

ISO 20252 マーケットリサーチサービス製品認証制度
の認証スキーム

JMRA PC001:2013

第3回改定日：2013年05月20日

制定日：2010年01月18日

ISO 20252 認証協議会

一般社団法人 日本マーケティング・リサーチ協会

目次

0. 序文	3
1. 適用範囲	3
2. 関係文書	3
3. 用語と定義	4
4. 本認証制度の構成	5
5. 認証範囲	5
6. 製品認証システム	6
7. 認証の有効期間	6
8. サーベイランス	6
9. 再認証	6
10. 評価	6
11. 認証に関する決定	7
12. 審査員に対する要件	8
13. 認証マークの取り扱い	8
14. 苦情に対する対応	8
15. 認証されたサービスのクライアントからの確認	8
付表 1 : MR サービスの認証区分	9
付表 2 : MR データ収集サービスの認証区分	10
付表 3 : MR サービス認証の標準審査工数	11
付表 4 : MR データ収集サービス認証の標準審査工数	11

0 序文

市場・世論・社会調査（総称してマーケットリサーチと呼び、MR と略す。）はグローバルな活動になってきており、MR を提供するサービス（以降、MR サービスという。）のプロセスが国際規格化されて ISO 20252 が制定された。MR の発注者であるクライアントは、MR のサービスが「ある基準」を満足していることが保証されれば、MR の質に信頼を持つことができる。一方、MR サービスを供給する調査実施機関にとっては、第三者に MR サービスを「ある基準」で評価されれば、自分たちの行っている MR サービスの質が公に認められたことになる。そのような要望に応じて、「ある基準」として ISO 20252 を採用し、MR サービスを製品と見なして第三者認証機関による MR サービス製品認証の制度が創設された。

本認証制度においては、MR サービスの重要プロセスであるデータ収集だけを提供する MR データ収集サービスも製品認証の対象として位置づけ、MR サービス製品認証とともに本認証制度を構成している。

製品認証制度を信頼ある形で維持していくためには、本認証制度の利害関係者により、認証を運用する上での取り決め、即ち認証スキームを決めておかなければならない。本文は ISO20252 を認証基準とする MR サービス及び MR データ収集サービスの製品認証スキームを記述したものである。認証スキームの開発、維持、管理については、本認証制度の利害関係者や学識経験者、専門家の集まりである一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会 ISO20252 認証協議会が責任を持つ。

1 適用範囲

本認証スキームは、MR サービス及び MR データ収集サービスの製品認証に適用する。認証の対象であるサービスの供給者とサービスを認証する認証機関は、本認証スキームの要求事項を満足しなければならない。

2 関係文書

2.1 引用文書

- 1) ISO 20252:2012 Market, opinion and social research – Vocabulary and service requirements（対訳：市場・世論・社会調査—用語及びサービス要求事項）
備考：日本語表記は一般財団法人日本規格協会発行の英和对訳版に従う。但し、正本は原文とする。
- 2) JIS Q 17065:2012 (ISO/IEC 17065:2012) 適合性評価—製品、プロセス及びサービスの認証を行う機関に対する要求事項
- 3) JIS Q 0067:2005 (ISO/IEC Guide 67:2004) 適合性評価—製品認証の基礎

- 4) JIS Q 17011:2005 (ISO/IEC 17011:2004) 適合性評価—適合性評価機関の認定を行う
機関に対する一般要求事項

2.2 参考文書

- 1) ISO/IEC Guide 28:2004 Conformity assessment — Guidance on a third-party certification system for products

3 用語と定義

3.1 マーケットリサーチ(MR)：市場・世論・社会調査の総称。

3.2 MR サービス：MR を依頼者に対価と引き換えに提供する行為。

3.3 MR データ収集サービス：MR の中でデータ収集を依頼者に対価と引き換えに提供する行為。

3.4 調査実施機関：ISO20252 2.55 による。

3.5 供給者：ISO20252 に適合する MR サービス又は MR データ収集サービスを依頼者に提供し、当該サービスを提供する場合には、ISO20252 に適合させ続けることに責任をもつ調査実施機関。

3.6 クライアント：ISO 20252 2.10 による。

3.7 シニアマネジメント：ISO 20252 3.1.2 にある調査実施機関の責任者又は責任あるグループ。

3.8 認証機関：ISO/IEC 17065 に基づき認証業務を行う機関。

3.9 認定機関：ISO/IEC 17011 に基づき認定業務を行う機関。

3.10 認証区分：認証範囲を特定するために、同類の MR サービス又は MR データ収集サービスをまとめて区分けした認証の範囲。

3.11 定量調査：ISO 20252 2.48 による。

3.12 定性調査：ISO 20252 2.47 による。

- 3.13 調査員：ISO 20252 2.26 によるフィールドワーカーをいう。
- 3.14 調査員訪問型定量調査：訪問面接調査、訪問留置調査などで調査員が自らデータ収集の主体となつて行う定量調査。
- 3.15 調査員介在型定量調査：CLT、来場者調査、観察調査、電話調査などにおいて、限定されたエリア内で管理者の監督下で調査員（電話オペレータを含む）が介在する定量調査。
- 3.16 調査員非介在型定量調査：インターネット調査、郵送調査、電話調査などにおいて、調査対象者からデータを収集する時に調査員が介在しない定量調査。
- 3.17 有効要員数：認証対象サービスに関わる常勤要員の数。

備考：有効要員数は標準審査工数を算定する上での基礎となる数字である。非常勤要員は就業時間を換算することにより常勤要員として算定する。換算に当たって、1日の就業時間は8時間とする。調査員は有効要員数には含まない。同じシニアマネジメントの下で本部以外の事業所で行われている認証対象サービスに関わる常勤要員も、同一シニアマネジメントの下の有効要員数に含める。

4 本認証制度の構成

4.1 認証の種類

本認証制度には、MR サービスと MR データ収集サービスの2種類の認証がある。

4.2 認証の体制

ISO/IEC 17011 の要求事項に適合した認定機関から ISO/IEC 17065 に基づいて認定された認証機関により、MR サービスと MR データ収集サービスは認証されなければならない。

4.3 認証基準

MR サービスを認証する場合の認証基準は、ISO 20252 であり、MR データ収集サービスの認証基準は、ISO 20252 のうち1章、2章、3章及び5章である。

5 認証範囲

認証基準を満足していると認められた MR サービス及び MR データ収集サービスの範囲。認証範囲は認証区分により特定される。MR サービスには付表1にある4つの認証区分を設ける。MR データ収集サービスには付表2にある2つの認証区分を設ける。認証機関は

認証した範囲と内容を認証区分により明確にする。認証機関は付表 1 及び付表 2 にあるすべての認証区分を認証する能力を持たなければならない。

6 製品認証システム

本サービスを認証するときの製品認証システムは、ISO/IEC Guide 67 に基づきシステム 6 とし、それにサンプリング評価を加える。

7 認証の有効期間

認証の有効期間は 3 年間とする。

8 サーベイランス

8.1 認証基準の要求事項が継続的に満足されているかどうかを検証するために、認証機関は少なくとも年に一度定期的にサーベイランスを行わなければならない。

8.2 本部と同じシニアマネジメントの下で本部以外の事業所で行われている認証対象のサービスは、初回審査又は再認証審査時に評価されなかった場合、認証有効期間中に少なくとも一度はサーベイランスを受けなければならない。

8.3 認証機関は、認証されたサービスに関して苦情又は不適合の可能性のある情報を得た場合は、臨時にサーベイランスが必要かどうかの検証を行うこと。

8.4 供給者は認証された認証区分内で新たな調査手法のサービスを開始するときは、事前にその内容を当該の認証機関に通知し、通知された認証機関は臨時にサーベイランスが必要かどうかの検証を行うこと。

9 再認証

認証の継続を希望する供給者は、有効期間が満了する前に再認証されなければならない。再認証では、認証機関はすべての要求事項に対する継続的履行を評価しなければならない。

10 評価

10.1 サンプリング条件と評価

認証機関は被認証者が申請した認証区分内で実施している全ての調査手法を確認し、認証区分毎に評価サンプルを自ら選定し、評価すること。初回審査の場合は、各認証区分から進行中のプロジェクトとすでに終了したプロジェクトをおのおの含み少なくとも二つ以上の評価サンプルを選定し、評価すること。認証区分内の供給者が実施している各調査手法から認証有効期間中に少なくとも一度は評価サンプルを選定し、評価すること。本部と同

じシニアマネジメントの下で本部以外の事業所で行われている認証対象のサービスもサンプリング評価の対象である。認証機関はサンプリング条件とサンプリング評価の文書化された手順を持たなければならない。

10.2 認証対象サービスの成果物の評価

認証機関は MR サービス及び MR データ収集サービスのプロセスの妥当性を評価する一環として、成果物である報告書、又は報告の評価を行わなければならない。

10.3 評価方法

認証機関は、認証区分毎に評価項目を決め評価方法の文書化された手順を持たなければならない。評価項目の中から立会いを含めて評価を行う。MR サービス又は MR データ収集サービスの中には、ISO 20252 に規定された内容に含まないものがある。そのような場合は、ISO 20252 の当該の規定条項に基づく評価は行われぬ。

10.4 審査工数

MR サービス認証及び MR データ収集サービス認証における標準審査工数は、認証区分数、審査の種類及び認証対象サービスに関わる有効要員数により決まり、それぞれ付表 3、付表 4 のようにする。単位は審査員一人 1 日の工数である。1 日は 7 時間として計算する。標準審査工数からはずれる場合は、認証機関は申請者にその理由を明示しなければならない。本標準審査工数は、同一シニアマネジメントの下で本部以外の事業所で行われている認証対象のサービスを審査する工数を含む。

10.5 不適合の扱い

認証機関は、検出した不適合を解消することを供給者に要求するための手順を持たなければならない。供給者は手順に従い、不適合を定められた期間内に解消しなければならない。

11 認証に関する決定

11.1 認証の授与の要件

認証の対象となるサービスにおいて、認証基準及び認証スキームの該当するすべての要求事項が供給者によって満足されていると認証機関により認められること。

11.2 認証の一時停止及び取消しの要件

11.2.1 以下の場合、認証機関は認証の一時停止を行うことができる。

- a) 検出された不適合に対して合意された期間内には是正処置が実施されなかった場合。
- b) 認証されたサービスに不適合が検出され、クライアントに重大な不利益が被ると認証機関により判断される場合。

c) 本認証制度及び認証されたサービスの信頼性を著しく低下させる事柄の責任が供給者にあると認証機関により判断された場合。

11.2.2 供給者と認証機関との合意された期間内に一時停止の原因が解消されない場合は、認証の取消し又は認証範囲の縮小を認証機関は行うことができる。

11.2.3 認証されたサービスでその認証有効期間内に一度もその実績又は予定が無いときは、その認証は取り消される。ただし、調査プロジェクトの途中で供給者の責任以外の原因で中断又は取り消されたサービスは実績として認める。

11.3 異議申立

認証機関の決定に対して、供給者は認証機関の手順に従い異議を申し立てることができる。認証機関は供給者が異議を申し立てるための手順を持たなければならない。

12 審査員に対する要件

ISO 20252 に基づき本サービスを認証する審査員は、ISO 20252 の知識と共に 3 章の調査プロセスマネジメントシステムに関する要求事項と 4 章、5 章、6 章、7 章の MR サービスに関わる要求事項に関して審査できる力量を有しなければならない。それらは審査チームとして有してもよい。調査プロセスマネジメントシステムに関わる要求事項を審査する審査員に対する要件としては、ISO 20252 の知識を有し、マネジメントシステムの認証に必要な知識と審査の技能を有していること。MR サービスに関わる要求事項に関して審査する審査員に対する要件としては、MR 分野での業務経験が 5 年以上あり、ISO 20252 の知識を有し、審査に関する技能の研修を修了していること。

13 認証マークの取り扱い

供給者における認証マークの使用は、認証機関との契約に基づいて行い、不適切な使用や誤解を招くような使用をしてはならない。供給者は、ISO 20252 に基づき認証されたサービスに関わる広報資料や要員の名刺等に認証マークを使用することができる。調査プロジェクトの報告書は MR サービスの成果物のひとつであるが、調査プロジェクトの仕様はそれぞれに異なり、個別のプロジェクトや報告書の内容そのものを認証の対象としてないことから、報告書への認証マークの貼付はしないこととする。

14 苦情に対する対応

認証されたサービスに関しての苦情又は不適合の可能性の情報が供給者に入ったときは、供給者はそれらの情報を当該認証機関に伝えなければならない。

15 認証されたサービスのクライアント及び第三者からのアクセス

供給者は、ISO 20252 基準に基づき実施した MR サービス又は MR データ収集サービスのプロジェクト又は報告書には、固有でトレース可能な識別番号を付けなければならない。また、供給者は、業務終了後速やかに、当該サービスの認証区分及び認証区分内の調査手法、識別番号をクライアント及び認証機関に通知しなければならない。認証機関は報告を受けた供給者名及び認証区分、認証区分内の調査手法、識別番号をクライアント及び第三者がアクセスできるようにしなければならない。

－以上－

付表 1 : MR サービスの認証区分

コード	調査の種類	認証区分の名称	認証区分の内容と調査手法
A	定量調査	調査員訪問型定量調査	<ul style="list-style-type: none"> 調査員が一般家庭、小売店、事業所、医療機関等を訪問し、行う調査。 例えば、以下のような調査手法がある。1)訪問面接調査、2)訪問留置調査、3)小売店監査調査(ストア・オーディット調査)、4)ミステリーショッパー。1)、2)には調査員訪問型の継続パネル調査も含まれる。
B		調査員介在型定量調査	<ul style="list-style-type: none"> 限定されたエリア内で管理者の監督下で調査員(電話オペレータ含む)が介在する調査。 例えば、以下のような調査手法がある。1)CLT、2)来場者調査、3)電話調査、4)観察調査。 1)にはCAPIによるものが含まれる。2)には同様の手法で調査が行われる来街者(街頭)調査、来店者(店頭)調査、出口調査などが含まれ、これらを代表する。3)にはCATIが含まれる。4)には、来店客動線調査などが含まれる。
C		調査員非介在型定量調査	<ul style="list-style-type: none"> データ収集時に調査員が介在せず、調査対象者が所有する情報通信機器、調査対象者(宅)・調査対象店に設置した装置、調査会社の保有するシステム(仕組み)を活用し、データを収集する調査。 例えば、以下のような調査手法がある。1)インターネット調査(インターネット上の観察によるデー

			タ収集を含む)、2)郵送調査、3)装置設置型調査。1)にはモバイル(携帯電話)調査も含まれる。3)には装置設置型の継続パネル調査も含まれ、視聴率調査、スキヤニング方式の小売店・消費者調査などが該当する。他にオートコール電話調査、FAX調査、アイカメラ購買行動調査などが含まれる。
D	定性調査	定性調査	・例えば、以下のような調査手法がある。1)グループインタビュー、2)デプスインタビュー、3)オンライン定性調査、4)エスノグラフィ調査

備考：

CLT は、Central Location Test の略。

CAPI は、Computer-Assisted Personal Interviewing の略。(ISO20252 2.13 EXAMPLES 参照)

CATI は、Computer-Assisted Telephone Interviewing の略。(ISO20252 2.13 EXAMPLES 参照)

付表 2：MR データ収集サービスの認証区分

コード	調査の種類	認証区分の名称	認証区分の内容と調査手法
P	定量調査	定量調査データ収集	付表 1 にある定量調査に伴うデータ収集
Q	定性調査	定性調査データ収集	付表 1 にある定性調査に伴うデータ収集

付表 3 : MR サービス認証の標準審査工数 (単位 : 人・日)

認証区分数	1			2			3			4		
審査の種類	I	S	R	I	S	R	I	S	R	I	S	R
有効要員数												
1-10	2.0	1.0	1.5	2.5	1.5	2.0	3.0	1.5	2.25	3.5	1.75	2.5
11-25	2.0	1.0	1.5	2.5	1.5	2.0	3.0	1.5	2.25	3.5	1.75	2.5
26-45	2.5	1.5	2.0	3.0	1.75	2.5	3.5	2.0	2.75	4.0	2.5	3.0
46-65	2.5	1.5	2.0	3.0	1.75	2.5	3.5	2.0	2.75	4.0	2.5	3.0
66-85	3.0	1.75	2.5	3.5	2.0	3.0	4.0	2.5	3.0	4.5	3.0	3.5
86-125	3.0	1.75	2.5	3.5	2.0	3.0	4.0	2.5	3.25	5.0	3.0	3.75
126-175	3.5	2.0	2.75	4.0	2.5	3.25	5.0	3.0	4.0	6.0	3.5	4.0
176-275	4.0	2.5	3.0	4.5	3.0	3.5	6.0	3.5	4.75	8.0	4.0	6.0
276-425	5.0	3.0	3.5	6.0	3.5	4.0	8.0	4.0	6.0	10.0	5.0	7.0
426-625	6.0	3.0	4.0	8.0	4.0	6.0	10.0	5.0	7.0	12.0	6.0	8.0
626-875	7.5	3.5	5.0	9.0	4.5	6.5	11.0	5.5	7.5	13.0	6.5	8.5
876-1175	9.0	4.0	6.0	10.0	5.0	7.5	12.0	6.0	8.5	14.0	7.0	10.0
1176～	上段の増加の割合に基づいた工数											

付表 4 : MR データ収集サービス認証の標準審査工数 (単位 : 人・日)

認証区分数	1			2		
審査の種類	I	S	R	I	S	R
有効要員数						
1-10	1.5	1.0	1.5	2.0	1.0	1.75
11-25	1.5	1.0	1.5	2.0	1.0	1.75
26-45	2.0	1.0	1.5	2.5	1.5	2.0
46-65	2.0	1.0	1.5	2.5	1.5	2.0
66-85	2.5	1.0	2.0	3.0	1.5	2.5
86-125	2.5	1.0	2.0	3.0	1.5	2.5
126-175	3.0	1.5	2.5	3.5	2.0	3.0
176-275	3.5	1.75	2.5	4.0	2.0	3.0
276-425	4.5	2.0	3.0	5.0	2.5	4.0
426～	上段の増加の割合に基づいた工数					

付表 3 と 4 の備考 :

- 1) I : 初回審査、S : サーベイランス、R : 再認証審査
- 2) 工数の単位は、マネジメントシステムと MR サービス固有部分の両方を評価する力量を有する審査員の人・日である。なお、両方の評価を複数人で分担して審査する場合は、複数の審査員を合わせて、1人・日とする。
- 3) 初回審査及び再認証審査時の有効要員数は、申請時のそれとする。サーベイランス時の有効要員数は、原則初回または再認証申請時のそれとする。ただし、認証区分内で新しく開始したサービスにより有効要員数が変動した場合は、変動したものをサーベイランスの有効要員数とする。

一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会
〒101-0044 東京都千代田区鍛冶町1-9-9 石川LKビル2階
TEL:03-3256-3101,FAX:03-3256-3105

著作権法により無断での複製、転載等は禁止されております。