

【第1部】

消費者の手で提案する標準化（JIS規格）

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
東北支部 支部長 大西 二郎

はじめに

昨年6月、消費者問題講義において消費者志向経営をテーマに講義を行う機会をいただいた。

消費者志向経営については、消費者庁が平成27年に検討委員会を立ち上げる以前の段階から、消費庁から依頼を受け企業の顧客志向について講演してきた経緯がある。その後、検討委員会の報告にもとづき消費者志向自主宣言制度が立ち上がった時には、第一号のグループとして自主宣言を行った。

消費者問題の切り口には、消費者被害に遭わない受動的な学びと、消費者市民社会構築に主役として取り組む能動的な学びがある。そして、消費者側の取り組みである消費者市民社会に対比する企業（行政、団体含む）側からの取り組みは、消費者志向経営であると捉えている。

今回の特別講演では、消費者問題の視点を少し変え、消費者基本計画の課題の一つであり、消費者市民社会と消費者志向経営の双方に関わる「標準化について」をテーマに取り上げることにした。本日の特別講演は、公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（以下NACSという）が、経済産業省から受託した標準化についての消費者への啓発を推進する事業の一環でもあり、また、消費者フォーラムを後援することは、産学官の連携の一形態として標準化事業に取り組んでいる成果でもある。

1. 標準化を考える

標準化の考えは、明治時代後半の公共材調達が始まりとされ、その後、1921年に国内製品の品質向上と製品互換性を図り利便性を高めることを目的とした工業品規格統一調査会が設置されることにより定着した。

**標準化の定義：製品などの形・大きさ・性能・測定方法などを一定の“取り決め”に従って統一していく活動*

戦後復興期には、1946年に輸出品の品質向上と規格の整備を目的として工業標準化調査会が発足し、1949年には品質管理システムの整備と製造品の規格適合性を保証するJISマーク表示制度の工業標準化法が制定された。

1956年には産業基盤の整備と輸出振興を図るために、工業標準化第一次長期計画が策

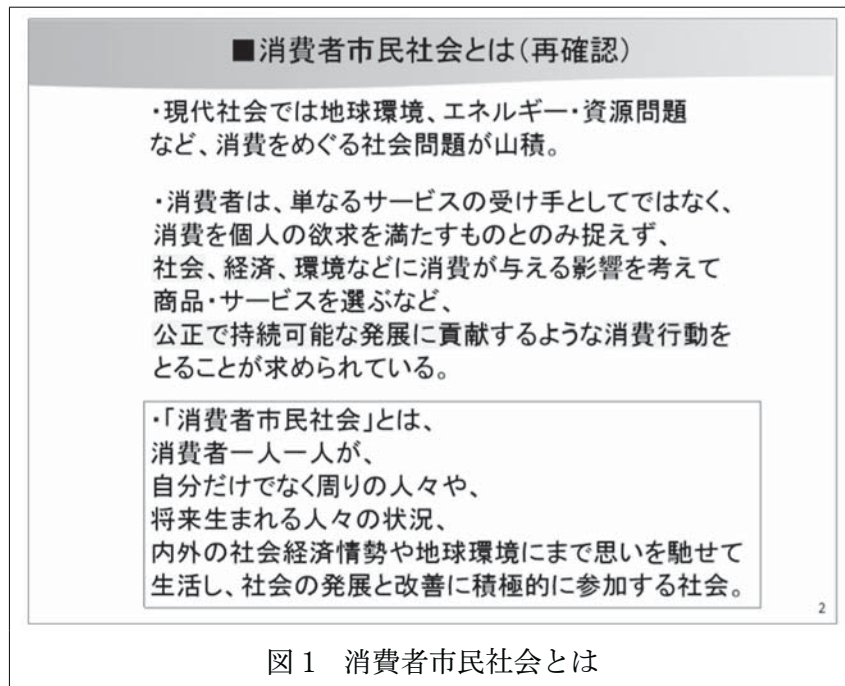


図1 消費者市民社会とは

定され、1986年の第六次長期計画では国際標準化機構 ISO の品質管理システムに関するマネジメントシステム規格が取り入れられ、国際規格作成に積極的に参画することになった。

国際的には産業の発展とともに製品品質性能が各段に向上し、市場に数多くの製品が投入されるようになると、消費者のニーズは品質性能から、健康・安全志向、利便性向上の重視、更に急速な高齢化社会等の背景から高齢者・障害者にやさしい社会づくり、環境保護や資源の有効活用といったように価値観とともに変化してきた。

そのような背景のもと、1977年に「標準化への消費者参加に関する宣言」が採択され、1978年には ISO 理事会の下に消費者政策委員会が設置され、消費者参加の促進、消費者利害に関わる標準化の取り組み推進が図られるようになった。

国内においても 1992年に日本工業標準調査会 JIS 特別委員会において「人と暮らしに優しい JIS をめざして：いきいきとした高齢化・高福祉社会とゆとりある生活の実現に向けての標準基盤研究」が報告され、その後、2001年には日本工業標準調査会第1回総会において消費者政策特別委員会の設置が承認され、標準化も産業中心から消費者視点へとパラダイムシフトする契機となった。

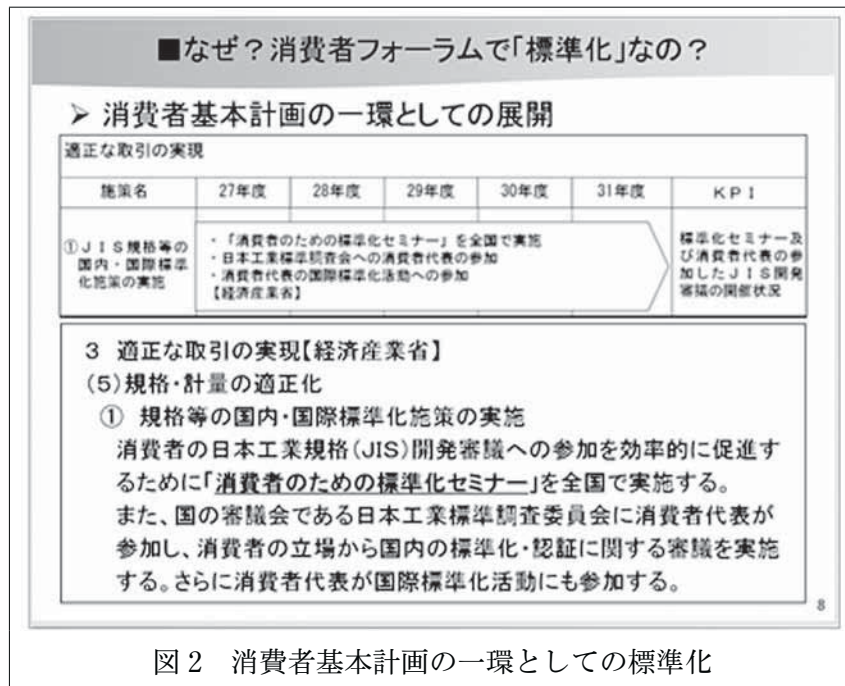


図2 消費者基本計画の一環としての標準化

2. 消費者市民社会の展開と標準化活動

消費者が主役となって消費者課題に取り組む消費者市民社会の考え方は、私の知る限り平成20年(2008年)の国民生活白書によって初出している。その後、2012年施行の消費者教育推進法によって法律により正式に定義され、その考えは図1のとおり消費者を取り巻く課題を社会・経済・環境などの多様な視点で将来まで見据えて捉え、積極的に消費者が参加する社会のことであり、受動から能動的な活動が求められるようになった。

標準化と消費者の積極的な関りがいわれ始めたのは、2001年の消費者政策特別委員会の設置に合わせて、以下の5つの事項が決定された時点からと考えている。

- ①消費者に関連の深い規格や適合性評価制度を特定する。
- ②消費者に関連の深い規格等を担当する専門委員会及び分野別技術専門委員会への消費者の代表の参加を促進する。
- ③消費者に関連の深い規格等を担当する専門委員会及び分野別技術専門委員会に参加している消費者代表との意思疎通を行う。
- ④規格制定・改正及び適合性評価制度に関し、消費者の視点からの提言を取りまとめる。
- ⑤標準化活動に関する消費者への普及・啓発策を検討する。

5つの事項が公表され、標準化の審議会にも消費者代表が参加し審議に携わってはいたが、図2の平成27年からの5ヶ年の消費者基本計画の一環として、「規格等の国内・国際標準化の実施」が取り上げられ、KPIで検証されることから、それまで以上に幅広く消費者の参加が推進されるようになった。

また、消費者政策特別委員会において提言書として公表された図3の7つの分野は、消費者問題として、消費者市民社会実現のために取り組む課題そのものであることから、標

■なぜ？消費者フォーラムで「標準化」なの？

2001年8月、消費者政策特別委員会において標準化における消費者政策の在り方に関する提言書を取りまとめた。

- ・消費者が特に高い関心を寄せる標準化分野を特定
- ・優先的に標準化すべき課題を特定
- ・規格策定における消費者参加を促進

提言書で取り上げた7つの分野

- ①高齢者配慮、障害者配慮
- ②消費者保護
- ③健康・安全性の確保
- ④環境保全・資源循環
- ⑤互換性の確保
- ⑥製品情報提供
- ⑦ユーザビリティ(使いやすさ)、快適性の向上

6

図3 消費者政策の7つの分野

■なぜ？消費者フォーラムで「標準化」なの？

消費者市民社会での消費者とは

- ・社会、経済、環境などに消費が与える影響を考慮して商品・サービスを選ぶ消費者。
- ・公正で持続可能な発展に貢献する消費行動をとる消費者。
- ・社会の発展と改善に積極的に参加する消費者。

アクティブな活動

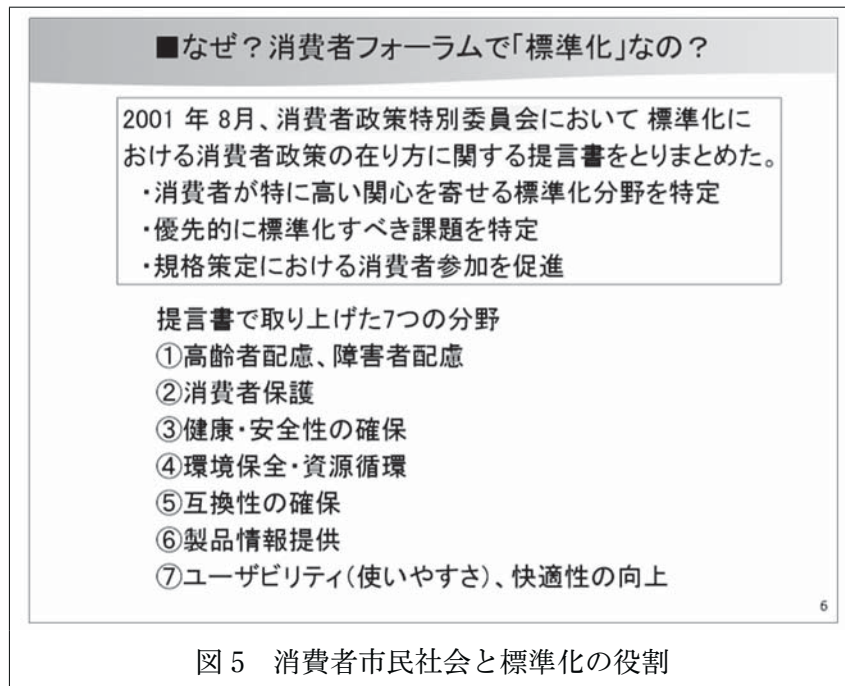
社会の発展と改善に積極的に参加
⇒商品・サービスの内容決定に関与する
⇒公正で持続可能な発展に貢献する

3

図4 消費者市民社会とアクティブな活動

標準化の取り組み活動は、消費者問題の重要課題の一つに結び付くと考えている。

消費者市民社会実現のために消費者に求められるのは、図4のとおり課題に積極的に参加するアクティブな活動である。消費者に期待されているのは標準化の仕組み、システムを理解し、そして、グローバル、高度情報化社会、新しい商品・サービス・システムが出現する社会において、図5のとおり消費者の気づきにもとづく消費者起点での標準化のテーマを発見し、規格制定に結び付ける本質的な役割である。



3. 東北支部で取り組む標準化の推進

消費者基本計画では、図2のとおり消費者のための標準化セミナーを全国で実施し、標準化推進に取り組む人材育成が求められている。

NACSは2001年に消費者政策特別委員会が発足した当時から消費者代表として参画しており、2015年には子供服の安全に関するJIS規格（JIS L4129）制定に事務局として積極的に関わってきた実績があることから、経済産業省の標準化を推進する工業標準化推進事業を受託することになった。

東北支部でも標準化セミナーを開催し、啓発活動に取り組むとともに、消費者視点で標準化の課題を見つけ出す実践活動に取り組んできた。その結果、東日本大震災の経験を踏まえ、防災の観点から身近な「家具転倒防止用品」をテーマに調査研究を行うことに決定し、現在取り組んでいるところである。

家具転倒防止用品は、図6の国民生活センターによるアンケート調査の結果にあるとおり、取り付け方・使用方法は取扱説明書に記載されているが、曖昧な要素・要因が多く消費者には分かりづらい商品である。特に、取り付ける家屋の壁・天井・床の材質・構造（強度）及び家具・家電の寸法・重心位置・セットする位置等の条件によって効果に大きく影響を受けるため問題ある商品群と考えている。

また、商品によっては耐震強度が表示されているものがあるが、図7の東京都が実施した商品テスト結果（家具転倒防止器具の性能）の報告のとおり、効果が担保されないものがある。試験方法・試験場所と合わせ信頼性に疑問がある商品群といえる。

東北支部では、現在市販されている商品を購入し、表示について調査し始めたところであり、次年度にはメーカーへの聞き取りをはじめ本格的に調査を行い報告書にまとめる予定である。

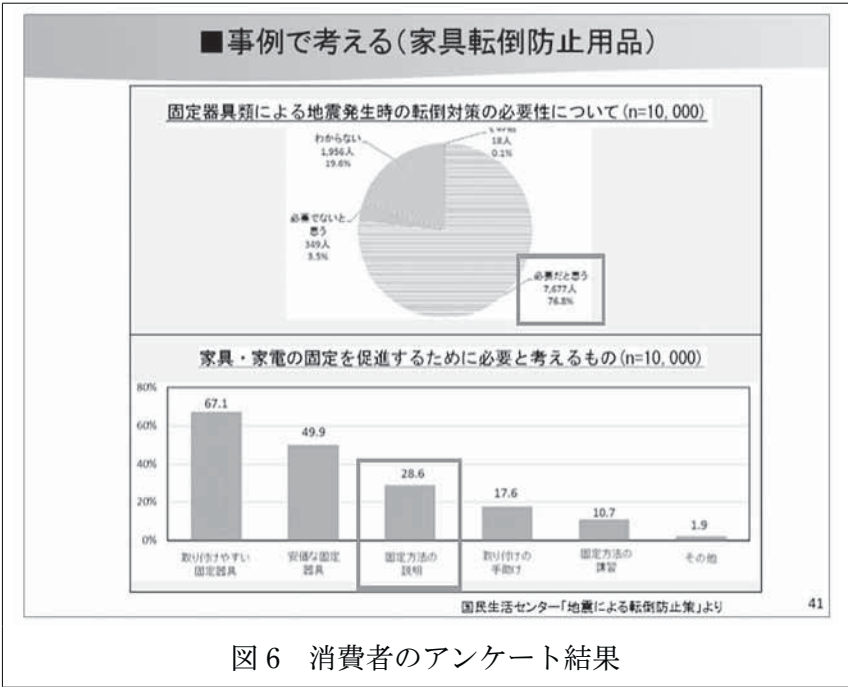


図6 消費者のアンケート結果

■事例で考える(家具転倒防止用品)

商品テスト結果「家具転倒防止器具の性能」概要

機体	A	B	C	D	E	F	G
タイプ	粘着マット式			ストッパー式		ポール式	
機体写真							
主な表示	耐震性能に関する表示	「耐震」	「震度7相当OK」	「震度7クラスOK」	「転倒防止」、「家具が揺れに強くなる」	「耐震」、「家具の転倒防止」、「地震の被害を最小限に食い止める」	「公的機関の耐震試験で転倒防止効果を実証済み」
	対象家具・製品別に示す表示	「大型キャビネットやタンス、液晶モニター、パソコン、サーバーラック等」 タンス、テレビのイラスト	家具、テレビ、パソコン、花瓶等のイラスト 「耐震重100kg」	「大型テレビ、家電・家具等に利用できます。」 「耐震重100kg」	タンスのイラスト	タンスのイラスト	タンスのイラスト及び写真
テスト結果	使用家具	タンス	タンス	タンス	タンス	食器棚	食器棚
	家具の状況	転倒相当 (30cm以上の移動)	転倒	転倒	転倒	転倒	転倒
テスト結果	使用家具	食器棚			食器棚	食器棚	
	家具の状況	10~30cm程度の移動			10~30cm程度の移動	転倒	

東京都「商品テスト家具転倒防止器具の性能」より

図7 「家具転倒防止器具」商品テスト結果

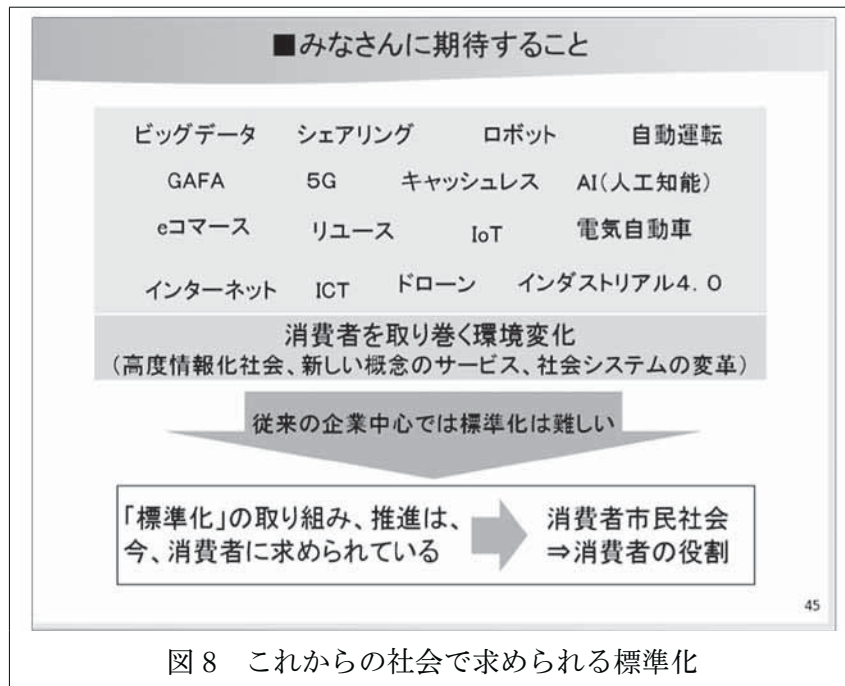


図8 これからの社会で求められる標準化

4. みなさんに期待すること

超高齢化社会の到来といわれて久しいが、視点を変え足元を見つめると若いみなさんが
 主役となり活躍することが望まれ期待されている社会であると考えている。

GAF A (ガーファ: Google, Apple, Facebook, Amazon の4企業をまとめた呼称) が
 席卷するインターネット、Webや5Gの高度情報化社会、AI、IoT、無人化等の新しい
 システム、サービスが出現する環境においては、将来について全く予測できないほどの急
 激なスピードで革新的なパラダイムシフトが起こってきている。このような環境下におい
 て、消費者市民社会を推進するみなさんに期待するのは、図8のように新たに出現する環
 境変化に柔軟に視野を広げ、ダイナミックに標準化のタネを見つけ標準化を推進すること
 である。

おわりに

高齢者、若者にとっても、将来の生活に不安を抱く現在、標準化について講演する機会
 をいただいたことには感謝している。

長年、企業に勤めモノづくりに携わり、また、消費者団体の一員として消費者課題に取り
 組み、多くの経験をしてきた高齢者の身とすれば、若さ溢れる学生のみなさんには既成
 概念にとらわれず、自ら枠をもうけることなく、モノごとに恐れることなく、グローバル
 な視点で新たな世界にチャレンジする夢多い人生を追い求めてほしいと願っている。

今回の講演がその一助になれば誠にうれしい限りである。

参照文献・資料

- 産業技術環境局基準認証ユニット.“標準化実務入門(標準化教材)”. 経済産業省.
http://www.meti.go.jp/policy/standards_conformity/files/2015text_zenbun.pdf, (参照2019-1-10).
- 生活文化局消費生活部生活安全課.“商品テスト結果「家具転倒防止器具の性能」概要”.
東京都
<http://www.metro.tokyo.jp/tosei/hodohappyo/press/2015/03/documents/60p3a100.pdf>,
(参照2019-1-10).
- 国民生活センター.“[報道発表資料]地震による転倒の防止策 -電気給湯設備の貯湯タンクと家具・家電について-”. http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20180607_1.pdf,
(参照2019-1-10).



大西二郎氏

消費者フォーラム in HIROSAKI
アンケート結果
(NACS特別講座に対して)

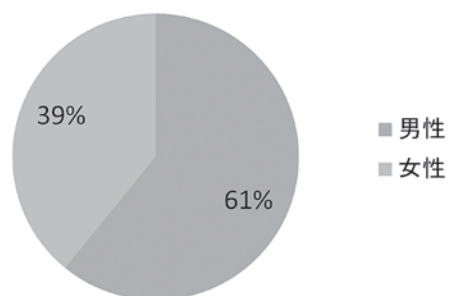
■開催日: 2019年1月26日(土)

■会場: 弘前大学

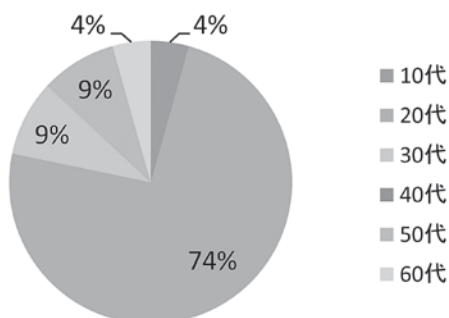
■出席者 学生: 21名
教員: 4名
一般: 6名
合計: 31名

1. 属性

設問	回答項目	回答者数
(1)性別	男性	14
	女性	9
	回収数計	23

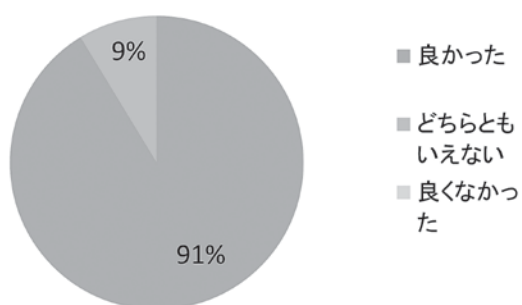


設問	回答項目	回答者数
(2)年代	10代	1
	20代	17
	30代	2
	40代	0
	50代	2
	60代	1

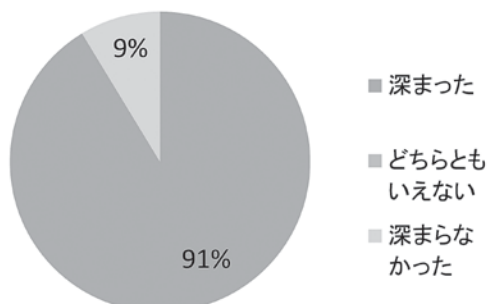


2. NACS特別講座を受講して

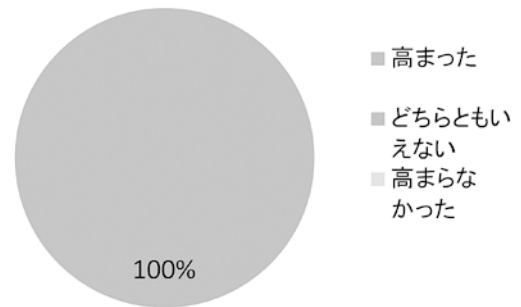
設問	回答項目	回答者数
(1)本日の講座を受講して	良かった	21
	どちらともいえない	2
	良くなかった	0



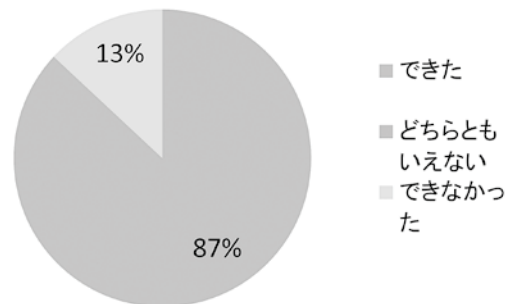
設問	回答項目	回答者数
(2)標準化についての理解は深まりましたか	深まった	21
	どちらともいえない	0
	深まらなかった	2



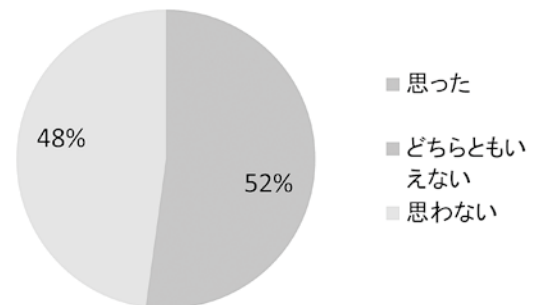
設問	回答項目	回答者数
(3)標準化についての関心は高まりましたか	高まった	23
	どちらともいえない	0
	高まらなかった	0



設問	回答項目	回答者数
(4)NACSの標準化事業の取り組みについて知ることができましたか	できた	20
	どちらともいえない	0
	できなかった	3



設問	回答項目	回答者数
(5)今後、標準化のテーマ探しを行いたいと思いましたが	思った	12
	どちらともいえない	0
	思わない	11



3. 本日のNACS特別講座で心に残ったこと、ご意見・ご感想、お気づきの点等自由にお書きください。

- ・消費者教育について、どこか他人事のようにとらえてしまっていたところがあったが、自分事であるという認識を持つ必要性を改めて感じた。

男性 20代
- これまで着目されてこなかった情報、サービスへの標準化の実現は、これからの私たちの課題だと理解できた。目に見えるモノの標準化ではなく、目に見えないサービスを標準化することは、これまた多くのインフルエンサーが関わる事例だと思うので、実現の難しさを感じる。

男性 20代
- ・消防士の標準化の例を見て、なるほどと思い社会において重要なことだと思った。

男性 20代
- 消費者市民社会において、標準化は消費者課題の一つであり、消費者によって取り組みを行うことが求められていることが分かった。全体として、消費者課題の理解をさらに深められてとても良かった。

男性 20代
- 家具転倒防止用品の標準化について、安全性を確保するためには設置の際の専門的な知識が必要であり、それら消費者へどのように認知させるかということも重要になるということが分かった。

男性 20代
- ・標準化という視点で世界を見ることは新鮮であった。標準化の言葉の積み重ねが消費者市民社会へとつながっていくと思った。

男性 20代

<ul style="list-style-type: none"> ある程度一般化することをすべて「標準化」を述べることができそうだと思ってしまった。「標準化」することで、消費者の生活が守られることが分かった。ありがとうございました。 	女性	20代
<ul style="list-style-type: none"> 可能であれば、パワポの資料を紙ベースで配布いただけるとうれしいです。「標準化」勉強不足で何も知らずに「マークだけ見ていたのだなあ」、「名前しか知らなかったなあ」と考えさせられました。 	女性	50代
<ul style="list-style-type: none"> 時代や世代によって標準化の標的や問題提起の内容が変化していくということがよく分かった。 	女性	20代
<ul style="list-style-type: none"> 標準化ということが、もっと消費者に身近なものになればいい。 	女性	60代
<ul style="list-style-type: none"> 標準化は私たちの生活の中でなくてはならないと思った。 	男性	20代
<ul style="list-style-type: none"> 商品を購入する際、日本で売られているものであればだいたい安全だろうと考えていたが、さらにJISが定められているかないかで大きな違いがあることを転倒防止用品の例を通して知った。 	男性	20代
<ul style="list-style-type: none"> 消費者問題について理解が深まりました。小中高とあまり学んでこなかったもので、これから考えていこうと強く思いました。今回はありがとうございました。 	女性	20代
<ul style="list-style-type: none"> 標準化があることになったきっかけ、されていなかったら今の生活はどのように違っていたかということについて考えさせられるいい機会でした。 	女性	20代
<ul style="list-style-type: none"> 標準化をめぐる話は、経営学等でもプラットフォーム戦略として注目されています（お話にあった充電の規格競争など）。国策としての対立は別にして、HDDとBDのように2つの規格が同時に出てきたようなときに、JIS規格化を利用（という言葉は悪いですが・・・）する戦略みたいなことがあるのかなというのが気になりました。あと、ワザと規格外のものを作り続けてスイッチングコストによる囲い込みなんかもありそうですね。 	男性	30代
<ul style="list-style-type: none"> サービスの標準化のイメージがつき良かった。 	男性	20代
<ul style="list-style-type: none"> 標準化のはじまりの火災の話が印象に深かった。 	女性	20代
<h4>4. 今後標準化されるとよいと思うテーマがあればお書きください。</h4>		
<ul style="list-style-type: none"> 今後、消費者の持続可能な社会への消費者意識が高まることを願って、自分自身も日々の生活から心がけていきたいと改めて感じました。 	男性	20代
<ul style="list-style-type: none"> スマートフォンの充電器の端子の形の統一。 	男性	20代
<ul style="list-style-type: none"> ドラムスタンド、ハードウェアの規格 	男性	20代
<ul style="list-style-type: none"> カーテンレールのタイプが物件によって異なるので改善してほしい。 	男性	20代
<ul style="list-style-type: none"> 付け替え製品で同じ製品でもバージョンやデザイン変更などのため、一つ前の製品のヘッドと現在出回っている付け替え用容器のキャップの部分の大きさが合わずに、結果付け替えられなくて使えないような製品もある。頻繁にデザインを変更しても、付け替え部の大きさの規格もそのたびに變更しては、ECOにはつながらないと思うので、ペットボトルのように大きさを統一させてほしいと感じる商品がある。 	女性	20代
<ul style="list-style-type: none"> モバイルバッテリー、ポイントカード、不要衣類の回収、シム規格 	女性	60代
<ul style="list-style-type: none"> 様々な電化製品の充電ケーブル ex)スマートホン、電子決済、データ保存メディア 	男性	20代
<ul style="list-style-type: none"> パソコンの電源コードがメーカー・型式によって違うのが不快だなーと思います。断線したときや忘れたときに、他のが使えて良いですよ。 	男性	30代
<ul style="list-style-type: none"> EC（国内、越境） 		
		以上