

はじめに

経済社会の発展とそれに伴う経済活動のグローバル化、活発な人の往来、これらを支える情報インフラの高性能化により、世界中で製品・サービス取引が拡大され、多様化・複雑化してきた。それに伴い、消費者関連のトラブルへの対応や解決が大きな課題となっている。

これらをふまえて、苦情対応に関する国際ルール作りがISO/COPOLCOで議決された。

ISOでは2004年に顧客満足—苦情対応に関する初めての国際規格として、ISO 10002:2004を発行した。また、この“一致規格”として日本の国家規格JIS Q 10002:2005「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」が制定された。この規格の解説書として、鍋嶋詢三編著「ISO 10002:2004/JIS Q 10002:2005苦情対応のための指針規格の解説」（日本規格協会発行）を2005年に出版した。また、この規格の一層の普及促進のために、公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）では、ACAP研究所JIS研究会編「ISO 10002/JIS Q 10002苦情対応マネジメントシステム構築のためのガイドライン」（日本規格協会発行）を2009年に出版した。これらの書籍は、当規格を導入し、苦情対応マネジメントシステムを構築しようとする多くの企業・組織にとって役立つ手引きになった。

しかしながら、上記ガイドライン書籍出版から12年が経過する中で、ISOマネジメントシステムや関連する分野で、下記の大きな改正や動きがあった。

- ・ ISO 26000:2010/JIS Z 26000:2012「社会的責任に関する手引き」が制定された。この中で7つの中核主題のうち、6番目の消費者課題での紛争解決では、ISO 10001、10002、10003の活用を示している。この規格の考えを取り入れて、日本経済団体連合会（以下「経団連」と略す）は企業行動憲章を改定した。
- ・ ISO 31000:2009/JIS Q 31000:2010はISO 31000:2018/JIS Q 31000:2019「リスクマネジメント—指針」に改正された。これに伴い多くのISOマネジメントシステム規格がリスク規定を追加し、改正された。
- ・ ISO 9001:2008/JIS Q 9001:2008はISO 9001:2015/JIS Q 9001:2015「品質マネジメントシステム—要求事項」に改正された。これに伴い、このファミリー規格であるISO 10002:2014/JIS Q 10002:2015はISO 10002:2018/JIS Q 10002:2019に改正された（第3版改正）。同時にISO 10001とISO 10003も改正された。
- ・ これらISOのマネジメントシステム体系が、各々関連しながら整備・強化された。
- ・ 一方、国連では2015年に、持続可能な社会の実現に向けた国際統一目標であるSDGs（持続可能な開発目標）が採択された。この理念を受けて経団連は2017年11月に企業行動憲章のサブタイトルを「持続可能な社会の実現のために」へ変更する第5回改定を行った。
- ・ JIS法の改正。国際市場における国際標準化（ISO等）の対象分野が拡大してきた。この動向に対応して「日本工業規格」は「日本産業規格」に、法律名は「工業標準化法」から「産業標準化法」に改正され、2019年7月に施行された。標準化の対象を、データ、サービス、経営管理等にまで拡大した。このことは、ISO 9000:2015やISO 10002:2018において、従来「製品」としていた表記を「製品及びサービス」とした

ことにも連動している。

企業経営においても、これらの変化や動向をとらえつつ、多くの企業が顧客志向の経営を標榜するようになった。しかし、このような中でも顧客満足—苦情対応に関する、唯一の国際規格と日本の国家規格であるJIS Q 10002については、これまで日本では約110社超の企業（組織）が自己適合宣言したに過ぎず（ACAP調べ）、当規格が十分に普及・浸透しているとはまだ言えない状況にある。

そこでこのたび、JIS Q 10002:2019の規格改正（第3版）に対応して、2009年発行の上記書籍を全面改訂し、内容を充実させた改訂版を出版することとした。

主に充実させた点は下記のとおりである。

- ・ JIS Q 10002:2019 の全箇条を掲載し、詳細な解説を新規に記載した。また、適合性の条件と運用上のポイントを全面的に改訂した。
- ・ 苦情対応マネジメントシステム構築のための手順について、詳細な解説を新たに加えた。
- ・ 巻末に、上記の手順に沿った導入に役立つ、ACAP 開発の資料を添付した。

本書が、当規格に基づく苦情対応マネジメントシステムの社内（組織）への導入を検討している方々にとって、有益な手引書となることを確信している。

2021年9月
執筆者一同

目次

はじめに.....	3
第1章 ISO 10002/JIS Q 10002 の概要	6
1. ISO 10002/JIS Q 10002 規格制定の背景と目的.....	6
2. ISO 10002/JIS Q 10002 規格制定の経緯.....	8
3. ISO 10002/JIS Q 10002 規格の特徴.....	9
4. その他の関連規格の発行・改正及び関連法規の改正と動向.....	12
第2章 ガイドラインの位置づけと適合性評価の条件	18
1. 本書の見方.....	18
2. 本ガイドラインの位置づけ.....	18
3. 本ガイドラインの構成.....	18
4. 規格に適合していると判断するための条件.....	19
5. 「4 基本原則」における適合の考え方.....	19
第3章 ISO 10002/JIS Q 10002 逐条解説と規格適合性のガイドライン	20
0. 序文(Introduction).....	20
1. 適用範囲(Scope).....	23
2. 引用規格(Normative references).....	24
3. 用語及び定義(Terms and definitions).....	24
4. 基本原則(Guiding principles).....	28
5. 苦情対応の枠組み(Complaints-handling framework).....	36
6. 計画、設計及び開発(Planning, design and development).....	44
7. 苦情対応プロセスの運用(Operation of complaints-handling process).....	49
8. 維持及び改善(Maintenance and improvement).....	57
第4章 ISO 10002/JIS Q 10002 苦情対応マネジメントシステム構築のための手順	68
1. トップマネジメントの構築意向確認とコミットメントの確保.....	68
2. 基本コンセプトの設定.....	72
3. タスクフォースの編成.....	72
4. システム構築の作業.....	73
5. 自己適合宣言.....	78
6. 継続的改善と毎年のスパイラルアップ.....	79
<巻末 添付>	81
JIS Q 10002:2019 規格の「附属書(参考)」(D・F・G・I・J).....	82
参考1. JIS Q 10002 へのお誘い.....	90
参考2. 消費者対応部門進化度合いマトリックス.....	92
参考3. JIS Q 10002 導入にあたってのトップへの説明資料.....	94

4. 基本原則(Guiding principles)

JIS Q 10002:2019(ISO 10002:2018)

4 基本原則

4.1 一般(General)

効果的かつ効率的な苦情対応のために、**4.2～4.15**の基本原則を遵守することが望ましい。

[解 説]

苦情対応の基本原則として、実際に苦情対応を行うに当たり、重視しなければならない“透明性”“アクセスの容易性”“応答性”などを規定している。

[適合性の条件]

苦情対応においては、規格の**4.2～4.15**の基本原則を遵守することを規定していること。

[運用上の Point]

社内規程に「**14の基本原則**」を規定することが望ましい。

JIS Q 10002:2019(ISO 10002:2018)

4.2 コミットメント(Commitment)

組織は、苦情対応プロセスを定め、実施することを、積極的にコミットメントすることが望ましい。

[解 説]

- ・ ISO の原文は「should actively committed to ……」である。「積極的にコミットする」が本来正しい訳である。
- ・ 第3版改正で、基本原則の初めに新たに規定された。最も重要な原則。
- ・ コミットメントとは、トップマネジメントが「実行を約束した決意」である。対応の方針やプロセスを定め、社内・外のすべてに表明することが肝要である。

[適合性の条件]

- ・ 苦情対応方針を広く公開すること。
- ・ 社内の方針や規程として制定し、周知だけでなく、ホームページや会社案内等で広く公開すること。

JIS Q 10002:2019(ISO 10002:2018)

4.3 対応能力(Capacity)

苦情対応のために、十分な経営資源を準備し、配置するとともに、効果的かつ効率的にマネジメントすることが望ましい。

[解 説]

- ・ 第3版改正で、基本原則に新たに規定された。
- ・ よりよい苦情対応のためには、対応する人材、設置・環境等、財務的支援、情報と設備等の経営資源を十分準備することが重要である。人材には、教育・研修投資も必要である。

[適合性の条件]

- ・ 顧客満足が得られる十分な経営資源を準備し、かつ効果的・効率的な運営がなされていること。

[運用上の Point]

- ・ 組織の規模や財務上・経営上の要求にかなうレベルでの経営資源の投入が肝要である。
- ・ 小規模組織が大きなコンピュータ設備を導入するようなことではなく、その組織なりの効果的、効率的運営ができる経営資源の投入を意味する。

第4章 ISO 10002/JIS Q 10002 苦情対応マネジメントシステム構築のための手順

<構築手順概要>

主要手順
1. トップマネジメントの構築意向確認とコミットメントの確保 (1) 主担当部門での準備事項 (2) お客様対応担当役員への説明と認識共有 (3) トップマネジメントへの提案と承認 (4) 経営会議等での説明と承認、全社導入の意思確認
2. 基本コンセプトの設定 (1) 目的の確認 (2) 目標の設定 (3) 適用範囲の決定
3. タスクフォースの編成 (1) 準備チーム (2) 内部監査
4. システム構築の作業 (1) 現状把握 (2) マネジメントシステムとしての苦情対応体制の構築・定着 (3) 規程・手順書の未整備部分の補強と周知 (4) 経営会議報告 (5) 関連部門への説明 (6) 社内教育 (7) システムの運営とモニタリング (8) 内部監査 (9) 苦情対応プロセスのマネジメントレビュー
5. 自己適合宣言 (1) 規格適合性の表明 (2) 規格適合性の考え方 (3) 自己適合宣言の方法
6. 継続的改善と毎年のスパイラルアップ (1) 継続的改善 (2) 適合宣言の有効性の継続

<構築手順の解説>

当規格に準拠した苦情対応マネジメントシステムを構築し、規格への適合性を評価して自己適合宣言するための手順を、以下に解説する。

1. トップマネジメントの構築意向確認とコミットメントの確保

当解説本の「はじめに」に記載した通り、重要なことは、当規格がマネジメントシステ