



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 : 2015

(ISO 10002 : 2014)

(JSA)

平成 27 年 11 月 20 日 改正

日本工業標準調査会 審議

(日本規格協会 発行)

日本工業標準調査会標準第一部会 適合性評価・管理システム規格専門委員会 構成表

	氏名	所属
(委員長)	棟 近 雅 彦	早稲田大学
(委員)	阿 部 隆	一般社団法人日本鉄鋼連盟
	石 飛 博 之	国立研究開発法人国立環境研究所
	岩 本 佐 利	一般社団法人日本電機工業会
	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
	太 田 秀 幸	独立行政法人製品評価技術基盤機構
	奥 野 麻衣子	三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社
	椛 島 裕美枝	イオン株式会社
	木 村 昌 司	一般社団法人日本建設業連合会
	小 林 憲 明	一般財団法人日本品質保証機構 (日本マネジメントシステム認証機関協議会)
	新 見 裕 一	公益財団法人医療機器センター
	水 流 聡 子	東京大学
	中 川 梓	公益財団法人日本適合性認定協会
	長谷川 幸 生	一般財団法人日本船舶技術研究協会
	平 岡 靖 敏	一般財団法人日本規格協会
	二 木 幹 夫	一般財団法人ベターリビング
	細 谷 恵	主婦連合会
	松 本 芳 彦	一般社団法人日本化学工業協会
	矢 野 忠 行	一般財団法人日本品質保証機構 (JIS 登録認証機関協議会)
	山 田 秀	筑波大学

主 務 大 臣：経済産業大臣 制定：平成 17.6.20 改正：平成 27.11.20

官 報 公 示：平成 27.11.20

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：日本工業標準調査会 標準第一部会 (部会長 酒井 信介)

審議専門委員会：適合性評価・管理システム規格専門委員会 (委員長 棟近 雅彦)

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、日本工業規格は、工業標準化法第 15 条の規定によって、少なくとも 5 年を経過する日までに日本工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
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 10003 との関係	2
1 適用範囲	2
2 引用規格	3
3 用語及び定義	3
4 基本原則	4
4.1 一般	4
4.2 公開性	4
4.3 アクセスの容易性	4
4.4 応答性	4
4.5 客観性	4
4.6 料金	4
4.7 機密保持	5
4.8 顧客重視のアプローチ	5
4.9 説明責任	5
4.10 継続的改善	5
5 苦情対応の枠組み	5
5.1 コミットメント	5
5.2 方針	5
5.3 責任及び権限	5
6 計画及び設計	6
6.1 一般	6
6.2 目標	6
6.3 活動	7
6.4 経営資源	7
7 苦情対応プロセスの実施	7
7.1 コミュニケーション	7
7.2 苦情の受理	7
7.3 苦情の追跡	7
7.4 苦情の受理通知	8
7.5 苦情の初期評価	8
7.6 苦情の調査	8
7.7 苦情への対応	8