

## ISO10002(苦情対応マネジメントシステム) 9つの「基本原則」

- 4.1 一般      4.2 公開性      4.3 アクセスの容易性  
4.4 応答性      4.5 客観性      4.6 料金      4.7 機密保持  
4.8 顧客重視のアプローチ      4.9 説明責任      4.10 継続的改善

### 4.1 一般

効果的な苦情対応のために、4.2～4.10の基本原則を遵守することが望ましい。

### 4.2 公開性

苦情申し出方法及び申し出先についての情報は、顧客、要員及びその他の利害関係者に広く公開することが望ましい

### 4.3 アクセスの容易性

苦情対応プロセスは、すべての苦情申出者が容易にアクセスできることが望ましい。  
苦情の申し出及び解決の詳細について情報を入手できるようにすることが望ましい。  
苦情対応プロセス及びサポート情報はわかりやすく、使いやすいことが望ましい。  
情報はわかりやすい言葉にすることが望ましい。  
製品がいかなる言語又は形式で販売され又は提供されようとも、苦情申し出に関する情報及び支援については、どんな苦情申出者も不利益を被ることがないように、大きな文字の印刷物、点字印刷物、音声テープなどの代替形式を含め、利用できるようにすることが望ましい(附属書 B 参照)

### 4.4 応答性

苦情の受理は、その旨を直ちに苦情申出者に通知することが望ましい。  
苦情は、その緊急度に応じて迅速に対処することが望ましい。例えば、重大な健康及び安全問題は、直ちに対応することが望ましい。  
苦情申出者には、丁寧な対応をし、苦情対応プロセスにおける苦情対応の進捗状況を適時知らせることが望ましい。

#### 4.5 客観性

苦情はそれぞれ、苦情対応プロセス全体を通じて、公平で客観的かつ偏見のない態度で対応することが望ましい（附属書 C 参照）。

#### 4.6 料金

苦情対応プロセスへアクセスするときは、苦情申出者に対して、料金を請求しないことが望ましい。

#### 4.7 機密保持

苦情申出者個人を特定できる情報は、組織内での苦情対応の目的に限り、必要なところで利用可能とすることが望ましい。  
また、顧客又は苦情申出者が、その公開について明確に同意しない限り、この情報を公開しないように、積極的に保護することが望ましい。

#### 4.8 顧客重視のアプローチ

組織は、顧客重視のアプローチを適用し、苦情を含めたフィードバックを積極的に受け入れ、自らの行動によって、苦情の解決についてコミットメントを示すことが望ましい。

#### 4.9 説明責任

組織は、苦情対応に関する組織の対応並びに決定についての説明責任及び報告の実行について明確に確立することが望ましい。

#### 4.10 継続的改善

苦情対応プロセス及び製品品質の継続的改善は、組織の永続的な目的であることが望ましい。