重点課題 2　商品や店舗を通じた安全・安心の提供

重点課題の考え方

セブン&アイグループでは、各社の店舗で約300万アイテムの商品を取扱うほか、プライベートブランドとしてさまざまな商品の開発も行っています。そのため、商品の「安全・安心」をはじめとする品質の確保は何よりも重要なものとして取り組んでいます。また、災害などの緊急時でも安心して利用いただける社会インフラとしての役割を担うことも重要な課題であると認識しています。

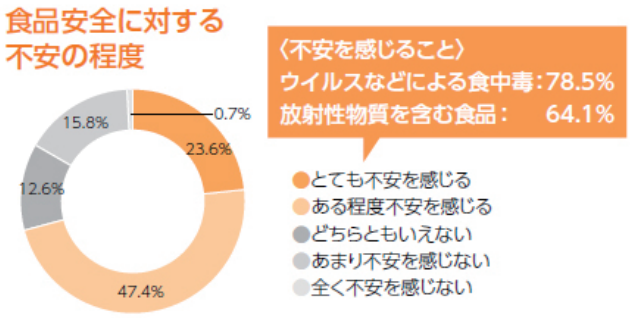
■ 関連する方針

› 品質方針

重点課題の背景

食の安全性

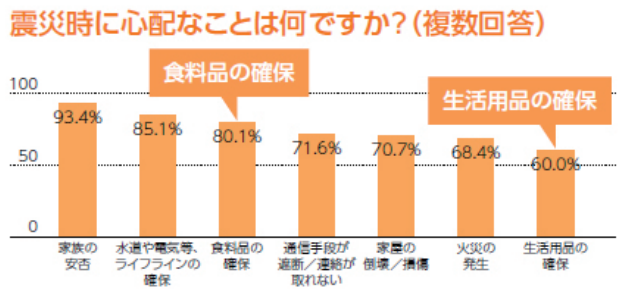
食のグローバル化や、近年の食の安全・安心を脅かす事件・事故が発生する中、原材料管理や食品添加物、残留農薬問題など食の安全性に関する関心が高まっています。特に内閣府による調査では、約7割の人が食品安全について不安を感じると答えており、企業へのさらなる品質管理体制の強化が求められています。



「食品の安全性に関する意識等について」の結果報告書（平成27年）

多発する自然災害

近年、気候変動などの影響もあり、大雨による洪水や地滑りが頻発しています。また、日本列島の位置に由来する大規模地震など、数多くの自然災害の発生が続いています。特に日本は災害により被害を受ける人々が多く、大規模災害が発生したときは、生活に必要な商品・サービスの提供が求められるなどの社会インフラの役割が重要視され、安全・安心な拠点としての事業継続が求められています。



明治安田生命「震災に関するアンケート調査」2011年8月

重点課題の推進体制

本重点課題は、セブン&アイ*HLDGS.* 執行役員コーポレートコミュニケーション管掌を責任者にCSR統括委員会とその傘下の消費者・公正取引部会が、グループ各社・関係部門と連携しながら推進しています。また、情報セキュリティにおいては、グループ情報管理委員会のもと取り組みを推進しています。

SDGsへの貢献

この重点課題に取り組むことで、セブン&アイグループは気候変動などの自然災害が発生した際の安全・安心を確保する生活拠点を提供し、持続可能な開発目標（SDGs）の目標2と3、9、11、13の達成に貢献します。

セブン&アイ*HLDGS.* の取り組み

品質管理体制の構築

安全・安心な商品をお客様に提供するために、国際的な品質・衛生に関する管理マネジメントシステム規格や管理手法の導入に取り組んでいます。

› 詳しくこちら

食品のトレーサビリティ

原材料調達から販売に至るすべての段階で、商品のトレーサビリティ（流通履歴）を積極的に公開しています。

› 詳しくこちら

健康への配慮

お客様のさらなる健康志向に配慮して、食品の添加物の使用を低減し、栄養バランスがとれた食品を提供することに努めています。

› 詳しくこちら

お客様とのコミュニケーション

お客様の立場に立って商品・サービスを改善していくために、グループ各社に「お客様相談窓口」を設けて、ご意見・ご要望などを承り、迅速に対応しています。

› 詳しくこちら

情報セキュリティおよび個人情報保護

グループが取扱う情報資産の適切な安全確保を重要な義務と位置付け取り組んでいます。

› 詳しくこちら

商品・サービスの適切な情報開示

お客様の適切な商品・サービスの選択のために、正確でわかりやすい表示に努め、誤解を与えることがないようにします。

› 詳しくこちら

地域防犯対策

お客様に安全で安心してご利用いただける拠点になるべく、地域の防犯に協力しています。

› 詳しくこちら

災害における支援

地域のライフラインを守ることを使命として災害時においても早期の営業再開と継続に努めています。

› 詳しくこちら

震災復興支援

東日本大震災の復興支援策として、商品の販売を通じた活動をはじめとして、従業員ボランティア、NPOと協働した活動に取り組んでいます。

› 詳しくこちら

重点課題 2　商品や店舗を通じた安全・安心の提供

品質管理体制の構築

セブン&アイ*HLDGS.* は、安全・安心な商品をお客様に提供するために、国際的な品質・衛生に関する管理マネジメントシステム規格や管理手法の導入に取り組んでいます。

グループ各社の品質管理の基盤整備

セブン&アイ*HLDGS.* では、グループの一つの会社で起きた商品事故が、グループ全体に影響を及ぼすことを認識し、品質管理の体制整備を進めています。プライベートブランド「セブンプレミアム」の開発部門をはじめ、食品を扱うグループ会社12社、衣料品・住まいの品を扱うグループ会社10社の品質管理責任者が定期的に集まり、方針や情報を共有することで、事故の未然防止と事故発生時の迅速な対応を強化しています。具体的には、グループ各社において以下のような品質管理の基盤整備を進めています。

品質管理の基盤整備

1. 専門部署として客観的に事故への対応を判断できる体制
2. 重大事故発生時の経営トップへの迅速な報告体制
3. 重大事故発生時の商品回収・販売継続判断のガイドライン策定

「NDF-HACCP認定制度」の運用

セブン-イレブン・ジャパンでは、食品の衛生管理手法であるHACCP※1を1997年から採用するとともに、専用工場の品質管理状況を審査・認定するために、HACCPをもとに設定した約140項目にわたる安全性基準が守られているかを確認しています。その結果を受けて、一定以上の水準であると認められた優良な工場を認定するという「NDF-HACCP認定制度」を運用しています。審査は第三者機関に依頼し、日本デリカフーズ協同組合（NDF）※2がその結果を精査して認証します。また、認定取得後も管理レベルを維持するための審査を実施しています。

そのほか、セブン-イレブン・ジャパンでは、デイリーメーカーを対象に食物アレルギーに関する勉強会を開催し、発症メカニズムや症状の理解を深め、食物アレルギーに関する管理体制の構築を進めています。

※1 HACCP：原材料の受け入れから最終製品までの各工程の危害要因を分析したうえで、危害の防止につながる特に重要な工程を継続的に監視・記録する工程管理システム
※2 日本デリカフーズ協同組合（NDF）：デイリー商品の製造工場における衛生管理レベルの向上や、地区による品質差をなくすために1979年に結成

› セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら

JGAP認証取得

イトーヨーカドーでは、プライベートブランド「顔が見える野菜。」「顔が見える果物。」のさらなる品質管理レベル向上を目的に、農業生産工程管理手法の一つであるJGAP（Japan Good Agricultural Practice）の認証取得に取り組んでいます。

JGAPとは、安全性向上や環境保全を図るために日々の農場管理の中で実践すべき基準を定めたもので、2018年2月末現在、29産地で認証を取得しており、今後も継続して進めていきます。

› イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら

ISO22000の認証取得

ヨークベニマルでは、ヨークベニマル大槻店（福島県郡山市）において、国際的な食品安全マネジメントシステムである「ISO22000」の認証を取得しました。

今後は、ISO22000の認証取得の経験を活かし、各店舗の従業員教育を実施しながらHACCPシステムを全店に導入し、地域のお客様の食卓のさらなる安全・安心を実現するとともに、商品の仕入れから販売までの品質改善により一層努めてまいります。

DNV·GL

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

York Benimaru Co., Ltd. Otsuki store

ISO 22000:2005

ISO9001をふまえた衛生管理

セブン&アイ・フードシステムズでは、衛生管理部門のQC室が品質マネジメントに関わる国際標準規格「ISO9001」の認証を取得しており、このシステムを活用して、店舗での衛生管理と従業員教育に努めています（適用範囲は「店舗における食品衛生管理システムの規格と提供」）。

衛生管理については、誰もが実行できるわかりやすい鮮度管理に重点を置くとともに、QC室による店舗チェックと合わせ、第三者の衛生検査機関による抜き打ちの店舗衛生検査（ふき取り検査）を実施しています。また、店舗従業員への衛生管理研修を定期的に実施することにより、衛生管理のレベルアップを図っています。

› セブン&アイ・フードシステムズの取り組み詳細はこちら

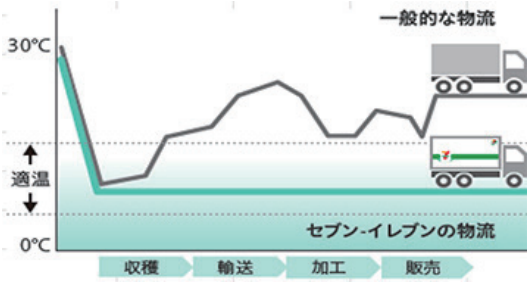
ISO 9001
マネジメントシステム登録証

株式会社　セブン&アイ・フードシステムズ

JQA

コールドチェーン（低温物流網）の導入

セブン-イレブンのオリジナルのデイリー商品（米飯、サンドイッチ、調理パン、サラダ、惣菜、麺類など）には、さまざまな野菜が使われており、その9割以上が国産野菜です。おいしさには鮮度が欠かせないことから、新鮮な国産野菜を使用しています。国産野菜の鮮度を高く保つための仕組みとして、畑で収穫された野菜を商品にして店舗に届けるまで、低温で輸送・加工する「コールドチェーン（低温物流網）」を2005年より導入しています。収穫した野菜は配送車、仕分けセンター、生産工場から、店舗の売場の棚まで一貫した温度管理をしています。また、消費地の近くで収穫した国産野菜を積極的に使用することで、輸送のためのエネルギー使用量を削減しています。



「コールドチェーン（低温物流網）」

放射性物質の検査

セブン&アイグループでは、東日本大震災以後、お問い合わせが増加したことを受け、行政による放射性物質のモニタリング調査を補完するために自主検査を実施してホームページで公開しています。

ヨークベニマルでは、お客様が安心してお買物ができるよう、行政による放射性物質のモニタリング調査を補完することを目的に、社内に「放射能プロジェクト」を設置しています。出店エリア内の主要拠点に放射性物質測定器を備え置き、定期的に社内組織による自主検査を行い、その検査結果をホームページで公開しています。プライベートブランド「三ツ星野菜・果実」の場合、バイヤーが産地に出向き、土壌の検査やサンプルの自主検査を実施し、基準を満たした商品のみを販売しています。

また、イトーヨーカドーの「顔が見える食品。」でも放射性物質検査を実施し、結果をホームページで公開しています。

› イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら
› ヨークベニマルの検査結果はこちら

重点課題 2　商品や店舗を通じた安全・安心の提供

食品のトレーサビリティ

セブン&アイグループは、原材料調達から販売に至るすべての段階で、安全性、信頼性を重視した取り組みとして、商品のトレーサビリティ（流通履歴）を積極的に公開しています。

「顔が見える食品。」「産地が見える商品」

イトーヨーカドーでは、商品の生産地や生産方法、流通経路を正確に把握してお客様にお伝えするプライベートブランド「顔が見える食品。」を販売しています。「顔が見える食品。」は、仕入担当者が適切な栽培・飼育管理がされているかを現地で生産者とともに確認。残留農薬検査をはじめ、土壌や飼料、水質の検査を行い、第三者機関の確認を受けて販売しています。さらに、放射性物質についても、法定を超える厳しい基準で検査を実施しています。生産者や検査結果の情報は、イトーヨーカドーのホームページで公開し、パソコンやスマートフォンなどで確認することができます。「顔が見える食品。」は、2018年2月末現在で野菜、果物、肉、たまご、魚と生鮮食品全体で233アイテムを取扱っています。

また、ヨークベニマルでは、自社のホームページに「ヨークベニマルの産地が見える商品」というコーナーを設けて、自社が厳選した生鮮食品の産地や特徴、生産工程、生産者などの情報を発信しています。2018年2月末現在、約30アイテムを取扱っています。

› イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら

› ヨークベニマルの取り組み詳細はこちら

生産者情報の公開方法（イトーヨーカドーの例）

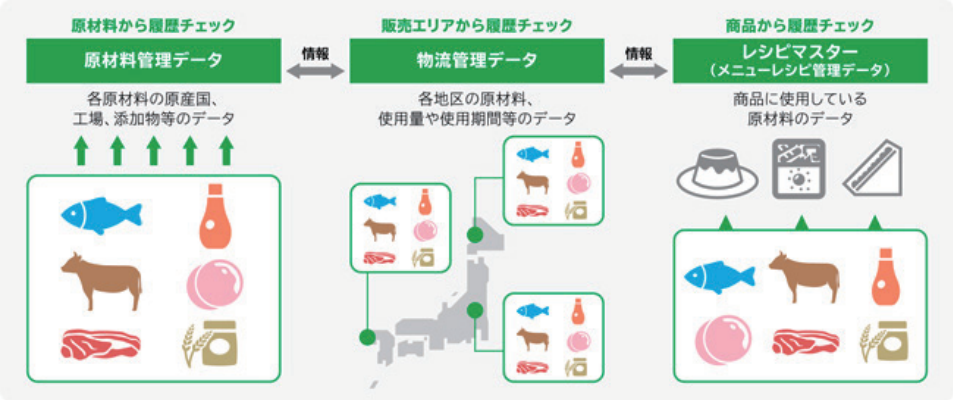
生産履歴を集中管理

セブン-イレブン・ジャパンでは、米飯や惣菜などのデイリー商品は1メニュー当たり平均40種類の原材料（調味料を含む）を使用しています。こうした個々の商品を管理し、どの工場でつくられ、どのような原材料がどの地区で使用されているのかを正確に把握するために、約160の専用工場の情報をすべてデータベースで管理し、店舗のPOSデータと連動させて、商品の原材料産地から店頭に並ぶまでの生産履歴を管理しています。これにより、万が一原材料などに問題が見つかった場合でも、即座に対応することができます。さらに、商品に含まれるアレルギー物質や添加物の有無も確認し、万全を期して販売しています。

また、全工場で使用する原材料や包装容器の使用量も正確に把握できるため、過剰な生産を抑えるなど、廃棄物削減に役立っています。加えて、品種の混同を防ぐための米のDNA検査や、放射性物質の検査を自主的に実施しています。

› セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら

原材料の生産履歴管理の仕組み



重点課題 2　商品や店舗を通じた安全・安心の提供

健康への配慮

セブン&アイ*HLDGS.* は、肥満、糖尿病、メタボリックシンドローム、栄養不足など、健康と栄養への注目が高まっている中、お客様のさらなる健康志向に配慮して、食品の添加物の使用を低減し、栄養バランスがとれた食品を提供することに努めています。

食品添加物の使用低減

セブン&アイ*HLDGS.* では、健康に配慮した商品を提供するために、食品の添加物の使用低減に取り組んでいます。例えば、セブン-イレブンのおにぎりやお弁当などのオリジナルデイリー商品（約2,000アイテム）や、イトーヨーカドーの店内製造の惣菜・弁当・寿司では合成着色料と保存料を使用していません。

さらに、セブン-イレブンでは、2007年から過剰に摂取するとカルシウムの吸収を阻害する恐れがあるといわれている「リン酸塩」を、オリジナル商品のサンドイッチ類に使用するハム・ソーセージから排除しました（約30アイテム）。また、心臓疾患のリスクを高めるといわれるトランス脂肪酸の低減について、原材料メーカーと連携した独自の取り組みを続けています。消費者庁の「トランス脂肪酸の情報開示に関する指針」に基づき、代表的な商品については、ホームページで飽和脂肪酸、トランス脂肪酸、コレステロールの含有量を開示しています。

トランス脂肪酸低減の推移

（例）味わいコッペ（いちごジャム＆マーガリン）100gあたりの含有量

2005年	2007年	2012年	2018年
1.86g	0.18g	0.15g	0.11g

› セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら

医師や管理栄養士が監修した健康的なお食事の提供

セブン-イレブンのお食事お届けサービス「セブンミール」では、医師や管理栄養士が献立の構成や栄養成分などを監修し、カロリーや塩分を調整した栄養バランスの良い健康的なお食事をお届けしています。また、保存料や合成着色料を使用せず、おいしさを追求して飽きのこない「本格的な味」「家庭の味」を目指し、商品開発を行っています。

セブンミール「おまかせ御膳」（日替わりのお弁当）

健康への配慮

セブン-イレブン・ジャパンでは、2018年3月より、全国のセブン-イレブン店舗において、『カラダへの想いこの手から』のキャッチフレーズを新たに採用し、「安全・安心・健康」にこだわった商品の展開を強化しています。昨今、「健康を意識した食事をとりたい」というニーズが高まる中、レタス1個分の食物繊維量が摂取できる食材を使用した商品や、1日に必要な野菜摂取量の1/2以上※を使用した商品に対し、『カラダへの想いこの手から』マークを添付して、お客様への訴求を強化しています。今後もカテゴリー・品揃えを拡充していく予定です。

※「健康日本21（第二次）」では野菜摂取量の目安値を1日当たり平均摂取量350gとしています。

サプライチェーンを通した健康食品の開発

セブン&アイ*HLDGS.* は、グループのプライベートブランド商品である「セブンプレミアム」において、原材料調達から商品開発、品質管理まで一貫した体制で製造しています。

「セブンプレミアム」の商品開発については、対象となる商品に最適なお取引先とグループの商品開発部門でチームを組み、それぞれの専門家の情報やノウハウを結集させて商品を開発する「チームマーチャンダイジング」の手法を採用しています。このチームの中には、栄養や健康に関する専門家を抱えるお取引先や、研究開発センターを所有しているお取引先も含まれています。

「セブンプレミアム」の商品開発には、7つのこだわりを設定しており、その中の一つに「健康応援」を掲げ、お客様の健康的な生活を応援する商品の開発を行っています。

セブンプレミアムの「7つのプレミアム」

1.「安全・安心」	厳選された原材料を衛生的な工場で製造。
2.「おいしい」	みんなが「おいしい」と認めた味だけ。
3.「地域の味」	地元の味が、やっぱり一番。
4.「最高の技術」	優れた技術を持つメーカーと共同開発。
5.「ユニバーサルデザイン」	読みやすく、わかりやすい表示、デザイン。
6.「健康応援」	商品の前面にカロリー表示。
7.「リーズナブル・プライス」	毎日お求めやすいお値段で。

健康食品の一例

「セブンプレミアムそのまま飲める炭酸水プラス490ml」
難消化性デキストリン（食物繊維として）5gを含んだ、特定保健用食品。

栄養成分・アレルギー情報の表示

セブン&アイ*HLDGS.* は、プライベートブランドである「セブンプレミアム」について、適切な栄養成分表示に努めています。「エネルギー」「たんぱく質」「脂質」「炭水化物」「食塩相当量」などの栄養成分表示を行う※ほか、一部商品については、任意表示である「飽和脂肪酸」「トランス脂肪酸」「コレステロール」などの表示も行っています。また、カロリーについては、お客様が商品選択時に目に付きやすいよう、多くの商品について前面に表示しています。

また、セブン＆アイグループでは、アレルギー体質の方にも安心して商品を選んでいただけるよう、お取引先から仕入れた商品はもちろん、店内調理品についてもどの商品にどのアレルギーの材料が含まれているのか、お客様にわかりやすい表示をするように努めています。さらに、食品衛生法で表示が義務づけられているアレルギー物質に加えて、表示が推奨されている品目についても表示しています。

例えば、セブン-イレブンの店内調理商品（ホットスナック・おでん・中華まん）と、デニーズで提供しているメニューについては、「特定原材料」および「特定原材料に準ずるもの」の使用状況をホームページで情報公開しています。さらに、デニーズでは、2017年 9月のメニュー改訂より、全時間帯のすべてのメニューブックにアレルギー物質（特定原材料7品目）の使用状況（アレルギー情報）を掲載しています。またホームページでの情報公開に加え、2017年7月からメニューごとの「特定原材料」および「特定原材料に準ずるもの」の使用状況（アレルギー情報）を検索する端末タブットを全店に導入し、注文時にも簡単な操作で詳細情報を確認できるようになりました。

※任意表示商品で、かつ表面積が小さい一部の商品を除きます。

栄養成分表示：1枚当たり	
エネルギー	170kcal
たんぱく質	5.9g
脂質	2.7g
－飽和脂肪酸	0.7g
－トランス脂肪酸	0g
コレステロール	0mg
炭水化物	30.5g
食塩相当量	0.9g

この表示値は、目安です。
食品100g当たり、飽和脂肪酸0.1g未満、トランス脂肪酸0.3g未満、コレステロール5mg未満の場合は0gとしております。

「セブンプレミアム　セブンブレッド（6枚入）」の栄養表示

› セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら
› デニーズの取り組み詳細はこちら

食物アレルギーに配慮した商品の販売

イトーヨーカドーでは、食物アレルギーに悩む多くの方が安心してお召し上がりいただける「食物アレルギー対応商品コーナー」を66店舗(2018年2月末現在)に設けています。また、「健康ロード」として加工食品売場の一部に低糖質、グルテンフリーの商品をコーナー化して展開し、健康関連商品とともに、アレルゲン対応商品の扱いを13店舗(2018年4月末現在)で拡大しています。

また、特定原材料を使用しないケーキとして、お誕生日用に「すこやかフルーツケーキ」を、クリスマス限定で「米粉と豆乳クリームのケーキ」を予約販売しております。

› イトーヨーカドーの取り組み詳細はこちら

低糖質・グルテンフリー商品コーナー「健康ロード」

すこやかフルーツケーキ

セブン&アイ・フードシステムズのデニーズでは、食物アレルギーに配慮した、特定原材料の7品目(たまご・乳・小麦・そば・落花生・えび・かに)を使用しないお子様向けメニュー「低アレルゲンメニュー」を販売しています。店舗で調理する際は従業員が通常の調理設備とは別の場所で加熱・盛り付けを行うとともに、食器類は個々に洗浄保管したものを使うことで、アレルギー物質の二次混入の防止に努めています。

また、デニーズは「特定原材料」「特定原材料に準ずるもの」の使用状況を検索できるタブレットを導入しているほか、全時間帯のすべてのメニューにアレルギー物質(特定原材料7品目)の使用状況などを掲載しています。

› デニーズの取り組み詳細はこちら

低アレルゲンメニュー

重点課題 2　商品や店舗を通じた安全・安心の提供

お客様とのコミュニケーション

セブン&アイグループでは、お客様の立場に立って商品・サービスを改善していくために、グループ各社に「お客様相談窓口」を設けて、Eメールや電話でご意見・ご要望などを承り、迅速に対応しています。お客様からいただいたご意見・ご要望は情報保護の観点から、個人情報を削除して内容ごとに分類し、各部署や店舗に発信して改善を図っています。

- セブン-イレブンのお客様相談受付状況はこちら
- イトーヨーカドーのお客様相談受付状況はこちら

お客様応対の品質向上

セブン&アイ*HLDGS.*では、グループ会社単体に限らず、グループ全体でお客様のご不満の要因を減らし、顧客満足度を高めていくために、グループ各社のお客様相談窓口責任者が出席する「セブン＆アイグループお客様相談室情報連絡会」を毎月開催し、お客様から承ったご意見やご要望への対応状況を定期的に共有し、商品・サービスの向上に反映させています。また、グループ各社の「お客様相談窓口」担当者のお客様応対技術の向上を目的とした研修を毎年開催しています。

研修の様子

お客様の声の収集

セブン&アイグループでは、ご来店されたお客様から接客や売場づくり、商品の品揃えなどに関するご意見を集めて、提供する商品・サービスの改善に努めています。

例えば、セブン-イレブン・ジャパンでは、全国のお客様のニーズを把握するための「1万人アンケート」を隔年で実施しています。また、イトーヨーカドーでは、消費生活アドバイザーの資格を持つ社外の方々に「店頭調査」を委託し、来店されたお客様のご意見を集めていただいています。グループ各社では調査の結果をもとにお客様の評価と意見を活かし、商品開発やサービスの向上に努めています。

WEBサイトを活用した商品開発

グループのプライベートブランド商品「セブンプレミアム」では、お客様の要望にお応えした商品づくりを追求し、お客様参加型の商品開発コミュニティサイト「セブンプレミアム向上委員会」を2009年から開設しています。このWEBサイトでは、利用者に個々の商品への評価や、「セブンプレミアム」商品を使った独自のレシピを掲載いただくとともに、商品のモニター調査にご応募いただいています。このWEBサイトで寄せられた情報を通じて、お客様のご利用方法やご利用場面を分析し、商品開発に反映させています。

- セブンプレミアム向上委員会の取り組み詳細はこちら

重点課題 2　商品や店舗を通じた安全・安心の提供

情報セキュリティおよび個人情報保護

セブン&アイ*HLDGS.* は、グループが取り扱う情報資産の適切な安全確保を経営並びに事業における重要課題および社会的責任として、役員・全従業員が取り組む義務と位置づけています。また、特にお客様からお預かりする個人情報を厳格に管理し、情報の流出などの事故がないように細心の注意を払っています。

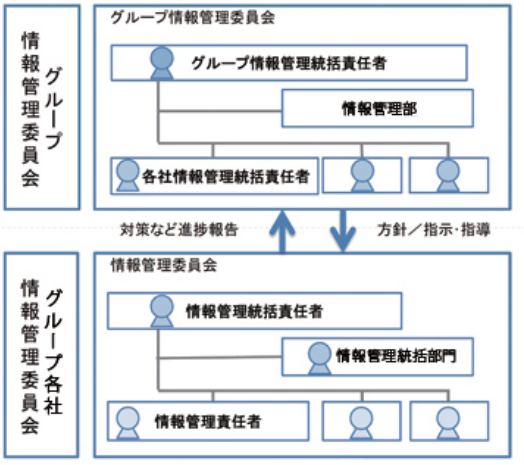
情報セキュリティ管理体制の構築

セブン&アイ*HLDGS.* では、オムニチャネル戦略によりお客様との接点が拡大することが見込まれています。このような状況において、食の安全と同様、情報資産の安全・安心を確保していく取り組みが、オムニチャネル戦略を支える基盤と考えています。

セブン&アイ*HLDGS.* は、オムニチャネルの取り組みで取得する顧客情報（個人情報）の適正な保護と利用を促進し、事業の安全・安心な運用を推進するため、「情報セキュリティ基本方針」と「個人情報保護基本方針」を定めるとともに、情報セキュリティマネジメントシステムISMS認証（ISO27001）を取得しました。ISMSに関わるPDCAサイクルの実施により、高いレベルでの情報セキュリティ体制の構築をしています。あわせて、オムニチャネルシステムにおける、特にクレジットカード情報および取引先情報を安全に取り扱うことを目的に、グローバルセキュリティ基準であるPCIDSS認定を取得しております。

また、情報セキュリティを重要なリスクの1つと捉え、情報管理委員会を設置してリスクの分析・評価・対策を検討しており、これをもとにした管理体制の構築を行っています。具体的には、グループの達成すべき情報セキュリティの水準を定め、グループ各社へISMS認証におけるPDCAサイクルによる手法に準拠した展開を実施することで、情報管理・セキュリティの強化に取り組んでいます。

› 「情報セキュリティ基本方針」はこちら
› 「個人情報保護基本方針」はこちら
› ISMS認証取得拠点の一覧およびPCIDSS認定取得についてはこちら



情報セキュリティ管理体制

情報セキュリティ／サイバーセキュリティの意識向上のための従業員教育

セブン&アイ*HLDGS.* は、従業員の情報セキュリティやサイバーセキュリティの意識向上を図るために、グループ各社の全役員・従業員を対象に、eラーニングおよび集合研修によるセキュリティ教育を実施しました。2015年度は内部不正、2016年度は標的型サイバー攻撃をテーマにした教育を実施しました。あわせて、朝礼や部署ごとのミーティングの中で利用できる教育ツールを揃え、各部門内の教育も後押ししています。また、入社時および退職時に全従業員が「秘密保持に関する誓約書」に署名し、情報セキュリティに関する意識を高めています。2016年度は、情報セキュリティ違反、その他のサイバーセキュリティ事件は発生していません。

また、日常業務を通じた従業員教育やミーティングにおいて、問題点があればいち早く各部門の情報管理責任者へ報告・連絡・相談をすることを従業員に周知するとともに、eラーニングと集合研修における教育においても、疑わしき事象はすぐに報告すべきことを教育しており、事象のレベルに応じた経営層までのレポートラインを整備しています。加えて、「重要事実報告ガイドライン」を策定し、グループ全体に影響を与えるような重要事実が発生した場合は、発生したグループ会社の社内において経営層まで報告するレポートラインを構築するとともに、セブン&アイ*HLDGS.* の情報管理部に報告し、セブン&アイ*HLDGS.* の経営層へ報告するレポートラインを構築しています。これら2つのレポートラインを構築することで、情報伝達の確実性を担保し、迅速に対応できる体制づくりに努めています。

サイバー攻撃への対応

セブン&アイ*HLDGS.* は、外部からのサイバー攻撃への対応として、情報セキュリティ事故に対する迅速かつ適正な対応・収束を組織的に行うことにより、特に技術的な面で影響・被害を最小限にする役割を担う7&i CSIRT(7&iComputer Security Incident Response Team)を設置しています。

また、発生した情報セキュリティ事故が、7&i CSIRTにおいて重大インシデント（被害の程度が大きい状況など）と判断された場合には、7&i SIRT(7&i Security Incident Response Team)を招集し、緊急対応方法や復旧に向けた標準的な対応方法、公表方法などの対外的な対応を判断し実行する体制を構築しています。

重点課題 2　商品や店舗を通じた安全・安心の提供

商品・サービスの適切な情報開示

セブン&アイ*HLDGS.* は、企業行動指針の行動基準において、「私たちは、お客様が適切な商品・サービスを選択できるように、誤解を与えることのない正確でわかりやすい表示に努めます。」と定めています。また、以下の内容についても、グループ各社で確認の上、お客様への情報発信に努めています。

- お客様にとって有益な情報となる場合、それが企業にとってネガティブな情報であってもお客様の立場に立って周知する（例：この商品を消費すると危険、体に良くないなど）
- CM、広告で発信する画像、音声などの情報は視聴者に適した表現を使用する
- 健康面、環境、その他のサステナビリティに関して法令以上の情報を提供する

お客様へ提供する情報の管理体制の構築

セブン&アイグループは、新聞チラシ、パンフレット、テレビコマーシャルなどの各種広告媒体について、記載されている商品情報や価格情報が正確であるか、お客様に誤認を与える情報が載っていないかなどを事前に確認しています。

例えば、イトーヨーカドーでは、新聞折込チラシなどで比較対照価格と販売価格との二重価格や値引き表示などを行う場合には、FT（公正取引）委員会事務局による事前承認を必要としています。

従業員への商品表示に関する教育

セブン&アイ*HLDGS.* では、法令で禁止されている不当表示や過大な景品の提供に関する基礎知識の習得を目的として、グループ各社の新任仕入担当者を対象とした「景品表示法」「食品表示法」など表示に関する法令の合同研修会を、年2回定期的に開催しています。2017年度は14社238人が受講しました。

また、グループの仕入担当者向けにeラーニングを実施しています。2017年度は26社で合計10,333人が受講しました。

表示に関する合同研修会

不適切な表示の防止

セブン&アイ*HLDGS.* では、お客様に誤解を与える表現を使わないよう、商品の表示に関する「グループ共通あいまい表示自主ガイドライン」を設け、グループ各社の商品開発担当および品質管理担当へ周知し、運用しています。例えば、「永久」という表現は、将来にわたり「永続的」な効果・効能を合理的に示すことが困難なため、基本的に使用しないことを定めています。

重点課題 2　商品や店舗を通じた安全・安心の提供

地域防犯対策

セブン&アイ*HLDGS.* は、グループ各社の事業特性に合わせて、お客様に安全で安心してご利用いただける拠点となるべく、地域の防犯に協力しています。

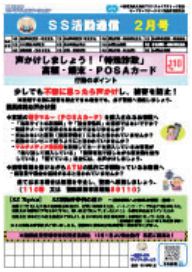
セーフティステーション活動（SS活動）

セブン-イレブンでは、年中無休、24時間営業という店舗特性を活かして、女性・子どもの駆け込みや高齢者保護、強盗・万引き・特殊詐欺被害の防止、災害や事故、急病人への対応など、安全・安心を見守る地域の拠点として「セーフティステーション活動（SS活動）」に取り組んでいます。未成年者（20歳未満者）にお酒・たばこを販売しないなど、青少年を取り巻く環境の健全化に努めるとともに、毎月発行している「SS活動通信」を通して、加盟店のコンプライアンス意識や防犯意識を高める情報発信をしています。

店舗ポスターにて活動を周知

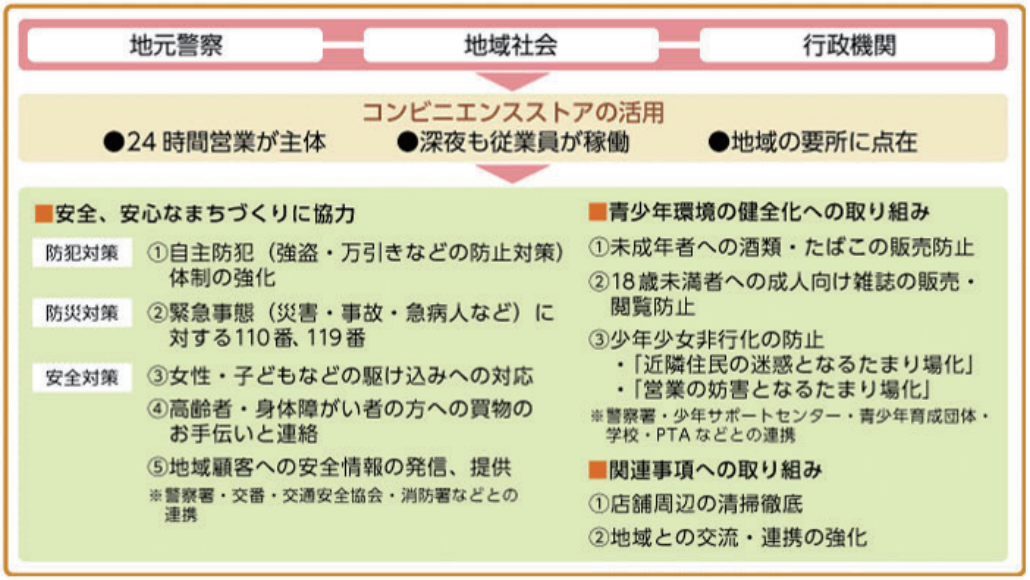
未成年者への酒・たばこの販売防止

青少年への成人向け雑誌の販売防止



「SS活動通信」

セーフティステーション活動の概要



› 日本フランチャイズチェーン協会（JFA）ホームページ「SS広場」

重点課題 2　商品や店舗を通じた安全・安心の提供

災害における支援

セブン&アイ*HLDGS.* は、災害発生時における社会インフラとしての機能を果たすため、地域のライフラインを守ることを使命として災害時においても早期の営業再開と継続に努めています。

災害時の迅速な地域救援活動と地域への啓発

セブン&アイグループ各店舗では、災害時に地域のライフラインを守るため、早期の営業再開と営業の継続に努めるとともに、迅速な地域救援や水道水・トイレ・災害情報などの提供を行っています。例えば、セブン-イレブン・ジャパンは、2016年4月に発生した「平成28年熊本地震」の際、停電、断水が続く中で、セブン-イレブンほぼ全店が営業を続け、多くのお客様に喜ばれました。本部も商品供給や人員の応援などで店舗をサポートし、あらゆる事態に備え、現地と一体となり、社会インフラとしての役割を果たしています。

さらに、セブン&アイ*HLDGS.* は、自治体との「災害時の物資支援協定や帰宅困難者支援協定」の締結を推進し、災害時には自治体からの要請に基づき支援物資を提供しています。グループ各店舗においては、被災者を支援するため、募金活動を実施するとともに、店舗の無料Wi-Fi「セブンスポット」を開放しています。2017年7月にはセブン&アイ*HLDGS.* 、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドーのグループ3社が「災害対策基本法」に基づく指定公共機関に指定されました。

また、日頃は店舗において、災害対策コーナーの展開や防災イベントの開催などを行い、お客様の災害に対する意識啓発を行っています。

災害時の各自治体との協力

セブン-イレブン・ジャパンとセブン&アイ・フードシステムズのデニーズでは、協定を結んでいる一部の都道府県で店舗を「災害時帰宅支援ステーション」として登録しています。大規模災害時に帰宅困難者に対して、可能な範囲で水道水、トイレ、情報の提供を行います。

災害帰宅支援ステーションステッカー

非常時の連絡手段の提供

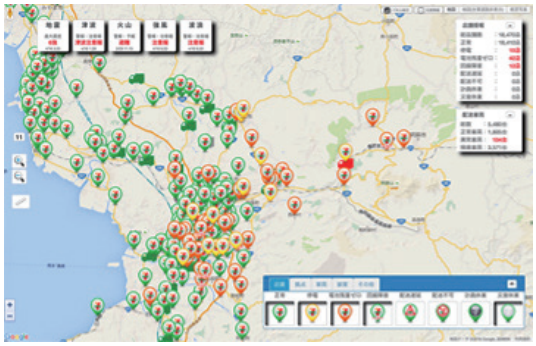
セブン&アイ*HLDGS.* は、災害など非常時の安否確認や帰宅が困難な人々の連絡手段として、全国のグループ各店舗、約20,000カ所に設置されている無料Wi-Fi「セブンスポット」を災害発生時に特別開放し、会員登録せずにご利用いただけます。また、セブン-イレブンでは、無料で利用できる非常用電話機（災害用特設公衆電話）を東京23区内の一部店舗に設置しています。

非常用電話機

無料Wi-Fiサービス「セブンスポット」

「セブンVIEW」（セブン・ビュー）

セブン&アイ*HLDGS.* は、グループ内にある情報を集約するだけでなく、お取引先などと協力して、災害情報の提供・共有ができるシステム「セブンVIEW※1」の構築に取り組んでいます。被災現場に負担をかけず自動的に気象庁、Lアラート※2など外部機関やグループ各社からのさまざまな現地情報を組み合わせ、地図上へ階層的に情報を積み重ねて展開し、被災状況を速やかかつ的確に把握できるシステムで、企業間だけでなく国、自治体、公的研究機関とも連携し、サプライチェーンを一日も早く復旧させることに貢献するシステムとして進化を続けています。



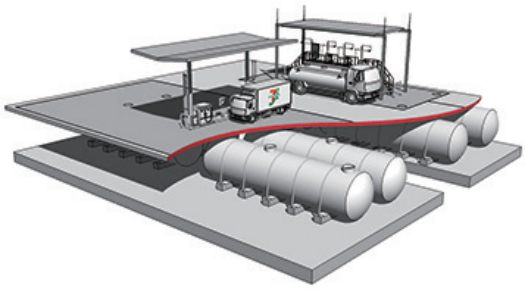
セブンVIEWの画面

※1.Visual-Information-Emergency-Webの略
※2.災害情報共有システム

緊急物資配送用の燃料備蓄基地

セブン&アイ*HLDGS.* では、緊急時におけるBCP（事業継続計画）の観点から、大規模災害発生時における「燃料の供給網確保」を重要課題の一つと考えています。そのため、緊急物資配送用の商品配送車両に使用する燃料を備蓄する基地を、国内小売業で初めて、埼玉県にあるイトーヨーカドーの物流センター敷地内に設置しています。

この基地では、燃料400キロリットルを常時備蓄し、災害発生時には、被災地域をはじめとする避難所や首都圏にあるグループ各店舗に最大10日間、緊急物資や商品を配送することが可能となります。



車両に使用する燃料を地下タンクに備蓄

重点課題 2　商品や店舗を通じた安全・安心の提供

震災復興支援

2011年3月の東日本大震災は東北地方を中心に甚大な被害をもたらしました。セブン&アイグループでは、その復興支援策としてお客様とお取引先をつなぐという小売業の事業特性を活かし、商品の販売を通じた活動をはじめとして、従業員ボランティア、NPOと協働した活動に取り組んでいます。

「東北かけはしプロジェクト」

セブン&アイグループは、福島県、宮城県、岩手県などの東北各県、各行政の協力のもと、東北の皆様と全国の皆様とを復興を応援する想いでつなぐ「かけはし」となるべく、復興支援企画「東北かけはしプロジェクト」を開催しています。2018年3月には、協賛・参加各社270社、約2,300アイテムとなり、スタート当初と比べて10倍以上の規模に拡大しました。

被災した地域の商品を調達することで農業・水産業を活性化するとともに、被災地以外での震災地への思いを風化させない目的で、被災された東北の企業や東北で生産される食品メーカーの商品を仕入れ、イトーヨーカドーやヨークベニマルをはじめとした合計約400店舗で販売会を実施しています。

東北かけはしプロジェクト

	開始時期	協賛・参加社数	商品展開
第1弾	2011年11月7日より実施	22社	約200
第2弾	2012年3月5日より実施	58社	約600
第3弾	2012年7月17日より実施	81社	約800
第4弾	2012年11月19日より実施	109社	約1,000
第5弾	2013年3月4日より実施	123社	約1,200
第6弾	2013年7月9日より実施	160社	約1,300
第7弾	2013年10月9日より実施	188社	約1,400
第8弾	2014年3月4日より実施	219社	約1,500
第9弾	2014年7月14日より実施	239社	約1,710
第10弾	2014年10月6日より実施	247社	約1,800
第11弾	2015年3月2日より実施	250社	約1,850
第12弾	2015年7月14日より実施	257社	約1,900
第13弾	2015年10月5日より実施	259社	約2,000
第14弾	2016年3月7日より実施	267社	約2,200
第15弾	2016年7月12日より実施	260社	約2,000
第16弾	2016年10月17日より実施	270社	約2,200
第17弾	2017年3月6日より実施	270社	約2,200
第18弾	2017年10月16日より実施	270社	約2,200
第19弾	2018年3月5日より実施	270社	約2,300

› 東北かけはしプロジェクトの詳細はこちら

「ペップキッズこおりやま」の支援

ヨークベニマルでは、東日本大震災に伴う原発事故の影響で、屋外に出る機会が減った子どもたちが思いきり体を動かして遊ぶことができる「遊び・学び・育つ」をコンセプトとした屋内施設として、郡山市元気な遊びのひろば「ペップキッズこおりやま」（福島県）を支援しています。

ペップキッズこおりやま

› ペップキッズこおりやまの概要はこちら

宮城県七ヶ浜のわかめ・海苔の販売

セブン&アイ・フードシステムズでは、各店舗や本部の社員食堂において、東日本大震災の被災地である宮城県七ヶ浜のワカメを使用したメニューの提供と、商品としての海苔を販売するキャンペーン「食べて被災地を応援しよう！」を実施しています。このワカメや海苔の仕分け作業はグループ各社従業員がボランティアで行っています。

社員食堂での仕分け作業ボランティア

「東日本大震災復興プロジェクト」への参加

セブン&アイ*HLDGS.* では、2011年6月より一般財団法人セブン-イレブン記念財団の「東日本大震災復興プロジェクト」に参加し、甚大な被害を受けた地域での復興支援活動を継続しており、セブン＆アイグループ従業員も毎年ボランティア活動に参加しています。2017年9月に開催された「第13回東日本大震災復興プロジェクト」では、気仙沼市唐桑町「唐桑創生村」で、九九鳴き浜の海岸清掃と漁業支援の牡蠣の養殖作業を行いました。

› セブン-イレブン記念財団の東日本大震災復興プロジェクトの詳細はこちら