



# News Release

すてきな未来応援します

**フコク生命**

©2022 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO. L630678

「ハローキティ」はフコク生命のイメージキャラクターです。

2022年11月22日  
富国生命保険相互会社

## 苦情対応マネジメントシステムに関する 「ISO10002/JIS Q 10002:2019」への自己適合再宣言について

富国生命保険相互会社（代表取締役社長 米山好映、以下「フコク生命」）は、2015年9月1日付で苦情対応マネジメントシステムに関する国際規格である「ISO10002/JIS Q 10002:2015」（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）に適合した苦情対応マネジメントシステムが構築されていることを宣言いたしました。

この度、最新となる規格「ISO10002/JIS Q 10002:2019」への適合を確認したため、2022年11月22日付で同規格の自己適合再宣言を行います。フコク生命は、今後もお客さまの「声」を経営改善に活かしていくことにより、“お客さま基点”で最優のサービスを提供し、お客さまのさらなる満足と信頼につながる活動を実践してまいります。

### 【ISO10002 について】

2004年7月に国際標準化機構により発行された苦情対応マネジメントシステムの国際規格であり、以下4点を中心に、苦情対応における組織の指針が定められています。

- ① 経営トップの消費者志向についての強い意志
- ② その意志に基づいた苦情対応プロセスの運営
- ③ 消費者対応に関する経営トップのコミットメント
- ④ 経営トップの意志を反映したマネジメントシステムの運用

## 自己適合宣言書

発行者の名称	富国生命保険相互会社
発行者の住所	東京都千代田区内幸町2-2-2
宣言の対象	苦情対応における業務プロセス
適合の表明	弊社の苦情対応プロセスは、JIS Q 10002:2019に適合していることを宣言します。
対象文書	規格番号 JIS Q 10002:2019 表題 JIS Q 10002(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)
制定日	2022年11月22日
代表者の署名	富国生命保険相互会社 代表取締役社長 米山 好映
発行場所・発行日	上記に同じ 2022年11月22日
問合せ先	富国生命保険相互会社 お客さま相談室 電話0476-47-5111(代表)

この文書はJIS Q 17050-1:2005に基づき作成された自己適合宣言書である。

弊社は2015年9月1日にJIS Q 10002:2015に対する自己適合宣言を行いました。  
このたび最新となる上記規格への適合を確認したものです。