

— ローソン倫理綱領 —

「ローソン倫理綱領」の成り立ち

● 「ローソン倫理綱領」はなぜ制定されたのか

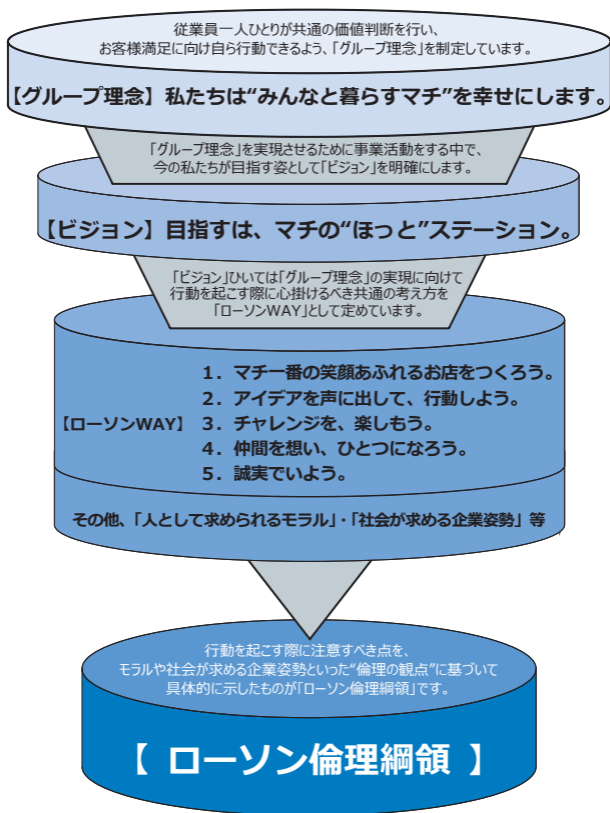
ローソンは、1998年7月に、公正取引委員会より、お取引先との取引の内容に関して勧告審決を受けました。この経験を忘れることなく、自らの行動が法令に則り、また正直で誠実なものであるかを常に確認するため、1998年11月、「ローソン倫理綱領」を制定しました。

● 「ローソン倫理綱領」は環境の変化とともに改訂されます

その後、2003年6月にお客様の個人情報が漏出するという問題が発生したことや、2005年に創立30周年を迎えて新たな企業理念・行動指針を制定したことなどを受け、「ローソン倫理綱領」を見直してきました。

「ローソン倫理綱領」の根底に流れる「誠実さ」や「思いやり」という基本的な考え方は変わりませんが、社内外の環境変化に応じて、今後も随時「ローソン倫理綱領」は改訂されます。

－ グループ理念の体系と「ローソン倫理綱領」の位置づけ －



ローソンのあるべき姿

ローソンでは、それぞれのステークホルダー（利害関係者）に対する姿勢を「ローソンのあるべき姿」としてまとめ、これを目標としています。

1. お客様にとってローソンとは

それぞれのニーズに合う品揃えと、新鮮な驚きのある商品・サービスの提供、そして心地よい雰囲気があり、いつでも立ち寄りたくなる、アクセスしてみたくなる大好きなところ（お店・サイト）です。

2. オーナーさんにとってローソンとは

その理念・価値観に対し共感と共鳴をし、自信と誇りをもって店舗経営ができ、自分のマチへのさまざまな貢献を通して、自己実現し生きがいを感じる場所（事業経営）です。

3. クルーさんにとってローソンとは

仲間同士の思いやり、お客様との結びつきに恵まれ、楽しさ、誇り、やりがいのある仕事を通じて、自分自身が成長できる場所（職場）です。

4. お取引先にとってローソンとは

お客様のニーズを先取りする挑戦や革新的な発想に対して共感と共鳴をし、互いに成長しあって、夢のある提案をいっしょに形にする場所（パートナー）です。

5. 従業員にとってローソンとは

個人として、チームとして、共通の目標に向かって挑戦する行動とその結果に対して、納得性のある評価があり、仕事への誇りと社会的意義を実感できるところ（会社）です。

6. 株主にとってローソンとは

先見性・成長性・安定性をもって、適正な利潤追求と社会貢献をしつづける企業であり、株式の長期保有によって、間接的な社会貢献と将来への夢を託せるところ（投資先企業）です。

7. 社会にとってローソンとは

法令や社会規範を守り、また、お客様が暮らすマチの環境や地球環境に常に配慮し、すべてのマチから喜ばれる安全・安心なところ（存在）です。

－ 「ローソン倫理綱領」の役割－

「ローソン倫理綱領」には、違法行為をしないことはもちろん、正直で誠実な行動をするためにどのようなことに気をつけなければならないかがまとめられています。

業務の中で自分の行動が思いやりのある誠実な行動なのか判断に迷ったときや、法令・手続に定められていないことや前例のない状況に直面したときには、「ローソン倫理綱領」を読んで、自分のとるべき行動を選びます。

それでも迷ったときには、上司、CR責任者、各種相談・通報窓口へ相談します。相談することによって、従業員が不利な扱いを受けることはありませんので、一人で問題を抱え込まず安心して相談しましょう。その相談がローソンをよりよい企業にしていくことにもなります。

「ローソン倫理綱領」をよく読み、理解し、誠実で思いやりのある行動を実践しましょう。

－ 1. 基本宣言－

私たちは、グループ理念・ビジョン・
ローソン WAY を常に意識し、
「ローソン倫理綱領」の内容を理解し、
常に高い倫理観と誠実さと思いやりをもって、
行動することを宣言します。

－ 2. 基本的な心構え－

私たちは、お客様のために何ができるのかを考え、オーナーさん^{*1}を通じて、また、お取引先^{*2}の協力を得ながら、その考えを実現していくことを誇りとして仕事をします。そして、常に新しい価値の創造にチャレンジし、自らの能力を最大限に発揮し、自己実現します。

※1「オーナーさん」とは、既にフランチャイズ契約を締結しているオーナーさんだけでなく、オーナー希望者も含まれます。

※2「お取引先」とは、ローソンと直接取引関係のある企業はもちろん、直接取引関係はなくてもローソンのビジネスと密接な関わりを持っている事業者も含まれます。

2-1 法令の遵守

私たちは、すべての法令^{*3}を遵守します。違法行為はもちろん、脱法的な行為も行いません。

もし、法令の解釈に幅がある場合や法令に定められていない場面に接したときは、その法令の趣旨や目的を法務部門に相談するなどして確認し、その趣旨や目的に最も適した行動をとります。

※3「法令」とは、国内のみならず、ローソンと関わりのある国や地域の法令も含むものとし、これらの国や地域の文化や慣習を尊重します。

2-2 高い倫理観に基づいた誠実な行動

私たちは、目先の利益だけを追求するのではなく、結果として当社の利益につながるよう、社会規範や国際ルールを守り、社会が求める倫理に従って行動します。

また、私たちは相手の立場を尊重し、十分に相手の意見を聞き、誤解を与えたり中傷したりしないよう、誠実な行動をとります。

2-3 周囲への思いやり

私たちは、お客様、オーナーさん、クルーさん、お取引先、株主、地域社会の方々と、または従業員同士で、いろいろな約束をしています。私たちはこれらの約束を守り、思いやりをもって行動します。

2-4 人権の尊重

私たちは、あらゆる場面で接する人々の人権を尊重し、その人の人種、国籍、出身地、性別、性自認、性的指向、年齢、障害、宗教、信条、経歴などで差別しません。

2-5 相談の重要性

私たちは、周囲で違法行為などがなされていないか注意し、問題を感じた場合は上司、C R 責任者、相談・通報窓口にご相談します。その他にも、自分の知識や経験だけで判断することに不安を感じる場合や業務の中で疑問があれば、上司、C R 責任者、関連部署などと情報を共有し、より良い選択肢が導き出せるよう、積極的に相談します。

－ 3. お客様との関わり －

私たちのビジネスは、お客様からの信頼と共感があってはじめて成り立つものです。お客様に安心してローソンをご利用いただくため、ローソンの経営姿勢やお客様への対応について明らかにし、これらに従って思いやりのある行動をとります。

3-1 安全と安心の確保

私たちは、お客様に商品をお届けするまでのすべての過程（原材料の調達、産地や工場での生産や製造、物流・配送過程、店舗での取扱い）において、商品の品質を損なわず、安全性を確保するよう、細心の注意を払います。

また、お客様や地域社会の方々に安心して店舗やECサイトをご利用いただけるよう、店舗設備やECサイトの安全性にも配慮します。

3-2 情報開示

私たちは、お客様が商品を選択する際の重要な情報源となる商品情報を、正確に、分かりやすく表示します。また、店舗での販促物やホームページなどで情報発信する場合も、お客様の理解と信頼が得られるよう正しい情報を提供します。特に、お客様の健康やプライバシーを害するおそれのある事実が発生した場合には、速やかにその事実を公表します。

3-3 お客様情報の保護

私たちは、お客様情報を「ローソングループ個人情報保護方針」やルールに従って適切に取得します。また、取得したお客様情報は厳格に管理しながら利用すること

で、お客様の利便性向上に役立っています。保管するお客様の個人情報の利用目的が達成されたときには、社内ルールに従って速やかに廃棄します。

3-4 お取引先の選定と連携

お客様に満足を提供するためには、ビジネスパートナーであるお取引先の協力が不可欠です。そこで、お取引先にもローソンの企業姿勢を理解していただき、共にお客様の信頼を得るよう努めます。

また、新たなお取引先と取組みを始める際には、私たちと同様の方針や基準で商品供給や品質管理などを行う企業であることを確認します。その企業の方針や基準が、お客様の信頼を得るためには不十分であると判断した場合には、その企業との取引は行いません。

3-5 お客様の声への対応

お客様の声は私たちの大切な財産です。お客様の声をビジネスに反映させるため、正確に聞き、理解し、その意見がどれだけ実現可能かを考えながら、関連部署と連携して迅速に対応します。

また、お客様の不安・不満の声に素直に耳を傾け、その不安・不満が生じた原因を究明し、事故の未然防止や再発防止に活かします。

－ 4. オーナーさんとの関わり －

オーナーさんは独立した経営者であり、ローソンのノウハウを活かして地域でお客様の満足を追求しつづけるパートナーです。

私たちは、オーナーさんと対等の立場を保ち、契約や約束を守り、永続的な信頼関係を築き、維持します。そ

のためにも、個々の店舗の実態を十分に把握したうえで、お互いにやるべきことは何なのかを話し合い、共に真摯に取り組めます。

4-1 価値の共有

私たちは、オーナーさんに「私たちは“みんなと暮らすマチ”を幸せにします。」というグループ理念に共感いただけるよう、働きかけなければなりません。私たちはよりよいローソン店舗をつくるために、オーナーさんと理念を共有し、共に考え、悩み、語り合い、成長していきます。

4-2 対等な事業者同士

オーナーさんは独立した事業者であり、ローソンとは対等な立場でフランチャイズ契約を締結しています。店舗経営に関するさまざまな判断は、オーナーさんの意思で行われるものです。私たちは、その意思決定をサポートする役目を担っており、オーナーさんを私たちの命令に従わせることはできません。

4-3 本部パワーの考慮

ローソン本部は、オーナーさんと比べ、人的資源・物的資源・財力・情報力のどれをとっても、巨大なパワーを持っています。私たちはこのことを忘れず、オーナーさんに対して、このパワーを使った問題ある言動を行いません。

4-4 説明義務の大切さ

曖昧な情報や不正確な情報を提供することによって、オーナーさんが誤った判断をすることのないよう、十分な説明をすることがフランチャイズ本部としてのローソンの義務です。

私たちは、オーナーさんに対しローソンのフランチャイズシステムについて説明する際には、オーナーさんにとって不利な事項やオーナーさんに負担していただく事項も、事実にもとづいて十分に説明します。

4-5 公平なサポート

オーナーさんと私たちは、フランチャイズ契約によって規律された関係にあります。一部のオーナーさんとフランチャイズ契約を逸脱した関係を持つことは、他のオーナーさんとの不公平を生みますし、適切なサポートができなくなる原因にもなります。フランチャイズ本部としての役割を理解し、オーナーさんと公平・公正な関係を保ちます。

ー 5. クルーさんとの関わりー

クルーさんもオーナーさんと同様に欠かせないパートナーです。私たちは、一緒に働く仲間として、クルーさんが仕事を通じて成長していける、働きがいのある職場を実現します。

5-1 労働法令の遵守

クルーさんも私たちと同じ労働者であり、法令で定められた労働上の権利を持っています。私たちは、クルーさんが過重労働を強いられたり、適切な賃金や休日・休暇を取得する権利を侵害されたりしないよう、注意を払います。また、加盟店で働くクルーさんの労働環境の適正化のために、必要に応じてオーナーさんをサポートします。

5-2 働く喜びを生み出す職場に

クルーさんは、自ら考え行動し、責任ある仕事をするローソンファミリーの一員です。クルーさんの人権・人格を尊重し、仕事を正しく評価することで、クルーさんが働く喜びを感じる職場環境を実現し、やる気を引き出すことができます。クルーさんのやる気は、「“みんなと暮らすマチ”を幸せに」するための大きな力になります。

5-3 クルーさんの声の活用

店舗の最前線で働き、お客様と直に接するクルーさんは、お客様の要望や不満などの情報を持っています。クルーさんが持つ情報を活かすことは、お客様の声に応え、新たな発想を生み出すことにつながります。私たちは、クルーさんとのコミュニケーションを図り、その声をより良い取組みのために活用します。

－ 6. お取引先との関わり －

私たちはお取引先と共存共栄の立場にあることを認識し、自主性を持って、明解なコミュニケーションを図ります。また、独占禁止法や下請法をはじめとする関連法令や契約・約束を守り、信頼関係の構築に努めます。

6-1 安全・安心への協働

お客様に安全・安心な商品をお届けするためにはお取引先の協力が不可欠です。私たちは、お客様への安全・安心の提供がローソンとお取引先の最も大切な責任であることを理解していただけるよう、お取引先に働きかけます。

6-2 共に成長するパートナー

お取引先は、私たちにない知識やノウハウを提供していただける大切なパートナーです。そのお取引先といっしょに、お客様のニーズを先取りする挑戦や革新的な発想を形にしていくことで、ローソンはお取引先とともに成長することができます。お取引先に「自分の成長のためにもローソンと取引したい。ローソンのためなら最大限協力しよう」と思ってもらえる企業になるために、自社の利益のみを追求することのない、誠実なビジネスを展開します。

6-3 適切な商談

お取引先とより良い取組みをするために、お取引先が十分に検討できるよう、適切な日程で商談を行います。そして、その取組みがお客様のためになるかをお取引先と共に考えます。また、過去の取組みを検証することなく安易に継続したり、意味のない慣例を残したりしません。そのためにも、交渉の経緯は正確に記録に残し、お取引先と共有します。

6-4 公正な取引

私たちは、お取引先と結んだ契約を遵守し、お取引先の承諾があるからといって、合理的な理由もなく変更しません。また、ローソンの優越的な立場を利用して、お取引先に商品の購入要請などをしません。お取引先は、ローソンとの取引を継続させるために、不合理な条件も受け入れざるを得ない立場にあることを認識し、独占禁止法や下請法など関連法令を遵守し、誠実で公正な取引を行います。

－ 7. 従業員との関わり －

私たちは、相互に人権を尊重しあい、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントなど、相手方の意に反した言動を行いません。また、一人ひとりが主体性を発揮し、十分なコミュニケーション（報告・連絡・相談）を心がけます。そして、生き生きと働き、明るく、言いたいことを素直に言える、風通しの良い職場を作ります。

7-1 多様性を認める職場

私たちは、同じ職場で働く従業員として、お互いの尊厳を尊び、人種、国籍、出身地、性別、性自認、性的指向、年齢、障害、宗教、信条、経歴などによって不当な差別をしません。また、知りえた個人的な情報を他に話したり、インターネットその他の方法を用いて他へ流したりしません。

7-2 労働環境への配慮

私たちは、お互いの業務への理解を深め、助け合い、また、継続的に業務内容を見直すことにより、適切な仕事量を維持して労働時間を管理します。そして、過重労働や休日・休暇の未取得などのない、働きやすい労働環境を実現し、健康づくりやワーク・ライフ・バランスに取り組めます。

また、適切な室内環境づくりに取り組み、誰にとっても快適な職場環境となるようお互いを気遣います。

7-3 従業員同士のコミュニケーション

私たちは、職場の仲間が孤立したり、一人で業務を抱え込んだりすることのないよう、互いの声に丁寧に耳を傾けます。また、革新的な発想を生み出したり、業務を

効率的に行ったりするために、従業員同士のコミュニケーションを活性化します。私たちは同じ目標に向かって進んでいることを忘れず、責任を押し付けたり独り善がりになったりしないよう、思いやりをもって他の従業員と接します。

－ 8. 株主との関わり －

私たちは、ローソンの社会的信頼を向上させ、企業価値を高め、世界中の人々から支持される企業となることにより、多くの株主の方々の期待に応える、安定した経営基盤の構築と健全かつ持続的な発展を実現します。

8-1 開かれた会社

私たちは、法令で定められている企業情報の開示はもちろん、必要な情報を、分かりやすく、タイミングよく発信します。たとえ、ローソンのイメージを損なう情報であっても、ローソンの姿を正しく伝えるために必要なものであれば、隠さず開示します。

また、自分たちの扱う数値や情報が、株主をはじめ多くの投資家の判断材料となることを認識し、数値の操作や不正確な情報の提供を行いません。

8-2 経営への要請

株主から寄せられる意見や要請は貴重な経営資源であり、お客様やオーナーさん、クルーさんの声と同様に情報共有を進め、業務の改善へ役立てます。また、そのために、株主と積極的に対話を行える環境を作ります。

8-3 成長へのこだわり

株主は、自分の財産を投資して、ローソンへ将来の夢

を託しています。私たちはその期待に応えるために、先見性をもってさまざまな挑戦をしつづけ、その挑戦が目指す目標を達成するまであきらめず、ねばり強く行動します。

－ 9. 社会との関わり －

私たちは、周りの人たちに支えられて生きています。また、ローソンという企業も、お客様やオーナーさん、お取引先、地域住民の方々などたくさんの人々に支えられながら、事業を展開しています。このことを認識し、一人の人間として、またはローソンで働く従業員として、人々に迷惑をかけないために何をしなくてはならないのか、人々のためにどのような貢献ができるのかを考え、行動します。

9-1 社会の一員としての節度を持った行動

私たちは、ローソンの一員である前に社会の一員であることを自覚し、社会の良識とマナーに照らし、節度ある行動をします。

9-2 地域との関わり

グループ理念の実現を目指す私たちは、地域社会と共存していくために、店舗の資産を有効に活用し、環境政策や地域社会におけるさまざまな活動への支援や協力を行います。

また、地域社会で行われるより良い自然環境づくりのための活動やボランティア活動に、積極的に参加するよう努めます。

9-3 環境の保全

私たちは、地球温暖化の防止をはじめとする環境保全に関し、あらゆる地域で先進的地位を保つべく積極的な取り組みを行います。環境に関する法律を遵守することはもちろん、万一法律が制定されていない場合、あるいは法律が制定されていても環境保全にとって不十分である場合は、自ら厳しい基準を設け、これに従います。

9-4 反社会的勢力との断絶

私たちは、暴力団や総会屋などの反社会的勢力との結びつきを断絶し、ローソンの事業展開から完全に排除して、健全な企業風土を保ちます。また、反社会的勢力による組織暴力に対しては毅然とした態度をとり、屈服することのないよう各部門が連携して臨みます。

9-5 政治や行政との関わり

私たちは、国内外の政治家や公務員等^{*4}に対して、優遇を受けることを目的にした利益供与など、癒着と誤解される行為を一切行いません。政治や行政とはオープンな意見交換を行い、透明度の高い関係を維持します。

※ 4「公務員等」には、みなし公務員も含まれます。

9-6 モラルある情報発信

SNSなどを用いて情報を発信する場合は、その特性（不特定多数の人の目に触れるおそれがある、本人が削除してもWeb上に永続的に残るなど）を理解し、モラルを保ち、ルールに則って利用します。

－ 10. 会社との関わり －

私たちが業務を行う際には、会社の設備や会社が保有

する情報やノウハウ、また創立以来培ってきた信用やブランドといったローソンの大切な資産を利用しています。私たちは、これらを損なうことのないよう、社内ルールを守りながら、日々の業務に取り組みます。

10-1 情報の管理

私たちは、情報資産^{※5}を合法的に入手し、ルールに従って適切に保管し、保管期間を過ぎたものは速やかに廃棄します。また、情報資産が漏れるような環境を放置したり、インターネットなどを通じて外部に漏らしたり、不正な目的で利用したりしません。まして何らかの対価を目的に漏洩することは、絶対に行いません。

私たちは、ローソンや他社の情報で、公開されていない情報を知ることがあります。このような非公開または内部情報を、個人の利益のために利用しません。

※5 ローソンが有する情報資産には、お客様の個人情報や購買履歴、加盟店情報、従業員情報、お取引先情報、営業秘密、ノウハウなどがあります。個人情報保護法や不正競争防止法により、情報資産を漏洩した場合は刑事罰を受けたり、損害賠償義務を負ったりすることもあります。

10-2 会社の取引と個人の立場

私たちは、お取引先、オーナーさんまたは官公庁などとの関係や取引において、一切個人的な利害関係を持つことはありませんし、周囲から誤解を招くような行為も行いません。

また、会社と利害関係の対立を起こすような活動に関係したり、立場を変えて会社の取引先として事業を行ったり、競合他社のために働いたりしません。

10-3 贈答や供給の禁止

私たちは、贈答や供給を受けません。やむを得ず贈答

や供給を受ける場合、または自らが行う場合は、社内のルールに従って届出や結果報告を行います。また、従業員同士の中元、歳暮などの虚礼も慎みます。

10-4 記録と報告・開示

私たちは、社内または社外の組織や人に対して、事実の記録と報告は適切かつ正直に行い、不正な報告や誤解を招く報告はしません。

10-5 知的財産の保護

私たちは、第三者の知的財産（商品名やロゴマークなどの商標、キャラクターや新聞・雑誌などの著作物など）を無断で使用したり、許諾条件の範囲を超えて使用したりしません。また、ローソンが所有する知的財産をルールに従い正しく使用します。

10-6 会社財産の私的利用の禁止

店舗の商品を対価を払わず消費したり、商品サンプルを個人的に消費したりすることは、業務上横領に該当するおそれのある行為であり、行いません。また、私的な便宜を図るためにお取引先へ要請することも、お取引先の信用を失ってしまうため行いません。会社備品の持ち帰りや会社貸与のパソコン・携帯電話の私的利用も行いません。

10-7 その他の法令・社内ルールの遵守

社会人として、またローソン従業員として、交通法規や労働法規などの法令・社内ルールを遵守し、ローソンの信用やブランドの維持・向上に努めます。