

家電製品アドバイザー(AV情報家電)資格審査基準

2024年版

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)
<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。</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。</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など <p>2.テレビ放送</p> <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 <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、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 <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) 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 <p>5.デジタルビデオカメラ</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 ウェア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 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"> ホームシアターと各種サウンドシステム 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(AIS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> <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 タブレットやウルトラブックなど <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) 3Dプリンターなど <p>12.電話</p> <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 ウェアラブル端末など <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"> 各種の一次電池と二次電池 太陽電池など 次世代電池/全固体電池 <p>15.電源とスマートハウス</p> <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 <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 高齢社会における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 <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・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 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