家電製品アドバイザー（生活家電）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	
	生活家電　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. 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。 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。 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。 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かの切り分けができる。 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。 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。 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。 8. 家電製品および関連技術の最新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、分かりやすく説明できる。	**1.エアコン・床暖房** ・冷房・暖房・除湿の仕組み ・冷媒特性、フロン排出抑制法、地球温暖化防止の取り組み ・機種選定（通年エネルギー消費効率、畳数の目安など） ・自動掃除・空気清浄機能、センサーと気流制御、クラウド連携など **2.空気清浄機** ・機械式・電気式の仕組み ・集じん性能と脱臭性能、適用床面積の目安など **3.除湿機** ・コンプレッサー式・デシカント式の仕組み ・機種選定（除湿可能面積の目安、運転可能な温度範囲など）など **4.加湿器** ・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 **5.扇風機・サーキュレーター** **6.換気扇・浴室換気暖房乾燥機** ・シックハウス対策と24時間換気 ・換気扇の種類と用途 ・全体換気と局所換気、換気の種類（第１種・第２種・第３種）など **7.冷蔵庫** ・物質の三態と状態変化、冷凍サイクル ・冷却方式と構造、霜取りと放熱 ・温度帯と保存食品の関係 ・クラウド連携 ・省エネ対策など **8.IHジャー炊飯器** ・炊飯工程（浸し、炊飯、蒸らし、保温） ・おいしいご飯の炊き方 ・安全表示など **9.IHクッキングヒーター** ・電磁誘導加熱の原理など **10.オーブンレンジ・電子レンジ** ・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 **11.洗濯機・洗濯乾燥機** ・洗濯機の種類（二槽式、全自洗、洗濯乾燥機） ・水量・水流・洗濯時間の自動設定 ・乾燥方式の種類（ヒートポンプ方式、空冷除湿方式、水冷除湿方式）など **12.掃除機** ・掃除機の種類（ｽﾃｨｯｸ型、ﾊﾝﾃﾞｨ型、ﾛﾎﾞｯﾄｸﾘｰﾅｰ、ｷｬﾆｽﾀｰ型） ・マッピング型とランダム型の違い ・紙パック式・サイクロン式の仕組み ・パワーブラシとターボブラシの違いなど **13.ふとん乾燥機** **14.アイロン** **15.照明器具** ・照明の単位（全光束、光度、照度、輝度） ・LED照明の発光原理 ・電球形LEDﾗﾝﾌﾟ/LEDｼｰﾘﾝｸﾞﾗｲﾄ/直管LEDﾗﾝﾌﾟ/環形LEDﾗﾝﾌﾟ ・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 **16.ヒートポンプ給湯機** ・エコキュートの仕組みと構成 ・エコキュートの種類（フルオート・セミオート・給湯専用） ・レジリエンス機能（停電時／断水時） ・機種選定、太陽光発電システムとの連携など **17.温水洗浄便座** ・貯湯式と瞬間式の違いなど ・待機電力ゼロモード **18.火災警報器** ・煙式と熱式の違い ・設置場所の基準、取り付け位置など **19.太陽光発電システム** ・発電の原理 ・住宅用太陽光発電システムの構成 ・固定価格買取制度（FIT）、卒FIT、再エネ特措法の改正 ・第三者保有モデルなど **20.電源** ・電気の配電方式、分電盤の構成 ・電気料金の計算（燃料費調整制度、再生可能エネルギー発電促進賦課金など） ・再生可能エネルギー ・家庭内の消費電力量、待機時消費電力 ・安全上の注意（たこ足配線、定格の順守、トラッキング防止）など **21.電池** ・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 **22.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** **23.ドライヤー・電動歯ブラシ・シェーバー** **24.共通事項** ・省エネルギーラベリング制度、トップランナー基準、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	**1.CS総論** ・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** ・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** ・「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** ・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** ・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** ・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** ・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** ・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** ・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.製品安全に関連する法規** ・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