



誰もが活躍できる安全・安心な環境へ カスタマーハラスメントへの対策および、 当社採用活動におけるハラスメント防止の新たな取り組みについて

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：阿久津 知洋、以下「当社」）は、誰もが活躍できる安全・安心な環境づくりとして、これまでのカスタマーハラスメントへの対策を強化するとともに、当社採用活動におけるハラスメント防止の取り組みを新たに実施いたします。

当社では加盟店のオーナー様・従業員の皆様が安全・安心に働ける環境構築と、全てのお客様に安心してご利用いただける環境を整備するため、2022 年 10 月に「カスタマーハラスメント対応ガイドライン」を策定しております。

また、採用活動におけるハラスメント防止の取り組みとして、10 月 1 日（木）より、当社公式 HP 内の採用情報ページにおいて、採用活動基本指針や当社の取り組みなどを明記するとともに、就活ハラスメントに関する相談窓口を新たに設置いたしました。

今後も加盟店のオーナー様や従業員の皆様が働きやすい環境をさらに追求していくとともに、当社における求職者の皆様の安全・安心な就職活動につながるよう取り組んでまいります。

<概要>

加盟店様に向けて

■ 加盟店の皆様向けの動画や冊子等でご案内

- ①「カスハラ対策について知ること」「相談体制を決めること」「店舗において周知と準備を行うこと」を軸に、加盟店向けの冊子や動画で、オーナー様が行う対応についてお伝えしています。
- ②オーナー様から共通して多くいただいたご質問内容に対する回答や対応内容については、専門家の方に監修いただき、加盟店向けの冊子などを通じて共有しております。
- ③上記でもご不明点等がある方に向けて、各都道府県にある相談窓口を加盟店向けの冊子にてご案内。

■ お客様への告知ポスターの掲示（2024 年 10 月より）

日本フランチャイズチェーン協会作成のポスターを店内に展開しています。

■ 従業員名札の使用の追加（2024 年 10 月より）

多様な従業員の皆様に対応するとともに、安全面・プライバシー保護の観点からも仕様を追加。

<2024 年 10 月からの追加仕様内容>

従来のひらがな・カタカナ表記に仕様を追加し、アルファベット・漢字での表記も可能とするとともに、本名ではなくビジネスネームを記載することも可能としています。

■ 従業員の皆様からの相談窓口について

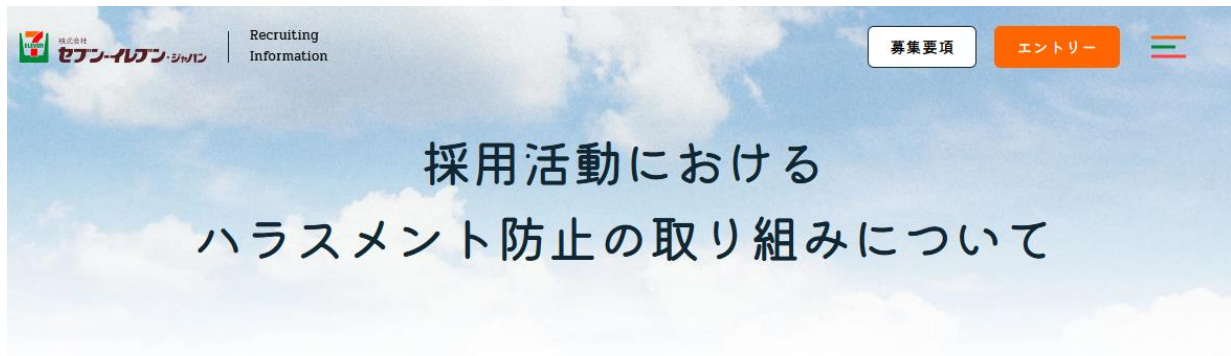
従業員の皆様からのご相談については、法令順守の観点から加盟店オーナー様より直接対応をさせていただくようにしておりますが、本部としても、お客様相談室内に設けている「従業員の皆様のご相談窓口」にご相談が入った場合は、店舗経営相談員をはじめとした現場の社員と連携し、オーナー様にご対応いただけるようフォローできる体制をとっております。

当社への求職者に対する対応

採用活動に関与する社員に対し、採用活動基本方針および採用活動に関するルールの周知と教育を継続的に実施します。

また、「セブン-イレブン・ジャパン HP の採用情報」内に、本方針および相談窓口等を掲載し、求職者の皆様に対して周知いたします。

URL : <https://www.sej.co.jp/recruit/harassment/>



※HP イメージ

当社社員への対応

従前より策定されている「カスタマーハラスメント対応ガイドライン」について改めて周知をいたします。

<ご参考>

■ カスタマーハラスメントにおける対応について

<https://www.sej.co.jp/info/customer2409/>

■ カスタマーハラスメントへの対応について「お客様への告知ポスター掲示」「従業員名札の仕様追加」を実施

https://www.sej.co.jp/company/news_release/news/2024/202410281100/

以上