

# JIS

## 品質マネジメント－顧客満足－ 組織の外部における紛争解決のための指針

JIS Q 10003 : 2019

(ISO 10003 : 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輛工業会
	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
	榎 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 22.9.21 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
0 序文	1
0.1 一般	1
0.2 JIS Q 9001 及び JIS Q 9004 との関係	2
0.3 JIS Q 10001 及び JIS Q 10002 との関係	3
1 適用範囲	3
2 引用規格	4
3 用語及び定義	4
4 基本原則	6
4.1 一般	6
4.2 コミットメント	6
4.3 応答性	6
4.4 情報の完全性	7
4.5 説明責任	7
4.6 紛争解決手続への参加の同意	7
4.7 アクセスの容易性	7
4.8 適切性	7
4.9 公正性	7
4.10 力量	7
4.11 適時性	7
4.12 機密保持	7
4.13 透明性	8
4.14 合意	8
4.15 対応能力	8
4.16 改善	8
4.17 顧客重視のアプローチ	8
5 紛争解決プロセスの枠組み	8
5.1 組織の状況	8
5.2 コミットメント	8
5.3 紛争解決プロセス方針	9
5.4 トップマネジメントの責任	9
6 計画、設計及び開発	10
6.1 一般	10
6.2 目標	10
6.3 活動	10
6.4 経営資源	11

7 運用	11
7.1 一般	11
7.2 苦情の付託	12
7.3 紛争解決手続開始の通知	12
7.4 紛争解決手続初期段階での組織の対応の決定	12
7.5 紛争の解決	13
7.6 解決内容の実施	14
7.7 紛争対応の終了	14
8 維持及び改善	14
8.1 監視	14
8.2 分析及び評価	15
8.3 紛争解決プロセスに対する満足度の評価	15
8.4 マネジメントレビュー	15
8.5 継続的改善	16
附属書 A (参考) 紛争解決方法に関する手引	17
附属書 B (参考) JIS Q 10001, JIS Q 10002 及び JIS Q 10003 の相互関係	19
附属書 C (参考) 紛争解決手続への参加の同意に関する手引	20
附属書 D (参考) アクセスの容易性に関する手引	22
附属書 E (参考) 適切性に関する手引	24
附属書 F (参考) 公正性に関する手引	26
附属書 G (参考) 力量に関する手引	28
附属書 H (参考) 適時性に関する手引	29
附属書 I (参考) 透明性に関する手引	30
附属書 J (参考) 提供者の選定に関する手引	31
附属書 K (参考) 紛争解決プロセス方針に関する手引	32
附属書 L (参考) 紛争解決プロセスの設計要素に関する手引	33
附属書 M (参考) 紛争解決プロセスのフローチャート	34
解 説	36

## 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 10003:2010** 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

# 品質マネジメント—顧客満足— 組織の外部における紛争解決のための指針

## Quality management—Customer satisfaction— Guidelines for dispute resolution external to organizations

### 0 序文

この規格は、2018年に第2版として発行されたISO 10003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、製品及びサービスに関連する苦情に対する効果的かつ効率的な“外部における紛争解決プロセス”を、計画、設計、開発、運用、維持及び改善するための手引を示す。組織が苦情を内部的に救済しない場合、外部における紛争解決手続が、救済の道を提供する。

なお、多くの苦情は、更に時間のかかる、より敵対的な手順を必要とすることなく、組織内で解決される可能性がある。

**注記 1** 組織には、JIS Q 10002と整合した、効果的かつ効率的な内部苦情対応プロセスを開発することを推奨する。

**注記 2** この規格では、次のような用語を用いる。

— “外部における紛争解決手続”は、組織が、裁判手続によらずに製品に関連する紛争を解決するために、組織以外の第三者に提供させる手続を意味する。例えば、和解の仲介、あっ（幹）旋、調停、仲裁などがある（附属書 A 参照）。

— “外部における紛争解決プロセス”は、組織が、紛争解決手続によって製品及びサービスに関連する紛争を解決するために行う一連の活動を意味する。

— “解決内容”は、紛争解決手続の開始後に、紛争に関してなされる和解又は裁断的判断に含まれる、救済及びその条件を意味する。

なお、“外部における”は略されることがある。

紛争を解決する方法は様々であり、また、それらを説明する用語も様々である。これらの方法には、交渉促進的なもの、勧告的なもの、又は裁断的なものがある（附属書 A 参照）。それぞれの方法は、単独で使用することも、連続して使用することもできる。

この規格は、次に示す目的を達成するために適用できる。

- a) 紛争解決プロセスを設計し、苦情申出者に対して、どのような条件で紛争解決手続を提案するかを決める。
- b) 組織の特定のニーズ及び期待を満たすことのできる紛争解決手続提供者（以下、提供者という。3.9 参照）を選択する。