


国際協力事業団
サウディ・アラビア国
標準化機関

サウディ・アラビア国標準化機関強化計画
(消費者保護) 本格調査

報告書
(要約)

JICA LIBRARY

J 1143490(9)

平成10年5月

財団法人電気安全環境研究所
富士テクノサーバイ株式会社

| |
|--------|
| 編調工 |
| CR(5) |
| 98-115 |

JICA
3/2
2/2
MPI
LIBRARY

サウディ・アラビア国
標準化機関強化計画(消費者保護)本格調査
報告書(要約)
平成10年5月
国際協力事業団



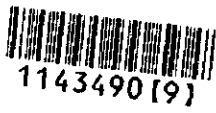
国際協力事業団
サウディ・アラビア国
標準化機関

サウディ・アラビア国標準化機関強化計画
(消費者保護) 本格調査

報告書
(要約)

平成10年5月

財団法人電気安全環境研究所
富士テクノサーベイ株式会社



1143490(9)

略 号 表

| | |
|---------|---|
| CCI | : The Chamber of Commerce and Industry |
| CD | : The Civil Defence |
| CDP | : Career Development Program |
| CSO | : Consumer Support Organization |
| C. P. | : Consumer Protection |
| E/E | : Electrical/Electronic |
| GCC | : Gulf Cooperation Council |
| GSMO | : Gulf Standardization and Metrology Organization for GCC Countries |
| GOTEVOT | : The General Organization for Technical Education and Vocational Training |
| ICCP | : International Conformity Certification Program |
| IECEE | : The IEC System for Conformity Testing to Standards for Safety of Electrical Equipment |
| MOAW | : The Ministry of Agriculture and Water |
| MOC | : The Ministry of Commerce |
| MOE | : The Ministry of Education |
| MOH | : The Ministry of Health |
| MOIE | : The Ministry of Industry and Electricity |
| MOInf. | : The Ministry of Information |
| MOInt. | : The Ministry of Interior |
| MOMRA | : The Ministry of Municipality and Rural Affairs |
| NCB | : National Certification Body |
| SASO | : The Saudi Arabian Standards Organization |
| SCM | : Standard Conformity Mark |
| SSA | : Standards of Saudi Arabia |
| TP | : The Traffic Police |



要 約 目 次

| | |
|--|------|
| 第1章 サウディ・アラビアにおける消費者保護の現状、問題点及びそれらの要因 | |
| 1. 1 消費者保護の観点より見たサウディ・アラビアの状況 | 1- 1 |
| 1. 2 消費者保護に関連する法体系 | 1- 2 |
| 1. 3 消費者保護に関わる諸機関の機能 | 1- 5 |
| 1. 4 SASOの組織とその機能、設備 | 1- 7 |
| 1. 5 規格 | 1-12 |
| 1. 6 検査・試験システム | 1-15 |
| 1. 7 認証・登録・認定システム | 1-18 |
| 1. 8 国内の製造業と製品輸入 | 1-21 |
| 1. 9 市場と流通 | 1-25 |
| 1.10 サウディ・アラビアにおける消費者被害と被害情報システム | 1-27 |
| 1.11 消費者教育 | 1-34 |
| 1.12 第1章における問題点とそれらの要因のまとめ | 1-35 |
| | |
| 第2章 サウディ・アラビアにおける消費者保護強化のための目標 | |
| 2. 1 サウディ・アラビアにおける消費者保護の全体的枠組み | 2- 1 |
| 2. 2 法体系の強化 | 2- 5 |
| 2. 3 消費者被害情報の収集、解析及びそれらの有効活用 | 2-12 |
| 2. 4 検査・試験システム | 2-15 |
| 2. 5 消費者教育と資格制度 | 2-21 |
| 2. 6 各製品分野における主要な問題点の解決策 | 2-23 |
| | |
| 第3章 SASOにおける消費者保護活動のためのマスタープラン | |
| 3. 1 SASOの消費者保護に対する役割目標 | 3- 1 |
| 3. 2 情報収集及び処理機能 | 3- 5 |
| 3. 3 規格 | 3- 7 |
| 3. 4 認証・登録・認定 | 3-10 |
| 3. 5 広報と消費者教育 | 3-13 |
| 3. 6 人材開発 | 3-14 |
| 3. 7 ラボにおける試験機能の充実 | 3-18 |
| 3. 8 組織改革 | 3-26 |
| 3. 9 5か年計画の活動と経費 | 3-29 |
| | |
| 第4章 サウディ・アラビアにおける消費者保護に関する4重要基本目標達成 の総合的な活動計画 | |
| 4. 1 総論 | 4- 1 |
| 4. 2 消費者に対する充分かつ正確な商品情報の提供 | 4- 2 |
| 4. 3 消費者に安全かつ信頼性のある製品を提供すること | 4- 3 |
| 4. 4 電気および燃え易い繊維製品に起因する火災の減少 | 4- 5 |
| 4. 5 タイヤに起因する交通事故の減少 | 4- 8 |
| | |
| 第5章 提言 | 5- 1 |

| | | |
|-----------|---------------------|------|
| 図 2.4.2-1 | 検査・試験システムの概要 | 2-17 |
| 図 2.4.3-1 | 事故及び苦情の解決システム | 2-18 |
| 図 2.6.1-1 | 電気・電子製品に関する総合的な協力活動 | 2-23 |
| 図 2.6.2-1 | タイヤに関連する総合的な対策 | 2-26 |
| 図 2.6.3-1 | 繊維製品に関する全般的な協力活動 | 2-28 |

第 3 章

表

| | | |
|-----------|----------------------|----------|
| 表 3.3.3-1 | 17の製品分野に関連する IEC 規格 | 3- 8 |
| 表 3.7.2-1 | SASO ラボで行うべき試験の推定量 | 3-19 |
| 表 3.7.3-1 | 電気ラボにおける試験員増強計画 | 3-20 |
| 表 3.7.3-2 | 電気・電子製品試験のために増強すべき装置 | 3-21, 22 |
| 表 3.7.4-1 | 試験設備と試験項目 | 3-23 |
| 表 3.7.5-1 | 試験設備についての5ヵ年計画 | 3-25 |
| 表 3.7.5-2 | 人員についての5ヵ年計画 | 3-25 |
| 表 3.9 -1 | SASO 発展の5年計画 | 3-30~32 |

図

| | | |
|-----------|------------------------------|------|
| 図 3.1 -1 | SASO の役割目標, 現在と将来 | 3- 1 |
| 図 3.1 -2 | 規格に関する SASO の役割目標 | 3- 2 |
| 図 3.1 -3 | 認証/登録/認定制度に関する SASO の役割目標 | 3- 3 |
| 図 3.1 -4 | ラボにおける試験・検査に関する SASO の役割目標 | 3- 3 |
| 図 3.1 -5 | 広報活動と消費者教育に関する SASO の役割目標 | 3- 4 |
| 図 3.1 -6 | 消費者支援機関に関する SASO の役割目標 | 3- 4 |
| 図 3.2 -1 | 情報システム | 3- 5 |
| 図 3.4.1-1 | 規格適合性マークの手順の概要 | 3-10 |
| 図 3.4.5-1 | CB 証明書を利用して輸出国の認証又は認可を取得する手順 | 3-12 |
| 図 3.6 -1 | CDP シート | 3-14 |
| 図 3.6 -2 | 管理者教育の管理シート | 3-17 |
| 図 3.7.5-1 | 規格制定に関する5ヵ年計画 | 3-24 |
| 図 3.8 -1 | 現行組織と提案組織の比較 | 3-26 |
| 図 3.8 -2 | 消費者保護推進部の組織構造 | 3-28 |

第 4 章

表

| | | |
|---------|-----------------------|----------|
| 表 4.1-1 | 消費者保護に関する主要目標に対する活動計画 | 4-10, 11 |
|---------|-----------------------|----------|

第1章

サウディ・アラビアにおける 消費者保護の現状、問題点及びそれらの要因

第1章 サウディ・アラビアにおける消費者保護の現状、問題点及びそれらの要因

| | |
|--|------|
| 1.1 消費者保護の観点より見たサウディ・アラビアの状況 | 1- 1 |
| 1.2 消費者保護に関連する法体系 | 1- 2 |
| 1.2.1 法体系の現状 | 1- 2 |
| 1.2.2 現状の法体系の問題点 | 1- 3 |
| 1.3 消費者保護に関わる諸機関の機能 | 1- 5 |
| 1.3.1 商務省、都市村落省 | 1- 5 |
| 1.3.2 内務省 (MOInt.) (Civil Defense, Traffic Police) | 1- 5 |
| 1.3.3 その他 | 1- 5 |
| 1.4 SASOの組織とその機能、設備 | 1- 7 |
| 1.4.1 SASOの組織と機能 | 1- 7 |
| 1.4.2 電気・電子製品・タイヤ及び繊維製品の試験能力と実施状況 | 1-10 |
| 1.5 規格 | 1-12 |
| 1.5.1 総論 | 1-12 |
| 1.5.2 電気・電子製品 | 1-12 |
| 1.5.3 タイヤ | 1-13 |
| 1.5.4 繊維製品 | 1-13 |
| 1.6 検査・試験システム | 1-15 |
| 1.6.1 輸入製品検査 | 1-15 |
| 1.6.2 国内製品検査 | 1-16 |
| 1.6.3 市場における検査 | 1-17 |
| 1.7 認証・登録・認定システム | 1-18 |
| 1.7.1 Qマーク制度 | 1-18 |
| 1.7.2 ISO9000登録制度 | 1-18 |
| 1.7.3 試験所認定制度 | 1-19 |
| 1.7.4 その他の活動 | 1-20 |
| 1.8 国内の製造業と製品輸入 | 1-21 |
| 1.8.1 工業発展と輸入政策 | 1-21 |
| 1.8.2 国内製造産業 | 1-22 |
| 1.8.3 製品輸入 | 1-24 |
| 1.9 市場と流通 | 1-25 |
| 1.10 サウディ・アラビアにおける消費者被害と被害情報システム | 1-27 |
| 1.10.1 火災 | 1-27 |
| 1.10.2 タイヤが原因となった交通事故 | 1-28 |
| 1.10.3 MOCに提出された消費者の苦情 | 1-29 |
| 1.10.4 電気・電子製品における市場調査及びサンプルの試験から得られた知見 | 1-30 |
| 1.10.5 タイヤにおける市場調査及びサンプル試験から得られた知見 | 1-32 |
| 1.10.6 繊維製品における市場調査及びサンプル検査から得られた知見 | 1-33 |
| 1.11 消費者教育 | 1-34 |
| 1.12 第1章における問題点とそれらの要因のまとめ | 1-35 |
| 1.12.1 第1章における問題点とそれらの要因のまとめ | 1-35 |
| 1.12.2 詳細調査のための各製品グループの主な課題 | 1-35 |

第1章 サウディ・アラビアにおける消費者保護の現状、 問題点及びそれらの要因

サウディ・アラビアにおける現状と問題点については 1.1～1.11に示す。

消費者保護の問題点とその要因については、1.12 に要約されている。

1.1 消費者保護の観点より見たサウディ・アラビアの状況

地勢

面積：約 2,150,000km² (アラビア半島の約80%を占める)

気候：夏の気温は50℃に達する高温である。

降雨量は少ない。国の中央部は特に乾燥している。

非常に乾燥した気候は、色々な材料を燃えやすくし、また非常に強烈な日射は、高温と相まってプラスチックやゴムなどの物質を劣化させる。

人口・社会

人口：約1700万人で、その内の400万人は外国からの出稼ぎ労働者である。

教育/サウダイゼーション：サウディ・アラビア政府は教育並びに職業訓練に重点を置き、外国人労働者を訓練されたサウディ・アラビア人に置き換えようと努力している。

経済

GDP：約4550億 S.A.R. (1992年)。その内の37%を原油、天然ガス並びに石油精製部門が占めている。また、政府サービス部門が約25%を占め、民間部門が約38%占めている。

政府支出：約1500億 S.A.R. (1995年)。(国防費33%、人材開発費18%)

輸出額：約1600億 S.A.R. (1994年)。(96.8%が石油並びに石油製品)

輸入額：約870億 S.A.R. (1994年)。(720億S.A.R.の輸出超過)

大部分の消費物資は色々な国から輸入されているので、サウディ・アラビアの消費者は市場にある色々な種類の商品の中から、彼らの望むものを正しく選ぶために十分な知識を持たねばならない。

1. 2 消費者保護に関連する法体系

サウディ・アラビアにおける基本法はコーランから導き出されたイスラム法、シャリアである。従って法体系は他の諸国と異なった体系となっている。

1. 2. 1 法体系の現状

消費者保護関連法体系の比較

消費者保護行政を実施するに当たって、まず必要なのは法体系である。そのうち特に製品安全、適正な表示、及び公正な取引の確保が重要な要素である。

それらの法律に関して諸外国の例とサウディ・アラビアの現状を比較して表 1. 2. 1 -1に示す。

表 1. 2. 1 -1 消費者保護法体系に関するサウディ・アラビアとその他の諸国との比較

| 保護項目 | 英国 | ドイツ | 米国 | 日本 | サウディ・アラビア |
|------------|--------|---------|---------------|----------------|---|
| 製品安全の確保 | 消費者保護法 | 機器安全法 | 消費者製品安全法 | 消費生活用製品安全法 | 王令No. M/11 (詐欺的取引禁止法) 及びサウディ・アラビア規格 (S A S O) |
| 適正な表示 | 取引表示法 | 価格表示法 | ※ 連邦取引委員会法 | 家庭用品品質表示法 | |
| 公正な競争市場の確保 | 公正取引法 | 不正競争防止法 | | 不当景品類及び不当表示防止法 | |

※ アメリカの各州では、この法律を基に不実、詐欺的又はまぎらわしい表示の禁止法が制定されている。

サウディ・アラビアの消費者保護法体系

1) 王令 No. M/11 (dated 22.5 1404H) (詐欺的取引禁止法)

王令 No. M/11 は不公正な取引を禁止する法律で、以下のような概略を持っている。

- a) 次のような事項において、如何なる方法においても人を騙した者又は騙そうと企てた者、並びに混ぜ物をした者又は、混ぜ物をしようとして企てた者は罰せられる。
- b) S A S Oにより制定された規格に適合しない物は、混ぜ物をされた物又は汚染された物と見做される。

従って、全ての製品はS A S Oにより制定された規格、又はS A S Oにより認められた海外の規格に適合しなければならない。

2) 王令 No. M/10 (dated 3. 3. 1392 H.) (S A S O 設立法)

王令 No. M/10 は、サウディ・アラビアにおける唯一の機関として、S A S O を設立する法律である。S A S O の機能は、標準化その他のために全ての産業生産物や消費資材の国家規格を制定する責任を負っている。

1. 2. 2 現行法体系の問題点

1) 消費者保護基本法の欠如

日本では、消費者保護を実現するために、政府、事業者、消費者がどのような役目を果たすべきかを規定する「消費者保護基本法」が存在するが、サウディ・アラビアにはその様な、政府、事業者、消費者がどのような役目を果たすべきかを規定する基本的な法律が存在しない。

2) 消費者保護の総合的プランの欠如

サウディ・アラビアにおける消費者保護の総合的なプランが無い。

これは、王令 No. M/10 及び M/11 が、関係省庁の連携すべき事を規定していない事による。

国全体の施策を立案するには日本における「消費者保護会議」のような組織が有効であるがサウディ・アラビアにおいてはその様な会議は未だ設立されていない。

3) 製品安全法の欠如

前述の如く、消費者保護の法体系は、基本的には、王令 No. M/10 および 11 で構成されていて、製品安全法は存在しない。

王令 M/11 及び S S A だけでは、欠陥製品による危険に対し消費者の安全確保が十分でない。

強制規格 S S A の限界

規格は単に、技術的仕様、試験方法を規定するものであり、製造業者や、輸入業者、流通業者、消費者、その他関係者の義務を規定したり、規制すべき内容を規定するには相応しくない。義務は、法や規則で規定すべきである。

4) 他の法律上の問題点

消費者保護基本法及び製品安全法の他に、特定の分野においては次のような法律が欠如している。

a) 屋内配線法の欠如及び屋内配線工事の資格制度の施行の不徹底

屋内配線法が無く、1. 10 に記した様に電気、特に屋内配線に関する火災が多く発生している。「電気・機械工事に関する資格規則」は1976年に制定されているが、うまく機能していない。

b) 表示法の欠如

サウディ・アラビアでは王令 No. M/11 及び S S A で充分と考えられていて表示法が無い。S S A が存在しない製品は規制されない。

c) 各々の製品分野の法律の欠如

タイヤに関して言えば、道路交通の安全の為にタイヤを正しく使用し、メンテナンスする規定及びそれに違反した場合の罰則に関して規定した法律が無い。

繊維製品に関して言えば、絨毯、カーテン等の難燃化を必要とする対象物及び場所についてCivil Defense Lawには規定されていない。

更に、サウディ・アラビアには各国で規制されている繊維製品の有害物規制法も無い。現在は衣服に残留する有害物による被害が顕在化していないが、いずれ顕在化する恐れがある。

1. 3 消費者保護に関わる諸機関の機能

サウディ・アラビアにおける消費者関連機関の機能は以下に示すようになっている。

1. 3. 1 商務省、都市村落省

1) 商務省 (MOC)

MOCは、すべての消費生活用製品に対して消費者保護行政の中心的役目を果たす機関であり、且つ商店等の登録制度の実施、不公正取引の取締り、苦情・事故情報の窓口業務及び商取引上の紛争の仲裁を行っている。

消費者保護に関するMOCの活動の例を次に示す。

- a) 消費者保護
- b) 食品品質の管理
- c) 企業や商店の登録
- d) 商標の管理
- e) 消費者の苦情情報の収集や取引上の紛争の仲裁
- f) 主として食料品の検査

2) 都市村落省 (MOMRA)

MOMRA及び地方自治体は、食料品の市場査察を行い、消費者保護の為に多大の貢献をしている。食料品店の施設を検査してライセンスを与え、都市・村落の食料品の扱い状態をモニターして管理している。MOMRAは、食料品店、レストラン等の施設の衛生状態を検査し、定期的に食品の有効期限や他の重要なモニターすべきポイントを検査し、欠陥があれば必要な是正措置をとっている。

1. 3. 2 内務省 (MOInt.) (Civil Defense, Traffic Police)

1) Civil Defense

Civil Defenseは、火災の消火や予防活動に責任を持つ機関である。即ち、消火活動を行い、火災の原因を究明し、それに対する対抗手段等を講じている。

2) Traffic Police

Traffic Policeは、交通行政を担っていて、交通事故の予防措置、事故調査や統計を取っている。

1. 3. 3 その他

1) 工業電力省 (MOIE)

MOIEは、国内産業の保護育成の一環として、製造業の認可・登録制度を実施している。

2) 税関

税関は財政・経済省に属しており、他の省庁の援助の基にサウディ・アラビアへ輸入されてくる全ての物資の管理に当たっている。それら省庁はサンプルを抜き取り規定の手順でチェックし輸入を許可するか否かを決めている。

3) 農水省 (MOAW)

MOAWは食料用の漁業や畜産物等を管理担当している。

4) 厚生省 (MOH)

MOHは健康管理や病院管理を担当していて税関と協力して認証書をチェックすることにより、海外からくる医薬品の管理を担当している。

5) 教育省 (MOE)

MOEは初等・中等教育を担当している。カリキュラムにより初等・中等学校の生徒に消費生活の基礎知識を与えている。

大学やそれ以上の教育は高等教育省が担当している。一方、農業、商業、工業学校のような技能教育はGOTEVOT (技能教育・職業訓練を実施する機関) という政府の外郭機関の管理下にある。

6) 情報省 (MOInf.)

MOInf. はテレビやラジオ放送、新聞や雑誌の発行等の管理を担当しており、他の省庁と連携して種々の媒体を通じて消費者に有用な情報を提供している。

7) 商工会議所 (CCI)

CCIは、産業界や商業界の利益を代表し、会員の保護・発展を目的とした非営利団体である。CCIは、一方では財政的にSASOの活動を援助し、他方では、新しい規格作成をSASOに要求している。

8) 消費者支援機関

サウディ・アラビアでは消費者を代表して支援する消費者支援機関がない。消費者利益は適度に代表されていると言われていたが、真に消費者利益のために行動するには問題がある。

1. 4 SASOの組織とその機能、設備

1. 4. 1 SASO の組織と機能

SASOの組織を図 1.4.1-1 に示す。

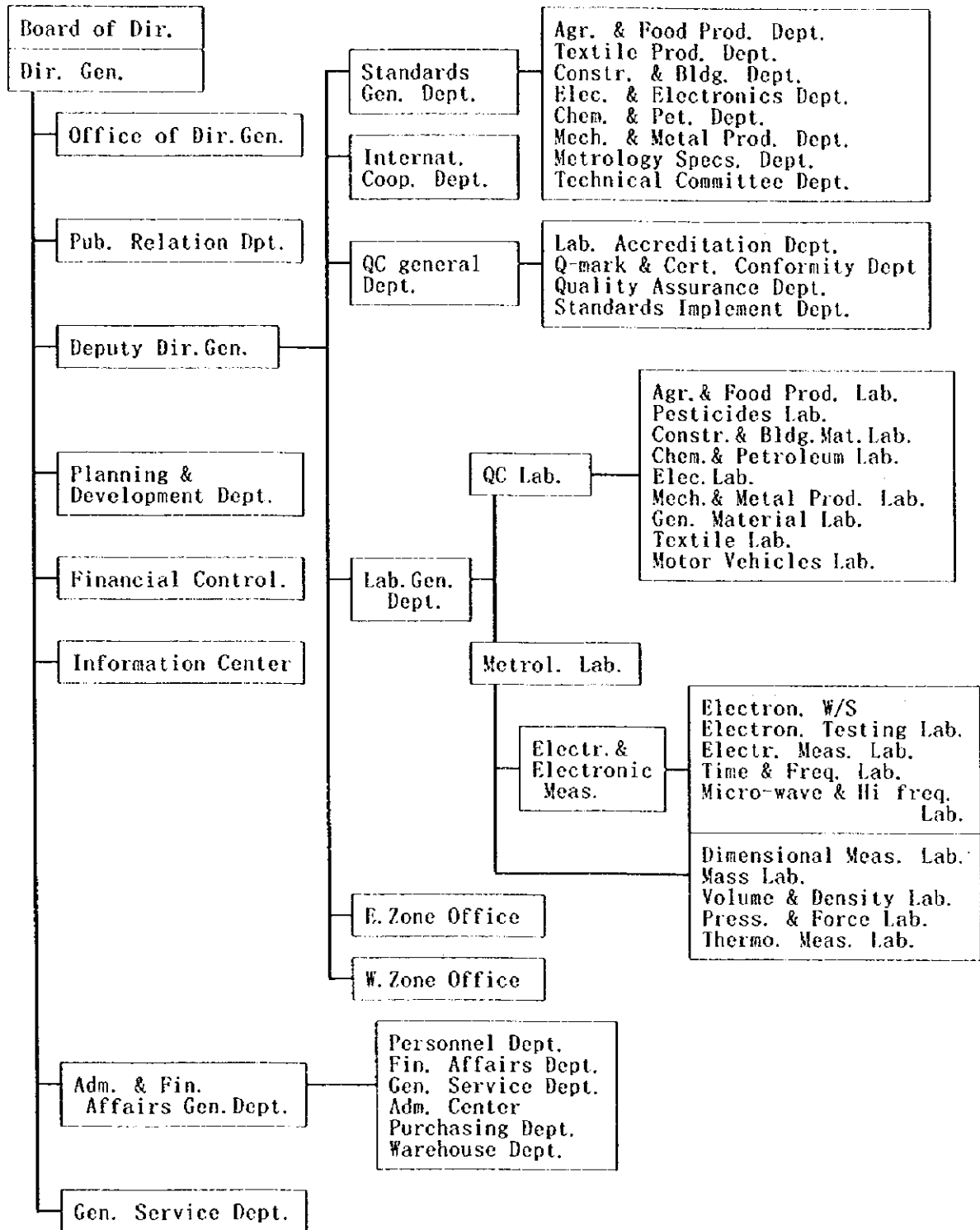


図 1.4.1 -1 SASOの組織図

SASOの主な職務

- ・規格：SSAの制定と発行及び地域／国際標準化を含む規格に関する種々の業務。
- ・認証／登録／認定：Qマーク制度、規格適合認証、ISO9000登録、ISO14000（現在準備中）、ラボラトリー認定等
- ・度量衡：国家計測、較正センター業務
- ・試験／検査：政府機関や国内製造業者からの依頼による規格適合試験、規格原案確認試験等。

1) Board of Directors (BOD)

BODはSASOの最高決定機関で、MOC大臣を議長とし、SASOの総裁が副議長で、それ以外に約10名の関係政府機関および流通、産業の代表者で構成されている。

2) The Public Relation Dept.

- a) 規格や消費者保護に関する情報を各種のメディアを通して公開する。そしてSASOの活動に関係のある情報を収集し、各局長に流す。情報の発信は殆ど毎日行われている。
- b) セミナーやトレーニングコース及び展示会を行う。今年は、GCC諸国の展示会も含めて24の展示会に参加する予定である。
- c) 雑誌 'The Consumer' に対する広告を集める。
- d) GSMOの幹事

3) Planning & Development Dept.

この部は、SASOの5ヶ年計画及び年次計画、またSASO職員のトレーニングを担当する。

4) Information Center

このセンターは、国家、地域、国際レベルの規格に関する各種の資料を収集している。このセンターには、図書館及び計算機化されたデータベースがある。

5) Standard General Dept.

この部は、理事会で定められた年次計画に従って規格を起草する。この部は、以下の8つの部門で構成されている。

- | | |
|---|-------|
| a) Agriculture & Food Product Dept. | : 16名 |
| b) Textile Product Dept. | : 5名 |
| c) Construction & Building Material Dept. | : 9名 |
| d) Electrical & Electronic Dept. | : 8名 |
| e) Chemical & Petroleum Dept. | : 7名 |
| f) Mechanical & Metal Product Dept. | : 8名 |
| g) Metrology Specification Dept. | : 5名 |

h) Technical Committee Dept. : 15名

6) International Cooperation Dept.

この組織はすべてのSASOの国際的な技術活動を担当する。但し、GCC諸国との関係は除外されている。その主要な活動は諸外国との技術協力、国際会議等への政府派遣団への参加、WTOへの窓口及びISO, IEC等国際標準化機関との連携である。

7) QC General Dept.

この部は、品質管理に関する制度並びにその適用を担当する。次の4つの部門から成り立っている。

- a) Laboratory accreditation Dept. : 1名
- b) Quality Mark & Certificates of Conformity Dept. : 6名
- c) Quality Assurance Dept. : 8名 (ISO9000 6名、ISO14000 2名)
- d) Standard Implementation Dept. : 9~10名 (ICCPの実施)

8) Laboratory General Dept.

この部は、Quality Controlラボ及びMetrology & Calibrationラボから成り立っている。QCラボは、規格原案の適応性の確認のための試験と研究及びサウディ規格への適合性の確認とQマーク制度についての試験を行っている。

The Metrology and Calibrationラボは、国の計量標準を保管し、測定機器や検査機器の校正を行っている。試験所の認定にも参画している。

- a) Quality Controlラボ : 92名
 - ① Agricul. & Food Prd. Lab.
 - ② Pesticides Lab.
 - ③ Constr. & Bldg. Material Lab.
 - ④ Chem. & Petroleum Lab.
 - ⑤ Electrical Lab.
 - ⑥ Mechanical & Metal Prod. Lab.
 - ⑦ General Material Lab.
 - ⑧ Textile Lab.
 - ⑨ Motor vehicle Lab.
- b) Metrology & Calibrationラボ : 30名
 - ① Electronics Work Shop
 - ② Electronics Testing Lab.
 - ③ Electrical Measurement Lab.
 - ④ Time & Frequency Lab.
 - ⑤ Micro-wave and Hi Frequency Lab.
 - ⑥ Dimensional Measurement Lab.

} 電気及び電子計測ラボ

- ⑦ Mass Lab.
- ⑧ Volume & Density Lab.
- ⑨ Pressure & Force Lab.
- ⑩ Thermometry Measurement Lab.

9) ジェッタ及びダンマンのSASO支所

これらの支所は、その地域におけるSASOの活動を代表して行っている。またこれらの支所は製品検査も行っているが、担当する製品分野は限定されている。

a) ジェッタ支所： 53名

2～3名の職員が税関で抜き取られた製品について周波数チェックを行っている。

b) ダンマン支所： 40名

ラボはなく、輸入中古車の検査のみ行っている。

SASOの消費者保護に関連する活動全般の問題点

- ・消費者保護活動を強化するためにSASOの中の部門間のより密接な情報交換と協力及び関連外部機関との密接な情報交換連携が必要であろう。
- ・SASOの行っている認証、登録、認定及び試験/検査活動は関連するISO/IECの指導要綱に適合させることが望ましい。
- ・よりシステマティックな career development programがそれぞれの専門家及びマネージャーに対して必要であろう。
- ・市場査察に伴うサンプル試験の実施数がやや少ない。

1. 4. 2 電気・電子製品、タイヤ及び繊維製品の試験能力と実施状況

1) 電気・電子製品

大部分の試験は電気ラボで行われており、1996年には3,332の試料の試験を行った。試験業務のおおよその内訳は通関業務関連の試験が40%、QCマーク認定工場のフォローアップ検査（年2回）が30%、政府機関関係が10%、国内の企業が20%である。受信周波数のチェックは Electronics Testing Lab.で行われている。

電気・電子ラボは基本的な試験を行うための試験装置は保有している。しかし、それらの多くは10年前に導入されたものである。試験設備や能力の制約でSSAで規定されている全ての試験及び製品の安全性、耐久性を評価する特殊試験の一部は実施できない。

2) タイヤ

タイヤの試験は材料ラボで行われており、1996年には350のタイヤの試験を行った。そのほとんどはSASOのジェッタ、ダンマン支所から輸入タイヤの品質を確認するために送られたものである。

試験のための設備と試験技術は不十分である。

現時点では試験項目はタイヤのサイドトレッドから採取したゴムシートの引っ張り強さと伸びの測定のみに限られている。試験項目が限定されている以外にタイヤから試料を作成する方法も不適切である。

3) 繊維製品

繊維製品の試験は繊維ラボで行われており、1996年には824の試料の試験を行なった。

その内訳の概略は50%がQマーク認定工場のフォローアップ検査、10%が税関、20%が政府機関、20%が国内企業である。

持ち込まれる試料についての主要な試験項目は防炎性、染色堅ろう度、摩耗度及び混用率である。

上述の試験項目のための設備と試験技術は充分であるが、遊離ホルムアルデヒドのように皮膚障害の原因となる有害物質についてはS S Aにまだ規定がないために試験が行われていない。

1.5. 規格

1.5.1. 総論

SASOは、王令 No. M/10 に基づいてサウディ・アラビアで唯一の標準化機関として国内規格を制定及び改正している。

SSAの制定数と国際規格及び地域規格への整合

SSAの規格リスト (1418H/1997G) によると既に1323のSSAが制定されている。本調査対象の電気・電子製品に関しては176規格、タイヤは8規格及び繊維関係は73規格のSSAが制定されている。また、この内125規格がISO規格へ、26規格がIEC規格へとそれぞれ整合しており、658のSSAがガルフ諸国(6カ国)統一のガルフ規格と整合している。

SSAの制定又は改正の要望

規制当局、産業界などから近年の技術進歩に対応するSSAの制定又は改正が求められている。しかしながら、あまりにも市場に出回っている製品の種類が多いのでこの要求に応じられていない。

1) SSAの制定及び改正のための手順

SASOは、SSAを起案するための手順を確立し、履行している。この手順には、国内業界、販売業者、輸入業者、規制当局、研究機関及び消費者の人々に規格の草案作成の委員会に参加できる機会を与えるよう配慮している。この委員会は草案SSAによってカバーされる分野の均衡のとれた数の利害関係者からなる。しかしながら、消費者組織団体がないので、政府当局が消費者代表の振る舞いをしている。SASOの Standard General Department のスタッフは各種統括委員会及び技術委員会に出席しているが、SASOラボの試験担当者はこれらの委員会には出席していない。

2) SSAを制定及び改正するための組織機構

SSAを制定及び改正するための組織機構は図 1.5.1-1 に示す通りである。

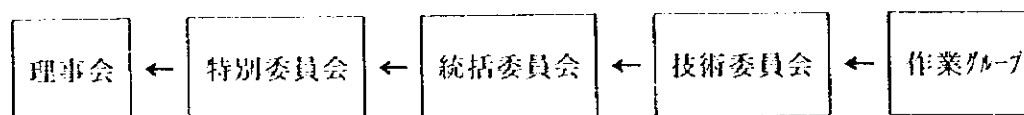


図 1.5.1-1 SSAを制定及び改正するための組織機構

1.5.2. 電気・電子製品

電気・電子製品のSSA草案作成のために1つの統括委員会と製品分類ごとに7つの技術委員会が設置されている。

電気製品に関して176のSSAが制定されている。その内の38規格が民生用機器に関するものであり、19の製品に適用する。この38規格は実際に出回っている製品の種類と比較してあまりにも少ない。

問題点

- ・社会のニーズに比して民生用機器に関するSSAの数の不足
- ・事故が多い電源用アダプター及び延長コードセットのSSA未制定
- ・国際規格（IEC規格）への整合の不足
- ・5年間隔のSSA見直し

原因

- ・技術専門家の不足

1. 5. 3 タイヤ

機械・金属製品に対するSSA草案作成のためには、1つの統括委員会と製品分類ごとに10の技術委員会が設置されている。

ただし、タイヤについての技術委員会は設置されていない。SSA草案に際しては、SASOスタッフが国際規格（ISO規格）、その他各国の規格を参照して草案を作成する。

タイヤについては、乗用車に関する規格及びバス、トラックに関する規格の計8つの規格がある。

問題点

- ・タイヤの保管方法が規定されていない。
- ・乗用車用タイヤに再生タイヤの使用を禁止していない。また、バス、トラック用に再生タイヤを使用するときの条件が規定されていない。（多くの国では、再生タイヤの信頼性に疑問ありと考え、乗用車用には使用禁止、バス、トラックに使用する場合には前輪には使用禁止している。）
- ・ドライバーによるタイヤ保守・点検のためのSSAが制定されていない。

原因

- ・タイヤが原因である交通事故の統計と規格を改正するために必要な市場の情報の不足

1. 5. 4 繊維製品

繊維製品のSSA草案作成のために1つの統括委員会と1つの技術委員会が設置されている。SSAは、国際規格（ISO規格）を参照し、また、いくつかの国の国家規格も参考にしている。

繊維製品のSSAは73規格ある。

問題点

- ・有害物質、有毒ガス、静電気からの安全のためのSSAがない。

- ・一般衣類とスプリングマットレス（耐久性）に対する S S A がない。
- ・シルク製品である旨の表示位置の要求事項の不十分さ（SSA689/1994 Woven silk fabric）
- ・染色堅ろう度の試験方法の一部試験項目の不足

原因

- ・技術的専門家が少ない。
- ・市場ニーズの情報の不足
- ・縫製に関する S S A がない。
- ・他の国々に存在しないサウディ・アラビア固有の製品に対する参考規格がない。

1. 6 検査・試験システム

サウディ・アラビアの市場に置かれる製品は消費者保護のため、安全性能を確保する法律に従って管理されている。検査・認証制度を含む市場に至る製品の流通経路の現状は、図 1.6 -1 のとおりである。

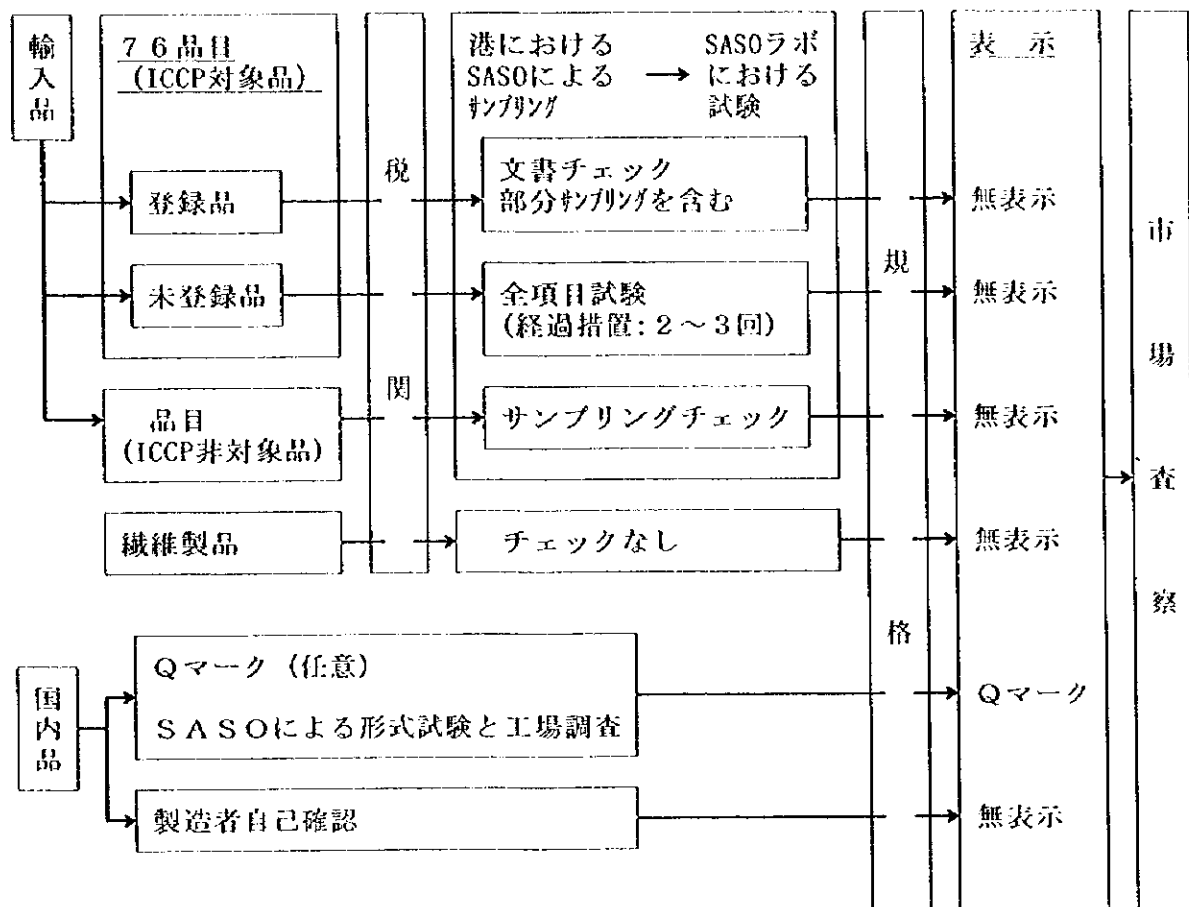


図 1.6 -1 製品の安全確保体制

1. 6. 1 輸入製品検査

輸入品は、ロット毎に通関時にMOC、MOAW、MOInf.、などによって安全・品質確認のため抜き取られ、検査される。

1) 検査・試験システムの概要

- a) ICCP登録製品はロット毎に抜き取られ、次の検査がされる。
 - ・登録時のデザインとの照合
 - ・測定による受信装置組み込み製品の周波数帯のチェック
 - ・原産国、適合証明書を含んだ申請書類のチェック
- b) ICCP登録非対象製品は、同じように抜き取られ、次の検査が行われる。
 - ・原産国のチェック

- ・輸出証明書（輸出国のサウディ・アラビア大使館が発行）を含んだ申請書類のチェック
- ・輸入品の安全性・品質に問題があると判断された場合の試験（SASOなどで実施）

2) 規制当局毎の品目分担

SASOは関係省庁の依頼に寄り、サンプルの試験/チェックに協力している。規制当局毎の担当品目を表 1.6.1-1 に示す。

表 1.6.1.-1 規制当局と担当品目

| 省 | 担 当 品 目 |
|--------|--|
| MOC | 全ての製品（一般用化粧品、貴金属及び一般用化学品を含む。但し、他の省庁の所掌を除く） |
| MOAW | 家畜、生鮮フルーツ、野菜、卵、植物など |
| MOH | 水、生鮮食品、薬品、放射性物質、核医学品など |
| MOInt. | 禁止品目（麻薬、銃器、放射性物質、核医学品など） |
| MOInf. | 情報資料（雑誌、CDカセットなど） |
| MOIE | 工業用化学品 |

問題点

- ・市場における相当数の不適合輸入品
- ・検査項目の不十分さ

原因

- ・検査システムの不十分さ
- ・不正輸入業者への罰則の適用の不足

1. 6. 2 国内製品検査

国内製品の適合性を市場に出荷する前に確認するためのICCPのような強制認可制度はない。一方、国内メーカーが製造を開始するときにMOIEにその企業を登録しなければならないというライセンス制度がある。この制度は、主に国内の工業化の促進という意味合いが強いが、製造能力の要求を含んでいる。SASOは、技術的側面（適用規格、製造・試験設備などについて）から製造能力の確認に資している。登録後の登録企業監視のためにMOIE、MOC及びSASOの代表から成る委員会は、Quality Mark取得企業を除き、品質システム、製造・試験設備などの確認のため、大部分は食料品工場訪問を計画し、

SASOでの試験のためのサンプリングを行う。

問題点

- ・SSAの不足
- ・食料品以外の品目に対するライセンス付与後のフォローアップ検査の不足
- ・登録制度の定期検査システムの未採用

原因

- ・ICCPのような強制認証の未採用

1. 6. 3 市場における検査

市場には、輸入品、国産品を問わず、不適切な製品が多数存在する。

MOCは、SASOや地方自治体と協力して市場査察を担当している。しかし、食料品を除いては頻度は少ない。市場査察は市場でのサンプリングを含んでいる。

今までに、SASOは、苦情情報に対応したMOCの依頼により、消火器、貯蔵式温水器、ルームヒータについて市場品試験を行ったことがある。しかし、タイヤ、繊維については行ったことはない。

問題点

- ・市場に相当数の不適合品がある。

原因

- ・食品を除く製品の市場査察の不十分さ

1. 7 認証・登録・認定システム

SASSOは、サウジ市場に流通される製品に対してQマーク（Quality Mark）制度、ICCP制度を実施し、ISO9000登録制度及び試験所認定制度に基づき認証、登録及び認定業務を行っている。

1. 7. 1 Qマーク制度

1) 法的地位

Qマーク制度は、その取得は任意である。もし認可されると製造業者はQマークを表示することができる。

2) 対象製品の範囲

Qマークは、SSAが存在するすべての製品を対象とする。

3) 手順

Qマーク制度の手順は、初回工場調査、サンプル試験および予告なし定期工場調査から成っている。定期工場調査は、食品関係は年3回、その他のものについては年2回行われる。

4) 発行されたQマークに関する統計

110のメーカーがQマークを取得したが現在は98メーカーである。電気・電子製品については16社、繊維製品については2社が含まれているが、タイヤについてはリストには見られなかった。

問題点

- ・Qマーク取得企業が少ない。

原因

- ・Qマークが市場であまり一般的になっていない。
- ・中小企業が試験設備を有していない。

1. 7. 2 ISO9000登録制度

1) 法的地位

SASSOは、1994年にISO9000に基づく品質システム登録制度を発足した。

2) 登録業務の範囲

SASSOは、次に掲げる範囲について登録のためのサービスを提供することができる。

- ・食品
- ・繊維及び繊維製品

- ・石油製品の製造
- ・化学薬品及び化学製品
- ・電気装置
- ・その他の製造
- ・建築
- ・卸問屋及び販売業

3) 手順

手順は、“REGISTRATIONS FOR THE QUALITY SYSTEMS”による。登録の有効期限は登録証発行日から起算して3年間である。定期査察は、最低年2回である。

4) 登録企業の統計

SASOは、現在まで潤滑油、建築足場、化学製品及び照明器具の製造者12社を登録している。

問題点

- ・登録企業数がまだ少ない。

原因

- ・サウディ・アラビア又はガルフ諸国レベルでの認定制度が未だない。

1. 7. 3. 試験所認定制度

1) 法的地位

試験所認定制度は任意の制度である。この制度は、Qマークと適合証明書発行のため、また、王令 No. M/11(1404(II)-5-29)により発行された商業的粗悪品の禁止のための法律の履行のためにも有効な手段である。

2) 認定の範囲

この認定スキームは、国内外の試験/校正機関に適用する。この場合、被認定機関は独立した政府組織又は非政府組織であってもよいし、また、その一部であってもよいが工場の試験/校正部門は、認定を受けることはできない。

3) 手順

試験所認定のための手順は、ISO/IEC Guide 25 (試験/校正機関への一般要求事項)に基づいている。

4) 認定された機関の統計

“List of Accredited National Laboratories”があり、現在まで10機関が認定されている。そのうちの1機関は大学、残りは非政府機関である。また、4機関が校正関係、テレフォンセット1社を含む6機関が試験関係である。しかし、タイヤ及び繊維に関し

てのラボはリストに含まれていない。

1. 7. 4 その他の活動

SASOは、1. 7. 1から1. 7. 3までに述べた活動に加え、次の活動を行っている。

- ・ 輸出先国の規格に基づく輸出用国内製品の試験
- ・ 国内メーカーからの依頼によるSSA適合性評価試験
- ・ 市場調査に伴う規格適合性試験
- ・ 依頼に基づくその他の試験

1. 8 国内の製造業と製品輸入

1. 8. 1 工業発展と輸入政策

1) 工業発展政策

サウディ・アラビアの総合的目標は、同国の経済を原油の輸出への多大な依存体制から多角的な工業化経済へ転換することにある。非石油製造分野の発展についての政策の目標は以下のとおりである。

- a) 国内市場ならびに輸出市場に向けた広範囲な製品を、競争力ある、コストで生産できる製造能力を増大すること。
- b) 国家全体の近代的技術へのアクセスの拡大。
- c) 国内メーカーや国内生産に関する外国の投資家への奨励策として、多くの政府支援策を国内メーカーに対して実施すること。
- d) サウディ・アラビア国民の技術的スキルを創造することによって外国人労働者への依存を低減すること。

上記の政府改革とその実施成果として、国内の製造企業数は年率約10%で増加している。

非石油製造部門に対する政策推進のためにMOIEとSASOの果たす役割

MOIEは前述の政府施策を推進する主要な省庁である。

SASOは、規格の制定、Qマーク制度による製品品質の評価及び製品試験などの手段を通して国内製造業の製品品質に関する支援を行っている。

2) 輸入政策

若干の例外を除くと、サウディ・アラビアは自由な輸入政策を採用しており、さまざまな品目が諸外国から輸入されている。

サウディ・アラビアに輸入され販売されているすべての商品は、サウディ・アラビア規格に適合しなければならない。輸入商品の品質管理はICCP手続を始めとする多くの方法で実施されている。その詳細は本章、1.6.1で述べられている。

表 1.8.1-1 は主要品目の輸入量を示す(単位:百万SAR)。輸入総額 1,052億SARはサウジ・アラビアの石油関連を含まない民営製造部門のGDP(240億SAR, 1994)(出典ARC レポート 1997)の4倍以上に当たり、この国の輸入依存性を示している。

表 1.8.1 -1 1995年の主要品目の輸入量 (出典: Import Statistics 1995)

| 品 目 | 百万 S A R |
|-------------|----------|
| 食料品 | 17,171 |
| 繊維製品、衣料 | 7,913 |
| 医薬品 | 2,813 |
| 化学製品 | 9,551 |
| 木材、木製品 | 1,592 |
| 宝石 | 4,237 |
| 金属材料、金属製品 | 10,857 |
| 電気機械、装置、工具 | 23,020 |
| 自動車、部品 | 6,294 |
| その他の輸送手段・装置 | 8,293 |
| その他 | 12,861 |
| 合 計 | 105,187 |

1. 8. 2 国内製造産業

表 1.8.2 -1 は、具体的に生産活動を行っている国内製造会社数の増加を示している。1993年現在で2,234 社中、338 社は外国投資家とのジョイントベンチャー会社である。1997年現在生産活動を行っている工場総数は2,500 に達するとのことである。製造業界の国内生産の総量とその市場占拠率の統計は明らかではない。

表 1.8.2 -1 生産活動中の国内メーカー
(出典: Ind. Statistics Bulletin 1995, MOIE)

| | 1985 | 1987 | 1989 | 1991 | 1993 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 国内メーカー | 1,416 | 1,600 | 1,818 | 2,025 | 2,234 |

その生産カテゴリーにおける分布を図 1.8.2 -1 に示す。

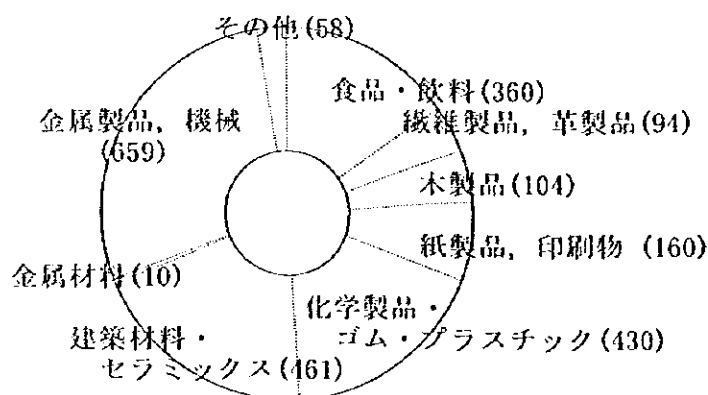


図 1.8.2 -1 認可取得メーカーの分布, 1995年 (工業・電力省)

詳細対象である製品群についての国内生産の現状は以下のとおりである。

電気・電子製品製造企業

電気・電子製品のメーカーは金属製品、機械のグループに含まれている。電気・電子製品の国内製造企業は特定の分野に集中している。総数約100社の中で湯沸器・冷水器、空調機・デザートクーラー、冷蔵庫、配電盤、照明器具（道路照明を含む）、並びにポンプなどの各製品グループには、それぞれ10社以上のメーカーがある。これらの製品はすべて政府購入を含む大きな国内市場の需要があると思われる。国産の空調機のマーケットシェアは70～80%に達している。

タイヤ製造企業

タイヤのメーカーは化学製品・ゴム・プラスチックのグループに含まれている。トラックやバスの再生タイヤのメーカーは3社あるが、新タイヤは全て輸入品であり、タイヤの市場需要の大部分は輸入で賄われている。

繊維製品製造企業

繊維製品メーカーは繊維製品、革製品のグループに入っているが、その中アパレルメーカーが26社、テントが3社、カーテンが1社、カーペット・ラグが4社である。

国内メーカーの工場訪問及び関連情報から得られた所見

本調査の期間中、調査チームは空調機メーカー2社（著名な外国メーカーとのジョイントベンチャー会社）と大企業であるユニフォームメーカー1社、大規模及び中規模の照明器具メーカー2社ならびに再生タイヤとテントのメーカー各1社を訪問した。

メーカー訪問及びその他の情報から明らかになった所見をまとめると以下のとおりである。

1) 製品品質管理

工場及び市場における国内製品の品質管理はより良い消費者保護のために重要である。大規模メーカーはその製品の品質管理について十分な設備を所有している。逆に中小メーカーでは十分な試験設備がない。

2) 製品品質の証明

サウジ・アラビア市場に流通する商品は全てSSAの規格に適合していなければならない。しかし、現存する約2,500の国内メーカー中、Qマークの適用によって公的にその製品品質を保証されている企業数は僅か98に過ぎない。

3) 劣悪材料・部品の横行

公正なメーカーは不正メーカーとの競争で多大の被害を被っている。

国産メーカーは多くの輸入資材や部品を使用しているが、これらの輸入品の中には、電気／電子部品の分野で偽造品の疑いのあるものや粗悪なものも多く出回っている。これらの原材料や部品を使用して製品の安売りを行っている電気器具メーカーが存在する。

1. 8. 3 製品輸入

石油、石油化学製品、セメントなどの若干の品目を除くと、サウディ・アラビアは必要な生産財や消費財については輸入に依存している。輸入品の物量と品質を確保することは政府の行政上の主要な事項である。

サウディ・アラビアは原則的に自由な輸入政策をとっているので、多くの国から高級品や有名ブランド品から普及型の安い商品まで多様な商品が輸入されている。

全体として言えばサウディ・アラビアの環境や規格に適合しない製品が少なからず存在し、また多くの輸入品の中には低品質又は偽造、模造品も見かけられた。

1. 9 市場と流通

第1回、第2回の現地調査における市場調査で明らかになった結論をまとめると以下のとおりである。

1) 政府関係以外に使用される商品の市場流通ルートは次のとおりである。

- a) 輸入業者 → 問屋 → 小売業者 → 消費者
- b) 輸入業者兼問屋 → 小売業者 → 消費者
- c) 輸入業者兼問屋兼小売業者 → 消費者
- d) メーカー → 問屋 → 小売業者 → 消費者
- e) メーカー兼問屋 → 小売業者 → 消費者

輸入品に関してはルート b) が最も通常の形のようにある。

流通業界の殆どの企業は独立系、又は家族単位の会社である。小売商店の数は増加しつつあり、それらの競争は大変厳しい。

2) 製品購入時の消費者の行動様式

製品の購入に当たっては、消費者は製品の品質指標として専ら価格と生産国に頼っているようである。消費者は売り子に対し、実際の品質や使用方法・手入れ方法、保証内容についての質問は殆どしない。輸入製品にはマークが付いていないので、輸入業者の名前や、ICCPのような製品の検査手続は消費者にとって不明であるのが普通である。Qマークを取得した一部の国産品だけが識別マークを付けられている。

3) 電気・電子製品についての調査結果

- a) 関連規格に適合しない粗悪品質の製品や、又は偽造表示や誤解を招きやすい表示を付けた製品が多数販売されている。
- b) 該当するSSAの要求事項に合致しない形状のプラグが付いている機器については多くの事例があった。その結果、いろいろの形状に対応する各種のアダプターが市場に出回っている。SSAはアダプターについては制定されていないので、それらのアダプターの安全性については疑問である。
- c) 使用電圧選択スイッチの付いた製品や、規格に適合しないプラグの付いた製品は、誤った使用電圧で使用される可能性がある。また更に、127V又は220V以外の定格電圧で設計された機器もあった。
- d) 輸入品のマニュアルは多くの場合アラビア語ではなく、英語であった。
- e) 特に空調機や冷蔵庫のような国内およびGCC市場で大きな需要を有する製品では国産品は増加している。
- f) 有名ブランドを扱う大規模な輸入業者ではサービス網は適切に運営されている。しかし、小型の商店での修理技術者のスキルは不十分であると言われている。

- g) 公正な輸入業者は、偽造・模造品により損害を受け、またアフターサービスに投資を必要としないため安売りができる小規模の輸入業者が輸入した製品により損害を受けている。

4) タイヤについての調査結果

- a) 小売店で販売されているタイヤの多くは新品の輸入タイヤである。国産の再生タイヤは、主として再生タイヤメーカーが契約したトラック輸送会社に販売している。
- b) 有名ブランドを扱う大規模な輸入業者は、タイヤの正しい使用方法について指導用資料を作成し、アフターサービスを実施し、大口ユーザーの教育を行っている。
- c) 購入に当たっては、多くの消費者は交通安全に関するタイヤの重要性についての知識がないために、価格だけに頼っているように思われる。
- d) 殆どの輸入タイヤにはアラビア語のマニュアルがない。

5) 繊維製品についての調査結果

- a) 繊維素材の表示が不正であったり、不正ラベルや取扱方法の表示のないものなどが、高級ショッピングセンターでも多くの衣類に見受けられた。
- b) 品質管理設備があるのは少数の企業だけであった。
- c) 購入に当たっては、殆どの消費者が取扱方法について質問をしない。生産国が品質評価の主要因となっている。
- d) 一般的に使用されるテントについては、リヤドのテントのスクでの市場調査によれば、防炎性生地は殆ど使用されていなかった。
- e) 素材や生産国が表示されていない反物があった。
- f) リヤドの或る衣類ショッピングセンターは品質管理の行き届いた衣類だけを取り扱っており、3日以内なら不良品、その他すべての製品を交換することを保証したカードを各消費者に渡していた。

このような傾向は消費者保護のために極めて適切であると思われる。

1. 10 サウディ・アラビアにおける消費者被害と被害情報システム

詳細調査の製品グループとして電気・電子製品、タイヤ、および繊維製品が選択されたので、チームでは下記の4分野における問題点を調査した。

- 1) 特に電気によるトラブルが原因となった火災、およびテント、カーテンおよびカーペットなどの繊維製品の防炎性に関連した火災。
主たる情報源: The Civil Defence
- 2) 特にタイヤのトラブルが原因となった交通事故。
主たる情報源: The Traffic Police
- 3) 粗悪品および不安全製品、ならびに不正取引による消費者の苦情。
主たる情報源: The Ministry of Commerce
- 4) 具体的な市場調査(市場訪問調査、およびチームメンバーとSASO職員が主としてリヤドで市場から購入したサンプル品の試験)

1. 10. 1 火災

火災統計

サウディ・アラビアの火災発生件数は、1990年(141111)における14,063件から、1994年(141511)の16,675件へと増加している。1994年の火災件数の中、消費者被害に関連の深い火災は、家屋火災(3,623件、総数の22%)、テント火災(648件、4%)、電気キャビネットおよび電線(950件、6%)、自動車およびバイク(2,711件、16%)である。

電氣的な原因による火災

統計データによれば電気による火災が大きな部分を占めていることがわかる。Civil DefenseのSafety and Fire Protection Department(安全・防火部)によれば、家屋火災の半数以上は電気によるものである。

燃え易い繊維製品

テント火災については、テント生地防炎性が極めて重要な要素である。サウディ・アラビアの乾燥した気候を考慮すると、この国では防炎性の生地の品質とその正しい使用方法が極めて大切である。

不良屋内配線

電気キャビネットや電気配線の火災の主要な原因は、電線サイズと保護ブレーカーのミスマッチや結線の緩みなどの配線の作業不良である。サウディ・アラビアでは、個人住宅の内部配線は管理されておらず、配線不良は少なからず国中で行われている。

火災の要因分析とデータベース

火災の事例記録はCivil Defenseのコンピューターに収納されている。地域毎の火災件

数、発生の日、不動産の種類などの火災被害の一般的な統計は、Statistical Yearbookに公表されている。しかし、火災の原因については詳細な調査はない。

1. 10. 2 タイヤが原因となった交通事故

事故統計

サウディ・アラビアにおける交通事故は1994年の122,140件から1995年には176,000件に増加している。1993年の統計によれば、事故原因の70%はスピード超過、交通規則違反及び悪質な追越しである。1995年には交通事故によって約3,000人が死亡し、30,000人が傷害を受けた。交通事故に巻き込まれた車の60%は乗用車である。

サウディ・アラビアにおける自動車交通とタイヤの重要性

サウディ・アラビアでは、自動車は日常生活に欠かせない輸送手段である。誰でも、時には18才未満の少年でも、毎日のように自動車を運転しなければならない。それ故、如何に自動車事故を予防し、かつ減らすかは重要な課題である。

タイヤに起因する交通事故

現時点では、タイヤが原因となった交通事故の件数は調査団に知らされていないが、タイヤのバーストがサウディ・アラビアの交通事故の主要な原因の一つであることは確実である。新聞報道によれば1997年7月にはタイヤのバーストに起因する自動車事故が2件報告されている。タイヤによる自動車のトラブルの要因関連フローを図 1.10.2 -1 に示す。

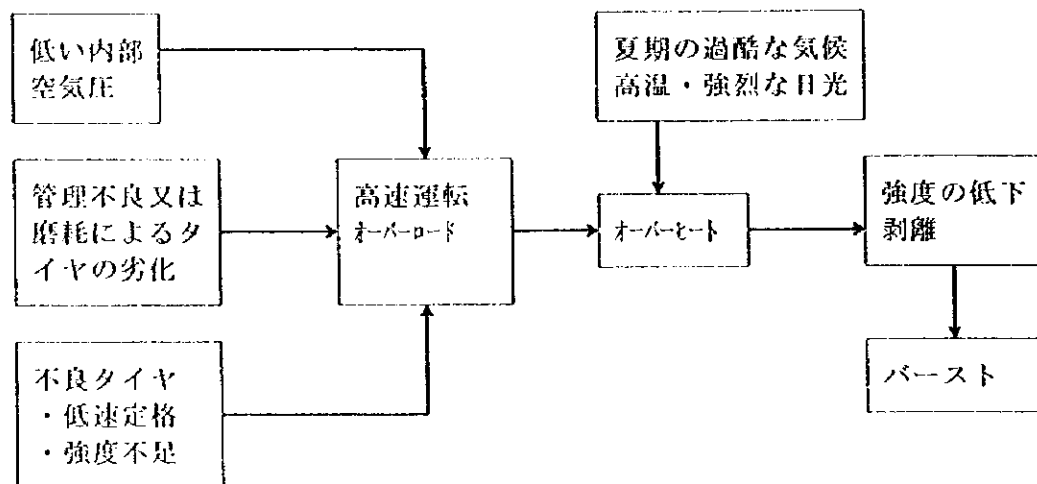


図 1.10.2 -1 タイヤのバーストの関連事項のフロー

タイヤについてはサウディ・アラビアの特徴的な状況は以下のとおりである。

- 1) 消費者はスピード定格の低い安価なタイヤを買いがちである。

2) タイヤの使用方や維持管理が適性でない(低い内部空気圧での高速運転, ポジションチェンジをしない)。

3) 高温と強烈な直射日光がタイヤのゴムを劣化させる。

Traffic Policeや多くの学識経験者はタイヤバーストの多発を示唆している。S A S Oの技術者の説明によれば、交通事故の90%はドライバーのマナーの悪さが原因であり、主要なトラブルはドライバーによる低い空気圧と高速運転されたタイヤのバースト、剥離である。交通事故件数の中、約4,500台が横転したと報告されている。この事実は、横転がタイヤのバーストによる事故の典型的な現象であることから多くのタイヤのトラブルが交通事故に関連していることを示唆している。

上述の事柄を全体的に考察すると、消費者保護の主な目標はタイヤのバースト・剥離の防止である。タイヤ専門家は、タイヤのバーストが防止できれば自動車事故は約50%に減少すると述べた。タイヤのトラブルを防止するためには、サウディ・アラビアの自然・社会環境がタイヤのより一層注意深い使用方法を要求しているので、タイヤの正しい選び方と正しい保守方法が他の諸国におけるよりも一層重要である。

再生タイヤ

新しいタイヤよりもトラブルの原因となりやすい再生タイヤについては、現時点では、サウディ・アラビアにおける乗用車用再生タイヤの使用例は以下の理由から非常に少ない。

- ・再生タイヤの輸入量が少ない。
- ・サウディ・アラビアには、トラック・バス用の再生タイヤメーカーが3社あるだけである。

しかし、1997年に再生タイヤに関するS S Aが制定され、それには乗用車の再生タイヤの仕様が含まれている。近い将来には乗用車についての再生タイヤの使用が普及すると思われる。この問題は注意深く取り扱われるべきである。

事故の要因分析と情報データベース

Traffic Policeは個々の交通事故の原因等の解析を計算機を利用して行っている。しかし、事故の要因となった自動車部品、例えばタイヤのバーストなどについての原因分析は行われていない。

1. 10. 3 MOCに提出された消費者の苦情

MOCの業務

多くの消費者の苦情や商業上の紛争がMOCに提出されており、生活物資担当次官(Deputy Minister of Commerce for Supply)によって管理されている。苦情や紛争は多く

の場合調停で解決されている。時には違法な企業がその違法な製品を没収され、補償を命じられ、罰金を課され、新聞に社名が公表され、さらには投獄される場合がある。

苦情や商業上の紛争に関する情報データベース

個々の苦情や紛争の記録は、コンピューターへの記録も、統計的な分析も行われていない。このための情報システムは計画中である。

消費者苦情の実例

同省は、詳細調査対象の各製品分野の消費者の苦情の典型的な事例を提供してくれた。それを要約すると以下のとおりである。

1) 電気・電子製品

- a) 粗悪なプラグや延長コードを使用したコンセントは火災を発生する。
- b) 規定値以下の直径の電線が屋内配線に使用されている。
- c) 低品質のラジオの製品寿命が短すぎる。

2) タイヤ

- a) 長期間駐車した場合に、サウディ・アラビアの過酷な気候とタイヤの一点負荷によるタイヤの劣化
- b) タイヤの寿命が、小売業者が保証した期間より短い。
- c) 輸入業者の保管条件によるトラブル。
- d) 小売業者の詐欺的言辞により、農業用車両のタイヤを乗用車に使用。

3) 繊維製品

- a) 洗濯後の変色
- b) 特殊な洗濯方法の取扱い方が表示されていない。
- c) 絹100%の表示のある生地が絹でないことが証明された。
- d) 衣類に目よれ、縫目滑脱が生じていた。
- e) 原産国の表示が偽造されており、中にはサウディ・アラビアで付けられたものがある。

上述の情報の他に、同省は、電気・電子機器の典型的な問題点や苦情内容を述べた資料と、同省が提案する解決策を調査団に提供してくれた。

MOCの情報は統計的な分析はなされていないが、サウディ・アラビアの消費者被害と苦情について調査団が調査した結果を裏付けるものであった。

1. 10. 4 電気・電子製品にける市場調査結果および

サンプルの試験から得られた知見

1) 偽ないし紛らわしい表示

原産地やブランド名の誤解を招くような表示を行っている製品が市場に数多く見られ、製品の中には有名ブランド製品のブランド名、色、外観と全く同じか似せて製作されたものがある。

間違った表示や品質の劣った製品による犠牲者は、消費者だけでなく良心的な国内メーカーも同じである。

2) 保証

小規模の店で売られている殆どの製品には保証書がなく、店も保証をしない。顧客もそれを承知で買っている。

3) 取扱説明書

試験用に購入したサンプルに付属している取扱説明書は殆どアラビア語でなく英語で書かれていた。「取扱説明書はアラビア語で記述されなければならない」とSSAは規定している。

4) 127V と220Vの二つの電圧間の誤用

- ・SSASO職員に対するアンケートによると、回答のあった19人の内42%が電圧を間違えて使用したことがあるということであった。電圧の誤用は例外的なことではなく、一般によく起こっていることを示している。
- ・電圧の誤用がなくなれば家庭用電気機器にまつわる事故は半減するであろう。
- ・電圧の誤用は、消費者の不注意とならびに以下に述べる2電圧システムおよびその接続器具と密接な関係がある。

5) 2電圧システムおよびその接続器具

「アンケート」によると家屋で使用されているアウトレット及び製品に用いられているプラグの多くがSSAに適合していない。各種の接続用アダプターが市場に出回っており、このことが、127Vと220Vとの間で電圧を間違える原因にもなっている。多くの製品が直接にアウトレットに接続できない。

6) 劣悪な屋内配線

雑誌「The Consumer」の記事及びCivil Defenseによると、事故や火災がしばしば劣悪な屋内配線により引き起こされているとのことである。

7) 家庭用電気機器の使用法に起因する故障および苦情

- ・電圧を間違えてつないだため真空掃除機のモーターを損傷した。
- ・真空掃除機のフィルターを取り替えなかったため、モーターを損傷した。
- ・プラグの差し込みが悪く火花が発生し大電流が流れた。

1. 10. 5 タイヤにおける市場調査及びサンプル試験から得られた知見

市場調査及びサンプル試験の結果によれば、タイヤトラブルの大きな原因はユーザーによる不適切な使用と消費者への不十分な教育によるものである。

1) タイヤの品質

a) 新品タイヤ

新品タイヤは全て輸入されたものでICCPのもとで検査されている。市場で売られている大部分のタイヤはSSAに適合している。調査団は市場から2種のサンプルタイヤを購入し、SASOラボで試験し、2種共、SSAには合格していることを確認した。

b) 再生タイヤ

現在、再生タイヤの使用はサウジ・アラビアでは限定されている。輸入量は非常に少なく、国内生産も主にトラック・バス用の3社のみである。

再生タイヤはサウジ・アラビアにおいても特別の注意の下に使用さるべきである。その理由は再生タイヤの品質保証は非常に困難であり、また、多くの国では再生タイヤの使用において、何らかの制限を設けているからである。

1997年に再生タイヤのSSAが制定された。近い将来に乗用車用、トラック・バス用の再生タイヤは新SSAの下でより自由に輸入、生産できるようになる可能性がある。

c) 中古タイヤ

市場で、多くはないが中古タイヤが売られていることは安全運転の見地から好ましくない。

2) 消費者教育

a) 表示と使用説明書

- ① タイヤはアラビア語の使用説明書が無いままに販売されている。
- ② 性能及び製造の記録はタイヤの側面へ表示されている。しかしながらタイヤ側面の数字やシンボルマークはユーザにとって理解することが困難である。

b) タイヤの適切な保守と使用

自家用乗用車タイヤの大部分は下記の点において保守と適正な使用法について十分な注意が払われていない。

- ① タイヤ内圧は規定値より低い
- ② タイヤの取付け位置交換をしない
- ③ タイヤの残溝深さの確認が行われていない。

c) 教育

小売商は客へ必要な情報を与えていない。多くの客は適切なタイヤの選択と適切な使用法に付いての知識が充分ではない。

3) タイヤの小売

a) 小売店のタイヤ保管

SSA規定はタイヤ保管についていろいろと要求しているが多くの小売商はSSAに準拠していないし、SSAは倉庫での過剰な数の横積みを禁止していない。

b) 中古タイヤの販売

現在、中古タイヤの輸入は認可されていないが、これらの販売は禁止されていない。

4) SASOラボのタイヤテストの問題点

SASOラボのタイヤテストの為にラボの試験機とその技術の強化が必要である。

1. 10. 6 繊維製品における市場調査及びサンプル検査から得られた知見

市場調査と市場で購入したサンプル検査から得た問題点を以下に述べる。

1) 不当表示及び表示不備

- ・原産国の二重表示、不正な原産国表示や組成表示及び取扱表示のない製品が市場に多数流通している。
- ・サンプル検査を実施するために購入した絹100%と表示したアバヤはポリエステル100%であることが判明した。また、5種類の絹100%生地購入サンプル検査においても同様な結果であった。

2) 品質管理

- ・品質管理を行っている企業はほとんど見受けられなかった。消費者からの洗濯後の変色、縮みについての苦情を受けている。
- ・購入サンプルである綿100%の紳士肌着における洗濯後収縮率や堅牢度試験結果はSASOの要求を満たしていない。

3) 安全性

a) 皮膚障害

- ・皮膚障害を誘発する有害物質の使用規制を定める法律や規格は制定されていない。また、乳児用や下着類の規格がSSAに制定されていない。

b) 防炎性

- ・SSAにはテントに対する防炎性の規格(SSA645/1994)があり、1997年のメッカにおける多数の死傷者を伴ったテント火災の教訓からも現在SASOにおいて試験を強化している。しかしながら流通している全てのテントについて品質確認の実施を徹底出来ていないのが現状である。
- ・Civil Defense Lawにはテントの防炎性のみ規定されている。その他カーテン、カーペットについては規定されていない。SASOは依頼により防炎性の試験を行っているだけである。従って、法体系を作り、規制を徹底していく必要がある。

1. 1.1 消費者教育

1) 学校教育

a) 消費者教育(一般)

MOEは、カリキュラムに従って、初等・中等学校の生徒に消費生活に関する、基礎的な知識を与えている。

b) 電気・電子製品に関する消費者教育

学校では電気に関する危険性については良く教えられているが、家庭用電気製品の使い方の様な実際の日常生活においての追加的知識が必要である。従って、もっと沢山の消費者情報が要求される。

c) タイヤに関する消費者教育

タイヤに関する消費者教育は、学校では行われていないが、サウジ・アラビアにおけるタイヤに起因する交通事故の多いこと、かつ、日常生活においてサウジ・アラビアの男性は自動車を運転しなければならないことを考慮すれば、高等学校で適切なタイヤの使用、保守方法を教えることが必要である。

d) 繊維製品に関する教育

女性に対して、学校で繊維製品に関して基礎的な教育が施されている。

2) 政府機関による消費者教育

a) Traffic Police及びCivil Defense による消費者教育

Traffic Police及び Civil Defenseは精力的に、種々の材料を用意し、学校教育並びに様々な安全活動を実施している。更に効率的な消費者教育の為に、S A S Oを含む関係省庁の共同作業が必要である。

テレビ、新聞、雑誌等のメディアの包括的な使用や、関係する規格の制定や改定、認証、現場での市場査察及び管理の様な包括的な手段が、統合的な戦略の下に実施されなければならない。

b) S A S Oにおける消費者教育

S A S Oは、新聞に報道記事を出したり、展示会、セミナーやテレビプログラムを通じて広報活動や消費者教育を精力的に行なっている。

G S M Oは、消費者教育や消費者保護の為に季刊雑誌「The Consumer」を12,000部出版している。しかし、現在の頒布数はあまりにも少ない。S A S Oは、その雑誌を消費者の為に更に有用なものにしたいと考えている。

c) 消費者支援機関における消費者教育

サウディ・アラビアには、消費者の立場を代表し、消費者教育を実施する消費者支援機関がない。

1. 1 2 第1章における問題点とそれらの要因のまとめ

本章の問題点と要因は表1.12.1にまとめられており、また詳細調査のための各製品グループの主な課題は、表1.12.2-1～1.12.2-3にリストアップされている。

1. 1 2. 1 第1章における問題点とそれらの要因のまとめ

問題点とそれらの要因は以下の頁の表1.12.1-1に示す。

1. 1 2. 2 詳細調査対象の各製品グループの主な課題

各製品グループの主な課題と問題点、およびそれらの要因は、電気・電子製品については表1.12.2-1、タイヤについては表1.12.2-2、繊維製品については表1.12.2-3に述べられている。

表1.12.1-1(1/3) 第1章の問題点とそれらの要因(その1)

| 問題点 | 要因 |
|--|--|
| <p>1. 全体的消費者保護施策と関連法規</p> <p>1) 消費者の安全保護の基本法の欠如</p> <p>2) 全国規模の消費者保護政策と関連政府機関の協調的実施への指針の欠如</p> <p>3) 現在の法システムでは製品の安全性は完全に保証されていない。</p> <p>4) 適正な屋内配線の実施に関する規格や規則が、有効な実施のためのシステムとして完成途上である。</p> | <p>現段階ではそのコンセプトはMIIに含まれていると考えられている。消費者保護基本法がないので、政府、企業および消費者の責任が不明確となり、責任意識も薄くなっている。関連政府機関を統括する中央機能がない。SSAに対する適合性だけが強制となっているだけである。関連するSSAの執行は不十分であり、現行の規則は全体をカバーしていない。</p> |
| <p>2. 消費者の人身事故、損傷や苦情の情報システム</p> <p>1) 火災や交通事故に関する検索可能なシステムが効果的でない。</p> <p>2) 消費者の苦情や商業上の紛争に関するデータ収集や解析システムが構築されていない。</p> | <p>事故の要因の解析が不十分である。</p> <p>現段階では、調停による解決がMOCの主な業務であり、統計的データに基づいたよりよい消費者保護への意識が低い。</p> |
| <p>3. 国産品、輸入品、およびそれらの市場流通</p> <p>1) 中小規模のメーカーには十分な試験設備がない。</p> <p>2) 偽造又は模造された資材が多く流通している。</p> | <p>企業の大さきによる。</p> <p>検査システムが、ICCPプログラムに入っていない輸入製品について不完全である。国産品に対する証明制度に強制力がない。</p> |
| <p>3) 消費者の多くは価格と原産国だけを頼りにしている。</p> <p>4) 電気・電子製品の小規模修理店の修理技術員のスキルが不十分なことがある。</p> | <p>市場調査が不十分。</p> <p>適正な製品と妥当な価格を選択するための消費者の意識と知識が低い。</p> <p>職業訓練の不足。</p> |
| <p>4. 検査・試験システム</p> <p>1) 多くの偽又は粗悪な製品が市場に出回っている。</p> | <p>3. 2)の要因と同じ</p> |
| <p>5. 消費者教育と広報活動</p> <p>1) 必要な製品情報の入手と、それをよりよい生活に活用するための消費者の意欲が不足している。</p> <p>2) 消費者向け情報の欠如。</p> | <p>消費者の意識は未だ未成熟であり、また販売者は商品について消費者に充分説明をしていない。</p> <p>学校教育システムは良く整備されているが、不十分な点がある。</p> <p>表示や取扱説明書が不十分または不適切</p> <p>消費者支援のための消費者支援機関がない。</p> |

表1.12.1-1(2/3) 第1章の問題点とそれらの要因 (その2)

| 問題点 | 要因 |
|---|--|
| <p>6. 資格審査システム</p> <p>1) 屋内配線や電気・電子品の修理など、技術的スキルを必要とする仕事を未熟な作業者が行っている。</p> <p>7. S A S Oの活動</p> <p>7.1 規格</p> <p>1) 電気・電子製品や配線用アダプターのような部品に必要な規格の欠如。規格の多くがIEC規格と整合していない。</p> <p>2) タイヤの適切な保管、保守および使用についての重要な項目がS S Aに欠如している。</p> <p>3) 衣類などの繊維製品、有害物質、毒性ガス、静電気などに対する必要な規格が欠如しており、また繊維製品の規格には絹製品などのように改善が必要なものがある。</p> | <p>技術的スキルについての作業者の資格認定制度が充分には確立されていないか、またはあっても充分に施行されていない。</p> <p>仕事量が多くて能力不足。</p> <p>交通事故や市場状況に関する統計データが欠如しているので、規格の改善についての必要な作業が遅れている。</p> <p>仕事量が多くて能力不足。</p> |
| <p>7.2 証明・登録・認定</p> <p>1) Qマークを取得したメーカー数は現在のところ少数である(約100社)。</p> <p>2) ISO9000についてS A S Oに登録した会社数は少ない(約12社)。</p> <p>3) 認定ラボの数がやや少ない(約10)。</p> | <p>これらのシステムの推進策や国民のQマークに対する認識が不足している。該当するS S Aが無いことと、小規模メーカーの品質管理能力の欠如。ISO9000登録についての国家レベルの認定制度はなく、またS A S Oの証明業務は開始さればかりである。</p> <p>外部ラボの効果的な利用が不十分。</p> |
| <p>7.3 S A S Oラボ</p> <p>1) 消費者の被った災害と損失の要因解析を行うためには、施設と試験能力が不十分である。</p> <p>2) 電気・電子製品及びクワイヤについて、規格に対する製品の適合性に対する試験項目が不十分である。</p> <p>3) 試験についての実績データがラボの管理に活用されていない。</p> | <p>現段階では、これらはS A S Oの業務に含まれていない。</p> <p>現在の傾向や市場状況が反映されていない。設備、人員の不足。必要なデータの収集と処理が良くない。</p> |

表1.12.1-1(3/3) 第1章の問題点とそれらの要因(その3)

| 問題点 | 要因 |
|---|---|
| <p>7.4 消費者教育と広報活動</p> <p>1) 雑誌「The Consumer」の配付部数が大衆に影響を与えるには不十分である。</p> <p>2) 編集部門と他の省庁の教育担当グループとの連絡が不十分である。</p> <p>7.5 人材育成</p> <p>1) 専門家、技術者、管理者について必要な教育や経験の蓄積が不十分である。</p> <p>7.6 組織と管理</p> <p>1) 消費者保護に関する情報がSASOに届いておらず、またSASOの活動に利用されていない。</p> <p>2) SASOの技術や科学の専門知識が関係省庁との協力体制での消費者保護について活用されていない。</p> <p>3) SASOの証明、登録、認定、および試験・検査の業務は、関連する国際的なルールや指針に適合していない。</p> | <p>発行回数とその雑誌の半官半民的な性格が配付部数を制限している。他の省庁はこの雑誌の編集に参画していない。</p> <p>キャリア開発システムがない。</p> <p>省庁間の情報システムが不十分である。情報を得ようとす意欲が少ない。</p> <p>調整機能、予算、マンパワー、および意欲の欠如。</p> <p>国際性を持たせるための調整機能と意欲の欠如。</p> |

表1.12.2-1 電気・電子製品の問題点とそれらの要因

| 問題点 | 要因 |
|---|--|
| 1) 生産国、商標、および定格値についての不正な、又は誤解を招くような表示 | 自分の扱い製品に対して責任感のない輸入業者や小売業者がいる。消費者は製品の選別に当たってそのラベルを信用し、ラベルの記載事項が真実であり、正当な品質であるかを確認しない。 |
| 2) 取扱説明書の多くは英語である | SSAは、取扱説明書はアラビア語で書くことを規定しているが、十分に守られていない。メーカー、輸入業者、販売店、そして消費者のいづれも取扱説明書に注意していない。 |
| 3) 127Vと220Vの電圧の誤用 | いろいろなタイプのコンセント、プラグ、配線用アダプターがあり、どれでも127Vと220Vの両方のコンセントに差し込むことができる。2 電圧システムや消費者の不注意による誤接続も原因となる。 |
| 4) コンセントとプラグの接触が悪いために電氣的スパークや場合によっては火災が発生する | 粗悪な品質のコンセントやプラグが市場に出回っている。 |
| 5) 電気製品に起因する火災 | 不適当な容量の電線の使用 |
| 6) 粗悪な屋内配線が多い | 屋内配線に関するSSAが不十分で、屋内配線の検査も不十分である。 |

表1.12.2-2 タイヤの問題点とそれらの要因

| 問題点 | 要因 |
|--|---|
| 1) 乗用車やバス・トラック用の再生タイヤは輸入及び国内生産が可能である。再生タイヤを乗用車やバスに使用することは望ましくない。 | イギリス規格に準拠して新たに制定されたSSAは乗用車やバスの再生タイヤの規定を行っている。サウディ・アラビアの自然および社会環境が規格に反映されていない。 |
| 2) タイヤの使用方法や保守が不適切である。 | 運転者の教育不足。 |
| 3) 小売業者は顧客に必要な情報を提供しておらず、消費者の多くは適切なタイヤの選択や正しい使用方法についての知識がない。 | 小売業者の教育が不足しており、顧客に必要な情報を提供することの役所の指示もない。 取扱説明書（カード）がタイヤに付いていない。 |
| 4) 小売店でのタイヤの保管方法が適切でない。 | 関連のSSAは不十分であり、且つ、その実施も充分ではない。 |
| 5) 中古タイヤが品質の保証なしに売られている。 | 該当する法規がない。 |
| 6) SASOラボのタイヤ解析に関する試験項目やスキルが、規格との適合性の評価や要因解析のためには不十分である。 | 装置とスキルの欠如。 |

表1.12.2-3 繊維製品の問題点とそれらの要因

| 問題点 | 要因 |
|---|---|
| <p>1) 不当表示、表示不備の繊維製品が多数流通している。特に縮製の反物や製品に多い。</p> <p>2) 変色や縮みについての苦情がある。</p> <p>3) 国内製造業者の中には品質管理を実施していない業者がある。</p> <p>4) 有害物質に関する規制や規格（S A）が制定されていない。</p> <p>5) 防炎性</p> <p>a) Civil Defense Law は防火対象建物および防火対象品目を定めていない。</p> <p>b) 防火対象品目に対する規格（S A）は不十分である。</p> <p>c) 防炎性ゼント用の不正な生地が市場に出回っている。</p> | <p>繊維製品の輸入に際して、繊維組成証明書の提出は必要とされていない。市場査察が実施されていない。</p> <p>モラルの低い輸入業者も存在する。</p> <p>原産国や繊維組成が表示されていない絹織物が多数流通している。</p> <p>殆どの輸入業者や小売業者は契約前に納入者に対して試験報告書を要求しない。</p> <p>多くの輸入業者や小売業者が品質管理を行っていない。</p> <p>多くの店舗は品質に対する認識がない。</p> <p>市場には安価な商品が多数流通しているため、品質管理を行っている良識ある製造業者は生産原価が上がり、価格競争力に問題を生じてしまう。</p> <p>MOHには規制の計画がない。</p> <p>Civil Defense は対象品目の耐炎能力についての規定を準備中である。</p> <p>Civil Defense Law にはゼントの防炎性に対する要求事項のみ規定されている。</p> <p>輸入業者の中には強制規格であるS Aに従っていない業者がある。</p> <p>防炎加工品を輸入する際に、防炎性に関する確認検査は行っていない。</p> |

第2章

サウディ・アラビアにおける 消費者保護強化のための目標

第2章 サウディ・アラビアにおける消費者保護強化のための目標

| | | |
|-------|-------------------------------|------|
| 2.1 | サウディ・アラビアにおける消費者保護の全体的枠組み | 2-1 |
| 2.2 | 法体系の強化 | 2-5 |
| 2.2.1 | 消費者保護基本法 | 2-5 |
| 2.2.2 | 製品安全法 | 2-6 |
| 2.2.3 | 表示法 | 2-7 |
| 2.2.4 | 各製品分野における安全法 | 2-7 |
| 2.2.5 | 消費者支援機関の設立 | 2-8 |
| 2.2.6 | サウディ・アラビア政府各省、各機関の相互連携による機能強化 | 2-9 |
| 2.3 | 消費者被害情報の収集、解析及びそれらの有効活用 | 2-12 |
| 2.4 | 検査・試験システム | 2-15 |
| 2.4.1 | 輸入製品（ICCP非対象品） | 2-15 |
| 2.4.2 | 国内製品 | 2-17 |
| 2.4.3 | 事故および消費者苦情の原因分析 | 2-18 |
| 2.4.4 | 市場査察 | 2-18 |
| 2.4.5 | 屋内配線検査 | 2-20 |
| 2.5 | 消費者教育と資格制度 | 2-21 |
| 2.5.1 | 消費者教育 | 2-21 |
| 2.5.2 | 資格制度 | 2-22 |
| 2.6 | 各製品分野における主要な問題点の解決策 | 2-23 |
| 2.6.1 | 電気・電子製品 | 2-23 |
| 2.6.2 | タイヤ | 2-25 |
| 2.6.3 | 繊維製品 | 2-27 |

第2章 サウディ・アラビアにおける消費者保護強化のための目標

2.1 サウディ・アラビアにおける消費者保護の全体的枠組み

消費者保護の枠組みにおける基本的活動

一般に消費者保護のための基本的活動は次の5段階に分けられる。

- ・消費者保護のための法体系の確立
- ・上流である製造及び輸入における製品検査
- ・下流である流通における製品の市場査察
- ・適切な商品選択や製品の適切な使用、保守のための消費者教育
- ・事故原因究明と再発防止

調査団の第1次及び第2次現地調査において集められた問題は1.12に記されているが、それらは次の4グループに分類される。

- ・政府省庁における問題
- ・製造業者及び工事業者における問題
- ・輸入業者及び流通業者における問題
- ・消費者における問題

図2.1-1は「問題」、「問題」解決の為の「解決策」及び各々の「問題」解決に対する「達成目標」を示す。以下にその詳細を記す。

達成目標

解決策

問題点

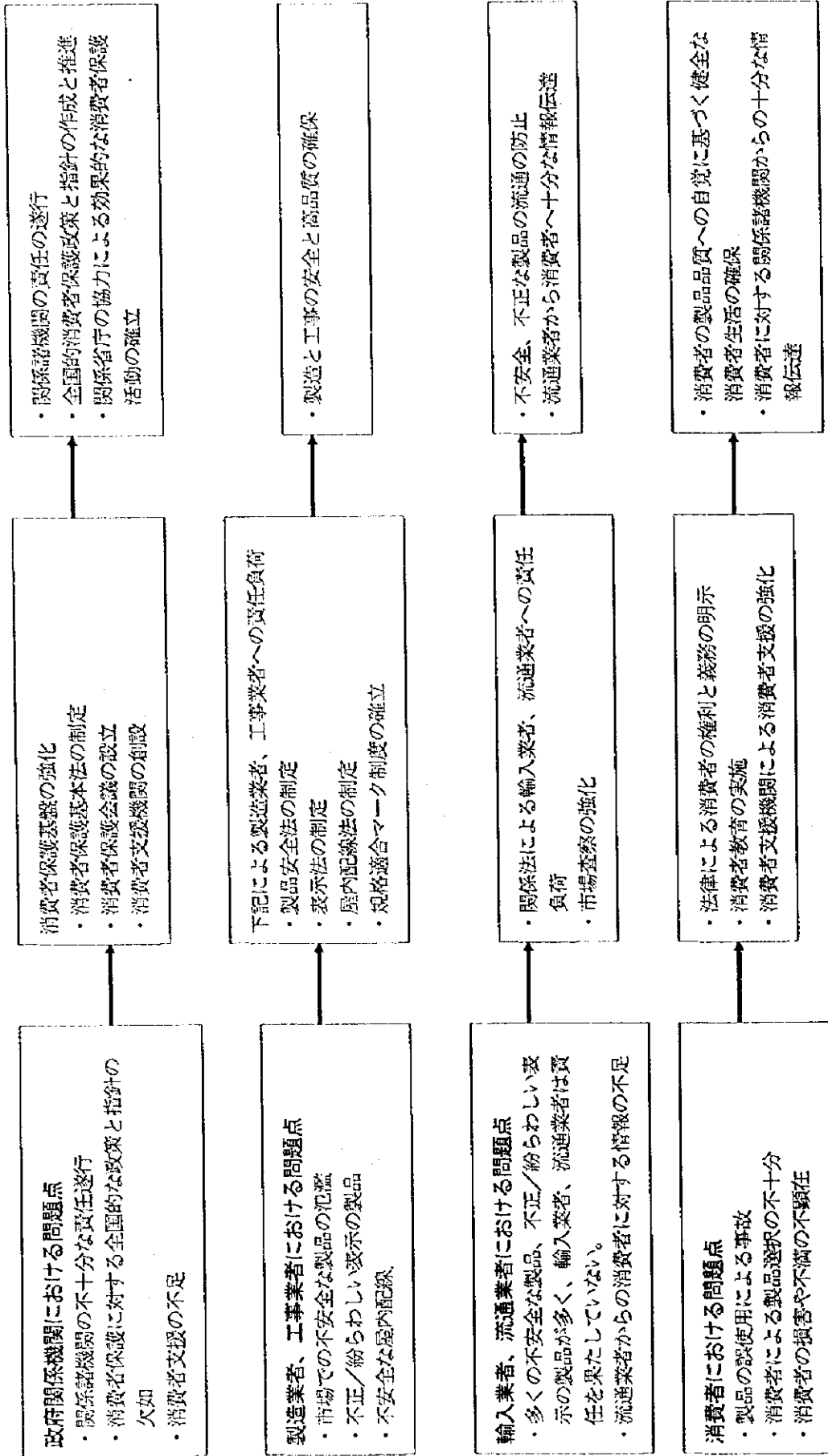


図 2.1 -1 サウディ・アラビアの消費者保護の全体的枠組み

1) 政府省庁における問題の解決策

政府省庁の問題解決策は次の通りである。

a) 法体系の整備

第一に政府は、「消費者保護基本法」を制定し、政府、企業及び消費者の役割を明確にし、関係者の責任を徹底的に遂行させなければならない。

b) 消費者保護の全国的な政策と指針の策定

第二に政府は、関係省庁の協力関係を通して全国的な政策及び指針を策定するため「消費者保護会議」を創設すべきである。そして消費者保護の為に、規格を施行する上でどのような法律や規則が必要であるか、又どの部分を強化すべきかを見直す必要がある。

c) 消費者支援の強化

最後に政府は消費者を支援するため、消費者支援機関を設立し、消費者の消費生活上のニーズや苦情を集め、そのニーズを満たし、苦情を解決することである。

2) 製造業者、工事業者における問題の解決策

製造業者、工事業者における問題の解決策は次の通りである。

a) 製造業者における問題の解決策は、「製品安全法」及び「表示法」を制定することである。これ等の法律は、製造業者の義務を規定し、不安全製品、不正な又は紛らわしい表示製品の製造を禁止すべきである。

現在の王令 No. M/11及びS S Aによる法体系では不十分である。

b) 工事業者における問題の解決は「屋内配線法」を制定することである。

2.2.4 に述べる如く、現在S A S Oはビルや住宅地域の低圧屋内配線に関する「Saudi Application Guides」を作成中である。この指針と共に、この指針に従って工事業者に屋内配線工事を行う義務を負わせ強制力を持つ屋内配線法を制定する必要がある。

更に、屋内配線の品質確保の為に、屋内配線工事の資格制度を見直し、強力に施行すべきである。

3) 輸入業者、流通業者における問題の解決策

輸入業者、流通業者における問題の解決策は次の通りである。

a) 輸入業者、流通業者における問題の解決策は、2) a)に示したように「製品安全法」及び「表示法」を制定することである。

これらの法律で輸入業者や流通業者に対し、不安全な製品及び不正な又は紛らわしい表示製品の輸入や販売を禁止すると共に、市場査察の際、査察員に扱い製品が詐欺でないことを証明する義務を輸入業者や流通業者に負わせるように規定すべきである。

b) 輸入業者、流通業者から消費者への必要情報の提供

輸入業者は消費者に必要な情報がアラビア語であるか否かをチェックしなければならない。小売業者を含む流通業者にも消費者保護の観点から消費者に必要な情報を提供する義務を課すべきである。特に小売業者から消費者へのタイヤの正しい使い方についての情報はタイヤ事故の減少のために期待されている。

4) 消費者における問題の解決策

消費者における問題の解決策は、次の通りである。

- a) 消費者による製品の誤使用の防止のためには「消費者保護基本法」を制定し、消費者が必要な情報を与えられるべき権利や、消費者製品の正しい使い方や保守方法を学ばなければならない義務のように、消費生活に関する消費者の権利と義務を明確にすることである。
- b) 消費者の製品選択能力の向上のためには、消費者は製品に関する正しい知識を持ち小売り業者に自分の要求を詳細に伝えることができるように、あらゆる機会を捉えて、消費者に消費者製品に関する必要な情報を提供することである。
- c) 消費者の被害や苦情情報の収集と適切な処理策は、「消費者支援機関」を設立し、消費者苦情と被害情報のデータベースを作成し、原因分析を行い、その結果を消費者に知らせることである。

政府は、消費者支援機関と共に消費者の事故、被害、苦情情報を収集し消費者保護実現の為必要な手段をとらなければならない。

2. 2 法体系の強化

2. 2. 1 消費者保護基本法及び法体系

消費者保護基本法

政府、企業、消費者の役割を明確にし、政府、企業、消費者がそれぞれの役目を理解し、それらの義務を果たす為に、2.1.に示す様に、基本法、即ち「消費者保護基本法」を制定すべきである。

図 2.2.1 -1に消費者保護基本法の概要を示す。

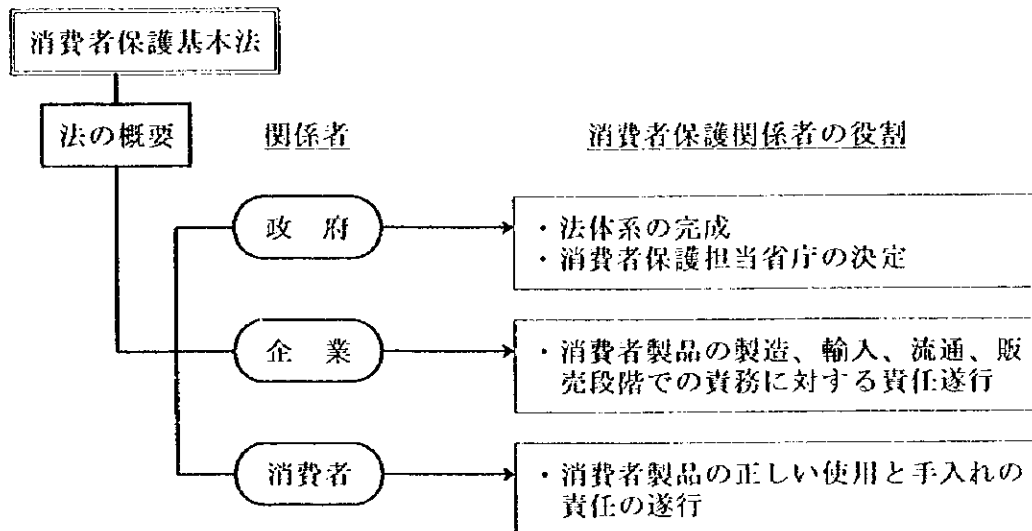


図 2.2.1 -1 消費者保護基本法の概要

この法律で、消費者保護の為に政府、企業、消費者の役割を次のように規定する。

- 1) 政府の役割は、消費者保護に必要な法体系を完成し、消費者保護を担当する省庁を決めることである。
- 2) 企業の役割は、消費者製品の製造、輸入、流通や販売において、消費者保護のために自らの責任を果たすことである。
- 3) 消費者の役割は、日常生活において消費者製品の必要な知識を身に付け、製品を注意深く使用し、保守をするという義務を果たすことである。

消費者保護会議

この法律を基に、図 2.2.1 -1 に示すように「消費者保護会議」を創設し、消費者保護に関係する省庁、消費者支援団体、企業の代表等を統括して、統一のとれた消費者本位の行政を推進すべきである。

消費者保護会議は次のような役割を持つ。

- ・ 広範な行政分野において消費者保護のために全国的な計画の策定、推進
- ・ 消費者保護について関係省庁間の諸問題の調整

図 2.2.1 -2に消費者保護会議の組織を示す。

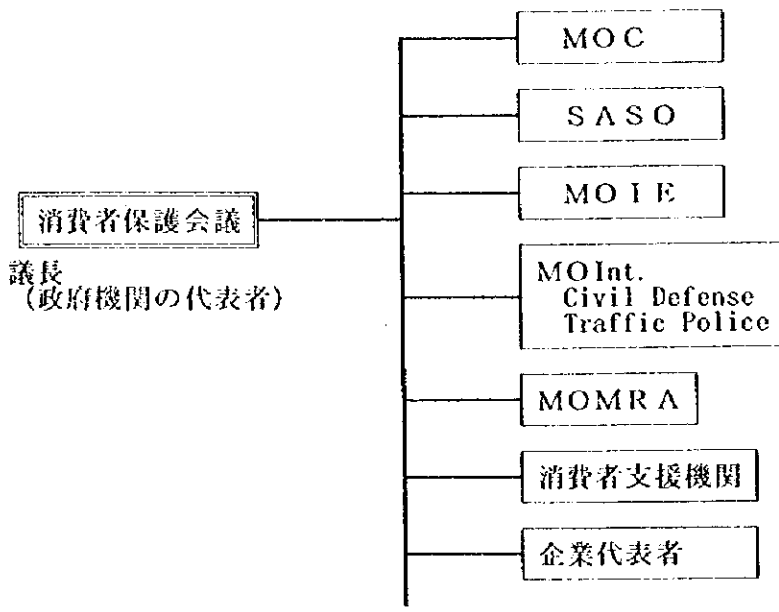


図 2.2.1 -2 消費者保護会議の組織

1.2 に記したように、消費者保護基本法の基に少なくとも3つの基本的な法律を持たなければならない。即ち製品安全確保のための製品安全法、適正な表示の確保のための表示法、及び公正な競争市場確保のための公正取引法である。現在サウジ・アラビアでは公正取引のために王令 No. M/11 (詐欺的取引禁止法)がある。これに加えて製品安全法及び表示法を制定すべきである。この詳細は 2.2.2 及び 2.2.3 に示す。

2. 2. 2 製品安全法

消費者保護を強化するため、消費者保護基本法の下に製品安全法を制定する必要がある。そして製品安全法には図 2.2.2 -1に示す様に、王令 No. M/11 では保護されない問題を解決する重要な内容を盛り込む必要がある。

王令 No. M/11で保護されない問題点

- ・安全に対する規格のない製品には保証がない。
- ・SSAに適合しておれば例え不安全であってもその製品を市場から排除できない。理由は、流通業者は商品が安全であることを証明する義務はない為に、市場査察のためにとられたサンプルの検査はラボでなければ行えず時間も費用もかかるからである。

⇒⇒

製品安全法の基本内容

- 法には次の事を規定する必要がある。
- ・安全規格の有無にかかわらず、製造業者はその製品を基本的安全要求事項に適合させなければならない。
 - ・流通業者は商品を基本的安全要求事項に従って流通させなければならない。
 - ・製造業者のみでなく、輸入業者、流通業者も商品が基本的安全要求事項に適合することを証明し、市場査察または消費者の購入に際し、それが安全かどうか、容易に判断できるようにしなければならない。

図 2.2.2 -1 製品安全法の基本的内容

従って製品安全法は、各々関係する当事者に対して次のような義務を規定すべきである。

- 1) 製造業者は、製品が基本的安全事項に適合する様に製造しなければならない。
実際上は、該当する規格に適合する様に製造しなければならない。
- 2) 輸入業者、流通業者は製品が基本的安全要求事項に適合していることを確認し、輸入、販売しなければならない。
- 3) 製造業者だけでなく輸入業者、流通業者も扱い製品が基本的安全要求事項に適合していることを証明する責任がある。
- 4) 消費者は、製品購入時に自己の責任において安全を確認し、取扱説明書に従い安全に使用し、保守手順を守る必要がある。

2. 2. 3 表示法

消費者保護を強化するため、表示法を制定し、次のような、事項を規定する。

- ・消費者が製品購入時に必要な基本的事項
例： 定格電圧、周波数、寸法、重量、用途
- ・容易に判別しがたい製品品質の表示
例： 繊維の組成
- ・責任者又は企業の名前と住所

2. 2. 4 各製品分野における安全法／規則

2.1.に述べたように、表 2.2.4 -1に示すような法律／規則を制定する必要がある。

表 2.2.4 -1 各製品分野における安全法の制定

| 製 品 | 法律／規則 | 判定基準（規格） | 責任省庁 |
|---------|--------------------------|--|-----------------------|
| 電気・電子機器 | 屋内配線法 | 現在：SSA203「居住域の電氣的設置に対する安全基準」 将来：「建物や居住地域に於ける低電圧屋内配線に関するサウジ・アラビアの指針」 | MOIE |
| タイヤ | 車両・タイヤ等交通安全規則 | タイヤの保守、再生タイヤなどのSSAの制定、改定 | MOInt. (Traffic Pol.) |
| 繊維製品 | 有害物質規制 | 残留有害物質法の追加 | MOH |
| | Civil Defense Lawへの防災性追加 | 現在：SSA645「テントの防災性要求事項」 将来：防災性規格をカーテン・カーペットにも拡大 | MOInt. (Civil Def.) |

各製品に対する法律／規則の詳細を次に述べる。

1) 屋内配線法

屋内配線法をMOIEによって制定すべきである。この法律の下に「Saudi Application Guides」を運用する。そしてこのガイドに違反した場合の罰則を決める

べきである。

2) 車輛、タイヤ等交通安全規則

自動車タイヤの基準を規定した交通安全規則を制定し、適切な法体系を作り Traffic Policeにより施行すべきである。

この法律で全ての中古タイヤの流通を禁止し、タイヤの小売店は消費者にタイヤの使用及び保守の方法を顧客に説明することを義務付ける。

3) 繊維製品の有害物質に対する安全規則

繊維製品の有害な残留物を規制する「有害物質規則」を制定し、MOH責任担当省として施行する。

更に、現行の「Civil Defense Law」に防災性規則を追加し、カーテンや絨毯など多様な製品に対するSSAを規定する。

2. 2. 5 消費者支援機関の設立

サウジ・アラビアにおいて、消費者の立場に立って次のような種々のことを活発に支援する消費者支援機関を設立すべきである。

- (a) 消費者保護会議の様に消費者関連の法案審議や規格審議への参画
- (b) 地方自治体や企業の消費者保護に携わるスタッフに対し消費者保護に関するセミナーを開催するなど消費者教育の実施
- (c) 消費者の商品選択のために商品テストを実施し、その結果の公表
- (d) 消費者関連の省庁との連携
- (e) 情報ネットワークの創設及び消費者苦情の収集、分析
- (f) 消費者保護情報のマスメディアへの公表
- (g) その他消費者利益を代表した活動

消費者支援機関は次のような観点から、半政府機関としてSASOの下に設立すべきである。SASOは次のような理由で消費者支援機関を設立し、援助するのに相応しい。

- ① 消費者保護の活動は、多くの省庁と関係が深く、それら省庁との密接な連携が必要である。SASOは既に多くの省庁と連携して業務を遂行している。
- ② 消費者の適切な製品選択のための製品テストのような報告書の公表の場合、容易にSASOの技術的な支援を得て中立的な立場で公表できる。
- ③ 技術的な試験、分析、調査の必要な場合、SASOの支援を容易に得られる。

消費者支援機関はリアド、ジェッジ、ダンマンだけでなく地方自治体に消費者窓口を設け、徐々に増加する必要がある。また、雑誌「The Consumer」から生活情報の部分をGSMOから移すことを中間目標として検討すべきである。(3.5 参照)

2. 2. 6 サウディ・アラビア政府各省、各機関の相互連携による機能強化

責任省庁は、火災、交通事故、有害物質からの繊維の安全等に対する規則を強化し、相互の連携の基に執行面を強化すべきである。相互の連携の基にサウディ・アラビア省庁の機能強化の方策の詳細を次に示す。

1) 消費者保護行政を統括する代表の省の指名

代表の省を指名し、消費者保護に関係する他の省庁と連携して総合的な消費者保護行政を運営する権利と義務を、その省に与えることが必要である。その省が消費者保護会議の事務局の役目を務める。

2) 電気・電子製品の安全強化策

担当するMOC又は責任を持つ省庁が、地方自治体の協力を得て、市場査察を行い、供給責任者に基本的安全要求事項に適合していることの証明を要求し、適合していない製品を市場から排除し、その他必要な手段をとる。

3) 屋内配線の強化策

MOIEはSASO、MOMRA等の関係省庁間の協力の基に、将来の建物の設計や建設又は改築時において、法や規格への適合を規制する。

4) タイヤの安全強化策

タイヤに関する事故の多くは、タイヤの不適正な使用によるものであることを考慮し、タイヤ事故を防止する為にタイヤ販売店、ガソリンスタンド等の協力を得て消費者の注意を喚起することが特に重要である。CCIの協力を得て道路での通行チェックの際にタイヤの検査をするのも有効である。

5) 繊維製品の安全強化策

ホルムアルデヒドの様な有害な物質を規制する「有害物規制法」を制定し、関連の規格を制定すべきである。その法は、担当省としてMOHにより施行する。

防火性については、現行の Civil Defense Law に繊維製品の防火規定を追加し、防火に関するSSAをカーテンやカーペット等に拡大する。

6) 表示問題に対する強化策

適切な表示を実現する為、地方自治体により任命された市場査察員に依頼し表示に関する市場査察を強化すべきである。

7) SASO 活動の強化策

SASOは、消費者保護のための省庁の活動を技術的に支援する任務を持っている。SASOはサウジ・アラビアでの消費者保護活動を強化するため、その下に半政府機関として消費者支援機関を設立すべきである。その機関と連携してSASOは所謂、消費

者保護を業務とする消費者保護推進部を創設すべきである（3.8.2 参照）。SASOの活動の強化施策の詳細は、第3章に記載する。

8) サウディ・アラビアにおける消費者保護強化の全体的枠組み

上記施策を執行すべき政府省庁と施策の内容及びその相互関係を図 2.2.5.-1に示す。

消費者保護の為に強化すべき事項は楕円形枠の中に記載し、担当省庁は太い四角の枠の中に、具体的施策は細い四角の枠の中に記載した。

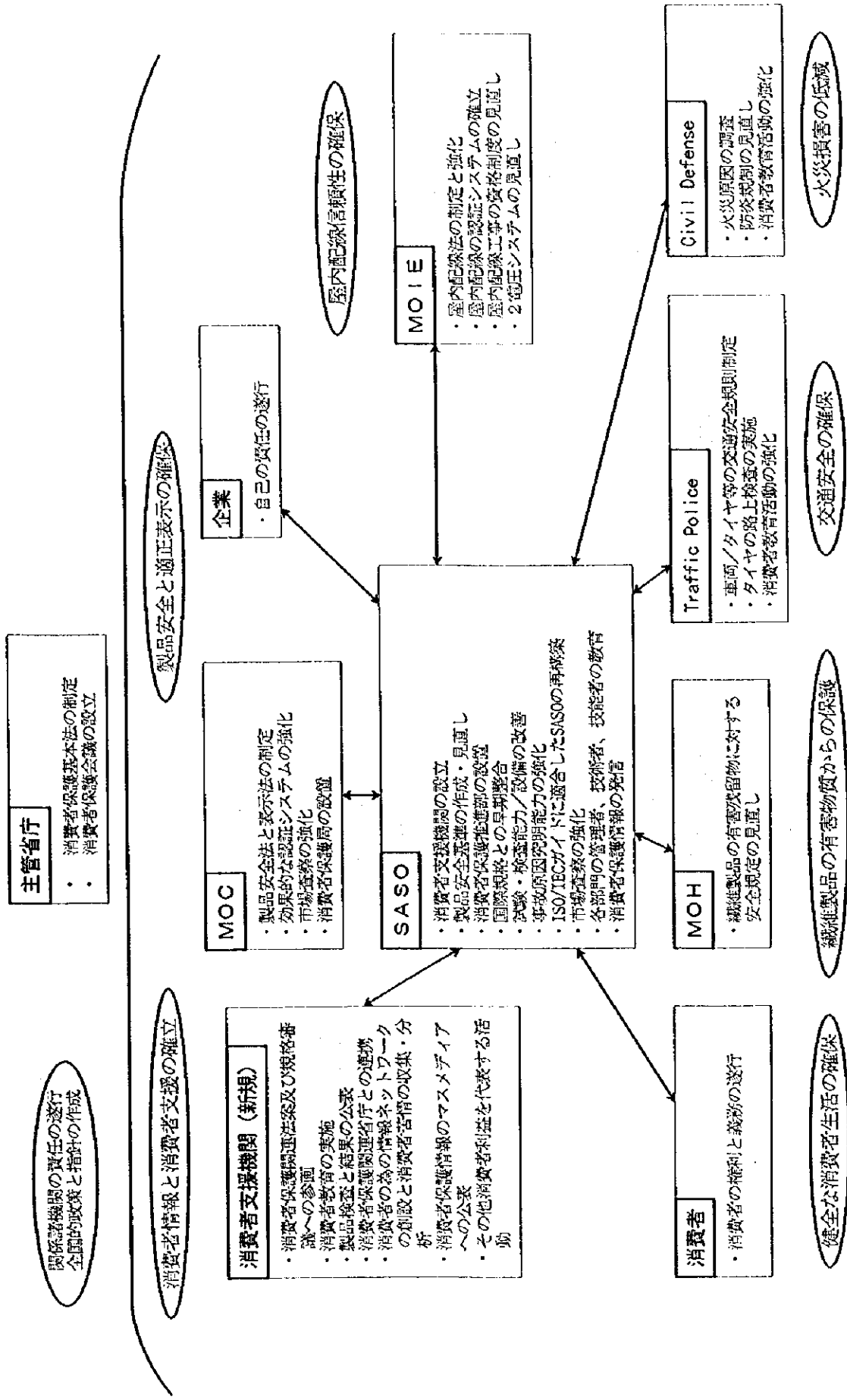


図 2.2.5-1 サウディ・アラビアの消費者保護強化策

2. 3 消費者被害情報の収集、解析およびそれらの有効活用

1.12の表 1.12.1 -1 {2. 1), 2)} で指摘されているように、サウディ・アラビアの情報システムを改善するために下記の施策が必要がある。

消費者保護についての情報システムの持つべき特質

- 1) できるだけ多くの情報を収集し、その要因解析を行うこと。
- 2) 情報をコンピュータによる合理的なデータベースに収録すること。
- 3) コンピューターネットワークによって急速かつ容易に検索できること。

消費者情報データベース

各省庁や組織体はデータベースを作成し、コンピューターネットワークにリンクさせるべきである。

Civil Defense : 火災事故のデータベースを作成すること

Traffic Police: 交通事故と路上検査のデータベースを作成すること

MOC : 消費者の苦情や商業上の紛争のデータベース、ならびに市場査察のデータベースを作成すること

推奨する情報処理の流れを図 2.3 -1 に示す。

紛争の仲裁調停以外に、MOCは要因解析を強化し、メーカーと輸入業者に対し欠陥商品についてMOCに報告する義務を課すること。

消費者 : 個々の苦情についての調査を実施し、消費者苦情データベースの確立

消費者支援団体 : 詳しい要因分析を行った消費者苦情データベースを作成すること。

その他の組織体 : 各担当分野の消費者の苦情と災害のデータベースを作成すること。

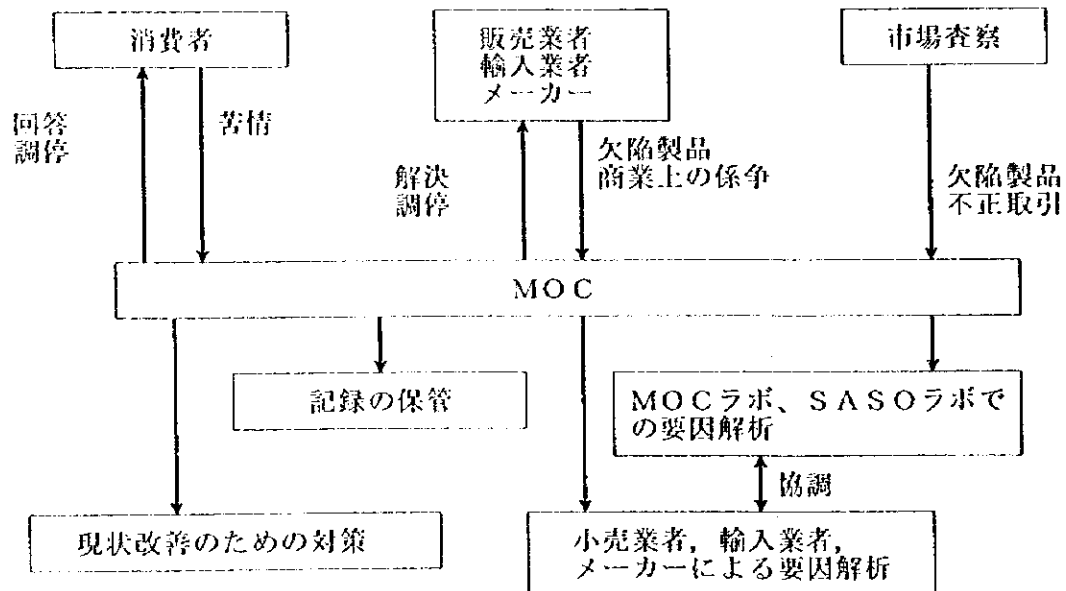


図 2.3 -1 MOCの情報処理の具体案

有効なデータベースを作成するために必要なステップは以下のとおりである。

1) 正確かつ事実に則したデータおよび関連事項をできるだけ多く収集すること

データのインプットがこのシステムの基盤である。

オリジナルデータを作成する検査担当者を十分に教育し、またオリジナル報告書に関するマニュアルを十分に吟味して作成すること。

2) 的を突いた要因解析

消費者の人身災害、損失又は事故の要因解析には、場合によっては検査機関、高度の技術を有する研究所、および当該の製品のメーカー又は輸入業者間の共同研究が必要である。

3) リレーショナルデータベースとコミュニケーションネットワーク

ハードウェアやソフトウェアのメーカーの多くは適切な解決策を提供できると思われる。図 2.3 -2 は情報のソース、データベース、およびコミュニケーションネットワークの概要を示すものである。ネットワークが完成していない場合は、情報の交換は手作業でも実施できる。

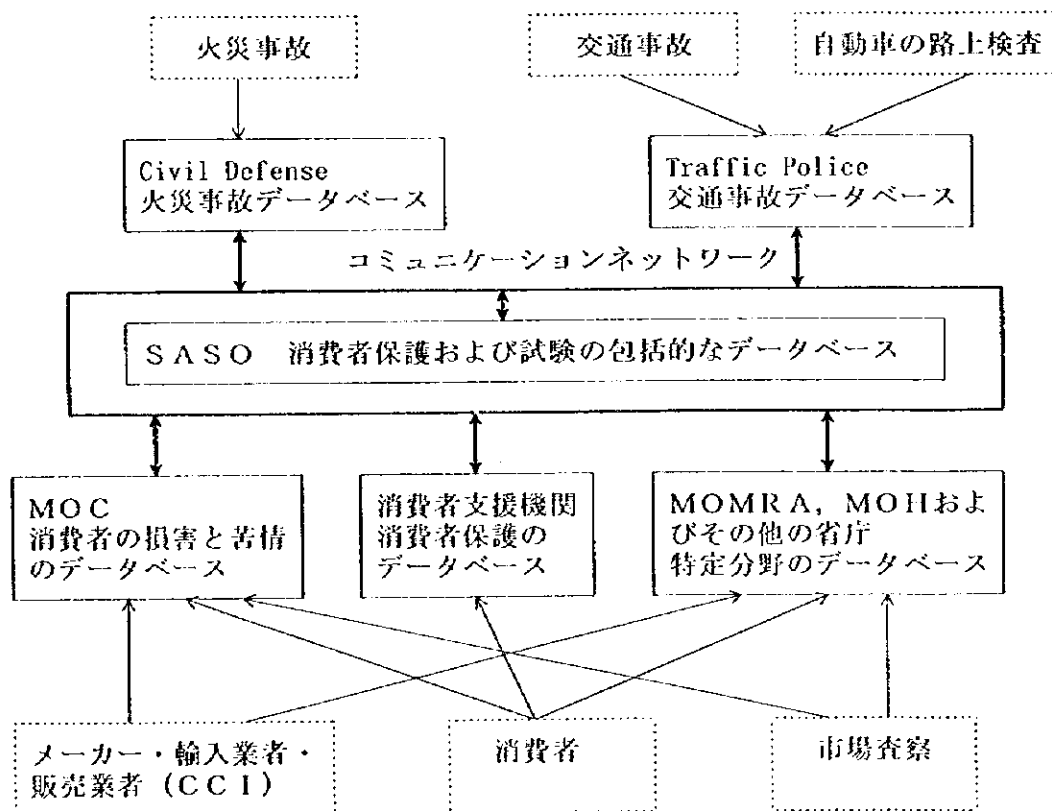


図 2.3 -2 消費者保護データベースとコミュニケーションネットワーク

4) 関係組織間のデータベースの有効活用

被害や人身事故、損害の再発を防止するためには、関係するすべての組織、法人、メ

メーカー又は輸入業者がデータを完全に活用することが不可欠である。

- ・取扱製品は消費者トラブルの調査対象であることを輸入業者に通告し、かつ原因説明について協力を要請する。
- ・綿密検査のために、安全性について疑いのある製品と、その輸入業者およびメーカー名を税関と担当官庁でリストアップする（ブラックリスト）。
- ・欠陥製品のリコール、メーカー・輸入業者の公表、および改善要請。
- ・市場査察と、疑わしい製品の市場から収集したサンプルの試験の強化。
- ・現行の規格、ルール、手続の改定。
- ・消費者教育

5) システムの改善

SASOとその他の関連省庁や機関は、システムを改善し、情報の一層の活用を図るために委員会を設置するべきである。

要因解析の専門技術力は次第に成長すると思われるが、必要なスキルと施設についても増強するべきである。災害や消費者被害のオリジナルデータへのインプット項目は実際の災害や被害を生ずる製品の 카테고리と原因の変化に対応して改定するべきである。

6) 消費者保護のためのトータルフィードバックシステムの構築

情報システムは応答速度の早いトータルフィードバックシステムを構築するために効果的に活用するべきである。

施策の結果や効果はデータ、事実によって評価されねばならない。正確なデータと事実に基づいた改善の積み重ねが消費者保護システムをより有効なものに仕上げることができる。

2. 4 検査・試験システム

この節は「輸入製品 (ICCP非対象製品)」、「国内製品」、「事故及び消費者苦情の原因分析」、「市場査察」及び「屋内配線検査」の5つの部分からなっている。その他の製品に対する改善措置を実施する際には、ここに述べた措置は役立つであろう。

現状の検査・試験システムは、図 2.4-1 に示すように改善されるべきである。

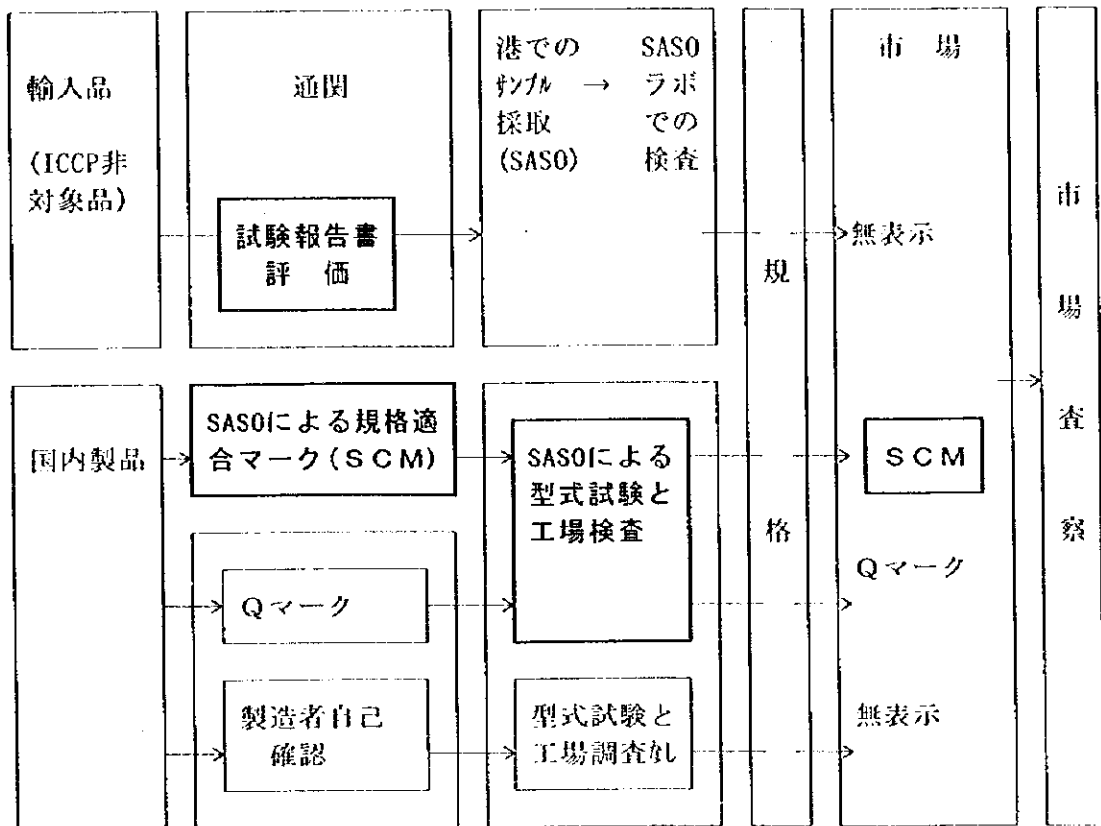


図 2.4-1 検査・試験システムの改良

注)

- 1) 太線で囲った部分は市場製品を管理するため新しく導入すべきものである。
- 2) 「テストレポート評価」は輸入業者の責任の促進を目的としている。
- 3) SASOによる「規格適合性マーク (SCM)」は輸入製品と同様な強制認証制度のもと国内製品の管理の促進を目的としている。

2. 4. 1 輸入製品 (ICCP非対象製品)

輸入業者は、自ら輸入した製品の安全と品質に責任を持つことを明確にするために、通関時に検査のため下記のことを提出すべきである。

- ・明確に、容易に消えることがない方法による名称又は略称の製品への表示の申告
- ・規格適合性を証明したテストレポート

- ・アラビア語で記述されている取扱説明書

MOCは、輸入業者と輸入製品のリストを整備し、市場査察時に、例えば、買い上げ試験で不適合になった場合など、的確に製品の保全が出来るようにすること。提案する検査・試験手順を図 2.4.1-1 に示す。

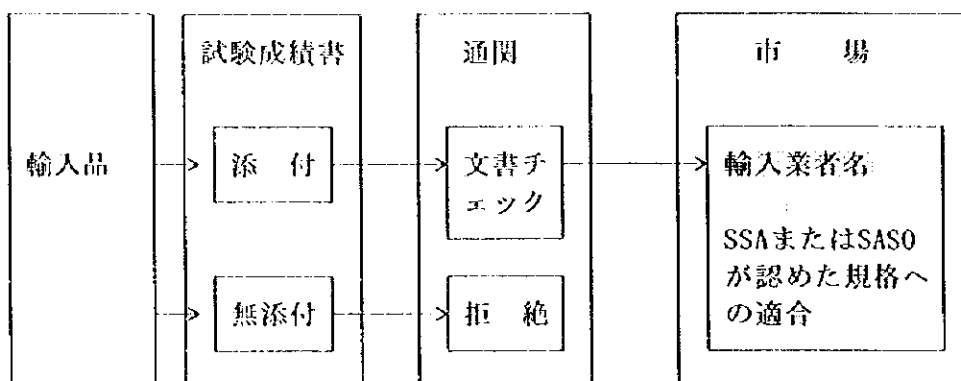


図 2.4.1-1 検査・試験手順ダイヤグラム

文書チェックは表 2.4.1-1 に示す様に 1.2 項に述べた問題点を考慮して通関時において不良製品を取り除くために行われるべきである。

表 2.4.1-1 文書チェックの内容

| 製品の種類 | チェック項目 | 理由 |
|---------|------------------|--------------------|
| 全製品 | 輸入業者名と原産国の表示方法 | 上述の通り |
| | 試験報告書の有効期限（3年以内） | |
| 電気・電子製品 | 定格 | 127V, 220V以外の製品の排除 |
| | プラグの形状・寸法等 | SSA 規定外のものが多い |
| 繊維製品 | 繊維組成の表示 | 偽物が多い |

以下に実行計画を述べる。;

第1段階（1998年から）

| 製品範囲 | 試験項目 |
|-------------|----------------|
| すべての電気・電子製品 | 関連規格の全項目 |
| 絹織物 | 繊維組成、染色堅牢度、収縮率 |

第2段階（2000年から）

| 製品範囲 | 試験項目 |
|-----------------------|---------------------------------|
| 幼児用品、肌着など皮膚に直接触れる繊維製品 | 繊維組成、染色堅牢度、収縮率、ホルムアルデヒドのような有害物質 |

最終段階（2002年から）

| 製品範囲 | 試験項目 |
|-------|----------|
| 全繊維製品 | 関連規格の全項目 |

これらの検査・試験はSASOに委託すべきである。

2.4.2 国内製品

表 1.12.1 -1 [4] に示した様に国内製品を対象に新しい規格適合マーク制度を強制認証制度として導入すべきである。

規格適合マーク制度（SCM）

この規格適合マーク（SCM）制度はICCPの対象製品と同じ製品について強制制度として適用する。この制度の導入に伴う製品安全・品質確保体制は図 2.4.2 -1 に示す通りである。

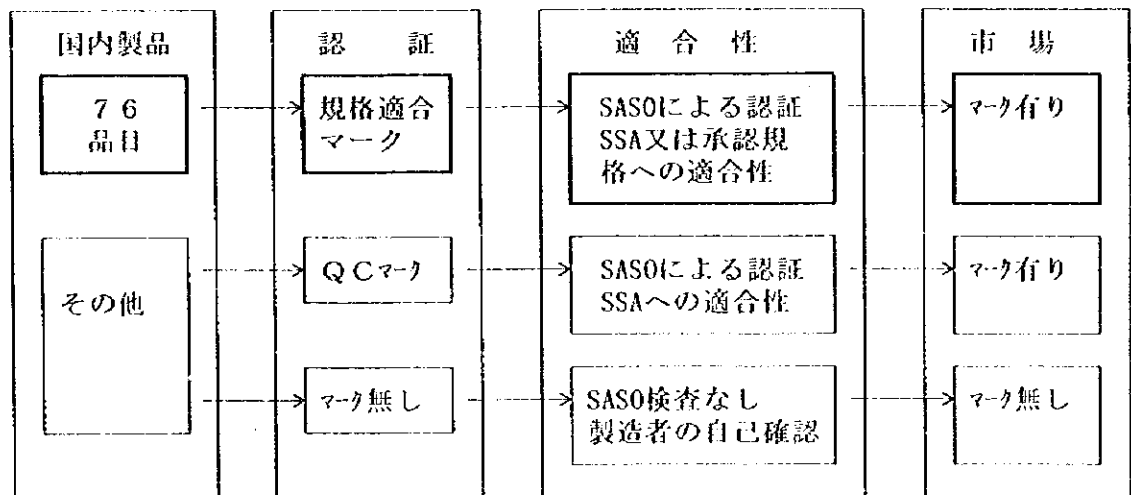


図 2.4.2 -1 検査・試験システムの概要

注) 太線で囲った部分は市場に置かれた製品の管理のために新たに設けた制度に関するものである。

- ・規格適合マーク制度は、SASOにより運営されるべきである。
- ・この規格適合制度は、タイプテスト、初回工場調査、定期工場調査など内容はQマークとほぼ同じとする。
- ・強制認証の形態をとるので国内メーカーに準備期間を与える必要がある。
- ・この制度導入3年後から工場調査を始めることとし、それまではタイプテストのみ行って認証する。

2. 4. 3 事故及び消費者苦情の原因分析

1.10.3 項に述べたように多くの事故や苦情があるにも関わらず、事故・苦情の原因の分析のシステムが構築されていない。そのために図 2.4.3-1 に示すシステムを構築すべきである。

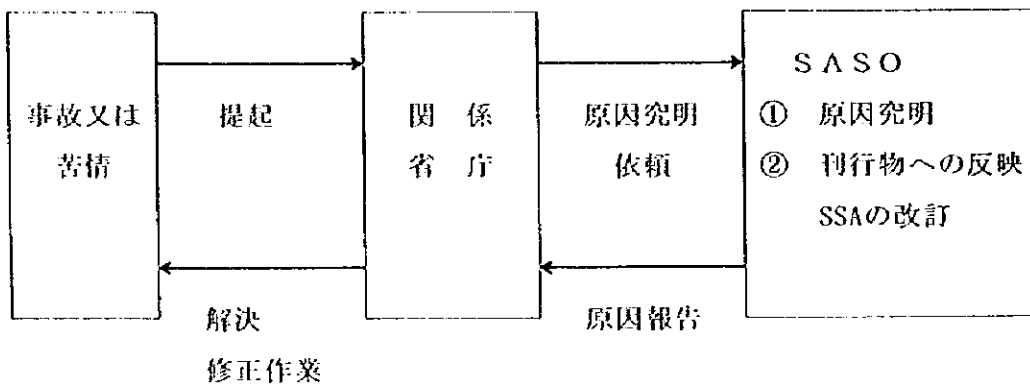


図 2.4.3-1 事故及び苦情の解決のシステム

省庁はSASOを原因究明機関として資格付けすべきである。なぜならば、SASOは長い試験経験を積み、技術的知識を有しているからである。

2. 4. 4 市場査察

市場から不適切な製品を取り除くために市場査察を強化すべきである。市場査察は、市場での問題の大きさを勘案して短期目標及び中期目標に分けて実施すべきである。

1) 電気・電子製品

a) 市場での目視検査（短期目標）

年間1000個程度の検査をすべきである。

チェック項目は次による。

- ・ 完成品 : 定格表示とプラグの形状
- ・ 接続用アダプター : 定格表示と刃、刃受の形状

b) 電源用アダプターと延長コードセットの市場品買上げ試験（短期目標）

プラグ、電線及びコンセントのSSAを組み合わせ適用すれば、試験が出来る。

c) その他の製品の市場買上げ試験 (中期目標)

一般家庭に普及している製品を中心に行う。温水器、調理器具、採暖用電熱器具、換気扇、コンセントなどが例である。

2) タイヤ

タイヤについては、販売店においてタイヤの取扱い（保管状況）、実際のタイヤの使用状況についてドライバーに注意を促すために路上検査を行う。

a) 市場査察 (中期目標)

タイヤの販売店検査は年間90販売店とする。

チェック項目

- ・ガルフ規格 No. 581/1995 によるタイヤの保管状況
- ・取扱説明の添付状況
- ・SASSO、Traffic Police などが開催するセミナーへの小売業者の参加状況
- ・中古タイヤの販売状況

b) 路上検査 (短期目標)

路上検査の計画は年間約 10,000 台とする。

チェック項目

- ・空気圧
- ・残存みぞ深さ
- ・クラックと傷

チェック項目に加え、次に示すアンケート調査を行い、タイヤの保守点検についての実態を把握する。

- ・空気圧
- ・標準空気圧の認識
- ・タイヤ位置のローテーション
- ・タイヤの交換

路上検査を適切に行うために、MOCとCCIが共同で行うべきである。

3) 繊維製品

繊維素材の反物及び衣類について次に述べるように検査されるべきである。

a) 市場での目視検査

市場査察計画は年間 2,000 個について行う。表示事項については短期目標、製品品質については中期目標とする。

目視検査項目

- ・表示 : 繊維組成、原産地国、取扱い表示（反物には不要）
 - ・製造品質 : 外観、縫製
- b) 繊維組成（特に絹製品）、収縮、染色堅牢度についてSASOラボで試験する。

(中期目標)

4) 全分野の製品（短期目標）

- a) 市場での原産国及び輸入業者又はメーカーの名称/略称の目視検査
- b) 販売店での消費者等からの苦情と対応策の収集

委員会は、関連省庁、大学教授、商工会議所（販売業者、小売業者及び製造業者）、消費者支援機関及びSASOにより構成されるべきである。

2. 4. 5 屋内配線検査

2.2.4 及び 2.6.1 に述べた様に、屋内配線法及びその施行規則を制定し、ビルディング、住宅などの屋内配線をこれらに基づいて検査すべきである。

この国の火災原因を勘案して少なくとも表 2.4.5 -1 のチェック項目を検査に含めるべきである。

表 2.4.5 -1 屋内配線検査のチェック項目

| 電気部品 | 要員 | チェック項目 |
|---------|----|-------------------|
| 屋内配線用電線 | | 遮断器の定格に見合う断面積 |
| コンセント | | 商用電源に対応する極配置と定格表示 |
| 配線用遮断器 | | 供給定格電圧表示 |
| 電気工事士 | | 有資格者による配線工事 |

MOIEは、屋内配線法を施行する責任を持つべきである。実際の検査にあたっては、SASOを検査機関を認定する機関として任命し、SASOにより認定された検査機関が検査を行うシステムを作るべきである。

2. 5 消費者教育と資格制度

2. 5. 1 消費者教育

表 1.12.1 -1 「5. 消費者教育と広報」で指摘したように、消費者教育は、政府及び消費者支援機関により次の2つの側面を考慮して行われなければならない。

- ① 現在の経済社会における消費生活の在り方： 理念的側面
- ② 消費生活に必要な基礎知識、識別力、合理的生活設計能力： 実利的側面

理念的側面の重要ポイント

- ・ 注意深く使用し、正しい保守をしようとするような消費者の基本的義務： 初等学校において実施
- ・ 消費者保護に関する法律や規則、消費者の権利、それを使って健全な消費生活の仕方、及び消費者事故、被害、苦情の対処方法： 中等学校において実施
- ・ 関連法規／規格： 工業・商業学校において実施

実利的側面の重要ポイント

- ・ 火災の予防、感電や交通事故などの安全に関する基本的且つ重要な事柄に関する消費者教育
- ・ 適切な表示を通して製品の正しい認識の基に消費者製品を購入しようとするような消費生活の基本的知識に関する消費者教育
- ・ 交通安全、サウジ・アラビアでは自動車運転は日常生活において必要不可欠からざる技能であるので特に男子学生に対してタイヤの正しい使用方法

一般的消費者教育

次のような方法、メディアを効果的且つ補足的に使うべきである。

- ・ 怪我や被害の実例による教育及びそれらの原因究明や新聞、テレビ、雑誌を使い再発防止策
- ・ 市場における製品の選択のチェックポイントの雑誌記事
- ・ 関係省庁による連携した総合施策やキャンペーンの実施 (MOC, MOInt., MOIE, MOMRA, MOE, SASO)

消費者支援機関による消費者教育

- ・ 消費者コンサルタント
- ・ 製品の試験と結果の消費者雑誌等への公表
- ・ 被害や事故情報の収集と公表
- ・ マスメディアを通しての権利、義務に関する消費者啓蒙活動

2. 5. 2 資格制度

表 1.12.1-1 「6. 資格制度」で指摘したように、屋内配線工事技能の欠如や電気・電子製品の修理技能の欠如は次の手順で解決すべきである。

屋内配線資格制度の改善

- ・ 屋内配線工事士の資格制度は、屋内配線法で制定する。
- ・ 資格を持つ技能者は、屋内配線法に従って工事する義務を負う。
- ・ 屋内配線工事は資格を持つ技能者によってのみ行われる。
- ・ 資格は、資格試験の合格者に与えられる。
- ・ 資格試験の科目を決める。
- ・ 具体的な知識は、職業訓練センターで習得する。
- ・ MOIE, SASOや技術協会の協力の下に、各地方自治体で試験を実施する。
- ・ 地方自治体より試験合格者には認定証を授与する。
- ・ 資格は技術の進歩に追いつく為に定期的に更新する。

電気・電子製品の修理技術の向上

家庭用電気・電子製品の修理技術の向上を図る為、職業訓練センターは、それに関する特別なコースを設ける。講師は、家庭用電気・電子機器の大メーカーや修理センターから招聘する。

2. 6 各製品分野における主要な問題点の解決策

2. 6. 1 電気・電子製品

図 2.6.1 -1は、関係省庁間の協力を基に電気・電子製品の問題を解決し、その品質を確保するための総合的な活動を示す。

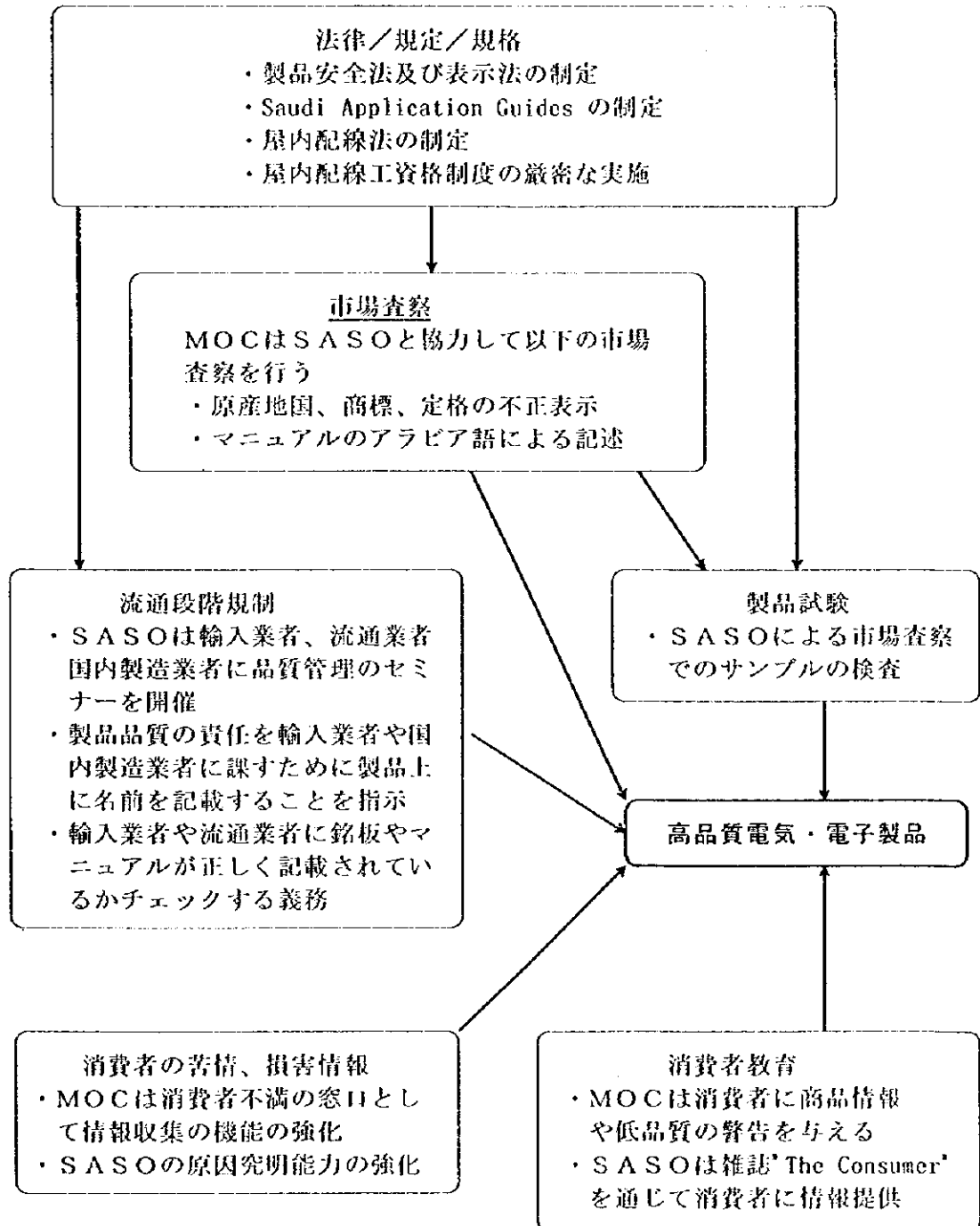


図 2.6.1 -1 電気・電子製品に関する総合的な協力活動

1) 偽ないし紛らわしい表示

表 2.6.1-1 問題点と解決策（偽ないし紛らわしい表示）

| 問題点 | 解決策 |
|-----------------------|---|
| 原産地国や商標、定格の誤記や間違い易い表記 | <ul style="list-style-type: none"> a) チェックと検査のためサンプルのSASOラボへの送付 b) 表示法の制定 c) MOCとSASOによる市場査察 d) 製品に輸入業者名表示の義務付け |

消費者は品物を選ぶ際、原産地などの表示の内容に大きく依存しているため、表示は極めて重要である。表示によって製品のルートがたどれるようにする必要がある。

2) 取扱説明書

表 2.6.1-2 問題点と解決策（取扱説明書）

| 問題点 | 解決策 |
|---------------------|---|
| 取扱説明書の多くは英語で書かれている。 | <ul style="list-style-type: none"> a) 市場査察によりマニュアルがアラビア語で書かれているかチェックする。 b) 輸入業者や流通業者にマニュアルがアラビア語で書かれているかチェックの義務を負わせる。 |

3) 電圧の誤用、2電圧システム及びその接続器具

表 2.6.1-3 問題点と解決策（電圧の誤用）

| 問題点 | 解決策 |
|--------------|--|
| 127Vと220Vの誤用 | <ul style="list-style-type: none"> a) マスメディアによる消費者教育 b) 127Vと220V用に規格で指定した用接続器具の厳密な使用 c) 製品の2電圧グループ（127V及び220V）への分類分け d) 220Vプラグ規格の見直し e) 電圧の統一（220V） f) アダプター形状の規格化 |

電圧の誤用を防ぐには、消費者教育だけでは不十分である。思い切った対策が必要である。電圧の誤用は2電圧システム及びそれと関連する接続器具と密接な関係がある。伝えられるところでは、220Vに電圧を統一する議論が始まったようである。

4) 劣悪な屋内配線

表 2.6.1 -4 問題点と解決策(劣悪な屋内配線)

| 問題点 | 解決策 |
|-------------|--|
| 質の悪い屋内配線が多い | a) Saudi Application Guides の制定 b) 屋内配線法の制定 c) 屋内配線工資格制度の厳密な実施 d) 屋内配線検査の強化 |

a) 適切な配線は、家庭電気品に関連する火災、故障や電圧の誤用を防ぐ。その重要性にもかかわらず、屋内配線はこれまで十分に監視されてきたとは言えない。

現在審議中の「Saudi Application Guides」は屋内配線に用いられる機器、電線及び方法を細かく規定しており、この面で役立つものと思われる。屋内配線法を制定するとともに、屋内配線工資格認定制度の厳密な実施を図るべきである。

b) しかしながら、現状のまま放置することは出来ない。「Saudi Application Guides」、接続用アダプターの規格化及び電圧の統一などが実施されれば、電気・電子製品関連の事故の数は著しく減少するであろう。S A S Oが重要な役目を担うことになるこの様なプロジェクトには、熱心な辛抱強い取り組みが必要であり、国家百年の計からも消費者保護の観点からも実施を早める必要がある。

5) 間違った使い方による故障

消費者による電圧や製品の間違った使い方起因する故障に関しては、消費者教育や学校・マスメディアを通じた教育が決定的に重要である。

2.6.2 タイヤ

表 1.12.2 -2へ明記したタイヤが原因の交通事故の減少対策についての問題点の改善策は図 2.6.2 -1 及び以下の1)～5)に示す如く忍耐強く継続的な消費者教育が必要であり、S S Aの見直し及び実施、S A S Oラボの能力の向上が必要である。

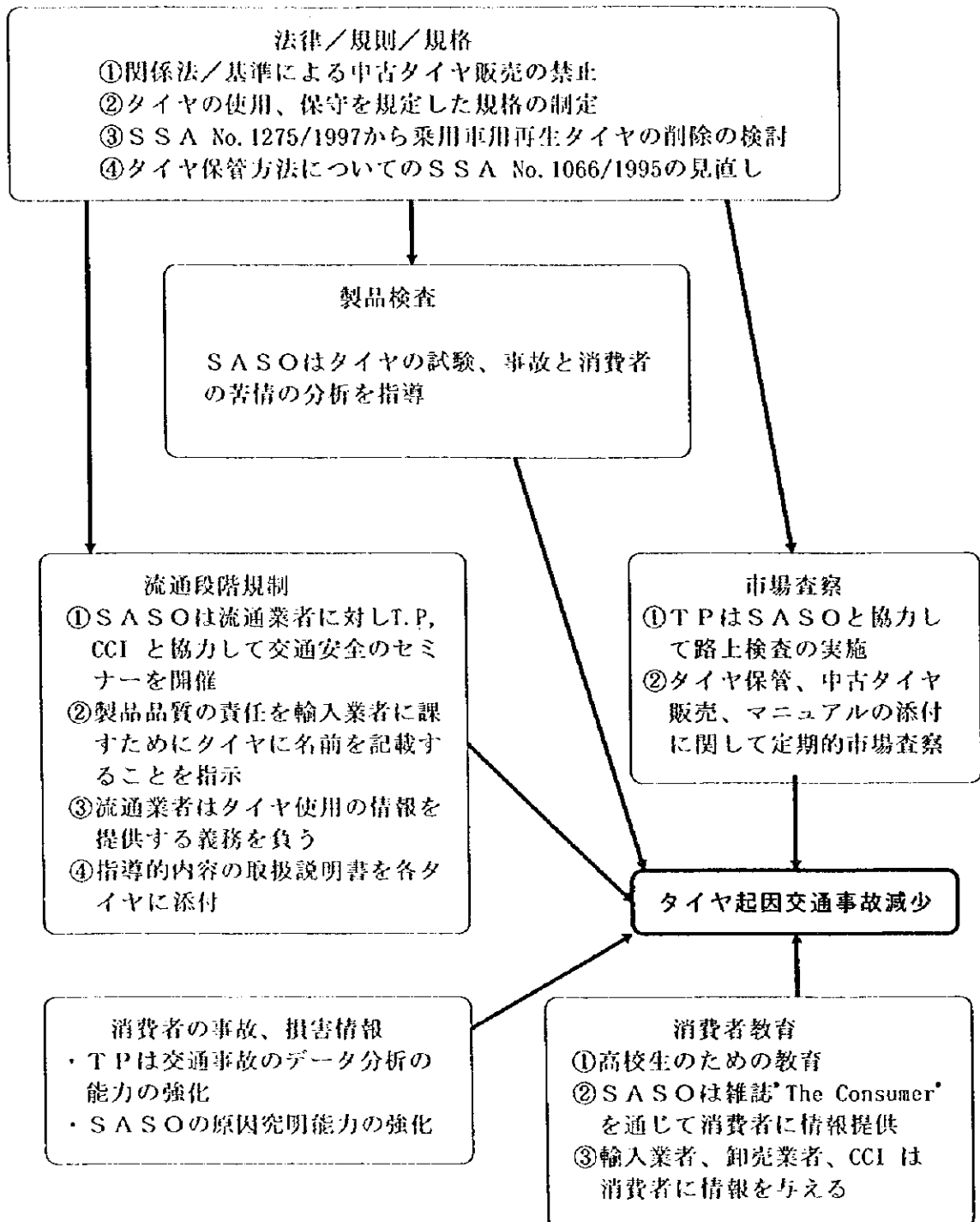


図 2.6.2-1 タイヤに関連する総合的な対策

1) 法律/規定/規格

法律/規定で販売業者、使用者の義務の明確化及び不安全タイヤの販売禁止を規定すべきである。タイヤの保守、保管及び再生タイヤの仕様について S S A の制定ないし見直しが必要である。

2) 流通チャネルの規制

- a) 小売商は客へ必要な情報を与える、そしてタイヤへアラビア語の使用説明書(カード)を確実に添付する。
- b) 中古タイヤの販売は絶対禁止とするべきである。

MOCは中古タイヤの販売を禁止するに必要な法規を準備すべきである。

3) 市場査察

- a) 小売市場はタイヤの適正な保管、中古タイヤ販売禁止、店員から客への情報の提供、使用説明書(カード)添付について定期的にチェックするべきである。
- b) 道路でのタイヤチェック

Traffic Policeはタイヤの適切な使用について路上での検査を行うように進めるべきである。

4) 消費者教育

- a) 高校生には交通安全とタイヤの適切な使用法についても教育すべきである。
- b) 小売商が客へ十分な情報を与えられるように小売商を教育する。
- c) SASOはTraffic Police, C. C. I.そして大口タイヤ輸入業者と協力して交通安全のセミナーを実施し、消費者を教育すべきである。

5) SASO ラボ及び情報システムの強化

- a) SASOラボのタイヤの試験項目は規格記載項目を評価するには不十分である。これは、それらの試験機と試験技術が無いからである。増強を要する。
- b) 交通事故及び路上検査で問題となったタイヤについてTraffic Police とSASOラボでの要因分析を強化せねばならない。
- c) 交通事故やタイヤのトラブルに関する情報システムは強化するべきであり、情報システムからのデータは、全ての関連する活動の改善のために活用されねばならない。

2. 6. 3 繊維製品

関連省庁間の協力を基に繊維製品に関する問題を解決し、その品質を保持するための全般的な活動を図 2.6.3 -1 に示す。

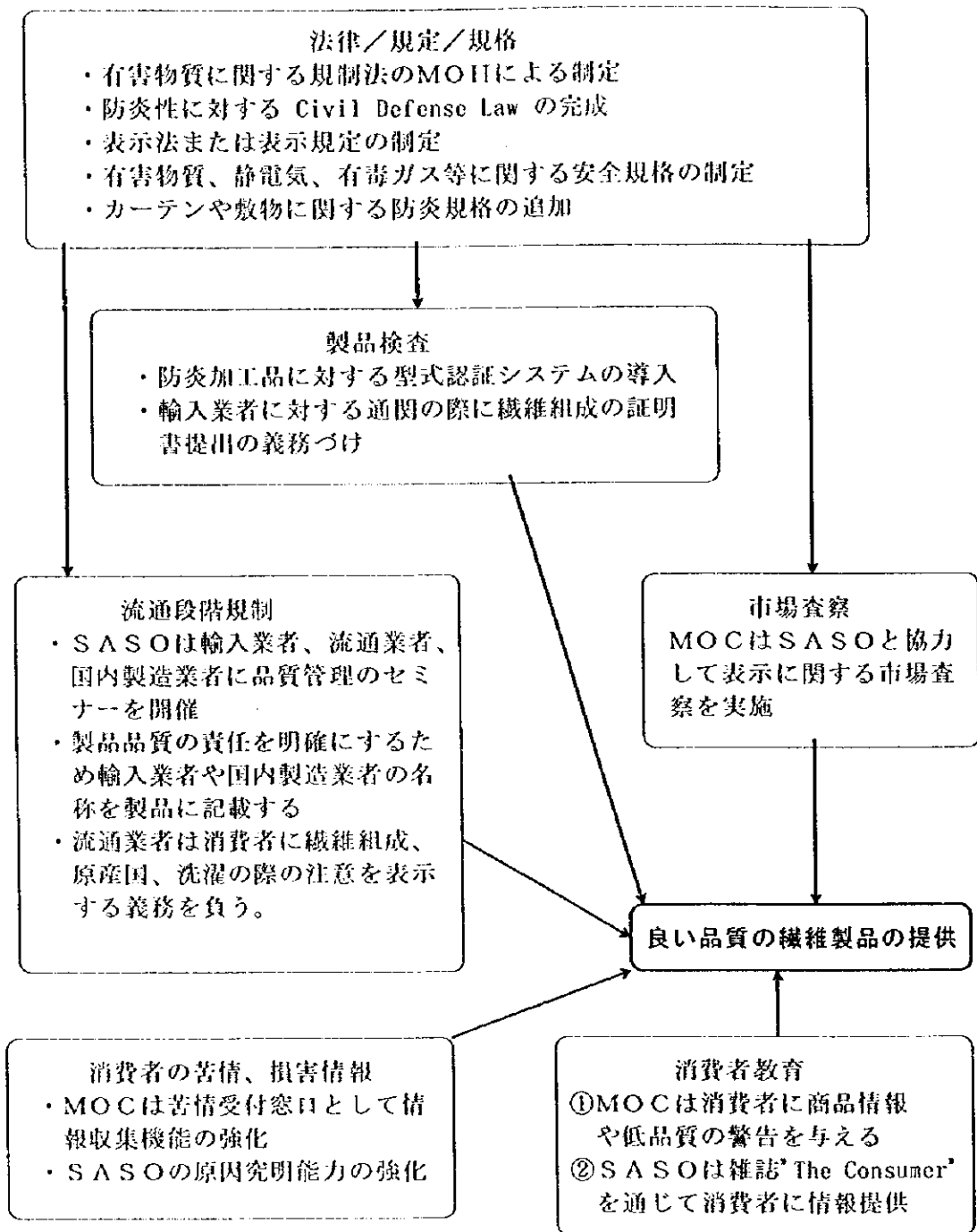


図 2.6.3 -1 繊維製品に関する全般的な協力活動

1) 不当表示及び表示不備

表 2.6.3 -1 表示についての問題と解決策

| 問題点 | 解決策 |
|--------------------------------------|---|
| 市場に不当表示品や表示不備品が氾濫している。特に絹製反物絹製衣料に多い。 | 1) SASOはMOCと協力して表示に関する市場査察を実施する。(2.4.4 参照) 2) 絹製反物には原産国と繊維組成を表示させる。(SSA 784/1994 は見直し・・・3.3.5参照) 3) SASOは輸入業者、流通業者、国内製造業者に品質管理を実施させるために品質管理のセミナーを開催する。 4) 輸入業者は通関に際して繊維組成証明書を税関に提出する義務を負う。 5) 製品の品質に責任を持たせるため、輸入業者や国内製造業者に製品に企業の名称を表示させる義務を課せる。 |

消費者の正当な利益を守るためにも表示事項は重要なことであり、解決策としては組成、取扱い、原産国に対する必要要求事項や不当表示、表示不備に対する規格を制定する必要がある。

2) 品質管理

表 2.6.3 -2 品質管理についての問題と解決策

| 問題点 | 解決策 |
|------------------------------|---|
| 1) 変色や収縮に不満を持つ消費者がいる。 | a) SASOはMOCと協力して市場査察とSASOラボによる試験を行う。 b) SASOは輸入業者、流通業者や国内製造業者に品質管理を実施させるために品質管理のセミナーを開催する。 c) 品質に対する責任を持たせるために製品に輸入業者や国内製造業者の名称を表示させる。 d) MOCは苦情受付窓口として情報収集の能力を強化しなければならない。SASOは原因究明の能力を強化しなければならない。必要であればMOCは原因究明の結果を流通業者、輸入業者、国内製造業者に開示する。 |
| 2) 品質管理を実施する国内製造業者は価格競争力が低い。 | MOCは消費者に対して商品知識や安価な製品は品質が悪いことが多いことを教え、SASOはセミナーや雑誌 "The Consumer" を通じて消費者に情報を提供する |

自主的に品質管理を行う企業が増えることにより、サウジ・アラビアにおける繊維業界のモラルを含めた意識や技術が向上し、市場に流通する商品の製品不良や不当表示品、表示不備品が減少し、消費者保護につながるであろう。

3) 安全性

消費者保護において、消費者が正当な利益を得る権利と同等もしくはそれ以上に重要な事に消費者の安全を守る事がある。繊維製品においては下記の2項目があげられる。

表 2.6.3 -3安全性についての問題と解決策

| 問題点 | 解決策 |
|---|---|
| 1) 有害物質に関する規制法やSSAは無い。 | MOHは有害物質に関する規制法を制定する。SASOは幼児や肌着の有害物質に関する規格(SSA)を作成する。 |
| 2) 防炎性 | |
| a) Civil Defense Lawには防火対象物及び防火対象品目は定められていない。 | a) 防炎性に関する Civil Defense Lawの完成。 |
| b) 防炎性に関するSSAは不十分である。 | b) SASOはテントのほかカーテン、絨毯、敷物に対する防炎性の基準を制定する。 |
| c) 市場には防炎性を詐称したテント用生地が流通している。 | c) 防炎性を偽った危険な製品を駆逐するために型式認証システムを導入する。 |

a) 皮膚障害

皮膚障害を誘発する有害物質の使用規制を定める法律を消費者の安全を守るために制定すべきである。

具体的には、MOHが罰則を含めた有害物質の規制法を定める。SASOはMOHが制定した規制法にもとづき有害物質に関する規格SSAを制定し、消費者の安全を守るために試験、検査を行う必要がある。

b) 防炎性

まず Civil defense lawに防火対象物と防炎対象品目を制定してSASOがそれに基づ規格を制定すべきである。

第3章

SASOにおける 消費者保護活動のためのマスタープラン

第3章 SASOにおける消費者保護活動のためのマスタープラン

| | |
|--------------------------------|------|
| 3. 1 SASOの消費者保護に対する役割目標 | 3- 1 |
| 3. 2 情報収集および処理機能 | 3- 5 |
| 3. 3 規格 | 3- 7 |
| 3. 3. 1 総論 | 3- 7 |
| 3. 3. 2 基準制定政策 | 3- 7 |
| 3. 3. 3 電気・電子製品 | 3- 7 |
| 3. 3. 4 タイヤ | 3- 8 |
| 3. 3. 5 繊維製品 | 3- 9 |
| 3. 4 認証・登録・認定 | 3-10 |
| 3. 4. 1 規格適合性マーク (SCM) | 3-10 |
| 3. 4. 2 Qマーク制度 | 3-10 |
| 3. 4. 3 ISO登録制度 | 3-11 |
| 3. 4. 4 試験所認定制度 | 3-11 |
| 3. 4. 5 IECEEの電気機器安全試験結果相互活用制度 | 3-11 |
| 3. 5 広報と消費者教育 | 3-13 |
| 3. 6 人材開発 | 3-14 |
| 3. 7 ラボにおける試験機能の充実 | 3-18 |
| 3. 7. 1 総論 | 3-18 |
| 3. 7. 2 試験の量、人員および設備 | 3-19 |
| 3. 7. 3 電気・電子製品 | 3-20 |
| 3. 7. 4 タイヤ | 3-23 |
| 3. 7. 5 繊維製品 | 3-23 |
| 3. 8 組織改革 | 3-26 |
| 3. 8. 1 品質システムの確立 | 3-26 |
| 3. 8. 2 消費者保護推進部 | 3-27 |
| 3. 9 5か年計画の活動と経費 | 3-29 |

第3章 SASOにおける消費者保護活動のためのマスタープラン

本章では、消費者保護に対するSASOの役割全体について3.1に要約されている。マスタープランの各項目は3.2から3.8にわたってそれぞれ述べられている。マスタープラン展開の5か年計画は3.9に表示されている。

3.1 SASOの消費者保護に対する役割目標

図3.1.-1にSASOの現在及び将来の役割を示す。

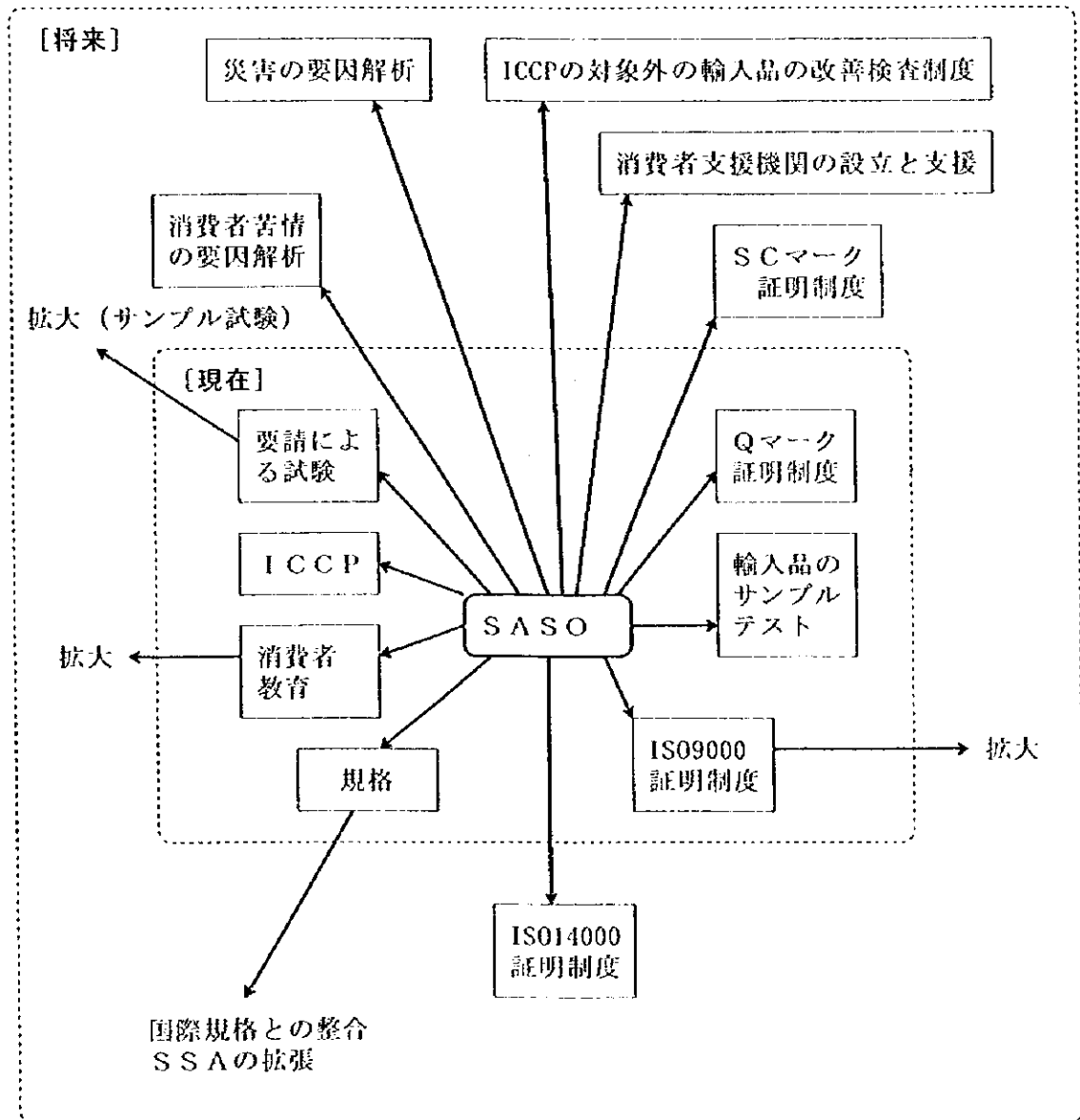


図 3.1.-1 SASOの役割目標、現在と将来

SASOの役割目標（目的事項）

SASOの役割目標は、関係組織への技術的支援能力を強化し、それらの組織とより積極的かつ緊密に協力することである。規格標準化、基準適格認定、試験・検査、および消費者教育がSASOに課せられた基本的機能であるが、これらは将来共にSASOの果たすべき消費者保護の主要な機能となるものである。国産品及び輸入品に対する品質管理、消費者の事故や苦情に対する要因解析及び消費者支援機関の育成が将来SASOが新たに、又はより強化してが分担する主要な業務であろう。

消費者保護におけるSASOの位置づけ

SASOはサウディ・アラビアおよびGCCにおける消費者保護を技術面で強力、かつ包括的な支援を推進するために有効な立場にあり、また良好な環境にある。

SASOは、消費者保護の実施と消費者保護に関連する法規の施行を担当する多くの政府組織と協力することで、サウディ・アラビアの消費者保護政策の技術面を支援してきた。

SASOは国家規格を作成する唯一の機関であるので、当然のことながらSASOは関連する政府機関、業界、および消費者と緊密な協調体制を保持してきている。さらにSASOは、GSMOを通じてGCC（湾岸国）に多大な影響力を有している。

SASOの果たすべき役割の各目標は下記に要約される。目的事項は短期目標と中期目標に大別され、その中「短期目標」は1～3年間に、「中期目標」は3～5年での実現が想定されている。

1) 規格

図3.1.-2に短期目標、中期目標及び目標の達成施策を示す。

| 短期目標 | 中期目標 |
|---|--|
| a) 安全性を優先した規格の制定と改定 b) 国際規格との整合 | a) 消費者ニーズの進展にマッチした規格の充足 b) 消費者の災害、損害、人身事故、苦情をタイムリーに規格に反映させること c) GSMOを通じて国際的な規格化に影響を与えること |
| ↑ | ↑ |
| 達成施策 | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・ IEC、ISO規格の活用 ・ 電気・電子製品の必要規格の制定 ・ タイヤの必要規格の制定・改定 ・ 繊維製品の必要規格の制定 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害情報の活用 ・ 関連組織間の協調 ・ SASOラボとの緊密な協調 ・ 国際的な規格化への参画 |

図3.1.-2 規格に関するSASOの役割目標

2) 認証／登録／認定制度

図3.1.-3に短期目標、中期目標及び目標の達成施策を示す。

| 短期目標 | 中期目標 |
|---|---|
| a) 国産品の品質管理の強化 b) QマークとISO9000についての認定の拡大 | a) 国際的に認知されたISO9000, ISO14000の認定業務の確立 b) 国内外の試験機関・研究所の認定と協調 |
| ↑ ↑ | ↑ ↑ |
| <u>達成施策</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・ S Cマーク制度の制定 ・ Qマーク制度の実施推進 ・ ISO9000登録業務の実施推進 ・ 人材の訓練 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ISO/IEC指針による組織開発 ・ IECEE-CB計画への参加 ・ ISO9000, ISO14000の湾岸地域乃至国立認定団体の設立 |

図3.1.-3 認証／登録／認定制度に関するS A S Oの役割目標

3) 試験、検査

図3.1.-4に短期目標、中期目標及び目標の達成施策を示す。

| 短期目標 | 中期目標 |
|--|--|
| a) 製品の安全性を優先した試験装置とスキルの強化 b) 試験データを他の消費者保護活動に活用 | a) 試験の専門家を市場査察や要因解析に活用 b) 試験の専門家の能力を規格の制定・改定に活用 |
| ↑ ↑ | ↑ ↑ |
| <u>達成施策</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 試験データベースの確立 ・ タイヤ試験設備の補充とスキル開発 ・ 電気・電子製品、繊維製品の試験設備の充足 ・ 人材の訓練 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 要因解析方法の開発 ・ S A S Oラボ職員の市場査察と規格立案への参画 |

図 3.1.-4 ラボにおける試験・検査に関するS A S Oの役割目標

4) 広報活動と消費者教育

図3.1.-5に短期目標、中期目標及び目標の達成施策を示す。

| 短期目標 | 中期目標 |
|---|---|
| a) 雑誌の毎月発行 b) あらゆるメディアを活用した包括的な消費者教育 c) SASOの役割と規格を更に周知徹底する | a) 雑誌発行部数を100,000部にする b) 情報のソースと雑誌配布チャネルの拡大 |
| ↑ ↑ | ↑ ↑ |
| 達成施策 | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・他の組織との緊密な連携 ・具体的な消費者被害や損失の報告 ・「品質の日」を定め、合同セミナー展示会の実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・製品テストのレポート ・市場査察結果のレポート |

図 3.1.-5 広報活動と消費者教育に関するSASOの役割目標

5) 消費者支援機関の設立と育成

図3.1.-5に短期目標、中期目標及び目標の達成施策を示す。

| 短期目標 | 中期目標 |
|--|--|
| a) 消費者を代表する半政府組織としての消費者支援機関の設立 b) 消費者苦情情報システム、製品試験等消費者支援機関の活動展開 | a) 消費者支援機関からの意見、情報のSASOの活動への活用 b) 消費者支援機関の拡大、強化 c) 消費者教育と消費者苦情情報のセンターとしての位置づけ |
| ↑ ↑ | ↑ ↑ |
| 達成施策 | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・諸外国の消費者団体の調査、研究 ・消費者支援機関の活動に対するSASOの技術力の活用 | <ul style="list-style-type: none"> ・SASOを含む関係機関と消費者支援機関の密接な協力 ・消費者支援機関の活動を拡大し、全国をカバー |

図 3.1.-6 消費者支援機関に対するSASOの役割目標