

家電製品アドバイザー(生活家電)資格審査基準

2021年3月改定

期待する水準	内容	
	生活家電 商品知識と取扱い	CS・法規(共通)
<p>多種多様な家電製品について、消費者に対して、購入時の商品選択から購入後の使用方法・不具合解決・廃棄に至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・接客マナー等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。</p> <p>2. 対象品目の基本動作原理・仕組み、上手な使い方、安全な使い方、禁止事項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. 据付、接続、セットアップ、調整等に関する技術知識並びに設置にまつわる業務知識を有し、適切なアドバイスができる。</p> <p>4. 不具合発生時の一次対応力を有していること及び故障と間違われ易い事象について製品故障か使用方法の不適切かの切り分けができる。</p> <p>5. 省エネに関する基本知識を有し、各製品の省エネ機能などの使用方法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」等の関連法規に関する知識を有し、適切な運用ができる。</p> <p>8. 家電関連技術や家電製品の先端動向など消費者が関心を寄せる時事的なテーマについて適切かつ分かりやすく説明できる。</p>	<p>1.エアコン・床暖房</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冷房・暖房のしくみ ・冷媒特性、フロン排出抑制法 ・自動掃除・空気清浄機能、センサーと気流制御、クラウド連携 ・据え付け上の注意、省エネ対策、安全上の注意など <p>2.空気清浄機</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集じん性能と脱臭性能 ・PM2.5への対応など <p>3.除湿機</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプレッサー式とデシカント式の違い ・特定フロン・代替フロン・ノンフロンの違いなど <p>4.加湿器</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スチームファン式・フィルター気化式・加熱気化式・超音波式の仕組みなど <p>5.扇風機・サーキュレーター</p> <p>6.換気扇・浴室換気暖房乾燥機</p> <ul style="list-style-type: none"> ・換気扇の種類と用途 ・換気の種類(第1種・第2種・第3種)と特徴など <p>7.冷蔵庫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・物質の三態と状態変化 ・冷却方式と構造 ・温度帯と保存食品の関係 ・省エネ対策など <p>8.IHジャー炊飯器</p> <ul style="list-style-type: none"> ・炊飯工程 ・おいしいご飯の炊き方 ・安全表示など <p>9.IHクッキングヒーター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電磁誘導加熱の原理など <p>10.オーブンレンジ・電子レンジ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・伝導加熱と誘電加熱の違い ・レンジ加熱・オーブン加熱・グリル加熱・過熱水蒸気加熱 ・センサーと自動加熱など <p>11.ジャーポット・電気ケトル・ホームベーカリー・ジューサー</p> <p>12.洗濯機・洗濯乾燥機</p> <ul style="list-style-type: none"> ・洗濯機の種類としくみ ・水量・水流・洗濯時間の自動設定 ・乾燥方式の種類としくみなど <p>13.掃除機</p> <ul style="list-style-type: none"> ・掃除機の種類としくみ ・紙バック式とサイクロン式の違い ・パワーブラシとターボブラシの違いなど <p>14.ふとん乾燥機</p> <p>15.アイロン</p> <p>16.照明器具</p> <ul style="list-style-type: none"> ・LEDの普及推進 ・LED照明の発光原理 ・電球形LEDランプ/LEDシーリングライト/直管LEDランプ/環形LEDランプ ・光束と適用乗数の基準、平均演色評価数 ・間接照明/直接照明/多灯分散照明/建築化照明など <p>17.ヒートポンプ給湯機</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エコキュートの湯を沸かす仕組み ・フルオートタイプ・セミオートタイプ・給湯専用タイプ ・据え付け上の注意・不良工事の事例など <p>18.温水洗浄便座</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貯湯式と瞬間式の違いなど <p>19.火災警報器</p> <ul style="list-style-type: none"> ・煙式と熱式の違い ・取り付け位置など <p>20.太陽光発電システム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発電の原理 ・住宅用発電システムの構成 ・固定価格買取制度、卒FITなど <p>21.電源</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気の配電方式 ・分電盤の構成 ・電気料金の計算 ・再生可能エネルギー ・家庭内の消費電力量など <p>22.電池</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一次電池・二次電池の種類と違い ・住宅用蓄電システム ・使用済み電池の廃棄方法など <p>23.電気ファンヒーター・電気カーペット・電気毛布・電気こたつ</p> <p>24.ドライヤー・電動歯ブラシ・シェーバー</p> <p>25.共通事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トップランナー基準 ・省エネルギーラベリング制度、小売事業者表示制度 ・家電リサイクル法・小型家電リサイクル法 ・長期使用製品安全表示制度 ・消費生活用製品安全法、電気用品安全法など 	<p>1.CS総論</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CSとは何か ・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 <p>2.現代社会のCS</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル時代のCS ・高齢化時代のCS ・訪日外国人のお客様へのCS <p>3.礼儀・マナーの基本</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「おもてなし」こそが差異化のポイント ・おもてなし接客とは ・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</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 <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 ・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) ・太陽光発電システム関連法規など <p>7.消費者とのコミュニケーションに際して留意すべき法規</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者基本法と消費者教育 ・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) ・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 ・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 ・景品表示法 ・家電業界の公正競争規約 <p>10.製品安全に関連する法規</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 ・製造物責任法(PL法) ・消防法 ・電波法、航空法 など ・表示および図記号 など