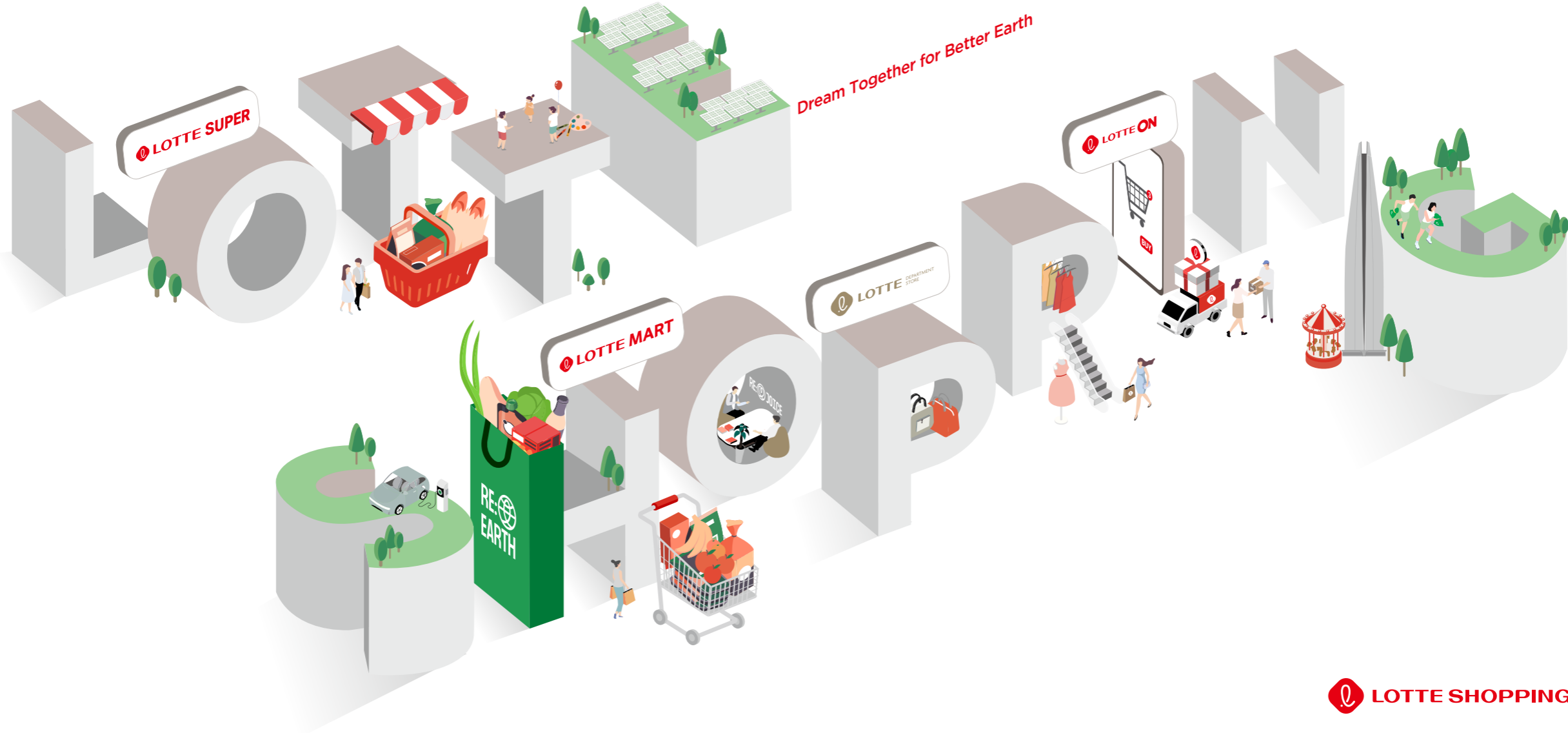


# LOTTE SHOPPING

## 2023 Sustainability Report



# About This Report



## 보고서 개요

롯데쇼핑은 당사의 지속가능경영 추진 전략과 계획을 비롯하여 각 부문별 구체적인 성과를 이해관계자에게 투명하게 제공하고자 매년 지속가능경영 보고서를 발간하고 있습니다. 이중 중대성 평가를 통해 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하여 중대 핵심이슈를 선정하고 있으며, 해당 이슈들에 대한 롯데쇼핑의 관리체계 및 성과를 IFRS ISSB S1 Framework에 따라 보고하고 있습니다.

## 보고 기간

본 보고서는 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지의 활동 내용을 바탕으로 작성되었습니다. 단, 정량적 성과의 경우 성과의 연속적인 추세 파악을 위해 최근 3개년도 데이터를 사용하였으며 일부 주요한 활동 및 성과의 경우 2024년 상반기 이슈까지 포함하고 있습니다.

## 보고 범위 및 경계

본 보고서의 보고 범위는 롯데쇼핑이 운영하고 있는 본사 및 지점, 공장, 연구소 등 국내 모든 사업장을 포함하고 있습니다. 일부 항목의 경우, 해외 사업장의 데이터가 포함되어 있습니다.

## 보고서 작성 기준

본 보고서는 지속가능경영 국제 보고 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021에 따라 작성되었습니다. 아울러 ISO 26000, 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact) 원칙을 참고하였으며, 기후변화 재무정보 공개 권고안(TCFD, Task Force on Climate-related Financial Disclosure), 지속가능성회계기준위원회 산업표준(SASB, Sustainability Accounting Standards Board), EU 지속가능성 보고 표준(ESRS, European Sustainability Reporting Standards)을 반영하여 작성했습니다. 재무 정보는 K-IFRS(한국채택국제회계기준)에 따라 연결기준으로 작성되었으며, 비재무적 정보 역시 당사 공시체계에 따라 회계연도를 기준으로 작성했습니다. 주요 변동사항이 있는 경우, 별도로 표기하였습니다.

## 보고서 신뢰성

보고내용에 대한 대내외 신뢰도를 높이기 위하여 전문 검증기관인 나이스평가정보에 제 3자 검증을 의뢰해 작성 프로세스, 공개 데이터, 내용의 신뢰성, 공정성을 확보하였습니다. 검증의견서는 Appendix에 수록하였습니다.

## 보고서 관련 문의

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

이해관계자 여러분의 다양한 의견을 기다립니다.

담당 | 롯데 유통군HQ 컴플라이언스실  
주소 | 서울특별시 송파구 올림픽로300 롯데월드타워 20층  
TEL | 02-2118-6775  
E-mail | lotteshopping\_esg@lotte.net  
Homepage | https://www.lotteshoppingir.com

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

APPENDIX



# Contents

About This Report | Contents | Letter from CEO

Introduction		ESG IMPACT		Performance Highlights		ESG Performance		Appendix	
About Us	010	ESG Vision	013	롯데백화점	021	• <b>Environmental</b>	031	ESG 데이터	108
		ESG 거버넌스	014	롯데마트/롯데슈퍼	024	환경경영	032	GRI Standards Index	122
		ESG 주요 성과	015	롯데e커머스	027	기후변화 대응(TCFD)	034	ESRS Index	125
		중대성 평가	016			Special Page_Map of Green	044	TCFD Index	127
		이해관계자 참여	019			환경영향관리	045	SASB Index	128
						자원순환	047	제3자 검증의견서	132
						지속가능한 상품	053	온실가스 검증의견서	134
								가입협회 및 수상내역	135
						• <b>Social</b>	055		
						인권경영	056		
						인재경영	058		
						안전보건경영	070		
						지속가능한 공급망	072		
						고객만족	079		
						사회공헌	086		
						• <b>Governance</b>	091		
						지배구조	092		
						윤리·준법경영	097		
						통합 리스크 관리	101		
						정보보호	104		



## INTERACTIVE GUIDE

2023 롯데쇼핑 지속가능경영보고서는 보고서 내 관련 페이지로의 이동 기능이 포함된 인터랙티브 PDF로 발간되었습니다.

-  표지 페이지로 이동
-  목차 페이지로 이동
-  이전 페이지로 이동
-  다음 페이지로 이동
-  찾기



LETTER From CEO

DREAM TOGETHER FOR BETTER EARTH

롯데쇼핑은 친환경적이고, 사회적인 측면에서 선한 영향을 전파하겠습니다.



롯데쇼핑의 지속가능한 성장을 위한 노력에 따뜻한 관심과 성원으로 지지해 주시는 고객, 주주, 파트너사, 임직원 여러분께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

2023년은 고물가로 인한 소비 심리 위축, 업태 간 탈경계화, 리테일 테크의 부상 등 급변하는 시장 환경과 더불어, 탄소중립 이행, 공급망 관리, ESG 공시 의무화 도입과 같은 ESG 경영에 대한 관심 또한 높은 한 해였습니다.

이러한 환경 속에서 롯데쇼핑은 '고객의 첫 번째 쇼핑 목적지'로서 본업 경쟁력을 강화하고 기업의 사회적 책임을 다하기 위한 다양한 Transformation 전략 및 ESG 경영 활동들을 실행했으며, 그 결과 소기의 성과를 거둘 수 있었습니다.

특히 2023년 롯데쇼핑은 내부 운영 효율화, 수익성 개선, 사업부별 실적 개선을 통해 영업이익이 큰 폭으로 증가되었고, '롯데몰 웨스트레이크 하노이'의 성공적인 오픈, 롯데백화점 본점의 매출 2조 원 돌파, 롯데마트의 '그랑 그로서리' 런칭과 같이 시장을 선도하는 성과를 이루었습니다. 또한 국내 ESG 평가(KCGS) 6년 연속 A 등급 달성, 지속가능경영보고서의 국내외 어워드 수상 등 ESG 경영에 대한 노력을 대외적으로 인정받았습니다. 앞으로도 롯데쇼핑은 "친환경적이고, 사회적인 측면에서 선한 영향을 주어야 한다"는 당사의 실천 강령을 기반으로 재무적인 성과뿐만 아니라 환경, 사회, 지배구조 측면에서도 기업의 역할과 책임을 다하겠습니다.



첫째,

**2040년 탄소중립 달성을 위한 계획을 엄격히 관리하고 이행해 나가겠습니다.**

롯데쇼핑은 2022년 수립한 '2040 탄소중립 로드맵' 달성을 위해 사업부별 탄소 배출량을 관리하고 있으며, 에너지 효율 개선, 재생 에너지 전환을 위한 세부 계획을 단계적으로 실행해 나가고 있습니다. 2023년에는 롯데쇼핑이 수립한 탄소중립 목표와 계획의 적정성을 검증 받기 위해 유통사 최초로 SBTi(Science Based Target initiative)에 가입했으며, 2024년 상반기 기준 당사가 수립한 온실가스 감축 목표에 대한 검증을 진행 중에 있습니다. 또한 2024년에는 PPA 도입을 검토하고, 2040년 전 사업장 100% 재생에너지 전환을 달성하기 위해 점진적으로 재생에너지를 확대해 나갈 예정입니다. 이러한 일련의 과정들을 통해서 실질적인 온실가스 감축 수단을 확보하고, 기후 위기에 적극적으로 대응할 수 있도록 더욱 노력하겠습니다.

둘째,

**파트너사, 지역사회, 임직원이 함께 성장할 수 있는 생태계를 만들어 나가겠습니다.**

롯데쇼핑은 파트너사의 성장을 지원하고, 협업 체계를 강화하기 위해 금융 및 판로지원, 교육, ESG 경영 컨설팅 등 동반성장 프로그램을 운영하고 있으며, 전국의 매장에서는 지역 커뮤니티와 연계한 다양한 지역 상생활동을 진행하고 있습니다. 또한 임직원이 즐겁게 일하면서도 높은 성과를 창출할 수 있도록, 조직문화를 혁신하고 역량 강화 및 복지 혜택 프로그램을 고도화해 나가고 있습니다. 특히 일과 가정의 양립을 위해 난임 및 출산, 양성평등과 관련된 지원을 확대하여, 2023년에는 여성가족부가 지정하는 가족친화 최고기업으로 지정되었습니다. 2024년 롯데쇼핑은 국내뿐만 아니라 해외에서도 ESG 경영을 선포하고 다양한 사회 공헌 활동을 전개함으로써, 선한 영향력을 확산시킬 수 있는 진정성 있는 활동들을 이어 나가겠습니다.

셋째,

**건전하고 투명한 지배구조 확립을 통해 신뢰받는 기업이 되겠습니다.**

롯데쇼핑은 2023년, 상장 이래 최초로 CEO IR Day를 개최하여 중장기 전략 공시를 진행해 주주 및 투자자와의 소통을 강화했습니다. 2024년에는 배당기준일과 주주총회 의결권 행사 기준일의 분리가 가능하고 중간배당일 지정이 가능하도록 정관을 개정하였고, 시가 배당을 및 주당 배당금을 확대하여 주주가치 제고를 위해 노력했습니다. 또한 건전하고 투명한 지배구조를 확립하고자 작년 사외이사후보추천위원회, 보상위원회 전원을 사외이사로 구성한 것에 이어 2024년 투명경영위원회 전원을 사외이사로 재편하고, 선임사외이사제를 도입해 이사회의 견제 및 감독 기능을 강화하고 독립성을 확보했습니다.

앞으로도 롯데쇼핑은 기업의 지속가능한 경영을 위해 미래 성장 동력 확보에 주력하고, 진정성 있는 ESG 경영을 실천하여 '고객의 첫 번째 쇼핑 목적지'로서의 위상을 굳건히 세우겠습니다. 올바른 일을 올바른 방식으로 추진하여 이해관계자 여러분들의 신뢰를 받는 롯데쇼핑이 되기 위해서 노력하겠습니다. 이해관계자 여러분의 따뜻한 관심과 응원을 부탁드립니다.

감사합니다.

롯데쇼핑(주)  
총괄대표이사 부회장 **김상현**



## LETTER From CEO

고객이 체감할 수 있는  
ESG 경영,  
롯데백화점이 선도합니다.



안녕하십니까, 롯데백화점 대표이사 정준호입니다.

더 나은 롯데백화점의 내일을 위해 지켜봐 주시고 응원해 주시는 고객, 주주, 파트너사, 지역사회 관계자를 포함한 모든 이해관계자분께 롯데백화점을 대표해 감사의 말씀을 올립니다. 그리고 이 길을 함께 걷고 있는 임직원 여러분께 깊은 감사와 격려의 말을 전합니다.

롯데백화점은 끊임없이 변화하는 산업 환경과 경기침체에도 불구하고 도전을 멈추지 않는 2023년 한 해를 보냈습니다. 이러한 노력을 세계적으로도 인정받아 롯데백화점은 IGDS(대륙간 백화점 협회) 주관의 '23년 세계에서 가장 혁신적인 백화점 Top10'으로 선정되었습니다. 명동 소상공인과 협력하고 상권을 되살리는 데 일조한 명동 페스티벌, 연말 랜드마크 자리잡은 잠실 크리스마스 마켓 등 고객에게 신선하고 인상적인 경험을 선사한 것이 빛을 발한 결과입니다.

안주하지 않는 롯데백화점은 항상 '최초'라는 수식어와 함께합니다. 그렇기에 1994년 업계 최초로 선포한 환경경영을 잊지 않고 지속가능한 가치를 선보이려 노력합니다. 이제 하나의 문화로 자리 잡은 RE:EARTH 캠페인은 2023년 6,426명의 고객과 함께 22,750L의 쓰레기를 수거하며 환경정화에 앞장섰습니다. 또한 업태 특성을 고려하여, 건물 에너지 절감 설비 및 재생에너지 도입 등 에너지 효율을 개선해 2023년 한국에너지대상 장관상을 수상하는 쾌거를 이루었습니다.

더불어 유통업의 기반은 고객을 비롯한 다양한 파트너사에 있다고 생각하여 상생협력에도 총력을 다해 대중소기업 동반성장부문 중소기업부장관 표창을 받았습니다. 2,000억 원 규모의 파트너사 금융지원 프로그램을 진행하고 ESG경영문화 확산을 위해 파트너사 대상 ESG 지표개발 교육을 실시하는 등 실질적인 지원과 동참이 있었기 때문입니다.

롯데백화점은 2023년 9월, 베트남 하노이에 '롯데몰 웨스트레이크하노이'를 오픈했습니다. 이는 단순히 해외시장 개척을 넘어서, 베트남까지 대한민국 그리고 롯데백화점의 ESG 경영을 확산할 수 있는 기회라 생각합니다.

ESG를 둘러싼 많은 이슈가 계속되고 있습니다. 하지만 롯데백화점은 의무나 제도 때문에 타의로 ESG 경영을 하지 않으며, 기업 시민의식을 가지고 사회적 책임을 다하고자 합니다. 롯데백화점이 주도하는 미래에 다양한 파트너사와 이해관계자의 목소리가 반영될 수 있도록 항상 귀 기울이겠습니다. 앞으로도 많은 응원과 지지 부탁드립니다. 감사합니다.

롯데쇼핑(주) 롯데백화점  
대표이사 정준호



## LETTER From CEO

롯데마트와 롯데슈퍼는 지속가능한 『No.1 GROCERY MARKET』으로 자리매김하겠습니다.



안녕하십니까. 롯데마트·롯데슈퍼 대표이사 강성현입니다.

고물가, 고금리 등 어려움이 지속되는 경영 상황에서도 변함 없는 신뢰와 성원을 보내주신 고객, 파트너사, 주주 및 임직원 여러분께 감사드립니다.

이렇게 경영환경이 어느 때보다 어렵고 복잡한 상황에서도 지난해 롯데마트는 2014년 이후 최대 규모로 영업이익 흑자를 달성하였고, 롯데슈퍼는 7년 만에 영업이익 흑자 전환에 성공하는 등 내실과 경쟁력을 강화한 의미 있는 한 해를 보냈습니다. 또한 지난해 11월 새로운 통합 비전으로 '넘버원 그로서리 마켓 (No.1 Grocery Market)'을 선포하며 롯데 그로서리 대표 기업으로서, 파트너사와 투자자에게 경제적 가치를 제공하고 사회적 책임을 다하겠다는 목표 아래 올해는 다음 세 가치를 중점적으로 전개해 나갈 것입니다.

첫째,

### Eco Friendly Products

환경에 이롭고 지속가능한 상품 유통에 앞장서겠습니다.

롯데마트·슈퍼는 지난해 대표 PB 브랜드 『오늘좋은』 10개 상품에 대해 환경성적표지 인증을 획득하여 매장 내 녹색 제품 운영을 확대하고 있고 사탕수수로 만든 종이 '얼스팩 (Earth Pack)'을 사용한 동물복지인증 계란 및 종이 포장재를 사용한 친환경 소고기 등을 출시한바, 올해도 친환경 상품 유통과 지속가능한 포장재 밸류체인 구축을 통해 탄소저감 및 자원순환에 기여하겠습니다.

둘째,

### Happier Partners

파트너사가 행복할 수 있도록 미래를 향해 동행하겠습니다.

롯데마트·슈퍼는 매년 파트너사와의 상생을 위하여 판로지원, 자금지원, 경영지원, 복리후생 등 다양한 영역에서 지원하고 있고, 올해는 특히 당사의 인프라를 활용한 해외 판로지원에 집중하여 파트너사의 성과 창출에 앞장서고자 합니다. 또한 ESG 컨설팅 및 위생 컨설팅 등에 참여한 우수 파트너사에게 동반성장 포인트를 지급하는 등 성과를 함께 공유하겠습니다.

셋째,

### Better Society

더 나은 지역사회를 위하여 사회적 책임을 다하겠습니다.

롯데마트·슈퍼는 사롯데봉사단을 통하여 매년 취약계층을 대상으로 한 다양한 봉사활동 및 지원사업을 지속하고 있습니다. 올해는 특히 '바다썬(애)진심'이라는 사회공헌 캠페인을 통하여 바다 숲을 조성하고 해변 정화 활동 및 친환경 그물망·장비 지원, 바다생태 교육 등 지역사회의 모든 이해관계자 그리고 우리의 자연환경까지 아우를 수 있는 선순환 활동을 추진하여 더 큰 가치를 만들어 나가겠습니다.

롯데마트·슈퍼가 이러한 전략을 바탕으로 지속가능한 『NO.1 GROCERY MARKET』으로 자리매김할 수 있도록 이해관계자 여러분의 뜨거운 응원과 지지를 부탁드립니다. 감사합니다.

롯데쇼핑(주) 롯데마트/롯데슈퍼

대표이사 강성현



## LETTER From CEO

**롯데e커머스는 끊임없는 변화와 혁신을 통하여 급변하는 시장 상황 속에서도 지속가능한 경영 환경을 만들어 가겠습니다.**



안녕하십니까, 롯데e커머스 대표 박익진입니다.

롯데e커머스는 지난해 불확실한 대외 환경 속에서도 다양한 분야에서 지속가능경영을 펼쳐 왔습니다. 새롭게 성장해 나아갈 롯데e커머스가 되기 위하여, 올 한 해에도 아래와 같은 내용을 중점적으로 추진하여 지속가능한 기업으로 나아가고자 합니다.

우선, 전사적인 사업 체질 개선을 통해 지속 성장 가능한 온라인 비즈니스 구조로 사업을 재정립하겠습니다. 명확한 사업 진단을 통해 커머스 사업에서의 수익성을 확보하여 경쟁력을 갖춘 회사로의 전환에 속도를 낼 것입니다. 이를 위해 각종 고정적 비용을 현 수준에 맞게 최적화 및 효율화할 것이며, 거래 규모만을 키우던 외형 성장이 아닌 질적 성장에 집중하여 사업 경쟁력을 강화하겠습니다.

다음으로, 롯데ON 플랫폼을 그룹 고객의 온라인 Gateway로 전환하여 미래 성장 기반을 확보하겠습니다. 이는 롯데쇼핑의 고객 자산을 활용하여 채널 경쟁력을 강화함과 동시에 전사적인 온라인 경제권을 구축하기 위함입니다.

마지막으로, 기업의 사회적 책임을 이행하기 위하여 환경과 파트너사 상생 활동을 꾸준히 이어 나가도록 하겠습니다. 현재 롯데e커머스는 '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 방식을 도입하였습니다. 또한, TMS (Transportation Management System) 고도화를 통한 배송 거리 효율화로 배송 과정에서 발생하는 연간 탄소 배출량을 감축하는 친환경 경영에 앞장서고 있습니다. 명확한 ESG 관리 체계를 통하여 당사 사업뿐만 아니라 공급망 관리 및 파트너사 상생까지 고려한 ESG 경영이 정착될 수 있도록 지속 노력하겠습니다.

지속가능경영을 통하여 사업 구조를 개선함과 동시에 환경과 미래를 위한 노력 또한 꾸준히 이어 나갈 것을 약속합니다. 고맙습니다.

롯데쇼핑(주) 롯데e커머스  
대표 박익진





# Introduction

- 010 롯데쇼핑 개요
- 011 사업 소개

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

### INTRODUCTION

About US

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

APPENDIX



# About US

## COMPANY OVERVIEW

### 롯데쇼핑 개요



• 기업명 <b>롯데쇼핑(주)</b>	• 설립일 <sup>1)</sup> <b>1970년 7월 2일</b>	• 대표 업종 <b>대규모 유통업</b>
• 대표이사 <b>김상현</b>	• 임직원 수 <sup>2)</sup> <b>19,676명</b>	• 본사 위치 <b>서울시 중구 남대문로 81</b>

1) 1970년 7월 협우실업(주) 설립 후, 1979년 11월 롯데쇼핑(주)로 상호변경  
2) 2023년 12월 말, 국내 사업장 기준



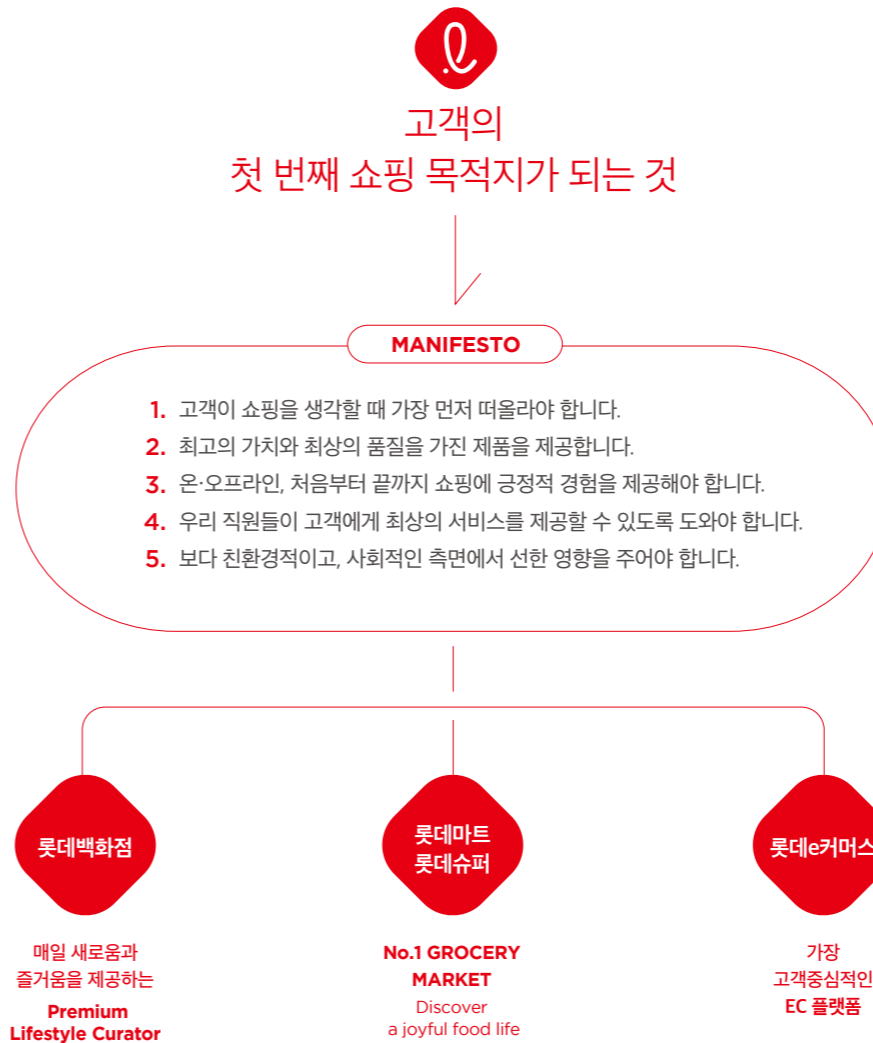
• 매출 <b>14,555.9</b>	• 영업이익 <b>508.4</b>	• 당기순이익 <b>169.2</b>
• 총자산 <b>30,644.7</b>	• 총자본 <b>10,836.4</b>	

1) 단위 : 십억 원



• 한국기업평가 <b>AA-</b>	• 한국신용평가 <b>AA-</b>	• 나이스신용평가 <b>AA-</b>	• JCR(Japan Credit Rating agency) <b>A Stable</b>
------------------------	------------------------	-------------------------	--

## VISION



## INTRODUCTION

About US

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

APPENDIX

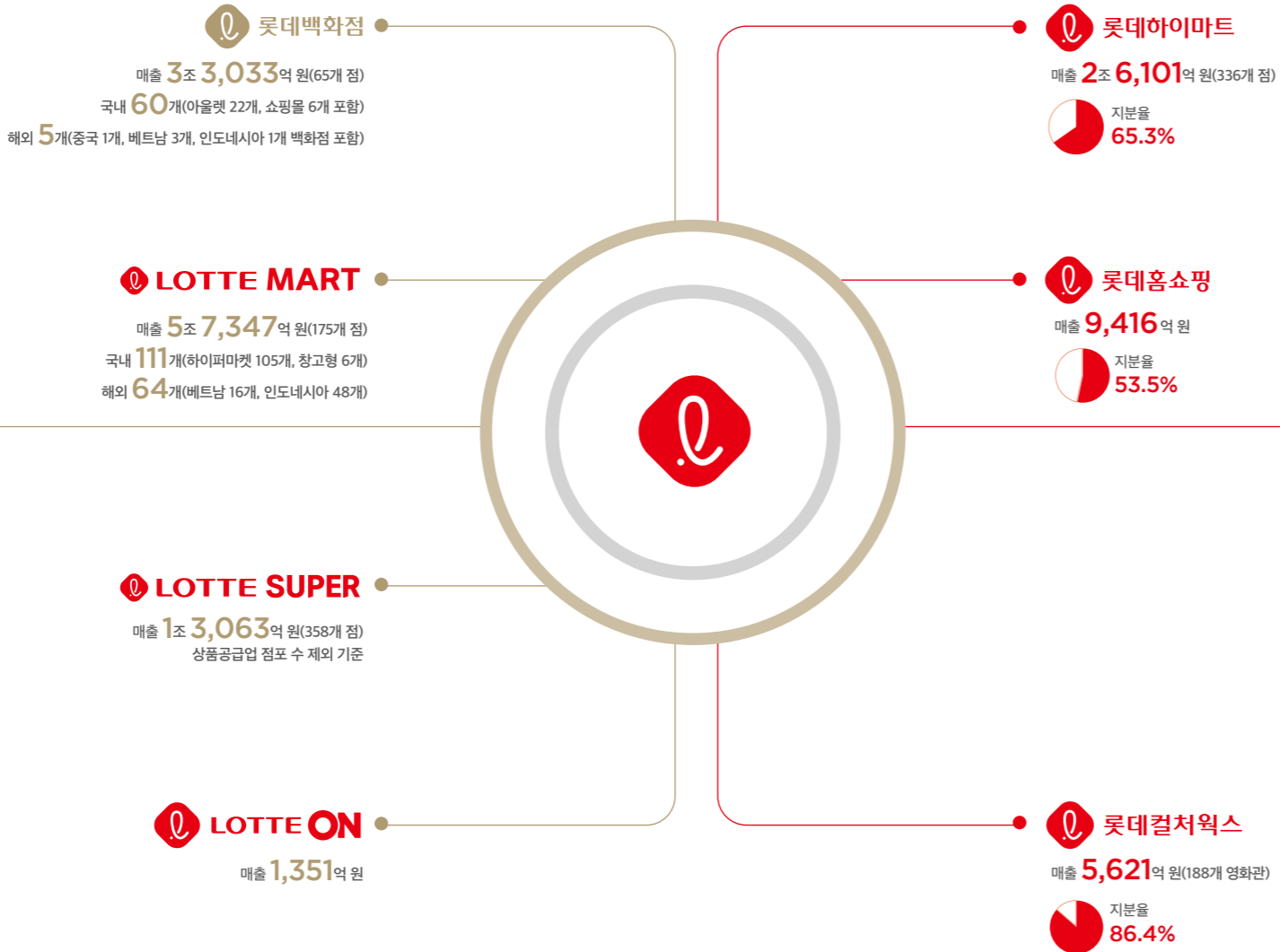


# About US

## 사업 소개

### BUSINESS DIVISIONS

### KEY SUBSIDIARIES



## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

### INTRODUCTION

About US

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

APPENDIX



# ESG IMPACT

- 013 ESG Vision
- 014 ESG 거버넌스
- 015 ESG 주요 성과
- 016 중대성 평가
- 019 이해관계자 참여

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

### INTRODUCTION

#### ESG IMPACT

- ESG Vision
- ESG 거버넌스
- ESG 주요 성과
- 중대성 평가
- 이해관계자 참여

### Performance Highlights

#### ESG Performance

### APPENDIX



# ESG Vision

다시 지구를 새롭게! 함께 더 나은 지구를 위해!

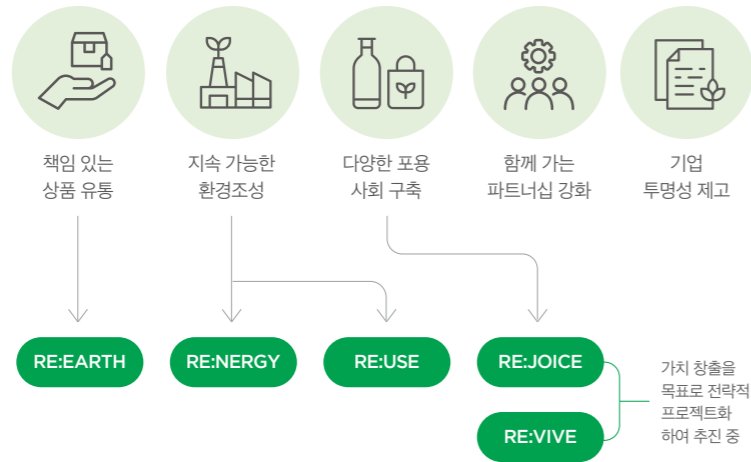
롯데쇼핑은 종합 유통회사로서 ESG를 롯데쇼핑의 새로운 경쟁력이자 미래 성장동력으로 인식하고 있습니다. 이에 사업 운영 전략과 ESG 경영 추진 전략이 같은 방향으로 나아갈 수 있도록 ESG 5대 과제를 수립하여 경영활동에 반영하고 있습니다. ‘Dream Together for Better Earth’라는 롯데쇼핑의 ESG 슬로건을 기반으로 롯데백화점, 롯데마트, 롯데슈퍼, 롯데e커머스 4개의 사업부가 체계적이고 유기적으로 ESG 경영을 실천함으로써 경제, 환경, 사회 등 다양한 관점에서 긍정적인 가치를 전파하는 ESG 선도기업으로 나아가겠습니다.

## 롯데쇼핑 ESG 체계

ESG 캠페인 브랜드 및 슬로건



ESG Priorities

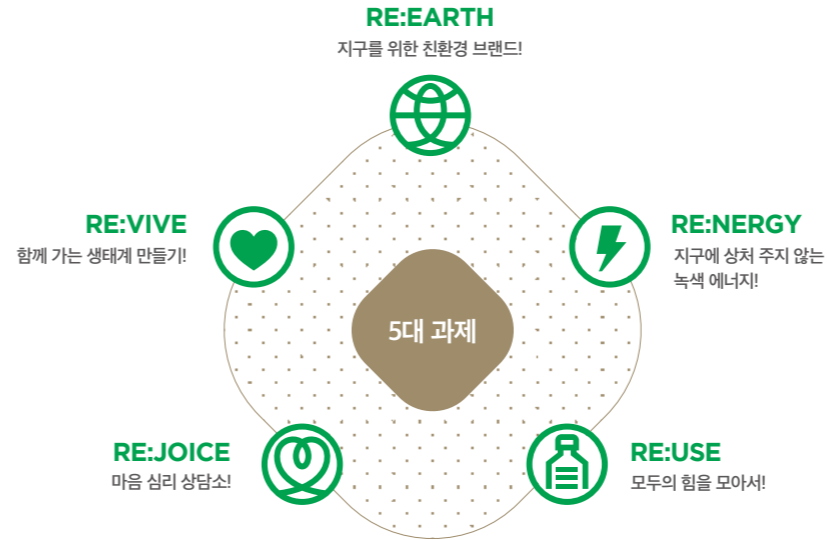


5대 과제

리스크 관리

책임 있는 조달 정책 수립	판매/유통 탄소 배출량 목표 수립	직무/직급별 교육체계 고도화	파트너사 ESG 가이드라인 수립	행동강령 및 정보 보호 정책 수립
친환경 제품 확대	업스트림 탄소 배출량 측정	인권 정책 수립	파트너사 ESG 리스크 관리체계 구축	이사회 구성 검토

## 5대 과제 소개



### RE:EARTH

친환경 PB 및 소싱상품과 친환경 상품 전용 공간에 리얼스 브랜드를 적용하고, 다양한 캠페인을 통해 친환경 문화를 확산하는 프로젝트

### RE:ENERGY

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

중고 거래 활성화를 통해 소비자가 일상에서 쉽게 폐기물 감축에 기여할 수 있는 기회를 지속적으로 제공하는 프로젝트

### RE:JOICE

롯데쇼핑의 통합 사회공헌 캠페인 명칭을 이어받아 모두의 자존감, 꿈과 도전을 응원하는 마음 치유 프로젝트

### RE:VIVE

자원순환 활성화를 위한 중고거래 관련 기업 투자 및 파트너사 자금 지원을 위한 ESG 채권 발행 등 건전한 밸류체인 조성을 위한 프로젝트

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

**ESG IMPACT**

ESG Vision

ESG 거버넌스

ESG 주요 성과

중대성 평가

이해관계자 참여

Performance Highlights

ESG Performance

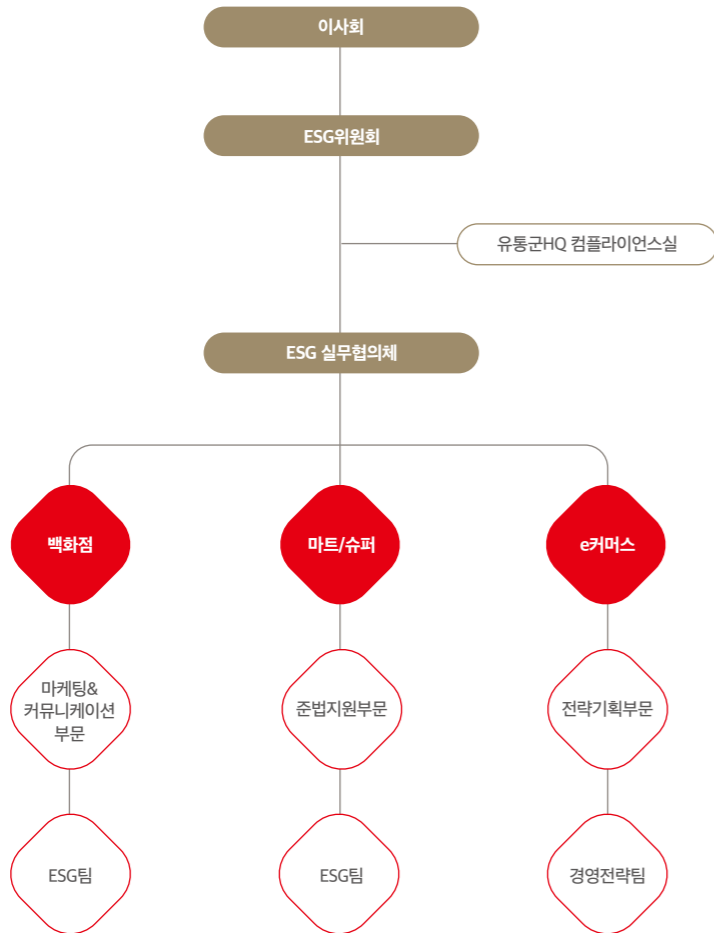
APPENDIX



# ESG 거버넌스

롯데쇼핑은 ESG 경영 추진체계 고도화 및 역량 강화를 위해 2021년 ESG위원회를 설치하고, 유통군HQ를 중심으로 각 사업부 ESG 실무조직으로 구성된 ESG 실무협의체를 운영하고 있습니다. ESG거버넌스를 기반으로 ESG와 관련된 리스크를 선제적으로 식별하여 관리하고 있으며, 중장기적인 전략을 수립 및 검토함으로써 지속적인 ESG 경영 추진을 위해 노력하고 있습니다.

## ESG 거버넌스(조직도)



## ESG위원회

체계적인 ESG 경영 추진을 위해 설치된 ESG위원회는 롯데쇼핑의 ESG 경영 최고 협의체로 총 3명의 이사(사내이사 1명, 사외이사 2명)로 구성되어 있습니다. 중장기적인 ESG 경영 추진 계획을 수립하고 각 사업부의 이행 현황을 점검하고 있으며, 탄소중립, 자원순환, 인권존중, 공급망 ESG 관리, 안전보건 등 주요 비재무 리스크에 대한 관리 및 대응 활동을 관리, 감독하고 있습니다. 또한 신규 사업 추진 시 사전에 리스크를 검토하는 역할을 수행합니다. ESG위원회에서 심의, 의결된 안건과 중장기적으로 사업운영에 영향을 미칠 수 있는 리스크에 대해서는 최고 의사결정 기구인 이사회에 보고하고 있습니다.

## ESG 실무협의체

롯데쇼핑은 전사적인 ESG 경영 추진의 방향성을 설정하고 연속성을 강화하기 위해 각 사업부 ESG 전담조직 간 실무협의체를 운영하고 있습니다. ESG 실무협의체는 전사 ESG 경영 관리 조직인 유통군HQ 컴플라이언스실을 중심으로 사업부별 ESG 경영 전담 조직 실무자들로 구성되어 있습니다. 각 사업부 ESG 활동의 이행 현황을 점검하여 방향성을 확인하고 이슈 발생 시 즉각적으로 실무협의체를 소집하여 논의하고 있습니다. 활동 성과와 향후 계획, 예상 리스크 등의 주요 사안에 대해 ESG위원회에 보고하고 있습니다.

## 2023년 ESG위원회 주요 안건

개최 일자	안건
2023.03.09	보고 안건 : 2022년 ESG 추진 결과 및 2023년 추진 계획 의결 안건 : 2023년 롯데쇼핑 ESG 중대 이슈 선정
2023.04.18	보고 안건 : 교육체계 고도화 중장기 계획, 탄소중립 이행 계획, 정보보호 강화 계획 등 의결 안건 : ESG위원회 위원장 선임
2023.06.15	보고 안건 : 2023년 백화점 사업부 인권영향평가 추진 결과 및 향후 계획
2023.08.24	보고 안건 : 2023년 롯데쇼핑 ESG 추진 현황
2023.09.14	보고 안건 : 교육체계 고도화 추진 현황, 환경경영 추진 현황, 정보보호 강화 추진 현황 등
2023.12.14	의결 안건 : 롯데쇼핑 탄소중립 로드맵 2.0 수립



# ESG 주요 성과

## ESG 평가 및 이니셔티브 참여

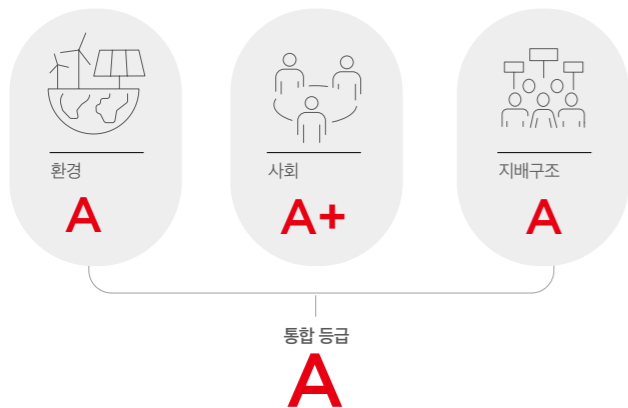
### UN Global Compact(UNGC)

UN Global Compact(UNGC)는 기업의 사회적 책임 실천을 강조하기 위해 2000년 코피 아난 전 유엔 사무총장이 제안한 국제협약으로 인권, 노동, 환경, 반부패 4개 분야의 10대 원칙으로 구성되어 있습니다. 롯데쇼핑은 2007년 업계 최초로 UN Global Compact에 가입하여 사업 운영 전반에서 이를 준수하기 위해 노력하고 있습니다.

### SBTi(Science Based Target initiative) [LINK](#) | 기후변화 대응

롯데쇼핑은 롯데그룹의 2040 탄소중립 목표를 바탕으로 2030년까지 2018년 온실가스 배출량 대비 40%를 감축하고, 2040년 전 사업장 100% 재생에너지 전환, 2050년에는 공급망을 포함한 전체 밸류체인에서의 탄소중립을 달성하기 위한 감축 로드맵과 세부 전략을 수립하고 있습니다. 이에 2023년 3월 유통업계 최초로 과학기반 탄소감축목표 이니셔티브 SBTi에 가입한 이후, 2024년 5월 기준 SBTi로부터 롯데쇼핑이 수립한 탄소중립 목표의 타당성에 대한 검증을 받고 있습니다.

### ESG기준원 평가등급



## ESG관련 수상실적

### 2023 공시우수법인 선정

2023년 국내 유통기업 중 유일하게 한국거래소 주관의 '2023년 유가증권시장 공시우수법인'으로 선정되었습니다. 사업 운영과 관련된 재무, 비재무적 정보는 홈페이지 및 DART, 한국거래소 등의 공시조회시스템을 통해 확인하실 수 있으며, 해외 이해관계자들을 위한 영문 홈페이지를 별도로 운영 중입니다. 또한 경영진을 대상으로 월간 IR레터를 발행하여 경영 전반에 관련된 이슈를 공유하고, 투명한 정보공시의 중요성에 대한 사내 인식 제고를 위해 노력하고 있습니다.

### 2023 galaxy AWARDS

롯데쇼핑의 지속가능경영보고서가 2023년 galaxy AWARDS에서 금상을 수상하며 2022년 동상에 이어 2년 연속 좋은 평가를 받았습니다. galaxy AWARDS는 미국 '머콤(MerComm)'사가 주관하는 글로벌 마케팅 커뮤니케이션 대회로 광고나 멤버십, 외부 스폰서 없이 50여 개국의 커뮤니케이션 전문가들이 심사위원으로 참여하고 있습니다.

### 2023 한국의경영대상

롯데쇼핑 지속가능경영보고서가 한국능률협회컨설팅 주관의 '2023 한국의경영대상' 보고서 부문에서 '올해의 보고서'를 수상했습니다. 2040 탄소중립 추진 및 자원 순환체계 구축 등의 ESG 경영체계와 사업부별 활동 성과를 투명하고 명확하게 공시한 점을 인정받아 우수한 평가를 받았습니다.

### 2023 VISION AWARDS

2022 롯데쇼핑 지속가능경영보고서가 VISION AWARDS에서 금상을 수상한 데 이어, 2023년에는 ESG보고서 부문 대상(PLATINUM)과 지속가능경영보고서 부문 금상(GOLD)을 수상했습니다. VISION AWARDS는 마케팅 조사기관 LACP에서 주최하는 세계 최대 규모의 커뮤니케이션 제작물 경연대회로, 롯데쇼핑은 총 8개의 평가항목 중 각각 7개, 6개 부문에서 만점을 받았습니다.

Worldwide Top 100 Asia-Pacific Region Top 80 Korea Top 20



# 중대성 평가

## Double Materiality Assessment >>

롯데쇼핑은 2023 지속가능경영보고서의 보고 내용을 결정하고, 향후 지속가능경영 측면에서 중점적인 관리가 필요한 이슈를 식별 및 도출하기 위해 이중 중대성 평가를 실시했습니다. 이중 중대성 평가란, 재무적 관점에서 중요한 이슈와 외부 이해관계자에게 영향을 미치는 이슈를 파악하기 위해, 이슈의 재무적 중요도와 사회·환경적 중요도를 모두 고려하는 평가 방법입니다.

GRI 보고내용 결정 프로세스를 기반으로 진행되었으며, 글로벌 공시 표준 및 평가지표, 국내외 동종업계 지속가능경영 트렌드, 당해 연도 미디어리서치 등을 종합적으로 분석하여 29개의 이슈풀을 도출했습니다. 해당 이슈에 대해 재무적 측면과 환경·사회적 측면으로 나누어 우선순위를 측정하고, 이슈 별 영향의 방향과 크기에 대해 분석하여 최종 8개의 중대 이슈를 선정했습니다.

### I 이중 중대성 평가 프로세스

**Step 1 ESG Issue 식별 및 풀(Pool) 구성**

산업 특성을 고려한 29개 이슈 풀(Pool) 구성

- 국제 이니셔티브 및 가이드라인과 ESG 지표 평가분석, 글로벌 선진사 및 동종업계 분석결과를 바탕으로 63개의 잠재 Issue Pool 구성
- 전년도 경영이슈 및 산업 특화 이슈 분석, 내부 의견수렴을 통해 29개의 최종 Issue Pool 도출

**Step 2 이슈의 중요도 평가**

재무적 영향 분석

- 재무 관련 국제 권고안 및 ESG 평가지표, 투자 관점의 산업 특화 지표 분석(DJSI, MSCI, Sustainalytics, KCGS, SASB 등)
- 동종/유사 업종 ESG 이슈 및 트렌드 분석
- 이해관계자 설문조사 : 각 이슈의 재무적 중요도 평가(Financial Materiality)

환경·사회적 영향 분석

- ESG 공시 관련 국제 이니셔티브 및 가이드라인, ESG 관점의 산업 특화 지표 분석(GRI Standards, ISO 26000, UN SDGs, ESRS)
- 미디어분석(2023년 총 16,295건)
- 이해관계자 설문조사 : 각 이슈의 사회·환경적 중요도 평가(Impact Materiality)

**Step 3 중대 이슈 선정**

최종 중대 이슈 선정

- 각 이슈의 재무적 중요도와 사회·환경적 중요도를 종합적으로 고려하여 최종 8개의 중대 이슈 선정

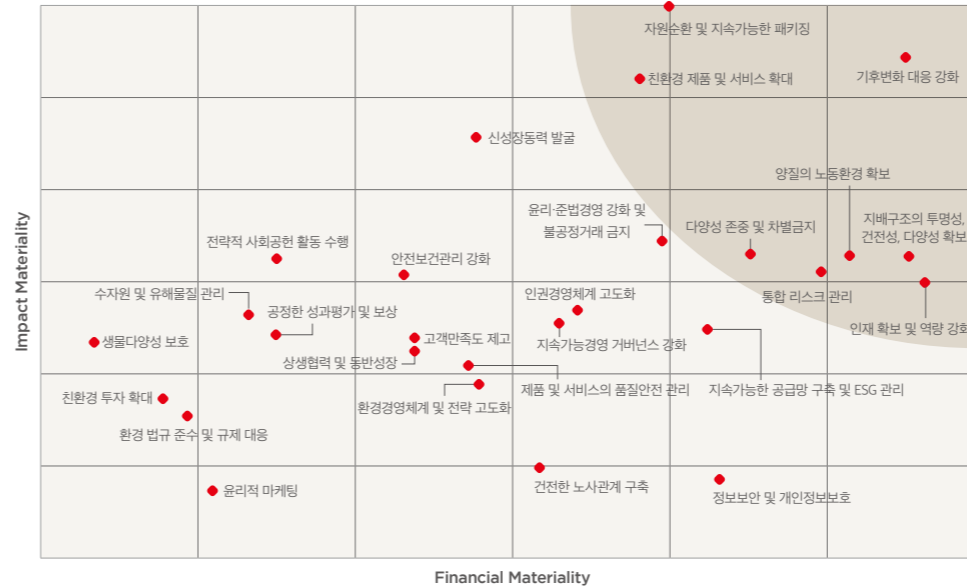
**Step 4 최고의사결정기구 검토**

롯데쇼핑 이사회 및 ESG위원회 보고

- 2023년 중대성 평가 결과 보고
- 중대이슈에 대한 관리체계, 핵심 성과, 중장기 계획 및 목표에 대해 보고 및 승인

## 중대성 평가 결과 >>

### I Double Materiality Matrix



### I 2023년 롯데쇼핑 지속가능경영 중대이슈

순위	이슈명	'22 대비 변동사항	GRI Topic
1	기후변화 대응 강화	-	201-2, 302-1~4, 305-1~5
2	자원순환 및 지속가능한 패키징	-	306-1~5
3	친환경 제품 및 서비스 확대	신규	-
4	인재 확보 및 역량 강화	신규	401-1, 404-1~3
5	지배구조의 투명성, 건전성, 다양성 확보	신규	405-1
6	양질의 노동환경 확보	-	401-2~3
7	통합 리스크 관리	-	-
8	다양성 존중 및 차별금지	신규	405-1~2, 406-1





# 중대성 평가

## 중대 이슈 관리 >>

롯데쇼핑은 이중 중대성 평가 결과 도출된 중대 이슈가 당사의 사업 운영 및 외부 이해관계자에게 미치는 영향을 체계적으로 관리하고 있습니다. 롯데쇼핑의 이사회는 지속가능경영 이슈를 관리, 감독하는 최고의사결정기구로서, 각 중대이슈의 전략·리스크 관리·지표 및 목표를 검토하고 이행 현황을 모니터링 하고 있습니다.

### Environmental 기후변화 대응

**지배구조** 사업부별로 ESG 추진 협의체를 구성하여 유관 부서와의 협업을 통해 기후변화 대응 전략을 수립하여 실천하고 있습니다. 이사회 내 ESG 위원회는 기후변화 리스크 및 전략, 목표 및 이행 성과를 지속적으로 관리·감독하고 있습니다.

**전략** 중장기적 관점에서 탄소중립을 실현해 나갈 수 있도록 '2040 탄소중립 로드맵'을 수립했습니다. 이를 위해 점진적으로 사업장에서 사용하는 전력을 재생에너지로 전환하고 있으며, 에너지 효율화를 위한 다양한 활동을 수행합니다.

**위험 및 기회 관리** 시나리오 분석을 통해 사업운영 과정에서 발생할 수 있는 물리·전환 리스크를 선제적으로 식별합니다. 분석 결과에 따라 리스크 유형별 대응 방안을 마련하고, 이행 경과를 지속적으로 모니터링하고 있습니다.

**지표와 목표**

- 2040년 탄소중립 달성
- 2030년까지 2018년 대비 온실가스 배출량 40% 감축
- 2050년 벨류체인 포함 전 과정 탄소배출 제로화 달성

### Environmental 자원순환 및 지속가능한 패키징

**지배구조** 실무부서는 자원순환 관련 활동 및 성과, 리스크 관리를 담당하고 있으며, 진행 경과 및 성과는 대표이사(CEO)를 통해 관리·감독 됩니다. ESG 실무협의체는 전 사업부를 통합하여 관련 성과를 관리하며, 최종적으로 이사회 내 ESG위원회를 통해 모니터링됩니다.

**전략** '다시 지구를 새롭게, 함께 더 나은 지구를 위해'라는 ESG 슬로건 하에, '지속가능한 환경 조성'을 위한 전략을 수립하고 있습니다. 'RE: EARTH' 캠페인을 통해 자원 선순환을 위한 다양한 프로젝트를 진행하고 있으며, 친환경 패키징을 확대하기 위해 노력하고 있습니다.

**위험 및 기회 관리** 자원 순환 과정에서 발생가능한 기회를 식별하여, 친환경 유니폼 제작, 보냉가방 회수, 지속가능한 포장재 벨류체인 구축 등 다양한 활동을 수행합니다. 또한 RE: EARTH MARKET, RE: EARTH 푸르킹 등 캠페인을 통해 시민들이 자원순환에 적극적으로 참여할 수 있도록 지원합니다.

**지표와 목표**

- RE: EARTH MARKET 운영 확대
- RE: EARTH 푸르킹 활동 범위 확대
- 재생 플라스틱 포장재 사용 확대

### Environmental 친환경 제품 및 서비스 확대

**지배구조** 사업부별로 지속가능한 상품을 확대해 나가기 위한 활동을 수행하고 있으며, 관련 성과는 대표이사(CEO)를 통해 관리 됩니다. ESG 실무협의체는 전 사업부의 추진방향과 성과를 관리하며, 최종적으로 이사회 내 ESG위원회를 통해 모니터링됩니다.

**전략** '고객의 첫 번째 쇼핑 목적지가 되는 것'이라는 롯데쇼핑 비전 아래, '책임 있는 상품 유통'을 주요 추진 이니셔티브로 설정했습니다. 이를 달성하기 위해 지속가능한 상품 소싱 원칙 및 기준을 수립하고, 이를 통해 친환경 제품 및 서비스를 확대해 나가고 있습니다.

**위험 및 기회 관리** 원재료 소싱부터 제조 방식, 포장재 등 제품 전과정에서 발생할 수 있는 환경 리스크를 예방하고자 지속가능한 상품 소싱 원칙을 마련했습니다. 해당 원칙에 부합하는 상품군의 유통을 확대하고 있으며, 지속적으로 인증 기준을 고도화함으로써 유통 전과정에서의 환경 영향을 관리해 나가고 있습니다.

**지표와 목표**

- 지속가능한 상품 취급 확대
- MSC 및 ASC 인증 상품 취급 확대
- 녹색 매장 운영

### Social 인재 확보 및 역량 강화

**지배구조** 인재 채용 및 교육 담당 부서는 당사의 핵심 가치를 실천할 수 있는 인재를 확보·육성하기 위한 실무조직으로, 다양한 채용·교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 인재 채용 및 교육 관련 현황 및 성과는 각 사업부 CEO가 관리·감독하고 있습니다.

**전략** 채용부터 퇴직까지 전 과정에서 총 7가지로 구성된 인사 시스템을 통해 체계적으로 인재를 관리하고 있습니다. 공정한 채용 프로세스를 통해 우수한 인재를 선발하고 있으며, 미래형 인재육성 체계를 구축하여 임직원들이 지속가능한 성장을 주도해 나갈 수 있도록 지원합니다.

**위험 및 기회 관리** 인력 수급 상 공백이 발생하지 않도록 다양한 상시 채용 프로그램을 도입하여 우수 인재를 적시에 채용하고 있습니다. 또한 사업부별로 맞춤형 인재를 육성할 수 있도록 다양한 교육 프로그램을 운영하고, 교육 접근성을 강화하기 위해 교육 플랫폼 편의성도 개선하고 있습니다.

**지표와 목표**

- 면접관 역량 강화
- 임직원 1인당 교육 시간 확대



# 중대성 평가

## 중대 이슈 관리 >>

롯데쇼핑은 이중 중대성 평가 결과 도출된 중대 이슈가 당사의 사업 운영 및 외부 이해관계자에게 미치는 영향을 체계적으로 관리하고 있습니다. 롯데쇼핑의 이사회는 지속가능경영 이슈를 관리, 감독하는 최고이사결정기구로서, 각 중대이슈의 전략·리스크 관리·지표 및 목표를 검토하고 이행 현황을 모니터링 하고 있습니다.

### S Social 양질의 노동환경 확보

**지배구조** 양질의 노동환경을 확보하기 위해 각 사업부별 담당 부서는 조직문화 및 업무 몰입도 개선을 위한 다양한 프로그램을 실시하고 있습니다. 또한 임직원들의 일과 삶의 균형을 개선하기 위해 가족 친화적 복리후생 제도를 확대하고 있습니다. 각 사업부 CEO는 조직문화 개선 및 복리후생 관련 계획 및 성과를 모니터링합니다.

### S Social 다양성 존중 및 차별 금지

**지배구조** 사업부별 특성을 살린 인재경영체계를 구축하여 다양성 확보를 위한 세부 목표를 수립하여 이행하고 있습니다. 또한 각 사업부 담당 부서는 여성리더 양성 교육, 상호 존중 캠페인 등을 통해 다양성 존중 및 차별 금지 문화를 확산시켜 나가고 있습니다. 관련 현황 및 성과는 각 사업부 CEO를 통해 관리·감독 됩니다.

### G Governance 지배구조의 투명성, 건전성, 다양성 확보

**지배구조** 롯데쇼핑의 이사회는 사내이사 4인, 사외이사 5인으로 구성되어 있습니다. 이사회는 상법 및 정관 등 엄격한 기준을 통해 전문성, 독립성을 갖춘 이사진들로 구성됩니다. 이사회는 경영진 감독 및 리스크 관리 등을 통해 이해관계자의 권익을 증진시키고자 노력합니다.

### G Governance 통합 리스크 관리

**지배구조** 롯데쇼핑은 각 사업부 CEO 및 이사회를 주축으로 한 통합 리스크 관리 체계를 구축했습니다. 각 사업부는 주요 리스크 별 담당부서 및 통제부서를 지정하여 리스크에 대응하고 있으며, 유통군HQ 컴플라이언스실이 전사 리스크 관리 총괄 조직으로서 연 1회 이상 관리 계획 및 결과를 이사회에 보고합니다.

**전략** 롯데쇼핑은 직원의 행복으로부터 기업 가치와 사회적 가치를 창출해 낼 수 있다는 믿음으로, '가치창조문화' 체계를 수립했습니다. 이를 기반으로 임직원이 일, 동료, 조직과 긍정적 관계를 형성하여 조직에 애정과 소속감을 느낄 수 있도록 복지제도 및 근무환경을 개선해 나가고 있습니다.

**전략** 임직원 등 대내외 이해관계자의 성별, 종교, 국적 등 다양한 배경을 존중하고 차별을 금지하는 포용적 인권경영을 추진하기 위해 롯데인의 행동강령을 기반으로 한 인권 정책을 수립하고, 이를 실천해 나가고 있습니다. 또한 취업규칙 내 차별 금지 조항을 명시하고 채용 시 다양성 확보를 위해 노력합니다.

**전략** 이사회 독립성 확보를 위해 이사회 과반수를 사외이사로 구성하고 있으며, '사외이사후보추천위원회'를 통해 사외이사 선임의 투명성을 확보합니다. 또한 다양한 이해관계자의 의견을 대표하고, 급변하는 경영환경에 유연하게 대응하기 위해 이사 선임 시 다양성 및 전문성을 고려합니다.

**전략** 경영활동 전반에서 발생할 수 있는 리스크에 선제적, 체계적으로 대응하기 위해 리스크 관리 프로세스를 운영합니다. 중대성 평가를 통해 주요 리스크를 선정한 후, 전사적 리스크 대응 전략과 각 사업부별 대응 전략을 연계한 Two-Track 대응 체계를 구축하여 주요 리스크를 관리하고 있습니다.

**위험 및 기회 관리** 임직원들의 일과 삶의 균형을 확보하고 조직문화를 개선하기 위해 '가치창조문화 진단조사'를 실시하여, 업무 환경과 관련된 리스크를 정기적으로 진단하고 있습니다. 그리고 조사 결과를 기반으로 개선사항을 도출하여 양질의 노동환경을 확보해 나가기 위해 노력합니다.

**위험 및 기회 관리** 직장 내 차별 사건 등 인권 리스크가 발생하지 않도록 인권 교육을 정기적으로 실시하고, 인권 침해에 신속하게 대응하기 위해 고충처리 채널을 운영하고 있습니다. 또한 임직원 구성의 다양성이 확보될 수 있도록 지속적으로 다양성 목표 관리를 하고 있습니다.

**위험 및 기회 관리** 이사회 운영의 건전성을 확보하기 위해 사외이사를 대상으로 정기 평가를 수행하고, 이를 향후 이사회 구성에 반영하고 있습니다. 또한 이사진의 사업 이해도 제고 및 책임성 강화를 위해 사외이사를 대상으로 사업 전략, 사업 현황, ESG 리스크 등에 대해 교육합니다.

**위험 및 기회 관리** 효과적인 리스크 관리를 위하여 리스크 유형별로 담당부서와 통제부서를 지정하여 관리 및 감시기능을 강화하고 있습니다. 또한 리스크 대응 현황에 대한 지속적 모니터링 및 리스크 관리 교육을 통해 상시 리스크 관리 체계를 고도화해 나가고 있습니다.

**지표와 목표**

- 맞춤형 복리후생 제도 확대
- 조직문화 및 업무 몰입도 개선
- 정기 가치창조문화 진단조사 실시

**지표와 목표**

- 2023년 여성 임직원 비율 66.9%
- 2023년 여성 관리자 비율 23.2%
- 사업부별 다양성 목표 수립 **LINK | 롯데쇼핑 다양성 목표**
- 장애인 등 사회 소수자 채용

**지표와 목표**

- 정기 이사회 평가 실시
- 이사회 다양성 제고
- 이사회 교육 확대

**지표와 목표**

- 리스크 관리 교육 확대
- 리스크 중대성 평가 실시



# 이해관계자 참여

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

## 이해관계자 소동 및 대응현황

이해관계자	주요 관심사	소통채널 및 활동	2023년 대응 현황
 <p>고객</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>투명한 정보 제공</li> <li>제품, 서비스 품질 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>소통채널</b> VOC 채널 운영(온라인, 콜센터), 챗봇, 채팅 상담</li> <li><b>핵심이슈</b> 제품 및 서비스 품질 강화, 고객만족도 제고</li> <li><b>주요활동</b> 고객 컴플레인 관리, 홈페이지, APP, SNS를 통한 정보 공유, 고객만족 서비스 제도 운영</li> </ul>	VOC 1,533,129건 접수 (롯데ON 접수 건 기준, 100% 처리 완료)
 <p>주주 및 투자자</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 성장</li> <li>투자자 가치 제고</li> <li>ESG 관련 이슈 대응</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>소통채널</b> 주주총회, 실적발표회, 유/무선 커뮤니케이션</li> <li><b>핵심이슈</b> 사업포트폴리오 강화, 리스크 관리</li> <li><b>주요활동</b> 매 분기 투자자 NDR 시행, 설명회</li> </ul>	정기주주총회 연 1회 분기실적발표 연 4회 기업설명회 연 4회
 <p>임직원</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직문화 개선</li> <li>역량 제고 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>소통채널</b> 노조 및 노사협의회, 간담회, 사내 소통 채널</li> <li><b>핵심이슈</b> 임직원 소통, 인권, 역량 강화</li> <li><b>주요활동</b> 노조 및 노사협의회, 간담회 실시, 주니어보드 운영, CEO 소통 프로그램 운영</li> </ul>	노사협의회 연 4회
 <p>파트너사</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>동반성장 및 상생협력</li> <li>공정, 투명한 협력관계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>소통채널</b> 파트너사 미팅, 간담회, 파트너사 신고채널</li> <li><b>핵심이슈</b> 동반성장, 인권</li> <li><b>주요활동</b> 신고채널 운영, 동반성장 프로그램 운영(상생협력, 판로지원, 교육, 동반성장 펀드)</li> </ul>	파트너사 고충접수 17건(100% 처리 완료) 파트너사 간담회 수시 진행
 <p>지역사회</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회문제 동참</li> <li>상생 발전 도모</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>소통채널</b> 시민/환경단체 협력, 사회공헌 협력 미팅</li> <li><b>핵심이슈</b> 기후변화 대응, 지역사회 상생</li> <li><b>주요활동</b> 지역사회 기부 및 후원 활동, 환경 캠페인, 심리상담 진행, 봉사단 운영, 재해지역 구호 활동</li> </ul>	기부금 157.6억 원 RE:JOICE 심리상담 2,304건

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

**ESG IMPACT**

- ESG Vision
- ESG 거버넌스
- ESG 주요 성과
- 중대성 평가
- 이해관계자 참여

Performance Highlights

ESG Performance

APPENDIX



2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

- 롯데백화점
- 롯데마트, 롯데슈퍼
- 롯데e커머스

ESG Performance

APPENDIX



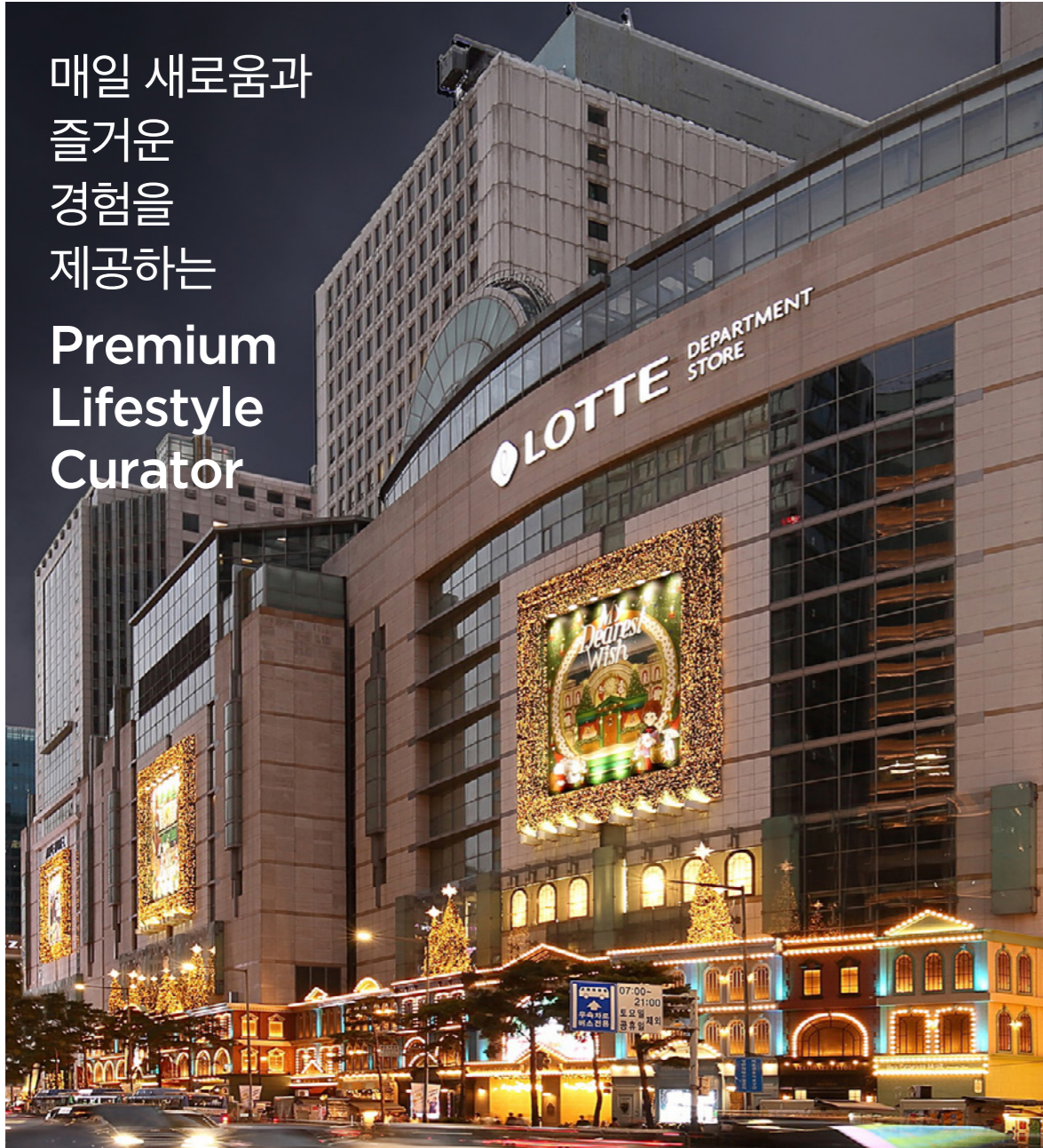
# Performance Highlights

- 021 롯데백화점
- 024 롯데마트, 롯데슈퍼
- 027 롯데e커머스

'롯데마트 그랑그로세리'는 더 신선한, 더 맛있는, 더 건강한 먹거리가 가득한 서리 전문 마켓으로 매일 매일 새로운 경제적 마식 생활을 제안합니다.



매일 새로움과  
즐거운  
경험을  
제공하는  
**Premium  
Lifestyle  
Curator**



## 롯데백화점

 롯데백화점

LOTTE  
DEPARTMENT STORE




### 사업부 소개


롯데백화점은 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 증진하는 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.

### 수상실적

 **Red dot design award**  
Apps 부문  
Interface & User Experience Design 부문

 **IGDS WDSS Awards 2023**  
2023년 세계에서  
가장 혁신적인 백화점 TOP 10

 **2023 한국에너지대상**  
에너지 효율 향상 분야  
산업통상자원부 장관 표창

 **2023년 동반성장 유공**  
대 중소기업 동반성장 분야  
중소벤처기업부 장관 표창

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

**Performance Highlights**

롯데백화점

롯데마트, 롯데슈퍼

롯데e커머스

ESG Performance

APPENDIX



## 롯데몰 웨스트레이크하노이 오픈



방문 고객  
**409** 만명

구매 고객 수  
**49.5** 만명

매출  
**601** 억원

2023년 9월, 베트남 하노이에 위치한 롯데몰 웨스트레이크하노이가 착공 7년만에 오픈했습니다. 롯데 쇼핑의 유통, 엔터테인먼트 역량이 집중된 롯데몰 웨스트레이크하노이는 쇼핑몰, 마트, 호텔, 아쿠아리움, 영화관 등이 결합된 초대형 상업복합단지로서, 전체 입점사 중 약 40%를 지금까지 현지에서 만나볼 수 없었던 신규 특화 매장으로 채우고 있습니다. 그 결과 오픈 이후 누적 방문객이 409만 명을 돌파했으며, 이는 하노이 전체 인구가 840만 명임을 감안했을 때 대략 2명 중 1명이 방문한 수치입니다. 구매 고객 수는 약 49.5만 명으로, 약 601억 원의 매출을 기록했습니다.<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> 2023년 12월 기준



## 롯데백화점 본점 매출 2조 달성

2023년 롯데백화점 본점은 매출 2조 원을 달성했습니다. 코로나19 엔데믹에 발맞춰, 지역 상권과 연계한 시그니처 이벤트 「명동 페스티벌」을 기획하여 10일간 약 40만 명이 명동에 방문했습니다. 지역 경제 활성화는 물론 지역 경제와 상생하는 모습을 통해 매출 이상의 가치를 이뤄낼 수 있었습니다. 또한 국내외 방문객 활성화를 위해 전관 리뉴얼을 진행하고 있습니다. 2019년 Lifestyle관 리뉴얼을 시작으로 본관의 Luxury 브랜드 확대, Lounge 리노베이션 등 고객에게 최상의 쇼핑환경을 제공하기 위해 대규모 리뉴얼 단계에 있습니다. 향후 롯데백화점 본점은 고급화 전략의 이행과 함께 지역상권 활성화를 위해 더욱 노력할 예정입니다.



## ‘세계에서 가장 혁신적인 백화점’ TOP 10 선정



롯데백화점은 ‘대륙간 백화점 협회(IGDS)’가 선정하는 ‘2023년 세계에서 가장 혁신적인 백화점’ TOP 10에 등극하는 쾌거를 이뤘습니다. 1946년 설립된 IGDS는 글로벌 38개국, 45개사가 가입한 세계 최대 규모의 백화점 협회로 주요 회원사는 JFR Retail(일본), Nordstrom(미국), Le Bon Marché(프랑스) 등이 있으며, 이 중 롯데백화점은 독일 카데베, 영국 셀프리지스 등과 함께 ‘2023년 세계에서 가장 혁신적인 백화점’ TOP 10에 선정되었습니다. 유통업계 전문가로 구성된 국제 심사위원이 고객, 주주, 임직원, 사회공헌, 디지털화 등 6가지 기준에서 종합적으로 평가했으며, 롯데백화점은 베트남의 롯데몰 웨스트레이크하노이점 오픈과 The Crown 팝업, 크리스마스 마켓 등의 성과를 토대로 세계적으로도 인정받는 백화점이 되었습니다.



## 사회공헌 캠페인 RE:EARTH, RE:JOICE

RE:JOICE 심리상담소

누적 상담 건수  
**7,962** 건



롯데백화점은 친환경 캠페인 RE:EARTH와 모두의 자존감, 꿈과 도전을 응원하는 RE:JOICE 캠페인을 핵심 사회공헌 전략으로 선정하여 추진하고 있습니다. 2004년 'GREEN LOTTE'를 선언하고 업계 최초로 환경경영 선포를 한 이래, 2022년 리뉴얼된 친환경 캠페인 'RE:EARTH'를 통해 지속가능한 내일을 위한 환경 정화 활동 'RE:EARTH MARKET (플로깅)'과 '업사이클링 프로젝트(자원순환)'를 실시하고 있습니다. 2023년, 총 7번의 'RE:EARTH MARKET' 개최를 통해 작년보다 약 두배 가량 늘어난 6,426명이 참여했으며, 총 22,750리터의 쓰레기를 수거했습니다. RE:JOICE는 2017년 여성의 우울증 인식개선을 목표로 런칭되었으며, 2022년 '우리 모두의 자존감, 꿈과 도전을 응원하는 캠페인'으로 키메시지를 확대했습니다. 심리상담의 장벽을 낮춘 '리조이스 심리상담소'를 운영하고, 저소득 취약계층을 위한 심리상담 프로그램 '마음돌봄 프로그램'과 가족돌봄청소년의 꿈과 도전을 위한 '리조이스 드림머즈'를 추진하고 있습니다. 그 결과 '트렌드 코리아 2024'의 10대 트렌드 중 'Supporting One Another(돌봄경제)'의 대표적인 사례로 언급되었습니다.



## 친환경 설비 구축 확대

롯데백화점은 에너지 효율화 및 재생에너지로의 전환을 위해 친환경 설비 구축을 확대하고 에너지 다소비 설비 개선사업을 실시하고 있습니다. 그 결과 2023년에는 3개 지점<sup>1)</sup>에 태양광 설비를 추가 구축하여 연 1,956,464kWh의 태양광 에너지 발전을 통해 약 912톤의 온실가스를 감축할 수 있게 되었습니다. 또한 에너지 효율화를 위해 고효율 냉동기·보일러 도입, 인버터형 시스템 에어컨 도입, 냉동기 세관, 고효율 펌프·모터 교체 등 연 112억을 투자하였으며, 이를 통해 온실가스 7,210톤을 감축하여 2023년 한국에너지대상 에너지 효율향상 분야에서 장관상을 수상했습니다.

이와 더불어 이미 상용화되어 있는 설비를 도입, 교체하는 것 외에도 에너지 신기술에 대한 연구 과제를 수립하여 이행하고 있습니다. 현재 2024년 도입을 목표로, LED 광효율 개선, 직결형 모터<sup>2)</sup>, 쇼케이스 도어 설치에 대한 샘플 테스트를 진행하고 있습니다.

1) 파주점, 의왕점, 노원점  
2) 모터 풀리를 사용하지 않고 팬과 모터를 직결하여 인버터로 회전수를 조절 사용하는 에너지 신기술 설비

## 대·중소기업 동반성장부문 중소벤처기업부 장관표창



롯데백화점은 파트너사 ESG 역량강화 및 동반성장을 위한 노력을 인정받아 2023년 대·중소기업 동반성장부문 중소기업부 장관표창을 수상했습니다. 2001년 공정거래 상호발전추구 등의 내용을 담아 수립된 윤리행동준칙을 기반으로, 2,000억 원 규모의 파트너사 금융지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 2021년 업계 최초로 동반성장위원회와 함께 파트너사 ESG 지원 컨설팅을 시작하여, 2023년에는 9개 파트너사가 ESG 우수중소기업 인증을 획득했습니다.<sup>1)</sup>

1) 2022년 10월 ~ 2023년 6월 진행, 10개 파트너사 참여



### 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

**Performance Highlights**

롯데백화점  
롯데마트, 롯데슈퍼  
롯데e커머스

ESG Performance

APPENDIX



# No.1 GROCERY MARKET

Discover a joyful food life



## 롯데마트, 롯데슈퍼



LOTTE MART,  
LOTTE SUPER



### 사업부 소개

롯데마트는 고객의 건강한 식문화를 제안하는 대한민국 대표 할인점으로, '그랑그로서리', '제타플렉스' 등 Grocery 전문 매장을 운영하며 국내 유통 트렌드를 이끌어가고 있습니다. 국내뿐만 아니라 베트남, 인도네시아에도 진출하여 국내외 175개 점을 운영하는 글로벌 기업으로 자리매김하였습니다. 롯데슈퍼는 고객과의 최접점에서 소통하는 지역 밀착형 근거리 유통 채널로 고객에게 늘 안전하고 신선한 먹거리를 제공하고자 최선을 다하고 있으며, 가맹 사업을 통해 소자본 중소기업가를 지원·육성하여 동반성장 상생 가치 창출에 앞장서고 있습니다. 앞으로도 롯데마트와 롯데슈퍼는 고객에게 고품질 Grocery를 제공하고 롯데만의 차별화된 쇼핑 경험을 제안하는 Grocery Market Leader로 도약하고자 합니다.

### 사업추진 방향

롯데마트와 롯데슈퍼는 통합 Synergy를 더욱 확대하고, 이를 바탕으로 Grocery 사업의 핵심인 상품의 경쟁력을 지속 강화하고자 합니다. 2023년 상품조직을 단일화 하였고, 내재화된 소싱역량을 활용하여 Scale-Merit을 확보하고, 향후 공동 기획 상품 출시를 확대할 계획입니다. 또한 신선/Deli를 중심으로 품질과 Value Chain의 전반적 개선을 통해 Grocery 상품 경쟁력을 지속 강화할 것입니다.

더 나아가, 상권에 따른 최적 매장 Format의 적용과 매장의 Grocery 구성비를 확대 하는 방향으로 리뉴얼하여 고객에게 차별화된 쇼핑 경험을 제공하고, 시장내 경쟁 우위를 확보해 나가겠습니다.

### 수상실적

국가브랜드경쟁력지수(NBCI)  
대형슈퍼마켓 업종 1위(12년 연속)

Monde Selection 2023  
'요리하다' 금상(1 SKU), 은상(5 SKU)

한국노사협력대상  
대기업 부문 대상

그린스타(GREEN-STAR)  
대형마트 부문 그린스타 인증 취득(3년 연속)





## One Team 하나 된 우리



2023년 한 해 동안 롯데마트와 롯데슈퍼 사업부는 그로서리 상품의 품질과 가격 경쟁력을 강화하기 위해 'NO.1 Grocery Market'이라는 공동의 비전 아래 One Team으로 함께하였습니다. 먼저, 상품 조직을 통합하고, 우수 파트너사 중심으로 상품 Pool을 재정립하는 소싱 통합을 진행하였습니다. 이를 바탕으로, 상품 공급 역량을 확대하고 지속적으로 가격 경쟁력을 확보하여 상품 운영을 효율화하였을 뿐만 아니라 향후 마트/슈퍼 공동상품 출시 또한 확대해 나갈 계획입니다. 더 나아가, 진정한 One Team으로 거듭나기 위하여 마트/슈퍼 팀장·점장 통합 워크숍을 진행하고, 20~30대 직원으로 구성된 열린 소통 채널 '주니어보드'를 통합 운영하여 조직문화융합을 위해 노력하고 있습니다.

## '오늘좋은', No.1 PB Brand 도전



롯데마트와 롯데슈퍼는 2022년 10월 HMR 전문 브랜드 '요리하다' 리뉴얼 런칭과 더불어 2023년 3월, 가공 및 생활 용품의 각 PB 브랜드를 통합한 마스터 브랜드 '오늘좋은'을 새롭게 런칭하였습니다. '오늘좋은'은 '오늘 가장 좋은 선택'이라는 슬로건을 바탕으로 롯데중앙연구소와 개발단계부터 협업하여 현재까지 약 400여개 상품을 출시하였으며, 고객에게 가장 합리적 가격을 제안하여 고물가 시대에서도 롯데Grocery만의 특별함을 제공하고자 합니다. '오늘좋은'은 앞으로도 트렌드를 반영한 신상품을 출시하고 상품 범위를 지속적으로 확대하여 대한민국 대표 PB 브랜드로 자리매김할 계획입니다.



## No.1 Grocery Market을 향한 Grocery 전문 매장으로의 전환

롯데마트와 롯데슈퍼는 'No.1 Grocery Market'으로 도약하기 위하여 그로서리 전문 매장으로의 전환을 확대하고 있습니다.

그랑그로서리 은평점 | 고객의 먹거리 해결에 초점을 맞춘 Daily 상품중심의 Grocery 특화 매장으로, 식품 구성비를 대폭 확대하고, 국내 최장 Deli 로드 'Long Deli Bar' 등의 Curation매장을 구현하였으며, 최신 트렌드를 반영한 차별화 신규 식품 MD도입으로 오프라인 매장의 강점을 살렸습니다.

### 그랑그로서리 매장 운영 현황<sup>1)</sup>



1) 2024년 3월 기준

제타플렉스 서울역점 | 국내 최대 식품 매장 카테고리 전문 매장이 결합된 플래그십 스토어로, 신선 식품 중심 Grocery 매장을 확대하고, 국내 최대 토이 숍 'Toysrus', 국내 최대 주류 전문 매장 '보틀뱅크' 등 카테고리 전문매장을 구성한 Malling화를 통해 고객에게 새로운 경험을 제공하고 있습니다.

베트남 웨스트레이크점 | 롯데웨스트레이크 하노이몰에 위치한 웨스트레이크점은 신선/Deli 중심의 그로서리 전문 매장을 구성하고, 즉석 조리식품 특화 매장 '요리하다 키친' 등을 운영하여 K-Food를 비롯해 다양한 식문화를 경험할 수 있도록 고객 체험을 강화하고 있습니다.



### 업스트림/다운스트림 탄소배출량 측정과 관리를 위한 제품 환경성적표지 인증 획득

책임 있는 상품 소싱을 위해 PB 제품의 전주기 관리도 강화하고 있습니다. 제품의 탄소배출량을 측정 및 관리하고 고객에게 정확한 환경영향 정보를 제공하기 위해 PB 제품의 환경성적표지 인증 획득을 추진하고 있습니다. 환경성적표지 인증은 제품 및 서비스의 원재료 조달부터 생산, 유통, 폐기까지 전 과정에서 발생하는 환경영향 수치를 계량화하여 표시하는 제도입니다.

2023년에는 대표 PB 브랜드 '오늘좋은'의 10개 제품이 인증을 취득했으며, 환경성적표지 인증 상품을 대상으로 저탄소 인증 추가 획득을 추진할 계획입니다. 또한 '오늘좋은' 제품이 환경부가 관리하는 녹색제품에 편입될 수 있도록 노력하고 환경부 지정 녹색매장 운영을 확대할 예정입니다.



2023 '오늘좋은' 환경성적표지 인증 취득현황

스낵	음료	대용식품
7 개	2 개	1 개



### 국내 최대 장난감 전문 매장, 롯데마트 토이저러스와 함께하는 지역사회 캠페인

[LINK | TOYS ARE EARTH](#)



2023 TOYS ARE EARTH

참여 인원	장난감 수거량
446 명	254 kg

롯데마트 토이저러스는 국내 최대 장난감 전문 매장으로, 2023년 5월과 12월, 사용하지 않는 장난감을 기부하는 'TOYS ARE EARTH' 캠페인을 진행했습니다. NGO 사단법인 TRU(Toy Recycling Union)와 연계하여 상태가 양호한 장난감은 세척 및 수선을 거쳐 바자회에서 판매하고, 나머지 장난감은 분해하여 재생 플라스틱을 만들거나 새로운 장난감을 만드는 장난감 학교 '슬모' 교육 클래스에 사용했습니다. 롯데마트 문화센터 송파점, VIC영등포점, 은평점, 중계점에서 총 8회 진행되었으며 71명이 수강했습니다. 또한 어린이날을 맞이하여 송파구 취약계층 아동 20여 명을 초청하여 장난감을 선물하고 아쿠아리움을 견학하는 행사를 진행했습니다. 이와 더불어 전국 롯데마트 44개 지점의 사룻데 봉사단이 1:1 결연 아동복지시설을 대상으로 약 3천 만 원의 장난감과 물품을 후원했습니다.

### 서울시 농수산물공사 X 롯데마트가 함께하는 청년 밀키트 창업 입문자 지원 사업

롯데마트는 2022년부터 지금까지 청년 밀키트 창업 지원 사업을 실시하고 있습니다. 청년 창업자를 대상으로 상품기획, 마케팅, 법률 등의 이론교육과 현직 전문가들의 멘토링을 제공합니다. 또한 밀키트 시제품 경진대회를 통해 최우수로 선정된 3개 팀에게는 롯데마트 협업 상품 출시 기회를 부여하고 있으며, 입상작은 상품화 과정을 거친 뒤 실제로 롯데마트에서 판매하고 있습니다. 그 결과 2023년 12월, 청년 창업 활성화 및 판로 지원에 기여한 공로를 인정받아 서울특별시장상을 수상했습니다.



청년 밀키트 제품 판매현황

2023년 매출	누적 매출액 <sup>1)</sup>
3억 800 만 원	5억 1600 만 원

1) 2023년 12월 기준

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

**Performance Highlights**

롯데백화점  
롯데마트, 롯데슈퍼  
롯데e커머스

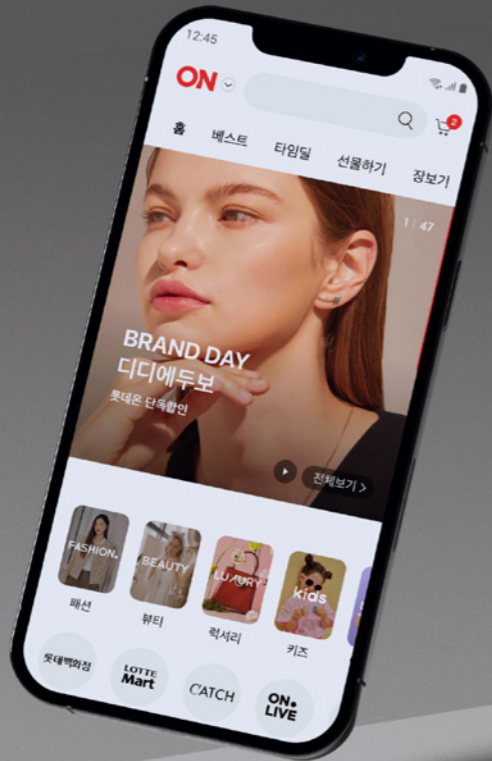
ESG Performance

APPENDIX



가장  
고객중심적인

EC  
플랫폼



## 롯데e커머스



LOTTE  
E-COMMERCE



### 사업부 소개

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 ESG 경영을 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. 온오프라인 상품 데이터 통합 등 온오프라인 시너지를 강화하고, 그룹 자산을 활용해 고객 및 트래픽 확보 기회를 발굴하고 있습니다. 롯데e커머스는 이러한 노력을 토대로 고객에게 타 플랫폼과 차별화된 쇼핑경험을 제공할 것입니다.

### 수상실적

**2023 동반성장 유공**  
 중소벤처기업부  
 대·중소기업 동반성장 분야  
 대통령 표창

**2023 좋은 일자리창출 유공**  
 과천시청  
 대통령 표창

**2023 인구정책 유공**  
 보건복지부  
 일가양립 우수기업 대통령 표창  
 \*e커머스 민간기업 중 유일

**2023 유통상생 대회**  
 KBIZ 중소기업중앙회  
 상생 우수기업  
 공정거래위원장상

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

**Performance Highlights**

롯데백화점  
 롯데마트, 롯데슈퍼  
 롯데e커머스

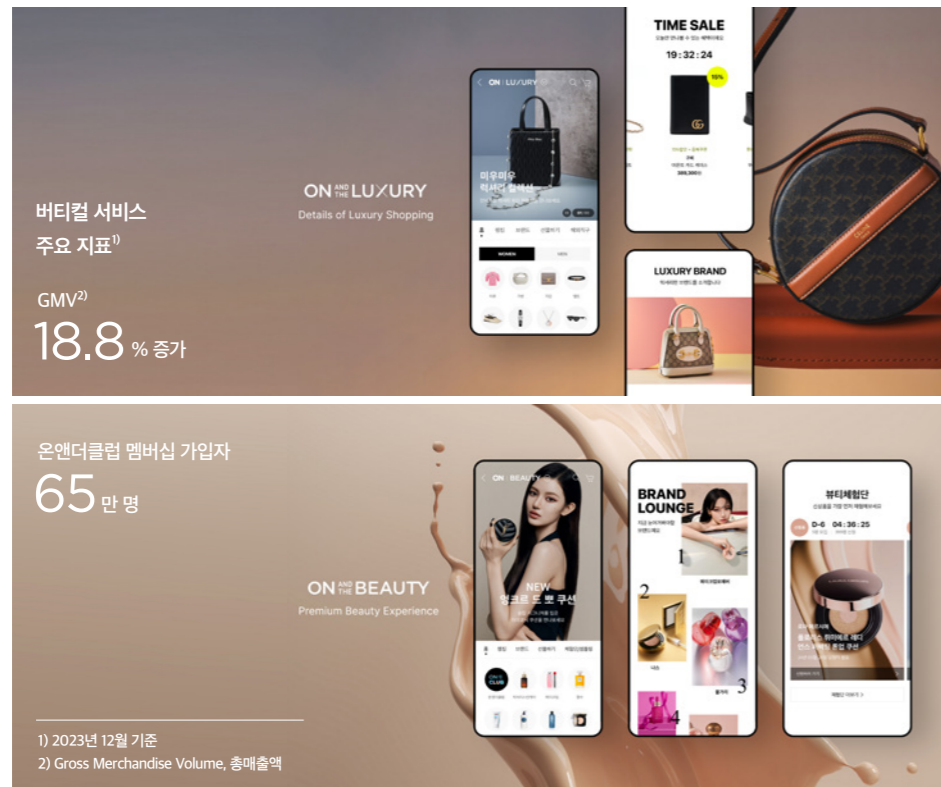
ESG Performance

APPENDIX



## 버티컬 사업 확대

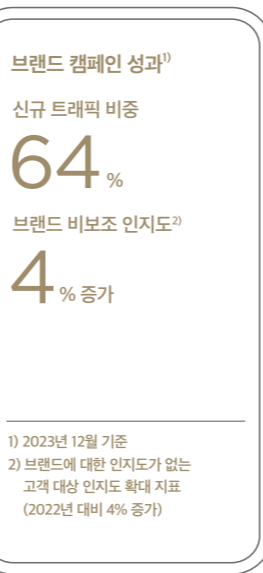
롯데e커머스는 라이프스타일 전문 플랫폼으로의 변화라는 목표 아래 뷰티, 럭셔리, 패션, 키즈 분야의 상품을 전문적으로 판매하는 버티컬 서비스 런칭을 통해 버티컬 시장 내에서의 입지 강화를 위해 노력하고 있습니다. 각 버티컬을 통해 롯데쇼핑의 유통 역량과 신뢰도를 기반으로 믿을 수 있는 상품을 제안함으로써 신규 고객을 유치하고 브랜드 경쟁력 강화를 통해 고객 Lock-In 효과를 제고하고 있습니다. 또한 버티컬 특성에 맞는 상품군 포트폴리오 재편과 고효율 브랜드 집중 육성, 광고 수익 창출을 통해 재무 구조 역시 개선해 나가고 있습니다. 이와 더불어 기존 뷰티버티컬 중심이었던 클럽 회원제도를 버티컬 통합 회원제 '온앤더클럽'으로 변경하여 전체 플랫폼에 대한 고객 로열티 강화를 도모하고 있으며, 버티컬 통합 혜택 및 정기적 혜택 제공을 통해 고객의 구매 기회를 확대하고 있습니다.



1) 2023년 12월 기준  
2) Gross Merchandise Volume, 총매출액

## 브랜드 캠페인 진행

2023년, 롯데e커머스는 새로워진 버티컬 플랫폼 롯데ON의 인지도 강화를 위해 첫 브랜드 캠페인을 진행했습니다. ON/OFF 컨셉을 활용하여 판타지적 스토리를 통한 프리미엄 쇼핑 플랫폼의 이미지를 전달하고, 버티컬 플랫폼에 대한 이해도를 높이는 것을 목표로 했습니다. 이와 동시에 신규 브랜드 입점 활성화를 유도하고 브랜드 셀렉션을 강화하기 위한 작업도 진행했습니다. 다양한 콜라보 한정판 상품 기획을 통해 희소성을 높인 브랜드 One day 단독 행사와 브랜드별 선출시, 단독구성, 체험딜, 타임특가 등의 행사를 진행했습니다.



1) 2023년 12월 기준  
2) 브랜드에 대한 인지도가 없는 고객 대상 인지도 확대 지표 (2022년 대비 4% 증가)



## 오카도 협업 (전략적 파트너십 체결 / CFC 기공식)

롯데e커머스는 영국의 글로벌 리테일 테크 기업 오카도와 파트너십을 맺은 지 1년 만인 2023년 12월, 부산 자동화 물류센터(CFC, Customer Fulfillment Center) 착공에 돌입했습니다. 성공적인 OSP(Ocado Smart Platform) 통합 시스템 도입을 위해 오카도 TFT와의 협업을 통해 시스템 설계와 개발을 지원했습니다.

부산 CFC는 OSP가 적용된 롯데쇼핑의 첫 번째 물류센터로 상품 집적 효율성을 높여 기존 온라인 물류센터보다 상품 구색을 약 2배가량 증가한 4만 5,000여 종으로 늘렸습니다. 또한 일 배송 처리량 역시 약 2배 증가한 3만여 건으로 확대될 예정입니다.

부산 CFC는 인공지능과 빅데이터에 기반한 수요 예측과 재고 관리, 상품 피킹 및 패키징, 배송 노선을 고려한 배차까지 모든 과정을 자동으로 처리합니다. 따라서 기존의 상품 변질, 품질, 누락, 오배송, 지연 배송 등의 이슈를 개선하여 유통 구조를 최적화할 수 있습니다.

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

**Performance Highlights**

롯데백화점  
롯데마트, 롯데슈퍼  
롯데e커머스

ESG Performance

APPENDIX



## 친환경 포장 및 배송 옵션 확대

롯데e커머스는 2023년 6월부터 친환경 배송 및 포장 방식 옵션을 확대했습니다. '새 장바구니에 받기' 옵션을 한번 선택하면 일회용 포장재 대신 롯데의 다화용 장바구니를 활용하여 상품을 배송하며, 기존에 고객이 가지고 있었던 타사 장바구니도 사용이 가능하도록 하고 있습니다. 장바구니 옵션을 선택할 경우 L.stamp를 추가 적립하는 혜택을 통해 사용을 장려하고 있으며, 기존에 사용되던 일회용 봉투 역시 종이봉투로 변경했습니다. 또한 배송 기사가 고객과 직접 대면하여 별도의 포장 없이 상품을 직접 전달하는 대면 배송 옵션도 추가되었습니다.



## TMS(Transport Management System) 고도화를 통한 배송 루트 효율화

롯데e커머스는 롯데마트 온라인몰 배송 시 배송 루트 효율화를 통한 탄소배출 감축을 위해 TMS 고도화를 실시했습니다. TMS는 고객 주문 정보를 바탕으로 운송 계획을 수립하여 배송 업무에 대한 배차, 정산 관리, 차량 추적 등 운송 과정을 실행하고 관리하는데 필요한 모든 활동을 지원하는 시스템입니다. AI 기반 배송 차량 최적화 시스템을 도입하여 성능을 강화하였으며, 편리한 UI/UX 제공으로 점포 담당자와 배송 기사 업무 효율을 증대했습니다. 또한 개별 선호지역 중심 자동 배차 기능을 추가하는 등 배송 기사의 업무 편의성도 함께 제고했습니다.

### TMS 고도화 및 전기차 증가<sup>1)</sup>

온실가스 배출량  
**230** tCO<sub>2</sub>eq 절감

### AI 배송 최적화<sup>2)</sup>

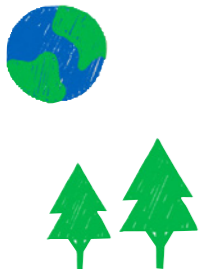
경로 최적화 및 배차 확정 시간  
**90** % 단축

1) 2023년 12월 기준  
2) 3개 점포 시범 도입 결과 기준

## 중소상공인 및 파트너사 상생 활동을 통한 동반성장 실적 확대



롯데e커머스는 온라인 플랫폼 사업자로서, 중소기업과 파트너사의 판로 개척을 통한 상생 활동에 힘쓰고 있습니다. '백년가게 및 백년소공인 온라인 판로지원 사업'에 참여하여 각 30년, 15년 이상 명맥을 이어온 백년가게 및 백년소공인들의 판로를 지원하는 '2023 동행축제'를 진행했습니다. 지역 상품 판로 개척 관련된 4건의 MOU를 체결했으며, 사회적 기업과 청년 및 창업 기업 등 다양한 중소기업의 판로 지원 프로그램을 실시하고 있습니다. 또한 파트너사를 대상으로 경영 및 ESG 역량강화를 위한 오프라인 교육과 CM (Category Manager) 상담회를 진행했으며, 매달 친환경 상품을 판매하는 브랜드와 셀러를 선정하여 상생 캠페인 '이로운'을 전개하고 있습니다.



# ESG Performance

- 031 Environmental
- 055 Social
- 091 Governance

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

**ESG Performance**

- Environmental
- Social
- Governance

APPENDIX



2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

• Environmental

- 환경경영
- 기후변화 대응(TCFD)
- Special Page\_Map of Green
- 환경영향관리
- 자원순환
- 지속가능한 상품

• Social

• Governance

APPENDIX

# Environmental

- 032 환경경영
- 034 기후변화 대응(TCFD)
- 044 Special Page\_Map of Green
- 045 환경영향관리
- 047 자원순환
- 053 지속가능한 상품

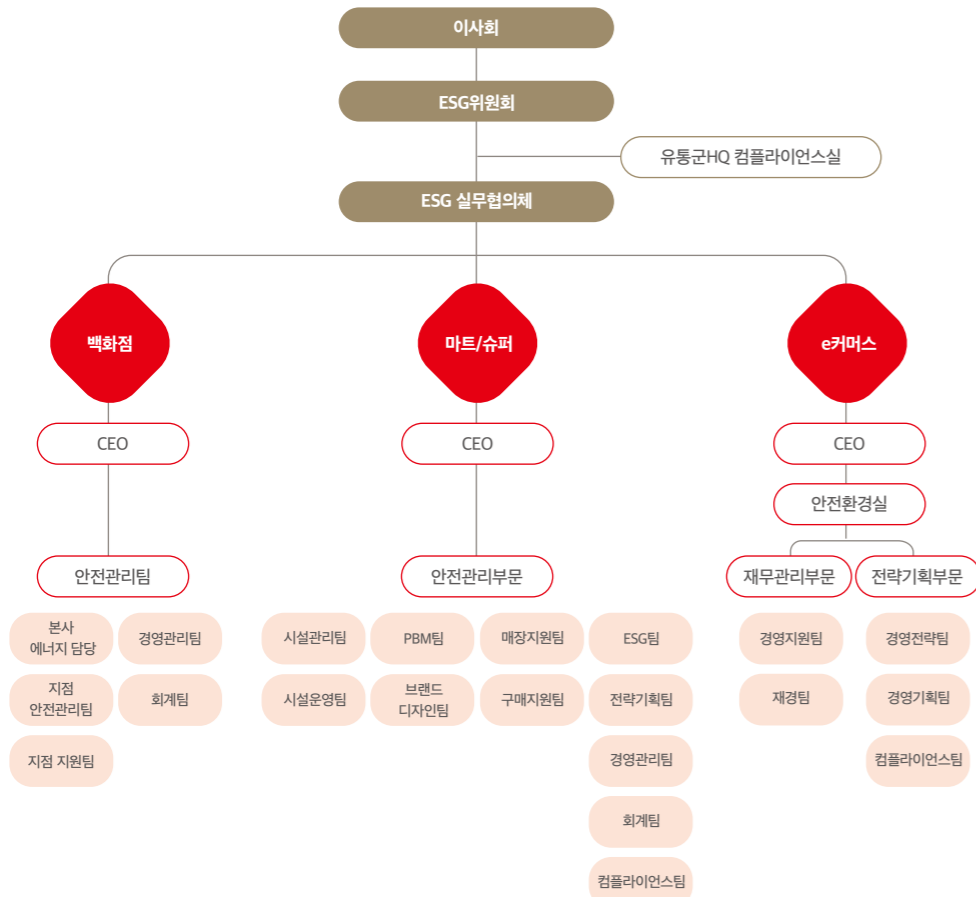


## 환경경영 환경경영체계 >>

롯데쇼핑은 2004년 업계 최초로 환경가치경영을 선포한 이래로 환경보호의 가치를 전파하고 경영활동 전반에서 환경에 미치는 부정적인 영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 체계적이고 효과적인 환경경영 추진을 위해 전사 차원의 환경경영체계를 구축하고, 공통의 환경경영 추진방향 및 방침을 기반으로 사업부별 환경경영 목표를 수립하여 이행하고 있습니다. 또한 매년 전략, 교육, 규제 대응, 온실가스, 용수, 폐기물 등 다양한 환경영역에 대한 내부 진단을 실시함으로써 이행현황을 점검하고 리스크를 식별하여 관리를 강화하고 있습니다.

### 환경경영 거버넌스

롯데쇼핑은 체계적인 환경경영 추진을 위해 환경경영 거버넌스를 구축하고 있습니다. 각 사업부 대표이사(CEO)가 환경경영과 관련된 최종 의사결정 권한과 책임을 가지고 있으며, 효율적인 환경경영 이행을 위해 각 사업부별로 전담 실무조직을 두어 환경 관련 리스크를 관리하고 있습니다. 각 사업부별 환경경영 활동 및 성과, 리스크 관리 현황 등에 대해서는 ESG위원회에 보고하고 있습니다.



### 환경경영 목표

#### 환경경영 추진 방향 및 방침

롯데쇼핑의 환경경영은 모든 의사결정 과정에서 '환경'을 가치 창출의 최우선 기준으로 설정하고 외적으로는 고객과 소비자, 사람과 자연을 위해 필요한 환경가치를 창출하는 것을 목표로 합니다. 이에 따라 롯데쇼핑이 세계적인 친환경 유통기업으로 자리매김하기 위한 '환경경영 추진방침'을 제정하고 해당 방침에 따라 각 사업부별 환경경영 목표를 수립하고 있습니다.



롯데백화점은 2040 탄소중립 달성을 목표로 에너지 효율화 및 기후변화 리스크에 적극적으로 대응하고자 합니다. 이에 따라 '대규모 자가소비형 태양광 시설 확대'와 '에너지 효율 개선'을 핵심 추진 과제로 설정하고 정기적으로 에너지 다소비 설비인 냉동기, 보일러, LED 등의 에너지 효율 체크 및 교체 작업을 진행하고 있습니다. 중장기적으로는 PPA 계약, 그린에너지 활용을 적극 검토하는 등 탄소 중립에 가까워질 수 있도록 지속적이고 구체적인 노력을 이어나가고 있습니다.



롯데마트와 롯데슈퍼는 고객, 소비자, 임원, 주주, 파트너사 등 다양한 이해관계자와 함께 지속가능한 세상을 만드는 것을 목표로 합니다. 2040 탄소중립 달성을 위한 'Dream Together for Better Earth' 라는 슬로건을 기반으로, '환경경영 시스템 구축', '자원순환 체계 구축', '친환경 소비환경 조성', '파트너사 환경경영 지원' 등을 주요 과제로 설정했습니다. 각 과제에 대한 명확한 목표와 세부과제를 수립하였으며, 지속적인 이행현황 점검과 성과 관리 등 체계적인 프로세스 관리를 통해 글로벌 기후 변화 대응에 적극 기여하고자 합니다.



롯데e커머스는 지속가능한 Green On의 실현을 목표로 하고 있습니다. 이를 위해 '환경 법규준수'와 '에너지 사용 절감'을 핵심 추진 과제로 삼고 있습니다. 급변하는 환경규제 동향 및 이슈를 실시간으로 파악, 변화에 선제적으로 대응하고자 하며, 철저한 배출량 관리를 통하여 지속적인 환경개선활동을 이루고자 합니다.

• Environmental

- 환경경영
- 기후변화 대응(TCFD)
- Special Page\_Map of Green
- 환경영향관리
- 자원순환
- 지속가능한 상품

- Social
- Governance





## 환경경영 환경경영체계 >>

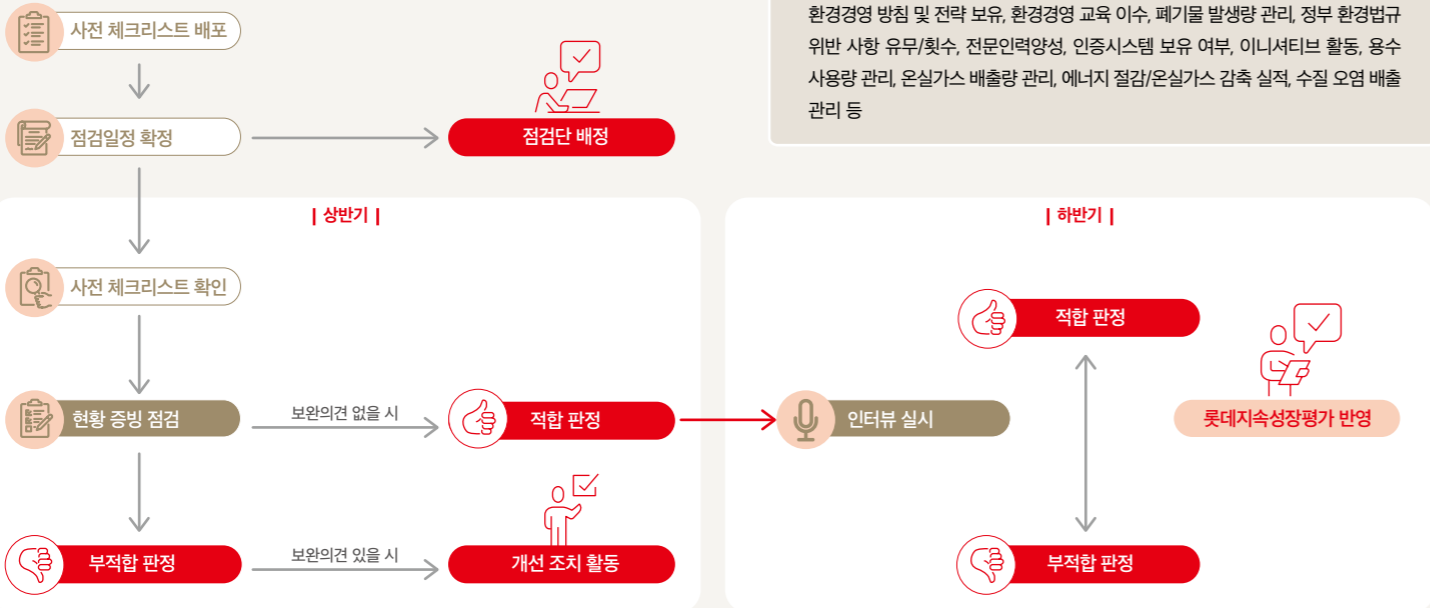
### 롯데환경에너지통합서비스시스템(LETS)

롯데쇼핑은 롯데지주에서 운영하는 LETS(LOTTE Environment & Energy Total Service) 시스템을 통해 환경경영 관련 조직과 온실가스, 폐기물, 용수, 수자원, 대기오염물질 등의 데이터를 관리하여 환경경영 목표 이행 현황을 점검하고 있습니다. 환경 관련 업무 경험과 유관 자격증을 보유하고 있는 환경경영점검단을 구성하여 연 2회 정기적으로 데이터를 관리하고 있으며, 매년 롯데지속성장평가를 실시하고 있습니다. 롯데백화점, 롯데마트, 롯데슈퍼는 2023년 평가에서 최고 등급을 받아 환경경영 우수사례로서 롯데 그룹의 친환경 추진단으로 임명되어 활동하고 있습니다.

### 롯데지속성장평가

#### LETS 점검, 평가 프로세스

• 환경경영점검 (리스크 관리 개선 조치 활동) → 롯데지속성장평가



### SE-FMS



롯데백화점은 사업부 특성에 맞게 고도화한 안전, 환경, 시설, 공사 데이터 통합관리시스템 SE-FMS(Safety Energy Facility Management System)을 운영하고 있습니다. 전국에 있는 사업장의 시설 및 안전, 온실가스, 에너지 등의 데이터들을 자세하게 기록, 관찰하고 있으며 각 측정기기마다 고유번호와 유효기간을 기재하여 배출량을 정확하게 측정하고 있습니다. 2023년에는 시스템 고도화를 통해 한국전력공사의 파워플래너 기반 실시간 전력 사용량을 분석하여 낭비 요소와 설비 과가동 여부, 온도에 따른 에너지 사용량 등을 확인하여 절감 계획에 반영하고 있습니다.

### FEMS



롯데마트는 2018년 시설관리 통합시스템 FEMS (Facility Energy Management System) 도입 이후 전사적인 차원에서 시설물의 안전점검을 실시하고, 에너지 사용 및 관리 최적화를 통해 효율적으로 사업장을 운영하고자 노력하고 있습니다. 또한 각 지점별로 에너지 사용량을 정확하게 파악하고, 모니터링을 통해 이슈 발생 가능성이 있는 사업장에 리스크 발생 전 선제적인 조치를 취하고 있습니다. 2024년에는 보다 체계적인 관리를 위해 시스템 고도화를 실시할 예정이며, 추후 슈퍼 사업부에도 이를 적용할 계획입니다.

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

### INTRODUCTION

### ESG IMPACT

### Performance Highlights

### ESG Performance

#### • Environmental

- 환경경영
- 기후변화 대응(TCFD)
- Special Page\_Map of Green
- 환경영향관리
- 자원순환
- 지속가능한 상품

- Social
- Governance

### APPENDIX



# 기후변화 대응(TCFD) Governance >>

롯데쇼핑은 2040년까지 탄소중립 달성을 위해 전사 차원의 기후변화 대응 거버넌스를 구축하고 위험과 기회 요인을 식별, 평가하여 관리하고 있습니다. 기후변화가 사업운영에 미치는 잠재적 영향력을 분석하고, 법과 규제, 시장 변화 등으로 인한 사업환경의 변화를 예측하여 탄소중립 및 중장기적 사업 전략에 반영하고 있습니다. 2023년에는 국내 유동사 최초로 SBTi(Science Based Target initiative)에 가입하고, 이해관계자들에게 롯데쇼핑의 기후 리스크에 대한 시나리오 분석과 리스크 대응 전략, 관련 활동 및 성과를 공유하기 위해 TCFD Report를 발간했습니다.

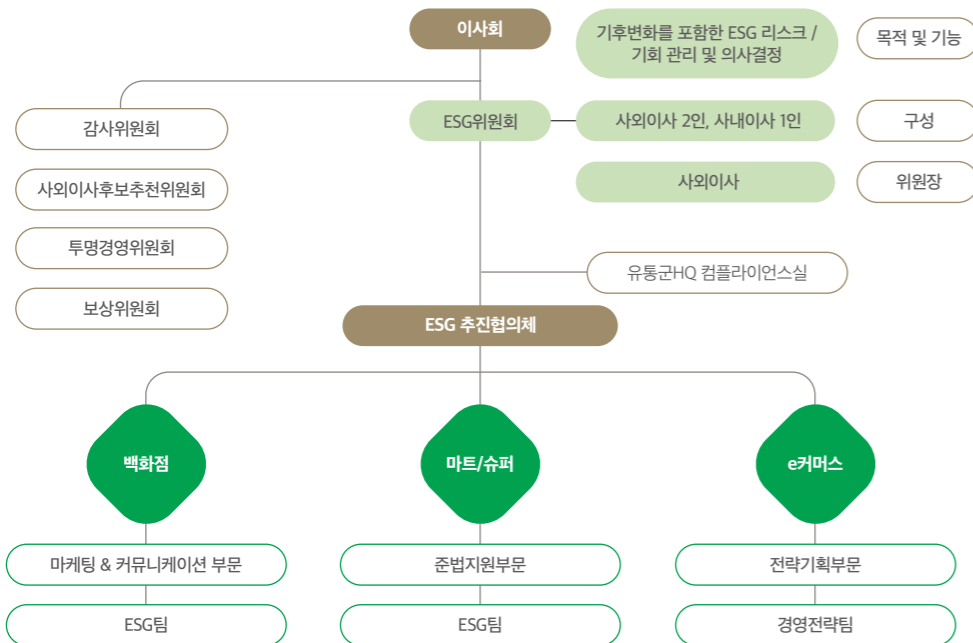
[LINK](#) | 2023 TCFD Report

## 이사회 및 경영진 역할

롯데쇼핑은 이사회 산하 ESG 위원회를 통해 기후변화를 포함한 ESG 주요 이슈와 관리 현황, 성과를 모니터링하고 감독하고 있습니다. 연 2회 이상 탄소중립 달성을 위한 전략 수립, 이행 계획, 추진 현황 등을 보고하고 있으며, 각 사업부별 이슈에 대해 관리하고 있습니다. ESG위원회를 통해 논의, 선별된 안건 중 주요 안건은 이사회에 상정되고 있습니다.

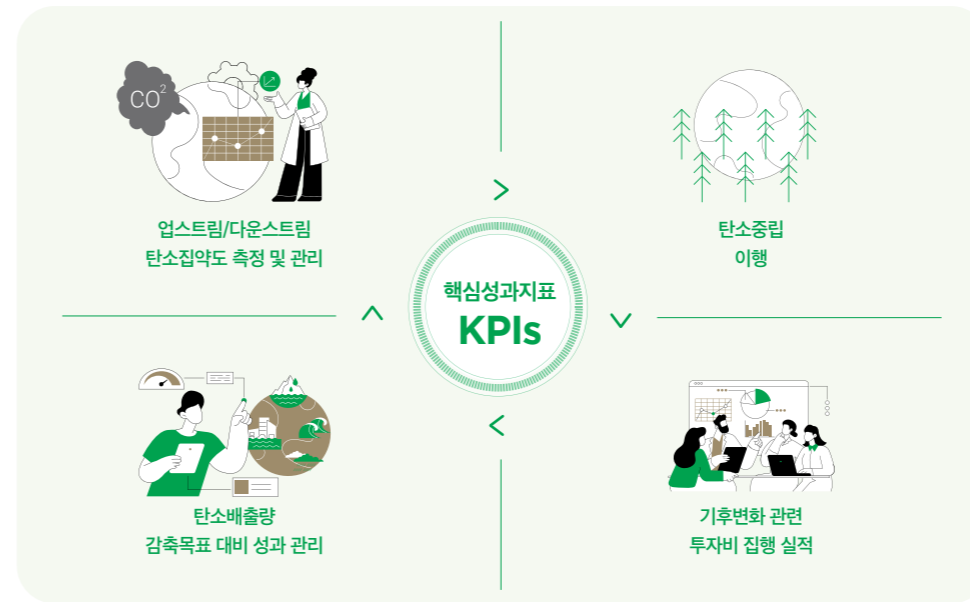
## 실무조직 역할

롯데쇼핑은 기후변화 관련 리스크를 사전에 식별하고 체계적인 대응 활동 이행을 위해 사업부별 기후변화 대응 전담조직을 구성하고 있습니다. 또한 전사 차원의 ESG 경영 실행력을 강화하기 위해 사업부별 전담조직 간 실무 협의체를 운영하여 ESG위원회를 지원하고, 온실가스 감축 및 에너지 효율 향상에 최선을 다하고 있습니다.



## 대표이사 기후변화 관련 핵심성과지표(KPIs)

롯데쇼핑은 각 사업부 대표이사의 핵심성과지표(KPIs)에 기후변화 관련 항목을 포함하고 있습니다.



## 2023년 ESG위원회 내 기후변화 관련 안건

개최 일자	기후변화 관련 안건	보고/의결	출석률
2023.03.09	2022년 탄소중립 추진 결과 및 2023년 계획	보고	100%
2023.04.18	사업부별 탄소중립 이행 추진 계획	보고	100%
2023.08.24	환경성적표지 인증 추진 결과	보고	100%
	운송/물류 탄소배출량 감축 계획	보고	100%
2023.09.14	2023 TCFD 보고서 발간	보고	100%
2023.12.14	탄소중립 로드맵 2.0 수립	의결	100%

• Environmental

- 환경경영
- 기후변화 대응(TCFD)
- Special Page\_Map of Green
- 환경영향관리
- 자원순환
- 지속가능한 상품

• Social

• Governance

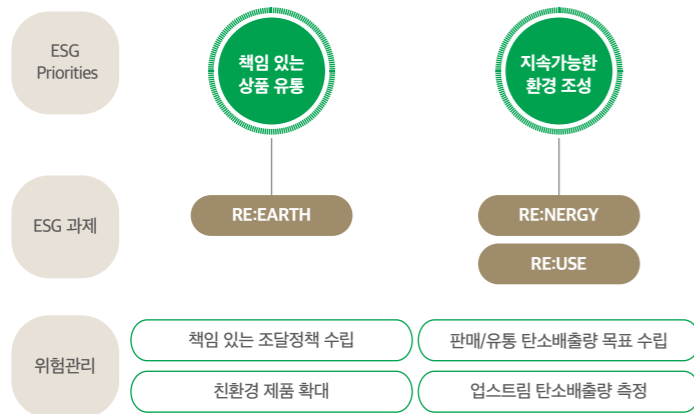


# 기후변화 대응(TCFD) Strategy >>

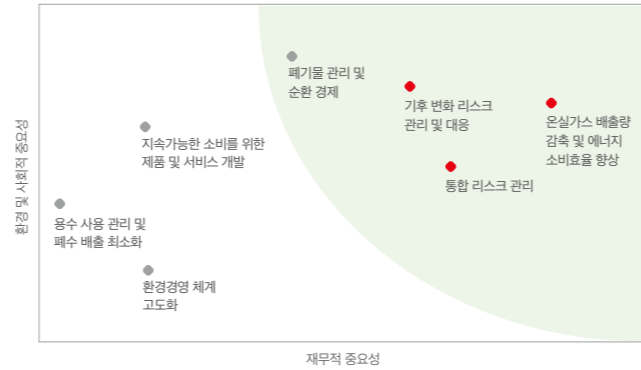
## 리스크 식별

롯데쇼핑은 사업운영 과정에서 발생할 수 있는 기후변화와 관련 주요 리스크를 식별하기 위해 ESG 추진전략에 따른 세부과제와 이중 중대성평가 결과를 종합하여 4개의 전환 리스크와 2개의 물리적 리스크로 구분했습니다. 각 리스크별 잠재적 재무영향과 기회 요인을 분석하고, 시나리오 분석을 통해 영향의 크기를 도출했습니다.

### 롯데쇼핑 기후변화 대응 과제



### 이중 중대성평가 결과<sup>1)</sup>



1) 2023 TCFD Report

### 롯데쇼핑 기후변화 주요 리스크

구분	리스크	
전환 리스크	법률/규제(탄소가격 포함)	
	기술	
	평판	
물리적 리스크	시장	
	급성	해안침식, 가뭄, 물 부족, 산불
	만성	이상기온, 열대 저기압

## 시나리오 분석

롯데쇼핑은 기후변화로 인해 발생할 수 있는 잠재적인 영향을 예측하고 대응하기 위해 전환 및 물리적 리스크에 대한 시나리오 분석을 진행하고 있습니다. 단기, 중기, 장기적 측면에서 국내 사업장에 미칠 수 있는 영향을 파악하기 위해 전환 시나리오의 경우, BAU 기반 시나리오와 배출 완화 시나리오를 반영했습니다. 물리 시나리오는 IPCC 5차 평가보고서의 RCP 2.6, RCP 4.5, RCP 8.5 시나리오를 반영했습니다. 시나리오 분석 결과에 따라 각 리스크별 대응 방향을 수립하여 관리하고 있습니다.

### RCP 시나리오 정의<sup>1)</sup> 및 예측 상황

구분	시나리오	2100년 예상 기온
RCP 2.6	인간 활동에 의한 영향을 지구 스스로가 회복 가능한 경우	1.3℃ 상승
RCP 4.5	온실가스 저감 정책이 상당히 실행되는 경우	2.4℃ 상승
RCP 8.5	현재 추세로 온실가스가 배출되는 경우(비감축)	4.0℃ 상승

1) Representative Concentration Pathways, 대표 온실가스 농도경로

- 환경경영
- 기후변화 대응(TCFD)
  - Special Page\_Map of Green
  - 환경영향관리
  - 자원순환
  - 지속가능한 상품

- Social
- Governance



# 기후변화 대응(TCFD) Strategy >>

## 시나리오 분석 결과

시나리오 분석 결과, 모든 시나리오에서 기후 관련 리스크로 인해 롯데쇼핑의 사업 운영에 Medium 이상의 손실이 발생할 가능성은 매우 낮은 것으로 확인되었습니다. 전환 리스크 중 가장 큰 영향을 미칠 것으로 예상되는 항목은 '탄소가격'과 '시장' 리스크이고, 물리적 리스크 중에서는 '해안침식'이 가장 영향이 큰 것으로 확인되었습니다.



구분		RCP 2.6		RCP 4.5		RCP 8.5	
		2030	2050	2030	2050	2030	2050
전환 리스크	탄소가격 <sup>2)</sup>	EL	L	EL	L	EL	EL
	법률/규제	EL	EL	EL	EL	EL	EL
	기술	EL	EL	EL	EL	EL	EL
	평판	EL	EL	EL	EL	EL	EL
	시장	L	L	L	L	L	L
물리적 리스크 <sup>3)</sup>	해안침식	L	L	L	L	M	M
	가뭄	EL	EL	EL	EL	EL	EL
	물 부족	EL	EL	EL	EL	EL	EL
	산불	EL	EL	EL	EL	EL	EL
	이상기온	EL	EL	EL	EL	EL	EL
만성	열대 저기압	EL	EL	EL	EL	EL	EL

1) MAAL (Modeled Average Annual Loss) : 현재 자산가치 대비 예측 손실액의 비율  
 2) 롯데쇼핑은 배출권거래제 대상 기업으로, 법률/규제 중 탄소가격에 대한 리스크를 별도 분석하였음.  
 3) S&P Global Sustainable의 Climonomics 서비스를 활용하여 7가지 기후 리스크(이상기온, 해안침수, 가뭄, 산불, 열대저기압, 물부족, 해안침식)에 대해 분석하였으나, 해안침수 리스크는 N/A로 분석되어 결과에서 제외



# 기후변화 대응(TCFD) Strategy >>

## 전환 리스크 재무영향 분석

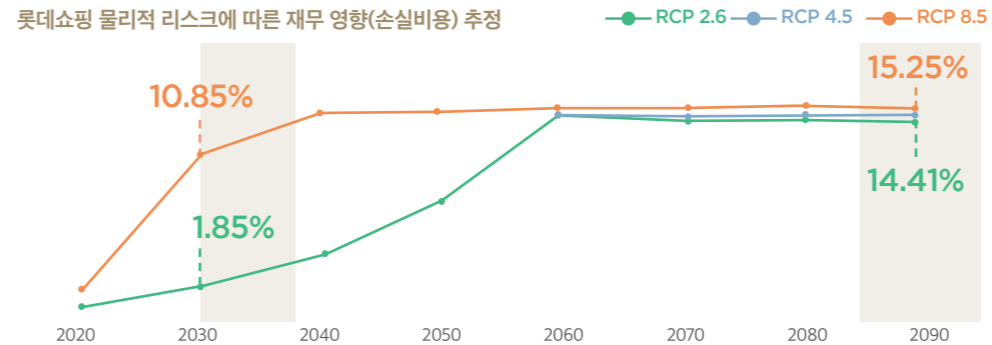
롯데쇼핑은 전환 리스크로 인해 발생할 수 있는 재무적 영향을 분석했습니다. 5개의 전환 리스크<sup>1)</sup>(탄소가격, 법률/규제, 기술, 평판, 시장 리스크)를 대상으로 운영비용, 리스크에 따른 손실 비용, 비즈니스 중단 등에 따른 영향을 현재 자산금액 대비 예측되는 연 평균 자산가치 손실률로 정량화했습니다. 그 결과 시장리스크가 재무적으로 가장 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 이에 대응하기 위해 친환경, 저탄소 제품의 확대를 추진하고 있습니다.

구분	배출 완화 시나리오			중간 시나리오			BAU 시나리오			
	2030	2040	2050	2030	2040	2050	2030	2040	2050	
탄소가격	%	0	2.104	3.491	0	0.697	1.224	0	0.322	0.542
	설명	- 2100년까지의 기온상승을 2°C 이내로 제한하는 고강도 감축 시나리오 반영 - 탄소배출권 수요 및 가격 상승			- 국가별 온실가스 감축목표(NDCs) 및 중간 수준의 감축 시나리오 반영 - 탄소배출권 수요와 가격 유지 및 상승			- 저강도 감축 시나리오 반영 - 탄소배출권 수요와 가격 유지 및 소폭 하락		
법률/규제	%	0.037	0.041	0.045	0.037	0.041	0.045	0.04	0.046	0.053
	설명	- 중간 시나리오보다 법·규제 강화 예상 - 탄소배출량 감축 의무 및 규정 준수, 인력 관련 사항 대응 강화로 법률/규제 리스크 완화			- BAU 시나리오보다 법·규제 강화 예상 - 탄소배출 규정 준수 및 인력 관련 사항 대응 필요			- 기존 정책 유지 - 탄소배출량 규제 대응 및 관리 수준 하락으로 인해 재무 영향 상향		
기술	%	0.233	0.264	0.284	0.233	0.264	0.286	0.252	0.292	0.334
	설명	- 저탄소 배출 기술에 대한 적극적인 투자 및 급진적이고 공격적인 기술 개발 추진 - 범위 : 롯데쇼핑의 각 지점 및 업스트림, 다운스트림, 자본재, 파트너사			- 상대적으로 미흡한 수준의 투자로 인한 저탄소 배출 기술의 개발 지연 - 범위 : 롯데쇼핑의 각 지점 및 업스트림, 다운스트림, 자본재			- 저탄소 배출 기술 개발 속도 지연 - 범위 : 롯데쇼핑의 각 지점 및 업스트림, 다운스트림		
평판	%	0.262	0.296	0.319	0.262	0.296	0.321	0.283	0.328	0.375
	설명	- 자본시장, 평가사, 고객 등 내외부 이해관계자의 요구사항 증가 - 대응 수준 상향에 따른 긍정적 평판 형성			- 자본시장, 평가사, 고객 등 내외부 이해관계자 요구사항 및 관심도 증가에 따른 피드백 점진적 확대			- 이해관계자의 요구사항 및 관심도 미미 - 온실가스 배출 관리수준 하락으로 인한 평판 리스크 및 관련 재무 영향 상향		
시장	%	5.243	5.922	6.376	5.243	5.922	6.428	5.655	6.561	7.502
	설명	- 친환경, 저탄소 제품에 대한 고객 선호도 증가 - 적극적인 친환경 PB(Private Brand) 제품 개발 및 관련 마케팅 확대			- 친환경, 저탄소 제품에 대한 고객 선호도 유지 - 친환경 PB(Private Brand) 제품 개발 및 관련 마케팅 이행			- 친환경, 저탄소 제품에 대한 고객 선호도 반영 미미 - 사업 방향성에 대한 영향력 하락		

1) 롯데쇼핑은 배출권거래제 대상 기업으로, 법률/규제 중 탄소가격에 대한 리스크를 별도 분석하였음.

## 물리적 리스크 재무영향 분석

롯데쇼핑은 물리적 리스크로 인해 발생할 수 있는 재무적 영향을 분석했습니다. 이상기온, 하천범람, 가뭄, 산불 등 6개의 리스크에 대해 2020년부터 2090년까지 10년 단위의 연평균 자산가치 손실률을 추정했습니다. 그 결과 현재 배출량을 유지하는 비감축 시나리오인 RCP 8.5 시나리오에서 2090년 자산손실률이 15.25%로 가장 큰 것으로 확인되었습니다. 또한 2030년부터 2060년까지 기후리스크로 인한 손실비용이 급격하게 커질 것으로 예상되어, 롯데쇼핑의 2040 탄소중립 로드맵과 연계하여 세부 과제를 수립함으로써 재무 영향 최소화를 위해 노력하고 있습니다.



2020-2090 연평균 예측 손실율

구분	단위	RCP 2.6	RCP 4.5	RCP 8.5
2020	%	0.88	0.88	2.21
2030	%	1.85	1.85	10.85
2040	%	3.74	3.74	14.51
2050	%	7.38	7.38	14.65
2060	%	14.49	14.53	14.79
2070	%	14.49	14.56	14.93
2080	%	14.44	14.56	15.06
2090	%	14.41	14.59	15.25



# 기후변화 대응(TCFD) Risk management >>

## 기후변화 리스크 및 기회요인과 대응 방향

롯데쇼핑은 전환 및 물리적 리스크요인과 기회요인을 정의하고 있습니다. 전환 리스크는 전 세계가 저탄소 경제로 전환하는 과정에서 발생하는 정책·사회·경제적 요소의 변화로 인해 발생하는 리스크와 기술과 소비자 인식 등의 변화로 영향을 미치는 리스크로 분류하였습니다. 물리적 리스크는 기후변화에 따른 물리적 요소의 변화로 인해 기업의 자산 또는 공급망에 미치는 영향을 의미합니다.



### 전환 리스크

유형	롯데쇼핑 리스크 요인	기회 요인	대응 방향
법률/규제	온실가스 배출량 정보 공시의무 강화	기후변화 대응 공시 강화를 통한 국내외 파트너사 및 투자자 신뢰도 제고	2040 탄소중립 로드맵 세부 계획 수립 및 이행 현황 공시
	탄소세, 탄소배출권 가격 변동	탄소배출권 거래 제도 참여(구매, 판매)	잉여 탄소배출권 확보를 위한 신재생에너지 적극 도입
	EU 기업 지속가능성 실사 확대 및 기후 관련 법제화에 따라 소송 등의 리스크 발생가능성 증가	-	내부 컴플라이언스 체계화
기술	저전력, 저탄소 배출 물류 서비스 기술 개발	재생에너지 사용 확대에 대한 정책 인센티브 활용	친환경 물류센터 투자 및 온라인 플랫폼 투자 확대
시장	저탄소, 친환경 물류 시스템 도입 요구 대응 및 반영을 위한 비용 증가 친환경, 자원순환 관련 상품 및 저탄소 연료 도입 요구 증가	신규 상품 개발 및 시장 선도를 통한 수익원 확대	친환경, 저탄소 상품 확대를 위한 고객 의견 수렴 및 파트너사 협업 강화
평판	제품 및 서비스의 탄소배출에 대한 고객 민감도 증가 기후변화 대응 관련 대외 평가 결과에 대한 관심 및 영향 증가	사업 포트폴리오 다각화를 통해 지속가능한 성장기반 마련	- 서비스 및 제품 선정 시, 탄소배출량 고려 - 기후변화 대응 관련 이해관계자 커뮤니케이션 확대

### 물리적 리스크

유형	롯데쇼핑 리스크 요인	기회 요인	대응 방향
급성	해안침식	전 영업점과 계열사의 시설투자 확대 및 고객 신뢰 강화	자연재해 관련 인프라 개선
	가뭄, 물 부족		화재 예방 및 대비 시설 확대
	산불		자동 서비스 시스템 개발
만성	이상기온, 열대 저기압	자동화(시 등) 시스템 도입	자동 서비스 시스템 개발



# 기후변화 대응(TCFD) Risk management >>

## 리스크 관리 프로세스



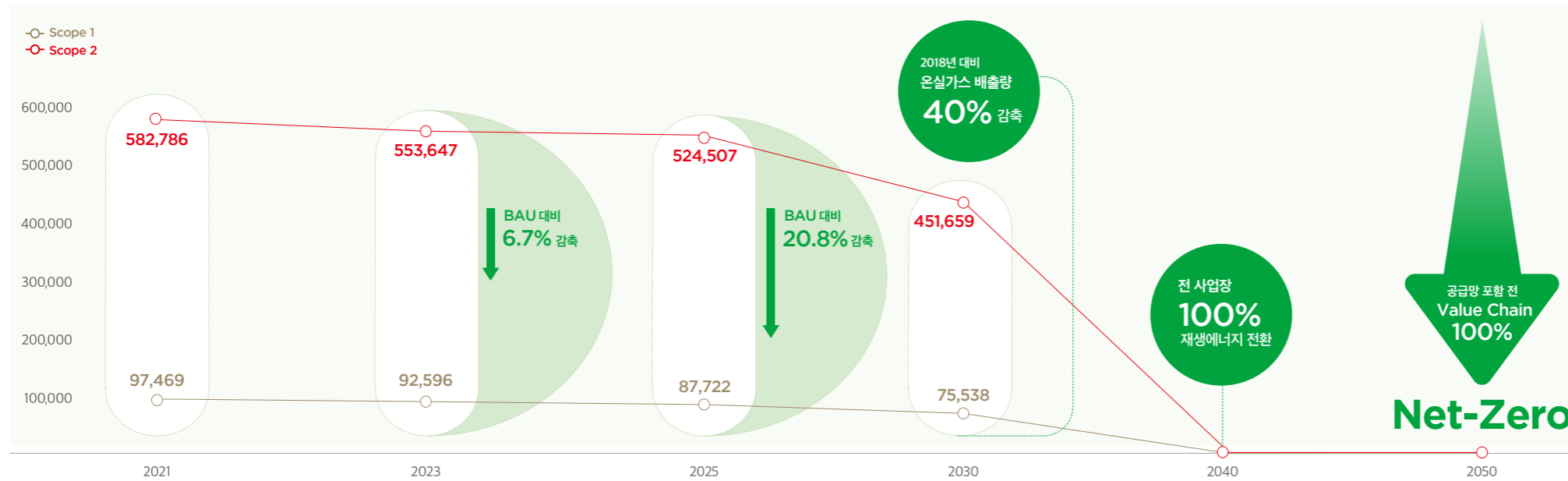
- Environmental
  - 환경경영
  - 기후변화 대응(TCFD)
  - Special Page\_Map of Green
  - 환경영향관리
  - 자원순환
  - 지속가능한 상품
- Social
- Governance



# 기후변화 대응(TCFD) Metrics & Targets >>

## 2040 탄소중립 로드맵

롯데쇼핑은 2040 탄소중립을 달성하기 위해 중장기적 로드맵과 세부 과제를 수립하여 이행하고 있습니다. 2040년까지 사업장에서 사용하는 전력을 재생에너지로 전환하고, 2050년에는 이를 공급망의 영역으로 확대하여 밸류체인 전반에서 탄소중립을 달성하고자 합니다. 2023년에는 국내 유통사 최초로 SBTi 이니셔티브에 가입하고 Commitment Letter를 제출하여 감축 목표의 타당성을 검증받고 있습니다.



## 2040 탄소중립 세부 이행 방안

구분	단위	'23	'24	'25	'26	'27	'28	'29	'30	'35	'40
목표 감축률(BAU 대비)	%	6.7	8.5	20.8	21	21.7	34.1	36.8	40.4	68.3	100
PPA	%(감축량 구성비)	-	-	55	54	54	68	68	66	63	59
REC	%(감축량 구성비)	0	0	0	0	1	2	3	4	14	20
태양광 자가발전	%(감축량 구성비)	6	5	2	2	3	2	1	1	1	1
에너지 설비 투자	%(감축량 구성비)	94	95	43	44	42	28	27	26	17	12
기타	%(감축량 구성비)	-	-	-	-	-	-	-	2	6	8

• Environmental

- 환경경영
- 기후변화 대응(TCFD)
- Special Page\_Map of Green
- 환경영향관리
- 자원순환
- 지속가능한 상품

- Social
- Governance





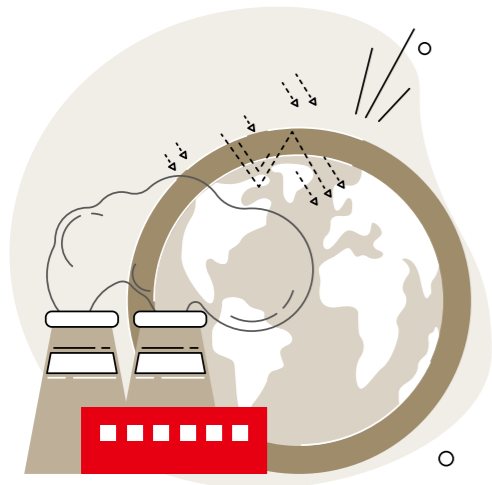
# 기후변화 대응(TCFD) Metrics & Targets >>

## 온실가스 배출량 모니터링

롯데쇼핑은 체계적인 탄소중립 이행을 위해 온실가스 배출량, 에너지 사용량 등 환경 관련 데이터를 측정 및 관리하고 있습니다. 특히 2023년부터는 원재료 조달부터 생산, 판매, 폐기까지 유통업 밸류체인 전반에서 발생하는 탄소 배출량을 관리하기 위해 Scope 3 배출량을 산정하고 있습니다. 또한 SBTi의 권고 사항에 따라 2021년을 기준 연도로 삼고 1.5°C 시나리오를 기준으로 2031년까지의 Scope 3 단기 감축 계획을 수립하였습니다. 2023년에는 Scope 3 15개 영역 중 13개 영역에 대한 배출량을 산정하였으며, 지속적으로 산정 범위를 확대하고 데이터 정확도를 제고하기 위해 노력하고 있습니다.

## 온실가스 배출권거래제 참여

롯데쇼핑은 '온실가스 배출권 할당 및 거래에 관한 법률'에 따라 한국 배출권거래제도(K-ETS)에 참여하고 있습니다. 온실가스 배출권거래제는 정부가 온실가스를 배출하는 사업장을 대상으로 연 단위의 배출권을 할당하고, 할당 범위 내에서 온실가스를 배출하도록 하여 최종 온실가스 배출량에 따라 남거나 부족한 배출권을 사업장 간 거래할 수 있도록 하는 제도입니다. 롯데쇼핑은 온실가스 감축 목표에 대한 세부 전략의 이행을 통해 2023년 할당량의 약 7.6%를 남겨 이 중 18,332톤의 배출권을 판매했습니다.



### 온실가스 배출량(Scope 1, Scope 2)

구분	단위	2021	2022	2023
Scope 1	tCO <sub>2</sub> eq	97,469	101,259	96,042
Scope 2	tCO <sub>2</sub> eq	582,786	621,371	614,167
총 온실가스 배출량	tCO <sub>2</sub> eq	680,255	722,630	710,014 <sup>1)</sup>
온실가스 집약도 <sup>2)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq / 억 원	6.51	6.82	6.78

1) 총 온실가스 배출량은 사업장별로 소수점 단위 이하를 절사하여 합산한 값으로, 실제 배출량 합계와 차이가 있습니다.  
2) 매출액 대비 온실가스 배출량

### 온실가스 배출량(Scope 3)<sup>1)</sup>

구분	단위	2021	2022	2023	
Upstream	1. 구매한 상품 및 서비스	tCO <sub>2</sub> eq	5,662,989	5,624,431	5,427,114
	2. 자본재	tCO <sub>2</sub> eq	101	188	84
	3. 연료 및 에너지	tCO <sub>2</sub> eq	671,357	717,514	710,035
	4. 업스트림 운송 및 유통	tCO <sub>2</sub> eq	26,381	6,834,162	7,261,874
	5. 사업장 발생 폐기물	tCO <sub>2</sub> eq	2,025	4,399	2,765
	6. 출장	tCO <sub>2</sub> eq	38	1,027	1,405
	7. 통근	tCO <sub>2</sub> eq	20,508	10,396	12,594
Downstream	8. 업스트림 임대 자산	tCO <sub>2</sub> eq	2,398	2,576	3,057
	9. 다운스트림 운송 및 유통	tCO <sub>2</sub> eq	-	12,438	9,492
	11. 판매 제품 사용	tCO <sub>2</sub> eq	3,087,282	3,211,006	2,987,041
	12. 판매 제품 폐기	tCO <sub>2</sub> eq	335,442	278,171	247,382
	14. 프랜차이즈	tCO <sub>2</sub> eq	9,455	9,125	9,812
	15. 투자	tCO <sub>2</sub> eq	244,406	224,730	239,072
	총 Scope 3 배출량	tCO <sub>2</sub> eq	10,062,381	16,930,163	16,911,726

1) 매년 Scope 3 배출량 산정 범위를 확대하고 있음

• Environmental

- 환경경영
- 기후변화 대응(TCFD)
- Special Page\_Map of Green
- 환경영향관리
- 자원순환
- 지속가능한 상품

- Social
- Governance



# 기후변화 대응(TCFD) Activities >>

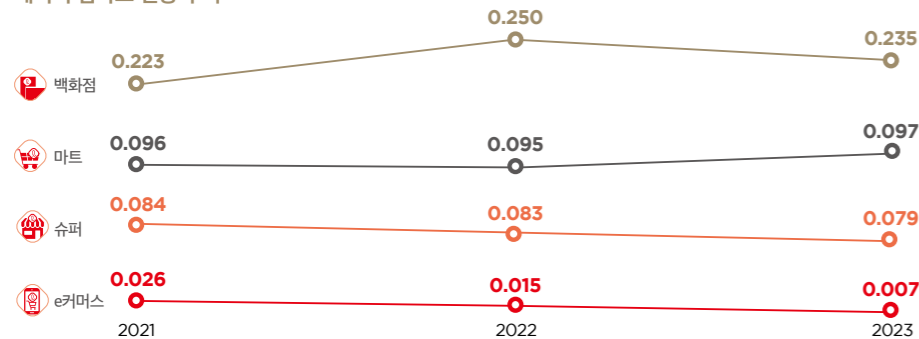
## 기후변화 대응 활동

### 에너지 사용량 관리

롯데쇼핑은 사업별로 매달 에너지 사용현황을 기록, 관리하고 이를 바탕으로 연간 에너지 사용 목표와 효율화 계획을 수립하고 있습니다. 실제 사용량이 예상치를 초과할 경우, 차이가 발생하는 원인을 분석하여 적합한 감축 활동을 실시하고 있습니다.

### 에너지 사용현황

#### 에너지 집약도 변동 추이



구분	단위	2021	2022	2023
총 에너지 소비량	TJ	13,819	14,829	14,362
전력	TJ	11,986	12,752	12,296
열	TJ	1,723	1,786	1,715
스팀	TJ	111	292	351
에너지 집약도 <sup>1)</sup>	TJ / 억 원	0.132	0.140	0.137

1) 매출액 대비 에너지 사용량

### 에너지경영시스템(ISO 50001) 인증

롯데백화점과 롯데마트는 각각 2021년과 2019년 에너지경영시스템 국제 표준 ISO 50001 인증을 취득했습니다. 롯데백화점은 에너지 다소비 사업장으로, 에너지 효율화를 위해 5년마다 전문업체에 의뢰하여 에너지 진단을 실시하고 있습니다. 롯데마트는 2023년 한국에너지공단이 주관하는 에너지 다이어트 서포터즈 활동을 통해 에너지 절감 필요성에 대해 홍보활동을 진행했으며 모든 임직원이 하루 1kwh 줄이기 캠페인에 참여했습니다. 2024년에도 지속적으로 한국에너지공단과 함께 에너지 절감 캠페인에 참여할 예정입니다.

### 에너지 효율화 설비



롯데백화점은 에너지 효율화를 위해 매년 일정 기준 이하에 해당하는 노후 설비들을 교체하는 작업을 진행하고 있습니다. 2023년에는 냉동기(5개 지점), 보일러(1개 지점), 에어컨(2개 지점)을 교체하여 약 10억 원 가량의 에너지 사용 절감 효과를 얻었으며 2024년에도 3개 지점의 노후 설비 교체를 계획하고 있습니다. 또한 에너지 절감 우수 사례 130건 중 대표 사례 20건을 선정하여 전 지점에 적용하고, 에너지 설비 운전 및 에너지 운영 효율화 현장 컨설팅을 진행했습니다.

이처럼 상용화 되어있는 설비의 도입과 노후설비 교체 외에도 에너지 신기술에 대한 연구 과제를 수립하여 이행하고 있습니다. 현재 2024년 도입을 목표로, LED 광효율 개선, 직결형 모터<sup>1)</sup>, 쇼케이스 도어 설치에 대한 샘플 테스트를 진행하고 있습니다.

2023년 롯데마트는 에너지 효율화를 위해 전 사업장의 노후 LED조명 약 12만 개를 고효율 LED로 교체하면서 2021년부터 지금까지 총 25만 개의 LED를 교체했습니다. 이를 통해 연간 20,000MW의 전력사용량을 감축했으며, 9,330톤의 온실가스 배출량을 저감했습니다. 2024년에는 태양광 발전설비를 자가소비형식으로 전환하고, 전력구매계약(PPA)을 검토하고 있으며 인버터, 절감센서 등 에너지 소비 절감을 위한 설비를 확대 설치할 예정입니다.

1) 모터 풀리를 사용하지 않고 팬과 모터를 직결하여 인버터로 회전수를 조절, 사용하는 에너지 신기술 설비

### 쇼케이스 도어 설치



2022년 3월, 유통업계 최초로 식약처와의 업무 협약을 통한 쇼케이스 도어 설치 시범사업을 마치고, 2024년 4월 기준 132개 점포에 총 15,709개의 쇼케이스 도어를 설치했습니다. 이를 통해 불필요한 냉기 유출에 따른 에너지 손실을 방지하여 설치 이전 대비 46.5%의 전력사용량을 감축했으며, 상품의 신선도와 안전성 관리를 강화했습니다.

#### 쇼케이스 도어 설치 성과<sup>1)</sup>



1) 쇼케이스 도어 설치 전후의 평균 효율 기준  
2) S/C, 압축기 등



# 기후변화 대응(TCFD) Activities >>

## 기후변화 대응 활동



롯데마트 태양광 설비

### 신재생에너지 설비



롯데쇼핑은 오프라인 매장을 보유하고 있는 백화점과 마트, 슈퍼를 중심으로 신재생에너지 설비를 지속적으로 확대해나가고 있습니다. 2009년 롯데마트 평택점을 시작으로 2023년 12월 기준, 전국 오프라인 매장의 옥상 및 주차장 등 유휴 공간을 활용해 총 90개의 태양광에너지 발전 설비를 운영하고 있습니다.

롯데백화점은 3개 지점에 태양광 발전 설비를 추가 구축하여 총 25개의 설비를 갖추고 있습니다. 이를 통해 2023년 한해동안 1,956,464kWh의 신재생에너지를 만들어냄으로써 약 912톤의 온실가스 배출을 감축하였으며, 이는 소나무 6,531그루를 심는 효과와 동일합니다. 또한 2024년 상반기 완공을 목표로 부산본점과 파주점에 설치를 진행하고 있으며, 하반기에는 광주수완점과 인천점에 대규모 태양광 설치를 계획하고 있습니다.

롯데마트와 롯데슈퍼는 자가소비형식의 태양광 발전 설비 4개를 추가 설치하여 전국 62개 지점에서 65개의 태양광 발전 설비를 운영하고 있습니다.<sup>1)</sup> 2023년 한 해 동안 14.1GW를 생산함으로써 6,473톤의 온실가스를 감축하는 데 기여했으며, 이는 4인 가족 기준으로 약 3,900가구가 한 해 동안 사용하는 전력량과 동일합니다.

1) 롯데마트 50개 점, 롯데슈퍼 12개 점

### 전기차충전소



롯데쇼핑은 증가하는 전기차 수요에 대응하고 탄소 배출 저감에 기여하기 위해 지속적으로 전기차 충전소를 설치하고 있습니다. 특히 2023년에는 롯데정보통신의 EVSIS와 협업하여 접근 및 체류가 용이한 유통 매장을 중심으로 충전소 설치를 빠르게 확대해 나가고 있습니다. 그 결과, 2024년 3월 기준 143개 점포에서 1,770개의 전기차 충전소를 운영하고 있습니다.

### 전기차 배송 확대



롯데e커머스는 온라인 배송 시 전기차 사용을 장려하고 있습니다. 전기차 유류비 지급 기준을 경유차와 동일하게 적용하여, 전기차 사용 시 배송 기사가 유가 보조금만큼의 추가 마진을 확보할 수 있도록 하고 있습니다. 그 결과 2023년에는 2022년 대비 14대 증가한 89대가 상품 배송에 사용됐습니다.



롯데마트 청라점 전기차충전소



롯데마트 계양점 전기차충전소

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

• Environmental

환경경영

기후변화 대응(TCFD)

Special Page\_Map of Green

환경영향관리

자원순환

지속가능한 상품

• Social

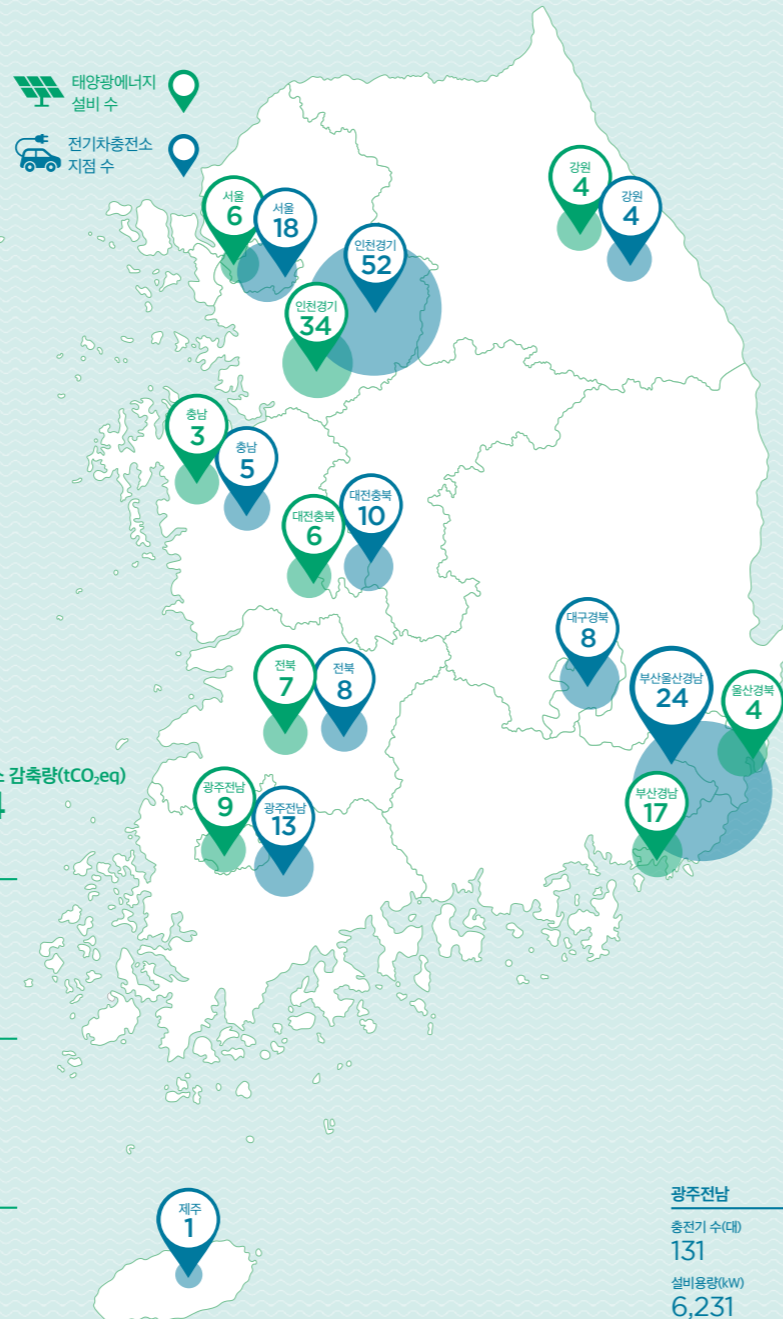
• Governance

APPENDIX



# Map of Green

Special Page



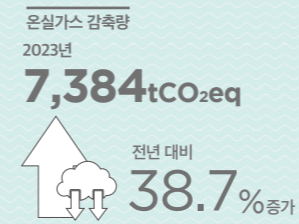
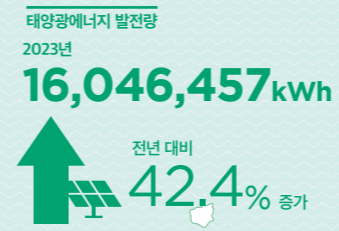
태양광에너지 설비 수  
전기차충전소 지점 수



### 태양광에너지 설비 운영현황<sup>1)</sup>

설비 수 **90** | 연간 발전량(kWh) **16,046,457** | 연간 온실가스 감축량(tCO<sub>2</sub>eq) **7,384**

서울	인천경기	강원
발전량(kWh) 523,286	발전량(kWh) 6,814,812	발전량(kWh) 489,803
온실가스 감축량(tCO <sub>2</sub> eq) 247	온실가스 감축량(tCO <sub>2</sub> eq) 3,138	온실가스 감축량(tCO <sub>2</sub> eq) 225
대전충북	충남	전북
발전량(kWh) 1,422,061	발전량(kWh) 350,658	발전량(kWh) 981,991
온실가스 감축량(tCO <sub>2</sub> eq) 653	온실가스 감축량(tCO <sub>2</sub> eq) 161	온실가스 감축량(tCO <sub>2</sub> eq) 451
광주전남	울산경북	부산경남
발전량(kWh) 983,866	발전량(kWh) 1,547,500	발전량(kWh) 2,932,480
온실가스 감축량(tCO <sub>2</sub> eq) 452	온실가스 감축량(tCO <sub>2</sub> eq) 711	온실가스 감축량(tCO <sub>2</sub> eq) 1,351



### 전기차충전소 운영현황

지점 수 **143** | 충전기 수(대) **1,770** | 설비용량(kW) **67,985**

서울	인천경기	강원
충전기 수(대) 248	충전기 수(대) 679	충전기 수(대) 27
설비용량(kW) 9,895	설비용량(kW) 22,874	설비용량(kW) 1,280
대전충북	충남	전북
충전기 수(대) 102	충전기 수(대) 36	충전기 수(대) 115
설비용량(kW) 5,218	설비용량(kW) 1,630	설비용량(kW) 4,321
광주전남	대구경북	부산울산경남
충전기 수(대) 131	충전기 수(대) 116	충전기 수(대) 309
설비용량(kW) 6,231	설비용량(kW) 3,831	설비용량(kW) 12,285
제주	울산경북	전북
충전기 수(대) 7	충전기 수(대) 4	충전기 수(대) 115
설비용량(kW) 420	설비용량(kW) 4	설비용량(kW) 4,321

1) 2023년 오산물류센터, 김해물류센터 태양광 설비 데이터 추가 산정

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

• Environmental

환경경영  
기후변화 대응(TCFD)

Special Page\_Map of Green

환경영향관리

자원순환

지속가능한 상품

• Social

• Governance

APPENDIX



# 환경영향관리

롯데쇼핑은 사업운영 과정에서 환경에 미치는 부정적인 영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 사업장 내 용수 사용량과 폐기물 배출량 감축 활동을 이행하고 있으며, 고객들이 안전한 환경에서 쇼핑할 수 있도록 주기적으로 실내공기질을 측정하고 내부 관리 목표를 수립하여 관리하고 있습니다. 또한 생물다양성이 우리의 삶 전반에 미치는 영향을 인지하고 사업운영으로 인한 피해를 최소화하기 위해 사업장 주변의 다양한 생태계 보호 활동들을 추진하고 있습니다.

## 수자원 관리 >>

### ■ 용수 사용량 관리

롯데쇼핑은 전 사업장의 용수 사용량을 기록하여 월별, 연도별 증감 현황을 관리하고 있으며, 이를 기반으로 용수 사용 기준을 수립하고 있습니다. 또한 각 사업장별로 용수 사용 실적과 비용을 정산하고, 분기별 사용량 분석을 통해 절감계획을 수립하여 이행하고 있습니다.

### ■ 사업장 내 수도절감 노력 백화점 | 마트

롯데백화점은 용수 사용량 절감을 위해 중수설비와 빗물저장소를 설치, 운영하고 있습니다. 29개 지점에서 총 13,740톤의 중수설비를 운영중이고, 2023년에는 노후 부품을 교체하여 34% 가량 효율을 개선한 결과 한 해 동안 약 732,008톤의 중수를 재활용했습니다. 빗물저장소는 총 15개 점에 8,087톤이 설치되어 있으며, 그 중 기흥점에서 2023년 한 해 동안 720톤의 빗물을 재사용했습니다.

롯데마트는 용수 사용량 절감을 위해 중수설비와 절수형 양변기 및 세면대 포말기를 설치하고 있습니다. 중수설비는 5개 지점에 설치되었으며, 2023년 한 해 동안 약 47,521톤의 중수를 재활용하며 용수 사용량 감축에 기여했습니다.

## 생물다양성 보호 >>



### ■ 석촌호수 수질 개선 활동 백화점

롯데백화점은 고객과 시민들을 위해 수자원을 개선하고, 이를 통해 석촌호수 내 생물종 보호 및 서식지 개선을 위해 '2023 석촌호수 수질 개선'에 참여했습니다. 석촌호수에는 식물 134종, 곤충 17종, 조류 15종, 어류 12종 등 168종의 생물이 살고 있으며, 고유종인 '민물고기 물개'와 서울시 보호종인 '박새'와 '쇠딱다구리'가 서식하고 있습니다. 송파구청과 재단법인 녹색미래, 젠스와 롯데의 업무 협약으로 진행되는 수질 개선 사업에서 롯데백화점은 사업 기금 조성과 제반 사항 등의 현장 업무를 지원했습니다. 지난 2년간의 노력으로 석촌호수의 수질은 기존 3급수에서 수영이 가능하고, 풀이거나 약품 처리를 통해 식수로 사용할 수 있는 2급수까지 개선되었습니다.



### ■ 세계 물의 날 성내천 정화 활동 마트 | 슈퍼

롯데마트와 롯데슈퍼는 세계 물의 날을 맞아 수자원보호의 중요성을 알리고 지역 생태계 보호에 참여하기 위해 본사가 위치한 서울시 송파구 성내천 정화 활동을 진행 했습니다. 최근 성내천 주변에 돼지풀, 가시박 등 유해 외래식물이 번식하며 생태계를 교란시키고 토종 식물의 생육에 부정적인 영향을 미치고 있습니다. 이에 샷데봉사단 50여 명과 송파구 시설관리공단 임직원 등이 참여한 이번 활동에서는 플로깅과 함께 생태교란 외래식물을 약 1톤 가량 제거했습니다.

• Environmental

- 환경경영
- 기후변화 대응(TCFD)
- Special Page\_Map of Green
- 환경영향관리
- 자원순환
- 지속가능한 상품

• Social

• Governance



- Environmental
    - 환경경영
    - 기후변화 대응(TCFD)
    - Special Page\_Map of Green
    - 환경영향관리
    - 자원순환
    - 지속가능한 상품
  - Social
  - Governance
- APPENDIX

## 환경영향관리

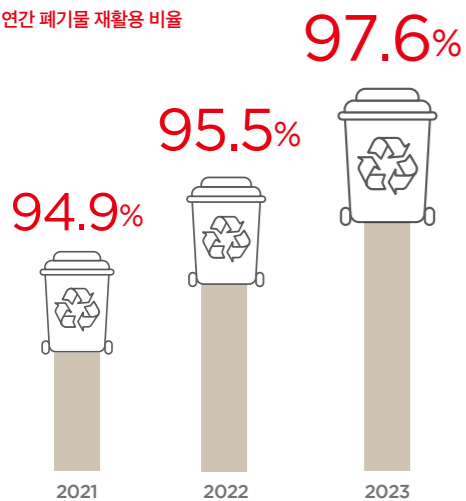
### 폐기물 관리 >>

#### 폐기물 관리체계

롯데쇼핑은 상품의 생산에서 판매까지의 전 과정의 철저한 관리, 감독을 통해 폐기물 발생량을 감축하기 위해 노력하고 있습니다. 연간 폐기물 목표 배출량을 설정하고, 각 사업장의 폐기물 발생량과 재활용 현황을 기록하여 관리하고 있습니다. 모바일 진단지 및 영수증 발행, 온라인 결제 시스템 도입 등 운영 전반에서의 디지털 전환을 통해 폐기물 감축을 실천하고 있습니다.

매장에서 발생하는 폐기물은 전문 업체를 통해 처리하고 있으며, 일부 재활용이 가능한 합성수지, 음식물, 폐유, 폐지방 등은 필요에 따라 재활용될 수 있도록 하고 있습니다.

#### 연간 폐기물 재활용 비율



#### 폐기물 저감 활동

##### 모바일 영수증



롯데백화점과 롯데마트는 지류 폐기물 감축을 위해 모바일 영수증 발급을 장려하고, 한국환경공단 탄소중립 실천 포인트 제도에 참여하고 있습니다. 탄소중립 실천 포인트 제도는 종이 영수증 대신 모바일 영수증을 발급한 고객에게 건당 100원의 탄소중립 실천 포인트를 적립해 주는 제도입니다. 이와 더불어 롯데백화점은 모바일 영수증 발급 고객이 구매 리뷰를 작성할 경우 추가로 포인트를 지급하는 '롯데리뷰' 제도를 운영하고 있습니다.

##### 2023 모바일 영수증 발행



### 대기오염물질 관리 >>

##### 지류 진단지 중단



롯데마트는 매장 내에서 발생하는 지류 폐기물을 최대한 감축하고자 지난 25년 동안 발행했던 종이 진단지를 2023년 1월부터 모두 모바일 진단으로 대체했습니다. 이를 통해 연평균 130톤의 종이 사용 감축을 기대하고 있으며, 이는 해마다 30년생 원목 약7,000그루를 보존하고 약 200톤의 탄소 배출을 절감하는 것과 같은 효과를 가지고 있습니다.



##### 대기오염물질 및 실내공기질 관리



롯데백화점은 49개 지점에 대해 물질별 법적 기준에 부합하는 지점별 내부 관리 목표를 수립하여 대기오염 물질을 측정, 관리하고 있으며, 2023년 49개 지점 모두 해당 기준에 부합함을 확인했습니다. 또한 롯데백화점 자체 사업장<sup>1)</sup>과 롯데마트 98개 지점은 전문 외부 업체를 통해 환경부 실내공기질 기준을 적용하여 실내 공기질을 측정했으며, 2023년 모든 지점이 법적 기준에 부합함을 확인했습니다. 이와 더불어 고객들이 안전하고 쾌적하게 쇼핑할 수 있도록 공조기 프리 필터와 미디움 필터를 주기적으로 세척하고 교체하여 이산화탄소, 라돈, 초미세먼지 등의 오염물질을 관리하고 있습니다.



1) 55개 지점, 58개 사업장



## 자원순환 **자원순환 활성화** >>

롯데쇼핑은 상품의 생산에서 유통, 판매까지의 전 과정에서 발생하는 폐기물의 감축뿐만 아니라, 자원의 재사용 및 재활용을 위한 다양한 자원순환 활동을 실시하고 있습니다. 상품 패키징을 친환경 소재로 개선하고, 친환경 문화 확산을 위해 RE:EARTH MARKET과 RE:EARTH 푸르킹 캠페인을 진행하고 있습니다. 앞으로도 롯데쇼핑은 국내 최대의 유통기업으로서 지속가능한 사업 운영과 환경 보호를 위해 롯데쇼핑과 고객, 지역사회가 함께하는 자원순환 활동과 인식 개선 및 문화 내재화를 위한 캠페인을 전개해 나가겠습니다.

### 자원재활용 활동

#### 친환경 유니폼

롯데백화점은 고객이 만나는 모든 쇼핑 여정에서 자원재활용에 대한 실용적인 경험을 제공하고자, 페페트병을 활용한 친환경 유니폼을 제작하고 있습니다. 2022년 9월에 16만여 개의 페페트병을 활용해 제작된 동계 유니폼을 시작으로, 2023년에는 43만 개의 페페트병을 재활용한 4만 벌의 하계 유니폼을 제작해 전 지점에서 착용하고 있습니다.



#### 환경 홍보관

롯데백화점 마산점은 자원순환에 대한 인식 제고와 지역사회의 참여를 독려하기 위해 전국 최초로 백화점 내에 지역 연계 상설 환경홍보관을 조성했습니다. 창원특례시와의 협약을 통해 환경홍보관 '리얼스존'을 조성하고, 올바른 분리배출 방법과 창원시 친환경 거즈 등을 전시하고 있습니다. 또한 페플라스틱으로 만든 의자와 종이 소재의 벽체로 구성된 자원순환 심터를 마련해 휴식 및 교육공간으로 활용하고 있으며, 롯데백화점의 업사이클링 제품과 자원순환 실천 활동도 함께 전시하고 있습니다.



#### 핸드타일 재활용

롯데백화점은 유한킴벌리와 자원재활용을 통한 탄소저감 MOU를 체결하고, 핸드타일 재활용 프로젝트를 시작했습니다. 2023년 6월 5일 환경의 날을 맞아 본사 오피스 건물부터 핸드타일과 일반쓰레기를 구분하여 회수하고, 회수된 핸드타일은 수거 전문업체를 통해 유한킴벌리에서 재생 핸드타일로 업사이클링했습니다. 이후 2023년 9월부터 12월까지의 고객을 대상으로 롯데백화점 본점 예비뉴얼 4개 층에서 실시했으며, 2024년에도 지속적인 핸드타일 업사이클링을 통해 자원 순환에 기여하고자 합니다.



#### 보냉가방 회수

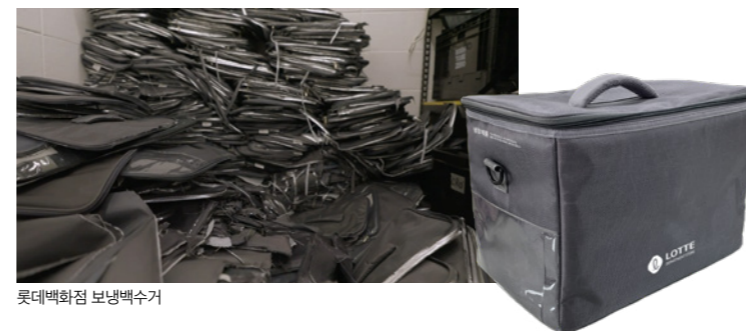
신선도가 중요한 축·수산 선물세트의 냉기 유지를 위해 사용되는 보냉가방은 내부 보냉재의 재활용이 어려워 일반 쓰레기로 분류되어 환경오염의 원인 중 하나로 났습니다. 이에 롯데백화점에서 2022년 업계 최초로 명절 선물세트에 사용된 보냉가방을 회수하는 이벤트를 실시한 이후로, 2023년에는 롯데마트와 롯데슈퍼에서도 선물세트 보냉가방 회수 프로그램을 시작했습니다. 고객이 선물세트를 구매한 후 보냉가방을 반납하면 포인트 적립 혹은 즉시 할인의 형태로 보상을 제공하고 있으며, 회수된 보냉가방은 고객 감사품으로 업사이클되거나, 세척을 거쳐 재사용될 예정입니다.



#### 2023 보냉가방 회수 현황<sup>1)</sup>



1) 롯데마트, 롯데슈퍼는 2023년 추석부터 회수



롯데백화점 보냉백수거

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

### Environmental

환경경영  
기후변화 대응(TCFD)  
Special Page\_Map of Green  
환경영향관리

### 자원순환

지속가능한 상품

### Social

### Governance

APPENDIX



# 자원순환 **자원순환 활성화 >>**

## 자원재활용 활동



### RE:EARTH 체험관



롯데백화점은 2023년 6월 롯데월드몰 1층 아트rium 광장에서 대형 '리얼스(RE:EARTH) 체험관'을 운영했습니다. 체험관은 친환경을 주제로 업사이클링 제품 판매를 비롯해 친환경 아트워크 전시와 다양한 이벤트로 구성했습니다.

먼저, 백화점 VMD<sup>1)</sup>에 사용된 플라스틱을 재활용하여 고객 휴게 공간을 조성하고 페어망과 이끼, 플로킹을 통해 모인 쓰레기를 재활용해 아트워크를 제작했습니다. 더불어 팝업존에서는 폐현수막과 폐타이어를 활용해 업사이클링 상품을 제작하는 누각, 캘리포니아 아몬드 농장에서 버려지는 아몬드 껍질을 재활용하는 뷰티 브랜드 더 파운틴 오브워터스, 업사이클링에 베이킹 기법을 접목해 오브제를 제작하는 플라스틱베이커리 등 다양한 친환경 브랜드를 소개하고 상품을 판매했습니다.

뿐만 아니라 고객들이 지난 1년간 진행된 RE:EARTH 캠페인의 활동과 성과를 알아볼 수 있도록 전시관을 구성하고, 환경 관련 퀴즈 프로그램, 업사이클링 키링 제작 체험부스 등을 운영했습니다.

2023 RE:EARTH 체험관 방문객 **202,417**명



1) Visual Merchandising Design



### 업사이클링 프로젝트



롯데백화점은 자원 순환을 위해 시즌마다 버려지는 현수막과 보냉가방을 활용해 구매 고객 대상 사은품으로 제공할 업사이클링 굿즈를 제작하고 있습니다. 2023년 봄 시즌에는 피크닉 시즌에 사용하기 좋은 피크닉 보틀백과 매트를 만들었으며, 2022년 크리스마스 현수막을 미리 수거하여 2023년 연말 캠핑 시즌에 사용하기 좋은 캠퍼백을 제작해 크리스마스 연말 굿즈로 활용했습니다. 앞으로도 롯데백화점은 고객과 함께한 여정이 담겨있는 굿즈 제작을 통해 자원 재활용과 고객만족도 제고라는 두 가지 가치를 함께 실현하고자 합니다.

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

### INTRODUCTION

### ESG IMPACT

### Performance Highlights

### ESG Performance

#### • Environmental

- 환경경영
- 기후변화 대응(TCFD)
- Special Page\_Map of Green
- 환경영향관리

#### 자원순환

- 지속가능한 상품

#### • Social

- Governance

### APPENDIX





# 자원순환 **자원순환 활성화** >>

## 자원재활용 활동



### RE:EARTH 업사이클 캠페인 & 플리마켓 운영

롯데마트는 폐자원 순환 문화 확산을 위해 경기도 14개 점포 내 문화 센터에서 업사이클 프로그램을 운영했습니다. 의류 재활용, 페플라 스틱을 활용한 리사이클 아이템 제작, 어린이를 위한 환경 일기장 만들기 교육 등 다양한 업사이클 체험과 교육을 진행했습니다.

또한 버려진 폐자원들을 활용해 만든 업사이클 제품들에 대한 인식 개선을 위해 'RE:EARTH 업사이클 플리마켓'을 운영했습니다. 지속 가능한 의류 소비 문화를 확산하기 위해 믿을 수 있는 중고의류 업체를 입점하였으며, 이 외에 6개의 업사이클 스타트업 기업들이 소방 방화복과 폐현수막을 이용해 제작한 새활용 가방, 새활용 파우치 등 30여 개 업사이클링 제품을 소개했습니다. 또한, 시민들이 직접 페플라스틱 병뚜껑을 녹여 화분을 제작하는 무료 체험 부스를 운영하여 한 번 사용하고 버려질 수 있는 의류, 플라스틱, 가죽, 철 등 다양한 소재의 업사이클 문화 확산에 기여했습니다.

### 본사 내 다회용컵 사용

롯데마트는 본사 임직원의 일회용컵 사용을 줄이기 위해, 본사 내에 운영 중인 커피 프랜차이즈 더 벤티와 '일회용컵 사용 줄이기 업무 협약'을 체결했습니다. 롯데마트 본사에 위치한 매장에 다회용 아이스컵과 머그컵을 비치하고, 파트너사 미팅 공간에서도 다회용컵을 사용하도록 하는 등 적극적인 사내 홍보로 임직원 의식 함양에 노력하고 있습니다. 그 결과 2023년 약 1.9만 개의 일회용컵 사용을 줄였습니다.

### 이로온(ON) 브랜드

이로온(ON) 브랜드는 비건, 업사이클링 등 지구와 사회에 이로운 경영활동을 펼치는 브랜드를 찾아 그 가치를 고객에게 적극적으로 알리고, 관련 상품의 소비 활성화를 돕기 위해 시작된 롯데e커머스의 친환경 프로젝트입니다. 2022년 2월부터 매달 친환경 가치 실현을 위해 노력하고 있는 브랜드를 선정해 해당 제품의 홍보와 함께 다양한 구매 혜택을 제공하고 있습니다. 2023년 이로온 행사에 참여한 브랜드들은 전년 동기 대비 매출이 약 10.2% 상승했습니다.

## 자원재활용 시설

### 공병 무인회수기



공병 회수 수량<sup>1)</sup>  
**3,200**만 개

1) 누적 수량

롯데마트는 22개 매장에 총 32대의 공병 무인회수기를 설치하여 2016년부터 2023년까지 약 3,200만 개의 공병을 회수함으로써 총 6,729tCO<sub>2</sub>eq의 온실가스 발생량을 저감했습니다. 이는 소나무 7.16그루가 1년동안 흡수하는 이산화탄소가 1톤이라고 가정했을 때, 2023년 한 해 동안 약 6,079그루의 소나무를 심은 것과 같은 효과라고 볼 수 있습니다.

### 플라스틱 회수기



플라스틱 회수 수량<sup>1)</sup>  
**390**만 개

1) 누적 수량

롯데마트는 전국 15개 매장에 플라스틱 회수기 25대를 설치하여 운영 중입니다. 이를 통해 2023년까지 총 390만 개의 페트병(약 78톤)이 회수되었으며, 회수된 페트병은 수거 업체를 통하여 재활용되거나 친환경 제품을 생산하는 데 사용되고 있습니다.

### RE-숍

롯데마트는 환경부, 환경공단 및 지자체와의 업무협약을 통해 점포 내 'RE-숍'을 운영하고 있습니다. 'RE-숍'은 가정에서 발생한 분리배출 재활용품을 '비우고', '헹구고', '분리해서' 깨끗한 상태로 가져오면 무게 또는 수량을 측정하여 기준 금액에 따라 지역화폐로 보상해주는 프로그램입니다. RE-숍을 통해 회수된 물품은 100% 재활용하고 있습니다.

• Environmental

- 환경경영
- 기후변화 대응(TCFD)
- Special Page\_Map of Green
- 환경영향관리
- 자원순환
- 지속가능한 상품

• Social

• Governance



# 자원순환 **자원순환 활성화** >>

## 친환경 패키징

### 명절선물세트 패키징 개선



롯데쇼핑은 명절 선물세트 패키징을 친환경 소재로 개선해 나가고 있습니다. 과일 포장은 스티로폼 대신 재생용지를 사용하고 유기 화합물 배출량을 줄이는 공기름 인쇄기법을 적용했으며, 배송 과정에서 과일이 흔들리지 않도록 고정하는 난좌도 종이 소재로 교체했습니다. 또한 100% 종이로 만들어진 친환경 과일바구니를 제작하여 활용하고 있습니다. 특히 축수산물을 포장하는 보냉가방은 1개당 평균 15개의 페트병을 재활용한 R-PET (Recycled Polyester) 원단으로 제작하고, 아이스팩의 원료도 고흡수성 폴리머에서 물과 전분으로 바뀌 기존보다 제작 공정을 줄이면서도 보냉 효과는 개선되었습니다.



### 친환경 패키징 확대



롯데마트는 토마토 카테고리 상품 전반의 포장 용기를 재활용이 가능한 100% 재생 플라스틱 용기로 개선했습니다. 기존 플라스틱 용기와 달리 반복 사용이 가능하므로 플라스틱 포장재가 가장 많이 사용되는 카테고리에 해당 용기를 적용하여 일반 플라스틱 사용량을 줄이고자 노력하고 있습니다. 또한 대형마트 최초로 사탕수수로 만든 종이 '얼스팩 (Earth Pack)'을 사용한 동물복지인증 계란을 출시했습니다. 얼스팩은 나무를 베지 않고, 설탕 생산 공정에서 발생하는 사탕수수 부산물을 업사이클링하여 만든 자연 친화적인 종이입니다. 일부 소고기 제품의 경우, 종이 패키지의인 '페이퍼 보드'와 FSC 인증을 받은 종이 트레이 등을 포장에 활용하고 있으며, 포장재 상단에 '에코탭'을 적용해 손쉽게 분리배출이 가능하도록 하고 있습니다. 2022년 10월부터는 간편식 PB 브랜드 '요리하다'의 밀키트 패키지를 플라스틱에서 크라프트 종이로 교체하여 2023년 한해동안 약 43톤의 플라스틱 사용을 줄였습니다.

#### 2023 밀키트 포장재 개선효과

플라스틱 43톤 절감



### 친환경 포장 배송 옵션 추가



롯데e커머스는 장바구니와 보냉백 사용을 권장하기 위해, 마트 장보기 주문 시 포장 방식 선택 영역을 개선했습니다. 포장 방식 기본 설정을 일회용 봉투에서 직접 선택으로 변경하여 고객이 다양한 포장 옵션을 인지할 수 있도록 했습니다. 또한 친환경 실천 안내 문구와 아이콘을 추가하고, 개인 장바구니와 보냉백을 선택하면 에코 스탬프를 제공하는 등 보다 친환경적인 포장 방식의 사용을 권장하고 있습니다.

### 지속가능한 상품

#### 포장재 밸류체인 구축



롯데마트는 2023년 10월, 세계자연기금(WWF)과 6개 기관이 함께하는 '지속가능한 상품 포장재 밸류체인 구축 사업' 업무협약을 체결했습니다. 이번 협약은 '지속가능 포장 분야 공동연구'를 기획 및 추진하고, 대표적인 상품 판매업체로서 공급업체와 함께 '지속가능한 포장재로의 개선'이라는 공동의 목표를 달성하기 위해 체결되었습니다. 롯데마트는 해당 업무협약을 통해 상품 공급업체와 지속가능한 포장재 개선 상품 확대를 위해 노력할 것이며, 해당 상품의 판매 촉진을 위해 매장공간을 활용하여 다양한 상품 프로모션 및 SNS, 전단 등 매체를 통한 홍보를 진행할 예정입니다.

• Environmental

- 환경경영
- 기후변화 대응(TCFD)
- Special Page\_Map of Green
- 환경영향관리
- 자원순환
- 지속가능한 상품

• Social

• Governance



## 자원순환 친환경 캠페인 >>

# RE: EARTH MARKET

### 깨끗한 지구를 위한 환경정화 프로젝트

2022년 시작된 롯데백화점의 RE:EARTH MARKET은 '깨끗한 지구를 위한 환경 정화 프로젝트'라는 슬로건 아래 도심 및 해양 쓰레기 문제의 심각성을 알리고, 시민들의 일상 속에 자원 재활용, 제로 웨이스트 등 친환경 문화가 자리 잡을 수 있도록 하는 고객 참여형 환경 캠페인입니다.



RE:EARTH MARKET

이와 더불어 봄과 가을에는 서울 시청광장, 경희궁, 명동, 성수동 등 도심 곳곳에서 시티플로깅을 진행하고 있습니다. 많은 사람들이 찾는 명소에서 플로깅과 함께 RE:EARTH 미니 전시관을 설치해 꼭 캠페인에 참여하지 않더라도 RE:EARTH MARKET의 활동을 간접 체험하고 그 필요성을 인식할 수 있도록 하고 있습니다.

롯데백화점은 더 많은 곳에서 더 많은 시민들이 RE:EARTH MARKET에 참여할 수 있도록 전국의 지점들을 활용하여 접근성을 확대할 계획입니다. 그 시작으로 2024년 4월에는 지구의 날을 맞아해 전국 32개 지점에서 플로깅을 동시다발적으로 시행했습니다.



BEACH COMBING

2022년 여름 제주를 시작으로 양양, 부산 등에서 진행된 비치코밍(Beach Combing)은 해변으로 떠밀려 온 쓰레기를 줍는 활동으로, 쓰레기 수거량에 따라 친환경 브랜드의 제로 웨이스트 상품으로 교환할 수 있는 포인트를 지급하고 있습니다.



### 2023 RE:EARTH MARKET 운영 현황

참가 인원  
**6,426**명

쓰레기 수거량  
**22,750**리터



## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

### INTRODUCTION

### ESG IMPACT

### Performance Highlights

### ESG Performance

#### • Environmental

환경경영  
기후변화 대응(TCFD)  
Special Page\_Map of Green  
환경영향관리

#### 자원순환

지속가능한 상품

#### • Social

#### • Governance

### APPENDIX



## 자원순환 친환경 캠페인 >>

# RE: EARTH 푸르깅

LINK | RE: EARTH 푸르깅

### 기후 위기 극복을 위한 문화 캠페인

롯데마트와 롯데슈퍼는 기후위기를 극복하고 친환경 문화를 확산하기 위해 다양한 환경 캠페인과 이벤트를 진행하고 있습니다. 특히 2023년 6월에는 환경의 달을 맞아 첫 RE: EARTH 푸르깅 캠페인을 실시했습니다. 푸르깅은 '푸르다'와 '플로깅'의 합성어로, 롯데마트와 롯데슈퍼의 새로운 환경 캠페인입니다.



RE: EARTH 푸르깅은 일회성 활동이 아닌 실질적인 인식 개선과 문화 확립에 도움이 되는 환경 캠페인을 지향하고 있습니다. 따라서 첫 푸르깅 행사에서는 시민과 임직원 300여 명이 잠실 한강공원의 쓰레기를 줍는 것과 더불어 기후변화 룰렛 퀴즈, 폐기물 업 사이클-리사이클 프로그램 등을 통해 환경 캠페인의 필요성을 인식할 수 있는 기회를 마련했습니다. 또한 제로 웨이스트 브랜드와의 협업을 통해 친환경 목재 상품과 롯데마트/슈퍼의 RE: EARTH 상품을 캠페인 리워드로 제공하였습니다.

앞으로 RE: EARTH 푸르깅은 실제로 환경 개선이 필요한 전국 각지로 활동 범위를 확대할 예정입니다. 또한 지자체 및 국립공원과의 연계를 통해 플로깅은 물론 환경 교육, 숲 조성 등 다양한 생물 다양성 보호 활동을 검토하고 있습니다.



푸르다 + 플로깅



## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

- Environmental
  - 환경경영
  - 기후변화 대응(TCFD)
  - Special Page\_Map of Green
  - 환경영향관리
  - 자원순환
  - 지속가능한 상품

- Social
- Governance

APPENDIX



# 지속가능한 상품

롯데쇼핑은 지속가능한 유통 체계의 확립을 위해 지속가능한 상품 소싱 5대 원칙을 바탕으로 상품을 유통하고 있습니다. 국내외 친환경 인증 기준에 부합하는 친환경 상품의 유통을 확대해 나가고 있으며, 특히 해양자원 보호를 위해 MSC 인증과 ASC 인증 상품의 취급 목표를 설정하여 상품 운영전략에 반영하고 있습니다. 특히, 자체 PB 상품을 개발하고 신선식품을 직매입하는 롯데마트와 롯데슈퍼는 소싱 원칙을 바탕으로 지속적인 상품 기준 고도화를 통해 유통 전과정에 걸친 환경, 사회적 영향 범위를 파악하여 상품을 관리하고 있습니다.

## 지속가능한 상품 소싱 원칙



## 지속가능한 상품 기준

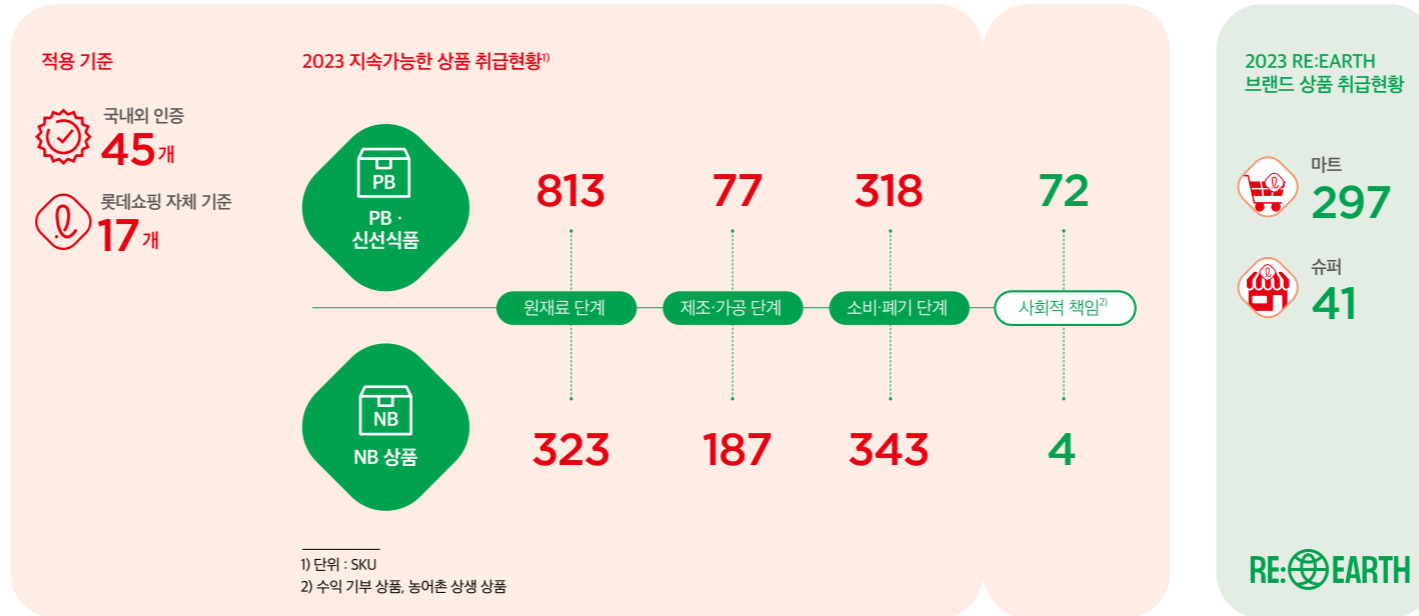


롯데마트와 롯데슈퍼는 롯데쇼핑 지속가능한 상품 소싱 원칙을 바탕으로 환경과 사회적 측면을 모두 고려하여 지속가능한 상품 기준을 수립하고 있습니다. 이를 통해 각 상품이 원재료, 제조 및 가공, 소비 및 폐기 단계에서 미치는 환경, 사회적 영향의 범위를 파악하고 관리체계를 강화하고 있습니다.

먼저 상품의 개발부터 판매에 이르기까지 유통 전 과정을 직접 운영하는 PB 상품과 신선식품의 경우, 지속가능한 상품 기준에 부합함과 동시에 별도의 내부 검토 프로세스를 거쳐 최종 통과 된 상품에 한하여 RE:EARTH 브랜드를 적용하고 있습니다.

포장재에는 브랜드 적용 사유와 환경 영향에 대한 정보를 함께 기재하여 소비자에게 보다 정확한 정보를 전달할 수 있도록 RE:EARTH 라벨 부착 가이드라인도 함께 고도화했습니다.

또한 판매 수익 기부, 사회적 약자를 위한 사용성 개선, 농어촌 상생 등 대형 유통업체로서 사회적 책임을 이행하기 위한 상품 유통에도 힘쓰고 있습니다.



## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

- Environmental
  - 환경경영
  - 기후변화 대응(TCFD)
  - Special Page\_Map of Green
  - 환경영향관리
  - 자원순환
  - 지속가능한 상품

- Social
- Governance

APPENDIX



## 지속가능한 상품 **친환경 상품** >>



### 저탄소 한우



롯데백화점은 일반 한우보다 탄소 배출량을 절반으로 줄인 '저탄소 한우'를 판매하고 있습니다. 전북대학교와 고창부안축협이 품종을 개량해 온실가스가 적게 발생하는 암소를 선별하고, 사육 기간을 기존 30개월에서 21~25개월로 최대 30%까지 줄여 탄소 배출량을 감소시켰습니다. 이렇게 생산된 '저탄소 한우'는 같은 무게 기준 세계 평균 대비 65%, 국내 평균 대비 35%가량 적은 양의 탄소를 발생시킵니다. 현재 롯데백화점에서는 본점, 잠실점, 강남점 등 총 10개 지점에서 저탄소 한우를 선보이고 있습니다.

### MSC, ASC 인증 상품



롯데쇼핑은 책임 있는 상품 유통과 생물다양성 보호 활동의 일환으로 MSC 인증과 ASC 인증을 받은 수산제품의 유통 확대를 추진하고 있습니다. MSC 표준 인증은 3대 원칙인 지속가능한 자원량 유지, 환경 영향 최소화, 효과적인 어업관리를 준수한 수산업체의 제품에 부여되는 인증이며, ASC 인증은 합법적인 양식운영, 환경책임경영, 사회적 책임경영의 원칙을 준수한 양식 사업장의 수산물 제품에 부여됩니다.

롯데쇼핑은 매년 MSC, ASC 인증 상품의 유통 목표를 설정하고, 취급 상품의 수를 확대해 나가고 있습니다. 해당 인증 상품을 취급하는 업체와 신규 파트너사 계약을 맺고 직소싱을 강화하는 방법 등을 검토하고 있으며, 앞으로도 수자원과 생물종 보호에 적합한 방식으로 생산된 상품의 취급을 확대해 나가고자 합니다.

#### 2023년 MSC, ASC 인증 상품 취급 현황

구분	단위	2021	2022	2023	2023 목표
MSC 인증 상품	SKU	6	7	5	10
ASC 인증 상품	SKU	9	13	21	15

### 녹색매장



롯데마트는 녹색제품에 대한 이해도와 접근성을 제고하기 위해 2023년 시흥점과 송도점을 추가해 총 57개 지점에서 환경부의 인증을 취득하여 녹색매장을 운영하고 있습니다.

녹색제품은 에너지 및 자원의 투입과 온실가스 및 오염물질의 발생을 최소화한 제품으로 '환경표지제품', '우수 재활용(GR) 제품', '저탄소 인증제품' 등 환경부로부터 친환경 인증을 받은 제품을 의미합니다. 녹색매장은 이러한 친환경 제품의 판매뿐만 아니라 환경경영 시스템, 자원순환 시스템, 온실가스 배출량 등을 종합적으로 평가하여 지정됩니다.

롯데마트는 지속적으로 녹색매장을 확대하여 매달 약 200여개의 녹색제품을 취급하고 있으며, 녹색제품 구매 시 포인트를 추가 지급하는 '녹색사자' 행사 등을 통해 더 많은 고객들이 녹색매장과 녹색제품을 쉽게 접하고 구매할 수 있도록 독려하고 있습니다.

#### 녹색매장 운영현황

2023  
**57**개 지점

• Environmental

- 환경경영
- 기후변화 대응(TCFD)
- Special Page\_Map of Green
- 환경영향관리
- 자원순환
- 지속가능한 상품

• Social

• Governance



# Social

- 056 인권경영
- 058 인재경영
- 070 안전보건경영
- 072 지속가능한 공급망
- 079 고객만족
- 086 사회공헌



## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

- Environmental
- Social
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족
  - 사회공헌
- Governance

APPENDIX



# 인권경영 **인권경영 확산 >>**

롯데쇼핑은 2007년 업계 최초로 UN 글로벌 컴팩트에 가입한 이래 경영 전반에 걸쳐 차별을 금지하고 다양성을 존중하는 포용적 인권경영을 추진하고 있습니다. 인권과 노동기준, 환경, 반부패와 관련한 UN의 10대 원칙을 전적으로 지지하고, 2022년 수립한 인권정책을 바탕으로 임직원, 고객, 파트너사, 지역사회 등 롯데쇼핑의 모든 이해관계자들의 인권을 존중하고 긍정적인 사회 가치를 전파하고자 합니다.

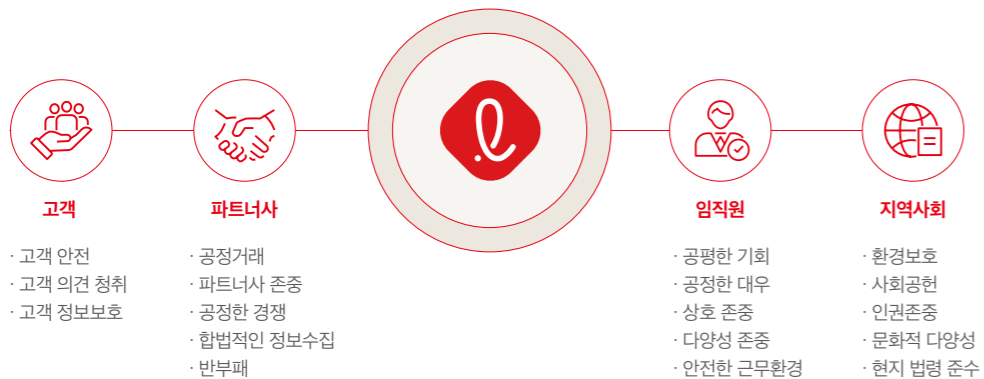
## 인권경영 거버넌스

롯데쇼핑은 인권정책 제정, 인권존중 문화 내재화 및 확산, 인권 리스크 평가 및 식별, 완화 조치 등의 사항을 ESG 위원회에 보고하고 있습니다. 인권경영의 이행은 각 사업부 ESG, HR, 준법, MD(상품), 파트너사 지원 부서 등 이해관계자와 접점에 있는 실무 조직이 담당하고 있습니다.

## 인권경영 정책

**LINK** | 롯데쇼핑 인권경영 정책

롯데쇼핑은 모든 경영 활동에서 인권 존중을 최우선으로 하는 인권경영의 이행과 함께, 임직원을 포함해 고객, 파트너사, 지역사회 등 다양한 이해관계자들의 인권침해를 예방하고 리스크를 사전에 완화하기 위해 2022년 6월 인권경영 정책을 수립했습니다. 해당 정책은 UN 세계인권선언, UN 기업과 인권 이행 원칙, OECD 다국적기업 가이드라인, 국제노동기구헌장, 아동노동 및 강제노동 금지 원칙 등을 포함하고 있으며, 롯데쇼핑의 각 사업장이 위치한 국가 또는 지역의 인권 및 노동 관련 법규를 준수합니다. 롯데쇼핑의 임직원은 모든 업무 활동에서 인권 경영 정책을 준수해야 하며, 롯데쇼핑의 모든 이해관계자가 해당 인권정책을 따를 수 있도록 권장하고 있습니다.



## 인권교육

롯데쇼핑은 인권경영 문화 확산 및 내재화를 통해 직장 내 차별과 괴롭힘, 성희롱 등의 인권침해 문제가 발생하지 않도록 모든 임직원을 대상으로 필수 인권교육을 실시하고 있습니다. 이와 더불어 롯데쇼핑은 연 1회 장애인에 대한 인식 개선 교육을 진행하고 있습니다. 직장 내 장애인 근로자의 인권존중 및 차별 금지 등에 대해 정기적으로 교육을 진행함으로써 장애에 대한 인식 개선 및 다양성 존중 문화의 내재화를 위해 노력하고 있습니다.

### 2023 인권교육 이수 현황

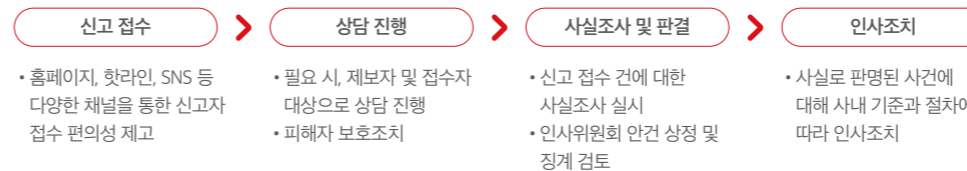


## 인권리스크 식별 및 대응체계

롯데쇼핑은 인권교육, 캠페인 등을 통해 인권침해 사례가 발생하지 않도록 철저한 사전 예방과 더불어 문제 발생 시 신속하고 적극적으로 대응하기 위한 인권리스크 관리체계를 구축하고 있습니다. 각 사업부별로 홈페이지, 카카오톡 채널, 메일 등의 다양한 채널을 통해 신고 방법과 절차에 대해 안내하고 있으며, 고객과 임직원, 파트너사 등 다양한 이해관계자의 고충을 접수해 처리하고 있습니다.

차별, 괴롭힘, 성희롱 등 직접적인 인권 침해뿐만 아니라 사내 조직문화 및 근무환경에 부정적인 영향을 미치는 사안들을 접수, 조사, 처리하고 있으며, 신고가 접수되면 제보자 및 피해자의 신분 보호와 피해 최소화를 위해 원칙에 따른 구제 프로세스를 운영하고 있습니다. 조사 결과 사실로 판명된 건에 대해서는 사내 기준과 절차에 따라 징계 등의 인사조치를 검토합니다.

## 고충처리 절차





# 인권경영 인권리스크 관리 >>

## 인권영향평가



롯데백화점은 인권경영 현황에 대한 객관적인 평가를 위해 2023년 인권영향평가를 진행했습니다. 평가 항목은 OECD 가이드라인, EU·독일 공급망 실사법, ILO 책임협약, 세계인권선언, 국가인권위원회, K-ESG 가이드라인을 반영해 9개 이슈에 대해 46개 항목, 231개의 지표로 구성되었으며 임직원, 파트너사 등 이해관계자 대상 인터뷰와 인권실태조사 설문 등을 통해 진행되었습니다.

2023년 인권영향평가 달성률은 89.3%로, 각 이슈별 결과와 리스크를 분석하고 중대성 평가를 통해 우선순위를 도출하여 개선 과제를 수립하고 이행 중입니다. 체계적인 인권경영 이행을 위해 인권경영 중장기 로드맵을 수립했으며, 파트너사 인권경영 수준 진단과 가이드, 모니터링 등을 단계적으로 실시할 계획입니다.

## 2023년 주요 인권 이슈 대응현황

중대성평가 순위	주요 이슈	이해관계자	이슈 대응현황
1	책임있는 공급망 관리	파트너사	롯데백화점과 함께 하는 파트너사들의 인권경영 실현을 위한 기본 체제 설계를 시작으로, 그 범위를 확대하고 내용 역시 고도화할 예정입니다. 파트너사의 근로자 권리보호 협약서를 제작하여 24년 계약 갱신시 징구할 예정이며, 파트너사를 대상으로 한 ESG 진단 지원, 가이드라인 교육 등을 추진하고 있습니다.
2	인권경영 체제 및 구제절차	임직원	2023년 롯데백화점 인권경영 규정을 신설하여 인권경영 전담조직과 R&R을 명시하였고, 전 임직원 대상 인권경영현황을 배포하였습니다. 또한 임직원을 대상으로 현재 진행하고 있는 인권 관련 정책에 대한 안내와 교육을 활성화 하며, 인권영향평가 또한 정례화하여 인권경영이 확실하게 내재화될 수 있도록 할 예정입니다.
3	인도적 대우	임직원	롯데백화점은 모든 근로자의 인권 보호를 위해 고객 응대 근로자 보호에 대한 매뉴얼을 제작·배포하고있으며, 근로자의 정신건강과 정서케어에 위하여 현장 소통채널을 통해 심리상담사 자격을 갖춘 사내 상담사가 정기 상담 및 심리케어를 진행하고 있으며, 전문 기관과 연계하여 이를 보강하고 있습니다.

## 인권경영 중장기 로드맵



## 인권 영역의 중장기 주요 정량 목표

영역	지표	현 수준	목표 수준	목표 시기	세부 실행 계획
안전/보건	중대재해 발생건수	0건	0건	2030년(장기)	안전·보건 업무 매뉴얼 고도화 및 지속적인 개선활동을 통한 안전보건 문화 정착
	산업재해율 (근로손실재해율)	0.05%	0.00%		
기업 문화	직장 내 성희롱/ 괴롭힘 대응률	100%	100%	2030년(장기)	상시 고충접수 채널 운영 및 전문가 대응
인사	여성 관리자 비율 <sup>1)</sup> (조직 내 다양성 확대)	22.8%	25.0%	2025년(중기)	여성 팀장 육성 및 여성 근로자 역량 강화를 위한 멘토링 프로그램 진행 등
공급망 관리	파트너사 인권 침해	0건	0건	2035년(장기)	계약 갱신 시, 근로자 권리보호 이행 협약서 체결 (2024년 7월부터 시행 예정)
인권경영체계	인권경영 확산	인권경영 정책 선언 및 인권영향 평가 시행	인권 위원회 설치	2027년(중기)	ESG위원회 내 인권 기능 강화
			쇼핑 타 사업부 전파	2027년(중기)	우수 사례 전파 및 인권영향 평가 지원
	인권 실사 실시	32개 사업장	55개 사업	2030년(장기)	롯데몰/아울렛 사업장 전체 대상 진행
	임직원 인권 인식 진단	-	100%	2030년(장기)	2025년 30%, 2028년 80% 목표

1) 별도법인 직영사원 포함

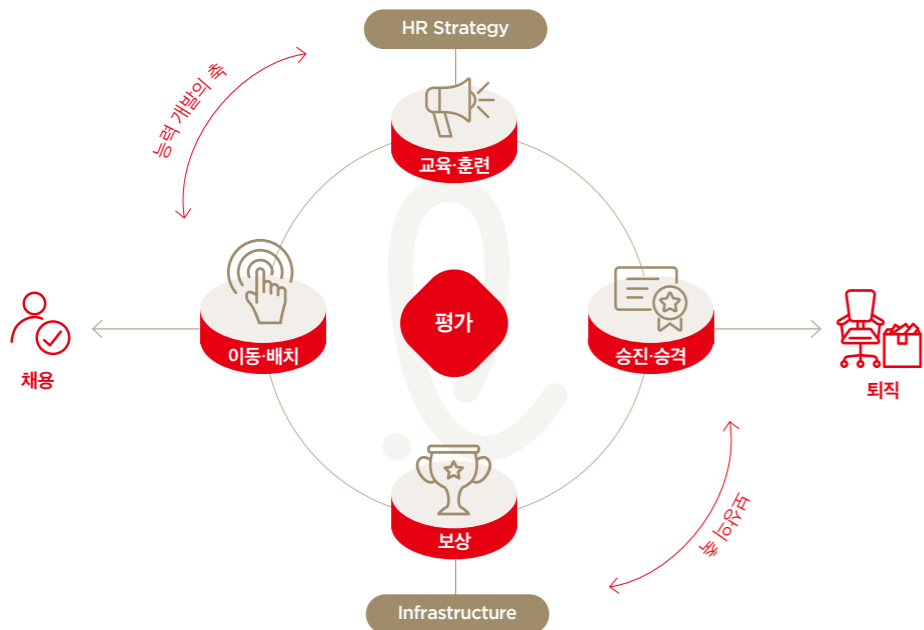


# 인재경영 인사관리 >>

롯데쇼핑은 채용부터 육성, 평가와 보상, 은퇴까지의 모든 과정에서 유의미한 경험과 기회를 제공함으로써 회사와 함께 발전할 수 있는 인재를 육성하기 위해 노력하고 있습니다. 자기주도적으로 경력을 개발하고 직무 전문성을 갖춘 인재로 성장할 수 있도록 다양한 역량 개발 프로그램과 인커리어 제도를 운영하고 있으며, 공정하고 합리적인 성과평가 및 보상체계를 갖추고자 합니다. 또한 다양한 구성원들이 업무에 만족하고 몰입할 수 있도록 업무환경을 개선하고, 개인의 생애주기(Life-Cycle)에 맞춘 복리후생 제도와 다양성 존중문화 내재화 활동 등을 운영하고 있습니다.

## 인사시스템

롯데쇼핑은 채용부터 퇴직까지의 전 과정에서 총 7가지의 인사 기능(HR Function)으로 구성된 인사시스템을 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 시의 적절한 인재관리가 이루어질 수 있도록 하고 있습니다.



구분	백화점	마트·슈퍼	e커머스
이동·배치	Job Posting 경력개발계획을 통한 개인 희망 반영	직원 개개인과 조직 전체의 성장을 고려한 인재 배치	사내공모제도를 통한 임직원의 역량개발과 직무 간 시너지 확산
교육·훈련	직무/직급별 체계적인 교육 운영을 통한 전문 역량 강화 및 우수인재 / 리더 육성	체계적 직무역량과정 운영을 통한 우수인재 Pool 확보, 리더십 강화	생산성 향상을 위한 교육 기획 및 운영 직무 역량 향상 지원을 통한 성과 창출
승진·승격	다면평가 반영 토의형 심사를 통한 공정성 확보	성과중심 승진제도 운영 절차적 투명성 및 공정성 제고	성과와 능력에 기반한 공정한 레벨업
보상	성과중심 개별 연봉제 운영 개인별 성과평가에 따른 보상 누적식 차등제도 운영	성과중심 개별 연봉제 운영을 통한 직원 동기부여 강화	성과중심 개별 연봉제 운영

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

### ESG Performance

• Environmental

• Social

인권경영

인재경영

안전보건경영

지속가능한 공급망

고객만족

사회공헌

• Governance

APPENDIX



# 인재경영 인사관리 >>

## 인재채용 및 운영

### 인재채용 프로세스



롯데쇼핑은 대한민국 대표 유통 기업으로 고객가치를 중요하게 생각하며, 지속가능한 성장을 주도할 수 있는 역량을 가진 인재를 확보하기 위해 노력하고 있습니다. 롯데쇼핑이 지금까지 쌓은 경험을 기반으로 만들어진 채용 프로세스는 롯데쇼핑에 필요한 핵심 인재를 공정한 과정을 거쳐 선발할 수 있도록 개발되었습니다. 2021년부터는 다양한 상시 채용 프로그램을 도입, 우수한 인재를 적시에 채용할 수 있도록 운영하고 있습니다.

### 면접관 역량강화



롯데백화점과 롯데마트는 능력 중심의 채용을 강화하고 다양한 관점에서 인재를 파악 및 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.

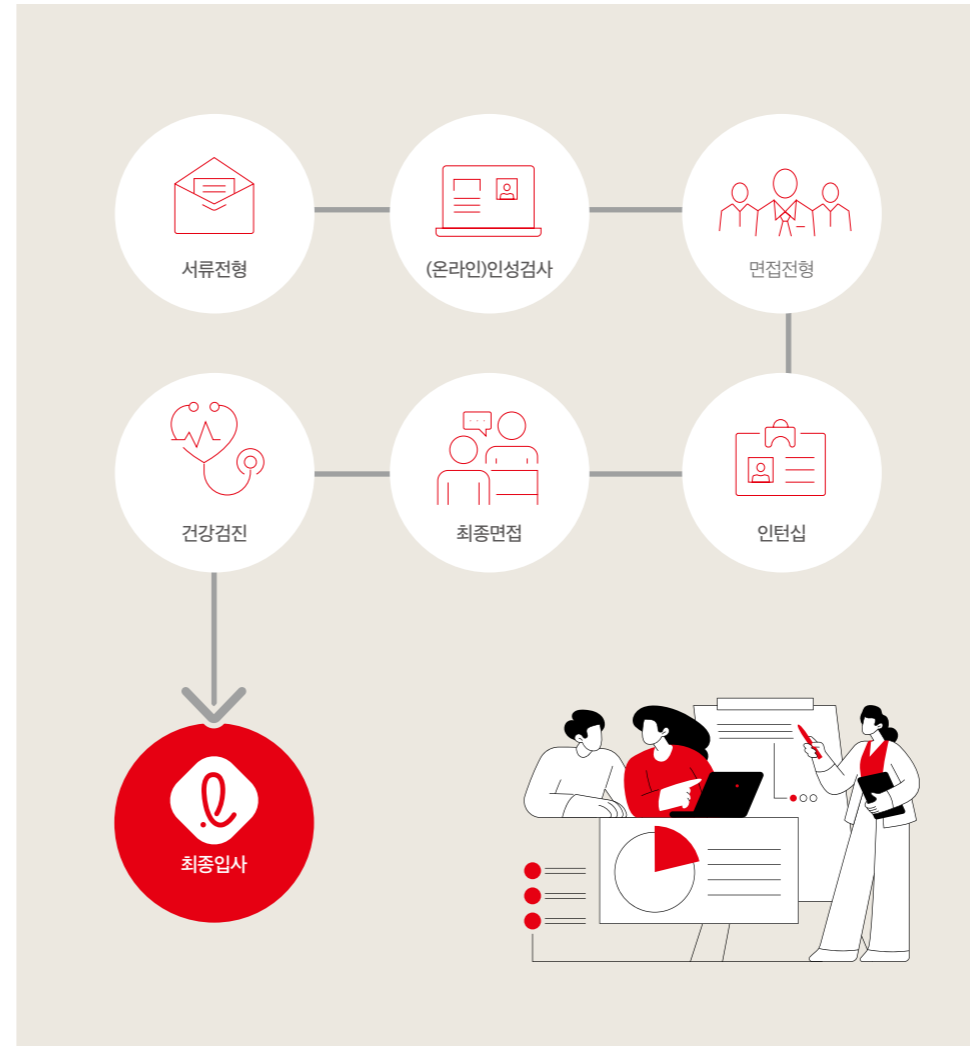
저연차 면접관의 경우 기본 면접위원 양성과정 외에도 면접 전 사전 교육을 통해 부족한 심사 경험을 보완하여 공정성을 확보하고자 했습니다. 또한 경력직 채용의 경우, 전형 특성에 맞추어 인사팀뿐만 아니라 실무를 담당하는 유관 부서에서 면접을 진행하고 있습니다.

### 불합격자 피드백



롯데백화점과 롯데마트는 공정한 채용을 위해 왜곡없이 산출된 결과를 바탕으로 불합격한 지원자에게 결과에 대한 피드백을 진행하고 있습니다. 채용 결과 조회 시, 면접 유형별로 전체 평균과 합격자 평균, 지원자 본인의 점수 그래프를 제공하여 직접 결과를 확인할 수 있도록 하고 있습니다.

## 채용 연계형 Internship 절차



### ESG Performance

- Environmental
- Social
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족
  - 사회공헌
- Governance



# 인재경영 인사관리 >>

## 인재육성 및 역량강화

롯데쇼핑은 임직원들의 역량 강화를 위해 다양한 제도적 지원과 프로그램을 운영하고 있습니다. 체계적인 교육 체계를 바탕으로 임직원들이 자신의 직급과 직무에 맞는 능력을 갖추고 문제 상황과 시대적 요구에 빠르게 대응할 수 있는 역량을 갖추어 수 있도록 다양한 직급·직무교육의 기회를 제공하고 있습니다. 2023년에는 보다 유의미한 성장과 성과를 이룰 수 있도록 롯데쇼핑 내외부 교육체계 고도화 작업을 통해 리더십/전문역량/기타 분야로 나누어 직급, 직무별 교육을 기획·운영하고 있습니다.

### 유통군 리더십, 전문역량 교육

롯데쇼핑은 고성과 조직을 구축하기 위해 유통군 차원에서 중장기 목표를 수립하여 리더십 내재화 프로그램 및 전문역량 육성 프로그램을 운영하고 있습니다. 롯데마트, 롯데슈퍼 직책자 대상으로 리더십 진단 및 Follow-up 교육을 실시했으며 2024년에는 전 사업부로 확대할 계획입니다. 또한 HPO, 비전, 리더십을 전파하기 위해 유통군 내 사내 강사를 양성하고 있으며 향후에는 직무별 사내강사 프로그램으로 확대하여 사업부 간 역량을 교류할 수 있는 기반을 마련할 예정입니다. 그 밖에 청바지 워크샵, 타운홀 미팅을 진행하여 전문역량 지원방안 도출을 위한 임직원 의견을 수렴하였고 2024년에는 전문역량 강화를 위한 인사이트 및 네트워킹 제공 등의 지원을 확대할 예정입니다.

### 사업부 리더십 교육

롯데백화점은 2022년부터 팀장급 리더십 Level UP 프로그램을 운영하고 있으며, 2023년에는 팀장급 리더들의 리더십 모델을 개별 진단하고 코칭 피드백 스킬 교육을 진행하였습니다. 또한 점장 리더 역량 강화 교육도 운영하고 있습니다. 신임 점장을 대상으로 매출 및 고객관리, 손익관리, 직원관리 등의 매장 오퍼레이션 교육과 경영 전략 수립 교육을 진행하고, 점장 후보자들을 위한 예비 점장 양성과정 (S.D.C, Store Director Candidates)을 운영하고 있습니다.

롯데마트는 각각 영업/지원 파트 부점장과 신임 점장을 대상으로 리더십 교육을 진행했습니다. 특히 신임 점장에게는 인사, 매장 지원, 손익 관리 등 주요 업무와 선배 점장과의 실습을 통해 현장 업무 역량을 강화하는 기회를 제공했습니다. 롯데슈퍼는 전국에 분산된 점포들에서 모두 일정 수준 이상의 제품과 서비스를 제공할 수 있도록 핵심 포지션인 관리자 직급 역량강화 교육을 실시하고 있습니다. 슈퍼 점포의 경우 관리자의 관리 영역과 책임 범위가 넓기 때문에, 일반 운영 및 관리 외에도 안전보건, 데이터 및 시스템 활용 등의 교육을 제공하고 있습니다.

롯데e커머스는 CEO와 임원을 대상으로 메타인지 역량 강화를 위한 강점 진단 워크숍을 실시했으며, 전 임직원을 대상으로 문제해결 역량 강화 교육을 진행했습니다.

### 예비 점장 (S.D.C, Store Director Candidates) 양성과정

롯데백화점은 현장 운영의 전문성과 리더십을 갖춘 점장 후보자를 육성하고 예비 경영인재 Pool을 확보하기 위해 예비 점장 후보자를 선발하여 교육과정을 운영하고 있습니다. 선발된 인원을 대상으로 점포 오퍼레이션 및 기본 경영 역량 교육, 리더십, 현장 실습의 단계로 역량 강화 프로그램을 진행했습니다.

### 신선 통합 인재 양성

롯데마트/슈퍼는 일반직 중 희망자를 선발하여 모든 신선파트에 대해 교육을 진행했습니다.<sup>1)</sup> 직무역량 강화를 위해 이론교육, 지점 OJT 및 OP 실습을 실시하였고, 수강한 직원들은 교육 종료 후 각 신선파트에서 업무를 수행하고 있습니다. 특히 수산 파트 대상자들에게는 위생 및 법규 관련 기본 지식과 상품화 실습 등의 내용으로 구성된 교육을 단계별로 지원하고 있습니다.

<sup>1)</sup> 농산, 수산, 축산, MS조리

### 강점 기반 리더십 워크숍

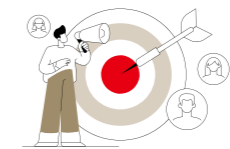
롯데e커머스는 리더들의 메타인지 역량을 강화하고 장점을 살려 최적의 리더십을 발휘할 수 있도록 지원하기 위해 강점 기반 리더십 워크숍을 진행했습니다. 먼저, 리더별 강점을 진단하고 진단 결과에 맞는 과제 수행, 토의 활동 등을 통해 본인과 동료의 강점을 파악했습니다. 그리고 상호 간의 이해를 바탕으로 성과를 창출하기 위해 가장 효율적인 협업 방법을 탐색하고, 실제 업무 현장에 적용할 수 있도록 돕는 리더 역량 강화 프로그램을 진행했습니다.

### 통합 Vision 워크숍

롯데마트와 롯데슈퍼는 임직원들이 새로운 통합 비전을 내재화하고, 상호 간의 이해를 바탕으로 업무 프로세스 및 조직문화 측면에서 화합할 수 있는 환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 2023년에는 각 사업부의 리더 직무 255명을 대상으로 통합 Vision 및 리더십 워크숍을 실시했으며, 지점을 관리하고 있는 현장 리더 442명을 대상으로 통합 Vision과 사업 방향성을 공유하고, 현장 특화 리더십 및 커뮤니케이션 역량 강화 교육을 진행했습니다.

### 직무 전문가(SME) 역량강화 워크숍

롯데e커머스는 임직원들의 SME(Subject Matter Expert) 역할 강화를 위해 전 직원을 대상으로 SME 부서 주관 사내 교육을 진행했습니다. 경영 일반, 테크놀로지, 법률, 상품개발 등 다양한 분야에 대한 전문성을 확보할 수 있도록 구성했습니다.



## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

- Environmental

- Social

- 인권경영
- 인재경영
- 안전보건경영
- 지속가능한 공급망
- 고객만족
- 사회공헌

- Governance

APPENDIX



# 인재경영 인사관리 >>

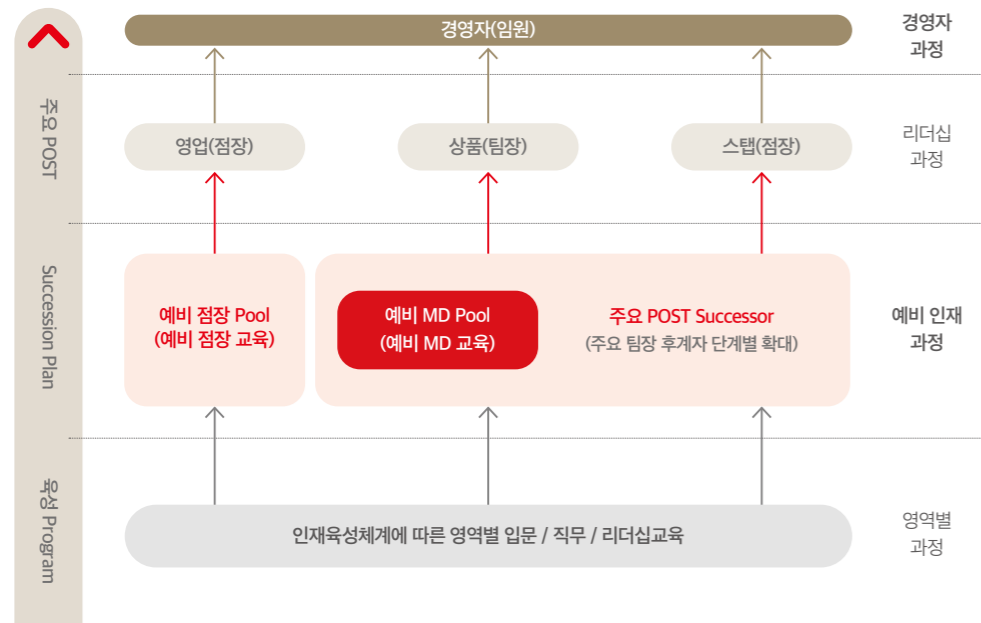
## 인재육성 및 역량강화

### Succession Plan

롯데마트는 핵심 직무의 관리자를 체계적으로 관리, 육성하는 Succession Plan 프로그램을 운영하고 있습니다. Succession Plan은 사업의 중장기적인 성장 동력이 되는 핵심 인재를 사전에 선발하고 육성함으로써 직무 역량을 강화하는 것을 목표로 하고 있습니다. 이를 위해 핵심 직무의 관리자 직급을 주요 POST로 설정하고 선발부터 직무 경력까지 체계적으로 관리하고 있습니다.



마트



#### 주요 팀장 POST 선정

- 핵심 직무 우선 적용

#### Position Profile 정의

- 향후 조직 전략 및 이슈 고려하여 필요 경력 및 역량 설정

#### POST Successor 선정

- Position별 1~3순위 선정
- 부재 시, 외부 채용 검토

#### Successor 경력관리

- 인사 이동 반영
- 리더십/역량개발 기회 부여

### 롯데e커머스를 바꾸는 시간

롯데e커머스는 임직원의 역량강화를 위해 지식공유 프로그램 롯데바시(롯데e커머스를 바꾸는 시간)를 운영하고 있습니다. 롯데바시는 '모든 사람은 세상에 들려줄 이야기가 있다', 그리고 '지식 재산을 공유하고 퍼트린다'라는 롯데e커머스의 핵심 정신을 바탕으로 내부 임직원들이 직접 교육을 기획, 운영하고 있습니다. 각자 보유한 업무 노하우, 기술, 트렌드 등을 주제로 약 1시간 동안 온라인 플랫폼을 통해 이야기를 공유하는 방식으로 진행되며, 매회 평균 200명이 넘는 높은 참여율을 보이고 있습니다. 업무 현장에서 발굴한 Small Success 사례를 전파하고 내재화할 수 있는 기회로 삼고 있으며, 그 결과 2023년 '대한민국 인적자원개발대상'에서 HRD 프로그램 대상을 수상했습니다.



e커머스

### SQL 데이터 언어 교육

롯데e커머스는 임직원들의 업무 역량 및 생산성 향상을 위해 데이터 처리 언어인 SQL(Structured Query Language) 교육을 운영하고 있습니다. SQL은 영업, 마케팅, PO 등 롯데e커머스의 다양한 업무 분야에서 활용도가 높은 데이터 처리 언어라서, 초보자도 쉽게 이해할 수 있는 기초 교육과 현업 사례를 바탕으로 업무에 활용할 수 있도록 기획된 맞춤형 심화 교육으로 구성했습니다. 교육을 통해 임직원들이 직접 필요한 데이터를 추출하고 해당 데이터를 기반으로 정확하고 효율적인 의사결정을 할 수 있도록 지원하고 있습니다.



e커머스

### 사내공모제도



마트 | 슈퍼

롯데마트와 롯데슈퍼는 임직원 경력개발의 일환으로 사내 공모제도를 운영하고 있습니다. 이 제도는 조직 내부에 공석이 발생할 경우, 우선적으로 임직원의 지원을 받아 직무 이동을 시행하는 제도입니다. 해당 부서와 직무에 대한 적합성을 심사하고, 직무에 대한 열정과 맞춤 역량을 평가하여 인재를 배치함으로써 개인과 조직 모두의 발전을 도모하고 있습니다.

#### 2023년 사내공모제도 직무이동 사례

기존 직무	보유 역량	이동 직무
일반 영업/지원	타 직무 도전 정신	신선 영업
가공일상 영업	상품 관심 및 이해도	와인전문샵 보틀병커 영업
지원 매니저	전문 자격 (시설, 안전 등)	안전관리 매니저

- Environmental
- Social
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족
  - 사회공헌

- Governance

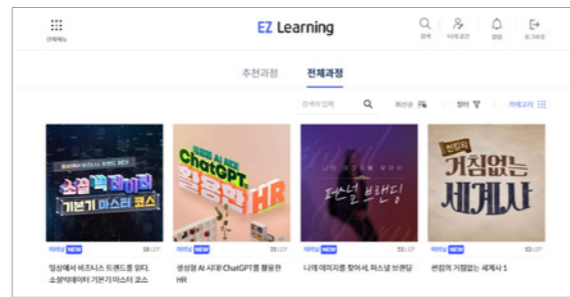


# 인재경영 인사관리 >>

## 인재육성 및 역량강화

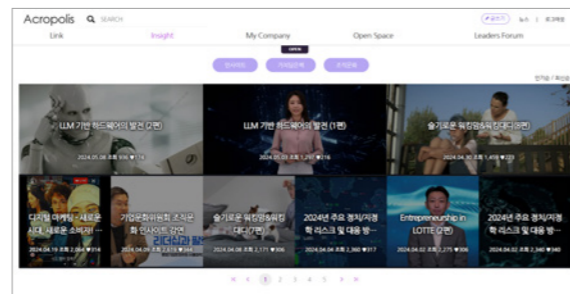
### EZ러닝

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



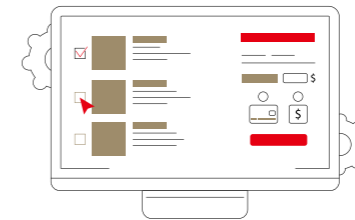
### 아크로폴리스

롯데쇼핑은 그룹 온라인 교육사이트 '아크로폴리스'를 통해 임직원을 대상으로 직무에 관련된 760여 개의 강좌를 제공하고 있습니다. 해당 사이트를 통해 그룹사와 각 사업부의 공지사항을 안내하며, 트렌드 강의를 통해 임직원의 인사이트 확장을 도모하고 있습니다. 특히 학습자의 계정 정보에 맞추어 해당 사업부 및 직급에 맞춘 강좌를 제공, 학습 편의성을 강화했습니다.



### 위탁사내대학

롯데쇼핑은 '위탁사내대학' 제도를 운영하여 임직원의 4년제 학사 학위 취득을 지원하고 있습니다. 당사와 대학 간의 산학 협력으로 이루어진 이 제도는 계약 형태와 무관하게, 전 임직원을 대상으로 하여 희망자 중에서 수강자를 선발하고 있습니다.



### 외부 교육과정 지원

롯데쇼핑은 자체적인 사내 교육 시스템 이외에도 외부 교육과정 이수를 희망하는 임직원을 대상으로 교육과정 이수 및 자격증 취득 비용을 지원하고 있습니다. 임직원 개인의 직무역량을 강화할 수 있거나 전사적으로 긍정적인 영향을 줄 수 있다고 판단되는 교육과정 등에 대해 지원하고 있으며, 사업 특성에 따른 핵심 포지션, 리더 직급에게 필요한 교육에 대해서도 지원하고 있습니다.



## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

• Environmental

• Social

인재경영

인재경영

안전보건경영

지속가능한 공급망

고객만족

사회공헌

• Governance

APPENDIX



# 인재경영 인사관리 >>

## 성과평가 및 보상

### 성과평가제도



롯데백화점은 연 2회 정기 인사고과와 함께 사업부의 특성에 부합하도록 개발된 OKR(Objective Key Result) 기반의 성과관리시스템을 통해 업무 효율성을 높이고 목표 중심의 업무 문화를 정착시키고자 노력하고 있습니다. 조직장은 조직의 목표와 추진 과제를 설정하고, 구성원들과 업무 진행 상황을 공유하며, OKR 진행 상황 및 상시 성과 Feedback을 통해 성과에 대한 의견과 방향성을 제시하고 있습니다. 정기 인사고과에서는 '동료Feedback'과 팀원이 조직장을 평가하는 '리더십평가'로 이루어진 다면 평가를 통해 다각화된 결과와 코칭을 제공합니다.



롯데마트와 롯데슈퍼는 연 2회 역량평가와 월 단위의 성과평가를 통해 평가제도가 단순히 업무 결과에 대한 통보가 아니라 구성원의 역량 향상과 성장을 지원하는 기회가 될 수 있도록 운영하고 있습니다. 평가에 앞서 조직장과 구성원 간 사전 면담을 통해, 평가 방향에 대한 의견을 교환하고 역량 및 성과에 대한 강점과 보완점을 피드백합니다. 결과 공개 이후에는 추가 면담을 통해 결과에 대한 구체적인 설명과 향후 경력개발계획 및 성과 목표에 대해 논의하게 됩니다. 또한 평가 결과 재검토 절차를 통해 구성원들이 본인의 실적을 기반으로 결과를 재검토 받을 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 재검토 심의 이후 결과를 구성원들에게 개별적으로 안내함으로써, 평가결과에 대한 투명성과 수용도를 높이고 있습니다. 조직장을 대상으로는 연 2회 리더십 진단을 실시하고 있으며, 코칭 및 리더십 교육을 통해 리더로서의 역량 향상을 지원하고 있습니다.



롯데e커머스는 직급제도를 폐지하고 역할 중심의 level 제도와 성과 중심의 개별 연봉제를 운영하고 있으며, 목표 지향적인 문화를 위해 OKR 기반의 성과관리시스템을 활용하고 있습니다. 매월 새로운 OKR 콘텐츠를 개발 및 전파하고 있으며, 대화(Conversation), 피드백(Feedback), 인정(Recognition) 프로세스로 구성된 리더와의 1:1 소통인 CFR-1on1 활동을 진행하고 있습니다. 성공적인 소통을 위해 리더 직급을 대상으로 커뮤니케이션 가이드북을 배포하고 있으며, 조직문화 설문조사를 통해 OKR 성과관리시스템 도입으로 인한 업무방식의 변화와 CFR 현황을 파악하고, 이를 전사에 공유하여 개선 방향을 모색하고 있습니다. 또한 평가의 정확도를 높이기 위해 1차 평가 결과에 대해 여러 평가자들이 다시 한번 논의하는 Talent Review 제도를 운영하고 있습니다.

### 정기성과평가에 대한 피드백을 받은 임직원 비율



### 성과 기반 보상

롯데쇼핑은 개인별 성과에 기반한 보상체계를 운영 중입니다. 임직원이 납득하고 수용할 수 있도록 다각화된 평가에 기반하여 수립된 보상체계는 근속 기간과 같은 절대적인 기준보다는 좋은 성과를 보여준 직원이 더 많은 보상을 받을 수 있도록 설계되었습니다. 이를 통해 임직원들의 더욱 강력한 동기 부여와 업무 몰입이 가능한 환경을 조성하고자 합니다.

### OKR Award



롯데e커머스는 OKR 도입 1년을 맞아 구성원의 노고를 격려하고 시스템의 성과를 확인하기 위해 OKR Awards를 진행했습니다. 임직원의 자율적인 참여와 평가가 전제된 해당 어워드는 각 부문별 수행 업무 및 프로젝트 사례를 시스템의 기준에 맞추어 평가하고, 임직원들의 투표로 5가지 사례에 시상을 진행했습니다. 도전적인 목표, 의미 있는 메시지 전달 등 노력에 가치를 둔 사례가 높게 평가를 받았으며, 임직원들이 자제적으로 서로를 평가하여 내부 공정성을 확보할 수 있었습니다.



# 인재경영 인사관리 >>

## 복리후생

### 복리후생 제도



롯데백화점은 2009년 가족친화기업 인증을 받은 이후 14년간 자격을 유지하며 임직원의 생애주기에 맞춘 가족 친화 복지 제도를 확대해 나가고 있습니다. 2023년에는 기존의 의무 육아휴직 제도, 자녀 돌봄 휴직, 임신부 단축 근무 및 유연 근무제에 더해, '저출산 극복'이라는 사회적 아젠다에 동참하기 위해 '우리 아이 첫걸음 휴가'를 신설하여 자녀 어린이집과 유치원 입학 시 유급휴가를 지원하고 있습니다. 또한 남성 임직원을 대상으로 '예비아빠 태아검진 휴가'를 신설하고, 2024년부터는 제주 리조트를 이용해 1박 2일의 태교 여행을 지원하고 있습니다. 이와 더불어 다양한 삶의 모습과 사회적 트렌드를 반영하여 미혼 임직원을 위한 '미혼자 경조제도'와 '반려동물 경조제도'를 운영하고 있습니다.



롯데마트는 임직원의 안정적이고 지속적인 근무를 지원하고자, 임직원을 대상으로 금전적 지원제도를 운영하고 있습니다. 긴급하거나 중대한 경제적 위기를 겪는 직원에게 상황에 맞는 생계비, 의료비, 자녀교육비, 격려비 등을 지원하며, 지원 대상에는 직영 사원뿐 아니라 파트너사, 용역 사원 등 롯데마트를 위해 근무하는 전 임직원을 포함하고 있습니다.

### 재취업지원서비스

롯데쇼핑은 은퇴예정자, 정년퇴직자 및 희망퇴직자를 대상으로 재취업지원서비스를 제공하고 있습니다. 전직 지원 전문교육업체와의 위탁계약을 통해 전문성 있는 진로 설계 교육과 상담을 설계하여 퇴직한 이후에도 적극적으로 주도적인 삶을 이어 나갈 수 있도록 생애설계, 진로 설계 등 생활 전반에 대한 중장기 목표 수립을 지원합니다. 또한 재취업 희망자를 대상으로 개개인의 경력에 기반하여 적합한 교육을 받을 수 있도록 다양한 분야의 컨설팅과 교육을 제공하고 있습니다.

#### 2023 재취업지원서비스 운영현황



롯데슈퍼는 임직원들의 건강관리와 일과 삶 사이의 균형을 지원하는 복리후생 제도를 지원하고 있습니다. 원거리 발령 시 이사비, 교통비와 함께 사택이 없는 지역일 경우 거주 지원금을 지급하고, 2023년에는 임직원 단체보험을 신설하여 임직원들의 건강관리 및 생활보장을 지원하고 있습니다. 또한 하계 휴가 시 사용할 수 있는 하계휴양소 제도를 도입했습니다.



롯데e커머스는 가족 친화적인 복리후생 제도를 통해 임직원들이 일과 삶의 균형을 유지할 수 있도록 지원하고 있습니다. 가족 초청 프로그램, 임직원 초등학교 입학 자녀 축하 선물 등 임직원의 가족들을 위한 다양한 제도를 운영하고 있으며, 이러한 노력을 인정받아 2023년 가정의 달 가족친화 유공기업 여성가족부 장관 표창을 수상하고 2023년 여가친화인증을 획득했습니다.



- Environmental
- Social
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족
  - 사회공헌
- Governance

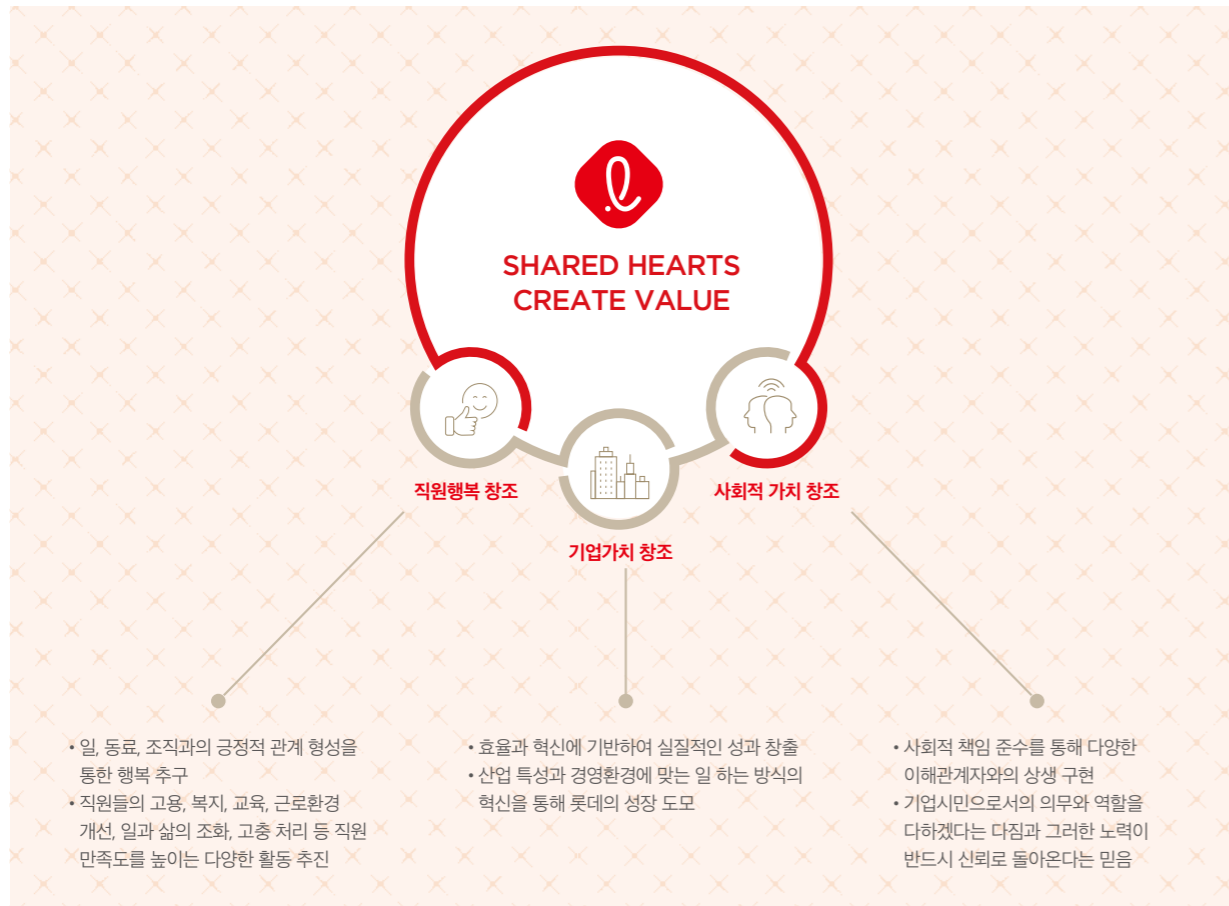




# 인재경영 조직문화 >>

## 가치창조문화

롯데쇼핑은 기업의 미래가 사람에게 달려있다고 믿습니다. 이 믿음을 기반으로 인재, 기업문화, 리더십을 중심으로 지속가능한 가치를 창출하는 기업이 되고자 합니다. 이를 위해 서로 다른 라이프스타일 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.



## 가치창조문화 진단조사

롯데쇼핑은 가치창조문화 진단조사를 통해 '직원행복 창조', '기업가치 창조', 사회적 가치 창조'에 대한 임직원들의 만족도를 조사하고 있습니다. 각 사업부의 가치창조문화 이행 현황과 임직원 만족도를 기반으로 향후 지속가능한 가치 창출을 위한 기반을 강화하고자 노력하고 있습니다.

### 2023 가치창조문화 진단결과



## e커머스 조직문화 설문조사

롯데e커머스는 정기적으로 자체 조직문화 설문조사를 실시하고 있습니다. 리더십, OKR, 조직문화 등 제도 전반에 걸친 설문은 임직원들의 의견을 바탕으로 현행 제도를 개선하고자 하는 목적으로 수집됩니다.



# 인재경영 조직문화 >>

## 조직문화 및 업무몰입도 개선

### EMO 프로그램



롯데백화점은 임직원들의 업무효율성을 제고하기 위해 EMO(Every -where is My Office) 프로그램을 운영하고 있습니다. 리프레시와 동시에 다양한 관점의 인사이트를 얻을 수 있도록 매주 수요일마다 사무실이 아닌 전시회, 박물관, 콘서트 등 새로운 공간과 문화를 체험할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 통합 사원증



2023년 6월, 롯데마트와 롯데슈퍼의 상품소싱 및 조직 통합을 진행하는 과정에서 '원팀(ONE TEAM)'으로서의 소속감을 제고하고 빠른 적응을 돕기 위해 통합 사원증을 도입했습니다. 사업부를 상징하는 레드 컬러의 사원증에는 신용카드 기능이 추가되어 다양한 혜택을 제공하고 있으며, 고객의 첫 번째 식료품 목적지를 롯데마트와 롯데슈퍼가 함께 제안하겠다는 의미로 'No.1 Grocery Destination Lotte Mart & Super'라는 문구를 기재했습니다.

### 회의 없는 날 & One Page 보고



롯데마트는 잦은 회의로 인한 업무 효율 저하를 예방하고 정해진 시간 내에 밀도 높은 회의가 이루어질 수 있도록 수요일부터 금요일을 '회의 없는 날'로 지정했습니다. 또한 각 점포의 오전 조회를 폐지하여 실무 준비에 집중할 수 있도록 하고 있습니다. 이와 더불어 효율적인 보고 프로세스 구축을 위해 간결한 양식에 따라 핵심 내용만 한 장 분량으로 작성하도록 권고하는 One-page 보고 제도도 함께 운영 중입니다.

### 탄력근무제도, 해피타임제도



롯데슈퍼는 탄력근무제도와 해피타임제도를 통해 임직원의 효율적인 근무와 개인의 삶이 보장되는 건강한 업무 환경을 지원합니다. 퇴근 시간에 맞춰 자동으로 PC가 종료되고, 이용 연장은 일주일에 최대 10시간으로 제한하고 있습니다.

### 인공지능 연동 채팅방

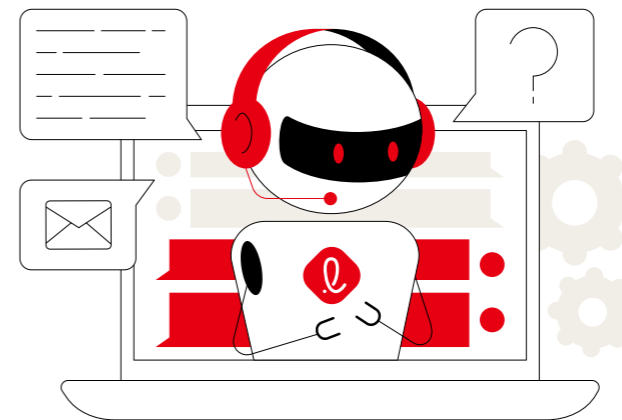


롯데e커머스는 '좋은 질문을 던지는 조직 문화' 조성을 목표로 사내 메신저에 인공지능기술과 연동된 채널을 개설했습니다. 해당 채널을 통해 업무 관련 주제부터 개인 관심사까지 사업 반영 여부와 관계없이 우선 다양한 관점의 질문과 의견을 표출할 수 있는 환경을 만들고 있습니다. 롯데e커머스는 뷰티, 명품, 패션 등 전문 카테고리를 운영하는 버티컬 플랫폼으로써, 초개인화된 고객의 취향에 부합하는 서비스를 제공하고자 합니다. 따라서 고객이 가질 수 있는 질문에 대해 고객보다 먼저 고민하고, 선제적으로 대응할 수 있는 역량을 갖추기 위해 우선 임직원들부터 많은 질문을 접하고, 좋은 질문을 던질 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한 개발자 전용 채널을 개설하여 개발 이슈를 공유하며 자문을 구하고, 솔루션을 제안하는 과정을 통해 내부 개발역량 제고와 함께 업무 효율이 향상되고 있습니다.

### 일하는 방식 'Winning Culture'



롯데e커머스는 이기고 성장하는 문화(Winning Culture)를 기반으로 구성원들의 성과에 대한 인정과 보상을 통해 강력한 성공 경험을 만들어 가는 것을 목표로 합니다. 이를 위해 월 1회 '이달의 롯데ON 구성원'을 선정하는 'M.O.M(Member of the Month) 포상제도'를 운영하고, 업무 중 발굴한 Best Practice를 공유하여 다 함께 효율적으로 일하는 문화를 확산하고 있습니다. 또한, 아이디어 제안 채널 '아이디어ON'을 통해 구성원의 아이디어를 기반으로 생산성을 향상하고, 긍정적인 고객 경험을 만들어 가고 있습니다.



# 인재경영 조직문화 >>

## 조직문화 및 업무몰입도 개선

### 소통 카운슬러 제도



롯데백화점은 모든 영업점을 대상으로 소통 카운슬러 제도를 운영하고 있습니다. 성희롱 및 젠더 갈등, 직장 내 괴롭힘 등의 비윤리 행위 예방을 위해 유관 부서에 고충처리 전담 인원을 배치했으며, 수시 모니터링 체계를 구축했습니다. 또한 외부기관과 연계한 직무 교육으로 카운슬러의 전문성을 강화하고자 노력하고 있습니다.

### 주니어팀장 간담회



롯데e커머스는 수평적인 분위기에서 다양한 아젠다에 대해 주요 내용을 공유하고 의견을 나누는 소통활동을 진행하고 있습니다. 특히 2023년에는 실무자에서 관리자로 직급이 바뀐 주니어 팀장들을 대상으로 간담회를 실시했습니다.



### 통합 주니어보드



2023년 롯데마트와 롯데슈퍼는 통합 주니어보드를 신설하여 운영했습니다. 기존에는 각 사업부별로 내부 소통 활성화를 위해 운영하던 주니어보드를 통합하면서, 사업부 간의 소통 및 융화를 위한 프로그램을 기획하여 운영했습니다. 유연한 조직문화를 위해 세대 간, 조직 간 이해도를 제고하고, 업무 관련 노하우 공유 및 새로운 시각의 아이디어 제공을 통해 비효율적인 업무환경과 방식을 개선하고 있습니다. 또한 롯데슈퍼는 활기차고 긍정적인 분위기를 형성하기 위해 다양한 직원 참여 프로그램을 운영했으며, 휴게실 환경개선과 같이 점포의 자발적인 참여가 중요한 경우 이벤트를 통해 참여를 장려했습니다.



- Environmental
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족
  - 사회공헌
- Governance



# 인재경영 조직문화 >>

## 노사관계 개선

### 노사협의회의 운영

롯데쇼핑은 노사 간의 신뢰와 공동체 의식을 바탕으로 노사 관계 및 노동환경 안정을 위해 관련 법령에 근거하여 사업부 및 사업장별로 노동조합(백화점, 마트)과 노사협의체(슈퍼, e커머스)를 설치, 운영하고 있습니다. 분기별로 개최되는 노사협의회에서는 노사 간 소통 기회를 확대하고, 사업장의 특성에 맞춰 공동의 이익을 도모할 수 있는 합의점을 찾고자 합니다. 임직원의 근로 환경 개선, 현장과 관련된 다양한 안건을 논의하고 있으며, 상호 협의를 바탕으로 협력적인 노사 관계를 구축하고 있습니다.

### 노사협의회 운영 현황

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

### 노사문화우수기업

롯데백화점은 2023년 고용노동부가 주관하는 '노사문화우수기업'으로 선정되었습니다. '노사문화우수기업'은 상생의 노사협력 및 사회적 책임을 모범적으로 실천하고 있는 기업을 선정하고 있으며, 롯데백화점은 강력한 노사 간 파트너십을 바탕으로 한 코로나 팬데믹에 따른 경영상 위기 극복, 다양한 노사협력프로그램 운영, 복지제도 Up-grade 등의 실적을 인정받아 선정되었습니다.

### 노사협력대상 대상

롯데마트는 2023년 한국노사협력대상 대기업 부문에서 대상을 수상했습니다. 한국경영자협회가 주최하는 한국노사협력대상은 노사가 힘을 모아 경영 어려움을 극복하고 성장·발전한 기업에게 주어지는 것으로, 롯데마트는 2004년 이후 10년째 무분규를 유지하고 있습니다. 특히 코로나19로 인한 경영 위기로 13개 점포가 폐쇄되는 상황에도 노사 간 협력을 통해 위기를 극복한 점을 인정받아 수상했습니다.

### 노사협의회의 성과

#### 복지제도 개선

일과 삶의 균형 지원을 통한 저출산 아젠다 대응과 인재 Retention을 위해 복지제도를 개선했습니다. 배우자 태아 검진 유급휴가, 우리 아이 첫걸음 휴가 등 Life-Cycle 가족친화제도를 신설하고, 휴가 시 이용할 수 있는 프리미엄 멤버십 리조트를 확대했습니다. 또한 임직원 건강검진 데이터를 기반으로 식단과 운동법을 추천하고, 영양제 및 복용약 알림 서비스를 제공하는 등 개인 맞춤형 건강관리 서비스로 리뉴얼했습니다.



#### 유연근무제도 확대

업무효율성 제고를 위해 근무제도의 유연성을 확대해달라는 임직원들의 요구에 대응하여 셋째주 금요일 코어타임(필수 근무시간) 단축제도를 시범 운영하고 있습니다. 기존에 오전 10시부터 오후 3시까지로 지정되어 있었던 코어타임을 12시까지 단축 운영하고 있으며, 2024년 6월까지 시범 운영 후 임직원들의 의견을 수렴하여 최종 도입 여부를 결정할 예정입니다.



- Environmental
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족
  - 사회공헌
- Governance



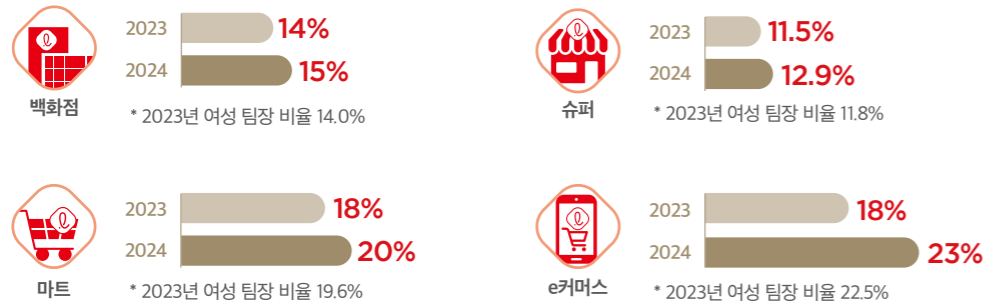
# 인재경영 조직문화 >>

## 다양성 존중

### 임직원 다양성

롯데쇼핑은 임직원들이 가진 다양한 배경과 가치관을 존중하고 각자의 역량을 자유롭게 발휘할 수 있는 환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 사내 취업규칙에 근로조건 협의 시 차별을 금지한다는 조항을 명시한 것을 시작으로, 사회적 다양성을 실현하기 위해 여성 리더 확보, 장애인 고용 등을 실시하고 있습니다. 또한 다양성 존중 문화가 자리 잡을 수 있도록 차별 및 비윤리적 행위 금지에 대한 교육과 상담센터 등을 운영하고 있습니다.

#### 롯데쇼핑 다양성 목표<sup>1)</sup>



1) 여성 팀장 비율

### 워킹맘 워크숍 '일맘클럽'



롯데백화점은 워킹맘이 여성리더로 성장할 수 있도록 지원합니다. 2023년에는 직원들이 커리어 관리와 일-가정 양립을 실현할 수 있도록 워킹맘 워크숍을 진행했습니다. 영유아기 자녀를 둔 워킹맘을 대상으로 전문가 특강과 선배와의 대화 등을 통해 서로의 고민과 노하우를 나누고 자신의 커리어 방향성을 찾아가는 기회를 제공했습니다. 향후에는 워킹맘뿐만 아니라 워킹대디를 위한 워크숍도 운영할 계획입니다.

### 윤리위반 사례 교육



롯데마트와 롯데슈퍼는 차별 및 비윤리 사례 발생을 예방하고, 위반 행위에 대한 명확한 인식 제고를 위해 주기적으로 윤리 위반사례 교육을 실시하고 있습니다. 2023년 4월부터 내부 시스템을 활용한 개별 교육 방식을 도입하여 교육 참여를 장려하고 이수현황 관리를 강화했습니다.

### 상호 존중 캠페인



롯데마트와 롯데슈퍼는 매월 상호 존중 캠페인을 진행하여 임직원 간 존중하고 배려하는 조직문화를 정착 시키고자 노력하고 있습니다. 다양한 주제를 선정하여 직장 내에서 발생할 수 있는 이슈와 개선 방안을 포스터로 제작하여 임직원에게 공유합니다.

### 직원고충 상담센터



롯데슈퍼는 2022년 이래로 직원고충상담센터를 운영하고 있습니다. 센터에는 상시 상담이 가능한 전임 직원을 배치, 임직원들이 직장에서 대면할 수 있는 고충을 해결하도록 지원합니다.

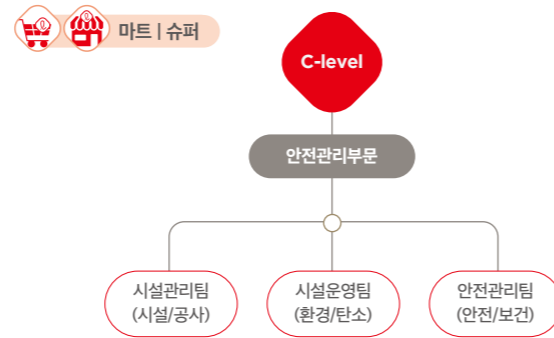
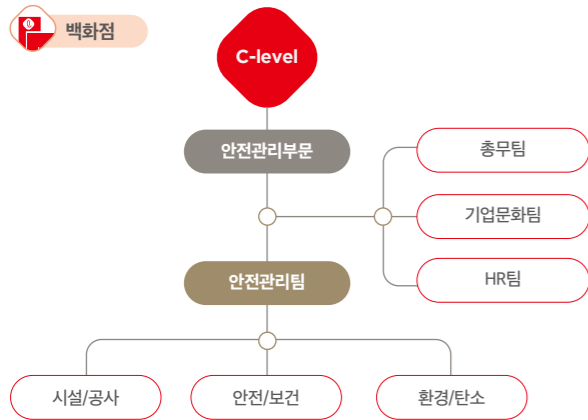


## 안전보건경영 안전보건경영 체계 >>

롯데쇼핑은 고객과 임직원을 포함한 모든 이해관계자의 안전을 위해 전사적인 안전보건체계의 강화와 함께 지속적인 안전보건관리 활동을 추진하고 있습니다. 임직원들의 건강 증진과 근로환경 개선, 고객안전을 위해 본사를 포함한 전 사업장에 안전관리 전담 조직을 설치하고, 주기적이고 전문적인 안전진단을 통해 안전리스크를 발굴하여 즉각적으로 개선해 나가고 있습니다. 또한 안전보건과 관련된 법·규제 동향을 모니터링하여 철저히 준수하고, 고객과의 접점에서 필요한 임직원의 안전보건 실무역량을 기르기 위해 다양한 교육을 실시하고 있습니다.

### 안전보건경영 거버넌스

롯데쇼핑은 체계적인 안전보건경영을 추진하기 위한 거버넌스를 구축하고 있습니다. 사업부별로 안전보건관리책임자를 선임하고 산업안전보건위원회와 안전보건협의체를 통해 임직원 대표 및 모든 파트너사 대표와 함께 안전 및 보건과 관련 중대이슈를 심의, 의결합니다. 각 사업부에서 심의, 의결한 안전보건 이슈와 관련 리스크 등은 롯데쇼핑 안전보건협의체를 통해 분기별 1회 전사 안전보건 담당조직에 공유되고 있습니다. 각 사업부 대표이사 직속의 안전보건 담당조직은 안전보건관리 계획을 수립 및 이행하고 있으며, 외부 전문가를 통해 정기적으로 사업장 안전보건진단을 실시하여 리스크 식별 및 사전 예방, 대응하는 역할을 수행합니다. 또한 백화점과 마트 사업부는 점포별 안전보건관리자를 지정하여 관리, 감독을 강화하고 있습니다. 대표이사 및 안전보건 관련 실무자의 핵심성과지표(KPIs)에 안전보건 관련 항목을 포함하여 이행 현황과 성과를 관리하고 있습니다.



### 안전보건경영시스템

#### 안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증



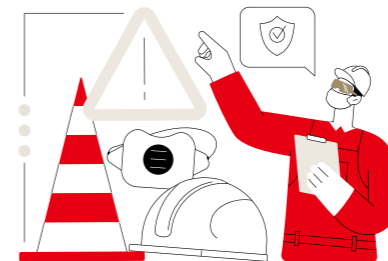
2022년 롯데마트가 대형마트 최초로 안전보건경영시스템 국제 표준(ISO 45001)을 취득한 데 이어, 2023년에는 롯데슈퍼가 기업형 슈퍼마켓 최초로 ISO 45001을 취득했습니다. ISO 45001은 사업장 내 각종 위험 요인을 사전에 식별 및 관리할 수 있는 안전보건체계를 갖추고 있는 기업에게 부여되는 인증으로, 롯데슈퍼는 6개월간 본사와 전 점포를 대상으로 위험성 평가와 비상 훈련 활동 등을 실시했습니다. 롯데쇼핑은 안전보건경영시스템과 매뉴얼을 바탕으로 임직원에게는 안전한 근무지를, 고객에게는 안전한 쇼핑 환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다.

#### 안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증



#### 안전보건경영방침

롯데쇼핑은 사업부별 안전보건경영방침을 수립하고 있습니다. 임직원, 파트너사, 고객 등 다양한 이해관계자들의 안전을 최우선에 두고 안전한 근로환경을 조성하는 것을 목표로, 사전에 위험을 식별하고 관리하고 있습니다. 또한 재해, 재난 등 위험 상황에 즉각적으로 대응할 수 있도록 예방활동과 더불어 교육훈련을 진행하고 있습니다.



- 인권경영
- 인재경영
- 안전보건경영
- 지속가능한 공급망
- 고객만족
- 사회공헌



- Environmental
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족
  - 사회공헌
- Governance

# 안전보건경영 **안전보건경영 관리** >>

## 안전보건 관리 활동

### 안전보건 투자 확대

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

### 취약 시기별 안전관리 강화

롯데쇼핑은 설/추석 명절, 하절기 집중 호우, 해빙기, 하절기, 동절기와 같이 특히 안전사고에 노출되기 쉬운 시기의 안전관리에 각별히 주의를 기울이고 있습니다. 각 사업장마다 안전관리 취약 시기를 정하고, 본사 차원에서 관리가 필요한 항목과 사고별 대응 방안 등을 정리한 매뉴얼에 따라 체계적인 관리 활동을 이행하고 있습니다.

### 임직원 건강 지원

롯데쇼핑은 안전한 근무 환경 조성과 함께 임직원의 지속적인 건강관리를 지원하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 건강검진 비용을 지원하고, 고객 응대 업무가 많은 점을 고려해 심리 상담소 운영과 함께 각 사업장으로 '찾아가는 심리상담소'를 통해 정신 건강관리에 힘쓰고 있습니다.

롯데백화점은 별도의 전용 홈페이지를 구축하여 임직원들의 건강검진 이력을 관리하고 있으며, 롯데커머스는 2022년 11월부터 사내에 건강관리실을 운영하고 있습니다. 인바디, 스트레스 지수 측정, 상비약 지급, 외상 소독 등 임직원들의 건강관리를 돕고, 심폐소생술 실습 교육, 영양교육, 뇌심혈관질환 예방교육 등의 안전보건교육을 실시하고 있습니다.

### 안전보건 설비 확충



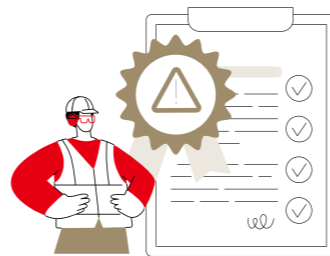
롯데백화점은 2022년 안전보건관리체계를 개편한 이후 2023년에는 안전보건 및 시설안전 통합관리시스템인 SE-FMS 도입과 함께 안전보건 활동 고도화 작업을 진행했습니다. 학습형 인공지능(AI)을 활용하여 화재감시 시스템을 구축하고, 지하주차장에서 화재가 발생할 경우 배기 FAN이 자동으로 작동하도록 했습니다. 또한 전기차 화재 시 즉각적인 대응을 위해 차량하부 직수 장치를 자체 제작했습니다.

### 안전보건교육

롯데쇼핑은 전 임직원을 대상으로 산업안전보건 교육을 필수로 이수하도록 하고 있습니다. 롯데백화점은 전 지점에 심폐소생술 교육용 장비를 구비하여 임직원 대상의 교육을 수시로 진행하고 있으며, 지점별 안전보건관리 책임자 및 관리감독자를 선임하여 연 2회 이상 직무역량 및 최신 법령정보에 대한 교육을 실시하고 있습니다.

롯데마트는 2023년 본사, 점포, 신선품질혁신센터 안전관리자 총 114명이 기본인명구조술 강사 자격증을 취득했습니다. 기본인명구조술 강사 자격은 행정안전부에서 인증한 자격 사항으로, 심폐소생술 교육을 진행할 수 있습니다. 이에 따라 전 임직원 대상 인명구조술 교육을 분기별 1회 이상 실시해 심폐소생술에 대한 지식과 숙련도, 응급 상황 대처능력을 제고하고 있습니다.

#### 2023 롯데마트 안전관리자



### 사업장 안전진단

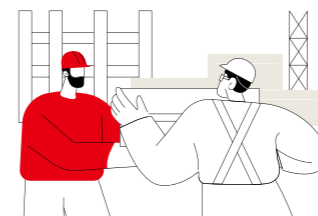
롯데쇼핑은 임직원과 고객의 안전을 위해 안전관리 전문 인력이 주요 시설물을 정기적으로 점검 및 관리하고 있습니다. 중대재해처벌법 시행령 제4조 제5호에 따라 모든 사업장을 대상으로 반기 1회 이상 안전관리 현황을 평가하여 개선해 나가고 있으며, 평가결과 및 개선현황을 대표이사에게 보고하고 있습니다.

또한 화재 및 산업재해 예방을 위해 전사적인 안전 관련 리스크를 식별하여 개선과제를 도출 및 이행하고 각 사업장에서도 자체적으로 위험요인을 발굴하여 개선하고 있습니다. 또한 외부 전문업체를 통해 연 1회 안전진단 및 컨설팅을 실시함으로써 관리 사각지대 제거를 위해 노력하고 있습니다. 앞으로도 롯데쇼핑은 관리기준 강화를 통해 고객과 임직원의 안전을 책임 지겠습니다.

#### 2023 안전진단 현황<sup>1)</sup>



1) 롯데백화점, 롯데마트, 롯데슈퍼, 롯데커머스 합산



## 지속가능한 공급망 **공급망 ESG 관리** >>

글로벌 공급망 리스크가 ESG 주요 이슈로 대두되면서 제품 및 서비스의 품질 강화와 사업의 안정성 확보를 위해서는 책임 있는 공급망 ESG 관리가 필수적입니다. 롯데쇼핑은 대규모 유통업을 영위하는 기업으로서 매우 다양하고 넓은 범위의 파트너사와 함께하고 있습니다. 이에 ESG 경영의 범위를 전체 공급망으로 확대하고자 파트너사의 선정 및 평가 기준을 고도화하고, 파트너사 행동규범을 바탕으로 공급망 지속가능성을 점검하여 ESG 역량 제고를 위해 노력하고 있습니다. 또한 파트너사는 물론 중소 유통기업과 지역사회와의 동반성장 및 상생협력을 위한 다양한 교육, 컨설팅 프로그램과 판로개척 지원사업을 운영하고 있습니다.

### 공급망 ESG 확산

#### 파트너사 선정 및 평가

롯데쇼핑은 지속가능한 공급망 구축을 위해 거래 기준, 선정 기준, 평가 기준을 수립하여 파트너사를 선정 및 평가하고 있습니다. 재무 및 신용 등급을 바탕으로 최소 거래 기준을 정하고, 거래 제한 기준을 통해 사전에 리스크를 식별, 예방하고 있습니다. 제품 및 서비스의 품질 향상을 위해 입찰 가격 외에도 다양한 항목을 검토하고 있으며, 계약 형태에 따라 정기평가와 입고평가를 실시하고 있습니다.

이와 더불어 2023년부터는 파트너사의 안전보건역량을 평가하기 위해 신규 공사, 용역 업체 거래 기준에 SH(Safety&Health) 평가를 추가했습니다. SH 평가는 기업신용평가 전문기관에서 안전보건과 관련된 기업의 주요 활동내역을 심사하는 평가로, 2023년 롯데백화점의 모든 신규 파트너사들은 해당 기준에 부합함을 확인했습니다. 롯데마트와 롯데슈퍼도 2024년 1월 일부 용역사를 대상으로 파일럿 테스트를 완료했으며, 연내에 주요 공정 공사업체를 대상으로 확대 도입할 예정입니다.

롯데마트와 롯데슈퍼는 구매/용역 파트너사를 대상으로 별도의 품질안전 및 ESG 평가를 실시하고 있습니다. 특히 파트너사의 안전보건관리체계와 관리수준을 엄격하게 점검하고 있으며, 안전보건교육훈련, 시설점검 등 본사의 현장점검 및 지원에 대한 참여도와 파트너사 임직원의 업무 환경 및 복지제도의 이행여부 등을 평가에 반영하고 있습니다. 롯데e커머스는 누구나 자유롭게 참여할 수 있는 오픈마켓 특성을 반영한 별도의 입점 평가를 진행하고 있습니다. 기본 입점 심사와 함께 저작권 및 지식재산권 침해여부, 법령위반 상품 보유여부, 청소년보호 인증여부, TNS 이슈 현황 등을 평가합니다.

#### 파트너사 행동규범 및 자가진단표

**LINK** | 롯데쇼핑 파트너사 행동규범

롯데쇼핑의 파트너사 행동규범은 재화와 용역을 제공하거나 기타 거래 관계에 있는 모든 파트너사가 준수해야 할 준법·윤리, 인권, 환경, 안전, 지속가능한 경영체계 구축 분야별 경영 원칙과 방법에 대해 규정하고 있습니다. 파트너사 계약 시 행동규범 준수 조건을 명시함으로써 지속가능한 동반 성장과 사회적 가치 창출을 위해 모든 경영 활동에서 본 행동규범을 준수할 것을 권장하고 있으며, 롯데쇼핑의 ESG 리스크 진단 및 개선 조치에 적극 대응 및 동참할 것을 요구하고 있습니다.

파트너사 자가진단표는 파트너사가 자체적으로 ESG 경영현황을 점검할 수 있도록 준법·윤리, 인권, 환경, 안전 분야에 대한 29개 문항으로 구성되어 있으며, 이를 통해 공급망 지속가능성을 점검하고 있습니다.

#### 파트너사 행동규범 원칙





- Environmental
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족
  - 사회공헌
- Governance

# 지속가능한 공급망 **공급망 ESG 관리** >>

## 공급망 ESG 역량강화

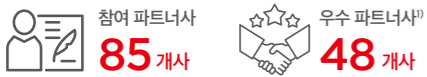
### I 음식점 위생등급제 컨설팅



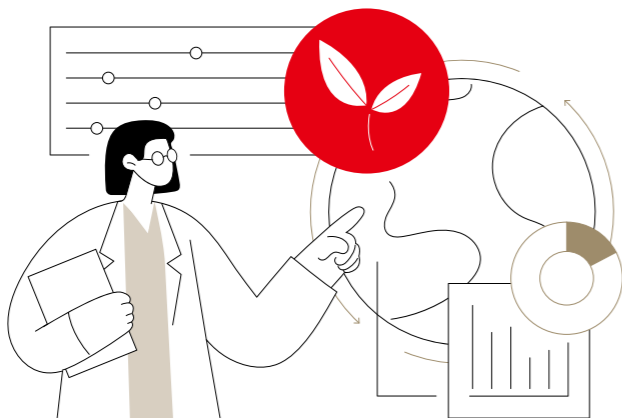
롯데백화점은 중소 F&B 파트너사에게 'HACCP 인증'과 '음식점 위생등급제 인증' 취득을 지원하는 식품안전 상생 프로그램을 도입해 운영하고 있습니다. 2023년에는 롯데중앙연구소와 함께 전국의 백화점과 아울렛에 입점한 중소 F&B 파트너사를 대상으로 위생등급제 컨설팅을 시행했습니다. 음식점 위생등급제는 식품의약품안전처가 주관하여 위생 관련 분야 44개 항목에 대해 평가한 후, 결과가 우수한 업소에 '매우 우수', '우수', ' 좋음' 등급을 지정하는 제도입니다.

롯데백화점은 2023년 5월부터 12월까지 수시 모집을 통해 신청한 85개 파트너사에게 현장 위생수준 진단과 함께 개선을 위한 솔루션 컨설팅을 제공했습니다. 매우 우수 및 우수 등급 취득을 목표로 삼고, 이를 달성할 경우 백화점에서 별도의 포상을 제공함으로써 컨설팅 참여와 개선 조치 이행을 독려했습니다. 그 결과 48개 파트너사가 매우 우수 및 우수 등급을 취득했습니다.

### 2023 위생등급제 컨설팅



1) '매우 우수', '우수' 등급을 신규 취득한 파트너사



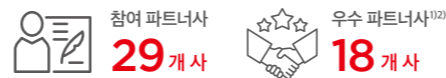
### I 파트너사 ESG 컨설팅



롯데백화점과 롯데마트는 2021년부터 파트너사의 ESG 경영 현황 전반에 대한 리스크를 진단하고 이에 대한 개선 과제를 도출하여 관련 컨설팅 및 교육 프로그램을 제공하는 ESG 컨설팅 프로그램을 운영하고 있습니다. 롯데백화점은 2023년 10개 파트너사를 대상으로 컨설팅을 진행하여 9개 사가 ESG 우수중소기업 인증을 획득했습니다.

롯데마트의 컨설팅 프로그램에 참여하는 파트너사들은 체크리스트에 따라 자가 진단을 실시하고, ESG 각 분야에 대한 진단 점수를 바탕으로 도출된 개선 과제를 이행해야 합니다. 진단 내용으로는 환경 인증 보유 및 친환경 사업 영위, 환경조직, 환경법규 준수 여부 등의 '환경경영 및 전략'에 관련된 내용을 포함하고 있으며, 고용, 고객, 안전과 관련된 '사회' 항목, 경영안전성, 윤리경영 등 '경영'과 관련된 내용들에 대해 진단·개선을 진행했습니다. 2023년에는 상품 파트너사 9곳과 구매·용역 파트너사 10곳을 대상으로 해당 컨설팅을 실시하였고, 일정 기준 이상의 개선율을 달성한 9개의 파트너사에게 별도의 인센티브를 지급했습니다.

### 2023 파트너사 ESG컨설팅



1) 백화점 : 우수중소기업 인증 획득 파트너사  
2) 마트 : 내부기준 이상의 개선율을 달성한 파트너사

### I 환경성적표지 인증 컨설팅



롯데마트는 책임있는 상품 소싱을 위해 PB 상품에 대한 환경성적표지 인증을 확대해 나가고 있습니다. 이에 중소 PB 제조 파트너사를 대상으로 환경성적표지 인증 무상 컨설팅을 지원했습니다.

환경성적표지 인증은 제품 및 서비스의 원재료 조달부터 생산, 유통, 폐기까지 전 과정에서 발생하는 환경영향 수치를 계량화하여 표시하는 제도로, 이를 지원하기 위해 파트너사에서 제조하는 상품의 탄소배출량 산정 데이터를 바탕으로 제조시설 실사를 진행했습니다. 그 결과 2023년 총 5개의 파트너사가 10개 상품에 대한 환경성적표지 인증을 획득했습니다. 롯데마트는 환경성적표지 인증 취득에서 한 걸음 더 나아가 저탄소 인증 취득을 계획 중이며, 앞으로도 친환경 제품의 생산과 구매 활성화를 위해 노력하겠습니다.



# 지속가능한 공급망 동반성장 및 상생협력 >>

## 동반성장 | 컨설팅

### L-LAB



'L-LAB'은 기술협력을 기반으로 파트너사의 전반적인 연구개발 과정을 지원하는 롯데백화점의 동반성장 프로그램입니다. 롯데백화점과 콜라보레이션 상품을 기획하고 있는 중소 파트너사들에게 상품 개발 비용을 지원하고, 파트너사의 품질 개선을 위해 국가 인증 자격 취득을 지원하는 등 기획부터 디자인, 품질 개선, 유통에 이르기까지 전 과정에 대한 컨설팅을 제공합니다.

2023년에는 롯데백화점의 자체 라이프스타일 편집 매장 '시시호시'의 상품 디자인 및 패키징 개발 지원 프로그램을 운영했습니다. 국내 중소기업의 제품 개발 및 판로확대를 위해 개발과 샘플 제작에 필요한 비용을 지원하고, 국내 친환경 스테이셔너리 브랜드 '트롤스페이퍼'와 전통 한지를 활용한 디자인 상품 브랜드 '투마로우ହି티'와의 협업을 통해 패키징 디자인을 지원했습니다. 3개월 동안 3차 컨설팅을 거쳐 최종 출시된 제품은 롯데백화점 '시시호시' 매장에서 판매되었습니다.

### MD 역량강화 컨설팅



롯데e커머스는 지난 2021년부터 내부 MD 자원을 활용, 중소벤처 기업부 연계 다양한 공공기관 및 지자체와 함께 파트너 대상 역량 강화 컨설팅을 진행해 왔습니다. 일반 중소기업인을 비롯해, 여성기업, 청년기업, 사회적기업 등 다양한 기업을 대상으로 e커머스 판매 활성화를 위한 노하우를 실무자의 관점에서 활용할 수 있도록 전달하고자 노력했습니다. 특히 2023년 여름에는 시흥시산업진흥원과 '시흥MADE판촉전'을 개최하여 시흥시 중소기업 약 30개 대상으로 컨설팅을 진행하고, 이와 연계된 특별 기획전을 개최해 시흥시 우수 제품 발굴 및 브랜딩 활성화에 크게 기여하였습니다.



- Environmental
- Social
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족
  - 사회공헌
- Governance



# 지속가능한 공급망 동반성장 및 상생협력 >>

## 동반성장 | 교육

### 파트너사와의 소통강화 '동행 워크숍'



롯데백화점은 2023년 동반성장 전략 키워드를 '소통 강화'로 정하고, 첫 번째 프로젝트로 중소파트너사와의 동행 워크숍을 진행했습니다. 총 4차수로 진행된 워크숍에는 롯데백화점 부문별 부문장과 팀장, 바이어 등 50명의 실무자와 300여 명의 중소 파트너사 영업 담당자가 참석하여 상호협력과 동반성장을 위한 '소통의 시간' 프로그램을 진행했습니다. 이와 더불어 동반성장 프로그램을 안내하고, 영업 직무 역량 강화 및 트렌드 교육을 실시했습니다.

### 동반성장 아카데미



롯데백화점의 동반성장 아카데미는 중소 파트너사의 임직원들을 대상으로 직무역량 강화 교육을 제공하는 프로그램입니다. 2023년에는 300여 개 공정거래 협약을 대상으로 4차 산업 혁명에 대한 교육, 조직 문화 교육 등 4개의 다양한 업무 관련 주제에 대해 업계의 저명한 강사 분들을 초청해 교육을 시행하였습니다.

### 파트너사 임직원 온라인교육



2023 파트너사 교육 운영현황

280개사

281명 수료

롯데마트는 2021년부터 파트너사의 사업운영과 관련된 다양한 주제로 파트너사 임직원 대상 온라인 교육을 실시하고 있습니다. 2023년에는 중소기업 파트너사 맞춤형 이슈와 '노무자 및 근로자 퇴사 관련 리스크 예방', '2023년 하반기 정책 자금' 등의 공통 주제로 교육을 진행했습니다.

### 롯데ON 상생 교육



롯데e커머스는 롯데쇼핑이 가진 강력한 유통 역량을 바탕으로 온라인 플랫폼을 운영하며 쌓아온 노하우를 공유함으로써, 중소기업의 역량 및 경쟁력 강화를 위해 다양한 교육과 컨설팅을 지원하고 있습니다. 2023년에는 중소상공인 및 온라인 신규 판매자 4,745개 사를 대상으로 마케팅, 광고, 정부지원사업, 안전거래, 홍보, 판매 전략 등 다양한 주제의 온라인 교육을 제공했습니다. 또한 강원, 경남, 대구, 인천 등 각 지역 권역을 직접 방문하여 중소기업 283개 사를 대상으로 온라인 판로 확대를 위한 오프라인 교육 및 MD 컨설팅을 진행했습니다.

## 동반성장 | 재무지원

### 동반성장 펀드

롯데쇼핑은 파트너사의 경영 및 재무적 안정을 위해 각 사업부별 동반성장 펀드를 운영하고 있습니다.

구분	백화점	마트	슈퍼	e커머스
대상 기업	거래 파트너사	거래 파트너사	거래 파트너사	거래 파트너사
지원 기간	최대 2년 (단, 동반위 인증 ESG 우수 중소기업 확인서 제출시 최대 4년으로 연장)	최대 5년	최대 5년	1년 (종료 시 연장)
재원 규모	1,000억 원 (기업은행 920억, 우리은행 80억)	800억 원	230억 원	80억 원
지원 한도	파트너사 당 최대 10억 원	20억 원	20억 원	파트너사 당 최대 3억
금리 감면	우리은행 최소 1.98% 기업은행 최대 3.66%	최대 3.66% (은행별 상이)		최대 2.09% (은행별 상이)

### 동반성장 기금

롯데백화점은 긴급 자금 지원이 필요한 파트너사를 대상으로 무이자 대출을 지원하는 동반성장 기금을 운영하고 있습니다.

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



# 지속가능한 공급망 동반성장 및 상생협력 >>

## 동반성장 | 판로지원

### 대한민국 브랜드 엑스포



롯데백화점과 롯데마트는 매년 롯데그룹이 주최하는 대한민국 브랜드 엑스포에 참여하고 있습니다. 2023년 시드니와 자카르타에서 열린 브랜드 엑스포에는 롯데지주와 유통군 6개 계열사, 식품군 계열사 등이 참여하여 인도네시아 중소기업 100개 사를 대상으로 한국 진출을 돕기 위한 수입상담회를 진행했습니다. 또한 국내 중소기업과 현지 바이어를 1대1로 매칭하여 해외 시장 입점 노하우와 제품 현지화 컨설팅 등을 제공하는 수출 상담회와 함께 자카르타 롯데쇼핑 애비뉴에서 현지 고객을 대상으로 소비자 판촉전을 개최했습니다.

#### 2023 대한민국 브랜드 엑스포 운영현황<sup>1)</sup>



1) 자카르타, 시드니 엑스포 누적합산 기준



### 지역 소상공인 팝업스토어



롯데백화점 대전점은 잠재력 있는 지역 소상공인에게 팝업스토어 형태로 백화점에 입점할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 지역 소상공인 대다수가 광고 대행사를 통해 홍보를 진행하고 있다는 점을 파악한 이후로, 다양한 지역 맛집과 특산물, 전통시장 먹거리 등을 백화점에 입점시켜 홍보 행사를 유치했습니다. 그 결과 행사에서 좋은 반응을 얻은 브랜드들은 대전점뿐만 아니라 타지역 점포에도 정식 입점하고 있습니다.

### K기념품 지원사업



롯데백화점은 라이프스타일 큐레이션숍 '시시호시'를 통해 소상공인 K기념품 사업을 운영하고 있습니다. 한국관광공사와 함께 1년간 100여 곳의 시장 조사와 다섯 차례의 품평회를 거쳐 8가지 지역별 소상공인 음식관광기념품을 선정하여 판매하고 있습니다. 또한 선정된 음식 관광기념품과 20여 개의 K-스트리트 푸드 브랜드를 모아 본점에서 지역 식료품 매장 콘셉트의 '로컬 익스프레스' 팝업스토어를 운영했습니다.

### 로컬푸드



롯데마트는 신선 식품 유통 과정 혁신을 통해 지역 농산물 판로 개척과 동시에 신선식품 경쟁력 제고를 도모하고 있습니다. 그 예로 신선함을 극대화 하기 위해 장거리 운송과 다단계 유통 과정을 거치지 않고 변경 50km 내에서 생산된 지역농산물을 판매하는 '로컬푸드'를 운영하고 있습니다. 로컬 MD를 통해 농가와의 직접 네트워크를 구축하고 자체 품질 기준 (L-GAP)을 통해 품질 경쟁력이 담보된 로컬푸드를 공급받고 있습니다.

### 2023 동행축제



롯데e커머스는 중소기업인들의 우수 상품을 알리고 매출 증대에 도움을 주기 위해 중소 벤처기업부와 중소기업유통센터가 주관해 진행하는 소비축제인 '2023 동행축제'에 참여했습니다. 2023년 5월과 9월, 12월 총 3회에 걸쳐 대국민 소비 축제를 개최하고, 롯데ON에 입점되어있는 3,000여 개의 중소 파트너사를 대상으로 식품, 리빙, 패션, 가전 등 다양한 상품의 홍보 기획전을 진행했습니다. 파트너사들에게 최대 30%의 고객 증정용 할인 쿠폰을 제공하고, 소비자 참여 이벤트 기획 및 운영, 홍보영상 제작 등 다양한 동반성장 지원 활동을 실시했습니다.

#### 2023 상생 사업 운영현황



# 지속가능한 공급망 동반성장 및 상생협력 >>

## 상생협력 | 파트너사

### 상생 마진 제도



롯데백화점은 2023년 거래 중인 중소기업 중 육성이 필요한 우수 파트너사에게 판매수수료율(마진율)을 최대 5%포인트 낮추는 상생마진 제도를 도입했습니다. 우수 파트너사는 각 상품군 특성을 반영한 별도 기준에 따라 선정하며, 2023년에는 225개 기업이 혜택을 받았습니다. 상생 마진제도 도입을 통해 중소 파트너사는 판매 성과에 따라 더 많은 수익을 가져감으로써 실질적인 이익 증대 효과를 볼 수 있으며, 백화점은 전체 매출액의 증가를 도모하고 있습니다.

### 상생 결제 교육



롯데백화점은 지난 2023년 11월 대·중소기업·농어업협력재단과 함께 1차 파트너사를 대상으로 상생 결제 교육을 실시하였습니다. 롯데백화점은 1차, 2차 파트너사 간의 공정거래를 지원하기 위해 상생 결제 시스템을 도입했습니다. 상생 결제 시스템은 롯데백화점과 직접 거래 관계에 있는 1차 파트너사가 2차 파트너사와 공정한 거래관계를 맺고, 대금 지급 조건을 개선할 수 있도록 지원하는 프로그램으로, 세부 내용과 운영 방향에 대한 교육을 진행했습니다.

### 현금결제 모니터링



롯데마트와 롯데슈퍼는 직접 거래관계에 있는 1차 파트너사는 물론 1차 파트너사와 거래관계에 있는 2차 파트너사와의 상생을 위해 현금결제 모니터링 시스템을 무상 제공하고 있습니다. 해당 시스템을 통해 1차 파트너사가 2차 파트너사에게 계약 체결 시 약속했던 대금 지급일을 기준으로 며칠 이내에 실제로 대금을 지급하였는지 확인하여 지급현황과 지급일자를 모니터링하고 있습니다.

### 2023 현금결제 모니터링 현황



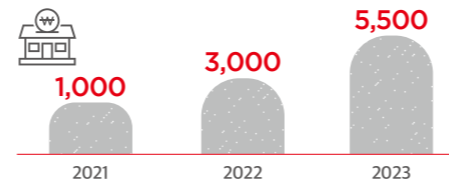
1) 1차 파트너사의 2차 파트너사 대금 지급일 준수율

### 온드림 프로젝트, 롯데ON Partner.ship

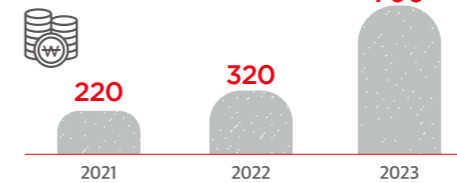


롯데e커머스는 중소상공인의 온라인 시장 진입 지원과 함께 파트너사의 자체적인 사업운영 및 유통 역량 강화를 위해 2021년부터 중소상공인 상생 제휴 프로젝트 'ON DREAM'을 운영하고 있습니다. 중소상공인 판매자들과의 상생을 위해 입점부터 상품등록, 프로모션까지 온라인 판매에 필요한 모든 과정을 지원합니다. 전용 기획전 운영 및 해외 바이어 발굴을 통해 중소 파트너사의 유통 판로를 개척하고, 역량 강화를 위한 컨설팅과 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 이와 더불어 홈페이지와 홍보물 제작, 해외 진출을 위한 바이어 발굴, 기업 브랜딩, 세무회계 자문 등 사업운영을 위해 필요한 다양한 서비스를 최대 30% 할인된 금액에 이용할 수 있도록 롯데ON의 제휴 업체와 연계시켜주는 롯데ON Partner.ship 서비스를 제공하고 있습니다.

지원 중소상공인 (단위: 개사)



중소상공인 매출 (단위: 억 원)



- 인권경영
- 인재경영
- 안전보건경영
- 지속가능한 공급망
- 고객만족
- 사회공헌



# 지속가능한 공급망 동반성장 및 상생협력 >>

## 상생협력 | 지역사회

### 명동 페스티벌



롯데백화점은 서울시와 공동으로 관광객 유입을 통한 명동 상권 활성화를 위해 '명동 페스티벌 2023'을 개최했습니다. 서울 전역에서 진행되는 '서울 페스타'의 일환으로, 명동 지역은 롯데백화점이 전체 행사 기획과 준비를 전담했습니다. 명동 거리, 공실 상가, 낡은 시설물 등에 국내 유명 아티스트 '그라플렉스'가 특별 고안한 그래픽을 입히고, 롯데백화점 본점 영플라자에서는 대형 파사드를 통해 작품 영상을 상영했습니다. 또한 명동 상권의 상인회와 협업하여 백화점 내외부에서 다양한 행사를 진행하고, 백화점에서 5만 원 이상 구매한 고객에게는 명동에 위치한 40여 개의 상점에서 사용할 수 있는 할인 쿠폰을 증정했습니다.



### K-품종 프로젝트



롯데마트는 국내 농업 발전과 농가와의 상생을 위해 2021년부터 국산 품종 농산물을 소비자에게 선보이는 'K-품종 프로젝트'를 실시하고 있습니다. 외국산 품종의 로열티 부담을 줄여 농가의 수익 개선을 돕고, 고객에게는 건강한 농산물을 제공하고 있습니다. 프로젝트 시작 당시 100여 개였던 국산 품종 농산물 구색을 2023년 기준 2배 이상 늘렸고, 국립원예특작과학원과의 협약을 통해 국산 종자 개발, 판로 확보, 홍보 등의 신품종 개발 업무도 지원하고 있습니다.

### '1점 1전통시장' 프로젝트



롯데마트는 2014년부터 1개 점포 당 전통시장 1곳과 자매결연을 체결해 전통시장 활성화를 지원하는 '1점 1전통시장' 프로젝트를 진행하고 있습니다. 현재 약 30여 개 점포에서 진행 중이며, 점포 휴무일에 전통시장 이용을 독려하는 공동 마케팅과 시장 내 노후 시설 보수 및 컨설팅 등의 지원활동을 하고 있습니다.

### 목련시장 위생 안전 컨설팅



2023년 롯데마트는 롯데중앙연구소와 함께 대구 목련시장에서 위생 안전 컨설팅을 진행했습니다. 전통시장 활성화를 위해 체결한 '품질 상생 업무협약' 일환으로 롯데마트는 전통시장의 위생 안전 관리와 환경 개선을 지원하여 전통시장과 상생하며, 이를 통해 시장의 실질적인 경쟁력을 강화하는 데 기여하고 있습니다. 소비자가 믿고 찾아올 수 있는 전통시장을 만들기 위해 식품 안전에 대한 노하우와 역량을 공유하고, 환경 개선 물품을 지원했습니다. 또한 친환경 장바구니와 종량제 봉투를 지원했으며, 향후 음식점 위생 등급제 인증 컨설팅도 진행할 예정입니다.



### 농어촌 ESG 실천제도



롯데마트는 농어촌을 대상으로 재활용 폐기물 수거, 노후 냉난방설비 교체, 전기차충전소 설치, 지역민 채용, 못난이 상생 농산물 유통 등 다양한 ESG 활동을 전개한 것을 인정받아 2023년 농어촌 ESG실천 우수기업으로 선정되었습니다.



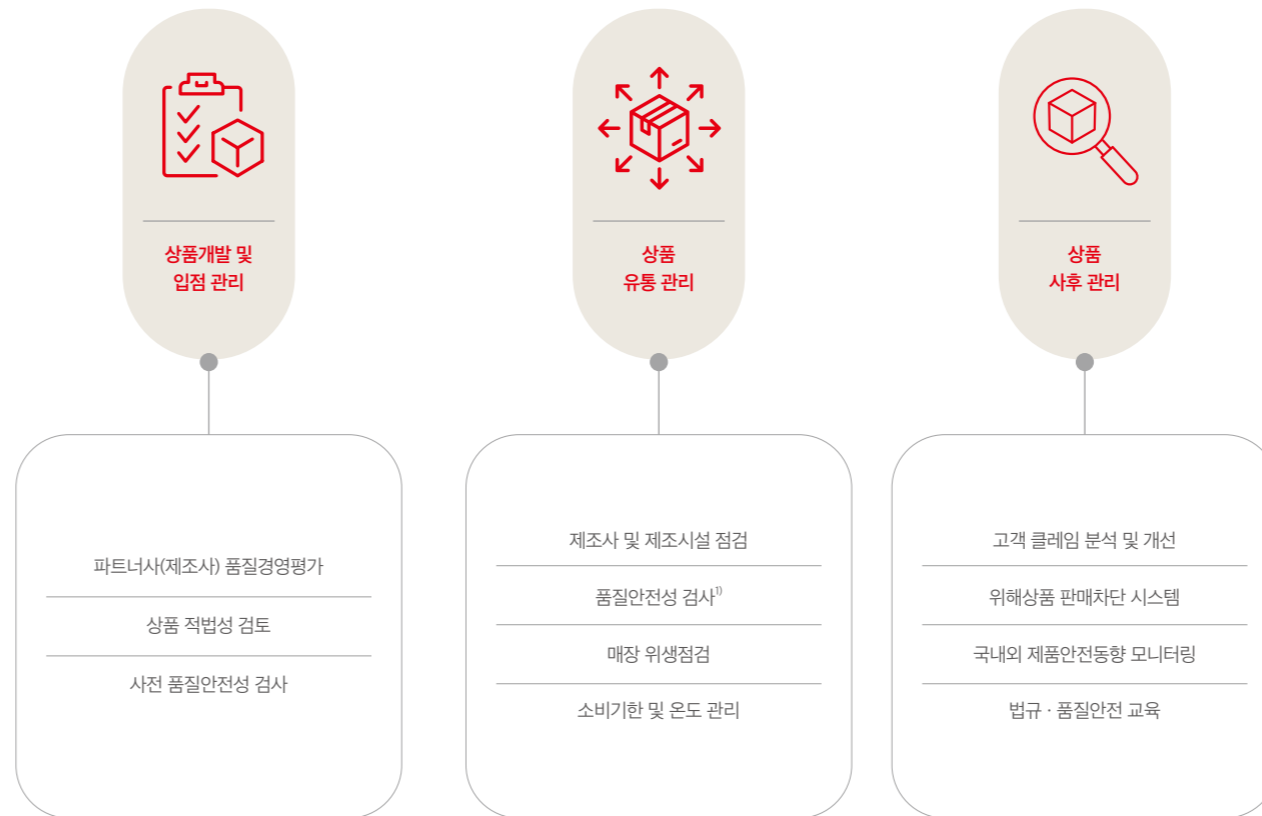
## 고객만족 **품질안전경영** >>

롯데쇼핑은 고객의 안전과 만족을 최우선으로 최상의 제품 및 서비스를 안전하게 제공하기 위해 노력합니다. 고객이 적법하고 안전한 상품을 안심하고 구매할 수 있는 유통환경의 조성을 위해 엄격한 품질안전관리 기준과 프로세스를 구축하고 있으며, 상품의 특성과 유통 환경을 고려한 품질안전관리 활동을 수행하고 있습니다. 또한 고객이 온오프라인에서 모두 최고의 쇼핑 경험을 할 수 있도록 고객의 목소리에 귀 기울이고, 상품 및 서비스 개선에 적극 반영하고 있습니다.

### 품질안전관리 체계

롯데쇼핑은 롯데중앙연구소 안전센터와 각 사업부 품질안전관리 담당자를 중심으로 유통 전반에 걸친 품질안전관리체계를 구축하고 있습니다. 엄격한 검증 과정을 거쳐 상품을 매입하고, 직접 제조하는 상품의 경우 원재료부터 제조, 유통, 판매에 이르기까지의 모든 과정에서 각 단계에 필요한 품질안전 평가 및 관리활동을 수행합니다. 또한 정부기관, 롯데중앙연구소 안전센터, 각 사업부가 협력하여 유통 및 소비 단계를 실시간 모니터링함으로써 품질안전 관련 리스크 발생 시, 즉각적으로 대응하고 있습니다.

### 상품 주기별 품질안전관리 프로세스



1) 품질안전성 검사는 각 사업부의 유통체계에 따라 별도 시행



- Environmental
- **Social**
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족**
  - 사회공헌
- Governance



# 고객만족 **품질안전경영** >>

## 제품 품질안전관리 활동

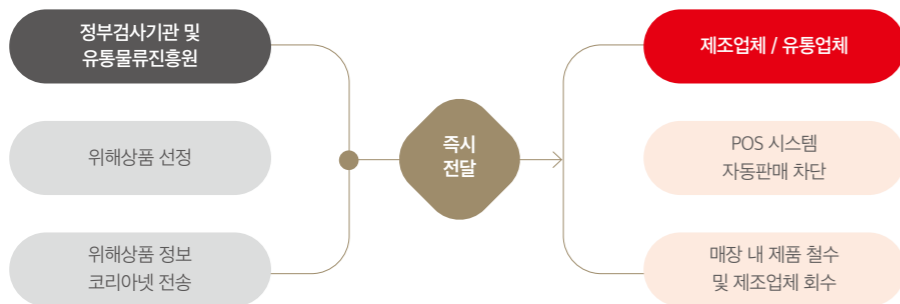
### 하절기 온도취약 식품군 안전관리 강화

롯데쇼핑은 하절기 온도취약 식품군의 품질유지 및 안전관리를 강화하여 식중독 사고를 예방하고자 노력하고 있습니다. 롯데 안전센터와 함께 하절기 중점 관리 기간을 설정하고, 위해도별 중점 위생관리 등급을 3단계로 구분하여 집중 관리하고 있습니다. 특히, 초밥, 김밥과 같이 바로 먹는 즉석 섭취 식품은 판매 시간을 단축하여 운영하고 있으며, 매장 새벽 불시 점검을 통해 설비 청결관리 상태와 온도 준수 여부를 점검하고 있습니다.



### 위해상품 판매차단

롯데쇼핑은 고객의 안전한 소비생활을 위해 2009년 유통업계 국내최초로 위해상품 판매차단 시스템을 도입해 현재까지 운영하고 있습니다. 위해상품 판매차단 시스템은 산업통상자원부 국가기술표준원이 식약처, 환경부와 공동 운영 중으로, 불법-위해상품의 리콜정보를 시스템에 등록하는 즉시 매장에서 실시간으로 판매를 중단하는 시스템입니다. 즉각적인 불법-위해상품 판매 중단 및 후속 조치 이행을 위해 롯데그룹의 모든 유통 계열사와 롯데 안전센터가 실시간 소통채널을 운영하고 있습니다.



### 품질평가사 품질위생 지도

롯데백화점은 지점 혹은 지역별 품질평가사를 지정하여 54개 지점에 입점해있는 2,451개 업체를 대상으로 품질위생 지도를 실시하고 있습니다. 롯데 중앙연구소 안전센터와 함께 각 지점 및 파트너사의 상황에 맞는 평가를 계획하여 실시하고 있습니다. 평가부터 개선조치 이행, 개선현황 점검까지 전 과정에 걸쳐 안전센터와 각 품질평가사의 크로스체크를 통해 관리하고 있으며, 롯데 위생점검 통합 관리 시스템인 'Hi Genie' 앱에 점검결과 보고서를 제출하고 있습니다.



### 2023 품질위생 지도현황

품질평가사 **40**명  
 품질위생 지도 **2,739**회  
**87,648**시간

### 선제적 위해예방 프로세스

롯데마트와 롯데슈퍼는 고객에게 더 안전한 상품을 제공하기 위해 국내 법적기준보다 한 단계 높은 자사기준을 수립하여 상품을 관리하고 있습니다. 국내 법적기준 외 유해물질에 대해 상품군별 리스크를 파악하고 해외 기준을 준용하여 자사기준을 수립, 운영하고 있습니다. 뿐만 아니라 지속적으로 해외 이슈와 해외 법규를 모니터링하여 보다 엄격한 상품관리를 위해 노력하고 있습니다.



고객이 불안울 느낄 수 있는 안전 이슈에 대해서도 신속하게 선제 대응하고 있습니다. 일본산 수산물 방사능 이슈 발생에 따라 롯데백화점은 국립수산물품질관리원 방사능 조사 결과를 상시 확인하고, 입고 시 방사능 여부 측정 후 주 1회 주력 어종 정밀검사를 실시하고 있습니다. 롯데마트, 롯데슈퍼 역시 산지에서 매장까지 4단계 방사능 검사 체계를 구축하여 고객에게 더 안전한 상품을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

### 유통길목 검사

롯데마트와 롯데슈퍼의 물류센터 검사실에서는 즉석섭취 식품에 대해 매장에 입고되기 전 유통길목 검사를 진행하고 있습니다. 델리 및 수산코너에서 판매되는 회나 초밥 등의 원재료를 대상으로 대장균, 식중독균 등의 미생물 검사를 실시하고 있으며, 특히 생굴의 경우 높은 수준의 노로바이러스 검사 체계를 구축하여 엄격하게 관리하고 있습니다. 또한 신선품질혁신센터를 통해 농산물의 잔류농약 검사를 실시하고 있습니다. 식약처의 다빈도 부적합 농산물 데이터를 참고하여 상품 모니터링 검사 품목을 선정하고, 매일 잔류농약 검사를 진행하여 잔류농약 검출 시에는 즉시 운영 중단 및 개선을 통해 안전한 농산물을 고객에게 제공하고자 최선을 다하고 있습니다.





## 고객만족 **품질안전경영** >>

### 제품 품질안전관리 활동

#### 매장 조리시설 위생관리



롯데마트와 롯데슈퍼는 매장 조리시설에서 생산하는 상품의 품질안전관리를 위해 정기적으로 조리 시설 점검과 상품 안전성 검사를 실시하고 있습니다. 롯데안전센터와 함께 매년 조리시설의 준법, 위생 상태를 점검하고 있으며 원재료 및 완제품 모니터링 검사를 실시하고 있습니다. 뿐만 아니라 매장별 전담 품질감독관(QSV)이 상품의 위생과 안전을 책임지고 있습니다. 품질감독관이 정기적으로 진행한 위생 점검 결과는 위생점검 통합관리 앱 'Hi Genie'를 통해 담당자에게 실시간으로 공유되며, 실시간 모니터링과 즉각적인 개선조치를 실시하고 있습니다.

#### 생활화학제품 관리



롯데마트는 고객에게 안전하고 적합한 상품을 제공하기 위해 상품별 법적 기준에 따른 규격 및 안전성을 확인하고 있습니다. 특히, PB 제품의 경우 보다 높은 수준의 품질 및 안전을 보장하기 위해 상품 속성별 위해도, 주 사용자 연령에 따른 리스크, 사회적 이슈 빈도에 따른 관리 등급을 설정하고, 유형별 기준을 수립하여 관리하고 있습니다. 또한 2017년부터 생활화학제품 안전관리 자발적협약에 참여해 생활화학제품의 안전성 강화에 대한 기업의 책임의식을 높이고, 소비자의 알 권리를 보장하기 위해 제품 전 성분을 환경부 홈페이지 초록누리에 공개하고 있습니다. 특히 2023년에는 소비자에게 안전한 제품을 제공하기 위한 노력의 결실로 롯데마트의 생활화학제품 3종<sup>1)</sup>이 화학물질저감 우수제품<sup>2)</sup>으로 선정되었습니다. 2024년에는 화학물질저감 우수제품 출시를 확대하고, 자율안전정보제에 참여할 예정입니다.

1) 오늘좋은 과탄산수다, 오늘좋은 베이킹소다, 오늘좋은 습기제거제  
2) 전성분 공개 및 원료 평가를 거친 생활화학제품 중 유해물질을 저감 또는 대체하였음을 인정받은 제품

#### 명품 직매입



롯데e커머스는 롯데ON의 온앤더럭서리를 믿을 수 있는 명품 플랫폼으로 만들기 위해 노력하고 있습니다. 담당 MD가 트렌드를 고려해 엄선한 브랜드 및 상품을 중심으로 이탈리아를 비롯한 유럽 현지 파트너사와 계약을 맺고 상품을 직접 매입하고 있습니다. 직매입된 상품은 물류센터에서 전수 검사를 통해 다시 한번 진품 여부를 확인한 후 입점 여부가 결정됩니다. 이를 바탕으로 플랫폼과 상품의 신뢰도를 홍보하기 위해 개최한 직매입 명품 행사에서는 롯데ON이 직접 매입하고 검증한 상품임을 표시한 친환경 박스를 활용해 배송했습니다. 판매 전 상품 검수가 마무리된 만큼 배송 시간이 크게 줄어들었고, 행사 기간동안 전년 대비 10배 이상의 매출을 달성했습니다.



#### 초신선 프로그램



롯데e커머스는 온라인을 통해 신선식품을 구매하는 고객을 위해 '초신선 프로그램'을 운영합니다. 신선도에 민감한 상품에 대해서는 품목별로 배송되는 상품의 잔여 유통 기한을 기재하고, 신선도와 품질이 불만족스러울 경우 상품을 회수하지 않고 바로 환불 처리를 하는 초신선 보장 서비스도 함께 운영하고 있습니다.

#### 온라인 상품관리



롯데e커머스는 2023년 12월부터 상품 등록 시 인증정보에 대한 유효성 검증 과정을 추가하여 안전 관리를 강화하고 있습니다. 또한 롯데중앙연구소 안전센터와 연계하여 전기제품과 어린이제품에 대해 KC 인증 여부를 검사하고 있습니다. 판매시작일 기준 3일 내 검사가 진행되며 RPA를 통해 24시간 연속 모니터링을 실시하고 롯데 중앙연구소의 2차 검증을 통해 부적합 상품을 찾아내고 있습니다. 부적합 판단을 받은 상품은 자동으로 판매자 및 영업관리자에게 수정 및 보안을 요청하고 기한내 처리되지 않으면 최종 판매 중지 처리를 진행하고 있습니다.



- Environmental
- Social
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족
  - 사회공헌
- Governance



# 고객만족 품질안전경영 >>

## 제품 품질안전관리 활동

### 신선식품 품질 개선 프로젝트, '신선을 새롭게'



RE-FRESH  
신선을  
새롭게

롯데마트는 2022년부터 일정하게 맛과 품질이 우수한 신선식품을 제공하겠다는 목표 아래 '신선을 새롭게' 프로젝트를 진행하고 있습니다. '신선을 새롭게'는 산지에서 종자를 고르는 순간부터 상품을 수확하고 진열할 때까지의 유통 전 과정을 분석하고 개선하여 고객에게 품질이 보증된 상품만을 판매하는 프로젝트입니다. 2024년 3월까지 과일, 축산품, 수산물 등 45개 품목을 대상으로 220개의 개선 과제를 도출하여 품질 경쟁력을 제고했습니다.

#### Case 1

### 과일

롯데마트는 '산지 재배 일자'를 통해 모종의 종류와 심는 시기, 적정 수확 시기 등을 농장별로 관리합니다. 이를 통해 11Brix 이상의 고당도 수박 비율을 전체의 95% 수준으로 유지하고 있습니다. 또한 산지농산물 유통센터에서 100% 비파과 당도검사기를 거쳐 2차 선별 작업을 진행하고, 물류센터 입고 후 무작위 샘플 당도 점검을 통해 불량 상품 출고율을 0.1% 아래로 유지하고 있습니다.

사과의 경우 대형마트 최초로 AI 선별 기술을 적용하고, 현지 유통센터와 협업해 고품질의 상품을 유통하고 있습니다. AI 선별시스템을 통해 사과의 품질 기준과 검증 신뢰도를 높이고 있으며, 복숭아 역시 100% 비파과 당도선별과 선도 유지 기술을 구축해 맛과 품질을 일정 수준 이상으로 유지하고 있습니다.



#### Case 2

### 한우

롯데마트는 축산 부문 유통 구조 혁신을 진행했습니다. 산지 한우 공판장에서 MD가 직접 경매를 통해 구매함으로써 품질관리와 함께 유통 단계를 최소화하여 합리적인 가격에 제공하고 있습니다. 2022년 런칭한 하이엔드 한우 브랜드 '마블나인'은 유통 구조 혁신의 결과로, 1++ 등급 중에서도 근내지방도, 육색, 지방색 등의 항목에서 최고 수준의 점수를 받아야 획득할 수 있는 BMS No.9 등급의 상품만 취급하고 있습니다. 2024년 2월 기준, 마블나인의 한우 등심은 한국축산품질평가원의 2월 소비자 가격 평균 대비 14%가량 저렴한 가격에 판매되었습니다.

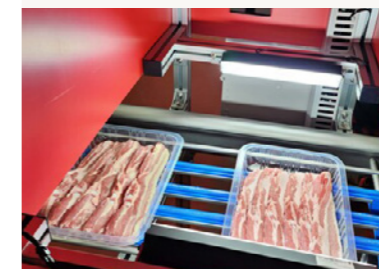
또한 친환경 무항생제 한우와 함께 '깨끗한 축산농장' 상품을 유통하고 있습니다. 축산농장 상품은 축산환경관리원과 농림축산식품부로부터 원물과 사육 환경을 엄격하게 검증받은 농가의 한우로, 한우 농가와와의 직접 계약을 통해 판매하고 있습니다.



#### Case 3

### AI 선별 삼겹살

2024년 2월, 롯데마트는 삼겹살 품질 보증을 위해 AI 선별시스템을 도입하여 판매하는 모든 상품을 직접 검수한 뒤 최종 상품화하는 방식으로 품질 기준의 일관성을 제고하고 있습니다. 신선혁신센터에서 삼겹살의 단면을 촬영하고 인공지능(AI) 학습 기술을 적용하여 과지방 상품 판매를 사전에 차단하고 있으며, 입고 시 샘플 상품의 검사 횟수도 두배로 확대했습니다. 또한 지속적으로 품질을 유지할 수 있도록 AI 선별 검사를 통해 얻은 상품의 이력정보를 관리하고 있습니다. 마지막으로 고객이 상품의 상태를 눈으로 직접 확인할 수 있도록 모두 펼쳐서 포장하고 있습니다.



## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

• Environmental

• Social

- 인권경영
- 인재경영
- 안전보건경영
- 지속가능한 공급망
- 고객만족
- 사회공헌

• Governance

APPENDIX



## 고객만족 **품질안전경영**>>

### 롯데안전센터

롯데안전센터는 백화점, 마트, 슈퍼, 이커머스 등 롯데그룹 유통사 매장 위생과 상품의 안전성 확보를 위한 전문 연구 기관입니다. 1980년 롯데쇼핑을 모태로 설립되어 2009년 정식 출범한 이래로 적극적인 투자와 인재육성을 통해 국내 유통사 최고수준의 상품분석 인프라와 점검, 교육, 분석 등 각 분야별로 우수한 전문 연구인력을 보유하고 있습니다.

국내 법규 및 글로벌 식품안전경영시스템을 기반으로 롯데만의 독자적인 위생·안전관리 시스템을 구축하고, 매장의 위생관리 수준 향상을 위해 현장 점검을 실시하고 있으며, 식품안전 문화 조성 및 종사자 역량 강화를 위해 전문화된 교육을 연간 50회 이상 실시하고, 1,500명 이상이 참여하고 있습니다. 또한 상품의 안전성 확보를 위해 PB상품 사전검사와 정기·기획검사 등 연간 18,000건 이상의 상품 안전성 검사를 실시하고 있습니다.

최근에는 디지털 전환 가속화의 흐름에 맞춰 데이터 기반의 다양한 DT 시스템 개발, 효율적 업무 수행에 필요한 업무자동화 시스템(RPA) 도입 등 디지털 위생·안전 관리 환경 구축에 노력을 기울이고 있으며, 그동안 축적된 지식과 노하우를 바탕으로 재래시장 위생 컨설팅, 중소 파트너사 분석기술 지원 및 교육 등 기업의 사회적 책임 활동을 꾸준히 이어오고 있습니다.

#### 2023 안전성 검사 현황

식품 **7,703**건

비식품 **8,994**건



### 스마트 식품안전관리

식품위생 점검 및 안전정보 통합 플랫폼 'Hi Genie'를 통해 정보를 디지털화하여 데이터를 분석하고 이를 토대로 사업장별 위생관리 수준과 리스크를 관리하고 있습니다. 매장 위생관리 시 IoT기술을 접목시켜 국내 최초로 롯데 마트에서 '스마트 HACCP' 인증을 획득하였고, 마트 측석조리코너에 스마트모니터링 시스템을 적용하여 선진적인 식품안전 문화 정착에 힘쓰고 있습니다. 또한 에듀테크기술의 발전과 더불어 메타버스 교육장 도입, 온오프라인 동시 교육 진행, 매장 VR컨텐츠를 통한 실감형 교육 제공 등 교육 분야에도 다양한 IT 기술을 적용하고 있습니다.

### 고객 맞춤형 기술 개발

소비자의 건강과 밀접한 관련이 있는 식품에서 이물질의 혼입은 심각한 문제를 야기할 수 있습니다. 이에 따라, 다빈도로 발생하는 이물질의 판별 기술을 확보하고 표준 분석절차를 확립하였습니다. 동·식물조직의 DNA 분석과 플라스틱류의 Pyrolyzer GC/MS 신규 분석 기술을 적용하여 판별할 수 있는 이물질의 범위를 확대하고 정확하게 판별할 수 있는 기술을 확보하였습니다. 또한, 이물 분석법의 확립과 적용을 넘어 이물 분석 사례집을 제작하고 배포함으로써 이물 분석에 대한 지식과 경험을 공유하여 현장에서 이물 관련 이슈를 보다 신속하고 효과적으로 대처하여 고객이 안심할 수 있도록 지원하고 있습니다. 앞으로도 지속적인 연구와 기술 개발을 통해 추가적인 다빈도 발생 이물 데이터베이스를 지속적으로 확보할 예정입니다.



## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

### INTRODUCTION

### ESG IMPACT

### Performance Highlights

### ESG Performance

- Environmental

- Social

인권경영

인재경영

안전보건경영

지속가능한 공급망

고객만족

사회공헌

- Governance

### APPENDIX



# 고객만족 고객만족경영 >>

## 통합 고객센터 운영

### 통합 고객센터 운영

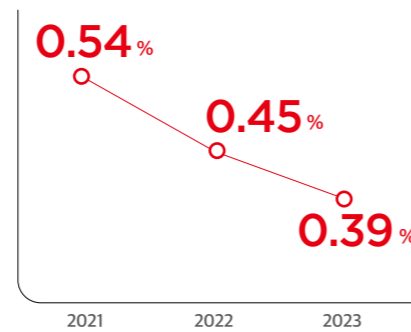
롯데쇼핑은 유기적이고 효율적인 고객 문의 대응을 통한 고객 만족도 제고를 위해 온라인 고객센터를 통합 운영하고 있습니다. 또한 챗봇, 채팅, 음성 등 상담서비스 채널을 다각화하여 접근성과 이용 편의성을 높였습니다. 통합 고객센터를 통해 접수되는 문의 및 불만사항은 물론 고객의 입장에서 문제점을 찾아내는 사전 리스크 식별 활동을 통해 매년 서비스 결함률을 개선해 나가고 있습니다.

이와 더불어 롯데백화점은 보다 구체적이고 개인화된 고객 응대를 위해 통합 고객센터와 함께 백화점 전용 온라인 VoC 채널을 추가로 운영하고 있습니다. 특히 지점별로 접수되는 VoC에 대해 매일 실시간으로 고객상담실에서 1:1 상담을 진행하고 있으며, 접수 대비 처리율 100%를 유지하고 있습니다.

### 2023 VoC 대응현황



### 온라인 주문 대비 서비스 결함률<sup>1)</sup>



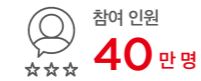
1) 서비스결함률 개선 목표 : 2023년 0.35%, 2024년 0.30%, 2025년 0.25%

### 고객 만족도조사



롯데백화점은 고객 의견 기반의 서비스 개선을 위해 2023년부터 상·하반기 각 1회 고객 만족도조사를 실시하고 있습니다. 백화점 이용 빈도, 구매 금액 등의 데이터를 토대로 설문조사 대상을 선정한 결과, 2023년에는 약 40만 명의 고객이 설문조사에 참여했습니다. 설문조사를 통해 각 지점의 방문 및 서비스 이용 과정에서 발생하는 불만사항과 개선을 위한 제안 의견을 수집했으며, 이를 서비스 개선 계획에 반영하여 지속적으로 개선 조치를 이행하고 있습니다.

### 2023 고객 만족도조사



### VoC 관리시스템

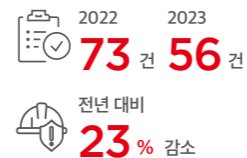
롯데쇼핑은 고객의 소리(VoC: Voice of Customer) 관리 시스템을 통해 고객의 요구 및 불만사항에 적극적으로 대응함으로써 서비스의 질적 개선을 도모하고 있습니다. 고객센터를 통해 접수된 VoC 이슈를 시스템 내에서 바로 해당 점포에 공유하고, VoC 등록 2일 이내에 사실관계를 파악하여 대응하도록 하고 있습니다. 또한 유형별, 지점별, 대상자별 VoC 발생 이력을 관리하여 지속적인 모니터링을 실시하고 있으며 VoC 분석 보고서를 통해 개선 방안을 수립 및 이행하고 있습니다.

### VoC 활동성과



롯데백화점은 VoC 월별 캘린더를 작성하여 특정 시즌 혹은 상황에 많이 접수되는 VoC 유형을 식별하고, 중대이슈와 일반이슈로 구분하여 개선 계획을 수립한 후 전 지점에 공유하고 있습니다. 2023년에는 2022년에 접수된 안전사고 관련 VoC 73건과 2023년 초 발생했던 안전사고 이슈에 대응하기 위해 전사 실시간 사고/이슈 소통채널을 개설하여 운영했습니다. 또한 유아 휴게실과 같이 안전사고가 발생하기 쉬운 접점 시설에 대해 현장관리자를 대상으로 교육을 실시했습니다. 그 결과 2023년 접수된 안전사고 관련 VoC는 총 56건으로 전년 대비 약 23% 감소했습니다.

### 안전사고 관련 VoC 접수현황



# 고객만족 고객만족경영 >>

## 고객만족도 제고 활동

### 디지털플랫폼 리뉴얼



2023년 3월, 위치기반 기술을 활용해 사용자의 관점에서 고객이 자신의 위치에 따라 각기 다른 차별화 콘텐츠를 경험할 수 있도록 롯데백화점 앱을 리뉴얼 런칭했습니다. 백화점 내에서는 '스토어 인' 모드를 통해 쇼핑 혜택, 차량 입·출차, 모바일 영수증 등의 서비스를 제공하고 백화점 외부 '스토어 아웃' 모드에서는 취향에 맞춘 맞춤형 쇼핑 뉴스 등을 제공하고 있습니다. 그 결과 리뉴얼 오픈 이후 앱의 월평균 사용자 수(MAU)가 전년 대비 20% 상승했습니다.

또한 국내외 키오스크들을 분석해 고객에게 필요한 기능과 메뉴를 적용한 롯데백화점 전용 키오스크를 설치했습니다. 신규 키오스크를 통해 매장 정보 제공, 차량 및 길찾기 서비스는 물론 각 매장별 고객 리뷰 확인과 식당 예약까지 가능하도록 하여 고객의 쇼핑 전 여정에 걸쳐 디지털 기술을 활용한 오프라인 매장에서의 편의서비스를 제공하고 있습니다. 그 결과 2023년 롯데백화점 앱과 키오스크는 국내/외 주요 어워드에서 8관왕을 달성했습니다.<sup>1) 2)</sup>

1) 해외) 2023 Red Dot Awards Winner 2건, 2024 iF Design Awards 수상 1건 (Product 부문)  
2) 국내) ICT Awards 2건(장관상/금상), 디지털경영혁신대상 유통부문 대상(장관상), i-Awards 2건(대상)

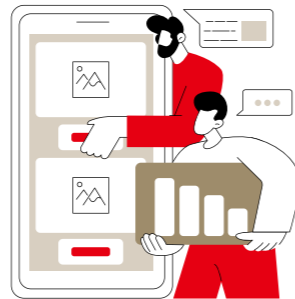
### 롯데백화점 앱 월 평균 사용자 수



### 매장 방문고객 대상 앱 서비스 개선



롯데마트는 2023년 3월부터 2024년 2월까지 약 1년간 고객 편의성 제고를 위해 '롯데마트GO' 개편 작업을 실시했습니다. '롯데마트GO'는 온라인몰과 별개로 오프라인 매장을 방문한 고객을 대상으로 전용 혜택을 제공하고 매장 관련 정보를 제공하는 오프라인 전용 앱으로, 모든 고객을 대상으로 동일한 서비스를 제공하던 방식에서 개인맞춤형 서비스를 제공하는 방식으로 개편하였습니다. 개인의 구매 이력과 상품 데이터를 활용한 딥러닝 알고리즘을 도입하여 개별 고객의 특성에 맞춘 상품 제안, 배너 노출, '나만의 쿠폰' 지급 등의 서비스를 통해 오프라인 매장 방문을 장려하고 있습니다.



### 개인화 추천 서비스



2023년 6월, 롯데e커머스는 글로벌 AI 기업 업스테이지의 Seargest(search+suggest, 검색 추천) 기술을 도입해 고객의 취향과 데이터를 기반으로 상품을 추천하는 개인화 추천 서비스를 도입했습니다. 롯데e커머스는 검색 패턴과 구매 이력, 상품 리뷰 등 이전보다 다양하고 복잡한 데이터를 활용한 분석 역량을 확보하기 위해 커머스 관련 인사이트와 데이터를 제공하고, 업스테이지는 해당 데이터를 바탕으로 이커머스에 가장 적합한 AI 모델을 개발했습니다. 여기에 롯데ON에서 자체 개발한 MAB(Multi-Armed Bandit)을 활용해 고객에게 가장 성능이 좋은 알고리즘을 선택해 보여줄 수 있도록 하면서 정확도를 높였습니다. 또한 시스템 모니터링과 비즈니스 지표를 실시간으로 확인할 수 있도록 구축하여 지속적으로 서비스를 개선해 나갈 예정입니다.

### 개인화 추천 서비스를 통한 구매 전환율 테스트 결과



### 모바일 도와센터 운영



롯데마트는 2023년 5월부터 고객이 실시간으로 상품의 가격과 재고정보, 지점 휴무일 정보, 임대업체 운영 정보 등을 실시간으로 확인할 수 있는 모바일 '도와센터'를 개설하여 운영하고 있습니다. 지점에 유선으로 문의한 고객들에게 우선 모바일 도와센터 링크를 전달하여 해당 페이지 내에서 지점 관련 정보를 파악할 수 있도록 하고 있습니다. 이를 통해 그동안 고객센터에서 전화로 응대했던 고객 문의 중 대다수의 유형을 온라인으로 직접 확인할 수 있게 되면서 고객들은 별도의 기다림 없이 빠르고 정확한 정보를 얻을 수 있게 되었고 점포에서도 직접 응대해야 하는 다른 고객 문의에 더욱 집중할 수 있게 되었습니다.

### 고객문의 유선응대 현황<sup>1)</sup>



1) 지점별 하루 평균 대응건수

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

### INTRODUCTION

### ESG IMPACT

### Performance Highlights

### ESG Performance

- Environmental
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족
  - 사회공헌

- Governance

### APPENDIX

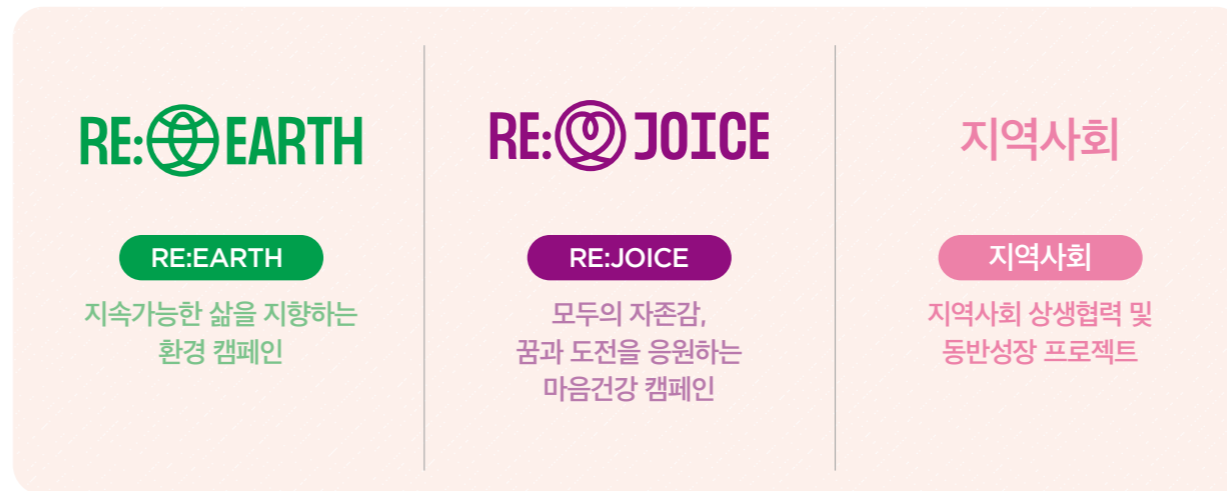


## 사회공헌 **사회공헌 추진전략** >>

롯데쇼핑은 사회공헌활동을 통해 실제로 사회에 유의미한 변화를 이끌어낼 수 있도록 전사적인 차원의 비전과 전략을 수립하고 있습니다. 유통업의 특성과 롯데쇼핑의 역량을 바탕으로 사회와 환경에 긍정적인 가치를 창출할 수 있는 가장 효과적인 방법을 찾아 프로그램을 기획, 전개해 나가고 있습니다. 고객 및 지역사회와 가깝게 맞닿아있는 만큼, 앞으로도 더욱 유의미한 사회공헌 활동을 실천할 수 있도록 노력하겠습니다.

롯데쇼핑은 ESG 브랜드 'RE:EARTH'와 'RE:JOICE'를 중심으로 사회공헌활동을 전개하고 있습니다. 환경과 지역사회, 문화예술 영역에 대한 투자와 지원을 실시하고 있으며, 사회공헌활동의 결과에 대한 분석과 피드백을 통해 향후 계획 수립에 참고하고 있습니다. 또한 효과적인 자원 배분과 투명한 활동비 집행을 위해 기금 활용 현황을 모니터링하고 있습니다.

### 롯데백화점 CSR 전략 중장기로드맵



- RE:EARTH MARKET
- RE:EARTH 푸르깅
- 업사이클링 프로젝트
- RE:EARTH(친환경) 상품 확대
- 샤롯데 에코 드리머즈

- 리조이스 심리 상담소
- 마음돌봄 프로그램
- 리조이스 드리머즈
- RE:JOICE 콘서트
- 세계 여성의 날 기념 RE:JOICE 전시회

- 샤롯데 봉사단
- 지역 재래시장 컨설팅
- 중소상공인 교육, 컨설팅, 판로지원
- 유통 ESG 실무교육
- 재해지역 구호 지원

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

### INTRODUCTION

### ESG IMPACT

### Performance Highlights

### ESG Performance

- Environmental
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족
  - 사회공헌

- Governance

### APPENDIX



# 사회공헌 **사회공헌 추진활동 >>**

## 친환경



### 어린이 환경 미술대회



롯데백화점은 국내 최대 규모의 '롯데 어린이 환경 미술대회'를 전국 16개 권역에서 동시에 개최했습니다. 올해로 41주년을 맞이한 '롯데 어린이 환경 미술대회'에는 5만여 명의 참가자들이 방문했으며, 환경부 장관 표창 대상에 포함해 총 436명이 수상했습니다. 또한 환경 보호에 대한 참가자들의 관심과 참여도를 높이기 위해 참가비의 절반이 환경재단에 자동 기부되도록 하여, 미술대회 참여만으로도 환경 보호에 기여하는 경험을 얻을 수 있도록 했습니다. 이 밖에도 업사이클 굿즈 제작 등 다양한 체험 콘텐츠를 운영하고 ESG 활동에 참여할 수 있는 기회를 제공했습니다.



### 환경 정화 봉사 활동



롯데백화점은 지역 사회의 환경 정화 봉사 활동에 활발히 참여하며 친환경 사회를 만드는 데 노력하고 있습니다. 광주점은 세계 물의 날을 맞아 수질 오염 최소화를 위해 광주천변 일대에서, 사롯데봉사단은 2030 부산세계박람회 유치를 기원하며 '영도 갈매길 걷기대회'에서 환경 정화 활동을 진행했습니다. 또한 창원점과 마산점에서는 지역 축제인 진해군항제의 성공적인 유치를 지원하며 진해구청과의 협조를 통해 봉사활동을 진행했습니다.

### 지구의 날 맞이 바다 플로깅



롯데백화점 마산점과 창원점은 지구의 날을 맞아 마산 3·15 해양공원에서 고객과 함께하는 바다 플로깅 행사를 진행했습니다. 산책 또는 조깅을 하면서 쓰레기를 줍는 봉사활동인 플로깅은 롯데백화점 마산점과 창원점 직원뿐만 아니라 사전 접수를 통해 모집한 고객들과 함께 진행하였습니다. 행사에 참여한 고객들에게는 롯데백화점에서 제작한 리사이클 티셔츠와 리유저블 컵 등을 제공했습니다.



- Environmental
- Social
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족
  - 사회공헌
- Governance



# 사회공헌 사회공헌 추진활동 >>

## 지역사회

### 고령층 대상 키오스크 교육



롯데마트는 고령층의 디지털 역량 강화를 돕기 위해 송파노인종합복지관과 업무협약을 맺고 키오스크 기기 실습 교육을 실시했습니다. 해당 교육을 통해 고령층의 디지털 기기 이용 접근성을 높이고, 현장에서 발견한 이슈들을 키오스크 개선 프로젝트에 반영해 더 많은 고객들이 편리하게 이용할 수 있도록 지속적으로 서비스를 개선해 나갈 계획입니다.



### 유통 ESG 실무 체험



롯데마트는 대학생들을 대상으로 '유통 ESG 실무 체험' 프로그램을 운영했습니다. 최근 ESG에 대한 관심이 높아지고 있으나, 기업의 ESG 현안과 실제 업무를 접하기 어려운 점을 고려해, 실제 현장에서 함께 지속가능 경영의 방향에 대해 고민하는 시간을 통해 미래 ESG 인재가 가져야 할 역량에 대해 알아보는 시간이 될 수 있도록 했습니다. 프로그램은 5주간 롯데마트의 실무진과 함께 본사 및 점포를 방문해 ESG 경영 전략과 활동 등에 대해 알아보고 과제를 수행하는 구성으로 기획했습니다. 환경과 사회공헌, 동반성장, 상생 등 대표적인 유통 ESG 이슈에 대한 과제를 수행하고, 우수과제를 선정해 상장과 상금을 수여했습니다.



### 리조이스 드림머즈



롯데백화점은 경제적, 환경적 이유로 미래 진로 설계에 어려움을 겪고 있는 청소년들에게 심리적, 정서적 지원을 제공하고 자신의 꿈을 이루어 갈 수 있도록 진로개발 장학금을 지원하는 미래인재육성 프로젝트 '리조이스 드림머즈'를 운영하고 있습니다. 교육비, 학업 물품 구입비 등의 장학금 지원, 진로설계코칭과 함께 사회적 기술 및 대인관계 코칭 프로그램을 통해 지속적인 사회적 관계 형성과 장학금 활용 방법에 대해 멘토링을 제공했습니다. 리조이스 드림머즈의 장학금은 롯데백화점 크리스마스 기간 중 고객 참여 해시태그 이벤트를 통해 조성했으며, 예비뉴얼 고객의 경우 포인트를 리조이스 드림머즈 기금으로 기부할 수 있도록 하여 고객의 관심과 참여를 독려했습니다.

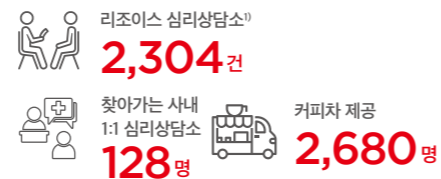
### 리조이스 심리상담소



롯데백화점과 롯데마트는 모두의 자존감, 꿈과 도전을 응원하는 RE:JOICE 캠페인의 일환으로 고객과 임직원을 대상으로 심리상담소를 운영하고 있습니다. 임직원 대상의 복지 프로그램에서 2020년 롯데백화점 센텀시티점 내 심리상담소 1호점 오픈을 기점으로 그 범위를 확장시켜 현재는 고객과 임직원 모두를 위한 5개의 심리상담소를 운영하고 있습니다.<sup>1)</sup>

리조이스 심리상담소에서는 일반 상담소 대비 약 50% 저렴한 요금으로 심리상담 서비스를 제공하고 있으며, 미술심리상담, 아동지능검사 등 아동에게 특화된 콘텐츠로 다양한 고객들이 쉽게 이용할 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한 롯데마트는 업무로 바쁜 임직원들을 위해 '찾아가는 사내 심리상담소'도 함께 운영하고 있으며, 2023년에는 16개 점포를 방문하여 1:1 상담을 진행하고, 현장에서 근무하고 있는 임직원 및 파트너사 직원들을 위해 커피차를 선물하기도 했습니다.

#### 2023 심리상담소 운영현황



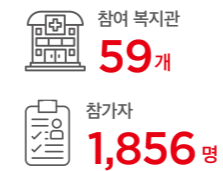
1) 2023년 말 기준 누적 7962건

### 마음돌봄 프로그램



2020년 시작된 롯데백화점의 마음돌봄 프로그램은 전국 사회복지관과 연계하여 심리케어에 필요한 저소득층과 취약계층에게 전문 심리상담을 지원하고 이들의 회복과 성장을 돕는 프로그램입니다. 2023년에는 전국 12개 기관, 609명의 마음돌봄을 지원했습니다. 특히 참가자들의 지속적인 케어를 위해 이미 마음돌봄 프로그램에 참여한 복지관도 재지원할 수 있도록 하고 있습니다.

#### 마음돌봄 프로그램 현황<sup>1)</sup>



1) 2023년 말 기준, 누적현황

- Environmental
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족
  - 사회공헌

- Governance





# 사회공헌 **사회공헌 추진활동 >>**

## 지역사회

### ❶ 폭우 피해 지역 구호 물품 지원

롯데쇼핑은 2018년부터 행정안전부, 전국재해구호협회 희망бри지와 협약을 맺고 재해 지역을 지원하고 있습니다. 2023년 강릉 산불 피해 지역과 폭우로 피해를 입은 충청북도와 경상북도, 전라북도 주민을 위해 지주사와 함께 각각 1,000명분의 구호 물품 및 4,000명분의 생수와 컵라면, 간식 등의 긴급 구호 물품을 지원했습니다.

### ❷ 상록 보육원 봉사활동

롯데쇼핑은 설 명절을 맞아 서울 관악구 상록 보육원에 필요한 물품을 전하고 봉사활동을 실시했습니다. 롯데유통군HQ, 롯데마트, 롯데슈퍼, 롯데하이마트, 롯데홈쇼핑 등이 함께 마련한 다양한 물품과 함께 아이들에게 필요한 제철 과일과 간식, 롯데마트와 롯데슈퍼의 PB브랜드인 '오늘좋은' 생필품과 '요리하다' 상품을 전달했습니다.

또한 상록보육원 시설물 개선 점검을 통해 롯데마트와 롯데슈퍼의 임직원들이 직접 전기 및 소방 공사를 진행했습니다. 사용기한이 초과된 소화기구, 부적합하게 시공되거나 노후된 전기 배선 등 사고위험요인을 찾아 제거하였으며, 영유아 원생들이 있는 층에서는 전열기 적합성 여부를 점검하여 안전한 환경에서 지낼 수 있도록 지원했습니다.



### ❸ 취약계층 자립 지원 및 판로 촉진 위한 업무협약 체결

롯데백화점 대전점은 대전광역시자활센터와 자활사업 활성화 및 상호발전을 위한 업무협약을 체결했습니다. 저소득 취약계층의 자활사업 지원과 지역복지 향상을 위한 사회공헌사업 활성화를 위해 추진된 협약의 일환으로, 자활생산품 판촉을 위한 '참 좋은 상품, 특별한 가게'가 무상으로 입점할 수 있도록 지원했습니다. 앞으로도 다양한 협력 사업을 통해 저소득 취약계층 일자리 창출은 물론 지역사회 상생을 위해 적극 지원할 예정입니다.



### ❹ 농어촌 아동 지원사업

롯데마트는 2023년 11월, 전교생 45명이 채 되지 않는 소규모 학교인 강원도 호저초등학교에 방문하여 패딩과 보습크림, 간식 등 겨울나기 용품이 들어있는 '온(溫)기프트 박스'를 선물했습니다. 또한 폐플라스틱을 활용한 업사이클 수업인 '플라스틱 보물찾기 탐험대'를 진행했습니다. 더불어 12월에는 전국 35개 지점의 샤롯데봉사단이 각각 결연을 맺고 있는 지역아동센터에 산타로 방문하여 크리스마스 트리를 설치하고 선물을 전달했습니다.



### ❺ 듀라셀 X 롯데마트 어린이 안전캠페인

롯데마트는 '우리의 작은 관심과 실천으로 만드는 아이를 위한 안전한 세상'이라는 캐치프레이즈 아래, 2021년 3월부터 대형마트 최초로 어린이 동전건전지 삼킴 사고 예방을 위해 '무독성 쓴맛 코팅', '어린이 보호 포장' 기술이 적용된 듀라셀의 리튬 동전 건전지를 판매하고 있습니다. 2022년부터는 취약계층 아동들의 사회 진출과 자립 실현을 돕기 위해 듀라셀 건전지 판매를 통한 수익금의 일부를 아동단체에 후원하고 있으며, 2023년에는 어린이 안전 ESG 캠페인을 전개했습니다. 소비자 안전의식 개선을 위해 건전지를 사용하는 고객들이 가정에서 쉽게 안전 수칙을 지킬 수 있도록 건전지 보관함을 증정하고, 어린이 고객을 대상으로 듀라셀 버니 애착 스티커와 건전지 안전 체크리스트 리플렛을 제공했습니다.



## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

- Environmental
  - 인권경영
  - 인재경영
  - 안전보건경영
  - 지속가능한 공급망
  - 고객만족
  - 사회공헌

- Governance

APPENDIX



# 사회공헌 **사회공헌 추진활동 >>**

## 문화-예술

### 청년 예술작가 전시회, YOUTH ORCHARD

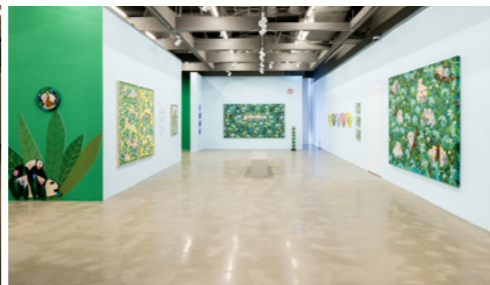
롯데마트는 전시 경험이 부족한 청년 작가 15명을 선발하여, 6명의 유명 작가와 함께 'YOUTH ORCHARD' 콘셉트로 전시회를 개최했습니다. 청년 작가의 전시 기회를 확대하기 위한 취지로 기획된 이번 전시에서는 유명 작가들의 멘토링과 함께 청년 작가들의 IP를 활용한 굿즈 제작 및 판매, 매거진 수록 등의 활동이 진행되었습니다. 청년 작가들의 작품을 관람객들에게 효과적으로 전달 할 수 있도록 작가들이 직접 안내 멘트를 녹음했고, '키즈플레이존', '굿즈판매존'을 함께 마련해 관람과 체험이 동시에 가능하도록 했으며, 굿즈 판매 수익금은 청년 작가들에게 배분되었습니다. 그 결과 청년 작가들은 4개의 작품을 판매하는데 성공했을 뿐만 아니라 기업, 단체 등과 33건의 추가 전시 계약을 체결하며 향후 예술 활동의 발판을 마련했습니다.



마트

### RE:JOICE 전시회

롯데백화점은 '세계 여성의 날'을 기념해 '포용을 고취하라(Inspire Inclusion)' 테마를 반영하여 영감과 포용을 주제로 다양한 RE:JOICE 전시회를 진행했습니다. 전국의 롯데갤러리 5곳에서 국내 여성 작가들의 독창적인 작품들을 소개하는 제 3회 RE:JOICE 특별 전시회를 개최했습니다. 각 갤러리 별로 다양한 연령대의 여성 작가들이 작업한 도자기, 인물화, 다육 식물 작품 등을 통해 여성들이 세대를 초월하여 강인하고 주체적인 삶을 살아가기를 바라는 응원의 메시지를 담았습니다.



백화점

### 장애인 작가 전시회

롯데백화점 마산점은 경남지역 장애인 작가들의 작품을 소개하는 '나의 나뭇' 전시회를 개최했습니다. 지역사회 발달, 지체 장애인 작가 13명이 참여한 전시는 말로 충분히 표현하지 못하는 자신의 존재를 예술로 표현하고자 하였으며 서예, 시화, 유화, 민화 등 40여 점의 다양한 작품을 전시했습니다.

백화점

### 롯데백화점 키즈 오케스트라

2023년, 롯데백화점은 클래식에 관심 있는 유소년들이 어린 나이부터 오케스트라를 경험하고, 세계적인 연주자의 지도하에 성장할 수 있도록 지원하는 '롯데백화점 키즈 오케스트라'를 창단했습니다. 1기 단원으로는 초등학교 2학년부터 중학교 2학년까지 77명을 선발했으며, 한국예술영재교육원 이성주 원장, 전 부산시향 이만형 부지휘자, 전문 교수진 등이 지도자로 참여했습니다. 특히 클라리넷과 바이올린 섹션은 베를린 필의 수석 연주자인 안드레아스 오펜잠머와 바이올리니스트 레이 첸이 일일 마스터 클래스를 진행했습니다.

백화점



8월에는 RE:JOICE 콘서트를 개최해 롯데백화점의 심리상담 프로그램인 '마음돌봄 프로그램' 수혜자들을 초청하고, 12월에는 단원들이 직접 작업에 참여한 캐럴 음원을 발매해 백화점에서 송출했습니다. 콘서트 티켓 판매금과 캐럴 음원 관련 수익금 전액은 '희망친구 기대대책'에 기부했습니다.



# Governance

- 092 지배구조
- 097 윤리·준법경영
- 101 통합 리스크 관리
- 104 정보보호



## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

### ESG Performance

- Environmental
- Social
- **Governance**
  - 지배구조
  - 윤리·준법경영
  - 통합 리스크 관리
  - 정보보호

APPENDIX



## 지배구조 **이사회 구성** >>

롯데쇼핑은 다양성과 전문성, 독립성을 갖춘 건전한 투명한 지배구조를 구축하여, 주주 가치를 제고하고 다양한 이해관계자의 권익 증진과 함께 지속가능한 성장동력을 가진 회사로 거듭나고자 합니다. 이를 위해 롯데쇼핑의 이사회는 정관을 기반으로 운영되고 있으며, 경영진에 대한 감독 기능과 사업운영과 관련된 다양한 리스크에 대한 관리, 감독 기능을 수행하고 있습니다. 또한 기업지배구조헌장을 제정하고, 전문성을 갖춘 사외이사의 선임을 통해 이사회 독립성을 강화함으로써 상호 견제가 가능한 건전한 지배구조 체제를 확립하고자 합니다.

### 이사의 선임

롯데쇼핑은 회사 경영에 실질적으로 기여할 수 있는 전문적이고 책임 있는 이사회를 구성하고자 투명하고 전문적인 검증 절차를 거치고 있습니다. 사내이사의 경우 이사회에서 추천하고 있으며, 사외이사의 경우 전문성과 책임감을 가진 인사를 균형 있게 선임하기 위해 사외이사후보추천위원회에서 상법 제 382조 제 3항, 상법 제 542조의 8에 의거한 자를 추천하고 있습니다. 추천된 이사 후보자는 주주총회를 거쳐 결격사유가 없는 자로 선임되며, 이사회 의장은 이사회 결의를 통해 선임합니다.

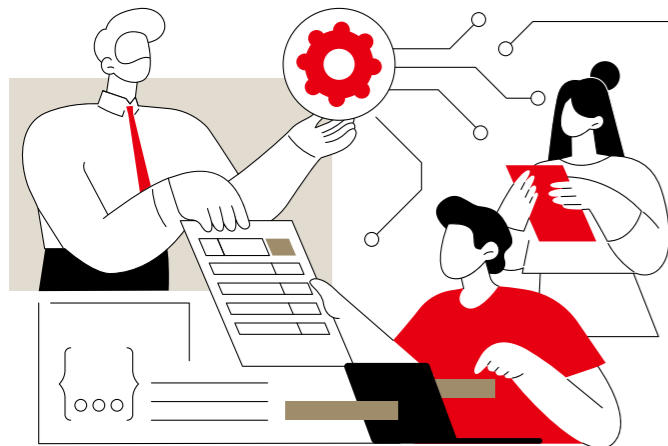
### 이사회 구성

롯데쇼핑 이사회는 주주총회에서 선임된 9명의 이사로 구성되며, 이 중 5명은 사외이사로 이사회의 독립적인 판단과 의사결정을 보장합니다. 전문성과 객관성을 갖춘 전문 경영인으로 구성된 사내이사과 독립성을 갖춘 사외이사로 구성된 이사회는 경영진을 감독하고 조언하는 역할을 수행합니다. 이를 위해 경영진과 지배주주로부터 독립성을 확보하는 것이 우선시되며, 경영진과 견제와 균형의 조화를 이루기 위해 노력하고 있습니다. 특히 당사 이사회 소속 위원회 중 감사위원회, 사외이사후보추천위원회, 보상위원회는 보다 강력한 독립성과 투명성의 필요성이 있어 전원 사외이사로 구성하였습니다.

### 이사회 구성현황

(2023년 12월 말 기준)

구분	성명	직위	주요 경력	성별	최초 선임년도
사내이사	김사무엘상현	대표이사 이사회 의장	(현) 롯데그룹 유통군HQ 총괄대표 부회장 (전) DFI 홍콩 싱가포르 법인 대표 (전) 홈플러스 대표이사 (전) 한국 P&G 대표이사 사장, P&G 아세안 총괄사장	남성	2022
	정준호	대표이사	(현) 롯데쇼핑(주) 백화점 사업부 대표이사 (전) 롯데 GFR 대표이사 (전) 신세계 인터내셔널 해외패션본부장	남성	2022
	강성현	대표이사	(현) 롯데쇼핑(주) 마트/슈퍼 사업부 대표이사 (전) 롯데 네슬레코리아 대표이사 (전) 롯데쇼핑 H&B 사업부(롭스) 대표	남성	2021
사외이사	장호주	이사	(현) 롯데그룹 유통군HQ 재무혁신본부장 (전) 롯데쇼핑(주) 쇼핑HQ 재무총괄본부장 (전) 롯데백화점 재무부문장	남성	2022
	김도성	사외이사	(현) 서강대 경영대학 학장 겸 경영전문대학원 원장 (현) 한국 중소벤처기업정책학회 회장 (현) 한국거래소 분쟁조정심의위원 (현) 중소벤처기업진흥공단 자산운용위원회 위원	남성	2021
	김용대	사외이사	(현) 서울대 통계학과 교수 (전) 이화여대 통계학전공 조교수 (전) 한국외국어대 정보통계학과 조교수 (전) 미국 국립보건원 연구원	남성	2020
	전미영	사외이사	(현) 서울대 소비트렌드 분석센터 연구위원 (현) 트렌드코리아컴퍼니 주식회사 대표이사 (현) 동아일보 고정 칼럼니스트 (전) 서울대 생활과학대 소비자학과 연구교수	여성	2021
	심수옥	사외이사	(현) 성균관대학교 경영전문대학원 교수 (전) 성균관대학교 경영대학 산학교수 (전) 삼성전자 글로벌마케팅 실장 부사장 (전) 삼성전자 영상디스플레이사업부/글로벌마케팅실장 전무	여성	2022
	조상철	사외이사	(현) 법무법인 상양 대표 변호사 (전) 서울고등검찰청 검사장 (전) 서울서부지방검찰청 검사장 (전) 대전지방검찰청 검사장	남성	2022



## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

### INTRODUCTION

### ESG IMPACT

### Performance Highlights

### ESG Performance

- Environmental
- Social
- **Governance**
  - 지배구조
  - 윤리·준법경영
  - 통합 리스크 관리
  - 정보보호

### APPENDIX



## 지배구조 **이사회 구성** >>

### ■ 이사회 독립성 및 겸직 제한

롯데쇼핑은 이사회 독립성 확보를 위해 이사의 과반수를 사외이사로 구성하고 있습니다. 또한 공정하고 투명한 사외이사 선임을 위해 ‘사외이사후보추천위원회’의 추천을 받아 사외이사를 선임하고 있으며, ‘사외이사후보추천위원회’는 상법 제 382조 제 3항, 상법 제 542조의 8에 의거하여 사외이사의 자격 요건을 준용하고 그에 적합한 후보자를 추천합니다.

또한 롯데쇼핑은 상법에 따라 사외이사 겸직을 제한하고 있습니다. 롯데쇼핑 외 2개 이상의 다른 회사의 이사, 집행위원, 감사로 선임될 수 없으며, 선임된 사외이사는 롯데쇼핑의 이사회 규정을 준수해야 합니다.

### ■ 사외이사 겸직 현황

성명	임기	겸직 현황
김도성	2021.03.23 ~ 2025.03.28	(주)에스엘 사외이사
김용대 <sup>1)</sup>	2020.03.27 ~ 2024.03.22	-
전미영	2021.03.23 ~ 2025.03.28	트렌드코리아컴퍼니(주) 대표이사
심수옥	2022.03.23 ~ 2026.03.25	(주)폴무원 사외이사
조상철	2022.03.23 ~ 2026.03.25	(주)바이넥스 사외이사

1) 김용대 이사 임기 만료, 2024년 3월 26일부로 한재연 이사 선임

### ■ 이사회 다양성 및 전문성

롯데쇼핑은 보다 다양한 관점에서 의사결정을 하여 주주와 고객 및 다양한 이해관계자의 권익을 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 기업에 실질적인 기여를 할 수 있는 전문성을 가진 유능한 자를 이사진으로 선임하고, 다양한 관점과 경험을 기반으로 경영환경 변화에 유연하게 대응하기 위해 이사회의 다양성을 증진하고자 노력해야 한다는 점을 기업지배구조헌장에 명시했습니다. 이에 따라 롯데쇼핑 이사회는 법률, 금융, 회계 등 다양한 분야의 전문가로 구성되어 다면적인 의사결정이 이루어지도록 하고 있습니다.

### ■ 이사회 역량구성표(BSM, Board Skill Matrix)

구분	김상현	정준호	강성현	장호주	심수옥	김도성	김용대	조상철	전미영
리더십	○	○	○	○	○	○	○	○	○
유통/마케팅	○	○	○	○	○	○			○
글로벌비즈니스	○	○	○		○		○		
ESG 전략	○	○	○		○	○		○	○
기업운영 경험	○	○	○	○	○				
재무/회계	○			○		○	○		
법/규제								○	
선임연도	2022	2022	2021	2022	2022	2021	2020	2022	2021
성별	남	남	남	남	여	남	남	남	여

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

### INTRODUCTION

### ESG IMPACT

### Performance Highlights

### ESG Performance

- Environmental
- Social
- **Governance**
  - 지배구조
  - 윤리·준법경영
  - 통합 리스크 관리
  - 정보보호

### APPENDIX



## 지배구조 **이사회 운영** >>

### 이사회 소집 및 개최

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

#### 2023 이사회 개최현황



### 이사회 평가

롯데쇼핑은 '기업지배구조현장'에 명시된 평가 규정에 따라 이사회의 경영활동을 평가하고 있습니다. 특히 사외 이사의 경우 적극적인 직무수행 독려를 위해 이사회 및 위원회 참석률, 이사회 및 위원회 안건에 대한 의견 개진 및 기여도, 특정 분야 전문가로서의 효과적인 자문제공 여부, 감사위원으로서 회사의 재무적 리스크에 대한 내부통제 관련 기여도 등을 매년 종합적으로 검토하여 향후 이사회 구성에 반영하고 있습니다.

### 이사회 보수

이사의 보수는 주주총회에서 결의된 지급 한도 범위 내에서 지급 여부와 금액을 결정하고 있습니다. 사내이사의 경우 이사회의 논의를 거쳐 급여를 산정하고 있으며 사외이사 역시 정해진 한도 내에서 상법 제 388조와 정관 제 42조 「이사회 규정」 제 11조(부의 및 보고 사항)에 의거하고, 주주총회의 의결을 거쳐 지급됩니다. 임원의 보수와 관련된 세부사항은 보상위원회를 통해 결정함으로써 경영의 투명성을 강화하고 있습니다.

### 보수 지급내역<sup>1)</sup>

	CEO	등기이사	사외이사	감사위원회 위원
1인당 평균 보수액 <sup>2)</sup>	1,603	822	74	80

1) 사업보고서 기준, 단위 : 백만 원

2) 1인 평균 보수액은 평균 보수 지급 인원수를 기준으로 산출

### 이사회 교육

롯데쇼핑은 사외이사의 사업 이해도 제고 및 책임 있는 역할 수행을 위해 사업전략, 사업현황, 신사업 추진, ESG 리스크 등의 주제에 대한 교육을 실시하고 있습니다.

교육 일시	참석자	교육 내용
2023.01.19		2023년 유통군 운영 방향
2023.04.19		특수관계인 등 거래확인서 작성 안내
2023.05.30		이사회 역량구성표(Board Skill Matrix) 수립
2023.07.14	심수옥, 김도성, 김용대, 조상철, 전미영	조직문화 Transformation Journey
2023.08.24		VCM(Value Creation Meeting) 핵심사항
2023.10.19		LaiLAC(LOTTE AI Lab Alliances & Creators) 운영 방안
2023.12.14		롯데 New e-Grocery 부산 CFC 1호 기공식 진행 결과 마트/슈퍼 PMI(Post-Merger Integration) 추진 방향
2023.05.11	김도성, 김용대, 심수옥	내부회계관리제도 준거 기준 및 체계
2023.11.24	김도성, 김용대, 심수옥	IFRS S1, S2 중심의 지속가능성 보고 기준

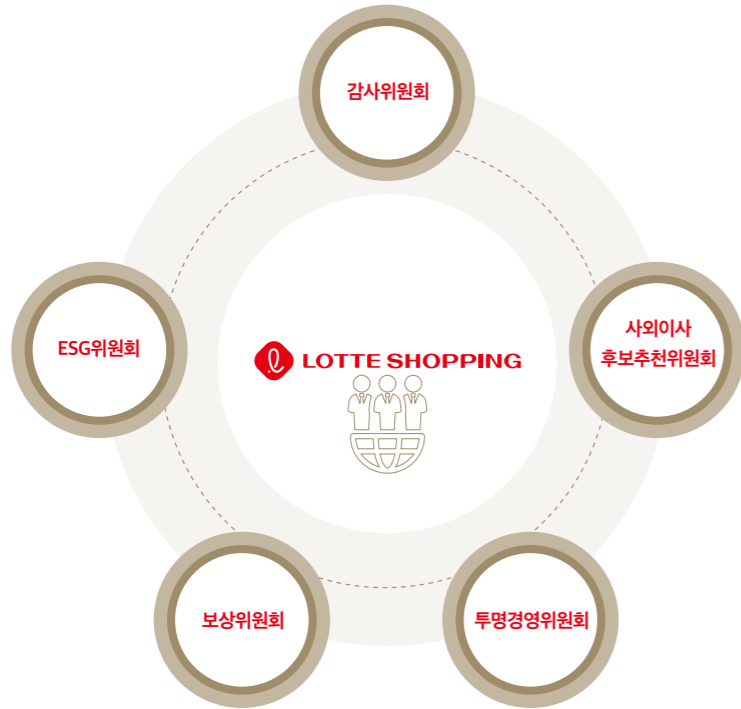
### ESG 이슈와 경영진 보상 연계

롯데쇼핑은 각 사업부 대표이사 핵심성과지표(KPIs) 중 약 30%를 ESG 경영 관련 항목으로 구성하고 있습니다.

분야	핵심성과지표(KPIs)	
환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>업스트림/다운스트림 탄소집약도 측정 및 관리</li> <li>탄소중립 이행</li> <li>감축목표 대비 배출량 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전년도 대비 탄소집약도 관리</li> <li>투자비 집행 실적</li> </ul>
사회	<ul style="list-style-type: none"> <li>인권경영 고도화</li> <li>임직원 교육체계 고도화</li> <li>공급망 ESG 리스크 관리</li> <li>정보기술 투자 적절성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>보안수준 향상, 보안솔루션 도입 현황 관리</li> <li>재해복구시스템 구축 현황 관리</li> <li>정보보호 사고 최소화</li> </ul>
지배구조	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG위원회 활성화</li> <li>이사회의 기후변화 전략 및 리스크 검토, 관리 기능</li> </ul>	
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 공시 고도화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사업부별 기타 특화 지표</li> </ul>



## 지배구조 이사회 산하 위원회 >>



### ■ 감사위원회

롯데쇼핑은 감사위원회 제도의 투명성과 독립성을 보장하기 위해 상법 및 내부 감사위원회 규정에 따라 주주총회의 결의를 통해 선임된 이사를 감사위원회 위원으로 선임하고 있습니다. 롯데쇼핑의 감사위원회는 3명 전원 사외이사로 구성되어 있으며, 그 중 회계·재무 전문가인 김도성 사외이사가 위원장을 맡고 있습니다. 감사위원회는 이사와 경영진의 업무 활동 및 재무 활동의 적법성과 건전성에 대해 감사하고, 재무 보고의 정확성을 검토하고 있습니다. 자회사를 포함한 회사의 업무 및 재산 상태를 조사하고 영업보고를 청구할 수 있으며, 감사인의 선임 및 변경, 해임에 대한 검토와 내부회계관리제도 운영실태 평가를 수행합니다. 2023년에는 총 6회 개최되었으며 내부회계 운영평가 계획, 사업부의 업무 감사 및 재무제표 검토 등의 안건을 심의했습니다.

### ■ 사외이사후보추천위원회

롯데쇼핑은 상법과 정관, 이사회 규정 등에 의거하여 사외이사후보추천위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회는 3명 전원 사외이사로 구성되어 있으며, 주주총회에서 선임할 사외이사 후보를 추천하는 역할을 수행하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회는 사외이사 후보군을 구성하여 연 1회 이상 검토하고 있으며, 후보의 전문성과 역량 등을 바탕으로 회사와 주주의 이익에 부합하는지, 독립성과 관련된 법령에서 요구하는 자격요건을 충족하는지 검토하여 추천하고 있습니다. 2023년에는 총 2회 개최되었으며 사외이사후보추천위원회 위원장 선임 및 사외이사 후보추천 등의 안건을 심의했습니다.

### ■ 투명경영위원회

투명경영위원회는 윤리적 기업문화 구축과 투명경영 실현을 위해 3명 전원 사외이사로 구성되어 운영하고 있습니다.<sup>1)</sup> 계열회사간 내부거래 현황 및 준법경영, 사회공헌 활동과 관련된 주요 정책 및 이행내역 등을 검토하고 있으며, 법령 또는 사규의 위반사실이 있거나 위반의 우려가 있을 경우 시정 및 개선조치를 권고할 수 있습니다. 2023년에는 총 5회 개최되었으며 사업부의 광고대행 계약 체결 및 물류업무 위수탁 계약 체결 등의 안건을 심의했습니다.

<sup>1)</sup> 2024년 4월 기준

### ■ 보상위원회

임원의 보수 결정 과정에 대한 투명성을 제고하기 위해 설치된 보상위원회는 현재 3명 전원 사외이사로 구성되어 있습니다. 보상위원회는 등기이사의 보수한도 및 성과급을 포함한 개별 보수, 비등기 임원의 직급별 보수 한도에 대해 심의, 의결하는 역할을 수행하고 있습니다.

### ■ ESG위원회

사내이사 1명, 사외이사 2명으로 구성된 ESG위원회는 롯데쇼핑의 ESG 정책과 ESG 활동에 필요한 제반사항을 심의, 의결하고 있으며 체계적인 ESG 경영을 위한 최고 협의체의 역할을 수행하고 있습니다. ESG 경영의 중장기 목표를 수립하고 이행 현황과 추진 성과를 검토하고 있으며, ESG 관련 이슈 및 리스크를 관리하고 있습니다. 2023년에는 총 6회 개최되었으며 ESG 추진 계획 및 경과, 탄소중립 로드맵 수립 등의 안건을 심의했으며, 심의 결과는 최종적으로 이사회에 보고되고 있습니다.



## 지배구조 **주주 친화경영** >>

### 주식발행 및 의결권 현황

롯데쇼핑은 공평한 의결권 부여를 위해 기업지배구조헌장 제2조 제1항과 정관 24조에 따라 주주총회에서의 주주 의결권을 1주당 1개로 명시하고 있습니다. 2023년 3월 기준 기명식 우선주 발행내역은 없으며, 발행된 주식 수는 총 28,288,755주입니다. 이중 상법상 의결권이 제한된 자기주식과 공정거래법상 의결권 행사가 제한된 계열 공익 법인 보유주식을 제외한 의결권이 있는 주식은 28,226,062주입니다. (발행주식 대비 99.78%)

### 주주총회 개최현황

구분	제52기 주주총회(2022년)	제53기 주주총회(2023년)	제54기 주주총회(2024년)
정기주주총회 집중일	2022.03.25	2023.03.24	2024.03.22
	2022.03.30	2023.03.30	2024.03.27
	2022.03.31	2023.03.31	2024.03.29
정기주주총회일	2022.03.23	2023.03.29	2024.03.26
집중일 회피 여부	예	예	예
전자투표 실시여부	예	예	예
의결권 대리행사 권유여부	예	예	예

### 주주 권리보호

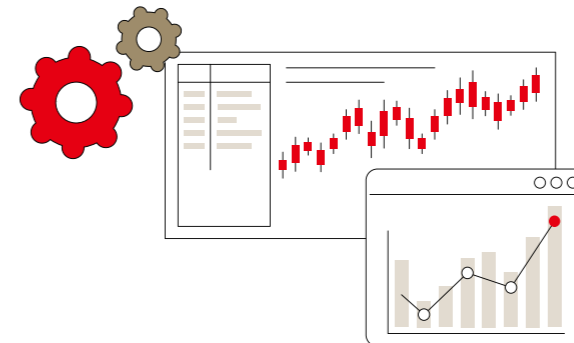
롯데쇼핑은 회사 경영에 최대한 많은 주주들의 의견을 반영하고, 주주참여도를 높이기 위해 노력하고 있습니다. 주주의 원활한 의결권 행사를 위해 2021년부터 주주총회에 전자투표제를 도입, 더 많은 주주의 총회 참석을 위해 2022년부터 전자고지서를 발송하고 있습니다. 또한, 2021년부터 주주총회 분산 자율준수 프로그램을 운영, 주주 총회를 분산 개최하고 있습니다. 주주총회 일시와 장소, 회의의 목적 등은 개최 2주 전까지 금융감독원 전자공시 시스템에 공시하여, 주주가 총회 전 관련 내용을 충분히 검토할 수 있도록 하여 주주들의 적극적인 의결권 행사를 지원합니다. 직접 참석할 수 없는 주주의 의결권 보장을 위해서 정관 제 27조에 따라 총회 개시 전 위임장을 제출 하여 대리인을 통한 의결권 행사를 보장하고 있습니다.

### 주주 의사소통 강화

롯데쇼핑은 매년 분기별로 실적 공시와 함께 기업설명회를 개최하고 있습니다. 특히 2022년 1분기부터는 보다 많은 주주와 투자자들이 참여할 수 있도록 컨퍼런스 콜 형태로 실적을 발표하고 있으며, 실적발표 종료 후에는 동일하게 분기별로 국내 NDR(Non Deal Roadshow)을 실시하고 있습니다. 특히 2023년 9월에는 주주 및 투자자와의 소통 강화를 위해 김상현 부회장이 직접 주관하는 'CEO IR DAY'를 개최했습니다. 각 사업부별 주요 재무성과와 함께 롯데쇼핑의 새로운 비전 선포 아래 2006년 상장 이후 처음으로 사업 추진 중장기 전략 공시를 진행했습니다. 특히 롯데마트와 롯데슈퍼의 사업부 통합 소시의 목적과 향후 계획, 2040 탄소중립 로드맵과 ESG 추진 성과 등 모든 재무적 정보와 비재무적 정보를 주주 및 투자자에게 공유했습니다.

### 투명한 정보공시

롯데쇼핑의 사업 운영과 관련된 재무적, 비재무적 정보는 홈페이지 및 DART, 한국거래소 등의 공시조회시스템을 통해 확인하실 수 있습니다. 해외 이해관계자들을 위한 영문 홈페이지를 별도로 운영 중이며, IR 자료와 일정, 관련 소식들을 모두 게시하고 있습니다. 또한 경영진을 대상으로 월간 IR레터를 발행하여 경영 전반에 관련된 이슈를 공유하고, 투명한 정보공시의 중요성에 대한 사내 인식 제고를 위해 노력하고 있습니다. 2023년에는 이러한 노력을 인정받아 국내 유통기업 중 유일하게 한국거래소 주관의 '2023년 유가증권시장 공시우수법안'으로 선정되었습니다.



## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

• Environmental

• Social

• **Governance**

지배구조

윤리·준법경영

통합 리스크 관리

정보보호

APPENDIX





## 윤리·준법경영 윤리·준법경영체계 >>

롯데쇼핑은 윤리·준법경영의 확산과 공정거래 준수를 통해 고객과 주주, 파트너사 등 다양한 이해관계자의 관계에서 법적, 경제적 책임을 다하고자 노력하고 있습니다. 윤리강령과 컴플라이언스 경영방침을 제정하고, 글로벌 수준의 준법경영체계를 구축함으로써 임직원들의 윤리적인 업무 수행을 지원하고 있습니다. 또한 파트너사와 공정하고 적법한 거래 관계를 유지할 수 있도록 공정거래 자율준수 프로그램을 운영하고, 사업부별 리스크 모니터링 실시와 임직원 비윤리 신고센터 및 파트너사 불공정거래 신고센터 운영을 통해 리스크 관리를 강화하고 있습니다.

### 윤리강령 및 윤리행동준칙



롯데쇼핑은 바르게 생각하고, 판단하고, 행동함으로써 기업의 책임을 다하고 지속가능한 성장을 도모하기 위해 회사와 임직원, 파트너사가 지켜야 할 윤리강령과 윤리행동준칙을 수립하고 있습니다. 윤리강령은 고객, 주주, 임직원, 협력회사 등 다양한 이해관계자의 관점에서 지켜야 할 원칙을 포함합니다. 윤리행동준칙은 경영활동에 있어서 고객에 대한 다짐과 주주에 대한 책임과 의무, 임직원의 기본윤리, 협력회사와의 올바른 관계, 국가와 사회 관련 책임에 대한 가치판단의 기준 및 절차로 구성되어 있습니다.

### 롯데인의 행동강령(Coc)

롯데그룹은 서로 신뢰할 수 있는 가치와 문화를 확립하는 것을 목표로 '롯데인의 행동강령'을 제정했습니다. 롯데쇼핑 역시 고객, 임직원, 파트너, 주주, 사회와의 신뢰를 유지 및 강화하기 위해 임직원과 파트너사를 대상으로 행동강령 준수를 권장하고 관련 교육을 진행하고 있습니다.

### 글로벌 준법경영체계 구축

롯데쇼핑은 글로벌 수준의 준법경영 체계를 갖추기 위해 국제 표준에 부합하는 준법경영시스템을 구축하고 있습니다. 2018년 롯데백화점이 백화점 업계 최초로 부패방지경영시스템에 관한 국제 표준 ISO 37001 인증을 취득한 것을 시작으로 현재 롯데마트, 롯데슈퍼, 롯데e커머스까지 전 사업부가 부패방지경영시스템 인증 취득에 성공했습니다. 2023년 제3차 검증업체를 통해 부패 관련 중대한 리스크가 없으며, 부패방지경영시스템이 효과적으로 실행되고 있음을 확인받았습니다.

또한 2022년에는 롯데쇼핑이 반부패뿐만 아니라 공정거래, 산업안전 등 주요 컴플라이언스 리스크 분야에 대한 선제적인 감시 및 관리체계를 구축하며 컴플라이언스 경영시스템 국제 표준 ISO 37301을 취득했습니다. 이를 바탕으로 전 사업부의 준법 감시체계 수준을 강화하기 위해 지속적으로 시스템을 고도화해 나갈 예정입니다.

### 컴플라이언스 경영시스템 운영지침

롯데쇼핑은 성공적인 컴플라이언스 경영시스템의 운영을 위해 유통군HQ, 롯데백화점, 롯데마트, 롯데슈퍼, 롯데e커머스와 그 영업점에서 발생하는 경영활동에 대하여 컴플라이언스 경영시스템 운영지침을 수립하고 있습니다. 컴플라이언스 최고책임자와 책임부서를 명시하고 실제 시스템의 이행을 위한 프로세스, 리스크 대응 프로세스 등을 규정하고 있습니다.

### 컴플라이언스 경영방침

롯데쇼핑은 공정하고 윤리적인 경영 활동의 정착 및 내재화를 위해 다음과 같이 회사와 모든 임직원이 준수해야 하는 컴플라이언스 경영방침을 수립하고 있습니다. 컴플라이언스 목표를 설정하고, 독립적인 권한과 책임을 지닌 자율준수관리자의 활동을 보장하여 부패방지, 불공정거래 금지 등 경영방침의 실제적인 이행을 위해 노력하고 있습니다. 또한 매년 임직원들의 준법인식 제고 및 내재화를 위해 컴플라이언스 경영방침을 바탕으로 작성된 윤리·준법경영 실천 서약서를 작성하고 있습니다.

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

**하나,** 모든 파트너사는 우리 회사와 더불어 동반 성장하는 대상임을 인식하며, 공정한 거래문화 정착을 위해 노력한다.

**하나,** 우리는 회사의 준법경영 실천 활동에 적극 동참하며, ESG에 기반한 경쟁력 강화를 위한 반부패 환경 조성 및 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 노력한다.

- Environmental
- Social
- **Governance**
  - 지배구조
  - 윤리·준법경영
  - 통합 리스크 관리
  - 정보보호

# 윤리·준법경영 윤리·준법경영체계 >>

## 윤리·준법 리스크 관리

### 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 유통군HQ 컴플라이언스실에 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

롯데쇼핑은 유통군HQ 컴플라이언스실장을 준법지원인으로 선임하여 법적 리스크를 예방하기 위한 준법지원 활동을 계획 및 관리·감독하고, 그 결과를 이사회에 보고하도록 하고 있습니다. 또한 각 계열사의 준법경영 담당부서에서 이를 지원하기 위해 공정거래 자율준수 프로그램을 운영하고 준법지원활동 이행 결과를 보고하고 있습니다. 2023년에는 계약 체결 및 미체결 내역, 거래조건 등을 점검하고 가맹사업에 영위하는 슈퍼 사업부의 경우 가맹사업법에 따른 리스크 진단을 통해 개선점을 도출하여 시정조치를 완료했습니다. 또한 주기적으로 진열장려금, 반품 등의 사업운영 이슈에 대한 모니터링을 실시하고, 임직원들의 준법의식 제고를 위해 전 사업부 대상 공정거래 현장 점검을 통해 피드백 및 개선조치를 완료했습니다.

### 익명제보시스템

롯데쇼핑은 보다 적극적인 모니터링을 위해 익명제보 시스템을 구축 및 실시하고 있습니다. 컴플라이언스 경영 시스템 운영지침에 따라 제보부터 조사 및 처리에 이르기까지의 절차를 수립하고 있으며, 모든 임직원이 이에 대해 인지하고 이용 가능하도록 안내하고 있습니다. 또한 철저한 제보자 보호와 함께 조사 결과를 기밀로 유지하고 이에 대해 연 1회 CEO에게 보고하고 있습니다.

### 윤리·준법 교육

롯데쇼핑은 임직원의 윤리·준법 의식 강화와 컴플라이언스 경영방침 내재화를 위해 매년 전 임직원을 대상으로 윤리·준법 교육을 실시하고 있습니다. 특히 준법교육의 경우 컴플라이언스 경영시스템, 행동강령, 반부패 및 이해충돌 관리 제도, 계열사 간 내부거래 관련 부당지원 리스크 관리 제도 등과 함께 각 사업부가 영위하는 사업 특성에 맞춘 교육을 실시하고 있습니다. 또한 개인정보, 공정거래, 성희롱 등의 고위험 리스크 영역에 대해서는 별도의 심화 교육을 통해 관리를 강화하고 있습니다.

### 윤리·준법 문화 확산

롯데쇼핑은 사업 운영 전반에 걸쳐 윤리·준법 문화 확산을 위해 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 유통군HQ 컴플라이언스실을 중심으로 리스크 예방을 위한 업무 개선 활동을 지원하고 있으며, 주요 이슈와 법률 제·개정 현황 등을 주제로 월간 준법 뉴스레터를 발행하고 있습니다. 계약, 광고, 행사 운영 시 발생할 수 있는 법 위반 리스크에 대해 가이드라인 배포 또는 교육 등을 진행하고 있으며, 공정거래 관련 캠페인, 데일리퀴즈 등의 활동을 실시했습니다.

### CS전자상거래법 교육

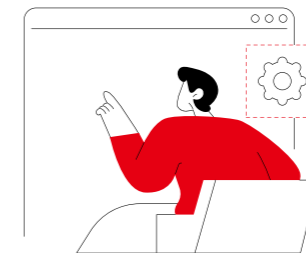


소비자와 최접점에 있는 CS 관리부와 CS센터 주요 담당자를 대상으로 소비자와의 거래 관계를 규율하는 주요 법령인 전자상거래법 교육을 진행하고 있습니다. 공정거래위원회의 역할과 주문(청약)의 법률적인 의미, 판매자와 구매자 간의 CS 분쟁 시 기준이 되는 주요 조항 등에 대해 교육함으로써 소비자 불만에 대한 초기 대응에 있어서 위법 행위가 발생하지 않도록 관리하고 있습니다. 또한 질의응답 시간을 통해 CS 업무 진행 과정에서 현업부서가 가지는 어려움에 대해 파악하고 이를 적법하게 해결할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### CEO 컴플라이언스 미션 교육



2023년, CEO가 직접 전체 임직원을 대상으로 회사의 컴플라이언스 미션을 선포하고, 그 중요성에 대해 공감할 수 있도록 준법의식 제고 프로그램을 운영했습니다. 그룹에서 정의하는 주요 컴플라이언스 영역인 인사, 윤리경영, 안전환경, ESG 경영, 공정거래에 대해 롯데e커머스만의 슬로건을 정립하고 구체적인 실천 전략에 대해 CEO가 직접 교육을 진행했습니다. 이후 교육 내용을 사내 게시판에 게시하여 임직원들이 항상 업무에 참고할 수 있도록 하고 있습니다.



# 윤리·준법경영 공정거래 자율준수 >>

## 거버넌스

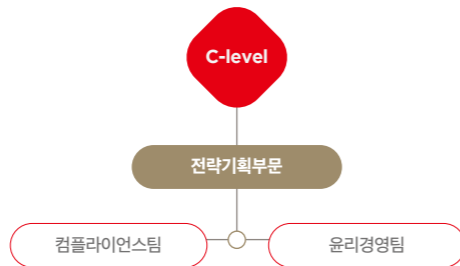
### 백화점



### 마트 | 슈퍼



### e커머스



## 공정거래 자율준수 프로그램

### 공정거래 자율준수 프로그램

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 반영하여 지속적으로 개선해 나가고 있으며, 임직원을 대상으로 정기적인 교육을 실시하여 리스크를 예방합니다. 또한 철저한 내부감시를 위해 수시로 모니터링을 실시하고, 이슈 발생 시 강력하고 체계적으로 대응할 수 있는 시스템을 구축했습니다.

## Compliance System



### 불공정거래 신고채널 운영

롯데쇼핑은 공정거래법 위반 행위 예방과 함께 철저한 감시를 위해 불공정거래 신고 채널을 운영하고 있습니다. 임직원 비윤리 행위 신고센터와 파트너사 불공정거래 신고센터를 운영하고 있으며, 공정거래법 위반행위 적발 시 위반 행위자에 대한 인사제재 조치를 취하고 있습니다. 백화점 사업부는 2023년 6월 영문 제보채널을 개설하여 해외 파트너사의 접근성을 제고했습니다.



## 윤리·준법경영 공정거래 자율준수 >>

### 공정거래 교육

롯데백화점은 모든 임직원을 대상으로 공정거래 필수교육을 진행하고, 본사 MD 담당자와 영업점 현장 관리자를 대상으로는 직무 특화교육을 추가로 진행하고 있습니다.

롯데마트와 롯데슈퍼는 직급 및 직무별 공정거래 교육을 실시하고 있습니다. 대표이사 포함 임원진, 전 임직원, 신입사원 등의 직급별 교육과 함께 상품조직과 가맹조직을 대상으로 공정거래 실무 교육을 진행했습니다.

롯데e커머스는 오픈마켓의 특성상, 가장 많은 파트너사를 보유하고 있고 거래관계의 변동 폭이 넓습니다. 이에 따라 필수교육과 함께 임직원들이 업무를 진행함에 있어서 특히 유의해야 할 사항과 공정거래 법령 세부내용에 대해서 퀴즈 형식의 교육 자료를 배포했습니다.

### 공정거래 핸드북

롯데백화점은 법, 규제 현황에 따라 공정거래 핸드북을 리뉴얼하여 임직원들이 이를 확인하고 업무 시 유의할 수 있도록 가이드를 제공하고 있습니다. 파트너사의 입점부터 퇴점까지의 과정에서 발생할 수 있는 공정거래 관련 이슈와 주요 위반사례를 공유함으로써 리스크 발생을 최소화하고 있습니다.

롯데마트와 롯데슈퍼는 통합 소싱 과정에서 기존에 별도로 진행하던 구매 업무를 함께 진행하게 되면서 파트너사 역시 통합 관리하고 있습니다. 이에 2023년 롯데마트·롯데슈퍼 통합 공정거래 핸드북을 발간하고 공정거래 관련 법률 제·개정 현황에 대해 공유하여 파트너사 계약 및 운영 과정에서 리스크가 발생하지 않도록 예방하고 있습니다.

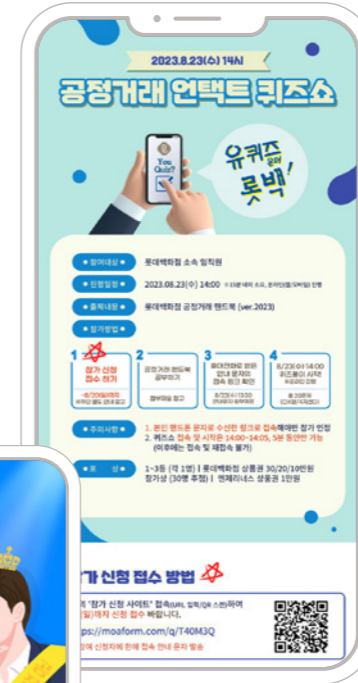
### 준법 데일리 퀴즈

롯데마트와 롯데슈퍼는 매일 사내 시스템을 통해 전 임직원을 대상으로 준법 데일리퀴즈를 진행하고 있습니다. 사내 시스템 로그인 시 공정거래, 하도급 계약 및 운영, 안전보건, 정보보호 등의 준법경영 및 ESG 이슈에 대한 퀴즈를 풀고 정답과 해설을 확인해야 접속이 가능하도록 함으로써 임직원의 이해도를 제고하기 위해 노력하고 있습니다.

### 공정거래캠페인

롯데쇼핑은 공정거래 및 대규모유통업법 등 사업운영에 관련된 법·규제에 대해 임직원들이 쉽게 이해하고 내재화할 수 있도록 교육 외에도 다양한 캠페인 활동을 전개하고 있습니다. 명절에 발생할 수 있는 리스크를 사전에 예방하기 위해 명절 기간 업무 수칙을 별도로 제작하여 배포하고, 최근 이슈가 되고 있는 그린워싱 관련 표시광고 유의사항, 판촉행사 유의사항 등 영업관리자들이 숙지해야 할 사항에 대한 가이드라인을 제공하고 있습니다.

특히 롯데백화점은 게임 형태의 공정거래 언택트 퀴즈쇼를 통해 임직원들의 공정거래 관련 인식 수준을 확인하고, 주로 틀리는 문제에 대해서는 전 지점에 풀이를 공유하고 있습니다. 또한 퀴즈를 가장 많이 맞춘 임직원에게는 별도의 포상을 제공하여 참여를 독려하고 있습니다.



# 통합 리스크 관리 리스크 관리체계 >>

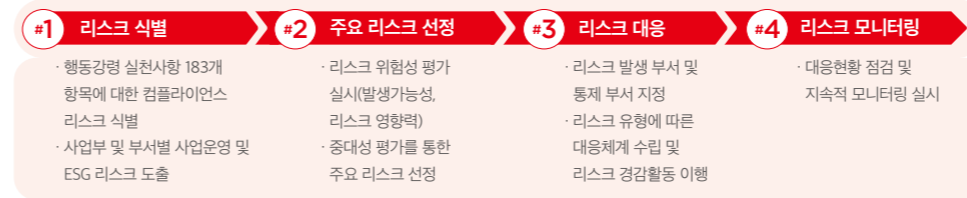
롯데쇼핑은 급변하는 대내외 경영환경에 대응하기 위해 전사 차원의 체계적인 리스크 식별 및 관리 시스템을 구축하고 있습니다. 국내외 사업운영에 영향을 미칠 수 있는 재무, 비재무적 리스크를 식별하고, 각 리스크의 특성과 위험도에 따른 대응 전략을 수립하여 이행합니다. 앞으로도 주요 리스크에 대한 분석과 지속적인 관리 강화를 통해 즉각적이고 유연한 위기 대응역량을 제고하고, 새로운 발전기회로 삼을 수 있도록 노력하겠습니다.

## 거버넌스

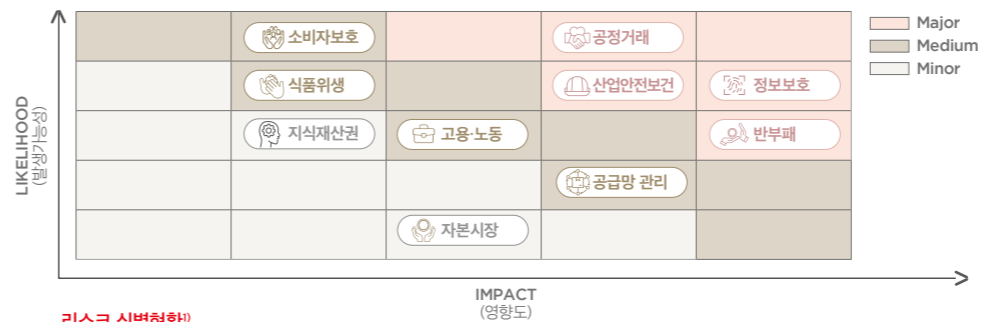
롯데쇼핑은 경영, 환경, 사회, 윤리-준법 등 국내외 경영 활동 전반에서 발생할 수 있는 리스크를 사전에 식별하고, 관리 및 대응하기 위해 이사회와 각 사업부 CEO를 포함한 핵심 경영진, 리스크별 담당 부서 등 모든 구성원이 참여하는 리스크 관리 체계를 구축하고 있습니다. 롯데 유통군HQ 컴플라이언스실에서 전사적인 수준의 리스크를 식별, 관리하고 있으며, 리스크별로 각 사업부의 담당 부서와 통제 부서를 지정하여 실제 리스크 대응조치를 이행하고 있습니다. 전사적인 리스크 관리 계획 및 결과에 대해서는 연 1회 이상 이사회에 보고하고 있습니다.

## 리스크 식별 및 관리 프로세스

롯데쇼핑 전사 리스크 관리조직인 유통군HQ 컴플라이언스실에서 행동강령 실천사항을 기반으로 식별한 리스크와 각 사업부가 사업 운영과정에서 식별한 리스크에 대해 리스크 영향도와 발생가능성에 따라 중대성평가를 실시하여 주요 리스크를 식별 및 관리하고 있습니다. 전사적인 차원의 리스크 대응 전략과 각 사업부 현장 대응 전략을 수립하는 Two-Track 대응체계를 통해 주요(Major) 리스크를 관리하고 있으며, 각 리스크에 대한 담당 부서와 통제 부서를 지정하여 관리 및 감사 기능을 강화하고 있습니다. 일반 리스크(Medium, Minor)에 대해서는 각 리스크 관리 담당 부서에서 상시 모니터링과 함께 리스크 관련 교육을 실시하고, 자가 체크리스트 등을 활용하여 자체적으로 관리 목표를 수립하여 이행하고 있습니다.



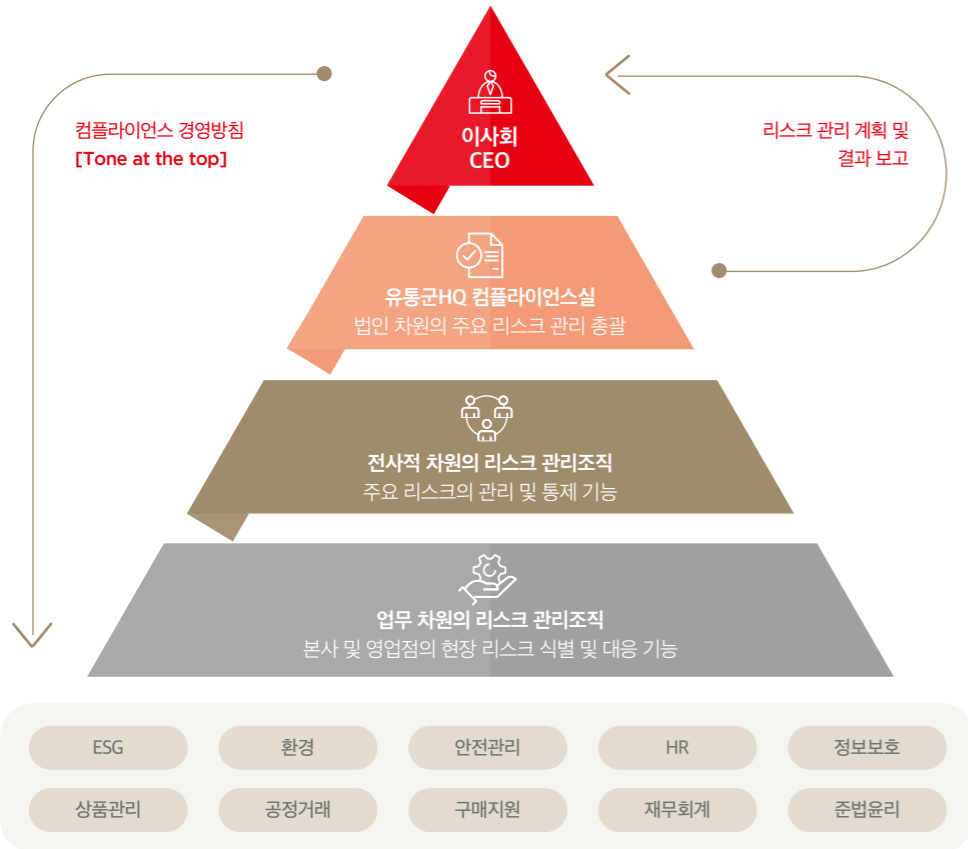
## 리스크 중대성평가



### 리스크 식별현황<sup>1)</sup>

전체 리스크 30개, 주요 리스크 7개

1) 2023년 기준



- Environmental
- Social
- Governance
  - 지배구조
  - 윤리-준법경영
  - 통합 리스크 관리
  - 정보보호



## 통합 리스크 관리 **리스크 관리**>>

구분	정의	관리 방안
 재무/운영	 <b>재무</b> 자산 유동성, 신용, 조세, 금리, 회계 등 재무 리스크	· 중·장기 자금 관리 계획 수립 및 상시 모니터링 · 환 변동 시나리오 분석, 내부회계관리제도 운영 등
	 <b>운영</b> 생산, 판매, 기업 평판 등 국내의 사업운영과 관련된 리스크	· 국내외 사업운영과 연관된 법·규제 분석을 통한 사업전략 수립 · 주주소통 강화(CEO IR DAY, NDR 등)
 비재무	 <b>환경</b> 온실가스 및 유해물질 배출 등의 환경 규제 강화로 인한 법적 제재 및 비용 리스크	· 환경경영시스템 운영, 신재생에너지 설비 확대, 에너지 효율화, 온실가스 배출권 관리 · 기후변화 시나리오 분석, 기후변화 대응 전략 수립 및 리스크 관리
	 <b>공급망</b> 파트너사 환경, 사회, 거버넌스 관리, 모니터링 및 성과 관련 리스크	· 지속가능한 공급망 정책 및 파트너사 ESG 행동규범 수립 · 파트너사 ESG 교육 및 컨설팅 등 지원
	 <b>고용노동</b> 임직원, 파트너사 인권 및 핵심인재 육성 및 관리 리스크	· 인권 정책 수립, 인권경영 이행, 인권교육 시행 · 임직원 교육체계 고도화 및 성과연동 평가제도 운영
	 <b>안전보건</b> 전 영업장 및 사업장 내 중대재해 및 사고 발생으로 인한 리스크	· 안전보건관리체계 및 시스템 구축, 전문인력 배치 및 교육 · 영업장 및 사업장 안전진단을 통한 리스크 식별 및 개선
	 <b>정보보호</b> 고객정보 유출 및 정보보호 관련 리스크	· 정보보호 관리체계 운영 및 정기 점검 시행(내, 외부) · 전 임직원 대상 정보보호 교육 실시
 <b>컴플라이언스</b> 법규준수, 준법감시, 내부통제, 공정거래 관련 리스크	· 준법경영체계 구축 및 컴플라이언스 시스템 운영 · 임직원 대상 준법경영 교육, 리스크 모니터링	



## 통합 리스크 관리 **리스크 관리**>>

### 리스크 관리 분야

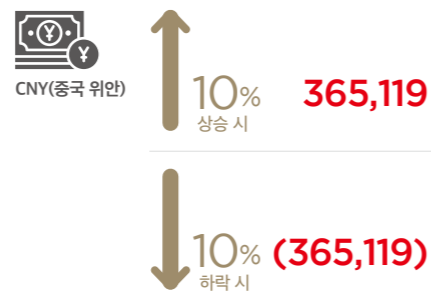
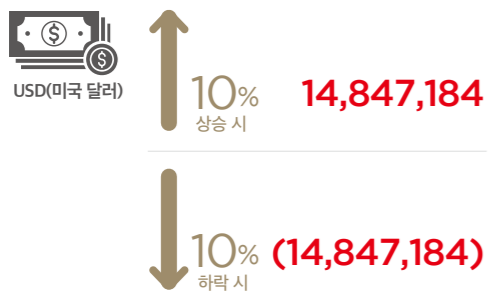
#### 해외 사업 리스크

롯데쇼핑은 국내뿐만 아니라 베트남, 인도네시아 등에서 사업을 운영하는 글로벌 유통 기업으로서, 각 해외 사업장의 규모, 임직원, 현지 법률 등을 고려하여 리스크를 관리하고 있습니다.

롯데마트 사업부는 모든 해외 사업장에 대한 컨트롤타워를 설치하고 국가별 준법조직을 구성하여 체계적인 준법 시스템을 갖추고 있습니다. 각 사업장의 특성을 반영한 구체적인 업무 매뉴얼과 규정을 수립하여 고의 혹은 과실로 인한 리스크가 발생하지 않도록 예방하고 있습니다. 각 지점이 독립된 개별 법인으로 운영되고 있는 롯데백화점 사업부의 경우, 지점별 리스크 관리체계 강화를 위해 본사 차원에서 현장 실사와 현지 법률 및 리스크를 검토하고 있습니다. 이를 바탕으로 2024년에는 각 지점별 특성을 고려한 리스크 관리 가이드라인과 프로세스, 업무 매뉴얼을 수립할 계획입니다.

#### 환 위험 리스크

롯데쇼핑은 국내뿐만 아니라 베트남, 인도네시아 등에서 사업을 운영하는 글로벌 유통 기업으로서, 원화 외에도 USD(미국 달러), CNY(중국 위안) 등에 노출되어 있습니다. 이에 따라 내부적으로 외화 대비 원화 환율 변동에 대한 환 위험을 정기적으로 측정하고 있습니다. 각 외화에 대한 원화 환율에 10% 변동이 있을 경우 롯데쇼핑의 세전 손익에 미치는 영향은 다음과 같습니다.<sup>1)</sup>



1) 사업보고서 기준, 단위: 천 원

#### 조세 리스크

롯데쇼핑은 경영 활동 전반에서 발생할 수 있는 세무 관련 리스크를 사전에 차단하고, 조세 법규 및 제도를 엄격하게 준수함으로써 고객의 이익을 확보하고, 주주이익을 극대화하며 국가 재정에 기여하는 것이 지속가능한 경영 활동의 필수 조건임을 인지하고 있습니다. 따라서 세무 담당 조직과 외부 전문가의 자문 등을 통해 납세의 의무를 성실하게 이행하고 있으며, 세무 리스크를 철저히 검토, 모니터링하고 있습니다.

#### 이자율 리스크

롯데쇼핑은 환율에 따른 이자율 변동으로 인해 금융자산과 부채자산의 가치 변동이 발생하는 것을 최소화하기 위해, 변동금리이자지급을 원화고정금리로 지급하는 방법으로 이자변동리스크를 최소화하는 정책을 채택하고 있습니다. 이자율이 1% 포인트 변동한다고 가정할 때, 1년간 발생하는 이자수익 및 이자비용의 영향은 다음과 같습니다.<sup>1)</sup>



1) 사업보고서 기준, 단위: 천 원

#### 회계 리스크

롯데쇼핑은 「내부회계관리규정」을 바탕으로 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.



## 정보보호 사이버 보안 >>

롯데쇼핑은 점차 심화되고 있는 정보보호 리스크를 사전에 예방하고, 외부 위협에 즉각적으로 대응하기 위해 전사적인 정보보호 관리체계를 구축하고 있습니다. 정보보호 정책을 바탕으로 그룹사 보안관제팀과 각 사업부 전담조직에서 정보보호시스템을 운영하고 있으며, 임직원들의 보안의식 제고와 개인정보취급자 및 IT직무자들의 역량 강화를 위해 주기적으로 훈련과 교육을 실시합니다. 또한 리스크 발생 시, 정확하고 즉각적인 대응이 가능하도록 주기적으로 정보보호 수준을 진단하고 보안사고 대응체계와 개인정보 침해사고 대응체계를 수립하고 있습니다.

### 정보보호 관리체계

롯데쇼핑은 체계적인 정보보호 거버넌스를 구축 및 운영하고 있습니다. 국내 정보보호 관련 법률에 따라 각 사업부 별로 정보 보호 최고 책임자 CISO<sup>1)</sup>와 개인정보보호 최고 책임자 CPO<sup>2)</sup>를 지정하고, 주관부서와 담당자가 관련 업무를 수행하고 있습니다. 또한 정보보호 실무협의회를 통해 정보보호 관련 주요 현안과 최신 보안 이슈들을 공유하고, 정보보호 강화 방안 등을 논의하고 있습니다.

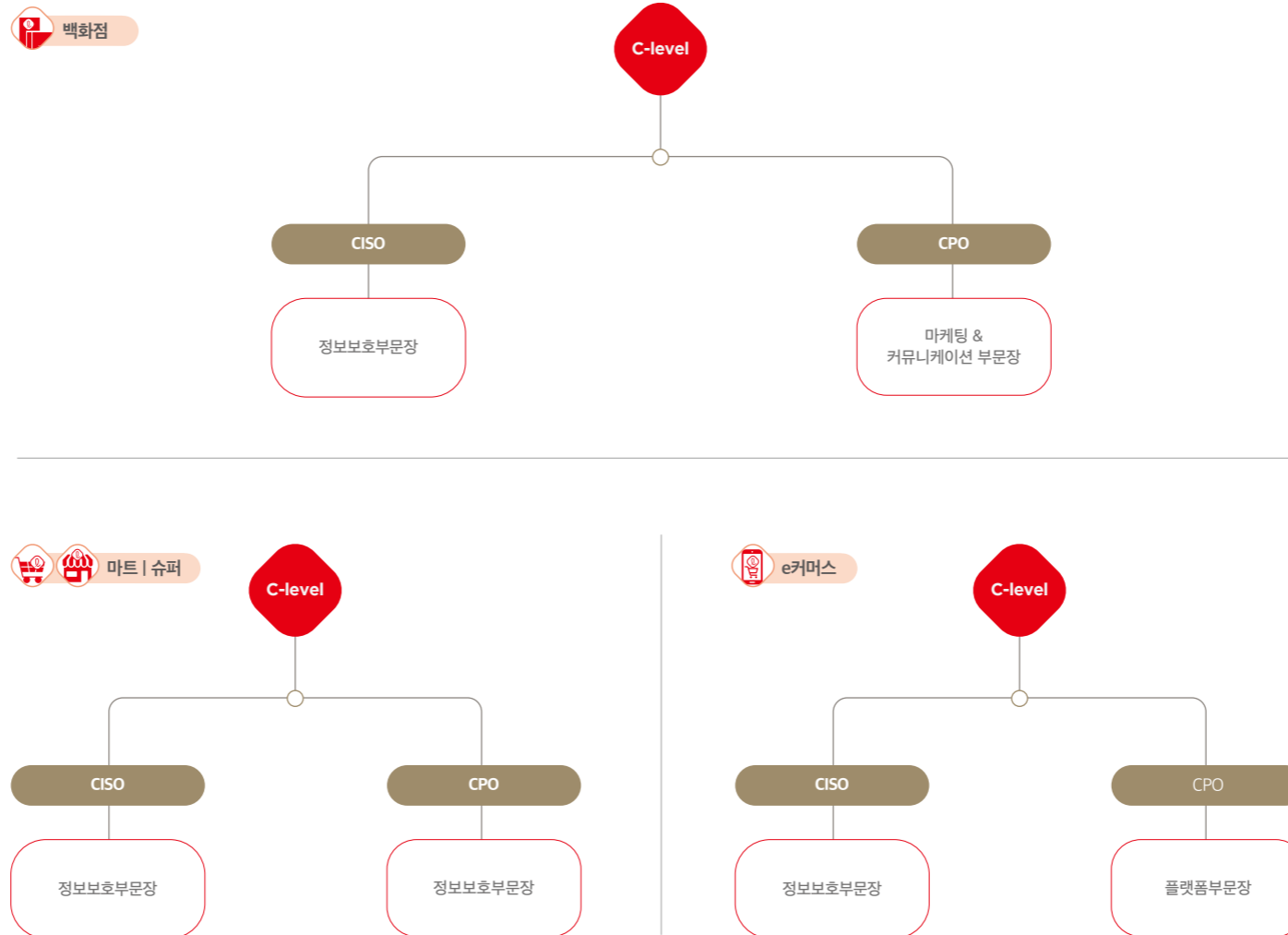
1) CISO(Chief Information Security Officer, 정보보호 최고 책임자)  
2) CPO(Chief Privacy Officer, 개인정보보호 최고 책임자)

### 정보보호 정책

롯데쇼핑은 지주 정보보호규정을 바탕으로 각 사업부별 정보 보호정책을 수립하고 있습니다. 정책은 정보보호규정과 정보 보호지침으로 구성되어 있으며, 정보보호지침은 개인정보 보호지침을 포함하고 있습니다. 매년 정보보호 관련 법률 및 제도의 변동현황과 IT 기술, 비즈니스 환경에 변화가 있을 경우 정책에 즉각 반영하고 있으며, 모든 임직원이 열람할 수 있도록 사내 그룹웨어와 게시판에 게시하고 있습니다.

### 정보보호 인증

롯데쇼핑의 전 사업부는 정보보호 관련 법률에 의거해 정보 보호인증체계(ISMS) 인증을 취득하고 있으며, 매년 인증 갱신 및 사후관리를 위한 인증심사를 진행하고 있습니다. 2024년 3월 기준, 전 사업부 모두 ISMS 인증 유지하고 있습니다.



## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

- Environmental
- Social
- **Governance**
  - 지배구조
  - 윤리·준법경영
  - 통합 리스크 관리
  - 정보보호**

APPENDIX





# 정보보호 사이버 보안 >>

## 정보보호 활동

### 정보보호 관리 시스템

롯데쇼핑은 그룹 보안관제팀(CERT, Computer Emergency Response Team)과 함께 보안사고 방지를 위한 모니터링과 예방 조치 등의 상시 대응 프로그램을 운영하고 있습니다. 정보자산 보호를 위해 다양한 솔루션과 정보보호 시스템을 구축하고 각종 보안공격에 대하여 365일 24시간 보안관제 서비스를 통해 철저히 모니터링하고 있습니다. 또한 보안사고 발생 시, 즉각적인 대응을 위해 보안사고 대응체계를 구축하고 있습니다.

이와 더불어 매년 보안 취약점 진단 및 모의해킹 점검 통해 주요 인프라 및 서비스 전반에 대해 평가 후 개선과제를 도출하여 이행하고 있으며, 주요 정보보호 시스템의 연속성 확보를 위해 재해복구시스템을 구축해 운영하고 있습니다.

### 보안사고 대응체계



### 정보보호 현황 공시

롯데쇼핑은 이용자의 안전한 인터넷 이용 및 정보보호 투자 활성화를 위해 정보보호 관련 인력, 투자, 인증 활동 등의 현황을 공개하는 자율-의무 공시제도에 참여하고 있습니다. 롯데쇼핑의 정보보호 현황은 각 사업부 홈페이지 또는 정보보호 공시 종합 포털에서 확인하실 수 있습니다.

### 정보보안 훈련

롯데쇼핑은 정보보안의 중요성과 보안사고 발생을 사전에 예방하기 위해 다양한 정보보안 훈련을 실시하고 있습니다. 악성코드가 포함된 메일을 통한 해킹사고를 예방하기 위해 바이러스 메일 모의 훈련을 연 2회 시행하여 해킹 메일에 대한 대응 절차, 디도스(DDoS) 공격 상황에 대한 대응 능력 등을 점검하고 있습니다. 또한 그룹 정보보안 훈련에 매 분기마다 참여하고 있으며, 각 사업부에서 자체적으로 모의 훈련을 기획하여 실시합니다. 이와 더불어 재해복구 훈련을 통해 보안 사고 발생 시 즉각적인 대응 및 복구가 가능하도록 준비하고 있습니다.

### 2023 정보보안훈련 현황



1) 백화점 2회, 마트슈퍼 3회, e커머스 1회  
2) 백화점 1회, 마트슈퍼 2회, e커머스 1회

### 정보보호 교육

롯데쇼핑은 임직원의 보안의식 제고를 위해 전 임직원을 대상으로 개인정보보호 교육을 실시하고 있으며, 개인 정보 취급자와 IT 직무자를 대상으로는 별도의 정보보호 교육을 추가로 실시하고 있습니다. 특히 온라인 플랫폼을 운영하는 롯데e커머스는 임원 및 리더 그룹을 대상으로도 정보보호 특화 교육을 진행하는 등 전사적으로 보다 높은 수준의 정보보호 역량을 갖출 수 있도록 하고 있습니다. 또한 그룹 정보보호위원회와 함께 매달 시의성 있는 보안 이슈를 주제로 정보보호 캠페인을 진행하고 있습니다. 특히 고객과 만나는 점포에서 일하는 임직원을 대상으로는 매년 현장점검 및 코칭 활동을 통해 현장에서 필요한 정보보호 역량 강화를 도모하고 있습니다.

### 2023년 정보보호교육 현황

구분	교육 대상	교육 이수 인원	교육 이수 시간
백화점	전체	6,234	6,234
	개인정보 취급자	32	32
	IT 직무자	107	103
마트/슈퍼	전체	14,174	14,174
	개인정보 취급자	143	286
	IT 직무자	91	91
e커머스	전체	1,004	1,004
	개인정보 취급자	98	98
	IT 직무자	380	760
	관리자 <sup>1)</sup>	79	59

1) 팀장 직급 이상

- Environmental
- Social
- Governance
  - 지배구조
  - 윤리·준법경영
  - 통합 리스크 관리
  - 정보보호



## 정보보호 개인정보보호 >>

### 개인정보 관리체계

롯데쇼핑은 안전한 개인정보보호를 위해 최소한의 정보만을 수집, 이용하고 있습니다. 각 사업부별 개인정보보호 최고 책임자(CPO, Chief Privacy Officer)가 개인정보 관리 업무를 총괄하고 있으며, 사업 특성을 반영한 개인정보 내부관리 계획을 수립하고 있습니다. 또한 개인정보 수집·이용·처리 및 관리·기술적 보호조치에 대한 내용을 포함한 개인정보보호 지침을 제정하여 사내 그룹웨어 및 게시판에 게시하고 있습니다.

### 개인정보 관리시스템

엄격한 개인정보 관리를 위해 접근 권한을 최소화하여 보호조치를 적용하고 있으며, 데이터베이스 암호화 저장 및 접근제어, 파일 암호화 저장, 사용자 추가 인증 등의 보안 솔루션을 운영하고 있습니다. 또한 개인정보 조회, 수정, 다운로드 등의 접근 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 라인 등 국내외 법령을 준수하고 있습니다. 신규 고객 서비스 및 시스템 개발/도입 시 개인정보보호와 관련한 컴플라이언스 준수를 위해 관리 분야, 기술 분야, 법률 분야 등 다각도로 컴플라이언스 보안성 검토를 실시하고, 매년 그룹 정보보호 수준진단을 통해 컴플라이언스 준수 여부를 모니터링하고 있습니다.

### 개인정보 수탁사 점검

롯데쇼핑은 모든 개인정보 처리 수탁사에 대해 연간 1회 점검을 진행하고 있습니다. 보안 및 개인정보 파기 관리 등에 대해 점검하고 있으며, 개선 항목이 발견된 수탁사에 대해서는 보안 조치 교육 등을 실시하고 있습니다. 특히 롯데e커머스는 수탁사 현장 점검을 추가로 실시하고 있으며, 2025년 점검 비율 50% 달성을 목표로 매년 확대해 나가고 있습니다.

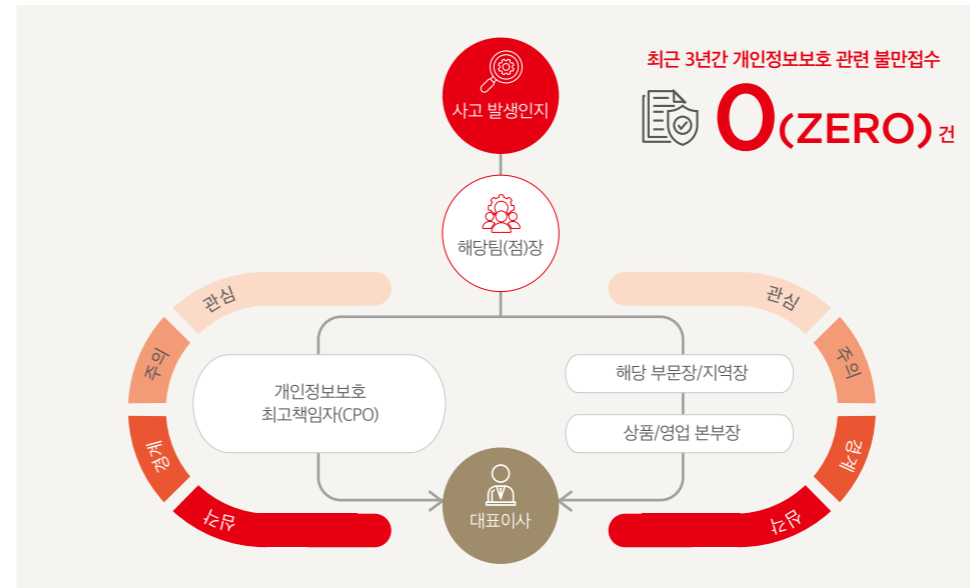
#### 2023년 개인정보 수탁사 점검 현황

구분	수탁사 현황	점검 현황
백화점	70개 사	100% 완료
마트/슈퍼	76개 사	100% 완료
e커머스	359개 사 <sup>1)</sup>	100% 완료

1) 주요 수탁사(임직원, 고객 개인정보) 48개 사, 기타 수탁사(파트너사 개인정보) 311개 사

### 개인정보침해 사고 대응체계

롯데쇼핑은 개인정보침해 사고에 대한 체계를 구축하여 신속하고 정확하게 대응하기 위해 노력합니다. 사고 수준을 심각도에 따라 분류하고, 즉각적인 대응이 이루어질 수 있도록 심각도에 따른 보고 체계와 대응 원칙을 수립하여 피해를 최소화할 수 있도록 하고 있습니다.



### 알기 쉬운 개인정보처리방침

롯데마트와 롯데슈퍼는 이용자의 관점에서 개인정보처리방침을 쉽게 이해할 수 있도록 방침 전문과 별도로 홈페이지에 '알기 쉬운 개인정보처리방침'과 '고정형 영상정보처리기기 관리방침'을 게시하고 있습니다. 또한 개인정보 고충 처리 부서를 기재하여 이용자의 고충 제보 및 문의에 적극 대응하고 있습니다. 롯데백화점과 롯데e커머스 역시 고객의 관점에서 개인정보 처리방침을 읽고 이해하기 쉽도록 라벨링 기능을 적용하여 제공하고 있습니다.

- Environmental
- Social
- Governance

지배구조

윤리·준법경영

통합 리스크 관리

정보보호

APPENDIX



2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

**APPENDIX**

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역

# Appendix

- 108 ESG 데이터
- 122 GRI Standards Index
- 125 ESRS Index
- 127 TCFD Index
- 128 SASB Index
- 132 제3자 검증의견서
- 134 온실가스 검증의견서
- 135 가입협회 및 수상내역



# ESG 데이터 재무 >>

## 연결 재무상태표

(단위: 원)

구분	제 54기	제 53기	제 52기
<b>자산</b>			
<b>I. 유동자산</b>	5,563,803,119,356	6,179,514,075,813	7,000,185,490,914
현금및현금성자산	1,589,717,984,770	1,800,809,705,742	2,398,788,978,689
매출채권및기타채권	1,004,437,154,315	805,183,467,950	625,501,297,125
기타금융자산	1,392,954,691,989	1,657,441,323,468	2,074,555,177,483
재고자산	1,269,197,362,458	1,386,063,156,288	1,395,280,189,965
당기법인세자산	10,514,332,841	80,878,162,609	146,636,380,573
기타비금융자산	129,550,369,176	125,567,443,110	106,683,605,060
매각예정자산	167,431,223,807	323,570,816,646	252,739,862,019
<b>II. 비유동자산</b>	25,080,895,577,181	25,524,061,797,257	26,426,348,328,088
매출채권및기타채권	96,107,321,835	100,200,264,439	95,664,385,002
관계기업및공동기업투자	1,502,950,310,211	1,439,010,264,830	991,462,117,628
기타금융자산	1,684,223,027,629	1,848,380,049,705	2,381,304,885,731
유형자산	15,006,693,253,365	14,325,423,742,352	14,578,526,259,318
사용권자산	3,633,004,248,992	4,059,086,447,812	4,700,201,180,942
투자부동산	1,549,605,624,913	2,071,590,199,293	1,766,203,032,622
영업권	886,960,999,704	886,804,557,650	1,185,880,115,730
무형자산	271,810,021,844	253,944,751,840	333,921,531,788
확정급여자산	181,240,416,603	261,888,456,786	121,737,667,756
이연법인세자산	140,121,296,588	96,970,974,210	87,495,656,414
기타비금융자산	128,179,055,497	180,762,088,340	183,951,495,157
<b>자산총계</b>	<b>30,644,698,696,537</b>	<b>31,703,575,873,070</b>	<b>33,426,533,819,002</b>

(단위: 원)

구분	제 54기	제 53기	제 52기
<b>자본</b>			
<b>I. 지배기업의 소유주지분</b>	9,493,521,378,034	9,567,653,934,244	10,083,492,212,560
자본금	141,443,775,000	141,443,775,000	141,443,775,000
자본잉여금	3,574,349,413,965	3,574,349,413,965	3,574,211,671,439
신종자본증권	178,660,241,553	169,454,021,553	139,574,341,553
자본조정	(3,019,674,385,605)	(3,019,418,222,294)	(3,032,430,491,251)
이익잉여금	8,630,122,588,229	8,641,202,573,997	8,996,636,841,881
기타포괄손익누계액	(11,380,255,108)	60,622,372,023	264,056,073,938
<b>II. 비지배지분</b>	1,342,928,340,777	1,467,462,851,758	1,713,514,464,376
<b>자본총계</b>	<b>10,836,449,718,811</b>	<b>11,035,116,786,002</b>	<b>11,797,006,676,936</b>
<b>부채</b>			
<b>I. 유동부채</b>	10,903,416,044,835	10,622,585,640,821	8,994,249,448,657
차입금및사채	5,145,975,765,763	4,894,848,443,231	3,564,742,247,058
매입채무및기타채무	2,624,928,137,200	2,566,310,260,103	2,419,870,120,532
기타금융부채	588,316,201,974	398,857,687,825	453,558,227,545
리스부채	672,388,913,675	756,903,350,340	628,014,113,358
당기법인세부채	579,788,425	7,236,536,663	120,115,902,197
선수수익	226,803,111,848	207,553,830,946	183,830,692,892
충당부채	31,234,466,019	40,667,918,446	30,735,990,418
기타비금융부채	1,613,189,659,931	1,628,562,454,687	1,593,382,154,657
매각예정부채	0	121,645,158,580	0
<b>II. 비유동부채</b>	8,904,832,932,891	10,045,873,446,247	12,635,277,693,409
차입금및사채	4,266,225,219,340	4,866,439,908,187	6,388,234,343,658
기타채무	4,266,030,908	19,454,583,649	15,635,693,345
기타금융부채	84,107,471,459	155,470,722,811	100,905,481,186
리스부채	4,173,403,498,164	4,623,897,610,671	5,318,114,599,877
확정급여부채및기타장기급여채무	34,040,509,229	32,628,098,887	34,788,697,045
이연법인세부채	184,933,543,951	189,548,681,053	610,770,682,795
선수수익	23,890,971,971	26,694,353,609	28,918,937,740
비유동충당부채	133,965,687,869	131,739,487,380	137,909,257,763
<b>부채총계</b>	<b>19,808,248,977,726</b>	<b>20,668,459,087,068</b>	<b>21,629,527,142,066</b>
<b>자본과부채총계</b>	<b>30,644,698,696,537</b>	<b>31,703,575,873,070</b>	<b>33,426,533,819,002</b>

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

### APPENDIX

#### ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

은실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# ESG 데이터 재무 >>

## 연결 포괄손익계산서

(단위: 원)

구분	제 54기	제 53기	제 52기
매출	14,555,863,880,290	15,476,035,656,554	15,573,550,042,665
매출원가	(7,781,158,641,115)	(8,662,606,266,375)	(9,031,312,694,405)
매출총이익	6,774,705,239,175	6,813,429,390,179	6,542,237,348,260
판매비와관리비	(6,263,902,178,344)	(6,424,519,191,456)	(6,333,903,001,822)
대손상각비	(2,398,329,191)	(2,684,604,113)	(731,653,172)
영업이익	508,404,731,640	386,225,594,610	207,602,693,266
기타수익	181,663,076,883	158,255,691,886	217,931,714,720
기타비용	(334,285,246,831)	(783,081,950,287)	(647,585,952,577)
기타의 대손상각비	8,731,679,390	(2,848,833,912)	(6,138,914,057)
금융수익-유효이자율법에 따른 이자수익	161,344,494,960	117,380,869,303	73,736,887,114
금융수익-기타	250,813,592,206	225,426,480,608	180,091,018,265
금융비용	(739,852,713,061)	(798,363,441,370)	(760,311,035,446)
관계기업투자 손익에 대한 지분	147,141,129,778	129,663,282,129	96,432,874,163
법인세비용차감전이익(손실)	183,960,744,965	(567,342,307,033)	(638,240,714,552)
법인세수익(비용)	(14,780,308,584)	248,649,866,000	365,276,560,551
당기순이익(손실)	169,180,436,381	(318,692,441,033)	(272,964,154,001)
기타포괄손익	(176,780,714,469)	(330,686,017,860)	869,703,292,467
• 후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	(111,803,619,535)	(300,297,170,291)	735,066,648,149
• 기타포괄손익-공정가치 지분상품 평가손익	(45,362,191,962)	(539,972,751,942)	842,118,879,722
• 확정급여제도의 재측정요소	(103,280,920,891)	79,496,575,275	80,154,670,492
• 관계기업투자의 기타포괄손익에 대한 지분	(2,971,010,429)	6,302,128,729	9,323,184,981
• 법인세효과	39,810,503,747	153,876,877,647	(196,530,087,046)

(단위: 원)

구분	제 54기	제 53기	제 52기
• 후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	(64,977,094,934)	(30,388,847,569)	134,636,644,318
• 기타포괄손익-공정가치 채무상품 평가손익	207,084,539	(184,535,373)	(26,818,175)
• 해외사업장환산외환차이	(13,698,435,835)	(40,651,741,083)	111,612,093,216
• 파생상품평가손익(기타포괄손익)	(40,863,852,082)	(7,945,025,644)	14,113,702,571
• 관계기업투자의 기타포괄손익에 대한 지분	(12,226,732,340)	4,521,531,484	28,001,423,905
• 법인세효과	1,604,840,784	13,870,923,047	(19,063,757,199)
<b>총포괄손익</b>	<b>(7,600,278,088)</b>	<b>(649,378,458,893)</b>	<b>596,739,138,466</b>
<b>당기순손익의 귀속</b>			
• 지배기업의 소유주에게 귀속되는 당기순이익(손실)	174,403,554,447	(324,570,885,303)	(292,279,479,719)
• 비지배지분	(5,223,118,066)	5,878,444,270	19,315,325,718
<b>총포괄손익의 귀속</b>			
• 지배기업 소유주지분	20,820,499,101	(474,546,050,277)	241,808,313,638
• 비지배지분	(28,420,777,189)	(174,832,408,616)	354,930,824,828
<b>주당이익(손실)</b>			
• 기본주당이익(손실)	5,794	(11,772.00)	(10,363.00)
• 희석주당이익(손실)	5,794	(11,772.00)	(10,430.00)

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

### INTRODUCTION

### ESG IMPACT

### Performance Highlights

### ESG Performance

### APPENDIX

### ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# ESG 데이터 **환경** >>

## 온실가스 배출량(Scope 1 & 2, 국내 사업장)

구분	단위	2021	2022	2023	
백화점	직접 배출량 (Scope 1)	tCO <sub>2</sub> e	37,798	41,599	40,285
	간접 배출량 (Scope 2)	tCO <sub>2</sub> e	306,705	345,034	343,955
	전체 배출량 (Scope 1+2)	tCO <sub>2</sub> e	344,503	386,633	384,241
	온실가스 배출량 집약도 <sup>1)</sup>	tCO <sub>2</sub> e/억 원	10.90	11.96	11.63
마트	직접 배출량 (Scope 1)	tCO <sub>2</sub> e	48,645	49,485	46,340
	간접 배출량 (Scope 2)	tCO <sub>2</sub> e	223,855	229,054	226,632
	전체 배출량 (Scope 1+2)	tCO <sub>2</sub> e	272,499	278,539	272,972
	온실가스 배출량 집약도 <sup>1)</sup>	tCO <sub>2</sub> e/억 원	4.76	4.72	4.76
슈퍼	직접 배출량 (Scope 1)	tCO <sub>2</sub> e	10,869	10,069	9,346
	간접 배출량 (Scope 2)	tCO	50,995	46,561	43,156
	전체 배출량 (Scope 1+2)	tCO <sub>2</sub> e	61,864	56,629	52,503
	온실가스 배출량 집약도 <sup>1)</sup>	tCO <sub>2</sub> e/억 원	4.26	4.22	4.02
e커머스	직접 배출량 (Scope 1)	tCO <sub>2</sub> e	157	107	70
	간접 배출량 (Scope 2)	tCO <sub>2</sub> e	1,231	722	423
	전체 배출량 (Scope 1+2)	tCO <sub>2</sub> e	1,388	829	493
	온실가스 배출량 집약도 <sup>1)</sup>	tCO <sub>2</sub> e/억 원	1.28	0.73	0.38

1) 매출액 대비 온실가스 배출량

## 온실가스 배출량(Scope 3, 국내 사업장)

구분	단위	2021	2022	2023	
Upstream	1. 구매한 상품 및 서비스	tCO <sub>2</sub> e	5,662,989	5,624,431	5,427,114
	2. 자본재	tCO <sub>2</sub> e	101	188	84
	3. 연료 및 에너지	tCO <sub>2</sub> e	671,357	717,514	710,035
	4. 업스트림 운송 및 유통	tCO <sub>2</sub> e	26,381	6,834,162	7,261,874
	5. 사업장 발생 폐기물	tCO <sub>2</sub> e	2,025	4,399	2,765
	6. 출장	tCO <sub>2</sub> e	38	1,027	1,405
	7. 통근	tCO <sub>2</sub> e	20,508	10,396	12,594
	8. 업스트림 임대 자산	tCO <sub>2</sub> e	2,398	2,576	3,057
Downstream	9. 다운스트림 운송 및 유통	tCO <sub>2</sub> e	-	12,438	9,492
	11. 판매 제품 사용	tCO <sub>2</sub> e	3,087,282	3,211,006	2,987,041
	12. 판매 제품 폐기	tCO <sub>2</sub> e	335,442	278,171	247,382
	14. 프랜차이즈	tCO <sub>2</sub> e	9,455	9,125	9,812
	15. 투자	tCO <sub>2</sub> e	244,406	224,730	239,072
	<b>총 Scope 3 배출량</b>	tCO <sub>2</sub> e	<b>10,062,381</b>	<b>16,930,163</b>	<b>16,911,726</b>

## 에너지 소비량

구분	단위	2021	2022	2023	
백화점	<b>총 에너지 소비량</b>	TJ	7,057	8,074	7,776
	전력	TJ	6,275	7,040	6,721
	열	TJ	743	819	793
	스팀	TJ	39	215	262
	에너지 증감량 <sup>1)</sup>	TJ	701	1,017	-298
	에너지 집약도 <sup>2)</sup>	TJ/억 원	0.223	0.250	0.235
마트	<b>총 에너지 소비량</b>	TJ	5,510	5,618	5,538
	전력	TJ	4,620	4,725	4,665
	열	TJ	818	818	786
	스팀	TJ	71	75	88
	에너지 증감량 <sup>1)</sup>	TJ	-292	109	-80
	에너지 집약도 <sup>2)</sup>	TJ/억 원	0.096	0.095	0.097
슈퍼	<b>총 에너지 소비량</b>	TJ	1,224	1,120	1,038
	전력	TJ	1,065	972	901
	열	TJ	158	147	136
	스팀	TJ	1	1	1
	에너지 증감량 <sup>1)</sup>	TJ	-192	-104	-82
	에너지 집약도 <sup>2)</sup>	TJ/억 원	0.084	0.083	0.079
e커머스	<b>총 에너지 소비량</b>	TJ	29	17	9
	전력	TJ	26	15	9
	열	TJ	3	2	1
	스팀	TJ	-	-	-
	에너지 증감량 <sup>1)</sup>	TJ	9	-12	-8
	에너지 집약도 <sup>2)</sup>	TJ/억 원	0.026	0.015	0.007

1) 당해년도 에너지 소비량 - 전년도 에너지 소비량

2) 매출액 대비 에너지 소비량

2023년 롯데마트/롯데슈퍼 사업부 통합 작업과 롯데쇼핑의 내부 ESG 데이터 관리 및 공시기준 변경으로 인해 각 사업부의 일부 ESG 데이터를 재산정 또는 조정했습니다.

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

APPENDIX

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# ESG 데이터 **환경** >>

## 폐기물

구분	단위	2021	2022	2023	
백화점	총 폐기물 발생량	ton	23,510	26,878	25,178
	일반	ton	23,510	26,876	25,178
	지정	ton	-	2	-
	총 폐기물 재활용량	ton	22,180	25,582	24,431
	일반	ton	22,180	25,582	24,431
	지정	ton	-	-	-
	폐기물 재활용 비율	%	94.3	95.2	97.0
	총 폐기물 처리량	ton	1,330	1,296	748
	매립	ton	458	206	42
	소각	ton	872	1,090	706
기타	ton	-	-	-	
마트	총 폐기물 발생량	ton	20,023	19,917	20,931
	일반	ton	20,021	19,909	20,923
	지정	ton	3	8	8
	총 폐기물 재활용량	ton	19,247	19,157	20,623
	일반	ton	19,247	19,150	20,616
	지정	ton	-	7	7
	폐기물 재활용 비율	%	96.1	96.2	98.5
	총 폐기물 처리량	ton	776	758	309
	매립	ton	134	79	47
	소각	ton	540	574	244
기타	ton	102	105	18	
슈퍼	총 폐기물 발생량	ton	190	172	123
	일반	ton	190	172	123
	지정	ton	-	-	-
	총 폐기물 재활용량 <sup>1)</sup>	ton	86	110	70
	일반	ton	86	110	70
	지정	ton	-	-	-
	폐기물 재활용 비율 <sup>1)</sup>	%	45.2	64.2	56.9
	총 폐기물 처리량	ton	104	62	53
	매립	ton	-	-	-
	소각	ton	104	62	53
기타	ton	-	-	-	

1) 오기재로 인해 2022년 데이터 정정

## 용수

구분	단위	2021	2022	2023	
백화점	총 용수 사용량	ton	4,357,535	4,741,700	5,179,609
	지하수	ton	273,443	233,667	223,326
	상수	ton	4,084,092	4,508,033	4,956,283
	총 용수 재활용량	ton	599,212	559,494	732,728
	중수	ton	597,587	558,670	732,008
	빗물	ton	1,625	824	720
	마트	총 용수 사용량	ton	2,189,141	2,207,651
지하수		ton	-	-	-
상수		ton	2,189,141	2,207,651	2,186,497
총 용수 재활용량		ton	45,854	50,776	47,521
중수		ton	45,854	50,776	47,521
빗물		ton	-	-	-
e커머스		총 용수 사용량	ton	4,575	4,517
	지하수	ton	1,493	1,757	1,810
	상수	ton	3,082	2,760	2,740
	총 용수 재활용량	ton	1,642	2,414	2,608
	중수	ton	1,642	2,414	2,608
	빗물	ton	-	-	-

2023년 롯데마트/롯데슈퍼 사업부 통합 작업과 롯데쇼핑의 내부 ESG 데이터 관리 및 공시기준 변경으로 인해 각 사업부의 일부 ESG 데이터를 재산정 또는 정정했습니다.

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

## APPENDIX

### ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# ESG 데이터 **환경** >>

## 지속가능한 상품\_친환경 상품<sup>1)</sup>

	구분	단위	2021	2022	2023
백화점	친환경 상품	SKU	289	289	289
	친환경 상품 매출	백만 원	1,384	1,314	1,330
마트	친환경 상품	SKU	1,039	1,477	1,684
	친환경 원재료	SKU	619	867	919
	친환경 제조-가공	SKU	132	153	190
	친환경 소비-폐기	SKU	288	457	575
	친환경 상품 매출	백만 원	172,682	208,670	215,918
	친환경 상품	SKU	211	317	377
슈퍼	친환경 원재료	SKU	130	194	217
	친환경 제조-가공	SKU	37	46	74
	친환경 소비-폐기	SKU	44	77	86
	친환경 상품 매출	백만 원	60,981	65,909	72,142
	친환경 상품	SKU	22,607	66,304	117,633
e커머스	친환경 상품	SKU	22,607	66,304	117,633
	친환경 상품 매출	백만 원	2,998	3,923	2,854

1) '지속가능한 상품 기준' 고도화로 인해 친환경 상품 SKU 재산정

2023년 롯데마트/롯데슈퍼 사업부 통합 작업과 롯데쇼핑의 내부 ESG 데이터 관리 및 공시기준 변경으로 인해 각 사업부의 일부 ESG 데이터를 재산정 또는 조정했습니다.

## 친환경 제품 구매

	구분	단위	2021	2022	2023
백화점	친환경 제품 구매금액	백만 원	2,487	2,462	2,329
	친환경 제품 구매비율 <sup>1)</sup>	%	2.42	2.06	1.85
마트	친환경 제품 구매금액	백만 원	8,556	6,071	4,595
	친환경 제품 구매비율 <sup>1)</sup>	%	7.64	5.51	5.26
슈퍼	친환경 제품 구매금액	백만 원	14	12	27
	친환경 제품 구매비율 <sup>1)</sup>	%	0.07	0.04	0.13
e커머스	친환경 제품 구매금액	백만 원	-	2	73
	친환경 제품 구매비율 <sup>1)</sup>	%	-	0.52	22.79

1) 총 구매금액 대비 친환경 제품 구매금액

## 환경법규 위반

	구분	단위	2021	2022	2023
롯데쇼핑		건	0	0	1 <sup>1)</sup>
백화점		건	0	0	0
마트		건	0	0	0
슈퍼		건	0	0	0
e커머스		건	0	0	0

1) 온실가스 배출권 할당 취소사유 통보서 제출 기한 미준수로 인한 과태료 부과 (운영이 종료된 롯데쇼핑 7개 사업장 해당)

### 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

APPENDIX

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역





# ESG 데이터 사회 >>

## 임직원 현황 | 국내

구분	단위	2021	2022	2023			
백화점	총 임직원 수	명	4,339	4,566	4,609		
	남성	관리자 직급 이상 <sup>1)</sup>	명	1,718	1,698	1,700	
		관리자 직급 이하	명	773	779	829	
		여성	명	2,621	2,868	2,909	
	성별 및 직급	관리자 직급 이상 <sup>1)</sup>	명	233	283	342	
		관리자 직급 이하	명	2,388	2,585	2,567	
		여성 관리자 비율	%	23.16	26.65	29.21	
	고용형태	정규직	명	4,337	4,563	4,598	
		비정규직	명	2	3	11	
	연령	30세 미만	명	456	581	582	
		30세 이상 50세 미만	명	3,244	3,237	3,151	
		50세 이상	명	639	748	876	
	다양성	장애인	%	3.6	3.1	3.1	
	마트	총 임직원 수	명	11,427	11,397	10,616	
		남성	관리자 직급 이상 <sup>1)</sup>	명	3,357	3,444	3,321
			관리자 직급 이하	명	2,539	2,577	2,405
			여성	명	8,070	7,953	7,295
		성별 및 직급	관리자 직급 이상 <sup>1)</sup>	명	117	112	122
			관리자 직급 이하	명	7,953	7,841	7,173
여성 관리자 비율			%	12.51	11.44	11.75	
고용형태		정규직	명	11,423	11,395	10,614	
		비정규직	명	4	2	2	
연령		30세 미만	명	370	428	399	
		30세 이상 50세 미만	명	5,014	4,834	4,692	
		50세 이상	명	6,043	6,135	5,525	
다양성		장애인	%	3.3	3.4	3.3	
		국가 보훈자	명	105	102	94	
		외국인	명	1	2	3	

1) M Grade 이상

2023년 롯데마트/롯데슈퍼 사업부 통합 작업과 롯데쇼핑의 내부 ESG 데이터 관리 및 공시기준 변경으로 인해 각 사업부의 일부 ESG 데이터를 재산정 또는 조정했습니다.

구분	단위	2021	2022	2023			
슈퍼	총 임직원 수	명	4,844	3,752	3,481		
	남성	관리자 직급 이상 <sup>1)</sup>	명	1,467	1,164	1,064	
		관리자 직급 이하	명	266	226	225	
		여성	명	1,201	938	839	
	성별 및 직급	관리자 직급 이상 <sup>1)</sup>	명	3,377	2,588	2,417	
		관리자 직급 이하	명	8	21	19	
		여성 관리자 비율	%	3,369	2,567	2,398	
	고용형태	정규직	명	2.92	8.50	7.79	
		비정규직	명	4,842	3,750	3,481	
	연령	30세 미만	명	2	2	0	
		30세 이상 50세 미만	명	231	198	141	
		50세 이상	명	2,061	1,551	1,425	
	다양성	장애인	%	2,552	2,003	1,915	
		국가 보훈자	명	3.3	3.1	3.0	
		외국인	명	13	8	4	
	e커머스	총 임직원 수	명	960	1,000	970	
		남성	관리자 직급 이상 <sup>1)</sup>	명	460	460	425
			관리자 직급 이하	명	222	220	226
			여성	명	238	240	199
성별 및 직급		관리자 직급 이상 <sup>1)</sup>	명	500	540	545	
		관리자 직급 이하	명	137	147	181	
		여성 관리자 비율	%	363	393	364	
고용형태		정규직	명	38.16	40.05	44.47	
		비정규직	명	898	949	927	
연령		30세 미만	명	62	51	43	
		30세 이상 50세 미만	명	229	219	159	
		50세 이상	명	686	728	753	
다양성		장애인	%	45	53	47	
		국가 보훈자	명	1.8	1.1	0.7	
		외국인	명	14	12	10	

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

APPENDIX

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# ESG 데이터 사회 >>

2023년 롯데마트/롯데슈퍼 사업부 통합 작업과 롯데쇼핑의 내부 ESG 데이터 관리 및 공시기준 변경으로 인해 각 사업부의 일부 ESG 데이터를 재산정 또는 조정했습니다.

## 임직원 현황 | 해외

구분	단위	2021	2022	2023		
백화점	총 임직원 수	명	582	561	696	
	총 임직원 수	명	198	196	175	
	하노이	관리자 직급 이상	명	14	15	13
		관리자 직급 이하	명	184	181	162
	총 임직원 수	명	-	-	155	
	하노이 웨스트레이크 <sup>1)</sup>	관리자 직급 이상	명	-	-	16
		관리자 직급 이하	명	-	-	139
	총 임직원 수	명	152	139	135	
	호치민	관리자 직급 이상	명	15	16	14
		관리자 직급 이하	명	137	123	121
	총 임직원 수	명	77	77	86	
	자카르타	관리자 직급 이상	명	14	13	12
		관리자 직급 이하	명	63	64	74
	총 임직원 수	명	155	149	145	
	청두	관리자 직급 이상	명	15	14	15
관리자 직급 이하		명	140	135	130	

1) 2023년 오픈

구분	단위	2021	2022	2023		
마트	총 임직원 수	명	6,958	7,166	7,424	
	총 임직원 수	명	2,182	2,493	2,738	
	베트남 <sup>1)</sup>	남성	명	894	971	1,093
		관리자 직급 이상	명	28	30	29
	관리자 직급 이하	명	866	941	1,064	
	여성	명	1,288	1,522	1,645	
		관리자 직급 이상	명	27	29	35
	관리자 직급 이하	명	1,261	1,493	1,610	
	여성 관리자 비율	%	49.09	49.15	54.69	
	총 임직원 수	명	4,776	4,673	4,686	
	남성	명	3,402	3,367	3,340	
		관리자 직급 이상	명	63	71	76
	관리자 직급 이하	명	3,339	3,296	3,264	
	인도네시아 <sup>1)</sup>	여성	명	1,374	1,306	1,346
		관리자 직급 이상	명	21	25	23
관리자 직급 이하	명	1,353	1,281	1,323		
여성 관리자 비율	%	25.00	26.04	23.23		

1) 베트남 16개 지점, 인도네시아 48개 지점

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

## APPENDIX

### ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# ESG 데이터 사회 >>

## 채용 및 이직

구분		단위	2021	2022	2023	
백화점	총 채용 인원		명	109	126	103
	성별	남성	명	37	48	44
		여성	명	72	78	59
	연령	30세 미만	명	75	85	57
		30세 이상 50세 미만	명	34	39	46
		50세 이상	명	0	2	0
	직급	관리자 직급 이상	명	10	19	22
		관리자 직급 미만	명	99	107	81
	총 이직 인원		명	176	137	110
	성별	남성	명	106	88	60
		여성	명	70	49	50
	연령	30세 미만	명	17	13	9
		30세 이상 50세 미만	명	113	88	90
		50세 이상	명	46	36	11
	직급	관리자 직급 이상	명	106	71	39
		관리자 직급 미만	명	70	66	71
	이직률		%	6.8	4.3	3.4
	자발적 이직률		%	4.6	4.3	3.2
	근속년수	평균	년	14.5	14.2	15.0
		남성	년	15.6	15.6	16.5
	여성	년	13.5	13.3	14.0	
마트	총 채용 인원		명	127	384	32
	성별	남성	명	80	250	28
		여성	명	47	134	4
	연령	30세 미만	명	75	238	7
		30세 이상 50세 미만	명	51	145	24
		50세 이상	명	1	1	1
	직급	관리자 직급 이상	명	8	12	4
		관리자 직급 미만	명	119	372	28
	총 이직 인원		명	385	275	286
	성별	남성	명	236	171	195
		여성	명	149	104	91
	연령	30세 미만	명	35	67	31
		30세 이상 50세 미만	명	291	175	191
		50세 이상	명	59	33	64
	직급	관리자 직급 이상	명	73	37	67
		관리자 직급 미만	명	312	238	219
	이직률		%	9.2	6.2	6.7
	자발적 이직률		%	3.9	4.4	4.0
	근속년수	평균	년	10.4	10.9	11.8
		남성	년	12.6	12.9	14.0
	여성	년	9.5	10.0	10.9	

2023년 롯데마트/롯데슈퍼 사업부 통합 작업과 롯데쇼핑의 내부 ESG 데이터 관리 및 공시기준 변경으로 인해 각 사업부의 일부 ESG 데이터를 재산정 또는 조정했습니다.

구분		단위	2021	2022	2023	
슈퍼	총 채용 인원		명	15	72	4
	성별	남성	명	7	42	4
		여성	명	8	30	0
	연령	30세 미만	명	5	52	0
		30세 이상 50세 미만	명	10	20	4
		50세 이상	명	0	0	0
	직급	관리자 직급 이상	명	7	3	0
		관리자 직급 미만	명	8	69	4
	총 이직 인원		명	211	330	135
	성별	남성	명	82	124	32
		여성	명	129	206	103
	연령	30세 미만	명	22	24	17
		30세 이상 50세 미만	명	148	219	96
		50세 이상	명	41	87	22
	직급	관리자 직급 이상	명	24	62	21
		관리자 직급 미만	명	187	268	114
	이직률		%	13.7	25.7	3.9
	자발적 이직률		%	11.2	13.3	7.0
	근속년수	평균	년	10.5	10.8	11.9
		남성	년	10.8	11.3	12.3
	여성	년	8.8	8.8	9.8	
e커머스	총 채용 인원		명	171	196	30
	성별	남성	명	93	105	11
		여성	명	78	91	19
	연령	30세 미만	명	27	81	4
		30세 이상 50세 미만	명	144	114	26
		50세 이상	명	0	1	0
	직급	관리자 직급 이상	명	81	56	12
		관리자 직급 미만	명	90	140	18
	총 이직 인원		명	206	183	129
	성별	남성	명	94	108	53
		여성	명	112	75	76
	연령	30세 미만	명	49	19	21
		30세 이상 50세 미만	명	155	151	100
		50세 이상	명	2	13	8
	직급	관리자 직급 이상	명	71	71	40
		관리자 직급 미만	명	135	112	89
	이직률		%	21.5	18.3	13.5
	자발적 이직률		%	18.9	14.5	10.8
	근속년수	평균	년	3.8	4.2	5.2
		남성	년	3.6	4.0	4.7
	여성	년	4.0	4.4	5.5	

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

APPENDIX

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# ESG 데이터 사회 >>

## 급여

구분	단위	2021	2022	2023	
백화점	임직원 평균 급여				
	남성	만 원	7,644	8,236	8,737
	여성	만 원	5,257	5,352	5,716
	신입사원 평균 급여 <sup>1)</sup>				
	남성	%	223.9	235.4	232.5
	여성	%	223.9	235.4	232.5
	남성 대비 여성 급여 <sup>2)</sup>	%	100	100	100
마트	임직원 평균 급여				
	남성	만 원	7,089	6,479	6,839
	여성	만 원	3,965	3,974	4,403
	신입사원 평균 급여 <sup>1)</sup>				
	남성	%	175.8	182.4	177.6
	여성	%	170.6	182.4	177.6
	남성 대비 여성 급여 <sup>2)</sup>	%	97	100	100
슈퍼	임직원 평균 급여				
	남성	만 원	3,674	5,953	6,634
	여성	만 원	3,641	4,790	5,537
	신입사원 평균 급여 <sup>1)</sup>				
	남성	%	157.5	150.0	148.1
	여성	%	157.5	150.0	148.1
	남성 대비 여성 급여 <sup>2)</sup>	%	100	100	100
e커머스	임직원 평균 급여				
	남성	만 원	7,984	8,005	7,997
	여성	만 원	6,273	6,212	6,242
	신입사원 평균 급여 <sup>1)</sup>				
	남성	%	155.9	184.1	193.6
	여성	%	155.9	184.1	193.6
	남성 대비 여성 급여 <sup>2)</sup>	%	100	100	100
최고 연봉자의 연간 총 보수	백만 원	3,841 <sup>3)</sup>	1,377	1,603	
임직원 연간 총 보수의 평균값	백만 원	51	51	55	

1) 법정 최저임금 대비 평균 급여  
 2) 정규직 신입사원 기본급 기준, 동일 직급 동일 연차 내 성별 차등 없음  
 3) 2021년 대표이사 퇴직으로 인한 퇴직소득 포함, 퇴직소득 제외 895백만 원

## 교육

구분	단위	2021	2022	2023	
백화점	총 교육시간	시간	265,453	511,135	380,707
	1인당 교육시간	시간	53.2	91.8	68.2
	총 교육비용	만 원	210,337	367,279	281,757
	1인당 교육비용	만 원	42.2	66.0	50.5
마트	총 교육시간	시간	135,101	129,039	147,786
	1인당 교육시간	시간	29.0	27.7	30.5
	총 교육비용	만 원	140,476	227,522	225,824
	1인당 교육비용	만 원	31.0	49.0	46.7
슈퍼	총 교육시간	시간	107,057	70,638	51,709
	1인당 교육시간	시간	70.2	55.0	44.7
	총 교육비용	만 원	73,878	87,243	72,305
	1인당 교육비용	만 원	48.4	67.9	62.5
e커머스	총 교육시간	시간	17,383	9,789	5,535
	1인당 교육시간	시간	20.3	10.4	6.1
	총 교육비용	만 원	78,000	64,900	52,954
	1인당 교육비용	만 원	91.1	68.8	58.1

## 정기적 성과평가 및 경력개발 리뷰를 받은 임직원<sup>1)</sup>

구분	단위	2021	2022	2023	
백화점	남성	%	100	100	100
	여성	%	100	100	100
마트	남성	%	100	100	100
	여성	%	100	100	100
슈퍼	남성	%	100	100	100
	여성	%	100	100	100
e커머스	남성	%	100	100	100
	여성	%	100	100	100

1) 평가 대상 인원 대비 평가 인원

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

## APPENDIX

### ESG 데이터

- GRI Standards Index
- ESRS Index
- TCFD Index
- SASB Index
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- 가입협회 및 수상내역



# ESG 데이터 사회 >>

2023년 롯데마트/롯데슈퍼 사업부 통합 작업과 롯데쇼핑의 내부 ESG 데이터 관리 및 공시기준 변경으로 인해 각 사업부의 일부 ESG 데이터를 재산정 또는 조정했습니다.

## 육아휴직

구분	단위	2021	2022	2023	
백화점	육아휴직 사용인원				
	남성	명	71	67	55
	여성	명	117	113	84
	육아휴직 복귀율				
	남성	%	94.6	91.2	94.6
	여성	%	89.2	92.7	93.2
	육아휴직 복귀유지율 <sup>1)</sup>				
	남성	%	91.1	96.2	92.5
	여성	%	94.3	98.8	98.8
	마트	육아휴직 사용인원			
남성		명	185	137	107
여성		명	144	103	83
육아휴직 복귀율 <sup>2)</sup>					
남성		%	90.4	96.2	92.7
여성		%	61.6	82.4	95.0
육아휴직 복귀유지율					
남성		%	86.1	97.6	90.4
여성		%	86.8	79.7	86.5
슈퍼		육아휴직 사용인원			
	남성	명	77	48	27
	여성	명	18	12	14
	육아휴직 복귀율 <sup>2)</sup>				
	남성	%	78.1	62.5	76.0
	여성	%	53.3	47.4	46.7
	육아휴직 복귀유지율				
	남성	%	85.2	66.0	69.8
	여성	%	60.0	75.0	33.3
	e커머스	육아휴직 사용인원			
남성		명	19	18	20
여성		명	29	27	24
육아휴직 복귀율					
남성		%	100	83.3	100
여성		%	55.2	88.9	85.7
육아휴직 복귀유지율					
남성		%	100	100	60.0
여성		%	100	100	91.7

1) 육아휴직 복귀 후 12개월 간 근무한 직원 비율  
2) 데이터 오기제로 인해 2021-2022년 데이터 조정

## 인권 관련 고충 접수 및 처리

구분	단위	2021	2022	2023	
백화점 <sup>1)</sup>	고충 접수 건수	건	-	27	32
	고충 처리 건수	건	-	27	32
마트	고충 접수 건수	건	94	92	48
	고충 처리 건수	건	94	92	48
슈퍼	고충 접수 건수	건	1	3	11
	고충 처리 건수	건	1	3	11
e커머스	고충 접수 건수	건	3	0	2
	고충 처리 건수	건	3	0	2

1) 2022년 8월 차별사건 제보 채널 신설, 이전 제보는 윤리규범 위반 항목으로 취합

## 인권교육<sup>1)</sup>

구분	단위	2021	2022	2023	
백화점	성희롱 예방교육	%	100	100	100
	장애인 인식개선 교육	%	100	100	100
	직장 내 괴롭힘 방지 교육	%	100	100	100
마트	성희롱 예방교육	%	100	99.4	99.1
	장애인 인식개선 교육	%	100	99.3	99.2
	직장 내 괴롭힘 방지 교육	%	100	99.3	99.1
슈퍼	성희롱 예방교육	%	100	100	100
	장애인 인식개선 교육	%	100	100	100
	직장 내 괴롭힘 방지 교육	%	100	100	100
e커머스	성희롱 예방교육	%	100	100	100
	장애인 인식개선 교육	%	100	100	100
	직장 내 괴롭힘 방지 교육	%	100	100	100

1) 교육 이수율

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

APPENDIX

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역





# ESG 데이터 사회 >>

## 복리후생

	구분	단위	2021	2022	2023
백화점	총 복리후생비	백만 원	61,444	72,795	71,660
	1인당 복리후생비	백만 원	14.2	15.9	15.6
마트	총 복리후생비	백만 원	70,357	74,710	76,261
	1인당 복리후생비	백만 원	5.8	6.4	6.6
슈퍼	총 복리후생비	백만 원	23,993	22,307	17,530
	1인당 복리후생비	백만 원	5.5	6.0	5.0
e커머스	총 복리후생비	백만 원	6,942	9,022	11,702
	1인당 복리후생비	백만 원	7.2	9.0	12.3

## 임직원 만족도<sup>1)</sup>

	구분	단위	2021	2022	2023
	백화점	점	78.9	81.0	73.1
	마트	점	70.5	75.0	74.1
	슈퍼	점	66.0	67.2	72.4
	e커머스	점	72.1	76.3	73.8

1) 롯데 가치창조문화 진단평가 점수

## 단체협약<sup>1)</sup>

	구분	단위	2021	2022	2023
백화점	노동조합 가입 인원	명	571	512	507
	노동조합 가입 비율	%	59.4	57.0	58.0
마트	노동조합 가입 인원	명	6,276	6,564	6,368
	노동조합 가입 비율	%	67.8	72.9	78.1

1) 슈퍼, e커머스 사업부는 노사협의체 운영

## 재해 발생현황

	구분	단위	2021	2022	2023
백화점	근로손실재해(부상)	건	4	2	6
	근로손실재해(질병)	건	0	2 <sup>2)</sup>	0
	근로손실재해율(LTIFR) <sup>1)</sup>		0.37	0.35	0.52
마트	근로손실재해(부상)	건	86	96	79
	근로손실재해(질병)	건	5	3	1
	근로손실재해율(LTIFR) <sup>1)</sup>		4.23	4.74	3.93
슈퍼	근로손실재해(부상)	건	24	10	14
	근로손실재해(질병)	건	1	1	3
	근로손실재해율(LTIFR) <sup>1)</sup>		3.04	1.73	2.87
e커머스	근로손실재해(부상)	건	1	1	0
	근로손실재해(질병)	건	0	0	0
	근로손실재해율(LTIFR) <sup>1)</sup>		0.50	0.48	0.00

1) LTIFR(Lost Time Injury Frequency Rate) = (근로손실재해건수x1,000,000) / 연간 총 근로시간

2) 2022년 발생 재해의 소급적용으로 인해 데이터 정정

## 안전보건교육

	구분	단위	2021	2022	2023
백화점	산업안전보건교육				
	총 교육 시간	시간	97,092	132,894	135,840
	총 교육 인원	명	4,046	5,537	5,660
마트	산업안전보건교육				
	총 교육 시간	시간	102,384	254,724	261,036
	총 교육 인원	명	8,532	10,614	10,877
	관리감독자 교육				
	총 교육 시간	시간	5,600	32,496	20,592
	총 교육 인원	명	350	2,031	1,287
슈퍼	산업안전보건교육				
	총 교육 시간	시간	58,524	45,084	77,664
	총 교육 인원	명	4,877	3,757	3,448
	관리감독자 교육				
	총 교육 시간	시간	4,576	3,888	3,360
	총 교육 인원	명	286	243	210
e커머스	산업안전보건교육				
	총 교육 시간	시간	45,912	110,544	47,736
	총 교육 인원	명	3,826	4,606	3,978

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

APPENDIX

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

은실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# ESG 데이터 사회 >>

2023년 롯데마트/롯데슈퍼 사업부 통합 작업과 롯데쇼핑의 내부 ESG 데이터 관리 및 공시기준 변경으로 인해 각 사업부의 일부 ESG 데이터를 재산정 또는 조정했습니다.

## 공급망 현황

구분	단위	2021	2022	2023	
<b>파트너사 현황</b>					
백화점	전체 파트너사 수	개사	7,044	7,404	7,848
	전체 파트너사 구매금액	백만 원	510,300	545,400	553,000
마트	전체 파트너사 수 <sup>1)</sup>	개사	1,497	1,553	1,496
	기존 파트너사 수	개사	1,271	1,333	1,367
	신규 파트너사 수	개사	226	220	129
	전체 파트너사 구매금액	백만 원	2,829,795	2,890,282	2,682,125
슈퍼	전체 파트너사 수 <sup>1)</sup>	개사	707	731	799
	기존 파트너사 수	개사	585	593	608
	신규 파트너사 수	개사	122	138	191
	전체 파트너사 구매금액	백만 원	999,625	930,395	850,615
e커머스	전체 파트너사 수	개사	22,003	43,640	93,375
	전체 파트너사 구매금액 <sup>2)</sup>	백만 원	-	-	-

1) 직매입 이력이 있는 파트너사(특수, 용역업체 제외)  
2) 공급자와 소비자를 연결시켜주는 마켓플레이스 비즈니스 특성 상, 파트너사를 통해 직접 구매하는 경우 없음

## 공급망 동반성장

구분	단위	2021	2022	2023	
백화점	교육지원	개사	198	316	1,192
	금융지원	백만 원	73,563	73,876	77,250
	기술지원	건	0	8	23
마트	교육지원	개사	116	251	280
	금융지원	백만 원	42,100	48,056	65,344
	기술지원 <sup>1)</sup>	개사	4	3	5
슈퍼	교육지원	개사	-	-	-
	금융지원	백만 원	10,463	9,829	10,640
	기술지원	개사	-	-	-
e커머스	교육지원	건	49	59	167
	금융지원	백만 원	59,587	15,243	209,500
	구매/판매협력	백만 원	7,680	32,751	8,000

1) 파트너사 기술지원 활동 인정범위의 변동으로 인해 데이터 조정

## 파트너사 ESG 관리

구분	단위	2021	2022	2023
<b>공급망 사회영향평가<sup>1)</sup></b>				
평가 완료된 파트너사	개사	N/A	N/A	361
부정적 영향이 확인된 파트너사	개사	N/A	N/A	0

1) 롯데백화점, 2023년부터 신규 파트너사를 대상으로 SH(Safety&Health) 평가 실시

## 파트너사 고충처리

구분	단위	2021	2022	2023	
백화점	고충 접수 건수	건	0	0	0
	고충 처리 건수	건	0	0	0
마트	고충 접수 건수	건	3	5	1
	고충 처리 건수	건	3	5	1
슈퍼	고충 접수 건수	건	0	0	1
	고충 처리 건수	건	0	0	1
e커머스 <sup>1)</sup>	고충 접수 건수	건	26	23	15
	고충 처리 건수	건	26	23	15

1) 파트너사 고충접수채널 변경으로 인해 데이터 재산정

## 사회공헌

구분	단위	2021	2022	2023
기부금 <sup>1)</sup>	백만 원	14,820	17,489	15,759
임직원 모금액	백만 원	63	58	62
<b>봉사활동<sup>2)</sup></b>				
총 참여인원	명	1,225	997	884
총 참여시간	시간	2,450	1,994	1,768
1인당 참여시간	시간	2	2	2

1) 사업보고서 기준  
2) 마트 사업부  
3) 롯데쇼핑은 정치자금법 제31조에 따라 사내 기부 업무 규정을 통해 정치자금, 투표 관련 선거자금, 정치 단체 로비 자금 등의 제공을 일체 금지하고 있습니다.

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

APPENDIX

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# ESG 데이터 **거버넌스** >>

## 이사회 구성

구분	단위	2021	2022	2023
이사회 구성				
총 인원	명	9	9	9
사내이사	명	4	4	4
사외이사	명	5	5	5
여성 등기임원 수	명	1	2	2
CEO와 이사회 의장의 분리 여부		X	X	X

## 이사회 활동

구분	단위	2021	2022	2023
이사회 운영				
이사회 개최횟수	회	16	16	15
사내이사 참석률	%	100	96.4	95.0
사외이사 참석률	%	98.8	92.5	94.7
이사회 총 안건	건	79	75	68
ESG 관련 중대사항 보고 횟수	회	30	28	23

## 경제적 가치창출 및 분배<sup>1)</sup>

구분	단위	2021	2022	2023
총 매출	백만 원	15,573,550	15,476,036	14,555,864
경제적 가치 분배				
임직원 <sup>2)</sup>	백만 원	1,670,162	1,664,724	1,610,846
주주 및 투자자 <sup>3)</sup>	백만 원	622,278	647,748	744,967
정부 <sup>4)</sup>	백만 원	-81,851	-24,802	214,551
지역사회 <sup>5)</sup>	백만 원	14,820	17,489	15,759

1) 사업보고서 연결 기준, 산정 기준 변경으로 인해 데이터 재산정, 2) 급여 및 복리후생비, 3) 배당금 및 이자비용, 4) 세금 및 법인세, 5) 기부금

2023년 롯데마트/롯데슈퍼 사업부 통합 작업과 롯데쇼핑의 내부 ESG 데이터 관리 및 공시기준 변경으로 인해 각 사업부의 일부 ESG 데이터를 재산정 또는 조정했습니다.

## 사업장 부패위험 평가

구분	단위	2021	2022	2023
대상 팀 <sup>1)</sup>	팀	59	59	59
전체 사업장 대비 비율	%	100	100	100

- 1) 마트와 슈퍼 사업부는 사업부 본사 조직을 하나의 사업장으로 간주하여 사업장 모수 기준 산정
- 2) 2023년 제3자 검증을 통해 확인된 부패 관련 중대 리스크 0건

## 윤리·준법교육

구분	단위	2021	2022	2023	
마트	총 교육 이수 시간	시간	5,714	21,179	36,818
	총 교육 이수 인원	명	11,427	11,955	13,380
슈퍼	총 교육 이수 시간	시간	22,260	10,446	37,477
	총 교육 이수 인원	명	2,226	1,741	12,188
e커머스	총 교육 이수 시간	시간	898	1,318	7,191
	총 교육 이수 인원	명	1,131	1,122	2,001

## 윤리규범 위반

구분	단위	2021 <sup>1)</sup>	2022 <sup>1)</sup>	2023	
백화점	윤리규범 위반	건	15	28	14
	조치 현황 <sup>2)</sup>	건	17	20	15
마트	윤리규범 위반	건	12	5	6
	조치 현황 <sup>2)</sup>	건	8	4	4
슈퍼	윤리규범 위반	건	6	5	4
	조치 현황 <sup>2)</sup>	건	6	8	4
e커머스	윤리규범 위반	건	1	12	1
	조치 현황 <sup>2)</sup>	건	2	5	1

1) 산정기준 변경으로 인해 데이터 조정(일반 민원신고 제외)

2) 부정비리, 불공정거래, 반부패, 기타 비윤리 행위 등으로 인해 징계조치를 받은 임직원의 수

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

## APPENDIX

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역





# ESG 데이터 거버넌스 >>

## 정보보안교육

구분	단위	2021	2022	2023		
백화점	<b>개인정보보호교육</b>					
	총 교육 이수 시간	시간	4,307	6,072	6,234	
	총 교육 이수 인원	명	4,307	6,072	6,234	
	<b>개인정보취급자 교육</b>					
	총 교육 이수 시간	시간	316	375	32	
	총 교육 이수 인원	명	316	375	32	
	<b>IT 직무자 특화 교육</b>					
	총 교육 이수 시간	시간	80	-	103	
	총 교육 이수 인원	명	80	-	107	
	마트	<b>개인정보보호교육</b>				
		총 교육 이수 시간	시간	4,475	11,460	10,707
		총 교육 이수 인원	명	4,475	11,460	10,707
<b>개인정보취급자 교육</b>						
총 교육 이수 시간		시간	237	304	228	
총 교육 이수 인원		명	237	152	114	
슈퍼	<b>개인정보보호교육</b>					
	총 교육 이수 시간	시간	4,772	3,781	3,467	
	총 교육 이수 인원	명	4,772	3,781	3,467	
	<b>개인정보취급자 교육</b>					
	총 교육 이수 시간	시간	39	124	58	
	총 교육 이수 인원	명	39	62	29	
e커머스	<b>개인정보보호교육</b>					
	총 교육 이수 시간	시간	853	1,072	1,004	
	총 교육 이수 인원	명	853	1,072	1,004	
	<b>개인정보취급자 교육</b>					
	총 교육 이수 시간	시간	690	104	98	
	총 교육 이수 인원	명	690	104	98	
	<b>IT 직무자 특화 교육</b>					
	총 교육 이수 시간	시간	2,070	323	760	
	총 교육 이수 인원	명	690	323	380	
	<b>모의바이러스 훈련 감염자 교육</b>					
	총 교육 이수 시간	시간	-	-	117	
	총 교육 이수 인원	명	-	-	234	
<b>팀장 직급 이상 개인정보보호 교육</b>						
총 교육 이수 시간	시간	-	-	59.3		
총 교육 이수 인원	명	-	-	79		

2023년 롯데마트/롯데슈퍼 사업부 통합 작업과 롯데쇼핑의 내부 ESG 데이터 관리 및 공시기준 변경으로 인해 각 사업부의 일부 ESG 데이터를 재산정 또는 조정했습니다.

## 개인정보보호

구분	단위	2021	2022	2023	
백화점	고객 개인정보의 유출, 도난, 분실사고	건	0	0	0
마트	고객 개인정보의 유출, 도난, 분실사고	건	0	0	0
슈퍼	고객 개인정보의 유출, 도난, 분실사고	건	0	0	0
e커머스	고객 개인정보의 유출, 도난, 분실사고	건	0	0	0

## 법규 및 규제 위반

구분	단위	2021	2022	2023
<b>제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률 및 자율규정 위반</b>				
백화점	건	0	0	0
마트	건	4	2 <sup>1)</sup>	2
슈퍼	건	0	0	0
e커머스	건	0	0	0
<b>마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법률 및 규정 위반</b>				
백화점	건	0	0	0
마트	건	0	0	0
슈퍼	건	0	0	0
e커머스	건	0	0	0
<b>경쟁저해 및 독과점 금지에 관한 법률 및 규정 위반</b>				
백화점	건	0	0	1
마트	건	0	0	0
슈퍼	건	0	1	0
e커머스	건	0	0	0
<b>제품 및 서비스 안전보건 영향에 대한 법률 위반</b>				
백화점	건	0	0	0
마트	건	2	1	0
슈퍼	건	0	0	0
e커머스	건	0	0	0

1) 시정명령 2건에 대한 최종 감면 결정으로 인해 데이터 조정

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

APPENDIX

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# GRI Standards Index **Universal Standards >>**

## GRI 2 : General Disclosures 2021

구분	인덱스	보고 사항	보고 위치
조직 및 보고관행	2-1	조직 정보	10
	2-2	지속가능성보고서 내 주제	2
	2-3	보고 주기, 빈도, 문의처	2
	2-4	정보 수정	2
	2-5	외부 검증	132
활동 및 근로자	2-6	활동, 가치 사슬, 기타 비즈니스 관계	10-11, 72
	2-7	임직원	113-114
	2-8	임직원이 아닌 근로자 <sup>1)</sup>	-
지배구조	2-9	거버넌스 구조 및 요소	92-93, 120
	2-10	최고 거버넌스 임명 및 선정	92-93
	2-11	최고 거버넌스 기구의 의장	92
	2-12	영향 관리에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할	94-95
	2-13	영향 관리를 위한 책임 위임	92
	2-14	지속가능성보고에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할	14
	2-15	이해관계 상충	98
	2-16	중요사항 보고	95, 122
	2-17	최고 거버넌스 기구의 종합적 지식	93-94
	2-18	최고 거버넌스 기구 성과 평가	94
	2-19	보수 정책	94
	2-20	보수 결정 절차	94
	2-21	연간 총 보상 비율	116
전략, 정책, 관행	2-22	지속가능 개발 전략에 관한 성명서	4-8
	2-23	정책 이행 약속	56, 72
	2-24	정책 약속 내재화 방법	56-57, 73
	2-25	부정적 영향 저감 프로세스	97-98
	2-26	자문과 신고를 위한 매커니즘	56, 98
	2-27	법률 및 규정 준수	121
	2-28	가입협회	135
이해관계자 참여	2-29	이해관계자 참여 방식	19
	2-30	단체 협약	68, 118

1) 사업보고서 기준 10,933명 (남성 5,965명, 여성 4,968명)

## GRI 3 : Material Topics 2021

구분	인덱스	보고 사항	보고 위치
중요 주제 공시	3-1	중요 주제 결정 절차	16
	3-2	중요 주제 목록	16
	3-3	중요 주제 관리	16-18

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

### APPENDIX

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# GRI Standards Index [Topic-specific Standards >>](#)

## Material Topic (GRI 200-400)

### 중대이슈 1. 기후변화 대응 강화

구분	인덱스	보고 사항	보고 위치
중요 주제 공시	3-3	중요 주제 관리	17
경제성과	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	37-38
에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	110
	302-2	조직 외부 에너지 소비	110
	302-3	에너지 집약도	110
	302-4	에너지 소비 절감	42-44, 110
배출	305-1	직접 온실가스 배출량 (scope1)	41, 110
	305-2	간접 온실가스 배출량 (scope2)	41, 110
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량 (scope3)	41, 110
	305-4	온실가스 배출 집약도	41, 110
	305-5	온실가스 배출 감축	41, 110

### 중대이슈 2. 자원순환 및 지속가능한 패키징

구분	인덱스	보고 사항	보고 위치
중요 주제 공시	3-3	중요 주제 관리	17
폐기물	306-1	폐기물 발생 및 폐기물 관련 중대한 영향	46
	306-2	폐기물 관련 중대한 영향 관리	46-49, 111
	306-3	폐기물 발생	111
	306-4	폐기물 재활용	111
	306-5	폐기물 처리	111

### 중대이슈 3. 친환경 제품 및 서비스 확대

구분	인덱스	보고 사항	보고 위치
중요 주제 공시	3-3	중요 주제 관리 (Non-GRI)	17

### 중대이슈 4. 인재 확보 및 역량 강화

구분	인덱스	보고 사항	보고 위치
중요 주제 공시	3-3	중요 주제 관리	17
고용	401-1	신규채용과 이직	115
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	116
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	60-62
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	63

### 중대이슈 5. 지배구조의 투명성, 건전성, 다양성 확보

구분	인덱스	보고 사항	보고 위치
중요 주제 공시	3-3	중요 주제 관리	18
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구와 임직원의 다양성	69, 92, 113, 120

### 중대이슈 6. 양질의 노동환경 확보

구분	인덱스	보고 사항	보고 위치
중요 주제 공시	3-3	중요 주제 관리	18
고용	401-2	비정규 직원 혹은 파트타임 직원에게는 제공되지 않는 정규직 직원 대상의 보상	64, 117-118
	401-3	육아휴직	117

### 중대이슈 7. 통합 리스크 관리

구분	인덱스	보고 사항	보고 위치
중요 주제 공시	3-3	중요 주제 관리 (Non-GRI)	18

### 중대이슈 8. 다양성 존중 및 차별금지

구분	인덱스	보고 사항	보고 위치
중요 주제 공시	3-3	중요 주제 관리	18
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구와 임직원의 다양성	69, 92, 113, 120
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	116
차별금지	406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	115



# GRI Standards Index **Topic-specific Standards >>**

## Non-Material Topics (GRI 200-400)

구분	인덱스	보고 사항	보고 위치
경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	120
시장지위	202-1	사업장의 현지 법정최저임금 대비 신원사업 임금 비율	116
	202-2	주요 사업장의 현지 출신 고위 관리자 비율	114
간접경제효과	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	86-90
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	73-78, 88-90
반부패	205-1	사업장 부패 위험 평가	97, 120
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	97, 120
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	120
경쟁저해행위	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	121
조세	207-2	조세구조, 통제 및 위험 관리	103
용수 및 폐수	303-3	용수 취수	111
	303-5	용수 사용량	111
생물다양성	304-2	생물다양성에 활동, 제품, 서비스가 미치는 중대한 영향	54
	304-3	보호 또는 복원된 서식지	45

구분	인덱스	보고 사항	보고 위치
산업안전보건	403-1	산업안전보건 관리시스템	70
	403-2	위험 식별, 위험 평가, 사고조사	71
	403-3	산업안전보건 서비스	71
	403-4	산업안전보건에 대한 근로자 참여, 협의, 커뮤니케이션	70
	403-5	산업안전보건에 대한 근로자 훈련	71
	403-6	근로자 건강 증진	71
	403-7	비즈니스 관계와 직결된 산업안전 보건 영향 예방 및 완화	71
	403-8	산업안전보건 관리시스템의 적용을 받는 근로자	70
	403-9	업무 관련 상해	118
	403-10	업무 관련 질병	118
결사 및 단체교섭의 자유	407-1	근로자의 결사 및 단체 교섭의 자유가 침해될 수 있는 사업장 및 협력회사	68
아동노동	408-1	아동 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	56
강제노동	409-1	강제 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	56
지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가, 발전프로그램 운영	87-90, 119
공급업체 사회적 평가	414-1	사회 기준 심사를 거친 신규 공급업체	72
	414-2	공급망에서의 부정적 사회영향 및 이에 대한 조치	119
공공정책	415-1	정치적 기부	119
고객 안전보건	416-1	제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가	81
	416-2	제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 규정 위반 사건	121
마케팅 및 라벨링	417-1	제품 및 서비스 정보와 라벨링	79
	417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 규정 위반 사건	121
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	121
고객 정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	121

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

## APPENDIX

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# ESRS Index

## ESRS 2. 일반 공시 (General Disclosures)

지표	보고 사항	보고 위치
ESRS 2 BP-1	지속가능성보고서 작성 기준, 보고 기간, 보고 범위 및 경계	2
ESRS 2 BP-2	지속가능성 정보에 포함된 추정·가정·외부자료, 정보의 변경과 오류에 관한 사항	132-133
ESRS 2 GOV-1	최고의사결정기구의 구성 현황, 영향·위험·기회 요인을 관리·감독하는 책임과 역할	14, 34, 92-95
ESRS 2 GOV-2	최고의사결정기구가 보고·심의·의결한 지속가능성 영향·위험·기회 요인	16-18
ESRS 2 GOV-3	최고경영진을 포함한 경영층의 성과평가지표(KPIs)에 포함된 지속가능성 주제	94
ESRS 2 GOV-4	지속가능성 리스크 진단 및 실사를 관장하는 거버넌스, 진단 및 실사 방법과 절차	56-57, 71
ESRS 2 SBM-1	시장 여건 및 영업의 개황, 사업전략, 사업모델, 가치사슬의 주요 특징	10-11
ESRS 2 SBM-2	조직의 사업운영 관련 이해관계자의 의견을 수렴·반영하는 절차와 방식	19
ESRS 2 SBM-3	지속가능성 이슈가 조직의 사업전략 및 사업모델에 미치는 영향·위험·기회	17-18, 37-38
ESRS 2 IRO-1	지속가능성 이슈의 영향·위험·기회를 식별 및 평가하는 프로세스	16
ESRS 2 IRO-2	지속가능성보고서 내 ESRS 정보공개 요구사항을 다루는 위치	125-126

## ESRS E1. 기후변화 (Climate Change)

지표	보고 사항	보고 위치
ESRS E1-1	기후변화 완화를 위한 전환 계획	37-38, 40
ESRS E1-3	기후변화 완화 및 적응에 관한 조직의 계획, 자원, 예산	34, 40
ESRS E1-4	기후변화 완화 및 적응과 관련한 조직의 목표	40
ESRS E1-5	에너지원별 사용량, 매출액 기준 에너지 사용량 원단위(집약도)	110
ESRS E1-6	Scope 1, 2, 3 및 총 온실가스 배출량, 매출액 기준 온실가스 배출량 원단위(집약도)	110
ESRS E1-7	사업장 및 공급망 탄소 감축량, 외부 프로젝트로 획득한 배출권	41
ESRS E1-9	중대한 물리·전환 위험으로 인한 재무영향, 기회요인으로 인한 재무영향	37

## ESRS E2. 오염 (Pollution)

지표	보고 사항	보고 위치
ESRS E2-2	환경오염 예방 및 통제에 관한 조직의 계획, 자원, 예산	45-50
ESRS E2-3	환경오염 저감과 관련한 조직의 목표	42, 46

## ESRS E3. 수자원 및 해양자원 (Water and Marine Resources)

지표	보고 사항	보고 위치
ESRS E3-2	수자원 및 해양자원 보호·관리에 관한 조직의 계획, 자원, 예산	45, 51-52
ESRS E3-4	용수 취수량, 사용량, 방류량, 재사용 또는 재활용량과 원단위(집약도)	111

## ESRS E4. 생물다양성 및 생태계 (Biodiversity and Ecosystems)

지표	보고 사항	보고 위치
ESRS E4-3	생물다양성 및 생태계 복원 관련 조직의 계획, 자원, 예산	45, 54
ESRS E4-5	생물다양성에 영향을 미치는 사업장, 영향을 받는 생물 종 및 개체, 보호 및 복원 활동	45

## ESRS E5. 자원사용 및 순환경제 (Resource Use and Circular Economy)

지표	보고 사항	보고 위치
ESRS E5-1	자원사용 및 순환경제에 관한 조직의 정책	46-50
ESRS E5-2	자원사용 및 순환경제에 관한 조직의 계획, 자원, 예산	46-50
ESRS E5-3	자원사용 및 순환경제 관련 조직의 목표	46
ESRS E5-5	회수 및 재활용 가능한 제품·서비스 생산량, 소각/매립/재활용 등 유형별 폐기물 처리량	111

### 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

APPENDIX

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# ESRS Index

## ESRS S1. 직접 근로자 (Own Workforce)

지표	보고 사항	보고 위치
ESRS S1-1	근로자의 노동·인권 관련 조직의 정책	56
ESRS S1-2	영향에 대해 노동자 및 노동자 대표와 소통하기 위한 프로세스	65, 68
ESRS S1-3	부정적 영향 개선 프로세스와 노동자가 우려사항을 제기할 수 있는 창구	56, 98
ESRS S1-4	노동자에 대한 중대한 영향에 대한 조치와 노동자 관련 중대한 위험 완화 및 중대한 기회 추구를 위한 접근 방식, 이러한 조치의 효과	56-57
ESRS S1-5	노동자에 대한 중대한 부정적 영향 관리, 긍정적 영향 개선, 중대한 위험 및 기회 관리 관련 목표	57
ESRS S1-6	기업 내 노동자 특성	113-114
ESRS S1-7	기업 내 비정규직 노동자 특성	113-114
ESRS S1-8	단체교섭을 적용받는 근로자 비율, 단체협약을 적용받지 않을 경우의 사유와 조치	118
	파업 건수, 파업으로 인한 손실 일수, 파업 해결을 위한 조치 및 협의 등	129-130
ESRS S1-9	성별 근로자의 평균 시급 차이, 남성 대비 여성 시급 비율	116
	가족돌봄휴가(출산 및 육아휴가 등) 대상자, 휴가 사용률, 휴가사용 복귀 후 유지율	117
ESRS S1-10	공정임금을 산정하는 방법론, 공정임금 이하로 급여를 지급받는 근로자 비율	128-130
ESRS S1-12	장애인 고용 비율, 성별 장애인 근로자 수	113
ESRS S1-13	성과평가 및 경력개발 리뷰를 받은 근로자 비율	116
	근로자 1인당 평균 교육시간 및 교육비용	116
ESRS S1-14	안전보건경영시스템(자체, 제3자 검토, 제3자 인증) 적용받는 근로자 비율	70
	부상 및 질병 발생 건수, 부상발생률, 질병발생률, 근로손실일수 등	118
ESRS S1-15	일과 삶의 균형 지표	117
ESRS S1-16	최고수준의 급여를 받는 개인 대비 근로자 급여 중간값 비율	116
ESRS S1-17	근로자의 노동·인권 관련 부정적 영향을 미칠 것으로 예상되는 리스크 및 조치 건 수	57, 71
	근로자의 노동·인권 관련 제보의 접수, 조사, 조치 및 재발방지 계획 수립 건 수	117

## ESRS S2. 가치사슬 노동자 (Workers in the Value Chain)

지표	보고 사항	보고 위치
ESRS S2-1	근로자의 노동·인권 관련 조직의 정책	56
ESRS S2-2	근로자의 노동·인권 영향에 대해 근로자 또는 근로자 대표와 협의하는 절차	56
ESRS S2-3	근로자 또는 근로자 대표가 노동·인권 관련 중대한 위험을 제보할 수 있는 채널	56, 99
ESRS S2-4	중대한 위험과 영향을 조치 및 완화하는 방식, 해당 조치 및 완화의 효과	119
ESRS S2-5	중대한 위험과 영향 관리에 관한 조직의 목표	56

## ESRS S3. 지역사회 영향 (Affected Communities)

지표	보고 사항	보고 위치
ESRS S3-1	지역사회 환경·안전·보건·인권 영향에 관한 조직의 정책	86
ESRS S3-2	조직의 활동으로 인해 영향을 받는 지역사회와 소통하는 절차	19
ESRS S3-3	지역사회가 부정적 영향을 제보할 수 있는 채널, 해당 제보사항에 대응하는 절차	19
ESRS S3-4	지역사회에 대한 중대한 영향을 조치 및 완화하는 방식, 해당 조치 및 완화의 효과	87-90
ESRS S3-5	지역사회에 대한 중대한 위험과 영향 관리에 관한 조직의 목표	86

## ESRS S4. 고객 및 소비자 (Consumers and End Users)

지표	보고 사항	보고 위치
ESRS S4-1	고객 및 소비자의 권리존중과 피해보상에 관한 조직의 정책	84
ESRS S4-2	조직의 제품·서비스로 인해 영향을 받는 고객 및 소비자와 소통하는 절차	84
ESRS S4-3	고객 및 소비자가 제품·서비스 사용 고충, 피해, 부정적 영향을 제보할 수 있는 채널	84
ESRS S4-4	고객 및 소비자의 고충, 피해, 영향을 조치 및 완화하는 방식, 해당 조치 및 완화의 효과	79-85
ESRS S4-5	고객 및 소비자의 고충, 피해, 영향 관리에 관한 조직의 목표	84

## ESRS G1. 행동 강령 (Business Conduct)

지표	보고 사항	보고 위치
ESRS G1-1	최고의사결정기구의 윤리경영 선언, 관리·감독에 관한 책임과 역할	97
	윤리현장 및 실천규범 등의 요구사항	97
ESRS G1-2	공정거래 자율준수 프로그램 운영, 상생결제시스템 등 대금지급 개선 활동	77, 99
	협력사 ESG 리스크 진단·실사, 협력사 선정 기준 내 진단·실사 결과 반영	72-73
ESRS G1-3	비윤리행위 근절 및 사전예방 활동, 조사 및 내부보고 체계	97-98, 100
	불공정거래 근절 및 사전예방 활동, 조사 및 내부보고 체계	99-101
ESRS G1-4	협약이 확인된 비윤리행위 건 수, 사법기관 조사 건 수, 인사조치 받은 근로자 수	120
	협약이 확인된 불공정거래 건 수, 사법기관 조사 건 수, 인사조치 받은 근로자 수	120
ESRS G1-5	정당, 캠프, 기타 정치적 단체별 후원금액, 후원목적 및 관련 활동	119
ESRS G1-6	구매 협력사 대상 평균 결제일, 평균 결제일에 대한 조직의 방침	77



# TCFD Index

구분	TCFD 권고안	보고 위치
Governance	a. 기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 이사회의 감독 설명	34
	b. 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할 설명	
Strategy	a. 조직이 단기, 중기 및 장기간에 걸쳐 파악한 기후변화와 관련된 위험과 기회 설명	35-37
	b. 기후변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무계획에 미치는 영향 설명	
	c. 파리기후변화 협정의 2°C 시나리오를 포함하여 다양한 기후변화와 관련된 시나리오를 고려한 조직 전략의 회복 탄력성	
Risk Management	a. 기후변화와 관련된 위험을 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스 설명	38-39
	b. 기후변화와 관련된 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스 설명	
	c. 기후변화와 관련된 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리에 어떻게 통합되는지 설명	
Metrics & Targets	a. 조직이 전략 및 위험 관리 프로세스에 따라 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용된 지표를 공개	40-41
	b. Scope 1, Scope 2, 그리고 해당되는 경우 Scope 3 온실가스(GHG) 배출량 및 관련 위험 공개	
	c. 기후변화와 관련된 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 조직이 사용하는 대상 설명	

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

### APPENDIX

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

### TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# SASB Index

## 롯데백화점, Multiline and Specialty Retailers & Distributors

주제	코드	측정 지표	답변	보고 위치	비고
Energy Management in Retail & Distribution	CG-MR-130a.1	(1) 총 에너지 사용량	-	110	
		(2) 그리드 전력 비율	0	-	
		(3) 재생에너지 전력 비율	0.25%	-	
Data Security	CG-MR-230a.1	데이터 보안 리스크를 식별하고 해결하는 방법에 대한 설명	-	104-106	
	CG-MR-230a.2	(1) 데이터 침해 건수	0	-	
		(2) 개인 식별 가능 정보(PII)의 백분율	0	-	
		(3) 영향을 받는 계정 보유자 수	0	-	
Labour Practices	CG-MR-310a.1	(1) 평균 시간당 임금	25,792원	-	
		(2) 지역별 최저임금을 받는 매장 내 직원의 백분율	0	-	2023년 법정 최저시급 9,620원 기준
	CG-MR-310a.2	(1) 매장 내 직원의 자발적 이직률, (2) 매장 내 직원의 비자발적 이직률	-	115	
	CG-MR-310a.3	노동법 위반으로 초래된 법적 절차로 인한 경제적 손실	0	-	
Workforce Diversity & Inclusion	CG-MR-330a.1	(1)경영진 및 (2)경영진 외 전 직원의 성별, 인종적 다양성에 대한 백분율	-	69, 92, 113	
	CG-MR-330a.2	임직원 차별행위로 초래된 법적 절차로 인한 경제적 손실	0	-	
Product Sourcing, Packaging & Marketing	CG-MR-410a.1	친환경성/사회적 지속가능성에 대해 제3자 인증을 받은 제품의 판매수익	1,330,118,180원	-	환경부 성적표지인증 취득 상품 기준
	CG-MR-410a.2	제품 내 화학물질과 관련된 위험성 및/또는 유해성 평가 및 관리 절차 논의	-	79, 81	
	CG-MR-410a.3	제품 포장으로 인한 환경영향을 줄이는 방법에 대한 설명	-	47-50	

주제	코드	측정 지표	답변	보고 위치	비고
Activity Metrics	CG-MR-000.A	소매점	58개 지점	-	
		물류센터 수	1개 지점	-	분당물류센터
	CG-MR-000.B	소매점 면적	4,230,089m <sup>2</sup>	-	
		물류센터 면적	7,091m <sup>2</sup>	-	분당물류센터

### 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

**APPENDIX**

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

**SASB Index**

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역





# SASB Index

## 롯데마트, Food Retailers & Distributors

주제	코드	측정 지표	답변	보고 위치	비고
Energy Management	FB-FR-130a.1	(1) 운영 에너지 소비	-	110	
		(3) 재생 가능 에너지 비율	0	-	
Food Waste Management	FB-FR-150a.1	발생된 음식물 쓰레기의 양	7,935 ton	-	
Data Security	FB-FR-230a.1	(1) 데이터 침해 수	0	-	
		(2) 개인 식별 정보(PII) 관련 비율	0	-	
		(3) 영향을 받는 고객 수	0	-	
	FB-FR-230a.2	데이터 보안 위협을 식별하고 해결하기 위한 접근 방식에 대한 설명	-	104-106	
Food Safety	FB-FR-250a.1	고위험 식품안전 위반율	0	-	FDA에서 정의한 고위험 식품 기준
		(1) 리콜 수	0	-	
		(2) 리콜된 제품 수	0	-	FDA에서 정의한 고위험 식품 기준
	FB-FR-250a.2	(3) 자가 상표 제품인 리콜된 제품의 비율	0	-	
Product Health & Nutrition	FB-FR-260a.1	건강 및 영양 특성을 홍보하기 위해 라벨이 부착 및/또는 판매되는 제품의 수익	2,354백만 원	-	자사 PB 제품의 순매출 기준
	FB-FR-260a.2	소비자의 영양 및 건강 문제와 관련된 제품 및 성분을 식별하고 관리하는 프로세스에 대한 논의	-	79-81, 83	
Product Labelling & Marketing	FB-FR-270a.1	라벨링 또는 마케팅 관행 및 규정을 준수하지 않은 사고 건수	-	121	
	FB-FR-270a.2	라벨링 또는 마케팅 관행 및 규정 관련 법적 절차로 인한 총 금전적 손실액	50만 원	-	
Labour Practices	FB-FR-310a.1	(1) 평균 시간당 임금	17,090원	-	2023년 A직급 신입 초임 기준
		(2) 지역별 최저임금을 받는 매장 내 직원의 백분율	0	-	2023년 법정 최저시급 9,620원 기준
	FB-FR-310a.2	단체 협약의 적용을 받는 임직원 비율	-	118	
	FB-FR-310a.3	(1) 작업 중단 횟수	0	-	
	FB-FR-310a.3	(2) 업무 중단으로 인한 총 손실 일수	0	-	
	FB-FR-310a.4	(1) 노동법 위반 또는 (2) 고용 차별과 관련된 법적 절차로 인한 총 금전적 손실액	0	-	
Management of Environmental & Social Impacts in the Supply Chain	FB-FR-430a.2	(1) 케이지가 없는 환경에서 생산된 달걀의 매출 비율(사육환경번호 1, 2번)	0.2%	-	공시 매출액 기준 * 해당 분류 순매출액 대비 : 16%
		(2) Gestation crates(임신용 우리)가 없는 환경에서 생산된 돼지고기의 매출 비율	0.2%	-	공시 매출액 기준 * 해당 분류 순매출액 대비 : 8%
	FB-FR-430a.4	포장이 환경에 미치는 영향을 줄이기 위한 전략 논의	-	47-49	

주제	코드	측정 지표	답변	보고 위치	비고
Activity Metrics	FB-FR-000.A	소매점	111개 지점	-	
		물류센터 수	3개 지점	-	오산물류센터, 김해물류센터, 신선품질센터
	FB-FR-000.B	소매점 면적	963,742m <sup>2</sup>	-	영업면적 기준
		물류센터 면적	203,726m <sup>2</sup>	-	오산물류센터, 김해물류센터, 신선품질센터
	FB-FR-000.C	보유하고 있는 업무용 차량 수	27대	-	
FB-FR-000.D	이동한 거리	655,147km	-		

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

**APPENDIX**

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

**SASB Index**

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# SASB Index

## 롯데슈퍼, Food Retailers & Distributors

주제	코드	측정 지표	답변	보고 위치	비고
Energy Management	FB-FR-130a.1	(1) 운영 에너지 소비	-	110	
		(3) 재생 가능 에너지 비율	1.12%	-	태양광 자가발전, 전체 전력 사용량 대비 1.29%
Food Waste Management	FB-FR-150a.1	발생된 음식물 쓰레기의 양	35.2 ton	-	
Data Security	FB-FR-230a.1	(1) 데이터 침해 수	0	-	
		(2) 개인 식별 정보(PII) 관련 비율	0	-	
		(3) 영향을 받는 고객 수	0	-	
	FB-FR-230a.2	데이터 보안 위험을 식별하고 해결하기 위한 접근 방식에 대한 설명	-	104-106	
Food Safety	FB-FR-250a.1	고위험 식품안전 위반율	0	-	FDA에서 정의한 고위험 식품 기준
		(1) 리콜 수	0	-	
		(2) 리콜된 제품 수	0	-	FDA에서 정의한 고위험 식품 기준
	FB-FR-250a.2	(3) 자가 상표 제품인 리콜된 제품의 비율	0	-	
Product Health & Nutrition	FB-FR-260a.1	건강 및 영양 특성을 홍보하기 위해 라벨이 부착 및/또는 판매되는 제품의 수익	63백만 원	-	자사 PB 제품의 순매출 기준
		소비자의 영양 및 건강 문제와 관련된 제품 및 성분을 식별하고 관리하는 프로세스에 대한 논의	-	79-81, 83	
Product Labelling & Marketing	FB-FR-270a.1	라벨링 또는 마케팅 관행 및 규정을 준수하지 않은 사고 건수	0	-	
		라벨링 또는 마케팅 관행 및 규정 관련 법적 절차로 인한 총 금전적 손실액	0	-	
Labour Practices	FB-FR-310a.1	(1) 평균 시간당 임금	14,246원	-	2023년 A직급 신입 초임 기준
		(2) 지역별 최저임금을 받는 매장 내 직원의 백분율	16.9%	-	2023년 법정 최저시급 9,620원 기준
	FB-FR-310a.2	단체 협약의 적용을 받는 임직원 비율	-	-	노사협의회 운영
	FB-FR-310a.3	(1) 작업 중단 횟수	0	-	
(2) 업무 중단으로 인한 총 손실 일수		0	-		
	FB-FR-310a.4	(1) 노동법 위반 또는 (2) 고용 차별과 관련된 법적 절차로 인한 총 금전적 손실액	400만 원	-	23년 11월 노동부 근로점검 시 배우자 출산 휴가 지연 사용에 따른 과태료 부과
Management of Environmental & Social Impacts in the Supply Chain	FB-FR-430a.2	(1) 케이지가 없는 환경에서 생산된 달걀의 매출 비율(사육환경번호 1, 2번)	0.3%	-	공시 매출액 기준 * 해당 분류 순매출액 대비: 12%
		포장이 환경에 미치는 영향을 줄이기 위한 전략 논의	-	47-49	

주제	코드	측정 지표	답변	보고 위치	비고
Activity Metrics	FB-FR-000.A	소매점	358개 지점	-	
		물류센터 수	6개 지점	-	슈퍼(신갈, 이천, 김해, 광주), 씨에스유통(광릉, 오산)
	FB-FR-000.B	소매점 면적	162,440m <sup>2</sup>	-	직영점 영업면적 기준
		물류센터 면적	75,951m <sup>2</sup>	-	슈퍼(신갈, 이천, 김해, 광주), 씨에스유통(광릉, 오산)
	FB-FR-000.C	보유하고 있는 업무용 차량 수	32대	-	
FB-FR-000.D	이동한 거리	976,672km	-		

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

**APPENDIX**

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

**SASB Index**

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# SASB Index

## 롯데e커머스, E-commerce

주제	코드	측정 지표	답변	보고 위치	비고
Data Security & Fraud Protection	CN0404-06	데이터 보안 위험을 식별하고 해결하기 위한 접근, 관리방식에 대한 설명	-	104-106	
		(1) 데이터 침해 수	0	-	
	CN0404-07	(2) 개인 식별 정보(PII) 관련 비율	0	-	
		(3) 영향을 받는 고객 수	0	-	
Employee Recruitment, Inclusion, and Performance	CN0404-11	(1) 매장 및 유통 센터 직원의 자발적 이직률, (2) 비자발적 이직률	-	115	
		(1) 임원의 성별 및 인종/민족 다양성 비율	남성:100%, 여성: 0%	-	
	CN0404-12	(2) 기술직의 성별 및 인종/민족 다양성 비율	남성: 24%, 여성: 24%	-	디자인 직무 포함
		(3) 전체 임직원의 성별 및 인종/민족 다양성 비율	-	113	

### 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

#### APPENDIX

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

#### SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# 제3자 검증의견서

## 롯데쇼핑 경영진 및 이해관계자 귀중

NICE평가정보(이하 '검증인')는 롯데쇼핑으로부터 '롯데쇼핑 2023 지속가능경영보고서(이하 '보고서')'에 대한 독립적인 검증 제공을 요청받았습니다. 본 보고서에 수록된 모든 정보 및 주장에 대한 책임은 롯데쇼핑에 있고, 롯데쇼핑이 보고서에 공시한 데이터와 정보에 기반한 검증 결과로 독립적인 검증 의견이 작성되었습니다.

## 검증 기준 및 범위

검증은 국제검증기준인 AA1000AS v3 검증표준(Type 2)을 적용하여 Moderate 수준으로 수행하였습니다. 또한 GRI(Global Reporting Initiatives) Standards 2021에 따른 작성에 대한 검토가 포함되었습니다.

- AA1000AP(2018) 포괄성<sup>Inclusivity</sup>, 중요성<sup>Materiality</sup>, 대응성<sup>Responsiveness</sup>, 영향성<sup>Impact</sup> 검토
- 보고서 및 성과지표의 신뢰성 검토
- GRI Standards 2021 보고 원칙 검토
- GRI Standards 2021 준수(reporting in accordance with the GRI Standards) 여부 검토

중대성 평가를 통해 도출된 중요 주제와 연결된 GRI Standards 2021의 주제별 표준Topic-specific Standards은 다음과 같음을 확인하고 검증하였습니다.

No.	중요 주제	Topic-specific Standard	
		해당지표	보고지표
1	기후변화 대응 강화	201-2, 302, 305	201-2, 302-1~302-4, 305
2	자원순환 및 지속가능한 패키징	301, 306	306
3	친환경 제품 및 서비스 확대	N/A	N/A
4	인재 확보 및 역량 강화	401-1, 404	401-1, 404
5	지배구조의 투명성, 건전성, 다양성 확보	405-1	405-1
6	양질의 노동환경 확보	401-2~401-3	401-2~401-3
7	통합 리스크 관리	N/A	N/A
8	다양성 존중 및 차별금지	405, 406	405, 406

## 검증 대상 및 방법

검증인은 상기 기술된 검증기준에 따라 해당 내용에 대하여 다음과 같이 검증을 이행하였습니다.

- 보고서에 수록된 내용에 대한 품질 검토
- 핵심 이슈의 선정 방법 및 결과의 적합성 확인을 위한 중대성 평가 프로세스 검토
- 도출된 중대 이슈와 연관된 보고자료 신뢰성 및 성과지표 검토
- 보고서에 기재된 지속가능성 측면의 전략, 약속, 계획과 관련된 담당자와의 인터뷰
- 보고서에 수록된 정보의 신뢰성 확인을 위한 공시자료(사업보고서, 홈페이지 등) 검토
- 보고된 성과의 데이터 생성, 관리, 보고 과정 등 내부 관리 시스템 확인(샘플링 방식)
- 지속가능성 데이터와 정보의 근거 적합성 확인을 위한 현장검증(롯데쇼핑 본사 방문)

## 제한 사항

검증인은 상기의 검증 기준 및 범위에 따라 보고서에 기술된 정보를 다음과 같이 확인하였습니다. 보고된 데이터의 일부는 사업보고서 및 전자공시시스템 등 외부공시 출처를 통해 확인하였으며, 그 외 외부에 게시된 자료는 검증 범위에 포함되지 않았습니다. 검증인은 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담은 별도로 실시하지 않았으며, 현장 검증 시 각 성과 담당자를 통한 근거 확인 및 인터뷰를 수행하였습니다. 데이터 검증은 롯데쇼핑에서 제공한 관리 프로세스 및 데이터가 정확하다는 가정 하에 제한된 범위 내에서 진행하였으며, 보고서에 명시된 보고 경계 외의 협력회사, 계약자 또는 제3자에 관한 데이터 및 정보는 검증 범위에 포함되지 않습니다.

## 검증 결과 및 의견

검증을 수행한 결과, 검증인은 검증 기준 및 범위, 대상에 따른 방법에 근거하여 보고서에 수록된 정보 및 데이터에 있어 부적절한 부분을 발견하지 못했습니다. 각 원칙에 따른 검증인의 의견은 다음과 같습니다.

### ▶ 포괄성(Inclusivity)

롯데쇼핑은 경영 활동에 영향을 미치는 주요 이해관계자를 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 협력사, 지역사회로 정의하고 각 그룹별 특성을 고려한 이해관계자 참여 프로세스를 구축하고 있습니다. 이러한 프로세스로 이해관계자의 의견을 청취, 수렴하여 경영에 반영하고 있음을 확인하였습니다.



## 제3자 검증의견서

### 중요성(Materiality)

롯데쇼핑은 중대 이슈 선정을 위하여 중대성 평가를 이행하였으며, 이를 위하여 재무 및 투자 관점의 ESG 평가 지표 분석, 재무적 영향에 따른 이해관계자 설문조사 등을 통한 재무적 영향도 분석과 미디어 분석, 사회·환경적 영향에 따른 이해관계자 설문조사 등을 통한 사회·환경적 영향도 분석을 토대로 중대 이슈를 선정하고 있는 것을 확인하였습니다. 중대성 분석을 통해 도출된 상위 8개 핵심 이슈는 보고서에 누락없이 반영되었음을 확인하였습니다.

### 대응성(Responsiveness)

롯데쇼핑은 이사회 산하 ESG위원회를 운영하고 ESG과제를 주관하는 ESG 실무협의체와의 상호협력을 통해 ESG 관련 주요 이슈 및 전략에 대한 심의를 진행하고 있음을 확인하였습니다. 또한 이해관계자의 관심 사항과 기대를 반영하기 위하여 고객 VOC 채널 운영, 협력사 소통채널(미팅, 간담회, 신고채널), 임직원 소통채널(노사협의회, 간담회), 지역사회 소통채널(협력 미팅) 등의 내·외부 소통 채널을 운영하면서 수렴된 의견을 적극적으로 관리하고 있습니다.

### 영향성(Impact)

롯데쇼핑은 중요 주체들의 직·간접적인 영향을 파악하고 관리하기 위하여 정량지표를 설정하여 모니터링을 진행하고 있습니다. 조직의 활동이 지속가능성 측면에서 이해관계자에게 미치는 영향을 측정하고 있으며, 중·장기적인 관점에서 이해관계자들에게 파급되는 가치를 분석하여 그 영향도를 고려하고 있음을 확인하였습니다.

### 성과정보의 신뢰성

검증인은 롯데쇼핑의 중대이슈를 중심으로 데이터 샘플링과 근거 자료 등에 기반하여 성과 정보에 대한 신뢰성을 검증한 결과, 의도적인 오류나 잘못된 정보는 발견하지 못하였습니다. 롯데쇼핑은 지난 3개년의 지속가능성 성과를 보고하여 시계열 비교가 가능하도록 정보를 공개하고 있으며 검증 과정 중에 발견된 일부 오류 등은 보고서 발간 전 수정된 것을 확인하였습니다.

### 권고 사항

검증인은 롯데쇼핑이 ESG 경영이 내재화될 수 있도록 ESG위원회를 중심으로 ESG 실무협의체를 운영하는 등 체계적인 ESG 거버넌스를 구축하여 대내외 ESG경영 요구에 선제적으로 대응하고 있는 점이 우수하다고 판단됩니다. 특히 '2040 탄소중립' 달성을 위한 로드맵을 수립하여 기후변화 대응 거버넌스를 구축하고 시나리오 분석을 통한 잠재 리스크 식별과 세부 이행 방안 추진을 통한 리스크 관리 등 기후변화 대응을 위한 적극적인 노력을 높이 평가합니다.

검증인은 향후 롯데쇼핑의 지속가능성 성과 개선을 위해 다음 내용을 권고합니다.

1. 이중 중대성 평가의 고도화를 위하여 이슈별 재무 성과를 측정하여 실질적인 재무적 영향도를 분석하고 대응 방안을 마련할 것을 권고합니다.
2. ESG 성과 관리의 고도화를 위하여 이슈별 관리 범위와 기준을 명확히 하여 측정하고, 측정된 성과를 지속적으로 관리해 나갈 것을 권고합니다.

### 적격성 및 독립성

롯데쇼핑으로부터 검증을 의뢰받은 NICE평가정보는 영국 어카운터빌리티사의 AA1000 라이선스를 보유한 검증기관입니다. 본 검증은 ESG에 대한 충분한 지식과 검증에 대한 전문성을 갖춘 검증팀에 의해 이루어졌으며, 보고서 작성에 관련된 업무는 수행하지 않았고 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

2024. 06.  
NICE평가정보 대표이사  
신희부

신희부



# 온실가스 검증의견서

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

**APPENDIX**

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역

MOC-23-007

## 온실가스 배출량 검증 의견서

롯데쇼핑(주)

**검증 범위**  
한국표준협회는 다음의 기준 및 절차에 따라 검증용 수행하였습니다.  
한국표준협회는 다음의 기준 및 절차에 따라 검증용 수행하였습니다.  
· 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부고시 제2023-221호)  
· 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침(환경부고시 제2021-112호)  
· 기타 지침에 정해지지 않은 사항은 2006 IPCC Guidelines, KS I ISO 14064-1 : 2018 및 KS I ISO 14064-3 : 2019을 참고함

**검증 기준 및 절차**  
한국표준협회는 다음의 기준 및 절차에 따라 검증용 수행하였습니다.  
· 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부고시 제2023-221호)  
· 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침(환경부고시 제2021-112호)  
· 기타 지침에 정해지지 않은 사항은 2006 IPCC Guidelines, KS I ISO 14064-1 : 2018 및 KS I ISO 14064-3 : 2019을 참고함

**검증 수준**  
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.

●2023년 온실가스 배출량(Scope1, Scope2) (단위 : tCO2eq)

연 도	직접배출	간접배출	총 량
2023	96,041.715	614,167.104	710,014

\* 참고 : 온실가스 배출량은 사업장별로 소수점단위 이하를 절사하여 합산하므로 총류별 배출량 합계와 차이가 있습니다.  
\* 본 배출량은 2024년 3월 명세서 배출량 기준이며 향후 최종 배출량 값이 변동될 수 있습니다.

2024년 6월 4일

**한국표준협회**

KSA-MOF-644(Rev.0,24.02.14)

MOC-23-007

## GHG Emission 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. 2023-221 provided by Ministry of Environment, Republic of Korea)  
· Verification Guidelines for the Operation of the Greenhouse Gas Emission Trading System (No. 2021-112 provided by Ministry of Environment, Republic of Korea)  
· For matters not specified in other guidelines, refer to 2006 IPCC Guidelines, KS I ISO 14064-1: 2018 and KS I ISO 14064-3: 2019

**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.

●2023 Emissions(Scope1, Scope2) (Unit : tCO2eq)

Year	Scope 1	Scope 2	Total
2023	96,041.715	614,167.104	710,014

\* Decimal place is not considered when calculating the emission of each workplace.  
\* This emission is based on the March 2024 and the final emission value is subject to change.

June 4, 2024

**KOREAN STANDARDS ASSOCIATION**

KSA-MOF-644(Rev.0,24.02.14)



# 가입협회 및 수상내역

## 가입협회

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

## 수상내역

사업부	수상일	주관	수상
롯데쇼핑(주)	2023.04	중앙일보	2023 중앙 ESG 경영대상 유통 및 소비자 서비스 부문 우수기업
	2023.08	LACP	2022 Vision Awards ESG Report 부문 Platinum
	2023.08	LACP	2022 Vision Awards Sustainability Report 부문 Gold
	2023.10	MerComm	2023 Galaxy Awards Sustainability Report(Print) 부문 Gold
백화점	2023.12	한국능률협회	한국의 경영대상 지속가능성보고서 Report of the Year
	2023.08	Red dot Design Award	2023 Apps 부문 본상 2023 Interface & User Experience Design 부문
	2023.11	산업통상자원부	2023 한국에너지대상 에너지 효율 향상 분야 장관 표창
	2023.11	중소벤처기업부	2023 동반성장 주안 대·중소기업 동반성장 분야 장관 표창
마트/슈퍼	2023.12	i-AWARDS KOREA	웹 어워드 코리아 2023 서비스 부문 이노베이션 대상
	2023.12	IGDS	세계에서 가장 혁신적인 백화점 부문 Top 10
	2023.04	MONDE SELECTION	2023 MONDE SELECTION '요리하다' 6종 수상 (GOLD 1종, SILVER 4종, BRONZE 1종)
	2023.04	한국경영자총협회	한국노사협력대상 대기업 부문 대상
	2023.04	한국경영인증원	그린스타 인증 취득
	2023.05	Red dot Design Award	2023 Brands & Communication Design 부문 본상
	2023.09	한국생산성본부	국가브랜드경쟁력지수(NBCI) 대형슈퍼마켓 업종 12년 연속 1위
	2023.11	iF Design Award	2023 커뮤니케이션 타이포그래피/사이니지 부문 본상
	2023.11	광주광역시	화재대응분야 발전 기여 공로 광주광역시장 표창
	2023.12	행정안전부	민방위 업무 유공 장관 표창
e커머스	2023.12	대·중소기업·농어업협력재단	농어촌 ESG 실천 인정기업 표창
	2023.05	여성가족부	가족정책유공 가족친화 우수기업 장관표창
	2023.05	중소기업중앙회	유통상생대회 상생 우수기업 공정거래위원장상
	2023.05	고용노동부	남녀고용평등 우수기업 장관표창
	2023.07	보건복지부	인구정책유공 일가양립 우수기업 대통령표창
	2023.09	고용노동부	일자리 창출 유공 대통령표창
2023.11	중소벤처기업부	대·중소기업 동반성장 유공기업 대통령표창	

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

Performance Highlights

ESG Performance

## APPENDIX

ESG 데이터

GRI Standards Index

ESRS Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

가입협회 및 수상내역



# 제작부서



**롯데 유통군HQ**  
 컴플라이언스실  
 이영노, 이혜미, 장휘범



**백화점**

- |             |                    |
|-------------|--------------------|
| <b>ESG팀</b> | 윤재원, 조아람, 황혜진      |
| • 경영개선팀     | 최상훈, 김학형           |
| • 고객센터서비스팀  | 한태욱, 고영서           |
| • 공정거래팀     | 최수진, 김한준           |
| • 구매기획팀     | 김동주                |
| • 기업문화팀     | 류호찬, 정구승           |
| • 기획팀       | 윤재안, 황예인           |
| • 안전관리팀     | 김태종, 함준혁, 임형인, 최기훈 |
| • 인재육성팀     | 전언영                |
| • 정보보호부문    | 박지은                |
| • HR기획팀     | 김정호                |
| • VIP마케팅팀   | 김혜경                |
| • Visual전략팀 | 이지수                |



**마트**



**슈퍼**

- |                  |                              |
|------------------|------------------------------|
| <b>ESG팀</b>      | 김혜영, 권영인, 박태순, 이수지, 서주연      |
| • 개인화마케팅팀        | 김민수                          |
| • 경영개선팀          | 박지은, 고선나                     |
| • 과일팀/Grain&Egg팀 | 최덕수, 김미란                     |
| • 구매지원팀          | 박진영, 조영웅, 김예린                |
| • 기업문화팀          | 김동기, 최고은, 강기은                |
| • 대외협력팀          | 김정욱                          |
| • 브랜드전략팀         | 강산                           |
| • 시설운영팀          | 김성중, 김민제                     |
| • 안전관리팀          | 전주환, 이태섭                     |
| • 업무혁신팀          | 이용진                          |
| • 운영혁신팀          | 이다현                          |
| • 인사혁신팀          | 김영상, 신동찬, 한수경, 김지민, 김지윤, 임소윤 |
| • 인재개발팀          | 이승현, 이선재                     |
| • 임금체계통합TF       | 김정욱, 윤상열                     |
| • 전략기획팀          | 송영우                          |
| • 정보보호부문         | 최하나                          |
| • 직원고충상담센터       | 김순정                          |
| • 직원행복팀          | 이광백, 강수민, 김영준                |
| • 축산팀/수산팀        | 문성모, 박소희                     |
| • 커머셜플랜팀         | 손수민                          |
| • 품질관리팀          | 최지영, 김현경                     |
| • Compliance팀    | 김유미                          |
| • LeadFresh TF   | 우영문                          |
| • PBM&수출팀        | 김보광                          |



**e커머스**

- |              |               |
|--------------|---------------|
| <b>경영전략팀</b> | 김근만, 남호진      |
| • 개인정보보호팀    | 유신, 최은진       |
| • 셀러커뮤니케이션팀  | 이정주, 이철규, 최혜리 |
| • 안전환경실      | 임요섭           |
| • 유통경영팀      | 홍민석, 손찬배, 송진영 |
| • 정보보안팀      | 김시현           |
| • 컬처팀        | 김근형, 송연주, 방채린 |
| • CV팀        | 김진수           |
| • HR팀        | 가소연, 장소영, 민경찬 |
| • Talent팀    | 서한주, 임예지, 김혜원 |

## 2023 LOTTE Shopping Sustainability Report

- INTRODUCTION
- ESG IMPACT
- Performance Highlights
- ESG Performance
- APPENDIX





# LOTTE SHOPPING

## 2023 Sustainability Report

Dream Together for Better Earth