

## 丸井グループ お客さまエンゲージメント方針

### 基本的な考え方

丸井グループがめざすのは、ビジネスを通じて世界に存在するあらゆる二項対立を乗り越え、すべての人が「しあわせ」を感じられるインクルーシブで豊かな社会を実現することです。私たちがめざす「しあわせ」は、ステークホルダーであるお客さま、株主・投資家、地域・社会、お取引先さま、将来世代、社員との共創を通じて実現できるものです。そのため丸井グループでは、ステークホルダーの皆さまを、「しあわせ」を共に創るパートナーと捉えています。なかでも私たちにとってお客さまは、最重要ステークホルダーであり、すべての事業活動の起点です。「お客さまのお役に立つために進化し続ける」という経営理念のもと、お客さまとの関係性とその在り方を社会に約束する「丸井グループお客さまエンゲージメント方針」を定め実行します。

### 適用範囲

本方針は、グループの全役員および全社員に適用されます。また、ビジネスパートナーにおいても、本方針の順守に協力を求めます。

### 法令順守および国際的合意事項への依拠

丸井グループは、消費者基本法をはじめ、お客さまに関連する法令<sup>※1</sup>、地域の条例・協定、各国法令などの順守はもとより、経団連企業行動憲章や、OECD 多国籍企業行動指針、社会的責任に関する規格（ISO26000）、国連の持続可能な開発目標（SDGs）をはじめとするお客さまに関わる国際的な合意事項などに配慮しながら、社会における企業の倫理的責任を果たします。

※1 景品表示法・商標法・著作権法、PL法、貸金業法・割賦販売法・犯罪収益移転防止法・特定商取引法、個人情報保護法・消費者契約法など、社内規程などで対象とする関連法令

### マネジメント

丸井グループでは、本方針に基づき、取締役会や経営会議にて取り組みを適宜レビューし、業務プロセスを改善することで本方針の違反を未然に防止するよう努めます。問題が生じた場合には、情報セキュリティ委員会・安全管理委員会などの各委員会を通じてコンプライアンス推進会議に報告するとともに、責任のある対応を迅速・適切に行った上で、根本原因を究明し、再発防止に努め、継続的な改善を行います。

本方針および関連社内規程、「丸井グループ品質基準」などは適時見直しを行うとともに、常に最新の法令などを確認し、必要に応じて改定します。本方針改定時には、全役員・社員

をはじめとする適用範囲者へ周知徹底します。また、本方針を違反する行為を早期発見・解決し、是正や救済の実効性を高めるため、お客さま相談窓口を設置するとともに、苦情処理などの手続き体制や内部通報制度を整備しています。

#### **お客さまエンゲージメントに関する意識向上**

丸井グループでは、本方針を実践するために必要となる価値観の醸成・浸透を目的とした学びの場を、全役員・社員に対して適時提供します。各事業においては、基礎知識・専門知識を得るための教育・研修を適時実施しています。また、本方針の実践を可能とする職場環境や人事評価制度、ガバナンス体制の設計・整備を行います。お客さまに直接かかわる立場にあるビジネスパートナーや関係者においても、関連する研修へ参加を働きかけます。

#### **情報開示**

丸井グループでは、お客さまの意思決定にとって重要となる情報を Web サイトなど適切な媒体を通じて適時、開示します。商品情報やサービスの改定情報、リコールや情報漏洩、本方針の運用違反が生じた場合は、即時通知を行い、透明性の高い情報開示を推進します。

## 重点テーマと行動指針

丸井グループにとってお客さまは、すべての事業活動の起点です。私たちは、インクルージョン（包摂）という考えのもと、丸井グループと接点をもつすべての人をお客さまと捉えています。丸井グループは衣・食・住・遊などのライフスタイル全般において、すべてのお客さまの多様性を尊重し、お客さまが「自分らしく」「しあわせ」に生きるための選択肢を提供し、誰も取り残されることのない社会をステークホルダーと共に創るために、次の6つの重点テーマを特定しました。

### 1. お客さまとの共創

丸井グループには、創業者の言葉「信用は私たちがお客さまに与えるものではなく、お客さまと共につくるもの」に由来する「信用の共創」という独自の価値観があります。時代やお客さまの価値観が変化中、お客さまの声を聴き、対話を重ね、小売事業・フィンテック事業、そして新規事業に至るまでをお客さまと共に創ります。

### 2. ダイバーシティ&インクルージョン

丸井グループは、「丸井グループ人権方針」に定める通り、人種・民族・国籍・宗教・思想信条・性別・年齢・身体的特徴・性自認・性的指向、所得格差などによる差別は行いません。一人ひとりのお客さまの多様性をビジネスにインクルードすることで、すべてのお客さまに商品・サービス・店舗環境・広告・Webサイト・SNS・接客などにおいて、均等な機会を提供します。

### 3. 持続可能な社会につながる選択肢の提案

丸井グループは、環境負荷低減や人権の尊重をはじめとする社会課題の解決と収益が両立する商品・サービスをステークホルダーと共に創ります。お客さまへの健康配慮はもちろん、環境、人権、地域貢献、動物福祉などに配慮し、サステナブルで多様な選択肢を提供します。

### 4. お客さまの安全・安心

丸井グループは、お客さまに安全・安心な商品・サービスを提供するため、すべてのお客さま接点において関連する各種法令・規制や社内規程を順守します。販売・契約時は、お客さまの意思決定において必要な情報提供を行い、お客さまをサポートします。販売・契約後にリスクが発生した場合や重大な欠陥があることがわかった場合は、適切な手段によって解約・リコールを行う仕組みを構築しています。また、情報提供によるアフターフォローを、店舗、エポスカスタマーセンター、グループ各社ホームページ Web サイトなどで実施しています。

## 5. 責任あるマーケティング・コミュニケーション

丸井グループは、商品・サービス・店舗環境・広告・Web サイト・SNS・接客など、お客さまとのあらゆる接点において、不公正や虚偽、誤解を招くマーケティングや表現・表示を行いません。差別的・攻撃的な表現や音声・画像を使用しないとともに、子どもを含む社会的弱者には、より一層の配慮をもって責任ある活動を行います。当該部署では、内容・表現・運用が適切であることの確認を行います。また、消費者基本法「消費者教育を受ける権利」に留意し、情報発信、啓発活動を進めます。

丸井グループは、すべてのお客さまとの接点において、他社の商品・サービスについて事実と異なることをお客さまに語り、他社の信用を傷つけるような行為は行いません。

「4. お客さまの安全・安心」・「5. 責任あるマーケティング・コミュニケーション」におけるセグメント特有の取り組み

### 1. 小売セグメント

- ・ 自主商品の企画においては、法令に則った社内規程「丸井グループ品質基準」を順守
- ・ 店舗では、ユニバーサルデザインおよび多言語対応可能な設備・環境を整備
- ・ 店舗では、年2回の消防訓練と年1回の震災訓練を実施し、社員・テナント社員の高い防災意識を醸成
- ・ Web 通販サイトでの商品画像と実商品のイメージ差異への配慮、返品・交換に関するわかりやすい提示

### 2. フィンテックセグメント

- ・ エポスカードの申し込み時や金融商品契約時（クレジット契約、キャッシング、証券など）における、個人情報保護法、割賦販売法、貸金業法、金融商品取引法などの法令順守、および社会倫理、当社理念、行動規範に則った事業の推進
- ・ お客さまのご利用実績に応じた利用可能額の適切な設定・管理
- ・ ご返済額と返済時期を選択できるサービスの提供
- ・ お客さまの意図に反する不正利用への対応、カード利用通知サービス、オンライン利用時の情報保護などを通じた安心なサービスの提供
- ・ お客さまの資産を守り、安全に安心してご利用いただくための情報を適宜提供
- ・ 証券・保険事業においては、「金融商品の販売等に関する法律」に基づく勧誘方針の制定と順守

## 6. お客様情報の管理

丸井グループは「丸井グループ情報セキュリティ方針」「丸井グループ プライバシーポリシー」「(株)丸井グループ プライバシーポリシー」「丸井グループ ソーシャルメディアポリシー」に定める通り、お客様にご満足いただける高いサービスをご提供するために、お客様の個人情報をお預かりしています。お客様の個人情報は、丸井グループが持続的に成長するための貴重な財産であり、お預かりした個人情報を適切に管理することは、経営の重要な責務であると考えています。

取得した個人情報について、ご本人または代理人から開示、訂正・削除の要求、苦情、相談があった場合には、これに応じます。また、お客様の個人情報ははじめ丸井グループが保有する情報資産を、不正アクセスやサイバー攻撃などのさまざまな脅威から保護するため、取締役および執行役員で構成される情報セキュリティ委員会を中心に、グループ全体の情報セキュリティの強化、管理運用の精度向上を図ります。

2021年3月制定

株式会社丸井グループ

代表取締役社長 代表執行役員

青井 浩