

多様化するリスクを察知し、部門横断的に迅速に対処することで、 皆さまからの期待に応える会社にしてまいります。



専務執行役員
コミュニケーション管掌 兼 CR管掌 兼
人事副管掌 兼 CHO補佐
宮崎 純

ローソングループは、コンビニエンスストアを軸に、お客さまの生活をサポートする事業を行ってまいりました。近年、異常気象の頻発、個人情報の漏えい、ウイルス感染拡大など新たなリスクが増大しています。CR管掌^{*1}の役割は、グループ全体の内部統制とコンプライアンスリスク管理体制を推進し、リスクに対処していくことです。

従来より取り組んできたのが、品質衛生管理、情報セキュリティ、防犯対策、災害対応です。安全・安心な食の提供、お客さまの情報やマチの安全を守ること、災害時に店舗網を活用しての商品・サービスを被災地にて提供し続けることが、私たちの大切な使命と考えています。

そのベースには、お客さまや世の中のニーズに応えることにあります。さらにニーズの先を提供するローソンでありたいとも考えています。ローソングループには、およそ20万人の人々がさまざまな業務についています。CR管掌の役割は、そのすべてが世の中と調和していけるように目を配り、企業としての健全性を保っていくことです。

今年に入って発生した最大のリスクは、新型コロナウイルス感染症です。お客さまと店舗従業員の方々の安全・安心を担保し、いかに営業を続けるかが大きな課題でした。飛沫防止のビニールシート、マスク・消毒液の配備、ソーシャルディスタンスのポスターや立ち位置を表示する床シールなどの対策を実施しました。また、お客さまの来店時の混雑緩和の為、店舗ごとに空いている時間帯を示すポスターを掲示いたしました。

また、コロナ禍ではデジタル化が加速しました。店舗では、お客さまが自らレジ操作を行っていただくセルフレジの普及が全国の

店舗に広がりました。さらに一部店舗では、アプリで精算するスマホレジが設置され、さらに無人店舗の実験運用が始まりました。デジタル化では、新たなリスク発生が危惧されます。特に電子決済を利用されるお客さまの安全面に注力してまいります。社内においてもリモートワークが普及いたしました。働きやすい職場環境の整備も役割のひとつです。環境がよくなければイノベーションは起きにくく、お客さまに満足いただける商品やサービスも提供できません。コミュニケーションを良くし、ハラスメントのないモチベーションの高い社風をつくってまいります。

SDGsの取り組みにも力を入れています。大型台風や豪雨などの自然災害多発は地球温暖化によるものと言われています。個人や企業が力を合わせて取り組まなくてはなりません。ローソンは、2020年4月にTCFD（気候関連財務情報開示タスクフォース）に賛同しました。気候変動のリスクと機会を把握し、積極的に対応してまいります。また、プラスチック使用量や食品ロスの削減は迅速に解決すべき課題です。これらの取り組みを継続させるにはお客さまからの支持と採算ベースに合わせる必要があります。それぞれ目標値を設定しており、この達成の為、社内外の知見を集め、実店舗でのさまざまな実験を行ってまいります。

加盟店と本部の関係も45年間の歴史の中では変化してきています。従来からオーナー福祉会、エリア会、MO（多店舗経営）総会などでコミュニケーションを図ってまいりました。これからも、マチに貢献する良い店舗づくりという共通の目的を達成するため、自由に意見が言い合える風通しの良い関係づくりに努めてまいります。

ローソンが、社会にとって役に立つ存在であること、そして社会から信頼され、誇りを持って働けるグループを作ってまいります。

^{*1} CR（コンプライアンス・アンド・リスクマネジメント）管掌：ローソングループの法令等遵守に関する問題の掌握ならびにリスクを未然に防止する体制の構築及び実施をはかる最高責任者

内部統制

内部統制の基本的な考え方

ローソングループの事業は、コンビニエンスストア事業を中核として高品質スーパーマーケット事業、エンタテインメント関連事業、金融関連事業、電子商取引事業及びコンサルティング事業を組み合わせた幅広いものであり、またすべての都道府県、さらには海外における多数の店舗で多種多様な商品・サービスを提供しているため、遵守すべき法令等や想定・対応すべきリスクも多岐にわたるという特性を持っています。このような事業特性のもとで、健全で持続的な成長を目指すために、「内部統制システムの整備の基本方針」を定めています。本方針に基づく内部統制システムの整備を進めるとともに、経営環境の変化等に応じて、本方針自体についても定期的な見直しを行い、実効的かつ合理的な内部統制システムの整備に努めています。

2020年度における「内部統制システムの整備の基本方針」の主な改定ポイントは以下の通りです。

■特に周知を要する重要法令の追加

当社のビジネスの生命線である商品の安全・安心を担保し、消費者からの信頼を確保するための体制整備を確実に行うべく、特に遵守に向けて周知を要する重要法令として消費者関連法（食品表示法、食品衛生法、健康増進法等）を追加しました。

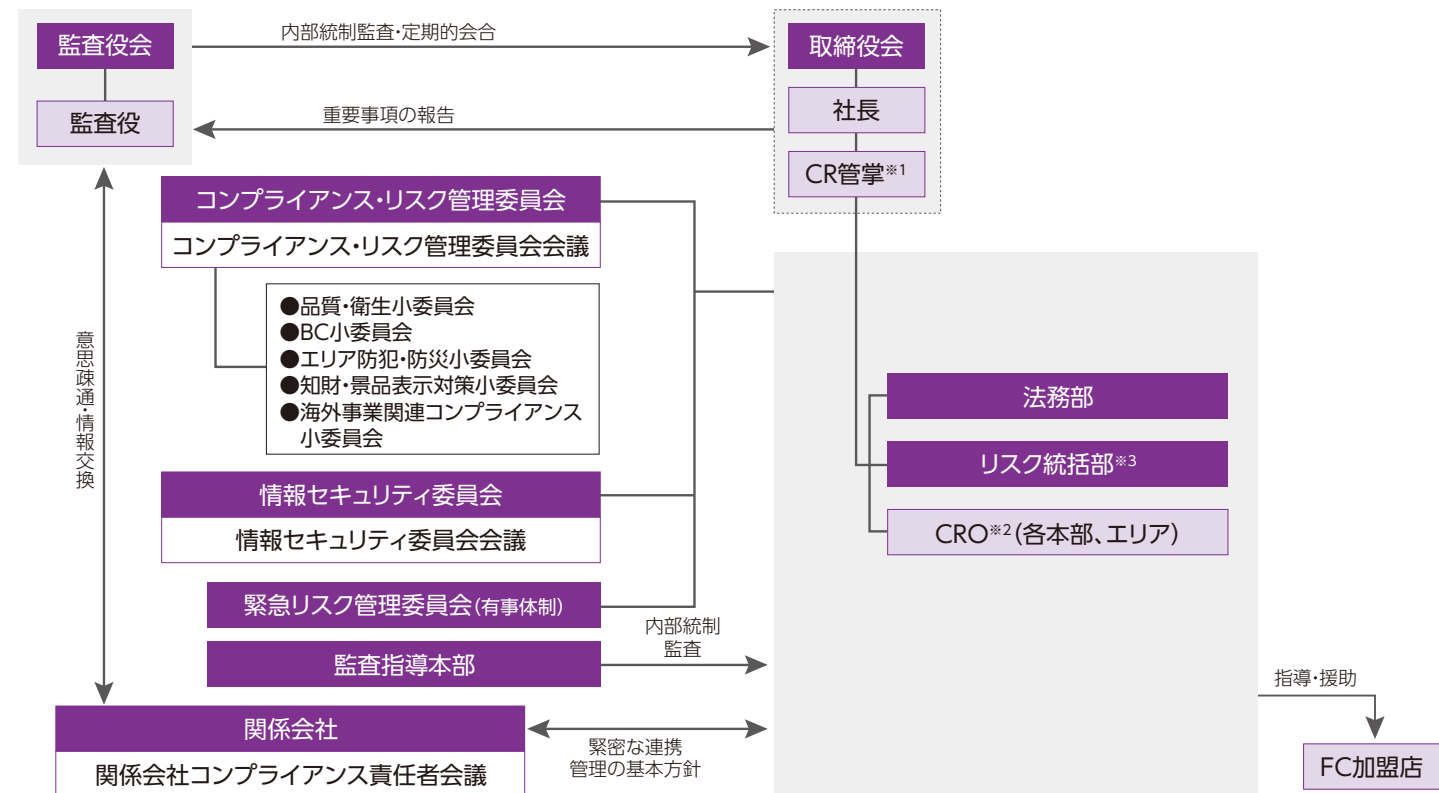
また、販促資材を作成する際に、他者の知的財産権（商標権、著作権等）を侵害しないよう社内の表示チェック体制をさらに強化すべく、知的財産法も重要法令に追加しました。

■人事ローテーションを定期的実施することを規定

従業員に長年同じ業務を担当させることは不正を行いやい環境につながるため、業務

の属人化を排し不祥事を防止すべく、定期的な人事ローテーションを実施することを新たに規定しました。

●内部統制システムの概要（2020年6月1日時点）



※1 CR（コンプライアンス・アンド・リスクマネジメント）管掌：ローソングループの法令等遵守に関する問題の把握ならびにリスクを未然に防止する体制の構築及び実施を図る最高責任者

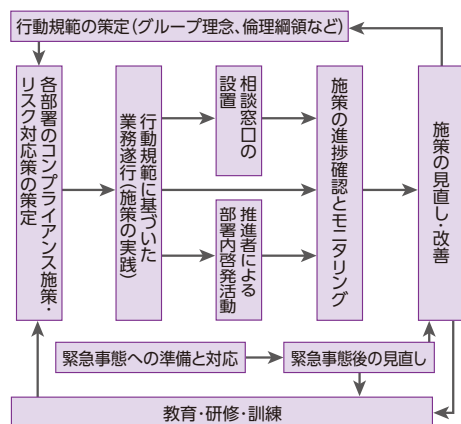
※2 CRO（コンプライアンス・アンド・リスクマネジメント・オフィサー）：CR管掌を補佐するため、所属グループの法令等遵守に関する問題の把握ならびにリスクを未然に防止する体制の構築及び実施を図る部門の責任者

※3 情報セキュリティはリスク統括部に組み込まれています

ローソンのコンプライアンス・リスク管理体制

ローソンでは、『ローソングループ企業行動憲章』及び『ローソン倫理綱領』に基づいたコンプライアンス・リスク管理体制を整備しています。行動規範、教育・研修、コミュニケーション機能、モニタリング活動を有機的に関連させながらPDCA(Plan-Do-Check-Action)サイクルを回し、高い倫理観と誠実さと思いやりをもって行動する「よき企業市民」を目指しています。

●管理体制図



行動規範の策定

「グループ理念」「ローソンWAY」に基づいて行動を起こす際に注意すべき点を「倫理の観点」に基づいて具体的に示すため、『ローソン倫理綱領』を制定しています。そのほか、「ローソングループ個人情報保護方針」「ローソングループ取



「ローソングループC&Rハンドブック」

「ローソン倫理綱領」を制定しています。そのほか、「ローソングループ個人情報保護方針」「ローソングループ取

引方針」などを制定し、グループ全体で適正に業務を遂行するよう取り組んでいます。また、これらをまとめた「ローソングループC&Rハンドブック」を発行し、全従業員に配布して周知に努めています。

推進者の設置

コンプライアンスの推進・定着及びリスク管理を推進するため、責任者として「CR(コンプライアンス・アンド・リスクマネジメント)管掌」を任命しています。また、各本部・エリアに「CRO(コンプライアンス・アンド・リスクマネジメント・オフィサー)」を設置し、施策推進の旗振り役として、自部署のコンプライアンス施策やリスク対応策を策定・周知・実行し、社会規範の遵守を重視する風土づくりを推進しています。

教育・研修の充実

ローソンでは、毎年全従業員を対象とした「コンプライアンス&リスク管理研修」を実施し、倫理意識や危機対応能力のさらなる向上を目指しています。また、入社時や管理職登用時の研修、職種別の研修、経営層に対する年2回の外部講師によるコンプライアンス研修を実施することにより、体系的な学習ができる教育体制を整備しています。これらの研修をリスク状況の変化に応じて内容を見直しながら継続して実施することにより、あらゆる職位・職種の従業員が問題点を共有化して業務改善へとつなげるよう取り組んでいます。

相談・通報窓口の設置・周知

ローソンでは、人事部門が相談を受け付けるセクハラ・パワハラ専用の窓口や法務部門が業務上の法律相談を受け付ける窓口のほか、その他のコンプライアンス・リスク管理上の相談や内部通報を受け付ける相談窓口を設置しています。また、弁護士事務所等の外部機関に「ローソングループ社外相談・通報窓口」を設置しているほか、お取引先の従業員の方や店舗クルーが匿名性を保って相談できる体制、FC加盟店オーナーから相談を受ける窓口も整えています。

また、上記窓口の認知度・理解度の向上を図るため、周知活動を強化しています。

運用管理・モニタリングの強化

CR管掌のもとにコンプライアンスを統括する部署として法務部を、リスク管理を統括する部署としてリスク統括部を設置しています。これら部署が連携して、組織横断的なコンプライアンス・リスク管理委員会会議の事務局となり、各部署にて実施している施策の進捗管理を行って、実効的なコンプライアンス・リスク管理体制の推進に取り組んでいます。また、リスク統括部はIT部門と連携し、情報セキュリティ委員会会議の事務局となり、情報セキュリティリスクの更なる管理強化を進めています。なお、コンプライアンス・リスク管理委員会会議のもとに5つの小委員会(品質・衛生小委員会、BC小委員会、エリア防犯・防災小委員会、知財・景品表示対策小委員会、海外事業関連コンプライアンス小委員会)を別途設置して、重点施

策の進捗管理を行い、リスクの予防を図っています。

また、監査部門と連動し、随時コンプライアンス監査の結果報告を受けながら、施策の徹底指導や改善提案を行っています。

モニタリング活動としては、全従業員を対象とした意識調査のほか、商品の納入や店舗建設などのお取引先を対象にしたアンケートを継続して実施するなど、広い視野に立ったコンプライアンス体制の見直し・改善を行っています。

グループ会社の連携を強化

グループ会社にもコンプライアンス及びリスク管理の責任者を設置しており、関係会社コンプライアンス責任者会議を開催しています。また、倫理綱領の策定や研修によって従業員の意識向上を図るほか、ローソンで行っている従業員意識調査やお取引先アンケートをグループ企業でも実施しています。このほかにも、ローソンの監査部門によるグループ会社の業務監査やグループ監査役会の開催などを通じて、ローソングループとしてコンプライアンス、リスク管理体制及び情報セキュリティ体制の改善などに向けた指導・助言なども行っています。



グループ役員研修

緊急事態への対応

ローソンでは、「品質・衛生管理」、「情報セキュリティ」、「災害対策」、「防犯対策」に重点を置き、緊急事態の発生に備え、迅速な問題解決を図る体制を整備しています。

平常時には、コンプライアンス・リスク管理委員会会議及び情報セキュリティ委員会会議と5つの小委員会を開催し、リスクの評価やリスク回避策の立案・推進を行い、リスクの予防を図っています。

重大リスク発生時には、緊急リスク管理委員会を組織して迅速な問題解決を図り、ダメージの最小化に努めています。また、問題収束後はリスク発生要因を分析し、施策の見直し・改善を行って、再発防止へとつなげています。

さらに、重大な被害を伴う緊急事態が発生した場合であっても、重要な業務を中断させない事業継続(BC)体制をとることができるよう、事業継続計画(BCP)の策定や減災対策の実施などに取り組み、危機対応能力の向上に努めています。

「レジリエンス認証」

国土強靱化に貢献する事業者として
ローソンが認定

ローソンは、内閣官房国土強靱化推進室から2016年2月に制定された国土強靱化貢献団体の認証に関するガイドラインに規定する「認証組織の要件」に適合する旨の確認を受け、一般社団法人レジリエンスジャパン推進協議会よりコンビニエンスストアで初めて国土強靱化に貢献する事業者として認定されています。



事業継続のために

事業継続(BC)の基本方針と目的

ローソンでは、重大な被害を伴う緊急事態が発生した場合においても、人命の安全確保を前提に、重要な業務を中断させず、あるいは事業活動が中断しても速やかに重要な機能を再開して、顧客満足度や企業価値の低下などを回避することを目指しています。

■事業継続(BC)の主な3つの目的

●「マチのライフライン」としての使命を果たす
できる限り店舗を営業し、お客さまに商品・サービスを提供し続けることを目指します。

●フランチャイズ(FC)ビジネスの継続
事業を復旧する方法を具体化して、FC本部として必要な業務レベルを保ちます。

●適正な利益の確保

企業の存続に必要な適正な利益を確保するため、緊急事態が収益に与える影響や社会情勢等を考慮した対応策を定めています。

大規模災害への準備と対応

大規模な災害が起こったときには、まずFC加盟店及び本部従業員の安否確認対策を重視しています。年3回全社で実施している訓練では、電話・メール・災害用伝言ダイヤル・自社の安否確認システムなどのさまざまな手段を体験することで、万一の際にも社員一人ひとりがスムーズな対応を取れるようにしています。また、店舗には、災害時に必要となる備品や対応マニュアルを配備しています。

災害時には、本社、エリアオフィス、被災エリアを管轄する支店の3カ所に災害対策本部を迅速に立ち上げます。さらに災害状況をリアルタ

この基本方針や目的を実現するため、具体的な手順等を事業継続計画(BCP)としてまとめるとともに、この計画に沿った事業継続体制を構築し、維持・改善していくことを重要な経営課題として取り組んでいます。

事業継続能力を向上する仕組み

さまざまな危機に敏感に対応する組織風土を維持するためには、対応能力を向上する取り組みが必要です。ローソンでは、オフィス建物やライフラインといった「ハード」面、BCPやマニュアルといった「ソフト」面、従業員やFC加盟店の「スキル」面、それぞれの側面を常に見直し、改善していくことにより、企業全体の危機対応能力の向上に努めています。

災害対策及びBCPマニュアルの策定

ローソンでは、災害対策規程に基づいて、災

害対策への考え方と災害時の従業員と組織の行動基準を定めた災害対策マニュアルを策定しています。災害対策マニュアルには「共通編」「初動編」「緊急対策編」があり、全従業員全組織における災害レベルに応じた対策の対応ルールと手順が記載されています。

また、事業継続計画書に基づいて、本部機能に重大インシデントが発生した際に当社のフランチャイズ本部としての重要業務を継続するため、組織の行動基準を定めたBCPマニュアルを策定しています。BCPマニュアルには首都直下地震を想定した業務手順等が記載されています。



イムで確認できる災害情報地図システムなどを活用して、店舗や製造工場、配送センターなどへの支援を実施し、被災エリアの店舗が早期に営業再開できるように対応します。



災害情報地図システム
24時間365日有人体制で監視・収集する災害情報をリアルタイムで地図に描画する総合災害情報地図システム

被災地での移動販売実施

2019年10月の台風19号では多数の店舗が被災し、休業を余儀なくされた中、一部店舗では駐車場での移動販売を実施しました。

また、災害協定を締結している株式会社NTTドコモより貸与されている急速充電器を設置し、携帯電話の充電サービスを行いました。



ローソン移動販売車(休業店駐車場にて)

災害発生時における自治体との連携

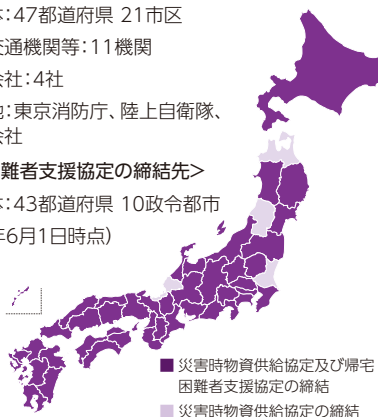
災害発生時に被災自治体と相互協力し、「マチのライフライン」としての機能を果たすことができるよう、物資調達や帰宅困難者支援に関する協定の締結を進めています。

<災害時物資供給協定の締結先>

- 自治体: 47都道府県 21市区
- 公共交通機関等: 11機関
- 電力会社: 4社
- その他: 東京消防庁、陸上自衛隊、燃料会社

<帰宅困難者支援協定の締結先>

- 自治体: 43都道府県 10政令都市 (2020年6月1日時点)



※地図には都道府県単位での締結状況のみ記載しています

「災害対策基本法」に基づく指定公共機関に指定

2017年7月1日付で、内閣総理大臣の指定を受け、「災害対策基本法」第2条第5号に基づく指定公共機関となりました。

平時には防災業務計画の策定や防災訓練の実施、物資や資材の備蓄等により、災害予防・応急対策・復旧などにおいて重要な役割を果たせるよう、関係官公庁との緊密な連携に努めてまいります。



防災訓練(2020年1月17日実施)

情報セキュリティ体制の向上

個人情報保護を進めるため、「ローソングroup個人情報保護方針」を制定しています。その内容を具体的に理解・実行できるように、店舗で起こりうるミス・クレームとその具体的な対処法を店舗の各種マニュアルで周知し、意識の向上を図っています。本部従業員に対しては、遵守すべき事項をまとめた「情報セキュリティガイドブック」に基づき、従業員一人ひとりが確実に実践できているか、定期的なチェックを行っています。

お客さまの大切な個人情報を扱う際には、案件・施策ごとに具体的な収集方法や保管方法、保有期間や管理責任者などを定め、事前に専門部署のチェックを受けた上で実行に移す体制を整備しています。

個人情報の保管業務を外部へ委託する際には、事前に当該機関のセキュリティ体制を細かくチェックし、ローソンが求める条件を満たした機関にのみ管理業務を委託しています。

さらに年に1回は、その条件が維持できているかを立ち入り、または書面で検査を行っています。

そのほか、内部監査部門による情報セキュリティ監査、外部専門企業によるオフィスセキュリティの調査、情報システムの脆弱性診断など、情報セキュリティ体制のほころびが生じないよう、さまざまな角度でチェックを行っています。

店舗の防犯対策

店舗では身の安全を最優先に行動し、明るく元気な声であいさつをするなど、防犯を常に意識して行動するように、教育を行っています。本部として次のような対策に取り組むほか、各警察及び一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会に働きかけ、コンビニエンスストア業界全体として防犯対策に取り組んでいます。

防犯対策の取り組み事項

1. 防犯カメラの設置推進

全店に防犯カメラを設置することで、犯罪発生時の抑止効果を高め、万一の事件発生時には、犯人検挙などの捜査に協力しています。また、防犯カメラシステムをデジタルタイプに切り替えることにより、画質が鮮明になり、録画機能も向上しています。



強盗・防犯対策DVD

2. クルー教育のための環境整備

POSレジやストアコンピュータに防犯に関する注意喚起を配信するほか、店舗クルーの教育に活用できる防犯DVDを店舗へ配信。防犯セルフチェックリストなどのツール・マニュアルを整備しています。



防犯セルフチェックリスト

3. 巡回時の防犯指導の強化

通常の店舗巡回のほか、防犯・深夜巡回で防犯指導を行い、FC加盟店の意識向上につなげています。

4. 防犯訓練の実施

警察署の指導のもと、強盗犯に遭遇した際の対処方法を学んだり、カラーボール投てき訓練を行ったりしています。近年は特殊詐欺防止訓練も行っています。



強盗犯への対応訓練



カラーボール投てき訓練