

JIS

サービス規格の開発－ 消費者問題への対処方法指針

JIS Y 0076 : 2021
(ISO/IEC Guide 76 : 2020)
(主婦連合会/JSA)

令和 3 年 12 月 20 日 制定

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)	安 部 泉	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
	市 川 直 樹	国立研究開発法人産業技術総合研究所
	大 瀧 雅 寛	お茶の水女子大学
	奥 野 麻衣子	三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社
	木 村 一 弘	国立研究開発法人物質・材料研究機構
	椎 名 武 夫	千葉大学
	寺 家 克 昌	一般社団法人日本建材・住宅設備産業協会
	清 家 剛	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
	渡 田 滋 彦	一般財団法人日本船舶技術研究協会
	中 川 梓	一般財団法人日本規格協会
	奈 良 広 一	長野計器株式会社
	久 田 真	東北大学
	廣 瀬 道 雄	一般社団法人日本鉄道車輛工業会
	藤 本 浩 志	早稲田大学
	星 川 安 之	公益財団法人共用品推進機構
	細 谷 恵	主婦連合会
	松 橋 隆 治	東京大学
	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
	山 田 陽 滋	名古屋大学
	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：令和 3.12.20

官 報 掲 載 日：令和 3.12.20

原 案 作 成 者：主婦連合会

(〒102-0085 東京都千代田区六番町 15 主婦会館プラザエフ TEL 03-3265-8121)

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 050-1742-6017)

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
1 適用範囲	1
2 引用規格	2
3 用語及び定義	2
4 この規格の利用	5
4.1 サービスの消費者利益	5
4.2 構造	5
4.3 この規格を利用する利点	5
5 規格の作成作業を開始する前に	5
6 対処すべき重要な消費者原則	7
6.1 一般	7
6.2 選択肢	8
6.3 アクセス	8
6.4 情報	8
6.5 安全	8
6.6 救済	9
6.7 持続可能性	9
6.8 代表	9
6.9 品質	9
6.10 プライバシー及びデータ保護	10
7 サービスの共通要素にまたがる消費者原則の適用方法	10
7.1 一般	10
7.2 サービス提供の段階	10
7.3 サービスの共通要素	10
7.4 消費者の質問	11
附属書 A (参考) 消費者問題のチェックリスト—即時の又は一回限りのサービスの例	13
附属書 B (参考) 消費者問題のチェックリスト—継続中の契約サービスの例	16
参考文献	19
解 説	20

まえがき

この規格は、産業標準化法第 12 条第 1 項の規定に基づき、主婦連合会及び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制定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、経済産業大臣が制定した日本産業規格である。

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。

サービス規格の開発－消費者問題への対処方法指針

Development of service standards— Recommendations for addressing consumer issues

0 序文

この規格は、2020年に第2版として発行されたISO/IEC Guide 76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参考事項は、対応国際規格にはない事項である。

0.1 消費者は、規格開発プロセスにおける主要なステークホルダーである。この規格は、消費者代表が規格開発プロセスに直接参加できない場合でも、サービス規格作成者が消費者の視点を理解する機会を与えるものである。この規格は、全てのサービス規格の作成及び改正に関与する全ての者が利用することを意図している。

0.2 サービスを対象とした規格の開発は、増加の一途である。これは、先進国及び途上国双方の経済にとってサービスの重要性が高まっていることを反映している。消費者は、多くのサービスのエンドユーザである。事業を成功させるためには、主要な消費者問題に対処したサービスを提供することが不可欠である。

0.3 消費者のニーズを考慮に入れることは、サービスがよくないことによる顧客の苦情及び事業コストの削減につながる可能性が高い。

0.4 消費者は、多様なニーズ及び特性をもつ個人である。この規格は、規格作成者が、状況又は能力にかかわらず、子ども、高齢者、障害のある人、民族的・文化的背景の異なる人、病気、死別、その他個人的事情によって、ぜい（脆）弱な状況にいる人など、様々なニーズをもつ人を含む全ての消費者のニーズを考慮に入れたサービス規格を作成することを可能にする。

注記 開発中のISO 22458は、包括的なサービスを対象としている。

0.5 消費者は、多様なニーズ及び特性をもつ個人であるが、まとめていえば、世界中の市民の全てである。この規格に従って作成された規格は、企業が倫理及び環境問題を含む世界的なレベルでの社会的関心事項に対処するのに役立つ。

1 適用範囲

この規格は、サービス規格の作成において、消費者のニーズをどのように満たしていくかについての指針を示す。この規格は、サービス規格の開発に関与する全ての人が利用することが可能であり、また、どのようなサービスにも適用可能である。