

2020 年 11 月 30 日

公正取引委員会『コンビニエンスストア本部と加盟店との取引等に関する実態調査』を受けての弊社対応について

本年 9 月、公正取引委員会は、コンビニエンスストア本部と加盟店との取引の実態を調査した結果として「コンビニエンスストア本部と加盟店との取引等に関する実態調査報告書、以下実態調査報告書」を公表いたしました。また、コンビニエンスストア主要 8 社に対しては、公正取引委員会より「加盟店との取引の適正化について」と表して、加盟店との取引方法等についての点検および改善を行うよう要請がなされております。

株式会社セブン-イレブン・ジャパン（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：永松 文彦）は、加盟店オーナー様とともに持続可能な成長を実現していくため、フランチャイズ本部として実態調査報告書における指摘事項を真摯に受け止め、本要請を踏まえて加盟店オーナー様との取引方法等について自主点検を実施いたしました。

そのうえで弊社は、このような社会的動向等を背景として経営コミットメント事項を改めて確認するとともに、自主点検の結果等を踏まえ、改善に向けた対応策を決定いたしましたので下記のとおりお知らせいたします。

今後、弊社では独占禁止法をはじめとする法令はもとより、社会的な倫理やモラル等を含めた意味での企業コンプライアンスの遵守を徹底してまいります。また、加盟店オーナー様とのコミュニケーションの仕組みや本部におけるガバナンス体制等を更に強化することで、本部と加盟店オーナー様が一体となり新たな成長力を生み出すべく、これからも未来志向で取り組んでまいります。

※実態調査報告書

参考 URL：https://www.jftc.go.jp/houdou/pressrelease/2020/sep/200902_1.html

記

【経営コミットメント事項】

本年 10 月 26 日（月）開催の取締役会にて経営の意思として以下内容を確認いたしました。

- ◆公表された様々な事柄は、当社が社会の変化・価値観の変化に対応し切れていなかったことを示すものになっていると認識する必要があること
- ◆加盟者及びあらゆるステークホルダーとの関係の中で、公正な取引に疑義が生じないように確固たる対策を講じ、公正・公平な取引を推進することで、事業の健全な発展に尽力していかねばならないこと
- ◆今まで以上に世の中の変化に機敏に対応し、お客様のニーズを満たしていくとともに、加盟店を取り巻く変化にも十分な配慮を行い、加盟者が安心して経営に専念できる体制を整え、社会の要請に応えていくこと

1. 自主点検の実施と課題の確認

公正取引委員会からの本要請を受け、管理本部長をリーダーとする「自主点検対応チーム」を社内において立ち上げ、主に実態調査報告書に記載された独占禁止法上の問題がないかとの観点から、主として以下の2つの状況について自主点検を行いました。

- (1) 加盟候補者への説明状況の点検
- (2) 加盟後の加盟者との取引状況の点検

自主点検の対象とした、上記2つの状況に関する弊社の社内体制・運用は、時代や環境の変化に合わせて適宜見直しを行ってまいりましたが、特に2019年4月に行動計画を策定して以降、弊社は、その対応が独占禁止法等に照らして問題とならないよう、加盟店オーナー様や専門家等の意見・見解をも踏まえながら、社内の仕組みづくり、弊社社員への教育等に努めており、自主点検においても、それら社内体制・運用が一定程度機能していることを確認いたしました。

しかしながら、その一方で自主点検を通じ、加盟候補者・加盟店オーナー様に対する説明内容において弊社社員間に差異があること、また説明を受ける加盟候補者・加盟店オーナー様の受け止め方や理解度にも差異があることが確認されました。加えて法令およびフランチャイズビジネス等に関する弊社社員の理解度について、一部不十分な点があること等が把握できた為、入社時から各キャリアにおける教育・研修の内容・項目等を体系立てて見直す必要があること等を認識いたしました。

弊社といたしましては、実態調査報告書においてなされた問題となり得る点等の指摘は、これらの確認された課題が一つの原因になったと考えており、この結果を真摯かつ誠実に受け止め、対策・仕組みを適切に講じた上で、問題点に対する持続可能な改善対応を図ってまいります。

2. 改善に向けた対策

自主点検で確認された課題を踏まえ、弊社は、その是正・改善を図る目的で、以下の対策を実施してまいりたいと考えております。

(1) 加盟候補者への事前説明の充実化

- ・ 説明内容の一部を映像化することによる説明者ごとの説明内容の差異の是正
- ・ 事前説明の理解度を確認するためのチェックシートの活用による加盟時における加盟候補者の理解不足の防止
- ・ 社会的動向・弊社制度の変更等を踏まえた募集に関わる説明内容の拡充および追加

(例) ①人手不足及び深夜休業ガイドライン

②深夜休業を検討する場合、「深夜休業のガイドライン」に沿った対応

③ドミナント出店時の配慮

④段階（加盟時、開店時、開店後）毎の加盟店オーナー様負担のコスト・経費

⑤その他実態調査報告書において説明不足が指摘された項目

(2) 社員教育の充実化とそれを通じた社員理解度の向上・均一化

- ・階層（新入社員、直営店社員、店舗経営相談員等）毎に必要な教育内容の精査と強化
- ・eラーニングの継続的实施による店舗経営相談員へ配属後のフォローアップを実施
- ・実務に沿ったコンプライアンス教育：具体的な事例をもとにした教育等
- ・店舗開発担当者への教育：ドミナント出店時の説明・対応等
- ・外部弁護士を講師とする全社員対象の独占禁止法研修会の実施
- ・公正取引委員会公表の「フランチャイズ・システムに関する独占禁止法上の考え方について」を踏まえた社員行動規範の改定とその周知・教育

3. 持続させるための仕組み（ガバナンス）

上記 2 で列挙した改善に向けた対策を講じた後、同様の問題が再発しないよう、弊社は、以下の持続させるための仕組み（ガバナンス）を構築し、問題点に対する持続可能な改善対応を図ってまいります。

(1) 経営コミットメントの定期的な周知・発信

社会的動向等を踏まえ、弊社取締役会が改めて確認した経営コミットメントの内容を、全社員に対しあらゆる場面において定期的に発信し、その考え方・意識が役員・社員間で陳腐化・風化しないよう対応を図ってまいります。

(2) オーナー様専用相談窓口の設置

上記 2 の対策にかかわらず、万が一、弊社社員による不適切な言動等（深夜休業の申出の不当拒絶や無断発注等）があった場合に、加盟店オーナー様が安心して相談できるよう、セーフティネットとしての位置付けとなる「オーナー様専用相談窓口（電話相談窓口）」を設置いたします。また、この制度が適切に運用されることにより、弊社による不適切事例の迅速かつ適切な情報取得が可能になると考えております。

(3) 企業行動委員会部会の強化

- ・フランチャイズコンプライアンス部会を新設予定

(4) ガイドラインに関する業務監査の実施

- ・公正な取引状況に関する業務監査の実施

※対応実施済みの事項

- ・無断発注防止に向けたシステム対応
- ・店舗経営相談員の評価制度を変更（定性評価の比重を高め、プロセス重視へ変更）

＜ご参考：現在の取り組みや仕組みの一部をご紹介＞

教育・研修を更に強化いたします：独占禁止法研修会 他

入社時から各キャリアにおける教育・研修の内容を一から見直し、フランチャイズビジネスと法令遵守の理解をより深めます。



開催日：令和2年10月26日（月）、27日（火）

講師：日比谷総合法律事務所 多田弁護士

社員一人ひとりが、独占禁止法に関する正しい知識を持ち、法令遵守を意識して業務を行うことを目的とし、研修会を開催いたしました。

公正な取引のための業務環境を更に整備します （加盟店との行為計画を軸とした仕事）

- ①公正な取引に努め、本部都合や店舗経営相談員による自己都合の優先によってオーナー様の不利益となるような行為を防止します。
- ②個店の優先順位に沿った行為や改善をカウンセリングの柱として取り組みます。
- ③評価制度は定性評価の比重を高め、プロセス重視へ変更しています。

社員としての心得である「社員行動規範」を改定しました

【改定のポイント】

公正取引委員会公表の「**フランチャイズ・システムに関する独占禁止法上の考え方について**」に基づいて行動することを明示しました。

- ①加盟希望者に対し「フランチャイズ契約の要点と概説」等に基づき、加盟前の**事前説明をより丁寧に実施すること**
- ②加盟店オーナー様に対し、取引上の立場を利用し、「仕入先の制限」「仕入数量の強制」「見切り販売の制限」および「無断発注」等、『**優越的な地位の濫用**』に該当する行為は行わないこと

ガイドラインに沿った運用（「深夜休業」「見切り販売」）

※策定済の各ガイドラインに沿って実施することができます。

深夜休業のガイドライン

本ガイドラインの位置づけ

最低賃金の上昇、人手不足の問題等、加盟店の皆様を取り巻く昨今の状況を踏まえ、セブン-イレブン・ジャパンでは、2019年4月より加盟店による深夜休業の実証実験をおこなってまいりました。このたび、深夜休業を実施するにあたって、オーナー様に事前にご検討いただくべき要素・手続き及び、深夜休業の具体的な内容等について、本ガイドラインに取りまとめました。

深夜休業の実施は、お客様の利便性、加盟店の売上・利益、お取引先様への対応等に対して、様々な影響を与えることが予想されます。そのため、オーナー様が深夜休業を実施するか否かを判断されるにあたっては、ご自身のお店でテストを実施した上で、ご検討・ご考慮いただくことをおすすめします。テスト後、深夜休業を実施すること、24時間営業に戻すこと、いずれの選択も可能です。

深夜休業を検討されるオーナー様とは
きちんと協議を重ね、対応いたします。

見切り販売のガイドライン

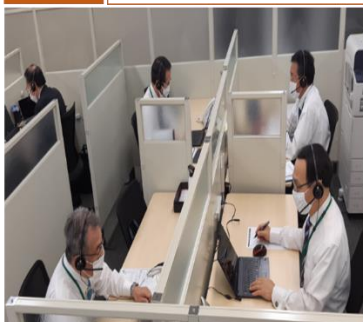
第 7 章

『デイリー商品を見切り処分 する場合のガイドライン』

1. 見切り処分による販売の前に	7-1
2. 見切り処分時の販売方法	7-2
3. 販売期限終了後の措置	7-7
4. 発注台帳確認方法	7-8

デイリー商品の見切り販売方法を
ガイドライン化しています。

オーナー様専用相談窓口（電話相談窓口）の設置



（経営相談員に）

「上手く伝わらない」「直接話し難い」

「公正な取引に反しているのでは」

（『深夜休業の協議を拒絶』『見切り販売を拒絶』

『無断発注』された）等と感じられた際は

「オーナー様専用相談窓口」へ直接ご相談出来る
ようにいたします。

以 上