

**消費者の声なき声を形に！
事故の再発防止を目指した
ISO規格開発への挑戦**

主婦連合会 会長 河村 真紀子

標準化への消費者の参加は不可欠

- ◆ 消費者は標準化の重要なステークホルダー
- ◆ 標準化とはコンセンサスベースでつくられるソフトウェア
- ◆ 日ごろ感じている問題を発掘
 - 標準化の役割を学んで、その問題が標準化の手法で対応できるかを考える
 - 要望を出す、提案してみる

主婦連が提案した標準化

1975年 「計量米びつ」

2008年（2024年改正） JIS S 0104 「リコール社告の記載項目及び作成方法」

★2024年 ISO 5665 「消費者事故調査 要求事項とガイダンス」

Consumer incident investigation — Requirements and guidance

現在 JIS原案審議中 「災害応急対策用ブルーシート」

主婦連が提案した標準化

1975年制定 「計量米びつ」

主婦連の機関紙
『しゅふれんたより』
1979(昭和54)年12月号より

**JIS規格原案
作りに参加して**

電気がまと計量式米びつ

電気がまとの専門委員会が昭和四十六年九月から開始して、昭和四十七年三月に制定されました。消費者として問題とした一つに炊飯容量を、〇・五坪、一坪、一・八坪、二・七坪、三・六坪で表示するという案に對して重量表示するよう要望しました。

その理由は次の三点です。

①中学生など学校で料理に使う米を〇・五坪持つていく場合は計量米びつ(JIS規定以前の商品名)のレバーの表示が番号であったり、説明書には容量という状態なのでレバーを押して出てきた米をはかりではかつて重量(坪)にしなければならぬ、という苦情がありました。

②主婦連では計量式米びつ(計量米びつという表現は計量法との関係で、式を加えた)の原案作成を依頼され、この作成について重量表示をする原案としました。この場合(米の容積から重量を求める場合)のかさ比重を〇・八三とした。

③米の売買は以前は秤で計り、家庭では小さい研やコップを使って計っていましたが、現在は重量で取引され、販売されています。

電気がまとの容量表示を重量表示にする要望に對し、将来米びつの規格制定の後で考えたいということで現在に及んでいます。

専門委員 研野富貴子

主婦連が提案した標準化

2008年（2024年改正）JIS S 0104 「リコール社告の記載項目及び作成方法」

JIS規格を取り入れた
リコール社告の例

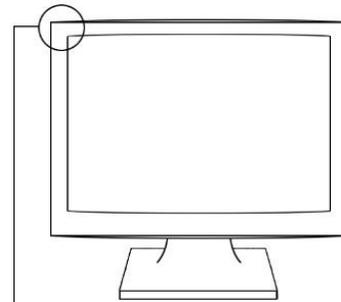
リコール社告 ○△電器社製薄型テレビ (回収)

発火のおそれ

○△□ (商品名・形式)

弊社液晶テレビ○△□で発火・火災事故が発生しています。電源盤の部分不適合が原因です (と思われる)。

回収して部品の交換を行ないますので、お客様は直ちに電源プラグを抜いてご使用を中止し、左記に連絡してください。弊社の社員証を携帯した担当者が回収にお伺いします。



型式 (正面左端上部)
(ABC00-D12)

- ・販売場所と期間 全国のスーパ、家電販売店などで平成××年○月×
- 平成×△年□月に販売
- ・連絡先 東京都○○区○○町○○丁目
- 番地 ○△電器株式会社
- 「液晶テレビ回収受付センター」

0120-000-000

(携帯電話でもかけられます)

FAX 0120-000-111

- ・受付時間 毎日午前10時から午後六時
- ・回収対象数 一万台
- ・これは二回目のリコール社告です。
- ・これまでの回収数 五〇〇〇台
- (回収率五〇%)
- ・インターネット

<http://www.00000.co.jp>

平成二〇年十一月二〇日

○△電器株式会社

主婦連が提案した標準化

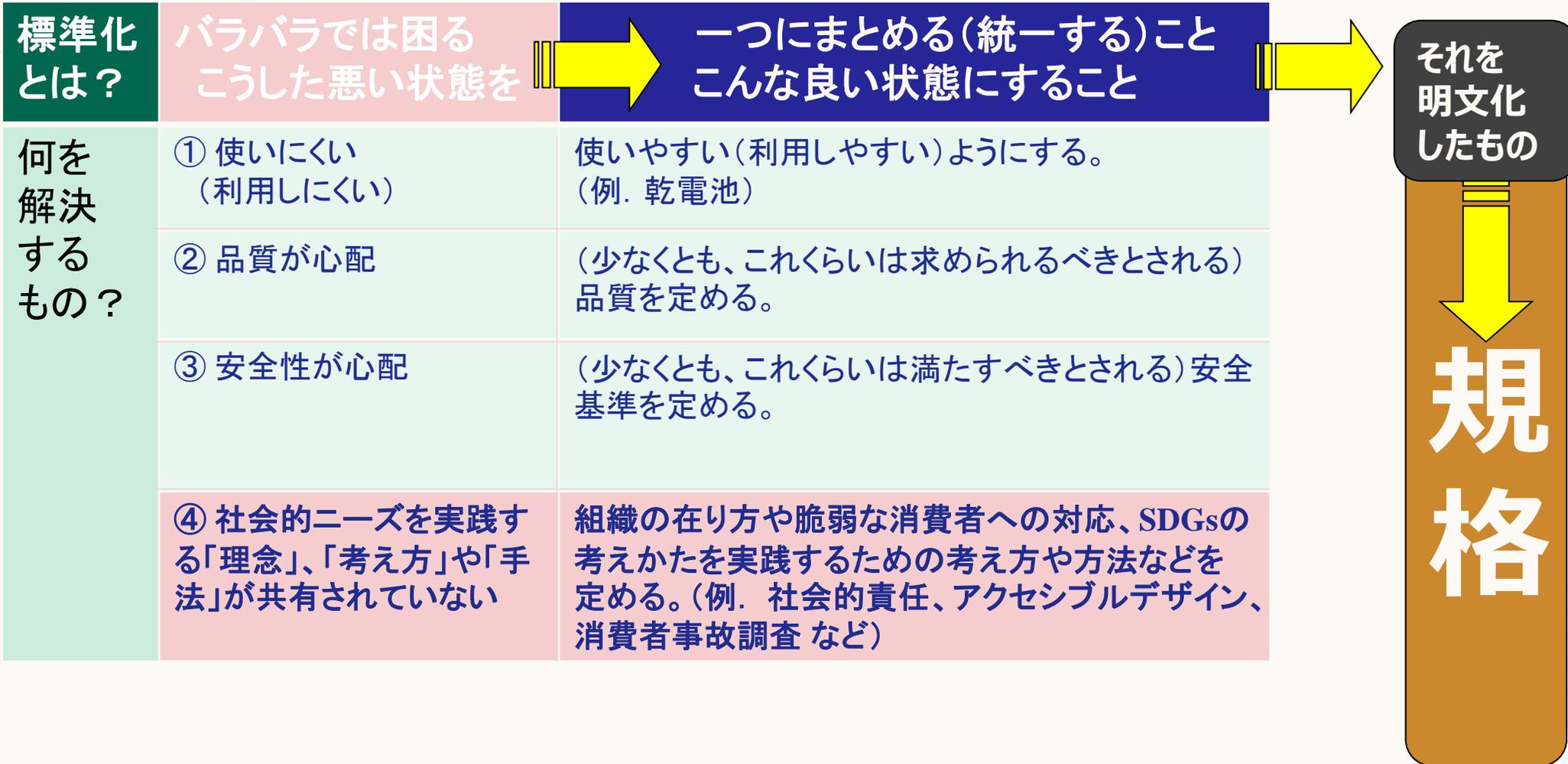
「計量米びつ」 ➤ モノの規格（より使いやすく）

「リコール社告の記載項目及び作成方法」 ➤ 情報伝達（記載）の方法の規格（消費者安全のために）

「消費者事故調査 要求事項とガイダンス」 ➤ 理念・手法の規格（事故の再発防止 = 安全な社会のために）

★標準化の「対象」が時代とともに広がってきた モノ ➤ ➤ 理念・考え方や手法

- 誰の目線で（大人、子供、高齢者・障害者等）
- 何が（製品、サービス、もののあり方等）



なぜ消費者事故調査の標準化？

そもそもの始まりは消費者庁を作ろうという運動。

消費者庁創設運動の背景には、1990年代から2000年代にかけて相次いだ偽装表示や悪質商法の横行による財産的被害の問題と共に、エレベータ事故やガス湯沸かし器の事故など深刻な消費者事故の発生があった

。消費者の生命身体に被害をもたらす事故をきちんと調査して再発防止につなげる調査機関を設置すべきという声が高まる。

↓

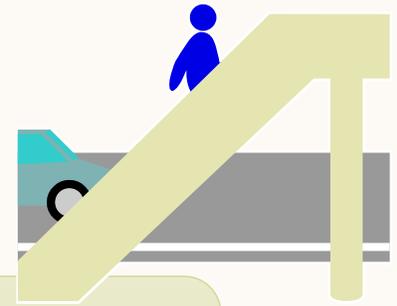
消費者庁において、消費者事故の調査機関を設置するための準備が始まる。

全国消費者行政ウォッチねっと（略称：ウォッチねっと）が開催した 事故調査に関する連続勉強会

- 2010年4月から5月、「ウォッチねっと」と主婦連合会が企画し、事故調査に関する連続勉強会が開催された。
 - 第1回 講師： 高本 孝一さん（日本乗員組合連絡会議）
 - 第2回 講師： 佐藤 健宗さん（弁護士）
下村 誠治さん（明石歩道橋犠牲者の会）
美谷島 邦子さん（日航ジャンボ機御巢鷹山墜落事故被災者家族の会）
 - 第3回 講師： 市川 正子さん（エレベータ事故被害者遺族）
鶴田 昌弘さん（ふじみ野市職員労働組合）
 - 第4回 講師： 柳田 邦男さん（ノンフィクション作家）
中村忠史さん（弁護士）
- 勉強会には消費者庁の初代長官や担当審議官も一参加者として参加。マスコミの記者も加わり、活発な意見交換が行われた。
- 連続勉強会は最後に、事故調査機関の独立性・網羅性の確保、責任追及・刑事捜査と事故調査の峻別、事故の直接的原因のみならずその背景にある制度的・組織的要因や天候・環境に至るまでの複合的な要因を調査対象とすること、事故被害者と遺族の尊厳を守ることの重要性などを含む提言をまとめた。

連続勉強会（2010年）

明石歩道橋事故 被害者遺族の声



2001年7月21日、明石市民夏まつり花火大会2日目の午後8時半頃、JR神戸線朝霧駅南側の歩道橋において、駅方面からの見物客と会場方面からの見物客とが合流する南端で1m²あたり13人から15人という異常な混雑となったことから「群衆雪崩」が発生。死者11名（内訳：10歳未満9名・70歳以上2名）と重軽傷者247名を出す大惨事となった。

- 当時2歳11ヶ月の息子を亡くした。事故にあうまでは、当然行政機関が遺族に事故原因の説明もしてくれる、心のケアもしてくれると思っていた。実際はそういう対応がまったくないということがわかった。関係当事者が説明すべきだと思うが、彼らは刑事裁判を理由に口を閉ざしてしまう。捜査と調査、8年9ヶ月、互いに他方を疎外しながら、原因究明が進まないという実態。
- 遺族にとっての疑問は簡単なこと。「なんで亡くならなくてはならなかったのか」を知りたい。それが分かることが一番大切。それが再発防止につながる。遺族が立ち直って、前向きに歩き出すためには、原因を知ることが一番大切。捜査よりも調査に期待している。司法による原因究明には限界がある。
- 報告書には、まったく理解できないような難しいメカニズムが書いてあった。一般市民、遺族が理解できないような報告書に意味があるのか？ これで再発防止に役立つのか？ 命の犠牲があつて、事故が調査されたのに、遺族目線をきちっとしなければ意味がない。
- 学者の自己満足や社会の沈静化だけではだめ。再発防止を一番求めるのは遺族。再発防止活動に活かされる調査でなくてはだめ。

連続勉強会（2010年）



ふじみ野市プール事故 職場関係者の声

2006年7月31日、ふじみ野市大井プールで小学2年生の女兒が流水プール内の吸水口より地下水路パイプに吸い込まれて死亡した事故。死因は、急なスピードで吸い込まれ、水路壁に強く頭を打ち付けられたことによる脳幹損傷による即死であるとの検死結果が出た。

- 事故のあった当日、教育委員会の体育課に勤務していた。
- 事故の原因はずさんの連鎖。
- 事故後、事故の背景要因も含めて真相究明し、再発防止を組合（労働者）の立場で求めていこうと考え、取り組んだ。
- プールの監視員の大半はアルバイトの高校生だった。救命の講習を受けるという決まりも守られていなかった。そのようなずさんな状態で運営されていた。
- 1980年代以降から、似たようなプール事故がくりかえされていた。この事故の後も起きている。
- この事故では、教育委員会の体育課の担当課長、係長が起訴され、有罪となった。
- 裁判を傍聴してきたが、痛感しているのは刑事裁判では、決して事故の原因追究はできないということ。
- なんとかしても、このような事後処理をやめさせなければいけない。無理やり誰かに責任をおしつけて、システムは変わらず、次の事故を防げない。それこそ“犯罪”ではないか。
- 事故原因究明機関が必要と思っている。裁判とは違う形での、再発防止できる新しい仕組みが必要。

日航機墜事故 被害者遺族の声

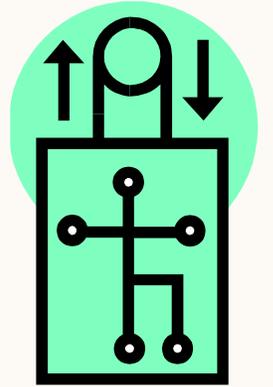


- 事故に至るプロセスの解明が、類似事故を防止する。だから、真相の解明が優先されて欲しい。事故の原因がうやむやになることは、肉親の命が生かされないことだ、とても納得することができない。
- 私たち遺族は、「捜査より調査が優先」、「どうしたら事故の背景や真相を問えるのか」、そして何よりも「膨大な調査、捜査の資料を安全のために生かして欲しい」等を、悩みながら社会に向けて提案してきました。
- 調査と捜査、それがお互いに、妨げ合うことのない、しかもあらゆる角度からもれなく事故原因となり得るものへアプローチできるシステムを作らない限り、再発防止のための真の事故原因の究明はありえないと思う。
- 私たち事故の遺族、被害者は、なぜ事故が起きたかを知りたい。将来の事故を未然に防ぎ、事故の再発を防止することで失われた命を生かしたいと願っている。

連続勉強会（2010年）

シンドラータエレベータ事故 被害者遺族の声

- 事故の再発防止のためには、原因解明が必要不可欠。調査のためには、事故機・当事者・関係者へのアクセスが欠かせない。しかし、アクセスできるのは、現在は警察などの捜査機関のみ。国交省の部会の調査では、法的権限がないため、解明に至らなかったと報告をしている。
- 様々な事故被害者遺族との交流の中で、被害者遺族の願い、思いは同じ。「何が原因なのか」、「なぜ、事故を防ぐことができなかったのか」が知りたい。



事故調査に関する連続勉強会（2010年）のまとめ

- 連続勉強会は最後に、事故調査機関について提言をまとめた
 - ✓ 独立性・網羅性の確保
 - ✓ 責任追及・刑事捜査と事故調査の峻別
 - ✓ 事故の直接的原因のみならずその背景にある制度的・組織的要因や天候・環境に至るまでの複合的な要因を調査対象とすること
 - ✓ 事故被害者と遺族の尊厳を守ること
- 「誰が悪かったのか」ではなく
「何が起こったのか」（事象の徹底解明）、「どうすれば防げたのか」を明らかにして
将来の類似事故の再発防止につながる事故調査を！

事故調ネットの活動 (新しい事故調査機関実現ネット)

2011年、エレベータ事故、ガス湯沸し器事故の被害者遺族、プール事故の関係者、弁護士、消費者団体、航空機パイロットの組合など、多様なメンバーからなる「新しい事故調査機関実現ネット（事故調ネット）」を立ち上げ、共同代表の一人になった。

どのような調査機関であるべきかを議論し、意見書の提出や集会を開くなどの活動を展開。

消費者事故調査のISO標準化のアイデアも、事故調ネットでの議論から生まれた。

【文献紹介】

ICAO（国際民間航空機関）安全管理マニュアル（2006年）

- ICAO安全管理マニュアルは、国際的に民間航空が数多くの悲惨な事故を経験する中で2006年に発行された。
- 航空の歴史は、事故の歴史とも言われます。航空初期の時代では、航空機の故障など技術的な欠陥が安全破綻の要因になっていました。この頃の安全追及の焦点は技術的要因の調査と改善におかれていました。
- 1970年代前期には、エンジンの性能向上、自動操縦、コンピュータの導入など技術の向上により、問題は「人間」へと移りました。「事故の原因には常にヒューマンエラーが関わっている。」こうした考え方からエラー低減のために大規模な投資が行われました。
- しかし多くの努力にも関わらず、同じエラーは繰り返され、事故も繰り返されたのです。
- 1990年代に入り「エラーはどんなに注意していても、どんなに努力してもゼロにすることはできない」ことに気づきます。それまでのヒューマンエラー低減の努力の欠点は、個人だけを重視して、環境などの背景に十分な注意を払っていないことでした。
- この頃から、組織的要因、人間的要因（ヒューマンファクター）、技術的要因および環境要因のすべてを包含することで、安全というものが体系的な視点から見られるようになったのです。
- 航空界が「組織事故」という考え方をするようになったのもこの頃からです。この考え方の基礎は、個人のエラーを最小限に抑える局所的な努力をすることではなく、エラーの背景となる潜在的な安全上の問題をシステム全般にわたって特定し、防護機能を強化することで安全リスクの低減を目指すものです。

なぜ事故調査の標準化？

- 「事故調ネット」の活動を通して見えてきたこと・・・
- 事故を繰り返さないためには、処罰や責任追及と事故調査との峻別が必要であることや、直接事故の引き金となった要因（その多くはヒューマンエラー）だけに着目するのではなく、その背景に目を向け、要因の連鎖を辿る視点が重要であることは、どの分野の事故にも共通していた。

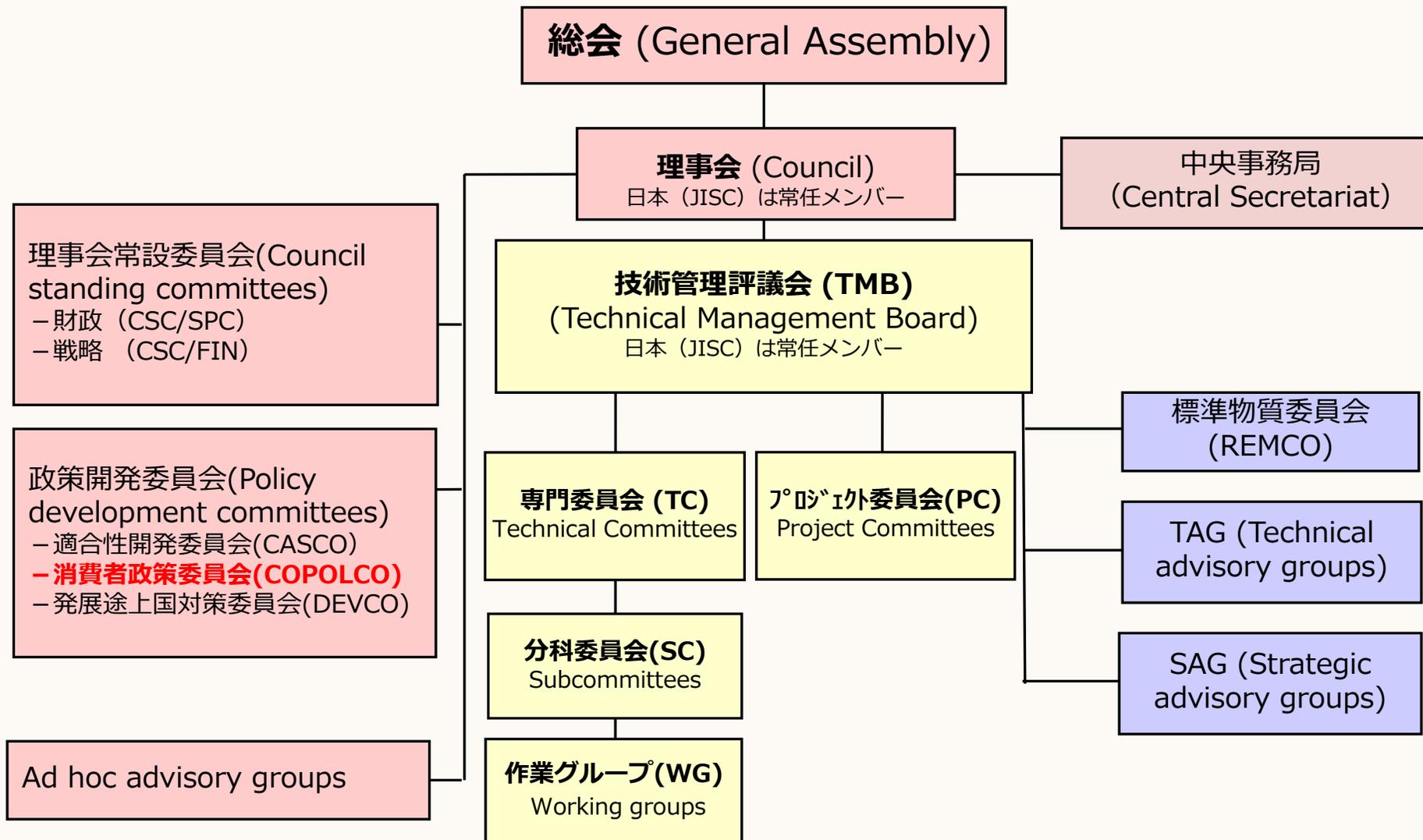


- **共通するものがあるのなら、標準化の可能性が大いにあるということではないか！**
- **消費者事故調査の手法についての既存の規格は存在しないことを確認**

⇒ 標準化提案に挑戦してみよう！

ISOにおけるCOPOLCOの位置づけと役割

(Committee on consumer policy)



近年の COPOLCO総会 ワークショップのテーマ

- 2018年 バリ（インドネシア）
デジタルエコノミーにおける消費者保護
- 2019年 ハラレ（ジンバブエ）
インクルーシブ・コマースに向けて～標準課に何ができるか？
- 2021年 オンライン開催
グローバル・ビレッジ（地球村）における消費者参加
- 2022年 オンライン開催
持続可能な世界のために、すべての声に耳を傾けよう
- 2023年 インド（ニューデリー）
「消費主義」時代のサステナビリティ - サステナブルな消費者の実現に向けて
- 2024年 ケニア（ナイロビ）
持続可能な貿易への循環性の構築：消費者保護における解決策としての基準

COPOLCO提案の規格の例

- ISO 26000 「社会的責任に関する手引」(2010年)
- ISO 10377 「消費者製品安全－供給者のためのガイドライン」(2013年)
- ISO 10393 「消費者製品リコールガイドライン」(2013年)
- ISO 5665 「消費者事故調査－要求事項とガイダンス」(2024年)

どうやって提案したの？

- 標準化する意義や可能性は見えた……
- でも、どうすればいいのだろう？

- とりあえず、COPOLCOの総会で、コンセプトを書いたペーパーを勝手に配ってみた。
 - ◆2012年 COPOLCO総会(Fiji)で簡単なコンセプトペーパーを自主的に配布
 - ◆2014年 COPOLCO総会(Milano, Italy) パワポ資料を自主的に配布

但し、親しくなった数人の人に配った程度。

その中に製品安全WG共同座長（当時）だった韓国のDr. Moonがいた。

COPOLCO製品安全WGでプレゼンの機会を得る

- ◆ 2016年 COPOLCO総会(Geneva, Switzerland) 製品安全WG会合でプレゼン
- ◆ 2017年 COPOLCO総会(Kuala Lumpur, Malaysia) 製品安全WG会合でプレゼン

6

A case study (a gas water-heater accident)

Accident investigation not lead to prevent the similar accidents.

The cause: the illegal modification by the maintenance person
 ↓↓↓↓
 the maintenance person was deemed to be at fault

Accident investigation to prevent the occurrence of similar accidents:

investigations with an effort to find out indirect and complex causes of the accident.

5

Method and concept of accident investigation 3

The purpose of accident investigation that we are proposing is to **increase safety to the body and life of consumers** by proposing the discovery of the multiple background causes and preparation of **multiple preventative measures** in various stages to prevent future accidents.

Reference material:
 ICAO Manual of Aircraft Accident and Incident Investigation

COPOLCO製品安全WG共同座長からのアドバイス

- 「既存ISOとの重複有無を整理する。
- 議長会合で、主婦連提案内容を十分に理解しないメンバーからは、既存ISOの拡張で良いのではないかといったコメントもあった。
- 既存ISOで不足している点が明確になるよう、提案文書で示す必要がある。

2018年COPOLCO総会で新規提案内容の説明

- 2018の総会時の製品安全WG会合では提案の概要を説明した。
- 会場にいたカナダのノーマ・マコーミックさん（COPOLCO元議長）から有益なコメントを頂いた。

「カナダになではこれと似たコンセプトの事故調査の標準が出来上がってきています。参考になると思います。」

➤これが、ドラフト作成時に大いに参考とさせていただいた
「*Incident investigation, CSA Z1005. Canadian Standards Association (CSA), Toronto. 2017.*」

これは労働事故の調査についてのカナダ国内標準である。

COPOLCO内投票 ～COPOLCOの承認を得る

- 2019年、COPLCOからの新規標準化提案とすることへの賛否を問うCOPOLCOメンバー内投票が行われた。
- 投票時には提案書に加えて、より理解を得られるよう説明のためのコンセプトペーパーを添付した。（アドバイスを活かす）
- COPOLCOメンバーによる投票の結果、正式にCOPOLCO提案としてISO/TMBにNWIPを提出することが承認される。

PC329消費者事故調査のガイドライン設置

- 2020年6月28日 ISO /PC329「消費者事故調査のガイドライン」を新PC（プロジェクト委員会）として設置し、標準化策定作業をすることがISOとして決定された。
- コミッティー・マネジャーに就任
併せて 国際幹事国業務（主婦連合会）
国内委員会事務局（ // ）を担った

WD（ワーキング・ドラフト）の作成

- カナダの労働事故調査の規格を参考に
- ISO標準文書の書式や使用する用語についての下調べ
- WDを手探りで書いた

* WDはワーキング・グループを作って作成する場合もある

* その次の段階であるCD（コミッティ・ドラフト）はPC内でワーキング・チームを結成して仕上げた

標準化作業における苦労話・・

- ISOの文書作成の作法 (JSAの研修あり)
- ISOのオンライン管理システムを使いこなすこと (マニュアルはない)
- 委員会内の合意形成 (ISOの研修あり)
- 英語力の問題……「心強かったアドバイス」

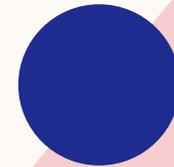
国際標準化作業に必要なもの

強い想い

自分の意見
(考え) を持つ

論理性
(説得力)

そして..
語学力



ISO 5665 の概要

この国際標準では、事故から得られた教訓を基とし、同種事故の再発を防止するため、消費者事故調査の原則、調査対象とする事故、事故調査の実施方法、要因分析手法等について示しています。

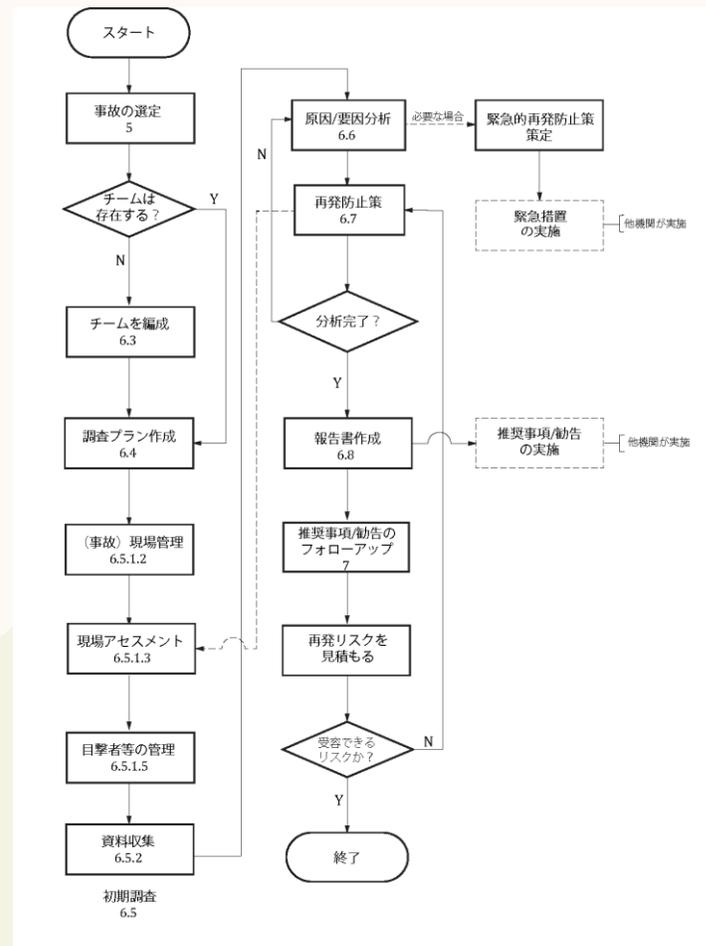
「事故調査の唯一の目的は、さらなる事故の発生を防止することである。この活動の目的は、非難や責任の所在を明らかにすることではない。」

「事故調査チームの使命は、隠れた危険要因を特定し、組織の安全性を向上させ、広く事故の再発を防止し、最終的には社会の安全性の向上に寄与すること。」

期待される効果

この規格は、民間企業、行政機関、地方自治体、またはそれらが設置する第三者委員会など、消費者事故調査を行う主体が共通して利用できる初めての規格です。

この規格の利用により、再発防止のための事故調査が、これまでよりも迅速かつ効果的な内容で実施され得ることが見込まれ、事故防止に大きく寄与することが期待されます。



今後の予定

- ISO 5665の活用促進のためのプロモーション活動
 - 国際ウェビナーの開催
 - プレゼン用スライドや動画（録画）を作成し、各国で翻訳の上（動画には字幕を付けるなど）活用する

消費者発の標準化提案

標準化 = ソフトロー

「消費者目線の、こんな新しいルールが欲しい！」

◆ 強い想い ◆ モチベーション

- ① 範囲を特定する
- ② こんなルールが欲しいという中身を規格の形で“表現”する

そのとき、既にその「範囲」のその「内容」の規格が存在しないことを確認する

➤ ISOのNWIP（新規作業提案）では必ずその点を説明しなくてはならない

消費者発の標準化提案・・・どう動けばいい？

- ◆ JISなら日本規格協会（JSA）に提案・相談の窓口あり。
- ◆ ISOなら、COPOLCOの国内委員会事務局（JSA内）にアプローチ。
- ◆ 経産省が今、消費者向け標準化推進ポスターを作成中。
 - 消費者に提案を呼びかける内容となっている。
 - 問い合わせ先の窓口として、主婦連の連絡先も経産省のサイトに掲載される予定

消費者の標準化への参加には、必ずサポートが必要！

JSAに期待すること

◆ 消費者への一層のサポートを期待

消費者に関連する規格にも広がりがある。

日用品の規格 ➤ 情報、理念、考え方の規格

消費者からの幅広い標準化提案を実現するためのサポートに期待します！

◆ COPOLCOの活動にも、より一層積極的な関わりを期待！

ありがとうございました

主婦連合会

〒102-0085東京都千代田区六番町15

主婦会館プラザエフ3F

TEL 03-3265-8121 / FAX 03-3221-7864

E-mail info@shufuren.net

URL <https://shufuren.net/>