

組織不祥事への認定・認証機関の対応について

(組織不祥事対応検討会 報告書)



2008年3月

財団法人日本適合性認定協会

協力：審査登録機関協議会（JACB）幹事会有志

組織不祥事への認定・認証機関の対応について
(組織不祥事対応検討会 報告書)

目 次

	ページ
はじめに	2
検討会の発足経緯	2
目的	2
検討課題	2
検討会のメンバー	2
活動実績及び概要	3
1. 「マネジメントシステム (MS) 認証機関の組織不祥事対応プロセス」の検討	4
1-1. 検討事項	4
1-2. 議論のまとめ	4
図 1 : マネジメントシステム (MS) 認証機関の組織不祥事対応プロセス	5
補説 : 組織不祥事対応の基本的考え方、関連規格・条項、図 1 の概説	6
2. 「組織不祥事に対する情報公開・公表への対応」の検討	7
2-1. 検討事項	7
2-2. 議論のまとめ	7
図 2 : 組織不祥事に対する情報公開・公表への対応	9
3. 「組織不祥事を通じて得られた審査教訓の水平展開」の検討	11
3-1. 検討事項	11
3-2. 議論のまとめ	11
4. 「談合問題」の検討	13
4-1. 検討事項	13
4-2. 議論のまとめ	14
5. 今後の課題	15
6. 謝 辞	15

はじめに

■ 検討会の発足経緯

JIS Q 9001 (ISO 9001) や JIS Q 14001 (ISO 14001) 等のマネジメントシステムの認証された組織が社会の信頼を損なわせるような不祥事を起こす事例がある中、第三者認定・認証制度の信頼性の一貫した確保が重要であるとの認識に基づき、2006年6月に、財団法人 日本適合性認定協会 (JAB) が行う不祥事の検討に審査登録機関協議会 (JACB) の協力を依頼した。この申し入れを踏まえて、JAB 及び JACB の間で、検討の目的、メンバー、進め方等の調整を行ったうえ、2007年2月から JACB 幹事会から有志が参画して議論を開始した。

■ 目的

ISO マネジメントシステム認証組織が不祥事を起こした場合、認定機関と認証機関が整合性のとれた対応を適時、適切に行うため、本検討会にて、JAB と JACB の有志が共同して、認定機関、認証機関のそれぞれの立場の相違も踏まえつつ、不祥事対応の考え方及び具体的処置の検討、整理を行うものとした。また、その成果及び議論の経過は、報告書として取り纏め、公表することとした。

■ 検討課題

- (1) マネジメントシステム (MS) 認証機関の組織不祥事対応プロセス
- (2) 組織不祥事に対する情報公開・公表への対応
- (3) 組織不祥事を通じて得られた審査教訓の水平展開
- (4) 談合問題

■ 検討会のメンバー

検討会のメンバーは、次による。なお、JACB のメンバーは個人として参画するものであり、その意見は JACB を代表するものではないことの合意の上、議論を進めた。

(1) 審査登録機関協議会 (JACB) (注)

代表幹事	大隈正憲 (財団法人 日本品質保証機構) (第 1, 3 回)
	安倍 徹 (社団法人 日本能率協会) (第 2 回以降)
副代表幹事	伊藤信久 (株式会社 日本環境認証機構) (第 5, 7 回を除く)
	西谷徳治 (日本検査キューエイ 株式会社)
品質技術委員長	岩本威生 (日本化学キューエイ 株式会社) (第 6 回を除く)
副委員長	森住光男 (財団法人 日本規格協会) (第 1, 5, 8 回を除く)
環境技術委員長	星野矩之 (ロイト・レジスター・クオリティ・アシュアランス・リミテッド) (第 1, 4, 5 回)
	稲永 弘 (株式会社 トーマツ審査評価機構) (第 6 回以降)
副委員長	吉村秀勇 (財団法人 日本規格協会) (第 1 回)
	高橋英雄 (ロイト・レジスター・クオリティ・アシュアランス・リミテッド) (第 7 回以降)

(2) 財団法人 日本適合性認定協会 (JAB)

常務理事・認定センター長	久保 真
参与・総務部長	東海俊孝
総務部 審議役・CS マネジャー (苦情等担当)	森川高志
認定センター 副センター長 (CB 担当)	亀山嘉和
旧システム認定部 技術グループ長	川縁哲郎 (第 1, 2, 3, 5 回) (注)
旧システム認定部 専門部長	寺部哲央 (第 2 回迄) (注)
認定センター QMS、航空宇宙プログラムマネジャー	長田孝文
認定センター QMS、航空宇宙、要員プログラム担当	田辺邦浩

注：所属、及び／又は役職/役割は、参加当時のもの。また、「第 x 回（迄／以降／を除く）」は参加対象の検討会を示している。

■ 活動実績及び概要

第 1 回 2007 年 2 月 5 日（月）於：財団法人 日本品質保証機構 事務所
活動概要 検討事項、成果報告時期等の議論

第 2 回 2007 年 3 月 15 日（木）於：財団法人 日本適合性認定協会 事務所
活動概要 不祥事対応プロセス、情報公開の議論

第 3 回 2007 年 4 月 19 日（木）於：同上
活動概要 同上

第 4 回 2007 年 6 月 1 日（金）於：同上
活動概要 上記に加え、談合問題の議論

第 5 回 2007 年 7 月 19 日（木）於：同上
活動概要 同上

第 6 回 2007 年 10 月 11 日（木）於：同上
活動概要 情報公開、審査教訓・水平展開の議論

第 7 回 2007 年 12 月 17 日（月）於：同上
活動概要 同上

第 8 回 2008 年 2 月 26 日（火）於：同上
活動概要 成果報告の議論

1. 「マネジメントシステム（MS）認証機関の組織不祥事対応プロセス」の検討

1-1. 検討事項

本検討では、組織不祥事発生以降のマネジメントシステム（MS）認証機関による具体的処置、当該処置等にかかわる情報公開の時期を含む、認証機関による組織不祥事対応プロセスについて検討を行った。主な検討事項は次のとおり。

- (1) JACB 品質技術委員会報告のレビュー
- (2) 不祥事の対象（MS や認証範囲との関連を含む）
- (3) 初動調査の目的及び内容
- (4) 組織による自発的な一時停止の要請
- (5) 臨時審査の目的及び内容
- (6) それぞれの処置の時期
- (7) JIS Q 17021（ISO/IEC 17021）の規定との関連
- (8) 国外の事例

1-2. 議論のまとめ

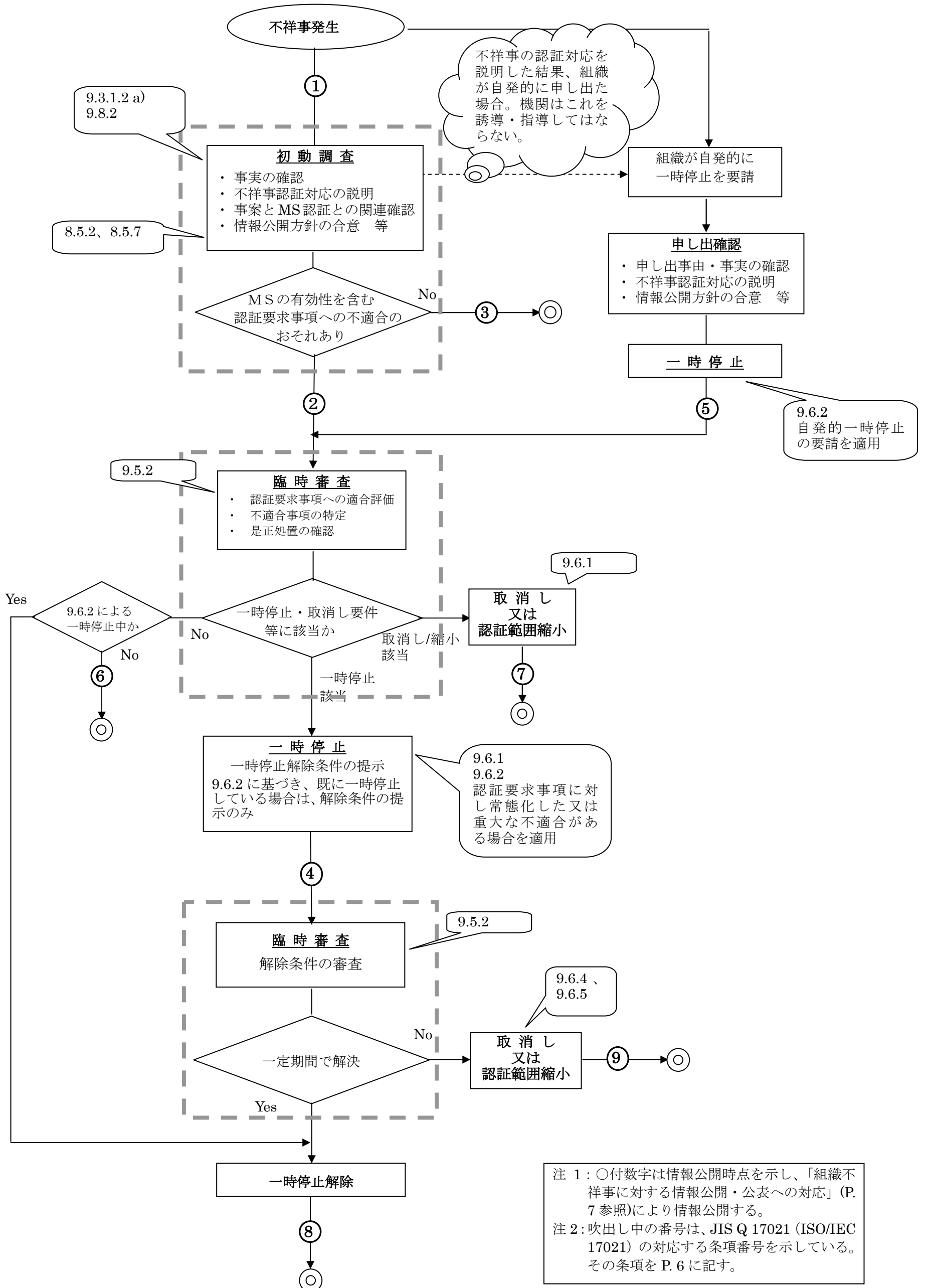
議論の成果を組織不祥事対応プロセスフローとして図 1（P. 5 参照）のとおり取りまとめた。不祥事発生以降、その事実確認、組織との情報公開方針の合意等を目的とした初動調査、又は組織が自発的に認証の一時停止を要請した場合の申し出事由・事実の確認以降、当該事案の解決までの対応プロセスを整理した。

整理にあたっては、それぞれの処置の目的、内容、時期、及び JIS Q 17021（ISO/IEC 17021）（MS 認証機関に対する原則、要求事項を定めた規格）に基づいた処置根拠の明確化を図るとともに、情報公開時期の特定を行った。

また、組織不祥事への対応は、JIS Q 17021（ISO/IEC 17021）に規定されている認証の安全性及び信頼性に対する確信を得るための情報公開にあたり必要な活動であること、さらに苦情が、明示的又は暗示的に不満への対応又は解決が期待されているものと解釈されることを踏まえて、組織不祥事対応は、苦情処理の考え方をもって取り扱うことが妥当であることを確認した。

議論を踏まえて整理した、不祥事対応の基本的考え方、関連規格・条項、図 1 の概説を P. 6 に記す。

図1：マネジメントシステム（MS）認証機関の組織不祥事対応プロセス



補説：組織不祥事対応の基本的考え方、関連規格・条項、図1の概説

1. 組織不祥事対応の基本的考え方、関連規格・条項

図1に示す組織不祥事対応は、JIS Q 17021 (ISO/IEC 17021) の4.5.1項及び4.5.2項に規定される認証の安全性及び信頼性に対する確信を得るための情報公開に当たり必要な活動である。また JIS Q 10002 (ISO 10002) の苦情の定義 (3.2 項) を踏まえて、組織不祥事対応は、苦情処理の考え方をもって行うものでもある。

(1) 透明性、苦情への適切な対応にかかわる JIS Q 17021 (ISO/IEC 17021) 中の原則

4.5.1 認証機関は、認証の完全性及び信頼性に対する確信を得るために、認証機関の審査プロセス及び認証プロセス、並びにすべての組織の認証状態（すなわち、認証の授与、拡大、維持、更新、一時停止、範囲の縮小又は取消し）に関する適切、かつ、適時な情報を、公に利用できるようにする又は開示する必要がある。透明性とは、適切な情報が利用でき、又は適切な情報を開示するという原則である。

4.5.2 認証に対する信頼を得る又は維持するため、認証機関は、特定の審査（例えば、苦情対応として行われる審査）の結論について、特定の利害関係者に対して、機密ではない情報の適切な入手方法を提供する又はその情報を開示することが望ましい。

4.7 苦情への適切な対応

認証によりどこを求めようとする者は、苦情が調査されることを期待しており、苦情が妥当であると判明した場合には、苦情が適切に処理されること及び苦情解決のための適切な努力がなされるものと信頼しているはずである。苦情への適切な対応を効果的に行なうことは、認証機関、依頼者、その他の認証の利用者を、過失、怠慢又は不適切な行動から守る重要な手段である。苦情が適切に処理される場合に、認証活動に対する信頼が守られる。

(2) JIS Q 10002 (ISO 10002) 中の苦情の定義

3.2 苦情 (complaint)

製品又は苦情対応プロセスに関して、組織に対する不満足の実現で、その対応又は解決が、明示的又は暗示的に期待されているもの。

2. 組織不祥事対応プロセス (図1) の概説

不祥事の発生後、まず情報公開①を行う。次に初動調査を実施する。初動調査では、不祥事事案の事実確認、事案と MS 認証との関連確認に加え、不祥事に対する認証対応の説明、情報公開方針の合意等を行う。ここでは、特に組織との間で情報公開方針の合意を行うことも重要である。初動調査の結果、MS の有効性を含む認証要求事項への不適合のおそれがあると判断した場合には、情報公開②を行い、臨時審査を実施する。臨時審査では、図1に記す確認等を行う。

臨時審査の結果、認証の一時停止/取消し/認証範囲の縮小の要件に該当すると判断した場合には、その決定をし、これに基づき情報公開④又は⑦を行う。なお、一時停止の決定を行った場合には、その後、臨時審査を実施し、一時停止の解除条件について審査を行う。そして審査結果を踏まえて認証の一時停止の解除/取消し/認証範囲の縮小の決定をし、これに基づき情報公開⑧又は⑨を行う。

一方、不祥事発生後、組織が自発的に一時停止を要請した場合には、申し出事由・事実の確認、不祥事に対する認証対応の説明、情報公開方針の合意等を行ったうえで、一時停止とする。そしてこれにかかわる情報公開⑤を行い、臨時審査を実施する。臨時審査では、図1に記す確認等を行う。

臨時審査の結果、一時停止の要件に該当しないことが判明した場合には、一時停止解除を決定のうえ、情報公開⑧を行う。他方、臨時審査の結果、認証の一時停止/取消し/認証範囲の縮小の要件に該当すると判断した場合には、以降のプロセスは前述の同様のケースのプロセスに則ったものとする。

3. 組織不祥事対応プロセス (図1) にかかわる JIS Q 17021 (ISO/IEC 17021) 関連条項

図1に示す情報公開を含む各プロセスに関連する JIS Q 17021 (ISO/IEC 17021) 中の条項は以下のとおり。下線のある条項番号は図1中の吹出しに示す番号を表す。

(1) 全般

8.4.3 認証機関は、次の事項を依頼組織に要求しなければならない。

.....
h) 認証機関及び/又は認証システムの評価を損ない、又は社会的信用を失墜させる方法でその認証を用いない。

8.6.3 依頼者による変更の通知

認証機関は、認証に使用した規格の要求事項を継続的に満たすマネジメントシステムの能力に影響を与える可能性のある事項について、被認証組織が認証機関に対し遅滞なく通知することを確実にするため、法的に拘束力のある取決めをもたなければならない。.....

(2) 情報開示関連

8.1.4 認証機関は、関係者からの要請があった場合、該当する認証の有効性を確認する手段を提供しなければならない。

注記1 全体の情報が幾つかの出所（例えば、印刷、電子形式又はその組合せ）に分かれている場合、トレーサビリティを確保し、出所間の不確かさが無いことを確実にするシステムを実施すればよい（例えば、固有の採番システム、又はインターネット上のハイパーリンク）。

8.5.2 認証機関は、公開の対象にしようとしている情報を、事前に依頼者に知らせなければならない。他のすべての情報は、依頼者によって公開されている情報を除いて、機密情報とみなさなければならない。

8.5.7 機密情報を、他の機関（例えば、認定機関、同等性評価スキームの合意グループ）が利用できるようにする場合、認証機関はこのことをその依頼者に通知しなければならない。

9.8.10 認証機関は、苦情の内容及びその決着内容を公表するかどうか、また、公表する場合はどの範囲とするかについて依頼者及び苦情申立者とともに決定しなければならない。

(3) 認証機関の処置関連

9.3.1.2 サーベイランス活動は、認証授与の対象となる規格に関して、被認証組織のマネジメントシステムが、特定の要求事項を満たしていることを評価する現地審査を含まなければならない。他のサーベイランス活動として、次の事項を含む場合もある。

- 認証に関する、認証機関から被認証組織への照会
- 依頼者の活動に関する依頼者自身の表明（例えば、販売促進資料、ウェブサイト）があればそのレビュー
- 依頼者に対する、文書及び記録の（書面又は電子媒体による）提供の要請
- 被認証組織のパフォーマンスを監視する他の手段

9.5.2 短期予告審査

認証機関は、苦情の調査のため（9.8参照）、又は変更に対応して（8.6.3参照）、又は一時停止とした依頼者のフォローアップとして（9.6参照）、短期の予告で被認証組織の審査を実施することが必要な場合がある。このような場合、認証機関は、次の事項を実施しなければならない。

- これらの短期予告の訪問が実施される条件を（例えば、8.6.1に規定する文書の中で）記述し、被認証組織に対し事前に知らせる。
- 依頼者が審査チーム構成に反対する機会がないことから、審査チームの任命時には一層の注意を払う。

9.6.1 認証機関は、認証範囲の一時停止、取消し又は認証範囲の縮小に関する方針及び文書化された手順をもち、それに付随する処置を規定しなければならない。

9.6.2 認証機関は、例えば次に示す場合には認証を一時停止しなければならない。

- 依頼者の認証されたマネジメントシステムが、その有効性に関する要求事項を含む認証要求事項に対し、常態化した不適合又は重大な不適合があった。
- 被認証組織が、要求された頻度でのサーベイランス又は再認証審査の実施を受け入れない。
- 被認証組織が自発的に一時停止を要請した。

9.6.4 被認証組織が、一時停止の原因となった問題を、認証機関が設定した一定期間内に解決できないときは、認定の取消し又は認証範囲を縮小しなければならない。

9.6.5 認証機関は、依頼者の認証範囲のいずれかの部分に関し、認証要求事項について常態化した又は重大な不適合があった場合、要求事項に適合しないこれらの部分が除外されるように依頼者の認証範囲を縮小しなければならない。このような縮小は、認証に使用される規格の要求事項の意図に沿ったものでなければならない。

9.8.2 認証機関は、苦情を受領したときには、苦情について認証機関が責任を負う認証活動に関連するものかどうかを確認し、関連があれば、その苦情を処理しなければならない。苦情が被認証機関に関連するものであれば、苦情の調査では認証されたマネジメントシステムの有効性を考慮しなければならない。

2. 「組織不祥事に対する情報公開・公表への対応」の検討

2-1. 検討事項

本検討では、組織不祥事に対する、認定機関、認証機関、認証組織による対応のうち、信頼性確保の方策の一つとして、社会への説明責任の観点から、とくに情報公開に焦点を当てた検討を行った。主な検討事項は次のとおり。

- (1) 情報公開を進めるべき対象組織不祥事
- (2) マスコミによる報道、誤解を招く報道への対応
- (3) 認定機関、認証機関、認証組織による情報公開の内容（整合性を含む）
- (4) 認証機関と認証組織との間の契約

2-2. 議論のまとめ

不祥事報道がなされた場合、一般の生活者、消費者からは、そのような不祥事を起こした企業に世界共通の規格として認められている ISO マネジメントシステム (MS) 認証が付与されていたこと、さらには不祥事を起こした後にもそのまま認証が維持されていること、に対して驚きあるいは疑問の声が上がることが多い。

この場合、製品に対する瑕疵の問題あるいは環境事故の問題と MS に対する問題とを識別して考えていただけることは少ない。この点に関しては、日頃から MS に対する一般社会への普及活動が不足していることは否めない。このため、認定機関は一般社会への啓蒙活動を進める必要がある。また、認証組織の不祥事発覚後には、認定・認証機関は少なくとも一般の生活者、消費者からの問い合わせには誠意を持って対応することは当然として、さらに認定機関はウェブサイト等を主体にして、一般の方にも MS を理解していただける平易な解説記事とともに不祥事に対して認定・認証機関がどんな判断や活動を進めているかを掲載することが非常に重要である。

(1) 情報公開を進めるべき対象組織不祥事

認証された組織が不祥事を起こした場合、たとえそれがローカルな問題だとしても、当該組織に対する地域社会、一般社会、市場からの信頼を取り戻すために、利害関係者がそれぞれの説明責任を自律的に果たしていくことは常に求められている。今回、情報公開の検討対象として取り上げた事例としては、「事件発生以来、テレビ、一般紙等で、全国規模で繰り返し報道されているか」を判断基準とした。この場合、マスコミ報道としての取り扱いは、社会的な関心の高さによる影響が大きいため、実態としての不具合の程度とは一致しない場合もあるが、本認定・認証制度の信頼性の一貫した確保を狙いとして公開、公表を進めていく対象事例としては、上記を判断基準とすることが良いのではないかと考えた。

(2) マスコミによる報道、誤解を招く報道への対応

本認定・認証制度に対する社会一般からの理解は十分ではなく、MS 認証についての理解はさらに低いのが実態であろう。このため、本制度を運用している認定機関・認証機関の存在、役割については、一般の生活者、消費者にはほとんど知られていない。このような状況の中で、MS 認証組織の不祥事報道に、本制度に関する、誤り、あるいは誤解を招きかねない内容が含まれていることがしばしば散見される。このため、このような不祥事報道がなされた場合には、本制度を正しく理解してもらうために、認定機関である JAB が率先して正確な情報を市場に発信していくことも重要である。さらに、認定・認証機関は、常に日常の活動の中で一般の生活者、消費者に対して本制度に関する理解を得るための努力を継続して実施していくことが必要である。

(3) 認定機関、認証機関、認証組織による情報公開の内容（整合性を含む）

図 2 には、公表主体として認定機関、認証機関、及び認証された組織を対象として取り上げ、組織不祥事対応プロセスの中のそれぞれの段階で、公開、公表が望まれる開示内容の例示を行った。例示には、最近の実事例からサンプリングしたものと、想定できる架空の事例の内容を含んでいる。図 2 には、組織不祥事の判明以降、①～⑨のすべての項目に対応した公開情報のモデルを記載している。これらの情報公開にあたっては、一方で本制度の根幹である認証組織の審査内容に対する機密保持の制約も満たす必要がある。このため、例えば、認証組織の MS 上の不適合及び是正処置の内容については、認証機関が公開することには制約があるが、認証された組織が、自己責任により、自主的な判断で開示していくことは、本制度及び当該認証組織に対する市場からの信頼を得ていくために重要であることを認識しておく必要がある。

(4) 認証機関と認証組織との間の契約

不祥事発生後に一般の生活者、消費者からの本制度に対する信頼を回復するために、各主体が情報開示を行うことは有効な対応と考えられる。ただし、例えば認証機関から認証された組織に対する認証の一時停止を行ったことが公表されても、認証された組織からの同意が得られ、若しくは自主的な報告が行われない場合には、認証機関からは一時停止の理由等は開示できないため、中途半端な情報の開示になってしまう恐れもある。

このため、認証機関は当初より認証組織との間で不祥事報道に対する情報公開方針の合意の下、認証機関から状況に応じて直接に公表ができる審査契約を事前に締結しておくことが望ましい。

図 2：組織不祥事に対する情報公開・公表への対応（1/2）

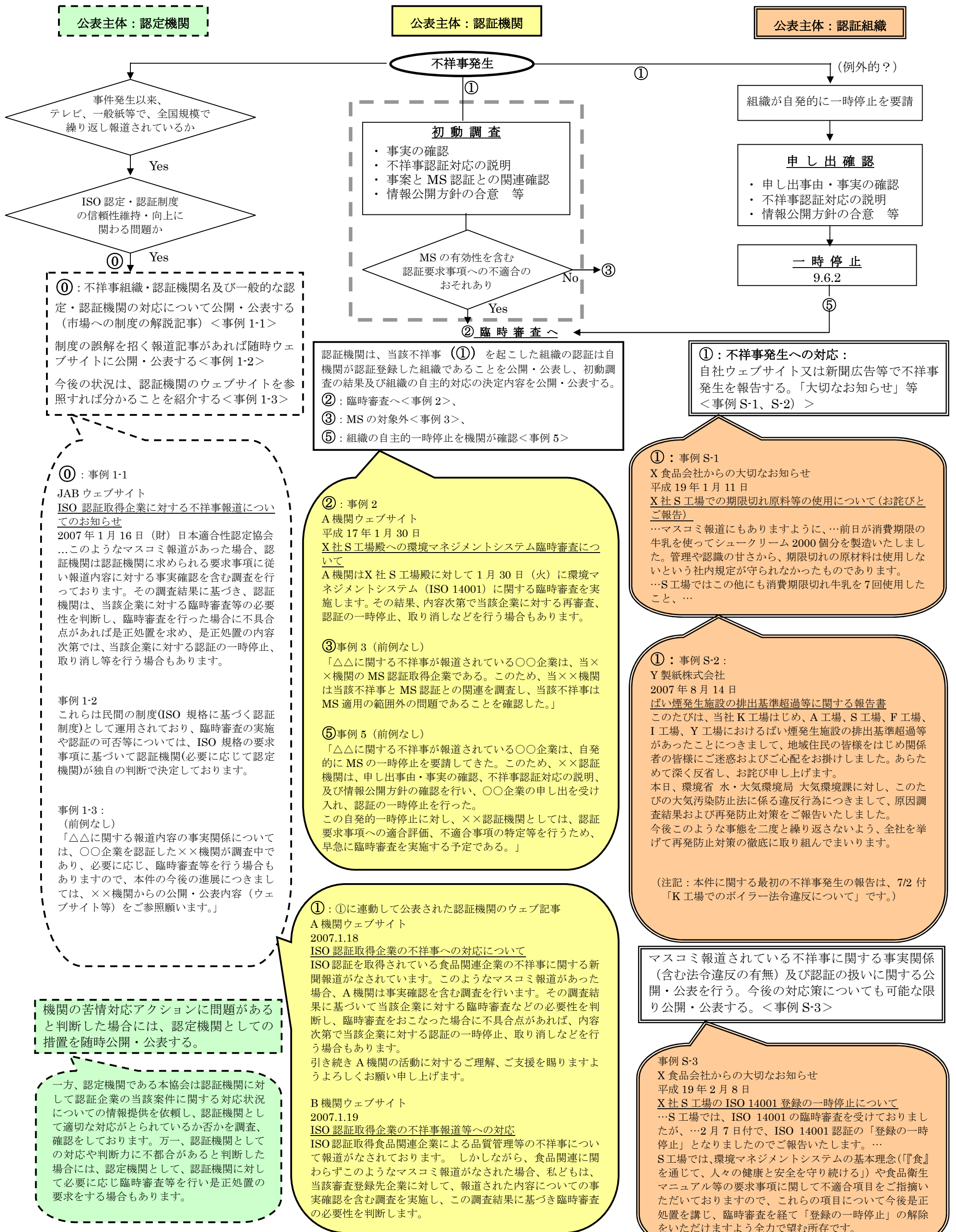
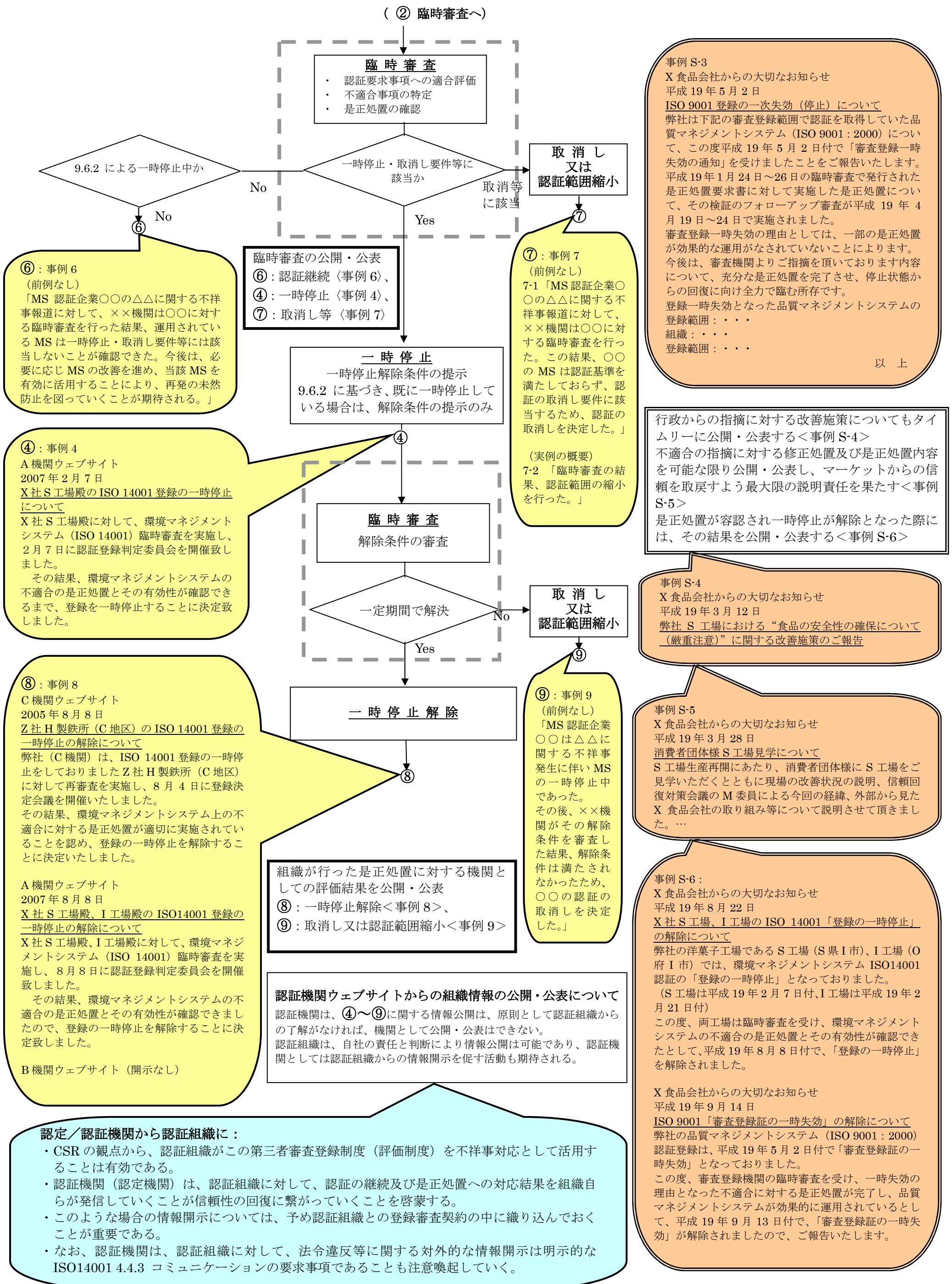


図 2：組織不祥事に対する情報公開・公表への対応 (2/2)



3. 「組織不祥事を通じて得られた審査教訓の水平展開」の検討

3-1. 検討事項

本検討では、組織不祥事の原因となるマネジメントシステム（MS）上の問題が認証審査にて検出できなかった事例にかかわる要因の検討とともに、制度全体の信頼性確保を意図して、個別の不祥事事案から特定される課題や教訓を他の認証審査や認証機関、認定機関等に対して水平展開していくための方策について検討を行った。主な検討事項は次のとおり。

- (1) 認証審査で不祥事の原因が検出できなかった要因（審査チームの力量、審査工数、組織による隠蔽等）
- (2) 問題の特性（認証機関固有、組織固有、業種・業態に共通、MS認定・認証制度に共通等）
- (3) 制度全体への水平展開の方策（認定・認証機関の対応）

3-2. 議論のまとめ

組織不祥事にあたって、認定・認証機関が苦情処理の一環として当該組織のMSの調査、また必要に応じて審査を行い、認証規格への適合性を確認するという動きはほぼ定着した。

しかし、一方では、マスコミに取り上げられ、それがMSに関わる不祥事の事例が増えると、「認証を受けながらなぜ不祥事を起こすのか?」、「審査で不祥事の原因となった問題がなぜ見つけれなかったのか?」という一般社会からの疑問は、ある意味自然な動きとして起きてくる。

巷間に、本制度は、サンプリング審査であるため全ての記録をチェックしているわけではないし、強制力ある検察権があるわけではないので、審査によってすべての組織の活動実態を把握できるものではない、という意見があるが、認定・認証機関はこうしたことを理由に、審査において組織の問題を検出できなかったことは当然のことであるとして、何ら改善の努力をしないでいることは許されるものではない。

仮に、ある認証組織が起こした認証されたMSに関係する不祥事と同様の不祥事が、他の認証組織で起きた場合、一般社会からの本制度への信頼が大いに失墜することは間違いないであろう。本制度の最終顧客は一般の生活者、消費者、一般社会であり、その信頼の上に成り立っている。その信頼が失われることは、本制度そのものが崩壊することを意味すると考えねばならない。

従って、認定・認証機関は、この制度の運用主体として、組織不祥事の調査結果に基づき、当該組織の認証規格への適合性評価を確実に行うことに加えて、「認証審査に問題はなかったか」、「今後の認定・認証審査のあり方に反映すべき教訓は何か」という視点で検討し、必要な改善と水平展開を進めることが重要である。

(1) 認証機関の対応

a) 認証審査の分析と機関内の対応

不祥事を起こした組織を認証した認証機関は、当該組織の事案調査の結果を踏まえ、自ら行った認証審査において見逃した当該機関のシステムの問題がどこにあったか、という視点からの分析を行う必要がある。

分析の範囲は、当該機関の契約内容の確認、審査計画等、認証プロセス、審査手法・審査マニュアル、担当した審査チーム、審査員の力量となろう。

その結果、不十分な点が特定された場合は、再発防止に向けて必要な改善を速やかに実施するとともに、その内容を機関の要員又は審査員に周知徹底することが必要である。また、同時に、問題点が過去に実施した他の認証審査に及ぼした影響を評価し、必要に応じて、関係

する部分のレビューを実施することも望まれる。

b) 単独の認証機関の認証活動に止まらない課題への対応

前項の分析の結果、場合によっては、当該認証機関の問題だけではなく、本制度全体として考慮・対応せねばならない次のような問題として認識されることが想定される。

- ・組織の業種・業態に共通する問題
- ・地域に特有な風土・慣習に起因する問題
- ・認証規格や認定・認証制度に起因する問題

特に、近年、マスコミで大きく取り上げられた食品業界の消費期限の遵守の問題や、環境装置、橋梁等、公共工事に関する談合の問題等は、業種・業態を同じくする企業において再発あるいは再発覚する可能性が高く、認定・認証機関全体としての的確な対応が必要となる。

このような問題が認識された場合、当該認証機関に留めず、本制度全体としての対応に結びつけるため、認定機関に対して情報を発信することが望まれる。

(2) 認定機関の対応

組織不祥事にあたって JAB は、認証機関に対して、当該事案に対する対応方針及び対応結果の報告を依頼してきた。またその直後の認定審査においては、苦情対応及びその処置のフォローを行ってきた。

今後は、認証機関の組織不祥事への対応について、より厳格な評価と処置を行うことに加え、認証審査のあり方へのフィードバックが的確になされていたかの確認を確実にを行い、認定・認証制度に対する社会からの負託に対応していく。

また、JAB 自身の情報収集から前(1) b)にあるような認定・認証機関全体として対応すべき課題が認識された場合や、認証機関からこの種の問題が提起された場合、認証機関に対してその情報と当面必要な対応策を発信するとともに、継続的に問題や教訓の蓄積に努め、認定・認証審査の進め方や制度の改善につなげていく。

さらに、認証規格や認定・認証制度の課題については、認証機関とも連携し、ISO や IAF (国際認定機関フォーラム) への要改善事項として提言を行っていく。

以上の認定・認証制度の信頼性維持・向上へ向けての取り組みには、機密保持の制約との関係や組織との契約をどうするか、これらをどうシステムティックに進めるか等、まだまだ解決すべき課題はあるが、一步ずつ確実に具体化していくことが重要である。

4. 「談合問題」の検討

4-1. 検討事項

JAB Notice No.05（意図的法令違反事例への対応）の発行により、認証機関から JAB への組織不祥事に関連した自主的な報告は促進されたが、最近、新聞紙上に見られる環境装置、橋梁、地下鉄等の公共工事に於ける談合問題が多発化する中、談合問題にかかわる JAB への報告は必ずしも促進されていなかった。

この原因にかかわり、JAB は、談合問題について、価格は顧客要求の一部であり、また顧客組織の法令遵守に対するコミットメント違反であり ISO への重大な不適合であるとの見解を有している一方、認証機関の間では、価格の問題は製品又は品質に関係がない、独占禁止法（以下、独禁法）は JIS Q 9001（ISO 9001）が言及する法令・規制要求事項でないので、ISO 認証組織の QMS と関係がないとする見解があった。

本検討では、この見解の相違、談合問題にかかわる最近の状況等を踏まえて、今一度、談合問題への認定・認証機関の対応について整理することとした。

(1) JAB Notice No.05「組織による法的要求事項の意図的な違反と審査登録機関による QMS 審査について」の発行

JAB は、JIS Q 9001（ISO 9001）の「要求事項（明示されている、通常、暗黙のうちに了解されているニーズ又は期待）」や「顧客要求事項」は、その定義から「製品」や「品質」に限定されていない、そして「不公正な取引方法の禁止」が明示又は暗黙のうちに了解されているなら少なくとも「顧客要求事項」と言えるはずである、との判断から、ISO、IAF のメンバーから成る APG（ISO 9001 Auditing Practices Group）に対して、意図的な法令違反への対応を APG 資料に盛り込むことの提案を行った。

APG では、独禁法が JIS Q 9001（ISO 9001）の法令・規制要求事項に該当するか否か、またその違反が QMS の範囲か否かについては、意見が分かれ合意を得ることが難しいことが予測されたため、判断を示すに至らず、「顧客要求事項（明示されている又は通常暗黙のうちに了解されている）を満たすという観点での QMS の有効性を審査する」ための調査の必要性に認証機関が留意することとの合意に止まった。（参考：APG 資料「法令・規制要求事項の審査」（2005 年 12 月 12 日発行））

JAB Notice No.05 は、この考え方を反映して 2006 年 2 月に発行され、以降の意図的法令違反への対応の指針として使用されているが、談合問題への直接的な記述がなかったため、認証機関の対応にはバラツキが見られた。

(2) その後の経過

a) 進む法改正

「公共工事の品質確保の促進に関する法律」（平成 17 年 3 月 31 日公布）では、談合の排除の徹底が明確に規定されている。発注者が購入仕様書にこのような法律の遵守を明示的に要求しているか、受注者が暗黙にその遵守を了解し談合決別宣言を出している場合、JIS Q 9001（ISO 9001）に規定されている品質方針や品質目標へ反映されているかを認証機関が審査において見ることができるし、見るべきポイントになってきている。

さらに、独禁法改正により、談合における個人責任から組織責任が問われるようになってきており、マネジメントシステム（MS）の問題として捉えられるケースも明確になりつつある。

また、これまで触れられなかった問題として、官製談合の議論がある。2006年10月から12月の3か月の間に3人の県知事が逮捕されるという異例の事態を受け、談合に關与した公務員への罰則を強化した「官製談合防止法改正案」が、2006年12月に可決され成立した。

b) 組織側の対応の変化

2007年度定時株主総会で、定款に談合防止の条文を新設することが承認された企業の例が報道された。定款への違反行為は、株主代表訴訟の根拠となり得るので、定款明記は言葉だけの談合決別宣言より重く、画期的な意義をもつことになる。

c) JIS Q 17021 (ISO/IEC 17021) の発行

2007年に発行されたMS認証機関に対する要求事項を纏めた規格であるJIS Q 17021 (ISO/IEC 17021) には、世界がこの10年間に経験した認証の信頼性確保の問題に対して、国際規格開発団体としてのISO/CASCO (適合性評価委員会) の是正処置が織り込まれており、社会の信頼を失う問題に対抗して認証機関が活用できる規定が多く含まれている。

d) 国際的な問題としてのカルテル

談合という言葉からは、自由競争を阻害する日本特有の商習慣というイメージを持ちやすいが、これはカルテル (協定) の一種であり、不公正な行動 (法令違反) を防ぐ目的からは、談合よりもカルテル又は欧州での競争法違反の観点でとらえるほうが、国際的な議論に適していると思われる。

EU競争法違反でガス絶縁開閉装置の日欧企業に総額約1200億円の課徴金という国際的なニュースが報道された (2007年1月)。この種の報道に対する欧州での受け止めについて、JABからEA (欧州認定機関協力機構) の認証委員会委員長へ問い合わせを行った。これに対して同委員長から、これまでEAの中で議論されたことがないが、機会をみてQMS認証の信頼性の観点で検討するとの回答を得たとの情報が紹介された。

4-2. 議論のまとめ

本検討では、具体的なケースを通じて、談合をQMSの問題とすべきか否か、また談合問題への認定・認証機関の対応について、考え方を整理することを目的とした。

しかし、相次ぐ談合問題に対して、規制当局からは、法的要求事項の強化とその厳格な適用姿勢が社会にも示されており、また、当事者である組織のレベルにおいても、定款の変更という形で、従来見られなかった踏み込んだ具体的行動を示す組織が現れている。

このように事態の改善が進みつつあるとの認識から、時間を要するこの議論は一先ず置き、改善の成り行きを期待を込めて見守ることとし、必要ならよりフォーカスした次なる対応を検討することとした。

5. 今後の課題

本検討会の活動により、認証された組織において不祥事が発生した場合、事後の認定・認証機関の対応のあり方については一定の成果を得たが、不祥事を起こした組織への具体的な処置や認定・認証審査の具体的改善等、いくつかの点について十分に議論が尽くされず課題として残された。これらは、組織不祥事への対応というより、より大きく本認定・認証制度の信頼性の更なる向上という観点から捉えるべきと考え、次のような今後の課題の中で検討することとした。

今後の検討課題

- ・ 最終顧客である社会により信頼感を持たれる認定・認証審査のあり方
- ・ 不祥事が発生した場合の認定・認証の毅然たる処置のあり方
- ・ 安易に簡略化や審査工数削減を行っている認証機関への対応
- ・ 海外認定機関及び海外認定機関のみから認定を受けている認証機関との協調した信頼性向上への取り組み

6. 謝 辞

最後に、本検討会の活動にあたって、ご協力を頂いた JACB 並びに具体的に検討に参加し貴重なご意見を頂いた JACB 会員機関の有識者諸氏に、深く感謝申し上げます。

2008年3月

組織不祥事への認定・認証機関の対応について
(組織不祥事対応検討会 報告書)

発行者：財団法人 日本適合性認定協会 (JAB)

所在地：〒141-0022

東京都品川区東五反田1丁目 22-1 五反田 AN ビル 3F

電 話：総務部 CS (03) 3442-1218

認定センター (03) 3442-1214