

지속가능경영보고서 요약본

기업명

신세계

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	환 경	사 회
1. 이사회 관련 1	2. 온실가스 배출 5	7. 임직원 현황 17
	3. 에너지 사용 8	8. 안전 및 보건 18
	4. 물 사용 9	9. 정보보호 22
	5. 폐기물 처리 10	10. 공정경쟁 26
	6. 환경 법규 위반·사고 16	

ESG 체계

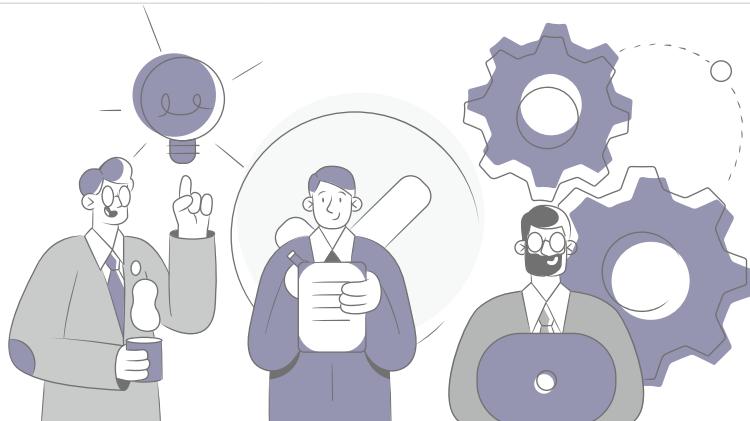
신세계 ESG 위원회

ESG 위원회 신설

신세계는 2021년 4월, 이사회 산하에 사내이사 1인과 사외이사 2인으로 구성된 ESG 위원회를 신설하였습니다. 기존 환경, 사회 이슈 관련 의사결정을 진행하던 기구인 사회공헌 위원회의 기능을 확대한 ESG위원회는 전사 ESG리스크 관리와 비즈니스 기회 확대를 추진하는 최고 협의체입니다. 2021년에는 신세계의 ESG 경영체제 구축과 종장기 방향성, 목표설정에 대해 검토하고, 의결하였으며, 반기별 개최되어 신세계의 ESG전략 방향을 검토하고, 주요 과제를 승인하고 있습니다. 뿐만 아니라 실행 관리와 감독을 수행하고 있으며, ESG위원회에서는 ESG개선 과제와 추진 현황을 검토하고, ESG정보공개 확대를 위한 보고서 발간 계획 등을 검토하였습니다.

주요 활동 내용

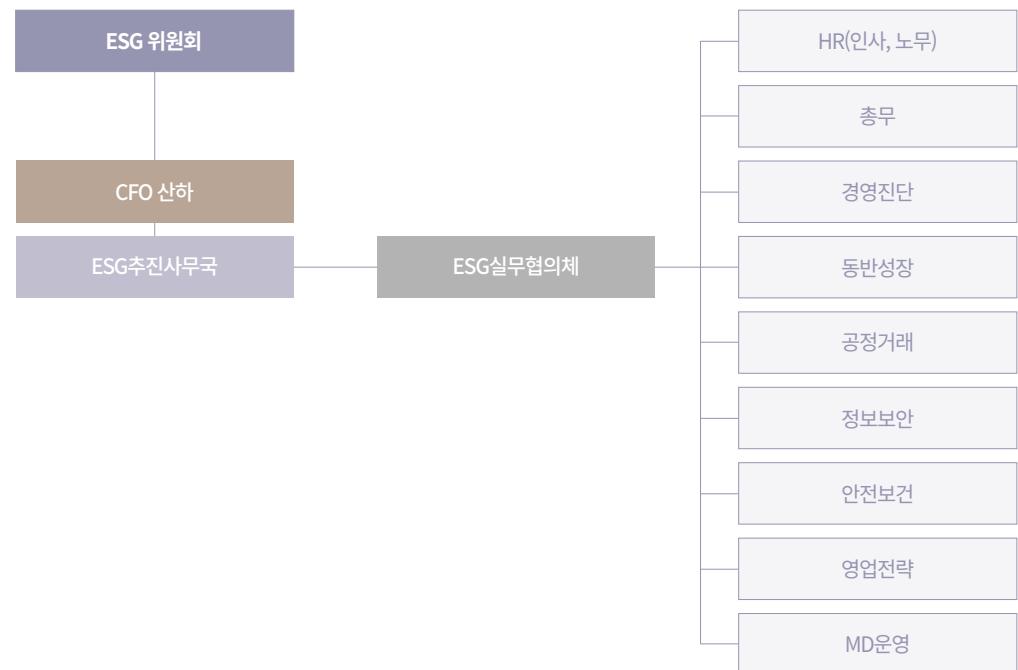
일자	내용
2021. 04. 13	ESG위원회 신설의 건 (가결)
2021. 10. 19	지배구조헌장 제정의 건 (가결)
2022. 03. 24	ESG위원회 위원장 선임의 건(가결) ESG활동 실적 및 계획 보고의 건



ESG 전담조직 구축

2021년 5월 글로벌 선도기업 수준의 ESG경영 추진을 위해 CFO 조직 산하에 ESG 전담조직인 ESG추진사무국을 신설하였습니다. ESG추진사무국은 전사 유관부서에서 추진하는 개별 ESG 추진과제를 관리하고, 외부 이해관계자 요구사항에 기반한 가이던스를 제시하며, 과제 추진 현황을 기반으로 연 2회 이사회 산하 ESG위원회에 안건을 상정하는 역할을 수행합니다.

ESG 조직도



건전한 지배구조

이사회 구성

이사회는 회사의 최고 상설 의사결정기구로서 법령 또는 정관에서 정한 사항, 주주총회에서 위임 받은 사항, 회사 경영의 기본 방침 및 업무 진행에 관한 중요 사항을 심의 의결하고 있으며, 이사의 직무집행을 감독하고 있습니다. 모든 이사는 주주총회를 통하여 선임하고 있으며, 경영진과 지배주주로부터 독립적으로 기능을 수행할 수 있도록 이사회의 과반수를 사외이사로 구성하고 있습니다. 2022년 3월 기준, 신세계 이사회는 사내이사 3명, 사외이사 4명입니다.

이사회 내 위원회

신세계는 이사회의 전문적이고 효율적인 의사결정을 위하여 산하 위원회를 운영하고 있으며, 이사회의 권한 사항 중 일부를 산하 위원회에 위임하여 처리하도록 하고 있습니다. 이사회 내 위원회는 감사위원회, 사외이사후보추천위원회, ESG위원회, 내부거래위원회, 보상위원회의 총 5개로 구성되어 있습니다. 감사위원회는 독립성을 강화하기 위해 전원이 사외이사로 구성되어 있으며, 1명 이상의 재무·회계 전문가가 위원으로 구성되어 있습니다. ESG위원회는 기존 사회공헌위원회에서 사회공헌 활동에 국한되었던 의제를 환경, 사회, 지배구조 영역으로 확장하였습니다. 또한, 2022년 3월에 보상위원회를 신설하였으며, 본 위원회를 통해 이사와 경영진의 보상에 대한 객관성과 투명성을 강화해 나갈 예정입니다.

(2022년 3월 기준, ●: 위원장, ○: 위원)

직위	성명	성별	임기	전문분야	주요경력	이사회 내 위원회				
						감사위원회	사외이사후보 추천위원회	내부거래위원회	ESG위원회	보상위원회
사내이사	손영식	남	2022. 03 ~ 2025. 03	기업경영 일반	前) 신세계디에프 대표이사 現) 신세계 대표이사	<input type="radio"/>				
	권혁구	남	2020. 03 ~ 2023. 03	전략기획	前)신세계 신규사업담당 現)신세계 전략 실장	<input type="radio"/>				
	허병훈	남	2022. 03 ~ 2025. 03	기업경영 일반	前)신세계 기획본부장 現)신세계 지원본부장	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
사외이사	강경원	남	2021. 03 ~ 2023. 03	감사	前)감사원 사무차장	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>	
	위철환	남	2021. 03 ~ 2023. 03	법률	前)대한변호사 협회 회장		<input checked="" type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	원정희	남	2021. 03 ~ 2023. 03	세무	前)부산지방 국세청장	<input checked="" type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
	최난설현	여	2022. 03 ~ 2024. 03	법률, 재무	現)연세대 법학전문 대학원 교수 現)금융위원회 혁신금융심사위원회 위원	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		

건전한 지배구조

이사회 운영

이사선임 절차 및 기준

신세계는 이사 선임 시, 상법 제382조에 따라 주주총회에서 주주들의 결의로 이사를 선임하고 있습니다. 사내이사는 이사회의 추천을 받은 후보 중에서 선임하고, 사외이사는 상법 제542조 8에 따라 사외이사후보추천위원회에서 추천을 받은 후보 중에서 선임합니다. 당사의 사외이사후보추천위원회는 사외이사를 위원장으로 하여, 사외이사 3명 사내이사 2명으로 구성되어 있습니다. 이사의 임기는 당사 정관에 따라 사외이사는 2년, 사내이사는 3년으로 하며, 임기 만료 후 주주총회를 통해 재선임 될 수 있습니다. 단, 상법에 따라 사외이사의 임기는 총 6년으로 제한됩니다.

이사회 운영

신세계는 정기적으로 매월 1회 정기 이사회를 개최하고 있으며, 필요시 임시 이사회를 개최하고 있습니다. 2021년에는 총 13회의 이사회를 개최하였으며, 총 39건의 보고 및 의결 안건이 이사진의 충분한 토의와 심의 과정을 거쳐 승인되었습니다. 2021년 이사회 사외이사 참석률은 100%, 사내이사 참석률은 80%로 높은 참석률을 보이고 있습니다.

사내이사 참석률

80% 

사외이사 참석률

100% 

다양성과 전문성 확보 노력

신세계의 이사회는 기업 경영 전문가인 사내이사 3명과 재무, 회계, 세무, 법률 등 다양한 분야의 전문가인 사외이사 4명으로 구성되어 있습니다. 특히, 성별, 출신 지역, 전문 분야 등을 한정하지 않고 다양한 시각에서 판단할 수 있는 이사들로 이사회를 구성함으로써 다양한 관점으로 회사에 대한 감독 기능을 수행할 수 있도록 하였습니다. 또한, 신세계는 2022년 3월에 여성 사외이사를 선임하여 이사의 성별 다양성에 대한 자본시장법 요건도 충족하고 있습니다. 사외이사의 전문성 강화를 위해서 감사위원회 위원을 대상으로 내부회계 및 외부감사에 대한 교육을 연 1회 이상 실시하고 있으며, 사외이사는 회사에 대하여 직무수행에 필요한 정보제공을 언제든지 요청하거나 외부 전문가의 자문을 받을 수 있도록 하고 있습니다.

이사회 평가 및 보수

사외이사의 연간 활동은 이사회 및 위원회 참석률, 회사의 사업 등과 관련한 전문성을 종합적으로 고려하여 임기 만료 후 사외이사후보추천위원회의 재선임 추천 시 반영하고 있습니다. 단, 사외이사 평가시 회사 실적과 연계할 경우 경영진에 대한 견제 및 감독 등 이사회 활동 시 독립성을 저해할 우려가 있다고 판단하여 반영하고 있지 않습니다. 또한, 이사 보수 한도는 상법 제388조와 정관 제41조에 근거하여 주주총회의 결의로 정하고 주주총회에서 승인된 한도 내에서 보수를 집행하고 있습니다.

신세계는 2022년 3월, 이사회 승인을 통해 보상위원회를 신규 설치하였으며, 본 위원회를 통해 이사의 보수와 관련한 정책 및 보수에 대한 심의를 진행하는 등 향후 더 투명하고 객관적인 보수 정책을 운영할 것입니다.

거버넌스 원칙 및 정책

투명한 거버넌스 구축

사회적 책임경영 원칙에 따라 이해관계자들의 균형 있는 발전과 권익보호를 도모하고, 적법한 절차에 따라 투명하게 경영이 이루어질 수 있도록 신세계는 이사회 중심 경영을 기본 원칙으로 한 지배구조를 갖추고 있습니다. 이사회는 효과적인 기능 수행을 통해서 경영진이나 지배주주의 독단적인 경영을 감독 및 견제하며, 기업의 부실화를 사전에 예방함으로써 소액주주 등의 이해관계자들을 보호하는데 최선을 다하고 있습니다.

기업지배구조헌장 신규제정

신세계는 2021년 기업지배구조헌장을 신규 제정하여 공표하였습니다. 기업지배구조헌장은 이사회의 기능, 운영원칙, 의무와 책임 등에 대해 명시하고 있으며, 이를 통해 주주, 이사회, 감사기구 등 다양한 이해관계자에게 신세계가 보다 건전하고, 투명한 기업구조를 확립하겠다는 의지를 담고 있습니다.

기업지배구조헌장 전문은 신세계 홈페이지에서 열람이 가능합니다.

이사회 구성

구분	단위	2019	2020	2021
사내이사	명	3	3	3
사외이사	명	4	4	4
기타 비상무이사	명	-	-	-
전체 이사회 규모	명	7	7	7

이사회 활동 현황

구분	단위	2019	2020	2021
정기 이사회 개최	회	9	7	8
임시 이사회 개최	회	2	4	5
총 이사회 개최	회	11	11	13
안건/보고 수	건	42	35	39

이사회 평균 재임기간

구분	단위	2019	2020	2021
이사회 평균 재임기간	년	2.6	2.5	2.4

이사회 보수 지급 현황

구분	단위	2019	2020	2021
인원 수	명	7	7	9
보수 총액	백만 원	3,379	4,034	4,098
인당 평균 보수액	백만 원	483	576	455

이사회 참석

구분	단위	2019	2020	2021
이사회 평균 참석률	%	96.1	88.3	91.2
사외이사 참석률	%	95.5	93.2	100.0
사내이사 참석률	%	97.0	81.8	79.5

위원회 활동 현황

구분	단위	2019	2020	2021
위원회 개최	회	14	12	13
위원회 안건/보고 수	회	22	20	21
사외이사 참석률	%	97.9	93.5	100.0
사내이사 참석률	%	100.0	87.5	50.0

반부패 위반

구분	단위	2019	2020	2021
내부 윤리 위반 건 수	건	7	9	13
외부 반부패 위법 건 수	건	0	0	0

기후변화 대응

온실가스 및 에너지 관리

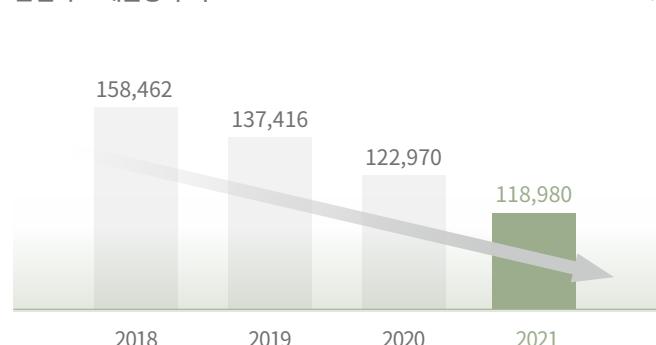
전 세계적으로 기후변화에 대한 인식이 중요해지면서 기업별 기후변화에 대한 대응 필요성이 강화되고 있습니다. 신세계는 기후변화 대응을 위해 저탄소 경영 실천, 에너지 효율화 제고 등 다양한 노력을 지속적으로 추진하고 있습니다.

온실가스 배출량 감축을 위한 노력

신세계는 배출권거래제 대상 기업으로 온실가스 배출을 감축하기 위해 고효율 기자재를 지속적으로 도입하고 에너지 절감을 위한 효율적인 운영 기준을 수립하는 등 전사적 차원에서 다양한 투자와 노력을 기울이고 있습니다. 2015년부터 배출권 거래제 대상이 된 이래로 2018년부터는 전년대비 온실가스 배출량 감소세를 이어오고 있습니다.

신세계는 2015년, 배출권거래제 대상이 된 이래로
2018년부터 4년 동안 **온실가스 배출량 감소세**
지속적으로 이어가고 있습니다.

온실가스 배출량 추이



에너지 효율화 개선

온실가스를 효율적으로 감축하기 위해 신세계는 에너지 절감목표 체계를 수립하여 세부 실행 방안을 마련하고, 전사 에너지 운영 기준을 수립하여 에너지 관리 체계를 강화하고 있습니다.

2021년 에너지 절감목표 수립

2021년 절감목표

119,280 tCO₂eq

[▲ 3,690 tCO₂eq, ▲3%]

세부 실행 방안

시설 오퍼레이션 최적 운영	<ul style="list-style-type: none"> 시설 오퍼레이션 시간 조정(공조/ 조명) 온도 조정(매장 냉난방기/ 온수)
절감 아이템 투자	<ul style="list-style-type: none"> LED/ 펌프 용량 조절/ 훈 인버터 외(전기) 지하수 펌프(수도)
친환경 활동	<ul style="list-style-type: none"> 캠페인 진행(인쇄물/ 음식폐기물 절감) 재생에너지 사용 검토(K-RE100)

2021년

118,980 tCO₂eq

[계획대비 ▲300 tCO₂eq]

사업장 에너지 운영 오퍼레이션 기준 수립

신세계는 계절 별 사업장의 조명, 공조, 온도 등 에너지 운영기준을 수립하여 적정 온도, 조명 운영 시간 등 사업장 전력을 절감할 수 있도록 관리하고 있습니다. 사업장 조명과 공조의 경우 점포 영업시간에 따라 운영 시간을 설정하여 동일한 기준을 따르도록 하고 있으며, 하절기의 경우 온도를 기준보다 1°C 가량 올리고, 사업장 푸드코트·직원식당 등의 온수 온도는 기준 보다 5°C 낮추어 운영하는 등 에너지 절감을 위한 노력을 지속하고 있습니다.

BUSINESS CASE

신세계 인벤토리 시스템

온실가스 배출량 및 에너지 사용량을 효율적으로 파악하기 위해 신세계는 인벤토리 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 인벤토리 시스템 구축을 통해 온실가스의 배출 원인 및 배출량의 효과적인 관리가 가능하게 되었습니다.



기후변화 대응

그린 물류 실천

전기차 충전소 확충

신세계는 본점, 경기점, 광주신세계, 대구신세계, 대전신세계 Art & Science, 센텀시티점, 의정부점 등 7개 점을 대상으로 총 38면의 전기차 충전시설을 설치 및 운영하고 있습니다. 늘어나는 전기차 사용에 대한 고객의 니즈를 충족하는 동시에 친환경 활동에 동참하기 위해 전기차 충전소 시설을 지속적으로 확충해 나갈 예정입니다.



강남점 전기 충전소

전기차 사용

신세계 경기점, 대전신세계 Art & Science점의 근거리배송 차량 전체를 전기차로 교체하여 친환경 운영에 앞장서고 있습니다. 향후 전 사업장의 전기 배송차 도입 및 전환을 위해 지속적으로 노력해 나가겠습니다.

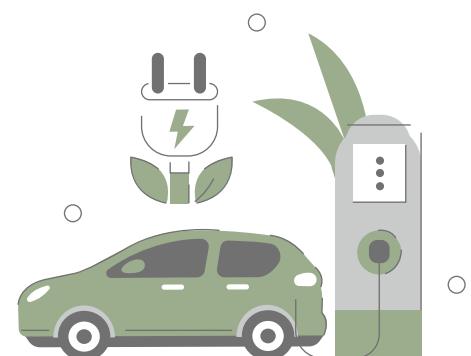
근거리 배송 전기차



ESG 이슈 관련 친환경 경영 중요성 대두

온실가스 배출량 감소 효과

기존 차량 : 탄소배출량 220g/km → 전기차 : 탄소배출량 無



온실가스 관리

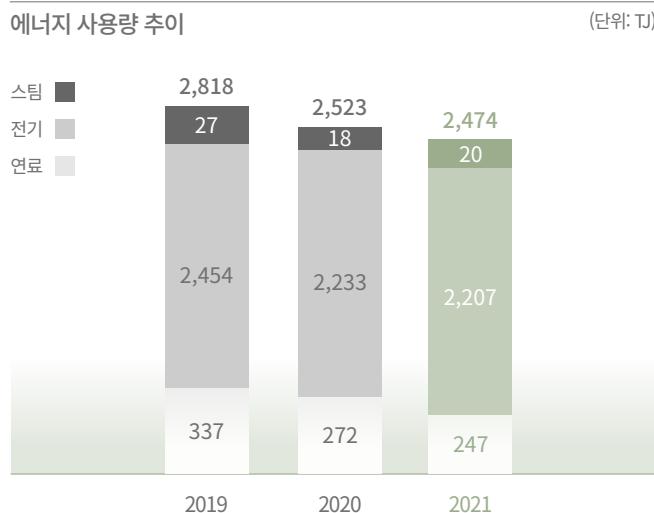
구분	단위	2019	2020	2021
온실가스 배출량	Scope1+2 tCO ₂ eq	137,416	122,970	118,980
	Scope1 tCO ₂ eq	17,278	13,948	12,645
	Scope2 tCO ₂ eq	120,150	109,036	106,345
	온실가스 배출 집약도 tCO ₂ eq/억 원	2.06	1.83	1.38
전년대비 온실가스 절감량	tCO ₂ eq	-21,046	-11,115	-3,990

기후변화 대응

온실가스 및 에너지 관리

전력 사용 절감 현황

2021년 신세계의 총 전력 사용량은 229,914MWh로 2020년 232,569MWh에 비해 약 1.1% 감소하였으며, 2017년부터 꾸준히 전력을 절감해 오고 있습니다. 또한, 신세계는 전력을 절감할 수 있는 아이템을 탐색 및 선별하여 적용하고 있으며, 점포별 에너지 운영 기준을 수립하여 전력을 절감할 수 있도록 관리하고 있습니다.



전력 절감 아이템 적용

신세계는 지속적인 전력 절감 아이템을 탐색 및 검토하고 적용함으로써 에너지 사용을 줄이는데 노력을 기울이고 있습니다. 2018년에는 3개 점 주차장 조명을 LED로 교체하였으며, 2021년에는 6개 사업장의 1층 LED를 교체하여 에너지 절감 효과를 기대하고 있습니다.

전력 절감 아이템 투자 현황

대용량 펌프 정격 용량 조절 (진행 예정)	<ul style="list-style-type: none"> 펌프 유량에 따른 용량 조절 (전력 36% 절감 효과) 범위: 총 2개 점
유출수 탱크 펌프 설치	<ul style="list-style-type: none"> 펌프를 설치하여 유출수를 증수로 활용 (시수 절감) 범위: 총 1개 점
점포 LED조명 도입	<ul style="list-style-type: none"> 고효율 장비를 통한 비용 절감 범위: 총 6개 점
급·배기 훈 인버터 설치	<ul style="list-style-type: none"> 인버터 설치를 통한 과다 운전 예방 범위: 총 3개 점

환경 성과

에너지 관리

구분	단위	2019			2020			2021		
		연료	전기	스팀	연료	전기	스팀	연료	전기	스팀
에너지 총 사용량	TJ	337	2,454	27	272	2,233	18	247	2,207	20
에너지 집약도	TJ/억 원	0.042	0.038	0.029	-418	-296	-48	-	-	-
전년대비 에너지 절감량	TJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-

재생에너지 사용

사업장 오픈 시 재생에너지를 활용할 수 있는 시설을 설치하여 재생에너지를 지속적으로 활용해 오고 있습니다. 신세계 의정부점, 센텀시티점, 김해점, 대구 신세계의 경우 각 점포별로 옥상 또는 주차장에 태양광 설비를 설치하고, 지하에는 지열 히트 펌프를 설치하여 만들어지는 에너지를 점포 운영에 적극 활용하고 있습니다.

에너지 절약 장비 현황

점포명	형식	구분	용량		
			단위	대수	계
의정부점	지열 히트펌프	열원	173.25 kW	3	519.7
	태양광	전기	0.18 kW	60	10.8
센텀시티점	태양광	전기	15.6 kW	1	15.6
	지열 히트펌프	열원	52.91 kW	2	105.8
김해점	지열 히트펌프	열원	166.95 kW	3	500.8
	태양광	전기	30 kW	1	30.0
대구신세계	지열 히트펌프	열원	냉방61 kW 난방81 kW	5	305.0 405.0

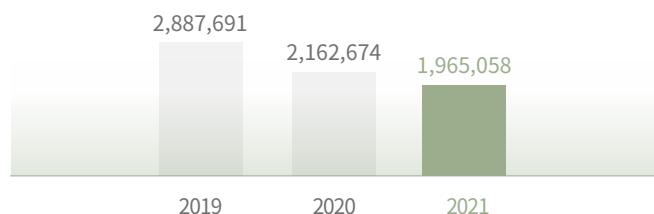
기후변화 대응

효과적인 용수 관리

용수 사용량 절감

신세계는 용수 사용량 절감을 위해 중수시설 설치 및 사용, 지하수 시설 설치 등 다양한 노력을 전개해 나가고 있습니다. 중수시설 설치 및 사용은 신세계 점포 7개에서 시행되고 있으며, 지하수 시설 설치는 3개 점포에서 시행되었습니다. 2021년 용수 취수량은 166만 톤으로 2020년에 사용한 181만 톤 대비 약 8.3% 감소하였습니다.

용수 사용량 추이
(단위: m³)



수도 절감 아이템 적용

신세계는 수도 사용량을 줄이기 위해 꾸준히 수도 절감 아이템들을 선정하여 사업장에 적용시키고 있습니다. 사업장 내 초절수 양변기를 설치하여 기존 사용량 대비 약 44%의 물 사용량을 절감하였으며, 이후 화장실 세면대에 사용량의 30%를 절감할 수 있는 포말기를 추가 설치하여 수도 사용량을 줄였습니다.

사업장 내 수도 절감 노력



초절수 양변기 설치

기존 사용량 대비 약 44% 물 사용량 절감

세면대 절수장치 설치

기존 사용량 대비 약 30% 물 사용량 절감

연간 용수 총 사용량 감소 효과



환경 성과

용수 관리

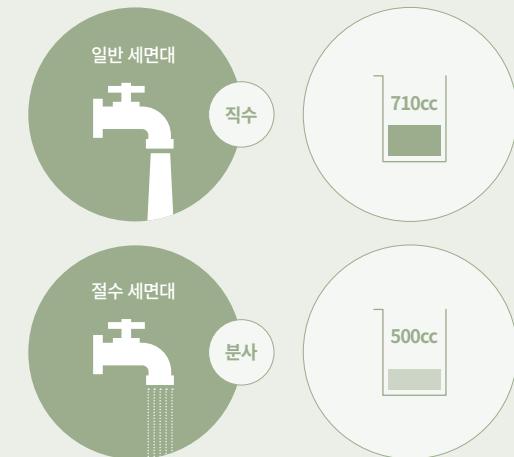
구분	단위	2019	2020	2021
용수 사용량	m ³	2,887,691	2,162,674	1,965,058
용수 취수량	m ³	2,422,734	1,809,730	1,655,177
용수 재사용량	m ³	464,957	352,944	309,881

BUSINESS CASE

물 사용량 절감 노력

신세계는 화장실 내 세면대의 물 사용량을 절감하기 위해 절수 포말기 설치 등 사용량 절감을 위한 다양한 검토를 진행하였습니다. 절수장치 사용 시 기존 물 소비량 대비 약 30%의 절감의 효과를 기대할 수 있게 되었습니다. 뿐만 아니라 신세계는 투자효율 및 비용검토 등을 분석하여 적용 계획을 수립하고 이를 통해 11개 점포 내 화장실에 절수기를 설치하였습니다.

절수장치 비교



분사방식 절수 세면대 설치 시, 물 소비량 기준 대비
약 30% 절감 가능

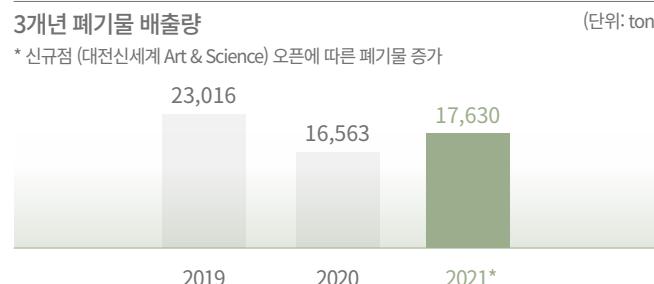
기후변화 대응

환경 영향 저감

폐기물 절감 활동

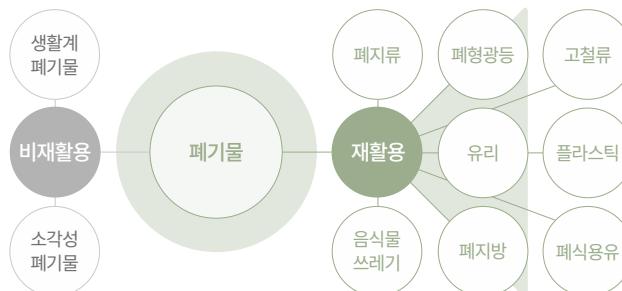
사업장 폐기물 처리 FLOW

신세계는 사업장에서 발생하는 폐기물로 인한 환경오염 가능성을 억제하기 위해 폐기물 처리 Flow 를 마련하고, 전사적으로 분리수거를 강화해 나가고 있습니다. 또한, 잔반 줄이기 캠페인을 지속적으로 실시하여 폐기물 처리 과정 모니터링을 통한 철저한 점검 및 관리를 수행하여 실질적인 환경보호 실천에 힘쓰고 있습니다. 신세계는 앞으로도 폐기물 발생량을 줄이기 위한 노력을 지속적으로 해나가겠습니다.



폐기물 분리수거 및 배출량 관리

폐기물 종류별 발생량 지속 모니터링 및 절감 노력



친환경 패키지 강화

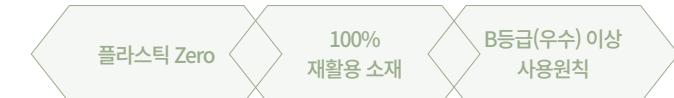
포장재 개선을 위한 노력

신세계는 매장에서 사용되는 포장재에 대한 끊임없는 연구를 수행하여 지속 가능한 환경 경영 실천에 힘쓰고 있습니다. 이를 위해 포장재 개선에 대한 3가지 원칙과 신세계 ‘패키지 친환경 기준’을 정하고, 단계별 개선 작업을 진행하고 있습니다. 이와 더불어 고객과 함께할 수 있는 환경보호 실천을 위해 플라스틱 사용량을 줄이고, 재활용이 쉬운 방법을 도입하는 등 모두가 함께 할 수 있는 궁극적인 친환경화를 위해 노력하고 있습니다.

3R 캠페인



신세계 친환경 패키지 운영 3원칙



고객안전 및 기술적 제약이 있는 경우를 제외한 모든 부문에
패키지 운영 3원칙을 적용합니다

기대효과



신세계 ‘폐기지 친환경 기준’ 수립

재생소재 사용 여부와 재활용 가능성을 조합해 최우수·우수·보통·미흡·매우 미흡과 같이 5등급으로 구분하고 있습니다.

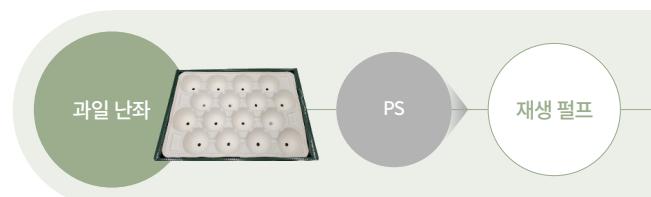
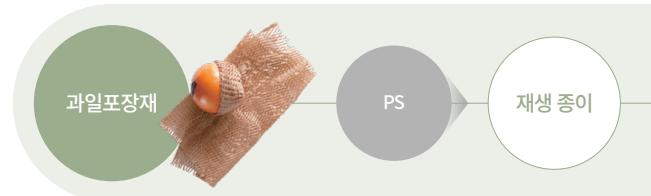


환경 영향 저감

친환경 패키지 강화

환경영향 최소화

플라스틱 폐기물 문제는 전 세계가 해결해야 할 가장 시급하고도 중대한 과제입니다. 신세계는 플라스틱이 환경에 미치는 영향에 책임감을 느끼며, 플라스틱 소비를 줄이기 위한 노력을 실천하고 있습니다. 특히, 비닐과 플라스틱류의 경우 소각 과정에서 다양한 유해물질이 발생할 뿐만 아니라, 매립해도 100년 이상 분해가 되지 않는 문제를 지니고 있습니다. 이에 신세계는 비닐, 플라스틱류 일회용 포장재를 종이재로 변경해 나가고 있습니다.



직매입 상품 포장 단계 간소화



- ① 폴리백 + 습지 사용 포장
- ② 박스+ 포장지 포장
- ③ 스티커 부착

- ④ 없애고 바꾸고

- ⑤ 폴리백 제거, 습지만 사용
- ⑥ 포장지 제거, 박스만 사용
- ⑦ 고객 요청시에만 사용

환경 영향 저감

친환경 패키지 강화

재활용 가능 소재 확대

신세계는 플라스틱의 재활용률을 높이기 위해 다양한 노력을 전개해 나가고 있습니다. 플라스틱 패키지 재질을 단일화하고 플라스틱을 무색으로 전환하여 재활용 가능한 패키지 설계 비율을 향상시키고자 노력하고 있습니다. 또한, 업사이클링 제품의 개발 등 재활용을 늘리기 위한 친환경 포장재 연구에 지속적으로 힘쓰고 있습니다.



* PLA(Poly Lactic Acid) 생분해 재질

PS/ PE (Poly Styrene/ Polyethylene) 플라스틱 재질

RE-PET 폐트병 재활용 소재

BUSINESS CASE

리필스테이션의 도입 및 운영

신세계는 백화점 업계 최초로 세제 리필스테이션을 도입하였습니다. 본점에 설치된 리필스테이션은 전용 리필용기에 친환경 세제 및 섬유유연제를 구매, 충전할 수 있는 공간입니다. 친환경 세제 및 섬유유연제는 뉴질랜드의 친환경 세제 브랜드인 '에코스토어'와 함께 협업하여 구성하였으며, 판매하는 전용 용기는 100% 재활용이 가능한 사탕수수 플라스틱을 활용하여 제작하였습니다. 신세계는 에코스토어 리필스테이션을 통해 600kg의 석유 플라스틱 사용을 절감하는 효과를 기대하고 있으며, 이는 연간 30년생 소나무 17 그루를 심는 효과와 비슷합니다.



리필스테이션

환경 영향 저감

친환경 캠페인 운영

신세계는 임직원과 고객이 함께 참여할 수 있는 다양한 친환경 캠페인을 추진하고 있습니다. 자원 선순환, 플라스틱 업사이클링, 종이 없는 영수증 캠페인 등을 통해 고객들의 직접적인 참여를 유도하고 이를 통해 친환경 경영을 적극 실천하고 있습니다.

환경경영 교육

모든 임직원이 환경영향의 주체로서 환경법규 준수 및 환경개선활동에 동참할 수 있도록 다양한 환경 교육을 제공하고 있습니다.

교육내용	진행 월	교육 대상
환경경영 추진실무	4월	본사 및 점포 환경담당자
내부심사원 교육	6월	ISO14001 담당자
환경경영시스템 교육	수시	전 임직원

BUSINESS CASE

전자 영수증 도입 및 활성화 캠페인 진행

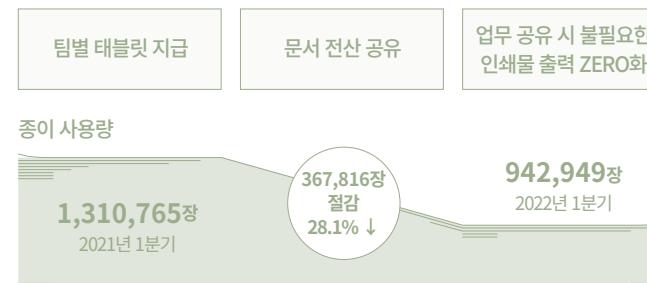
신세계는 2012년 지식경제부의 시범 사업자로 전자영수증 제도를 업계 최초 도입한 이래로 현재까지 전자영수증 전환 캠페인을 진행하고 있습니다. 신세계 APP 내에서 전자영수증만 발행하도록 고객에게 적극적으로 제안하는 캠페인을 전개했을 뿐 아니라 APP 시스템 자체도 고객이 쉽게 전자영수증 캠페인에 참여할 수 있도록 하였습니다. 이러한 캠페인을 통해 신세계는 2022년 기준 누적 약 6천만 장의 종이영수증을 절감하였습니다. 이는 일렬로 놓았을 때 지구를 세 바퀴 감을 수 있는 길이입니다.



페이퍼리스 캠페인



No Paper Smart Work



폐플라스틱 업사이클링 캠페인

무분별한 플라스틱 사용은 환경오염 및 기후변화를 일으키고, 더 나아가 아이들의 미래 생존권을 위협합니다. 구호단체 세이브더칠드런과 협업하여 ‘폐플라스틱 업사이클링 기부캠페인’을 추진하고 이를 통해 환경보호 및 취약계층을 지원하는 폐플라스틱 선순환 모델을 구축하였습니다. 신세계는 또한 전국 7개 점포에서 버려지는 플라스틱을 모아 분리배출 과정을 거쳐 가용플라스틱으로 재분류하고, 분리된 플라스틱을 업사이클링 이불로 탄생시키는 과정을 거쳐 570채의 업사이클링 이불을 기후 취약계층에게 전달하였습니다. 특히, 겨울철 한파대비가 필요한 저소득가정 아동, 노인, 장애인 등을 대상으로 방한용품을 제공하여 취약계층에게 따뜻한 온기를 전달하였습니다.

이불지원 사업 진행 프로세스



환경 영향 저감

친환경 캠페인 운영

신세계는 전 임직원이 함께 참여하는 다양한 친환경 캠페인을 진행하고 있습니다.

임직원 참여형 친환경 캠페인

신세계는 임직원 대상으로 데님기부 캠페인을 진행하였으며, 기부받은 청바지는 할리케이의 손을 거쳐 업사이클링 패션백으로 재탄생하였습니다. 이후, 리사이클 데님을 비롯하여 커피 자루, 비건 한지 가죽 등 친환경 소재로 만들어진 할리케이의 대표 상품들을 판매하고, 고객들에게는 특별 제작한 리사이클 데님 소재 카드지갑 증정 이벤트를 진행하였습니다. 또한, 전 임직원이 참여하는 자원선순환 ‘잠자는 도서 기부 캠페인’을 진행하여 모아진 6,500여 권의 도서는 지역 아동들의 지식 함양을 위해 신세계 스마트스터디룸 1호점에 기부되었습니다.



플라스틱 수거를 위한 노력

달구벌커먼그라운드와 세이브더칠드런과 협업하여 페트병 무인 수거기를 설치하였습니다. 수거함에 페트병을 투입한 임직원에게는 CSR 마일리지 적립할 수 있도록 하였으며, 수거된 페트병에 의한 수익금은 지역 취약계층 지원에 사용되었습니다. 그 결과, 한 달 만에 약 2만 700여 개의 플라스틱 페트병이 모여 100kg 정도의 플라스틱 플레이크를 생산하였습니다.

친환경 특별전 개최

강지호 작가 책 버킷리스트 업사이클링 특별전을 진행하여 공사 현장에서 발생하는 폐목재를 예술로 재생산하는 등 선순환 효과를 도모하였습니다. 또한, 코로나 블루의 극복을 소망하며, 버려지는 폐타이어의 업사이클링을 통해 또 다른 순환의 모습과 의미를 전달하고자 하였습니다.

커피박 업사이클링 프로젝트

자원 선순환 및 지역 업체 지원을 위한 VIP 라운지 커피 찌꺼기 무상 기부를 진행하였습니다. 광주 지역 소재 비료 제작 업체인 케이실크로드에서 커피 찌꺼기를 업사이클링하여 비료를 제작하였으며, 본 프로젝트에 신세계 라운지, 멤버스 바, F&B 입점 브랜드가 참여하여 폐기물 절감 및 지역사회 지원 효과를 이끌어냈습니다.

폐기물 관리

구분	단위	2019	2020	2021
폐기물 총 배출량	kg	23,016,300	16,563,467	17,630,705
재활용 폐기물	kg	6,384,074	4,624,428	4,904,988
음식물 쓰레기	kg	151,833	102,192	102,592
폐식용유	kg	98,183	91,517	92,218
폐지방	kg	1,863	1,526	2,396
폐형광등	kg	7,082,496	6,148,950	6,080,906
폐지류	kg	139,453	122,139	80,672
고철류 (캔, 알루미늄 등)	kg	293,686	243,304	246,191
고무류	kg	194,076	194,115	120,529
유리류	kg	8,069,628	4,063,786	5,224,672
생활계 폐기물	kg	601,008	971,510	775,541
비재활용 폐기물	kg			
소각성 폐기물 (목재 등 기타)	kg			

‘자원선순환 캠페인’ 협업 진행

신세계백화점과 조선호텔앤리조트는 폐리넨으로 반려동물용품을 만드는 브랜드 ‘레미투미’와 협업하여 자원선순환 캠페인을 진행하였습니다. 재활용하기 어려운 조선호텔의 침구류를 레미투미에서 손질한 뒤 친환경 에코백, 반려동물을 위한 방석을 제작하였습니다. 에코백에는 세계 3대 디자인상인 ‘IF 디자인 어워드 2021’에서 커뮤니케이션 본상을 수상한 신세계백화점의 친환경 캠페인 디자인을 적용하였으며, 반려동물 방석에는 신세계 캐릭터 ‘푸빌라’를 활용해 개발하였습니다. 이번 프로젝트는 버려진 자원을 제품으로 재탄생시켜 폐기물로 인한 환경오염 문제를 해결하고 친환경 중소기업과 협업하여 상생하는 ESG경영의 가치를 더하고자 하였습니다.

6. 환경 법규 위반·사고

원 보고서에 동 항목에 직접 해당하는 내용은 없음.

임직원 현황

구분	단위	2019		2020		2021	
		여성	남성	여성	남성	여성	남성
총 직원 수	명	2,189	976	2,095	952	2,147	962
계약 형태	경영진	명	4	29	2	26	4
	정규직	명	2,181	943	2,093	924	2,142
	계약직	명	4	4	-	2	1
연령별	만 30대 미만	명	423	118	372	93	368
		%	19.3	12.1	17.8	9.8	17.1
	만 30대 이상 50대 미만	명	1,139	756	1,106	737	1,145
		%	52.0	77.5	52.8	77.4	53.3
임직원 다양성	만 50세 이상	명	627	102	617	120	634
		%	28.6	10.5	29.5	12.6	29.5
							15.1

임직원 다양성

구분	단위	2019		2020		2021	
		여성	남성	여성	남성	여성	남성
여성 리더십	경영진	명	4	29	2	26	4
보훈직원 수	중간관리자	명	52	268	59	270	63
	과장	명	258	223	264	220	276
	명	21	24	22	24	22	24
장애인 직원 수	명	33	20	33	20	33	19

육아휴직 현황

구분	단위	2019		2020		2021	
		여성	남성	여성	남성	여성	남성
육아휴직 후 해당년도 내 복귀 예정 인원	명	58	-	80	-	62	1
육아휴직 후 해당년도 복귀 인원	명	55	-	71	-	59	1
	%	95	-	89	-	95	100
전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자	명	64	1	57	1	62	1
	%	100	50	97	50	94	50

출산휴가 현황

구분	단위	2019		2020		2021	
		여성	남성	여성	남성	여성	남성
출산휴가 사용자	명	53	-	79	-	54	-
출산휴가 후 업무 복귀	업무 복귀 인원	명	49	-	76	-	54
	업무 복귀 비율	%	92	-	96	-	100

안전한 일터 구현

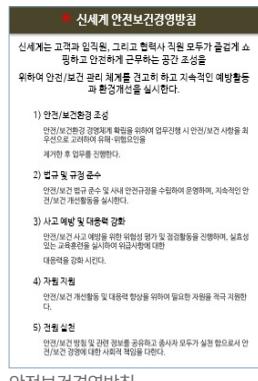
안전보건체계 강화

안전보건체계 구축

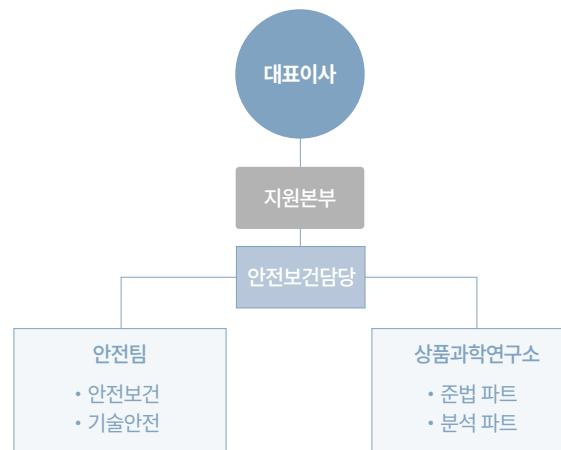
신세계는 안전보건담당을 선임하여 중대산업재해와 중대시민재해에 대한 사고예방업무를 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한, 안전과 관련된 업무 메뉴얼 및 사내 규정·지침을 수립함으로써 사업장에서 이행 관리 될 수 있도록 지속적인 점검을 실시하고 있습니다. 임직원 및 협력업체 안전사고 위험성이 높은 장소와 공사·작업에 대해서는 별도의 관리기준을 두어 사고예방에 만전을 기하고 있습니다. 신세계는 매년 사업 및 사업장의 안전·보건에 관한 목표와 경영방침 및 안전경영계획을 설정하여 이사회에 보고하고 승인을 받고 있습니다. 승인을 받은 목표와 경영방침은 홈페이지 및 사업장 게시판을 통해 임직원 모두가 목표를 공감하고 실천 할 수 있도록 노력하고 있습니다.

사업장 안전보건파트 조직 개편

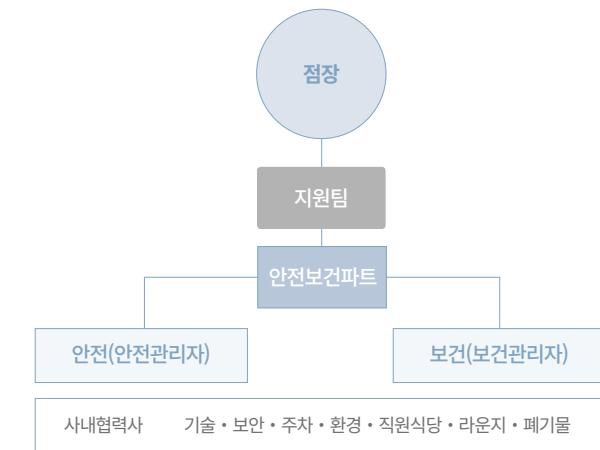
사업장 내 안전관리 체계를 강화하고자 기존 본사 소속 점포 파견형태로 구성되었던 안전관리인력을 점포 소속으로 이관시켜 점포 자체적으로 독립적인 안전보건조직 체계를 구축 할 수 있도록 조직개편을 진행하였습니다. 또한, 인사파트 소속이었던 보건관리자를 안전보건파트로 소속을 이관하여 보건업무에 대하여 전문적인 업무를 수행 할 수 있도록 조직개편을 진행하여 점장을 중심으로 하는 안전보건 조직체계를 마련하였습니다.



본사 안전보건체계



점포 안전보건체계



안전한 일터 구현

구성원의 안전 강화

신세계는 임직원 및 고객 안전을 위해 많은 관심과 노력을 기울이고 있습니다. 안전보건경영방침에 따라 다양한 안전점검을 주기적으로 실시하여 시설물 이용에 위험요소를 최소화하고, 쾌적한 쇼핑환경을 조성하기 위해 다양한 활동을 진행하고 있습니다. 또한, 임직원 안전교육과 훈련을 정기적으로 실시하여 실질적 안전 강화에 힘쓰고 있습니다.

지속적인 안전 교육·훈련 실시

임직원 및 고객 안전을 위하여 신세계는 정기적인 안전교육 실시하고 있습니다. 또한, 교육 외 위기상황 발생 시 즉각적이고, 안전한 대처를 위해 대외기관과 협업하는 등 다양한 위기대응훈련을 진행하고 있습니다.

2021년 안전 교육

교육 명	세부 내용
채용 시 교육	<ul style="list-style-type: none"> 작업 개시 전 점검, 정리정돈 및 청소 사고 발생 시 긴급 조치 산업보건 및 직업병 예방 및 물질안전보건자료 직무스트레스 예방 등
근로자 정기교육	<ul style="list-style-type: none"> 산업안전 및 사고/직업병 예방 건강증진 및 질병, 유해위험 작업환경 관리 산업안전보건법령, 산재보상보험제도 및 일반관리 직무스트레스 예방 등
관리감독자 정기교육	<ul style="list-style-type: none"> 작업공정의 유해위험과 재해예방 대책 표준안전작업방법 및 지도요령 관리감독자의 역할과 임무 산업안전보건법령, 산재보상보험제도 유해 위험작업 환경 관리 등
관리책임자 정기교육	<ul style="list-style-type: none"> 관리책임자의 책임과 직무에 관한 사항 산업안전보건법령 및 안전/보건조치에 관한 사항 산업안전/ 보건 정책에 관한 사항 자율안전/ 보건 관리에 관한 사항

종사자의 의견 청취

신세계는 임직원 및 협력사원 안전·보건에 관한 사항에 대해 종사자의 의견을 듣는 절차를 마련하고자 안전소통채널을 향시 운영 중에 있습니다. 소통채널에 접수되는 사항은 제보자 비공개를 원칙으로 하고 있으며, 필요한 사항은 적극 개선하여 이에 따른 결과를 피드백하고 있습니다.

2021년 안전 훈련 활동

훈련 명	세부 내용
화재 대피	<ul style="list-style-type: none"> 화재신고 : 화재발생 → 1112번 보안실 신고 (119) 소화 : 소화전/ 소화기 실시 (진압 불가시 대피) 대피 : 피난통로 안내 → 외부 안전지대 대피/집결
실종 아동 수색	<ul style="list-style-type: none"> 실종 신고 : 실종아동발생 → 1112 번 보안실 신고 안내 : 방송실 안내방송 실시 (나이, 인상착의 등) 수색 : 화장실, 창고 등 매장 수색 발견 : 실종자 인계 (미발견시 보호자 동의하 경찰서 인계)
승강기 간힘 대응	<ul style="list-style-type: none"> 간힘접수 : 간힘 발생 (고객 → 방재실 인터폰 신고) 상황확인/ 안내 : 정지증 확인, 유관부서 전파, 고객대응 고객 응대/ 구출 : 필요시 고객 응급실 안내
풍수해 대응	<ul style="list-style-type: none"> 폭우 예상시 : 장비준비/ 설치 (침수 우려지역 양수기, 모래주머니, 차수판 설치) 피해 발생 : 장비가동/ 복구작업 (양수기 가동, 모래주머니 추가설치, 누수구역 확인)

2021년 화재 대피 훈련



안전한 일터 구현

구성원의 안전 강화

신세계는 고객과 직원에게 쾌적한 실내 환경을 제공하기 위하여 영업 매장과 실내 주차장의 공기질 관리에 힘쓰고 있습니다. 앞으로도 다양한 노력을 전개하여 고객의 안전을 위한 관리를 지속적으로 강화해 나갈 것입니다.

고객의 안전을 위한 관리 강화

신세계는 백화점 내 미세먼지를 최소화하는 등 철저한 공기질 관리에 힘쓰고 있습니다. 공조기 필터의 2종 설치 및 정기적인 공조기, 냉트 청소관리 등을 진행하여 시설물 이용의 위험 요소를 최소화하고 있으며, 공기질 개선책을 마련하여 고객이 안전하게 시설을 이용할 수 있도록 노력하고 있습니다.

공기질 체계적 관리 강화

신세계는 다중이용 시설 등 실내 공기질 관리법을 준수하여 체계적인 공기질 관리를 위해 노력하고 있습니다. 특히, ‘공기질 유지관리 및 운영 메뉴얼’을 준용하여 점포별 연 1회 공기질을 측정하고 이를 통해 저감 대책을 마련하는 등 고객이 안전하게 시설을 이용할 수 있도록 힘쓰고 있습니다.

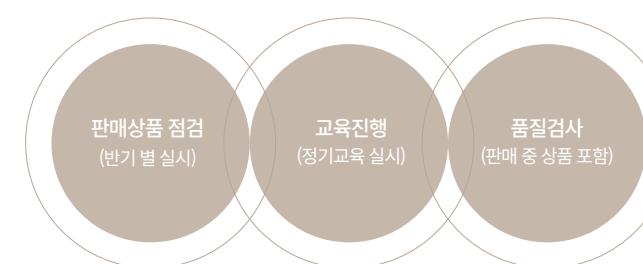
품질경영을 위한 협의체 운영

신세계는 ‘품질안전위원회’ 협의체를 구성하여 품질안전 정보공유 활성화 및 협업 체계를 구축하였습니다. 2021년부터 백화점, SI, 신세계 까사, 면세점, 사이먼, 센트럴시티 등 총 6개 사가 참여하여 월 1회 품질 안전 회의체를 정례화하여 운영하고 있습니다. 협의체 회의에서는 주요 리스크 현안을 공유하고, 발제 및 개선안 도출 등의 역할을 수행하고 있습니다. 신세계는 앞으로도 대외 품질안전 중요성에 따른 관리체계를 수립하고, 정부정책 부문 공동 대응이 이루어질 수 있도록 지속적인 활동을 이행해 나가겠습니다.

상품안전 준법 관리 프로세스

상품안전 준법 관리를 위해 상품 입점 전부터 판매시까지 점검, 교육, 품질 검사 등의 관리 프로세스를 구축하여 운영하고 있습니다.

신세계 품질 관리 프로세스



고객 중심 경영

안전한 상품 제공을 위한 노력

상품안전 체계 강화

신세계는 중대재해처벌법 준수와 더불어 원료·제조물의 안전 및 보건 관련 중대 시민재해를 예방하기 위해 규정 및 지침을 신규 제정하였습니다. 새로 제정된 규정과 지침은 고객 안전을 최우선의 목적으로 신세계에서 취급하는 상품의 품질을 체계적으로 관리하기 위해 마련되었으며, 각 담당부서별 업무역할 및 안전·보건 예산편성 및 집행, 품질관리 프로세스, 위험 징후 발생시 대응 메뉴얼 등의 내용을 담고 있습니다. 뿐만 아니라 고객의 삶의 가치를 높이는 선도적 품질 안심 정책을 크게 4가지 분야로 나누어 지속적으로 운영·관리하고 있습니다.

품질안심 정책



안전 및 보건 관리 현황

구분	단위	2019	2020	2021
산업재해 건 수	건	1	2	3
산업재해자 수	명	1	2	3
재해율	%	0.03	0.06	0.10

82

주제	공개지표	페이지	비고
마케팅 및 라벨링	417-2 제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건	-	위반 건수 없음

고객 중심 경영

고객 가치 향상

고객 의견 청취

고객 리서치 진행

신세계는 다양한 고객 리서치를 진행하여 정기 및 비정기적으로 고객의 Pain point를 찾아 개선해 나가고 있습니다. 정기적으로는 구매고객 대상 만족도 조사(CSI) 및 고객 접점 서비스 이용객 만족도 조사(CTI)를 진행하여 고객의 쇼핑 여정별 만족도를 조사 및 수치화하고, 이를 전사적으로 공유하여 고객 불편사항을 사전에 예측하고, 대비할 수 있도록 하고 있습니다. 비정기적으로는 신세계 시즌 및 이슈에 따른 고객 인식 및 이용 행태 조사를 진행하여 각 부서가 이를 바탕으로 전략을 구축할 수 있도록 인사이트를 발굴하고 있습니다. 신세계는 자체 CXM 시스템을 개발 및 활용하고 있으며, 시스템은 실제 구매고객 및 이용객 대상으로 서비스를 진행하도록 설계되어 있어 개인정보 리스크를 최소화하고, 진정한 이용 고객의 마인드를 읽을 수 있도록 효과적으로 운영되고 있습니다.

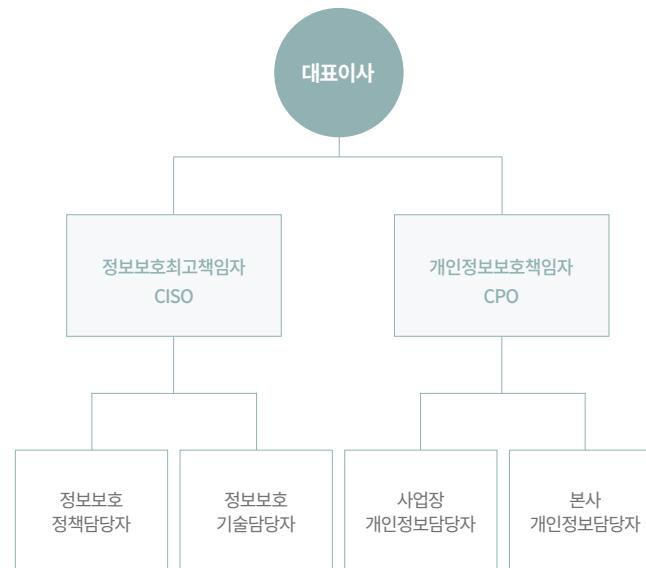
리스크 관리

정보보호 관리 체계 구축

정보보안 경영 체계 및 운영

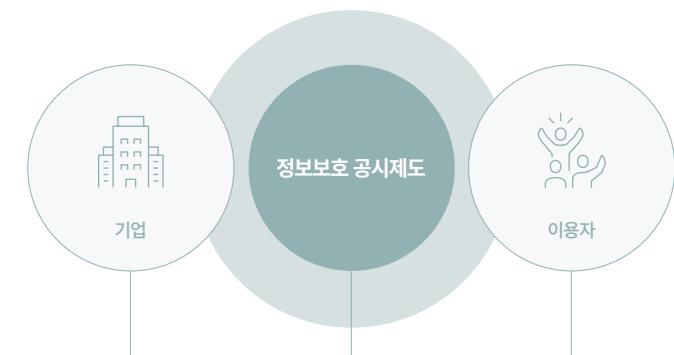
신세계는 개인정보보호 법규의 안정적 운영과 고객 데이터의 오너십 강화를 위해 정보보호 조직을 구축하여 운영하고 있습니다. 정보보안 경영방침을 수립하여 임직원 누구나 고객의 개인정보 보호를 기업 경영의 필수요소로 인식할 수 있도록 하며, 고객의 신뢰를 바탕으로 협력회사와의 상생협력 체계를 최우선으로 실천하고 있습니다. 신규 사업을 추진하는 경우 법률 및 계약에 따른 보안요구 사항을 비용이 아닌 투자로 인식하고, 전 임직원이 고객 개인정보를 보호할 수 있도록 관리하고 있습니다.

정보보호 조직도



정보보호 공시제도

신세계는 개인정보 보호 법규 준수와 정보보호를 위한 자발적 투자증대, 고객의 신뢰도 증가, 주주의 투명성 제고를 위해 정보보호 공시제도를 추진하고 있습니다. 이를 통해 외부 공시 전문가의 시각에서 공시 제도의 객관성을 확보하고, 더 나아가 정보보호 공시를 통한 주주 및 고객의 기업 선택권 보장 및 자발적 정보보호 투자를 증대하기 위해 노력하고 있습니다.



- 정보보호 최고 책임자 (CISO) 주관
- 최고 경영자 CEO 확인
- 공시 객관성 확보
- 자발적 정보보호 투자 증대
- 정보보호 투자현황
- 정보보호 전문인력 현황
- 정보보호 인증 현황
- 이용자 정보보호 활동
- 보안을 고려한 기업 선택권 보장 및 안정성 증대

리스크 관리

정보보호 인식 제고

신세계백화점 보안 협의체 운영

신세계는 백화점 부문의 정보보호 협의체를 자율적으로 구성하여 분기별로 전사 보안관리 수준 진단, 부문 간 공통 보안이슈를 공동 대응하고 있습니다. 또한, 각 관계사 정보보안 담당자의 전문성 강화를 위해 'S-Privacy 정보보호 세미나' 등 다양한 교육 프로그램을 정기적으로 운영하고 있습니다.

대국민 정보보호 상생협력 캠페인

과학기술정보통신부 및 한국인터넷진흥원과 협력하여 대국민 정보보호 인식제고를 위한 정보보호 상생협력 체계를 구축 운영하고 있습니다. 신세계는 정보보호의 날을 맞이하여, 트렌디한 정보보호 컨텐츠를 활용하여 고객상담실, 라운지, 아카데미, 브랜드, 터미널 등 다양한 공간의 대국민 캠페인을 공동으로 진행하고 있습니다.

누구나 참여 가능한 생활 속 정보보호 인식제고 캠페인

신세계는 '함께 만들 GO, 함께 지키GO, 함께 참여하GO'의 '3GO, 생활 속 정보보호 캠페인'을 시행하고 있습니다. 매월 첫째 주 금요일 '정보보호의 날'을 운영하여, '내 PC지킴이, 개인정보 파기 캠페인' 등 업무용 PC, 태블릿 등 정보보호 클린서비스를 운영하고 있습니다. 특히, 실생활에서 필요한 정보 보호 관련 정보들을 임직원, 협력직원들이 언제 어디서든 활용할 수 있도록 '전자 e북, 디지털 영상, 모바일 가이드' 등 다양한 정보보호 컨텐츠들을 자체 제작하여 제공하고 있습니다.

BUSINESS CASE

내정보 지킴이방

신세계는 임직원의 정보보호 리스크 예방을 위해 임직원 대상으로 정보보호 리스크 예방교육을 정기적으로 실시하고 있습니다. 또한, 정보보호최고책임자(CISO)를 대상으로 정보보안 세미나를 개최하기도 하였습니다. 또한, 임직원 누구나 스스로 내 정보를 지키고 보호하는 '내정보 지킴이방'을 운영하고 있습니다. 이를 통해 개인정보 노출 위험 사례가 있는지 'E-프라이버시 서비스, 다크 웹 사이트 노출 확인 서비스' 등을 통해 제공하여 임직원들의 개인정보를 보호하고 있습니다.

정보보호 포털 서비스



통합 리스크 관리

리스크 관리 전략 및 체계

신세계 사업장 내에서 사건 및 사고 발생 시 24시간 내 '신세계 리스크 관리 시스템(SRMS)*' 상에 등록하여 경영진단팀 및 유관부서에 전파하도록 하고 있습니다. 각 임직원들은 해당 시스템을 통해 각 사건사고들의 발생 경위부터 후속조치가 어떻게 이루어졌는지에 대한 과정 관리 확인이 가능합니다. 신세계는 해당 시스템에 누적된 데이터들을 바탕으로 사건 및 사고들의 발생 유형 분석을 진행하여 향후 예방 활동에 실질적으로 적용하고자 노력하고 있습니다.

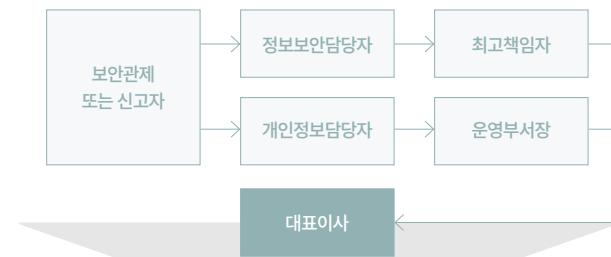
* Shinsegae Risk Management System

리스크 예방 정책

정보보안 사고 예방 및 대응 활동

신세계는 보안사고 예방을 위해 대내외 서비스 영역별 보호조치 수준을 「개인정보 처리 법규 책임제」 제도를 통해 정보보호 리스크를 진단 및 점검하고, 개선하는 작업을 정기적으로 수행하고 있습니다. 또한, 신규 또는 알려지지 않은 취약점에 대응하기 위해 24시간, 365일 보안관제 및 사고원인 분석을 수행하는 전담 조직을 보유하고 있습니다. 이상행위 탐지 시 시스템 담당자 또는 사용자의 내용 확인이 필요한 사안에 대해서 실시간 알림 발송 등을 통해 확인할 수 있도록 실시간 탐지 및 대응 체계를 운영하고 있으며, 분기별로 재해복구 훈련을 실시하여 긴급한 상황에도 시스템이 정상적으로 작동될 수 있도록 상시 모니터링 체계를 구축하여 보안사고 예방을 위한 다양한 노력을 펼치고 있습니다.

보안사고 대응팀 구축



24시간 365일

보안관제 및 사고원인 분석

실시간 탐지 및 사고원인 분석

실시간 탐지 및 대응 체계 운영

리스크 관리

리스크 예방 정책

리스크 예방 활동

신세계는 보안사고 대응팀을 구축하여 운영함으로써 즉각적 사고 및 리스크를 사전 예방하고 있습니다. 리스크와 관련한 긴급 보안 전달사항을 즉시 전파 가능한 ‘정보보안 알림’ 채널을 통해 전달하고, 인식제고 캠페인, 리스크 예방 세미나 등 다양한 방식의 활동을 전개해 나가고 있습니다. 신세계는 앞으로도 안전한 정보관리를 위해 다양한 분야의 정보보호 리스크 예방 활동을 성실히 수행해 나가겠습니다.

구분	단위	2019	2020	2021
임직원	교육시간 시간	1	1	1
	참여인원 명	2,582	2,868	2906
협력직원	교육시간 시간	1	1	1
	참여인원 명	10,255	11,117	12,804

BUSINESS CASE

「악성메일 분석 알림-E」 현황판



악성 메일 분석 알림-E

신세계는 임직원을 대상으로 악성메일, 피싱 등에 효과적인 대응을 할 수 있도록 정기적으로 모의 훈련을 시행하고 있습니다. 특히, 수집 출처가 불명확한 메일에 대해서는 즉시 신고 체계를 수립하고, 「악성메일 분석 결과 알림-E」등 맞춤형 신고 채널을 운영하여, 악성메일 감염 등 보안 리스크 예방에 힘쓰고 있습니다.

개인정보 활용 사전 허가제도

신세계는 비즈니스 추진 단계부터 시스템 구축 및 운영 등 전 과정까지 ‘Privacy by Design’ 원칙을 엄격히 적용하여 모든 법규 리스크를 사전 예방하고 있습니다. 신규 서비스 기획 단계에서 협력회사를 통한 개인정보 업무를 위탁 처리하는 ‘협력회사 보안건전성 평가 제도’를 활용하여 협력회사의 보안 수준 역량을 평가하여, 안정적인 정보관리를 위한 관리체계를 제도화하여 운영하고 있습니다.



BUSINESS CASE

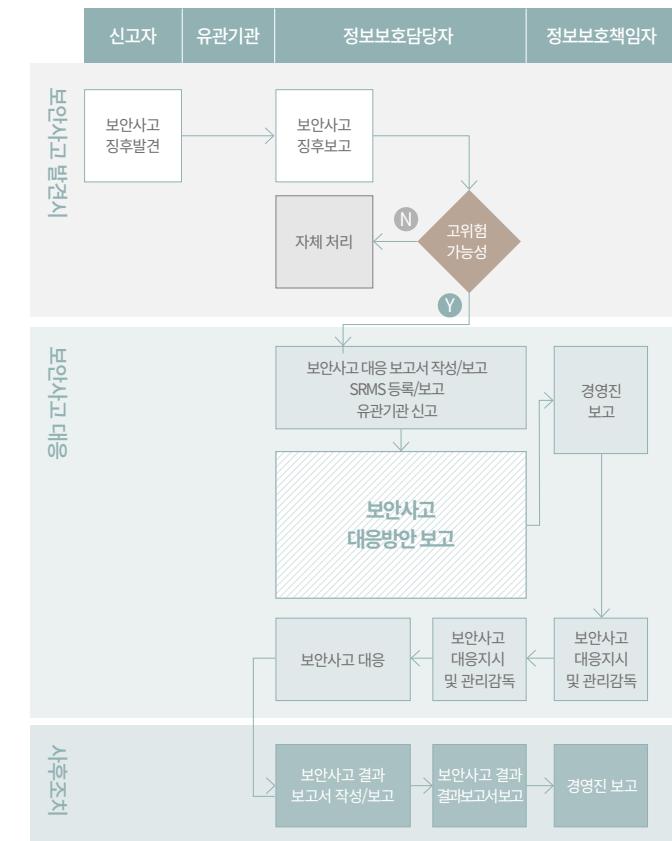
정보보안 우수사원 시상제도

신세계는 고객 개인정보보호를 위해 임직원 누구나 업무처리 과정에서 ‘개인정보 법규 위반 사례, 정보보호 업무 개선 아이디어, 악성메일을 자발적 신고한 임직원들에 대해서 반기별로 정보보안 우수사원을 선정하여 정보보호 시상제도를 운영하고 있습니다.



리스크 예방 정책

보안사고 대응절차



정보보호 현황

구분	상세 구분	단위	2019	2020	2021
고객 정보 유출사고 건수		건	-	-	-
고객 정보 유출로 인한 금전적 피해금액		백만 원	-	-	-
개인정보 보호 관련 불만건수		건	-	-	-
임직원 정보보호 교육	교육 시간	시간	1	1	1
	참여 인원	명	2,582	2,868	2,906
외부/협력업체 정보보호 교육	교육 시간	시간	1	1	1
	참여 인원	명	10,255	11,117	12,804

혁신과 신뢰의 조직

고충처리 채널 활성화

고충처리 위원회 운영

신세계는 각 사업장별로 고충처리 위원회를 구성하여 임직원들의 원활한 고충 처리 및 재발 방지를 위해 노력하고 있습니다. 고충 접수자 희망에 따라 노측 또는 사측 위원에게 온·오프라인으로 고충접수가 가능하며, 고충 신고 당사자의 신원을 철저히 비밀로 보장하여 운영하고 있습니다.

다양한 고충 처리 접수 채널 운영

신세계는 원활한 임직원 고충처리를 위해 다양한 접수 채널을 마련하여 운영하고 있습니다. 각 사업장별 직원 동선에 노사대표 연락처가 기재된 고충접수 스티커가 부착되어 있으며, 사원들은 근무중 어디서나 핫라인을 통해 고충을 접수할 수 있습니다. 또한, 신세계 신문고를 통해 임직원의 부정부실, 부당행위 등 사회적 책임경영에 어긋나는 행위를 사원은 물론 누구나 제보할 수 있습니다. 온라인 고충 접수 뿐만 아니라, 직접 대면으로 고충을 접수할 수 있는 오프라인 채널도 마련되어 있습니다. 각 사업장별로 고충처리위원회가 구성되어 있으며, 접수자의 희망에 따라 노측 또는 사측 위원에게 고충접수가 가능합니다. 여러 채널을 통해 접수된 고충에 대해 당사자의 신원은 비밀로 보장하며, 고충 처리 및 재발 방지를 위하여 노사협력을 통해 최선을 다하고 있습니다.

클린 제보 시스템 운영

제보 채널 활성화

신세계에서는 총 6개의 제보 채널을 운영하여 임직원, 고객, 협력회사 등 다양한 제보자들로부터 폭넓게 의견을 수렴하고, 임직원의 부정부실, 부당행위, 불공정 거래 행위 등 사회적 책임경영에 어긋나는 행위에 대한 제보를 받고 있습니다.

구분	내용
공정거래 핫라인	<ul style="list-style-type: none"> 백화점 공정거래 담당자 직통 전화 : 불공정행위 및 공정거래 관련 문의 접수
협력회사 핫라인	<ul style="list-style-type: none"> 임직원 불공정거래, 부정/부실 불공정 행위에 대한 제보 잘못된 회사 관행이나 정책 부문에 대한 개선 제안
헬프라인	<ul style="list-style-type: none"> 외부전문기관 운영으로 철저한 익명성 보장 협력사 대상 홍보 포스터 게시 및 EDI 시스템 내 사이트 링크
신세계 신문고	<ul style="list-style-type: none"> 당사 내·외부 전 이해관계자들을 위한 신문고 운영 여성 제보자를 위한 여성 상담원 배치
전화제보	<ul style="list-style-type: none"> 협력사 유선상담 및 신고 상담 전용 휴대전화 운영
협력회사 만족도조사	<ul style="list-style-type: none"> 협력사 대상 8주간 조사진행 무기명 설문 및 협력사 현장방문 인터뷰 병행 공정거래/거래편의성/협력회사지원/동반성장지원 항목 평가 부진항목 및 불공정한 관행에 대한 임직원 교육, 개선조치

BUSINESS CASE

‘신세계 신문고’ 채널 운영

신세계는 ‘신세계 신문고’ 채널 및 전용 상담전화를 운영하여 임직원의 부정부실, 부당행위 등 사회적 책임경영에 어긋나는 행위에 대해 제보받고 있습니다. 제보자 요청 시 여성 상담원을 통한 상담이 가능하며, 조사 과정에서 제보자의 신원은 철저히 비밀로 보장하고 있습니다.



작은 의견도
소중히 듣겠습니다.

함께하는 성장

협력사 신뢰 구축

공정한 계약 프로세스

신세계는 백화점 입점에 대한 공정한 기회를 부여하고자 협력회사와 신규거래 및 재계약 시 공정한 기준과 절차를 도입하여 운영하고 있습니다.

공정한 선정과 운용

‘협력회사 온라인 상담채널’ 운영

신세계는 신규거래 시 온라인 상담채널을 통해 입점신청 및 바이어 상담을 진행하고 있습니다.

- 신세계 홈페이지 내 협력회사 온라인 채널을 활용한 입점상담 상시 운영
- 온라인상 [상담신청] → [바이어확인] → [상담답변] 절차에 따라 진행
- 상담신청 시 업무가 신속하게 처리 될 수 있도록 신청 후 3일 이내 해당 바이어가 답변하는 것을 원칙으로 함

‘우수 중소기업 공개 입점 기회 제공’

신세계는 대형 유통망에 진출하고자 하는 중소기업의 판로지원 기회를 제공하기 위해 투명성이 확보되어 있는 정부 주최의 공개 구매상담회에 적극 참여하고 있으며, 구매상담회를 통해 국내 중소기업에게 백화점 입점 노하우 제공 및 판로를 지원하고 있습니다.

‘신세계 지인거래 신고제도’ 시스템 운영

신규 거래회사가 당사 임직원의 지인일 경우 사전에 지인관계를 신고하는 지인거래제도를 통해 투명한 거래문화를 정착하기 위해 노력하고 있습니다.

계약 프로세스

신세계는 협력회사 선정 단계에서 협력회사의 규모와 경영상태, 상품력, 영업력, 제조·수입력, 품질인증, 위생능력 그리고 협력회사의 윤리경영 실적 등 다양한 항목을 심사하고 있습니다.



함께하는 성장

협력사 동반성장

동반성장 전담 조직 개설

신세계는 동반성장 전담 조직을 개설하고, 전 임직원의 참여를 독려하는 등 협력회사와 함께 성장하기 위해 노력합니다.



동반성장 프로그램 운영

신세계는 다양한 동반성장 프로그램을 운영하여 협력회사와의 상생발전을 위해 노력하고 있습니다.

자금 지원	<ul style="list-style-type: none"> 동반성장펀드/ 무이자 직접자금 지원 납품대금 100% 현금 지불 및 명절 대금 조기지불
복리후생 지원	<ul style="list-style-type: none"> 식대지원, 자기개발 (외국어, 법정필수교육) 교육 지원 판매, 진열, 안전 관련 교육 지원
판로 경영 지원	<ul style="list-style-type: none"> 구매상담회 참여 및 중소기업 상품전 개최 우수 중소기업 마진인하 및 VMD 인테리어 지원

협력사 복리후생

식대지원	백화점에서 근무하는 협력회사 사원의 식사비 일부를 지원합니다.
근무환경 개선	매장에서 오랫동안 근무하는 협력사원을 위해 헬스키퍼(안마사), 사내 피트니스 및 보육시설을 운영합니다.
교육지원	외국어, 직무교육, 법정 필수교육 등 400여 강좌를 온라인으로 개설, 무상 제공함으로써 협력사원 역량강화와 생산성 향상을 위해 노력합니다.

함께하는 성장

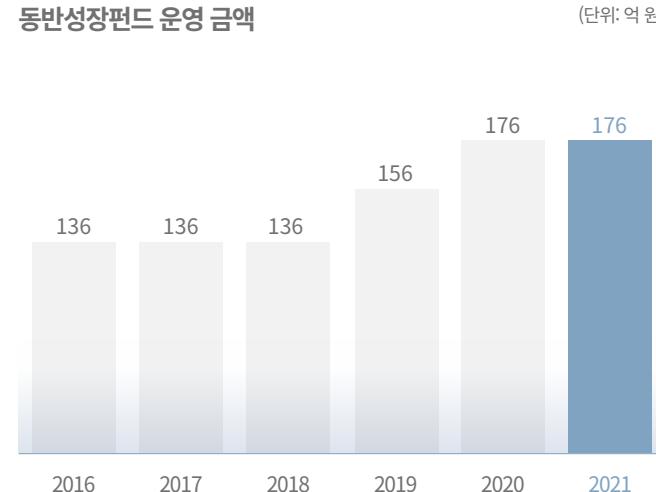
협력사 동반성장

동반성장펀드

신세계는 다양한 금융지원 프로그램을 제공하는 등 협력회사와의 동반성장을 위해 노력하고 있습니다. 동반성장펀드는 신세계가 시중은행과 연계하여 협력회사가 은행 대출 시 약 1.4~2.5%대의 대출금리를 감면 받을 수 있도록 하는 동반성장 자금 지원 제도입니다.

구분	내용
이용 대상	신세계와 1년 이상 거래한 모든 협력 회사
대출 한도	최대 5억 원까지 가능
대상 은행	<ul style="list-style-type: none"> • IBK기업은행 동반성장협약대출 • KB국민은행 동반성장협약대출 • KEB하나은행 상생협력대출
대출 금리	우대금리 적용 (변동 금리)

동반성장펀드 운영 금액



동반성장펀드 운영 방법



자금지원 프로그램 운영

주요은행 우대금리 대출 상품을 제공하고 있습니다. 협력회사의 원활한 자금 회전을 위하여 발주서 및 납품실적에 따라 대금을 미리 대출 받을 수 있도록 자금지원제도를 운영하고 있습니다.

우리은행	상품명	상생플러스론
	대출한도	직매입 : 매입원가의 80%
	특정 조건	특정 : 총 매출액의 60% ※납품 후 +2일 부터 대출 가능
신한은행	가입조건	신용평가 無 - 전 협력사 이용
	상품명	다모아론
	대출한도	직매입 : 매입원가의 80%
IBK기업은행	특정 조건	특정 : 총 매출액의 60%
	가입조건	업체 신용평가(은행 자체) - 신용도 낮을 경우 대출불가
	상품명	네트워크론
IBK기업은행	대출한도	직전년도 또는 최근 1년 매출액의 50% 이하
	특정 조건	신세계로부터 추천서를 받은 중소기업

함께하는 성장

협력사 동반성장

소상공인 및 중소기업 판로지원

신세계는 소상공인과 중소기업의 판로지원 및 성장 기회를 위해 다양한 판매 활동을 지원하는 프로그램을 운영하고 있습니다.



구매상담회 참여

투명성이 확보되어 있는 정부주최의 공개 구매상담회에 적극적으로 참여하여 대형 유통망에 진출하고자 하는 중소기업에게 백화점 입점 노하우 제공 및 판로를 지원하고 있습니다.

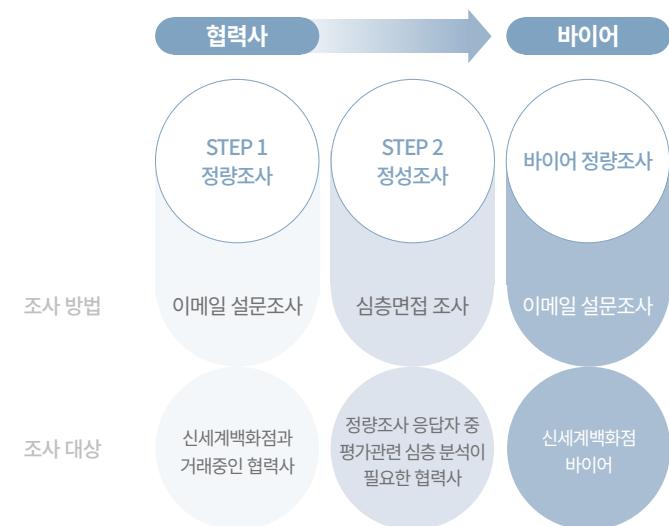
중소기업 마진 인하 제도

신세계는 자율적으로 매년 거래 협력사 중 일부를 선정하여 1년간 계약 마진의 1~5%를 인하하는 중소기업 마진 인하 제도를 운영하고 있습니다. 내부 의사결정 과정을 통해 최종 업체를 선정하며, 매년 6~7월마다 1년간 마진 인하를 운영할 업체를 선정하고 있습니다. 각 매입팀에서는 성장 가능성이 높은 강소기업을 검토하여 인하 마진폭을 내려 다양한 중소기업과의 상생발전 및 새롭게 시작하는 중소기업의 보다 성공적인 인큐베이팅을 도모하고 있습니다.

구분	협력회사 수	마진 인하 액
2019	189개 사	17.9억
2020	132개 사	11.7억
2021	105개 사	11.4억

상생 신뢰지수도 평가

협력회사와의 동반성장과 공정거래 및 협력관계 증진을 위해 ‘상생신뢰지수도 평가’를 자체적으로 개발하여 시행하고 있습니다. 상생신뢰지수도 평가를 통해 협력회사의 거래 만족 수준과 바이어 간의 인식 차이를 확인하고 상호 상생 신뢰도 지수를 파악하고 있습니다. 신세계는 거래 만족도 관리를 바탕으로 협력회사 만족도 제고를 위해 개선방향을 도출하고, 동반성장을 위한 상생전략을 수립하고 있습니다.



고객 중심 경영

디지털 플랫폼 운영

마케팅 수단 혁신, FIT 플랫폼

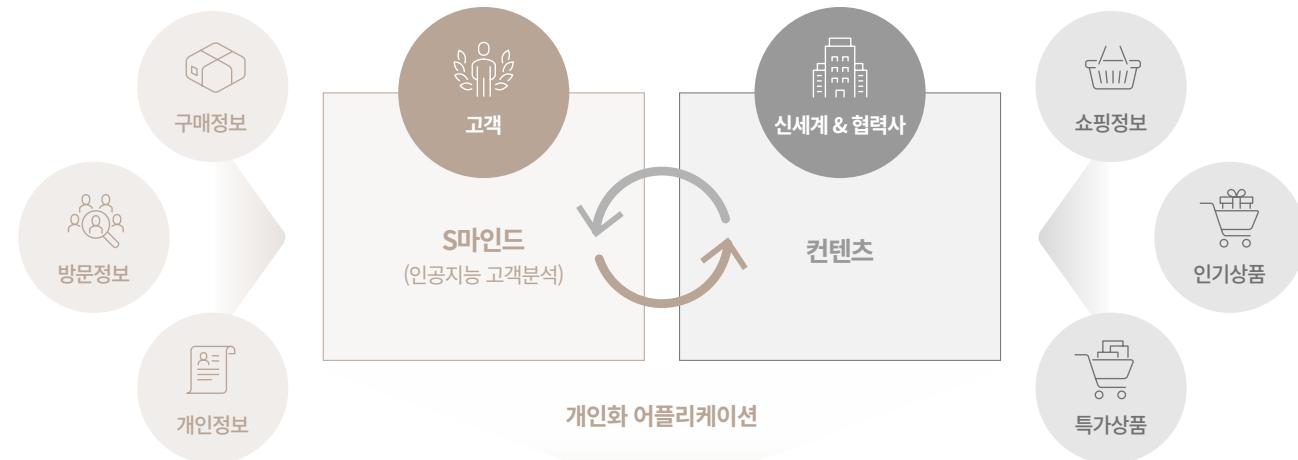
신세계 FIT은 고객에게 ‘핏’ 되는 컨텐츠와 혜택을 제안하는 백화점-입점 업체의 상생형 마케팅 플랫폼입니다. 2021년 기준, 월 4,700개의 브랜드기획 FIT 행사가 진행되었으며, 이는 행사 등록이 가능한 백화점 입점 업체의 72%에 해당됩니다.

친환경 커뮤니케이션 모바일 플랫폼

대규모 고객 대상 일괄 발송을 하던 전통적인 지류 발송 마케팅 방식에서 발전하여, 브랜드가 직접 전자 eDM을 제작하고 고객 접근 과정에 참여할 수 있는 플랫폼을 개발하였습니다. 이를 통해 보다 친환경적으로 다양한 맞춤 고객 대상 접근이 가능해졌습니다. 또한, 기존 지류로 제작되어 배부되던 쿠폰도 모두 전자화하여 고객이 APP을 통해 혜택을 다운로드하고 본인 명의의 카드 결제 시 바로 POS에 연동이 되는 형태의 프로세스를 구축하였습니다. 이러한 친환경 플랫폼 제공을 통해 고객 접근 과정 뿐 아니라 혜택 사용 과정에서도 친환경 기조를 실천하며, 브랜드 및 고객의 편의성을 모두 개선하였습니다.

중소기업에게 도움이 되는 플랫폼

신세계만의 FIT 플랫폼은 별도의 컨텐츠 제작 역량이나 고객 접근 시스템을 갖추지 못한 중소 브랜드에게 고객 접근이 가능할 수 있도록 지원합니다. FIT을 통해 자체적인 혜택 뿐만 아니라 신세계의 마케팅 자원도 추가하여 브랜드의 판촉 활동 시너지를 높이고 있으며, 수행 완료된 행사에 대해서는 분석 리포트를 제공하여 중소 브랜드와의 동반 성장을 추구하고 있습니다.



기업윤리 실천

기업윤리 체계

기업윤리 지침 제정 및 준수

신세계는 정보보안, 개인보안, 공정거래, 소방·안전, 식품위생 등 업무 전반에 대한 항목별 기업윤리 지침으로 ‘윤리경영 기본준수 가이드’를 제정하여 업무에 활용하고 있습니다. 신세계 임직원들은 윤리경영 기본준수 가이드를 통해 임직원 모두가 반드시 준수해야 할 중요 사항에 대해 명확히 인지하고, 항목별 체크리스트를 활용하여 본인과 소속부서에 대한 Risk 예방 활동을 생활화하고 있습니다.

윤리선언문(CREDO)

신세계 임직원은 사회 구성원으로서의 책임과 투명한 경영을 위하여, 법과 원칙에 기반하여 임직원들의 행동 원칙을 상세하게 정리한 그룹 CSR 규범인 ‘신세계 CREDO’를 반드시 준수하고 있습니다.



신세계 윤리경영 가이드

구성원 윤리 인식 제고

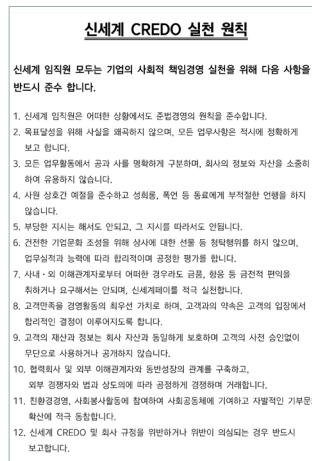
임직원 윤리 경영 교육

신세계는 임직원 대상 ‘리스크 예방 교육’을 정기적으로 진행하여 윤리경영에 대한 임직원들의 의식 수준을 함양하고자 노력하고 있습니다. 임직원들은 해당 교육을 통해 윤리·법무·정보보안 등 테마별로 발생 가능한 리스크 요소들을 인지하고 나아가 구체적인 행동에 대한 가이드라인을 제공하는 방식으로 효율적인 학습을 진행하고 있습니다. 또한, 온라인 교육 플랫폼을 통한 비대면 교육을 진행하여 많은 임직원들이 교육에 참여할 수 있도록 지원하고 있습니다.

BUSINESS CASE

‘윤리적인 신세계’ 교육 진행

신세계는 2021년 임직원들을 대상으로 <윤리적인 신세계> 교육을 진행하여 임직원 윤리 경영 인식 제고에 기여하였습니다. 해당 교육은 COVID-19 시대의 윤리의식, 직장 내 괴롭힘 및 갑질, 부정행위 등의 다양한 내용을 바탕으로 구성하여 진행되었습니다. 신세계는 앞으로도 임직원들을 대상으로 다양한 교육 진행을 활성화하여 윤리 경영 인식 제고 및 확산을 달성하기 위해 지속적으로 노력해 나가겠습니다.



신세계 CREDO

공정거래 준수

운영지침 및 내용

대규모유통업법에 따라 신세계는 협력회사와의 거래에 있어서 거래 단계별 기준과 절차에 대한 별도의 운영지침을 운영하고 있으며, 이를 통해 불공정 거래 행위를 예방하고, 공정한 거래질서를 확립하고자 합니다.

공정거래 지침

서면의 교부 및 서류의 보존	상품대금의 지급 및 감액금지	상품의 수령 거부, 반품 금지	판매촉진 비용 부담전가 금지
협력회사 등의 종업원 사용 금지	경영정보 제공 요구 금지	매장 설비비용의 보상	경제적 이익 제공 요구 금지 등 기타 사항

BUSINESS CASE

불공정거래 신고 및 제보 채널 운영

신세계는 공정거래 자율준수를 기업문화로 정착시키기 위해 영업 부문의 핵심적 사항에 대한 정기적인 점검을 실시하고 있습니다. 이와 더불어 내·외부 채널을 통해 들어오는 사안들에 대해 수시로 실사조사를 실시하여 조사결과 문제점 발견 시 경종에 따라 제재 조치를 시행하고 있습니다. 또한, 임직원들을 위한 공정거래에 관한 상담 채널을 운영하고 있습니다.

공정거래 교육 프로그램 운영 및 예방 시스템 구축

신세계는 다양한 공정거래 교육 프로그램과 사전합의제, 협의제를 체계적으로 정립하여 운영하고 있으며, 이를 위해 선행적 예방 시스템을 구축하고 현장실무 중심의 공정거래 교육 프로그램을 직무 및 직급별로 운영하고 있습니다.

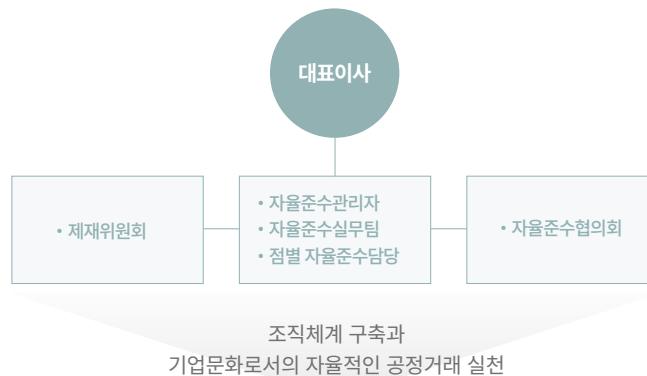
기업윤리 실천

공정거래 준수

CP (공정거래 자율준수 프로그램) 운영 조직 및 시스템 체계

신세계는 원활한 CP운영을 위해 자율준수 관리자와 공정거래 자율준수 프로그램 운영 및 지원을 전담하는 자율준수 실무팀을 구성하였습니다. 뿐만 아니라 중요한 사안을 협의, 의결하는 자율준수 협의회와 자율준수 제재위원회 등의 제반조직을 갖추고 있습니다. 자율준수 실무팀을 중심으로 공정거래 법규 준수를 위한 사전 예방을 가장 중요한 방향으로 삼아 주력하고 있으며, 그 밖에도 조치, 개선, 제재 활동 및 기타 다양한 활동을 통해 공정거래 자율준수 실천에 힘쓰고 있습니다.

CP 조직도



총체적인 CP 운영

공정거래 자율준수 실천

예방활동	조치, 개선활동	기타활동
<ul style="list-style-type: none"> • 교육 및 지식 평가 • 정기점검/ 내부조사 • 공정거래 상담 채널 	<ul style="list-style-type: none"> • 자율 제재 조치 • 제도개선/ 규정수립 • CP운영성과 분석 	<ul style="list-style-type: none"> • 편람/ 자료 제작 • 제도 신고 접수 • 대외협력

반윤리 활동 조사

신세계는 반윤리 활동 조사 프로세스를 구축하여 사내 부정부실, 부당행위, 불공정 거래 행위 등 사회적 책임경영에 어긋나는 행위들에 대해 사내 조사를 진행하고, 조사 결과에 상응하는 징계 조치와 재발방지를 위한 후속 대책을 제안하고 있습니다.

반윤리 활동 조사 프로세스



7 |

공급망 관리 현황

구분	단위	2019	2020	2021
협력사 수	개	2,458	2,387	2,609
협력사 구매금액	백만 원	6,646,809	6,667,662	8,606,116
동반성장 펀드 운영금액	억 원	156	176	176

78

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.