

2023 LOTTE HIMART SUSTAINABILITY REPORT



[Introduction](#)[Special Report](#)[ESG Management](#)[Environmental](#)[Social](#)[Governance](#)[ESG Factbook](#)

About This Report

본 보고서는 롯데하이마트의 네 번째 지속가능경영보고서입니다.

본 보고서에는 롯데하이마트가 추구하는 ESG 경영전략, 경제·사회·환경적 활동과 성과 및 목표 등이 담겨 있습니다. 롯데하이마트는 모든 이해관계자에게 지속 가능한 삶과 가치를 제공하기 위해 ESG를 바탕으로 E, S, G 분야별 다양한 추진 과제를 실천하고 있습니다. 앞으로도 매년 지속가능경영보고서 발간을 통해 지속가능한 성장을 위한 사업 전략과 ESG 경영 추진 방향성에 대해 적시에 투명하게 공개하겠습니다.

보고 기준	GRI Standards 2021
보고 범위	롯데하이마트 본사 및 전국 지사, 지점, 물류센터
보고 기간	2023년 1월 1일~2023년 12월 31일 (일부 성과의 경우 2024년 상반기 포함)
보고 주기	매년
보고서 검증	삼정회계법인
발행처	롯데하이마트
발행일	2024년 6월
문의처	서울특별시 강남구 삼성로 156 롯데하이마트 빌딩 롯데하이마트 대외협력팀 • 전화: 02-2050-5082 • 이메일: himart.esg@lotte.net • 홈페이지: https://company.himart.co.kr/



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

Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION

CEO Message	04
회사소개	05

SPECIAL REPORT

Himart 안심 Care	11
----------------	----

ESG MANAGEMENT

ESG경영체계	17
ESG경영활동	19
ESG위험관리	22
중대성평가	24

ENVIRONMENTAL

환경경영	29
친환경활동	34
기후위험대응	37
온실가스 감축	43



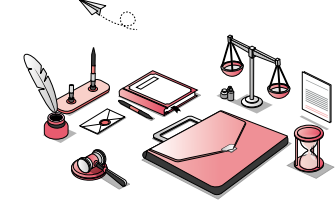
SOCIAL

고객만족도 제고	46
제품품질관리	50
지속가능한 파트너사 관리	52
인재 유치 및 유지	59
인권경영	70
안전한 일터보장	73
지역사회 공헌	80
정보보호 및 데이터 보안	83



GOVERNANCE

투명하고 효율적인 지배구조	89
윤리 및 준법경영	98



ESG FACTBOOK

ESG Data	102
GRI Index	110
SASB Index	113
주요 수상 및 단체가입 현황	114
제3자 인증보고서	115

Introduction

▶ CEO Message

회사소개

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

CEO Message

**“롯데하이마트의
지속가능한 성장을 위해
사업 방향과 일치하는 ESG 전략을
진정성 있게 추진해 나가겠습니다.”**



롯데하이마트는 대한민국을 대표하는 가전유통사로서, 다양한 가전제품을 통해 고객의 일상에 편의를 제공하고 새로운 라이프 스타일을 제시하기 위해 무한한 책임과 사명감을 가지고 끊임없이 노력하고 있습니다. 또한 고객과 주주의 더 나은 미래를 만들기 위해 기업의 환경·사회적 책임을 성실히 수행하고 있습니다.

지난 2023년 불확실한 글로벌 경제 상황과 대내외적으로 녹록지 않은 경영 여건 속에서도 롯데하이마트가 변화와 혁신을 통해 성장할 수 있도록 적극적인 지지와 격려를 해주신 이해관계자 여러분께 감사의 인사를 드립니다.

롯데하이마트는 비즈니스 전략과 연계된 ESG 전략을 수립하고 구체적인 실행계획을 세워 추진하고 있습니다. 고객이 상품을 구매하여 사용하고 폐기하는 전 과정에서 발생하는 환경 영향에 대해 책임의식을 가지고, 고객의 가전 라이프를 처음부터 끝까지 케어하기 위해 노력합니다. 이에 따라 새롭게 출시한 ‘하이마트 안심케어’는 가전 클리닝뿐만 아니라 가전교체 서비스, 수리 서비스, 연장 보증 보험 등을 통해 가전제품을 깨끗하고 오래 사용하여 가전제품으로 인한 환경 영향을 최소화합니다. 향후 하이마트 안심케어의 영역별 기술 투자를 진행하여 품목 확대, 상품 개발, 교육 등 다각적으로 역량을 지속 강화해 나가겠습니다.

전국 약 330개 매장을 운영하는 롯데하이마트는 고객과 임직원 모두가 안전한 매장 환경을 유지하기 위해 사고 예방 점검과 교육

훈련을 강조하고 있습니다. 2023년에는 안전보건 경영시스템 국제 표준인 ISO 45001 인증을 취득하여 조직 전체의 안전보건체계를 구축하였습니다.

또한 롯데하이마트는 상품을 제조하고 유통하는 많은 파트너사들과 긴밀한 관계를 맺고 있습니다. 파트너사의 역량이 곧 당사의 경쟁력이라는 신념을 갖고 중소기업 파트너사를 위한 동반성장 펀드 운용 등 파트너사에 실질적인 도움을 줄 수 있는 다양한 지원활동을 시행하고 있으며, 특히 중소기업 ESG 지원사업을 시행하여 ESG 경영을 통한 동반 성장을 구현하고 있습니다.

앞으로도 롯데하이마트는 엄격한 준법윤리 경영을 바탕으로 투명하고 건전한 지배구조 체계를 유지하며, 이해관계자와의 소통을 강화해 나갈 것입니다. 진정성 있는 ESG 경영을 통해 고객, 임직원, 파트너사 등 롯데하이마트의 모든 이해관계자들과 함께 성장하고 발전할 수 있도록 최선을 다하겠습니다. 이를 위해 기업의 내실을 다지고 사회적 책임을 다하여 존경받는 기업이 될 수 있도록 변화와 혁신에 힘을 쏟겠습니다.

이해관계자 여러분들의 지속적인 관심과 사랑에 감사드리며, 롯데하이마트의 지속가능한 성장에 아낌없는 조언과 응원을 부탁드립니다.

2024년 6월
대표이사 **남창희**

Introduction

CEO Message
 ▶ 회사소개

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

회사소개

회사 개요

고객 평생 케어, 가전 라이프 판매 상담 전문 기업

롯데하이마트는 전국 약 330개 오프라인 매장과 온라인쇼핑몰(www.e-himart.co.kr)을 운영하고 있습니다. 다양한 브랜드의 상품을 비교하며 구매할 수 있도록 1,300여개에 이르는 전 세계 브랜드를 취급하는 카테고리 킬러로서 국내 가전제품 유통시장을 선도하고 있습니다. 최근에는 클리닝, 수리, 이전 설치 서비스 고도화와 함께 모바일 파손 보장보험, 가전교체 서비스 등을 새롭게 선보이며 가전 제품 구매 생애 밀착형 케어 서비스를 강화하고 있습니다. 또한 11개의 물류센터를 직영으로 운영하여 전국 배송서비스에 최적화된 시스템을 갖추고 있습니다. 롯데하이마트는 가전제품의 판매에 그치는 것이 아니라, 가전 구매 고객의 생애 주기와 매칭한 서비스 강화를 통해 '가전 Life 평생 케어' 기업으로 발전하고 있습니다.

> 회사 개요 및 주요 성과

(2023년 12월 말 기준)

기업명	롯데하이마트(주)	총자산	2.4조 원
업종	가전제품 도소매업	매출액	2.6조 원
대표이사	남창희	임직원수	2,893명
본사 위치	서울시 강남구 삼성로 156 롯데하이마트 빌딩	국내신용등급	A+(한국신용평가)

> 주요 수상 내역

한국의 가장 사랑받는 브랜드 대상

14년 연속
(2024.05)



소비자가 뽑은 가장 신뢰하는 브랜드 대상

15년 연속
(2024.01)



프리미엄 브랜드 지수

11년 연속
(2023.11)



> ESG 평가등급

한국 ESG 기준
ESG평가 종합등급



MSCI
ESG Ratings



Introduction

CEO Message

▶ 회사소개

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

회사소개

주요 연혁



Introduction

CEO Message

▶ 회사소개

Special Report

ESG Management

Environmental

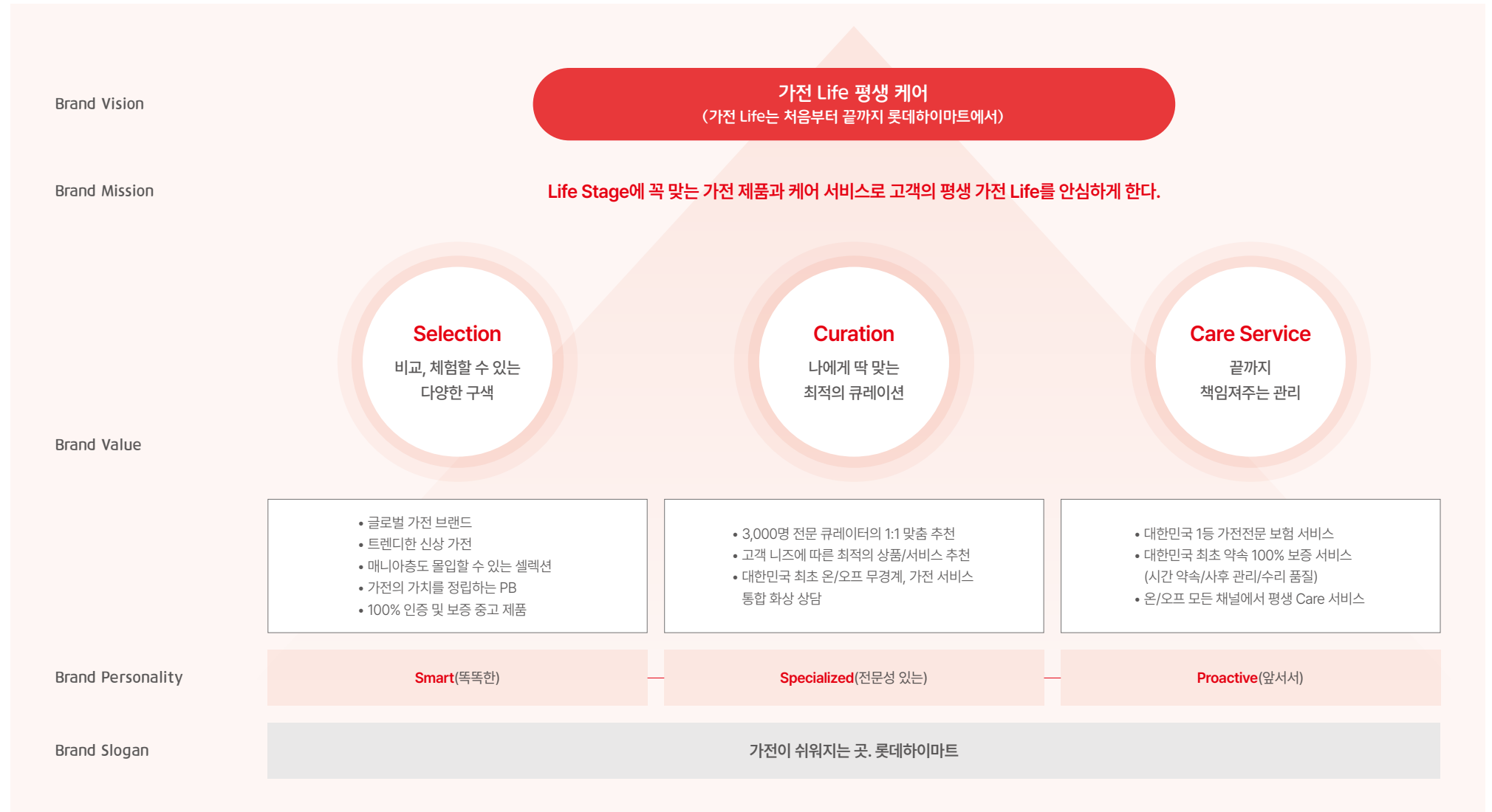
Social

Governance

ESG Factbook

회사소개

비전



Introduction

CEO Message
▶ 회사소개

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

회사소개

판매채널

오프라인 매장

롯데하이마트는 전국 약 330개의 오프라인 매장을 운영하고 있으며, 고객의 다양한 니즈를 충족하고 맞춤형 쇼핑 환경을 제공할 수 있는 오프라인 매장을 운영하고 있습니다. 변화하는 소비 트렌드와 상관없이 고객 니즈에 맞춰 수준높은 가전제품 상담부터 국내외 다양한 브랜드의 비교 판매, 고객 평생 케어 서비스를 제공하는 홈 만능해결 센터를 지속 선보이고 있습니다. 롯데하이마트 매장은 고객에게 특별한 상품, 공간, 서비스를 제공함으로써 고객이 늘 방문하고 싶은 매장으로 변화하고 있습니다.



가전체험

다양한 가전제품을 직접 경험해 볼 수 있는 체험형 매장



비교구매

국내 TOP 브랜드부터 글로벌 브랜드까지 다양한 브랜드를 비교 구매 가능



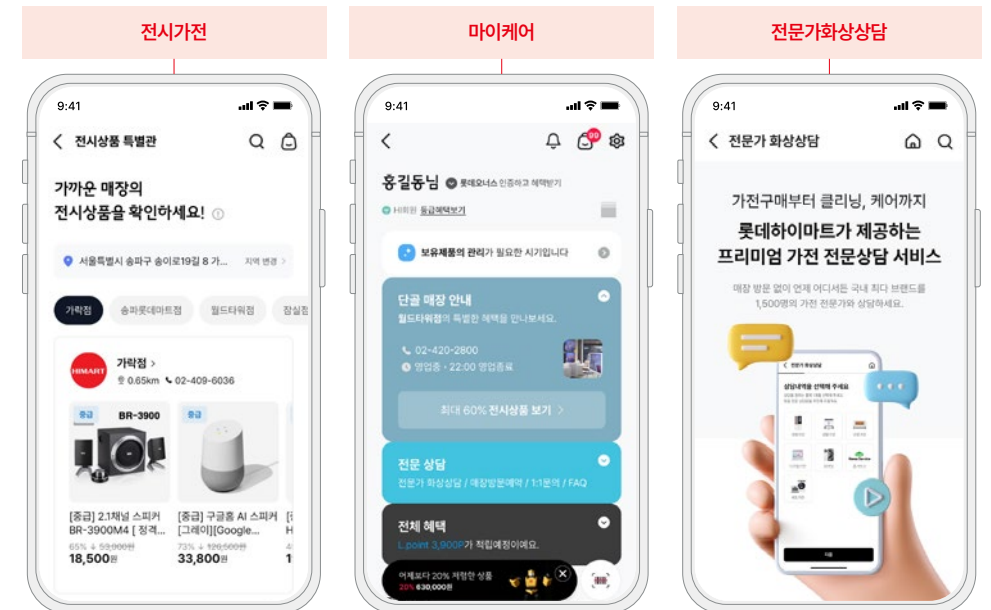
홈서비스

고객 평생 케어에 맞춰 홈케어, 가전케어, 수리 등 다양한 홈서비스 제안

온라인 쇼핑몰

온라인 쇼핑몰은 오프라인 매장과의 동일한 고객 경험을 제공해 드리기를 위한 역할을 하고 있습니다. 홈서비스, 세트상품, PB 등 온라인 시장 내 차별화된 상품과 서비스를 운영하고 있으며, 국내 최대 브랜드, 최대 규모의 전시상품 특별관을 새롭게 런칭하였습니다. 온라인 뿐만 아니라 오프라인에서의 상담과 구매를 확인하고 관리할 수 있는 '마이케어'를 통해 고객과 소통하고 있고, 나아가 고객이 필요한 상품을 적시에 제안하고 보유상품을 기반으로 필요한 서비스를 추천하는 고객 평생 케어 영역을 새롭게 준비중에 있습니다. 또한 온/오프 통합 전문 상담인 '전문가화상상담'을 통해 고객에게 전국에 있는 큐레이터가 전문적인 맞춤 제안을 제공할 예정입니다.

롯데하이마트 온라인 쇼핑몰



Introduction

CEO Message
 ▶ 회사소개

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

회사소개

PB(Private Brand) 상품

하이메이드

롯데하이마트의 자체브랜드(PB)인 하이메이드는 2016년 첫 론칭 이후, 연 평균 20% 이상의 성장세를 이어오고 있습니다. 상품개발부터 품질 검증, 양산, 운영까지 직접 진행하며, 합리적인 가격과 고품질을 원칙으로 국내외 우수 파트너사와 협업해 다양한 제품을 꾸준히 선보이고 있습니다.

현재 하이메이드의 목표는 Young minded small family에 집중한 고객 맞춤형 상품 개발 및 기존 우수 상품의 리뉴얼을 통해, PB 상품 경쟁력을 강화하는 것에 있습니다. 이에 2024년 5월 롯데하이마트의 판매 데이터와 PB 상품 개발 노하우를 바탕으로, 1~2인 가구에 적합한 Single One 냉장고를 출시하였습니다. 앞으로도 고객 니즈에 맞는 다양한 품목군의 상품 개발을 통해, PB 상품 경쟁력을 지속적으로 강화해나갈 예정입니다.

> 롯데하이마트 PB 전략



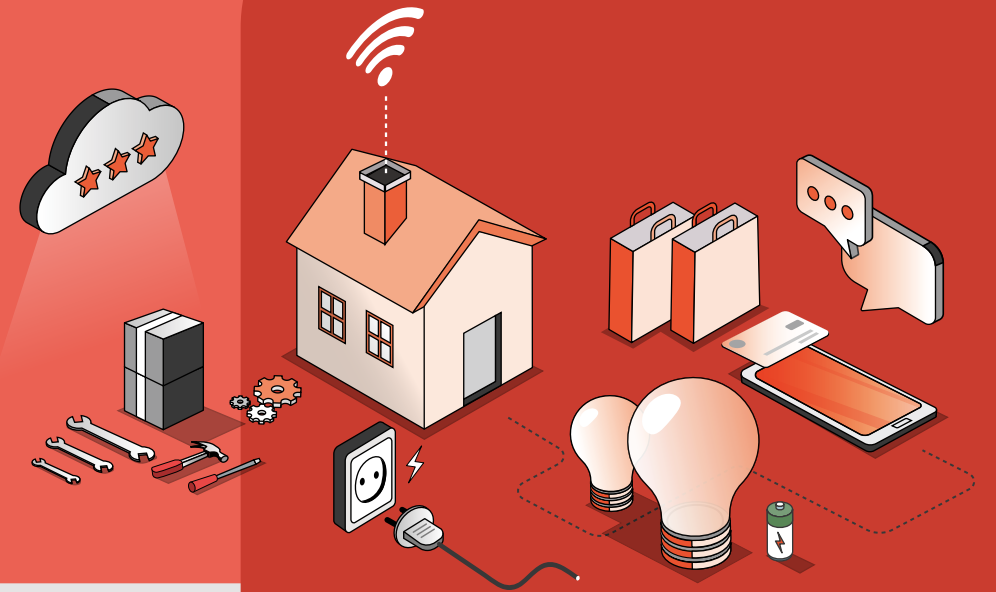
하이메이드 Single One 냉장고



하이메이드 TV

Special Report

11 Himart 안심 Care



Himart 안심 Care

롯데하이마트는 상품의 구입에서부터 설치, 수리 및 클리닝, 리셀, 폐기 단계에 이르기까지의 상품생애주기 전 단계에 대한 맞춤 서비스를 제공하는 것을 목표로 가전 Life 평생 케어 기업으로 진화하고 있습니다. 가전제품은 첫 구매부터 재구매로 이어지기까지 비교적 오랜 기간이 소요됩니다. 하이마트 안심케어는 일회성 판매 목적의 상담이 아닌, 고객 평생 케어 상담으로의 변화를 추구하며 가전제품의 긴 상품 구매주기의 처음부터 끝까지 단계별 맞춤서비스를 제공함으로써 고객은 보다 더 편리하고 쾌적한 가전 생활을 즐길 수 있습니다.



Himart 안심 Care

Himart 안심 Care 서비스 상품 분류 체계



Himart 안심 Care

Himart 안심 Care 서비스

가전 Care

가전수리

롯데하이마트 수리 서비스는 국내외 170여개가 넘는 메이커의 공식 인증을 받았습니다. 전국 약 330개의 매장과 하이마트 쇼핑몰을 통해 간편하게 수리 접수가 가능하여 고객 접근성을 높였고, 평균 경력 10년 이상 전문 엔지니어가 상주하여 우수한 수리 서비스를 보장합니다. 2024년에는 ASUS, HP 등 IT 품목과 로보락, Shark 등 주방/생활가전 수리품목 및 브랜드를 지속 확대하고 있습니다.



가전 수리

수리 서비스 탄소저감 효과 인증 - 자발적 탄소시장(Voluntary Carbon Market) 참여

롯데하이마트 수리 서비스는 전자제품의 수명 주기를 연장하여, 수리를 받지 않았을 경우 구매하게 될 새 제품 생산 단계의 탄소 발생량을 줄여줍니다.

롯데하이마트는 국내 자발적 탄소거래 플랫폼인 팝플(POPLE)을 활용하여 수리서비스의 탄소 감축 효과를 정량적으로 측정하여 수리 서비스의 환경적 가치를 산정하고, 전문기관의 인증 절차를 거쳐 탄소 크레딧 발행을 준비하고 있습니다. (2024년 7월 예정) 엄격한 규제에 따라 강제성이 부여되는 의무적 탄소 시장(Compliance Carbon Market)과 달리 자발적 탄소 시장(Voluntary Carbon Market)은 기업이나 기관의 사회적 책임과 환경보호 참여를 위해 자발적으로 참여하는 시장으로, 탄소중립과 RE100 이행을 위해 전세계적으로 수요가 증가하고 있습니다. 롯데하이마트는 수리 서비스를 시작으로 향후 탄소 감축 인증 서비스 범위를 확장하여 탄소 중립과 환경경영 실천에 이바지할 계획입니다.

가전보험

롯데하이마트 가전보험은 새로 구매하는 제품부터 가정에서 사용 중인 중고제품까지도 보장하는 다양한 제품을 케어 받을 수 있는 보험 서비스입니다.

가전제품 보증기간 연장, 모바일 파손보험, 중고가전 수리비 보상보험, 중고 모바일 파손보험, 가전제품을 신상으로 교체해 주는 국내 유일의 가전교체 서비스 등 가전제품을 사용하면서 겪을 수 있는 여러 불편한 상황에 대비하여, 제품을 좀 더 오랫동안 안심하고 사용할 수 있도록 보험 서비스를 제공하고 있습니다.



가전 보험

Introduction

Special Report

▶ Himart 안심 Care

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

Himart 안심 Care

가전클리닝

롯데하이마트 전문 기사가 직접 케어하는 가전클리닝 서비스는 건강과 직결되는 생활가전을 분해·세척하여 고객의 건강을 지켜드리는 것은 물론, 제품의 수명을 연장하여 친환경 경영에도 기여하고 있습니다. 전문 CS마스터가 전문 청소 장비와 안전한 친환경 인증 약품을 사용하여 최상의 서비스를 제공합니다.

가전 이사·전문 재설치

작은 실수까지도 100% 보상하는 롯데하이마트 가전이사·전문 재설치 서비스는 고객이 사용하고 있는 전자제품을 지속 사용할 수 있도록 제품 이동과 재설치를 제공하는 서비스입니다.

부피가 크고 무거운 가전제품부터 전문 장비 및 기술이 필요한 벽걸이 TV, 벽에 구멍 없이 TV 설치가 가능한 무타공 TV 설치, 에어컨 등의 전문 이전 설치를 지원하고 있습니다. 이를 통해 고객의 편의 제고와 제품 수명 연장을 도모하고 있으며, 가전제품 재사용을 통한 친환경 실천에 기여하고 있습니다.



가전 클리닝

HOME Care

한샘 인테리어·입주·이사

롯데하이마트는 주거 공간 1위 브랜드 한샘과의 파트너십을 통해 수납/붙박이장·드레스룸·도어/종문·서재·자녀 방·주방·욕실 등 전체부터 부분까지 전문가 시공을 통한 토탈 인테리어를 제공하며, 이사·입주와 관련하여 이사 견적부터 입주 청소까지 ONE-STOP으로 서비스를 제공하고 있습니다. 더불어, 층간 소음 방지매트 시공, 가전 맞춤장 제작, 싱크대 상판 코팅, 욕실 줄눈 시공, 변기/세면대 교체, 미세먼지 방충망 교체 등의 주거 공간과 관련한 다양한 서비스를 제공합니다.

홈클리닝

롯데하이마트는 고객의 주거환경 개선과 생활 편의를 위해 매트리스 클리닝, 주방 후드 클리닝, 배수구 냄새 차단 등 꼼꼼한 청소·위생 전문 대행 서비스를 제공합니다. 이를 통해, 일상에서 필수적인 서비스를 번거롭지 않고 편리하게 받을 수 있는 홈클리닝 솔루션을 제공합니다.



한샘 인테리어·입주·이사

Himart 안심 Care

홈 만능해결 센터

Total Care Service Business를 구현한 “홈 만능해결 센터”

“홈 만능해결 센터”는 고객의 구매 순환주기로부터 새로운 Value를 발굴하는 매우 중요한 사업이며, 가전 Life Care를 주도적으로 연결할 수 있는 집객형 Service Center로서의 역할을 하고 있습니다.

고객의 접점에서 맞춤형으로 제공되는 서비스 차별화 전략으로 홈 만능해결 센터는 고객 Lock-In을 주도하고 있습니다. 즉, 가전제품을 구매하는 고객에게 가전제품과 연관된 무형의 서비스 상품을 추천, 설명, 구매까지 연결하여 고객이 하이마트를 통해 Home Total Care Service를 경험할 수 있도록 하는 것입니다.

전문 인력 양성

고객 접점에서 빛을 발하는 인력운영 전략 “홈 만능해결 센터장”

“홈 만능해결 센터장”은 고객 접점 최전선에서 홈토탈서비스를 운영 총괄하는 역할을 합니다. 홈 만능해결 센터장은 현장에서 고객의 소리를 적극적으로 듣고, 신속하게 서비스를 제공하며 이를 통해 서비스 전략의 기획부터 전략실행 단계까지를 총괄하여 롯데하이마트의 서비스 품질을 높이는 중추적인 역할을 수행합니다.

설치기사 클리닝 전문 교육을 통한 “스마트한 멀티 역량 CS마스터 양성”

가전클리닝과 관련하여 가장 강조하는 부분은 서비스 품질입니다. 롯데하이마트는 2024년 공주 물류 센터에 클리닝 전문 교육장을 조성하여, 가전 설치 업무를 담당하는 CS마스터를 주요 대상으로 체계적인 클리닝 교육과정을 실시하고 있습니다. 이를 통해 가전 설치와 클리닝을 한 번에 수행하는 ‘ONE-STOP 서비스’가 가능한 인재를 양성하는 것을 목표로 하고 있습니다.

Interview



집과 가전에 대한 모든 서비스
롯데하이마트가 처음부터
끝까지 책임지겠습니다.

익산롯데마트점 고성천 센터장

안녕하십니까, 제1호 홈 만능해결 센터장 고성천입니다.

롯데하이마트 홈 만능해결 센터는 고객과의 최접점에서 홈 만능해결 서비스를 안내하는 전문 서비스센터입니다. 홈 만능해결 센터는 고객의 가전 생애 주기에 걸친 롯데하이마트만의 다양한 서비스를 제공합니다. 고객들로 하여금 가전제품을 더 깨끗하게 오래 사용할 수 있도록 하고, 고객의 매장 방문을 증가시켜 롯데하이마트 매출 증진에도 기여합니다.

홈 만능해결 센터장으로 일하면서 무엇보다 뿌듯할 때는, 고객님이 서비스에 만족 하셔서 서비스를 재구매 하실 때입니다. 작년엔 에어컨 클리닝 서비스를 받으신 고객님께서 서비스가 만족스러워 여름철을 앞두고 매장에 다시 방문해 에어컨 클리닝을 또 받으러 오셨다고 말씀 하셨을 때, 센터장으로서 큰 보람을 느꼈습니다.

롯데하이마트 1호 홈 만능해결 센터장으로서 더욱 전문적인 역량을 가진 센터장이 되도록 노력할 것입니다. 홈 만능해결 센터는 최상의 서비스로 고객님의 만족시키며, 다시 찾고 싶은 서비스를 제공하겠다는 목표로 최선을 다하겠습니다. 감사합니다.

ESG Management

- 17 ESG경영체계
- 19 ESG경영활동
- 22 ESG위험관리
- 24 중대성평가



ESG경영체계

지배구조

ESG위원회

롯데하이마트는 전사적인 ESG 경영 추진을 위해 이사회 산하 위원회인 ESG위원회를 운영하고 있습니다. ESG 위원회는 독립성과 전문성을 모두 갖춘 사외이사 3인으로 구성되어 환경, 사회, 지배구조와 관련된 회사의 주요 결정사항을 검토 및 승인하고, 주요 비재무 리스크를 관리합니다. 또한 지속가능경영 전략과 방향성을 점검하고, 이와 관련된 성과와 추진 계획을 심의하여 그 결과를 이사회에 보고합니다. 2023년에는 총 7회의 ESG 위원회를 개최하여 환경, 사회, 지배구조 관련 9개 안건에 대해 검토 및 의결하였습니다.

> 2023년 ESG 위원회 개최현황

항목	보고일시	참석률
• 2023년 ESG 운영계획(안)	1차(2023년 2월)	100%
• 2023년 지속가능경영보고서 발간 진행 경과	2차(2023년 4월)	100%
• 공급망 ESG 리스크 관리 계획 보고	3차(2023년 6월)	100%
• 정보보호 운영 현황 및 계획	4차(2023년 7월)	100%
• 친환경 상품 운영 현황 및 계획 • 임직원 교육 체계 고도화 이행 현황 • 인권 영향 평가 및 인권 리스크 관리 계획	5차(2023년 8월)	100%
• 물류 탄소 배출량 관리 및 중장기 목표 수립	6차(2023년 10월)	100%
• 한국ESG기준원 ESG 평가 결과 보고	7차(2023년 12월)	100%

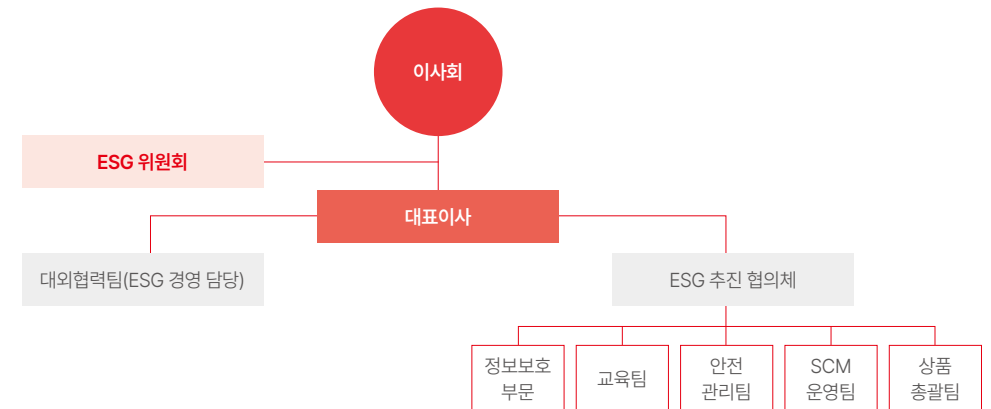
ESG 전담조직

대외협력팀(ESG 경영 담당)은 롯데하이마트 내의 ESG 전담조직으로서 이해관계자의 ESG에 대한 요구 사항과 대내외 환경을 분석하여 ESG 리스크를 관리하고 ESG 중점 추진 과제를 선정합니다. 또한 유관 부서의 ESG 과제 추진 활동과 성과를 정기적으로 점검하고 선정된 주요 이슈를 ESG 위원회에 보고합니다. 2023년에는 ESG 대내외 평가 대응과 정보 공시, 2023년 중요 경영과제 추진관리, 임직원들의 ESG에 대한 인식 개선을 위한 교육 및 캠페인 등의 다양한 활동을 진행하였습니다.

ESG 추진협의체

롯데하이마트는 ESG 역량 강화를 위한 2023년 핵심 추진 과제를 선정하고 이를 추진하기 위한 ESG 추진 협의체를 운영하고 있습니다. ESG 추진 협의체는 유관부서 팀장으로 구성되어 있으며, 정기적인 협의체 개최를 통해 ESG 경영 전략을 공유하고 협력하여 ESG 경영을 강화해 나가고 있습니다.

2023년에는 친환경 상품 운영, 인권영향평가 시행, 물류 탄소 배출량 관리 등 각 과제별 세부 추진계획을 수립하고 과제별 진척도와 성과를 점검하였습니다. ESG 추진 협의체에서 수립한 계획과 성과에 대해서는 ESG 위원회에서 논의를 거쳐 승인 후 이사회에 보고하였습니다.



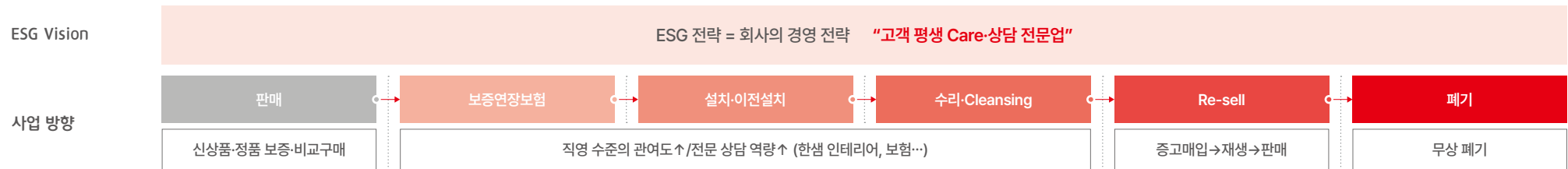
ESG경영체계

전략

ESG 전략추진

롯데하이마트는 “고객 평생 CARE-상담 전문 기업”을 새로운 경영 전략으로 설정하였으며, 경영 전략과 ESG가 같은 방향으로 나아갈 수 있는 ESG 전략을 수립하였습니다. 제품의 판매, 사용, 폐기까지 이르는 모든 단계에서 지속가능한 가치를 창출하기 위해 3가지 핵심 이슈 - 좋은 상품, 물류 탄소중립, 자원 순환 - 를 선정하고, 이를 실현하기 위한 추진 과제 9개를 선정하여 추진하고 있습니다.

▶ ESG 전략체계



추진전략

판매 — 좋은 상품	설치 — 물류 탄소중립	서비스 — 자원 순환
<p>1 에너지효율상품 확대</p> <ul style="list-style-type: none"> 에너지 효율 1등급 판매수량 구성비 66% - 1등급 상품 카테고리별 소싱 확대 - 친환경 기획전 등 판촉행사 진행 <p>▶ 전기료 절감, 에너지 절약에 따른 탄소배출 감축</p>	<p>1 배송 시스템 개선</p> <ul style="list-style-type: none"> 인당 설치 CAPA 日 13건 → 16건(+3건) - TMS 개선을 통한 배송 효율화 - 차량 경로 및 배송 순서 최적화, 배차업무 90%이상 자동화 <p>▶ 운송거리 축소를 통한 탄소배출 감축</p>	<p>1 수리 제품 사용주기 연장</p> <ul style="list-style-type: none"> 수리 가능 신규 메이커 및 품목 확대 소모품 자체 고객 직배송, 온라인몰 UX/UI 리뉴얼 <p>▶ 사용주기 연장을 통한 탄소배출 감축</p> <p>▶ 탄소배출 감축 효과에 대한 대외 인증</p>
<p>2 중소파트너사 ESG 역량 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> 전 파트너사 ESG 자가진단 평가 시행 - 파트너사 자가 진단 - 핵심 파트너사 현장 컨설팅 지원(20개 사) <p>▶ 중소 파트너사 ESG 리스크 Hedge</p>	<p>2 배송차량 전기차 도입</p> <ul style="list-style-type: none"> 물류 배송차량 전기차 대체율 5년 내 50% - 410대 中 노후 차량 순차적 전기차 도입 - 물류센터 내 전기차 충전 시설 설치 <p>▶ 배송차량 탄소배출 감축</p>	<p>2 폐기전 회수 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> 폐기전 회수 의무 목표량 달성 - 배송 시 폐기전 수거, 매장 내 중소형 폐기전 회수함 비치 - 무상수거를 통한 고객 만족, 친환경적 처리 <p>▶ 폐기물의 친환경적 처리 및 자원 재활용</p>
<p>3 중소파트너사 혁신상품 확대</p> <ul style="list-style-type: none"> 글로벌 3대 가전 박람회 출품 아이디어 상품 소싱 시장성 있는 혁신상품 판로 지원을 통한 “Big 히트 상품화” 	<p>3 태양광 발전 도입</p> <ul style="list-style-type: none"> 물류센터, 자가점 옥상 태양광 자가 발전 설비 도입 - 총 10점(물류 2, 지점 8) 우선 도입 예정 	<p>3 롯데하이마트 인증 증고가전 Re-Sell</p> <ul style="list-style-type: none"> 증고가전 매입 및 재생상품화 인증 증고가전 판매 - 증고가전 리셀 서비스 오픈 예정

Introduction

Special Report

ESG Management

ESG경영체계

▶ ESG경영활동

ESG위험관리

중대성평가

Environmental

Social

Governance

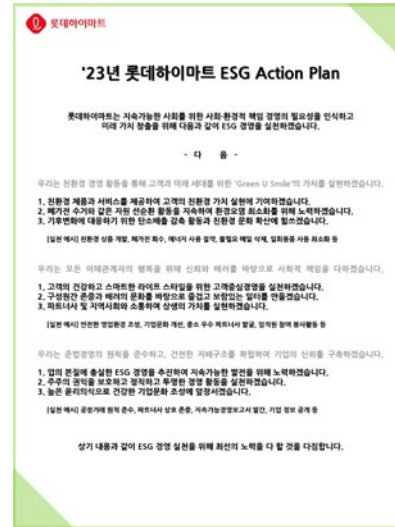
ESG Factbook

ESG경영활동

ESG경영문화 확산

ESG Action plan

롯데하이마트는 임직원이 ESG 경영의 필요성과 전략적 방향성을 인식하고 업무 전반에서 ESG 경영을 실천하도록 하기 위해 롯데하이마트 ESG ACTION PLAN을 공표하고 전 임직원이 이에 대한 서명을 진행했습니다.



ESG 교육

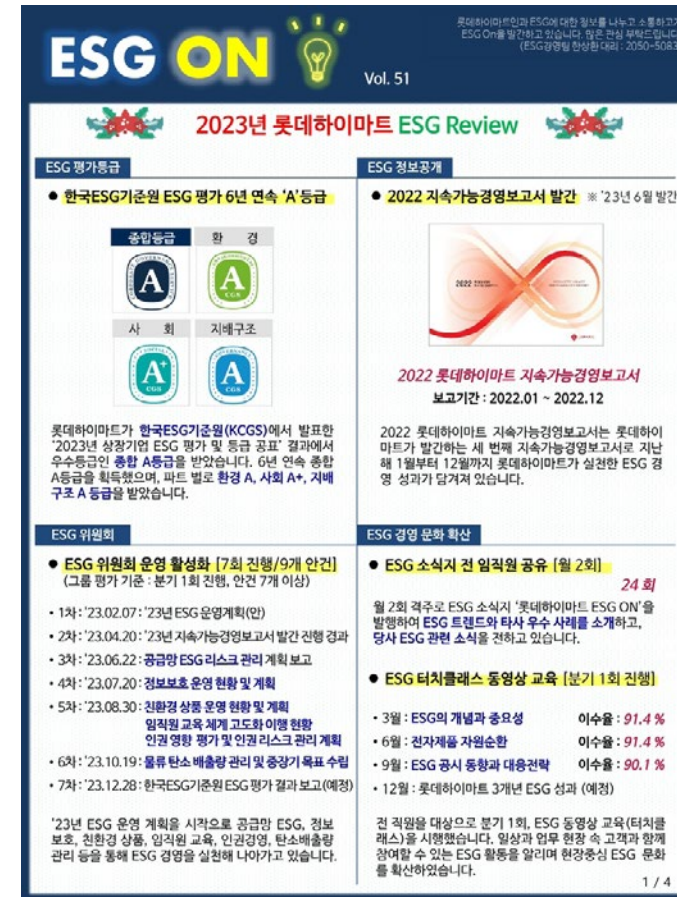
롯데하이마트는 전 임직원을 대상으로 ESG 교육을 시행했습니다. 분기별 1회 모바일 교육 플랫폼을 활용한 교육과정을 통해 ESG 경영의 개념과 필요성을 임직원에게 전달하였습니다.

▶ ESG 교육현황

교육 월	교육 내용
2023년 3월	ESG의 개념과 중요성
2023년 6월	전자제품 자원순환
2023년 9월	ESG 공시 동향과 대응전략
2023년 12월	롯데하이마트 3개년 ESG 성과

ESG 소식지: ESG ON

롯데하이마트는 ESG에 대한 임직원의 관심을 유도하고 공감대를 형성하기 위해 매월 2회 격주로 ESG 관련 정보를 담은 ESG 레터 '롯데하이마트 ESG ON'을 발송하고 있습니다.



ESG경영활동

UN SDGs 달성 기여

롯데하이마트는 2015년 제70회 UN 개발정상회의에서 채택된 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs)의 달성에 기여하기 위해 노력하고 있습니다. 'No One Left Behind(그 누구도 소외시키지 않는다)'를 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 2023년에 17개의 주요 목표 중 11개의 목표를 실천하였습니다.

UN SDGs	UN SDGs 세부 목표	주요 활동	주요 성과
Goal 1. 빈곤의 종식 	1.3 적절한 사회보장 시스템과 방안을 이행하고, 취약계층 보장범위의 실질적 확대 달성	<ul style="list-style-type: none"> • 조손 가정의 아동과 결연을 맺고 지원하는 행복 3대 캠페인 시행 • 보호여건이 부족한 성장기 아동 식비 지원 캠페인 '모두의 한끼' 시행 	<ul style="list-style-type: none"> • 2023년 소외아동 후원금액 1.9억 원 • 모두의 한끼 후원금액 0.3억 원
Goal 3. 건강 및 복지 	3.4 예방과 치료를 통해 정신건강과 웰빙 증진	<ul style="list-style-type: none"> • 임직원 대상 정기 종합건강검진 실시 • 맞춤형 심리상담 서비스 HI-MIND(하이마인드) 프로그램 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 종합건강검진 참여인원 3,730명(가족포함) • HI-MIND(하이마인드) 심리상담 프로그램 이용자 수 10명, 심리상담 22건
Goal 4. 양질의 교육 	4.1 아동이 효과적인 학습 성과를 달성하도록 형평성 있는 양질의 초등 및 중등교육을 무상으로 이수하도록 보장	<ul style="list-style-type: none"> • 아이들이 과학 원리를 학습할 수 있는 HI 과학콘서트 & 과학교실 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 2023년 HI 과학콘서트 & 과학교실 참가 인원 650명
	4.4 양질의 일자리에 필요한 전문 및 직업기술을 포함한 관련 기술을 가진 성인 순증가	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 및 역량 강화를 위한 CS 마스터 교육 진행 • 인재양성을 위한 위탁 사내대학 운영 • 퇴직 예정자를 위한 면담 및 취업 알선 서비스 제공 • 판매 전문가 육성을 위한 큐레이터 자격제도 신설 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 2023년 사내대학 학위취득 인원 12명 • 2023년 퇴직 예정자 취업 알선 서비스 제공
Goal 5. 양성 평등 	5.5 의사 결정 과정에 여성의 완전하고 효과적인 참여와 리더십에 대한 동등한 기회 보장	<ul style="list-style-type: none"> • 여성 인재 채용 	<ul style="list-style-type: none"> • 2023년 여성인재 비율 36.6%
Goal 7. 에너지 	7.3 에너지 효율의 개선을 증가	<ul style="list-style-type: none"> • 매장 조명을 전량 고효율 LED로 설치 • 매장 내 노후 냉난방기 인버터식 냉난방기로 교체 	<ul style="list-style-type: none"> • LED 조명 교체를 통한 연간 전력사용 감축량(수량) : 24,090kWh(275개) • 인버터식 냉난방기 교체를 통한 연간 전력사용 감축량(수량) : 256,230kWh(13개)

Introduction

Special Report

ESG Management

ESG경영체계

▶ ESG경영활동

ESG위험관리

중대성평가

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

ESG경영활동

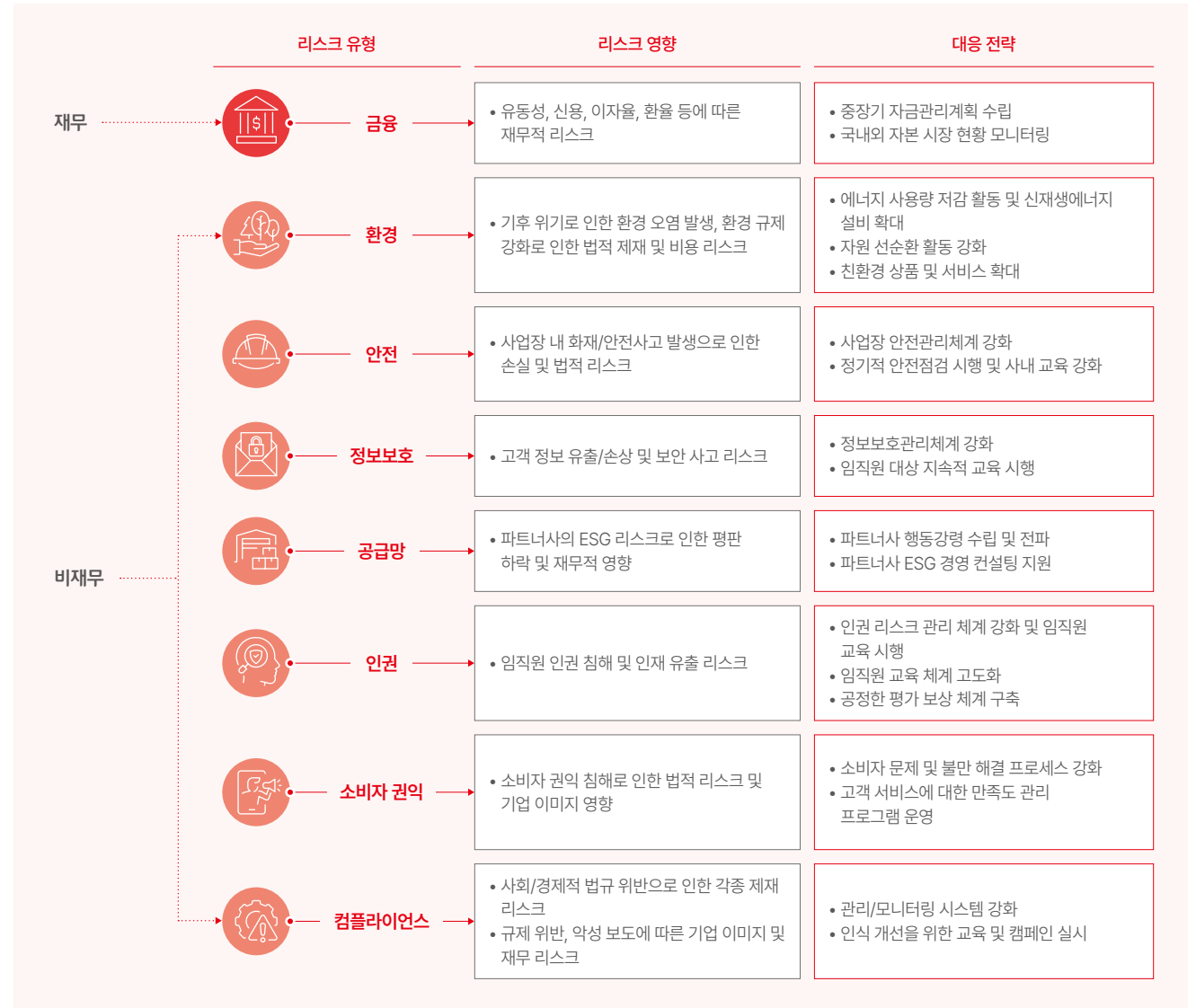
UN SDGs	UN SDGs 세부 목표	주요 활동	주요 성과
<p>Goal 8. 양질의 일자리와 경제성장</p> 	<p>8.3 소상공인 및 중소기업의 형성과 성장을 장려하는 개발 지향정책 촉진</p>	<ul style="list-style-type: none"> 중소기업 및 스타트업의 상품을 체험할 수 있는 혁신상품 체험관 운영 중소 파트너사 해외 판로 개척 지원 중소 파트너사 및 소상공인 판촉 프로그램 하트라이브 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 혁신상품 체험관 참여 19개사, 전시 후 입점 15개 해외 박람회 참여 총 9개사 중소파트너사 하트라이브 21개사 34회 진행
<p>Goal 9. 혁신과 사회기반시설</p> 	<p>9.1 경제발전 및 인류의 복지증진을 위해 신뢰성 있고 지속가능한 양질의 사회기반시설 구축</p> <p>9.4 자원 활동의 효율 개선과 친환경 기술 및 산업공정 도입을 확대 적용하여 기존 산업을 지속가능하게 개선</p>	<ul style="list-style-type: none"> 바나돔 이온 배터리 에너지저장장치(MIB ESS)를 활용한 초고속 전기차 충전시설 운영 친환경 포장재 사용 확대 친환경 상품 판매 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 롯데하이마트 압구정점 초고속 전기차 충전시설 구비 * 전기차 충전시설 총 4개 지점 운영중 2023년 친환경 포장재 사용 품목 수 총 107개 에너지 고효율 상품 판매 비중 61.6%(84.3만 대)
<p>Goal 10. 불평등 완화</p> 	<p>10.2 출신, 성별, 장애 여부 등과 관계없이 모든 사람의 사회적, 경제적 포용을 증진하고 확대</p>	<ul style="list-style-type: none"> 다양성 및 형평성을 위한 직무 역량 중심 채용 	<ul style="list-style-type: none"> 2023년 장애인 고용률 3.3%
<p>Goal 12. 지속가능한 소비 및 생산</p> 	<p>12.5 예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통해 폐기물 발생 대폭 감소</p>	<ul style="list-style-type: none"> 민관 합동 폐가전 회수 체계 구축 일회용품 사용을 줄이기 위한 제로웨이스트 캠페인 시행 매장 내 파지 수거함 관리 강화 배송 폐기물 수거 서비스 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 2023년 폐가전 회수량 23,652톤 2023년 폐기물 재활용량 3,709톤
<p>Goal 13. 기후변화 대응</p> 	<p>13.2 기후변화에 대한 조치를 전략 및 계획에 통합</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2040 탄소중립 달성을 위한 탄소중립 전략 이행 로드맵 수립 매장 주차장을 차량공유업체와의 협업을 통해 공유차량 주차장으로 운영하여 탄소 절감 실천 	<ul style="list-style-type: none"> 공유차량 주차장 운영을 통한 탄소 배출 절감 효과 약 50여 톤
<p>Goal 16. 평화와 정의, 제도</p> 	<p>16.5 모든 형태의 부정부패와 뇌물수수를 대폭 감소</p>	<ul style="list-style-type: none"> 공정거래 자율준수 프로그램 운영 및 사내 공정거래 교육 진행 윤리 및 준법 경영 체계 강화 내외부 윤리경영 설문조사 실시 및 개선사항 도출 임직원 및 파트너사 전용 비윤리행위 신고채널 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 공정거래 교육 시행(영업현장 직책자) 총 5회 2023년 파트너사 윤리진단 평가 종합지수 96.3점

ESG위험관리

리스크 관리체계

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 대외협력팀(ESG 경영 담당)과 협의를 통해 핵심 리스크 관리 과제를 도출합니다. ESG 위원회에서 리스크 관리과제를 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 심의 및 승인하는 내용을 운영 규정에 명문화하고 리스크 관리 정책을 승인 및 검증하는 등 리스크 관리 활동을 수행하고 있습니다.

> 유형별 리스크 관리



ESG위험관리

리스크 관리 프로세스

롯데하이마트는 체계적인 리스크 관리를 위해 리스크 관리 및 보고 프로세스를 구축하고 있습니다. 이사회 내 산하 위원회인 ESG 위원회에 ESG 관련 위험요인과 개선방안에 대해 보고하여 리스크 관리체계를 내실화하고 있습니다. 현업부서에서 부서별 업무에 맞는 세부 리스크 요인을 식별하고 평가하며, 주요 리스크에 대해 대외협력팀과 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. 핵심 리스크에 대해서는 유관부서와 협력하여 리스크 개선 및 완화 조치를 시행하고 대응 조치에 대한 효과성 평가 및 모니터링을 실시합니다.



중대성평가

이해관계자 참여

롯데하이마트 이해관계자 선정

롯데하이마트는 지속가능경영을 위해 이해관계자들과의 소통의 중요성을 인식하고, 이해관계자들의 기대와 관심에 부응하기 위해 적극적인 노력을 기울이고 있습니다. 롯데하이마트는 ISO 26000에서 제시하는 이해관계자 분류 기준인 법적재무적·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.

▶ 이해관계자 Mapping & Grouping



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

롯데하이마트 이해관계자 참여

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.

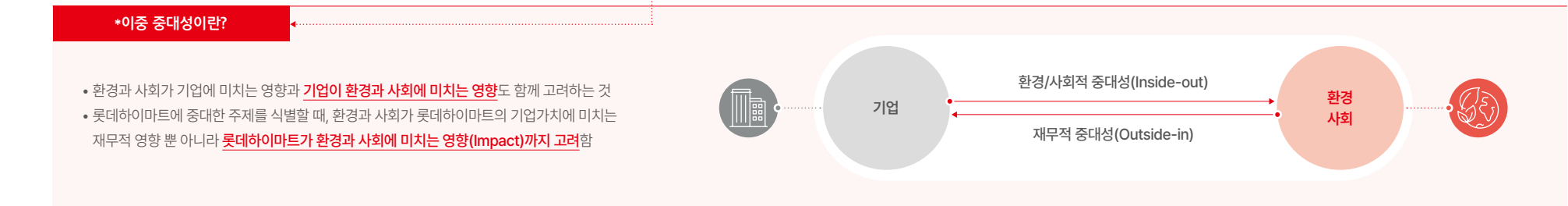
이해관계자	관심 이슈	커뮤니케이션 채널	대응 활동
임직원	<ul style="list-style-type: none"> 구성원 복리후생 영업 현장 의견 수렴 업무 아이디어 제안 및 공유 인권 존중 	<ul style="list-style-type: none"> 노사협의회(분기 1회) 주니어 보드(분기 1회) 인트라넷(상시) 고충 처리센터(상시) 	<ul style="list-style-type: none"> 일과 삶의 균형을 위한 복지 프로그램 운영 임직원 소통 강화 인권침해 신고센터 개설
고객	<ul style="list-style-type: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

중대성평가

중대성평가 프로세스

중대성평가 개요

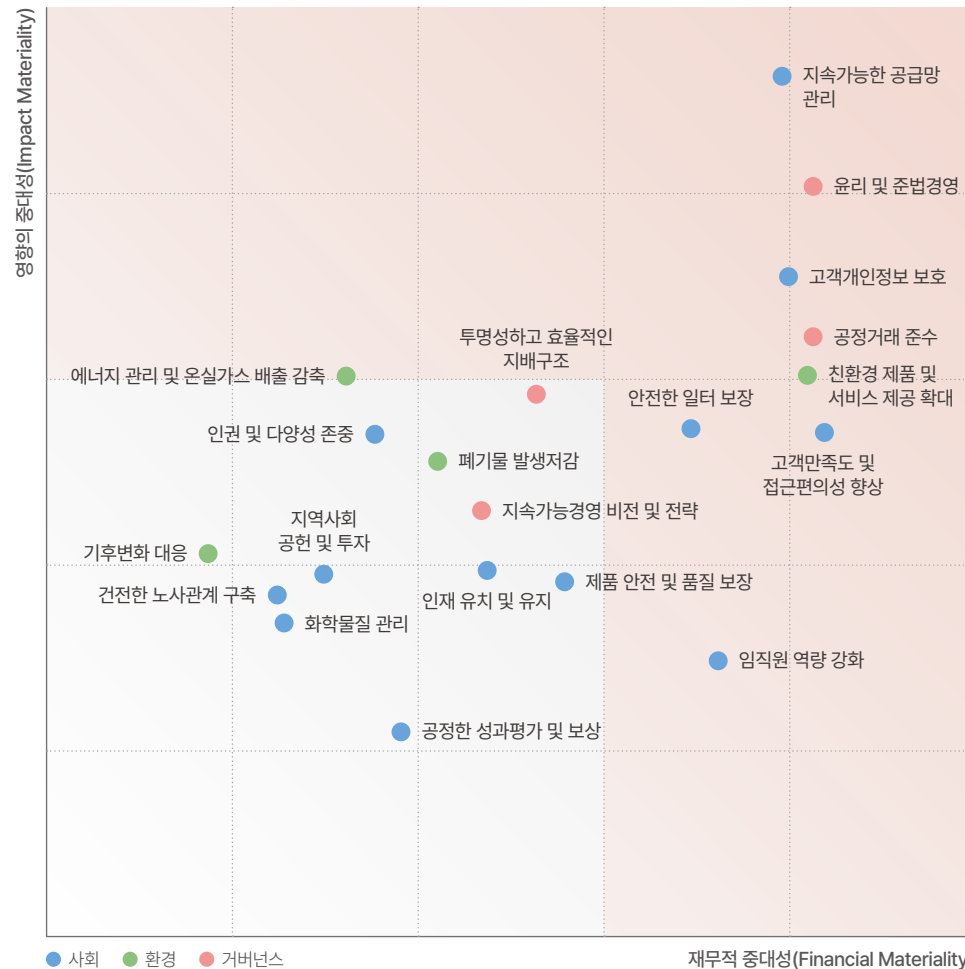
롯데하이마트는 지속가능경영 분야의 주요 이슈를 파악하고 이해관계자와 투명하게 소통하기 위하여 매년 중대성 평가를 실시하고 있습니다. 중대성 평가를 위해 우선적으로 지속가능경영과 관련한 20개의 주제를 조직에 대한 이해 및 내·외부 환경분석을 통해 도출하였습니다. 이후 이해관계자 설문 및 다양한 영향평가 절차를 통해 롯데하이마트에서 중점적으로 관리해야 할 항목을 선정하였습니다. 특히 2022년부터 롯데하이마트는 중대주제를 선정하는 과정에서 기업이 환경 및 사회에 미치는 영향까지 고려하기 위해서 '이중 중대성' 개념에 입각하여 중대성 평가를 실시하였습니다.



중대성평가

중대성평가 결과

롯데하이마트는 재무적 중대성(Financial materiality) 환경·사회적 중대성(Environmental/Social materiality)을 모두 고려하여 총 20개의 지속가능경영 주제 중 8개의 중대주제를 선정하였습니다.



분야	중대 주제명	관련 GRI
환경	친환경 제품 및 서비스제공 확대	GRI 205
	안전한 일터 보장	GRI 403
	고객 만족도 및 접근편의성 향상	GRI 416
	고객 개인정보 보호	GRI 418
사회	고객 개인정보 보호	GRI 418
	임직원 역량 강화	GRI 404
	지속가능한 공급망 관리	GRI 308, 414
	윤리 및 준법경영	GRI 205
지배구조	윤리 및 준법경영	GRI 205
	공정거래 준수	GRI 206

전년도 대비 변경 주제항목	변경내역	변경사유
친환경 제품 및 서비스제공 확대	추가	친환경제품 및 서비스 관련 라인업 및 활동 확대 예정
임직원 역량 강화	추가	'Curator' 육성 등 임직원역량 강화를 위한 다양한 교육체계 수립 및 운용 예정
폐기물 발생 저감	제외	폐기물 발생량이 유사규모 타기업 대비 적으며 발생폐기물 중 유해폐기물이 낮음.
투명하고 효율적인 지배구조	제외	기업지배구조보고서를 통해 충분한 정보를 제공하고 있음.
제품안전 및 품질보장	제외	직접 제조하는 품목 혹은 PB상품 비중이 낮음.

중대성평가

중대 주제 관리 방식

롯데하이마트는 중요성 평가에 따라 선정된 중대주제와 관련한 회사의 활동이 환경 및 사회에 미치는 영향을 파악하였습니다. 또한 부정적 영향은 줄이고 긍정적 영향은 늘리기 위한 다양한 경영활동을 수행하였습니다.

중대 주제명	주제 설명	주요 활동
● 친환경 제품 및 서비스제공 확대	제품 및 서비스가 환경에 미치는 영향을 고려하여 연구, 개발 및 마케팅을 수행하기 위한 체계 및 활동	<ul style="list-style-type: none"> 친환경상품 로드맵 구축 및 운영 회사 및 지역사회에서 발생하는 폐기를 저감을 위한 활동 수행
● 안전한 일터 보장	안전보건 예방 및 관련 법규 준수를 위한 경영체계 구축 및 관련 활동 수행	<ul style="list-style-type: none"> 안전보건경영체계 구축 및 ISO 45001 인증 위험성평가를 통한 안전보건 사고 예방관리 근로자 및 협력사 대상으로 하는 산업안전보건 교육 임직원 건강증진제도: 임직원 건강검진 지원 등
● 고객 만족도 및 접근편의성 향상	고객 만족도 재고를 위한 경영 전략, 고객 권익 침해 리스크 관리 프로세스 및 관련 활동 수행	<ul style="list-style-type: none"> 고객만족경영체계 구축 고객만족도 조사 및 사후관리 고객만족을 위한 배송 및 피해보상 프로세스 구축
● 고객 개인정보 보호	정보보호 정책 및 전담 조직을 통한 리스크 관리, 데이터 유출·고객정보보안 법규 위반 및 불만 접수 관리 활동 수행	<ul style="list-style-type: none"> 정보보호 관리체계 구축 및 ISMS 인증 개인정보처리방침 구축 및 운영 정보보호 점검 수준 향상을 위한 사내 및 파트너사 감사 사내 정보보호 인식 제고를 위한 교육 및 캠페인
● 임직원 역량 강화	임직원 역량 개발 프로그램 운영 및 임직원 교육 다양화 활동 수행	<ul style="list-style-type: none"> 인재육성체계 및 고도화 Curator 육성체계 구축 및 운영 온·오프라인 등 다양한 임직원 교육채널 운영
● 지속가능한 공급망 관리	협력사 ESG 평가를 통한 공급망 리스크 관리 및 관련 활동 수행 파트너사 동반성장 활동 수행	<ul style="list-style-type: none"> 파트너사 관리체계 구축 및 운영 파트너사 행동규범 수립 및 적용 파트너사 ESG평가 및 ESG 지원활동 운영
● 윤리 및 준법경영	글로벌 이니셔티브 요구 수준의 윤리 및 행동강령 마련, 윤리경영체계 구축 및 프로그램 운영	<ul style="list-style-type: none"> 반부패 및 윤리경영체계 구축 및 ISO 37001 인증 윤리교육, 윤리감사 등 반부패 및 윤리경영활동 수행
● 공정거래 준수	반경쟁, 반독점 행위 적발내역 및 조치현황, 공정거래 교육프로그램 운영	<ul style="list-style-type: none"> 공정거래자율준수프로그램 체계 구축 및 관련 위원회 운영 대규모유통업법 등 관련 법규 및 절차 교육활동 공정거래 신고센터 운영 및 대응절차 수행

Environmental

- 29 환경경영
- 34 친환경활동
- 37 기후위험대응
- 43 온실가스 감축



환경경영

환경경영추진체계

환경경영 지배구조

롯데하이마트는 환경경영위원회 운영을 통해 효과적인 환경 경영을 추진하고 있습니다. 환경경영 총괄 조직인 환경경영위원회의 위원장을 대표이사로, 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. 환경경영 위원회에서 논의되는 환경 관련 이슈와 성과들은 이사회를 통해 정기적으로 검토 및 관리되고 있습니다. 롯데하이마트는 환경경영위원회 산하에 환경경영 전담 부서인 안전관리팀을 운영하고 있습니다. 안전관리팀은 환경경영목표를 설정하고 목표 달성을 위해 유관부서와 협업하며 환경영향 저감 및 환경경영 실행을 위한 활동을 수행합니다.

▶ 롯데하이마트 환경경영 조직도



환경경영방침

롯데하이마트는 경영활동 전반에 걸쳐 환경을 고려할 수 있도록 환경경영방침을 수립한 이후 환경 영향을 최소화하고 에너지를 효율적으로 이용하기 위해 6가지 환경경영방침을 세우고 이에 맞춰 경영 활동을 실천하고자 노력하고 있습니다. 환경경영방침을 통해 임직원, 고객, 파트너사와 함께 친환경 경영을 실천하여 지속가능한 발전을 도모하고 환경경영에 대한 비전과 계획을 공유합니다.

또한 환경경영방침을 바탕으로 임직원 스스로 환경경영 관련 개선방안을 도출하고 있으며, 환경경영 목표 달성정도를 바탕으로 성과 평가를 진행합니다. 더 나아가 파트너사도 환경경영에 동참할 수 있도록 전폭적인 지원을 아끼지 않고 있습니다. 이를 통해 상생의 가치를 살리고 지속가능한 파트너십을 이어 나갈 것입니다.

2023년 환경경영방침

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

환경경영

환경경영 전략

롯데하이마트는 구체적 환경경영전략체계의 일환으로 4-Green 추진전략을 수립하고 더욱 고도화하여 운영하고 있습니다. 정책, 매장, 상품, 문화 총 4개의 환경 전략 각 추진과제를 구체적으로 설정하고 주기적으로 각 전략 분야별 성과평가를 진행하고 있습니다.

▶ 4-Green 추진 전략



환경경영 목표

롯데하이마트는 체계적인 환경경영 실천을 위해 정량적인 환경 목표를 수립하고 목표 달성에 따른 성과관리를 추진하고 있습니다. 환경 전담 조직인 안전관리팀은 에너지 절감, 탄소 저감, 환경의식 정착, 자율적 환경관리 총 4가지로 구분하여 환경경영목표를 설정합니다. 목표는 최근 3개년 추이 근거로 달성 가능하면서 도전적인 수준으로 산정하며, 안전관리팀의 내부 검토 및 유관부서와의 협의를 거친 후 환경경영위원회를 통해 최종 목표가 수립됩니다. 2023년에는 에너지 절감, 탄소배출 저감, 환경의식 정착, 자율적 환경관리 4가지 측면에서 환경경영목표를 설정하였으며 성공적으로 달성하였습니다.

▶ 2023년 롯데하이마트 환경경영 목표

2023년 환경경영목표		2023년 달성 현황
에너지 절감	전력사용량 2% 절감 (전년대비)	달성 완료 (9.7% 절감)
탄소배출 저감	온실가스 배출량 2% 절감 (전년대비)	달성 완료 (9.7% 절감)
환경의식 정착	임직원 환경교육 이수율 90% 이상	달성 완료 (90.8% 이수)
자율적 환경관리	환경법규 위반 0 건	달성 완료

환경경영

환경경영인증

롯데하이마트는 2021년 8월 ISO 14001 첫 인증을 받은 이후 국제표준화기구(ISO)로부터 매년 정기적인 사후 심사를 받고 있으며, 2023년에도 인증을 갱신하였습니다. 국제표준화기구(ISO)는 다양한 분야에서 표준을 제공하는 국제기구로 독립성과 전문성을 갖추고 있습니다. 또한 ISO 14001은 동 기구에서 제정한 환경경영체계 최고 레벨에 해당하는 국제표준 인증입니다. 롯데하이마트는 ISO 14001 인증을 바탕으로 환경경영체계 고도화를 지속적으로 진행하고 있으며, 주요 환경위험 및 기회요인을 식별/평가하는 내부 프로세스를 구축하고 전 사업장에서 환경경영을 실천하고 있습니다.



환경경영활동

슬로건 제정 - Green U Smile

롯데하이마트는 사회적 책임을 다하고 친환경 경영 캠페인인 '그린캠페인'의 목적과 방향성을 내재화하며 실천의지를 대외적으로 선포하기 위해 환경경영 슬로건인 'Green U Smile'을 제정하였습니다.

Green U Smile은 롯데하이마트가 주주, 고객, 회사의 직원들과 함께 사회적 책임을 다하기 위한 친환경 경영 실천의 약속이며, 이를 통해 사회와 기업이 공생의 가치를 실현하여 함께 웃을 수 있음을 의미합니다.

▶ Green U Smile 슬로건



임직원 환경교육

롯데하이마트는 환경 이슈에 대한 임직원의 이해도를 높이고 일상 및 업무 현장에서 고객과 함께 친환경 활동에 동참할 수 있도록 환경교육을 진행하였습니다. 분기별 1회 영업 현장 직원을 대상으로 모바일 환경교육을 제공하여 롯데하이마트의 친환경 상품 및 서비스에 대한 이해를 돕고, 고객 상담 시 제품과 서비스의 '환경보호'를 함께 안내하여 친환경 소비 확산을 이끌 수 있도록 장려하였습니다.

교육 이수대상	교육 이수자	교육 이수율
전 임직원 2,893명	2,627명	90.8%

환경경영

녹색소비 - ESG얼라이언스

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

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 2023년 6월 한달간 환경부 주관의 녹색소비주간 행사를 운영하며 당사 온라인 테마관과 오프라인 행사를 통해 '친환경 가전 기획전'을 개최하였습니다.

E-순환학교 자원순환교육

롯데하이마트는 E-순환거버넌스(舊 한국전자제품자원순환공제조합)가 주관하는 'E-순환학교' 시범사업에 참여하여 서울소재 10개 학교를 대상으로 전자제품 자원순환에 대한 강의를 진행하였습니다.

E-순환학교는 강의를 희망하는 중고등학교를 대상으로 학생들을 직접 방문하여 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 홈 만능해결 서비스, 폐가전 회수 서비스에 대해 소개하기도 했습니다.

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 매월 다양한 캠페인을 통해 업무와 일상 속 실천할 수 있는 친환경 아이디어를 제공하고 있습니다.

> 2023년 월별 친환경 캠페인

2월	종이 말고, 모바일 영수증	3월	스마트한 업무 문화로 종이 절약하기	4월	종이 절약 실천하기
5월	종이컵 대신 텀블러 사용하기	6월	에너지를 절약하는 에어컨 클리닝	7월	여름철 에너지 절약
8월	스마트한 업무 문화 만들기	9월	자원순환(홈 만능해결 서비스/ 폐가전회수)	10월	디지털 탄소발자국 줄이기
11월	일회용품 제로 챌린지	12월	겨울철 에너지 절약		



환경경영

환경경영 위험관리

롯데하이마트는 최고경영진의 관리하에 기업경영에 중대한 영향을 미칠 수 있는 주요 환경적 위험 및 기회 요소의 재무적 영향을 사전에 식별 및 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 이슈별 위험평가 및 대응전략

주요 환경 이슈	위험	기회	단기 목표(~2025년)	중기 목표(~2030)	장기 목표(~2040)	대응 전략
기후변화	<ul style="list-style-type: none"> 에너지 비용 증가 자연재해 복구 비용 및 영업 손실 온실가스 감축 설비 투자 비용 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 에어컨, 공기청정기, 건조기 등 계절상품 매출 증대 에너지 고효율 제품 중심 판매전략으로 매출 증대 에너지 고효율 설비를 통한 중장기 에너지 비용 절감 	<ul style="list-style-type: none"> '18년(탄소감축 기준년도) 대비 탄소배출량 10% 감축 	<ul style="list-style-type: none"> '18년(탄소감축 기준년도) 대비 탄소배출량 35% 감축 	<ul style="list-style-type: none"> 탄소중립 달성(2040년) 	<ul style="list-style-type: none"> 에너지 절약 캠페인 시행 자연재해 대응훈련 및 위험 평가 정기 수행 친환경 기획전을 통한 친환경 상품 고객 접근성 증대 PPA 계약을 통한 신재생에너지 공급 태양광 발전 설비 구축
자원순환	<ul style="list-style-type: none"> 폐기물 재활용 비용 증가 폐기물 처리 비용 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 폐기물 회수를 통한 잠재 구매고객 확보, 매출 증대 폐기물 무상수거 서비스를 통한 고객만족도 향상 친환경 기업 이미지 구축 재활용 폐기물 직접 재사용을 통한 비용 절감(종이박스/플라스틱 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 폐기물 회수율 35% 이상 폐기물 재활용 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 폐기물 회수율 40% 이상 폐기물 재활용 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 폐기물 회수율 45% 이상 폐기물 재활용 100% 	<ul style="list-style-type: none"> E-순환거버넌스 MOU 체결 폐기물 회수 캠페인 시행 폐기물 회수 MOT 활성화 제로웨이스트 캠페인을 통한 폐기물 발생 저감 폐기물 처리 통합 관리시스템을 통한 처리비용 절감
위험물질 관리	<ul style="list-style-type: none"> 위험물질 유출로 인한 기업 이미지 하락 위험물질 유출로 인한 환경 복구 비용 발생 	<ul style="list-style-type: none"> 위험물질 유출 예방을 통한 환경경영 경쟁력 제고 	<ul style="list-style-type: none"> 위험물질 배출 0건 	<ul style="list-style-type: none"> 위험물질 배출 0건 	<ul style="list-style-type: none"> 위험물질 배출 0건 	<ul style="list-style-type: none"> 위험물질 유출 방지를 위한 수시 설비 점검
수자원 관리	<ul style="list-style-type: none"> 용수 사용 비용 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 절수 설비 도입을 통한 중장기적 비용 절감 	<ul style="list-style-type: none"> 용수사용집약도 3% 저감 	<ul style="list-style-type: none"> 용수사용집약도 4% 저감 	<ul style="list-style-type: none"> 용수사용집약도 5% 저감 	<ul style="list-style-type: none"> 물 절약 캠페인 시행 절수 설비 도입
환경 관련 법/규제	<ul style="list-style-type: none"> 위반 시 기업이미지 하락 위반 시 과징금 발생 	<ul style="list-style-type: none"> 환경경영 기반 강화 법률 위반에 따른 이미지 하락 및 과징금 리스크 해소 	<ul style="list-style-type: none"> 법률 위반 0건 	<ul style="list-style-type: none"> 법률 위반 0건 	<ul style="list-style-type: none"> 법률 위반 0건 	<ul style="list-style-type: none"> 자체점검 및 외부기관 정기검증 시행

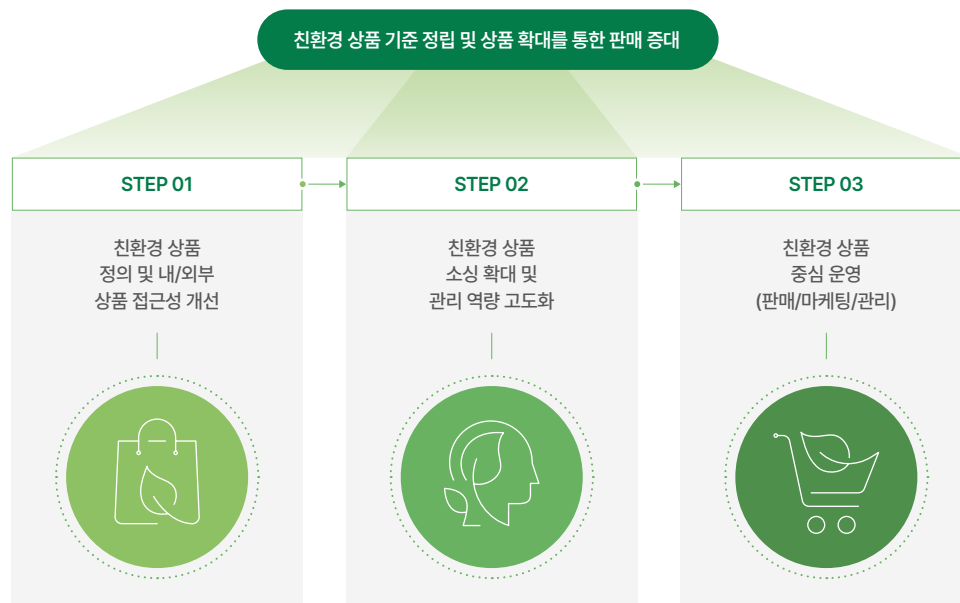
친환경활동

친환경상품

친환경상품 로드맵

롯데하이마트는 체계적인 친환경 상품 운영을 위해 친환경상품 로드맵을 수립하였습니다. 우선 롯데하이마트의 친환경 상품을 환경표지상품, 환경친화상품, 고효율가전 세 가지로 정의하였습니다. 다음으로 친환경 상품 소싱을 확대하여 품목 수 확대 및 지속적으로 실적을 모니터링하며 친환경 상품 매출 구성비를 늘리기 위해 관리하고 있습니다. 마지막으로 친환경 상품 중심으로 다양한 행사, 프로모션 등을 확대해 나가고 있습니다.

▶ 친환경 상품 운영 로드맵

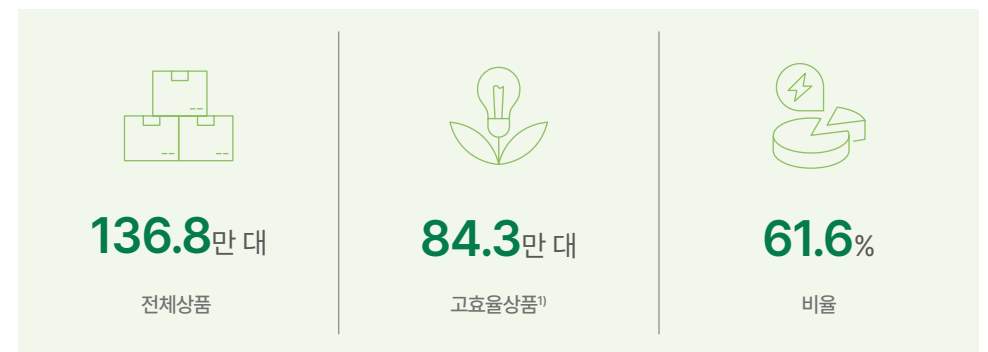


친환경 상품 기획전 운영

롯데하이마트는 친환경 소비 문화를 확산하고 고객이 고효율 에너지 상품을 비롯한 다양한 친환경 상품들을 구입하여 환경 보호에 동참할 수 있도록 친환경 기획전을 운영하였습니다. 또한 롯데하이마트는 에너지 효율 등급이 높은 상품의 판매 수량 60%를 목표로, 고객들이 에너지 고효율 가전을 더 많이 구매할 수 있도록 다양한 혜택을 제공하고 있습니다. 한국전력공사의 고효율 가전제품 구매비용 지원 사업에 참여하여 복지할인가구대상 냉장고, 에어컨, 세탁기 등 11개 품목에 대해 에너지 고효율 상품 구매 시 구매 금액의 10%를 환급 받을 수 있도록 지원했습니다. 2023년 전체 판매 수량 중 에너지 고효율 상품이 차지하는 비중은 61.6%로 전년 대비 28.9%p 증가하였습니다. 앞으로도 에너지 고효율 상품을 우선적으로 발굴 및 판매하여 에너지 절약과 효율화에 앞장서겠습니다.



▶ 에너지 고효율 상품 판매 실적



1) 고효율 상품: 한국에너지공단에서 운영하는 효율관리제도에 따라 고효율(1등급)로 분류되는 상품
예외: 스탠드에어컨: 1~3등급/일반세탁기: 1~2 등급/진공청소기(유선): 1~3등급

친환경활동

폐기물 발생 저감

폐가전 회수 서비스

롯데하이마트는 신제품 설치/배송 시 고객이 처리하기 어려운 대형 폐가전을 무상으로 수거하는 서비스를 제공하고 있습니다. 가정을 방문한 CS마스터가 수거한 폐가전은 친환경 절차에 따라 분해 및 처리됩니다. 또한 소비자들의 중소형 가전 폐기물 배출을 돕고자 한국환경공단, E-순환 거버넌스¹⁾ 및 민간기업과 함께 '민·관 합동 소형 폐가전 수거체계 개선'을 위한 업무협약(MOU)을 체결하였으며, 롯데하이마트 전 지점을 한국자원순환정보센터 사이트 내 '소형 폐가전 수거처'로 등록하였습니다. 이외에도 전국 292개 지점에 민팅(인공지능 기반 중고폰 매입 ATM 기기)을 설치하여 전자제품 자원순환을 위해 노력하고 있습니다.

1) 전자제품등자원순환법 제21조에 따라 폐전기·전자제품의 회수 및 친환경 재활용 기술의 개선을 위한 연구, 기술개발 목적으로 설립된 비영리기관



중소형 폐가전 수거함 설치

전자가격표 및 모바일 영수증 활용

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

또한 2018년 10월부터 모바일 영수증 발급을 개시함으로써 종이사용을 줄여 환경을 보호하고 있습니다. 또한 고객이 영수증을 보관하는 불편함도 해소해줄 수 있으며, 영수증 폐기 시 발생할 수 있는 개인정보 유출 위험도 원천적으로 제거할 수 있습니다.



친환경 포장재 확대

롯데하이마트는 포장재를 절약하고 친환경 포장재 사용을 확대함으로써 폐기물 배출량을 줄여가고 있습니다. 자체 브랜드(PB) 상품 '하이메이드' 포장재를 기존 코팅 박스에서 친환경 재질 박스로 교체하였으며, 2023년 12월 기준 총 107개 품목에 대해 친환경 포장재를 사용하고 있습니다. 또한 온라인 전용 상품 발송 및 포장 시 종이 소재 테이프와 완충재 사용을 확대하고, 오프라인 매장 고객용 쇼핑백을 친환경 재질로 교체하였습니다. 또한 친환경 쇼핑백의 경우 쇼핑백 제조에 사용된 산림 자원이 책임 있게 조달되었다는 산림관리인증(FSC인증)을 100% 획득하였습니다.



친환경활동

배송 및 매장 폐기물 관리

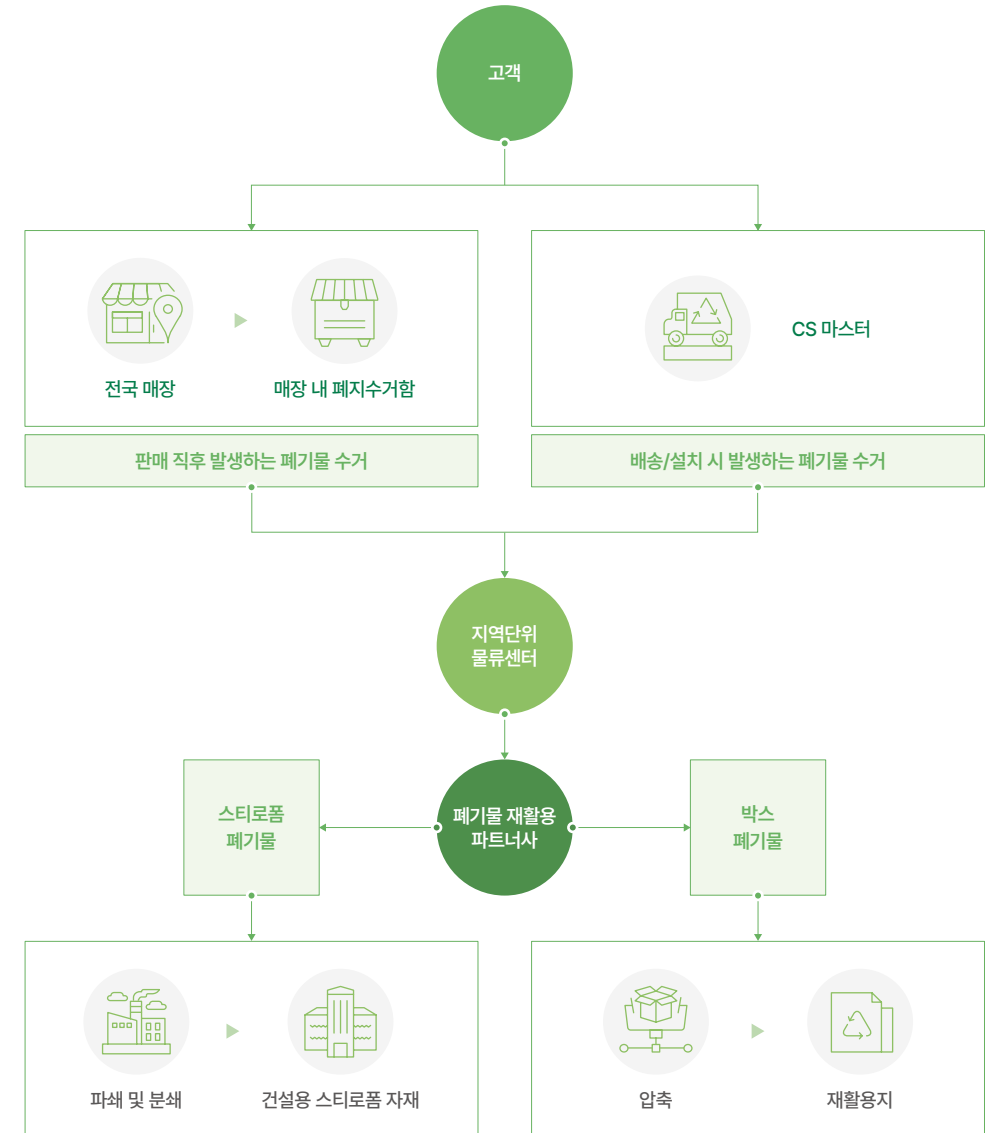
롯데하이마트는 가전제품 보호를 위해 사용하는 박스 및 스티로폼의 배송 폐기물을 효과적으로 수거, 재활용하는 자원 선순환 체계를 구축하고 있습니다. 해당 체계는 전국 롯데하이마트 매장 및 물류센터 네트워크와 파트너사와 긴밀한 협업을 통해 이루어집니다. 가전제품 배송/설치 시 발생하는 폐기물을 배송이 완료됨과 동시에 수거하고 있으며 각 매장에서 판매 직후 발생하는 폐기물은 매장 내 파지 수거함을 통해 수거합니다. 수거된 모든 폐기물은 지역단위 물류센터를 거쳐 폐기물 재활용 파트너사에 전달되며, 이후 재활용지 또는 건설용 스티로폼 자재로 재활용되고 있습니다.

▶ 폐기물 재활용 실적

(단위: 톤)

구분	발생량	재활용량	재활용률
박스 폐기물	2,958	2,958	100%
스티로폼 폐기물	751	751	100%
총계	3,709	3,709	100%

▶ 폐기물 재활용체계



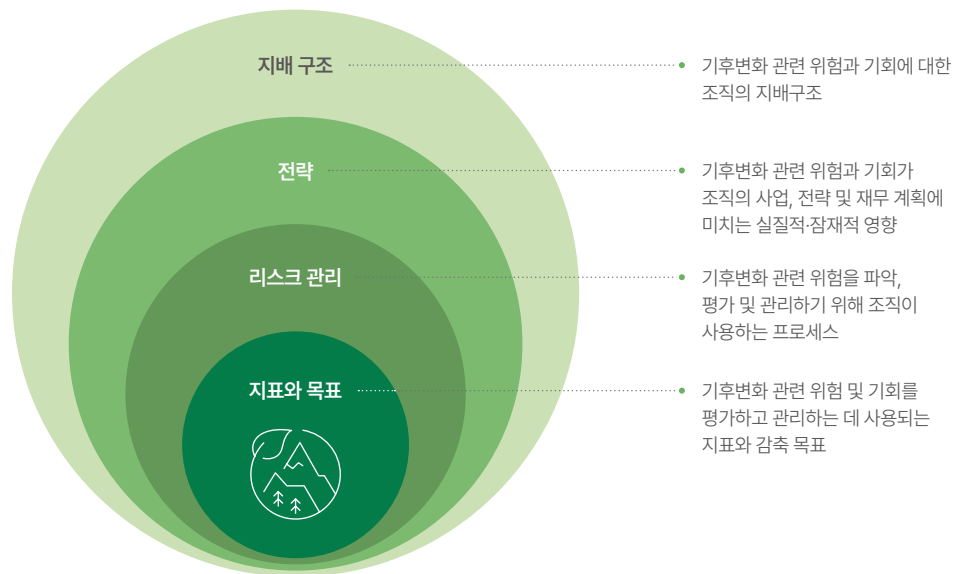
기후위험대응

TCFD 보고

TCFD 개요

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 재무정보공개 협의체)의 권고안을 충실히 이행하고자 노력하고 있습니다. 롯데하이마트가 목표로 하는 '2040 탄소중립'을 실현하여 기후변화 위기를 극복하고 지속가능한 발전을 이루는 동시에 미래 세대들이 더 깨끗한 환경 속에서 살 수 있는 사회를 만드는데 이바지 할 수 있도록 노력하겠습니다.

▶ TCFD 권고안의 핵심 요소



경영진 책임

롯데하이마트의 경영진은 기후변화가 당사의 사업 전반과 외부 사회·환경에 중대한 영향을 미치는 점을 인지하고 기후변화에 따른 리스크와 기회를 지속적으로 관리하고 있습니다. 특히, 대표이사를 위원장으로 하는 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.

ESG 위원회

롯데하이마트는 기후변화 대응을 환경 분야의 중점 이슈로 삼아 관리하고 있습니다. 2021년부터 이사회 산하 위원회인 ESG위원회를 신설하여 운영하고 있습니다. ESG위원회는 ESG 경영을 총괄하는 최고 의사 결정 기구로 ESG 경영 전략 및 정책을 수립하며, 다양한 ESG 성과를 관리·감독 합니다. ESG위원회는 ESG 현안에 대해 전문성 높은 이사진으로 구성되어 있어 기후위기 관련 위험평가 및 전략수립을 효과적으로 진행합니다. 또한 위원회는 공급망 내 환경(Environment) 위험요소 식별, 친환경제품의 확대, 배송차량 전기차 확대 및 배송시스템 개선을 통한 탄소배출 절감 등 다양한 기후변화 관련 위험과 기회를 주제로 연 1회 정기회의를 개최하고 있으며, 필요시 임시 회의를 소집하여 논의된 결과를 이사회에 보고합니다.

▶ 2023년 ESG위원회 활동

항목	상세	보고일시	참석률
ESG공급망 평가 도입 추진	공급망 내 환경(Environment) 위험요소 식별	4차(2023년 7월)	100%
친환경제품 확대	친환경제품 확대를 통한 탄소배출 절감방안 논의	5차(2023년 8월)	100%
물류활동 탄소저감	배송차량 전기차 확대 및 배송시스템 개선을 통한 탄소배출 절감	6차(2023년 10월)	100%

기후위험대응

전사 리스크 관리체계

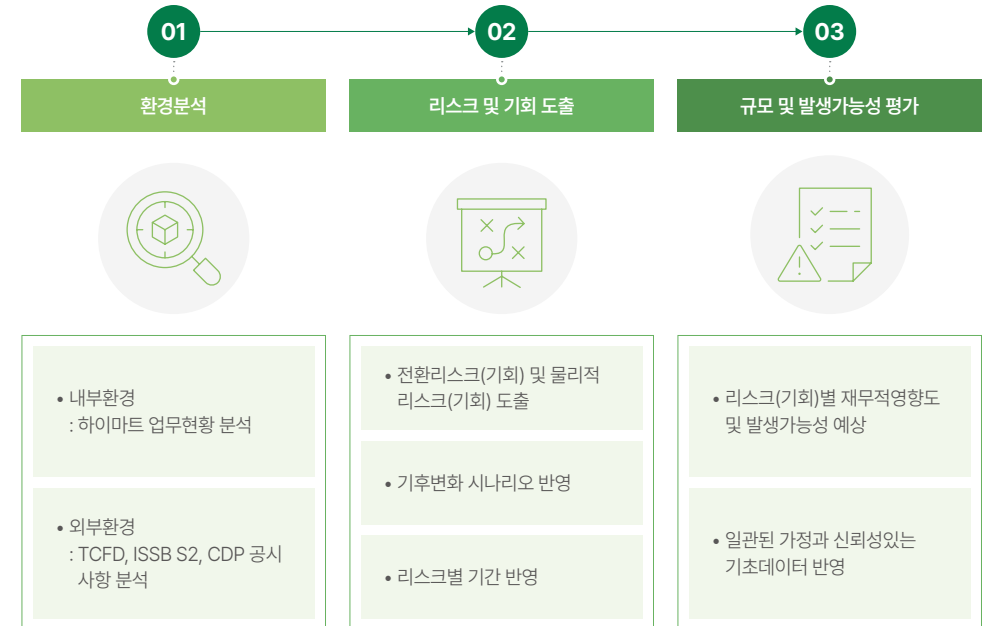
롯데하이마트는 환경경영시스템(ISO 14001) 인증을 바탕으로 전사 통합 리스크 관리 체계와 연계하여 주요 환경적 위험 및 기회요인을 식별·평가할 수 있는 내부 프로세스를 구축 및 운영하고 있습니다. 또한 환경경영 전담부서를 중심으로 각 물류센터, 지사 등에 환경담당자를 지정하여 환경경영을 실천하고 있으며, 연 1회 성과평가를 실시하고 있습니다. 롯데하이마트는 식별된 위험 요인을 지속적으로 관리하고 개선함으로써 최적의 방안을 이행하기 위해 지속적으로 노력합니다.

▶ 환경 이슈 및 리스크 관리 절차(ISO 14001)



기후변화 리스크 관리체계

▶ 기후변화 리스크 식별 및 분석체계

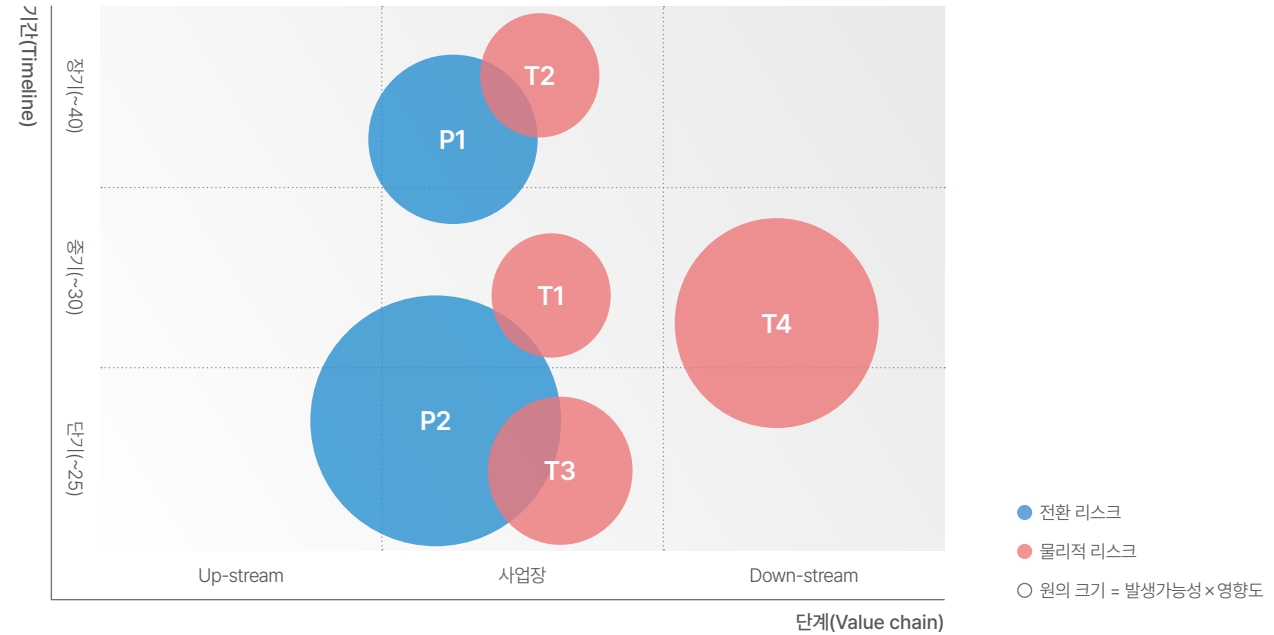


▶ 기후변화 리스크 분류

종류	설명	관련 시나리오
전환 리스크	기후변화에 따른 정책·규제/기술/시장 변화와 평판 영향	* SSP1-2.6 IPCC 6차 보고 시나리오 (2040년 1.8°C 상승)
물리적 리스크	기후변화로 인한 이상기후현상, 기상이변 심화가 초래하는 비즈니스 기반 시설 측면의 급성·만성적 리스크	* RCP2.6 IPCC 5차 보고 시나리오 (2040년 1.3°C 상승)

기후위험대응

기후변화 리스크 분석

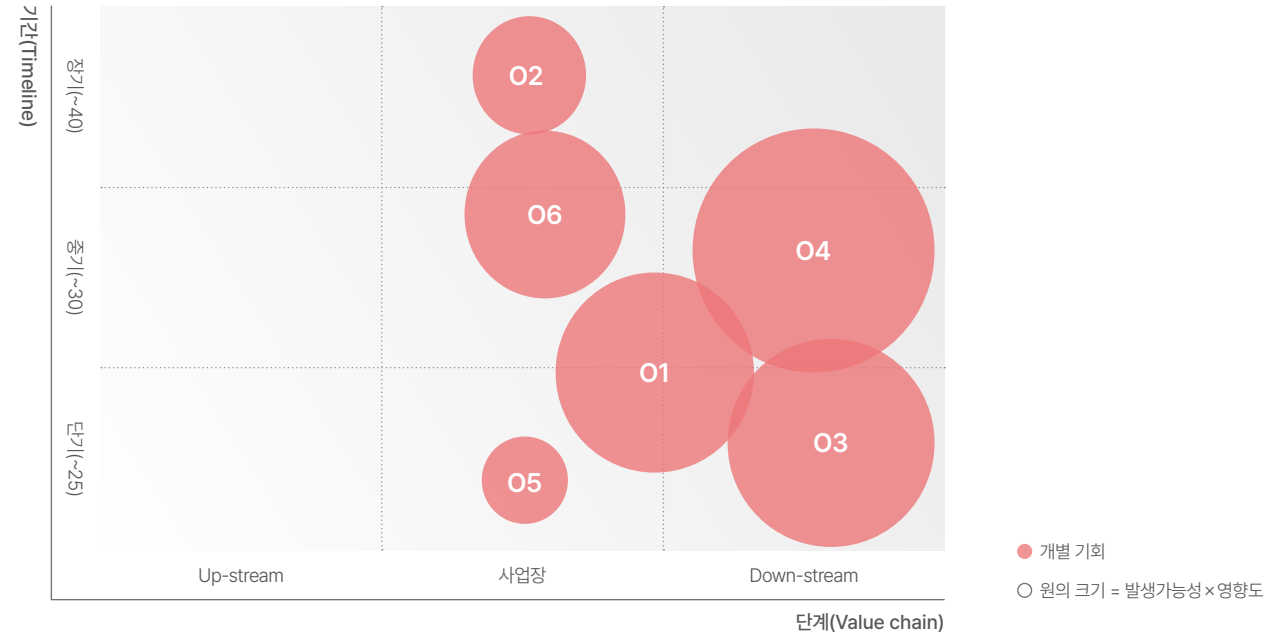


기후변화 리스크 요약

종류	No	리스크명	리스크 설명	발생가능성	영향도
물리적 리스크	P1	태풍·홍수 등 이상 기후 및 자연재해 예방에 대한 비용 증가	지구온난화로 인해 점점 빈번해지는 태풍·홍수 등 이상 자연재해 예방에 대한 설비투자 비용이 증가하고, 재해 발생 시 복구 비용 및 영업 손실 발생	MID	MID
	P2	냉난방 설비 운영에 따른 사업장 에너지 비용 증가	기후변화로 인해 극한기후(폭염, 한파) 일수가 늘어나면서 냉난방기 사용 증가하고, 전기요금 증가에 따른 전기요금이 상승하며 에너지 비용 증가	HIGH	HIGH
전환 리스크	T1	친환경 규제 강화에 따른 정책 미대응으로 인한 사업 위험 증가	친환경 규제 미준수에 따른 제재조치로 인해 관련 제품 및 서비스 판매 중단이 발생함에 따라 영업손익 감소	LOW	MID
	T2	저탄소 기술 도입·전환 움직임에 따라 온실가스 감축 위한 설비투자 비용 증가	재생에너지 전환을 위한 PPA 계약 및 태양광 설비투자 비용 발생	MID	LOW
	T3	법률 미준수로 인한 소송발생가능성 상승으로 기업 이미지 하락	환경 법률을 위반하는 경우 소송비용 발생, 이미지 하락에 따른 영업 손실 발생	LOW	HIGH
	T4	고객선호도 변경으로 인해 에너지 효율이 낮은 제품 매출 감소	친환경 제품 선호하는 고객의 기대를 충족시키지 못할 시, 평판 하락으로 인한 매출 감소 및 에너지 효율이 낮은 제품 매출 감소	MID	HIGH

기후위험대응

기후변화 기회 분석



기후변화 기회 요약

종류	No	기회명	기회 설명	발생가능성	영향도
자원효율성	01	매장 내 고효율 설비 및 친환경 에너지를 이용한 온실가스 배출 및 에너지 비용 절감	매장 및 물류센터 설비의 에너지 효율을 증대시키고 전력·유류 등 사용 에너지를 재생에너지로 조달하여 온실가스 배출 및 에너지 비용 절약	MID	HIGH
에너지자원	02	재생에너지공급계약 및 발전사업에 참여하여 전력비용 절감	PPA 계약을 통해 기존 화석 에너지를 재생 에너지로 전환하여 온실가스 배출을 줄이고, 지속적으로 상승하는 전기요금에 대응하여 에너지 비용 절약	MID	LOW
시장	03	친환경제품 및 에너지 고효율 제품 증대로 친환경 매출증대 및 충성고객 확보	친환경 소재를 활용한 제품, 에너지 고효율 제품, 환경표지상품 등 친환경제품은 친환경 소비에 대한 고객의 니즈를 충족하여 매출 증대에 기여	MID	HIGH
	04	이상기후로 인한 계절제품의 매출 증대	폭염일수 증가에 따라 에어컨 매출이 증가하고, 지구온난화에 따른 미세먼지 증가에 따라 공기청정기와 건조기의 매출이 증가하는 계절 제품 판매 확대	HIGH	HIGH
회복탄력성	05	환경법률 선제 대응을 통한 환경경영 경쟁력 제고	환경법률 선제 대응을 통해 잠재적인 환경 소송비용 및 과태료 발생가능성을 낮추고 친환경 마케팅을 강화	LOW	LOW
	06	자연재해 예방설비를 통한 중장기 리스크 해소	태풍·홍수 등 이상 자연재해 발생에 취약한 건물 및 설비를 보강하는 등 다양한 예방절차를 통해 파손, 에어컨 실외기 침수 등 재해에 따라 발생할 수 있는 설비 수리·교체 비용 절감	MID	MID

Environmental

환경경영
친환경활동
▶ 기후위험대응
온실가스 감축

Social

Governance

ESG Factbook

기후위험대응

기후변화 리스크 및 기회에 따른 재무적영향과 대응전략

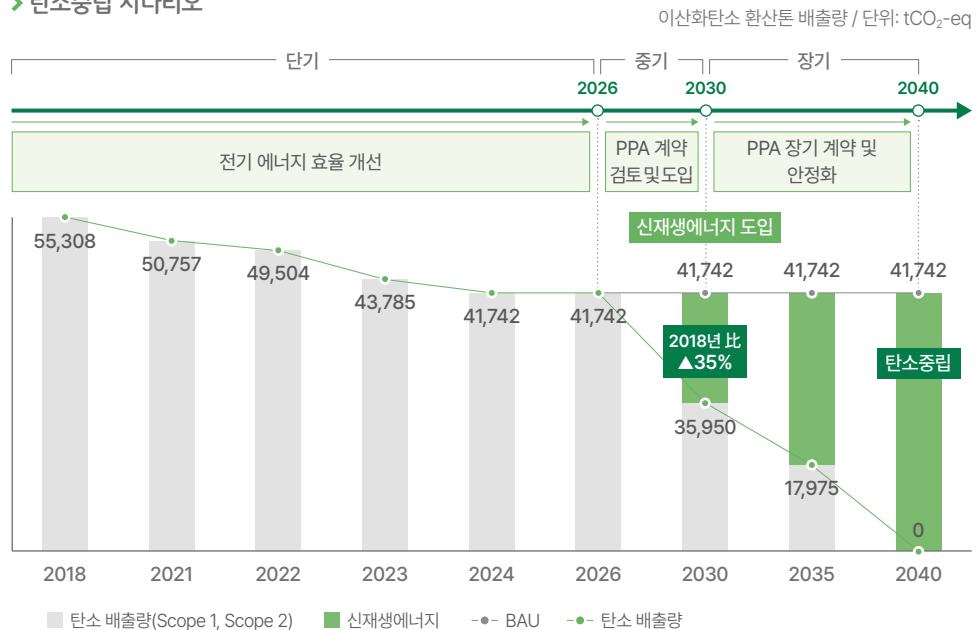
기후변화 리스크·기회 요인		분류	기후변화 리스크의 재무적 영향	기후변화 기회의 재무적 영향	대응 전략
정책/규제	친환경 규제 강화	단기	<ul style="list-style-type: none"> 신규 정책 미대응으로 인한 사업 운영 위험 발생 	<ul style="list-style-type: none"> 신규 정책 선제 대응을 통한 환경경영 경쟁력 제고 	<ul style="list-style-type: none"> 환경 규제 동향 상시 모니터링. 지속 관리 및 감독 Scope 3 배출 저감 선제적 시행
기술	저탄소 기술 전환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

기후위험대응

목표 및 지표

롯데하이마트는 2040 탄소중립을 목표로 로드맵을 수립하여 이행하고 있습니다. 온실가스 배출량(Scope 1, 2, 3)을 기후변화 관련 위험과 기회를 평가 및 관리하기 위한 지표로 설정하고 있고 IPCC 가이드라인에 따라 산정하고 있으며 향후 제3자 검증을 통해 온실가스 배출량 측정 신뢰성을 확보할 예정입니다. 중기 로드맵에 따라 2030년까지 2018년 대비 탄소배출(Scope 1, 2) 35% 감축을 목표로 하고 있으며 '자발적 탄소감축 사업'을 중심으로 탄소 감축을 이행할 것입니다. 배송시스템의 개선을 통한 물류활동을 최적화 하고, REC 인증서 구매를 통해 신재생 에너지 비율을 높일 계획입니다. 장기 로드맵으로 2040년까지 한국전력공사의 태양광 설비 등에서 생산되는 전력 구매 PPA 계약 및 태양광 설비 구축을 진행하며 재생 에너지를 안정적으로 공급하고 이를 통해 탄소 중립을 달성할 것입니다.

탄소중립 시나리오



* BAU: Business As Usual(탄소 배출 저감조치를 시행하지 않았을 때 예상 배출량)
* PPA: Power Purchase Agreement(한전의 중개로 기업과 발전사업자 간 전력거래 장기 계약 체결)
* Scope 1+Scope 2 기준

온실가스 배출량

(단위: tCO₂-eq)

구분	2018 (기준연도)	2021	2022	2023	2023 목표	목표대비 배출량
총 배출량	55,308	50,757	58,780	51,895	57,605	▼5,710 (▼9.9%)
Scope 1 업무용차량 도시가스	396	380	396	379	388	▼9 (▼2.2%)
Scope 2 전력	54,912	50,377	49,108	43,406	48,126	▼4,720 (▼9.8%)
Scope 3 배송차량	-	-	9,276	8,110	9,091	▼981 (▼10.8%)
집약도 (Scope 1+2) 매출 1억 원당 기준	1.34	1.31	1.48	1.68	1.45	▲0.23 (▲15.4%)

* Scope 1, 2, 3 배출에 따른 잠재적 위험

- Scope 1: 업무용 차량의 주연료인 휘발유는 대표적인 화석 연료로, 휘발유 생산 및 차량 이용 과정에서 많은 양의 이산화탄소가 배출됩니다. 사내 식당 및 휴양소에서 사용하는 도시가스(LNG) 또한 이용 과정에서 이산화탄소가 배출됩니다.
- Scope 2: 국내 전력 생산의 30% 가량은 석탄 화력발전으로 생산되며, 전력 생산 과정에서 많은 양의 이산화탄소가 배출됩니다.
- Scope 3: 배송용 차량의 주연료인 경유는 대표적인 화석 연료로, 경유 생산 및 차량 이용 과정에서 많은 양의 이산화탄소가 배출됩니다.

에너지 사용량

(단위: GJ)

구분	2018 (기준연도)	2021	2022	2023	2023 목표	목표대비 사용량
에너지 사용량	1,117,410	1,025,489	1,000,037	884,447	980,036	▼95,589 (▼9.8%)
집약도 ¹⁾	27.17	26.50	29.97	33.89	29.37	▲4.51 (▲15.4%)

1) 매출 1억 원당 기준

온실가스 감축

물류단계 온실가스 감축

배송시스템의 개선

롯데하이마트는 물류단계 온실가스 감축을 위해 물류 배송시스템 개선을 계획하고 있습니다. 배송 시스템 개선은 크게 '배차경로 고도화'와 '배차업무 효율화' 두 가지 방향으로 진행할 계획입니다.

'배차경로 고도화'를 위해서 기존의 직선거리 기반 배송경로 설정방식에서 운송관리시스템을 통해 파악한 실제 운행경로 기반 배송경로 설정방식으로 개선하여 실제운행경로와 예상운행경로가 상이함에 따른 비효율성을 방지하고 불필요한 탄소 배출을 줄일 계획입니다. 또한, 배송경로 설정 시 고객이 요청한 배송 시간을 고려하여 배송 순서를 배정함으로써 배송경로의 임의 변경을 방지하고, 배송 3일전 사전 배차를 통해 효율적인 배송 스케줄 관리에 힘쓰겠습니다.

'배차업무 효율화'를 위해서 기존의 권역별 배차 후 각 권역내 수기조정 방식에서 최적 배송 권역에 따른 배차 자동화 시스템을 도입하여 배차 계획 수립에 필요한 시간을 단축하고 배차업무 자동화율을 높일 계획입니다.

구분	기존	변경	효과
이동거리 현실화	• 직선거리	• 실제 운행경로	• 이동거리 단축
배차로직 재설계	• 운송관리시스템을 통한 배차 확정 • 창고관리시스템을 통한 출고지시-상품 피킹	• 운송관리시스템을 통한 1차 배차 • 고객과의 해피콜 진행을 통한 연기-취소건 사전 파악 • 운송관리시스템을 통한 2차 배차-확정 • 창고관리시스템을 통한 출고지시-상품 피킹	• 지게차 사용시간 감소 및 배송차량 이동거리, 용적률 감소에 따른 온실가스 감축 • 연기-취소건 사전 파악

전기차 도입 확대

롯데하이마트는 배송차량의 친환경 전기차 전환을 ESG 핵심 과제 중 하나로 선정하여 물류단계 온실 가스를 감축하기 위해 체계적으로 노력하고 있습니다. 물류 파트너사와 협업하여 전기차 전환 목표를 수립하고 이를 달성하기 위해 다양한 노력을 이행하고 있습니다. 배송기사에게 전기차 인식개선 교육을

실시하여 전기차의 연료비 절약 및 친환경 효과를 지속적으로 알리고 있습니다. 또한, 전기차 사용의 편의를 제공하기 위해 전국 권역별 6개 물류센터에 전기차 충전시설 설치를 검토하고 있습니다. 전기차 충전시설 설치를 위해 2024년 현재 현황을 점검하고 있습니다.

물류센터 내에서는 제품을 운반하는 지게차를 경유차에서 전기차로 교체하여 탄소 배출량 저감에 기여하고 있습니다. 2023년 말 현재 전기 지게차 87대를 운영 중이며, 경유 지게차 18대도 점진적으로 교체 예정입니다. 또한, 향후 배송차량도 전기차로 전환하여 탄소 배출량을 줄여갈 계획입니다. 전기차 전환 시 1톤 물류차량 1대당 월 18만 원, 2.5톤의 경우 월 58만 원 비용 절감이 예상됩니다.

▶ 2023년 전기차 보유 비율

구분	배송차량	지게차	합계
총 차량(단위: 대)	456	105	561
전기차(단위: 대)	6	87	93
보유 비율	1.3%	82.9%	16.6%

▶ 배송차량 전기차 전환 계획

구분	2024	2025	2026	2027
총 배송차량(단위: 대)	456	456	456	456
전기차(1ton) (단위: 대)	17	33	50	66
전기차(2.5ton) (단위: 대)	-	54	105	157
대체율 ¹⁾	3.7%	18.9%	34.0%	48.9%
물류 관련 탄소배출량(단위: tCO ₂ -eq)	8,723	7,911	7,092	6,290

1) 대체율 = 전기차 총 수량/총 배송차량 수량
2.5톤 트럭 2025년 상용화 가정, 2.5톤 트럭 전기차 상용화시 전환계획 재수립 예정

온실가스 감축

사업장 온실가스 감축

매장 LED 교체

롯데하이마트는 매장 내 에너지 고효율 LED 조명을 설치하여 온실가스 감축에 기여하고 있습니다. 고효율 LED 조명은 일반 조명에 비해 38% 만큼의 에너지 효율 개선 효과가 있습니다. 2023년 리뉴얼 오픈한 하이마트 수진점에는 총 275개의 에너지 고효율 LED 조명을 설치하여, 일반 조명을 사용했을 때보다 연간 약 11.4 tCO₂ 만큼의 온실가스를 감축하였습니다.



냉난방 효율화

롯데하이마트는 매장 내 노후 전기식 냉난방기를 고효율 인버터식 냉난방기로 교체하며 온실가스 감축에 기여하고 있습니다. 인버터식 냉난방기는 전기식 냉난방기에 비해 35% 만큼의 에너지 효율 개선 효과가 있습니다. 2023년에는 총 11개 매장 내 13개 냉난방기를 교체하여 연간 총 121.6 tCO₂ 만큼의 온실가스를 감축하였습니다.

지역사회 온실가스 감축

공유차량 서비스 협업을 통한 간접배출 감소

롯데하이마트는 공유차량 플랫폼 선도 업체인 '쏘카'와의 협업을 통해 오염물질 및 온실가스 배출을 간접적으로 저감하기 위해 노력하고 있습니다. 전국 140여개 롯데하이마트 매장 내 주차장 유휴 면적을 '쏘카존'으로 운영하여 카셰어링을 통한 이동 편의성을 제공하고 있습니다.

공유 차량 1대는 8.5대의 차량 억제 효과와 연간 0.27톤의 탄소 배출 절감 효과를 가지고 있습니다. 롯데하이마트의 '쏘카존' 운영은 2023년 약 50톤의 탄소 배출 절감 효과를 창출했습니다. 앞으로도 '쏘카존' 운영 지점을 점차 확대하여 탄소 배출 절감 노력을 지속하겠습니다.

전기차 초고속 충전시설 구비

롯데하이마트는 전기차 사용 고객에게 편의를 제공하여 온실가스 배출 감축에 기여하기 위해 매장 주차장 내 전기차 충전시설을 확대하고 있습니다. 현재 롯데하이마트 대치점을 비롯한 4개 지점에 전기차 충전시설을 설치하여 운영 중이며, 2022년 6월에는 바나둠 이온 배터리 에너지저장장치(VIB ESS)를 활용한 초고속 전기차 충전시설 '차저5(Charger5)'를 압구정점에 오픈하였습니다.

VIB ESS는 화재 위험이 적고, 순간 출력량이 기존 초고속 충전시설의 4배인 200Kw에 육박해 일반 전기차의 경우 20분이면 완충할 수 있을 정도로 빠른 충전 속도를 자랑하고 있습니다.

해당 충전시설 설치와 운영을 위하여 롯데하이마트는 스탠다드에너지, 롯데데미칼과 컨소시엄을 구성해 2021년 11월 관련 규제 샌드박스 승인을 받았습니다.

Social

- 46 고객만족도 제고
- 50 제품품질관리
- 52 지속가능한 파트너사 관리
- 59 인재 유치 및 유지
- 70 인권경영
- 73 안전한 일터보장
- 80 지역사회 공헌
- 83 정보보호 및 데이터 보안



- ▶ 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

고객만족도 제고

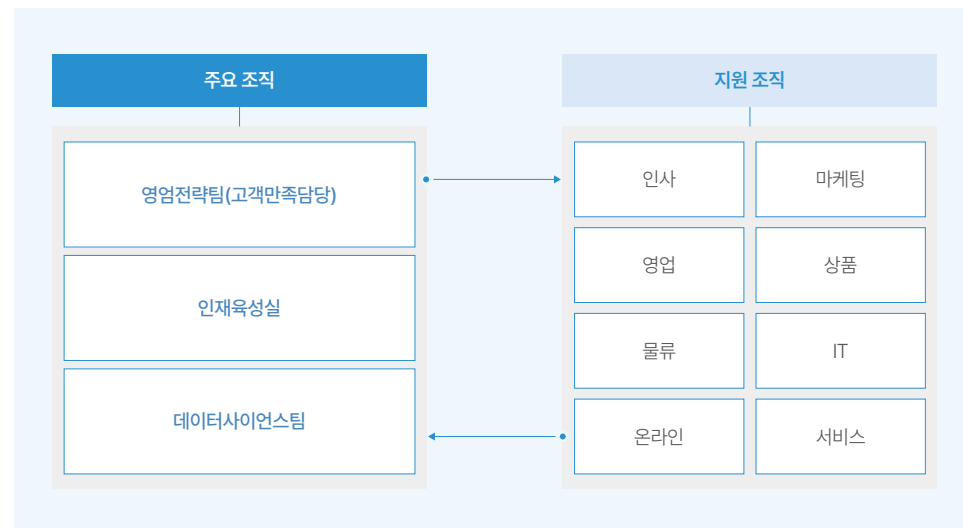
고객만족경영체계

고객만족경영 조직구조

롯데하이마트는 고객 만족 경영 목표를 달성하고 고객의 목소리에 효과적으로 대응하기 위해 고객 만족 전담 조직을 구축 및 운영하고 있습니다.

영업전략팀(고객만족담당) 및 인재육성실 등 고객 만족 전담 조직을 운영하고, 유관부서에서 고객 만족 경영을 지원하고 있습니다. 영업전략팀(고객만족담당)은 전사적 고객만족경영 전략을 수립하고 고객 만족도 관리, 모니터링, 신속한 VOC 처리 등 내·외부 고객의 불편을 해소하고 고객 만족도 향상을 위한 다양한 업무를 수행합니다. 인재육성실은 고객에게 평생 최적의 상품과 서비스를 제공하는 전문 상담 인원인 'Curator'를 육성하며, 데이터사이언스팀은 고객 생애주기 데이터를 기반으로 고객 평생 케어 관리체계를 구축합니다.

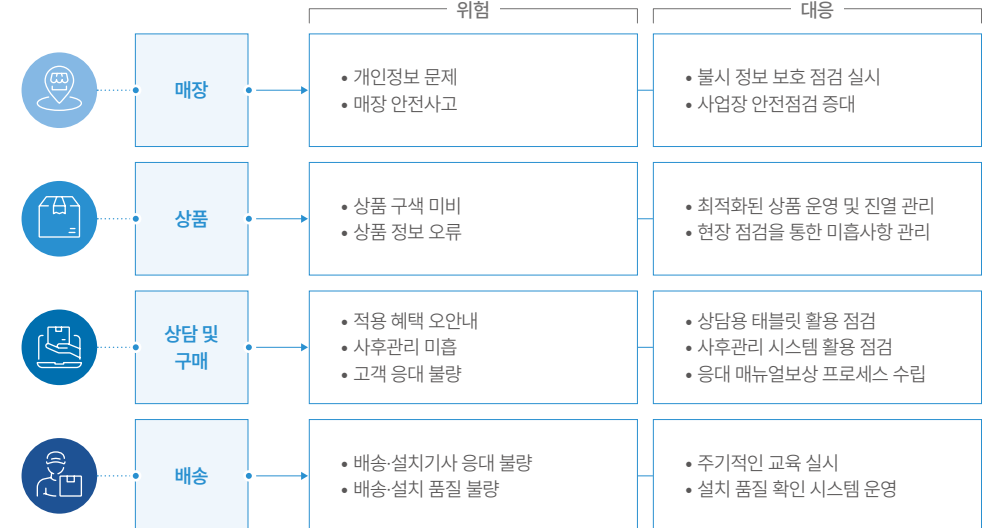
▶ 고객 만족 경영 조직구조



고객만족경영 위험관리

롯데하이마트는 고객의 모든 쇼핑 여정에서 발생할 수 있는 위험 요소에 대해 사전에 점검하고, 개선 활동을 시행하고 있습니다. 가전제품 및 서비스의 구매 및 이용까지의 전 과정에서 고객 만족도 조사를 상시 실시하여 고객의 의견을 청취하고 있습니다. 또한, 불시 매장 점검을 통해 고객 응대 미흡 사항을 파악하여 위험을 발생시키는 항목 및 개선 방안에 대해 주기적으로 경영진에 보고하고 신속히 개선할 수 있도록 합니다.

▶ 고객 만족 경영 위험 및 대응

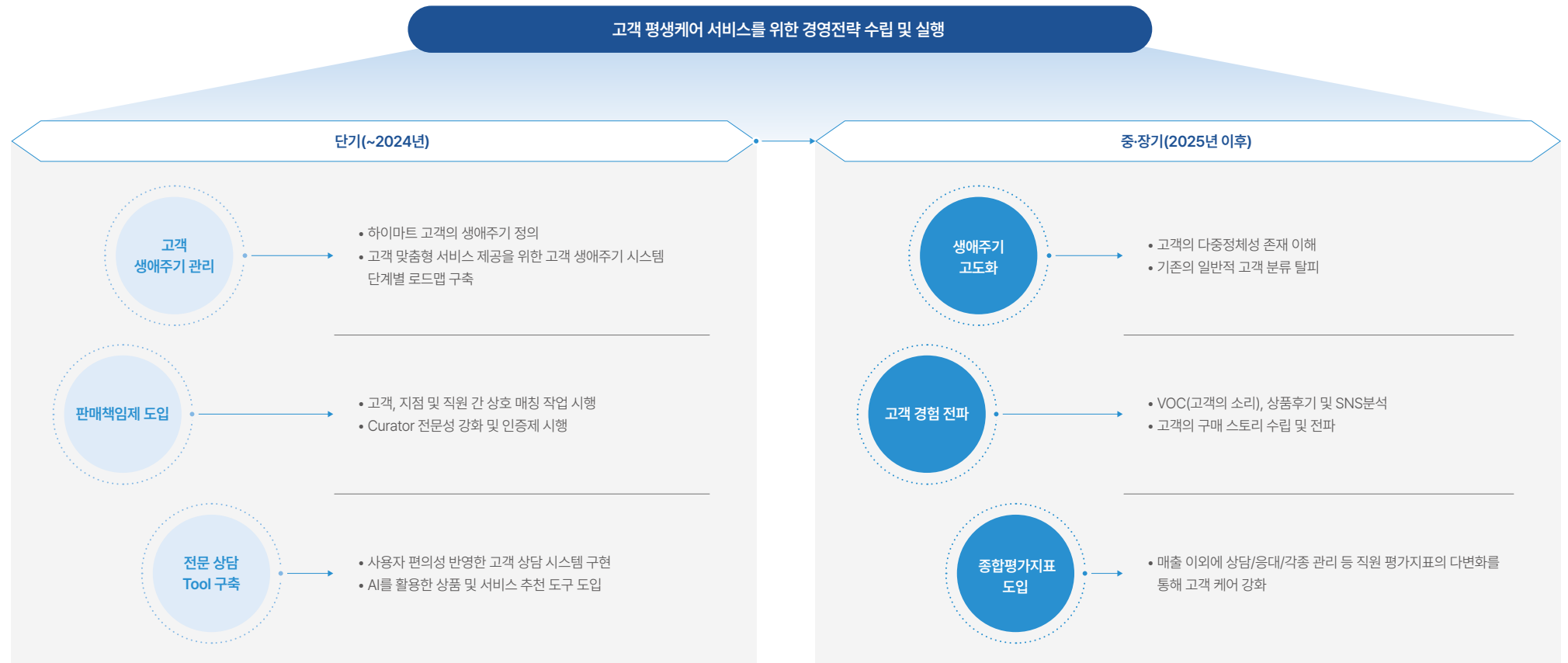


- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

고객만족도 제고

고객만족경영 전략

롯데하이마트는 고객 만족을 최우선 과제로 설정하고, 고객 권익 보호 및 고객 만족도 제고를 위해 단기 및 중장기 전략을 수립하였습니다. 단기적으로는 고객의 생애주기를 정의하고 고객의 구매패턴을 분석하여 상품구매 단계에서 개인별 맞춤 상담 서비스를 제공하고 구매 이후 고객의 필요에 따라 설치, 수리 및 폐기, 교체 단계까지 평생 케어 서비스를 제공할 예정입니다. 또한 상품 및 서비스에 대한 전문 지식을 보유하고 고객에게 생애주기별 맞춤 제안이 가능한 상담 전문가인 Curator를 육성하고 고객 친화적 전문 상담 Tool을 구축하여 온라인/오프라인 통합상담을 제공함으로써 온-오프라인 구분없이 동일한 수준의 전문 상담 서비스를 제공할 예정입니다. 롯데하이마트는 중장기적 관점에서 고객 생애주기별 관리를 고도화하고 임직원 평가지표에 고객 만족도 요소를 포함하는 등 다양한 노력을 통해 고객 만족 경영을 실천해 나가겠습니다.



▶ 고객만족도 제고

- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

고객만족도 제고

고객만족경영활동

고객만족도 조사

롯데하이마트는 상품과 서비스에 대한 고객의 의견을 듣고 더 나은 경험을 제공하기 위하여 고객만족도 조사를 실시하고 있습니다. 2023년 11월 고객 만족도 조사 부문을 기존 4개 부문에서 7개 부문으로 세분화하였으며 만족도 평가 문항 및 척도를 개선하였습니다. 만족도 평가 문항 설계 시 과거 VOC (Voice of Customer, 고객의 소리)를 분석하여 고객의 의견을 충실히 반영하도록 하였습니다.

고객의 생애주기에 따라 가전제품을 구매 및 사용하고 폐기하는 전 과정에서 고객만족도를 실시함으로써 고객의 의견과 개선 요구사항을 파악하고 있습니다. 2023년 7개 부문(가전구매, 배송 및 설치, 가전클리닝, 수리, 홈클리닝, 이전설치, 보험)으로 진행한 만족도 조사에서는 종합점수 4.74점(2023년 11월~12월 기준)을 기록하였습니다.

▶ 2023 고객만족도 조사 부문별 지표(2023년 11월~12월 기준)

가전구매	배송/설치	가전클리닝	홈클리닝	이전설치	보험	수리
4.77	4.85	4.76	4.45	4.78	4.81	4.44

* 5점 만점 기준

▶ 고객만족도 조사 체계



고객만족도 조사 반영 사례

상품 배송/설치에 따른 설치기사의 사전 안내 전화가 배송 당일 아침에 이루어져 배송/설치 일정에 대한 고객 불만이 다수 발생하였고, 고객센터를 통해 배송 전일에 사전 안내 받는 것을 희망하는 의견이 다수 접수되었습니다. 이러한 고객의 불편을 해소하고자 2023년 7월부터 익일 물류 마감시간을 기존 21시에서 17시 30분으로 앞당겨 배송 전일 고객님께 사전 안내가 이루어질 수 있도록 배송 시스템을 개선하였습니다.

또한 홈서비스 상품에 설명 미흡에 따른 고객의 불만 건수를 줄이고 서비스에 대한 명확한 이해를 돕기 위해 2023년 12월부터 '홈서비스 고객 상담북'을 제작하여 활용하고 있습니다. 고객과 상담 시에 '홈서비스 고객 상담북'의 시각적인 자료를 활용하여 상품 구매, 시공 절차 등 정보를 제공함으로써 서비스 및 상품에 대한 고객의 이해를 돕고 있습니다.



홈서비스 고객 상담북(예시)



▶ 고객만족도 제고

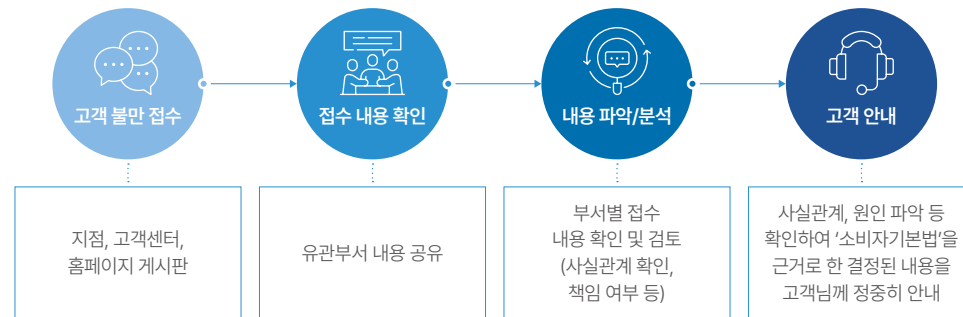
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

고객만족도 제고

고객 피해보상 프로세스

롯데하이마트는 전국 오프라인 매장은 물론 고객센터, 온라인 홈페이지를 통해서 고객의 불만을 접수하고 있습니다. 고객 불만 사항 발생 시 내부의 공정한 절차와 '소비자기본법'에 따라 처리하고 있으며, 고객불만사항 처리 매뉴얼은 홈페이지를 통해 투명하게 공개하고 있습니다. 고객 불만 접수 시 접수 내용(제품 및 설치 불량, 배송지연, 매장 내 사고 등)에 따라 유관부서와 내용을 공유합니다. 접수 내용에 대한 유관부서 검토 후 소비자기본법을 근거로 한 결정된 내용을 고객에게 안내하고 재발 방지를 위해 노력합니다.

▶ 고객 불만사항 처리 매뉴얼



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

고객중심 배송 서비스

롯데하이마트 고객 서비스의 핵심은 전국 물류 네트워크를 활용한 배송과 전문 설치팀(CS마스터)에 의한 무상 설치 서비스입니다. 전국 11개 물류센터를 활용하여 유통되는 상품을 직접 구매하고 책임지는 직매입 구조로 안정적인 출고 및 재고관리가 가능하여 스마트픽¹⁾, 구매 후 2시간 이내 퀵배송, 배송 희망일 지정 등 다양한 배송서비스를 통해 고객 만족에 한층 더 다가서고 있습니다. 자체 물류 시스템으로 주문·배송 및 설치까지 제공하여 유통 경쟁력을 강화하고 있으며, 배송 전 알림톡을 발송하여 고객이 직접 배송일자를 변경할 수 있도록 하여 고객의 편의를 높이기 위해 노력하고 있습니다.

1) 스마트픽: 온라인에서 구매한 상품을 고객이 원하는 매장에서 픽업할 수 있도록 서비스 제공

특히, 홈 만능해결 서비스는 고객이 시간을 절약하고, 안심하고 서비스를 이용할 수 있도록 가전클리닝, 홈클리닝, 이전설치, 수리 접수에 대한 시간약속이행 100% 보증제를 시행하고 있습니다. 가전클리닝과 이전설치는 서비스를 받은 제품에 대해 1년간 수리비를 보증합니다. 또한, 홈클리닝 서비스 제공 시 추가요금을 청구하지 않도록 하며, 수리 후 90일간 수리품질을 보증하고 있습니다.

Home Service 100%보증제

방문 일자 및 시공시간 미준수 시 2만 LPoint를 드립니다.

- 가전클리닝: 클리닝 가전 수리비 1년 보증 100%
- 홈클리닝: 추가요금 Zero 보증 100%
- 이전설치: 이사 가전 수리비 1년 보증 100%
- 수리리수: 수리 품질 90일 보증 100%

보증 내용

서비스 당일 가전제품 점검/정비 완료 시	2만 LPoint 지급
서비스 시공시간 미준수 시 (간접시간외 20분 이상 부족 시)	추가요금 100% 지급 + 2만 LPoint 지급
AS센터 4~9월 내내 특별행사 진행 시	무상 수리 100% + 2만 LPoint 지급
서비스 품질 불만 (4월 이후)	무상 재수리 100%
가전클리닝 / 이전설치 완료 후	1년간 24시간 365일 100% 보증

보상 안내

서비스 당일 가전제품 점검/정비 완료 시	2만 LPoint 지급
서비스 시공시간 미준수 시 (간접시간외 20분 이상 부족 시)	추가요금 100% 지급 + 2만 LPoint 지급
AS센터 4~9월 내내 특별행사 진행 시	무상 수리 100% + 2만 LPoint 지급
서비스 품질 불만 (4월 이후)	무상 재수리 100%
가전클리닝 / 이전설치 완료 후	1년간 24시간 365일 100% 보증

부담

- 가전클리닝: 가전제품 점검/정비 완료 시
- 서비스 시공시간 미준수 시 (간접시간외 20분 이상 부족 시)
- AS센터 4~9월 내내 특별행사 진행 시
- 서비스 품질 불만 (4월 이후)
- 가전클리닝 / 이전설치 완료 후

보증

- 가전클리닝: 클리닝 가전 수리비 1년 보증 100%
- 홈클리닝: 추가요금 Zero 보증 100%
- 이전설치: 이사 가전 수리비 1년 보증 100%
- 수리리수: 수리 품질 90일 보증 100%

문의처

고객센터: 1522-0100 (주말/휴일 제외) | 고객센터: 1522-0100 (주말/휴일 제외) | 고객센터: 1522-0100 (주말/휴일 제외)

시간약속 100% 이행보증제

- 고객만족도 제고
- ▶ **제품품질관리**
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

제품품질관리

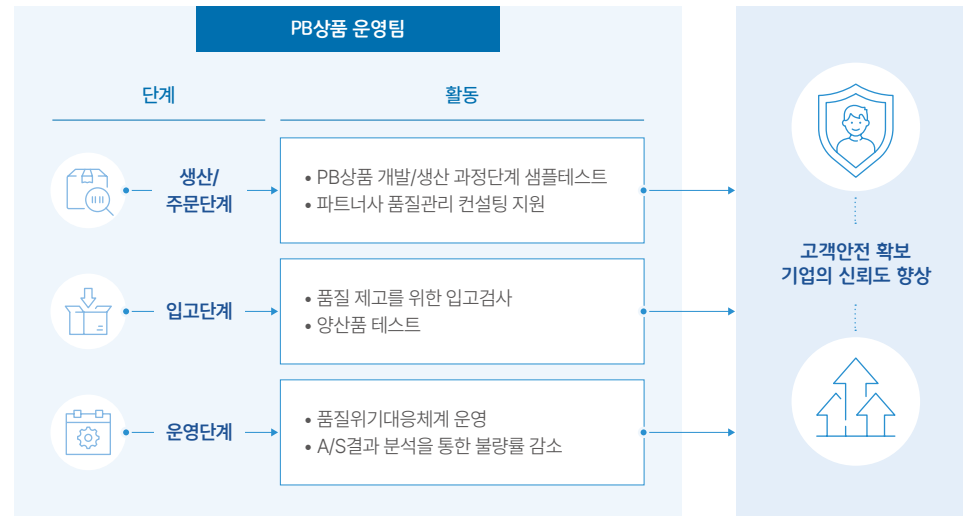
제품품질관리체계

제품품질관리 조직구조

롯데하이마트는 제품 품질 및 안전 관리를 위해 PB상품 운영팀을 중심으로 개발, 생산, 운영 및 사후 관리단계에서 품질 점검 프로세스를 구축 및 운영하고 있습니다.

제품 개발 및 생산 단계에서는 자체 품질 시험실에서 진행되는 샘플테스트를 통해 기준을 충족하는 상품을 선정합니다. 샘플테스트를 통과한 제품은 성능테스트를 반복한 후, KC인증마크, 에너지효율 등급을 국내 인증기관으로부터 취득하여 제품 품질의 신뢰성을 확보합니다. 또한 제품을 출시하기 전 품질검토를 완료하기 위한 각종 테스트를 실시하고 있으며, 출시 이후에도 매월 불량률을 점검하고 발견된 불량사항에 대해서는 제조업체와의 커뮤니케이션을 통한 개선업무를 진행하고 있습니다. 이외에도 매년 KC 인증 부품 동일성 및 에너지 효율 적합 여부를 검토하고 있으며, A/S결과에 대한 주기적인 피드백을 수행하는 등 효과적인 품질위기 대응체계를 운영하기 위하여 노력하고 있습니다.

▶ 제품품질관리체계



제품품질 위험관리

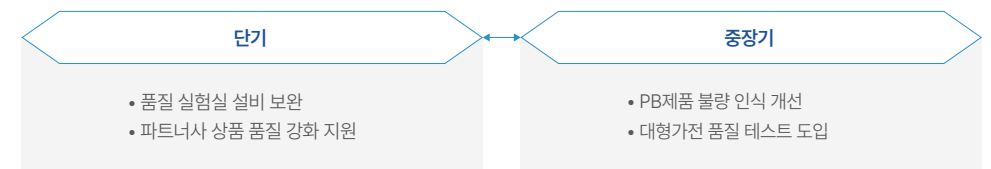
롯데하이마트는 품질 관련 리스크 관리를 위해 사전 예방 및 사후 관리 프로세스를 구축·운영하고 있습니다.

상품 검증작업 중 상품 내구성 및 안정성을 향상하기 위한 구조개선, 부품 교체 등을 파트너사에 제안하는 등 제품 품질 향상을 위해 노력하고 있습니다. 검증이 완료된 상품에 대해서는 판매 전 제품의 재검사 및 재검수를 통해 주의사항 등의 정보가 KC인증기관 등에서 발행한 인증서 정보와 일치하는지 확인합니다. 또한 상품 검증작업을 통해 축적된 제조업체 데이터를 바탕으로 상품개발 및 기획 단계부터 최종 출시 단계까지 통제 및 감독합니다.

판매 후에는 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 방지를 위한 대책을 논의합니다. 대책을 통해 개선된 사항은 추적 관찰하여 사고의 재발을 방지할 수 있는 시스템을 갖추고 있습니다. 또한 전체 PB 상품에 대해 제조물배상 책임보험에 가입하여 예상치 못한 사고에 대처하며, 소비자분쟁해결기준에 따라 품질보증기간 내 발생한 불량에 대하여 교환·환불·무상 수리를 진행하고 있습니다. A/S 데이터를 바탕으로 불량률이 높은 상품은 자체 품질 시험실에서 별도의 품질 점검을 실시해 불량 원인을 정확히 분석하여 불량률 재발 가능성을 차단합니다.

제품품질 관리 전략

롯데하이마트는 품질 관리 및 향상을 위해 구체적인 단기/중장기 전략을 수립하여 운영하고 있습니다.



Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

- 고객만족도 제고
- ▶ 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

Governance

ESG Factbook

제품품질관리

제품품질관리활동

제품품질 안전 테스트

고객이 만족하지 않으면 좋은 품질의 제품이라고 할 수 없으며, 불량품이 100만개에 1개꼴로 발생해도 고객으로서는 100%의 불량입니다. 일상 속 편리함을 제공하는 가전제품은 소비자가 안심하고 사용할 수 있도록 꼼꼼한 안전점검이 필수입니다.

롯데하이마트는 창동사옥 내 자체 품질시험실을 운영하여 소비전력, 온도상승 테스트, 누설전류, 내전압 테스트, 제품 성능 측정, 감전 및 화재위험 점검 등 약 26가지 이상의 테스트를 시행하여 PB 상품의 성능, 안정성, 사용자 편의성 등의 항목을 세밀하게 점검하고 있습니다. 품질 시험실은 디지털 파워미터, 슬라이더스, 디지털 logger, 내전압기 등의 계측 장비를 갖추고 있으며 2명의 당사 PB 품질관리 전문 인력이 PB 상품의 개발, 생산, 운영 단계에 참여하여 상품의 품질을 점검하고 있습니다.

향후에는 좀 더 정밀한 계측 데이터 확보를 위해 3차원 측정 및 유해물질 성분 분석 등을 통해 정확한 계측 값이 나올 수 있는 장비를 추가하여 더욱 정밀한 품질 점검을 진행할 예정입니다.

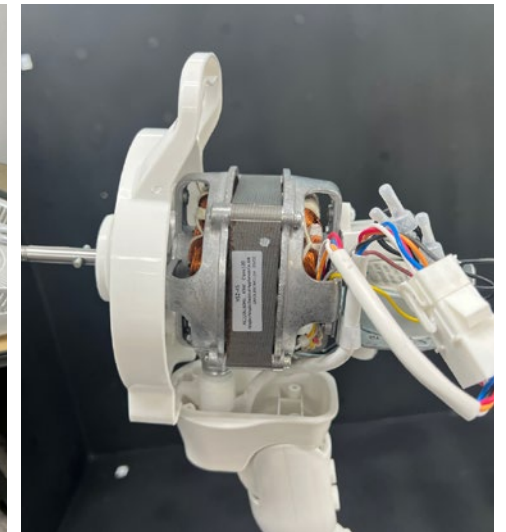
또한 자체 테스트가 어려운 냉장고, TV와 같은 대형 상품의 경우 제조사의 품질관리 규정을 점검하고 있으며 각 물류 창고 실사를 통해 상품들을 면밀하게 검수하고 있습니다. 해외 공장에서 직수입하는 상품의 경우 BV(Bureau Veritas), TÜV Rheinland와 같은 글로벌 안전인증기관을 통해 현지 생산공장에 방문하여 생산된 제품의 품질을 점검하여 검수 완료한 제품만을 수입하여 유통하고 있습니다.



자체 품질 시험실



선분기 안전 인증 테스트



지속가능한 파트너사 관리

파트너사관리체계

롯데하이마트는 공급망 내 다양한 파트너사와 계약을 맺고 거래를 진행하고 있으며, 파트너사로부터 발생할 수 있는 위험과 기회요소를 관리하기 위한 파트너사 관리체계를 수립하여 파트너사와의 지속 가능한 동반 성장을 도모하고 있습니다. 파트너사 선정 단계에서는 On-Off 통합 상품본부 및 경영지원팀과 유관부서에서 객관적이고 합리적인 기준에 따라 파트너사를 선정하며, 정기 모니터링 및 사후 평가를 통해 우수 파트너사 혜택 제공, 수준 미달 파트너사 입찰 제한 등 체계적인 관리를 시행하고 있습니다. 컴플라이언스팀은 롯데하이마트와 파트너사가 공정거래 행동준칙에 따라 계약을 이행할 수 있도록 계약을 검토하고 공정거래 자율 준수 프로그램(CP) 교육을 제공하여 전직원의 준법·윤리의식을 내재화 합니다. 대외협력팀은 파트너사의 경쟁력 강화를 제고하기 위해 ESG 경영, 금융, 교육 등 다방면으로 지원을 아끼지 않고 있습니다.



- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- ▶ 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

지속가능한 파트너사 관리

공정거래 자율준수 프로그램

공정거래 자율준수 프로그램 체계

공정거래 자율준수 프로그램(CP)¹⁾은 공정거래 관련 법규를 준수하기 위해 기업이 자체적으로 수립 및 운영하는 내부 준법 시스템입니다. 롯데하이마트는 2016년부터 자율준수 프로그램을 도입하여 운영하고 있습니다.

공정거래 자율준수 프로그램의 도입을 인정받기 위해서는 최고경영자의 자율준수 의지 및 지원을 비롯한 총 8가지²⁾의 요건이 필요하며, 롯데하이마트의 공정거래 자율준수 프로그램은 이를 모두 충족하고 있습니다.

롯데하이마트는 공정거래 자율준수 프로그램의 효과적인 운영을 위하여, CP 담당 조직을 운영하고 있습니다. CP 총책임자인 자율준수 관리자는 명확한 책임과 권한 부여를 위해 이사회를 통해 선임 되도록 규정되어 있으며, 현재는 경영지원부문장이 자율준수 관리자로 선임되어 운영되고 있습니다. CP 총책임자인 자율준수 관리자는 각 자율준수 담당 조직을 대상으로 기본방침 및 제재기준을 설명하고 위법행위를 사전 예방하기 위한 교육과 점검을 실시할 뿐만 아니라 위반 행위에 대한 제재 심의도 총괄하고 있습니다.

 롯데하이마트 공정거래준수 원칙

- 1) Compliance Program(규범 자율 준수 프로그램)
- 2) 기업이 CP 도입을 인정받기 위한 충족 요건으로 CP 기준과 절차 마련/시행, 최고경영자의 자율준수 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, 효과성 평가 및 개선 조치가 있음.

공정거래 행동준칙

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

리스크식별 및 관리활동

롯데하이마트는 하기와 같이 불공정거래, 부정경쟁 가능성이 있는 리스크를 식별하고 있고, 이를 시스템 전산화 및 전수 조사 등의 활동을 통해 통제관리하고 있습니다.

리스크	대응/관리활동	효과성 평가
계약 관리	계약시스템 전산화	계약 적시 체결 및 교부 의무 이행
상품거래 전반	반기 1회 전수조사	운영상황 점검 및 현업 경각심 고취

▶ CP 담당조직



지속가능한 파트너사 관리

공정거래 자율준수 프로그램 활동

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 직무별 상시교육을 진행하고 있습니다. 2023년도에는 5회에 걸쳐 영업현장 직책자를 대상으로 표시 광고, 파트너사와의 공정거래 등을 주제로 공정거래 교육을 시행하였습니다. 또한 MD 대상 유통업 공정거래 관련 주요 규제 이슈, 업무 시 준수사항에 대해 교육을 시행하였고, 추가로 상품계약 체결, 프로모션 운영 등 업무 가이드라인을 8회 이상 배포하였습니다.

▶ 2023년 영업현장 직책자 대상 공정거래 교육 현황

교육명	교육일시	교육내용	수료 인원	이수율
신임 지점장 교육	2023년 3월, 8월	표시광고법 및 지점 사고 발생 시 대응	20명	95%
지점장 전체 교육	2023년 9월	반품 관련 교육	350명	100%
신임 판매부장 교육	2023년 4월, 10월	소비자 분쟁 관련	27명	100%

공정거래 준수인지 전파

롯데하이마트는 공정거래 관련 법규 준수를 독려하고 공정거래 준수에 대한 의지를 전파하기 위해 관련 내용을 담은 대표이사 서한문을 각 파트너사에 발송하고 있습니다. 2023년에는 부당 반품 금지에 대한 의지를 표명하고, 부당한 사항이 있다면 제보 채널에 적극 제보할 수 있도록 독려하였습니다.

CEO Message

롯데하이마트 임직원 여러분 안녕하십니까.

가족에게 사랑과 감사를 전하는 5월이 되기를 바랍니다.

롯데하이마트의 직원은 물론이고 '고객'과 '파트너사'도 우리의 가족입니다. 가정의 달을 맞아 우리의 가족에게도 원칙이 잘 지켜지고 있는지 되돌아보고자 합니다.

첫째, 파트너사와 공정거래를 최우선 가치로 삼아주시기 바랍니다.

파트너사와 우리는 같은 목표를 향해 함께 나아가는 하나의 팀으로, 모든 파트너사와의 협력관계를 소중하게 여기며, 공평하고 공정하게 대우해야 합니다.

- 파트너사에 상품을 부당하게 반품하거나 경영정보를 요구하여서는 안됩니다. 파트너사의 규모에 상관없이 공정하게 대우해 주십시오. 특히 규모가 작은 파트너사에 관심을 기울이고 그들이 빨리 성장할 수 있도록 적극적으로 지원해 주십시오.
- 거래상 지위를 남용하여 파트너사에 불공정한 거래조건이나 관행을 강요하여서는 안됩니다.

둘째, 고객 정보는 엄중한 기준과 절차에 따라 관리해야 합니다.

회사의 영업 비밀 유출로 인한 피해는 우리가 감당하지만, 고객 정보의 유출로 인한 피해는 우리를 믿고 있는 고객에게 고스란히 돌아가며, 회사에 치명적인 손해를 야기할 수 있습니다.

- 무분별하게 고객의 개인정보를 수집하는 행위는 처벌 받을 수 있습니다. 정해진 절차에 따라 최소한의 정보만 수집할 수 있도록 하십시오.
- 고객의 정보는 수집 목적 범위 내에서만 이용할 수 있으며, 취급 권한을 가진 직원만 업무 목적으로 이용해야 합니다.

'고객'과 '파트너사'로부터 받는 신뢰가 곧 우리의 경쟁력입니다. 기본과 원칙을 준수하는 하이마트를 만드는데 동참해 주십시오.

감사합니다.

롯데하이마트 대표이사 남창희



지속가능한 파트너사 관리

CP 운영위원회 개최

CP 운영위원회는 공정거래 자율준수 프로그램(CP)을 운영하고 관리하는 위원회입니다. 롯데하이마트 CP 운영위원회는 불공정행위의 사전예방 및 재발방지를 통해 상시 준법경영 체제를 구축하고 있습니다. 롯데하이마트는 2023년 9월 제11회 CP 운영위원회를 개최하여 공정거래 전수조사 진행결과를 보고하고, 보고결과에 따라 리스크를 최소화할 수 있도록 시스템 개선업무를 진행했습니다.

▶ 제 11회 CP 운영위원회 주요 안건

일자	구분	주요안건
2023.09.11	제 11회 CP 운영위원회	<ul style="list-style-type: none"> • 2023년 상반기 공정거래 자율준수 프로그램(CP) 활동 보고 • 2023년 상반기 공정거래결과보고 • 2023년 하반기 공정거래 자율준수 프로그램(CP)운영 계획 보고 및 조치

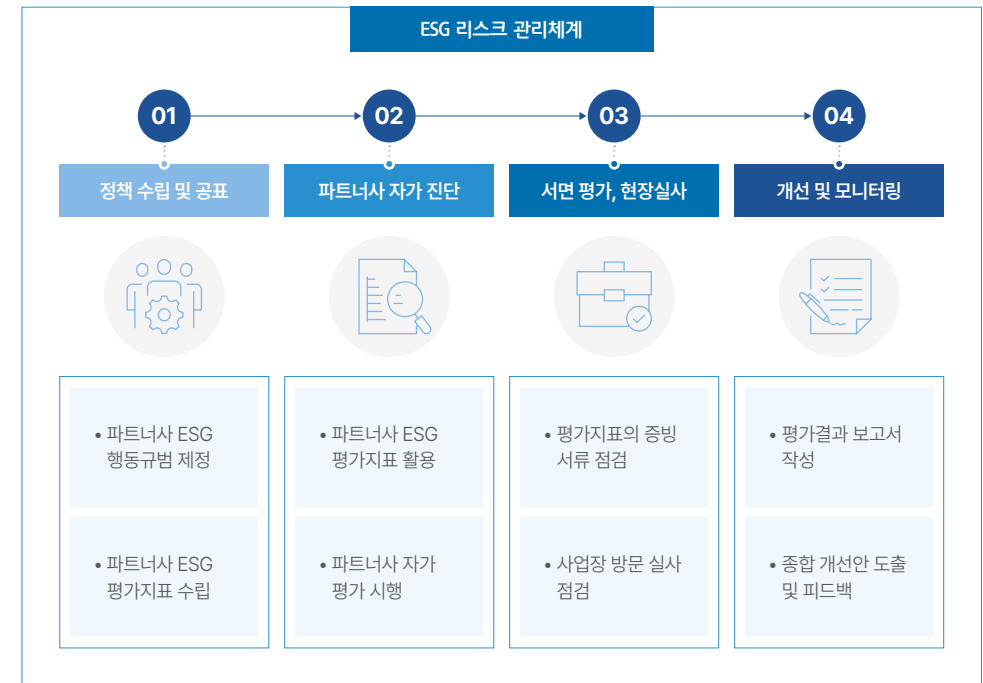
공정거래 신고센터 운영

롯데하이마트는 공정거래법 등 법령 위반행위, 불공정한 거래 행위 등에 대하여 롯데하이마트 구성원 뿐만 아니라 파트너사를 비롯한 제3자도 상담과 신고를 할 수 있는 공정거래 신고센터를 운영하고 있습니다. 공정거래 신고센터는 롯데하이마트 홈페이지를 통해 자유롭게 접근 가능하고, 상담내역은 비공개 처리되어 상담자의 신분과 신고내용이 철저히 보호됩니다. 공정거래 신고센터로 접수된 내용은 컴플라이언스팀으로 직접 접수되며, 사실관계가 확인된 후 개선조치가 취해집니다.

파트너사 ESG관리

파트너사 ESG 관리체계

롯데하이마트는 다양한 파트너사와 밀접하게 거래하는 만큼, 파트너사의 ESG 역량이 롯데하이마트의 기업 운영 및 외부평가에도 큰 영향을 미치고 있으며 이러한 영향은 점차 확대될 것으로 보입니다. 이에 따라 파트너사의 ESG 행동 기준을 제시하고 이를 준수할 것을 요구함으로써 파트너사의 ESG 경영 문화 확산을 추구하는 파트너사 ESG 관리체계를 구축하였습니다.



지속가능한 파트너사 관리

파트너사 ESG 행동규범

롯데하이마트는 2023년 8월 파트너사 ESG 행동규범을 수립하였습니다. 파트너사 ESG 행동규범은 롯데하이마트의 모든 파트너사를 대상으로 공유되었으며, 파트너사의 ESG역량을 강화하고 파트너사로부터 발생하는 공급망 ESG 리스크를 사전 예방하는 것을 목적으로 하고 있습니다. 롯데하이마트는 UN세계인권선언, ILO 핵심협약 등 글로벌 가이드라인과 롯데그룹의 행동규범 내용을 반영하여 대내외적으로 인정받을 수 있는 행동규범을 수립하였고, 파트너사와 신규 및 추가 계약 시 반드시 파트너사 행동규범 준수 합의를 포함하도록 요구하고 있습니다. 파트너사 ESG 행동규범은 파트너사 웹사이트인 Hi-web에 공개되어 있으며, 롯데하이마트 공식 홈페이지에도 전문이 게시되어 있습니다.

▶ 파트너사 행동규범 구성

구성	주요 내용
환경보호	환경법규 준수, 기후위기 대응, 자원순환, 대기오염, 수자원, 유해화학물질
인권존중	노동법규, 차별금지, 임금/복리후생, 근로시간, 인도적 대우, 결사의 자유, 미성년근로자 보호, 강제노동 금지
안전관리	안전관리 법규, 안전진단현황, 안전관리체계 구축, 안전교육
준법윤리경영	불법이익 금지, 경영투명성, 불공정거래 방지, 하도급관리, 개인정보보호, 지적재산권 보호, 신고제도
경영시스템	지속가능한 경영체계, 위험관리 프로세스

파트너사 ESG 평가

롯데하이마트는 파트너사의 ESG 역량을 강화하고, 공급망 ESG 리스크를 관리하기 위해 파트너사 ESG 자가진단 평가를 실시하고 있습니다. 자가진단 평가 문항에 파트너사 행동규범 및 각 분야별 관련 법규와 더불어 롯데하이마트의 고유요소를 반영하였습니다. 에너지소비효율 1등급 상품 구성비, 제품 설치 안전 환경 점검 프로세스, 물류 차량 운영 점검 등 롯데하이마트의 고유요소를 반영한 파트너사 행동규범 및 각 분야별 관련법규에 대한 체크리스트를 작성함으로써 파트너사 스스로 ESG 현황을 점검하고 개선점을 도출하여 실질적인 기업활동에 적용할 수 있도록 유도하고 있습니다.

▶ 파트너사 평가지표 구성

구성	주요 내용
환경보호	① 에너지고효율상품 구성, ② 친환경 패키지 사용, ③ 상품 폐기물 관리
인권존중	① 노동, 인권 위법행위 여부, ② 근로자 임금 관련법 준수 여부
안전관리	① 안전관리 매뉴얼 및 교육, ② 설치 안전 점검, ③ 물류 차량 안전 점검
준법윤리경영	① 윤리관련 위법행위 여부, ② 지적재산권 및 영업비밀 준수 여부

▶ 파트너사 자가진단 결과

기준연도: 2023년



지속가능한 파트너사 관리

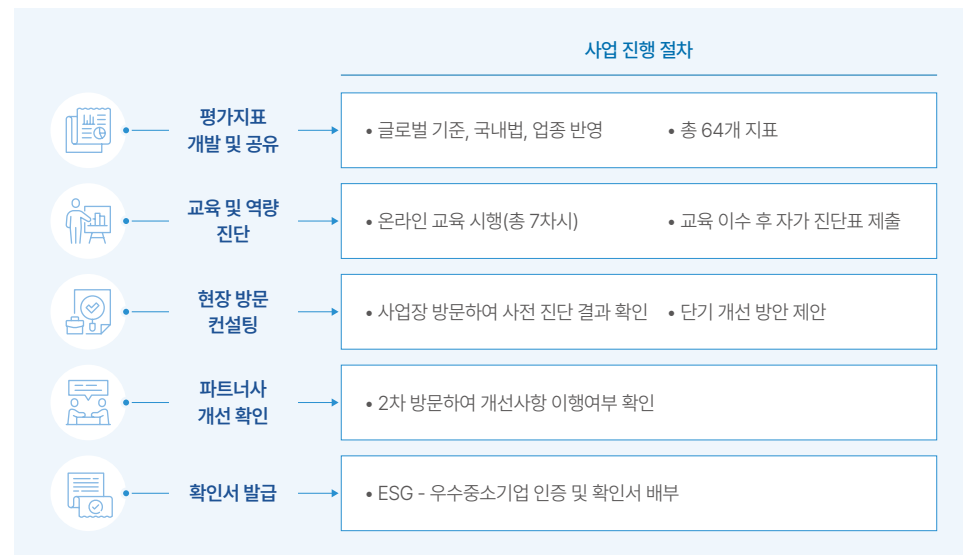
파트너사 ESG 지원사업 운영

롯데하이마트는 중소파트너사의 ESG 리스크를 관리하고 예방할 수 있도록 ESG 지원 사업을 운영하고 있습니다. 2021년 6월 유통업계 최초로 동반성장위원회와 업무협약을 체결하였으며, 2023년 10월에도 업무협약을 맺고 파트너사 ESG 지원 사업을 수행하였습니다.

또한 파트너사 ESG 지원 사업을 통해 중소파트너사가 글로벌 ESG 경영 요구수준에 대응할 수 있도록 지원하고 있습니다. 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 강화하였으며, 지원사업 대상 중소파트너사 중 우수 중소기업을 선발하여 인증서를 배부하고 금융거래 시 우대 혜택을 제공하였습니다.

롯데하이마트는 향후에도 ESG 지원사업 참여 파트너사 확대, 파트너사 ESG 가이드라인 배포 및 업데이트 등 파트너사가 ESG 경영 역량을 강화하여 진정한 비즈니스 파트너로 동반성장할 수 있도록 지원하기 위해 노력하겠습니다.

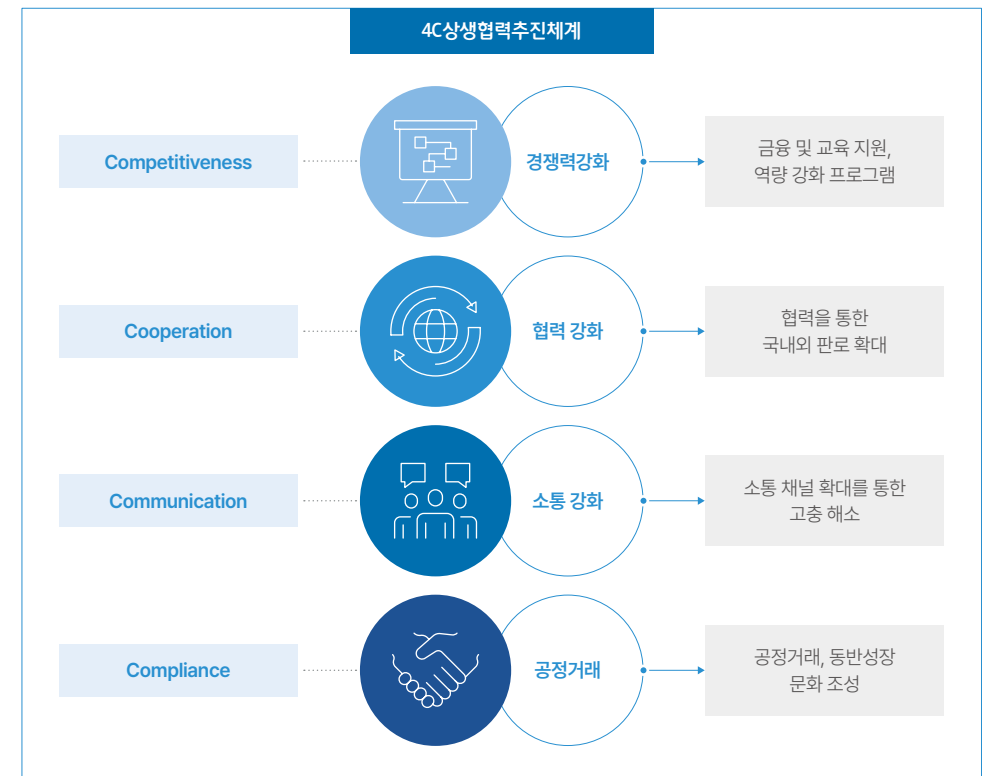
▶ 파트너사 ESG 지원사업 진행 절차



파트너사 동반성장

4C 상생협력 추진체계

롯데하이마트는 파트너사 동반성장 전담조직인 대외협력팀을 중심으로 4C 추진 전략을 이행하여 파트너사의 경쟁력 강화, 파트너사와의 협력 및 소통 강화, 공정거래를 도모하고 있습니다. 다양한 상생 프로그램 운영을 통해 롯데하이마트 전국 유통망을 활용한 파트너사의 매출 성장을 지원하며, 파트너사의 우수한 제품과 기술이 고객 창출 효과로 연결될 수 있도록 노력하고 있습니다. 앞으로도 파트너사와의 긴밀한 협력을 통해 파트너사 역량 강화와 성장을 지원할 계획입니다.



Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

고객만족도 제고

제품품질관리

▶ 지속가능한 파트너사 관리

인재 유치 및 유지

인권경영

안전한 일터보장

지역사회 공헌

정보보호 및 데이터 보안

Governance

ESG Factbook

LOTTE HIMART

Sustainability Report 2023

지속가능한 파트너사 관리

동반성장활동

혁신상품체험관 운영

롯데하이마트는 대한무역진흥공사(KOTRA) 및 해외전시회 한국관과 연계하여 중소기업 및 스타트업 혁신상품 체험관을 운영하고 있습니다. CES, MWC 등 세계 유명 박람회에 출품 및 수상한 상품을 롯데하이마트 월드타워점 체험관에 전시하여 고객이 직접 중소기업 및 스타트업의 혁신상품을 체험해 볼 수 있도록 하였습니다. 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 2023년 2월까지 총 6회의 혁신상품 체험관을 운영했으며, 2023년 2월 제6회 혁신상품 체험관에서는 CES 2023에서 혁신상을 받은 8개사 제품을 포함한 총 19개 제품을 전시하여 참여 중소기업의 판로 확대 기회를 제공하고 롯데하이마트의 경쟁력을 높이기 위해 노력하였습니다.



동반성장아카데미 교육

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

금융지원 프로그램

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

또한, 롯데하이마트는 파트너사의 안정적 경영기반을 지원하기위해 각종 금융 솔루션을 제공하고 있습니다. 롯데하이마트는 기업은행과 공동으로 총 500억원 규모의 동반성장펀드를 조성하여 파트너사가 우대금리를 제공받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 특히 중소 파트너사가 대출 시에는 2.82%p 이상의 우대금리 혜택을 제공하고 있습니다. 이외에도 납품대금을 근거로 중소파트너사가 은행에서 대출받을 수 있도록 네트워크론을 운영하여 중소파트너사의 손쉬운 대출을 지원하고 있습니다.

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- ▶ **인재 유치 및 유지**
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

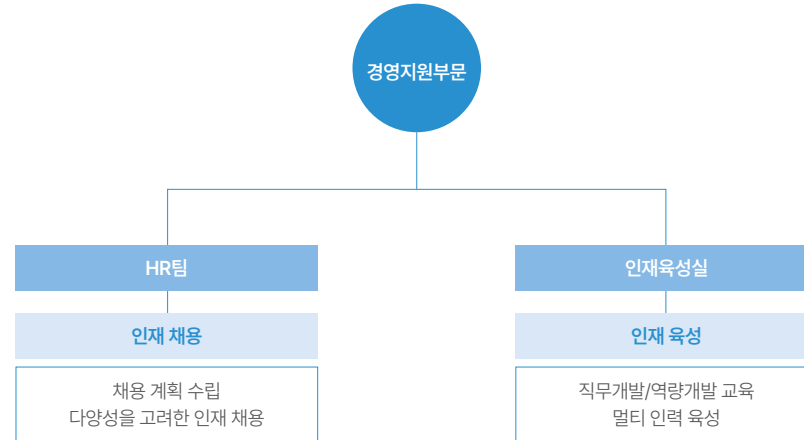
인재 유치 및 유지

인적자원관리

인적자원관리 조직구조

롯데하이마트는 기업시민 구성원으로서 소양과 자질을 보유한 인재를 채용하고 직무 전문성 제고를 위한 다양한 육성 프로그램을 운영하고 있습니다. 인재 채용 및 육성 활동은 경영지원 부문 내 HR팀과 인재육성실을 중심으로 이루어지고 있습니다. HR팀은 채용 계획을 수립하고 채용 계획에 따라 다양성과 형평성을 고려하여 인재를 선발합니다. 인재육성실은 인재 육성 및 역량 강화를 위해 다양한 직무개발 및 역량개발 프로그램을 운영하고 있습니다.

▶ 롯데하이마트 인적자원관리 조직도

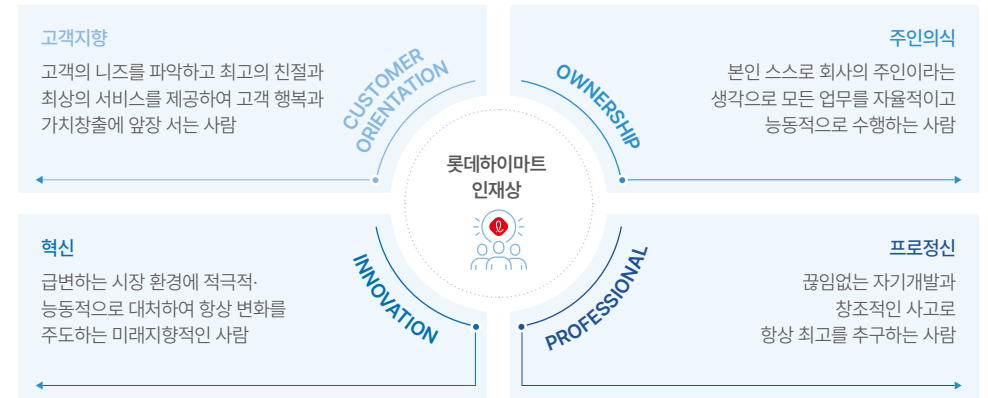


인재채용체계

인재채용

롯데하이마트 인재상

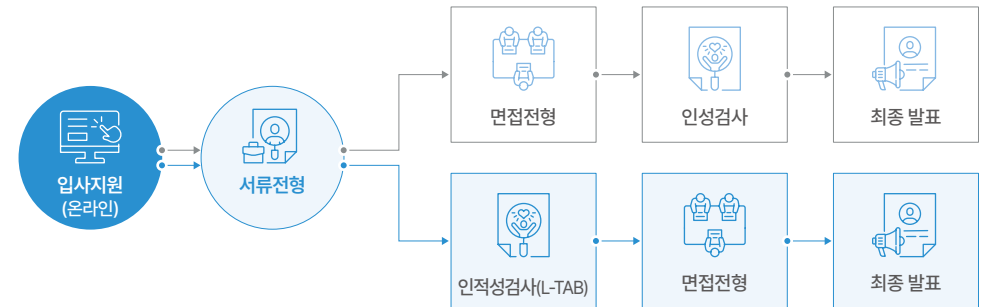
롯데하이마트는 국내 1위 가전제품 전문점으로 지속적인 성장을 위해 롯데하이마트 인재상에 부합하는 우수인재를 영입하고 있습니다.



인재 채용 절차

롯데하이마트는 체계적인 채용 절차를 통해 우수 인재를 채용하고 있습니다.

→ 판매직 신입/계약직/장애인/시간제 → 롯데그룹 공개채용



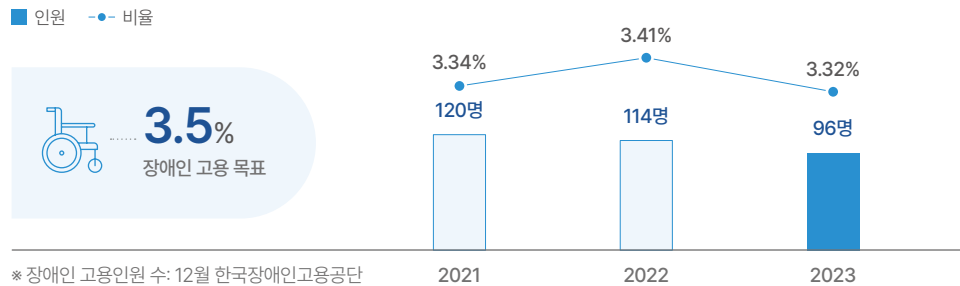
- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- ▶ **인재 유치 및 유지**
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

인재 유치 및 유지

다양성과 형평성을 고려한 인재 채용

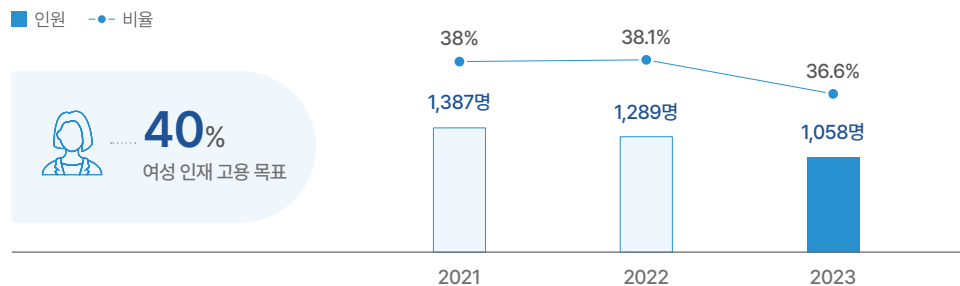
롯데하이마트는 채용 시 지원자들이 성별이나 장애로 인한 차별을 받지 않도록 직무 전문성 및 직무 수행을 위해 필요한 역량 요소들에 근거하여 선발하고 있습니다. 장애인 및 보훈대상자는 관련 법령에 의거하여 채용 시 우대하고 있으며, 공정한 채용을 위해 혼인여부, 가족관계 등은 채용단계에서 수집하고 있지 않습니다. 국가보훈대상자 및 외국인의 경우, 관련 법규 우대 정책으로 형평성을 보장하고 있습니다. 롯데하이마트는 근로자 다양성 제고를 위해 2025년까지 장애인 고용 3.5% 이상, 여성 인재 고용 40% 이상을 달성하는 목표를 수립하였습니다. 2023년 롯데하이마트의 장애인 고용률은 3.32%로 의무 고용률인 3.1%를 초과 달성하였습니다. 이외에도 지점 영업직 채용 시 지역별 채용을 확대하는 등 다양성과 형평성을 고려하여 인재를 선발합니다.

▶ 롯데하이마트 장애인 고용 현황



* 장애인 고용인원 수: 12월 한국장애인고용공단 신고 기준

▶ 롯데하이마트 여성 인재고용 현황



인재채용활동

인재확보 채널 다양화

롯데하이마트는 급변하는 시장 환경 속에서 조직의 효율성과 경쟁력을 강화하기 위해 직무 중심의 인재 채용 시스템으로 전환하는 한편, 다양한 방식의 인재 채용 루트를 통해 유통 및 가전 분야의 우수한 인재를 영입하기 위해 노력하고 있습니다.

신입사원 채용

신입사원 채용 시 적시에 적합한 인재를 확보하기 위해 수시 채용을 적극적으로 활용하고 있습니다. 또한 2024년 상반기 롯데그룹 대학 채용 설명회에 참가하여 롯데하이마트의 비전, 문화, 채용 과정을 적극적으로 알리며 취업준비를 하고 있는 학생들과 직접 소통하였습니다.

경력사원 채용

경력사원 채용은 사업전략에 필요한 경력이나 자격 등을 갖춘 맞춤형 인재를 선발할 수 있다는 점에서 강점을 가지고 있습니다. 경력직의 경우 해당 분야의 경험과 지식뿐만 아니라 업계 내 네트워크와 시장에 대한 깊은 이해를 가지고 있어 새로운 비즈니스 기회 발굴이나 시장 전략 수립에 큰 도움이 됩니다. 또한 새로운 시각으로 기존의 사고방식이나 업무 프로세스에 변화를 가져올 수 있어 회사의 혁신을 촉진하고, 지속 가능한 성장을 위한 새로운 방향을 제시할 수 있습니다.

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- ▶ 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

인재 유치 및 유지

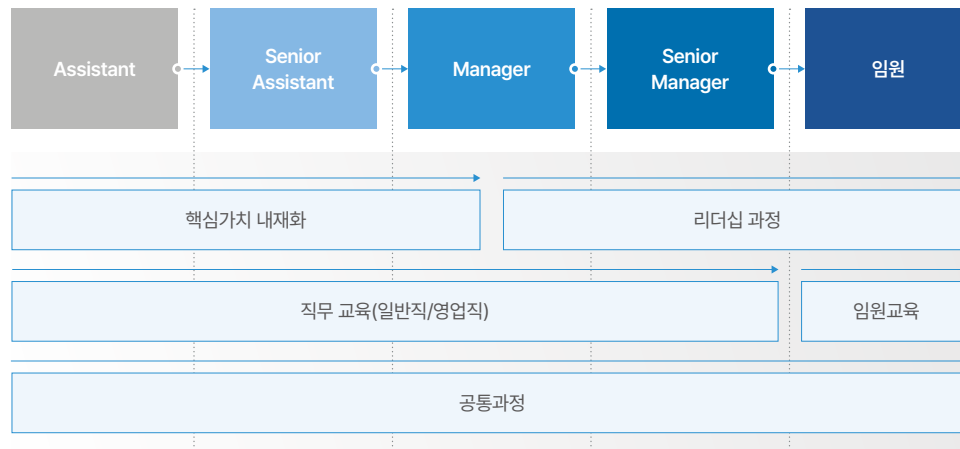
인재육성체계

인재 육성 체계 및 고도화

롯데하이마트 인재육성실은 임직원들의 직급이나 직책에 따른 인재 육성 체계를 구축 및 운영하며 맞춤형 교육을 제공하고 있습니다. 영업직 신입사원 입사 시 핵심가치 내재화를 위해 SM신입인턴 입문 교육을 실시하며 Curator 교육 과정, 시스템 개발 교육, 신상품 교육, POS 교육 과정 등의 직무 교육 프로그램들을 통해 실무진들의 직무 전문성을 제고하고 있습니다.

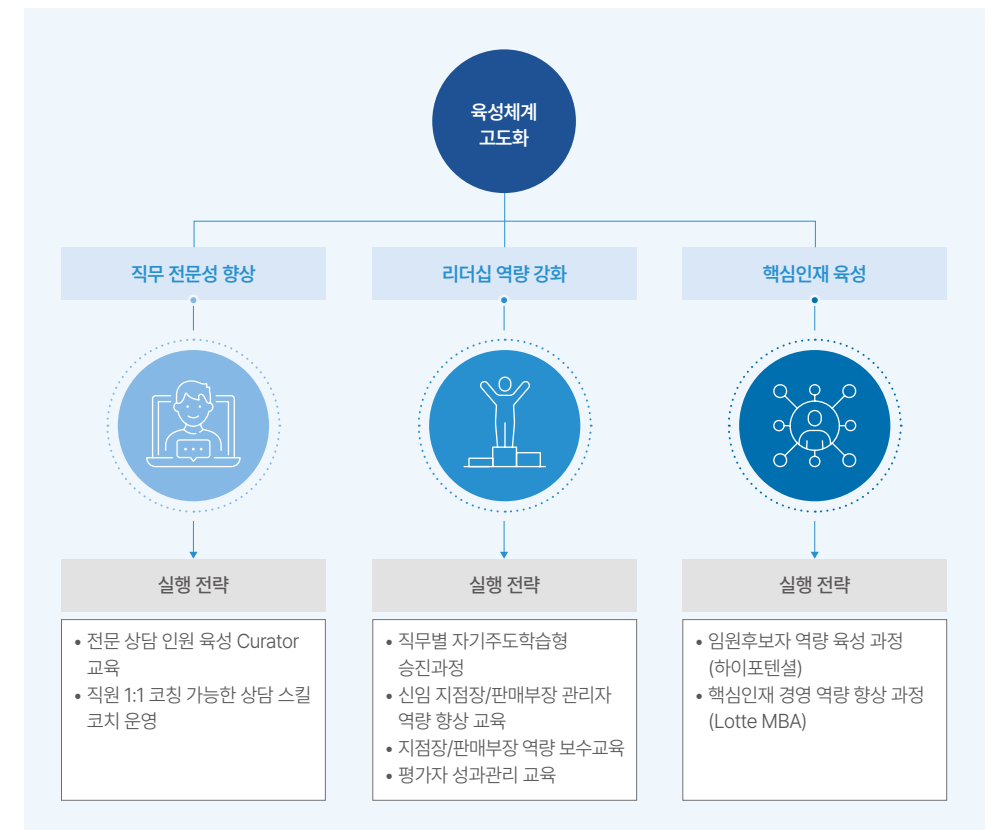
롯데하이마트는 신입 지점장/판매부장 교육을 통해 신규 직책자들이 원활하게 역할에 적응할 수 있도록 리더십 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 임원을 대상으로 ACP(승진 임원 교육), ECP(신임 임원 교육), 리더스 포럼(임원 정기 교육) 등의 임원 교육 프로그램을 제공하여 관리직급 임직원의 리더십 향상에 힘쓰고 있습니다. 이외에도 롯데하이마트는 전 임직원을 대상으로 매월 발생하는 이슈사항들에 대해 터치클래스, 이지러닝, 아크로폴리스 등의 교육 플랫폼을 통해 학습자료를 제공하며, 직장 내 성희롱 예방 교육, 장애인 인식 개선 교육 등의 법정 필수 교육을 제공합니다.

▶ 롯데하이마트 인재 육성 체계



또한 롯데하이마트는 임직원들의 육성을 위해 직무 전문성 향상, 리더십 역량 강화, 핵심인재 육성 측면에서 육성체계 고도화를 진행하고 있습니다. 해당 사항들에 대해 각각의 실행 전략을 통해 운영하고 있으며, 이를 통해 인재 육성을 실천하고 있습니다.

▶ 인재 육성 체계 고도화 실행전략



- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- ▶ **인재 유치 및 유지**
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

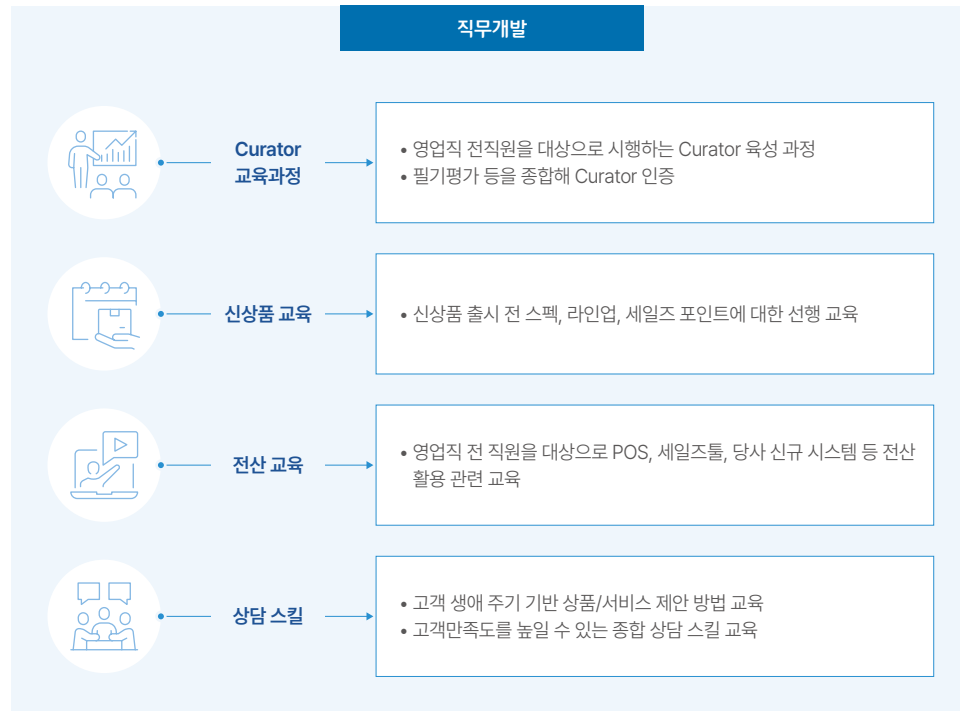
인재 유치 및 유지

인재육성활동

임직원 육성 및 역량 개발 프로그램

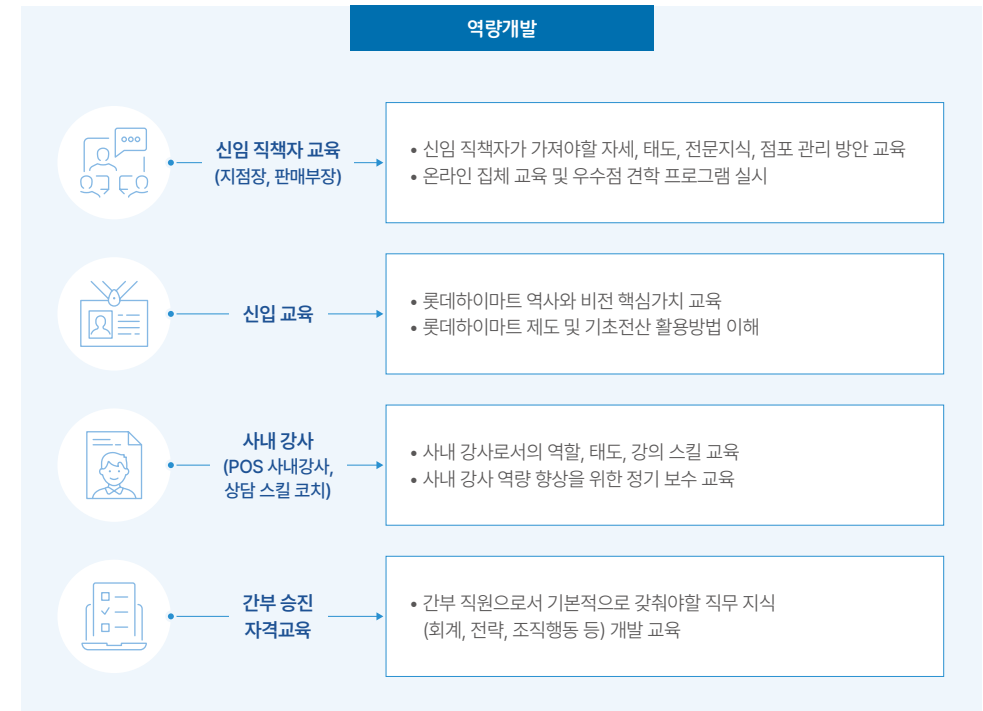
고객 중심 교육 과정

고객이 전 지점 동일하게 높은 수준의 서비스를 경험할 수 있도록 유능한 롯데하이마트인을 양성하고 있습니다. 우선 양질의 상담을 통해 고객에게 알맞은 상품을 추천할 수 있도록 상품 교육과 함께 판매 우수사례를 공유 및 학습하고 있습니다. 또한 롤플레이팅(R/P) 평가를 진행하여 종합 상담 역량을 강화함으로써 고객만족도 향상을 위해 노력하고 있습니다.



유통 전문가 육성

롯데하이마트의 유통 전문 인력 육성 과정은 크게 직무역량 개발과 경력 개발 과정으로 나눌 수 있습니다. 직무역량 개발 과정으로는 상품 학습 및 판매역량 강화를 위한 '세일즈 역량 교육'과 고객 상담 역량 강화를 위한 상담 스킬 코치를 운영하고 있습니다. 또한 경력 개발 과정으로 직책별 교육 및 평가를 운영하고 있습니다. 이외에도 개인 역량 개발을 위해 전 임직원 대상 위탁 사내대학 제도를 실시하여 직원의 자기개발 및 학위 취득을 지원하고 있습니다.



- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- ▶ **인재 유치 및 유지**
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

인재 유치 및 유지

Curator 육성

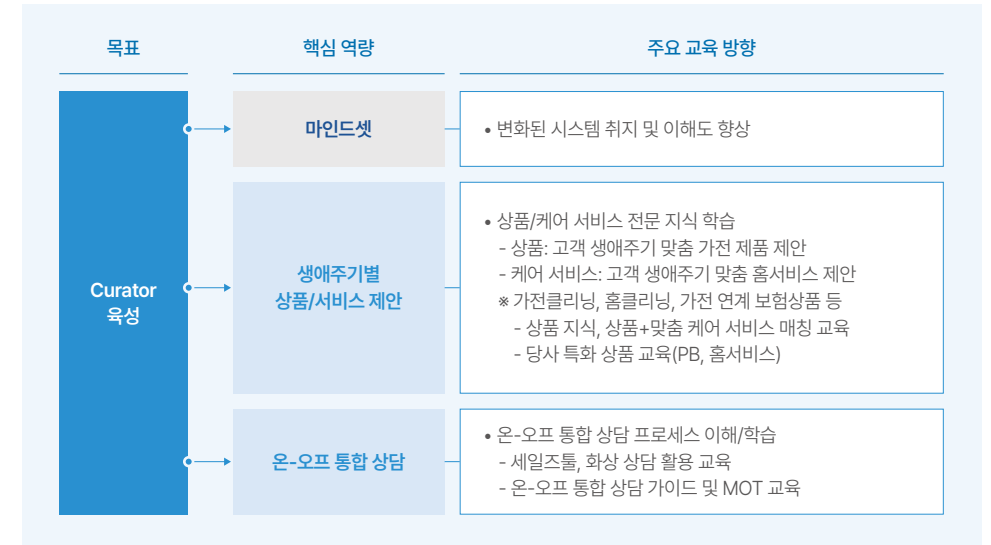
‘Curator’란 상품, 서비스에 대한 전문 지식을 보유하고 고객에게 생애주기별 맞춤 제안이 가능한 상담 전문가를 의미합니다. Curator 교육 과정은 이러한 상담 전문가가 육성 방향에 따라 업무 수행에 필요한 역량에 대한 내용을 담아 입문 교육, 정기교육, 개선교육 총 3단계로 교육을 진행하고, 학습 결과 평가를 거쳐 일정 기준 충족 시 ‘Curator’로 인증할 예정입니다. ‘Curator 교육 과정’은 2024년 분기별로 이루어 질 예정이며, 단계별 체계적인 커리큘럼과 평가를 통해 영업직 직원이 국내 가전업계 최고의 상담 전문가로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다.

또한, 롯데하이마트는 효과적인 Curator 교육을 위해 상담 능력이 우수한 인재를 ‘상담 스킬 코치’로 선발하여 코칭 제도를 운영하고 있습니다. ‘상담 스킬 코치’란 현장 전 직원에게 Curator로서 지녀야 할 역량을 교육하고 조직 목표를 가능하게 하는 현장 교육 전문 리더를 말합니다. 현장 직원 중 상담 능력이 우수한 인재를 ‘상담 스킬 코치’로 선발하여 Curator들이 양질의 상담 및 고객 생애주기별 맞춤 제안을 할 수 있도록 코칭합니다.

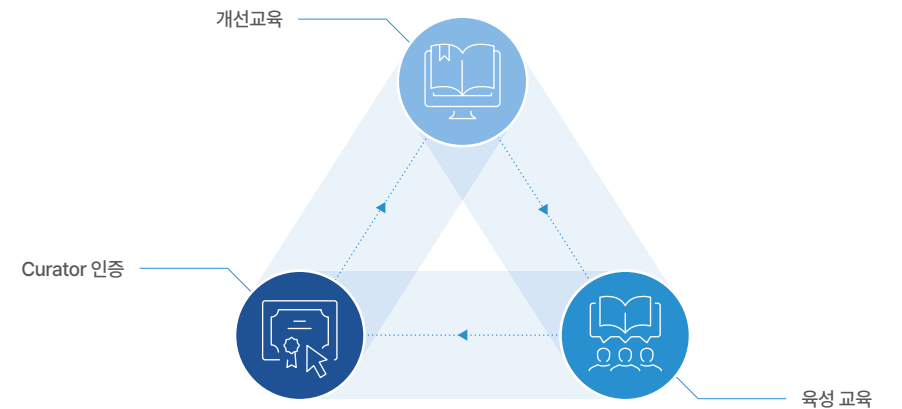
Curator 교육 과정

구분	Curator 교육 과정		
	입문교육	정기교육	개선교육
대상자	전직원(지점장 포함)	전체 전담자	교육 TEST 결과 개선 필요 직원
일정	1차	11월~2월	3~4월
	2차	-	5~6월
	3차	-	9~10월
	4차	-	11~12월
방식	• 비대면 교육	• 비대면 교육+학습 평가	• 비대면 교육+학습 평가 • 1:1 대면 교육

Curator 육성교육 로드맵



Curator 인증제도



- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- ▶ **인재 유치 및 유지**
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

인재 유치 및 유지

자기주도학습 채널 Touch Class 운영

롯데하이마트는 임직원의 자기주도학습 및 역량 개발을 지원하기 위해 모바일 기반 교육 플랫폼 'Touch Class(터치클래스)'를 운영하고 있으며, 롯데그룹 학습 채널인 아크로폴리스 내 'My Company' 게시판을 활용해 임직원의 자기주도 학습을 이끌고 있습니다. Touch Class는 직무, 법정 필수 교육은 물론 사내 이벤트, 트렌드 교육까지 다양한 콘텐츠를 포함하고 있으며 My company 게시판에서는 신상품, 이슈 상품 정보 등 상품 학습 영상을 언제 어디서나 편하게 학습할 수 있습니다.

전산 교육 프로그램

롯데하이마트는 빠르게 변화하는 최신 기술들을 전문 상담 Tool인 '세일즈툴' 및 사내 전산 시스템에 적용하고 있습니다. 변화하는 전산 시스템에 임직원들이 용이하게 적응할 수 있도록 월별로 정기 시스템 개발 교육을 진행하고 있습니다. 또한, 세일즈툴에 대한 사용방법은 영상 학습자료 제작을 통해 임직원이 언제 어디서든 영상 자료를 통해 반복 학습할 수 있도록 지원하고 있습니다.

퇴직 예정자 지원 제도

롯데하이마트는 전직지원 전문교육업체와의 위탁계약을 통해 진로설계 교육과 취·창업 관련 상담 및 취업연계 프로그램을 제공하여 퇴직 예정자가 주도적으로 미래 계획을 수립하고 불안감을 해소할 수 있는 현실적인 지원을 진행하고 있습니다. 담당 상담사와의 1:1 대면 상담을 통해 재취업을 위한 구직 활동 지원, 경력 대안 탐색, 생애 설계 지원을 위한 니즈 파악을 진행하고, 대면 상담을 통해 파악된 재취업 관심분야에 채용 정보를 제공하는 취업 알선 서비스를 제공하고 있습니다. 그 결과 2023년 한 해 동안 비자발적 퇴직 예정자 중 희망자 총 11명을 대상으로 재취업지원 프로그램을 제공하였습니다.

위탁 사내대학 운영

임직원의 교육 기회를 확대하고 학위 취득을 지원하기 위해 위탁 사내대학을 운영하고 있습니다. 위탁 사내대학은 직원 개개인의 자기개발은 물론 롯데하이마트의 핵심 인재로 성장할 기회이기도 합니다. 2016년 명지전문대/영진전문대와 전문학사과정을 시작으로, 2017년 경희대/충남대/동아대와 학사과정 도입 협약을 맺어 임직원이 할인된 금액으로 부담 없이 학위를 취득할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2023년 위탁 사내대학 제도를 통해 총 12명이 학위를 취득하였습니다.



롯데하이마트 교육 프로그램

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- ▶ 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

인재 유치 및 유지

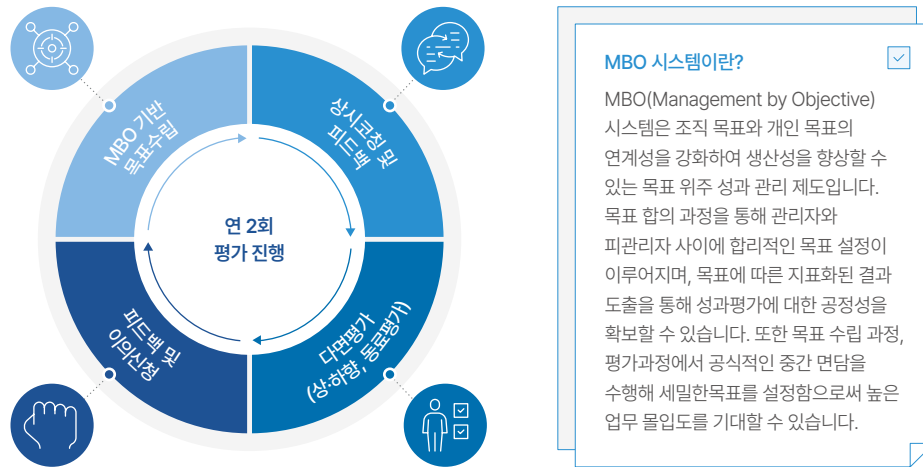
성과평가 및 보상체계

성과평가 및 보상제도

롯데하이마트는 업무 성과에 대한 합리적 평가와 그에 합당한 보상을 받을 수 있도록 공정한 성과평가 및 보상체계를 운영하고 있습니다. 성과평가는 MBO 시스템 등을 기반으로 매년 상·하반기 계약직을 포함한 전 임직원 대상으로 진행되며, 팀과 개인의 업적평가와 직무역량, 가치관 등의 정성적 역량평가 두 가지 영역으로 이루어집니다. 이외에도 중간 면담, 이의제기 제도, 360도 다면평가 등 선진적 인사 고과 제도를 통해 조직 내 소통을 강화하고 성과 향상을 도모하고 있습니다.

롯데하이마트의 임금 체계는 성과평가 결과와 연계하여 성과급을 차등 지급하며, 역할 및 책임에 따른 차등적 수당지급을 통해 보람찬 일터가 될 수 있도록 설계되었습니다. 지점장의 경우 관할 점포 규모에 따라 차등적으로 지급하며, 지사장, 팀장, 실장 및 매니저 또한 생산성 향상을 도모하고자 구분하여 직책 수당을 지급하고 있습니다.

▶ 성과평가 체계도



360도 다면평가 제도

롯데하이마트는 개인 및 팀의 성과를 종합적으로 평가하고, 개선과 발전을 지원하기 위해 360도 다면평가 제도를 실시하고 있습니다. 상·하향 평가가 가능하도록 노무 역량 평가를 시행하여 상·하급자 간 피드백을 통한 생산성을 높이고 있으며, 동료평가를 통해 부서원 및 타 부서와의 협력과 의사소통을 강화하여 조직의 성과 향상을 실현하고 있습니다.

중간 면담

롯데하이마트는 직원들의 상호간 의사소통을 강화하기 위해 중간면담 제도를 실시하고 있습니다. 엘리스(L-listen)을 통해 상급자와 소속직원이 지속적으로 성과 및 역량에 관하여 코칭 및 피드백을 주고 받을 수 있게 하였으며, 이를 통해 직원들은 개인의 강점과 개선사항을 파악하여 조직의 효율성을 향상 시킵니다.

이의제기 제도

롯데하이마트는 공정한 성과평가를 보장하고 직원들의 권리를 보호하기 위해 본인의 업적 또는 역량 대비 평가결과가 상이하다고 판단되는 직원 대상으로 이의제기 제도를 실시하고 있습니다. 상·하반기 성과평가 결과가 발표된 후 이의제기 절차 및 기한에 대해 전직원에게 안내하며, 상급자의 별도 승인 없이 인사부서에 직접 신청하는 방식으로 운영하고 있습니다. 1차 면담을 통해 수용여부를 결정하며, 1차 면담 후 미수용자 대상으로 평가심의위원회를 개최하여 직원들에게 공정성과 투명성을 보장하고 조직 내의 의견 다양성을 도모합니다.



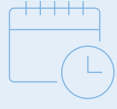





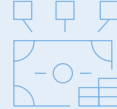

인재 유치 및 유지

임직원 복리후생

일과 삶의 균형

롯데하이마트는 임직원들의 복리후생 관련 정책을 수립함으로써 계약직을 포함한 전 구성원이 일과 삶의 균형을 이루고, 보다 의욕적으로 일할 수 있도록 유연근무제도 등의 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다.

> 롯데하이마트 복리후생 프로그램

<p>1 유연근무제도</p>  <ul style="list-style-type: none"> 개인별 상황에 맞춰 출퇴근 시간을 5가지 유형(7시, 8시, 8시 30분, 9시, 10시) 내 자유롭게 선택 연장근무 시 보상 휴가 제공 	<p>2 PC ON/OFF</p>  <ul style="list-style-type: none"> 유연근무제와 연동되어 근무시간에 맞도록 PC ON/OFF 적용 근무 시작 5분 전 ON/종료 5분 후 OFF 휴일/연차/휴가 시 PC 사용 차단 주 52시간 근로시간 준수 문화 정착 	<p>3 연차 활성화 제도</p>  <ul style="list-style-type: none"> 본인/배우자/자녀/부모 생일 및 결혼기념일 연차 사용 시 선물 전달 3일 이상 연차 사용 Refresh 휴가 시 최대 2박 숙박비 일부 지원 연차 활용 연 2회 휴가 실시 	<p>4 가족 격려행사</p>  <ul style="list-style-type: none"> 연 1~2회 놀이동산 가족 초청 등 가족사랑 독려행사 진행 	<p>5 하이파이브</p>  <ul style="list-style-type: none"> 본인/배우자 생일 및 결혼기념일 시 조기 퇴근
<p>6 직원 휴양소</p>  <ul style="list-style-type: none"> 속초/강릉 직원 휴양소 무료 이용 지원 	<p>7 기념일 선물</p>  <ul style="list-style-type: none"> 본인/배우자 생일 및 결혼기념일 케이크 교환권, L.POINT 지급 		<p>8 원거리 발령 시 지원</p>  <ul style="list-style-type: none"> 가족 거주지에서 50km 이상 발령 시 금융비/부임여비(전/월세 숙소 보증금, 이자 비용 및 이사 비용 등) 지원 	<p>9 명절 선물</p>  <ul style="list-style-type: none"> 설, 추석 명절에 임직원이 선호하는 선물을 자택 또는 근무지로 배송

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- ▶ **인재 유치 및 유지**
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

인재 유치 및 유지

조직문화체계

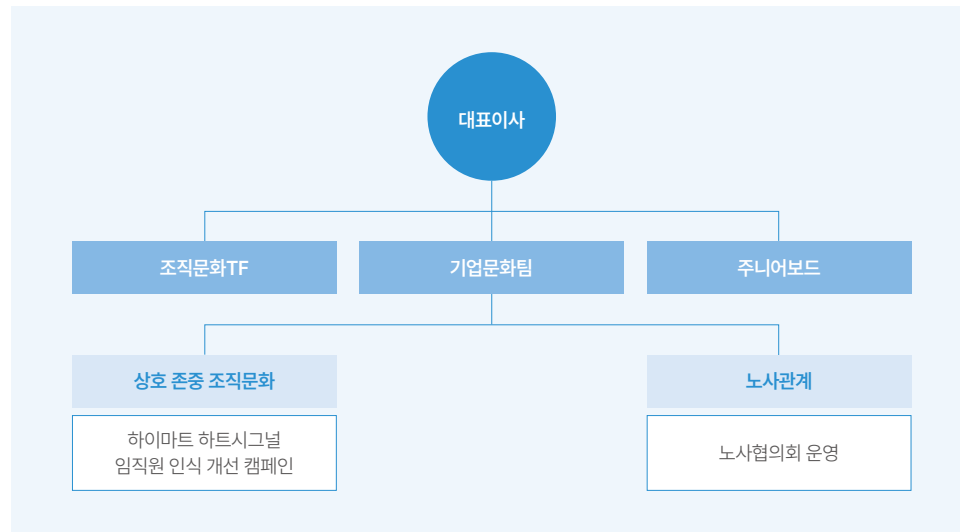
건강한 조직문화를 위한 조직구조

롯데하이마트 기업문화팀은 구성원 중심의 조직문화 및 상호 존중 조직문화를 구축하고 상생과 협력의 노사관계를 형성하기 위해 조직문화 개선을 위한 활동을 전개하고 현장의 목소리가 경영진에 효과적으로 전달될 수 있도록 지원합니다.

조직문화 특별전담조직(TF) 운영

롯데하이마트는 대표이사 직속의 조직문화 특별전담조직(TF)을 운영하고 있습니다. 담당업무, 직급, 직책, 성별 등 다양성을 고려한 적합한 직원들을 선발하여, 가치창조 문화진단 결과를 바탕으로 구성원들이 직접 구체적인 변화 과제 수립 및 실행하는 역할을 진행합니다. 조직문화 특별전담조직(TF)은 매월 회의를 통해 과제를 수립하고 유관부서와 협업하여 조직문화 개선을 위해 노력하고 있습니다.

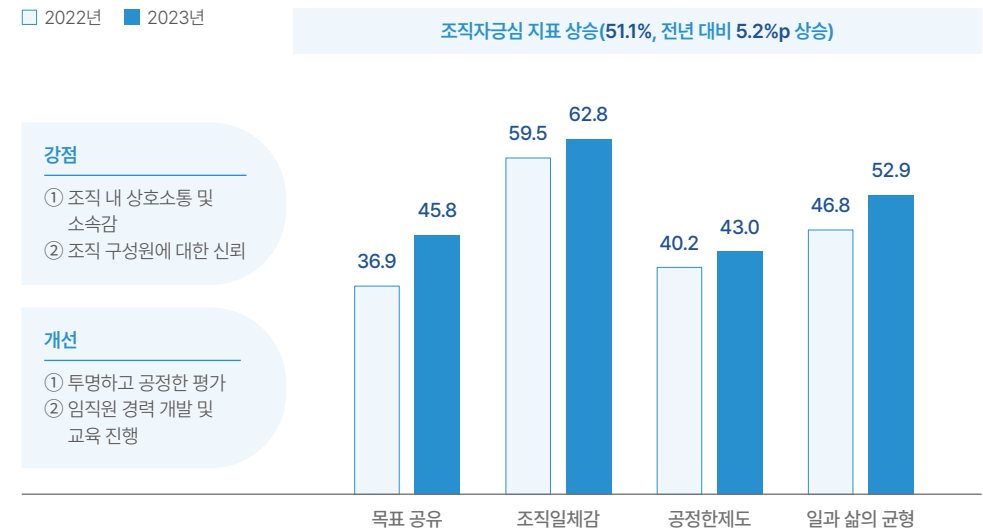
▶ 롯데하이마트 조직문화관리 조직도



조직문화 수준 진단

롯데하이마트는 임직원들의 다양한 의견을 수렴하고 조직문화를 개선하기 위해 자체적으로 분기별 조직문화 수준 진단을 수행하고 있으며 롯데그룹에서 연 1회 가치창조문화 진단을 시행하고 있습니다. 가치창조문화 진단은 직원행복, 기업가치, 사회적 가치에 대한 설문으로 롯데하이마트 전 임직원을 대상으로 시행됩니다. 자체 조직문화 수준 진단 및 가치창조문화 진단을 통해 개선 필요 영역을 도출하고, 실질적인 개선을 위해 노력하고 있습니다. 2023년 가치창조문화 수준 진단 결과, 조직문화 개선을 위한 회사의 다양한 활동을 통해 2022년 대비 총점 1.2점 상승한 결과를 달성하였습니다.

▶ 가치창조문화 수준 진단 결과



- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- ▶ **인재 유치 및 유지**
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

인재 유치 및 유지

조직문화 개선 활동

구성원 중심의 조직문화

가족친화기업 인증

롯데하이마트는 2015년 업계 최초로 여성가족부로부터 가족친화기업 인증을 취득하였으며 9년 연속 인증을 유지하고 있습니다. 롯데하이마트는 우수한 가족친화경영 운영체제를 구축하고 가족친화제도를 운영함으로써 근로자의 일과 삶의 균형을 지원하고 국가경쟁력 향상에 기여하고 있습니다.

주니어보드 운영

대표이사의 '하이라인' 직속 소통 조직인 주니어보드는 2023년 대리급(SA) 6명 이내로 구성되어 있습니다. 주니어보드 구성원들은 대표이사와 월 1회 회의를 진행하며, 회의 결과는 리더스 메시지를 통해 직원들에게 전달됩니다. 주니어보드 회의에서는 현장 방문을 통해 파악한 현장의 목소리를 대표이사에게 전달하고 매월 다양한 주제를 선정하여 새로운 아이디어와 관점을 제시하고 있습니다.

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, 2023년에는 2분기부터 분기별 각 1명씩 총 3명의 Fearless Leader를 선발하였습니다.

상호 존중 조직문화

하이마트 하트시그널

롯데하이마트는 2023년부터 사내 홈페이지에서 동료들에게 하트를 발송하여 감사를 표현할 수 있는 제도를 마련하였습니다. 하트를 많이 받은 직원 및 조직 대상 시상을 진행하여 직원들 관심도를 높여 상호 감사 분위기를 형성할 수 있도록 하였습니다.

임직원 인식 개선 캠페인

롯데하이마트는 기업문화개선의 초석으로 임직원들이 늘 지켜야 하는 호칭개선, 연차사용, 전화예절, 직장내 성희롱 근절 등 기본 사항을 중심으로 매월 인식 개선 캠페인을 진행하고 있습니다.

협력과 상생의 노사관계

롯데하이마트는 포용적 노사문화를 형성하기 위해 분기별로 노사협의회를 운영하고 있습니다. 회사는 노사협의회를 통해 업무 효율을 높이고 노동 관행과 관련한 주요 위험을 선제적으로 파악하며 근무환경을 개선합니다. 노사협의회는 근로자 대표 6명, 사용자 대표 6명으로 구성되어 있습니다. 해당 회의체에서는 근로조건, 복리후생 등 다양한 주제가 논의되고 있으며, 특히 업무 현장에서 겪는 애로사항을 중점적으로 다루어 현장 중심의 노사협의회를 지향하고 있습니다. 2023년 4차례의 정기 및 수시 회의가 진행되었으며, 근로조건 등과 관련해서 다양한 주제로 논의가 있었습니다.

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- ▶ 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

인재 유치 및 유지

Special interview



—
우리의 힘은
소통에서 시작됩니다.
—

롯데하이마트 기업문화팀 전 종빈 대리

어느 시기 보다 조직 구성원들 간 가장 많은 소통의 시간을 가진 2023년이었다고 생각합니다. 대표님께서 분기마다 하트 Talk(CEO 대면·비대면 간담회)를 통하여 임직원들을 만나면서 직접 회사의 방향성과 비전에 대해 공유해 주셔서 저 포함하여 모든 직원들은 개별 업무의 의미와 목적에 대해 명확히 알 수 있는 시간이었다고 생각합니다.

더불어 소속 및 유관 부서 직원들과 업무로 지친 동료들에게 직책·직급간의 벽을 허물고 리프레시하는 시간을 위해 월별 HOPE DAY(오프데이) 이벤트를 기업문화팀에서 진행하였습니다. 처음에는 어색함 속에서 눈치만 보던 직원들이 다양한 게임들과 경품 추첨의 시간을 가지면서 업무 중에서는 볼 수 없었던 미소들을 보여주셨습니다. 주위 동료들과의 소통의 시간을 통해 하나의 목적을 향해 달려가는 하이마트 구성원이라는 생각을 가질 수 있는 시간이었습니다.

조직이 유기적으로 움직이기 위해서는 단방향 소통이 아닌 양방향 소통에서 큰 시너지와 조직의 힘이 나올 수 있다고 생각합니다. 기업문화팀에서는 다양한 의견을 포용하고 시너지를 내는 조직 문화를 만들어 나가도록 지속적으로 노력하겠습니다. 롯데하이마트인 모두 함께 동참하여 주세요! 감사합니다.



Hope day 행사



하트 talk

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- ▶ 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

인권경영

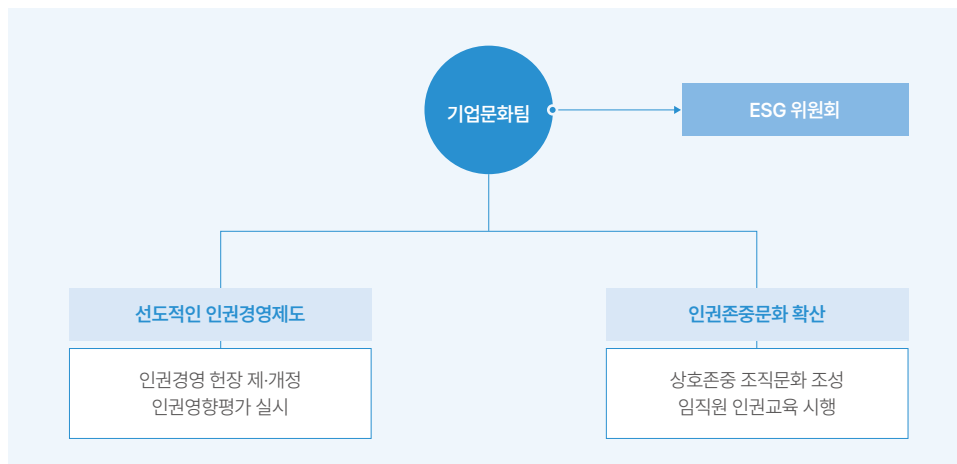
인권경영체계

조직체계

롯데하이마트는 인권경영 전담부서인 기업문화팀을 중심으로 전사적인 인권경영을 추진하고 있습니다. 기업문화팀은 인권경영 현장을 제정하여 롯데하이마트 내·외부 모든 이해관계자가 인권경영을 실천할 수 있는 명확한 가이드라인을 제시하고, 이에 따른 인권경영 실행 계획을 수립합니다.

인권 관련 리스크 식별 시에는 피해자의 피해 내용을 접수하여 비밀 보장 및 피해자 보호 원칙을 바탕으로 사실관계를 조사합니다. 조사 결과 징계 심의가 필요한 경우 인사위원회를 통해 징계 심의가 이루어지며 피해자 보호와 재발 방지를 위한 조치를 시행합니다. 인권 관련 리스크는 ESG 위원회 규정에 명시하고 이사회 차원에서 검토합니다. 이와 더불어, 2023년 11월 전 직원을 대상으로 인권경영 정책교육을 시행하였으며, 임직원 대상 인권경영 캠페인을 통해 임직원의 인권 의식을 고취하고 있습니다.

▶ 인권경영 조직도



인권경영 현장

롯데하이마트는 인본주의에 따라 내부 구성원 및 기타 모든 이해관계자의 인권을 존중하고, 사업 운영 과정에서 혹시라도 발생할 수 있는 인권 침해 리스크를 제거하기 위해 인권경영 현장을 제정하고 시행 중입니다. 해당 인권경영 현장은 당사의 모든 임직원을 대상으로 시행하며, 당사의 임직원은 내부 구성원 뿐 아니라 파트너사의 임직원, 고객 등 업무를 수행하며 접하는 모든 이해관계자를 대할 때 인권경영 현장의 내용을 준수하고 있습니다. 롯데하이마트는 국제적으로 인정되는 주요 인권 규범과 원칙을 존중함으로써 18세 미만의 임직원 및 여성 등 인권취약계층을 포함한 기업 내·외부 이해관계자의 권리를 보호하고 신장하며, 관련 문제 발생 시에는 적절한 구제책을 제공하여 피해자 보호에 힘쓰고, 궁극적으로 인권을 존중하는 기업 문화를 정착시켜 우리 사회의 주요 구성원으로서의 사회적 책임을 다하고 있습니다. 롯데하이마트는 「UN 세계인권선언」, 「UN 글로벌compact」, 「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.

▶ 롯데하이마트 인권경영 현장

🔗 롯데하이마트 인권경영 현장



- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- ▶ 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

인권경영

위험관리

인권 영향 평가 및 향후 추진사항

롯데하이마트는 2023년 7~8월 인권 영향 평가를 실시하여 인권에 미치는 영향을 조사, 예측, 평가함으로써 인권 관련 리스크를 파악 및 관리하기 위해 노력하고 있습니다. 인권 영향 평가는 한국경영인증권 인권 영향평가지표를 기반으로 실시하였으며, 총 9개 분야의 220개 지표에 대해 유관부서 9개 부서 임직원을 대상으로 각 지표별 평가를 진행하였습니다.

▶ 인권 영향 평가 실시 항목

분야	내용	항목수/지표수
인권경영체제 및 구제절차	기업과 인권 체계의 신뢰성과 효과성	12개/56개
아동노동금지 및 강제노동금지	아동 고용 및 갑압적인 형태의 노동 금지	4개/24개
단결 및 결사의 자유보장	노동조합 결성과 활동에 대한 자유 보장	4개/24개
고용상의 비차별	인종, 종교, 장애, 성별 등에 따른 차별 방지	8개/35개
책임있는 공급망관리	인권을 침해하지 않는 사업관계를 유지	4개/16개
산업안전보건	직업상 건강 및 작업 중 안전을 보장하는 조치 이행	6개/22개
환경권 보장	환경오염을 방지하고 지구온난화 방지 노력	4개/17개
현지주민의 인권보호	사업장이 위치한 지역에서의 주민 인권보호	2개/6개
고객 인권보호	상품의 안전성을 보장하고 소비자들의 다양한 권익 보호	4개/20개

인권 영향 평가 실시 결과 고용상의 비차별, 산업안전보건, 고객 인권보호 등 6개 분야에서 긍정답변률 100% 달성하였으며, 해외사업 관련 지표 등 미해당 지표 제외 평균 긍정 답변률 91%의 높은 수준의 평가점수를 획득하였습니다.

다만, 인권경영체제 및 구제절차 분야의 하위 지표인 인권경영위원회의 부재, 책임있는 공급망관리 분야의 하위 지표인 파트너사 인권보호현황에 대한 모니터링 절차의 부재 및 인권침해가 발생한 파트너사에 대한 조치절차 부재 등은 주요 개선사항으로 식별되었습니다. 식별된 개선 필요 사항에

대해서는 당사 관련부서와 근로자대표, 노무법인 등 내·외부 전문가로 구성된 인권경영위원회를 설치 및 운영하고, 파트너사와 신규 계약 및 연장 계약 시 파트너사 행동규범 준수에 관한 합의를 체결하고 파트너사 위반사항 식별 시 위반사항 조사 및 관련 조치를 취하여 개선해 나가겠습니다.

롯데하이마트는 향후 잠재적인 인권 리스크를 파악하고 예방하기 위해 매년 임직원들 대상 인권 교육을 실시하고, 의식 변화를 측정할 예정입니다. 인권존중문화 공감대 형성 및 내재화 활동을 강화함으로써 인권존중문화를 성숙시키고 대·내외적으로 확산시켜 인권경영 고도화를 이룰 수 있도록 지속적으로 노력하겠습니다. 또한, 매년 인권 영향 평가를 통해 인권경영 주요 관리 분야에 대한 구성원의 인식 및 제도의 효과성을 평가하고, 보완이 필요한 사항을 식별하여 개선해 나가겠습니다.

인권경영활동

사내 고충처리제도 운용

임직원 고충처리제도 운용을 통해 사내 인권침해 사고를 예방하고 임직원 고충 사례 접수 시 적극 대응하고 있습니다. 원활한 고충처리제도 운용을 위해 여성 전문 상담위원(사내 변호사 3명) 및 고충처리 상담위원(사내 노무사 1명 포함 기업문화팀 총 4명)을 선임하였습니다. 임직원은 다양한 경로를 통해 고충을 제보할 수 있으며, 제보된 내용은 엄격한 보안 절차에 따라 공정하게 처리되며 조치 내용은 사후에도 지속적으로 점검, 관리됩니다. 또한 기업문화 담당 직원을 통해 사전 예방활동을 강화하고, 사후 관리하는 프로세스를 정립함으로써 현장에서 발생하는 고충 사례가 사전에 관리되고 있습니다. 2023년 중 사내 고충처리제도를 통해 접수되어 처리된 건수는 48건입니다. 모든 접수 건은 각 사안에 맞게 주의, 징계 등 내부 고충처리절차에 따라 처리하였으며 동일한 사례가 재발하지 않도록 방지책을 마련하였습니다.

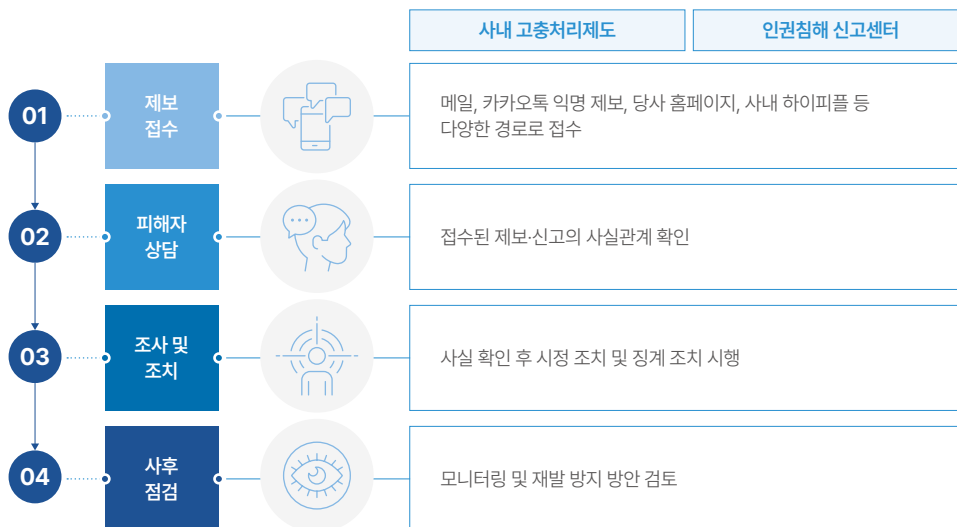
- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- ▶ 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

인권경영

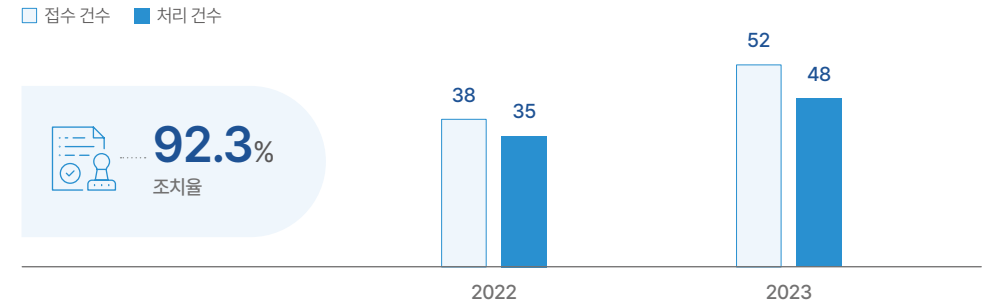
인권침해 신고센터

롯데하이마트는 내부 구성원만 아니라 파트너사의 임직원, 고객 등 업무를 수행하며 접하는 모든 사람이 인권침해 피해를 받은 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. 2023년 운영 결과 인권침해 신고센터를 통해 접수된 인권침해 신고 건수는 0건이었습니다. 인권침해가 접수된 경우 사실관계를 확인하고 시정조치 및 필요한 경우 내부 징계 조치를 실시하며 사후적으로 재발하지 않도록 방지책 마련 및 지속적인 모니터링을 수행합니다. 또한 별개로 인권 문제 외 접수된 사례들은 유관 부서에 전달하여 모두 처리합니다

▶ 사내 고충처리 및 인권침해 제보 프로세스



▶ 사내 고충처리 접수 및 처리 건수



임직원 인권교육

롯데하이마트는 계약직 포함 전 직원을 대상으로 인권교육을 실시하여 인권침해 사고를 예방하고, 임직원의 인권 의식을 제고하기 위해 노력하고 있습니다. 전 직원 대상 연간 1회 이상 온라인 교육 및 예방 가이드 배포를 통한 수시 교육 등을 진행하고 있으며, 직장 내 괴롭힘, 직장 내 성희롱, 장애인 인식 개선 교육으로 구성된 인권교육 프로그램을 통해 임직원 법적 의무교육 이수율과 더불어 높은 인권의식을 내재화하고 있습니다. 또한 사내 온라인 학습 채널(터치클래스)을 통해 인권경영 현장을 재교육하고, 상시 확인할 수 있도록 하고 있습니다.

▶ 인권 관련 정기 교육 시행 현황

구분	인권경영 정책 교육	직장 내 괴롭힘 예방교육	직장 내 성희롱 예방교육	장애인 인식개선 교육
목적	인권경영 현장 내재화 및 인권침해 신고센터 채널 홍보	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	연간 1회	연간 1회	연간 1회
대상	전 임직원	전 임직원	전 임직원	전 임직원
기타	온라인 교육(터치 클래스)	예방 가이드 배포	예방 가이드 배포	온라인 교육

* 이 외 인권 관련 교육 필요시 수시 진행

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- ▶ **안전한 일터보장**
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

안전한 일터보장

안전보건경영체계

롯데하이마트는 '산업재해 ZERO'를 목표로 산업안전보건법, 전기안전관리법, 소방기본법 등 사업장에 적용되는 관련 법에 기반하여 안전보건경영시스템을 구축하고 있습니다. 해당 안전보건경영시스템은 임산부, 노약자, 장애인 등의 안전보건 취약계층을 포함한 전 사업장 내 임직원은 물론, 고객 및 당사와 계약 관계를 맺고 있는 모든 파트너사에 적용됩니다. 안전보건경영방침 아래 안전보건경영체계 강화를 위해 전담 조직을 신설하여 운영계획을 수립 및 실행하고 있습니다. 사고예방을 위해 지역별 안전관리자를 배치하여 전 사업장을 대상으로 연 2회 이상 점검을 시행하고 있으며, 동일한 기준으로 안전관리를 진행할 수 있도록 자체 매뉴얼을 제작 및 배포하고 있습니다. 한편 임직원들이 올바른 안전관리기준을 습득하고 실천할 수 있도록 실습 중심의 교육 제도를 운영 중이며, VR 체험장 등을 운영하며 파트너사 안전관리 활동도 지원하고 있습니다.

안전보건경영방침

롯데하이마트 안전보건경영방침

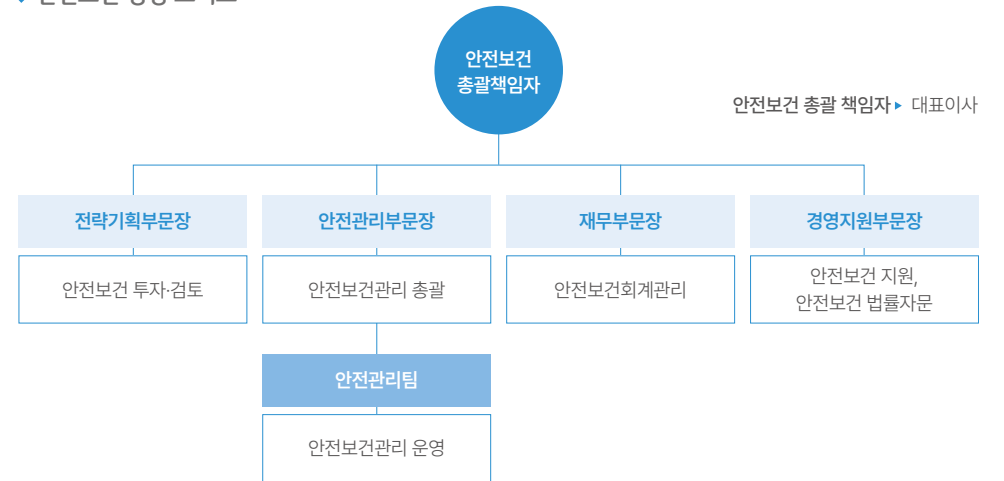
롯데하이마트의 전 임직원은 생명존중의 핵심가치를 바탕으로 구성원들의 능동적인 참여와 실천을 통한 안전보건 경영방침을 준수함으로써 근로자, 고객 및 모든 이해관계인에게 건강하고 쾌적한 삶은 제공하기 위하여 노력합니다.

- ① 안전보건 최우선 가치: 회사의 모든 정책 결정시에는 안전보건을 최우선의 가치로 삼는다
- ② 사전예방문화 정착: 전 사업장의 사전 잠재 위험 요인의 발굴 및 개선을 통하여 선제적 위험 예방 문화를 정착한다.
- ③ 임직원의 능동적 참여: 안전보건환경 개선을 위하여 지속적으로 자원을 제공하고 임직원들의 능동적인 참여를 도모한다.
- ④ 신속한 대응 체계 정착: 지속적인 교육과 훈련을 통해 비상 상황 발생 시 정확하고 신속한 대응체계를 확립한다.
- ⑤ 법규 및 규정 준수: 안전보건 관련 대내외 법규 및 규정을 철저히 준수한다.

안전보건 경영 조직체계

롯데하이마트는 안전보건총괄책임자를 중심으로 안전보건관리 체계를 구축 및 운영하고 있으며, 안전관리 유관 부서 간 유기적인 업무를 위해 월 1회 안전보건관리협의체를 운영하고 있습니다. 안전보건총괄책임자 산하 각 부문장이 안전보건 관련 업무를 지원하고 있으며 본사 안전관리팀이 안전보건관리 운영 업무를 수행합니다. 안전관리팀은 안전기획담당과 안전운영담당으로 구성되어 있으며, 주요 업무로 중대재해 예방, 안전보건경영시스템 관리, 위험성 평가, 사업장 순회점검 등의 업무를 수행하고 있습니다.

▶ 안전보건 경영 조직도



산업안전보건위원회

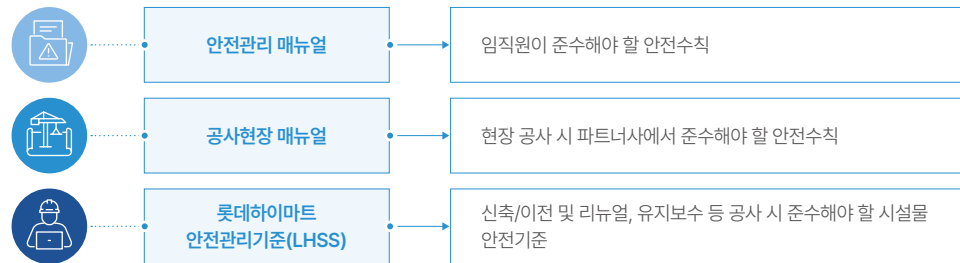
롯데하이마트는 분기별 1회 사용자위원 및 근로자위원 동수로 구성된 산업안전보건위원회를 개최하여 산업재해 예방 정책, 위험성 평가 결과 및 안전 보건 교육 방안 등 안전보건 관련 심의 사항을 정기적으로 검토 및 논의하고 있습니다. 산업안전보건위원회에서 심의의결된 안건 중 일부를 산업안전보건법에 따라 이사회 보고 안건으로 상정하고, 상정된 안건에 대해 연 1회 이사회 승인을 득합니다. 산업안전보건위원회에서 심의된 안건 및 의결 결과는 모든 임직원이 확인할 수 있도록 사내 인트라넷을 통해 투명하게 공개하고 있습니다.

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- ▶ 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

안전한 일터보장

안전관리 매뉴얼 제정 및 운영

롯데하이마트는 산업안전보건법 및 관계 법령을 기반으로 안전관리 매뉴얼 설계 기준을 소방전기·건축 분야로 분류하고 정의함으로써 설계 단계에서부터 사업장의 안전성을 확보하고자 노력하고 있습니다. 또한 연 2회 롯데하이마트 안전관리 기준 개정을 통해 소방전기·건축 등의 최신 법규를 반영하고 있습니다. 모든 사업장이 동일한 기준으로 안전관리를 진행할 수 있도록 안전 관리 매뉴얼을 제작 및 배포하고 있으며, 연 2회 사업장 안전점검을 통해 발견된 위험 요인은 매년 안전관리 매뉴얼에 업데이트되어 전 사업장으로 확대 시행합니다.



안전보건경영시스템 인증

롯데하이마트는 2023년 ISO 45001인증을 취득하였습니다. ISO 45001이란 근로자 안전을 위한 산업 보건 및 안전관리 경영시스템 국제표준으로 롯데하이마트는 ISO 45001 인증을 통해 근로자를 비롯한 이해관계자의 안전과 보건에 대한 책임을 이행하고 안전 보건체계 및 제반 프로세스를 고도화하여 당사의 안전보건 목표를 달성하는 데 도움을 줄 수 있을 것으로 기대하고 있습니다. 롯데하이마트는 향후 ISO 45001 인증을 지속적으로 갱신함으로써 국제 표준에 부합하는 수준의 안전보건경영시스템을 유지하고 근로자를 위한 안전보건경영을 추진하겠습니다.



ISO 45001 인증서

▶ 롯데하이마트 안전보건 인증 현황

구분	현황
대상 사업장 수 ¹⁾	22
취득 사업장 수 ¹⁾	22
인증률	100%
인증유효기간	2023년 12월 4일~2026년 12월 3일

1) 인증 사업장: 본사, 물류 11개, 지사 10개 사업장

중대재해처벌법 대응

롯데하이마트는 모든 구성원에게 안전한 작업환경을 제공하기 위해 사업장 안전보건관리를 철저히 하고, 체계적인 안전보건체계를 구축 및 운영하여 전사 무사고 사업장 구축 목표를 달성하도록 노력하고 있습니다. 모든 근로자는 위험 작업에 대하여 중지할 수 있는 기준과 절차를 준수하고 있으며, 급박한 위험 발생 시 해당 작업을 중지하고 현장에서 대피할 권리가 있습니다. 안전보건관리책임자는 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.

▶ 중대재해 발생 예방을 위한 안전보건체계

구분	내용	구분	내용
1	전사 안전관리 규정 및 매뉴얼 작성	6	산업안전보건위원회 운영
2	지역별 안전관리자 배치	7	임직원 및 관리감독자 정기 안전보건 교육 실시
3	전사 안전점검 실시 및 위험 요소 100% 개선(연 2회)	8	공사현장 작업자 안전점검 및 시설물 안전 시공 상태 점검
4	기간별/이슈별 테마 점검	9	안전사고 예방 캠페인 및 교육훈련 실시
5	전 사업장 위험성 평가 진행 및 개선	10	세이프마스터(사내 안전 전문가 육성) 제도 운영 등

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- ▶ 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

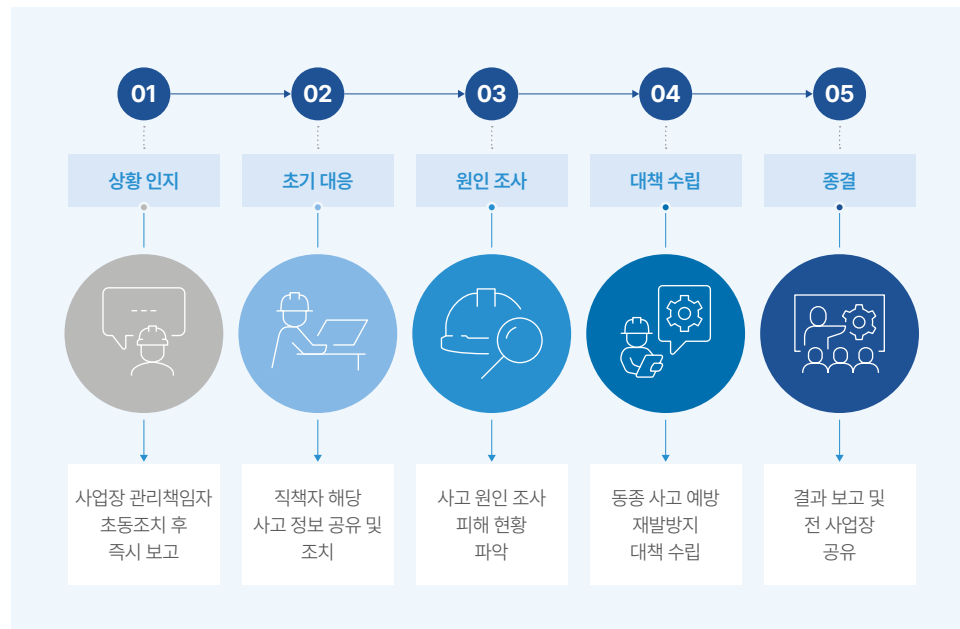
안전한 일터보장

사고대응 프로세스

롯데하이마트는 전 사업장, 전 임직원을 대상으로 사고대응 프로세스를 구축 및 운영하고 있습니다. 사고 대응 프로세스는 상황 인지-초기 대응-원인 조사-대책 수립-종결의 5단계로 이루어지며 단계별 수행 업무를 정의하고 운영하고 있습니다.

또한, 사고, 자연재해 등 비상시 빠른 대응을 위해 비상사태 시나리오를 작성 및 평가하고 이를 기반으로 월 1회 이상 비상사태 대비 대응 교육 및 훈련을 실시하고 있습니다. 안전보건관리책임자를 중심으로 안전관리팀은 비상사태와 관련된 업무를 총괄 운영하며 재발방지를 위해 전 임직원을 대상으로 전파 교육을 실시하고 있습니다.

▶ 사고대응 프로세스 순서도



Special interview



몸도 마음도 건강한
일터 보장

롯데하이마트 안전관리팀 김규리 사원

최근 안전보건분야에 대한 사회적 관심이 높아지고 있습니다. 이에 따라, 안전관리 업무는 근로자의 신체적 및 정신적 건강을 보호하고 다양한 규제 변화에 대해 대응하여 안전한 근무 환경을 제공하는 중요한 역할을 수행하고 있습니다.

롯데하이마트 안전관리팀은 '산업재해 ZERO'를 목표로 임직원과 고객의 안전을 보장하기 위해 안전보건경영시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. ISO 45001 인증을 취득함으로써 안전보건 체계 및 관련 프로세스를 한층 더 발전시켰고, 근로자 의견 청취 등을 통해 적극적으로 현장과의 소통을 강화하고 있습니다. 또한, 파트너사와 정기적으로 안전보건협의체 및 합동점검 등을 운영하며 긴밀한 상생 협력 관계를 유지하기 위해 노력하고 있습니다.

2023년, 모든 임직원의 적극적인 협조와 지원 덕분에, 롯데하이마트가 롯데그룹 계열사 대상 안전경영평가에서 영예의 대상을 수상하였습니다. 안전사고 예방을 넘어 지속적인 개선 활동을 통해 롯데하이마트가 몸도 마음도 건강하게 일할 수 있는 일터가 되도록 최선을 다하겠습니다.



안전경영대상

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- ▶ 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

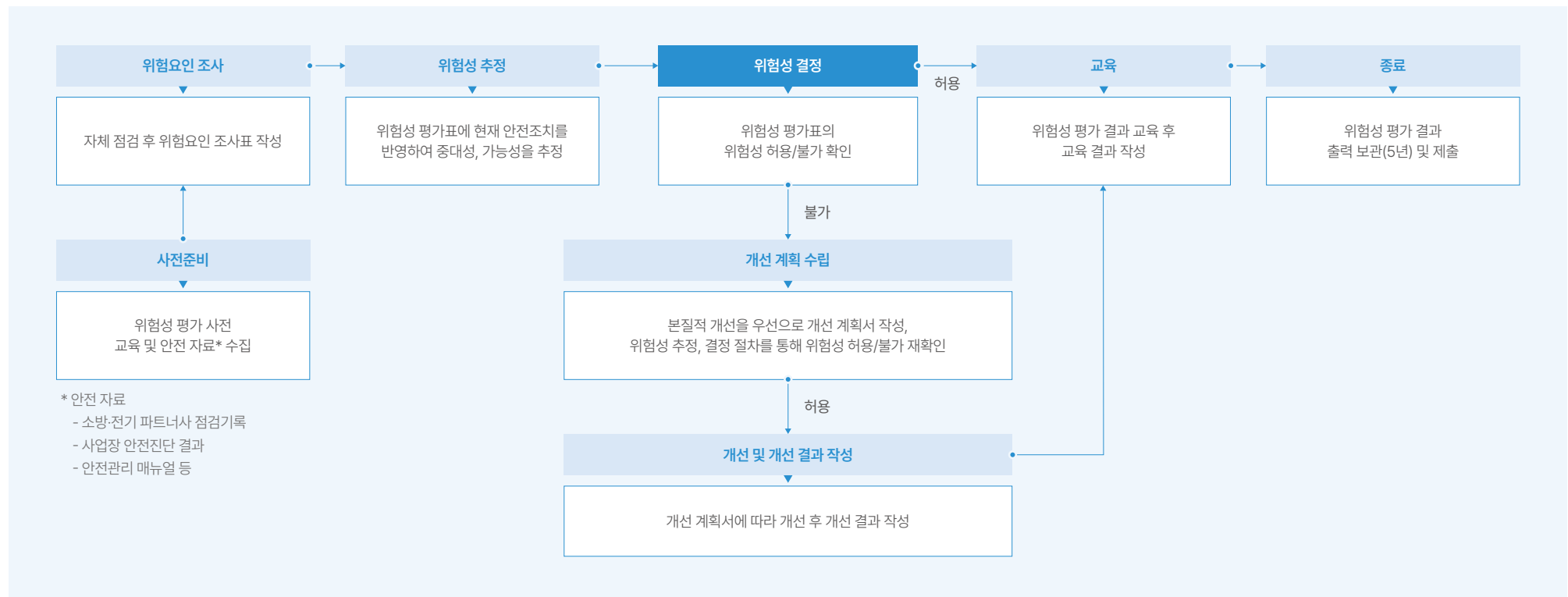
안전한 일터보장

위험관리

위험성 평가

롯데하이마트는 안전보건 리스크 관리를 위해 연 1회 이상 전 사업장의 모든 직원이 참여하여 위험성 평가를 실시하고 있습니다. 위험성 평가는 사업장 스스로 위험요인을 파악하고 개선하는 활동으로, 중대재해 처벌법 및 산업안전보건법상 안전사고 예방체계의 핵심이라고 볼 수 있습니다. 롯데하이마트는 순회 점검 및 근로자 의견 청취 등을 통해 위험성을 확인하고, 확인된 위험요인은 100% 개선 조치를 통해 안전 보건 관련 리스크를 최소화하고 있습니다. 위험성 평가 결과와 조치의 적절성 및 효과성을 반기 1회 정기적으로 검토 및 논의함으로써 주요 위험요인 및 필요 투자 사항, 위험의 재발 여부 등을 확인하며, 경영 검토를 통해 심의된 안전 및 논의 결과는 사내 인트라넷에 게시하여 투명하게 공개하고 있습니다.

▶ 위험성 평가 프로세스



- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- ▶ 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

안전한 일터보장

안전보건활동

안전보건 예방 및 관리

권역별 안전담당자 선임

롯데하이마트는 안전 관련 전문 자격증을 보유한 권역별 안전담당자를 배치하고 있습니다. 전국 사업장(매장/물류센터)을 순회 점검 및 교육 업무를 수행하며 안전 사각지대를 최소화하고 현장과 적극 소통하고 있습니다.

임직원 보건관리

본사에 보건관리자가 상주하는 건강관리실을 운영하여 임직원 건강관리 및 건강검진 사후관리를 강화하고 있습니다. 연 1회 전 임직원 대상으로 종합건강 검진을 실시하며 검진 결과 이상 소견자는 면담을 통해 추적 관리함으로써 건강으로 인한 업무 손실 방지는 물론 근로자 삶의 질 향상을 위해 노력합니다. 특히 이미 질병을 앓고 있거나 질병이 진행되고 있는 고위험군의 직원들을 대상으로 보건관리자가 해당 직원과 대면 상담을 진행하고 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 파트너사의 안전한 근무환경 조성을 위해 다양한 지원 활동을 하고 있습니다. 월 1회 안전보건협의체를 통해 사업장 안전관리 실태 및 법적 이슈 사항을 신속히 공유하고 문제점을 개선하고 있으며, 소방, 전기 등과 같이 중요 시설 관리 및 고위험 작업에 대해서는 연 1회 이상 파트너사 간담회를 개최하여 업무 수행 중에 발생하는 애로사항이나 개선이 필요한 사항에 대하여 적극적으로 지원하고 있습니다. 또한, 파트너사에서 소방 교육 및 훈련 활동 시 물품을 아낌없이 지원하고, 필요시 교육 자료 등을 제공함으로써 파트너사와 긴밀한 상생 협력 관계를 유지하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 파트너사 적격 수급 관리를 위해 건설, 시설관리, 유지보수 등 위험작업을 시행하는 파트너사에 대해 안전 수준을 평가하고 있으며 기준점수미만의 파트너사는 일정기간동안 페널티가 부여됩니다.

안전사고 예방 점검

롯데하이마트는 전 사업장을 대상으로 연 2회 이상 안전 점검을 시행하고 있습니다. 소방, 전기 등 각 분야별 전문가로 구성된 지역별 안전관리자는 사업장을 방문하여 화재, 감전 등 안전 사고가 발생할 수 있는 위험요소를 발굴하여 사전 제거하고 있습니다. 또한, 공사현장에 대하여 주 3회 이상 안전점검을 실시하고, 공사현장 파트너사의 안전수칙 준수 여부를 평가하고 있습니다. 파트너사의 자체 위험성 평가 진행, 안전계획 수립 및 준수 여부 등을 확인하며 미흡한 파트너사는 페널티를 부여하고 있습니다.

파트너사의 안전하고 쾌적한 근무환경 조성 지원		
안전보건협의체	파트너사 간담회	파트너사 합동점검
매월 1회 정기적으로 파트너사 안전보건협의체 회의 개최 화재 및 안전사고 발생 시 피해 최소화를 위해 소방 교육 및 훈련 물품 지원	중요 시설 관리 및 고위험 작업에 대해 연 1회 이상 파트너사 간담회 실시 간담회를 통해 식별된 개선 필요 사항에 대해 적극적으로 지원	위험 작업을 시행하는 파트너사 대상 연 1회 이상 안전 수준을 평가 정기적인 현장 점검을 통해 안전보건 준수 여부 등을 확인
물류센터 안전관리 매뉴얼 및 가이드 제공	화재 안전관리계획서 관리 및 소방점검 지원	위험성평가 가이드 제공 및 지원
업무 수행 중 발생할 수 있는 위험 요소에 대한 대응 가이드 및 체크리스트를 제공	파트너사의 화재안전관리계획서 작성, 점검, 관리 및 관공서 제출 업무 지원	파트너사 사업장에서 발생할 수 있는 위험요소들에 대한 점검 및 점검결과를 기반으로 한 유지 보수 진행
오·폐수 처리시설 관리	포충/방역/구서작업 진행	파트너사 휴게시설 제공
폐수 및 정화조/저수조 수질관리 오·폐수 처리시설 청소를 통한 방류수 수질관리	창고 내 발생할 수 있는 해충, 쥐, 거미 등 방역 지원 창고 및 사무실, 식당 등의 청결상태를 월별로 점검	산업안전보건법에서 요구하는 수준 이상의 휴게공간 제공 (냉난방 시설, 음용, 음수시설, 샤워시설 등)

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- ▶ **안전한 일터보장**
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

안전한 일터보장

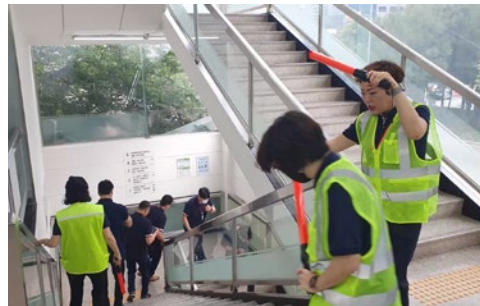
산업안전보건교육

임직원 안전보건 교육

롯데하이마트에서는 전 임직원의 안전의식 수준 향상을 위해 정기적으로 안전보건교육을 실시하고 있습니다. 또한 매월 안전점검의 날에는 자위소방대에 따른 소방 및 지진 대피 훈련을 진행하고 있으며, 안전교육의 달을 운영하여 심폐소생술, 전기/소방 등 업무 중 발생할 수 있는 사고 예방 및 대응 교육을 진행하고 있습니다. 또한, 지속적인 안전보건경영시스템(ISO 45001) 유지 및 관리를 위해 유관부서에 내부 심사위원 양성 교육을 실시하고 있습니다.

▶ 임직원 안전보건 교육

주기	대상	내용
수시	전 임직원	사고 사례 전파 및 예방 대책 교육, 계절적 위험요인 교육 (화재예방, 풍수해 등)
월	전 임직원	소방/지진 대피 훈련
분기	사업장 관리책임자	사업장 안전관리 교육
	그 외 임직원	산업안전보건교육
반기	관리감독자	관리감독자 교육
	부서별 안전보건 담당자	ISO 45001 내부심사 교육
연	직책자	안전관리 인식 개선 교육

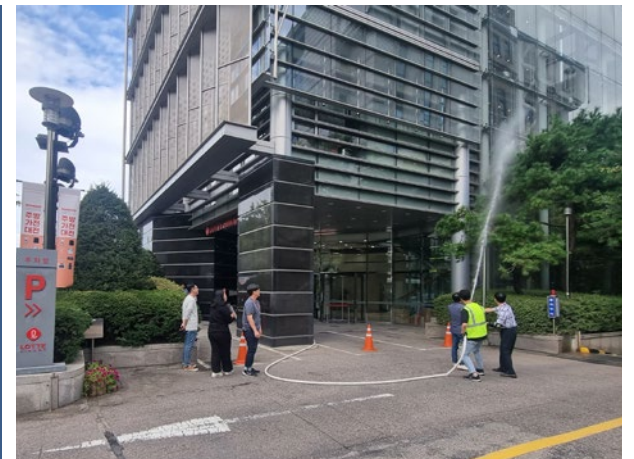


세이프마스터 자격제도

롯데하이마트는 올바른 안전 지식 및 행동 요령을 갖춘 사내 안전 전문가 육성을 위하여 '세이프마스터 (SAFE MASTER)' 자격제도를 운영 중입니다. '세이프마스터' 자격시험은 업계 최초 한국산업인력공단 인증을 획득한 자격 제도로 안전보건/소방/전기/응급처치 4개 과목에 대한 필기, 실기테스트로 구성 되어 있으며, 사업장 안전관리 및 비상시 대응 능력을 평가합니다. 2023년부터는 안전에 대한 전문성과 의식 제고를 위해 세이프마스터(SAFE MASTER) 자격제도를 전 임직원으로 대상을 확대하여 실시하고 있습니다. 2023년 기준 960명의 세이프마스터가 전국에서 활동하고 있으며, 향후에는 전 임직원을 대상으로 교육을 실시함으로써 모든 직원이 안전보건에 대한 의식과 전문성을 갖추도록 할 계획입니다.

안전점검의 날

롯데하이마트는 매월 1일을 안전점검의 날로 지정하여 사업장 자체적으로 안전점검을 실시하고, 향후 예상되는 계절별/이슈별 Top Risk를 선정하여 집중적으로 관리하고 있습니다. 또한, 매장별 안전사고 위험 요인을 사전에 대비하고자 위험 요인에 대해 위험성 평가를 진행하고 있습니다.

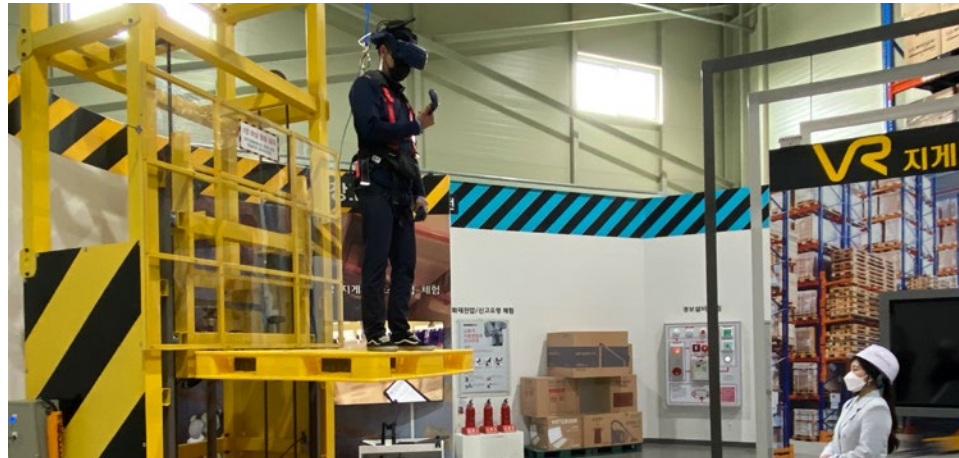


- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- ▶ 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

안전한 일터보장

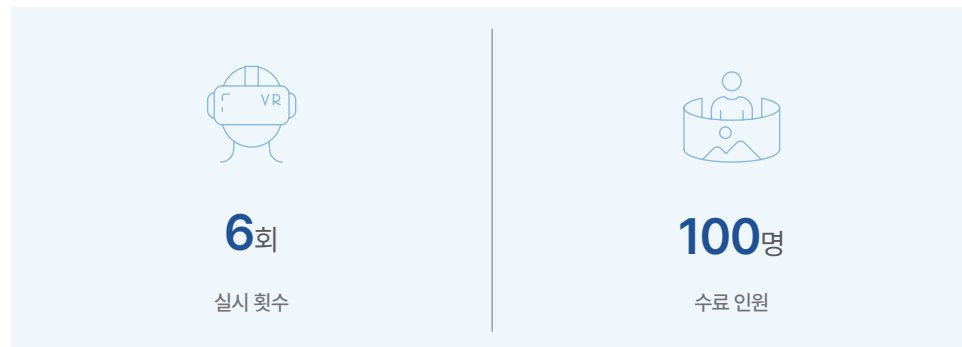
VR 안전체험 교육

롯데하이마트는 상품 유통 및 설치 과정에서 발생할 수 있는 안전사고 예방을 위해 VR 안전체험 교육장을 운영하고 있습니다. VR 안전체험 교육을 통해 안전사고를 체험함으로써 근무자의 안전 의식을 제고하고 있습니다. 또한 안전수칙 습득을 통해 안전사고 발생 시 구성원의 대응 능력 향상을 도모하여, 안전한 일터를 만들기 위한 노력을 지속하고 있습니다.



▶ VR 안전체험 교육 현황

기준연도: 2023년



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.

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. 이외에도 심리 상담자 중 고위험군 직원을 구분하여 지속 상담을 이어가 상황이 개선될 수 있도록 전문 상담 기관과 협력을 강화해 나가고 있습니다.

임직원 건강검진

연 1회 전 직원 대상 정기 종합 건강검진을 실시하고 있습니다. 검진 결과 이상 소견자는 주기적 점검을 통해 추적 관리하고 있으며, 질병이 진행되고 있는 고위험군의 직원들을 대상으로 보건관리자가 해당 직원의 근무지를 방문하여 대면으로 상담을 시행하고 있습니다. 추가적으로 지점장급 이상 직책자와 40세 이상의 직원들의 경우 배우자 또는 직계가족 1인을 선택하여 건강검진을 받을 수 있도록 확대 지원하고 있습니다. 또한 대치 사옥 건강관리실에 보건관리자가 상주하고 있어 건강검진 결과나 건강 관련 상담을 제공하고 있습니다.

▶ 임직원 건강검진 유형

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

지역사회 공헌

사회공헌추진체계

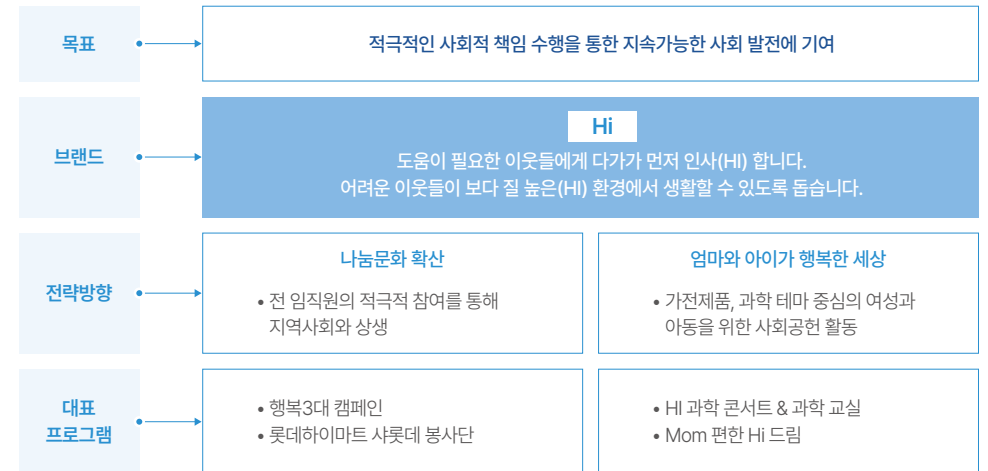
사회공헌 추진 조직

롯데하이마트는 사회공헌 전담조직인 대외협력팀을 중심으로 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 대외 협력팀은 적극적인 사회적 책임 이행을 통한 지속가능한 사회 발전에 기여하는 것을 목표로 사회공헌 추진 방향을 설정하고 목표를 수립합니다. 또한 롯데하이마트 임직원으로 구성된 사롯데 봉사단과 함께 다양한 사회공헌 활동을 추진하고 있으며, 회사와 임직원들이 하나된 마음으로 조성한 기부프로그램을 운영하고 있습니다. 한편 사회공헌 성과는 정기적으로 경영진에 보고되어 모니터링 됩니다.



사회공헌 추진 방향 및 목표

롯데하이마트는 여성과 아동을 주요 사회공헌 사업 대상으로 선정하고 가전제품과 과학을 테마로 내부 역량을 발휘할 수 있는 사업을 기획하여 중점적으로 추진합니다. 또한 창출하는 사회적 가치가 높은 사회 공헌활동을 수행하기 위해 각 활동의 가치측정 방안을 검토하고, 일부 활동에 대해서 창출하는 가치를 측정하여 관리하고 있습니다. 더 나아가 추진의 주체를 회사가 아닌 임직원들로 하여, 보다 자발적으로 지역사회와 상생하는 문화를 만들어 나가기 위해 노력하고 있습니다.



> 2023년 주요 사회공헌활동 성과

(단위: 백만 원)

활동명	투입	성과	성과측정기준
행복3대 캠페인	190	190	수혜자 지출 절감액(현물 지출액) 기준
Mom편한 Hi 드림	28	28	수혜자 지출 절감액(현물 지출액) 기준
슈퍼블루마라톤	3.5	6	수혜자 지출 절감액(현물 지출액) 기준

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- ▶ 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

지역사회 공헌

사회공헌활동

나눔문화 확산

행복 3대 캠페인

2006년부터 조손 가정의 아동과 결연을 맺고 정기적으로 지원하는 '행복 3대 캠페인'을 시행하고 있습니다. 아동과 조부·조모 사이를 롯데하이마트가 연결하여 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 후원을 하고 있습니다.

▶ 행복 3대 캠페인 운영 현황

누적 수혜 인원(2006년~2023년)	연간 결연아동 수	소외아동 후원금액(2006년~2023년)
1,721명	200명	7.7억 원

▶ 행복 3대 캠페인 중장기 운영 계획

구분	2024	2025	2026
이벤트 횟수	6회	6회	6회
결연 아동수	200명	200명	200명

▶ 수혜 아동의 행복지수 추이

구분	2021	2022
초·중등학생	7.67	7.74
고등학생	6.79	6.85

* 행복지수: 2023년 행복지수 집계중

국내 그룹홈 식비 지원(모두의 한 끼)

보호 여건이 부족해 별도의 보호가 필요한 아동에게 가정과 같은 주거 여건과 보호를 제공하는 것을 목적으로 운영되는 아동복지시설인 '그룹홈' 지원 사업을 진행하였습니다. 롯데하이마트가 진행한 '모두의 한 끼'는 가파르게 오르는 물가와 공공요금 등의 문제로 '그룹홈' 지원 확대가 절실한 시기에 맞춰 성장기에 있는 아동들을 지원하는 사업입니다. 지원 대상 아동들은 지원비를 통해 식료품 구매, 외식비 활용 등 건강한 끼니를 챙길 수 있었습니다.

▶ 모두의 한 끼 운영 현황

수혜 그룹홈	지원 횟수	후원금액
10개소	6회	0.3억 원

샤롯데 봉사단

롯데하이마트 임직원이 참여하는 '롯데하이마트 샤롯데 봉사단'은 나눔 문화 확산을 위해 힘쓰고 있습니다. 2023년 1만 포기 김장 담그기 봉사를 비롯해 직접 뜨개질한 목도리와 난방비를 후원하는 마음온도 37도 캠페인에 참여하며 소외 계층을 위한 봉사활동을 꾸준히 실천해오고 있습니다.

협력기관 및 NGO

롯데하이마트는 다양한 기관과 협력하여 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 함께하는 기관으로는 공동 모금제도를 활용해 다양한 이웃사랑 활동을 펼치는 사회복지공동모금회, 어린이들의 행복한 성장을 지향하는 아동복지 전문기관인 초록우산, 국내외 소외 지역을 중심으로 지원 사업을 펼치는 국제구호개발 NGO 단체인 굿피플 등이 있습니다.

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- ▶ 지역사회 공헌
- 정보보호 및 데이터 보안

지역사회 공헌

엄마와 아이가 행복한 세상

Hi 과학 콘서트 & 과학 교실

Hi 과학콘서트 & Hi 과학교실은 2018년부터 매년 진행하고 있는 롯데하이마트 대표 사회공헌 프로그램으로 가전제품에 적용된 과학 원리를 아이들이 재미있게 배울 수 있도록 돕기 위해 자사의 전자제품을 활용한 과학 교육 프로그램입니다.

Hi 과학교실은 지역사회 내 지역아동센터에 과학교실을 개최하여 교육 기회가 부족한 소외 아동들이 재미있게 과학의 원리를 배울 수 있도록 지원합니다. 과학교실의 교사는 경력단절 여성 위주로 채용하여, 경력단절 여성에게 일자리를 제공하고 있습니다. 또한 Hi 과학콘서트는 전국 모든 아동 대상으로 신청을 받고 있으며, 신청 아동들에게 과학을 통한 즐거운 경험을 선사합니다.

▶ 과학 콘서트 & 과학 교실 운영 현황

2018년~2023년 누계



▶ 중장기 운영 계획

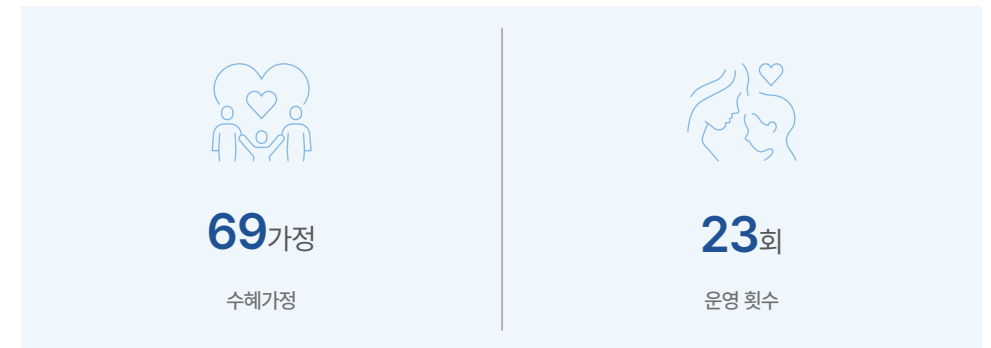
구분	2024	2025	2026
운영 횟수	3회	6회	6회
참여 아동수	600명	1,300명	1,300명

맘편한 하이드림

맘(mom)편한 하이드림(Hi, Dream)은 '엄마의 마음이 편안한 세상을 만들자'는 롯데그룹 사회공헌 브랜드 '맘편한'과 '엄마와 아이가 꿈에 가까워질 수 있게 돕는다'는 롯데하이마트의 사회공헌 브랜드를 조합해 만든 사회공헌 프로그램입니다. 사연 공모를 통해 엄마와 아이가 꿈을 이루는 데 도움이 되는 가전제품을 선물하며 2023년 연간 2회 진행하였습니다.

▶ 맘편한 하이드림 운영 현황

2019년~2023년 누계



Hi 과학콘서트

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- ▶ 정보보호 및 데이터 보안

정보보호 및 데이터 보안

정보보호 및 데이터 보안 추진체계

정보보호 조직체계

롯데하이마트는 정보보호 활동에 대한 효과적인 관리·감독을 위하여 정보보호 최고 책임자(CISO) 선임 시 법률에서 의거한 정보보호 최고 책임자 요건인 정보보호 및 정보기술 업무를 5년 이상 수행한 경력을 보유하여 전문성을 갖춘 임원을 정보보호 최고 책임자로 임명하고 정보보호 위원회와 실무위원회로 구성된 정보보호 협의체를 운영하고 있습니다.

정보보호 위원회는 개인정보, 기술 보안, 인적 보안, 물리 보안 관련 각 부서의 장이 위원으로 임명되어 변화된 대내외 정보보호 환경에 대응하여 정보보호 정책/지침 및 관련 프로세스 변경에 대한 의사결정을 진행하고 있습니다. 정보보호 실무위원회는 개인정보, 기술 보안, 인적 보안, 물리 보안 담당자 간 정보 보호 동향 공유 및 이슈 해결을 통해 전사 정보보호 수준 향상을 위해 노력하고 있습니다.

▶ 정보보호조직 역할 및 책임

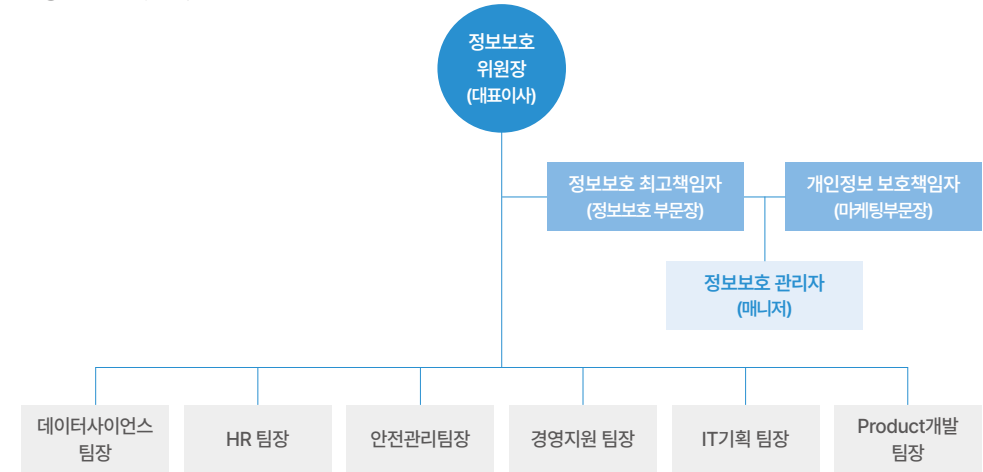
정보보호 위원회	정보보호 실무위원회
<ul style="list-style-type: none"> • 위원장: 대표이사(CEO) • 부위원장: 정보보호 부문장(CISO)¹⁾, 개인정보 보호책임자(CPO)²⁾ • 위원: 각 부문별 정보보호 책임자 • 간사: 정보보호 관리자 	<ul style="list-style-type: none"> • 위원장: 정보보호 부문장(CISO)¹⁾ • 위원: 부서별 (개인)정보보호 담당자 • 간사: 정보보호 관리자

1) CISO: Chief Information Security Officer

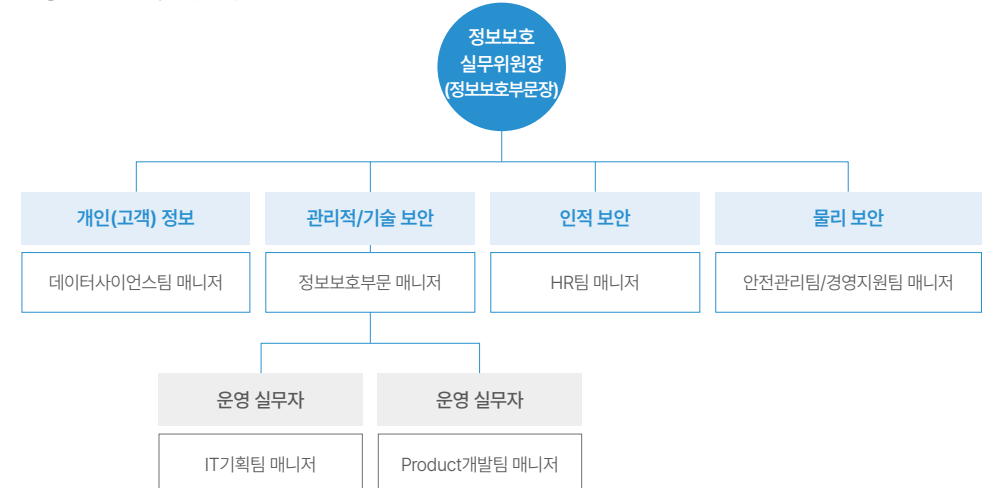
2) CPO: Chief Privacy Officer

구분	주요 역할 및 책임
정보보호 최고책임자(CISO)	정보보호 활동 총괄 지도 감독
정보보호 전담조직	전사적인 정보보호 관련 명확한 방향 제시, 임직원 참여, 책임 부여 및 주기적 검토를 통한 적극적인 지원 제공
정보보호 위원회	전사 정보보호 관련 중요사항 심의 의결
정보보호 실무위원회	부서 담당자 간 의견 교환 및 조정, 이슈 해결, 정보보호 동향 공유

▶ 정보보호 위원회



▶ 정보보호 실무 위원회



- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- ▶ 정보보호 및 데이터 보안

정보보호 및 데이터 보안

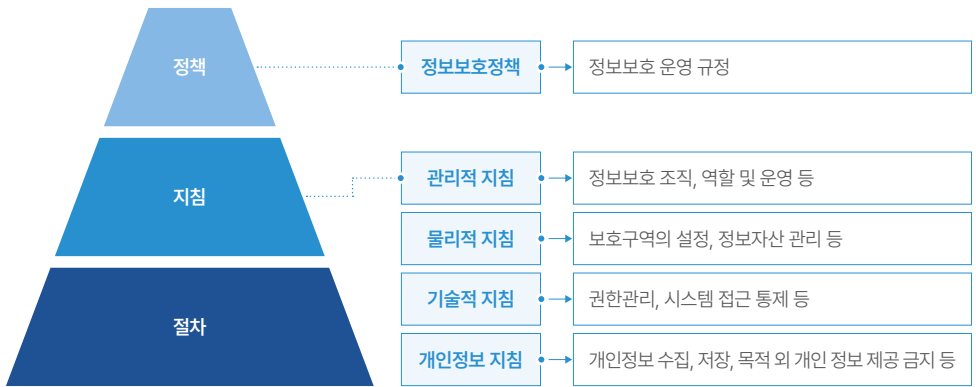
정보보호 정책 및 전략

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, 롯데하이마트는 매년 최신 법률 및 제도, 대내외 환경 변화, IT 및 비즈니스 변화 등의 최신 이슈 등을 반영하여 정보보호 위원회 심의 및 대표이사 승인 후 정보보호 정책 및 관련 지침을 개정하고 있습니다. 개정된 정보보호 정책 및 지침은 임직원 교육 및 사내 인트라넷을 통해 투명하게 공개하고 있습니다. 더불어 주기적 점검 및 모니터링을 통해 다양한 보안 리스크에 적극 대응해 나가고 있으며, 미흡사항이나 개선사항 식별 시 정보보호 위원회 심의를 통해 개선이 이루어집니다.

[롯데하이마트 정보보호정책](#)

▶ 정보보호정책 체계



롯데하이마트는 '고객정보 유출 및 보안사고 0건'을 목표로 법령 준수사항 이행, 정보보호 점검 강화, 보안 솔루션 개선, 임직원 인식 제고 각 세부 목표별 정보보호 및 데이터 보안 실행 전략을 추진하고 있습니다. 동 실행 전략은 정보보호 전담조직을 중심으로 연간 계획하에 추진하고 있으며, 각 전략에 따라 관련 부서가 함께 논의하며 진행합니다. 롯데하이마트는 잠재된 기술적, 인위적, 환경적 리스크를 적시에 파악하고 선제적으로 대응함으로써 정보보호 및 데이터 보안을 강화하고 있습니다.

▶ 정보보호 및 데이터 보안 목표 및 실행 전략

목표	세부목표	실행 전략
고객정보 유출 및 보안사고 0 건	법령 준수사항 이행	<ul style="list-style-type: none"> 정보보호 공시 ISMS 인증 정보보호 정책/지침 개정
	정보보호 점검 강화	<ul style="list-style-type: none"> 현장 정보보호 점검 항목 세분화 개인정보 위탁 파트너사 점검
	보안 솔루션 개선	<ul style="list-style-type: none"> 보안정책 재검토 및 최신화 정기점검 및 업그레이드
	임직원 인식 제고	<ul style="list-style-type: none"> 모의 훈련 고도화 정보보호 활동 강화

▶ 정보보호 추진 목표 및 실적

구분	2023년 실적
고객정보 보호	유출/도난/분실 건수 0건
정보보안 강화	위반 및 보안 사고 발생 0건

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- ▶ 정보보호 및 데이터 보안

정보보호 및 데이터 보안

정보보호 관리체계 인증

롯데하이마트는 2015년 최초 심사를 통해 정보보호 관리체계 인증인 ISMS(Information Security Management System)를 획득하였으며, 외부의 독립적인 제3자로부터 매년 정보보호 감사를 통해 ISMS 인증 유지 및 정보보호 수준을 강화하고 있습니다. ISMS 인증은 정보통신망법에 따라 정보보호를 위한 일련의 조치와 활동이 인증기준에 적합함을 한국인터넷진흥원(KISA)가 인증하는 정보보호 경영인증으로 정보보호 관리체계 수립 및 운영 16개 요구사항 및 정보보호 대책 64개 요구사항에 대해 인증을 수행합니다. 2023년 11월 ISMS 인증 대상 총 8개 응용시스템 전체에 대해 인증 갱신을 완료하였습니다.



- 인증범위: 온라인 쇼핑몰 운영
- 인증기관: 한국인터넷진흥원(KISA)
- 유효기간: 2022.01.19~2025.01.18

개인정보보호

개인정보처리방침

롯데하이마트는 고객의 개인정보를 수집하여 이용 시 목적에 필요한 최소한의 개인정보만 수집하고 있으며, 정보주체가 동의하지 않는다는 이유로 재화나 서비스 제공 자체를 거부하지 않습니다. 개인정보 처리방침은 온라인 쇼핑몰 및 기업 홈페이지를 통해 상세한 내용을 공개하고 있습니다. 개인정보의 안전성 확보를 위해 기술적, 관리적, 물리적 조치를 하고 있으며 2023년 개인정보 유출, 도난, 손실 발생이 확인된 건수는 0건입니다. 롯데하이마트에서 처리하고 있는 개인정보는 수집 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용 목적이 변경되는 경우 별도의 동의를 받고 있습니다. 개인정보를 수집할 때 고객이 동의한 개인정보 보유·이용 기간 내에서만 개인정보를 처리보유하며, 개인정보 보유기간 경과 혹은 처리 목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 5일 이내 해당 개인정보를 파기합니다. 정보주체가 아닌 제 3자로부터 개인정보를 제공받는 경우, 제 3자가 정보주체로부터 롯데하이마트로의 개인정보 제공 동의를 받은 범위 내에서만 정보를 제공받고 있습니다. 또한 고객의 개인정보는 롯데하이마트 개인정보처리방침에 기재된 개인정보 처리 목적내에서만 사용되며, 고객이 동의하거나 별도 법령이 정한 경우 혹은 상품 결합 등의 사유로 인해 제조사 리콜이 발생한 경우 외에 개인정보를 제 3자에게 임대, 판매 및 무상 제공하지 않습니다. 고객은 언제든지 개인정보에 접근하거나 수정·삭제·처리정지 등의 개인정보보호 관련 권리를 행사할 수 있습니다.

[롯데하이마트 개인정보처리방침](#)

정보보호 및 데이터 보안 강화 활동

시스템 보안 강화

PC 보안 솔루션 EDR 추가 구축

EDR(Endpoint Detection and Response)은 PC 실시간 분석 및 통제 감염 대상자 차단이 가능한 End-point 통합 관제 기능, 악성코드를 탐지하고 업데이트하는 백신으로, 잘 알려지지 않은 신규 악성코드도 대응할 수 있는 차세대 백신 솔루션입니다. 롯데하이마트는 2023년 8월 전사 PC에 EDR 솔루션을 도입 완료하였으며, 지속적으로 보안 시스템 수준 향상을 위해 노력하고 있습니다.

정보보호 및 데이터 보안

정보보호 점검 수준 향상

지점 정보보호 점검 강화

롯데하이마트는 정보보호 점검 시스템 개발 진행 중에 있으며, 분기별 1회 전사 조직별 정보보호 자가 점검 및 정보보호 전담조직 확인을 통한 점검 강화 계획을 추진하고 있습니다. 2023년 70% 지점을 대상으로 정보보호 현장 실사 점검을 완료하였으며, 2024년 정보보호 자가 점검 시스템 개발을 통해 지점 및 본·지사 전체 부서별 점검을 100% 완료할 계획입니다.

파트너사 정보보호 관리

롯데하이마트는 개인정보보호법 제26조 제4항에 의거하여 매년 개인정보 위탁 파트너사에 대한 정보 보호 점검을 진행하고 있습니다. 관리/인적/물리/기술 보안 관련 총 11개 항목에 대해 관련 시스템을 갖추고 시행하고 있는지 점검하였으며, 2023년 개인정보 위탁 파트너사 대상(850개, 점검률 100%) 점검을 완료하였습니다. 2023년 점검 결과 재위탁 현황파악을 주요 개선사항으로 식별하였으며, 2024년에는 개인정보 위탁 파트너사의 개인정보 재위탁 현황을 포함하여 파트너사의 전반적인 정보보호 관리 프로세스를 점검할 예정입니다.

정보보안 그룹감사

롯데하이마트는 매년 정기적으로 롯데그룹 정보보호 위원회에서 진행되는 그룹 감사 수검을 통해 정보 보호 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.

사내 정보보안 인식 제고

모의 훈련 강화

롯데하이마트는 IT 재해 발생을 대비하기 위해 시스템별 피해 규모와 업무 영향도 분석을 통해 재해 복구 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 연 2회 재해복구 모의훈련을 시행하여 재해 발생 시 신속하게 전사 시스템이 정상적으로 작동될 수 있도록 대비하고 있습니다.

정보보호의 날 행사

롯데하이마트는 임직원의 보안 인식 제고를 위해 매월 첫째 주 월요일을 '정보보호의 날'로 지정하였습니다. 정보보호 자율점검, 개인정보 교육, 문서 이관 및 파쇄 등 매월 다양한 주제로 활동을 진행하고 있습니다.

정보보호 교육

본·지사 및 지점의 계약직을 포함한 전 직원 대상으로 수시 정보보호 교육 및 연 1회 개인정보보호 교육을 실시하고 있습니다. 신입사원 입사 시 필수적으로 정보보호 교육을 진행하며 전 임직원 대상 연 1회 이상 온라인 교육을 진행하고 있습니다. 또한, 신입사원 및 신입 지점장/판매부장 대상으로 수시 집체 교육을 실시하고 있습니다.

▶ 정보보호 교육 현황(2023년말 기준)

교육대상 범위	이수율(%)	교육 대상 임직원 수	교육 이수 임직원 수
전 직원(계약직 포함)	100%	2,893 명	2,893 명

- 고객만족도 제고
- 제품품질관리
- 지속가능한 파트너사 관리
- 인재 유치 및 유지
- 인권경영
- 안전한 일터보장
- 지역사회 공헌
- ▶ 정보보호 및 데이터 보안

정보보호 및 데이터 보안

정보보안 침해 대응

개인정보 침해사고 및 정보유출 사건 발생 시 신속하게 대응하고 피해를 최소화 하기 위한 침해사고 대응 체계를 운영하고 있습니다. 침해 사고 발생 시 규정에 의거하여 사고 유형을 정의하여 가장 높은 심각도 수준인 경계부터 주의, 관심으로 유형을 나누었으며, 각 유형별로 대응 조직 및 절차를 세분화하였습니다. 롯데하이마트는 정보보안 침해를 사전에 식별하고 예방하고자 정보보안 침해 사전 보호 대책을 수립하고 훈련 및 모니터링을 실시하고 있습니다. 이를 위해 정보보안 시스템 취약점 분석을 실시하고 유관 부서 협조 대응체계를 운영하고 있으며 연 1회 모의 바이러스 메일 훈련 등 침해사고 대응 훈련을 실시합니다. 또한 통합보안관제 모니터링을 통해 언제든지 발생할 수 있는 침해사고에 신속히 대응 할 수 있도록 대비하고 있습니다.

이러한 예방 조치와 더불어 정보보안 침해 및 정보유출 사건 발생시 위기관리 TFT 구성 및 관련 규제 기관에 신고 조치하며, 전문기관 자문을 통해 피해 확산 및 재발 방지를 위한 대책을 마련하고, 피해 대상자 보상 절차를 수립함으로써 사이버 보안사고 위협에 효과적으로 대응합니다.

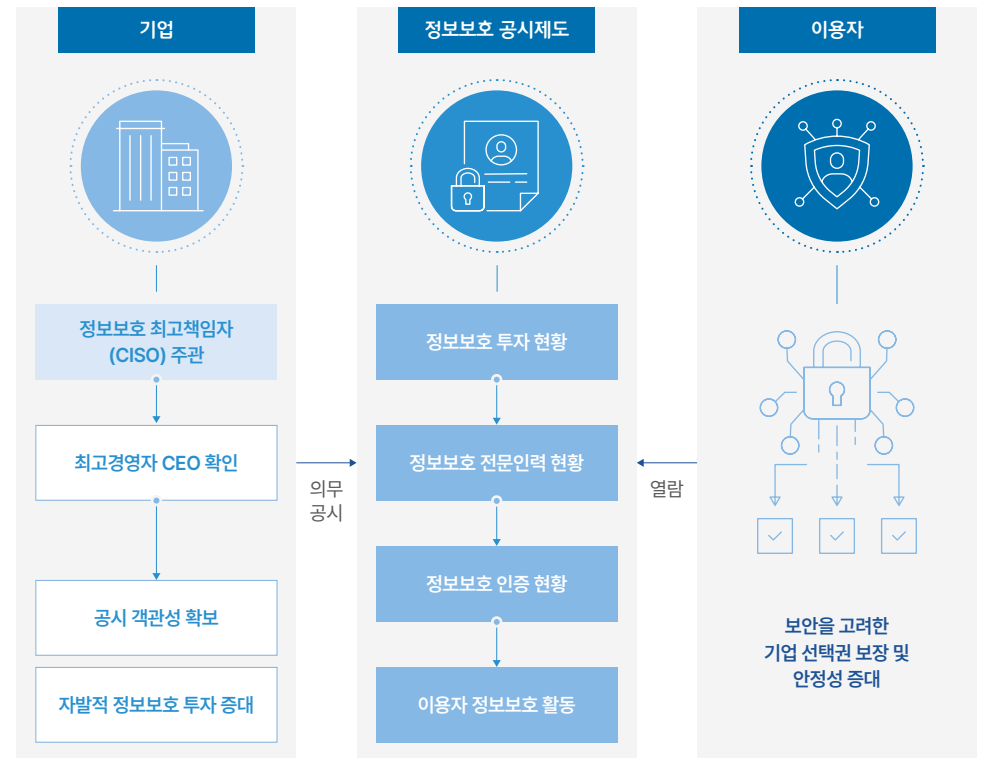
> 보안 사고 예방 및 대처 방안



정보보호 공시

정보보호산업의 진흥에 관한 법률 개정에 따라 이용자의 알 권리 보장 및 정보보호 투자 활성화를 위하여 정보보호 현황을 공시하였습니다. 정보보호 투자 현황, 인력 현황, 인증/평가 등에 관련한 사항, 정보보호 활동 현황 등의 공시를 통해 이해관계자들이 롯데하이마트의 정보보호 관련 투자와 활동을 파악할 수 있도록 도모하고 있습니다.

> 롯데하이마트 정보보호 공시제도



Governance

- 89 투명하고 효율적인 지배구조
- 98 윤리 및 준법경영



투명하고 효율적인 지배구조

롯데하이마트는 매년 기업지배구조 보고서를 통해 경영진 및 이사회에 책임경영활동을 상세히 공시하고 있습니다. 또한 주주의 권익을 보장하기 위해 2016년부터 전자투표제를 도입하고 중장기 주주환원정책을 마련하여 주주의 가치를 제고하기 위한 노력을 기울이고 있습니다. 롯데하이마트는 상법과 관계 법령이 정하는 기준에 따라 주주의 기본 권리를 보장하기 위한 내부 규정을 정관 등에 명시하고 있습니다.

주주

주식 및 자본구조

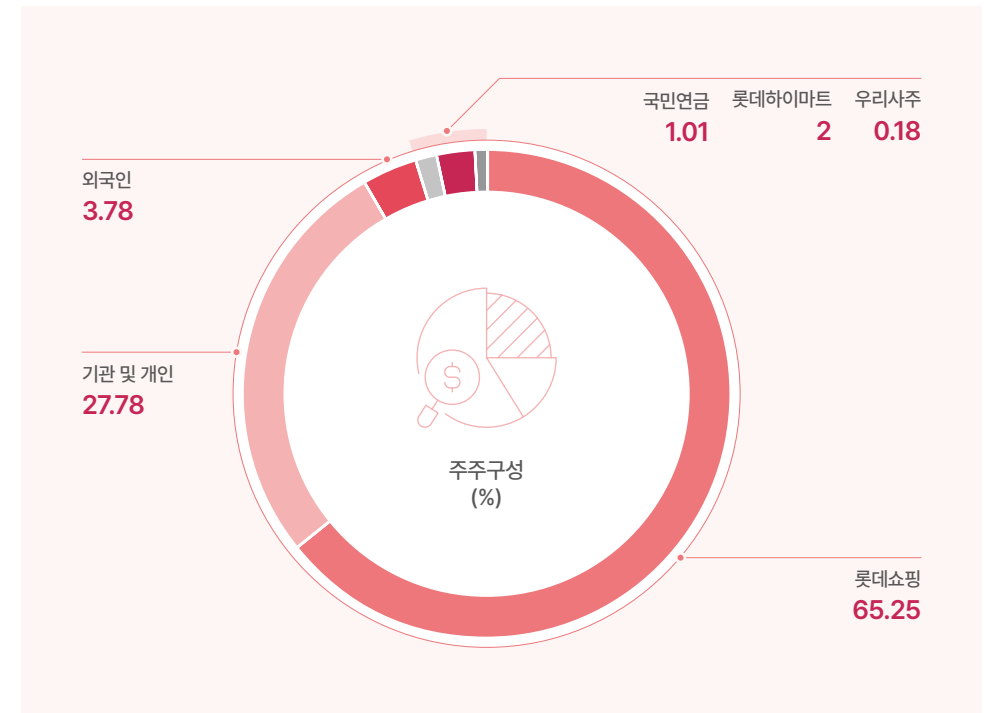
롯데하이마트의 발행 주식수는 2023년 12월 31일 기준 23,607,712주이며 100% 보통주로 구성되어 있습니다. 롯데하이마트는 최대주주는 롯데쇼핑(☞)으로 지분 65.25%를 소유하고 있습니다. 또한 자사주를 472,000주(2%) 보유하고 있으며 자사주에는 의결권을 부여하지 않고 있습니다. 또한, 종업원의 동기 부여를 위한 하나의 수단으로 우리사주조합을 운영하고 있으며, 우리사주조합이 2023년 말 현재 보유 중인 주식 수는 44,016주 입니다.

> 주식의 종류 및 의결권

(단위: 주)

구분	주식의 종류	주식 수	비고
발행주식 총수	보통주	23,607,712	-
의결권 없는 주식 수	보통주	472,000	자사주식
의결권을 행사할 수 있는 주식 수	보통주	23,135,712	-

2023년 12월 31일 기준



투명하고 효율적인 지배구조

주주권익 보호

주주총회 소집 공지

롯데하이마트는 주주에게 장소, 의안, 일시 등 주주총회에 관한 정보를 사전에 제공하여 안건을 심의하는 데 있어 충분한 시간을 확보할 수 있도록 주주총회 4주 전에 소집을 결의 및 공고하였습니다.

전자투표제도

롯데하이마트는 주주의 의결권 행사를 지원하기 위해 2016년 정기주주총회부터 전자투표 제도를 도입 및 운영하여 주주들이 손쉽게 의결권을 행사할 수 있도록 하였습니다. 2024년 3월 정기주주총회에서 전자투표 시스템을 통해 422,432 주(의결권 있는 주식의 1.83%)가 권리 행사되었습니다.

주주총회 집중일 배제

롯데하이마트는 소액주주들의 참여를 제고하기 위해서 주주총회를 상장회사의 정기주주총회가 집중되는 3월 집중 개최일에 개최하지 않고 있습니다. 2024년 3월 정기주주총회도 주주 편의 및 소액주주 참여 제고를 위해 주주총회 집중일을 피하여 개최하였습니다.

의결권 대리행사 권유제도

롯데하이마트는 의결권의 효과적인 행사를 위해서 한국예탁결제원에 의결권 대리행사 권유를 의뢰하고, 1% 이상의 주식을 보유한 주주에게 개별 통보하고 있습니다.

▶ 주주총회 현황

구분	제37기 주주총회	제36기 주주총회	제35기 주주총회
사업연도	2023년	2022년	2021년
정기주주총회 집중일	2024.03.22	2023.03.24	2022.03.25
	2024.03.27	2023.03.30	2022.03.30
	2024.03.29	2023.03.31	2022.03.31
정기주주총회일	2024.03.25	2023.03.27	2022.03.22
정기주주총회 집중일 회피여부	예	예	예
서면투표 실시여부	아니오	아니오	아니오
전자투표 실시여부	예	예	예
의결권 대리행사 권유여부	예	예	예

주주환원 정책

롯데하이마트는 기업가치 상승이 주주가치 제고로 이어질 수 있도록 매 결산기말 배당 지급 등 주주환원 강화를 위해 노력하고 있습니다. 2017년 이후 배당액 산정은 영업권 손상 등의 일회성 손실이 주는 영향을 제거하고 이루어지고 있으며 당기순이익 기준 배당 성향 30% 수준을 지향하고 있습니다.

사업연도	주식종류	현금배당		
		주당 배당금 ¹⁾	총 배당금	시가 배당률 ²⁾
2023	보통주	300원	69억 원	2.9%
2022	보통주	300원	69억 원	2.3%
2021	보통주	1,000원	231억 원	3.9%

1) 주당 연도별 지급액 총액

2) 주주명부폐쇄일 2매매거래일 전부터 과거 1주일간의 거래소 시장에서 형성된 최종가격의 산술평균 가격에 대한 1주당 배당금의 비율

투명하고 효율적인 지배구조

경영진

경영진 및 승계 정책

롯데하이마트 경영진은 '가전 Life 평생 케어(가전 Life는 처음부터 끝까지 롯데하이마트에서)'라는 비전 아래 다양한 분야의 전문가로 구성되어 있습니다.

최고경영자 승계 정책

롯데하이마트는 2023년 역량과 자질을 갖춘 최고 경영자 후보군을 발굴 및 체계적으로 육성하기 위해 '최고경영자 승계에 관한 규정'을 제정하였습니다. 동 규정에 따라 롯데하이마트 HR팀은 최고경영자 승계에 필요한 경험과 역량을 갖춘 후보군을 검토하고, 최고경영자로서 필요한 거시적인 안목과 사고를 키우기 위해 SEMBA 교육프로그램 운영, 경영전략 및 리더십 코칭, 경력개발 프로그램 등 다양한 교육 훈련 및 체계적인 평가를 통해 최고경영자 후보군을 양성하고 내부 역량을 강화합니다.

롯데하이마트 이사회는 차기 경영진에 요구되는 역량과 자질을 갖춘 후보를 검증하는 역할을 수행하고 있습니다. 승계 시에 최고경영자 후보를 이사회에 추천하고 이사회에서는 이사회 결의를 통해 최고 경영자에 필요한 경험과 역량을 보유한 후보를 대표이사로 선임합니다.

대표이사 유고 시 직무대행 순서를 이사회에서 정하는 것으로 규정하고 있으며, 대표이사 퇴임 시 이사회 추천을 받은 후보가 주주총회에서 사내이사로 선임될 때까지 승계 준비를 진행하여 경영의 안정성을 확보하고 있습니다.

> 최고경영자 승계 절차



> 최고경영자 자격요건



투명하고 효율적인 지배구조

건전한 이사회 구성 및 운영

이사회 구성

롯데하이마트의 이사회는 사내이사 4명, 사외이사 5명(여성 사외이사 1인을 포함)으로 9명의 이사로 구성되어 있어 상법상 요구조건을 적법하게 충족하고 있습니다. 각 구성원은 다양한 역량을 갖추어 적격성을 확보하고 있으며, 롯데하이마트와 재무적 이해관계가 없어 독립적인 의사결정이 가능합니다.

롯데하이마트의 최고 의사결정기구인 이사회는 경영진의 직무집행을 감독하고 있으며 회사경영의 기본방침 및 업무 진행에 관한 중요사항을 의결하고 있습니다. 이사회의 보다 전문적인 직무수행을 위해 경영지원팀, HR팀 등 연관부서가 필요한 정보 및 자원 등을 충분히 지원하고 있습니다.

> 이사회 조직도



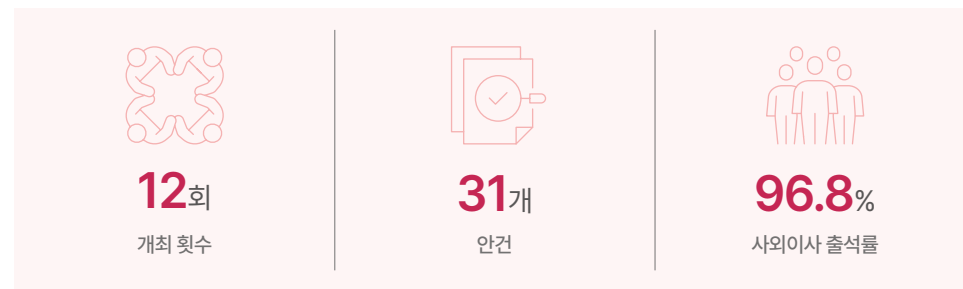
* 2024년 3월 기준

투명하고 효율적인 지배구조

이사회 운영

이사회는 정관 제31조에 의거 이사회 의장이 소집하여 분기별 1회 개최되고 있으며 긴급한 의안이 있는 경우 임시 이사회가 개최됩니다. 이사회는 재직이사 과반수의 출석으로 성립하고, 출석이사 과반수의 찬성으로 의결됩니다. 또한 개최된 이사회에서 논의된 사안은 의사록에 작성 및 관리되고 있습니다. 또한, 이사회 결의에 대하여 특별한 이해관계가 있는 자의 의결권 행사를 제한하여 특정인이 이익 또는 불이익을 받지 못하게 하였습니다.

▶ 2023년 이사회 운영 현황



이사회 전문성

롯데하이마트는 재무, 회계, 법률, 리스크 관리 등 회사 경영에 필요한 지식과 경험이 풍부한 전문가를 이사로 선임하고 있습니다. 2024년 3월 정기주주총회일 기준 이사회는 총 9명의 각기 다른 전문성을 갖춘 사내이사와 사외이사로 구성되어 있습니다. 또한, 이사회의 전문성을 보다 강화하기 위해 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

▶ 이사회 및 산하위원회 교육 현황

교육명	내용	사외이사 참석률
롯데그룹의 미래	그룹이해 강화 및 미래전략 공유	80.0%
롯데하이마트 현장이사회	신규컨셉 매장 및 홈 만능해결 센터 소개, 고객 생애관리 Process 구축한 고객 평생 Care "Home Total Care Service" 소개	100.0%

▶ 2023년 이사회 중요 승인 및 보고 현황

회차	개최일	주요안건
1	2023.02.07	<ul style="list-style-type: none"> 제 36기 재무제표 및 영업보고서 승인 2023년 사업계획(안) 및 예산 승인 2023년 안전/보건 업무 운영 계획(안) 준법지원인 등 변경(안) 2023년 롯데쇼핑 용역거래 승인 ESG위원회 승인사항 보고 2022년 내부회계관리제도 운영실태 보고
2	2023.03.03	<ul style="list-style-type: none"> 제 36기 정기주주총회 소집 이사회 및 위원회 규정 개정 감사위원회의 내부회계관리제도 평가 보고 투명경영위원회 승인사항 보고
3	2023.03.27	<ul style="list-style-type: none"> 이사회 의장 선임 대표이사 선임 이사회 내 위원회 및 위원장 선임 보상위원회 승인사항 보고
4	2023.04.20	<ul style="list-style-type: none"> 2023년 점포운영 계획 보고
5	2023.05.04	<ul style="list-style-type: none"> 2023년 1분기 재무제표 보고 투명경영위원회 승인사항 보고
6	2023.06.22	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능경영보고서 발간 보고 부동산 개발업 등록 보고
7	2023.07.20	<ul style="list-style-type: none"> 2023년 반기 재무제표 보고 뉴스토어 포맷 운영(안) 보고
8	2023.08.30	<ul style="list-style-type: none"> 부패방지경영시스템(ISO 37001) 경영검토 보고 PB 추진 계획(안) 보고
9	2023.09.21	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 개편 관련 롯데쇼핑 용역 거래 승인 공정거래 CP운영 위원회 결과 보고 토탈케어 서비스 구축 계획(안) 보고
10	2023.10.19	<ul style="list-style-type: none"> 2024년 경영계획 보고 2023년 3분기 재무제표 보고
11	2023.12.06	<ul style="list-style-type: none"> 임원의 승진, 선임, 해임, 전출입 및 상담역의 선임, 해촉 등 인사사항 보고
12	2023.12.28	<ul style="list-style-type: none"> 투명경영위원회 승인사항 보고

Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

▶ 투명하고 효율적인 지배구조
윤리 및 준법경영

ESG Factbook

투명하고 효율적인 지배구조

> 이사회 역량구성표(Skill-matrix)

		사내이사				사외이사				
		남창희	김진성	문병철	박상윤	김일주	김진영	이강수	홍대식	최혜리
전문성	CEO경험	●								
	CFO경험				●					
	재무/회계				●		●	●		
	리스크관리	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	글로벌 비즈니스	●	●			●				
	ESG					●	●	●		
	마케팅/PR	●		●		●				
	법/규제			●			●		●	●
최초선임일		2023.03.27	2024.03.25	2023.03.27	2022.03.22	2024.03.25	2024.03.25	2024.03.25	2024.03.25	2022.03.22
출생년도		1966	1972	1971	1971	1967	1964	1968	1965	1965
성별		남	남	남	남	남	남	남	남	여
직책		대표이사	롯데 유통군HQ 인사혁신본부 본부장	On-Off 통합상품본부장	재무부문장	ESG위원장	사외이사후보 추천위원장	감사위원장	투명경영위원장	보상위원장
주요 경력		前) 롯데쇼핑 슈퍼사업부 대표	前) 롯데쇼핑 마트사업부 HR 혁신부문 본부장	前) 롯데하이마트 가전부문 부문장	前) 롯데지주 재무혁신실 재무1팀 팀장	前) LG전자 글로벌마케팅 센터 센터장	現) 고려대학교 경제연구소 소장	現) 다산회계법인 부대표	現) 서강대학교 법학전문 대학원 교수	現) 법무법인 산지 변호사

투명하고 효율적인 지배구조

이사회 독립성

롯데하이마트는 이사회의 경영진 감독책임 및 독립적인 의사결정을 위해 이사회의 과반수를 사외이사 후보추천위원회의 검토를 거친 독립적인 사외이사로 구성하여 사외이사 중심의 이사회 운영 체계를 확립하여 운영하고 있습니다.

선임 사외이사제도

2024년 3월 사외이사의 독립성을 제도적으로 보장하기 위해 선임 사외이사 제도를 도입하였습니다. 선임 사외이사제도는 사외이사를 대표하는 선임사외이사를 선출하여 이사회의 적절한 균형 및 상호 견제가 가능할 수 있도록 지원하는 제도로 현재 사내이사를 이사회 의장으로 두고 있는 많은 기업들이 도입하거나 도입을 검토중에 있습니다. 선임사외이사는 사외이사회의의 소집 및 주재, 이사회의 효율적 업무를 위한 지원 요청, 사외이사의 책임에 대한 제고방안 지원 등의 권한을 갖고 있습니다. 롯데하이마트는 2024년 3월 중 사외이사 5인의 협의에 따라 최혜리 이사를 선임 사외이사로 선출하여 관련 제도를 운영하고 있습니다.

이사회 다양성

이사회의 성별, 경험, 국적 등에서 다양성을 지향하여 다양한 관점과 경험을 기반으로 경영환경 변화에 유연하게 대응할 수 있도록 노력하고 있으며 다양성 추구의 일환으로 2022년 3월 1인의 여성 사외이사를 선임하였습니다. 롯데하이마트는 향후 이사회 구성에 있어서도 전문성 및 책임성 등의 자질을 기반으로 성별 및 기타 다른 기준에 구애 받지 않고 선임할 예정입니다.

이사회 성과평가

롯데하이마트는 연 1회 전체 이사회에 대해 이사회의 역할과 책임, 이사회 구조, 이사회 운영, 이사회 내 위원회, 이사회 평가 5개 평가항목을 대상으로 총 26개 세부항목에 대해 자기평가를 실시하고 있습니다. 이사회 성과평가와 더불어, 각 위원회의 평가도 연 1회 실시하고 있습니다. 위원회의 평가는 규정 준수 여부, 독립성, 전문성 등을 평가합니다.

사내이사 평가

사내이사에 대한 평가는 연 1회 부문별 평가를 통해 이루어지고 있습니다. 재무지표와 비재무지표를 반영하여 산정하며, 재무지표는 영업이익, 매출목표 달성률 등이 있으며 비재무지표로는 ESG 성과, 법규 준수 등이 반영될 수 있도록 하고 있습니다. 특히, 대표이사 KPI 중 약 30%를 ESG 경영 관련 항목으로 구성하고 있습니다.

▶ 대표이사 KPI (ESG 경영 항목)

환경	업스트림/다운스트림 탄소 집약도 측정 및 관리
사회	산업안전보건, 인권경영 고도화, 임직원 교육체계 고도화, 공급망 ESG 리스크 관리, 정보보호 운영관리
지배구조	ESG 위원회 활성화
기타	ESG 공시 고도화

사외이사 평가

사외이사에 대한 평가는 이사회 기여도, 영향력, 전문성, 적극성 4개 평가항목에 대해 객관적으로 평가하고 있으며, 법령과 내규에서 요구하는 사외이사의 역할과 책임을 적정하게 수행했는지 정기적으로 검토하여 연 1회 최종 평가를 진행합니다.

투명하고 효율적인 지배구조

이사회 보상

전원 사외이사로 구성된 보상위원회는 이사회 구성원의 보수 기준의 제정 및 개정, 이사회 보수체계 점검 및 보수 지급의 결정 등의 업무를 수행하고 있습니다. 이사 보수는 주주총회 결의로 승인된 보수 한도 범위 내에서 직무수행의 책임, 위험성, 투입 시간 등을 고려하여 집행하고 있습니다.

사내이사 보수

사내이사 보수는 인사관리 규정과 임원의 역할 기여도 및 전문성 등을 고려하여 산정한 기본급에 성과 평가 결과를 반영한 성과급 등을 고려하여 산정하고 있습니다.

사외이사 보수

롯데하이마트는 사외이사의 독립성 저해 가능성을 고려하여 사외이사의 평가와 보상을 연동하고 있지 않으며, 사외이사의 법적 책임수준과 회사 규모를 고려하여 공정한 수준의 보수를 책정하고 있습니다.

> 사내이사 보수 산정기준



이사회 내 위원회

롯데하이마트는 이사회 내에 위원회를 설치하여 의사결정의 전문성을 높이고 있습니다. 총 5개의 이사회 내 위원회(감사위원회, 투명경영위원회, 사외이사후보추천위원회, 보상위원회, ESG위원회)를 설치 및 운영하고 있습니다. 각 위원회의 위원장을 비롯한 구성원 전원이 사외이사로 구성되어 있어 독립성을 확보하고 있으며 설치 목적에 따라 관련 경력과 지식을 갖춘 전문가들이 위원들로 구성되어 있습니다.

> 위원회별 기능 및 구성현황

소위원회	주요 역할	구분	성명
감사위원회	회사의 회계와 업무 감사 기타 회사의 감사에 관련한 업무	사외이사	이강수(위원장)
		사외이사	김진영
		사외이사	최혜리
투명경영위원회	대규모 내부거래에 대한 심사 승인 및 이사회 보고	사외이사	홍대식(위원장)
		사외이사	김일주
		사외이사	최혜리
사외이사후보추천위원회	주주총회에서 선임할 사외이사 후보의 추천	사외이사	김진영(위원장)
		사외이사	김일주
		사외이사	홍대식
보상위원회	임원 성과보상 산정 및 지급 기준의 제·개정	사외이사	최혜리(위원장)
		사외이사	이강수
		사외이사	홍대식
ESG위원회	ESG경영 전략 및 정책 수립 ESG경영 주요 실행 계획 심의 및 승인	사외이사	김일주(위원장)
		사외이사	김진영
		사외이사	이강수

투명하고 효율적인 지배구조

감사위원회

롯데하이마트는 감사위원회 운영규정에 따라 감사위원회 3인을 사외이사로 구성하여 감사위원회 역할과 책임을 독립적인 위치에서 수행할 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한, 감사위원회에 회계 또는 재무 분야에 경험이 풍부한 전문가를 포함하여 위원회의 전문성을 확보하였습니다.

롯데하이마트는 전문성 있는 감사위원 확보를 위해 감사위원회 운영규정 제7조에 감사위원의 자격요건을 명시하고 있습니다. 감사위원 후보자 선정 시, 해당 후보자가 법률, 회계 또는 재무 전문가인지 여부를 검토하고 감사위원회의 감사 업무 수행에 필요한 교육을 제공하고 있습니다. 2023년에는 내부회계관리제도 이슈사항, 감사위원회의 역할에 대한 교육을 실시하였습니다.

> 감사위원회 구성현황

직책	구성		주요 경력	비고
	구분	성명		
위원장	사외이사	이강수	<ul style="list-style-type: none"> KPMG 삼정회계법인 전무이사(2000~2017) 학교법인 박영학원 감사(2016~2019) 다산회계법인 부대표(2017~現) 	회계 전문가
위원	사외이사	김진영	<ul style="list-style-type: none"> 노동문제연구소 객원연구원 초청(독일 본)(2007) 캘리포니아 주립대 버클리 객원교수 고려대학교 정경대학 경제학과 교수(2008~現) 독일 노동연구소 IZA 연구원(2014~現) 고려대학교 경제연구소 소장(2023~現) 고려대학교 노동대학원 원장(2024~現) 	-
위원	사외이사	최혜리	<ul style="list-style-type: none"> 서울민사지방법원 판사(1994~1996) 서울가정법원 판사(1996~1998) 법무법인 바른 변호사(1998~2008) 정부법무공단 변호사(2008~2009) 법무법인 바른 변호사(2009~2015) 서울법원 조정센터 상임조정위원(2015~2016) 국가인권위원회 상임위원(2016~2020) 법무법인 산지 변호사(2021~現) 	-

감사위원회는 내부감사 업무 외에도 외부감사인 선임에 대한 승인, 감사위원회 지원 조직 중 하나인 내부 회계팀의 연간 운영실태점검 계획 검토 및 승인, 내부회계관리제도 운영 실태 평가 업무 등 올바른 기업 지배구조와 회계투명성 확보를 위한 책임을 다하고 있습니다. 또한, 감사위원회는 분기별 1회 윤리경영팀 으로부터 내부감사 활동을 보고받고 향후 내부감사계획을 검토 및 승인합니다. 준법지원인과 그 지원 조직, 내부회계팀 등이 감사위원회를 지원하고 있으며 감사위원회는 회사의 비용으로 전문가의 조력을 받을 권한이 있습니다.

외부감사인

롯데하이마트는 독립된 외부감사인로부터 정기적인 감사를 받고 있어, 회계정보의 투명성과 공정성을 확보하고 있습니다. 감사위원회는 외부감사인 선임 시 규모, 감사능력, 독립성, 산업 전문성 등을 종합적으로 고려하여 선임하고 있으며, 감사위원회와의 회의를 통해 감사 내역과 품질을 검토하고 있습니다.

> 감사의견

사업연도	감사인	감사의견	특이사항
제37기(2023년)	안진회계법인	적정	해당사항 없음
제36기(2022년)	안진회계법인	적정	해당사항 없음
제35기(2021년)	삼정회계법인	적정	해당사항 없음

윤리 및 준법경영

윤리 및 준법경영체계

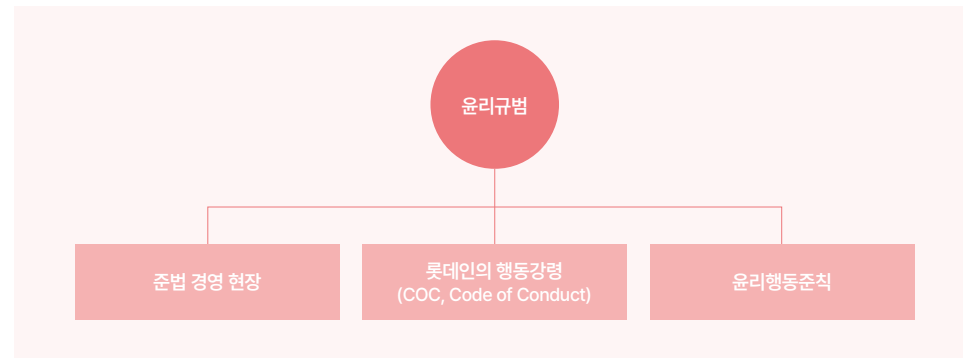
윤리경영 실현을 위한 경영체계

롯데하이마트는 「롯데하이마트 윤리행동준칙」을 제정하여 윤리 및 준법경영 체계를 구축 및 관리하고 있으며 동 준칙은 전 임직원 및 파트너사에 적용됩니다. 이는 2015년에 제정된 「롯데인의 행동강령(Code of Conduct)」을 토대로 직장 내 괴롭힘, 성희롱 및 차별 금지, 파트너사에 대한 불공정거래 행위 금지 등 국내외 법규와 사회적·윤리적 요구사항을 반영하고 있습니다.

또한 롯데하이마트는 전 사업장 및 전 파트너사를 대상으로 당사의 반부패정책을 준수하도록 요구하고, 금품 및 뇌물 수수 방지를 위한 경영시스템인 부패방지경영시스템(Anti-Bribery Management System)을 운영하고 있습니다. 2022년 부패 방지 및 준법 경영 관련 방침을 개정하여 자금세탁 금지, 급행료 수수 금지 등에 관한 내용을 추가 및 공개하였습니다.

롯데하이마트 부패방지 및 준법경영 방침

> 윤리경영 운영체계



반부패 및 윤리 경영 조직

롯데하이마트는 반부패, 윤리 및 준법경영을 위해 윤리경영팀, 컴플라이언스팀을 운영하고 있습니다. 윤리경영 총괄 조직은 CEO 직속 윤리경영팀으로 윤리경영 조직 및 담당업무 구성원의 권한과 독립성을 보장하고 있습니다.

윤리경영팀은 사내 제반 감사업무 수행 및 제도개선, 임직원의 윤리의식을 높이기 위한 윤리 교육 및 캠페인 활동, 비윤리 행위 예방을 위한 데이터 모니터링 시스템 개선 등 업무를 수행합니다. 또한, 분기별 1회 반부패 및 컴플라이언스 관련 주요 이슈, 내부감사 활동내역, 향후 내부감사계획을 이사회 산하 감사 위원회에 보고 및 관련 조치를 취하고 있습니다.

이사회 산하 위원회인 투명경영위원회 지원조직인 컴플라이언스팀은 ISO 37001 인증지원, 공정거래 관련 모니터링 및 임직원 교육 등 업무를 수행하여 법 위반 리스크를 예방하고 있습니다.

투명경영위원회

롯데하이마트는 공정거래 자율준수체계구축을 통해 회사 경영의 투명성을 제고하기 위해 투명경영 위원회를 설치했습니다. 주주총회에서 선임된 이사 중 관련 법령을 근거로 내부거래를 심의·검토하여 당사의 준법경영에 기여할 수 있다고 판단되는 자를 이사회 결의를 통해 투명경영위원회 위원으로 선임 하고 있으며, 2023년에는 투명경영위원회를 총 7회 개최하여 회사의 내부거래와 관련된 사안을 직접 검토했습니다.

투명경영위원회는 1) 계열사 간의 대규모 수의계약에 대한 심사와 승인 권한, 2) 심의를 위해 필요한 자료를 요청할 권한, 3) 부의 안전 외의 계열사 간 내부거래 현황을 요청할 권한, 4) 개선조치를 권고할 권한과 그 활동에 대한 책임을 가지고 있습니다.

당사는 앞으로도 투명경영위원회를 주축으로 회사와 이해상충 우려가 있는 주요 사안들에 대해 사전 심의 절차를 거쳐 투명한 경영활동이 이루어질 수 있도록 노력하겠습니다.

윤리 및 준법경영

윤리 및 준법경영활동

윤리경영 고도화를 위한 활동

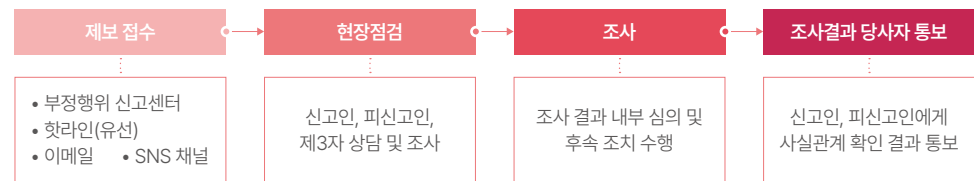
윤리경영 신고채널 운영

롯데하이마트는 윤리경영 기업문화 정착과 윤리경영 실천 의식 확산을 위해 다양한 채널의 신고센터를 운영하고 있습니다. 롯데하이마트 홈페이지 내 부정행위 신고센터를 통해 기업 내·외부 인원 누구나 비윤리 행위에 대해 신고할 수 있으며, 윤리 핫라인(유선전화) 또는 이메일을 통한 신고도 가능합니다. 또한, 롯데하이마트 파트너사 전용 비윤리 행위 신고 채널이 마련되어 있어 파트너사와의 공정한 거래 질서 확립에 기여하고 있습니다.

모든 신고·제보 내용은 익명으로 접수할 수 있으며 윤리경영팀의 대외비로 엄격히 관리되고 있어 상담자의 신분과 신고·제보 내용이 철저히 보호되고 있습니다. 또한 롯데하이마트는 「제보자 보호규정」에 따라 신고자 보호 원칙을 철저히 준수하고 있습니다. 신고 접수 시 동시서 수령 후 롯데하이마트 윤리행동 준칙에 의거 공정하게 조사를 수행합니다. 2023년에는 총 2건의 제보가 있었으며 내부 절차에 따라 100% 처리를 완료하였습니다.

부정행위 신고센터

▶ 제보처리 프로세스



▶ 2023년 신고·제보 채널 운영 현황

부정행위 제보		파트너사 불만 제보	
접수	처리	접수	처리
2	2	-	-

ISO 37001 인증

2018년 롯데하이마트는 부패방지 경영체계의 고도화를 위해 ISO 37001 인증을 취득 후 3년마다 독립적인 제3자로부터 독립적인 갱신 심사를 받고 매년 사후 심사를 통과하여 인증을 유지하고 있으며, 매년 전사 부패 리스크를 분석하고 통제 목표를 수립하여 부패 리스크 감소 및 구성원 인식 제고에 최선을 다하고 있습니다. ISO 37001은 ISO(국제표준화기구)가 제정한 부패방지시스템(Anti-Bribery Management System) 표준규격으로 반부패 제도 수립, 실행, 유지 및 개선 등 기업의 부패방지 인프라를 평가하는 글로벌 인증제도입니다.

윤리교육

롯데하이마트는 온/오프라인 교육 프로그램을 통해 파트타임 및 계약직을 포함한 전 임직원을 대상으로 교육을 실시하고 있습니다. 구체적으로, 전 임직원 대상 '사고 예방 시스템'을 통한 지점 영업 관리 및 '주요 사고 사례'를 주제로 실시하여 윤리경영의 내재화를 위해 다각도로 노력하고 있으며, 직무별 신입 입사자를 대상으로 사고사례 전파 등 '테마별 윤리경영 실천'을 주제로 윤리교육을 진행하고 있습니다. 특히, 스태프 직원 대상의 반부패 및 윤리교육은 계약직과 파견직을 포함하여 전 임직원 대상으로 진행하여 2023년 중 총 2,893명(임직원 100%)이 이수하였습니다. 이를 통해 모든 임직원이 롯데하이마트의 윤리경영의 기본과 원칙을 이해할 수 있는 기회를 가질 수 있었습니다.

윤리 및 준법경영

윤리감사

윤리경영팀은 전 사업장을 대상으로 윤리 기준과 반부패 정책에 대해 연 1회 정기 감사를 실시하고 있으며, 경우에 따라 특별감사를 실시하고 있습니다. 윤리경영팀은 윤리경영 제3조 및 제5조에 의거 윤리감사 업무를 진행합니다. 윤리경영팀은 윤리경영 운영규정 제9조 및 제11조에 의거하여 감사 종료 후 일정 기한 내에 조사내용을 대표이사에게 보고하여야 하며, 심각한 규정위반 행위가 발생한 경우 인사위원회 회부, 제도 개선, 위반 사항에 대한 시정, 개선 조치 등을 취하고 있습니다.

> 2023년 윤리감사 현황

구분	현황
전체 사업장 수	394개(본-지사 58개 팀 및 지점 336개)
부패위험 평가 사업장 수	394
부패위험 평가 사업장 비율	100%

> 2023년 윤리규범 위반 현황 및 조치

구분	건수	조치 결과
윤리규범 위반 건수	25	
윤리규범 위반에 따른 조치 건수	25	해고 4건, 정직 2건, 감봉 18건, 견책 1건

파트너사 준법경영 강조

롯데하이마트는 연 1회 전 임직원 및 전 파트너사를 대상으로 윤리경영, 반부패, 공정거래 준수, 기타 개선 요청사항 등에 대해 내·외부 윤리경영 설문조사를 실시하고 있습니다. 이를 통해, 윤리경영 척도를 객관적으로 점검하며 개선사항을 유관부서에 전파하여 후속조치를 취하고 있습니다.

2023년 파트너사 윤리 진단 평가는 외부기관을 통한 온라인 설문으로 진행되었습니다. 2023년 윤리 경영 종합지수는 96.3점으로 임직원들의 윤리경영에 대해 높은 이해와 준수를 보이며 윤리적 원칙과 가치를 실천하려는 의지가 있다고 판단되며 부족한 부분은 유관 부서에 공유하여 개선 진행하였습니다. 또한 롯데하이마트와 거래하는 모든 파트너사는 계약 시 '청렴 거래 및 준법 경영 준수에 관한 합의서'를 작성하도록 요구하고 있습니다.

윤리실천서약

롯데하이마트는 임직원들은 윤리 행동 준칙과 행동강령에 따른 5가지 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, 2023년에도 전 임직원이 100% 실천 서약 완료하였습니다.

ESG Factbook

102 ESG Data

110 GRI Index

113 SASB Index

114 주요 수상 및 단체가입 현황

115 제3자 인증보고서

ESG Data

환경

에너지 사용

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
에너지 사용량 ¹⁾	조직 내 에너지 사용량	화석에너지 사용량	GJ	6,697	6,907	6,632
		전기 사용량		1,018,792	993,130	877,815
		조직 내 총 에너지 사용량		1,025,489	1,000,037	884,447
	조직 밖 에너지 사용량	화석에너지 사용량		-	134,844	117,885
		조직 밖에서의 총 에너지 소비량		-	134,844	117,885
	에너지 총사용량	에너지 총사용량		1,025,489	1,134,881	1,002,332
에너지 집약도 ¹⁾	화석에너지 집약도	GJ/억 원	0.17	0.21	0.25	
	전기 집약도		26.33	29.76	33.63	
	총 에너지 집약도		26.50	29.97	33.89	

1) 재생에너지 사용량은 없습니다.

온실가스 배출

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
온실가스 배출 ¹⁾	온실가스 배출량 ²⁾	Scope 1 배출량	tCO ₂ eq	380	396	379
		Scope 2 배출량		50,377	49,108	43,406
		Scope 3 배출량		N/A	9,276	8,110
	온실가스 집약도 ³⁾	Scope 1 집약도	tCO ₂ eq/억 원	0.01	0.01	0.01
		Scope 2 집약도		1.30	1.47	1.66
		Scope 3 집약도		0.00	0.28	0.31

1) 온실가스 배출량 산정과 관련된 사항은 아래와 같습니다.

① 온실가스 산정 방법: 연료 사용량을 발열량으로 환산(자발적 검증)

- 휘발유(ℓ): 82,769ℓ[연료사용량] × 30.1[발열량] × 19.7[탄소배출계수] × 44/12 = 180 tCO₂-eq

- 도시가스(Nm³): 92,505Nm³[연료사용량] × 38.5[발열량] × 15.2[탄소배출계수] × 44/12 = 199 tCO₂-eq

- 전력(kWh): 91,439,064kWh[전력사용량] × 0.47[탄소배출계수] ÷ 1,000 = 43,406 tCO₂-eq

- 경유(ℓ): 3,118,662ℓ[연료사용량] × 35.3[발열량] × 20.1[탄소배출계수] × 44/12 = 8,110 tCO₂-eq

(전력은 한전파워플래너(스마트전력계량인프라) 통한 전력사용량 조회, 계량기 측정 불가 일부 마트, 임대지점의 경우 평균값으로 산정)

② 산정 범위: 본사/물류/지사/지점

③ 배출권 거래제, 목표관리제 등 환경부 요구사항에 따른 외부 검증 사항은 없음.

2) Scope 1~3 산정범위는 아래와 같습니다.

① Scope 1 산정 범위: 업무용차량 연료 사용량, 본사 난방 및 식당, 속초 휴양소

② Scope 2 산정 범위: 사업장 전력 사용량(본사, 지사, 지점, 물류센터, 전체 포함)

③ Scope 3 산정 범위: 운송 차량 연료 사용량 측정

④ 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, 2021년 미산정)

3) 연결재무제표 매출액 기준 집약도를 측정하였습니다.

Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

▶ ESG Data

GRI Index

SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

제3자 인증보고서

LOTTE HIMART

Sustainability Report 2023

ESG Data

폐기물 발생 및 처리

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
폐기물 관리 ¹⁾	폐기물 발생량	일반폐기물	톤	4,889	4,277	3,709
		지정폐기물		-	-	-
	전체	4,889		4,277	3,709	
	폐기물 처리량 ²⁾	재활용(위탁처리)		4,889	4,277	3,709
		처리총계		4,889	4,277	3,709

1) 폐기물 산정범위: 배송 또는 물류센터에서 발생하는 스티로폼, 박스 등 폐기물량 총합, 본사 폐기물 발생량을 공시하는 '환경정보 공개시스템' 데이터와 차이가 있음.

2) 폐기물 전량 재활용 업체 전달하여 전량 재활용하므로 소각과 매립이 없음.

환경경영

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
환경경영지표	친환경/사회적 지속가능성에 대해 제3자 인증을 받은 제품의 판매 수익 ¹⁾	총 수익	백만 원	-	44.5	36.4

1) 친환경 PB 상품 매출액(2022년 5월 출시, 2022년 5월~2023년 12월 매출액 기재). 매출 산정기준의 변경으로 2022년 지속가능 경영보고서에 공시한 데이터와 차이가 존재함.

사회

근로자 현황

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
총 근로자 ¹⁾	인원 수	남성	명	2,263	2,094	1,835
	인원 수	여성		1,387	1,289	1,058
	인원 수	합계		3,650	3,383	2,893
임시근로자	인원 수	남성	56	12	-	
	인원 수	여성	31	22	3	
	인원 수	합계	87	34	3	
통상 근로자	인원 수	남성	2,206	2,072	1,827	
	인원 수	여성	1,326	1,245	1,042	
	인원 수	합계	3,532	3,317	2,869	
단시간 근로자	인원 수	남성	1	10	8	
	인원 수	여성	30	22	13	
	인원 수	합계	31	32	21	

1) 롯데하이마트는 업무 시간의 정함이 없는 근로자가 없음.

근로자가 아닌 노동자 현황

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
사업장 내 소속 외 근로자 (파견 근로자)	인원 수	남성	명	107	77	51
		여성		212	166	95
		합계		319	243	146

Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

▶ ESG Data

GRI Index

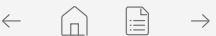
SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

제3자 인증보고서

LOTTE HIMART

Sustainability Report 2023



ESG Data

단체 협약

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
단체협약 가입 ¹⁾	대상 근로자		명	3,650	3,383	2,893
	가입 비율		%	100	100	100

1) 단체협약의 경우 노동조합 가입한 조합원들 대상으로 적용되는 내용이지만, 근로자들에게 유리하게 적용되는 제도의 신설, 변경 등의 내용으므로, 전체 직원들에 대해 적용함.

임금 및 급여

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
평균 급여 ¹⁾	임원 기본급 평균 ²⁾	남성	백만 원	192	219	219
		여성		-	54	71
	관리직 기본급 평균 ³⁾	남성		60	61	80
		여성		42	43	56
비관리직 기본급 평균 ⁴⁾	남성	40	41	55		
	여성	33	35	46		
평균 시간당임금	근로자 전체		천 원	21	21	23
초임임금 비율 ¹⁾	신입사원 임금 ⁵⁾	남성	백만 원	30	34	-
		여성		29	33	32
	최저임금과 초임의 비율 ⁶⁾	남성		137	151	-
		여성		134	146	131

1) 기준 연봉(기준급+업적성과급+시간외수당, 기타수당 및 성과급 제외), 연말 재직자 혹은 임원 기준

2) 임원: 미등기임원, 등기임원, 사외이사

3) 관리직: 일반직+지점장

4) 비관리직: 영업직

5) 신입사원 임금: 기준 연봉(기준급+업적성과급+시간외수당, 기타수당 및 성과급 제외)

2023년말 현재 재직중인 신입 남성 인원이 없어 초임 임금을 산정하지 않음.

6) 최저 임금과 초임의 비율: 최저 연봉 대비 신입사원 임금 비율

(2023년 최저연봉 24,126,960원/2022년 최저연봉 22,973,280원/2021년 최저연봉 21,869,760원)

고용, 근속, 퇴사

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
신규채용	연령별 신규채용 인원 수	30세 미만	명	66	59	60
		30세 ~50세		57	45	34
		50세 이상		18	19	10
	성별 신규채용 인원 수	남성	79	52	38	
	여성	62	71	66		
이직 및 퇴직	자발적 이직 현황	자발적 이직 수	%	319	346	297
		비자발적 이직 수		75	117	164
		자발적 이직률		7.90	9.40	8.78
		비자발적 이직률		1.00	2.40	5.47
	연령별 이직 및 퇴직 인원 수	30세 미만	명	139	128	90
		30~50세		210	300	331
성별 이직 및 퇴직 인원 수	남성	45	35	44		
	여성	238	258	250		
근속	평균근속연수	전체	년,월	약 9년 6개월	약 10년 7개월	약 11년 7개월
		남성		약 10년 4개월	약 11년 6개월	약 12년 5개월
		여성		약 8년 4개월	약 9년 3개월	약 10년 4개월

Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

▶ ESG Data

GRI Index

SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

제3자 인증보고서

LOTTE HIMART

Sustainability Report 2023

ESG Data

가족친화경영

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
	대상 인원 수 ¹⁾	남성		130	99	64
		여성		73	81	72
	사용 인원 수	남성		134	120	87
		여성		76	74	73
	사용 후 복직한 인원 수(A)	남성		123	101	91
		여성		64	78	67
육아휴직	육아휴직 이후 복직 대상 인원 수(B)	남성	명	132	111	91
		여성		61	80	92
	직전연도 육아휴직 복직 근로자 중 12개월 이상 근속 근로자 수(C) ²⁾	남성		93	112	91
		여성		76	57	54
이전 보고기간에 육아휴직 후 복직한 근로자 수(D)	남성		103	123	101	
	여성		81	64	78	
	육아휴직 복귀율 (A/B)	남성		93.2	91.0	100.0
		여성		104.9	97.5	72.8
	복직 후 12개월 근속율 (C/D)	남성	%	90.3	91.1	90.1
		여성		93.8	89.1	69.2
출산후가	출산후가 사용자 수	남성	명	77	62	51
		여성		67	68	54

1) 산정기준

① 남성: 전년도 자녀출생 인원 중 육아휴직 미사용 인원+당해 자녀출생 인원

② 여성: 전년도 말부터 당해 10월까지 출산후가 사용 인원

산업안전보건

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
산업안전보건 경영시스템	전체	적용 인원 수	명	3,650	3,383	2,893
		적용 인원 비율	%	91.96	93.30	95.20
	내부감사를 받은 시스템	적용 인원 수	명	3,650	3,383	2,893
		적용 인원 비율	%	91.96	93.30	95.20
외부감사를 받은 시스템	적용 인원 수	명	3,650	3,383	2,893	
	적용 인원 비율	%	91.96	93.30	95.20	
업무상 부상	사고재해 건 수	근로자	명	2	2	5
		근로자 외		-	1	2
	사고재해 사망 건 수	근로자		-	-	-
		근로자 외		-	-	1
	중대재해 사고 건 수	근로자		-	-	-
		근로자 외		-	-	-
	총 근무시간	근로자	시간	7,592,000	7,036,640	6,017,440
		근로자 외		783,464	596,808	358,576
	사고재해율 ¹⁾	근로자		0.05	0.06	0.17
		근로자 외		-	0.34	1.12
사고재해로 인한 사망률	근로자	%	-	-	-	
	근로자 외		-	-	0.56	
중대재해 발생률	근로자		-	-	-	
	근로자 외		-	-	-	
질병재해 (업무상 질병) ²⁾	사망 건 수	근로자 ³⁾	명	-	-	-
	질병 건 수	근로자 외		-	-	-
산업안전보건 교육	법정 필수 교육	수료인원		3,405	3,298	2,712
		관리감독자 교육		수료인원	447	422

1) 사고재해율 = (재해근로자수/산재적용대상근로자 근로시간)*200,000

2) 근골격계 질환 및 업무상 스트레스에 따른 정신적 질환

3) 근로복지공단 산재보험 신고 건수

Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

▶ ESG Data

GRI Index

SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

제3자 인증보고서

LOTTE HIMART

Sustainability Report 2023

ESG Data

훈련 및 교육

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
근로자 교육시간 ¹⁾	근로자 1인당 평균 교육시간(전체)			25	27	24
	근로자 1인당 평균 교육시간(성별)	남성	시간	30	31	24
		여성		18	22	22
	근로자 1인당 평균 교육시간(연령별)	30세 미만		12	18	16
		30~50세		29	30	25
		50세 이상		46	37	29
근로자 1인당 평균 교육시간(다양성)	장애인	-		-	-	
	국가보호자	35	34	24		
근로자 교육비용	총 교육비용		백만 원	504	547	408
	근로자 1인당 평균교육비용			0.04	0.04	0.06
업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토 여부 ²⁾	정기 성과 평가를 받은 근로자 비율(전체)			95.0	92.6	95.1
	정기 성과 평가를 받은 근로자 비율(성별)	남성	%	95.9	94.6	96.8
		여성		93.6	89.1	92.1
	정기 성과 평가를 받은 근로자 비율(연령별)	30세 미만		93.4	85.5	93.7
		30~50세		96.5	94.9	96.0
		50세 이상		82.9	89.5	89.4
정기 성과 평가를 받은 근로자 비율(다양성)	장애인	69.4		63.3	71.9	
	국가보호자	90.9	95.0	100.0		

1) 그룹 통합 온라인 교육(EZ-learning)을 기준으로 집계하였음.

2) 휴직기간이 45일 이상인 휴직자 제외한 인원 대비 비율

다양성과 기회 균등

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
임직원 현황	여성 임직원	임직원 수	명	1,387	1,289	1,058
		전체 임직원 대비 비율	%	38.07	38.17	36.50
	장애인 임직원	임직원 수	명	120	114	96
		전체 임직원 대비 비율	%	3.3	3.4	3.3
국가보호자 임직원	임직원 수	명	22	20	15	
	전체 임직원 대비 비율	%	0.60	0.59	0.52	
채용	여성 채용	인원 수	명	62	71	66
		신규 채용인원 대비 비율	%	44	58	63
	장애인 채용	인원 수	명	21	28	8
		신규 채용인원 대비 비율	%	14.89	22.76	17.39
관리직 현황 ¹⁾	여성 관리직	인원 수	명	82	84	73
		전체 관리직 대비 비율	%	7.7	8.4	6.9
이사회 현황	여성 이사	인원 수	명	-	1	1
		전체 이사회 인원 대비 비율	%	-	12.5	12.5

1) 당사가 정의하는 직책을 부여받은 여성 임직원

직책: 사외이사/ 지사장 / 실장/ 팀장 / 매니저 / CMD / 판매부장 / 서비스센터장

인권

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
인권교육	인권교육이수 인원 수	임직원 수	명	3,545	3,298	2,839
		보안요원 인원 수 ¹⁾		12	12	7
	인권교육이수 인원 비율	보안요원 인원 비율 ¹⁾	%	100	100	100
	인권교육시간	1인당 교육시간	시간	3	3	2
차별금지 ²⁾	차별사건 발생 수		건	0	0	0

1) 파견업체 소속 보안요원에 대해 파견업체 측에서 별도의 인권교육을 시행함.

2) 당사는 성별, 장애인 차별 등을 차별사건이라 정의함.

Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

▶ ESG Data

GRI Index

SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

제3자 인증보고서

LOTTE HIMART

Sustainability Report 2023

ESG Data

고객만족

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
고객만족	고객의견 및 불만 처리 프로세스	접수 건 수	건	1,205	1,237	1,487
		처리 건 수		1,186	1,233	1,487

공급망 지속가능성

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
조달관행	파트너사 현황	파트너사 수	개	1,534	1,277	1,640
		구매 금액	억 원	36,694	30,318	21,989
	국내 파트너사 거래	전체 구매 금액 대비 비율 ¹⁾	%	99.5	99.2	99.2
공급업체 평가	ESG평가	평가 협력사 수	개	27	20	20
		평가 협력사 수		27	20	20
	환경영향 평가	부정적 영향을 미치는 것으로 확인된 협력회사 수		-	-	-
	사회영향 평가	평가 협력사 수		27	20	20
파트너사 지원	파트너사 금융 지원	부정적 영향을 미치는 것으로 확인된 협력회사 수	억 원	-	-	-
		총액		960	751	543
		동반성장 펀드		500	500	500
		지급조건 개선		-	-	-
		명절맞이 상품대금 조기 지급		460	251	43

1) 전기에 공시된 지속가능경영보고서 대비 비율산정방식이 변경되었음.

정보보호

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
고객 개인정보 도난, 유출	유출 건 수	총계	건	-	-	-
		외부 접수		-	-	-
		규제기관 제기		-	-	-
	유출 대상 고객 수	인원 수	명	-	-	-
	개인식별정보 (PPI) 유출	유출 비중	%	-	-	-
정보보안 정책	정보보안시스템 감사	연간 감사 빈도	회	2	2	2

Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

▶ ESG Data

GRI Index

SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

제3자 인증보고서

LOTTE HIMART

Sustainability Report 2023

ESG Data

지배구조

이사회

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
이사회 구성	이사회 구성인원 수	사내이사	명	3	3	3
		사외이사		5	5	5
	이사회 구성비율	사내이사	%	37.5	37.5	37.5
		사외이사		62.5	62.5	62.5
이사회 운영	이사회 개최	개최 횟수	회	11	12	12
		전체 참석률		97.9	98.1	95.7
	이사회 참석	사내이사 참석률	%	97.7	97.9	91.7
		사외이사 참석률		98.2	98.3	96.7
	이사회 안전	전체 안전		37	35	31
		사외이사 반대 및 수정의견	건	-	-	-
이사회 소집통지	개최 전 소집통지 기한	일	7	7	7	

주주

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
주주권리보호	정보공개	기업설명회 횟수	회	4	4	4

공정거래

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
반부패 위험 평가	평가 실시 조직	조직 수	명	124	148	73
		조직 비율	%	26.2	33.3	18.5
반부패 교육 공지 및 이수	이사회	이사회 구성원 수	명	3	5	-
		임직원		3,650	3,383	2,893
	협력회사	임직원 비율	%	100	100	100
		협력회사 수	명	-	1,673	1,150
부패 사례	확인된 사례	협력회사 비율	%	-	100	100
		사례 건 수		-	-	-
	조치사항	임직원 징계 건 수		-	-	-
		파트너사 계약종료 혹은 계약갱신 미이행 건 수	건	-	-	-
반경쟁행위 사례	법적조치	조치 건 수		1	-	-
	금융당국 조치 (벌금, 제재, 경고)	조치 건 수		-	-	-

법규준수

대분류	중분류	소분류	단위	2021	2022	2023
법규준수현황	법규 미준수 사례 ¹⁾	총 건 수	명	1	-	-
		관련 부과금액	억 원	10	-	-

1) 2021년 대규모 유통법 과징금 처분 건(판촉비용 부당 사용, 불이익 제공, 판매 장려금 약정 미체결. 시정명령 및 과징금 10억, 현재 행정소송 진행완료)

Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

▶ ESG Data

GRI Index

SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

제3자 인증보고서

LOTTE HIMART

Sustainability Report 2023

ESG Data

재무성과

재무상태표

(단위: 백만 원)

과목	2021	2022	2023
자산			
유동자산	682,918	658,470	660,763
비유동자산	2,260,627	1,805,749	1,709,918
자산총계	2,943,545	2,464,219	2,370,681
부채			
유동부채	575,563	763,904	714,777
비유동부채	540,624	405,019	406,113
부채총계	1,116,187	1,168,923	1,120,891
자본			
자본 총계	1,827,358	1,295,297	1,249,790
부채와 자본 총계	2,943,545	2,464,219	2,370,681

손익계산서

(단위: 백만 원)

과목	2021	2022	2023
매출액	3,869,749	3,336,821	2,610,137
매출원가	2,937,030	2,578,116	1,931,981
매출총이익	932,719	758,705	678,156
판매관리비	825,884	810,717	669,933
영업이익(손실)	106,835	(52,011)	8,223
법인세비용차감전순이익(손실)	(33,458)	(557,697)	(30,128)
법인세비용	23,994	(29,806)	5,241
당기순이익	(57,452)	(527,891)	(35,369)

경제적 가치 배분

(단위: 백만 원)

대분류	중분류	2021	2022	2023
임직원	급여 및 상여금	193,964	185,649	173,138
	복리후생비	39,545	40,138	32,019
주주 및 투자자	배당금 및 이자비용	40,343	37,801	33,474
정부 및 공공기관	법인세	23,994	(29,806)	5,241
	벌금	56	109	48
지역사회	사회공헌투자금액	2,720	2,190	495

Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

ESG Data

▶ GRI Index

SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

제3자 인증보고서

LOTTE HIMART

Sustainability Report 2023

GRI Index

적용범위

롯데하이마트는 2023년 1월 1일~2023년 12월 31일의 기간동안 GRI Standards 2021를 준수하여 지속가능경영보고서를 발간하였습니다. 또한 GRI 1(2021)에서 규정하는 9가지 요구사항(Requirement)를 준수하였습니다. 보고서 발간시점 현재 롯데하이마트의 업종에 해당하는 Sector Standard가 발표되지 않아 별도로 적용한 Sector Standard는 없습니다. 롯데하이마트의 2023년 보고기간의 중대이슈에 대해서는 보고서의 '중대성평가'부분을 참고 부탁드립니다.

General disclosures

공시항목	보고위치	비고
2-1 조직 구성정보	5	
2-2 지속가능경영 보고서에 포함된 법인 목록	2, 5	
2-3 보고 기간, 주기 및 보고서 관련 문의처	2	
2-4 정보의 재작성	103, 107	
2-5 외부 보증	115~116	
2-6 조직 활동, 가치사슬 및 기타 사업관계	5	
2-7 임직원	5, 103	
2-8 임직원이 아닌 근로자	103	
2-9 지배구조 및 구성	92	
2-10 최고의사결정기구 위원 추천 및 선정	95	
2-11 최고의사결정기구 의장	93, 95	
2-12 영향 관리를 감독하는 최고의사결정기구의 역할	92	
2-13 영향 관리에 대한 책임 위임	17	
2-14 지속가능경영 보고 관련 최고 의사결정기구의 역할	17, 25	
2-15 이해관계 상충	96	

공시항목	보고위치	비고
2-16 주요 우려사안에 대한 커뮤니케이션	22~23	
2-17 최고의사결정기구의 집합적 지식	93	
2-18 최고의사결정기구의 성과평가	95	
2-19 보수 정책	96	
2-20 보수 선정 프로세스	96	
2-21 연간 총 보수 비율	사업보고서	
2-22 지속가능한 발전 전략에 대한 성명서	4	
2-23 정책 선언	18	
2-24 정책 선언 내재화	19~20	
2-25 부정적 영향을 해결하기 위한 절차	22~23, 99~100, 71~72	
2-26 자문 요청 및 우려사항 재기 절차	67~68	
2-27 법률 및 규정 준수	108	
2-28 가입협회	114	
2-29 이해관계자 참여 접근방식	24	
2-30 단체 교섭 협약	104	

Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

ESG Data

▶ GRI Index

SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

제3자 인증보고서

LOTTE HIMART

Sustainability Report 2023

GRI Index

Material topics

공시항목	보고위치	비고(미보고사유 포함)
3-1 중대 토픽 결정 프로세스	25	
3-2 중대 토픽 리스트	26	
3-3 중대 토픽 관리	27	

Topic standards

중대주제

공시항목	보고위치	비고(미보고사유 포함)
GRI 205: 반부패		
205-1 사업장 부패 리스크 평가	100, 108	
205-2 반부패 정책과 절차에 관한 커뮤니케이션 및 교육	99~100, 108	
205-3 확인된 부패 사례 및 조치	100, 108	
GRI 206: 경쟁저해행위		
206-1 경쟁저해 및 독과점 위반 관련 소송	108	
GRI 308: 공급업체 환경평가		
308-1 환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체	56, 107	
308-2 공급망의 부정적 환경 영향 및 이에 대한 조치	56, 107	

공시항목	보고위치	비고(미보고사유 포함)
GRI 403: 산업보건 및 안전		
403-1 직장 건강 및 안전 관리 시스템	73~74	
403-2 위험요인 파악, 리스크 평가, 사고 조사	75, 76	
403-3 직장 의료 서비스	79	
403-4 직장 건강 및 안전 관련 커뮤니케이션, 자문 및 근로자 참여	73, 77	
403-5 직장 건강 및 안전 관련 근로자 교육	78~79, 105	
403-6 근로자 건강 증진	75, 77	
403-7 비즈니스 관계와 직접적으로 연계된 직장 건강 및 안전 영향의 예방과 완화	77	
403-8 직장 건강 및 안전 관리 시스템의 적용 대상 근로자	73, 105	
403-9 업무 관련 부상	105	
403-10 업무 관련 질병	105	
GRI 404: 훈련 및 교육		
404-1 직원 1인당 평균 교육 시간	106	
404-2 직원 역량강화 및 이직지원 프로그램	61~63	
404-3 정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	106	
GRI 414: 공급업체 사회 영향 평가		
414-1 사회적 기준에 따른 심사를 거친 신규 공급업체	56, 107	
414-2 공급망 내 부정적 사회적 영향 및 그에 대한 대응조치	56, 107	
GRI 418: 고객개인정보		
418-1 고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 관련해 입증된 민원	107	

Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

ESG Data

▶ GRI Index

SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

제3자 인증보고서

LOTTE HIMART

Sustainability Report 2023

GRI Index

일반주제

공시항목	보고위치	비고
GRI 201: 경제성과		
201-1	직접적 경제가치 발생과 분배(EVG&D)	109
201-2	기후변화에 따른 재무적 영향 및 기타 리스크와 기회	37~41
GRI 202: 시장지위		
202-1	사업장 소재 지역의 최저 임금 대비 초임 임금의 비율	104
GRI 203: 간접 경제적 영향		
203-1	사회기반시설 투자 및 서비스 지원	81~82
203-2	중요한 간접 경제 영향	80
GRI 204: 조달관행		
204-1	지역 공급업체에 지출하는 비용의 비중	107
GRI 201: 원재료		
301-3	재생된 제품 및 포장재	35
GRI 302: 에너지		
302-1	조직 내 에너지 소비	42, 102
302-2	조직 외부에서의 에너지 소비	102
302-3	에너지 집약도	42, 102
302-4	에너지 소비 감축	42
302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	42
GRI 305: 배출		
305-1	직접 온실가스 배출량(Scope 1)	42, 102
305-2	간접 온실가스 배출량(Scope 2)	42, 102
305-3	기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3)	42, 102
305-4	온실가스 배출 집적도	42, 102
305-5	온실가스 배출량 감축	42

공시항목	보고위치	비고
GRI 306: 폐기물		
306-2	주요 폐기물 관련 임팩트 관리	34~35
306-3	배출된 폐기물	35, 103
306-4	처분되지 않은 폐기물	35, 103
306-5	처리된 폐기물	35, 103
GRI 401: 고용		
401-1	신규채용 및 이직	104
401-2	비정규직 근로자에게는 제공되지 않는 정규직 근로자를 위한 복리후생	66
401-3	육아휴직	105
GRI 405: 다양성 및 기회균등		
405-1	지배구조 기구와 직원의 다양성	60, 95, 103, 106
405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보수 비율	104
GRI 406: 차별금지		
406-1	차별 사례 및 이에 대한 시정조치	106
GRI 410: 보안관행		
410-1	인권 정책 및 절차에 관한 교육을 받은 보안 담당자	106

Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

ESG Data

GRI Index

▶ SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

제3자 인증보고서

LOTTE HIMART

Sustainability Report 2023

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)

중요주제	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	102	CG-MR-130a.1
데이터 보안(Data Security)	데이터 보안 리스크를 식별하고 해결하는 방법에 대한 설명	83~87	CG-MR-230a.1
	(1) 데이터 침해 건수, (2) 개인 식별 가능 정보(PII)의 백분율, (3) 영향을 받는 계정 보유자 수	107	CG-MR-230a.2
노동 관행(Labor Practices)	(1) 평균 시간당 임금 (2) 지역별 최저임금 수급 받는 매장 내 직원의 백분율	104	CG-MR-310a.1
	매장 내 직원의 (1) 자발적 이직률, (2) 비자발적 이직률	104	CG-MR-310a.2
	노동법 위반으로 초래된 법적 절차로 인한 경제적 손실	노동법 위반사례가 존재하지 않습니다.	CG-MR-310a.3
구성원 다양성 및 포용성(Workforce Diversity & Inclusion)	(1) 경영진 및 (2) 경영진 외 전 직원의 성별, 인종적 다양성에 대한 백분율	103, 106	CG-MR-330a.1
	고용 차별행위로 초래된 법적 절차로 인한 경제적 손실	고용 차별 사례가 존재하지 않습니다.	CG-MR-330a.2
제품 조달, 포장 & 마케팅 (Product Sourcing, Packaging & Marketing)	친환경성/사회적 지속가능성에 대해 제3자 인증을 받은 제품의 판매수익	103	CG-MR-410a.1
	제품 내 화학물질과 연관된 위험을 식별, 관리하는 방법에 대한 설명	33, 50	CG-MR-410a.2
	제품 포장으로 인한 환경영향을 줄이는 방법에 대한 설명	34~35, 36	CG-MR-410a.3

활동 지표(Activity metrics)

공시 지표	페이지 및 답변	공시코드
(1) 소매점, (2) 물류센터 수	(1) 소매점: 336점 (2) 물류센터: 11개	CG-MR-000.A
(1) 소매점, (2) 물류센터 총 면적	(1) 소매점: 468,299㎡ (2) 물류센터: 521,805㎡	CG-MR-000.B

Introduction

Special Report

ESG Management

Environmental

Social

Governance

ESG Factbook

ESG Data

GRI Index

SASB Index

▶ 주요 수상 및 단체가입 현황

제3자 인증보고서

주요 수상 및 단체가입 현황

주요수상

시기	시상명	주관	비고
2023년 11월	프리미엄 브랜드 지수	브랜드스탁	11년 연속 수상
2023년 4월	한국의 가장 사랑받는 브랜드 대상	조선비즈	14년 연속 수상
2024년 1월	소비자가 뽑은 가장 신뢰하는 브랜드 대상	디지털조선일보	15년 연속 수상

단체가입 현황

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

제3자 인증보고서

롯데하이마트 주식회사의 지속가능경영보고서에 대한 독립된 인증인의 인증보고서

롯데하이마트 주식회사 이사회 귀중

삼정회계법인은 롯데하이마트 주식회사(이하 '회사')의 2023년 12월 31일로 종료하는 기간에 대한 회사의 2023년 지속가능경영보고서(이하 '보고서')에 대해 제한적 확인업무를 수행하였습니다. 우리의 인증업무 범위는 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지의 정보이며, 2024년 보고서 발행 전까지의 중요한 이슈에 대해서 포함하였습니다.

인증대상정보

우리는 첨부된 보고서에 포함된 지속가능성정보(이하 '지속가능성정보')에 대해 인증업무를 수행하였습니다. 우리의 인증업무는 이미지, 오디오 파일, 내장된 비디오를 포함하여, 이전기간과 관련된 지속가능성정보로 확대되지 않습니다.

회사가 사용한 작성기준

회사가 보고서 작성을 위해 사용한 작성기준(이하 '준거기준')은 글로벌보고이니셔티브가 제정한 GRI입니다.

지속가능성정보를 평가하고 측정하는 데 일반적으로 인정된 보고체계 또는 충분히 확립된 관행이 없기 때문에, 다양한 측정 기법이 수용 가능하며, 이는 기업별·기간별 비교가능성에 영향을 미칠 수 있습니다. 따라서, 지속가능성정보는 회사가 지속가능성정보를 작성하는 데 사용한 준거기준과 함께 보고 이해하여야 합니다.

인증결론

우리가 수행한 절차('인증결론을 위한 근거로서 수행한 업무 요약' 참고)와 입수한 증거에 근거할 때, 회사의 2023년 12월 31일로 종료하는 기간에 대한 보고서에 포함된 지속가능성 정보는 중요성의 관점에서 회사가 사용한 작성기준에 따라 작성되지 않았다고 믿을 만한 사항이 발견되지 아니하였습니다.

우리는 이미지, 오디오 파일, 내장된 비디오를 포함하여, 이전 기간과 관련된 지속가능성정보에 대해 인증절차를 수행하지 않았으므로 인증결론을 표명하지 않습니다.

지속가능성정보 작성의 고유 한계

지속가능성정보는 고유의 불확실성이 내재된 기후 관련 시나리오 등과 같은 미래지향적인 정보를 포함합니다. 이러한 불확실성은 미래에 가능한 영향의 발생가능성, 발생 시점, 영향 등에 대한 과학적, 경제적 지식이 불완전함에 기인합니다.

회사의 책임

회사의 경영진은 지속가능성정보 보고와 관련된 법규를 고려하여, 지속가능성정보 작성을 위한 적합한 준거기준을 선택하고 확립하여 준거기준에 따라 지속가능성정보를 작성할 책임이 있습니다. 또한, 부정이나 오류로 인한 왜곡표시가 없는 지속가능성정보 작성을 위해 관련 정보에 대한 내부통제를 설계, 실행, 유지하여야 할 책임이 있습니다.

인증인의 책임

우리의 책임은 지속가능성정보에 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는지에 대해 제한적 확신을 얻을 수 있도록 업무를 계획하고 수행하고, 입수한 증거에 근거하여 독립적인 결론을 형성하여 회사의 경영진에 보고하는 데 있습니다. 우리는 경영진이 작성한 지속가능성정보에 대해 독립적인 결론을 형성하는 업무를 수행하므로, 우리가 지속가능성정보의 작성에 관여하는 것은 독립성을 훼손할 수 있으므로 허용되지 않습니다.

제3자 인증보고서

인증인의 업무 수행 기준

우리는 국제감사인증기준위원회(The International Auditing and Assurance Standards Board, IAASB)가 발행한 ISAE 3000(Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information)에 따라 제한적 확신업무를 수행하였습니다.

인증인의 독립성과 품질관리

우리는 공인회계사윤리기준의 독립성 요구사항과 기타 윤리적 요구사항을 준수합니다. 공인회계사 윤리 기준은 성실, 공정, 전문가적 적격성과 정당한 주의, 비밀 유지 및 전문가적 품위라는 윤리 강령을 기반으로 합니다.

우리는 품질관리기준서 1을 적용하며 이에 따라 윤리적 요구사항, 전문가 기준, 관련 법규의 준수에 관한 문서화된 정책과 절차를 포함하여 포괄적인 품질관리시스템을 유지합니다.

인증결론의 근거로서 수행한 절차의 요약

우리는 지속가능성정보의 중요한 왜곡표시가 발생할 가능성이 있는 분야를 식별하기 위해 업무를 계획하고 수행하여야 합니다. 우리가 수행하는 절차는 전문가적 판단에 기초하였습니다. 우리는 지속가능성 정보에 대한 제한적 확신 업무를 수행하면서 다음 절차를 수행하였습니다.

- 지속가능성정보 작성 근거로 사용한 준거기준에 따라 작성되었는지 검토
- 보고서에 수록된 재무정보가 회계감사를 받은 회사의 재무제표에서 적절히 추출되었는지 확인
- 회사의 주요 이해관계자를 고려한 중대 이슈 선정 절차에 관한 확인
- 회사가 선정한 중대이슈에 대하여 분석적절차를 수행하고 식별된 유의적인 차이에 대해서는 회사 실무 담당자에게 질문하거나 관련 증거를 입수하여 검토
- 전사수준에서의 보고서 자료 제공 책임이 있는 실무 담당자와 인터뷰를 실시하여 지속가능성정보 작성과 관련된 회사의 프로세스 및 시스템 확인
- 지속가능성정보의 표시 및 공시에 대한 전반적인 검토

제한적 확신 업무에서 수행된 절차는 절차의 성격과 시기가 다양하며 합리적 확신 업무에 비해 그 범위가 좁습니다. 따라서 제한적 확신 업무에서 얻은 확신의 수준은 합리적 확신 업무가 수행되었다면 얻었을 확신보다 상당히 낮습니다. 따라서, 우리가 합리적 확신 업무를 통해서만 확인할 수 있는 모든 중요한 사항에 대해 인식하지 못할 수 있으므로, 우리는 회사의 지속가능성정보가 준거기준에 따라 중요성의 관점에서 작성되었는 지에 대해 합리적 확신을 제공하지 않습니다.

제한사항

본 인증보고서는 인증대상정보에 대해 인증결론을 제공할 목적으로 회사 및 경영진을 위해 작성되었으며 이외 다른 목적으로는 적합하지 않을 수 있습니다. 따라서, 우리는 회사 및 경영진 이외의 제3자 또는 다른 목적으로의 사용에 대해서 어떠한 책임도 지지 않습니다.

2024년 06월 18일

서울시 강남구 테헤란로 152 삼성회계법인

대표이사 **김 교 태**



