

報道関係者各位
プレスリリース

2019年2月25日 No.19-003
株式会社東京リーガルマインド 代表取締役 反町 雄彦

お客様対応に関する幅広い知識を評価するための**新**資格！ **お客様対応専門員（CAP）試験対策講座**

企業・団体の最前線でお客様の声を聞きより良い商品提供に貢献するプロフェッショナル

各種資格・国家試験の総合スクール東京リーガルマインド（LEC）は、2019年2月25日（月）より「お客様対応専門員（CAP）試験」の対策講座を開講いたします。

お客様と対等に接し、信頼を獲得する専門員を育成するための資格

○消費者からの相談件数は年間90万件以上 時代が必要としている資格です

平成13年以降、複数回にわたって消費者契約法等の改正が行われておりますが、平成30年6月8日には「消費者契約法の一部を改正する法律」が成立し、事業者に対し新たな努力義務を課すとともに、契約取消の対象となる「困惑類型」の内容の一部追加等が行われました。

消費者契約法とは「契約自由の原則」を修正し、消費者契約において行われがちな不当な勧誘による契約の取消しや不当な契約条項の無効等を規定することで、消費者と事業者との交渉力等の格差によるトラブルを是正するものですが、消費者問題は未だ解決までには至っておらず、全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談の件数は2017年に91.1万件となり、前年と比べ約1.9万件増加している状況です。

LECでは、こうした消費者取引をめぐる問題を回避し信頼を獲得する企業となるために、最前線でより良い商品提供に貢献するプロフェッショナルを育てる「お客様対応専門員（CAP）試験」の対策講座を開講いたします。

■講座概要

消費者問題から消費者関連法規、消費者行政に加え消費者志向経営まで幅広く学習できます。企業において直接的にお客様相談に携わる方やコールセンターの方や、消費者志向経営を推し進める観点から経営企画部門や品質管理部門の方も対象の講座です。

カリキュラム	第1部 消費者問題の基礎知識 第2部 企業における消費者対応 第3部 持続可能な社会における消費者 第4部 消費者行政の基礎知識 第5部 消費生活に関する法令	
担当講師		唐沢 隆弘 LEC 専任講師 同社執行役員 顧客サービス部（コールセンター・CS）部長、新商品事業部長、提携校事業部長 保有資格：行政書士、登録販売者 同社にて教材制作・資格試験対策の講師・人材採用・講師養成研修・法人営業・新規事業企画・開発・提携事業等の業務を経て現在に至る。 本講座では、お客様対応部門（年間4万件以上の対応件数）の経験から、お客様対応の実務に即した講義を展開します。
受講形式／価格	Web（動画・音声ダウンロード・スマートフォン視聴可）	32,400円
	DVD	35,640円
申込方法	下記 URL より LEC E 学習センター（オンラインショップ）へアクセスいただけます。 https://online.lec-jp.com/shop/goods/100135432/	



■会社概要

株式会社 東京リーガルマインド

昭和54年創業の国家資格取得・公務員試験合格などを支援する資格の総合スクールです。法律系、ビジネス系、会計系など幅広い講座を全国で展開し、長きに渡る各種資格・国家試験対策講座で培ったノウハウを駆使し、さまざまなサービスを提供しています。

本件に関するお問い合わせ LEC東京リーガルマインド コールセンター TEL：0570-064-464
 取材に関するお問い合わせ LEC東京リーガルマインド 総務課 TEL：03-5913-6220