

2017年4月3日

各位

株式会社 三井住友銀行

苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO 10002」自己適合宣言について

株式会社三井住友銀行（頭取：高島 誠、以下「三井住友銀行」）は、苦情対応に関する国際規格「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）」に適合したお客さまの声対応の仕組みを構築し、4月1日付で同規格への適合を宣言いたしました。

当行では、「お客さまに、より一層価値あるサービスを提供し、お客さまと共に発展する」という経営理念や、株式会社三井住友フィナンシャルグループ（取締役社長：國部 毅）が制定した「フィデューシャリー・デューティー宣言」（1）を踏まえ、お客さまの声ひとつひとつを真摯に受け止め、お客さまの声を積極的に経営に活かす取組みを行ってまいりました。

この度、「ISO 10002」自己適合宣言を行い、お客さまの声を起点とする商品・サービス・業務改善の仕組みの高度化を目指すことにより、これまで以上に「お客さまの声」に耳を傾けるとともに、頂いた声を業務品質の改善やお客さま満足度向上に活かす活動をより一層推進し、「お客さま本位」のサービスの更なる向上に取り組んでまいります。

（1）株式会社三井住友フィナンシャルグループが資産運用・資産形成事業における「お客さま本位」の取組方針として制定したものの

自己適合宣言書

1. 発行者 株式会社三井住友銀行
2. 発行者住所 東京都千代田区丸の内一丁目1番2号
3. 宣言の対象 国内業務における苦情対応業務プロセス
4. 適合の表明

上記宣言の対象は、次の文書の要求事項に適合していることを宣言いたします。

規格番号 JIS Q 10002:2015（ISO 10002:2014）  
表題 「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」  
（Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations）

5. 発行日 2017年4月1日

株式会社三井住友銀行  
頭取兼最高執行役員 高島 誠

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す。

当行では、自己適合宣言にあたり、公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）に規格への適合性を「第三者意見書」としていただきました。

《ACAP 発行の「第三者意見書」》

意見書 URL <http://www.smbc.co.jp/cs/resources/pdf/ikensyo.pdf>

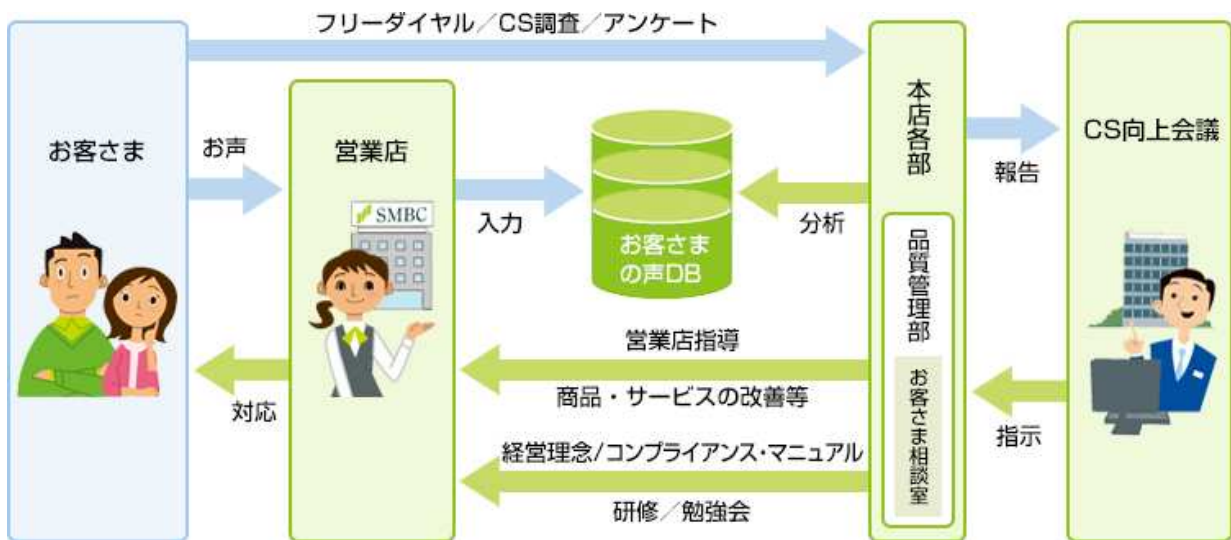
以上

## 【ご参考】

当行のお客さまの声への対応方針

1. お客さまの声に真摯に耳を傾け、真意の把握に努めます。
2. お客さまの立場を尊重し、公正な調査により、迅速、誠実、公平な対応を行います。
3. お客さまへの対応内容・経過は、可能な限り明確に説明します。
4. 必要に応じて、指定 ADR 機関やその他団体と連携し、迅速な解決を図ります。
5. お客さまの声をもとに商品・サービス・業務の継続的改善に努めます。

当行の「お客さまの声」を経営に活かす体制



「ISO 10002」の概要について

ISO 10002 は、2004 年に国際標準化機構（ISO）が 2004 年に発行し、2014 年に一部改正した、組織の苦情対応に関する国際規格で、苦情対応プロセスを適切に構築し、運用するためのガイドラインを示しています。

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」は、ISO 10002 を技術的内容および構成を変更することなく作成した、ISO との一致規格としての日本工業規格で、2005 年に制定、2015 年に改正されました。

本規格は、序文に下記の規格の目的を規定しています。

組織、顧客、苦情申出者及びその他の利害関係者に資するよう意図されており、苦情対応プロセスを通じて得られた情報は、製品及びプロセスの改善につながり、適切に対応した場合には組織の評価が高まることになる。グローバル市場において矛盾のない苦情対応を行うことによって信頼を与える。