

LOTTE SHOPPING

A thick red line starts with a small red dot on the left, curves upwards and to the right, loops back around the word 'SHOPPING', and then curves downwards and to the right, ending at the edge of the page.

About This Report

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

보고서 개요

롯데쇼핑은 당사의 지속가능경영 전략과 활동 및 성과를 이해관계자에게 투명하게 공개하고자 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다. 앞으로도 지속가능경영보고서를 통해 다양한 이해관계자에게 롯데쇼핑 및 각 사업부(롯데백화점, 롯데마트·슈퍼, 롯데e커머스)의 주요 사업 성과와 지속가능성 관련 정보를 투명하게 공개하고 적극적으로 소통하겠습니다.

보고 범위 및 경계

본 보고서의 보고 범위는 롯데쇼핑 및 각 사업부에서 운영하고 있는 본사 및 지점, 연구소 등 국내 모든 사업장을 포함하고 있습니다. 일부 항목의 경우 해외 사업장의 데이터와 활동 성과를 포함하고 있습니다.

보고서 검증

본 보고서는 정보의 정확성과 신뢰성 확보를 위해 독립적인 제3자 검증기관의 검증을 받았습니다. 검증 범위 및 결과에 대한 세부 내용은 보고서 내 제3자 검증의견서를 통해 확인할 수 있습니다.

보고서 작성 기준

본 보고서는 지속가능경영 국제 보고 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021의 요구사항을 따르고 있습니다. 유통 산업과 관련된 주요 이슈를 반영하기 위해 TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosure) 프레임워크와 SASB(Sustainability Accounting Standard Board)의 산업군 공시 지표를 준수하고 있습니다. 또한 환경, 사회 보고 주제에 대해 '거버넌스 - 전략 - 위험관리 - 지표 및 목표' 프레임워크에 따라 보고하고 있습니다. 재무 정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS, Korea International Financial Reporting Standards)에 따라 작성되었으며, 비재무적 정보 역시 당사 공시 체계에 따라 회계연도를 기준으로 작성되었습니다.

본 보고서는 일부 정량 데이터의 산정 기준 정비 및 보고 범위 확대에 따라 전년 발간 보고서 대비 일부 데이터를 재산정하였으며, 해당 사항은 각 항목별 각주를 통해 명시하였습니다.

보고서 기간

본 보고서는 2025년 1월 1일부터 2025년 12월 31일까지의 활동 및 성과를 바탕으로 작성되었습니다. 일부 주요한 정보의 경우 2026년 상반기까지의 정보가 포함되어 있으며, 재무정보를 포함한 정량적 성과 및 지표의 경우, 데이터 추이를 확인할 수 있도록 최근 3개년(2023년 ~2025년) 데이터를 제공하고 있습니다.

보고서 관련 문의

보고서 및 보고 내용에 대한 문의사항이 있으실 경우 아래 연락처로 연락주시기 바랍니다. 이해관계자 여러분의 다양한 의견을 기다립니다.

CONTACT INFORMATION

담당부서	롯데백화점 ESG공정거래팀
주소	서울특별시 남대문로7길 16 소공한국빌딩 6층
E-mail	lotteshopping_esg@lotte.net
TEL	02-2118-2670
WEB	www.lotteshoppingir.com

Contents

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

INTRODUCTION

05

Letter From CEO

08

롯데쇼핑(주) 소개

10

Performance Highlights

ESG IMPACT

14

ESG 추진 체계 및 성과

17

이중 중대성 평가

19

이해관계자 소통

ENVIRONMENTAL

21

기후변화 대응

29

환경경영

SOCIAL

37

인권경영

42

인재경영

47

안전보건경영

51

고객 중심 품질경영

57

지속가능한 공급망

63

사회공헌

67

정보보호경영

GOVERNANCE

73

이사회

76

주주 친화 경영

77

윤리·준법 경영

82

리스크 경영

APPENDIX

85

ESG Data

100

GRI Index

103

TCFD Index

104

SASB Index

108

제3자 검증의견서

112

가입협회 및 수상내역

113

제작부서

INTERACTIVE GUIDE

2025 롯데쇼핑 지속가능경영보고서는 보고서 내 관련 페이지로의 이동 기능이 포함된 인터랙티브 PDF로 발간되었습니다.



표지 페이지로 이동



이전 작업으로 이동



목차 페이지로 이동



앞 페이지로 이동



찾기



뒤 페이지로 이동

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

05
Letter From CEO

08
롯데쇼핑(주) 소개

10
Performance Highlights

INTRODUCTION

Letter From CEO

롯데백화점은 단순한 쇼핑 공간을 넘어, 고객의 지속가능한 미래를 책임지는 ESG 라이프스타일 큐레이터로 함께 하겠습니다.

이해관계자 여러분 안녕하십니까. 롯데백화점 대표이사 정현석입니다.

지난해는 우리 롯데백화점이 변화의 한가운데에서 많은 고민과 도전을 마주한 한 해였습니다. 소비환경은 빠르게 변화했고, 고객의 기대는 더욱 높아졌습니다. 그 안에서도 롯데백화점은 기업의 사회적 책임과 지속가능한 경영에 대한 고민을 놓지 않았고, 업계를 선도하는 ESG 경영을 실천하고자 노력하였습니다.

공정거래 문화 준수와 동반성장 강화를 양 축으로 파트너사와의 상생 전략을 지속적으로 추진한 결과 2025년, 백화점 면세점 업종 최초로 '동반성장지수 평가'에서 최우수 등급을 획득하며 상생경영 성과를 대외적으로 인정받았고, 업계 최초로 '재생에너지구매계약(PPA, Power Purchase Agreement)'을 도입, 프리미엄 아울렛 파주점에 1.1MW를 시범 적용하며 탄소중립 로드맵의 실현에도 한 발자국 다가섰습니다. 뿐만 아니라, 법적 수준을 상회하는 임직원 권익보호 및 여가친화경영을 통하여 '저출산 고령사회 위원회' 감사패와 문화체육관광부 장관상을 수상하기도 하였습니다.

올해의 경영환경은 여전히 녹록치 않습니다. 불확실성은 일상이 되었고, 이전의 방식만으로는 앞으로의 성장을 담보하기 어려운 상황입니다. 지금 우리에게 필요한 것은 조금 더 깊이 돌아보고, 차분히 방향을 가다듬는 시간이라고 생각합니다. 이에, 지속가능성은 그 어느 때보다 중요한 업무 기준이 될 것입니다.

2026년은 롯데백화점의 대표 사회공헌 캠페인인 RE:JOICE가 런칭 10주년을 맞이한 해입니다. 롯데백화점 고객과 감정노동자인 임직원, 파트너사 직원들의 건강한 정신과 마음을 위하여 시작한 RE:JOICE 캠페인을 10년간 변함없이 운영하며, 누적 기부액 100억 원을 달성할 수 있었던 이유는 다양한 이해관계자들을 향한 롯데백화점의 사회적 책임과 진심이 담겨있기 때문이라고 생각합니다. 롯데백화점의 성장과 발전, 실적 향상만큼 중요한 것은 우리가 함께하는 사회의 성장과 발전, 지속가능성입니다.

이러한 믿음을 바탕으로 앞으로도 롯데백화점은 단순한 쇼핑 공간을 넘어 고객의 지속가능한 미래를 책임지는 ESG 라이프스타일 큐레이터로 함께 하겠습니다. 이 자리를 빌려 롯데백화점을 향한 변함없는 관심과 성원에 감사드리며, 향후 롯데백화점의 ESG 행보에 이해관계자 여러분들의 많은 관심과 격려 부탁드립니다.

롯데백화점
대표이사 정현석




Letter From CEO

롯데마트와 롯데슈퍼는 고객의 일상에 새로운 가치를 만들어 가겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분, 안녕하십니까. 롯데마트·롯데슈퍼 대표이사 차우철입니다.

2025년은 롯데마트·슈퍼의 지속가능경영이 실천을 통해 성과로 증명된 한 해였습니다. 상생협력의 공로를 인정받아 동반성장 유공 대통령 표창을 수상하였고, 대한민국 지속가능성 지수(KSI) 할인점 부문에서 2년 연속 1위에 오르는 등 뜻 깊은 성과를 거두었습니다.

이러한 성과는 ESG를 단기 과제가 아닌 경영 시스템 전반에 내재화한 노력의 결과로서, 올해는 이를 고객의 일상으로 확장하여 고객의 선택과 소비, 그리고 차별화된 경험 속에서 새로운 가치를 창출할 수 있도록 한 단계 진화된 지속가능경영을 실천해 나가고자 합니다.

먼저 롯데마트·슈퍼는 친환경 선도 기업으로서 매장 내 무인 공병회수기와 녹색제품을 확대 운영하여 고객의 자발적인 재활용 참여와 가치 소비 경험을 높이고자 합니다. 또한 '상생씨앗' 프로젝트를 통해 청년 농부 지원과 농촌 교류 강화, 친환경 농산물 확대를 추진하며 마트와 슈퍼가 단순히 물건을 파는 곳을 넘어 고객에게 건강한 라이프 스타일을 제안하고 새로운 가치를 실현하는 유통 거점으로 도약하겠습니다.

이와 함께 롯데마트·슈퍼는 해외 시장에서도 매장을 운영하며, 현지 고객에게도 동일한 가치 경험을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 지난해 인도네시아에서 진행한 맹그로브 식재, K-Food 체험 행사에 이어 올해는 베트남 하노이의 랜드마크로 우뚝 선 웨스트레이크몰을 중심으로, 고객과 함께하는 서호 플로깅 활동을 비롯하여 자전거 퍼레이드, PB상품 체험 부스 등을 운영할 예정입니다. 이를 통해 해외 고객에게도 롯데마트·슈퍼만의 지속가능한 가치를 확산시켜 나가겠습니다.

이처럼 고객이 참여하고 함께하는 경험이 쌓일 때, 지속가능성은 더 이상 캠페인이 아닌 생활이 되어 하나의 '문화'로 자리 잡게 될 것입니다. 2026년에도 베트남 박장점과 떠이닌점 신규 오픈을 비롯하여 오카도의 스마트 플랫폼이 적용된 첨단 자동화 물류센터인 '제타 스마트센터' 가동 등 미래 성장을 견인할 주요 사업들이 예정되어 있습니다. 이 모든 과정에서 롯데마트·슈퍼는 고객이 느끼게 될 의미와 가치를 최우선으로 삼고, 파트너사 및 지역사회와 함께 성장하는 지속가능한 선순환 모델을 만들어 가겠습니다.

이 보고서가 그 여정을 성실히 기록하고, 더 나은 내일을 향한 우리의 다짐을 전하는 출발점이 되기를 바랍니다. 저희의 여정에 변함없는 응원과 지지를 부탁드립니다.

감사합니다.

롯데마트·롯데슈퍼
대표이사 차우철




Letter From CEO

롯데e커머스는 고객과 데이터, 그리고 그룹의 온·오프라인 자산을 유기적으로 연결하여 변화하는 유통 환경 속에서 지속가능한 성장 기반을 강화해 나가겠습니다.

안녕하십니까, 롯데e커머스대표이사 추대식입니다.

2025년은 국내 e커머스 산업이 경기 침체와 소비 심리 위축, 플랫폼 간 경쟁 심화 등으로 인해 거대한 전환점을 맞이한 한 해였습니다. 이러한 시장 변화 속에서도 롯데e커머스는 단기적인 외형 성장에 머무르지 않고, 고객 중심의 본질적인 경쟁력을 강화하며 지속가능한 성장 기반을 구축하는 데 집중해왔습니다.

특히 당사는 2025년 한 해 동안 브랜드 분사 중심 운영 체계를 더욱 강화하며 전문몰로서의 경쟁력 확대에 집중하였습니다. 핵심 패션/뷰티 카테고리를 중심으로 고객 취향 기반 큐레이션과 브랜드 경험을 고도화하였습니다.

또한, 신규 트랙픽 성장 기반 마련에도 집중하였습니다. 롯데그룹의 다양한 온·오프라인 채널과 연계하여 고객 접점을 확대하고, AI 기반 개인화 추천 및 데이터 분석 역량을 강화함으로써 고객별 최적화된 쇼핑 경험을 제공하고자 노력하였습니다. 이를 통해 롯데ON을 단순한 쇼핑 플랫폼이 아닌 고객 라이프스타일 전반을 연결하는 Online Gateway 플랫폼으로 진화시키고 있습니다.

콘텐츠와 IP 경쟁력 강화 또한 중요한 전략 과제였습니다. 그룹 자산과 연계한 차별화 콘텐츠를 지속 확대하고, 고객 경험 중심의 신규 서비스 및 그룹 IP 연계 개발을 통해 플랫폼 경쟁력을 강화하고 있습니다. 동시에 AI-Data 기반 IT 서비스 고도화를 추진하며 업무 효율성과 고객 경험 혁신을 함께 이루기 위한 기반도 강화해 나가고 있습니다.

롯데e커머스는 ESG 경영 역시 기업의 지속가능성을 위한 핵심 가치로 생각하고 있습니다. 사회적 책임을 실천하기 위해 지역자치단체 및 유관기관과 협력하여 중소기업의 온라인 판로 확대를 지원하고 있으며, 온라인 사업 운영 교육과 컨설팅 제공을 통해 소상공인의 디지털 전환과 자립 성장을 지원하고 있습니다. 온누리상품권 전문관 운영을 통해 전통시장 우수 상품의 온라인 판매 활성화에도 기여하며 지역사회와의 상생 기반을 지속 확대해 나가고 있습니다.

“변화는 선택이 아니라 생존의 조건이며, 혁신은 지속가능한 성장을 위한 가장 강력한 동력입니다.” 급변하는 시장 환경 속에서도 롯데e커머스는 고객에게 더 나은 가치와 경험을 제공하기 위한 혁신을 멈추지 않겠습니다. 앞으로도 데이터와 기술, 그리고 그룹 시너지를 기반으로 새로운 성장 기회를 만들어가며 고객과 사회로부터 더욱 신뢰받는 기업으로 성장해 나가겠습니다.

롯데e커머스의 지속가능한 미래를 향한 여정에 앞으로도 많은 관심과 응원을 부탁드립니다.

감사합니다.

롯데e커머스 대표 추대식



롯데쇼핑(주) 소개

기업 개요

롯데쇼핑(주)

롯데쇼핑은 1970년 설립 이후 대한민국 유통산업의 발전을 선도해온 종합 유통기업으로, 백화점·마트·슈퍼·e커머스 등 다양한 유통 채널을 운영하며 온·오프라인 통합 시너지를 기반으로 고객에게 차별화된 쇼핑 경험과 가치를 제공하고 있습니다. 롯데쇼핑의 각 사업부는 고객의 라이프스타일 변화에 대응하여 차별화된 상품과 서비스를 통해 국내 유통시장에서의 경쟁력을 강화해 왔으며, 데이터 기반 마케팅과 디지털 기술 투자를 통해 디지털 경쟁력을 제고하고 있습니다. 또한 베트남, 인도네시아 등 성장 잠재력이 높은 지역을 중심으로 글로벌 사업을 확대하고 있습니다. 롯데쇼핑은 지속적으로 고객 중심의 유통 혁신을 통해 '고객의 첫 번째 쇼핑 목적지'로 자리매김하기 위해 노력하겠습니다.

롯데쇼핑(주) 일반 현황

(2026년 3월 20일 기준)

설립일	1970년 7월 2일
상장일	2006년 2월 9일
대표 업종	대규모 유통업
대표이사	신동빈, 정현석, 차우철, 임재철
본사	서울시 중구 소공동 1번지
신용등급	국내 AA- / 해외 A Stable (JCR)

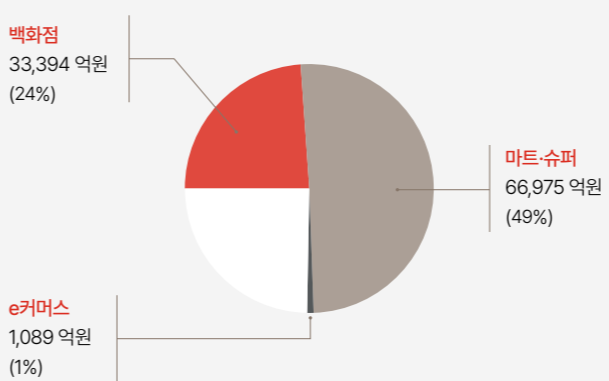
Vision

 롯데백화점	매일 새로움과 즐거움을 제공하는 Premium Lifestyle Curator
 롯데마트  롯데슈퍼	No.1 GROCERY MARKET Discover a joyful food life
 롯데쇼핑e커머스	가장 고객 중심적인 EC 플랫폼

사업 개황

매출	(연결 기준)	137,384 억원			
영업이익	(연결 기준)	5,470 억원			

2025년 주요 사업부별 매출 구성비 (연결 기준)



사업부	매출 (억 원)	비율 (%)
백화점	33,394	24%
마트·슈퍼	66,975	49%
e커머스	1,089	1%

2025년 매출 현황 (단위: 억 원)

구분	백화점	마트	슈퍼	e커머스
국내	32,127	39,252	12,261	1,089
해외				
베트남	1,053	4,266	-	-
인도네시아	214	11,195	-	-

주요 자회사

구분	단위	롯데하이마트	롯데홈쇼핑	롯데컬처웍스
롯데쇼핑 지분율	%	65.3	53.5	86.4
매출	억 원	23,001	9,023	4,345
지점	점	296	-	178

2025년 사업 운영 현황

백화점	마트	슈퍼
<ul style="list-style-type: none"> · 국내 58개 지점 · 베트남 3개 지점 · 인도네시아 1개 지점 	<ul style="list-style-type: none"> · 국내 112개 지점 · 베트남 15개 지점 · 인도네시아 48개 지점 	<ul style="list-style-type: none"> · 국내 338개 지점

롯데쇼핑(주) 소개

기업 개요

중장기 사업전략

롯데쇼핑은 '고객의 첫 번째 쇼핑 목적지'가 되기 위해 6대 핵심전략을 바탕으로 Transformation Journey 2.0을 추진하고 있습니다.

Transformation Journey 2.0

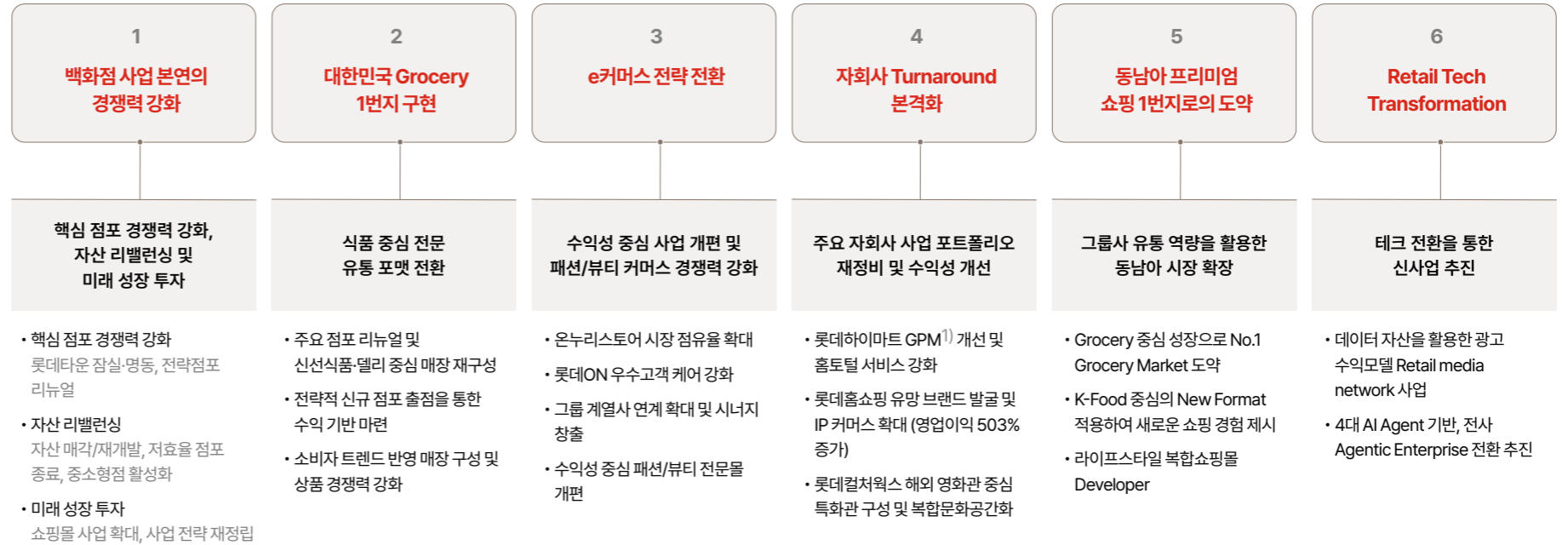


고객의 첫 번째 쇼핑 목적지

미션

6대 전략

주요 추진 과제



1) Gross Profit Margin

INTRODUCTION

Letter From CEO

롯데쇼핑(주) 소개

◆ Performance Highlights

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

LOTTE DEPARTMENT STORE

매일 새로움과 즐거운 경험을 제공하는
Premium Lifestyle Curator

Performance Highlights



사업 개요

롯데백화점은 고객 접점에서 차별화된 쇼핑 경험을 제공하는 종합 유통기업입니다. 잠실, 본점 등 핵심 점포 대규모 리뉴얼을 통해 경쟁력을 강화하며, 대구, 상암 등 미래 성장 동력인 쇼핑몰 사업 확대를 추진중입니다. 더불어 해외사업 확장을 위한 전략적 부지 검토로 글로벌 경쟁력 기반을 마련하고 있습니다. 이를 통해 고객의 'Premium Lifestyle Curator'로 자리매김하고자 합니다.

사업 추진 전략

- 사업 본연의 경쟁력 강화 및 새로운 미래 준비
- 핵심 점포 리뉴얼, 자산 리밸런싱, 미래 성장 투자
- 롯데몰 웨스트레이크 하노이 성공 모델 기반 쇼핑몰 개발 확대

2025 주요 실적

국내 매출액	해외 매출액
 32,127 억원	 1,267 억원

LOTTE MART, LOTTE SUPER

No.1 GROCERY MARKET
Discover a joyful food life

INTRODUCTION

Letter From CEO

롯데쇼핑(주) 소개

◆ Performance Highlights

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX



Performance Highlights

사업 개요

롯데마트는 '그랑그로서리'와 '제타플렉스' 등 Grocery 전문 매장을 운영하는 할인점으로, 국내뿐만 아니라 베트남·인도네시아에 진출하여 국내외 175개 점포를 운영하고 있습니다. 롯데슈퍼는 신선한 먹거리를 제공하는 지역 밀착형 근거리 유통채널로, 가맹사업을 통해 중소기업가의 성장을 지원하고 있습니다. 롯데마트·슈퍼는 지속가능경영과 사회적 책임을 바탕으로 차별화된 쇼핑 경험을 제공하는 Grocery Market Leader로 도약하고자 합니다.

사업 추진 전략

대한민국 Grocery 1번지 구현

- 상품 경쟁력 제고(신선 혁신, PB 육성 등) 및 e그로서리 강화
- 신규 출점을 통한 M/S 확대 및 해외 로컬 기업 협업 강화를 통한 신규 수익 창출

2025 주요 실적

국내 매출액

해외 매출액



51,513 억 원



15,461 억 원

INTRODUCTION

Letter From CEO

롯데쇼핑(주) 소개

◆ Performance Highlights

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

LOTTE E-Commerce

가장 고객중심적인 EC 플랫폼



Performance Highlights

사업 개요

롯데e커머스는 1996년 6월 1일 국내 최초의 온라인 종합쇼핑몰을 출범시킨 롯데의 온라인 사업을 운영하며, 오프라인 사업의 위상을 온라인으로 확장하는 쇼핑 솔루션을 구축하고 있습니다. 패션/뷰티 중심 카테고리 전문몰로 성장하고 있으며, 친환경 경영, 조직문화 구축, 파트너사 동반성장 등 환경·사회 분야 투자를 확대하며 ESG 경영을 이행하고 있습니다.

사업 추진 전략

e커머스 수익성 중심 전략 전환

- 수익성 중심 패션/뷰티 전문몰 개편
- 롯데ON 우수고객 케어 강화
- 그룹 계열사 연계 확대 및 시너지 창출

2025 주요 실적

전체 매출액

롯데ON 매출액



1,089 억 원



953 억 원

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

14
ESG 추진 체계 및 성과

17
이중 중대성 평가

19
이해관계자 소통



ESG IMPACT

ESG 추진 체계 및 성과

ESG 추진 체계 및 성과

ESG 거버넌스

이사회 역할

롯데쇼핑의 ESG위원회는 지속가능경영 관련 최고 의사결정기구로서 ESG 경영 추진을 위한 중장기 전략과 주요 정책·목표를 심의하며, 각 사업부의 ESG 추진 현황과 성과를 정기적으로 점검하고 있습니다. 또한 환경·사회·지배구조 전반의 주요 이슈와 사업 운영 과정에서 발생 가능한 ESG 리스크를 검토하고, 관련 대응 방향 및 관리 체계를 관리·감독하고 있습니다.

ESG위원회에서 심의·의결한 안건과 사업 운영에 중대한 영향을 미칠 수 있는 주요 리스크 사항은 롯데쇼핑 이사회에 보고하고 있습니다.

ESG 실무협의체 역할

롯데쇼핑은 각 사업부에 ESG 전담 조직을 운영하여 ESG 전략의 수립과 이행을 담당하고 있습니다. 각 사업부는 환경, 사회, 거버넌스 영역의 실행 과제를 기획·관리하며, 주요 이슈와 성과는 ESG위원회 및 이사회에 보고합니다. 또한 사업부 ESG 담당 조직이 참여하는 ESG 실무협의체를 정기적으로 운영하여 그룹 차원의 ESG 정책과 추진 방향을 공유하고, 주요 과제의 이행 현황 및 개선 사항을 논의하고 있습니다.

롯데백화점은 커뮤니케이션부문 산하 ESG공정거래팀이 ESG 전략 수립, 비재무리스크 관리, 공정거래 및 동반성장 등 ESG 실무 전반을 담당합니다.

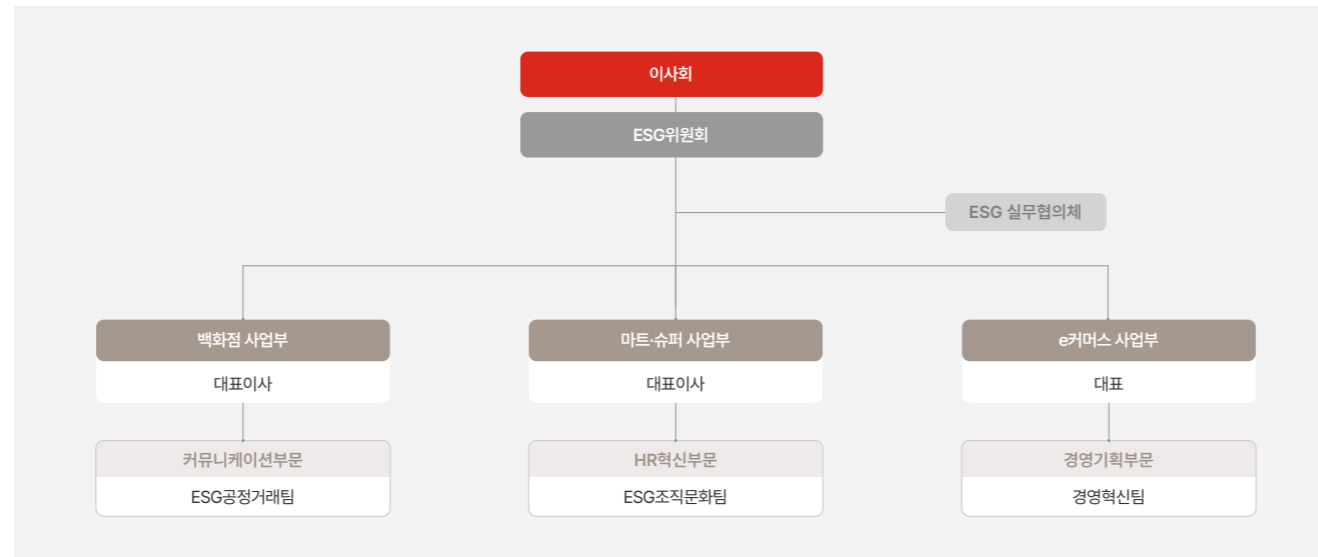
롯데마트·슈퍼는 HR혁신부문 산하 ESG조직문화팀이 ESG 전략 이행과 조직문화운영, 동반성장 정책 등 ESG 실무를 담당합니다.

롯데e커머스의 경영기획부문 산하 경영혁신팀이 ESG 전략 수립과 주요 과제 이행을 담당합니다.

경영진 ESG KPIs 운영

롯데쇼핑은 지속가능경영 성과를 대표이사의 핵심성과지표(KPIs)와 연계하여 ESG 실행력을 강화하고 있습니다. 경영진이 ESG 목표 이행에 대한 책임을 명확히 인식하고 성과를 관리할 수 있도록 각 사업부 대표 이사의 KPIs 중 약 10%를 ESG 관련 항목으로 구성했습니다. 이를 통해 롯데쇼핑은 ESG 경영을 전사 경영 전략에 반영하여 지속가능한 성장과 기업가치 제고를 도모하고 있습니다.

[롯데쇼핑] ESG 거버넌스



경영진 지속가능경영 관련 KPIs 구성

구분	안건
환경	<ul style="list-style-type: none"> 탄소중립 이행 감축목표 대비 배출량 관리 전년도 대비 탄소 집약도 관리 투자비 집행 실적 친환경 소재 사용 확대 신재생 에너지(PPA) 도입
사회	<ul style="list-style-type: none"> 인권경영 고도화 공급망ESG 리스크 관리 정보기술 투자 적절성 보안수준 향상, 보안솔루션 도입 현황 관리 재해복구 시스템 구축 현황 관리 정보보호 사고 최소화
지배구조	<ul style="list-style-type: none"> ESG 위원회 활성화 이사회외의 기후변화 전략 및 리스크 검토, 관리 기능
기타	<ul style="list-style-type: none"> ESG 공시 고도화 사업부별 기타 특화 지표

ESG 추진 체계 및 성과

ESG 추진 체계 및 성과

ESG 비전 및 미션

Dream Together for Better Earth

롯데쇼핑은 ESG 슬로건인 'Dream Together for Better Earth'를 기반으로, 유통업의 특성과 사회적 책임을 반영한 ESG 경영을 추진하고 있습니다. ESG를 기업의 경쟁력이자 미래 성장동력으로 인식하고 있으며, 사업 전략과 ESG 전략의 연계성을 강화하기 위해 ESG 5대 과제를 수립하여 경영 전반에 반영하고 있습니다.

롯데쇼핑의 각 사업부는 ESG 5대 과제를 중심으로 사업부 특성에 맞는 실행 전략을 수립하고, 환경 보호, 자원순환, 에너지 절감, 사회적 가치 실현, 파트너십 및 리스크 대응 등 다양한 영역에서 지속가능경영을 이행하고 있습니다.

롯데쇼핑 ESG 전략체계도

롯데쇼핑
Vision

ESG
Slogan & Priority

Main
Initiatives

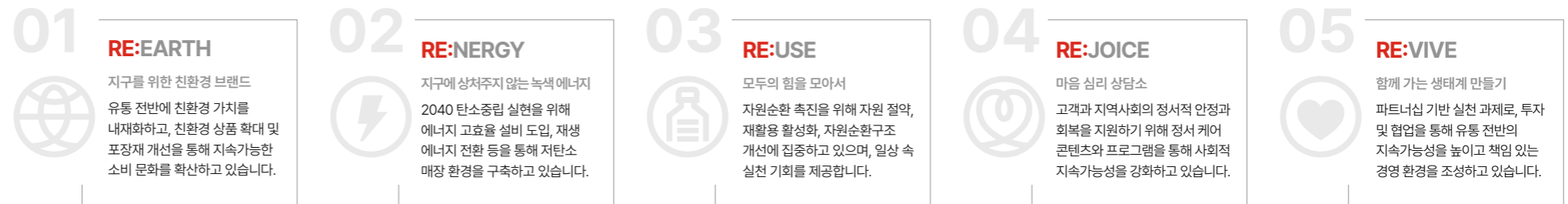
ESG 목표
유형 및 세부 전략

고객의 첫 번째 쇼핑 목적지가 되는 것

Dream Together for Better Earth



ESG 5대 과제



ESG 추진 체계 및 성과

ESG 추진 체계 및 성과

ESG 하이라이트

INTRODUCTION

ESG IMPACT

◆ ESG 추진 체계 및 성과

이중 중대성 평가

이해관계자 소통

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

롯데쇼핑
SBTi 승인 취득



2023년 국내 유통업계 최초 과학 기반 감축목표 이니셔티브인 SBTi(Science Based Targets initiative)에 가입한 이후, 2025년 3월 SBTi 최종 승인 취득 완료

롯데백화점
동반성장지수
최우수 등급 획득



동반성장위원회 주관 동반성장지수 평가에서 백화점·면세점 업종 최초로 최우수 등급 획득

롯데백화점
여가친화경영 우수기업으로
문체부 장관상 수상



우수한 '2025년 여가친화경영 기업·기관'으로 선정되어 문화체육관광부 장관상 수상

롯데백화점
'저출산 고령사회 위원회 감사패'
수상



임직원 권익 보호, 워킹맘 직원들을 위한 '일밤 CLUB' 워크숍 등의 활동을 인정받아 25년 4월 '저출산 고령사회 위원회 감사패' 수상

롯데e커머스
온드림 프로젝트, 중소벤처기업부
주관 윈윈아너스 우수 사례 선정



중소기업·소상공인 상생협력 성과를 인정받아 제 1차 윈윈 아너스(Win-Win Honors)에서 우수사례로 기념패 수상

롯데마트
대한민국 지속가능성지수
2년 연속 1위 달성



롯데마트의 상생경영, 사회공헌 등 ESG 전 영역의 성과를 인정 받아 2년 연속 대한민국 지속가능성지수 1위 선정

롯데백화점
WDSS 2025 세계 최고 혁신상
2위 수상



전 세계 모든 백화점을 대상으로 고객, 직원 및 이해 관계자에 대한 영향력과 비즈니스의 혁신 성과를 종합 평가하는 '월드 백화점 서밋 2025' 시상식에서 롯데백화점 잠실점, '세계 최고 혁신 백화점' 2위 수상

롯데마트
2025 동반성장 주간 기념식
대통령 표창 수상



글로벌 진출 지원, 중소기업 협력, 농어촌 상생 등 ESG 기반 상생 경영 성과를 인정받아 대·중소기업 동반성장 유공 대통령 표창(단체 부문) 수상

롯데백화점
유통업계 최초
'2025년 인권경영시스템' 인증 획득



UN 인권선언과 국가인권위원회 가이드라인을 바탕으로 ISO 표준에 맞춘 인증으로, 한국경영인증원으로부터 인경경영시스템 인증 획득하여 '인권경영 실천 기업' 인정

이중 중대성 평가

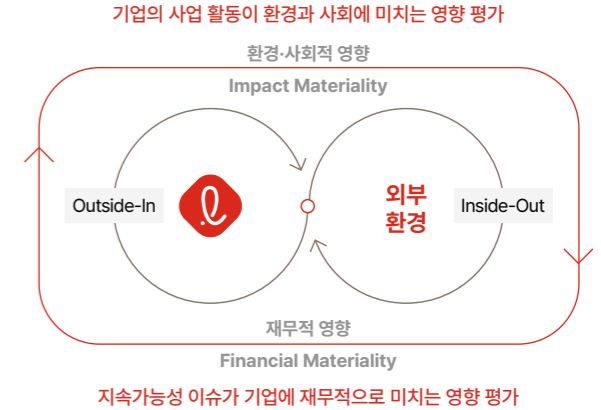
이중 중대성 평가 프로세스

롯데쇼핑은 지속가능경영 관점에서 기업 활동 전반에 내재된 ESG 관련 이슈를 선제적으로 식별하고, 이를 경영 의사결정에 반영하기 위해 매년 체계적인 중대성 평가를 수행하고 있습니다. 본 평가는 European Financial Reporting Advisory Group(EFRAG)의 ESRS¹⁾ 이행 가이드스를 참고하여 설계되었으며, 롯데쇼핑의 사업활동이 외부 이해관계자 및 환경에 미치는 영향과 동시에, 외부 지속가능성 이슈가 기업의 재무적 성과에 미치는 영향을 종합적으로 검토하였습니다.

이슈 도출 단계에서는 글로벌 공시 기준, 주요 이니셔티브, 산업 내 주요 ESG 이슈, 내부 운영 데이터 및 고객 요구사항을 기반으로 후보 이슈를 선정하였으며, 이후 밸류체인 전반을 고려한 영향·위험·기회 요소를 다각도로 분석하였습니다. 특히 각 이슈에 대해 영향의 심각도 및 발생 범위, 재무적 파급 효과 등을 기준으로 정량·정성 평가를 병행하여 중요도를 도출하였습니다. 또한 평가 과정에는 임직원, 고객 등 주요 이해관계자의 의견을 반영하여 객관성과 신뢰도를 확보하였으며, 도출된 결과는 중장기 전략 수립 및 ESG 관리 체계 개선을 위한 기초 자료로 활용하고 있습니다.

이러한 과정을 통해 도출된 롯데쇼핑의 중대이슈는 중장기 경영 방향과 연계하여 체계적으로 관리하고 있으며, 각 이슈별 관리 현황과 대응 활동은 지속가능경영보고서를 통해 이해관계자에게 투명하게 공개하고 있습니다.

1) ESRS(European Sustainability Reporting Standards): 유럽의 CSRD(Corporate Sustainability Reporting Directive)에 의한 지속가능성 공시 기준



1

이슈 Pool 구성 및 도출

비즈니스 활동 및 밸류체인 관련 지속가능성 이슈 Pool 구성

2

영향·위험·기회(IRO) 식별

비즈니스 활동 및 밸류체인 특성 분석을 기반으로 각 이슈와 관련된 영향 식별 및 분류

3

영향·위험·기회 평가

내·외부 이해관계자 대상으로 롯데쇼핑의 지속가능성 이슈에 대한 영향 평가

4

중대이슈 선정

중대 이슈 최종 선정 후 ESG위원회의 평가 결과 및 중대 이슈 적절성 검토

ESG 이슈 Pool 도출	환경·사회적 영향 식별	재무적 영향 식별	환경·사회 영향 평가	재무 영향 평가	중대 이슈 (3개) 최종 선정
<ul style="list-style-type: none"> 백화점, 마트·슈퍼, e커머스 사업부별 비즈니스 및 밸류체인 분석 ESG 이니셔티브, 평가지표, 투자자 및 고객 요구사항, ESG 관련 법·규제, 미디어 보도 등 분석을 통한 8개의 이슈 Short list 도출 	긍정	위험	규모	규모	내부 전문가 : 식별된 지속가능성 이슈의 적절성 검토
	부정		기회		
	실재	교정가능성 (부정적 영향일 경우)		발생가능성	
	잠재	발생가능성 (잠재적 영향일 경우)			
					최고의사결정기구 : 최종 선정 이슈 검토

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 결과

롯데쇼핑은 2026년 8개의 Short-list 이슈를 대상으로 환경·사회적 영향(Impact Materiality)과 재무적 영향(Financial Materiality)을 종합적으로 고려한 이중 중대성 평가를 수행하였습니다. 각 이슈별로 사전 설정된 임계값을 기준으로 중대성을 평가하였으며, 이를 초과하는 이슈를 중심으로 최종 중대 이슈를 도출하였습니다.

그 결과, '기후변화 대응', '고객 중심 품질경영', '정보보호경영'이 롯데쇼핑의 2026년 최상위 3대 중대 이슈로 선정되었습니다. 특히, 기후변화 대응 및 에너지 관리 이슈는 업스트림, 자체 운영, 다운스트림 전 밸류체인에 걸쳐 영향을 미치는 핵심 과제로, 전사적 차원의 통합 관리가 요구되는 영역으로 확인되었습니다.

롯데쇼핑은 상위 3개 이슈를 중심으로 'Material Topics' 파트를 구성하고, International Sustainability Standards Board(ISSB)가 제시한 IFRS S1 및 IFRS S2의 4대 공시 Pillar(거버넌스, 전략, 위험관리, 지표 및 목표) 구조에 기반하여 관련 정보를 체계적으로 공시하고 이해관계자와의 소통을 강화하고자 합니다. 또한 중대 이슈뿐만 아니라 이외 모든 지속가능성 이슈를 중요하게 인식하고 있으며, 전사 차원의 지속적인 모니터링과 관리 체계를 통해 ESG 전반의 대응 수준을 고도화해 나갈 계획입니다.

Short-list 이슈

이슈명	영향 발생 밸류체인			
	Up	Own	Down	
E 기후변화 대응	전기 중대 이슈	○	○	○
S 고객 중심 품질경영	전기 중대 이슈	○	○	○
S 정보보호경영	신규 이슈		○	
E 환경경영		○	○	○
S 인권경영			○	
S 인재경영			○	
S 사회공헌			○	○
S 지속가능한 공급망			○	

중대 이슈 대응 현황

중대 이슈	영향 유형	영향	특성	롯데쇼핑 대응 현황
기후변화 대응	환경·사회	· 사업장 운영 과정에서 발생하는 온실가스 배출로 인한 기상 현상, 해수면 상승 등 기후변화 심화	부정·실재	기후변화로 인한 물리적·전환 리스크를 식별하고, 사업 영향 및 대응 방향을 지속적으로 검토하고 있습니다. 재생에너지 전환, 에너지 효율화, 친환경 차량 확대, 물류 효율화 및 환경관리 체계 운영 등을 통해 온실가스 감축과 사업 운영 효율화를 추진하고 있습니다.
	재무	· 전기요금 상승 및 에너지 고효율 설비 전환으로 유형자산 투자(CAPEX), 감가상각비, 운영비 부담 증가 · 배출권 무상할당 비율 감소 및 배출권 가격 상승에 따라 온실가스 배출 규제 대응 비용, 배출권부채 증가 · 탄소중립 목표 미이행 시, 고객 및 투자자의 부정적 인식 확대로 매출 감소 및 자본 유입 축소 가능성 존재	위험	
고객 중심 품질경영	환경·사회	· 식품·제품 안전사고 발생 시 소비자 건강 피해(식중독, 알레르기 반응, 장기적인 건강 약화 등) 가능 및 리콜·폐기 과정에서 자원 낭비 및 폐기물 증가로 환경에 부정적 영향 야기	부정·잠재	상품 기획·입점·유통·판매 전 과정에 걸친 품질·안전 관리 체계를 운영하고 있습니다. 롯데중앙연구소 안전센터와 협업하여 상품 안전성 검사, 매장 위생 점검, 제조사 관리, 온라인 상품 검수 및 디지털 기반 식품안전 관리 체계를 운영하고 있습니다.
	재무	· 프리미엄 제품 판매 확대에 따른 매출 및 마진 개선 · 브랜드 신뢰도 기반 가격 경쟁력 강화로 매출 상승	기회	
정보보호 경영	환경·사회	· 개인정보 유출 사고 발생 시, 유출된 정보를 악용한 금융 사기·피싱 등이 발생하여 피해자에게 금전적 손실 초래	부정·잠재	정보보호 정책과 인증 기반 관리 체계를 바탕으로 개인정보 및 정보자산 보호 활동을 수행하고 있습니다. 보안관제, 침해사고 대응, 수탁사 점검, 임직원 교육 및 모의훈련 등을 통해 정보보호 관리 수준을 점검·운영하고 있습니다.
	재무	· 보안 시스템 운영 및 관리 강화에 따라 외주 용역비 등 감사운영 관련 비용이 증가 · 개인정보 유출 사고 발생으로 분쟁·소송이 발생할 경우, 소송 비용 및 벌과금·과태료 등 영업외 비용 발생 · 보안 취약점 및 대응 체계 미비로 개인정보 유출 사고가 발생할 경우, 이용자 신뢰도 저하와 회사 평판 훼손으로 매출 감소	위험	

이해관계자 소통

이해관계자 소통채널

롯데쇼핑은 사업 활동과 제품·서비스를 중심으로 경제적·환경적·사회적 측면에서 상호 영향을 주고받는 다양한 이해관계자를 식별하고 지속적으로 소통하기 위한 다양한 채널을 운영하고 있습니다.

이를 통해 이해관계자별 주요 관심사와 요구사항을 파악하고 경영활동과 지속가능경영 전략에 유의미하게 반영함으로써 이해관계자와의 신뢰 형성 및 지속가능한 가치 창출을 도모하기 위해 노력하고 있습니다.

이해관계자	주요 관심사	소통 채널	주요 이슈	주요 활동	2025 소통 현황
 <p>고객</p>	<ul style="list-style-type: none"> 제품·서비스의 품질 및 안전 투명한 정보 제공 	<ul style="list-style-type: none"> VoC 채널 운영(온라인, 콜센터) 챗봇 채팅 상담 	<ul style="list-style-type: none"> 제품·서비스의 품질 및 안전 강화 고객 만족도 제고 	<ul style="list-style-type: none"> 고객 컴플레인 관리 홈페이지, App, SNS를 통한 정보 공유 고객 만족 서비스 제도 운영 	<ul style="list-style-type: none"> VoC 873,536건 접수¹⁾ (100% 처리 완료)
 <p>임직원</p>	<ul style="list-style-type: none"> 공정한 평가 및 보상 조직문화 개선 역량 제고 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 노동조합 및 노사협의회 임직원 간담회 사내 소통 채널 	<ul style="list-style-type: none"> 임직원 소통 인권 역량 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 분기별 노동조합 및 노사협의회 개최 임직원 간담회 운영 주니어보드 운영 CEO 소통 프로그램 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 노사협의회 연 4회 CEO 타운홀 미팅 4회
 <p>파트너사</p>	<ul style="list-style-type: none"> 동반성장 및 상생협력 공정하고 투명한 협력관계 ESG 이슈 대응 및 정보 제공에 대한 요구 	<ul style="list-style-type: none"> 파트너사 미팅 파트너사 간담회 파트너사 신고채널 	<ul style="list-style-type: none"> 동반성장 인권 	<ul style="list-style-type: none"> 신고채널 운영 동반성장 및 상생협력 프로그램 운영 (판로지원, 역량 교육 등) 동반성장 펀드 운용 	<ul style="list-style-type: none"> 파트너사 고충접수 5건 (100% 처리 완료) 파트너사 간담회 수시 진행 연1회 동행 워크숍 개최
 <p>지역사회</p>	<ul style="list-style-type: none"> 사회문제 동참 상생발전 도모 	<ul style="list-style-type: none"> 시민단체/환경단체 협력 채널 사회공헌 협력 미팅 	<ul style="list-style-type: none"> 기후변화 대응 지역사회 상생 및 사회공헌 	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 기부 및 후원 친환경 캠페인 심리상담소 운영 지역사회 봉사단 운영 재해지역 구호 활동 	<ul style="list-style-type: none"> 기부금 152.3억 원 RE:JOICE 심리상담 2,080건
 <p>주주·투자자</p>	<ul style="list-style-type: none"> 기업 성장 주주 및 투자자 가치 제고 ESG 관련 이슈 대응 역량 	<ul style="list-style-type: none"> 주주총회 실적발표회 유/무선 커뮤니케이션 	<ul style="list-style-type: none"> 사업 포트폴리오 강화 재무/비재무 리스크 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 분기별 투자자 NDR 실시 실적발표회 실시 	<ul style="list-style-type: none"> 정기주주총회 연 1회 분기실적발표 연 4회

1) 통합 교환센터 실적(백화점 및 롯데ON을 통한 마트·슈퍼, e커머스 사업부 VoC 포함)

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

21
기후변화 대응

29
환경경영

ENVIRONMENTAL

기후변화 대응

거버넌스

의사결정기구의 기후 관련 관리·감독 역할

이사회 및 경영진의 책임 및 역할

롯데쇼핑 기후변화를 포함한 지속가능경영 전반을 총괄하는 최고 의사결정기구로서, 기후 관련 위험 및 기회에 대한 대응 전략 수립과 이행 전반을 관리·감독할 권한을 보유하고 있습니다. 위원회의 책임과 권한은 당사 홈페이지에 게시된 'ESG위원회 규정'에 명시되어 있으며, 기후 관련 목표 수립 및 이행 현황 점검, 온실가스 감축 목표 및 전략 검토, 기후 관련 위험 및 기회의 식별 및 대응 방안 심의, 기후변화 관련 정책의 제·개정 승인 등을 수행하고 있습니다. 또한 ESG위원회는 이러한 역할을 효과적으로 수행하기 위해 기후 관련 주요 사안을 정기적으로 또는 필요 시 보고받고 있으며, 위원회에서 심의·의결한 모든 안건의 내용과 결과는 당사 '이사회 규정' 및 'ESG위원회 규정'에 따라 이사회에 보고되고 있습니다.

기후변화 대응 관련 ESG위원회 심의 및 의결사항

개최일자	안건명	구분
2025.03.05	롯데쇼핑 '25년 ESG 추진 계획 수립의 건	가결
2025.04.11	탄소중립 이행 추진 계획	가결
2025.08.19	롯데쇼핑 '25년 ESG 추진 경과	보고

롯데쇼핑 ESG위원회 규정

제3조 권한사항

- ① 위원회는 회사의 환경, 사회, 지배구조(ESG) 정책과 ESG 활동에 필요한 제반 사항을 심의한다.
- ② 위원회는 본 규정 제9조에서 규정하고 있는 사항에 대하여 심의 또는 의결할 수 있다.

제9조 (부의 및 보고사항)

- ① 위원회에 부의할 사항은 다음과 같다.
 1. ESG 경영을 위한 정책 및 전략 수립에 관한 사항
 2. ESG 경영 중장기 목표 및 연간계획 설정에 관한 사항
 3. 기타 이사회에서 위임을 받거나 위원회가 필요하다고 인정한 사항
- ② 위원회에 보고할 사항은 다음과 같다.
 1. ESG 추진 성과 및 이행결과에 관한 사항
 2. ESG 관련 주요 비재무 리스크 관리 및 대응에 관한 사항
 3. ESG 평가관리 및 이해관계자 커뮤니케이션에 관한 사항
 4. 기타 위원회가 필요하다고 인정한 사항

의사결정기구의 역량

롯데쇼핑은 '기업지배구조 헌장'을 통해 이사회의 구성 및 선임 시 기업 경영에 실질적으로 기여할 수 있는 전문성을 갖춘 자로 구성하도록 규정하고 있습니다. 특히, 기후변화 대응을 포함한 ESG 관련 역량을 반영하여 이사회 및 위원회 구성원이 갖추어야 할 역량 기준을 수립하고 있으며, 총 7개 역량 지표에 기반한 이사회 역량 현황을 공시하고 있습니다. 이사회 역량에 관한 상세 사항은 본 보고서 '지배구조-이사회-이사회 전문성'을 참고하시기 바랍니다.

의사결정기구에 대한 보고 체계

롯데쇼핑의 ESG위원회는 기후 관련 위험과 기회에 대한 대응 현황, 탄소중립 목표 및 추진 계획 등을 연 2회 이상 보고받고 있으며, 이를 바탕으로 기후변화 관련 주요 위험과 기회를 종합적으로 감독하고 있습니다. 또한 이사가 충분한 정보를 바탕으로 기후 관련 안건을 합리적으로 의사결정할 수 있도록, 위원회 개최 7일 전까지 관련 보고자료를 사전에 제공하고 있습니다.

목표 설정 및 진척도에 대한 관리·감독

롯데쇼핑은 ESG위원회를 통해 기후 관련 목표 설정 및 이행 전반을 감독하고 있습니다. ESG위원회는 탄소중립 로드맵 이행 현황, 추진 계획 등을 정기적으로 보고받고, 목표 달성 진행 상황을 점검하고 있습니다. 또한 각 사업부 대표이사의 성과평가 및 보상체계에 기후 관련 KPIs를 반영하며, KPIs별 목표 달성 수준에 따라 성과를 평가하고 있습니다.

[롯데쇼핑] 기후변화 대응 거버넌스



대상	기후 연계 성과 지표	반영 비율
각 사업부	백화점 · 2040 탄소중립 추진에 따른 신재생에너지 도입 (PPA 도입, 자가소비형 태양광발전소 추가 구축)	0.5%
	마트 · 사업장 재생에너지 사용 비율 확대	0.6%
전 사업부	· 기후 변화 대응, 탄소 감축 관리, 집약도 관리, 투자비 집행 실적	2%

기후변화 대응

거버넌스

경영진의 역할

경영진에 위임된 관리·감독 역할

롯데쇼핑의 이사회 산하 ESG위원회는 기후 관련 위험과 기회를 효과적으로 관리·감독하기 위해 기후 관련 전략 실행의 책임과 권한을 각 사업부 대표이사에게 위임하였습니다. 백화점, 마트·슈퍼, e커머스 사업부 대표이사는 각 사업부 특성에 맞춰 사업 운영 전반에서 기후 위험과 기회를 고려하여 정책·프로세스·투자 계획이 기후 목표 달성에 부합하도록 의사결정을 수행합니다. 또한 ESG 전담부서로부터 기후변화 대응 과제의 이행 현황과 성과를 정기적으로 보고받아 점검하며, 온실가스 감축, 에너지 효율 개선, 친환경 상품 및 포장 확대 등 기후변화 대응 과제를 검토·추진합니다. 대표이사의 활동과 주요 의사결정 사항은 ESG위원회의 감독을 받으며, ESG위원회는 기후 관련 이행 현황과 적정성을 종합적으로 검토합니다.

경영진의 통제 및 절차

롯데쇼핑은 기후변화로 인한 위험과 기회를 체계적으로 관리하기 위해 전사 리스크 관리 체계 내에 기후 관련 요인을 반영하여 운영하고 있으며, 각 사업부 대표이사는 ESG 전담부서로부터 관련 현황과 대응 활동을 정기적으로 보고받아 종합적으로 관리·감독하고 있습니다. 사업부 ESG 담당자로 구성된 ESG 실무협의체는 기후 관련 주요 이슈를 점검하고 사업부 간 대응 현황을 공유하며, 기후 관련 위험과 기회를 식별하여 대응 및 관리 활동 전반을 추진하고 있습니다. 각 사업장 환경 관리 조직은 기후 관련 데이터 모니터링 시스템을 바탕으로 에너지 사용량, 온실가스 배출량 등 주요 지표를 상시 점검하며, 현장에서 발생하는 기후 관련 위험을 지속적으로 관리하고 있습니다. 기후 관련 데이터는 내부 관리 기준에 따라 수집·관리되며, 사업부 점검, 부서장 검토, 외부 검증 등 단계별 절차를 통해 데이터의 신뢰성과 정확성을 확보하고 있습니다.

전략

기후 관련 위험 및 기회

위험 및 기회 식별

롯데쇼핑은 TCFD 및 IFRS S2 권고안에 기반하여, 각 사업부를 대상으로 급성·만성 물리적 위험, 정책·규제·기술·시장·평판 등의 전환 위험, 자원 효율화 등의 기회 요인을 검토하고, 이 중 재무적 영향이 클 것으로 예상되는 주요 기후 관련 위험 및 기회를 식별하였습니다. 또한, 'IFRS S2 이행에 관한 산업기반 지침'에서 제시하는 산업별 공시 주제를 참고하여, 당사 사업 특성에 대한 적용 가능성을 종합적으로 검토하였습니다. 기후 관련 위험 및 기회 식별 프로세스와 관련된 상세한 사항은 '기후변화 대응 - 위험관리'에서 확인할 수 있습니다.

기후 관련 위험 및 기회 식별 결과

기후 관련 위험 및 기회 유형	요인	위험 및 기회 요인 설명	영향을 받는 사업모형	단기	중기	장기	
물리적 위험	급성	폭염, 집중호우 등	오프라인 매장 방문객 감소		●	●	
		집중호우, 태풍 등	생산지 및 물류 거점 가동 중단, 시설 파손 등	전 사업부		●	●
	만성	이상기온, 가뭄 등	원재료 공급 불안으로 PB상품 제조 및 상품 조달에 영향	전 사업부		●	●
전환 위험	정책 및 법률	공시 의무 강화	온실가스 배출량 정보 공시 의무 강화	전 사업부	●	●	●
		탄소가격제	탄소세, 탄소배출권 가격 변동	전 사업부	●	●	●
	평판	고객 민감도 증가	제품 및 서비스의 탄소배출에 대한 고객 민감도 증가	백화점, 마트·슈퍼	●	●	●
기회	제품 및 서비스	ESG 평판 리스크	기후변화 대응 관련 대외 평가 결과에 대한 관심 및 영향 증가	전 사업부	●	●	●
		친환경 상품 개발	친환경 상품 개발을 통한 수익원 확대	마트·슈퍼	●	●	●
	에너지 자원	재생 에너지 인센티브	재생에너지 사용 확대에 대한 정책 인센티브 활용	백화점, 마트·슈퍼		●	●
	탄소시장 참여	온실가스 배출권 시장에 잉여 배출권 판매	백화점, 마트·슈퍼		●	●	

기후 관련 기간범위와 전략적 의사결정 계획기간 간 연계

롯데쇼핑은 기후 관련 위험 및 기회의 영향이 발생할 것으로 합리적으로 예상하는 기간범위를 파리협정의 1.5°C 목표, 2030년 국가 온실가스 감축목표(NDC¹⁾), 2050년 탄소중립 등 글로벌 기후 목표를 고려하여 단기(1년 이내), 중기(5년 이내), 장기(5년 이후)로 구분하고 있습니다. 한편, 기후 관련 기간범위에 비해 전략적 의사결정 계획기간은 소비자 선호 및 트렌드 변화에 대한 신속한 대응이 요구되는 유통업 특성을 반영하여 상대적으로 단기 단위로 운영하고 있으며, 연간 실행계획을 중심으로 장기 목표의 이행 현황을 점검하고 있습니다.

기후 관련 위험 및 기회 발생 예상 기간범위

구분	기준	당기 기준 대상 기간
단기	기후 관련 위험 또는 기회가 1년 이내 발생할 것으로 예상	2026년
중기	기후 관련 위험 또는 기회가 1년 초과~5년 이하 기간에 발생할 것으로 예상	2027년~2030년
장기	기후 관련 위험 또는 기회가 5년 이후에 발생할 것으로 예상	2031년~2050년

1) NDC: Nationally Determined Contribution(국가 온실가스 감축목표)

기후변화 대응

전략

사업모형과 가치사슬

사업모형에 대한 현재 및 예상 변화

물리적 위험

현재 영향: 롯데쇼핑은 백화점, 마트·슈퍼 등 전 점포가 전국 도심에 위치하여 기상이변 발생 시 점포 내방객 감소와 매출 손실이 일시적으로 발생할 수 있는 구조적 취약성을 지니고 있습니다. 다만 현재까지는 매장 운영 중단이나 사업 모형 전반에 중대한 영향을 미친 사례는 제한적인 수준입니다. 또한 이상기온으로 인해 계절 상품(의류, 식품) 수요 패턴이 변동되고 있으며, 냉·난방 에너지 비용도 소폭 증가하였습니다. 가치사슬 측면에서, 업스트림에서는 향후 이상기온·가뭄으로 인해 농산물·식품 등 PB 상품 원재료의 수급 불안정과 원가 상승 압력이 발생할 수 있으며, 다운스트림에서는 집중호우·태풍 등 급성 기상이변이 물류 거점과 배송 과정에 간헐적인 차질을 일으켜 상품 공급 안정성을 저해할 수 있습니다.

예상 영향: 기상이변의 빈도와 강도가 증가할 경우, 오프라인 점포 중심의 수익 구조 특성상 집객 감소에 따른 매출 타격이 커지고, 도심 입지 점포의 침수 위험과 시설 복구 비용도 증가할 수 있습니다. 또한 공급망 내 생산자·물류 거점이 피해를 입을 경우 PB 상품을 포함한 상품 수급 차질이 업스트림에서 다운스트림 전반으로 확대될 수 있습니다.

전환 위험

현재 영향: 롯데쇼핑은 전국 도심에 대규모 오프라인 점포를 직접 소유·운영하며 고객 내방을 통해 매출을 창출하는 사업 구조를 유지하고 있습니다. 현재까지 이러한 사업 구조 자체의 근본적인 변화는 나타나지 않았으나, 온실가스 공시 의무 강화에 대응하기 위한 내부 관리 체계 구축을 진행하고 있습니다. 또한 소비자의 친환경 민감도 상승에 따라 취급 상품 구성에서 친환경 제품 비중을 확대하는 방향으로 상품 포트폴리오가 점진적으로 변화하고 있습니다.

예상 영향: 탄소 규제 강화와 소비자의 친환경 요구가 심화될 경우, 대규모 오프라인 점포를 직접 소유·운영하는 현재의 사업 구조는 저탄소 운영 방식으로의 전환이 불가피해질 수 있습니다. 이는 점포 운영 방식, 입지 전략, 점포 규모와 수 등 사업 구조 전반에 걸친 재편으로 이어질 수 있습니다. 가치사슬 측면에서는 저탄소 공급망을 갖추지 못한 협력사와의 거래 구조를 재편해야 할 수 있으며, 이는 당사의 상품 조달 구조 변화를 동반할 수 있습니다.

기회

현재 영향: 롯데쇼핑은 전국 도심의 대규모 오프라인 점포망과 온라인 채널을 함께 운영하는 대량 소비 중심의 유통 구조를 유지하고 있습니다. 이러한 광범위한 유통 플랫폼은 친환경 상품을 오프라인·온라인 양 채널을 통해 소비자에게 직접 전달할 수 있는 강점으로 작용하고 있습니다. 현재 마트·슈퍼 부문을 중심으로 친환경 PB 제품 라인업이 일부 확대되고 있으며, 온실가스 감축 활동을 통해 확보한 잉여 배출권을 탄소시장에서 판매하여 부가 수익을 창출하고 있습니다.

예상 영향: 친환경 제품 확대가 회사의 핵심 전략으로 자리 잡으면서, 지속가능한 유통 모델로의 전환이 가속화될 것으로 예상됩니다. 롯데쇼핑은 친환경 PB 상품 라인업을 지속적으로 확대하고, 전국 도심에 분포한 오프라인 점포망과 온라인 채널을 동시에 활용해 친환경 상품의 접근성을 극대화함으로써 경쟁사 대비 차별화된 시장 지위를 구축할 수 있으며, 이는 친환경 소비자층의 충성도 제고와 신규 고객 유입으로 이어질 수 있습니다. 특히 친환경 PB 상품 라인업이 고도화될 경우 업스트림 협력사와의 저탄소 공급망 구축이 가속화되어 원재료 조달 경쟁력 강화로 이어질 수 있습니다.

위험 및 기회에 대한 자원배분 계획

롯데쇼핑은 2040 탄소중립 로드맵의 이행을 위해 PPA¹⁾, REC²⁾ 구매, 태양광 자가발전 설비 확대, 에너지 효율화 설비 투자 등의 추진 전략별 자원을 배분하고 있습니다. 또한 2026년 하반기 가동을 목표로 추진중인 부산 자동화 물류센터(CFC)³⁾에는 오카도 스마트 플랫폼⁴⁾을 기반으로 한 물류 효율화와 함께, 전기차량 도입 확대 및 태양광 설비 구축 등 친환경 인프라 투자를 진행하고 있습니다.

이 외에도 점포 내 노후 설비 교체, 고효율 LED 조명 전환, 냉장 쇼케이스 도어 설치 등 사업장 에너지 효율화를 위한 투자를 지속적으로 집행하고 있습니다.

1) Power Purchase Agreement (전력 구매 계약)

2) Renewable Energy Certificate (신재생에너지 공급인증서)

3) Customer Fulfillment Center

4) Ocado Smart Platform



기후변화 대응

전략

전략 및 의사결정

기후변화 대응 직간접적 완화 및 적응 활동

태양광 설비 운용

롯데쇼핑은 오프라인 점포를 중심으로 태양광 에너지 설비를 지속적으로 확대해 나가고 있습니다. 2025년 12월 기준 총 95개의 태양광에너지 설비를 운영하고 있으며, 1년간 16,241,758kWh의 에너지를 생산했습니다. **롯데백화점**은 2025년 기준 총 30개의 태양광에너지 설비를 운영하고 있으며, 연간 2,538,263kWh의 에너지를 생산·사용함으로써 약 1,166톤의 온실가스를 감축했습니다.

롯데마트·슈퍼는 총 65개의 태양광에너지 설비를 운영하고 있으며, 연간 13,703,495kWh의 에너지를 생산했습니다.¹⁾ 이는 4인 가족 3,440가구가 1년간 사용하는 전력량과 유사한 수준으로, 약 6,296톤의 온실가스 배출 감축 효과에 해당합니다.

1) 롯데마트 53개, 롯데슈퍼 12개

PPA(신재생에너지 전력구매계약) 도입

롯데백화점은 탄소중립 목표 이행의 일환으로 유통업계 최초로 PPA를 프리미엄 아울렛 파주점에 도입하여, 외부 재생에너지 발전사업자로부터 직접 전력을 조달하는 구조를 구축하였습니다. 이를 통해 사업장 전력 사용량 중 재생에너지 비중을 단계적으로 확대할 수 있는 기반을 마련하였으며, 본 계약에 따라 연간 약 682톤의 온실가스 감축 효과가 발생할 것으로 추정됩니다.

물류시스템 최적화

롯데마트는 물류 시스템 최적화를 통해 유통 과정에서 발생하는 환경영향을 저감하고 있습니다. 2026년 하반기 가동을 목표로 부산에 구축 중인 롯데마트 제타 스마트 센터는 기존 물류센터 대비 동일 면적에서 약 2배의 상품 처리 용량을 갖추도록 설계되었으며, AI·빅데이터 기반의 오키도 스마트 플랫폼을 적용해 수요 예측과 재고 관리 기능을 고도화한 구조로 구현됩니다. 아울러 실시간 통신 기술을 활용한 배차 및 배송 경로 최적화 시스템을 도입하여, 운송 과정에서 발생하는 온실가스 배출량을 구조적으로 저감할 수 있는 운영 체계를 갖추었습니다.

재생에너지 전환

롯데쇼핑은 2040년까지 탄소중립을 달성하기 위해 태양광 자가발전 설비 운영, 재생에너지 구매를 추진하며, 전국의 오프라인 점포를 중심으로 태양광 에너지 설비를 확대해 나가고 있습니다. 2022년부터 한국에너지공단의 지원사업에 참여하여 2025년에는 롯데아울렛 광주 수완점, 롯데백화점 인천점, 롯데몰 진주점에 각각 100kW를 추가 설치하여, 누적 1.3MW를 설치하였습니다.

에너지 효율화 활동

롯데백화점은 효율이 저하된 설비를 교체하는 등 에너지 효율화 활동을 추진하고 있습니다. 백화점 점포에서는 에너지 다소비 설비인 냉동기의 효율을 상시 측정하고 노후 설비를 단계적으로 교체하고 있으며, 아울렛 점포에서는 인버터형 시스템 에어컨 교체를 단계별로 진행하여 전체 교체를 50% 이상을 달성하였습니다. 또한 공조기 인버터 교체, 냉동기 보일러 세관, 냉각탑 충진재 교체와 함께 기존 저효율 LED를 고효율 LED로 전환하였습니다. 더불어 절수장치 및 인버터 내장형 직결형 팬 도입, 에너지 신기술 연구과제 수립 등 추가 효율화 과제를 검토하고 있습니다.

롯데마트·슈퍼는 2010년부터 LED 조명 교체 사업을 추진해 현재 매장 내 100% LED 조명을 적용했습니다. 또한 2022년부터 냉장 쇼케이스 도어 설치 사업을 추진해 에너지 손실을 줄이고 상품 신선도 유지 기반을 강화했습니다. 향후 냉난방 설비 고효율 설비 교체, 냉동냉장 설비 인버터 도입, 환기 설비 고효율 모터 도입과 함께 자가소비형 태양광에너지 설비 확대를 추진할 예정입니다.



[롯데쇼핑] 태양광 패널 설치



[롯데백화점] 고효율 에어컨 교체

에너지 관리 시스템

롯데쇼핑은 그룹이 운영하는 롯데환경에너지 통합서비스(LETS)²⁾ 시스템에 매월 온실가스 배출량, 에너지 사용량, 배출권 거래제 대응 현황 등의 환경 데이터를 입력하고 검증받고 있습니다. 이에 따라 대표이사를 포함한 이사회의 책임 하에 데이터 산정 범위 및 기준 등을 그룹 차원에서 통합 관리하고 있습니다.

롯데백화점은 사업부 특성에 맞게 고도화한 안전·환경·시설·공사 데이터 통합관리시스템(SE-FMS³⁾)을 통해 전국 사업장의 환경 및 안전 관련 데이터를 측정·관리하고 있습니다. 또한 한국전력공사의 파워플래너를 기반으로 실시간 전력 사용량을 분석하여 낭비 요소를 발굴하고, 설비 과과동 여부와 온도에 따른 에너지 사용량 변화를 확인해 에너지 저감 계획에 반영하고 있습니다.

롯데마트는 시설관리 최적화 및 에너지 사용량 관리를 위해 2018년부터 시설관리 통합 시스템(FEMS⁴⁾)을 운영하고 있으며, 시설물 리스크 예방 조치와 에너지 사용 현황 파악에 활용하고 있습니다. 2026년에는 공급사 API 연동, 실시간 사용량 파악 및 분석 기능을 포함한 시스템 고도화를 진행하고 있습니다.

롯데슈퍼는 2024년부터 시설통합관제 시스템을 도입하여 현재 29개 점포에서 운영하고 있으며, 매장 실내공기질 분석, 화재 감지, 조명·냉난방설비 자동제어, 에너지 모니터링 등에 활용하고 있습니다.

2) LOTTE Environmental&Energy Total Service

3) Safety Energy Facility Management System

4) Facility Energy Management System

기후변화 대응

전략

전략 및 의사결정

기후변화 대응 직·간접적 완화 및 적응 활동

저탄소 운송 수단 운영

롯데쇼핑은 온실가스 배출량 감축을 위해 업무용 차량을 환경친화적 자동차로 운영하고 있습니다. 2025년 연말 기준, 전체 법인 등록 차량 112대 중 62대를 환경친화적 자동차로 운영하고 있으며, 비율은 55.4%입니다.

롯데마트는 유통·운송 과정에서 발생하는 온실가스 배출량 감축을 위해 전기차 배송을 확대하고 있으며, 전기차에 대해 경유차와 동일한 유류비 지급 기준을 적용함으로써 배송 기사의 전기차 운행을 지원하고 있습니다. 2025년 말 기준 배송용 차량 547대 중 전기차는 50대로 전기차 비율은 9.1%이며, 아울러 2026년 하반기 가동 예정인 부산 롯데마트 제타 스마트 센터에는 배송 차량 100대를 전량 전기차로 도입하는 운영 체계를 구축하였습니다.

환경친화적 자동차 보유 현황¹⁾ (2025년 12월 31일 기준)

구분	단위	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계
보유 자동차	대	44	31	28	9	112
환경친화적 자동차	대	26	18	18	0	62
환경친화적 자동차 비율	%	59.1	58.1	64.3	0	55.4

1) 전기차, 하이브리드 차량 포함

배송용 전기차 보유 현황 (2025년 12월 31일 기준)

구분	전체 차량(대)	전기차량(대)	전기차 비율(%)
배송용 차량	547	50	9.1

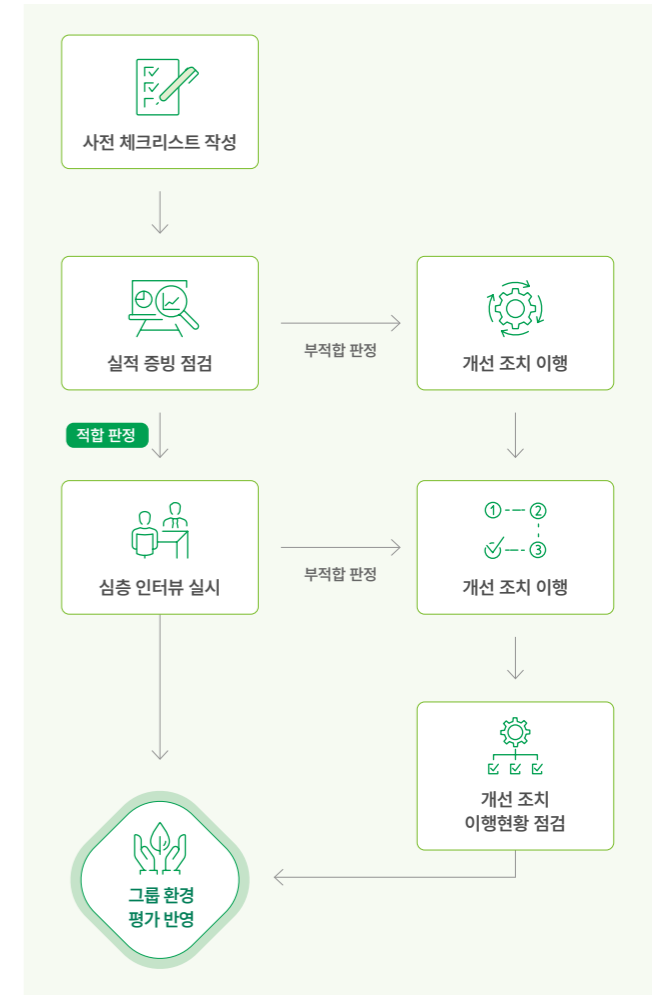
환경경영 점검

롯데쇼핑은 연 1회 그룹사 환경 전문가로 구성된 친환경추진단으로부터 기후변화 지배구조, 탄소 배출량 관리, 탄소 집약도 관리, 투자비 집행 실적을 점검받고 있습니다. 또한 그룹 차원에서 성과 분석 및 평가 결과에 대한 피드백을 받고 있습니다.

환경점검 평가지표

구분	평가 항목
기후변화 지배구조	기후관련 조직, 교육 및 프로세스 운영
	감축 목표 및 방안 수립
	기후변화 관련 체계 및 프로세스 구축
	주기적인 경영진 실적 보고
탄소배출량 관리	목표 절감량 대비 실적
	전년 탄소집약도 대비 감소 실적
투자비 집행	계획 대비 집행 실적

환경점검 프로세스



기후변화 대응

전략

재무영향

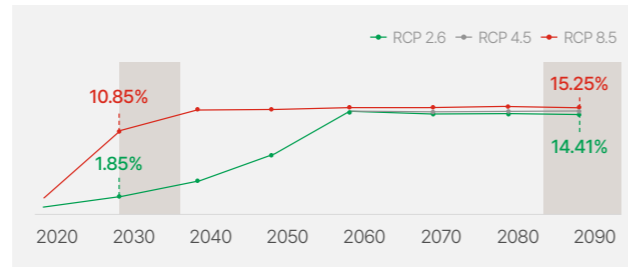
위험 및 기회 요인별 재무 영향

물리적 위험

롯데쇼핑은 물리적 위험으로 인한 재무 영향을 분석하기 위해 이상기온, 가뭄, 산불 등 6개 위험에 대한 운영·관리 비용과 위험요인 발생 시 손실 비용 등을 평가하여, 2020년부터 2090년까지 10년 단위로 시나리오별 연평균 자산가치 손실률(MAAL)¹⁾을 정량화했습니다. 분석 결과, 모든 시나리오에서 2030년부터 2060년까지 물리적 위험 요인으로 인한 손실 비용이 증가할 것으로 예상되어, 이를 사업 운영 및 탄소중립 전략 수립에 반영하고 위험 요인 최소화를 추진하고 있습니다.

1) Modeled Average Annual Loss

물리적 위험 재무영향(연 평균 예측 손실률) 분석



구분	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

전환 위험

롯데쇼핑은 전환 위험을 탄소가격, 법률·규제, 기술, 평판, 시장의 5개 영역으로 구분하여 BAU, 중간, 배출안화별 재무영향을 현재 자산금액 대비 연평균 자산가치 손실률(MAAL)로 분석하였습니다. 분석 결과, 시장 리스크가 가장 큰 재무영향을 미치는 것으로 확인되었습니다.

전환 위험 재무영향 분석

구분	배출 완화 시나리오			중간 시나리오			BAU 시나리오			
	2030년	2040년	2050년	2030년	2040년	2050년	2030년	2040년	2050년	
탄소가격	손실률	0	2.104	3.491	0	0.697	1.224	0	0.322	0.542
영향	2100년까지 기온 상승을 2°C 이내로 제한하는 고강도 감축 시행으로 인한 배출권 수요 및 가격 상승			국가별 온실가스 감축목표(NDC) 수준의 감축 시행으로 배출권 수요 및 가격 유지 및 상승			저강도 감축 시행으로 인해 배출권 수요 및 가격 유지 또는 소폭 하락			
법률·규제	손실률	0.037	0.041	0.045	0.037	0.041	0.045	0.04	0.046	0.053
영향	강력한 온실가스 법·규제 시행으로 인한 관리수준 강화 및 인력 대폭 확대로 리스크 완화			온실가스 법·규제 강화로 인해 규제 준수 및 대응을 위한 인력 확보 필요			기존 온실가스 법·규제 수준 유지로 인한 규제 대응 및 관리 수준 하락으로 리스크 발생 시 대응·복구 비용 증가			
기술	손실률	0.233	0.264	0.284	0.233	0.264	0.286	0.252	0.292	0.334
영향	저탄소 배출 기술 개발 및 도입에 대한 적극적인 투자 <small>* 범위: 롯데쇼핑의 사업장, 업스트림, 다운스트림, 자본재, 파트너사</small>			상대적으로 미흡한 수준의 투자로 인한 저탄소 기술 개발 및 도입 지연 <small>* 범위: 롯데쇼핑의 사업장, 업스트림, 다운스트림, 자본재</small>			소극적 투자로 인해 저탄소 기술 개발 및 도입 시점 불분명 <small>* 범위: 롯데쇼핑 사업장, 업스트림, 다운스트림</small>			
평판	손실률	0.262	0.296	0.319	0.233	0.264	0.321	0.283	0.328	0.375
영향	증가한 자본시장, 평가사, 고객 등 이해관계자의 요구에 대한 적극적인 대응으로 긍정적 평판 형성			자본시장, 평가사, 고객 등 이해관계자의 요구에 대한 점진적인 피드백 관리를 통한 평판 관리			자본시장, 평가사, 고객 등 이해관계자의 요구에 대한 소극적인 대응으로 평판 하락 및 사업 운영에 부정적 영향 형성			
시장	손실률	5.243	5.922	6.376	5.243	5.922	6.428	5.655	6.561	7.502
영향	친환경, 저탄소 제품에 대한 수요 증가에 대응하기 위해 적극적인 친환경 PB 제품 개발 및 관련 마케팅 확대			친환경, 저탄소 제품에 대한 시장 선호도 유지로 친환경 PB 제품 개발 및 마케팅 이행 수준 유지			친환경, 저탄소 제품에 대한 수요 대응 부족으로 고객 선호도 하락 및 사업 방향성에 대한 혼란 발생			

기후변화 대응

위험관리

기후변화 대응 위험 및 기회 관리 프로세스

위험 및 기회 관리 프로세스

롯데쇼핑은 기후변화 관련 위험 및 기회에 대한 선제적 식별을 바탕으로 이를 회사의 전사적인 경영 방향 설정에 활용하고 있습니다. TCFD 가이드라인에 기반한 리스크 관리절차를 수립하여, 회사의 사업 상 영향을 미칠 수 있는 위험 및 기회 요인을 식별하여, 재무영향 평가를 통해 각 위험 및 기회 요인을 도출 및 평가합니다.

이후 위험 및 기회의 우선 순위 산정을 위해 발생가능성 및 심각성 (부정적 영향의 크기, 향후 사업 계획과의 연관성)을 고려하여 선제적으로 관리해야 할 요인 별 우선순위를 결정하고, 이를 지속적으로 관리 및 모니터링하고 있습니다.

기후변화 대응 리스크 관리 프로세스



위험 및 기회 식별

롯데쇼핑은 기후변화에 따른 재무영향을 분석하기 위해 전환 리스크와 물리적 위험에 각각 별도의 시나리오를 적용하고 있습니다. 전환 리스크 분석에는 BAU, 중간, 배출 완화의 3개 시나리오를 적용하여 탄소가격, 시장 변화 등 전환 위험 요인별 재무영향을 추정하고 있습니다. 물리적 위험 분석에는 IPCC의 RCP 2.6, RCP 4.5, RCP 8.5 시나리오를 적용하여 2030년부터 2090년까지 10년 단위로 급성 및 만성 물리적 위험에 따른 손실 영향을 분석하였습니다.

위험 및 기회 평가

롯데쇼핑은 물리적 위험, 전환 위험 및 기회 요인이 회사에 재무적 영향을 미치는 시점을 기준으로 단기(1년 이내), 중기(1년~5년), 장기(5년 이후)로 구분하고, 재무영향 규모를 현재 자산금액 대비 연평균 자산가치 손실률로 정량화하여 평가하고 있습니다.

위험 및 기회의 우선순위 결정

롯데쇼핑은 기후 관련 위험을 전사 리스크 관리 체계에 포함하여 관리하고 있으며, 리스크 식별 → 시나리오 기반 재무영향 분석 → 위험 및 기회 요인 도출 → 대응 전략 수립·이행 → 모니터링 → ESG위원회 보고의 절차를 운영하고 있습니다. 또한, 전환 리스크(탄소가격, 법률·규제, 기술, 평판, 시장)와 물리적 위험(이상기온, 가뭄, 산불 등)을 식별하고, 시나리오별 재무영향을 분석하여 대응 우선순위를 설정합니다.

위험 및 기회 모니터링

롯데쇼핑은 각 사업부 별 특성에 맞는 모니터링 시스템을 운영하여 기후 관련 위험을 추적·관리하고 있습니다. 각 사업부의 기후변화 대응 유관부서는 사업운영 과정에서 발생하는 리스크를 모니터링하고, 주요 사안은 ESG위원회에 보고하고 있습니다.

전사 위험 관리 체계와의 통합

롯데쇼핑은 기후 관련 위험 및 기회에 대한 대응 전략을 전사 리스크 관리 체계 내에 포함하여 운영하고 있습니다. 전사 리스크는 발생가능성과 영향도를 기준으로 평가하여 Major, Medium, Minor로 분류하고 있으며, 기후변화 관련 위험 역시 동일한 평가 기준을 적용하여 중대성을 판단하고 있습니다. 평가 결과에 따라 도출된 기후 관련 대응 전략의 이행 현황은 ESG위원회에 보고하고 있습니다.



기후변화 대응

지표 및 목표

기후변화 대응 관련 지표

온실가스 배출량 모니터링

Scope 1·2 배출량 모니터링

롯데쇼핑은 온실가스 배출량 측정을 위해 운영통제 접근법을 적용하고 있으며, IPCC 가이드라인 및 국내 온실가스 배출량 산정 지침에 근거하여 Scope 1·2 배출량을 산정·관리하고 있습니다. 각 사업부는 아래와 같은 시스템을 통해 지점별 배출량을 측정하고 있으며, 전 사업부의 배출량 데이터는 롯데환경에너지 통합서비스(LETS) 시스템에 입력하여 그룹 차원에서 통합 관리하고 있습니다. 또한 전 사업부의 온실가스 배출량에 대해 제3자 검증 받고 있습니다.

Scope 3 배출량 모니터링

롯데쇼핑은 유통 밸류체인 전반의 탄소 배출량을 관리하기 위해 2023년부터 Scope 3 배출량을 산정하고 있습니다. 15개 카테고리 중 유통 산업 및 회사의 사업 운영 특성을 고려하여 13개 카테고리를 선정하였으며, 2025년 3월 SBTi¹⁾ 인증을 취득하고 권고사항에 따라 2031년까지의 Scope 3 단기 감축 계획을 수립하여 이행하고 있습니다.

1) SBTi: Science Based Targets initiative(과학기반 감축목표 이니셔티브)

온실가스 배출량 측정 접근법

구분	기준 및 지침
온실가스 직·간접 배출량 (Scope 1·2)	<ul style="list-style-type: none"> 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부고시 제 2025-64호) 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침(환경부고시 제 2025-165호) 2006 IPCC Guidelines, KS I ISO 14064-1: 2018 및 KS I ISO 14064-3:2019
온실가스 기타 간접 배출량 (Scope 3)	<ul style="list-style-type: none"> ISO 14064-1: 2018 Corporate Value Chain (Scope3) Accounting and Reporting Standard A Corporate Accounting and Reporting Standard Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions Scope 3 온실가스 배출량 산정 및 보고 가이드라인(국립환경과학원)

온실가스 배출량

Scope 1·2

(단위: tCO₂e, tCO₂e/억 원)

구분	2023년	2024년	2025년
Scope 1	96,042	96,482	94,406
Scope 2	613,981	621,267	611,075
합계	710,023	717,749	705,298 ³⁾
배출 집약도 ²⁾	8.21	8.53	8.62

2) 롯데쇼핑 별도 매출액 기준

3) 사업장별로 소수점단위 이하를 절사하여 합산하므로 종류별 배출량 합계와 차이가 있음

Scope 3⁴⁾

(단위: tCO₂e)

구분	카테고리	2023년	2024년	2025년
업스트림	1. 구매한 상품 및 서비스	19,867,509	19,633,442	18,696,242
	2. 자본재	1,218	358	362
	3. 연료 및 에너지	62,906	63,606	113,468
	4. 업스트림 운송 및 유통	7,261,874	7,143,375	8,198,644
다운스트림	5. 사업장 발생 폐기물	2,765	2,461	2,589
	6. 출장	1,405	1,318	723
	7. 통근	25,188	20,448	25,377
	8. 임대 자산	3,072	2,948	2,916
	9. 다운스트림 운송 및 유통	9,492	7,153	1,325
총 배출량	11. 판매 제품의 사용	2,988,281	2,719,849	2,953,566
	12. 판매 제품의 폐기	201,616	182,703	209,517
	14. 프랜차이즈	10,174	12,778	946
	15. 투자	239,072	230,227	261,018
총 배출량		30,674,573	30,020,667	30,466,692

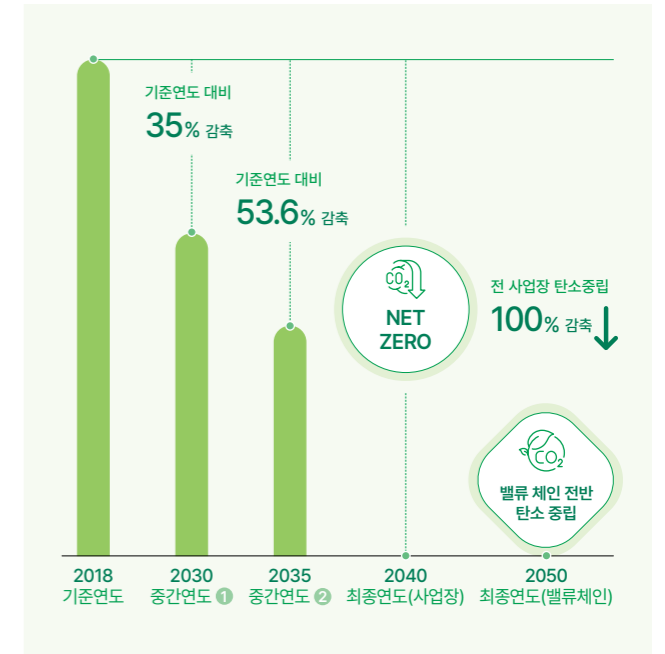
4) 집계 범위: 전 사업부(백화점, 마트·슈퍼, e커머스) 및 롯데컬처웍스, 롯데하이마트, 롯데홈쇼핑

기후변화 대응 관련 목표

2040 넷제로 로드맵

롯데쇼핑은 국내외 기후 관련 법·규제, 정책 동향 및 중장기 사업전략을 반영하여 2040 탄소중립 로드맵을 수립하였습니다. 2018년 대비 2030년 35%, 2035년 53.6%를 감축하고 2040년 전 사업장 탄소중립을, 공급망 관리·감축을 통해 2050년 밸류체인 탄소중립 달성을 목표로 설정하였습니다. 본 목표는 파리협정 1.5°C 목표와 국가 온실가스 감축목표(NDC)를 준거로 하며, 국내 유통사 최초로 SBTi에 가입한 이후 2025년 3월 2021년 대비 2031년 Scope 1·2·3 배출량 46.2% 감축 목표에 대해 최종 승인을 취득하였습니다.

넷제로 로드맵 및 목표



환경경영

거버넌스

환경경영 관리·감독 체계

이사회 및 경영진의 책임 및 역할

롯데쇼핑의 ESG위원회는 자원순환 및 폐기물 관리, 생물다양성 보존, 친환경 상품·포장 확대, 화학물질 관리, 수자원 관리 등 주요 환경 이슈를 포괄하는 환경경영 전략과 정책, 이행 계획을 검토합니다. 또한 사업부별 추진 성과와 목표 대비 이행 현황을 종합적으로 관리·감독합니다. 각 사업부의 대표이사는 환경경영 목표와 이행 계획을 검토하고, 예산 집행 및 활동 이행 현황 관리에 대한 권한과 책임을 보유하고 있습니다. 또한 사업 운영에 영향을 미칠 수 있는 환경 관련 리스크 대응 전략을 검토하고, 관리 현황을 보고받고 있습니다.

환경경영 관련 ESG위원회 심의 및 의결사항

구분	연월	안건
2025.03.05	가결	롯데쇼핑 '25년 ESG 추진 계획 수립의 건
2025.08.19	보고	롯데쇼핑 '25년 ESG 추진 경과
2025.09.17	보고	환경경영 이행 추진 경과

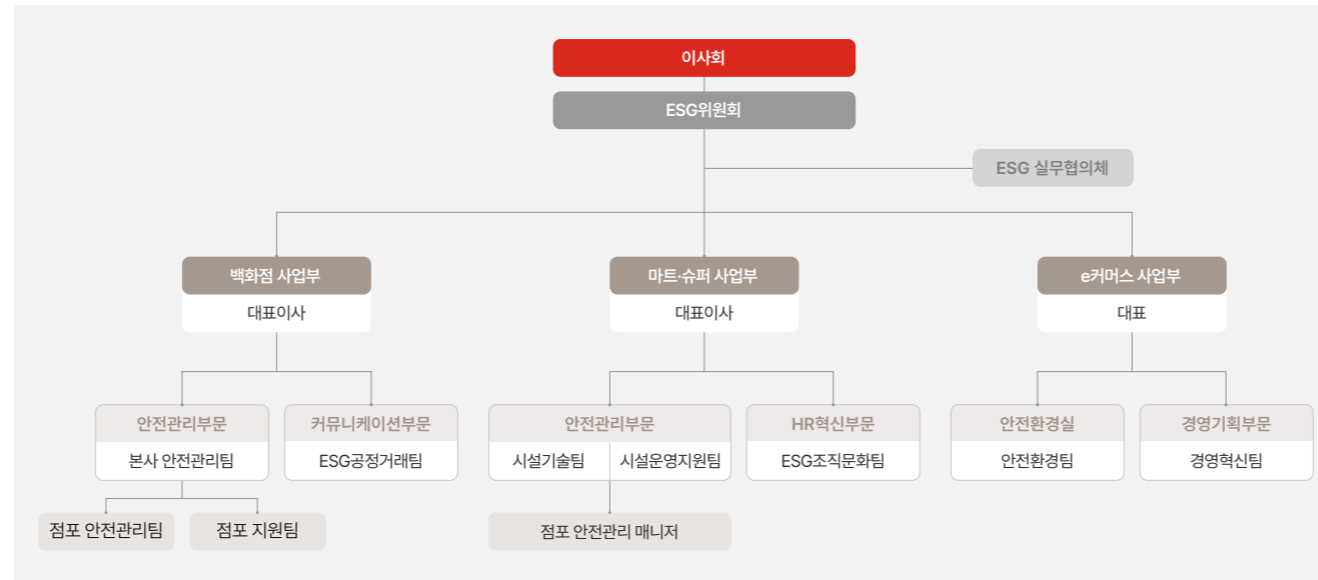
실무조직의 책임 및 역할

롯데쇼핑 각 사업부의 환경경영 주관부서 및 ESG 실무협의체는 환경경영 목표 달성을 위한 이행 계획과 사업 운영 과정에서 발생할 수 있는 환경 관련 위험 및 기회요인 대응 전략을 수립·이행하고 있습니다. 또한 각 사업부 환경경영 주관부서는 환경 관련 법·규제 대응, 환경 설비 관리·개선, 폐기물 처리, 용수 관리 등의 업무를 수행하고 있습니다. 아울러 유통 산업의 특성을 반영하여 유관부서와 협업하고, 자원순환 활성화, 제품·서비스의 환경영향 관리, 생물다양성 보존, 친환경 캠페인 등의 활동을 수행하고 있습니다.

경영진 성과 보상 연계 KPIs

롯데쇼핑은 환경경영 성과 제고 및 책임을 강화하기 위해 핵심성과지표(KPIs) 체계를 도입하고 있으며, 2025년에는 각 사업부 별 KPIs에 환경경영 관련 지표를 도입하였습니다.

[롯데쇼핑] 환경경영 거버넌스



2025년 대표이사 대상 환경경영 연계 성과 지표(KPIs)

구분	내용
백화점	· ESG 5대 과제 'RE-USE' 사업 시행을 통한 자원순환 및 손익 기여
각 사업부	· 지속가능한 상품 포장재 벨류체인 구축 및 PB상품 대상 적용 확대
가감점 요소	· 롯데그룹 친환경 추진단 참여 시 가점 부여

환경경영

전략

환경경영 기반 조성

환경경영 추진 전략

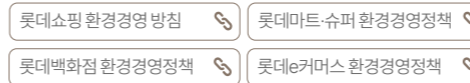
롯데쇼핑은 'Dream Together for Better Earth'를 ESG 비전으로 설정하고, '책임있는 상품 유통'과 '지속가능한 환경 조성'을 사업부의 핵심 전략으로 정의하여 상품 소비부터 폐기·순환까지 전 과정의 환경 영향을 통합 관리하고 있습니다. '책임있는 상품 유통'은 RE:EARTH 과제를 통해 실행되며, 친환경 상품 확대와 포장재 개선으로 유통 가치사슬 전반의 환경 영향을 관리하는 한편, 소비자의 친환경 선택과 행동 변화 유도까지 포괄합니다. '지속가능한 환경 조성'은 RE:USE 과제를 기반으로 대규모 점포망의 자원 소비와 폐기물을 운영 구조 차원에서 관리하고, 고객 접점을 자원순환 실천 채널로 활용하여 자원 절감, 재활용 활성화, 순환구조 개선을 추진합니다.

환경경영 추진 전략 및 과제



환경경영 추진 방침

롯데쇼핑은 2004년 환경 가치 경영을 선포한 이후 사업 운영 및 가치 창출과 관련된 의사결정 과정에서 환경을 주요 기준으로 반영하고, 고객과 소비자, 자연을 대상으로 환경 가치를 창출하는 것을 환경경영의 목표로 설정하고 있습니다. 이에 따라 환경경영 추진방침과 사업부별 환경경영 정책 및 목표를 수립·이행하고 있습니다.



환경경영 교육

롯데쇼핑은 각 사업부 환경경영 담당자 및 유관부서를 대상으로 환경경영 교육을 시행하고 있습니다. 롯데그룹 주최 환경경영 세미나에 참석하여 환경경영 관련 주요 이슈와 국내외 동향을 파악하고, 그룹사 간 우수 사례 공유와 전문 지식 교육을 통해 직무 역량을 강화하고 있습니다. 또한 전사 환경경영 추진을 위해 지점별 환경경영 담당자와 파트너사 시설관리자를 대상으로 추진 전략 및 주요 이슈를 공유하는 간담회를 운영하였습니다.

2025년 환경경영 교육

구분	교육대상	교육명
공동	환경경영 담당자	2025 제1회 환경경영세미나
		2025 제2회 환경경영세미나
		2025 제3회 환경경영세미나
		2025 제4회 환경경영세미나
백화점	전 지점 안전관리팀장	2025년 사업계획 및 ESG 이슈 간담회
	환경경영 실무자	사업장 온실가스 감축 실무 교육
마트·슈퍼	전 지점 파트너사 소장	시설관리 파트너사 ESG 간담회
	전사 안전관리매니저	직무 교육(온실가스, 수광비 관리)

사업장 환경영향 관리

용수 관리

롯데쇼핑은 사업장별 용수 사용량을 기록하여 분기별 사용량 분석을 통해 절감계획을 수립, 이행하고 있습니다.

롯데백화점, 롯데마트는 용수 사용 절감 및 재사용 확대를 위해 일부 사업장에 중수설비를 구축하고 빗물 저장소 또는 절수형 양변기 및 세면대 포말기 등을 설치하고 있습니다.

폐기물 관리

롯데쇼핑은 전문 처리업체 위탁을 통해 소각, 매립 등의 방식으로 폐기물을 처리하고 있습니다. 또한 폐기물 감축과 자원 활용을 위해 연간 폐기물 배출 목표를 설정·관리하고, 자원순환 활동을 운영하고 있습니다.

대기오염물질 관리

롯데백화점, 롯데마트는 고객, 임직원, 파트너사, 지역사회의 건강과 안전을 위해 대기오염물질 배출 저감 및 실내공기질 관리를 시행하고 있습니다. 「실내공기질 관리법 시행령」 제2조에 해당하는 지점을 대상으로 매년 외부 전문기관을 통해 매장과 주차장의 실내공기질을 평가하고 있으며, 2025년에는 백화점 50개 지점과 마트 96개 지점 모두 법정 기준에 부합하였습니다. 또한 지점별 내부 유해물질 관리 목표를 수립하고, 「대기환경보전법」에 따라 자가측정 대상 대기배출시설의 황산화물(SOx), 질소산화물(NOx), 먼지 등 주요 항목을 측정하고 있습니다. 2025년에는 백화점 37개 지점과 마트 73개 지점 모두 법정 기준에 부합하였습니다.

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

기후변화 대응

◆ 환경경영

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

환경경영

전략

책임있는 상품 유통 지속가능한 상품 유통 체계

친환경 제품 구매

롯데쇼핑은 환경부 인증 환경표지 제품을 친환경 구매 기준으로 설정하고, 구매 의사결정 단계에 반영하고 있습니다. 본 인증은 동일 용도 대비 환경성이 우수한 제품에 부여되는 인증으로, 당사는 해당 인증 제품 구매를 지속가능한 상품 운영 체계의 기반으로 삼고 있습니다.

친환경 인증 제품 구매 현황 (단위: 백만 원)

구분	2023년	2024년	2025년
친환경 인증 제품 구매액	7,024	4,271	5,889

친환경 상품 판매

롯데쇼핑은 친환경 상품 유통 체계 구축을 위해 '롯데쇼핑 친환경 상품 판매' 5대 원칙을 수립하여 운영하고 있습니다. 국내외 친환경 인증 기준을 기반으로 원재료 선정부터 제조 방식, 포장, 폐기까지 각 단계에서 친환경성이 확인된 상품의 판매를 확대하고 있습니다.

롯데쇼핑 친환경 상품 판매 원칙

① 친환경 원재료	친환경 원재료로 생산된 상품
② 친환경 제조방식	친환경 공정으로 제조된 상품
③ 친환경 인증	친환경 인증을 획득한 상품
④ 친환경 포장재	친환경 인증, 녹색기술, 산림인증, 섬유인증 등을 획득한 포장재
⑤ 기타 환경성을 개선한 상품	공식 인증은 없지만 친환경성을 소구 또는 입증할 수 있는 상품

친환경 상품 매출 현황¹⁾ (단위: 백만 원)

구분	2023년	2024년	2025년
친환경 상품 판매액	284,303	300,200	278,012

1) 산정기준 변경으로 인한 2023년, 2024년 매출 현황 재산정

RE:EARTH 친환경 원재료 친환경 제조방식 친환경 인증 친환경 포장재 기타 환경성 개선

롯데마트·슈퍼는 롯데쇼핑 친환경 상품 5대 원칙을 바탕으로 사회적 영향을 포함하여 지속가능한 상품 기준을 수립하여 PB 상품 개발 및 직매입 상품 운영에 반영하고 있습니다. 해당 기준은 국내외 26개 제3자 인증과 함께 원재료 선정, 제조·가공, 소비·폐기 등 전 과정에서의 환경·사회적 영향을 반영한 11개 자체 기준으로 구성되어 있습니다.

또한 매년 운영 현황을 점검하여 본 기준을 업데이트하고 있으며, 2025년에는 지속가능한 상품의 등록, 현황, 분류, 매출을 통합 관리할 수 있는 시스템을 개발하였습니다. PB 상품과 신선식품에는 기획 단계부터 지속가능한 상품 기준을 고려하고 있으며, 내부 검토를 거쳐 기준에 부합하는 상품에 롯데쇼핑 ESG 캠페인 브랜드 RE:EARTH를 적용하고 있습니다. RE:EARTH 적용 상품에는 포장재에 적용 사유 및 환경 영향 정보를 표시하는 라벨 가이드라인을 운영하여 소비자에게 정확한 상품 정보를 제공하고 있습니다.

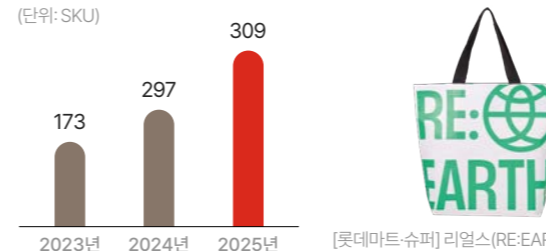
2025년 지속가능한 상품 취급 현황²⁾ (단위: SKU, 백만 원)

구분	취급 수	매출액
제품/원재료 인증	1,287	202,236
기타	769	130,502
합계	2,056	332,737

2) 중복 인증 포함

RE:EARTH 브랜드 적용 현황

(단위: SKU)



[롯데마트·슈퍼] 리얼스(RE:EARTH) 장바구니

녹색매장을 통한 녹색제품 판매

롯데마트·슈퍼는 총 57개의 녹색매장을 운영하고 있으며, 롯데슈퍼는 2024년 프리미엄 공덕점이 처음으로 녹색매장 인증을 취득하였습니다. 환경부의 녹색매장 지정제도에 따라 롯데마트는 매월 약 200여 종의 녹색제품을 취급하고, 녹색제품 구매 시 구매 금액의 5~15%를 에코머니로 적립하는 그린카드 서비스를 운영하고 있습니다. 또한 환경부와 한국환경산업기술원이 주관하는 '녹색소비주간'에 맞춰 '녹색사자 캠페인'을 운영하여, 캠페인 기간 중 녹색제품 1만 원 이상 구매 시 구매 금액의 5%를 L.Point로 추가 적립하는 제도를 운영하고 있습니다.

환경성적표지 인증 제품 확대

롯데마트·슈퍼는 2022년부터 PB 상품을 대상으로 상품 전과정 탄소배출량을 측정하여 공개하는 환경성적표지 인증 취득을 추진하고 있습니다. 환경성적표지 인증은 원료 채취, 생산, 수송 및 유통, 사용, 폐기 등 전 과정의 환경영향을 정량적으로 표시하는 제도입니다. 또한 PB 상품의 생산 및 유통 과정에 참여하는 중소 파트너사의 인증 취득을 지원하기 위해 한국환경산업기술원과 업무협약을 체결하고 관련 비용을 지원하고 있습니다. 그 결과 2025년 기준 총 18개 PB 상품이 환경성적표지 인증을 취득·유지하고 있으며, 이 중 4개 상품은 저탄소 인증을 추가로 취득하였습니다.

2025년 PB 상품 환경성적표지 인증 취득 현황 (단위: SKU)

구분	2025년
스낵	10
음료 대용식품	3
농산품	5

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

기후변화 대응

◆ 환경경영

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

환경경영

전략

책임있는 상품 유통 친환경 패키징

지속가능한 상품 포장 가이드라인

롯데마트·슈퍼는 고객 및 파트너사에 지속가능한 포장방식 전환 기준을 공유하고 친환경 패키징 확대 기반을 마련하기 위해 포장재공제조합, 세계자연기금(WWF)¹⁾, 대형마트 업계 등과 함께 '지속가능한 상품 포장 가이드라인'을 발간하였습니다. 본 가이드라인은 2023년 체결한 '지속가능한 상품 포장재 밸류 체인 구축 사업' 협약의 결과물로, 상품 포장의 법적 준수사항과 재활용성, 재생원료 사용 등 포장재 지속가능성을 평가하는 6대 지표의 등급 판정 기준을 제시하고 있습니다.

1) World Wide Fund for Nature

친환경 패키징

롯데백화점은 2024년 프리미엄 마켓 브랜드 레피세리(Lépicerie)에 친환경 기프트 패키지를 도입하였습니다. 패키징에는 사탕수수 부산물 기반의 비목재 펄퍼지와 크라프트지를 적용하였습니다. 또한 사용 후 피크닉백 등으로 활용 가능한 종이 소재의 대화용 바구니와 신선식품 포장용 친환경 아이스젤, 워터아이스팩을 도입하여 재활용 및 분리배출 편의성을 높였습니다.



[롯데백화점] 레피세리(Lépicerie) 친환경 기프트 패키지

롯데마트·슈퍼는 상품 패키징 개선을 위해 재생 플라스틱, 무라벨, 종이 포장재 등을 확대하고 있습니다. 토마토 카테고리 상품에는 재생 플라스틱 용기를 적용하고 있으며, PB 브랜드 '오늘좋은'의 비피더스 요구르트와 생수에는 무라벨(날병) 패키지를, '요리하다' 밀키트에는 크라프트 종이 포장재를 적용하고 있습니다. 또한 전체 선물세트의 약 20% 내외를 종이재질, 재생 플라스틱, 공기를 잉크 등을 활용한 패키지로 운영하고 있습니다.



[롯데마트·슈퍼] PB 브랜드 '오늘좋은' 무라벨 생수

[롯데마트·슈퍼] PB브랜드 '요리하다' 밀키트

롯데마트는 또한 '지속가능한 포장재 적용 상품 판매촉진 공동 프로모션'을 운영하였습니다. 본 프로모션은 포장재공제조합, 대형마트 3사, 제조기업 6개사가 공동으로 추진한 행사로, 지속가능상품 포장 가이드라인에 따라 우수등급(A) 이상을 획득한 상품을 대상으로 진행되었습니다.

전국 100여 개 매장에서 A등급 포장재 상품 2만 원 이상 구매 고객을 대상으로 추가 사은품을 증정하였으며 이를 통해 우수 포장재 적용 상품에 대한 소비자 인식을 제고하고 지속가능한 포장재 사용 확대를 지원하였습니다. 롯데마트는 2026년에도 동 프로모션 진행을 비롯하여 지속가능한 포장재 전환 관련 활동을 추진할 예정입니다.

RE-EARTH 친환경 인증 친환경 포장재 기타 환경성 개선

2025년 롯데마트·슈퍼 PB 상품 패키징 개선 효과

구분	단위	2025년
'요리하다' 밀키트: 종이 포장재		
판매량(날개)	EA	1,032,824
플라스틱 절감량 ²⁾	Ton	37
'오늘좋은' 생수: 무라벨 ³⁾		
판매량(날개)	EA	3,202,760
플라스틱 절감량 ⁴⁾	Ton	18

2) 종이 포장재 사용으로 인해 절감한 플라스틱의 무게(양)

3) 300ml, 500ml, 2L 상품의 합계

4) 라벨 미부착으로 인해 절감한 플라스틱의 무게(양)

포장 방식 다양화

롯데마트·슈퍼는 불필요한 포장재 사용을 줄이기 위해 온라인 주문 고객이 포장 방식을 선택할 수 있도록 운영하고 있습니다. 배송 시 일회용 비닐봉투 대신 친환경 종이봉투를 사용하고 있으며, 별도 포장 없이 배송기사가 고객의 장바구니에 상품을 담아주거나 직접 전달하는 배송 옵션도 운영하고 있습니다.

파트너사 지속가능한 포장재 개선 컨설팅

롯데마트·슈퍼는 포장재 개선에 어려움을 겪는 중소 파트너사를 지원하기 위해 우수 개선 사례를 바탕으로 한 컨설팅과 실무자 대상 교육 운영, 포장재 개선을 위한 기술적 지원 등을 제공하고 있습니다. 2025년에는 PB 파트너사 2개사를 대상으로 9개 품목의 포장재 개선 컨설팅을 진행하였습니다.

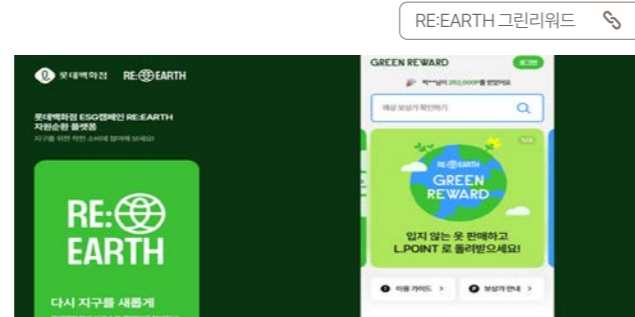
환경경영

전략

책임있는 상품 유통 고객 참여 기반 자원 순환 프로그램

중고의류 자원순환 프로그램

롯데백화점은 자원순환을 목적으로 입지 않는 옷을 반납할 시 L.Point를 증정하는 'RE:EARTH 그린리워드' 서비스를 2025년 7월 론칭하였습니다. 2026년 5월 기준 총 100개 내외의 브랜드, 의류 및 잡화 품목을 매입하고 있으며, 그 결과 누적 11,909건의 의류 회수 건수가 집계되었습니다.



[롯데백화점] RE:EARTH 그린리워드 서비스

공병 회수를 통한 폐제품 자원 순환

롯데마트·슈퍼는 고객이 분리배출하기 어려운 공병을 수거·처리하기 위한 무인 공병 회수기를 운영하고 있습니다. 2025년까지 누적 약 6,002만 개의 공병을 수거하였으며, 약 12,605톤의 탄소 저감 효과를 확보하였습니다. 수거된 공병은 전문 업체를 통해 폐기하거나, 재사용 및 친환경 제품 생산 원료로 재활용되고 있습니다.

공병 회수 현황

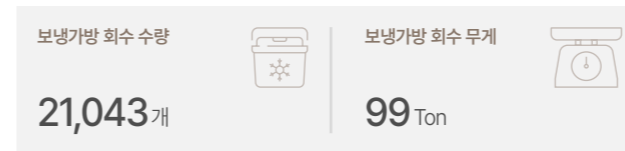
구분	성과	단위	2025년
공병 회수기	누적 회수량	병	60,024,345
	누적 탄소저감 효과	tCO ₂ eq	12,605
	소나무 효과 ¹⁾	그루	19,225

1) 2025년 당해연도 기준 수치이며, 연간 1tCO₂eq의 이산화탄소를 상쇄하기 위해 필요한 소나무의 수를 의미함(출처: 국립산림과학원)

보냉가방 회수

롯데백화점은 명절기간 사용량이 증가하는 보냉가방의 재사용 및 업사이클링을 위해 회수 프로그램을 운영하고 있습니다. 보냉가방 반납 고객에게 포인트를 적립하고, 회수된 보냉가방은 세척 후 재사용하거나 업사이클링 프로젝트에 활용하고 있습니다.

2025년 보냉가방 회수 현황



모바일 영수증

롯데백화점, 롯데마트·슈퍼는 지류 폐기물 감축을 위해 포인트 적립 시 모바일 영수증 발급을 기본 옵션으로 설정하고, 모바일 영수증 발급 고객에게 탄소중립 포인트를 추가 적립하는 탄소중립 실천 포인트 제도에 참여하고 있습니다. 롯데백화점은 모바일 영수증 발급 고객이 구매 리뷰를 작성할 경우 포인트를 추가 지급하는 '롯데리뷰' 제도를 운영하고 있으며, 롯데마트는 2025년 1월부터 베트남 소재 점포에도 모바일 영수증을 도입하였습니다.

모바일 영수증 발행 현황

(단위: 건)

구분	2023년	2024년	2025년
롯데백화점	112,535,212	115,923,487	115,873,137
롯데마트·슈퍼	3,493,082	4,791,637	11,924,191

RE:USE 자원순환

배송 단계 폐기물 저감

롯데백화점은 롯데글로벌로지스와 협업하여 온라인 상품을 대상으로 운송장 없는 택배 서비스 시범 사업을 운영하였습니다. 운송장 대신 택배 박스 테이프 표면에 운송 정보를 직접 인쇄하는 기술을 적용하여 폐기물 발생을 줄이고 고객정보 보호 수준을 강화하였습니다.

지속가능한 환경 조성 사업장 폐기물 저감 활동

폐유 회수 시스템

롯데마트·슈퍼는 사업장에서 발생하는 폐유의 처리 및 재활용을 위해 마트 전 지점과 슈퍼 직영점을 대상으로 폐유 회수 프로세스를 운영하고 있습니다. 각 지점에서 발생한 폐유는 전문 회수업체를 통해 수거·처리되며, 롯데마트는 수거량을 환경부 폐기물 관리 시스템인 '올바로 시스템'에 등록하고 있습니다.²⁾ 회수된 폐유는 1차 가공을 거쳐 약 90%의 수율로 정제된 후 바이오디젤사에 납품되며, 이후 2차 가공을 통해 바이오디젤로 재활용되고 있습니다.

2) 롯데슈퍼는 올바로 시스템 등록 대상에 해당하지 않음

다회용컵 사용 문화 확산

롯데마트·슈퍼는 임직원의 일회용컵 사용을 줄이기 위해 본사에 입점한 커피 프랜차이즈 '더 벤티'와의 다회용컵 도입 업무 협약을 체결했습니다. 협약에 따라 카페를 이용하는 본사 임직원과 파트너사 임직원, 방문객 등에게 다회용컵 사용을 적극 장려하고 있으며, 그 결과 2025년 65,873잔의 음료가 다회용컵으로 제공되었습니다.

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

기후변화 대응

◆ 환경경영

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

환경경영

전략

지속가능한 환경 조성 친환경 사회공헌 활동

RE:EARTH MARKET

롯데백화점은 2022년 환경재단과 협력하여 고객 참여형 환경 캠페인 '리얼스 마켓(RE:EARTH MARKET)'을 운영하며, 도심 및 해양 쓰레기 문제에 대한 인식 제고와 자원순환 실천 활동을 전개하고 있습니다. 리얼스 마켓은 참여 고객에게 타이백·가방·집게·장갑·생분해 봉투로 구성된 '리얼스 플로깅 키트'를 제공하며, 도심에서 진행되는 시티플로깅과 해변에서 진행되는 비치코밍을 통해 수거된 쓰레기를 33개 친환경 브랜드의 제로웨이스트·업사이클링 상품으로 교환해주는 방식으로 운영됩니다. 2024년부터는 '리얼스 위크(RE:EARTH WEEK)'를 도입하여, 백화점·아울렛·쇼핑몰 등 전국 점포가 동참하는 '1점 1개소 환경정화 프로젝트'로 운영 규모를 확대하였습니다. 2025년에는 세계 환경의 날(6월 5일)을 계기로 제주국제컨벤션센터에서 열린 국제 행사에서 리얼스 캠페인을 소개하였으며, '환경부와 함께하는 롯데 RE:EARTH WEEK'를 통해 지역사회·고객·임직원 총 1,637명이 참여하여 전국 39개 백화점·몰·아울렛 인근 생활공간에서 플로깅을 실시하였습니다.



[롯데백화점] 세계 환경의 날 국제 행사 부스

RE:EARTH 푸르깅

롯데마트·슈퍼는 기후위기 대응 및 친환경 문화 확산을 위해 리얼스(RE:EARTH) 푸르깅 캠페인을 운영하고 있습니다. 2025년에는 마트·슈퍼 전 임직원을 대상으로 10월 13일부터 11월 12일까지 걷기 애플리케이션을 활용한 걸음 기부와 탄소중립 실천행동 인증 프로그램을 운영하였으며, 총 818명이 참여해 약 3억 2천만 보를 기록하였습니다. 이를 통해 224,815km의 참여 거리, 61,485kWh의 에너지 절약 효과, 29,396kg의 탄소 저감 효과를 확인하였습니다. 또한 목표했던 2억 보를 초과 달성하여, 총 1,000만원의 기부금을 확보하였습니다. 해당 기부금은 안산시 외국인주민지원본부의 인도네시아 지원 프로그램을 통해 총 55명의 이주노동자에게 각종 겨울철 생활 물품이 담긴 기프트박스를 전달하는 형태로 활용되었습니다.



[롯데마트·슈퍼] 2025 RE:EARTH 푸르깅



지역사회 연계 폐플라스틱 업사이클링 활동

롯데마트는 2025년 9월, 자원순환 활동의 일환으로 '폐플라스틱 업사이클링 시설물 전달식'을 진행하였습니다. 자원순환의 날(9월 6일)을 계기로 경기환경에너지진흥원과 함께 지역에서 수거한 폐플라스틱 약 520kg과 자사 기부금을 활용해 책상, 의자, 벤치 등 민들레학교 학생들을 위한 시설물을 제작·전달하였습니다. 해당 시설물 제작에는 지역 중소기업 업사이클링 기업의 고압 프레스 사출 기술을 적용하였으며, 폐플라스틱의 자원순환 확대와 지역사회 편의 증진, 중소기업 협력 기반 마련으로 연계하였습니다. 아울러 구리 시민을 대상으로 특별 공연과 자원순환 토크 콘서트를 운영하여 자원순환의 필요성과 친환경 가치에 대한 지역사회 인식을 제고하였습니다.



[롯데마트] 폐플라스틱 업사이클링 시설물 전달식

환경경영

전략

지속가능한 환경 조성 생물다양성 보존 활동

바다애(愛)진심 캠페인

롯데마트·슈퍼는 고객에게 안전한 먹거리를 제공할 수 있는 유통환경 조성을 위해 2024년부터 '바다를 사랑하는, 진심을 담아'라는 슬로건 아래 '바다애(愛)진심' 캠페인을 운영하고 있습니다. 기후변화에 따른 해수온 상승과 폐기물 증가로 해양 생태계 훼손 위험이 확대됨에 따라, 해양 환경 보전과 지속가능한 수산물 공급에 대한 관리 필요성이 높아지고 있습니다. 이에 롯데마트·슈퍼는 '바다애(愛)진심' 캠페인을 통해 해양 생태계 보전, 지속가능한 어업 환경 조성, 어촌 및 지역사회 상생을 주제로 바다숲 조성 사업, 생분해성 어망 및 스마트 수조 지원, 해양 생태 교육, 고객 참여형 기부 캠페인, 지속가능한 수산물 홍보 등 유통 전 과정과 연계된 해양 환경 활동을 운영하고 있습니다.

해양생태계 보전과 지속가능한 어업환경 조성

롯데마트·슈퍼는 2025년 4월, 여수시와 환경재단과 함께 바다애(愛)진심 업무 협약을 체결하고 7월까지 총 3회에 걸쳐 여수 앞바다에서 전문 잠수부 인력 20명과 함께 수중 폐기물 정화 작업을 실시하였습니다. 이를 통해 폐기물·페어망·로프 등 수중 침적 폐기물을 포함한 해양 쓰레기 약 3,540kg을 수거하였습니다. 또한 2025년 5월에는 인도네시아 발리에서 현지 초등학생 30명을 대상으로 '리얼스 키즈 캠프'(RE:EARTH Kids Camp)를 진행했습니다. 세계 환경의 날(6월 5일)을 맞아 기획된 본 캠프를 통해, 맹그로브 에버리엄 공원에서 맹그로브 묘목 500그루를 이식하고, 발리 세랑안 바다거북 보호센터에서 멸종위기에 처한 바다거북 관련 교육 및 방류 체험을 진행하였습니다.

어촌 및 지역사회 상생

롯데마트·슈퍼는 2025년 7월 연안 안전의 날을 맞아 여수시민 대상 안전 교육(구명조끼, 심폐소생술, AED 사용법)을 실시하고, 여수 안도 어촌계에 팽창식 구명조끼 160개를 지원했습니다. 또한 10월에는 제주 광어 양식 어가 '보해양어조합법인'에 스마트 수조를 지원하였습니다. 스마트 수조가 지닌 폐사를 개선 효과(기존 대비 4.6% 수준) 및 항생제 사용 저감을 통해, 어촌 파트너사의 지속가능한 수산물 생산 시스템 구축에 기여할 수 있었습니다.



[롯데마트·슈퍼] 바다 환경 개선 활동



[롯데마트·슈퍼] 전남 여수시 수중 폐기물 정화 활동



[롯데마트·슈퍼] 인도네시아 발리 리얼스 키즈 캠프



[롯데마트·슈퍼] 파트너사 스마트수조 전달식 [롯데마트·슈퍼] 팽창식 구명조끼 전달식

지속가능한 수산물 소비 촉진

롯데마트·슈퍼는 ASC¹⁾, MSC²⁾ 등 지속가능 인증 기반의 수산물 공급을 확대하고 있습니다. 2025년에는 WWF(세계자연기금)과 협력을 통해 점포 문화센터에서 '지속가능한 수산물 쿠킹 클래스'를 진행, 3개월 간 총 300명의 고객이 참여하였습니다.

1) Aquaculture Stewardship Council, 책임 있는 양식 수산물 인증

2) Marine Stewardship Council, 해양관리협회의 인증



[롯데마트·슈퍼] 지속가능한 수산물 쿠킹클래스

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

37 인권경영	42 인재경영	47 안전보건경영	51 고객 중심 품질경영
57 지속가능한 공급망	63 사회공헌	67 정보보호경영	

SOCIAL

- INTRODUCTION
- ESG IMPACT
- ENVIRONMENTAL
- SOCIAL**
 - ◆ **인권경영**
 - 인재경영
 - 안전보건경영
 - 고객 중심 품질경영
 - 지속가능한 공급망
 - 사회공헌
 - 정보보호경영
- GOVERNANCE
- APPENDIX

인권경영

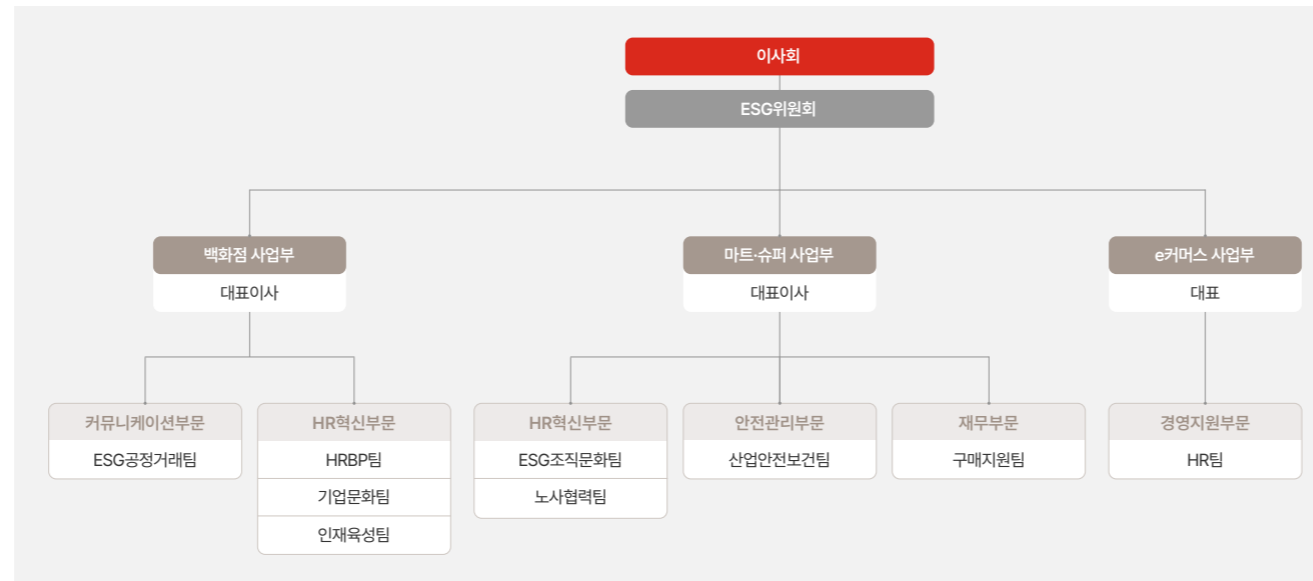
거버넌스

인권경영 조직 체계

이사회 및 경영진의 책임 및 역할

롯데쇼핑의 ESG위원회는 인권경영과 관련된 중장기 방향과 주요 추진 과제를 검토·결정하며, 관련 계획의 수립 및 변경 사항에 대해 심의·의결합니다. 또한 사업부별 인권경영 추진 현황과 주요 이슈에 대해 정기적으로 보고를 받아 이행 수준을 점검합니다. 아울러 인권경영 체계의 운영 결과와 개선 필요 사항을 검토하고, 사업 운영 및 가치사슬 전반에서 발생 가능한 인권 리스크의 관리 현황을 확인하는 등 인권경영 전반에 대한 관리·감독 기능을 수행합니다. 대표이사는 인권경영 관련 주요 현황과 이슈에 대해 보고를 받고, 인권 관련 주요 사안에 대한 의사결정에 참여합니다. 또한 인권경영 관련 정책 및 활동의 이행 결과를 점검하고, 필요한 사항을 관련 조직을 통해 보완·관리하도록 합니다.

[롯데쇼핑] 인권경영 거버넌스



인권경영 관련 ESG위원회 심의 및 의결사항

구분	안건
2025.03.05	가결 롯데쇼핑 '25년 ESG 추진 계획 수립의 건
2025.05.27	보고 백화점 인권경영 고도화 추진 경과 및 계획
2025.08.19	보고 롯데쇼핑 '25년 ESG 추진 경과
2025.09.17	보고 백화점 인권경영시스템 인증 취득

실무조직의 책임 및 역할

롯데쇼핑은 3개 사업부별로 인권경영 담당 조직을 지정하여 운영하며, 각 사업부의 특성에 맞게 인권경영 정책 수립, 노동 인권 보호, 근로환경 개선, 파트너사 인권 점검 등의 역할을 분담하고 있습니다.

롯데백화점의 커뮤니케이션부문 ESG공정거래팀은 인권경영 계획의 수립과 이행을 총괄하며, 인권영향평가 실시 및 인권 관련 정책 수립·유관부서 전달을 담당합니다. HR혁신부문은 인권 이슈별 역할을 분담합니다. HRBP팀은 강제노동 금지, 근로기준 준수, 고용상의 비차별 등 기본적인 노동 인권 보호를 담당하며, 기업문화팀은 결사 및 단결의 자유 보장, 내부 구제절차 마련, 직장 내 괴롭힘 방지 등을 담당합니다.

롯데마트·슈퍼의 HR혁신부문 노사협력팀은 노사관계, 결사의 자유, 근로기준 준수, 고충 처리 등 근로자의 기본 권리 보호와 관련된 업무를 담당하고 있습니다. 또한 ESG조직문화팀은 인권영향평가 진행 및 조직문화 개선 관련 전반 업무를 수행합니다.

안전관리부문 산업안전보건팀은 임직원의 신체적 안전 확보, 근로환경 개선, 정서적 지원 활동을 담당합니다. 재무부문 구매지원팀은 보안 용역사 임직원의 인권 보호를 위해 인권 교육 권고 및 이행 여부를 주기적으로 점검합니다.

롯데e커머스는 경영지원부문장이 담당 임원으로서 총괄 관리를 수행하며, HR팀이 인권경영 실무조직을 주관합니다. HR팀은 인권 관련 정책 수립, 근로환경 개선, 차별 없는 고용, 직장 내 인권 보호 등 인권경영 전반을 담당합니다.

- INTRODUCTION
- ESG IMPACT
- ENVIRONMENTAL
- SOCIAL**
 - ◆ **인권경영**
 - 인재경영
 - 안전보건경영
 - 고객 중심 품질경영
 - 지속가능한 공급망
 - 사회공헌
 - 정보보호경영
- GOVERNANCE
- APPENDIX

인권경영

전략

인권경영 관리 체계

인권경영 정책

롯데백화점은 임직원을 비롯해 고객, 파트너사, 지역사회 등 다양한 이해관계자의 인권 침해를 예방하고 관련 리스크를 사전에 완화하기 위해 인권경영 정책을 수립하였습니다. 본 정책은 UN 세계인권선언, UN 기업과 인권 이행 원칙, OECD 다국적기업 가이드라인, 국제노동기구(ILO) 헌장, 아동노동 및 강제노동 금지 원칙 등 국제 기준을 반영하며, 롯데쇼핑이 사업을 영위하는 각 국가 및 지역의 인권·노동 관련 법규를 준수합니다. 임직원은 모든 업무 활동에서 인권경영 정책을 준수해야 하며, 협력 관계에 있는 이해관계자들도 해당 정책을 준수하도록 권장합니다.

- [롯데쇼핑 인권경영 선언](#)
- [롯데백화점 인권경영 정책](#)

인증 기반 인권경영 체계

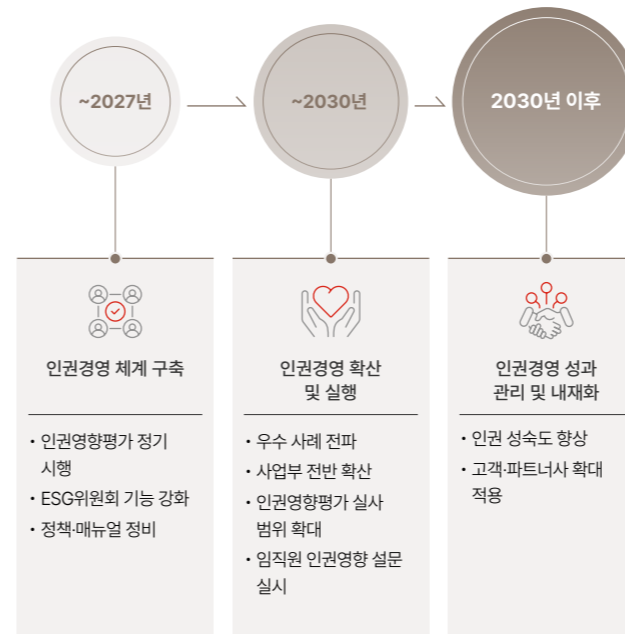
롯데백화점은 2025년 한국경영인증원(KMR)으로부터 인권경영 체계 인증을 획득했습니다. 해당 인증은 인권경영 정책과 운영 체계 전반을 기준으로 평가되며, 롯데백화점은 관련 기준에 따라 인권경영 체계를 구축·운영하고 있습니다.



[롯데백화점] 인권경영시스템 인증서 및 인증마크

인권경영 중장기 로드맵

롯데백화점은 인권경영 고도화를 위해 중장기 로드맵과 연도별 추진 방향을 수립하고, 단계별 실행 과제를 기반으로 인권경영 체계를 운영하고 있습니다. 2023년에는 인권경영 정책 제정과 인권영향평가 도입을 통해 인권경영 체계를 구축했으며, 2024년에는 제도 운영과 관리 체계 정비를 통해 실행 기반을 마련했습니다. 2025년에는 정기 평가와 실태 조사를 통해 주요 인권 리스크를 점검·관리하고, 인권경영시스템 인증을 취득했습니다. 롯데백화점은 향후 연도별 추진 방향에 따라 인권경영 체계를 운영하고, 평가 결과를 바탕으로 개선 과제를 관리할 계획입니다.



인권경영 관리 활동

다양성 존중 문화 확산

롯데쇼핑은 임직원의 다양한 배경과 가치관을 존중하고 각자의 역량을 발휘할 수 있는 근무 환경 조성을 위해 사내 취업규칙에 근로조건 협의 시 차별을 금지하는 조항을 명시하고 있습니다. 여성 리더 확보, 장애인 고용 확대 등 사회적 다양성 실현을 위한 정책을 추진하며, 차별 및 비윤리적 행위 금지 교육과 임직원 상담 지원 체계를 운영합니다. 임직원 다양성 증진을 위해 매년 사업부별 여성 팀장 비율에 대한 단기 목표를 설정하고 모니터링합니다. 2025년에는 백화점, e커머스 사업부에서 여성 팀장 비율 목표를 달성하였습니다¹⁾.

1) 2025년 여성 팀장 비율 목표 및 실적:
 - 백화점: 목표 20.0%, 실적 22.2%
 - e커머스: 목표 25.0%, 실적 28.1%

임직원 고충 수렴 및 상호존중 프로그램

롯데백화점은 상시 고충처리 채널을 운영하는 한편, 정기적인 임직원 설문조사를 실시하고 있습니다. 이를 통해 직장 내 괴롭힘 등 직접 제보가 어려운 고충까지 수렴하고 있으며, 설문을 통해 확인된 사례는 조사 후 사후 조치를 취합니다.

롯데마트·슈퍼는 직장 내 갑질 및 괴롭힘 예방과 상호 존중 기반의 조직문화 확산을 위해 매월 '상호존중 문화 만들기' 캠페인을 운영하고 있습니다. 본 캠페인은 월별 교육을 통해 조직 구성원의 인식을 개선하고 윤리 의식을 강화하는 데 중점을 두고 있습니다.

인권 교육

롯데백화점은 직장 내 차별·괴롭힘·성희롱 등 인권 침해 예방을 위해 전 임직원을 대상으로 필수 인권 교육을 실시하며, 다양성 존중 문화 확산을 위해 연 1회 장애인 인식 개선 교육을 함께 진행합니다.

- INTRODUCTION
- ESG IMPACT
- ENVIRONMENTAL
- SOCIAL**
 - ◆ **인권경영**
 - 인재경영
 - 안전보건경영
 - 고객 중심 품질경영
 - 지속가능한 공급망
 - 사회공헌
 - 정보보호경영
- GOVERNANCE
- APPENDIX

인권경영

전략

이해관계자 인권 보호 활동

근로자 인권 보호

롯데백화점은 건강한 근무환경 조성을 위해 고객 접점 근무자를 대상으로 현장소통 프로그램을 운영하여 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 예방교육, 고충 청취, 상호존중 기반의 소통 문화 확산에 힘쓰고 있습니다. 또한 직장 내 괴롭힘이나 성희롱 등 인권 침해가 발생한 경우에는 전문 심리상담 기관과 연계한 상담 지원을 제공하고 있습니다.

롯데마트·슈퍼는 고객 응대 과정에서 발생할 수 있는 갈등 상황에 대비해 응대 근로자용 대응 매뉴얼을 제작·배포하고, 고충 발생 시 관련 절차에 따라 처리하고 있습니다. 또한 2025년에는 총 92명의 임직원에게 586건의 전문 심리상담 서비스를 제공하고, 13,186명을 대상으로 직무 스트레스 평가 및 관련 교육을 실시했습니다.

파트너사 인권 보호

롯데백화점은 2024년 7월부터 파트너사 근로자의 인권 보호와 관련한 협약서 징구 제도를 운영하고 있습니다. 협약서에는 근로자 인권 보호를 위한 경영정책 수립, 고용·보상·승진 과정에서의 차별 금지, 노동 환경 및 안전 조치 마련, 폭력·강압 행위 금지, 법정 노동시간 준수 및 휴식권 보장, 관련 법령 준수 등의 내용이 포함되어 있습니다.

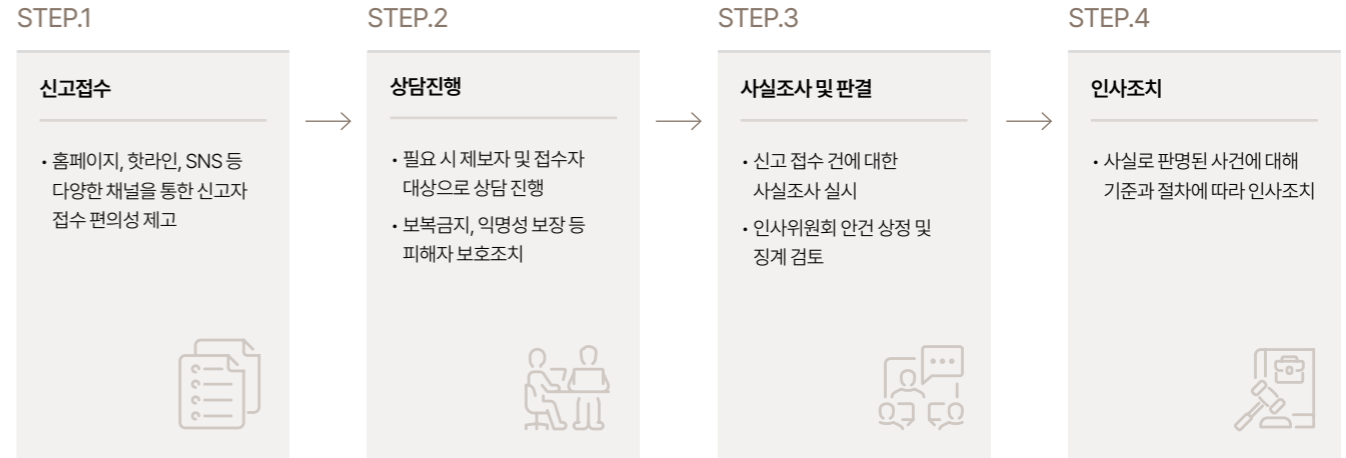
롯데마트·슈퍼는 파트너사 임직원 인권 보호를 위해 보안 용역사를 대상으로 인권 교육 실시를 권고하고, 교육 실시 여부와 결과를 정기적으로 확인하고 있습니다. 교육은 직장 내 괴롭힘 예방, 장애인 인식 개선 등 인권 관련 주제를 포함하며, 연 1회 이상 실시를 요청하고 있습니다.

고충처리 제도

롯데쇼핑 각 사업부는 홈페이지, 사내 메신저, 카카오톡 채널, 이메일 등 다양한 신고 채널을 운영하여 고객, 임직원, 파트너사 등 다양한 이해관계자가 쉽게 고충을 접수하고 처리할 수 있도록 지원하고 있습니다. 차별, 괴롭힘, 성희롱 등 직접적인 인권 침해뿐만 아니라, 조직 문화와 근무 환경에 부정적인 영향을 미치는 사안까지 포함하여 접수, 조사, 처리하고 있습니다.

신고가 접수되면 제보자 및 피해자의 신변 보호와 피해 최소화를 최우선으로 고려하여 관련 원칙에 따른 구제 프로세스를 운영하며, 조사 결과 사실로 확인된 사안에 대해서는 사내 기준과 절차에 따라 징계 등 적절한 인사 조치를 시행하고 있습니다.

고충처리 프로세스



2025년 고충 접수·처리 (단위: 건수)

구분		백화점	마트 ¹⁾	슈퍼	e커머스
직장 내 괴롭힘	접수	18	12	7	0
	처리	18	13	7	0
성희롱	접수	3	2	1	0
	처리	3	3	1	0
차별	접수	0	3	1	0
	처리	0	3	1	0

1) 2024년 접수건 일부 2025년 처리 완료

- INTRODUCTION
- ESG IMPACT
- ENVIRONMENTAL
- SOCIAL**
 - ◆ **인권경영**
 - 인재경영
 - 안전보건경영
 - 고객 중심 품질경영
 - 지속가능한 공급망
 - 사회공헌
 - 정보보호경영
- GOVERNANCE
- APPENDIX

인권경영

위험관리

인권영향 평가

인권영향평가 개요

롯데백화점은 전사 인권영향평가¹⁾를 통해 주요 인권 리스크를 식별·관리하고 있습니다. 인권영향평가는 지표 기반 서면진단, 이해관계자 분석, 현장실사 및 인터뷰 등의 절차를 통해 수행됩니다. 2025년에는 해당 프로세스를 기반으로 인권영향평가를 실시했으며, 이를 통해 전사 인권경영 이행 수준을 점검했습니다.

1) 인권영향평가 실시 기간 : 24.11.08~25.01.24

지표 및 범위 설정

인권영향평가 지표는 OECD 가이드라인, EU-독일 파트너사 실사 관련 규제, ILO 기준, 세계인권선언, 국가인권위원회 권고 기준, K-ESG 가이드라인 등 주요 인권 기준을 반영해 구성했으며, 롯데쇼핑의 사업 특성과 운영 현황을 고려해 총 10개 분야로 구분했습니다. 또한 분야별로 주요 이해관계자를 식별하고, 사업 활동이 각 이해관계자에 미칠 수 있는 부정적 영향을 검토했습니다.

서면진단 및 현장실사

인권영향평가에 앞서 지표별 담당자를 대상으로 관련 교육을 실시한 후 자체 서면진단을 진행했습니다. 총 10개 분야, 259개 지표를 기준으로 인권경영 체계, 제도, 구제절차를 점검했으며, 외부 전문가의 사업장 방문, 담당자 인터뷰, 이해관계자 개별 인터뷰 및 FGI(Focus Group Interview)를 통해 평가를 보완했습니다. 최종 평가는 외부 전문가의 평가 결과와 권고 사항, 유관 부서 의견을 반영해 확정했으며, 달성률은 96.9%로 지난 진단 결과(89.3%) 대비 7.6%p 상승했습니다.

위험요인 도출

2025년 인권영향평가 결과를 바탕으로 일부 개선 필요 항목을 확인했으며, 관련 사항은 외부 전문가의 권고 의견과 함께 검토하고 있습니다. 지난 점검 결과 대비 주요 개선사항으로는 인권경영 전담부서 확립, 담당자 및 책임자의 역할과 책임 정의, 인권경영규정 제정이 있습니다. 인권경영규정은 정기적으로 검토하며 필요 시 개정하고 있습니다. 또한 파트너사 관리 측면에서는 계약서 내 근로자 권리 보호 이행 협약을 반영하여 파트너사의 인권 침해 예방 체계를 운영하고 있으며, 보안 담당 용역사 간담회 등을 통해 보안 담당 직원의 인권 침해 행위를 예방하기 위한 조치를 시행하고 있습니다.

인권영향평가 결과

(단위: %)

분야	23-24년 달성률	24-25년 달성률
인권경영체제 및 구제절차	92.6	95.5
아동노동 및 강제노동 금지	80.8	100.0
단결 및 결사의 자유보장	100.0	100.0
인도적 대우	100.0	99.0
산업안전보건	100.0 ²⁾	100.0
책임있는 파트너사 관리	0 ²⁾	68.8
환경권 보장	97.7	100.0
현지주민 인권보호	100.0	100.0
고객 인권보호	100.0	100.0
근로환경 개선	N/A	100.0
총점	89.3	96.9

2) 2024년 데이터 오류로 인해 수치 조정

인권영향평가 지표 구성 및 범위

분야	지표	지표 구성	취약 이해관계자
인권경영체제 및 구제절차	56개	· 인권경영 관련 정책 및 지침 · 이해관계자 식별, 인권경영 실사 · 인권경영 전담조직, 인권경영위원회	임직원, 고객(소비자), 파트너사
아동노동 및 강제노동 금지	26개	· 연소자 고용 금지 · 강제노동 금지 · 연소자 고용을 알게 된 후 조치	
단결 및 결사의 자유보장	26개	· 결사 및 단체교섭의 자유 · 노동조합 부재 시 대안적 조치 · 노동조합 활동 불이익 처우 금지	
인도적 대우	51개	· 근로기준 준수 · 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 금지 · 고용상 비차별 · 남녀 차별 금지	임직원
산업안전보건	25개	· 산업안전 및 노동보호 의무 · 필수장비 제공 및 교육실시 · 작업장 안전	
책임있는 파트너사 관리	16개	· 파트너사 등의 인권 침해 예방 · 사업관계 단절 고려 · 모니터링 실시	파트너사
환경권 보장	20개	· 환경경영체제 수립 및 유지 · 환경문제에 대한 예방적 접근 · 환경정보의 공개	지역사회
현지주민 인권보호	11개	· 지역사회 건강권 · 지적재산권 보호 · 지역주민 인권 존중 및 보호	
고객 인권보호	20개	· 상품 및 서비스 책임 · 고객 사생활 보호 · 고객 보호를 위한 법령 준수	고객(소비자)
근로환경 개선	8개	· 휴식권 보장 · 건강권 보장	임직원

- INTRODUCTION
- ESG IMPACT
- ENVIRONMENTAL
- SOCIAL**
 - ◆ **인권경영**
 - 인재경영
 - 안전보건경영
 - 고객 중심 품질경영
 - 지속가능한 공급망
 - 사회공헌
 - 정보보호경영
- GOVERNANCE
- APPENDIX

인권경영

위험관리

인권영향 평가

중요 인권 이슈 선정

롯데백화점은 인권영향평가 결과를 바탕으로 주요 인권 이슈를 식별하고 관리하기 위해 인권 중대성 평가를 실시했습니다. 중대성 평가는 각 인권 이슈별 이행 수준, 영향(Impact), 발생 가능성(Likelihood)을 종합적으로 고려해 진행했으며, 2025년 평가 결과 주요 인권 이슈로는 인권경영체제 및 구제절차, 인도적 대우, 책임 있는 파트너사 관리가 선정되었습니다. 롯데백화점은 도출된 주요 인권 이슈를 중심으로 관련 과제를 관리할 계획입니다.

중요 인권 이슈 대응방안

중요 이슈	대응방안	세부 계획
인권경영체제 및 구제절차	· 인권경영 정책 수립 및 ESG위원회의 인권위원회 기능 수행	· ESG위원회 관리 감독 기능 강화 · 연1회 인권경영 계획 보고 정례화
인도적 대우	· 모성보호 관련 개정법령 반영	· 제도 전반에 대한 직원 인식도 및 만족도 설문조사, 임신·출산·육아 단계별 지원 제도 운영 현황 점검 및 사용 활성화 추진
책임 있는 파트너사 관리	· 파트너사 인권보호 준수 여부 모니터링 체계 구축	· 순차적 모니터링 프로세스 구축 예정 · 파트너사 그룹핑 체계 구축 → 모니터링 프로세스 설계 → 실행 및 평가 체계 구축(평가지표 개발) → 모니터링 시행 → 평가 및 환류 · 업체 간담회 진행을 통한 의견 청취

인권 이슈 관리 현황

롯데백화점은 한부모 가족 지원법, 장애인 복지법, 난임·미숙아·임산부 관련 법률 개정사항을 내부 규정에 반영하여 인권 중심의 조직문화 및 경영 체계를 지속 강화하고 있으며, 예비아빠 초음파 휴가, 육아기 근로시간 단축, 남성 자동 육아휴직, 입학돌봄휴가 등 법정 기준을 상회하는 가족친화제도를 운영하고 있습니다.

지표

인권경영 지표

영역별 인권경영 이행 실적

롯데백화점은 인권경영 이행 수준을 측정하고 관리하기 위해 기업문화, 다양성, 파트너사 관리, 인권경영 체계 등 주요 영역별 지표를 설정하고 정기적으로 모니터링합니다.

영역	지표	2023년	2024년	2025년
기업문화	직장 내 성희롱·괴롭힘 처리율	100%	100%	100%
다양성	여성 관리자 비율 ¹⁾	22.7%	25.1%	25.0%
파트너사 관리	파트너사 인권 침해 사고 건수	0건	0건	0건
인권경영 체계	인권 실사 사업장 수	1개	-	2개
	인권성숙도 점수 ²⁾	-	-	78.8점

1) 고용노동부 적극적 고용개선조치 기준 적용, 별도법인(롯데역사(주)) 직영사원 포함

2) 인권성숙도 조사 기간 : 25.2.21~25.2.27

목표

인권경영 목표

영역별 인권경영 중장기 목표

롯데백화점은 인권경영 체계의 지속적인 고도화를 위해 중장기 목표를 수립하고 이행 현황을 정기적으로 모니터링합니다. 2027년까지 타 사업부 전파를 통해 인권경영을 전사적으로 확산하고, 2030년까지 인권 실사 사업장 수 55개 달성과 인권성숙도 점수 85점을 목표로 인권경영 체계를 강화해 나갈 계획입니다.

영역	지표	목표	목표 시기
인권경영 체계	인권경영 확산	타 사업부 전파	2027년
	인권 실사 사업장 수	55개 (전 사업장)	2030년
	인권성숙도 점수	85점	2030년

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

인권경영

◆ **인재경영**

안전보건경영

고객 중심 품질경영

지속가능한 공급망

사회공헌

정보보호경영

GOVERNANCE

APPENDIX

인재경영

거버넌스

인재경영 조직 체계

이사회 및 경영진의 책임 및 역할

롯데쇼핑의 ESG위원회는 인재경영과 관련된 주요 정책 및 전략 방향, 인적자원 관리 체계, 다양성·포용성, 인재 확보 및 육성 계획 등 주요 사안에 대해 정기적으로 보고를 받고 이를 검토·감독합니다. 또한 인재경영과 관련된 주요 리스크와 대응 현황을 점검하고, 필요 시 개선 방향을 제시하는 등 이사회 차원의 관리·감독 기능을 수행합니다.

대표이사는 인재경영 전략의 수립 및 실행을 총괄하며, 사업 특성과 조직 운영 방향을 반영한 인사 정책을 추진합니다. 채용, 평가, 보상, 교육·육성 등 인적자원 관리 전반을 관리하고, 핵심 인재 확보 및 조직 역량 강화를 위한 실행 과제를 이행합니다. 또한 인재경영 관련 주요 현황과 성과를 ESG위원회에 보고하고, 위원회의 감독하에 관련 전략과 실행의 적정성을 지속적으로 점검·보완합니다.

실무조직의 책임 및 역할

롯데쇼핑은 사업부별 특성에 맞는 HR 조직 체계를 구축하고, 채용부터 육성·평가·보상·퇴직에 이르는 전 과정에 걸쳐 구성원의 전문성 성장과 조직 역량 개발을 지원하고 있습니다.

롯데백화점은 HR혁신부문 산하 3개 팀을 중심으로 인재관리 조직을 운영하고 있습니다. HRBP팀은 인사제도 수립, 인력 기획·채용, 평가 및 보상을 담당하며, 기업문화팀은 노사관계와 복리후생 제도를 포함한 근무환경 전반을 담당합니다. 또한 임직원 교육과 역량 개발은 인재육성팀이 담당하고 있습니다.

롯데마트·슈퍼는 HR혁신부문 산하 5개 팀을 중심으로 인재관리 조직을 운영하고 있습니다. 인재전략팀은 인사제도 수립, 인력 운영, 평가 및 승진을 담당하고, 인재육성팀은 인재 채용과 교육제도 전반을 담당합니다. 노사협력팀은 노사관계와 복리후생 제도를 담당하며, 급여보상팀은 보상제도 기획·운영과 임금체계를 관리합니다. ESG조직문화팀은 임직원 조직문화 전반을 담당합니다.

롯데e커머스는 경영지원부문 HR팀이 채용, 인사 이동·배치, 교육·훈련, 보상 등 HR 전 영역을 총괄합니다.

[롯데쇼핑] 인재경영 거버넌스



전략

인재경영 관리 체계

인재경영 전략 모델

롯데백화점은 유통업 경쟁력 강화와 지속가능한 성장을 위해 '직무 전문성'을 핵심 경쟁력으로 정의하고, 2026년 '전문성 성장 중심 HR제도'를 도입했습니다. 기존 직급(Grade)과 연차 체계를 폐지하고 전문성 수준에 따른 GL(Growth Level) 체계를 도입하여, 승진 연한 없이 전문성에 기반한 레벨 운영 체계를 적용하고 있습니다. 또한 직무 체계를 고도화하고 직무별 JL(Job Level)을 설정해 상위 JL에 대해 성과 기반 차등 보상을 적용하며, 직무별 필요 역량과 스킬을 재정의하고 이에 기반한 교육 로드맵을 운영합니다. 롯데백화점은 해당 제도를 통해 직무 전문성에 기반한 인재 육성 및 보상 체계를 운영하고 있습니다.

전문성 성장 중심 HR제도

구분	직무 중심 HR
운영 기준	전문성 기반 Specialist 확보·성장
GL(Growth Level)	전문성 수준에 따른 레벨 운영
JL(Job Level)	업무 및 직무 가치 기반 직무 체계 수립
평가	전문성 기반 수준 진단 및 코칭·피드백
보상	전문성 x 직무가치 x 성과
채용/교육	직무 전문가 확보 및 육성

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

인권경영

◆ **인재경영**

안전보건경영

고객 중심 품질경영

지속가능한 공급망

사회공헌

정보보호경영

GOVERNANCE

APPENDIX

인재경영

전략

인재경영 관리 체계

인사관리 시스템

롯데쇼핑은 채용부터 퇴직까지 전 과정을 아우르는 인사기능(HR Function)으로 구성된 인사관리 시스템을 운영합니다. 채용 단계에서는 직무별로 세분화된 전형을 통해 다양성과 전문성을 갖춘 인재를 적시에 확보하며, 입사 이후에는 구성원이 자기주도적으로 커리어를 설계하고 직무 전문성을 강화할 수 있도록 다양한 직무 경험과 이동 기회를 제공합니다. 평가·보상 단계에서는 수시 코칭, 피드백, 다면평가를 통해 공정성과 신뢰성을 확보하고, 평가에 기반한 차등 보상을 적용합니다. 아울러 인사기능별 사업부 맞춤형 지표를 수립·운영하여 통합 인재경영 체계 내에서 적시적 인재관리를 수행합니다.

인재 채용

채용 프로세스

롯데쇼핑은 국내 대표 유통기업으로서 고객 가치를 최우선으로 고려하며, 2021년부터 다양한 상시 채용 프로그램을 도입하여 공정하고 체계적인 채용 프로세스를 운영하고 있습니다.

롯데백화점은 'Potential 전형'과 'I'M 전형'을 통해 신입사원을 채용합니다. Potential 전형은 지원자의 잠재력과 성장 가능성을 중점적으로 평가하며, 실무 적응력을 높이는 인턴십 프로그램 및 면접 절차와 연계하여 운영됩니다. 2024년 신설된 I'M 전형은 직무 수행 역량과 열정·비전을 갖춘 전문인재를 발굴하는데 목적이 있습니다.

롯데백화점, 롯데마트는 능력 중심 채용을 강화하고 다양한 관점에서 인재를 평가하기 위해 면접관 구성을 확대 및 개선하고 있습니다. 기존 실무 10년 차 이상 간부급 평가관 중심에서 실무 3~5년차 사원을 면접관으로 포함하였으며, 같이 일하고 싶은 지원자인지 관찰하고 의견을 전달하는 역할을 합니다. 경력 채용의 경우 직무 전문성 및 조직 적합도를 종합적으로 검증하기 위해 현업 부서와 인사 부서가 함께 면접에 참여하여 다각적으로 역량평가를 실시합니다.

사내 공모제도 운영

롯데백화점은 구성원의 자율적인 직무 탐색과 커리어 개발을 지원하기 위해 Inhouse Resume 및 Job Market 제도를 운영합니다. 구성원은 Inhouse Resume를 통해 커리어 목표 달성 계획과 주요 성과를 표준화된 양식으로 관리하며, 이를 기반으로 사내 공모인 Job Market에 지원합니다. Job Market은 부서장이 직접 등록한 공고에 구성원이 자율적으로 지원하는 방식으로 운영되며, Inhouse Resume에 축적된 성과·교육·어학·포상 등 다양한 이력을 바탕으로 직무 적합 인재를 선발합니다. 이를 통해 구성원은 원하는 직무에 주도적으로 도전하고 전문성을 확장할 수 있는 기회를 갖게 됩니다.

롯데마트·슈퍼는 내부 인재의 성장 기회 확대를 위해 사내 공모제도를 운영합니다. 본 제도는 조직 내 공석 발생 시 임직원 지원을 우선적으로 받아 직무 이동을 시행하는 방식으로 운영되며, 지원자는 희망 부서·직무에 대한 이해와 직무 수행 계획을 작성하고 직무에 대한 열정과 역량을 종합적으로 평가받습니다. 직무 전문성과 외국어 능력을 보유한 직원은 해외 주재원으로, 온라인 시장에 대한 이해와 상품 소싱 역량을 갖춘 직원은 온라인 직무로 이동하는 등 역량 기반의 직무 이동이 이루어집니다.

사업부별 인사관리 추진 전략

구분	이동·배치	교육·훈련	레벨업	보상
백화점	<ul style="list-style-type: none"> 현업 부서 수요 기반 Job Market을 통한 인원 요청 및 선발 구성원 자율적 지원 및 직무 탐색 바탕 개인 희망 반영 	<ul style="list-style-type: none"> 직무/직급별 체계적인 교육 운영을 통한 전문 역량 강화 역할별 리더십 함양 준비된 미래형 인재 양성 	<ul style="list-style-type: none"> 개인별 성과 및 전문성 기반 레벨업 다면평가 반영 토의형 심사를 통한 공정성 확보 	<ul style="list-style-type: none"> 성과 및 직무 전문성 중심 개별연봉제 운영 평가(성과/전문성)에 따른 보상 누적식 차등제도 운영
마트·슈퍼	<ul style="list-style-type: none"> 사업 우선순위에 따른 전략적 인력 배치 개인의 역량과 희망 직무를 반영한 맞춤형 커리어 이동 활성화 	<ul style="list-style-type: none"> 체계적 직무역량과정 운영을 통한 우수인재 Pool 확보 소통/코칭 리더십 강화 리더 과정 정례화를 통한 POST 리더 준비도 향상 	<ul style="list-style-type: none"> 성과중심 승진제도 운영 절차적 투명성 및 공정성 제고 	<ul style="list-style-type: none"> 성과중심 개별 연봉제 운영을 통한 직원 동기부여 강화
e커머스	<ul style="list-style-type: none"> 사업 전략에 따른 Agile 조직 운영 및 개인의 성장, 성과 창출을 고려한 역량 기반 이동/배치 	<ul style="list-style-type: none"> 직무 역량 향상 지원을 통한 성과 창출 생산성 향상을 위한 교육 기회 및 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 개인별 성과/직무 전문성 기반 레벨업 다면 평가 반영 토의형 심사를 통한 공정성 확보 	<ul style="list-style-type: none"> 성과 및 직무 전문성 중심 개별연봉제 운영

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

인권경영

◆ **인재경영**

안전보건경영

고객 중심 품질경영

지속가능한 공급망

사회공헌

정보보호경영

GOVERNANCE

APPENDIX

인재경영

전략

직무 역량 강화

핵심 인재 육성 시스템

롯데백화점은 입사 초기 단계부터 직무 전문성 강화를 목표로 한 인재 육성 프로그램을 운영하고 있습니다. 신규 입사자에게는 지원 직무 특성을 반영한 1년 단위 온보딩 프로그램을 제공하며, OJT(On the Job Training) 멘토링과 커리어패스 멘토링을 통해 조직 적응과 직무 역량 개발을 지원합니다. 또한 MD·마케팅·디자인 등 직무별 전문 인재 육성 프로그램을 운영하여 MD 직무를 대상으로 CAD 활용·바이어 기초 역량 강화 교육을 실시합니다. 아울러 사내 Job Market 제도를 통해 다양한 직무 경험 기회를 제공하며, OP.S(Operation Specialist) 과정·예비 주재원 교육 등 다양한 프로그램도 운영하고 있습니다.

롯데마트·슈퍼는 신입사원부터 경영진에 이르기까지 체계적인 역량 개발을 지원하는 인재 육성 로드맵인 '커리어 저니(Career journey)'를 운영합니다. 커리어 저니는 각 단계별 커리어 성장에 필요한 전문성과 리더십 역량을 고려하여 맞춤형 교육을 제공하는 인재 육성 로드맵입니다. SA Grade 승진 이후에는 직무 특성에 따라 예비 점장 과정, 예비 주재원 과정, 예비 팀장 과정 등을 통해 직무 전문성·성장 가능성·리더십 역량을 균형 있게 개발할 수 있도록 지원합니다. 팀장 및 점장 대상 리더십 과정 수요자에게는 지주사 주관의 차세대 CEO 육성 프로그램인 Junior HiPO, Senior HiPO, GIANTS가 제공되며, 이는 국내외 신규 사업 및 도전적인 미션 중심의 실천 과제를 통해 전략적 리더십을 강화하는 데 초점을 맞추고 있습니다.

롯데e커머스는 신규 입사자의 조직 적응과 성과 창출을 지원하기 위해 체계적인 온보딩 프로그램을 운영하고 있습니다. 온보딩 프로그램의 일환인 '버디버디 프로그램'은 신규 입사자에게 동료 및 타 부서와의 협업 연결점을 제공하여 조직 적응도를 높입니다. 또한 공통교육, 역량향상교육, 입문교육, 계층교육, 핵심인재교육 등 5개 부문으로 구분된 교육 체계를 통해 입사 초기부터 경력 개발 전반에 걸쳐 임직원의 역량 개발을 지원합니다.

직무 전문성 강화

롯데백화점은 직무 전문성 강화를 위해 직무별 교육 로드맵과 맞춤형 교육 프로그램을 운영하며, 개인별 수준에 맞춘 학습 계획 수립을 지원합니다. 직무 핵심 역량 교육과 함께 어학비즈니스 스칼라 콘텐츠·독서 과정 등을 제공하며, Site 개발 및 PM 마스터 과정 등 외부 전문 교육 수강도 지원합니다.

롯데마트·슈퍼는 신입 MD의 기본 소양 및 실무 역량 향상을 위한 교육 커리큘럼을 운영합니다. MD 업무 기초 지식을 시작으로 상품 개발·시스템 활용 등 실무 영역과 공정거래법·표시광고법 등 관련 법규 교육을 진행합니다. 더불어 롯데중앙연구소와 협업해 상품 품질 관리 및 위생 관련 교육도 실시하며, 매년 유통 트렌드·상품 소싱·마케팅 관련 온라인 교육 과정도 제공합니다.

롯데e커머스는 전 직무 임직원의 데이터 활용 능력 강화를 위해 사내 강사를 활용한 자체 교육 콘텐츠를 제작·운영 중입니다. 개발, 마케팅, 영업, 전략 등 전 직무를 대상으로 데이터 활용 툴(AI 활용)의 교육을 제공하며, 교육 콘텐츠를 플랫폼 형태로 운영하여 자기주도 학습을 지원합니다. 또한 전사테스트 및 인증 과정을 통해 학습 성과를 점검하고 있습니다.

공통 역량 강화 교육

롯데e커머스는 임직원의 공통 역량 강화를 위해 SQL¹⁾ 교육 과정을 운영합니다. 기초부터 심화까지 단계적으로 구성된 자체 커리큘럼을 개발하고, 사내 강사가 직접 강의를 진행합니다. 본 교육은 실무에 즉시 적용 가능하도록 설계되어 업무 효율 향상과 데이터 활용 역량 개발을 목표로 합니다.

1) Structured Query Language

Top Team Insight 포럼

롯데백화점은 2023년부터 대표이사, 임원, 팀장 및 주니어 사원이 함께 참여하는 정기 조찬 포럼을 운영하고 있습니다. 동일한 주제를 중심으로 직급 간 의견을 공유하며, 경제·경영·리테일 트렌드와 인문 분야 특강을 통해 구성원의 이해도를 높이고 있습니다. 해당 포럼은 구성원 간 소통과 지식 공유를 위한 내부 학습 프로그램으로 운영되고 있습니다.

리더십 역량 강화

핵심리더 양성 및 리더십 함양

롯데쇼핑은 조직 성장과 리더 역량 강화를 위해 리더십 프로그램을 운영하고 있습니다. 임원 승진 시 커리어 특강과 리더십 토크를 통해 리더의 역할 인식을 제고하며, 서번트 리더십 함양을 위한 평가 피드백·리더십 평가 등 HRM과 연계된 프로그램과 실제 사례 기반의 리더십·조직관리 시뮬레이션을 통해 현업 중심의 문제 해결 역량을 개발합니다. 롯데쇼핑 및 리더 육성 중점 계열사를 대상으로 유통군 특화 리더십 진단 및 디브리핑을 실시하며, 그룹 리더십 모델과 연계한 8개 세부 역량 및 유통군 특화 서번트 역량 2개를 기준으로 성장 방향을 제시합니다. 아울러 '여성 리더 워크숍'을 통해 CEO 특강, 멘토링, 강점 코칭 및 네트워킹 기회도 제공하여 리더로서의 현장 고충과 극복 방안을 논의하는 장을 운영합니다.

롯데백화점은 사원부터 임원까지 직급별 리더십 역량을 단계적으로 지원하며, 특히 팀장 중심의 조직문화에 적합한 교육 과정을 운영합니다. '팀장 리더십 Level UP 교육'은 신입 팀장을 위한 기본 과정과 다년차 팀장을 위한 심화 과정으로 구분하여 리더십 전환기와 성장기에 필요한 역량을 개발합니다. 또한 임원/점장의 리더십 개발을 위해 리더스 Change 워크숍을 운영하며, 인사이트 제공을 위해 리더스 토크, AI교육 등을 진행합니다.

롯데마트·슈퍼는 직급과 역할에 맞춘 리더십 교육을 운영합니다. 예비 점장과 팀장을 대상으로 약 4개월간 '예비 리더 교육'을 실시해 리더로서의 기본 역량과 점포 운영 실무 능력을 개발합니다. 임원에게는 연 3회 아마존(Amazon)의 혁신 문화, 일하는 방식의 변화, AI 교육 등 최신 경영 트렌드와 기술 변화에 대응하기 위한 교육을 제공합니다. 점장 및 팀장을 대상으로는 연 1회 정기 리더십 교육을 운영하며, 생생형 AI 활용과 1:1 코칭 스킬 등 리더십·커뮤니케이션 역량 강화를 지원합니다.

롯데e커머스는 신규 보임 팀장을 대상으로 '신임 팀장 교육'을 운영하여 팀장으로서 필요한 HR 제도 이해와 개인 강점 진단·활용을 지원하며, 팀원 및 상위 리더의 평가를 바탕으로 리더십을 개발합니다.

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

인권경영

◆ **인재경영**

안전보건경영

고객 중심 품질경영

지속가능한 공급망

사회공헌

정보보호경영

GOVERNANCE

APPENDIX

인재경영

전략

성과평가 및 보상

성과평가 제도

롯데쇼핑은 개인별 성과에 기반한 보상체계를 운영하고 있습니다. 임직원이 납득하고 수용할 수 있도록 다각화된 평가에 기반하여 수립된 보상체계는 근속 기간과 같은 절대적인 기준보다는 우수한 성과를 창출한 직원이 더 많은 보상을 받을 수 있도록 설계되었습니다.

롯데백화점은 연 2회 정기 인사과과를 실시하고, 성과평가와 전문성 진단을 통해 업무 성과에 대한 피드백과 구성원의 전문성 성장 지원을 병행합니다. 또한 목표 중심의 효율적 업무 문화 조성을 위해 롯데백화점 자체 목표관리 시스템을 운영합니다. 본 시스템을 통해 조직장은 연초에 조직 목표와 추진 과제를 설정하고 구성원과 업무 진행 상황을 상시 공유합니다. 구성원은 조직 목표에 기여하는 상시 성과를 기록하며, 조직장은 이에 대한 피드백을 통해 성과 방향성을 제시합니다. 정기 인사과과에서는 '동료 피드백'과 팀원이 조직장을 평가하는 '리더십 평가'를 포함한 360도 다면 평가를 실시하여 입체적인 성과 분석과 맞춤형 코칭을 제공합니다. 이러한 성과평가 제도 운영 결과, 1인 평균 급여가 매년 상승하여 2025년 기준 1인 평균 급여는 전년 대비 남성 4.6%, 여성 5.6% 증가하였습니다.

롯데마트·슈퍼는 연 2회 역량평가와 월 단위 성과평가를 실시하고 있습니다. 평가에 앞서 조직장과 구성원 간 사전 면담을 통해 평가 기준과 방향을 공유하고, 역량 및 성과에 대한 강점과 보완점을 확인합니다. 평가 결과 공개 이후에는 추가 면담을 통해 평가 결과에 대한 설명과 함께 향후 성과 목표 및 경력 개발 계획을 논의합니다. 또한 평가 결과 재검토 절차를 운영하여 구성원이 본인의 실적을 근거로 평가 결과에 대한 재검토를 요청할 수 있도록 하고 있으며, 심의 결과는 개별 안내를 통해 공유됩니다. 조직장을 대상으로는 연 2회 리더십 진단을 실시하고 있으며, 진단 결과를 바탕으로 코칭 및 리더십 교육을 제공합니다. 2025년부터는 부점장 및 매니저 등 예비 리더로 진단 대상을 확대하여 조직 전반의 리더십 역량을 관리하고 있습니다. 아울러 국가 및 사회 발전에 기여한 공적으로 회사의 대외적 신뢰도 제고에 기여한 임직원을 대상으로 대외기관 표창 심사제도를 운영하고 있습니다. 심의위원회에서 업무 연관성과 기여도를 검토하여, 공적이 인정될 경우 승진 가점 및 포상금을 지급하고 있습니다.

롯데e커머스는 직급 제도를 폐지하고 역할 중심의 'Level 제도'와 성과 중심의 개별 연봉제를 운영하고 있습니다. OKR¹⁾ 기반 성과관리 시스템을 적용하여 목표 설정과 성과 점검이 체계적으로 이루어질 수 있도록 운영하고 있으며, 리더와 구성원 간 정기적인 1:1 면담을 통해 목표 이행 상황과 업무 방향을 점검하고 있습니다.

1차 평가 결과는 복수 평가자가 참여하는 'Talent Review'를 통해 논의 및 조정되며, 이를 통해 평가 결과의 일관성과 객관성을 확보하고 있습니다. Talent Review 진행 조직, 일정 및 운영 절차는 전 구성원에게 사전에 공유됩니다. 평가 종료 후에는 전체 평가자를 대상으로 피드백 가이드라인에 따른 피드백 이행 여부를 확인하고, 관련 의견을 수렴하여 평가 수용성을 점검하고 있습니다. 수렴된 의견은 평가 제도 운영 개선에 반영되고 있습니다.

1) Objectives and Key Results

성과평가 제도 운영 현황

(단위: 명, %)

구분	지표	2023년	2024년	2025년
백화점	성과평가 대상 임직원	3,993	3,701	3,590
	성과평가를 받은 임직원	3,993	3,701	3,590
	성과평가를 받은 임직원 비율	100	100	100
마트	성과평가 대상 임직원	4,153	4,161	4,216
	성과평가를 받은 임직원	4,153	4,161	4,216
	성과평가를 받은 임직원 비율	100	100	100
슈퍼	성과평가 대상 임직원	1,120	1,078	1,088
	성과평가를 받은 임직원	1,120	1,078	1,088
	성과평가를 받은 임직원 비율	100%	100%	100%
e커머스	성과평가 대상 임직원	955	674	482
	성과평가를 받은 임직원	955	674	482
	성과평가를 받은 임직원 비율	100	100	100

조직문화

조직문화 진단

롯데쇼핑은 조직문화 진단을 통해 임직원이 인식하는 조직문화 수준과 만족도를 매년 점검하고 있습니다. 본 진단은 조직문화의 주요 요소를 '일하는 방식(행동 및 가치)'과 '지원체계(제도 및 시스템)'로 구분하여 평가하며, 이와 함께 임직원이 인식하는 조직 분위기 및 업무·조직·직무에 대한 만족도를 함께 조사하고 있습니다. 진단 결과는 사업부별 조직문화 현황을 분석하고, 임직원 경험 개선과 조직문화 관리 방향 수립에 활용하고 있습니다.

롯데e커머스는 정기적인 자체 조직문화 설문조사를 통해 리더십, OKR, 조직문화 등 주요 제도 전반에 대한 임직원의 의견을 수렴하고 있습니다. 해당 조사 결과는 제도 운영 현황 점검과 개선 과제 도출을 위한 기초 자료로 활용됩니다.

인재경영

전략

조직문화

조직문화 개선

롯데백화점은 칭찬 문화 형성을 위한 '감사합니다' 제도를 운영하며, 'Better Work Culture' Survey를 정기적으로 시행하여 업무 수행 방식을 진단하고 비효율적인 프로세스를 개선합니다. 주니어 직원 대표 회의체인 '주니어보드'는 조직 내 개선이 필요한 프로세스에 대한 임직원 의견을 수렴하고 CEO와의 소통을 기반으로 다양한 조직문화 활동을 수행합니다.

롯데마트·슈퍼는 임직원의 일과 삶의 균형 지원을 위해 시차 출근제를 운영합니다. 자녀 양육, 자기개발 등 개인의 라이프스타일에 맞춰 총 4가지 유형의 출근 시간 중 선택할 수 있습니다. 또한 각 점포의 오전 조회를 폐지하여 실무 준비 시간을 확보하였으며, 정기적인 구성원 간담회를 통해 의견을 수렴하고 업무 절차를 개선합니다.

롯데e커머스는 매월 탁월한 성과를 창출한 구성원을 선정·시상하는 'M.O.M(Member of the Month)' 포상 제도를 운영하며, 우수 사례를 조직 내에 공유합니다. CEO 주도의 전사 타운홀 미팅을 온·오프라인으로 매월 운영하여 수평적 커뮤니케이션을 활성화합니다. 팀 간 교류 확대를 위한 '밍글 런치 Day'를 운영하여 점심시간 연장과 식사 비용 지원을 통해 다양한 직무의 임직원이 교류할 수 있는 기회를 제공합니다. 아울러 복날·빼빼로데이 등 시기별 이벤트를 기획·운영하는 'Small Pleasure' 프로그램도 진행합니다.



[롯데e커머스] 밅글런치데이



[롯데e커머스] 전사 타운홀 미팅

임직원 복지 및 근무환경 지원 제도

복리후생 제도

롯데백화점은 임직원의 입사 초기부터 출산·육아기, 장년기에 이르기까지 생애주기 전반에 걸쳐 다양한 생활 지원 프로그램을 제공하며, 임직원이 직접 복지 항목을 설계할 수 있는 '웰페어 월렛' 제도를 통해 개인별 복지 선택권을 확대합니다.

롯데마트·슈퍼는 사업부 통합에 따라, 기존 롯데마트 임직원 대상으로만 운영하던 현금성 복지포인트 제도를 롯데슈퍼 임직원까지 확대 적용하고, 기존 롯데마트 또는 롯데슈퍼 매장에서만 사용 가능했던 복지포인트를 어디에서나 자유롭게 사용할 수 있도록 개선하였습니다.

롯데e커머스는 5~7세 자녀를 둔 임직원에게 유아학자금 등을 제공하며 가족친화를 중심으로 복리후생 제도를 운영하고 있습니다.

구분	제도	주요 내용
백화점	가족친화 및 저출산 극복 지원 제도	태아검진 휴가, 산전검사 지원, 태교여행, 자녀입학돌봄휴가, 자녀학교 입학선물비(초/중/고), 난임휴직·시술비 지원, 자녀학자금, 다자녀 차량렌탈
	Life-Style Care	반려동물 장례휴가, 1인가구 홈살심 서비스, 재혼휴가, 미혼자 경조 지원, 부임수당·교통비, 의료비·간병비, 사택·전세보증금 지원
	경조 / 퇴직 / 기타	경조사 지원(경조금 휴가), 정년퇴직 Care, 콘도·리조트 운영, 사내주택자금 대출, 자사 상품 20% 할인 혜택(임직원 에누리),
	웰페어월렛	내 맘대로 설계하는 Self-Design 복지제도
마트·슈퍼	금전적 지원제도	긴급 경제위기 임직원 대상 생계비·의료비·자녀교육비·격려비 지원 (직영·파트너사·용역 전 임직원)
	복지포인트	자유롭게 사용 가능한 현금성 포인트 지급
	거주지원 제도	장거리 발령자 대상 이사비·교통비 지원, 사택 없는 지역 임직원 거주비 지급
e커머스	임직원 단체보험	건강관리 및 생활보장 보험 지원
	하계휴양소	하계 휴가 시 제휴 시설 이용 지원
e커머스	가족친화제도	유아학자금(5~7세 자녀), 초등학교 입학 축하 선물비, 결혼기념일 유급휴가

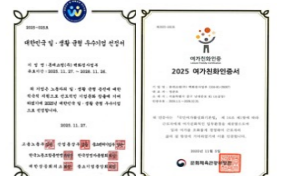
일과 가정 양립 지원 제도

롯데백화점은 구성원의 일·가정 양립을 지원하기 위해 출산휴직(최대 9개월), 무급 육아휴직·자녀돌봄 휴직(각 최대 1년), 남성 자동 육아휴직(3개월) 등 다양한 휴직 제도를 운영합니다. 남성 자동 육아휴직은 도입 이후 남성 구성원 사용률 100%를 유지하고 있습니다. 또한 휴직자의 업무 공백 최소화를 위해 업무 대행자 최대 3인에게 업무대행 수당을 지급하며, 본인 및 자녀의 질병·건강, 자녀 휴교 등 돌발 상황에 대응하기 위한 '원격근무제'와 월 단위 총 근로시간 범위 내에서 출퇴근 시간 및 근로일수를 자유롭게 조정할 수 있는 '선택적 근로시간제'도 시행하여 임직원의 일·생활 균형을 지원합니다.

롯데백화점은 2009년부터 가족친화인증을 취득하여 유지하고 있으며, 일·가정 양립 지원 제도의 실질적인 운영 성과를 인정받아 대한민국 일·생활 균형 우수기업으로 선정되었습니다. 또한 2025년에는 임직원의 여가 활동과 휴식을 장려하는 기업 문화를 평가받아 여가친화인증을 취득하였습니다.



[롯데백화점] 대한민국 일·생활 균형 우수기업 및 가족친화인증



[롯데백화점] 일·생활 균형 우수기업 선정서 및 여가친화인증서

재취업 지원 서비스

롯데백화점, **롯데마트·슈퍼**는 퇴직예정자·정년퇴직자·희망퇴직자를 대상으로 재취업 지원 서비스를 운영합니다. 전문교육업체와의 위탁계약을 통해 진로 설계 교육과 상담을 제공하며, 재취업 희망자에게는 경력과 역량을 고려한 맞춤형 컨설팅 및 교육을 지원합니다.

안전보건경영

거버넌스

안전보건 조직 체계

이사회 및 경영진의 책임 및 역할

롯데쇼핑의 이사회는 전사 안전보건경영의 최상위 의사결정 기구로서 안전보건 정책과 전략 방향을 심의·승인하고 주요 이슈와 리스크에 대한 관리체계를 감독합니다. 각 사업부로부터 보고받은 안전보건 주요 현황과 개선 과제를 정기적으로 점검하며, 중대재해 예방 및 임직원·고객의 안전 확보를 위한 전사 차원의 대응 방향을 수립합니다.

각 사업부의 대표이사는 안전보건관리책임자로서 전사 안전보건경영 체계의 운영과 실행을 총괄합니다. 각 사업부는 안전보건관리책임자를 중심으로 현장 리스크를 점검하고 예방 중심의 관리방안을 수립·이행하며, 임직원과 고객의 안전 확보를 위한 정책과 프로그램을 운영합니다. 안전보건 관련 법령과 규제 준수를 지속적으로 모니터링하며, 주요 실적 및 계획은 매년 이사회에 보고합니다.

안전보건경영 관련 이사회 의결사항

구분	안건	
2025.01.14	가결	백화점 사업부 안전 및 보건에 관한 계획 승인의 건
	가결	마트 사업부 안전 및 보건에 관한 계획 승인의 건
	가결	슈퍼 사업부 안전 및 보건에 관한 계획 승인의 건
	가결	e커머스 사업부 안전 및 보건에 관한 계획 승인의 건

[롯데쇼핑] 안전보건경영 거버넌스



산업안전보건 위원회

롯데백화점은 분기 1회 산업안전보건위원회를 운영하며, 사업장 내 안전·보건 관련 중대 이슈를 심의합니다. 주요 안건은 직전 분기 안전보건 실적과 향후 계획이며, 현장 업무 종사자의 의견을 수렴하여 실질적인 리스크와 개선사항을 반영합니다.

롯데마트·슈퍼는 분기 1회 산업안전보건위원회¹⁾를 운영합니다. 롯데마트는 100인 이상 사업장 31개점(본사 포함), 롯데슈퍼는 본사에서 주관하여 운영하고 있습니다.

1) 100인 이상 사업장 대상의 경우, 지정 단위의 위원회 운영

실무조직 역할

롯데쇼핑은 본사를 비롯한 전 사업장에 안전관리 전담 조직을 설치하여 임직원의 건강 증진과 근로환경 개선, 고객 안전 확보를 위한 안전보건 관리 활동을 수행합니다. 정기적인 안전 진단을 통해 위험 요인을 사전에 발굴하고 개선 조치를 이행하며, 안전보건 관련 법령 및 규제 동향을 모니터링하여 준수합니다. 또한 임직원의 안전보건 실무 역량 강화를 위한 교육 프로그램을 운영합니다.

롯데백화점은 안전관리부문을 중심으로 본사 안전관리팀과 지점 안전관리팀·지점 지원팀이 본사부터 전 지점에 이르기까지 안전보건 관리 활동을 수행합니다.

롯데마트·슈퍼는 안전관리부문 산하 산업안전보건위원회를 중심으로 안전보건 이슈를 심의하며 시설기술팀, 시설운영지원팀, 산업안전보건팀이 각각 역할을 분담하여 전 사업장의 시설 안전과 산업안전보건 관리 활동을 수행합니다.

롯데e커머스는 안전환경실 산하 안전환경팀이 사업장 안전보건 관리 전반을 담당합니다.

- INTRODUCTION
- ESG IMPACT
- ENVIRONMENTAL
- SOCIAL**
 - 인권경영
 - 인재경영
 - ◆ 안전보건경영
 - 고객 중심 품질경영
 - 지속가능한 공급망
 - 사회공헌
 - 정보보호경영
- GOVERNANCE
- APPENDIX

안전보건경영

전략

안전보건 관리 체계

안전보건경영 정책

롯데마트·슈퍼는 조직과 역할을 체계적으로 정립하고, 작업장 내 위험요소를 효과적으로 제거·관리하기 위해 안전보건경영 정책을 수립하여 운영하고 있습니다. 임직원뿐만 아니라 파트너사를 포함한 사업장 내 모든 구성원에게 적용되며, 파트너사에도 정책 준수 및 이행을 권고합니다. 본 정책은 대표이사의 승인 하에 제·개정 이력을 관리하며 홈페이지에 공개합니다.

롯데백화점, 롯데e커머스 또한 임직원·파트너사·고객 등 이해관계자의 안전을 위해 안전보건경영 방침을 수립하여 운영합니다. 이를 기반으로 위험요소를 사전에 식별·관리하며, 지속적인 모니터링과 개선을 통해 안전 수준을 관리합니다.



인증 기반 안전보건경영 체계

롯데백화점, 롯데마트·슈퍼는 전 사업장과 전 지점을 대상으로 국제표준 안전보건경영시스템인 ISO 45001 인증을 취득·유지하고 있습니다. ISO 45001은 근로자의 안전과 건강을 보호하고 산업재해 및 직업병을 예방하기 위한 글로벌 표준으로, 인증을 통해 각 점포와 사업장의 위험요인을 사전에 식별·관리하는 프로세스를 운영합니다. 또한 정기적인 내부 심사와 외부 인증기관의 사후 심사를 통해 안전보건 시스템의 실효성을 점검합니다.

ISO 45001 인증 취득 현황

인증범위 및 기간	인증규격
롯데백화점 <ul style="list-style-type: none"> 범위: 백화점, 아울렛, 쇼핑몰의 운영 기간: 2024.09.09~2027.09.08 	ISO 45001: 2018
롯데마트 <ul style="list-style-type: none"> 범위: 식료품, 생활용품의 판매 기간: 2024.12.23~2027.12.26 	인증기관
롯데e커머스 <ul style="list-style-type: none"> 범위: 전자상거래 플랫폼 운영, 온라인 쇼핑 센터 및 물류 센터 운영 기간: 2024.09.02~2027.09.01 	한국국제규격인증원

안전보건 관리 활동

사업장 안전진단

롯데쇼핑은 안전관리 전문 인력을 배치하여 주요 시설물에 대한 정기적인 점검 및 관리를 실시하고 있습니다. 중대재해처벌법 시행령 제4조 제5호에 따라 전 사업장을 대상으로 반기 1회 이상 안전관리 현황을 평가하고, 그 결과와 개선 사항을 대표이사에게 보고합니다.

롯데백화점은 매년 반기별로 전 점포를 대상으로 산업안전보건 이행 현황을 점검하고, 식별된 유해·위험요인에 대해 개선 조치를 이행합니다. 점검을 통해 각 사업장의 안전보건 업무 이행 상태를 확인하고 중사자 의견을 수렴합니다. 2025년 하반기 평가 결과 전년 동기 대비 8개 지점이 증가한 총 36개 지점이 S등급을 취득하였으며, 미흡사항이 발견된 사업장에 대해서는 즉시 개선 조치 이행 계획을 수립하였습니다. 롯데마트·슈퍼는 매년 정기적인 위험성 평가와 안전진단을 실시합니다. 발굴된 위험요인은 위험도에 따라 3단계로 분류하여 고위험 및 중위험 요인은 신속히 개선 조치를 완료하고, 저위험 요인은 지속적으로 모니터링합니다. 구조적 개선이 필요한 항목에 대해서는 단계별 중장기 개선계획을 수립하여 관리합니다.

2025년 사업장 안전진단 결과

롯데백화점³⁾ (단위: 지점)

구분	백화점		아울렛		쇼핑몰	
	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기
S등급(95점 이상)	27	18	18	15	5	3
A등급(90점 이상)	2	11	2	5	-	1
B등급(90점 미만)	-	-	-	-	-	1

3) 위험요인 발굴 지점 수 기준

시설안전 통합관리 시스템

롯데백화점은 안전보건과 시설안전의 통합적인 관리를 위해 SE-FMS¹⁾를 운영합니다. 학습형 AI를 활용해 화재 감시 기능을 고도화하였으며, 지하주차장 내 화재 발생 시 배기 팬이 자동으로 작동하도록 설계하여 화재 확산을 최소화합니다. 전기차 화재의 특수성을 고려하여 차량 하부에 직접 물을 분사할 수 있는 직수 장치를 자체 제작·설치하였으며, 전 점을 대상으로 화재 보호복, 내열장갑, 방연마스크, 화염방패 등 전기차 화재 대응 장비를 추가 비치하였습니다. 또한 김포점과 수원점에는 소화전 연결식 전용 스프링클러를 추가 설치하여 전기차 화재 진화 작업의 신속성과 효과성을 확보하였습니다. 이를 통해 일반 차량보다 어려운 전기차 화재 진화 작업을 보다 빠르고 효과적으로 수행할 수 있도록 대응 체계를 강화하고 있습니다.

롯데마트는 시설관리 통합시스템(FEMS²⁾)을 통해 시설물 점검과 안전관리 전 과정을 통합 관리하여 사업장 내 안전사고를 사전에 예방합니다.

1) Safety Energy Facility Management System
2) Facility Energy Management System

롯데마트·슈퍼⁴⁾ (단위: 건)

구분	마트		슈퍼	
	상반기	하반기	상반기	하반기
위험성평가	828	1,074	116	89
안전진단	총116지점, 지점 당 평균 10.35건		총40지점, 지점 당 평균 6.78건	

4) 위험요인 발굴 건수 기준

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

인권경영

인재경영

◆ 안전보건경영

고객 중심 품질경영

지속가능한 공급망

사회공헌

정보보호경영

GOVERNANCE

APPENDIX

안전보건경영

전략

안전보건 관리 활동

안전보건 교육

롯데쇼핑은 임직원 모두가 안전에 대한 올바른 인식을 바탕으로 실질적인 대응 역량을 갖출 수 있도록 산업안전보건 교육을 전 임직원 필수 과정으로 운영하고 있습니다. 법적 준수를 기반으로 근로환경 전반의 리스크 예방과 사고 대응 역량 강화를 목표로 합니다.

롯데백화점은 직책별 안전보건 교육 프로그램을 운영합니다. 전 임직원 대상 법정 안전보건 교육을 실시하였으며, 팀장 대상 관리감독자 교육, 점장 및 안전관리부문장 대상 안전보건관리책임자 교육을 병행합니다. 또한 ISO 45001 내부심사원 및 인증심사원 양성교육을 통해 현장의 자율적 점검·개선 역량을 강화하며, 사업장 안전보건관리 담당자 간담회 및 직무교육을 정기적으로 운영하여 실무자 간 정보 공유 및 실질적 문제 해결 방안을 모색하고 있습니다.

롯데마트·슈퍼는 산업재해 예방을 위해 안전보건 교육을 정기적으로 실시합니다. 2025년에는 전 임직원을 대상으로 분기별 정기 교육 및 채용 시 근로자 교육을 실시하였으며, 분기별 안전관리부문 직무 교육을 통해 담당자의 전문성을 강화하고, 관리책임자 및 관리감독자 대상 법정 교육을 각각 2년 1회, 연 1회 주기로 운영합니다.

또한 위험성평가 담당자 교육을 통해 사업장 내 안전사고 위험을 사전에 식별·예방하는 역량을 강화하며, 전 지역별 안전관리매니저는 연 1회 AED관리자 교육을 수료하여 위급상황 시 대처 능력을 강화합니다. 또한 근골격계 유해요인조사 교육 콘텐츠를 제작하여 전 점포에 배포합니다.

롯데e커머스는 안전보건 담당자의 전문성 강화를 위해 ISO 45001 심사원 교육 및 내부심사원 교육을 이수하도록 지원하여 안전보건경영시스템 운영 역량을 강화합니다. 또한 신규 및 경력 입사자를 대상으로 '소방안전교육'을 필수 교육 과정으로 운영하여 임직원의 비상 상황 발생 대응 역량을 강화합니다.

임직원 건강증진

롯데쇼핑은 임직원의 건강한 근무환경 조성 및 질병 예방을 위해 정기 건강 검진을 지원하며, 유소견자로 판정된 임직원에게 추가 정밀검사 안내 및 전문의 상담 연계 등 사후관리를 체계적으로 운영합니다.

롯데백화점은 새롭게 개편한 복지제도 웰페어 월렛을 통해 임직원 본인뿐만 아니라 가족을 대상으로 건강검진 혜택을 확대하였으며, RE:JOICE 심리상담사와 연계하여 임직원 및 가족 대상 심리건강 프로모션을 제공합니다.

롯데마트·슈퍼는 임직원의 심리적 안정과 건강한 근무환경 조성을 위해 전문 심리상담 서비스를 제공하며, 정기적인 직무스트레스 평가 및 교육을 통해 스트레스 요인을 사전에 파악하고 해소할 수 있도록 지원합니다. 또한 건강관리실을 운영하여 응급 처치, 건강상담, 휴식 공간을 제공합니다.

롯데e커머스는 임직원 및 파트너사 직원을 대상으로 건강관리실을 상시 운영하며 건강상담 및 응급 대응 서비스를 제공합니다. 아울러 매월 '월간 건강백서'를 발간하여 계절별 질병 예방, 생활 건강 정보를 안내합니다.

계절별 안전 관리

롯데백화점은 계절별 주요 사고 유형에 대비해 현장 중심의 점검 및 교육 활동을 전개하고 있습니다. 동절기에는 점장 주관 특별교육과 소방 시연회를 통해 화재 예방 및 대응 역량을 강화하고, 동파 방지를 위한 취약지역 난방시설 점검을 실시합니다. 하절기에는 풍수에 안전대책을 수립하고 냉동·냉장 설비의 위생 및 안전 관리를 집중 시행합니다. 해빙기에는 구조물 고정 상태, 도로·인도 침하 여부 등 낙하 및 전도 위험 요인을 사전에 점검합니다.

롯데마트·슈퍼는 계절별 근로자 건강 보호와 작업환경을 위해 동절기에는 방한장갑, 귀덮개, 넥워머, 핫팩 등 방한용품을 제공하고 하절기에는 쿨링 조끼, 쿨도시, 이동식 에어컨 등 온열질환 예방을 위한 보호 장비를 제공합니다. 여름철에는 고온 환경 모니터링을 위해 작업장 내 체감온도계를 자체 개발하여 배포합니다.

안전관리 투자

롯데백화점, 롯데마트·슈퍼는 안전한 사업장 환경 조성을 위해 매년 안전보건 관련 예산을 편성하여 집행합니다. 각 사업부는 시설물 정기 점검, 노후 설비 개선, 안전장비 확충 등 현장 중심의 안전관리 투자와 함께, 근로자 건강 관리 프로그램 운영 및 의료 지원 등 건강 증진 활동에 예산을 투입합니다.

비상상황 대비 조치

롯데백화점은 비상상황 대응을 위해 실전 훈련과 기술 기반의 예방 체계를 운영하고 있습니다. 전 점포에서 비상대기조 출동 훈련, 승강기 내 인명구출 훈련, 풍수해 대응 훈련, 비상대피 훈련, 심폐소생술 실습 등을 정기적으로 실시합니다. 또한 다중이용시설 인파 밀집 예방 매뉴얼을 자체 제작하여 전 지점에 배포하고, 이를 기반으로 비상 상황에 대비하고 있습니다. 전기차 화재 대응을 위해 초동조치 장비를 보강하였으며, AI 기반 CCTV 영상 분석을 통해 연기·불꽃을 실시간으로 감지하는 시스템을 운영합니다. 아울러 정전 및 화재 예방을 위한 전기설비 정밀 진단을 주기적으로 실시하고, 아크 차단기를 도입하여 전기사고를 예방하고 있습니다.

롯데마트·슈퍼는 화재 및 폭발 위험 예방을 위해 매장 및 물류 후방 공간에 배터리 보관함을 지급하여 안전한 배터리 보관 환경을 구축하였습니다. 또한 점장 및 본사 임원을 대상으로 심폐소생술 교육을 실시하고, 전 지점 안전관리자에게 심폐소생술 강사 자격을 취득하도록 하여 위급 상황에 대응할 수 있는 응급조치 역량을 확보하였습니다.



[롯데백화점] 소방 법정교육



[롯데마트·슈퍼] 분기별 안전관리부문 직무교육

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

인권경영

인재경영

◆ 안전보건경영

고객 중심 품질경영

지속가능한 공급망

사회공헌

정보보호경영

GOVERNANCE

APPENDIX

안전보건경영

지표 및 목표

지표

안전보건경영 지표

롯데쇼핑은 안전한 사업장 환경 조성을 위해 산업재해 발생 건수와 안전관리 영역별 비용 현황을 관리하고 있습니다. 사업부별로 산업재해 발생 건수를 모니터링하고 있으며, 2025년 기준 백화점 4건, 마트 68건, 슈퍼 18건, e커머스 0건으로 집계되었습니다. 또한 시설 점검, 시설 및 안전보건 투자, 안전보건 관리체계 구축, 중대재해 및 시민재해 예방, 안전보건 교육 등 주요 영역별 비용을 관리하며 예방 중심의 안전보건경영 체계를 강화하고 있습니다.

산업재해발생 건수 지표

(단위: 건)

지표	2023년	2024년	2025년
백화점	6	4	4
마트	80	60	68
슈퍼	17	14	18
e커머스	0	0	0

안전관리 비용 지표

(단위: 억 원)

구분	백화점			마트·슈퍼			e커머스		
	2023년	2024년	2025년	2023년	2024년	2025년	2023년	2024년	2025년
시설점검	1,324	1,452	1,451	358.5	431.5	456	1.57	1.84	1.66
시설 및 안전보건 투자	154	179.4	243.3	249.8	138.5	171.7	0.12	0.03	0.01
안전보건 관리체계	-	0.3	0.1	0.65	0.5	0.5	-	0.17	0.04
중대(시민)/ 산업재해 예방	224.6	187.2	183.9	24.2	73.9	135.9	1.81	1.54	1.34
안전보건 교육	0.4	1	0.9	2.6	1.4	3.9	0.14	0.12	0.09

목표

안전보건경영 목표

롯데쇼핑은 전 사업부에서 2026년부터 2028년까지의 중장기 안전보건 추진 목표를 수립하여 관리하고 있습니다. 각 사업부는 사업 특성과 주요 리스크 요인을 고려하여 연간 목표를 설정하고 이를 기반으로 안전보건 관리 체계를 강화하고 있으며, 전사 차원에서는 목표 이행 현황을 정기적으로 점검하고 성과를 분석하여 조직 전반에 안전보건경영이 실질적으로 내재화될 수 있도록 지원하고 있습니다.

중장기 안전보건 목표

구분	지표	2026년	2027년	2028년
백화점	산업재해 발생 건수-재해율	전년 대비 50% 이상 감소	전년 대비 50% 이상 감소	0건
	무재해 사업장	-	-	달성
마트·슈퍼	산업재해율	업계 평균 이하 관리	업계 평균 이하 유지	업계 평균 이하 유지
	미끄럼 사고 감소율	30% 이상 감소	감소율 수준 유지	감소율 수준 유지
	심리상담 지원 인원	70명	100명	130명
e커머스	통합관제 시스템 구축	16개 사업장	116개 사업장	운영 안정화
	ISO45001 교육-자격 취득	본사 3명	트레이너 4명	확대 유지
e커머스	응급처치 교육 이수율	-	100%	100%

고객 중심 품질경영

거버넌스

품질경영 관리·감독 체계

이사회 및 경영진의 책임 및 역할

롯데쇼핑의 이사회는 전사 품질경영의 최상위 의사결정 기구로서 품질·안전 관련 정책과 전략 방향을 심의·승인하고 주요 이슈와 리스크에 대한 관리체계를 감독합니다. 각 사업부에서 보고된 품질경영 주요 현황과 개선 과제를 정기적으로 점검하며, 고객과 지역사회의 안전·건강 보호를 위한 전사 차원의 대응 방향을 수립합니다.

각 사업부의 대표이사는 품질경영의 최종 의사결정 주체로서 상품 및 서비스의 품질·안전 관련 평가 및 관리 프로세스의 운영 방향을 검토하고, 품질경영이 현장에서 실행될 수 있도록 지원합니다. 각 사업부는 품질·안전 관련 법령 및 규제 준수 여부를 지속적으로 모니터링하며, 주요 실적 및 계획은 이사회에 보고합니다.

[롯데쇼핑] 고객 중심 품질경영 거버넌스



실무조직의 책임 및 역할

롯데쇼핑은 상품·서비스의 품질 향상과 안전성 확보를 위해 유통 전 과정에 걸친 평가 및 관리 프로세스를 구축하여 이행하고 있습니다. 상품의 매입부터 유통·판매에 이르기까지 각 단계마다 품질·안전 점검을 실시하고 있으며, 롯데중앙연구소 안전센터와의 협업을 통해 점검 및 관리 수준을 고도화하고 있습니다. 또한 고객과의 접점 관리를 통해 고객의 이익과 권리를 보호하고, 혁신적인 고객 경험 제공을 위한 상품·서비스 전략을 기획·운영하고 있습니다.

롯데백화점은 2024년에 신설된 식품위생팀이 식품 품질·안전 관리의 컨트롤타워 역할을 수행하며 식품 안전 및 위생관리를 전담하고, 영업본부의 서비스전략팀이 고객 접점 관리를 담당합니다.

롯데마트·슈퍼는 품질관리팀이 상품 전반의 품질·안전·위생 관리의 컨트롤타워 역할을 수행하고 있습니다. 마트매장지원팀과 슈퍼매장지원팀은 각 매장에서 취급하는 상품뿐만 아니라 영업 환경 전반의 안전과 위생 관리 활동을 지원하며 현장 중심의 관리 체계를 운영합니다.

롯데e커머스는 SCM팀이 상품 파트너사 품질 관리를 담당하고, Compliance팀이 관련 법규 준수 및 리스크 관리를 수행합니다.



고객 중심 품질경영

전략

품질관리 체계

품질·안전관리 프로세스

롯데쇼핑은 각 사업부의 품질·안전관리 담당부서와 롯데중앙연구소 안전센터(이하 롯데안전센터)를 중심으로 유통 전반에 걸친 통합 품질·안전 관리체계를 구축하고 있습니다. 롯데쇼핑이 유통하는 모든 상품은 엄격한 검증 절차를 거쳐 매입되며, 자체 기획 상품(PB)의 경우 원재료 수급부터 제조·유통·판매에 이르기까지 전 단계에서 품질·안전 점검을 실시합니다.

또한 디지털 기반 관리 시스템과 롯데안전센터·정부기관 간 협력 체계를 통해 유통 및 소비 전 과정을 상시 모니터링하며, 품질·안전 관련 이슈 발생 시 신속히 대응합니다.

상품 주기별 품질·안전관리

 <p>Phase 1 상품 개발 및 입점 관리</p>	<ul style="list-style-type: none"> 파트너사(제조사) 품질경영평가 상품 적법성 검토 사전 품질안전성 검사 표시사항 검증
 <p>Phase 2 상품 유통 관리</p>	<ul style="list-style-type: none"> 제조사 및 제조시설 점검 품질안전성 검사¹⁾ 매장 위생점검 소비기한 및 온도관리 표시사항 점검
 <p>Phase 3 상품 사후 관리</p>	<ul style="list-style-type: none"> 고객 클레임 분석 및 개선 위해상품 판매차단 시스템 운영 국내외 제품 안전 관련 이슈 동향 모니터링 법규준수·품질안전 실무 교육

1) 각 사업부의 유통체계에 따라 별도 시행

상품 품질관리 활동

롯데안전센터

롯데쇼핑은 보다 안전한 상품 유통을 위해 롯데안전센터와 협력하고 있습니다. 롯데안전센터는 롯데그룹 유통 계열사의 매장 위생 및 상품 안전성 관리를 담당하는 전문 연구기관으로, 상품 점검·분석·교육 분야의 전문 연구 인력을 보유하고 있습니다.

롯데안전센터는 국내 법규 및 국제 식품안전경영시스템에 기반한 위생·안전관리 체계를 구축하고 정기 현장점검을 통해 매장의 위생 상태를 점검하고 개선을 지원합니다. 또한 데이터 기반의 시스템 개발·도입을 통해 PB 상품 사전 검사, 정기기획 검사 등 상품 안전성 검사 체계를 고도화하고 있습니다. 롯데쇼핑은 2025년 롯데안전센터를 통해 총 14,481건의 상품 안전성 검사를 수행하였습니다.

이물질 혼입 검사

롯데쇼핑은 식품 이물질 혼입 방지를 위해 롯데안전센터의 이물질 표준 분석절차에 따라 점검을 실시합니다. 동·식물 조직의 DNA 분석과 플라스틱류의 Pyrolyzer GC/MS 분석 기술을 적용하여 이물 판별 범위를 확대하였으며, 이물 관련 이슈에 신속·정확하게 대응할 수 있도록 매장에 이물 분석 사례집을 공유합니다.

상품·제조사 관리

롯데백화점은 상품 기획부터 제조·유통 단계까지 상품과 제조사를 대상으로 품질 리스크 관리 절차를 운영하고 있습니다. 신규 상품 도입 시 인허가, 인증, 표시사항 등 필수 요건을 사전 검토하고, 상품 분석 검사를 통해 품질 및 안전성을 확인합니다. 또한 제조원을 현장 실사하여 전문 인력이 제조 환경과 공정을 점검하고 있습니다. 아울러 롯데중앙연구소 안전센터와 협업하여 이슈 상품, 신규 상품, 단독 상품, 계절 취약 상품 등을 대상으로 품질·안전 이슈와 관련 동향을 검토하고, 이를 기준으로 검사 대상을 선정해 상시 모니터링을 실시하고 있습니다.

온라인 상품 관리

롯데e커머스는 롯데백화점 및 롯데마트 상품을 대상으로 입점 파트너사의 상품 등록 시 안전 관련 인증 정보 검증 절차를 운영하고 있습니다. 전기제품, 어린이제품, 생활화학제품 등 인증이 필요한 상품의 인증 정보 유효성을 확인하며, 전기제품 및 어린이제품은 롯데중앙연구소 안전센터와 협업하여 KC 인증 여부를 검토합니다. RPA²⁾ 시스템을 활용해 판매 시작 후 3일 이내에 1차 모니터링을 수행하고, 이후 롯데중앙연구소 안전센터의 2차 검증을 통해 부적합 상품을 식별합니다. 부적합 상품은 판매자 및 영업 담당자에게 수정·보완을 요청하며, 기한 내 조치가 이루어지지 않을 경우 판매를 중단합니다. 2025년 기준 RPA 시스템을 활용한 검수 건수는 총 28,891건입니다.

생활화학제품 관리

롯데마트·슈퍼는 생활화학제품의 안전성과 법규 적합성을 검토하기 위해 상품의 규격과 성분에 대한 관리 기준을 운영하고 있습니다. 특히 PB 상품은 국내 법·규제를 기준으로 상품 특성에 따른 위해도, 사용 연령, 안전성 관련 이슈 등을 반영하여 관리 등급을 설정하고 상품 유형별 기준을 적용하고 있습니다. 2025년 말 기준 롯데마트·슈퍼 PB 상품 중 '오늘좋은' 4종은 화학물질저감 우수제품 인증을 유지하고 있습니다³⁾. 또한 2017년부터 생활화학제품 안전관리 자발적 협약에 참여하고 있으며, 전 성분 정보를 환경부 홈페이지에 공개하고 있습니다.

2) Robotic Process Automation

3) '오늘좋은' 과탄산소다, 베이킹소다, 습기제거제, 에탄올 워셔액

고객 중심 품질경영

전략

상품 품질관리 활동

디지털 기반 식품안전 관리 체계

롯데쇼핑은 스마트 안전관리 시스템을 도입하여 매장의 위생 및 상품 안전 관리를 체계적으로 점검·개선합니다. 식품위생 점검 및 안전정보 통합 플랫폼 'Hi Genie'를 활용해 매장별 데이터를 수집하고 관리 수준과 리스크를 분석·관리하고 있습니다. 2024년 도입한 생활용품 안전 셀프체크앱 'L.Scan'을 통해 매장 직원이 상품을 스캔하면 안전 인증 정보, 유효기간, 리콜 이력 등을 즉시 확인할 수 있어 상품 안전성을 수시로 점검하고 리스크를 신속하게 식별·대응할 수 있습니다.

롯데백화점 식품위생팀은 식품의약품안전처와의 협력을 통해 '푸드QR' 소비기한 판매 차단 시스템을 도입하여 디지털 기반 품질관리 체계를 구축하였으며, 이를 통해 소비기한 경과 상품의 판매를 차단하고 있습니다. 또한 2025년에는 백화점 업계 최초로 스마트 HACCP 시스템을 도입하였습니다. 이를 기반으로 축산 매장에는 스마트 HACCP를 적용해 온도 정보를 실시간으로 모니터링·기록하고, 기준 이탈 시 자동 알림과 후속 조치 절차를 운영하고 있습니다.

롯데마트는 냉장·냉동고에 IoT 기반 스마트 센서를 설치해 온도, 문 열림, 전력 사용량 등을 중앙 관제실에서 실시간으로 관리하며, 2023년 유통사 최초로 스마트 HACCP 인증을 획득했습니다. 매장 내 축식조리 시설에도 스마트 모니터링 시스템을 적용해 작업 안전성을 실시간으로 점검·관리합니다.

식품안심 인증 운영

롯데백화점은 입점 F&B 업소를 대상으로 식품안심업소 및 식품안심 구역 인증 체계를 운영하고 있습니다. 2025년 기준 전체 1,879개 업소 중 1,717개가 식품안심업소로 지정되어 지정률 91.4%를 달성하였으며, 백화점·아울렛·쇼핑몰 총 42개 점포가 식품안심 구역으로 지정되었습니다. 또한 중소기업 입점사를 대상으로 포상금을 지급하고, 인증 심사 대비 서류 및 현장 컨설팅, 동행 심사 지원을 제공하여 입점사의 인증 취득을 지원하고 있습니다.

매장 위생 관리 활동

품질위생 지도

롯데백화점은 전국 백화점·쇼핑몰·아울렛 입점 파트너사를 대상으로 지점 및 지역별로 지정된 식품위생리더를 통해 품질위생 지도를 시행합니다. 품질위생 지도는 롯데중앙연구소 안전센터와의 협력을 통해 각 지점과 파트너사의 운영 특성에 맞춘 평가 계획을 수립하여 실시하며, 안전센터와 식품위생리더의 교차 점검을 통해 평가·개선 계획 수립·개선조치 이행·사후 점검에 이르는 전 과정을 관리합니다.

점포 및 조리시설 품질 관리 운영 체계

롯데백화점은 점포 운영과 취급 상품 전반에 걸친 품질·위생 관리 체계를 구축하여 유통 전 과정의 품질 리스크를 관리하고 있습니다. 식품위생 전문 인력인 식품위생리더를 각 점포 영업팀에 배치하여 상시 품질·위생 모니터링과 파트너사 대상 위생 코칭을 수행합니다. 점검 결과는 통합 플랫폼 'Hi Genie'를 통해 실시간으로 기록·관리되며, 점검 결과와 개선 이력 데이터를 기반으로 취약 요인을 분석하고 개선 활동에 반영합니다. 이와 함께 국내·외 전 점포를 대상으로 식품 위생 리스크 평가를 정기적으로 실시(국내 연 2회, 해외 연 1회)하여 점포별 위생 수준을 정량적으로 관리하고 있습니다.

롯데마트·슈퍼는 그랑그로서리 전문 매장 전환에 따른 신선식품·조리식품 운영 확대에 맞춰 매장 내 조리시설의 위생·안전관리 체계를 운영하고 있습니다. 롯데안전센터와 협력하여 조리시설의 정기 위생 점검과 관련 법규 준수 여부를 점검하며, 원재료·완제품에 대한 상시 모니터링을 수행합니다. 각 매장에는 품질감독관(QSV)을 선임하여 정기 위생 점검을 실시하고, 점검 결과는 통합 플랫폼 'Hi Genie'에 등록하여 이슈 발생 및 잠재 위험요인 식별 시 후속 조치에 활용합니다.

2025년 품질위생 지도 현황

구분	단위	2025년
식품위생리더	명	4
평가 대상 파트너사	개사	2,459
품질위생 지도	회	2,165
	시간	86,600

식품 품질·안전 관리 역량 강화

롯데쇼핑은 글로벌 시장의 품질안전 기준 고도화 요구에 대응하기 위해 품질·안전 직무를 대상으로 교육을 실시하고 있습니다. 상품의 위생·안전 관련 법·규제 동향, 품질 관련 인증체계, 수출제품 품질 및 안전 관리, 파트너사 관리 등 직무 역량 강화를 위해 필요한 내용으로 구성하고 있으며, 2025년 1,816명을 대상으로 실시했습니다.

롯데백화점은 직책별 요구 역량을 반영한 맞춤형 직무 교육 커리큘럼을 통해 식품 안전 관리의 전문성을 높이고, 현장 관리력을 강화하는데 중점을 두고 있습니다.

또한 월 1회 식품 위생 컨퍼런스를 운영하여 전사 영업팀, 본사 유관부서, 롯데중앙연구소 및 외부 전문기관이 참여하는 식품 안전 협력 체계를 구축하고 있습니다. 이를 통해 대내·외 주요 식품 안전 이슈와 사례를 공유하고 대책을 논의하여 전사적으로 식품 안전과 관련하여 사전 예방 중심의 관리 기반을 강화합니다. 아울러 반기별 식품팀장 워크숍을 통해 영업 관리자를 대상으로 식품 안전 리더십 역량과 현장의 품질 관리 실행력을 강화함으로써 조직 전반의 안전 관리 수준을 향상시키고 있습니다.

롯데마트·슈퍼는 식품 위생 및 품질 저하 리스크 예방을 위해 롯데중앙연구소와 협업하여 2025년 식품 PB 파트너사를 대상으로 미생물 이론 및 실습 교육을 실시하였습니다.

고객 중심 품질경영

전략

고객경험 개선

익일 배송시스템, '내일온(ON)다'

롯데e커머스는 배송 서비스 운영 체계를 고도화하고 있습니다. 2024년 3월 약 1만개 상품을 대상으로 시작한 익일배송 서비스 내일온다는 적용 품목을 확대하여 2025년 5월 기준 66만개에 적용하고 있습니다. 향후 적용 대상 선정 기준과 배송 데이터 운영 기준을 정교화해 서비스 적용범위를 넓힐 예정이며, 롯데ON 내 백화점 상품에 한하여 당일 배송 서비스인 '오늘온(ON)다'를 도입 중입니다.

아울러 2023년 3월부터는 고객이 직접 배송 일자를 선택할 수 있는 '희망일 배송' 서비스를 운영하고 있습니다. 고객은 최대 30일 이내에서 원하는 배송일을 지정할 수 있으며, 별도의 상담 없이도 지정일에 상품을 수령할 수 있어 대형 상품이 많은 가구 카테고리에서 높은 이용률을 보이고 있습니다.

청약 철회 프로세스 개선

롯데e커머스는 2024년 청약 철회(주문 취소) 절차를 개선했습니다. 고객센터를 거치지 않고 애플리케이션에서 직접 주문을 취소할 수 있도록 프로세스를 개편했으며, 구매 이후에도 배송지와 상품 옵션을 변경할 수 있도록 기능을 개선했습니다. 2025년 누적 기준 주문 취소 건수는 3,689,339건, 반품 건수는 1,341,818건입니다.

SCO(Self Check-Out) 시스템 접근성 강화

롯데마트·슈퍼는 고객의 쇼핑 편의성과 이용 경험을 향상시키기 위해 무인계산대(Self Check-Out, 이하 SCO) 기능을 지속적으로 고도화 하고 있습니다. 2024년에는 SCO에서 바로 주차 요금을 결제할 수 있는 주차선정산 기능을 도입하여 고객 동선을 간소화하고, 외국인 고객을 위한 간편결제 서비스를 확대했습니다. 특히 매장에 방문하는 모든 고객이 SCO를 보다 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 정보 접근성과 사용 편의성 제고를 위한 시스템 개선을 추진하고 있습니다. 2025년 2월부터 배리어프리(Barrier-free) 키오스크를 시범 운영하고 있으며 이를 시작으로 다양한 이용 환경을 고려한 포용적 쇼핑 서비스를 구현해 나가고자 합니다. 앞으로도 롯데마트·슈퍼는 고객 중심의 쇼핑 환경을 조성하고, 누구나 편리하게 이용할 수 있는 유통 공간을 실현하기 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

현금·상품권 SCO 정산기 도입

롯데마트·슈퍼는 2024년 현금·상품권 SCO 정산기를 도입해 결제·정산 운영 방식을 개편했습니다. 해당 정산기는 현금, 카드, 상품권, 수표 등 다양한 결제 수단을 하나의 무인 기기에서 처리할 수 있도록 설계되었습니다.

기존에 결제 수단별로 분리 운영하던 계산대와 기기를 통합함에 따라 설비 운영 구조를 일원화했으며, 고객은 결제 수단과 관계없이 동일한 SCO를 이용할 수 있게 되면서 결제 대기 시간이 단축되었습니다. 또한 자동정산 기능을 통해 현금 및 상품권 투입부터 결제, 잔돈 반환까지의 전 과정이 5초 이내에 완료되어 고객 만족도가 향상되었습니다. 아울러 현금 및 상품권 정산 업무가 자동화됨에 따라 수작업 정산 및 오류 확인에 소요되는 시간과 노력이 크게 감소하였으며, 이에 따라 현장 인력은 고객 응대와 매장 운영 업무에 더욱 집중할 수 있게 되었습니다.

2025년 12월 기준 롯데마트 56개 지점에서 현금·상품권 SCO 정산기를 운영하고 있으며, 2026년까지 마트 전 지점으로 확대 적용한 이후 슈퍼 지점으로 순차 확대할 계획입니다.



고객 중심 품질경영

위험관리

고객 경험 관리 체계

통합 교환센터 운영

롯데쇼핑은 고객 문의에 신속하고 효율적으로 대응하기 위해 통합 교환센터를 운영하고 있습니다. 특히, 상담원 전화 연결뿐 아니라 보이스봇, 챗봇 등 다양한 상담 채널을 구축하여 고객의 접근성과 이용 편의성을 높였습니다.

롯데백화점은 보다 정교하고 개인화된 고객 응대를 위해 통합 교환센터와 더불어 백화점 전용 온라인 VoC¹⁾ 채널을 별도로 운영하고 있습니다. 각 지점에서 접수되는 VoC는 고객상담실을 통해 매일 실시간으로 1:1 상담이 이루어지며, 접수된 사안에 대해 100% 처리 및 답변하고 있습니다.

1) Voice of Customer

중대 이슈 VoC 관리

롯데백화점은 백화점 채널을 통해 접수된 VoC를 활용하여 고객 관련 위험 및 기회 요인을 식별·평가하고 있습니다. VoC 사안은 재무적 영향, 비재무적 영향, 사업 운영상 파급효과 등을 기준으로 검토하며, 이 중 중대한 영향이 예상되거나 개선을 통해 사업 기회로 연결될 수 있는 사안은 중대 이슈로 분류하여 관리합니다. 중대 이슈는 패스트트랙 제도를 통해 관련 부서장 및 경영진에 즉시 보고되며, 보고 이후에는 소관 부서를 중심으로 대응 및 후속 조치가 이루어집니다.

주요 식별 리스크

- 고객 안전**
시설물 결함, 식품 위생 등 고객의 신체적·재산적 피해가 발생하거나 예상되는 이슈
주요사례: 매장, 주차장 및 부대시설 내 발생하는 전도/낙상/부상 사고 등
- 법적 리스크**
소비자보호, 공정거래 등 법규 위반 소지가 있어 행정처분이나 민·형사상 소송이 예상되는 이슈
주요사례: 협력사 대상 불공정 거래 행위, 저작권/상표권 침해, 식품위생법 위반 등
- 브랜드 가치**
우수 고객 대상 서비스 품질 저하 및 차별화된 경험 제공 실패로 인한 브랜드 가치 하락
주요사례: 라운지 점점 서비스 품질 저하, 등급별 혜택·제도 운영 관련 문제 등

VoC 관리 시스템

롯데쇼핑은 VoC 관리 시스템을 통해 고객의 요구와 불만 사항에 적극적으로 대응하고 있습니다. 통합 교환센터를 통해 접수된 VoC는 시스템을 통해 즉시 해당 지점에 공유되며, VoC 등록 후 2일 이내에 사실관계를 파악하고 조치하는 것을 원칙으로 운영하고 있습니다. 또한, VoC의 유형, 지점, 발생부서 등 다양한 항목별로 발생 이력을 관리하고 있으며, VoC 분석 보고서를 통해 개선 방안을 수립·이행하고 있습니다.

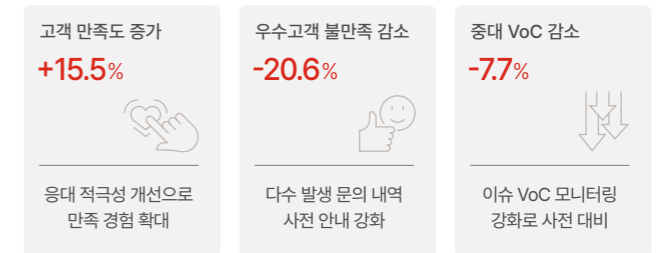


VoC 기반 서비스 개선

롯데백화점은 월별 VoC 캘린더를 작성하여 시즌별·상황별 주요 VoC 유형을 식별하고 있습니다. 식별된 VoC는 중대 이슈와 일반 이슈로 구분하며, 유형별 개선 계획을 수립해 이행하고 있습니다.

롯데e커머스는 고객센터를 통해 접수된 고객 문의 및 민원에 대응하고 있습니다. 가품, 식품 이물질 혼입·변질, 개인정보 침해 등 상품 및 서비스 품질과 관련된 주요 이슈는 관련 부서가 즉시 내용을 확인하고, 영업일 기준 2일 이내 조치하는 대응 체계를 운영하고 있습니다. 또한 하자 또는 불량으로 반품률이 기준치를 초과하는 상품의 정보는 실시간으로 MD에게 공유되며, MD는 판매 중단 또는 대체 상품 소싱 여부를 검토해 후속 조치를 수행하고 있습니다.

2025년 고객 경험 KPIs



고객 만족도 조사

롯데백화점은 고객 이용 경험과 서비스 관련 의견을 확인하기 위해 2023년부터 연 2회 고객 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 설문 대상은 백화점 이용 빈도와 구매 금액 등 고객 데이터를 바탕으로 선정하고 있으며, 2025년에는 약 2.8만 명이 조사에 참여했습니다. 고객 만족도 조사를 통해 지점별 방문 경험, 서비스 이용 과정에서의 불편사항, 개선 의견 등을 수집하고 있으며, 조사 결과는 서비스 운영 및 개선 과제 검토에 활용하고 있습니다.

고객 중심 품질경영

지표 및 목표

지표

품질 안전성 지표

롯데쇼핑은 상품의 품질 및 안전성을 확보하기 위해 식품과 비식품을 대상으로 안전성 검사를 실시하고 있습니다. 또한, 백화점, 마트·슈퍼는 디지털 기반 안전관리 시스템과 품질·위생 관리 체계를 운영하며 상품 전반의 품질 리스크를 관리하고 있습니다.

롯데쇼핑의 안전성 검사 건수는 품질관리 체계의 고도화와 상시 모니터링 체계 운영에 따라 3년 연속 안정적으로 관리되고 있으며, 롯데쇼핑은 지속적인 안전성 검사를 통해 고객이 안심하고 상품을 구매할 수 있는 환경 조성에 기여하고자 합니다.

안전성 검사 현황 (단위: 건)

구분	2023년	2024년	2025년
식품	7,703	6,892	7,148
비식품	8,994	7,694	7,333
합계	16,697	14,586	14,481

고객 서비스 품질 지표

롯데쇼핑은 고객 서비스 품질을 관리하기 위해 온라인 주문 대비 서비스 결함률과 고객 VoC 처리 현황을 주요 지표로 측정·관리합니다. VoC 처리율은 3년 연속 100%를 유지하고 있으며, 온라인 주문 대비 서비스 결함률은 지속적으로 감소하는 추세를 보이고 있습니다.

통합 고객센터 운영 현황¹⁾ (단위: 건, %)

구분	2023년	2024년	2025년
VoC 접수 건수	1,532,919	1,219,740	873,536
VoC 처리율	100	100	100

1) 통합 교환센터 실적(백화점 및 롯데ON을 통한 마트·슈퍼, e커머스 사업부 VoC 포함)

e커머스 온라인 주문 대비 서비스 결함률 (단위: %)

구분	2023년	2024년	2025년
서비스 결함률	0.39	0.30	0.25

백화점 서비스 불만족 관련 VoC 접수 현황²⁾ (단위: 건)

구분	2023년	2024년	2025년
VoC 접수 건수	6,549	6,039	6,012

2) 2023, 2024년 관리 기준 변경으로 인한 데이터 수정

마트·슈퍼 불만족 관련 오프라인 VoC 접수 현황 (단위: 건)

구분	2023년	2024년	2025년
마트 오프라인 VoC 접수 건수	2,369	2,756	2,684
슈퍼 오프라인 VoC 접수 건수	3,241 ³⁾	200	144

3) 롯데슈퍼 온라인 VoC 합산 실적(2023년 6월 롯데슈퍼 온라인 운영 종료)

목표

서비스 결함률 목표

롯데e커머스는 고객에게 안정적인 온라인 쇼핑 경험을 제공하기 위해 온라인 주문 대비 서비스 결함률을 주요 관리 지표로 운영하고 있습니다. 최근 온라인 주문 대비 서비스 결함률이 지속적으로 개선됨에 따라 2026년부터 2028년까지 결함률을 단계적으로 낮추는 목표를 설정하였으며, 서비스 운영 프로세스 개선과 품질 관리 강화를 통해 안정적인 고객 경험을 제공하고자 합니다.

e커머스 온라인 주문 대비 서비스 결함률 목표 (단위: %)

구분	2026년	2027년	2028년
서비스 결함률 목표	0.20	0.19	0.18



지속가능한 공급망

거버넌스

지속가능한 파트너사 조직 체계

이사회 및 경영진의 책임 및 역할

롯데쇼핑의 ESG위원회는 전사 파트너사 관리의 최상위 의사결정 기구로서 파트너사 관련 정책과 전략 방향을 심의·승인하고 주요 이슈와 리스크에 대한 관리체계를 감독합니다. 각 사업부에서 보고된 파트너사 주요 현황과 개선 과제를 정기적으로 점검하며, 파트너사 ESG 리스크·공정거래 이슈·파트너사 내 인권 및 환경 문제 등 지속가능성과 직결된 핵심 사안에 대한 전사 차원의 대응 방향을 검토합니다.

각 사업부의 대표이사는 파트너사 관리의 최종 의사결정 주체로서 파트너사 관련 정책과 전략의 실질적인 실행과 운영을 총괄합니다. 각 사업부는 파트너사 관련 재무·비재무 리스크 사전 예방, 파트너사 ESG 평가 체계 운영, 개선 과제 도출 및 피드백, 공정거래 이행 점검 등을 수행합니다. 파트너사 이슈 발생 시 신속한 조치와 의사결정을 통해 리스크 확산을 방지하며, 주요 실적 및 계획은 이사회에 보고합니다.

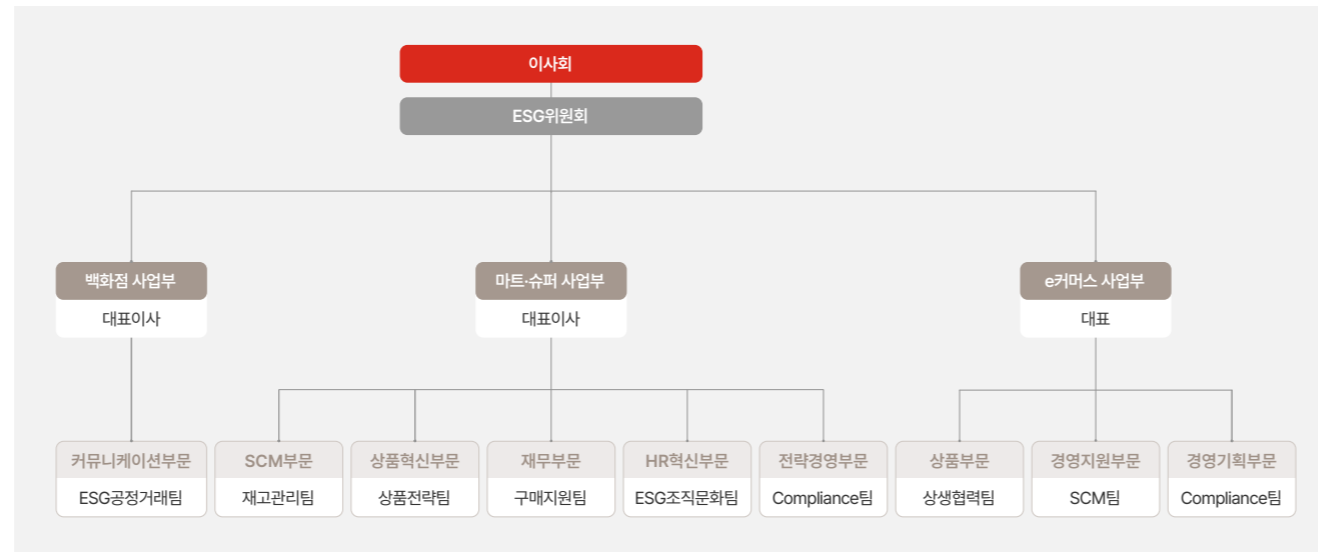
실무조직의 책임 및 역할

롯데백화점은 파트너사 상생협력을 강화하기 위해 ESG공정거래팀 내 동반성장파트가 파트너사 상생협력 실무를 담당합니다. 동반성장파트는 파트너사 지원 제도를 총괄하며 동반성장위원회 한국중소벤처기업 유동원 등 외부 유관기관과의 협업을 통해 공동 프로그램을 기획·운영합니다. 대외적으로는 동반성장지수 평가 대응을 담당합니다.

롯데마트·슈퍼는 부문별 실무 조직을 통해 파트너사 관리 업무를 수행합니다. SCM부문 재고관리팀은 신규 상품 입점 프로세스와 상품 파트너사 마스터 정보를 관리하며, 상품혁신부문 상품전략팀은 계약 가이드 수립을 담당합니다. 재무부문 구매지원팀은 구매·용역 파트너사의 계약과 ESG 리스크를 관리하고, HR혁신부문 ESG조직문화팀은 동반성장 정책 운영과 함께 펀드·판로·교육 등 지원사업을 통해 파트너사의 ESG 역량 강화를 지원합니다. 전략경영부문 Compliance팀은 공정거래 관련 계약 모니터링을 수행합니다.

롯데e커머스의 SCM팀은 파트너사의 입점 정책과 운영 프로세스를 수립하고, 약관 개정과 행동규범 제정을 통해 거래의 공정성을 확보합니다. 상생협력팀은 외부기관과의 협업을 통해 동반성장펀드를 운영하며, 정부 지원 사업자 등을 대상으로 교육을 실시하여 파트너사의 역량 강화를 지원합니다.

[롯데쇼핑] 지속가능한 공급망 거버넌스



INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

인권경영

인재경영

안전보건경영

고객 중심 품질경영

◆ **지속가능한 공급망**

사회공헌

정보보호경영

GOVERNANCE

APPENDIX

지속가능한 공급망

전략

파트너사 ESG 관리 체계

지속가능한 공급망 관리 정책

롯데마트·슈퍼는 공정·개방·투명한 파트너사 거래를 통해 이해관계자의 신뢰를 확보하기 위해 지속가능한 공급망 관리 정책을 수립하고 홈페이지에 공개하고 있습니다. 본 정책은 롯데마트·슈퍼의 전 임직원과 당사와 거래하는 공급업체·하도급업체 등 파트너사 관련 모든 이해관계자에게 적용되며, 파트너사에도 동등한 수준의 정책 준수를 권고합니다.

[롯데마트·롯데슈퍼 지속가능한 공급망 관리 정책](#)

파트너사 행동규범

롯데쇼핑의 파트너사 행동규범은 재화·용역 제공 등 거래 관계에 있는 모든 파트너사가 준수해야 할 기준으로, 윤리·준법, 인권, 환경, 안전, 지속가능한 경영체계 구축 등 분야별 경영 원칙과 실행 방안을 규정합니다. 파트너사와의 계약 체결 시 본 행동규범의 준수 의무를 명시하며, 모든 경영 활동에서 본 규범의 이행을 권장합니다. 아울러 파트너사에게 롯데쇼핑의 ESG 리스크 진단 및 개선 조치에 참여하고 협력할 것을 요구합니다.

[롯데쇼핑 파트너사 행동규범](#)

파트너사 선정 및 평가

롯데쇼핑은 지속가능한 파트너사 구축을 위해 거래 및 평가 기준을 기반으로 파트너사를 선정·평가합니다. 재무 건전성과 신용 등급을 기반으로 최소 거래 기준을 설정하며, 거래 제한 기준을 통해 잠재적 리스크를 사전에 식별합니다. 특히 신규 공사 및 용역 업체의 거래 기준에 안전보건 역량을 평가하는 SH(Safety & Health) 평가 등 파트너사 대상 안전보건 관련 주요 활동 내역을 심사합니다.

롯데마트·슈퍼는 구매·용역 파트너사를 대상으로 품질안전 및 ESG 평가를 별도로 실시하고 있으며, 특히 파트너사의 안전보건 관리 체계, 교육 훈련, 시설 점검 참여도, 임직원 복지제도 이행 여부 등을 점검하고 있습니다. 연간 단위로 계약되는 인력 공급 용역의 경우 신용평가사·SH평가·ESG평가를 토대로 연 2회 적격수급업체 평가를 실시하여 기준 충족 시 재계약이 가능합니다. 또한 파트너사의 비위, 일탈 행위로 인하여 공급망에서 직·간접적 손해가 발생할 시에는 패널티 부여 또는 계약 해지를 검토합니다.

롯데커머스는 오픈마켓 플랫폼의 특성을 반영하여 별도의 입점 심사 기준을 운영하고 있으며, 저작권·지식재산권 침해 여부, 법령 위반 상품 보유 여부, 청소년보호 인증 여부, TNS(Trust & Safety) 이슈 현황 등을 종합적으로 평가하고 있습니다.

파트너사 ESG 관리 활동

상생협력 활동

롯데쇼핑은 협력사와의 지속가능한 동반성장을 위해 상생협력 활동을 종합적으로 추진하고 있습니다. 금융 지원을 통한 안정적인 경영 기반 조성과 더불어 기술협력 및 경영지원을 연계하여 협력사의 경쟁력 강화를 도모하고 있으며, ESG 경영 지원을 통해 지속가능경영 체계 확립을 뒷받침하고 있습니다. 아울러 체계적인 교육 지원을 병행함으로써 협력사의 실무 역량과 전문성을 지속적으로 제고하고 있습니다.

유형	지원 활동	지원 내용	단위	2025년 성과 ¹⁾
금융 지원	파트너사 대금 조기지급	명절 대금 조기지급 대상 파트너사 수	개	5,300
		명절 대금 조기지급 금액	억 원	9,300
	동반성장 펀드 운영	파트너사 저금리 대출 및 무이자 대출 지원	백만 원	124,106
	상생마진제도	우수 중소파트너사 판매수수료 인하	억 원	78
기술협력	파트너사 연구개발 과정 지원	L-LAB 프로젝트 진행 파트너사 수	개	1
		브랜드 엑스포 참여 중소기업 수(그룹 주관)	개	100
경영지원	중소기업 해외 수출 지원	인도네시아 수출상담회 계약 성과(Global Bridge in Indonesia)	억 원	102
	소상공인 브랜드 지원	소상공인 온라인 브랜드 육성 총 매출 (TOPS)	억 원	38
	중소기업 및 지역사회 상품 판매 지원	중소기업 통합 품평회를 통해 백화점 판매를 진행한 파트너사 수	개	2
ESG 경영 지원	파트너사 지속가능경영 지원	파트너사 ESG 경영체계 구축 컨설팅 지원 수	개	42
	식품안전 컨설팅	FSSC 인증 ²⁾ 지원 컨설팅 대상 파트너사 수	개	6
	환경성적표지·저탄소 인증 지원	환경성적표지·저탄소 인증 지원 혜택 파트너사 수	개	2
교육 지원	파트너사 온라인 교육	온라인 교육 프로그램 이수 파트너사 수	개	525
	소상공인 디지털 역량 교육	디지털 역량 교육 프로그램 진행 횟수	회	8

1) 3개 사업부 성과 합산

2) 국제식품안전협회(GFSI)가 승인한 국제 식품규격

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

인권경영

인재경영

안전보건경영

고객 중심 품질경영

◆ **지속가능한 공급망**

사회공헌

정보보호경영

GOVERNANCE

APPENDIX

지속가능한 공급망

전략

금융 지원

파트너사 대금 조기지급

롯데백화점은 명절 기간 파트너사의 자금 수요 증가에 선제적으로 대응하여 전국 3,300여 개 파트너사를 대상으로 설·추석 명절 판매대금 약 8,300억 원을 조기 지급하였습니다. 정산 예정일을 최대 8일 앞당겨 시행한 것으로, 명절을 앞두고 상여금·원부자재 결제 등으로 자금 운용 부담이 커지는 중소 파트너사의 금융 안정성을 지원하기 위해 마련되었습니다. 롯데백화점은 매출 규모와 관계없이 모든 파트너사를 대상으로 공정하고 투명한 거래 환경을 조성하고 있으며, 결제대금 조기 지급과 같은 실질적인 상생 지원을 통해 파트너사의 안정적인 사업 운영을 적극 지원하고 있습니다.

롯데마트·슈퍼는 파트너사의 자금 부담을 줄이기 위해 2025년 설·추석 명절을 맞아 약 2,000여 개 파트너사를 대상으로 지급일을 최대 10일 앞당겨 약 1,000억 원을 조기 지급하였습니다. 이를 통해 파트너사의 유동성 확보와 경영 안정을 지원합니다.

2025년 금융 지원 실적 (단위: 개, 억 원)

구분	2025년	
롯데백화점	명절 대금 조기지급 대상 파트너사 수	3,300
	명절 대금 조기지급 금액	8,300
롯데마트·슈퍼	명절 대금 조기지급 대상 파트너사 수	2,000
	명절 대금 조기지급 금액	1,000

현금결제 모니터링

롯데백화점, 롯데마트·슈퍼는 직접적인 거래관계에 있는 1차 파트너사는 물론, 1차 파트너사와 거래관계에 있는 2차 파트너사와의 상생 협력 강화를 위해 '현금결제 모니터링 시스템'을 무상으로 제공합니다. 본 시스템은 1차 파트너사가 2차 파트너사와 약정한 대금 지급일 기준으로 실제 지급 시점을 모니터링하여 대금 지급 현황 및 이행 여부를 관리할 수 있도록 설계되어 있습니다.

동반성장 펀드·기금

롯데쇼핑은 거래 파트너사의 재무적 안정 지원을 위해 동반성장펀드를 운영하고 있습니다. 본 펀드는 파트너사가 필요 자금을 낮은 금리로 이용할 수 있도록 금융기관과 연계하여 운영되며, 운영자금·시설투자 등 경영활동에 활용할 수 있도록 설계되어 있습니다. 이를 통해 파트너사의 유동성 확보와 금융 비용 부담 완화를 지원합니다.

롯데백화점은 긴급 자금이 필요한 파트너사를 대상으로 무이자 대출을 지원하는 동반성장기금을 별도로 운영하고 있으며, 파트너사에 실질적인 도움이 될 수 있도록 지원 범위를 확대하고 있습니다. 본 기금은 기존 동반성장펀드의 금융지원을 보완하여 자금 운용 여력이 부족한 중소 파트너사에게 직접적이고 즉각적인 재정 지원을 제공하며, 파트너사의 안정적인 사업 운영과 거래 지속성을 지원합니다.

상생마진제도

롯데백화점은 중소 파트너사와의 상생협력 강화를 위해 상생마진 제도를 운영합니다. 본 제도는 품질과 경쟁력을 보유한 우수 중소 파트너사를 대상으로 판매수수료율(마진율)을 최대 5%포인트까지 인하하여 파트너사의 수익성을 실질적으로 제고하는 제도입니다. 2025년 기준¹⁾ 7.8억 원 규모의 마진 인하 혜택이 제공되었으며, 파트너사의 수익 구조 개선과 재무 건전성 확보를 지원하였습니다.

1) 기간: 2025년 4월 ~ 2026년 3월

상생결제제도

롯데쇼핑은 파트너사의 재무 건전성과 유동성 확보를 지원하기 위해 전 사업부에서 상생결제제도를 운영합니다. 상생결제제도는 대기업의 신용을 활용해 납품 대금을 현금 또는 조기 지급하는 제도로, 중소 파트너사의 자금 회전율을 높이고 금융 비용을 절감하는 효과를 제공합니다. 롯데백화점·롯데마트·슈퍼·롯데커머스를 포함한 전 유통 사업부에서 상생결제를 운영하여 납품 대금의 안정적 회수 환경을 조성하고, 파트너사가 안정적으로 경영 활동을 영위할 수 있도록 지원합니다. 아울러 1차 파트너사를 대상으로 프로그램 세부 내용과 운영 방향에 대한 교육을 실시하였습니다.

인도네시아 공급업체 금융지원

롯데마트는 인도네시아 현지 공급업체의 금융 부담 완화를 위해 UOB은행 인도네시아와 협력체계를 구축하였습니다. 본 협력을 통해 인도네시아 전역 48개 매장에 상품을 공급하는 약 1,400개 현지 공급업체를 대상으로 저금리 대출 혜택을 제공합니다. 현지 공급업체는 UOB은행 인도네시아의 디지털 뱅킹 플랫폼 'UOB 인피니티(UOB Infinity)'를 통해 대출을 신청할 수 있으며, 납품 대금 조기지급 서비스도 함께 제공됩니다. 롯데마트는 기존 현지 가맹점주 대상 금융지원에 이어 공급업체로 지원 대상을 확대하여 글로벌 사업장에서도 동반성장 프로그램을 운영하고 있습니다.



[롯데마트] 인니 UOB은행 업무 협약

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

인권경영

인재경영

안전보건경영

고객 중심 품질경영

◆ **지속가능한 공급망**

사회공헌

정보보호경영

GOVERNANCE

APPENDIX

지속가능한 공급망

전략

기술협력

L-LAB

롯데백화점의 'L-LAB'은 기술 협력을 바탕으로 파트너사의 연구개발 과정을 지원하는 동반성장 프로그램입니다. 롯데백화점과 협업 상품을 기획 중인 중소 파트너사를 대상으로 상품 개발 비용을 지원하며, 품질 향상을 위한 국가 인증 자격 취득도 지원합니다. 기획, 디자인, 품질 개선, 유통에 이르기까지 상품 개발의 전 과정에 걸친 맞춤형 컨설팅을 통해 파트너사가 독자적인 경쟁력을 갖추 수 있도록 지원합니다.



[롯데백화점] 시시호시-플라컴퍼니 상품 개발(테이블웨어 4종)

경영지원

중소기업 해외 수출 지원

롯데백화점은 롯데그룹이 주최하는 '대한민국 브랜드 엑스포'에 참여하여 국내 중소기업의 해외 진출을 지원하고 있습니다. 2025년 프랑스와 오스트리아에서 개최된 브랜드 엑스포에는 롯데지주를 비롯한 유통군 및 식품군 계열사가 참여하여 중소기업 100개사를 대상으로 수출 상담회를 운영하고, 현지 시장 진출을 위한 실질적인 기회를 제공하였습니다. 또한 국내 중소기업과 현지 바이어 간의 1:1 매칭 수출 상담회를 통해 해외 시장 입점 전략 및 제품 현지화 방안에 대한 맞춤형 컨설팅을 제공하였으며, 현지 소비자 대상 소비자 판촉전도 함께 개최하였습니다.

롯데마트·슈퍼는 대·중소기업·농어업협력재단과 협력하여 인도네시아 자카르타에서 'Global Bridge in Indonesia'를 개최하고 국내 중소기업 20개사의 판로 개척을 지원하였습니다. 수출상담회에서는 126건의 상담과 255억 원 규모의 상담 실적, 약 102억 원의 MOU 성과를 달성하였으며, 현지 B2C 행사를 통해 약 5,900개 상품 판매와 800만 원의 매출을 기록하였습니다. 또한 한국무역협회와 협력하여 수출상담회 및 현지 판촉전(Step up to Export)을 운영하고 있으며, 2025년에는 베트남 내 15개 점포에서 온·오프라인 연계 판촉전을 진행하였습니다.

중소기업 판로 지원

롯데백화점은 중소기업중앙회가 주관하는 중소기업 통합 품평회를 통해 국내 중소기업의 판로 확대를 지원합니다. 식품·화장품·라이프스타일·패션잡화 분야를 대상으로 롯데백화점 바이어 6명이 대면 심사를 진행하며, 우수 평가를 받은 기업에는 중소기업 전용 편집숍 '드림플라자' 입점 기회와, 입점 확정 시 인건비·인테리어 비용·상생 마진 등의 혜택을 제공합니다.

롯데마트·슈퍼 또한 중소기업 통합 품평회에 참여하여 국내 소비자 제조 중소기업의 판로 확대를 지원합니다. 서류 심사를 통과한 중소기업을 대상으로 분야별 MD와의 대면 상담을 통해 유통채널 입점 기회를 제공하고, 수수료 우대, 팝업 행사 참여 등의 혜택을 지원합니다.

중소기업 상품 판매 지원

롯데백화점은 중소 파트너사의 판로 개척 지원을 위해 2014년부터 중소기업 전용 상생 판매관 '드림 플라자(Dream Plaza)'를 운영하고 있습니다. '드림 플라자'는 상품 경쟁력은 갖추고 있으나 판로 확보에 어려움을 겪는 브랜드를 선별하여 편집매장 형태로 구성하며, 매장 인테리어 비용과 판매사원 인건비 등 운영 제반 비용을 롯데백화점이 전액 부담합니다.

또한 라이프스타일 큐레이션숍 '시시호시'를 통해 로컬푸드 리패키징 지원 사업을 운영합니다. 강원도 인제군과 협력하여 1년간 시장 조사와 품평회를 거쳐 지역 특산물을 활용한 로컬푸드 5종을 선정하고, 디자인 전문 스타트업과 협업하여 패키지 디자인을 개선한 후 '시시호시' 매장을 통해 판매하고 있습니다.

소상공인 온라인 브랜드 육성사업(TOPS)

롯데e커머스의 롯데ON은 한국중소벤처기업유동원과 협력하여 소상공인 브랜드 육성사업(TOPS)을 운영하였으며, 총 38억 원의 매출을 기록하였습니다. 본 사업은 846회의 MD 밀착 컨설팅, 라이브 커머스 운영 등 체계적인 인큐베이팅 프로그램으로 구성되었습니다. 또한 2025년 11월 롯데백화점 타임빌라스 수원에서 개최된 오프라인 팝업 스토어에서는 곤지언더웨어, 이소당컴퍼니, 더진리 등 3개사가 약 2,500만 원의 매출 성과를 달성하였습니다.

ON DREAM 프로젝트

롯데e커머스는 중소상공인의 온라인 시장 진입과 자생적 사업 운영을 지원하기 위해 상생협력 프로젝트 'ON DREAM'을 운영합니다. 본 프로젝트는 롯데ON의 빅데이터 분석을 활용한 상품 소싱 전략, 카테고리별 맞춤형 프로모션, 판로 다각화 등 판매 전 과정에 걸친 전략적 솔루션을 제공합니다. 2025년에는 1:1 MD 밀착 컨설팅과 전문 교육 커리큘럼을 강화하여 파트너사가 급변하는 e커머스 트렌드에 즉각 대응하고, 운영 노하우를 내재화해 스스로 매출을 창출할 수 있도록 지원하는 데 집중하였습니다.

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

인권경영

인재경영

안전보건경영

고객 중심 품질경영

◆ **지속가능한 공급망**

사회공헌

정보보호경영

GOVERNANCE

APPENDIX

지속가능한 공급망

전략

ESG 경영 지원

파트너사 지속가능경영 지원

롯데백화점은 동반성장위원회와 5년 연속으로 파트너사 ESG 지원 사업 협약을 체결하고 맞춤형 컨설팅 프로그램을 운영하고 있습니다. 본 프로그램은 환경·사회·지배구조 전반에 대한 진단 및 개선 과제 도출, 자문 및 실행 계획 수립 등으로 구성되며, 파트너사가 자율적인 지속가능경영 역량을 확보할 수 있도록 돕고 있습니다.

롯데마트·슈퍼 또한 파트너사의 ESG 역량 강화를 위한 다양한 ESG 경영 지원 사업을 운영하고 있습니다. 2025년에는 동반성장위원회와 협력하여 식품 파트너사 6개 사를 대상으로 FSSC 22000 인증 지원 컨설팅을 진행하였습니다. 또한 2022년부터 매년 20여 개의 파트너사를 대상으로 ESG 경영 체계 구축 및 리스크 식별을 위한 컨설팅을 제공하고 있습니다. 컨설팅은 환경·사회·지배구조 전반에 대한 진단 및 개선 과제 도출, 자문 및 실행 계획 수립, 현장 실사 및 개선으로 구성됩니다.

2025년 ESG 컨설팅 지원 실적 (단위: 개)

구분	상세 내용	2025년
롯데백화점	파트너사 ESG 경영체계 구축 컨설팅 지원 수	14
롯데마트·슈퍼	파트너사 ESG 경영체계 구축 컨설팅 지원 수	28
	FSSC22000 인증 지원 컨설팅 대상 파트너사 수	6

환경성적표지 인증 지원

롯데마트·슈퍼는 2022년부터 중소 PB 제조 파트너사를 대상으로 환경성적표지 인증에 대한 무상 컨설팅을 지원하고 있습니다. 환경성적표지 인증은 제품 및 서비스의 원재료 조달부터 생산·유통·폐기에 이르기까지 전 과정에서 발생하는 환경 영향을 수치화하여 표시하는 제도입니다. 2024년부터는 환경성적표지 인증 상품 중 탄소 배출량이 기준 이하인 경우 취득할 수 있는 저탄소 인증도 지원하고 있습니다.

식품안전 컨설팅

롯데백화점은 식품 파트너사의 품질 경쟁력 제고와 안전관리 체계 강화를 위해 식품안전 컨설팅 프로그램을 운영하고 있습니다. 기술 지원, 전문 연구원과의 멘토링 프로그램을 통해 식품안전 분야의 전문화된 컨설팅을 제공하며, 컨설팅은 음식점 위생등급제 등 국가 인증 취득 지원, 식품 안전 정책·식품위생법 등 관련 법규 교육, 표시·광고법 기반의 표시 사항 및 허위·과대광고 예방 교육으로 구성되어 파트너사의 실무 역량 강화와 안전한 유통 환경 조성에 중점을 두고 있습니다.



[롯데백화점] 파트너사 제조원 위생 점검

식품업체 위생 관리

롯데마트·슈퍼는 임대·특약 매장 내 개인 점주 및 입점 업체의 식품위생 행정처분과 소비자 판매 관련 운영 리스크를 완화하기 위해 자체 위생 관리 지원 체계를 운영하고 있습니다. 지역 QSV(Quality Service Visitor) 인력이 주 1회 매장을 방문하여 식품위생 상태를 점검하고, 입점 업체를 대상으로 위생 관리 기준 준수에 관한 정기 교육을 실시합니다.

교육 지원

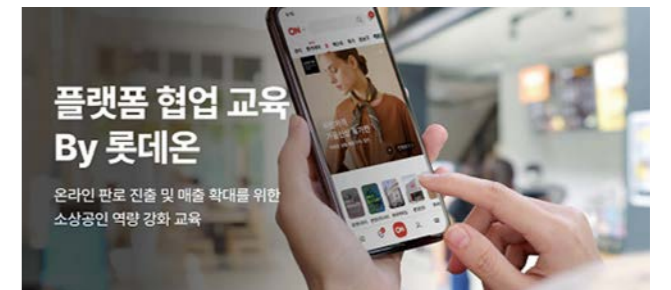
파트너사 온라인 교육

롯데백화점은 중소 파트너사의 역량 강화를 위해 '동반성장 아카데미'를 운영합니다. 윤리경영·공정거래 등 정책 교육부터 리더십·직무·IT 등 실무 교육까지 다양한 과정으로 구성되어 파트너사 임직원의 직무 전문성 향상을 지원합니다.

롯데마트·슈퍼는 2021년부터 파트너사 임직원을 대상으로 온라인 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 본 교육은 경영·유통·법무·ESG 등 다양한 주제로 구성되며, 온라인 형태로 제공하여 현장 업무와 병행 가능한 학습 환경을 지원합니다.

소상공인 디지털 역량 교육

롯데e커머스는 소상공인시장진흥공단과 협력하여 온라인 시장 진입에 어려움을 겪는 소상공인을 대상으로 플랫폼 특화 맞춤형 교육을 실시합니다. 교육은 e커머스 시장 트렌드, 상품 운영 전략, 데이터 기반 상품 페이지 최적화 등 실무 중심 커리큘럼으로 구성되며, 롯데ON 전문 인력이 직접 참여하는 현장 밀착형 멘토링을 병행합니다.



[롯데e커머스] 플랫폼 협업 교육

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

인권경영

인재경영

안전보건경영

고객 중심 품질경영

◆ 지속가능한 공급망

사회공헌

정보보호경영

GOVERNANCE

APPENDIX

지속가능한 공급망

전략

파트너사 소통 강화

협약사 동행 워크숍

롯데백화점은 파트너사와의 신뢰 기반을 강화하고 실질적인 동반성장을 도모하기 위해 2014년부터 중소 파트너사와의 1박 2일 워크숍을 매년 정기적으로 운영하고 있습니다. 본 프로그램은 '공정거래 협약사 동행 워크숍'이라는 이름으로 진행되며 롯데백화점에 입점한 중소 파트너사 약 300개사와 백화점 소속 직원 30여 명이 함께 참여하여 다양한 주제로 소통과 교류를 이어가고 있습니다. 워크숍에서는 롯데백화점의 자금 지원 제도, 입점 정책, 운영 지원 방안에 대한 설명이 이루어지며, 파트너사에게는 백화점 바이어 등 주요 담당자와 직접 소통하며 애로 사항을 전달하고 협력 방안을 논의하는 기회를 제공합니다. 또한 참가자 간의 상호 이해와 유대를 강화하기 위한 다양한 교류 프로그램도 함께 운영하고 있습니다.



[롯데백화점] 공정거래 협약사 동행 워크숍

지역사회 상생 활동

농어촌 신선식품 경쟁력 제고

롯데마트·슈퍼는 지역 농가와의 협력을 기반으로 안정적인 매입 구조를 통해 생산자의 재배 안정성과 소득 기반을 강화합니다. 반경 50km 이내의 로컬 농산물을 매입하고, GAP¹⁾ 기준에 준하는 L-GAP 교육을 통해 농가의 품질 수준 향상을 지원합니다. 이상기후로 인해 외형 손상 등 상품 기준을 충족하지 못하는 농산물이 증가함에 따라, 롯데마트·슈퍼는 해당 물량을 수매하여 상생 상품으로 기획·판매합니다. 2025년에는 우박 피해를 입은 경북 산지의 천도복숭아 60톤을 수매하여 정상 판매가 대비 약 30% 낮은 가격에 선보였으며, 전북 김제에서 수확한 소형 파프리카 30만 개를 수매하여 기존 행사 가격 대비 약 30% 낮은 가격에 판매하였습니다. 이를 통해 피해 농가에는 안정적인 판로를, 소비자에게는 합리적인 가격의 농산물을 제공하는 방식으로 상생 유통을 실현하고 있습니다. 2025년에는 '내일농장', 'SI선별', 'K-품종' 캠페인을 통해 지역별 우수 농산물 매입을 확대하였습니다. K-품종 프로젝트의 일환으로 외래 품종을 대체하기 위해 개발된 국산 품종 '호풍미 고구마'를 도입하였으며, 국산 품종 사과인 '아리수', '감홍' 등도 판매하여 국내 농가의 수익 보전과 농산물 종자 사용료 절감에 기여하였습니다. 아울러 SI 선별 기술을 활용한 당도 선별 농산물 매입을 확대하고, 산지 직매입 구조를 통해 안정적인 품질의 농산물을 고객에게 공급하고 있습니다.

1) Good Agricultural Practices

지자체 협업 농축수산물 기획전

롯데e커머스는 지역 농어민의 판로 개척과 매출 증대를 위해 농림축산식품부·해양수산부 및 주요 지자체와 협력합니다. 특히 '농부가바로팜' 등 제철 신선식품 특화 행사를 2년 연속 운영하고, 경상북도·경상남도·강원도 등 지역별 대표 브랜드의 온라인 판로를 전국으로 확대하고 있습니다. 롯데ON 플랫폼 내 전용관 운영과 타깃 쿠폰 지원 등 판촉 활동을 통해 지역 농축산물의 노출을 확대하고, 중소 농가의 안정적인 매출 확보를 지원합니다.



[롯데e커머스] 농부가바로팜 특별 기획전

사회공헌

거버넌스

사회공헌 활동 조직 체계

이사회 및 경영진의 책임 및 역할

롯데쇼핑의 ESG위원회는 각 사업부의 전반적인 사회공헌 활동의 방향성과 전략을 검토·승인합니다. 각 사업부의 대표이사는 사회공헌 활동 예산의 편성과 집행에 대한 책임을 지며, 전략에 부합하는 활동이 이행될 수 있도록 계획과 성과를 점검합니다.

사회공헌 관련 이사회/ESG위원회 심의 및 의결사항

구분	연도	안건
2025.01.14	가결	사랑의 열매 '희망나눔 캠페인' 후원의 건
2025.03.05	가결	롯데쇼핑 '25년 ESG 추진 계획 수립의 건
2025.03.06	가결	롯데문화재단 후원 계획의 건
2025.08.19	보고	롯데쇼핑 '25년 ESG 추진 경과
2025.09.17	보고	백화점 사회공헌 임팩트 측정 및 중장기 목표

실무조직의 책임 및 역할

롯데쇼핑의 사회공헌 계획 수립 및 활동 이행은 각 사업부의 ESG 담당 부서에서 담당하고 있습니다.

롯데백화점은 커뮤니케이션부문 ESG공정거래팀이 사회공헌 활동의 실무를 담당하며, 사회공헌 전략 수립부터 프로그램 기획·운영, 대외 협력 사업 추진까지 전반의 활동을 총괄합니다.

롯데마트·슈퍼는 HR혁신부문 ESG조직문화팀이 사회공헌 실무를 담당하며, 임직원 참여 봉사 프로그램·지역사회 상생 활동·취약계층 지원 사업 등 사회공헌 프로그램을 기획·운영합니다.

롯데e커머스는 경영기획부문 경영혁신팀이 사회공헌 실무를 담당하며, 사업 특성을 반영한 사회공헌 활동을 기획·이행합니다.

[롯데쇼핑] 사회공헌 거버넌스



전략

사회공헌 활동 관리 체계

사회공헌 중장기 전략

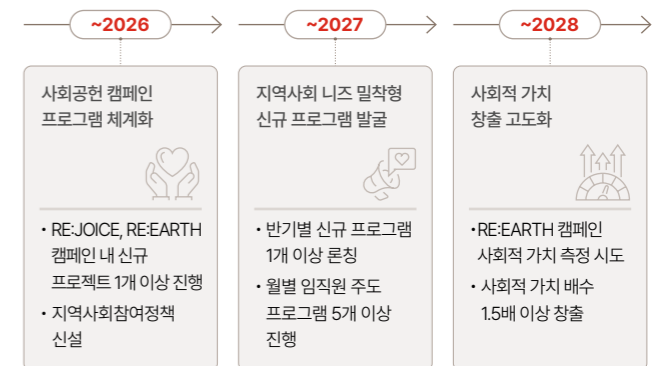
롯데쇼핑은 고객 및 지역사회와 밀접한 관계를 맺는 유통업의 특성과 당사의 역량을 바탕으로 전사적인 사회공헌 전략을 수립하고 있습니다. ESG 경영 체계와 5대 과제를 기반으로 'RE:EARTH'와 'RE:JOICE'를 사회공헌의 두 축으로 운영합니다. RE:EARTH는 친환경 문화 확산과 환경 보호 활동을 중심으로 하는 환경 캠페인이며, RE:JOICE는 일상 속 마음 돌봄 문화 정착을 목표로, 모든 이들의 자존감, 꿈과 도전을 응원하는 마음건강 캠페인입니다. 각 사업부는 이러한 사회공헌 전략을 바탕으로 부문별 특성에 맞는 사회공헌 계획과 목표를 수립하고 프로그램을 기획·운영합니다.

사회공헌 캠페인 브랜드

RE: EARTH 지속가능한 삶을 지향하는 환경 캠페인

RE: JOICE 모두의 자존감, 꿈과 도전을 응원하는 마음건강 캠페인

사회공헌 목표



INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

인권경영

인재경영

안전보건경영

고객 중심 품질경영

지속가능한 공급망

◆ **사회공헌**

정보보호경영

GOVERNANCE

APPENDIX

사회공헌


전략


Voice, by RE:JOICE


사회적 가치 임팩트 측정

롯데백화점은 2025년 RE:JOICE 캠페인의 사회적 가치를 측정하는 프로젝트를 진행했습니다. 본 프로젝트는 이슈·임팩트 측정 전문 기업 '트리플라잇'이 수행하였으며, 프로그램별 히스토리 및 인지도 분석을 통한 내부 현황 진단을 시작으로, 정량적 데이터와 이해관계자 인터뷰를 통한 린 데이터(Lean data) 수집을 진행했습니다. 또한 각 프로그램의 주요 임팩트를 수치화, 화폐화하기 위해 측정 산식을 개발하고, 투입 비용 대비 창출된 사회적 성과 배수를 산정했습니다.

RE:JOICE 주요 프로그램 임팩트¹⁾

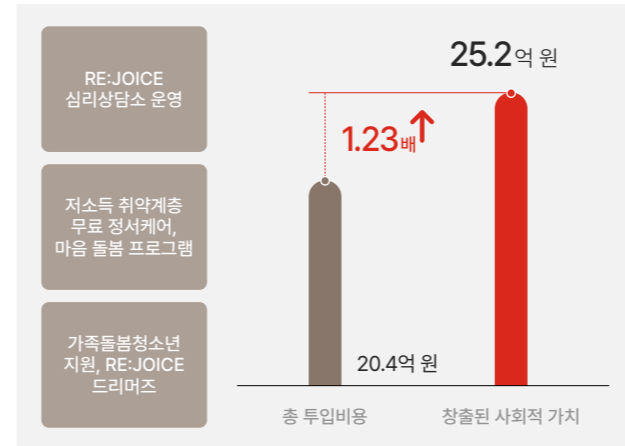
RE:JOICE 상담소 심리상담소 운영 	공간 거부감 감소 83.3% 병원이 아닌 장소가 상담을 결정하는데 주요했다고 응답한 비율	심리적 거리감 감소 165.6m 심리상담소에 대한 심리적 거리감 감소
--	---	--

마음 돌봄 프로그램 심리 정서 회복 지원 	사회적 낙인 완화 2.34점 병원이 아닌 장소가 상담을 결정하는데 주요했다고 응답한 비율	회복탄력성 증가 4.13점 회복탄력성: 심리·정서적인 어려움을 겪었을 때 포기하지 않고 도움을 청하는 등의 태도
---	---	--

RE:JOICE 드림머즈 가족돌봄청소년 지원 	자기돌봄 척도 증가 4.43점 먹고 싶은 것, 가고 싶은 곳 등 새로운 시도의 빈도	자기이해도 증가 4.29점 좋아하거나 싫어하는 일, 잘하는 일, 적성에 맞는 진로에 대한 인식
---	--	--

1) 프로그램 참여자 586명 대상 설문·인터뷰 결과로, 2025년 8월 4일부터 10일까지 시행함

RE:JOICE 주요 프로그램 사회적 가치 창출 배수²⁾



2) 2022~2025년 일부 프로그램 대상 측정

임팩트 리포트 발간

롯데백화점은 2026년 4월, 2025년의 사회적 가치 임팩트 측정 결과와 론칭 10주년을 맞이하는 RE:JOICE 캠페인의 발자취를 함께 다룬 임팩트 리포트를 발간했습니다. RE:JOICE 캠페인의 론칭 히스토리로 시작되는 임팩트 리포트는 프로그램별 다양한 이해관계자의 목소리와 지난 10년간 축적한 정량적 데이터를 담고 있습니다.

[RE:JOICE 임팩트 리포트](#)



[롯데백화점] 임팩트 리포트 표지



[롯데백화점] 임팩트 리포트 내부 페이지



마음 돌봄 포럼 개최

롯데백화점은 RE:JOICE 캠페인의 론칭 10주년과 누적 기부금 100억 원 달성을 기념하기 위해 'Voice, by RE:JOICE' 마음 돌봄 포럼을 개최했습니다. 2026년 4월 22일, 명동 커뮤니티하우스 '마실'에서 서울시 관계자, 기업 ESG/CSR 담당자, 마음 돌봄 업계 종사자들 약 70명이 함께 모여 RE:JOICE 캠페인의 지난 10년을 되돌아보며, 앞으로의 10년을 모색하는 뜻깊은 시간을 가졌습니다. 본 포럼은 100억 원 기부 기념식을 시작으로, 10주년 성과 발표 관계자 및 현장 상담사 사례 발표, 윤홍균 전문의의 마음 돌봄 강의로 이루어졌습니다. 업계 최초 진행된 마음 돌봄 포럼인 만큼, 민관이 한 자리에 모여 '마음 돌봄'을 사회적 이슈로 인식하고, 지속가능한 연결과 협력 시스템 구축의 기반을 마련했다는 점에서 큰 의미를 지닙니다.



[롯데백화점] 누적 100억 기부 세리모니



[롯데백화점] 담당자 인터뷰

- INTRODUCTION
- ESG IMPACT
- ENVIRONMENTAL
- SOCIAL**
 - 인권경영
 - 인재경영
 - 안전보건경영
 - 고객 중심 품질경영
 - 지속가능한 공급망
 - ◆ **사회공헌**
 - 정보보호경영
- GOVERNANCE
- APPENDIX

사회공헌

전략

사회공헌 활동

탄소중립 학교숲

롯데백화점은 환경 보호와 미래 세대 교육을 위한 학교숲 프로젝트를 추진하고 있습니다. 2025년 9월 서울 장충초등학교에 '우리들의 장충숲'을 조성하였으며, 장충초등학교 학생들과 임직원이 함께 멸종위기종을 포함한 31종 1,150그루의 식물을 식재했습니다. 선발된 키즈 에코드림머즈 8명이 학교숲을 지속적으로 관리할 계획입니다.



[롯데백화점] 우리들의 장충숲



[롯데백화점] 탄소중립 학교숲 키즈 에코드림머즈

RE:JOICE 심리 상담소

롯데백화점, 롯데마트는 'RE:JOICE' 캠페인의 일환으로 고객과 임직원을 위한 심리 상담소를 운영합니다. 2020년 센텀시티점 1호점 개설 이후 운영 범위를 확대하여 현재 4개 지점을 운영 중입니다. RE:JOICE 심리상담소는 정신건강의학과 전문의를 자문위원으로 두고 있으며, 일반 상담소 대비 약 50% 낮은 비용으로 심리 상담 서비스를 제공합니다. 미술 심리 상담, 아동지능검사 등 아동 특화 프로그램을 포함하여 다양한 고객층을 대상으로 운영됩니다. 2024년 4월 오픈한 타임빌라스 수원점은 인근 지역 육아 여성 고객의 비중을 고려하여 아동놀이치로 전용 공간을 별도로 구성했습니다.

RE:JOICE 심리 상담소 상담 건수

구분	2024년	2025년	누계(2020년~2025년) ¹⁾
RE:JOICE 심리 상담소	2,451 ²⁾	2,080	12,806

1) 2025년 연말 기준 누적 수치
2) 상담건수 집계 오류로 인한 과거 데이터 정정

서울시 가족돌봄청년 공동 후원 업무협약

롯데백화점은 2025년 6월 10일 서울시장에서 서울시, 미래에셋, 한화생명 등과 가족돌봄청년 공동 후원 업무협약을 체결했습니다. 이를 통해 가족돌봄청년 및 가족 200명을 대상으로 RE:JOICE 심리상담소의 대면·비대면 상담, 장학금 및 생활비를 지원했습니다.



[롯데백화점] 서울시 가족돌봄청년 공동 후원 업무협약



RE:JOICE 드림머즈

롯데백화점은 질병·장애 등으로 가족을 돌보느라 학업 및 진로 개발에 어려움을 겪는 가족돌봄청소년을 지원합니다. 2021년 클라우드 펀딩 형태의 장학금 지원을 시작으로, 현재는 장학금 외에도 다양한 코칭 프로그램(학습, 진로 설계, 대인관계), 개인·집단 맞춤형 심리 상담, 해외 탐방 기회 등을 제공합니다. 운영 재원은 롯데백화점의 기부금과 예비뉴얼 고객 포인트 기부제를 통해 마련됩니다. 2023년 선발한 RE:JOICE 드림머즈 20명에게는 고등학교 졸업 후 자립할 수 있는 시기까지 장학금 지원을 지속할 계획입니다.

토이저러스 아동 초청 행사

롯데마트·슈퍼의 토이저러스는 매년 소외계층 어린이를 위한 기부 및 지원 사업을 진행합니다. 2025년 어린이날에는 아동복지시설 아동 45명을 대상으로 체험형 나눔 프로그램을 운영하였으며, 장난감 선물과 함께 롯데리아 식사, 서울스카이·롯데월드 아쿠아리움 견학을 제공했습니다.

전국 롯데마트 점포에서도 5월과 12월 각 지역 아동복지기관과 연계하여 소외계층 아동 지원 사업을 진행하였으며, 총 41개 점포(중복 포함)가 참여했습니다.



[롯데백화점] RE:JOICE 드림머즈 해외문화탐방 [롯데마트·슈퍼] 어린이날 아동 초청 행사

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

인권경영

인재경영

안전보건경영

고객 중심 품질경영

지속가능한 공급망

◆ **사회공헌**

정보보호경영

GOVERNANCE

APPENDIX

사회공헌

전략

사회공헌 활동

글로벌 사회공헌 활동 'GOOD TODAY'

롯데마트는 글로벌 사업과 연계하여 베트남 및 인도네시아에서 현지 맞춤형 사회공헌 활동을 운영합니다. 2025년에는 인도네시아 자카르타 빈민지역 주민 600명에게 롯데마트 '요리하다(PB)' 도시락과 '퐁미소' 빵을 지원하였으며, 취약 아동 40명에게 롯데마트 간다리아시티몰에서의 장난감 증정 행사와 아쿠아리움 방문 등 문화체험 프로그램을 제공했습니다.

인도네시아 이주 노동자 지원 프로그램

롯데마트는 2025년 국내 거주 인도네시아 이주민과 아동을 대상으로 지원 프로그램을 진행했습니다. 경기도 안산시에 거주하는 이주 노동자 55명에게 호한기 대비 기프트 박스를 제공하고, 일부 대상자에게 미술 심리 치료 프로그램을 병행하였습니다. 또한 인도네시아 현지 가족을 대상으로 편지와 롯데마트 인기 K-FOOD 8종을 직접 패키징하여 선물하는 행사를 진행하였습니다.

샤롯데 봉사단

롯데마트·슈퍼는 직원 참여형 봉사 플랫폼 '샤롯데 봉사단'을 운영합니다. 2025년 기준 전국 153개 지점, 누적 414명의 임직원이 참여하여 아동·노인복지기관과 정기 결연을 맺고 봉사 활동을 수행하였으며, 격월 방문을 통해 돌봄, 물품 지원, 환경 개선 활동을 진행하였습니다.

산불 진화 소방관 대상 '찾아가는 롯데마트'

롯데마트는 2025년, 최악의 산불로 경상남도 하동과 경상북도 의성 지역에서 고군분투한 소방관을 대상으로 '찾아가는 롯데마트' 활동을 실시하였습니다. 총 260명의 소방관들에게 건강기능식품, 단백질바, 간식 등 총 11종으로 구성된 '오늘좋은' PB상품 지원키트 약 1,000개를 전달하였습니다.

임직원 끝전 기부 사업

롯데마트는 2010년부터 임직원 급여에서 1,000원 미만의 금액을 공제하고 회사가 동일 금액을 매칭하는 '매칭 그랜트' 방식으로 끝전 기부 사업을 운영하고 있으며, 현재까지 누적 기부금은 약 12억 원입니다. 2024년 모금액은 임직원 아이디어 공모를 통해 기획된 사회공헌 활동에 활용되었으며, 2025년 2월 취약계층을 대상으로 한 '찾아가는 행복한끼' 프로그램을 통해 유명 셰프와 함께 식사를 지원하였습니다. 2025년 모금액은 같은 해 12월 임직원 김장 봉사 활동에 활용되어, 대표이사과 노동조합 위원장 이하 임직원 40여 명이 참여해 김치 총 3.2톤과 PB 밀키트 3종 방한용품 3종으로 구성된 기프트 박스 300개를 전국 미혼모 가정 300가구와 저소득층 노인 100명에게 전달하였습니다.



[롯데마트] 사랑의 김장 나눔

기아대책 '모두의 그라운드' 축구대회 후원

롯데마트·슈퍼는 희망 친구 기아대책이 주관하는 '모두의 그라운드-슈팅포호프' 축구대회를 후원합니다. 해당 대회는 이주 배경 아동이 한국 사회에서 겪는 또래 관계 형성의 어려움, 차별, 고립 등의 문제를 조명하고 스포츠 활동을 통한 공동체 적응을 돕기 위해 마련되었습니다. 2025년에는 참가 아동 및 스태프 약 300명에게 PB 간식 및 생수를 제공하고, '오늘좋은' 제품 5종 이상으로 구성된 키트를 지원하였습니다.

투명한 기부금 활용

롯데쇼핑은 '기부 업무 규정'에 따라 기부금 집행 기준을 마련하고, 수혜기관의 신뢰성·지원 분야·지원 대상 등을 종합적으로 검토합니다. 또한 기관의 자금 운영 내역, 기부자·수혜자와의 소통 방식, 집행 후 모니터링 역량 등을 평가하고 기부금 집행 결과가 당초 목적에 부합하는지 점검합니다. 기부를 가장한 증거를 방지하기 위해 기부의 정당성 검토 내역을 기록으로 보관하며, 기부 시에는 사전 체크리스트 작성, 기부 품의 절차 이행, 리스크 관리 부서의 합의 절차를 단계별로 이행합니다. 아울러 「정치자금법」 제31조에 따라 정치자금, 선거자금, 정치단체 로비 자금 등의 제공을 금지하고 있으며, 이를 기부 업무 규정에서 명시하고 있습니다. 롯데쇼핑은 실제 활동 예산과 기부금 내역을 회계 처리 기준 및 감사 절차에 따라 관리하고 관련 정보를 공시하고 있습니다.

기부금 집행 현황

(단위: 백만 원, 연결기준)

구분	2023년	2024년	2025년
기부금	15,759	17,540	15,231

사회공헌 효과성 관리

롯데백화점은 사회공헌 활동별로 기부금 집행 효과성을 모니터링하고 결과를 향후 프로그램 기획 및 예산 편성에 반영하고 있습니다. RE:JOICE 심리 상담소는 상담소별 월 1회 정례 미팅을 통해 운영비, 상담 건수, 내담자 만족도, 특이사항 등을 검토합니다. 마음돌봄 프로그램은 참여 기관별 모니터링과 프로그램 종료 후 활동 평가를 진행합니다. RE:JOICE 드리머즈는 코칭선생님과의 분기 1회 정례 미팅을 통해 학생별 1:1 코칭 세부 내용과 특이사항을 점검합니다.

롯데마트·슈퍼는 사회공헌 활동별로 비용 집행의 효과성을 모니터링하여 적정성을 판단하고, 집행 내역은 연도별·분야별·이해관계자별로 구분하여 분석하여 향후 사회공헌 프로그램 기획 및 예산 편성에 반영합니다. 또한 사업 수행기관에 대한 1:1 모니터링을 통해 결과 보고서를 수령하여 기금이 사업 목적에 맞게 집행되었는지를 점검합니다.

중대 이슈

정보보호경영

거버넌스

정보보호 조직 체계

이사회 및 경영진의 책임 및 역할

롯데쇼핑의 이사회 내 위원회인 ESG위원회는 정보보안 및 개인정보보호 관련 주요 리스크에 대한 관리감독을 수행합니다. 정보보안 정책, 내부통제 체계 및 대응 프로세스의 수립·운영 현황을 정기적으로 보고받고, 사이버 위협 및 데이터 유출 등 주요 위험요인의 식별·대응 체계가 적정하게 이행되고 있는지를 점검합니다. 또한 관련 법·규제 준수 여부와 주요 보안 투자 및 개선 계획, 사고 대응 및 재발 방지 대책을 검토하고, 필요 시 보안·개선 방향을 제시함으로써 전사 정보보안 관리체계의 적정성을 감독합니다.

정보보호 관련 ESG위원회 심의 및 의결사항

구분	안건
2025.03.05	가결 롯데쇼핑 '25년 ESG 추진 계획 수립의 건
2025.04.11	가결 정보보호 강화 추진 계획
2025.08.19	보고 롯데쇼핑 '25년 ESG 추진 경과
2025.09.17	보고 정보보호 강화 추진 경과

[롯데쇼핑] 정보보호경영 거버넌스



롯데쇼핑은 국내 정보보호 관련 법령¹⁾에 따라 각 사업부별로 정보보호 최고 책임자 CISO²⁾와 개인정보보호 최고 책임자 CPO³⁾를 지정하여 정보보호 정책 수립, 위험요소 점검, 정보보안 조직의 운영 및 활동 계획 수립, 보안 리스크 관리를 총괄하고 있으며, 정기적으로 보안 관련 이슈를 점검하고 있습니다.

또한 롯데쇼핑은 각 사업부별로 CISO가 주관하는 정보보호위원회를 분기 또는 반기별로 운영하고 있습니다. 정보보호위원회는 각 사업부의 정보보호 전략 수립 및 주요 사안에 대한 의사결정을 담당하는 협의체로서, 정보보호 거버넌스의 핵심 역할을 수행합니다.

- 1) 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 (정보통신망법)
- 2) Chief Information Security Officer
- 3) Chief Privacy Officer

실무조직의 책임 및 역할

롯데쇼핑은 각 사업부별로 정보보호 전담조직을 운영하고 있으며, 관련 법령 및 규제 준수, 보안 정책 수립·이행, 정보보안 이슈 대응, 실무 담당자 교육 및 점검 등의 책임과 역할을 수행합니다. 전담부서 이외에도 아울러 각 사업부별로 별도의 실무 협의체를 운영하고 있습니다.

롯데백화점은 분기별 사업부 실무 협의회를 개최하여, 영업점의 정보보호 업무를 담당하는 영업기획(지원)팀장을 중심으로 각 부문 간 정보보호 이슈 공유 및 실질적인 대응 방안을 마련하고 있습니다.

롯데마트·슈퍼는 정보보호팀 주관 하에 분기 별로 실무위원회를 개최하여, 정보보호 관리체계를 기반으로 관리·물리·기술·개인정보 보호 영역의 보안 수준을 관리 및 개선하고 있습니다.

롯데e커머스는 개인정보 보호, 관리, 기술 정보보호 등의 전담자로 구성된 개인정보보안팀을 구성하여 대표 직속으로 운영하고 있습니다.

경영진 성과 보상 연계 KPIs

롯데쇼핑은 정보보호 대응 전략을 효과적으로 이행하기 위해 사업부 별 대표이사 대상 핵심성과지표(KPIs) 체계를 도입하고 있습니다. 2025년에는 각 대표이사 KPIs의 1%를 정보보호 관련 지표로 설정하였습니다.

2025년 대표이사 대상 정보보호경영 연계 성과 지표 KPIs

구분	내용	비중
정보보호	정보보호 부문 5대 요소 기반 KPIs 설정 * 활동/투자/보안솔루션 도입/재해복구 시스템 구축/이슈 최소화	1%

- INTRODUCTION
- ESG IMPACT
- ENVIRONMENTAL
- SOCIAL**
 - 인권경영
 - 인재경영
 - 안전보건경영
 - 고객 중심 품질경영
 - 지속가능한 공급망
 - 사회공헌
 - ◆ 정보보호경영
- GOVERNANCE
- APPENDIX

중대 이슈

정보보호경영

전략

정보보호 관리 체계

정보보호 정책

롯데쇼핑은 롯데그룹의 정보보호 정책에 준거하여 전사 차원의 정보보호 지침 및 사업부별 정보보호 정책 및 지침(1종)을 수립·운영하고 있습니다. 각 지침은 관련 법령 개정 및 IT 기술 변화, 비즈니스 환경 변화 등을 반영하여 지속적으로 개정합니다. 또한 전 임직원이 관련 내용을 간편히 열람할 수 있도록 사내 그룹웨어 및 게시판을 통해 정책을 공유하고 있습니다.

- 롯데백화점 정보보호 정책
- 롯데마트·슈퍼 정보보호 정책
- 롯데e커머스 정보보호 정책

개인정보보호 지침

롯데쇼핑은 이해관계자의 개인정보 보호를 위해 각 사업부 별 개인정보 처리 및 관리·기술적 보호조치에 관한 내용을 포함한 내부 지침인 정보보호 규정을 운영하고 있으며, 동 규정에 의거하여 개인정보처리방침을 제정하여 이용자에게 고지하며, 방침 내 개인정보 고충처리 부서를 명시하고 있습니다.

롯데백화점은 임직원의 개인정보처리방침을 사내 및 그룹웨어 게시판에 별도 게시하며, 파트너사 및 고객의 개인정보처리방침은 홈페이지 내 고지하고, 라벨링 기능을 통해 이용자의 편의를 제고하고 있습니다. 또한, 고정형 영상정보처리기기 운영·관리 방침을 운영하고 있습니다.

롯데마트·슈퍼는 홈페이지를 통해 '알기 쉬운 개인정보처리방침'을 별도 게시하고 있으며, 또한 고정형 영상정보처리기기 운영·관리 방침을 고지하고 있습니다.

롯데e커머스는 개인정보처리방침 내 라벨링 기능을 적용하여 이용자의 편의를 제고하고 있습니다.

- 롯데백화점 개인정보처리방침
- 롯데마트·슈퍼 개인정보처리방침
- 롯데e커머스 개인정보처리방침

인증 기반 정보보호시스템 운영

롯데쇼핑의 전 사업부는 국내 정보보호관리체계 인증제도인 ISMS¹⁾ 인증을 취득 및 유지하고 있습니다. ISMS는 기업이 보유한 정보자산을 안전하게 보호하고 보안 위협으로 인한 피해를 예방하기 위한 국내 표준으로, 롯데쇼핑은 해당 인증을 통해 정보보호관리체계를 구축하고 개인정보 유출 및 해킹 등 사이버 보안 위협을 예방·완화할 수 있는 기반을 마련했습니다. 또한 정기적인 내부 점검과 외부 인증기관의 심사를 통해 시스템의 실효성과 운영 안정성을 점검하고 있으며, 고객과 임직원이 안심할 수 있는 정보보호 환경 조성을 위해 지속적인 개선 활동을 추진하고 있습니다.

1) Information Security Management System(ISMS)

ISMS 인증 취득 및 유지 현황

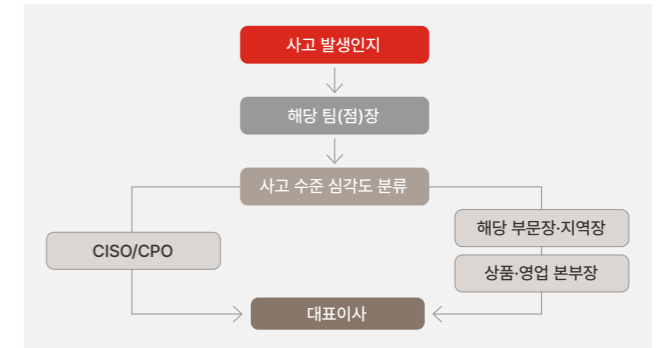
구분	인증 규격	인증 범위	유효기간
백화점	ISMS	롯데백화점 온라인 서비스 운영 (홈페이지, 문화센터, 웨딩)	2024.10.06 ~ 2027.10.05
	ISMS	롯데마트·슈퍼 온라인 서비스(회사소개, 롯데마트GO, 롯데마트 제타, 보틀병커, 문화센터, 채용, 모바일도와, SRM(협력사포털))	2026.01.22 ~ 2029.01.21
마트·슈퍼	ISMS	롯데마트 온라인 서비스(회사소개, 롯데마트GO, 문화센터, 채용, 협력사포털, 보틀병커)	2023.11.15 ~ 2026.11.14
	ISMS	롯데마트·슈퍼 온라인 서비스(회사소개, 롯데마트GO, 보틀병커, 문화센터, 채용, SRM(협력사포털))	2024.12.18 ~ 2027.12.17
e커머스	ISMS	인터넷 쇼핑물 운영(롯데ON)	2025.03.05 ~ 2028.03.04

정보보호 관리 활동

보안 사고 대응 프로세스

롯데쇼핑은 사고 발생 시 단계별 대응 프로세스를 상시 운영하고 있습니다. 사고 발생 시 정보보호 전담 조직이 침해사고 신고를 접수하고, 사고 대응 조직이 사실관계를 파악하여 침해 여부를 확인합니다. 이후 예상 피해 규모와 시스템 장애 수준 등을 기준으로 사고 심각도를 분류하며, 필요 시 경영진이 사고 선포 여부와 대응 단계 승인을 결정합니다. 또한 주요한 사고의 경우 관계 기관에 신고하며 후속 대응에 임하고 있습니다.

사고 대응 프로세스



재해복구시스템

롯데쇼핑은 리스크 관리를 위해 각 사업부별 재해복구시스템을 구축·운영하고 있습니다. 재해복구시스템은 시스템 장애, 사이버 공격 등 비상 상황에서도 핵심 시스템을 복구하고 업무 연속성을 유지하기 위한 체계입니다. 전사 정보시스템의 중요도를 분류하여 재난 발생 시 우선 복구 대상 시스템을 선정하고, 복구 시점 목표(RPO)²⁾와 복구 시간 목표(RTO)³⁾를 기반으로 복구 전략을 수립하고 있습니다. 또한 재난 및 침해사고 발생을 가정한 시나리오를 바탕으로 대응 및 복구 활동을 포함한 정기 점검과 모의훈련을 실시하여 복구 절차를 점검하고 있습니다.

2) Recovery Point Objective

3) Recovery Time Objective

정보보호경영

전략

정보보호 관리 활동

보안관제시스템

롯데쇼핑은 그룹 보안관제팀(CERT¹⁾)과 연계하여 보안사고 예방을 위한 모니터링과 신속한 대응을 위한 상시 관제 프로그램을 운영하고 있습니다. 정보자산을 보호하고 사이버 위협에 선제적으로 대응하기 위해 다양한 보안 솔루션과 정보보호 시스템을 구축하고 있으며, 해킹 시도, 악성코드 유입 등 각종 보안 공격에 대해 365일 24시간 보안관제 서비스를 통해 실시간으로 모니터링하고 있습니다.

1) Computer Emergency Response Team(CERT)

보안 수준진단

롯데쇼핑은 보안 수준 점검 및 강화를 위해 매년 보안 취약점 진단과 모의해킹 점검을 실시하고 있습니다. 이를 통해 주요 인프라 및 서비스 전반의 보안 상태를 점검하고, 진단 결과를 바탕으로 개선 과제를 도출·이행하고 있습니다. 또한 매년 그룹 차원의 정보보호 수준 진단을 통해 컴플라이언스 준수 여부를 모니터링하고 있습니다.

롯데마트·슈퍼는 매년 웹 및 모바일 환경에 대한 모의해킹을 실시하여 취약점을 진단하고, 발견된 모든 취약점에 대해 위험관리 조치를 완료하여 100% 처리 완료 실적을 유지하고 있습니다.

개인정보 수탁사 점검

롯데쇼핑은 모든 개인정보 처리 수탁사를 대상으로 연 1회 정기 점검을 진행하고 있습니다. 점검 항목에는 보안 관리 및 개인정보 파기 관리 등이 포함됩니다. 점검 결과 개선이 필요한 사항이 확인된 수탁사에 대해서는 보완 조치 교육 등을 시행하고 있습니다.

롯데e커머스는 서면 점검뿐 아니라 현장 방문 점검을 병행하고 있습니다. 2025년에는 전체 수탁사 중 46.2%에 해당하는 업체를 주요 핵심 수탁사로 별도 지정하여 전문인력을 통한 현장점검 및 개선 조치를 지원하였으며, 그 외 업체의 경우 별도 서면 점검 및 가이드 제공을 통하여 수탁사 보호관리를 강화하였습니다.

2025년 개인정보 수탁사 점검 현황

구분	대상 수탁사	점검 완료율
백화점	50개사	100%
마트·슈퍼	76개사	100%
e커머스	52개사	100%

정보보호 훈련

롯데쇼핑은 정보보안의 중요성을 인식하고, 보안사고를 사전에 예방하기 위해 다양한 훈련 프로그램을 운영하고 있습니다. 악성코드가 포함된 이메일을 통한 해킹 사고에 대응하기 위해 연 2회²⁾ '바이러스 메일 모의 훈련'을 실시하고 있으며, 이를 통해 해킹 메일 인지력과 대응 절차 숙련도를 제고하고 있습니다. 훈련 과정에서는 디도스(DDoS) 공격 상황에 대한 대응 역량도 함께 점검하고 있습니다. 아울러 그룹 차원의 정보보안 훈련에 매 분기 참여하고 있으며, 각 사업부에서는 자체 모의 훈련을 기획·실행하여 보안 대응체계를 강화하고 있습니다.

2) 롯데백화점은 연 4회 실시

정보보호 교육

롯데쇼핑은 임직원의 보안의식 제고를 위해 전 임직원을 대상으로 개인 정보보호 교육을 실시하고 있으며, 개인정보를 직접 취급하거나 IT 관련 업무를 수행하는 임직원에게는 별도의 정보보호 전문 교육을 추가로 제공하고 있습니다.

롯데e커머스는 온라인 플랫폼 기반의 디지털 비즈니스 특성을 고려하여 IT 직무자 및 개인정보 취급자를 대상으로 정보보호 특화 교육을 운영하고 있습니다.

2025년 정보보호 교육 현황

(단위: 명, 시간)

구분	교육대상	교육 이수 인원	교육 이수 시간
백화점	임직원 ³⁾	5,239	5,239
	개인정보 취급자	30	30
	IT 직무자	61	61
마트·슈퍼	정보보호 직무자	4	192
	임직원 ³⁾	13,153	13,153
	개인정보 취급자	248	496
e커머스	IT 직무자	38	38
	임직원 ³⁾	504	504
	개인정보 취급자	144	144
e커머스	IT 직무자	171	171

3) 개인정보보호 교육 대상은 해당 교육 시점의 재직 중인 임직원 수를 기준으로 산정함

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

인권경영

인재경영

안전보건경영

고객 중심 품질경영

지속가능한 공급망

사회공헌

◆ 정보보호경영

GOVERNANCE

APPENDIX

정보보호경영

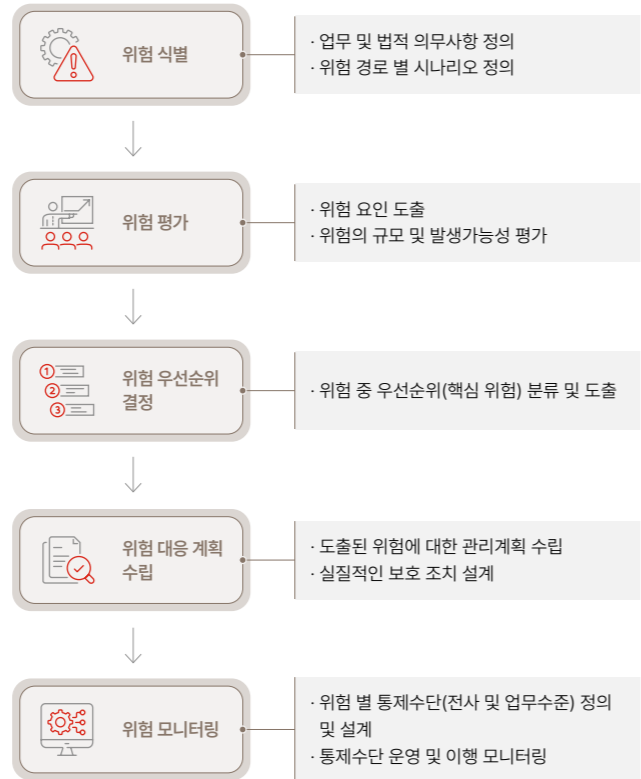
위험관리

위험관리 프로세스

위험관리 프로세스

롯데쇼핑은 정보보안 및 개인정보 보호와 관련한 위험을 식별 및 평가하고, 회사의 정보보호 대응 방향 설정에 활용합니다.

정보보호 위험 식별 및 평가 프로세스



위험 식별

롯데쇼핑은 정보보호 위험 식별 단계에서 부서별 수행 업무와 해당 업무에 적용되는 법적 의무사항을 정의하고, 각 의무사항을 위반할 수 있는 상황을 위험 경로별 시나리오로 구체화하고 있습니다. 가령 개인정보의 수집·이용·위탁·제공·파기와 관련된 업무에는 개인정보보호법상 관련 조항을 연계하여 부서별 준수 의무를 명확히 하고 있습니다. 이어 각 의무사항별로 수탁사 관리 소홀, 사전 영향평가 미이행, 접근통제 미비 등 실제 업무 흐름에서 발생 가능한 위반 상황을 시나리오 형태로 도출하고 있습니다.

위험 평가

롯데쇼핑은 위험 평가 단계에서 식별된 시나리오별로 발생 가능성과 규모(발생 시 영향도)를 각각 1~3점 척도로 산정한 후, 경로 별 최종 리스크 수준을 도출하고 있습니다.¹⁾ 산출된 리스크 수치는 후속 단계의 핵심 위험 분류 및 통제수단 설계를 위한 기초 자료로 활용되고 있습니다.

1) 규모: 1~3점, 발생가능성: 1~3점. 리스크 수준의 경우 규모 * 발생가능성으로 산정함

위험 우선순위 결정

롯데쇼핑은 위험 우선순위 결정 단계에서 평가된 리스크 수치를 기준으로 핵심 위험을 분류하며, 각 사업부별 정보보호부문이 통제 주관 부서로 지정되어 통제 활동을 총괄합니다. 이를 통해 핵심 위험에 대한 관리 책임을 명확히 하고, 정보보호 통제 자원의 배분 기준을 마련하고 있습니다.

위험 대응 계획 수립

롯데쇼핑은 핵심 위험에 대한 대응 방안 및 관리를 위한 계획을 수립하고, 실질적인 보호 조치를 설계하고 있습니다. 위험 대응을 위한 주요 전략을 선정한 다음, 해당하는 대책을 전략별로 할당 및 설계합니다. 이를 바탕으로 롯데쇼핑은 정보보호 이행 계획서를 작성하여 대응 방안을 관리하고 있습니다. 또한, 전략 및 대책 이행에 따른 잔여 위험을 식별 및 평가하고 있습니다.

위험 모니터링

롯데쇼핑은 위험 모니터링 단계에서 핵심 위험별로 전사수준 통제수단과 업무수준 통제수단을 구분하여 설계하고, 각 통제의 운영과 이행 여부를 주기적으로 점검하고 있습니다.

위험 통제수단

구분	내용
전사 수준	· 규정, 교육, 모니터링, 내부제보
유관부서 업무 수준	· 업무절차(전결, 합의), 업무분장/분할, 전산시스템, 기타 통제 등

정보보호경영

지표 및 목표

정보보호 관련 지표

롯데쇼핑은 정보보호 관련 지표를 설정하여 식별된 위험의 관리에 대한 회사의 성과를 관리하기 위해, 개인정보보호 위반 건수 및 정보보안 모의 훈련 횟수 등의 주요 지표를 관리하고 있습니다.

개인정보보호 위반 건수 (단위: 건)

구분	2023년	2024년	2025
백화점	0	0	0
마트·슈퍼	0	0	0
e커머스	0	0	1
합계	0	0	1

정보보안 관련 모의 훈련 횟수 (단위: 회)

구분	2023년	2024년	2025년
백화점	6	5	6
마트·슈퍼	8	9	10
e커머스	5	4	4
합계	19	18	20

정보보호 관련 목표

롯데쇼핑은 각 사업부별로 개인정보를 포함한 정보보호 사고 방지 및 보안 체계 고도화를 위한 중장기 목표를 수립하고, 세부 이행 조치를 수행하고 있습니다.

백화점

구분	목표	2026년	2027년	2028년
거버넌스	ISMS-P 인증 획득	· ISMS-P으로 인증 전환/취득 준비	· ISMS-P 인증 획득	· 사후 심사 대응 및 부적합 사항 재발 방지 프로세스 확립
정보보호 활동	점검 및 체계 고도화	· 인프라 점검 및 취약점 제거	· 클라우드 환경에서의 보안 통제 강화 · AI 환경에서의 개인정보 보안성 검토 프로세스 개선	· AI 대응 자동화 전략 수립 · 개인정보처리 현황 통합 관리체계 고도화
내부 체계	보안 역량 및 문화 내재화	· 경영진 중심의 의사결정 체계 확립 (정보보호위원회, 개인정보보호위원회)	· 정보보호 전문 역량 및 파트너십 강화 · 전사 개인정보보호 거버넌스 운영 체계 고도화	· 데이터 기반의 자율 보안 체계 구축

마트·슈퍼

구분	목표	2026년	2027년	2028년
인증	개인정보보호 관리체계 강화	ISMS-P 인증 획득 CBPR ¹⁾ 인증 획득	ISMS-P 인증 유지 CBPR 인증 유지	ISMS-P 인증 획득 CBPR 인증 획득
정보보호 활동	데이터 활용 및 보안 관리체계 강화	데이터레벨링 관리체계 수립	제로 트러스트 기반 네트워크 접근제어, 데이터 보호	클라우드 서비스 환경 데이터 보안 관리체계 고도화
	AI 보안 관리 강화	AI 보안 체크리스트 표준화	물류자동화(CFC센터 구축)에 따른 피지컬 AI 보안 강화	AI 보안 거버넌스(내부체계) 강화

1) CBPR: Cross-Border Privacy Rules

e커머스

구분	목표	2026년	2027년	2028년
인증	ISMS 인증 유지 및 ISMS-P 인증 획득	ISMS 사후 심사	ISMS-P 인증 획득	ISMS-P 인증 유지
모니터링/점검	개인정보 유출사고 제로	유출건수 0건	유출건수 0건	유출건수 0건
	개인정보 수탁사 점검 강화	반기 1회 이상 점검 실시	반기 1회 이상 점검 및 우수 수탁사 시상	반기 1회 이상 점검 및 우수 수탁사 시상
정보보호 활동	오픈마켓 자율규제/규약 준수	준수율 100%	준수율 100%	준수율 100%
	개인정보보호 인식개선 활동 강화	개인정보보호 관련 서비스 순차적 도입 적용/ 연 1회 이상 임직원, 고객 대상 인식개선 활동 시행		

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

73
이사회

76
주주 친화 경영

77
윤리·준법 경영

82
리스크 경영

GOVERNANCE

◆ **이사회**

주주 친화 경영

윤리·준법 경영

리스크 경영

이사회

이사회 구성

기업 지배구조 원칙

롯데쇼핑은 유통업 전반에 걸친 사업 특성을 고려하여, 투명하고 건전한 기업지배구조를 책임 있는 경영활동의 기반이자, 이해관계자의 신뢰 확보와 장기적인 기업가치 및 사회적 가치 창출을 위한 핵심 체계로 인식하고 있습니다. 이에 롯데쇼핑은 공정성·투명성·독립성을 지배구조 운영의 핵심 원칙으로 설정하고, 이를 기반으로 이사회 중심의 책임경영 체계를 운영하고 있습니다. 이와 같은 지배구조 관련 원칙과 기준은 기업지배구조 헌장, 이사회 규정 등 관련 내부 규정을 통해 명확히 정립되어 있습니다.

아울러 회사는 이사회의 독립성과 전문성을 확보하기 위해 다양한 배경을 갖춘 이사로 구성하고, 위원회 중심의 검토 체계를 통해 주요 경영사항에 대한 견제와 균형을 유지하고 있습니다.

[이사회 규정](#)

[기업 지배구조 헌장](#)

이사회 구성

롯데쇼핑의 이사회는 주주총회에서 선임된 총 9명의 이사로 구성되며, 이 중 과반수 이상을 독립성을 확보한 사외이사로 구성하여 객관적이고 균형 있는 의사결정 구조를 유지하고 있습니다. 이사회는 사외이사후보추천위원회 규정에 따라 직접적 이해관계가 없는 후보를 대상으로 전문성, 독립성, 투명성 등을 종합적으로 검증하여 이사를 선임합니다. 또한 회사는 사외이사의 전문성과 다양성 제고를 위해 성별, 연령, 경력 및 산업 경험 등 다양한 요소를 고려한 이사회 구성 정책을 운영하고 있습니다.

이사회 선임

롯데쇼핑은 이사회 구성을 위해 투명한 검증 및 선임 절차를 운영하고 있습니다. 사내이사는 이사회의 추천을 통해 후보가 선정되며, 사외이사는 상법 제382조 제3항 및 제542조의8에 따라 자격 요건을 충족하는 인사 중에서 사외이사후보추천위원회의 심의를 거쳐 추천됩니다. 이사 후보자는 주주총회의 승인 절차를 통해 결격사유가 없는 자로 최종 선임되며, 이사회 의장은 이사회 결의를 통해 선출됩니다.

이사회 현황

(2026년 3월 31일 기준)

구분	성명	직책 및 소속 위원회	주요 경력	성별	국적	선임일
사내이사	신동빈	대표이사	(현) 롯데지주(주) 대표이사 (현) 롯데그룹 회장 (현) 롯데케미칼(주), 롯데웰푸드(주) 대표이사	남	한국	2025.03
	정현석	대표이사	(현) 롯데쇼핑(주) 백화점 사업부 대표이사 (전) 롯데쇼핑(주) 백화점 사업부 아울렛사업본부장 (전) 에프알엘코리아(주) 대표이사	남	한국	2026.03
	차우철	대표이사	(현) 롯데쇼핑(주) 마트/슈퍼 사업부 대표이사 (전) 롯데지알에스(주) 대표이사 (전) 롯데지주(주) 경영개선 1팀장	남	한국	2026.03
	임재철	대표이사	(현) 롯데쇼핑(주) 재무본부장 (전) 롯데지주(주) 경영개선실 경영개선팀장 (전) 롯데쇼핑(주) 재무총괄본부 재무2부문장	남	한국	2026.03
사외이사	조현근	사외이사 후보추천위원회, 보상위원회, ESG위원회, 투명경영위원회	(전) 풀무원생물(주) 대표이사 (전) 디아지오 아시아태평양 일본 대표이사 (전) 필립모리스 인터내셔널 아시아 총괄	남	한국	2025.03
	카나이 히로유키	사외이사 후보추천위원회, ESG위원회	(전) Tokiwa Corporation CEO (전) Henkel 일본법인 대표 (전) P&G 서울 영업부장	남	일본	2025.03
	정창국	감사위원회, 보상위원회, 투명경영위원회	(전) (주)에코비트 최고재무책임자(CFO) (전) (주)ADT 캅스 최고재무책임자(CFO) (전) 아쿠슈네트코리아 CFO, COO	남	한국	2025.03
	우미영	사외이사 후보추천위원회, 감사위원회, ESG위원회	(현) 아마존웹서비스 사내 비즈니스 Trainer (전) 어도비코리아 대표 (전) 한국마이크로소프트 엔터프라이즈 부문 담당 부사장	여	한국	2026.03
	박세훈	감사위원회, 보상위원회, 투명경영위원회	(전) Morgan Stanley Private Equity Asia 고문 (전) MSS그룹 총괄대표 (전) 한화갤러리아(주) 대표이사 및 고문	남	한국	2026.03

이사회

이사회 구성

이사회 전문성

롯데쇼핑은 주요 경영 현안에 대한 심의와 자문 기능 강화를 위해 경영, 마케팅, 글로벌 비즈니스, 재무 및 회계, IT 등 각 분야의 전문성과 실무 경험을 갖춘 이사를 선임하고 있습니다. 특히 국내외 주요 기업에서 경영, 마케팅, 재무 등 다양한 경험을 보유한 경영 전문가를 중심으로 이사회를 구성하여 중장기 경영 전략 수립과 리스크 대응을 지원하고 있습니다.

이사회 역량 구성표(Board Skills Matrix) (단위: 명)

구분	정의	인원
리더십	경영자 또는 임원급 리더십 및 전략적 의사결정 경험	9
유통/마케팅	유통 채널 구축 및 브랜드·마케팅 전략 수행 역량	7
기업운영경험	전략 수립·조직 관리·운영 효율화 등 기업 경영 실무 경험	9
글로벌 비즈니스	해외 사업 운영 및 국제 시장·파트너십에 대한 이해와 경험	9
ESG 전략	환경·사회·지배구조 정책 수립 및 전략 수행 역량	8
재무/회계	재무제표 분석·예산 관리·회계 감사 등 재무·회계 전문 지식	6
IT	IT 인프라, 데이터 활용, AX/DT 등에 대한 전문 지식	1

이사회 다양성

롯데쇼핑은 다양한 이해관계자의 관점을 반영하고 경영 환경 변화에 대응하기 위해 이사회 구성 시 성별, 국적, 산업 분야, 경력 등을 고려하고 있습니다. 현재 이사회에는 여성 이사 1인과 외국인 이사 1인이 포함되어 있으며, 2026년에는 마케팅, 경영 전략, 글로벌 비즈니스, IT 분야의 실무 경험을 보유한 인사를 사외이사로 새롭게 선임하였습니다.

이사회 독립성

롯데쇼핑은 이사회의 독립성 확보를 위해 전체 이사 9명 중 5명을 사외이사로 구성하고 있습니다. 사외이사는 사외이사후보추천위원회의 심의를 거쳐 상법상 자격 요건을 충족한 인사로 선임되며, 상법에 따라 롯데쇼핑 외 2개 이상의 회사에서 이사, 집행임원 또는 감사로 겸직할 수 없습니다. 또한 선임사외이사제도를 운영하여 독립적 업무 수행을 지원하며, 선임사외이사는 사외이사회 소집 권한을 보유하고 있습니다.

이사회 운영

이사회 소집 및 개최

롯데쇼핑의 이사회는 이사회 규정에 따라 의장 또는 의장이 지정한 이사가 소집할 수 있으며, 소집 일주일 전 각 이사에 소집을 통지하도록 하고 있습니다. 이사 전원의 동의를 있는 경우 별도의 소집 절차 없이 이사회를 개최할 수 있습니다.

정기이사회는 월 1회 개최하는 것을 원칙으로 하며, 필요에 따라 수시로 임시이사회를 개최합니다. 이사회는 이사 전원의 과반수가 출석하여야 성립되며, 결의는 출석이사의 과반수 찬성으로 성립됩니다. 다만, 상법 제397조의 2 및 제398조에 해당하는 사안의 경우 이사 3분의 2 이상의 찬성으로 결의되며, 결의에 관하여 특별한 이해관계가 있는 이사는 의결권을 행사할 수 없습니다. 이사는 음성을 동시에 송수신할 수 있는 환경에서 비대면으로 참석할 수 있습니다.

2025년 이사회 개최 현황

구분	단위	정기 이사회	임시 이사회
개최 횟수	회	13	2
평균 안전통지-개최 간 기간	일	8	8
보고 안건	건	36	1
가결 안건	건	50	2
사내이사 참석률	%	100	70
사외이사 참석률	%	93.9	81.3

이사회 보수

롯데쇼핑은 이사의 보수를 상법 제388조와 정관 제42조에 따라 정기주주총회에서 승인된 보수한도 내에서 임원보수규정에 의거하여 이사회 결의를 통해 결정되며, 보상위원회의 검토와 승인을 거쳐 지급하고 있습니다. 대표이사의 보수는 매출액, 영업이익 등 재무적 성과뿐만 아니라 리더십, 윤리경영, 기타 회사 기여도, ESG 경영 관련 핵심성과지표(KPIs) 달성 수준 등 비재무적 성과를 종합적으로 고려하여 결정하고 있습니다.

2025년 이사회 보수 지급 현황

(단위: 백만원)

구분	인원	보수 총액	1인당 평균 보수
등기이사	5	11,062	2,330
사외이사	3	206	74
감사위원회 위원	3	238	79



이사회

이사회 운영

이사회 평가

롯데쇼핑은 '기업지배구조 현장'에 명시된 평가 규정에 따라 이사회 구성원의 경영활동을 평가하고 있습니다. 특히 사외이사의 경우 적극적인 직무수행을 독려하기 위해 이사회위원회 참석률, 안건에 대한 의견 개진 및 기여도, 전문 분야 자문 제공의 적정성, 감사위원으로서 재무적 리스크 관련 내부통제 기여도 등을 매년 종합적으로 검토하여 향후 이사회 구성에 반영하고 있습니다. 평가 항목은 이사회의 역할과 책임, 구조, 운영 등으로 구성되며, 평가 결과와 개선 계획을 이사회에 보고하고 있습니다.

이사회 산하 위원회

롯데쇼핑은 이사회 산하에 감사위원회, 사외이사후보추천위원회, 투명경영위원회, 보상위원회, ESG위원회 등 5개 위원회를 설치하여 지배구조의 독립성, 투명성, 공정성을 강화하고 있으며, 모든 위원회를 전원 사외이사로 구성하여 의사결정 간 객관성과 전문성을 강화하였습니다. 위원회의 상세 활동 내역은 사업보고서의 VI. 이사회 등 회사의 기관에 관한 사항에서 확인할 수 있습니다.

2025년 이사회 개최 현황

구분	소속위원 ¹⁾	주요 역할	운영 실적 ²⁾		
			개최(회)	논의 안건(수)	참석률(%)
감사위원회	정창국(위원장), 박세훈, 우미영	회사 회계 업무 및 감사 · 이사회 및 경영진의 업무 수행과 재무 활동의 적법성·건전성 감사 · 감사인 선임·변경·해임 검토, 내부회계관리제도 운영실태 평가	5	25	93.3
사외이사후보추천위원회	조현근(위원장), 카나이히로유키, 우미영	회사 사외이사 후보 추천 · 사외이사 후보군 구성 및 연 1회 이상 정기 검토 · 후보자의 전문성·역량과 독립성 관련 법령상 자격 요건 심사 후 후보 선정 추천	2	3	100
투명경영위원회	박세훈(위원장), 조현근, 정창국	내부거래 및 준법경영 관련 주요 사항 점검 · 계열회사 간 내부거래, 준법경영 활동 관련 주요 정책 및 이행 내역 점검 · 위반 또는 위반 우려 발생 시 거래조건 조정, 거래 중단 등 개선 조치 요청	6	9	94.4
보상위원회	정창국(위원장), 조현근, 박세훈	임원 보상정책 평가 · 주주총회 제출 등기이사 보수한도의 적정성 검토	4	7	100
ESG위원회	우미영(위원장), 조현근, 카나이히로유키	지속가능경영 내재화 및 체계 구축 · ESG 경영 중장기 목표 수립과 이행 현황 및 추진 성과 점검, 제반사항 심의	5	12	100

1) 2026년 3월 기준

2) 운영 실적의 경우 2025년 12월 기준

주주 친화 경영

주주의 권리 보호

주주의 권리 행사

롯데쇼핑은 주주의 원활한 의결권 행사와 참여 기회 확대를 위해 정기주주총회를 집중일을 피하여 개최하고 있으며, 최근 3개 사업연도 모두 분산 개최하였습니다. 또한 전자투표제 도입을 통해 주주의 접근성과 편의성을 제고하고, 전자 고지서를 통해 주주총회 관련 정보를 적시에 제공하고 있습니다. 아울러 일정 지분 요건을 충족한 주주에게 주주총회 안건을 제안할 권리를 보장하고 있습니다.

또한 주주총회에 직접 참석이 어려운 주주의 의결권을 보장하기 위해 정관 제27조에 따라 대리인을 통한 의결권 행사를 허용하고 있습니다. 주주는 소정 양식의 위임장을 제출하여 총회 개시 전까지 대리인을 통해 의결권을 행사할 수 있으며, 자본시장법 제153조에 따라 위임장과 참고서류를 전자공시시스템에 게시하고 있습니다. 또한 주주총회 종료 후 회사 홈페이지를 통해 안건별 출석주식수 대비 찬성률을 공개하여 의사결정 과정의 신뢰성과 투명성을 제고하고 있습니다.

주주총회 개최 현황

구분	제 54기	제 55기	제 56기
	2024.03.22	2025.03.21	2026.03.25
정기주주총회 집중일	2024.03.27	2025.03.27	2026.03.27
	2024.03.29	2025.03.28	2026.03.30
정기주주총회일	2024.03.26	2025.03.24	2026.03.20
집중일 회피여부	예	예	예
전자투표 실시여부	예	예	예
의결권 대리행사	가능	가능	가능

주주가치 환원 정책

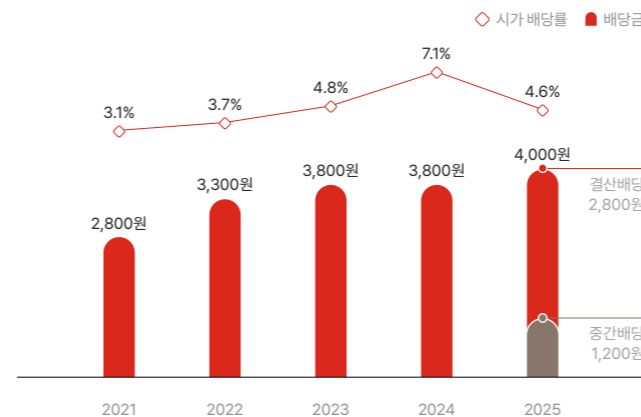
롯데쇼핑은 안정적이고 예측 가능한 배당 정책을 통해 주주가치 제고를 추진하고 있습니다. 2024년 10월 2024년부터 2026년까지의 3개년 주주환원 정책을 발표하였으며, 2025년 주주환원 정책을 전부 이행함으로써 적극적인 주주가치 환원 기조를 유지하고 있습니다.

주주환원 정책 및 성과

구분	2025년 성과
주주환원율 ¹⁾ 35% 이상 지향	2025년 주주환원율 154%
최소 주당배당금(DPS) ²⁾ 3,500원	주당 4,000원 지급(2024년 3,800원)
중간 배당금 지급 검토	중간배당 실시
선 배당액 확정, 후 배당기준일 구조	배당액 확정 후 배당기준일 설정

1) (배당금액+자기주식 취득금액) / 연결 당기순이익 X 100
2) Dividend Per Share

5개년 배당금 지급 추이



주주와의 의사소통

롯데쇼핑은 분기별 실적 발표와 함께 CFO 또는 IR 담당임원이 국내 기업설명회(NDR³⁾)를 개최하고 있으며, 컨퍼런스 콜 형식의 실적 발표 및 발표자료 홈페이지 공개를 통해 주주의 접근성과 편의성을 제고하고 있습니다. 2023년에는 주주 투자자와 경영진 간 소통 강화를 위해 'CEO IR DAY'를 시작하였으며, 2024년 10월에는 유통업계 최초로 기업가치 제고 계획을 발표하는 등 국내외 IR 활동을 확대하고 있습니다. 2025년에는 'CEO IR DAY'를 통해 대표이사가 직접 롯데쇼핑의 중장기 사업전략과 Value-Up 목표 및 이행현황에 대해 설명하였습니다. 또한 홍콩과 싱가포르에서도 'CEO IR DAY'를 진행하여 현지 투자자들과 소통하였습니다.

롯데쇼핑은 향후에도 CEO 및 CFO가 직접 참여하는 정기적 소통 채널을 통해 주주와 투자자가 합리적인 판단을 할 수 있도록 재무·비재무 정보를 투명하게 제공할 예정입니다.

3) Non-Deal Roadshow

2025년 IR 활동 내역

구분	주요 내용	연간 횟수
정기 IR(실적발표)	분기별 실적발표 컨퍼런스콜	4회
정기 IR(NDR)	분기별 국내 NDR	4회
해외 IR	주요 해외 투자자 대상 IR	1회
경영진 IR	CEO IR Day 및 CEO IR Letter	2회

윤리·준법 경영

거버넌스

윤리·준법 경영 관리체계

이사회의 책임 및 역할

롯데쇼핑의 이사회는 윤리·준법 경영 관리 및 감독 체계가 경영 전반에 내재화될 수 있도록 관련 정책과 운영 현황을 보고받고, 전사 차원의 운영 실태를 점검하는 관리·감독 기능을 수행하고 있습니다. 각 사업부의 대표이사는 윤리·준법 경영 이행 전략을 검토하고, 리스크의 발생을 예방·완화하기 위한 활동 성과를 점검합니다.

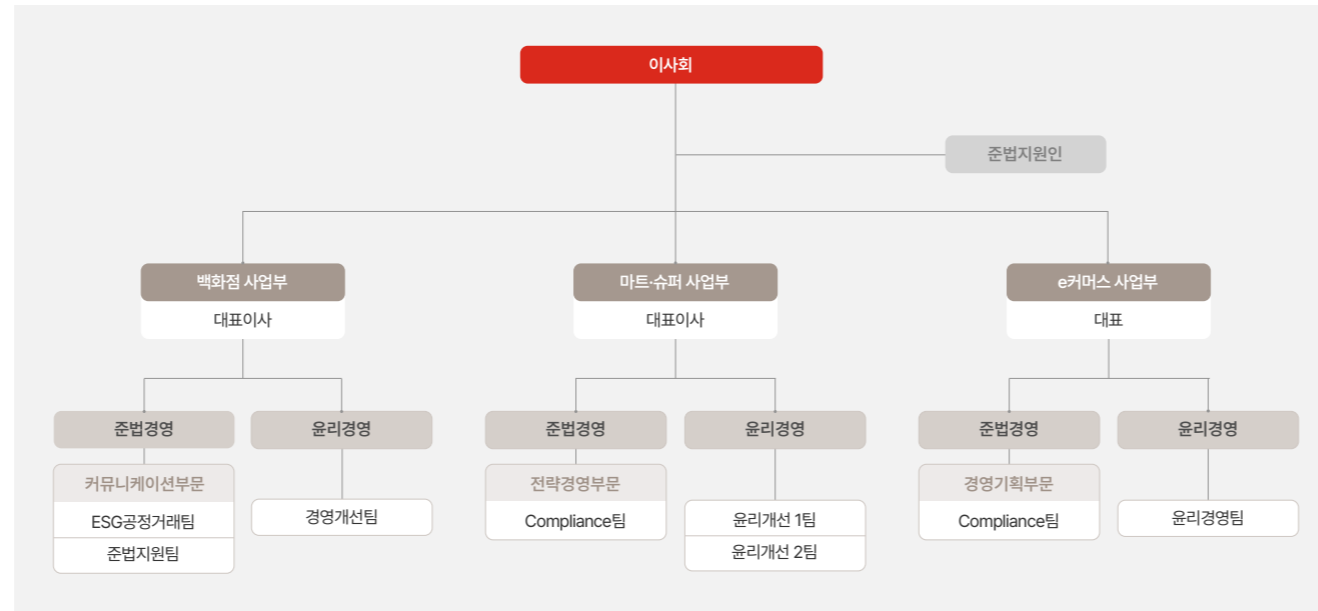
지원조직의 책임 및 역할

롯데쇼핑은 롯데백화점 커뮤니케이션 부문장을 준법지원인으로 선임하고, 회사의 법적 리스크 식별 및 예방을 위한 준법지원 활동을 계획·이행하여 결과와 주요 이슈를 이사회에 보고하도록 하고 있습니다. 준법지원인은 준법경영 전략 추진과 리스크 식별을 통한 대응전략의 수립 및 이행을 담당하고 있으며, 공정거래 자율준수 프로그램의 운영 실효성을 평가·관리합니다. 이를 위해 각 사업부 준법경영 실무 조직을 지원조직으로 구성하여 전사적인 준법통제활동을 수행하도록 하고 있습니다.

실무조직의 책임 및 역할

롯데쇼핑은 각 사업부별 특성에 맞는 준법 리스크의 식별 및 예방·대응 활동을 계획·이행합니다. 현장 중심의 준법경영 실현을 위해 자가점검 체크리스트 개발, 관리자 및 실무자 교육 등을 실시하고, 주요 이슈 발생 시 각 사업부별 준법경영 실무조직과의 협의를 통해 신속한 대응체계를 구축하고 있습니다. 특히 공정거래 관리·감독을 위해 이사회에서 사업부별 공정거래 자율준수관리자를 선임하고 독립적인 활동을 보장하고 있습니다. 자율준수관리자는 사업부 전반의 공정거래 자율준수 이행현황과 자율준수담당자가 수행하는 교육 및 개선조치의 효과성을 감독하고, 운영 실적과 향후 계획을 대표이사에게 보고합니다.

[롯데쇼핑] 윤리·준법 경영 거버넌스



경영진 성과 보상 연계 KPIs

롯데쇼핑은 윤리·준법 경영 성과 제고 및 준법 리스크 관리를 위해, 핵심성과지표(KPIs) 체계 내 윤리·준법 경영 관련 지표를 도입하고 사업부 별 대표이사 평가 시 반영하고 있습니다.

2025년 대표이사 대상 윤리·준법 경영 연계 성과 지표(KPIs)

구분	내용
가감점 요소	·반부패/윤리경영 Controversy 이슈 최소화




윤리·준법 경영

전략

윤리경영 활동

윤리강령 및 윤리행동준칙

롯데쇼핑은 바르게 생각하고, 판단하고, 행동함으로써 기업의 책임을 다하고 지속가능한 성장을 도모하기 위해 회사와 임직원, 파트너사가 준수하여야 할 윤리강령과 윤리행동준칙을 수립하여 운영하고 있습니다. 윤리강령은 고객, 주주, 임직원, 협력회사 등 다양한 이해관계자의 관점에서 준수하여야 할 원칙을 포함하며, 윤리행동준칙은 경영활동 전반에 있어 고객에 대한 다짐, 주주에 대한 책임과 의무, 임직원의 기본윤리, 협력회사와의 올바른 관계, 국가와 사회에 대한 가치판단의 기준과 이행 절차를 제시하고 있습니다.

롯데쇼핑 윤리강령 및 윤리행동준칙 

윤리문화 확산

롯데백화점은 윤리적 가치에 기반한 기업문화를 확산하기 위해 '사외출강 Clean 나눔' 제도를 운영하고 있습니다. 임직원이 회사에서 축적한 전문 지식과 경험을 활용하여 외부 기관에서 강의한 경우, 강의료의 일부를 복지단체에 기부함으로써 윤리의식 함양과 사회적 책임 이행을 실현하고 있습니다. 또한 윤리경영이 단순한 규정 준수를 넘어 일상 업무와 외부 활동 전반에 걸쳐 자율적으로 실천되는 문화로 정착할 수 있도록 다양한 내재화 활동을 추진하고 있습니다.

윤리·준법 경영 실천서약

롯데쇼핑의 모든 임직원은 매년 윤리·준법경영 실천서약서를 작성하고 있습니다. 서약서는 컴플라이언스 경영방침을 기반으로 작성되며, 국내외 법령 및 행동강령, 사내 규정을 준수하겠다는 내용을 포함하고 있습니다.

윤리 교육

롯데쇼핑은 직원의 윤리의식 제고와 윤리경영 문화 내재화를 위해 윤리강령과 행동준칙에 대한 기본 교육을 포함하여 실무에서 발생할 수 있는 윤리적 이슈에 대한 전사 윤리 교육을 실시하고 있습니다.

롯데백화점은 윤리경영의 중요성을 이해하고, 롯데쇼핑의 윤리원칙과 규정 등을 숙지할 수 있도록 신입사원 및 신입팀장, 점장 교육에 해당 내용을 포함하고 있습니다. 또한 명절 기간 발생할 수 있는 비윤리행위, 불공정거래 예방을 위해 연 2회 전 임직원을 대상으로 중점 관리 사항과 선물 자진 신고 절차, 비윤리행위 제보 채널 안내 등의 내용을 교육합니다.

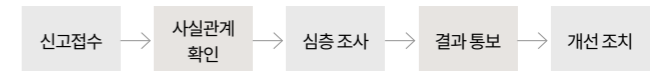
롯데마트·슈퍼는 비윤리행위의 재발 방지를 위해 현업부서 및 지점 관리자를 대상으로 위반 사례와 관련 규정, 향후 리스크 관리 방안에 대한 교육을 실시하여 전사에 전파하도록 하고 있으며, 신임 직책자를 대상으로 업무별 주요 리스크와 관리 방안 등에 대한 교육을 실시하고 있습니다.

롯데e커머스는 「특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률」에 근거하여 전 임직원을 대상으로 자금세탁 방지교육을 실시하고 있습니다. 교육은 자금세탁 및 테러자금 조달 행위에 대한 이해와 의심거래 인지 방법, 고객 정보 확인 절차, 내부 보고 체계 등 업무상 준수하여야 할 주요 사항을 중심으로 구성되어 있습니다.

익명제보 시스템

롯데백화점은 윤리문화 확립과 비윤리행위에 대한 내부 모니터링을 위해 익명제보 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 컴플라이언스 경영시스템 운영지침에 따라 제보 접수부터 조사, 처리에 이르기까지의 절차를 수립하고 있으며, 유무선 전화, 카카오톡, 온라인 홈페이지 등을 통해 제보가 가능하도록 하고 있습니다. 사내 게시판을 통해 제보 채널과 절차를 안내하고 있으며, 파트너사에도 비윤리행위 제보가 가능한 내부 시스템을 마련하고 적절한 조치를 이행할 것을 권장하고 있습니다. 제보자와 제보 내용은 엄격히 비밀로 유지하고, 이로 인한 불이익이 없도록 보장하고 있으며, 시스템 운영 현황은 대표이사 및 감사위원회에 보고하고 있습니다.

비윤리행위 신고 절차



윤리위반 모니터링

롯데백화점은 이해관계자로부터 임직원이 부득이하게 선물을 받은 경우 반송을 원칙으로 하되, 반송이 어려운 경우에는 복지단체에 기부하는 'Clean 센터' 제도를 운영하고 있습니다. 금품 수수에 대한 내부통제 기준을 명확히 함으로써 파트너사와의 건전한 관계 구축 및 공정한 업무 문화 확산을 추진하고 있습니다.

롯데마트·슈퍼는 명절 기간 중 발생할 수 있는 윤리위반 행위를 사전에 예방하고 임직원의 윤리의식을 제고하기 위해, 영업점을 대상으로 무단 반출, 금품 수수 등 주요 항목에 대한 불시 현장 점검을 연 2회 실시합니다. 또한 임직원의 법인카드 사용 내역을 정기적으로 모니터링하여 사적 사용, 지침 위반 등 부정 집행 여부를 점검하고 있으며, 투명한 비용 집행 문화 정착을 추진하고 있습니다.

윤리·준법 경영

전략

준법경영 활동

컴플라이언스 경영방침

롯데쇼핑은 윤리적이고 공정한 기업문화를 정착시키기 위해 컴플라이언스 경영방침을 수립하고, 이를 모든 임직원이 준수할 수 있도록 관리하고 있습니다. 부패 방지, 불공정거래 금지 등 핵심 원칙에 기반하여 연간 컴플라이언스 목표를 설정하여 이행합니다. 롯데쇼핑은 향후에도 책임 있는 준법경영을 기반으로 조직 전반의 공정성과 투명성을 제고하고, ESG 경영 체계의 실행력을 지속적으로 강화하고자 합니다.

컴플라이언스 경영방침

- 하나. 우리는 회사의 업무를 수행함에 있어 국내외 법령 및 행동강령, 사내 규정을 성실히 준수하며, 어떠한 경우에도 위법한 행위를 하지 아니한다.
- 둘. 모든 파트너사는 우리 회사와 더불어 동반 성장하는 대상임을 인식하며, 공정한 거래문화 정착을 위해 노력한다.
- 셋. 우리는 회사의 준법경영 실천 활동에 적극 동참하며, ESG에 기반하여 경쟁력 강화를 위한 반부패 환경 조성 및 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 노력한다.

준법경영시스템 제3자 인증

롯데쇼핑은 국제 기준에 부합하는 준법경영체계 확립을 목표로 글로벌 수준의 준법경영시스템을 구축하고 있습니다. 2018년 롯데백화점이 백화점 업계 최초로 부패방지경영시스템 국제 표준인 ISO 37001 인증을 취득하였으며, 현재는 전 사업부가 인증을 취득하여 부패방지 시스템을 경영 전반에 내재화하고 있습니다.

2025년에는 제3자 검증기관으로부터 부패 관련 중대한 리스크가 없고, 시스템이 효과적으로 운영되고 있다는 평가를 받았습니다. 또한 반부패는 물론 공정거래, 산업안전 등 주요 컴플라이언스 리스크 전반에 대한 통합적인 관리체계를 구축하여 2022년 컴플라이언스 경영시스템 국제 표준인 ISO 37301 인증을 취득하였습니다. 롯데쇼핑은 이를 기반으로 각 사업부의 준법 감시체계를 지속적으로 고도화하고, 글로벌 수준의 준법경영 내재화를 추진할 예정입니다.

준법 교육

롯데쇼핑은 컴플라이언스 경영방침의 내재화를 위해 전 임직원을 대상으로 연 1회 준법교육을 실시하고 있습니다. 교육은 컴플라이언스 경영시스템, 행동강령, 반부패·이해충돌 방지, 계열사 간 내부거래 관리 등 주요 준법 리스크를 중심으로 구성되며, 각 사업부의 특성과 직무별 리스크 노출 수준을 반영한 맞춤형 교육으로 운영됩니다. 개인정보 보호, 공정거래, 성희롱 예방 등 고위험 영역에 대해서는 별도의 심화 교육을 통해 실효성을 제고하고 있습니다. 2025년에는 준법경영에 대한 경영진의 책임 의식 제고를 위해 백화점 점장, 마트·슈퍼 지역장, 본사 임원을 대상으로 컴플라이언스 교육을 실시하였으며, 대표이사가 전 임직원을 대상으로 컴플라이언스 행동강령 강의를 직접 진행하여 조직 전반의 준법문화 확산을 독려하였습니다.

준법 뉴스레터

롯데백화점은 임직원의 준법 인식 제고와 리스크 사전 예방을 위해 월간 준법 뉴스레터를 발행하고 있습니다. 뉴스레터는 유통 관련 주요 이슈와 법·규제 동향, 업무상 유의사항 등을 중심으로 구성되며, 계약, 광고, 행사 운영 등 사업 전반에서 발생할 수 있는 법적 리스크에 대한 가이드라인을 함께 제공합니다. 이를 통해 실무 현장의 법규 준수를 지원하고 사전 대응 역량을 강화하고 있습니다.

파트너사 준법문화 확산

롯데쇼핑은 파트너사의 준법인식 제고와 관련 법·규제 준수를 위해 '파트너사 행동규범'을 마련하고, 거래 관계 전반에서 책임 있는 경영을 위한 기본 원칙을 안내하고 있습니다. 해당 규범에는 법령 준수, 공정거래 질서 유지, 부패 방지 등 주요 준법 항목이 포함되어 있으며, 모든 파트너사가 이를 이행하도록 요구하고 있습니다. 아울러 자가 진단표를 통해 파트너사가 자체적으로 윤리·준법경영 이행 수준을 점검할 수 있도록 하고 있으며, 이를 통해 공급망 전반에 준법문화를 정착시키고 책임경영의 기반을 강화하고 있습니다.

컴플라이언스 내재화 프로그램

롯데마트·슈퍼는 전 임직원을 대상으로 '공정거래 데일리퀴즈'를 운영하고 있습니다. 사내 업무 시스템 로그인 시 공정거래, 대규모 유통업법, 하도급법, 개인정보보호 등 업무 시 유의하여야 할 이슈와 관련된 문제를 풀어야 시스템 접근이 가능하도록 구성하여, 일상 업무 속에서 자연스럽게 준법 인식을 높이고 있습니다.



윤리·준법 경영

전략

공정거래 활동

공정거래 자율준수 프로그램

롯데쇼핑은 공정하고 투명한 시장질서 확립과 건전한 거래 문화 정착을 위해 공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program, CP)을 운영하고 있습니다. CP는 공정거래법을 비롯한 관련 법령 위반을 예방하고 임직원의 준법의식을 높이기 위한 전사적 관리체계로, 주요 리스크 영역에 대한 사전 점검과 교육, 제도 개선 활동을 중심으로 운영되고 있습니다.

법령과 제도 변화에 따라 준법경영 관리 기준과 프로세스를 지속적으로 정비하고 있으며, 모니터링과 신고채널 운영을 통해 리스크 발생 시 신속하게 대응할 수 있는 기반을 마련하고 있습니다. 롯데쇼핑은 향후에도 공정거래 문화 확산과 책임 있는 준법경영 실현을 위해 CP 운영의 실효성을 지속적으로 제고할 예정입니다.

공정거래 가이드라인, 핸드북

롯데쇼핑은 공정거래 리스크를 사전에 예방하고 법령 및 제도 변화에 효과적으로 대응하기 위해 사업부별 공정거래 가이드라인을 수립·운영하고 있습니다. 또한 명절 등 특수 기간 중 발생할 수 있는 리스크에 대응하기 위해 별도 업무 수칙을 제작·배포하고, 표시광고 관련 유의사항과 판촉행사 운영 가이드를 지속적으로 제공함으로써 현장의 실무 대응 역량을 강화하고 있습니다.

롯데마트·슈퍼는 공정거래법, 대규모유통업법, 하도급법, 표시광고법 등 사업과 관련된 법률을 기반으로 공정거래 가이드라인을 수립하고 있습니다. 가이드북을 통해 관련 법령의 개정사항과 실무 유의사항 등을 공유하며, 계약 및 운영 과정 전반의 리스크 예방과 관리를 지원합니다. 또한 명절 등 특수 기간 중 발생할 수 있는 리스크에 대응하기 위해 별도 업무 수칙을 제작·배포하고, 다크패턴 등 온라인 사업과 관련된 이슈에 대해 사전 업무 안내를 제공함으로써 현장의 실무 대응 역량을 강화하고 있습니다.

공정거래 자가점검

롯데마트·슈퍼는 공정거래 실무 전반에 내재된 리스크를 상시 점검하고, 기존의 사후 대응 중심에서 벗어나 현장에서 사전에 식별·관리할 수 있도록 공정거래 자가점검 제도를 운영하고 있습니다. 공정거래 자가점검 항목은 계약서 및 공문서 보존, 판촉사원 관리, 반품 및 판촉행사 진행 시 업무 절차 준수 여부, 표시광고 등 실무 전반의 공정거래 준수 여부를 점검할 수 있는 문항으로 구성되어 있으며, 영업점에서는 자가점검을 실시하여 월 1회 시스템에 등록합니다. 본사는 영업점 점검 결과를 확인하고 리스크를 검토하여 피드백을 제공하며, 점검 결과를 토대로 영업점 불시 현장점검을 실시하여 본사 차원의 관리와 영업점별 자율점검을 병행하고 있습니다.

불공정거래 신고채널

롯데쇼핑은 공정거래법 위반 행위의 예방과 감시 강화를 위해 내부 임직원을 대상으로 한 비윤리행위 제보 시스템과 함께, 파트너사를 위한 불공정거래 신고채널을 운영하고 있습니다. 파트너사는 전화, 이메일, 온라인 홈페이지를 통해 거래 과정에서 발생한 불공정 행위나 피해 사례를 신고할 수 있으며, 접수된 신고는 관련 규정에 따라 사실관계를 확인하고, 필요한 경우 인사 제재 등 후속 조치를 시행하고 있습니다.

롯데백화점은 해외 파트너사의 접근성을 제고하기 위해 영어, 베트남어, 인도네시아어 제보 채널을 운영함으로써 글로벌 거래 환경에서의 공정거래 기반을 강화하고 있습니다.

판촉행사 사전합의제

롯데백화점은 판촉행사 관련 업무 진행 시 「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」 준수 여부를 확인하기 위해 '판촉행사 사전합의제'를 운영하고 있습니다. 공정거래 담당 부서 주관으로 판촉행사의 기획 초기 단계에서부터 절차 준수 여부를 검토하고 있으며, 이를 통해 판촉행사 관련 내부통제 활동을 강화하고 불공정 행위 발생 가능성을 줄이고 있습니다.

Compliance Program



INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

이사회

주주 친화 경영

◆ 윤리·준법 경영

리스크 경영

APPENDIX

윤리·준법 경영

전략

공정거래 활동

공정거래 교육

롯데쇼핑은 공정거래 인식 제고와 실천력 강화를 위해 사업부별 직급과 직무 특성을 반영한 교육을 운영하고 있습니다.

롯데백화점은 전 임직원을 대상으로 하는 공정거래 교육과 함께 영업 유관 부서 임원, 본사 및 지점별 자율준수담당자, 바이어 등 공정거래 이행의 책임이 있는 직무를 중심으로 직무 특화 교육을 추가로 실시하고 있습니다.

롯데마트·슈퍼는 전 임직원 대상의 공정거래 필수교육과 임원 및 상품·가맹·영업본부 대상으로 직무 특화 교육을 실시하고 있습니다. 2025년에는 실무 중심의 공정거래 가이드북을 개정·배포하고 주요 이슈 관련 당사 업무지침을 제·개정하여 교육을 실시하였습니다.

롯데e커머스는 공정거래 관련 법령과 업무 유의사항을 교육자료 및 가이드라인 배포와 비대면 교육을 통해 전파하고 있습니다. 2025년에는 모음 게시판을 통해 리뷰 관리 주의사항을 안내·배포하였으며, 온라인 가격 표시 유의사항 교육, 리뷰 관리 주의사항 교육, 온라인 다크패턴 교육 등 실무에 필요한 업계 주요 동향에 대한 교육을 진행하였습니다.

2025년 주요 공정거래 교육

구분	주요 내용	교육 이수 인원
백화점	신임 점장 신입사원 교육	23명
	임직원 컴플라이언스 교육	2,102명
마트·슈퍼	설 명절 업무 수칙 안내	마트·슈퍼 사업부 전 직원
	공정거래 정기교육	574명
	임원 대상 공정거래 교육	27명
	점포 공정거래 유의사항 가이드 교육	555명
e커머스	온라인 가격 표시 유의사항 교육	609명
	리뷰 관리 주의사항 교육	111명
	온라인 다크패턴 교육	495명

위험관리

준법경영 위험관리

준법리스크 모니터링

롯데쇼핑은 롯데백화점 커뮤니케이션부문장을 준법지원인으로 선임하여, 법적 리스크를 사전에 예방하기 위한 준법지원 활동을 기획하고 그 이행 결과를 이사회에 보고하고 있습니다. 각 사업부의 준법경영 실무 조직은 공정거래 자율준수 프로그램을 중심으로 관련 활동을 수행하며, 전사 차원의 관리를 지원하고 있습니다.

2025년에는 주요 리스크 항목을 중심으로 계약 체결 내역, 반품 이슈, 진열장려금, PB 하도급 단가 변경, 가맹계약 사전 교부 문서 등에 대한 모니터링을 실시하고, 공정거래 자가점검 및 현장 점검을 통해 개선사항을 도출·조치하였습니다. 특히 영업점에서 자체적으로 실시하는 공정거래 자가점검 활동에 대한 관리·감독을 통해 임직원의 준법 인식을 제고하고 실무 기반의 대응 체계를 지속적으로 고도화하고 있습니다.

이해상충 리스크 관리

롯데쇼핑은 임원의 직·간접적인 이해관계가 경영 판단에 영향을 미치지 않도록 본인 또는 친인척과 관련된 거래를 '특수관계인 등 거래'로 규정하고, 이에 대한 사전 신고 및 확인 절차를 운영하고 있습니다. 사외이사를 포함한 모든 임원은 해당 거래 발생 시 백화점 사업부 ESG공정거래팀에 이를 의무적으로 신고하여야 하며, 연 1회 '특수관계인 등 거래' 현황 확인서를 직접 제출하고 있습니다. 이와 같은 사항은 정기적으로 이사회에 보고되며, 이를 통해 신뢰 기반의 의사결정 문화를 지속적으로 강화하고 있습니다.

리스크 경영

리스크 경영 거버넌스

거버넌스

이사회의 책임 및 역할

롯데쇼핑의 이사회는 대내외 경영환경 변화에 대응하고 사업 안정성을 확보하기 위해, 사업 운영과 관련된 리스크의 식별·관리 프로세스 전반을 감독하고 있습니다. 각 사업부의 리스크 관리 현황을 모니터링하여 대응 전략의 적절성을 검토하고 역량 강화를 위한 교육을 지원하며, 리스크 관리 현황과 개선계획을 연 1회 이상 이사회에 보고하고 있습니다. 사업 운영에 중대한 영향을 미칠 것으로 예상되는 리스크에 대해서는 사안의 중대성을 파악하고 대응 전략의 수립과 이행을 직접 심의·의결하고 있습니다. 아울러 ESG 관련 리스크의 식별 및 대응을 위해 ESG위원회로부터 관련 안건을 보고받고 있으며, 주요 안건은 이사회에 상정하고 있습니다.

실무조직의 책임 및 역할

롯데쇼핑의 각 사업부는 본사·영업점에서 발생하는 리스크를 식별·대응하는 실무 부서와, 현장에서 식별된 리스크에 대한 대응 전략을 수립하고 실무 부서의 활동을 지원하는 통제 부서를 각각 운영하고 있습니다. 일반 리스크는 실무 부서에서 직접 리스크 관리 목표를 수립하고 이행 현황을 모니터링하여 교육·개선조치를 이행하며, 주요 리스크는 전사 리스크 대응 체계에 따라 통제 부서를 지정하여 대응 수준을 강화하고 있습니다.

리스크 경영 거버넌스



전략

리스크 관리 교육

롯데쇼핑은 전사 리스크 관리체계를 기반으로 식별된 주요 리스크에 대해 리스크 유형과 사업부별 특성을 반영한 연간 교육 계획을 수립·실행하고 있습니다. 리스크 교육은 운영 목적과 대상에 따라 정기교육, 전문분야교육, 업무 특화교육, 법정 필수교육으로 구분되며, 윤리·준법, 공정거래, 정보보호, 안전보건, 품질 등 사업 운영과 관련된 다양한 리스크를 포함하고 있습니다. 리스크의 영향 범위에 따라 전사 공통과정과 사업부별 과정으로 구성되며, 실무 조직의 리스크 인식 수준을 높이고 대응 역량을 강화하기 위한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.



리스크 경영

리스크 관리 전략

리스크 관리 프로세스

리스크 식별 및 평가

롯데쇼핑은 그룹 행동강령 실천사항을 기반으로 전사적 리스크를 식별하고, 10개 분야로 구성된 최종 리스크 Pool을 도출합니다. 리스크별 발생 가능성이 있는 부서(실무 부서)와 이에 대한 통제 책임이 있는 부서(통제 부서)를 지정하여 위험성 평가를 실시합니다. 또한 유관부서의 업무 분석을 통해 리스크 발생 상황과 원인, 영향을 받는 이해관계자 범위를 구체화하고, 이를 반영한 평가 Tool을 통해 발생가능성과 영향도를 정량적으로 평가합니다. 리스크는 위험성 평가 결과에 따라 Major, Medium, Minor로 분류되며, 고위험 항목이 집중된 분야를 핵심 리스크 영역(Red Zone)으로 지정하여 우선 관리합니다.

1) 주요 리스크: Major, 일반 리스크: Medium, Minor

리스크 모니터링

롯데쇼핑은 사업 운영과 관련된 주요 리스크에 대해 리스크 유형 및 사업부별 특성을 고려하여 연간 모니터링 계획을 수립 및 이행하고 있습니다.

각 사업부 컴플라이언스 조직은 공정거래, 정보보호, 안전보건, 품질 등 주요 리스크의 관리 현황을 점검하고 있으며, 주요 법령 개정, 업계 동향, 이머징 리스크 등 외부 환경 변화를 반영하여 모니터링 시스템을 지속적으로 고도화하고 있습니다.

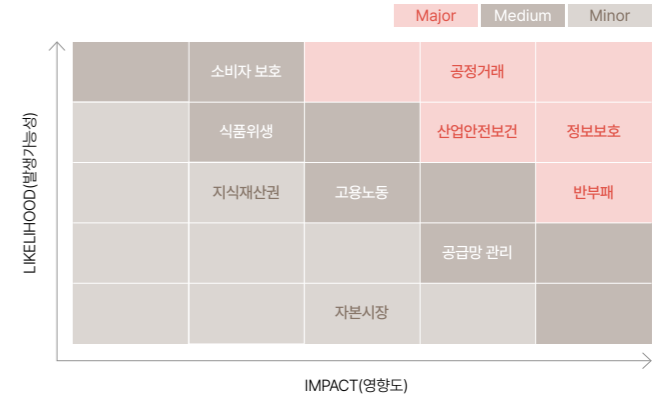
식별된 리스크 대응 전략 수립

롯데쇼핑은 리스크 위험성에 따라 사업부, 현장 차원의 대응 전략을 적용하며, 주요 리스크는 통제 부서와 실무 부서를 지정하여 Two-Track 전략을 수립하여 관리·감독합니다. 일반 리스크는 실무 부서에서 자체적으로 관리 목표를 수립하고 대응합니다.

주요 리스크 통제 및 대응 전략

구분	공정거래	반부패	산업안전보건	정보보호
주요 위반유형	<ul style="list-style-type: none"> 인테리어/판촉비용 부담 전가 경영정보 제공 요구 파트너사에 대한 불공정행위 	<ul style="list-style-type: none"> 부정청탁 및 금품제공 뇌물공여 	<ul style="list-style-type: none"> 안전보건 조치 의무 미이행 법정책임자 및 관리자 미선임 위험성 평가 미실시 	<ul style="list-style-type: none"> 개인정보 무단사용 개인정보 안전 확보 조치 미흡 영업비밀 유출
전사적 통제	<ul style="list-style-type: none"> 공정거래 자율준수관리자 선임 점장 및 실무자 대상 공정거래 교육 실시 공정거래 제보채널 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 전 임직원 대상 부패방지 교육 실시 준법·윤리 서약 징구 	<ul style="list-style-type: none"> 안전보건 전담 조직 구성 안전보건 관리 계획 수립 전 임직원 대상 안전보건교육 실시 	<ul style="list-style-type: none"> 개인정보/영업비밀 서약서 징구 전 임직원 개인정보보호법 교육
주요 관리방안	<ul style="list-style-type: none"> 상품/영업부서 현장 클리닉 실시 (대규모유통업법, 하도급법, 표시광고법 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 본사/영업점 현장 모니터링 실시 반부패 제보 채널 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 사업장 위험성평가 실시 및 개선조치 이행 	<ul style="list-style-type: none"> 정보보호 솔루션/개인정보 파일 파기 현황 관리/시스템 로그 점검
업무현장 통제	<ul style="list-style-type: none"> MD 입퇴점/이동 체크리스트 작성 전자계약 시스템(ECS) 통제 영업점 내 자율준수 담당자 지정 	<ul style="list-style-type: none"> 반부패 예방 체크리스트 작성 및 사전 합의(접대비/기부금 집행, 외부행사 참석 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 영업장 내 안전관리 전문인력 배치 임직원 및 파트너사 의견 청취 (산업안전보건위원회, 안전도급협의체 운영) 	<ul style="list-style-type: none"> 개인정보 접근 및 파기, IT시스템 및 프로그램 사용 등에 대한 사전 합의 퇴사 시 자료 삭제 및 폐기 점검

컴플라이언스 리스크 중대성 평가 결과



INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

85
ESG Data

100
GRI Index

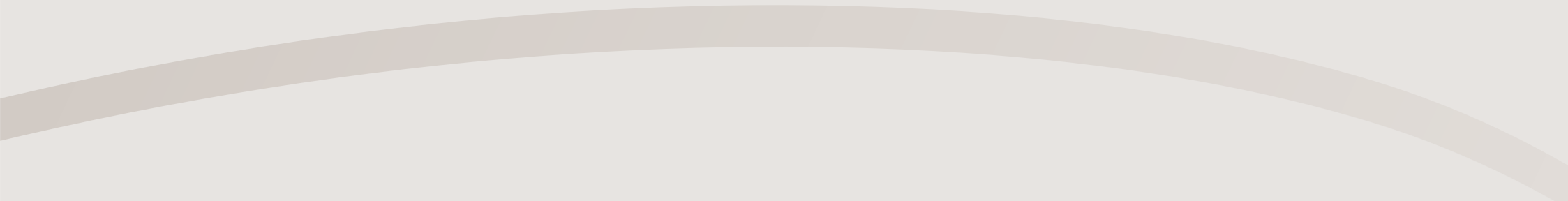
103
TCFD Index

104
SASB Index

108
제3자 검증의견서

112
가입협회 및 수상내역

113
제작부서



APPENDIX

ESG Data

경제

연결 재무상태표

(단위: 백만 원)

구분	제56기	제55기	제54기
자산총계	37,910,299	39,003,045	30,644,699
유동자산	5,195,039	5,516,938	5,563,803
비유동자산	32,715,260	33,486,107	25,080,896
부채총계	21,044,103	21,969,427	19,808,249
유동부채	9,989,934	9,836,042	10,903,416
비유동부채	11,054,168	12,133,385	8,904,833
자본총계	16,866,196	17,033,617	10,836,450
지배기업 소유주지분	15,185,024	15,503,955	9,493,521
비지배지분	1,681,172	1,529,663	1,342,928
부채와자본총계	37,910,299	39,003,045	30,644,699

연결 포괄손익계산서

(단위: 백만 원)

구분	제56기	제55기	제54기
매출	13,738,355	13,986,578	14,555,864
매출원가	(7,075,160)	(7,251,356)	(7,781,159)
매출총이익	6,663,195	6,735,222	6,774,705
판매비와관리비	(6,115,217)	(6,249,345)	(6,263,902)
대손상각비	(940)	(12,763)	(2,398)
영업이익	547,037	473,114	508,405
기타수익	83,994	225,525	181,663
기타비용	(218,290)	(1,271,508)	(334,285)
기타외대손상각비	(44,972)	(42,222)	8,732
금융수익-유효이자율법에 따른 이자수익	116,733	144,824	161,344
금융수익-기타	123,238	239,096	250,814
금융비용	(688,596)	(932,685)	(739,853)
관계기업투자 손익에 대한 지분	164,302	142,626	147,141
법인세비용차감전이익(손실)	83,447	(1,021,230)	183,961
법인세수익(비용)	(9,891)	27,155	(14,780)
당기순이익(손실)	73,556	(994,075)	169,180
기타포괄손익	(87,749)	7,191,635	(176,781)
후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	(76,004)	7,108,910	(111,804)
후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	(11,744)	82,724	(64,977)
총포괄손익	14,193	6,197,559	(7,600)
당기순이익의 귀속			
지배기업 소유주지분	51,556	(968,016)	174,404
비지배지분	22,000	(26,059)	(5,223)
총포괄손익의 귀속			
지배기업 소유주지분	(10,205)	6,188,851	20,820
비지배지분	(3,988)	8,708	(28,421)
주당이익(손실)			
기본주당이익(손실) ¹⁾	1,824	(34,674)	5,794
희석주당이익(손실) ¹⁾	1,824	(34,674)	5,794

1) 단위: 원

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

◆ ESG Data

GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

ESG Data

ESG Data 보고범위

- 롯데쇼핑의 ESG Data는 롯데쇼핑 및 각 사업부 데이터를 보고하고 있습니다.
- 환경 영역의 경우 국내 사업장을 대상으로 하며, 사회 영역의 경우 해외 사업장을 일부 포함하고 있습니다. 거버넌스 영역은 롯데쇼핑을 기준으로 공시하고 있습니다.
- 일부 지표는 데이터 특성 및 산정 기준에 따라 보고 범위가 상이하며, 해당 사항은 각 지표별 보고 범위 및 산정 기준을 주석을 통해 별도 명시하였습니다.

환경

온실가스 배출량(Scope 1 & 2)

지표명	단위	2023					2024					2025				
		백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계
총 배출량(Scope 1 & Scope 2)	tCO ₂ eq	384,081	272,946 ²⁾	52,503	493	710,023	388,862	275,852 ²⁾	52,485	550	717,749	386,288	268,153	50,674	365	705,298 ⁴⁾
직접 온실가스 배출량(Scope 1)	tCO ₂ eq	40,285	46,340	9,346	70	96,042	40,470 ³⁾	46,789	9,141	82	96,482	40,816	44,594	8,917	79	94,406
간접 온실가스 배출량(Scope 2)	tCO ₂ eq	343,796	226,606 ²⁾	43,156	423	613,981	348,392 ²⁾	229,063 ²⁾	43,344	468	621,267	345,472	223,559	41,757	286	611,075
온실가스 배출 집약도(Scope 1 & Scope 2) ¹⁾	tCO ₂ eq/억 원	8.21					8.53					8.62				

1) 롯데쇼핑 별도 매출액 기준 2) 배출계수 변동으로 인한 데이터 재산정 및 총 배출량 정정 3) 전년도 집계 오류로 인한 데이터 재산정 4) 사업장별로 소수점단위 이하를 절사하여 합산하므로 종류별 배출량 합계와 차이가 있음

온실가스 배출량(Scope 3)⁵⁾

지표명	단위	2023	2024	2025
총 배출량(Scope 3)	tCO ₂ eq	30,674,573	30,020,667	30,466,692
기타 간접 온실가스 배출량(업스트림)	tCO ₂ eq	27,225,937	26,867,956	27,040,321
C1. 구매한 상품 및 서비스	tCO ₂ eq	19,867,509	19,633,442	18,696,242
C2. 자본재	tCO ₂ eq	1,218	358	362
C3. 연료 및 에너지	tCO ₂ eq	62,906	63,606	113,468
C4. 업스트림 운송 및 유통	tCO ₂ eq	7,261,874	7,143,375	8,198,644
C5. 사업장 발생 폐기물	tCO ₂ eq	2,765	2,461	2,589
C6. 출장	tCO ₂ eq	1,405	1,318	723
C7. 통근	tCO ₂ eq	25,188	20,448	25,377
C8. 임대 자산	tCO ₂ eq	3,072	2,948	2,916
기타 간접 온실가스 배출량(다운스트림)	tCO ₂ eq	3,448,635	3,152,710	3,426,372
C9. 다운스트림 운송 및 유통	tCO ₂ eq	9,492	7,153	1,325
C11. 판매 제품의 사용	tCO ₂ eq	2,988,281	2,719,849	2,953,566
C12. 판매 제품의 폐기	tCO ₂ eq	201,616	182,703	209,517
C14. 프랜차이즈	tCO ₂ eq	10,174	12,778	946
C15. 투자	tCO ₂ eq	239,072	230,227	261,018

5) 보고 범위: 전 사업부(백화점, 마트-슈퍼, e커머스) 및 롯데컬처웍스, 롯데하이마트, 롯데홈쇼핑

- INTRODUCTION
- ESG IMPACT
- ENVIRONMENTAL
- SOCIAL
- GOVERNANCE
- APPENDIX
 - ◆ ESG Data
 - GRI Index
 - TCFD Index
 - SASB Index
 - 제3자 검증의견서
 - 가입협회 및 수상내역
 - 제작부서

ESG Data

환경

에너지

지표명	단위	2023					2024					2025				
		백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계
총 에너지 소비량 ¹⁾	TJ	8,058	5,538	1,048	9	14,653	8,164	5,550	1,048	11	14,773	8,105	5,454	1,011	7	14,577
전력	TJ	6,984	4,665	901	9	12,559	7,076	4,680	905	10	12,671	7,024	4,612	873	6	12,515
열	TJ	793	786	136	1	1,715	796	795	132	1	1,724	803	763	128	1	1,695
스팀	TJ	262	88	1	0	351	271	72	1	0	344	252	76	0	0	328
재생에너지	TJ	19	0	10	0	28	21	3	10	0	34	27	2.87	10	0	39
에너지 증감량 ¹⁾	TJ	(16)	(80)	(72)	(8)	(176)	106	12	0	2	120	(59)	(96)	(37)	(4)	(196)
에너지 사용량 집약도 ²⁾	TJ/억 원					0.169					0.176					0.178
재생에너지 사용 비율	%	0.23	0	0.95	0	0.19	0.26	0.05	0.93	0	0.23	0.33	0.05	0.96	0	0.27
총 자가발전 에너지량	TJ	18.56	0	12.421	0	30.981	21.31	2.721	12.858	0	36.889	26.68	2.866	9.594	0	39.140

1) 재생에너지 소비량 집계로 인한 2023년, 2024년 증감량 조정

2) 롯데쇼핑 별도 매출액 기준

폐기물

지표명	단위	2023				2024				2025			
		백화점	마트	슈퍼	합계	백화점	마트	슈퍼	합계	백화점	마트	슈퍼	합계
총 폐기물 발생량	Ton	25,178	20,931	123	46,232	28,358	21,188	157	49,703	32,081	20,758	128	52,967
재활용 폐기물	Ton	24,431	20,623	70	45,124	27,742	20,899	52	48,693	31,375	20,430	128	51,933
일반	Ton	24,431	20,616	70	45,117	27,742	20,887	52	48,681	31,375	20,423	128	51,926
지정	Ton	0	7	0	7	0	12	0	12	0	6	0	6
비재활용 폐기물	Ton	748	309	53	1,110	616	289	105	1,010	706	329	0	1,035
매립	Ton	42	47	0	89	159	98	0	257	117	128	0	245
소각	Ton	706	244	53	1,003	457	191	105	753	589	201	0	790
기타	Ton	0	18	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0
재활용 비율	%	97.0	98.5	56.9	97.6	97.8	98.6	33.0	98.0	97.8	98.4	100	98.0

* e커머스 사업부의 경우 폐기물 관리 미해당으로 집계 범위에서 제외

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

◆ ESG Data

GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

ESG Data

환경

용수

지표명	단위	2023					2024					2025				
		백화점	마트	슈퍼 ¹⁾	e커머스 ²⁾	합계	백화점	마트	슈퍼 ¹⁾	e커머스 ²⁾	합계	백화점	마트	슈퍼 ¹⁾	e커머스 ²⁾	합계
총 취수량	Ton	5,180,329	2,186,497	-	4,558	7,371,384	5,400,007	2,203,320	-	5,258	7,608,585	5,378,549	2,182,028	212,589	2,112	7,775,278
지하수	Ton	223,326	0	-	1,818	225,144	280,844	0	-	2,635	283,479	286,396	0	-	1,075	287,471
우수(빗물)	Ton	720	0	-	0	720	245	0	-	0	245	9,418	0	-	0	9,418
상수	Ton	4,956,283	2,186,497	-	2,740	7,145,520	5,118,918	2,203,320	-	2,623	7,324,861	5,082,735	2,182,028	212,589	1,037	7,478,389
총 방류량	Ton	5,180,329	2,186,497	-	4,558	7,371,384	5,400,007	2,203,320	-	5,258	7,608,585	5,378,549	2,182,028	212,589	2,112	7,775,278
하수 방류	Ton	5,180,329	2,186,497	-	4,558	7,371,384	5,400,007	2,203,320	-	5,258	7,608,585	5,378,549	2,182,028	212,589	2,112	7,775,278
총 재활용량	Ton	732,728	47,521	-	2,608	782,857	581,648	33,685	-	2,551	617,884	629,507	42,077	-	1,194	672,778
중수	Ton	732,008	47,521	-	2,608	782,137	581,403	33,685	-	2,551	617,639	620,089	42,077	-	1,194	663,360
우수(빗물)	Ton	720	0	-	0	720	245	0	-	0	245	9,418	0	-	0	9,418
재활용 비율	%	14.1	2.2	-	57.2	10.62	10.8	1.5	-	48.5	8.12	11.7	1.9	-	56.5	8.65

1) 슈퍼 사업장의 경우 2024년까지는 용수 사용에 대한 운영통제권 부재로 데이터 산정이 제한되어 산정 범위에서 제외되었으며, 2025년부터는 단독건물 점포에 한정하여 산정
 2) 롯데월드타워 전체 면적 대비 e커머스 사업장 면적 기준. 임대 오피스는 산정 범위에서 제외

환경법규 위반

지표명	단위	2023						2024						2025					
		롯데쇼핑	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계	롯데쇼핑	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계	롯데쇼핑	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계
법규 위반	건	1 ³⁾	0	0	0	0	1	0	2 ⁴⁾	1 ⁵⁾	0	0	3	0	0	1 ⁶⁾	0	0	1
위반으로 인한 벌금 과태료	백만 원	0	0	0	0	0	0	0	1 ⁴⁾	0	0	0	1	0	0	2 ⁶⁾	0	0	2

3) 온실가스 배출권 할당 취소사유 통보서 제출 기한 미준수로 인한 과태료 부과(운영이 종료된 롯데쇼핑 7개 사업장 대상)
 4) 폐기물 인계-인수 내역 입력 지연으로 인한 과태료 처분 및 2024년 데이터 정정(전년도 누락 데이터 반영)
 5) 「대기환경보전법」에 따른 대기배출 자가측정 미실시로, 측정 후 재신고하여 기소유에 처분
 6) 실내공기질 점검기한 미준수에 의한 벌금(롯데마트 연수점)

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

◆ ESG Data

GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

ESG Data

환경

친환경 구매 실적

지표명	단위	2023					2024					2025				
		백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계
총 구매 금액	백만 원	126,200	87,298	21,717	32,031	267,246	135,300	94,829	15,059	11,302	256,490	157,100	75,673	13,902	163,308	409,983
친환경 인증 제품 구매 금액	백만 원	2,329	4,595	27	73	7,024	2,731 ¹⁾	1,443	25	72	4,271	3,701	2,002	185	2	5,890
친환경 구매 비율	%	1.85	5.26	0.13	0.23	2.63	2.02 ¹⁾	1.52	0.17	0.64	1.67	2.36	2.65	1.33	0.001	1.44

1) 산출식 정정으로 인한 2024년 친환경 인증 제품 구매 금액 및 구매 비율 재산정

친환경 판매 실적²⁾

지표명	단위	2023				2024				2025			
		백화점	마트·슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트·슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트·슈퍼	e커머스	합계
친환경 인증 상품 취급	SKU	4,393	1,340 ³⁾	117,633	123,366	4,393	1,730 ³⁾	107,433	113,556	3,867	1,984	69,768	75,619
친환경 인증 상품 판매(매출)	백만 원	7,929	273,520 ³⁾	2,854	284,303	8,013	289,231 ³⁾	2,956	300,200	4,078	270,722	3,212	278,012
친환경 매출 비율 ⁴⁾	%				3.29				3.57				3.40

2) 친환경 상품 분류 기준에 따라 판매 실적을 취합

- 제품/원재료 인증: 제품 또는 원재료 단위에서 국내외 제3자 공식 인증을 받은 상품(유기농, 무농약, 친환경, 저탄소, ASC, MSC, FSC, GRS 등 25개)
- 공식 인증은 없지만 사회 통념상 친환경을 소구할 수 있는 상품(천연섬유, 종이 패키지, 재생 플라스틱, 무라벨, 업사이클/리사이클 등 8개)

3) 마트·슈퍼 실적 통합 관리 및 집계범위 변동으로 인한 2023-2024년 데이터 재산정

4) 롯데쇼핑 별도 매출액 기준

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

◆ ESG Data

GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

ESG Data

사회

국내 임직원¹⁾

지표명	단위	2023				2024				2025			
		백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스
총 임직원 수	명	4,601	10,616	3,481	970	4,279	10,348	3,511	688	4,162	9,792	3,194	554
성별													
남성	명	1,694	3,321	1,064	425	1,587	3,306	1,041	315	1,502	3,268	993	238
관리자 직급 이상 ²⁾	명	823	916	225	226	795	988	245	185	780	1,002	266	41
여성	명	2,907	7,295	2,417	545	2,692	7,042	2,470	373	2,660	6,524	2,201	316
관리자 직급 이상 ²⁾	명	340	122	19	181	390	170	22	161	401	189	29	16
여성 관리자 비율	%	29	12	8	44	33	15	8	47	34	16	10	28
고용형태													
정규직	명	4,590	10,614	3,481	927	4,264	10,347	3,511	673	4,158	9,792	3,194	549
비정규직	명	11	2	0	43	15	1	0	15	4	0	0	5
연령													
30세 미만	명	582	399	141	159	567	349	120	86	501	281	93	47
30세 이상 50세 미만	명	3,150	4,692	1,425	753	3,002	4,608	1,413	573	2,851	4,403	1,241	474
50세 이상	명	869	5,525	1,915	58	710	5,391	1,978	29	810	5,108	1,860	33
다양성													
장애인 근로자	명	173	215	72	7	169	205	65	4	165	195	56	3
보훈 대상자	명	36	94	4	10	36	90	4	8	35	82	3	7
외국인	명	2	3	1	0	0	4	3	0	0	6	3	0

1) 등기임원 제외 수치로 수정 공개

2) M Grade 이상

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

◆ ESG Data

GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

ESG Data

사회

해외 임직원

지표명	단위	2023						2024						2025					
		백화점 ¹⁾			마트			백화점			마트			백화점			마트		
		베트남	인도네시아	합계	베트남	인도네시아	합계	베트남	인도네시아	합계	베트남	인도네시아	합계	베트남	인도네시아	합계	베트남	인도네시아	합계
총 임직원 수	명	465	86	551	2,738	4,686	7,424	413	84	497	2,657	4,231	6,888	414	77	491	2,632	4,372	7,004
성별																			
남성	명	-	-	-	1,093	3,340	4,433	95	41	136	1,063	3,018	4,081	97	37	134	1,046	3,025	4,071
관리자 직급 이상	명	-	-	-	29	76	105	9	5	14	31	73	104	7	5	12	39	73	112
여성	명	-	-	-	1,645	1,346	2,991	318	43	361	1,594	1,213	2,807	317	40	357	1,586	1,347	2,933
관리자 직급 이상	명	-	-	-	35	23	58	29	7	36	39	29	68	31	8	39	34	25	59
여성 관리자 비율	%	-	-	-	55	23	36	76	58	72	56	28	40	82	62	76	47	26	35

1) 해외 사업 이관으로 인해 2024년부터 세부 지표를 관리하여 2023년 일부 데이터 미기재

채용 및 이직

지표명	단위	2023				2024				2025			
		백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스
총 채용 인원	명	103	32	4	30	103	66	21	32	63	113	30	59
성별													
남성	명	44	28	4	11	36	30	13	22	30	74	21	24
여성	명	59	4	0	19	67	36	8	10	33	39	9	35
연령													
30세 미만	명	57	7	0	4	66	48	15	11	40	34	18	11
30세 이상 50세 미만	명	46	24	4	26	34	16	6	21	23	77	12	47
50세 이상	명	0	1	0	0	3	2	0	0	0	2	0	1
직급													
관리자 직급 이상	명	22	4	0	12	21	4	0	14	12	16	0	38
관리자 직급 미만	명	81	28	4	18	82	62	21	18	51	97	30	21
총 이직률 ²⁾	%	2.4	6.7	3.9	13.0	5.4	4.2	5.1	23.0	4.2	4.3	5.7	30.0
자발적 이직률 ²⁾	%	2.1	4.4	7.0	10.8	2.3	4.0	3.1	23.0	1.9	4.3	2.8	18.2

2) 데이터 산정 기준 변동으로 인해 2023-2024년 일부 데이터 재산정

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

◆ ESG Data

GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

ESG Data

사회

급여

지표명	단위	2023				2024				2025			
		백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스
전체 임직원 평균 급여													
남성	만 원	8,737	6,839	6,634	7,997	9,139	6,530	6,079	7,395	9,563	6,793	6,658	8,595
여성	만 원	5,716	4,403	5,537	6,242	6,057	3,648	4,845	6,516	6,393	3,751	5,280	6,754
최저임금 대비 신입사원 평균 급여													
남성	%	233	178	148	194	234	179	164	189	240	185	176	194
여성	%	233	178	148	194	234	179	164	189	240	185	176	194
남성 대비 여성 급여 ¹⁾	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

1) 정규직 신입사원 기본급 기준, 동일 직급 동일 연차 내 성별 차등 없음

교육

지표명	단위	2023				2024				2025			
		백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스
총 교육 시간	시간	358,852	147,786	51,709	5,535	332,212	152,162	33,675	1,243	267,400	144,077	41,839	2,807
1인당 교육 시간	시간	78	31	45	6	78	33	30	2	64	35	39	5
총 교육 비용	원	2,981,347,222	2,258,238,417	723,046,660	529,540,000	3,247,189,390	2,513,136,052	643,988,736	424,032,928	3,003,357,081	2,371,614,505	492,464,818	388,975,996
1인당 교육 비용	원	646,853	467,157	624,932	580,636	757,627	545,741	577,051	643,449	721,614	575,216	455,143	650,462

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

◆ ESG Data

GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

◆ ESG Data

GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

ESG Data

사회

육아휴직¹⁾

지표명	단위	2023				2024				2025			
		백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스
육아휴직 사용 인원	명	105	65	6	66	109	53	16	67	101	81	13	23
남성	명	34	43	4	23	34	24	12	23	30	43	8	4
여성	명	71	22	2	43	75	29	4	44	71	38	5	19
육아휴직 대상 인원	명	108	103	19	66	110	106	24	67	102	116	20	28
남성	명	34	62	16	23	34	62	20	23	30	68	15	8
여성	명	74	41	3	43	76	44	4	44	72	48	5	20
육아휴직 사용률	%	97	63	32	100	99	50	67	100	99	70	65	82
남성	%	100	69	25	100	100	39	60	100	100	63	53	50
여성	%	96	54	67	100	99	66	100	100	99	79	100	95
육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속자 수	명	135	63	40	49	129	53	28	54	103	122	27	9
남성	명	41	41	37	16	51	24	23	21	37	65	23	6
여성	명	94	22	3	33	78	29	5	33	66	57	4	3

1) 사업보고서를 기준으로 작성

정기적 성과평가를 받은 임직원²⁾

지표명	단위	2023				2024				2025			
		백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스
성과평가를 받은 남성 임직원 비율	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
성과평가를 받은 여성 임직원 비율	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

2) 평가 대상 인원 대비 평가 인원

ESG Data

사회

인권 리스크 관리

지표명	단위	2023				2024				2025			
		백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스
고충 접수	건	32	48	11	2	22	32	10	5	21	17	9	0
고충 처리	건	32	48	11	2	22	27 ¹⁾	10	5	21	19 ²⁾	9	0

1) 2024년 마감 기준 조사 진행 중(5건)

2) 2025년 마감 기준 조사 진행 중(3건)이며, 2024년 고충 접수 건 중 5건 2025년에 처리됨

단체협약

지표명	단위	2023		2024		2025	
		백화점	마트	백화점	마트	백화점	마트
노동조합 가입 인원	명		507		390		6,149
노동조합 가입 비율	%		58		48		82

* 슈퍼, e커머스 사업부는 노사협의체 운영

사회공헌

지표명	단위	2023		2024		2025	
		백화점 ³⁾	마트·슈퍼	백화점	마트·슈퍼	백화점	마트·슈퍼
사회공헌 투자금액							
자선적 기부	백만 원	5,551	2,654	5,967	2,923	4,090	3,219
임직원 모금	백만 원	18	44	17	43	16	41
봉사활동							
참여 인원	명	-	884	79	750 ⁴⁾	68	414
참여 시간	시간	-	1,768	518	1,500	499	828

3) 2023년에 봉사활동을 실시했으나, 데이터 미취합으로 미공시

4) 오기재로 인해 2024년 데이터 정정

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

◆ ESG Data

GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

◆ ESG Data ¹⁾

GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

ESG Data

사회

산업재해 현황

지표명	단위	2023				2024				2025			
		백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스
총 근로손실재해	건	6	80	17	0	4	60	14	0	4	68	18	0
부상	건	6	79	14	0	4	58	14	0	4	68	18	0
질병	건	0	1	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0
근로손실재해율(LTIFR) ¹⁾	건/백만 근로시간	0.52	3.93	2.87	0	0.37	2.57	2.18	0	0.40	3.47	2.98	0

1) 백만 근로시간 당 발생한 근로손실재해 건수

안전보건 교육

지표명	단위	2023				2024				2025			
		백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스	백화점	마트	슈퍼	e커머스
산업안전보건 교육													
교육 이수 인원	명	5,660	10,877	3,448	1,010	5,754	10,538	3,306	967	4,688	10,110	3,308	572
교육 이수 시간	시간	135,840	261,036	77,664	12,120	138,096	309,808	74,904	11,604	112,512	328,230	104,311	6,870
관리감독자 교육^{2), 3)}													
교육 이수 인원	명	-	1,287	210	12	-	1,156	206	6	288	1,278	202	2
교육 이수 시간	시간	-	20,592	3,360	16	-	18,496	3,296	16	4,608	24,546	4,024	16

2) 마트 교육대상: 파트장, 부점장, 안전관리매니저

슈퍼 교육대상: 점장, 센터장

3) 2024년까지 각 백화점 사업장별로 관리하여 백화점 사업부 전체 데이터 산출 불가

ESG Data

사회

파트너사 관리 현황

지표명	단위	2023			2024			2025		
		백화점	마트·슈퍼	e커머스	백화점	마트·슈퍼	e커머스	백화점	마트·슈퍼	e커머스
전체 파트너사 수 ¹⁾	개사	7,848	3,325	93,375	8,081	3,042	128,802	8,804	3,139	139,260
파트너사 ESG 역량강화										
교육	건	20	280	N/A	21	283	N/A	14	238	N/A
컨설팅	건	20	19	N/A	20	25	N/A	14	28	N/A
파트너사 동반성장 실적										
금융지원	백만 원	77,250	65,344	217,500	69,090	76,531	17,000	64,518	59,588	18,890
기술지원 ²⁾	건	23	10	8,000	45	12	0	7	60	0
교육지원	개사	1,192	280	167	1,000	283	24	1,337	238	94

1) 마트·슈퍼 산정 기준 변경에 따른 2023년, 2024년 데이터 정정

2) e커머스의 경우, '구매/판매협력'의 실적

파트너사 고충 처리

지표명	단위	2023			2024			2025		
		백화점	마트·슈퍼	e커머스	백화점	마트·슈퍼	e커머스	백화점	마트·슈퍼	e커머스
고충 접수	건	0	1	15	0	6	2	0	4	1
고충 처리	건	0	1	15	0	6	2	0	4	1

- INTRODUCTION
- ESG IMPACT
- ENVIRONMENTAL
- SOCIAL
- GOVERNANCE
- APPENDIX
- ◆ ESG Data
 - GRI Index
 - TCFD Index
 - SASB Index
 - 제3자 검증의견서
 - 가입협회 및 수상내역
 - 제작부서

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

◆ ESG Data

GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

ESG Data

지배구조

이사회 구성

지표명	단위	2023	2024	2025
총 인원	명	9	8	8
사내이사	명	4	3	2
사외이사	명	5	5	6
여성 등기임원 수	명	2	2	1

이사회 활동

지표명	단위	2023	2024	2025
이사회 개최 횟수	회	15	15	15
사내이사 참석률	%	95	100	96
사외이사 참석률	%	95	96	94
이사회 총 안건	건	68	87	89

연간 총 보상비율

지표명	단위	2023	2024	2025
최고연봉자(CEO) 총 보수	백만 원	1,603	1,677	1,478 ¹⁾
전체 임직원 연간 총 보수 평균값(CEO 제외)	백만 원	55	53	55

1) 전 유통군 HQ 대표 근로소득, 퇴임으로 인해 1~11월 기준 작성

경제적 가치창출 및 배분

지표명	단위	2023	2024	2025	
이해관계자	임직원 ²⁾	백만 원	1,610,846	1,714,565	1,687,987
	주주/투자자 ³⁾	백만 원	744,967	764,530	776,637
	정부 ⁴⁾	백만 원	214,551	164,643	224,577
	지역사회 ⁵⁾	백만 원	15,759	17,540	15,231

- 2) 급여 및 복리후생
- 3) 배당금 및 이자비용
- 4) 세금 및 법인세
- 5) 기부금

부패리스크 평가

지표명	단위	2023	2024	2025
대상 사업장 ⁶⁾	팀	59	56	58
전체 사업장 대비 비율	%	100	100	100

6) 마트와 슈퍼 사업부는 사업부분사 조직을 하나의 사업장으로 간주하여 사업장 모수 기준 산정

ESG Data

지배구조

윤리·준법교육

지표명	단위	2023					2024					2025				
		백화점 ¹⁾	마트	슈퍼	e커머스 ²⁾	합계	백화점 ¹⁾	마트	슈퍼	e커머스 ²⁾	합계	백화점 ¹⁾	마트 ³⁾	슈퍼 ³⁾	e커머스	합계
총 교육 이수 시간	시간	3,296	36,818	32,766	1,611	74,491	2,618	132,397	49,380	2,410	186,805	2,102	16,062	7,247	3,875	29,286
총 교육 이수 인원	명	3,296	13,380	5,122	1,074	22,872	2,618	21,222	7,372	2,752	33,964	2,102	10,760	3,746	1,728	18,336

- 1) 백화점 컴플라이언스 교육 실적
- 2) 산정 기준 변경에 따라 2023년, 2024년 데이터 재산정
- 3) 윤리 교육 진행 방식 변경(온라인 관리자 주관 대면 교육), 2025년 총 교육 횟수와 마감인원을 기준으로 산정

윤리규범 위반

지표명	단위	2023					2024					2025				
		백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계
윤리규범 위반	건	14	6	4	1	25	16	20	3	8	47	13	11	6	5	35
조치 현황 ⁴⁾	명	14	4	4	1	23	33 ⁵⁾	15	6	35	89	29 ⁵⁾	3	3	14	49

- 4) 윤리규범 위반으로 인해 징계 조치를 받은 임직원의 수
- 5) 징계면직 인원 포함하여 데이터 재산정

법규 및 규제 위반

지표명	단위	2023					2024					2025				
		백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계
제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률 및 자율규정 위반	건	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법률 및 규정 위반	건	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
경쟁저해 및 독과점 금지에 관한 법률 및 규정 위반	건	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
제품 및 서비스 안전보건 영향에 대한 법률 위반 ⁶⁾	건	0	1	1	0	2	0	1	1	0	2	0	1	1	0	2

- 6) 기준 변경으로 인한 데이터 재산정(식품위생 또는 제품 안전보건 관련 과징금/과태료 100만원 이상 또는 영업중단 처분 이력)

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

◆ ESG Data

GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

ESG Data

지배구조

정보보안 교육

지표명	단위	2023				2024				2025			
		백화점	마트·슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트·슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트·슈퍼	e커머스	합계
개인정보보호교육													
총 교육 이수 시간	시간	6,234	14,174	1,004	21,412	5,602	14,061	686	20,349	5,239	13,153	504	18,896
총 교육 이수 인원	명	6,234	14,174	1,004	21,412	5,602	14,061	686	20,349	5,239	13,153	504	18,896
개인정보취급자 교육													
총 교육 이수 시간	시간	32	286	98	416	25	392	27	444	30	496	144	670
총 교육 이수 인원	명	32	143	98	273	25	196	27	248	30	248	144	422
IT 직무자 특화 교육													
총 교육 이수 시간	시간	103	91	760	954	101	28	248	377	61	38	171	270
총 교육 이수 인원	명	107	91	380	578	101	28	248	377	61	38	171	270

개인정보보호 리스크 관리

지표명	단위	2023					2024					2025				
		백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계	백화점	마트	슈퍼	e커머스	합계
고객 개인정보의 유출, 도난, 분실사고	건	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

◆ ESG Data

GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

GRI Index

- INTRODUCTION
- ESG IMPACT
- ENVIRONMENTAL
- SOCIAL
- GOVERNANCE
- APPENDIX
 - ESG Data
 - ◆ GRI Index
 - TCFD Index
 - SASB Index
 - 제3자 검증의견서
 - 가입협회 및 수상내역
 - 제작부서

Statement of use: 롯데쇼핑은 2025년 1월 1일부터 2025년 12월 31일까지의 기간 동안, 지속가능경영 내용을 보고함에 있어 GRI Standards 2021 부합보고 원칙을 준수(In accordance with)하여 해당 정보를 보고하고 있습니다.
GRI 1 Used: GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standards: 2026년 6월 발간일 기준, 롯데쇼핑에 해당하는 산업군의 기준서가 발표되지 않아, 적용하지 않았습니다.

Universal Standards

GRI STANDARDS	Disclosure	Page
2-1	조직 명칭	8
2-2	지속가능경영보고서에 포함된 조직 목록	2
2-3	보고 기간, 주기, 연락처	2
2-4	기존 정보 수정	별도 주석 표기
2-5	외부 검증	108-111
2-6	기업 활동, 가치사슬 및 기타 사업 관계	10-12
2-7	임직원	90-91
GRI 2: STANDARDS 2021	2-8 비정규직 근로자	90
	2-9 지배구조 및 구성	73
	2-10 최고의사결정기구 임명 및 선정	73-74
	2-11 최고의사결정기구 의장	73-74
	2-12 영향력 관리를 감독하는 부문에 있어서 최고의사결정기구의 역할	14
	2-13 영향 관리를 위한 책임 위임	14
	2-14 지속가능성 보고에 관한 최고의사결정기구의 역할	14, 17, 75
	2-15 이해관계 상충	74, 81

GRI STANDARDS	Disclosure	Page
2-16	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	74
2-17	최고의사결정기구의 집단지식	74
2-18	최고의사결정기구 성과 평가	75
2-19	보수정책	74
2-20	보수 선정 프로세스	74
2-21	연간 총 보상 비율	97
2-22	지속가능 개발 전략에 관한 성명서	5-7
GRI 2: STANDARDS 2021	2-23 정책 이행 약속	38, 58
	2-24 정책 약속 내재화	38, 39, 60-62
	2-25 부정적 영향 저감 프로세스	77-81
	2-26 고충 제기 및 자문 요청 메커니즘	39, 78, 80
	2-27 법률 및 규정 준수	88, 98-99
	2-28 가입 협회	112
	2-29 이해관계자 참여 방식	19
	2-30 단체 협약	94

GRI STANDARDS	Disclosure	Page
Material Topics		
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 중대 이슈 결정 프로세스	17
	3-2 중대 이슈 목록	18

GRI Index

Topic-Specific Standards

GRI STANDARDS		Disclosure	Page
Material Topic 1: 기후변화 대응			
GRI 3: 중대 토픽 공시	3-3	중대 이슈 관리	18
GRI 201: 경제성과	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	22-27
	302-1	조직 내 에너지 소비	87
	302-2	조직 외부에서의 에너지 소비	87
GRI 302: 에너지	302-3	에너지 집약도	87
	302-4	에너지 소비 감축	87
	305-1	직접 온실가스 배출량(Scope1)	28, 86
	305-2	간접 온실가스 배출량(Scope2)	28, 86
GRI 305: 배출	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(Scope3)	28, 86
	305-4	온실가스 배출 집약도	28, 86
	305-5	온실가스 배출량 감축	28, 86
Material Topic 2: 고객 중심 품질경영			
GRI 3: 중대 토픽 공시	3-3	중대 이슈 관리	18
GRI 416: 고객 보건 및 안전	416-1	제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가	52
	416-2	제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 규정 위반 사건	98
	417-1	제품 및 서비스 정보 및 라벨링	52-53
GRI 417: 마케팅 및 라벨링	417-2	제품 서비스 정보 및 라벨링 관련 규정 위반 사건	98
	417-3	마케팅 커뮤니케이션 관련 규정 위반 사건	98
Material Topic 3: 정보보호 경영			
GRI 3: 중대 토픽 공시	3-3	중대 이슈 관리	18
GRI 418: 고객개인정보	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객 데이터분실과 관련하여 제기된 불만 건수	99

GRI STANDARDS		Disclosure	Page
	101-1	생물다양성 손실을 막고 되돌리기 위한 정책	30
	101-2	생물다양성 영향 관리	35
GRI 101: 생물다양성	101-6	생물다양성 손실의 직접적 원인	30
	101-7	생물다양성 상태의 변화	35
	101-8	생태계 서비스	35
GRI 201: 경제성과	201-1	직접적 경제가치 발생과 분배(EVG&D)	97
	202-1	사업장 소재 지역의 최저 임금 대비 초임 임금의 비율(성별에 따라 파악)	92
GRI 202: 시장지위	202-2	사업장이 소재한 지역사회에서 고용된 고위 임원의 비율	90-91
	203-1	사회기반시설 투자 및 서비스 지원	63-66
GRI 203: 간접 경제적 영향	203-2	중요한 간접 경제 영향	58-62
GRI 206: 경쟁저해행위	206-1	경쟁저해 및 독과점금지 위반 관련 소송	98

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

ESG Data

◆ GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

GRI Index

Topic-Specific Standards

GRI STANDARDS	Disclosure	Page	
GRI 301: 원재료	301-2	재생 투입 원자재	32
	301-3	재생된 제품 및 포장재	32-34
	303-3	취수	88
GRI 303 : 용수	303-4	방류	88
	303-5	물 소비	88
	306-1	폐기물 발생 및 심각한 폐기물 관련 영향	30
GRI 306: 폐기물	306-2	중요한 폐기물 관련 영향 관리	30-32
	306-3	폐기물 발생	87
	306-4	폐기에서 전환된 폐기물	87
	306-5	직접 처리된 폐기물	87
	308-1	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체	58
GRI 308: 공급업체 환경평가	308-2	공급망의 부정적 환경 영향 및 이에 대한 조치	61
	401-1	신규채용 및 이직	91
GRI 401: 고용	401-2	비정규직 근로자에게는 제공되지 않는 정규직 근로자를 위한 복리후생	46, 93
	401-3	육아휴직	93

GRI STANDARDS	Disclosure	Page	
GRI 403: 산업 보건 및 안전	403-1	직장 건강 및 안전 관리 시스템	48
	403-2	위험요인 파악, 리스크 평가, 사고 조사	48
	403-3	직장 의료 서비스	49
	403-4	직장 건강 및 안전 관련 커뮤니케이션, 자문 및 근로자 참여	47
	403-5	직장 건강 및 안전 관련 근로자 교육	49
	403-6	근로자 건강 증진	49
	403-7	비즈니스 관계와 직접적으로 연계된 직장 건강 및 안전 영향의 예방과 완화	49-50
	403-8	직장 건강 및 안전 관리 시스템의 적용 대상 근로자	48
	403-9	업무 관련 부상	95
	403-10	업무 관련 질병	95
GRI 404: 훈련 및 교육	404-1	직원 1인당 평균 교육 시간	92
	404-2	직원 역량강화 및 이직지원 프로그램	44
	404-3	정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	45, 93
GRI 405: 다양성 및 기회균등	405-1	지배구조 기구와 직원의 다양성	73, 97
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보수 비율	92
GRI 406: 차별금지	406-1	차별 사례 및 이에 대한 시정조치	39, 94
GRI 407: 결사 및 단체교섭의 자유	407-1	집회결사 및 단체교섭권 훼손 위험이 있는 사업장 및 공급업체	94
GRI 408: 아동노동	408-1	아동노동 발생 위험이 높은 사업장 및 공급업체	38
GRI 409: 강제노동	409-1	강제 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 공급업체	38

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

ESG Data

◆ GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

GRI Index

Topic-Specific Standards

GRI STANDARDS		Disclosure	Page
GRI 413: 지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램 운영 사업장	63
GRI 414: 공급업체 사회 영향 평가	414-1	사회적 기준에 따른 심사를 거친 신규 공급업체	96
	414-2	공급망 내 부정적 사회적 영향 및 그에 대한 대응조치	96
GRI 415: 공공정책	415-1	정치 기부금	66

TCFD Index

구분	Disclosure	Page
Governance	a. 기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 이사회의 감독 설명	21
	b. 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할 설명	
Strategy	a. 조직이 단기, 중기 및 장기간에 걸쳐 파악한 기후변화와 관련된 위험과 기회 설명	22-26
	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	27
	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	28
	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	

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

ESG Data

◆ GRI Index

◆ TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

SASB Index

롯데백화점 | Multiline and Specialty Retailers & Distributors

Topic	Code	측정 지표	2025 Data	Page	비고
Energy Management in Retail & Distribution	CG-MR-130a.1	(1) 총 에너지 사용량	8,105TJ		
		(2) 그리드 전력 비율	86.9%		
		(3) 재생에너지 전력 비율	0.33%		
Data Security	CG-MR-230a.1	데이터 보안 리스크를 식별하고 해결하는 방법에 대한 설명	-	68, 70	
	CG-MR-230a.2	(1) 전체 데이터 침해사고 수 (2) 개인정보 침해사고 비율 (3) 개인정보가 침해당한 고객의 수	0 0 0		
Labour Practices	CG-MR-310a.1	(1) 평균 시간당 임금 (2) 지역별 최저임금을 받는 매장 내 직원의 백분율	30,381원 0		
	CG-MR-310a.2	(1) 매장 내 직원의 자발적 이직률	1.9%		
	CG-MR-310a.3	노동법 위반으로 초래된 법적 절차로 인한 경제적 손실	0		
Workforce Diversity & Inclusion	CG-MR-330a.1	(1) 경영진(고위 관리자) 중 여성 비율 (2) 비상임 경영진(고위 관리자) 중 여성 비율	16.4% 12.5%		
		(4) 위 (1)-(3)에 해당하지 않는 기타 임직원 중 여성 비율	64.5%		
	CG-MR-330a.2	임직원 차별행위로 초래된 법적 절차로 인한 경제적 손실	0		
	CG-MR-410a.1	친환경성/사회적 지속가능성에 대해 제3자 인증을 받은 제품의 판매수익	4,078백만 원		
Product Sourcing, Packaging & Marketing	CG-MR-410a.2	제품 내 화학물질과 관련된 위험성 및/또는 유해성 평가 및 관리 절차 논의	-	56	
	CG-MR-410a.3	제품 포장으로 인한 환경영향을 줄이는 방법에 대한 설명	-	30-33	
Activity Metrics	CG-MR-000.A	소매점 수 물류센터 수	54개소 3개소		국내 사업장 기준
	CG-MR-000.B	소매점 면적 물류센터 면적	4,156,931m ² 15,629m ²		국내 사업장 기준

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

ESG Data

GRI Index

TCFD Index

◆ SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

SASB Index

롯데마트 | Food Retailers & Distributors

Topic	Code	측정 지표	2025 Data	Page	비고
Energy Management	FB-FR-130a.1	(1) 운영 에너지 소비	5,454TJ		
		(2) 그리드 전력 비율	84.3%		
		(3) 재생 에너지 비율	0.05%		
Food Waste Management	FB-FR-150a.1	발생한 음식물 쓰레기의 양	8,460Ton		
		재사용된 비율	100%		
Data Security	FB-FR-230a.1	(1) 전체 데이터 침해사고 수	0		
		(2) 개인정보 침해사고 비율	0		
		(3) 개인 정보가 침해당한 고객의 수	0		
	FB-FR-230a.2	데이터 보안 위험을 식별하고 해결하기 위한 접근 방식에 대한 설명	-	68, 70	
Food Safety	FB-FR-250a.1	고위험 식품안전 위반율	0		
		FB-FR-250a.2	(1) 리콜 수	0	
			(2) 리콜된 제품 수	0	
Product Health & Nutrition	FB-FR-260a.1	건강 및 영양 특성을 홍보하기 위해 라벨이 부착 및/또는 판매되는 제품의 수익	2,324백만 원		
	FB-FR-260a.2	소비자의 영양 및 건강 문제와 관련된 제품 및 성분을 식별하고 관리하는 프로세스에 대한 논의	-	52-53, 55	
Product Labelling & Marketing	FB-FR-270a.1	라벨링 또는 마케팅 관행 및 규정을 준수하지 않은 사고 건수	0		
	FB-FR-270a.2	라벨링 또는 마케팅 관행 및 규정 관련 법적 절차로 인한 총 금전적 손실액	0		
Labour Practices	FB-FR-310a.1	(1) 평균 시간당 임금	19,218원		
		(2) 지역별 최저임금을 받는 매장 내 직원의 백분율	0		
	FB-FR-310a.2	단체 협약의 적용을 받는 임직원 비율	69%		
	FB-FR-310a.3	작업 중단 횟수 / 업무 중단으로 인한 총 유휴 일수	0		
	FB-FR-310a.4	노동법 위반 또는 고용 차별과 관련된 법적 절차로 인한 총 금전적 손실액	0		
Management of Environmental and Social Impacts in the Supply Chain	FB-FR-430a.1	환경 또는 사회적 지속 가능성 소싱 표준에 대해 제3자 인증을 받은 제품의 수익	202,235백만 원		
	FB-FR-430a.2	케이지가 없는 환경에서 생산된 달걀의 수익 비율 (사육환경번호 1,2번)	0.46%		
		gestation crates(임신통, 임신용 우리 등의 케이지)가 없는 환경에서 생산된 돼지고기의 수익 비율	0.01%		
	FB-FR-430a.3	동물 복지를 포함한 공급망 내 환경 및 사회적 위험 관리 전략 논의	-	35	
	FB-FR-430a.4	포장이 환경에 미치는 영향을 줄이기 위한 전략 논의	-	30-33	
Activity Metrics	FB-FR-000.A	소매점 수	112개소		
		물류센터 수	3개소		
	FB-FR-000.B	소매점 면적	874,972m ²		
		물류센터 면적	203,726m ²		
FB-FR-000.C	보유하고 있는 업무용 차량 수	31대			
FB-FR-000.D	이동한 거리	714,464km			

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

ESG Data

GRI Index

TCFD Index

◆ SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

SASB Index

롯데슈퍼 | Food Retailers & Distributors

Topic	Code	측정 지표	2025 Data	Page	비고
Energy Management	FB-FR-130a.1	(1) 운영 에너지 소비	1,001TJ		
		(2) 그리드 전력 비율	87.2%		
		(3) 재생 에너지 비율	0.96%		
Food Waste Management	FB-FR-150a.1	발생한 음식물 쓰레기의 양	54Ton		
		재사용된 비율	100%		
Data Security	FB-FR-230a.1	(1) 전체 데이터 침해사고 수	-		마트 사업부와 통합 관리
		(2) 개인정보 침해사고 비율	-		마트 사업부와 통합 관리
		(3) 개인 정보가 침해당한 고객의 수	-		마트 사업부와 통합 관리
	FB-FR-230a.2	데이터 보안 위험을 식별하고 해결하기 위한 접근 방식에 대한 설명	-	68, 70	
Food Safety	FB-FR-250a.1	고위험 식품안전 위반율	0		
		FB-FR-250a.2	(1) 리콜 수	0	
		(2) 리콜된 제품 수	0		
Product Health & Nutrition	FB-FR-260a.1	건강 및 영양 특성을 홍보하기 위해 라벨이 부착 및/또는 판매되는 제품의 수익	168백만 원		
	FB-FR-260a.2	소비자의 영양 및 건강 문제와 관련된 제품 및 성분을 식별하고 관리하는 프로세스에 대한 논의	-	52-53, 55	
Product Labelling & Marketing	FB-FR-270a.1	라벨링 또는 마케팅 관행 및 규정을 준수하지 않은 사고 건수	0		
	FB-FR-270a.2	라벨링 또는 마케팅 관행 및 규정 관련 법적 절차로 인한 총 금전적 손실액	0		
Labour Practices	FB-FR-310a.1	(1) 평균 시간당 임금	18,113원		
		(2) 지역별 최저임금을 받는 매장 내 직원의 백분율	0		
	FB-FR-310a.2	단체 협약의 적용을 받는 임직원 비율	-		노사협의회 운영
	FB-FR-310a.3	작업 중단 횟수 / 업무 중단으로 인한 총 유휴 일수	0		
	FB-FR-310a.4	노동법 위반 또는 고용 차별과 관련된 법적 절차로 인한 총 금전적 손실액	0		
Management of Environmental and Social Impacts in the Supply Chain	FB-FR-430a.1	환경 또는 사회적 지속 가능성 소싱 표준에 대해 제3자 인증을 받은 제품의 수익	-		마트 사업부와 통합 관리
	FB-FR-430a.2	케이지가 없는 환경에서 생산된 달걀의 수익 비율(사육환경번호 1,2번)	0.46%		
	FB-FR-430a.3	동물 복지를 포함한 공급망 내 환경 및 사회적 위험 관리 전략 논의	-	35	
	FB-FR-430a.4	포장이 환경에 미치는 영향을 줄이기 위한 전략 논의	-	30-33	
Activity Metrics	FB-FR-000.A	소매점 수	194개소		
		물류센터 수	6개소		
	FB-FR-000.B	소매점 면적	142,372m ²		
		물류센터 면적	75,951m ²		
	FB-FR-000.C	보유하고 있는 업무용 차량 수	28대		
FB-FR-000.D	이동한 거리	960,580km			

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

ESG Data

GRI Index

TCFD Index

◆ SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

SASB Index

롯데e커머스 | E-Commerce

Topic	Code	측정 지표	2025 Data	Page	비고
Hardware Infrastructure Energy& Water Management	CG-EC-130a.1	(1) 총 에너지 사용량	7TJ		
		(3) 재생에너지 전력 비율	0		
	CG-EC-130a.2	(1) 총 취수량	3,515Ton		
Data Privacy & Advertising Standards	CG-EC-220a.1	2차 목적으로 사용되는 정보 사용자의 수	0		
	CG-EC-220a.2	맞춤형(타겟) 광고 및 사용자 개인정보와 관련된 정책 또는 관행에 대한 설명	-	-	
Data Security	CG-MR-230a.1	데이터 보안 리스크를 식별하고 해결하는 방법에 대한 설명	-	68, 70	
	CG-EC-330a.1	임직원 참여 비율(임직원 대상 설문조사, 의견수렴 프로그램의 참여율)	45.5%		
Employee Recruitment, Inclusion & Performance	CG-EC-330a.2	전체 임직원의 자발적 이직율	18.2%		
	CG-EC-330a.3	(1) 경영진(고위 관리자) 중 여성 비율	6%		
		(2) 비상임 경영진(고위 관리자) 중 여성 비율	0		
		(3) 기술직 중 여성 비율	33.6%		IT 직무 기준
		(4) 위 (1)-(3)에 해당하지 않는 기타 임직원 중 여성 비율	57%		
CG-EC-330a.4	취업 비자가 필요한 기술직 직원의 비율	0			
Product Packaging & Distribution	CG-EC-410a.2	제품 배송이 환경에 미치는 영향을 줄이기 위한 전략	-	24-25, 33	
Activity Metrics	CN0404-A	이용자(소비자) 활동 지표: 2025년 APP 월간 활성 사용자(MAU)	2,365,252명		
	CN0404-C	연간 배송 건수	22,952,162건		

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

ESG Data

GRI Index

TCFD Index

◆ SASB Index

제3자 검증의견서

가입협회 및 수상내역

제작부서

- INTRODUCTION
- ESG IMPACT
- ENVIRONMENTAL
- SOCIAL
- GOVERNANCE
- APPENDIX
 - ESG Data
 - GRI Index
 - TCFD Index
 - SASB Index
 - ◆ 제3자 검증의견서
 - 가업협회 및 수상내역
 - 제작부서

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

롯데쇼핑(주) MPC-25-006

검증 범위

한국표준협회는 롯데쇼핑(주)의 온실가스 배출량 명세서의 직접배출(Scope1) 및 간접배출 (Scope2)에 대한 검증을 수행하였습니다.

검증 기준 및 절차

한국표준협회는 다음의 기준 및 절차에 따라 검증을 수행하였습니다.

- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부고시 제2025-64호)
- 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침(환경부고시 제2025-165호)
- 기타 지침에 정해지지 않은 사항은 관련 가이드라인 또는 KS I ISO 14064-1 및 3에 따르며, 상거 열거된 검증기준은 최신호를 상시 적용함

검증 수준

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

검증 결론

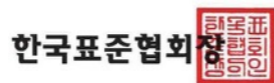
검증팀 검증결과 명세서에 중대한 오류, 누락 및 허위사실이 발견되지 않았으며, 온실가스 배출량 데이터가 적절하게 산정되었음을 확인합니다.

2025년 온실가스 배출량(Scope 1, Scope 2) (단위 : tCO₂e)

연도	직접배출	간접배출	총량
2025	94,405.57	611,074.642	705,298

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

2026년 6월 16일



GHG Emission Verification Opinion

LOTTE SHOPPING Co., Ltd. MPC-25-006

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. 2025-64 provided by Ministry of Environment, Republic of Korea)
- Verification Guidelines for the Operation of the Greenhouse Gas Emission Trading System (No. 2025-165 provided by Ministry of Environment, Republic of Korea)
- For matters not specified in other guidelines, refer to 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.

2025 GHG Emissions(Scope1, Scope2) (Unit : tCO₂e)

Year	Scope 1	Scope 2	Total
2025	94,405.57	611,074.642	705,298

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

June 16, 2026

Dongmin Moon

KOREAN STANDARDS ASSOCIATION

제3자 검증의견서

제3자 검증의견서

2025 롯데쇼핑 지속가능경영보고서 독자 귀중

서문

한국경영인증원(KMR)은 2025년 12월 31일로 종료하는 사업연도에 대한 2025 롯데쇼핑 지속가능경영보고서의 제3자 검증을 요청받았습니다. 보고서 작성과 정보, 내부통제에 대한 책임은 롯데쇼핑 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 합의된 업무를 준수하고 독립적인 검증결론을 롯데쇼핑 경영자에게 보고하는데 있습니다.

검증 대상

롯데쇼핑의 보고서에서 기술한 다음의 지속가능성 관련 조직의 성과와 활동을 대상으로 하였습니다.

- 2025 롯데쇼핑 지속가능경영보고서

준거기준

- GRI Standards 2021

검증기준

검증팀은 ISO 17029 및 KMR EDV 01의 품질관리 업무시스템을 적용하고, AA1000AS v3 및 KMR 검증기준인 SRV1000의 검증기준에 따라 검증심사를 수행하였습니다. AA1000AS v3에서는 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness) 및 영향성(Impact) 원칙의 준수여부와 정보의 신뢰성 및 품질을 평가하고, SRV1000에서는 GRI를 준거기준으로 하였는지 판단과 데이터오류 제로를 목표로 입체적 심사를 수행했으며, 중요성 기준은 전문가적 판단을 적용하였습니다.

- ISO 17029 : 2019, ISO 14065 : 2020, AA1000AS v3 : 2020 (AccountAbility), AA1000AP : 2018 (AccountAbility), SRV1000 : 2022 (KMR), KMR EDV 01 : 2024 (KMR)
- 보증수준/중요성수준 : AA1000AS v3 – Type 2/Moderate

검증범위

지속가능경영보고서에 포함된 검증대상 지속가능성 정보는 다음과 같습니다.

- GRI Standards 2021 보고 원칙
- 공통표준(Universal Standards)
 - GRI 2 일반 공시 2021
 - GRI 3 중요 주제 2021
- 특정주제 표준(Topic Specific Standards)
 - GRI 101: 생물다양성(101-1, 101-2, 101-6, 101-7, 101-8),
 - GRI 201: 경제 성과(201-1, 201-2), GRI 202: 시장 지위, GRI 203: 간접 경제 영향, GRI 206: 경쟁저해행위,
 - GRI 301: 원재료(301-2, 301-3), GRI 302: 에너지(302-1, 302-2, 302-3, 302-4), GRI 303: 용수(303-3, 303-4, 303-5), GRI 305: 배출(305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5), GRI 306: 폐기물, GRI 308: 공급망 환경평가,
 - GRI 401: 고용, GRI 403: 산업안전보건, GRI 404: 훈련 및 교육, GRI 405: 다양성과 기회균등, GRI 406: 차별 금지, GRI 407: 결사 및 단체교섭의 자유, GRI 408: 아동노동, GRI 409: 강제노동, GRI 413: 지역사회(413-1), GRI 414: 공급망 사회평가, GRI 415: 공공 정책, GRI 416: 고객 안전보건, GRI 417: 마케팅 및 라벨링, GRI 418: 고객 개인정보 보호

보고서의 보고경계 중 조직 외부 정보(재무정보, 온실가스 배출량에 대한 데이터)는 검증범위에서 제외되었습니다.

- INTRODUCTION
- ESG IMPACT
- ENVIRONMENTAL
- SOCIAL
- GOVERNANCE
- APPENDIX
 - ESG Data
 - GRI Index
 - TCFD Index
 - SASB Index
 - ◆ 제3자 검증의견서
 - 가입협회 및 수상내역
 - 제작부서

제3자 검증의견서

제3자 검증의견서

검증 방법

한국경영인증원 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 아래와 같이 검증을 진행했습니다.

- 지속가능성 정보 작성 근거로 사용한 준거기준의 적합성, 중요성 평가 프로세스 신뢰성 및 결과 평가
- 질문으로 데이터 관리 통제환경과 프로세스, 정보시스템을 이해(통제활동 효과성을 테스트하지 않음)
- 추정치 도출 방법이 적절하고 일관적인지 평가(단, 기초데이터 테스트나 검증인 자체추정치 미도출)
- 본사를 방문하였으며 방문현장은 현장의 지속가능성 정보 기여도, 이전 기간 이후 예상치 못한 변동가능성 등을 기준으로 선정하여 데이터 샘플링, 방문한 현장에서 제한된 수의 원천기록을 실사
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰
- 지속가능성 정보의 표시 및 공시가 정확하고 명확한 범위로 표현되었는지 고려
- 기초정보 간 비교 및 대사와 재계산, 분석, 역추적 등을 통한 오류 포함여부 식별
- 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스, 보도자료 등을 기반으로 한 정보의 신뢰성과 균형 평가

제한 사항 및 극복방안

검증심사의 고유한계로써 비재무 데이터를 평가하고 측정하기 위해 일반적으로 인정된 보고체계나 충분히 확립된 관행이 존재하지 않으며, 다양한 측정치와 측정방법이 허용됩니다. 따라서 비재무 데이터는 기업들 간 비교가능성에 영향을 미칠 수 있으며, 검증팀은 이에 대해 전문가적 판단에 따랐습니다. 제한적 보증에서는 위험평가 절차와 평가된 위험에 대응하여 수행된 절차의 범위가 합리적 보증보다 제한적입니다. 검증심사팀은 롯데쇼핑에서 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 롯데쇼핑에서 수집한 데이터에 대한 질의 및 분석, 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시하였습니다. 이를 극복하기 위해 전자공시시스템, 국가 온실가스 종합관리시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터 베이스를 참고하여 정보의 품질 및 신뢰성을 확인하였습니다.

검증 결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 롯데쇼핑과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 검증팀은 롯데쇼핑이 제시한 준거기준에 따라(in accordance with) 발간하였으며, 보고서 내용 관련 입수한 증거가 검증의견의 근거를 제공하기에 충분하지 않다고 믿을 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 원칙에 대한 본 검증팀의 의견은 다음과 같습니다.

• 검증 결과 및 의견

롯데쇼핑은 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 운영하고 있습니다. 검증팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자 그룹을 발견할 수 없었으며, 그들의 견해 및 기대 사항이 적절히 조직의 전략에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.

• 중요성 원칙

롯데쇼핑은 조직의 지속가능성 성과에 미치는 주요 이슈들의 중요성을 고유의 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

• 대응성 원칙

롯데쇼핑은 도출된 주요 이슈의 우선순위를 정하여 활동성과 대응사례 그리고 향후 계획을 포괄적이고 가능한 균형 잡힌 방식으로 보고하고 있으며, 대응활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

제3자 검증의견서

제3자 검증의견서

• 영향성 원칙

롯데쇼핑은 중요성 평가를 통해 파악된 주요 주제들의 직간접적인 영향을 파악하여 모니터링하고 있으며 가능한 범위 내에서 해당 영향을 정량화된 형태로 보고하고 있음을 확인하였습니다.

• 특정 지속가능성 성과정보의 신뢰성과 품질

검증팀은 AA1000AP(2018) 원칙 준수 여부에 더해 지속가능성 성과와 관련된 경제, 환경, 사회 성과 정보에 대한 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 데이터 샘플링 및 근거 문서 그리고 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 통해 신뢰할 수 있는 데이터임을 확인하였습니다. 검증팀은 지속가능성 성과 정보에서 의도적 오류나 잘못된 기술을 발견하지 못하였습니다.

검증인 적격성 및 독립성과 품질 관리시스템

한국경영인증원은 ISO/IEC 17029 : 2019 (적합성평가 - 계획검증과 결과 검증기관에 대한 일반원칙과 요구사항 : ISO 14067, 추가 인정기준 ISO 14065) 및 ISO/IEC 17021 : 2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항), 대한민국 온실가스 배출권거래제 검증기관입니다. 또한, 한국경영인증원은 IAASB ISQM1 : 2022 (국제감사인증표준위원회의 국제품질관리기준서)에 준하고 ISO/IEC 17029 요구사항에 근거한 KMR EDV 01 : 2024 (ESG공시 검증업무시스템)의 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리시스템을 유지하고 있습니다. 아울러, 한국경영인증원은 IESBA Code : 2023 (국제공인회계사 윤리기준)에 준하는 성실, 공정, 전문가적 적격성과 정당한 주의, 비밀유지 및 전문가적 품위의 윤리적 요구사항을 준수했습니다. 검증팀은 지속가능성 전문가들로 구성되어 있으며, 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 롯데쇼핑의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않은 독립성을 유지하고 있습니다.

검증인 적격성 및 독립성과 품질 관리시스템

한국경영인증원은 ISO/IEC 17029 : 2019 (적합성평가 - 계획검증과 결과 검증기관에 대한 일반원칙과 요구사항 : ISO 14067, 추가 인정기준 ISO 14065) 및 ISO/IEC 17021 : 2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항), 대한민국 온실가스 배출권거래제 검증기관입니다. 또한, 한국경영인증원은 IAASB ISQM1 : 2022 (국제감사인증표준위원회의 국제품질관리기준서)에 준하고 ISO/IEC 17029 요구사항에 근거한 KMR EDV 01 : 2024 (ESG공시 검증업무시스템)의 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리시스템을 유지하고 있습니다. 아울러, 한국경영인증원은 IESBA Code : 2023 (국제공인회계사 윤리기준)에 준하는 성실, 공정, 전문가적 적격성과 정당한 주의, 비밀유지 및 전문가적 품위의 윤리적 요구사항을 준수했습니다. 검증팀은 지속가능성 전문가들로 구성되어 있으며, 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 롯데쇼핑의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않은 독립성을 유지하고 있습니다.

이용제한 및 유의사항

본 검증의견서는 조직의 지속가능경영 성과와 활동에 대한 이해를 돕기 위해 롯데쇼핑의 경영진을 위하여 작성되었으며, 롯데쇼핑의 경영진 이외의 제3자 사용에 대하여 당 법인은 어떠한 책임도 지지 않습니다. 이 검증의견서는 아래 검증일 현재로 유효합니다. 아래 검증일 이후 이 검증의견서는 수정될 수도 있으므로 가장 최신 보고서인지 확인을 권장합니다.



2026년 6월 16일

KMR

대표이사 황은주

황은주

가입협회 및 수상내역

가입협회

사업부	협회
롯데쇼핑(주)	UN Global Compact 한국협회
	한국경영자총협회
	(사)한국백화점협회
백화점	한국공정경쟁연합회
	CONCERT, 사단법인 한국침해사고대응팀협의회
	한국인사관리협회
마트	한국체인스토어협회
	유통산업연합회
	한국능률협회
	한국인사관리협회
슈퍼	한국체인스토어협회
	유통산업연합회
e커머스	대중소기업 유통분야 상생협의체
	한국온라인쇼핑협회
	한국인터넷기업협회
	한국핀테크산업협회

수상내역

사업부	수상일	주관	수상내역
백화점	2025.04	저출산고령사회위원회	감사패
	2025.07	고용노동부	고용노동부 장관상
	2025.11	문화체육부	문화체육부 장관상
	2025.11	중소벤처기업부	산업포장
마트·슈퍼	2025.03	iF Design Award	Interior Architecture Winner
	2025.05	MONDE SELECTION	금상: '요리하다' 2종, '오늘좋은' 1종
			은상: '요리하다' 4종, '오늘좋은' 3종
	2025.05	한국경영인증원	그린스타 인증
	2025.11	한국표준협회	2025 대한민국 지속가능성 지수 할인점 부문 1위
	2025.11	동반성장위원회 외	대·중소기업 동반성장 유공 대통령표창
	2025.12	이투데이	2025 CSR 필름 페스티벌 어워드 산업통상자원부 장관상
2026.01	대·중소기업-농어업협력재단	2025년 농어촌 ESG실천 인정기업	
e커머스	2025.07	중소기업중앙회	유통상생대회 산업통상자원중소벤처기업위원장 표창
	2025.09	중소벤처기업부	중소기업-소상공인 상생 '원원 아너스'
	2025.11	한국생산성본부(KPC)	한국생산성본부 표창(고객만족 분야)
	2025.12	중소벤처기업부	대한민국 소상공인대상 중소기업부 장관상

INTRODUCTION

ESG IMPACT

ENVIRONMENTAL

SOCIAL

GOVERNANCE

APPENDIX

ESG Data

GRI Index

TCFD Index

SASB Index

제3자 검증의견서

◆ 가입협회 및 수상내역

제작부서

- INTRODUCTION
- ESG IMPACT
- ENVIRONMENTAL
- SOCIAL
- GOVERNANCE
- APPENDIX
 - ESG Data
 - GRI Index
 - TCFD Index
 - SASB Index
 - 제3자 검증의견서
 - 가입협회 및 수상내역
 - ◆ 제작부서

제작부서

롯데쇼핑

롯데백화점

커뮤니케이션부문 ESG공정거래팀

이성현, 정대광, 윤재원, 조아람, 이민석

경영개선팀	김학형
구매기획팀	박재희, 조수현
글로벌법인관리팀	김선우
기업문화팀	류호찬
기획팀	황예인
마케팅1팀	권태환
법인회계팀	김서운
서비스전략팀	이병준, 김란
식품위생팀	한지우, 박연홍
안전관리팀	박종훈, 최기훈
인재육성팀	정구승, 심영선
정보보호부문	박지은
ESG공정거래팀	김면정, 박나영, 이수연
HRBP팀	봉주현
IR팀	황지언

롯데마트·롯데슈퍼

HR혁신부문 ESG조직문화팀

김혜영, 박태순, 서주연

과일팀	최덕수
구매지원팀	박진영, 김일록
급여보상팀	손승균, 정예진
노사협력팀	강수민, 김동기
마트매장지원팀	안준영
산업안전보건팀	송동규, 최현석
슈퍼매장지원팀	정은실
시설운영지원팀	김성종, 김민제
시스템운영팀	정창용
영업회계팀	김태호, 신민정
윤리개선1팀	박지은
인재육성팀	장한솔, 이승현
인재전략팀	김영상, 신동찬, 임소윤, 김지윤, 이진협
정보보호팀	최하나
품질관리팀	최지영, 양주희
Compliance팀	김유미
Last Mile팀	강신욱

롯데e커머스

경영기획부문 경영혁신팀

이상우, 남호진

경영지원팀	김종익, 오상훈, 김누리
개인정보보안팀	김예진, 김시현, 최은진
상생협력팀	이정주, 최혜리
안전환경팀	김선우
윤리경영팀	송진영, 손찬배
Compliance팀	문소윤, 김정혜
HR팀	서한주, 가소연, 방채린, 송연주, 최서율
SCM팀	김진수, 장경아, 윤서원, 이철규

