

家電製品アドバイザー(AV情報家電)資格審査基準

2026年版

資格要件(期待する水準)	知識要件	
	AV情報家電	CS・法規(共通)
<p>家電製品のユーザーに対して、購入時の商品選択から購入後の使用方法・不具合解決・廃棄に到るまでのアドバイスを適切に行うために、次の商品知識・関連法規類の基礎知識・接客マナーなどの能力を有すること。</p> <p>1. 販売実務知識、接客マナー及びコミュニケーション力を有すること。</p> <p>2. 製品の動作原理・仕組み、上手な使い方、安全上の注意などに関する知識を有し、分かりやすく説明できる。</p> <p>3. 据え付け、点検などに関する知識を有し、適切なアドバイスができる。</p> <p>4. 不具合事象に関する知識を有し、ある事象について、正常か、製品故障によるものか、不適切な使用方法によるもののかの切り分けができる。</p> <p>5. 省エネに関する知識を有し、各製品の省エネ機能や効果的な節電方法などについて適切なアドバイスができる。</p> <p>6. 電気安全に関する知識を有し、適切なアドバイスができる。</p> <p>7. 「消費者保護」、「製品安全」、「省エネ・環境」などの関連法規の知識を有し、分かりやすく説明できる。</p> <p>8. 家電製品および関連技術の最新動向など消費者が关心を寄せる時事的なテーマについて、分かりやすく説明できる。</p>	<p>1.デジタル技術の基礎</p> <ul style="list-style-type: none"> ・音声と映像信号のデジタル化 ・音声符号化方式と映像符号化方式の種類と特徴 <p>2.テレビ放送と映像配信サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル放送の特徴 ・地上デジタル放送と衛星放送(4K・8K放送含む) ・映像配信サービス ・ケーブルテレビ <p>3.テレビ受信機</p> <ul style="list-style-type: none"> ・液晶ディスプレイと有機ELディスプレイ ・高画質化と音響効果 ・スマートテレビとメディアストリーミング端末 ・ゲーム関連機能 <p>4.デジタルディスクレコーダー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・BD/HDDレコーダー(4Kチューナー内蔵含む) ・Ultra HD Blu-ray規格 ・BDの著作権保護技術 ・各種記録用ディスク ・外付けUSB HDDとSeeQVault(シーキューポルト) <p>5.ビデオカメラ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビデオカメラの記録方式と規格(4Kビデオカメラ含む) ・手ブレ補正技術 ・スローモーションやクイックモーションなどの付加機能 ・ウェラブルカメラとネットワークカメラなど <p>6.デジタルカメラ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタルカメラの構造と各種機能 ・レンズと露出に関する基礎知識 ・オートフォーカス機能と被写体の自動認識、自動追従 ・各種記録用メモリーカード ・画像ファイルとプリント規格など <p>7.ホームシアターとオーディオ機器</p> <ul style="list-style-type: none"> ・映像コンテンツと音楽コンテンツの種類と特徴 ・ホームシアターと各種サラウンドシステム ・プロジェクター ・システムステレオ ・ハイレゾオーディオ ・ヘッドホン ・ラジオと放送電波 ・スマートスピーカー(AIスピーカー)など <p>8.AV機器の接続・設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種の接続規格、端子やケーブルなど <p>9.ドライブレコーダーとナビゲーションシステム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ドライブレコーダーの記録方式 ・ナビゲーションシステムの特徴(位置情報の把握と誤差補正) <p>10.パソコン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコンの仕組みと周辺機器および外部インターフェース ・タブレットやAI機能搭載パソコンなど <p>11.プリンター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プリンターの方式(インクジェットプリンターなど) ・インクの種類と特徴 ・各種印刷方法(Wi-Fi Direct/Miracastなど) <p>12.電話とスマートフォン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話回線と家庭用電話機 ・スマートフォンと各種機能、通信方式 ・スマートフォンの近距離通信機能 ・ウエアラブル端末など <p>13.インターネット・AVネットワーク</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット接続(FTTH、ケーブルTVなど)と関連事項 ・LAN(有線LAN、無線LANやPoE,PLCなど) ・LPWA(Wi-SUNなど) ・DLNA ・USB、Bluetooth、NFCやLPWA ・ZigBee/Matter ・クラウドサービスなど <p>14.電池</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一次電池と二次電池の種類と特徴 ・使用済電池の廃棄方法 <p>15.電源</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家庭内電源と配線 ・ワイヤレス充電(Qi) <p>16.防じん・防水</p> <ul style="list-style-type: none"> ・IPコード(保護特性記号) ・各種保護等級など 	<p>1.CS総論</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CS(顧客満足) ・CSの視点とお客様からの評価 ・経営におけるCSの位置づけと実務への展開 ・CS 向上のため各店・従業員が実践すべき基本事項 <p>2.現代社会のCS</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル時代のCS ・高齢社会におけるCS ・訪日外国人旅行者へのCS <p>3.礼儀・マナーの基本</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おもてなし ・お客様への対応の基本 ・接客時の基本マナー <p>4.販売におけるCSポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・販売におけるCSポイント～準備・接客・アフターフォロー～ <p>5.不具合発生時のCSポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・迅速・親切な受付対応 ・お客様の立場になった修理対応 ・高い技術力と好印象を与えるマナー ・不当要求やハラスメントへの対応 <p>6.環境・省エネに関する法規</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地球環境保全への取り組み ・循環型社会を形成するための法体系 ・リサイクルの基本(資源有効利用促進法と3R) ・リサイクルの取り組みと法規(家電・小型家電・パソコン・電池) ・エネルギーの使用の合理化等に関する法律(省エネ法) ・電気・電子機器の特定の化学物質の含有表示(J-Moss) ・電力システム改革およびそれらに関する法規 ・太陽光発電システム導入に係る関連法規 <p>7.消費者とのコミュニケーションに際し留意すべき法規</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者の生活に関する法規 ・改正民法(債権分野) ・特定商取引に関する法律(特定商取引法) ・消費税法 ・個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法) ・デジタル社会形成基本法 ・デジタル社会形成整備法 ・割賦販売法 ・携帯電話不正利用防止法 ・家庭用品品質表示法 ・産業標準化法とJISマーク表示制度 ・Sマーク認証制度 <p>8.知的財産保護に関する法規</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商標法 ・著作権法 ・不正競争防止法 <p>9.独占禁止法・景品表示法とそれらに関連するルール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・独占禁止法 ・大規模小売業告示 ・家電ガイドライン ・流通・取引慣行ガイドライン ・デジタルプラットフォーム取引透明化法 ・景品表示法 ・家電業界の公正競争規約 <p>10.製品安全に関する法規</p> <ul style="list-style-type: none"> ・製品を安全に使用するために留意すべき事項 ・電気用品安全法 ・消費生活用製品安全法 ・製品安全誓約(日本国) ・製造物責任法(PL法) ・消防法 ・電気工事士法 ・高圧ガス保安法 ・電波法 ・航空法 ・お知らせアイコン ・表示および図記号