

# 지속가능경영보고서 요약본

기업명

롯데 하이마트

본 요약보고서는 한국거래소가 기업이 공시한 지속가능경영보고서 중 주요 사항을 발췌하여 제공하는 것입니다.  
한국거래소는 본 요약보고서의 비침해성 또는 특정 목적에 대한 적합성을 보증하지 않으며, 정보의 오류·지연·누락 등에 대해  
법적·경제적 책임을 지지 않습니다. 지속가능경영보고서의 세부내용은 반드시 기업이 공시한 원보고서를 확인하시기 바랍니다.

# 목 차

## 조 직

1. 이사회 관련 .....	1
-----------------	---

## 환 경

2. 온실가스 배출 .....	4
3. 에너지 사용 .....	5
4. 물 사용 .....	6
5. 폐기물 처리 .....	7
6. 환경 법규 위반·사고 .....	12

## 사 회

7. 임직원 현황 .....	13
8. 안전 및 보건 .....	15
9. 정보보호 .....	20
10. 공정경쟁 .....	23

지배구조

이사회 구성 및 운영

이사회는 최고 의사결정기구로 회사 경영 기본방침 및 중요사항을 의결하고 있으며 사내이사 4명, 사외이사 5명 총 9명의 이사로 구성되어 있습니다. 2022년에는 여성 사외이사 1명이 선임되었습니다. 3인 이상의 이사와 이사 총수의 과반을 사외이사로 하는 상법상 법률을 충족하고 있습니다. 이사회는 정관 제31조에 의거, 이사회 의장이 소집하며 분기별 1회 개최를 원

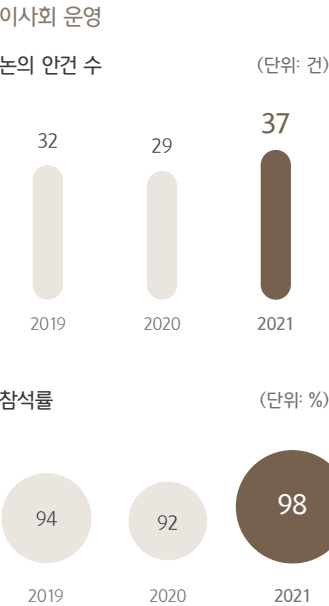
칙으로 합니다. 필요시 임시이사회<sup>1)</sup>를 개최하여 운영하고, 이사회 결의는 정함이 있는 경우를 제외, 정관 제32조 및 이사회 규정 제7조에 따라 이사의 과반수 출석과 출석이사 과반수로 결의합니다. 특별한 이해관계가 있는 이사는 의결권 행사를 제한하여 이해상충 가능성을 제도적으로 차단하고 있습니다. 2021년에는 정기이사회 9회와 임시이사회 2회를 개최하여 총 37건의 결의 및 보고 안건을 의결했습니다.

1) 임원 인사 및 자기주식 취득 등 긴급하게 결정될 사항이 있을 경우 개최되는 이사회

이사회 구성

(2022. 03 기준)

성명	성별	직위	주요 경력		임기
황영근	남	대표이사 이사회 의장	現롯데하이마트 대표이사(전무) 前롯데하이마트 영업본부장	前롯데하이마트 상품본부장 前롯데하이마트 가전부문장	2019.03.29 ~2023.03.19
맹중오	남	사내이사 상품본부장	現롯데하이마트 상품본부장 前롯데하이마트 SCM부문장	前롯데하이마트 재무부문장 前롯데하이마트 회계팀장	2021.03.19 ~2023.03.19
하영수	남	사내이사 영업본부장	現롯데하이마트 영업본부장 前롯데하이마트 마케팅부문장	前롯데하이마트 MD전략부문장 前롯데하이마트 상품개발부문장	2021.03.19 ~2023.03.19
박상윤	남	사내이사 재무부문장	現롯데하이마트 재무부문장 前롯데정보통신 재무부문장	前롯데지주 재무혁신실1팀장 前롯데정책본부 재무1팀	2022.03.22 ~2024.03.22
김춘순	남	사외이사 보상위원회 위원장	現순천향대학교 특임부총장 現사행산업 통합감독위 위원장 現기획재정부 공기업 경영평가 위원	前국회 예산정책처 처장 前국회예산결산위원회 수석전문위원 前국회 예산정책처 예산분석실장	2020.03.27 ~2024.03.22
이희옥	남	사외이사 ESG위원회 위원장	現성균관대학교 중국연구소 소장 現성균관대학교 정치외교학과 교수 現(재)세종연구소 비상임이사	現(사)한중우호협회 부회장 現한국정치학회 부회장	2020.03.27 ~2024.03.22
정도진	남	사외이사 감사위원회 위원장	現중앙대학교 경영학부 교수 現한국거래소 민간위원 前국제공공부문 회계기준위원	前한국 조세재정연구원 소장 前금융위원회 감리위원	2020.03.27 ~2024.03.22
유원상	남	사외이사 투명경영위원회 위원장	現고려대학교 경영대학 교수 現한국마케팅학회 부회장	現한국유통학회 부회장 現한국 소비자학회 이사	2020.03.27 ~2024.03.22
최혜리	여	사외이사 사외이사후보추천위원회 위원장	現법무법인 산지 변호사 前국가인권위원회 상임위원	前서울법원 조정센터 상임조정위원 前법무법인 바른 변호사	2022.03.22 ~2024.03.22



### 이사 선임 절차

사내이사는 상법 제382조에 따라 주주총회에서 선임하며, 사내이사는 이사회에서 경험과 능력, 청렴성 등을 평가해 후보를 추천하고 이사회 의결을 거쳐 최종 선임하고 있습니다. 사외이사는 사외이사추천후보위원회에서 받은 후보 중 금융, 법률, 회계 등 관련분야 전문지식과 실무경험이 풍부한 자로 추천하여 이사회 결의를 거쳐 선임됩니다. 이사의 임기는 2년으로 성과에 따라 재선임 여부를 결정하고 있으며, 재선임시 임기를 2년으로 하고 있습니다.

### 이사회 전문성

이사 선임 시 금융, 법률, 회계 등 관련분야 전문지식과 실무경험이 풍부한 자로 선임하고 있으며, 이사회 내 위원회를 설치하여 이사회 전문성을 도모하고 있습니다. 이사회 내 위원회는 각 설치 목적에 부합하는 경력과 지식을 갖춘 전문가들로 구성하여 의사결정의 전문성을 높이고 있습니다. 아울러 사외이사 비중을 과반 이상으로 구성하고 사외이사 전문성 강화를 위해 연 1회 이상 외부 전문가 교육을 지원하고 있으며, 당사 내 지원 조직(경영지원팀 등)이 전문적 업무 수행을 보조하고 있습니다.

### 이사회 투명성 및 독립성

경영진과 지배주주로부터 독립적 이사회 기능을 수행할 수 있도록, 정관 제26조에 의거하여 이사회 과반 이상을 사외이사로 구성하고 있습니다. 특히 이사회 소위원회의 감사위원회와 투명경영위원회, 보상위원회 구성원 전원을 사외이사로 선임하였으며, 중대한 이해관계가 없는 사외이사를 선임하여 투명성과 독립성을 확보하고 있습니다. 아울러 정기보고서, 수시공시 등 공시의 무 성실 이행으로 기업정보를 투명하게 알리고, 중요한 기업정보의 공개범위나 시기에 특정인을 우대하거나 차별하지 않습니다.

### 감사기구

감사위원회는 지배주주로부터 독립적으로 감사 업무를 수행할 수 있도록 전원을 사외이사로 구성하고 있습니다. 감사기구의 전문성을 확보하기 위해 위원 중 1명 이상은 회계 또는 재무전문가로 선임해 전문성을 확보하고 있습니다. 아울러 감사기구 전문성 강화를 위해 내부회계관리제도 교육을 실시하고, 내부 회계팀 등의 지원 조직이 업무 수행을 지원합니다.

### 외부감사인

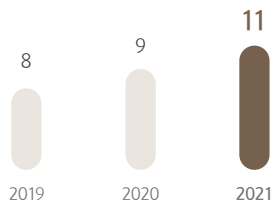
독립된 외부감사인이 정기 감사를 실시하여 회계 정보의 공정성과 투명성을 확보하고 있습니다. 2021년 12월 증권선물위원회로부터 주기적 외부감사인 지정제도에 따라 외부감사인을 삼정회계법인에서 안진회계법인으로 변경하였습니다. 2021년 삼정회계법인으로부터 받은 회계 감사 의견은 '적정'입니다.

### 이사회 내 소위원회

구분	주요 역할	구성
ESG위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경/사회/지배구조(ESG) 리스크 및 기회 관리</li> <li>ESG 정책 및 활동에 필요한 제반사항 심의</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이희옥(위원장), 정도진, 맹중오</li> <li>사내이사 1인, 사외이사 2인</li> </ul>
감사위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>재무제표 등 회계 관련 서류 및 회계법인의 감사절차와 감사결과 검토</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정도진(위원장), 김춘순, 최혜리</li> <li>사외이사 3인</li> </ul>
사외이사후보추천위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>사외이사후보 추천</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>최혜리(위원장), 이희옥, 유원상</li> <li>사내이사 1인, 사외이사 2인</li> </ul>
투명경영위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>대규모 내부거래 심사·승인 및 이사회 보고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>유원상(위원장), 이희옥, 최혜리</li> <li>사외이사 3인</li> </ul>
보상위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>임원 성과보상 산정 및 지급 기준 제·개정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>김춘순(위원장), 정도진, 유원상</li> <li>사외이사 3인</li> </ul>

이사회 개최

(단위: 회)



### 이사회 평가 및 보수

사외이사의 경우 이사회 기여도, 영향력, 전문성, 적극성을 객관적으로 평가하고 있으며, 법령과 내규에서 요구하는 역할과 책임 수행 여부를 정기 검토하여 경영진 견제 역할을 제대로 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다. 보상위원회에서 임원 성과보상을 산정하고 지급 기준을 재·개정하고 있으며, 보수는 주주총회의 승인을 받은 금액 내에서 임원보수규정 등에 따라 해당 직위, 경영성과 등을 감안하여 지급하고 있습니다. 등기이사의 보수는 임원보수 지급 규정에 따라 기본 연봉과 변동급으로 구성되며, 변동급은 계량지표와 비계량지표를 종합적으로 평가하여 지급합니다.

### 거버넌스

88

### 이사회 구성\*

구분	단위	2019	2020	2021
사내이사 수	명	4	2	3
사내이사 비율	%	45	29	38
여성 사내이사 수	명	0	0	0
전문성을 갖춘 사내이사 수	명	4	2	3
사외이사 수	명	5	5	5
이사회 내 사외이사 비율	%	55	71	63
전문성을 갖춘 사외 이사 수	명	5	5	5
이사회 내 여성이사 비율	%	0	0	0
등기임원 중 최대주주 및 특수관계인이 아닌 여성 임원의 수	명	0	0	0

\* 사내이사 수, 전문성을 갖춘 사내이사 수 항목의 '20년 수치는 '20년 말 기준으로,

평시 사내이사 4명보다 적은 2명으로 기재됨

### 이사회 운영

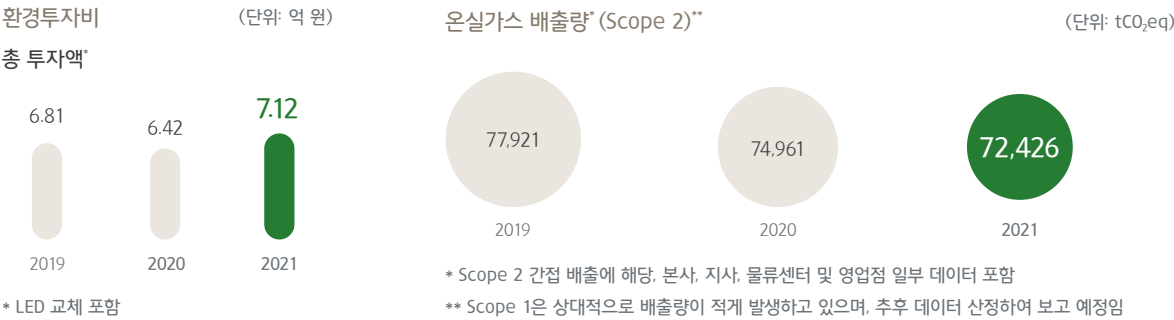
구분	단위	2019	2020	2021
이사회 개최횟수	회	8	9	11
이사회 평균 참석률	%	94	92	98
출석률이 저조한(75% 미만) 사외이사 수	명	0	0	0
논의 안건 수	건	32	29	37
사외이사가 반대 또는 수정의견을 제시한 안건 수	건	0	0	0
사외이사후보추천위원회의 개최횟수	회	1	2	0
보상위원회 개최횟수	회	2	4	3
감사위원회 개최횟수	회	5	7	5
외부감사인재 지급한 감사용역보수 대비 비감사용역보수 수준	%	0	9	19
특수관계 법인 거래 규모	백만원	145,621	152,914	156,041
이사회 개최 전 이사회 소집통지 기한	일 전	7	7	7

온실가스 감축

온실가스 배출 감축

온실가스 배출 감축을 위하여 전사적으로 에너지 절감 캠페인을 시행하고 있습니다. 에너지 사용량 측정 장치 설치, 전기 과설비 예방과 같은 조치들도 단계적으로 시행해 나갈 예정입니다. 또한 매장에는 신재생에너지 발전을 이용한 에너지 전력구입계약(PPA)<sup>3)</sup> 방식을 사용하거나 물류센터 옥상에 발전기 설치와 같은 계획을 검토 중입니다. 2022년부터는 환경부 산하 한국환경산업기술원에서 운영하는 환경정보시스템 홈페이지에 공시하여 환경 정보에 대한 투명성을 강화할 예정입니다. 이처럼 이해관계자와 투명한 소통을 통해 친환경 가전제품 유통 기업으로 거듭나고자 합니다.

3) Power Purchase Agreement. 신재생에너지 발전사업자와 한국전력공사 간 전력거래계약을 체결하고 계약 상 전력을 거래하는 제도



환경

온실가스 배출\*

구분	단위	2019	2020	2021
총 온실가스 배출량(Scope 2)**	tCO <sub>2</sub> -eq	77,921	74,961	72,426
온실가스 배출 집약도	tCO <sub>2</sub> -eq / 억 원	1.94	1.85	1.87

\* 전기 사용량을 온실가스 배출량으로 환산 에너지법 시행규칙[별표] 에너지열량 환산기준(kWh→ 9.6MJ)  
Scope 1은 상대적으로 배출량이 적게 발생하고 있으며, 추후 데이터 산정하여 보고 예정임  
\*\* 2021년은 전기사용량 절감과 같은 노력으로 배출량이 줄어듀음

에너지 감축

조명 교체 사업

에너지 효율 개선을 위해 매장 및 물류센터의 조명시설을 고효율 LED 조명으로 교체하고 있습니다. 2016년부터 시행된 조명 교체 사업은 매년 사업성 분석과 대상 점포 선정을 통해 진행되며, 신축/리뉴얼 매장의 경우 LED 조명 설치를 표준화하여 사업장 조명 효율화 달성을 목표로 사업을 지속했습니다. 아울러 한국전력공사 효율향상 사업<sup>1)</sup> 지원 대상에서 획득한 지원금으로 조명을 추가 구매하여 교체한 결과, 2021년 말 기준 전국 318점에 기존 형광등 조명을 소비전력이 적은 LED 조명으로 24.6만개 교체 설치하여 에너지 절감 효과를 얻을 수 있었습니다. 또한, 2021년 10월부터 시행한 ESCO<sup>2)</sup> 사업을 통해 2022년 상반기까지 롯데마트 내 하이마트 총 64개 점포 6,517개의 구형 LED를 고효율 LED로 교체하여 조명 전력을 연 1,593 kWh에서 1,032kWh로 35%가량 절감할 예정입니다.

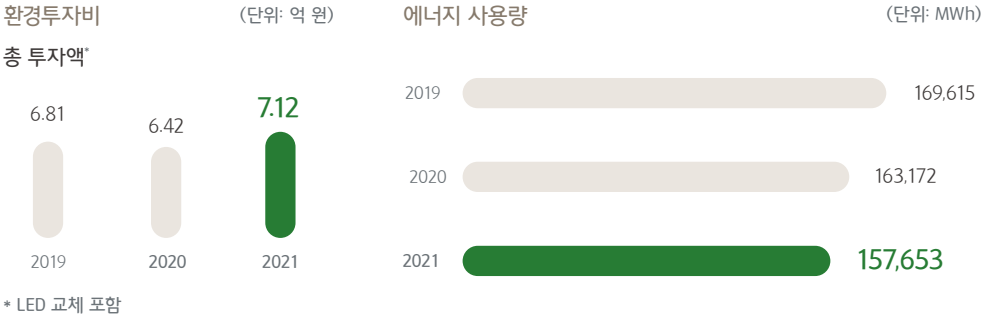
- 1) 일반 조명기기를 고효율 또는 1등급 LED로 교체하는 개인 및 기업에게 지원금을 지급하는 사업
- 2) Energy Service Company, 에너지 전문기업이 에너지 시설에 선 투자 후, 발생하는 에너지 절감액으로 투자비를 회수하는 사업



매장 내 LED 조명 교체

냉난방 효율화를 통한 전력 사용 절감

냉난방기는 조명시설과 함께 전력소비에 영향을 미치는 요소 중 하나입니다. 롯데하이마트는 2021년 전국 총 48개 매장 및 물류센터의 노후 전기식 냉난방기 교체대상 71대를 고효율 인버터 냉난방기로 교체하였습니다. 또한 매년 에너지 절감을 위하여 냉난방 사용 효율화 활동을 진행하고 있습니다. 계절별 전력 사용량이 가장 많은 여름과 겨울에는 실내 적정온도를 유지하기 위한 전사적 캠페인을 진행하여 피크 시간대 전력사용 및 전력비용을 절감하고, 전력 과부하를 방지하였습니다.



환경

에너지 사용

구분	단위	2019	2020	2021
총 에너지 소비량*	MWh	169,615	163,172	157,653
전기 사용량	MWh	169,615	163,172	157,653

\* 산출기준: 연도별 전기요금 지출 총합/한국전력공사 기본공급약관 내 '월간 전기요금표' 中 고압 전력 A 값의 평균(92.1원)

\* 본사, 지사, 물류센터 및 일부 매장 포함('19년 363점, '20년 369점, '21년 368점)

환경

용수 사용

구분	단위	2019	2020	2021
용수 사용량*	톤	461,591	459,324	412,328

\* 산출기준: 연도별 수도요금 지출 총합 / 한국수자원공사 평균 수도요금(719원)  
\* 본사, 지사, 물류센터 및 일부 매장 포함('19년 340점, '20년 343점, '21년 342점)  
\* 영업용수



## 폐기물 발생 저감

### 일반폐기물 수거 및 재활용 체계

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

### CS마스터, 배송 폐기물 수거

롯데하이마트는 제품 배송 단계에서 발생하는 폐기물을 배송과 동시에 수거하고 있습니다. 특히 대형 가전제품의 경우, 포장재의 부피와 무게가 커서 고객이 직접 배출하기 어렵습니다. 이에 CS마스터를 통해 배송/설치가 이루어지는 가전제품의 포장 폐기물을 모두 수거하고, 수거한 포장재, 배송 폐기물은 전국 유통망을 통해 폐기물 재활용 파트너사에 전달, 재활용 및 친환경 처리에 노력하고 있습니다.

전국적 네트워크를 활용한 폐기물 재활용 체계

폐기물 발생량\* (단위: ton)

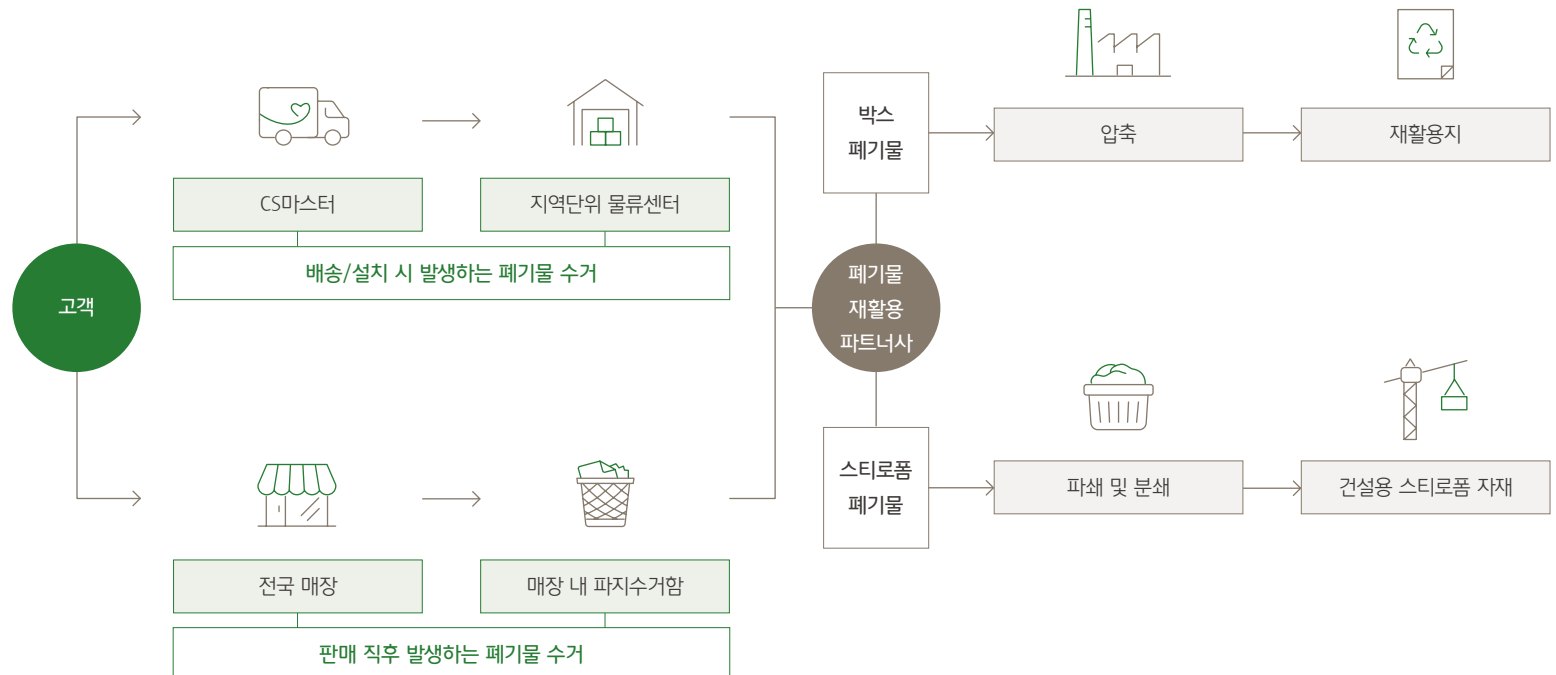


\* 일반폐기물 발생량

연도별 폐기물 수거 및 재활용량 (단위: ton)



\* 폐기물 전량 재활용 업체에 전달



### 가전 케어십 서비스

가전 케어십 서비스<sup>1)</sup> 확대로 제품 수명을 연장, 폐기물 발생을 줄이는 데 기여하고 있습니다. 고객은 가전 케어십 서비스를 통해 세탁기, 공기청정기 등 사후 관리가 까다로운 가전제품의 내외부 세척을 제공받을 수 있습니다. 서비스 시행에 따른 제품 수명 연장 효과는 가전제품의 폐기율을 낮추게 되는 선순환을 이루게 됩니다. 롯데하이마트는 고객 서비스 혁신을 통해 고객과 함께하는 친환경 가치 창출에 앞장서고 있습니다.

1) 고객이 새로 구매하는 가전제품에 대한 가전클리닝, A/S 기간을 연장해주는 롯데하이마트의 제품 관리 서비스 상품

### 폐가전 회수 서비스

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

## 친환경 포장재 사용 확대

포장재를 절약하고 친환경 포장재 사용을 확대함으로써 폐기물 배출을 줄여가고 있습니다. 자체 브랜드(PB) 상품 '하이메이드'의 포장재를 기존 코팅 박스에서 친환경 재질 박스로 교체하였으며, 2021년 12월 기준 총 107개 품목에 대해 친환경 포장재를 사용. 향후 3년 이내 전 PB모델 적용을 검토하고 있습니다. 또한 온라인 전용 택배 발송 상품에 종이테이프 및 완충재 사용을 확대하고, 매장 고객용 쇼핑백을 친환경 재질로 교체하였습니다.

### 친환경 포장재 적용

변경 전	변경 후
하이메이드	
	
온라인 배송 포장	
	

## HIGHLIGHT

### 민·관 합동 폐전기·전자제품 회수체계 구축 MOU

2021년 6월 18일, 롯데하이마트는 한국환경공단, 한국전자제품자원순환공제조합과 함께 폐가전 수거 및 재활용 활성화를 위한 MOU를 체결했습니다. 협약을 바탕으로 폐전기·전자제품 회수체계를 구축함으로써 자원 선순환 구조 형성에 기여하게 되었습니다. 2022년 8월부터 소형폐가전 회수 활성화를 위해 롯데하이마트 전체 매장에서 프로모션, 경품과 같은 캠페인을 진행할 계획입니다. 또한 기존 50개의 회수 대상 품목을 모든 폐전자제품으로 확대하여 더욱 확장된 회수 체계를 갖출 예정입니다.

### 자원재순환을 위한 민·관 합동 MOU 내용

롯데하이마트	<ul style="list-style-type: none"> <li>중소형 폐가전 회수 인프라 구축</li> <li>폐가전 배출 고객 대상 리워드 제공</li> </ul>
한국환경공단	<ul style="list-style-type: none"> <li>중소형 폐가전 수거 시범 캠페인 운영 및 관리</li> <li>시범 캠페인 홍보 및 보도자료 배포</li> </ul>
한국전자제품자원순환공제조합	<ul style="list-style-type: none"> <li>중소형 폐가전 수거캠페인 홍보물 및 경품 지원</li> <li>인계된 폐가전 재활용 및 모니터링</li> </ul>



민관 합동 MOU 체결

### 대국민 중소형 전자제품 수거 캠페인

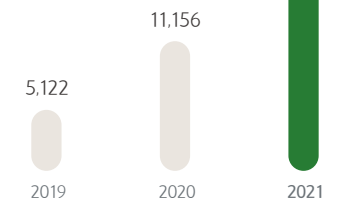
롯데하이마트는 대형 폐가전은 물론 중소형 폐가전의 수거를 강화하기 위해 2019년 12월 한국자원순환정보센터 사이트 '소형 폐가전 수거처'에 전 지점을 등록하고 매장에 수거함을 운영했습니다. 이와 더불어 2021년 7월부터 2개월 동안 대국민 수거 캠페인을 진행하여, 매장 이용객은 물론 다른 고객들도 중소형 폐가전을 배출할 수 있도록 적극적인 홍보에 나섰습니다. 캠페인 참여율을 높이기 위해 참여 고객을 대상으로 포인트 적립 및 추첨을 통한 경품, 에코백 증정 등 다양한 혜택을 마련했으며, 캠페인의 원활한 진행을 위해 지점 전 직원 대상 사내 교육 및 대내외 홍보에 주력하였습니다. 그 결과, 전년도 대비 회수량은 5,261대, 일평균 회수량은 85대 증가하는 효과를 거두었

습니다. 아울러 행사 진행 전 과정에서 폐기물 발생을 줄이기 위한 노력 또한 아끼지 않았습니다. 매장 폐가전 수거함으로는 플라스틱이 아닌 목재를 사용하고, 고객 증정용 에코백은 행사에 쓰인 현수막을 활용했습니다. 특히 폐현수막 에코백 제작은 업사이클링 기업 '터치포굿'과의 제휴를 통해 진행하였으며, 멸종위기종 보호 메시지를 담아 더욱 뜻깊은 활동이 되었습니다. 앞으로도 롯데하이마트는 폐가전 회수를 통한 자원 선순환 체계 구축에 동참하는 것은 물론, 정부기관, 파트너사, 고객과 임직원 모두가 참여할 수 있는 다양한 친환경 캠페인을 전개해 나가겠습니다.

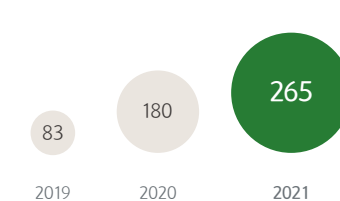
전년도 대비 회수 실적  
(중소형가전)

(단위: 대)

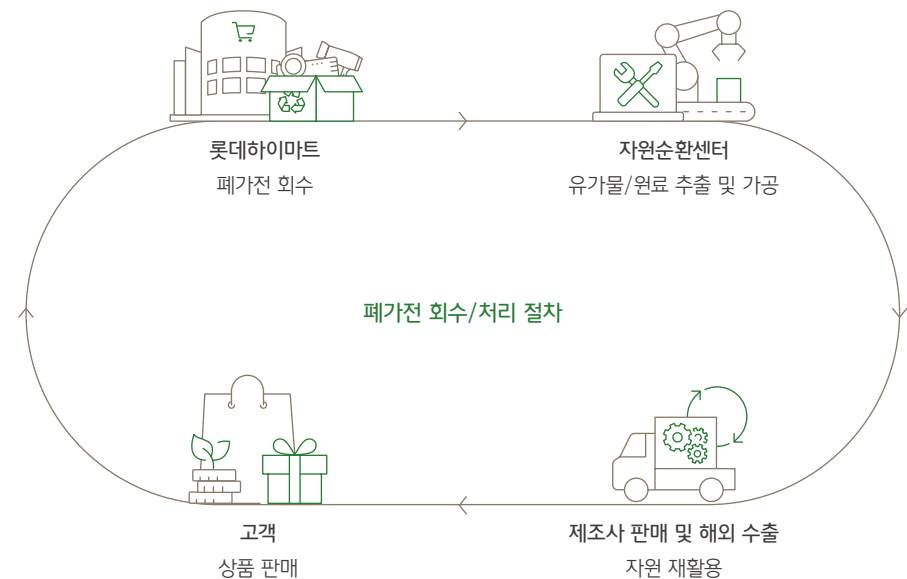
7~8월 누계



일평균



대국민 중소형 전자제품 수거 캠페인 홍보영상



## 환경

### 폐기물 발생

구분	단위	2019	2020	2021
폐기물 총 발생량*	톤	4,546	4,589	4,889

\* 배송 시 또는 물류센터에서 발생하는 스티로폼, 박스 등 폐기물량

### 폐기물 처리

구분	단위	2019	2020	2021
폐기물 총 처리량*	톤	4,546	4,589	4,889
폐기물 재활용량**	톤	4,546	4,589	4,889
폐기물 소각	톤	0	0	0
폐기물 매립	톤	0	0	0

\* 폐기물 전량 재활용 업체에 전달

\*\* 폐기물 전량 재활용

### 환경

#### 환경 법규 위반 현황

구분	단위	2019	2020	2021
환경 법규 위반	건	-	-	-

## 사회

## 임직원 정보

구분	단위	2019	2020	2021
총 근로자 수	명	4,075	3,915	3,650
정규직 전체 근로자수	명	4,010	3,849	3,540
정규직 남성	명	2,521	2,417	2,206
정규직 여성	명	1,489	1,432	1,334
정규직 여성 근로자 고용비중	%	0.4	0.4	0.4
비정규직 전체 근로자수	명	65	66	110
비정규직 남성	명	35	14	57
비정규직 여성	명	30	52	53
비정규직 전체 근로자 고용 비중	%	0.02	0.02	0.03
여성 전체 근로자수	명	1,519	1,484	1,387
여성 전체 근로자 비율	%	36.2	36.6	37.9
해외사업장 전체 근로자 수	명	0	0	0

## 신규채용

구분	단위	2019	2020	2021
여성 신규 채용 근로자 수	명	137	59	62
여성 신규 채용 근로자 비율*	%	39	55	44
남성 신규 채용 근로자 수	명	216	49	79
남성 신규 채용 근로자 비율*	%	61	45	56
사회적 약자 채용 인원 (장애인, 보호 등)	명	45	30	21

\* (보고 연도 성별 신규채용 근로자수/보고 연도 말 전체 신규채용 임직원 수)×100

## 임직원 유지

구분	단위	2019	2020	2021
총 이직자	명	347	307	382
자발적 이직	명	301	251	319
비자발적 이직	명	46	56	63
전체 임직원 이직률*	%	0.7	0.7	0.9
자발적 이직률	%	0.6	0.5	0.7
비자발적 이직률**	%	0.1	0.1	0.1
평균 근속 연수	년	약 7년 7개월	약 8년 7개월	약 9년 6개월
남성 평균 근속 연수	년	약 8년 6개월	약 9년 5개월	약 10년 4개월
여성 평균 근속 연수	년	약 6년 3개월	약 7년 3개월	약 8년 4개월

\* (보고 연도에 조직을 떠난 임직원 수/보고 연도 말 전체 임직원 수/12(月))×100

\*\* (권고사직, 계약만료, 본인사망, 해고, 정년퇴임 등에 따라 보고 연도에 조직을 떠난 임직원 수/  
보고 연도말 전체 임직원 수)×100

## 급여

구분	단위	2019	2020	2021
임원직 기본급 여성 평균 급여*	원	0	270,000,000	0
임원직 기본급 남성 평균 급여*	원	251,000,000	237,000,000	233,000,000
관리직 기본급 여성 평균 급여**	원	39,810,000	39,876,000	42,512,500
관리직 기본급 남성 평균 급여**	원	39,795,774	39,107,384	39,435,752
비관리직 여성 평균 급여***	원	30,402,556	31,679,447	33,733,437
비관리직 남성 평균 급여***	원	39,109,191	39,818,555	41,703,062
여성근로자의 남성근로자 대비 임금 수준***	%	86	84	85
근로자 평균 시간당 임금***	원	20,173	20,357	20,695
전체 임직원 중 연간 성과급 지급 대상 임직원 비중	%	97	97	97

\* 해당 연도 보임 기준(1월 퇴사자 제외), 임원직 여성이 없었던 '19, '21년 데이터 없음

\*\* 해당 연도 연말 재직 중인 직책자 기준(팀장, 지사장, 지점장) (성과급 제외)

\*\*\* 해당 연도 연말 재직자 기준(성과급 제외)

## 임직원 삶의 질

구분	단위	2019	2020	2021
육아휴직권을 가진 임직원 수	명	219	181	203
남성	명	135	121	130
여성	명	84	60	73
육아휴직 사용자 수*	명	210	178	210
남성	명	126	113	134
여성	명	84	65	76
출산 휴가 사용자 수	명	131	150	166
남성	명	47	89	99
여성	명	84	61	67
육아휴직을 마친 후 업무에 복귀한 임직원 수	명	222	184	187
남성	명	131	103	123
여성	명	91	81	64
육아휴직 종료 후 직장에 복귀하여 12개월 간 근속한 임직원 수	명	227	205	169
남성	명	150	121	93
여성	명	77	84	76
육아휴직 복귀율 (남성)**	%	96.3	81.7	108.8
육아휴직 복귀율 (여성)**	%	113.8	96.4	98.5
육아휴직 복귀 후 유지율 (남성)***	%	92.0	92.4	90.3
육아휴직 복귀 후 유지율 (여성)***	%	80.2	92.3	93.8

\* 2021년에는 전년도 휴직자 수도 포함됨

\*\* 산출기준: (보고 연도 업무 복귀한 임직원 수/직전년도 육아휴직 사용자)×100

\*\*\* 산출기준: (보고 연도 복귀 후 12개월 근속한 임직원 수/직전년도 업무 복귀한 임직원 수)×100

## 노동조합

구분	단위	2019	2020	2021
단체협약 적용 비율	%	100	100	100

\* 물류센터의 경우 롯데하이마트 임직원만 해당됨

## 임직원 다양성

구분	단위	2019	2020	2021
총 관리직 중 여성 수	명	77	84	90
총 관리직 중 여성 비율	%	10.9	12.1	13.2
여성 임원 수	명	0	1	0
총 임원 수 대비 여성 임원 비율*	%	0	5.6	0
장애인 임직원 수**	명	124	148	120
총 임직원 수 대비 장애인 임직원 비율***	%	3.11	3.84	3.34
국가보훈자 임직원 수	명	29	28	22
총 임직원 수 대비 국가보훈자 임직원 비율	%	0.7	0.7	0.6

\* 산출식: 여성 임원 수/전체 임원 수

\*\* 총 임직원 중 장애인 임직원 수

\*\*\* 산출식: 장애인 상시근로자/전체 상시근로자

## 고용 형태별 근로자

구분	단위	2019	2020	2021
기간제	명	65	34	87
단시간	명	35	41	31
파견	명	228	192	190
도급	명	181	131	129



## 사업장 안전보건




### 안전보건경영 체계

롯데하이마트는 임직원, 고객 및 모든 이해관계인의 안전보건을 최우선의 가치로 삼고, 재해 건수 제로화를 목표로 합니다. 산업안전보건법에 따라 산업안전보건위원회를 운영하고 있으며, 분기별 회의에서 사업장 안전보건을 위한 각종 활동 심의 및 현황을 공유합니다. 또한 대한산업보건협회 위탁으로 안전/보건 관리 전문가를 관리자로 임명, 전사적 산업재해예방을 위한 활동을 총괄하고 이를 지속적으로 관리하고 있습니다. 그 결과, 효과적인 안전보건 체계를 확립할 수 있었습니다.

### 산업안전보건위원회

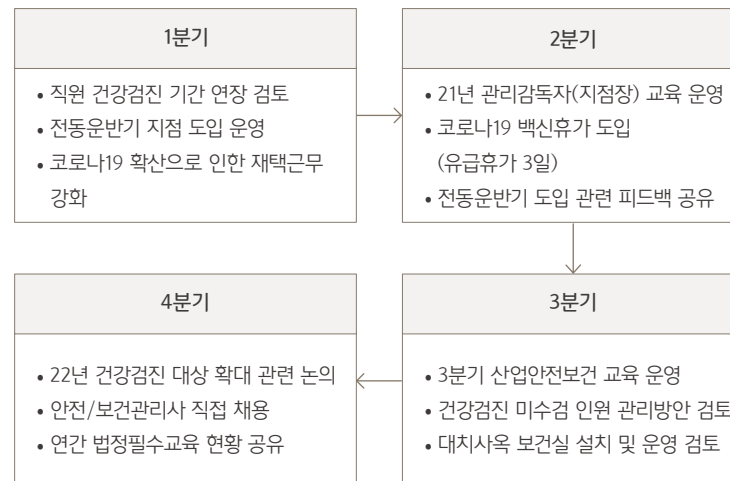
산업안전보건위원회 위원은 산업안전보건법에 따라 4명의 사용자위원, 4명의 근로자위원 총 8명으로 구성되어 있습니다. 위원회는 분기 1회 산업재해 'ZERO'를 목표로, 각종 산업재해 예방 정책 및 교육방안 등을 심의하고 결정합니다.

### 연도별 재해 발생 현황\*

산업재해율	(단위: %)		
	0.01	0.04	0.04
	2019	2020	2021
재해건수	(단위: 건)		
	1	2	2
	2019	2020	2021
사망자수	(단위: 건)		
	0	0	0
	2019	2020	2021

\* 2021년 고용노동부 산업재해율 통계 0.57%

### 2021년 산업안전보건위원회 회의 안건



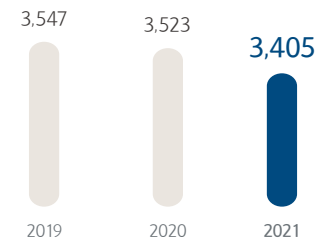
### 산업안전보건 교육

근로자에 대한 산업안전보건 교육은 산업안전보건법 제 29조에 따라 전 임직원 대상, 분기별 1회의 (3시간 이상) 산업안전보건 교육을 실시합니다. 지점장의 경우, 연 1회(연간 16h 이상) 별도 관리감독자 교육을 수료하고 있습니다. 2021년에는 산업안전보건교육 내용을 개선하고 응답형 교육(퀴즈) 비중을 높여 교육 효과를 증대하였습니다.

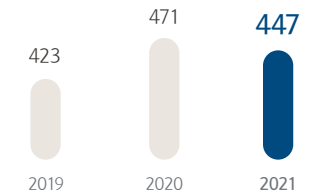
### 산업안전보건 교육 이수현황

(단위: 명)

#### 법정필수교육



#### 관리감독자 교육



### 롯데하이마트 안전보건 경영방침

- ① 안전보건 최우선 가치**  
회사의 주요 정책 결정 시 안전보건을 우선으로 고려하여 진행
- ② 사전 예방 문화 정착**  
전 사업장의 사전 잠재위험 요인 발굴 및 개선으로 선제적 위험 예방 문화 정착
- ③ 임직원의 능동적 참여**  
안전보건 환경 개선을 위하여 지속적 자원 제공 및 임직원의 능동적 참여 도모
- ④ 신속한 대응 체계 정착**  
지속적인 교육과 훈련으로 비상 상황 발생 시 정확, 신속한 대응 체계 확립
- ⑤ 법규 및 규정 준수**  
안전보건 관련 대내외 법규 및 규정 철저히 준수

## 안전보건 사고 예방

### 안전사고 예방점검

안전·보건 관리자의 순회 점검을 통해 전 영업현장의 안전사고 및 자연재해 피해를 예방하고 있습니다.

#### 지점 및 물류센터 안전 점검

직매입을 통한 유통판매업의 특성상 매장과 물류센터에는 상품 적재, 이동 등으로 안전사고가 발생할 가능성이 있습니다. 또한 다수의 불특정인이 방문하는 영업장의 파지장과 같이 화재 발생 가능성이 있는 취약지점은 특별 관리가 필요합니다. 이에 매장 및 물류센터의 소방/전기시설 작동 점검 및 파지장 화재 예방 점검을 실시, 안전사고에 선제적으로 대응하고 있습니다.

#### 공사 현장 점검

신축/리뉴얼 또는 지점 유지보수 등 공사/작업 현장 근로자의 안전을 보장하기 위해 수시 점검을 진행합니다. 안전관리팀은 주 1회 이상, 지사는 주 1~2회, 그리고 지점은 일 3회 합동 점검을 시행하고 있습니다. 특히 공사장 3대 기본기(보호구 착용, 금연, 추락방지)를 서약서에 명시하여, 이를 이행하지 않을 시 엄중히 제재하고 있습니다.

### 권역별 안전담당자 신규 선임

기존에는 본사에서만 전국 사업장(매장/물류센터)을 순회 점검하여 안전 사고 각지대가 발생할 수 있었습니다. 더욱 촘촘한 안전관리를 위하여 전국을 6개 권역으로 나누고 각 권역에 1명씩 안전 담당자를 배치하였습니다. 권역별 안전 담당자는 현장 안전 점검 위주의 업무를 수행하며 안전사고 예방에 힘 쏟고 있습니다. 이를 통해 사업장 시설물 방문 점검 횟수가 기존 월 40점에서 150점으로 대폭 상승하였습니다.



안전점검의 날 포스터

### 안전점검의 날

매월 둘째 주 수요일을 안전점검의 날로 지정하여 사업장 자체적으로 안전점검을 실시하고 위험요인을 조기에 발굴, 개선하고 있습니다. 본사에서 전사적으로 가장 위험요인이 높은 TOP RISK를 선정하여 매월 1개씩 집중적으로 제거하고 있습니다. 또한 지점과 안전관리팀이 합동으로 소방훈련을 진행하고 있습니다.

### 안전관리 매뉴얼 제정 및 운영

롯데하이마트는 사업장 특성을 고려하여 자체 정립한 안전/위기관리 매뉴얼을 운영하고 있습니다. 매뉴얼은 비상시 보고체계 및 대응절차, 사전 안전점검 사항, 화재 및 재난 발생 시 행동요령 등을 포함합니다. 특히 2021년 코로나19 확산을 막기 위해 사업장 감염병 예방 매뉴얼을 추가하는 등 임직원 안전관리에 적극 대응하고 있습니다.

### 중대재해처벌법 대응

중대재해처벌법이 2022년 1월 27일부터 시행되었습니다. 이에 대한 대응책으로서 롯데하이마트에서는 발생할 수 있는 중대재해사고(중대산업재해<sup>1)</sup>와 중대시민재해<sup>2)</sup>)를 예방하고자 안전보건관리체계 규정화를 통해 주기적으로 안전보건을 점검 및 보고하는 시스템을 운영하고 있습니다. 2021년에는 사업장 내의 위험성 평가를 실시하고 안전 기획 및 점검 전담 조직을 신설하는 등 중대재해처벌법 대응 활동을 진행하였습니다.

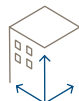
- 1) 근로자와 노무제공자가 보호대상으로 도급, 용역 등 업무 중에 발생가능한 재해
- 2) 이용자와 일반시민이 보호대상으로 롯데하이마트에서 판매하는 제품, 서비스 등을 이용하는 이용자에게 발생가능한 재해

### 세이프 마스터 운영

사업장의 안전보건을 위해 안전관리 사내 자격제도를 운영하고 있습니다. 세이프 마스터는 업계 최초 한국산업인력공단 인증을 획득한 자격 제도로 소방, 전기 등 시설물 관리와 안전교육, 화재대응 전문인력을 육성하기 위해 시행합니다. 특히, 2021년은 코로나19 상황으로 인해 비대면 평가를 실시하였습니다. 비대면의 한계를 극복하기 위해 응시자가 근무하는 지점의 위험요인을 발굴하고 개선방안을 도출하는 개별 맞춤 평가를 실시했습니다. 세이프 마스터 자격증은 취득 3년 후 재시험을 통해 갱신해야 하며, 2021년 12월 기준 총 1,241명의 세이프 마스터가 활동 중입니다. 롯데하이마트는 세이프 마스터 제도를 확대하여 전 직원의 안전의식과 전문성 제고에 노력하겠습니다.

### VR 안전체험교육장

롯데하이마트는 2019년 7월 경기도 이천 물류센터에 유통업계 최대 규모 VR 안전체험교육장을 신설하였습니다. 2020년 11월에는 시설, 인력, 장비의 세 가지 심사기준을 모두 충족하여 산업안전보건공단으로부터 '안전체험교육장'으로 공식 인정받았습니다. VR 교육장은 지게차 작업, 고소 작업, 도로 운전 등 사고 위험이 높은 총 5가지의 물류 업무 상황에 가상으로 노출, 안전의식을 생활화할 수 있습니다. 롯데하이마트 CS 마스터는 교육을 통해 안전수칙을 내재화하여 고품질 배송 서비스를 제공하게 됩니다. 롯데하이마트는 교육 이수 희망 직원 및 여러 파트너사에도 교육 기회를 제공하는 등 사내외 안전의식 확립에 노력을 기울이고 있습니다.



동종업계 최대 시설면적

총 **119**평 규모



2021년 교육 이수인원 (파트너사 직원 포함)

약 **650**여 명



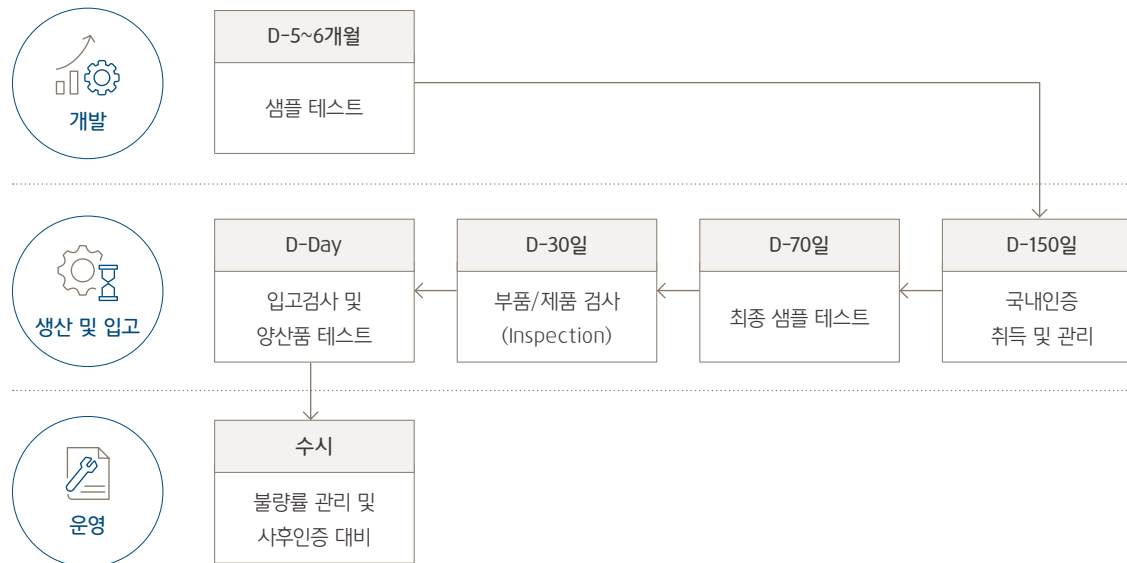
안전벨트 체험 예상 투시도

## 제품 품질 관리

### PB제품 전 과정 품질관리

고객에게 양질의 PB제품을 제공하기 위해 상품 기획부터 론칭 및 운영까지 전 과정에서 품질 관리 6단계 프로세스를 도입했습니다. 개발 단계에서는 자체 품질 실험실에서 진행하는 샘플 테스트를 통해 기준을 충족하는 상품을 선정합니다. 이후 제품 론칭 이전까지 KC, 전자파, 에너지 효율 등 국내 인증을 취득하고 성능 검토를 반복하며 제품 신뢰성을 확보합니다. 제품 론칭 후에는 매월 불량률을 점검하고 불량사항에 대해서는 제조업체 개선을 요청하며, 이 외에도 연 1회 KC 인증부품 동일성 및 에너지 효율 적합 여부를 확인하는 등 사후관리에도 최선을 다합니다.

PB제품 품질관리 6단계 프로세스



### 제품 품질안전 테스트

해외 소싱 제품의 품질안전 관리를 위해 외국 품질관리기관에 의뢰, 품질 테스트를 진행하고 있습니다. 무작위로 선정한 샘플 제품으로 제품 성능 및 외관 등의 결함 확인 후 테스트하여 검수 성적서를 관리합니다. 아울러 자체 브랜드 PB제품에 대해 엄격한 품질관리를 실시하고 있습니다. 마감 불량, 얼룩, 스크래치와 같은 외관 불량사항과 제품 작동 시 화상 위험, 기능 불량 등을 확인하고 개선하여 품질안전을 확보하고 있습니다.

### 품질 실험실 운영

PB 제품의 품질 관리를 강화하기 위해서는 다양한 품질 테스트를 실시할 수 있는 넓은 장소가 필요합니다. 이에 2021년 창동 사옥 품질 실험실을 확장 이전하여 기존의 4.5평(14.8㎡)보다 넓은 8.7평(28.7㎡)의 공간에서 품질 테스트를 실시하게 되었으며, 기존의 소비전력 및 전류 측정뿐만 아니라 감전 및 화재 위험 점검, 제품 구조 및 내부 부품 점검도 실행할 수 있습니다. 총 9개의 자체 품질 테스트 장비를 구비하여 외부 업체 의뢰 비용을 절감하였고, 이와 함께 품질검사 강화 및 품질 점검항목을 확대하였습니다. 또한 자체 테스트 장비 구비로 인해 외부업체에게 테스트를 의뢰한 경우에 대비해 비용도 절감할 수 있습니다.



PB제품 품질 테스트

## 안전보건

구분	단위	2019	2020	2021
산업재해율	%	0.01	0.04	0.04
재해건 수	건	1	2	2
사망자 수	명	0	0	0
산업안전보건 법정필수교육 이수	명	3,547	3,523	3,405
산업안전보건 관리감독자교육 이수	명	423	471	447
총 근로손실재해율(LTIR)*	-	0.02	0.04	0.04

\* 산출식: 총 근로손실재해 건 수 (구성원)/총 근로시간 (구성원) X 200,000

## 고객 안전보건

구분	단위	2019	2020	2021
제품 및 서비스의 안전보건 법규를 위반하여 벌금 또는 처벌을 받은 사건의 수	건	0	0	0
제품 및 서비스의 안전보건 법규를 위반하여 경고를 받은 사건의 수	건	0	0	0

## 정보보호 체계

### 정보보호 조직 운영

정보 보안활동 전반에 대한 효과적인 관리·감독을 위하여 정보보호협의체를 구성, 운영하고 있습니다. 협의체는 정보보호 관련 업무에 대한 의사결정, 업무협의 등의 활동을 통하여 전사적 보안체계를 확립하고 있으며, 임원진으로 구성된 정보보호위원회는 정보보호 현황 및 중요 정책 결정 등을 진행하고 있습니다. 정보보호실무위원회는 팀장 및 매니저급 간부들로 구성된 실무조직으로 각 부서별 공동 대응, 사고 사례 및 동향을 공유합니다.

아울러 개인정보보호 사고예방을 위해 CRM<sup>1)</sup>팀과 정보보호팀을 함께 운영하며 사내 보안 수준을 지속적으로 강화해 나가고 있습니다.

#### 개인정보 보안 사고 발생 현황

(2021년 기준)

기업데이터/개인정보  
유출 및 도난

0건

고객 개인정보  
유출 및 도난

0건

정보보호 관련  
불만사항

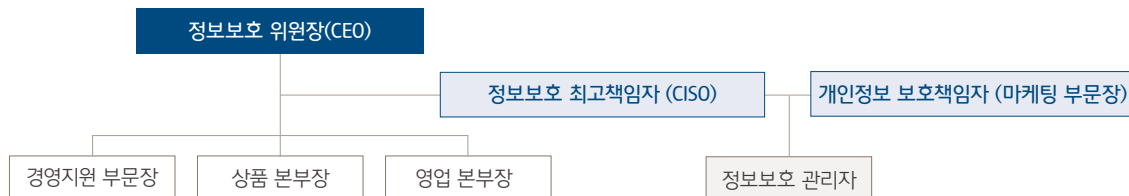
0건

### 정보보호 규정

롯데하이마트는 정보보안 관련 사고 '0'건을 목표로 하며, ISMS<sup>2)</sup>에 부합한 정보보호 규정 및 지침을 수립하여 이를 준수하고 있습니다. 또한 최신 그룹 규정, 개인정보보호법 및 시행령 등 개정사항을 규정에 반영하여 개선합니다. 특히 매년 갱신이 필요한 ISMS 인증제도의 진단 사항을 반영하고, 최근에는 그룹 규정 체계와의 일관성 확보를 위한 규정 1종, 지침 4종(관리적, 물리적, 기술적, 개인정보) 체계로 전면 개편하였습니다. 모든 임직원들에게는 매년 개정되는 개인정보보호와 관련된 내부정책을 공유하여 정보보호에 대한 인식을 강화하고 있습니다.

2) Information Security Management System, 기업 정보 보호 관리체계의 기준 적합성을 심사하여 인증하는 제도 (연 1회 심사)

#### 정보보호위원회 조직도



### 정보보호 시스템 구축

롯데하이마트는 보안 사고의 선제적 예방을 위하여 통합계정관리 솔루션을 구축하였습니다. 통합계정관리 솔루션은 직원 인사 발령 시 정책에 따라 업무, 보안 시스템 상의 적합한 권한을 부여하고 회수하는 업무를 자동화한 것입니다. 이를 통해 기존 수동/자동 시스템을 병용하고, 계정을 수기로 관리했던 것에 비해 누락, 지연, 관리 누수 등의 오류를 최소화할 수 있었습니다. 이 외에도 서버 접근 및 운영 통제를 강화하고, 법률 개정에 따른 시스템 개선 조치를 완료하여 사내 보안 수준을 향상하였습니다.

### 정보보호 관리체계 인증

2015년 정보통신망법 제47조에 따라 ISMS 인증 획득 이후, 이에 부합하는 정보자산 관리체계를 유지하고 관련 개선활동을 지속하고 있습니다. ISMS 기반으로 사내 보안을 강화하고, 관리적·물리적·기술적·인적 보안 운영을 통해 고객 개인정보보호는 물론 정보보안 의식을 제고했습니다.

### 개인정보 현장 점검 실시

롯데하이마트는 개인정보보호 사고 예방을 위해 그룹 정보보호위원회 주관 정기점검과 내부 자체 현장 점검을 실시하고 파트너사 정보보호 점검을 진행하는 등 전 사업장에서 정보보안을 강화하고 있습니다. 2021년에는 영업 현장의 개인정보보호 강화를 위해 전국 단위 지점의 개인정보 점검을 최초 진행하였습니다. (59개 지점 표본 조사) 2022년에는 전국 420여개 지점 전수 조사를 위해 지사 자체점검을 분기 1회 마다 진행하고 있으며, 본사에서 전국 80개 지점을 점검 할 예정입니다.

## 정보보호 역량 강화

### 정보보안 의식 내재화

#### 정보보호의 날 행사

정보보호의 날 행사는 매월 첫째 주 월요일, 임직원이 다양한 보안 업무를 수행하도록 하고 있습니다. 임직원들은 고객 정보 문서 파기, 법정 필수교육(개인정보보호) 수강, 정보보호 인식 설문조사 참여 등 전사적 정보보호 역량을 고취할 수 있는 다양한 활동에 참여합니다.

#### 정보보호 교육

전 임직원을 대상으로 비정기적으로 온·오프라인 정보보호 수시 교육을 실시하여 전사적 보안 의식 수준을 제고합니다. 특히 신입사원은 물론 인턴사원과 CS마스터까지 담당업무 수행 시 보안 유의사항을 내재화하고 있습니다. 또한 터치클래스<sup>1)</sup>, 원격교육 사이트를 이용하여 교육 접근성을 개선하고 있습니다.

1) 모바일 사내 교육 플랫폼

#### 2021년 정보보호 교육 결과



총 교육 횟수

**19회**



전 임직원 교육 완료

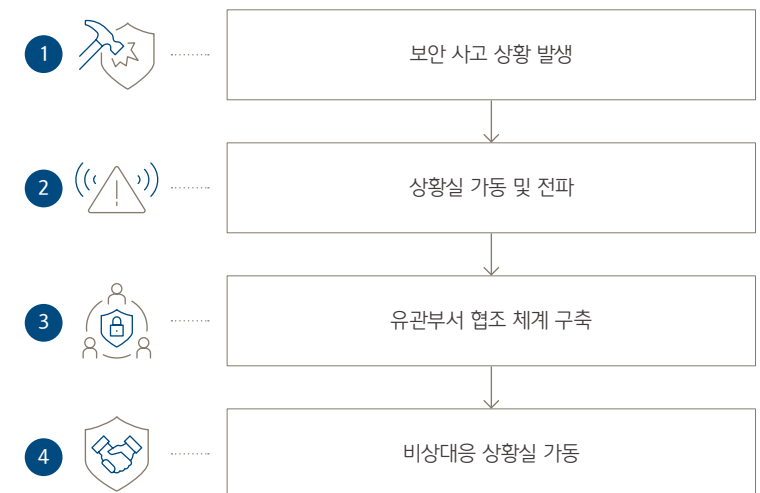
**3,486명**

### 보안사고 대응훈련 및 진단<sup>2)</sup>

선제적인 정보보안 사고 예방을 목적으로 분기 1회 전 임직원 대상의 정보보호 훈련을 진행하고 있습니다. 모의 바이러스 메일을 임직원에게 발송하고 악성링크 및 첨부파일 실행 및 이를 통한 감염 여부 추적으로 임직원 보안의식 수준을 평가합니다. 또한 각 지점 대상 월 2회, 본·지사 대상 분기 1회의 현장 점검을 실시하고 있으며, 그룹 차원의 보안 수준 진단, 내부회계관리 감사를 통한 보안성 점검 등 정기 진단을 활용하여 우수한 정보보호 수준을 유지하고 있습니다.

2) 훈련 및 정보보호 수준 진단은 그룹 정보보호위원회 주관으로 진행

#### 보안사고 대응 절차



## 개인정보보안

구분	단위	2019	2020	2021
고객 개인정보보호 위반으로 외부 당사자가 제기하고 조직 내부에서 입증된 불만사항의 수	건	0	1	0
고객 개인정보보호 위반으로 규제기관으로부터 제기된 불만사항의 수	건	0	0	0
고객정보 유출, 도난, 분실의 수	건	0	0	0
개인식별정보(PII) 유출 비중	%	0	0	0
개인정보가 유출된 고객 수	명	0	0	0
정보 보안 정책 및 시스템 감사 빈도	회	연 2회	연 2회	연 2회



## 파트너사 상생협력

### 파트너사 현황

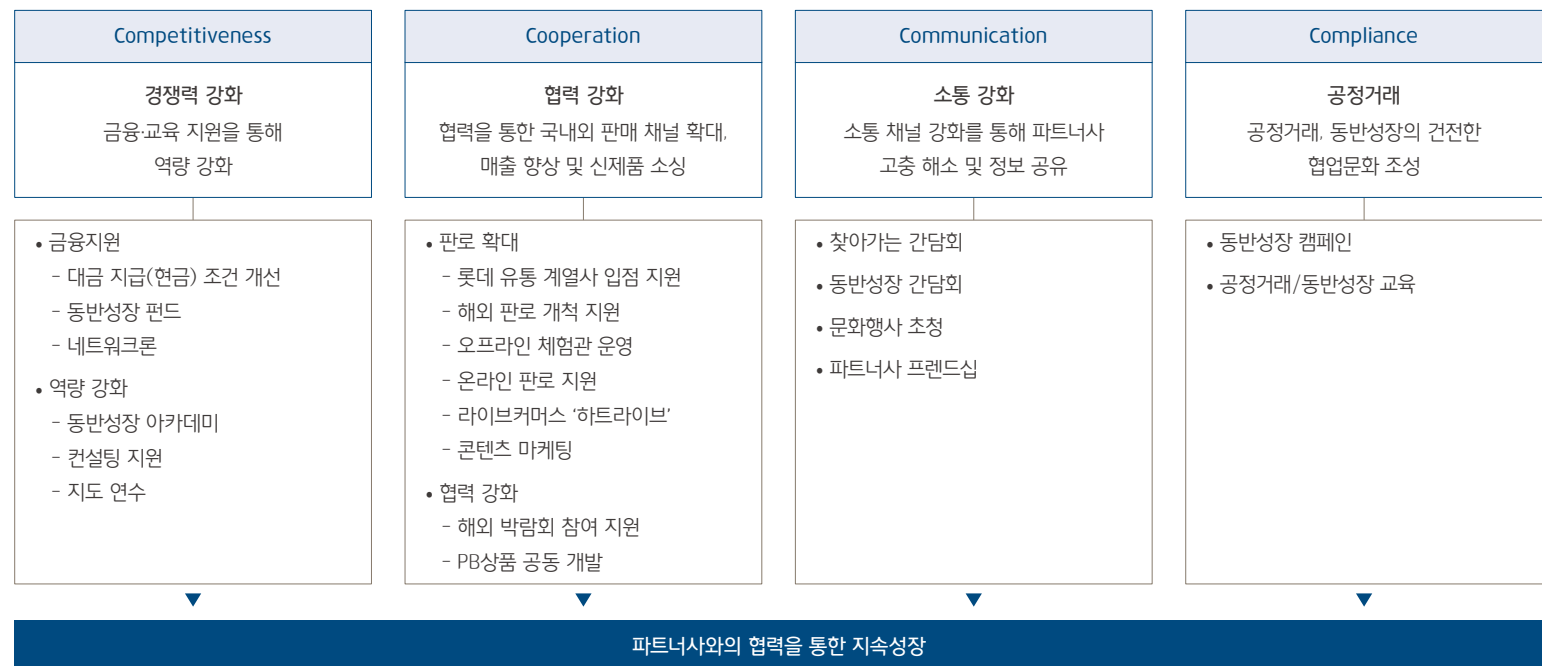
롯데하이마트는 가전제품 제조사 및 물류 파트너사 등 사업에 필수적인 재화와 서비스를 제공하는 1,513개<sup>1)</sup> 파트너사와 긴밀한 상생협력관계를 맺고 있습니다. 롯데하이마트 파트너사 직원들은 매장 및 물류센터에서 재고 관리, 고객/배송, A/S 담당, 판매 등 다양한 업무를 수행하고 있습니다.

1) 2021년 마감 기준

### 상생협력 추진 조직

2016년 동반성장 전담조직을 신설하여 파트너사와의 동반성장 활동을 더욱 확대하였습니다. 현재는 동반성장실에서 파트너사와 상생을 위한 다양한 상생프로그램을 운영하고 있습니다.

#### 4C 상생협력 추진체계



## 파트너사 역량 강화



2021년 누계 컨설팅  
비용 투자 금액

총 **6.92**억 원

2021년 동반성장 아카데미 운영실적

(누적)

온라인

경영일반/직무/어학 등 200여 개 강좌

531개사 1,234명 수강 지원

오프라인

회계·재무/마케팅/물류 등

249개사 355명 수강 지원

### 컨설팅 지원

당사와 거래 중인 중소 파트너사의 사업 효율성 강화를 위한 컨설팅 지원 프로그램을 2021년부터 운영해오고 있습니다. 컨설팅은 파트너사 ESG 지원사업과 빅데이터 컨설팅 지원으로 구성되어 있으며, 파트너사 ESG 지원사업에서는 안전·환경, 노동·인권, 공정거래 등에 대한 맞춤형 컨설팅과 비용을 제공하고 있습니다. 아울러 코로나19 유형에 따른 소비 형태 및 소비자 기호 변화, 빅데이터 기반의 서비스 확대의 필요성으로 인해 롯데하이마트는 무상으로 파트너사들의 빅데이터 컨설팅도 진행하고 있습니다. 사업 대상으로 선정된 파트너사들은 빅데이터를 바탕으로 새로운 마케팅 전략을 수립하고, 신규 및 잠재 고객 확보에 필요한 데이터 분석 역량에 대한 컨설팅을 제공받습니다. 2021년에는 총 33개의 파트너사가 해당 컨설팅 프로그램에 참여하여 지원을 받았습니다.

### 동반성장 아카데미

파트너사의 지속적인 성장과 혁신에는 임직원의 역량 강화가 필수적입니다. 롯데하이마트는 2016년부터 동반성장 아카데미를 운영하여 중소 파트너사가 활용할 수 있는 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 교육은 경영·어학 등 200여 개 온라인 강좌와 외부기관과 연계한 오프라인 교육과정, 외부 전문 강사 초청 특강으로 구성되어 있습니다. 교육비 전액을 롯데하이마트에서 지원하고 있습니다.

### 금융지원

#### 대금지급 조건 개선

중소 파트너사의 재정 부담을 줄이고 원활한 자금 운용을 돕기 위해 상품 대금 전액을 현금으로 지급하고 있습니다. 또한 공정거래협약을 체결한 중소 파트너사의 대금지급 조건을 개선하고, 2021년 총 356개 파트너사를 대상으로 제도를 확대하였습니다. 이외에도 매년 설, 추석 명절을 앞두고 상품 대금을

선지급하는 등 파트너사가 상품 소싱과 품질 향상에 매진할 수 있도록 지원을 아끼지 않고 있습니다.

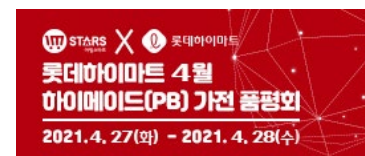
### 금융 솔루션 제공

파트너사의 원활한 자금운용을 지원하기 위해 각종 금융 솔루션을 제공하고 있습니다. 롯데하이마트는 기업은행과의 공동으로 조성한 총 500억 규모의 동반성장 펀드를 통해 파트너사가 은행 대출 시 우대금리를 제공합니다. 중소 파트너사는 0.65%p 이상 우대금리를 통해 대출이자 감면 등의 혜택을 받고 있습니다. 이외에도 네트워크론을 통해 중소 파트너사가 쉽게 대출할 수 있도록 돕고 있습니다.

### PB상품 공동개발 중소 파트너사 공모

롯데하이마트는 다양한 기술력을 갖춘 자체 브랜드(PB) 상품 개발로 고객 만족도를 높임과 동시에 중소 파트너사 판로 확대를 위해, PB상품 개발 중소 파트너사를 공개 모집했습니다. 2021년 상반기에는 요장판류, 가습기, 히터류 등 겨울상품 개발에 참여할 파트너사를 공모하여, 동년 겨울 새로운 상품을 선보였습니다. 또한 최고의 품질과 기술력을 가진 상품 개발을 위해 차별화된 기능과 디자인을 갖춘 아이디어 상품의 제안도 함께 받았습니다. 선발된 파트너사는 개발 일정, 사양 변경 등 논의 과정을 거쳐 제품을 출시하였습니다. 아울러 모든 PB상품과 동일하게 환경 친화적 포장 디자인 GP인증<sup>1)</sup> 적용을 검토함으로써 제품의 친환경성까지 고려하여 진행되었습니다.

1) GP, Green Packaging 친환경 포장 인증 마크

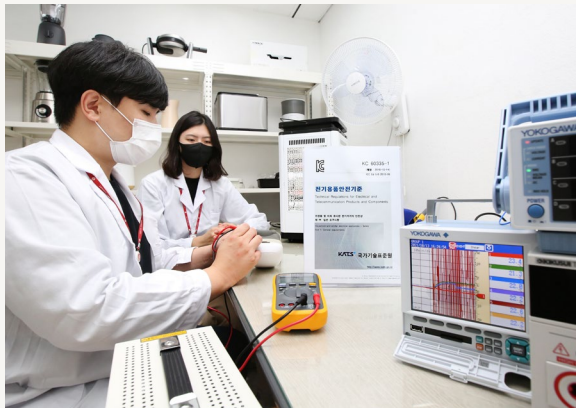


PB 가전 품평회

## HIGHLIGHT

## 파트너사 품질관리

롯데하이마트는 2021년 11월부터 매월 중소 파트너사의 제품 품질 향상을 위한 컨설팅 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 동반성장 활동의 일환으로 파트너사의 제품 품질 개선사항 점검과 당사의 품질관리 노하우를 전수하고 있습니다.



파트너사 품질컨설팅 지원

## KOTRA와 상호협력 증진 업무협약 체결

롯데하이마트는 2021년 8월 KOTRA (대한무역투자진흥공사)와 상호협력 증진을 위한 업무협약을 체결하였습니다. 업무협약을 통해 롯데하이마트는 KOTRA와 함께 해외전시회 한국관과 연계된 체험관을 확대 운영합니다. 중소기업과 스타트업을 포함해 체험관에 참가하는 기업들에게는 롯데하이마트 입점기회 제공, 국내 판로 개척 관련 노하우 공유 등 동반성장을 위한 각종 기회를 제공하여 적극적으로 협력할 계획입니다.

## KOTRA - 롯데하이마트 업무협약식

2021. 8. 19(목) KOTRA 국제회의장

kotra 대한무역투자진흥공사 LOTTE HIMART



KOTRA와의 업무협약식

## 2021 혁신상품 체험관

CES, MWC 등 세계 유명 박람회 출품된 상품을 월드타워점에 있는 혁신상품 체험관에 전시하여 고객이 해당 상품들을 직접 체험할 수 있도록 운영하고 있습니다. 2022년 1월 기준 총 43개의 혁신 상품을 선보였으며 이 중에서 29개 상품이 롯데하이마트 판매채널을 통해 판매되고 있습니다. 체험관 종료 후 상품기획자와 해당 상품 기업이 입점 여부를 결정하는 프로세스로 혁신상품 체험관을 운영하고 있습니다.



혁신상품 체험관

## 파트너사 판로 확대

### ‘하트라이브’ 운영 실적

방송 수  
총 **10회** 방송

누적 시청자 수  
약 **6.6만명**

방송일 누적 매출  
약 **89백만 원**

\* 방송 중 기준, 21년

### 온라인 판로 지원

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

### 하트라이브 ‘애쓰위의 ESG편’ 진행, 중소 파트너사 판로 지원

‘하트라이브: 애쓰위의 ESG편’은 롯데하이마트만의 차별화된 중소협력사 및 소상공인 지원 프로그램입니다. 2020년 9월부터 모바일 생방송 플랫폼 하트라이브를 통해 진행하고 있는 애쓰위의 ESG편은 코로나19로 어려워진 소상공인과 우수 파트너사의 판로 확대를 돕고 있습니다. 하트라이브는 매주 월·수·금 저녁 6시 롯데하이마트 모바일 앱에서 시청 가능한 라이브커머스로, 하트라이브를 통해 중소 파트너사의 상품을 소개함과 동시에 판매가 이루어지도록 하여 중소 파트너사의 제품 홍보 및 판매를 지원하였습니다. 대표적인 상품으로 서울전자의 소형 냉장고(벨), 경안글로벌의 러닝머신(홈트레킹), 벤탐코리아의 가습기(에어워셔) 등 중소 파트너사의 뛰어난 상품을 소개하고, 고객은 이를 저렴하게 구매할 수 있는 좋은 기회가 되었습니다.

이외에도 파트너사의 매출 확대를 위해 방송 콘텐츠 기획, 파트너사 전문가 및 전문 쇼호스트를 섭외, 라이브커머스에서 파트너사 상품을 홍보하고 있습니다. 롯데하이마트는 중소 파트너사의 판로 확대를 지원하며 동시에 고객만족도를 제고하고자 노력하고 있습니다.

### 온라인 판로 지원 내용

온라인 기획전	온라인 쇼핑몰에 우수 중소기업 상품 별도 페이지 운영(동반성장 기획전)
라이브커머스	온라인 실시간 방송 플랫폼 ‘하트라이브’에서 중소 파트너사 상품 홍보 및 판매 지원
콘텐츠 마케팅	쇼핑몰 앱에 상품 가상 배치 기능(AR), 파트너사 브랜드 홍보, 상품 추천 큐레이션 등 콘텐츠를 통한 매출 확대 지원



하트라이브 애쓰위의 ESG편

## 파트너사 정보공유 및 소통 강화

### 파트너사 소통 프로그램

중소 파트너사와 긴밀한 소통을 유지하여 지속적인 동반성장을 달성하기 위해 각종 간담회, 문화/교류 행사를 운영하고 있습니다. 2021년에는 코로나19 확산으로 국내외 모든 활동이 위축되었음에도 롯데하이마트는 파트너사와의 협력관계를 위한 노력을 멈추지 않았습니다. 소통을 위한 '찾아가는 간담회', '비대면 동반성장 간담회' 활동과 함께 파트너사 임직원의 삶의 질 향상과 양사 임직원 간 교류를 활발히 하기 위한 다양한 교류활동을 진행했습니다.

### 파트너사 문화지원 및 교류 프로그램

중소 파트너사 임직원 삶의 질 향상을 위해 파트너사 임직원과 가족을 위한 문화행사에 초청하고 있습니다. 2021년에는 코로나19로 인해 야구경기 관람, 공연관람 등 파트너사와 소통할 수 있는 문화 행사 진행에 제약이 발생하여, 도서지원 위주로 시행하였습니다. 향후에는 문화 행사를 재개하여 지속해 나갈 계획입니다.

### 소통 강화 프로그램



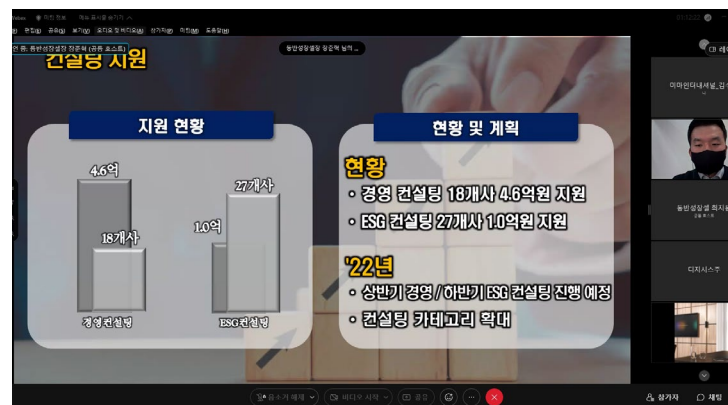
찾아가는 간담회

동반성장 간담회\*

파트너사 프렌드십\*

문화행사 초청

\* 코로나19로 미진행



찾아가는 간담회\*

\* 간담회는 코로나19 방역수칙을 준수하여 진행하였음.

### 파트너사 간담회 운영

중소 파트너사의 애로사항을 파악하여 조치하기 위한 간담회를 진행하고 있습니다. 중소 파트너사를 직접 방문하는 '찾아가는 간담회'는 롯데하이마트가 제공하는 다양한 동반성장 프로그램을 홍보하고 동시에 파트너사의 고충을 파악, 이에 대한 개선사항을 전달하고자 진행합니다. 연 1회 개최되는 동반성장 간담회의 경우, 양사간 직원 교류를 활성화함은 물론 내년도 사업 방향성을 공유하고 의견을 청취하는 자리입니다. 2021년에도 코로나로 인하여 오프라인 동반성장 간담회는 진행하지 못하였으나, 2021년 12월 온라인 실무자 간담회를 주최하여, 내년도 사업방향을 공유하고 상호간 소통할 수 있는 교류의 장을 마련하였습니다.

### 파트너사 윤리진단 평가

롯데하이마트는 매년 파트너사를 대상으로 외부기관을 통한 윤리진단 평가를 실시하고 있습니다. 해당 평가는 온라인 설문으로 진행하며, 갑질행위 유무, 금품향응 수수 등을 포함한 윤리경영, 공정거래와 임직원 친절도를 포함한 거래 만족도 평가 분야를 통해 개선사항을 도출할 수 있습니다. 2021년 종합지수는 6.1점(7점 척도)으로 높은 점수를 보인 반면 잦은 담당자 변경에 따른 소통 부족 및 거래절차 간소화를 위한 개선이 필요한 것으로 파악되었습니다.

## 공정거래

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

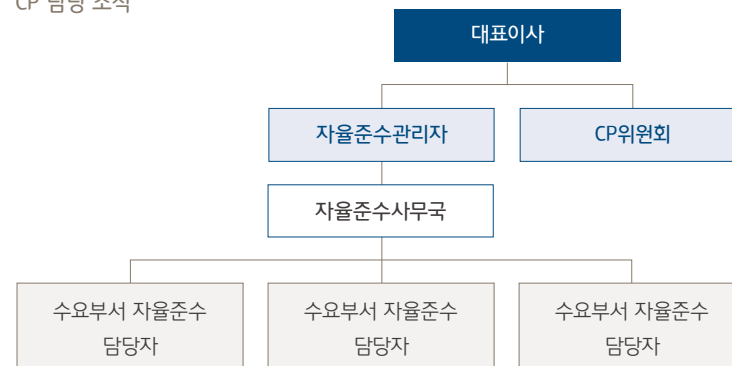
공정거래 자율준수 프로그램(CP)은 공정거래관련 법규를 준수하기 위해 기업이 자체적으로 수립 및 운영하는 내부 준법 시스템입니다. 롯데하이마트는 자율준수 프로그램의 필수 요소 8가지<sup>2)</sup>를 모두 충족하여, 2016년부터 자율준수 프로그램을 도입하여 운영하고 있습니다.

- 1) Compliance Program (규범 자율준수 프로그램)의 약자
- 2) 기업이 CP도입을 인정받기 위한 충족 요건으로, CP기준과 절차 마련/시행, 최고경영자의 자율준수 의지/지원, CP 운영 담당 자율준수관리자 임명, 자율준수편람 제작/활용, 지속적/체계적 자율준수교육 실시, 내부 감시체계 구축, 공정거래 관련 법규 위반 임직원 대한 제재, 효과성 평가 및 개선 조치가 있음.

### CP 담당 조직

롯데하이마트는 공정거래위원회 규정에 따라 CP 담당조직을 운영하고 있습니다. CP 총 책임자인 자율준수관리자는 명확한 책임과 권한 부여를 위해 이사회를 통해 선임하도록 하였으며, 준법경영부문장이 임명되었습니다. 또한 자율준수CP 담당 조직은 기본방침 및 제재 기준을 설정하고 위반 행위를 사전 예방하기 위한 교육과 점검을 실시하며, 위반행위에 대한 제재 심의 등을 총괄하고 있습니다.

CP 담당 조직



### 공정거래 준수원칙

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

### 사내 공정거래 교육

공정거래법 해설 및 업무 가이드라인을 개정하여 임직원을 대상으로 공정거래 자율준수의 필요성 및 실천방법을 지속적으로 교육하고 있습니다. 임직원이 실무에서도 공정거래 준수를 생활화할 수 있도록 2021년 반기 1회 공정거래 교육을 실시하였습니다. 또한 직책자 교육 시 공정거래 교육을 포함하여 진행하고 있습니다.

### 롯데하이마트 공정거래 행동준칙

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



## 공급망 CSR 관리

### 파트너사 환경 리스크 관리

롯데하이마트는 파트너사와 환경 및 안전 관련 파트너십을 구축하여 환경영향 최소화를 위한 다양한 활동을 진행하고 있습니다.

#### 유해화학물질 관리

유해화학물질의 안전한 관리와 유출 방지를 위해 파트너사에 대한 지속적인 교육 및 점검활동을 진행하고 있습니다. 전기/소방 파트너사의 경우, 관리 시스템 개선 및 절연유와 기타 유해물질 배출 방지를 목적으로 합동 점검활동을 시행합니다. 또한 각 물류센터를 대상으로 취급 가능한 유해/위험 물질의 종류 및 최대 용량을 명시하고 MSDS<sup>1)</sup>를 부착하도록 권고하고 있습니다. 이와 더불어 연 2회 이상 취급 화학물질에 대한 수시 검사를 진행하는 등 지속적인 교육 및 모니터링을 통해 환경영향을 줄이기 위해 노력하고 있습니다.

1) Material Safety Data Sheet, 물질안전보건자료

### 안전환경 교육 간담회

환경 유해물질을 배출할 가능성이 있는 파트너사를 대상으로 연 1회 안전환경 교육 간담회를 진행하고 있습니다. 간담회는 오염물질 배출 방지의 필요성 및 방법을 공유하고, 아울러 파트너사별 환경오염 위험 요소를 사전 파악하고 이에 대한 지원방안을 마련하고자 실시합니다. 코로나19 발생 이후에는 간담회를 개최하는 대신 지속적인 커뮤니케이션, 공문 발송 등으로 대체하고 있습니다.

### 파트너사 환경성과 평가관리 체계

파트너사의 환경성과 평가는 파트너사 ESG 지원사업 내에서 진행되고 있습니다. 파트너사 ESG 지원사업에서는 파트너사 맞춤형 ESG 지표 개발과 컨설팅을 시행하고 있습니다. ESG 지표 중 환경 분야에서는 글로벌 ESG 지표 분석을 통해 기후변화 대응, 에너지 절감, 환경목표 수립이라는 주제를 도출하여 지표 개발에 적용하고 있습니다. 컨설팅을 통해 파트너사의 환경성과를 평가하여 우수 파트너사에 혜택을 제공함으로써 파트너사의 자발적인 환경경영 동참을 이끌어내고 있습니다.



안전환경 교육 간담회

## 공급망

구분	단위	2019	2020	2021
협력회사 수*	개 사	1,454	1,603	1,513
주요 협력회사 수	개 사	37	38	49
주요 협력회사 매출비율	%	92.4	92.1	83.5
총 구매비용 중 주요 협력회사에 지불하는 비용 비중	%	93.9	92.7	94.2
협력회사 금융지원 금액	백만원	317,176	336,838	314,430
동반성장펀드	백만원	32,942	27,916	37,018
지급조건 개선**	백만원	251,234	252,422	231,389
명절맞이 상품대금 조기 지급	백만원	33,000	56,500	46,023
ESG 리스크 평가 협력사 수	개 사	0	0	27

\* 거래금액이 발생한 협력회사 수

\*\* 2021년의 경우 협력사의 매출감소와 상품매입 방법 변경으로 전년도에 비해 감소함



# 감사합니다.

본 요약보고서는 한국거래소가 기업이 공시한 지속가능경영보고서 중 주요 사항을 발췌하여 제공하는 것입니다.  
한국거래소는 본 요약보고서의 비침해성 또는 특정 목적에 대한 적합성을 보증하지 않으며, 정보의 오류·지연·누락 등에 대해  
법적·경제적 책임을 지지 않습니다. 지속가능경영보고서의 세부내용은 반드시 기업이 공시한 원보고서를 확인하시기 바랍니다.