

「認定の基準」についての分野別指針
—マーケットリサーチに関わるサービス—

JAB PD358:2014

第2版:2014年04月01日

第1版:2010年06月01日

公益財団法人日本適合性認定協会

「認定の基準」についての分野別指針
ーマーケットリサーチに関わるサービスー

0. 序文

本指針は、マーケットリサーチ（市場・世論・社会調査の総称として使い、MR と略す）を提供するサービスを製品と見なし ISO 20252 に基づいて認証を行う製品認証機関（以下、「認証機関」という）に対して、JIS Q 17065「適合性評価－製品、プロセス及びサービスの認証を行う機関に対する要求事項」に基づく認定に際して適用する指針である。MR に関わるサービスで認証の対象とするのは、MR サービスと MR データ収集サービスである。MR サービス認証は ISO 20252 全体に適合を要求されるものであり、MR データ収集サービス認証は ISO 20252 の 1 章、2 章、3 章及び 5 章に適合が要求される。MR サービスと MR データ収集サービスを総じて「MR に関わるサービス」と呼び、本指針における認証機関は MR に関わるサービスの認証を行う。

本指針は、MR に関わるサービスの固有部分を分野別指針として示したものである。ISO 20252 に基づく MR に関わるサービスの製品認証スキーム (2. 引用文書 f) にある認証機関に対する要求事項も含んでいる。

本指針において要求している事項は、認証機関が本指針の表現どおりに実施することを必ずしも要求するものではないが、認証機関は本指針の意図する機能を何らかの方法によって満たしていることが必要である。

備考 1 本指針の項の末尾の□内に関連している認証スキームの項を入れた。

1. 適用範囲

K1.1 本指針は、MR サービス及び MR データ収集サービスを認証の対象として ISO 20252 に基づいて MR に関わるサービスの認証を行う認証機関に適用する。

2. 引用文書

本指針において、引用又は言及している年番表示のない文書については、最新版を意味する。

K2.1 引用文書

- a) JIS Q 17065：適合性評価－製品、プロセス及びサービスの認証を行う機関に対する要求事項(ISO/IEC 17065 IDT)
- b) JAB P204：第三者製品認証システムの類型(JIS Q 0067(ISO/IEC Guide 67) IDT)
- c) International Classification for Standards(ICS) (以降、ICS コードという。ISO 発行)
- d) ISO 20252：Market, opinion, and social research－Vocabulary and service requirements (対訳：市場・世論・社会調査－用語及びサービス要求事項)

備考 2 ISO 20252 の日本語表記は ISO 20252 英和対訳版(一般財団法人日本規格協会 発行)に従う。

- e) JMRA PC001 : ISO 20252 マーケトリサーチサービス製品認証制度の認証スキーム
(以降、認証スキームという。一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会 ISO
20252 認証協議会 発行)

3. 定義

- K3.1 マーケトリサーチ(MR)
市場・世論・社会調査の総称。[認証スキーム 3.1]
- K3.2 MR サービス
MR を依頼者に対価と引き換えに提供する行為。[認証スキーム 3.2]
- K3.3 MR データ収集サービス
MR の中でデータ収集を依頼者に対価と引き換えに提供する行為。[認証スキーム 3.3]
- K3.4 調査実施機関
ISO 20252 2.55 による。
- K3.5 クライアント
ISO 20252 2.10 による。
- K3.6 供給者
ISO 20252 に適合する MR サービス又は MR データ収集サービスを依頼者に提供し、当該サービスを提供する場合には、ISO 20252 に適合させ続けることに責任をもつ調査実施機関。
- K3.7 認証区分
認証範囲を特定するために、同類の MR サービス又は MR データ収集サービスをまとめて区分けした認証の範囲。[認証スキーム 3.10]
- K3.8 シニアマネジメント
ISO 20252 3.1.2 に記載されている調査実施機関の責任者又は責任あるグループ。
[認証スキーム 3.7]
- K3.9 定量調査
ISO 20252 2.48 による。
- K3.10 定性調査
ISO 20252 2.47 による。

- K3.11 調査員
ISO 20252 2.26 によるフィールドワーカーをいう。[認証スキーム 3.13]
- K3.12 調査員訪問型定量調査
訪問面接調査、訪問留置調査などで調査員が自らデータ収集の主体となって行う定量調査。[認証スキーム 3.14]
- K3.13 調査員介在型定量調査
CLT、来場者調査、街頭調査、観察調査、電話調査などにおいて、限定されたエリア内で管理者の監督下で調査員（電話オペレータを含む）が介在する定量調査。
[認証スキーム 3.15]
- K3.14 調査員非介在型定量調査
インターネット調査、郵送調査、電話調査などにおいて、調査対象者からデータを収集する時に調査員が介在しない定量調査。[認証スキーム 3.16]
- K3.15 有効要員数
認証対象サービスに関わる常勤要員の数。[認証スキーム 3.17]
- 備考 3 有効要員数は標準審査工数を算定する上での基礎となる数字である。非常勤要員は就業時間を換算することにより常勤要員として算定する。換算に当たって、1日の就業時間は 8 時間とする。調査員は有効要員数には含まない。同じシニアマネジメントの下で本部以外の事業所で行われている認証対象サービスに関わる常勤要員も、同一シニアマネジメントの下の有効要員数に含める。[認証スキーム 3.17]

4. 認証機関

K4.1 一般

K4.1.1 認証機関は認証スキームに従い、ISO 20252 を適用して認証しなければならない。

K4.1.2 MR サービスの認証基準は、ISO 20252 全体であり、MR データ収集サービスの認証基準は ISO 20252 のうち 1 章,2 章,3 章及び 5 章である。[認証スキーム 4.3]

K4.2 組織

K4.2.1 認証機関は認証を授与するために、MR や ISO 20252、認証スキームに関して専門能力のある要員を利用できることを含めた MR に関わるサービスの技術的な基盤を有すること。

K4.3 運営

K4.3.1 認証機関は、認証スキームにあるサンプリング条件、評価項目、評価方法に関する文書化された手順を持たなければならない。[認証スキーム 10]

- K4.4 認証の授与、維持、拡大、一時停止及び取消しに関する条件及び手続き
- K4.4.1 認証機関の認証の授与、一時停止及び取消しの条件の中には、認証スキーム 11.1 及び 11.2 にある要件を含んでおかなければならない。[認証スキーム 11.1, 11.2]
- K4.5 文書化
- K4.5.1 認証機関は供給者から提供される認証されたサービスに関わる情報の内、供給者の名称及び認証区分と認証区分内の調査手法、プロジェクト又は報告書の識別番号が当該サービスのクライアント及び第三者からアクセスできるようにしなければならない。[認証スキーム 15]
- K4.6 記録
- K4.6.1 記録は、現行の認証サイクルの残りの期間に、更に少なくとも 1 回の認証サイクル期間を加えた期間保管することが望ましい。
5. 認証機関の要員
- K5.1 認証機関は、ISO 20252 の調査プロセスマネジメントシステムの要求事項を評価する力量のある要員と MR に関わるサービスの要求事項を評価する力量のある要員を有すること。[認証スキーム 12]
- K5.2 調査プロセスマネジメントシステムの要求事項を評価する要員の必要とする力量の要件として、ISO 20252 に関する知識、マネジメントシステムの認証に必要な知識及び審査の技能を有していること。[認証スキーム 12]
- K5.3 MR に関わるサービスの要求事項を評価する要員の必要とする力量の要件として、MR 分野の業務経験 5 年以上、ISO 20252 に関する知識、認証に必要とする当該分野の知識及び審査の技能を有していること。[認証スキーム 12]
- K5.4 認証機関は、MR に関わるサービスの評価結果のレビューと認証決定のために、当該分野に対して専門能力のある要員を持たなければならない。
6. 認証の申請
- K8.1 MR に関わるサービスは、それぞれ付表 1 及び 2 に示す認証区分により認証範囲を特定すること。[認証スキーム 5, 付表 1, 付表 2]
7. 評価
- K7.1 認証機関は、MR に関わるサービスに対して認証区分毎に評価項目、評価方法を決定し、文書化すること。[認証スキーム 10.3]
- K7.2 認証機関は被認証者が申請した認証区分内で実施している全ての調査手法を確認

し、評価するサンプルを自ら選定すること。[認証スキーム 10.1]

- K7.3** 初回審査では、申請された各認証区分から進行中のプロジェクトとすでに終了したプロジェクトをそれぞれ含み少なくとも二つ以上の評価サンプルを選定し、評価すること。[認証スキーム 10.1]
- K7.4** 認証機関は、認証区分内の供給者が実施している各調査手法に関わるサービスを、認証有効期間中に少なくとも一度は評価サンプルを選定して、評価すること。[認証スキーム 10.1]
- K7.5** MR に関わるサービスを評価するために、当該サービスに悪影響を与えない範囲で MR のプロセスに立会う評価を含めること。[認証スキーム 10.3]
- K7.6** 本部と同じシニアマネジメントの下で本部以外で実施されている認証の対象となるサービスもサンプリングの評価の対象とする。[認証スキーム 10.1]
- K7.7** 認証機関はサンプリングの条件と評価方法の文書化された手順を持つこと。MR サービス又は MR データ収集サービスの中には、ISO 20252 に規定された内容に含まないものがある。そのような場合は、ISO 20252 の当該の規定条項に基づく評価は行われぬ。[認証スキーム 10.1, 10.3]
- K7.8** MR に関わるサービスのプロセスの妥当性の評価の一環として、MR に関わるサービスの成果物の評価を行うこと。[JAB P204, JIS Q 0067 6.3.8 a)、認証スキーム 10.2]
- K7.9** 認証審査は、付表 3 及び 4 に示す工数を標準として行う。標準審査工数には、審査計画書作成、文書審査、審査報告書作成の工数も含まれる。単位は審査員一人 1 日の工数であり、1 日は 7 時間として計算する。本標準審査工数には、同一シニアマネジメントの下で本部以外の事業所で行われている認証対象のサービスを審査する工数を含む。標準からはずれる場合は、認証機関はその理由を申請者に明示すること。[認証スキーム 10.4、付表 3、付表 4]

8. 認証に関する決定

- K8.1** MR に関わるサービスの認証範囲は認証区分で特定する。[認証スキーム 5]
- K8.2** 認証の有効期間は、3 年間である。[認証スキーム 7]
- K8.3** 供給者が認証の継続を希望する場合は、有効期間が満了する前に、認証機関は再認証しなければならない。再認証では、認証機関はすべての要求事項に対する継続的履行を評価しなければならない。[認証スキーム 9]

K8.4 MR に関わるサービスを認証する製品認証システムは、システム 6 でサンプリング評価を加える。[JAB PD204, JIS Q 0067 6.3.8、認証スキーム 6]

K8.5 認証された MR に関わるサービスを分類するための ICS コードは、03.080.20 とする。

9. サーベイランス

K9.1 認証機関は、認証したサービスが継続的に要求事項に適合しているかどうかを検証するために、少なくとも年 1 回定期的にサーベイランスを実施する。[認証スキーム 8.1]

K9.2 本部と同じシニアマネジメントの下で本部以外の事業所で行われている認証対象のサービスは、初回審査又は再認証審査時に評価されなかった場合は、認証有効期間中に少なくとも一度はサーベイランスを受けなければならない。[認証スキーム 8.2]

K9.3 認証したサービスに関して要求事項に適合していない可能性を示す何らかの情報があつた場合、認証機関は臨時にサーベイランスが必要かどうかの検証を行う。また、臨時にサーベイランスを行う場合の手順を持つ。[認証スキーム 8.3]

K9.4 認証機関は、供給者が認証された認証区分内で新たな調査手法のサービスを開始するとき、事前に当該認証機関にその内容を通知することを要求し、当該認証機関は臨時にサーベイランスが必要かどうかの検証を行う。また、臨時にサーベイランスを行う場合の手順を持つ。[認証スキーム 8.4]

10. 適合にかかる権利、認証書及びマークの使用

K10.1 認証マークは法的に保護し、認証マークを使用する場合に、他者の権利に抵触するおそれのないようにする。

K10.2 認証機関は、調査報告書の内容を認証しているかのような誤解を招く認証マークの使用を認めてはならない。[認証スキーム 13]

11. 供給者に対する苦情

K11.1 認証機関は、認証したサービスに関して要求事項に適合していない可能性を示す何らかの情報を供給者が認識した場合には、その情報を認証機関も知り得るようにすること。[認証スキーム 14]

付表 1 : MR サービスの認証区分[認証スキーム付表 1]

コード	調査の種類	認証区分の名称	認証区分の内容及び調査手法
A	定量調査	調査員訪問型定量調査	<ul style="list-style-type: none"> 調査員が一般家庭、小売店、事業所、医療機関等を訪問し、行う調査。 例えば、以下のような調査手法がある。1)訪問面接調査、2)訪問留置調査、3)小売店監査調査(ストア・オーディット調査)、4)ミステリーショッパー。1)、2)には調査員訪問型の継続パネル調査も含まれる。
B		調査員介在型定量調査	<ul style="list-style-type: none"> 限定されたエリア内で管理者の監督下で調査員(電話オペレータ含む)が介在する調査。 例えば、以下のような調査手法がある。1)CLT、2)来場者調査、3)電話調査、4)観察調査。 1)には CAPI によるものが含まれる。2)には同様の手法で調査が行われる来街者(街頭)調査、来店者(店頭)調査、出口調査などが含まれ、これらを代表する。3)には CATI が含まれる。4)には、来店客動線調査などが含まれる。
C		調査員非介在型定量調査	<ul style="list-style-type: none"> データ収集時に調査員が介在せず、調査対象者が所有する情報通信機器、調査対象者(宅)・調査対象店に設置した装置、調査会社の保有するシステム(仕組み)を活用し、データを収集する調査。 例えば、以下のような調査手法がある。1)インターネット調査(インターネット上の観察によるデータ収集を含む)、2)郵送調査、3)装置設置型調査。1)にはモバイル(携帯電話)調査も含まれる。3)には

			装置設置型の継続パネル調査も含まれ、視聴率調査、スキャニング方式の小売店・消費者調査などが該当する。他にオートコール電話調査、FAX 調査、アイカメラ購買行動調査などが含まれる。
D	定性調査	定性調査	<ul style="list-style-type: none"> 例えば、以下のような調査手法がある。1)グループインタビュー、2)デプスインタビュー、3)オンライン定性調査、4)エスノグラフィ調査

備考：

CLT は、Central Location Test の略。

CAPI は、Computer-Assisted Personal Interviewing の略。(ISO 20252 2.13 EXAMPLES 参照)

CATI は、Computer-Assisted Telephone Interviewing の略。(ISO 20252 2.13 EXAMPLES 参照)

付表 2：MR データ収集サービスの認証区分[認証スキーム付表 2]

コード	調査の種類	認証区分の名称	認証区分の内容及び調査手法
P	定量調査	定量調査データ収集	付表 1 にある定量調査に伴うデータ収集
Q	定性調査	定性調査データ収集	付表 1 にある定性調査に伴うデータ収集

付表 3 : MR サービス認証の標準審査工数 (単位 : 人・日) [認証スキーム付表 3]

認証区分数	1			2			3			4		
審査の種類	I	S	R	I	S	R	I	S	R	I	S	R
有効要員数												
1-10	2.0	1.0	1.5	2.5	1.5	2.0	3.0	1.5	2.25	3.5	1.75	2.5
11-25	2.0	1.0	1.5	2.5	1.5	2.0	3.0	1.5	2.25	3.5	1.75	2.5
26-45	2.5	1.5	2.0	3.0	1.75	2.5	3.5	2.0	2.75	4.0	2.5	3.0
46-65	2.5	1.5	2.0	3.0	1.75	2.5	3.5	2.0	2.75	4.0	2.5	3.0
66-85	3.0	1.75	2.5	3.5	2.0	3.0	4.0	2.5	3.0	4.5	3.0	3.5
86-125	3.0	1.75	2.5	3.5	2.0	3.0	4.0	2.5	3.25	5.0	3.0	3.75
126-175	3.5	2.0	2.75	4.0	2.5	3.25	5.0	3.0	4.0	6.0	3.5	4.0
176-275	4.0	2.5	3.0	4.5	3.0	3.5	6.0	3.5	4.75	8.0	4.0	6.0
276-425	5.0	3.0	3.5	6.0	3.5	4.0	8.0	4.0	6.0	10.0	5.0	7.0
426-625	6.0	3.0	4.0	8.0	4.0	6.0	10.0	5.0	7.0	12.0	6.0	8.0
626-875	7.5	3.5	5.0	9.0	4.5	6.5	11.0	5.5	7.5	13.0	6.5	8.5
876-1175	9.0	4.0	6.0	10.0	5.0	7.5	12.0	6.0	8.5	14.0	7.0	10.0
1176～	上段の増加の割合に基づいた工数											

付表 4 : MR データ収集サービス認証の標準審査工数(単位 : 人・日) [認証スキーム付表 4]

認証区分数	1			2		
審査の種類	I	S	R	I	S	R
有効要員数						
1-10	1.5	1.0	1.5	2.0	1.0	1.75
11-25	1.5	1.0	1.5	2.0	1.0	1.75
26-45	2.0	1.0	1.5	2.5	1.5	2.0
46-65	2.0	1.0	1.5	2.5	1.5	2.0
66-85	2.5	1.0	2.0	3.0	1.5	2.5
86-125	2.5	1.0	2.0	3.0	1.5	2.5
126-175	3.0	1.5	2.5	3.5	2.0	3.0
176-275	3.5	1.75	2.5	4.0	2.0	3.0
276-425	4.5	2.0	3.0	5.0	2.5	4.0
426～	上段の増加の割合に基づいた工数					

付表 3 と 4 の備考 :

- 1) I : 初回審査、S : サーベイランス、R : 再認証審査
- 2) 工数の単位は、品質マネジメントシステムと MR に関わるサービス固有部分の両方を

評価する力量を有する審査員の人・日である。なお、両方の評価を複数人で分担して審査する場合は、複数の審査員を合わせて、1人・日とする。

- 3) 初回審査及び再認証審査時の有効要員数は、申請時のそれとする。サーベイランス時の有効要員数は、原則初回又は再認証申請時のそれとする。ただし、認証区分内で新しく開始したサービスにより有効要員数が変動した場合は、変動したものをサーベイランスの有効要員数とする。

以上

公益財団法人 **日本適合性認定協会**

〒141-0022 東京都品川区東五反田 1 丁目 22-1

五反田 AN ビル 3F

Tel.03-3442-1214 Fax.03-5475-2780

本協会に無断で記載内容を引用、転載及び複製することを固くお断りいたします。