



消費者事故調査の国際標準 (ISO 5665) ～ 策定の持つ意味と今後への期待 ～

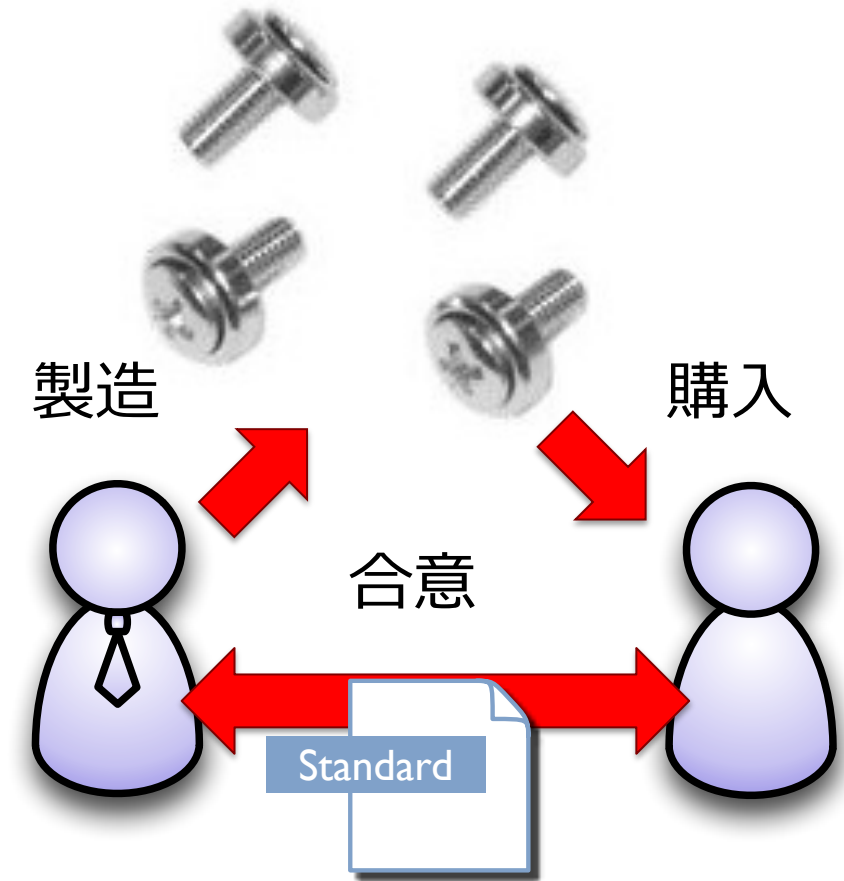
国立研究開発法人 産業技術総合研究所

フェロー 持丸 正明

(ISO PC329 国際議長)

標準とは「規制」ではなく「合意」

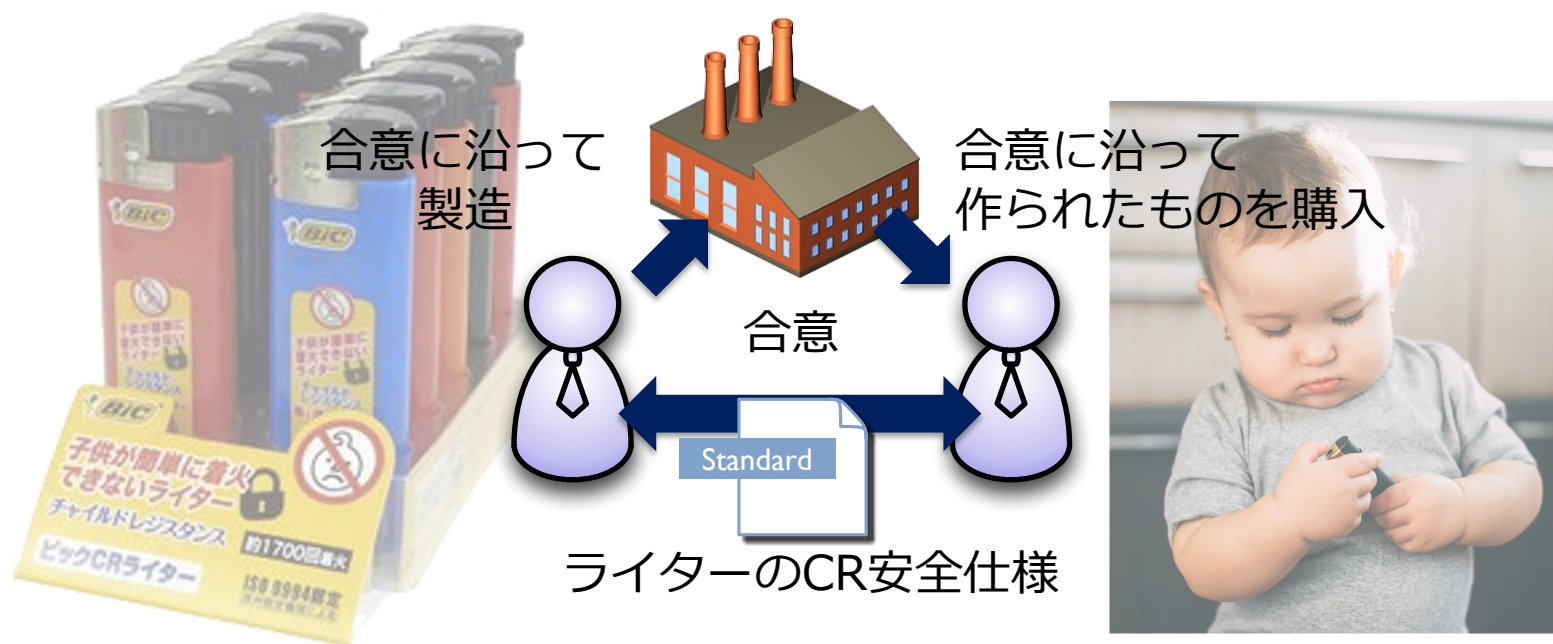
- 合意をすることで
 - 合意者同士が便利になる
 - 社会全体が良い方向に向かう
- 標準は “Soft Law”
 - 標準そのものは規制ではない
 - ENの一部は強制規格
 - 規制が標準を引用することもある
 - ライターのCR規制など
- 合意形成：中立者、製造者、利用者
 - 社会的利益（効率・安全）
 - 当事者利益（生産性・コスト・利便性）
 - 技術的側面（完成度、発展阻害）



標準とは「社会を変える手段」

- 標準をデザインする = 社会をデザインする

- 新たな合意形成によって、どのようにステークホルダーの行動が変容するか
- その行動変容によって、どのように社会が変わるか



デジュール標準とフォーラム標準

| | デジュール標準 | フォーラム標準 |
|--------|---|------------------------------------|
| 拘束力 | どちらも任意ルール（法的拘束なし） 欧州規格(EN)の一部は、域内での 法的拘束力を持つ | |
| 適用範囲 | すべての製造・販売元 | フォーラム参加者 |
| 審議メンバー | 公平性を重視 公的機関が中核となり、構成生 産者、使用・消費者、中立者の バランスに配慮して構成 | フォーラム参加者中心 専門委員の意見を求めることも ある |
| 手続き | 公平性を担保 | フォーラム内で自主的に決める |
| 例 | ISO, IEC, ITU-T | IEEE, SAE |

ISOとは

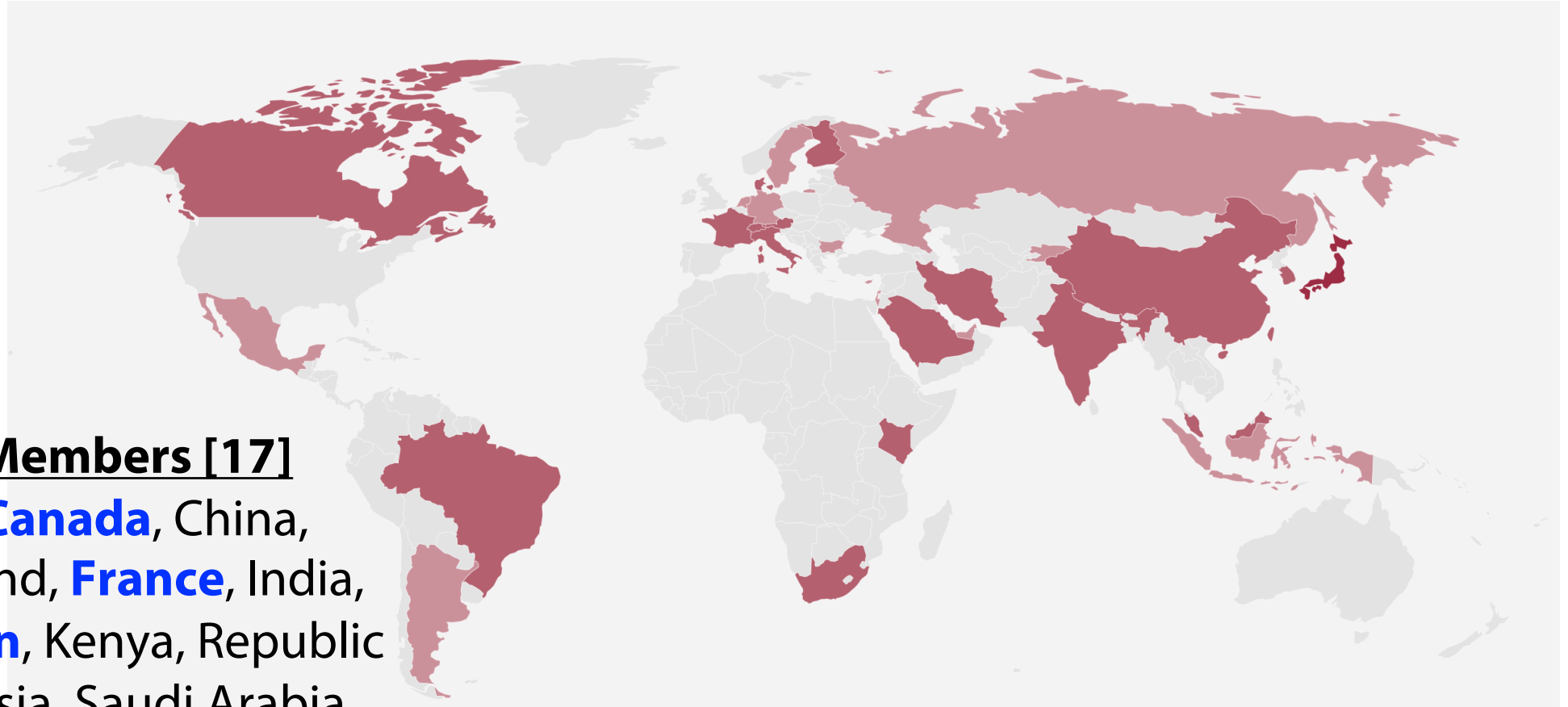
- **International Organization of Standardization (国際標準化機構)**
 - 本部：ジュネーブ（スイス）
 - 参加国：169ヶ国
 - 活動：
 - 国際標準の策定と保守
 - 国際標準の販売、普及
 - 国際標準に関わる人材の育成
 - 趣旨
 - 国際的な取引をスムーズにするために、何らかの製品やサービスに関して「世界中で同じ品質、同じレベルのものを提供できるようにする」ための国際的な約束事の取り決め



ISO/PC 329 - Consumer incident investigation guideline

- **消費者事故調査の一般的な指針となる国際規格（ガイドライン）の策定を目的とするプロジェクト委員会**
 - 消費者事故とは、消費者が製品、サービス、施設またはそれらに関連するものを使用する過程で身体障害または死亡を被る事故。
 - 消費者事故調査とは、事故の再発防止と消費者の安全に寄与することを目的とした調査。
- **議長国**
 - 日本（JISC）
 - 議長：持丸 正明
 - 事務局長：河村 真紀子
- **設置期間**
 - 2020～2024

ISO/PC 329の参加国



Participating Members [17]

Austria, Brazil, **Canada**, China, Denmark, Finland, **France**, India, Iran, Italy, **Japan**, Kenya, Republic of Korea, Malaysia, Saudi Arabia, South Africa, Switzerland

Observing Members [13]

PC329 国内審議委員会

- **日本は、日本産業標準調査会 (JISC) が代表機関としてISOに参画**
 - 実務的には、標準を策定する技術委員会 (TC) や、プロジェクト委員会 (PC) ごとに、国内審議団体を決め、国内の意見を幅広く公平に集約して、ISOに意見を提出するための国内審議委員会を組織する
- **国内審議団体**
 - 日本規格協会 JSA
 - 主婦連合会 (JSAの支援組織)
- **ISO/PC 329 国内審議委員会**
 - 持丸 正明(委員長) 産業技術総合研究所 人間拡張研究センター 研究センター長
 - 松岡 猛 宇都宮大学 地域創生推進機構非常勤講師
 - 拝師 徳彦 弁護士、新しい事故調査機関実現ネット事務局長
 - 山根 香織 主婦連合会 常任幹事
 - 古谷 由紀子 (公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 監事
 - 町田 隆 (一財)家電製品協会 消費者部 部長
 - 関 成孝 (一財)製品安全協会 専務理事
 - 酒井 三朗 (一社)日本アミューズメント産業協会(JAIA) 遊戯施設事業部 部長
 - 後藤 恵美子 (独法)製品評価技術基盤機構 製品安全センター 技術基準・規格課 課長
 - 仲野 禎孝 (独法)国民生活センター 商品テスト部 テスト第2課 課長
 - 関根 友里 経済産業省産業保安グループ製品安全課 製品事故対策室 室長補佐
 - 松本 浩司 消費者庁消費者安全課 事故調査室 室長

策定した標準文書 – ISO 5665:2024

- **題目**

- Consumer incident investigation — Requirements and guidance
- 消費者事故調査 – 要求事項とガイダンス

- **適用範囲**

- この文書は、消費者による製品、サービス、または施設の使用に関連して、消費者の負傷、病気、健康被害、または死亡、財産被害、または環境被害が発生したインシデントの調査に関する原則、手順、および方法に関する一般的な要件とガイダンスを提供する。
- これらのインシデントはどこでも発生する可能性がある。
- この文書は、公的機関、民間企業、またはコミュニティベースの組織を問わず、あらゆる規模の個人または組織に適用される。
- NOTE: この文書の適用範囲は、製品、サービス、または施設の使用中のインシデントに限定されず、消費者による輸送中または保管中など、使用されていないときに発生するインシデントも含まれる。

ISO 5665:2024 – 基本理念

- 目的

- 事故調査の唯一の目的は、さらなる事故の防止である。責任や賠償責任を割り当てることがこの活動の目的ではない。

- ミッション

- インシデント調査チームの使命（ミッション）は、隠れたリスク要因を特定し、組織の安全性を向上させ、インシデントの再発を広く防止し、最終的には社会の安全性の向上に貢献することである。



ISO 5665:2024 – 基本理念

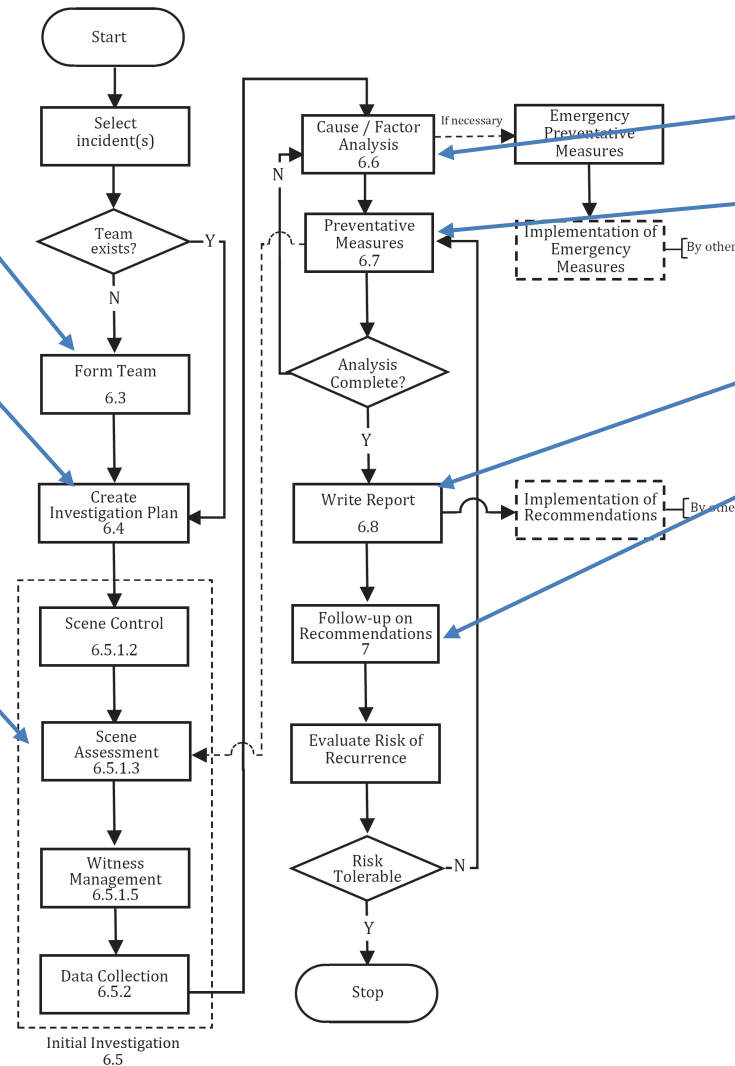
• ミッション（つづき）

- インシデント調査チームの使命（ミッション）は、次の目標に要約される。
 - 調査中のインシデントに関連する原因と要因の分析、
 - 同じまたは類似のインシデントの再発を防止または深刻度を軽減するための安全対策の決定、
 - 必要に応じて、組織、部門規制当局、標準化団体、およびインシデントの関係者に勧告すること、および
 - 勧告後の結果を検証すること。
- これらの活動を通じて、事故調査は消費者の安全の向上に貢献することができる。
- 事故の原因を調査することに加えて、被害の増加に寄与する要因を明らかにする必要がある。



ISO 5665:2024 – 調査のプロセス

- 調査チームの形成
- 調査計画の立案
- 初期調査



- 原因・要因分析
- リスク低減度合いの計測・評価
- 報告書の作成
- フォローアップ

Figure 1 – Consumer incident investigation process

ISO 5665 – 策定の持つ意味

消費者事故調査の品質管理

さまざまな国や組織における消費者事故調査が、統一された理念の下、一定の品質で整えられたプロセスに沿って行われるようになる

事故の再発防止

適切な消費者事故調査が実施されることで、国際的に消費者事故の再発防止につながる

事故データの共有と予防

適切な消費者事故調査に基づく事故データが国際的に共有されることで、他国で起きた事故を知り、自国の事故の予防対策に繋がる

ISO 5665 – 策定活動の意義

- **国際的なメンバーによる議論と合意形成**

- アクティブなエキスパート（日本、フランス、カナダ）による議論
- 日本からの提案書類に対する、フランスやカナダからのコメント、修正案。
- それに対する議論と合意形成

各国の消費者事故調査に対する考え方・文化の相互理解

- **国内委員会メンバーによる議論と合意形成**

- 日本の提案書類の記載に対する、国内委員からの質問や意見
- 海外からのコメント、修正案に対する、国内委員からの意見
- 議論と合意形成（特に、ISO標準が国内の組織活動にどう影響するのか）

各委員の組織的背景・経緯の相互理解と、合意形成

ISO 5665 – 今後の活動

- **ISOにおけるProject Committee (PC)の扱い**
 - PCは計画していた標準文書が策定された後、解散することになっている
 - より多くの標準を体系的に策定するとしてTechnical Committee (TC) に移行する提案を出し、国際投票を通じて恒常的なTCになることもできる
- **ISO/PC 329**
 - ISO 5665が策定されたことを受け、PC329は解散することとなった
- **ISO文書の改訂作業**
 - ISOでは一定期間ごとに策定した標準文書の見直しと改訂を議論することになっている (Systematic Review)
 - SR投票で改訂が過半数となった場合、PCが解散したため、見直しと改訂の議論は、ISOの判断でもっとも専門性が近いTCで扱うよう打診される
 - そのTCで議論が難しい場合、議論のために、再度PCが組織されることになる

ISO 5665 – 今後への期待

- **国際的な普及活動**

- ISO 5665の策定に向けてアクティブに議論に参加したエキスパートで、国際シンポジウムを開き、同標準の策定に至る経緯、活用方法、事例などを紹介する
- PC解散時に、エキスパートに対して日本事務局から上記提案をし、協力に向けた一定の賛同を得た

- **国内における普及・啓蒙活動**

- 国内でも同様のシンポジウムを開催し、さまざまな関係者に向けて、同標準の策定に至る経緯、活用方法、事例などを紹介する

- **翻訳JISの策定**

- ISO 5665を正式に日本語訳してJISとして策定する

- **解説書籍の発刊**

- ISO 5665（もしくは翻訳JIS）の活用方法、事例などを紹介する書籍

ご清聴、ありがとうございました



消費者が提案した国際規格
ISO 5665 消費者事故調査 要求事項とガイダンス
～策定の背景～

河村 真紀子

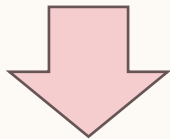
全国消費者行政ウォッチねっと 代表幹事
主婦連合会 会長

なぜ消費者事故調査の標準化？

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。

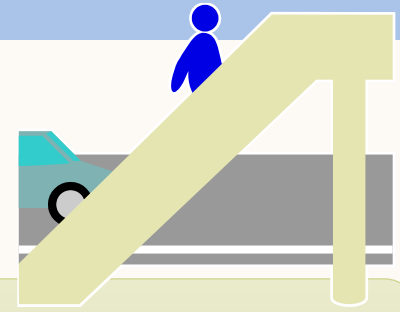


消費者庁において、消費者事故の調査機関を設置するための準備が始まる。

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（日航ジャンボ機御巣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（2010年） 明石歩道橋事故 被害者遺族の声

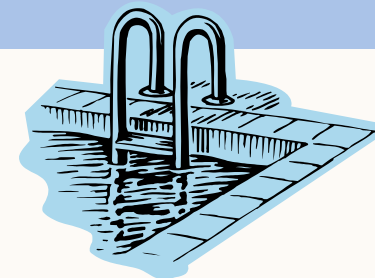


4

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、前向きに歩きだすためには、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？ 命の犠牲があって、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



5

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

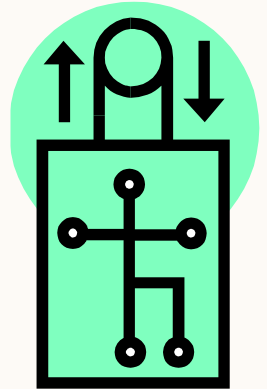
- 事故のあった当日、教育委員会の体育課に勤務していた。
- 事故の原因はずさんの連鎖。
- 事故後、事故の背景要因も含めて真相究明し、再発防止を組合（労働者）の立場で求めていると考え、取り組んだ。
- プールの監視員の大半はアルバイトの高校生だった。救命の講習を受けるという決まりも守られていなかった。そのようなずさんな状態で運営されていた。
- 1980年代以降から、似たようなプール事故がくりかえされていた。この事故の後も起きている。
- この事故では、教育委員会の体育課の担当課長、係長が起訴され、有罪となった。
- 裁判を傍聴してきたが、痛感しているのは刑事裁判では、決して事故の原因追究は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。

連続勉強会（2010年） 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」（事故事象の徹底解明）、「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

2011年、ウォッチねっとの分科会的な存在として、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団体など、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）」立ち上げ。

事故調ネットでは、事故調査のあるべき姿、事故調査機関のあるべき姿を議論し、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。

消費者事故調査の国際標準化 提案へ

- 「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。

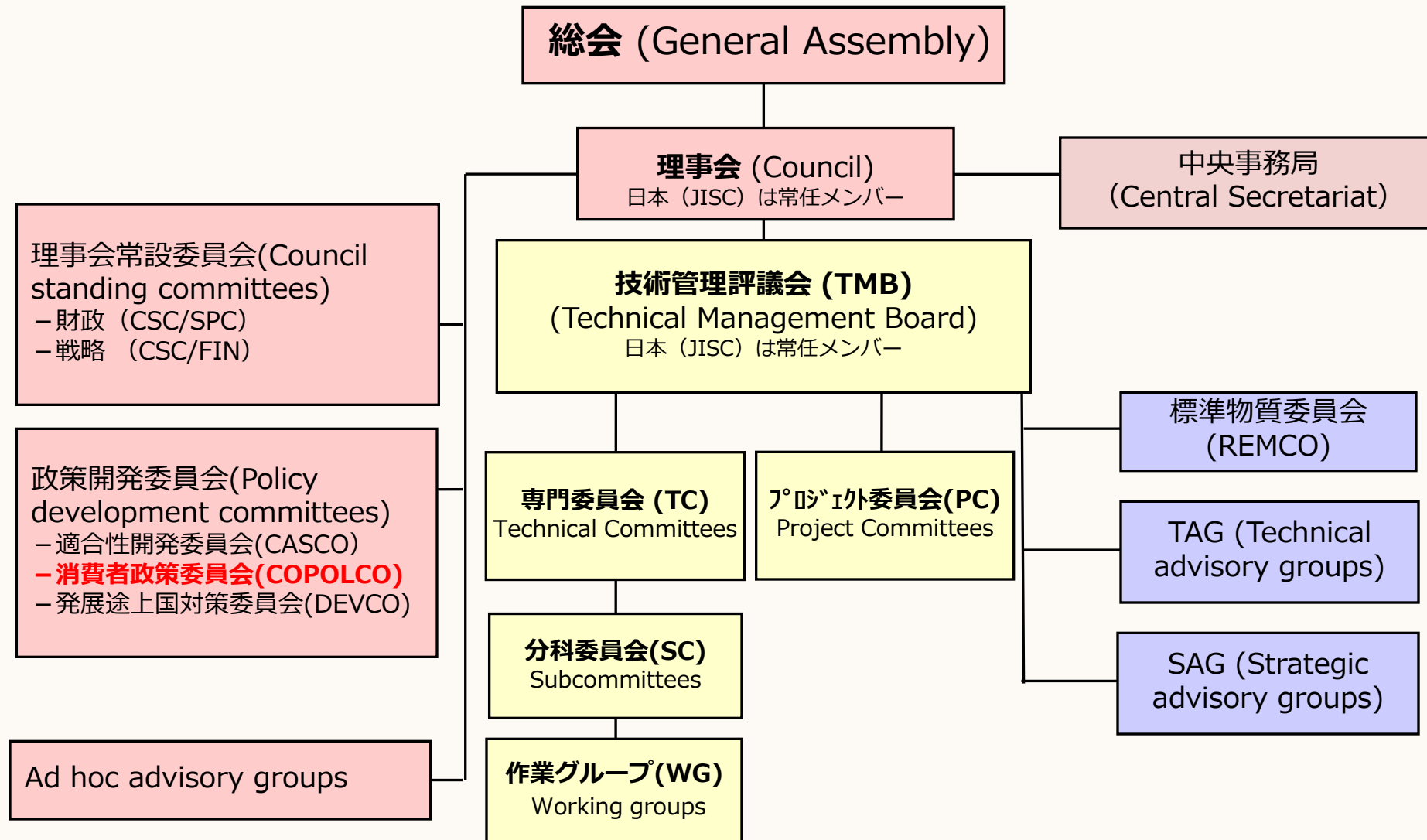


- **共通するものがあるのなら、標準化の可能性が大いにあるということではないか！**
- **消費者事故調査の手法についての既存の規格は存在しないことを確認**

⇒ 標準化提案に挑戦してみよう！

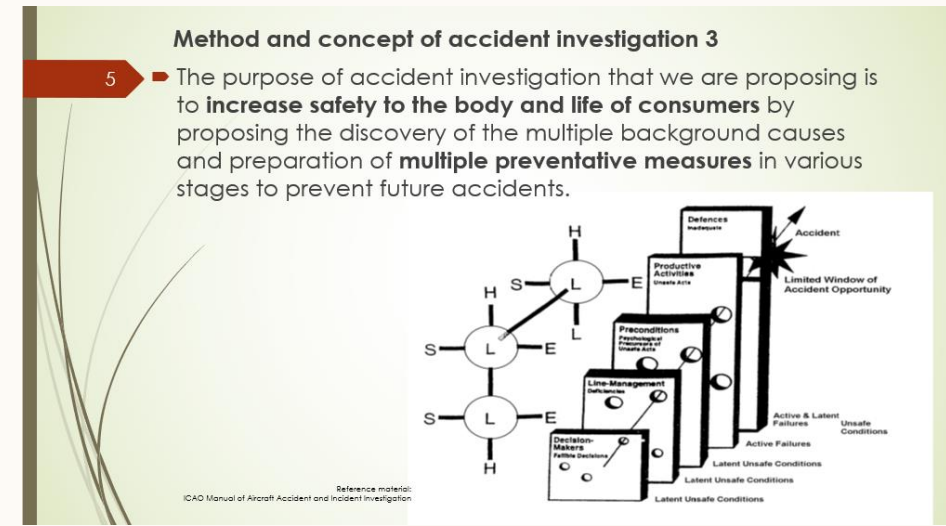
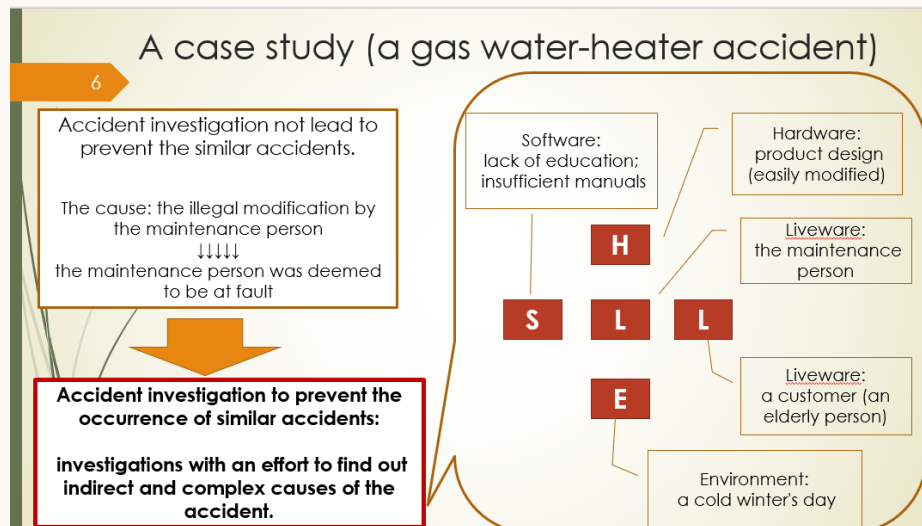
ISOにおけるCOPOLCOの位置づけと役割

(Committee on consumer policy)



ISO 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



COPOLCOを通じて新規標準化提案 ～ PC329設置 ～ ISO 5665 発行へ

- 2020年 5月 新規標準化提案がISOメンバー国による投票で承認
6月 ISO /PC329「消費者事故調査のガイドライン」設置
- 2021年 7月 ワーキングドラフト (WD) (日本が起案)
- 2022年 1月 委員会ドラフト (CD)
- 2023年 3月 国際標準ドラフト (DIS) 登録及び投票
5月 DIS承認
12月 最終原稿提出

この間オンライン及びハイブリッドでのPC329国際会合を5回、WGを3回開催。
そして今年、2024年4月19日、ISO 5665:2024 Consumer incident investigation — Requirements and guidance (消費者事故調査～要求事項とガイダンス) 発行に至る

ありがとうございました