

# リスクマネジメント・コンプライアンスの徹底

ファミリーマートは、ステークホルダーの皆さまからの信頼を土台とした「地域密着経営」を実践していくために、コンプライアンスの徹底とリスク管理の継続的強化に取り組んでいます

## リスク管理に関する基本的な考え方

事業活動に重大な影響を及ぼすリスクが増大・複雑化する中、企業には様々なリスクに適切に対処するための体制整備が求められています。

当社は、リスク管理を経営の重要課題と認識し、ISO31000の考え方等を参考にリスクマネジメント規程を制定し、リスク管理体制を整備しています。具体的には、食品の安全・安心をはじめ、自然災害や不正・法令違反、贈収賄を含むあらゆる腐敗防止、人権問題、環境問題、情報セキュリティなど、当社および各部門が直面する可能性のあるリスクを定期的に分析・評価した上で、重点的に対処すべきリスクを抽出し、重大リスクの未然防止および当該リスクの影響等を最小化するための体制や初期対応等を記した規程・基準を整備して、リスクを適切に管理しています。

特に「食品の安全・安心」「自然災害」「事件・事故」「不正・法令違反」については、リスクが顕在化した際の社会や自社に与える影響が大きいことから、エスカレーションシステムを重点的に構築することで危機管理の対応強化に取り組んでいます。新事業進出の際には、労働問題に抵触しないよう、適宜、リスク評価や調査を実施しております。今後も、社会のインフラを担う企業としての社会的責任を自覚し、リスク管理の仕組みを強化していきます。

## リスク管理体制

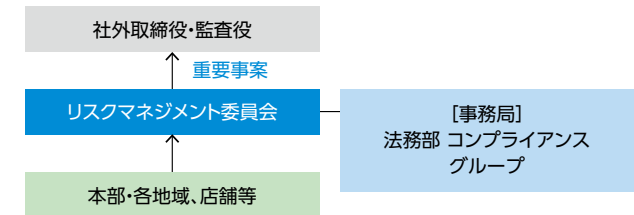
2019年10月、当社は従来のリスクマネジメント・コンプライアンス委員会を発展的解消し、全社リスクの関連事案に対し、より迅速かつ的確に対応するため、代表取締役社長の諮問機関としてリスクマネジメント委員会を新設しました。

当委員会では、ステークホルダーの安全・安心の阻害や、信用を毀損する可能性のある事案、法令や社内のルール、規範に違反する恐れのある事案等の報告を、社内の報告者から直接受け付けており、初動対応の適正化、報告プロセスの明確化につなげています。

各本部からの定期的な報告を通じて、全社のリスク管理に関する体制の整備・運用状況等を確認するとともに、方針・計画を審議しています。

なお、リスク管理の推進と徹底を担う専門部門として、当社内には法務部 コンプライアンスグループ、各部門には推進責任者を設置しています。また、リスク管理体制等の有効性について定期的にレビューするとともに、毎年リスクの再評価や洗い出しなど、リスクアセスメントを実施しています。

リスク管理体制図(2020年8月1日時点)



リスクマネジメント委員会の構成・主な役割

委員長	社外取締役
委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 経営企画本部長</li> <li>▪ 管理本部長</li> <li>▪ 監査役</li> <li>▪ 監査室長</li> <li>▪ 社外弁護士</li> </ul>
事務局	法務部 コンプライアンスグループ
主な役割	①事件・事故等の案件の整理・区分 ②重要案件の経営陣への報告と、主管本部への初動対応と調査の指示 ③主管本部による調査結果と対応案への審議を行い、社長へ報告

## リスクマネジメント・コンプライアンスの徹底

### 主要なリスク

当社では、主管部署を中心に、社会情勢やトレンド、直近の事例から想定されるリスクを抽出し、各部門で管理方法を検討しています。経営環境の変化を受け、現在、全社リスクの見直しを進めています。

なお、当社の事業等において、投資者をはじめとしたステークホルダーの皆さまの判断に重要な影響を及ぼす可能性のある事項は、主として以下が挙げられます。当社はこれらをリスクマネジメントにおける重要項目として位置付け、加盟店や取引先とも協力しながら事業活動全体で対応を進めています。

#### 主要なリスク

①経済情勢等	⑥個人情報の取り扱い
②自然災害等	⑦情報システム
③フランチャイズ方式	⑧人材
④食品等の安全性	⑨債権管理
⑤法規制等の影響 (ESG関連法含む)	⑩減損

※上記には将来に関する事項が含まれていますが、当該事項は当連結会計年度末現在において判断したものです。

### 新興リスク

当社が社会とともに持続的に成長するためには、中長期的な観点で新たなリスク等に適切に対応することが重要と考えています。主に以下の事項については、今後さらなる対応が必要となる可能性が考えられます。当社では、こうした事項について、リスクを低減する適切な施策を随時検討しながら、一方では新たなビジネス機会や価値の創出にもつながる取り組みも検討しています。

#### 主要な新興リスクと対応

##### 新型コロナウイルス感染症拡大

2020年3月以降、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、従業員や来店客の安全の確保や、商品の安定供給の体制の維持、緊急事態宣言の発動と外出自粛の影響を受けた店舗への支援等、新たな課題への対応を強化していきます。

##### 環境法規制の強化

気候変動や水資源、海洋プラスチックごみ問題など環境問題意識の高まりによる、環境法規制の強化への対応に向けて、業界団体とも連携しながら、環境負荷の削減に向けた一層の取り組みを検討していきます。

##### サプライチェーンを含む人権問題や動物福祉、遺伝子組み換え食品

関連法規制の導入や消費者行動の変化等も視野に入れ、今後の取り組みを検討、強化していきます。

### 事業継続計画（BCP）の高度化

当社では、大規模災害等の緊急事態が発生した場合でも、お客さまや地域社会をはじめとしたステークホルダーの皆さまへのネガティブな影響を最小限にとどめるために、事業継続計画（BCP）を定めています。本社機能の維持、中食製造委託先や物流網の確保、被災地域全体の店舗オペレーションのあり方までを視野に入れたBCPを構築しています。

年4回実施しているBCP定例会では、緊急時の対応を定期的に協議するほか、年1回、災害対策本部を設置した模擬訓練も実施しています。この訓練では、地震発生時のシミュレーションを、震度や震源の位置が異なる複数の想定パターンを設定して行うとともに、過去の地震発生時の「実体験」に基づいて実証された要素を組み入れながら、調達から中食製造委託先、物流、本部機能や店舗オペレーションの状況にいたるまでのストレス状況を検証しています。このように実体験を細かく組み入れることは、将来に発生し得る地震災害における初動対応に大きく役立つため、各地域での経験の蓄積も、リスク管理の重要な要素となっています。なお、昨今頻発化する集中豪雨についても同様に、各地の状況も踏まえながら、BCPの策定に活かしています。

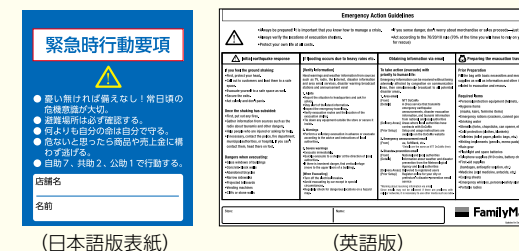
今後も、地域の生活者を支える企業としての社会的使命を果たすことができるように、BCPの高度化を図ります。

## TOPICS

### 安否確認訓練を加盟店でも実施

当社では、自然災害や事故に対するリスク意識を醸成する手段の一つとして、本部社員を対象に年4回の安否確認訓練を実施してきました。全国約16,500の店舗においても2018年度から安全訓練の一環として取り入れ、加盟店とともにチェーン全体でリスクに対する意識向上を目指しています。また、店長・ストアスタッフには、「ファミリーマート緊急時行動要項」を提供しています。日本語版と外国人スタッフ向けの英語版を提供しており、大きな地震を想定した災害の発生時にすべきことや発生に備えてすべきことなどがまとめてあります。いざという時の避難場所や緊急連絡先の確認など、個店ごとに活用できるようになっています。

#### ファミリーマート緊急時行動要項（2019年度版）



（日本語版表紙）

（英語版）

## リスクマネジメント・コンプライアンスの徹底

### コンプライアンスに関する基本的な考え方

当社が考えるコンプライアンスとは、事業展開する国・地域の法令や社会規範を遵守するだけでなく、当社の成長を支えていく価値観である「ファミリーマート基本理念」を具現化するためのミッションや「倫理・法令遵守基本方針」に基づき、従業員一人ひとりが誠実に、高い道德意識や倫理観を持って行動していくことです。当社では、この考えに基づいたコンプライアンス行動指針・行動規範および「コンプライアンス規程」を制定し、全従業員はこれらの規程等を遵守するものとし、常時閲覧が可能な社内イントラサイトに掲示しています。現在、組織体制や経営環境の変化に合わせ、ファミリーマートが健全に成長していく上で遵守すべき行動規範の見直しを図っており、ステークホルダーから広く求められる、人権問題やサプライチェーンを通じた環境・社会課題への対応等も包含する内容へ改訂を進めています。

また、内部統制の面からも、金融商品取引法における内部統制報告制度の業務プロセス監査と合わせて、コンプライアンス推進を徹底しています。

### コンプライアンス推進体制

当社ではリスクマネジメント委員会を新設し、特に緊急性の高い事案は適時対応するほか、各本部にコンプライアンス責任者を設置し、四半期に一度、法務部 コンプライアンスグループとコンプライアンス協議を行っています。

コンプライアンス協議を通じ議論された全社のコンプライアンス体制の整備・運用状況を、定期的に取り締役に報告しています。なお、万が一、「倫理・法令遵守基本方針」、「コンプライアンス規程」に違反する事例が確認された場合には、原因究明の

上、各種是正措置を行います。贈賄を含む法令違反に関与した役員・従業員に対し、懲戒を検討し、社内調査の結果によっては厳罰をもって処す姿勢で取り組んでいます。

 [参照：P16「リスク管理・コンプライアンス推進体制」](#)

### コンプライアンス教育と意識調査

当社では、コンプライアンスを徹底するために、e-ラーニングによるコンプライアンス研修(全従業員対象)に加え、各月のコンプライアンス教育を実施しています。2020年は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、緊急事態宣言が発令されたことを背景に、オンラインでセルフ学習によるコンプライアンス教育を実施しました。研修終了後には、倫理・法令遵守基本方針を理解し遵守することを誓約する仕組みになっています。なお、毎年コンプライアンス意識調査を実施し、コンプライアンス意識の浸透度を確認するとともに改善策の検討に役立てています。

また、従業員が必要な際に、コンプライアンス関連の情報にアクセスしやすいように、各種方針・規程類や事件・事故発生時の対応方法、内部情報提供制度(ホットライン)等を常時掲載した社内イントラサイトを開設しています。

このほか、環境や食品安全、下請法などの職責や担当業務に応じたコンプライアンス研修も部門ごとに定期的を実施しています。

#### 2019年度のコンプライアンス教育で取り上げた主なテーマ

- 倫理・法令遵守(贈賄やインサイダー取引等の腐敗防止を含む)
- 労務管理(ハラスメント防止)
- 情報管理(個人情報)
- ISO14001(環境マネジメントシステム)
- 品質管理
- 景品表示法
- 独占禁止法
- 下請法

### 内部情報提供制度(ホットライン)

法令違反をはじめ、贈収賄等を含むあらゆる腐敗行為、ハラスメントや人権侵害等、当社が定める規範・規程等に違反する行為に関して、社内外の専門家に相談・通報ができる窓口として、いつでもアクセス可能な「内部情報提供制度」(ホットライン)を社内外に設置し、「しない・させない・見過ごさない」をスローガンに運用を行っています。ホットラインは、全従業員が利用可能で、活用を促すために定期的に従業員へ周知しています。このように社内外に窓口を設置することで、コンプライアンス違反行為の未然防止や、違反発生時の是正体制を確立しています。

なお、ホットラインは電話や電子メール、封書でも受け付けており、情報提供者の匿名性や、通報内容の秘密を守ることはもちろん、情報提供者に対する不利益な取り扱いや報復措置の禁止も定め、通報者保護を図っています。

2019年度(2019年3月から2020年2月まで)の情報提供は61件で、実際に確認できた違反内容については、予防・再発防止の措置を講じています。

#### ホットラインの運用状況(2019年度)

不正・違法、ルール違反の疑い	9件
労働契約、就業・労働時間等に関する相談	3件
商品、品質に関する相談	1件
職場環境、行動・言動に関する相談、ハラスメントの疑い	43件
その他	5件
合計	61件

## リスクマネジメント・コンプライアンスの徹底

### 腐敗防止への取り組み

当社では、倫理・法令遵守に関する概括的な規程として制定している「基本方針」「行動指針」「行動規範」に則り、強要や贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗防止に取り組むことを、国連グローバル・コンパクト署名企業として明確に宣言し、全従業員はこれらを遵守するものとしています。

具体的には、取引先等との接待、贈答の授受に関する贈賄行為をはじめ、一般的なビジネス慣習を逸脱した行為を一切行わないこと、公的機関との取引および政治献金については関連法令を遵守すること、国内外を問わず公務員や民間の役職員に対して不正な利益を得る目的で金品や供応・便宜その他の利益を供与しないことなどを徹底し、各種ステークホルダーとの適切な関係の構築・維持の必要性を周知しています。

### 税務コンプライアンス

当社は、租税回避行為の防止や税務当局との公正な関係構築、正確な申告および納税を含め、税務に関する当社グループの基本姿勢と行動規範を明記した「ファミリーマートグループ税務規程」に則り、租税条約や事業活動を行うすべての国・地域の税法およびその精神に従い、税務申告および納税の義務を果たします。また、すべてのステークホルダーに対して有価証券報告書などを通じて適時・適切な納税情報を開示するとともに、税務当局に対して協力的に情報を提供することにより、税の透明性を確保していきます。

### 反社会的勢力との関係遮断

当社は、反社会的勢力を排除し関係を遮断するために、その関係遮断を社内外に宣言し対応しています。また、警察、弁

護士等の外部機関、業界団体および地域社会との連携を強化し、組織としての対応に努めています。ビジネスパートナー等の契約時には、契約書の条項に反社会的勢力との関係を禁ずる条項を追加し、調査を実施するなどの対策を行っています。

### 情報セキュリティ

当社は、事業を遂行する上で、加盟店、取引先との間に情報システムを構築しています。また事業活動においては、お客さまの個人情報を収集、保有しています。これら当社が取り扱う情報のすべてが、会社の重要な経営資源であり、かつお客さまや社会の重要な情報資源であることを認識し、情報システム資源に関するリスク管理を重要な経営戦略の一つと位置付けています。

当社では、情報システム資源への不正アクセスおよび不正使用、情報システムの漏えい、滅失又は毀損等のリスクを回避し、情報システム資源に関する不正行為により会社に発生する損害を未然に防ぐために、情報セキュリティマネジメント規程および情報システム資源取扱い規程を制定し、継続的に情報セキュリティマネジメントの運用を改善・強化しています。

また、当社では情報資産の管理に関するリテラシーを向上させるため、全従業員を対象にe-ラーニングを定期的実施しているほか、情報セキュリティ違反事例を社内共有することで、意識の啓発につなげています。

なお、機密情報や個人情報を扱う当社および特定のお取引先(子会社等)の従業員のみがアクセスできるオフィスを設定し、入退室管理を厳重に行っています。業務委託先の会社に対しても、2年に一度実地監査を行うことで、より強固なセキュリティ体制を構築しています。

なお、FamiPay(電子マネー決済サービス)の発行・運営業務を行う株式会社ファミマデジタルワンでは、2020年9月に

情報セキュリティ管理のグローバル・スタンダード基準とされる第三者認証基準のISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)認証基準である国際規格ISO/IEC 27001:2013(国内規格JIS Q 27001:2014)の認証を取得しました。

### 情報セキュリティ推進体制

個人情報の漏えい事故や、情報システムの障害やシステムを悪用した不正等により業務の遂行等に支障をきたす事態が発生した場合、当社事業の遂行や業績および財務状況等に影響を及ぼす可能性があります。

当社では、情報セキュリティ統括責任者(CIO)のもと、強固な情報セキュリティ管理体制を構築し、一般に信頼性が高いと認められている組織的、人的、物理的、技術的安全管理措置を講じています。

情報セキュリティ推進体制図

