

Part 1 主催者挨拶



講演者：公益財団法人 日本適合性認定協会 理事長 飯塚 悦功 氏



公益財団法人 日本適合性認定協会
理事長 飯塚 悦功 氏

シンポジウムの概要紹介

JAB理事長を務めております飯塚です。今日は、第三者認証制度がどのくらい社会に信頼され、適用されているかについてきちんと議論したいと思います(図表1)。テーマは「実態から考える第三者認証制度の課題と期待 ～社会に認知され、信頼されるには～」です。私の挨拶のあと、ゲストとして経済産業省の上原様にご講演をお願いし、続いて基調講演を慶応義塾大学の山田先生をお願いしています。また午後からはJABマネジメントシステム研究会の2つのWGからそれぞれ活動報告をいただきます。1つめは、ISOマネジメントシステム認証制度の活用の実態です。これは今年だけでなく3年くらいかけて、この制度がどのように活用されているかを分析したいと考えています。2つめは、昨今世の中を賑わしています品質

不祥事です。これを認証制度でどれくらい防げるか、あるいは抑止できるかについて議論してきたことをお話ししたいと思います。この報告の後、マネジメントシステムにおけるリスクについて、横浜国立大学の野口先生にご講演をいただき、最後に質疑・応答を行いたいと思います。

第三者認証制度の意義と価値

これは毎年出しているスライドですが、第三者適合性評価制度の構造を表しています(図表2)。組織が提供する製品・

サービスが本当に大丈夫なのかということ、認証機関が評価します。その認証機関がある一定レベル以上の審査能力があることを認定機関が保証します。さらにその認定機関の能力が大丈夫かどうかをIAFが保証します。

では、認証制度とは何でしょうか(図表3)。これは優れたものをあらかじめ選んでおく制度だと言えます。選ぶためには基準が必要ですし、その基準に適合しているかどうかという評価が必要ですから、基準と評価が組み合わされて認証制度ができています。

ある分野で認証基準があるということ

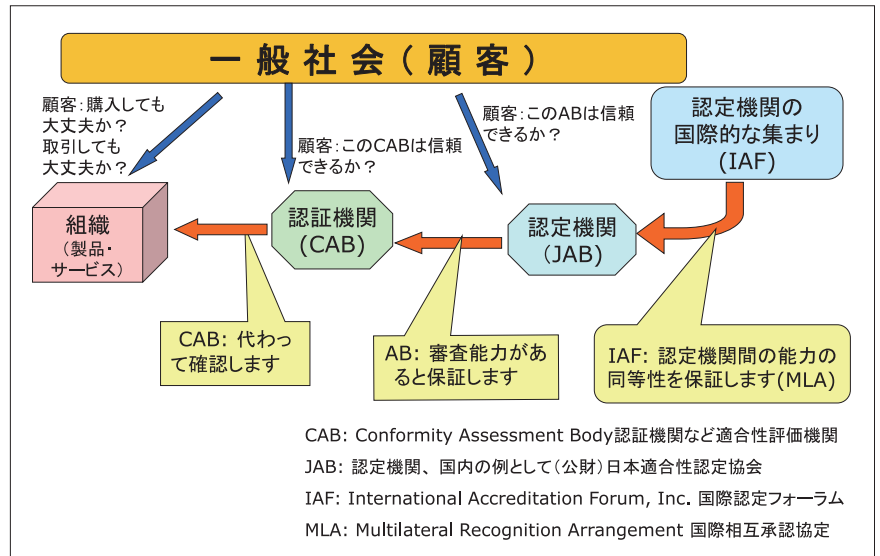
図表1 第7回 JAB マネジメントシステムシンポジウムの開催概要

- 日時:2019年3月18日(月) 10:30～16:45
- 会場:一橋大学一橋講堂(東京都千代田区)
- 内容

- テーマ:実態から考える第三者認証制度の課題と期待
～社会に認知され、信頼されるには～
- ゲスト講演:標準化動向と適合性評価への期待
- 基調講演:社会で活用される第三者評価制度
- JAB マネジメントシステム研究会 報告
 - WG1:ISO マネジメントシステム認証制度の活用の実態と活性化
～ISO 9001を中心に～
 - WG2:不祥事事例に対する認証制度における対応方法の提言
- ゲスト講演:マネジメントシステムにおけるリスク概念の活用
- 質疑・応答

毎年、学識経験者・組織・認証機関・認定機関・研修機関等のメンバーが、広い視点でマネジメントシステムについて研究し、その成果を発表することで、制度の深掘・普及を行う一つの取り組みとして継続

図表2 第三者適合性評価制度の構造



図表3 認証制度とは何か

- 第三者適合性評価制度＝優れものを選択しておく制度
- 認証制度＝基準＋評価
- 基準： **認証基準**
 - 基準制定分野の**重要性**の認識拡大
 - 妥当な基準の普及、合意形成（標準化）の促進
- 評価①： **能力証明**（認証基準への適合の公式の証明）
 - 顧客・社会： 評価対象の**選択**の質と効率の向上
 - 認証対象： 基準適合・能力保有の訴求
- 評価②： **能力向上**（認証プロセスを通じた能力向上）
 - 認証対象： 認証対象のレベル・能力向上
 - 社会： **社会**のレベルアップ（安全・安心、効率）、産業競争力向上

図表4 QMS認証の意義

関係者	目的	能力証明（認証結果の利用）	能力向上（認証の副次効果）
提供組織		QMS能力（経営管理能力）の訴求 製品品質（製品競争力）の訴求 QMS（経営システム）の透明性確保	QMS能力（経営管理能力） 向上 製品品質（製品競争力）向上 業績向上
業界		業界のQMS能力訴求 当該事業分野の製品の優秀性の訴求	当該事業分野の製品レベル の向上 業界全体のレベル向上
Supply chain		取引の質・効率の向上 取引の活性化	取引の質・効率の向上 川下の製品の競争力 向上
購入者		供給者組織選択の質・効率 の向上 購買管理プロセスの質・効率向上 供給者QMS透明性向上による購買管理充実	供給者組織・パートナーのレベル向上 購買製品の競争力向上 購入者自身の製品競争力向上
事業支援（保険・融資）		支援対象者選択の質・効率 の向上	妥当・合理的な支援（価格、条件等） 被支援者の能力向上
社会		良質製品の入手可能性 向上 経済の活性化	製品レベル向上 経済力、国力 向上
行政		民間の評価能力活用による 規制緩和	政治・行政の効率 向上

は、その分野が重要であると社会が認知しているからです。しかも、そこに提示されている基準そのものは、社会からある程度合意が得られているものです。

評価に関して2つの側面を考える必要があります。その1つめは、ちゃんとしていることを能力証明しているということです。公式に基準に適合しているという証明です。それによって何が起きるかという、認証結果を使う側から見ると、認証組織は安心できるということです。ですから、認証機関は安心できる組織をきちんと認証していただきたい。認証組織側にとっては、「自分たちは認証されるだけの能力を持っています」ということを訴求できます。評価の2つめは、能力向上です。認証というプロセスを通じて、認証される組織の実力も上がっていくということです。これによって、安全・安心な社会につながり、産業競争力の向上や国力の強化につながっていくと思います。

例えば、ISO 9001 (QMS) 認証について申し上げますと、提供組織、業界、サプライチェーン、購入者、事業支援（保険・融資）、社会、行政といった関係者に対して、それぞれ能力証明と能力向上に関する意義を挙げることができます（図表4、詳細はWG1の報告を参照）。これが、ISO 9001による認証制度を運営していく狙いなのです。この狙いに合うよう

図表5 社会に有用な適合性評価の条件

- **評価基準の妥当性**
 - 適合性評価対象分野に対する社会ニーズ
 - 基準のScopeとレベルの適切性
- **基準適合行動の適切性**
 - 適合性証明取得希望者(組織、製品等)による基準の意図の理解
 - 基準に適合する評価対象の実現
- **適合性評価プロセスの適切性**
 - 評価基準、評価員、評価計画、評価方法の適切性
 - 認証授与・維持判断の適切性
- **認証結果活用**の適切性
 - 評価対象の証明された「能力」の活用(選択の質と効率の向上)
 - 認証で保証される「能力」の適切な訴求

にやっていきたいと思うのですが、なかなか世の中、そんなに甘くないようです。

適合性評価が社会で有用であるためには、4つの条件が必要です(図表5)。1つめは、基準がしっかりしていること。2つめは、基準に適合するために、健全に行動してもらうこと。「免状さえもらえばいい」ということではいけません。認証組織がきちんと運用している仕組みそのものを評価してもらって、不十分なところは直しながら、自分たちの実力を訴求することです。3つめは、評価する側が真っ当であること。「ここはまあ、よしとしておこうか」ではまずいわけです。不適合があれば、ちゃんと指摘して直してもらわないといけません。また、認証授与だけでなく、それを維持していくための判断も適切でなければなりません。この適合性評価プロセスには、認定機関ももちろん含まれています。4つめは、認証結果をちゃんと使ってもらうこと。これは本日のWG1の大きな主題です。使ってもらうためには、認証制度の意義をお伝えするとともに、実際にその効果があるようにしていかなければなりません。

今日は2つのWGで報告があると申し上げましたが、WG1では、認証の価値について、社会でどれだけ有効活用されているかということを考えました。例えば、融資しようと思った場合、認証組織に対する料率を安くすることによって、認証組織が成長し、

それによってより良い経済社会ができあがっていきます。あるいは、民間企業の評価を全部行政がやるのではなくて、認証結果を利用した規制緩和を進めることにより、行政の効率向上をはかることができます。このような認証の社会的有効活用について、WG1で発表いただきます。

WG2では、認証の価値について、不祥事対応を取り上げます。認証制度を使って不祥事が起きそうなものを見つけることができるか、あるいは不祥事を抑止することができるかを考えていきます。

JABの不祥事への対応

実はJABでは不祥事対応についてさまざまな取り組みを行ってきました。2006年には、ISO 9001/14001認証組織の不祥事発生への対応として、JABと認証機関の協議会であるJACBの有志が一緒になって、不祥事が起きた時の情報公開の方法などについて検討を行いました。これを踏まえて、2008年に経済産業省が「マネジメントシステム規格認証制度の信頼性確保のためのガイドライン」を公表しました。このガイドを作成するための委員会には、JABや認証制度関係者が多く参加しました。この時に、対応策実行のため、MS認証機関に対する推奨文

書「故意に虚偽説明を行っていた事実が判明した認証組織に対する処置」(現在のJAB NS511)をJIPDEC(現在のISMS-AC)と共同で発行しました。

最近の取り組みとしては、組織不祥事に関する情報発信を速やかに行うことを心掛けています。要するに、JABのほうできちんと調べて、こういう状況になっていますということ、社会に対してきちんとメッセージとして出すということです。

また、認証組織で不祥事が起きた場合、その後の不祥事対応のプロセスを丁寧に確認しています。不祥事を見つけたらすぐに対応し、抑止するように誘導していく、このような認証プロセスがどれくらい行われているかを、1件ずつ調べていこうとしています。

国際的な動きとしては、IAFにおいて組織不祥事への対応を検討しており、IAF MD (Mandatory Document) 文書 (MS認証機関及び認定機関に対するIAFの基準文書)として作成しようとしています。この分野ではJABが先取りした取り組みをしていると思います。

ということで、今日は、この制度がどれだけ有効に活用できるのか、今話題になっている不祥事が防げるのか、このことについて、皆さんと一緒に議論していきたいと思っています。どうぞお楽しみください。