

## WORLD TOPICS

### ISO/TC225 WG2 第2回国際会議 参加報告 (兼 ISO/TC225 第4回全体会議)

TC225 国内対策委員会 委員長 一ノ瀬 裕幸  
同委員 古川 史人

#### 1. 国際会議の概要

5月のベルリン会議に引き続き、WG2の第2回国際会議がニューヨークで開催され、ドラフト起草委員会が作成した原案に基づいて検討・討議を行った。

日時： 2007年10月9日(月)～10日(火)  
会議名： ISO/TC225 WG2 第2回国際会議  
参加者： WG2メンバー(12カ国+1オブザーバー、計24名参加)  
Convenor: Mr. Erich Wiegand (ドイツ ADM 代表)  
Secretary: Dr. Holger Muehlbauer (DIN 事務局)  
参加国： オーストラリア(1)、スペイン(3)、フランス(1)、イタリア(2)、メキシコ(1)、  
日本(一ノ瀬、古川：2)、オランダ(1)、イギリス(2)、スウェーデン(1)、カナダ(3)、  
アメリカ(2)、ドイツ(WG2議長国：4)、ESOMAR(オブザーバー：1)  
(続けて)  
日時： 2007年10月11日(水)  
会議名： ISO/TC225 第4回全体会議  
参加者： TC225メンバー(11カ国+2オブザーバー、計24名参加)  
Chairman: Mr. Enrique Domingo (スペイン ANEIMO 代表)  
Secretary: Ms. Irene Rodriguez Gayo (AENOR 事務局)  
参加国： 上記WG2からオランダ(1)が欠け、WAPOR(オブザーバー：1)が参加  
場所： (いずれも)アメリカ、ニューヨーク(Millennium UN Plaza Hotel)

#### 2. 討議/決定事項

会議の冒頭、オランダで実施された19社のオンライン・アクセスパネルを用いた共同実験調査結果が報告され、討議の参考に供された。回答率の違いなどについて検討されていたが、詳しい分析結果は後日別途発表されるとのことで、詳細についての質疑応答はなかった。

ドラフト原案の検討は「要求事項」内容の討議から開始され、「用語の定義」の章はその終了後に議論することとされた。

しかしながら、要求事項に関する討議は予定された時間内に終了できず、機会を改めて検討を継続することとなった。今回の会議では、4.1から4.4.1までが討議された。

TC225の会合においては、Experts間のメーリングリストの拡充を図ること、ISO20252

の審査基準には Guide 65 が適用されることなどを確認した後、各国の進捗状況について交流を行った。

### 3. 今後の作業スケジュール

2007年1月29～30日、マドリッド（スペイン）にて第3回WG2を開催する。

2007年4月16～17日、東京（日本）にて第4回WG2を開催する。

2007年9月中旬、ベルリン（ドイツ）にて第5回WG2を開催する。

（この会議に続けて、TC225の第5回全体会議を開催する。）

注）最終制定目標は2008年12月を予定している。2007年4月の東京会議にて、CDを採択することを目標とする。

### 4. 会議の状況と関連情報

#### （1）WG2は議論が紛糾、欧州と北米の隔たり大

- ・ 新たな規格制定を目指しているアクセスパネルについては、用語の定義は後回しにし、規格要求事項の検討からスタートしたものの、予定していた議論の三分の一程度しか消化することができず、1月に延長戦（マドリッド）を行うこととなった。
- ・ 表面的には、ドイツ対アメリカ・カナダの質疑の応酬に長時間を費やした感がある。例えば「activeとpassive」という表現の定義や内容、その適切性をめぐって延々と議論が続いたり、パネルリクルート時の「double opt-in（二重のオプトイン）」の定義や扱いについて議論が空転したり、といった事態が生じた。  
同じ言葉や行為であっても、国による経験や受け止め方の違い、重要性判断の違いが議論のすれ違いを呼んでしまっている印象をぬぐえない。
- ・ また、総じて欧州は「現時点で考えられるベストプラクティスを要求事項に盛り込もう」という姿勢であるのに対し、北米は「今、できること（だけ）に絞ろう」「すでにやっているプロセスを変更させるような規格化では混乱を呼ぶ」「（ベストプラクティスと言っても）それを裏付けるデータはない」と抵抗している図式であった。
- ・ 北米の姿勢の根本に見受けられたのは、既存のサービスプロバイダーに対して合理的な根拠が十分でないもとで既存プロセスの変更を伴うような要求事項がある場合、各プロバイダーにおいて、このISOを採用するところが少なくなってしまうのではないかとの懸念である。（今回、われわれは北米を応援する態度を取った。）
- ・ 根本的には、各国の代表が各自それぞれの経験や自国の事情に基づいた発言に終止し、客観的な実験データ等の裏付けがないままに空中戦が闘われていることが問題と思われる。  
逆に言えば、20252制定の時には共通の認識基盤があったものの、今回は主にインターネット調査のあり方をめぐって、まだベストプラクティスが確立されていない状態で規格制定に突入したことそのものに、無理があったのかも知れない。
- ・ しかし、規格制定の重要性は言うまでもなく、日本としても前向きな貢献を果たしたい。ISOの規格とする以上は、一定の数値目標（数値化された管理指標）を盛り込むことが必須となるだけに、「日本ではこうだ」と主張するだけでなく、客観的なデータを用意できるかどうか、情報収集に当たることとしたい。

( 今回の議論は、まだ数値目標のところまでたどり着いていない。先が思いやられる。 )

- ・ 次回のマドリッド会議は急遽設定されたこともあって予算措置ができていないが、JMRAとしてどう対応を図るか、至急検討が必要である。

## ( 2 ) ISO20252 は第三者認証に向けて始動

- ・ 現時点では、イギリスでのみ第三者認証の手順等が確立され、間もなく受付が開始される予定である。
- ・ 英語圏以外の国々ではまだ規格の翻訳作業中というところが多く、2007年1月からの認証開始を目標とするオーストラリアとスペインが次に先行している。
- ・ 第三者認証を前提として進めている国が大半であるが、ドイツは認証を行わず、自主規制とする方針とのこと。また、アメリカはまだ白紙の状態、最大市場国としての動向が注目される。
- ・ 認証の審査基準(ガイド62か65か?)の問題を認識していた国は、イギリスとオーストラリアのみ(議長国のスペイン代表でさえ知らなかった)。ドイツの事務局より、「市場調査は明らかにマネジメントシステムではなくてサービスであり、製品(工業製品だけでなく、サービスも含む)認証以外にはあり得ない(=ガイド65)」ことが説明され、多くの参加者がようやくこの課題を認知するところとなった。

イギリスでは(日本のJABにあたる)UKASがガイド65での認証を表明しており、それに従った第三者認証の手順等を定めている。

- ・ 日本でいえばJMRAのような業界団体の会員に、認証取得を義務付けようとしているのはイギリス、スペイン、イタリア、オーストラリア、メキシコなどである。他の国々では、未定あるいは議論の途上とのことであった。
- ・ 非公式に、イギリスの代表よりMRQSA(マルケーズ: 現QS規格の認証を行っているNPO組織)の国際版となる組織を構築しようとの呼びかけがあった。各種情報やテンプレートの交換、共通マニュアルの作成などを通じて、20252の普及を促進しようとするものである。

しかし、急な提案でもあったので直ちに賛同できる国は(日本を含めて)なく、今後はEFAMROが主導して検討のための会合を呼びかけることとなった。

( 言語の問題を含め、日本の状況を考えるとあまりメリットは感じられない。 )

以上