

現 行

名称： CAP（お客様対応専門員）

第一部 企業と消費者

- ①消費者問題（消費者基本法）
- ②消費者政策（消費者基本計画・消費者安全法）
- ③消費者志向経営
- ④消費者・顧客の声を活かすしくみ
（消費者トラブル解決のしくみ・顧客対応・カスハラ）

第二部 法制度から見た企業活動

- ①契約の基礎（民法・消費者契約法）
- ②訪問販売や通信販売・キャッシュレス決済
（消費者契約法・特定商取引法・割賦販売法）
- ③広告表示規制（景品表示法・公正競争規約）
- ④製品の安全確保（リコール制度・製造物責任法）
- ⑤企業の不祥事と内部体制（公益通報者保護法）

第三部 社会の変化への対応

- ①高齢者や若年者の消費者トラブル対応と保護
（民法・消費者契約法・特定商取引法）
- ②デジタル社会における消費者の権利とプライバシー
（パーソナルデータ・個人情報保護法）
- ③持続可能な社会（消費者政策とSDGs）

改 訂

CAP（消費者志向エキスパート）

【第一部 消費者志向経営】

- ・①～③まで大きな変更なし
- ・④の顧客対応に関わる分野を縮小

【第二部 企業人として知っておくべき主な法制度】

- ・①～④まで大きな変更なし
- ・⑤については第三部へ移動

第三部が大きく
変わります！

【第三部 消費者市民社会の一員としての企業】

- ・「公正な取引」を新設
独禁法・取適法(旧:下請法)・フリーランス法
- ・「企業と人権（人権・ハラスメント）」を新設
- ・①は第二部へ統合
- ・②③大きな変更なし