

ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社 御中

2020年1月30日

公益社団法人 消費者関連専門家会議



### 第三者意見書

ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社におけるお客さま対応／苦情対応  
マネジメントシステムの ISO 10002/JIS Q 10002 規格への適合に関する確認

ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社（以下ニッセイ・ウェルス生命と略す）は、お客さまとそ  
のご家族から信頼される会社であり続けるために役員・社員が高い倫理観に基づき、実践すべき行  
動を示した行動・倫理規範を定め、これに沿って生命保険事業を運営しています。このたび、お客  
さま対応／苦情対応に関して、ISO 10002/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」規格（以下 ISO/JIS Q 10002 規格または当規格と略す）への自己適合  
宣言を行うにあたり、公益社団法人消費者関連専門家会議（以下ACAPと略す）は当規格への適  
合性についての第三者意見書発行の要請を受けました。

ACAPはこの要請に対し、ニッセイ・ウェルス生命のお客さま対応／苦情対応マネジメントシ  
ステムを対象に、ISO/JIS Q 10002 規格に沿ったトップマネジメントの考え方、社内関連文書、関  
連部門での業務運営について審査を実施いたしました。

審査結果は下記の通りです。

【Ⅰ】 審査期間 : 2019年7月～2020年1月

【Ⅱ】 審査内容と評価 :

1. トップマネジメントは ISO/JIS Q 10002 規格に基づくお客さま対応体制構築に積極的であり、  
「行動・倫理規範」「苦情対応取組姿勢」を示し、お客さまの声を積極的に経営に反映させ、  
お客さま満足向上を目指す事業を運営しています。
2. お客さま対応／苦情対応に関連する社内規程類は、当規格に準拠しています。
3. お客さま対応／苦情対応に関連する業務は、社内規程類に則り運営されています。
4. 社内のお客さま対応／苦情対応の体制は、コンプライアンス統括部を中心に、全社で整えら  
れています。
5. 社内の苦情対応に関わる情報は、コンプライアンス委員会での分析を通して改善に向け効果  
的に活用されています。
6. お客さま対応／苦情対応に関して、当規格に適合した監視や内部監査が実施されています。
7. 社長が出席するマネジメントレビューが年1回定期的実施され、常に改善が図られており  
PDCAサイクルが機能しています。

【Ⅲ】 適合性判定結果 :

上記の審査確認により、ACAPはニッセイ・ウェルス生命のお客さま対応／苦情対応マネ  
ジメントシステムが ISO/JIS Q 10002 規格に準拠して実行されていることを確認し、当規格に  
適合していると判定いたします。

以上