

家電製品アドバイザー(AV情報家電)資格審査基準

2022年12月改定

資格要件(期待する水準)	知識要件	
	AV情報家電 商品知識と取扱い	CS・法規(共通)
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。	1.デジタル技術の基礎 <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など 2.テレビ放送 <ul style="list-style-type: none"> ・地上デジタル放送と衛星放送(4K・8K放送含む) ・ケーブルテレビとIPテレビ ・動画配信サービス ・リモート視聴など 3.テレビ受信機 <ul style="list-style-type: none"> ・液晶ディスプレイと有機ELディスプレイ、miniled ・画質の要素(画素数、色域、コントラスト比、HDRなど) ・テレビのインテリジェント(高機能)化など ・量子ドット技術 4.デジタルディスクレコーダー <ul style="list-style-type: none"> ・BD/HDDレコーダー(4Kチューナー内蔵含む) ・外付けUSB HDD ・Ultra HD Blu-ray規格 ・BDの著作権保護技術 ・各種記録用ディスク ・SeeQVault(シーキューボルト)など 5.デジタルビデオカメラ <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 ・スマートモーションやクイックモーションなどの付加機能 ・ウェーブルカメラとネットワークカメラなど 6.デジタルカメラ <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 ・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 7.ホームシアターとオーディオ機器 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・ポータブルオーディオプレーヤー ・ラジオと放送電波 ・ヘッドホン ・ハイレゾオーディオ ・スマートスピーカー(AIスピーカー)など 8.AV機器の接続・設定 <ul style="list-style-type: none"> ・各種の接続規格、端子やケーブルなど 9.ドライブレコーダーとナビゲーションシステム	1.CS総論 <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向上のために各店・従業員が実践すべき基本事項 2.現代社会のCS <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル時代のCS ・高齢社会におけるCS ・訪日外国人のお客様へのCS 3.礼儀・マナーの基本 <ul style="list-style-type: none"> ・「おもてなし」こそ重要な差別化のポイント ・おもてなし接客 ・お客様への対応の基本 ・接客時の基本マナー 4.販売におけるCS ポイント <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～ 5.不具合発生時のCS <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 6.環境・省エネに関する法規 <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 ・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・PC・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 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 <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 8.知的財産保護に関する法規 <ul style="list-style-type: none"> ・商標法 ・著作権法 ・不正競争防止法 9.独占禁止法・景品表示法とそれらに関連するルール <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 10.製品安全に関する法規 <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 ・製造物責任法 ・消防法 ・電気工事士法 ・高圧ガス保安法 ・電波法 ・航空法 ・表示および図記号 11.プリンター <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) ・3Dプリンターなど 12.電話 <ul style="list-style-type: none"> ・電話回線と家庭用電話機 ・ファクシミリ ・IP電話 ・スマートフォンと各種機能、通信方式 ・ウエアラブル端末など 13.インターネット・AVネットワーク <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 14.電池 <ul style="list-style-type: none"> ・各種の一次電池と二次電池 ・太陽電池など ・次世代電池/全個体電池 15.電源とスマートハウス <ul style="list-style-type: none"> ・家庭内電源と配線 ・ワイヤレス充電 ・スマートハウス(HEMS)など 16.防じん・防水 <ul style="list-style-type: none"> ・IPコード(保護特性記号) ・各種保護等級など