

特集

身近な日常生活での ISOマネジメントシステムが担う役割

JQAが、1990年にISOマネジメントシステムの認証を始めて30年が経過した。

「パンデミック」「ニューノーマル」「脱炭素」などのキーワードに代表されるように、ビジネスを取り巻く環境の変化が著しいなか、現在でも多くの企業がISOマネジメントシステムを活用した事業活動を展開しており、産業界に広く知られている。

一方で、消費者にはISOマネジメントシステムの理解が充分進んでいるとは言い難く、企業が認証取得を世の中にアピールしても、言葉を見聞きしたことがあるだけで、その役割まで理解している人は少ない。実際に消費者から「ISOマネジメントシステムとは何か」という素朴な問い合わせが寄せられることがある。

そこで今号のISO NETWORKでは、消費者によるISOマネジメントシステムの認知度向上を目指して、身近な日常生活でISOマネジメントシステムが担う役割を特集する。

第三者機関によるISOマネジメントシステム 認証は、情報の信頼性を高める要素で、消費 者が商品・サービスを選ぶ際にも役に立つ

ISOマネジメントシステムは産業界では広く知られているが、消費者には十分に理解されているとは言いがたい。しかし、ISOマネジメントシステム認証は消費者が“良い商品やサービス”を選ぶ一助になると考えられる。公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) 代表理事・副会長の大石 美奈子氏と顧問の辰巳 菊子氏に、消費者が置かれた状況や商品選択に必要な情報、なかでもISOマネジメントシステムの意義などについて聞いた。



公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS・ナックス)
代表理事・副会長 大石 美奈子氏 (写真右)
顧問 辰巳 菊子氏

—— NACSの活動内容と、社会での役割を教えてください。

大石 当協会は、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、消費生活相談員の有資格者が、「消費者利益と企業活動の調和を図り、社会に貢献する」ことを目的に設立された消費生活の専門家団体です。会員数は全国7支部・約2,400名で、①消費者トラブルの解決、②消費者啓発・教育、③行政・企業・団体との連携を活動の3本の柱としています。

①の消費者トラブルの解決では、週末の電話相談のほか、法務大臣認証の「裁判外紛争解決(ADR)機関」として消費者トラブルの解決を、②では消費

者啓発セミナーの開催、学校や自治体への講師派遣、教材の作成等を、③では地域の消費者問題のリーダーとして消費者の意見を反映させるなどの取り組みを進めています。

2021年6月には2030年のあるべき姿として「さらなる安全・安心な暮らし、そして持続可能な未来へ」というビジョンを掲げ、「社会環境の変動にシなやかに対応し、消費生活全般において、安全・安心に暮らせる社会の構築に貢献します」と宣言しました。NACSの強みである人材の多様性を生かし、地域の中で行政・企業・消費者をつないでいくこと、そして、社会を変えていくために消費者にとって必要なものを提供していくことが私たちの役割です。

「消費者」というと企業側の対極の存在のように聞こえますが、企業で働く人も消費者であり、その意味では「生活者」といっても良いと思います。

—— ITの発展やコロナ禍などにより消費生活は大きく変わりつつあります。現在の消費者の置かれた状況をどうみていますか。

辰巳 テレビ通販やネット通販等の普及により、実物を手にせず購入する消費行動が広がっています。特にコロナ禍において、ネット通販はなくてはならない購入手段の一つになりました。しかし、通販は便利である一方、高齢者を中心に、IT機器を使った経験の少ない人、ネットリテラシー^(*)の低い人がトラブルに遭うことが増え、消費者の格差は広がってきています。

また、実際の店舗ではヒトの五感を使って商品の良し悪しを判断できますが、通販では実物も売り手の顔も見られません。私は、情報格差、IT格差の



他に、人間が五感を使わなくなっている状況にも懸念を抱いています。

大石 消費者が“良いもの”を選ぶには、外見だけではなく、背景にある“物語”を見る必要が出てきています。その商品がここに来るまでにどういう道筋を通過してきたか、例えば環境に配慮されて作られたか、児童労働とは無関係か、有害物質が含まれていないかなどのは、外見からはわかりません。本来は最終商品を提供する企業が、消費者にそういった点を説明してくれば良いのですが、現在は消費者自身が裏にある物語を調べ、良し悪しを見極めて、商品選択の基準にする必要性が出てきています。

ただ、調べれば調べるほど情報過多となり、情報に惑わされることもありますし、企業から発信された物語が作られたものである可能性もあります。大幅な割引販売などをみると、価格の公正さにも疑問が生じます。現在は、商品流通の形態が変わるなかで情報の信ぴょう性が見えにくくなっています。

—— 近年、消費者が商品やサービスを選ぶ際の基準は変化していますか。

大石 ここ数年、消費者庁を中心に取り組まれた食品ロス削減運動や、大量廃棄につながるファストファッションへの反省などを背景に、若い世代を中心にエシカル^(*)な商品＝“良いもの”への意識が高まっています。エシカルであることに敏感な消費者の登場で、その方向を配慮した商品開発を行う企業も以前より増えました。金融でもESG投資^(*)の動きもあります。

「ISOマネジメントシステムの認証も、製造プロセスや品質管理のような見えない部分を可視化し、消費者の安心・安全を保証する役割を担えるものであり、今後、もっと活用して欲しいですね」——大石 美奈子氏

「第三者機関によるISOマネジメントシステム認証という点を消費者にきちんと伝えていくことが、とても重要なことだと思います」——辰巳 菊子氏

辰巳 エシカルという言葉がどれだけ広く消費者に認知されているかは不明ですが、言葉の定着とともに社会の意識も変わり、エシカルな消費行動はさらに広がっていくでしょう。ただ、現在は環境に配慮された商品などは価格が少し高く、生活にゆとりのある人のもの、という考えも根強くあります。日常の消費行動には価格が大きく影響するので、その点は現在の課題です。

大石 現在はまだ価格重視の消費者が多いですが、そのような人でも、同じ値段であればエシカルな商品を選ぶでしょう。そもそも地球がなくなれば商売どころではありません。持続可能性に向けた行動は次世代のために必要だと認識する人が増えれば、社会は少しずつ良い方向に変わっていくはずです。私たちは「買い物は投票である」と言っています。電気でも再生可能エネルギーを選択するのか、そうでないエネルギーを選ぶのかで社会生活のありようが変わってくるように、消費者の選ぶものが社会を変えていくと、多くの人に意識してほしいと思っています。

辰巳 そのためにも良いものが安く買えるようになることが重要で、それを実現するには、例えば炭素税のように、制度を変える必要があるかもしれませんね。

—— 企業側が消費者に開示する情報としては、どのようなものが有効でしょうか。



大石 まず、見えない部分を可視化することが大切です。例えばNACSの標準化の委員会では、現在、金属アレルギーに関する表示や、ネット販売事業者の基準等について検討していますが、基準づくりや標準化には、見えない部分を見えるようにして安心・安全につなげるという意義もあります。ISOマネジメントシステムの認証も、製造プロセスや品質管理のような見えない部分を可視化し、消費者の安心・安全を保証する役割を担えるものであり、今後、もっと活用して欲しいですね。また、一般社団法人エシカル協会は、エシカル基準を策定しています。これは第三者認証ではなく、企業が自己チェックして発信するものですが、中小企業でも負担なく取り組めるので、エシカルな行動

(※1) ネットリテラシー

インターネットを使いこなすための知識や能力。インターネットリテラシーとも言う。

(※2) エシカル(Ethical)

英語で「倫理的な」という意味。一般的には、「法的な縛りではないが、人間が本来持つ良心から発生した社会的な規範」。「エシカル消費」は、地域の活性化や雇用なども含む、人や地球環境、社会に配慮した消費やサービスのことを言う。

(※3) ESG投資

環境(Environment)・社会(Social)・企業統治(Governance)に配慮している企業を重視・選別して行なう投資のこと。評価の高い企業は事業の社会的意義、成長の持続性など優れた企業特性を持つとされる。ESG投資は、欧米を中心に広く浸透し、年々拡大傾向にある。

を広げるには良い試みです。一方、企業が自己発信した情報は信用できるのかという問題も残り、その点で、ISOマネジメントシステムのように第三者が認証する制度は必要です。

辰巳 ISOマネジメントシステムのような第三者による責任の伴う審査・認証の安心感は、自己宣言とは明らかに異なります。それは消費者の選択基準の一つとなり、企業にとっては差別化につながります。従って、ISOマネジメントシステムの認証は、認証を受ける企業だけではなく、社会に対する責任も存在し、価値ある審査・認証の仕組みだと思えます。

先日、「ISO 14001認証取得」と外壁に大書した大手自動車販売店で、販売員にどのような取り組みをしているか聞いたところ、うまく説明してもらえませんでした。ISOマネジメントシステムの認証を取得しているのですから、企業は顧客や社会にアピールできるように社員に周知し、もっと積極的に活用すればいいのにと残念に思いました。また、たとえ認証取得までいかなくても、ISOマネジメントシステムに基づいたプロセスで事業活動を推進しているのであれば、それを外部に知らせるのは価値のあることと考えます。

—— 一般社会におけるISOマネジメントシステムの認知度はどの程度あるでしょうか。また、認知度を上げるために、認証機関や企業に

はどのようなことを期待されますか。

辰巳 企業で働く人は知っていても、多くの人にとっては、名前は聞いたことはあっても特に興味はない、というのが現状だと思います。人間は文字や言葉を通して理解するものなので、企業が消費者に認知してもらうには、ISOマネジメントシステムに関しても、デジタルも含め、コミュニケーションが重要になると考えます。企業が商品やサービスを通じてISOマネジメントシステムの認証制度について対話を重ねることで、初めて消費者はそれに関心を持つのではないのでしょうか。

大石 NACSでは環境イベントなどで、さまざまなワークショップを行っていますが、いろいろな人と話しながら体験したことが、最終的にはその人のなかに残ると思います。JQAは企業や消費者に対して、ISOマネジメントシステムの認証制度についてもっと知ってもらう活動をすると思います。また、①中学生でも理解できるレベルの動画で説明する、②JQAでISOマネジメントシステムの認証を取得している事業者のホームページから、JQAで作成したISOマネジメントシステムを説明するページにリンクする、③消費者へのアンケートを継続的に実施するなどの取り組みを通して、ISOマネジメントシステムの認知度を高めることができると思います。

協会プロフィール 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS)

NACSIは、1988年6月に通商産業省(現・経済産業省)の社団法人許可を得て設立された消費生活に関するわが国最大の専門家団体で、北海道、東北、東日本、中部、西日本、中国、九州の7支部がある。内閣総理大臣・経済産業大臣事業認定資格「消費生活アドバイザー」、日本消費者協会認定資格「消費生活コンサルタント」、国家資格である「消費生活相談員」および前記の有資格者と同等以上の専門的な知識と経験を有する約2,400名の会員で構成されている。



〒102-0071 東京都千代田区富士見2-4-6 宝5号館2F
<https://nacs.or.jp/>

特集 第二部

商品・サービスの選択にも役に立つISO 9001

JQAのような第三者認証機関の責務として、幅広いステークホルダーに対するISOマネジメントシステムの認知度向上に向けた活動が挙げられます。そこで特集第二部では、消費者の視点から代表的なISOマネジメントシステム規格のISO 9001(品質マネジメントシステム)が社会で担う役割を紹介します。

ISO 9001認証取得企業の担当者にとっては、改めてISO 9001の存在意義を認識するきっかけに、ISOマネジメントシステムに初めて触れる読者にとっては、ISOマネジメントシステムに興味を抱くきっかけとなることを期待します。

消費者が商品・サービスの良し悪しを調べるのは容易ではない

消費者の誰しも一度は、購入した商品やサービスの品質に対する期待が満たされず、がっかりした経験があるのではないのでしょうか。個人によって、商品・サービスに期待する品質のレベルに差はあるものの、一度そのような経験をすると、以降、手に取った商品、利用を検討しているサービスが期待どおりの品質を備えているのか、気になるところです。しかしながら、星の数ほど存在する商品・サービスのなかから、自らが購入しようとするものの良し悪しを調べることは容易ではありません。

また、消費者は企業と比較して、持ち合わせる情報が少ないため、企業が打ち出す宣伝内容や口コミなどを商品・サービス選択時の参考としますが、それらの情報はすべて正しい内容とは言い切れません。時として消費者を欺く情報が紛れ込んでいることもあり、情報の正確さを確かめるには限界があります。

そこでJQAでは、企業の宣伝内容や口コミのほか、ISO 9001認証が商品・サービスを選ぶ際に信頼のおける判断材料になると考えます。

商品・サービスを生み出す企業の仕組みに注目してみる

ISOという言葉を見聞きしたことがあると思います。これは、スイス ジュネーブに本部を置く非政府機関 国際標準化機構(International Organization for Standardization)の略称であり、国際的に通用する規格を制定・発行しています。

ISOが制定した国際規格の一例として、非常口のマーク(ISO 7010)やカードのサイズ(ISO/IEC 7810)といった規格が挙げられます。これらは製

■ 図 ISOが制定した国際規格の一例

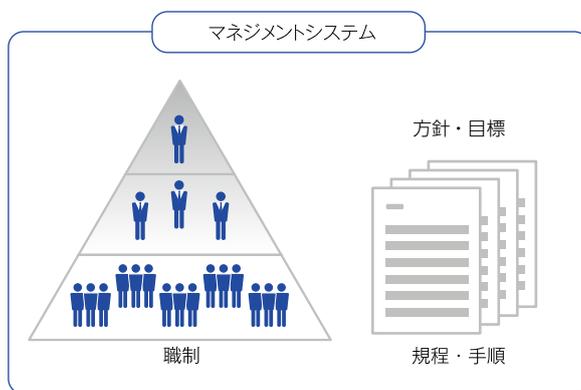


品そのものを対象とする「モノ規格」ですが、ISOが制定する国際規格にはモノ規格だけではなく、特定の目的に向けて、企業全体や特定の業務を適切に指揮・管理する仕組みの規格も存在します。この仕組みの規格をマネジメントシステム^(*1)規格といい、なかでも最も普及しているのが、ISO 9001(品質マネジメントシステム規格)です。ISO 9001は、消費者などの顧客が期待する品質

の商品・サービスを提供し続けるための仕組み(企業の体制、ルールなど)の構築に欠かせない要素が書かれています。この要素を要求事項^(*2)と呼び、企業が要求事項に基づく仕組みを構築していることは、消費者が期待する品質の商品・サービスを生み出し、提供できる環境が整っている、と評価することができます。

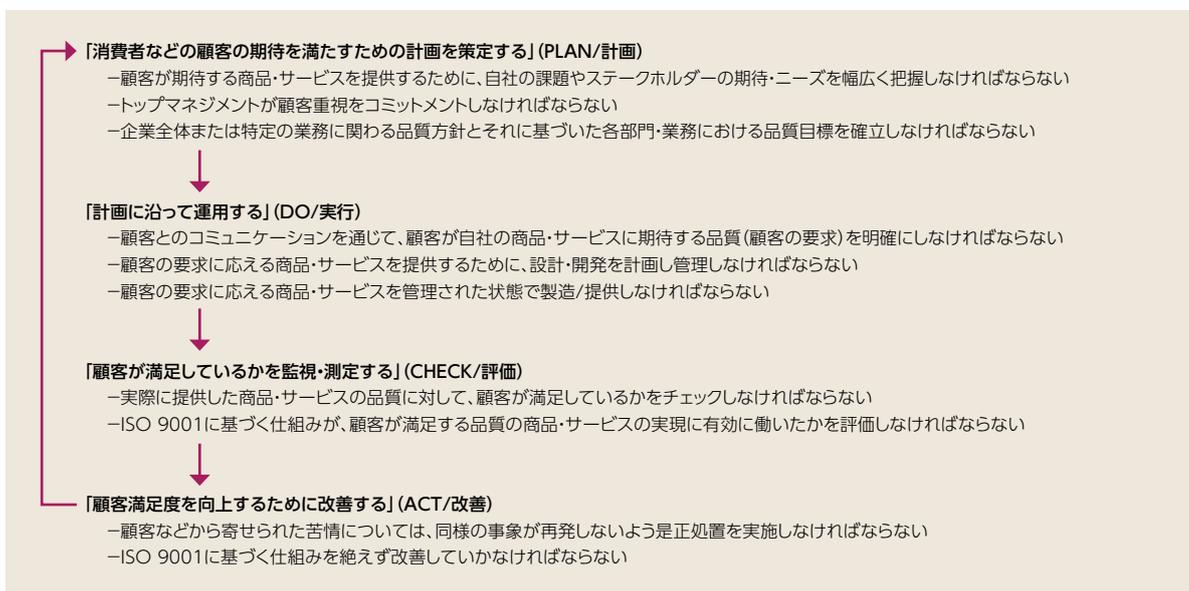
(*1) 目標を達成するために企業を適切に指揮・管理する仕組みと言い換えることができます。例えば、社員が少数の企業の場合、社長は社員全員の顔を見ることができ、社長が直接全体を管理することができます。ところが社員が100人、1,000人となると、社長1人で全体を管理することは不可能になるので、方針や目標を含むルールを作り、それを皆で守ることによって、企業を運営していくことになります。この企業を運営するためのルールが、「規定」や「手順」です。さらに、規定や手順を運用するためには、部長などの職制において、各役職の「責任」と「権限」を明確にする必要が出てきます。規程や手順、そしてこれらを実際に運用するための責任・権限の体系が、「マネジメントシステム」と呼ばれます。

■ 図 マネジメントシステム=企業を適切に指揮・管理する「仕組み」



(*2) ISO 9001は、業務を継続的に改善していくための手法であるPDCA(PLAN-DO-CHECK-ACT)サイクルを採用しており、サイクルの各段階に応じて要求事項が書かれています。これにより、企業はISO 9001に基づく仕組みを一度構築して終りではなく、実際に仕組みを構築して運用したことで、消費者などの顧客が期待する品質の商品・サービスを提供できたかを評価し、その評価結果に基づいて仕組みを継続的に改善していくことが求められます。

《要求事項の一例》



ISO 9001認証取得という事実は、消費者にも役に立つ

ISO 9001を採用して仕組みを構築するかどうかは企業の自由です。法律のように強制力を伴うものではありません。そのため、ISO 9001を自ら採用して仕組みを構築している企業は、一丸となって絶えず品質の良い商品・サービスの提供を目指している企業と言えます。

JQAは、企業がISO 9001の要求事項を満たした仕組みを構築し、運用しているかを審査で確認した上で、企業に対して認証証明書(登録証)を発行し、その事実を社会一般に公開^{(*)3}します。

当然、審査において要求事項を満たしていない箇所があれば「不適合」とし、企業は不適合の原因を除去する処置(是正処置)を行うことで認証を取得することができます。また、認証は一度取得して終わりではなく、認証を維持するためには企業は毎年審査を受け、要求事項を満たしていることを確実にしなければなりません。

このようなマネジメントシステム認証制度のもと、公正・中立な第三者認識機関のJQAが審査の上、発行するISO 9001認証は、消費者にとって商品・

サービスを選ぶ際に、信頼のおける判断材料の一つとなります。

(*)3 ISO 9001認証を取得している企業は、公益財団法人日本適合性認定協会(JAB)のWEBサイト「適合組織検索」(<https://www.jab.or.jp/system/iso/search/>)から検索可能です。また現在、世界中のISOマネジメントシステム認証取得企業の検索ができるデータベース開設に向けた準備も進められています。



COLUMNS

企業間取引でISO 9001が果たす役割

自社の顧客が消費者といったB to C(Business to Customer)ではなく、B to B(Business to Business)の取引形態である企業の担当者にとっては、ISO 9001が担う役割と聞いてもピンとこないかもしれません。しかしながら、B to Bの企業においてもISO 9001が果たす役割があります。

例えば、自動車は数万点にも及ぶ部品を組み立てて商品化されます。一つの部品の不具合が大規模なリコールにつながる可能性があり、万が一リコールが発生すれば、自動車メーカーはエンドユーザーである消費者から信用を失いかねません。そのため、自

動車メーカーとしては、品質ガバナンスの観点からリコールが発生しないようサプライチェーンの川上から川下までの企業に品質管理を求めるのは自明であり、ISO 9001はそのようなサプライチェーンのなかで活動していくための対外的信用獲得の役割を果たします。

また、ISO 9001に取り組むことによって、業務の標準化が図られ生産性が向上するほか、商品・サービスの品質問題の発生防止につながるなど、コスト低減を実現するための重要な役割を担います。

ISO 9001だけではない？ 代表的なマネジメントシステム規格

ISO 9001以外にも多数のマネジメントシステム規格があります。

近年のSDGsに代表されるように、持続可能な社会を目指すためには、企業は環境に配慮した事業活動が求められます。

この企業の事業活動などが与える環境への影響を低減するためのマネジメントシステム規格として「ISO 14001」があります。ほかにも、企業が保有する情報に関わるさまざまなリスクを適切に管理するためのマネジメントシステム規格「ISO/IEC 27001」や、企業で働く人の安全な労働環境を整えるためのマネジメントシステム規格「ISO 45001」な

どは多くの企業で採用されています。

さらに、セクター規格と呼ばれる規格もあります。ISO 9001をベースに、特定の産業分野でより実践的に使用できるよう産業固有の要素を追加したものがセクター規格です。具体的には、自動車産業分野の品質マネジメントシステム規格「IATF 16949」、航空宇宙産業分野の品質マネジメントシステム規格「JIS Q 9100」、医療機器産業分野の品質マネジメントシステム規格「ISO 13485」、食品産業分野の食品安全マネジメントシステム規格「FSSC 22000」などが挙げられます。

■ 図 代表的なマネジメントシステム規格一覧

	品質	環境	情報セキュリティ	労働安全衛生	食品安全
 ISO 9001	○				
 ISO 14001		○			
 ISO/IEC 27001			○		
 ISO 45001				○	
 IATF 16949 ^(*4) ^(*5)	○				
 JIS Q 9100 ^(*4) ^(*5) ^(*6)	○				
 ISO 13485 ^(*4)	○				
 FSSC 22000 ^(*4) ^(*5)					○

(*4) 産業分野固有のマネジメントシステム規格。IATF 16949は自動車産業、JIS Q 9100は航空宇宙産業、ISO 13485は医療機器産業、FSSC 22000は食品産業。

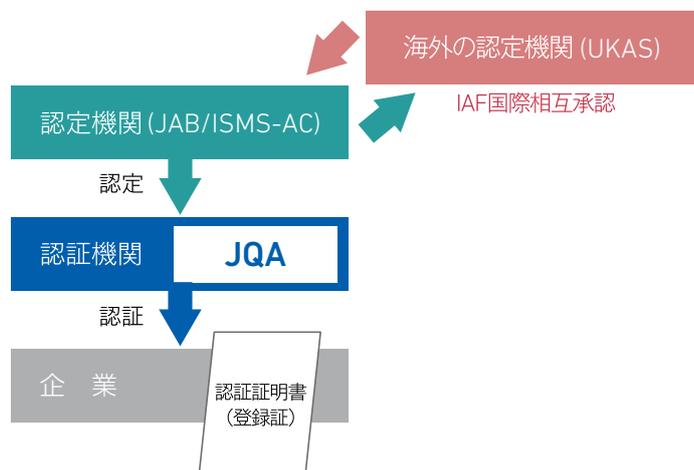
(*5) ISOという用語が使用されていないのは、規格を制定したのがISO(国際標準化機構)ではなく業界団体であるため。

(*6) 国際航空宇宙品質グループが制定した規格を、日本語に翻訳し日本産業規格(JIS)化したため。ヨーロッパではEN 9100、アメリカではAS 9100と表記する。

信頼のマネジメントシステム認証

JQAは企業を審査・認証する立場である一方で、公平・公正な審査・認証活動を行っているか毎年審査される立場でもあります。この審査は認定審査と呼ばれ、認定機関が、認証の信頼性を担保するために行うものです。JQAは、国内の認定機関である公益財団法人日本適合性認定協会(JAB)と一般社団法人情報マネジメントシステム認定センター(ISMS-AC)、そしてイギリスの認定機関である英国認証機関認定審議会(UKAS)より認定を受けて、審査・認証活動を行っています。

■ 図 企業、認証機関、認定機関それぞれの関係



よりISOマネジメントシステムを知っていただくために

JQAは、国内でISO 9001が普及し始めた1990年より、約30年間にわたりマネジメントシステム規格の審査・認証機関として活動し、フロントランナーとして国内のマネジメントシステム審査・認証活動を牽引しています。今後は企業のみならず、消費者を含めた幅広いステークホルダーに目を向け、JQAのWEBサイトを利用した情報発信やコンテンツ制作のほか、認証取得企業に対して、その事実を広く世の中にPRするよう働きかけることで、ISOマネジメントシステムの認知度向上に取り組んでいきます。

■ 図 JQAでISO 9001認証を取得している企業が使用できる登録マーク

