



**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**

**JIS Q 10002 : 2019  
(ISO 10002 : 2018)  
(JSA)**

令和元年 9 月 20 日 改正

**日本産業標準調査会 審議**

(日本規格協会 発行)

日本産業標準調査会標準第一部会 構成表

	氏名	所属
(部会長)	酒井 信介	横浜国立大学
(委員)	伊藤 弘	国立研究開発法人建築研究所
	宇治 公隆	首都大学東京 (公益社団法人土木学会)
	大石 美奈子	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
	大瀧 雅寛	お茶の水女子大学
	奥田 慶一郎	一般社団法人日本建材・住宅設備産業協会
	奥野 麻衣子	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
	鎌田 実	東京大学
	木村 一弘	国立研究開発法人物質・材料研究機構
	佐伯 洋	一般社団法人日本鉄道車輌工業会
	椎名 武夫	千葉大学
	高田 祥三	早稲田大学
	高増 潔	東京大学
	千葉 光一	関西学院大学
	寺澤 富雄	一般社団法人日本鉄鋼連盟
	奈良 広一	独立行政法人製品評価技術基盤機構
	西江 勇二	一般財団法人研友社
	福田 泰和	一般財団法人日本規格協会
	星川 安之	公益財団法人共用品推進機構
	楳 徹雄	東京都市大学
	三谷 泰久	一般財団法人日本船舶技術研究協会
	棟近 雅彦	早稲田大学
	村垣 善浩	東京女子医科大学
	山内 正剛	国立研究開発法人量子科学技術研究開発機構放射線医学総合研究所
	和辻 健二	一般社団法人日本自動車工業会

---

主務大臣：経済産業大臣 制定：平成17.6.20 改正：令和元.9.20

官報掲載日：令和元.9.20

原案作成者：一般財団法人日本規格協会

(〒108-0073 東京都港区三田3-13-12 三田MTビル TEL 03-4231-8530)

審議部会：日本産業標準調査会 標準第一部会（部会長 酒井 信介）

この規格についての意見又は質問は、上記原案作成者又は経済産業省産業技術環境局 国際標準課（〒100-8901 東京都千代田区霞が関1-3-1）にご連絡ください。

なお、日本産業規格は、産業標準化法の規定によって、少なくとも5年を経過する日までに日本産業標準調査会の審議に付され、速やかに、確認、改正又は廃止されます。

## 目 次

	ページ
<b>0 序文</b>	1
<b>0.1 一般</b>	1
<b>0.2 JIS Q 9001 及び JIS Q 9004 との関係</b>	2
<b>0.3 JIS Q 10001 及び JIS Q 10003 との関係</b>	2
<b>1 適用範囲</b>	2
<b>2 引用規格</b>	3
<b>3 用語及び定義</b>	3
<b>4 基本原則</b>	5
<b>4.1 一般</b>	5
<b>4.2 コミットメント</b>	5
<b>4.3 対応能力</b>	5
<b>4.4 透明性</b>	5
<b>4.5 アクセスの容易性</b>	5
<b>4.6 応答性</b>	5
<b>4.7 客観性</b>	5
<b>4.8 料金</b>	5
<b>4.9 情報の完全性</b>	5
<b>4.10 機密保持</b>	5
<b>4.11 顧客重視のアプローチ</b>	6
<b>4.12 説明責任</b>	6
<b>4.13 改善</b>	6
<b>4.14 力量</b>	6
<b>4.15 適時性</b>	6
<b>5 苦情対応の枠組み</b>	6
<b>5.1 組織の状況</b>	6
<b>5.2 リーダーシップ及びコミットメント</b>	6
<b>5.3 方針</b>	6
<b>5.4 責任及び権限</b>	7
<b>6 計画、設計及び開発</b>	8
<b>6.1 一般</b>	8
<b>6.2 目標</b>	8
<b>6.3 活動</b>	8
<b>6.4 経営資源</b>	9
<b>7 苦情対応プロセスの運用</b>	9
<b>7.1 コミュニケーション</b>	9

	ページ
7.2 苦情の受理 .....	9
7.3 苦情の追跡 .....	9
7.4 苦情の受理通知 .....	9
7.5 苦情の初期評価 .....	10
7.6 苦情の調査 .....	10
7.7 苦情への対応 .....	10
7.8 決定事項の伝達 .....	10
7.9 苦情対応の終了 .....	10
8 維持及び改善 .....	10
8.1 情報の収集 .....	10
8.2 苦情の分析及び評価 .....	10
8.3 苦情対応プロセスに対する満足度の評価 .....	11
8.4 苦情対応プロセスの監視 .....	11
8.5 苦情対応プロセスの監査 .....	11
8.6 苦情対応プロセスのマネジメントレビュー .....	11
8.7 繼続的改善 .....	12
附属書 A (参考) JIS Q 10001, JIS Q 10002 及び JIS Q 10003 の相互関係 .....	13
附属書 B (参考) 小規模事業者のための手引 .....	14
附属書 C (参考) 苦情受付様式 .....	15
附属書 D (参考) 客観性 .....	17
附属書 E (参考) 苦情対応フローチャート .....	19
附属書 F (参考) 苦情フォローアップ様式 .....	20
附属書 G (参考) 苦情への対応 .....	23
附属書 H (参考) エスカレーション・フローチャート .....	24
附属書 I (参考) 繼続的な監視 .....	25
附属書 J (参考) 監査 .....	27
解 説 .....	28

## まえがき

この規格は、産業標準化法第16条において準用する同法第12条第1項の規定に基づき、一般財団法人日本規格協会（JSA）から、産業標準原案を添えて日本産業規格を改正すべきとの申出があり、日本産業標準調査会の審議を経て、経済産業大臣が改正した日本産業規格である。これによって、**JIS Q 10002:2015**は改正され、この規格に置き換えられた。

この規格は、著作権法で保護対象となっている著作物である。

この規格の一部が、特許権、出願公開後の特許出願又は実用新案権に抵触する可能性があることに注意を喚起する。経済産業大臣及び日本産業標準調査会は、このような特許権、出願公開後の特許出願及び実用新案権に関わる確認について、責任はもたない。

**注記** 工業標準化法に基づき行われた申出、日本工業標準調査会の審議等の手続は、不正競争防止法等の一部を改正する法律附則第9条により、産業標準化法第12条第1項の申出、日本産業標準調査会の審議等の手続を経たものとみなされる。

白 紙

(4)

日本産業規格

JIS

Q 10002 : 2019

(ISO 10002 : 2018)

# 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

Quality management—Customer satisfaction—  
Guidelines for complaints handling in organizations

## 0 序文

この規格は、2018年に第3版として発行された ISO 10002を基に、技術的内容及び構成を変更することなく作成した日本産業規格である。

なお、この規格で点線の下線を施してある事項は、対応国際規格にはない事項である。

### 0.1 一般

この規格は、組織が、電子商取引を含む、あらゆる種類の商業活動又は非商業活動のための、効果的かつ効率的な苦情対応プロセスの計画、設計、開発、運用、維持及び改善について、指針を提供するものである。この規格は、組織、顧客、苦情申出者及びその他の密接に関連する利害関係者に資するよう意図されている。

苦情対応プロセスを通じて得られた情報は、製品、サービス及びプロセスの改善につながり、適切に苦情対応した場合には、組織の規模、所在地及び活動分野に関係なく、組織の評価が高まることになる。グローバル市場では、矛盾のない苦情対応を行うことによって信頼を与え、この規格を用いる価値がより明白になる。

効果的かつ効率的な苦情対応プロセスは、製品及びサービスを提供する組織と製品及びサービスを受け取る人々の双方のニーズ及び期待を反映する。

この規格で規定するプロセスを通じて苦情対応を行うことによって、顧客満足が高まる。顧客が満足しない場合の苦情を含め、顧客からのフィードバックを促進することが、顧客の信頼感及び賛同を維持し又は高める機会並びに国内及び国際競争力を改善する機会を提供できる。

この規格で規定するプロセスを実施することによって、次の事項が可能となる。

- 公開された応答の良い苦情対応プロセスに苦情申出者がアクセスできる。
- 苦情申出者及び組織が満足できる、矛盾のない系統的で応答の良い方法で苦情を解決する組織の能力を高める。
- 苦情の傾向を明確にし、その原因を除去し、組織の能力を高めるとともに組織の運営を改善する。
- 顧客を重視した苦情解決の方法を組織が確立すること及び顧客とともに苦情解決に取り組む中で要員の技能向上を促進する。
- 苦情対応プロセス、苦情の解決結果及び実行されたプロセス改善に関する継続的なレビュー及び分析のための基礎を提供する。

組織は、顧客満足行動規範及び外部紛争解決プロセスと関連付けて、苦情対応プロセスを使用することができる。