

# 「社会的期待に応える審査」についての討議結果報告書

～ 2005 年度 JACB 品質技術委員会 成果報告～

2006 年 6 月

審査登録機関協議会



## JACB 品質技術委員会討議結果の公開にあたって

ISO9001 によるマネジメントシステム適合性評価が国内で始まって以来約 15 年になりますが、最近では企業の社会的な不祥事が露呈する事例の報道に接する事が多くなってきて、そのたびに審査登録機関は社会からの疑いのまなざしを受ける思いを感じてきました。

ISO9001 マネジメントシステムを通じてこうした不祥事を防げないかという声が内外から聞こえてきました。

こうした声に応える為に、JACB 幹事会では、加盟会員機関の間の考え方の微妙な温度差を解消することを狙い、JACB 品質技術委員会の 17 年度の特定検討テーマとして委託をしたところ、品質技術委員会はほとんど一年間をかけて議論を行い、その結果を報告書として纏めました。

幹事会でその内容を検討した結果、誠に真摯な議論をしたことが窺え、加盟会員機関が参考とするところが多いだけでなく、広く皆さんに公開してご覧いただく価値があると考えましたので、ウェブサイトでの公開をすることにしました。

皆さんのご参考になることを念願しています。なお、この報告書は意見の表明であって、それで加盟会員機関を拘束するものではありません事を念のため申し添えます。

平成 18 年 6 月  
JACB 幹事会

2006年3月24日

## 「社会的期待に応える審査」についての討議結果報告書

JACB 品質技術委員会

### 委員会構成

新川 (JICQA)、松本 (JMAQA)、佐々木 (JQA)、松尾 (JTCCM)、  
衣笠 (MSA)、小野 (RTRI-RC)、大月 (JACO)、宮本 (JIA-QA)、  
小川 (JARI-RB)、栖原 (TECO)、山崎 (IMJ)、蘆田 (OISC)、  
長瀬 (KHK-ISO センター)、岩本 (JCQA・委員長、文責)、  
井上 (BSIJ オブザーバー)

昨今、民間検査機関の役割を取り込んだ規制緩和も関係する社会的不祥事が起こっており、第三者審査に社会の目が向くようになっている。それ自身としては、第三者認証登録審査機関として、望ましいことである。

だが、具体論としては、意図的な法令違反をした企業と、ISO/IEC ガイド 62 の規定に沿って国際的に整合性のある審査との関係は、容易には割り切れない現実がある。ISO/IEC ガイド 62 の規定の内容は、社会的な理解をまだまだ得ていないとはいえないし、一方で、社会の期待はその国の社会・経済体制の歴史を背景としているために、国際規格ですぐには割り切れないところがあったり、制度の限界を時として越えることがある。

一方で、マネジメントシステム規格を用いた第三者適合性審査は、「企業の役に立つ審査」であることを望むという受審組織の声が聞こえるし、それに軸足をかけた第三者認証登録審査を目指すべきとの審査関係者の声もあるようである。このため、審査機関には、社会的期待に応える審査についての迷いを感じているところもある。

当委員会では、幹事会からの付託を受け、平成 17 年度の重要討議事項として、この品質マネジメントシステムの審査姿勢と目的の問題に真正面から取り組み、考え方の統一に向けて、検討を重ねてきた。

この報告書は、その討議内容と結果を取りまとめたものである。幹事会での議論の参考にされることを期待すると共に、会員各機関のご参考とされれば、大変うれしく思います。

### 1. 審査は規格適合性審査に専念すべきか

委員会での主流の意見は、「基本は規格適合性の審査に専念することである」というものであった。

現在の IEC ガイド 62 および IAF ガイダンスの規定でも、基本は適合性審査を前提として審査業務を規定している。「審査登録機関の審査員とは、少し誇張した例かもしれないが、

あたかもレントゲン写真撮影や CT スキャンや MR を用いて診察をする医師のように、冷静・冷静に粛々と規格の要求事項への対象組織の適合状態を審査することが大事なのである。そこには、同情や偏見や個人的見解は無用だ。その結果、不適合と思われる事項は、正確に組織に伝える。審査は規格適合性審査に専念すべきである。」という委員の意見が典型的な意見であった。

ただし、ここで規格適合性審査と言うとき、CT スキャン等を読み取る医師が、マニュアルを使って診察をする際に、患者の年齢、体型、合併症、生活経歴などを十分に考慮して適切な診断を行うように努力するのと同様に、適合性審査も現場において規格の条文だけで審査を行うのではなく、審査対象の組織のお客の観点を念頭に置いた事前の文書審査と現場でのインタビューと観察結果から、マネジメントシステムにおける問題点を規格の条文の趣旨を念頭に置いて効果的に特定し、指摘することを指しており、これを審査員に求めているのが ISO/IEC ガイド 62 である。このためには、その組織や事業環境の良き理解が必要であり、規格だけに頼った審査は適切な適合性審査とは考えられない。

## 2. 付加価値審査をどう考えるか

ISO9001 も誕生してから 15 年経過した。マンネリ／限界にきており、商品で言えばそろそろ退場である。企業のニーズは企業に役立つ ISO（審査）を熱望しており、適合性審査も脱皮しないと、ISO は衰退していく、という意見もあった。

だが、ISO9001 の「1.1 適用範囲」にある顧客要求事項を実現する能力があり（a 項）、その実現能力の継続的改善を通しての顧客満足の向上を目指している（b 項）QMS になっているかを審査することが、ISO/IEC ガイド 62 で決められている品質マネジメントシステム適合性審査であるから、「付加価値のある審査」はあっても、ISO9001 以外の特別の「付加価値審査」を求めることは適切ではない。

第三者審査の付加価値を高め有効性をあげるためには、適合性審査を誠実に行うこと、組織にとってなるほどと思われる不適合を指摘すること、改善分野を理解させることであり、このため、常に審査技術の向上によって審査の質を上げる努力を怠らないことが、付加価値のある審査を行う一番のポイントであると言うのが、議論の大勢であった。

気を付けておかなければならないのは、適合、不適合を指摘するだけでは指摘の一方的な押しつけになってしまい、審査対象組織の最適な取り組みを期待できないことにもなる。指摘の意味と、根拠になっている当該要求条項を ISO の委員が規定した狙いを説明して、今まで気がつかなかったことに気づいてもらえれば、これも組織として付加価値を得たと言うことができる。

さらに、IAF ガイダンス、G2.1.24、f 項では、「例えば改善できる余地を解決策を示すことなく指摘すること」を審査に付加価値をつけることとして示している。IAF ガイダンスの趣旨は、審査の際に気がついた事項の処置のことを指しており、審査として指摘することで

もなく、審査以外に指摘事項を探すことを目的に時間を使うことでもない。だから、禁止されているコンサルティング業務には当たらないと言うことであろう。従って、適合性審査によって発見される不適合以外に、「規格適合性審査の機会に」気がついた受審組織の経営や実務の仕組みの弱点や問題と考えられる点があれば、規格要求事項とは関係なくても情報提供するのが付加価値の提供の機会と考えられる。ただし、ISO9001 適合性審査として行う限られた審査時間を、適合性審査からはずれた改善点を探す時間に割くべきではない。

### 3. 「企業に役立つ審査」をどう考えるか

規格適合性審査は審査を行うことによって不適合や観察事項があれば、それによって企業は役立つ情報を得たわけである。もし、本当に不適合や指摘事項がない場合でも、変化の早い経済、市場環境の中にあつて、その組織は継続してお客から信頼され得ることを第三者機関によって客観的に証明された訳であり、グローバルな取引や、規制緩和が進みつつある国内取引で、その証明行為は一定の役割を持つはずである。従って、「企業に役立つ審査」を志向することによって「規格適合性審査」という基本を置き忘れてはならない、と言うのが、全般的な議論であった。

「企業に役立つ」ということは企業収益に役立つことを連想しがちだが、ISO9001 の審査は受審企業の顧客の要求を実現させるという、CE マーキング等にも共通する規格の意図にもとづくものであり、顧客以外の広い利害関係者の期待を背負うものではない。従って、顧客以外の広汎な利害関係者を考慮する企業経営に直接に役立つ事は ISO9001 の目的ではなく、規格としては ISO9004 の領域のことであるが、審査の間接効果を考えたとき、ISO9001 の背景にあるマネジメント論は、広い利害関係者を対象にする企業経営にも十分に参考になるものである。従って、QMS の審査を真摯に行うことで、ISO9001 にあるマネジメントシステム論を組織に理解してもらうことができれば、それで組織に役立つ審査をしたと評価をしてもらえるものと考えた。

一方で、ISO9001 認証登録を取ったが品質はよくなるという声もあり、これに対処するために「企業に役立つ審査」を言っている場合もあるようだ。これは、マネジメントシステム規格に適合しているかどうかの審査では、製品品質を本当に実現しているという信頼性までは確認できないという理解に依っているようである。しかし、ISO9001 は「顧客要求事項と適用の規制要求事項を満たした製品を一貫して提供する能力をもつことを実証」できるマネジメントシステムを要求しているのだから、これは、品質パフォーマンスを実現させる働きのない、有効性のないマネジメントシステムが存在しても、審査機関、審査員がそれを効果的に指摘できていないと言われていることと同じと反省をするべきだ。審査員は、組織が外形的な文章だけ整えていることで良しとするのではなく、製品品質要求を守れるマネジメントシステムになっているかどうかを審査することにエネルギーを費やして審査をすることが大切だ。製品品質を本当に実現できているかをみなければ、「有効なマネジメン

トシステム」の審査を行っているとは言えないということを審査員が常に自戒すべきである。

突き詰めていけば、企業の役に立つ審査かどうかは審査員次第で、審査員の質に負うところが大きい。ただ、組織が製品品質を継続的に実現できていて、組織が新しい事業拠点、特に日本的な組織運営が通じにくい海外に事業場所を設立することもなく、第三者審査登録を要求する声もないなら、第三者審査を受け続ける意味を組織が見直すべきなのかも知れない。

#### 4. 規格適合性審査と、製品品質パフォーマンス向上との関係をどう考えるか

「厳しい競争裡に置かれた産業界で生き残るため、特に企業から、適合性審査に加えて、パフォーマンス向上のニーズが高まるのも当然の成り行きともいえるが、ISO マネジメントシステム審査の本質は、管理システムが存在し、機能しているかどうか調べる規格適合性評価であり、製品を生み出す固有技術そのものではないから、地球環境を保全する技術そのものではない。製品を生み出す固有技術又は地球環境を保全する固有技術が向上しなければ、効率的に製品品質や地球環境を改善することができない。核となる技術(コアテクノロジー)が向上しなければ、管理システムばかり磨き上げて、組織のパフォーマンスは向上しないから、規格適合性評価に加えて、核となる技術の向上に如何に貢献するかが、いま、ISO マネジメントシステム審査に求められているのではないか」という論点についての討議を幹事会から求められた。

これに対して、委員会の議論の結果は、「依頼された論点の背景には、ISO9001 を有効に活用させようという審査機関の意図を感じるが、そもそも、ISO9001 が言っている『有効性』という言葉は、狙いの品質を実現する成功率の様なものであるはずだ。それを、『ISO9001 を規格の規定範囲を越えた事業収益性改善のための技術力向上に活用することが規格の有効性だ』という意味に一部の組織も審査機関も誤解して使っていることが、提示された論点の背景にあるように感じる」という意見が大勢であった。そして、ISO9004などを参考に、技術開発力向上などにより「経営の有効性」を上げ、事業収益性を改善すべきは組織のマネジメント自身であり、ISO9001 の審査にこのような「経営の有効性」の判断を期待するのは、経営責任の主体性を放棄し、審査機関に代役を求めている様に感じる、という厳しい意見もあった。

また、この論点の背景には、バッジを求める組織への懸念があるようであるが、うちはバッジがあればいいのですと言う企業に対しては、規格の 1.1 項「適用範囲・一般」にある a) と b) の 2 つの目的に基づいて、本当に、「製品を一貫して提供する能力をもっているか」、「要求品質実現のパフォーマンスの向上が可能なシステムか、行っているか」を審査して、内容のないバッジは認められないということを理解させなければならない。是正処置、予防処置をきちんと審査すれば、バッジだけでよいとは言えなくなるはずだ。

要は、企業が品質マネジメントシステムの構築の目的をどのように考えているかを十分把握しながら、まじめな審査することが必要である。

5. 認証登録を受けた組織の品質上の不祥事の予防する審査は可能か

適合性認証登録をされている企業の品質上の不祥事を予防できない原因として、

- 1) 品質マニュアルが ISO 審査登録のために限定されて制定されており、実質的に機能している社内規定とダブルスタンダードになっている。よって、ISO が求めるマネジメントシステムの精神が機能しない。
- 2) ISO 審査は抜き取り審査であるので、組織活動の全分野にわたってその活動内容を保証している訳ではない。
- 3) ISO は民間の善意に基づく任意の規定である。ISO 審査には検察権がない。よって、受審組織が意図的に事実を隠そうとすれば、ISO 審査で当該事実を検出することは殆ど不可能である。
- 4) 多くの受審組織は組織内の欠陥や不祥事を、組織内部に留めたいとする身内を庇う意識を持っている。
- 5) 受審組織が自らの不祥事を明らかにすることを望まない限り、受審組織から提供される文書や事実から、不祥事及び/或いは不祥事に繋がるリスクを検出することが出来ない。

①文書審査、インタビュー、抜き取り審査等審査手法の限界

②受審組織による身内を守ろうとする文化

③強制力のある検察権がないため

ということがしばしば挙げられている。

しかし、社内規定とダブルスタンダードになっていて、システムの有効性が担保されていないこと、抜き取り審査を言い訳にしてデータトレーサビリティを全くチェックしていないこと、検察権がないことを言い訳にして、必要な項目を審査していないこと、受審組織の身内を庇う意識を言い訳として必要な審査を中途半端で切り上げていること、受審組織の提供する文書や事実のみに依存して、不祥事及び/或いは不祥事に繋がるリスクを検出する努力を払っていないこと、等で製品品質上の不祥事発生を見逃したことを、100%の検出はできないとしても当然視することは、審査機関として許されない、データトレーサビリティやプロセスアプローチによる審査でサンプリング審査の弱点をカバーする審査プログラムを立案する努力をすべきである、と言うのが議論の大勢であった。

但し、「不祥事」の内、確信犯・故意犯的なものは ISO 審査では検出することは困難である。事実が判明したときに、迅速に登録の一時停止や停止などの厳正な対処をすることで、ISO の信頼性を繋ぎ止める事ができる、ということも議論の結果であった。

6. 認証登録を受けた組織の品質以外の不祥事を予防する審査は可能か

APG (TC176、CASCO、IAF の有志関係者で作っている Auditing Practices Group) の

法令・規制要求事項の審査に関する文書の中で、QMS 審査は QMS の対象に絞るべきであること、「たまたま（意図的な調査の結果ではなく）」QMS 対象外の法令違反事項を知ることになったときは、審査員は、適合性報告とは分けて、審査機関に知った事実を報告して、善処を取ってもらうことまでを、ベストプラクティスとして記述している。

従って、審査で、意図的に予防することは推薦されていないし、ISO/IEC ガイド 62 でも要求されていないから、偶然の発見は別として、始めから期待されていない、というのが、一致した意見であった。

#### 7. 事例分析による不祥事発生の情報を入手した場合の対応検討

今回は幹事会から提供された 16 件のメディアで報道された法令違反疑惑について、問題企業が審査登録を受けていたという想定のもとに、法令違反を QMS 適合性審査の対象として考えるか、対応をどうするかを検討した。

その結果、各法令違反事例を QMS 適合性審査の対象とするかどうかについて、検討した結果、表-1 にまとめるように、QMS 対象となる事例、QMS 対象外となる事例、組織の法令違反ではなく所属個人法令違反である事例、組織の活動がもともと法令で禁止されている事例に区分された。

また、このような不祥事の発生をメディアや顧客から審査機関への苦情によって知り得た場合の審査機関の対応を検討した結果、図-1 のフローチャートに示すように、

- ・まず、QMS で実現すべき事項についての違反か、QMS の対象外の違反かを判別した上で、
- ・QMS 対象の事項であれば、速やかに調査を開始すべきこと、
- ・その場合に、当該組織に問い合わせをすることが当初の行動になるが、組織が QMS 対象の法規制事項についての継続的違反を認めた場合には、ISO/IEC ガイド 62 には規定されていないが暫定的に登録状態を保留にすることも含めて緊急処置を検討し、臨時監査を行うべきこと、
- ・QMS 対象外の事項としても、起こった原因が QMS にも存在していることの懸念を持って処置を検討すること

が必要と結論された。

以上

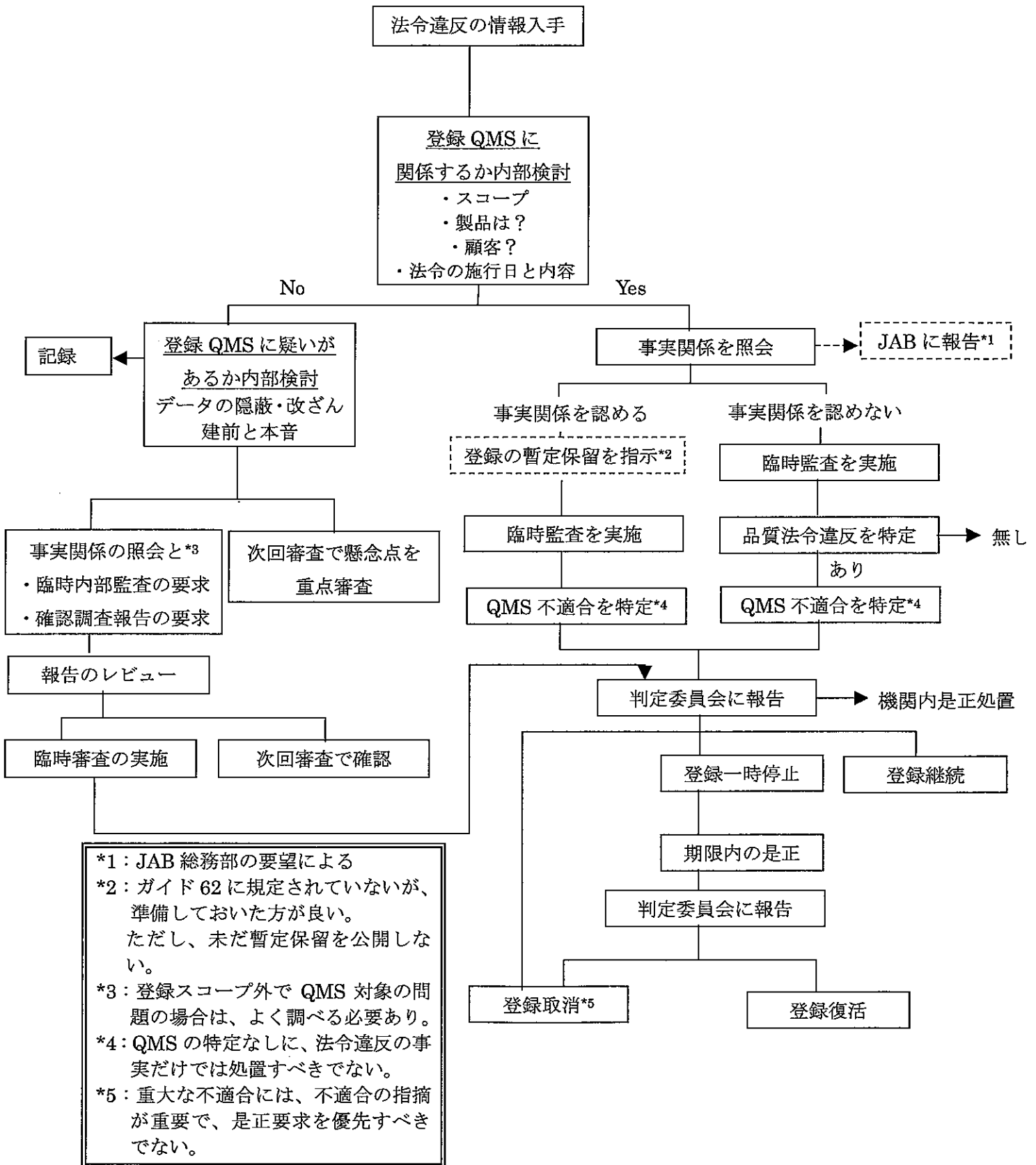


表-1 幹事会から委託の法令違反事例の検討結果

	事例	問題	QMS 内外	備考
1	大阪アメニティーパークの 土壌汚染隠し【宅地建物取 引業法第 35 条告知義務違 反】	欠陥製品であることを 顧客に知らせずに製品 を販売	内	土地取引では告知義務は法的義 務であり、土地取引の要求事項を 構成する。
2	兼松日産農林の有印公文書 偽造 【刑法第 155 条第 1 項有印 公文書偽造及び第 158 条第 1 項同行使違反】	虚偽の申請により国土 交通省の認定を取得、製 品を販売	内	ビス強度の問題であるから、品質 要求事項を構成する。登録スコー プではないとしても、スコープ内 の検証が必要。
3	全農秋田本部の架空取引 【刑法第 247 条背任罪】	預かり米の流用 架空取引（空売り、買戻 し）	外	消費者には不利益を及ぼしてい ない。ただし、農家からの委託販 売サービスと考えれば、農家に対 するサービス品質の一部となる。
4	伊藤ハム輸入豚肉の関税脱 税 【関税法違反（「成幸」：第 110 条第 1 項違反脱税、「伊 藤ハム」：第 112 条第 1 項違 反脱税品の購入）】	伊藤ハム：脱税品である ことを知りながら製品 を購入し、加工販売	内	法律で禁止されている食肉は消 費者の期待外である。
5	三菱ふそうのリコール遅れ と度重なる申告遅れ 【道路運送車両法第 63 条 の 2 改善措置の届出等違 反】	自動車の欠陥に対する リコール申請の遅れ 自動車の構造欠陥	内	届出義務は製品の QMS の一部を 構成する。
6	三井物産の排ガス装置の虚 偽データ 【刑法第 159 条第 1 項私文 書偽造等】	虚偽の申請により東京 都の認定を取得、製品を 販売（社内監査で問題が 顕在化し、公表へ）	内	製品品質データを偽ったもので あるから、重大な QMS 違反。
7	コマツの保線車両の重量偽 装 【道路運送車両法第 8 条第 4 項違反】	大型免許の必要な 12 ト ン車を 8 トン車として 車検取得、販売	内	顧客満足を間違った事例。社会的 に許されない顧客期待は斟酌す べきでない。
8	高栄リースの詐欺事件 【刑法第 246 条詐欺罪】	被害者は高栄リース	外	従業員個人の犯罪であり、QMS の対象外。

	事例	問題	QMS 内外	備考
9	サムニンイーストの悪質リフォーム 【刑法第 246 条詐欺罪】	必要もない工事を必要としてリフォーム契約	内	リフォーム事業の品質問題である。組織犯罪であり、もし登録されていたら即取消をすべき事例である。また、審査で把握できなかった原因を追及することが必要。
10	TDK が海外子会社との移転価格税制の利益申告漏れ 【移転価格税制違反】	脱税	外	税法問題は、原則的には QMS の対象外。
11	クボタ、ニチアスの石綿公害 【法律で規制以前の問題】	企業の社会的責任	外	法律規制発行前の問題であり、責任は問えない。
12	明治安田生命の保険料の不払い	特約条項の独自解釈による保険料不払い及び契約時の説明義務違反	内	保険料給付違反は重要なサービス品質違反。
13	丸紅の連結納税で所得隠し 【所得税法違反】	脱税	外	税法問題は、原則的には QMS の対象外。
14	リッチランド社の出資法違反 【出資法違反（預かり金の禁止）】	マルチ商法	内	当該マルチ商法は禁止であり、もともと審査申請を拒否すべき事業である。
15	石原産業の産廃法違反 【廃棄物処理法】	県に提出したサンプルを故意に入れ替えてリサイクル製品認可を受ける。	内	製品を偽っていた。登録スコープに入っていないくとも、登録スコープ内に他にごまかしがないか調査が必要。
16	クボタのダイオキシン値過小報告 【公害防止協定での約束値違反】	製品引渡しにおける完成検査結果(ダイオキシン)の改ざんを依頼。	内	製品性能検査を偽ったのであるから、例え顧客の期待に応えたとしても、許されるべきでない。

図-1 意図的な法令違反の情報を知り得た場合の対応フローチャート



\*1: JAB 総務部の要望による  
 \*2: ガイド 62 に規定されていないが、準備しておいた方がよい。ただし、未だ暫定保留を公開しない。  
 \*3: 登録スコープ外で QMS 対象の問題の場合は、よく調べる必要あり。  
 \*4: QMS の特定なしに、法令違反の事実だけでは処置すべきでない。  
 \*5: 重大な不適合には、不適合の指摘が重要で、是正要求を優先すべきでない。

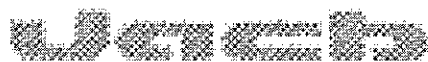
ご利用にあたってのお願い

本文書を引用・転載する場合は、出展の明記をお願いいたします。

---

「社会的期待に応える審査」についての討議結果報告書

～ 2005年度 JACB 品質技術委員会 成果報告 ～



2006年6月  
審査登録機関協議会

---