

# **標準化における消費者政策の在り方に関する提言書**

平成13年8月29日

日本工業標準調査会 / 消費者政策特別委員会

## (目次)

序章 はじめに .....	1
<b>第1章 消費者に関連の深い標準を取り巻く環境と新たな標準化ニーズ .....</b>	<b>2</b>
第1節 我が国における消費者に関連の深い標準化動向及び消費者参加 .....	2
第2節 国際的な消費者関連の標準化動向及び消費者参加 .....	2
第3節 消費者政策特別委員会の設置及び役割 .....	3
1.3.1 消費者政策特別委員会の目的 .....	3
1.3.2 消費者政策特別委員会の役割 .....	3
<b>第2章 標準化における消費者政策の在り方 .....</b>	<b>5</b>
第1節 消費者に関連の深い標準化分野及び優先標準化課題の特定 .....	5
2.1.1 消費者に関連の深い標準化分野（特定標準化分野） .....	5
(1) 高齢者配慮・障害者配慮 .....	5
(2) 消費者保護 .....	6
(3) 健康・安全性の確保 .....	6
(4) 環境保全・資源循環 .....	7
(5) 互換性の確保 .....	7
(6) 製品情報提供 .....	7
(7) ユーザビリティ（使いやすさ）、快適性の向上 .....	8
2.1.2 優先的に標準化すべき課題（優先標準化課題）の提案 .....	8
(1) ISO/IEC ガイド7 1「規格作成作業における高齢者・障害者ニーズの配慮指針」 .....	8
(2) 消費者保護 .....	9
(3) 極微量化学物質、健康に影響を与える化学物質の測定方法 .....	9
(4) 循環型社会の構築に向けた情報提供 .....	9
(5) ユーザビリティの向上 .....	9
2.1.3 適合性評価制度（マーク制度）における課題 .....	10
2.1.4 関係する部会、専門委員会、分野別技術専門委員会との連携 .....	11
第2節 我が国における標準化活動への消費者代表の参加促進 .....	12
2.2.1 消費者ニーズの把握及び標準化課題について .....	12
(1) 消費者ニーズの把握 .....	12
(2) 消費者ニーズの標準化 .....	13
2.2.2 標準化作業への消費者参加の促進 .....	13
第3節 標準化活動に関する消費者への普及・啓発 .....	14
第4節 ISO / COPOLCO 活動への積極的貢献 .....	14

<b>(参考1)</b>	<b>日本工業標準調査会 / 消費者政策特別委員会等 構成表 .....</b>	<b>16</b>
	(1) 消費者政策特別委員会 構成表.....	16
	(2) 標準化における消費者政策ワーキンググループ 構成表.....	16
<b>(参考2)</b>	<b>ISO/COPOLCO の概要.....</b>	<b>17</b>
	ISO/COPOLCO の活動 .....	17
	(1) ワークショップ.....	17
	(2) 消費者の観点からの優先課題ワーキンググループ.....	18
	(3) グローバル市場における消費者保護ワーキンググループ.....	20
	(4) サービスの標準化に関するガイドラインワーキンググループ.....	21

## 序章 はじめに

標準化は、製品・サービスに関する品質、性能、試験方法などの様々な側面について、放置すれば多様化、複雑化するものを単純化、統一化することであり、標準化を行うことによって、品質の改善、生産能率の増進その他生産の合理化、取引の単純公正化及び使用・消費の合理化を図り、あわせて公共の福祉の増進に寄与するものである。

これまで、標準化は製品の品質・性能の改善に重点をおいて進められ、またそれが消費者ニーズにも合致していた。しかし、産業の発展とともに製品の品質・性能は格段に向上し、かつ市場に数多くの商品が投入されるようになると、消費者のニーズは健康・安全志向、操作性・利便性の重視などに多様化し始めた。

さらに、社会が豊かになるにつれ、高齢化社会への対応や障害者にやさしい社会作り、地球環境の保護や有限資源の有効活用の視点からの環境保全及び資源循環社会の構築など価値観も多様化してきている。

消費形態もサービス産業の発展とともに変化し、サービスそのものを商品として購入したり、また商品を購入する際にも、新たな取引形態である電子商取引等のサービスを利用する機会が増えてきている。

このような消費者の価値観の多様化や消費・取引形態の変化に対応した標準化を進めるため、日本工業標準調査会（JISC）では消費者代表を委員に加えるなどの努力を払ってきているが、急速な変化に十分に対応しているとはいえない。この度新たに再編されたJISCでは、標準化を進めるにあたって消費者の視点を適切に反映するために消費者政策特別委員会を常設の委員会として設置した。

本提言書は、現時点で消費者が特に高い関心を寄せる標準化分野を特定し、その中で優先的に標準化すべき課題を特定した。また、消費者が強い関心を持っているJISマーク制度について検討課題を指摘した。さらに、標準制定における消費者参加を促進するための課題を取りまとめた。

現在、標準部会では標準化戦略を取りまとめている。消費者政策特別委員会では、標準部会と連携を取りつつ進めており、本提言書の内容は大筋で標準化戦略に盛り込まれている。標準化戦略を実施するには、今回提案した内容が配慮されることを要望する。

また、JISマーク制度については、適合性評価部会/JISマーク制度専門委員会で検討が進められている。検討に際しては、提言書で記述した問題意識に考慮されることを要望する。

## 第1章 消費者に関連の深い標準を取り巻く環境と新たな標準化ニーズ

### 第1節 我が国における消費者に関連の深い標準化動向及び消費者参加

我が国の標準化活動では、消費者にとって重大な関心事項である安全性の確保、品質・性能の明確化、互換性の確保による利便性の向上などを主目的とし、主に製品分野別に製品規格、方法規格などの規格が制定されている。

近年、企業努力はもとより、商品情報誌等の各種媒体、商品テスト機関などによる商品情報の提供や市場における選別（優勝劣敗）機能によって、市場に出回る製品の品質・性能や安全性は相当なレベルに達している。一方で、消費者は日本工業規格（JIS）に対し、品質・性能や安全性のみならず、その製品・サービスが環境に与える負荷が少ないこと、健康に害を与える材料を使っていないこと、使い勝手がいいこと、高齢者・障害者への対応がなされていることなど、多様なニーズへの対応を求めるようになってきている。

したがって、消費者に関連の深い製品・サービスを標準化する際には、重要な利害関係者である消費者の多様なニーズが十分に考慮されることが重要となってきた。これまでも消費者代表が利害関係者として標準化作業・審議に参加してきているが、標準化を進める段階や分野によっては未だ十分とはいえない。標準化に当たっては、標準原案を作成する最初の段階から消費者代表が直接参加する機会が確保されなければならない。

消費者保護、環境保全及び資源循環等の観点からの分野横断的な標準化の推進は、国際機関において先導的に行われている。我が国でも近年その標準化が進められ、現在、苦情対応マネジメントシステム指針（JIS Z 9920）、環境保全配慮標準（JIS Q 0064）、環境影響評価標準（JIS Q 14040、JIS Q 14041）などが制定されている。

### 第2節 国際的な消費者関連の標準化動向及び消費者参加

国際及び国家標準化機関は、標準化作業への消費者参加の促進を図ることが必要とされている。国際標準化機構（ISO）及び国際電気標準会議（IEC）は、1977年に「標準化への消費者参加に関する宣言」を採択し、各国の標準化機関における消費者参加の促進を勧告している。

ISO（IECが担当する電気・電子技術分野の標準化を除くすべての分野の標準化を対象）は、約140か国の国家標準化機関の国際的な連盟であり、その役目は、国際的な製品やサービスの貿易を促進し、知的、科学的、技術的及び経済的活動の分野での協力を発展させる観点から、国際的に統一した規格制定及び関連活動の発展を促進することである。（1999年12月31日現在で12,524件の国際規格を制定。）

ISOでは、理事会（Council）の下に消費者政策委員会（COPOLCO；コポルコ）を1978年に設置しており、そこでは国内・国際標準化への消費者参加促進策の検討、消費者利害に関わる標準化問題に関するフォーラム提供、標準化・適合性評価に関する消費者の統合意見やISOにおける新規・改正すべき政策に関するISO理事会への助言等を実施している。COPOLCO活動の成果

としては、ISO/IEC 政策宣言「規格作成作業における高齢者・障害者のニーズの配慮」の作成・発行（2000年9月）や、苦情処理に関する国際規格の必要性の勧告等がある。これらは現在、国際規格やガイドとして関連のISO/TC（技術委員会）で審議が行われている。また、2000年COPOLCO 京都総会では、同時開催されたワークショップのフォローアップとして、グローバル市場における消費者保護（電子商取引を含む。）に関連する国際標準化について、ISO がリーダーシップをとるよう要請する決議が採択されている。

IEC では、消費者問題を特別に扱う委員会はないが、COPOLCO と協力関係にあり、COPOLCO 関係会議に代表を出して情報交換をし、相互に利害関係のある文書は併行回付されている。加えて、経済協力開発機構（OECD）及び国際消費者機関（CI；Consumer International）は COPOLCO とリエゾンを組んでおり、関連文書が送付されるとともに、OECD 代表は COPOLCO 総会に、CI 代表は COPOLCO 総会をはじめ議長諮問グループ会合、ワーキンググループ等に参加している。

（参考）国際消費者機関（CI）は、本部をロンドンにおく消費者団体の国際的な連合体で1960年に設立された。市民団体や産業界から財政的に独立した非営利団体。現在では113カ国から245団体が加盟しており、我が国からは、全国消費者団体連絡会、財団法人日本消費者協会、主婦連合会、国民生活センター、消費者法ネットワーク等が会員になっている。CIは、COPOLCO のほかに ISO/TC157（避妊具）、TC176（品質管理及び品質保証）、TC181（おもちゃの安全性）、TC199（固形廃棄物）、TC207（環境管理）等ともリエゾンを組んでおり、関連文書の送付、会議への招へいがなされている。

### 第3節 消費者政策特別委員会の設置及び役割

第1回日本工業標準調査会（JISC）/総会（平成13年1月26日開催）において、標準化に対して消費者は最も重要な利害関係者の一人であること、我が国の急速な高齢化等を踏まえ高齢者・障害者を含めた使い勝手の良さという観点が今後一層重要になってくること及びこれら消費者の視点を反映することは当該規格及び規格適合製品の普及を促す上で、国や業界団体等にとっても重要であること、が認められ、総会の下に「消費者政策特別委員会」が常設委員会として設置された。

#### 1.3.1 消費者政策特別委員会の目的

消費者政策特別委員会は、「国内・国際標準化関連活動（適合性評価制度の構築・運営を含む。）に消費者（年齢、性別に偏りのない、また高齢者・障害者の視点にも配慮した消費者全般）の視点を適切に反映させること。」を目的としている。

#### 1.3.2 消費者政策特別委員会の役割

- (1)日本工業標準調査会事務局から定期的に消費者に関連の深い規格の制定・改正状況及び適合性評価制度<sup>(注)</sup>についての概要説明を受け、消費者に関連の深い標準化分野及び標準化優先課題を特定する。

- (2)消費者に関連の深い規格等を担当する専門委員会及び分野別技術専門委員会への消費者代表の参加を促進する。
- (3)消費者に関連の深い規格等を担当する専門委員会及び分野別技術専門委員会に参加している消費者代表との意志疎通を行う。
- (4)規格の制定 改正及び適合性評価制度に関し、消費者の視点からの提言を取りまとめ、総会に提出する。
- (5)標準化活動に関する消費者への普及 啓発策 (シンポジウムの開催等)を検討する。
- (6)ISO / COPOLCO (消費者政策委員会)国内審議団体として活動する。

(注)適合性評価とは、製品又はシステムが技術的規則の要求事項に適合しているか否かを評価するプロセスをいう。その評価の主体としては、自己(第一者評価)、顧客(第二者評価)、第三者適合性評価機関(第三者評価)の3つのタイプがある。

## 第2章 標準化における消費者政策の在り方

### 第1節 消費者に関連の深い標準化分野及び優先標準化課題の特定

消費者に関連の深い製品、サービス及び利用環境の品質・性能、安全性、消費者保護などに関しては、法規制で対応する事項、任意の標準（JIS、団体規格等）によって対応する事項、及び企業の自由な判断で対応する事項とにすみ分けることができる。

標準には、製品分野ごとに製品規格（製品の形状、寸法、品質、機能等）、方法規格（試験、分析、検査、測定の方法）、基本規格（用語、記号、単位等）が、また横断的な事項を規定した規格（指針等）があり、国内標準（JIS、団体規格等）、国際標準（ISO規格、IEC規格等）それぞれの標準化体系の中で多種多様な規格が存在する。

消費者政策特別委員会では、消費者ニーズ等を集約し、その時々で消費者の利害に関連が深い標準化分野（以下、特定標準化分野という。）を特定する。さらに、これら特定標準化分野のうち、特に消費者の関心が高い身近な製品等であって、消費者の意見を優先的に反映させる必要のある国内・国際的標準化課題（以下、優先標準化課題という。）を適切に特定し、標準化に関する要望事項を取りまとめる。

#### 2.1.1 消費者に関連の深い標準化分野（特定標準化分野）

消費者の志向が、これまでの品質・性能から地球環境の保護、健康・安全、使いやすさ重視、リサイクル品の優先使用など価値観が多様化する中で、広範な標準化分野の中から、消費者に関連が深く、かつ関心が高い標準化を推進すべき分野を、製品分野横断的な観点から次のとおり特定する。

##### (1) 高齢者配慮・障害者配慮

我が国におけるこれまでの標準化は、品質、性能の向上が重視され、高齢者・障害者の視点に欠けるところもあったが、今後、標準化を進めるに際しては高齢者・障害者の自立した生活及び社会的活動を促進するための製品や高齢者・障害者の利用環境に配慮した標準化の推進が求められている。また、国際的にも高齢者・障害者に配慮した標準化の機運が高まってきているところである。

我が国では急速な高齢化が進んでおり、2025年には国民の4人に1人が65歳以上となることが予測されている。加齢に伴い身体的機能が低下した高齢者に配慮したあらゆる製品、サービス、生活環境に関して必要な標準化を図っていくことは、我が国にとって重要な課題であるといえる。

また、障害者は、それぞれに障害の内容や程度が異なっているものの、あらゆる製品、サービス、生活環境へのアクセシビリティ（受入れられやすさ、利用のしやすさ）を求めており、これらに配慮した標準化の推進が必要である。

日常の消費生活における製品、サービス、生活環境は、高齢者・障害者にとっても利用しやすいものであることが必要であり、標準化に当たっては高齢者・障害者の不便さの感じ方、身体

機能・能力などの多様性に応じた適切な配慮が必要である。

## (2) 消費者保護

消費者保護については、消費者保護基本法をはじめ消費者契約法、製造物責任法、家庭用品品質表示法などの法規によって消費者の利益の保護が図られている。しかし、法規では十分に保護されない分野における様々な消費生活活動において消費者保護を図るためには、事業者と消費者個人の力関係に歴然たる差があることを前提とすれば、任意規格である標準を活用して、商品情報提供のためのルールや消費者保護のために事業者が遵守すべきルールなどを定めることが有益であり、標準の果たす役割は大きい。

近年、サービス産業が拡大し、製品だけに限らずサービスに係る種々のトラブルにより消費者が被害を受ける機会が多くなってきている。サービスは、観光、運送、金融・保険、教育、教養・娯楽、医療・福祉、エステティックサロンなど多種多様であること、さらには電子商取引等新しい取引形態が加わる等、消費者が購入・利用時にサービスの内容が十分理解できないことや、その内容の比較が困難となることがしばしばある。法規による消費者保護策で十分対応できないこのような分野については、JISなどの任意規格によってその役割を補完することが可能である。電子商取引に係る規範、サービスの評価方法などの消費者保護に関する標準化については、工業標準化法の範囲に制約があるものの、省庁間で連携しつつ検討する必要がある。

また、COPOLCOにおける消費者保護に係る標準化の動向を注視しつつ、我が国の標準化を進める必要がある。

## (3) 健康・安全性の確保

近年、シックハウス症候群、外因性内分泌かく乱物質（いわゆる環境ホルモン）問題など、消費者が日頃から手にし、又は常に身近に存在する特定の化学物質の人体に及ぼす影響が社会問題になっている。消費者にとって、生活環境下での健康・安全を確保し快適な生活を営むことは重大な関心事であり、これら化学物質や化学物質が含有される製品の安全基準及び確認するための統一した測定方法の早急な確立が社会的要請となっている。特に、健康、生命に危険を及ぼす可能性の高い化学物質について、測定方法を中心とした標準化が求められる。

製品の安全性については、基本的な遵守事項として品質・性能と同様に従来から標準に盛り込まれてきているが、安全性は消費者にとって最低限の要求であり、法規等とも連携しつつ引き続き安全性の確保の観点から標準化を進めることが求められている。特に、新たに標準化する製品規格、安全指針等には、子供や高齢者・障害者などの体型、行動、身体（運動）機能などに考慮することが重要である。

また、製品の安全性については、法規にJISが引用されているものがある。また、任意のSGマーク基準などにも、安全性について定めているJISが積極的に引用されている。今後とも製品の安全性の確保を図るために、法規やSGマーク基準などと連携して標準化を進める必要がある。

（参考）SGマーク基準は、財団法人製品安全協会が製品ごとに定めた「認定基準及び基準確認方法」。製品の欠陥によって発生した事故の被害者に対して賠償措置がとられる。

#### (4) 環境保全・資源循環

消費者は、地球の温暖化、大気汚染、オゾン層破壊、水質汚染など、自らの生活の場である地球環境の保全、あるいは有限な資源の有効活用(再利用、リサイクル)などの社会的課題に対して強い関心を持ち、消費生活の中でも積極的な対応を行っている。

このような社会的課題に対する施策としては、資源有効利用促進法や容器包装リサイクル法、家電リサイクル法などが制定されている。また、法的な拘束力はないが、消費者の視点で標準を作成することで、リユース製品やリサイクル製品についての適切な情報、省エネルギー製品や有害物質の低排出・低含有製品であることの情報などが消費者に提供され、これら製品が優先的に使用されることによって、廃棄物の発生抑制(リデュース)、製品の再利用(リユース)、再資源化(リサイクル)及び環境保全に資することが可能になる。

リデュースについては、ISOの場で、製品の規格設計段階から環境への負荷を低減するための、環境適合設計(DfE; Design for Environment)指針について検討が行われており、その動向を注視していく必要がある。リユースについては、リユース市場の創成に資する規格として耐久性、品質・性能の劣化などの基準、また、リサイクルについては、同様に再生利用材料及び製品中の微量化学物質含有量、放出量の基準などが考えられ、今後の検討が必要である。

#### (5) 互換性の確保

消費者ニーズの多様化と技術革新によって次々と新製品の開発が進められ、放置すれば多様化・複雑化し、互換性の欠如によって消費者にとって利便性(互換性)が損なわれるおそれがある。互換性の確保に係る標準化は、製品使用時の煩わしさを解消するとともに、消費者が不必要な負担をしないで消費生活をおくるためには不可欠な要素である。

特に、最近のライフサイクルの短い製品などでは、同一メーカーの製品であっても消耗品の互換性がない等、消費者に過度の負担を強いる製品が出てきていることに留意しなければならない。

ただし、消費者ニーズの多様化に対応した製品開発、あるいは技術進歩を適切に組み入れた製品開発の必要性から、標準化を早い段階から行うことは、消費者の多様な選択や技術開発を阻害することも否定できない。

互換性確保の観点からの標準化は、標準化対象の選定、内容に留意するとともに、製品開発の方向性を見極めつつ消費者の利便性確保の観点から推進していくことが必要である。

#### (6) 製品情報提供

製品を販売するに当たって、法律で一定の表示を義務付けているものがある。例えば、家庭用品品質表示法では、法で定めた家庭用品の品質、使用上の注意などの表示を行うことで消費者への情報提供が行われている。また、衣料品のサイズ表示に係る標準など消費者側の要求と製造者側との利害が一致するものについては情報提供のための標準化が行われ、消費者が商品を購入する際の重要な情報源となっている。

これら以外の製品についての情報提供は、供給者の任意で決められることになり、提

供される品質情報、その品質測定方法なども不統一なものになると考えられる。

消費者の自己責任による商品購入においても適切な製品情報提供の重要性は大きい。新製品、リユース製品を問わず、製品の販売時において適切な情報提供がなされ、製品の品質性能、組成、寸法、安全性、使用・取扱方法などが明確にされることによって、消費者は適当な製品を選択でき、購入に伴うリスクを最小にすることが可能になる。リユース製品については、使用履歴など販売者にとって不利となるような情報であっても、消費者には重要な情報である場合があることを留意すべきである。

特に、近年においては、店頭販売、訪問販売、インターネットやマスメディアを介した通信販売等販売形態が多様化し、消費者は製品を直接確認することなく取引に応じることも多くなっていることから、それぞれに応じた適切な情報提供の在り方について検討する必要がある。

なお、ISO/IEC ガイド 14:1977(Product information for consumers) を翻訳し、JIS S 0114:2000 「消費者のための製品情報に関する指針」を 2000 年 11 月に制定している。

## (7) ユーザビリティ（使いやすさ）、快適性の向上

先端技術を駆使した多機能製品は使用時の操作が複雑になり、使用者によっては使い勝手の悪い製品となることがある。より多くの消費者に対するユーザビリティ・快適性を向上し、暮らしの質の向上に寄与するため、人間特性を考慮した基本的なユーザビリティを確保（成熟商品にあっては、旧商品との使いやすさの継続性を含む。）するための配慮事項のガイドライン、評価方法規格等の標準の整備が必要である。

また、消費者は、品質・性能だけではなく、快適性を商品購入時の選択要件としてとらえるようになってきている。製品の色、音質、快適さ等は、個人の嗜好との兼ね合いもあり、規格として取り上げにくい要素ではあるが、これからの消費者の選択を決める要素とその標準化の必要性・可能性についても検討する必要がある。

### 2.1.2 優先的に標準化すべき課題（優先標準化課題）の提案

#### (1) ISO/IEC ガイド 71 「規格作成作業における高齢者・障害者ニーズの配慮指針」

高齢者や障害者に配慮することで、より多くの人にとって使いやすい（アクセシブルな）製品等を提供できるようにするため、ISO/IEC 政策宣言（2000年 9月発行）では、規格作成作業において高齢者・障害者ニーズを考慮すべきことがうたわれている。同政策宣言を受け、規格作成作業における高齢者・障害者への配慮事項を取りまとめた「ISO/IEC ガイド71（案）」が2001年秋頃に発行される予定である。CEN（欧州標準化委員会）、CENELEC（欧州電気標準化委員会）、ETSI（欧州通信規格協会）においては、同ガイドを基本とした EU ガイドの作成が検討されており、我が国においても、同ガイドが発行され次第標準化を行う必要がある。

さらに、ISO/IEC ガイド71を基本として、分野別配慮指針（セクターガイド）の標準化を進め、ISO での標準化動向を見極めつつ国際提案をするなど積極的に対応していく。また、JIS の製品規格に当該ガイドの考え方を反映させることが重要であり、特に消費生活製品や情報機器などへの適用について検討を行う必要がある。

(参考)ISO/IEC 政策宣言とは、「標準化作業における高齢者・障害者ニーズの考慮」のこと。COPOLCO/高齢者・障害者の特別なニーズWG (議長 菊池真防衛医科大学教授)にて原案を作成し、ISO、IEC にて了承されて2000年9月に発行した。なお、同WGは2000年に解散した。

(参考)高齢者・障害者配慮設計指針シリーズのJISとしては、消費生活製品の凸記号表示、操作性、包装・容器が制定済みであり、今後は包装・容器の開封性試験方法、衣料品及び報知音について標準化の予定である。

## (2) 消費者保護

COPOLCOでは2001年オスロ総会において、「グローバル市場における消費者保護WG」が消費者保護のためのサービスに係る標準である、「電子商取引における国際規格の必要性」の報告書をまとめ、ISO理事会に提出することが決議された。報告書が理事会で承認され、担当するTCが決定されれば、具体的な規格作りが始まることになる。我が国では、現在、電子商取引における消費者保護指針の標準化調査研究を行っており、国際規格に提案することを視野に早急にJISを制定することが必要である。

## (3) 極微量化学物質、健康に影響を与える化学物質の測定方法

近年、ダイオキシン類、外因性内分泌かく乱物質(いわゆる環境ホルモン)のように極微量で人や生態系への影響が懸念されている化学物質や、シックハウス症候群・化学物質過敏症の原因と考えられている化学物質の影響に対して、消費者は大きな不安を抱いており、その対策に強い関心を持っている。明示される測定結果の信頼性を確保するためには、統一された測定方法等によって適切に行われることが重要である。

このため、消費者が安心・信頼して購入することができる生活環境の中の各種製品について安全面での標準化を進めるとともに、生活環境を含む環境汚染化学物質の測定方法等について標準化を進める必要がある。

## (4) 循環型社会の構築に向けた情報提供

循環型社会構築に向けて、3R(リデュース、リユース、リサイクル)の促進が緊急の課題となっており、各種施策がとられているが、製品、部品の再使用(リユース)の促進を図るためには、リユース、リサイクル市場の創成が必要であり、そのためにはリユース製品の最低限の安全確認方法、使用履歴の情報提供方法、リサイクルのための分別廃棄方法の指針などについて標準化を検討する必要がある。

また、資源循環の観点に加え、消費者が必要とする品質・性能を維持したリユース製品を低価格で入手できるメリットがあることから、リユース製品として販売される製品が、自動車に加え、家庭用情報機器、家電製品を中心に増加しつつある。これら製品分野のリユース市場が拡大しつつあることから、リユース製品を購入するときの製品情報提供の在り方についての標準化を検討する必要がある。

## (5) ユーザビリティの向上

消費者の身近にある製品の中で、特に「家電製品、家庭用情報機器」は、多機能化に加えて技

術進歩が激しく、消費者は操作方法の複雑化に追いついていけないことがある。この分野を中心に、すべての消費者に対する使い易さの配慮が必要であり、用語、操作図記号、配慮事項ガイドライン、ユーザビリティ設計指針、ユーザビリティ評価方法などの標準化について検討する必要がある。また、標準化に際して、操作情報の提供の方法については、例えば紙媒体による提供の場合には、見やすい文字の大きさ・フォント、点字、凸記号を付けるなど、高齢者・障害者にとっても識別しやすくする配慮が必要である。

### 2.1.3 適合性評価制度（マーク制度）における課題

製品や包装に表示されているマークは、その製品が何らかの基準に適合することを示している。また、マークの貼付に当たって行われる適合性評価手続き（検査、認証等）には種々の方法があり、国（又は代行機関）によって行われるもの、第三者機関によって行われるもの、製品の供給者が自ら行うもの等がある。しかし、マークの目的や意味、評価のための技術基準、実施者など適合性評価手続きに係る情報が十分に提供されていないため、消費者はマークについて十分理解していない。

（参考）適合性評価の結果を示すためのマーク（表示）の在り方に関する国際的な基準としては、例えば ISO/IEC ガイド23（第三者認証制度のため規格への適合を示す方法）や、ISO/IEC ガイド22（JIS Q 0022 供給者による適合の宣言に関する一般基準）等があるが、我が国においては必ずしも十分には利用されておらず、また、これらのガイドの適用範囲についても全てのケースをカバーしているものとは言えない。このため、ISO/CASCO（適合性評価委員会）WG12（適合性マークの使用）においては、「適合性評価マークの使用に関する指針」の作成作業が進んでいるところである。さらに、ISO/TC207（環境管理）においては、3種類の環境ラベリングに関する規格・TRを制定。これはタイプ（第三者認証）、タイプ（自己宣言）及びタイプ（定量的環境情報）であり、現在タイプを見直し作業中。

（参考）財団法人日本規格協会では、ISO/IEC ガイド22（JIS Q 0022）に準拠したラベル情報のデータベース化及び情報提供を進めているところ。

JIS マーク表示制度（JIS 工場認定制度）は、現在、約700品目が指定され運営されているが、JIS 工場には JIS に適合する製品を安定的に継続して製造する能力が要求されている。JIS マークは、消費者にとっては子供の頃から目にし、一定の品質・性能を保証するマークとして認知度の高いマークであり、商品を安心して購入するための目安としての一役を担っている。また、流通業者や製造業者間における商品（又は原材料等）の取引においても、JIS マークが品質確認手段として大いに活用されている。

JIS マーク商品に対して、消費者はこれまでの品質・性能だけでなく、地球環境保全や健康・安全志向、使いやすさ（ユーザビリティ）重視、リサイクル材料の使用、高齢者・障害者配慮など、新たな消費者ニーズに適合していることを求めている。

適合性を表す JIS マークの在り方については、適合性評価部会 / JIS マーク制度専門委員会において調査・検討が進められている。消費者にとっては、消費者ニーズに対応した信頼性

のある JIS マーク表示制度が維持されるとともに、広く普及されることが重要であり、そのためには、同専門委員会において、標準部会と連携をとりつつ、次の問題意識に基づく検討が必要である。

- (1) 表示の一手法として、「目的付記 JIS マーク」がある。環境、高齢者配慮などに配慮した標準化の進展にあわせ、JIS 工場が JIS の品質・性能等を満たす製品を安定的・継続的に供給できることを示すことに加え、これら社会的ニーズに対応した目的付記 JIS マークの普及・促進を図る。
- (2) JIS マークの表示方法については、製品・包装だけでなく、カタログ、ホームページ上などに表記できることや、製品によっては適切な方法で視覚障害者に対して周知する方法も検討する。

また、JIS マーク以外にも数多くのマーク制度がそれぞれの目的によって存在している。第三者認証や自己適合宣言によるマークを含めて各種マーク制度の目的、意味、技術基準、実施者等について、マーク制度実施者(国、業界団体等)による消費者への広報・普及活動が重要である。

(参考) 「目的付記 JIS マーク」は、平成 8 年度の第 8 次工業標準化推進長期計画に基づき、JIS 制度において消費者に対する情報提供機能の充実を図るため導入された制度であり、社会的ニーズへの適合性に関する情報を JIS マークに付記する。

現在では、平成 8 年度から更生タイヤ (JIS K 6329) に「リサイクル台タイヤ使用」又は「RECYCLE TYRE」を、平成 10 年度から織じゅうたん (JIS L 4404)、タフテッドカーペット (JIS L 4405) に、平成 12 年度からタイルカーペット (JIS L 4406) に「難燃」を付記した JIS マーク制度が導入されている。

#### 2.1.4 関係する部会、専門委員会、分野別技術専門委員会との連携

標準の最も重要な利害関係者の一人である消費者の視点を規格作成過程に適切に組み込み、消費者ニーズに合致した公平性、透明性の高い規格を作るためには、消費者政策特別委員会と標準部会、適合性評価部会はじめ関係委員会との間の連携を図り、次のような情報伝達に努めることが重要である。

##### 【消費者政策特別委員会からの提言等】

特定標準化分野及び優先標準化課題を特定し、規格の制定・改正及び適合性評価制度に関して消費者の視点から提言する。

標準化活動における消費者参加の促進を図る。

##### 【消費者政策特別委員会への標準化状況報告】

消費者政策特別委員会は、関係する(技術)専門委員会から以下について報告を受けることを要請する。

消費者への情報提供の対象となる特定標準化分野における規格の作成・審議進捗状況及

び品目指定・取消し状況《消費者政策特別委員会開催時》

消費者政策特別委員会から提案した優先的に標準化すべき課題について、標準化（JIS、TR 等）の実行可能性に係る検討結果及び（規格化の可能性が認められた場合は）規格の作成・審議状況《適宜》

## 第2節 我が国における標準化活動への消費者代表の参加促進

工業標準化法では、利害関係人は JIS 原案を付して JIS の制定、改正、廃止及び確認を申し出ることができる（法第 12 条及び第 14 条）ものの、消費者（団体）は総合的な技術的知見の不足から、自らが原案を作成することは現実的に困難である。これに対応するには、国や業界団体等が規格作成者となり、原案作成段階から消費者代表が参加することによって消費者の視点を標準に反映させることが、適切かつ効率的である場合が多い。

JIS が制定 / 改正されるまでの各段階のうち、JIS 原案作成段階及び日本工業標準調査会審議の段階への消費者代表の参加が増えつつあり、消費者参加の重要性について JIS 原案作成者（国、業界団体等）の意識は高まってきている。

消費者代表とは、「年齢、性別に偏りのない、また高齢者・障害者の視点にも配慮した消費者全体の意見を代弁できる代表」であり、これまでの消費者団体等代表に加え、高齢者団体、障害者団体、環境団体などの代表も含まれる。消費者代表は標準化に関する認識を高め、把握した消費者の標準化ニーズを適切に標準に反映させることが重要であるが、消費者に関連の深い特定標準化分野に係る JIS の原案作成者においても、原案作成初期の段階から消費者代表の参加を求め、標準化に関する情報を提供することが重要である。

また、現在では国際規格と JIS との整合化が進みつつあるが、特に、気候、生活様式の違いや技術的観点から国際規格が JIS と大きく異なる場合には、JIS 規格の内容を国際規格に盛り込む（国際規格の適正化）ための努力が行われている。国際規格に提案する内容を審議するのはそれぞれの規格の国内審議委員会であるが、現在のところ消費者代表の参加はほとんどない。消費者に関連の深い製品について、国際規格に我が国の消費者意見を反映させることは重要なことであり、消費者代表の国内審議委員会への参加を促進する必要がある。

消費者が標準化を望む場合、今まではその要望・意見に対して検討する確立した場がなかった。今回設置された消費者政策特別委員会は、消費者の意見を集約し、優先的に標準化すべき課題を抽出する役割を担うことになる。現在は、消費者団体代表委員を通じて標準化ニーズを得ているのがほとんどであり、今後はこれに加えて、幅広い消費者の標準化ニーズを把握するための情報収集方法やシステムを構築する必要がある。

### 2.2.1 消費者ニーズの把握及び標準化課題について

#### (1) 消費者ニーズの把握

広範に消費者の標準化ニーズを得るためには、定期的に、システムティックにその情報を得ることが必要である。そのためには、消費者関係団体（消費者団体、高齢者団体、障害者団体、環境保護団体など）の組織を活用し、関係団体が連携して一元的に取り組むことが効果的であり、

消費者の標準化ニーズを把握、抽出するシステムを構築することが期待される。具体的には、次のような活動を行うことが期待される。

消費者関係団体による標準化ニーズの把握、抽出及び標準化機関(国、業界団体)への標準化情報の伝達

原案作成・審議に参加する消費者代表及び消費者関係団体間の情報交換の実施

また、JISC は次のような方法で消費者の標準化ニーズの把握に努める。

消費者関係団体との意見交換の実施

消費者に対する標準化ニーズ調査(アンケート調査)の定期的な実施

日本工業標準調査会ホームページ上での、特定テーマについての意見募集の実施

苦情・事故情報データ、商品テストデータ等をもつ経済産業局、製品評価技術基盤機構、国民生活センター、消費生活センター、消費者関係団体などとの恒常的な連携体制による情報収集

なお、については、標準化制度、適合性評価制度などの分かりやすい説明が必要である。

## (2) 消費者ニーズの標準化

把握した消費者ニーズを、どのような観点からどのように標準に結びつけるかを消費者政策特別委員会又は各(技術)専門委員会が、業界団体等の利害関係者と意見を調整しつつ検討し、さらに標準化(基本規格、方法規格、製品規格)の実行可能性について調査・検討しつつ推進することが必要である。

### 2.2.2 標準化作業への消費者参加の促進

我が国における JIS 原案作成段階、JISC 規格審議段階における消費者代表の参加は増えつつあるが、特に JIS 原案作成段階での消費者代表の参加は、消費生活分野(家電製品、繊維製品、日用品など特定の分野)が主であり、他の分野においては必ずしも十分とは言えない。

また、国際標準化機関(ISO)、国際電気標準会議(IEC)等で審議検討しているワークアイテム(作業項目)の国内審議をする国内審議委員会(事務局:各業界団体等)や国際会議への消費者代表の参加はほとんどないのが現状である。

このため、特定標準化分野に係る JIS 原案作成委員会及び国内審議委員会には、消費者代表が率先して参加する必要がある、関係委員会・団体へも周知する必要がある。

また、原案作成委員会などの開催は、特定地域で開催されることがほとんどであり、会議開催地以外の消費者代表には情報伝達が疎外になり、意見提出の機会・方法に欠落が生じかねない。このような消費者代表の参加を促進するためには、消費者関係団体における地方組織や関係する組織を有効に活用し、ち密に情報伝達を行う方法がある。さらに、電子メールや JISC ホームページからの資料の入手、電子会議の開催、多くの消費者の意見を募集するホームページ上でのパブリックコメント等のIT技術の活用が有用であり、そのための具体的方策について消費者政策特別委員会において検討を進める必要がある。

(参考)現在、経済産業省では、2002年4月から電子政府の実現に向けた取組の一環として、JISCの各種手続き(JIS原案提案、JISC審議、ISO・IEC投票等)について電子化を検討しており、有効な活用が期待できる。

### 第3節 標準化活動に関する消費者への普及・啓発

従来、消費者は標準化に対して受け身的な存在であり、消費者が深く関与しないで作られた標準によって互換性、安全性などの恩恵を受けてきたものが少なくない。しかし、現在では、消費者ニーズの多様化等標準化をとりまく環境の変化から、規格作成における消費者参加の重要性が見直されつつあり、消費者が規格作成作業に積極的に参加して標準化を行うことが推進されている。標準化に更なる消費者参加を促し、有意義なものとするためには、消費者は標準化制度(適合性評価制度を含む)や標準の役割について理解を深めるとともに、標準を身近なものとして位置づけるため、消費者への普及・啓発活動が必要である。消費者が標準に関心をもつことによって、多くの消費者が日常生活の中において標準化を意識し、行動し、その結果をもとに標準化に対して積極的な参加及び提案がなされることが期待できる。

また、消費者への普及・啓発・広報に必要な標準化に関する情報の作成や活動を行うに当たっては、消費者代表(団体)自らが資料の作成、ホームページ掲載記事の作成、広報活動への参加などにかかわることが重要であり、消費者団体、高齢者団体、障害者団体、環境団体など標準によって影響を受ける団体間での情報交換及び協力・連携を図って進めることが必要である。JISCとしても、情報提供等できる限りの支援を行うことが求められる。

消費者に対する標準化活動に関する普及・啓発のための資料作成及び実行に当たっては、次のような方法が考えられる。

- (1) 標準化の意義等を説明したパンフレット、ビデオの作成
- (2) 消費者の視点での標準化、国際規格化プロセス解説書の作成
- (3) 標準化シンポジウムの開催、地域ブロックごとの標準化に係る消費者懇談会の開催(国・財団法人日本規格協会等)
- (4) 消費者関係団体による標準化勉強会等、普及・啓発活動の実施
- (5) くらしとJISセンター(産業技術総合研究所/製品評価技術基盤機構)の活用

### 第4節 ISO / COPOLCO 活動への積極的貢献

国内標準化における消費者政策を検討していくには、国際的な消費者政策委員会であるISO / COPOLCOに積極的、継続的に参加し、常にその動向を把握していくことが重要であり、我が国の消費者関係団体においても、自ら率先してCOPOLCOに参加することが期待される。また、国際会議の開催地が欧米に偏っていることや、使用言語が英語である等日本人にとって不利な点が多いが、消費者団体等としては、自ら参加する積極的な姿勢と国際会議の場で活躍できる専門家の育成が必要であり、JISCとしても研修制度の活用などの支援を行う。

COPOLCOでは、より多くの国の消費者、消費者団体の参加を要請しており、そのための大きな障害となっている海外渡航費の負担を軽減するために、インターネットを使った電子会議や電子

メールによる情報提供が進められている。消費者団体においてもこのような電子会議や電子メールによる情報提供に対応できる Ⅱ化を促進することが重要である。

また、ISO / COPOLCO 国内審議委員会として活動する消費者政策特別委員会は、各WG報告等 COPOLCO 活動全般を管理、審議する COPOLCO 総会及び議長諮問グループ会合に合わせて、適切な時期に開催することとする。

## 参考 1) 日本工業標準調査会 / 消費者政策特別委員会等 構成表

### (1) 消費者政策特別委員会 構成表

(委員長) 松本 恒雄	一橋大学 大学院 法学研究科 教授
長見萬里野	財団法人日本消費者協会 理事
小澤 信夫	日本チェーンストア協会 生活者小委員会委員長 〔(株)マルエツ 取締役総務人事本部長 〕
神戸 史雄	財団法人製品安全協会 理事長
菊池 眞	防衛医科大学校 医用電子工学講座 教授
後藤 義明	積水ハウス株式会社技術研究所 生涯住宅研究室 課長
小宮 敏夫	社団法人日本アパレル産業協会 品質問題対策委員会委員長 〔(株)レナウンアパレル科学研究所 代表取締役社長 〕
佐藤眞知子	文化女子大学 服装学部 服装造形学研究室 教授
佐野真理子	主婦連合会 事務局次長
島野 武敬	財団法人家電製品協会 消費者部長
高橋 伸子	生活経済ジャーナリスト
鍋嶋 詢三	社団法人消費者関連専門家会議 理事長
西原 主計	神奈川工科大学 福祉システム工学科 教授
野中 玲子	社団法人日本化学工業協会 日本レスポンシブル・ケア協議会 主任
原 早苗	埼玉大学経済学部非常勤講師
菱木 純子	全国地域婦人団体連絡協議会 事務局次長
廣瀬 通孝	東京大学 先端科学技術研究センター 教授
星川 安之	財団法人共用品推進機構 専務理事
松田美夜子	生活環境評論家 〔富士常葉大学 環境防災学部 助教授 〕
三村 光代	社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会監事

(敬称略、五十音順)

### (2) 標準化における消費者政策ワーキンググループ 構成表

(主査) 西原 主計	神奈川工科大学 福祉システム工学科 教授
岩井 一幸	東京家政学院大学 人文学部工芸文学科 教授
長見萬里野	財団法人日本消費者協会 理事
佐川 賢	独立行政法人産業技術総合研究所 人間福祉医工学研究部門 感覚知覚グループ長
佐藤眞知子	文化女子大学 服装学部 服装造形学研究室 教授
佐野真理子	主婦連合会 事務局次長
島野 武敬	財団法人家電製品協会 消費者部長
長久保 徹	財団法人製品安全協会 企画部長
鍋嶋 詢三	社団法人消費者関連専門家会議 理事長
原 早苗	埼玉大学経済学部非常勤講師
廣瀬 通孝	東京大学 先端科学技術研究センター 教授
星川 安之	財団法人共用品推進機構 専務理事

(敬称略、五十音順)

## 参考2) ISO/COPOLCO の概要

ISO/COPOLCO (消費者政策委員会)は、第1章第2節で述べたとおり、国内・国際標準化における消費者政策を検討することを目的として1978年 ISO 理事会の下に設置された。メンバーはP (参加)メンバーが39機関、O (オブザーバー)メンバーが36機関の合計75機関である(2001年3月30日現在)。我が国からは、日本工業標準調査会(以下、JISC とら)がPメンバー登録している。

(参考)ISOの会員機関(member body)は、各国における最も代表的な標準化機関であり、1カ国から1機関だけが会員資格を認められる。我が国では、JISの調査、審議を行っている日本工業標準調査会(JISC)が1952年4月15日に閣議了解に基づいて加入している。

COPOLCOの委任事項(terms of reference)は、次による。

- 消費者が標準化による恩恵を受けるための援助方法、並びに国内及び国際標準化への消費者の参加を促進させる方法を検討すること。
- 消費者分野における規格の開発・実施への消費者の参加経験について、並びに国内及び国際標準化における消費者の利害に関する他の問題について、情報交換するためのフォーラムを提供すること。
- ISOの今後の標準化及び適合性評価作業に関連する事項について、消費者の統一の見解をISO理事会に助言すること。
- 消費者のニーズに関連する場合、ISOにおける政策又はアクションを新設、変更する必要性について、ISO理事会に助言すること。

今後、消費者政策特別委員会はCOPOLCO国内審議委員会として適切な対応をすることが求められる。

## ISO/COPOLCOの活動

ISO/COPOLCOには、総会のほか、COPOLCO議長、各ワーキンググループ議長等が参加するCOPOLCO議長諮問グループ、消費者の観点からの優先課題ワーキンググループ、グローバル市場における消費者保護ワーキンググループがあり、2001年オスロ総会でサービスに係るワーキンググループが新設された。

### (1) ワークショップ

ワークショップはCOPOLCO総会に合わせて開催され、消費者にとって特に関心のあるテーマ - 例えば、高齢者層のニーズ(1999年、ワシントンDC)、グローバル市場における消費者保護(2000年、京都)、消費者にとってのサービス改善(2001年、オスロ)などがある - が取り上げられ、消費者、政府当局、事業者、標準化機関担当者の代表者が一体となって議論ができる場である。

ワークショップのフォロー・アップ・アクションとして、同時に開催されるCOPOLCO総会で検討して、新規技術分野に係る提案を任せるアド・ホック・グループを設置するか、又はISO理事会に伝

達する決議を採択することが多い。

2000年第22回 COPOLCO 総会とワークショップは JISC (日本) がホスト機関となり、京都で開催した。また、JISC が提案したワークショップテーマ「グローバル市場における消費者保護 - セーフガードとしての規格を用いて」が採用され、ワークショップの提案に基づき、「Eコマースソリューションフォーラム」(後述)が設置され、上述したようにグローバル市場における消費者保護に係る国際標準化を ISO が主導するよう要請する決議が採択されている。(2001年 COPOLCO オスロワークショップについては、後述の(4)サービスに関するWGで記述。)

## (2) 消費者の観点からの優先課題ワーキンググループ

COPOLCO の任務は、関連する技術委員会 (TC 等) に参加する適切な消費者代表と協力し、技術委員会等での規格化の進捗及び規格内容を消費者の視点からみて満足できるものにするのである。優先課題WGは、ISO 等において ISO 規格を作成する技術委員会への消費者参加を促進することを目的に設置されたワーキンググループであり、消費者と国際標準化の両方に優先的な利益となる項目及び分野を設定し、その優先分野毎に指名されたキーパーソンから関連する国際規格化の進捗状況及び消費者代表の参加状況について報告を受け、年次報告 (Priority Programme - Consumer priorities in International Standardization work) にまとめている。

現在の優先項目及び優先分野は次のとおりである。

優先項目 consumer items : (分野横断的な視点による優先項目の列挙)

a)安全性と健康	b)環境保護	c)目的への適合性
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 電気</li> <li>- 医療と機械的 / 物理的危険性</li> <li>- 放射能</li> <li>- 火気の危険性</li> <li>- 電磁気両立性 (EMC)</li> <li>- 設置とメンテナンス</li> <li>- 原材料の強度と毒性</li> <li>- 使用・ラベルの指示</li> <li>- 処分</li> <li>- 障害者及び他の弱者である消費者に対する配慮 (例 高齢者、子供)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- エコ、環境及びエネルギーに関するラベリングの要求事項</li> <li>- 製品、廃棄物及び包装の廃棄</li> <li>- 資源の節約               <ul style="list-style-type: none"> <li>・原材料の節約</li> <li>・省エネルギー</li> </ul> </li> <li>- 騒音の緩和</li> <li>- 汚染 - 大気・水</li> <li>- ライフサイクル分析 (LCA)</li> <li>- 環境マネージメント・システム</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 専門的な能力</li> <li>- 信頼性</li> <li>- 耐久性</li> <li>- 使用上の利便性</li> <li>- 精神的・物理的な高齢化への影響を加味した人間工学及び人体測定</li> <li>- エネルギー消費</li> <li>- 使用説明書 情報</li> <li>- 個人データのプライバシー</li> </ul>

優先分野 consumer priorities

《》内はキーパーソンの国名を示す。(13)~(16)は2001年に追加が承認された新しい優先分野

(1) 家庭電気機器 関連器具、モータ作動道具及びガーデニング機器 - 安全性 《英》 IEC/TC 23, 34, 35, 61, ISO/TC 23, 159
(2) 家庭機器、モータ作動道具、家庭用機械器具 - 性能 《独》 IEC/TC 59, ISO/TC 86, 148
(3) サービス 《独》 ・ ツーリズム (旅行) ・ 金融サービス ・ 保険サービス ・ 運送 ISO/TC 222, 68
(4) 子供用製品 (チャイルドレジスタント機器、玩具、子供ケア製品及び遊技場機器) 《ソマーク》

	ISO/TC 22, 122, 136, 181
(5)	機械読み取り可能カード 《英》 ISO/IEC JTC 1, ISO/TC68
(6)	高齢者、障害者のための製品、サービス及び環境 《日》 ISO/TC 173, ISO/TC 59/SC 16, TMB TAG on elderly ISO/TC159 (調査中)
(7)	エネルギーパフォーマンス 《加、蘭、オーストラリア》 環境マネジメントシステム ISO/TC 207 ECO, 環境ラベリング及びエネルギーラベリング IEC/TC104, ISO/TC 207
(8)	避妊具 《仏》 ISO/TC 157
(9)	個人用 保護用機器を含むスポーツ及びレジャー用具 《独》 ISO/TC 94/188 ISO/TC 83/94/177/188
(10)	自転車 《独》 ISO/TC 149
(11)	家具 《独》 ISO/TC 136
(12)	公共案内用シンボル 《CI》 ISO/TC 145, IEC/TC 3/JWG 12
(13)	グローバル市場 (Eコマースを含む) 《加》 苦情処理 ISO/TC 173/SC 3 行動規範 紛争解決スキーム (ADR) 製品 / サービス情報の提供 契約成立及び遂行 金銭取引のセキュリティ 個人データの保護
(14)	火災安全 《米》 ISO/TC 38, ISO/TC 61/WG 1, ISO/TC 92
(15)	歯科 《英》 ISO/TC 106
(16)	健康情報 (検討中) 《米定》 ISO/TC 215

## JISC の貢献

JISC 代表が、優先分野(6)「高齢者・障害者の製品、サービス及び環境」のキーパーソンを務めており、年次報告作成に貢献している。2000年の議長諮問グループの決定により、当初「障害者用機器」を対象としていたのを、高齢者・障害者配慮における我が国の関心度の高さが認められ、後述する ISO / TMB ad hoc TAG ガイド71の活動 新設された ISO / TC59 (ビルディングコンストラクション) / SC16 (ビル及び街計画への障害者のアクセシビリティ)の活動が優先分野(6)に追加された。当該分野について、今後とも引き続きキーパーソンを引き受けるとともに、我が国における「優先標準化分野」の検討状況を見ながら、新規・修正優先分野を提案していく。

## 国内・国際標準化における消費者代表の特定作業

優先課題WGは、これら優先項目・分野に関連する ISO、IEC 内の技術委員会又はそれらの各国国内審議委員会に参加している消費者代表 - 消費者代表とは、国内委員会委員、国内代表団の一員として国際委員会代表、国際消費者機関 (CI) 代表のいずれか - を特定するため、COPOLCO のメンバー機関に対しアンケートを実施した。この結果を踏まえて、(本人の了承を得

た上で消費者代表をリストアップし、COPOLCO 名簿及び/又はインターネット上で公開する予定である。

なお、我が国では、約10名の消費者団体代表が各1～2の国内審議委員会委員となっているが、JIS 原案作成/審議と比較するとISO、IECの国際対応への消費者代表の参画状況はかなり低め、というのが現状である。

### (3) グローバル市場における消費者保護ワーキンググループ

1997年 COPOLCO ロンドン総会での豪(SAI)提案で設置されたWGである。国際貿易の進展等により各国の市場がグローバル化されつつあるなか、各国の消費者関連法規は国外で行使できないため消費者保護を図ることが困難となることが多い。この空白を埋めるために国際標準化機関が大きな役割を果たすものであり、COPOLCO は次のISO規格の作成を勧告している。

#### - 苦情処理 (Compliant handling )

1999年に国際規格化を勧告し、現在はISO/TC176(品質管理及び品質保証)SC3(支援技術)において標準化作業中。

(参考)消費者保護WGに対して当時検討していた「JIS 原案 苦情対応マネジメントシステムの指針」(2000年10月にJIS Z 9920として制定)を参考として提出した。

#### - 市場における行動規範 (Market based codes of conduct )

2000年に国際規格化を勧告し、ISO 理事会決議 17/2001により、今後ISO 技術管理評議会(TMB)の下で作成・審議される。

(参考)消費者保護における国際標準化に関する調査研究の一環として、市場における行動規範のJIS 原案作成に着手したところ。

#### - 産業界支援の消費者紛争処理システム (Alternative dispute resolution systems; ADR )

2001年に国際規格化を勧告。

(参考)消費者保護における国際標準化に関する調査研究の一環として、平成13年度にJIS 原案作成の検討をはじめめる予定。

### E-コマース・ソリューション・フォーラム

消費者がネット上で製品、サービスを購入することが近年増えつつあるが、その一方でネット取引について信頼性の欠如、不満等が顕在化してきているのも事実である。電子商取引に関して既存の規格、規則などについて、電子メールで情報交換をする「Eコマース・ソリューション・フォーラム」の設置が2000年COPOLCO 京都ワークショップで提案、総会で正式に決定された。そこでの情報交換を踏まえて消費者保護WGは、各国の法規制を補完するものとして国際規格の必要性を検討したレポート「E-コマースに関する消費者保護の必要性及び実行可能性」を2001年COPOLCO オスロ総会に提出し、同総会では、ISO 電子商取引消費者規格の国際規格策定を目指してISOで検討することを勧告した。

(参考)消費者保護における国際標準化に関する調査研究の一環として、JIS 原案「電子商取引における消費者保護の指針」を平成12年度に作成・翻訳しEコマース・ソリューション・フォーラムに参考として提出している。平成13

年度秋頃を目途に JIS 制定の予定。

#### 企業の社会的責任 (Social Responsibility )

2001 年 COPOLCO オスロ総会にて、ISO 理事会からの要請 (ISO 理事会決議 18/2001 )を受け、企業の社会的責任、説明責任、管理実施策に基準を設けるために国際規格の実行可能性と必要性を調査 検討することとなった。そこで、COPOLCO メンバーと非メンバーの意見交換をするため、「企業の社会的責任規格ソリューションフォーラム」の創設準備が消費者保護 WG に任された。

#### (4) サービスの標準化に関するガイドラインワーキンググループ

2001 年の COPOLCO オスロワークショップ「消費者にとってのサービス改善 - 規格がどのように役に立てるか？」の議論を踏まえ、サービス関連の規格を策定する際の消費者保護の基本原則を特定するため、次の3つの作業グループが設置された。； イギリス規格協会 (BSI) がリードする「サービスの一般的ガイドラインを策定するメイングループ」、アメリカ規格協会 (ANSI) リードの「ツーリズムに関するサブグループ」及びドイツ規格協会 (DIN) リードの「財務サービスに関するサブグループ」。

我が国でも、消費者等サービス需要者サイドからの漠然としたサービスに係る標準化ニーズを認識するものの、その標準化課題の特定が求められており、消費者政策特別委員会において標準化課題の抽出作業を行うに際して、サービスに係る標準化の国際的動向の把握 情報交換は有効であり、当該 WG に参画していくことが必須である。さらに、JIS 化の適否の判断を十分考慮しながら対応していくことが重要。