

(消費生活アドバイザー試験)

1	Q 消費生活アドバイザー試験はいつから申込開始ですか。 A 2018年度は5月8日(火)から受付を開始いたします。
2	Q 試験の受験要項はどこで確認できるか。 A 消費生活アドバイザー試験ページのPDFファイルをダウンロードしてご確認ください。ダウンロードができず郵送をご希望の場合は、ご自身の郵便番号・住所・氏名を記載し140円切手を貼付した市販の角2サイズ封筒を折りたたみ、「消費生活アドバイザー試験受験要項希望」と朱書きした封筒に入れて日本産業協会業務課までご送付ください。
3	Q 試験案内のパンフレットが欲しいです。 A 協会HPで試験案内リーフレットのPDFファイルを公開中です。なお、リーフレットの郵送を希望する方は、ご自身の郵便番号・住所・氏名を記載し92円切手を貼付した市販の長形3号サイズ封筒を、「消費生活アドバイザー試験リーフレット希望」と朱書きした封筒に入れて日本産業協会業務課までご送付ください。
4	Q 消費生活アドバイザー試験の過去問題が欲しいです。 A 平成28(2016)年以降は協会HPで試験問題と正答(1次試験のみ)を公開中です。平成25～27年度の過去問題の郵送を希望する方には、1年度につき1000円(消費税、送料込)にて販売いたします。ご自身が希望する試験年度、返送先の氏名・ご住所を記載した用紙を同封し、ご希望の年度分の合計金額を協会宛に現金書留か郵便小為替でご送付ください。
5	Q 過去問題は解説がついていますか。 A 1次試験のみ正答を公表しており、解説は行っていません。
6	Q 消費生活アドバイザー試験の難易度はどれくらいですか。 A 具体的な難易度は定めておりません。受験要項に記載した試験範囲や、協会HPの過去情報ページにて公表している過去問題を各自ご参照ください。また、昨年度の試験結果(合格率等)も、公表しておりますので、あわせてご参照ください。
7	Q 国民生活センターが行っている「消費生活専門相談員」試験とどんな違いがありますか。 A 当協会、(独)国民生活センターともに改正消費者安全法による「消費生活相談員」(国家資格)の登録試験機関ですが、別法人となります。「消費生活アドバイザー」は、日本産業協会が試験を実施し認定する資格です。国民生活センターが試験を実施し認定する「消費生活専門相談員」については、国民生活センターにお問い合わせください。
8	Q 消費生活専門相談員試験と難易度に違いはありますか。 A 試験制度は、別々の試験機関が異なる目的や方法で実施しています。当協会が試験を実施し認定する「消費生活アドバイザー」制度は、その目的を「消費者と企業や行政の架け橋として、消費者からの提案や意見を企業経営ならびに行政等への提言に効果的に反映させるとともに、消費者の苦情相談等に対して迅速かつ適切なアドバイスが実施できるなど、幅広い分野で社会貢献を果たす人材を育成」することと定めています。難易度については、各試験機関がHP等で公表している出題範囲や試験結果をご参照のうえ、ご自身でご判断ください。
9	Q 日本産業協会は消費生活アドバイザー試験の対策講座を開講していますか。 A 当協会が主催し、(学)産能大学に運営を委託して実施している「消費生活アドバイザー通信講座」がございます。その他、独自に試験対策講座を実施している自治体や消費者団体等もあるようです。恐れ入りますが、ご自身で主催団体にお問い合わせください。
10	Q 消費生活アドバイザー試験受験のために、通信講座の受講は必須でしょうか。 A 通信講座の受講は必須ではありません。また、通信講座用テキストのみをご購入いただくことも可能です(1冊ごと、または5冊セット販売)。テキスト購入をご希望の方は、協会HPよりご購入手続きを行ってください。インターネットでのご購入が難しい方は、協会までお電話にてお問い合わせください。

- 11 Q 試験勉強はいつから始めればよいでしょうか。
 A 特に推奨期間はございません。ただし、試験範囲が消費者問題から法律や経済と多岐にわたるので、協会主催の通信講座テキスト等を利用し、効率的に学習することをお勧めいたします。なお、通信講座テキストのみ単独で協会HPからご購入いただけます。また、「合格者の声」を協会HPからご覧いただけるWebマガジン「あどばいざあ」に掲載しています。学習のご参考にしてください。
- 12 Q 消費生活アドバイザー試験受験に年齢や職業の制限はありますか。
 A とくに年齢や職業の制限は設けておりません。どなたでも受験可能です。

(CAP試験)

- 1 Q CAPとはどういった資格でしょうか。
 A CAP(Consumer Affairs Professional:お客様対応専門員)資格は、「消費者対応・お客様相談」に関する幅広い知識を評価する日本産業協会の認定資格です。
- 2 Q CAPと消費生活アドバイザーの主な違いはなんですか。
 A 試験範囲が異なります。CAPIは、消費生活アドバイザー試験の学習範囲のうち、とくに消費者保護や行政にかかる分野に学習範囲を特化し、より取得しやすいエントリー(入門)資格として創設されました。
- 3 Q 既に消費生活アドバイザーの有資格者ですが、CAP資格は自動的に取得できるのでしょうか。
 A CAPIは消費生活アドバイザー資格のエントリー(入門)資格であり、消費生活アドバイザーが上位資格という位置付けです。そのため、既に上位資格である消費生活アドバイザーの有資格者の方々に、新たにCAP資格を付与いたしません。
- 4 Q 「CAP(お客様対応専門員)」を取得した後で、「消費生活アドバイザー」を取得するメリットはありますか。
 A 消費生活アドバイザー資格は、取得と同時に国家資格である「消費生活相談員」資格も得られるメリットがあります。CAP資格の取得で得た知識やネットワークをさらに発展させるためにも、上位資格である消費生活アドバイザー資格の取得にぜひ取り組んでいただきたいと思います。
- 5 Q CAPの受験方法を教えてください。
 A CAPの受験方法は、①消費生活アドバイザー1次試験を受験し、該当する学習分野で所定の点数を取得する方法と、②CAP独自のコンピュータ試験を受験し合格する2種類があります。いずれの方法も、CAP資格取得者となるためには、試験合格後に登録手続(登録料10,800円(税込))が必要となります。
- 6 Q CAP試験に合格しても、登録料の支払と登録手続を行わなかった場合、CAP資格はどのような扱いになりますか。
 A CAP資格の取得のためには、定められた期間内に登録料のお支払と登録手続をすべて完了する必要があります。期間内にいずれかが完了しない場合は、資格は取得できません。
- 7 Q 消費生活アドバイザー資格を受験し、1次試験とCAP資格の両方に合格しました。その場合は、すぐにCAP資格の登録をする必要がありますか。
 A 消費生活アドバイザー試験にて、1次試験とCAP資格に同時に合格した場合、CAP資格の登録期限はアドバイザー2次試験の合否発表後(試験翌年2月)となります。したがって、消費生活アドバイザー試験の合否を確認のうえ、必要な場合はCAP資格の登録手続を行ってください。
 A なお、CAP資格の登録は、消費生活アドバイザー2次試験の合否発表前に行うこともできます。ただし、その後消費生活アドバイザー試験に合格した場合でも、CAP資格の登録取消や登録料の返金はいたしかねます。
- 8 Q CAP資格の更新はありますか。
 A 資格登録後、5年ごとに更新手続が必要です。

9	Q CAP資格更新のための研修はありますか。
	A 更新研修は特にありません。
10	Q CAP資格のリーフレットには、資格取得の特典として「講座の受講」と記載されています。こういった内容でしょうか。消費生活アドバイザーの更新研修とは別の内容でしょうか。
	A 消費生活アドバイザー更新研修と重複する研修内容も含めて、現在内容を検討中です。内容が決まり次第、協会HPや有資格者サイト内で順次お知らせいたします。
11	Q CAP試験はいつから申し込めますか。
	A ①消費生活アドバイザー試験を兼ねて受験する場合は、5月8日にWEB受付を開始する消費生活アドバイザー試験にお申込ください。 ②コンピューター試験は、2018年11月より開始予定です。詳細は、決まり次第協会HPにてご案内いたします。
12	Q CAP試験対策テキストはどこで購入できますか。
	A 協会HPにて公式テキスト販売予定です(販売日未定)。詳細は、決まり次第協会HPにてご案内いたします。
13	Q CAP試験対策の講習会などの開催予定はありますか。
	A 特に開催予定はありません。

(集合講座)

1	Q 受講手数料はいくらですか。
	A 1講座につき3,780円(消費税込)です。そのほか、払込手数料として1回につき110円(消費税込)が必要です。
2	Q 受講手数料の払込期限を過ぎてしまった場合は、どのような対応になりますか。
	A 払込期限内にお支払が確認できなかった場合は、講座のお申込が自動的にキャンセルされます。
3	Q 申込した講座のうち一部だけキャンセルすることはできますか。
	A 受付期間後の一部入金や返金は承っておりません。
4	Q 受講当日に必要な持ち物はありますか。
	A 受講票と筆記用具をお持ちください。また、会場は空調の調節ができない場合があるため、羽織るものなどを各自ご準備ください。
5	Q 出席する講座の受講票を紛失しました。
	A 受講日の前営業日までに協会までご連絡ください。受講当日は、消費生活アドバイザー証をご持参ください。
6	Q 申込していた受講日に欠席した場合、その後どのような対応がありますか。
	A 欠席講座数分をeラーニング講座に振替えて受講することが可能です。ただし、振替のお申込受付期間は限定しておりますので、期間内にお申込ください。振替受付期間は協会ホームページにてご案内予定です。また、eラーニング講座で振替受講する場合も、集合講座との差額は返金致しかねますので、ご了承ください。
7	Q 欠席した集合講座の受講手数料の返金はできますか。
	A 入金済の受講料は返金は致しかねます。
8	Q 受講した講座の領収書は発行できますか。
	A コンビニエンスストアで払込時の払込受領証が領収書となりますので、各自で保管してください。その他必要であれば、協会までお電話にてお問合せください。

(eラーニング講座)

1	Q 受講手数料はいくらですか。
A	1講座につき2,700円(消費税込)です。「受講し放題」コースを選択すると12,960円(消費税込)となります。5講座以上受講する場合には、「受講し放題」コースの方がお得になります。いずれのお申込み、システム利用料として1回のお申込につき110円(消費税込)が必要です。
2	Q 受講手数料はどのように支払いますか。
A	「消費生活アドバイザー有資格者サイト」内にて、講座のお申込から決済まで行えます。決済方法はクレジットカード決済とコンビニエンスストア決済の2種類からお選びいただけます。(現在はクレジットカード決済のみとなっており、今後コンビニエンスストア決済が選択いただけるようになる予定です。)
3	Q 受講手数料の払込期限を過ぎてしまった場合は、どのような対応になりますか。
A	払込期限内にお支払が確認できなかった場合は、講座のお申込が自動的にキャンセルされます。
4	Q いつから申込できますか。
A	通年お申込みいただけます。ただし、システムメンテナンスのため、お申込・ご受講いただけない期間があります。また、講座ごとに申込・受講期間が異なります。開講スケジュールをよくご確認のうえ、お申込・ご受講ください。
5	Q 受講はいつから始められますか。またいつまで受講できますか。
A	受講期間は通年で、お申込み後、入金の確認が取れた時点から受講可能です。ただし、システムメンテナンスのためお申込・ご受講いただけない期間があります。また、講座ごとに申込・受講期間が異なります。開講スケジュールをよくご確認のうえ、お申込・ご受講ください。
6	Q 「受講し放題」とはどのようなシステムですか。
A	受講料の12,960円(消費税込)をお支払いいただき、eラーニングの開講講座をすべてご受講いただけるコースです。協会HPの消費生活アドバイザーページの『eラーニング講座「受講し放題」』のバナーから内容をご覧いただき、ご自身の消費生活アドバイザー資格有効期限が受講対象であるかご確認のうえお申込ください。
7	Q 「受講し放題」を申込み前に単独で申し込んだ講座の受講料を返金してもらえますか。
A	決済完了後の返金は致しかねます。
8	Q 入金済受講料の領収書は発行できますか。
A	クレジットカード決済の明細書が領収書の替わりとなりますので、各自で保管してください。その他必要であれば、協会までお電話にてお問合せください。

(更新手続)

1	Q 集合講座またはeラーニング講座で1講座を受講すると何単位取得できますか。
A	1講座の受講で1単位取得できます。
2	Q 消費生活アドバイザー資格の更新手続をするためには、更新研修をいつまでに何講座受講し終えている必要がありますか。
A	有効期限を迎える年度の11月30日までに4講座の受講が完了している必要があります(更新研修を1講座ご受講いただくと1単位取得することができます)。
3	Q 今年度の消費生活アドバイザー資格更新手続をするためには、いつまでに講座を申込している必要がありますか。
A	今年度の集合講座で必要単位を満たしていない方は、2018年9月30日までにeラーニング講座をお申込ください。
4	Q 更新手続はいつから行えますか。
A	更新手続は年に1度、期間を定めて行います。2018年度は12月を予定しています。

5	Q 更新手続はどのように行いますか。
A	2018年度より、「消費生活アドバイザー有資格者サイト」内でのWEB手続(手数料決済、登録情報入力、アドバイザー証用写真アップロード)となります。詳細は2018年9月頃に対象者に送付する更新手続案内のほか、協会ホームページをご参照ください。
6	Q 更新手続にはどれくらいの費用が必要ですか。
A	更新手数料は10,800円(消費税込)となります。その他、システム利用料として110円(消費税込)が必要です。クレジットカード決済・コンビニエンスストア決済から選択いただきお支払ください。
7	Q インターネット環境がなく、WEBで更新手続ができません。
A	「消費生活アドバイザー有資格者サイト」へのアクセスが難しい場合に限り、申請書類による手続を予定しています。詳細は2018年9月頃に送付する更新手続案内をご確認ください。
8	Q 現在、消費生活アドバイザーの有効期限が切れています。消費生活アドバイザー資格は無効となり、更新手続はできなくなりますか。
A	有効期限を過ぎると資格は失効し、失効中は消費生活アドバイザーと名乗ることができなくなります。失効後の更新手続については、毎年3月末にお送りしている更新研修案内冊子に同封のご案内文書に記載しておりますのでご確認ください。ご不明な点については、協会までお電話にてお問い合わせください。
9	Q 消費生活アドバイザーの有効期限が切れた後に更新手続をした場合、有効期限は手続した時点から5年後に延長されますか。
A	手続した時点からではなく、有効期限が過ぎた時点から5年後の有効期限となります。 例:有効期限2017年3月31日までで、2018年12月に更新手続→有効期限2022年3月31日までに更新
10	Q 消費生活アドバイザー資格の更新手続をすることにより、国家資格の「消費生活相談員」資格が取得できますか。
A	「消費生活アドバイザー」の更新手続に限られており、この更新により消費生活相談員資格は得られません。消費生活相談員の資格を得るためには、新たに消費生活アドバイザー試験を受験し、合格する必要があります。
11	Q 既に5単位以上取得しています。今年度更新手続をしたら、4単位目を超える単位は次回の更新用に繰越できますか。
A	取得済単位は更新手続時にすべて更新され、0単位となるため、繰越しはできません。
12	Q 資格は更新せず、退会を希望しています。
A	退会手続のためには申請書類の提出が必要です。書類を送付いたしますので、協会までお電話にてお問い合わせください。

(登録情報)

1	Q 住所・氏名など登録情報の変更がありました。
A	「消費生活アドバイザー有資格者サイト」にてご自身で登録内容が変更できます。ログイン後に表示されるマイページの「登録情報確認・更新」タブを選択し、登録情報を変更してください。
2	Q 氏名を変更した・消費生活アドバイザー証を紛失したため、消費生活アドバイザー証を再発行したい。
A	消費生活アドバイザー証の再発行を希望する場合は、申請書を協会に提出する必要があります。申請書は協会ホームページの「消費生活アドバイザー証について」のページよりダウンロードしてください。必要事項を記入し写真を貼付した申請書とともに発行手数料1,500円(税込)を現金書留にて送付するか、郵便小為替と申請書を郵送してください。再発行した消費生活アドバイザー証の発送には3~4週間程度を要します。
3	Q 現在海外在住ですが、海外住所を登録できますか。
A	各種郵送物は国内への送付に限ります。恐れ入りますが、留守宅等国内住所をご登録ください。国内住所の登録が難しい場合は、協会にお問い合わせください。
4	Q インターネット環境がないため「消費生活アドバイザー有資格者サイト」にアクセスできないが、登録情報を変更したい。
A	書類による変更手続方法をご案内いたしますので、協会までお問合せください。

5 Q 自分の取得済単位数を確認できますか。
A 「消費生活アドバイザー有資格者サイト」マイページトップの「登録情報」欄に取得済単位数として記載されていますので、そちらでご確認ください。

(指定講習)

1 Q これから消費生活アドバイザーを受験予定です。指定講習は消費生活アドバイザー試験合格のための対策講座ですか。
A 「指定講習」は、2016年4月時点で有効な消費生活アドバイザー資格を保有していた人が、「消費生活相談員」試験のみなし合格者の認定を受けることを目的とした講習です。消費生活アドバイザー資格試験合格のための対策講座とは異なります。

2 Q 消費生活アドバイザー有資格者です。指定講習を受講したら国家資格の「消費生活相談員」が取得できますか。
A 該当者が指定講習の受講を完了すると、2021年3月末までの期間限定で「消費生活相談員試験に合格したものとみなされ」ますが、「消費生活相談員」資格が得られるものではありません。
消費生活相談員の有資格者と称するためには、2016年以降の消費生活相談員試験を兼ねた消費生活アドバイザー試験に合格する必要があります。

3 Q 指定講習の申込方法を教えてください。
A お申込は、申込書の提出と、ゆうちょ銀行への受講料の払込が必要です。詳細は協会HP指定講習ページをご参照ください。

4 Q 私は企業で消費者対応業務を経験したことがあります。私の職務経歴は、消費生活相談員のみなし合格の適用基準に該当しますか。
A 当協会では、皆様の職務経歴が消費者安全法の附則で定める実務経歴に該当するかの判断は致しかねます。恐れ入りますが、実務経歴の詳細については、消費者庁地方協力課にご自身でご確認願います。

5 Q 「消費生活相談員試験のみなし合格者」である証明書を発行してください。
A 「みなし合格者」であることを証明する書類様式は、消費者安全法上特に用意されておらず、当協会もそうした証明書を発行しておりません。
例えば採用の公募に際し、みなし合格者である証明が必要な場合は、公募先の求めに応じて適宜必要な書類をご提出ください。

(その他)

1 Q 消費者向けの講座を開催するにあたり、講師を担当できる消費生活アドバイザーを紹介してほしい。
A 協会が独自に消費生活アドバイザーの派遣、紹介は行っていません。消費生活アドバイザーの紹介等を希望する場合は、NACS((公社)消費生活アドバイザー・相談員・コンサルタント協会)に問合せください。(NACS本部事務局 tel:03-6434-1125)

2 Q 日本産業協会は、消費生活アドバイザー向けに就職を紹介してくれますか。
A 現在は、協会が消費生活アドバイザー個人へ就職のあっせんは行っていません。就職を希望する方は、協会HPの人材募集ページを参照し、各自で掲載企業等に応募してください。

3 Q (自治体・企業より)人材募集のため連絡したいので、登録された消費生活アドバイザーの連絡先を教えてください。
A 登録されている消費生活アドバイザーの情報を自治体や企業に直接開示しておりません。消費生活アドバイザーに対する人材募集を希望する場合は、協会HPの人材募集ページより、人材募集申込用紙をダウンロードし、必要事項を記入の上FAXにて協会にご提出ください。(掲載は無料)