

消費者政策における標準化の役割 とISO/COPOLCOの活動

令和6年度第3回ISO上層委員会報告会

2024年10月30日

松本恒雄

COPOLCO国内委員会委員長

一橋大学名誉教授

自己紹介

- 1991年～2013年 一橋大学法学部・同大学院法学研究科教授、法科大学院長など(現、名誉教授)
- 2001年～ ISO/COPOLCO日本代表、国内委員会委員長など
- 2009年～11年 内閣府消費者委員会初代委員長
- 2013年～20年 独立行政法人国民生活センター理事長(現、顧問)
- 2021年～ 池田・染谷法律事務所客員弁護士
- 2022年～ 日本司法支援センター(法テラス)顧問
- 2023年～ (公社)日本広告審査機構審査委員会委員長
- 2023年～ (公社)全国消費生活相談員協会会長

消費者政策における標準化の役割

消費者基本法における標準化

● 第14条(規格の適正化)

- 1 国は、商品の品質の改善及び国民の消費生活の合理化に寄与するため、商品及び役務について、適正な規格を整備し、その普及を図る等必要な施策を講ずるものとする。
- 2 前項の規定による規格の整備は、技術の進歩、消費生活の向上等に応じて行なうものとする。
 - 商品・役務に限定している点で、狭い

● 第23条(試験、検査等の施設の整備等)

- 国は、消費者政策の実効を確保するため、商品の試験、検査等を行う施設を整備し、役務についての調査研究等を行うとともに、必要に応じて試験、検査、調査研究等の結果を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

ソフトウェアとしての自主行動基準 (code of conduct)

- **消費者基本法5条2項(事業者の責務等)**

- 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その**事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成**すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

- **同6条**

- 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその**事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援**その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

ソフトウェアの意義と限界

- 標準化はソフトウェアの重要なツール
 - ステークホルダーが協力して、あるべきルールをつくり、市場の力で事業者に守らせる
 - それが事業者にとっても有利になる
 - win-win型消費者政策
- 標準化だけで問題が解決するわけではない
 - 悪質な事業者や意識の低い事業者には効果がない
- 行政規制や民事ルールとの組み合わせ方が重要
- EUでは、法規制のために整合規格 (harmonized standards) を活用
 - CEマーキング

ISO/COPOLCOとは

ISOにおけるCOPOLCOの位置

- 総会
- 理事会
 - その下の政策開発委員会(PDC)として
 - 適合性評価委員会(CASCO)
 - 消費者政策委員会(COPOLCO)
 - 1978年設置
 - 途上国対策委員会(DEVCO)
- 技術管理評議会(TMB)
 - 多数の技術委員会(TC、PC)

COPOLCOへの委任事項(TOR)

- 消費者が標準化から利益を得ることを支援する手段、国内及び国際的標準化への消費者参加を改善する手段を研究すること
- 消費者分野における規格の開発及び実施における消費者参加の経験、その他標準化における消費者の関心事項についての情報交換の場を提供すること
- ISOの現在及び将来の標準化及び適合性評価業務関連事項について、消費者視点からISO理事会に助言すること
- 消費者のニーズに関連するISO内の新規または改訂された方針また行動の必要性について、ISO理事会に助言すること

COPOLCO議長と議長諮問会合メンバー

- 議長 Eunsook Moon KATZ, 韓国
- 議長諮問会合メンバー (Chair's Advisory Group)
 - São Thiago, Eduardo ABNT, ブラジル
 - Barzykowski, Elisabeth AFNOR, フランス
 - Golodner, Linda ANSI, 米国
 - Dainton Sadie BSI, 英国
 - James, Saral DSM, マレーシア → 副議長に指名
 - Darvish, Parviz INSO, イラン
 - Zucal, Guillermo IRAM, アルゼンチン
 - Matsumoto, Tsuneo JISC, 日本
 - Furbank, John SA, オーストラリア
 - Liu, Chengyang SAC, 中国
 - Mpofu, Rose SAZ, ジンバブエ
 - Dulmage, Graham Rae SCC, カナダ
 - Waruhu Andrew KEBS, ケニア
 - (ad interim) ANEC 標準化における欧州消費者の声
 - Mehta Anindita CI 国際消費者機構
 - Wilkes, Justin ECOS 標準化環境連合
 - Dutnall, Stephen IEC ACOS 国際電気連合標準会議安全諮問委員会

COPOLCOのワーキンググループと座長

- WG 21, Communication and outreach working group, Henry Kimera (ウガンダ)
- WG 22, Consumer standards action group, Liu Chengyang (中国)とTeresa Corbin (オーストラリア)
- WG23, Capacity building and training group, Saral James (マレーシア)とMoses Musiitwa (ウガンダ)
- WG24, Consumer safety group, Eunsook Moon (韓国)とGuillermo Zucal (アルゼンチン)

VisionとMission

- Vision
 - Addressing consumer needs in international standards through consumer participation.
- Mission
 - Encouraging ISO and its members to recognize and support the consumer stakeholder as a valued partner in standardization.

ISO's Goals

ISO Standards used everywhere

Meeting global needs

All voices heard

COPOLCO's Strategic Directions



COPOLCO発の成果物

COPPLCO開発によるISO/IECガイド

規格開発者向けの配慮事項を記載したもの

- ガイド14「消費者向け商品及びサービスに関する購入情報」
- ガイド41「包装－消費者ニーズへの取組みのための推奨事項」
- ガイド46「消費者製品及び関連サービスの比較試験－一般原則」
- ガイド50「安全側面－子供の安全の指針」
- ガイド51「安全側面－安全面を規格に含めるための指針」
- ガイド74「図記号－消費者ニーズを考慮するための技術的指針」
- ガイド76「サービス規格の開発－消費者問題への取組みに関する勧告」

COPOLCO提案の規格例(1)

- ISO 10001「品質マネジメント－顧客満足－組織における行動規範のための指針」(2007年)
- ISO 10002「品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針」(2004年)
- ISO 10003「品質マネジメント－顧客満足－組織の外部における紛争解決のための指針」(2007年)
- ISO 10008「品質マネジメント－顧客満足－企業・消費者間電子商取引の指針」(2013年)
- 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)

COPOLCO提案の規格例(2)

- ISO 10393「消費者製品リコールガイドライン」(2013年)
- ISO 20245「中古品の国際取引」(2017年)
- ISO 22458「消費者の脆弱性—包括的なサービスの設計と提供のための要求事項とガイドライン」(2022年)
- ISO/TC 338「生理用品」の設置提案と設置(2022年)
- ISO 31700-1「消費者保護—消費財およびサービスのプライバシー・バイ・デザイン」(2023年)
- ISO 5665「消費者事故調査—要求事項とガイダンス」(2024年)

第45回COPOLCO総会(2024)

総会開催地とワークショップのテーマ(1)

- 2000年 京都(日本)
 - グローバル市場における消費者保護
- 2001年 オスロ(ノルウエイ)
 - 消費者のためのサービスの改善
- 2002年 ポートオブスペイン(トリニダード・トバゴ)
 - 企業の社会的責任
- 2003年 バンコク(タイ)
 - 消費者の信頼と標準の役割
- 2004年 プラハ(チェコ)
 - 法律と標準
- 2005年 トロント(カナダ)
 - 消費者にとってより安全な社会
- 2006年 クアラルンプール(マレーシア)
 - 環境標準による持続可能な消費の推進
- 2007年 サルバドール(ブラジル)
 - フェアトレードの表示の信頼性

総会開催地とワークショップのテーマ(2)

- 2008年 ソウル(韓国)
 - 持続可能な世界のための標準
- 2009年 ニューデリー(インド)
 - 互換性
- 2010年 バリ(インドネシア)
 - 金融サービスにおける消費者の信頼の回復
- 2011年 ロンドン(イギリス)
 - 明日の住宅
- 2012年 ナディ(フィジー)
 - 商品の不当表示・偽装表示
- 2013年 バレッタ(マルタ)
 - 製品の安全と製品情報への消費者のアクセス
- 2014年 ミラノ(イタリア)
 - 事業者・消費者関係における信頼の構築
- 2015年 ジュネーブ(スイス)
 - 2020年における繋げられた消費者

総会開催地とワークショップのテーマ(3)

- 2016年 ジュネーブ(スイス)
 - グローバルサービス
- 2017年 クアラルンプール(マレーシア)
 - 設計による道路安全
- 2018年 バリ(インドネシア)
 - デジタル経済における消費者保護
- 2019年 ハラレ(ジンバブエ)
 - インクルーシブな商取引:標準の役割
- 2020年 杭州(中国)で予定されていたが、中止
- 2021年 オンライン
- 2022年 オンライン
- 2023年 ニューデリー(インド)
 - 持続可能な未来に向けて消費者をエンパワーするために標準に何ができるか
- 2024年 ナイロビ(ケニア)
 - 持続可能な取引に循環性を組み込む

第45回総会(ナイロビ、ケニア)の日程

- 5月20日(月) 夕刻 茶話会
- 5月21日(火) 午前 トレーニングセッション
午後 トレーニングセッション
- 5月22日(水) 午前 総会
午後 ワークショップ
3グループで分散会
- 5月23日(木) 午前 総会
午後 総会



Capacity building

- **Needs-based** – survey to identify needs & priorities & guide design + delivery of annual workplan
- **Results-focused** – use a results framework to trace logic of interventions
- **Delivered through a blend of methods** – workshops, training courses, eLearning, etc.
- **Continual improvement** – monitor results & learn to adjust delivery
- **Partnerships** – collaborate with organizations & other partners

Strengthen ISO members through capacity building

Advance inclusivity and diversity in the ISO system

All voices heard

15TH COPOLCO MARY 2024
DAY NAIROBI - KENYA
STRENGTHENING STANDARDS

Panel of speakers seated at a long table on the stage, including a man in a suit and several women.

A cameraman operating a professional video camera on a tripod, filming the event.

View from the audience showing a table with water bottles (MAYERS), glasses, and a nameplate for KEBS (Kenya) GEOFFREY MURIIRA.

総会決議に見られる消費者から見た当面の標準化の課題

- NWIP on Guidelines for providing product sustainability information in e-commerce
- NWIP on Product and service information for consumers
- NWIP for an International Standard (IS) on stuffed articles
- Position paper on Artificial Intelligence
- Survey on broadband communications
- Report on assistive technologies
- Proposing a new revision of ISO 20245, Crossborder trade of second-hand goods
- Building circularity into sustainable trade