

LOTTE SHOPPING

2022 Sustainability Report

Dream Together for Better Earth



About This Report

보고서 개요

롯데쇼핑은 당사의 지속가능경영 추진 전략과 계획을 비롯하여 각 부문별 구체적인 성과를 이해관계자에게 투명하게 제공하고자 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다. 이중중대성 평가를 통해 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하여 중대 핵심이슈를 선정하고 있으며, 해당 이슈들에 대한 롯데쇼핑의 구체적인 전략과 2022년 성과는 Appendix에 수록하였습니다.

보고서 작성 기준

본 보고서는 지속가능경영보고서 발간을 위한 글로벌 작성 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021 기준에 따라 작성되었습니다. 아울러 ISO 26000, 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact) 원칙을 참고하였습니다. 재무 정보는 K-IFRS(한국채택 국제회계기준)에 따라 연결기준으로 작성되었습니다. 재무적 정보 뿐만 아니라, 비재무적 정보 모두 당사 공시체계에 따라 회계연도를 기준으로 작성하였으며, 주요 변동사항이 있는 경우 별도로 표기하였습니다.

보고 기간 및 범위

본 보고서는 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지의 활동 내용을 바탕으로 작성되었습니다. 단, 정량적 성과의 경우 성과의 연속적인 추세를 파악을 위해 최근 3개년도 데이터를 사용하였으며 일부 주요한 활동 및 성과의 경우 2023년 상반기 이슈까지 포함하고 있습니다.

보고서 신뢰성

보고내용에 대한 대내외 신뢰도를 높이기 위하여 전문 검증기관인 삼정 KPMG에 제 3자 검증을 의뢰해 작성 프로세스, 공개 데이터, 내용의 신뢰성, 공정성을 확보하였습니다. 전년도 보고서에 수록된 정량데이터의 오류로 인해 금번 보고서 발간과 함께 3개년 데이터 전체에 대한 재산출 및 검증을 진행했습니다. 세부적인 검증의견서는 Appendix에 수록하였습니다.

보고 경계

본 보고서의 보고범위는 롯데쇼핑 본사 및 공장, 연구소, 사업소 등 국내 전 사업장의 지속가능경영 활동과 성과를 대상으로 하고 있으며, 일부 항목의 경우 해외 사업장의 데이터가 포함되어 있습니다. 본 보고서의 데이터 범위는 국내 사업장 수 기준으로 100%입니다.

보고서 관련 문의

보고서에 대한 추가적인 문의나 정보가 필요하신 경우 아래 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

이해관계자 여러분의 다양한 의견을 기다립니다.

담당 : 롯데유통군 HQ 마케팅혁신본부 마케팅기획팀

주소 : 서울특별시 송파구 올림픽로300 롯데월드타워 20층

TEL : 02-2118-6775

E-mail : lotteshopping_esg@lotte.net

Homepage : <https://www.lotteshoppingir.com>

Contents

About This Report | Contents | Letter from CEO

Introduction	009	ESG Management	015	Environmental	021
롯데쇼핑 개요	011	롯데쇼핑 ESG 거버넌스	017	환경경영	023
사업 소개	013	2022년 ESG Highlights	020	기후변화 대응	026
				SPECIAL PAGE_Map of Green	031
				순환경제	032
Social	039	Governance	086	Appendix	104
임직원	041	지배구조	088	ESG데이터	106
SPECIAL PAGE_OKR 기반 성과관리시스템	048	준법 · 윤리경영	092	Double Materiality Assessment	120
공급망	066	리스크 관리	097	GRI Standards Index	123
고객	075	정보보호	099	제3자 검증의견서	126
지역사회	080	이해관계자 참여	103	온실가스 검증의견서	127
				협회가가입 및 수상현황	128

LETTER FROM CEO



Dream Together for Better Earth

롯데쇼핑은 ‘변화’와 ‘혁신’을 바탕으로 지속가능한 성장을 위해 달려나가고 있습니다.

급변하는 경영 환경 속에서도 롯데쇼핑에 지속적으로 따뜻한 관심과 성원을 보내주신 고객, 주주, 협력사 여러분. 그리고 각자의 자리에서 언제나 최선을 다해주신 롯데쇼핑의 모든 임직원 여러분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

2022년 팬데믹과 함께 불확실한 글로벌 경제 상황으로 인하여 대내외적으로 녹록지 않은 경영 여건 속에서도, 롯데쇼핑은 ‘고객의 첫 번째 쇼핑 목적지’라는 새로운 비전 아래, ‘대한민국 유통 1번지’로서의 첫 발을 힘차게 내딛었습니다.

무엇보다 근본적인 체질 개선과 경쟁력 회복을 위한 ‘변화와 혁신’을 화두로 하여 ‘Transformation Journey’를 진행하였고, 이를 통해 롯데쇼핑은 소기의 성과를 거둘 수 있었습니다.

현재 전세계적으로 환경, 사회적 문제가 심화됨에 따라 환경 보호, 인류의 보편적 가치 추구, 사회적 책임 준수 등과 같은 지속가능성을 고려한 기업의 사회적 가치 실현은 필수적인 요구사항이 되고 있습니다. 이에 롯데쇼핑은 기업의 재무적 성과 뿐만 아니라 사회적 책임을 다하기 위해 지속가능경영을 새로운 성장 동력으로 삼고 보다 다양한 분야에서 폭넓고 체계적인 ESG 경영활동을 실행하기 위해 구체적인 계획과 전략을 수립하고 실행에 집중하고 있습니다. 특히, “친환경적이고, 사회적인 측면에서 선한 영향력을 주어야 한다”는 당사의 고객에 대한 실천 강령을 지켜나가기 위한 세 가지 방향으로 ESG 계획을 실행해 나가고자 합니다.

LETTER FROM CEO

첫째, 2040 탄소중립을 추진하고, 자원 순환 체계를 구축해 나가고 있습니다.

롯데쇼핑은 작년 지속가능경영보고서를 통해 선언했던 2040 탄소중립 계획의 이행을 위해 중·장기적 로드맵을 수립하였습니다. 이를 통해 2040년까지 전 사업장에서 사용하는 전력은 재생에너지로 전환되고, 2050년에는 이를 공급망의 영역으로 확대하여 밸류 체인 전반에서 탄소배출을 제로화하기 위해 노력할 것입니다. 탄소중립 로드맵의 적극적인 실행을 위하여 2022년 태양광 설비와 전기차 충전소, 고효율 LED 조명 및 쇼케이스 도어 설치 확대를 통해 사업장의 에너지 효율화를 추진하였습니다. 또한, 탄소중립 고도화를 위하여 2023년 4월, 유통사 최초로 기업의 탄소중립 목표에 대해 과학적 근거를 바탕으로 달성 가능성을 평가하고 인증하는 SBTi(Science Based Targets initiative)에 가입하였습니다. 앞으로 롯데쇼핑은 SBTi를 통하여 당사가 수립한 탄소중립 목표와 계획의 적정성을 과학적으로 검증하고 엄격하게 모니터링 함으로써, 글로벌 ESG 기준에 부합하는 경쟁력을 확보함과 동시에 지속가능하고, 신뢰할 수 있는 탄소중립 체계를 마련해 나가겠습니다.

둘째, 협력사와 지속가능한 공급망 체계를 구축하여 함께 성장하는 생태계를 만들어 나가고 있습니다.

롯데쇼핑은 지속가능경영의 범위를 협력사 차원으로 확대하기 위해 파트너사 ESG 행동규범 및 ESG 자가진단표를 수립했습니다. 이를 통해 당사와 협력사 간 ESG 경영 패러다임을 공유하고, '준법윤리 경영', '인권 경영', '안전 경영', '환경 경영', '지속가능한 경영체계 구축'이라는 다섯 가지의 영역에서 ESG 경영 가이드라인을 제공하고 있습니다. 올해에는 더 나아가 협력사 ESG 실사 기반의 평가, 개선과제 발굴 및 지원활동을 통해 협력사의 리스크를 사전 관리하고, ESG 체계 구축을 지원함으로써 책임감 있는 공급망 관리를 위해 더욱 노력하겠습니다.

셋째, 건전한 지배구조 구축과 컴플라이언스 준수를 통해 신뢰받는 기업이 되겠습니다.

롯데쇼핑은 2023년부터 보상위원회 및 사외이사후보추천위원회 위원 전원을 사외이사로 재편하여 투명하고 건전한 지배구조체제를 강화했으며, 대기업 평균을 상회하는 40% 수준의 여성 사외이사 비율을 유지하며 이사회 다의성과 경쟁력을 확보했습니다. 또한 투명경영위원회를 중심으로 부패경영시스템 국제 표준 ISO 37001 인증을 취득하고, 2022년에는 준법경영시스템 국제 표준 ISO 37301 인증을 추가로 취득함으로써 체계적인 준법 감시체계 구축과 윤리 경영 고도화에 힘쓰고 있습니다.

앞으로도 롯데쇼핑은 투명하고 체계적인 ESG 경영 활동을 기반으로 당사와 이해관계자 여러분들의 상생발전을 도모하고, 지속가능한 사회를 만드는 데 앞장서겠습니다. 나아가, 항상 고객에게 최고의 가치와 즐거움을 드리는 '고객의 첫번째 쇼핑 목적지'로 자리매김하는 동시에, 지속가능경영을 기반으로 지역사회 취약계층 및 소상공인 지원, 국내외 재해구호활동지원과 같은 진정성 있는 CSR 활동을 통해, 사회적으로 선한 영향력을 전파해 나가는 롯데쇼핑이 되도록 더욱 노력하겠습니다.

롯데쇼핑의 고객, 주주, 협력사 그리고 임직원 여러분. 앞으로도 롯데쇼핑의 지속가능경영을 향한 행보에 대한 변함없는 신뢰와 응원을 부탁드립니다.

감사합니다.

롯데쇼핑(주)

총괄대표이사 부회장 **김상현**

LETTER FROM CEO

롯데백화점은 지속가능경영을 고객과 임직원이 피부로 느끼고, 지속가능한 지구에 이바지하는 방식으로 추진할 것입니다.

안녕하십니까, 롯데백화점 대표이사 정준호입니다.

작년 한 해 진행한 많은 도전을 긍정적으로 봐주시고 롯데백화점의 변화에 힘을 실어주신 고객, 주주, 임직원분들을 비롯해 지역사회의 많은 기관과 단체 여러분들께 먼저 감사의 말씀을 전합니다.

롯데백화점의 2022년은 변화를 시도하고 새로운 가치관을 대내외적으로 공유한 시기였습니다. 유통업계 지속가능경영을 선도하고자 오랫동안 중단되었던 지속가능경영보고서를 재발간했고, 업계 1위의 명성을 되찾고자 대대적인 리뉴얼을 거쳐 본점은 럭셔리 지향 공간으로, 잠실점은 롯데몰과의 시너지를 발휘하는 초대형 복합 쇼핑타운으로 컨셉을 명확히 했습니다. 뿐만 아니라 유통업의 핵심을 고객과의 소통으로 재정의 하고 쇼핑 여정 전반에서 롯데백화점의 지속가능경영을 체감하실 수 있도록 환경과 사회 모두 노력을 기울였습니다.

먼저 백화점의 대표 폐기물인 외벽 현수막과 명절 선물세트의 보냉가방을 업사이클링해 고객감사품으로 활용했습니다. 또한 에비뉴엘바, 발렛주차 등 접점시설 직원 유니폼에 폐 플라스틱을 업사이클링한 ‘리젠’ 소재를 활용하여 폐 플라스틱 페트병 16만개를 2만벌의 유니폼으로 재탄생시켰습니다. 기술적으로는 탄소절감 시설투자를 단행하여 에너지 효율화에도 앞장섰습니다. 정부지원사업 참여를 통한 태양광 발전소 신규 설치, 고효율 LED 도입 등 작년 한 해만 소나무 28,031그루를 심는 탄소흡수효과를 발휘했습니다.

나아가 사회 속 기업의 역할을 절감하고 맡은 바 책임을 다했습니다. RE:JOICE 캠페인은 모두의 ‘자존감, 꿈과 도전’을 응원하며 IGDS(대륙간 백화점협회)의 ‘World’s Best Sustainability/CSR campaign Awards’ TOP 10에 선정되어 국제적인 위상을 드높였습니다. 또한 진정성 있는 친환경 캠페인 RE:EARTH는 성황리에 비치코밍과 업사이클링 프로젝트를 마치며 반향을 일으켰습니다.

롯데백화점은 지속가능경영을 고객과 임직원이 피부로 느끼고, 지속가능한 지구에 이바지하는 방식으로 추진할 것입니다. 다가오는 6월 발간되는 인권영향평가서를 통해 선제적으로 인권 리스크를 발견하고 개선해 임직원에게 ‘오늘을 새롭게’ 선보이는 롯데백화점이 되겠습니다. 고객에게 새로운 모습으로 점포를 선보일 때는 친환경 요소를 녹여 ‘내일을 이롭게’ 하겠습니다.

앞으로 좋아질 일만 남았다는 기대, 롯데백화점이 이해관계자 여러분과 이루어 내겠습니다. 그 미래에 함께 할 수 있도록 변함없는 응원과 지지를 부탁드립니다.

고맙습니다.

롯데쇼핑(주) 롯데백화점
대표이사 정준호



LETTER FROM CEO



롯데마트와 롯데슈퍼의 통합된 역량을 바탕으로 박력 있고 강력한 지속가능경영을 전개해 나가겠습니다.

안녕하십니까. 롯데마트/롯데슈퍼 대표이사 강성현입니다.

존경하는 주주, 고객, 파트너사, 그리고 임직원 여러분!

지난 2022년 11월, 롯데마트와 롯데슈퍼는 개별적으로 운영해오던 상품소싱 업무를 통합하여 중복 업무에 따른 비용·인력 낭비 방지, 안정적인 생산계획 수립·재고관리 등 다양한 분야에서 효율성을 높이고 시너지를 창출하고 있습니다. 이러한 통합 시너지를 상품 뿐만 아니라 지속가능한 경영활동 전반으로 확장하여 롯데마트와 롯데슈퍼의 ESG 활동 또한 롯데쇼핑의 친환경 캠페인 브랜드인 리얼스(RE:EARTH)를 핵심 축으로 아래 3가지 Personality를 강화하고자 합니다.

첫째, 『Reliable』 존중과 진정성으로, 믿을 수 있는 롯데마트/슈퍼가 되겠습니다.

롯데마트/슈퍼는 친환경 선도 유통사로서 2023년 새롭게 선보인 ‘오늘좋은’ PB제품에 환경성적표지 인증을 추진하고 있고, 최근 출시한 100% 재생플라스틱 용기에 담은 ‘스위텔 토마토’를 비롯하여 생분해·재사용 가능한 방식으로 포장한 선물세트, 녹색인증 잉크를 사용한 팝콘 등 소비자들에게 신뢰 받는 제품 출시에 박차를 가하고 있습니다. 또한 대형마트 최초로 취득한 ‘안전보건경영시스템 국제표준(ISO 45001)’ 인증 유지 및 각종 대·내외 재해 예방활동 참여를 통하여 지속적으로 고객의 안전한 쇼핑 환경을 조성해 나가도록 하겠습니다.

둘째, 『Considerate』 사회를 향한, 배려 있는 롯데마트/슈퍼가 되겠습니다.

롯데마트/슈퍼는 고객에게 사랑 받는 유통사로서 항상 고객과 이웃을 먼저 생각하고, 사회적 책임을 다하는 데 앞장서고 있습니다. 전국 각 영업점 별로 진행되는 사료데봉사단 활동을 통해 주변의 취약계층을 지원하고 있고, 청년유통체험 아카데미 및 대학생 마케팅 활동 프로젝트(ZRT)를 통해 취업 지원 및 미래세대 육성을 위해 노력하고 있습니다. 또한 고객 및 임직원들을 위한 리조이스 심리상담소 운영 및 파트너사들을 위한 금융지원 판로지원·교육 등 이해관계자를 비롯한 지역사회 전반에서 실질적인 지원 활동을 수행 중이며, 이를 통해 더 큰 나눔을 실천해 나가도록 하겠습니다.

셋째, 『Delightful』 모두가 즐길 수 있는, 문화와 같은 롯데마트/슈퍼가 되겠습니다.

롯데마트/슈퍼는 고객과 최접점에서 소통하는 유통사로서 고객들이 직접 참여하고 즐길 수 있는 지속가능 매장을 만들기 위해 노력하고 있습니다. 2022년 10월, 버려진 폐 전자거를 수리하여 재탄생한 재생전자거를 직접 매장에서 판매하며 고객들과 함께 탄소저감을 실천하였고 ‘자전거 출퇴근’ 캠페인을 통해 임직원들의 적극적인 참여를 이끌어 냈습니다. 2023년에는 매장 내 ‘RE:EARTH 공병회수기’와 ‘재활용품 보상 가게 RE-숍’을 확대하고, 환경의 날을 기념한 플로깅 행사를 포함한 다양한 ESG 캠페인을 진행할 예정입니다. 이를 통해 ESG 활동이 결코 거창하거나 어려운 숙제가 아닌, 우리 모두가 쉽게 실천하고 즐길 수 있는 문화와 축제의 장으로 발돋움 할 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

2023년 롯데마트와 롯데슈퍼, ONE Team 으로서의 힘찬 행보를 지켜봐 주시고 통합된 역량을 바탕으로 보다 박력 있고 강력한 지속가능 경영을 전개해 나갈 수 있도록 많은 관심과 성원 부탁드립니다. 롯데마트/롯데슈퍼를 응원해 주시는 모든 분들께 다시 한번 감사의 말씀을 드립니다.

감사합니다.

롯데쇼핑(주) 롯데마트/롯데슈퍼

대표이사 **강 성 현**

LETTER FROM CEO

세상을 바꾸는 작은 실천, 모두가 함께 하는 이로운 행동 롯데ON이 만들어 갑니다.

안녕하십니까, 존경하는 이해관계자 여러분.

롯데e커머스 대표 나영호입니다.

롯데e커머스는 한국 최초의 온라인 쇼핑몰 롯데닷컴을 시작으로 친환경적이며, 사회적 가치를 담고 있는 상품과 브랜드를 고객에게 소개하며 오늘의 롯데ON으로 성장해 왔습니다. 지속가능한 내일을 만드는 ESG 경영이 그 어느 때보다 중요해진 시점에 저희 롯데ON은 환경에 이로운 경영활동을 펼치는 브랜드 또는 상품의 가치를 고객에게 전하는 이로운(ON) 프로젝트를 진행하고 있습니다. 또한, 중소기업인 판로 지원 활동에도 꾸준히 앞장서며 고객-브랜드-판매자 모두가 함께 ESG를 실현할 수 있는 플랫폼 생태계를 만들어 나가고 있습니다.

앞으로도 저희 롯데e커머스는 꾸준히 세상을 바꾸는 작은 행동들을 실천할 것입니다.

현재 롯데e커머스는 지속가능한 환경을 만들기 위하여 '고객 장바구니 배송', '포장재 없는 대면 배송'과 같은 배송 방식을 도입하여 포장재 사용을 최소화하고, 비대면 배송 시에도 재활용이 용이한 소재를 활용하여 환경에 미치는 영향을 최소화하는 친환경 포장 방식 도입을 계획하고 있습니다. 또한, TMS(Transportation Management System) 고도화에 따른 배송 효율화를 통해 상품 배송에서 발생하는 연간 탄소배출을 감축하는 친환경 경영에 앞장서고 있습니다. 가치 있는 상품으로 시장을 선도하는 것뿐만 아니라 환경과 미래를 위한 노력 또한 꾸준히 이어나갈 것입니다.

'Dream Together for Better Earth'를 목표로 고객, 브랜드 그리고 임직원 모두가 함께 가치 소비에 앞장서는 Lifestyle platform을 롯데ON이 만들어 가겠습니다.

고맙습니다.

롯데쇼핑(주) 롯데e커머스
대표 **나영호**



Introduction

롯데쇼핑 개요

011

사업 소개

013





롯데쇼핑 개요

기업 소개

롯데쇼핑은 1979년 창립 이후 40년이 넘는 기간 동안 앞선 인프라와 시스템을 바탕으로 고객에게 차별화된 제품과 서비스를 제공하여 대한민국을 대표하는 유통기업으로 성장해 왔습니다. 백화점에서 할인점, 슈퍼마켓, 전자제품 전문점, 홈쇼핑, 컬처웍스, e커머스까지 새롭고 다양한 유통 채널과 점포 포맷을 도입하고, 모바일 사업을 확대하여 확고한 성장 기반을 갖추으로써 보다 진화된 유통을 실현하고 있습니다.

기업명	롯데쇼핑(주)
총 자산	31.9조
설립일	1979년 11월
자기자본	11.0조
본사 위치	서울시 중구 남대문로 81
임직원 수	20,812명
업종	대규모 소매업
신용등급	KIS AA, Korea Rating AA, NICE AA, JCRA Stable
대표이사	김상현

*2023년 3월 기준

비전



롯데쇼핑 개요

사업 범위



수상 내역

백화점	 국가브랜드 경쟁력지수	 국가고객만족도 1위 백화점 부문	 공정거래위원회 한국소비자원 소비자중심경영 2003-2023
마트	 GREEN STAR	 2022 고객만족도 (KCSI) 1위 대형마트 부문	 한국경영자총협회 한국노사협력대상 대기업 부문 대상
슈퍼	 국가브랜드 경쟁력지수	 2022 고객만족도 (KCSI) 1위 대형슈퍼마켓 부문	 2022 기업혁신대상 수상 대·중소기업 동반성장 유공표창

사업소개

롯데백화점

매일 새로움과 즐거운 경험을 제공하는 Premium Lifestyle Curator



롯데백화점은 2022년 매출 및 시장점유율 1위의 명실상부한 국내 No.1 백화점으로 국내 유통산업 트렌드를 이끌어가고 있습니다. 백화점, 아울렛, 쇼핑몰과 온라인 채널에서 끊임없이 고객 만족을 실천하며 최상의 쇼핑환경을 만들어 왔습니다. 롯데백화점은 앞으로도 고객의 새로운 Lifestyle을 선도하고 삶의 가치를 증진시키는 진정한 'Premium Lifestyle Curator'로 거듭날 것입니다.

사업추진 방향

롯데백화점은 매장, 상품, 서비스의 고급화를 통해 질적 성장을 이어갈 계획입니다. 주요 점포를 리뉴얼하여 프리미엄 쇼핑환경을 구축하고, Rising Contents의 선제적 도입으로 Trend를 리딩함은 물론, PSR(Personal Shopping Room) 및 우수고객 전용 프로그램/라운지 등을 업그레이드하여, 차별화된 고객 경험을 제공할 것입니다. 또한 오프라인에서의 프리미엄한 쇼핑 경험을 온라인에서도 똑같이 느낄 수 있도록, Online & Offline Integrated Platform 구축에 역량을 집중하고 있습니다.

점포현황

* 2023년 3월 기준

구분	국내			해외	계
	백화점	아울렛	쇼핑몰		
매장 수	32	22	6	4	64

롯데마트

Everyday NEW Store NEW Surprise / NEW People / NEW Trust



롯데마트는 1998년 1호점 강변점을 시작으로, 2023년 3월 기준 국내외 176개점을 운영하는 글로벌 유통기업으로 자리매김하고 있으며, 고객에게 항상 새로운 상품과 경험을 제공하기 위한 노력을 기울이고 있습니다. 또한, 사회적 기업으로서의 책임을 다하고자, 친환경 캠페인 'RE:EARTH' 등 모든 이해관계자와 함께 성장하는 ESG 경영을 실천하고 있습니다. 롯데마트는 마켓 리더로 도약하기 위해 끊임없이 도전하고 변화하고 있습니다.

사업추진 방향

롯데마트는 그로서리를 중심으로 차별화된 상품을 개발하여 고객에게 매일 새로운 쇼핑 경험을 제공하는 것을 목표로 하고 있습니다. 이를 위해 2022년 10월에는 HMR전문 PB브랜드 '요리하다'를 리뉴얼 출시하였고, 2023년 3월에는 합리적인 가격, 최적의 품질, 다양한 트렌드까지 반영한 '오늘좋은' PB 출시를 통해 최상의 상품을 고객에게 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 마트와 슈퍼의 상품 조적을 통합하여 소싱 구조를 단일화하고, 각각의 채널 특성을 반영한 상품 개발을 통해 시너지 효과를 기대하고 있습니다. 이외에도 국내 최대 와인 전문매장 '보틀뱅크', 펫 토털 전문매장 '콜리올리' 등 변화하는 트렌드를 분석하여 새로운 비즈니스에 과감히 도전하고 있습니다. 아울러, 친환경 인증상품, 친환경 패키지, 무라벨을 적용한 2,000여 개의 ESG 상품을 지속적으로 확대 중이며, 매장 전반에 걸쳐 친환경적인 시스템을 강화하여 ESG 경영을 실천하고 있습니다.

점포현황

* 2023년 3월 기준

구분	국내	해외(베트남)	해외(인도네시아)	계
매장 수	111	15	50	176

사업소개



퇴근길 직장맘의 생활 고민을 해결하는 대한민국 No.1 슈퍼마켓



롯데슈퍼는 2001년 전농점을 시작으로 2023년 3월 기준 223개의 직영점을 운영하는 대한민국 대표 Hyperlocal 유통 기업입니다. 그로서리 상품 전문회사를 목표로, 고객에게 최고 품질의 상품을 제공하기 위한 다각적인 노력을 지속하고 있습니다. 또한, 농가 및 소비자 중소기업 육성 지원을 통해 사회적 책임을 다하고, 탄소 저감을 위한 친환경 경영을 실천함으로써 사회적 가치 창출에도 이바지하고 있습니다.

사업추진 방향

롯데슈퍼는 고객에게 다양한 구색의 고품질 상품을 제공하는 그로서리 상품 전문 회사를 목표로, 체계적인 검품 과정을 통한 고당도 과일 및 산지직송 신선식품을 제공하고, 친환경 · 무항생제 · 스마트팜 농작물 중심으로 신선식품을 강화해 나가고 있습니다. 또한, 슈퍼와 마트 간 상품 조식을 통합하여 그로서리 전문 PB 브랜드 ‘요리하다’와 ‘오늘좋은’을 공동 개발 운영하고 있으며, 향후 통합 시너지를 더욱 강화할 계획입니다. 뿐만 아니라 지속 가능한 사업 구조를 위하여 농가 판로 확대 및 소비자 중소기업 육성 지원을 통해 기업의 사회적 역할을 수행함으로써 상생경영에 힘쓰고 있으며, 친환경 전기 배송차량 운영, 음식물 처리기 도입, 냉장 쇼케이스 문 설치 등 온실가스 감축 및 에너지 사용 절감 활동을 통한 친환경 경영을 실천하고 있습니다.

점포현황

* 2023년 3월 기준

구분	직영점	가맹점	상품공급업	계
매장 수	223	140	403	766



가장 고객중심적인 EC 플랫폼



롯데e커머스는 1996년 6월 1일 국내 최초의 온라인 종합쇼핑몰을 탄생시킨 기업인 롯데가 온라인 세상에서도 오프라인의 위상을 이어갈 수 있도록 고객에게 최적의 쇼핑 솔루션을 제공하고 있습니다. 또한, 친환경 경영, 협력적인 기업문화 구축, 파트너사 동반성장 추진 등 환경 및 사회 분야에서의 투자를 지속적으로 확대하며 ESG경영을 실천하고 있습니다.

사업추진 방향

롯데e커머스는 고객이 선호하는 쇼핑 앱이라는 목표를 바탕으로, 롯데그룹 계열사들과 함께 그룹 핵심 자산을 적극 활용해 경쟁력을 강화하고자 합니다. 당사는 오프라인 채널의 제약조건을 보완하고, 트렌디한 상품과 향후 온라인으로 확대될 상품 등을 중심으로 고객에게 더 높은 가치를 제공하는 라이프스타일 플랫폼을 구축하고자 합니다. 온·오프라인 상품 데이터 통합 등 온·오프라인 시너지를 강화하고, 그룹 자산을 활용해 고객 및 트래픽 확보 기회를 발굴하고 있습니다. 롯데e커머스는 이러한 노력을 토대로 고객에게 타 플랫폼과 차별화된 쇼핑경험을 제공할 것입니다.

점포현황

사업분야	설립일	주요상품
마켓플레이스, LECS (브랜드 온라인스토어), 그룹사 EC	2018년 8월 (2000년 1월 ㈜롯데닷컴 설립)	뷰티, 패션, 명품, 식품, 리빙, 가전

ESG Management

롯데쇼핑 ESG 거버넌스

017

2022년 ESG Highlights

020






**LOTTE
Mart**

롯데쇼핑 ESG 거버넌스

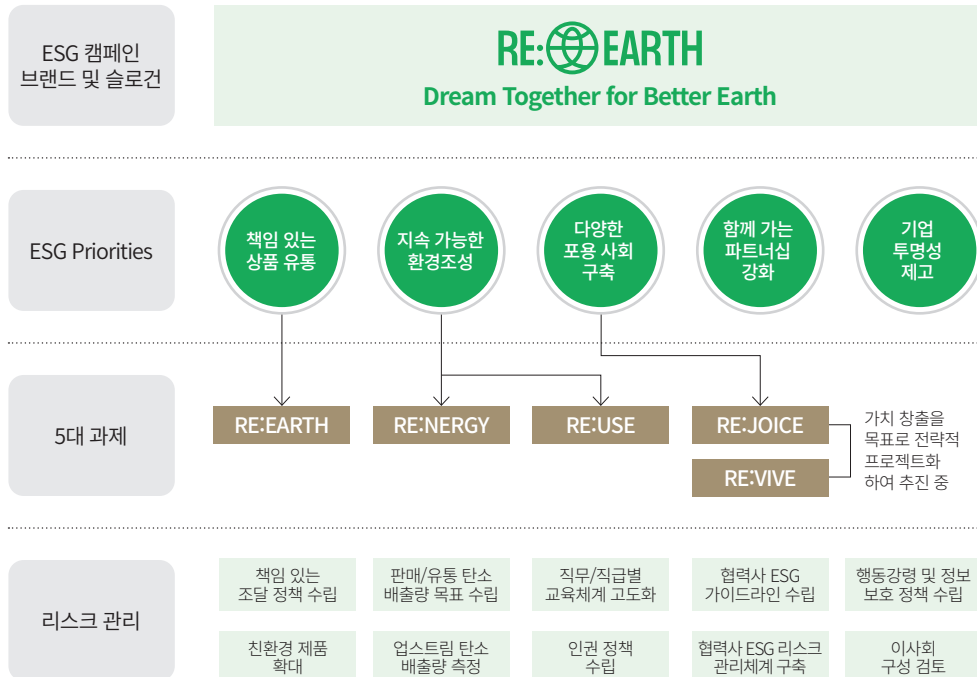
롯데쇼핑 ESG Vision

다시 지구를 새롭게! 함께 더 나은 지구를 위해!

롯데쇼핑은 종합 유통회사로서 ESG를 당사의 새로운 경쟁력이자 성장동력으로 인식하고 있습니다. 따라서 사업전략과 ESG 가치 창출 전략이 같은 방향으로 나아가길 수 있도록 체계적이고 유기적인 ESG 5대 과제를 설정하여 운영하고 있습니다. 롯데쇼핑의 ESG 5대 과제는 'Dream Together for Better Earth' 슬로건을 기반으로 백화점과 마트, 슈퍼, e커머스까지 4개 사업부를 아우를 수 있는 공통된 메시지와 함께 ESG 경영

을 구체화할 수 있는 실행 과제를 담고 있습니다. ESG 5대 과제를 바탕으로 친환경 에너지 도입, 자원 선순환, 친환경 상품 개발, 구성원의 다양성 존중 및 안전보건 관리, 협력사와의 상생 등 다양한 ESG 활동을 추진하고 있으며, 나아가 모든 이해관계자들로부터 인정받는 ESG 선도기업을 만들어가겠습니다.

ESG 세부 활동



5대 과제 소개

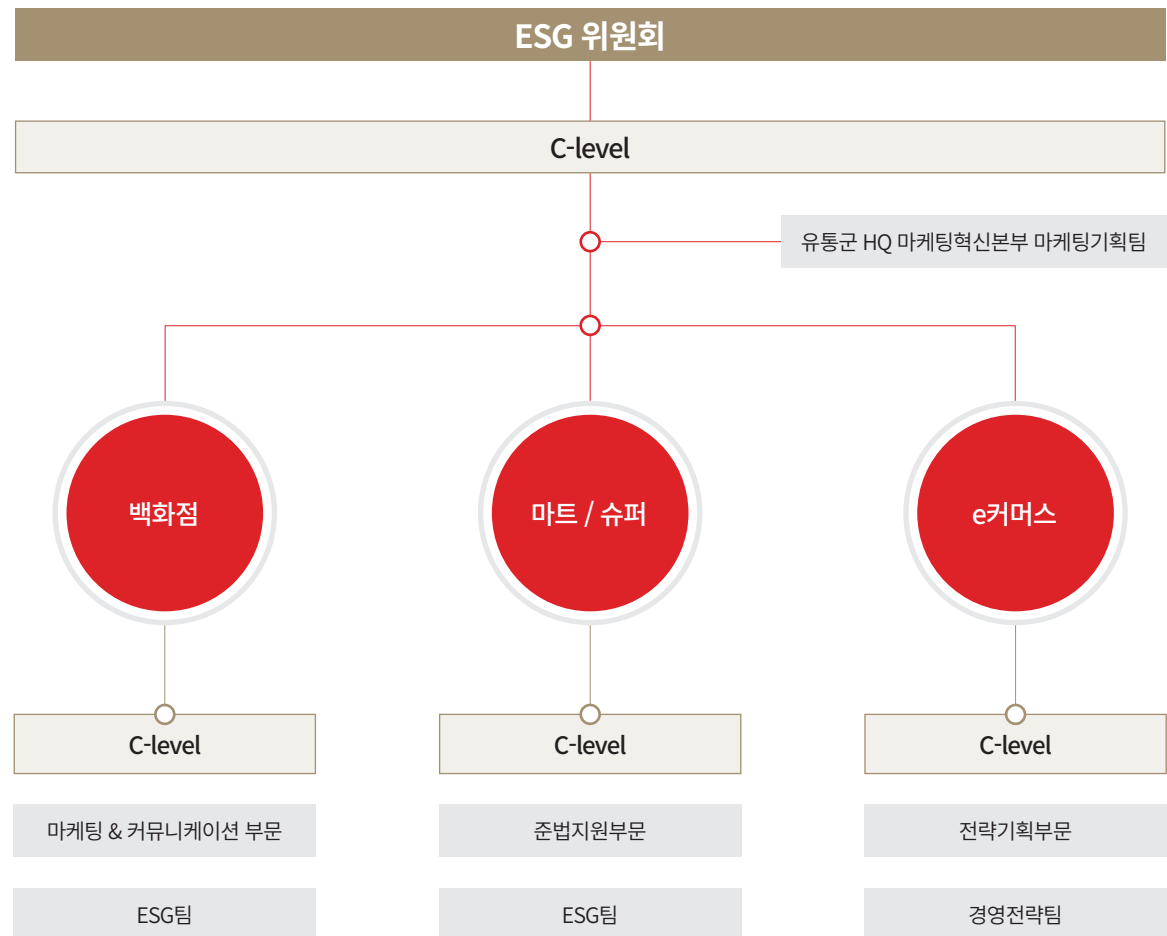
- RE: EARTH** 지구를 위한 친환경 브랜드!
친환경 PB 및 소싱상품과 친환경 상품 전용 공간에 리얼스 브랜드를 적용하고, 다양한 캠페인을 통해 친환경 문화를 확산하는 프로젝트
- RE: NERGY** 지구에 상처주지 않는 녹색 에너지!
탄소중립 로드맵 수립 및 추진을 위한 신재생 에너지 사용, 전기차 충전소 도입, 에너지 절감 설비 확충 등 에너지 절감과 친환경 에너지 구축 프로젝트
- RE: USE** 모두의 힘을 모아서!
중고 거래 활성화를 통해 소비자가 일상에서 쉽게 폐기물 감축에 기여할 수 있는 기회를 지속적으로 제공하는 프로젝트
- RE: JOICE** 마음 심리 상담소!
롯데쇼핑의 통합 사회공헌 캠페인 명칭을 이어 받아 모두의 자존감, 꿈과 도전을 응원하는 마음 치유 프로젝트
- RE: VIVE** 함께 가는 생태계 만들기!
자원선순환 활성화를 위한 중고거래 관련 기업 투자 및 협력사 자금 지원을 위한 ESG 채권 발행 등 건전한 밸류체인 조성을 위한 프로젝트

롯데쇼핑 ESG 거버넌스

ESG 경영체계

ESG 관리체계

롯데쇼핑은 ESG 경영 역량을 강화하고 지속성을 가지기 위해 각 사업부별로 ESG팀을 운영하고 있습니다. 유통군 HQ에서 전사적인 ESG 추진 체계를 수립하여 관리하고 있으며, 각 사업부별 ESG 전담 조직 간에도 실무 협의체를 운영하고 있습니다. 이를 통해 롯데쇼핑은 전사적인 ESG 경영 전략을 공유하고 상호 유기적으로 협력함으로써 ESG 경영을 강화해 나가고 있습니다.



롯데쇼핑 ESG 거버넌스

ESG 경영체계

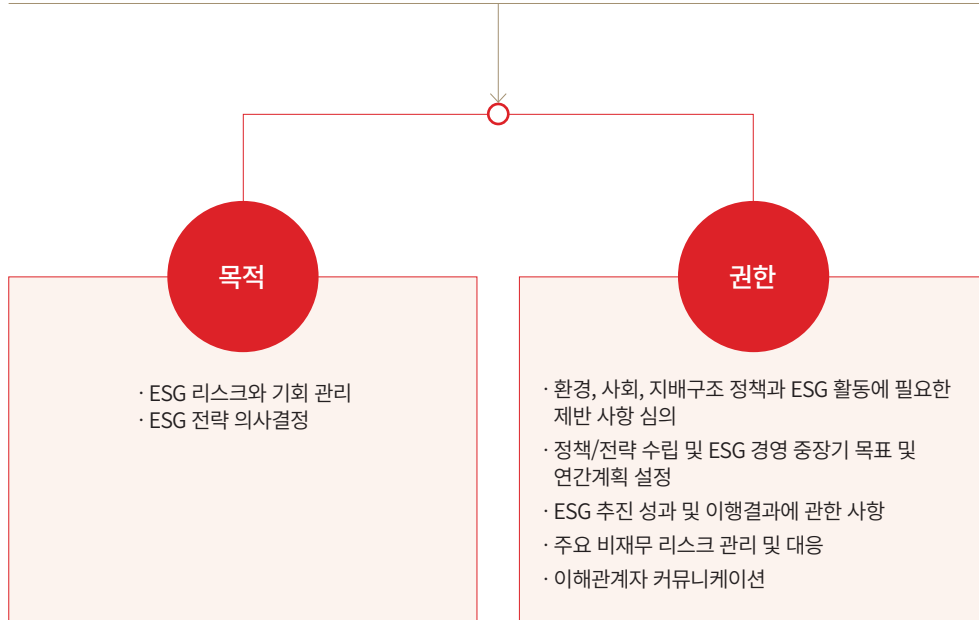
ESG 위원회

롯데쇼핑은 지난 2021년 11월, 체계적이고 투명한 ESG 경영을 위해 ESG 위원회를 설치했습니다. ESG 위원회는 롯데쇼핑의 환경 및 사회 이슈 뿐만 아니라 ESG 리스크 관리 및 신규 사업 추진을 담당하는 ESG 경영 최고 협의체로 현재 여성 사외이사 2명과 남성 사내이사 1명으로 구성되어 있습니다.

2022년 한해동안 다섯 차례의 ESG위원회 개최를 통해 당사의 ESG 비전 및 RE:EARTH 5대 과제 프로젝트와 관련된 이슈들을 검토, 의결했습니다. 또한 향후 추진 과제들에 대한 객관적인 의사결정을 위해 노력하고 있습니다.

ESG 위원회 구성 현황

사외	사내
전미영(위원장) / 심수옥	강성현



ESG 위원회 개최 현황

진행	안건
1회 2022.3.8	· 보고사항 : 쇼핑 지속가능경영보고서 발간 계획 · 의결안건 : 연간 ESG 추진계획 수립의 건, PPA 추진의 건
2회 2022.6.9	· 보고사항 : 롯데쇼핑 이해관계자의 ESG관련 요구사항 · 의결안건 : 롯데쇼핑 인권정책 수립의 건, 임직원 교육체계 고도화 수립의 건
3회 2022.8.11	· 보고사항 : 롯데쇼핑 사업부별 ESG 추진 현황 및 계획 · 의결안건 : 협력사 ESG 행동규범 및 자가진단표 수립의 건, 롯데쇼핑 탄소중립 로드맵 수립의 건
4회 2022.10.13	· 보고사항 : 정보보호 관리 및 운영 현황, 환경성적표지 인증상품 개발 현황 · 의결안건 : 원재료 조달 정책 수립의 건
5회 2022.12.8	· 보고사항 : 임직원 교육체계 고도화 추진 결과 · 의결안건 : 글로벌 탄소중립 이니셔티브 가입 추진의 건
1회 2023.3.9	· 보고사항 : '22년 ESG 추진 결과 및 '23년 계획 · 의결안건 : 롯데쇼핑 ESG 중대이슈 선정의 건

2022년 ESG Highlights

ENVIRONMENTAL

2040 탄소중립 로드맵 수립 / SBTi 가입

2030 **40** % 2040 **100** % 2050 **0(ZERO)**

- 2040년 전 사업장 100% 재생 에너지 전환
- 2050년 공급망 포함 전 과정 탄소배출 제로화
- SBTi Commitment 제출 (2023.03)

태양광 자가 발전 설비 확대

11,270,046 kWh **5,324** tCO₂eq

- 2022년 11,270,046kWh의 태양광에너지 생산 및 온실가스 배출량 5,324tCO₂eq 감축

ISO 50001 인증 취득

ISO 50001

- 롯데마트 ISO 50001 (에너지경영시스템 인증 취득, 2023.04)
- * 롯데백화점 2021년 취득

자원순환 프로젝트

59 만 개 **260** 만 개 **153** 만 개

- 롯데백화점 친환경 유니폼 6만벌 제작 (59만개 페 페트병 재활용 원단)
- 롯데마트 무인회수기 운영 공병 260만개, 플라스틱 153만개 회수

RE:EARTH 캠페인

22,950 리터 **800** kg

- 롯데백화점 RE:EARTH MARKET, 4,149명 참여, 22,950리터의 쓰레기 수거
- 롯데마트 플로깅, 임직원 400명 참여, 800kg 쓰레기 수거

SOCIAL

인권정책 수립



- 글로벌 가이드라인을 반영한 롯데쇼핑 인권정책 수립
- 고객, 임직원, 협력사, 지역사회 인권 기본 원칙 수립

인권영향평가 실시



- 롯데백화점 인권영향평가, 인권실태조사 실시
- 주요 이슈 도출을 통한 인권경영 중장기 로드맵 수립

협력사 행동규범 및 **자가진단표** 수립



- 환경 / 인권 / 안전 / 준법·윤리 경영, 지속가능한 경영체계 분야 협력사 행동규범 및 자가진단표 수립

대·중소기업 동반성장 유공 포상



- 롯데온, 이커머스 업계 최초 중소벤처기업부 장관표창 수상
- 판로개척 지원, 공공기관 상생협력, 파트너사 협업체계 강화 공로 인정

RE:JOICE 캠페인



- 롯데백화점 IGDS 'World's Best Sustainability/ CSR campaign Awards' TOP 10에 선정
- 2022년 RE:JOICE 심리상담소 3,607건 상담 진행

GOVERNANCE

이사회 역량구성표(BSM) 공개



- 이사회의 역량 및 다양성을 한 눈에 파악할 수 있도록 공개
- 지배구조의 투명성 강화

투명하고 건전한 지배구조 강화



- 보상위원회 전원, 사외이사후보추천위원회 전원을 사외이사로 구성
- 위원회의 독립성 확보

대표이사 KPI 내 **ESG 항목** 강화



- 롯데쇼핑 계열사 대표이사의 KPI 30%를 ESG경영 관련 항목으로 구성 및 평가

ISO 37301 인증 취득

ISO 37301

- 롯데백화점 준법 감시체계 수준 향상 및 선제적 대응을 위한 ISO 37301 인증 취득

배당금 상향 조정



- 22년 결산 배당금 1주당 3,300원, 시가배당률 3.7%로 전년 대비 상향 조정 (21년 결산 배당금 2,800원, 시가배당률 3.1%)

Environmental

환경경영	023
기후변화 대응	026
SPECIAL PAGE_Map of Green	031
순환경제	032



RE: EARTH MARKET

RE: EARTH

키트반납

현장접수

사전접수

RE: EARTH MARKET

운영시간 10:00 - 18:00

-  RE: EARTH 부스를 찾으세요
-  비치코딩 키트를 대여해요
-  해변 곳곳에 버려진 쓰레기를 주워요
-  RE: EARTH 마켓에서 친환경 굿즈를 받아요
-  조금 더 깨끗해진 바다를 풍성히 즐기요

♻️ 3대별의진

환경재단

환경경영

환경경영체계

환경경영 추진 방향 및 방침

환경경영 추진 방향

기업 내적 추진 방향 기업의 의사결정 과정에서 '환경'을 최우선 가치 기준으로 설정

기업 외적 추진 방향 고객과 소비자, 사람과 자연을 위해 필요한 환경가치 창출

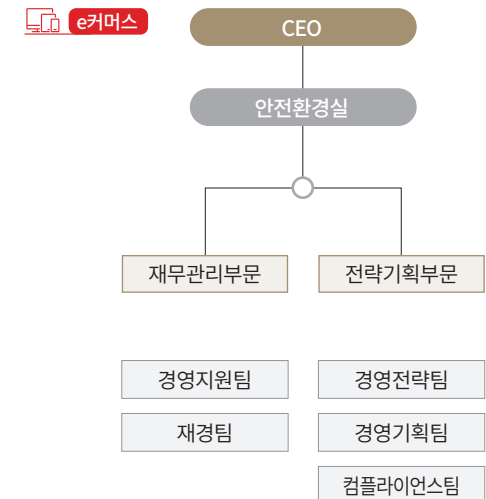
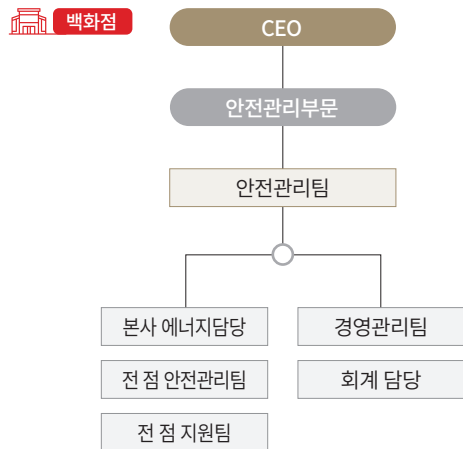
환경경영 추진 방침

1. 환경·에너지 경영을 통해 국내유통시장을 보다 친환경적으로 변화시키며, 세계적인 친환경 유통기업으로 자리매김한다.
2. 고객에게 환경의 가치를 알리는 다양한 상품과 생활문화를 제공하고, 친환경적인 소비생활을 권장한다.
3. 환경·에너지 경영을 협력회사와 공유함으로써, 협력회사의 환경경영을 선도한다.
4. 환경폐기물과 자원절감을 위해 적극 노력하며, 지속적인 환경개선활동이 이루어지게 한다.
5. 환경법규를 준수하고, 법규보다 강화된 내부기준을 수립·실천하도록 한다.
6. 환경기금을 조성하여 다양한 환경보전활동에 참여하며, 특히 기후변화방지 캠페인을 통해 환경의 소중함을 고객과 사회에 알린다.

환경경영 조직 구성

롯데쇼핑은 체계적인 환경 관리를 위해 각 사업부별로 환경경영 운영조직을 구성했습니다.

조직과 담당자별 업무 내용을 명확히 설정하고, CEO가 환경경영 의사결정 권한과 책임을 보유함으로써 온실가스, 용수, 폐기물 등의 환경경영 리스크를 관리하고 있습니다.



환경경영

환경경영시스템

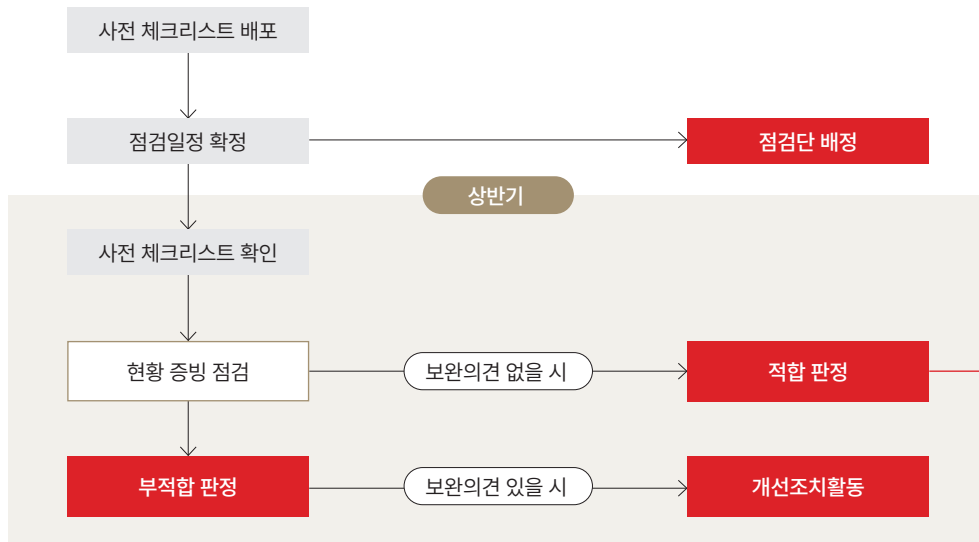
롯데쇼핑은 2004년 4월 업계 최초로 환경가치경영을 선포한 이래 환경보호의 가치를 확산해 나가고 있습니다. 롯데쇼핑의 전 사업부는 경영활동 전반에서 환경에 미치는 총체적인 영향을 최소화하기 위해 노력하고 있으며, 임직원, 고객, 협력사 등의 이해관계자와 함께 다양한 환경보호 활동을 진행하고 있습니다. 또한, 매년 시스템을 활용한 내부 진단을 실시하고 있으며, 안정적이고 전문화된 환경규제 대응체계를 통해 잠재적 환경 리스크를 관리하고 있습니다.

롯데환경에너지통합서비스시스템(LETS)

롯데쇼핑은 롯데지주에서 운영하는 LETS(LOTTE Environment & Energy Total Service) 시스템을 통해 지속적으로 환경 관련 조직을 점검하고 온실가스, 폐기물, 용수, 수질오염, 대기오염 등의 영역에서 수립한 환경 관련 목표의 실적을 점검하고 있습니다. 환경업무 경험과 유관 자격증을 보유하고 있는 환경경영점검단을 통해 상반기와 하반기에 각 1회씩 연 2회 데이터를 관리하고 있으며, 매년 현장감사 등 환경경영점검을 진행하여 평가 내용을 반영하는 롯데지속성장평가를 진행하고 있습니다. 특히 롯데백화점은 2016년 첫 환경경영평가를 시작으로 2023년까지 환경분야에서 'S' 등급을 받고 있으며, 타 계열사의 환경 평가와 벤치마킹을 위하여 2022년부터 친환경 추진단으로 활동하고 있습니다.

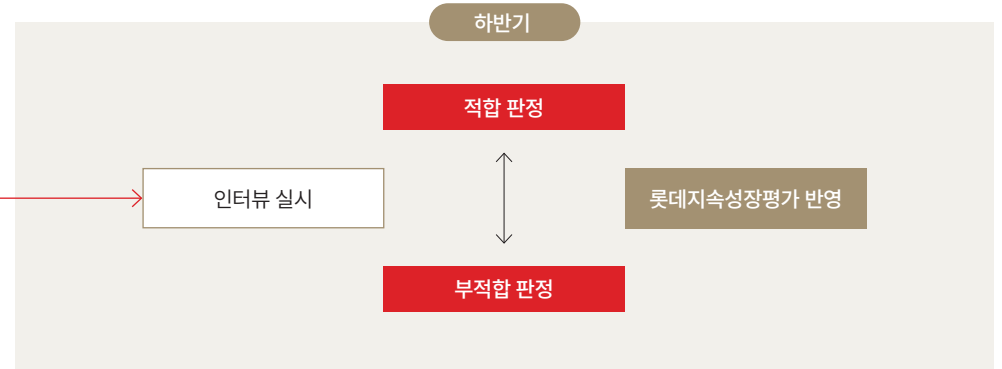
LETS 점검, 평가 프로세스

* 환경경영점검(리스크 관리 개선조치 활동) → 롯데지속성장평가



체크리스트 항목

환경경영 방침 및 전략 보유, 환경경영 교육 이수, 폐기물 발생량 관리, 정부 환경법규 위반 사항 유무/횟수, 전문인력 양성, 인증시스템 보유 유무, 이니셔티브 활동, 용수 사용량 관리, 온실가스 배출량 관리, 에너지 절감/온실가스 감축 실적, 수질 오염 배출 관리 등



환경경영

환경경영시스템

사업부별 환경경영 목표



백화점

롯데백화점은 기후변화 리스크에 적극적으로 대응하기 위한 '롯데 2040 탄소중립'을 목표로 대규모 자가 소비형 태양광 확대, 에너지 다소비 설비에 대한 효율 체크를 통하여 매년 냉동기, 보일러, LED 등의 교체를 진행하고 있습니다. 또한, 중장기적으로는 PPA, 그린에너지 등을 적극적으로 검토하여 탄소 중립에 가까워지기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 '대규모 자가소비형 태양광 시설 확대'와 '에너지 효율 개선'을 핵심 추진 과제로 삼고 있으며 각 과제별 중장기 계획을 수립하여 실천하고 있습니다.



마트



슈퍼

롯데마트와 롯데슈퍼는 Dream Together For Better Earth 슬로건을 기반으로 고객, 소비자, 임원, 주주, 파트너사 등 다양한 이해관계자들과 함께 지속가능한 세상을 만드는 것을 목표로 합니다. 이를 위해 롯데마트와 롯데슈퍼는 크게 에너지, 순환경제, 공급망 ESG 등 총 3가지 과제에 대한 명확한 목표와 세부과제를 설정하고 추진 과정에서 현황 점검 및 성과관리 등 전반적인 프로세스를 지속적으로 관리합니다. 이를 통해 2050 Net Zero 목표를 달성하고, 글로벌 기후변화 대응에 적극 기여하고자 합니다.



e커머스

롯데e커머스는 급변하는 환경규제 동향 및 이슈에 대해 선제적으로 대응하고 철저한 배출량 관리를 통해 지속가능한 Green On의 실현을 목표로 하고 있습니다. 이를 위해 '환경 법규준수'와 '에너지 사용 절감'을 핵심 추진 과제로 삼고 있습니다.

사업부별 환경점검 시스템



백화점

지난 2022년 롯데백화점은 안전·환경·시설·공사 데이터 통합관리 시스템인 SE-FMS(Safety Energy-Facility Management System) 시스템을 도입하며 백화점 사업부 특성에 맞춰 고도화 작업을 진행했습니다. 사업장의 각종 시설과 안전, 온실가스 및 에너지 관련된 데이터들을 보다 상세하게 기록·관찰함으로써 더욱 체계적이고 유의미한 관리 시스템을 구축했습니다. 또한 각 측정기기마다 고유번호와 유효기간을 기재하여 관리함으로써 정확한 배출량 측정이 가능해졌습니다.



마트

롯데마트는 2018년 시설관리 통합시스템인 FEMS(Factory Energy Management System)를 도입한 이래로, 전사적인 차원에서 시설물의 안전점검을 실시하고 최적의 에너지 사용·유지·관리를 통해 효율적으로 사업장을 운영하고자 노력하고 있습니다. 각 지점별 에너지 사용량을 주기적으로 파악하고, 이슈가 발생하는 사업장을 사전 감지함으로써 환경 관련 리스크를 최소화하고 있습니다.



e커머스

롯데e커머스는 안정적인 환경관리체계가 운영될 수 있도록 지속적인 모니터링 및 사후 점검 활동을 실시하고 있습니다. 환경경영시스템 매뉴얼에 맞춰 사업장별 에너지 사용량을 정기적으로 파악하고, 연 2회 내부 활동을 실시해 환경영향 및 위험요소를 최소화하고 있습니다.

기후변화 대응

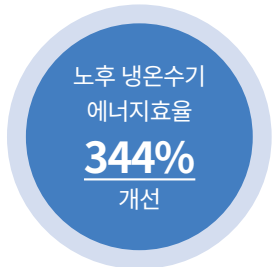
기후변화 대응전략

롯데쇼핑은 각 사업부들이 동일한 목표와 명확한 계획을 바탕으로 기후변화 리스크에 적극적으로 대응할 수 있도록 중장기 전략을 수립하고 있습니다. 특히, 롯데그룹의 친환경 비전인 '2040년 탄소중립' 실현에 기여하기 위해 단기적으로는 에너지 효율화 사업을 추진 중이며, 중장기적으로는 신재생에너지로의 전환

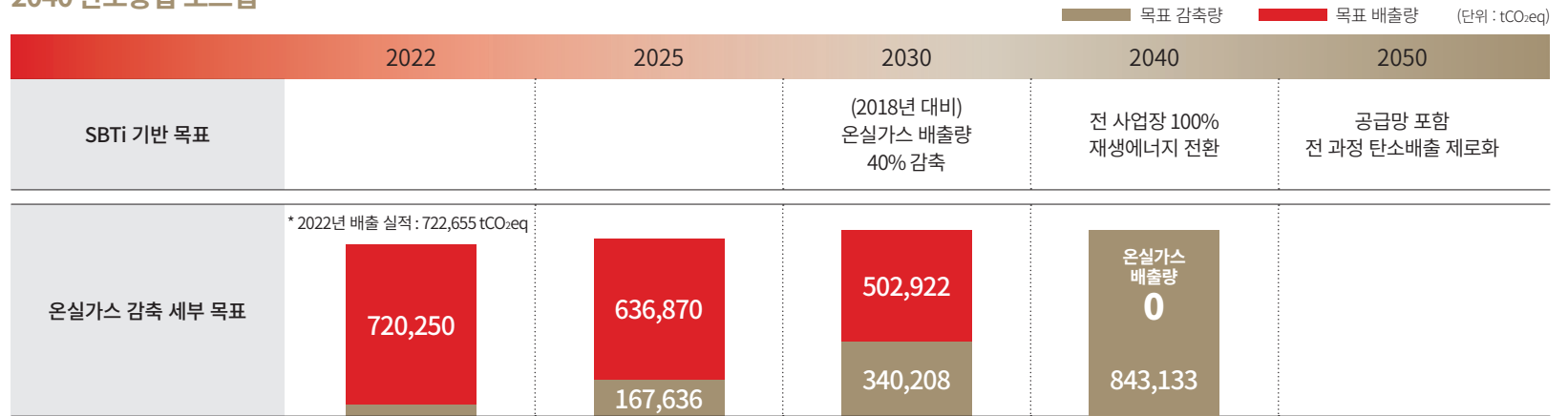
을 위한 PPA¹⁾ 계약과 REC²⁾ 구매, 친환경 사업 확대 등을 검토하고 있습니다. 앞으로도 롯데쇼핑은 체계적인 이행방안을 수립을 통한 지속가능한 친환경 체계 구축을 위해 노력하겠습니다.

1) PPA(Power Purchase Agreement, 전력구매계약) : 기업과 발전사 간의 재생에너지 직접구매 계약 제도
2) REC(Renewable Energy Certificate, 신재생에너지 공급 인증서) : 에너지공단의 재생에너지 공급 인증서 간접구매 제도

2022 기후변화 대응 현황

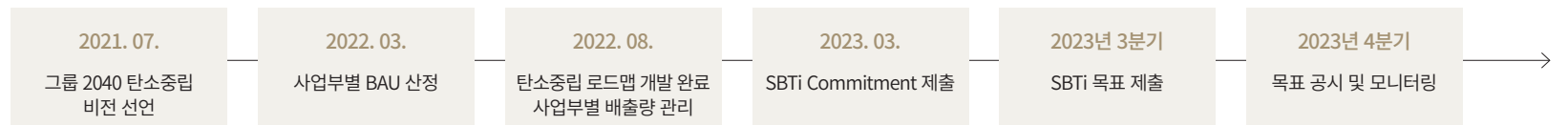


2040 탄소중립 로드맵



SBTi 기반 감축목표 설정

롯데쇼핑은 2023년 3월 업계 최초로 SBTi Commitment를 제출하였습니다. SBTi(Science Based Target initiative)는 지구 평균 온도 상승 폭을 1.5°C 이내로 제한하기 위한 과학적 기반 감축 목표 이니셔티브로, SBTi 목표 승인을 통해 당사의 기후변화 대응 목표 및 전략에 대한 객관성을 확보하고 글로벌 탄소중립 유통기업으로 거듭나고자 합니다. 이를 위해 롯데쇼핑은 2030년까지 2018년 대비 온실가스 배출량 40% 감축, 2040년까지 전 사업장에서 소모되는 전력의 100% 재생에너지 전환, 2050년까지 공급망 포함 전 과정 탄소배출 제로화를 목표로 Scope 3에 대한 관리도 강화 하였습니다. 지속가능한 환경에 기여하는 기업으로써 업계를 선도하기 위해 지역 사업장 내 태양광 자가발전 설비 설치 등 에너지 설비투자를 지속하고 있으며 원자재 추출부터 제품 폐기까지 유통업 전 과정에서 발생하는 온실가스를 관리하고 감축 이행방안을 구체화해 나가고자 합니다.



기후변화 대응

온실가스 배출량 관리

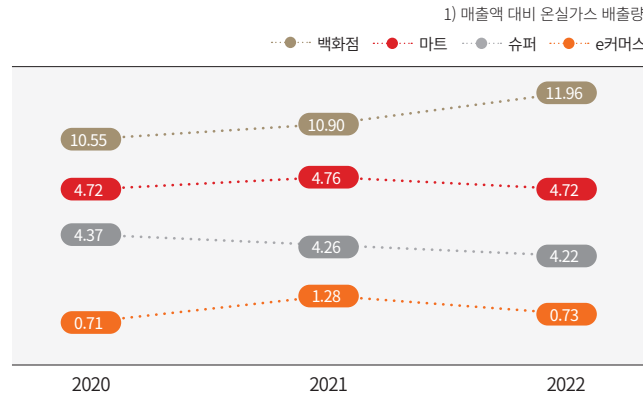
롯데쇼핑은 각 사업부별 환경담당 부서를 조직하고 환경 관련 전문인력을 지속적으로 육성하여 온실가스 배출량을 체계적으로 관리하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 롯데환경에너지통합서비스(LOTTE Environment & Energy Total Service, LETS)를 통해 온실가스 배출량과 에너지 및 용수 사용량을 관리하고 있으며, 환경경영 목표를 수립함으로써 전사적인 온실가스 및 에너지 절감 현황을 지속적으로 모니터링하고 실효성을 분석하여 관리 체계를 고도화하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 배출량 저감을 위해 관리절감, 고효율설비 투자 활동을 추진하고 있으며 대응방안 논의, 추진성과 점검 등의 사안을 전 임직원과 함께 이행하고 있습니다.



배출량 현황

롯데쇼핑은 각 사업부별 온실가스 배출량과 온실가스 집약도를 측정·관리하고 있습니다.

온실가스 집약도¹⁾ 변동 추이

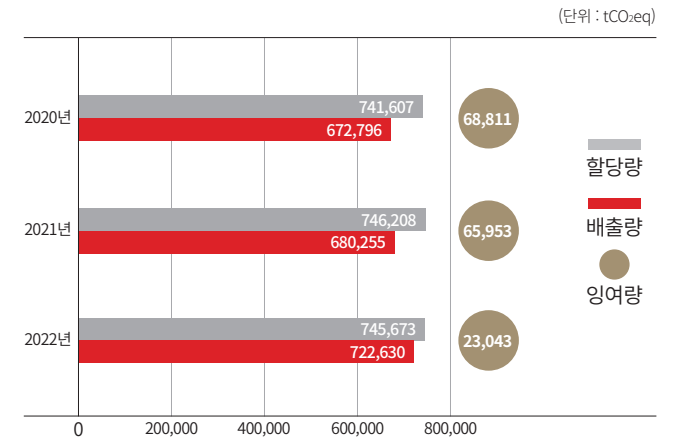


구분	단위	2020	2021	2022
직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	tCO ₂ eq	95,208	97,469	101,259
간접 온실가스 배출량 (Scope 2)	tCO ₂ eq	577,588	582,786	621,371
총 배출량 (Scope 1+Scope 2)	tCO ₂ eq	672,796	680,255	722,630
온실가스 배출량 집약도 (매출액 원단위)	tCO ₂ eq/억원	6.1809	6.5130	6.8222

* 2021-2022년, 롯데백화점 6개 지점 합병 및 3개의 신규 지점 오픈

배출권 판매 현황

롯데쇼핑은 '온실가스 배출권 할당 및 거래에 관한 법률'에 따라 할당 대상업체에 해당되어 한국 배출권거래제(K-ETS)에 참여하고 있습니다. 이 규제에 따라 할당된 배출권 이상의 온실가스를 배출할 경우 배출권을 구매해야 하며 배출권 이하의 온실가스를 배출할 경우 배출권을 판매할 수 있습니다. 이에 롯데쇼핑은 친환경 설비 적용 확대 및 환경영향 최소화를 위한 노력을 통해 2022년 할당량 745,673톤 중 약 3.1%인 23,043톤이 잔여되어 11,587톤을 판매했습니다.



구분	단위	2020	2021	2022
할당량 ¹⁾	tCO ₂ eq	741,607	746,208	745,673
배출량	tCO ₂ eq	672,796	680,255	722,630
판매량	tCO ₂ eq	42,140	23,282	11,587

1) 추가 할당량, 할당 취소량, 전년도 이월량 반영

기후변화 대응

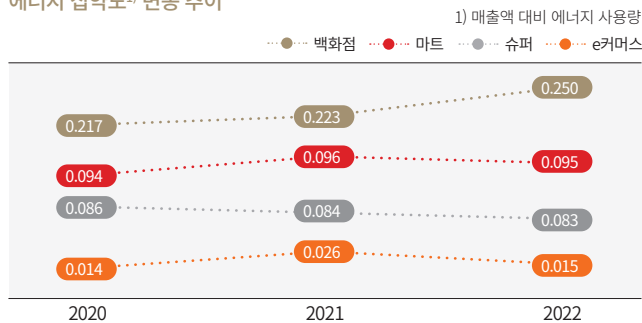
에너지 사용량 관리

롯데쇼핑은 전 사업부별로 매달 에너지 사용현황을 기록·관리하여 이를 바탕으로 에너지 사용에 대한 연간 목표와 계획을 수립하고 있습니다. 예상 사용량과 실제 사용량 간의 차이를 확인하고 원인을 분석함으로써 에너지 사용량 감축이 가능한 지점을 찾아내 그에 적합한 감축 활동을 실시하고 있습니다. 또한 신재생 에너지로의 전환을 위해 태양광 에너지 설비와 전기차 충전소 등의 시설을 점진적으로 확대 구축해 나가고 있습니다.

에너지 사용량 현황

롯데쇼핑은 각 사업부별 에너지 사용량과 에너지 집약도를 측정·관리하고 있습니다.

에너지 집약도¹⁾ 변동 추이



구분	단위	2020	2021	2022
전력	TJ	11,740	11,986	12,752
열	TJ	1,650	1,723	1,786
스팀	TJ	204	111	292
총 에너지 소비량	TJ	13,594	13,819	14,829
에너지 집약도(매출액 원단위)	TJ/억 원	0.1249	0.1323	0.1400

* 2021-2022년, 롯데백화점 6개 지점 합병 및 3개의 신규 지점 오픈

에너지 사용량 관리 · 감축 활동

에너지경영시스템 인증

롯데백화점과 롯데마트는 에너지경영시스템 국제 표준인 ISO 50001 인증을 취득했습니다. ISO 50001은 조직이 원가절감을 위해 에너지효율 향상 활동을 통합적이고 체계적인 경영전략으로 구축하여 전사가 지속적으로 추진할 수 있는 기술측면과 경영측면이 조화된 에너지관리 시스템에 대한 국제 표준 인증으로, 백화점 사업부와 마트 사업부의 에너지경영시스템이 이 글로벌 기준에 부합함을 인정받았습니다.

백화점

롯데백화점 전점은 에너지 다소비 사업장 (2,000toe 이상)으로, 에너지 효율화를 위해 매 5년마다 전문업체에 에너지 진단을 의뢰하여 진행하고 있습니다. 진단 결과에 따라 에너지 개선 방안 수립, 개선 투자, 효율 개선을 다년간 시행하고 있습니다.



롯데백화점 경영시스템인증서

마트

롯데마트는 2022년 한국에너지공단이 진행한 ‘무료 노후 민간건물 에너지진단 지원사업’에 참여하여 6개 점의 에너지 사용현황을 상세하게 조사했습니다. 컨설팅 결과를 통해 에너지 손실 요인을 파악하고 개선 시 예상 효과 등을 분석하여 시설투자계획 검토 및 이행에 참고하고 있습니다.



롯데마트 경영시스템인증서

기후변화 대응

에너지 사용량 관리

에너지 고효율 설비 구축

롯데쇼핑은 각 사업부별로 사업장에서 사용하는 에너지를 절감하기 위해 노후 설비를 점검 및 교체하고 에너지 고효율 설비를 구축하고 있습니다. 또한 에너지 관리 시스템을 통해 각 사업장의 월별 사용량을 관리함으로써 에너지 절감 계획을 수립하고 개선 방안을 찾아 실천하고 있습니다.

에너지 효율화 설비

백화점

롯데백화점은 2022년, 에너지 효율화를 위해 김포공항 외 4개점의 매장과 주차장의 조명 총 10,610개를 교체하고 노후 인버터 19점, 199대를 보수하였습니다. 그 결과 작년 한해 동안 총 5,557,358kWh 절감함으로써 약 2,591tCO₂eq의 온실가스를 감축했습니다. 또한, 냉방효율이 좋지 않고 온실가스 배출계수가 높은 흡수식냉온수기(냉방효율지표 (COP) '1') 7대를 고효율 터보냉동기(냉방효율지표 (COP) '6')로 교체하여 온실가스 2,380tCO₂eq을 감축하는 성과를 이루어 냈습니다.

슈퍼

롯데슈퍼는 2022년 약 3억 6천만원을 투자하여 14개 점의 매장조명과 44개 점의 쇼케이스 선반 조명을 LED램프 12,361개로 교체함으로써 약 442tCO₂eq의 온실가스 배출량을 감축했습니다. 2023년에는 형광등 혹은 구형 LED 조명을 사용하고 있는 62개 점에 대해서 추가적으로 교체를 진행할 예정이며, 노후화된 냉동설비와 냉·난방 설비 역시 교체할 계획입니다.

마트

롯데마트는 2021년부터 현재까지 에너지효율화를 위해 전 사업장의 매장, 후방, 주차장 등에서 노후 LED조명 총 134,857개를 고효율 LED로 교체하였습니다. 그 결과 전력사용량을 약 12,483MWh 감축하고 온실가스 배출량 역시 5,926tCO₂eq 감축하면서 에너지 절감 및 탄소 절감에 크게 기여할 수 있었습니다.

또한 11개 지점의 노후 냉온수기 11대를 교체한 결과, 냉난방설비의 통합성능계수인 IPLV 지표¹⁾가 0.38에서 1.49로 상승하며 평균 32%에 그쳤던 에너지 효율을 344%까지 개선하는 데 성공했습니다.

2023년에는 노후 냉온수기 10대에 대한 교체 작업이 이루어질 예정입니다. 앞으로도 롯데마트는 지속적인 에너지 효율화 사업을 통해 에너지 절감은 물론 고객의 쇼핑 환경을 개선하기 위해 노력하겠습니다.

1) IPLV(Integrated Part Load Value) : 냉, 난방설비의 효율 계수로 숫자가 클수록 에너지 사용량이 적음.



냉장 쇼케이스 도어

쇼케이스 도어 설치

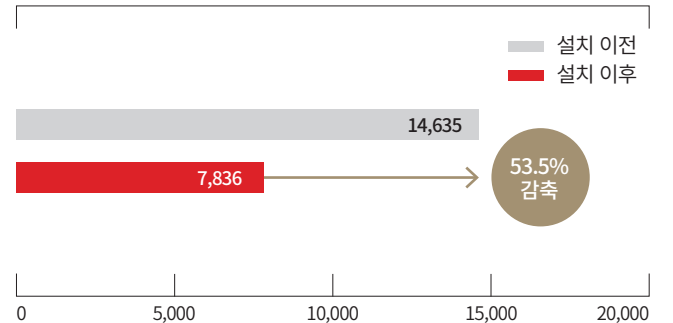
마트 슈퍼

롯데마트와 롯데슈퍼는 2024년 강화되는 냉장식품 보존·유통 온도 규제에 선제적으로 대응하고 있습니다. 2022년 3월, 유통업계 최초로 식약처와의 업무협약을 통해 시행한 시범사업을 마치고 총 3단계의 쇼케이스 도어 교체 및 설치 계획을 수립하여 진행 중에 있습니다.

2023년 3월 기준, 총 59개점(롯데마트 31개점, 롯데슈퍼 28개점)에 냉장 쇼케이스 도어 5,907개를 설치하여 상품의 신선도와 안전성을 확보하고 냉기 유출에 따른 에너지 손실을 방지했습니다. 앞으로도 롯데마트와 롯데슈퍼는 쇼케이스 도어를 추가 설치하고 노후 시설에 대한 교체 작업을 이어나갈 예정입니다.

전력사용량(마트)

(단위 : MWh)



기후변화 대응

에너지 고효율 설비 구축

신재생 에너지 설비

롯데쇼핑은 오프라인 매장을 보유하고 있는 백화점과 마트, 슈퍼를 중심으로 신재생 에너지 시스템을 구축하기 위해 노력하고 있습니다. 2009년 롯데마트 평택점을 시작으로 2023년 3월 기준, 전국 오프라인 매장의 옥상 및 주차장 등 유휴 공간을 활용해 총 90개의 태양광 발전 설비를 설치했으며, 앞으로도 점차 확대해나갈 예정입니다.

백화점

롯데백화점은 지난 2022년, 재생에너지 사용 확대를 통한 CO₂ 감축 및 롯데쇼핑의 RE:NERGY 프로젝트의 목표 달성에 기여하기 위해 정부에서 추진하는 태양광 설비 지원사업에 참여하여 총 5개 점에 대한 사업 지원 계약을 체결했습니다.

이에 따라 2022년 11월 김해점과 동부산점에 태양광 설비 설치를 완료했으며 2023년 4월 타임빌라스, 노원, 파주점의 태양광 설비가 완공되어 발전 중에 있습니다. 총 설치 용량은 897kW이며, 연간 예상 발전량은 14,470,775kW, 온실가스 배출감축은 672tCO₂eq으로 이는 소나무 4,812그루를 심는 효과와 동일합니다.



롯데마트 태양광 설비

마트

롯데마트는 2009년 평택점 태양광 발전소 운영을 시작으로 총 51개 사업장에서 연간 9.2GW의 전력을 생산하고 있습니다. 이는 4인 가족 기준으로 약 2만 6천여 가구가 1년 동안 사용 가능한 전력을 생산하는 효과와 동일합니다. 롯데마트는 정부에서 추진하는 태양광 설비 지원 사업을 통한 건물 자가소비형 태양광 발전소 설치를 검토하고 있으며 앞으로도 신재생 에너지 사용 확대를 위해 다방면에서 적극적으로 노력하겠습니다.

슈퍼

롯데슈퍼는 2021년 9월부터 현재까지 총 10개 점과 신갈물류센터에 태양광 발전 설비를 설치하여 운영하고 있으며 이를 통해 생산된 에너지를 사용하는 자가발전 설비 시스템을 갖추고 있습니다.

2022년에는 설치 점포 기준 전기 사용량의 약 10.2%에 해당하는 13,143MWh을 생산하여 약 618tCO₂eq의 온실가스 배출량을 감축하는 데 성공했습니다.



롯데슈퍼 태양광 설비

전기차 충전소

롯데쇼핑은 증가하는 전기차 수요에 대응하고 탄소 배출 저감에 기여하기 위해 지속적으로 전기차 충전소 설치를 확대하고 있습니다. 2017년 롯데백화점 대구점을 시작으로 2023년 3월 기준 63개 점에서 전기차 충전소 448개를 운영하고 있습니다.



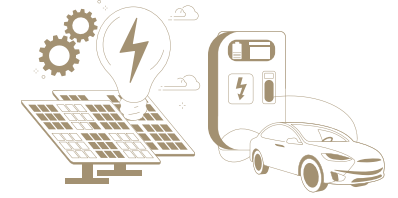
롯데마트 청라점 전기차충전소



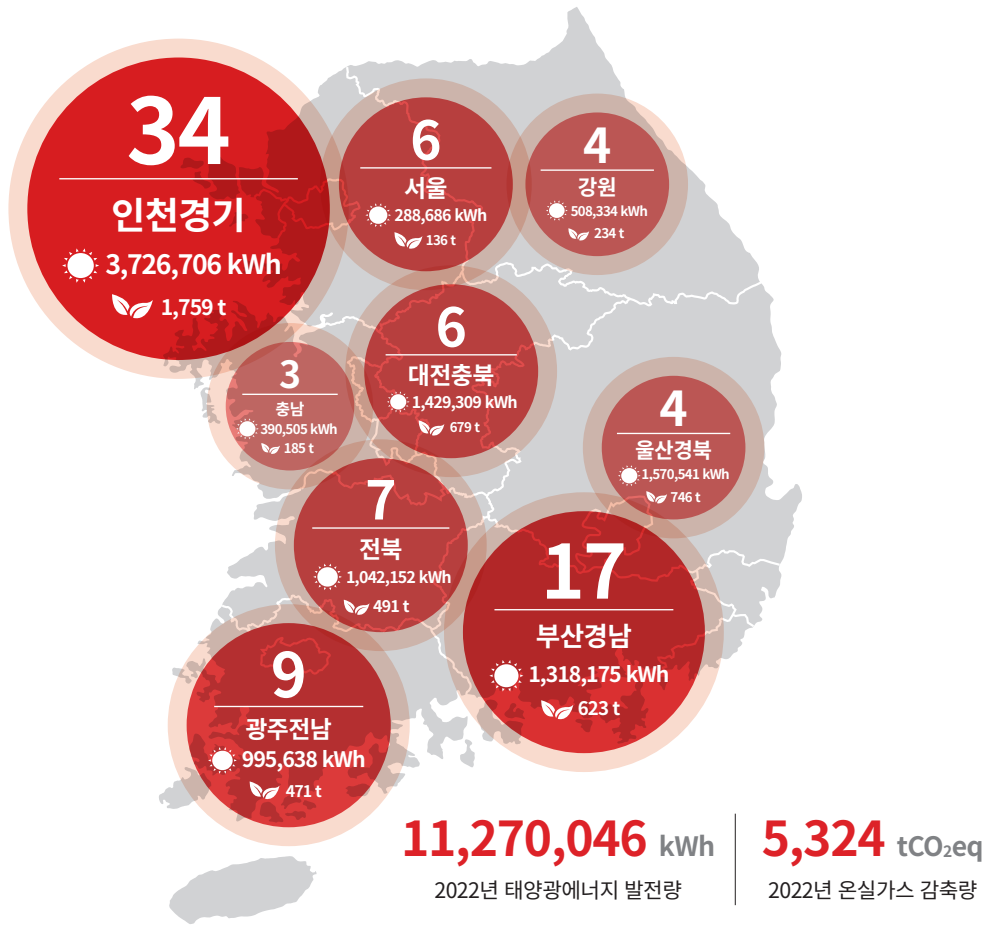
롯데마트 계양점 전기차충전소

Special PAGE _Map of Green

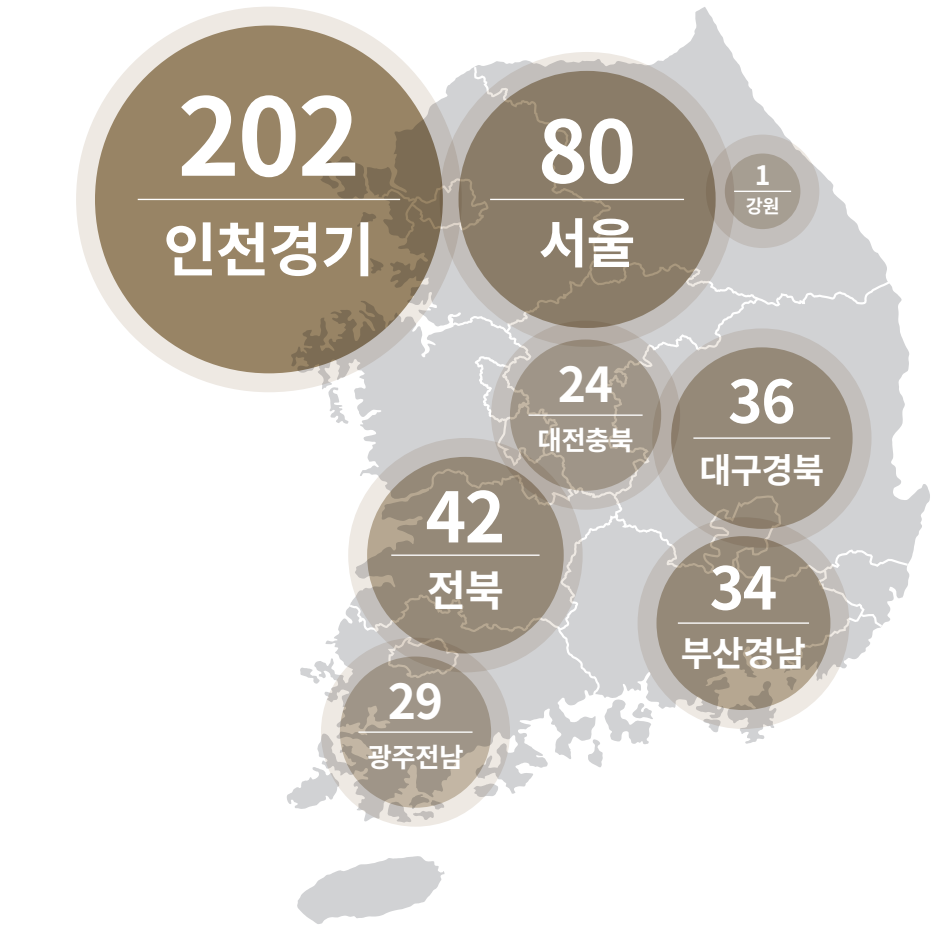
태양광에너지 설비 및 전기차충전소 운영현황



태양광에너지 운영현황



전기차충전소 운영현황



* 운영 현황 : 2023년 3월 기준

* 연간 발전량 및 감축량 : 2022년 1월~12월 기준

* 롯데백화점 김해점과 동부산점은 각각 2022년 11월과 12월, 노원점, 파주점, 타임빌라스점은 2023년 4월부터 운영을 시작했습니다.

순환경제

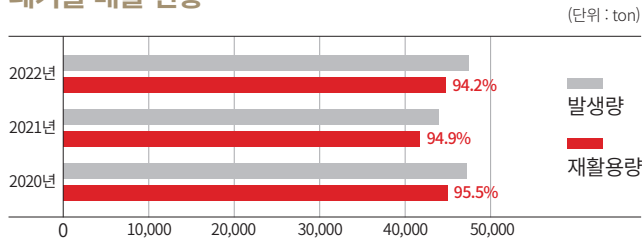
자원순환 및 지속가능한 상품

롯데쇼핑은 국내 최대 유통기업으로서 상품의 생산에서 유통, 판매까지의 전 과정에서 발생하는 폐기물을 감축하고, 자원의 재사용 및 재활용을 강화하는 자원순환 활동을 실천하고 있습니다. 앞으로도 지속가능한 경영의 확립을 위해 사업부별 특성에 맞춘 다양한 자원순환 활동을 통해 환경 보호에 기여하겠습니다.

폐기물 관리 체계

롯데쇼핑은 올바르게 시스템을 통해 사업장별 폐기물의 발생 및 재활용 현황을 체계적으로 관리하고 있습니다. 폐기물 처리 전문업체를 통해 매장에서 발생하는 폐기물을 처리하고 있으며 합성수지,음식물, 폐유, 폐지방 등 재활용이 가능한 폐기물은 적극 재활용함으로써 폐기물 절감에 동참하고 있습니다. 또한 유통 산업의 특성을 고려하여 모바일 영수증 발행, 모바일 결제 시스템 도입 등 폐기물 감축에 도움이 될 수 있는 디지털 기술을 적극 활용하고 있습니다.

폐기물 배출 현황



구분	단위	2020	2021	2022
폐기물 발생량	ton	47,253	43,723	46,975
폐기물 재활용량	ton	44,532	41,512	44,841
폐기물 재활용 비율	%	94.2	94.9	95.5

마트

롯데마트는 2023년부터 매장 내에 발생하는 지류의 사용을 최소화 하고자 종이 영수증, 종이 가격표, 종이 전단지 등을 모두 전자화 했습니다. 고객이 매장에서 물건을 구매하고 영수증을 받을 때 롯데마트 APP을 통해 ‘스마트영수증만 받기’ 설정만으로 탄소중립 실천을 할 수 있도록 운영 중입니다. 또한, 상품이나 가격이 변경되면 매년 새로운 종이로 인쇄해서



바꿔야 했던 가격표를 모두 전자화하면서 자원의 낭비를 줄이고 탄소배출을 줄일 수 있도록 노력하고 있습니다.

마지막으로 롯데마트는 2023년 1월부터 약 25년간 발행해온 ‘지류 전단지’를 모두 모바일로 대체하면서 연간 130톤의 종이 사용을 절약하게 되었습니다. 이는 연간 30년생 원목 약 7,000그루를 보존하고, 약 200톤의 탄소배출을 절감하는 효과와 같습니다.

백화점

롯데백화점은 2017년 모바일 영수증 시스템 도입 이후, 백화점 자체 앱에서 영수증을 확인할 수 있도록 하고 있습니다. 그 결과 종이 영수증 발행량이 2019년 대비 80% 감소하였고, 2022년 5월까지 누적 500만 명의 고객이 모바일 영수증 서비스를 이용하면서 영수증 제작부터 폐지까지의 과정에서 발생하는 온실가스 감축에 기여하고 있습니다.



뿐만 아니라, 고객들의 모바일 영수증 활용도를 높이기 위한 일환으로 2022년 8월에는 환경 보호 차원의 ‘탄소중립실천포인트제’를 전면 도입하고, 모바일 영수증 기반의 ‘롯데리뷰’ 서비스도 오픈하였습니다. ‘롯데리뷰’ 서비스는 모바일 영수증을 지급 받은 고객이 텍스트 리뷰 작성 시 100 L.POINT, 포토 리뷰 작성 시 300 L.POINT를 지급해주는 서비스로 모바일 영수증 사용을 독려함과 동시에 고객 간의 쇼핑 경험을 공유하는 서비스입니다. 2022년 8월에 오픈하여, 2023년 3월까지 약 44만 건의 리뷰가 작성되었으며, 2023년 하반기에는 롯데리뷰 서비스에 다양한 기능을 개선하여 고객의 모바일 영수증 활용도를 더욱 높일 계획입니다.



업사이클링 워크샵

순환경제 **자원순환 및 지속가능한 상품**

자원재활용 활성화

친환경 유니폼 도입



백화점

지난 2022년, 롯데백화점은 고객이 만나는 모든 쇼핑 여정에서 작지만 의미있는 경험과 그로 인한 변화를 이끌어내기 위해 22년 동계유니폼을 시작으로 23년 상반기까지 백화점과 아울렛을 아우르는 친환경 유니폼을 도입하였습니다. 4년 만에 새롭게 제작된 유니폼에는 버려진 페트병을 재활용한 원단인 ‘리사이클 폴리에스터’와 ‘리젠’이 적용되었으며, 약 59만개에 달하는 페 페트병을 재사용하여 6만 여 벌의 유니폼으로 새롭게 태어났습니다.

59만 개

페 페트병 수

6만 벌

친환경 유니폼

업사이클링 프로젝트



백화점

2022년 12월, 롯데백화점은 한해동안 사용한 현수막 18개와 보냉백 9,161개를 회수하여 굿즈를 제작하는 업사이클링 프로젝트를 진행했습니다. 실생활에서 사용할 수 있는 제품을 만들기 위해 글로벌 업사이클 브랜드 ‘누각’과 협업하여 페 현수막과 보냉백을 재활용한 가방, 카드홀더 등 업사이클링 굿즈 5종을 판매하고, 전 지점 구매 고객 대상 감사품으로도 활용했습니다. 업사이클링 과정에서도 탄소배출을 줄이기 위해 기계 사용을 최소화하고 최대한 많은 면적을 재활용하기 위해 대부분 수작업으로 진행하면서 제품의 80~90% 가량을 업사이클링 소재로 만들었습니다.

또한 자원 재활용의 중요성에 대해 보다 깊이있게 공감하고 흥미를 느낄 수 있는 기회를 제공하기 위해 당사의 여름 시즌 비주얼 ‘Moments in Nature’ 현수막을 소재로 고객이 직접 업사이클링 제품 3종(북커버, 북마크, 키링)을 만들어볼 수 있는 체험관 형태의 ‘업사이클링 워크샵’을 운영했습니다.

2023년에는 업사이클링 프로젝트를 연 2회로 확대 진행하고, 사은행사장을 통한 회수는 물론 직접 찾아가는 보냉백 회수 부스를 함께 운영할 예정입니다. 앞으로도 롯데백화점은 자원재활용 활성화를 위해 노력하겠습니다.

순환경제

자원순환 및 지속가능한 상품

자원재활용 활성화

롯데마트는 환경 분야의 이슈 중 가장 개선이 시급한 과제로 언급되는 폐기물 감축목표 달성을 위해 비닐, 플라스틱 등을 줄이고자 환경 선순환 프로젝트 ‘함께 가요! 환경 5RE’를 추진하고 있습니다.

중구 RE-숍

2022년 6월부터 6개월 간 롯데마트 영종도점에서 인천시와 협업하여 자원순환거점 ‘중구 RE-숍’을 운영했습니다. ‘중구 RE-숍’은 가정에서 발생한 분리배출 표시가 있는 재활용품물 ‘비우고’, ‘행우고’, ‘분리’해서 깨끗한 상태로 가져오면 품목별 무게 또는 수량을 측정하여 정해진 금액에 따라 지역화폐로 보상하고, 회수된 재활용품은 100% 재활용하는 프로그램입니다. 이를 시범사업으로 하여 롯데마트는 2022년 9월 환경부, 환경공단 및 지자체와 업무협약을 체결하고 앞으로도 지속가능한 자원순환 활동에 동참할 것을 약속했습니다.



중구 RE-숍

자원순환촉진 시설 운영

공병무인회수기

롯데마트는 2016년부터 전국 22개 매장에 공병무인회수기 32대를 설치하여 2023년 4월까지 총 2,800만개의 공병을 회수하여 5,880tCO₂eq의 이산화탄소 발생량을 저감했습니다. 이는 소나무 7.2그루가 연간 이산화탄소 1톤을 흡수한다고 할 때, 총 5,932그루의 소나무를 심은 것과 같은 효과로 볼 수 있습니다.

플라스틱 회수기

롯데마트는 2021년 12월부터 전국 15개 매장에 25대의 플라스틱 회수기를 설치하여 운영 중입니다. 2023년 4월까지 총 190만개의 페트병(약 38톤)을 회수했으며, 이는 수거 업체를 통해 친환경 제품을 생산하는 데 재활용하고 있습니다.

즉석밥 용기수거함

롯데마트는 2022년 6월부터 8월까지 제품 제조 및 판매 시 발생하는 폐기물에 대한 책임을 다하기 위한 활동으로 ‘즉석밥 용기 수거함’을 설치하여 운영했습니다. 용기 회수 고객에게 포인트를 적립해주는 캠페인을 진행하여 고객들의 참여를 독려했습니다.



2,800 만개
공병 무인회수기



190 만개
플라스틱 회수기



1,161 개
즉석밥 용기수거함

재생자전거 팝업스토어

2022년 9월, 롯데마트 송파점은 서울시, 라이트브라더스와 업무협약을 체결하고 폐 자전거 재활용하여 판매하는 ‘재생자전거 팝업스토어’를 운영했습니다. 방치되거나 버려진 자전거를 서울시 내 자활센터에서 수거·수리하여 재생자전거로 상품화하는 사업으로, 3개월간 총 77대의 재생자전거를 판매하였으며 판매 수익은 지역 자활센터의 소득원 마련을 위해 사용되었습니다.

이와 더불어 롯데마트는 임직원들을 대상으로 ‘자전거 출퇴근 챌린지’를 진행했습니다. 한달 간 임직원들의 자전거 주행기록을 집계해 주행거리를 합산하여 순위별로 상품을 제공함으로써 탄소배출 저감 활동에 동참할 수 있도록 독려했습니다.



재생자전거 팝업스토어

순환경제

자원순환 및 지속가능한 상품

친환경 포장재 사용

백화점

롯데백화점은 사용자의 편의는 물론 포장부터 버려지는 순간까지의 모든 과정에 대해 고민하며 환경친화적 패키지를 구성하고 있습니다. 상품 포장 시, 100% 물로 이루어져 있는 아이스팩과 종이 쇼핑백, 생분해 롤백 등을 사용하고 있으며 스티로폼과 플라스틱 사용을 최소화하기 위해 종이 재질의 포장재를 적극 도입하고 있습니다.

전면 종이로 제작된 과일 바구니를 개발하여 피크닉 가방으로 활용 할 수 있도록 하고 있으며, 청과 원물 포장용 비닐롤백 대신 종이봉투를 사용하고 수산 굴비의 부직포 가방 대신 종이가방을 도입했습니다. 또한 내장재 스티로폼 소재는 재활용이 용이한 친환경 펄프 난자로 대체하고, 채소 포장에는 압축 펄프 종이 트레이와 생분해성 PLA 소재의 플라스틱 뚜껑을 도입했으며, 정육 포장에 친환경 생분해성 젤 아이스팩을 사용해 폐기물 최소화에 앞장서고 있습니다.

마트

롯데마트는 지속적으로 폐기물 감축을 위해 폐기물 발생을 최소화할 수 있는 상품을 기획하고, 매장에서 발생하는 폐기물을 축소하기 위한 활동을 진행해왔습니다. 재활용이 어려운 유색의 PSP 포장재 약 90만 개를 무색 포장재로 교체하고, 약 139개 품목의 선물 포장에 사용되는 난좌를 플라스틱 스티로폼에서 종이로 바꿨습니다. 2021년부터 자체 PB상품 밀키트 22종의 패키지를 플라스틱에서 친환경 종이로 변경하여 출시하고 있으며 특히 지난 2022년에는 소각이 어려운 고흡수성수지 보냉백을 물로 제작하여 85개 품목에 적용하였습니다.

또한 매장 내 폐기물 발생을 줄이기 위한 방안으로 자율포장대의 테이프와 포장끈을 제거하여 연간 133톤의 플라스틱 폐기물을 축소했습니다.

다. 또한 마트 특성 상 매장에서 제거하기 어려운 속비닐의 경우, 비치장소 표준화 및 축소 작업을 진행함으로써 2022년 연간 폐기물 발생량이 2017년 대비 119톤 줄어들었습니다.



롯데마트, 명절 선물세트 친환경 패키징

e커머스

롯데e커머스는 보냉재 등 부득이하게 포장재를 사용할 수 밖에 없는 경우에는 100% 물로 이루어져 있는 아이스팩과 같이 재활용이 용이한 소재를 활용함으로써 환경에 미치는 영향을 최소화하는 친환경적인 포장방식을 시행하고 있습니다. 또한 패킹된 상품을 배송할 때 포장재 사용을 절감할 수 있는 배송방식인 고객 장바구니 배송을 2023년 상반기에 도입하였으며, 하반기에는 포장재 사용을 최소화할 수 있는 방식인 대면배송 또한 추가로 운영할 예정입니다.



롯데e커머스, 다회용 장바구니



롯데e커머스, 100% 물로 채운 아이스팩



상) 롯데백화점, 종이 과일바구니 | 하) 롯데백화점, 명절 선물세트 친환경 패키징

순환경제

자원순환 및 지속가능한 상품

지속가능한 상품 개발 및 제공

롯데쇼핑은 지속가능한 유통 체계의 확립을 위해 노력하고 있습니다. 지속가능한 상품의 개발 및 공급을 위해 자체적으로 친환경 상품 기준을 수립하여 기준에 부합한 상품이 유통될 수 있도록 노력하고 있습니다. 상품의 개발부터 유통, 판매에 이르기까지의 전 과정을 직접 운영하는 자체 PB 상품의 경우, 불필요한 폐기물 배출을 줄이고 분리수거가 용이하도록 제품을 생산하고 있습니다.

또한 롯데쇼핑은 생물다양성 보호를 위해 MSC¹⁾ 인증 제품과 ASC²⁾ 인증 제품의 유통 확대를 위해 노력하고 있습니다. MSC 표준 인증은 지속가능한 자원량 유지, 환경 영향 최소화, 효과적인 어업관리라는 3대 원칙을 준수한 수산업체의 제품에 부여되며, ASC 인증은 합법적인 양식운영, 환경책임경영, 사회적책임경영의 원칙을 준수한 사업장의 양식 수산물 제품에 부여되는 인증입니다. 롯데쇼핑은 매년 MSC 및 ASC 인증 상품 취급 목표수량을 설정하여 제품 수를 늘려가고 있으며 향후 MSC, ASC 인증 제품을 취급하는 업체와의 신규 파트너사 계약과 직소싱 확대를 검토하고 있습니다. 앞으로도 롯데쇼핑은 적극적인 상품 연구 및 개발과 지속가능한 상품 유통 확대를 통해 당사의 고객은 물론 전 지구의 건강에 기여하겠습니다.

1) MSC(Marine Stewardship Council, 세계해양책임관리회)
2) ASC(Aquaculture Stewardship Council, 세계양식책임관리회)

PB 상품 탄소배출 관리 방안

패키징 구조 개선	불필요한 플라스틱 포장 및 뚜껑 제거
패키징 소재 개선	- PVC 소재 포장재를 펄프트레이로 대체 - 상품 라벨 리무버블 스티커 사용

친환경 인증 기준

친환경 인증
· 환경부 '환경성적표지' 인증 상품
· 환경부, 글로벌 친환경 인증마크 획득 상품

친환경 원재료
· 동물성/화학성 식품을 대체하는 식물성/자연 기반 식품
· 생분해 소재 원료로 대체한 상품

친환경 제조방식
· 무농약/유기농/친환경 공법으로 제조한 식품
· 환경부 선정 친환경 제조 공장 또는 클린팩토리 공장에서 생산된 원재료 및 상품

친환경 포장재
· 기존 합성수지, 플라스틱 포장 → 종이 또는 생분해성(PLA) 포장으로 대체한 상품
· 재활용 용이성에 기여한 상품 및 재사용 패키지

기타 환경성을 개선한 상품
· 기존 대비 폐기물 발생을 억제한 상품
· 오염물질, 독성물질 저감으로 환경과 건강에 기여한 상품
· 매장 내 친환경 커뮤니케이션 (리필 스테이션, 비닐 롤백 감축, 에코 페트 수거함 등)

친환경 인증 기준 상품 취급 현황



(단위 : SKU)

구분	친환경 인증	친환경 원재료	친환경 제조방식	친환경 포장재	기타 환경성을 개선한 상품
PB상품	111	36	4	551	132
NB상품	423	196	1	432	303

* 2023년 5월 기준

MSC, ASC 인증 상품 취급 현황



(단위 : SKU)

구분		2021	2022	2023	2024
MSC 인증 상품	목표	-	5	10	15
	실적	4	6	10	-
ASC 인증 상품	목표	-	10	15	20
	실적	9	12	12	-

* 2023년 5월 기준



ASC인증_항공직송연어



순환경제

자원순환 및 지속가능한 상품

지속가능한 상품 개발 및 제공

환경성적표지 인증 마트

지난 2022년 11월과 2023년 1월, 롯데마트의 PB 상품 ‘Only Price 미네랄워터 ECO’ 2개 품목과 ‘초이스엘 세이브워터’ 2개 품목이 비닐 라벨을 없애 플라스틱 폐기물을 줄이고, 재활용 편의성을 높인 것을 인정 받아 ‘환경성적표지인증’을 획득했습니다. 일주일에 500ml 기준 약 40명의 생수를 무라벨로 바꾸면 연간 약 0.9톤의 폐기물을 절감할 수 있습니다. 특히 ‘초이스엘 세이브워터’는 수익금의 10%를 글로벌 NGO 단체 ‘세이브더칠드런’을 통해 국내외 아동에게 기부하고 있으며 이에 따라 지난 2022년에는 약 4,700만 원을 기부했습니다.

현재 롯데마트 PB 상품 전면 개편에 맞춰 상품명 변경을 진행 중에 있으며, 2023년에는 리뉴얼 PB제품인 ‘오늘좋은’ 10개 품목에 대한 환경성적표지 인증 추가 획득을 추진할 예정입니다.



녹색소비촉진 마트

롯데마트는 원료, 제조, 유통, 사용, 폐기, 재사용 등 제품의 생산 및 판매에 이르는 전 과정에서 환경에 미치는 영향이 적은 녹색제품 구매를 촉진하기 위해 전국 55개 점포에서 환경부의 녹색매장을 운영하고 있습니다. 녹색제품은 에너지, 자원의 투입과 온실가스 및 오염물질의 발생을 최소화하는 제품으로 ‘환경표지제품’과 ‘우수재활용(GR) 제품’, ‘저탄소 인증제품’이 이에 해당됩니다. 롯데마트는 여기에 환경부, 환경산업기술원 등에서 녹색소비촉진 대상 품목으로 인정하는 ‘기타 친환경 인증 상품’을 포함하여 매달 약 200여 개의 제품을 판매, 홍보함으로써 고객들이 탄소배출이 적고 환경에 영향이 적은 친환경 제품을 쉽게 접하고 선택할 수 있도록 노력하고 있습니다.

특히 지난 2022년 11월에는 녹색제품을 구매하는 고객에게 포인트를 지급하는 ‘녹색사자’ 행사를 운영하며 친환경 인증상품 판매량이 전월 대비 약 16% 증가했습니다.

(단위 : 백만원)



2,959	3,439
2022년 10월 녹색제품 매출	2022년 11월 녹색제품 매출
0.61%	0.81%
2022년 10월 녹색제품 판매 비율	2022년 11월 녹색제품 판매 비율

* 전체 판매실적 대비 녹색제품 판매실적

순환경제

환경영향저감

용수 사용량 관리

롯데백화점과 롯데마트는 전 사업장의 월별 용수 사용량 데이터를 자체 시스템에 기록하여 전년, 전월 대비 사용량 증감 현황을 분석하고 적절한 용수 사용 기준을 마련하고 있습니다. 또한 각 사업장 별로 철저한 현장 관리를 통해 용수 사용 실적과 비용을 정산하고 있으며, 분기별 사용량 분석을 통해 용수 사용량 절감을 위한 계획을 수립하고 구체적인 절감 방안을 마련하고 있습니다.

롯데쇼핑 용수사용량(2020-2022)

(단위 : ton)

구분		2020	2021	2022	
사용량	취수량	상수도	6,701,569	6,276,315	6,718,444
		지하수	322,974	274,936	235,424
	소계	7,024,543	6,551,251	6,953,868	
	재활용량	중수	647,363	645,083	611,860
		빗물	25	1,625	824
	소계	647,388	646,708	612,684	
합계		7,671,931	7,197,959	7,566,552	

사업장 내 수도 절감 노력

백화점

롯데백화점은 용수 사용량 감축을 위해 중수설비와 빗물저장소를 설치하여 운영하고 있습니다. 총 29개 점에 총 13,740톤의 중수설비를 설치하고 이를 통해 2022년 한해동안 558,670톤의 중수를 재활용했습니다. 또한 15개 점에 총 8,087톤의 빗물저장소를 설치하여 용수 사용량 감축에 노력하고 있습니다.

마트

롯데마트는 중수설비와 절수형 양변기 설치를 통해 연간 용수 사용량을 감축하고 있습니다. 5개 지점에 중수설비를 설치하여 2022년 한해동안 약 50,776톤의 중수를 재활용하였습니다.

대기오염물질 관리

백화점

롯데백화점은 28개 지점에 대해 중점 관리 물질과 측정 주기를 설정하여 대기오염물질을 측정, 관리하고 있습니다. 각 지점 및 물질별 법적 기준에 따라 내부 관리 목표를 설정하고 있으며 지난 2022년 측정 대상 점포 전부 해당 기준에 부합하는 것을 확인했습니다.

마트

지난 2022년 상반기, 롯데마트는 전문업체를 통해 전국 매장의 실내공기질을 측정했습니다. 환경부 실내공기질 공정시험 방법 기준을 적용하여 총 99개 점의 대규모 점포와 실내 주차장 등에서 실내공기질 오염물질 측정을 실시했으며, 그 결과 대상 점포 전체가 법적 기준에 부합하는 것을 확인했습니다.

Social

임직원	041
SPECIAL PAGE_OKR(Objective Key Result)기반 성과관리시스템	048
공급망	066
고객	075
지역사회	080





출발역 안내
출발역 안내
출발역 안내

Rejoice
Still Life
1.25

Rejoice
Still Life
1.25

Rejoice
1.25

Rejoice
1.25

Rejoice
1.25

Rejoice
1.25

Rejoice
Bullet-proof!
1.25

Rejoice
명품 그라다
1.20

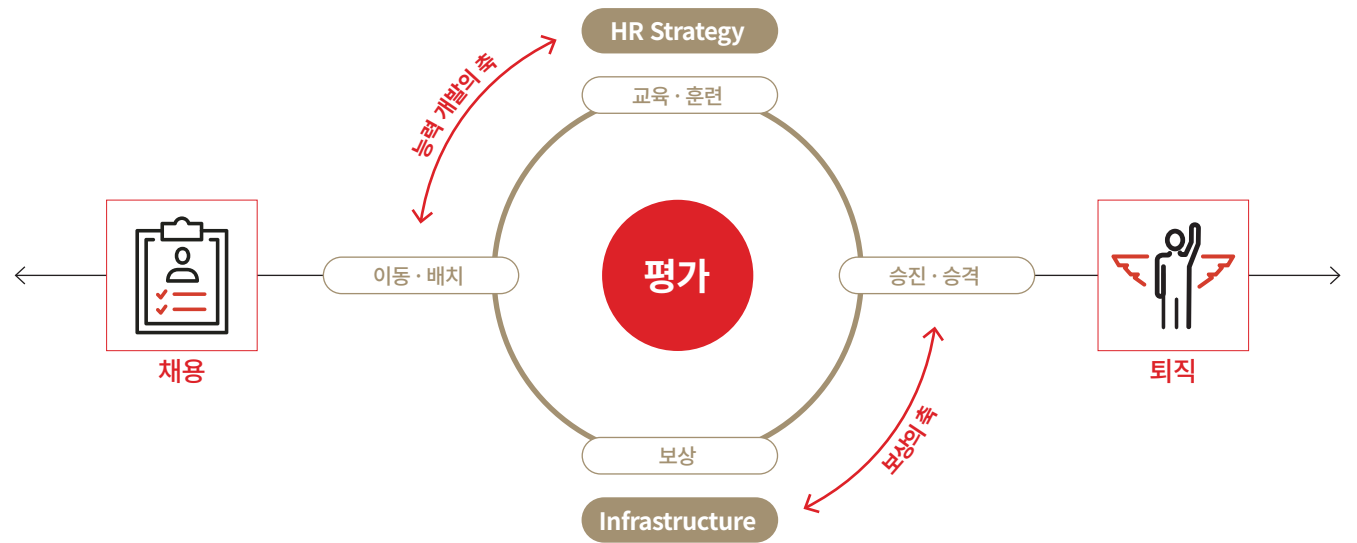
Rejoice
명품 그라다
1.20

임직원

인재경영

인사시스템

롯데쇼핑은 채용부터 퇴직까지의 전 과정에서 총 7가지의 인사 기능 (HR Function)을 통해 다각적으로 인재를 관리하고 있습니다. 채용 후 효율적인 '교육 · 훈련', '이동 · 배치'를 통해 임직원의 역량을 개발하고, 적절한 '승진 · 승격'과 '보상'을 통해 인재 확보 및 유지에 노력하고 있습니다. 또한 매년 각 기능에 대한 사업부별 세부 지표를 수립하여 롯데쇼핑의 통합적인 인재경영 체계 하에서 각 사업부의 특성을 살림으로써 효율적이고 시의적절한 인재관리가 이루어질 수 있도록 하고 있습니다.



구분	이동 · 배치	교육 · 훈련	승진 · 승격	보상
백화점	Job Posting 경력개발계획을 통한 개인 희망 반영	우수인재 육성을 위한 경영 직무 및 서비스 교육 운영	다면평가 반영 토의형 심사를 통한 공정성 확보	개별 연봉제 운영 개인별 성과평가에 따른 보상 누적식 차등제도 운영
마트	예측 가능한 이동 적합한 인재 배치	우수인력 Pool 사전 확보 리더십 강화	절차적 투명성 및 수용성 제고	성과중심 개별 연봉제 정착 구성원 간 신뢰도 제고
슈퍼	직원 커리어 및 성장을 고려한 CDP 운영	체계적 직무역량과정 운영을 통한 우수인재 확보 및 역량 강화	성과 중심 승진제도 운영을 통한 공정성 확보	성과 중심 개별 연봉제 운영을 통한 직원 동기부여 강화
e커머스	사내공모제도를 통한 임직원의 역량개발과 직무 간 시너지 확산	역량 향상을 위한 교육 지원 및 개발을 통한 전략달성과 성과창출	성과와 능력에 기반한 공정한 레벨업	성과와 능력에 기반한 누적식 개별 연봉제

임직원

인재경영

인재육성 방향 및 전략


롯데쇼핑에서 끊임없이 배우고 성장하는 인재를 위한 도전의 기회는 누구에게나 항상 열려있습니다. 연공서열이 아닌 구성원의 능력과 직무 역량을 가장 중요하게 생각하며, 개인의 역량과 성과, 그리고 성장 가능성을 바탕으로 회사와 함께 발전할 수 있는 인재를 육성하기 위해 노력하고 있습니다. 구성원이 자기 주도적으로 경력을 개발하고 직무 전문성을 갖춘 인재로 성장할 수 있도록 인커리어 제도를 통해 폭넓은 사업 및 직무 경험의 기회를 제공하고 있으며, 체계적이고 효율적인 인재육성을 위해 경력개발제도(Career Development Program, CDP)를 운영하고 있습니다. 또한 회사 내/외부 교육과정을 지원하고 있으며 퇴직 이후에도 양질의 삶을 영위할 수 있도록 희망자에 한해 재취업서비스를 제공하고 있습니다.

사내공모제도

롯데마트는 경력개발제도의 일환으로 사내공모제도를 운영하고 있습니다. 사내공모제도는 내부적으로 공석이 발생할 경우, 먼저 임직원을 대상으로 지원을 받아 해당 부서와 직무에 적합하다고 판단될 경우 직무 이동을 할 수 있는 제도입니다. 직무에 대한 열정과 역량에 따라 인재를 배치함으로써 개인의 몰입과 성장은 물론 조직 차원의 역량을 제고하고 있습니다.

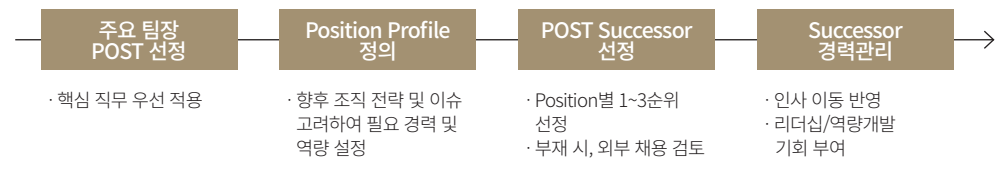
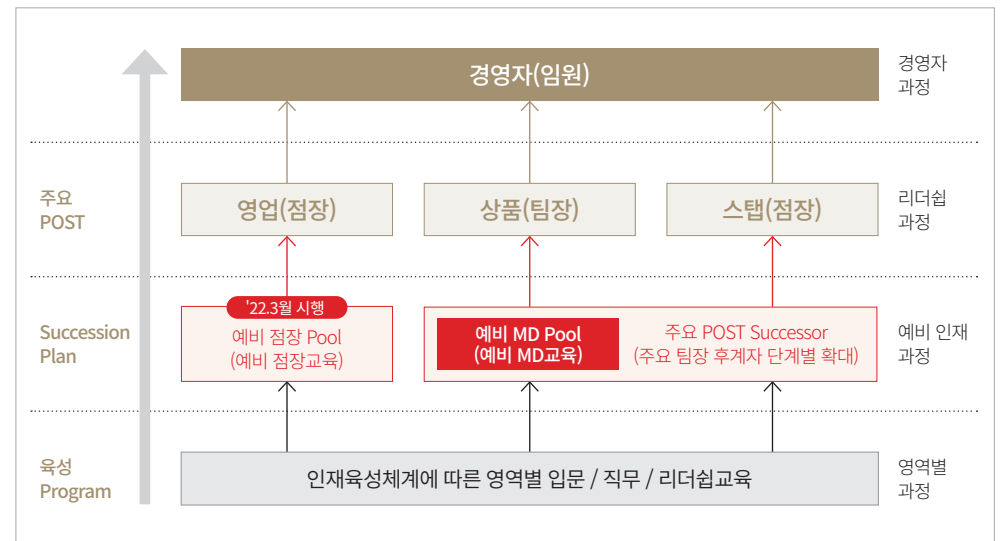
2022년에는 총 17개의 직무 공석을 대상으로 사내공모제도를 실시하였으며, 145명의 지원자 중 32명이 희망 직무로 배치되었습니다.

2022년 사내공모제도 직무이동 예시

	기존 직무	보유 역량	이동 직무
	지점 영업지원파트장	오랜 고객 응대경험 평생교육사 2급 자격증 보유	지점 문화센터 매니저
	지점 담당	경영학 전공 이력 높은 직무적합도 및 명확한 커리어 비전 보유	본사 재무부서 경리
	지점 지원부점장	오랜 주류담당 업무 경력 와인 소믈리에 1급 자격증 보유	와인 특화 브랜드샵 보틀병커 전담 매니저

Succession Plan

롯데마트는 핵심 Position 선발을 위한 Succession Plan을 기획하여 운영중입니다. 핵심 인재 사전 선발 및 육성을 통해 중장기적인 성장 동력을 발굴하고 강화하는 것을 목표로 핵심 직무의 관리자 직급을 주요 POST로 선정하여 선발부터 직무 경력 관리까지 체계적으로 관리하고 있습니다.



임직원

인재경영

재취업지원서비스

백화점

롯데백화점은 50세 이상의 은퇴예정자와 희망퇴직자를 대상으로 재취업지원서비스를 제공하고 있습니다. 전직 지원 전문교육업체와의 위탁계약을 통해 진로설계교육과 취·창업 관련 상담 및 취업연계 프로그램을 제공하여 은퇴 예정자가 주도적으로 미래 계획을 수립하고 불안감을 해소할 수 있는 현실적인 직업교육을 지원하고 있습니다. 별도의 자기개발비용 지원 또는 상담 횟수 추가 등의 방법으로 진로설계 교육 법적 기준 시간인 16시간 이상의 콘텐츠를 제공함으로써 보다 양질의 재취업 지원 서비스가 되도록 노력하고 있습니다. 그 결과, 2022년 한 해 동안 총 67명의 대상자 중 41명이 프로그램을 이용했습니다.

마트

롯데마트는 전직 지원 전문교육업체와의 위탁계약을 통해 ‘진로설계’와 ‘취업알선’에 초점을 맞춰 정년퇴직자와 희망퇴직자를 대상으로 온라인 교육 및 상담 등을 지원하고 있습니다. 퇴직 시기에 맞춘 변화관리와 생애설계, 진로설계 등이 포함된 교육과정을 운영하고 있으며, 개인의 특성에 따라 향후 미션과 비전을 수립하고 진로 및 생활 전반에 대한 중장기적 목표 수립을 돕고 있습니다. 또한 재취업 희망자를 대상으로는 최근 경력을 바탕으로 경력개발 방향과 목표를 설정하고 적절한 교육을 받을 수 있도록 정보를 제공하고 있습니다. 그 결과, 2022년 한 해 동안 총 389명의 대상자 중 희망자 205명에게 진로설계 프로그램(201명)과 취업알선 프로그램(4명)을 제공했으며 취업알선 프로그램 이용자 중 1명이 재취업에 성공했습니다.

슈퍼

롯데슈퍼는 전직 지원 전문교육업체와의 위탁계약을 통해 ‘진로설계’에 초점을 맞춰 정년퇴직자 및 폐점퇴직자를 대상으로 온라인 교육 및 상담 등을 지원하고 있습니다. 퇴직 시기에 맞춘 변화관리와 생애설계, 진로설계 등이 포함된 교육과정을 운영하고 있으며, 개인의 특성에 따라 향후 미션과 비전을 수립하고 진로 및 생활 전반에 대한 중장기적 목표 수립을 돕고 있습니다. 그 결과, 2022년 한 해 동안 총 427명의 대상자 중 희망자 108명이 진로설계 프로그램에 참여했습니다.

e커머스

롯데e커머스는 정기임원인사에서 퇴임한 임원 중 희망자를 대상으로 ‘임원아웃플레이스먼트’제도를 운영하고 있습니다. 성공적인 전직과 경력 전환 및 미래 설계를 목표로 재취업, 창업, 생애설계, 취미 등 다양한 분야에 대한 컨설팅 프로그램과 교육 프로그램을 제공하여 퇴임 이후에도 적극적으로 주도적인 삶을 살아갈 수 있도록 돕고자 합니다. 그 결과, 2022년에는 해당 년도에 퇴임한 임원 1명을 대상으로 프로그램을 진행하였고 재취업에 성공했습니다.

재취업지원서비스 운영 현황(2022년)

 참여인원
 미참여인원

백화점



마트



슈퍼



e커머스



임직원

인재경영

채용정책 및 프로세스

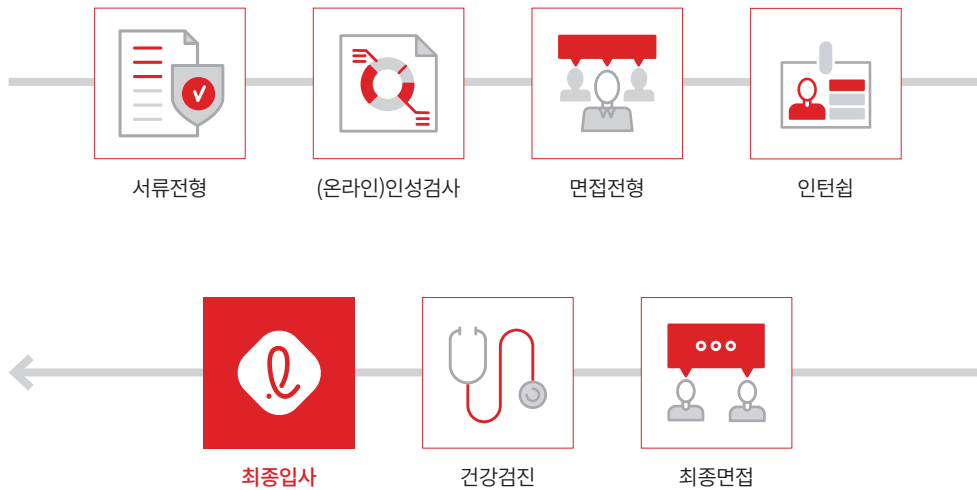
롯데쇼핑은 대한민국의 대표적인 유통 기업으로서 지속가능한 혁신과 성장을 주도할 수 있는 전문성을 갖춘 우수한 인재를 확보하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 지금까지 쌓아온 경험을 바탕으로 시대의 흐름을 반영하여 롯데쇼핑에 필요한 핵심 인재를 발굴할 수 있는 채용 프로세스를 갖추고자 지속적인 혁신

을 도모하고 있습니다. 동시에 체계적이고 신뢰할 수 있는 제도를 수립, 운영함으로써 공정한 채용 문화를 조성하여 우수 인재 확보를 위한 경쟁력을 갖추어 나가고 있습니다.

상시 채용 프로그램

롯데쇼핑은 2021년부터 다양한 상시 채용 프로그램을 도입하여 우수한 전문 인재를 적시에 채용할 수 있도록 운영하고 있습니다.

채용 연계형 Internship 절차



면접관 구성 변화



롯데백화점과 롯데마트는 능력 중심의 채용을 강화하고 신성장동력을 가진 새로운 인재를 채용하기 위해 면접관 구성에도 변화를 주고 있습니다. 기존에는 실무 10년 차 이상의 간부급 임직원이 면접관으로 참여한 것과 달리 실무 3~5년 차의 MZ세대 사원을 면접관에 포함시켰습니다.

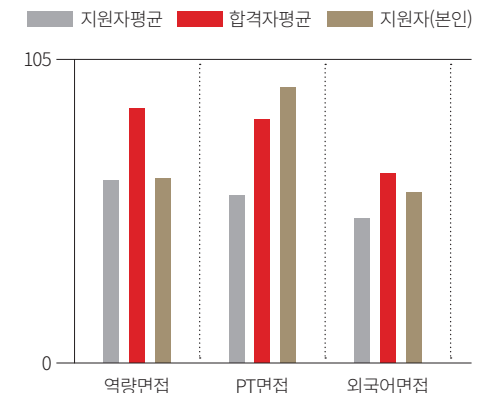
저연차 사원의 경우 면접 심사 경험이 적은 것을 고려하여 그룹사 차원에서 진행하는 면접위원 양성과정 외에도, 면접 전 사전 교육을 통해 역량을 향상시키고 공정성을 확보하고자 했습니다. 또한 경력직 채용 전형의 경우, 전형 특성에 맞게 인사팀이 아닌 현업 부서에서 면접 절차를 진행하고 있습니다.

불합격자 피드백



롯데백화점과 롯데마트는 채용 과정에서의 공정성을 확보하기 위해 왜곡없이 산출된 결과를 바탕으로 불합격한 지원자에게 결과에 대한 피드백을 진행하고 있습니다.

채용 결과 조회 시, 면접 유형별로 전체 평균과 합격자 평균, 지원자 본인에 대한 그래프를 제공하여 지원자들이 직접 세부내용을 확인할 수 있도록 하고 있습니다.



임직원

인재경영

직급 및 직무역량강화

롯데쇼핑은 임직원들의 역량 강화를 위해 다양한 제도적 지원과 프로그램을 운영하고 있습니다. 체계적인 교육체계를 바탕으로 임직원들이 자신의 직급과 직무에 맞는 능력을 갖추고 시대의 변화에 빠르게 대응할 수 있는 역량을 갖추어 줄 수 있도록 다양한 직급·직무교육의 기회를 제공하고 있습니다. 2023년에는 롯데쇼핑 내외부 교육체계 고도화 작업을 통해 보다 유의미한 성장과 성과를 이룰 수 있도록 준비하고 있습니다.

백화점

해외 인사이드 투어

롯데백화점은 트렌드에 민감해야 하는 유통 산업의 특성을 고려하여 임직원을 대상으로 해외 인사이드 투어 프로그램을 실시하고 있으며, 2022년 기준 총 48명의 직원이 참석하였습니다. 해외의 백화점을 비롯한 다양한 유통채널을 체험할 수 있도록 하는 것을 목표로 삼고 있습니다.



롯데백화점 인사이드 투어

백화점

롯데백화점은 구조화된 교육체계를 바탕으로 임직원의 역량을 강화시키기 위해 직급/직무별 교육을 제공하고 있으며, 전반적인 교육 체계가 그룹사 전체 교육과 상호 유기적으로 진행될 수 있도록 노력하고 있습니다. 특히 직급·직무 교육 외에도 핵심인재 육성을 위한 사외 MBA, 외국어 학습 등 자기개발 지원 프로그램을 운영하고, 직원들간 상호 소통을 통한 학습과 성장을 독려하는 LOTTE TED 프로그램을 운영하고 있습니다.

직급·직무 교육	핵심인재 교육
<ul style="list-style-type: none"> · 신임 점장 교육 · 영업 직무 교육(위생, 데이터, 온라인 등) · 직무 관련 외부교육 연계 · 리더십 프로그램 · 전문직무직 교육 	<ul style="list-style-type: none"> · 사외 MBA 교육과정 지원 · Hi-Potential 리더 자기개발 지원 · 사내 어학 지원 프로그램

슈퍼

롯데슈퍼는 전국에 분산되어 있는 각 점포들이 일정 수준 이상의 제품 및 서비스를 제공할 수 있도록 관리자 직급의 역량 제고를 위해 노력하고 있습니다. 사업부 특성 상 지역장과 점장의 관리 영역 및 책임범위가 넓은 점을 고려하여, 전반적인 점포 운영 및 관리, 안전 보건, 데이터 및 시스템 활용 등에 대한 교육을 진행하고 있습니다.

직책 교육	사업전략달성 핵심 포지션 역량강화
<ul style="list-style-type: none"> · 점장 점포운영관리 지침교육 · 점장예비자과정 · 위탁사내대학 전략적 육성자(직책후보자) 학비 지원 	<ul style="list-style-type: none"> · MD 역량향상교육 · FC 역량향상교육 · 매장담당 역량향상교육 (Division 담당, 웨이머) · System Academy · 안전보건관계자교육

마트

롯데마트는 전국에 분산되어 있는 각 점포들이 일정 수준 이상의 제품 및 서비스를 제공할 수 있도록 체계적인 관리와 교육에 힘쓰고 있습니다. 따라서 2022년에는 MD, 영업, 수산파트를 핵심 직무로 설정하여 실무 역량과 점포 운영 전반에 대한 스킬 강화 교육을 진행했습니다. 또한 신임 팀장과 점장을 대상으로 리더 역량 강화를 위한 교육 프로그램을 운영하였으며, 임원진을 대상으로는 보다 고도화된 리더십 역량을 갖추어 줄 수 있도록 1박 2일의 워크숍을 진행했습니다.

직무 교육	직책 교육
<ul style="list-style-type: none"> · 점포 지원 오퍼레이션 안정화 교육 · 신임 MD의 기본 소양 및 실무 역량 향상 · 생선회 아카데미 · SA 영업전문가 M 자격과정 	<ul style="list-style-type: none"> · 신입사원 입문교육 · 신임 팀장 과정 · 리더십 코칭 및 면담 Skill-up 워크숍 · 예비 점장 교육

e커머스

롯데e커머스는 CM(Category Manager)과 MD(Merchandise) 직무 담당자들의 역량을 강화하기 위해 다양한 교육을 제공함과 동시에 트렌드에 민감한 e커머스 시장에서 임직원들의 경쟁력을 강화하기 위해 각 분야의 경력자들이 경험과 기술, 노하우 등을 전수하는 지식공유 프로그램 롯데바시(롯데e커머스를 바꾸는 시간)를 운영하고 있습니다.

직무 교육	롯데바시(롯데e커머스를 바꾸는 시간)
<ul style="list-style-type: none"> · 영업관리 정형리포트 교육 · BIZ심화교육 · 광고사업의 이해 · 영업 반응도 기반 셀러별 영업 교육 · 법적이슈 간파하기 · 하루만에 배우는 3P의 모든 것 	<ul style="list-style-type: none"> · 성장하는 타임라인에 따른 물류혁신 · e커머스 브랜딩, 커넥트를 넘어 관계 맺기로 · 롯데e커머스에 시를 한 스펀 더하다 · 온라인 그로서리몰의 이해 · UX/UI 어디까지 알고 있니? · 다가올 미래를 엿볼 수 있는 CES 2023

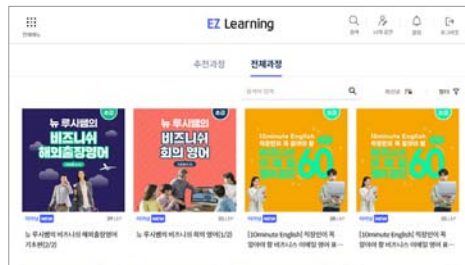
임직원

인재경영

교육 인프라

EZ러닝

롯데쇼핑은 그룹 온라인 교육사이트 'EZ러닝'을 통해 임직원 필수교육은 물론 개별적으로 원하는 교육 프로그램을 시·공간의 제약 없이 수강할 수 있도록 지원하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 경영, DT, 인문학, 독서과정, 전화외국어 등 2,000개 이상의 강좌가 준비되어있으며 목표 진도율 충족, 온라인 시험, 과제 제출 등 다양한 방법으로 평가를 진행하고 있습니다.



외부 교육과정 지원

롯데쇼핑은 사내 교육 시스템 운영 외에도 외부 교육과정 이수를 희망하는 임직원을 대상으로 수강료, 자격증 취득 비용 등을 지원하고 있습니다.

백화점

롯데백화점은 해당 교육 이수가 임직원 개인의 직무역량을 강화할 수 있는지, 나아가 지식 공유의 형태를 통해 전사적으로 긍정적인 영향을 가져올 수 있는지를 판단하여 외부 교육 지원 대상자를 선정하고 있습니다.

마트

롯데마트는 전 임직원에게 직무연관성이 높고 역량개발을 목적으로 하는 외부교육/세미나/서적 등을 구매 및 신청할 수 있도록 지원하고 있으며, 임원에게는 리더로서의 역량과 자질을 향상시킬 수 있도록 자기개발비용을 지원하고 있습니다.

슈퍼

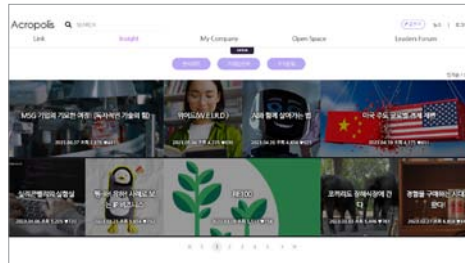
롯데슈퍼는 사업전략달성을 위한 핵심 포지션을 MD와 온라인 직무로 정의하고 전문 역량 구축을 위한 사외교육을 지원하고 있습니다. 교육 이수를 통한 성장 가능성을 고려하여 지원 대상을 선정하고 있으며 학습비, 교재비, 시험 응시료 등을 지원하고 있습니다. 또한 자발적 학습에 대한 의욕 제고를 위해 직무자격수당과 희망 직무를 고려한 인사이동 등의 베타핏을 부여하고 있습니다.

e커머스

롯데e커머스는 임직원들의 직무 관련 업스킬링 지원 및 교육 기회의 확대를 위해 연간 150만원 한도 내에서 자기개발지원금을 제공하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 하고 있으며, 직무와 관련된 온/오프라인 교육과 자격증 시험 응시료를 지원하고 있습니다.

아크로폴리스

롯데쇼핑은 그룹 온라인 교육사이트 '아크로폴리스'를 통해 전 임직원을 대상으로 약 760여개의 강좌를 제공하고 있습니다. 그룹사와 각 사업부의 공지사항을 안내하고 트렌드 강의를 통해 임직원의 인사이트 확장을 도모하고 있습니다. 특히 아크로폴리스는 학습자의 계정 정보에 따라 해당하는 사업부 및 직급 맞춤 동영상 제공함으로써 학습 편의성을 개선했습니다.



위탁사내대학

롯데쇼핑은 당사와 대학 간의 산학 협력을 통한 4년제 학사 학위 취득을 지원하는 '위탁사내대학' 제도를 운영하고 있습니다. 계약 형태에 관계없이 전 임직원을 대상으로 희망자 중 선발하고 있으며 2022년 11월 기준 38명의 임직원이 신규 입학했습니다.

임직원

인재경영

공정한 성과평가 및 보상

롯데쇼핑은 공정하고 투명한 평가를 바탕으로 합리적이고 납득할 수 있는 보상 체계를 확립하고자 노력하고 있습니다. 이를 위해 평가 방식을 다각화하고 역할 중심의 직급체계와 성과 중심의 개별 연봉제를 도입·운영하고 있습니다.

백화점

롯데백화점은 연 2회 정기 인사고과 뿐만 아니라, 상시로 목표 추진 과정을 기록하고 Feedback을 공유하는 OKR시스템을 운영하고 있습니다. 정기 인사고과에서는 ‘동료평가’와 팀원이 조직장을 평가하는 ‘리더십평가’로 이루어진 다면 평가를 통해 다각화된 결과와 코칭을 제공합니다. 특히, 동료평가는 피평가자에게 평가자를 직접 선택하게 함으로써 결과에 대한 수용성을 제고하고 있으며 Continue-Start-Stop의 항목에 맞춰 Feedback하여 피평가자의 성장에 도움이 될 수 있도록 진행하고 있습니다.

또한, OKR시스템을 통해 업무성과를 기록하고 상시로 평가 Feedback을 받아 이를 평가의 근거로 활용함으로써 고과 기간만이 아닌 지속적인 성과 과정 및 결과물을 평가받을 수 있도록 함으로써 공정하고 합리적인 평가가 될 수 있도록 노력하고 있습니다. 이러한 평가 결과를 종합해 개인별 연봉등급이 결정되며, 좋은 성과를 내고 더 높은 연봉등급을 부여 받은 직원은 승진에 관계없이 연봉이 인상될 수 있도록 하고 있습니다.

슈퍼

롯데슈퍼는 평가제도의 지속적인 고도화를 위해 ‘제도개선신청제도’를 운영하고 있습니다. 평가결과에 대한 개인별 이의신청을 접수하고, 그에 대한 심의 결과를 투명하게 소통함으로써 평가결과에 대한 정합성과 신뢰성을 강화하고 있습니다. 또한 이의신청 외에도 평가제도에 대한 임직원들의 건설적인 의견을 접수하고 제도에 반영하는 등 평가제도 수용도 제고를 위한 노력을 기울이고 있습니다. 실제로 임직원들의 의견을 반영하여 평가자, 평가점수, 평가순위(백분율) 등의 세부내역을 평가등급과 함께 평가주기별로 제공하고 있습니다.

또한 롯데슈퍼는 개인별 성과에 기반한 보상체계를 운영 중에 있습니다. 평가 결과에 따른 기본급 상승 비율에 대한 내부 기준을 수립하고 있으며, 이 기준을 토대로 성과평가 결과를 반영하여 연봉 인상률을 결정하고 있습니다. 또한 누적 연봉 인상률 적용을 통해 더욱 강력한 동기 부여와 업무 몰입이 가능한 환경을 조성하고자 노력하고 있습니다.

마트

롯데마트는 인사평가 과정에서 전 임직원을 대상으로 결과에 대한 피드백 면담을 진행하고 있습니다. 면담을 통해 단순히 결과를 통보하는 것이 아니라 업무 역량에 대한 강점과 보완점을 공유함으로써 결과에 대한 수용성을 확보하고, 개선 점과 개선 방향에 대한 코칭을 제공하여 성장의 기회를 제공하고 있습니다. 또한 평가자에게 면담 가이드와 함께 구체적인 체크리스트를 제공하여 체계적이면서도 정서적으로 상호 공감할 수 있는 면담이 되도록 노력하고 있습니다.

이를 위해 롯데마트는 리더의 역량을 운영 방식, 문제 해결, 공유, 공감, 책임으로 정의하고 있습니다. 상사평가를 통해 리더의 역량을 진단하고, 구성원이 생각하는 리더십 스타일과 리더가 생각하는 리더십 스타일의 GAP을 파악한 후, 보완점을 인지할 수 있도록 피드백을 제공하고 있습니다. 또한, 리더십 코칭을 연계하여, 리더의 사고와 행동이 바람직한 방향으로 변화하고 잠재능력을 개발할 수 있도록 지원하고 있으며 해당 평가에 대한 결과는 승진, 보임 등 인사 참고자료로 활용하고 있습니다.

e커머스

롯데e커머스는 직급제도를 폐지하고 역할 중심의 Level 제도 및 성과 중심의 개별 연봉제를 운영하고 있으며, 조직의 목적을 함께 달성하고자 하는 OKR(Objective Key Result) 기반 성과관리시스템을 활용하고 있습니다. OKR을 바탕으로 도전적인 목표를 설정하고 노력을 높게 측정하며, 리더와 팀원 간의 1:1 미팅(원운원)을 통하여 건전하고 주도적인 양방향 수시 피드백을 활성화할 수 있도록 장려하고 있습니다. 또한 평가 과정에 있어서 1차 평가자가 평가한 결과를 관련된 여러 평가자가 논의하는 Talent Review 제도를 운영하고 있습니다. OKR을 기반으로 하는 수시 피드백과 Talent Review 제도를 통하여 평가 운영의 공정성을 담보하고 있습니다.

평가는 절대평가 방식으로 진행되고 있으며, 좋은 성과를 거둔 직원에게 더 많은 보상을 부여하고 있습니다. 또한 평가 결과와 레벨별 역할 수행 정도를 고려하여 레벨업 대상을 추천·선정하고 있으며, 과거 승진 연차와 같은 절대적인 근속 기간에 구속받지 않고 직원의 고성장상을 지원하고 있습니다.

Special PAGE

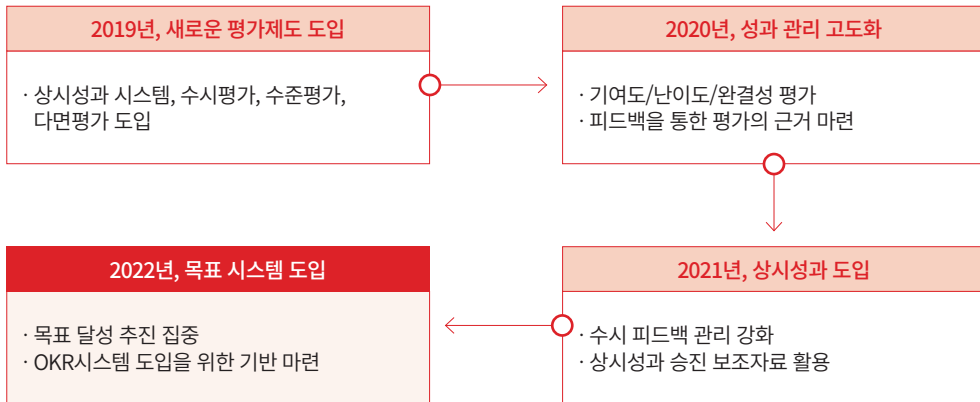
OKR(Objective Key Result) 기반 성과관리시스템

롯데백화점과 롯데e커머스는 2022년, 기존의 KPI 기반 성과관리 방식에서 OKR 기반 성과관리 체제로 바꾸면서, 조직의 목적을 이해하고 그에 따라 일하는 새로운 업무 문화 정착을 위한 연간 계획을 수립하고 이를 임직원들이 내재화할 수 있도록 돕고 있습니다. 롯데백화점은 공정한 성과평가를 위해 2019년 상시성과 시스템 도입을 시작으로 지속적인 내부 제도 개선 및 순차적인 신규 제도 도입을 진행했습니다. 상시성과 시스템을 통해 평가자는 개인별 상시성과에 대한 7점 척도 점수와 Feedback을 제공하고, 평가 시에는 이를 참고하도록 하여 객관성과 신뢰도를 향상시켰습니다. 또한, 목표 시스템을 통해 목표에 맞는 업무를 수행하고 성과를 내는 직원이 우수한 평가를 받을 수 있도록 노력해왔습니다. 이러한 과정을 통해 공정한 평가를 위해서는 ‘목표와 성과관리가 중요하다’는 공감대를 기반으로 OKR시스템을 도입하게 되었습니다.

39,000

2022년 백화점 OKR 시스템 피드백 등록 건수

백화점 성과관리시스템 구축 History



백화점

롯데백화점의 OKR시스템은 목표에 맞게 업무를 진행하고, 추진 과정을 기록하는 성과관리 Tool로서 백화점의 업무 특성에 맞춰 개발되었습니다. 조직장은 소속 조직의 OKR(목표 및 추진과제)를 설정하고, 업무 진행현황을 ‘OKR진도율’을 통해 구성원들과 공유하며 OKR Comments, 상시성과 Feedback을 통해 업무에 대한 의견 및 방향성을 제시하고 있습니다. 또한, 구성원들은 개발된 인사시스템을 통해 소속 조직의 목표와 진행현황을 직관적으로 확인하고 방향성에 맞게 추후 업무 계획을 수립할 수 있습니다. 이를 통해 롯데백화점은 목표에 맞는 업무 관리로 업무 효율성을 높이고, 목표 중심으로 일하는 문화를 정착하는 기반을 마련하고 있습니다.

당사는 OKR시스템을 통해 개별 업무성과 뿐만 아니라 조직의 목표 관리 현황까지 파악할 수 있도록 하고 있으며, 이를 기반으로 더욱 공정하고 투명한 성과평가가 이뤄질 수 있도록 시스템 정착에 힘쓰고 있습니다. 앞으로도 롯데백화점의 구성원들이 성과에 따른 적절한 보상을 받을 수 있도록 공정한 성과평가 시스템 구축을 위해 노력하겠습니다.



e커머스

롯데e커머스는 OKR 기반 성과관리시스템의 성공적인 정착을 위해 OKR 월별 콘텐츠를 제작·배포하고, CFR-1on1 활동을 통한 임직원 내재화 작업에 집중하고 있습니다.

CFR은 대화(Conversation), 피드백(Feedback), 인정(Recognition)의 약자로, CFR-1on1 활동은 OKR시스템의 도입이 곧 e커머스 임직원들의 성장으로 이어질 수 있도록 리더와 1대1로 소통하는 시간을 의미합니다. 롯데e커머스는 유의미한 CFR-1on1 활동을 위해 리더들을 대상으로 커뮤니케이션 가이드북을 배포했으며 조직문화 설문조사를 통해 OKR 성과관리시스템 도입으로 인한 업무방식의 변화 및 CFR 현황을 파악하고 그 결과를 전사에 공유하여 개선 항목을 도출하고 있습니다.

앞으로도 롯데e커머스는 OKR 기반 성과관리시스템을 통해 임직원 개인과 조직의 목표를 공유하고 일치시킴으로써 업무 방식의 변화를 넘어 전사적인 조직문화의 개선으로 이어지도록 노력하겠습니다.

임직원

가치창조문화 구축

롯데쇼핑은 강력한 성과 창출에 앞서 급변하는 상황 속에서도 미래를 바라볼 수 있는 생존역량을 갖추기 위해 노력하고 있습니다. 기업의 미래는 사람에게 달려있다는 믿음을 바탕으로 인재, 기업문화, 리더십을 중심으로 이전보다 더욱 크고 새로운 가치를 만들어내는 기업이 되고자 합니다. 이를 위해 서로 다른 라이프 스타일의 존중을 통한 '직원행복', 다양한 생각의 융합과 혁신을 통한 '기업가치', 여러 이해관계자들과의 상생을 통한 '사회적 가치'를 높이는 롯데그룹만의 가치창조문화 구축에 롯데쇼핑 역시 적극적으로 동참하고 있습니다.

세대 간 원활한 소통이 가능한 조직문화를 조성하여 긍정적인 근무환경을 구축함과 동시에 기존의 조직이 가지고 있던 문제점을 전 임직원에게 공유하고 향후 개선과제로 삼을 수 있도록 다양한 기회를 마련하고 있습니다. 또한 롯데쇼핑에서 시행하고 있는 각종 제도 및 프로그램들의 운영 현황과 성과를 분석하고 만족도 조사, 인터뷰 등 다양한 소통 채널을 이용하여 임직원들의 의견을 적극 반영하고 있습니다. 앞으로도 롯데쇼핑은 임직원들에게 긍정적인 경험을 제공함으로써 개인과 조직 전체가 성장할 수 있는 동력을 마련하기 위해 노력하겠습니다.

가치창조문화

SHARED HEARTS CREATE VALUE		
직원행복 창조	기업가치 창조	사회적 가치 창조
<ul style="list-style-type: none"> · 일, 동료, 조직과의 긍정적 관계 형성을 통한 행복 추구 · 직원들의 고용, 복지, 교육, 근로 환경 개선, 일과 삶의 조화, 고충 처리 등 직원 만족도를 높이는 다양한 활동 추진 	<ul style="list-style-type: none"> · 효율과 혁신에 기반하여 실질적인 성과 창출 · 산업 특성과 경영환경에 맞는 일하는 방식의 혁신을 통해 롯데의 성장 도모 	<ul style="list-style-type: none"> · 사회적 책임 준수를 통해 다양한 이해관계자와의 상생 구현 · 기업시민으로서의 의무와 역할을 다하겠다는 다짐과 그러한 노력이 반드시 신뢰로 돌아오는 믿음

가치창조문화 진단

롯데쇼핑은 매년 임직원들을 대상으로 가치창조문화 진단조사를 실시하고 있습니다. 각 사업부의 가치창조문화 구축 현황을 파악하고 임직원들의 인식 수준을 측정하여 향후 지속가능한 가치 창출을 위한 기반을 강화하고자 노력하고 있습니다.

백화점	마트	슈퍼	e커머스
81.0	75.0	67.2	76.3
전년 대비 +2.1 점	전년 대비 +4.5 점	전년 대비 +1.2 점	전년 대비 +4.2 점

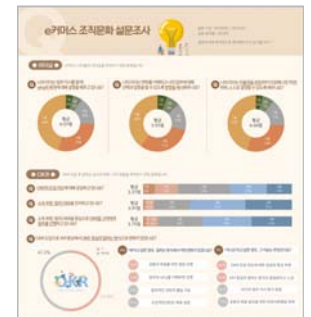
e커머스

롯데e커머스는 매년 자체적으로 e커머스 조직문화 설문조사를 실시하고 있습니다. 설문 결과를 제도 개선의 근거로 활용하기 위한 목적으로 리더십, OKR, 조직문화 전반에 걸쳐 임직원들의 의견을 듣고 현장에 적합한 방향으로 개선해나가고 있습니다.

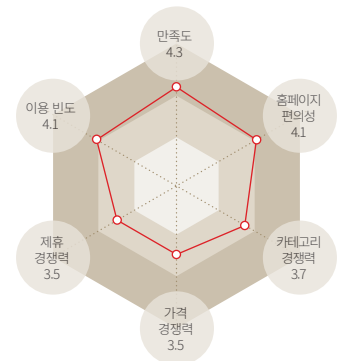
복지제도 개선 FGI(Focus Group Interview)

백화점

롯데백화점은 사업 및 복지제도 운영 전반에 있어 임직원의 의견을 적극 반영하여 개선해 나가고자 노력하고 있습니다. 2022년에는 복지물을 이용하고 있는 임직원 중 다양한 성별과 나이, 직군을 가진 포커스 그룹(15명)을 임의로 선정하여 복지물 사용 현황과 개선 요구사항 등에 대한 서면 설문조사와 대면 인터뷰를 실시하고 그 결과를 2023년도 복지물 운영 계획 수립에 반영했습니다. 또한 임직원들이 직접 경험하는 롯데백화점의 상품 및 서비스의 범위를 확장시켜 MD, 고객 서비스, 콘텐츠 개발 영역에서 유의미한 피드백을 제공하고자 한시적으로 실시했던 임직원 에누리 제도의 만족도가 높았던 점, 실제 이용량이 증가한 점에 착안하여 이를 「에누리 2.0」 제도로 개선했습니다.



복지물 만족도 조사결과



임직원

가치창조문화 구축

조직문화제도



사내 유니폼모델 / EMO(Everywhere is My Office)

롯데백화점은 조직에 대한 임직원들의 소속감과 몰입도를 높이기 위한 활동 중 하나로 지난 2022년부터 ‘사내 유니폼모델’ 제도를 운영하고 있습니다. RE:EARTH 캠페인의 일환으로 친환경 소재의 유니폼을 도입하면서, 다양한 직군과 연령대의 사내 직원들을 모델로 선정하여 유니폼 룩북 및 홍보 영상을 제작하고 있습니다. 또한 매주 수요일마다 사무실을 벗어나 전시회, 박물관, 콘서트 등 새로운 공간을 체험함으로써 리프레시와 동시에 인사이트를 얻을 수 있는 EMO(Everywhere is My Office) 프로그램도 운영하고 있습니다.



그것이 궁금하다

롯데마트는 CEO가 직접 경영현황과 목표, 세부적인 이행 계획 등을 전사 임직원들과 공유하는 조직문화를 조성하고자 노력하고 있습니다. 2022년 상반기에는 ‘그것이 궁금하다’라는 이름의 영상을 제작하여 롯데마트의 상반기 실적을 공개하고 개선점과 개선방안을 공유했습니다. 해당 영상을 통해 임직원들은 중장기적인 목표 외에도 현재 회사가 가지고 있는 고민과 목표를 인지할 수 있었고 이에 공감하며 자신의 업무에 대한 명확한 방향성을 가질 수 있었습니다. 목표와 과업에 대한 명확한 이해는 조직 전체의 협업 역량 강화와 성과 향상으로 이어진다는 믿음을 바탕으로, 롯데마트는 앞으로도 직원들과의 투명한 정보 공유를 통해 조직 내 소통 문화를 조성하고 강력한 성과를 창출하기 위해 노력할 예정입니다.



임귀당귀(임금님 귀는 당나귀 귀) 프로그램

롯데슈퍼는 활기찬 직장문화 형성을 위해 사내 ‘임금님 귀는 당나귀 귀’ 게시판을 활용하여 전 임직원이 참여하는 다양한 이벤트와 프로그램을 운영하고 있습니다. 2022년 한 해 동안 동료들을 위해 이벤트를 신청하면 회사에서 대신 이벤트를 진행해주는 ‘소원을 말해봐’, ‘무더위를 이기는 나만의 레시피 공유’, ‘업무하며 느낀 나만의 꿀팁 공유’ 등 총 7번의 프로그램을 진행하였으며 총 3,290명이 참여했습니다. 또한 매월 둘째주 금요일을 임직원 전체 연차일로 지정하여 자기 개발 시간을 부여하고 근로 의욕을 고취시키고자 노력하고 있습니다.



타운홀 미팅

롯데e커머스는 구성원 간 수평적이고 자율적인 소통 문화를 정착시키고, 구성원들의 몰입을 강화함으로써 주도적으로 일하며 성장하는 조직문화를 구축하기 위해 노력하고 있으며 그 노력의 일환으로 부문별 특성을 반영한 타운홀 미팅을 진행하고 있습니다. 롯데e커머스의 경영 전반 이슈와 사업전략 방향성을 투명하게 공유하고 사전에 설문조사를 통해 취합한 질문들에 대한 양방향 소통이 가능하도록 함으로써 조직에 대한 이해도와 몰입도를 높이고자 노력하고 있습니다. 2023년에는 지난 3년간의 Covid-19 팬데믹과 e커머스의 자율적 근무 문화로 인해 구성원 간의 접점이 줄어든 점에 주목하여 효율적인 대면소통을 진행하고 있습니다. 그간 하지 못했던 대면 소통을 확대하는 차원으로 가정의 달을 맞이하여 온앤더패밀리 행사를 진행하였으며 HR BP활동을 통해 대면 CEO 간담회 등을 진행하며 회사의 방향성을 공유하고 있습니다.

임직원

협력적 노사문화

임직원 소통(주니어보드)

롯데쇼핑은 임직원들 간의 소통을 확대하기 위해 매달 각 사업부별로 열린 의사소통 채널 '주니어보드'를 기반으로 한 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 다양한 부서의 대리/책임급 20~30대 직원으로 구성된 주니어보드는, 일하는 방식의 개선과 세대 간 소통 활성화 등 긍정적인 기업문화 구축을 위해 구성원들의 의견을 경영진에게 전달하고 이에 대한 피드백을 다시 전사적으로 공유하는 역할을 담당하고 있습니다.



백화점

롯데백화점은 대표를 포함하여 다양한 직급과 직무, 성별의 임직원들로 팀을 구성하여 전사적으로 소통과 화합의 유전자를 심어 위기를 헤쳐나간다는 컨셉의 '롯데백터맨' 프로그램을 운영했습니다.

롯데백터맨 활동 중 하나였던 'Fearless Leader' 선발 프로그램에서는 '보이지 않는 곳에서 조직의 성과를 위해 최선을 다하는 리더(Support)', 기존의 관행/업무를 개선해 업무효율 또는 조직문화를 개선한 리더(Turning Point), '전문성을 가진 본인 직무에서 최고의 퍼포먼스를 낸 리더(Man Power)'를 추천받아 주니어보드 심사와 전 직원 투표를 거쳐 포상을 수여했습니다.

마트

롯데마트는 2020년 롯데그룹 최초로 다세대 익명게시판 '마트통'을 만들었습니다. 지속적인 홍보와 캠페인, 진정성있는 답변을 통해 적극적으로 이용을 독려한 결과, 현재는 임직원들의 건의사항이나 고충, 불만, 요청 사항들에 대한 적극적이고 건설적인 토론이 이루어지는 공간이 되었습니다.

실제로 2022년에는 마트 지점 직원들의 사원증 제작 건의 글이 조회 수 약 2만 회를 기록하며 많은 임직원들의 공감대를 얻었고 유관부서의 검토를 통해 실제 사원증 제작으로 이어지기도 하였습니다.

롯데마트는 앞으로도 임직원들의 소속감과 만족도를 제고하기 위해 자유롭고 적극적인 소통을 장려하기 위해 노력하겠습니다.

슈퍼

롯데슈퍼는 2022년 한 해 동안 총 6번의 주니어보드 활동을 진행했습니다. 특히 10월에는 본사와 점포의 직원들을 주니어 대표로 선정하고 대표, 고객본부장, 기획지원부문장이 참석하여 직장인 밸런스 게임과 소통간담회를 진행했습니다.

소통간담회에서는 당시 사내에서 발생한 이슈와 그에 대한 본사와 영업 현장의 고민을 공유하는 시간을 통해 상호 간의 이해를 돕고, 관리자(대표, 고객본부장, 기획지원부문장)들의 즉각적인 피드백을 통해 개선방안을 도출함으로써 단순 소통을 넘어 실질적인 해결방안을 모색하는 시간이 될 수 있도록 했습니다.

e커머스

롯데e커머스는 뉴커머(신규입사자)의 온보딩 과정부터 비대면 중무식까지 모든 임직원들이 지속적으로 소통할 수 있는 기회를 만들기 위해 노력하고 있습니다.

특히 뉴커머 대상의 버디제도는 버디(기존 직원)들이 남겨놓은 블라인드 편지를 보고 성향과 취미가 같다고 생각되는 사람을 선택하여 2개월 간 각종 미션들을 수행하는 프로그램으로 입사 초기부터 소통 범위를 확대시키고자 운영되고 있습니다.

또한 전 임직원이 함께한 2022년 비대면 중무식의 경우, 사전에 제공된 홈술키트와 함께 새롭게 바뀐 사내 제도, 문화 등에 대해 알아보고 1년 간의 성과를 축하하며 2023년도 목표와 방향성을 공유하는 자리로 진행되었습니다.

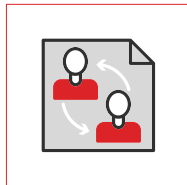
임직원

일과 삶의 균형

롯데쇼핑은 임직원들이 일과 삶 사이에서 균형을 잡을 수 있도록 다양한 측면에서 제도적 지원을 하고 있습니다. 업무가 끝난 이후 개인의 삶에 보다 더 집중할 수 있도록 업무 효율성을 높일 수 있는 업무 체계 및 환경을 만들기 위해 노력하고 있으며, 임직원은 물론 임직원 가족들의 건강하고 행복한 삶을 위한 복지

제도를 운영하고 있습니다. 특히 본인 및 배우자 출산휴가제도는 선택이 아닌 의무제도로 운영하여 모든 임직원이 당연하게 누려야 하는 권리라는 인식을 내재화하고 있습니다. 앞으로도 롯데쇼핑은 임직원들이 일과 개인의 삶 사이의 균형을 통해 양쪽 모두에서 행복을 찾을 수 있도록 노력하겠습니다.

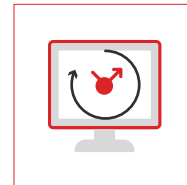
업무효율제고



백화점

현업들 '잔디' 도입

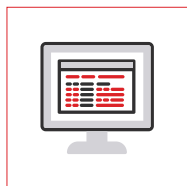
롯데백화점은 효율적인 점포 및 공급망 관리가 필수인 사업 특성에 적합한 소통 체계를 갖추기 위해 노력하고 있습니다. 즉각적이고 효율적인 의사소통을 위해 현업들 '잔디'를 도입하여 기존의 사내 메신저와 그룹웨어가 가지고 있던 단방향 소통 방식, 소통 이력 관리 불가 등의 단점을 보완했습니다. 내부 시스템과의 연동을 통해 부서 간 소통은 물론 협업이 필요한 지점끼리 별도의 토픽을 개설하고 매출 지표, 영업 성과와 같은 문서들을 공유할 수 있도록 하여 업무의 효율성을 높이고 있습니다.



슈퍼

해피타임제도

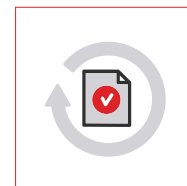
롯데슈퍼는 임직원들이 업무 시간 내에서 최대한 효율적으로 일하고 그 외에는 개인의 삶에 집중할 수 있는 환경을 조성하기 위해 탄력근무제도와 함께 해피타임제도를 운영하고 있습니다. 퇴근시간이 되면 자동으로 알람 메시지 게시 후 PC가 종료되도록 시스템을 구축했으며, PC 이용시간 연장은 일주일에 최대 10시간으로 제한하고 있습니다. 또한 이용시간 연장 승인 권한을 직접 승인 5시간과 해당 부서장 승인 5시간으로 구분하여 관리자가 업무 현황을 파악하고 관리할 수 있도록 하고 있습니다.



마트

똑똑한 회의 및 똑똑한 보고 제도

롯데마트는 고용노동부의 '근무혁신 10대 제안'을 현장에 적용하여 업무효율성을 제고하기 위해 노력하고 있습니다. 수요일부터 금요일을 '회의없는 날'로 지정하여 잦은 회의로 인해 업무 흐름이 단절되는 것을 방지하고 오히려 밀도 높은 회의가 이루어질 수 있도록 운영하고 있으며, 각 점포의 경우 임직원들이 회의보다는 실무 준비에 집중할 수 있도록 오전 조회를 폐지했습니다. 또한, 효율적인 보고 프로세스 구축을 위해 One-page 보고 제도를 도입했습니다. 모든 보고 시, 통일된 양식에 따라 필요한 내용만 한장 분량으로 작성하도록 권고하고 있으며, 전자결재를 활성화 하여 시·공간적인 제약을 없애고자 노력하고 있습니다.



e커머스

부분 선택적 근로시간제도

e커머스는 부분 선택적 근로시간제를 통해 임직원들이 업무에 집중할 수 있는 환경을 자율적으로 조성할 수 있도록 지원하고 있습니다. 1개월 단위로 정해진 총 근로시간 범위 내에서 업무의 시작과 종료 시각, 1일의 근로시간을 직접 계획하여 실행할 수 있도록 하되, 코어시간(10:00~15:00)을 설정하여 업무 프로세스와 임직원 간의 소통에 있어서 단절이 발생하지 않도록 운영하고 있습니다.

임직원

일과 삶의 균형

Life-Time 복지제도

Life Time 복지제도는 임직원의 생애주기를 총 6단계로 나누어 각 시기에 해당하는 복지제도를 통합 안내하는 새로운 복지제도 운영시스템입니다.

기존의 복지제도가 회사 차원에서의 관리 편의성에 따라 일부 직원들에게 편중되어 있었다는 점을 개선하기 위해 직원 만족도 설문조사를 실시하여 임직원들의 요구사항을 반영했습니다. 또한 사원복지관 및 복지 캘린더 운영을 통해 복지 커뮤니케이션을 강화했습니다. 롯데쇼핑은 앞으로도 임직원들이 복지제도의 피대상자가 아닌 수혜 주체로서 자신에게 필요한 제도를 필요한 때에 사용할 수 있도록 제도적, 환경적 지원을 확대해나갈 예정입니다.



가족친화 우수기업

롯데쇼핑은 우수한 가족친화경영 운영체계를 구축하고 가족친화제도를 운영함으로써 근로자의 일·생활 균형을 지원하고 국가경쟁력 향상에 기여한 바를 인정받아 지난 2020년 여성가족부로부터 가족친화 기업 인증을 획득했습니다.

가족친화경영



백화점

임산부 단축근로제

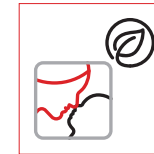
롯데백화점은 임직원이 임신을 인지한 시점부터 근로기준법 상 가능한 범위 내에서 하루 두시간씩 근무시간을 단축하는 ‘임산부 단축근로제’를 운영하고 있습니다.

2022년에는 총 117명의 임직원이 해당 제도를 이용했습니다.

슈퍼

난임 휴가제도

롯데슈퍼는 출산을 장려하고 모성보호문화의 기반을 다지기 위해 난임 진단서를 제출한 여성 임직원을 대상으로 난임 휴가제도를 운영하고 있습니다. 재직 중 2회 사용할 수 있으며 한번에 최대 30일 간 무급휴가를 제공하는 형태로 실시하고 있습니다.



마트

맘스힐링 프로그램

롯데마트는 육아휴직에서 복귀한 여성 인재들이 빠르게 업무에 적응하고, 복귀 후에도 일과 가정 사이에서 균형을 잡을 수 있도록 교육 및 멘토링을 지원하는 ‘맘스힐링’ 프로그램을 운영하고 있습니다. 프로그램을 통해 휴직기간 동안 발생한 조직의 이슈를 공유하고, 조직과 업무에 성공적으로 적응할 수 있도록 지원하고 있습니다.



e커머스

L-pre mom 제도

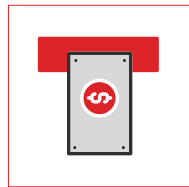
롯데e커머스의 L-pre mom 제도는 임신 중인 여성 임직원을 대상으로 운영하고 있으며 임신 기간 내에 본인 혹은 태아의 안정을 위한 검진이 필요할 경우 유급휴가 2일을 부여하고 있습니다.



임직원

일과 삶의 균형

복리후생

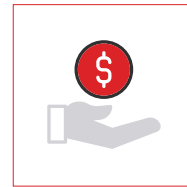


백화점

미혼자 경조 및 반려동물 경조 신설

롯데백화점은 사내 복지제도의 운영에 있어 사회적 트렌드를 반영하여 임직원들의 만족도를 높이고자 노력하고 있습니다. 따라서 2022년에는 ‘미혼자 경조제도’와 ‘반려동물 경조제도’를 신설하였습니다.

미혼자 경조제도의 경우 만 40세 이상 미혼인원을 대상으로 경조금과 휴가를 제공하고 있으며, 반려동물 경조제도는 반려동물의 장례 휴가와 화환을 제공하는 형식으로 운영되고 있습니다.

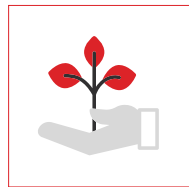


슈퍼

원거리 근로자 생활 지원 및 생활보장 지원제도

롯데슈퍼는 임직원들의 건강을 관리하고 일과 삶 사이의 편의성을 위해 관련 제도를 신설, 확대하고 있습니다.

지난 2022년에는 원거리 발령 시 지급하는 이사비와 교통비, 사택 운영이 어려운 지역일 경우 지급하는 거주 지원금 한도를 확대했습니다. 또한 계약 형태에 관계없이 근속 1년 이상의 임직원을 대상으로 각종 상해와 사망, 질병을 보장하는 생활보장 지원제도를 신설했습니다.

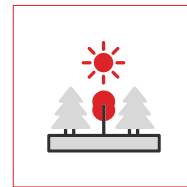


마트

행복일터, 희망나눔 롯데마트

롯데마트는 임직원들이 행복한 일터에서 희망을 가지고 일할 수 있도록 생활 전반에 걸쳐 어려움을 겪고 있는 임직원을 대상으로 금전적 지원제도를 운영하고 있습니다.

긴급하고 중대한 사정으로 경제적 어려움을 겪고 있는 직원에게 고충에 따라 생계비, 의료비, 자녀교육비, 격려금 등을 지원하고 있으며 직영 사원 뿐만 아니라 파트너사의 직원과 용역 사원까지 롯데마트를 위해 일하고 있는 전 임직원을 지원 대상에 포함하고 있습니다.



e커머스

선택적 복리후생 제도

롯데e커머스는 구성원의 자율성과 주도성을 중요시하는 조직문화를 바탕으로 2022년부터 선택적 복리후생 제도를 도입하여 운영하고 있습니다.

기존에 근속연수, 직급, 결혼여부 등 선별적 기준에 따라 운영되던 복리후생 제도를 개선 및 통합하여 e커머스 전 구성원이 보편적으로 혜택을 받을 수 있는 선택적 복리후생 제도로 발전시켰고, 구성원의 만족도와 몰입도를 높이기 위하여 사용처나 사용방법의 제한을 최소화하여 운영하고 있습니다. 구성원들은 지급되는 복지포인트로 자기계발, 여행/레저, 건강관리, 외식/선물, 취미생활 등 스스로 원하는 복리후생 제도를 선택하여 일과 삶의 질 향상에 활용하고 있습니다.

임직원

협력적 노사문화

롯데쇼핑은 노사 간의 신뢰와 공동체 의식을 바탕으로 노사 관계 및 노동환경 개선을 위해 지속적인 노력을 기울이고 있습니다. 백화점과 마트는 노동조합, 슈퍼와 e커머스는 노사협의체를 결성하여 정기적으로 협의회를 개최하고 있습니다. 이를 통해 노사 간의 소통 기회를 확대하고, 사업장의 특성에 맞춰 공동의 이익을 도모할 수 있는 합의점을 찾고자 노력하고 있습니다. 또한, 실질적인 근로환경을 개선하기 위해 업무 환경 및 노사문화에 대한 지속적인 점검 및 개선을 통해 노사 간의 화합과 현장 실행력을 높이고 있습니다.

노사협의회

롯데쇼핑은 노동자와 사용자 간의 협력 관계 강화를 위해 노동관계 법령에 근거하여 사업부 및 사업장 별로 노동조합(백화점, 마트)과 노사협의체(슈퍼, e커머스)를 설치하고 운영하고 있습니다. 노사협의회를 통해 임직원의 근로조건 향상 등 다양한 안건을 논의하고 있으며, 상호 협의 과정을 바탕으로 발전적인 노사 관계를 구축해나가고 있습니다.

노사협의회 운영 현황

구분	백화점	마트		슈퍼	e커머스
		본사	지점		
개최 횟수	분기 1회 (연 4회)	분기 1회 (연 4회)	분기 1회 (연 4회)	분기 1회 (연 4회)	분기 1회 (연 4회)
참여 인원 (사용자/ 근로자)	3인/3인	3인/3인	4인/4인	4인/7인	4인/4인

노사합동 노사헌장 선포

롯데마트는 신뢰와 협력을 기반으로 한 창조적 노사문화 구축을 위한 노사헌장을 선포하고 전 사업장에 배포했습니다. 노사헌장은 창조적 노사문화를 구축하기 위해 필요한 창조적 에너지를 '기업가치'와 '직원행복', '사회적 가치'로 설정하고 세부 실천서약을 통해 구체적인 가이드라인을 제시하고 있습니다.

노사헌장


롯데의 노와 사는
SHARED HEARTS CREATE VALUE 실현을 위해
노사헌장을 아래와 같이 정하고 선언한다.

헌장 1 회사와 노동조합(근로자)은 상호 존중과 배려의 문화를 바탕으로 노동조합(근로자)은 회사의 경영권을 존중하고, 회사는 노동조합(근로자)의 노동권을 존중한다.

헌장 2 회사와 노동조합(근로자)은 노사문제에 대해서는 각 사별 법률적 테두리 내에서 상식과 합리를 바탕으로 소통을 통해 문제를 해결해 나가도록 한다.

헌장 3 회사와 노동조합(근로자)은 롯데의 지속 가능경영을 위하여 성장을 최우선의 공동 목표로 인식하고, 함께 실천하여 직원행복 창조, 사회적 가치 창조를 위하여 상호 협력한다.

헌장 4 회사와 노동조합(근로자)은 가치창조문화의 가치실현을 위해 각 사별로 지속적으로 계승·발전시킨다.



노사협의회 성과

롯데슈퍼는 노사협의회를 통해 임직원과 현장의 목소리에 귀 기울이고 적극적인 피드백을 통해 실질적인 개선이 이루어지도록 노력하고 있습니다.

하절기 밀키트 상품 운영 개선

요청사항	
이슈	· 유통기한 내 상품 선도 저하로 인한 클레임 발생 · 할인 및 폐기액 증가에 따른 밀키트 취급점 KPI 평가 불이익 발생
요청 사항	· 상품 운영기준 재정립 및 개선 요청
개선안	
할인스티커 부착 기준 완화 · 기존에는 폐기 당일에만 가능했던 할인판매를 폐기 하루 전부터 가능하도록 기준을 완화함으로써 판매 촉진 지원	
하절기 선도관리 개선 · 센터에서 점포로 이동 시, 선도 수시 점검 강화 · 매장 냉장 설비 일일 점검 강화	
KPI 평가항목에서 밀키트 제외 · 밀키트 활성화를 위해 취급 점포 165개 점을 대상으로 KPI 평가항목에서 제외	

키오스크 편의성 개선

요청사항	
이슈	· 고객 결제 시, 카드 삽입과 포인트 적립에 대한 어려움 호소 · 장바구니 놓는 곳에 대한 별도 안내가 없어 고객의 이용 편의성 하락
개선안	
키오스크 이용 안내 SIGN물 부착 · 고객이 키오스크 사용 방법과 단말기의 위치를 쉽게 인지할 수 있도록 사용 순서대로 번호표 부착	
결제단말기와 거치대 사이 기동 삽입 · 2023년 설치되는 키오스크부터는 단말기와 거치대 사이를 분리하여 단말기 시인성과 이용에 대한 편의성 제고	

임직원

인권경영 확산

롯데쇼핑은 2007년 1월, 업계 최초로 UN 글로벌 컴팩트에 가입하고 인권과 노동기준, 환경, 반부패와 관련하여 UN의 10대 원칙을 전적으로 지지하며 경영 전반에 걸쳐 차별을 금지하고 다양성을 존중하는 포용적 인권정책을 추진하고 있습니다. 이를 위해 2022년 6월, 롯데인의 행동강령을 바탕으로 자체적인 글로벌 인권정책을 수립하여 인권 중심의 경영체제를 구축하기 위한 기반을 마련했습니다.

인권경영체계





롯데쇼핑은 인권경영을 체계화하고 강화함으로써 지속가능한 기업으로서의 근간을 다지고 있습니다. 직장 내 모든 구성원들의 인권이 존중받고, 다양성을 포용할 수 있는 환경을 조성하기 위해 차별금지 활동, 인권 교육 실시, 인권침해 예방 및 구제 시스템 구축에 힘쓰고 있습니다. 앞으로도 롯데쇼핑은 구성원들의 삶의 질을 보장하고, 나아가 긍정적인 사회 가치 창출을 위해 노력하겠습니다.

인권정책

롯데쇼핑은 임직원을 포함한 다양한 이해관계자에게 최고의 가치를 제공하고자 모든 경영 활동에서 인권을 최우선으로 존중하고 실천하고자 노력하고 있으며, 2022년 6월 고객, 임직원, 협력사, 지역사회의 인권 존중을 위한 기본 원칙을 담은 ‘롯데쇼핑 인권경영 정책’을 수립했습니다.

롯데쇼핑의 인권정책은 UN 세계인권선언, UN 기업과 인권 이행 원칙, OECD 다국적기업 가이드라인, 국제노동기구 헌장 등 국제 인권 표준 및 가이드라인을 준수하고 있으며, 아동노동 및 강제노동 금지 원칙은 물론 롯데쇼핑의 각 사업장이 위치한 국가 또는 지역의 인권 및 노동 관련 법규를 준수하고 있습니다. 또한 인권정책을 바탕으로 롯데쇼핑에 소속된 모든 구성원은 물론, 롯데쇼핑의 밸류체인 전반에 걸친 고객, 협력사, 지역사회의 영역에서도 인권경영을 강화하기 위해 노력하고 있습니다.



<p>고객 인권</p>  <ul style="list-style-type: none"> · 고객 안전 · 고객 의견 청취 · 고객 정보보호 	<p>임직원 인권</p>  <ul style="list-style-type: none"> · 공평한 기회 · 공정한 대우 · 상호존중 · 다양성 존중 · 안전한 근무환경
<p>협력사 인권</p>  <ul style="list-style-type: none"> · 공정거래 · 파트너사 존중 · 공정한 경쟁 · 합법적인 정보수집 · 반부패 	<p>지역사회 인권</p>  <ul style="list-style-type: none"> · 환경보호 · 사회공헌 · 인권존중 · 문화적 다양성 · 현지 법령 준수



임직원

인권경영 확산

인권리스크 관리체계

롯데쇼핑은 직장 내 인권침해 사례가 발생하지 않도록 철저한 예방과 더불어 인권침해 사례가 발생할 시 이를 신속하게 처리할 수 있는 인권리스크 관리체계를 각 사업부별로 구축하고 있습니다. 각 사업부별로 별도의 홈페이지를 구성하여 신고 절차와 접수방법에 대해 안내하고 있으며, 카카오톡 채널 및 메일 등을

활용하여 접근이 편리하도록 다양한 접수처를 제공하고 있습니다. 또한, 제보자 및 피해자의 신변을 보호하고 피해를 최소화하기 위한 구제 체계를 구축하여 운영하고 있습니다.

구분	절차	접수처 및 접수방법
 백화점 윤리사무국 (경영개선팀)	①사례 접수 → ②제보자 면담 및 사실확인 조사 → ③인사위원회 상정 → ④인사조치 및 징계 → ⑤결과 통지 및 재발방지	· 백화점 윤리사무국 핫라인 https://ethics.lotteshopping.com · 롯데그룹 신문고 http://www.lotte.co.kr/compliance/inquiry.do
 마트 행복상담실 (직원행복팀)	①인권침해 사례 접수 → ②상담 및 사실확인을 통한 피해자 보호 조치 → ③현장조사 → ④인사위원회 상정 → ⑤인사조치 및 징계 → ⑥결과 통지 및 재발방지	· E-mail : martgo@lottemart.com · 카카오톡 채널 : '롯데마트 행복상담실'
 슈퍼 직원고충상담센터	①사례 접수 → ②유선 면담 및 사실 확인 → ③피해자 보호 조치 → ④현장 조사 → ⑤인사위원회 회부 → ⑥징계조치 → ⑦결과 통지 및 재발 방지	· E-mail : superlisten@lotte.net · 카카오톡 채널 : '롯데슈퍼직원고충상담센터'
 e커머스 HR팀, 윤리경영팀	①사례 접수 → ②상담 및 조사 → ③인사위원회 상정 및 소집 → ④인사위원회 심의 → ⑤결의 후 결의사항 승인 및 확정 → ⑥처분 결과 통지* → ⑦처분사항 공고 및 종결 * 처분 결과 통지를 받은 날로부터 14일 이내 재심청구 가능	· E-mail : OPEN@lotte.net

임직원

인권경영 확산

인권교육

롯데쇼핑은 인권경영 내재화를 위해 전 임직원을 대상으로 직장 내 장애인 인식 개선, 괴롭힘 예방, 성희롱 예방 교육을 실시하고 있습니다. 지속적으로 임직원들의 인권의식을 제고함으로써 장애인 차별, 직장 내 괴롭힘, 성희롱 등의 인권 문제가 발생하지 않도록 예방에 힘쓰고 있습니다. 특히 지난 2022년, 가맹점

비율이 높은 슈퍼 사업부의 경우 인권경영 관리 강화를 위해 별도의 인권교육을 진행하였으며 마트 사업부 역시 인권교육 필수 이수 대상 범위를 확대했습니다. 앞으로도 롯데쇼핑은 인권경영체계 확립을 위해 법정 필수교육 외에도 다양한 인권교육을 기획, 운영할 예정입니다.

공통 인권교육 이수현황

(단위 : %)

구분		2020	2021	2022
직장 내 장애인 인식 개선 교육	백화점	100	100	100
	마트*	100	100	99.3
	슈퍼	100	100	100
	e커머스	100	100	100
직장 내 성희롱 예방 교육	백화점	100	100	100
	마트	100	100	99.4
	슈퍼	100	100	100
	e커머스	100	100	100
직장 내 괴롭힘 방지 교육	백화점	100	100	100
	마트	100	100	99.3
	슈퍼	100	100	100
	e커머스	100	100	100

* 2022년 인권교육 필수 이수 대상 범위 확대에 의해 교육대상인원이 증가하여 이수를 감소

차별금지법 교육



2022년, 롯데슈퍼는 지주사 공통 인권교육과 별개로 총 268개 점의 점장 직급을 대상으로 차별금지법 교육을 실시했습니다. 당시 차별금지법은 입법 전이었으나, 사회적인 이슈였던 점을 고려하여 보다 투명하고 평등한 인사 관리를 위해 선제적 대응 차원에서 실시했습니다. 교육은 실시간 비대면 교육으로 4번에 걸쳐 진행되었으며 점포 내 인력 관리와 관련하여 관리자 직급이 숙지해야 할 차별금지법의 세부 내용을 안내했습니다. 앞으로도 롯데슈퍼는 임직원의 권리를 보장하고 인권의식을 내재화하기 위한 교육을 확대해 나갈 예정입니다.

퇴근길 직장맘의 생활 고민을 해결하는 대한민국 No.1 슈퍼마켓

「기준」 입각 운영 필수! 「차별」은 NO!

차별금지법

[내용]

· 합리적 이유 없이 **성별, 장애, 병력, 나이**, 성적지향성, 출신 국가, 출신 민족, 피부색, 언어등을 이유로 고용, 교육기관의 교육 및 직업훈련 등에서 차별을 받지 않도록 하는 내용의 법률

[진행사항]

· '차별금지법' 법안 논의 중 → 정식 입법은 아직, **사회적 이슈 사항**
· 관련 법률: 「고용상 연령차별금지」(20.5), 장애인차별금지(21.7)

[To Do Action]

1. 8H 전환자 선정 → **인사평가 기준** 입각 진행
2. 이동자 선정 → **희망자, 거리, 경영상 적합성, 인사평가 등**
3. 인사평가는 평가기준 맞춰! **공정히** 진행!
4. 대상자 **기준 설명 필수!** / 통보식 NO!(대상자가 차별이라 오해하지 않도록!)

임직원

인권경영 확산

임직원 다양성

롯데쇼핑은 구성원 개인이 지닌 다양한 배경과 가치관을 존중하며 각자의 역량을 자유롭게 발휘할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다. 전 사업부 사내 취업규칙 내에는 근로조건 협의시 차별을 금지한다는 조항을 포함하는 등 임직원 다양성 보호를 위해 노력하고 있습니다. 특히 여성 리더 확보와 장애인 고용 등에 중점을 두고 사회적 다양성을 실천하는 기업이 되기 위해 노력하고 있으며, 공정하고 평등한 사내문화 조성을 위한 제도적 지원 역시 확대해 나가고 있습니다. 임직원들이 일과 삶 사이에서 균형을 잡아 오래 일할 수 있도록 난임 휴가제도 및 초등 자녀 돌봄 휴가제도, 남성의 육아휴직과 출산휴직 제도 등을 제공하고 있습니다. 특히 롯데슈퍼에서는 여성인재 멘토(여성임원)와 여성 멘티(여성팀장/후보)와의 활발한 교류를 지원하여 직장 내 여성 임직원들의 역량 강화와 상호 발전의 기반을 다지고 있습니다.

임직원 다양성 현황

(단위 : %)

구분	2020	2021	2022	
여성 직원	백화점	61.3	60.4	62.8
	마트	70.7	70.6	69.8
	슈퍼	69.2	69.7	69.0
	e커머스	51.4	52.1	54.0
장애인 직원	백화점	3.3	3.6	3.1
	마트	3.4	3.3	3.4
	슈퍼	3.1	3.2	3.3
e커머스	2.0	1.8	1.5	

인권침해예방활동

소통 카운슬러 제도

백화점

롯데백화점은 성희롱 및 젠더 갈등, 직장 내 괴롭힘 등의 비윤리 행위 예방을 위해 기업문화팀과 경영개선팀에 고충처리 전담 인원을 배치하고, 전 영업점을 대상으로 소통 카운슬러 제도를 신설하였습니다. 수시 모니터링 체계를 구축하여 비윤리 행위를 사전에 예방하고, 소통 카운슬러의 전문성 강화를 위해 외부기관과 연계하여 전문 직무 교육을 실시하고 있습니다.

직원고충상담센터

슈퍼

롯데슈퍼는 2022년 11월, 임직원들이 직장생활 중 겪을 수 있는 고충을 해결하고 건강한 조직문화를 조성하기 위해 신규 조직을 만들고, 상시 고충 상담이 가능한 전임 직원 2명을 배치했습니다.

윤리위반 사례집 배포

마트

롯데마트는 노사 공동으로 실시하는 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 예방 교육과 더불어 분기별로 윤리 위반 사례집 공유와 교육을 통해 임직원들의 경각심을 고취시키고자 노력하고 있습니다.

상호존중 캠페인

마트 슈퍼

롯데마트는 임직원들이 서로의 인격을 존중하고 배려하는 조직문화를 정착, 발전시키기 위해 지속적으로 상호존중 캠페인을 진행하고 있습니다. 매월 다양한 주제를 선정하여 발생할 수 있는 이슈와 이슈의 심각성, 개선방안을 포스터 형태로 전 임직원에게 공유함으로써 상호존중의식 제고를 위해 노력하고 있습니다.



임직원

인권경영 확산

인권영향평가



2022년 롯데백화점은 롯데쇼핑의 인권정책 수립을 기반으로 당사의 인권경영 수준을 진단하고 개선과제를 도출하기 위해 인권영향평가와 인권경영 실태조사를 실시했습니다.

인권영향평가는 롯데백화점의 인권경영 제도 및 시스템을 객관적으로 평가하기 위해 외부 전문가를 통해 진행되었으며, 평가 항목은 OECD 가이드라인, EU 및 독일 공급망 실사법, ILO 핵심협약, 세계인권선언, 국가인권위원회 및 K-ESG 가이드라인을 반영하여 총 9개 분야, 46개 항목, 231개의 지표로 구성되어 있습니다. 롯데백화점의 국내 사업장과 일부 협력사를 대상으로 평가를 진행하였으며, 결과 분석을 통해 핵심 이슈를 식별하고 그에 따른 개선 과제를 도출했습니다.

동시에 내부적으로는 인권경영에 대한 임직원들의 인식 수준과 조직 내 인권경영 확산 현황을 파악하기 위해 인권경영 실태조사를 실시했습니다. 인권경영 실태조사는 기본 인권 의식, 인권존중 및 침해, 인권침해 경험, 인권경영의 중요성에 대한 인식 등 총 18개 항목에 대해 실시되었으며, 총 983명이 응답하였습니다.

인권영향평가 평가항목 9개 분야 46개 항목, 231개의 지표

구분	분야	항목 수/지표수
1	인권경영체제 및 구제절차	11개 / 47개
2	아동노동금지 및 강제노동금지	4개 / 26개
3	단결 및 결사의 자유보장	4개 / 26개
4	인도적 대우	8개 / 40개
5	책임있는 공급망 관리	4개 / 16개
6	산업안전보건	5개 / 23개
7	환경권 보장	4개 / 22개
8	현지주민의 인권보호	2개 / 11개
9	고객인권 보호	4개 / 20개

인권영향평가 프로세스

현황 파악 및 체크리스트 설계

- 국내외 인권 관련 법률 및 규제, 사례 파악
- 국내외 인권 표준 및 가이드 기반 자체 체크리스트 설계

체크리스트 작성

- 체크리스트 기반 자체 평가
- 체크리스트의 세부 지표 답변에 대한 근거자료 제출

제3자 인권영향평가 실시

- 취합된 체크리스트 진단 결과 및 증빙자료 검토
- 외부평가위원 현장 실사 진행
- 자체평가담당부서 및 이해관계자 인터뷰 진행

결과분석 및 개선과제 수립

- 인권영향평가 결과 분석
- 주요 인권이슈 확인 및 관리 · 개선과제 도출
- 개선과제 이행현황 모니터링

결과 보고 및 공개

- 결과 정리 및 내부 보고
- 외부 공개
- 지속가능경영보고서 수록
- 당사 홈페이지 게시

인권경영 중장기 로드맵

[도입(23년)] 인권경영체계 구축

- 제도/규정 등 시스템 마련
- 인권경영평가 도입

[확대(24년)] 제도 안정화

- 침해구제절차, 교육 체계화
- 평가/실태조사 정례화

[안정화(25-26년)] 인권존중 문화 내재화

- 규범 고도화/실효성 제고
- 선제적 법, 제도, 환경 분석

[고도화(27년~)] 인권경영선도

- 인권 경영 모범사례 확산
- 구성원 인권 감수성 강화

임직원

인권경영 확산 인권영향평가

인권영향평가 결과 및 개선 과제

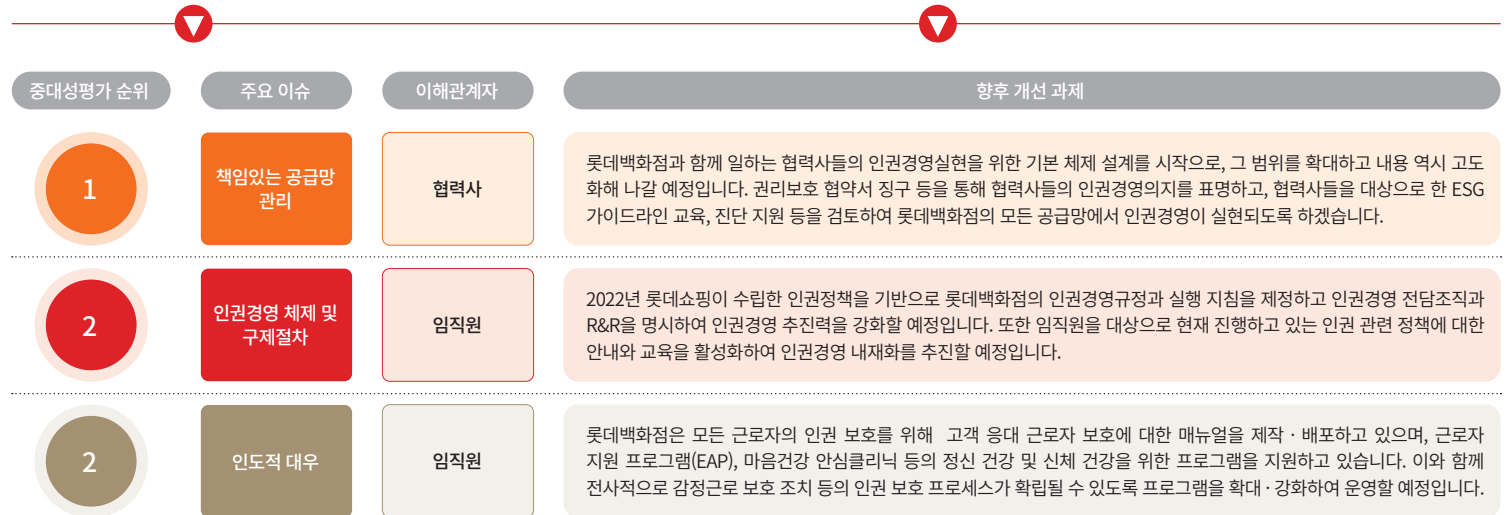
인권영향평가 결과, 최종 평가한 9개 분야 231개 지표 중 '예(진행 중)' 202개, '보완필요' 8개, '아니오(미흡)' 21개로 집계되었으며 이에 각 분야별로 보완이 필요한 이슈에 대한 리스크를 분석하고, 개선 방안을 세우고 있습니다. 인권영향평가 보고서는 롯데백화점 홈페이지를 통해 전문을 확인할 수 있습니다.

전체 이슈	평가 결과 및 리스크 분석
인권경영 체제 및 구제절차	· 2022년 인권정책을 선언하고, 2023년부터 외부 전문가와 함께 인권영향평가를 실시함으로써 모니터링 체계를 구축하고자 함 · 전담조직, 위원회, 유지 문서 규정 제정이 필요함
아동 노동 금지 및 강제노동 금지	· 법적 채용이 금지된 아동 고용을 하고 있지 않으며, 법에 근거하여 미성년 고용 · 자회사와 협력회사, 외국 지사의 강제 근로에 대한 관리기준 부재
단결 및 결사의 자유 보장	· 롯데백화점 사업부 노동조합과 민주노동 서비스연맹 서비스일반노동조합 총 2개의 노조가 존재하고 있으며, 노사협의회 실시 중 · 운영의 각종 규정에 인권침해 요소 없음
인도적 대우	· 인도적 규정에 대한 사항들이 잘 규정되어 있음 · 위험 요소별 모니터링 체계화/정기적 실시 우수 · 소통 카운슬러, 워킹컬처 등 조직문화 개선을 위한 제도 도입 우수
책임있는 공급망 관리	· 롯데백화점과 함께 일하는 협력사의 인권경영에 대한 기본 체제 설계와 내용 부재, 추후 진행이 필요함
산업안전보건	· 중대재해처벌법, 산업안전보건법에 따른 법적 기준 이상 체계 구축 및 이행 상태 우수
환경권 보장	· ISO 50001(에너지경영시스템), 온실가스 배출량 감축 등 기업에 적합한 환경경영체계 구축 후 실효성 있는 운영 중
현지주민의 인권보호	· 지역주민 인권보호 및 지적재산권 준수 우수
고객인권보호	· 상품에 대한 책임 및 소비자 권리보호를 위한 법령을 명확하게 식별하여 준수하며, 고객 사생활 관리 및 알 권리에 대한 보호 철저

중대성 평가에 따른 주요 이슈와 개선 과제 도출

체계적인 인권경영 리스크 관리를 위해 인권영향평가 결과 도출된 이슈의 이행 수준, 영향 심각도, 발생가능성을 종합적으로 판단하여 롯데백화점의 주요 인권 이슈 세가지를 도출하였습니다. 롯데백화점은 향후 다양한 이해관계자들과 소통 및 인권 경영 고도화에 있어 다음의 주요 인권 이슈를 중점적으로 개선/관리할 예정입니다.

* 중대성 평가 결과, '인권경영 체제 및 구제절차'와 '인도적 대우' 이슈 점수 동일(공통 2위)



임직원

임직원 안전보건

롯데쇼핑은 중대산업재해 예방 및 사업장 안전관리를 위해 본사를 포함한 전 사업장에 안전 관리 전담 조직을 구성하고, 각 사업부별 안전 관련 경영방침을 수립하여 임직원의 안전보건 강화에 힘쓰고 있습니다.

앞으로도 이를 바탕으로 체계적이고 정기적인 안전관리 점검과 교육을 통해 산업재해 발생을 최소화하도록 노력하겠습니다.

안전보건경영시스템(Occupational Health and Safety Management System)

마트

롯데마트는 ISO 45001 표준의 요구사항에 따라 안전보건경영시스템을 수립하고 있습니다. 안전보건경영시스템의 목적은 근로자의 상해 및 건강상 장애를 예방하고 건강한 작업장을 제공하는 것에 있으며, 안전보건경영매뉴얼을 바탕으로 관리, 운영되고 있습니다.

사업부별 안전보건 경영방침

백화점

1. 안전에 대해 결코 타협하지 않으며, 임직원의 건강한 근무환경 조성을 위해 최선을 다하겠습니다.
2. 안전보건과 관련된 모든 법규 및 회사 규정을 준수하고, 파트너사 및 이해관계자의 의견을 적극 수용하겠습니다.
3. 안전보건 경영체계 발전을 위해 매년 개선된 안전보건 계획을 설정하고, 지속적인 위험예방 및 개선활동을 통한 성숙한 안전보건 문화 정착에 앞장서겠습니다.

마트

1. 인명존중 : 고객 및 임직원의 안전을 최우선으로 한다.
2. 예방 및 교육훈련 : 평소 재해 예방 활동에 최선을 다하고, 재해 발생 시 피해 최소화를 위해 주기적으로 교육훈련한다.
3. 사회적 책임 : 재해 지역의 신속한 영업 정상화로 기업과 사회구성원 모두에게 이익이 되도록 책임을 다한다.

슈퍼

1. 롯데슈퍼 전 임직원은 직원과 고객의 안전을 기업경영의 최우선 과제로 삼고, 지속적인 사고 예방과 위험요인을 제거하여 안전한 근무환경을 조성하겠습니다.
2. 매년 차년도 경영계획 수립 시 안전·보건 추진 계획(항목, 예산 등)을 동시에 수립하여 시행하겠습니다.
3. 근로자가 안전·보건과 관련된 규정을 철저히 준수할 수 있도록 정기교육 및 실행을 독려하겠습니다.

e커머스

1. 임직원에게 안전하고 쾌적한 근무환경을 제공하며, 안전보건 관련 법규를 준수한다.
2. 근무환경의 유해 위험요인을 사전에 제거하고 위험성을 감소시켜, 재해예방을 위한 활동을 실시한다.
3. 임직원과 이해관계자로부터 안전보건에 대한 견해를 수렴하며, 이를 경영방침에 반영하고 실행한다.
4. 모든 활동에 있어서 안전보건을 최우선의 가치로 두고 안전보건경영체계를 발전시킨다.

안전보건관리 책임 및 권한

구분	책임 및 권한
대표이사	<ul style="list-style-type: none"> · 안전보건 경영시스템의 실행, 유지 및 효과성에 대한 지속적인 개선과 근로자의 부상, 건강상 장애를 최소화하기 위해 필요한 기반구조 및 자원의 결정, 확보 및 제공에 대한 승인 · 연간 전사 교육훈련 계획 승인
안전보건 주관부서장 (안전관리팀장)	<ul style="list-style-type: none"> · 회사 차원의 업무 적합성에 영향을 미치는 업무 수행 인원에 대하여 적절한 지식, 역량/적격성 및 인식 수준을 결정
각 부서장	<ul style="list-style-type: none"> · 사업장 차원의 업무 적합성에 영향을 미치는 업무 수행 인원에 대하여 적절한 지식, 역량/적격성 및 인식 수준을 결정 · 사업장 교육훈련 계획의 수립 및 제공

안전보건경영 인증

롯데마트는 지난 2022년 대형마트 최초로 안전보건 경영시스템 국제 표준인 ISO 45001 인증을 취득했습니다. ISO 45001은 사업장의 각종 위험 요인을 사전에 예측하고 예방하여 조직 전체의 안전보건체계를 관리하기 위한 국제 표준 인증으로, 롯데마트의 안전보건경영시스템은 이 글로벌 기준에 부합함을 인정받았습니다.



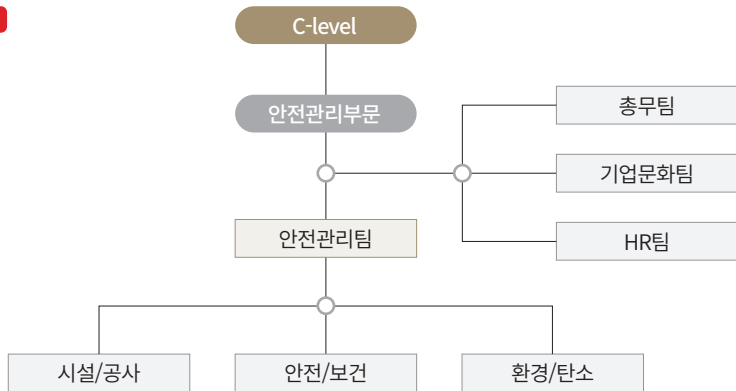
임직원

임직원 안전보건

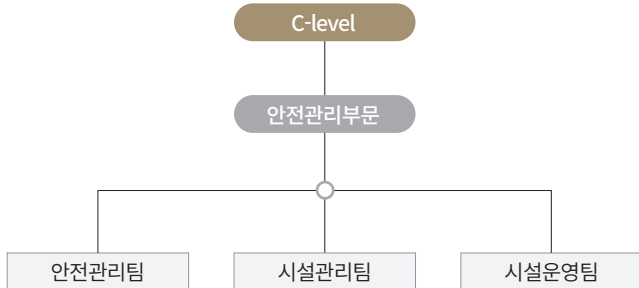
안전관리조직

롯데쇼핑은 안전한 근무환경 조성 및 중대재해 예방을 위해 사업부별로 안전 경영방침을 제정하고 있습니다. 또한 대표 직속의 안전관리 조직 편성을 통해 의사결정 단계를 최소화하고 독립성을 확보함으로써 실효성 있고 즉각적인 대처가 가능한 안전보건 경영 체계를 구축했습니다.

백화점



마트 (Supermarket)



e커머스 (E-commerce)



안전점검프로세스

롯데쇼핑은 임직원과 고객의 안전을 위해서 전문 인력이 안전상 재해가 발생할 수 있는 주요 시설물을 정기적으로 점검 및 관리하고 있습니다. 체계적이고 철저한 관리를 통해 중대산업 재해가 발생하지 않도록 최선을 다하고 있습니다.

마트

롯데마트는 매년 자체 안전점검을 실시하고 있으며 2022년에는 115개 지점을 대상으로 점검을 실시했습니다. 안전점검 결과와 위기대응훈련 결과를 합산하여 평가하고 있으며, 2022년 평가 결과 95.1점(S등급)으로 전년 대비 0.4점 하락했으나 이는 평가항목 중 하나인 CM(Construction Management) 안전진단의 평가대상 지점 증가로 인한 결과로 오히려 지점별 지적 항목은 전년보다 평균 6.3개 줄어들었습니다. 또한 2021년에는 위기대응훈련 실행률만을 평가 기준으로 삼았으나 2022년부터는 평가 기준을 훈련 숙련도 90%와 실행률 10%로 구성함으로써 평가를 강화하였습니다.

안전점검 결과

점검대상	등급	결과								
		2021년(95.5점 / S등급)				2022년(95.1점 / S등급)				
		점포 수	미흡사항		점포 수	증감	미흡사항		증감	
	합계	평균			합계	평균	총	평균		
115개 지점	S등급	65점	829건	12.8건	56점	▲9점	375건	6.8건	454건	▲6건
	A등급	50점	827건	16.5건	59점	+9점	556건	9.1건	271건	▲7.4건
	B,C등급	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	115점	1,656건	14.4건	115점	-	931건	8.1건	725건	▲6.3건

2023년 계획

안전관리 KPI 항목 편입	· 전 임직원 대상 KPI 공통항목으로 포함
합동점검 지원 정례화	· 진행, 점검, 공사, 보수 등의 안전관리 업무를 지원하여 미흡사항 공유 및 리스크 사전 대응
안전관리 포상제도 도입	· 임직원 관심도와 안전의식 고취

임직원

임직원 안전보건

취약시기별 안전관리 강화

롯데쇼핑은 집중 호우, 해빙기, 하절기, 동절기와 같이 특히 안전사고에 노출되기 쉬운 시기의 안전관리에 더욱 신경쓰고 있습니다. 각 사업장마다 안전관리 취약 시기를 안내하고 있으며, 본사 차원에서 관리 필요

항목 및 사고별 대응방안 등을 마련하여 전 점에 공지하고 있습니다. 롯데쇼핑은 정확하고 집중적인 사고 예방 및 대응을 통해 미연에 사고를 방지하기 위해 더욱 노력하겠습니다.

구분	설/추석 명절대비	해빙기	하절기	동절기
 백화점	<ul style="list-style-type: none"> · 화재예방 · 공사장 안전관리 · 승강기 시설 안전 여부 점검 · 인테리어 마감재 고정상태 등 점검 	<ul style="list-style-type: none"> · 시설물 균열 및 침하 여부 · 소방시설 배관 누수 유무 · 외부 분전반 절연저항 측정 · 옥외 대형 현수막, 사인물 고정상태 등 	<ul style="list-style-type: none"> · 냉각탑, 분수대 등 · 레지오넬라균 관리 및 수질검사 · 에어컨 실외기 열화상 점검 등 화재예방 관리 	<ul style="list-style-type: none"> · 소방 안전교육 및 훈련(비상대피 훈련 등) · 취약시설 위험요소 점검 및 개선 · 건축물 외벽 외기 침입 유무 점검 및 조치
 마트	<ul style="list-style-type: none"> · 명절대비(설/추석) 안전관리 강화대책 통보 - 명절당일 전 2주간 안전관리 강화 · 명절대비 특별점검 실시 - 지역별 4~5개점 SPOT 점검 실시 (2022년 설 38개 점 실시) 	<ul style="list-style-type: none"> · 해빙기 안전관리 강화지침 통보 - 당해 10월 3주 ~ 익년 2월 말까지 · 안전관리 트레이너 지역별 3~4개점 SPOT 점검 실시 	<ul style="list-style-type: none"> · 하절기 안전관리 강화 지침 통보 - 당해 5월 말 ~ 풍수해 종료시까지(10월 중순) · 안전관리 트레이너 정기점검 시 특이사항 여부 점검 	<ul style="list-style-type: none"> · 동절기 안전관리 강화지침 통보 - 당해 10월 3주 ~ 익년 2월 말까지 · 안전관리 트레이너 지역별 3~4개점 SPOT 점검 실시
 슈퍼	<ul style="list-style-type: none"> · 명절 화재예방 점검 시행 	<ul style="list-style-type: none"> · 해빙기 안전관리 점검 시행 	<ul style="list-style-type: none"> · 풍수해 대비 안전관리 점검 시행 	<ul style="list-style-type: none"> · 한파/동파 방지 안전관리 점검 시행
 e커머스	<ul style="list-style-type: none"> · 2회/년 실시(구정, 추석) · 명절 전/후 사업장 점검 실시 · 임직원 대상 교육 실시(사고발생 시 보고체계) · 비상연락망 가동(일단위 보고) 	<ul style="list-style-type: none"> · 시설물 균열 및 침하 여부 · 소방시설 배관 누수 유무 	<ul style="list-style-type: none"> · 하절기 안전관리 강화 지침 통보 	<ul style="list-style-type: none"> · 1회/년 실시(매년 12월) · 동절기 전 시설물 사전점검 실시 · 한파경보 시 특별점검 실시 · 임직원 대상 교육 실시(화재예방) · 안전행사 실시(캠페인)

임직원

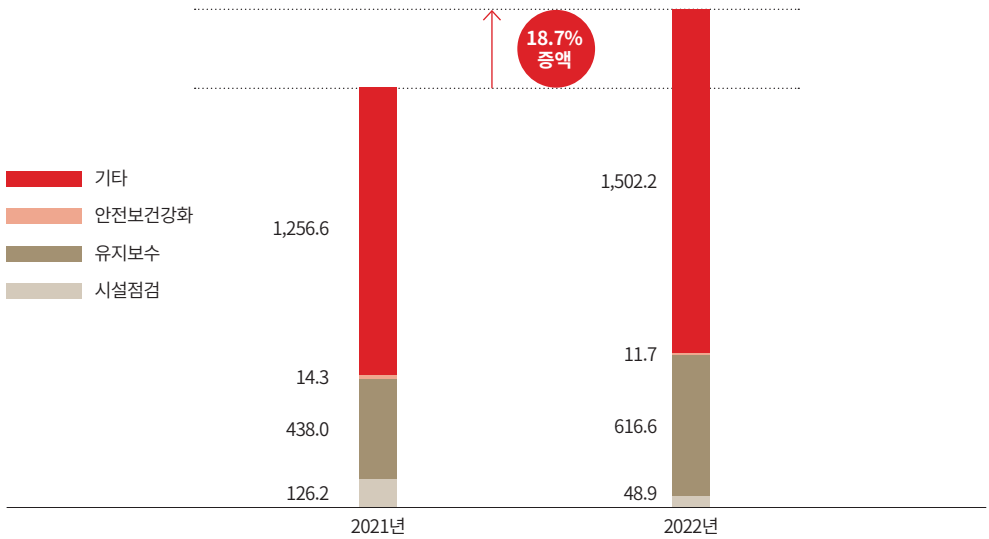
임직원 안전보건

안전보건관리활동

롯데쇼핑은 시설점검, 시스템 유지보수, 안전보건 강화, 중대산업재해 예방 등 전 사업장의 안전관리를 위해 전체 매출액의 2% 이상을 안전관리 비용으로 사용하고 있습니다. 2022년에는 전년대비 안전관리

비용 예산을 10% 이상 증액하였고, 중대산업재해 최소화를 위해 각 사업부별로 다양한 활동을 실행 했습니다. 앞으로도 롯데쇼핑은 임직원 및 고객의 안전을 위해서 안전관리 활동에 더욱 노력하겠습니다.

안전관리 비용



(단위 : 억원)

구분	시설점검	유지보수	안전보건강화	기타	합계
2021년	126.2	438.0	14.3	1,256.6	1,835.1
2022년	48.9	616.6	11.7	1,502.2	2,179.3

정기 점검 활동

롯데쇼핑은 사업부별로 상황과 특성에 맞춘 정기적 안전 점검 활동을 실천하고 있습니다. 지주사의 안전관리 시스템 ‘롯데세이프티’를 통해 연 1회 안전 컨설팅을 진행하여 사업장 내외부 전반의 안전관리 상태와 시설물 운영 상태, 안전 교육훈련 현황 등을 점검하고 있습니다.

백화점

- 안전클리닉(연 3회)
- 정기점검(연 2회)
- 소방정기점검(연 2회)

슈퍼

- 순회점검(격월 1회)
- 정밀점검(자가/단독)
- 자체점검(월 1회)

마트

- 정기점검(연 2회)
- 특별점검(수시)

e커머스

- 안전점검(월 1회)
- 위험성 평가(연 2회)

임직원 건강 지원

롯데쇼핑의 전 사업부는 안전한 근무 환경 조성과 함께 임직원의 지속적인 건강관리를 지원하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 건강검진 비용을 지원하고 있으며, 백화점 사업부의 경우 건강검진 전문 대행사를 통해 전국 60개의 우수 검진기관을 선정하고 임직원 전용 홈페이지를 신설하여 검진 이력이 체계적으로 관리될 수 있도록 하고 있습니다. 또한 고객 응대 업무가 많은 점을 고려하여 일부 매장 내에 심리 상담소를 운영하고 있으며, 특히 2022년에는 ‘찾아가는 심리상담소’ 운영을 통해 보다 적극적으로 임직원들의 정신 건강을 보호하기 위해 노력하고 있습니다.

공급망

공급망 운영체계

롯데쇼핑은 ESG 경영의 범위를 당사의 주요 이해관계자인 협력사와의 공급망 단계까지 확대하고자 노력하고 있습니다. 글로벌 공급망 리스크가 ESG 주요 이슈로 대두되고 있는 상황에서, 제품 및 서비스 강화와 안정적인 거래관계 유지를 위해서는 책임 있는 공급망 ESG 관리가 필수적입니다. 앞으로도 롯데쇼핑은 공급망의 투명성과 공정성을 확보하기 위해 최선을 다하겠습니다.

협력사 ESG 행동규범 및 자가진단표

롯데쇼핑은 협력사들과의 지속가능한 동반 성장과 사회적 가치 창출을 위해 협력사 행동규범과 협력사 자가진단표를 마련했습니다. 협력사를 대상으로 롯데쇼핑의 ESG 리스크 관리 방안을 소개하고 ESG 경영 동참을 독려하고자 행동규범을 수립했으며, 준법·윤리 경영, 인권 경영, 환경 경영, 안전 경영, 지속가능한 경영체계 구축이라는 다섯 개 분야에 대한 경영 원칙 및 방법에 대해 소개하고 있습니다. 협력사 자가진단표는 행동규범의 4개 분야와 매칭된 29개 항목들에 대한 5점 척도 문항으로 구성되어 있습니다. 협력사 행동규범과 자가진단표는 현재 대외적으로 내부 현황 공개 및 협력사 간 정보 공유의 성격으로 사용되고 있지만, 중장기적으로는 협력사 평가와 공급망 실사에 대한 근거로 사용될 예정입니다.

* 행동규범의 '지속가능한 경영체계 구축'은 권고사항이므로 자가진단표 평가항목에서 제외했습니다.

준법·윤리 경영

행동규범	자가진단표 평가항목
가. 불법적 이익의 금지 나. 경영의 투명성 제고 다. 불공정 거래 방지 라. 하도급 거래법 준수 마. 개인정보 보호 바. 지식재산권 보호 사. 윤리 이슈 신고 및 신원보호	1. 공정거래법 위반 사항 2. 하도급법 위반 사항 3. 개인정보보호법 위반 사항 4. 윤리강령 및 행동지침 운영 5. 윤리 이슈 제보 채널 6. 지적 재산 보호 절차 운영 7. 합리적 징계절차 및 공개 8. 윤리 이슈 제보 익명성 9. 개인정보보호 정책

환경 경영

행동규범	자가진단표 평가항목
가. 법규 준수 및 인허가 취득 나. 환경 영향 검토 다. 기후위기 대응 라. 폐기물 관리 마. 대기오염 물질 관리 바. 수자원 관리 사. 유해화학 물질 관리	1. 환경 관련 법규 위반 사항 2. 에너지 사용 3. 온실가스(Scope1&2) 배출 4. 폐기물 관리 5. 유해물질 관리 6. 물 관리

지속가능한 경영체계 구축

행동규범
가. 지속가능한 경영의 표명 나. 지속가능한 경영을 위한 프로그램 다. 위험 관리

인권 경영

행동규범	자가진단표 평가항목
가. 노동 법규의 준수 나. 차별 금지 다. 임금 및 복리후생 라. 근로시간 관리 마. 인도적 대우 바. 결사의 자유 사. 미성년 근로자의 보호 아. 강제노동의 금지	1. 근로기준법 위반 사항 2. 근로시간 관리 3. 초과근무 동의 4. 법정휴무 5. 4대보험 가입 6. 인도적 대우 7. 인권규정 시행 8. 고충처리 9. 차별 금지

안전 경영

행동규범	자가진단표 평가항목
가. 법규 준수 나. 안전 진단 다. 안전 관리 체계 구축 라. 안전교육	1. 산업안전보건법 위반 사항 2. 산업재해율 관리 3. 근로자 위험요인 노출 예방 4. 산업재해 리스크 평가 체계 및 프로세스 5. 안전장비 착용 의무화

공급망

공급망 운영체계

공정한 협력사 선정 및 평가 백화점

롯데백화점은 협력사 선정 과정의 공정성과 투명성을 확보하기 위해 협력사에 대한 거래기준, 선정기준, 평가기준을 각각 수립하고 이에 따라 협력사를 선정 및 평가하고 있습니다. 특히 2023년부터는 공사·용역 업체의 거래기준에 SH(Safety & Health) 평가를 의무사항으로 추가했습니다. SH 평가는 기업신용평가

전문기관에서 기업의 안전보건 관련 주요활동 내역을 심사하는 평가로, 롯데백화점은 중대재해 발생가능성을 줄이고 파트너사의 안전 역량을 제고하기 위해 해당 평가를 거래기준에 포함했습니다. 2022년 롯데백화점의 모든 신규 협력사들은 아래 기준에 부합함을 확인하였습니다.

협력사 거래기준

최소 거래기준

3가지 등급 모두 충족해야 거래 가능		
신용평가등급 ▶	B+ 이상 +	B/B- +
현금흐름등급 ▶	D 이상 +	C 이상 +
WATCH 등급 ▶	관심/유보 이상 +	관심/유보 이상 +

※ 예외 (신용평가 생략 가능)

- 해외패션 브랜드 공사, 특약매입 MD 변경 공사 등 브랜드 지정 협력업체이거나 특허, 독점 유통권자 등 특정업체 참여가 필요한 경우
- 소액 구매건(예가 1천만원 미만) 입찰참여업체를 신규등록하는 경우

거래 제한기준

위 최소거래기준을 충족하더라도 다음과 같은 경우 발생시 해당업체와의 거래를 제한합니다.

- ① 전년대비 현금흐름등급 2단계 이상 하향으로 현금흐름등급 C- 등급 이하
- ② WATCH 등급(관찰 이하) 발생 (해당기간동안 거래제한)

입찰참여업체 선정기준

항목	기준
신용평가	B- 이상 (3년이상 거래업체 CCC+ 이상)
면허	필수면허 취득여부
배제사유	경고/관찰 선정배제

※ 신용평가 정보가 없는 업체라도 위 당사최소거래기준 예외사유에 해당하는 경우 입찰에 참여할 수 있습니다.

협력사 선정기준

원칙적으로는 롯데백화점은 보다 나은 제품과 서비스의 제공을 위해 입찰가격 이외의 별도 기준을 수립하여 입찰 전 이를 명확히 공시하고 협력사 선정 시 적용하고 있습니다. 입찰에 앞서 업체 선정을 위한 평가요소와 요소별 배점 비율 및 우선순위를 산정하고, 복수 업체가 1위일 경우 우선순위 항목에 대한 점수에 따라 업체를 선정하고 있습니다.

구분	평가요소
사은품	고객/지원 선호도 조사
시스템	솔루션 및 개발방식 PT
용역/서비스	제안 서비스 PT
LED조명, 행사표시물, 사인	샘플 테스트

협력사 평가기준

업체 평가종류

정기평가	입고평가
· 연단가 계약(계약갱신시점) · 용역 계약(분기별 1회)	· 일회성 구매(입고시점)

업체 평가항목

계약 및 발주건의 성질에 따라 상이하나 보통은 납기일 준수 여부, 납품상태 업무협조 등으로 구성됩니다.

공급망

공급망 ESG 관리체계

롯데쇼핑이 지속가능경영을 수행하는 데 있어서 협력사는 매우 중요한 이해관계자입니다. 따라서 롯데쇼핑의 ESG 추진 비전 및 방향에 대해 공유하고, 공급망 리스크와 기회를 동시에 관리하기 위해 협력사 ESG 역량을 강화하고자 노력하고 있습니다. 협력사 ESG 행동규범과 자가진단표를 통해 자체적으로 ESG 수준을 진단 및 개선할 수 있도록 하고, ESG 관련 온라인 교육과 다양한 동반성장 프로그램 운영을 통해

롯데쇼핑의 ESG 공급망 체계를 구축하고 있습니다. 앞으로도 롯데쇼핑은 협력사의 상품 생산부터 유통까지 전 과정을 공급망 관리 범위에 포함하고, 밸류체인 안에 있는 모든 협력사의 ESG 체계 구축을 목표로 관리 수준을 강화해 나갈 예정입니다.

협력사 ESG 실사 프로세스

슈퍼

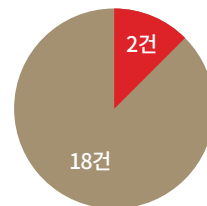
롯데슈퍼는 2022년 12월 중소거래처 1곳을 대상으로 현장 실사를 진행했습니다. 영업장 관리와 위생관리, 제조시설관리 등 11개 항목에 대해 점검을 진행하고 위해분석을 통해 부적합 이슈를 도출했습니다. 이후 부적합 이슈를 심각성에 따라 분류하고 해당 이슈에 대한 즉각적인 개선이 이루어질 수 있도록 전 과정을 지원, 관리했습니다. 그 결과 20개의 이슈 중 18개에 대해 개선을 완료하였으며, 시설 설비와 교육 이슈 등 시간이 소요되는 이슈에 대해서는 구체적인 방안을 제시하여 추후 개선이 이루어질 수 있도록 했습니다.

실사 결과

구분	심각	중대	경미
부적합 이슈	0	4	16

구분	법규 위반	미생물 기준 초과	시스템 미비
Critical 이슈	0	0	0

이슈 개선현황



■ 개선완료 ■ 추후 개선

추후 개선과제

이슈

관리 책임자가 ISO 22000(식품안전경영시스템 인증) 및 FSSC 22000(식품안전 시스템 인증) 관련 외부 교육을 실시하고 있지 않음.

개선방향

2023년 FSSC 22000 외부교육 일정에 맞춰 관리책임자가 교육에 참여하도록 함

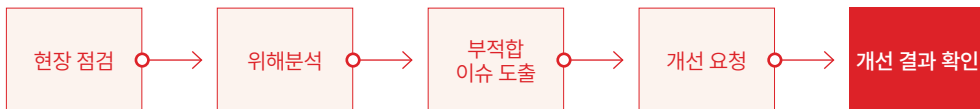
이슈

완제품에 대한 이물관리를 위한 금속검출기가 설치되어 있으나 데이터로거가 설치되어 있지 않음.

개선방향

금속검출기 데이터로거 설치 2023년 진행 예정

프로세스



점검항목

영업장관리	위생관리	제조시설관리	냉장/냉동관리	보관/운송관리	검사관리
용수관리	시스템	법규관리	위해분석	현장중심 7S	

공급망

공급망 ESG 관리체계

협력사 ESG 교육 및 컨설팅

롯데쇼핑은 협력사 임직원들의 ESG 및 직무 역량 강화를 위해 온라인 교육 플랫폼을 구축하여 83개 협력사를 대상으로 ESG 이론과 실제, 개정 세법 등에 대한 교육을 실시했습니다. 또한 동반성장위원회와 ‘협력사 ESG 지원사업’ 협약을 체결하여 전문 ESG 컨설팅 업체와의 연계를 통해 선정된 15개의 협력사를 대상으로 ESG 컨설팅 지원사업을 수행했습니다. 이를 통해 ESG 가이드라인 중심의 현장 실사 진단과 개선 컨설팅을 진행했고, 협력사의 취약점 및 개선방안을 도출하여 적용했습니다.

ESG 교육 프로그램

백화점

롯데백화점은 협력사의 ESG 경영 방식 도입을 제고하기 위해 파트너사의 ESG 지원 사업 참여를 독려하고, 참여한 업체를 대상으로 다양한 ESG 관련 교육을 실시했습니다. 지난 2022년에는 5개 협력사에 대해 실시했으며, 2023년에도 동반성장위원회의 협력사 ESG 지원사업에 참여해 지속적으로 협력사의 참여를 독려할 예정입니다.

또한, 롯데백화점은 롯데중앙연구소와 함께 정기적으로 F&B 브랜드에 대한 위생점검 및 컨설팅을 진행해 유통기한, 원산지 등의 표시에서부터 관리 방법까지 위생 관련 전반에 대한 지도를 실시하고 있습니다.

마트

롯데마트는 협력사의 ESG 역량 강화를 위해 협력사 임직원 온라인 교육을 실시했습니다. 중소협력사 251 곳을 대상으로 진행하였으며 ‘거스를 수 없는 ESG 시대가 온다’라는 주제로 ESG의 개념과 ESG 경영 및 ESG 경영의 중요성에 대해 교육을 진행했습니다.

또한 롯데마트는 2022년 협력사를 대상으로 ‘위생점검 TOOL’을 제작하여 배포했습니다. 협력사들은 ‘위생점검 TOOL’을 이용하여 농산, 수산, 축산, 가공, 조리 파트별 위생점검 절차와 특화 점검 항목을 확인할 수 있고 신규업소일 경우 체크리스트를 통해 기본 점검 사항에 대한 정보를 얻을 수 있습니다.

ESG 컨설팅 프로그램

협력사 ESG 지원사업

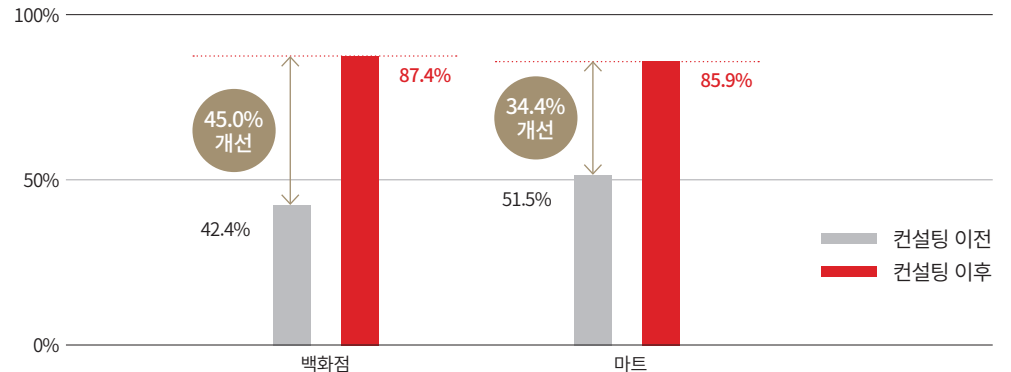
백화점 마트

롯데쇼핑은 공급망 리스크를 사전에 관리하고, 협력사들의 ESG 경영 체계를 글로벌 수준으로 개선하기 위해 ESG 경영 지원 사업을 실시했습니다. 특히 협력사를 위한 맞춤형 ESG 지표를 도출하고 현장 개선에 활용 가능한 가이드라인을 개발·제공하여 보다 실효성있는 컨설팅 프로그램이 되도록 노력했습니다.

그 결과, 롯데백화점의 협력사들은 ESG 평가지표 준수율이 평균 약 45.0% 상승했고 롯데마트의 협력사들은 약 34.4% 상승했습니다. 이에 따라 백화점의 협력사들은 평균 1,419백만원, 마트의 협력사들은 평균 2,718백만원의 과태료 및 과징금 부과를 사전에 예방할 수 있었습니다. 이 중 백화점의 협력사 4곳과 마트의 협력사 8곳은 2022년 동반성장위원회 ESG우수중소기업으로 선정되었습니다.



ESG 평가지표 준수율 개선 현황



공급망

동반성장

롯데쇼핑은 파트너사의 성장이 곧 롯데쇼핑의 성장이라는 믿음으로 파트너사와 상생할 수 있는 다양한 활동을 진행하고 있습니다. 2001년 업계 최초로 공정거래 자율준수 선포 및 관련 프로그램을 도입하고, 파트너사의 ESG역량을 함께 키우기 위해 각종 교육 및 컨설팅을 제공하는 등 롯데쇼핑과 협력사 간의 상생을 도모하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 중소기업중앙회와 손 잡고 중소기업의 판로를 지원하는

업계 최초의 중소기업 전문관 '드림플라자', 해외거점 점포를 활용해 중소기업의 해외 판로 개척을 지원하는 '해외 시장 개척단' 등 업계 특성을 살린 유통 지원 프로그램을 운영하고 있으며, 협력사의 자금 지원을 위한 '동반성장 펀드/기금'과 직·간접적으로 협력사의 경영 및 복리후생을 지원하는 등 다방면에서 지속적으로 지원을 이어나가고 있습니다.

롯데쇼핑의 동반성장 프로그램



상생협력

협력사와의 동반성장을 위한 상생협력 프로그램 운영



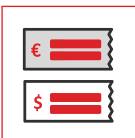
판로 지원

협력사의 신규 판로개척 및 해외시장 진출 지원



교육

협력사 임직원의 실무역량 강화를 위한 맞춤 교육 프로그램 지원



동반성장 펀드

자금지원을 통한 협력사의 경영 안정과 원활한 현금 흐름 유지

동반성장대상 수상

백화점

롯데백화점은 2018년 동반성장위원회와 업무 협약 체결 후, 실효성 있는 지원을 위해 임금 및 복리후생 지원, 혁신주도형 임금 지불 능력 제고 지원, 기타형 임금지불능력 제고 지원, 경영 안전 금융 지원 등 다양한 분야에서 파트너사를 지원해 왔습니다. 그 결과 2022년 동반성장 시상식에서 '양극화 해소 자율협약 분야'대상을 수상하였습니다.



동반성장지수 체감도조사 업종(도소매업) 1위

마트

롯데마트는 2022년 3월~8월간 동반성장지수 평가대상 기업을 대상으로 공정거래, 공정/적정성/자금/연구 개발/생산/판로/경영관리/인력 분야에 대한 협력관계, 동반성장 체제 항목 등을 조사한 협력사 동반성장지수 체감도조사에서 도소매 업종 분야 1위를 차지하였습니다.

임의가맹점형 체인사업 대중소 기업 상생협약서 체결

슈퍼

롯데슈퍼는 임의가맹점형 체인사업계에서 대·중소기업 간의 동반성장을 위해 상생협약서를 체결했습니다. 경영 활동 시 임의가맹점형 체인사업을 영위하고 있는 중소기업의 사업 영역을 보호할 수 있도록 경영 활동을 추진함으로써 상생 협력을 통한 동반성장에 기여하기 위해 노력하고 있습니다.

공급망

동반성장

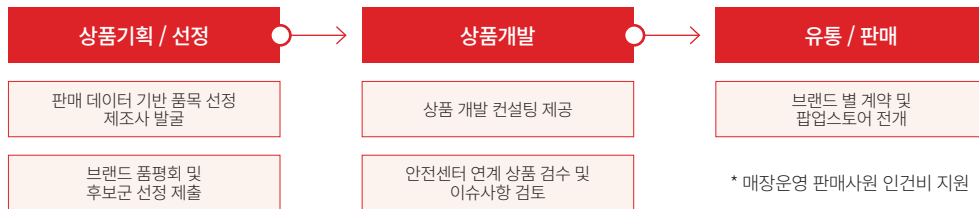
상생협력활동

L-LAB

백화점

롯데백화점의 동반성장 프로그램 ‘L-LAB’은 기술협력을 기반으로 전반적인 연구개발 과정을 지원하는 상생협력 활동입니다. 당사와 콜라보레이션 상품을 기획하고 있는 중소 협력사들에게 개발 비용을 지원하고 상품 기획부터 디자인, 유통에 이르기까지 전 과정에 대해 컨설팅을 제공하고 있습니다. 2022년에는 롯데백화점의 라이프스타일 큐레이션샵 시시호시와 한국관광공사가 협력하여 지역 중소기업을 대상으로 지역의 문화와 콘텐츠를 담은 음식 관광 기념품을 개발하는 프로그램을 진행했으며, 롯데백화점 본점과 성수동, DDP에서 총 3회에 걸쳐 팝업스토어를 열어 상품을 유통·판매했습니다.

상품 개발 지원 프로세스



개발 상품(8종)



스타트업 리브랜딩 지원사업

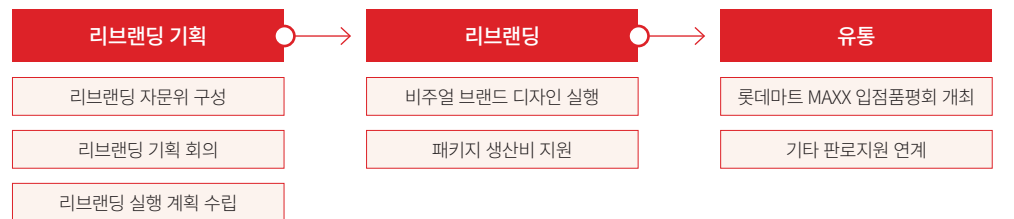
마트

롯데마트는 2022년, 부산창조경제혁신센터와 협력하여 우수 중소 스타트업들을 대상으로 ‘스타트업 리브랜딩 지원사업’을 진행했습니다. 서류심사를 통과한 10개 사를 대상으로 심사위원 평가를 진행하여 3개의 대상 기업을 선정하고 리브랜딩 기획부터 실행, 입점품평회까지의 전 과정을 지원했습니다. 앞으로도 롯데마트는 ESG 경영에 대한 전문성과 오프라인 마케팅 노하우를 토대로 우수 스타트업과 동반 성장하기 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

심사위원 평가 항목

- ① 브랜드 개선 필요성
- ② 상품 경쟁력
- ③ 기대효과
- ④ 브랜딩 개선의지

리브랜딩 프로세스



선정 스타트업

스타트업명	제품(서비스)
농협회사법인 매월매주	국내 로컬 주류 큐레이션 플랫폼 ‘매월매주’
주식회사 이너큐어	헬로셀 예토인 올인원 에센스
(주)데이드리머	러그, 침구





공급망 동반성장

소상공인 및 중소기업 판로지원

롯데-대한민국 브랜드 엑스포



백화점



마트

롯데백화점과 롯데마트는 독일과 미국 양국에서 ‘롯데-대한민국 브랜드 엑스포’에 참여했습니다. ‘롯데-대한민국 브랜드 엑스포’는 중소벤처기업부와 롯데그룹의 6개 유통 계열사가 함께한 중소기업 해외 판로 개척 지원 프로젝트로, 기존에는 사업부별로 진행하던 중소기업 지원사업을 2022년에는 그룹 차원의 상생활동으로 확대 진행했습니다. 판로 개척에 어려움을 겪는 중소기업들을 위해 제품 홍보 콘텐츠 제작,

비즈니스 매칭 및 수출상담 등 유통 전반적인 영역에서 지원하였으며, 글로벌 바이어들과 추가 수출 상담으로 이어질 수 있도록 ‘롯데-대한민국 브랜드 엑스포’ 공식 홈페이지를 지속 운영할 예정입니다. 앞으로도 롯데백화점과 롯데마트는 중소기업의 해외 판로개척을 적극적으로 지원하며 지속 가능한 상생의 생태계를 구축하기 위해 노력하겠습니다.

공급망

동반성장

소상공인 및 중소기업 판로지원

연구개발특구진흥재단 MOU

마트

롯데마트는 과학기술정보통신부 산하의 연구개발특구진흥재단과 MOU를 체결하고 연구개발특구 5개 지역(대전, 전북, 광주, 대구 부산) 내 ESG 친환경 상품을 보유하고 있는 중소기업들의 판로 개척을 지원하고 있습니다.

롯데마트가 가지고 있는 기술력과 노하우를 바탕으로 ESG 기술을 보유하고 있는 기업에게 필요한 상품화 과정 컨설팅부터 이미 개발한 상품에 대한 사업성 검토와 상품 품평회까지 전 과정을 지원하고 있습니다. 특히 우수한 평가를 받은 기업을 대상으로 롯데마트 내의 공실을 활용하여 팝업스토어를 설치·운영함으로써 판로 개척에 적극적으로 힘쓰고 있습니다.

품평회 후보군 발굴

소속	제품(서비스)	제품 설명
광주연구개발특구	쇼핑봉투, 위생봉투, 커피컵 등	기능성 생분해 컴파운드 원료 개발
대덕연구개발특구	고체치약, 비건쿠키	비건 인증 확보
	천연물 소재 풋팩, 마스크팩	발효기술 활용 원료 사용
과학벨트	친환경 광대역 흡음재	재생종이 재료

슈퍼

롯데슈퍼는 수출 상황이 좋지 않아 물량이 적체된 전국 산지 농가들의 판로 확보를 돕기 위해 힘쓰고 있습니다. 지난 2022년에는 전쟁 장기화 여파로 수출에 난항을 겪고 있는 제주 감귤 농가의 판로를 지원하기 위해 제주특별자치도 제주농협조합공동사업법인과 협의를 통해 공동출자 형태 할인행사를 진행했습니다. 앞으로도 롯데슈퍼는 농가, 소비자, 유통업체 모두 만족할 수 있는 사례를 지속적으로 개발하고 추진하기 위해 노력하겠습니다.



중소상공인 판로 개척 온라인 프로모션

e커머스

롯데e커머스는 중소기업인들의 판로 개척을 위한 다양한 프로모션을 진행하고 있습니다. 상대적으로 접근성이 높은 e커머스의 장점을 살려 보다 많은 중소기업인들이 참여할 수 있도록 하고 있으며 판로 지원 기간도 최소 5개월에서 최대 1년까지 장기적으로 제공함으로써 안정성을 높이고 있습니다. 또한 중소기업유통센터에서 운영하는 '대한민국 동행세일-7일간의 동행 축제', 한국생산성본부에서 운영하는 '서울시 소상공인 우수 제품 판로 지원-슈퍼서울위크'에도 참여하여 판로 지원의 영역을 확장시키고자 노력하고 있습니다.

그 결과 2022년 한해동안 총 2,557개 사의 제품 11,481개에 대한 판로 개척을 지원하며 약 171억의 매출을 달성했습니다. 앞으로도 롯데e커머스는 지속적으로 중소기업들을 위한 온라인 판로 개척에 앞장서겠습니다.



2022 중소기업 판로 개척 프로그램

기관명	사업명	참여 셀러	제품 수
중소기업유통센터	소상공인 온라인 쇼핑몰 입점 지원 사업	1,015	4,950
경북경제진흥원	경북세일페스타	456	1,932
서울산업진흥원	서울어워드 판로 지원	261	615
부산경제진흥원	부산광역시 소상공인 온라인 쇼핑몰 입점 지원 사업	65	257
광주방송(KBC)	광주광역시 소상공인 온라인 쇼핑몰 입점 지원 사업	53	506
중소기업유통센터	대한민국 동행세일-7일간의 동행 축제	172	213
한국생산성본부	서울시 소상공인 우수 제품 판로지원-슈퍼서울위크	535	3,008

공급망

동반성장

교육 프로그램

동반성장 아카데미



롯데백화점의 동반성장 아카데미는 중소기업의 임직원들을 대상으로 직무역량 강화를 위한 교육을 지원하는 프로그램입니다. 2022년에는 47개 협력사를 대상으로 '온라인 유통플랫폼과 온라인 셀러의 공진화 과정' 교육과 150개 협력사를 대상으로 '2022년 트렌드 리뷰 및 2023년 트렌드 예측' 교육을 진행했습니다.

기술 보호, 임치 제도 교육



롯데백화점은 지난 2022년 6월, 99개의 동반성장 협력사를 대상으로 기술 보호/임치 제도 관련 교육을 실시했습니다. 기술 임치제도는 대기업이 중소기업의 기술을 탈취하거나 경쟁사의 기술을 도용하는 것 등의 불법 행위를 막기 위해 2008년부터 시행된 제도로, 거래관계에 있는 대기업과 중소기업이 상호 합의 하에 핵심 기술자료를 신뢰성을 갖춘 기관에 보관하는 제도입니다.

롯데백화점은 기술 보호 및 임치 제도 교육을 통해 당사와 협력사 간의 신뢰도를 증진시키고, 나아가 협력사들의 권리를 보호하기 위해 노력하고 있습니다.

롯데온 상생 교육



롯데e커머스는 중소기업들을 대상으로 마케팅, 안전거래, 홍보, 판매 전략 등 다양한 주제의 온/오프라인 교육을 진행하고 있습니다. 안정적인 유통 플랫폼을 토대로 가지고 있는 노하우들을 공유함으로써 중소기업들의 유통 역량을 강화시키고 새로운 경쟁력을 갖출 수 있도록 지원하고 있습니다. 2022년에는 총 57건의 교육 프로그램을 진행하였으며, 그 중 3건은 Covid-19 엔데믹을 맞아 안동, 광주, 부산에서 약 280명을 대상으로 대면 교육 형태로 진행했습니다.



동반성장 펀드

롯데쇼핑은 협력사의 경영 안정과 원활한 현금 흐름 유지를 위해 동반성장 펀드와 동반성장 기금을 운영하고 있습니다.

동반성장펀드

동반성장펀드는 협력사가 은행에서 대출을 받을 시, 대출 금리 우대 감면 혜택을 제공하는 제도입니다.

구분	백화점	마트	슈퍼	e커머스
대상 기업	거래 협력사			
지원 기간	최대 4년	최대 5년	최대 2년	최대 1년
재원 규모	1,000억	800억	230억	80억
대상 은행 및 대출 한도	기업은행, 우리은행 협력사 당 10억	기업은행 협력사 당 20억	기업은행, 우리은행 협력사 당 20억	기업은행 협력사 당 3억
우대 금리	기업은행 최대 4.22% 우리은행 최소 2+a%	최대 4.22%	기업은행 최대 4.22% 우리은행 최소 2+a%	1.91%

동반성장기금

동반성장기금은 긴급 자금 지원이 필요한 협력사를 대상으로 당사가 직접 무이자로 자금을 지원하는 제도입니다.

구분	백화점
대상 기업	거래 협력사
지원 기간	최대 2년
재원 규모	1,000억
지원 한도	최대 4억 (최근 3개월 평균 매출 50% 기준)

고객

맞춤형 고객만족 활동 강화

롯데쇼핑은 '사랑과 신뢰를 받는 제품과 서비스를 제공하여 인류의 풍요로운 삶에 기여한다'는 믿음을 바탕으로 지속적으로 고객들의 만족도를 높이고, 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 고객의 일상과

가장 가깝게 맞아떨어있는 롯데쇼핑은 상품의 품질은 물론, 배송 및 상담 등 상품 구매 과정 전반에서 고객의 입장을 고려하고, 고객을 중심으로 생각함으로써 최고의 고객 경험을 선사하기 위해 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다.

고객센터운영

롯데쇼핑은 고객만족도를 제고하기 위해 고객센터 상담서비스를 강화해 나가고 있습니다. 과거 사업부별로 분리되어 있던 고객센터 번호를 단일화해 통합 운영함으로써 고객들의 이용 편의성을 높이고, 상담 서비스 대응 체계의 유기성과 효율성을 높였습니다. 또한 상담서비스채널을 다각화하여 고객의 접근성과 편의성을 향상시키고, 챗봇&채팅 상담 프로그램을 도입하였으며, 지난 2020년 11월에는 업계 최초로 음성메시지 상담 서비스를 시작해 운영하고 있습니다. 또한, 고객 입장에서 서비스 결함을 지속적으로 찾아내고 개선하는 활동을 통해 서비스결함률을 매년 개선하고 있습니다.

주문 대비 서비스결함률

2020년	2021년	2022년
1.08%	0.54%	0.45%

* 서비스결함률 개선 목표 : '23년 0.36%, '24년 0.30%, '25년 0.25%

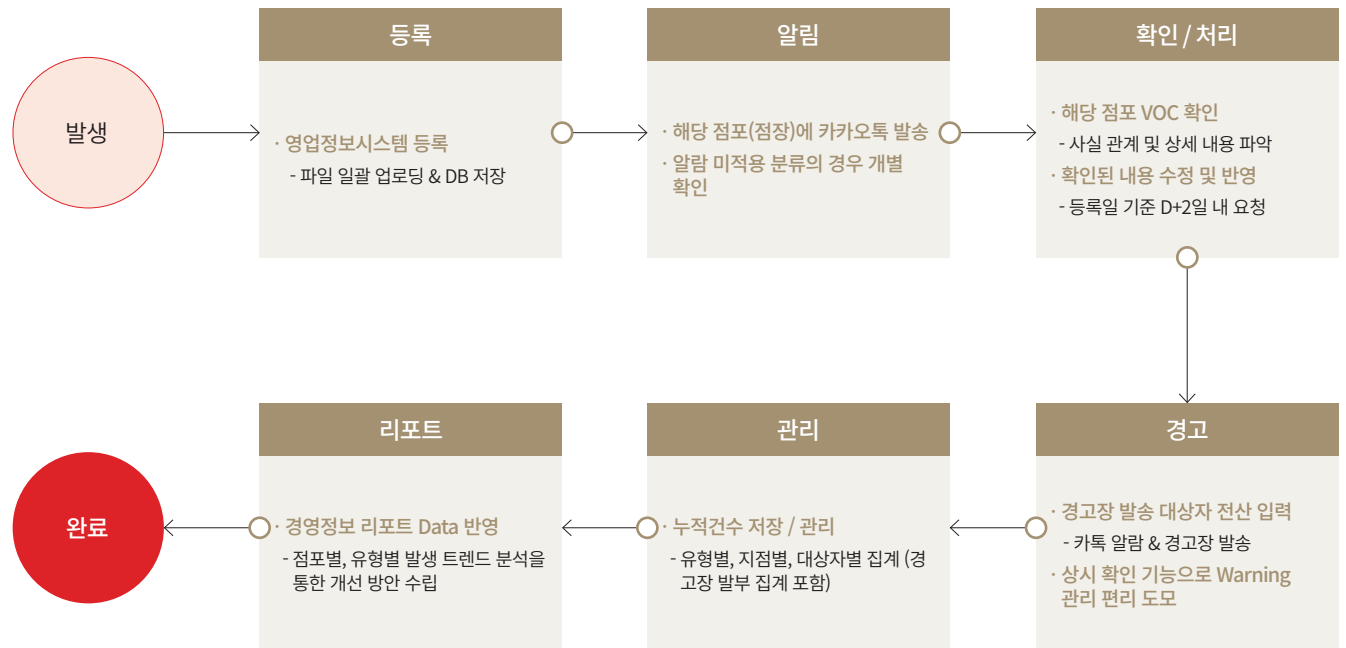
고객 제안제도

롯데쇼핑은 2020년부터 고객 관점에서 서비스와 쇼핑 편의성을 극대화하기 위해 고객의 직접 제안을 통해 서비스를 개선하도록 진행하고 있으며, 서비스 개선에 대한 결과를 제안 고객에게 직접 피드백 하고 있습니다.

총 제안 건	개선 완료 건
31건	10건

VOC 관리시스템

롯데쇼핑은 고객의 소리(Voice of Customer) 관리 시스템을 도입하여 고객의 요구와 불만에 적극적으로 대응함으로써 서비스의 질적 개선을 도모하고 있습니다. 고객센터를 통해 접수된 VOC 속보를 시스템 내에서 바로 공유할 수 있도록 개선하였으며 매월 VOC 우수 지점과 친절 사원을 선정하는 포상 제도를 통해 직원들의 참여도를 높이고 있습니다.



고객

맞춤형 고객만족 활동 강화

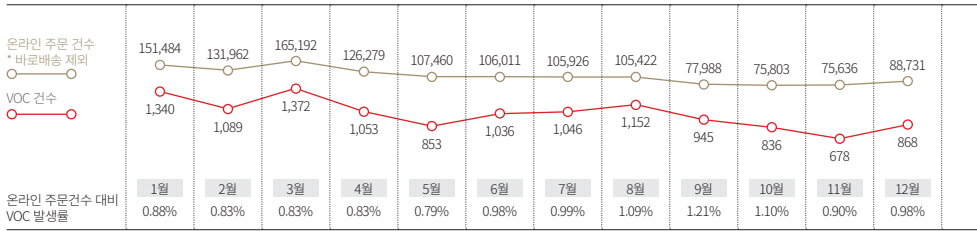
VOC 피드백

롯데쇼핑의 전 사업부는 VOC 시스템을 통해 취합한 고객의 소리를 바탕으로 적극적인 피드백과 함께 서비스의 질적 개선을 이루기 위해 노력하고 있습니다. 월별 VOC 발생 건수 추이와 세부 내용 등을 분석하여

중점 관리 이슈를 설정하고 적합한 개선방안을 찾아 즉각적으로 적용하고 있습니다. 앞으로도 롯데쇼핑은 고객의 소리에 귀 기울이고 끊임없는 개선과 성장을 위해 노력하겠습니다.

슈퍼

월별 voc 건수 추이



VOC 분류

법규위반	불친절	상품불만	운영불만	피킹오류
------	-----	------	------	------

월별 VOC 관리 예시

2021년 10월 선도불만 VOC 과다 발생 품목			2022년 9월 선도불만 VOC 과다 발생 품목		
구분	품목	건수(비중)	구분	품목	건수(비중)
과일	귤류	14 (26.7%)	채소	버섯류	6 (13.3%)
	토마토	5 (16.7%)		배추/양상추	각 5 (11.1%)
	사과	3 (10.0%)	과일	복숭아/포도류	각 8 (18.2%)
채소	고구마/양파	각 3 (15.4%)		매론	4 (9.1%)

선도불만 VOC가 발생한 지점을 대상으로 당월과 전년도 익월의 과다 발생 품목을 함께 공유하여 개선 및 사전 관리 강화를 요청하고 있습니다. 또한 매달 VOC 발생 지점을 대상으로 방문 점검과 교육을 제공하고 있습니다. 3개월 연속으로 유사 VOC가 발생하는 지점을 대상으로는 불시 개선 점검을 실시하고 경고장을 발부하는 등 철저한 사후 관리를 위해 노력하고 있습니다.

VOC 개선 성과

요청사항

중량/수량 표기

“마늘쫘름 (단)이라고 표기하고 있어서 주문했는데, 받아보니 생각보다 단이 너무 작네요. 그렇다고 중량이 표기된 것도 아니고.. 당황스러워서 무게 측정해보니 150그램도 안되고 사진과도 너무 달라서 속은 기분입니다.”

개선 전

· ‘단’, ‘봉’, ‘팩’ 단위의 상품에 상세 중량 또는 수량에 대한 표기가 없어 상품 선택 시 고객의 혼란을 초래



개선 후

- 신선 규격 상품 마스터 등록 시, 중량 표시 필수
- 기존의 중량 미표시 상품의 경우 모바일 앱에서 마스터 시스템 정비 시, 표시총량과 상품명, 규격에 대해 상세하게 기재하도록 업데이트



고객

제품 품질안전 관리체계

단계별 상품 품질검증 시스템

롯데쇼핑은 고객에게 안전한 상품을 제공하기 위해 상품 개발/유통 중 관리/사후 대응 단계를 아우르는 엄격하고 체계적인 품질관리를 진행하고 있습니다. 또한, 지속 가능한 상품 유통을 위한 운영 가이드

라인을 수립하여 상품 개발 시 해당 가이드라인을 준수하도록 관리하고 있습니다. 롯데쇼핑을 이용하는 고객들이 상품을 믿고 구매할 수 있도록 더욱 엄격한 기준을 적용하여 관리할 수 있도록 노력하겠습니다.

상품 주기별 품질관리 프로세스

마트 슈퍼

신규 상품 개발

- 시생산 상품 안전성 검사
- 출시 전 관능평가
- 원재료 및 표시사항 검토
- 신규 파트너사(제조공장) Audit

롯데마트와 롯데슈퍼는 신규 출시 상품의 맛과 품질을 위해 전문 셰프(FIC) 및 롯데중앙연구소와 협업하여 우수한 품질의 제품개발에 힘쓰고 있습니다. 셰프의 레시피와 롯데중앙연구소의 노하우가 더해진 상품에 꼼꼼한 맛 검증을 위한 관능 테스트를 더하여 상품의 개선점을 파악하고 보완하여 우수한 제품을 출시하려 노력하고 있습니다. 또한, 신규 출시 상품의 안전성 확보를 위해서 철저한 안전검증을 시행하고 있습니다. 롯데중앙연구소 안전센터와 연계하여 법적기준 보다 강화된 자체 품질관리 기준을 세워 신규 상품에 대해 철저하게 검증하고 있으며 고객이 안심하고 즐길 수 있는 제품을 개발하기 위해 노력하고 있습니다. 신규 파트너사 계약 시에도 엄격한 품질경영평가를 거친 후 거래여부를 결정하며, 법적 기준을 준수하여 위생적이고 안전한 제품을 생산할 수 있도록 관리하고 있습니다.

유통 중 관리

- 유통 중 상품 안전성 검사
- 시즌 기획 상품 검사
- 유통 중 관능평가
- 리뉴얼 상품 표시사항 업데이트
- 파트너사 정기 기획 Audit
- 파트너사 행정처분 모니터링

롯데마트와 롯데슈퍼는 엄격한 기준을 통과하여 입점한 유통 상품에 대해서도 정기적인 모니터링을 통한 안전성 검사를 진행하고 있습니다. PB상품은 상시 수거검사를 통해 안전성을 검증하고 있으며, 이슈 발생이 우려되는 상품과 판매량이 급등할 것으로 예상되는 시즌 상품에 대해서는 사전에 검사 계획을 수립하여 리스크를 차단하고 있습니다. 또한, 롯데마트에서 판매하고 있는 농산물은 점포에 입고되기 전 물류센터에서 안전성 검사를 진행하여 고객에게 안전한 먹거리를 제공하고자 노력하고 있습니다. 점포에 입점되는 상품은 롯데마트의 품질관리 프로세스에 따라 제조공장심사를 진행하며, 상품의 안전성 및 법적 규격 여부를 확인합니다. 검사 결과 기준에 부적합한 제조사와 상품은 입점을 사전에 차단하고 있습니다. 이렇게 엄격한 기준을 통과하여 입점된 상품은 소비기한 운영지침에 따라 철저하게 관리되며, 소비기한 이전이라도 선도 저하 상품은 즉시 처분하고 있습니다. 상품 분류별로 소비기한을 지정하여 관리하고 있으며, 중앙관리실에서의 철저한 온도관리 시스템에 따라 선도를 관리하고 있습니다.

사후 대응

- 고객 클레임 분석 및 문제 개선
- 환경부, 식약처, 소비자원 등 외부기관 소통 및 지원
- 위해상품 판매차단 시스템
- 환경부 자발적 협약 등

안심하고 사용할 수 있는 상품 유통을 위한 품질관리 노력에도 불구하고 발생하는 다양한 컴플레인에도 적극 대응하고 있습니다. VOC(Voice of Customer) 중 심각도 등급에 따라 불만 사항을 발굴하여 원인분석을 통한 개선 및 재발방지 대책을 마련하고 고객 관점에서 품질만족을 제공할 수 있도록 제품과 서비스 품질 개선을 추진하고 있습니다. 롯데마트와 롯데슈퍼는 정부기관(환경부, 식약처, 산자부, 소비자원 등) 및 소비자단체와도 원활히 소통하여 신속하게 이슈 발생 상품을 차단하고 소비자의 안전과 고객만족을 최우선으로 하는 품질정책을 추구하고 있습니다.

고객

제품 품질안전 관리체계

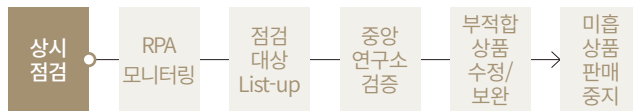
온라인 상품관리

e커머스

롯데e커머스는 롯데중앙연구소 안전센터와 연계를 통하여 위수탁 상품 중 어린이제품, 전기제품에 대해 KC인증 여부를 검사하고 있습니다. 판매시작일 기준 3일 내 검사가 진행되며 RPA¹⁾를 통해 24시간 연속으로 모니터링을 실시하여 1차 점검 대상 목록을 작성한 이후 롯데중앙연구소 검증을 통해 부적합 상품을 판단합니다. 부적합 판단 시 자동으로 해당 상품의 판매자 및 영업관리자에게 수정/보완 요청을 하고 기한내 미처리 시 최종 판매 중지 처리를 진행하고 있습니다.

1) RPA(Robotic Process Automation) : 로봇을 이용한 업무처리 자동화 솔루션

KC인증 검사 프로세스



· 어린이제품, 전기제품 중 KC 인증 미흡 상품
· 신규 상품 등록 후 3일 이내 검사 (위수탁상품 기준)

생활화학제품 상품관리

마트

롯데마트는 고객에게 적법하고 안전한 상품을 제공하기 위해 화학제품 각 부처별 법적 기준에 따른 안전성을 확인하고 있습니다. 뿐만 아니라 롯데마트 PB 화학제품에 대해서는 상품 속성에 따른 위해도, 사용 연령에 따른 안전취약 리스크, 사회적 이슈빈도에 따른 특별관리 등급 설정(Very High Risk 23품목/High Risk 27품목) 및

등급에 따른 유형별 품질관리 기준을 수립하여 법적기준보다 한 단계 높은 수준의 품질과 안전이 확보된 제품을 제공하기 위해 다각적으로 노력하고 있습니다.

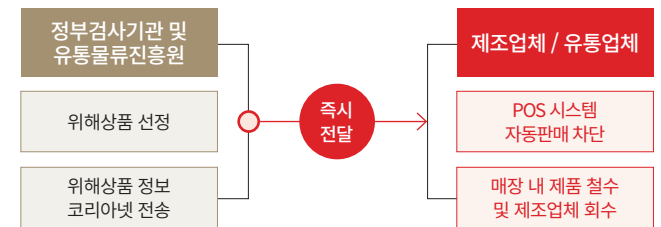
롯데마트는 생활화학제품 안전관리에 대한 기업의 사회적 책임과 노력의 일환으로 2017년부터 현재까지 환경부 생활화학제품 안전관리 자발적협약에 참여함으로써 PB 생활화학제품의 전성분을 환경부 홈페이지 초록누리에 공개하고 제품에 사용된 전 원료의 유해성 평가를 실시하였습니다. 또한 협력 제조사의 역량강화를 위한 교육 시행 및 품질관리 컨설팅을 통한 근본적인 제품안전관리를 하고 있으며, 2023년 내 화학물질저감 우수제품 출시를 목표로 제품 개발 등의 노력을 하고 있습니다.

점포 조리시설 위생관리

마트 슈퍼

롯데마트와 롯데슈퍼는 점포에서 제조하는 상품의 품질관리를 위해 점포 제조 시설에 대한 준법, 위생 점검과 안전성 검사를 정기적으로 실시하고 있습니다. 점포의 제조 시설은 롯데안전센터와 함께 매년 정기점검을 실시하고 있으며 점포에는 품질감독관(QSV)이 점포에서 직접 제조하는 상품의 위생과 안전을 책임지고 있습니다. 품질감독관이 진행한 위생점검 결과는 영업점 위생점검 통합 관리 APP 하이저니 프로그램을 통해 담당자에게 실시간으로 공유되며, 이를 토대로 신속한 조치 및 개선을 진행하고 있습니다.

위해상품 판매차단



롯데쇼핑은 2009년 유통업계 국내최초로 위해상품 판매차단 시스템을 도입하여 현재까지 운영하고 있습니다. 산업통상자원부 국가기술표준원, 식품의약품안전처, 환경부가 공동 운영중인 위해상품 판매차단 시스템은 불법·위해제품의 리콜정보를 시스템에 등록하는 즉시, 매장에서 실시간으로 판매를 차단하는 시스템입니다. 롯데쇼핑의 모든 임직원은 국민의 안전한 소비생활을 위해 범부처 간 공동협력에 동참하여 불법·위해 상품의 철저한 유통차단을 위해 적극 노력하고 있습니다. 새로 발견된 위해상품은 전 사업부 간 이슈 공유 채널을 통해 실시간 공유하고 있습니다. 이슈 공유 채널에는 롯데중앙연구소, 롯데백화점, 롯데마트, 롯데슈퍼, 롯데홈쇼핑, 코리아세븐 등의 담당자 약 60명이 참여하고 있으며 각 계열사에서 확인된 위해상품 정보를 공유하고 실시간 조치하기 위한 목적으로 운영되고 있습니다. 롯데마트와 롯데슈퍼는 소비자와 만나는 최접점에서 제품안전관리의 선도자 역할로 제품안전 확보에 기여하여 고객이 안심하고 상품을 구매할 수 있는 유통환경을 제공하고 있습니다. 이를 인정받아 산업통상자원부 국가기술표준원으로부터 롯데마트는 2020년 최우수 매장으로 선정되었고, 롯데슈퍼는 2021년 우수매장으로 선정된 바 있습니다.



고객

제품 품질안전 관리체계

롯데 유통사 상품의 안전성을 책임지는 롯데안전센터

롯데안전센터는 1980년 롯데쇼핑 모태로 설립되어 2009년 정식 출범하였으며, 위생관리와 위해사고 예방활동을 통해 백화점, 마트, 슈퍼, 이커머스 등 롯데그룹 유통사 상품의 안전을 책임지고 있습니다. 롯데안전센터는 유통사에서 판매하는 식품 및 생활용품, 화학제품, 어린이용품 등 상품 제조·생산 과정에서 다양한 경로로 혼입·발생 가능한 유해물질을 분석하고 미규제 물질에 대한 분석법을 사전에 확립하여 이슈를 선제 대응하고 있습니다.

상품 개발부터 출시에 이르기까지 전 과정에 대한 품질 및 안전성 검사를 실시하여 부적합 상품을 사전 차단하고 상품 제조 현장점검 및 개선을 진행하고 있습니다. 2022년 롯데마트는 식품 분야에서 4,684건, 비식품 분야에서 12,528건의 상품 안전성 검사를 진행했

습니다. 또한 RPA 기술을 도입하여 불법·불량 상품 등의 위해 차단 시스템을 운영하는 등 롯데그룹 유통 계열사 판매 상품의 안전관리를 위한 선도적 역할을 수행하고 있으며 디지털 기술을 활용하여 개발한 ‘하이지니’ App을 통해 유통사 매장의 위생 점검을 실시하고 메타버스 공간인 ‘LOTTE MetaEdu Vill(메타버스 강의장)’을 개발하여 온/오프라인으로 위생안전 교육을 진행하고 있습니다. 그리고, 유통사 맞춤형 ‘스마트모니터링 시스템’, ‘스마트 HACCP’ 시스템을 개발하고 적용함으로써 데이터 기반의 보다 더 안전한 식품안전 관리 체계를 구축하고 있습니다.

롯데안전센터는 앞으로도 롯데그룹 유통사와 함께 고객에게 보다 안전한 상품을 제공하기 위해 끊임없이 노력해 나갈 것 입니다.



지역사회

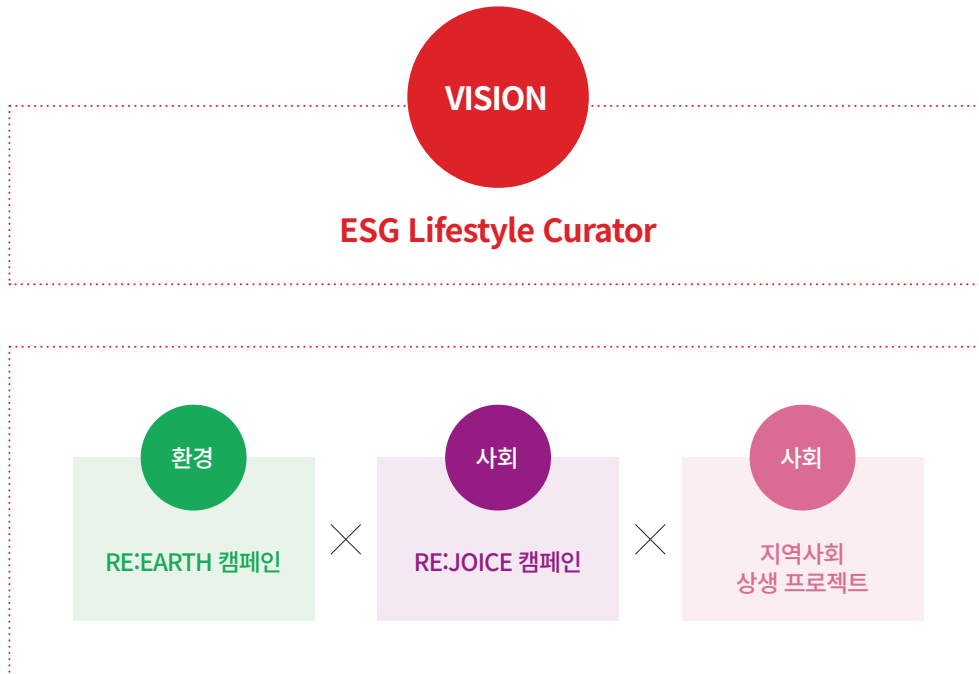
사회공헌 운영체계

롯데쇼핑은 경제 활동 이외에도 국가와 지역사회의 발전에 기여할 수 있는 방법을 기업의 경영 전략 차원에서 고민하고 있으며, 이에 따라 당사의 ESG 5대 과제 중 RE:EARTH와 RE:JOICE를 중심으로 사회공헌 활동을 전개해나가고 있습니다. 일회성 활동을 지양하고 장기적인 관점에서 수립한 목표를 달성하기 위해 유통업의 특성과 당사가 가지고 있는 역량을 가장 효과적으로 활용할 수 있는 방법을 찾아 사회공헌 전략을 수립하고, 이를 바탕으로 실효성 있는 프로그램을 기획, 운영하고 있습니다.

또한 롯데쇼핑은 당사의 사회공헌활동이 실제로 사회에 유의미한 변화를 이끌어내기를 바라고 있습니다. 따라서 사회공헌활동의 결과 분석과 피드백을 통해 향후 활동 계획 수립에 참고하고 있으며, 투명한 활동비 집행을 위해 자금 활용 현황을 모니터링하고 있습니다. 앞으로도 롯데쇼핑은 실효성있는 사회공헌활동 전개를 위해 지속적으로 사회공헌활동 프로그램을 개선하고 사회 곳곳에 더 효과적으로 기금이 배분될 수 있도록 노력하겠습니다.

사회공헌 비전 및 전략

사회공헌 비전 및 핵심분야



핵심 추진 방향 및 과제

<p style="text-align: center;">RE: EARTH</p> <p style="text-align: center; color: #43a047;">지속가능한 삶을 지향하는 환경 캠페인</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 환경정화 프로젝트 'RE:EARTH MARKET', 플로깅 확대 진행 · 자원순환을 위한 업사이클링 프로젝트 진행 · 환경성적 표지 인증 등 친환경 상품 확대 · RE:EARTH 무인공병회수기 및 플라스틱 회수기 확대 · MZ세대에 친환경 메시지를 전파하기 위한 '샤롯데 에코 드리머즈' 운영
<p style="text-align: center;">RE: JOICE</p> <p style="text-align: center; color: #673ab7;">모두의 자존감, 꿈과 도전을 응원하는 마음건강 캠페인</p>	<ul style="list-style-type: none"> · '리조이스 상담소' 업그레이드를 통한 심리상담 장벽 완화 · 저소득 취약계층 대상 심리상담 지원을 위한 '마음돌봄프로그램' 지속 운영 · 가족돌봄청소년의 꿈과 도전을 응원하는 '리조이스 드리머즈' 운영
<p style="text-align: center;">지역사회 상생 프로젝트</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 샤롯데 봉사단 운영 (지점별 지역사회 취약계층 지원 및 봉사활동 진행) · 국내외 재해지역 구호 지원 · 지역/사회단체 및 지역 상권 활성화 지원 · 중소기업인 지원 (교육 및 컨설팅, 금융 지원, 판로 지원 등)

지역사회

사회공헌 활동

지역연계 사회공헌 활동

롯데백화점 광주점, 플리마켓 수익금 전액기부

롯데백화점 광주점은 2022년 10월 플리마켓을 통해 발생한 수익금 전액과 생활용품들을 광주 동구 아동 생활시설인 '영신원'에 기부하였습니다. 2021년 처음 진행한 플리마켓은 지역사회에 대한 봉사라는 기획의도에 임직원들의 큰 호응을 얻었으며, 이번 플리마켓에서 임직원들은 기부금 조성을 위해 자발적으로 기증한 물품 1,000여개를 판매해 성금을 모았습니다. 소외된 이웃들을 돕기 위한 플리마켓 행사는 광주점 임직원들의 적극적인 참여 속에 진행되었으며, 앞으로도 롯데백화점 광주점은 지역사회에서 받은 사랑을 나눌 수 있는 다양한 사회공헌 활동을 지속할 예정입니다.



롯데백화점 대구점, 취약계층 노인대상 나눔봉사

롯데백화점 대구점은 2022년 5월 사회복지법인 '진명재가노인돌봄센터'와 함께 다가오는 어버이날을 맞아 사회공헌활동의 일환으로 취약계층 노인들을 위한 나눔 봉사 활동을 진행하였습니다. 롯데백화점 대구점 직원들은 대구 지역 노인들을 위해 정성 가득한 카네이션과 감사의 식사를 준비했으며 백화점 입점 업체 '미담장' 직원들은 노인 20명의 이·미용 무료 봉사 활동에 참여하였습니다. 롯데백화점 대구점은 앞으로도 다양한 형태로 봉사활동을 이어가고자 합니다.



롯데백화점 대구점, '동성로 상권 활성화' 지원

롯데백화점 대구점은 2022년 10월 동성로 상권 활성화 및 지역 상인회와의 상생방안의 일환으로 '2022 대구패션주얼리위크' 행사를 지원하였습니다. 경기침체 및 Covid-19 팬데믹의 여파로 위축된 동성로 상권에 활력을 불어넣기 위해 대구패션주얼리특구상인회와 협업하여 행사에 대한 홍보 지원 활동을 펼쳤습니다. 약 10만명의 대구점 고객들에게 모바일 앱과 문자메시지, 점내 디지털 광고판 등을 활용, 행사기간 중 백화점 무료주차 지원, 주얼리 모델선발대회의 '미즈 롯데 모델상' 상금 지원, 자체 축하공연 및 이벤트 마련 등 각종 홍보활동을 지원하였습니다. 롯데백화점 대구점은 이번 행사 홍보 지원을 계기로 지역 상인들과 협력해 동성로 상권 활성화 프로젝트를 계속 확대할 예정입니다.

롯데백화점, 마음돌봄 프로그램

롯데백화점은 2020년부터 전국 사회복지관과 연계하여 저소득층, 취약계층에게 전문 심리상담 기회를 제공하고 있습니다. 2022년에는 6개 지역 10개 종합사회복지관과 연계하여 총 286명을 대상으로

집단 및 개인 심리상담과 네트워킹을 통한 정서지원 프로그램을 진행하였습니다. 특히 2022년부터는 참여 대상을 여성에서 전 성별 및 전 연령으로 확대하면서 정신질환 아동과 학부모가 함께 참여할 수 있도록 했습니다. 계속해서 양질의 콘텐츠를 제공하는 프로그램이 될 수 있도록 향후 참여기관 중 우수 기관을 선정하여 심층 프로그램 개발을 지원할 예정이며 정기적인 모니터링을 통해 지속적인 운영이 가능하도록 노력하겠습니다.



지역사회

사회공헌 활동

지역연계 사회공헌 활동

롯데몰 진주점, 장애인예술단체와 파트너십 추진

롯데몰 진주점은 경남 유일의 장애인 오케스트라단 사단법인 희망이룸과 파트너십을 맺어 발달 장애인에 대한 인식 개선 뿐만 아니라 일자리 창출에 앞장서고 있습니다. 특히 진주점은 2017년 3월 무장애(Barrier Free)시설 인증을 받아 사회적 약자를 위한 행보를 오래전부터 보여주고 있으며, 이번 파트너십을 통해 고객 휴게공간에서 2022년 4월 ‘호프콘서트(hope concert)’를 열어 지역 문화 예술에 이바지할 뿐만 아니라 장애인 인식 개선 제고에 노력하고 있습니다. 또한 2023년에는 테라스공간에 펫 파크를 조성하면서 장애인 일자리 지원을 위한 카페를 열었고, 민관협력 차원에서 장소를 무상제공하기도 했습니다.

롯데프리미엄아울렛 인천점, 장애인 일자리 지원

‘I got everything’카페 운영

롯데프리미엄아울렛은 청각장애인 일자리 창출을 위한 ‘I got everything’ 카페를 2019년부터 운영하고 있습니다. 지역상생과 장애인의 처우 개선에 이바지하기 위해 장애인 고용을 적극적으로 장려할 뿐만 아니라, 카페 임대수수료를 매월 ‘한국 농아인협회’에 기부하고 있습니다.



롯데마트, 유기견 지원 ‘걷기 기부 챌린지’

롯데마트는 2022년 6월 펫 전문 브랜드 ‘콜리올리’와 함께 반려견과 산책하고 유기견도 돕는 ‘걷기 기부 챌린지’를 진행했습니다. 고객 참여 형태로 이뤄지는 챌린지는 걷기 플랫폼인 ‘워크온’ 어플리케이션을 설치한 다음 ‘롯데마트 유기견 지원 기부 챌린지’ 참여하기를 누르고 반려견과 함께 산책을 하며 참여할 수 있도록 기획하였습니다. 참여자들의 누적 걸음을 집계해 캠페인 기간 동안 목표 달성 시 롯데마트는 ‘동물권행동 카라’에 2,000만원을 기부하고, 기부금은 동물보호소 ‘카라 더봄센터’ 시설 보수 지원금 및 유기견 입양 시 견주에게 무료로 지급 되는 ‘입양 박스’ 제작에 사용되었습니다. 롯데마트는 앞으로도 고객 참여형 캠페인 기획뿐만 아니라 다양한 임직원 봉사활동을 통해 유기견 지원 사업을 지속적으로 확대해 나갈 계획입니다.



롯데마트, 소외계층 식품지원 ‘푸드뱅크’

롯데마트는 매월 점에서 취급하는 신선 및 가공 식품 중 유통기한 임박 상품을 ‘푸드뱅크’ (우리나라 최대의 물적나눔 시스템)에 기부하고 있습니다.

매월 각 권역에 위치한 기초푸드뱅크에서 해당 권역에 속한 점에 방문해 물품을 직접 수거하며 기부된 식품은 결식아동, 독거노인 등 저소득 소외계층에게 지원됩니다. 2022년 롯데마트의 약 2억 1천만원 상당의 식품이 푸드뱅크에 기부되어 사회 소외계층에게 돌아갔습니다.

롯데마트 지점별 샷데봉사단,

아동복지시설과 1:1 결연 맺어 매월 물품 및 금액 후원

롯데마트는 점포별 샷데봉사단을 두고 1:1 결연을 맺은 지역 아동 복지시설 대상으로 꾸준히 사회공헌활동을 이어가고 있습니다. Covid-19 팬데믹으로 시설 방문이 어려워진 이후에도 월별 필요물품 및 금액 기부로 활동을 대체해 지원이 중단되지 않도록 노력했습니다. 2023년 4월에는 5월 5일 어린이날 맞이 아동초청행사를 열었습니다. 롯데마트 제타플렉스점에서 진행된 본 행사는 취약계층 아동 20명을 초청해 장난감을 선물하고 아쿠아리움 체험 활동까지 지원하는 것으로 구성되었습니다. 본 행사와 더불어 전국 롯데마트 44개 지점에서는 1:1 결연 아동복지시설 대상 약 2,600만원 상당의 장난감 및 물품 후원 활동을 진행했습니다.

롯데마트는 향후에도 물품 및 금액 후원에서 나아가 돌봄, 체험 등 다양한 테마의 봉사활동 기획을 통해 임직원 참여를 독려하고 취약계층 아동들에게 더 많은 경험과 희망을 전달할 계획입니다.



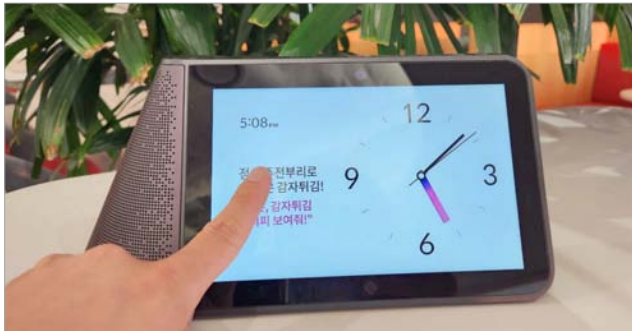
지역사회

사회공헌 활동

지역연계 사회공헌 활동

롯데온, 독거노인 돌봄 서비스 사회공헌 활동 지원

롯데온은 2022년 11월 한국수자원공사와 시스피커를 활용한 ICT기반의 사회공헌 활동을 위한 업무 협약을 체결하였습니다. 롯데온이 기부한 시스피커 샬롯홈 1,000대는 접근성이 열악한 댐 주변 지역에 거주하는 노인들 1,000명을 대상으로 운영되는 ‘우리 집 복지관’ 서비스에 활용될 예정입니다. 우리 집 복지관 서비스는 어르신들의 정보 격차 및 소외감, 고독감을 해소해 보람 있는 노후 생활을 지원하는 서비스로, 복지관을 찾지 않고도 집에서 받을 수 있는 참여형 온라인 교육과 홈 헬스케어, 치매예방 두뇌게임 등의 온라인 콘텐츠를 제공하고 있습니다.



롯데백화점-롯데마트, 리조이스 심리상담소

롯데백화점과 롯데마트는 모두의 자존감, 꿈과 도전을 응원하는 RE:JOICE 캠페인의 일환으로 고객과 임직원을 대상으로 심리상담소를 운영하고 있습니다. 캠페인 초기에는 롯데백화점의 임직원을 대상으로 심리상담 및 케어 서비스를 제공하는 형식이었으나, 2020년 롯데백화점 센텀시티점 내 심리상담소 1호점 오픈을 기점으로 그 범위를 확장시켜 현재는 고객과 임직원 모두를 위한 4개의 심리상담소를 운영하고 있습니다. 리조이스 심리상담소에서는 일반 상담소 대비 약 50% 저렴한 요금으로 심리상담 서비스를 제공하고 있으며, 상담을 통한 수익은 지역 상생을 위한 사회 공헌 기금으로 환원하고 있습니다. 또한 상담소 이용에 시공간적인 제약이 있을 수밖에 없는 임직원들을 위해서는 ‘찾아가는 사내 심리 상담소’를 운영하고 있습니다.



찾아가는 사내 심리 상담소



RE:JOICE 심리상담소 4호점
(롯데마트 수지점)



RE:JOICE 심리상담소 3호점
(롯데백화점 동탄점)

3,607

2022년 상담 건수



RE:EARTH MARKET

임직원 참여활동

롯데백화점, RE:EARTH '비치코밍' & '시티플로깅'

2022년 8월과 10월, 롯데백화점은 Covid-19 엔데믹을 맞이하여 고객과 임직원이 함께하는 환경정화 프로젝트 RE:EARTH MARKET 을 진행했습니다. 제주도와 양양에서 비치코밍을, 잠실, 서울 시청광장, 잠수교 한강시민공원에서 플로깅을 진행하였으며 총 4,149명이 참여해 22,950리터의 쓰레기를 회수했습니다. 특히 이번 RE:EARTH MARKET에서는 단순히 환경정화 활동만 진행하는 것이 아니라 음악과 러닝을 결합한 롯데백화점의 마라톤 행사 '스타일런', 버스킹, 제로웨이스트 굿즈 교환 등의 이벤트를 함께 진행하여 MZ세대를 포함해 다양한 성별, 세대가 함께 참여할 수 있도록 기획했습니다. 2023년에도 롯데백화점은 플로깅 대중화를 선도하기 위해 궁, 해변, 도심 등 다양한 곳에서 환경정화 프로젝트를 확대 진행할 예정입니다.

롯데마트, 물의 날 기념 '플로깅'

롯데마트는 2023년 3월 Covid-19 팬데믹으로 주춤했던 사회공헌 활동을 재개하면서, 샤토타봉사단 활동의 일환으로 '3월 22일 세계 물의 날'을 기념하여 지역 하천에서 쓰레기를 줍는 플로깅 활동을 진행했습니다. 총 22개점의 임직원 약 400여명이 참여하여 약 800kg의 쓰레기가 수거되었습니다. 롯데마트는 샤토타봉사단 활동을 통해 지역 결연 아동 단체에 대한 지원 뿐 아니라 임직원 직접 참여를 통한 지역사회 상생 활동을 지속적으로 전개해 나갈 것입니다.



물의 날 기념 플로깅



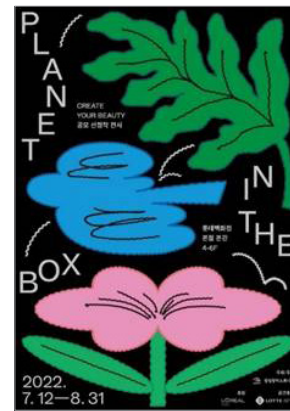
지역사회

사회공헌 활동

문화 · 예술 후원

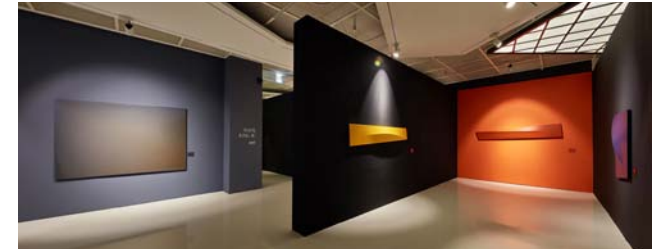
롯데백화점, RE:JOICE 전시회

롯데백화점은 2022년 2월 18일부터 4월 25일까지 5개 지점에서 전시회 ‘RE:JOICE: 미술과 여성, 그 빛나는 이름들’을 개최했습니다. 다양한 국내 여성 작가 40여 명의 독창적인 작품세계를 보여주기 위한 이번 전시는 세계 여성의 날을 기념하여 여성의 자존감, 꿈과 도전을 응원하는 RE:JOICE 캠페인의 일환으로 기획되었습니다. 롯데백화점은 세계 여성의 날을 기념하며 RE:JOICE 전시회를 매년 정기적으로 개최할 예정입니다.



롯데백화점, Planet in the Box 전시회

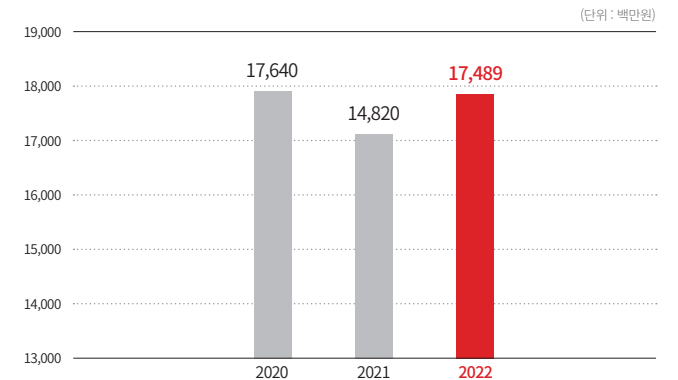
롯데백화점 본점은 2022년 7월 12일부터 8월 31일까지 서울문화재단, 로레알코리아와 함께 새로운 시선으로 자연을 바라보는 전시 ‘플래닛 인 더 박스(Planet in the Box)’를 개최했습니다. 이번 전



시에서는 지속가능한 아름다움을 장애예술인의 감각과 시선으로 선보이기 위해 진행된 ‘Create Your Beauty’ 공모전에서 선정된 6인의 장애예술인의 작품들을 소개하고, 이 중 박찬흠 작가의 작품 ‘별밤’은 로레알코리아의 친환경 패키징 박스에 적용되었습니다. 롯데백화점은 본점 4층부터 6층까지 각 층별로 ‘존재의 아름다움’, ‘인간과 환경’, ‘자연에서의 영감’이라는 테마에 맞춰 작품을 전시하고 전시 인증 이벤트를 진행했습니다. 앞으로도 롯데백화점은 장애의 여부를 떠나 각자가 가지고 있는 작품 세계를 자유롭게 표현할 수 있는 기회를 제공하기 위해 노력할 예정입니다.

기부

최근 3년간 기부금 내역



* 롯데쇼핑은 사내 기부 업무 규정을 통해 정치자금 관련(정당, 당원 및 선거 후보, 정치적 성격의 단체) 기부를 금지하고 있습니다.

Governance

지배구조	088
준법 · 윤리경영	092
리스크 관리	097
정보보호	099
이해관계자 참여	103





지배구조

이사회 운영

롯데쇼핑은 장기적인 관점에서 주주가치를 제고하고 다양한 이해관계자의 권익 증진을 균형있게 도모하기 위해 세계적인 수준의 선진적 기업 지배구조를 구축하고자 노력하고 있습니다. 또한 사회적 책임을 충실하게 이행하여 지속가능한 성장 가치를 지닌 회사로 거듭나기 위해 지난 2021년 이사회를 통해 지배구조의 원칙 및 정책을 담은 「기업지배구조헌장」을 발표했습니다. 이를 바탕으로 롯데쇼핑은 지배구조의 공정성과 투명성, 독립성을 확보하여 상호 견제할 수 있는 건전한 지배구조 체제를 확립했습니다.

이사선임 절차 및 기준

롯데쇼핑은 이사 선임 과정에서 투명하고 전문적인 검증 절차를 갖추 수 있도록 노력하고 있습니다. 사내 이사의 경우 이사회에서 적합한 인물을 물색하여 후보로 추천하고 있으며, 사외이사의 경우 보다 면밀하고 객관적인 후보 추천 및 검증을 위해 사외이사후보추천위원회에서 상법 제 382조 제 3항, 상법 제 542조의 8에 의거하여 준용한 자격요건을 바탕으로 후보를 추천하고 있습니다. 별도의 안건 결의 과정을 거쳐 추천된 이사 후보자는 주주총회에서의 논의를 거쳐 선임 여부가 결정되며, 이사회 의장은 이사회 결의를 통해 선임하고 있습니다.

이사회 구성

롯데쇼핑 이사회는 주주총회에서 선임된 총 9명의 이사로 구성되어 있으며, 그 중 5명을 사외이사로 구성하여 독립적인 판단과 의사결정을 보장함으로써 경영진과 지배주주로부터 독립적인 이사회로 기능할 수 있도록 하고 있습니다. 전문성과 객관성을 갖춘 전문 경영진으로 구성된 사내이사와 독립성을 갖춘 사외이사로 구성된 롯데쇼핑의 이사회는 경영진을 감독하고 조언하는 역할을 동시에 수행하며 견제와 균형의 조화를 이루고 있습니다.

특히, 당사의 이사회에 속한 감사위원회, 사외이사후보추천위원회, 보상위원회는 전원 사외이사로 구성되어 보다 강력한 독립성과 투명성을 제고하기 위해 노력하고 있습니다.

이사회 구성현황

구분	성명	성별	직책	주요경력
사내이사	김사무엘상현	남	대표이사 이사회 의장	· 한국 P&G 대표이사 사장, P&G 아세안 총괄사장 · 홈플러스 대표이사 · DFI 홍콩 싱가포르 법인 대표 · (현) 롯데그룹 유통군HQ 총괄대표 부회장
	정준호	남	대표이사	· 신세계 인터내셔널 해외패션본부장 · 롯데 GFR 대표이사 · (현) 롯데쇼핑(주) 백화점 사업부 대표이사
	강성현	남	대표이사	· 롯데쇼핑 H&B 사업부(롭스) 대표 · 롯데 네슬레코리아 대표이사 · (현) 롯데쇼핑(주) 마트/슈퍼 사업부 대표이사
사외이사	장호주	남	이사	· 롯데백화점 재무부부장 · 롯데쇼핑(주)소평HQ 재무총괄본부장 · (현) 롯데그룹 유통군HQ 재무혁신본부장
	김도성	남	이사	· 금융감독원 금융투자업인가 외부평가위원회위원 · 서강대학교 경영대학 경영학전공 교수 · (현) 한국거래소 분쟁조정심의회위원 · (현) 한국 FP학회 회장 · (현) 서강대 경영대학 학장 겸 경영전문대학원 원장
	김용대	남	이사	· 미국 국립보건원 연구원 · 한국외국어대 정보통계학과 조교수 · 이화여대 통계학전공 조교수, (현) 서울대 통계학과 교수
	전미영	여	이사	· 중앙 이코노미스트 고정 칼럼리스트 · 서울대 생활과학대 소비자학과 연구교수 · (현) 서울대 소비트렌드 분석센터 연구위원 · (현) 트렌드코리아컴퍼니 주식회사 대표이사 · (현) 동아일보 고정 칼럼니스트
	심수옥	여	이사	· 삼성전자 영상디스플레이사업부/글로벌마케팅실장 전무 · 삼성전자 글로벌마케팅 실장 부사장 · 성균관대학교 경영대학 산학교수 · (현) 성균관대학교 경영전문대학원 교수
	조상철	남	이사	· 대전지방경찰청 검사장 · 서울서부지방경찰청 검사장, 서울고등경찰청 검사장 · (현) 법무법인 삼양 대표 변호사

지배구조

이사회 운영

이사회 독립성

롯데쇼핑은 공정하고 투명한 사외이사 선임을 통해 이사회 독립성을 확보하고자 ‘사외이사후보추천위원회’의 추천을 받아 사외이사를 선임하고 있습니다. ‘사외이사후보추천위원회’는 상법 제 382조 제 3항, 상법 제 542조의 8에 의거하여 사외이사의 자격 요건을 준용하고 그에 적합한 후보자를 추천합니다.

이사회 다양성 및 전문성

롯데쇼핑은 주주와 고객을 비롯한 다양한 이해관계자들의 권익을 보호할 수 있는 인물로 이사회를 구성하여 보다 다양한 관점에서 의사결정을 할 수 있도록 노력하고 있습니다. 롯데쇼핑의 ‘기업지배구조헌장’에는 기업에 실질적인 기여를 할 수 있도록 전문성을 지닌 유능한 자를 이사진으로 선임하도록 규정하고 있으며, 회사는 다양한 관점과 경험을 기반으로 경영환경 변화에 유연하게 대응하기 위해 이사회 다양성을 증진하고자 노력해야 한다고 명시하고 있습니다. 현재 롯데쇼핑은 총 9명의 이사 중 5명을 사외이사로 선임하고 있으며 법률, 금융, 회계 등 다양한 분야의 전문지식 및 경험이 풍부한 전문가들로 구성되어 있습니다.

이사회 역량구성표(BSM, Board Skill Matrix)

구분	김상현	정준호	강성현	장호주	심수욱	김도성	김용대	조상철	전미영
리더십	0	0	0	0	0	0	0	0	0
유통/마케팅	0	0	0	0	0	0	0	0	0
글로벌 비즈니스	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESG전략	0	0	0	0	0	0	0	0	0
기업운영경험	0	0	0	0	0	0	0	0	0
재무/회계	0	0	0	0	0	0	0	0	0
법/규제	0	0	0	0	0	0	0	0	0
선임년도	2022	2022	2021	2022	2022	2021	2020	2022	2021

이사회 성과평가 및 보수

롯데쇼핑은 기업지배구조헌장 제 11조 평가 및 보상 규정에 따라 이사회 경영활동 평가 결과를 보수에 반영하고 있습니다. 이사의 보수와 업무상 필요한 경비는 주주총회의 결의에 따라 정해진 지급 한도 범위 내에서 이사회 논의 거쳐 지급 여부와 금액이 결정됩니다. 사외이사의 보수 역시 상법 제 388조와 정관 제 42조 「이사회 규정」 제 11조(부의 및 보고 사항)에 의거해 주주총회의 의결을 거쳐 한도 내에서 지급하고 있습니다. 또한 롯데쇼핑은 임원의 보수와 관련된 사항을 보상위원회를 통해 결정함으로써 경영의 투명성을 강화하기 위해 노력하고 있습니다.

보수 지급 현황

구분	인원수 (명)	보수총액 (백만원)	1인당 평균 보수액 (백만원)
등기이사	4	3,015	709
사외이사	2	152	76
감사위원회 위원	3	241	80

* 상기 내용에는 2022년 3월 퇴사임한 사내이사 1명, 사외이사 1명, 감사위원 1명의 보수가 포함되어 있습니다.
* 1인 평균 보수액은 평균 보수 지급 인원 수를 기준으로 산출하였습니다.

ESG 경영 관련 KPI

롯데쇼핑은 계열사 대표이사 KPI 중 약 30%를 ESG경영 관련 항목으로 구성하고 있습니다.

환경(5)	업스트림/다운스트림 탄소집약도 측정 및 관리, 탄소중립 이행, 감축목표 대비 배출량 관리, 전년도 대비 탄소집약도 관리, 투자비 집행 실적
사회(8)	인권경영 고도화, 임직원 교육체계 고도화, 공급망 ESG 리스크 관리, 정보기술 투자 적절성, 보안수준 향상, 보안솔루션 도입 현황 관리, 재해복구시스템 구축 현황 관리, 정보보호 사고 최소화
지배구조	ESG 위원회 활성화
기타(2)	계열사별 특화 지표, ESG 공시 고도화

지배구조

이사회 활동

이사회 운영 현황

롯데쇼핑은 이사회와 이사회 내 위원회 규정을 제정하고 이를 준수하고 있습니다. 정기 이사회는 월 1회 개최를 원칙으로 하며, 이사회 의 성립 및 결의는 이사회 인원의 과반수 이상의 출석과 출석 인원의 과반수 이상의 찬성으로 결정됩니다. 또한 긴급 사안이 발생할 경우 수시로 임시 이사회를 개최하고 있습니다.

2022년 이사회 개최현황

개최 횟수	총 안건 수	ESG 중대사항 보고횟수	사내이사 참석률	사외이사 참석률
16	75	28	96.4%	92.5%

이사회 내 위원회

롯데쇼핑은 전문적이고 효율적인 이사회 운영을 위해 이사회 내 위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. 현재 롯데쇼핑의 이사회 내에는 총 5개의 위원회(감사위원회, 사외이사후보추천위원회, 투명경영위원회, 보상위원회, ESG위원회)가 있으며 2023년 3월 기준, 사외이사후보추천위원회, 보상위원회, 감사위원회는 전원 사외이사로, 투명경영위원회 및 ESG위원회는 과반수 이상이 사외이사로 구성되어 있습니다.

보상위원회, ESG위원회)가 있으며 2023년 3월 기준, 사외이사후보추천위원회, 보상위원회, 감사위원회는 전원 사외이사로, 투명경영위원회 및 ESG위원회는 과반수 이상이 사외이사로 구성되어 있습니다.

위원회	구성	위원	역할
감사위원회	3인 이상(사외이사 2/3 이상) ※ 현재 전원 사외이사	김도성 사외이사(위원장) 김용대 사외이사 심수옥 사외이사	① 위원회는 회사의 회계와 업무를 감사한다. ② 위원회는 위원회의 성과와 위원회 규정의 적절함을 매년 검토하고, 필요한 경우 그 개정을 이사회에 건의한다. ③ 위원회는 제1항 내지 제2항 외에 법령 또는 정관에 정하여진 사항과 이사회가 위임한 사항을 처리한다.
사외이사후보추천위원회	3인 이상(사외이사 2/3 이상) ※ 현재 전원 사외이사	김용대 사외이사(위원장) 전미영 사외이사 조상철 사외이사	① 위원회는 주주총회에서 선임할 사외이사후보를 추천한다. ② 위원회는 사외이사 후보를 추천함에 있어 상법 제542조의6 제2항의 권리를 행사할 수 있는 주주가 추천한 사외이사 후보를 포함시켜야 한다. ③ 위원회는 제1항 내지 제2항 외에 법령 또는 정관에 정하여진 사항과 이사회가 위임한 사항을 처리한다.
투명경영위원회	3인 이상(사외이사 2/3 이상)	김상현 사내이사(위원장) 김도성 사외이사 조상철 사외이사	① 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조 및 동시행령 제3조에서 정한 계열회사와 광고, 시스템통합, 건설, 물류 분야에 관하여 50억 원 이상의 대규모 수의계약 체결 시, 계약을 심사 및 승인할 권한을 가진다. ② 비등기임원 등 거래와 관련하여 회사와 이해상충 우려가 있는 수의계약을 체결하려는 경우, 계약을 심사 및 승인할 권한을 가진다. ③ 광고, 시스템통합, 건설, 물류 분야의 계열회사간 내부거래 현황 및 준법경영, 사회공헌 활동과 관련된 주요 정책 및 이행내역에 대해 검토하고, 법령 또는 사규의 위반사실이 있거나 위반의 우려가 있을 경우 필요한 시정 및 개선조치를 권고할 수 있다.
보상위원회	3인 이상(사외이사 2/3 이상) ※ 현재 전원 사외이사	조상철 사외이사(위원장) 전미영 사외이사 김도성 사외이사	① 등기이사 보수의 한도와 성과급을 포함한 등기 이사의 개별 보수, 비등기 임원의 직급별 보수 한도에 대해 심의, 의결한다.
ESG위원회	3인 이상(사외이사 2/3 이상)	전미영 사외이사(위원장) 심수옥 사외이사 강성현 사내이사	① 회사의 환경, 사회, 지배구조(ESG) 정책과 ESG 활동에 필요한 제반 사항을 심의한다. ② ESG 경영을 위한 정책 및 전략 수립에 관한 사항, ESG 경영 중장기 목표 및 연간계획 설정에 관한 사항을 심의, 의결한다. ③ ESG 추진 성과 및 이행결과, ESG관련 주요 비재무 리스크 관리 및 대응 현황, ESG 평가관리 및 이해관계자 커뮤니케이션 현황 등을 검토, 관리한다.

지배구조

주주 친화경영

롯데쇼핑은 기업의 성장과 함께 주주들의 권리와 이익 역시 제고될 수 있도록 주주 친화적 경영을 실천하고자 노력하고 있습니다. 앞으로도 적극적인 자세로 정보를 투명하게 공개하고 이해관계자와의 활발한 의사소통을 통해 주주 친화경영 강화에 힘쓰겠습니다.

주주 현황

롯데쇼핑은 공평한 의결권 부여를 위해 기업지배구조헌장 제2조 제1항과 정관 24조에 따라 주주총회에서 주주 의결권을 1주 당 1개로 명시하고 있습니다. 2023년 3월 기준 기명식 우선주 발행내역은 없으며, 2023년 3월 기준 발행된 주식수는 총 28,288,755주입니다.

의결권 현황

2023년 3월 기준 상법상 의결권이 제한된 자기주식과 공정거래법상 의결권 행사가 제한된 계열 공익법인 보유주식을 제외한 의결권이 있는 주식은 28,226,062주(발행주식 대비 99.77%)입니다.

구분	발행주식수	비고
발행주식 수	28,288,755	자기주식 (18,115주) 계열 공익법인 보유주식 (44,578주)
의결권 행사 가능 주식 수	28,226,062	발행주식의 99.77%

주주 친화정책

주주 권리보호

롯데쇼핑은 회사 경영에 있어 주주 참여도를 높이고 최대한 많은 주주들의 의견을 반영하기 위해 노력하고 있습니다. 2021년부터 원활한 주주 의결권 행사를 위해 주주총회에 전자투표제를 도입하고, 2022년부터는 보다 많은 주주들이 총회에 참여할 수 있도록 전자고지서를 발송하기 시작했습니다. 또한 2021년부터는 주주총회 분산 자율준수 프로그램 참여를 통해 주주총회를 분산 개최하고 있습니다.

주주들의 적극적인 의결권 행사를 위해 주주총회 일시와 장소, 회의의 목적 등을 개최일 2주 전까지 금융감독원 전자공시시스템에 공시하여 주주들이 총회 전 관련 내용을 충분히 검토할 수 있도록 하고 있습니다. 또한 직접 참석할 수 없는 주주들의 의결권 보장을 위해, 정관 제 27조에 따라 총회 개시 전 위임장을 제출하여 대리인을 통해 의결권을 행사할 수 있도록 하고 있습니다.

주주 의사소통

롯데쇼핑은 지배구조 현황 및 운영과 관련된 정보를 외부에 투명하게 공개하고 있습니다. 당사의 IR홈페이지를 통해 정관을 비롯하여 이사회 구성 현황, 이사회 규정 및 운영 현황, 이사회 내 위원회의 구성 및 규정, 운영 현황 등의 정보를 공시함으로써 투명한 지배구조 구현을 위해 노력하고 있습니다.

구분	제51기 주주총회 (2021년)	제52기 주주총회 (2022년)	제53기 주주총회 (2023년)
정기주주총회 집중일	2021.3.26	2022.3.25	2023.03.24
	2021.3.30	2022.3.30	2023.03.30
	2021.3.31	2022.3.31	2023.03.31
정기주주총회일	2021.3.23	2022.3.23	2023.03.29
집중일 회피 여부	예	예	예
전자투표 실시여부	예	예	예
의결권 대리행사 권유여부	예	예	예

준법 · 윤리경영

준법 · 윤리경영 체계

롯데쇼핑은 '사랑과 신뢰를 받는 제품과 서비스를 제공하여 인류의 풍요로운 삶에 기여한다'는 롯데그룹의 미션을 바탕으로 지속가능한 성장을 달성하기 위해 준법경영 실천을 최우선 경영 과제로 삼고 있습니다. 따라서 당사는 적극적이고 실천적인 준법·윤리경영체계를 확립하여 기업활동과 관련된 일체의 법령을 준수하고 지속가능한 경영을 강화할 수 있도록 노력하고 있습니다.

준법경영방침

롯데쇼핑은 준법경영방침을 바탕으로 준법경영 선언문을 작성해 이를 임직원 및 협력사에 공유하고 관련 성과를 전 임직원에게 공개하고 있습니다. 앞으로도 롯데쇼핑은 윤리의식 제고와 준법경영 확립을 위해 지속적인 교육과 검토를 진행할 예정입니다.

컴플라이언스 경영방침

롯데쇼핑은 부패방지, 이해상충 및 공정거래 준수 등을 목적으로 하는 컴플라이언스 및 윤리경영시스템의 구축 및 운영에 있어서 공정하고 윤리적인 업무 환경의 정착을 위하여 회사 및 모든 임직원이 지켜야 할 올바른 행동과 가치판단의 기준을 다음과 같이 정립하고 있습니다.

컴플라이언스 및 윤리 경영방침

하나, 회사의 업무를 수행함에 있어 국내외 법령 및 사내 규정을 성실히 준수하며, 어떠한 경우에도 위법한 행위를 하지 않겠습니다.

하나, 롯데쇼핑의 모든 이해관계자는 회사와 더불어 동반성장하는 대상임을 인식하며, 공동의 번영을 위한 공정하고 윤리적인 기업문화 정착을 위해 노력하겠습니다.

하나, 구성원 개개인의 인격과 자유를 존중하고, 공정한 경쟁환경과 쾌적한 근무환경을 조성하여, 임직원이 회사에 대한 신뢰와 자부심을 가질 수 있도록 노력하겠습니다.

하나, 회사의 컴플라이언스 및 윤리 실천 활동에 적극 동참하며, 과거의 관행을 혁신하고, 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 노력하겠습니다.

투명경영위원회

롯데쇼핑의 투명경영위원회는 2012년 내부거래 심의를 위해 설치되었으며, 2022년까지 총 36회 개최되어 회사의 내부거래와 관련된 사안을 직접 검토했습니다. 위원회는 주주총회에서 선임된 이사 중 관련 법령을 근거로 내부거래를 심의·검토하여 당사의 준법경영에 기여할 수 있다고 판단되는 자를 이사회 결의를 통해 선임하고 있습니다.

투명경영위원회는 1) 계열사 간의 대규모 수의계약에 대한 심사와 승인 권한, 2) 심의를 위해 필요한 자료를 요청할 권한, 3) 부의 안건 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.

글로벌 준법경영 체계

롯데쇼핑은 글로벌 수준의 준법경영 체계를 갖추기 위해 2017년부터 국내외 법무법인 등을 통해 본격적인 컴플라이언스 프로그램 구축을 위한 컨설팅을 진행했습니다. 이를 통해 당사의 백화점 사업부는 2018년 9월부터 현재까지 부패방지경영시스템에 관한 국제 표준인 ISO 37001 인증을 취득 및 유지하고 있으며, 2021년 9월에는 마트, 슈퍼, 이커머스를 포함한 전 사업부가 부패방지경영시스템 인증 취득에 성공했습니다.

나아가 2022년에는 백화점 사업부가 컴플라이언스 경영시스템 관련 국제 표준인 ISO 37301 인증을 취득하며 준법·윤리 리스크에 대한 대응 영역을 확장해나가고 있습니다.

행동강령

롯데그룹은 서로 신뢰할 수 있는 가치와 문화를 확립하는 것을 목표로 '롯데인의 행동강령'을 제정하였습니다. 행동강령을 바탕으로 고객, 임직원, 파트너, 주주, 사회와의 신뢰를 유지 및 강화할 수 있도록 전 임직원과 파트너사를 대상으로 배포하고 있으며, 이를 준수할 수 있도록 정기 및 수시 교육을 진행하고 있습니다.

준법·윤리경영

준법·윤리경영 활동

롯데쇼핑은 준법·윤리경영 체계의 확립을 위해 법률 및 제도의 변화를 지속적으로 파악하고, 이에 대한 임직원 교육을 통해 실제 현장에 적용되도록 함으로써 경영 리스크를 예방하고 있습니다. 또한 정기적인 모니터링과 평가결과 분석을 통해 체계화된 내부통제기준을 확립, 적용하고 있습니다.

준법경영 조직문화

컴플라이언스 및 윤리 경영방침

매년 임직원들의 준법의식을 제고하기 위해 전 임직원을 대상으로 준법경영 선언문을 기초로 작성된 준법·윤리경영 실천 서약서를 작성하도록 하고 있습니다.

경영진 이해상충 리스크 관리

롯데쇼핑은 임원(사외이사 포함)이 본인 또는 본인의 친인척과 직·간접적으로 관련된 거래를 ‘특수관계인 등 거래’로 규정하고, 모든 잠재적 특수관계인 등 거래에 관해 준법경영실에 의무적으로 신고하도록 하여 경영진의 이해상충 리스크를 관리하고 있습니다. 또한 해당 사항을 매년 이사회에 보고하고, 모든 임원이 연 1회 ‘특수관계인 등 거래’ 현황에 대한 확인서를 직접 제출하도록 하고 있습니다.

리스크 예방 모니터링

롯데백화점은 본사 및 영업점 현장을 방문하여 공정거래 업무지침 위반 여부를 모니터링 하였으며, MD 관련 불공정 리스크 사전 검토 및 APP 표시광고 관련 모니터링을 실시했습니다. 롯데마트와 롯데슈퍼는 다수의 협력사들과 계약 관계를 맺는 유통 채널로서 준법, 윤리 리스크의 발생을 사전에 예방하기 위해 모니터링을 실시하고 있습니다. 지난 2022년, 롯데마트는 임대매장 재계약 절차, 임대장려금 사용현황, PB단가조정 요청 절차 등에 대한 모니터링을 실시하였고 롯데슈퍼는 연간 재계약 현황과 가맹계약 체결 및 운영현황에 대한 모니터링을 실시했습니다.

윤리준법교육

롯데쇼핑은 사내 준법·윤리의식 강화와 컴플라이언스 경영방침 내재화를 위해 매년 임직원을 대상으로 준법경영 교육을 실시하고 있습니다. 따라서 2022년 상반기에도 전 임직원을 대상으로 컴플라이언스 경영 시스템, 행동강령, 반부패 및 이해충돌 관리 제도, 계열사 간 내부거래 관련 부당지원 리스크 관리 제도 등에 대한 내용을 포함한 준법경영 교육을 실시했습니다. 또한 보다 체계적인 교육을 위하여 개인정보, 공정거래, 성희롱 등의 고위험 리스크 영역에 대해서는 별도의 심화 교육을 실시하고 있습니다.

익명제보 시스템

롯데쇼핑은 보다 적극적인 모니터링을 위해 컴플라이언스 경영시스템 운영지침 제33조(신고)에 따라 아래와 같이 익명제보 시스템을 구축 및 실시하고 있습니다. 제보부터 조사 및 처리에 이르기까지 제보자의 신원이 철저히 익명으로 보호될 수 있도록 노력하고 있습니다.

제33조(신고)

- (1) 회사는 신고와 관련하여 다음과 같은 절차를 실행해야 한다.
 - ① 컴플라이언스 경영시스템에서의 모든 위반사항 또는 취약점에 대해 합리적 의심이 있는 경우, 컴플라이언스 최고책임자 또는 적절한 인원에게 신고할 수 있도록 장려
 - ② 조사 진행을 위해 필요한 경우를 제외하고, 조직은 신고 사항을 기밀로 취급하고 신고 보고서 등에 포함되거나 참조된 다른 인원의 신원을 보호
 - ③ 익명 신고를 허용
 - ④ 신고자가 보복이나 차별 또는 징계조치를 받지 않도록 보호
 - ⑤ 컴플라이언스 위반이 우려되는 또는 발생한 상황에 직면한 경우, 해당 인원이 이와 관련하여 적절한 조언을 받을 수 있도록 절차 마련
- (2) 회사는 모든 인원이 신고 절차를 인식하고, 이용가능하며, 절차에 따른 자신의 권리와 보호를 인식하고 있음을 보장하여야 한다.

제34조(조사 및 처리)

- (1) 회사는 다음과 같은 절차를 실행해야 한다.
 - ① 신고 사항, 합리적으로 의심되는 미준수 행위 또는 조직의 컴플라이언스 경영방침, 컴플라이언스 경영시스템과 관련한 위반 의심이 있는 경우 이에 대한 조사 요구
 - ② 조사에서 컴플라이언스 또는 컴플라이언스 경영방침이나 컴플라이언스 경영시스템의 위반이 드러난 경우, 이에 대한 적절한 조치 요구
 - ③ 충분한 조사가 가능하도록 조사자에게 권한 부여
 - ④ 관련된 인원에게 조사에 대한 협조 요구
 - ⑤ 조사 현황 및 결과가 컴플라이언스 최고책임자에게 적절하게 보고되도록 요구
 - ⑥ 조사가 기밀로 수행되고 조사 결과가 기밀로 유지되도록 요구
- (2) 조사는 조사 대상 인원 및 해당 인원이 속한 부서 외의 인원이 수행하고 보고하여야 한다. 회사는 조사를 수행하기 위한 외부 전문인력을 선정할 수 있으며, 조사 대상 인원 및 해당 인원이 속한 부서 외의 포함되지 않은 인원에게 결과를 보고할 수 있다.
- (3) 회사는 정기적으로 조사 결과를 최고경영자에게 보고하여야 하며, 조사에 대한 문서화된 정보를 보유하여야 한다.

준법 · 윤리경영

공정거래 자율준수

롯데쇼핑은 국내 최대의 유통회사로 다양한 협력사와 계약 관계에 있으며, 그 과정에서 불공정한 거래행위가 발생하지 않도록 노력하고 있습니다. 공정거래법 위반 행위를 사전에 예방하기 위해 공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program, CP)를 도입하고 있으며, 이를 바탕으로 임직원의 준법의식 확립을 도모하고 있습니다.

공정거래 자율준수 프로그램 및 운영조직

롯데쇼핑의 공정거래 자율준수 프로그램은 공정거래 관련 법령을 준수하기 위한 내부 준법 시스템으로, 명확한 행동규범의 정립을 통해 법 위반 행위를 사전에 예방하고 임직원의 준법의식을 확립할 수 있는 기반을 제공합니다.

법률과 제도의 변화를 반영해 공정거래에 관한 내부 규정을 실시간으로 정비하고, 임직원을 대상으로 정기적인 교육을 실시하여 리스크를 예방합니다. 또한 철저한 내부감시를 위해 수시로 모니터링을 실시하고 신고채널을 운영하고 있으며, 위법 활동 발생 시 강력하고 체계적으로 대응할 수 있는 시스템을 구축했습니다.

불공정거래 신고채널 운영

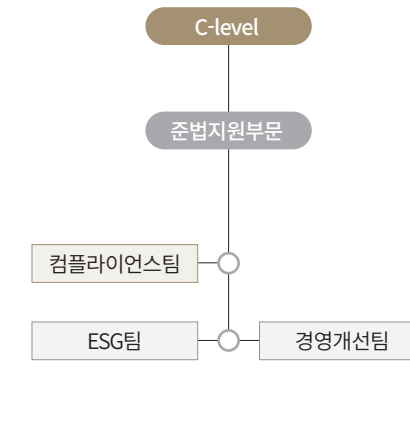
롯데쇼핑은 공정거래법 위반 행위 예방과 함께 철저한 감시를 위해 불공정거래 신고 채널을 운영하고 있습니다. 임직원 비윤리 행위 신고센터와 파트너사 불공정거래 신고센터를 운영하여 내부 임직원은 물론 외부 협력사의 공정거래 준수를 위해 노력하고 있습니다. 또한 공정거래법 위반 적발 시, 위반 행위자에 대한 인사제재 조치를 취하고 있습니다.

운영 조직

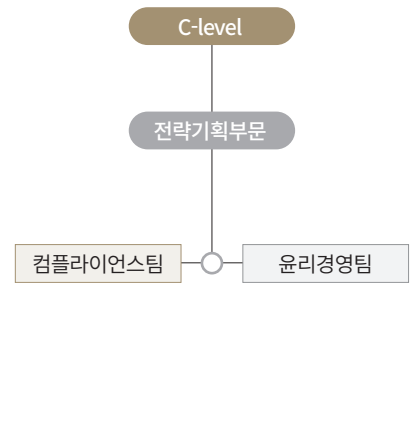
백화점



마트 슈퍼



e커머스



Compliance System

<p>사규 제/개정</p> <p>업무 관련 각종 매뉴얼 수립 및 운영</p> <p>공정거래 관련 사규 제 · 개정 등 내부규정 정비</p>	<p>주기적인 교육 실시</p> <p>온/오프라인 교육 실시</p> <p>공정거래 관련 자문</p>	<p>모니터링 및 신고채널 운영</p> <p>연 1회 전사 공정거래 점검 실시</p> <p>내부신고채널 운영/수시 모니터링</p>	<p>제재위원회 운영</p> <p>정기/수시 위반행위 조사</p> <p>법위반 Risk에 대한 임직원 제재</p>	<p>재발방지 및 업무 매뉴얼 수립</p> <p>현장 매뉴얼 수립 및 보완</p> <p>재발방지를 위한 시스템 점검</p>
--	--	---	--	---

준법 · 윤리경영

공정거래 자율준수

공정거래 교육 및 캠페인

롯데쇼핑은 공정거래 강화를 위해 C-level을 포함한 전 임직원 대상의 교육과 캠페인을 전사 및 각 사업부별로 진행하고 있습니다. 또한 정기/수시 점검 및 공정거래 가이드북 배포를 통하여 관련 리스크를 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

백화점

- 신입사원 입문 교육
- 상품조직 공정거래 실무 유의사항 교육
- 상품조직 팀장 공정거래 교육
- 상품조직 MD 관련 공정거래 교육
- 사례 중심 공정거래 이슈 교육
- 공정거래 업무 가이드라인 배포



마트

- 임원 대상 공정거래교육
- 신입 MD 교육
- 공정거래 현장교육
- 표시광고 현장교육
- 2023년 표준거래계약서 개정 및 파트너사 재계약 체결 가이드 교육
- 공정거래 업무수칙 배포



슈퍼

- 임원 대상 공정거래교육
- 직무별 공정거래 교육(상품, 스텝, 영업점, 가맹 직무 특화)
- 가맹사업법 개정 실무 유의사항 교육
- 2023년 표준거래계약서 개정 및 파트너사 재계약 체결 가이드 교육



e커머스

- 온라인몰 규제 동향과 유의사항
- CM을 위한 법적 이슈 간파하기
- 사업부 및 파트너사 대상 상품정보 제공고시 개정 관련 교육 자료 배포
- 대규모유통업과 소비자문제
- 공정거래법 입문
- 설명절 업무 수칙, 추석 명절 공정거래 체크리스트 캠페인



준법 · 윤리경영

공정거래 자율준수

공정거래 언택트 퀴즈쇼



롯데백화점은 교육 효율성 극대화를 위해 교육에 이벤트를 결합한 '공정거래 언택트 퀴즈쇼'를 진행하였고, 이외에도 다양한 프로그램을 통해 임직원의 공정거래 인식 함양 및 역량 향상을 위해 노력하고 있습니다.

퀴즈쇼 참여 안내



You Fair?? 유퀴즈 언택트! 롯데백

7월 20일 (수) 오후 2시 공정거래 언택트 퀴즈쇼!

참가대상 롯데백화점 소속 임직원 (희망자에 한함)

진행일시 2022.07.20 (수) 오후 2시 ※20분 내외 소요, 온라인(웹/모바일) 진행

출제내용 공정거래 핸드북 및 가이드 ※첨부파일 참고

참가방법

1. 참가 신청서 제출하기 ※최대당 별도 안내 참고 (-7/18일)까지
2. 공정거래 가이드 공부하기 첨부파일 참고
3. 휴대전화로 받은 안내 문자의 접속 링크로 접속 7/20 오후 1시 30분 안내 문자 송부 예정
4. 7/20 오후 2시 퀴즈쇼 시작! 무단입장 진행 ※20분제 (OX형/4지선다)

주의사항 1. 본인 핸드폰 문자로 수신한 링크로 접속해야만 참가 인정
2. 퀴즈쇼 접속 및 시작은 2시-2시5분, 5분 동안만 가능 (이후에는 접속 및 재접속 불가)

포 상 1~5등 각 1명 | 롯데백화점 상품권 100/70/50/30/20만원
참가상 총 130명 | 30명 - 롯데리아 상품권 2만원 (참가자 중 추첨) 100명 - 엔제리너스 상품권 1만원

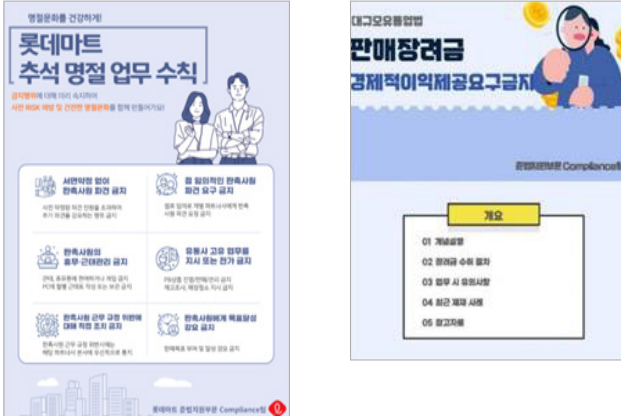
퀴즈쇼 진행 화면(예시)



공정거래 교육 팝업 캠페인



롯데마트와 롯데슈퍼는 공정거래 관련 이슈를 매 분기별로 사내 공지사항 게시판에 게시하고 시스템 접속 시 팝업 메시지로나타나도록 하여 모든 임직원이 확인할 수 있도록 운영하고 있습니다.



롯데마트 추석 명절 업무 수칙

공정거래에 대해 다시 숙지하여 사전 예방 가능 및 인건비 절감효과를 함께 달성하기!

롯데마트 판매장려금 강제적이익제공금지

공정거래준수 Compliance

개요

- 01 개요 설명
- 02 판매금 수취 절차
- 03 업무 시 유의사항
- 04 최근 제재 사례
- 05 참고자료

공정거래 데일리퀴즈



롯데마트와 롯데슈퍼는 매일 전 임직원을 대상으로 공정거래 데일리퀴즈를 진행하고 있습니다. 공정거래, 하도급 이슈, 안전관리, 개인 정보, 상품 표시관리에 대한 퀴즈를 사내 시스템 로그인 프로세스에 추가하여 해당 문제를 풀고 정답과 해설을 확인해야 로그인이 가능하도록 함으로써 공정거래에 대한 임직원의 경각심과 지식 역량을 제고하기 위해 노력하고 있습니다.



오답률 1위 100% (100명/100명)

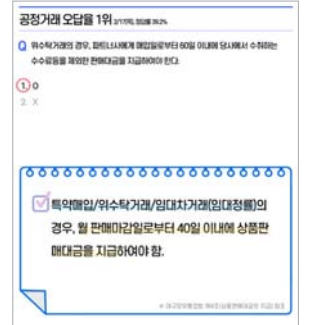
0. 인화2000 배를 천원가 넘기에 대한 설명 중 틀린것이 어떤 것일까?

1. 천 원당 천원보다 2배 높을 것이므로 천원보다 2배 높을 것이 아니다.
2. 천 원당 천원보다 2배 높을 것이므로 천원보다 2배 높을 것이 아니다.
3. 천 원당 천원보다 2배 높을 것이므로 천원보다 2배 높을 것이 아니다.
4. 천 원당 천원보다 2배 높을 것이므로 천원보다 2배 높을 것이 아니다.

정답률 1위 100% (100명/100명)

1. 당사 사위에 의한 MD개편으로 인해 파트너사(가) 계약기간 중 이득 되겠다는 경우, 파트너사 구인과 상관없이 지출한 매출상비 비용(연료비)에 대한 보상을 지급 의무 발생

보상신청 방법 = 통상계약 - 계약서 제1항 - 계약서 제1항



공정거래 오답률 1위 100% (100명/100명)

0. 특수채입/취수탁거래/임대차거래(임대정불)의 경우, 할 판매마감일로부터 40일 이내에 상품환매대금을 지급하여야 함.

리스크 관리

리스크 관리체계

리스크 관리체계

롯데쇼핑은 리스크 관리 조직을 구성해 사업 수행 전 단계의 리스크 요인을 파악하고, 관리 및 대응 전략을 수립하고 있습니다. 환경, 사회, 거버넌스 등에 대한 리스크를 더욱 체계적으로 관리하고자 2021년을 ESG 경영 원년으로 선포하고, 본격적인 ESG 경영체계를 구축했습니다. 2021년 9월에는 ESG 위원회를 신설하고, 각 사업부별 ESG 전담팀을 구성했습니다. 이를 통해 ESG 리스크에 대해 정의하고, 리스크 관리 부서를 명확히 구분해 리스크 관리 체계를 구축하고 있습니다. 또한, 전사적 리스크 관리 프로세스를 수립해 체계적으로 리스크를 관리할 수 있는 운영 기반을 구축해 나갈 계획입니다.



내부회계관리제도

롯데쇼핑은 「내부회계관리규정」을 두어 내부회계관리제도를 설계 및 운영하고, 「주식회사 등의 외부감사에 관한 법률」(이하 ‘외부감사법’) 제 8조 제4항에 의거 내부회계관리제도 운영실태를 매 사업연도마다 주주총회, 이사회 및 감사위원회에 보고하고 있습니다. 또한, 외부감사법 제 8조 제5항에 의거 회사의 감사위원회는 내부회계관리제도의 운영실태를 평가해 이사회에 사업연도마다 보고하고, 외부감사법 제 8조 제7항에 의거 외부감사인은 당사 내부회계관리제도에 대한 감사의견을 감사보고서에 표명하고 있습니다. (2018년 11월 1일 개정된 외부감사법에 따라 2019년부터 자산 2조원 이상인 상장회사는 내부회계관리제도에 대한 감사인 인증 수준이 검토에서 감사로 상향되었습니다.)

리스크 관리

리스크 관리전략

롯데쇼핑은 지속가능한 경영활동에 영향을 미칠 수 있는 리스크를 체계적으로 관리하기 위해 재무 리스크와 운영 리스크로 구분하고 세부적으로는 금융, 시장, 환경, 공급망, 인권, 안전, 정보보호, 컴플라이언스

항목으로 분류하고 있습니다. 이와 같이 리스크를 세부적으로 분류하고 정의함으로써 적절한 관리방안을 수립하여 리스크를 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

리스크 관리 분야

구분	정의	접근 방식 ¹⁾	관리 방안	비고	
 재무 리스크	금융	· 자산 유동성, 신용, 이자율 등 재무리스크	개선	· 중·장기 자금 관리 계획 수립 및 상시 모니터링	
	환경	· 온실가스 및 유해물질 배출 등의 환경 규제 강화로 인한 법적 제재 및 비용 리스크	개선	· 환경경영시스템 운영 및 정기 평가 시행 · 에너지사용량 저감 활동 및 신재생에너지 설비 확대	23년 보완
 운영 리스크	공급망	· 협력사 환경, 사회, 거버넌스 관리, 모니터링 및 성과 관련 리스크	개선 ⇄ 공유	· 협력사 ESG 행동규범 수립, 운영 · 협력사 ESG 교육 및 컨설팅 등 지원	
	인권	· 임직원, 협력사 인권 및 핵심인재 유출 리스크	개선 ⇄ 공유	· 인권 정책 수립, 인권경영 이행, 인권교육 시행 · 임직원 교육체계 고도화 및 성과연동 평가제도 운영	
	안전	· 전 영업장 및 사업장 내 중대재해 및 사고 발생으로 인한 리스크	개선	· 안전관리 체계 구축 및 전문인력 배치 · 영업장 및 사업장 정기 점검 실시	23년 보완
	정보보호	· 고객정보 유출 및 보안사고 리스크	개선 ⇄ 공유	· 정보보호 관리체계 운영 및 정기 점검 시행(내, 외부) · 임직원 대상 보안 관련 교육 시행	
컴플라이언스	· 법규준수, 준법감시, 내부통제, 불공정 거래 관련 관련	개선 ⇄ 공유	· 준법경영 제도 및 프로세스 운영 · 임직원 대상 교육 및 상시 모니터링 운영	23년 보완	

1) 개선 : 리스크 발생 확률 및 영향 최소화 방안 보유
공유 : 리스크 관련 정보 공유

정보보호

정보보호 관리체계

롯데쇼핑은 갈수록 높아지고 있는 보안 위협에 대응하기 위해 정보보호 관리체계를 강화하고자 최선을 다하고 있습니다. 해킹, 랜섬웨어 등과 같은 사이버 공격의 예방 및 대응을 위해 매년 전문 컨설팅을 실시하고, 진단 결과 도출된 개선 과제를 적극적으로 실천하고 있습니다. 또한 그룹 내 정보보호위원회에서 전 그룹사를 대상으로 주최하는 정보보호 수준진단 활동과 더불어 롯데쇼핑의 자체적인 진단 및 평가를 통해 당사의 정보보호 관리체계를 검토하고 개선해 나가고 있습니다.

정보보호 정책

롯데쇼핑은 지주 차원의 정보보호규정을 바탕으로 사업부별로 특성에 맞는 정보보호 정책 및 지침을 수립하고 사내 규정으로 제정함으로써 모든 임직원이 정보보호 및 개인정보보호와 관련된 법과 제도를 준수하도록 운영하고 있습니다. 이를 위해 매년 최신 법률 및 관련 제도의 변화와 IT기술 및 비즈니스 환경의 변화 등을 즉각적으로 반영한 개정 지침 및 매뉴얼을 수립하고, 모든 임직원이 열람할 수 있도록 사내 그룹웨어 및 게시판에 게시하고 있습니다.

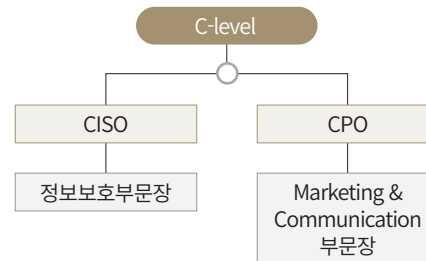
	정보보호규정	정보보호지침	개인정보보호지침
백화점	1종	8종	1종
마트	1종	8종	1종
슈퍼	1종	10종	1종
e커머스	1종	9종	1종

정보보호 조직도

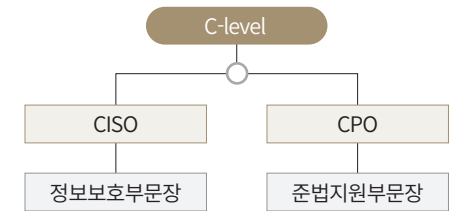
롯데쇼핑은 정보보호 관리체계를 운영하기 위해 국내 정보보호 관련 법률에 따라 정보보호 최고 책임자(CISO¹⁾)를 임명하고, 사업부별 전담 정보보호 조직을 구성해 정보를 관리·보호하고 있습니다. 또한, 사업부별로 개인정보보호 최고 책임자(CPO²⁾)를 임명해 사업부별 특성에 맞춰 고객 및 임직원의 개인정보를 관리하고 있습니다. 정보보호 실무협의회를 진행해 관련 현업부서 및 담당자들과 함께 정보보호 주요 현안 및 최신 보안 이슈들을 공유하고, 정보보호 강화 방안 등을 협의하며 운영하고 있습니다.

1) CISO(Chief Information Security Officer, 정보보호 최고 책임자)
2) CPO(Chief Privacy Officer, 개인정보보호 최고 책임자)

백화점



마트 슈퍼



e커머스



정보보호

정보보호 관리 강화

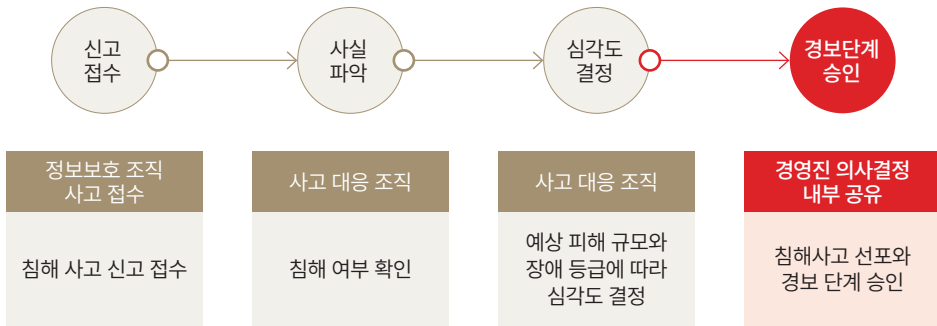
보안사고 대응체계

롯데쇼핑은 다양한 형태의 사이버공격에 대응하기 위해 보안사고 대응체계를 수립하고, 그룹 보안관제 (CERT, Computer Emergency Response Team)팀과 협조하여 보안사고를 방지하기 위한 모니터링, 보안사고 예방 조치 등의 상시 대응체계를 운영하고 있습니다.

롯데쇼핑의 정보자산을 보호하기 위해 EDR, NAC, 암호화, DB/서버 접근제어, 매체제어 등의 다양한 솔루션과 방화벽, 침입차단솔루션(IPS) 등의 정보보호 시스템을 구축하고 DDOS, 네트워크와 이메일 APT 등에 대하여 365일 24시간 보안관제 서비스를 이용하여 철저하게 모니터링하고 있습니다. 또한 바이러스 메일을 통한 해킹을 방지하기 위해 한국인터넷진흥원(KISA) 및 그룹 정보보호 위원회와 협력하여 구성된 모의 바이러스 메일 훈련과 롯데쇼핑의 자체 훈련을 포함해 최소 분기 1회 이상 정보보호 관련 모의 훈련을 시행하고 있습니다.

이와 더불어 매년 보안 취약점 진단 및 모의해킹을 통해 정보보안과 관련된 인프라 및 서비스 전반에 대한 취약점을 진단하여 개선과제를 도출하고 있습니다. 또한, 주요시스템의 연속성 확보를 위해 재해복구시스템을 구축해 운영하고, 재해복구 시스템 및 복구 체계의 실효성을 판단 및 개선하기 위한 재해복구 훈련을 연 1회 이상 실시하고 있습니다.

대응 절차 및 방법



정보보호 인증

롯데쇼핑의 전 사업부는 정보보호 관련 법률에 의거해 정보보호 인증(ISMS)을 획득하였으며, 매년 인증 갱신 및 사후관리를 위한 인증심사를 진행하고 있습니다.

백화점

롯데백화점은 2022년 9월, 전체 80개의 인증 항목 중 9건의 결함 항목에 대해 조치를 완료하여 ISMS 인증 결과 유지 판정을 받았습니다.

마트

롯데마트는 2022년 11월, 전체 80개의 인증 항목 중 8건의 결함 항목에 대해 조치를 완료하여 ISMS 인증 결과 유지 판정을 받았습니다.

슈퍼

롯데슈퍼는 2023년 2월, 전체 80개의 인증 항목 중 14건의 결함 항목에 대해 조치를 완료하여 ISMS 인증 결과 유지 판정을 받았습니다.

e커머스

롯데e커머스는 2022년 10월, 전체 80개의 인증 항목 중 7건의 결함 항목에 대해 조치를 완료하여 ISMS 인증 결과 유지 판정을 받았습니다.

인증 유지 계획

2023년 ISMS 인증 심사는 기존 심사 수준 대비 난이도가 높을 것으로 예상되는 바, 롯데쇼핑 각 사업부의 정보보호조직은 사전에 정보보호 관련 이슈를 제거하고 대응력 강화를 위해 노력할 계획입니다. 이전 인증 시, 최다 결함 분야로 뽑혔던 영역의 자가 점검 및 ISMS 컨설팅에 집중하여 전산 업무에 필요한 환경을 사전 점검하고, 내부 시스템에 대한 접근 통제 수준을 확인할 예정입니다. 또한 신규 시스템에서의 개인정보 보호 체계를 자율 점검할 예정이며, 법령 상 보관하고 있는 데이터의 개인정보 포함 여부를 확인하여 보다 강력한 정보보호 체계를 구축하기 위해 노력하겠습니다.

보안사고 발생현황

롯데쇼핑의 전 사업부는 최근 3년간 정보보안 침해사고가 발생하지 않았습니다.

구분	백화점	마트	슈퍼	e커머스
발생 건수	0	0	0	0

정보보호

정보보호 관리 강화

임직원 보안인식 제고 활동 및 교육

롯데쇼핑은 임직원의 보안의식 제고를 위해 전 임직원을 대상으로 정보보호 교육을 필수교육으로 지정하고 정보보안 관련 업무 담당자들의 역량 강화를 위해 별도의 심화교육을 진행하고 있습니다. 특히 온라인 플랫폼을 운영하고 있는 e커머스는 사업부 특성에 맞게 개인 정보취급자와 IT 직무자를 대상으로 한 심화교육도 연간 필수 교육으로 지정하여 실시하고 있습니다.

또한 그룹 정보보호위원회와 연계하여 시의성 있는 보안 이슈를 임직원과 즉각적으로 공유하는 정보보호 캠페인을 매달 진행하고, 정보보호 포스터를 각 사업장에 비치함으로써 정보보호에 대한 관심을 지속적으로 환기시킬 수 있는 환경을 조성하고 있습니다. 특히 고객과 직접 만나는 영업점의 경우, 실질적인 정보보호 업무 수행이 가능하도록 매년 현장점검 및 코칭 활동을 통해 임직원의 정보보호 역량 향상을 도모하고 있습니다.

정보보호교육 이수현황 2022년

구분	교육 대상	교육 이수 인원	교육 이수 시간
백화점	전체	6,072	6,072
	개인정보 취급자	375	375
마트	전체	11,460	11,460
	개인정보 취급자	152	304
슈퍼	전체	3,781	3,781
	개인정보 취급자	62	124
e커머스	전체	1,072	1,072
	개인정보 취급자	104	104
	IT 직무자	323	323

정보보호캠페인

롯데쇼핑의 각 사업부에서 실시하고 있는 정보보호캠페인은 보안 일반에 대한 내용 뿐만 아니라 내부 보안점검 결과와 외부 보안 이슈에 대한 내용을 주제로 삼아 사전 예방과 더불어 즉각적인 개선이 가능하도록 노력하고 있습니다.

인포스틸러 예방 캠페인

인포스틸러
동계호 보는 22년 상반기 보안취급률 동향

악성코드 예방
1위 악성코드(66.7%)
다양한 악성코드를 탐지하는 악성코드
2위 악성코드(17%)
주요 악성코드 탐지(악성코드 탐지) 악성코드
3위 악성코드(13%)
악성코드 탐지(악성코드 탐지) 악성코드
4위 악성코드(10%)
악성코드 탐지(악성코드 탐지) 악성코드

인포스틸러 악성코드?
인포스틸러: InfoStealer
Information + Stealer 정보 유출형 악성코드
1위 악성코드: TombBook
악성코드 탐지(악성코드 탐지) 악성코드
2위 악성코드: AgentFlea
악성코드 탐지(악성코드 탐지) 악성코드
3위 악성코드: LoloBot
악성코드 탐지(악성코드 탐지) 악성코드

인포스틸러 악성코드 예방방법
악성코드 탐지(악성코드 탐지) 악성코드
악성코드 탐지(악성코드 탐지) 악성코드

악성코드 예방 방법
1. 악성코드 예방 소프트웨어 설치
2. 악성코드 예방 소프트웨어 사용
3. 악성코드 예방 소프트웨어 사용
4. 악성코드 예방 소프트웨어 사용

원격 근무 환경 정보보호 캠페인

원격 근무 환경 정보보호 수칙

원격 근무 시 보안 위험 요소
1. 물리적 위험: 방화벽으로 원격 근무 장소는 물리적 위험에 노출되어 보안 위협이 발생할 수 있음
2. 인적 위험: 원격 근무 시 사용자 PC 환경 보안이 중요하며, 외부로 유출될 가능성이 있음
3. 기술적 위험: 원격 근무 시 네트워크 환경과 인터넷 연결 상태, 데이터 유출 가능성 있음

원격 근무 시 보안 사고 사례
원격 근무 시 보안 위협 경향: 악성코드 감염, 데이터 유출, 서비스 장애
기술적 취약점/위해 상황: 원격 근무 시 사용자 PC 환경 보안이 중요하며, 외부로 유출될 가능성이 있음

원격 근무 환경 보안 위험 노출 증가
개인의 보안 수칙 준수가 더욱 중요합니다.

원격 근무 시 보안 수칙
01 원격 근무 시 상용망 접속: 악성코드 탐지(악성코드 탐지) 악성코드
02 중요 문서 공유 / 열거 금지: 악성코드 탐지(악성코드 탐지) 악성코드
03 유해 사이트 방문 예방: 악성코드 탐지(악성코드 탐지) 악성코드
04 중요 문서 반드시 암호화: 악성코드 탐지(악성코드 탐지) 악성코드
05 중요 데이터 사용 금지: 악성코드 탐지(악성코드 탐지) 악성코드
06 OS 및 SW 최신 업데이트: 악성코드 탐지(악성코드 탐지) 악성코드

랜섬웨어 예방 캠페인

랜섬웨어
2022년 상반기 랜섬웨어 예방 캠페인

01 랜섬웨어란?
지능화된 랜섬웨어 공격은 21년 한해 가장 큰 사이버 위협이었으며, 22년에도 가장 큰 위협으로 예상되는 악성코드 공격의 주류로 부상하고 있다. 랜섬웨어(악성코드)는 개인과 조직의 중요 데이터를 암호화하여 보안을 위협한다.

02 랜섬웨어 확산 동향
랜섬웨어 확산 동향: 2021년 301건, 2022년 1,072건
2021년 301건, 2022년 1,072건

03 랜섬웨어 예방 방법
랜섬웨어 예방 방법: 랜섬웨어 예방 소프트웨어 설치, 랜섬웨어 예방 소프트웨어 사용, 랜섬웨어 예방 소프트웨어 사용

04 랜섬웨어 주요 예방 방법
랜섬웨어 주요 예방 방법: 랜섬웨어 예방 소프트웨어 설치, 랜섬웨어 예방 소프트웨어 사용, 랜섬웨어 예방 소프트웨어 사용

05 랜섬웨어 대응 방안
랜섬웨어 대응 방안: 랜섬웨어 예방 소프트웨어 설치, 랜섬웨어 예방 소프트웨어 사용, 랜섬웨어 예방 소프트웨어 사용

정보보호의 날 캠페인

내 삶을 지키는 개인정보 보호 실천수칙
feat. 개인정보보호위원회

01 비밀번호는 타인이 쉽게 유추하지 못하도록 설정하기
비밀번호는 타인이 쉽게 유추하지 못하도록 설정하기
비밀번호는 타인이 쉽게 유추하지 못하도록 설정하기

02 개인정보 동의 시 동의의 내용을 꼼꼼히 확인하고 체크하기
개인정보 동의 시 동의의 내용을 꼼꼼히 확인하고 체크하기
개인정보 동의 시 동의의 내용을 꼼꼼히 확인하고 체크하기

03 SNS, 게시물 업로드 시 개인정보 및 위치정보 노출하지 않기
SNS, 게시물 업로드 시 개인정보 및 위치정보 노출하지 않기
SNS, 게시물 업로드 시 개인정보 및 위치정보 노출하지 않기

정보보호

고객개인정보보호

롯데쇼핑은 보안의 안정성을 위해 고객 개인정보 수집 시 최소한의 정보만을 수집, 이용하고 있습니다. 고객의 개인정보 수집과 활용, 보유기간, 제공사항, 위탁 현황 등의 내용을 포함한 개인정보 처리방침을 홈페이지를 통해 명확하게 공개하고 있습니다.

고객 개인정보보호 관리체계

롯데쇼핑은 고객의 개인정보를 보호하기 위하여 사업부별 특성을 반영하여 개인정보 내부관리 계획을 수립하고 있으며, 개인정보 수집·이용·처리 및 관리적·기술적 보호조치에 대한 내용을 포함한 개인정보 보호 지침을 제정하여 임직원들이 언제든지 확인할 수 있도록 그룹웨어 및 게시판에 게시하고 있습니다. 또한 롯데쇼핑 사업부별 개인정보보호 최고 책임자(CPO)를 지정하여 고객 개인정보 관리를 위한 업무를 총괄하고 있습니다.

개인정보의 안전한 관리를 위해서 데이터베이스 암호화 저장 및 접근제어, 파일 암호화 저장(DRM), 사용자 추가 인증 등의 보안 솔루션을 운영하고 있으며, 개인정보에 대한 접근 권한을 최소화하여 관리하며 마스킹 등의 보호조치도 적용하고 있습니다. 또한 개인정보 조회, 수정, 다운로드 등의 내역을 주기적으로 모니터링하여 비인가 접근 및 이상 징후에 대한 점검을 진행하고 있습니다.

개인정보 컴플라이언스

롯데쇼핑은 개인정보 보호법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 전자금융거래법, OECD가이드 등 국내외 법령을 준수하고 있습니다.

롯데쇼핑은 신규 고객 서비스 및 시스템 개발/도입 시 개인정보보호와 관련한 컴플라이언스 준수를 위해 관리분야, 기술분야, 법률분야 등 다각도로 컴플라이언스 보안성 검토를 실시하고 있습니다. 또한 매년 그룹 정보보호 수준진단을 통해 컴플라이언스 준수 여부를 모니터링하고 있습니다.

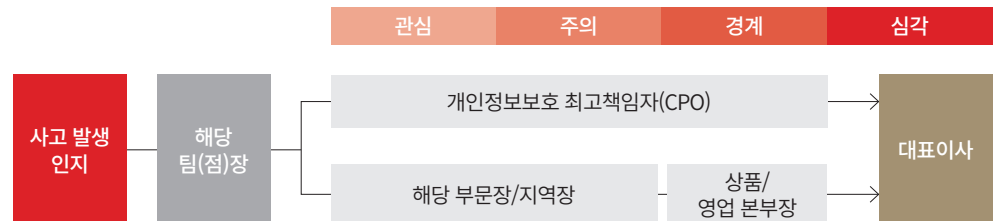
개인정보침해 사고 대응체계

롯데쇼핑은 개인정보침해 사고에 대한 보고 및 대응 원칙과 체계를 구축하여 신속하고 정확한 사고 대응을 위해 노력하고 있습니다. 사고 수준을 심각도에 따라 구분하고 그에 따른 보고 체계를 구축하여 피해 최소화를 위한 즉각적인 대응이 이루어질 수 있도록 하고 있습니다.

사고 수준(심각도) 정의

심각도	내용	보고체계
관심	· 개인정보 유출 인지 시점(클레임 발생여부와 관계 없음) * CCTV 영상, 정보주체의 동의없는 연락처 전달 및 ID/PW 노출, 미파기 등 · 개인정보 분실 등의 사유로 인한 유출의 징후가 있으나, 실제 유출 여부가 불분명하거나 추가 확인이 필요한 경우	CPO 해당 부문장/지역장
주의	· 개인정보 유출로 인한 고객 클레임 발생 및 규제기관 신고 의사를 표명한 경우 · 개인정보 유출 사실이 확인되었으나, 피해 범위가 1건인 경우 (추가 확대 없음)	CPO 해당 부문장/지역장
경계	· 유출된 개인정보(이름, 주소, 연락처, 주민등록번호 등)가 100건 이상인 경우 · 정보통신서비스 운영 중 개인정보가 1건 이상 유출 된 경우	CPO 상품/영업본부장
심각	· 개인정보 유출 관련 외부 기관 신고 및 법적 소송으로 확대 진행 · 개인정보보호 법규, 규정 위반으로 인한 유출 피해 규모 확대에 따른 사회적 이슈 발생	대표이사

보고체계








이해관계자 참여

이해관계자 소통체계

롯데쇼핑은 기업의 활동, 제품, 서비스 및 관계에 따라 경제적, 환경적, 사회적 영향력을 주고 받는 다양한 이해관계자를 파악하고 원활한 의사소통을 위하여 지속적이고 다양한 소통 채널을 구축하여 의견을 수렴하고 있습니다. 또한 이해관계자의 목소리를 롯데쇼핑의 경영활동에 반영하고자 노력하고 있습니다.

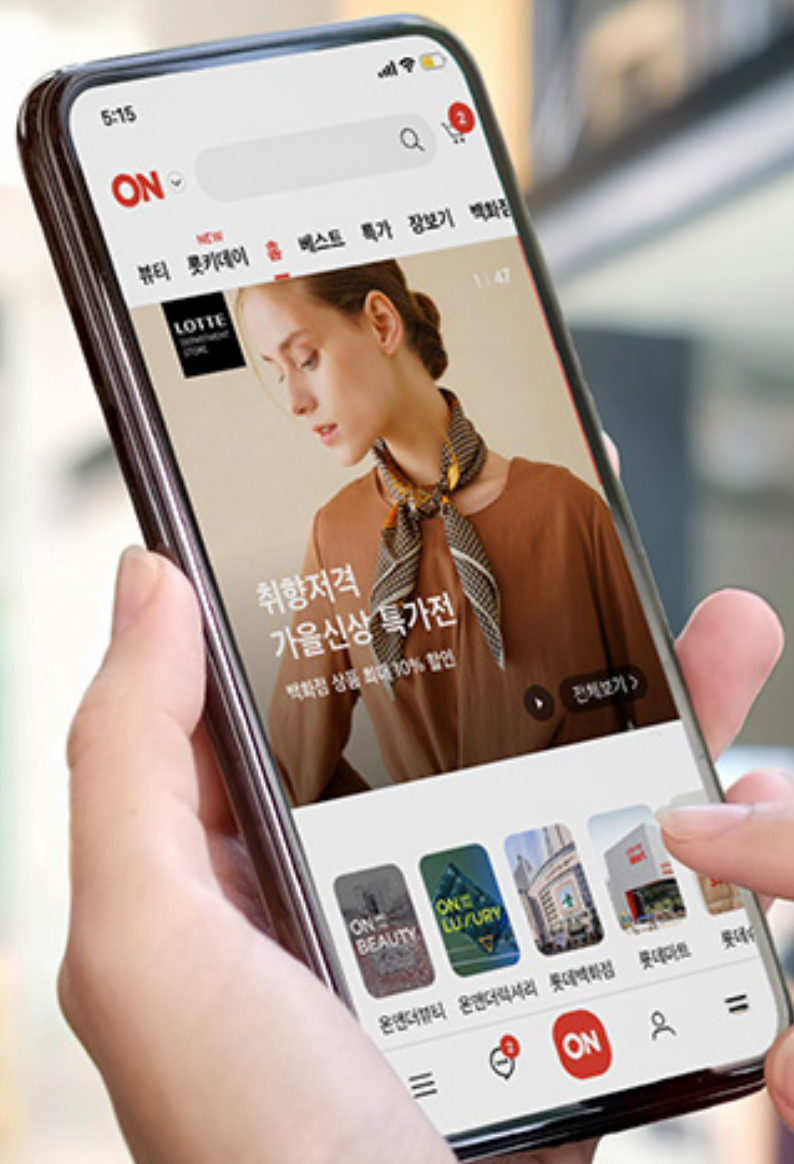
이해관계자 소통 및 대응현황

이해관계자	주요 관심사	소통채널 및 활동	2022년 대응 현황
 고객	<ul style="list-style-type: none"> 투명한 정보 제공 제품, 서비스 품질 강화 	<ul style="list-style-type: none"> (소통채널) VOC 채널 운영 (온라인, 콜센터), 챗봇, 채팅 상담 (핵심이슈) 제품 및 서비스 품질 강화, 고객만족도 제고 (주요활동) 고객 컴플레인 관리, 홈페이지, APP, SNS를 통한 정보 공유 고객만족 서비스 제도 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 고객 제안 9건 접수 VOC 2,028,611건 접수 (롯데ON 접수 건 기준, 100% 처리 완료)
 주주 및 투자자	<ul style="list-style-type: none"> 기업 성장 투자자 가치 제고 ESG 관련 이슈 대응 	<ul style="list-style-type: none"> (소통채널) 주주총회, 실적발표회, 유/무선 커뮤니케이션 (핵심이슈) 사업포트폴리오 강화, 리스크 관리 (주요활동) 매분기 투자자 NDR 시행, 설명회 	<ul style="list-style-type: none"> 정기주주총회 연 1회 분기실적 발표 연 4회 기업설명회 연 4회
 임직원	<ul style="list-style-type: none"> 조직문화 개선 역량제고 지원 	<ul style="list-style-type: none"> (소통채널) 노조 및 노사협의회, 간담회, 사내 소통 채널 (핵심이슈) 임직원 소통, 인권, 역량 강화 (주요활동) 노조 및 노사협의회, 간담회 실시, 주니어보드 운영, CEO 소통 프로그램 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 노사협의회 연 4회(비정기 노사협의회 추가 진행)
 협력사	<ul style="list-style-type: none"> 동반성장 및 상생 공정, 투명한 협력관계 	<ul style="list-style-type: none"> (소통채널) 협력사 미팅, 간담회, 협력사 신고채널 (핵심이슈) 동반성장, 인권 (주요활동) 신고채널 운영, 동반성장 프로그램 운영(상생협력, 판로지원, 교육, 동반성장 펀드) 	<ul style="list-style-type: none"> 협력사 신고 28건(100% 처리 완료) 협력사 간담회 수시 진행
 지역사회	<ul style="list-style-type: none"> 사회문제 동참 상생 발전 도모 	<ul style="list-style-type: none"> (소통채널) 시민/환경단체 협력, 사회공헌 협력 미팅 (핵심이슈) 기후변화 대응, 지역사회 상생 (주요활동) 지역사회 기부 및 후원 활동, 환경 캠페인, 심리상담 진행, 봉사단 운영, 재해지역 구호 활동 	<ul style="list-style-type: none"> 리조이스 심리상담 3,607건 기부금 175억

Appendix

ESG데이터	106
Double Materiality Assessment	120
GRI Standards Index	123
제3자 검증의견서	126
온실가스 검증의견서	127
협회가입 및 수상현황	128





ESG 데이터

경제

연결 재무상태표

(단위: 원)

	2020년	2021년	2022년
자산			
I. 유동자산	6,290,692,042,539	7,000,185,490,914	6,179,514,075,813
현금및현금성자산	1,913,235,610,358	2,398,788,978,689	1,800,809,705,742
매출채권및기타채권	663,522,831,468	625,501,297,125	805,183,467,950
기타금융자산	2,134,188,116,702	2,074,555,177,483	1,657,441,323,468
재고자산	1,247,319,667,247	1,395,280,189,965	1,386,063,156,288
당기법인세자산	5,818,233,561	146,636,380,573	80,878,162,609
기타비금융자산	83,011,926,911	106,683,605,060	125,567,443,110
매각예정자산	243,595,656,292	252,739,862,019	323,570,816,646
II. 비유동자산			
매출채권및기타채권	196,292,934,271	95,664,385,002	100,200,264,439
관계기업및공동기업투자	925,509,738,836	991,462,117,628	1,439,010,264,830
기타금융자산	1,633,088,148,306	2,381,304,885,731	1,848,380,049,705
유형자산	14,372,875,785,604	14,578,526,259,318	14,325,423,742,352
사용권자산	5,163,972,328,969	4,700,201,180,942	4,059,086,447,812
투자부동산	2,302,037,863,529	1,766,203,032,622	2,071,590,199,293
영업권	1,288,440,122,436	1,185,880,115,730	886,804,557,650
무형자산	343,858,545,953	333,921,531,788	253,944,751,840
확장급여자산	91,272,680,757	121,737,667,756	261,888,456,786
이연법인세자산	73,922,555,503	87,495,656,414	96,970,974,210
기타비금융자산	147,441,449,702	183,951,495,157	180,762,088,340
자산총계	32,829,404,196,405	33,426,533,819,002	31,703,575,873,070

(단위: 원)

	2020년	2021년	2022년
자본			
I. 지배기업의 소유주지분	9,801,587,893,040	10,083,492,212,560	9,567,653,934,244
자본금	141,443,775,000	141,443,775,000	141,443,775,000
자본잉여금	3,574,211,671,439	3,574,211,671,439	3,574,349,413,965
자본조정	(3,012,812,991,058)	(3,032,430,491,251)	(3,019,418,222,294)
이익잉여금	9,176,601,093,411	8,996,636,841,881	8,641,202,573,997
기타포괄손익누계액	(77,855,655,752)	264,056,073,938	60,622,372,023
II. 비지배지분	1,287,174,674,266	1,713,514,464,376	1,467,462,851,758
자본총계	11,088,762,567,306	11,797,006,676,936	11,035,116,786,002
부채			
I. 유동부채	8,779,997,004,542	8,994,249,448,657	10,622,585,640,821
차입금및사채	3,947,546,579,453	3,564,742,247,058	4,894,848,443,231
매입채무및기타채무	2,177,179,045,216	2,419,870,120,532	2,566,310,260,103
기타금융부채	475,922,005,518	453,558,227,545	398,857,687,825
리스부채	607,479,014,103	628,014,113,358	756,903,350,340
당기법인세부채	56,579,978,869	120,115,902,197	7,236,536,663
선수수익	158,509,050,907	183,830,692,892	207,553,830,946
총당부채	39,430,273,614	30,735,990,418	40,667,918,446
기타비금융부채	1,317,351,056,862	1,593,382,154,657	1,628,562,454,687
매각예정부채	0	0	121,645,158,580
II. 비유동부채			
차입금및사채	6,234,702,914,892	6,388,234,343,658	4,866,439,908,187
매입채무및기타채무		15,635,693,345	19,454,583,649
기타금융부채	117,705,959,690	100,905,481,186	155,470,722,811
리스부채	5,620,803,571,455	5,318,114,599,877	4,623,897,610,671
확장급여부채및기타장기급여채무	44,159,835,251	34,788,697,045	32,628,098,887
이연법인세부채	772,192,320,635	610,770,682,795	189,548,681,053
선수수익	39,453,366,446	28,918,937,740	26,694,353,609
총당부채	131,626,656,188	137,909,257,763	131,739,487,380
부채총계	21,740,641,629,099	21,629,527,142,066	20,668,459,087,068
자본과부채총계	32,829,404,196,405	33,426,533,819,002	31,703,575,873,070

ESG 데이터

경제

연결 포괄손익계산서

(단위: 원)

	2020년	2021년	2022년
매출	16,184,381,959,951	15,573,550,042,665	15,476,035,656,554
매출원가	9,643,709,238,672	9,031,312,694,405	8,662,606,266,375
매출총이익	6,540,672,721,279	6,542,237,348,260	6,813,429,390,179
판매비와관리비	6,192,267,413,710	6,333,903,001,822	6,424,519,191,456
대손상각비	2,320,835,748	731,653,172	2,684,604,113
영업이익	346,084,471,821	207,602,693,266	386,225,594,610
기타수익	219,025,974,228	217,931,714,720	158,255,691,886
기타비용	960,676,269,308	647,585,952,577	783,081,950,287
기타의 대손상각비	7,277,913,548	6,138,914,057	2,848,833,912
금융수익-유효이자율법에 따른 이자수익	77,401,865,472	73,736,887,114	117,380,869,303
금융수익-기타	190,088,491,919	180,091,018,265	225,426,480,608
금융비용	649,110,203,946	760,311,035,446	798,363,441,370
관계기업투자 손익에 대한 지분	13,223,793,079	96,432,874,163	129,663,282,129
법인세비용차감전손실	(771,239,790,283)	(638,240,714,552)	(567,342,307,033)
법인세수익	(60,991,125,706)	(365,276,560,551)	(248,649,866,000)
계속영업당기손손실	(710,248,664,577)	(272,964,154,001)	(318,692,441,033)
중단영업당기손이익	23,679,056,399	0	0
당기손이익(손실)	(686,569,608,178)	(272,964,154,001)	(318,692,441,033)
기타포괄손익	146,836,355,337	869,703,292,467	(330,686,017,860)
후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	175,049,808,457	735,066,648,149	(300,297,170,291)
기타포괄손익-공정가치 지분상품 평가손익	158,625,229,864	842,118,879,722	(539,972,751,942)
확정급여제도의 재측정요소	41,022,899,801	80,154,670,492	79,496,575,275
관계기업투자의 기타포괄손익에 대한 지분	(686,121,251)	9,323,184,981	6,302,128,729
법인세효과	(23,912,199,957)	(196,530,087,046)	153,876,877,647

(단위: 원)

	2020년	2021년	2022년
후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	(28,213,453,120)	134,636,644,318	(30,388,847,569)
기타포괄손익-공정가치 채무상품 평가손익	45,295,061	(26,818,175)	(184,535,373)
해외사업장환산외환차이	(15,459,794,023)	111,612,093,216	(40,651,741,083)
파생상품평가손익	(614,982,790)	14,113,702,571	(7,945,025,644)
관계기업투자의 기타포괄손익에 대한 지분	(20,114,386,295)	28,001,423,905	4,521,531,484
법인세효과	7,930,414,927	(19,063,757,199)	13,870,923,047
총포괄이익(손실)	(539,733,252,841)	596,739,138,466	(649,378,458,893)
당기손손익의 귀속			
지배기업 소유주지분	(785,939,690,353)	(292,279,479,719)	(324,570,885,303)
계속영업당기손손실	(809,618,746,752)	(292,279,479,719)	(324,570,885,303)
중단영업당기손이익	23,679,056,399	0	0
비지배지분	99,370,082,175	19,315,325,718	5,878,444,270
계속영업당기손이익	99,370,082,175	19,315,325,718	5,878,444,270
총포괄손익의 귀속			
지배기업 소유주지분	(704,346,824,779)	241,808,313,638	(474,546,050,277)
비지배지분	164,613,571,938	354,930,824,828	(174,832,408,616)
주당이익(손실)			
계속영업기본주당손실 (단위: 원)	(28,638)	(10,363)	(11,772)
계속영업희석주당손실 (단위: 원)	(28,956)	(10,430)	(11,772)
중단영업기본주당이익 (단위: 원)	838	0	0
중단영업희석주당이익 (단위: 원)	838	0	0

ESG 데이터

환경

에너지 소비량

구분		단위	2020년	2021년	2022년
백화점	총 에너지 소비량	TJ	6,355	7,057	8,074
	전력	TJ	5,623	6,275	7,040
	열	TJ	602	743	819
	냉방	TJ	-	-	-
	스팀	TJ	129	39	215
	매출액	억 원	29,247	31,613	32,319
	에너지 집약도*(매출액 원단위)	TJ/억 원	0.217	0.223	0.250
마트	총 에너지 소비량	TJ	5,802	5,510	5,618
	전력	TJ	4,858	4,620	4,725
	열	TJ	870	818	818
	냉방	TJ	-	-	-
	스팀	TJ	73	71	75
	매출액	억 원	61,659	57,228	59,043
	에너지 집약도*(매출액 원단위)	TJ/억 원	0.094	0.096	0.095

* 총 에너지 소비량 / 매출액

구분		단위	2020년	2021년	2022년
슈퍼	총 에너지 소비량	TJ	1,417	1,224	1,120
	전력	TJ	1,242	1,065	972
	열	TJ	174	158	147
	냉방	TJ	-	-	-
	스팀	TJ	1	1	1
	매출액	억 원	16,565	14,523	13,431
	에너지 집약도(매출액 원단위)	TJ/억 원	0.086	0.084	0.083
e커머스	총 에너지 소비량	TJ	20	29	17
	전력	TJ	16	26	15
	열	TJ	3	3	2
	냉방	TJ	-	-	-
	스팀	TJ	-	-	-
	매출액	억 원	1,379	1,082	1,130
	에너지 집약도(매출액 원단위)	TJ/억 원	0.014	0.026	0.015

에너지 증감량*

구분	단위	2020	2021	2022
백화점	TJ	-	701	1,017
마트	TJ	-	-292	109
슈퍼	TJ	-	-192	-104
e커머스	TJ	-	9	-12
총 에너지 증감량	TJ	-	226	1,010

* 보고기간 에너지사용량 - 이전 보고기간 에너지사용량

ESG 데이터

환경

온실가스 배출량(Scope 1 & 2, 국내 사업장)

구분		단위	2020	2021	2022
직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	백화점	tCO ₂ eq	30,681	37,798	41,599
	마트		52,337	48,645	49,485
	슈퍼		12,004	10,869	10,069
	e커머스		186	157	107
	총 합		95,208	97,469	101,259
간접 온실가스 배출량 (Scope 2)	백화점	tCO ₂ eq	277,754	306,705	345,034
	마트		238,690	223,855	229,054
	슈퍼		60,347	50,995	46,561
	e커머스		797	1,231	722
	총 합		577,588	582,786	621,371
총 배출량 (Scope 1 + Scope 2)	백화점	tCO ₂ eq	308,435	344,503	386,633
	마트		291,027	272,499	278,539
	슈퍼		72,351	61,864	56,629
	e커머스		983	1,388	829
	총 합		672,796	680,255	722,630
온실가스 배출 집약도* (매출액 원단위)	백화점	tCO ₂ eq/ 억원	10.55	10.90	11.96
	마트		4.72	4.76	4.72
	슈퍼		4.37	4.26	4.22
	e커머스		0.71	1.28	0.73

* 총 온실가스 배출량 / 매출액

용수 사용량

구분		단위	2020	2021	2022
백화점	총 용수 사용량	ton	4,436,310	4,357,535	4,741,700
	지하수	ton	322,092	273,443	233,667
	공업용수	ton	-	-	-
	상수	ton	4,114,218	4,084,092	4,508,033
마트	총 용수 사용량	ton	2,584,025	2,189,141	2,207,651
	지하수	ton	-	-	-
	공업용수	ton	-	-	-
	상수	ton	2,584,025	2,189,141	2,207,651
e커머스	총 용수 사용량	ton	4,208	4,575	4,517
	지하수	ton	882	1,493	1,757
	공업용수	ton	-	-	-
	상수	ton	3,326	3,082	2,760

용수 재활용량

구분		단위	2020	2021	2022
백화점	중수	ton	599,289	597,587	558,670
	빗물	ton	25	1,625	824
	총 용수 재활용량	ton	599,314	599,212	559,494
마트	중수	ton	46,163	45,854	50,776
	빗물	ton	-	-	-
	총 용수 재활용량	ton	46,163	45,854	50,776
e커머스	중수	ton	1,911	1,642	2,414
	빗물	ton	-	-	-
	총 용수 재활용량	ton	1,911	1,642	2,414

ESG 데이터

환경

폐기물 관리

구분		단위	2020	2021	2022	
백화점	폐기물 발생량	총계	23,826	23,510	26,878	
		일반 폐기물	23,826	23,510	26,876	
		지정 폐기물	-	0.001	2	
		기타	-	-	-	
	폐기물 재활용	일반 폐기물	22,368	22,180	25,582	
		지정 폐기물	-	0.001	-	
		총계	22,368	22,180	25,582	
	총 폐기물 재활용 비율		%	93.9	94.3	95.2
	마트	폐기물 발생량	총계	23,234	20,023	19,917
			일반 폐기물	23,227	20,021	19,909
지정 폐기물			7	3	8	
음식물			-	-	-	
폐유			-	-	-	
폐기물 재활용		일반 폐기물	22,063	19,247	19,150	
		지정 폐기물	-	-	7	
		총계	22,063	19,247	19,157	
총 폐기물 재활용 비율		%	95.0	96.1	96.2	
슈퍼		폐기물 발생량	총계	193	190	180
	일반 폐기물		193	190	180	
	지정 폐기물		-	-	-	
	기타		-	-	-	
	폐기물 재활용	일반 폐기물	100	86	101	
		지정 폐기물	-	-	-	
		총계	100	86	101	
	총 폐기물 재활용 비율		%	52.0	45.2	56.4

친환경 제품 구매실적

구분		단위	2020	2021	2022
백화점	친환경 제품 구매금액	천원	1,853,000	2,487,000	2,462,000
	총 구매금액	천원	92,800,000	102,800,000	119,300,000
	친환경 제품 구매 비율*	%	2.00	2.42	2.06
마트	친환경 제품 구매금액	천원	5,175,003	8,555,816	6,070,839
	총 구매금액	천원	112,189,680	112,015,540	110,138,670
	친환경 제품 구매 비율*	%	4.61	7.64	5.51
슈퍼	친환경 제품 구매금액	천원	952	13,706	11,690
	총 구매금액	천원	372,093	30,307,808	28,295,782
	친환경 제품 구매 비율*	%	0.26	0.05	0.04

* (친환경 제품 구매금액 / 총 구매금액) x100

녹색제품 판매실적*

구분		단위	2020	2021	2022
판매 금액		백만원	39,628	38,791	39,805

* 롯데마트

친환경 상품 취급현황*

구분	단위	품목 수	
친환경 상품(PB, NB 포함)**	친환경 인증	SKU	534
	친환경 원재료	SKU	237
	친환경 제조방식	SKU	5
	친환경 포장재	SKU	983
	기타 환경성을 개선한 상품	SKU	435

*롯데마트

** 롯데쇼핑 친환경 상품 기준에 적합한 상품

환경법규 위반

구분	단위	2020	2021	2022
백화점	건	0	0	0
마트	건	0	0	0
슈퍼	건	0	0	0
e커머스	건	0	0	0

ESG 데이터

사회

국내 사업장 임직원 현황

구분	단위	2020	2021	2022
총 임직원 수	명	23,038	21,570	20,715
성별				
남성	명	7,425	7,002	6,766
여성	명	15,613	14,568	13,949
고용형태				
정규직	명	19,227	18,196	18,193
비정규직	명	3,811	3,374	2,522
연령				
30세 미만	명	1,470	1,286	1,426
30세 이상 50세 미만	명	12,526	11,005	10,350
50세 이상	명	9,042	9,279	8,939
지역				
국내 사업장	명	23,036	21,570	20,715
해외 사업장	명	7,791	6,978	7,290
관리직*				
전체	명	2,669	2,644	2,689
남성	명	2,198	2,149	2,139
여성	%	82.4	81.3	79.6
남성	명	471	495	550
여성	%	17.7	18.7	20.5

* 당사 직급체계 기준 MGrade 이상

해외 사업장 임직원 현황

구분	단위	2020	2021	2022	
백화점	현지 채용 인원	명	600	582	561
	현지 시니어 인력*	명	49	58	58
	현지 시니어 인력 비율	%	8.2	10.0	10.3
마트	현지 채용 인원	명	7,780	6,895	7,213
	현지 시니어 인력*	명	155	150	157
	현지 시니어 인력 비율	%	2.0	2.2	2.2

* 직책(보직)을 부여받은 인력

신규 채용 및 이직*

구분	단위	2020	2021	2022	
백화점	신규 채용 인원				
	총 합계	명	38	109	126
	남성	명	16	37	48
	여성	명	22	72	78
	이직 현황				
	총 이직률	%	3.4	5.7	4.8
	자발적 이직률	%	3.0	4.2	3.3
	평균 근속년수				
	평균	년	15.9	14.5	14.2
	남성	년	16.2	15.6	15.6
여성	년	15.6	13.5	13.3	
마트	신규 채용 인원				
	총 합계	명	125	397	752
	남성	명	47	69	277
	여성	명	78	328	475
	이직 현황				
	총 이직률	%	5.6	9.2	6.2
	자발적 이직률	%	4.1	3.9	4.4
	평균 근속년수				
	평균	년	9.9	10.4	10.9
	남성	년	12.1	12.6	12.9
여성	년	8.9	9.5	10.0	
슈퍼	신규 채용 인원				
	총 합계	명	26	18	78
	남성	명	16	10	46
	여성	명	10	8	32
	이직 현황				
	총 이직률	%	12.2	13.7	25.7
	자발적 이직률	%	10.6	10.9	11.0
	평균 근속년수				
	평균	년	9.6	10.5	10.8
	남성	년	9.9	10.8	11.3
여성	년	8.1	8.8	8.8	
e커머스	신규 채용 인원				
	총 합계	명	73	171	196
	남성	명	36	93	105
	여성	명	37	78	91
	이직 현황				
	총 이직률	%	17.1	21.5	18.3
	자발적 이직률	%	14.6	18.9	14.5
	평균 근속년수				
	평균	년	4.8	3.8	4.2
	남성	년	4.5	3.6	4.0
여성	년	5.1	4.0	4.4	

* 정규직 기준

ESG 데이터

사회

임직원 다양성

구분		단위	2020	2021	2022
백화점	여성 근로자				
	인원	명	2,901	2,621	2,868
	고용률	%	61.3	60.4	62.8
	남성 대비 여성의 기본급 및 보상비율*	%	100.0	100.0	100.0
	장애인 근로자				
	인원	명	179	178	174
마트	여성 근로자				
	인원	명	8,551	8,070	7,953
	고용률	%	70.7	70.6	69.8
	남성 대비 여성의 기본급 및 보상비율*	%	97.0	97.0	100.0
	장애인 근로자				
	인원	명	291	258	232
슈퍼	여성 근로자				
	인원	명	3,781	3,377	2,588
	고용률	%	69.2	69.7	69.0
	남성 대비 여성의 기본급 및 보상비율*	%	100.0	100.0	100.0
	장애인 근로자				
	인원	명	122	111	79
e커머스	여성 근로자				
	인원	명	380	500	540
	고용률	%	51.4	52.1	54.0
	남성 대비 여성의 기본급 및 보상비율*	%	100.0	100.0	100.0
	장애인 근로자				
	인원	명	13	18	11
슈퍼	여성 근로자				
	인원	명	105	105	102
	고용률	%	3.1	3.2	3.3
	외국인 근로자				
	인원	명	1	1	2
	보훈대상 근로자				
인원	명	17	13	8	
e커머스	여성 근로자				
	인원	명	0	0	0
	고용률	%	2.0	1.8	1.5
	외국인 근로자				
	인원	명	8	14	12
	보훈대상 근로자				
인원	명				

* 정규직 신입사원 초봉 기준

최저임금 대비 신입사원 임금 비율*

구분		단위	2020	2021	2022
백화점	최저 임금	원	8,590	8,720	9,160
	신입사원 임금				
	남성	원	18,028	19,521	21,559
	여성	원	18,028	19,521	21,559
	최저임금 대비 임금 비율				
	남성	%	209.9	223.9	235.4
마트	신입사원 임금				
	남성	원	15,334	15,334	16,708
	여성	원	14,877	14,877	16,708
	최저임금 대비 임금 비율				
	남성	%	178.5	175.8	182.4
	여성	%	173.2	170.6	182.4
슈퍼	신입사원 임금				
	남성	원	9,875	10,070	10,423
	여성	원	9,875	10,070	10,423
	최저임금 대비 임금 비율				
	남성	%	115.0	115.5	113.8
	여성	%	115.0	115.5	113.8
e커머스	신입사원 임금				
	남성	원	12,537	13,597	16,862
	여성	원	12,537	13,597	16,862
	최저임금 대비 임금 비율				
	남성	%	145.9	155.9	184.1
	여성	%	145.9	155.9	184.1

* 정규직 신입사원, 시급 기준

ESG 데이터

사회

임직원 교육훈련

구분		단위	2020	2021	2022
백화점	총 교육시간	시간	96,138	265,453	536,644
	1인당 평균 교육시간	시간	17.9	53.2	96.4
	총 교육 비용	원	2,072,190,336	2,828,643,218	4,514,945,161
	1인당 평균 교육비용	원	385,882	567,090	810,728
마트	총 교육시간	시간	150,513	192,249	195,955
	1인당 평균 교육시간	시간	33.1	35.7	43.6
	총 교육 비용	원	1,331,895,800	1,404,764,808	2,275,223,008
	1인당 평균 교육비용	원	105,664	117,524	197,023
슈퍼	총 교육시간	시간	20,201	55,866	36,079
	1인당 평균 교육시간	시간	11.8	36.6	28.1
	총 교육 비용	원	536,726,467	738,784,531	872,432,372
	1인당 평균 교육비용	원	312,778	484,131	679,464
e커머스	총 교육시간	시간	15,630	17,383	9,789
	1인당 평균 교육시간	시간	22.9	20.3	10.4*
	총 교육 비용	원	713,000,000	780,000,000	649,000,000
	1인당 평균 교육비용	원	1,040,000	911,215	688,229

* 22년 직급배지를 진행하여 그룹 인재원에서 진행하는 Grade교육, 승진자격 교육 등 계층 교육 미진행으로 인한 1인당 평균 교육시간 감소

정기적 성과평가 및 경력개발 리뷰를 받은 임직원*

구분	단위	2020	2021	2022
백화점	%	100.0	100.0	100.0
마트**	%	36.0	37.0	39.0
슈퍼	%	98.5	97.0	95.2
e커머스	%	100.0	100.0	100.0

* 정규직 기준

** 주니어 사원은 성과평가 대상에서 제외

임직원 만족도*

구분	단위	2020	2021	2022
백화점	점	79.0	78.9	81.0
마트	점	70.9	70.5	75.0
슈퍼	점	63.7	66.0	67.2
e커머스	점	61.8	72.1	76.3

* 가치창조문화진단평가

복리후생*

구분	단위	2020	2021	2022	
백화점	총 복리후생비	백만원	60,409	61,444	72,795
	1인당 복리후생비	백만원	12.8	14.2	15.9
마트	총 복리후생비	백만원	18,876	22,593	23,294
	1인당 복리후생비	백만원	1.5	1.9	2.0
슈퍼	총 복리후생비	백만원	26,919	23,993	22,307
	1인당 복리후생비	백만원	5.2	5.5	6.0
e커머스	총 복리후생비	백만원	5,886	6,942	9,022
	1인당 복리후생비	백만원	8.0	7.2	9.0

* 사회보장보험 포함

노사 관계(단체협약* 가입 현황)

구분	단위	2020	2021	2022	
백화점	가입 대상 인원	명	1,313	961	899
	가입 인원	명	756	571	512
	가입율	%	57.6	59.4	57.0
마트	가입 대상 인원	명	10,107	9,260	9,000
	가입 인원	명	6,478	6,276	6,564
	가입율	%	64.1	67.8	72.9

* 노동조합 기준, 슈퍼, e커머스 사업부는 노사협의체 운영

ESG 데이터

사회

인권교육 이수 현황

구분		단위	2020	2021	2022
백화점	직장 내 장애인 인식 개선 교육				
	교육 대상 인원	명	5,663	4,317	6,070
	교육 이수 인원	명	5,663	4,317	6,070
	교육 이수율	%	100.0	100.0	100.0
	직장 내 성희롱 예방 교육				
	교육 대상 인원	명	5,663	4,317	6,070
	교육 이수 인원	명	5,663	4,317	6,070
	교육 이수율	%	100.0	100.0	100.0
	직장 내 괴롭힘 방지 교육				
	교육 대상 인원	명	5,663	4,317	6,070
	교육 이수 인원	명	5,663	4,317	6,070
	교육 이수율	%	100.0	100.0	100.0
마트*	직장 내 장애인 인식 개선 교육				
	교육 대상 인원	명	4,473	4,475	11,541
	교육 이수 인원	명	4,473	4,475	11,463
	교육 이수율	%	100.0	100.0	99.3
	직장 내 성희롱 예방 교육				
	교육 대상 인원	명	4,473	4,475	11,541
	교육 이수 인원	명	4,473	4,475	11,467
	교육 이수율	%	100.0	100.0	99.4
	직장 내 괴롭힘 방지 교육				
	교육 대상 인원	명	4,473	4,475	11,541
	교육 이수 인원	명	4,473	4,475	11,461
	교육 이수율	%	100.0	100.0	99.3

* 2022년 인권교육 필수 이수 대상 범위 확대에 의해 교육대상인원이 증가하여 이수율 감소

구분		단위	2020	2021	2022
슈퍼	직장 내 장애인 인식 개선 교육				
	교육 대상 인원	명	5,572	4,772	3,781
	교육 이수 인원	명	5,572	4,772	3,781
	교육 이수율	%	100.0	100.0	100.0
	직장 내 성희롱 예방 교육				
	교육 대상 인원	명	5,572	4,772	3,781
	교육 이수 인원	명	5,572	4,772	3,781
	교육 이수율	%	100.0	100.0	100.0
	직장 내 괴롭힘 방지 교육				
	교육 대상 인원	명	5,572	4,772	3,781
	교육 이수 인원	명	5,572	4,772	3,781
	교육 이수율	%	100.0	100.0	100.0
e커머스	직장 내 장애인 인식 개선 교육				
	교육 대상 인원	명	898	853	1,072
	교육 이수 인원	명	898	853	1,072
	교육 이수율	%	100.0	100.0	100.0
	직장 내 성희롱 예방 교육				
	교육 대상 인원	명	898	853	1,072
	교육 이수 인원	명	898	853	1,072
	교육 이수율	%	100.0	100.0	100.0
	직장 내 괴롭힘 방지 교육				
	교육 대상 인원	명	898	853	1,072
	교육 이수 인원	명	898	853	1,072
	교육 이수율	%	100.0	100.0	100.0

차별 및 괴롭힘 사건 접수 건수

구분	단위	2020	2021	2022
백화점*	건	-	-	27
마트	건	121	94	92
슈퍼	건	8	1	3
e커머스	건	0	3	0

* 2022년 8월 신설된 차별사건 제보 채널 취합 건수, 이전 제보 건수는 윤리규범 위반 건수로 취합

ESG 데이터

사회

육아휴직

구분		단위	2020	2021	2022	
백화점	육아휴직 사용인원					
	남성	인원	명	75	71	67
	여성	인원	명	110	117	113
	육아휴직 복귀인원					
	남성	인원	명	79	53	62
		비율*	%	97.5	94.6	91.2
	여성	인원	명	88	83	89
		비율	%	86.3	89.2	92.7
	육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근무자					
	남성	인원	명	81	72	51
		비율*	%	93.1	91.1	96.2
	여성	인원	명	89	83	82
		비율	%	97.8	94.3	98.8
	마트	육아휴직 사용인원				
남성		인원	명	182	185	137
여성		인원	명	142	144	103
육아휴직 복귀인원						
남성		인원	명	145	137	125
		비율*	%	79.7	74.1	91.2
여성		인원	명	54	53	74
		비율	%	38.0	36.8	71.8
육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근무자						
남성		인원	명	129	118	122
		비율*	%	89.0	86.1	97.6
여성		인원	명	46	46	59
		비율	%	85.2	86.8	79.7

구분		단위	2020	2021	2022	
슈퍼	육아휴직 사용인원					
	남성	인원	명	74	77	48
	여성	인원	명	15	18	12
	육아휴직 복귀인원					
	남성	인원	명	61	50	45
		비율*	%	82.4	64.9	93.8
	여성	인원	명	10	8	9
		비율	%	66.7	44.4	75.0
	육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근무자					
	남성	인원	명	54	52	33
		비율*	%	93.1	85.2	66.0
	여성	인원	명	7	6	6
		비율	%	50.0	60.0	75.0
	e커머스	육아휴직 사용인원				
남성		인원	명	12	19	18
여성		인원	명	21	29	27
육아휴직 복귀인원						
남성		인원	명	12	19	15
		비율*	%	100.0	100.0	83.3
여성		인원	명	5	16	24
		비율	%	23.8	55.2	88.9
육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근무자						
남성		인원	명	5	8	14
		비율*	%	100.0	100.0	100.0
여성		인원	명	7	5	16
		비율	%	100.0	100.0	100.0

* (육아휴직 후 복귀한 직원 수 / 육아휴직 후 복귀 예정인 총 직원 수) x 100
 ** (육아휴직 복귀 후 12개월 간 근무한 직원 수 / 직전 보고기간 중 육아휴직 후 복귀한 직원 수) x 100

ESG 데이터

사회

안전보건교육

구분		단위	2020	2021	2022
백화점	산업안전보건교육				
	총 교육 시간*	시간	112,278	97,092	132,894
	총 교육 인원**	명	4,678	4,046	5,537
마트	산업안전보건교육				
	총 교육 시간*	시간	26,736	102,384	254,724
	총 교육 인원**	명	4,456	17,064	42,454***
	관리감독자교육				
	총 교육 시간*	시간	5,600	5,600	32,496
	총 교육 인원**	명	350	350	2,031
슈퍼	산업안전보건교육				
	총 교육 시간*	시간	46,164	58,524	45,084
	총 교육 인원**	명	3,847	4,877	3,757
	관리감독자교육				
	총 교육 시간*	시간	5,344	4,576	3,888
	총 교육 인원**	명	334	286	243
e커머스	산업안전보건교육				
	총 교육 시간*	시간	44,304	45,912	110,544
	총 교육 인원**	명	3,692	3,826	4,606

* 1인당 교육 시간 x 총 교육 인원

** 교육 회차 별 이수 인원의 합

*** 2022년 교육 이수 대상자를 시니어 직급에서 시니어 및 주니어 직급으로 확대하면서 교육 이수자 수 증가

재해발생현황

구분		단위	2020	2021	2022
백화점	근로손실재해율(LTIFR)*	건수/백만 근무시간	0.08	0.37	0.17
마트	산업재해율**	%	0.15	0.30	0.29
슈퍼	산업재해율	%	0.10	0.13	0.07
e커머스	근로손실재해율(LTIFR)	건수/백만 근무시간	0.00	0.50	0.48

* 100만 시간 근무 당 발생하는 근로손실건수, (근로손실재해건수 / 연간 총 근무시간) x 1,000,000

** 전체 근로자 중 재해 근로자의 비율, (재해 근로자 수 / 전체 근로자 수) x 100

사회공헌활동

구분		단위	2020	2021	2022
기부금*		백만원	17,640	14,820	17,489
임직원 모금액		백만원	67	63	58
봉사활동**					
	총 참여인원	명	2,077	1,225	997
	총 참여시간	시간	4,154	2,450	1,994
	1인당 참여 시간	시간	2	2	2

* 사업보고서 기준

** 마트 사업부

정보보호교육

구분		단위	2020	2021	2022
백화점	총 교육 이수 시간*	시간	5,495	4,703	6,447
	총 교육 이수 인원**	명	5,495	4,703	6,447
마트	총 교육 이수 시간	시간	4,585	4,712	11,764
	총 교육 이수 인원	명	4,585	4,712	11,612
슈퍼	총 교육 이수 시간	시간	5,610	9,583	3,905
	총 교육 이수 인원	명	5,610	4,811	3,843
e커머스	총 교육 이수 시간	시간	2,202	3,613	1,499
	총 교육 이수 인원	명	2,202	2,233	1,499

* 1인당 교육 시간 x 총 교육 인원

** 교육 회차 별 이수 인원의 합

개인정보 침해사고

구분		단위	2020	2021	2022
백화점	고객 개인정보 유출, 도난, 분실 건수	건	0	0	0
마트	고객 개인정보 유출, 도난, 분실 건수	건	0	0	0
슈퍼	고객 개인정보 유출, 도난, 분실 건수	건	0	0	0
e커머스	고객 개인정보 유출, 도난, 분실 건수	건	0	0	0

ESG 데이터

사회

협력사 관리

구분		단위	2020	2021	2022
협력사 현황					
백화점	전체 협력사 수	개사	6,464	7,044	7,404
	전체 협력사 구매금액	백만원	402,800	510,300	545,400
마트	전체 협력사 수*	개사	1,644	1,592	1,731
	전체 협력사 구매금액	백만원	3,057,816	2,675,192	2,915,842
슈퍼	전체 협력사 수*	개사	1,290	1,318	1,463
	전체 협력사 구매금액	백만원	1,072,198	946,025	873,639
e커머스	전체 협력사 수	개사	20,540	22,003	43,640
	전체 협력사 구매금액**	백만원	-	-	-

* 직매입 이력이 있는 협력사의 수(특약, 용역업체 제외)

** 공급자와 소비자를 연결시켜주는 마켓플레이스 비즈니스 특성 상, 협력사를 통해 직접 구매하는 경우 없음.

협력사 동반성장 지원

구분		단위	2020	2021	2022
백화점	교육지원	개사	175	198	316
	금융지원	백만원	83,515	73,563	73,876
	기술지원	건	-	-	8
마트	교육지원	개사	51	116	251
	금융지원	백만원	42,600	42,100	48,056
	기술지원	개사	25	19	26
슈퍼	교육지원	개사	-	-	-
	금융지원	백만원	10,274	10,463	9,829
	기술지원	백만원	-	-	-
e커머스	교육지원	건	63	49	59
	금융지원	백만원	173,317	59,587	15,243
	구매/판매협력	백만원	-	7,680	32,751

협력사 ESG 관리*

구분		단위	2020	2021	2022
공급망 내 주요한 부정적 사회 영향과 이에 대한 시행 조치					
사회적 영향 관련 평가를 받은 협력회사 수		개사	0	10	10
평가 결과에 대해 개선을 협의한 협력회사 비율		%	0	100	100
평가 결과에 따라 계약이 해지된 협력회사		개사	0	0	0

* 롯데마트, 협력사 현장 실사 및 ESG 개선 컨설팅 프로그램

협력사 불만 신고 접수 및 처리 현황

구분		단위	2020	2021	2022
백화점	협력사 불만 신고건수	건	0	0	0
	처리건수	건	0	0	0
마트	협력사 불만 신고건수	건	3	3	5
	처리건수	건	3	3	5
슈퍼	협력사 불만 신고건수	건	0	0	0
	처리건수	건	0	0	0
e커머스	협력사 불만 신고건수	건	105	42	23
	처리건수	건	105	42	23

ESG 데이터

거버넌스

이사회 구성

구분	단위	2020	2021	2022
이사회 구성				
총 인원	명	9	9	9
사내이사	명	4	4	4
사외이사	명	5	5	5
여성 등기임원 수		1	1	2
CEO와 이사회 의장의 분리 여부		X	X	X
이사회 운영				
사내이사 참석률	%	88.1	100.0	96.4
사외이사 참석률	%	96.3	98.8	92.5
전체 참석률	%	93.4	99.3	94.1
이사회 개최횟수	회	16	16	16
이사회 총 안건	건	71	79	75
ESG 관련 중대사항 보고 횟수	회	14	30	28

연간 총 보상비율

구분	단위	2020	2021	2022
최고 연봉자 연간 총 급여	백만원	1,313	1,500	1,740
(최고 연봉자 제외) 임직원 연간 총 급여의 평균값	백만원	46	51	51
최고 연봉자 연간 총 급여 상승률	%	-40.7%	14.2%	16.0%
(최고 연봉자 제외) 임직원 연간 총 평균 급여 상승률	%	5.6%	10.1%	1.1%

경제적 가치 창출 및 분배

구분	단위	2020	2021	2022
총 매출				
	백만원	16,184,382	15,573,550	15,476,036
경제적 가치 분배				
임직원*	백만원	1,662,228	1,688,361	1,682,818
협력사**	백만원	4,842,519	4,317,229	4,481,885
주주 및 투자자***	백만원	565,688	562,749	593,043
정부****	백만원	260,917	310,463	238,423
지역사회*****	백만원	17,640	14,820	17,489

* (사업보고서 기준) 급여
 ** 직접 구매금액 + 금융지원 금액
 *** (사업보고서 기준) 배당금 + 이자비용
 **** (사업보고서 기준) 세금 및 법인세
 ***** (사업보고서 기준) 기부금

사업장 부패위험 평가

구분	단위	2020	2021	2022
대상 팀*	팀	54	59	59
전체 사업장 대비 비율	%	93	100	100

* 마트와 슈퍼 사업부는 사업부 본사 조직을 하나의 사업장으로 간주하여 사업장 모수 기준 산정

ESG 데이터

거버넌스

윤리·준법교육

구분		단위	2020	2021	2022
마트	교육 이수 시간*	시간	24,204	5,714	21,179
	교육 이수 인원**	명	12,102	11,427	11,955
슈퍼	교육 이수 시간*	시간	6,604	22,260	1,776
	교육 이수 인원**	명	1,887	2,226	1,741
e커머스	교육 이수 시간*	시간	-	897	1,137
	교육 이수 인원**	명	-	897	1,032

* 1인당 교육 시간 x 총 교육 인원
 ** 교육 회사 별 이수 인원의 합

윤리규범위반

구분		단위	2020	2021	2022
윤리규범 위반 제보*					
총 제보 건수		건	404	248	296
부정비리		건	57	28	19
민원(불만, 고충)		건	231	143	191
불공정거래/반부패		건	49	12	7
기타 비윤리 행위		건	67	65	79
조치 현황					
총 조치 건수		건	120	111	53
중징계		건	77	74	31
경징계		건	43	37	22

* 비윤리 여부 확인 전 제보 기준

법률 및 규제위반

구분		단위	2020	2021	2022
제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 규정 위반					
	백화점	건	0	0	0
	마트	건	1	4	4
	슈퍼	건	0	0	0
	e커머스	건	0	0	0
마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반					
	백화점	건	0	0	0
	마트	건	0	0	0
	슈퍼	건	0	0	0
	e커머스	건	0	0	0
경쟁저해 및 독과점 금지에 관한 규정 위반					
	백화점	건	0	0	0
	마트	건	0	0	0
	슈퍼	건	0	0	1
	e커머스	건	0	0	0

Double Materiality Assessment

이중 중대성평가 개요 및 프로세스

롯데쇼핑은 이해관계자들이 중요하게 여기는 이슈를 식별하고, 체계적인 지속가능경영 보고를 위해 이중 중대성 평가를 실시하였습니다.

이중 중대성이란, 기업 경영활동이 외부에 미치는 환경·사회적 영향 뿐만 아니라 기업 재무상태에 미치는 외부의 환경·사회적 요인, 즉 내부적 관점과 외부적 관점을 모두 고려하는 것을 의미합니다. 이에, ESG가 미치는 기업의 경제적 가치를 명확하게 판단하는 도구로 중대성 평가가 활용되고 있습니다.

롯데쇼핑은 지속가능경영과 관련된 핵심이슈를 도출하기 위해 사회 및 환경적 중요성과 재무적 중요성을 측정할 수 있는 이중 중대성 개념을 반영하여 기업과 이해관계자에게 미칠 수 있는 영향을 파악하였습니다. 특히 GRI, ISO 26000, KCGS, SDGs 등 국제 이니셔티브 및 가이드라인과 DJSI, TCFD, SASB, MSCI 등 재무 관련 국제 권고안 및 ESG 평가기관 지표를 적극 활용하였습니다.

Step 1. ESG Issue Pool 구성	Step 2-1. 사회·환경적 영향 분석
<ul style="list-style-type: none"> 국제 이니셔티브 및 가이드라인과 ESG평가 지표분석, 글로벌 선진사 및 동종업계 분석을 바탕으로 67개의 잠재 Issue Pool 구성 전년도 이슈 분석 및 내부 의견수렴을 통해 29개의 ESG Issue Pool 도출 	<ul style="list-style-type: none"> 국제 이니셔티브 및 가이드라인 검토 GRI Standards, ISO 26000, KCGS, UN SDGs 등 국제 표준 지표 반영 미디어 분석 환경, 사회, 경제 성과 및 ESG 이슈 기사 총 2,471건 분석 (분석 기간: 2022.01.01 - 2022.12.31) 벤치마킹 분석 국내외 우수동종기업 11개 기업 벤치마킹 외부 이해관계자 의견 수렴 고객, 주주/투자자, 협력사, 지역사회 등 ESG 이슈분석 및 의견수렴 (설문 기간: 2023.01.31 - 2023.02.08)



Step 3. 최종 핵심이슈 8개 선정	Step 2-2. 재무적 영향 분석
<ul style="list-style-type: none"> 이슈별 환경·사회적 영향도와 재무적 영향도를 계량화하여 종합 평가 실시 최종 핵심이슈 선정 	<ul style="list-style-type: none"> 재무적 국제 스탠다드 권고안 및 ESG 평가기관 분석 MSCI, DJSI, SASB, TCFD 평가지표 분석 내부 이해관계자 의견 수렴 내부임직원 대상 ESG 이슈분석 및 의견수렴 (설문 기간: 2023.01.31 - 2023.02.08)

이중 중대성평가 개요 및 프로세스

도출된 ESG Issue Pool을 기반으로 '환경 및 사회적 중요성' 및 '재무적 중요성'을 정량적으로 측정하여 8개의 중대 이슈가 최종 선정되었습니다. '온실가스 배출량 감축 및 에너지 소비효율 향상', '기후 변화 리스크 관리 및 대응', '폐기물 관리 및 순환경제' 등 환경과 관련된 이슈와 함께 '협력사 동반성장 및 ESG 이행 지원', '인권경영 및 인권리스크 관리' 등 사회 관련 이슈들은 핵심이슈로 분류되었습니다.



2022 롯데쇼핑 지속가능경영 핵심이슈

No.	핵심 이슈	GRI Topic	이슈의 영향평가			보고 페이지
			Cost	Revenue	Risk	
1	온실가스 배출량 감축 및 에너지 소비효율 향상	GRI 305-1~5 / 302-1~5	●	●	●	27-28, 29-31, 108-109, 121
2	기후 변화 리스크 관리 및 대응	GRI 201-2 / 305-1~6	●	●	●	26-27, 29-31, 109, 121
3	통합 리스크 관리	-	●	○	●	98, 121
4	협력사 동반성장 및 ESG 이행 지원	GRI 308-1~2 / 414-1~2	●	●	●	67-69, 117, 121
5	인권경영 및 인권리스크 관리	GRI 406-1 / 408-1 / 409-1	○	○	●	57, 114, 122
6	일과 삶의 균형	GRI 401-3 / 403-6	●	●	●	53-54, 65, 115, 122
7	폐기물 관리 및 순환경제	GRI 306-1~5	●	●	●	32-35, 110, 122
8	맞춤형 고객만족 활동 강화	GRI 417-1	○	●	○	76, 122

Double Materiality Assessment

중대 핵심이슈 관리

Material Issue	UN SDGs	Context	Our Approach	2022 Achievement
온실가스 배출량 감축 및 에너지 소비효율 향상	 	기후변화 대응을 위해 온실가스 배출량 감축과 에너지 소비효율 향상은 필수적입니다. 또한 온실가스 배출권 거래제 시행 이후, 할당량 대비 배출량에 따라 배출권을 판매하거나 구매할 수 있게 되면서 환경적 영향 뿐만 아니라 기업의 재무적 영향으로도 이어질 수 있습니다. 전 세계적으로 온실가스 배출에 대한 규제가 강화되면서, 향후 거래 계약, 해외 진출, 투자 유치 등의 기업 활동에도 영향을 미칠 것으로 예상되므로 적극적인 관리가 필요합니다.	롯데쇼핑은 원재료 조달지부터 물류센터, 유통 판매 사업장, 고객에 이르기까지 방대한 범위의 밸류체인을 가지고 있는 유통기업으로서 그만큼 온실가스 배출 관리 범위가 넓다는 것을 인식하고 있습니다. 따라서 태양광 자가발전 설비를 통해 신재생에너지를 생산, 확보하기 위해 노력하고 있으며 ISO 50001 에너지경영시스템 인증을 취득하고 LED 조명 교체, 쇼케이스 도어 설치, 노후설비 교체 등의 에너지 효율화 사업을 적극적으로 추진하고 있습니다. 또한 롯데쇼핑의 고객들도 온실가스 배출량 감축에 동참할 수 있도록 전국의 사업장에 전기차 충전소 설치를 확대해나가고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> · ISO 50001 에너지경영시스템 인증 취득 (백화점, 마트) · 태양광 자가발전 설비 확대 · 전기차충전소 설치 확대 · LED 조명 교체(백화점, 마트, 슈퍼) · 쇼케이스 도어 설치(마트, 슈퍼) · 노후 냉온수기 교체(마트)
기후 변화 리스크 관리 및 대응		세계기상기구(WMO, World Meteorological Organization)의 ‘2021년 글로벌 기후 현황 보고서’에 따르면 온실가스 농도, 해수면 상승, 해수 온도, 해양 산성도 등 4가지 주요 기후변화 지표가 2021년 최고치를 기록했습니다. 파리기후변화협약에 따라 지구 평균 온도 상승을 산업화 이전 대비 1.5도 이하로 제한해야하는 상황에서, 기업의 기후변화 대응 역량의 중요성은 점차 커지고 있습니다.	롯데쇼핑은 기후변화에 적극적으로 대응하기 위해 ‘2040 탄소중립’ 로드맵과 사업부별 세부 목표를 수립했습니다. 또한 당사의 기후변화 대응 목표 및 전략에 대한 객관성 확보를 위해 SBTi(과학적 기반 감축 목표 이니셔티브) Commitment를 제출하였으며 목표 수립을 추진 중입니다.	<ul style="list-style-type: none"> · SBTi 가입 추진 로드맵 수립 및 Commitment 제출
통합 리스크 관리	 	급변하는 경영환경 속에서 점차 다양해지고 있는 내외부 리스크에 대응하는 것은 기업의 필수 역량이 되었습니다. 이제 기업은 경제 가치 창출이라는 기업 활동의 근본적인 목표를 추구하는 과정에서 직면하는 모든 이슈와 이해관계자들의 요구에 대한 관리와 개선의 책임을 가지고 있습니다.	롯데쇼핑은 경영 활동에서 직면할 수 있는 다양한 리스크에 대해 재무 리스크와 운영 리스크로 구분하여 식별, 정의하고 있습니다. 리스크 별 접근 방식을 설정하고 그에 따른 관리 방안을 마련하고 있습니다. 또한 ESG 리스크에 대한 체계적이고 적극적인 관리 이행을 위해 전 사업부 대표이사의 성과평가 기준(KPI)에 ESG 관련 항목을 포함하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> · 리스크 관리 분야 및 전략 고도화 · 리스크 관리 범위 확대 · 공정계약 및 공정거래 모니터링 실시 · 대표이사 KPI 내 ESG 항목 비중 30% 달성
협력사 동반성장 및 ESG 이행 지원	  	전 세계적으로 지속가능하고 안정적인 공급망 확보 및 관리에 대한 요구가 늘어나면서 잠재적인 공급망 리스크에 대한 관리 범위와 책임 역시 증가하고 있습니다. 이에 따라 기업은 협력사에 대한 엄격한 관리, 감독을 수행하는 동시에 지속가능한 경영 역량을 제고를 바탕으로 동반성장을 도모해야 합니다.	롯데쇼핑은 협력사를 지속가능한 경영 및 성장을 위한 파트너로 인식하고 있습니다. 이에 따라 금융지원, 기술지원, 교육지원과 함께 산업 특성을 살려 유통 · 판로 지원을 위해 힘쓰고 있습니다. 또한 협력사의 ESG 경영체계 구축 및 지속가능한 성장동력 확보를 위해 계약 및 거래 기준을 강화하였고, ESG 평가를 바탕으로 한 교육과 컨설팅 프로그램을 지원하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> · 협력사 ESG 교육 프로그램 운영 · 협력사 ESG 평가 및 컨설팅 프로그램 운영 · 협력사 거래 기준 강화 · 중소상공인 유통 판로지원

Double Materiality Assessment

중대 핵심이슈 관리

Material Issue	UN SDGs	Context	Our Approach	2022 Achievement
인권경영 및 인권 리스크 관리		<p>최근 유럽연합(EU)이 EU공급망에 인권영향평가 및 실사(Due Diligence)를 의무화하는 법률을 추진하는 등 국제적으로 인권경영 및 인권 리스크 관리에 대한 중요성이 커지고 있습니다. 또한 2022년 7월, 국가인권위원회에서 발표한 「인권경영 보고 및 평가 방침」에서도 인권정책선언, 인권영향평가의 실시, 피해자에 대한 구제절차 구축, 인권교육 강화 등 인권경영 보고를 위한 가이드라인을 담고 있습니다. 이처럼 인권경영체계 구축과 리스크에 대한 예방 및 대응은 기업의 필수 역량이 되었습니다.</p>	<p>롯데쇼핑은 인권경영체계 구축을 위해 노력하고 있습니다. 근로자의 기본권을 보장하고, 임직원의 다양성(성별, 국적, 장애 등)을 존중하는 기업이 되기 위해 제도 구축과 함께 교육 및 캠페인을 진행하고 있으며, 체계적인 인권리스크 관리를 위해 제도 채널과 상담센터를 운영하고 있습니다. 앞으로 롯데쇼핑은 인권경영의 범위를 전 밸류체인으로 확대하여 내부 임직원은 물론 고객, 협력사, 지역사회 전반에 걸쳐 인권의식을 향상하고 인권존중문화를 확립할 수 있도록 노력하겠습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 인권정책 수립 · 인권영향평가 실시(백화점) · 인권리스크(차별 및 괴롭힘) 제보 채널 신설(백화점, 슈퍼) · 소동 카운슬러 제도 신설(백화점) · 윤리사례집 배포(마트) · 직원고충상담센터 신설(슈퍼)
일과 삶의 균형		<p>기업은 이제 임직원의 역량 강화를 통한 경제 가치 창출 뿐만 아니라 삶의 질 향상을 통한 생산성 향상과 사회적 가치 창출을 위해서도 노력해야 합니다. 일과 삶의 균형을 통해 임직원들이 회사 내에서는 업무에 온전히 집중할 수 있는 환경을 제공하고 회사 밖에서는 긍정적인 삶의 가치를 실현할 수 있도록 지원해야 합니다.</p>	<p>롯데쇼핑은 임직원들이 일과 삶의 균형을 통해 사회적 자아와 개인적 자아를 모두 실현할 수 있는 사업장을 만들고자 노력하고 있습니다. 조직문화와 업무 효율을 개선하기 위한 다양한 제도를 통해 임직원들이 최대한의 효율로 최대치의 역량을 끌어낼 수 있도록 지원하고 있으며, 가족친화제도와 다양한 복리후생 제도의 운영을 통해 회사 내외부에서 삶의 질 개선을 위해 필요한 지원을 받을 수 있도록 하고 있습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 주니어보드 운영 · 임산부 단축근로제 운영(백화점) · 맘스힐링 프로그램 운영(마트) · 원거리 근로자 생활 지원 확대(슈퍼) · 선택적 복리후생 제도 도입(에커머스)
폐기물 관리 및 순환경제		<p>토양과 해양, 대기오염이 심화되고 자원 부족의 위험도가 커지면서 기업은 폐기물의 발생이 환경과 사회에 미치는 영향을 고려해야 합니다. 폐기물 발생량 감축을 위해 각종 제품 및 서비스의 생산 단계에서부터 폐기물 생성을 방지하고, 다양한 소재를 재활용할 수 있는 방법을 고민하여 자원 순환 경제를 구축하기 위해 노력해야 합니다.</p>	<p>롯데쇼핑은 자원 순환의 실천을 통해 환경 리스크에 대한 책임 이행과 동시에 환경적 가치를 창출하고자 합니다. 상품의 생산부터 유통, 판매까지의 전 과정을 운영하는 유통기업으로서 폐기물 감축과 용수 사용량 절감을 위해 다양한 자원 효율성 개선 활동을 펼치고 있으며 구매 제품 폐기 시 재활용이 용이하도록 용기 구조를 개선하고 친환경 포장재 비중을 늘려나가고 있습니다. 특히 유통 산업의 특성을 살려 폐기물을 회수 및 재활용해 새로운 상품을 만드는 업사이클링 프로젝트를 점차 확대해나가고 있습니다. 이와 더불어 롯데쇼핑은 지속가능한 상품의 유통을 위해 자체 친환경 인증 기준과 국제 생물다양성 보호 상품 인증 등의 기준에 부합하는 상품의 취급을 확대해나가고 있습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 지류 전단지 운영 중단(마트) · 폐 페트병을 활용한 친환경 유니폼 도입(백화점) · 폐 현수막 및 보냉백 9,161개 회수를 통한 업사이클링 프로젝트 실시(백화점) · 폐 자전거 재활용 팝업스토어 운영(마트) · 공병 무인회수기, 플라스틱 회수기, 즉석밥 용기 수거함 운영(마트) · 친환경 인증 제품 확대(마트) · MSC, ASC 인증 제품 확대(마트)
맞춤형 고객만족 활동 강화		<p>점차 다양해지고 있는 고객의 요구에 대응하고, 만족도 향상을 위해 노력하는 것은 기업의 선택이 아닌 의무입니다. 고객의 기호는 물론, 고객이 추구하는 가치를 이해하고 그 가치를 실현시킬 수 있는 제품과 서비스를 제공하기 위해 노력해야 합니다.</p>	<p>롯데쇼핑은 제품, 서비스, 공간 등 고객이 당사와 만나는 모든 접점에서 최고의 만족을 느낄 수 있도록 노력하고 있습니다. 유통산업의 핵심인 제품의 품질과 안전성을 보장하기 위해 철저한 사전·사후 관리를 진행하고 있으며, 고객의 목소리에 귀 기울이고자 전 사업부에서 공통으로 운영하는 VOC(Voice of Customer) 채널을 통해 모든 문의사항과 요구사항에 대한 피드백을 제공하고 실제 현장에 반영하고 있습니다. 또한 백화점과 마트, 슈퍼라는 공간이 단순히 물건을 사고 파는 곳이 아니라 양질의 삶을 위한 체험의 공간이 될 수 있도록 다양한 전시회를 기획, 운영하고 심리상담소를 운영하고 있습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · VOC 관리 및 피드백 강화(VOC 대응 100%) · RE:JOICE 전시회 개최(백화점) · Planet in the Box 전시회 개최(백화점) · RE:JOICE 심리상담소 운영(백화점, 마트)

GRI Standards Index

GRI 2 : General Disclosures 2021

Classification	Disclosure	Indicators	page
조직 및 보고 관행	2-1	조직 정보	11
	2-2	지속가능성보고서 내 주체	2
	2-3	보고 주기, 빈도, 문의처	2
	2-4	정보 수정	2
	2-5	외부 검증	126
활동 및 근로자	2-6	활동, 가치 사슬, 기타 비즈니스 관계	11-12
	2-7	임직원	111
	2-8	임직원이 아닌 근로자	111
지배구조	2-9	거버넌스 구조 및 요소	88-89, 118
	2-10	최고 거버넌스 임명 및 선정	88-89
	2-11	최고 거버넌스 기구의 의장	88
	2-12	영향 관리에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할	90
	2-13	영향 관리를 위한 책임 위임	88-90
	2-14	지속가능성보고에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할	89-90
	2-15	이해관계 상충	93
	2-16	중요사항 보고	90
	2-17	최고 거버넌스 기구의 종합적 지식	88-89
	2-18	최고 거버넌스 기구 성과 평가	89
	2-19	보수 정책	89
2-20	보수 결정 절차	89	
2-21	연간 총 보상 비율	118	

Classification	Disclosure	Indicators	page
전략, 정책, 관행	2-22	지속가능 개발 전략에 관한 성명서	4-9, 18
	2-23	정책 이행 약속	12, 18, 57, 94
	2-24	정책 약속 내재화 방법	12, 59-60
	2-25	부정적 영향 저감 프로세스	95
	2-26	자문과 신고를 위한 매커니즘	95
	2-27	법률 및 규정 준수	94-98
	2-28	가입 협회	130
이해관계자 참여	2-29	이해관계자 참여 방식	105
	2-30	단체 협약	56, 115

GRI 3 : Material Topics 2021

Classification	Disclosure	Indicators	page
중요 주제 공시	3-1	중요 주제 결정 절차	122
	3-2	중요 주제 목록	122-124
	3-3	중요 주제 관리	122-124

GRI Standards Index

Economic Performance(GRI 200)

Classification	Disclosure	Indicators	page
경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	118
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	26, 121
	201-4	정부 지원 보조금 수혜 실적	사업보고서 111p
시장지위	202-1	사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	112
	202-2	주요 사업장의 현지 출신 고위 관리자 비율	111
간접경제효과	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	80-85
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	106-107, 116, 118
반부패	205-1	사업장 부패 위험 평가	118
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	92-96
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	119
경쟁저해행위	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	119

Environmental Performance(GRI 300)

Classification	Disclosure	Indicators	page
에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	28, 108
	302-2	조직 외부 에너지 소비	28, 108
	302-3	에너지 집약도	28, 108
	302-4	에너지 소비 절감	28-30, 108
용수	303-3	용수 취수	38, 109
	303-5	용수 사용량	38, 109
배출	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	27, 109
	305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	27, 109
	305-4	온실가스 배출 집약도	27, 109
	305-5	온실가스 배출 감축	27, 29-31, 109
	306-1	폐기물 발생 및 폐기물 관련 중대한 영향	32, 110
폐기물	306-2	폐기물 관련 중대한 영향 관리	32-35, 122
	306-3	폐기물 발생	32, 110
	306-4	폐기물 재활용	32-35, 110
	306-5	폐기물 처리	32, 110
	공급업체 환경적 평가	308-1	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체
308-2		공급망에서의 부정적 환경영향 및 이에 대한 조치	68-69, 117

GRI Standards Index

Social Performance(GRI 400)

Classification	Disclosure	Indicators	page
고용	401-1	신규채용과 이직	111
	401-2	비정규 직원 혹은 파트타임 직원에게는 제공되지 않는 정규직 직원 대상의 보상	52-54, 113
	401-3	육아휴직	115
산업안전보건	403-1	산업안전보건 관리시스템	62-63
	403-2	위험 식별, 위험 평가, 사고 조사	63-65
	403-3	산업안전보건 서비스	65
	403-4	산업안전보건에 대한 근로자 참여, 협의, 커뮤니케이션	62-65
	403-5	산업안전보건에 대한 근로자 훈련	63-65
	403-6	근로자 건강 증진	53-54, 65
	403-7	비즈니스 관계와 직결된 산업안전보건 영향 예방 및 완화	62-65
	403-8	산업안전보건 관리시스템의 적용을 받는 근로자	62
	403-9	업무 관련 상해	116
	403-10	업무 관련 질병	116
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	113
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	42-43, 45-46
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	113

Classification	Disclosure	Indicators	page
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구와 임직원의 다양성	59, 88-89, 112
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	112
차별금지	406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	57, 114
결사 및 단체교섭의 자유	407-1	근로자의 결사 및 단체 교섭의 자유가 침해될 수 있는 사업장 및 협력회사	"해당없음"
지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가, 발전프로그램 운영	81-83
	413-2	지역사회에 중대한 실질적/잠재적인 부정적 영향이 존재하는 사업장	"해당없음"
공급업체 사회적 평가	414-1	사회 기준 심사를 거친 신규 공급업체	67
	414-2	공급망에서의 부정적 사회영향 및 이에 대한 조치	67-69, 117
공공정책	415-1	정치적 기부	85
고객 안전보건	416-1	제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가	77-79
마케팅 및 라벨링	417-1	제품 및 서비스 정보와 라벨링	76
	417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 규정 위반 사건	119
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	119
고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	116

제3자 검증의견서



롯데쇼핑 주식회사의 지속가능경영보고서에 대한 독립된 인증인의 인증보고서

삼정회계법인

서울특별시 강남구 테헤란로 152 전화 (02) 2112 0100
(역삼동, 강남파이낸스센터 27층) 팩스 (02) 2112 0101
우.06236 www.kr.kpmg.com

롯데쇼핑 주식회사 이사회 귀중

삼정회계법인은 롯데쇼핑 주식회사 (이하 '회사')의 2022년 12월 31일로 종료하는 기간에 대한 '롯데쇼핑 지속가능성보고서 2023'(이하 '보고서')에 대해 제한적 확인업무를 수행하였습니다. 우리의 인증업무 범위는 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지의 정보이며, 2023년 보고서 발행전까지의 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 글로벌보고 이니셔티브가 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 보고를 이행하여야 합니다.

인증결론

우리가 수행한 절차('인증결론을 위한 근거로서 수행한 업무 요약' 참고)와 입수한 증거에 근거할 때, 회사의 2022년 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 기후 관련 물리적 영향과 전환 영향의 발생가능성, 발생시점, 영향 등에 대한 과학적, 경제적 지식이 불완전함에 기인합니다.

인증인의 책임

우리의 책임은 지속가능성정보에 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는지에 대해 제한적 확인을 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.

인증인의 업무 수행 기준

우리의 인증 활동은 국제감사인증기준위원회(The International Auditing and Assurance Standards Board, IAASB)가 발행한 ISAE 3000(재무정보의 감사 및 검토 외 사항에 대한 국제검증기준)에 따라 실시되었습니다.

인증인의 독립성과 품질관리

우리는 공인회계사윤리기준의 독립성 요구사항과 기타 윤리적 요구사항을 준수합니다. 공인회계사윤리기준은 성실, 공정, 전문, 객적 적격성과 정당한 주의, 비밀 유지 및 전문적 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 지속가능성정보에 대한 제한적 확인 업무를 수행하면서 다음 절차를 수행하였습니다.

보고서에 수록된 재무정보가 회계감사를 받은 회사의 재무제표에서 적절히 추출되었는지 확인 회사의 주요 이해관계자를 고려한 중대 이슈 선정 절차에 관한 문의 전자수준에서의 보고서 자료 제공 책임이 있는 실무 담당자와 인터뷰 실시 회사 본사를 방문하여 지속가능경영 데이터를 관리하고 보고하는 절차와 시스템 확인 보고서 내용을 읽고 회사의 비재무가치 창출 성과에 대한 우리의 전반적 지식 및 경험과 일치 여부 판단

제한적 확인 업무에서 수행된 절차는 절차의 성격과 시기가 다양하며 합리적 확인 업무에 비해 그 범위가 좁습니다. 따라서 제한적 확인 업무에서 얻은 확인의 수준은 합리적 확인 업무가 수행되었다면 얻었을 확인보다 상당히 낮습니다. 따라서, 우리가 합리적 확인 업무를 통해서만 확인할 수 있는 모든 중요한 사항에 대해 인식하지 못할 수 있으므로, 우리는 회사의 지속가능성정보가 준거기준에 따라 중요성의 관점에서 작성되었는지에 대해 합리적 확인을 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 제 3자 또는 다른 목적으로의 사용에 대해서 어떠한 책임도 지지 않습니다.


서울시 강남구 테헤란로 152 삼정회계법인

대표이사 김 교 태

2023년 06월 26일





온실가스 검증의견서





온실가스 배출량 검증 의견서

롯데쇼핑(주)

 **검증 범위**
 한국표준협회는 롯데쇼핑(주)의 온실가스 배출량 명세서의 직접배출(Scope1) 및 간접배출 (Scope2)에 대한 검증을 실시하였습니다.

 **검증 기준 및 지침**
 한국표준협회는 다음의 기준 및 지침에 따라 검증을 수행하였습니다.
 · 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부고시 제2022-279호)
 · ISO 14064-1, 3 : 2006
 · 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse gas Inventories

 **검증수준**
 롯데쇼핑(주)의 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과 합리적 보증수준(총배출량의 ±2.5% 미만)을 만족하고 있습니다.


 **검증 결론**
 검증팀 검증결과 명세서에 중대한 오류, 누락 및 허위사실이 발견되지 않았으며, 온실가스 배출량 데이터가 적절하게 산정되었음을 확인합니다.

•2022년 온실가스 배출량(Scope1, Scope2) (단위 : tCO2eq)

연 도	직 접	간 접	총 량
2022년	101,259.245	621,370.932	722,387

※ 참고 : 온실가스 배출량은 사업장별로 소수점단위 이하를 절사하여 합산하므로 종류별 배출량 합계와 차이가 있습니다.

2023년 06월 23일



한국표준협회



GHG Verification Opinion

LOTTE SHOPPING Co., Ltd.

 **Verification Scope**
 Korean Standards Association has conducted verification for GHG emissions based on GHG report provided by LOTTE SHOPPING Co., Ltd. which includes Scope1 and Scope2 emissions.

 **Verification Standards and Guidelines**
 To conduct verification activities, verification team applied verification standards and guidelines. The standards and guidelines are as follows.
 · Guidance for reporting and verification of GHG emissions trading scheme (No. 2022-279 provided by Ministry of Environment, Republic of Korea)
 · ISO 14064-1, 3 : 2006
 · 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories

 **Level of Assurance**
 LOTTE SHOPPING Co., Ltd.'s GHG emissions satisfies the under Reasonable Assurance(less than ±2.5% of total emissions).

 **Verification Conclusion**
 As a result of verification activities, verification team has found no significant errors, omissions, and misstatements. Therefore, Korean Standards Association confirms that following emissions data are adequately quantified.

•2022 Emissions(Scope1, Scope2) (Unit : tCO2eq)

Year	Scope 1	Scope 2	Total
2022	101,259.245	621,370.932	722,387

※ Decimal place is not considered when calculating the emission of each workplace.

June 23, 2023



KOREAN STANDARDS ASSOCIATION

협회가입 및 수상현황

가입협회

가입주체	협회명
롯데쇼핑(주)	UN Global Compact 한국협회
백화점	한국윤리경영협회
	KPRC, (사)한국포장물 재활용사업공제조합
	한국공정경쟁연합회
	CONCERT, 사단법인 한국침해사고대응팀협의회
	한국인사관리협회(한국인사관리자&교육연수담당자)
마트	한국체인스토어협회
	(사)한국전지재활용협회
	한국능률협회
	KPI 한국인사관리협회
슈퍼	한국체인스토어협회
	한국소방안전원
	유통산업연합회
	한국공정경쟁연합회
e커머스	대중소기업 유통분야 상생협의체

수상실적

수상주체	수상일	주관	수상명
백화점	2022.03	중소기업중앙회	국회 산업통상자원중소벤처기업위원회 표창
	2022.04	iF DESIGN AWARD	2022 iF DESIGN AWARD Winner 건축부문
	2022.07	고용노동부	산업재해 예방 유공자 표창
	2022.09	한국생산성본부	NBCI(국가브랜드 경쟁력 지수) 1위
	2022.10	서울특별시	2022년 서울시 소방안전모범대상
	2022.10	한국안전인증원	대한민국 안전대상 서비스 부문 우수 안전관리기업 국무총리상
	2022.11	소방청	소방청장 표창
	2022.12	한국생산성본부	NCSI(국가고객만족도) 1위
	2022.12	한국산업안전보건공단	2022 안전보건 공생협력 프로그램 평가 A등급
	2022.12	동반성장위원회	양극화 해소 자율협약 분야 대상
	2022.12	행정안전부	민간다중이용시설 안전관리 관련 공로 표창
	마트	2022	Red Dot Design Award
2022		Red Dot Design Award	2022 RED DOT Design Award Illustration 본상(보틀병커)
2022		Red Dot Design Award	2022 RED DOT Design Award Package Design 본상 (콜리올리)
2023		iF DESIGN AWARD	2023 iF DESIGN AWARD Typography/Signage Design Winner (더 잡실체)
2023		MONDE SELECTION	2023 MONDE CELECTION 6개 부문 수상
2023		한국경영자총협회	제 35회 한국노사협력대상
2023		한국광고주협회	소비자가 선택한 좋은 광고상 오디오광고부문 문체부장관상
2023		한국광고학회	올해의 광고상 오디오광고부문 대상
슈퍼	2022	중앙일보, 한국생산성본부	NBCI(국가브랜드경쟁력지수) 대형슈퍼마켓 업종 1위
e커머스	2022	중소벤처기업부	2022 대·중소기업 동반성장 유공 포상 장관표창
	2022	산업통상자원부, 대한상공회의소	제29회 기업혁신대상 장관상
	2023	여성가족부	2023 가정의 달 기념 가족정책 유공 정부포상 장관 표창
	2023	고용노동부	2023 남녀고용평등 우수기업 유공 장관상

제작부서

유통군HQ 마케팅혁신본부 마케팅기획팀

이우경, 엄선웅, 이세환, 장휘범, 이혜미

보고서 제작에 도움주신 분들

백화점

ESG팀	윤재원, 조아람, 황혜진
경영개선팀	금빛나
공정거래팀	오선녀, 김한준
구매팀	김동주, 김소희
기업문화팀	이송기, 정구승
기획팀	윤재완
안전관리팀	김태종, 함준혁, 이승의
인재육성팀	전언영, 김홍균
정보보호부문	박지은
해외사업운영팀	조수현
HR기획팀	이정훈
VIP마케팅팀	김혜경
Visual전략팀	이지수

마트

ESG팀 (마트/슈퍼통합)	김혜영, 박찬교, 최진혁 권영인, 박태순, 이수지
경영개선팀	이세한, 박지은
매장지원팀	홍지윤, 안준영
시설관리팀	김민제
안전관리팀	전주환, 장휘진
인사혁신팀	김영상, 노광민
인재개발팀	정원정, 황정운
전략기획팀	송영우
정보보호부문	이상현, 이현정
직원행복팀	이광백
컴플라이언스팀	김용호, 김유미
품질관리팀	김민범
해외전략기획팀	한수경

슈퍼

구매지원팀	김일록, 허연
기업문화팀	김동기, 김미정 채용병, 박필준
기준정보팀	이소영
선도혁신TF	소영
슈퍼마케팅팀	김진리
슈퍼인사교육팀	이선재, 홍서희 김지민, 신동찬
슈퍼재무팀	곽영미
시설운영팀	김성중, 이태섭
아이템운영팀	이지수, 이다현
운영지원팀	정은실
직원고충상담센터	김순정

e커머스

경영전략팀	김근만, 남호진
개인정보보호팀	김예진
셀러커뮤니케이션팀	이정주
안전환경실	임요섭
윤리경영팀	손찬배
정보보안팀	김시현
컬처팀	박재은, 송연주
컴플라이언스팀	문소윤
CV팀	김진수
HR팀	민경찬, 이경욱
Talent팀	임예지

LOTTE SHOPPING

2022 Sustainability Report

Dream Together for Better Earth