

# 損害保険事業に関連する国際標準規格の状況

## －ISO を中心として－

主任研究員 佐藤 智行

### 目 次

1. はじめに
2. 国際標準規格としての ISO
  - (1) 国際標準の重要性
  - (2) 国際標準化機構（ISO）とは
  - (3) ISO 規格の導入の基本的流れ
3. 環境に関連した規格
  - (1) ISO 14000 シリーズ
  - (2) 損害保険経営との関係
  - (3) 損害保険商品との関係
  - (4) 温室効果ガスに関する ISO 規格と損害保険の関係
4. 品質に関連した規格
  - (1) ISO 9000 シリーズ
  - (2) 損害保険会社の認証取得
  - (3) 損害保険商品との関係
  - (4) CII テキストでも取り上げられている ISO 9000
5. 顧客満足に関連した規格
  - (1) ISO 10002
  - (2) ISO 10003
6. リスクマネジメントに関連した規格
  - (1) ISO 31000
  - (2) BS 25999

- (3) JIS Q 2001

#### **7. ファイナンシャル・プランナーに関連した規格**

- (1) ISO 22222 とは
- (2) 4つの認定基準と6つのステップ
- (3) シンガポールでの最初の国家基準化
- (4) イギリスにおける ISO 22222 の急速な普及

#### **8. 労働安全衛生に関連した規格**

- (1) OHSAS 18001
- (2) 損害保険商品との関係

#### **9. おわりに**

## 1. はじめに

一本のねじの大きさや写真フィルムの感度、タイヤの大きさに至るまで、多くの国際標準規格が定められ社会に深く浸透している。規格が標準化<sup>1</sup>されると、共通の尺度で評価できる、互換性が確保できる、などのメリットがある。ますます進展する国境を越えた経済取引の中、標準規格はその覇権を巡っても存在性を高めてきている状況にある。損害保険分野においては、ここ 10 年あまりに普及してきた環境マネジメントシステムである ISO 14001 を代表格に、最近では苦情対応マネジメントシステムである ISO 10002 の自己適合宣言をする損害保険会社が現れるなど、損害保険に関連した ISO 標準規格の登場は次第に増えてきている。

損害保険事業においては、その取扱う保険商品自体がメーカーの製造する目に見える有形商品とは異なって無形商品であるため、メーカーのように有形商品を製造するに当たり細かく標準化された規格に従う、というような標準規格志向の事業経営は、それほど意識されることはこれまであまりなかった。しかしながら、国際標準化機構 (International Organization for Standardization : 以下「ISO」) を中心とする国際標準化の動向は、グローバルスタンダードという形で無形商品を販売する損害保険業界にまでその影響を及ぼしてきている。

本稿では、わが国において損害保険に関係しそうな ISO 標準規格について、調べられる範囲で網羅的に取り上げ、これを分野ごとに整理しながら損害保険との関わりや活用・導入事例などを捉えていくとともに、取り上げる ISO 規格が関係する分野においては適宜、保険および標準規格の両分野で由緒があり先進的取組みを行っているイギリスの状況<sup>2</sup>も交えながら、概観していくこととする。

なお、本稿で中心的に取り上げる標準規格は ISO 標準規格とし、その他にこれに派生して日本とイギリスの国家標準<sup>3</sup>にも触れることとする。

## 2. 国際標準規格としての ISO

### (1) 国際標準の重要性

標準規格と一口に言っても、国際標準規格から地域標準規格、国家標準規格、団体標準規格、および社内標準規格に至るまで、標準化される対象のレベルに応じてさまざまな規格が存在する。

国際標準は、製品の品質、性能、安全性、寸法、試験方法などに関する国際的な取

<sup>1</sup> 国際標準化機構 (ISO) では、「標準化」について、「实在または潜在の問題に関して、所与の状況下で最大限の秩序を実現するために、共通にかつ繰り返し使用する取り決めに確立する活動」と規定している。

<sup>2</sup> イギリスは、保険関係ではロイズ発祥の地としてあまりに有名であり、保険規制当局の活動は参考にされることが多い。また、標準規格関係では、後記の ISO 9001 や ISO 14001 は、もともとはそれらに相当するイギリスの国家標準規格をもとにして制定された。イギリスの国家規格の 9 割以上が ISO の原案として採用されているという実績がある。

<sup>3</sup> 国家標準には、日本では日本工業規格としての JIS (Japanese Industrial Standard)、イギリスではイギリス国家規格としての BS (British Standards) などが当てはまる。

り決めのことを表すものであり、現在、世界経済のグローバル化、市場のボーダレス化の進行中、国際的経済取引において、相互理解や互換性が確保されていることがますます重要となってきた。また、新しい技術や製品の国際的普及のためにも、技術内容が国際的に理解しやすい形で共有されていた方がその目的達成のためには断然有利に働くことは自明であり、その点からも国際標準の重要性が理解されることとなる。

標準規格に関する重要性について、その認識が国際的に高まってくると、それに付随して、既にあった自国の国家標準をいかに有利に世界の国際標準として制定させるか、など経済的利益も絡んで種々の紛争が起こりうる。そこで、下記図表1のような標準化を巡る環境整備が実施されるようになってきた。その環境整備の中で、世界貿易機関（World Trade Organization：以下「WTO」）は、各国において国家標準規格を制定しようとする場合、ISOなどの国際標準が既に存在するときには、原則としてその内容に合わせることを協定によって義務づける<sup>4</sup>という手当てを施している。

**図表 1 国際標準化をめぐる近年の環境変化**

項 目	内 容
規格の世界的統一への動き	<ul style="list-style-type: none"> <li>WTO/TBT 協定（貿易の技術的障害に関する協定）では、WTO 加盟国は国家標準規格を新たに策定する場合、ISO、IEC（注1）等の国際規格を基礎として用いることに合意した。国際標準規格と JIS 規格の整合は、国際標準化活動の帰趨が日本に直ちに影響することになる。</li> <li>従来、国家標準規格の整備が不十分であったアジア諸国においても、国際規格を国内規格に採用する傾向が顕著となっている。</li> </ul>
相互承認の動き	<ul style="list-style-type: none"> <li>国別で実施された基準適合性評価の結果を相互に認め合う相互承認の動きが、欧州を中心として世界に広がりつつある。</li> </ul>
規格外縁部への拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>従来の国際規格は主として個別製品の構造、性能を規定するものであったが、近年 ISO 9000、ISO 14000 など業種横断的に適用される管理システム規格が制定され、国際規格の外縁部が拡大している。</li> </ul>
企業戦略における標準の重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>国際標準を目指した製品開発が企業活動にとって極めて重要となってきた。近年、多国間における標準化が加速したことにより、「標準を制する者がマーケットを制する時代」となっている。</li> <li>従来、企業はデファクト標準（事実上の標準）によって市場シェアの拡大を図ってきたが、近年 ISO 等で策定される標準についても重要性が増大している。</li> <li>国際標準化機関によるデジュール標準（公的な標準）は、デファクト標準と比べ標準策定に長時間かかるものの、策定プロセスが透明かつ公平であり、広範なメンバーのコンセンサスが得られるメリットがある。こうしたメリットから標準化が国際標準化機関を活用して進められるケースが増大しており、企業としてもデファクト標準に加えデジュール標準化に取り組むことが不可欠となっている。</li> </ul>

（出典：日本損害保険協会「機械設備の安全対策に関する調査・研究報告書」（2000.4））

（注1）IECの正式名称は、国際電気標準会議（International Electrotechnical Commission）である。

電気および電子技術分野の国際規格の作成を行っている。

<sup>4</sup> WTOの国際標準化に関する取り決め「貿易の技術的障害に関する協定」第2条第4項。

## (2) 国際標準化機構 (ISO) とは

ISO (国際標準化機構) は国際標準規格に関する規格開発を行う世界でもっとも大きな機関である。ISO は、1 カ国につき 1 つの国家標準化機関の参加が認められ、2008 年 5 月現在、157 カ国の標準化機関が参加メンバーとなっていて、世界中にそのネットワークを形成している非政府組織である。日本からは、日本工業標準調査会 (JISC) が参加メンバーとなっている。

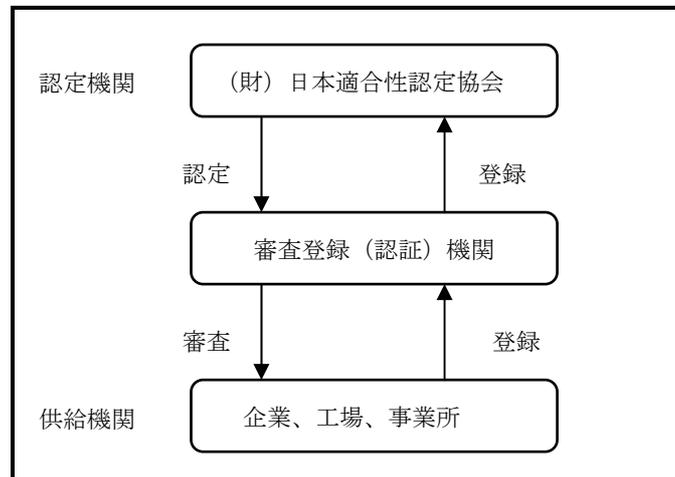
対象として取り扱う分野は、電気・電子技術を除く全分野となっている。本部はスイスのジュネーブにあり、ISO 組織の調和化を図っている。

ISO の創設者はギリシャ語で「等しいこと」を意味する“ISOS” から取って“ISO”とした。これが意味することは、国がどこであっても、言語が何であっても<sup>5</sup>、国際標準化機構の略称はいつも“ISO”ということである、と ISO のウェブサイトには記されている。

## (3) ISO 規格の導入の基本的流れ

ISO9001 や ISO14001 のようなマネジメントシステム規格を導入するに当たっては、審査登録機関の審査に合格して認証を取得する必要がある。ISO の規定する審査登録制度の下では、認定機関、審査登録機関 (認証機関) および審査を受ける企業・工場・事業所など (供給組織) は図表 2 のような関係となっている。

図表 2 マネジメントシステムの審査登録制度



(出典：各種資料をもとに作成)

認定機関は原則として 1 カ国 1 機関となっており、わが国では財団法人 日本適合性認定協会 (Japan Accreditation Board for conformity assessment : 以下「JAB」)

<sup>5</sup> 「国際標準化機構」は、言語によりその表記上の短縮形は異なる (英語では IOS : International Organization for Standardization、フランス語では OIN : Organisation Internationale de

が唯一の認定機関となっている。供給組織に該当する企業、工場、事業所などを審査登録する機関は、JABによる審査を受けて審査登録機関（認証機関）として認定されることとなっている。

ISOは、この審査登録機関（認証機関）のことを第三者機関として位置付けることによって、企業や工場、事業所などに対する公正・公平な審査業務を担わせることとしている<sup>6</sup>。

現在、損害保険業界に対する審査登録機関は、図表3のとおり、品質マネジメントシステム関係が30機関、環境マネジメントシステム関係が29機関存在している。

**図表 3 損害保険業界を対象とした審査登録機関の数** <sup>(注1)</sup> 2008.5.10 現在

審査登録機関	マネジメントシステム認証機関（移行済み機関）	品質	12 機関
		環境	12 機関
		情報セキュリティ	0
	品質マネジメントシステム審査登録機関	18 機関	
審査登録機関	環境マネジメントシステム審査登録機関	17 機関	
	情報セキュリティマネジメントシステム審査登録機関 <sup>(注2)</sup>	1 機関	

（出典：JAB ウェブサイトをもとに作成）

（注1）JABから「金融、保険、不動産、賃貸」の産業分野を対象とした審査登録を認定された認証機関の数を表す。JABでは産業分野について、全部で39に分類しており、このうち「金融、保険、不動産、賃貸」は分類番号が32とされている。

（注2）情報セキュリティマネジメントシステムについては、審査登録機関に関する産業分野に関する認定範囲の規定は存在しない。

### 3. 環境に関連した規格

#### (1) ISO 14000 シリーズ

ISO 14000 シリーズ（図表4）は、日本人が書籍や新聞、雑誌などで普段からもっとも目にする機会の多いISO規格である。1990年代以降、地球温暖化、ダイオキシン、産業廃棄物など地球環境に関する報道が目立つようになり、世界の潮流として環境問題が極めて大きな関心事項となっていった<sup>7</sup>。

normalisation)。

<sup>6</sup> 従来の品質、環境および情報セキュリティの各マネジメントシステム審査登録を行う機関は、移行審査を経たうえ、移行期限を2008年9月14日として「マネジメントシステム認証機関」に移行しなければならないとされている。このため、現在の「品質マネジメントシステム審査登録機関」も「環境マネジメントシステム審査登録機関」も「情報セキュリティマネジメントシステム登録機関」もすべて、「マネジメントシステム認証機関」に移行しなければならないこととなっている。

<sup>7</sup> 1992年に「環境と開発」をテーマにブラジルで開催された初めての国際環境会議である地球環境サミットに代表されるように、このサミットを契機として地球環境保護に関する世界の関心が高まっていった時代である。

図表 4 ISO 14000 シリーズ収録規格一覧

規格番号	タイトル
ISO 14001:2004	環境マネジメントシステム—要求事項及び利用の手引
ISO 14004:2004	環境マネジメントシステム—原則、システム及び支援技法の一般指針
ISO 14015:2001	環境マネジメント—用地及び組織の環境アセスメント (EASO)
ISO 14021:1999	環境ラベル及び宣言—自己宣言による環境主張 (タイプ II 環境ラベリング)
ISO 14024:1999	環境ラベル及び環境宣言—タイプ I 環境ラベリング—原則及び手順
ISO 14031:1999	環境マネジメント—環境パフォーマンス評価—指針
ISO/TR14032:1999	環境マネジメント—環境パフォーマンス評価 (EPE) の実施例
ISO/TR14047:2003	環境マネジメント—ライフサイクルインパクトアセスメント —ISO14042 の適用の例
ISO 14050:2002	環境マネジメント—用語
ISO/TR14062:2002	環境マネジメント—環境適合設計
ISO Guide 64:1997	製品規格に環境側面を導入するためのガイド
ISO 19011:2002	品質及び/又は環境マネジメントシステム監査のための指針

(出典：日本規格協会ウェブサイト)

ISO 14000 シリーズのうち、代表となる ISO 規格番号は ISO 14001 である。正式な標題は、「環境マネジメントシステム—要求事項及び利用の手引」<sup>8</sup>となっており、経済発展とのバランスの中で環境保全と汚染の未然防止を目的として制定されている。要求事項の具体的内容については、企業や組織が行なう活動、提供する製品、またはサービスが環境に与える負荷を低減するように配慮し、継続的に改善されるようにするための組織的な仕組みを構築することであるとされている。

#### a. ISO 14001 の認証取得のメリット

一般的に、環境マネジメントシステムの規格である ISO 14001 の認証取得にかかわるメリットに関しては、図表 5 のように集約されていることが多い。

これら掲げられているメリットからも分かるように、この規格がこれほどまでに認知されるようになったのは、地球環境問題が関係していることは明らかである。ここ数年は、この ISO 14001 の規格が企業の社会的責任 (CSR) の観点からも捉えられるようになり、企業市民社会の一員として環境問題に取り組むことは当然の責務としてまで認識されるようになってきている。

図表 5 環境マネジメントシステム (ISO14001) 認証取得により想定されるメリット

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地球環境問題の解決               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経営者および全従業員の環境問題把握の容易化および意識向上</li> <li>・ 変化する環境問題への迅速な対応、環境リスクの事前回避</li> <li>・ 効率的な省資源、省エネルギー対策の検討および実行</li> </ul> </li> </ul>
---

<sup>8</sup> 英語の原文表記は、“Environmental management systems -- Requirements with guidance for use”である。

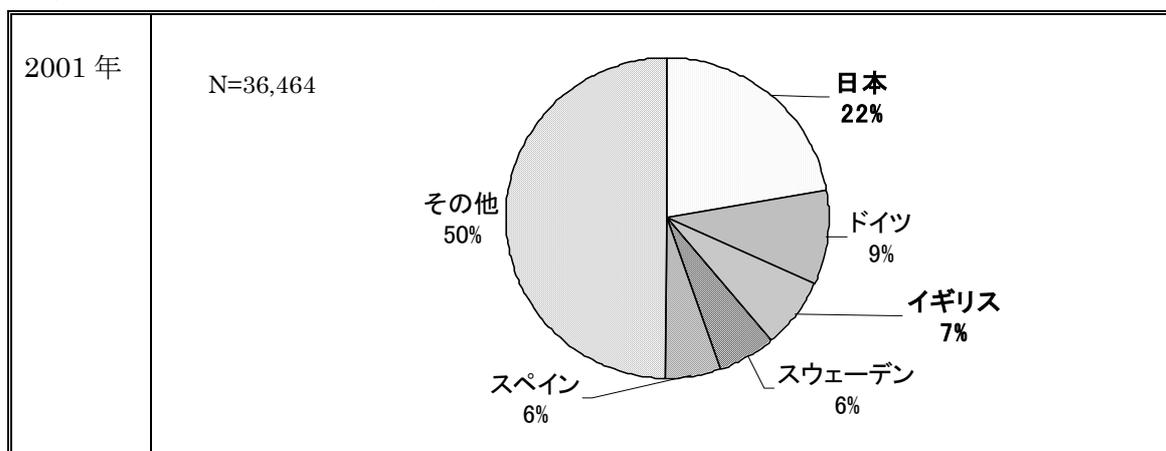
- 環境配慮の経営管理体制の確立
  - ・ 組織および責任範囲の明確化
  - ・ 定期的な監査の実施、文書化（マニュアル化）による管理の質の確保
  - ・ 情報伝達手段の確保
- 外部への信頼性の付与
  - ・ 顧客の環境期待への対応、企業イメージの向上、市場シェアの拡大
  - ・ 地域住民、地域社会との良好な関係の維持
  - ・ 産業と政府間の良好な関係の確保、許認可取得の容易化
- その他
  - ・ 資金へのアクセス改善、妥当なコストでの保険取得

（出典：日本科学技術連盟ウェブサイト）

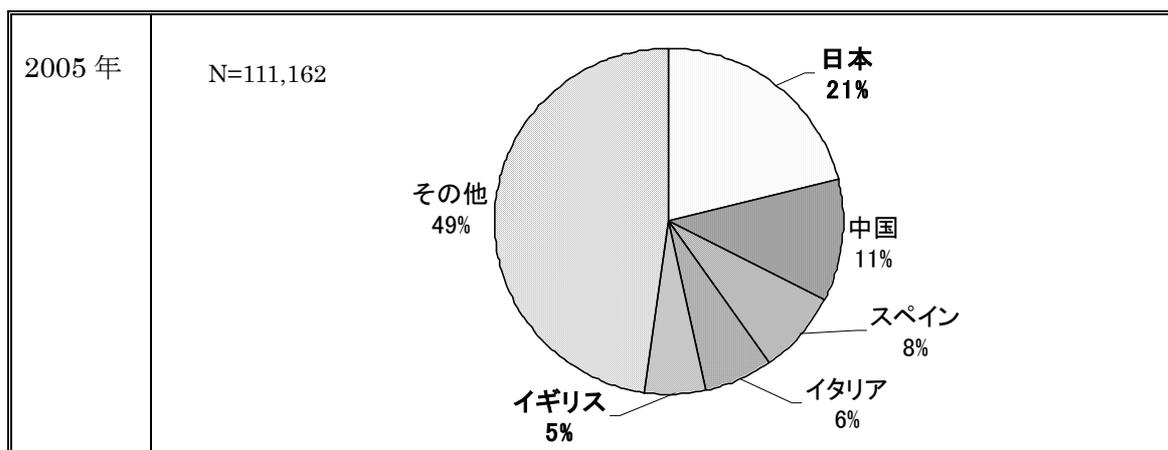
### b. ISO 14001 の認証取得数国際比較

図表 6 は、ISO 14001 の認証取得に関する 2001 年と 2005 年の世界の国別のシェアを表す。日本は、2001 年においても、2005 年においても、世界全体の約 2 割に相当するシェアを占めてトップに位置しており、世界の中で ISO 14001 の認証取得大国と言える<sup>9</sup>。

図表 6 国別の ISO 14001 認証取得国別シェア



<sup>9</sup> ISO14001 の認証取得件数で世界トップに立つ他に、日本はエネルギー使用効率をはじめとする環境技術においてもトップランクに立つ事実があり、環境先進国と言われる所以である。



(出典：ISO, “The ISO Survey – 2005” (2006.9) をもとに作成)

## (2) 損害保険経営との関係

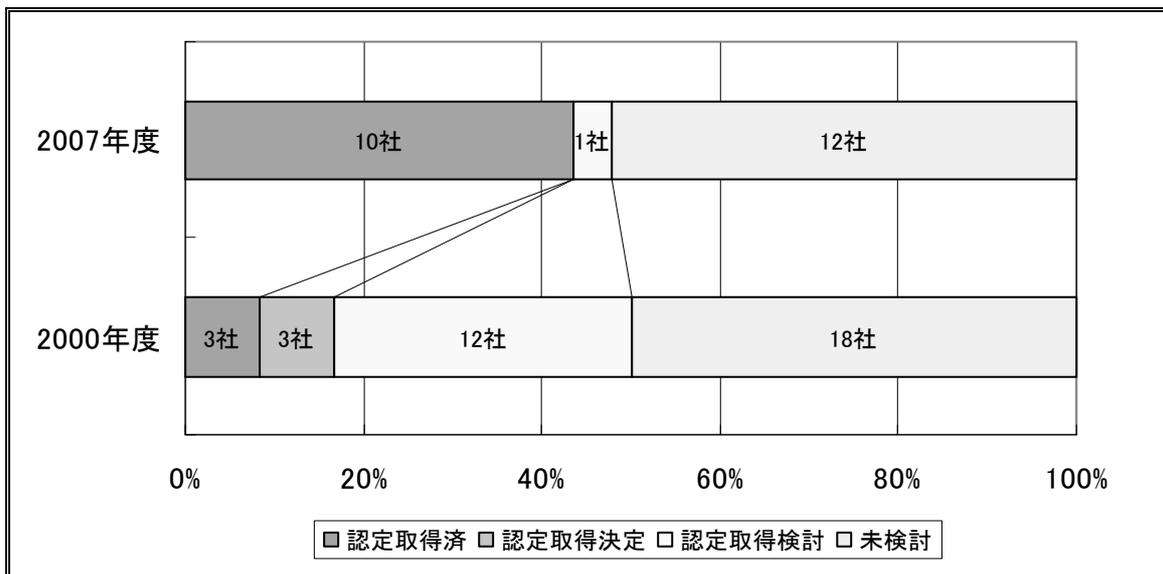
環境問題の一つに挙げられる地球温暖化については、これの進行が気候変動をもたらし、引いては世界の保険業界に異常気象に関連した自然災害による保険金支払増加という形で影響してくることから、わが国損害保険業界においてもかねてより環境問題に熱心に取り組んできた。

1991年の経済団体連合会の「経団連地球環境憲章」および1996年の「経団連環境アピール<sup>10</sup>」に呼応して、わが国損害保険業界は1996年11月に「損害保険業界の環境保全に関する行動計画」を制定した。この行動計画の中で「環境マネジメントシステムの構築と環境監査」の推進が提示されたことを受け、事業活動における環境負荷の低減をより組織的・効率的に推進するため、環境マネジメントシステムとしてのISO 14001の認証を取得する会社が次第に増加しつつあり、その数は2007年度において図表7のとおり日本損害保険協会加盟会社23社中10社(43%)に達する状況となっている。

<sup>10</sup> この1996年アピールの中で「経団連環境自主行動計画」が立案され、銀行・証券・保険の各金融業態中、産業・業種として唯一「損害保険」は当初からこの計画を作成している。

図表 7 損害保険会社の ISO 14001 認証取得状況

(損保協会加盟会社数ベース) 注



(出典：日本損害保険協会「環境問題に関するアンケート集計結果（要約版）」(2007.12))

(注) 損保協会加盟会社数は、2000年度で36社、2007年度で23社である。

### (3) 損害保険商品との関係

わが国損害保険会社の中には、保険商品に ISO 14001 認証取得割引を導入するなど、保険会社ならではの、本業を通じた環境に有益な取組みとなる保険商品・サービスの開発・提供を行う会社も存在する。これらは主に ISO 14001 の認証取得をした顧客企業を対象として、企業賠償責任保険の保険料を割り引く商品として登場している。

環境マネジメントシステムである ISO 14001 の認証と関連付けた保険商品の開発・販売は、損害保険会社が果たすべき環境配慮型金融の実践という意味において、CSR の観点から大いに意義のあることである。そして、顧客企業の ISO 14001 の認証取得に対するインセンティブを働かせることにつながり、企業社会に対して ISO 14001 という環境マネジメントシステムの導入拡大にますます役立たせるものと言えるかもしれない。

### (4) 温室効果ガスに関する ISO 規格と損害保険の関係

これまで見てきたように、損害保険会社は環境保全活動に種々取り組んできたが、今後はより踏み込んで大きくは2つの点で温室効果ガスを巡っての対応が必要となってくる状況にある。

一つには、損害保険会社としての温室効果ガスに関する排出量取引への参加である。2007年に本格施行となった金融商品取引法等により、損害保険会社は子会社を通じて温室効果ガスに関する排出量取引への参入が認められるようになったが、世界で普及する排出量取引の進展に対応して、実際にそのような子会社が現れる間もなく、保険

会社本体での取引を認めようとする改正法案が 2008 年 3 月に国会に提出され、同年 6 月に成立するに至った。日本政府も同年秋からの排出量取引の試行を計画しており、本格的な排出量取引に参入するに当たっての器が用意されたことになる。

もう一つには、業務を営む本店、支店、支社など事業所ベースでの温室効果ガスの排出量報告が早晚求められるようになるかもしれない。既に一部の自治体では事業所ごとの規模に応じてその温室効果ガスの排出量を報告させる制度を実施しているところもある。

ISO では、温室効果ガスの排出量やその測定を規格化する検討を既に数年前から開始しており、日本国内においても図表 8 のとおり、今年中に温室効果ガスに関する ISO 規格に対応した JIS 規格が発行される予定となっており、損害保険業界として環境経営を掲げる損害保険会社にとってはこの動向を注視していく必要があるだろう。

**図表 8 温室効果ガスに関する ISO 規格番号**

ISO 規格番号	規格名称	ISO 発行状況	JIS 化状況
ISO14064-1:2006	温室効果ガス-第 1 部： 組織レベルの温室効果ガス排出量及び 吸収量の定量化と報告に関する手引	2006-03-01	2008 年 JIS 発行 予定
ISO14064-2:2006	温室効果ガス-第 2 部： プロジェクトレベルの温室効果ガス排 出削減量・吸収増大量の定量化、監視、 報告に関する手引	2006-03-01	2008 年 JIS 発行 予定
ISO14064-3:2006	温室効果ガス-第 3 部： 温室効果ガス主張の妥当性確認及び検 証の手引	2006-03-01	2008 年 JIS 発行 予定
ISO 14065:2007	温室効果ガス—認定またはその他の認 証形態による適用を目的とする温室効 果ガス妥当性確認・検証審査機関の要求 事項	2007-04-15	2008 年 JIS 発行 予定
ISO 14066	温室効果ガス—認定またはその他の認 証形態による適用を目的とする温室効 果ガス妥当性確認・検証審査機関の審査 員に対する要求事項	承認済み業務 項目段階	2007 年 7 月、規格 化新業務項目提案 可決

(出典：日本規格協会ウェブサイト)

## 4. 品質に関連した規格

### (1) ISO 9000 シリーズ

ISO 9000 シリーズは、ISO 14000 シリーズと比較して、損害保険事業には馴染みが薄いという印象があるが、この規格も損害保険事業に関係してくる。環境に関する規格である ISO 14000 シリーズは、環境と損害保険事業という、業界内にいる人間ならばほとんどの人がその相関関係のある程度認識できるが、品質に関する規格である ISO 9000 シリーズについては、品質と損害保険事業がどのように結び付くことになるのか、特に損害保険商品は無形商品であるがゆえに、業界内においても専門家以外

は少し考えることになるだろう。

この規格の特徴は、顧客の満足を得られる製品やサービスを作り出すための社内管理・運営システムが備えるべき要件を規定したもので、出来上がった製品やサービス自体の質を保証する、いわゆる品質そのものの保証とは異なる。当初は、製造業を対象としてスタートしたが、後述する 2000 年改訂を経て、特にわが国では、建設、情報、運輸、サービスといった非製造業にも広がってきている。

下記図表 9 は ISO 9000 シリーズに包含される各規格番号を表す。9000 シリーズと言われながら、10000 番台や 19000 番台が存在するが、すべて「品質」という観点から規定された規格である。

図表 9 ISO 9000 シリーズ

(2008 . 4. 1 日現在)

規格番号	規格名称	発行状況	JIS 化状況
ISO 9000:2005	品質マネジメントシステム－基本及び用語	2005-09-15	JIS Q 9000:2006
ISO 9000	品質マネジメントシステム－基本及び用語		
ISO 9001:2000	品質マネジメントシステム－要求事項	2000-12-15	JIS Q 9001:2000
ISO 9001	品質マネジメントシステム－要求事項 追補	国際規格案 段階	
ISO 9004:2000	品質マネジメントシステム－パフォーマンス改善の指針	2000-12-15	JIS Q 9004:2000
ISO 9004	品質マネジメントシステム－持続可能な成功のためのマネジメントに関する指針	委員会原案 3 段階	
ISO 10005:2005	品質マネジメントシステム－品質計画書の指針	2005-06-07	
ISO 10006:2003	品質マネジメントシステム－プロジェクトにおける品質マネジメントの指針	2003-06-01	JIS Q 10006:2004
ISO 10007:2003	品質マネジメントシステム－構成管理の指針	2003-06-15	
ISO 10001	品質マネジメント－顧客満足－行動規範に関する指針	2007-12-01	
ISO 10002:2004	品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針	2004-07-01	JIS Q 10002:2005
ISO 10003	品質マネジメント－顧客満足－外部顧客紛争解決システムに関する指針	2007-12-01	
ISO/TS 10004	顧客満足の監視及び測定	委員会原案 2 段階	
ISO 10012:2003	計測マネジメントシステム－測定プロセス及び測定機器の要求事項	2003-04-15	
ISO/TR 10013:2001	品質マネジメントシステムの文書類に関する指針	2001-07-15	
ISO 10014:2006	品質マネジメント－財務上及び経済上の利益を実現するための指針	2006-07-01	
ISO 10015:1999	品質マネジメント－教育訓練の指針	1999-12-15	
ISO/TR 10017:2003	ISO 9001:2000 のための統計的手法に関する指針	2003-05-15	
ISO 10018	人の側面に関する指針	作業文書 1 段階	
ISO 10019:2005	品質マネジメントシステムコンサルタントの選定及びそのサービスの利用のための指針	2005-01-15	JIS Q 10019:2005

ISO 19011:2002	品質及び/又は環境マネジメントシステム監査のための指針	2002-10-01	JIS Q 19011:2003
ISO/TS 16949:2002	品質マネジメントシステム—自動車供給業者及び関連業務部門組織への ISO 9001:2000 適用のための特別要求事項	2002-03-01	

(出典：日本規格協会ウェブサイト)

#### a. 2000年改訂による適用業種の拡大と8原則の提示

ISO 9000 シリーズはもともと、品質保証規格として製造業を中心とした規格だったが、2000年改訂時作業において、すべての産業分野とあらゆる規模の企業に適用してほしいという要望に対応して検討作業が行われた。その結果、従来の製造業の他にも、サービス業、販売業、運送業、建築業、官公庁などほとんどすべての業種に適用されることとなった。そして、この改訂に伴い、図表 10 に示すような 8 原則からなる重要な考え方が示されることとなった。この 8 原則は、ISO 9000 シリーズに示される品質マネジメント規格の基礎をなすものとされている。

図表 10 ISO 9000 シリーズ 2000 年改訂に関わる品質マネジメントの 8 原則

<p>① <b>顧客を重視する組織</b> 組織は顧客があつて初めて成立するものである。従つて、組織は、顧客の現在及び将来に渡るニーズを理解し、顧客からの要求事項を満足させ、顧客の期待以上のものを提供すること。</p> <p>② <b>リーダーシップ</b> 人々の上に立つ者は、組織について一貫性のある理念と方向性を確立すること。組織の目的を達成するにあつて、従業員が心から熱意を持って参加できるような内部環境を整え、維持すること。</p> <p>③ <b>従業員の熱意ある参加</b> 組織内のあらゆる階層で働く従業員が組織の核であり、その心からの熱意溢れる参加を得て初めてその能力が組織のために使われる。</p> <p>④ <b>プロセスアプローチ</b> 相互に関連する資源や活動を一つのプロセスとして運営管理することで所望の結果を一層効率的に達成すること。</p> <p>⑤ <b>マネジメントへのシステムアプローチ</b> 与えられたある目的について相互に関連し合うプロセスを一つのシステムとして捉え、理解し、運営管理することによって、組織としての有効性及び効率を向上させること。</p> <p>⑥ <b>継続的改善</b> 継続的改善は組織の不変の目的であること。</p> <p>⑦ <b>意思決定に向けての事実に基づいたアプローチ</b> 効果のある決定とは、データと情報の分析に基づいたものである。</p> <p>⑧ <b>供給者との互惠関係</b> 組織とその供給者は相互依存の関係にあり、互惠関係を築くことは両者の価値創造力強化に繋がる。</p>
--

(出典：日本規格協会ウェブサイト)

#### b. ISO 9001

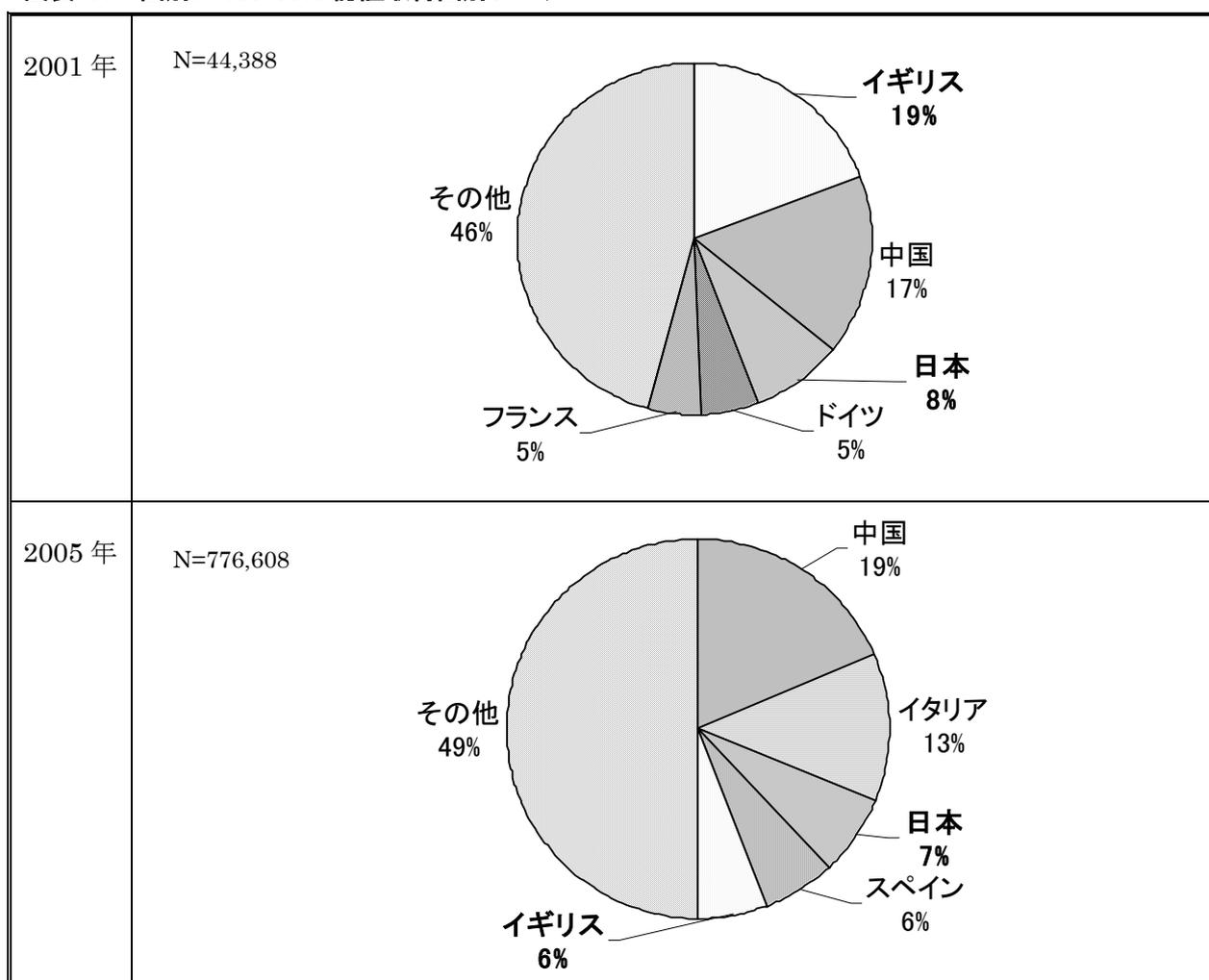
企業を含む組織は、製品やサービスに対する顧客ニーズを吸い上げ、それを反映させていくというプロセスの事業経営を行っており、これが品質マネジメントシステムの基本となるものである。そして、そのような改善活動を継続的に実施していくことの要求事項を規定しているものが ISO 9000 シリーズの中の ISO 9001 である。マネ

ジメントシステムに対する要求事項となっているため、この ISO 9001 は審査登録制度の対象となっており、第三者機関としての審査登録機関（認証機関）が ISO 14001 と同じように、ISO 9001 に定められている要求事項を満たしているかどうかの審査を行うこととなっている。

### c. ISO 9001 の認証取得数国際比較

図表 11 は、ISO 9001 の認証取得に関する 2001 年と 2005 年の世界の国別のシェアを表す。わが国は、2001 年においても、2005 年においても、世界全体の 7%~8% に相当するシェアを占めており、世界の中で第 3 位の ISO 9001 の認証取得国となっている。

図表 11 国別の ISO 9001 認証取得国別シェア



(出典：ISO, “The ISO Survey – 2005” (2006.9) をもとに作成)

#### d. ISO 9001 認証取得企業の組織不祥事

製品やサービスを提供する企業は、ISO 9001 の認証取得が取引相手先企業との契約条件になっている事例が多くを占めるようになってきているため、この認証取得を積極的に推進してきた。しかし、最近の食品業界や製紙業界における ISO 9001 認証取得企業の提供する製品・サービスの偽装を巡る不祥事のように、ISO 9001 のマネジメントシステムを認証された組織が社会の信頼を損なわせるような不祥事を起こし、ISO 認証そのものに対する世間一般が寄せる信頼性低下の懸念が起こるようになってきた。このような問題は数年前から一部で、ビジネス上の円滑な取引推進という目的を遂行するめに、とにかくマネジメントシステム認証を取得する必要があり、そのシステム認証を形式的なパスポートと捉える考え方が主流になると認証制度そのものの質の低下を招き、結果的に制度そのものが崩壊するのではないかという見方がなされていた<sup>11</sup>が、実際に上記のような問題が発生するまではあまり真剣に受け止められるようなことはなかった。

これらの問題を受け、ISO のマネジメントシステムの認証取得に関わる審査登録制度において国内で唯一の認定機関である財団法人 日本適合性認定協会は、第三者認定・認証制度の信頼性に関する一貫した確保が重要であるとの認識に基づき、「組織不祥事対応検討会」を設置して検討を進めてきた。また、ISO の審査を統括する国際認定機関フォーラムも、認証に対する信頼性向上の観点から審査方法の見直しを提言し、従来の内部監査におけるマニュアルの有無など形式的な基準が中心となる審査を改め、顧客満足度などの実効性を重視する方法を導入する方向で検討を進めている。

## (2) 損害保険会社の認証取得

上記のとおり、ISO 9000 の 2000 年改訂により、その対象となる業種が広まったことから、損害保険業界においても、品質マネジメントシステムの要求事項を規定する ISO 9001 の認証を取得している会社が存在する。

損害保険会社を含めて、金融業態にある会社が ISO 9001 の認証規格の取得を目指す目的は、前記図表 10 に掲げられたような品質マネジメントシステムに関わる 8 原則にあるような「顧客重視」「継続的改善」「顧客との互恵関係」を踏まえて、下記図表 12 のように集約されることとなる。

---

<sup>11</sup> 飯塚 悦功「マネジメントシステム規格の現状・課題・展望」予防時報 227（日本損害保険協会 安全防災部、2006.10）P.30

**図表 12 品質マネジメントシステム（ISO9001）認証取得により想定される効果**

- コスト削減  
顧客クレームの処理には予想以上のコストが発生することもあるため、品質システムの構築によるクレーム予防効果はコストの削減につながる。
- プロセス管理の円滑化  
記録保持により、システムの状況を的確に判断できるようになる他、経営層に対して適切な情報を与えることで組織の強化を図ることができる。
- 顧客からの信頼性の向上  
作業のやり直し、サービスの低下、システムダウンなどによるダメージがなくなり、顧客からの信頼性が向上する。
- 顧客サービスの向上  
サービスの品質という考え方が定着することで、顧客に対するサービスレベルが向上する。
- 国際的信頼性の改善  
国際金融市場においても信頼が得られる。

(出典：牧 英憲、鳩原 恵二「図解 よくわかる ISO—ゼロからスタートできる!ISO9000s・ISO14000s 認証取得」日本実業出版社（2000.10）P.152（金融業界の ISO9000s への取組み）を一部改変して作成)

損害保険会社が ISO 9001 の認証を取得している業務については、損害サービス部門における損害調査・保険金支払業務や、コールセンター部門の事例など<sup>12</sup>で見受けられる。いずれも、損害保険の契約者や被保険者が保険金請求者となって直接に顧客と接する業務において、この ISO 9001 の認証取得が行われていることから、損害保険はまさに保険金支払い時に損害保険商品の品質の良し悪しが発揮されることに重点を置いた ISO 9001 の認証取得戦略と言える。損害調査・保険金支払いの業務プロセス全般について、品質管理・品質保証の国際規格である ISO 9001 の認証取得により、共通の基準に基づいた適正な支払いの実行が従来以上に志向されることとなった。

しかし、上記のような損害調査部門における ISO 9001 の認証取得をアピールしながらも、同一会社において先般の損害保険業界全体を襲った保険金不払いの問題に関連して、付随的な保険金の支払漏れが発覚した会社が存在することも事実である。そのような会社では、ISO 9001 の品質マニュアルのうち「不適合品の管理」に関する項目を見直すなどの改訂を行っている。

### **(3) 損害保険商品との関係**

ISO9001 と損害保険商品との関係については、ISO14001 と同様、この認証を取得している顧客企業が契約者となる保険契約では、企業賠償責任保険などで保険料を割引とする損害保険会社が存在する。ISO 9001 は先ほど来触れているようにマネジメ

<sup>12</sup> その他に「株式および株主関連サービス業務」を対象として ISO9001 の認証取得をしている損害保険会社がある。

ントシステムとして経営トップのコミットメントが必須事項となっており、その点で全社的な経営マネジメントシステムが確立されているような場合には、組織的な体制が確立されているという理由から、保険料割引の対象となっていると考えられる。

#### (4) CII テキストでも取り上げられている ISO 9000

イギリスは、ISO 9000 シリーズが発行される前から、国内で通用させるための品質に関する国家基準を発行していたぐらいに、品質規格に造詣の深い国である。その証左となるものが、前記図表 11「国別の ISO 9001 認証取得シェア」で見たイギリスの 2001 年における ISO 9001 の認証取得数が第 1 位ということである。

こういう品質規格に由緒あるイギリスにおいて、保険の教育・研修機関である勅許保険協会（Chartered Insurance Institute：以下「CII」）は、保険に関するテキストを発行する中、「損害調査・保険金支払業務」（“Claims management (non-life)”）というテキストで ISO 9000 のことを取り上げている。

このテキストの中で、CII はそもそもの品質とは何かについて、「同意され文書化された仕様に正確に適合すること」と述べ、これを損害調査・保険金支払業務と関連付けるに当たり、「経験豊富な損害調査人が系統的に、かつ独自に評価をして監査をしてきた、文書化して定義付けのなされたサービス規格と手順の導入と使用」としている。これは非常に抽象的な内容であるが、ISO 9000 と損害調査・保険金支払業務を関連付けしようとする目的は、何よりも業務の効率化を目指したものである。そして、CII はこのテキストの中ではっきりと、損害調査・保険金支払業務で対象となる品質保証規格は ISO 9001 であると述べている。

損害調査・保険金支払業務に ISO 9001 の規格を導入しようとする背後にある考えは、顧客サービスを展開するに当たり、サービス品質の誤りや欠点を発見しようとするものであり、同時に顧客からの苦情を回避し顧客満足を高めようとするためのものであるとテキストで述べられていることは、前記で触れた「2000 年改訂に関わる品質マネジメントの 8 原則」の内容と全く同じものと言えよう。CII テキストでは、ISO 9001 の認証を取得した場合の有利性・不利性について、図表 13 のように整理している。

**図表 13 ISO 9001 導入による有利性・不利性**

有利性	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 追跡されるべき手順について文書化し、証拠を作り出す。</li> <li>○ 達成されるべき標準を構築する。</li> <li>○ 成果を監視し測定するための指針を提供する。</li> <li>○ 職員訓練の指針を提供する</li> <li>○ 職場ごとや勤務地ごとのスタッフにより異なって提供されるサービスレベルを均一化しながらその底上げを図る。</li> <li>○ 同一顧客の維持により間接コストの節減に結び付けることができる。</li> </ul>
不利性	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 過剰な文書化を要するシステムの導入は顧客への対応力を実際に鈍らせることになるかもしれない（何にでも文書フォームとその手順が要求される。）。</li> <li>○ 過剰な文書化を要するシステムはその運営経費がとて高くつくかもしれない。</li> <li>○ システムの導入コストは高くつくかもしれない。</li> </ul>

(出典：CII, “Claims management (non-life)” (2008.4))

イギリスにおいて、この ISO 9001 の認証取得をしているのは、保険会社本体のクレーム部門よりも、実際の現場業務を手掛け、顧客と接する機会の多いロスアジャスター会社の方に多く観察される。

このように、CII テキストに ISO 9001 のことが取り上げられることはイギリスの保険業界におけるこの規格の浸透振りを示すものと言えるが、一方で最近では、ISO 9000 シリーズの導入それ自体が保険会社に対して損害調査・保険金支払業務のコストの削減に近づけさせたということを信じさせるだけの理由は見出せない、との論調がある<sup>13</sup>ことも確かである。

## 5. 顧客満足に関連した規格

### (1) ISO 10002

#### a. 組織における苦情処理の指針

顧客満足に関連した ISO 規格として、ISO 10002 がある。日本語訳の正式名称は、「品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情処理の指針」となっている<sup>14</sup>。苦情対応の基本原則やその基本原則を達成するために必要な苦情対応の仕組み、苦情対応プロセス手順などを規定しており、組織が提供する製品<sup>15</sup>に対する顧客からの苦情に対して、組織内部で対応するための指針となっている。規格番号は 10000 番台となっているが、品質に関する規格を規定する ISO 9000 シリーズの一つに位置づけられている。わが国には、かねてから、苦情対応に関する JIS 規格として、JIS Z 9920:2000 (苦情対応マネジメントシステムの指針) があつたが、ISO 10002 の発行を受け、これに完全に準拠した JIS Q 10002:2005 が 2005 年 6 月に発行されることとなった。

ISO 10002 は、ISO 14001 や ISO 9001 の規格と同じように、P (Plan : 計画) →

<sup>13</sup> Post Magazine, “Avoiding the claim game” (2008.2.28)

<sup>14</sup> 英語原文正式名称は、“Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for complaints handling in organizations”である。

<sup>15</sup> ISO 10002 の原典に当たる規格フォーマット上は“product”となっていて、この日本語訳は「製品」となるが、本稿では損害保険商品も ISO 10002 のこの「製品」の範囲に含めることとする。

D (Do : 実施) →C (Check : 点検) →A (Action : 見直し) というサイクルの観点に立脚して改善・改良を志向するマネジメントシステムであるとともに、経営トップのコミットメントも重要なものとして位置づけられている。

この ISO 10002 規格は、JIS 規格化されていることもあり、日本国内においては、製造・販売する製品・商品が一般消費者に身近な食品業界を中心に、約 40 社が ISO 10002 規格への自己適合宣言を果たし、またはその準備を進めている<sup>16</sup> と言われている。損害保険業界においても大手損害保険会社を中心に既に 4 社がこの ISO 10002 規格への自己適合宣言を果たし、銀行や証券などの隣接業態と比較してもその絶対数は多い状況にある。

## b. 自己適合宣言の仕方

顧客満足に関する規格である ISO 10002 が環境マネジメントシステムの ISO 14001 や、品質マネジメントシステムの ISO 9001 の規格と異なるのは、ISO 10002 の英語原文名にある“guideline”が示すとおり、あくまでも「指針」という取扱いとなっているということである。このため、「要求事項 (requirement)」という取扱いとなっている ISO 14001 や ISO 9001 の規格と異なり、外部の審査登録機関(認証機関)の審査を受けなければならないという審査登録制度の俎上には乗らないことになる。

そこで、ISO 10002 が提示する“guideline”としての「指針」に沿って、苦情対応プロセスを適切に構築し運用するマネジメントシステムについて、企業自らが評価し自己責任により対外的に適合の宣言を行うという方式が既に宣言済みの損害保険会社を含めて、多くのケースで採用されている。この意味で言うならば半ば勝手宣言のようなところもあるため、外部からの客観性を確保できないのではないかという指摘があることも事実である。そのため、第三者の外部機関から、ISO 10002 の規格適合性について意見を聴取して第三者意見書を受け取ったり、または評価を受けて評価報告書を受け取ったりするという一歩踏み込んだ対応を取ることで、公平性や透明性をより明確にして信頼性・客観性の向上に繋げている事例がほとんどである。

## c. ISO 10002 の規定内容

ISO 10002 では、トップマネジメントのコミットメントを含めて苦情対応プロセスに関わる者が遂行していくうえで遵守すべき 9 つの基本原則が図表 14 のとおり示されている。そして、これら 9 つの基本原則を元に苦情対応プロセスが評価される。

<sup>16</sup> 消費者関連専門家会議 ACAP ウェブサイトによる。

図表 14 ISO 10002 の基本原則

基本原則	内 容
公開性	苦情の申出方法及び申し出先についての情報は、顧客、要員及びその他の利害関係者へ広く公開することが望ましい。
アクセスの容易性	苦情対応プロセスは、全ての苦情申出者が容易にアクセスできることが望ましい。
応答性	苦情の受理は、その旨を直ちに苦情申出者に通知することが望ましい。苦情は、その緊急度に応じて迅速に対処することが望ましい。例えば、重大な健康及び安全問題は、直ちに対応することが望ましい。苦情申出者には、丁寧な対応をし、苦情対応プロセスにおける苦情対応の進捗状況を、適時知らせることが望ましい。
客観性	苦情はそれぞれ、苦情対応プロセス全体を通じて、公平で、客観的、かつ、偏見のない態度で対応することが望ましい。
料金	苦情対応プロセスへアクセスするときは、苦情申出者に対して、料金を請求しないことが望ましい。
機密保持	苦情申出者個人を特定できる情報は、組織内での苦情対応の目的に限り、必要などころで利用可能とすることが望ましい。また、顧客又は苦情申出者が、その公開について明確に同意していない限り、この情報を公開しないように、積極的に保護することが望ましい。
顧客重視のアプローチ	組織は、顧客重視のアプローチを適用し、苦情を含めたフィードバックを積極的に受け入れ、自らの行動によって、苦情の解決についてのコミットメントを示すことが望ましい。
説明責任	組織は、苦情対応に関する組織の対応並びに決定についての説明責任及び報告の実行について、明確に確立することが望ましい。
継続的改善	苦情対応プロセス及び製品品質の継続的改善は、組織の永続的な目的であることが望ましい。

(出典：鍋嶋 詢三『ISO 10002:2004/JIS Q 10002:2005 苦情対応のための指針 規格の解説』(2005.9) P.61～66)

ISO 10002 のマネジメントシステムのもとでは、さらに、上記図表 14 に掲げた基本原則に基づきながら、トップマネジメントの十二分な関与が示されなければならない。というのも、苦情処理業務は組織上は苦情対応部門で対応するが、その事案が苦情対応部門で解決できそうにない場合、経営層も含めてその他の部門からは、その解決対応は煩わしく、できるだけ避けて通りたいということになりがちである。そこで、この ISO 10002 においては、トップマネジメントが苦情対応部門の人員手配をはじめとする経営資源の検討までも含むコミットメントを述べている。そして、このトップマネジメントも関与しながら下記図表 15 の PDCA サイクルを回していくことが肝要となる。

図表 15 ISO 10002 の PDCA サイクル

Plan 計画及び設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情対応プロセスを計画・設計し、経営資源を活用し、苦情対応方針への適合と目標を達成</li> <li>・ 苦情対応方針に合った、測定可能な目標を設定</li> <li>・ 苦情対応プロセス計画を確実に遂行</li> <li>・ 必要な経営資源を評価し、提供</li> </ul>
----------------	--

<b>Do 実施</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情対応プロセスに関する情報を顧客、苦情申出者、その他利害関係者に告知</li> <li>・最初の報告時点で、情報・認識コードを記録</li> <li>・プロセス全体に亘って苦情を追跡</li> <li>・各苦情の受理を直ちに苦情申出者に通知</li> <li>・各苦情は重大性・安全性・複雑性・インパクト・緊急性・可用性等の基準で初期評価</li> <li>・苦情の状況・情報の調査を実施</li> <li>・問題の是正、予防対処を実施</li> <li>・苦情対応に関する決定事項・処置を連絡</li> <li>・苦情申出者が決定事項・処置を受け入れた場合に、その決定事項・処置を遂行し、記録</li> </ul>
<b>Check &amp; Act 維持及び改善</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情対応プロセスのパフォーマンス及び苦情の内容・対応を記録し、利用・管理手順を個人情報・機密保持をしつつ確立し、実施</li> <li>・全苦情を分類し、傾向を分析</li> <li>・苦情対応プロセスの満足度を定期的に調査</li> <li>・苦情対応プロセス、経営資源、収集すべきデータを継続的に監視</li> <li>・監査を定期的に実施</li> <li>・定期的に苦情対応プロセスをレビュー</li> <li>・有効性・効率性を継続的に改善</li> </ul>

(出典：日本情報処理協会『ITSMS ユーザーズガイドーJIS Q 2000 (ISO/IEC 20000) 対応ー』(2007.4.20))

#### d. 損保業界で注目されるようになった理由

ISO 10002 は ISO から 2004 年 7 月に発行されたが、発行から 3 年経過した昨年頃から損害保険業界において急激に注目を集めている ISO 規格である。この 1 年あまりの間に ISO 10002 の適合宣言を行う会社が相次いでいる事実からも、今後も適合宣言を行う損害保険会社が現れてこよう。

ISO 10002 の発行から 3 年経過した昨年頃から適合宣言が相次いだ背景には、期を一にして、損害保険業界で大規模に発生した第三分野商品にかかわる保険金の不適切な不払い、および付随的な保険金の支払漏れの不祥事と大きく関係することが指摘できよう。

このような保険金の不払いや支払漏れは、保険金の支払いという保険会社の基本的かつ中心的な機能において問題を惹起したものとして、契約者・一般消費者など世間からの信頼を失うこととなり、世論からの厳しい批判を受けるとともに、関係当局からの業務停止を含む処分を甘受することとなった。

そこで、一部の保険会社では、金融庁の保険検査マニュアルに盛られた苦情処理態勢の構築を図るに当たり、それまでの苦情処理態勢の刷新を図ることとし、その刷新に当たって ISO 10002 の規格を取り入れる動きが出てきた、ということになる。

下記図表 16 に掲げた金融庁 保険検査マニュアルの苦情処理態勢に係る項目は、ISO10002 に規定される内容や、前記図表 14 の「ISO 10002 の基本原則」と符合する事項が多くある。特に、保険検査マニュアルの中にある「取締役会等への報告・承認」については、先に触れたトップマネジメントの関与を企図したものと推測され、保険金不払いに関する不祥事に関連して、苦情の具体的内容が経営層にまで報告され

ていなかった事例があったことなどを受けての手当てと言えよう。

こうして、保険検査マニュアルの内容と重なる部分が多い ISO 10002 の規格は、損害保険会社に対して自己適合宣言を積極的に行わせる誘因となっていると考えられる。

**図表 16 保険検査マニュアル 苦情処理態勢に係る項目**

1. 苦情処理態勢の整備・確立状況	(1) 苦情処理に係る基本方針等の策定・確立
	(2) 苦情処理のための組織の整備等
	(3) 取締役会等への報告・承認
2. 苦情処理対応の適切性	(1) 関係部門の連携
	(2) 苦情等の記録、保存、報告
	(3) 苦情の原因分析（改善策）

(出典：金融庁 保険検査マニュアル (2008.3) 「顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト」から抜粋)

金融庁は、不適切な不払いを巡る不祥事に関連して、損害保険会社に対して契約者保護および契約者利便の改善・強化を求める行政処分命令を発出、具体的には「苦情を含む商品販売後の事後検証を可能とする実効性のある態勢を整備すること」、「苦情に関する情報等の透明性を図ること」を求めた。これらは既に触れたように、まさに ISO 10002 に規定された事項であり、苦情対応プロセスを構築し適合宣言を行った損害保険会社は、上記 2 点について改善が図られたものと捉えることができよう。

## (2) ISO 10003

### a. 組織外の紛争解決の指針

これも顧客満足に関連した ISO 規格である。日本語訳の正式名称は、「品質マネジメント—顧客満足—組織外の紛争解決の指針」となっている<sup>17</sup>。組織が提供する製品<sup>18</sup>に対する顧客からの苦情に対して、組織内部で対応ができなかった場合に、その組織の枠外で対応するための指針である。ISO 10002 と同様、規格番号は 10000 番台であるが、品質に関する規格を規定する ISO 9000 シリーズの一つに位置づけられている。2007 年 11 月に ISO から国際規格として発行されたことを受け、今年度中に日本においても JIS 規格として発行される予定であり、現在 JIS 化作業が進行中である。

正式に JIS 化されていないので、この規格の指針が規定する内容に従った組織・団体が今後どういう形で表明をして登場してくることになるのか、まだよく分からないが、「顧客満足」に関する同種規格の ISO 10002 が自己適合宣言という枠組みを使って表明していることからすると、これに準じた表明の仕方がこの ISO 10003 についても当てはまることになるのではないかと想定される。

<sup>17</sup> 英語原文正式名称は、“Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for dispute resolution external to organizations” である。

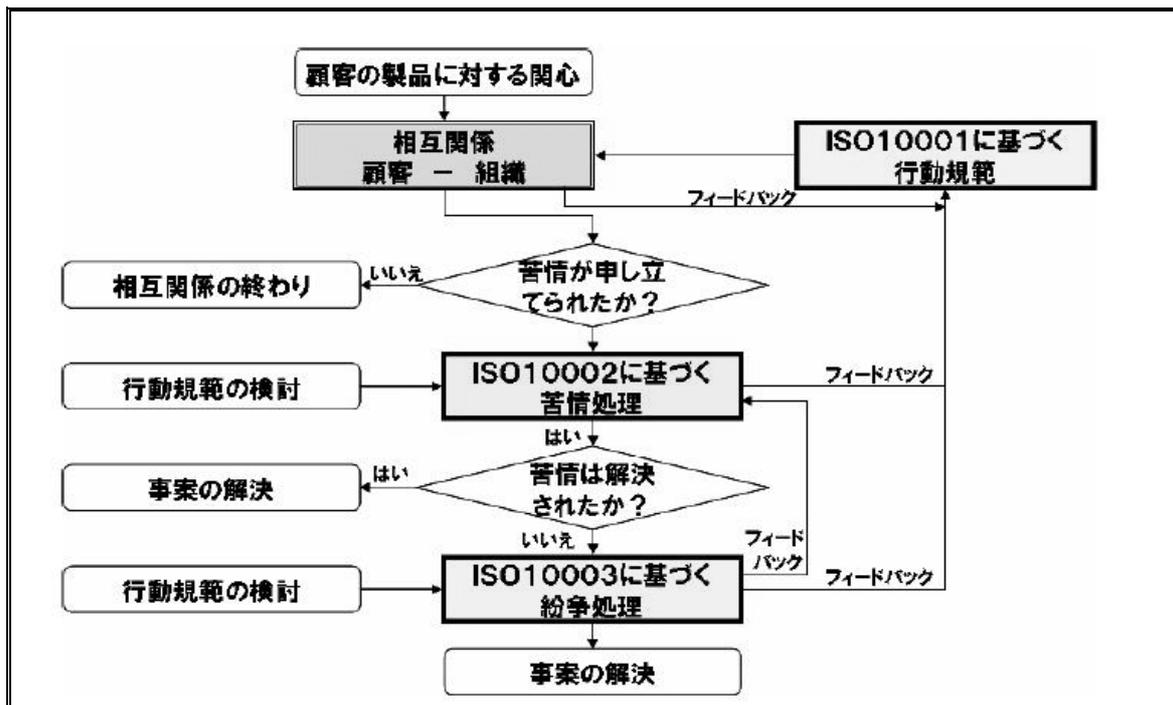
<sup>18</sup> ISO 10003 の原典に当たる規格フォーマット上は “product” となっていて、この日本語訳は「製品」

## b. 損害保険業界における ISO 10003 の適格団体

ISO 10002 は、顧客満足の観点から組織内での苦情処理の指針を示すのに対して、ISO 10003 は組織外の紛争解決の指針を示すものである<sup>19</sup>。いずれとも、顧客満足に関する規格であることに変わりはない。言い換えると、前者は個体組織内での苦情処理システムを規定するのに対して、後者は言うならばその個体組織が属する事業者団体にその苦情事案を移してそこでの解決を目指すものであり、この意味で両規格は相互に連携された規格である。

ISO 10002 の当該組織内で苦情が処理されなかった場合の受け皿として、下記図表 17 のとおり、同じ ISO 規格として関連付けのなされている ISO 10003 の規定事項を満たす団体・組織にその事案が引き継がれることが全体のシステムから言えば好ましい、ということになる。

図表 17 ISO 10001, 10002, 10003 の相互関係



(出典：日本情報処理協会『ITSMS ユーザーズガイドーJIS Q 2000 (ISO/IEC 20000) 対応ー』(2007.4.20))

現在の日本の損害保険業界では、個社で解決され得なかった苦情事案申し出の受付

となるが、本稿では損害保険商品も ISO 10003 のこの「製品」の範囲に含めることとする。

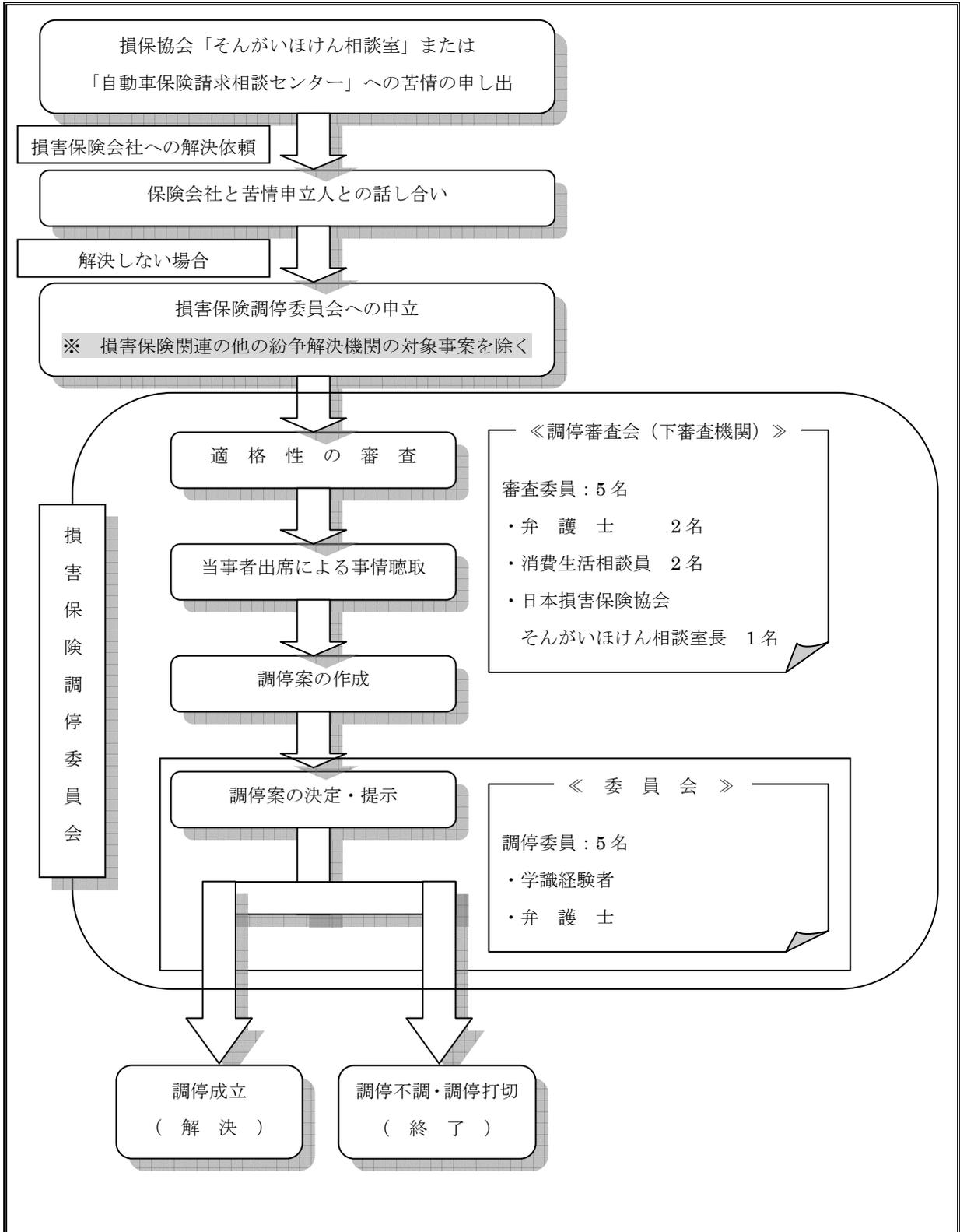
<sup>19</sup> その他に、ISO 10001 として「品質マネジメントー顧客満足ー組織のための行動規範の指針」がある。ISO 10001、ISO 10002 および ISO 10003 の 3 つの規格が消費者保護の枠組みを規定した ISO の規格となる。

は、業界団体である日本損害保険協会「そんがいほけん相談室」がその対応に当たっている。仕組みについては、図表 18 のとおり、「そんがいほけん相談室」で受け付けた苦情は、損害保険会社にその解決を依頼するなどして適正な解決に努められるが、当事者間でその苦情事案の解決が見つからない場合に対応するため、学識経験者や弁護士からなる「損害保険調停委員会」が設けられ、公正・中立な立場から調停を行っている。個人から苦情の申立てを受け、原則として 2 ヶ月を経過してもその苦情事案が解決しない場合、苦情申出人の希望により「損害保険調停委員会」を利用することができることとなっている<sup>20</sup>。

---

<sup>20</sup>日本損害保険協会『損害保険に関する苦情・紛争解決支援規則』

図表 18 損害保険調停委員会利用手続きの流れ（概要）



（出典：日本損害保険協会ウェブサイトをもとに作成）

日本損害保険協会が「そんがいほけん相談室」を設置して損害保険調停委員会を運営する法律的根拠の一つには、消費者基本法第6条に規定された事業者団体としての責務がある。すなわち、保険会社の自主的な苦情処理を尊重しつつ、保険会社と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備に努めるなどして、消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めているものと言える。このような点から、概念的には損害保険調停委員会はISO 10003に適切な役割を發揮しているものと考えられ、日本損害保険協会がこのISO 10003に関する表明をすることは不思議ではない<sup>21</sup>。

### c. 金融 ADR の議論の行方

今後、ISO 10003 規格が JIS 規格化されるだろうことを受けて、日本損害保険協会としても、損保各社の ISO 10002 の自己適合宣言と平行するような形で、ISO 10003 規格の表明をすることは条件的には可能となるかもしれない。しかし、この問題は、現在、金融庁に設置されている金融トラブル連絡調整協議会の議論の行方とも関係してきそうである。

2007年4月に「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」(ADR法)が施行されたことを受け、隣接の証券業界においては、現在、ADR法に基づく法務大臣による認証を取得する動きが出てきた。これは、金融トラブル連絡調整協議会における議論で、紛争解決手続は、消費者にとっての簡易性・迅速性、費用の低廉性等の観点から、消費者が金融 ADR での解決を希望した場合は、それによる紛争解決を目指すべきではないか、との問題意識が示されている<sup>22</sup>ことを先取りしたような動向とも言える。このような証券業界における ADR 認証取得に向けた動きは個別業態ごとの動きと言え、ISO 10003 の規格には適合しやすいものと考えられる。

同じく金融トラブル連絡調整会議におけるもう一方の議論においては、個別業態ごとではなく、広く金融の業態を捉え、業態横断の金融 ADR 組織を創設すべきではないか、との意見が消費者サイドからは表明されている<sup>23</sup>。

業態横断の金融 ADR 組織としては、海外に目を向けて、イギリスの金融オンブズマンサービス (Financial Ombudsman Service : FOS) がある。この組織は、保険を含めて金融サービス全般に関する紛争解決手続を一元的に担っており、金融トラブル連絡調整協議会における消費者サイドの目指している組織形態と一致していることになる。

繰り返しとなるが、ISO 10003 の規格は個別業態ごとの団体・組織に適用されるこ

<sup>21</sup> 直接的な関係は薄いですが、日本損害保険協会は2008年3月、金融庁長官から、特定保険契約および店頭デリバティブ取引にかかわる苦情の解決、あっせんなどの業務を行うことについて、金融商品取引法79条の7に基づく認定投資者保護団体としての認定を受けている。

<sup>22</sup> 第35回金融トラブル連絡調整協議会「訴訟等を理由とする金融ADR手続の拒否について」(2008.3.31)

とが自然と考えられることから、もし今後の金融トラブル連絡調整協議会における議論の行方で、一元化された金融 ADR 組織が創設されるとなると、個別業態ごとの ISO 10003 団体・組織よりも、業態横断の包括的な ISO 10003 組織がイメージされ、この場合、ISO 10002 と ISO 10003 の連携規格としてのメリットが薄れる分、組織外の紛争解決手続きの機動性が失われるのではないかと想像される。

## 6. リスクマネジメントに関連した規格

言うまでもなく、リスクマネジメントは、損害保険と大きく関係する分野である。損害保険会社の顧客は、リスクマネジメントの一つの手段として、保険の購入を通してリスクを保険会社に転嫁している。

巨大地震・大雨などの大規模自然災害や、ネットワークの突発的なシステム障害が発生した場合でも、損害保険会社はリスクの引き受け手として自社に求められる事業遂行を果たす責任があり、その意味で損害保険会社自身は、一般企業が立案するよりもかなり高度なリスクマネジメントに関する計画立案を常日頃から保持しておくことが不可欠である。

これとともに、顧客企業に対しては、保険取引をするに当たり、上記のような大規模自然災害や、ネットワークの突発的なシステム障害に対して、発生が想定されるリスクを可能な限り減らす、つまり減災させるための取組みを促す必要がある。

そもそも、リスクマネジメントとは、企業活動を脅かす恐れのあるリスクの実態およびその及ぼす影響を把握して、リスクによって企業が被る損失を避けるため、合理的で経済的な方法とコストでリスクを管理する経営管理手法であり、企業の安定経営をはかるために極めて重要なもの<sup>24</sup>、とされている。現代の企業経営を取り巻く種々潜在化したリスクについて、それらがひとたび顕在化すると、複雑に入り組んだ現代社会においては、大小さまざまな影響を多方面に及ぼすようになることが懸念される。そのために、そうした潜在化したリスクを顕在化させないための予防策を構築することは経営遂行上、必要最低限のこととなっている。

経営管理のためのリスクマネジメントの概念は、日本においては、1995 年の阪神・淡路大震災などの震災被害を経験したことで、一躍その重要性が認識されるようになっていった。そして、この重要性の認識の深化とともに、新たに別な視点から、より深く入り込んだリスクマネジメントの概念が誕生してきた。すなわち、潜在リスクが顕在化した場合においても、できるだけその損失を最小化するための事故対応策を検討しておく必要があるのはもちろんのこと、重要な業務は災害に遭っても停止することなく継続されるようにするための対策が必要であり、それによって企業としての社会的責任を果たす、ということである。その対策が事業継続計画（Business Continuity Plan：以下

<sup>23</sup> ニッキン記事「金融 ADR の議論大詰め」（2008.5.23）

<sup>24</sup> 日本損害保険協会「企業のリスクマネジメントに関する調査・研究報告書―日欧米企業の事例も含む

「BCP」<sup>25</sup>や事業継続マネジメント (Business Continuity Management: 以下「BCM」)<sup>26</sup>と言われるものである。

例えば、巨大地震や大雨などの大規模自然災害や、ネットワークの突発的なシステム障害などが発生しても、平時から BCP を立案して基幹業務は継続させるか、または停止しても早期に復旧させることで、企業に求められる社会的責任の遂行に務めることとなる。

近時は、BCP や BCM という用語が保険業界のみならず、一般世論においても露出が高まってきているが、下記のとおり、これらは標準規格適用の対象となりつつあり、将来的には ISO 14001 や ISO 9001 などと同じように、BCP や BCM に関する標準規格の有無が取引先の選別基準や、他社との戦略的な差別化に使用されるようなことが十分予想される。

このような意味から、損害保険会社が関係するリスクマネジメントに関連した規格を以下に見ていくこととする。

## (1) ISO 31000

ISO が 2009 年 6 月末を目処に制定・発行する予定のリスクマネジメントに関する規格であり、リスクマネジメントと密接な関係のある損害保険業界が今後注視していくべき国際規格である。

もともとは、2004 年 6 月に、既に自国でリスクマネジメントの国家規格となっていたオーストラリアおよびニュージーランドが ISO に対して国際規格化するよう提案したことに起源を発する。現在は開発段階にあるため、「リスクマネジメント—原則と実施に関する指針」<sup>27</sup>という暫定的な名称が付されている。

ISO はこの規格を制定しようとする目的について、世界各地で発生する自然災害や、米国で大規模に相次いで発覚した企業の大型不祥事などに鑑み、リスクマネジメントに関する国際標準を策定することで、リスクマネジメント手法の統一化を図り、組織間の混乱回避とレベルアップを目指そうとしている。規格の中身に関しては、下記図表 19 にある基礎的原則のとおり、組織の運営にかかわるリスクを適切にマネジメントする際の理念・基本概念や共通のプロセスの手順、およびこれらを運用する場合の方法論を述べている。そして、規格を適用する対象については、非常時対応や事業継

---

—」(2001.4) P.5

<sup>25</sup> 阪神・淡路大震災が発生した 1995 年、ある損害保険会社が開催した危機管理セミナーの席上配付冊子 (340 ページ建て) には、まだこの “BCP” という用語は登場していなかった。“BCP” という単語について、日本経済新聞社が運営するビジネス情報サービス「日経テレコン 21」により過去記事検索した結果、初めて新聞用語として登場したのは 1992 年に日経産業新聞で取り上げられた米国の AT&T 社の事業継続計画の導入に関する記事だった。その後、日本で本格的に新聞記事として登場するようになったのは、2004 年頃からである。

<sup>26</sup> BCM の定義については、小林 誠『危機管理対策必携 事業継続マネジメント (BCM) 構築の実際』P.15 に詳しい。

<sup>27</sup> 英文表記は “Risk management -- Principles and guidelines on implementation” である。

続管理の分野を対象外としているものの、組織規模の大小を問わず、また業種・業態に関わりなく、あらゆる組織となっている。現在の暫定名称にもあるとおり、あくまでも「指針」(guideline)の扱いとなりそうなたため、第三者認証規格とはならなさそうである。

図表 19 ISO 31000 の基礎的原則

- 枠組み仕様  
企業目標を決定するとともに、リスクと、その企業目標の達成を妨げるような起こり得る事象の可能性とを、確認して評価する。
- 実施  
経営層が認識され得る重大リスクを取り扱うための発展方法であり、そうしたリスクを軽減するために整備する対策である。
- モニタリングと評価  
枠組みが仕様どおりに機能していることを確認するために定期的なテストが行われる。内部監査部門のような独立した関係者がこの機能を果たす。
- 継続した改善  
業界内または組織内の変化に対峙できるように、リスクマネジメントの枠組みに変化をもたらし、結果として経営層の業務遂行方法を改善に結びつけることができるようになる。

(出典：Horwath Orenstein LLP ウェブサイト)

## (2) BS 25999

これは、ここ 2,3 年の間に急速に注目を集めている事業継続マネジメントに関するイギリスの規格である。現段階では ISO の規格ではなく、イギリスの国家規格であるが、将来的に ISO の規格化が見込まれている。今後、損害保険の分野においてリスクマネジメントと事業継続という構図の中では必出と思われるので、触れることとする。

一般的に言って、大規模自然災害やテロなどのような危機発生に遭遇しても、いかに事業を継続させることができるか、または一時的に不能に陥ってもいかに迅速に復旧させることができるかが、企業に対して寄せられる信頼の源となる。世界で最初の事業継続マネジメント (BCM) の規格である英国規格 BS 25999 は、そうした事業中断によるリスクを最小限に抑えることを目的として開発された。

この BS 25999 の規格が最近とみに日本国内で関心が高まってきた背景としては、この規格の発行に先立って、図表 20 のとおり、日本国の中央官庁レベルでの事業継続に関するガイドラインの提示が相次いだことが指摘できる。これらのガイドラインの公表後、既に 2001 年に発行されていたリスクマネジメントに関する日本の国家規格である JIS Q 2001 はあくまでもガイドラインの扱いだったため、企業はその JIS Q 2001 が規定する内容に沿って自主的に遵守していればよかったが、外部評価にさらされることはなかった。そこで、事業継続マネジメントシステムとして、第三者認証が取り入れられた BS 25999 が登場したことで、特にグローバルに展開する企業を中心に最近急速に注目を浴びているものである。

図表 20 中央官庁レベルから提示された事業継続計画に関するガイドライン

事業継続計画の名称	公表機関	時期	特徴
事業継続計画策定ガイドライン	経済産業省	2005年6月発行	ITを主に想定
事業継続ガイドライン	内閣府中央防災会議	2006年8月公表	企業防災が中心
中小企業BCP策定運用指針	経済産業省中小企業庁	2006年2月公表	主に中小企業を対象

(出典：各種資料をもとに作成)

BS 25999 は、イギリス規格協会の BSI (British Standards Institute) から発行された規格で、図表 21 のとおり、実践規範を内容とする BS 25999-1 と、仕様を内容とする BS 25999-2 から構成されている。BS 25999-1 は、BCM のプロセス、原則および用語の他、BCM のベストプラクティスに基づいた包括的な管理策を規定しており、組織が事業継続計画 (BCP) を策定し導入するために活用できるようになっている。また、BS 25999-2 は、マネジメントシステムにかかわる要求事項を詳述しており、これにより組織は、取引企業の適切な事業継続管理の手順を確実にできる。外部評価機関が、当該組織がその事業を中断させる事象に対して十分な準備ができていかどうかを判断することは容易ではないが、BS25999-2 の事業継続管理 (BCM) のための仕様の審査プロセスと認証により、その組織は規格要求事項への準拠と BCM ベストプラクティスの実践を外部にアピールできることとなる。

図表 21 BS 25999 の主な内容

	BS 25999-1	BS 25999-2
正式名称	事業継続マネジメント--第1部：実践規範	事業継続マネジメント--第2部：仕様
英文標記	Business continuity management-Part 1: Code of practice	Business continuity management Part 2: Specification
発行	2006年11月27日	2007年11月20日
規定内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.適用範囲と適用性</li> <li>2.用語と定義</li> <li>3.事業継続管理 (BCM) の概要</li> <li>4.事業継続マネジメントポリシー</li> <li>5.BCM プログラム・マネジメント</li> <li>6.組織の理解</li> <li>7.BCM 戦略の決定</li> <li>8.BCM 対応法の策定と実施</li> <li>9.BCM の訓練、維持、レビュー</li> <li>10.BCM の組織文化への定着</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.事業継続管理システムの構築、導入実践のための要求事項</li> <li>2.文書化された事業継続管理システムの監視のための概要</li> <li>3.組織ごとのニーズに合わせてカスタマイズされた事業継続管理導入のための要求事項</li> </ol>

(出典：BCI Japan Alliance ウェブサイトなどをもとに作成)

第三者である外部評価機関から事業継続計画に関する認証を取得するということは、その組織が予期できない不測の事態に遭遇しても、その事態に対する備えを保持していることを意味し、外部からの評価や信頼性を高めることにつながる事となる。

損害保険会社は、認証規格である BS 25999-2 と関連付けて、今後、子会社や関係部門を通じて、顧客企業に対して図表 22 に掲げたようなコンサルティングの事業を

積極化していくことが見込まれる。

**図表 22 事業継続に関するコンサルティング事業の例**

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>○ 事業継続態勢の現状評価。</li><li>○ 目標設定、社内体制整備、事業継続計画（BCP）の作成などマネジメントシステムの構築。</li><li>○ 事業継続計画（BCP）の実効性の確保（内部監査や演習などの実施）。</li><li>○ 認証取得に向けた経営層も含めたトータルなサポート体制の提供。</li></ul> |
|--|

（出典：インターリスク総研ウェブサイトなどをもとに作成）

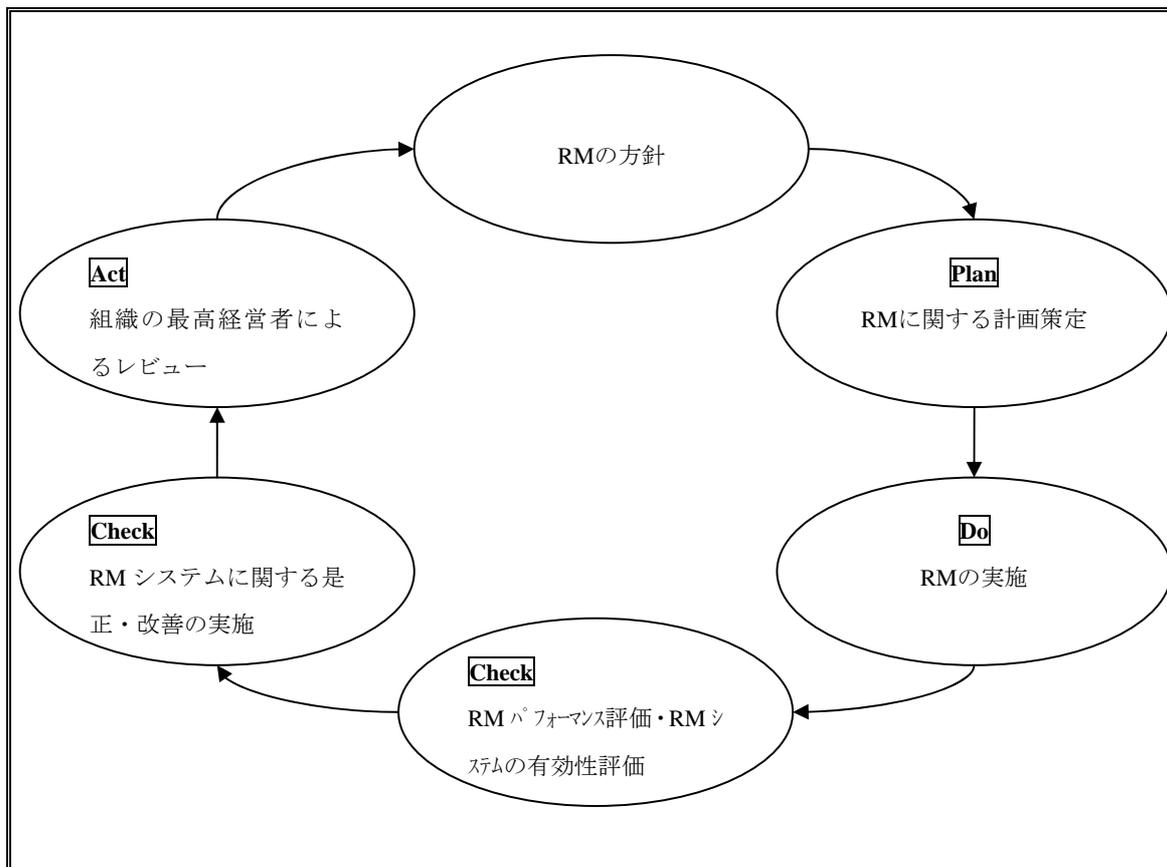
### (3) JIS Q 2001

JIS Q 2001 の表題の正式名称は、「リスクマネジメントシステム構築のための指針」である。純粋に日本国産のリスクマネジメントに関する規格である。というのも、1995年、阪神・淡路大震災を直接のきっかけとして、常日頃からの危機管理の重要性が浮き彫りにされ、当時の通商産業省 工業技術院の発案によりリスクマネジメントに関する検討が専門の検討委員会で議論されるようになり、足掛け約5年の歳月を経て制定・発行されたからである。リスクマネジメントに関する日本の標準国家規格が制定された意義は大きく、関係者間でリスクに関する用語および概念の共通の基盤を持つようになり、これによってリスクに関する認識を共有することができるようになった。

品質マネジメントシステム（ISO 9000 シリーズ）や環境マネジメントシステム（ISO 14000 シリーズ）などと同様に、図表 23 のとおり、「計画（Plan）、実施（Do）、評価（Check）、是正、改善の実施（Action）」のPDCA サイクルで回しながら継続的改善を図っていく必要がある一方、ISO 9000 シリーズや ISO 14001 シリーズとは異なり、表題からも分かるようにあくまでも「指針」となっているため、第三者認証を求めない規格であり、その結果 JIS Q 2001 に対する定期監査のようなことも行なわれていない。

JIS Q 2001 は、リスクマネジメントシステム構築のための一般的な原則および要素を提供するものであり、その原則および要素は、「どのような組織にも適用でき、かつどのようなリスクにも適用できる」ようになっている。この意味で、JIS Q 2001 は、リスクマネジメントに関する基礎的で全般的なことを規定したものであり、組織のリスクに関わるその他のマネジメントシステムに対して包括的な内容となっている。

図表 23 リスクマネジメントシステムの概念図



(出典：日本規格協会『リスクマネジメントシステム構築のための指針 JIS Q 2001:2001』をもとに作成)

JIS Q 2001 が 2001 年 3 月の発行からこれまでに果たしてきた大きな役割は、リスクマネジメントに関する規程が整備されていなかった企業などに対して、その規程整備に当たり JIS Q 2001 を採用したり、または自前の規程と比較をしながら参照されたりしてきたということが言える。

リスクマネジメントに関する日本の国家標準規格である JIS Q 2001 について、規格制定の出発点においては、先にも触れたとおり、阪神・淡路大震災のように、企業を取り巻く外的なリスクに対してどのように対処していけばいいか、という視点から議論が開始されていき、2001 年の発行となった。最近では、2006 年 5 月施行の会社法や、2007 年 9 月から本格施行の金融商品取引法と関連して、再び注目される機会が多くなってきた。つまり、企業の内部統制ルールの一つとして、企業内部の組織に内在する内的リスクに対してのマネジメントという視点である。会社法では、整備を要請する内部統制事項のうち、「損失の危険の管理に関する規程その他の体制」（施行規則第 100 条第 2 項等）については、「リスク管理体制」と解釈されている<sup>28</sup>。外部機

<sup>28</sup> 日本内部監査協会 CIA フォーラム ERM 研究会「ERM（全社的リスクマネジメント）実施体制を構築するために必要な 10 の要件」（2007 年 4 月）P.4 など。

関が当該組織のリスク管理体制を評価しようとする際、日本のリスクマネジメントに関する共通の尺度である JIS Q 2001 に基づいて、図表 24 のような会社法が求めるリスク管理体制の適合性評価を行うということが一つの選択肢として考えられるようになってきている。

**図表 24 会社法が求めるリスク管理体制**

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>○ 損失危険管理の体制を整備しているか。</li><li>○ 会社存続にかかわるリスクを認識しているか。</li><li>○ リスクの発生可能性及びリスク発生時の損害の大きさを適正に評価しているか。</li><li>○ リスクの識別・分析・評価・対応のあり方を規定した管理規程が整備されているか。</li><li>○ リスク対応について、取締役会等においてリスク分析を経た議論をしているか。</li><li>○ 重点的に取り組むべきリスク対応計画を策定しているか。</li><li>○ 定期的にレビューされる仕組みが整備されているか。</li><li>○ モニタリング部門が存在し、問題点が発見され、改善措置が講じられているか。</li></ul> |
|--|

(出典：損保ジャパン・リスクマネジメントのウェブサイトをもとに作成)

損害保険会社は、リスクマネジメントに関する専門家の立場から、上記図表 24 に掲げたように、会社法の施行を受けて求められるようになったリスク管理体制について、顧客企業に対する提案サービスを新たに展開している状況にある。業種や組織の実態に合わせた基本構想の策定や、当該企業を取り巻くリスクの発見や算定に始まりこれらに対応した最適なソリューションの開発まで、損害保険会社ならでのコンサルタント業務を実施している。

## 7. ファイナンシャル・プランナーに関連した規格

### (1) ISO 22222 とは

ISO は、2005 年 12 月、世界で初めて、パーソナル・ファイナンシャル・プランナーを対象とした国際規格として、ISO 22222「パーソナル・ファイナンシャル・プランニング—パーソナル・ファイナンシャル・プランナーに対する要求事項」<sup>29</sup>を発行した。規格名称が「要求事項」となっていることから、「指針」のように遵守して宣言するような規格ではなく、外部からの第三者認証を必要とし、その認証は個人に与えられるものである。この規格は、パーソナル・ファイナンシャル・プランナーとしてのサービスを提供する専門家の倫理行動規範のようなものを掲げている。

この ISO 22222 規格は、ISO の中でも金融サービス分野を取り上げた、数少ない規格の一つである。現在のわが国では、国家標準として JIS 化されてはいないので、注目されることはほとんどない<sup>30</sup>が、世界に目を転じると、イギリスやシンガポールに

<sup>29</sup> 英語の原文表記は、“Personal financial planning -- Requirements for personal financial planners”である。

<sup>30</sup> わが国でファイナンシャル・プランナーのプロフェッショナル資格である CFP®資格の認定を行っている日本ファイナンシャル・プランナーズ協会に対し、ISO 22222 への今後の対応について、e-mail により問い合わせた結果、同資格のコンセプトが ISO 22222 の規定内容にも取り入れられているものの、

においては、これを自国のファイナンシャル・プランニングに関する資格と結び付けるなどして活用する動きが高まってきている。わが国損害保険業界においても、今後注視していく必要があるだろう。

## (2) 4つの認定基準と6つのステップ

法人・個人を問わず、国境を越えて世界中の運用資金が行き来する今日、ISO 22222は、個人のファイナンシャル・プランに関する世界共通の規格として登場した。この規格の認証を得ることができれば、世界のどこに行っても、ファイナンシャル・プランに関する国際標準規格の認証取得という看板を掲げた活動を実施できることとなる。

この規格の開発の背景には、パーソナル・ファイナンシャル・プランニングという専門サービスを提供する個人に対して、世界的に認められた共通の基準を奨励して達成させ、ファイナンシャル・プランの提案活動を行うファイナンシャル・プランナーの職業倫理と能力に関する信頼を醸成させる、ということがあった。

ISO 22222の本質的に大事なところは、下記図表 25 に掲げた4つの基準を満たしたうえで、6つのステップに対して日常から取り組んでいるかどうかである。つまり、認定基準に掲げられた事項について研鑽を積みながら、顧客に対してその実践を果たしていくということになる。

図表 25 ISO 22222 の要点

4つの認定基準	6つのステップ
○ 教育	① 顧客とパーソナル・ファイナンシャル・プランナーとの関係を確立し、それぞれの立場を区別する。
○ 試験	② 顧客のデータを収集して、その目標と期待を判断する。
○ 経験	③ 顧客の財力を分析して評価する。
○ 倫理的行動	④ ファイナンシャル・プランを作成して提示する。
	⑤ ファイナンシャル・プランニングに関する推薦を実行する。
	⑥ ファイナンシャル・プランおよびファイナンシャル・プランニングの関係を監査する。

(出典：SPRING Singapore ウェブサイトをもとに作成)

## (3) シンガポールでの最初の国家基準化

国際標準規格としての ISO 22222 が世界で最初に国家基準化したのはシンガポールである。ISO のメンバーとなっているスプリング・シンガポール<sup>31</sup>が ISO 22222 の発行から1年後の2006年12月、これを自国の国家規格化させることを発表した。

日本国内において国家標準規格としての JIS 化がまだ実施されておらず、またそのため第三者認証による適合性認証制度も実施されていないこと、および米国やカナダ、オーストラリアなど主要な CFP®資格導入国においても国家標準規格化される動きはないことから、国内外の動向を引き続き調査しながら適切な対応を検討していきたい、との回答があった。

<sup>31</sup> 日本で国家規格を定める日本工業標準調査会 (JISC) のカウンターパートに相当する。スプリング・シンガポールと呼ばれていて、標準規格、生産性および革新に関する委員会として機能しており、シンガポール国通商産業省の管轄下にある公的機関である。

もともと、国土の成り立ちから資源をあまり持たない同国は、アジアの金融センターを目指す動きを強めており、金融分野の人材育成は国を挙げて行なってきた。ISO 22222 の開発段階から、ワーキンググループのメンバーにスプリング・シンガポールが入っていたという事実からしても、金融に対する強力な取組み姿勢が窺われる。

そして、ISO 22222 の発行前からあった同国のファイナンシャル・プランニングの資格との関連付けを図ることで、シンガポール人が世界のどこに行っても、世界の国際標準規格としての ISO 22222 の認証を得ていることを評価基準の一つにしようと考えている。

#### (4) イギリスにおける ISO 22222 の急速な普及

イギリスにおいては、ISO 22222 が BS により 2006 年 3 月に国家規格化されて以降、この規格に対する認知度が高まってきている。この高まりの背景にあると推測されるのは、金融サービス機構（Financial Service Authority：以下「FSA」）の規制である。

FSA は、ベター・レギュレーションに関する取組みの中で、プリンシプル・ベースの規制への移行を展開するにあたり、「顧客の公正な取り扱い」（Treating Customer Fairly：以下「TCF」）という概念の浸透を図っている。その概念事項は図表 26 の左側のとおりである。これに対して、図表 26 の右側は再掲となるが、ISO 22222 に規定された 6 つのステップの概念事項を示している。このように左右対称に並列させると、いくつかの事項はともに類似していると推測されるものがあることに気付く（もっとも、TCF の概念は具体的であるのに対して、ISO 22222 の 6 つのステップは抽象的であるので、下記図表 26 のような関連付けが適切かどうかの問題はある。）。

まさにこのことが、イギリスの FSA が促進している TCF について、その対応状況を第三者的立場で認証する ISO 22222 の規格により評価しようとする動きと言える。

こうした動きを受け、イギリスにある世界最大の保険の教育・研修機関である CII は、ISO 22222 の規格と連動した形での資格制度の検討に入っており、この ISO 規格を CII の資格種別の中で最上位資格に位置づけようとしている<sup>32</sup>。

---

<sup>32</sup> Citywire 記事, “CII considers kite-marking top-end financial advisers with ISO standard” (2007.9.11)

図表 26 TCF と ISO 22222 の関連付け

TCF	ISO 22222 の 6 つのステップ (再掲)
① 取引を行っている企業が、顧客を公正に取り扱うことを企業文化の中心に据えていることを消費者が確信できること。	① 顧客とパーソナル・ファイナンシャル・プランナーとの関係を確立し、それぞれの立場を区別する。
② 個人向け市場で販売される商品やサービスが、消費者のニーズを満たすよう設計されており、また販売対象を適切に選定していること。	② 顧客のデータを収集して、その目標と期待を判断する。
③ 消費者に明確な情報が提供されており、また購入前から購入時および購入後に至るまで、情報が適切に提供され続けていること。	③ 顧客の財力を分析して評価する。
④ 消費者が推奨を受ける場合に、その推奨が消費者を取り巻く状況を勘案しており適切であること。	④ ファイナンシャル・プランを作成して提示する。
⑤ 消費者に期待通りの商品を提供すること。また、関連サービスが、満足できる基準を満たしており、期待に応えるものであること。	⑤ ファイナンシャル・プランニングに関する推薦を実行する。
⑥ 商品購入後の商品や販売者の変更、苦情の申立等において、消費者が企業から不当な扱いを受けないこと。	⑥ ファイナンシャル・プランおよびファイナンシャル・プランニングの関係を監査する。

(出典：TCF は FSA ウェブサイト、ISO 22222 の 6 つのステップは SPRING Singapore ウェブサイトをもとに作成、相互矢印の関連付けは筆者の考察による。)

## 8. 労働安全衛生に関連した規格

### (1) OHSAS 18001

従業員に対する労働安全衛生の ISO 規格は現在存在していないが、イギリスにおいてその考えを取り入れた規格として BS 8800 があり、この流れを受け継いで現在は OHSAS 18001<sup>33</sup>が世界的に最も広く流通している。ISO 9001 や ISO 14001 と同様、第三者機関からの認証を必要とするマネジメントシステムの規格として扱われており、将来的には ISO 9001 や ISO 14001 との統合を視野に入れて ISO において開発作業が進んでいる。

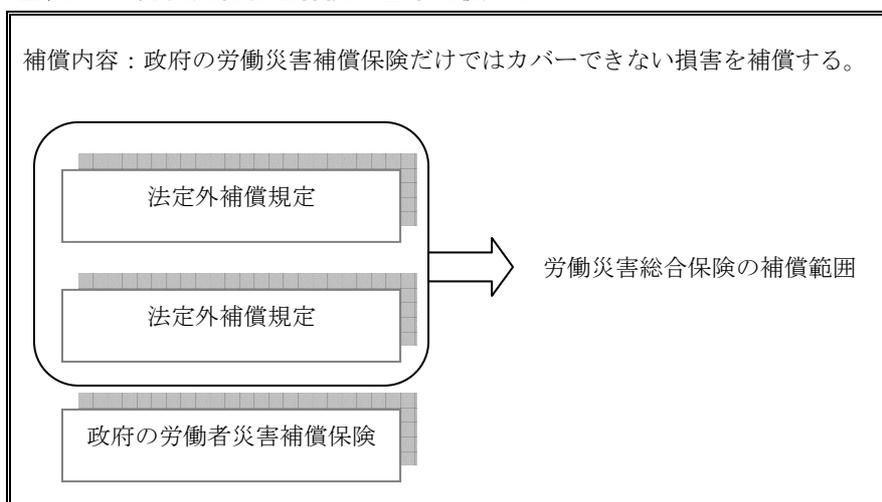
### (2) 損害保険商品との関係

労働安全衛生規格は、損害保険会社が販売する労働災害総合保険と関係してくる。わが国の損害保険会社において、この労働災害総合保険は、図表 27 のとおり、政府の公的保険としての労働者災害補償保険を補完する形で、この政府労災保険ではカバーされない法定外補償と使用者賠償責任による損害を基本補償パターンとして販売している例が多い。

<sup>33</sup> OHSAS とは、“Occupational Health and Safety Assessment Series” のことで、日本語訳では「労働安全衛生アセスメントシリーズ」とされている。

損害保険会社は、顧客企業の労務リスクの算出にあたり、労働安全衛生水準に関わる評価項目にしたがってリスクマネジメントの観点から当該企業の労働安全衛生の水準を診断し、これを保険料に反映させようとしている。

**図表 27 労働災害総合保険の基本補償パターン**



(出典：各種資料をもとに作成)

今後、労働安全衛生に関する規格としての ISO 規格が制定・発行され普及していくようになれば、損害保険会社は顧客企業からの労災総合保険の契約引き受けにあたり、統一された評価尺度により効果的かつ効率的にリスク診断を行うことが可能となってその引受事務の軽減化につながる一方、労働安全衛生に関する新しい ISO 規格を導入した顧客企業にとっては保険料の割引により支払保険料の低減に結び付く可能性がある。

## 9. おわりに

損害保険に関連する規格について、ISO 規格を中心に概観してきた。調査開始前、ISO は世界のどちらかと言えば工業標準規格を制定する機関として発足しているため、ISO 規格と損害保険にどれだけの関連性を見出せるか心許なく、せいぜい損害保険業界ではあまりにも有名になっている環境マネジメントシステムとしての ISO 14001 ぐらいなのではないだろうかと感じていた。しかし、実際に調べ始めてみると、ISO 規格と損害保険の関連性は実に幅広いものであることが分かった。

本稿で取り上げた ISO 規格は、今後の損害保険事業の展開の中で、環境マネジメントシステムの ISO 14001 のように引き続き重要と思われる規格や、パーソナル・ファイナンシャル・プランニングの ISO 22222 のように現在でこそ露出回数は少ないが今後注視していくべき規格など、いずれも重要なものばかりと認識している。その他に、紙面の都合上取り上げることができなかったが、組織の社会的責任に関する規格として

の ISO 26000 は、CSR の概念を拡張した国際規格として損害保険会社のみならず損害保険の業界団体も対象となりますますます重要となってくるだろうし、また、情報セキュリティマネジメント規格としての ISO 27001 は、保険販売のオンライン化の進展とともに損害保険会社にとっては密接に関係してくる規格である。

ISO 規格の中には、例えば、今回見てきたように、顧客満足に関する規格の ISO 10002 の規定事項と金融庁の保険検査マニュアルの内容との相似性や、ファイナンシャル・プランナーに関する規格の ISO 22222 に盛られた 6 つのステップとイギリス FSA の TCF との相似性などのように、ISO 側が規格開発段階で関係する行政規制を参照したのか、または行政規制作成当局が ISO 規定を参照したのか不明であるが、いずれにしても国家の行政規制と密接に関連しているものが認められたこともまた確かである。

損害保険事業を展開していく中、事業経営面、商品販売面、労働と教育研修に関する従業員の人事面など、多様な局面で ISO の規格が関与していることが分かり、個社ごとに ISO の規格をどのように取り入れていくのか、まさに事業戦略、商品戦略、従業員戦略と絡んでくることとなろう。ISO 国際標準規格としての共通の尺度・基準により、外部から評価する場合の共通基準が整備されることの利便性は高く、今後ますます ISO を中心とする規格は損害保険の分野において浸透してくるものと思われる。

## <参考資料>

- ・飯塚 悦功「マネジメントシステム規格の現状・課題・展望」予防時報 227（日本損害保険協会 安全防災部、2006.10）
- ・大坪 孝至「適合性評価ハンドブック—ISO を正しく理解するために」財団法人 日本適合性認定（2002.9）
- ・金融トラブル連絡調整協議会「訴訟等を理由とする金融 ADR 手続の拒否について」（2008.3.31）
- ・小林 誠『危機管理対策必携 事業継続マネジメント（BCM）構築の実際』日本規格協会（2006.11.9）
- ・佐藤 智行「損害保険と地球温暖化問題—金融商品取引法制により可能となる排出量取引への参入意義—」損保総研レポート第 81 号（損害保険事業総合研究所、2007.9）
- ・塩田 朝久「新しい企業経営とリスクマネジメント」産研通信 No.52（桜美林大学産業研究所 2002.1.1）
- ・下島 和彦、越野 裕子『ISO 10002 苦情対応プロセスの構築と実践—文書例でわかる苦情を宝の山にする方法—』日科技連（2005.8.27）
- ・杉野 文俊「事業継続マネジメント（BCM）にみる現代的リスクマネジメントの思考法」損害保険研究 第 69 巻第 2 号（損害保険事業総合研究所、2007.8）
- ・竹井 直樹「金融業界の ADR（裁判外の紛争解決手続）について—損害保険を中心にして—」第 7 回 NCOS セミナー講演資料（2003.11.21）
- ・東京海上火災保険株式会社「東京海上危機管理セミナー」（1995.11）
- ・東京海上日動コンサルティング株式会社「RISK RADAR」（NO.2006-2）
- ・鍋嶋 詢三『ISO 10002:2004/JIS Q 10002:2005 苦情対応のための指針 規格の解説』財団法人 日本規格協会（2005.9）
- ・ニッキン記事「金融 ADR の議論大詰め」（2008.5.23）
- ・日本規格協会『リスクマネジメントシステム構築のための指針 JIS Q 2001:2001』（2001.3.26）
- ・日本規格協会『JIS ハンドブック リスクマネジメント（2006）』（2006.1.25）
- ・日本経済新聞 朝刊記事「ISO 認証 審査厳格に」（2008.1.11）
- ・日本経済新聞 夕刊記事「日用品・食品メーカー、JIS 適合宣言続々、消費者対応手順・枠組み、安心感訴える」（2007.10.3）
- ・日本情報処理協会『ITSMS ユーザーズガイド—JIS Q 2000（ISO/IEC 20000）対応—』（2007.4.20）
- ・日本政策投資銀行「『金融が持続可能な社会と価値の実現に向けて果たす役割』2003 国連環境計画・金融イニシアティブ東京会議 会議概要報告書」（2003.12）
- ・日本損害保険協会「環境問題に関するアンケート集計結果（要約版）～環境問題への各社の取り組み状況について～」（2007.12）
- ・日本損害保険協会「機械設備の安全対策に関する調査・研究報告書」（2000.4）
- ・日本損害保険協会「企業のリスクマネジメントに関する調査・研究報告書—日欧米企業の事例も含む—」（2001.4）
- ・日本適合性認定協会「組織不祥事への認定・認証機関の対応について（組織不祥事対応検討会 報告書）」（2008.3）

- ・日本内部監査協会 CIA フォーラム ERM 研究会「ERM（全社的リスクマネジメント）実施体制を構築するために必要な 10 の要件」（2007 年 4 月）
- ・牧 英憲、鳩原 恵二「図解 よくわかる ISO—ゼロからスタートできる!ISO9000s・ISO14000s 認証取得」日本実業出版社（2000.10）
- ・松本 恒雄「21 世紀の消費者政策と ISO/COPOLCO 最新情報」第 38 回 NCOS セミナー講演資料（2006.6.16）
- ・丸山 哲司「イギリスの損害保険販売規制の直近状況—プリンシプル・ベースへの移行—」損保総研レポート第 82 号（損害保険事業総合研究所、2007.12）
- ・森宮 康、井ノ口 和好「リスクマネジメントシステムの標準化について」予防時報 202（日本損害保険協会 安全防災部、2000.6）
- ・山本 和彦/山田 文『ADR 仲裁法』日本評論社（2008.3）
- ・リスクマネジメントシステム調査研究会 編、主査 野口 和彦『リスクマネジメントシステム構築ガイド』日本規格協会（2003.9.30）
- ・The Chartered Insurance Institute, “Claims management (non-life)”（2008.4）
- ・Post Magazine, “Avoiding the claim game”（2008.2.28）

#### <参考ウェブサイト>

- ・EIC ネット <http://www.eic.or.jp/>
- ・ISO 認証取得支援機構 NPO 法人 ISO-SCC <http://www.iso-scc.com/>
- ・アームコンサルティング株式会社 <http://www.arm-consulting.co.jp/>
- ・あいおい損害保険 <http://www.ioi-sonpo.co.jp/>
- ・インターリスク総研 <http://www.irric.co.jp/>
- ・英国規格協会 <http://www.bsi-global.com/>, <http://www.bsigroup.com/>
- ・金融庁 <http://www.fsa.go.jp>
- ・国際標準化機構 <http://www.iso.org/>
- ・国際認定機関フォーラム <http://www.iaf.nu/>
- ・消費者関連専門家会議 ACAP <http://www.acap.or.jp/>
- ・情報処理相互運用技術協会 <http://www.intap.or.jp/>
- ・ソニー損害保険 <http://www.sonysonpo.co.jp/>
- ・損保ジャパン・リスクマネジメント <http://www.sjrm.co.jp/>
- ・東京海上日動火災保険 <http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>
- ・東京海上日動リスクコンサルティング <http://www.tokiorisk.co.jp/>
- ・内閣府 [www.cao.go.jp/](http://www.cao.go.jp/)
- ・ニッセイ同和損害保険 <http://www.nissaydowa.co.jp/>
- ・日本科学技術連盟 <http://www.juse.or.jp/>
- ・日本規格協会 <http://www.jsa.or.jp/>
- ・日本経済団体連合会 <http://www.keidanren.or.jp/>

- ・ 日本興亜損害保険 <http://www.nipponkoa.co.jp/>
- ・ 日本工業標準調査会 <http://www.jisc.go.jp/>
- ・ 日本証券業協会 <http://www.jsda.or.jp/>
- ・ 日本損害保険協会 <http://www.sonpo.or.jp/>
- ・ 日本適合性認定協会 [http://www.jab.or.jp](http://www.jab.or.jp/)
- ・ 日本内部監査協会 <http://www.iajapan.com/>
- ・ 日本品質保証機構 <http://www.jqa.jp/>
- ・ 日本ファイナンシャル・プランナーズ協会 [www.jafp.or.jp/](http://www.jafp.or.jp/)
- ・ ビューローベリタスジャパン <http://certification.bureauveritas.jp/>
- ・ 標準により消費者の利益を増進するコア・グループ <http://www.ncos.gr.jp/>
- ・ 三井住友海上火災保険 <http://www.ms-ins.com/>
- ・ AIU 保険会社 <http://www.aiu.co.jp/>
- ・ BCI Japan Alliance <http://www.bcijapan.jp/>
- ・ Citywire <http://citywire.co.uk/>
- ・ Financial Services Authority <http://www.fsa.gov.uk/>
- ・ Horwath Orenstein LLP <http://www.hto.com/>
- ・ The Chartered Insurance Institute <http://www.cii.co.uk/>
- ・ The ISO 31000 / ISO31000 Portal <http://www.31000.net/>
- ・ Post Online <http://www.postonline.co.uk/>
- ・ SPRING Singapore [www.spring.gov.sg/](http://www.spring.gov.sg/)