

消費者対応・お客様相談のプロフェッショナル

# CAP 資格に挑戦しませんか?

(Consumer Affairs Professional)

2018年度  
スタート



## CAPとは?

(一財)日本産業協会が認定し、お客様相談に関する幅広い知識を評価する日本で唯一の資格です。\*当協会調べ  
消費者問題の歴史を踏まえ、消費者保護に関する各種法令を熟知し、消費者行政にも精通した消費者対応・お客様相談のプロフェッショナルです。

## 資格取得のメリットと特典

- **業務に自信と余裕**  
消費者目線を理解し消費者関連の幅広い知識を得られることから、日々の業務遂行に自信と余裕が生まれます。
- **お客様の信頼度が向上**  
名刺にCAP資格ホルダーであると明記することで、お客様からの信頼度が格段にアップします。
- **講座の受講**  
消費者保護に関する法令など様々なテーマの学習ができます。
- **メールマガジンによる情報入手**  
消費者関連の法律の改正や直近の不祥事の解説など最新の情報がいち早く得られます。
- **ネットワークの構築**  
研修会、交流会に参加し、業種を超えた情報共有ができ日常業務に役立つ人脈を築けます。

## 学習範囲

- (1) 消費者問題
- (2) 企業における消費者対応
- (3) 消費者行政
- (4) 消費者保護に関する法令
- (5) 消費者相談と消費者紛争解決制度

## 学習方法

公式テキストを発売予定。  
詳しくはホームページでご案内します。

## こんな方にお勧めします

消費者問題から消費者保護法令、消費者行政に加え消費者志向経営まで幅広く学習いただけることから、企業において直接的にお客様相談に携わる方やコールセンターの皆様にとっては必須の資格と言えます。加えて、消費者志向経営を推し進める観点から経営企画部門や品質管理部門の方々にも是非、チャレンジしていただきたいと考えます。

- お客様相談室
  - コールセンター
  - 消費者対応関連部門
  - 経営企画部門
  - 品質管理担当部門
  - 商品開発部門
- の方々

## 資格取得方法

消費生活アドバイザー資格試験第1次試験のCAP学習範囲で所定の成績を収めるか、CAP資格単独の試験に合格すると取得できます。詳しくはホームページで順次ご案内します。

- (1) **消費生活アドバイザー資格試験**
  - ・2018年度第1次試験は9月30日(日)実施。受験申し込みは5月より受付開始。
- (2) **CAP資格単独の試験**
  - ・コンピューター試験で通年実施。初回試験は2018年度後半に実施予定。

主催：一般財団法人 **日本産業協会** 〒101-0047 東京都千代田区内神田2-11-1 島田ビル3階 TEL:03-3256-7731

後援：公益社団法人 **日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)**

CAP資格の詳細はホームページで順次ご案内します。 [日本産業協会](http://www.nissankyo.or.jp) [検索](#) <http://www.nissankyo.or.jp>