

昭和55年に消費者苦情の増大を背景に当時の通産省の主導により苦情への適切な対応や消費者の意向を企業経営に反映させることで「企業と消費者の架け橋」となりうる人材の育成を目的に創設されました。令和6年度でスタートから45年目を迎える歴史ある資格です。昨年までの44年間累計の合格者数は19,407名となっています。有資格者は民間企業に加えて官公庁等でも幅広く活動しています。
(有資格者の在籍企業はP3をご参照ください)

消費生活アドバイザー試験の合格者には2つの資格が付与されます

＜内閣総理大臣および経済産業大臣事業認定資格＞

消費生活アドバイザー資格

＜国家資格＞

消費生活相談員資格

消費生活アドバイザーの学習内容

消費者問題	・消費者問題の発生 ・わが国の消費者問題とそれをめぐる動き ・諸外国の消費者問題と国際消費者機構 ・消費者教育 ・持続可能な社会における問題解決
消費者行政	・消費者行政の歩み ・現在の消費者行政 ・国際機関等による消費者問題への取り組み
法律	・民法 ・消費者契約法 ・特定商取引法 ・割賦販売法 ・貸金業、金融商品取引に関する法制度 ・消費者安全法 ・消費生活用製品安全法 ・製造物責任法 ・表示・計量の適正化に係る法律 等
広告・表示	・広告、表示の適正化
企業経営	・経営の基本と企業経営の特質 ・経営及び組織の活性化 ・経営戦略 ・経営分析
マーケティング	・消費者行動 ・市場の変化とマーケティング活動 ・製品戦略・価格戦略 ・流通チャネル戦略・プロモーション戦略 ・サービスマーケティング
経済一般	・マクロ経済 ・生産物市場と貨幣市場 ・物価の変動と失業 ・ミクロ経済 ・消費者行動と生産者行動 ・市場の失敗
経済統計	・経済統計の基礎知識 ・経済統計の見方
金融	・金融知識と消費者保護 ・金融分野の新しい動き
生活経済	・生活経済と家計 ・税金と社会保障費の負担 ・家計の構造と収入・支出 ・家計における貯蓄と負債 ・家計設計
衣生活	・衣料品の素材と性能 ・衣料品の管理と安全性
食生活	・食と健康 ・食環境変化 ・食の安全
住生活	・住生活の歴史 ・住宅建築の材料と構造 ・室内環境と設備 ・インテリア ・法規・基準
商品・サービスの品質と安全性	・自動車、家電製品、化粧品品の品質と安全性の確保 ・電気通信、理・美容、旅行サービスの品質と安全性の確保
医療と健康	・医療制度の現状と課題 ・医薬品の安全確保
社会保険と福祉	・社会保障制度と社会保険 ・社会福祉と公的扶助 ・介護保険制度
地球環境問題・エネルギー需給	・エネルギー利用の歴史 ・エネルギー需給問題 ・環境問題のグローバル化 ・地球環境問題への対応 ・省エネ対策 ・地球温暖化対策を含むエネルギー政策

* 各プラットフォームで営業をされている販売事業者の商品・サービスは衣食住はじめ非常に幅広く生活全般に及ぶものと承知しております。消費生活アドバイザーの学習範囲は上記の通りほとんどの領域をカバーしております。

消費生活アドバイザー在籍民間企業（一部抜粋）

通販会社	ホームセンター・スーパー等	食品	素材・化学
TBS グロウディア	DCM	アサヒビール	花王
アスクル	イズミヤ	味の素	ゲンゼ
カタログハウス	イトーヨーカドー	キューピー	資生堂
ジュビターショップチャンネル	ウエルシア薬局	キリン	積水化学
スクロール360	オイシックス	サントリー	大王製紙
千趣会	オーケー	ハウス食品	ちふれ
ディノス	カスミ	明治	ノエビア
楽天	スギ薬局	森永乳業	富士フィルム
ロッピングライフ	西友	医薬品	メナード
百貨店	セブンイレブン	大塚製薬	ユニ・チャーム
H2Oリテイリング	西松屋	大正製薬	ライオン
Jフロント・リテイリング	ニトリ	ツムラ	ワコール
小田急百貨店	やまや	電力・ガス	自動車
近鉄百貨店	ユーコープ	東京電力	アイシン
京王百貨店	ライフ	東京ガス	SUBARU
そごう・西武	ローソン	情報通信	トヨタ
大丸松坂屋	運輸	NHK	三菱自動車
高島屋	ANA	NTTドコモ	電機・精密
東急百貨店	JAL	ソフトバンク	ソニー
東武百貨店	JR東日本	金融	パナソニック
阪急阪神百貨店	ヤマト運輸	SMBC日興証券	建設
丸井	サービス	日本生命	積水ハウス
三越伊勢丹	ベネッセ	みずほ銀行	ミサワホーム

難易度が高い消費生活アドバイザーのエントリー資格として 「CAP(お客様対応専門員)」もご用意しています

* 消費生活アドバイザーは学習範囲も極めて幅広く合格への難易度も高いため、学習範囲を消費者関連知識に絞り学習しやすくしたエントリー資格（CAP）もご用意しています。

特商法 (特定商取引に関する法律)	インターネット取引を含む通信販売に関する規制を幅広く学習できます。 広告の表示義務や誇大広告、解約返金制度に加え広告メールの送信規制や 申込画面の設定規制なども取り上げています。
景表法 (不当景品類及び不当表示防止法)	毎月、多くの企業が景表法違反で消費者庁から処分を受けていることは 皆様もご存じのことと思います。 景表法の基本を押さえることができます。
インターネット取引 でのトラブル事例	インターネット取引における具体的なトラブル事例を挙げながら広告に 表示すべき内容や申込画面に関する規制など初心者が陥りやすい間違いを 未然に防止するのに役立ちます。
お客様対応の基本	クレーム対応で最も重要な初動の基本から始まり謝罪と傾聴のポイント等 お客様対応の初歩的な知識をわかりやすく解説します。 とりわけ年々増加する高齢者に対する対応や最近増えているカスタマー ハラスメントについても簡潔に学べます。

* 上記以外にも関連法令である「割賦販売法」「個人情報保護法」
「取引デジタルプラットフォーム消費者保護法」まで幅広く学べます。

消費生活アドバイザー資格制度のお問い合わせ先

消費生活アドバイザーは一般財団法人日本産業協会が実施しています

日本産業協会は大正 1 0 年設立(設立から今年で 1 0 3 年目)
昭和 5 5 年からは消費生活アドバイザー試験の実施機関となる

消費生活アドバイザー試験等に関するご照会は以下にお願いします

〒101-407千代田区内神田2-11-1

一般財団法人 日本産業協会

TEL = 03-3256-7731