

第三者認証制度の信頼性をより高めることをめざし、マネジメントシステムの審査登録を提供する審査登録機関に対する要求事項が改訂され、2006年9月15日、ISO/IEC17021として新たに発行されました。今回は、改訂の概要とともに、JQAの考え方をご紹介します。



品質管理室室長
佐々木 等



品質管理室
福田 歩

制度の信頼性向上をめざし 6つの原則を制定

JQAでは、マネジメントシステム審査登録機関(以下、審査機関)の運営等に関する国際基準である、ISO/IEC Guide62(品質に対する一般要求事項)及びISO/IEC Guide66(環境システム審査登録機関に対する一般要求事項)に適合した事業運営を行ってきました。今回、この二つの基準が統合されて、ISO/IEC17021として発行されました。JQAでは、今年4月から新たな基準への適合を順次進め、10月には完全に適合する計画です。

第三者認証制度の最終的な目標は、すべての利害関係者に、「受審企業のマネジメントシステムが規定要求事項を満たしている」という信頼を提供することにあります。これを実現するためには、審査機関による公平かつ高い力量を持った審査が求められます。今回の改訂においてはこうした点が特に重視され、公平性、力量、責任、透明性、機密保持、苦情への対応、以上の6点が信頼を提供するための原則として掲げられています。

以下、各項目について概要をご説明します。

【公平性】

審査・認証が適切であると認識されることが第一
審査機関が、信頼される審査を提供するためには、公平であること及び公平であると認識されることが必要です。審査機関は依頼者からの審査の対価を収入源としており、これが公平性に対する潜在的な脅威であると認識されています。今後とも、中立な立場での公平な審査に徹することがさらに求められます。

JQAでは、審査登録が受審組織の顧客や市場・社会から信頼いただくことが第一と考えております。そのために、審査員などが第三者として適切に活動できるようにするため、常に情報を監視し、対応する体制を整え、外部委員からなる公平性に関する委員会の役割の明確化を通じて、公平性の維持向上に今後とも努めてまいります。

【力量】

審査員教育・育成システムを整備

審査員個々の力量に頼るのではなく、審査機関が組織的に審査員の資質や技術の向上を図り、審査員の力量の向上を図らなければなりません。今後は、審査機関の審査員教育・育成のシステムが問われることとなります。

JQAでは、業務経験を軸に審査員の力量を評価しておりますが、より一層の力量向上をめざし、受審組織から評価をいただけるよう審査員を育成するとともに、審査登録

審査機関が満たすべき基準の改訂

QMS審査登録	EMS審査登録
ISO/IEC Guide62	ISO/IEC Guide66

ISO/IEC17021
(JIS Q 17021)

ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)の基準はISO/IEC27006
FSMS(食品安全マネジメントシステム)の基準はISO/TS22003

ISO/IEC 17021(審査機関の認定基準)の概要

のリスクに基づき審査員に求められる力量を明確にし、審査員に対する教育、訓練、評価を行います。

【責任】

組織体制にまで遡って見直し、適用

認証の要求事項に適合していることに対する責任は、審査機関ではなく、審査を依頼する側の企業・組織にあります。審査機関は、「要求事項に適切に適合しているかどうかを評価する」という責任を負います。

JQAでは、審査機関としての責任を全うするために、個々の審査チームの責任・権限と、審査機関としての責務を審査登録プロセス全般にわたって整理し、必要な体制整備を行います。

【透明性】

適切な情報公開を推進

透明性とは、適切な情報が利用できること、または適切な情報を開示することです。つまり、審査プロセス、認証プロセスに加え、認証を受けているすべての企業・組織の認証の状態について、適切な情報を利害関係者に開示することが求められます。

JQAでは、審査登録制度が透明でかつ、より信頼を得るために、これまで公開対象外であった「一時停止中の組織」、「苦情処理や異議申し立ての手順」を機密保持に抵触しない範囲で公開することを予定しております。

【機密保持】

機密保持強化に向けたシステム整備・教育を継続的に実施

審査機関が適切に審査を行うに当たり必要な情報を入手した場合、審査機関は入手した情報を機密として保持することが不可欠です。

JQAでは、これまでも審査活動に際し得られた情報は、機密として大切に保持されるように管理を行ってきました。これが将来にわたり維持されるようにするために、データセキュリティのシステム強化と要員に対する教育を継続的にいきます。

【苦情への対応】

苦情処理などの手順を一般公開へ

認証を取得している企業・組織からの苦情や、認証を取得している企業・組織の製品やサービスを利用している方からの苦情に対しては、適切な対応を効果的に行うことが求められます。

各種苦情に対し、これまで以上に客観的にも適切な手続きとなるように、苦情処理や異議申し立ての手順を一般に公開することを準備中です。これまで以上に、受審組織やその顧客からの苦情などに適切に対応する体制を整えます。

今後JQAは、新たな基準の下、より信頼性の高い審査を実現していきます。

ISO/IEC 17021への移行計画

	2005	2006	2007	2008	2009～
規格	ISO/IEC Guide62、Guide66		ISO/IEC 17021	JIS Q 17021(予定)	廃止
移行		移行の起点		起点から24ヵ月	9/15