

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

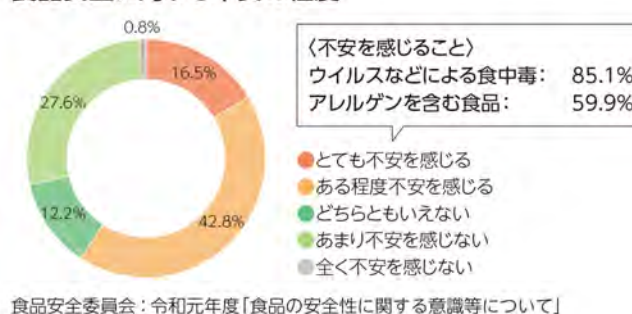
➤ [品質方針](#)

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、アレルギー成分表示など食の安全性に関する関心が高まっています。内閣府による調査では、約6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。

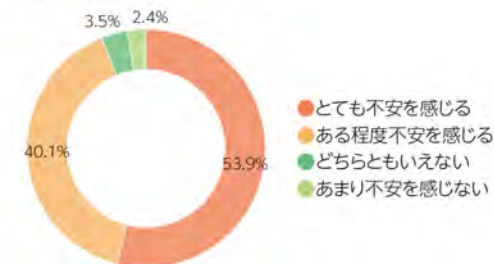
食品安全に対する不安の程度



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。内閣府による調査では、9割以上の人々が自然災害について不安を感じると答えており、災害の発生時には、生活に必要な商品・サービスの提供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。

自然災害に対する不安



食品安全委員会：令和元年度「食品の安全性に関する意識等について」

重点課題の推進体制

本重点課題は、セブン&アイHLDGS. 取締役 常務執行役員 経営推進本部長を責任者にCSR統括委員会とその傘下のサプライチェーン部会が、グループ各社・関係部署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に起因する自然災害など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。

[詳しくはこちら](#)

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。

[詳しくはこちら](#)

健康と栄養

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。

[詳しくはこちら](#)

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。

[詳しくはこちら](#)

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て取り組んでいます。

[詳しくはこちら](#)

商品・サービスの適切な販売・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。

[詳しくはこちら](#)

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。

[詳しくはこちら](#)

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。

[詳しくはこちら](#)

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

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。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」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を整備しています。

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

品質管理に関する従業員教育

セブン&アイグループでは、商品事故を未然に防ぐために、商品の開発・仕入れを担当するマーチャンダイザーや売場の担当者に対して、品質管理に関する従業員教育を実施しています。セブン&アイHLDGS.および食品を取扱うグループ各社では、グループ各社の食品の店内調理担当者全員に対して、毎年、食物アレルギーの表示方法、アレルギー事故を防ぐためのルールなどについて継続的に「食物アレルギー研修」を実施しています。

セブン&アイHLDGS.では、2019年度に食物アレルギー研修を対象者1,651人へ実施しました。2020年には、HACCP^{※1}が制度化されるため（食品衛生法改正）、2020年6月にHACCPの重要性、食品の製造・加工における注意点などに関する食品HACCP研修^{※2}を1,210人へ実施しました。また、衣料品や住まいの品の担当者に対して、グループ全体で外部の検査機関による「繊維研修」、「薬機法研修」を実施しています

。「繊維研修」は、繊維製品（衣料品・寝具など）の担当者を対象に、新任の担当者には「繊維基礎研修」を、既存の担当者には「繊維素材研修」「繊維縫製研修」を実施しています。家庭用品品質表示法などの法令をはじめ、糸 → 織物・編み物 → 染色 → 縫製 → 検品という衣料品ができるまでの流れや、製造工場の工程管理、不良品事故のケーススタディなどの知識の習得を図ることにより、安全で上質な商品をお客様に提供することを目指しています。

※1 HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) : 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上で、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 食品HACCP (eラーニング) 研修の対象事業会社 : ヨークマート、シェルガーデン、そごう・西武、ごっつお便(※そのほかの食品を取扱う事業会社は各社ごとのメニューでHACCP研修を実施)

2019年度 セブン&アイHLDGS.で実施した研修受講実績

研修内容	受講人数	受講率	受講対象者
食物アレルギー研修 ^{※1}	1,651人	100%	食品の店内調理等担当者
繊維基礎研修 ^{※2}	58人	64%	衣料・寝具など繊維製品仕入担当者
繊維素材研修 ^{※2}	55人	44%	衣料・寝具など繊維製品仕入担当者
繊維縫製研修 ^{※2}	62人	39%	衣料・寝具など繊維製品仕入担当者
薬機法研修	205人	64%	衣料・住まいの品仕入担当者

※1 食物アレルギー (eラーニング) 研修の対象事業会社 : ヨークマート、シェルガーデン、アイワイフーズ、そごう・西武、ごっつお便(※そのほかの食品を取扱う事業会社は各社ごとのメニューでアレルギー研修を実施)

※2 繊維(基礎・素材・縫製)研修・薬機法研修の対象事業会社 : セブン・イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、そごう・西武、赤ちゃん本舗、ロフト、ニッセン、バーニーズジャパン、オッシュマンズ・ジャパン

食品の安全や品質管理に関する業界団体への参画

セブン&アイHLDGS.は、日本国内での輸入食品の取扱いの増大(グローバル化)への対応と、国内の食品安全管理の向上を目的として、食品関係企業と農林水産省、大学の研究者の連携により、日本発の食品安全マネジメント規格の運営主体として2016年に設立された一般財団法人食品安全マネジメント協会(JFSM)※1の設立にあたり、国内外の食品メーカーとともに設立者の1社となりました。同協会が開発したJFS規格※2を活用することにより、サプライチェーンを構築する小売りグループとして食品の品質向上を目指しています。

現在、食品を取扱うグループ8社※3がJFSM会員になり、グループ内の食品安全管理レベルの向上を推進しています。また、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」やセブン-イレブンのお弁当、おにぎり、サンドイッチ、惣菜、麺類、パン・ペストリーなどのオリジナルデイリー商品を製造している工場に対して、JFS規格の認証・適合証明の取得を進めています。

※1 日本発の食品安全マネジメント規格(JFS規格)とその認証・適合証明の仕組みの構築・運営を行う機関

※2 JFSMが開発したコーデックスHACCPを含む国際標準に整合した日本発の食品安全マネジメント規格

※3 セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、ヨークベニマル、ヨークマート、シェルガーデン、そごう・西武、ごっつお便、セブン&アイ・フードシステムズ

国際標準に整合した食品安全マネジメント規格の認証取得

セブン-イレブン・ジャパンでは、商品製造時の品質管理レベル向上を目的に食品の衛生管理手法であるHACCPを1997年から採用しています。日本デリカフーズ協同組合(NDF)※1では、多品種少量生産、労働集約型産業に即した独自の「NDF-HACCP認証制度」を構築し、すべての製造工場にて認定を取得しています。さらに、2018年10月には、HACCPの制度化に対応すべく、国際標準に整合したJFS規格※2の認証・適合証明を取得する目標を掲げました。そして、2020年3月には、お弁当やおにぎり、サンドイッチ、惣菜、麺類、パン・ペストリーなどのオリジナル商品を製造するすべての専用工場(165工場)が認証・適合証明を取得しました。同様に、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」を製造するすべての製造工場において、ISO22000、FSSC22000、JFS規格など、コーデックスHACCPを含む国際標準に整合した食品安全マネジメント規格の認証・適合証明の取得を進めています。(2020年3月末現在、68%の製造工場が取得完了)

※1 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、地区による商品品質の差をなくすために1979年に結成

※2 JFS規格: 一般財団法人食品安全マネジメント協会(JFSM)が開発した、コーデックスHACCPを含む国際標準に整合した日本発の食品安全マネジメント規格

▶ セブン-イレブンの取り組み詳細はこちら 



製造工場の工程監査「適合認証書」の発行

セブン&アイグループでは、衣料品・住まいの品について、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」をはじめ、グループ各社においてもプライベートブランド商品を販売しており、安全・安心な商品を提供するため、国内外の製造工場に対して工程監査を実施しています。（2019年度は、22工場で監査を実施）

衣料品・住まいの品の製造工場に対しては、品質管理レベルを担保する公的認証が存在しないため、セブン&アイHLDGS.は独自の基準を策定し、グループ各社はその基準に基づいて外部の専門機関による監査を実施しています。セブン&アイHLDGS.では、監査の結果が一定の基準をクリアした工場に対して、工程監査「適合認証書」を発行しています。



適合認証書

GAP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GAP認証（Good Agricultural Practice）の取得を推奨しています。GAP認証とは、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、2020年2月末現在、200名の生産者が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ます。

また、グループの食品製造メーカーであるアイワイフーズは、2016年8月にISO22000の認証を取得しました。



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、衛生管理部署の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室など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 



品質管理の取り組みに対する表彰

イトーヨーカドーは、製品安全対策優良企業表彰※1経済産業大臣賞を3度受賞し、製品安全対策ゴールド企業※2として認定されています。

※1 経済産業省が、企業の製品安全に対する意識の向上や企業の枠を越えて、製品安全という重要な価値を共有する「製品安全文化」の定着を図り、社会全体で製品の安全が守られる社会の実現を目的として、2007年度より実施している表彰

※2 認定から5年経過ごとに認定時の取り組みが引き続き維持されているか、審査委員会によるフォローアップを実施

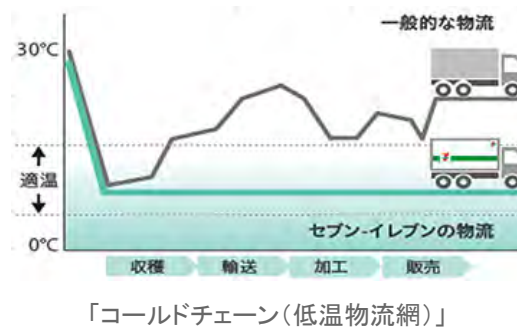
- 2011年 2013年 2015年 イトーヨーカドー：「製品安全対策優良企業表彰・経済産業大臣賞」受賞
- 2015年 イトーヨーカドー：「製品安全対策ゴールド企業」認定



製品安全対策ゴールド企業

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、さまざまな葉物野菜が使われており、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。



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。

例えば、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に、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。

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)情報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しています。また、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、2020年2月末現在、野菜、果物、肉、たまご、魚、米と生鮮食品で品揃えしており、全体で251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。2020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）



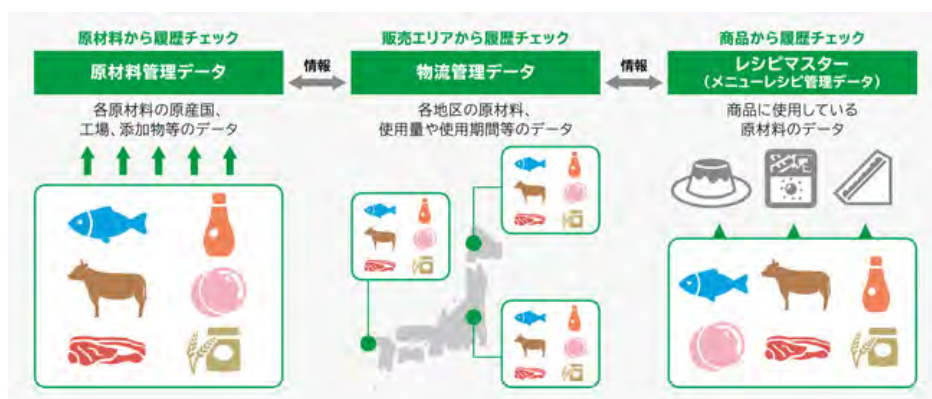
生産履歴を集中管理

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において、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、どの工場で作られ、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180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へ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発生した場合でも、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

健康と栄養

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。

2020年5月、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」の新たな価値を創造するために、環境対応・健康対応・上質商品・グローバル対応の4つの柱で構成する、「セブンプレミアム コネクト宣言」を策定しました。具体的な施策として、栄養成分表示に「糖質」と「食物繊維」を表示（2019年9月～）、塩分・糖質を抑えた商品の開発、添加物削減の推進などを行っています。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様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нда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様や、研究開発センターを所有しているお取引先様も含まれています。



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

食品添加物の使用低減

セブン&アイHLDGS. では、不必要な食品添加物は極力低減するという考えのもと、使用の削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フレッシュフード(約2,000アイテム)では、衛生管理・温度管理を徹底することにより、保存料を使用せず、品質を保持しています。また、イトーヨーカドーでは、店内製造の惣菜・弁当・寿司に合成着色料と保存料を使用していません。



トランス脂肪酸低減の推移

(例)ほのかな甘み苺ジャムマーガリン 100gあたりの含有量

2005年	2007年	2012年	2019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 [🔗](#)

安全・安心・健康にこだわった商品

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、レタス約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。

また、イトーヨーカドーでは、栄養バランスに配慮した管理栄養士監修のお弁当を取り扱っています。食物繊維、野菜などを加え、塩分、糖質などを減らし、使用する添加物を低減することで、より健康に配慮した商品をお客様へ提供していきます。

※「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。

※レタス可食部215gを約1日分としています。



セブン-イレブン『カラダへの想いこの手から』マーク



セブン-イレブン『カラダへの想いこの手から』シリーズ商品



イトーヨーカドー 管理栄養士監修の弁当の例1



イトーヨーカドー 管理栄養士監修の弁当の例2

栄養成分の表示

セブン&アイグループでは、2020年4月から完全施行される食品表示法で定められた「エネルギー」「たんぱく質」「脂質」「炭水化物」「食塩相当量」5項目の表示※に加え、お客様からご要望の多い「糖質」「食物繊維」の2項目を積極的に表示することを進めており、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」、セブン-イレブンのお弁当、おにぎり、サンドイッチ、惣菜、麺類、パン・ペストリーなどのオリジナルデイリー商品、イトーヨーカドーの店内で調理したお寿司、惣菜については、「糖質」「食物繊維」を表示しています。

また、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。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。

※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。



「セブンプレミアム 糖質0gのサラダチキン」の栄養成分表示



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)」の栄養成分表示

食物アレルギー情報の表示

食物アレルギーは、身体が食物(に含まれるタンパク質)を異物として認識し、自分の身体を防御するために過敏な反応を起こすことです。主な症状は、「皮膚がかゆくなる」、「じんましんがでる」、「せきがでる」などですが、重い症状の場合には、「意識がなくなる」、「血圧が低下してショック状態になる」などのように、命の危険を伴う場合もあります。

セブン&アイグループでは、食物アレルギーをお持ちの方にも安心して商品を選んでいただけるよう、食品表示法で表示することが義務付けられている「特定原材料」7品目(卵、乳、小麦、えび、かに、そば、落花生)に加え、表示が推奨されている「特定原材料に準ずるもの」21品目(あわび、いか、いくら、オレンジ、カシューナッツ、キウイフルーツ、牛肉、くるみ、ごま、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン、アーモンド)についても積極的に表示を進めています。

セブン-イレブン・ジャパンでは、お弁当、おにぎり、サンドイッチ、惣菜、麺類、パン・ペストリーなどのオリジナルデ일리商品のすべてに「特定原材料」に加えて「特定原材料に準ずるもの(アーモンドを除く)※」を表示しています。また、店内調理商品(ホットスナック・おでん・中華まん)については、「特定原材料」に加えて「特定原材料に準ずるもの(アーモンドを除く)※」の使用状況をホームページで情報公開しています。

イトーヨーカドーでは、店内調理をしたお寿司、惣菜などについて「特定原材料」に加えて「特定原材料に準ずるもの(アーモンドを除く)※」を含めた表示を、容器に入った商品はラベルに、バラ売りの商品は商品ごとに何のアレルギーが含まれているかを一覧表にして店頭に掲示しています。

セブン&アイ・フードシステムズのデニーズでは、2018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」に加えて「特定原材料に準ずるもの(アーモンドを含む)※」)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、メニューごとにアレルギー情報を検索できる端末タブレ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。

セブン-イレブン・ジャパンとイトーヨーカドーでは、2019年9月に、消費者庁がアーモンドによるアレルギー発症者の増加を踏まえ、「特定原材料に準ずるもの」にアーモンドを追加したことにより、アーモンドについても積極的に表示を進めています。

※特定原材料に準ずるもの 推奨されている品目:あわび、いか、いくら、オレンジ、カシューナッツ、キウイフルーツ、牛肉、くるみ、ごま、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン、アーモンド

▶ セブン-イレブン・ジャパ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特定原材料を使用しないケーキとして、「すこやかフルーツケーキ」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](#) 



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」や「低アレルゲンケーキ」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に加熱・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品目および特定原材料に準ずるもの21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



低アレルゲンケーキ

遺伝子組み換え食品の扱いについて

セブン&アイHLDGS.では、遺伝子組み換え食品に関して、国内の関連法規に従って表示をしております。また、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、表示が義務付けられている主原料では、遺伝子組み換えの原材料を使用しておりません。（日本政府より輸入が認められている遺伝子組み換えのじゃがいも、コーン、大豆などを使用した醤油、油などの一部の商品は除きます。）

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 

お客様対応の品質向上

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」担当者のお客様対応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、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、お客様のご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。

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。

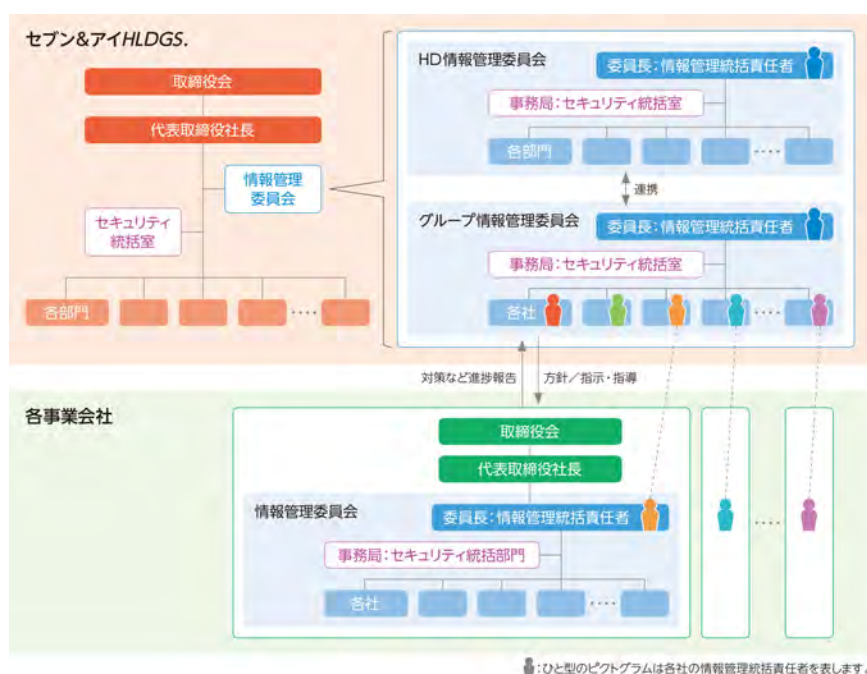
情報セキュリティ管理体制の構築

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認定を取得しています。

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ています。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。

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&i Computer 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、1年に1度テストを実施しています。

重点課題 2 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

商品・サービスの適切な販売・情報開示

セブン&アイHLDGS.は、お客様に安全・安心な商品・サービスを提供するため、責任あるマーケティング活動を徹底しています。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CM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回定期的に行っています。2019年度は17社237人が受講しました。また、グループの仕入担当者や本部スタッフ向けにeラーニングを実施しています。2019年度は23社で合計19,373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。

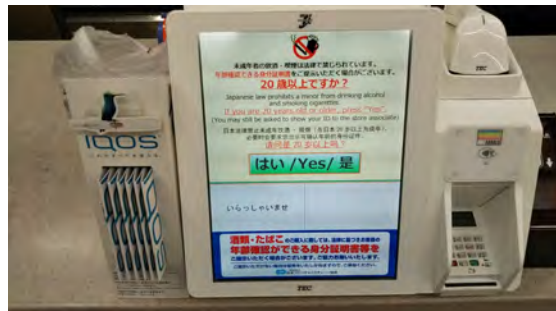
酒類・たばこの販売について

セブン&アイグループ各社では、酒類・たばこを販売しており、20歳未満者の飲酒・喫煙防止に向けて適切に対応することが企業としての社会的責任であると認識しています。

セブン-イレブン・ジャパンでは、酒類・たばこを取扱う店舗のレジの近くに「年齢確認実施中」のポスターを掲出し、20歳未満者および20歳代と思われるお客様には、身分証明書による年齢確認を実施しています。また、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会と連携して、年に3回、酒類・たばこ販売時の年齢確認の強化月間を設け、加盟店従業員への教育・啓発を行い、20歳未満者へ販売しないように努めています。



年齢確認実施についてご案内するポスター



お客様に身分証明書のご提示を促すレジ表示

イトーヨーカドーでは、20歳未満者への酒類・たばこの販売防止に向けて、酒類の売場に陳列している商品が酒類であると識別できる表示と、購入者が20歳以上であると確認ができない場合に販売しない旨を記載した案内を必ず掲示して、お客様への注意喚起を行っています。店舗で働くすべての従業員に対しては、入社時に酒類・たばこの年齢確認の仕方について研修を実施しています。さらに、レジ精算の専任担当者に対しては、毎日業務を行う前に20歳未満者に酒類やたばこを販売しないための対応の練習と唱和を実施するとともに、その実施状況を本部の教育部門が定期的に確認しています。



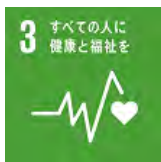
酒類・たばこ販売時のレジ対応練習の様子

セブン&アイ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の酒類は、飲酒に関する連絡協議会が定めた「酒類の広告・宣伝及び酒類容器の表示に関する自主基準」に基づいた商品表示を行っています。また、酒類を取扱うセブン&アイグループ各店舗では、20歳以上のお客様を対象として、アルコール飲料の代替えであるノンアルコール飲料を取扱っています。

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、お客様および地域の方々に、安全・安心を提供できる拠点となるべく、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。



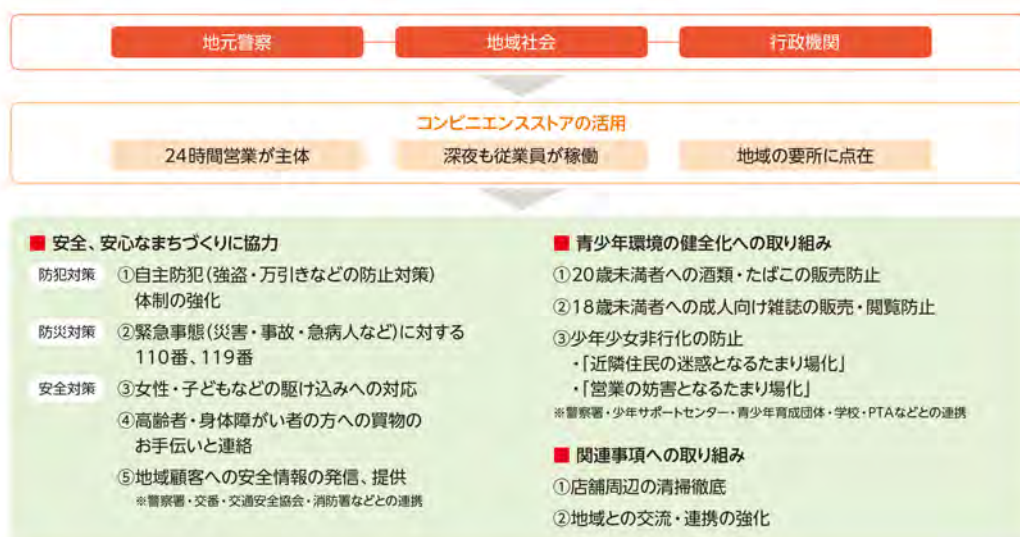
店舗ポスターにて活動を周知



20歳未満者への酒・たばこの販売防止



「SS活動通信」



▶ [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。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&アイグループ各社は、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。



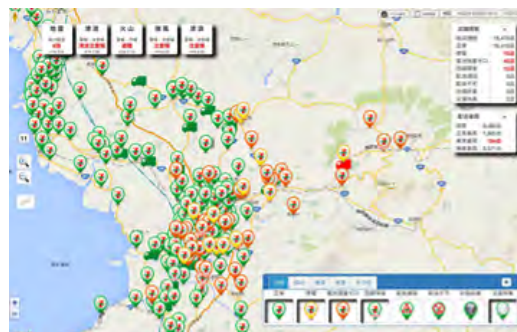
非常用電話機



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、お取引先様などと協力して、災害情報の提供・共有ができるシステム「セブンVIEW※」の構築に取り組んでいます。「セブンVIEW」は被災地の店舗・物流拠点の状態をクラウドマップ上に表示し、関係部門が状況を把握できるシステムです。これまでのハザードマップや被災関連のSNS表示、天候予測等の機能に加え、2019年度は国や研究機関と連携を強化し、被災からの早期復旧にさらに寄与すべく進化を続けています。



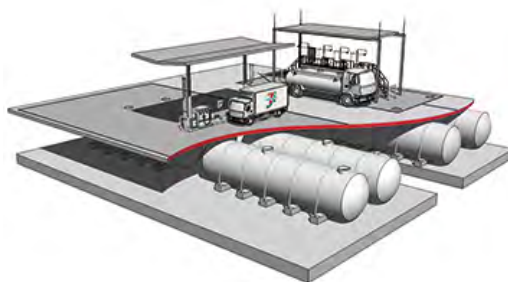
セブンVIEWの画面

※Visual-Information-Emergency-Webの略

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様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・各行政のご協力のもと、東北の皆様と全国の皆様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。

被災した地域の商品を調達し、販売することで農業・水産物を活性化するとともに、被災地への思いを風化させないことを目的として、被災された東北の企業や食品メーカー様の商品の販売会をイトーヨーカドーをはじめとしたグループ合計約150店舗で実施しています。協賛・参加企業数は270社、約2,700アイテムとなり、開始当初と比べて10倍以上の規模に拡大しました。

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
第20弾	2018年10月15日より実施	270社	約2,300
第21弾	2019年3月5日より実施	270社	約2,300
第22弾	2019年10月14日より実施	270社	約2,300
第23弾	2020年3月2日より実施	270社	約2,700



▶ [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](#)

「東日本大震災復興プロジェクト」への参加

セブン&アイHLDGS. は、2011年6月より一般財団法人セブン-イレブン記念財団と「東日本大震災復興プロジェクト」を通じ、甚大な被害を受けた地域での復興支援活動を継続してまいりました。セブン & アイグループ各社の従業員、セブン-イレブン加盟店やその従業員の方などが、毎年ボランティア活動に参加しています。2019年9月に実施された「第15回東日本大震災復興プロジェクト」では、宮城県気仙沼市唐桑町の「唐桑創生村」において、牡蠣の養殖作業支援活動として、いかだのアンカーづくりや牡蠣の耳吊り作業を、宮城県大崎市鳴子温泉の「宮城セブンの森」において、こけしの原料となるミズキの植樹と捕植作業を行いました。

▶ [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](#)