







**2022** 롯데하이마트  
지속가능경영보고서

2022 LOTTE HIMART  
SUSTAINABILITY REPORT

# About This Report

-  Introduction
-  ESG Fundamentals
-  Environmental
-  Social
-  Governance
-  Appendix

2022 롯데하이마트 지속가능경영보고서는 롯데하이마트가 추구하는 ESG 경영전략, 활동, 성과와 목표를 담고 있는 세 번째 지속가능경영보고서입니다. 롯데하이마트는 '모든 이해관계자에게 지속 가능한 삶과 가치를 제공한다'는 ESG 미션을 바탕으로 E, S, G 분야별 다양한 추진 과제를 실천하고 있습니다. 앞으로도 매년 지속가능경영보고서 발간을 통해 이해관계자 여러분들과 롯데하이마트의 ESG 경영에 대해 지속적으로 투명하게 소통하겠습니다.

보고 기준	GRI Standards 2021
보고 범위	롯데하이마트 본사 및 전국 지사, 지점, 물류센터
보고 기간	2022년 1월 1일 ~ 2022년 12월 31일 (일부 성과의 경우 2023년 상반기 포함)
보고 주기	매년
보고서 검증	BSI
발행처	롯데하이마트
발행일	2023년 6월
문의처	서울특별시 강남구 삼성로 156 롯데하이마트 빌딩 롯데하이마트 ESG 경영팀 전화 02-2050-5082 이메일 <a href="mailto:hyunjoo.hwang@lotte.net">hyunjoo.hwang@lotte.net</a> 홈페이지 <a href="https://company.himart.co.kr/">https://company.himart.co.kr/</a>

본 보고서는 관련 페이지로의 이동과 웹 페이지 연결 등이 가능한 인터랙티브 PDF로 발간되었습니다.

# TABLE OF CONTENTS

-  Introduction
-  ESG Fundamentals
-  Environmental
-  Social
-  Governance
-  Appendix

<p><b>04</b> CEO 메시지</p> <p><b>05</b> 롯데하이마트 소개</p>	<p><b>12</b> ESG 경영 체계</p> <p><b>14</b> ESG 경영 문화 확산</p> <p><b>15</b> UN SDGs 달성 기여</p> <p><b>17</b> 이해관계자 참여</p> <p><b>18</b> 이중 중대성 평가</p> <p><b>20</b> 중대 이슈 관리 방식</p> <p><b>22</b> 2022 ESG Highlights</p>	<p><b>24</b> 환경경영 추진</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 환경경영 추진 체계</li> <li>- 친환경 문화 확산</li> </ul> <p><b>28</b> 친환경 제품 및 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 친환경 제품</li> <li>- 친환경 서비스</li> </ul>	<p><b>31</b> 자원 순환 기여</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 폐기물 발생 저감</li> </ul> <p><b>34</b> 기후 위기 대응</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TCFD</li> <li>- 에너지 및 온실가스 관리</li> </ul>	
<p><b>43</b> 고객 만족도 제고</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 만족경영</li> <li>- 차별화된 A/S</li> <li>- 제품 품질 관리</li> </ul> <p><b>49</b> 지속가능한 파트너사 관리</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 파트너사 선정 및 평가</li> <li>- 파트너사 ESG 리스크 관리</li> <li>- 파트너사 상생협력</li> <li>- 파트너사 동반성장</li> </ul> <p><b>56</b> 인재 경영</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인재 채용</li> <li>- 인재 육성 및 역량 강화</li> <li>- 공정한 성과평가 및 보상</li> <li>- 임직원 복리후생</li> <li>- 인권 존중</li> <li>- 건강한 조직문화</li> </ul>	<p><b>67</b> 안전한 일터 보장</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 안전보건경영체계</li> <li>- 안전보건 사고 예방</li> <li>- 산업안전보건 교육</li> <li>- 임직원 건강증진 제도</li> </ul> <p><b>72</b> 지역 사회 공헌</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회공헌 추진 체계</li> <li>- 엄마와 아이가 행복한 세상</li> <li>- 나눔문화 확산</li> </ul> <p><b>75</b> 정보보호 및 데이터 보안</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보보호 및 데이터 보안 추진 체계</li> <li>- 개인정보보호</li> <li>- 정보보호 및 데이터 보안 강화 활동</li> </ul>	<p><b>79</b> 건전한 지배구조</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이사회 구성</li> <li>- 이사회 운영/소위원회/역량강화</li> <li>- 이사회 보수 및 평가</li> </ul> <p><b>83</b> 주주 권리 보호</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주주 권리 보호</li> <li>- 발행 주식 및 주주 구성 현황</li> </ul>	<p><b>84</b> 윤리 및 준법 경영</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 윤리 및 준법 경영 체계</li> <li>- 윤리 행동 준칙</li> <li>- 다양한 신고/제보 채널 운영</li> </ul> <p><b>87</b> 리스크 관리</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 리스크 관리 체계</li> <li>- 내부회계관리</li> </ul>	<p><b>90</b> 정량성과지표</p> <p><b>99</b> GRI Content Index</p> <p><b>103</b> TCFD Index</p> <p><b>104</b> SASB Index</p> <p><b>105</b> 주요 수상 및 단체가입 현황</p> <p><b>106</b> 제3자 검증보고서</p>

# CEO 메시지

Introduction

CEO 메시지  
롯데하이마트 소개

ESG Fundamentals

Environmental

Social

Governance

Appendix

앞으로 우리의 역량을 발휘할 수 있는  
가치있는 활동을 발굴하고,  
진정성 있는 ESG 경영을 실천하여  
고객, 임직원, 파트너사 등 우리 회사의  
모든 이해관계자들과 함께 성장하고  
발전할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.



존경하는 이해관계자 여러분, 안녕하세요! 롯데하이마트 대표 남창희입니다.

저희 롯데하이마트는 국내 최다 점포를 보유한 '대한민국 1등 가전 유통기업'으로, 고객에게 '한 가족'과 다름 없는 가전 제품을 제공하는데 무한한 책임과 사명감을 가지고 노력하고 있습니다. 또한, 투명하고 건전한 지배구조 체계를 바탕으로 윤리적인 기업경영을 실천하며, 고객과 주주의 미래 가치 창출을 위해 요구되는 환경과 사회적 책임을 성실히 수행하고 있습니다.

지난 2022년은 전세계적 감염병 유행에 이은 글로벌 경제 침체로 어려운 경영환경이 지속되는 한 해였습니다. 롯데하이마트는 이러한 위기 상황속에서도 지속가능한 성장 동력을 확보하기 위해 내부 역량을 키우며 경쟁력을 강화하였습니다.

2021년 9월 신설한 ESG 위원회를 본격적으로 운영하며, 위원회를 중심으로 2022년 ESG 중점 추진 과제를 선정하고 실행하였습니다. 지속가능한 환경조성에 기여하고자 적극적인 폐가전 회수 서비스를 시행하였으며, 친환경 소재를 적용한 PB 상품을 개발하고, 에너지 소비 고효율 상품 등 친환경 상품 운영을 강화하였습니다. 2022년 5월 공표한 인권 경영 헌장을 기본으로 임직원의 다양성을 존중하는 기업문화를 만들고, 사업장 안전 관리를 강화하여 행복한 일터를 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 또한, 상품을 제조하고 유통하는 중소 파트너사와의 동반 성장을 위해 ESG 지원사업을 시행하고 있습니다.

롯데하이마트는 상품의 구매 후 폐기 및 재활용에 이르는 전 과정에 대해 책임의식을 가지고, 고객의 생애 관리를 하는 Total Care 전문기업으로 거듭나고자 합니다. 가전 클리닝부터 홈클리닝, 수리, 이전 설치, 중고판매, 무상폐기까지 다양한 서비스를 통해 우리가 판매하는 가전 제품으로 인한 환경에 부정적 영향을 최소화하고, 나아가 고객의 마음을 얻고 회사의 지속가능한 발전을 이어갈 것입니다.

앞으로 우리의 역량을 발휘할 수 있는 가치있는 활동을 발굴하고, 진정성 있는 ESG 경영을 실천하여 고객, 임직원, 파트너사 등 우리 회사의 모든 이해관계자들과 함께 성장하고 발전할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

지속가능한 롯데하이마트를 만들어 갈 수 있도록 아낌없는 관심과 성원 부탁드립니다.

감사합니다.

2023년 6월  
대표이사 남 창 희

# 롯데하이마트 소개

Introduction

CEO 메시지  
롯데하이마트 소개

ESG Fundamentals

Environmental

Social

Governance

Appendix

## 회사 개요

### 고객의 스마트한 문화생활을 제안하는 디지털 라이프스타일 파트너

롯데하이마트는 국내 1위의 전자제품 유통 전문기업으로서 전 세계 다양한 상품을 취급하며 카테고리 킬러로서 국내 가전제품 유통시장을 선도하고 있습니다. 전국 400여 개 오프라인 매장과 온라인쇼핑몰을 운영하고 있으며, 국내 가전 유통업체 중 가장 풍부한 상품구성을 갖추고 있습니다. 삼성전자, LG전자 등 국내 제조업체를 비롯해 다이슨, 일렉트로룩스 등 해외 제조업체까지 1,300여 가지 브랜드를 취급합니다. 또한 소비자들이 다양한 해외 브랜드를 접할 기회를 마련하고자 전 세계 글로벌 브랜드 소싱에도 앞장서고 있습니다.


롯데하이마트는 변화하는 시대 환경 속에서 고객에게 라이프스타일을 제시하고 보다 편리하고 쾌적한 일상을 돕는 기업으로 발전해 나가겠습니다.

### 회사 개요 및 주요 재무 성과

(2022년 12월 기준)

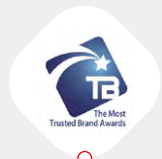
기업명	롯데하이마트(주)	총자산	24,642억 원
업종	가전제품 도소매업	매출액	33,368억 원
대표이사	남창익	임직원 수 <sup>1)</sup>	3,383명
본사 위치	서울시 강남구 삼성로 156 롯데하이마트 빌딩	국내신용 등급 <sup>2)</sup>	AA-

1) 단시간 근로자를 제외한 정규직, 비정규직 포함 임직원 수  
2) NICE신용평가, 한국신용평가, 한국기업평가




한국의 가장 사랑받는  
브랜드 대상\*

**12년** 연속 수상



소비자가 뽑은 가장 신뢰하는  
브랜드 대상\*

**13년** 연속 수상



프리미엄 브랜드 지수\*

**10년** 연속 수상

\* 2022년 기준



# 롯데하이마트 소개

Introduction

CEO 메시지  
롯데하이마트 소개

ESG Fundamentals

Environmental

Social

Governance

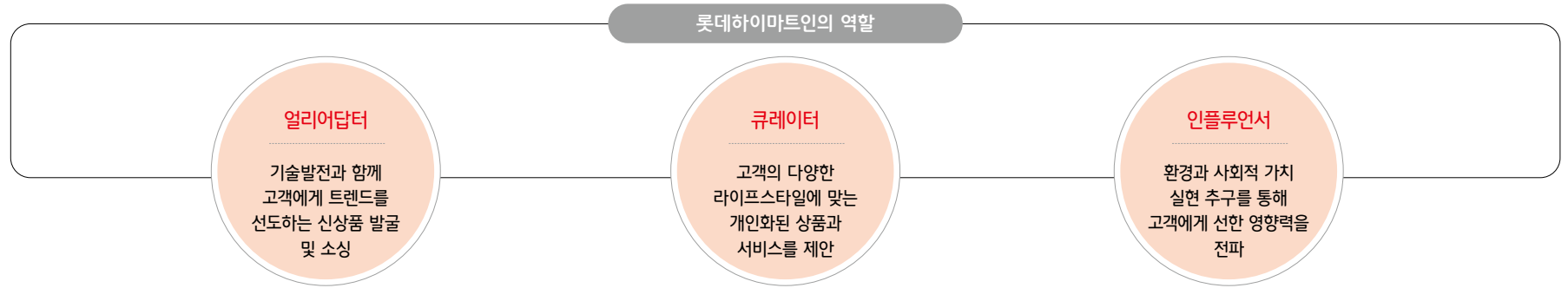
Appendix

## 비전 및 핵심 가치

롯데하이마트는 2000년 출범 이후, 줄곧 고객의 행복과 인류 전체의 더 나은 미래를 추구해왔습니다. 슬로건 'For Your Family: 우리 가족 최고의 순간에 늘 함께하는 롯데하이마트'에 걸맞은 세 가지 핵심 가치 'CHALLENGE: 도전, RESPECT: 존중, ORIGINALITY: 독창성'을 추구함으로써 고객의 기대를 뛰어넘고, '고객의 스마트한 문화생활을 제안하는 디지털 라이프스타일 파트너'가 되고자 노력하고 있습니다.

비전

### 고객의 스마트한 문화생활을 제안하는 디지털 라이프스타일 파트너



경영방침



핵심 가치

### BEYOND CUSTOMER EXPECTATION

롯데 핵심 가치는 롯데인들이 미션과 비전을 달성하기 위해 갖추어야 할 사고와 행동방식의 기준입니다.

<b>CHALLENGE</b>	우리는 업무의 본질에 집중하며 끊임없는 도전을 통해 더 높은 수준의 목표를 달성해 나간다.	<b>RESPECT</b>	우리는 다양한 의견을 존중하며 소통하고, 원칙을 준수함으로써 신뢰에 기반한 공동체를 지향한다.	<b>ORIGINALITY</b>	우리는 변화에 민첩하게 대응하고, 경계를 뛰어넘는 협업과 틀을 깨는 혁신을 통해 쉽게 모방할 수 없는 독창성을 만든다.
------------------	--	----------------	--	--------------------	--

Introduction

CEO 메시지  
롯데하이마트 소개

ESG Fundamentals

Environmental

Social

Governance

Appendix

# 롯데하이마트 소개

## 주요 연혁

### 2000~2009

- 2000. 01
  - (주)하이마트 출범: 전국 200여 개 직영점 네트워크
  - 전국 1일 배송시스템 구축

2000. 07  
인터넷 쇼핑몰: www.e-himart.co.kr 개설

2002. 10  
오페라 광고, 대한민국 광고 대상 수상

2003. 05  
직영 서비스센터 오픈

2004. 12  
전자유통업계 최초 POS 시스템 도입

2005. 06  
유통업계 최초 사내 자격증 제도  
'세일즈마스터' 자격증 노동부 공식 인증

2009. 11  
국가품질경영대회 서비스품질 우수기업  
지식경제부 장관 표창 수여

### 2010~2014

2010. 12  
전자유통업계 사상 최초 매출 3조 원 돌파

2011. 06  
유가증권시장 상장

2012. 11  
'롯데하이마트 주식회사'로 사명 변경

2013. 07  
산업통상자원부와 고효율 가전제품 보급 확산  
업무협약 체결

2014. 04  
하이마트 봉사단 창단

2015. 03  
고용노동부 고용 창출  
100대 우수기업 선정

2015. 12  
롯데하이마트 여성가족부  
'가족친화기업' 인증 획득

2017. 06  
온라인 전용 물류센터 오픈

2018. 01  
롯데하이마트 구리역점에  
온/오프라인 결합형 매장 '옴니스토어' 오픈

### 2015~2019

2020. 01  
국내 최대 규모 오프라인 가전 매장  
'메가스토어' 잠실점 오픈

2020. 06  
조선비즈 주관 한국의 가장 사랑받는 브랜드  
10년 연속 수상

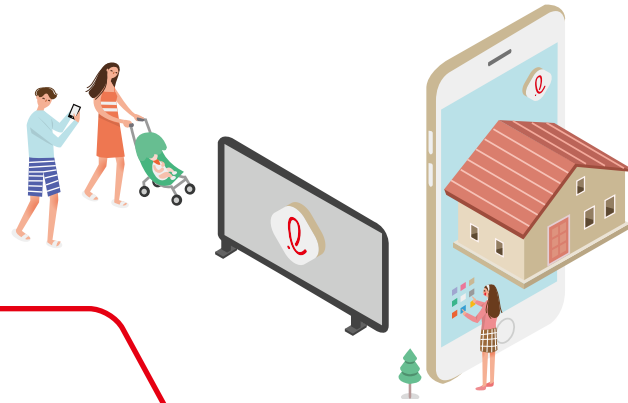
2021. 06  
동반성장 위원회와 '파트너사 ESG 지원사업'  
업무 협약

2021. 12  
지속가능경영보고서  
'For Your Family' 첫 발간

2022. 07  
한국표준협회 주관 '프리미엄 브랜드 지수(KS-PBI)'  
10년 연속 1위 선정

2022. 12  
한국ESG기준원 지배구조 우수기업 수상

### 2020~



# 롯데하이마트 소개

Introduction

CEO 메시지  
롯데하이마트 소개

ESG Fundamentals

Environmental

Social

Governance

Appendix

## 자체 브랜드 및 서비스

### 하이메이드

롯데하이마트의 자체 브랜드(PB)인 하이메이드는 2016년 첫 론칭 이후, 연평균 20% 이상의 성장세를 이어오고 있습니다. 상품 기획부터, 개발, 품질검증, 운영까지 직접 진행하며 합리적인 가격과 고품질을 원칙으로 국내외 우수 파트너사와 협업하여 다양한 제품을 꾸준히 선보이고 있습니다. 하이메이드는 2016년 30 여 개 품목으로 시작하여 고객의 다양한 라이프스타일을 반영한 상품을 개발해 현재 TV, 냉장고, 에어컨, 안마의자, 김치냉장고, 주방가전, 노트북까지 다양한 품목군에서 300여개 제품을 선보이고 있습니다. 앞으로도 합리적인 가격의 꼭 필요한 기능을 갖춘 실속있는 가전을 지속 출시하며 시장을 확대할 계획입니다.

### 홈케어서비스

홈케어서비스는 가전제품은 물론 주거 공간까지 전문화된 인력과 장비를 통해 고객의 건강한 라이프스타일을 케어하는 토탈 홈 서비스 브랜드입니다. 홈케어 전문가인 '홈케어 CS 마스터'가 소비자의 가정을 직접 방문해 가전제품에서부터 매트리스, 주방 후드 등 주거 공간까지 관리하는 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 고객의 다양한 니즈를 반영하여 '정기 케어 서비스', '입주 점검 서비스', '가전 케어샵' 등 세분화된 맞춤형 서비스를 출시하여 운영하고 있습니다.

## HIMADE

Made by 롯데하이마트





# 롯데하이마트 소개

Introduction

CEO 메시지  
롯데하이마트 소개

ESG Fundamentals

Environmental

Social

Governance

Appendix

## 판매 채널

### 오프라인 매장

롯데하이마트는 2022년 12월 기준 전국 400여 개의 오프라인 매장을 운영하며, 고객의 다양한 니즈를 충족하고 맞춤형 쇼핑 환경을 제공하고 있습니다. 변화하는 소비 트렌드와 상권에 맞춰 프리미엄 가전제품 체험부터 다양한 즐길 거리, 편의시설이 가득한 체험형 매장 '메가스토어'를 지속 선보이고 있으며, 매장 운영 효율화를 위해 필요 시 점포 통폐합을 추진하고 있습니다.

	<b>로드샵</b> 가전 중심의 하이마트 표준 매장
	<b>마트점</b> 가전 중심 및 마트 특성에 맞는 IT MD 강화
	<b>메가스토어</b> 주요 브랜드관 도입, 체험형 MD 강화, 상품 품목 확대

### 온라인 쇼핑몰

온라인 쇼핑몰은 다양한 서비스와 콘텐츠를 선보이며 고객과의 소통채널이자 판매 채널로서의 역할을 다하고 있습니다. 가전 외에도 가구, 리빙 품목 등 신규 품목 카테고리를 확대하여 고객의 다양한 니즈를 충족할 수 있도록 하였습니다. 또한 전용 물류센터를 갖추고 차별화된 배송서비스를 제공하고 있으며, 이 밖에도 하이홈스, 하트온TV 등의 플랫폼에서는 다양한 콘텐츠를 통해 고객에게 즐거운 쇼핑 경험을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

#### 온라인 쇼핑몰 주요 콘텐츠

 <b>하이홈스</b> 고객이 직접 참여 및 체험할 수 있는 콘텐츠를 통해 쇼핑 경험과 홈리빙 관련 서비스를 제공하는 홈리빙 서비스 전문관	 <b>홈인테리어</b> 인테리어 사례, 시공 포트폴리오 등 인테리어 정보 및 시공 상담 신청 중개 서비스를 제공하는 플랫폼	 <b>하트라이브</b> 신상품, 이슈 상품, 단독상품 등을 실시간 라이브 방송 콘텐츠를 활용하여 판매하는 모바일 생방송 플랫폼	 <b>하트ON TV</b> 상품 리뷰, 가전 동화, 랜선 홈 투어 등의 콘텐츠를 통해 상품 관련 정보를 제공 및 판매하는 동영상 콘텐츠 플랫폼
 <b>하트마켓</b> 개인 간의 중고 거래 중개 및 오프라인 매장의 진열 상품, 부가서비스 등을 연계 판매하는 플랫폼	 <b>AR/VR*</b> 신기술 도입을 통한 고객 체험 및 참여 확대를 유도하는 플랫폼	 <b>A/S 앱</b> A/S 접수, 소모품 신청, 수리비 계산 등 A/S 관련 편의를 제공하며 고객이 보유한 제품에 대하여 다양한 관리 정보를 제공하는 플랫폼	 <b>영상상담 서비스</b> 상품 시연, 개인별 맞춤 상담 등 전문 상담원과 영상 채팅을 통해 실시간으로 상담받을 수 있는 원격 상담 플랫폼

\* AR(증강현실): 상품 가상 배치 체험 기능 제공  
VR(가상현실): 뷰어를 통한 온라인 360도 주거공간 투어 콘텐츠 제공

# 롯데하이마트 소개

Introduction

CEO 메시지  
롯데하이마트 소개

ESG Fundamentals

Environmental

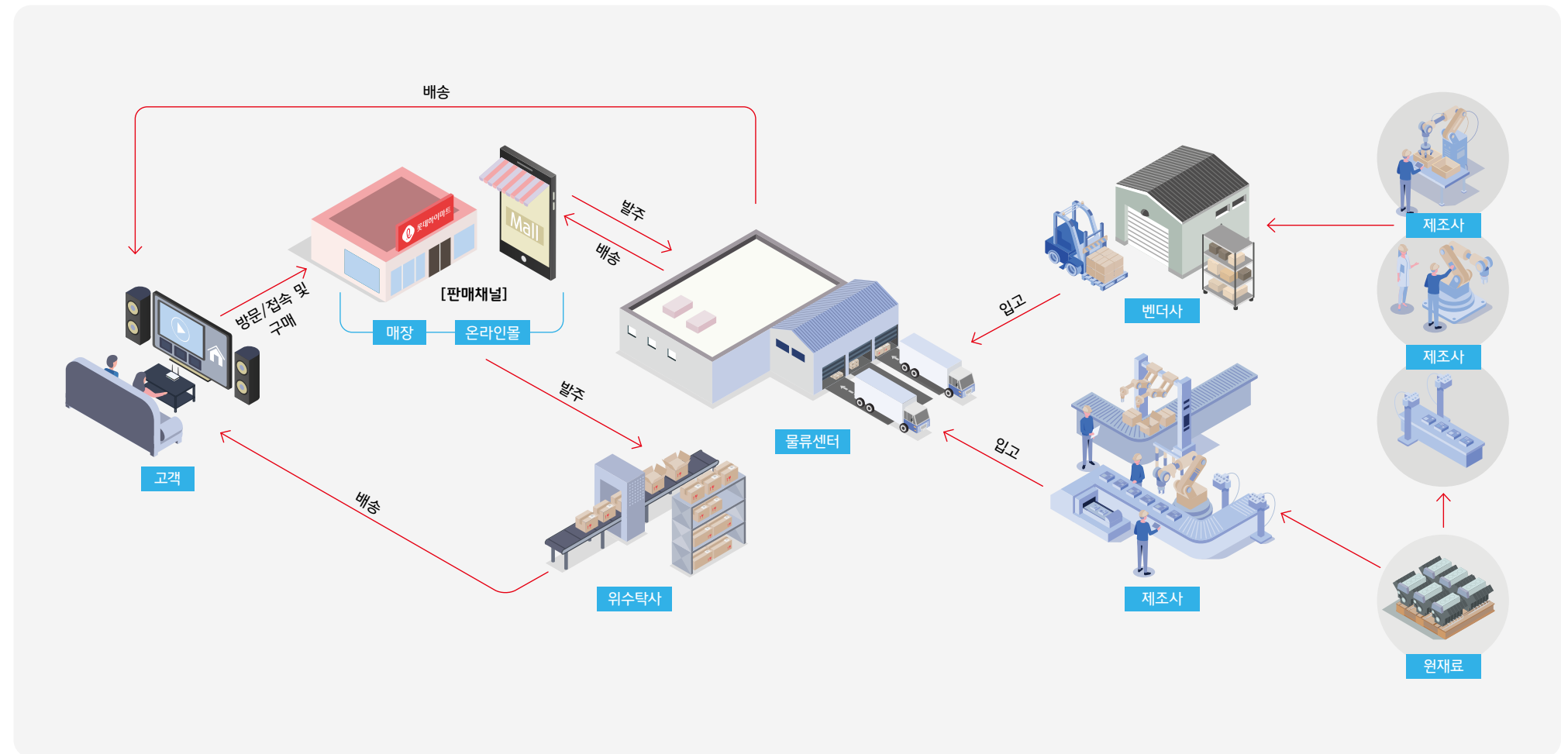
Social

Governance

Appendix

## 롯데하이마트 밸류 체인

롯데하이마트는 제조, 유통, 매장 운영 등 밸류체인 전 과정에서 사회와 환경에 미치는 부정적 영향을 최소화 하고 긍정적 영향을 확대하기 위해 노력하고 있습니다. 롯데하이마트에서 유통하는 가전제품은 주로 제조사나 중간 유통사(벤더사)를 통해 물류로 입고된 후 판매 채널의 발주에 따라 고객 집으로 배송되며, 온라인 쇼핑몰 특성상 위수탁사에서 직접 고객에게 배송하는 경우도 있습니다.



Introduction

**ESG Fundamentals**

ESG 경영 체계  
ESG 경영 문화 확산  
UN SDGs 달성 기여  
이해관계자 참여  
이중 중대성 평가  
중대 이슈 관리 방식  
2022 ESG Highlights

Environmental

Social

Governance

Appendix



# ESG FUNDAMENTALS

12	ESG 경영 체계
14	ESG 경영 문화 확산
15	UN SDGs 달성 기여
17	이해관계자 참여
18	이중 중대성 평가
20	중대 이슈 관리 방식
22	2022 ESG Highlights

# ESG 경영 체계

Introduction

ESG Fundamentals

## ESG 경영 체계

- ESG 경영 문화 확산
- UN SDGs 달성 기여
- 이해관계자 참여
- 이중 중대성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- 2022 ESG Highlights

Environmental

Social

Governance

Appendix

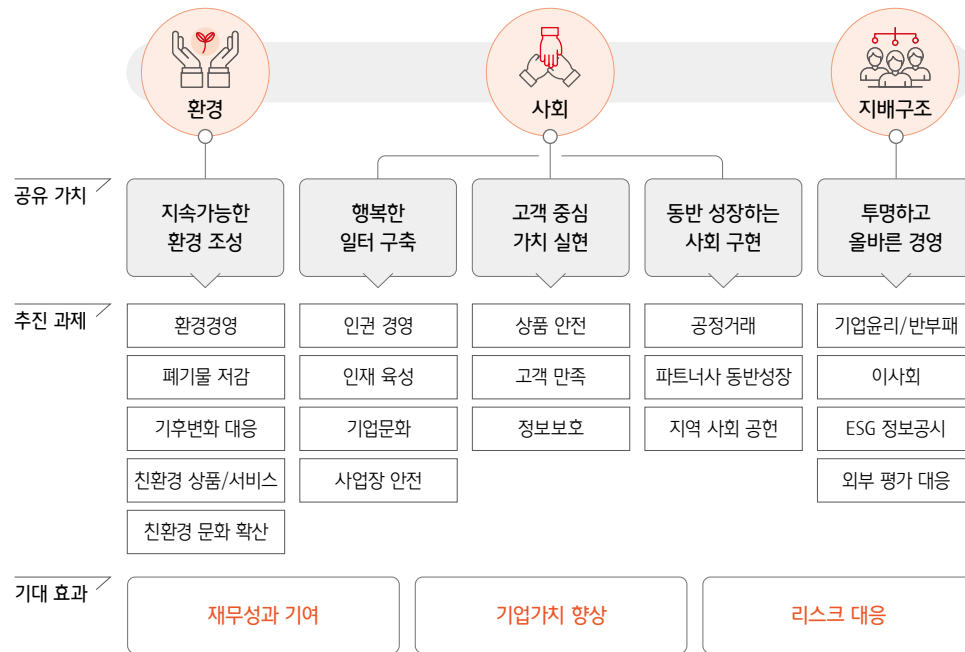
## ESG 전략 추진 체계

롯데하이마트는 2021년 ESG 경영을 위한 조직 체계를 갖추고, 2022년 ESG 경영 중점 추진과제를 수립·이행하며 내부 ESG 경영 역량을 강화하였습니다. 고객, 임직원, 파트너사를 비롯한 모든 이해관계자들에게 지속가능한 삶과 가치를 제공하기 위해 5가지 공유 가치-지속가능한 환경조성, 행복한 일터 구축, 고객 중심 가치 실현, 동반 성장하는 사회 구현, 투명하고 올바른 경영-를 선정하고 이를 실현하기 위한 추진 과제 19개를 선정하여 추진하고 있습니다.

ESG 전략 체계

ESG 미션

모든 이해관계자들과 함께 지속가능한 미래 가치 창출



## MESSAGE

### ESG 위원장 메시지



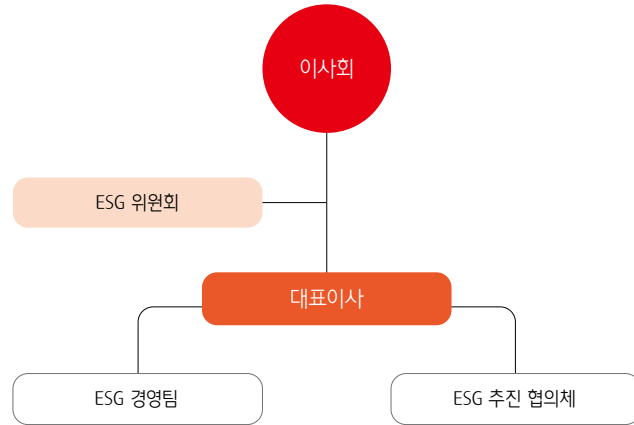
지속가능한 환경·사회에 대한 높은 책임 의식 그리고 지배구조 변화와 혁신을 위한 ESG 활동은 새로운 기업경영의 패러다임으로 등장했습니다. 오늘날의 기업은 고객과 파트너사 및 임직원 등 다양한 이해관계자들의 다양한 목소리를 ESG 경영에 반영하도록 요구 받고 있습니다. 롯데하이마트는 ESG를 기업경영 철학의 중심에 놓고 새로운 성장 동력을 확보하고 미래가치를 창출하기 위해 능동적으로 노력해 왔습니다. 롯데하이마트 이사회와 ESG 위원회가 중심이 되어 ESG 전략을 체계적으로 수립하고 맞춤형 추진 과제를 착실히 실천해 오고 있으며 의미 있는 성과를 거두었습니다. 앞으로도 ESG 위원회는 롯데하이마트가 이해관계자와 함께 성장하고 지속 가능한 미래를 만드는 ESG경영을 추진하기 위한 노력을 기울이겠습니다.

2023년 6월  
위원장 이 희 옥

# ESG 경영 체계

## ESG 추진 조직

ESG 경영 추진 체계



### ESG 위원회

롯데하이마트는 전사적인 ESG 경영 추진을 위해 지난 2021년 9월 이사회 내 ESG 위원회를 설립하였습니다. ESG 위원회는 사외이사 2인, 사내이사 1인으로 구성하였으며, 위원장은 사외이사를 임명하여 독립성과 객관성을 유지하도록 하였습니다. ESG 위원회는 환경, 사회, 지배구조와 관련된 회사의 주요 결정 사항을 검토 및 승인하고, 주요 비재무 리스크를 관리합니다. 또한 지속가능경영 전략과 방향성을 점검하고, 이와 관련된 성과와 추진계획을 심의하며 그 결과를 이사회에 보고합니다. 2022년에는 총 8회의 ESG 위원회를 통해 2022년 연간 ESG 추진계획뿐만 아니라, 환경, 사회, 지배구조 관련 중대 이슈에 대해 검토 및 의결했고, ESG 경영의 성과와 추진계획을 심의하여 그 결과를 이사회에 보고하였습니다.

2022년 ESG 위원회 개최 현황

차수	일자	안건	
1차	2.7	• ESG 전략 운영 방향 보고	
2차	2.28	• 2022년 ESG 중점 운영 추진계획	
3차	4.7	• 반부패/윤리경영 정책 수립	
4차	5.25	• 인권 경영 현장 수립	• 국내외 선진 유통사 ESG 트렌드
5차	6.23	• 정보보호 정책 개정	• 지속가능경영보고서 발간
6차	7.21	• 임직원 교육 체계 고도화	• 고객 서비스 운영 현황
7차	8.4	• 친환경 상품 관리 및 중장기 목표 수립	• 물류 단계 탄소 배출량 관리 및 중장기 목표 수립
8차	10.20	• 중장기 탄소 배출 저감 로드맵 보고	

### ESG 경영팀

ESG 경영팀은 이해관계자들의 ESG에 대한 요구사항과 대내외 환경을 분석하여 ESG 리스크를 관리하고 ESG 중점 추진 과제를 선정합니다. 또한 유관부서의 ESG 과제 추진 활동과 성과를 정기적으로 점검하고 ESG 위원회를 통해 주요 이슈가 논의될 수 있도록 조정하는 역할을 합니다. 2022년에는 ESG 경영 문화를 확산하고 임직원들의 ESG에 대한 인식 개선을 위해 교육 및 캠페인 등의 다양한 활동을 진행하였습니다.

### ESG 추진 협의체

롯데하이마트는 2022년 ESG 역량 강화를 위한 핵심 추진 과제를 선정하고 이를 추진하기 위한 유관부서 실무 팀장 중심의 ESG 추진 협의체를 운영하고 있습니다. 이를 통해 ESG 경영 전략을 공유하고 협력하여 ESG 경영을 강화해 나가고 있습니다. 친환경 상품 운영 계획 수립, 인권 경영 정책 수립, 준법 경영 정책 개정 등 과제별 세부 추진계획을 수립하고, 월 1회 협의체 미팅을 통해 과제별 진척도와 성과를 점검하였습니다. ESG 추진 협의체에서 수립한 계획과 성과에 대해 ESG 위원회에서 논의를 거치고, 승인된 사항에 대해서는 이사회에 보고하였습니다.

Introduction

ESG Fundamentals

### ESG 경영 체계

- ESG 경영 문화 확산
- UN SDGs 달성 기여
- 이해관계자 참여
- 이중 중대성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- 2022 ESG Highlights

Environmental

Social

Governance

Appendix

# ESG 경영 문화 확산

ESG 경영이 발전하기 위해서는 임직원 모두가 ESG 경영의 필요성과 방향성을 인식하는 것이 전제되어야 합니다. 롯데하이마트는 전 임직원의 ESG 경영 이해도를 높이고 조직 전반의 ESG 인식 제고를 목표로 모바일 교육 플랫폼, 사내 포털, 이메일 등 다양한 채널을 통해 교육과 캠페인 등을 정기적으로 시행하고 있습니다.

## ESG ACTION PLAN 선포

롯데하이마트는 임직원이 ESG 경영의 필요성과 전략적 방향성을 인식하고 업무 전반에서 ESG 경영을 실천하도록 하기 위해 '2022년 롯데하이마트 ESG Action Plan'을 발표하고, 전 임직원과 함께 ESG 실천을 선언했습니다.

## ESG 교육

롯데하이마트는 2022년 직군별 맞춤형 ESG 교육을 시행하였습니다. 본사 및 지사 사무직군 임직원을 대상으로 비대면 강의를 통해 ESG 경영의 개념과 필요성뿐만 아니라 업무 속에서 ESG 요소를 적용할 수 있는 아이디어에 대한 교육을 제공하였습니다. 전국에 흩어져있는 영업직 직원 대상으로는 당사 모바일 교육 플랫폼을 통해 롯데하이마트가 운영하는 친환경 상품과 서비스를 주제로 2022년 9월, 11월 두 차례 교육을 진행하였습니다.

## ESG 정보 공유

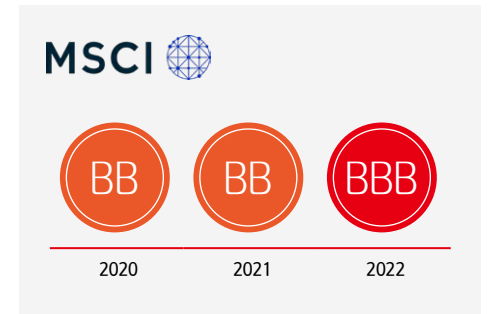
롯데하이마트는 ESG에 대한 관심을 유도하고 공감대를 형성하기 위해 매월 2회 격주로 ESG 관련 정보를 담은 ESG 레터 '롯데하이마트 ESG FOCUS'를 발송하고 있습니다. ESG 경영의 강한 추진력을 얻기 위해서는 조직의 리더들의 변화가 필요하다는 판단하에 부서별 팀장, 임원진 및 이사진을 대상으로 정보지 성격의 'ESG Upgrade'를 신설하여 매월 2회 격주로 발송하고 있습니다.

## ESG 실천 캠페인

롯데하이마트는 매월 시의성 있는 주제를 선정하여 임직원 실천을 독려하는 캠페인을 시행하고 있습니다. 2022년 3월 22일에는 물의 날을 기념하여 물 절약 캠페인을 시행하였으며, 여름철, 겨울철에는 에너지 절약 캠페인을 시행하는 등 업무 속에서 임직원이 일상 속에서 체감할 수 있는 캠페인을 추진하고 있습니다.

## ESG 대외 평가

2022년 한국ESG기준원 평가 결과 5년 연속 'A' 등급을 획득하였습니다. 특히 지배구조 부문에서 이 사회의 능동적인 리스크 모니터링 활동 수행 및 산하 위원회의 독립적인 구성과 모범적인 운영을 인정받아 '지배구조 우수기업'을 수상하였습니다.











- Introduction
- ESG Fundamentals**
  - ESG 경영 체계
  - ESG 경영 문화 확산**
  - UN SDGs 달성 기여
  - 이해관계자 참여
  - 이중 중대성 평가
  - 중대 이슈 관리 방식
  - 2022 ESG Highlights
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

# UN SDGs 달성 기여

## 롯데하이마트의 UN SDGs 활동

롯데하이마트는 2015년 제70회 UN 총회에서 채택된 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs)에 기여하기 위해 노력하고 있습니다. '단 한 사람도 소외되지 않는것(Leave no one behind)'을 표방하고 있는 UN SDGs는 지속가능한 발전을 실현하고자 경제, 사회, 환경 차원에서 2030년까지 달성하기 위한 17개의 주요 목표와 169개의 세부 목표로 구성되어 있습니다. 지속가능한 발전에 이바지하기 위해 롯데하이마트는 ESG 경영 성과와 UN SDGs 목표를 연계하여 2022년에 17개의 주요 목표 중 12개의 목표를 실천하였습니다.

UN SDGs	UN SDGs 세부 목표	주요 활동	주요 성과
 <b>Goal 1.</b> 빈곤의 종식	1.3 적절한 사회보장 시스템과 방안을 이행하고, 취약계층 보장범위의 실질적 확대 달성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조손 가정의 아동과 결연하고 지원하는 행복 3대 캠페인 시행</li> <li>• 보호종료 결연아동에 사회 진출 응원 선물 전달</li> <li>• 임직원들의 자발적 기부금으로 학대 피해 아동 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022년 소외아동 후원 금액: 1억 8,000만 원</li> <li>• 2022년 보호 종료 결연아동: 수혜 인원 39명</li> <li>• 학대 피해 아동 지원 총 금액: 5,000만 원</li> </ul>
 <b>Goal 3.</b> 건강 및 복지	3.4 예방과 치료를 통해 정신건강과 웰빙 증진	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 임직원 대상 정기 종합건강검진 실시</li> <li>• 맞춤형 심리상담 서비스 HI-MIND(하이마인드) 프로그램 운영</li> <li>• 임직원 정신 관리를 위한 마인들링 프로그램 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합건강검진 참여 인원: 4,528명(가족 포함)</li> <li>• HI-MIND(하이마인드) 심리상담 프로그램: 이용자 수 12명, 심리상담 25건</li> </ul>
 <b>Goal 4.</b> 양질의 교육	4.1 아동이 효과적인 학습 성과를 달성하도록 형평성 있는 양질의 초등 및 중등교육을 무상으로 이수하도록 보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아이들이 과학 원리를 학습할 수 있는 'HI 과학 콘서트 &amp; 과학 교실' 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022년 'HI 과학 콘서트 &amp; 과학 교실' 수혜 인원: 981명</li> </ul>
 <b>Goal 4.</b> 양질의 교육	4.4 양질의 일자리에 필요한 전문 및 직업기술을 포함한 관련 기술을 가진 성인 순증가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 및 역량 강화를 위한 CS 마스터 교육 진행</li> <li>• 인재 양성을 위한 위탁 사내대학 운영</li> <li>• 퇴직예정자를 위한 면담 및 취업 알선 서비스 제공</li> <li>• 판매 전문가 육성을 위한 큐레이터 자격제도 신설 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022년 사내대학 학위취득 인원: 20명</li> <li>• 2022년 퇴직예정자 취업 알선 서비스 제공 횟수: 10회</li> <li>• 큐레이터 자격 취득: 15명</li> </ul>
 <b>Goal 4.</b> 양질의 교육	4.7 교육을 통해 지속가능발전 증진을 위해 필요한 지식과 기술의 습득을 보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-순환학교 사업에 참여해 중·고등학생 대상 전자제품 자원순환 강의 진행</li> <li>• 파트너사 ESG 컨설팅 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자원순환 강의 대상 학교 수: 9개</li> <li>• 2022년 ESG 컨설팅 지원 파트너사 수: 20개</li> </ul>
 <b>Goal 5.</b> 양성 평등	5.5 의사 결정 과정에 여성의 완전하고 효과적인 참여와 리더십에 대한 동등한 기회 보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여성인재 채용 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022년 여성 인재 비율: 38.2%</li> </ul>
 <b>Goal 7.</b> 에너지	7.1 현대적인 에너지 서비스에 대한 보편적 접근 보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 베트남 반득 초등학교에 친환경 태양광 랜턴 '솔라미' 기증</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022년 친환경 태양광 랜턴 기증 수: 100개</li> </ul>
 <b>Goal 7.</b> 에너지	7.3 에너지 효율의 개선율 증가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 마트점 매장 조명 6,378개 고효율 LED로 교체</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022년 LED 조명 교체를 통한 소비전력 감축량: 845mWh(이전 대비 약 39% 절감)</li> </ul>

- Introduction
- ESG Fundamentals**
- ESG 경영 체계
- ESG 경영 문화 확산
- UN SDGs 달성 기여**
- 이해관계자 참여
- 이중 중대성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- 2022 ESG Highlights
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

# UN SDGs 달성 기여

Introduction

ESG Fundamentals








ESG 경영 체계  
ESG 경영 문화 확산  
**UN SDGs 달성 기여**  
이해관계자 참여  
이중 중대성 평가  
중대 이슈 관리 방식  
2022 ESG Highlights

Environmental

Social

Governance

Appendix

UN SDGs	UN SDGs 세부 목표	주요 활동	주요 성과
 <b>Goal 8.</b> 양질의 일자리와 경제성장	8.3 소상공인 및 중소기업의 형성과 성장을 장려하는 개발 지향정책 촉진	<ul style="list-style-type: none"> <li>중소기업 및 스타트업의 상품을 체험할 수 있는 혁신상품 체험관 운영</li> <li>중소 파트너사 해외 판로개척을 위한 독일 가전박람회 IFA2022 참여 지원</li> <li>중소 파트너사 및 소상공인 지원 프로그램 '하트라이브 애쓰쥬 ESG편' 진행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022년 혁신상품 체험관 운영 횟수: 5회</li> <li>혁신상품 체험관 참여 상품 수: 68개</li> <li>가전 박람회 IFA2022 참여 파트너사 수: 15개</li> </ul>
 <b>Goal 9.</b> 혁신과 사회기반시설	9.1 경제발전 및 인류의 복지증진을 위해 신뢰성 있고 지속가능한 양질의 사회기반시설 구축  9.4 자원 활동의 효율 개선과 친환경 기술 및 산업공정 도입을 확대 적용하여 기존 산업을 지속가능하게 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>바나둠 이온 배터리 에너지저장장치(VIB ESS)를 활용한 초고속 전기차 충전시설 오픈</li> <li>자체 브랜드 PB 상품으로 하이메이드 친환경 주전자 출시</li> <li>친환경 포장재 사용 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>압구정점 초고속 전기차 충전시설 운영 시작</li> <li>하이메이드 친환경 주전자 원료: PCR 50% 재활용된 친환경 플라스틱</li> <li>2022년 친환경 포장재 사용 품목 수: 총 118개</li> </ul>
 <b>Goal 10.</b> 불평등 완화	10.2 출신, 성별, 장애 여부 등과 관계없이 모든 사람의 사회적, 경제적 포용을 증진하고 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>다양성 및 형평성을 위한 직무역량 중심 채용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022년 장애인 고용률: 3.41%</li> </ul>
 <b>Goal 12.</b> 지속가능한 소비 및 생산	12.5 예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통해 폐기물 발생 대폭 감소	<ul style="list-style-type: none"> <li>민관 합동 폐가전 회수 체계 구축</li> <li>지역사회 폐가전 회수 지원 사업인 HI-수거하마 진행</li> <li>일회용품 사용을 줄이기 위한 제로웨이스트 캠페인 시행</li> <li>매장 내 파지 수거함 관리 강화</li> <li>배송 폐기물 수거 서비스 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022년 폐가전 회수량: 30,707톤</li> <li>2022년 폐기물 재활용량: 4,277톤</li> </ul>
 <b>Goal 13.</b> 기후변화 대응	13.2 기후변화에 대한 조치를 전략 및 계획에 통합	<ul style="list-style-type: none"> <li>2040 탄소중립 달성을 위한 탄소중립 전략 이행 로드맵 수립</li> <li>매장 주차장을 차량 공유 업체와의 협업을 통해 공유 차량 주차장으로 운영하여 탄소 절감 실천</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공유 차량 주차장 운영을 통한 탄소 배출 절감 효과: 50여 톤</li> </ul>
 <b>Goal 15.</b> 육상 생태계	15.1 육지 및 생태계의 보전, 지속가능한 사용을 보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객과 함께하는 플로깅 행사 개최</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>플로깅 행사 참여자 수: 50여 명</li> </ul>
 <b>Goal 16.</b> 평화와 정의, 제도	16.5 모든 형태의 부정부패와 뇌물수수율을 대폭 감소	<ul style="list-style-type: none"> <li>공정거래 자율 준수 프로그램 운영 및 사내 공정거래 교육 진행</li> <li>윤리 및 준법 경영 체계 강화</li> <li>내외부 윤리경영 설문조사 실시 및 개선사항 도출</li> <li>임직원 및 파트너사 전용 비윤리행위 신고채널 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공정거래 교육 시행: 총 2회</li> <li>2022년 파트너사 윤리 진단 평가 종합지수: 96.8점</li> </ul>



# 이해관계자 참여

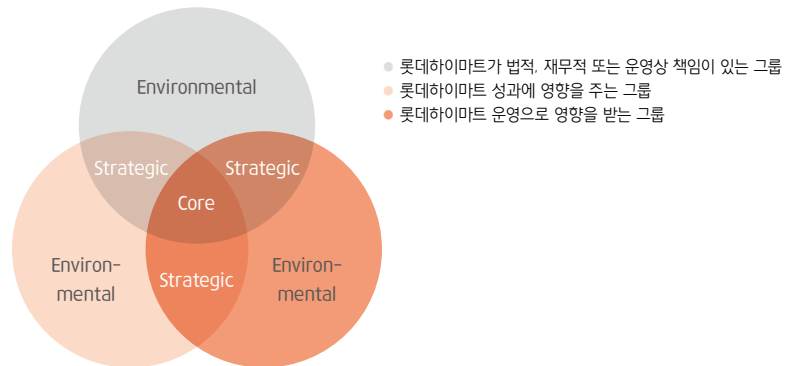
- Introduction
- ESG Fundamentals**
- ESG 경영 체계
- ESG 경영 문화 확산
- UN SDGs 달성 기여
- 이해관계자 참여**
- 이중 중대성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- 2022 ESG Highlights

- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

## 롯데하이마트 이해관계자 참여 정책

롯데하이마트는 지속가능경영을 위해 이해관계자들과의 소통의 중요성을 인식하고, 이해관계자들의 기대와 관심에 부응하기 위해 적극적인 노력을 기울이고 있습니다. 롯데하이마트는 ISO 26000에서 제시하는 이해관계자 분류 기준인 법적·재무적·운영상 책임 여부 및 영향도에 따라 핵심 이해관계자, 전략적 이해관계자 및 기타 이해관계자 세 그룹으로 분류하고 임직원, 고객, 파트너사, 정부 및 유관기관, 주주 및 투자자, 지역사회를 주요 이해관계자 그룹으로 정의하였습니다. 롯데하이마트는 주요 이해관계자들과의 진정성 있는 소통을 확대하기 위해 이해관계자 그룹별 특성을 고려한 온/오프라인 소통 채널을 운영하고 있으며, 이들의 관심 이슈와 의견을 청취하여 경영활동에 반영하고 있습니다. 앞으로도 이해관계자와의 진정성 있는 소통을 지속하여 건강한 신뢰 관계를 유지해 나가겠습니다.

## 이해관계자 Mapping & Grouping



구분	정의	이해관계자 그룹
핵심(Core) 이해관계자	기업의 생존에 필수적인 이해관계자	임직원, 고객, 파트너사
전략적(Strategic) 이해관계자	특정 이슈 대응에 있어서 기업에 필수적인 이해관계자	정부 및 유관기관, 주주 및 투자자, 지역사회
기타(Environmental) 이해관계자	핵심, 전략적 외 이해관계자	미디어, 사회적 약자, Peer Group, 전문가

\* 주요 이해관계자: 핵심(Core), 전략적(Strategic) 이해관계자

## 주요 이해관계자 그룹별 소통 채널 및 관심 이슈

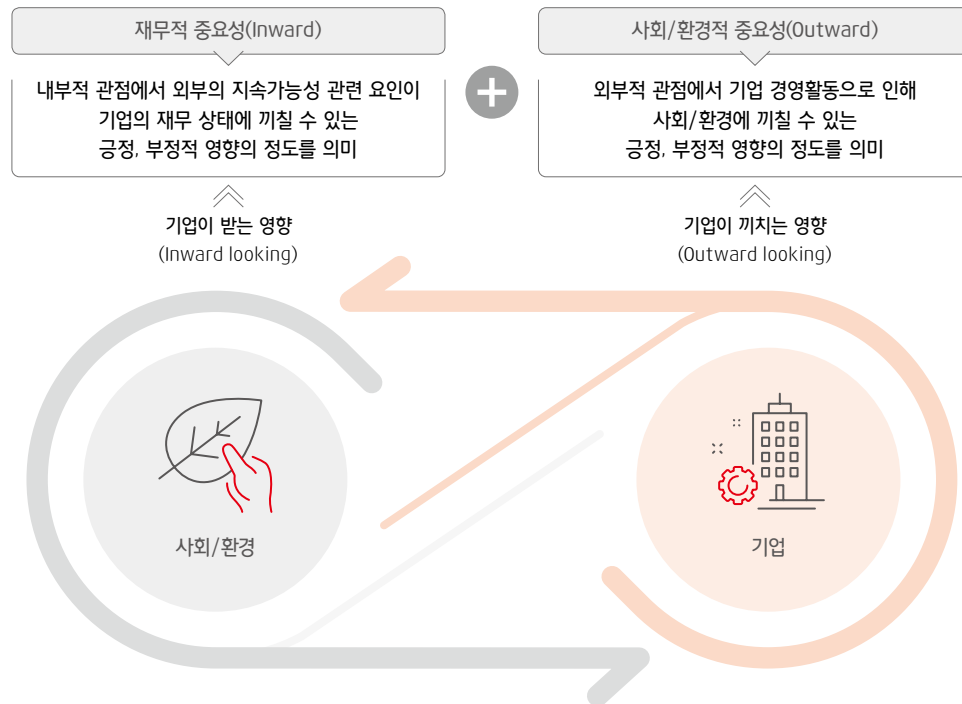
	관심 이슈	커뮤니케이션 채널	대응 활동
<b>임직원</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>구성원 복리후생</li> <li>영업 현장 의견 수렴</li> <li>업무 아이디어 제안 및 공유</li> <li>인권 존중</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>노사협의회(분기 1회)</li> <li>주니어 보드(분기 1회)</li> <li>인트라넷(상시)</li> <li>고충 처리센터(상시)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>일과 삶의 균형을 위한 복지 프로그램 운영</li> <li>임직원 소통 강화</li> <li>인권침해 신고센터 개설</li> </ul>
<b>고객</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 중심 상품 및 서비스</li> <li>고객 의견 청취</li> <li>고객 참여 강화</li> <li>개인정보보호</li> <li>매장 운영, 제품 안내</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 만족도 조사 (구매 고객 대상 상시)</li> <li>VOC 채널 - 지점, 고객센터, 홈페이지 게시판(상시)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 의견을 반영한 상품 및 서비스 강화</li> <li>고객 불만 사항 처리 매뉴얼 제작</li> <li>데이터 보안 강화</li> </ul>
<b>파트너사</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융/교육 지원</li> <li>상생 협력 강화</li> <li>판매 채널 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>찾아가는 간담회(상시)</li> <li>동반성장 간담회(연 1회)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융지원(동반성장 펀드 등)</li> <li>역량 강화(동반성장 아카데미, 컨설팅 지원 등)</li> <li>온/오프라인 판로 확대 지원 등</li> </ul>
<b>정부 및 유관기관</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경 법규 준수 및 이슈 (예. 폐가전 회수) 협의</li> <li>사회공헌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경부, 환경공단 공청회 (분기 1회)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경 관련 법규 준수</li> <li>민관 합동 폐가전 회수 체계 구축</li> <li>지역사회 폐가전 회수 사업</li> </ul>
<b>주주 및 투자자</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>투명한 정보공개</li> <li>기업가치 제고</li> <li>건전한 지배구조</li> <li>리스크 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정기주총</li> <li>임시주총(필요시)</li> <li>공시자료(상시)</li> <li>국내 NDR(분기 1회)</li> <li>기업설명회(필요시)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>투명한 경영공시</li> <li>리스크 관리 프로세스 강화</li> </ul>
<b>지역사회</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회공헌 확대</li> <li>지역사회 상생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>샤롯데 봉사단(상시)</li> <li>조손가정 결연(상시)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회공헌 프로그램 개발 및 운영</li> </ul>

# 이중 중대성 평가

## 중대성 평가 개요

롯데하이마트는 지속가능경영 분야의 주요 이슈를 파악하고 이해관계자와 투명하게 소통하기 위하여 매년 중대성 평가를 실시하고 있습니다. 2022년 보고서에는 최근 글로벌 비재무 공시 표준화 과정에서 핵심 개념으로 논의되고 있는 '이중 중대성' 평가를 실시하였습니다. 이중 중대성 평가는 기업 지속가능성에 대한 중요 이슈 평가 시, 사회/환경적 영향의 중대성(Impact Materiality)과 재무적 중대성(Financial Materiality)을 함께 평가하는 방식입니다. 롯데하이마트는 이중 중대성 평가를 통해 이해관계자들의 의견을 수렴하여 상위 중대 이슈를 도출하였으며, 이를 중심으로 지속가능경영 보고서의 목차 및 내용을 구성하여 관련 정보를 충실히 담아내고 이해관계자들과 소통하고자 노력하였습니다.

### 이중 중대성(Double Materiality)이란?



## 중대성 평가 프로세스



\* ESG 위원회 및 이사회는 매년 중대성 평가 과정 및 결과를 검토함

- Introduction
- ESG Fundamentals**
  - ESG 경영 체계
  - ESG 경영 문화 확산
  - UN SDGs 달성 기여
  - 이해관계자 참여
  - 이중 중대성 평가**
  - 중대 이슈 관리 방식
  - 2022 ESG Highlights
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

# 이중 중대성 평가

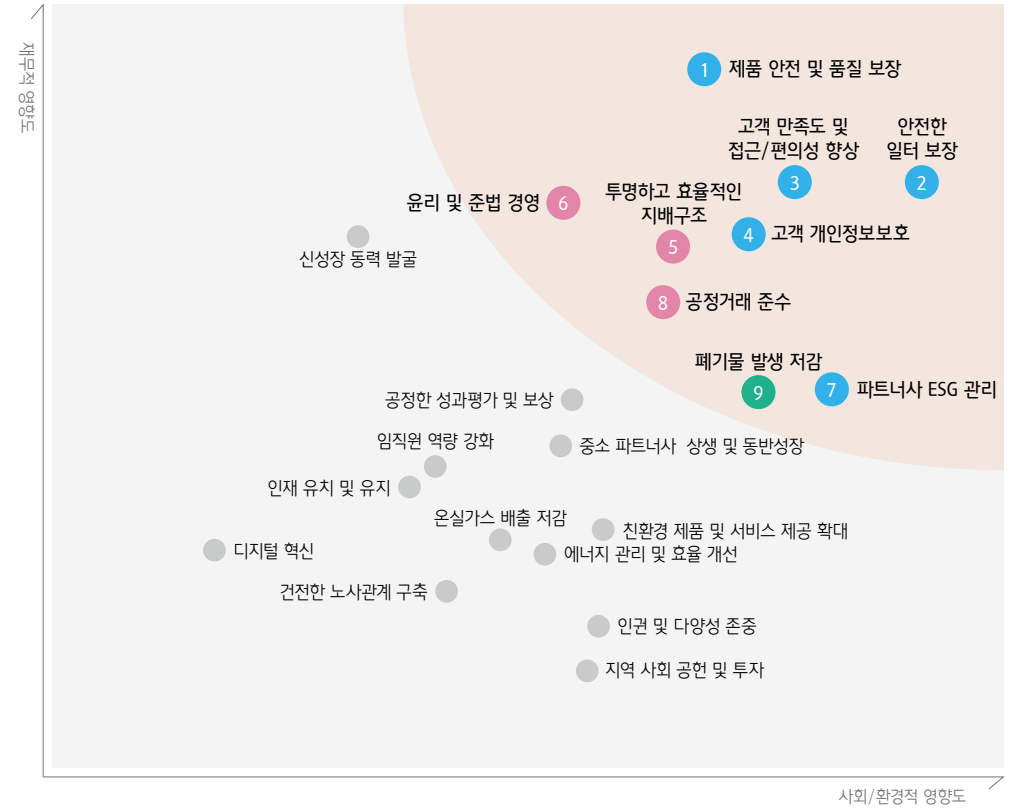
## 이중 중대성 평가 결과

사회/환경적 영향의 중대성과 재무적 중대성을 종합적으로 고려하여 최종 유효성 검증을 거친 결과 총 21개 이슈 중 9개 이슈가 상위 중대 이슈로 선정되었습니다. 각 이슈 관련 롯데하이마트의 지속가능경영 활동과 성과는 보고서 전반에 걸쳐 투명하게 공개되고 있습니다.

E S G

No.	상위 중대 이슈	전년 대비 변동사항	GRI Content Index
1	제품 안전 및 품질 보장	▲ 4	GRI 416
2	안전한 일터 보장	New	GRI 403
3	고객 만족도 및 접근/편의성 향상	▲ 4	Non-GRI
4	고객 개인정보보호	▼ 4	GRI 418
5	투명하고 효율적인 지배구조	▼ 1	Non-GRI
6	윤리 및 준법 경영	▼ 3	GRI 205
7	파트너사 ESG 관리	New	GRI 308, 414
8	공정거래 준수	New	GRI 206
9	폐기물 발생 저감	▼ 7	GRI 306






이중 중대성 평가 매트릭스



- Introduction
- ESG Fundamentals**
- ESG 경영 체계
- ESG 경영 문화 확산
- UN SDGs 달성 기여
- 이해관계자 참여
- 이중 중대성 평가**
- 중대 이슈 관리 방식
- 2022 ESG Highlights
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix





# 중대 이슈 관리 방식

- Introduction
- ESG Fundamentals**
  - ESG 경영 체계
  - ESG 경영 문화 확산
  - UN SDGs 달성 기여
  - 이해관계자 참여
  - 이중 중대성 평가
  - 중대 이슈 관리 방식**
  - 2022 ESG Highlights
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

구분	Context & Our Approach	Key Performance	Next Plans
 <b>제품 안전 및 품질 보장</b>	<p>제품 안전과 품질은 기업의 핵심 경쟁력으로 기업의 성과에 직접적인 영향을 미치며, 지속가능경영에 가장 중요한 요소입니다. 롯데하이마트는 상품·서비스의 안전과 품질 보장을 위해 운영하는 모든 상품·서비스에 대한 점검 및 관리를 철저히 시행합니다. 특히 PB 상품은 단계별로 약 7가지 이상의 테스트를 시행하여 상품의 성능, 안정성, 사용자 위해 가능성 등을 세밀하게 점검하고 있습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PB 상품 안전 인증 정보 관리시스템 도입 (KC, 전자파, 에너지효율, 매뉴얼 등 상품별 필수 인증 정보 전산 관리)</li> <li>• 파트너사 품질관리 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PB 상품의 질적 향상을 위한 불량 분석 시스템 고도화</li> <li>• 상품 품질 검사 프로세스 강화</li> </ul>
 <b>안전한 일터 보장</b>	<p>안전한 일터 보장에 대한 사회적 관심이 증가하고 있으며, 중대재해처벌법 시행 등 산업안전보건 관련 규제가 지속적으로 강화되고 있습니다. 롯데하이마트는 안전한 일터를 만들기 위하여 안전사고로 이어질 수 있는 위험 요소를 사전에 점검하여 제거하고 있으며, 안전 점검의 날, 위험성 평가 등을 통해 사업장 자율 안전 관리체계를 구축하고 있습니다. 또한 전 임직원 스스로 안전을 생각하고 안전 수칙을 준수할 수 있도록 교육 훈련을 강화하고 있습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전 사업장 안전 점검 강화</li> <li>• 분기별 산업안전보건위원회 진행</li> <li>• 매월 안전 점검의 날 시행</li> <li>• 공사 현장 사전 안전성 평가 시행</li> <li>• 전 사업장 위험성 평가 진행</li> <li>• 지역별 안전 관리자 배치</li> <li>• 세이프 마스터 자격제도 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고위험 요소 선정 테마 점검 및 개선</li> <li>• 안전교육의 달 운영을 통한 사업장 맞춤형 교육 실시</li> <li>• 세이프 마스터 운영 확대 (관리책임자 → 전 임직원)</li> <li>• 임직원 안전교육 프로그램 확대</li> </ul>
 <b>고객 만족도 및 접근/편의성 향상</b>	<p>고객의 만족도는 기업의 브랜드 가치로도 이어지기에, 고객 만족 경영은 기업의 필수적인 비즈니스 전략 요소라 할 수 있습니다. 해가 갈수록 빠르게 변화하는 트렌드에 맞춰 기업들은 고객 만족 역량을 강화하기 위한 지속적인 노력이 필요합니다. 롯데하이마트는 핵심 가치 'BEYOND CUSTOMER EXPECTATION: 우리는 고객이 요구를 충족하는데 머무르지 않고, 고객의 기대를 뛰어넘는 가치를 창출해낸다.' 를 기반으로 제품 및 서비스 개발부터 마케팅, A/S에 이르는 고객 여정 전반에서 고객 만족을 최우선의 가치로 삼고 있습니다. 특히 제품 다양화, 오프라인 점포 다변화, 설치/배송 서비스 강화, 전문적인 상담 서비스 등에 힘쓰고 있으며, 나아가 잠재 고객과의 접점을 확대해 나가고 있습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전 임직원 CS 교육 실시</li> <li>• 연 2회 고객 응대 역량 평가 실시</li> <li>• 전 지점 불시 모니터링을 통해 대고객 서비스 수준 점검 및 미흡 사항 개선</li> <li>• VOC 분석 및 사례 공유를 통한 클레임 사전 예방 활동 실시</li> <li>• 설치 기사 친절 교육 매월 시행</li> <li>• 신상품 출시에 따른 상시 상품설치 교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신속한 VOC 해결을 위한 처리 시스템 개선</li> <li>• 심층적인 고객 의견 청취를 위한 고객 만족도 평가 개편</li> <li>• 지점 컨설팅을 통한 대고객 서비스 개선</li> </ul>
 <b>고객 정보보호</b>	<p>고도화 되고 있는 사이버 공격은 기업의 신뢰도 하락에 영향을 미치며 지속가능한 경영에 위협이 되고 있습니다. 롯데하이마트는 이러한 정보보안 위협에 대응하기 위해 정보보호 관리체계를 지속적으로 강화하고 있으며 사고 예방 및 대응에 대한 대책을 구비하고 있습니다. ISMS(정보보호 관리체계) 인증을 취득하여 유지하고 있으며, 임직원 인식 제고를 위한 지속적인 교육 및 활동을 통해 전사적으로 높은 보안 인식 수준을 유지하고 있습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보보호 의무 공시</li> <li>• 내부/외부 점검 체계 수립</li> <li>• 정보보호 인식 제고 (보안뉴스, 정보보호의 날 행사 등)</li> <li>• 개인정보 보호법 및 관련 규정 준수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현장 및 파트너사 점검 강화</li> <li>• 모니터링 프로세스 개선</li> <li>• 대상자별 특화된 정보보호 교육 개설</li> </ul>
 <b>투명하고 효율적인 지배구조</b>	<p>건전한 지배구조의 확립은 기업의 경영성과로 이어지는 중요한 요소로, 기업 지배구조에 대한 이해관계자의 관심과 각종 평가가 확대되고 있습니다. 롯데하이마트 이사회는 투명하고 효율적인 지배구조 확립을 위하여 이사 후보 추천부터 이사회 운영 및 평가에 이르는 전 과정에 대해서 전문성과 독립성을 지향하고 있습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여성 사외이사 1명 선임</li> <li>• 감사위원 1명 분리 선출</li> <li>• 이사회 내 위원회 위원장 전원 사외이사 선임</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모범규준 근거한 이사회 운영</li> <li>• 이사회 평가 강화</li> <li>• 위원회 위원 전원 사외이사 선임</li> </ul>

# 중대 이슈 관리 방식

- Introduction
- ESG Fundamentals**
  - ESG 경영 체계
  - ESG 경영 문화 확산
  - UN SDGs 달성 기여
  - 이해관계자 참여
  - 이중 중대성 평가
  - 중대 이슈 관리 방식**
  - 2022 ESG Highlights
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

구분	Context & Our Approach	Key Performance	Next Plans
 <b>윤리 및 준법 경영</b>	<p>윤리 및 준법 경영은 현대사회에서 기업의 가치를 향상시키고 회사가 지속해서 성장하도록 하는 주요한 요인입니다. 기업의 성장은 더 이상 경영 성과만으로 좌우되지 않으며, 기업 윤리 의식에 대한 사회적 신뢰를 얻는 것이 중요해졌습니다. 이에 롯데하이마트는 '고객의 스마트한 문화생활을 제안하는 디지털 라이프스타일 파트너'라는 비전 실현을 위한 경영방침 중 하나로 '투명 경영'을 강조하며, 윤리 및 준법 경영 체계를 강화하고 있습니다. 법령에 입각한 행동 기준과 더불어 사회 통념에 부합하는 윤리기준을 선택함으로써 고객, 파트너사, 임직원 등 이해관계자와의 탄탄한 신뢰 관계 구축에 앞장서고 있습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정기/특별 감사 실시 및 결과에 대한 비윤리 행위 후속 조치</li> <li>• 비정도 영업 사전 예방을 위한 데이터 모니터링 시스템 운영 및 개선</li> <li>• 대면/비대면 교육 등을 통한 임직원 윤리 의식 고취</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전사 영업 감사 프로세스 개선</li> <li>• 주요 사고 유형 분석 통한 예방 시스템 구축 및 데이터 점검 사각지대 보완, 고위험 사고 선제적 예방</li> <li>• 비 간부사원 대상 교육 확대 운영을 통한 윤리경영 공감대 형성 강화</li> </ul>
 <b>파트너사 ESG 관리</b>	<p>글로벌 경영환경의 변화와 파트너사 리스크 관리의 필요성이 전 세계적으로 높아지면서 EU 국가를 중심으로 한 공급망 실사의무제도 법적화 등 기업의 파트너사 ESG 관리 강화가 요구되는 상황입니다. 롯데하이마트의 제품 및 서비스는 중소 파트너사를 통해 고객에게 제공되고 있기에, 파트너사 ESG 관리를 적극 추진하고 있습니다. 특히 파트너사 ESG 지원 사업을 통해 파트너사가 글로벌 ESG 경영 요구 수준에 대응할 수 있는 맞춤형 ESG 지표를 개발하고 현장 개선 컨설팅을 제공하며 파트너사의 ESG 역량 강화를 위해 힘쓰고 있습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 파트너사 리스크 관리 및 예방 활동 (중대재해기업처벌법, 노무법 등)</li> <li>• 환경, 노동, 안전, 윤리 등 사업 과정에서 발생할 수 있는 파트너사 ESG 리스크 관리</li> <li>• 파트너사 ESG 지표 개발 및 ESG 가이드라인 배포</li> <li>• ESG 온라인 교육 실시(70개사 이상)</li> <li>• 파트너사의 투자 유치 및 자본 조달 역량 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 파트너사 ESG 교육 확대</li> <li>• 파트너사 대상 컨설팅 확대 (동반성장위원회 ESG 우수 확인서 발급 목표)</li> </ul>
 <b>공정거래 준수</b>	<p>공정거래 준수는 파트너사, 고객, 주주 및 투자자 등으로부터 신뢰받는 기업이 되기 위한 필수 요소입니다. 롯데하이마트는 다양한 파트너사와의 함께 성장하기 위해 거래 공정성과 투명성을 강화하고 거래 과정에서 발생할 수 있는 불공정거래행위의 예방을 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다. 이를 위해 전 임직원의 준법서약을 체결하고 정기적인 공정거래 교육과 상시 모니터링 체계를 구축하는 등 공정거래 자율 준수 프로그램(CP)을 적극 도입 운영하고 있습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 체계적 공정거래 교육프로그램 운영                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전 임직원 정기 교육(연 1회 이상)</li> <li>- 직책별 특별 교육(연중 상시)</li> </ul> </li> <li>• 내부거래 운영 가이드 배포 및 모니터링 진행</li> <li>• 공정거래 이슈 사항 상시 모니터링</li> <li>• 공정거래 신고센터 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공정거래 가이드 개정 및 임직원 교육 프로그램 체계화</li> <li>• 현장 방문 및 전산 시스템 모니터링 강화 (본사/지점)</li> <li>• 공정거래 캠페인 확대 운영</li> </ul>
 <b>폐기물 발생 저감</b>	<p>코로나19의 영향으로 늘어난 비대면 소비로 인해 폐기물이 빠르게 증가하면서 환경이 파괴되고 우리의 삶의 터전과 건강까지 위협하고 있습니다. 특히 전자 폐기물의 경우 폐기물 속 포함된 중금속으로 인한 건강 위협, 희귀 금속 채굴에 따른 환경파괴와 아동 인권 침해가 매우 심각합니다. 이에 따라, 롯데하이마트는 가전 유통업 특성에 맞춰 전자 폐기물 발생을 줄이기 위해 무상 폐기전 회수 서비스를 적극 시행하고 있습니다. 대형 폐기전부터 중소형 폐기전까지 무상으로 회수하며 친환경 절차에 따라 처리하고 있습니다. 또한 배송과 설치 과정에서 발생하는 가전제품 포장 박스, 스티로폼 등의 폐기물을 배송과 동시에 전량 수거하여 재활용 및 폐기하며 자원 순환을 실천하고 있습니다. 앞으로도 폐기물 관리 선순환 사이클을 지속 유지하며 확대해 나갈 계획입니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민관 합동 폐기전 회수 체계 구축</li> <li>• 폐기전 회수 캠페인 시행</li> <li>• 배송/설치 시 발생하는 폐기물 관리 선순환 사이클 구축 (CS 마스터 통한 폐기물 직접 수거 → 지역단위 물류센터 → 재활용 파트너사)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가전 폐기물 회수 강화</li> <li>• 폐기물 관리 선순환 사이클을 지속 유지 및 확대</li> </ul>

# 2022 ESG Highlights

Introduction

ESG Fundamentals

- ESG 경영 체계
- ESG 경영 문화 확산
- UN SDGs 달성 기여
- 이해관계자 참여
- 이중 중대성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- 2022 ESG Highlights

Environmental

Social

Governance

Appendix



친환경 PB 상품 출시



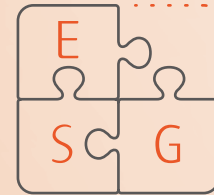
인권 경영헌장 제정



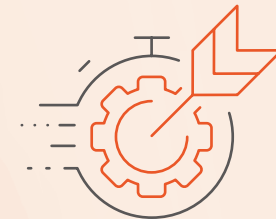
정보보호정책 강화



한국ESG기준원(舊 KCGS)  
지배구조 우수 기업 수상



파트너사  
ESG 지원사업 시행



ESG 위원회 운영  
본격화

Introduction

ESG Fundamentals

Environmental

환경경영 추진  
친환경 제품 및 서비스  
자원 순환 기여  
기후 위기 대응

Social

Governance

Appendix



# ENVIRONMENTAL

**24** 환경경영 추진  
- 환경경영 추진 체계  
- 친환경 문화 확산

**28** 친환경 제품 및 서비스  
- 친환경 제품  
- 친환경 서비스

**31** 자원 순환 기여  
- 폐기물 발생 저감

**34** 기후 위기 대응  
- TCFD  
- 에너지 및 온실가스 관리

# 환경경영 추진

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental**
- Social
- Governance
- Appendix

## 환경경영 추진

친환경 제품 및 서비스  
자원 순환 기여  
기후 위기 대응

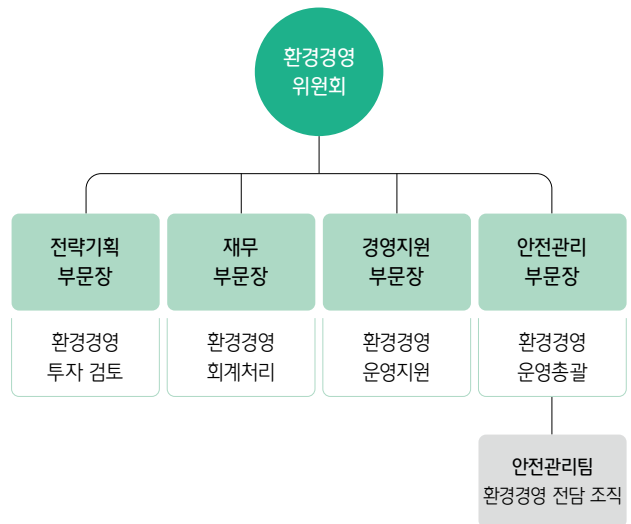
## 환경경영 추진 체계

### 환경경영위원회

롯데하이마트는 환경경영위원회 운영을 통해 효과적인 환경경영을 추진하고 있습니다. 환경경영위원회의 위원장을 대표이사로서, 각 부문의 임원을 위원으로 하여 관련 의사결정을 신속하고 효과적으로 수행할 수 있도록 도모하고 있습니다.

환경경영위원회는 전사적 의사결정과정에서 환경을 최우선으로 생각하며 환경경영에 관한 전략과 방향성을 설정합니다. 또한 환경경영시스템의 성과를 정기적으로 평가하고 더 체계적으로 관리될 수 있도록 지원을 아끼지 않고 있습니다.

더불어, 환경경영위원회에서 논의되는 환경 관련 이슈와 성과들은 이사회를 통해 정기적으로 검토하며 관리하고 있습니다.



### 환경경영 전담 조직

환경영향 저감 및 환경경영 실행을 위한 전담 부서인 안전 관리팀을 운영하고 있습니다. 전담 조직은 유관부서와 협업하며 친환경 목표 및 추진계획을 수립하고 체계적인 환경경영시스템 운영과 성과 향상을 위해 노력하고 있습니다.

### 환경경영시스템 ISO 14001 인증

롯데하이마트는 2021년 8월 국제표준화기구(ISO)에서 제정한 환경경영체계 최고 레벨에 해당하는 환경경영시스템 국제표준 ISO 14001 인증을 획득하였으며, 지속적인 환경경영체계 고도화를 진행하고 있습니다. 환경경영시스템 운영을 통해 주요 환경 위험 및 기회요인을 식별/평가하는 내부 프로세스를 구축하였으며 전 사업장에서 환경경영을 실천하고 있습니다.

### 환경경영 추진 전략

2021년 3월 수립한 4-Green 추진전략을 더욱 고도화하여 운영하고 있습니다. 정책, 매장, 상품, 문화 총 4개의 환경 전략 각 추진과제를 더욱 구체적으로 설정하고 주기적으로 성과평가를 진행하고 있습니다.

#### 4-Green 추진전략





# 환경경영 추진

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental**
- Social
- Governance
- Appendix

## 환경경영 추진

친환경 제품 및 서비스  
자원 순환 기여  
기후 위기 대응

### 환경경영방침

롯데하이마트는 2021년 환경경영방침을 수립한 이후 경영활동 전반에 걸쳐 환경을 고려하며 환경경영 실천에 앞장서고 있습니다.

환경경영방침을 통해 임직원과 함께 환경경영에 대한 비전과 계획을 공유하는 것뿐만 아니라 임직원 스스로 개선방안을 도출하고 성과평가를 진행하고 있습니다.

더 나아가 적용 범위를 당사에 국한하지 않고 파트너사도 환경경영에 동참할 수 있도록 전폭적인 지원 또한 아끼지 않고 있습니다. 이를 통해 상생의 가치를 살리고 지속가능한 파트너십을 이어 나갈 것입니다.

환경경영 방침

롯데하이마트는 환경 영향을 최소화하고 에너지의 효율적 이용을 위해 임직원, 고객, 파트너사와 함께 친환경경영을 실천하여 지속가능한 발전을 도모한다.

- 전 임직원은 환경 및 에너지 등 친환경경영을 위한 각자의 역할을 통해 환경적 영향을 줄이고 에너지 절감으로 환경 보호를 위해 노력한다.
- 친환경 관련 사회적 책임을 다하고 국내 법규 준수 의무를 성실히 이행함으로써 지속가능한 기업으로서의 책임을 다한다.
- 친환경 목표 및 추진계획을 세우고 성과를 평가함으로써 지속적인 개선이 이루어지도록 한다.
- 친환경경영에 필요한 물적 자원을 지원하고 체계적인 관리시스템을 운영하여 성과 향상에 노력한다.
- 파트너사가 친환경경영에 동참할 수 있도록 회사의 방침 공유 및 프로그램 지원을 통해 지속적 상생관계를 유지하고 책임경영을 실천한다.
- 영업활동 과정에서 소요되는 자원과 에너지 사용량을 효율적으로 개선하고 친환경 제품의 구매, 유통, 제조에 노력한다.

### 환경정보공개 시스템

롯데하이마트는 2022년 환경정보공개시스템에 동참하여 공식적으로 검증된 투명한 환경정보를 대국민에 공개하였습니다. 환경정보공개시스템은 검증된 환경정보를 공개함으로써 국민과의 환경 소통을 활성화하고 사회 전반의 환경경영 기반을 조성하는 데 목적이 있습니다. 롯데하이마트는 2022년 12월 에너지 사용량, 폐기물 재활용량 등 13개 환경정보를 공개하였습니다. 2022년 첫 공개를 시작으로 향후 신재생에너지 투자, 온실가스 저감 투자 등의 현황을 자율 공개하여 신뢰성과 투명성을 제고해 나갈 계획입니다. 정보 공개 범위 또한 본사 사옥에서 물류 및 영업장까지 더 확대할 예정입니다. 앞으로 환경정보를 더욱 투명하게 관리하며 환경 성과 제고와 환경 투자 확대 노력을 지속하겠습니다.

### 주요 환경 이슈 대응 전략

롯데하이마트는 최고경영진의 관리하에 기업경영에 중대한 영향을 미칠 수 있는 주요 환경적 위험 및 기회 요소의 재무적 영향을 사전에 식별하고 평가하고 있으며, 이사회를 통해서 정기적으로 검토하며 관리하고 있습니다. 기후변화, 자원순환, 위험물질 관리, 수자원 관리를 주요 환경 이슈로 삼아, 해당 이슈와 전사적 경영 방향을 통합하여 전략적으로 대응하고 있습니다.

주요 환경 이슈	위험	기회	중장기 목표	대응 전략
기후변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 에너지 비용 증가</li> <li>• 자연재해 복구 비용 및 영업 손실</li> <li>• 온실가스 감축 설비 투자 비용 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 에어컨 공기청정기, 건조기 등 계절상품 매출 증대</li> <li>• 에너지 고효율 제품 중심 판매전략으로 매출 증대</li> <li>• 에너지 고효율 설비를 통한 중장기 에너지 비용 절감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탄소중립 달성 (2040년)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 에너지 절약 캠페인 시행</li> <li>• 자연재해 대응훈련 및 위험 평가 정기 수행</li> <li>• 친환경 기획전을 통한 친환경 상품 고객 접근성 증대</li> </ul>
자원순환	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 폐기물 재활용 비용 증가</li> <li>• 폐기물 처리 비용 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 폐기물 회수를 통한 잠재 구매 고객 확보, 매출 증대</li> <li>• 폐기물 무상 수거 서비스를 통한 고객 만족도 향상</li> <li>• 친환경 기업 이미지 구축</li> <li>• 재활용 폐기물 직접 재사용을 통한 비용 절감 (종이상자/플라스틱 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 폐기물 회수율 45% 이상</li> <li>• 폐기물 재활용 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-순환 거버넌스 MOU 체결</li> <li>• 폐기물 회수 캠페인 시행</li> <li>• 폐기물 회수 MOT 활성화</li> <li>• 제로웨이스트 캠페인을 통한 폐기물 발생 저감</li> <li>• 폐기물 처리 통합 관리시스템을 통한 처리비용 절감</li> </ul>
위험물질 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위험물질 유출로 인한 기업 이미지 하락과 환경 복구 비용 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위험물질 유출 예방을 통한 환경경영 경쟁력 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위험물질 배출 0건</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위험물질 유출 방지를 위한 수시 설비 점검</li> </ul>
수자원 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 용수 사용 비용 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 절수 설비 도입을 통한 중장기적 비용 절감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 용수 사용집약도 5% 저감*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 물 절약 캠페인 시행</li> <li>• 절수 설비 도입</li> </ul>
환경 관련 법/규제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위반 시 기업이미지 하락</li> <li>• 위반 시 과징금 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경경영 기반 강화</li> <li>• 법률 위반에 따른 이미지 하락 및 과징금 리스크 해소</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법률 위반 0건</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자체 점검 및 외부 기관 정기 검증 시행</li> </ul>

\* 산업 특성상 방류수질 관련 영향이 미미하여 관리하지 않음

# 환경경영 추진

## 친환경 문화 확산

### 임직원 동참 친환경 캠페인

롯데하이마트는 임직원의 환경 인식을 제고하고 이를 바탕으로 전사적 환경경영 참여를 유도하기 위해 다양한 친환경 캠페인을 진행하고 있습니다. 물 사용 절약, 전기에너지 절약하기 등 매일 다양한 캠페인을 통해 업무와 일상 속 실천할 수 있는 친환경 아이디어를 제공하고 있습니다.

#### 2022년 월별 친환경 캠페인

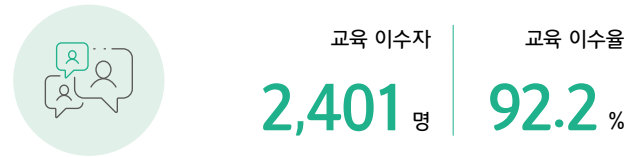
2월	디지털 탄소발자국 줄이기
3월	일상 속 물 절약하기
4월	종이 절약 실천하기
5월	종이 말고, 모바일 영수증
6월	폐가전 회수 제대로 알기
7월	전기 에너지 절약하기
8월	폐가전 회수 활성화
9월	가전제품 건강하고 슬기롭게 사용하기
10월	에너지 소비 효율 1등급 가전 사용
11월	슬기로운 절약 생활 - 에너지 다이어트
12월	친환경 실천 사진 공모전



### 임직원 환경교육

롯데하이마트는 환경 이슈에 대한 임직원의 이해도를 높이고 일상 및 업무 현장에서 고객과 함께 친환경 활동에 동참할 수 있도록 환경교육을 진행하였습니다. 2022년 9월, 11월 영업 현장 직원을 대상으로 모바일 환경교육을 제공하여 롯데하이마트의 친환경 상품 및 서비스에 대한 이해를 돕고, 고객 상담 시 제품과 서비스의 '환경보호'를 함께 안내하며 친환경 소비 확산을 이끌 수 있도록 도모하였습니다.

#### 2022년 영업 현장 임직원 모바일 환경교육 현황



### 친환경 구매 방침

롯데하이마트는 제품 구매 시 친환경 제품을 우선적으로 선택하기 위해 노력합니다. 특히, 환경오염이 적은 자재 선택, 폐기를 최소화하기 위한 구매 적정량 파악, 친환경 서비스를 제공하는 공급자 선택 등 구매 전 과정에서 환경을 고려하는 '녹색구매 방침'을 만들어 실천하고 있습니다.

#### 친환경 구매(녹색구매) 절차



## 환경경영 추진

Introduction

ESG Fundamentals

Environmental

### 환경경영 추진

친환경 제품 및 서비스  
자원 순환 기여  
기후 위기 대응

Social

Governance

Appendix

### 고객 동참 친환경 캠페인

롯데하이마트는 친환경 문화 확산을 위해 2022년 9월 24일 고객과 함께하는 플로깅(조깅하며 쓰레기를 줍는 활동) 행사를 개최했습니다. 50여 명의 고객과 임직원이 함께 뛰고 걸으며 도로와 하천 주변 정화 활동을 진행하였습니다. 참가자들은 봉투, 집게, 장갑, 스포츠 타월 등으로 구성된 플로깅 키트를 활용해 쓰레기를 수거했으며, 롯데하이마트는 평소 환경 운동에 관심이 많은 MZ세대의 적극적인 참여를 끌어내며 해당 행사를 성공적으로 마무리할 수 있었습니다.

### 중·고등학생 대상 환경교육

롯데하이마트는 한국전자제품자원순환공제조합(E-순환거버넌스)이 주관하는 'E-순환학교' 시범사업에 참여하여 서울소재 9개 학교를 대상으로 전자제품 자원순환에 대한 강의를 진행하였습니다. E-순환학교는 강의를 희망하는 중·고등학교를 대상으로 학생들을 직접 찾아가 자원순환과 환경보호에 대한 인식 개선 교육을 제공하는 사업으로, 미래의 주역인 학생을 대상으로 진행하게 되어 그 의미가 더욱 깊습니다. E-순환학교 사업 참여를 통해 학생들에게 환경보호를 위한 전자제품 자원순환의 중요성에 대해 알리고, 롯데하이마트의 자원순환 활동 및 폐가전 회수 서비스에 대해 소개할 수 있었습니다.



### 녹색소비-ESG 얼라이언스 활동

롯데하이마트는 녹색소비 및 생산 확산을 위하여 2021년 12월 8일 소비자단체, 유통사, 카드사, 은행 등 24개 기관과 함께 녹색소비-ESG 얼라이언스 출범식 및 협약식을 했습니다. 해당 얼라이언스는 탄소중립과 녹색 전환에 기업과 소비자가 모두 동참할 수 있도록 녹색 소비의 대표적인 제도적 기반인 환경표지 인증제품을 확대하기 위해 마련된 협약입니다.

2022년 롯데하이마트는 해당 얼라이언스 활동의 일환으로 환경부와 한국환경산업기술원 주관 협의체에 참석하여 유통사 친환경 상품 판매 확대 방안을 논의하고, 가전제품 환경표지 인증 관련 이슈 사항 및 그린워싱 등 환경성 표시 광고 관리 이슈 등에 대한 협의를 진행하였습니다.

또한 2022년 11월 1일부터 11월 31일까지 환경부 주관의 녹색소비 주간 행사를 운영하며 당사 온라인 테마관(11월 1일~31일)과 오프라인 행사(11월 18일~21일)를 통해 '친환경 가전 기획전'을 개최하였습니다.



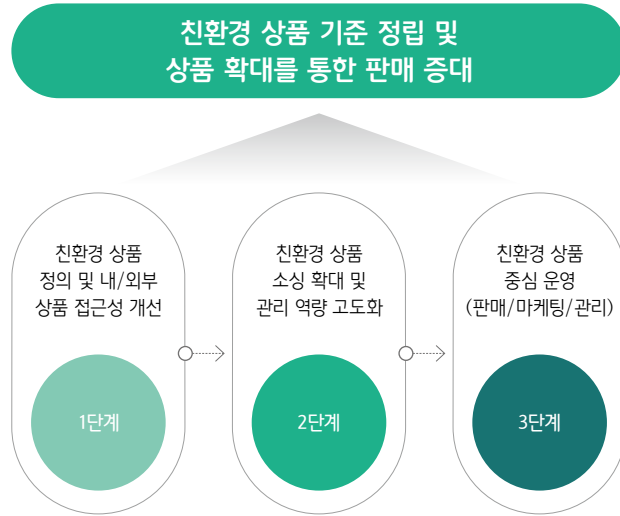
# 친환경 제품 및 서비스

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental**
- Social
- Governance
- Appendix

환경경영 추진  
**친환경 제품 및 서비스**  
자원 순환 기여  
기후 위기 대응

## 친환경 제품

### 친환경 상품 운영 로드맵



### 친환경 상품 운영 실적

구분	매출액			운영 품목
	2020년	2021년	2022년	
합계	12,579억	10,390억	7,088억	789개
에너지 고효율 상품	12,105억	10,283억	6,955억	637개
환경표지 상품	458억	70억	79억	69개
환경 친화 상품	17억	38억	54억	83개

\* 가전제품 환경표지 인증 상품은 생산시설에 대한 인증 절차로 인하여 해외 생산 제품 인증이 어려운 상황입니다. 이에 파트너사 네트워크를 강화하여 적극적인 환경표지 인증 지원 활동을 운영하고자 합니다.

\* 롯데하이마트 친환경 상품 정의: ① 환경표지 인증 상품 ② 에너지 고효율 상품 ③ 외부 인증 상품 (친환경 관련 외부 기관 수상 상품) ④ 환경 친화 상품(재활용 소재 활용 상품, 친환경성 상품 등)

### 친환경 하이메이드 PB 상품 출시

하이메이드는 롯데하이마트의 자체 브랜드 PB 상품으로, 2022년 5월 친환경 전기주전자를 출시하였습니다. 친환경 전기주전자는 내외부에 롯데케미칼이 개발한 PCR 50% Recycled 친환경 플라스틱을 활용하여 제조되었습니다. PCR 소재는 실제로 버려진 플라스틱을 가공하여 완제품 생산과정에 재투입하여 만들어진 재활용 원료로 이 소재를 사용하면 폐기물 발생을 줄일 수 있습니다. 하이메이드 친환경 주전자는 폐기물 발생을 줄일 수 있을 뿐 아니라, 새로운 소재 생산을 위한 에너지 사용량을 줄여 탄소 발생 저감에도 기여할 수 있습니다.



### 친환경 상품 온라인 테마관 운영

롯데하이마트는 쇼핑몰 홈페이지를 통해 친환경 상품 온라인 테마관을 운영하고 있습니다. 고효율 가전, 환경표지 인증, 에코프렌들리로 나누어, 고객에게 각 상품 구분에 따라 다양한 친환경 상품들을 편하게 쇼핑하며 환경보호에 동참할 수 있는 편의를 제공하고 있습니다.

또한, 고객들이 에너지 효율 등급이 높은 고효율 가전을 더 많이 구매할 수 있도록 다양한 지원을 제공하고 있습니다. 한국전력 공사 고효율 가전제품 구매비용 지원 사업에 참여하여, 냉장고, 에어컨, 세탁기 등 11개 품목 에너지 고효율 제품 구매 증빙 시 제품 구매 금액의 10%를 환급받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 앞으로도 온/오프라인 채널별 에너지 고효율 가전 판매를 더욱 확대할 계획입니다.

### 친환경 상품 테마관



온라인 테마관 운영

# 친환경 제품 및 서비스

Introduction

ESG Fundamentals

**Environmental**

환경경영 추진  
**친환경 제품 및 서비스**  
자원 순환 기여  
기후 위기 대응

Social

Governance

Appendix

## 친환경 서비스

### 홈케어서비스

홈케어서비스는 전문화된 인력과 장비를 통해 가전제품 클리닝은 물론 주거 공간까지 케어하여 건강한 라이프 스타일을 제안하는 토탈 홈서비스입니다. 국가 인증기관에서 인증받은 인체 무해한 친환경 약품으로 클리닝 서비스를 제공하고 있습니다.

주기적인 클리닝은 제품 수명을 연장하는 데 도움을 주어 장기적으로 가전제품 폐기물 발생을 줄이는데 기여합니다. 홈케어서비스는 전국 400여 매장/콜센터/인터넷/제휴처에서 신청할 수 있으며, 지속적인 서비스 혁신을 통해 고객과 함께하는 친환경 가치 창출에 앞장서고자 노력하고 있습니다.

### 가전케어십 서비스

가전케어십 서비스는 고객이 구매하는 가전의 보증기간 연장과 가전케어를 한 번에 해결해 드리는 서비스입니다. 총 11개 품목의 가전제품에 대해 구매 후 관리 주기에 따라 정기방문을 하여 분해 청소, 소모품 교체 등의 서비스를 제공하고 있습니다. 특히 세탁기, 공기청정기 등 사후 관리가 까다로운 가전제품의 내외부 세척을 통해 제품의 수명을 연장할 수 있으며, 이를 통해 가전 제품의 폐기율을 낮추는 선순환을 이룰 수 있습니다.

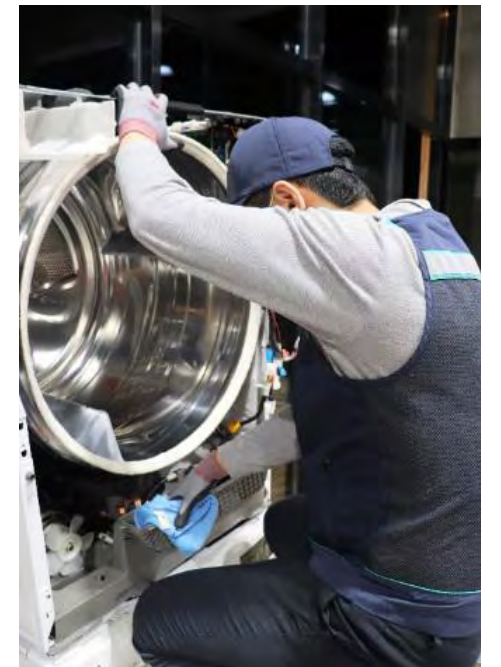
가전케어십 서비스 매출은 2021년 이후 빠르게 증가하고 있으며, 향후 서비스 범위를 확대하여 자원 선순환에 일조하고자 합니다.

### 안심케어 보험

안심케어 보험은 가전제품 구매 시 제조사에서 보증하는 고장 수리 기간을 최대 5년까지 연장해 주는 EW(Extended Warranty) 보험상품입니다. 총 16개 품목에 대해 제품 가액에 따라 폭넓게 수리비를 보장하고 있습니다.

가전제품의 무상 수리 기간을 연장하여 실제 수리비를 보상해 주기 때문에 제품 고장 시 버려지는 가전제품을 줄여주어 폐기물 감소에도 큰 도움을 주는 서비스입니다.

안심케어 보험은 21년 출시 이후 22년에는 7.5만 건의 고객이 가입하였으며 23년에는 파손까지 담보하는 보험까지 서비스를 확대하고자 계획하고 있습니다.



# 친환경 제품 및 서비스

Introduction

ESG Fundamentals

**Environmental**

환경경영 추진  
**친환경 제품 및 서비스**  
자원 순환 기여  
기후 위기 대응

Social

Governance

Appendix

## 이전 설치 서비스

롯데하이마트는 고객이 사용하고 있는 전자제품을 지속 사용할 수 있도록 제품 이동과 재설치를 위한 이전 설치 서비스<sup>1)</sup>를 제공하고 있습니다.

부피가 크고 무거운 가전제품부터 전문 장비 및 기술이 필요한 벽걸이 TV, 에어컨 등의 제품의 이전 설치를 지원하고 있습니다. 이를 통해 고객의 편의 제고와 제품 수명 연장을 도모하고 있으며, 가전 제품 재사용을 통한 친환경 실천에 기여하고 있습니다.

1) 이전 설치 서비스: 고객이 사용하던 제품을 다른 장소로 이동시켜 설치해야 하는 경우, 전문 설치기사가 고객의 집에 직접 방문하여 이전설치를 진행하는 서비스

## 전자 가격표 및 모바일 영수증

전 매장에서 운영 중인 전자 가격표를 통해 기존 아크릴 가격표 운영 시 발생하는 불필요한 종이 낭비를 줄이고, 상품정보 전산화를 통해 실시간 업데이트가 가능해 가격 변동에 따른 교체 관리의 번거로움을 줄이고 있습니다.

2018년 10월부터 지속 진행하고 있는 모바일 영수증 발급은 종이 사용을 줄여 환경을 보호하고, 비용을 절약하고 있습니다. 또한 고객으로 하여금 영수증 보관의 불편을 해소해주고, 버려지는 영수증 속의 개인정보가 유출되는 위험도 줄여주고 있습니다.

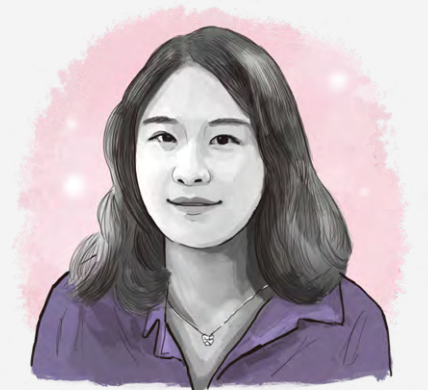
### 이해관계자 인터뷰 | 고객

롯데하이마트는 매장 수가 많아 접근성이 뛰어나고, 롯데 그룹과 포인트가 통합 관리되어 다른 곳에서 가전을 구매하는 것보다 더 많은 고객 혜택이 있습니다. 또한 AS 기간이 길고, 에어컨/세탁기 청소 등 홈케어서비스가 잘 되어있어 가전제품을 잘 관리하여 오래 사용할 수 있으니 고객 입장에서는 새 제품을 사는 비용도 절감하고 환경도 보호할 수 있어 매우 만족하고 있습니다. 그뿐만 아니라 가전제품을 폐기할 때도, 롯데하이마트가 무상으로 이를 회수해가고 믿을 수 있게 처리해주어 이 또한 환경보호 측면에서 큰 도움이 된다고 생각합니다.

최근 친환경 소비에 동참하고자 하는 고객이 많이 늘어나고 있습니다. 이에 롯데하이마트에서도 에너지효율 1등급 제품 혹은 친환경 소재로 만든 제품을 더 눈에 띄게 전시하고 홍보해주기를 바라며, 고객에게 구매 혜택을 제공하여 친환경 소비를 적극 독려해주시기를 바랍니다.

롯데하이마트 고객  
장 선 영 주부

“  
홈케어서비스를 통해  
가전제품을 오래 사용할 수 있어  
매우 만족합니다.  
”



# 자원 순환 기여

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental**
  - 환경경영 추진  
친환경 제품 및 서비스  
**자원 순환 기여**  
기후 위기 대응
- Social
- Governance
- Appendix

## 폐기물 발생 저감

### 폐가전 회수 서비스

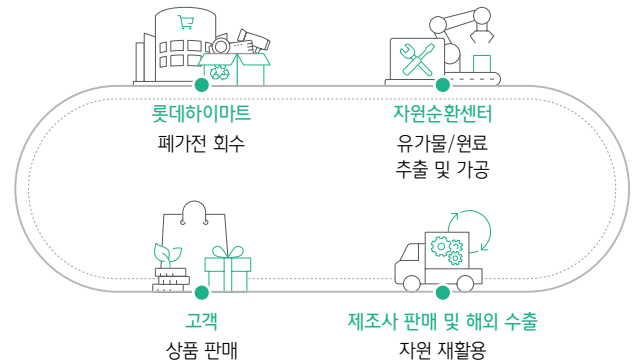
롯데하이마트는 고객이 처리하기 어려운 대형 폐가전을 신제품 설치/배송 시 함께 무상으로 수거하는 서비스를 제공하고 있습니다. 가정을 방문한 CS 마스터가 수거한 폐가전은 친환경 절차에 따라 분해 및 처리됩니다. 또한 중소형 가전의 배출을 돕고자 2019년 12월 전국 지점을 한국자원순환정보센터 사이트 '소형 폐가전 수거처'에 등록하였습니다. 이외에도 전국 257점에 민팅(인공지능 기반 중고폰 매입 ATM 기기)을 설치하여 폐휴대폰이 버려지지 않고 재활용되도록 기여하고 있습니다.

2022년 폐가전 회수 실적

구분	2020	2021	2022
회수량	37,528	36,640	30,707

(단위: 톤)

폐가전 회수/처리 절차



### 민관 합동 폐가전 회수 체계 구축

롯데하이마트는 한국환경공단, 한국전자제품자원순환공제조합(E-순환 거버넌스) 및 민간기업과 함께 '민·관 합동 소형 폐가전 수거 체계 개선'을 위한 업무협약(MOU)을 체결해 자원 순환에 앞장서고 있습니다. 이를 통해 롯데하이마트는 폐전기·전자제품 수거와 인계, 오프라인 판매 매장에 소형 폐전기·전자제품 전용 수거함 설치 및 운영, 제품 판매 시 폐전기·전자제품 분리배출 안내 및 홍보 등의 역할을 수행하고 있습니다. 앞으로도 전국 지역 매장의 인프라를 적극 활용해 폐가전 수거함을 운영하며 환경과 사회에 기여할 수 있도록 노력할 것입니다.

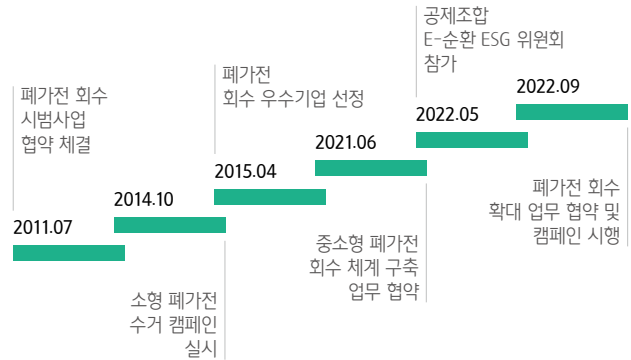
1) 한국전자제품자원순환공제조합(E-순환 거버넌스): 전자제품등자원순환법 제21조에 따라 폐전기전자제품의 회수 및 친환경 재활용 기술의 개선을 위한 연구, 기술개발 목적으로 설립된 비영리기관

### 임직원 폐가전 회수 이해도 제고 노력

롯데하이마트는 2022년 전 임직원 대상으로 폐가전 회수에 대한 이해도를 제고하고 공감대를 형성하기 위해 노력하였습니다. 2022년 5월에는 지점 판매 시 폐가전 회수에 대한 고객 안내와 전산 등록이 이루어질 수 있도록 교육하였고, 2022년 8월에는 임직원 ESG 실천 캠페인을 시행하며 폐가전 회수에 대한 이해도를 제고하였습니다.

롯데하이마트는 2022년 5월 물류 파트너사와 함께 ESG 실천 및 자원순환 체계 구축을 위한 협약을 작성하였습니다. 이를 통해 폐가전 불법 유출 방지를 위한 노력과 적합한 절차를 통한 폐가전 회수가 이루어질 수 있도록 도모하고 있습니다.

폐가전 회수 체계 구축 여정(폐가전 회수 관련 주요 연혁)



# 자원 순환 기여

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental**
  - 환경경영 추진  
친환경 제품 및 서비스  
**자원 순환 기여**  
기후 위기 대응
- Social
- Governance
- Appendix

## 폐기물 저감 정책 및 목표

롯데하이마트는 불필요한 폐기물 발생을 최소화하고 재활용을 활성화하여 자원 선순환을 통한 환경경영에 앞장서고 있습니다. 폐기물 100% 재활용을 목표로, 임직원들은 불필요한 종이와 일회용품 사용을 줄이기 위해 제로웨이스트 캠페인에 참여하고 있으며, 매장 내 파지 수거함 관리를 강화하고 재활용 파트너사와의 긴밀한 협업을 지속하여 영업 활동으로 인해 발생하는 종이박스, 플라스틱 등의 폐기물 재활용을 적극 실천하고 있습니다. 현재 롯데하이마트에서 발생하는 박스, 스티로폼 등 일반폐기물 전체는 재활용 업체에서 수거하여 전량 재활용을 실시하고 있습니다.

2022 폐기물 관리 실적

구분	2020	2021	2022
발생량(톤)	4,589	4,889	4,277
재활용(톤)	4,589	4,889	4,277
재활용률(%)	100	100	100



## 폐기물 수거 및 재활용 체계

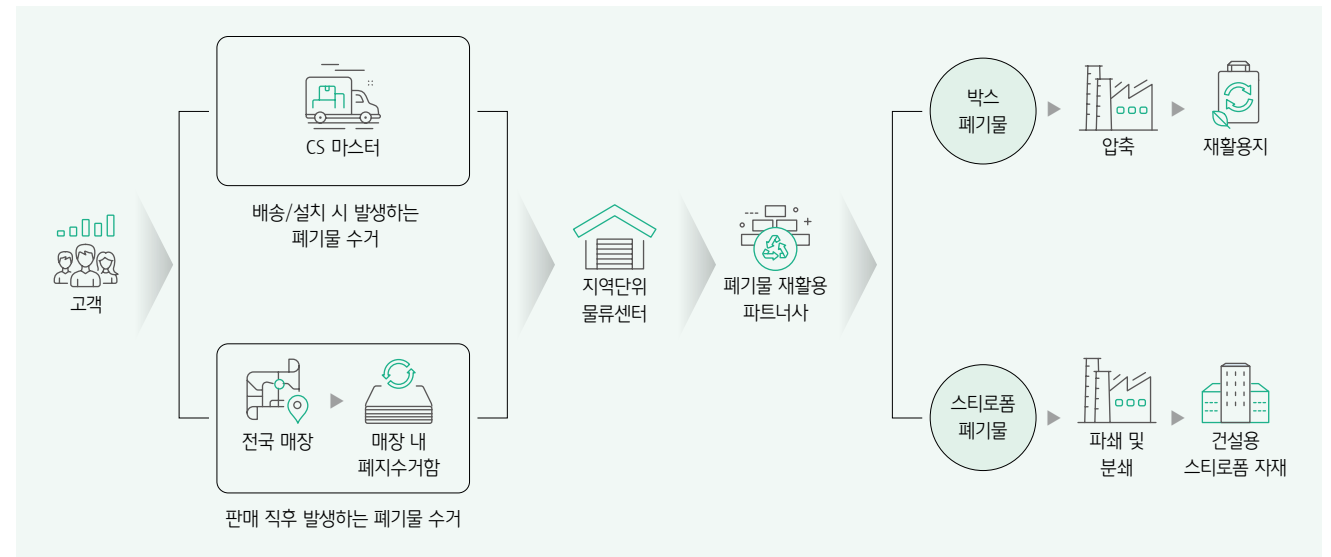
### 배송 폐기물 수거

롯데하이마트는 제품 배송 단계에서 발생하는 폐기물을 배송과 동시에 수거하고 있습니다. 특히 대형 가전제품의 경우, 포장재의 부피가 크고 무게가 무거워서 고객이 직접 배출하기 어렵습니다. 이에 설치 기사를 통해 가전제품의 배송/설치 이후 발생한 폐기물을 모두 수거하고, 수거한 포장재 및 배송 폐기물은 전국 물류센터를 통해 폐기물 재활용 파트너사에 전달하여 재활용 및 친환경적 처리를 진행하고 있습니다.

### 재활용 파트너사를 통한 폐기물 재활용

롯데하이마트는 가전제품 보호를 위해 사용하는 박스 및 스티로폼의 배송 폐기물을 효과적으로 수거, 재활용하는 자원 선순환 체계를 구축하고 있습니다. 해당 체계는 전국 롯데하이마트 매장 및 물류센터 네트워크와 파트너사와의 긴밀한 협업을 통해 이루어집니다. 롯데하이마트 매장 내 파지 수거함 또는 배송 과정에서 수거하는 모든 폐기물은 지역단위 물류센터를 거쳐 폐기물 재활용 파트너사에 전달되며, 이후 재활용지 또는 건설용 스티로폼 자재로 재활용하고 있습니다.

전국적 네트워크를 활용한 폐기물 재활용 체계





# 자원 순환 기여

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental**
  - 환경경영 추진  
친환경 제품 및 서비스  
**자원 순환 기여**  
기후 위기 대응
- Social
- Governance
- Appendix

## HI-수거하마(지역사회 폐가전 회수 지원 사업)

중소형 가전은 정확하게 분리 배출되지 않고 플라스틱과 혼합 배출되는 등 재활용이 잘 이뤄지지 않는 경우가 많습니다.

롯데하이마트는 이러한 환경문제를 개선하고 중소형 가전 재활용에 대한 인식과 참여를 높이기 위해 HI-수거하마를 기획해 2022년 10월 13일부터 12월 31일까지 운영했습니다.

서울시 노원구, 송파구, 영등포구 3개 지역 주민을 대상으로 주민센터, 대단지 아파트 인근, 지하철역 인근 등 사람들이 자주 오가는 거점 구역을 돌며 중소형 가전을 수거했습니다.

지역 주민들은 집 근처로 수거 트럭이 오는 날에 맞추어 더 이상 쓰지 않는 중소형 가전을 내놓았고, 롯데하이마트는 폐가전을 회수해가며 이를 칫솔, 장바구니, 비누, 수세미 등의 생활품으로 교환해주었습니다. 노인, 장애인, 임산부 등 거동이 불편한 이들의 경우 방문 수거 신청을 통해 참여할 수 있도록 운영하였습니다.

또한 운영에 필요한 인력은 경력 단절 및 저소득층 등 자립 지원이 필요한 인력을 고용하여 고용 협력 및 상생을 함께 도모하였습니다.

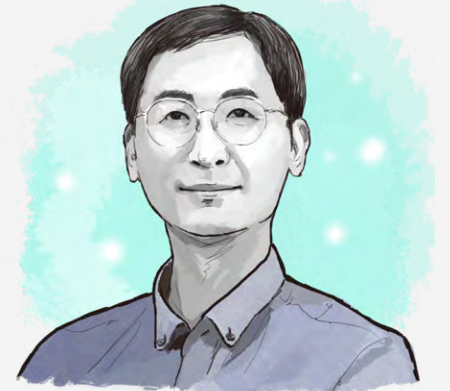
### 이해관계자 인터뷰 | 정부 및 유관기관

한국전자제품자원순환공제조합(E-순환거버넌스)은 롯데하이마트의 폐가전 수거, 회수 등을 통해 친환경 재활용업체로 인계될 수 있도록 협력하고 있습니다. 롯데하이마트는 전국 400여 개 매장과 전국 12개 물류센터를 통해 폐전자제품 회수 활동을 활발히 하고 있으며, 신제품 배송 시 구제품 회수, 매장 내 폐가전제품 수거함 설치 등 폐전자제품 회수 활동에 직접적으로 참여하여 국내 자원순환 활동에 크게 기여하고 있으며, 전자제품 자원순환에 대한 교육 활동에도 적극 참여하는 우수한 기업입니다.

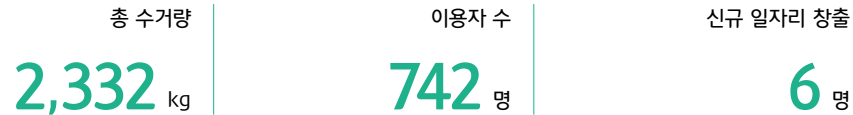
더욱 많은 국민들이 가전제품 자원순환 활동에 적극 참여할 수 있도록 롯데하이마트가 진행하고 있는 폐전자제품 회수 활동과 배출 방법에 대한 적극적인 홍보가 이루어지기를 바라며, 대국민 전자제품 자원순환 인식도 제고를 위해 캠페인, 교육 등이 더 확대되기를 기대합니다.

한국전자제품자원순환공제조합  
양 정 모 과장

“  
롯데하이마트는  
폐전자제품 회수 활동에  
적극 참여하여  
국내 자원순환 활동에  
크게 기여하는  
우수한 기업입니다.  
”



### HI-수거하마 폐가전 회수 실적



# 기후 위기 대응

## TCFD 보고

오늘날 세계 곳곳에서 전례 없는 폭염, 폭우, 가뭄 등 이상 기후 현상이 더욱 빈번하고 큰 규모로 발생하고 있습니다. 이러한 기후변화는 더 이상 내일의 일로 미룰 수 없는 생존의 위협으로 다가오고 있으며 철저한 대응이 필요한 때입니다.

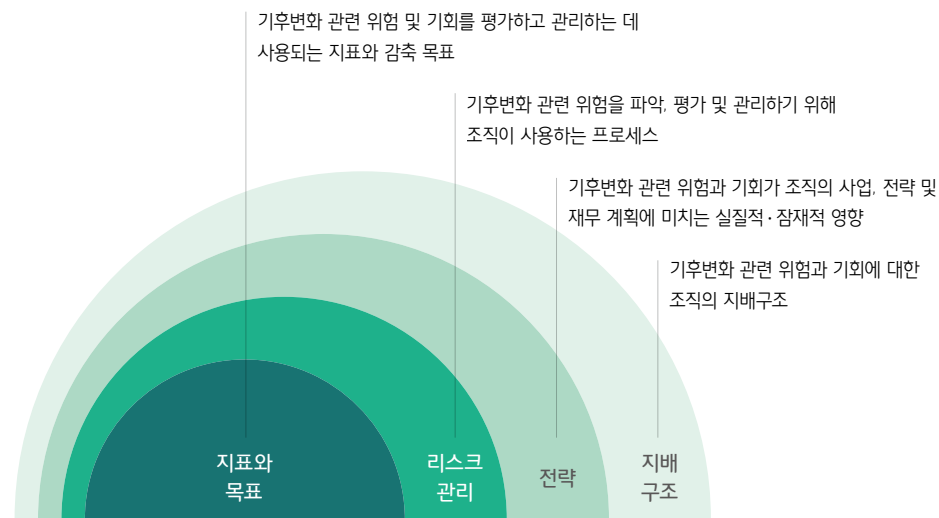
롯데하이마트는 기후 위기를 극복하기 위한 국제사회의 범지구적 노력에 적극 동참하고자 하며, TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 기후변화 관련 재무 정보 공개 협의체)\*의 권고안을 충실히 이행하고자 노력하고 있습니다.

롯데하이마트가 목표로 하는 '2040 탄소중립'을 실현하여 기후변화 위기를 극복하고 지속가능한 발전을 이루는 동시에 미래 세대가 더 깨끗한 환경 속에서 살 수 있는 사회를 만드는 데 이바지할 수 있도록 노력하겠습니다.

\* TCFD(Task Force on Financial Disclosure, 기후변화 관련 재무 정보 공개 협의체): 2015년 G20 산하 금융안정위원회에서 설립. 기업들의 기후변화 관련 재무 정보 공시를 통해 투자자를 포함한 대내외 이해관계자들이 더욱 완전한 의사결정을 할 수 있도록 지원하는 것을 목표로 함.

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental**
  - 환경경영 추진
  - 친환경 제품 및 서비스
  - 자원 순환 기여
  - 기후 위기 대응**
- Social
- Governance
- Appendix

### TCFD 권고안의 핵심 요소



### 롯데하이마트 TCFD 보고 Summary

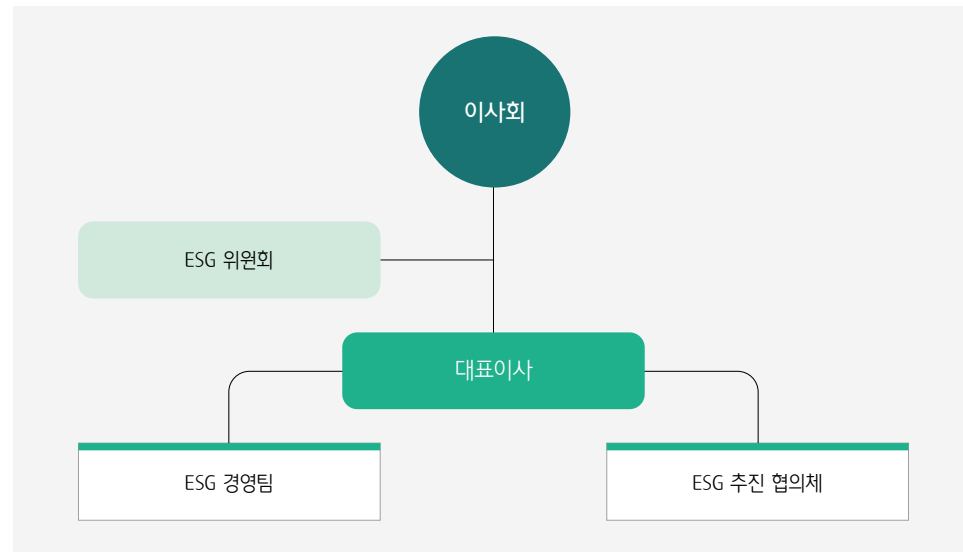
<b>거버넌스</b>	롯데하이마트는 이사회 산하 ESG 위원회를 설립하여 기후변화 대응을 포함한 환경 영역을 관리 감독하고 있습니다. 경영진은 기후변화가 롯데하이마트의 사업 전반과 외부 사회·환경에 중대한 영향을 미치는 점을 인지하고 기후변화에 따른 리스크와 기회를 지속적으로 관리하고 있습니다.
<b>전략</b>	롯데하이마트는 기후변화 1.5℃ 시나리오를 고려한 리스크와 기회를 기간별(단·중·장기)로 분류하여 비즈니스 영향을 분석하고 있습니다. 이에 따라 '2040 탄소중립' 로드맵을 수립하여 이행하고 있습니다.
<b>리스크 관리</b>	롯데하이마트는 환경경영시스템(ISO 14001) 인증을 통해 전사 통합 리스크 관리 체계와 연계하여 기후변화 및 주요 환경적 위험과 기회 요인을 식별, 평가하고 있습니다.
<b>지표 및 목표</b>	온실가스 배출량(Scope 1, 2, 3)을 지표로 설정하여 기후변화 리스크와 기회 평가에 활용하고 있으며, '2040 탄소중립'을 목표로 수립하여 로드맵을 이행하고 있습니다.

# 기후 위기 대응

## TCFD 보고-지배구조

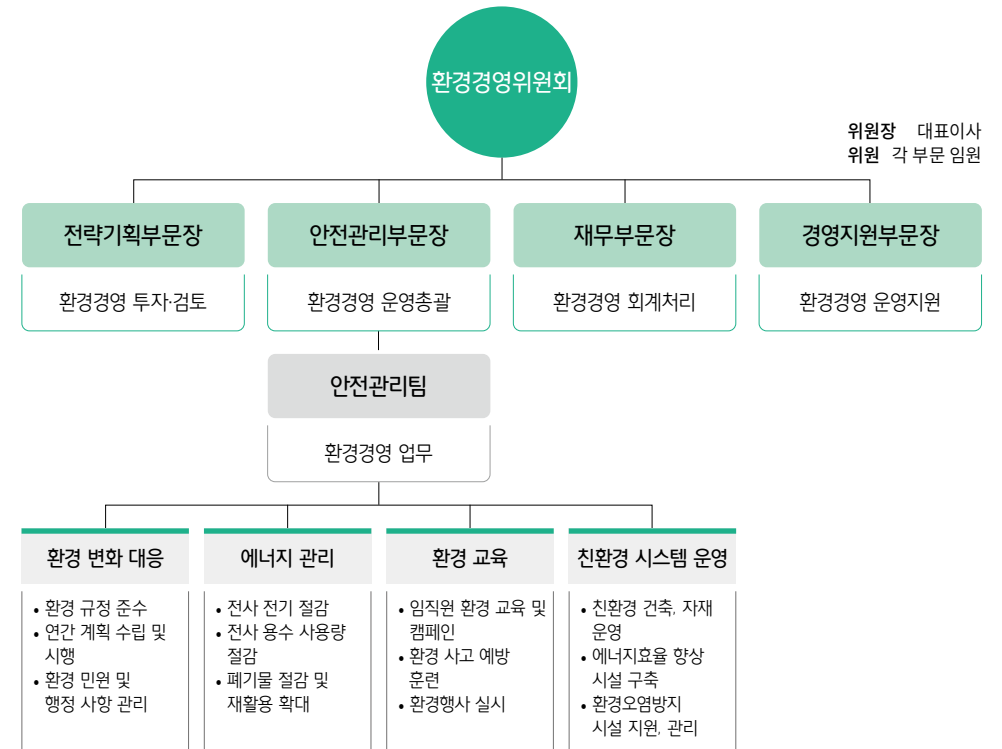
### 기후변화 관련 리스크와 기회에 대한 이사회 감독

2021년 9월 이사회 산하 ESG 위원회 설립을 통해 ESG 추진 조직 체계를 확립하였습니다. ESG 위원회는 ESG 경영을 총괄하는 최고 의사결정 기구로 ESG 경영 전략 및 정책을 수립하며, 성과를 관리·감독하고 있습니다. 롯데하이마트는 이사회 내 ESG 위원회에서 기후변화 대응을 포함한 환경 영역을 중점 분야 중 하나로 삼아 관리하고 있습니다. ESG 위원회는 2022년부터 연 1회 정기회의를 개최하고, 필요시 임시회의를 개최하여 논의된 결과와 중요 기후변화 관련 이슈, 주요 리스크 및 기회에 대해 이사회에 보고합니다.



### 기후변화 관련 경영진 역할

롯데하이마트의 경영진은 기후변화 이슈가 롯데하이마트의 사업 전반과 외부 사회·환경에 중대한 영향을 미치는 점을 인지하고 기후변화에 따른 리스크와 기회를 지속적으로 관리하고 있습니다. 특히, 대표이사를 위원장으로 환경경영위원회를 운영하며 환경경영 역량을 강화하고 있습니다. 환경경영위원회는 '2040 탄소중립' 목표를 달성하기 위해 기후변화 이슈를 포함하여 전 사업장의 환경영향 저감을 위한 관련 규정을 제정하며, 환경경영의 전반적인 방향성을 결정합니다.



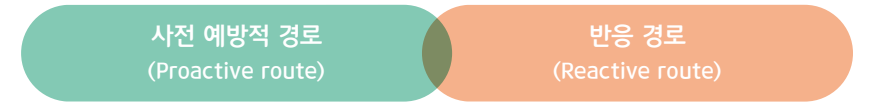
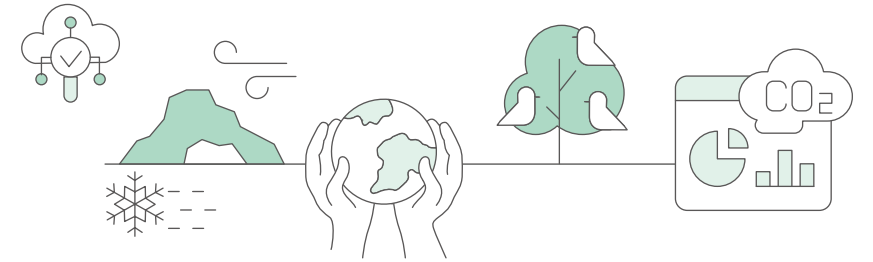
# 기후 위기 대응

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental**
  - 환경경영 추진
  - 친환경 제품 및 서비스
  - 자원 순환 기여
  - 기후 위기 대응**
- Social
- Governance
- Appendix

## TCFD 보고-전략

### 기후변화 시나리오 대응 전략

기후변화에 대해 전 세계 전문가들의 과학적 지식을 집약하여 발표한 IPCC의 6차 평가보고서는 2100년까지 산업화 이전 대비 상승 온도를 1.5℃로 제한해야 한다고 이야기하고 있습니다. 보고서에 따르면 기후 변화는 명백하게 인간의 영향에 의한 것이며 현재 수준으로 온실가스를 배출한다면 2040년 이내에 1.5℃를 넘어설 것이라고 합니다. 2011-2020년 사이 이미 산업화 이전 수준 대비 지구의 표면온도가 1.1℃ 상승했으며, 기온 상승이 1.5℃를 넘어서는 순간 유례없는 기후 재앙을 맞이할 것이라고 합니다. 이에 따라 롯데하이마트는 1.5℃ 기후변화 시나리오에 대해 두 가지 경로(사전 예방적 경로, 반응 경로)와 일곱 가지 리스크-기회(정책, 기술, 법률, 시장, 평판, 급성, 만성)를 고려하여 영향을 분석하고 대응 전략을 수립하였습니다.



대응 속도	High	사전 예방적 경로 (Proactive route)	
	Low		반응 경로 (Reactive route)
		Short	Long

대응 기간

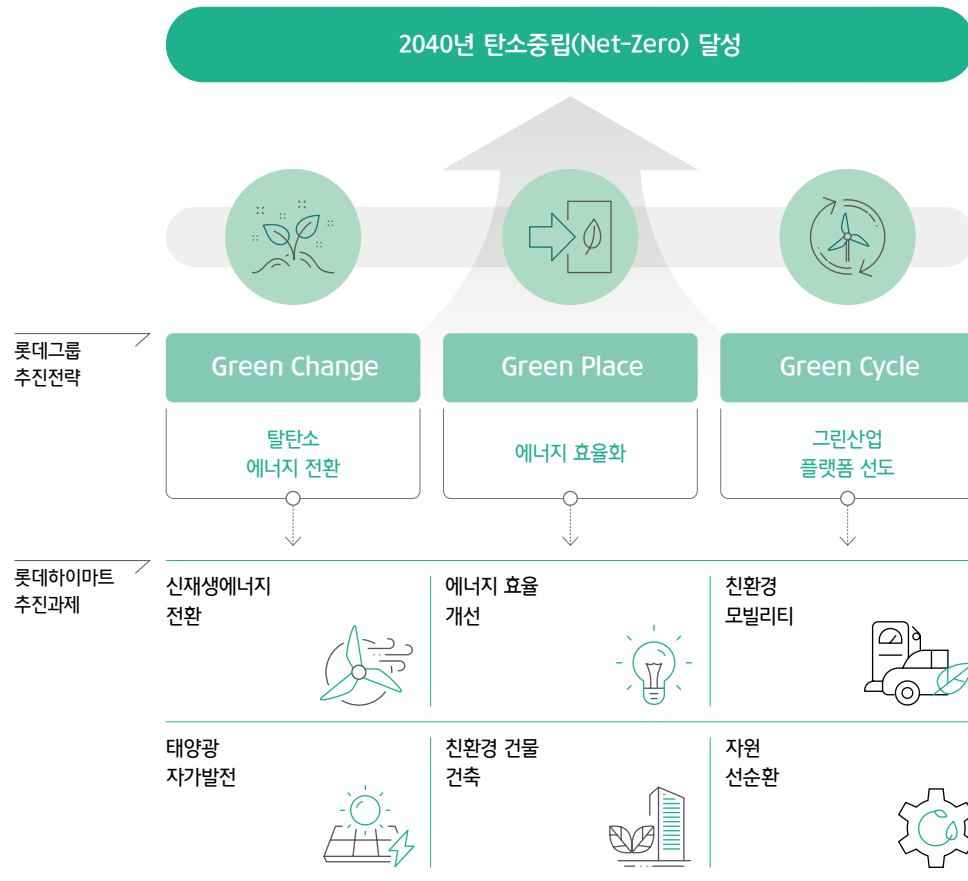
대응전략	내용	<p>사전 예방적 경로는 모든 수단을 동원해서 기후 위기가 오지 않도록 하는 적극적인 '대응' 활동을 의미합니다. 기업이 대응 활동에서 가장 먼저 할 일은 온실가스 배출을 줄이는 일입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 현재 시점부터 적극적이고 지속적인 규제</li> <li>• 현재 시점부터 생활방식의 적극적인 변화</li> </ul>	<p>반응 경로는 기후 위기로 인한 문제가 앞으로 지속될 것이라는 가정하에 어떻게 대처할 것인가에 대한 '적응' 활동입니다. 기업이 할 수 있는 적응 활동은 '온도상승, 물 부족, 식량 부족, 에너지 가격 상승' 등에 대한 방안을 마련하는 것입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2030년까지 점진적 규제, 이후 적극적 규제</li> <li>• 2030년까지 사회적 경향 고려, 이후 급격 변화</li> </ul>
	내용	<p>롯데하이마트는 탄소 배출 감축을 위해 다양한 방법으로 노력하고 있습니다. 사업장 에너지 효율 개선을 위한 노후 LED 조명 및 냉/난방 설비를 교체하고 있으며, 친환경 소재 PB 상품 개발, 친환경 상품 기획전 등을 통해 친환경 소비 활성화를 위해 힘쓰고 있습니다. 더불어 업무용 차량과 배송용 차량을 전기차로 전환하는 계획을 검토하고 있습니다.</p>	<p>롯데하이마트는 2040 탄소중립 목표에 발맞춰 중장기적 탈탄소에너지 전환을 계획하고 있습니다. REC 인증서 구매 및 PPA 계약을 점진적 도입하여 신재생에너지로의 전환을 확대할 계획입니다. 더불어, 물류센터를 중심으로 태양광 자가 발전 설비를 구축하여 신재생에너지를 직접 생산·사용하는 방향 또한 검토하고 있습니다.</p>

# 기후 위기 대응

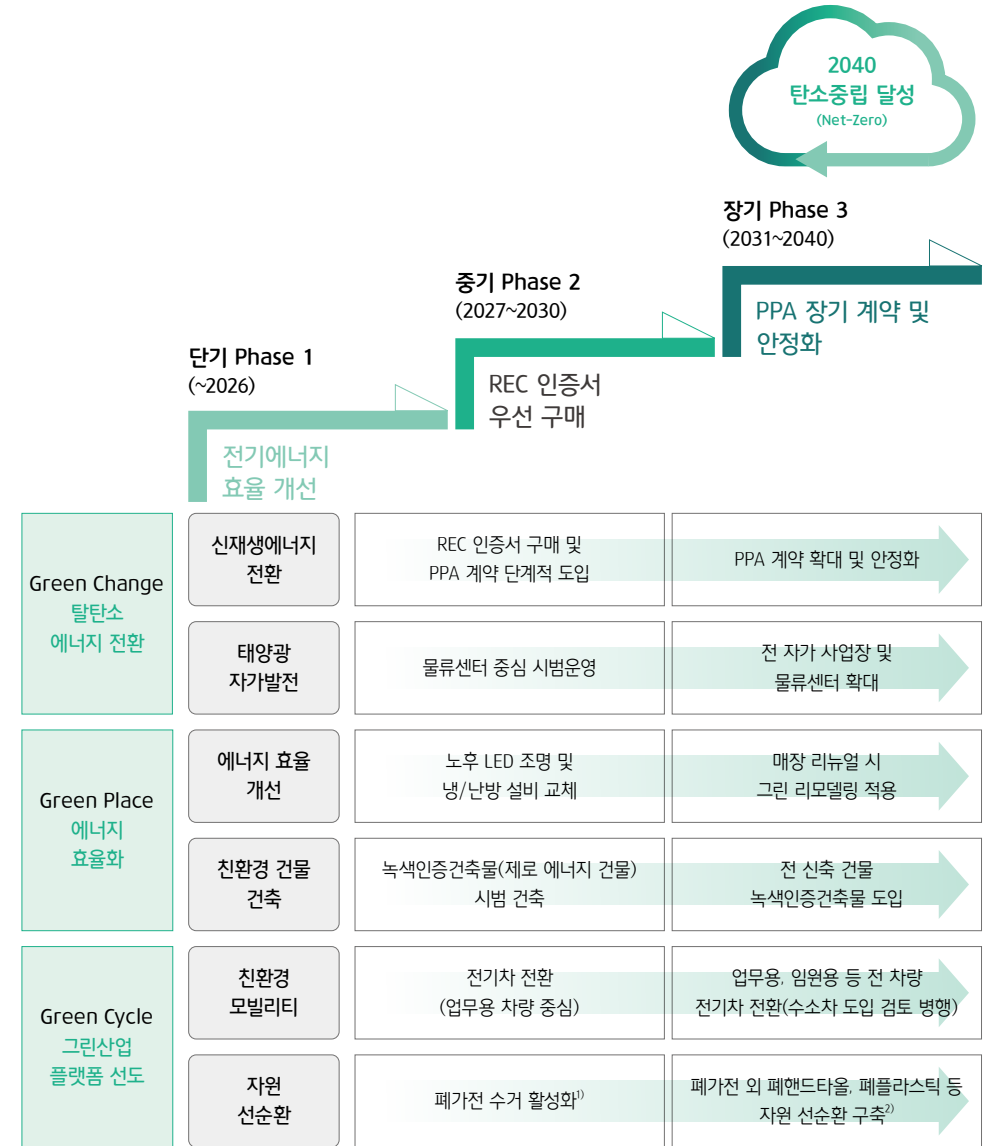
- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental**
- 환경경영 추진  
친환경 제품 및 서비스  
자원 순환 기여  
기후 위기 대응
- Social
- Governance
- Appendix

## 2040 탄소중립 전략

롯데하이마트는 '2040 탄소중립' 달성을 목표로 'Green Change(탈탄소에너지 전환), Green Place(에너지 효율화), Green Cycle(그린산업 플랫폼 선도)'라는 3대 추진 전략 아래 세부 추진 과제를 설정하여 이행하고 있습니다.



## 탄소중립 전략 이행 로드맵



1) 2019년부터 중소형 폐기전 수거 실시 및 257개점 휴대폰 매입 기기 설치.  
2) 그룹사-유한킴벌리 MOU 체결(2022.9)

# 기후 위기 대응

## 기후변화에 따른 리스크·기회의 재무적 영향 및 대응 전략

기후변화 리스크·기회 요인		분류	기후변화 리스크의 재무적 영향	기후변화 기회의 재무적 영향	대응 전략	
전환 리스크 · 기회	정책/규제	친환경 규제 강화	단기	<ul style="list-style-type: none"> <li>신규 정책 미대응으로 인한 사업 위험</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신규 정책 선제 대응을 통한 환경경영 경쟁력 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경 규제 동향 상시 모니터링</li> <li>Scope 3 배출 저감 선제적 시행</li> </ul>
	기술	저탄소 기술 전환	장기	<ul style="list-style-type: none"> <li>온실가스 감축 위한 설비 투자 비용 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>온실가스 배출 저감 및 에너지 비용 절감</li> <li>재생에너지 공급계약, 발전사업 참여·전력비용 절감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>재생에너지 전환(PPA 계약/REC 구매)</li> <li>녹색인증건축물 시범 건축(제로 에너지)</li> <li>물류센터 중심 태양광 자가발전 설치</li> <li>LED 조명 교체 및 노후 냉난방기 교체</li> </ul>
	법률	소송 위험	단기	<ul style="list-style-type: none"> <li>법률 미준수로 인한 기업 이미지 하락</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경 법률 선제 대응을 통한 환경경영 경쟁력 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경 법규 위반 내역 수시 모니터링 및 조치사항 공개</li> </ul>
	시장	고객 선호도 변화	중기	<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 제품 선호 기대 미충족으로 인한 고객 불만족</li> <li>에너지 효율이 낮은 제품 매출 감소</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 제품 증대로 충성고객 확보</li> <li>에너지 고효율 제품 중심 판매전략으로 매출 증대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 기획전을 통한 친환경 상품 고객 접근성 증대</li> <li>제품 상담 시 제품의 친환경성 안내 MOT 활용</li> </ul>
	평판	시장 기대 부응 실패	장기	<ul style="list-style-type: none"> <li>평판 하락으로 인한 매출 및 투자 감소</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>적극적인 환경경영 실천을 통한 친환경 이미지 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경 보호와 연관된 사회공헌 활동 확대</li> <li>2040 탄소중립 로드맵에 따른 환경성과 공개</li> </ul>
	물리적 리스크 · 기회	급성	태풍·홍수 등 이상 기후	단기	<ul style="list-style-type: none"> <li>자연재해 예방에 대한 설비 투자 비용 증가</li> <li>재해 발생 시 복구 비용 발생 및 영업 손실</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자연재해 예방 설비 구비를 통한 중장기 리스크 해소</li> <li>자연재해로 인해 파손된 가전제품 구매 증대</li> </ul>
만성		극심한 날씨 변동성	장기	<ul style="list-style-type: none"> <li>냉난방 설비 운영에 따른 사업장 에너지 비용 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>에어컨, 공기청정기, 건조기 등 계절상품 매출 증대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>시간대별 탄력적 전력 사용을 위한 가이드 안내</li> <li>에너지 절약 캠페인 시행</li> </ul>

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental**
  - 환경경영 추진
  - 친환경 제품 및 서비스
  - 자원 순환 기여
  - 기후 위기 대응**
- Social
- Governance
- Appendix

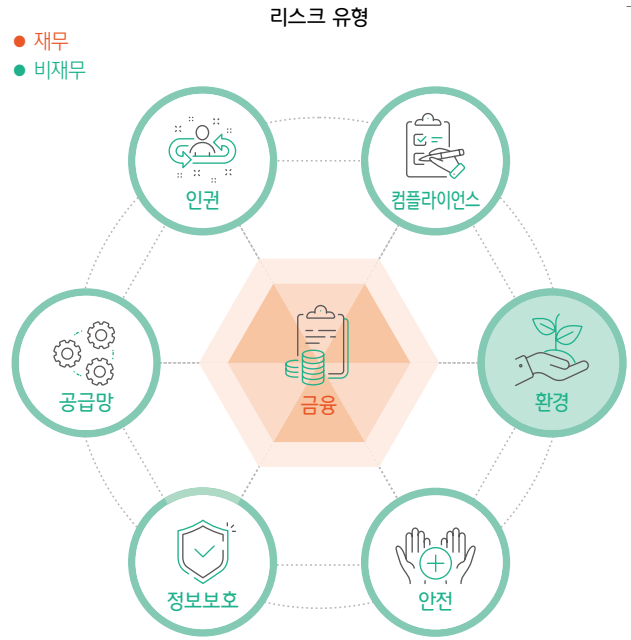
# 기후 위기 대응

## TCFD 보고-리스크 관리

### 기후변화 리스크 관리 체계

롯데하이마트는 환경경영시스템(ISO 14001) 인증을 통해 전사 통합 리스크 관리 체계와 연계하여 기후변화 및 주요 환경적 위험과 기회 요인을 식별, 평가할 수 있는 내부 프로세스를 구축하였습니다. 또한 환경경영 전담 부서를 중심으로 각 물류센터, 지사 등에 환경담당자를 지정 및 운영하며 환경경영을 실천하고 있으며, 연 1회 성과평가를 실시하고 있습니다. 이를 바탕으로 더욱 체계적인 환경 리스크 관리가 가능하게 하였습니다.

### 전사 통합 리스크 관리 체계



### 환경 이슈 및 리스크 관리 절차(ISO 14001)



# 기후 위기 대응

## TCFD 보고-목표 및 지표(탄소중립 로드맵)

롯데하이마트는 '2040 탄소중립' 달성을 목표로 로드맵을 수립하고 이행하고 있습니다. 온실가스 배출량(Scope 1, 2, 3)을 기후변화 관련 위험과 기회를 평가, 관리하기 위한 지표로 설정하고 있으며, 2030년까지 2018년 대비 탄소 배출 35% 감축을, 2040년까지 탄소 중립 달성을 목표로 설정하였습니다.

### 온실가스 배출량

(단위: tCO<sub>2</sub>-eq)

구분	2020년	2021년	2022년	2022년 목표	BAL	목표 달성
온실가스 총 배출량	49,439	50,757	58,780	49,742 (Scope 3 제외)	▲238	
직접 배출량 Scope 1	368	380	396	372	24	○
간접 배출량 Scope 2	49,070	50,377	49,108	49,369	▲261	
간접 배출량 Scope 3	-	-	9,276	-	-	-

### 에너지 사용량

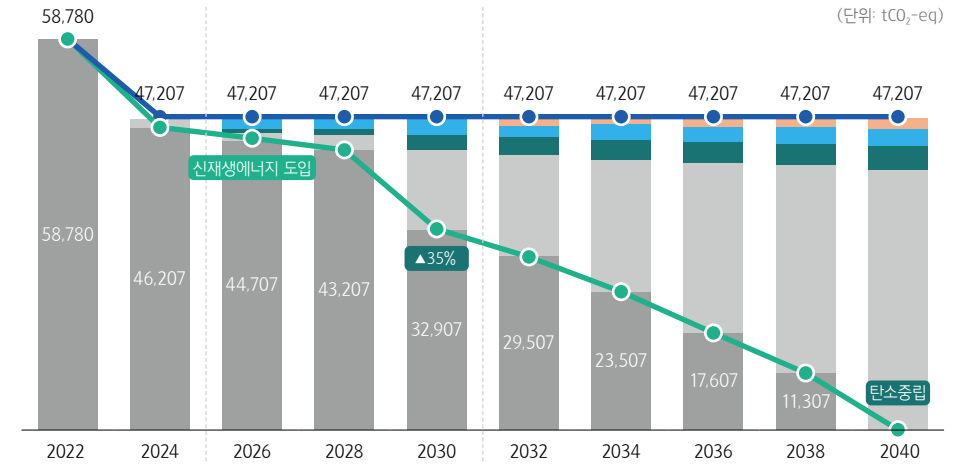
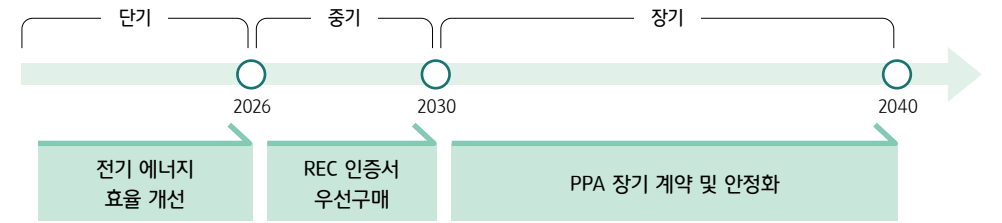
(단위: TJ)

구분	2020년	2021년	2022년	2022년 목표	BAL	목표 달성
총사용량	999	1,025	1,135	1,005 (Scope 3 제외)	▲5	
직접 배출량 Scope 1	6	7	7	7	-	○
간접 배출량 Scope 2	992	1,019	993	998	▲5	
간접 배출량 Scope 3	-	-	135	-	-	-

\* 온실가스 산정 방법: IPCC 가이드라인에 따라 산정하였으며, 연료 사용량을 발열량으로 환산(자발적 검증)  
 - 휘발유(t): 87,864t[연료 사용량]×30.1[발열량]×19.7[탄소배출 계수]×44/12=417tCO<sub>2</sub>-eq  
 - 경유(t): 3,567,300t[연료 사용량]×35.3[발열량]×20.1[탄소배출 계수]×44/12=9,276tCO<sub>2</sub>-eq  
 - 도시가스(Nm<sup>3</sup>): 95,086Nm<sup>3</sup>[연료 사용량]×38.5[발열량]×15.2[탄소배출 계수]×44/12=207tCO<sub>2</sub>-eq  
 - 전력(kWh): 103,451,003kWh[전력사용량]×0.4747[탄소배출 계수]÷1,000=49,108tCO<sub>2</sub>-eq[전력은 한전파워플래너(스마트전력계량인프라)를 통한 전력사용량 조회, 계량기 측정 불가 일부 마트, 임대 지점의 경우 평균값으로 산정]

\* 산정 범위: 본사/물류/지사/지점  
 \* 재생에너지 사용 없음  
 \* 배출권 거래제, 목표관리제 등 환경부 요구사항에 따른 외부 검증 없음  
 \* Scope 1 산정 범위: 업무용차량 연료 사용량, 본사 난방 및 식당, 속초 휴양소  
 \* Scope 2 산정 범위: 사업장 전력 사용량(본사, 지사, 지점, 물류센터, 전체 포함)  
 \* Scope 3 산정 범위: 운송 차량 연료 사용량 측정(자발적 검증)  
 \* Scope 3 산정 방법: GPS 장치를 통한 주행거리 측정, 평균 연비로 연료 사용량 추산하여 Scop 3 에너지 사용량 산출(2022년 3월 운송 차량 주행거리 측정 시스템 도입, 2020년, 2021년 미산정)

### 탄소중립 시나리오



■ 탄소 배출량 ■ 신재생에너지 ■ 친환경 건물 ■ 에너지 효율 개선 ■ 태양광 발전 —●— BAU ●— 탄소 배출량

\* BAU: Business As Usual(탄소 배출 저감조치를 시행하지 않았을 때 예상 배출량)  
 \* PPA: Power Purchase Agreement(한전의 중개로 기업과 발전사업자 간 전력 거래 장기계약 체결)  
 \* REC: Renewable Energy Certificate(재생에너지 구매 인증서, 1MWh의 전력 생산당 1REC 부여)

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
  - 환경경영 추진
  - 친환경 제품 및 서비스
  - 자원 순환 기여
  - 기후 위기 대응
- Social
- Governance
- Appendix



# 기후 위기 대응

## 에너지 및 온실가스 관리

### 물류 단계 온실가스 관리 강화

롯데하이마트는 '22년 3월부터 배송 차량 온실가스 배출량을 측정하고 있습니다. 모바일 앱을 통해 하이마트 물류 파트너사 배송 차량의 운행거리를 측정하고, 이를 바탕으로 에너지 사용량을 계산하여 탄소 배출량을 측정하고 있습니다. 온실가스 측정 범위를 배송 차량 탄소 배출량까지 확장(Scope 3)하며 데이터의 정확성을 한 단계 높였습니다.

배송 시, TMS\* 프로그램을 이용하여 배송 최적경로를 계산하여 차량을 운행하며 불필요한 탄소 배출을 줄이고 있습니다. 물류센터 내에서는 제품을 운반하는 지게차를 경유차에서 전기차로 교체하여 탄소 배출량 저감에 기여하고 있습니다. 현재 전기 지게차 87대를 운영 중이며, 경유 지게차 18대도 점진적 교체 예정입니다.

앞으로도 물류 단계 온실가스에 대해 지속적으로 관리할 계획입니다. 더불어, 향후 배송 차량도 전기차로 전환하여 탄소 배출량을 줄여갈 계획입니다.

\* TMS: Transportation Management System

### 전기차 초고속 충전시설 개소

롯데하이마트는 2022년 6월 바나둠 이온 배터리 에너지저장장치(VIB ESS)를 활용한 초고속 전기차 충전시설 '차저 5(Charger5)'를 압구정점에 오픈하였습니다.

VIB ESS는 화재 위험이 낮고, 순간 출력이 초고속 충전의 4배인 200kW에 육박해 일반 전기차의 경우 20분이면 완충할 수 있을 정도로 빠른 충전 속도를 자랑하고 있습니다.

해당 충전시설 설치와 운영을 위하여 롯데하이마트는 스탠다드 에너지, 롯데케미칼과 컨소시엄을 구성해 2021년 11월 관련 규제 샌드박스 승인을 받았습니다. 향후 1년간의 검증을 통해 VIB ESS의 상용화를 지원하고, 전기차 인프라 구축을 위한 노력을 지속할 예정입니다.

### 매장 LED 조명 교체 사업

2022년 롯데마트점 내에 입점되어 있는 롯데하이마트 63개점의 구형 LED 6,000여 개 조명을 전량 고효율 LED로 전환하였습니다.

이를 통해 소비전력을 연 1,376mWh에서 845mWh로 39% 가량 절감하였으며, 매장 내 조도를 기존 800 Lux에서 1,300 Lux로 63% 이상 개선하였습니다.

\* LED 조명 교체를 통한 에너지 절감(사업기간: 2021년 11월~2022년 6월)  
- 기존: 70W, 60W, 50W → 교체: 38W/기존: 56W, 42W → 변경: 27W  
- 총 수량: 6,378개  
- 점등시간 연 4,092시간 기준

### 매장 주차장을 활용한 탄소 절감 활동

롯데하이마트는 공유 차량 플랫폼 선도 업체인 '쏘카'와의 협업을 통해 오염물질 및 온실가스 배출을 간접적으로 저감하기 위해 노력하고 있습니다. 2022년 말부터 전국 140여 개 롯데하이마트 매장 내 주차장 유휴 면수를 '쏘카존'으로 운영하여 카셰어링을 통한 이동 편의성을 제공하고 있습니다.

공유 차량 1대는 8.5대의 차량 역제 효과와 0.27톤의 탄소 배출 절감 효과를 가지고 있습니다. 롯데하이마트의 '쏘카존' 운영은 2023년 50여 톤의 탄소 배출 절감 효과를 가져올 것으로 기대하고 있습니다. 앞으로도 '쏘카존' 운영 지점을 점차 확대하여 탄소 배출 절감 노력을 지속하겠습니다.



전기차 충전시설

Introduction

ESG Fundamentals

Environmental

환경경영 추진  
친환경 제품 및 서비스  
자원 순환 기여  
기후 위기 대응

Social

Governance

Appendix

 Introduction


 ESG Fundamentals

 Environmental

 **Social**

- 고객 만족도 제고
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 경영
- 안전한 일터 보장
- 지역 사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

 Governance

 Appendix



# SOCIAL

## 43 고객 만족도 제고

- 고객 만족경영
- 차별화된 A/S
- 제품 품질 관리

## 49 지속가능한 파트너사 관리

- 파트너사 선정 및 평가
- 파트너사 ESG 리스크 관리
- 파트너사 상생협력

## 56 인재 경영

- 인재 채용
- 인재 육성 및 역량 강화
- 공정한 성과평가 및 보상
- 임직원 복리후생
- 인권 존중
- 건강한 조직문화

## 67 안전한 일터 보장

- 안전보건경영체계
- 안전보건 사고 예방
- 산업안전보건 교육
- 임직원 건강증진 제도

## 72 지역 사회 공헌

- 사회공헌 추진 체계
- 엄마와 아이가 행복한 세상
- 나눔문화 확산

## 75 정보보호 및 데이터 보안

- 정보보호 및 데이터 보안 추진 체계
- 개인정보보호
- 정보보호 및 데이터 보안 강화 활동

# 고객 만족도 제고

## 고객 만족경영

### 고객 중심 경영 전략

롯데하이마트는 고객 중심 경영 전략을 최우선 과제로 설정하고, 고객의 권익을 보호하고, 최고의 쇼핑 경험을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

고객이 즐겁고 편안한 쇼핑 환경 속에서 구매를 할 수 있도록 철저한 CS 교육과 관리를 통해 고객서비스 품질 향상과 고객 만족 경영을 실천하고 있습니다. 또한 정확하고 수준 높은 상품 지식 제공을 위해 판매 직원에게 다양한 상품 학습의 기회를 제공합니다.

### 고객 권익 침해 리스크 관리

롯데하이마트는 고객의 모든 쇼핑 여정에서 발생할 수 있는 위험 요소에 대해 사전에 점검하고, 개선 활동을 시행하고 있습니다.

구매 만족도 상시 조사를 통해 고객의 평가와 의견을 청취하고, 불시 미스터리 쇼퍼를 활용하여 매장별로 고객 응대 미흡 사항을 발견하고 신속히 개선할 수 있도록 합니다. 또한 고객 만족 경영 정책 운영 현황과 개선 방안에 대해 2022년 7월 ESG 위원회에 보고하였습니다.

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리
  - 인재 경영
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix



### 고객 권익 침해 리스크 관리

	매장	상품	구매	배송
리스크 파악	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 응대 현황 점검</li> <li>고객정보 보안 점검</li> <li>매장 내 안전 점검</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>상품정보 사전검수</li> <li>위해 상품 사전 관리</li> <li>PB 상품 품질 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>구매 만족도 점검</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>설치 만족도 점검</li> </ul>
개선 조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>매장별 코칭</li> <li>고객 불만 사항 처리 매뉴얼 제정</li> <li>피해보상 프로세스 수립</li> <li>사업장 안전 점검 횟수 증대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문제 상품 회수 시스템</li> <li>리콜 상품 대응</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>시스템 개선</li> <li>직원 개별 코칭</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>제품 설치 교육 시행</li> <li>고객 서비스 교육 시행</li> </ul>

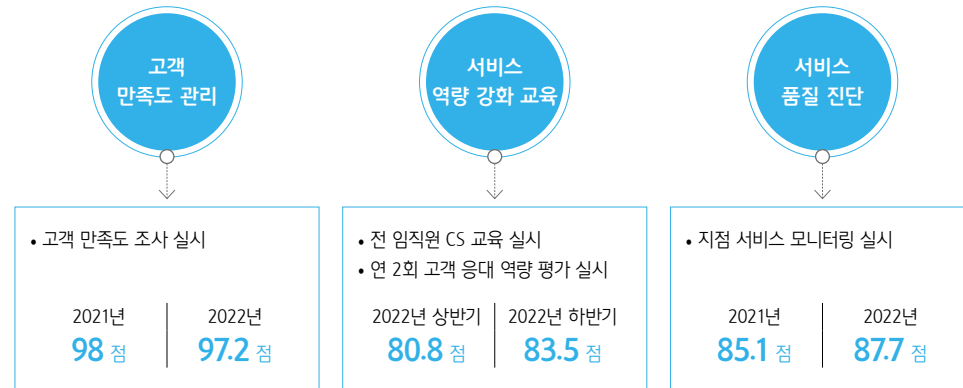
# 고객 만족도 제고

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

## 고객 불만 사항 처리 매뉴얼 제작

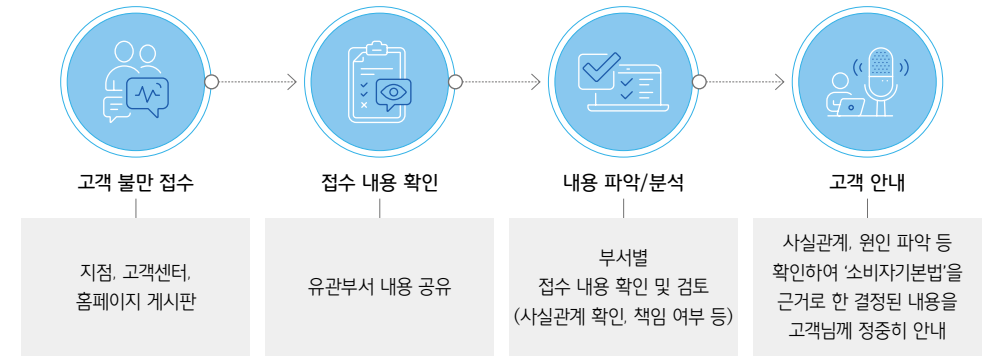
고객 불만 사항을 효율적으로 해결하기 위해 불만 고객 응대 매뉴얼 운영 및 직원 교육을 실시하고 있습니다. 불만 사항별 응대 방법과 기준 등 교육을 통해 상황별 적절한 응대가 이뤄질 수 있도록 고객 응대 역량을 키우고 있습니다. 또한, 빈번히 발생하는 불만 사항에 대한 원인 분석 및 사전 예방 방안을 강구하여 해당 사례를 공유함으로써 지속적인 개선 노력을 기울이고 있습니다.

### 고객 만족도 제고 프로그램



## 고객 피해보상 프로세스

고객의 불만 사항은 내부의 공정한 절차와 '소비자기본법'에 따라 처리하고 있습니다.



### 피해 발생 시 고객 안내 사항

당사 책임인 경우	재발 방지 약속 및 고객 피해 보상	사과 실시	재발 방지 약속	고객 피해 보상
당사 책임이 없는 경우 (고객 안내 수용)	내부 결정된 내용에 대한 안내	감사 인사	고객 만족 서비스 안내	추가 문의 여부 확인
당사 책임이 없는 경우 (고객 안내 미수용)	고객 설득 및 분쟁 해결 노력	정확한 내용 안내	문제 해결을 위한 적극적인 노력 (대외기관 소비자분쟁 조정 접수 시 적극적인 협조 등)	

# 고객 만족도 제고

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

## 고객 만족도 제고

지속가능한 파트너사 관리  
인재 경영  
안전한 일터 보장  
지역 사회 공헌  
정보보호 및 데이터 보안

### 고객 중심 배송 및 설치 서비스

롯데하이마트 고객 서비스의 핵심은 전국 물류 네트워크를 활용한 빠른 배송과 전문 설치팀(CS 마스터)에 의한 무상 설치 서비스입니다.

전국 14개 물류센터를 활용한 직매입<sup>1)</sup> 구조로 안정적인 출고 및 재고관리가 가능하여 오늘배송<sup>2)</sup>, 익일배송<sup>3)</sup> 등 다양한 배송서비스를 통해 고객 만족에 한층 더 다가서고 있습니다.

또한 자체 물류 시스템으로 주문/배송은 물론 설치까지 책임지고 있어 유통 경쟁력의 우위에 선점하고 있습니다. 2022년 2월부터는 배송 전 알림톡을 발송하여 고객이 직접 배송일자를 변경할 수 있도록 서비스를 강화하였습니다.

- 1) 직매입: 유통되는 상품을 직접 구매하고 책임지는 운영 방식
- 2) 오늘배송: 오후 1시까지 구매하면 당일 내로 배송하는 서비스
- 3) 익일배송: 오늘 구매하면 익일까지 배송하는 서비스

### CS 마스터 서비스 품질 및 설치 역량 강화

CS 마스터의 서비스 품질 향상을 위해 CS 전문 외부 업체를 통해 교육을 실시하고 있습니다. 2022년에는 한국HRD협회 소속 물류 전담 CS 강사 4명으로부터 전문적인 교육을 진행하였습니다.

CS 마스터의 설치 역량 강화를 위하여 13명의 가전 설치 전문 강사를 통해 상품 교육과 설치 노하우를 전파하였습니다. 2022년에는 신제품 교육, 품목별 기본 설치 교육, CS 마스터 보수교육 등이 진행되었습니다.

구분	교육 내용	구분	교육 내용
물류 순회 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>CS 기본기 및 마인드 교육(전화응대/대화 스킬 등)</li> <li>고객 응대 MOT<sup>1)</sup> 리마인드 교육(시간약속/사후안내 등)</li> <li>설치 연계 고객 응대 교육(품목별 설치/설명 핵심포인트)</li> </ul>	관리직 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>CS 기본기 및 전화응대(지점 직원)</li> <li>리프레시 교육</li> </ul>
설치 현장 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 응대 MOT 준수 여부/고객 응대 개선 포인트</li> <li>경쟁사 대비 당사 우수/열위 향위 항목 점검</li> </ul>	신제품 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>제조사 기술 강사 활용 교육 진행</li> <li>품목별 신모델 설치 교육</li> <li>설치 클레임 예방 교육</li> </ul>
동승/코칭 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 만족도 부진 인원 CS클리닉</li> <li>우수사례 발굴 및 콘텐츠 제작</li> </ul>	품목별 기본 설치 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>설치프로세스 및 사용 설명 핵심포인트</li> <li>클레임 사례 및 조치 방법</li> <li>난코스 등 설치 노하우 전파 교육</li> </ul>
컨텐츠 제작/배포	<ul style="list-style-type: none"> <li>CS 교육 관련 영상 콘텐츠 제작/교안 최신화</li> <li>CS 레터/클레임 사례 학습</li> </ul>	CS 마스터 보수교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>품목별 설치 리마인드 교육</li> <li>공구 및 자재 사용법</li> <li>클레임 사례 및 예방 교육</li> </ul>

1) MOT(Moment of Truth)- 고객 응대 멘트



오늘배송 안내 POP



배송일자 변경 알림톡



# 고객 만족도 제고

Introduction

ESG Fundamentals

Environmental

Social

## 고객 만족도 제고

- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 경영
- 안전한 일터 보장
- 지역 사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

Governance

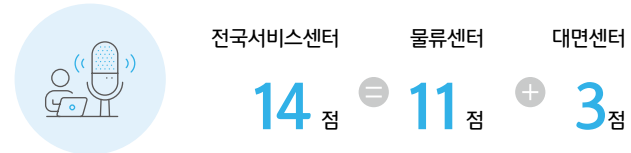
Appendix

## 차별화된 A/S

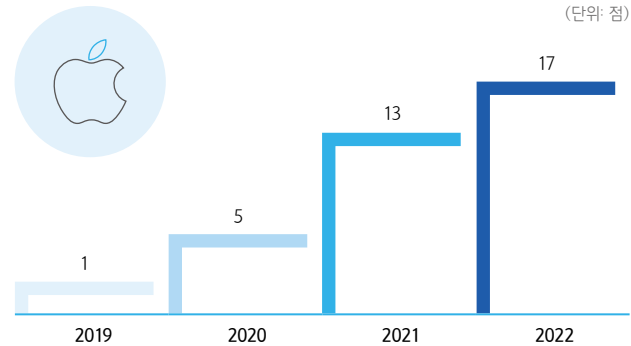
### 서비스센터 인프라 확대

롯데하이마트는 서비스 개선을 통해 고객 편의를 극대화하고자 서비스센터 인프라를 확충하고 있습니다. 중소형 가전 위주의 자체 A/S 서비스와 더불어, 애플 서비스센터 입점을 늘려 신규 고객과의 접점을 확대하고 있습니다. 고령 고객층이 온라인 플랫폼에 익숙하지 않은 점을 고려하여 오프라인 A/S 서비스를 개선하는 등 고령 고객층이 어려움 없이 서비스를 제공받을 수 있도록 하고 있습니다. 이처럼 롯데하이마트는 서비스센터 인프라 확충을 통해 고객과의 접점을 확대하고자 노력하겠습니다.

#### 서비스센터 현황



#### 애플서비스센터 현황



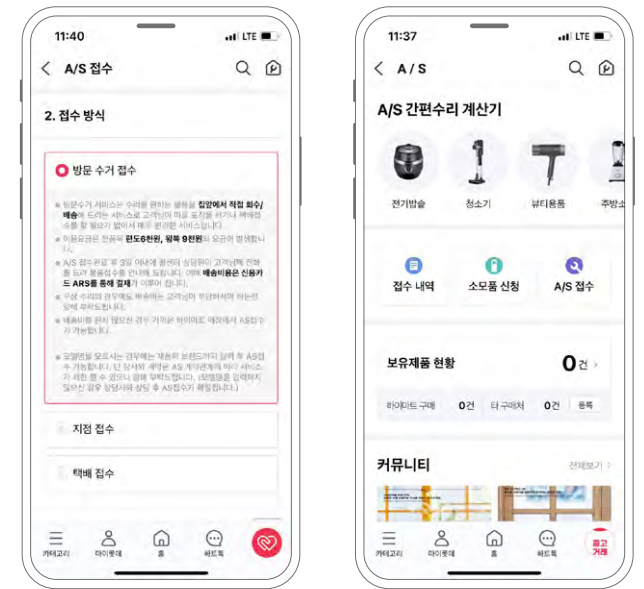
### A/S 화상 상담 서비스

전화를 통한 기존의 A/S 상담은 고객이 제품의 고장 증상과 원인을 직접 파악하기 어려웠습니다. 이를 개선하기 위해 롯데하이마트는 제품의 고장 증상과 수리 범위를 화상으로 설명해주는 A/S 화상 상담 서비스를 제공하고 있습니다. 서비스센터로 제품이 도착하면 CS 마스터가 점검 후 화상 상담 화면을 통해 고장 원인, 수리 내역, 비용, 주의사항 등을 설명해 주고 있습니다. 이를 통해 고객은 제품 고장 원인과 수리내역, 주의사항 등을 직접 볼 수 있어 고객이 신뢰하고 서비스를 이용할 수 있습니다.

### 모바일 A/S 플랫폼 어플리케이션

롯데하이마트는 모바일 A/S 플랫폼을 구축하여 고객의 A/S 접근성을 향상하고 있습니다. 해당 플랫폼을 통해 수리를 받으려는 제품의 예상 비용을 미리 파악할 수 있으며, 수리 진행 과정을 확인할 수 있어 고객이 신뢰하고 서비스를 이용할 수 있습니다. 또한 모바일 A/S 플랫폼에서는 CS 마스터가 직접 소비자 집을 방문해 수리가 필요한 소형가전을 수거하고 수리 완료 후 직접 배송해주는 방문 수거 서비스도 제공하고 있습니다. 2022년 11월부터는 해당 서비스를 '묶음수거' 서비스로 확대하여 고장 난 소형가전 2개를 소비자가 묶음으로 신청하면 별도의 추가 비용 없이 1회 왕복 수거비용으로 서비스를 받을 수 있도록 개선하였습니다.

현재 모바일 앱을 통해 신청이 가능한 품목은 전기밥솥, 청소기, 면도기 등 48개의 품목으로 추후 서비스 가능 품목을 확대하고 다양한 기능을 추가할 계획입니다.



# 고객 만족도 제고

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- 고객 만족도 제고**
  - 지속가능한 파트너사 관리
  - 인재 경영
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

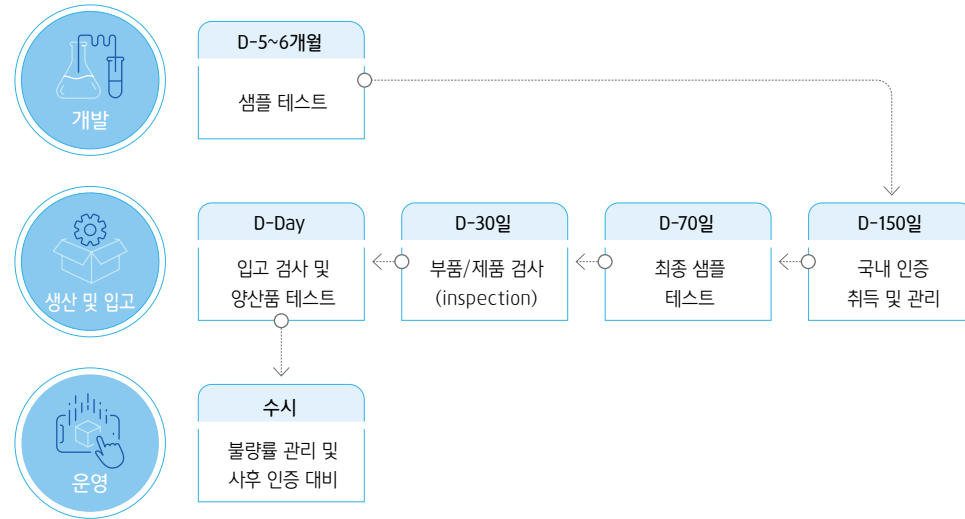
## 제품 품질 관리

### PB 제품 전 과정 품질 관리

롯데하이마트는 제품의 품질 및 안전 관리를 위해 PB 상품 개발 단계별(기획·개발·생산·운영) 품질 점검 프로세스를 구축하고 있습니다.

제품 개발단계에서는 자체 품질 시험실에서 진행하는 샘플테스트를 통해 기준을 충족하는 상품을 선정합니다. 이후 제품 론칭 이전까지 KC, 전자파, 에너지 효율 등 국내 인증을 취득하고 성능 검토를 반복하며 제품 신뢰성을 확보합니다. 제품 론칭 후에는 매월 불량률을 점검하고 불량 사항에 대해서는 제조업체 개선을 요청하며, 이외에도 연 1회 KC 인증 부품 동일성 및 에너지 효율 적합 여부 확인 등 지속적인 품질 관리를 진행하고 있습니다.

PB 제품 품질관리 프로세스



### 제품 품질 안전 테스트

소비자의 일상에서 편리함을 제공해주는 가전제품의 특성상 사용자가 안심하고 사용할 수 있도록 꼼꼼한 품질 안전 점검은 필수입니다.

롯데하이마트는 창동 사옥 내 자체 품질 시험실을 운영하여 소비전력, 온도상승 테스트, 누설전류, 내전압테스트, 제품 성능 측정, 감전 및 화재위험 점검 등 약 7가지 이상의 테스트를 시행하여 PB 상품의 성능, 안정성, 사용자 위해 가능성 등을 세밀하게 점검하고 있습니다. 품질 시험실은 디지털 파워미터, 슬라이드박스, 디지털 logger, 내전압기 등의 계측 장비를 갖추고 있으며 당사 품질관리 전문인력이 PB 상품의 개발, 생산, 운영 단계마다 각 상품의 품질을 점검하고 있습니다. 향후에는 좀 더 정밀한 계측 데이터 확보를 위해 테스트 코너, 기율기 테스트 장비 등 정확한 계측값이 나올 수 있는 환경을 구축하도록 추가 장비를 보강하여 더욱 정밀한 품질 점검을 진행할 예정입니다. 또한 자체 테스트가 어려운 냉장고, TV와 같은 대형 상품의 경우 제조사의 품질관리 규정을 점검하고 있으며 각 물류 창고 실사를 통해 상품들을 꼼꼼히 검수하고 있습니다.

해외 공장에서 직수입하는 상품의 경우 BV(Bureau Veritas), TÜV Rheinland와 같은 글로벌 시험인증기관을 통해 현지 생산공장에 방문하여 생산된 제품의 품질을 점검하여 검수 완료한 제품만을 수입하여 유통하고 있습니다.



자체 품질 시험실



(상)소비전력 측정, (하)부품 온도 측정

# 고객 만족도 제고

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- 고객 만족도 제고**
  - 지속가능한 파트너사 관리
  - 인재 경영
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

## 품질 위기대응 체계

롯데하이마트는 PB 상품의 문제 발생 시 즉각적으로 대응하여 원인을 분석하고 개선책을 적용하고 있습니다. 사고가 접수되면 제품을 회수하여 사고 검증을 통해 사고 원인을 규명하고, 발견된 원인을 제조사와 관련 부서에 통보하여 추가 사고 방지에 대한 대책을 논의합니다. 대책을 통해 개선된 사항은 추적 관찰하여 사고의 재발을 방지할 수 있는 시스템을 갖추고 있습니다. 또한 PB 전체 상품에 대해 제조물배상책임보험에 가입하여 예상치 못한 사고에 대처할 수 있습니다.

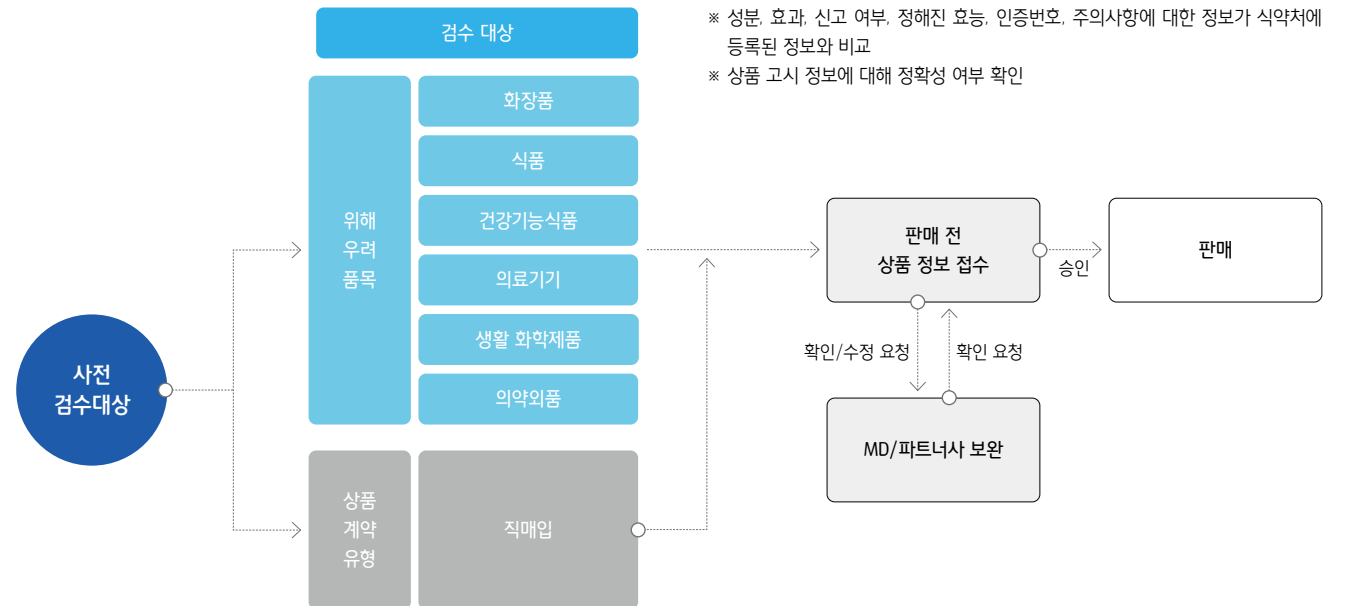
## 불량 제품 관리 방안

롯데하이마트는 고객에게 좋은 품질의 안전한 PB 상품을 제공하기 위해 A/S와 불량품 개선 활동에 힘쓰고 있습니다. 소비자분쟁해결기준에 의거하여 품질보증기간 내 발생한 불량에 대해서 교환/환불/무상수리를 진행하고 있으며 전국 롯데하이마트 매장을 통한 자체 서비스센터 운영으로 품질보증기간이 지난 후에도 제품 수리 서비스를 제공하고 있습니다. 당사에서는 A/S 데이터를 바탕으로 매월 불량률을 추출하여 분석하고 있으며 불량률이 높은 상품은 자체 시험실에서 별도의 품질 점검을 실시해 불량 원인을 철저히 분석하고 있습니다. 이후 상품 내구성을 향상시키기 위한 구조개선, 부품 교체 등을 파트너사에 제안하는 등 제품 품질 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

## 파트너사 품질 관리 지원

롯데하이마트는 소규모 파트너사와 동반성장의 일환으로 상품 품질관리 컨설팅을 운영하고 있습니다. 파트너사가 PB가 아닌 상품 중 품질 개선 컨설팅을 받고 싶은 상품을 선정하며, 선정된 제품은 롯데하이마트의 품질 시험실에서 점검받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 이후 제품의 구조 및 안전, 부품 동일성 등을 테스트한 후 결과 보고서를 제공하고 있으며, 이를 바탕으로 제품 품질 개선 컨설팅을 진행하여 파트너사 상품의 품질 강화를 돕고 있습니다. 이와 더불어 파트너사의 상품 개발 시 필요 인증 취득 방법 등에 대해서도 자문을 제공하고 있습니다.

품질 제고를 위한 상품 사전 검수 프로세스





# 지속가능한 파트너사 관리

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리**
  - 인재 경영
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

## 파트너사 선정 및 평가

### 파트너사 현황

롯데하이마트는 경쟁력 있는 가격과 품질로 시장 트렌드를 선도하며 뛰어난 가전제품을 공급하는 1,277개 파트너사<sup>1)</sup>와 긴밀한 협력관계를 가지고 있습니다. 롯데하이마트는 해당 파트너사로부터의 직매입을 통해 제품을 제공함으로써 고객에게는 가전제품 구매 부담을 덜어드리고, 파트너사에는 신속한 대금 지급과 상생 협력을 추진하며 파트너사 협력 관계를 지속 강화하고 있습니다.

1) 1,277개 파트너사 2022년 직매입 기준

### 파트너사 선정 및 평가 과정

롯데하이마트는 국내외 가전제품을 직접 제조하는 제조사와 해외 우수 브랜드를 직접 수입하는 수입처 등 우수한 브랜드를 운영하고 있는 파트너사와의 협력을 확대하고 있습니다. 파트너사 선정 시 내부 절차에 따라 객관성을 가지고 선정하며, 회사 소개서 및 상품 제안서를 중심으로 신속한 평가 및 의사결정을 진행하고 있습니다. 이를 통해 고객에게 파트너사의 최신 제품을 경쟁력 있는 가격으로 빠르게 선보이고 있습니다. 또한 롯데하이마트 파트너사의 ESG 경영 실천을 위해, 노동/인권, 윤리경영, 환경보호, 안전보건 등에 대한 파트너사 주관 ESG 평가를 시행하여 제품의 안정성 제고뿐만 아니라 파트너사의 지속가능경영 강화를 도모할 수 있는 지원을 확대할 계획입니다.

## 파트너사 ESG 리스크 관리

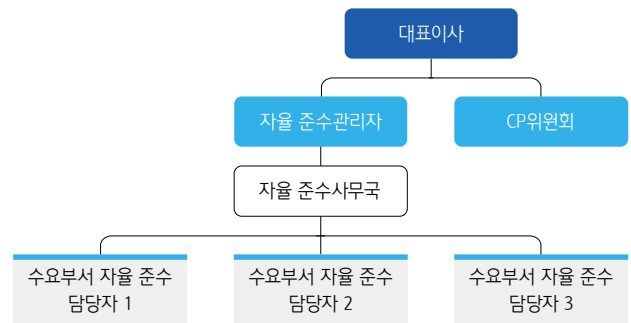
### 공정거래 자율 준수 프로그램(CP)<sup>1)</sup> 운영

공정거래 자율 준수 프로그램(CP)은 공정거래 관련 법규를 준수하기 위해 기업이 자체적으로 수립 및 운영하는 내부 준법 시스템입니다. 롯데하이마트는 자율 준수 프로그램의 필수 요소 8가지<sup>2)</sup>를 모두 충족하여, 2016년부터 자율 준수 프로그램을 도입하여 운영하고 있습니다.

1) Compliance Program(규범 자율 준수 프로그램)의 약자  
2) 기업이 CP 도입을 인정받기 위한 충족 요건으로 CP 기준과 절차 마련/시행, 최고경영자의 자율 준수 의지/지원, CP 운영 담당 자율 준수관리자 임명, 자율 준수 편람 제작/활용, 지속적/체계적 자율 준수 교육 실시, 내부감시체계 구축, 공정거래 관련 법규 위반 임직원에 대한 제재, 요과성 평가 및 개선 조치가 있음

### 공정거래 자율 준수 프로그램(CP) 담당 조직

롯데하이마트는 공정거래 자율 준수 프로그램의 효과적 운영을 위하여 CP 담당 조직을 운영하고 있습니다. CP 총책임자인 자율 준수관리자는 명확한 책임과 권한 부여를 위해 이사회를 통해 선임하도록 하고 있으며, 각 자율 준수 담당 조직을 통해 기본방침 및 제재 기준 설정, 위법 행위를 사전 예방하기 위한 교육과 점검 실시, 위반 행위에 대한 제재심의 등을 총괄하고 있습니다.



### 공정거래 준수 원칙

투명하고 공정한 거래문화 확립을 위해 롯데하이마트의 거래환경에 부합하는 공정거래 준수원칙을 규정하고 이를 임직원에게 지속적으로 교육하고 있습니다. 또한 공정거래 문화를 확립하기 위해 홈페이지에 준수원칙을 공개함으로써 파트너사 입점 상담 시 공정거래 문화 조성에 동참하도록 하고 있습니다.

#### 롯데하이마트 공정거래 행동준칙

- 하나. 경쟁사업자와 상품에 대한 정보를 교환하거나 협의하지 않는다.
- 하나. 거래상대방에게 롯데하이마트의 지위를 남용하여 거래하지 않는다.
- 하나. 판매촉진행사를 실시하기 전에 파트너사와 합리적인 비용 부담 기준 등을 정한다.
- 하나. 파트너사에게 부당한 경제적 이익을 요구하지 않는다.
- 하나. 고객에게 상품 정보 및 거래기준을 명확하게 고지한다.
- 하나. 이 모든 항목의 적극적 실천을 위하여 자발적인 자세로 최선의 노력을 다한다.

### 사내 공정거래 교육

롯데하이마트는 파트너사에 대한 불공정행위를 예방하고 공정거래 준수 문화가 전사에 확산될 수 있도록 전 임직원을 대상으로 교육을 진행하고 있습니다. 임직원들이 쉽게 이해하고 실무에 활용할 수 있도록 공정거래법 해설 및 업무 가이드라인을 제 개정하여 배포하고, 매년 반기 1회 이상 정기교육과 직책자별 상시 교육을 진행하고 있습니다.

# 지속가능한 파트너사 관리

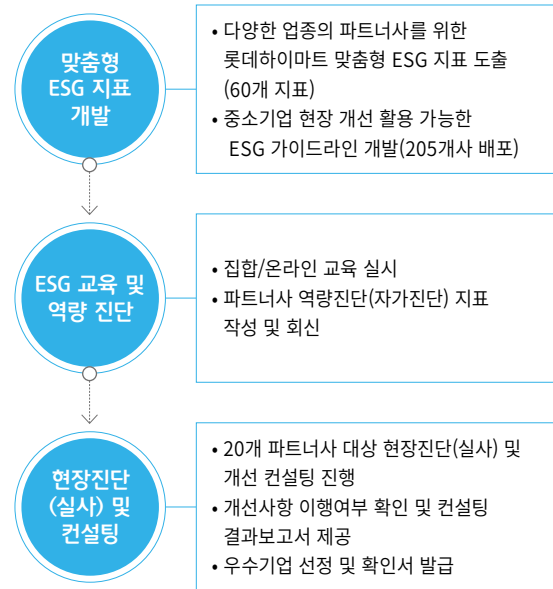
- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리**
  - 인재 경영
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

## 파트너사 ESG 지원사업 운영

롯데하이마트는 2021년 6월 유통업계 최초로 동반성장위원회와 업무협약을 체결하여 파트너사 ESG 지원 사업을 수행하며 파트너사가 글로벌 ESG 경영 요구수준에 대응할 수 있도록 지원하였습니다. 맞춤형 ESG 지표 및 가이드라인 개발, ESG 교육 및 역량진단, 현장 실사 및 컨설팅 지원 등을 통해 파트너사의 ESG에 대한 이해도를 제고하고 파트너사의 ESG 리스크 관리 역량을 강화할 수 있었습니다.

롯데하이마트는 향후에도 ESG 지원사업 참여 파트너사 확대, 파트너사 ESG 가이드라인 업데이트 등 파트너사를 위한 ESG 지원사업을 이어 나가면서, ESG 경영 역량을 강화하고 진정한 비즈니스 파트너로서 동반 성장하기 위해 노력하겠습니다.

### 파트너사 ESG 지원사업 추진 활동



파트너사 ESG 교육

### 이해관계자 인터뷰 | 임직원

저는 2003년부터 하이마트에 공채 입사하여 올해로 20년째 근무하고 있습니다. 롯데하이마트는 대량으로 상품을 판매하는 양판점이자 가전제품 판매에 집중하는 카테고리 킬러로서 중소기업체를 포함해 5,000여개 이상의 다양한 브랜드를 보유하고 있습니다. 롯데하이마트는 중소기업체와의 협력과 동반성장을 매우 중시하며, 이를 위해 지속적인 간담회 개최, 상품/가격 프로모션 진행, 우수기업 박람회 유치 등 다양한 활동과 지원을 제공하고 있습니다. 또한 최근에는 친환경경영을 위해 폐가전 회수, 중고가전 마켓, 홈케어 서비스 등을 강화하고 있으며 전자 명함으로의 전환, 전자 영수증 발행, LED 조명 교체 등 환경을 고려한 운영상의 변화를 도모해 현장에서 실질적인 변화를 체감하고 있습니다. 앞으로도 중소파트너사와의 상생과 투명한 환경경영 추진 체계 구축에 지속적으로 힘쓰기를 바라며, ESG 경영의 근간이 되는 시장경쟁력 강화와 신성장동력 발굴을 통해 장기적 기업 가치를 제고해 나가기 바랍니다.

롯데하이마트 테넌트팀  
최 광 호 팀장

중소파트너사와의 상생과 투명한 환경경영 추진 체계 구축에 지속적으로 힘쓰길 바랍니다.



# 지속가능한 파트너사 관리

## 파트너사 상생협력

### 상생협력 추진 조직 및 전략

롯데하이마트는 별도의 동반성장 전담 조직을 통해 다양한 상생 프로그램을 운영하고 있으며, 4C 상생협력 추진 전략을 통해 파트너사의 경쟁력 강화, 협력 강화, 소통 강화, 공정거래를 도모하고 있습니다. 상생협력 활동을 통해 롯데하이마트 전국 유통망을 통한 파트너사의 매출 성장을 지원하며, 파트너 사의 우수한 제품과 기술이 롯데하이마트의 고객 창출로 연결될 수 있도록 노력하고 있습니다. 앞으로도 파트너사와의 긴밀한 협력을 통해 파트너사 역량 강화와 성장을 지원할 계획입니다.

#### 4C 상생협력 추진체계



#### Competitiveness

##### 경쟁력 강화

금융·교육 지원을 통해  
역량 강화

##### 금융지원

- 대금 지급(현금) 조건 개선
- 동반성장 펀드
- 네트워크론

##### 역량 강화

- 동반성장 아카데미
- 컨설팅 지원
- 지도연수



#### Cooperation

##### 협력 강화

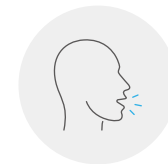
협력을 통한 국내외 판매 채널 확대,  
매출 향상 및 신제품 소싱

##### 판로확대

- 롯데 유통 계열사 입점 지원
- 해외 판로 개척 지원
- 오프라인 체험관 운영
- 라이브커머스 '하트라이브'
- 콘텐츠 마케팅

##### 협력 강화

- 해외 박람회 참여 지원
- PB 상품 공동 개발



#### Communication

##### 소통 강화

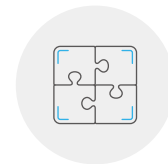
소통 채널 강화를 통해  
파트너사 고충 해소 및 정보 공유

##### 찾아가는 간담회

##### 동반성장 간담회

##### 문화행사 초청

##### 파트너사 프렌드십



#### Compliance

##### 공정거래

공정거래, 동반성장의  
건전한 협업문화 조성

##### 동반성장 캠페인

##### 공정거래/동반성장 교육

파트너사와의 협력을 통한 지속성장

Introduction

ESG Fundamentals

Environmental

Social

고객 만족도 제고  
**지속가능한 파트너사 관리**  
인재 경영  
안전한 일터 보장  
지역 사회 공헌  
정보보호 및 데이터 보안

Governance

Appendix

[ CASE ]

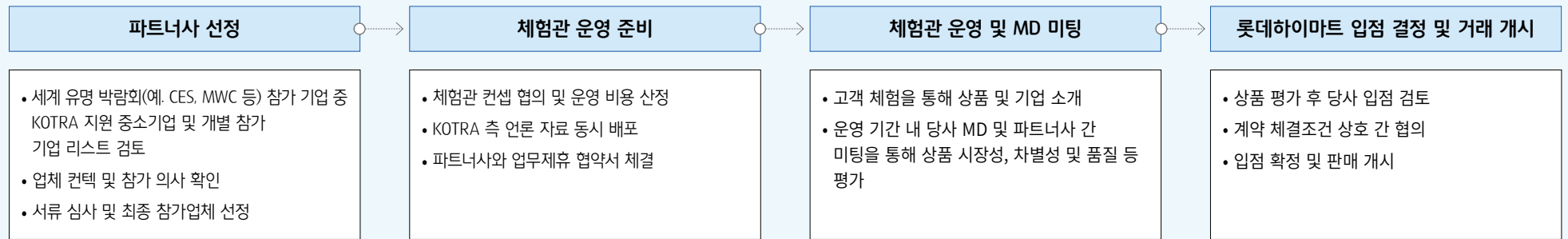
## 중소기업/스타트업 혁신상품 체험관 운영

롯데하이마트는 대한무역투자진흥공사(KOTRA)와 함께 해외전시회 한국관과 연계된 중소기업/스타트업 혁신상품 체험관을 운영하고 있습니다. CES, MWC 등 세계 유명 박람회 출품 및 수상 상품을 롯데하이마트 월드타워점 체험관에 전시하여 고객이 직접 중소기업/스타트업의 혁신상품을 체험해 볼 수 있도록 운영하고 있습니다. 또한, 체험관 운영 기간 내 참가 중소기업들과 당사 MD 간의 미팅을 진행하여 롯데하이마트 내 입점 기회를 제공하고 국내 판로 개척 노하우를 공유하며 동반성장을 추진하고 있습니다.

2021년 4월부터 2022년 9월까지 총 5회의 혁신상품 체험관을 운영했으며, 68개의 혁신 상품 중 26개 상품이 롯데하이마트 판매채널을 통해 판매되고 있습니다.

2023년 2월에도 제6회 혁신상품 체험관을 주최하여 20여 개 파트너사의 역량 강화와 함께 혁신상품 도입을 통한 롯데하이마트의 기업 경쟁력 제고를 도모하였습니다.

### 혁신상품 체험관 운영 프로세스



혁신상품 체험관 운영



### 혁신상품 체험관 참여기업 소싱 현황

	글로벌 박람회	참여 상품	롯데하이마트 소싱 완료상품
	합계	68개	26개
1회	CES 2021	20개	11개
2회	MWC 2021	10개	5개
3회	CES 2022	13개	3개
4회	MWC 2022	9개	3개
5회	IFA 2022	16개	4개

# 지속가능한 파트너사 관리

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리**
  - 인재 경영
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

## 파트너사 동반성장

### 컨설팅 지원

중소 파트너사의 사업 효율성 강화와 역량 강화를 위해 컨설팅 지원 프로그램을 운영하고 있으며, 파트너사 ESG 컨설팅, 품질 향상 컨설팅, 빅데이터 컨설팅 등을 지원하고 있습니다. 파트너사 ESG 컨설팅은 동반성장 위원회와의 파트너사 ESG 지원사업의 일환으로 안전·환경·노동·인권, 공정거래 등에 대한 맞춤형 컨설팅과 비용을 제공합니다. 2022년에는 총 20개의 파트너사가 ESG 컨설팅을 지원받아 ESG 역량을 강화하였습니다.

또한 파트너사 제품 품질관리를 위하여 2021년 11월부터 매월 중소 파트너사의 제품 품질 향상을 위한 품질 컨설팅 프로그램을 운영하고 있습니다. 이를 통해 파트너사 제품 품질 개선사항을 점검하고, 롯데하이마트의 품질관리 노하우를 전수하고 있습니다.

아울러 코로나19 유행에 따른 소비 형태 및 소비자 기호 변화 파악, 빅데이터 기반의 서비스 확대의 필요성이 높아짐에 따라 롯데하이마트는 무상으로 파트너사들의 빅데이터 컨설팅을 지원하고 있습니다. 사업 대상으로 선정된 파트너사들은 빅데이터를 바탕으로 새로운 마케팅 전략을 수립하고, 신규 및 잠재 고객 확보에 필요한 데이터 분석 역량에 대한 컨설팅을 제공받습니다. 2022년에는 총 26개의 파트너사가 빅데이터 컨설팅 프로그램에 참여하여 지원받았습니다.

### 교육 지원

#### 동반성장 아카데미

파트너사 임직원의 역량 강화를 위하여 롯데하이마트는 2016년부터 동반성장 아카데미를 운영하며 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 교육 프로그램은 경영·어학 등 200여 개 온라인 강좌, 외부 기관 연계 오프라인 교육 과정, 전문 강사 초청 특강으로 구성되어 있으며, 교육비 전액을 롯데하이마트에서 지원하고 있습니다.

온라인 명사 특강

**포스트 코로나 시대 마케팅 전략**

중소 파트너사 임직원 역량 강화를 위하여 명사 초청 특강을 온라인으로 진행하였습니다. 포스트 코로나 시대 마케팅 전략을 주제로 서용구 교수 명사 특강을 진행하였으며, 총 17개 파트너사 임직원 59명이 참석하였습니다.

관련 도서 지원과 온라인 명사 특강을 통해 코로나19 상황 속에서도 파트너사에 도움이 되는 교육을 제공할 수 있었습니다.



### 금융 지원

#### 대금지급 조건 개선 및 대금 조기 지급

중소 파트너사의 재정 부담을 줄이고 원활한 자금 운용을 돕기 위해 상품 대금 전액을 현금으로 지급하고 있습니다. 또한 공정거래협약을 체결한 중소 파트너사의 대금을 10일 이내 현금으로 지급하고 있으며, 매년 설, 추석 명절을 앞두고 상품 대금을 선지급하여 파트너사가 상품 소싱과 품질 향상에 매진할 수 있도록 지원하고 있습니다.

#### 금융 솔루션 제공

파트너사의 원활한 자금 운용 지원을 위해 각종 금융 솔루션을 제공하고 있습니다. 롯데하이마트는 기업은행과 공동으로 조성한 총 500억 원 규모의 동반성장 펀드를 통해 파트너사가 은행 대출 시 우대금리를 제공합니다. 중소 파트너사는 2.82% 이상 우대금리를 통해 대출이자 감면 등의 혜택을 받고 있습니다. 이 외에도 네트워크론을 통해 중소 파트너사의 순쉬운 대출을 지원하고 있습니다.

# 지속가능한 파트너사 관리

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리**
  - 인재 경영
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

## 판로확대 지원 및 협력 강화

### 해외 판로 개척 지원

해외 판로 개척을 위해 출품을 희망하는 15개 중소 파트너사를 선정하여 독일 베를린에서 열린 가전 박람회 IFA 2022에 참여하였습니다. 독일 현지 시각으로 2022년 9월 4일 열린 IFA 2022에 '롯데-대한민국 브랜드 엑스포' 부스를 설치하여 롯데하이마트를 포함한 롯데그룹 유통 6개사(하이마트, 홈쇼핑, 백화점, 마트, 면세점, 코리아세븐)의 50여 개 협력 중소기업 상품을 선보였습니다. 중소 파트너사의 상품을 거실, 주방, 드레스룸 등 통합 전시 부스 내 7개 섹션에 소류 형태로 전시하였으며, 가전 제품뿐만 아니라 가전에 어울리는 리빙, 뷰티 제품도 함께 전시해 출품 상품들이 고객의 사용 환경에 어떻게 노출될지를 자연스럽게 현실감 있게 선보였습니다. 또한 관람객이나 바이어들이 출품 상품과 참가 기업 정보를 손쉽게 확인할 수 있도록 홍보 콘텐츠를 제작 후 각 상품에 QR코드를 부착하여 홍보하였습니다.



### 온라인 판로 지원

국내외 가전 시장의 온라인 매출은 지속적으로 성장하고 있습니다. 따라서 온라인 판로 확보는 중소 파트너사 경쟁력의 필수 요소입니다. 롯데하이마트는 중소 파트너사의 판로 확대를 위해 온라인 쇼핑몰 기획전과 라이브커머스 홍보 등 다양한 지원을 제공합니다. 매달 진행되는 동반성장 기획전을 통해 중소 파트너사가 희망하는 제품을 선보이고 있습니다. 앞으로도 롯데하이마트는 중소 파트너사의 뛰어난 기술력과 제품을 소비자와 연결시켜주는 유통 판매 플랫폼의 역할을 더욱 강화할 예정입니다.

### 중소 파트너사 공모를 통한 PB 상품 공동개발

롯데하이마트는 다양한 기술력을 갖춘 자체 브랜드(PB) 상품 개발로 고객 만족을 높임과 동시에, 중소 파트너사 판로 확대를 위해 중소기업유통센터에서 관리하는 판판대로 사이트를 이용하여 PB 상품 개발 중소 파트너사를 공개 모집했습니다. 2022년에는 선풍기, 써큘레이터 등 여름 가전 개발에 참여할 파트너사를 공모하여 여름에 새로운 가전을 선보이기 위해 노력하였습니다. 또한 최고의 품질과 기술력을 가진 상품 개발을 위해 차별화된 기능과 디자인을 갖춘 아이디어 상품의 제안도 함께 받았습니다. 선발된 파트너사는 개발 일정, 사양 변경 등 논의 과정을 거쳐 제품을 출시하였습니다.

### 하트라이브 애쓰쥬 ESG편 진행

'하트라이브: 애쓰쥬의 ESG편'은 롯데하이마트만의 차별화된 중소 파트너사 및 소상공인 지원 프로그램입니다. 2020년 9월부터 모바일 생방송 플랫폼 하트라이브를 통해 진행하고 있는 애쓰쥬의 ESG편은 코로나19로 어려워진 소상공인과 우수 파트너사의 판로 확대를 돕고 있습니다. 하트라이브는 매주 월·수·금 저녁 6시 롯데하이마트 모바일 앱에서 시청 가능한 라이브커머스로, 하트라이브를 통해 중소 파트너사의 상품을 소개함과 동시에 판매가 이루어지도록 하여 중소 파트너사의 제품 홍보 및 판매를 지원하였습니다. 대표적인 상품으로 라쿠진의 저당밥솥, 페페의 펫드라이룸, 미로의 가습기 등 중소 파트너사의 뛰어난 상품을 소개하였습니다. 고객들에게도 라이브커머스에 소개된 상품을 저렴하게 구매할 수 있어 좋은 기회가 되었습니다. 이외에도 파트너사의 매출 확대를 위해 방송 콘텐츠 기획, 파트너사 전문가 및 쇼호스트 섭외, 라이브커머스에서 파트너사 상품을 홍보하고 있습니다.



하트라이브 진행 화면

# 지속가능한 파트너사 관리

Introduction

ESG Fundamentals

Environmental

Social

고객 만족도 제고

**지속가능한 파트너사 관리**

인재 경영

안전한 일터 보장

지역 사회 공헌

정보보호 및 데이터 보안

Governance

Appendix

## 기타 지원 활동

### 가전 리뷰 전문 웹사이트 하이셀렉트

국내 우수 파트너사의 중소 가전제품을 전문적으로 리뷰하는 '하이셀렉트' 웹사이트를 오픈해 운영하고 있습니다.

하이셀렉트는 잡지 형태의 전문지로 발간하여 홍보에 한계가 있던 국내 중소 파트너사 제품을 소비자에게 알리고, 가전 구매 시 선택의 폭을 넓히고 있습니다.

롯데하이마트 MD가 제품 기능, 디자인 등을 기준으로 우수 파트너사를 직접 선발하고 있으며, 구매의 중요한 정보 역할을 하는 리뷰를 전문적으로 생산하고 관리하는 역할을 지원하고 있습니다. 사용 후기와 퀄리티 높은 사진을 담아 소비자에게 잘 알려지지 않은 파트너사의 제품을 알리는 데 도움을 주고 있습니다. 하이셀렉트는 분기별로 발간되어 2022년 총 4회 발간되었습니다.



하이셀렉트를 통한 중소 가전제품 리뷰



리뷰 품목

21 개

리뷰 제품 건수

45 개

### 에어컨 클리닝 서비스 지원

중소 파트너사 복리후생 지원 일환으로 코로나19로 인한 일상 복귀 지원을 위한 홈케어 연계 에어컨 클리닝 서비스를 지원하였습니다. 총 30여 개 중소 파트너사에 여름 가전인 에어컨 클리닝을 지원하는 사업이며, 더 많은 파트너사가 혜택을 받을 수 있도록 앞으로도 지속해 나갈 예정입니다.

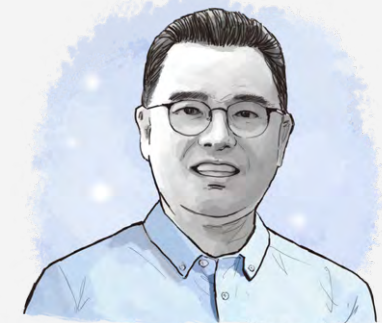
### 이해관계자 인터뷰 | 파트너사

캐스피온은 2021년 코로나19 바이러스 등을 잡을 수 있는 공기 청정 살균기를 개발하여, 최근 롯데하이마트 온라인몰에 입점한 파트너사입니다. 전국에 400여 개 매장을 보유하고 있는 롯데하이마트는 중소 파트너사 입장에서 동반성장 및 상생할 수 있는 최적의 유통업체에 해당합니다. 최근 롯데하이마트는 '하이메이드'라는 자체 브랜드를 만들어 중소 파트너사와 함께 PB 상품을 제작·판매하고 있는데, 롯데하이마트 브랜드 파워 덕분에 많은 수량을 판매할 수 있어 중소 파트너사들에 도움이 됩니다.

다만 현재 가전제품 시장에서 대기업 제품 판매 비중이 압도적으로 높다 보니, 매장에서 대기업 위주의 제품이 진열되어 있고 나머지 중소기업 제품은 한 켠에 있는 점이 다소 아쉽습니다. 롯데하이마트에 입점하여 있는 수많은 중소 파트너사에 보다 세밀한 지원이 확대되기를 바랍니다.

파트너사(주)캐스피온  
김 용 부장

롯데하이마트는 중소 파트너사에  
동반성장 및 상생할 수 있는  
최적의 유통업체입니다.



# 인재 경영

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리
  - 인재 경영**
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

## 인재 채용

### 롯데하이마트 인재상



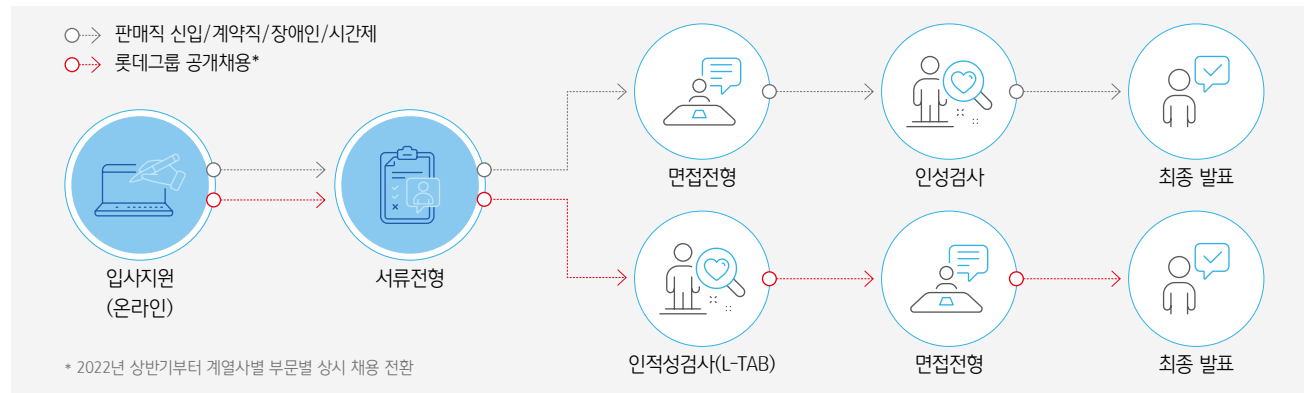
### 유통 전문 인재 확보

우수한 유통 전문 인재 확보를 위해 '다양성 중시'와 '열린 채용'의 원칙을 기반으로 투명하고 공정한 채용 절차를 운영하고 있습니다.

채용 절차는 서류, 인적성 검사(L-TAB), 실무/임원진 면접 등으로 이루어지며, 지원자의 직무 역량은 물론 인성, 가치관 및 발전 가능성을 종합적으로 심사합니다. 또한 해당 직무/부서 결원 발생 시 채용공고가 없어도 수시 지원이 가능한 상시 지원제도를 운영하여 지원자들에게 더 많은 기회와 편의를 보장하고 있습니다.

2022년도에는 실무 경험이 풍부한 유통 전문 인재 확보를 위해 직무별 경력직 채용을 활성화하였고, 현업에 즉시 투입할 수 있는 인력 배치에 노력을 기울였습니다.

### 채용 절차

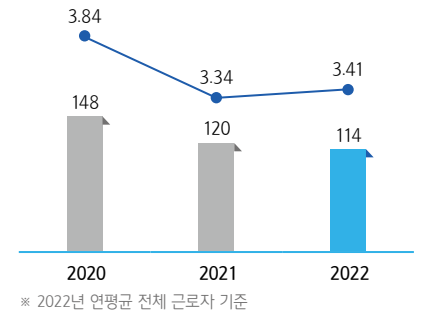
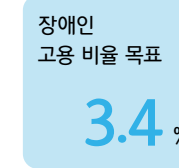


### 다양성과 형평성을 고려한 인재 채용

채용 시 지원자들이 성별, 장애로 인한 차별을 받지 않도록 직무 역량을 중심으로 선발하고 있습니다. 국가보훈대상자 및 외국인의 경우, 관련 법규 우대 정책으로 형평성을 보장하여 많은 지원자들에게 채용 기회를 제공합니다. 2022년 롯데하이마트의 장애인 고용률은 3.41%로, 의무 고용률 3.1% 대비 0.31%를 초과 달성하였습니다. 이외에도 지점 영업직 채용 시 지역별 채용을 확대하는 등 양질의 일자리 제공을 위한 노력을 아끼지 않았습니다.

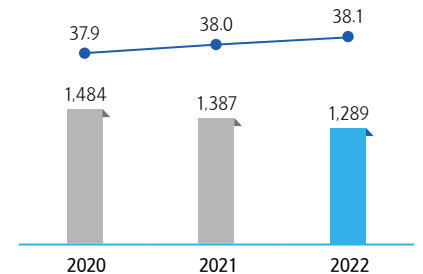
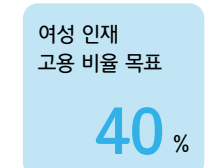
### 장애인 고용 현황

인원  
비율



### 여성 인재 인원 현황

인원  
비율





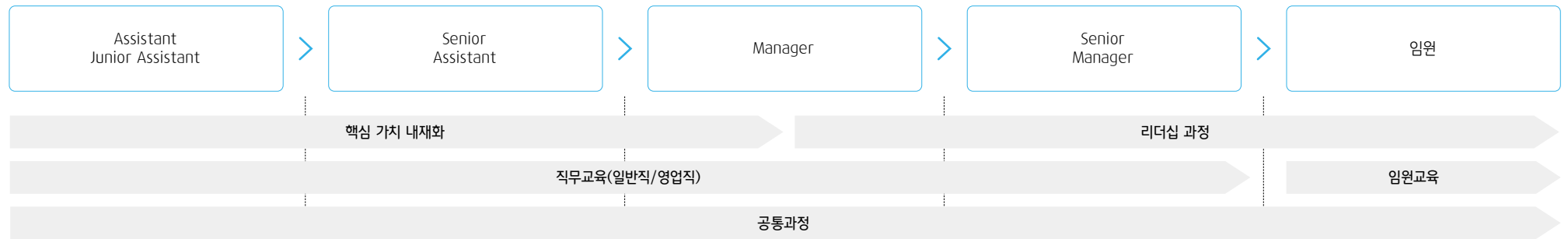
# 인재 경영

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리
  - 인재 경영**
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

## 인재 육성 및 역량 강화

### 임직원 인재 육성 체계도

미래를 적극적으로 이끌어 나갈 디지털 유통 전문가 육성을 위해 핵심 가치 내재화 교육, 직무교육(관리역량 강화, 현장역량 증진, 리더십 과정)을 운영하고 있습니다.



### 영업직 교육 체계도



# 인재 경영

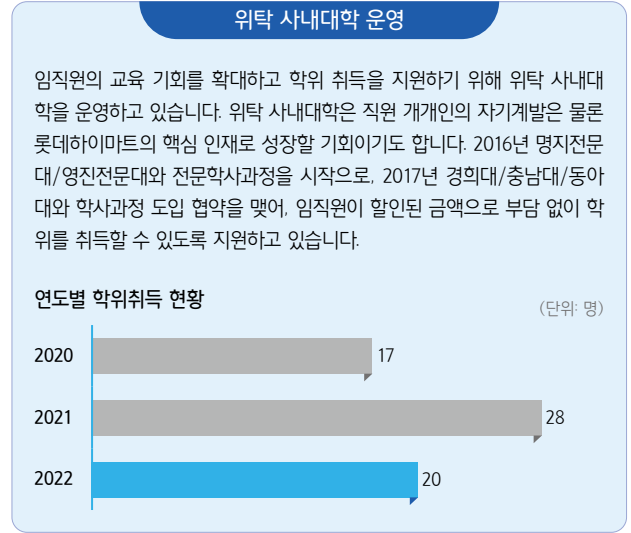
- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social

- 고객 만족도 제고
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 경영**
- 안전한 일터 보장
- 지역 사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

- Governance
- Appendix

## 유통 전문가 육성 체계

롯데하이마트의 유통 전문 인력 육성 과정은 크게 직무역량 개발과 경력 개발 과정으로 나눌 수 있습니다. 직무역량 개발 과정은 상품 학습 및 판매역량 강화를 위한 '세일즈 역량 교육'과 고객 응대 역량 강화를 위한 'CS 역량 교육'이 진행되고 있습니다. 또한 경력 개발 과정으로는 계층·직책별 교육 및 전문적 상품 교육을 운영하고 있으며, 판매직 직원 대상 전산 활용 교육 및 평가를 통한 학습을 병행함으로써 업무에 따른 교차 투입이 가능한 롯데하이마트인 육성에 앞장서고 있습니다. 이외에도 개인 역량 개발을 위해 전 임직원 대상 위탁 사내대학 제도를 실시하여 직원의 자기계발 및 학위 취득을 지원하고 있습니다.



## 직급/직책별 교육과정

롯데하이마트는 전 직원 직급/직책별 생애주기에 걸친 교육과정을 운영하며, 맞춤형 교육을 통해 직원의 개인 역량을 개발하고 업무 몰입도를 높이고 있습니다. 신입 인턴 입문 과정부터 예비 직책자 교육(예비 지점장 교육, 예비 판매부장 교육), 신입 직책자 교육(신입 지점장 교육, 신입 판매부장 교육) 및 직책자 역량 보수 교육(지사장 교육, 지점장 역량 강화 아카데미, 판매부장 역량 강화 아카데미)을 운영합니다. 또한 신입 판매직 직원을 대상으로 '루키 매니저 양성 과정' 운영을 통해 멘토링 프로그램 및 월별 워크샵 등을 지원하여 신입 직원의 성장을 돕고 있습니다.



지사장 세일즈 특강

## 고객 중심 교육 과정

고객이 전 지점 동일하게 높은 수준의 서비스를 경험할 수 있도록 유능한 롯데하이마트인을 양성하고 있습니다. 양질의 상담을 통해 고객에게 알맞은 제품을 추천할 수 있도록 상품 교육과 함께 판매 우수사례를 공유 및 학습하고 있습니다. 본사에서 진행하는 월별 지점 우수사례 영상 공유뿐 아니라 직원이 직접 참여하는 롤플레이(R/P) 경진대회\*를 통해 전 지점의 영업 경쟁력을 강화시키기 위해 노력하고 있습니다. 또한 고객의 관점에서 서비스 품질을 높이기 위한 체계적인 CS 교육과 진단/평가를 진행함으로써 고객 만족도 향상을 추구하고 있습니다.

\* 롤플레이 경진대회: 고객맞이에서 판매 및 배송에 이르기까지 세일즈하는 과정을 롤플레이하는 대회



CS RP 평가

# 인재 경영

## 인재 육성 및 역량 강화

### 자기주도학습 채널 Touch Class 운영

임직원의 자기주도학습 및 역량 개발을 지원하기 위해 모바일 기반 교육 플랫폼 'Touch Class(터치 클래스)'를 운영하고 있습니다. 터치클래스는 직무, 법정 필수 교육은 물론 사내 이벤트, 트렌드 교육까지 다양한 콘텐츠가 준비되어 있으며 언제 어디서나 편하게 학습할 수 있습니다.

2022년 Touch Class 운영 현황



### 큐레이터 자격제도

롯데하이마트는 오프라인 점포의 핵심 경쟁력인 판매 전문 인력을 동기부여하고, 차별화된 고객 경험을 제공하기 위해 노력합니다. 2022년에는 고객에게 필요한 상품을 큐레이팅하고, 맞춤 상담이 가능한 판매 전문가를 육성하기 위해 '큐레이터 자격제도'를 신설 운영하였습니다. 큐레이터 자격제도를 준비하는 임직원의 역량 강화를 위해 사전 교육 과정으로 '입주·웨딩 전문가 양성 과정'을 제공하였으며, 큐레이터 자격제도를 취득한 구성원에게는 인사평가 가점, 시상 등의 혜택을 제공하여 개인 커리어 개발과 성장을 지원하였습니다.

### 성 평등 인재 육성 프로그램

성별에 따른 직무 구분을 줄이기 위한 성 평등 교육과정을 운영하고 있습니다. 2020년 7월부터 전 지점에 캐셔 없는 매장을 운영하여 직무에 대한 성별 구분을 줄이고 여성 직원이 전담했던 POS 업무\*를 남성 직원도 가능할 수 있도록 교육하여 성별에 관계없이 다재다능한 롯데하이마트인을 육성하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 판매 직원을 대상으로 'POS 역량 랜덤평가'를 실시하여 판매 직원들이 POS에 대해 지속적인 관심을 갖고 학습할 수 있는 환경을 조성하였으며, POS 역량이 부족한 직원들은 추가 교육을 통해 POS 역량을 보완할 수 있도록 지원하고 있습니다.

\* POS 업무: 판매접수등록, 판촉/시재 및 외상/배송관리

### 퇴직 예정자 지원 제도

롯데하이마트는 비자발적 퇴사자를 대상으로 면담과 취업 알선 서비스를 제공함으로써 퇴사 후 삶에 대한 적응을 돕고 있습니다. 총 5회의 1:1 대면 상담과 10회의 취업 알선 서비스를 제공하며 퇴직예정자의 실질적인 경제활동과 생활을 돕고, 인권 제고에도 앞장서고 있습니다. 또한, 2023년부터 임금 피크제 적용 직원을 대상으로 3년간 아웃플레이스먼트 교육\*을 제공하여 퇴직 후 인생 설계 기회를 제공하고 있습니다.

\* 아웃플레이스먼트 교육: 해고 근로자가 재취업하거나 창업할 수 있도록 돕는 교육

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리
  - 인재 경영**
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

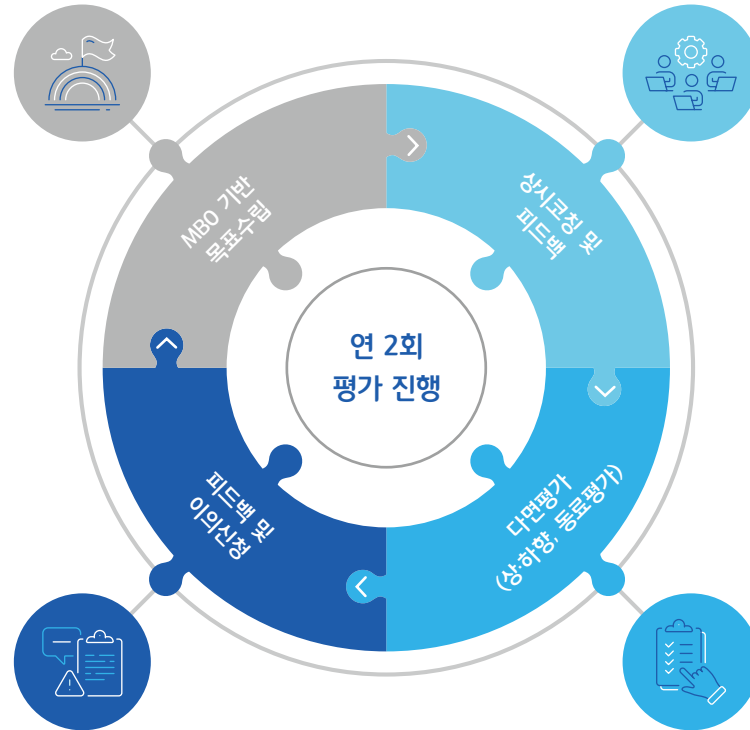
# 인재 경영

## 공정한 성과평가 및 보상

### 성과평가 제도

임직원이 업무 성과에 대한 합리적 평가와 그에 합당한 보상을 받을 수 있도록 공정한 성과평가 및 보상체계를 운영하고 있습니다. 성과평가는 전 임직원 대상으로 상·하반기별 1회씩 진행되며, MBO 시스템 기반의 개인 업무 성과평가와 잠재 역량, 가치관 등의 정성적 역량평가 두 가지 영역으로 평가하고 있습니다. 2015년부터 상향 평가, 이익제기 제도, 중간 면담 및 동료평가 등 선진적 인사고과 제도를 도입하여 효과적인 성과평가를 통한 동기부여와 생산성 증대를 위해 노력하고 있습니다.

### 영업직 교육 체계도



### 360도 다면평가 제도

롯데하이마트는 조직의 효율성과평가의 공정성을 제고하기 위해 다면화된 상호 평가 방식의 고과평가제도를 실시하고 있습니다. 상·하향 평가가 가능하도록 노무 역량 평가를 진행하여 상·하급자 간 피드백을 통한 생산성을 높이고 있습니다. 2020년부터는 동료 직원 간 직무역량, 업무 태도 등을 평가할 수 있는 동료평가 제도를 도입하여 부서원 및 타 부서 상호 평가와 피드백을 통한 개인 성장의 기회를 제공하고 있습니다.

### 합리적 임금 및 보상제도

롯데하이마트의 임금 체계는 성과에 대한 보상은 물론, 역할 및 책임에 따른 차등적 수당 지급을 통해 보람찬 일터가 될 수 있도록 설계되었습니다. 지사장, 지점장의 경우 관할 지역 및 점포 규모에 따라 차등적으로 직책 수당을 지급하고 있습니다. 팀장, 실장 및 매니저 또한 생산성 향상을 도모하고자 구분하여 직책 수당을 지급하고 있습니다. 이외에도 임금 피크제 적용 직무를 확대하여 고령 근로자의 고용 안정과 함께 신규 일자리 창출에도 앞장서고 있습니다.

#### MBO 시스템이란?



MBO(Management by Objective) 시스템은 조직 목표와 개인 목표의 연계성을 강화하여 생산성을 향상할 수 있는 목표 위주 성과 관리 제도입니다. 목표 합의 과정을 통해 관리자와 피관리자 사이에 합리적인 목표 설정이 이루어지며, 목표에 따른 지표화된 결과 도출을 통해 성과평가에 대한 공정성을 확보할 수 있습니다. 또한 목표 수립 과정, 평가과정에서 공식적인 중간 면담을 수행해 세밀한 목표를 설정함으로써 높은 업무 몰입도를 기대할 수 있습니다.

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리
  - 인재 경영**
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

# 인재 경영

## 임직원 복리후생

### 일과 삶의 균형

롯데하이마트는 임직원들이 일과 삶의 균형을 통해 조직 몰입도를 높일 수 있도록 가족 격려행사, 연차 활성화 제도 등의 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다.

#### 롯데하이마트 복리후생 프로그램



2022년 부산 롯데월드 가족 격려행사



직원 휴양소(2022년 리뉴얼)

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리
  - 인재 경영**
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

# 인재 경영

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- 고객 만족도 제고  
지속가능한 파트너사 관리  
**인재 경영**  
안전한 일터 보장  
지역 사회 공헌  
정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

## 인권 존중

### 롯데하이마트 인권 경영헌장

롯데하이마트는 인본주의에 따라 내부 구성원 및 기타 모든 이해관계자의 인권을 존중하고, 사업 운영 과정에서 혹시라도 발생할 수 있는 인권 침해 리스크를 제거하기 위해 인권 경영 헌장을 제정하고 시행 중입니다.

해당 인권 경영 헌장은 당사의 모든 임직원을 대상으로 시행하며, 당사의 임직원은 내부 구성원뿐 아니라 파트너사의 임직원, 고객 등 업무를 수행하며 접하는 모든 이해관계자를 대할 때 인권 경영 헌장의 내용을 준수하고 있습니다.

롯데하이마트 인권 경영헌장			
제1장 총칙	- 목적 - 기준	- 적용범위 - 롯데하이마트의 의무	
제2장 인권존중 원칙	- 동등 지위 - 법령 준수 - 차별 금지 - 폭행/강제근로 금지 - 아동노동 금지 - 신분보장	- 여성과 소년 보호 - 괴롭힘 금지 - 안전/보건 - 결사의 자유 - 대표권 - 성적 자기결정권	- 정보보호 - 고객 인권보호 - 지역주민 인권 보호 - 공급망 관리 - 미열거 사항
제3장 고충처리	- 고충처리 채널 운영 - 고충처리 대상	- 고충처리 진행 - 절차 및 방법	- 비밀 준수
제4장 인권 경영 체계 구축	- 인권 경영 계획 수립 - 인권 경영 주관부서	- 파트너사 지원 - 대표자 보고	
제5장 보칙	- 준용		

### 임직원 노동인권 정책

롯데하이마트는 국제적으로 인정되는 주요 인권 규범과 원칙을 존중함으로써 기업 내·외부 이해관계자들의 권리를 보호하고 신장하며, 관련 문제 발생 시에는 적절한 구제책을 제공하여 피해자 보호에 힘쓰고, 궁극적으로 인권을 존중하는 기업문화를 정착시켜 우리 사회의 주요 구성원으로서의 사회적 책임을 다하고 있습니다.

롯데하이마트는 「UN 세계인권선언」, 「UN 글로벌콤팩트」, 「OECD 다국적기업 가이드라인」, 「ILO 핵심협약」, 「공공기관 인권 경영 매뉴얼(국가인권위원회)」, 「인권 경영지침(안)(법무부)」 등의 인권 관련 국제, 국내 표준 및 가이드라인을 기준으로 인권 시스템을 수립하고 있으며, 이를 철저히 준수하고 있습니다.

### 인권 리스크 관리 체계

롯데하이마트는 임직원 및 이해관계자가 인권침해 피해를 입은 경우 누구든지 인권침해 신고센터, 익명 제보 채널 등을 통해 해당 내용을 제보할 수 있도록 관리하고 있습니다. 인권 고충 접수내용은 윤리경영팀, 기업문화팀에서 조사를 실시하며, 해당 인권 관련 위험의 완화 조치를 시행하고 있습니다. 또한 문제 사항에 대해 지역별 기업문화 개선담당, 기업문화팀, 윤리경영 팀에서 지속 방문 점검을 통해 개선 여부와 조치의 효과성을 점검하고, 추가 발생 가능한 인권 리스크 요인 등을 확인하고 있습니다. 2022년 인권침해 신고센터 운영 결과, 인권침해 사례로 접수된 건은 0건이었습니다.

# 인재 경영

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social

고객 만족도 제고  
지속가능한 파트너사 관리  
**인재 경영**  
안전한 일터 보장  
지역 사회 공헌  
정보보호 및 데이터 보안

- Governance
- Appendix

## 임직원 인권교육

인권침해 사고를 예방하고, 임직원의 인권의식을 제고하기 위해 인권교육을 실시하고 있습니다. 전 직원 대상 연간 1회 이상 온라인 교육 및 예방 가이드 배포를 통한 수시 교육 등의 방식으로 제공됩니다. 직장 내 괴롭힘, 직장 내 성희롱, 장애인 인식개선 교육으로 구성된 인권교육 프로그램을 통해 임직원은 법적 의무교육 이수와 더불어 높은 인권의식을 내재화하고 있습니다. 지역별 기업문화 개선담당은 지점을 순회하면서 책임자와 직원에 대한 인권 교육을 진행하고 인권 리스크 발생에 대한 사전 예방 활동에 집중하고 있습니다.

인권 관련 정기 교육 시행 현황

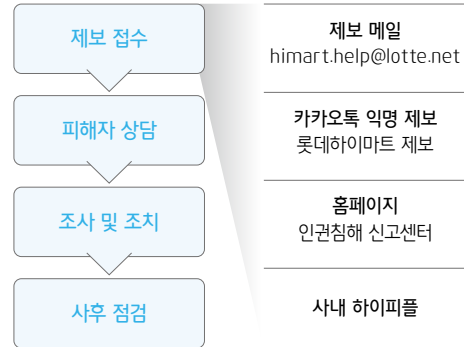
	직장 내 괴롭힘 예방교육	직장 내 성희롱 예방교육	장애인 인식개선 교육
목적	임직원의 신체적, 정신적 고통 및 근무환경 악화 예방	임직원의 성적 자기결정권 보호 및 관련 근무 환경 악화 예방	장애인 근로자의 안정적인 근무 여건 조성
운영	연간 1회 (하반기)	연간 1회 이상 (상반기)	연간 1회 (상반기)
대상	전 임직원	전 임직원	전 임직원
기타	예방 가이드 배포	성희롱 레터 배부	현장 순회 교육

\* 이 외 인권 관련 교육 필요시 수시 진행

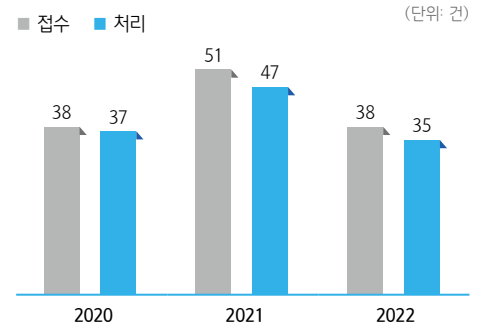
## 사내 고충처리제도 운용

임직원 고충처리제도 운용을 통해 사내 인권침해 사고를 예방하고 적극 대응하고 있습니다. 원활한 고충처리제도 운용을 위해 여성 전문 상담위원(사내 변호사 3명) 및 고충처리 상담위원(사내 노무사 1명 포함 기업문화팀 총 3명)을 선임하였습니다. 임직원은 다양한 경로를 통해 고충을 제보할 수 있으며, 제보된 내용은 엄격한 보안 절차에 따라 공정하게 처리되며 조치 내용은 사후에도 지속적으로 점검, 관리됩니다. 2021년부터 지역별 기업문화 담당 직원을 통해 사전 예방활동을 강화하고, 사후 관리하는 프로세스를 정립하였습니다. 이를 통해 영업 현장에서 발생하는 고충 사례가 사전에 관리되고 예방되어 2022년 접수 건수가 감소하는 성과를 보였습니다.

사내 고충처리 프로세스



연도별 고충처리 접수/처리 실적



\* 미처리건: 익명 제보로 인해 사건 파악이 어려운 경우

## 인권침해 신고센터 개설

롯데하이마트는 내부 구성원뿐 아니라 파트너사의 임직원, 고객 등 업무를 수행하며 접하는 모든 사람들이 인권침해 피해를 입은 경우 즉각적으로 제보를 하고 조치를 취할 수 있도록 대표 홈페이지 내 별도의 인권침해 신고센터를 개설 및 운영하고 있습니다. 제보 내용에 대해서 비밀을 보장하고, 2차 피해 발생 예방에 각별히 주의를 기울이고 있습니다. 조사 등 제보 내용에 대한 처리는 명확한 입증자료 및 근거를 중심으로 객관적으로 진행합니다. 2022년 운영 결과 인권침해 신고센터를 통해 접수된 사례는 0건이었습니다. 인권 문제 외 접수된 사례들은 유관부서에 전달하여 모두 처리하였습니다. 앞으로 인권 침해 사례를 보다 적극적으로 예방하고 대응하기 위해 전사적인 인권영향 평가를 시행할 예정입니다.

# 인재 경영

## 건강한 조직문화

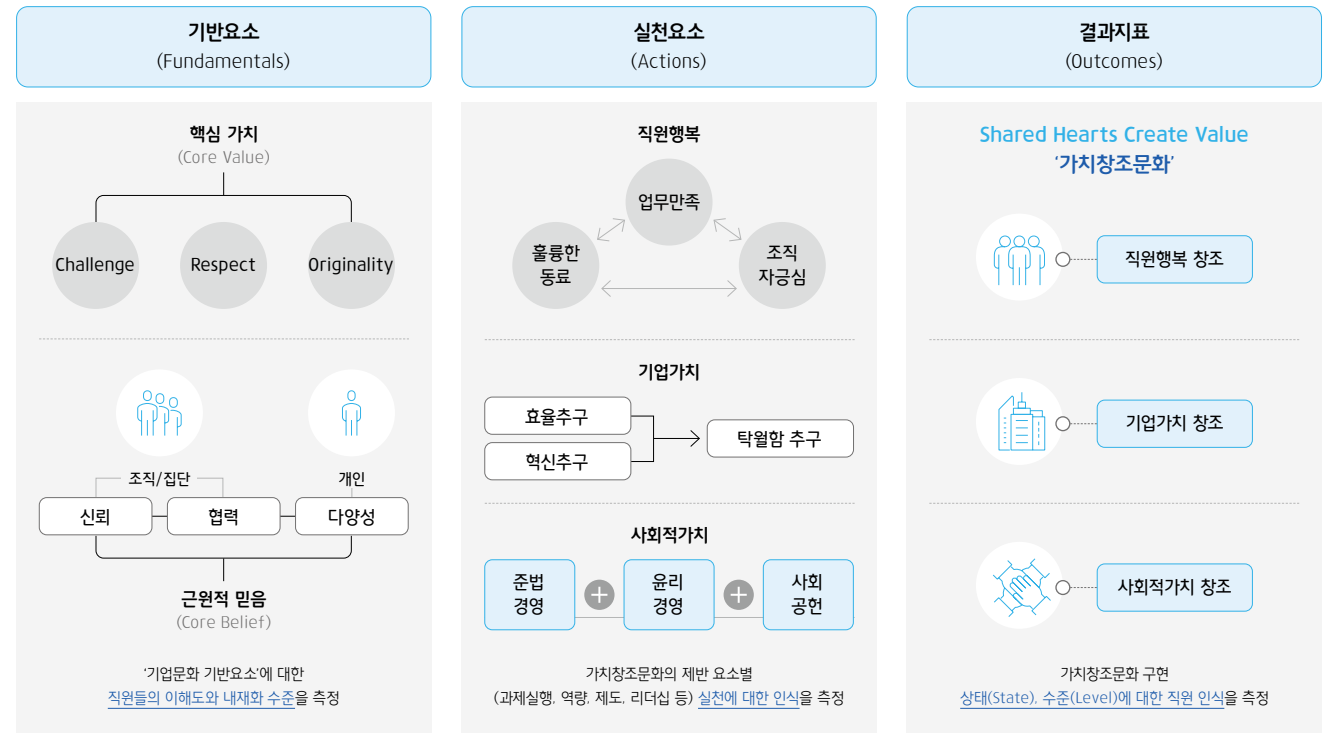
### 기업문화 개선

롯데하이마트는 일과 삶의 균형을 보장하기 위한 임직원 인식 개선 캠페인을 진행하고 있습니다. 2022년에는 호칭 개선 캠페인, 상호존중 대화 표현, 전화 예절 캠페인 등 임직원 상호 존중을 위한 활동을 강화하였습니다. 해당 캠페인에 대해서는 매월 업무연락 및 모바일 안내 등을 통해 소통하였습니다. 그리고 월별 캠페인에 대해서는 사업장 내 적극적 연출을 통해 임직원들이 항상 인지할 수 있도록 홍보를 진행하였습니다.

### 조직문화 수준 진단

롯데하이마트는 분기별 자체적 조직문화 수준 진단 및 연 1회 롯데그룹에서 가치창조문화 진단을 시행하고 있습니다. 조직문화 진단 목적은 조직 내 가치창조문화 인식과 발현 수준을 정확하게 파악하여 개선하기 위함입니다. 가치창조문화 진단은 직원행복, 기업가치, 사회적 가치에 대한 설문으로 구성되며, 전 임직원 대상으로 시행 됩니다. 가치창조문화 진단 및 자체 조직문화 수준 진단을 통해 개선 필요 영역을 도출하고, 실질적인 개선을 위해 노력하고 있습니다.

### 가치창조문화 진단





# 인재 경영

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social**

- 고객 만족도 제고
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 경영**
- 안전한 일터 보장
- 지역 사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

- Governance
- Appendix

## 칭찬 메아리 운영

본사/지사 및 지점 간 상호 존중 문화를 확산하고 서로 간의 칭찬 격려를 통해 업무 동기를 부여하고자 칭찬 메아리를 운영하고 있습니다. 협업 우수성과 비즈니스 매너 우수성을 기준으로 홀수 달은 지점 직원, 짝수 달은 본사/지사 직원을 서로 추천하여 칭찬 메아리 대상자를 선정하고 있습니다. 선정된 대상자들은 소속 부문의 격려 메시지와 상장을 받게 되며, 선정된 직원의 자긍심 고취를 위해 해당 내용을 전자적으로도 공지하고 있습니다.



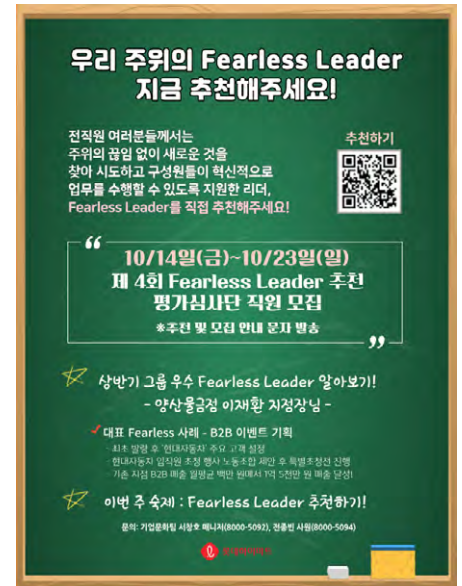
## 직원 응원 이벤트

2022년 4월 창립기념일을 맞아 창립 축하 메시지, 상호 응원 메시지, 조직별 기업문화 개선 계획을 영상으로 찍어 기업문화팀 SNS에 업로드 시 간식박스를 증정하는 이벤트를 진행하였습니다. 5월에는 코로나19 팬데믹으로 인해 팀원, 동료 간 단체 활동을 못한 직원들을 격려하기 위해 대치 사옥 라운지에서 포토부스 이벤트를 진행하였습니다. 동료들과 함께 인생샷 사진 촬영 및 출력 사진을 부착한 상호 응원 롤링페이퍼를 작성하였고, 참여자에게는 추첨을 통해 햄버거 상품권을 증정하여 업무 긴장감 및 스트레스를 해소할 수 있도록 하였습니다.



## Fearless Leader

Fearless Leader는 구성원들 사이에서 공감형 리더십을 기반으로 한 혁신적인 리더를 선발하고 격려하기 위해 시행되는 프로그램입니다. 전 직원이 모바일 설문을 통해 리더(매니저-임원)를 추천한 후 주니어보드 5명을 포함한 심사 평가단이 평가 및 선발하여 시상하고 있으며, 2022년에는 반기별로 각 1명씩 Fearless Leader를 선발하였습니다.



# 인재 경영

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리
  - 인재 경영**
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

## 임직원 의견 청취

롯데하이마트는 회사 발전을 위해 임직원 간 자유로운 소통을 장려하고 직원들의 의견을 적극적으로 청취하기 위해 다양한 사내 소통 채널을 운영하고 있습니다. 사내게시판을 활용한 Let's Talk, 이상한 게시판 외에도 2022년에는 대표이사가 직접 다양한 직원들과 소통하는 창구를 강화하였습니다. 대표이사가 직접 전국을 돌며 현장 직원들의 의견을 청취하고 개선 활동을 진행하는 대표이사 현장간담회를 진행하였고, MZ세대를 대표하는 주니어보드와 매월 직접 소통하며 직원들의 생생한 소리를 청취하고, 다양한 이벤트를 진행하였습니다.

## 대표이사 현장 간담회

2022년 3월부터 대표이사가 직접 현장을 방문하여 임직원과 소통하고, 현장의 의견과 애로사항을 청취하며, 노사 공감대 형성을 위해 노력하였습니다. 각 지사별로 직책별, 성별 다양성을 고려하여 참석 희망자 위주로 대상자를 선정하여 진행하였고, 16개 지사에서 영업환경 개선, 상품 정책 등 200여 개의 의견에 대해 토론하였습니다. 간담회에서 나온 의견은 전사 공유를 통해 즉각적으로 반영하고자 노력하였습니다.

## 주니어보드 운영

대표이사의 '핫라인' 직속 소통 조직인 주니어보드는 2021년 4월 기준 대리급(SA) 5명 이내로 구성되어 있습니다. 주니어보드 구성원들은 대표이사와 월 1회 회의를 진행하고 있으며, 회의 결과에 대한 내용이 담긴 리더스 메시지를 게재합니다. 대표이사와의 회의에서는 현장 방문을 통해 파악한 현장의 목소리를 전달하거나, 매월 다양한 주제를 선정하여 새로운 아이디어와 관점을 제시하고 이벤트를 진행하였습니다.

## 소통하는 노사관계

롯데하이마트는 포용적 노사문화를 통한 소통 기반의 노사 협력을 중시하고 있습니다. 분기별 노사협의회 운영으로 업무 효율을 높이고, 노동 관행과 관련한 주요 위험을 선제적으로 파악하며, 근무환경을 개선하고 있습니다. 노사협의회는 근로자 대표 5명, 사용자 대표 5명 등 총 10명이 참석하고 근로조건, 복리후생 등 다양한 주제로 협의가 이루어집니다. 특히 업무 현장에서 겪는 애로사항을 중점적으로 다루어 현장 중심의 노사협의회를 지향하고 있습니다. 노사협의회는 매년 분기별 1회, 연간 총 4회 실시하고 있으며, 노사협의회를 통해 노사 간 소통과 직원 친화적인 업무환경을 만들기 위해 노력하고 있습니다.



# 안전한 일터 보장

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리
  - 인재 경영
  - 안전한 일터 보장**
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

## 안전보건경영체계

롯데하이마트는 '산업재해 ZERO'를 목표로 산업안전보건법, 전기안전관리법, 소방기본법 등 사업장에 적용되는 관련 법 27개 항목에 기반하여 안전보건경영시스템을 구축하고 있습니다. 해당 안전보건경영시스템은 전 사업장 내 임직원 및 당사와 계약관계를 맺고 있는 모든 파트너사에 적용됩니다.

안전보건경영방침 아래 안전보건경영체계 강화를 위해 전담 조직을 신설하여 운영계획을 수립 및 실행하고 있습니다. 사고예방을 위해 지역별 안전 관리자를 배치하여 전 사업장을 대상으로 연 2회 이상 점검을 시행하고 있으며, 동일한 기준으로 안전 관리를 진행할 수 있도록 자체 매뉴얼을 제작 및 배포하고 있습니다. 한편 임직원들은 올바른 안전 관리 기준을 습득하고 실천할 수 있도록 실습 중심의 교육 제도를 운용 중이며, 안전보건협의체, 공생협력 프로그램 및 VR 체험장 등을 운영하며 파트너사 안전 관리 활동도 지원하고 있습니다.

**안전보건경영방침**

롯데하이마트의 전 임직원은 생명 존중의 핵심 가치를 바탕으로 구성원들의 능동적인 참여와 실천을 통한 안전보건경영방침을 준수함으로써 근로자, 고객 및 모든 이해관계인에게 건강하고 쾌적한 삶을 제공하기 위하여 노력합니다.

- 01 안전보건 최우선 가치: 회사의 모든 정책 결정 시에는 안전보건을 최우선의 가치로 삼는다.
- 02 사전 예방 문화 정착: 전 사업장의 사전 잠재 위험 요인의 발굴 및 개선을 통하여 선제적 위험 예방 문화를 정착한다.
- 03 임직원의 능동적 참여: 안전보건 환경 개선을 위하여 지속적으로 자원을 제공하고 임직원들의 능동적인 참여를 도모한다.
- 04 신속한 대응 체계 정착: 지속적인 교육과 훈련을 통해 비상 상황 발생 시 정확하고 신속한 대응체계를 확립한다.
- 05 법규 및 규정 준수: 안전보건 관련 대내외 법규 및 규정을 철저히 준수한다.

## 안전 관리 매뉴얼 제정 및 운영

롯데하이마트 안전 관리 매뉴얼은 임직원, 공사현장, 시설물 3가지로 분류되어 제정 및 운영하고 있습니다. 각 매뉴얼은 소방/전기/건축 등의 최신 법규를 반영하여 매년 개정하고 있습니다.

안전 관리 매뉴얼	임직원이 준수해야 할 안전수칙
공사현장 매뉴얼	현장 공사 시 파트너사에서 준수해야 할 안전수칙
롯데하이마트 안전 관리기준(LHSS)	신축/이전 및 리뉴얼, 유지보수 등 공사 시 준수해야 할 시설물 안전 기준

## 산업안전보건위원회

산업안전보건위원회 위원은 산업안전보건법에 따라 사용자 위원, 근로자 위원 등으로 운영하고 있습니다. 산업안전보건위원회는 분기마다 1회씩 개최하고 있으며, 산업재해 ZERO를 목표로 각종 산업재해 예방 정책 및 교육 방안 등을 심의하고 결정합니다. 산업안전보건위원회 활동과 주요 안전보건 관련 이슈 및 위험 등의 안건을 매년 이사회에 안전보건 경영계획과 함께 보고하고 있습니다.

## 중대재해처벌법 대응

롯데하이마트에서는 중대재해 발생 예방을 위해 다음과 같은 안전보건체계를 운영하고 있습니다.

구분	내용
01	전사 안전 관리 규정 및 매뉴얼 작성
02	지역별 안전 관리자 배치
03	안전 점검: 전사 안전 점검 실시 및 위험 요소 100% 개선(연 2회)
04	기간별/이슈별 테마 점검
05	전 사업장 위험성 평가 진행 및 개선
06	산업안전보건 위원회 운영
07	임직원 및 관리감독자 정기 안전보건 교육 실시
08	공사현장 작업자 안전 점검 및 시설물 안전 시공 상태 점검
09	안전사고 예방 캠페인 및 교육훈련 실시
10	세이프 마스터(사내 안전 전문가 육성) 제도 운용 등

중대재해나 급박한 위험이 있는 경우, 롯데하이마트의 모든 작업자는 위험 작업을 중지할 수 있는 기준과 절차를 준수하고 있습니다. 전 사업장 근로자, 관리감독자 등은 급박한 위험 발생 시, 해당 작업을 중지하고 현장에서 대피할 권한이 있습니다. 이때 안전보건관리 책임자는 작업 중지에 대한 합리적 이유가 인정될 경우 해당 근로자에 대해 징계 등 불리한 처우를 하지 않습니다. 이후 해당 위험요인 제거와 재발방지 대책 수립 등의 절차를 거쳐 유사 사례 발생을 방지하고, 필요시 안전보건경영시스템 개선을 통해 전 사업장 근로자들의 안전 강화를 도모하고 있습니다.

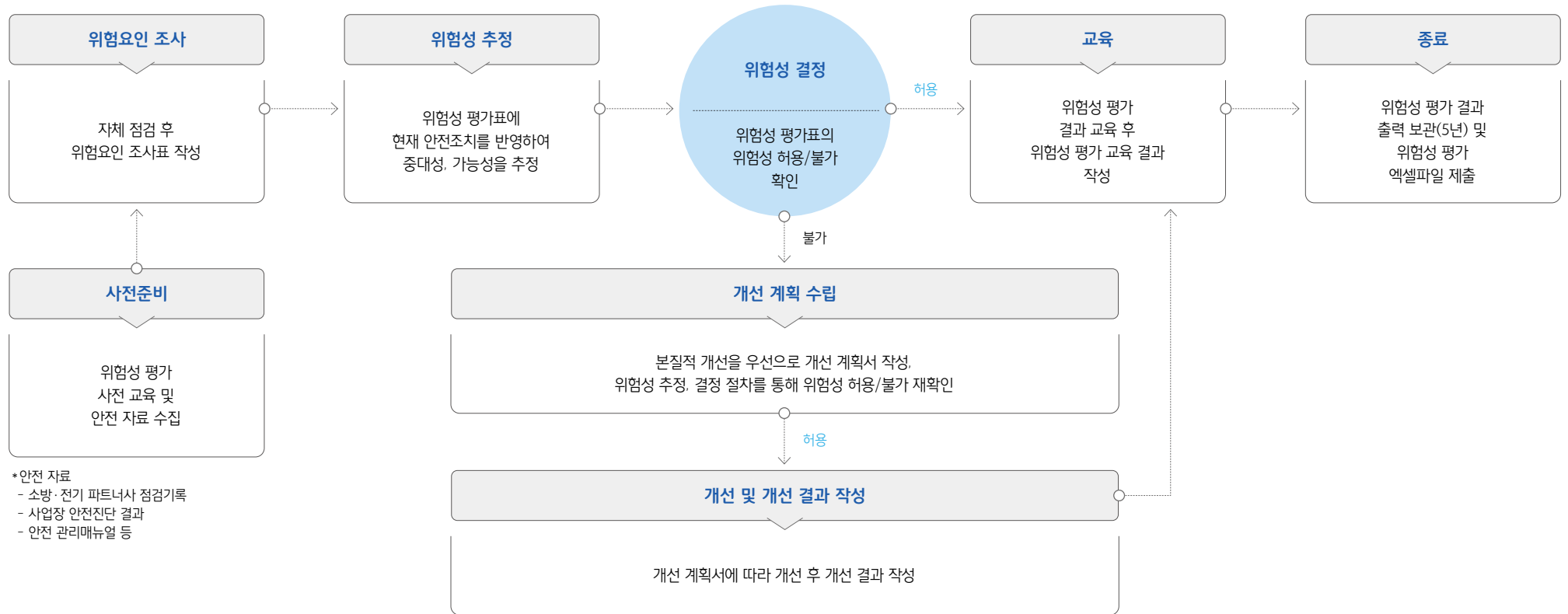
# 안전한 일터 보장

## 안전보건 사고 예방

### 위험성 평가

위험성 평가는 사업장 스스로 위험성을 파악하고 개선하는 활동으로 감각적, 경험적으로 "이것은 위험하다"가 아닌 왜 위험한지를 정량화하는 기법입니다. 롯데하이마트는 전 사업장 관리 책임자를 대상으로 위험성 평가에 대한 사전 교육을 진행하고 있으며, 안전 점검 및 근로자 의견 청취 등을 통해 사고 위험요인을 확인하고 있습니다. 확인된 위험요인은 100% 개선 조치를 통해 안전한 일터를 만들기 위해 노력하고 있습니다.

위험성 평가 프로세스



- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- 고객 만족도 제고
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 경영
- 안전한 일터 보장**
- 지역 사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

# 안전한 일터 보장

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리
  - 인재 경영
  - 안전한 일터 보장**
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

## 안전사고 예방 점검

### 지점 및 물류센터 안전 점검

롯데하이마트는 전 사업장을 대상으로 연 2회 이상 안전 점검을 시행하고 있습니다. 소방, 전기 등 분야별 전문가로 구성된 지역별 안전 관리자는 사업장을 방문하여 화재, 감전 등 안전 사고가 발생할 수 있는 위험 요소를 발굴하여 사전 제거하고 있습니다.

구분	점검 사항
정기점검	① 소방시설 훼손 및 변형 여부 ② 펌프실, 전기실, TV코너 후면 등 취약 장소 관리상태 개선 ③ 롯데하이마트 안전 지침 준수 여부 확인 등
파지장 관리	① 파지장 및 매장 주변 정리 정돈 상태 확인 ② 화재 발생 위험구역 집중 점검 등
테마점검	① 동절기 동파/화재 점검 ② 하절기 풍수해/전기시설 점검 등

### 공사 현장 점검

롯데하이마트는 공사현장에서 파트너사의 안전 수칙 준수 여부를 평가하고, 미흡한 파트너사에는 패널티를 부여하고 있습니다. 주 3회 이상 방문하여 안전 수칙 준수 여부를 점검하고 있으며, 자체 위험성 평가 진행 및 안전계획 수립 및 준수 여부 등을 평가하고 있습니다.

### 파트너사 안전 점검

롯데하이마트는 파트너사 적격 수급 관리를 통해 건설, 미화, 시설관리, 유지 보수 등 위험 작업을 시행하는 파트너사를 대상으로 안전 수준을 평가하고 있으며 70점 미만의 점수를 받은 파트너사는 향후 1년간 입찰이 제한됩니다.

## 권역별 안전담당자 선임

기존에는 본사에서만 전국 사업장(매장/물류센터)을 순회 점검하여 안전 사각지대가 발생할 수 있었습니다. 2022년부터는 안전 관련 전문 자격증을 보유한 권역별 안전담당자를 배치하였고 현장 안전 점검과 함께 교육 업무를 수행하며 안전사고를 예방하고 지점과 적극 소통하고 있습니다.

## 보건관리

2021년부터 본사에 보건실을 설치하고 보건 관리사를 채용하여 임직원 건강관리 및 건강검진 사후관리를 강화하고 있습니다. 연 1회 실시하는 종합건강검진 결과 이상 소견자는 면담을 통해 추척 관리함으로써 건강으로 인한 업무 손실 방지는 물론 근로자의 삶의 질 향상을 위해 노력합니다. 특히 이미 질병을 알고 있거나 질병이 진행되고 있는 고위험군의 직원들 대상으로 보건 관리사가 해당 직원의 근무지를 방문하여 대면으로 상담을 시행하고 있습니다.

또한 작업 환경 중 존재할 수 있는 소음, 분진 등에 대해 상시 모니터링하고 있으며 작업환경측정을 통해 쾌적한 작업 환경을 조성하고자 노력하고 있습니다.

## 파트너사 안전보건 관리

롯데하이마트는 13개 파트너사와 물류센터 관리 및 배송 설치 관련 업무를 협업하고 있습니다. 물류센터 내 파트너사가 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 다양한 지원활동을 수행하고 있습니다.

### 파트너사의 안전한 근무환경 조성 지원활동

<b>물류센터 안전관리 매뉴얼 및 가이드 제공</b>	창고 및 설치 관련 업무 수행 중에 발생할 수 있는 위험 요소에 대한 대응 가이드 및 체크리스트를 제공하여 파트너사 근로자의 안전의식을 고취하고 사고 예방에 만전을 기하고 있습니다.
<b>화재 안전관리계획서 관리 및 소방점검 지원</b>	물류창고업을 영위하는 사업체로서 2022년 6월부터 화재 안전 관리계획서 운영/관리가 필수로 됨에 따라 이에 따른 파트너사의 화재 안전관리계획서 작성, 점검, 관리 및 관공서 제출 업무를 지원하고 있습니다.
<b>위험성 평가 가이드 제공 및 지원</b>	파트너사 사업장에서 발생할 수 있는 위험요소들에 대한 점검 및 점검 결과를 기반으로 한 유지 보수 진행을 통해 안전한 근무환경 조성을 위해 노력하고 있습니다.
<b>오·폐수 처리시설 관리</b>	사업장 운영간 발생하는 세차 폐수 및 정화조/저수조 수질 관리 진행을 통해 보다 쾌적한 환경을 제공합니다. 또한 주기적인 오·폐수 처리시설 청소를 통해 방류수 수질관리 및 청결을 위한 노력을 지속적으로 하고 있습니다.
<b>포충/방역/구서작업 진행</b>	창고 내 발생할 수 있는 해충, 쥐, 거미 등의 방역을 지원하며, 창고 및 사무실, 식당 등의 청결 상태를 월별로 점검해 쾌적한 근무 환경을 제공합니다.

# 안전한 일터 보장

## 산업안전보건 교육

롯데하이마트에서는 전 임직원을 대상으로 온라인 안전보건 공통 교육을 실시하고 있습니다. 또한 각 지점 특별 교육을 실시하여, 매월 안전 점검의 날에는 자위소방대에 따른 소방 훈련을 진행하고 있으며, 안전교육의 달을 운영하여 심폐소생술, 전기/소방 등 업무 중 발생할 수 있는 사고 예방 및 대응 교육을 진행합니다.



## 세이프 마스터 자격제도

사내 안전 전문가 육성을 위하여 매년 '세이프 마스터(SAFE MASTER)' 자격제도를 운영 중입니다. '세이프 마스터'는 업계 최초 한국산업인력공단 인증을 획득한 자격 제도로 안전 관리/산업안전/소방/전기/응급처치 5개 과목에 대한 필기, 실기 테스트로 구성되어 있으며, 안전 점검 및 비상시 대응 능력을 평가합니다.

현재 758명의 세이프 마스터가 전국에서 활동하고 있으며 향후에는 세이프 마스터 자격 대상자를 전 임직원으로 확대 시행하여 안전에 대한 전문성과 의식 제고를 도모할 계획입니다.

## 안전 점검의 날

매주 둘째 주 수요일을 안전 점검의 날로 지정하여 전 사업장이 자체적으로 안전 점검을 하고 계절별/이슈별 리스크에 맞는 주제를 선정하여 집중적으로 관리하고 있습니다.

### 안전 점검의 날 점검 내용

월	주제	내용	점검요소	월	주제	내용	점검요소
1월	화재	과부하	문어발식 콘센트 점검	7월	풍수해	침수	누수장소 점검 및 보수
2월	화재	과부하	직접가열식 난방기구 점검	8월	추락	사다리	사다리 안전기준 준수 여부 점검
3월	추락	사다리	사다리 안전기준 준수 여부 점검	9월	화재	수신기 등	소방설비 이상여부 점검
4월	화재	합선/과부하	냉난방기 실외기 점검	10월	화재	흡연	파지장, 흡연장 점검
5월	감전	누전	풍수해 대비 분전반 점검	11월	화재/과부하	과부하	문어발식 콘센트 점검
6월	풍수해	침수	누수장소 점검 및 보수	12월	동파	한파 대비	소방설비 등 동파 요소 점검



## VR 안전체험 교육장

롯데하이마트는 창고관리 및 설치 업무 관련 안전교육을 위해 VR 안전체험 교육장을 운영하고 있습니다. VR 안전체험 교육을 통해 안전사고를 체험함으로써 근무자의 안전 의식을 제고하고 있습니다. 또한 안전수칙 습득을 통해 안전사고 발생 시 구원원의 대응 능력 향상을 도모하며, 안전한 일터를 보장하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

### 2022년 VR 교육 진행



### VR 안전체험 교육장 현황

	개관	2019년 7월
	운영 면적	383.7㎡ (교육장 86.5㎡, 체험장 297.2㎡)
	주요 시설	이론 교육시설 및 체험 장비 총 19종 운영
	운영 인원	산업안전기사 2명 운영 담당자 2명

# 안전한 일터 보장

## 임직원 건강증진 제도

롯데하이마트는 건강한 근로자가 바로 건강한 가족, 기업 그리고 사회에 필수적임을 인식하고 있습니다. 이에 임직원의 신체적·정신적 건강을 위한 각종 건강 지원 제도를 마련하였습니다.

### 임직원 건강검진

연 1회 전 직원 대상 정기 종합 건강검진을 실시하고 있습니다. 검진 결과, 이상 소견자는 주기적 점검이 가능하도록 하여 건강으로 인한 업무 손실 방지는 물론 근로자의 삶의 질 향상을 위해 노력합니다. 지점장급 이상 직책자와 40세 이상의 직원들의 경우 배우자 또는 직계가족 1인을 선택하여 건강검진을 받을 수 있도록 지원을 확대하여 건강하고 행복한 일터 조성에 앞장서고 있습니다. 또한 대치 사옥 보건실에 보건 관리사가 상주하고 있어 건강검진 결과나 건강 관련 상담을 제공하여 건강 관리를 강화하고 있습니다.

	검진 I	검진 II	프리미엄 검진
대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인</li> <li>• SA 이하, 만 40세 미만</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인 및 가족 1인</li> <li>• M이상, 지점장, 만 40세 이상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인 및 가족 1인</li> <li>• 만 50세 이상</li> </ul>
검진항목	기본검진 + 선택검진(CT, 초음파)	기본검진 + 선택검진 (CT, 초음파, 대장내시경)	기본검진 + 선택특화검진 (CT, 초음파, 대장내시경, MRI)

### 단체 상해보험 가입

매년 재직자 대상 단체보험 가입을 진행하고 있으며, 실손을 포함한 넓은 보장 범위를 제공하여 사고 발생 시 보상을 강화하고 있습니다.

### HI-MIND(하이마인드) 심리상담 프로그램

HI-MIND(하이마인드)는 롯데하이마트의 근로자 지원 서비스로 임직원의 전반적인 스트레스에 따른 맞춤형 심리상담 서비스를 제공합니다. 외부 전문 상담가를 통한 무상 심리상담 서비스로, 직무는 물론 개인 심리, 가정, 법률 자문 등에 대한 상담이 가능합니다. 상담은 대면 또는 전화로 진행하며, 코로나19로 인한 비대면 상황에서도 직원 개인의 삶의 질을 향상하고 업무 생산성을 높일 수 있었습니다. 이외에도 심리 상담자 중 고위험군 직원을 구분하여 지속 상담을 이어가 상황이 개선될 수 있도록 전문 상담 기관과 협력을 강화해 나가고 있습니다.

### 임직원 멘탈케어 '마인들링' 프로그램

임직원들의 건강한 정신 관리를 위해 매월 추첨을 통해 '마인들링' 멘탈케어 프로그램권을 제공하고 있습니다. 마인들링은 온라인 심리검사를 통해 맞춤형 치유 솔루션을 제공하는 프로그램으로, 해당 프로그램을 통해 임직원들을 힘들게 하는 마음의 고민을 알아보고 케어함으로써 건강하고 균형 잡힌 삶으로 나아갈 수 있도록 돕고 있습니다.

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리
  - 인재 경영
  - 안전한 일터 보장**
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

# 지역 사회 공헌

## 사회공헌 추진 체계

### 사회공헌 추진 방향 및 목표

롯데하이마트는 여성과 아동을 주요 사회공헌 사업 대상으로 선정하였습니다. 또한, 당사 사업의 기본인 가전제품을 기본으로 내부 역량을 발휘할 수 있는 사업을 기획하여 중점적으로 추진합니다. 나아가 회사가 추진 주체가 되는 것이 아닌 임직원들의 적극적 참여로 만들어 나가기 위해 노력하고 있습니다.

목표

적극적인 사회적 책임 수행을 통한 지속가능한 사회 발전에 기여

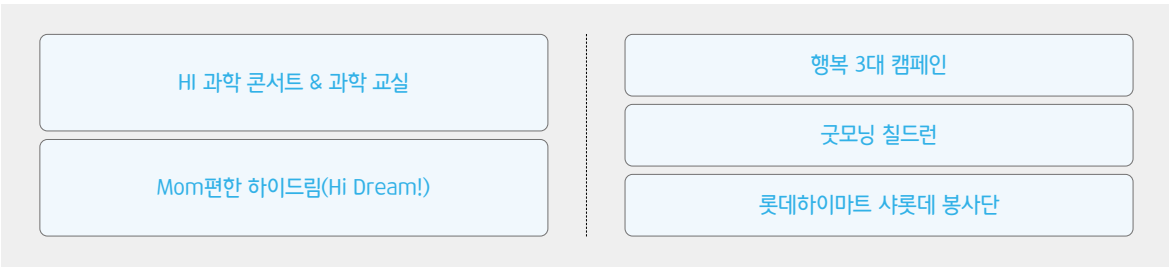
브랜드

Hi  
도움이 필요한 이웃들에게 다가가 먼저 인사(Hi)합니다.  
어려운 이웃들이 보다 질 높은(Hi) 환경에서 생활할 수 있도록 돕습니다.

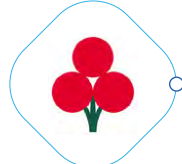
전략방향



대표 프로그램




주요 사회공헌 활동 협력기관 및 NGO




- 기부금 활용 사업 논의
- 사업 성격에 맞는 수행기관 매칭 및 지원 등

사회복지공동모금회



- Hi 과학 교실 & Hi 과학 콘서트
- 조손가정 행복 3대 캠페인 등

초록우산 어린이재단



- 해외 결연아동 후원
- 친환경 랜턴 기증 등

굿피플



## 지역 사회 공헌

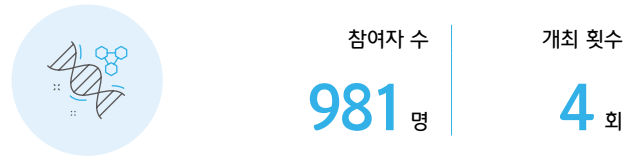
### 엄마와 아이가 행복한 세상

#### HI 과학 콘서트 & 과학 교실

'HI 과학 콘서트 & HI 과학 교실'은 2018년부터 매년 진행하고 있는 롯데하이마트 대표 사회공헌 프로그램으로 가전제품에 적용된 과학 원리를 아이들이 재미있게 배울 수 있도록 돕기 위해 전자제품을 활용한 과학 교육 프로그램입니다.

HI 과학 교실은 지역사회 내 지역아동센터에 과학 교실을 개치하여 교육 기회가 부족한 소외 아동들이 재미있게 과학의 원리를 배울 수 있도록 합니다. 과학 교실의 교사는 경력 단절 여성 위주로 채용하여 경력단절 여성에게 일자리를 제공하고 있습니다. 또한 HI 과학 콘서트는 전국 모든 아동 대상으로 신청받고 있으며, 신청 아동들에게 과학을 통한 즐거운 경험을 선사합니다.

과학 콘서트 & 과학 교실 운영 현황(2022)



#### 맘편한 하이드림

맘(mom)편한 하이드림(Hi Dream)은 '엄마의 마음이 편한한 세상을 만들자'는 롯데그룹 사회공헌 브랜드 '맘편한'과 '엄마와 아이가 꿈에 가까워질 수 있게 돕는다'는 롯데하이마트의 사회공헌 브랜드를 조합해 만든 사회공헌 프로그램입니다. 엄마와 자녀의 꿈에 대한 사연을 공모해 꿈을 이루는 데 필요한 가전제품을 선물하며, 연간 6회 진행하고 있습니다.

맘편한 하이드림 운영 현황(2022)



#### 이해관계자 인터뷰 | 지역사회

롯데하이마트는 초록우산 어린이재단과 2005년부터 만 18년간 사회공헌 활동과 후원을 꾸준히 지속해오고 있는 매우 우수한 기업입니다. 아동·청소년 분야에 집중하여 이렇게까지 오래 후원을 유지하는 기업이 실제로 많이 없기에, 롯데하이마트의 진정성 있는 참여가 매우 돋보인다고 생각합니다. 특히 가장 오래된 조손 가정 아동 결연후원 사업의 경우, 해당 사업을 통해 후원받은 아동이 1,500명 이상이며 롯데하이마트는 장기적 관점에서 아동이 성인이 되어 자립을 이루는 과정까지 섬세하게 지원하고 있습니다. 또한 최근에는 업 특성을 연계한 사회공헌 활동을 진행하여, 가전이 작동하는 과학원리, 폐가전 분리수거 및 재활용 교육 등을 토크쇼 형태로 진행하는 'HI 과학 콘서트'를 통해 아이들이 과학에 대한 호기심을 키울 수 있도록 지원하고 있습니다. 롯데하이마트는 전국 단위의 지점에서 제품을 유통하며 지역사회 내에서 사업을 이어가고 있으므로, 지역사회 참여와 개발이 매우 중요한 이슈라고 생각합니다. 지금처럼 지역 사회 공헌과 투자 활동을 잘 유지하고 지속 확대해 나가길 바라며, 이해관계자들에게 사회 내에서 책임 있는 역할을 수행하는 롯데하이마트의 모습이 많이 알려지기를 바랍니다.

초록우산 어린이재단 서울3지역본부 나눔사업팀  
이영이 과장

“  
롯데하이마트는 만 18년간  
아동·청소년을 위한 사회공헌 활동을  
꾸준히 지속하고 있는  
우수한 기업입니다.  
”



# 지역 사회 공헌

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social**
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리
  - 인재 경영
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌**
  - 정보보호 및 데이터 보안
- Governance
- Appendix

## 나눔문화 확산

### 행복 3대 캠페인

2006년부터 조손 가정의 아동과 결연하고 정기적으로 지원하는 '행복 3대 캠페인'을 시행하고 있습니다. 이혼가정이 증가하고, 사회적 보호의 사각지대에 놓이기 쉬운 조손가정에 매월 정기 후원금을 지급하며, 아동들의 더 밝은 내일과 행복을 지원하기 위해 노력하고 있습니다. 행복 3대 캠페인은 임직원의 자발적 기부로 부모님 없이 조부모와 생활하는 소외아동에게 경제적 도움을 제공하며, 매월 정기 후원 및 입학 선물 등을 지원하고 있습니다.

#### 행복 3대 캠페인 현황



#### 보호 종료 결연아동 응원 선물 전달

아동복지법상 만 18세가 되면 아동 양육시설, 공동생활 가정, 가정 위탁 등에서 보호가 종료됩니다. 롯데하이마트는 2022년 성인이 되어 보호가 종료되는 조손 가정 결연 아동 39명에게 1,800만 원 상당의 태블릿 PC, 밥솥, 청소기 등 자립에 필요한 가전제품을 사회 진출 응원 선물로 전달하였습니다.

### 굿모닝 칠드런

롯데하이마트는 베트남 반득(Banh Duc) 초등학교에 다니는 100명의 아동과 해외 결연을 맺고 이들이 안정적으로 학업을 이어갈 수 있도록 정기적인 후원을 하고 있습니다. 이 밖에도 임직원 봉사자 110여 명이 비대면 봉사활동으로 친환경 태양광 랜턴 '솔라미'를 제작하여 코로나19 예방을 위한 손소독제와 함께 기증하였습니다. 친환경 태양광 랜턴은 등유 램프 사용으로 인한 화재 위험과 호흡기 질환으로부터 소외계층 아동들의 건강과 생명을 보호하고, 열악한 환경에서 공부하는 이들의 교육 환경 개선에 도움을 줄 수 있습니다.

#### 굿모닝 칠드런 운영 현황



### 학대 피해 아동 지원

롯데하이마트는 2021년부터 학대 피해 아동을 지원하기 위해 지원금을 전달하고 있습니다. 해당 활동의 재원은 롯데하이마트 임직원들의 자발적 기부금으로 운영되고 있으며, 2022년에는 총 5천만 원을 지원하였습니다. 이 중 약 3천만 원은 지원이 시급한 학대 피해 아동 쉼터 6곳과 위탁가정 10곳에 전달하였습니다. 전달된 지원금은 학대 피해 아동의 안정적인 양육 환경 조성을 위한 생필품 마련, 아동 보육비, 생활 안정비, 심리치료비, 법률 관련 진행비 등에 사용하고 있습니다.

#### 학대 피해 아동 지원 현황



# 정보보호 및 데이터 보안

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social

고객 만족도 제고  
지속가능한 파트너사 관리  
인재 경영  
안전한 일터 보장  
지역 사회 공헌  
**정보보호 및 데이터 보안**

- Governance
- Appendix

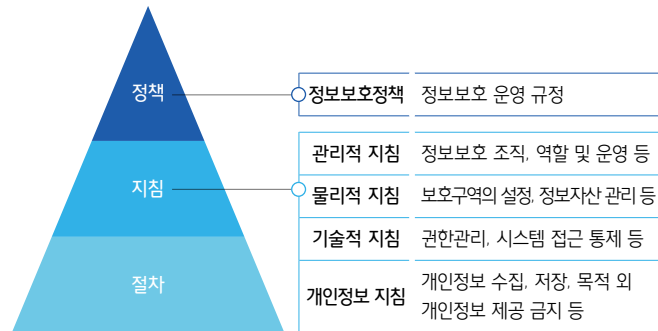
## 정보보호 및 데이터 보안 추진 체계

### 정보보호 정책 및 지침

롯데하이마트는 체계적인 정보보호 관리를 위하여 정보보호 운영 규정이 담긴 정보보호 정책과 네 가지 정보보호 관련 지침(관리적 지침, 물리적 지침, 기술적 지침, 개인정보 지침)을 수립하여 운영하고 있습니다. 해당 정책과 지침은 모든 임직원과 파트너사를 대상으로 적용되며, 매장, 물류센터, 온라인 쇼핑몰 등 당사의 모든 사업장을 범주로 합니다. 또한, 매년 최신 법률 및 제도, 대/내외 환경 변화, IT 및 비즈니스 변화 등의 최신 이슈 등을 반영하여 대표이사 승인 후 개정하고 있으며, 이를 통해 다양한 보안 리스크에 적극 대응해 나가고 있습니다. 모든 임직원은 사내 인트라넷을 통해 정보보호 정책과 지침을 언제든지 열람할 수 있습니다.

롯데하이마트 정보보호 추진 목표 및 실적

내용	목표	2022년 실적
정보보안 강화	위반 및 보안 사고 발생 0건	0건
고객정보 보호	유출/도난/분실 건수 0건	0건

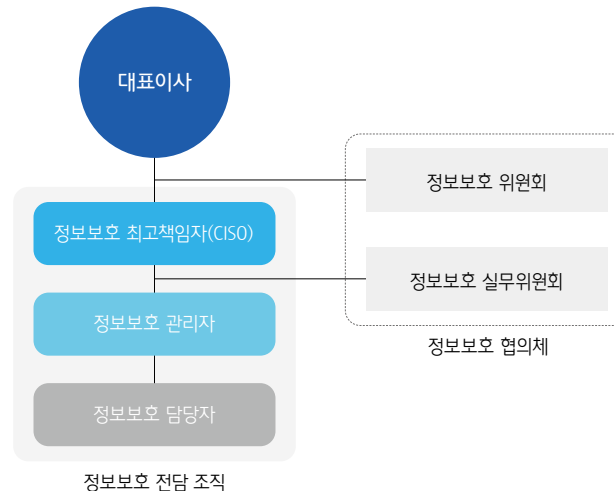


### 정보보안 조직

롯데하이마트는 정보통신망법 기준에 따라 정보보호 및 정보기술분야 5년 이상 경력의 정보보호 최고책임자(CISO)를 지정하고 정보보호 전담 조직을 구성하여 관련 법규를 준수하고 있습니다. 정보보호 활동에 대한 효과적인 관리·감독을 위하여 정보보호 위원회와 실무위원회로 구성된 정보보호 협의체를 운영하고 있습니다.

정보보호 위원회는 임원진으로 구성되어 정보보호 관련 업무 및 정책에 대한 의사결정을 통해 전사적 보안 체계를 구축하고, 정보보호 현황 및 업무 등을 협의하고 있습니다.

정보보호 실무위원회는 관리, 물리, 기술, 개인정보 영역 유관부서의 팀장 및 매니저급 간부들로 구성되어 보안 이슈, 사고 사례 등을 공유하며 변화하는 업무환경에 대하여 선제적으로 대응하고 있습니다.



### 정보보호 관리체계 인증

2015년 최초 심사를 통해 정보보호 관리체계 인증인 ISMS (Information Security Management System)를 획득하였으며, 2022년 현재까지 매년 정기 심사를 통해 ISMS 인증을 유지하고 있습니다.

**정보보호 관리체계 인증서**  
 1. 인증번호: ISMS-RISA-2022-006  
 2. 인증대상: 롯데하이마트(주)  
 3. 인증범위: 정보보안  
 4. 인증대상 범위: 소하안소秉과秉인(롯데하이마트)  
 5. 인증유효기간: 2022.01.19 ~ 2025.01.18  
 6. 인증유형: 기술 전문인증(인증대상정보)  
 \* 정보보안 인증획득 및 유효기간 종료 관련 법률 제정·개정된 경우, 인증 심사결과에 따라 해당 범위 정보보호 관리체계를 인증합니다.  
 2022년 01월 19일  
 한국인터넷진흥원 한국인터넷진흥원장

- 정보보호를 위한 일련의 조치와 활동이 인증기준에 적합함을 인터넷진흥원 또는 인증기관이 증명하는 제도
- 인증 범위: 온라인 쇼핑몰 운영
- 유효기간: 22.01.19~25.01.18

# 정보보호 및 데이터 보안

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리
  - 인재 경영
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안**
- Governance
- Appendix

## 개인정보보호

롯데하이마트는 고객 정보의 중요성을 인지하고 관리 체계를 구축하여 안전하게 보호하는 데 최선을 다하고 있습니다. 개인정보 처리 방침은 개인정보 보호법에 따라 개인정보를 보호하고 이와 관련한 고충을 신속하고 원활하게 처리하기 위하여 작성되었으며, 이는 고객이 언제나 용이하게 열람할 수 있도록 온라인 쇼핑몰 및 기업 홈페이지를 통해 상세한 내용을 공개하고 있습니다. 2022년 개인정보 유출, 도난, 손실이 확인된 건수는 0건입니다.

### 개인정보 처리 방침 주요 내용

롯데하이마트는 법령에 따른 개인정보 보유·이용 기간 또는 이용자로부터 개인정보를 수집할 때 동의받은 개인정보 보유·이용 기간 내에서만 개인정보를 처리·보유합니다. 개인정보 보유기간이 경과되거나 처리 목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이(5일 이내) 해당 개인정보를 파기합니다.

개인정보 수집 시 개인정보 항목, 수집 목적, 보유기간 등을 고지하며, 수집된 개인 정보는 명시한 범위 내에서만 활용합니다. 또한 고객이 동의하거나 별도 법령에서 정한 경우에만 제3자 제공이 발생하며 제3자 기관에 고객 정보 제공 시 고객의 선택적 동의하에서만 정보 제공이 이루어집니다.

정보 주체는 개인 정보 열람, 정정, 삭제, 처리 정지 요구에 대한 권리를 언제든지 행사할 수 있습니다. 당사 고객센터 및 개인정보 담당 부서를 통해 정보주체의 권리를 요청할 경우 언제든지 신속하게 처리됩니다.

### 개인정보 관리 현장 점검

롯데하이마트는 정보보호 사고 예방을 위해 정기적으로 사업장과 외부 사무실을 대상으로 정보보호 현장 점검을 실시하고 있습니다. 또한, 연 1회 개인정보 수탁사 점검을 통해 고객과 임직원의 개인정보가 안전하게 관리되고 있는지 확인하고 있습니다.

## 정보보호 및 데이터 보안 강화 활동

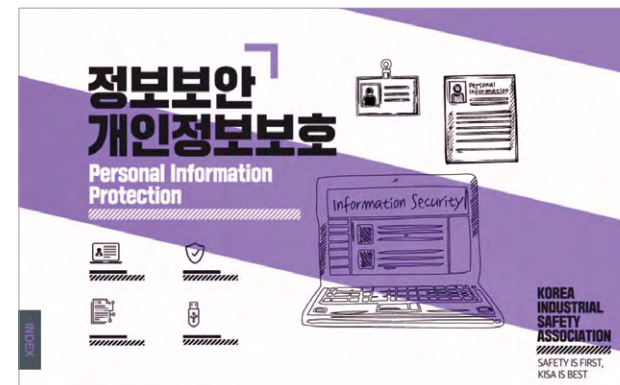
### 정보보안 의식 제고

#### 정보보호의 날 행사

롯데하이마트는 임직원의 보안 인식 제고를 위해 매월 첫째 주 월요일을 '정보보호의 날'로 지정하여 운영하고 있습니다. 정보보호 자율점검, 개인정보 교육, 문서 이관 및 파쇄 등 매월 다양한 주제로 활동을 추진하고 있습니다. 또한, 매월 보안뉴스를 발간하여 최신 보안 사고 사례 및 보안 이슈를 임직원들과 공유하고 있습니다.

#### 정보보호 교육

본사 및 지점의 정규직, 계약직을 포함한 전 임직원 대상으로 수시 정보보호 교육을 실시하고 있으며 판매직원, 배송 기사 등 신입사원 입사 시 정보보호 교육을 이수하도록 필수화하여 진행하고 있습니다. 이외에도 임직원의 정보보호 서약서를 전산화하여 연 1회 서명을 받아 정보보호에 대한 임직원의 인식을 높이고자 노력을 지속하고 있습니다.



개인정보보호 임직원 교육자료



# 정보보호 및 데이터 보안

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
  - 고객 만족도 제고
  - 지속가능한 파트너사 관리
  - 인재 경영
  - 안전한 일터 보장
  - 지역 사회 공헌
  - 정보보호 및 데이터 보안**
- Governance
- Appendix

## 보안 사고 모의 훈련

### 재해 복구 모의훈련

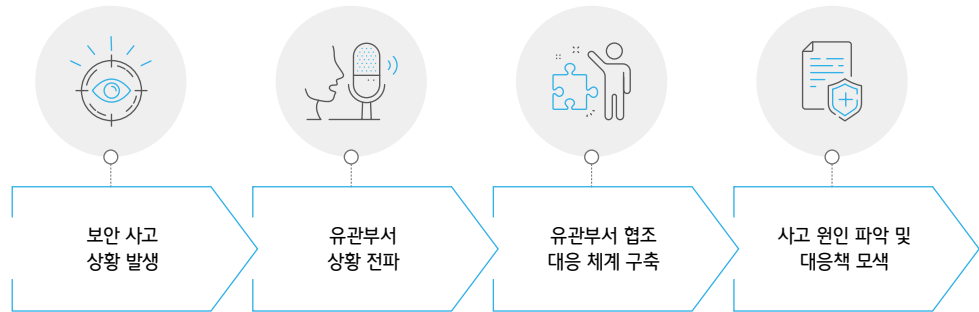
롯데하이마트는 IT 재해 발생을 대비하기 위해 시스템별 피해 규모와 업무 영향도 분석을 통해 재해 복구 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 분기별로 재해 복구 모의훈련 시행을 통하여 재해 발생 시 신속하게 시스템이 정상적으로 작동될 수 있도록 대비하고 있습니다.

### 모의 바이러스 메일 훈련

최근 악성 이메일을 통한 사이버 공격이 증가함에 따라 임직원 대상 이메일 모의 바이러스 훈련을 분기 1회 진행하고 있습니다. 모의 바이러스 훈련 메일을 임직원에게 발송하고 링크 혹은 첨부파일을 실행한 임직원을 감염자로 분류하여 관리하고 있습니다.

## 보안 사고 대응 절차

다양한 형태의 공격에 대응하기 위해 롯데하이마트는 침해사고 대응체계를 수립하여 운영하고 있습니다. 보안 사고 발생 인지 시 유관부서에 상황을 전파하고 협조 대응체계를 구축하고 있으며, 그룹 정보보호 포털에 신고하여 보안 관제 CERT(Computer Emergency Response Team)에서 신속하게 사고 경위와 원인을 분석하여 침해 사고에 대응하고 있습니다. 이후 사고 분석을 통해 유사 사고가 재발하지 않도록 원인을 파악하고 대응책을 모색하고 있습니다.



## 정보보안 그룹 감사

롯데하이마트는 매년 정기적으로 롯데그룹 정보보호 위원회에서 진행되는 그룹 감사 수검을 통해 정보보호 정책 준수 여부와 정보보호 컴플라이언스 리스크에 대한 감사를 실시하고 있습니다. 그룹 감사는 관리, 물리, 기술, 개인정보 4개 영역에 대하여 진단을 실시하고, 진단 후 개선 과제에 대한 이행 관리를 수행하며 전사 정보보호 수준 제고와 정보보호 관리체계를 강화하고 있습니다. 추가로 클라우드, 비대면 환경 등 최신 보안 이슈를 반영한 테마 점검을 통하여 보안 위협에 선제적으로 대응하고 정보보호 리스크를 사전에 예방할 수 있도록 노력하고 있습니다.

## 정보보호 공시

‘정보보호산업의 진흥 관련 법률’ 개정에 따라 이용자의 알 권리 보장 및 정보보호 투자 활성화를 위하여 정보보호 현황에 대해 공시를 진행하였습니다. 정보보호 투자 현황, 정보보호 인력 현황, 인증·평가 등에 관련한 사항, 정보보호 활동 현황 등의 공시를 통해 이해관계자들이 롯데하이마트의 정보보호 관련 투자와 활동을 파악할 수 있도록 도모하고 있습니다.



Introduction

ESG Fundamentals

Environmental

Social

**Governance**

건전한 지배구조  
주주 권리 보호  
윤리 및 준법 경영  
리스크 관리

Appendix



# GOVERNANCE

**79** 건전한 지배구조  
- 이사회 구성  
- 이사회 운영/소위원회/역량강화  
- 이사회 보수 및 평가

**82** 주주 권리 보호  
- 주주 권리 보호  
- 발행 주식 및 주주 구성 현황

**84** 윤리 및 준법 경영  
- 윤리 및 준법 경영 체계  
- 윤리 행동 준칙  
- 다양한 신고/제보 채널 운영

**87** 리스크 관리  
- 리스크 관리 체계  
- 내부회계관리

# 건전한 지배구조

## 이사회 구성

롯데하이마트의 최고 의사결정기구인 이사회는 총 8명(사내이사 3명, 사외이사 5명)으로 구성되어 있으며, 회사 경영 기본방침 및 중요사항을 의결하고 있습니다. 3인 이상의 이사와 이사 총수 과반을 사외이사로 하는 상법상 법률을 충족하고 있으며, 2022년에는 여성 사외이사 1명이 선임되었습니다.

빠른 의사결정과 효율적인 조직 운영 등을 위해 대표이사가 내부 규정에 따라 적법하게 이사회 의장으로 선출되어 겸직하고 있습니다. 이사회는 정관 제31조에 의거, 이사회 의장이 소집하여 분기별 1회 개최를 원칙으로 합니다. 필요시 임시 이사회를 개최하여 운영하고, 이사회 결의는 정함이 있는 경우를 제외하고는 정관 제32조 및 이사회 규정 제9조에 따라 이사의 과반수 출석과 출석이사 과반수로 결의합니다. 또한, 특별한 이해관계가 있는 이사는 의결권 행사를 제한하여 이해 상충 가능성을 제도적으로 차단하고 있습니다.

### 이사회 구성 현황

(2022년 12월 말일 기준)

구분	성명	성별	출생년월	임기	담당 업무(직위)	주요 경력
사내 이사	황영근	남	1967.01	2019.03 ~ 2023.03 (재선임)	• 대표이사 • 이사회 의장	- 現 롯데하이마트 대표이사 - 前 롯데하이마트 영업본부장(전무) - 前 롯데하이마트 상품본부장(전무)
	맹중오	남	1968.02	2021.03 ~ 2023.03	• 상품본부장 • ESG 위원회 위원	- 現 롯데하이마트 상품본부장(상무) - 前 롯데하이마트 SCM부문장(상무) - 前 롯데하이마트 재무부문장(상무보)
	박상윤	남	1971.10	2022.03 ~ 2024.03	• 재무부문장	- 現 롯데하이마트 재무부문장 - 前 롯데지주 재무혁신실 1팀장 - 前 롯데정보통신 재무부문장
사외 이사	이희욱	남	1960.08	2020.03 ~ 2024.03 (재선임)	• ESG 위원회 위원장 • 투명 경영 위원회 위원 • 사외이사후보추천위원회 위원	- 現 한국정치학회 부회장 - 現 (사)한중우호협회 부회장 - 現 (재)세종연구소 비상임이사 - 現 성균관대학교 중국연구소 소장 - 現 성균관대학교 정치외교학과 교수
	김춘순	남	1963.05	2020.03 ~ 2024.03 (재선임)	• 보상위원회 위원장 • 감사위원회 위원	- 現 사행산업 통합감독위 위원장 - 現 기획재정부 공기업 경영평가 위원 - 現 순천향대학교 특임부총장 - 前 국회 예산정책처 처장 - 前 국회예산결산위원회 수석전문위원
	정도진	남	1969.01	2020.03 ~ 2024.03 (재선임)	• 감사위원회 위원장 • ESG 위원회 위원 • 보상위원회 위원	- 現 한국거래소 민간위원 - 現 중앙대학교 경영학부 교수 - 前 국제공공부문 회계기준위원 - 前 한국 조세재정연구원 소장 - 前 금융위원회 감리위원
사외 이사	유원상	남	1970.10	2020.03 ~ 2024.03 (재선임)	• 투명 경영 위원회 위원장 • 보상위원회 위원 • 사외이사후보추천위원회 위원	- 現 고려대학교 경영대학 교수 - 現 한국소비자학회 이사 - 現 한국유통학회 부회장 - 現 한국마케팅학회 부회장
	최혜리	여	1965.04	2022.03 ~ 2024.03	• 사외이사후보추천위원회 위원장 • 감사위원회 위원 • 투명 경영 위원회 위원	- 現 법무법인 산지 변호사 - 前 국가인권위원회 상임위원 - 前 서울법원 조정센터 상임조정위원

### 건전한 지배구조

- 주주 권리 보호
- 윤리 및 준법 경영
- 리스크 관리

### Appendix

# 건전한 지배구조

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance**
- 건전한 지배구조
  - 주주 권리 보호
  - 윤리 및 준법 경영
  - 리스크 관리
- Appendix

## 이사회 전문성, 독립성, 다양성

롯데하이마트는 이사회 구성원 선임 시 전문성, 독립성, 다양성 요건을 충족하는 후보를 공정한 절차에 따라 선출합니다.

**전문성:** 금융, 법률, 회계 등 관련 분야 전문지식과 실무 경험이 풍부한 자로 선임하고 있으며, 이사회 내 위원회를 설치하여 이사회 전문성을 도모하고 있습니다.

**독립성:** 경영진과 지배주주로부터 독립적 이사회 기능을 수행할 수 있도록, 정관 제26조에 따라 이사회 과반수 이상을 사외이사로 구성하고 있습니다. 특히, 2022년부터는 이사회 내 5개 위원회의 위원장을 사외이사로 선임하여 투명성과 독립성을 확보하고 있습니다.

**다양성:** 롯데하이마트는 이사 선임 시 나이, 성별, 출신지 등의 차별이 없습니다.

## 이사 선임 절차

롯데하이마트는 공정하고 투명한 사외이사 선임을 위해 사외이사후보추천위원회에서 후보자 리스트를 관리하며, 주주총회에 추천할 후보를 확정합니다. 후보 확정 시 전문성, 독립성, 다양성 등을 종합적으로 고려하고 있습니다.

위원회에서 추천받은 후보는 주주총회 의결을 통해 이사로 최종 선임하고 있습니다. 이사의 임기는 2년으로 성과에 따라 재선임 여부를 결정하고 있으며, 재선임 시 임기를 2년으로 하고 있습니다.

아울러, 사내이사는 이사회에서 경험과 능력, 청렴성 등을 평가해 후보를 추천하고, 주주총회 의결을 거쳐 최종 선임하고 있습니다.

이사회 역량 구성표

평가항목	사내이사			사외이사					비율
	황영근	맹중오	박상윤	이희옥	김춘순	정도진	유원상	최혜리	
리더십	○	○	○	○	○	○	○	○	100%
- CEO 경험	○								12.5%
- CFO 경험		○	○						25.0%
재무/회계		○	○		○	○			50.0%
전문성									
리스크 관리	○	○	○	○	○	○	○	○	100%
글로벌 비즈니스				○					12.5%
ESG				○		○	○		37.5%
마케팅/PR	○						○		25.0%
법/규제					○			○	25.0%
선임연도	2019	2021	2022	2020	2020	2020	2020	2022	평균임기 2년 3개월
독립성				○	○	○	○	○	독립성 62.5%
나이	56	55	52	63	60	54	53	58	평균 56.4세
성별	남	남	남	남	남	남	남	여	여성비율 12.5%



- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance

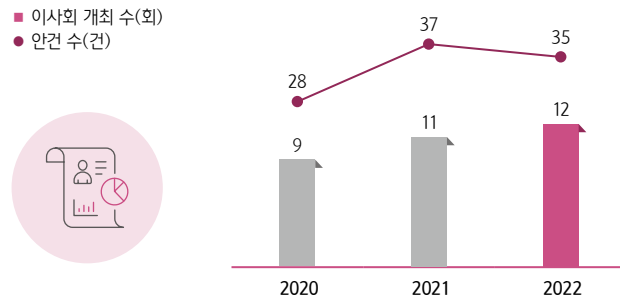
- 건전한 지배구조
  - 주주 권리 보호
  - 윤리 및 준법 경영
  - 리스크 관리
- Appendix

## 건전한 지배구조

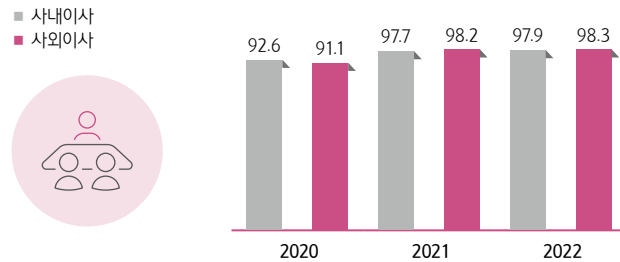
### 이사회 운영

롯데하이마트 이사회는 매년 재무제표 승인, 주주총회 소집 등의 정기적 안건 처리를 위한 정기 이사회 6회와 필요에 따라 수시로 소집하는 임시 이사회로 운영됩니다. 2022년에는 정기 이사회 6회와 임시 이사회 6회를 개최하여 총 35건의 안건을 의결 및 보고하였습니다.

이사회 운영 현황



이사회 출석률(%)



### 이사회 내 소위원회

롯데하이마트는 총 5개의 이사회 내 위원회(감사위원회, ESG위원회, 투명경영위원회, 보상위원회, 사외이사후보추천위원회)를 운영하고 있습니다. 이사회 내 위원회는 각 설치 목적에 부합하는 경력과 지식을 갖춘 전문가들로 구성되어 의사결정의 전문성을 높이고 있으며 사외이사를 중심으로 운영하고 있습니다. 2022년부터 위원회의 독립적인 운영을 위해 위원장을 전원 사외이사로 운영하고, ESG위원회를 제외한 나머지 위원회는 전원 사외이사로 운영되고 있습니다.

### 이사회 역량 강화

사외이사 전문성 강화를 위해 사외이사의 교육을 지원하고 있습니다. 또한 롯데하이마트는 이사진의 전문성 제고와 사업에 대한 이사회의 이해도 증진을 위해 현장 이사회를 진행하고 있습니다. 2022년에는 당사 압구정점을 방문하여 가전 최신 트렌드를 살펴보고, 매장 내 EV 충전소를 견학하였습니다.

이사회 내 소위원회

소위원회	주요 역할	구성	2022년 위원회 개최 수
감사위원회	회사에 대한 업무 및 이사의 직무 집행 감사	정도진 위원장 김춘순/최혜리 위원	5회
ESG위원회	회사 ESG 경영 전략 및 주요 실행 계획을 심의 및 승인	이희옥 위원장 정도진/맹중오 위원	8회
투명경영위원회	특수관계인 등 거래 및 기부·협찬 적정성 심사 및 승인	유원상 위원장 이희옥/최혜리 위원	5회
보상위원회	임원 보수(사내외 이사 포함) 및 성과보상 관련 사항 결정 및 승인	김춘순 위원장 정도진/유원상 위원	2회
사외이사후보추천위원회	주주총회에서 선임할 사외이사 후보를 추천 및 승인	최혜리 위원장 이희옥/유원상 위원	1회

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance**
- 건전한 지배구조  
주주 권리 보호  
윤리 및 준법 경영  
리스크 관리
- Appendix

# 건전한 지배구조

## 이사회 보수 및 평가

이사회 구성원의 보수체계는 연 1회 전원 사외이사로 구성된 독립적인 보상위원회를 통해 점검받고 있습니다. 이사 보수는 주주총회 결의로 승인된 보수 한도 범위 내에서 직무수행의 책임, 위험성, 투입 시간 등을 고려하여 집행하고 있습니다.

### 사외이사 평가 및 보수

롯데하이마트는 사외이사의 독립성 저해 가능성을 고려하여 사외이사의 평가와 보상을 연동하고 있지 않으며, 별도의 보상 정책을 운영하고 있습니다. 사외이사 보수는 법적 책임 수준과 위험성 등을 고려하여 산정하고 있으며, 동종업계 보수 수준 등을 고려하여 보수 수준을 결정하고 있습니다.

### 사내이사 평가 및 보수

사내이사의 보수는 인사관리 규정과 임원의 역할 기여도 및 전문성 등을 고려하여 기본급을 산정합니다. 성과급은 재무지표와 비재무지표를 반영하여 산정합니다. 재무지표는 영업이익, 매출목표 달성률 등이 있으며, 비재무지표로는 준법 경영, 고객 만족도 지표 등을 활용하고 있습니다.

### 이사회 평가

롯데하이마트는 매년 1회 이사회 평가를 시행하여 이사회가 회사의 중요 의사결정 기관 및 경영진에 대한 견제 기관으로 자리매김할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이사회 평가는 크게 이사회의 역할과 책임, 이사회의 구조, 이사회의 운영, 이사회 내 위원회, 이사회 평가로 구성되어 있으며 총 26개 세부 항목을 평가합니다. 이사회 평가는 익명으로 진행되며, 이사회 업무를 담당하는 경영지원팀 주관으로 결과를 취합하여 분석합니다. 이사회에서 평가 결과에 대해 자유롭게 심도 있는 의견을 나누고, 평가 결과 도출된 개선점을 토대로 건전하고 효율적인 이사회 운영을 위한 방안을 수립하여 반영합니다.

2022년 이사 보수 지급액

구분	인원	지급 총액
사내이사	3명	983백만 원
사외이사(감사위원회 제외)	2명	132백만 원
감사위원회	3명	183백만 원

\* 2022년 말 기준 연간 보수 총액

2022년 CEO 및 직원의 연간 총 보상 비율

(단위: 억 원)

CEO 총 보수	직원 보수(중간값)	비율(배)
4.1	0.5	7.5

\* 직원보수 중간값은 CEO 보수를 제외하고 산정함

2022년 CEO 및 직원의 보상액 증가율 비율

CEO 총 보수 증가율	직원 보수 증가율(중간값)	비율(배)
▲ 3.6	▲ 3.1	▲ 1.1

# 주주 권리 보호

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance**
- 건전한 지배구조
  - 주주 권리 보호**
  - 윤리 및 준법 경영
  - 리스크 관리
- Appendix

## 주주 권리 보호

### 전자투표 제도

롯데하이마트는 주주의 의결권 행사를 지원하기 위해 2016년 정기주주총회부터 전자투표 제도를 도입하여 운영하고 있습니다. 전자투표 제도 운용을 통해 주주가 총회장에 직접 참석하는 대신 전자적 방식으로 사전에 의결권을 행사함으로써 주주의 권리 보호를 강화하였습니다. 특히, 2022년에는 전자투표 시스템을 통해 87.6만 주(의결권 있는 주식의 3.8%)가 권리 행사되었으며, 이는 전년과 비교했을 때 85.7만 주가 늘어난 수치입니다.

### 주총분산 프로그램

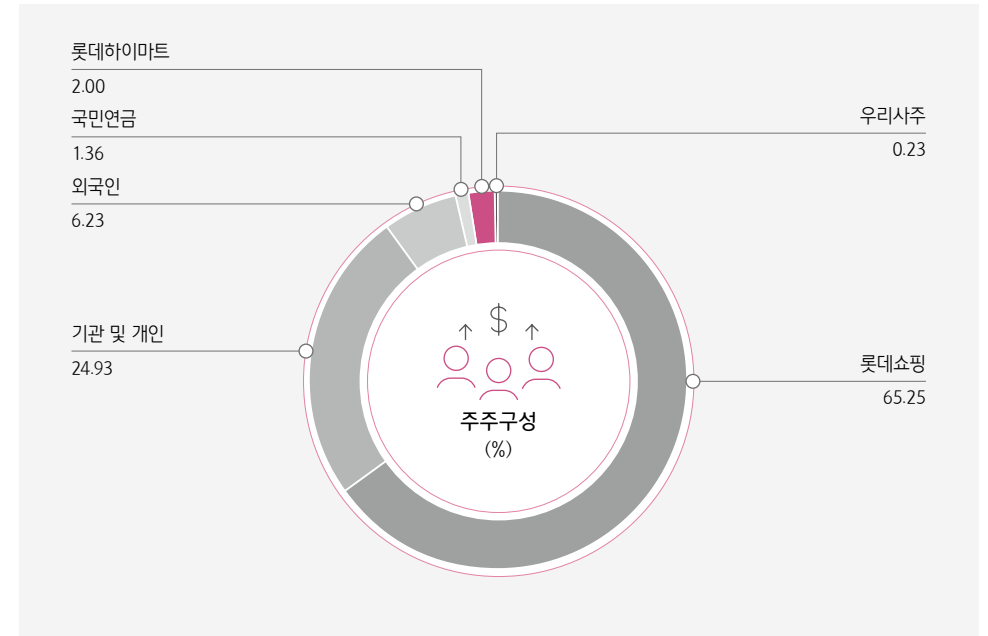
롯데하이마트는 2022년부터 소액주주들의 주주총회 참여를 제고하기 위해서 '한국상장회사협의회'의 '주총 분산 자율 준수프로그램' 운영에 참여하고 있습니다. 상장회사의 정기주주총회가 집중되는 3월 집중 개최일을 피해 주주총회를 개최함으로써 소액주주들의 권리 행사를 돕고 있습니다. 2023년에도 주총 분산 프로그램에 참여하여 소액주주들의 권리 행사를 지원할 예정입니다.

### 주주와의 의사소통

롯데하이마트는 회사 홈페이지와 전자공시 시스템(DART) 등 공시조회 시스템 등을 통해 모든 주주에게 필요한 정보를 적시에 충분히 이해하기 쉽게 제공하고 있습니다. 또한 주요 기관투자자들을 대상으로 하는 기업설명회(NDR), IR 미팅 등을 시행하고 있습니다.

## 발행 주식 및 주주 구성 현황

롯데하이마트가 발행한 주식은 2022년 12월 31일 기준 보통주 23,607,712주이며, 1주 1의결권 원칙하에 단일 의결권제를 채택하고 있습니다. 대주주는 롯데쇼핑으로 지분 65.25%를 보유하고 있습니다.



# 윤리 및 준법 경영

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance**
- 건전한 지배구조  
주주 권리 보호  
**윤리 및 준법 경영**  
리스크 관리
- Appendix

## 윤리 및 준법 경영 체계

롯데하이마트는 '고객의 스마트한 문화생활을 제안하는 디지털 라이프스타일 파트너'라는 비전 실현을 위한 경영방침 중 하나로 '투명 경영'을 강조하고 있으며, 윤리 및 준법 경영 체계를 운영 및 강화하고 있습니다.

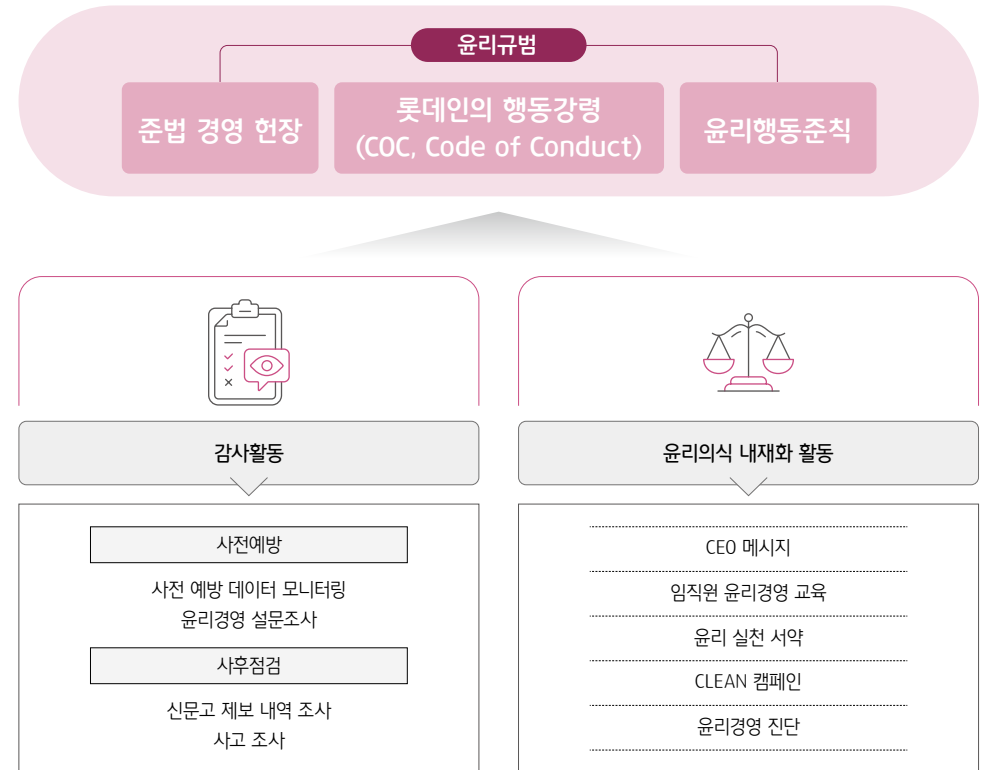
구체적으로는, 국제 규격에 부합하는 준법 경영 실천을 위해 부패 방지경영시스템(ISO 37001)<sup>1)</sup>을 2018년 9월 취득하였으며, 인증을 지속 갱신하며 대표이사, 임직원 및 이사회 모두가 부패 및 뇌물 수수 방지를 위한 행동 기준을 실천하고 있습니다.

또한, 2022년 4월 7일 이사회 승인을 받아 준법 경영 관련 방침을 개정하여, 부패 방지 및 준법 경영 방침에 자금세탁 금지, 급행료 수수 금지, 제3자 관련 규정 명문화에 대한 규정을 새롭게 신설하였습니다. 부정 청탁 금지 등 반부패 준법 규정에는 2022년 6월부터 시행된 「부정 청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률」의 개정 사항이 반영되어 부정 청탁 금지범위와 경조사비의 범위가 확대되었습니다.

윤리경영을 총괄하는 전담 조직 '윤리경영팀'은 대표이사 직속으로 독립적으로 운영되고 있습니다. 비윤리 행위 예방 목적의 데이터 모니터링 시스템을 개선하는 등의 감사 활동과 전 임직원의 윤리 의식을 높이기 위한 윤리 교육, 그리고 윤리 실천 서약 등의 캠페인 활동을 실시하고 있습니다. 또한 반부패 및 컴플라이언스 관련 주요 이슈 사항 발생 시 분기별로 감사위원회에 보고하며 관련 조치를 취하고 있습니다.

1) 부패방지경영시스템(ISO 37001): 국제표준화기구(ISO)가 2016년 제정한 국제표준 인증으로 경영진 리더십과 업무절차, 반부패 제도-운영 등 기업의 부패방지 인프라를 평가함

윤리경영 운영체계



# 윤리 및 준법 경영

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- 건전한 지배구조  
주주 권리 보호  
**윤리 및 준법 경영**  
리스크 관리
- Appendix

## 롯데하이마트 윤리행동준칙

롯데하이마트는 「롯데하이마트 윤리행동준칙」을 통해 전 임직원에게 올바른 행동과 가치 판단의 기준을 제시하고 있습니다. 이는 2015년 제정된 「롯데인의 행동강령(Code of Conduct)」을 토대로 한 것으로, 직장 내 괴롭힘·성희롱·차별 금지, 파트너사에 대한 불공정거래 행위 금지, 부패 및 부정 청탁 금지, 내부자 거래 금지, 정직한 마케팅 등 각종 국내외 법규와 사회적·윤리적 요구사항을 반영하고 있습니다.

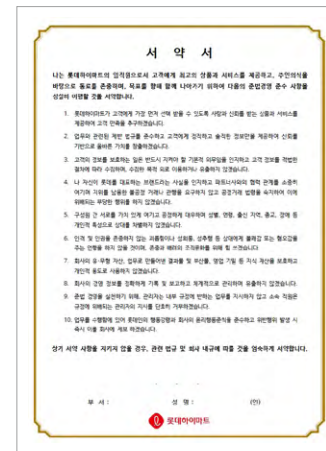
### 윤리행동준칙\* 내용

구분	내용
제4조	고객 신뢰 창조
제7조	규범 준수
제11조	공정한 거래
제13조	부정 청탁 금지
제14조	파트너사에 대한 비윤리적 행위 금지
제19조	환경보호
제21조	다양성 존중
제23조	안전 관리 및 사고예방

\* 롯데하이마트 윤리행동준칙 중 일부 발췌

## 임직원, 파트너사 윤리 실천 서약

롯데하이마트 임직원들은 윤리 행동 준칙과 행동강령에 따른 주제별(고객과의 신뢰, 임직원과의 신뢰, 파트너사와의 신뢰, 주주와의 신뢰, 사회와의 신뢰) 윤리 실천 서약을 매년 실시하고 있습니다. 이를 통해, 윤리 경영 실천을 위한 임직원의 행동과 가치 판단의 기준을 환기하고 실천력을 높이고 있으며, 2022년에도 전 임직원 100% 실천 서약 완료하였습니다. 또한 롯데하이마트와 거래하는 모든 파트너사는 계약시 '청렴 거래 및 준법 경영 준수에 관한 합의서'를 작성하도록 하여, 전 파트너사가 당사의 반부패 정책을 준수하도록 요구하고 있습니다.



롯데하이마트의 윤리 실천 서약

## 감사 활동 및 조치사항

윤리경영팀에서는 윤리 기준과 반부패 정책에 대해 연 1회 정기 감사 및 특별감사를 실시하고 있습니다. 2022년에는 비정상 판매건, 업자 거래건, 결제 수단 등에 대한 점검을 진행하였고 이에 따라 확인된 비윤리 행위 건에 대해서는 징계, 사손 환수 등의 조치가 이루어졌습니다. 이러한 감사 활동을 통해 법령뿐만 아니라 윤리강령 등 규정 준수 여부를 점검하고, 향후 유사 사고 재발 방지를 위한 시스템을 재정비합니다. 그리고 활동 내용과 계획에 대해 분기마다 이사회 내 감사위원회에 보고하고 있습니다.

## 윤리 진단 평가

연 1회 임직원 및 파트너사를 대상으로 윤리경영, 공정거래, 금품/향응/편의 제공 경험, 기타 개선 요청사항 등에 대해 내·외부 윤리경영 설문조사를 실시하고 있습니다. 이를 통해 당사의 윤리경영 척도를 객관적으로 점검하며, 개선사항을 유관부서에 전파합니다.

2022년 파트너사 윤리 진단 평가는 외부 기관을 통한 온라인 설문으로 진행되었습니다. 갑질 행위 유무, 금품 향응 수수 등을 포함한 윤리경영, 공정거래와 임직원 친절도를 포함한 거래 만족도 평가를 통해 개선사항을 도출하였습니다. 2022년 종합지수는 96.8점(100점 만점)으로 높은 점수를 보였지만 담당자 간 업무 처리 시간이 지연되는 점 등을 개선해야 할 것으로 파악되었습니다.

# 윤리 및 준법 경영

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance**
- Appendix

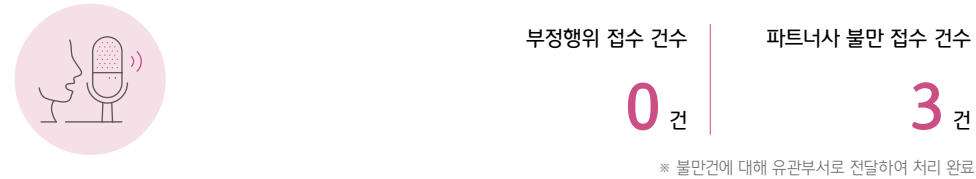
건전한 지배구조  
주주 권리 보호  
**윤리 및 준법 경영**  
리스크 관리

## 다양한 신고-제보 채널 운영

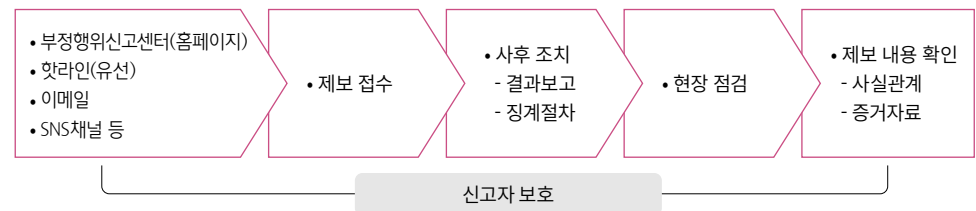
롯데하이마트는 건전한 기업문화 정착과 윤리경영 실천 의식 확산을 위해 다양한 신고-제보 채널을 운영하여 접근성과 실효성을 강화하고 있습니다. 모든 채널은 익명으로 접수할 수 있으며, 구체적으로는 롯데하이마트 홈페이지 내 부정행위 신고센터를 통해 잘못된 관행이나 부정부패 등 관련 비윤리 행위에 대해 누구나 신고할 수 있습니다. 또한, 윤리핫라인(유선전화) 또는 이메일을 통한 신고도 가능하며, 2021년 마련한 모바일 익명 채널(사내 전용) 역시 활발히 운영되고 있습니다. 롯데하이마트 파트너사 상품관리 시스템인 'Hiweb' 내에는 파트너사 전용 비윤리 행위 신고 채널이 마련되어 있어, 파트너사와의 공정한 거래 질서 확립에 기여하고 있습니다. 모든 신고-제보 건에 대해서는 '제보자 보호' 규정에 따라 신고자 보호 원칙을 철저히 준수하고 있으며, 제보자 및 신고내용은 윤리경영팀의 대외비로 엄격히 관리합니다. 직무상 또는 우연히 제보자의 신분이나 신고내용을 알게 된 자는 누구든지 제보자 및 제보 내용을 누설하여서는 안 되며 제보자 탐문 행위 또한 하여서는 안 되는 규정하에 채널들을 운영하고 있습니다.

\* 부정행위 신고센터는 윤리경영팀 주관하에 운영되며 부정부패, 회사 자산 및 정보의 오남용, 금품-향응-편의 수수 행위 등 비윤리적 행위를 신고하는 채널

### 2022년 파트너사 신고-제보 채널 운영 현황



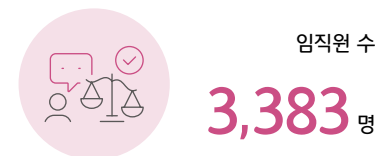
### 제보처리 절차



## 윤리 교육 및 캠페인

롯데하이마트는 교육과 캠페인을 활용하여 임직원 윤리 의식을 내재화하고 있습니다. 윤리경영 교육 중 전 임직원 대상의 온라인 교육과 직책자 대상 윤리경영 교육은 '사고 예방 시스템'을 통한 지점 영업 관리 및 주요 사고 사례를 주제로 실시합니다. 또한 직무별 신입 직원 및 스태프 직원 대상의 윤리경영 교육의 경우 윤리적 의사결정 방법, 사고사례 전파 등 '테마별 윤리경영 실천'을 주제로 진행합니다. 특히, 스태프 직원 대상의 윤리경영 교육은 정규직원만 아니라 계약직, 파견직도 포함하여 진행함으로써, 모든 임직원이 롯데하이마트의 지속가능경영을 위한 기본과 원칙을 이해할 기회를 마련합니다. 아울러, 롯데하이마트는 윤리 캠페인을 실시하여 윤리 규범을 자율적으로 준수하는 문화를 확립하고 있습니다. 주기별로 포스터를 전사에 배부하여 올바른 재고관리, 임직원/파트너사/고객과의 신뢰 관계 구축 등 윤리 실천 의식을 제고하고, 설과 추석 명절 시기에는 '선물 안 주고 안 받기' 캠페인을 진행하여 내·외부 이해관계자 모두가 공감할 수 있는 캠페인이 되도록 노력하고 있습니다.

### 2022년 윤리경영 교육 이수



윤리 캠페인 포스터



# 리스크 관리

## 리스크 관리 체계

롯데하이마트는 사업 운영 과정에서 발생할 수 있는 대내외 리스크를 재무적 리스크와 비재무적 리스크로 분류하고, 전사적인 리스크 관리 프로세스를 수립해 체계적인 리스크 관리 기반을 갖추고 있습니다.

현업부서에서 부서별 업무에 맞는 세부 리스크 요인을 식별하고 평가하며, 주요 리스크에 대해 ESG 경영팀과 협의를 통해 핵심 리스크 관리 과제를 도출합니다. ESG 위원회에서 리스크 관리 과제를 안건으로 상정하여 리스크 관리 활동에 대한 심도 있는 논의를 진행하며 ESG 위원회에서 승인된 안건과 주요 사안에 대해 이사회에 보고하고 있습니다.

ESG 위원회는 리스크 관리 업무에 관한 사항을 심의하고 승인하는 내용을 운영 규정에 명문화하고 리스크 관리 정책을 승인 및 검증하는 등 리스크 관리 활동을 감독하고 있습니다.

### 유형별 리스크 관리

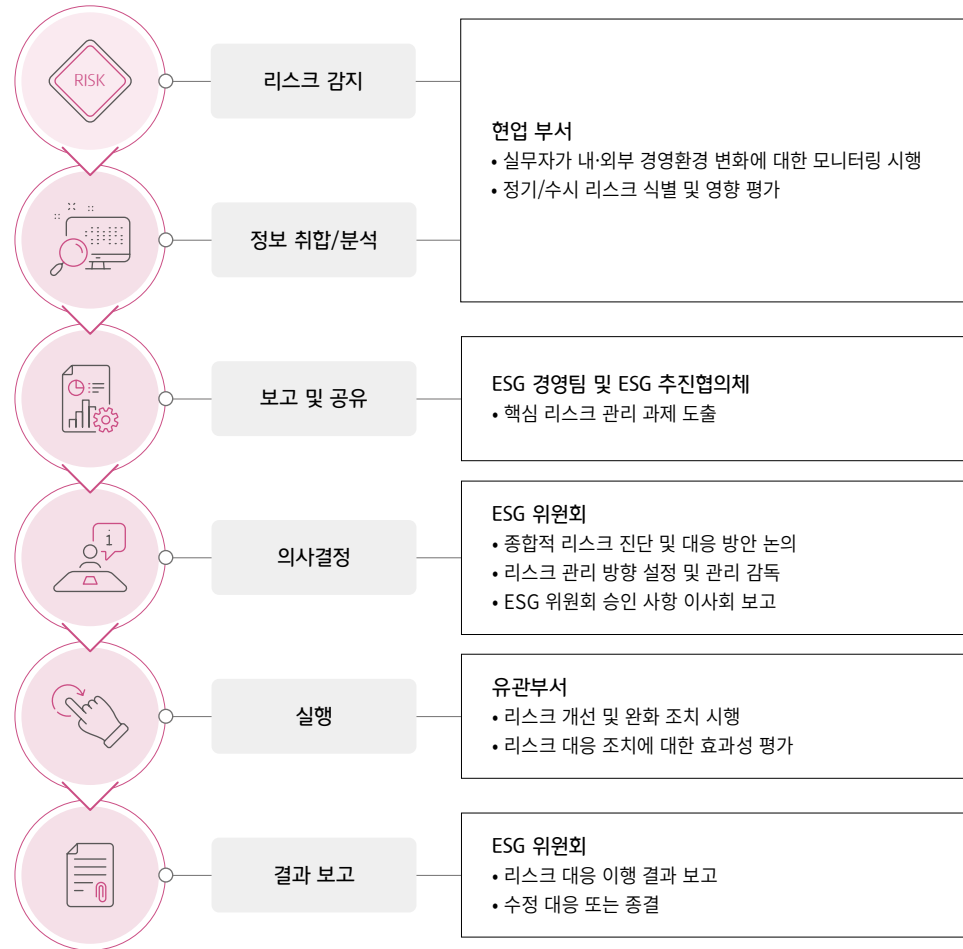
	리스크 유형	리스크 영향	대응 전략
재무	금융	• 유동성, 신용, 이자율, 환율 등에 따른 재무적 리스크	• 중장기 자금관리계획 수립 • 국내외 자본 시장 현황 모니터링
	환경	• 기후 위기로 인한 환경 오염 발생, 환경 규제 강화로 인한 법적 제재 및 비용 리스크	• 에너지 사용량 저감 활동 및 신재생에너지 설비 확대 • 자원 선순환 활동 강화 • 친환경 상품 및 서비스 확대
	안전	• 사업장 내 화재/안전사고 발생으로 인한 손실 및 법적 리스크	• 사업장 안전 관리 체계 강화 • 정기적 안전 점검 시행 및 사내 교육 강화
	정보보호	• 고객 정보 유출/손상 및 보안 사고 리스크	• 정보보호 관리체계 강화 • 임직원 대상 지속적 교육 시행
비재무	공급망	• 파트너사의 ESG 리스크로 인한 평판 하락 및 재무적 영향	• 파트너사 행동강령 수립 및 전파 • 파트너사 ESG 경영 컨설팅 지원
	인권	• 임직원 인권 침해 및 인재 유출 리스크	• 인권 리스크 관리 체계 강화 및 임직원 교육 시행 • 임직원 교육 체계 고도화 • 공정한 평가 보상 체계 구축
	소비자 권익	• 소비자 권익 침해로 인한 법적 리스크 및 기업 이미지 영향	• 소비자 문제 및 불만 해결 프로세스 강화 • 고객 서비스에 대한 만족도 관리 프로그램 운영
	컴플라이언스	• 사회/경제적 법규 위반으로 인한 각종 제재 리스크 • 규제 위반, 악성 보도에 따른 기업 이미지 및 재무 리스크	• 관리/모니터링 시스템 강화 • 인식 개선을 위한 교육 및 캠페인 실시

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance**
- 건전한 지배구조  
주주 권리 보호  
윤리 및 준법 경영  
**리스크 관리**
- Appendix

# 리스크 관리

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance**
- 건전한 지배구조  
주주 권리 보호  
윤리 및 준법 경영  
**리스크 관리**
- Appendix

## 리스크 관리 프로세스



## 내부회계관리

롯데하이마트 회계정보의 신뢰성 확보와 부정·비리를 막기 위해 「주식회사 등의 외부감사에 대한 법률」(이하 '외감법') 제8조에 의거 내부회계관리제도를 설치/운영하고 있으며, 이를 운영하는 전담 조직을 갖추고 있습니다. 또한, 내부 관리회계제도 운영실태를 사업연도마다 점검하여 주주총회, 이사회 및 감사위원회에 보고하고 있습니다. 2022년 당사의 감사위원회는 회사의 내부 회계관리제도가 효과적으로 설계되어 운영하고 있다고 판단하였으며, 추가 발견된 사항이나 위반사항이 없는 것으로 평가 완료하였습니다. 또한 외부 감사인 안진회계법인은 당사의 내부회계관리제도가 '내부회계관리제도 설계 및 운영 개념 체계'에 따라 중요성의 관점에서 효과적으로 설계 및 운영되고 있다고 평가하였습니다.


### 내부회계 운영 실태 평가결과

회계연도	회사	감사위원회	외부감사인
2020	적정	적정	적정
2021	적정	적정	적정
2022	적정	적정	적정



 Introduction

 ESG Fundamentals

 Environmental

 Social

 Governance

 Appendix

정량성과지표  
GRI Content Index  
TCFD Index  
SASB Index  
주요 수상 및 단체가입 현황  
제3자 검증보고서

# APPENDIX

90	정량성과지표
99	GRI Content Index
103	TCFD Index
104	SASB Index
105	주요 수상 및 단체가입 현황
106	제3자 검증보고서

# 정량성과지표

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

## 정량성과지표

- GRI Content Index
- TCFD Index
- SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- 제3자 검증보고서

## 환경

### 에너지 및 온실가스 배출 \*

구분	단위	2020	2021	2022
<b>조직 내 에너지 사용량</b>				
화석에너지 사용량	GJ	6,451	6,697	6,907
전기 사용량	GJ	992,364	1,018,792	993,130
조직 내에서의 총 에너지 사용량	GJ	998,814	1,025,489	1,000,037
<b>조직 밖에서의 에너지 사용량</b>				
화석에너지 사용량	GJ	-	-	134,844
조직 밖에서의 총 에너지 사용량	GJ	-	-	134,844
<b>에너지 원단위</b>				
화석에너지 원단위	GJ/억 원	0.16	0.17	0.21
전기 원단위	GJ/억 원	24.49	26.33	29.76
총 에너지 원단위	GJ/억 원	24.65	26.50	29.97
<b>직접 온실가스 배출량(Scope 1 배출량)</b>				
직접 온실가스 배출량(Scope 1 배출량)	tCO <sub>2</sub> -eq	368	380	396
<b>간접 온실가스 배출량(Scope 2 배출량)</b>				
간접 온실가스 배출량(Scope 2 배출량)	tCO <sub>2</sub> -eq	49,070	50,377	49,108
<b>기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3 배출량)</b>				
기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3 배출량)	tCO <sub>2</sub> -eq	N/A	N/A	9,276
<b>온실가스 배출 원단위</b>				
Scope 1 배출 원단위	tCO <sub>2</sub> -eq/억 원	0.01	0.01	0.01
Scope 2 배출 원단위	tCO <sub>2</sub> -eq/억 원	1.12	1.30	1.47
Scope 3 배출 원단위	tCO <sub>2</sub> -eq/억 원	N/A	N/A	0.28

\* 온실가스 산정 방법: 연료 사용량을 발열량으로 환산(자발적 검증)  
 - 휘발유(t): 878.639t[연료 사용량]×30.1[발열량]×19.7[탄소배출 계수]×44/12=417tCO<sub>2</sub>-eq  
 - 경유(t): 3,567,300t[연료 사용량]×35.3[발열량]×20.1[탄소배출 계수]×44/12=9,276tCO<sub>2</sub>-eq  
 - 도시가스(Nm<sup>3</sup>): 95,086Nm<sup>3</sup>[연료 사용량]×38.5[발열량]×15.2[탄소배출 계수]×44/12=207tCO<sub>2</sub>-eq  
 - 전력(kWh): 103,451,003kWh[전력사용량]×0.4747[탄소배출 계수]÷1,000=49,108tCO<sub>2</sub>-eq  
 [전력은 한전파워플래너(스마트전력계량인프라)를 통한 전력사용량 조회, 계량기 측정 불가 일부 마트, 임대 지점의 경우 평균값으로 산정]

\* 산정 범위: 본사/물류/지사/지점  
 \* 재생에너지 사용 없음  
 \* 배출권 거래제, 목표관리제 등 환경부 요구사항에 따른 외부 검증 없음  
 \* Scope 1 산정 범위: 업무용차량 연료 사용량, 본사 난방 및 식당, 축조 휴양소  
 Scope 2 산정 범위: 사업장 전력 사용량(본사, 지사, 지점, 물류센터, 전체 포함)  
 Scope 3 산정 범위: 운송 차량 연료 사용량 측정(자발적 검증)  
 Scope 3 산정 방법: GPS 장치를 통한 주행거리 측정, 평균 연비로 연료 사용량 추산하여 Scope 3 에너지 사용량 산출  
 (2022년 3월 운송차량 주행거리 측정 시스템 도입, 2020년, 2021년 미산정, 운송차량 전체 대수 총 1,299대)

### 에너지 사용 절감량

구분	단위	2020	2021	2022
전기 절감량 *	kWh	N/A	33,211	530,886

\* LED 교체를 통한 에너지 절감 : 사업기간 2021년 11월~2022년 6월, 기존: 70W, 60W, 50W→교체: 38W/기존: 56W, 42W→변경: 27W(총 수량 6,378개, 점등시간 '21년: 480시간, '22년: 3,648시간 기준)

### 용수

구분	단위	2020	2021	2022
영업용수 사용량 *	톤	472,101	423,797	398,781

\*산정 기준 : 연도별 수도요금 지출 총합/한국수자원공사 평균 수도요금(719원), 본사/지사/물류센터 및 일부 매장 포함

### 폐기물

구분	단위	2020	2021	2022
<b>폐기물 발생 *</b>				
일반 폐기물 총 발생량	톤	4,589	4,889	4,277
<b>폐기물 재활용 **</b>				
일반 폐기물 재활용량(위탁 처리)	톤	4,589	4,889	4,277
<b>폐기물 소각 및 매립 ***</b>				
소각 및 매립(위탁 처리)	톤	0	0	0

\* 산정 범위: 배송 또는 물류센터에서 발생하는 스티로폼, 박스 등 폐기물량 총합(본사 폐기물 발생량을 공시하는 '환경정보공개시스템' 데이터와 차이가 있음)

\*\* 박스, 스티로폼 등 폐기물 전체를 재활용 업체에서 수거함

\*\*\* 폐기물 전량 재활용 업체 전달하여 전량 재활용하므로 소각과 매립이 없음

# 정량성과지표

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

## 정량성과지표

- GRI Content Index
- TCFD Index
- SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- 제3자 검증보고서

### 환경투자 및 친환경 제품

구분	단위	2020	2021	2022
환경투자비 총 투자액 *	억 원	6.42	7.12	4.95
친환경/사회적 지속가능성에 대해 제3자 인증을 받은 제품의 판매 수익 **	백만 원	0	0	43.2

\* LED 교체 포함  
\*\* 친환경 PB 상품 매출액(2022년 5월 출시, 2022년 5월~12월 매출액 기재)

### 공급업체 환경 평가

구분	단위	2020	2021	2022
환경 기준 심사를 받은 신규 공급업체 수 *	개	0	0	0
환경 기준 심사를 받은 신규 공급업체 비율	%	0	0	0
공급망의 부정적 환경 영향 및 조치				
환경 영향에 대해 평가된 파트너사 수	개	0	27	20
부정적 환경 영향을 미치는 것으로 확인된 파트너사 수	개	0	0	0

\* 신규 파트너사 환경 영향 평가를 진행하지 않음

## 사회

### 임직원 현황

구분	단위	2020	2021	2022
총 임직원 수 *	명	3,915	3,650	3,383
남성	명	2,431	2,263	2,094
여성	명	1,484	1,387	1,289
통상 근로자	명	3,840	3,532	3,317
남성	명	2,417	2,206	2,072
여성	명	1,423	1,326	1,245
임시근로자	명	34	87	34
남성	명	6	56	12
여성	명	28	31	22
단시간 근로자	명	41	31	32
남성	명	8	1	10
여성	명	33	30	22
사업장 소속 외 근로자(파견 근로자) **	명	323	319	243
남성	명	101	107	77
여성	명	222	212	166

\* 총 임직원 수는 단시간 근로자와 사업장 소속 외 근로자를 제외한 합계[정규직, 비정규직(유기계약직)]  
\* 롯데하이마트는 업무 시간의 정함이 없는 근로자(Non-guaranteed hours employee)가 없음

### 단체협약

구분	단위	2020	2021	2022
단체협약의 대상이 되는 근로자 수 *	명	3,915	3,650	3,383
단체협약 결과가 적용되는 전체 근로자의 비율	%	100	100	100
노동조합 가입 대상 인원 **	명	N/A	N/A	N/A
노동조합 가입 인원 ***	명	N/A	N/A	N/A

\* 단체협약의 경우 노동조합에 가입한 조합원들 대상으로 적용되는 내용이지만, 근로자들에게 유리하게 적용되는 제도의 신설, 변경 등의 내용이라면, 전체 직원들에 대해 적용함  
\*\* 롯데하이마트에는 노동조합이 2개가 있으며, 창구단일화를 통해 정해진 교섭대표 노동조합과 임단협 진행하며, 2024년에 교섭대표 노동조합과 단체 교섭 협상을 진행할 예정. 노동조합 가입 범위는 법에서 정해놓은 사용자 부서 소속 직원을 제외하고 자유롭게 가입이 가능함  
\*\*\* 노동조합 인원은 기업 기밀사항으로 공개 불가

# 정량성과지표

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

**정량성과지표**  
GRI Content Index  
TCFD Index  
SASB Index  
주요 수상 및 단체가입 현황  
제3자 검증보고서

## 최저 임금 대비 초임 임금의 비율 \*

구분	단위	2020	2021	2022
신입사원 임금(남성)	백만 원	30	30	34
신입사원 임금(여성)	백만 원	29	29	33
최저 임금과 초임의 비율(남성)	%	142	137	151
최저 임금과 초임의 비율(여성)	%	136	134	146

\* 연말 재직자 기준(영업직/사무직 포함: 시간제 계약직 및 경력직 제외, 성과급 제외)  
 - 기본급: 기준급(기초급+직책수당 등/업적, 시간외수당 및 기타수당 제외)  
 - 신입사원 수: 해당 연도 입사 인원 중 연말 재직인원수(시간제 계약직, 경력직 제외)  
 - 신입사원 임금: 기준 연봉(기준급+업적성과급+시간외수당, 기타수당 및 성과급 제외)  
 - 최저 임금과 초임의 비율: 최저 연봉 대비+신입사원 임금 비율  
 (2022년 최저연봉 22,973,280원/2021년 최저연봉 21,869,760원/2020년 최저연봉 21,543,720원 \* 신입사원 임금 작성란 금액 기준)

## 조달 관행

구분	단위	2020	2021	2022
파트너사로부터 직접 구매한 금액	억 원	36,078	36,866	30,552
파트너사로부터 직접 구매한 금액 비율	%	100	100	100

## 공급망

구분	단위	2020	2021	2022
파트너사 수	개	1,465	1,534	1,277
파트너사 금융지원 금액	억 원	1,065	960	751
동반성장 펀드	억 원	500	500	500
지급조건 개선	억 원	0	0	0
명절맞이 상품대금 조기 지급	억 원	565	460	251
ESG 리스크 평가 파트너사 수	개	0	27	20

## 공급업체 사회 평가

구분	단위	2020	2021	2022
신규 공급업체 선정 시 사회적 영향에 관한 기준을 이용하여 심사를 거친 업체 비율	%	0	0	0
사회 영향 관련 평가를 받은 파트너사 수	개	0	27	20
부정적인 사회적 영향을 미치는 것으로 확인되는 파트너사 수	개	0	0	0
사회 영향 평가 결과에 따라 개선을 협의한 파트너사 비율	%	0	0	0
사회 영향 평가 결과에 따라 계약이 해지된 파트너사 수	개	0	0	0

\* 신규 파트너사의 사회 영향 평가를 진행하지 않음

## 채용

구분	단위	2020	2021	2022
연령별 신규채용 인원				
30세 미만	명	55	66	59
30~50세 미만	명	57	57	45
50세 이상	명	26	18	19
연령별 신규채용 비율				
30세 미만	%	40	47	48
30~50세 미만	%	41	40	37
50세 이상	%	19	13	15
성별 신규채용 인원				
남성	명	78	79	52
여성	명	60	62	71
성별 신규채용 비율				
남성	%	57	56	42
여성	%	43	44	58

# 정량성과지표

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

## 정량성과지표

- GRI Content Index
- TCFD Index
- SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- 제3자 검증보고서

### 이직 현황

구분	단위	2020	2021	2022
<b>총 이직자</b>	명	320	394	463
자발적 이직 인원	명	252	319	346
<b>총 이직률</b>	%	6.7	8.9	11.8
자발적 이직률	%	5.9	7.9	9.4
<b>연령별 이직 및 퇴직자 수</b>				
30세 미만	명	158	139	128
30~50세 미만	명	120	210	300
50세 이상	명	42	45	35
<b>연령별 이직 및 퇴직자 비율</b>				
30세 미만	%	49.4	35.3	27.6
30~50세 미만	%	37.5	53.3	64.8
50세 이상	%	13.1	11.4	7.6
<b>성별 이직 및 퇴직자 수</b>				
남성	명	195	238	258
여성	명	125	156	205
<b>성별 이직 및 퇴직자 비율</b>				
남성	%	60.9	60.4	55.7
여성	%	39.1	39.6	44.3

### 육아 휴직 및 출산 휴가

구분	단위	2020	2021	2022
<b>육아휴직 대상 근로자 수*</b>	명	181	203	180
남성	명	121	130	99
여성	명	60	73	81
<b>육아휴직 사용 근로자 수</b>	명	178	210	194
남성	명	113	134	120
여성	명	65	76	74
<b>육아휴직 사용 후 복직한 근로자 수(A)</b>	명	184	187	179
남성	명	103	123	101
여성	명	81	64	78

구분	단위	2020	2021	2022
<b>육아휴직 이후 복직 대상인 근로자 수(B)</b>	명	199	193	191
남성	명	107	132	111
여성	명	92	61	80
<b>육아휴직 사용 후 12개월 연속 근로자 수(C)</b>	명	205	169	169
남성	명	121	93	112
여성	명	84	76	57
<b>이전 보고기간에 육아휴직 후 복직한 근로자 수(D)</b>	명	214	184	187
남성	명	144	103	123
여성	명	70	81	64
<b>육아휴직 복귀율(A/Bx100)</b>	%	92.5	96.9	93.7
남성	%	96.3	93.2	91.0
여성	%	88.0	104.9	97.5
<b>복직 후 12개월 연속율(C/Bx100)</b>	%	103.0	87.6	88.5
남성	%	113.1	70.5	100.9
여성	%	91.3	124.6	71.3
<b>출산 휴가 사용자 수</b>	명	129	144	130
남성	명	68	77	62
여성	명	61	67	68

\* 육아휴직 대상자 산정 기준  
 - 남성: ①전년도 자녀출생 인원 중 육아휴직 미사용 인원+②당해 자녀출생 인원  
 - 여성: 전년도 말부터 당해 말 전까지 출산휴가 사용 인원  
 - 연도말 기준: ~10월

### 산업안전보건경영시스템 적용 근로자

구분	단위	2020	2021	2022
<b>적용받는 근로자 수</b>	명	3,915	3,650	3,383
<b>적용받는 근로자 비율</b>	%	100	100	100
<b>적용받는 근로자 외 인원 수</b>	명	N/A	N/A	N/A
<b>적용받는 근로자 외 인원 비율</b>	%	100	100	100

# 정량성과지표

- | | |
- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

## 정량성과지표

- GRI Content Index
- TCFD Index
- SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- 제3자 검증보고서

### 사고 재해(업무상 부상)

구분	단위	2020	2021	2022
<b>임직원</b>				
사고재해 건수 *	건	3	2	2
사고재해율 **	%	0.12	0.09	0.10
사고재해로 인한 사망 건수	건	0	0	0
사고재해로 인한 사망률	%	0	0	0
중대재해(사망 제외) 발생건수	건	0	0	0
중대재해(사망 제외) 발생률	%	0	0	0
<b>파트너사 직원</b>				
사고재해 건수 ***	건	1	0	1
사고재해율 ****	%	0.03	0	0.04
사고재해로 인한 사망 건수	건	0	0	0
사고재해로 인한 사망률	%	0	0	0
중대재해(사망 제외) 발생건수	건	1	0	0
중대재해(사망 제외) 발생률	%	0.068	0	0

\* 근로복지공단 산재보험 신고 건수, 작년도 지속가능경영보고서 오기재로 2020년 사고재해 총 2건에서 3건으로 정정  
 \*\* 산업재해율=재해근로자수/산재적용대상근로자수×100  
 \*\*\* 파트너사에서 발생한 사고재해 건수  
 \*\*\*\* 산업재해율=재해근로자수/산재적용대상근로자수×100

### 질병재해(업무상 질병)

구분	단위	2020	2021	2022
<b>임직원</b>				
사망 건수 *	건	0	0	0
질병 건수(사망 건수 포함)	건	0	0	0
<b>파트너사 직원</b>				
사망 건수 **	건	0	0	0
질병 건수(사망 건수 포함)	건	0	0	0

\* 근로복지공단 산재보험 신고 건수  
 \*\* 파트너사에서 발생한 사망 건수

### 산업안전보건 교육 이수

구분	단위	2020	2021	2022
법정 필수교육 수료 인원	명	3,523	3,405	3,298
관리감독자 교육 수료 인원 *	명	471	447	422

\* 관리감독자는 지점장, 물류센터장에 해당

### 훈련 및 교육

구분	단위	2020	2021	2022
<b>임직원 1인당 평균 교육시간 *</b>				
남성	시간	56.3	59.7	61.4
여성	시간	43.6	43.5	46.9
연간교육과정 참가자 수	명(중복값 포함)	20,903	46,883	41,602
임직원 총 교육비	백만 원	2,216	2,126	2,101
임직원 1인당 평균 교육비	천 원	569	584	622
<b>정기 성과 평가를 받은 임직원 비율 **</b>				
남성	%	95.1	95.5	93.8
여성	%	98.8	99.0	97.1
정규직	%	89.2	89.9	88.4
정규직	%	95.9	96.1	94.5

\* 내부 관리기준 변경에 따라 전년도 보고서 대비 1인당 교육시간 데이터 일부 변경  
 \*\* 휴직기간이 45일 이상인 휴직자 제외

### 유형별 근로자 구성 현황

구분	단위	2020	2021	2022
<b>성별 구성 비율</b>				
남성	%	61.9	61.9	61.8
여성	%	38.1	38.1	38.2
<b>연령별 구성 비율</b>				
30세 미만	%	26.9	21.4	16.5
30~50세 미만	%	68.2	72.9	76.5
50세 이상	%	4.9	5.7	7.0
<b>직무별 구성 비율 *</b>				
영업직	%	76.5	73.6	73.1
일반직	%	19.9	20.4	21.5

\* 기타 잔여 구성비율 대상자: 육아휴직자, 노동조합 소속 등

# 정량성과지표

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

## 정량성과지표

- GRI Content Index
- TCFD Index
- SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- 제3자 검증보고서

### 다양성과 기회 균등

구분	단위	2020	2021	2022
여성 관리직 인원 수	명	80	82	84
여성 관리직 비율	%	7.3	7.7	8.4
여성 임원 수	명	0	0	0
여성 임원 비율	%	0.0	0.0	0.0
장애인 임직원 수	명	148	120	114
장애인 임직원 비율	%	3.84	3.34	3.41
장애인 채용 인원 수	명	30	21	28
장애인 채용 비율*	%	21.7	14.9	22.8
국가보훈자 임직원 수	명	28	22	20
국가보훈자 임직원 비율	%	0.7	0.6	0.6

\* 전체 채용 인원 대비 장애인 채용인원수

### 급여

구분	단위	2020	2021	2022
남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율				
남성 대비 여성 근로자의 기본급 비율*	%	84	85	86
남성 대비 여성 근로자의 성과급 비율**	%	75	73	77
영업직 남성 대비 영업직 여성 근로자의 기본급 비율***	%	94	94	94
영업직 남성 대비 영업직 여성 근로자의 성과급 비율**	%	88	87	89
일반직 남성 대비 일반직 여성 근로자의 기본급 비율***	%	79	81	83
일반직 남성 대비 일반직 여성 근로자의 성과급 비율**	%	66	67	70
근로자 평균 시간당 임금	원	20,357	20,695	21,317
전체 임직원 중 연간 성과급 지급 대상 임직원 비중	%	97	97	97

\* 해당 연도 연말 재직자 기준(시간제 계약직 및 경력직 제외, 성과급 제외)

\*\* 해당 연도 연말 재직자 기준

\*\*\* 해당 연도 연말 재직자 기준(계약직, 성과급 제외)

### 차별금지

구분	단위	2020	2021	2022
차별 사건의 수와 이에 대한 시정 조치*	건	0	0	0

\* 당사는 성별, 장애인 차별 등을 차별사건이라 정의하고 있으며, 고충처리체널, 인권침해신고센터 등을 통해 접수된 내역 중에는 해당 사항이 없었음

### 인권 교육

구분	단위	2020	2021	2022
인권 관련 1인당 교육 시간	시간	3	3	3
인권 관련 교육 이수자 수	명	3,993	3,545	3,298
인권 교육을 받은 보안요원 수*	명	12	12	12
인권교육을 받은 보안요원 비율	%	100	100	100

\* 파견업체 소속 보안요원에 대해 파견업체 측에서 별도의 인권교육을 시행함

### 고객 만족

구분	단위	2020	2021	2022
고객 만족도*	점	98.4	98.0	97.2
고객 의견 및 불만 사항 접수 건수**	건	2,849	1,205	1,237
고객 의견 및 불만 사항 처리 건수***	건	2,812	1,186	1,233

\* 2021년 8월부 항목 개편으로 기존 대비 평균 1.5점 하락

\*\* 클레임 인입건수

\*\*\* 클레임 처리건수

## 정량성과지표

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

### 정량성과지표

- GRI Content Index
- TCFD Index
- SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- 제3자 검증보고서

### 고객안전보건

구분	단위	2020	2021	2022
제품과 서비스의 안전보건 관련 법규 및 규정을 위반하여 벌금 또는 처벌을 받은 사건	건	0	0	0
제품과 서비스의 안전보건 관련 법규 및 규정을 위반하여 경고를 받은 사건	건	0	0	0
제품과 서비스의 안전보건 관련 내부 규정을 위반한 사건	건	0	0	0

### 제품 및 서비스 라벨링

구분	단위	2020	2021	2022
제품/서비스 정보 및 라벨에 관한 법률 규정 및 자발적 규정 위반	건	0	0	0
광고, 홍보, 후원을 포함한 마케팅 커뮤니케이션 관련 규제 및 자발적 규정 위반 사례	건	0	0	0

### 개인정보보호

구분	단위	2020	2021	2022
외부 당사자가 제기하고 회사 내부에서 입증된 불만 건수	건	1	0	0
규제기관으로부터 제기된 불만 건수	건	0	0	0
고객정보의 유출, 도난, 손실이 확인된 건수	건	0	0	0
개인식별정보(PII) 유출 비중	%	0	0	0
개인정보가 유출된 고객 수	명	0	0	0
정보보안 정책 및 시스템 감사 빈도	회	2	2	2

### 지배구조

#### 이사회 운영

구분	단위	2020	2021	2022
이사회 개최 횟수	회	9	11	12
이사회 참석률	%	91.8	97.9	98.1
사내이사	%	92.6	97.7	97.9
사외이사	%	91.1	98.2	98.3
출석률이 저조한(75% 미만) 사외이사 수	명	1	0	0
논의 안건	건	28	37	35
사외이사가 반대 또는 수정의견을 제시한 안건 수	건	0	0	0
이사회 개최 전 이사회 소집통지 기한		7일 전	7일 전	7일 전

#### 이사회 구성

구분	단위	2020	2021	2022
사내이사				
사내이사 수	명	2	3	3
이사회 내 사내이사 비율	%	28.6	37.5	37.5
여성 사내이사 수	명	0	0	0
전문성을 갖춘 사내이사 수	명	2	3	3
사외이사				
사외이사 수	명	5	5	5
이사회 내 사외이사 비율	%	71.4	62.5	62.5
전문성을 갖춘 사외이사 수	명	5	5	5
등기임원 중 최대주주 및 특수관계인이 아닌 여성 임원의 수	명	0	0	1



# 정량성과지표

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

**정량성과지표**  
GRI Content Index  
TCFD Index  
SASB Index  
주요 수상 및 단체가입 현황  
제3자 검증보고서

## 범주별 거버넌스 기구 구성 현황

구분	단위	2020	2021	2022
<b>이사회 구성 비율(성별)</b>				
남성	%	100	100	87.5
여성	%	0	0	12.5
<b>이사회 구성 비율(연령별)</b>				
30세 미만	%	0	0	0
30~50세 미만	%	0	0	0
50세 이상	%	100	100	100

## 반부패 정책과 절차에 대한 공지와 교육

구분	단위	2020	2021	2022
공지 또는 교육을 받은 이사회 멤버 수	명	1	3	5
공지 또는 교육을 받은 이사회 멤버 비율	%	20	60	100
공지 또는 훈련을 받은 구성원 수 *	명	3,915	3,650	3,383
공지 또는 훈련을 받은 구성원 비율 (부패방지 및 윤리경영 서약 근로자 비율)	%	100	100	100

\* 전년도 보고서에는 '부패 교육을 받은 근로자 수'로 집계했으나, 올해부터는 반부패 관련 '공지 또는 훈련을 받은 근로자 수'로 집계하여 데이터가 일부 변경됨

## 반부패 리스크 관리

구분	단위	2020	2021	2022
부패 위험을 평가한 단위 조직의 수 *	개	120	124	148
부패 위험을 평가한 단위 조직의 비율	%	24.0	26.2	33.3
확인된 부패 사례 건수	건	0	0	0
근로자가 해고나 징계를 받은 사례 건수	건	0	0	0
부패로 인해 파트너와 계약이 종료되거나 갱신되지 않은 사례 건수	건	0	0	0

\* ISO 37001 부패방지경영시스템 운영에 따라 부패 리스크를 평가하며, 주요 부패리스크의 유형을 식별하고 있음(2022년 평가 대상: 본사 54개 부서, 영업 94개 부서)

## 반경쟁적 행위

구분	단위	2020	2021	2022
경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수 *	건	0	1	0
불완전판매로 인해 금융당국으로부터 벌금, 제재, 경고를 받은 건수	건	0	0	0

\* 2021년 대규모 유통법 위반 과징금 처분 건

## 법률 및 규제 준수

구분	단위	2020	2021	2022
<b>현재 보고 기간에 발생한 법률 및 규제 미준수 사례</b>				
총 건수	건	0	0	0
과징금	원	0	0	0
<b>이전 보고 기간에 발생한 법률 및 규제 미준수 사례 *</b>				
총 건수	건	0	1	0
과징금	억 원	0	10	0

\* 2021년 대규모 유통법 과징금 처분 건(판촉비용 부당 사용, 불이익 제공, 판매 장려금 약정 미체결, 시정명령 및 과징금 10억, 현재 행정소송 진행 중)

## 정량성과지표

| | |

Introduction

ESG Fundamentals

Environmental

Social

Governance

Appendix

### 정량성과지표

GRI Content Index

TCFD Index

SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

제3자 검증보고서

### 주주권리 보호

구분	단위	2020	2021	2022
IR(기업설명회) 횟수	회	4	4	4

### 정치적 기부 금액\*

구분	단위	2020	2021	2022
국가별	원	0	0	0
수령자/수혜자별	원	0	0	0
총 정치적 기부금액	원	0	0	0

\* 정치자금법 31조 상. 정당 및 특정 정치인에 대한 정치자금 기부 등이 불가능함

### 재무 성과

구분	단위	2020	2021	2022
<b>요약 대차대조표</b>				
유동자산	백만 원	988,777	682,918	658,470
비유동자산	백만 원	2,360,414	2,260,627	1,805,749
자산총계	백만 원	3,349,190	2,943,545	2,464,219
유동부채	백만 원	845,840	575,563	763,904
비유동부채	백만 원	577,396	540,624	405,019
부채총계	백만 원	1,423,236	1,116,187	1,168,923
자본총계	백만 원	1,925,954	1,827,358	1,295,297
부채와 자본 총계	백만 원	3,349,190	2,943,545	2,464,219
<b>요약 손익계산서</b>				
매출액	백만 원	4,051,729	3,869,749	3,336,821
매출원가	백만 원	3,045,272	2,937,030	2,578,116
매출총이익	백만 원	1,006,457	932,719	758,705
판매관리비	백만 원	845,381	825,884	810,717
영업이익(손실)	백만 원	161,076	106,835	(52,011)
법인세비용차감전순이익(손실)	백만 원	64,999	(33,458)	(557,697)
법인세비용	백만 원	36,277	23,994	(29,806)
당기순이익	백만 원	28,721	(57,452)	(527,891)
<b>분배되는 경제적 가치</b>				
구성원(급여 및 상여금)	백만 원	195,489	193,964	185,649
구성원(복리후생비)	백만 원	41,081	39,545	40,138
주주(배당금 및 이자비용)	백만 원	39,255	40,343	37,801
정부 및 공공기관(법인세)	백만 원	36,277	23,994	(29,806)
정부 및 공공기관(벌금)	백만 원	1,044	56	109
지역사회(사회공헌 투자 금액)	백만 원	2,020	2,720	2,190

# GRI Content Index

## 일반보고

### GRI 2: 일반보고 2021

Disclosure	페이지 및 참고사항
2-1 조직 세부 정보	5
2-2 지속가능경영보고서에 포함된 기업 목록	2
2-3 보고기간, 주기 및 문의처	2
	94, 97
	이전 보고기간에 작성된 내용 중 정보 정확성 개선을 위하여 에너지, 온실가스 데이터가 일부 수정됨
	① 측정 범위 : 기존 - 본사/지사/지점/물류센터(일부 임대사업장 및 마트점 제외) 변경 - 본사/지사/지점/물류센터(임대사업장 및 마트점 포함)
2-4 정보의 재작성	② 측정 방법 : 기존 - 전기요금을 평균 전기요금 단가로 나누어 전력사용량 산출하여 측정 변경 - 한전 전력사용명세서에 명시된 전력사용량 기준으로 측정
2-5 외부 검증	106~108
2-6 활동, 조직의 가치사슬 및 기타 사업관계	10
2-7 임직원	5, 91
2-8 임직원이 아닌 근로자	91
2-9 거버넌스 구조 및 구성	79
2-10 최고 거버넌스 기구의 추천 및 선정	79~80, 2021년 기업지배구조보고서 p.48
2-11 최고 거버넌스 기구의 의장	79, 2021년 기업지배구조보고서 p.44
2-12 영향 관리를 위한 최고 거버넌스 기구의 역할	13, 81
2-13 영향 관리에 대한 책임 위임	13
2-14 지속가능경영 보고에 대한 최고 거버넌스 기구의 역할	13, 18
2-15 이해관계 상충	79, 2021년 기업지배구조보고서 p.53~55
2-16 중요 사안에 대한 커뮤니케이션	13, 18
2-17 최고 거버넌스 기구의 종합적인 지식	14, 81
2-18 최고 거버넌스 기구의 성과평가	82, 2021년 기업지배구조보고서 p.59
2-19 보수 정책	82

Disclosure	페이지 및 참고사항
2-20 보수 결정 절차	82, 2021년 기업지배구조보고서 p.69
2-21 연간 총 보상 비율	82
2-22 지속가능한 성장 전략에 대한 성명서	4, 12
2-23 정책 공약	62
2-24 정책 공약 내재화	62~63
2-25 부정적 영향 완화 절차	63, 86
2-26 제기된 우려사항 및 조연에 대한 메커니즘	63, 86
2-27 법규제 준수	98
2-28 가입 협회(이니셔티브)	105
2-29 이해관계자 참여 접근방식	17
2-30 단체 교섭 협약	91

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

- 정량성과지표
- GRI Content Index
- TCFD Index
- SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- 제3자 검증보고서

# GRI Content Index

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix
  - 정량성과지표
  - GRI Content Index**
  - TCFD Index
  - SASB Index
  - 주요 수상 및 단체가입 현황
  - 제3자 검증보고서

## 중대 이슈

### GRI 3: 중대 이슈 2021

Disclosure	페이지
3-1 중대 이슈 결정의 절차	18~19
3-2 중대 이슈 목록	19~21

### 경제 성과

Disclosure	페이지 및 참고사항
201-1 직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	98
201-2 기후 변화로 인한 재무적 영향과 위험 및 기회	38, 103 퇴직연금제도 운영(확정급여형, 확정 기여형), 정직원 100% (연말 기준 근속 1년 미만자 제외) 적용 * 퇴직연금 운용방식: 일반재원 총당, 기준책임준비금(max 퇴직금 추계액, 확정급여채무) 산출 후 추가납입액 및 적립금 산출(2022년 12월 기준 확정급여채무 1.821억 원 추정) * 퇴직금 참여 수준: 의무 가입
201-3 확정급여제도 의무와 기타 퇴직금제도	

### 시장 참여

Disclosure	페이지
202-1 지역최저임금 대비 성별 표준 초임임금의 비율	92

### 간접경제효과

Disclosure	페이지
203-1 인프라 투자 및 서비스 지원 활동	72~74
203-2 중요 간접적 경제 파급효과 및 영향	72~74

### 조달관행

Disclosure	페이지
204-1 현지 공급업체에서 구매하는 비율	92

### 반부패

Disclosure	페이지
205-1 기업 부패 위험 평가	97
205-2 반부패 정책 및 절차에 관한 커뮤니케이션 및 훈련	97
205-3 확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	97

### 반경쟁적 행위

Disclosure	페이지
3-3 중대 이슈 관리	21
206-1 반경쟁적 행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	97

### 조세

Disclosure	페이지
207-4 국가별 보고	98

### 에너지

Disclosure	페이지
302-1 조직 내부 에너지 소비	40, 90
302-2 조직 외부 에너지 소비	40, 90
302-3 에너지 집약도	90
302-4 에너지 소비 감축	41, 90

### 용수

Disclosure	페이지
303-5 용수 사용량	90

# GRI Content Index

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

정량성과지표  
GRI Content Index  
TCFD Index  
SASB Index  
주요 수상 및 단체가입 현황  
제3자 검증보고서

## 배출

Disclosure	페이지
305-1 직접 온실가스 배출량(Scope 1)	40, 90
305-2 간접 온실가스 배출량(Scope 2)	40, 90
305-3 기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3)	40, 90
305-4 온실가스(GHG) 배출 집약도	40, 90
305-5 온실가스(GHG) 배출 감축	40~41

## 폐기물

Disclosure	페이지
3-3 중대 이슈 관리	21
306-1 폐기물 발생 및 주요 폐기물 관련 영향	21, 31~33
306-2 주요 폐기물 관련 영향 관리	21, 31~33
306-3 폐기물 발생	90
306-4 폐기물 재활용	90
306-5 폐기물 처리방법	90

## 공급업체 환경 평가

Disclosure	페이지
3-3 중대 이슈 관리	21
308-1 환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체	91
308-2 공급업체 내 부정적 환경영향 및 이에 대한 조치	50, 91

## 고용

Disclosure	페이지
401-1 신규채용과 이직	92~93
401-2 임시직·시간제 근로자에게는 제공되지 않고 정규직 근로자에게만 제공되는 복리후생	61
401-3 육아휴직	93

## 노사관계

Disclosure	참고사항
402-1 경영상 변동에 관한 최소 통지 기간	경영상 이유에 의한 해고 시 50일 전 통지

## 산업안전보건

Disclosure	페이지
3-3 중대 이슈 관리	20
403-1 사업장 안전보건 관리 체계	67
403-2 위험 식별, 리스크 평가 및 사고 조사	67~68
403-3 사업장 보건 서비스	67, 69~71
403-4 사업장 안전 보건에 대한 근로자의 참여, 상담 및 소통	67~70
403-5 근로자 사업장 안전보건 교육	70, 94
403-6 근로자 건강 증진	69, 71
403-7 비즈니스 관계로 직접 관련된 산업안전보건 영향의 예방 및 완화	67~68, 69
403-8 산업안전보건경영시스템의 적용을 받는 근로자	67, 93
403-9 업무 관련 상해	94
403-10 업무 관련 질병	94

## 훈련 및 교육

Disclosure	페이지
404-1 임직원 1인당 평균 교육 시간	94
404-2 임직원 역량 강화 및 전환 지원 프로그램	57~58
404-3 정기 성과평가 및 경력 개발 점검을 받은 임직원 비율	94

## 다양성 및 공평한 기회

Disclosure	페이지
405-1 거버넌스 기구 및 임직원 다양성	56, 94, 97
405-2 여성과 남성의 기본급 및 보수 비율	95

# GRI Content Index

- | | |
- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

정량성과지표  
**GRI Content Index**  
TCFD Index  
SASB Index  
주요 수상 및 단체가입 현황  
제3자 검증보고서

## 차별금지

Disclosure	페이지
406-1 차별 사건과 시정 조치	95

## 보안관행

Disclosure	페이지
410-1 인권 정책 또는 절차에 대해 교육을 받은 보안 요원	95

## 지역사회

Disclosure	페이지
413-1 지역사회 참여, 영향 평가 및 발전 프로그램 운영	72~74

## 공급업체 사회 평가

Disclosure	페이지
3-3 중대 이슈 관리	21
414-1 사회 평가기준을 이용한 심사를 거친 신규 공급업체	92
414-2 공급망 내 부정적인 사회적 영향과 이에 대한 조치	92

## 재정적 정치 공헌

Disclosure	페이지
415-1 재정적 정치 공헌	98

## 고객안전보건

Disclosure	페이지
3-3 중대 이슈 관리	20
416-1 제품 및 서비스군의 보건·안전 영향 평가	47~48
416-2 제품 및 서비스의 보건·안전 영향에 관한 법규 위반 사례	96

## 마케팅 및 라벨링

Disclosure	페이지 및 참고사항
417-1 제품 및 서비스의 정보 및 라벨링에 대한 요구사항	- 관련 규정으로 전기용품 및 생활용품 안전 관리 운용요령이 있으며 전기용품 및 생활용품등에 대해 안전인증 등을 규격에 맞게 표시해야 함 - PB 상품(하이메이드) 전 제품에 대해 검수하고 있으며 위반 내역 없음
417-2 제품 및 서비스의 정보 및 라벨링과 관련된 법규 위반 사례	96
417-3 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규 위반 사례	96

## 고객 개인정보보호

Disclosure	페이지
3-3 중대 이슈 관리	20
418-1 고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	75~76, 96

# TCFD Index

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

정량성과지표  
GRI Content Index  
**TCFD Index**  
SASB Index  
주요 수상 및 단체가입 현황  
제3자 검증보고서

TCFD 요구사항		페이지	CDP 지표
지배구조	a. 기후변화 관련 리스크 및 기회에 대한 이사회 감독	34~35	C1.1b
	b. 기후변화 관련 리스크 및 기회에 대한 경영평가관리	35	C1.2, C1.2a
전략	a. 단기·중기·장기적 측면에서 기후변화 관련 리스크 및 기회	38	2.1a, C2.3, C2.3a, C2.4, C2.4a
	b. 기후변화 관련 리스크 및 기회가 기업의 사업·전략·재무계획에 미치는 영향	37~38	C2.3a, C2.4a, C3.1, C3.2b, C3.3, C3.4
	c. 2도 이하의 시나리오 등 기후변화 시나리오를 고려하여 기업 전략의 회복탄력성 설명	36~38	C3.2, C3.2b
위험 관리	a. 기후변화 관련 리스크를 식별하고 평가하기 위한 절차	39	C2.1, C2.2, C2.2a
	b. 기후변화 관련 리스크를 관리하기 위한 절차	39	C2.1, C2.2
	c. 기업의 전반적인 리스크 관리 체계에 기후변화 관련 리스크 식별·평가·관리 절차가 통합되는 과정	39	C2.1, C2.2
지표와 감축 목표	a. 기업이 경영전략 및 리스크 관리 절차에 따라 기후변화 관련 리스크 및 기회를 평가하기 위해 사용한 지표	40	C4.2, C4.2a
	b. Scope 1(직접배출), Scope 2(간접배출), Scope 3(기타간접배출)에 따른 온실가스 배출량 관련 위험	40	C6.1, C6.3, C6.5
	c. 기후변화 관련 리스크 및 기회 관리를 위해 사용하는 목표 및 성과 설명	40	C4.1, C4.1a, C4.2a

# SASB Index

SASB(Sustainability Accounting Standards Board)는 미국 지속가능성 회계기준 위원회가 제정한 지속가능성 회계기준으로 산업별 특성을 반영한 총 77개 산업별 기준에 따라 재정적인 분야에 대한 공시를 권장하고 있습니다. 롯데하이마트는 그중 유통 산업 분야에 해당하는 Multiline and Specialty Retailers & Distributors 표준에 따른 사항을 보고하고 있습니다.

## 지속가능성 공시 주제 및 회계 지표(Sustainability Disclosure Topics & Accounting Metrics)

중요 주제	공시 지표	페이지 및 답변	공시코드
소매 & 유통업 내 에너지 관리 (Energy Management in Retail & Distribution)	(1)총 에너지 사용량, (2)그리드 전력 비율, (3)재생에너지 전력 비율	90	CG-MR-130a.1
데이터 보안 (Data Security)	데이터 보안 리스크를 식별하고 해결하는 방법에 대한 설명	75~76	CG-MR-230a.1
	(1)데이터 침해 건수, (2)개인 식별 가능 정보(PII)의 백분율, (3)영향을 받는 계정 보유자 수	96	CG-MR-230a.2
노동 관행 (Labor Practices)	(1)평균 시간당 임금 (2)지역별 최저임금 수급 받는 매장 내 직원의 백분율	95	CG-MR-310a.1
	매장 내 직원의 (1)자발적 이직률, (2)비자발적 이직률	93	CG-MR-310a.2
	노동법 위반으로 초래된 법적 절차로 인한 경제적 손실	98	CG-MR-310a.3
구성원 다양성 및 포용성 (Workforce Diversity & Inclusion)	(1)경영진 및 (2)경영진 외 전 직원의 성별, 인종적 다양성에 대한 백분율	56, 94, 97	CG-MR-330a.1
	임직원 차별행위로 초래된 법적 절차로 인한 경제적 손실	해당사항 없음	CG-MR-330a.2
제품 조달, 포장 & 마케팅 (Product Sourcing, Packaging & Marketing)	친환경성/사회적 지속가능성에 대해 제3자 인증을 받은 제품의 판매수익	43.2백만 친환경 PB 상품 매출액(2022년 5월 출시, 2022년 5월~12월 매출액)	CG-MR-410a.1
	제품 내 화학물질과 연관된 위험을 식별, 관리하는 방법에 대한 설명	25, 47	CG-MR-410a.2
	제품 포장으로 인한 환경영향을 줄이는 방법에 대한 설명	31~33	CG-MR-410a.3

## 활동 지표(Activity metrics)

공시 지표	답변	공시코드
(1) 소매점, (2) 물류센터 수	소매점 391점, 물류센터 14개	CG-MR-000.A
(1) 소매점, (2) 물류센터 총 면적	소매점: 509,068㎡ 물류센터: 521,805㎡	CG-MR-000.B

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix
  - 정량성과지표
  - GRI Content Index
  - TCFD Index
  - SASB Index**
  - 주요 수상 및 단체가입 현황
  - 제3자 검증보고서



# 주요 수상 및 단체가입 현황

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

정량성과지표  
GRI Content Index  
TCFD Index  
SASB Index  
**주요 수상 및 단체가입 현황**  
제3자 검증보고서

## 주요 수상

시기	상명	주관	비고
2022. 01	소비자가 뽑은 가장 신뢰하는 브랜드 대상	디지털조선일보	14년 연속 (2023년 기준)
2022. 04	한국의 가장 사랑받는 브랜드	조선비즈	
2022. 04	대한민국 국가브랜드대상	뉴욕페스티벌	8년 연속
2022. 07.	프리미엄브랜드지수(KS-PBI)	한국표준협회	10년 연속
2022. 10	하이스트브랜드	브랜드스타	
2022. 12	브랜드순위관리	브랜드스타	2022년 19위

## 보고서 작성에 도움주신 분들

강익진	문성주	유익종	이연경	정민경
김상혁	문희영	윤광렬	이연광	정웅진
김지원	박수진	윤상운	이우재	정유진
김빈	박윤정	윤성중	이우제	정지희
김채린	박종혁	윤지원	이은경	최정훈
김형주	서창호	이기혁	전종원	최종천
김화실	신성호	이남경	정나진	한중현

## 단체가입 현황

단체명	년도
서울상공회의소	1999
한국무역협회	1999
한국광고주협회	2001
한국상장회사협의회	2011
한국IR협의회	2012
한국전자제품자원순환공제조합(E-순환커버넌스)	2012
한국경영자총협회	2015
한국포장재재활용사업 공제조합	2016
한국온라인쇼핑협회(KOLSA)	2017
건설기술인협회	2018
전국이동통신유통협회	2019

# 제3자 검증보고서

## 롯데하이마트(주) 이해관계자 귀중

### 도입

BSI Group Korea(이하 '검증인')는 2022 롯데하이마트 지속가능경영보고서(이하 '보고서')에 대한 검증을 요청받았습니다. 본 검증의견서는 검증범위에 포함된 관련 정보에만 적용됩니다. 보고서에 포함된 모든 정보와 주장에 대한 책임은 전적으로 롯데하이마트에 있습니다. 검증인의 책임은 명시된 범위에 대해 검증방법론을 적용하여 도출된 전문적 의견을 담은 독립적인 검증의견을 롯데하이마트 경영진에게 제공하는 것이며, 또한 롯데하이마트의 모든 이해관계자들에게 그 정보를 제공하는데 있습니다.

### 검증표준 및 검증수준

본 검증은 AA1000 AS (Assurance Standard) v3(2020) 검증표준이 적용되었으며, 지속가능경영보고서의 국제표준 가이드라인인 GRI Standards에 따라 보고(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었음을 확인하였습니다. 검증수준은 AA1000 AS에 따라 중간수준 (Moderate Level) 보증 형태로 AA1000 AP (AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙 준수 여부를 확인한 검증유형 Type1 및 보고서에 공개된 정보의 품질 및 신뢰성을 확인한 검증유형 Type2로 진행되었습니다. GRI 주제 표준(Topic Standards) 중 아래 조항은 검증유형 Type2 로 진행되었으며, 보고 조직에서 제공한 자료와 정보에 근거하여 국내 사업장의 성과와 주장에 대해 제한적 검증이 수행되었습니다.

- **GRI Topic Standards:** 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 306-3, 306-4, 306-5, 308-2, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 414-2, 416-1, 416-2, 418-1

### 검증범위

보고서 검증에 적용된 검증범위는 아래와 같습니다.

- 보고서에 수록된 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지의 보고 내용, 일부 성과는 2023년 상반기 포함
- 지속가능경영 정책과 전략, 목표, 사업, 성과 등 보고서에 포함된 주요 주장, 중대성 평가 결과 중대 이슈에 포함된 보고 내용
- 정보 수집, 분석 및 검토를 위한 내부 프로세스 및 시스템의 적합성 및 견고성

아래 사항은 검증범위에 포함되지 않았습니다.

- 보고서 Appendix에 제시된 재무정보
- 보고서 Appendix에 제시된 GRI를 제외한 기타 국제 표준, 규범 및 이니셔티브 관련 Index 항목
- 홈페이지, 사업보고서 등 기타 연계된 부가정보

### 검증방법

검증인은 검증기준을 준수하며, 보고내용에 대해 오류를 낮출 수 있도록 관련증거를 수집하기 위해 개발된 방법론을 활용하였으며, 다음의 활동을 수행하였습니다.

- 지속가능성 전략 이행 프로세스와 실행을 위한 시스템 확인
- 검증 우선순위 결정을 위한 중대성 평가 및 내부 분석 프로세스의 검토 및 적합성 확인
- 중대 이슈와 관련되거나 관리책임이 있는 부서의 상위 관리자 인터뷰 수행을 통해, 논의 및 보고한 이슈를 뒷받침하는 근거의 적합성 확인
- 각 성과 영역별 데이터의 생성, 수집 및 보고 과정 확인

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix
  - 정량성과지표
  - GRI Content Index
  - TCFD Index
  - SASB Index
  - 주요 수상 및 단체가입 현황
  - 제3자 검증보고서**

## 제3자 검증보고서

- Introduction
- ESG Fundamentals
- Environmental
- Social
- Governance
- Appendix

- 정량성과지표
- GRI Content Index
- TCFD Index
- SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- 제3자 검증보고서**

### 검증한계

검증인은 보고조직에서 제공한 데이터와 자료에 근거하여 한정된 기간에 제한적 검증을 실시하였습니다. 이에 따라 검증 과정에서 중대한 오류가 발견되지 않고, 존재할 수도 있는 불가피한 위험과 관련된 한계성을 내포하고 있습니다. 검증인은 검증 과정 중 예측하거나 확인할 수 없는 발생가능한 미래 영향 및 이와 관련된 추가적 측면에 대한 보증을 제공하지 않습니다.

### 검증결과

검증을 수행한 결과, 검증인은 중대성 측면에서 롯데하이마트의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 보고서는 GRI Standards에 따라 보고(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었다고 판단되며, AA1000 AP(2018)에서 제시하고 있는 4대 원칙에 대한 검증 의견은 다음과 같습니다.

#### AA1000 AP 4대 원칙

##### 포괄성: 이해관계자 참여 및 의견제시

롯데하이마트는 임직원, 고객, 파트너사, 정부 및 유관기관, 주주 및 투자자, 지역사회를 주요 이해관계자로 선정하였습니다. 이해관계자별 소통 채널을 운영하며, 이해관계자 참여 프로세스를 통해 핵심 이해관계자 그룹별 기대 사항과 다양한 의견을 수렴하고, 도출된 주요 이슈들을 지속가능성과 관련된 의사결정에 반영하고 있으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

##### 중요성: 중요한 지속가능성 주제의 식별 및 보고

롯데하이마트는 지속가능경영과 관련된 전략을 수립하고, 보고 이슈를 도출하기 위한 프로세스를 구축하였습니다. 미디어 리서치 분석, 글로벌 선진 기업 벤치마킹, 지속가능성 관련 주요 글로벌 이니셔티브 분석 결과를 바탕으로 재무적 영향도, 사회환경적 영향도를 파악하고, 이를 토대로 9개의 중대 이슈를 도출하였으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

##### 대응성: 중요한 지속가능성 주제 및 관련 영향에 대한 대응

롯데하이마트는 중대성 평가로 결정된 핵심 보고 이슈에 대한 관리 프로세스를 구축하였습니다. 이해관계자의 기대 사항을 반영하는 방향으로 적절히 대응하기 위해, 핵심 보고 이슈에 대한 정책, 과제 수행 현황, 활동성과 및 개선방안을 비롯한 대응 성과 등을 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

##### 영향성: 조직의 활동 및 중요한 지속가능성 주제가 조직 및 이해관계자에게 미치는 영향

롯데하이마트는 핵심 보고 이슈와 관련된 조직 및 이해관계자에게 미치는 영향을 파악하고 평가하기 위한 프로세스를 구축하였습니다. 핵심 보고 이슈에 대한 영향, 리스크 및 기회 요인 분석 결과는 각 이슈별 대응 전략 수립을 위한 의사결정에 활용하고 있으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

### 개선권고사항

검증인은 검증결과에 영향을 미치지 않는 범위에서 다음 의견을 제시합니다.

- 지속가능경영과 관련된 담당 부서, 협의체 및 의사결정기구의 역할과 책임을 구체화하고, 지속가능성 관련 계획과 성과에 따른 성과 평가 기준 등을 공개하는 것이 지속가능경영체계를 고도화하는 데에 도움이 될 수 있습니다.
- 지속가능성 중대 이슈를 도출하기 위한 중대성평가 프로세스를 구체화하고, 재무적 영향도와 환경/사회적 영향도의 평가 기준 등을 공개하는 것이 지속가능경영체계를 고도화하는 데에 도움이 될 수 있습니다.


### 독립성 및 적격성


BSI Group은 품질, 환경, 안전보건, 에너지 및 반부패, 컴플라이언스 등 경영시스템 분야에 전문성을 가지고 있으며, 약 120년 동안 인증, 검증서비스를 제공해 온 독립된 전문기관입니다. 검증인은 롯데하이마트와 어떠한 비즈니스 관계도 맺고 있지 않으며, 독립적으로 검증을 수행하였고, 어떠한 이해상충도 없습니다. 본 검증을 수행한 검증팀은 환경, 안전보건 등 경영시스템 분야 및 사회, 기업 윤리 등 지속가능성 분야에서의 오랜 경험과 BSI Group의 검증표준방법론에 대한 이해가 탁월한 AA1000 AS 검증심사원으로 구성되었습니다.


| | |

 Introduction

 ESG Fundamentals

 Environmental

 Social

 Governance

 Appendix

정량성과지표  
GRI Content Index  
TCFD Index  
SASB Index  
주요 수상 및 단체가입 현황  
제3자 검증보고서

### GRI Standards 적용수준 검토

검증인은 롯데하이마트의 보고서가 GRI Standards에 따라 작성(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었음을 확인하였으며, 롯데하이마트가 제공한 자료와 정보에 기반하여 다음의 공통표준(Universal Standards)과 주제표준(Topic Standards)에 관련된 내용이 해당 요구사항을 준수하고 있다는 주장에 오류가 없음을 확인하였습니다. 별도의 산업표준(Sector Standards)은 적용되지 않았습니다.

#### [공통표준(Universal Standards)]

2-1 to 2-5 (The organization and its reporting practices), 2-6 to 2-8 (Activities and workers), 2-9 to 2-21 (Governance),  
2-22 to 2-28 (Strategy, policies and practices), 2-29 to 2-30 (Stakeholder engagement), 3-1 to 3-3 (Material Topics Disclosures)

#### [주제표준(Topic Standards)]

201-1~3, 202-1, 203-1~2, 204-1, 205-1~3, 206-1, 207-4, 302-1~4, 303-5, 305-1~5, 306-1~5,  
308-1~2, 401-1~3, 402-1, 403-1~10, 404-1~3, 405-1~2, 406-1, 410-1, 413-1, 414-1~2, 415-1,  
416-1~2, 417-1~3, 418-1



2023년 4월 5일  
BSI Group Korea(주) 대표이사 임 성 환



## 2022 LOTTE HIMART SUSTAINABILITY REPORT

이 보고서는 롯데하이마트 홈페이지에서 PDF 파일로 다운받아 보실 수 있습니다.

---

(06288) 서울특별시 강남구 삼성로 156 롯데하이마트 빌딩 ESG경영팀  
Tel. 02-2050-5082 E-mail. [hyunjoo.hwang@lotte.net](mailto:hyunjoo.hwang@lotte.net)  
<https://company.himart.co.kr>

---



본 보고서는 FSC 인증을 받은 친환경용지에  
콩기름 잉크를 사용하여 인쇄되었습니다.