LOTTE HIMART

Sustainability Report 2025

2025 롯데하이마트 지속가능경영보고서

롯데하이마트

About this report

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

보고서 개요

롯데하이마트는 이해관계자에게 당사의 지속가능한 가치 창출 노력을 공유하기 위해 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다. 본 보고서는 환경(Environmental), 사회(Social), 지배구조(Governance) 영역에서 추진한 주요 정책, 활동 및 성과를 종합적으로 담아 이해관계자의 이해를 돕고 책임 있는 경영 실천 현황을 전달하고자 작성되었습니다. 또한 이해관계자의 의견을 반영한 중대성 평가를 통해 주요 ESG 이슈를 도출하였으며, 그 결과 기후변화 대응, 파트너사 상생협력, 정보보안을 핵심 중대 이슈로 선정하였습니다. 선정된 핵심 이슈에 대해서는 'Focus on Material Issues' 챕터를 통해 각 이슈별 관리 방향과 주요 성과를 심층적으로 보고하고 있습니다.

보고 기간

본 보고서는 2025년 1월 1일부터 2025년 12월 31일까지의 경제, 사회, 환경적 성과를 중심으로 작성되었으며, 일부 2026년 상반기 성과를 포함하고 있습니다. 또한 정량 데이터의 경우 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년(2023년~2025년) 데이터를 함께 제시하고 있습니다.

보고 범위

롯데하이마트 본사 및 전국 지사, 지점, 물류센터를 대상으로 작성되었습니다.

보고 주기

롯데하이마트는 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다.

보고서 검증

본 보고서는 보고 내용의 신뢰성과 정확성 확보를 위해 독립된 제3자 검증기관인 한국표준협회(KSA)의 검증을 받았습니다. 세부 검증 의견을 포함한 제3자 검증의견서는 ESG FACTBOOK에 수록하였습니다.

발행 정보

본 보고서는 롯데하이마트에서 발행하였으며, 발행일은 2026년 6월입니다.

문의처

본 보고서에 대하여 궁금하신 사항이나 의견이 있으실 때에는 아래의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

담당부서	대외협력팀
전화	02-2050-5082
이메일	himart.esg@lotte.net
주소	서울특별시 강남구 삼성로 156 롯데하이마트 빌딩

* 본 보고서는 관련 페이지로의 이동과 웹 페이지 연결 등이 가능한 인터랙티브 PDF로 발간되었습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Table of contents

Introduction

CEO Message 04
Company Overview 05
Business Overview 08

ESG Management

2025 ESG Highlights 14
ESG 추진체계 15
ESG 리스크 관리 17
이해관계자 참여 19

Focus on Material Issues

이중 중대성 평가 21
Focus 1. 기후변화 대응 25
Focus 2. 파트너사 상생협력 43
Focus 3. 정보보안 53

ESG Performance

Environmental

환경경영 63
친환경 상품 및 서비스 67
자원순환 68

Social

인권경영 71
인재경영 76
고객중심경영 84
지속가능한 공급망 88
안전보건경영 91
사회공헌 98

Governance

지배구조 101
윤리 및 준법경영 109

ESG Factbook

ESG Data 113
GRI Index 122
SASB Index 126
UN SDGs 달성기여 127
주요 수상 및 단체가입 현황 129
제3자 검증의견서 130
온실가스 검증의견서 131

INTRODUCTION
CEO Message
Company Overview
Business Overview
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

CEO Message

롯데하이마트는 국내 대표 생활밀착형 가전 전문점으로서 '가전Life 평생케어'라는 비전 아래 고객의 생애주기에 꼭 맞는 가전제품과 서비스를 제공하며 다양한 사업을 추진하고 있습니다. 이를 통해 '가전서비스를 가장 잘 하는 곳', '가전을 넘어 홈서비스까지 해결하는 곳', '가전 신상품을 넘어 중고 상품까지 끝까지 책임지는 곳'으로 진화하며 고객을 평생 케어하고 지속가능한 성장을 추진하여, 더 나은 미래를 위한 사회적 가치를 창출하기 위해 노력하겠습니다.

2026년 6월

첫째, 기후변화 대응 역량을 한 단계 높이고 순환경제 실현에 힘쓰겠습니다.

롯데하이마트는 기후위기가 기업 경영의 중요한 과제라는 인식 아래, 탄소 감축 활동을 넘어 기후 관련 위험과 기회를 체계적으로 분석할 수 있는 기반을 강화하고 있습니다. 특히 기후변화가 재무에 미칠 수 있는 영향을 평가하고 분석함으로써 보다 체계적인 기후 대응 역량을 갖추려 노력하고 있습니다. 또한 재생에너지 전환을 확대하기 위해 태양광 발전시설 도입을 지속적으로 확대하고 있고 폐가전 회수, 수리서비스, 인증 중고가전에 이르기까지 자원순환 기반의 순환경제 실현에도 힘쓰고 있습니다. 앞으로도 가전제품의 생산부터 회수, 수명 연장, 재사용에 이르는 전 과정에서 지속가능한 가치를 창출할 수 있도록 노력하겠습니다.

둘째, 고객과 임직원, 지역사회가 함께 성장할 수 있는 기업문화를 만들겠습니다.

롯데하이마트는 고객과 사회로부터 신뢰받는 기업이 되기 위해 공정하고 책임 있는 경영을 실천하고 있습니다. 올해는 공정거래 및 정보보안 리스크 관리 체계를 더욱 강화하여 공정거래법 위반 및 정보보안 위반 사례가 단 한 건도 발생하지 않았으며, 앞으로도 투명하고 공정한 거래 문화와 철저한 정보보호 체계를 기반으로 고객과 이해관계자의 신뢰를 지속적으로 높여 나가겠습니다.
또한 임직원이 안전하고 행복하게 일할 수 있는 근무환경 조성에도 힘쓰고 있습니다. 전 사업장에서 안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증을 획득했고, 특히 여성 직원은 물론 남성 직원의 육아휴직 사용이 보편화되어 일과 가정이 조화를 이루는 기업문화를 정착시켜 나가고 있습니다.
사회공헌 활동도 장기간 꾸준히 이어가고 있습니다. 조손가정 아동의 건강한 성장을 지원하기 위해 매년 200가구와 결연을 맺고 생활 지원을 지속하고 있습니다. 20년간 꾸준한 활동을 통해 아이가 성인으로 자라 자립할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 미래세대의 창의력 향상을 위한 과학문화 프로그램에는 지난해 190명이 참여하였으며, 8년 동안 누적 5,790명의 아동과 청소년이 함께했습니다. 앞으로도 지역사회가 필요로 하는 분야를 지속적으로 발굴하고 진정성 있는 사회공헌 활동을 통해 사회적 책임을 다하겠습니다.

셋째, 투명하고 책임 있는 지배구조를 기반으로 신뢰받는 기업이 되겠습니다.

롯데하이마트는 건전한 지배구조와 윤리경영이 지속가능경영의 핵심 기반이라는 믿음 아래 책임 경영 체계를 강화하고 있습니다. 이러한 노력을 인정받아 2025년 기업지배구조보고서 공시 우수 법인으로 선정되며 투명한 정보공개와 지배구조 운영 역량을 대외적으로 인정받았습니다.
또한 윤리·준법경영 체계를 더욱 고도화하기 위해 부패방지경영시스템(ISO 37001)과 규범준수경영시스템(ISO 37301)을 통합 취득하였습니다. 이를 바탕으로 윤리적 의사결정과 준법 문화를 조직 전반에 내재화하고, 잠재적 리스크를 선제적으로 관리하여 더욱 신뢰받는 기업으로 성장해 나가겠습니다.

앞으로도 롯데하이마트는 변화하는 시장 환경 속에서 고객 중심의 혁신을 지속하고 ESG경영을 강화하여 모든 이해관계자에게 지속가능한 가치를 제공하는 기업이 되겠습니다. 지속적인 관심과 성원을 부탁드립니다.

감사합니다.

INTRODUCTION
CEO Message
Company Overview
Business Overview
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Company Overview

회사 개요

가전이 쉬워지는 곳, 롯데하이마트

롯데하이마트는 국내 대표 가전제품 전문점으로, 2025년 12월 기준 전국 약 296개 오프라인 매장과 온라인쇼핑몰(www.e-himart.co.kr)을 운영하고 있으며, 11개 물류센터를 기반으로 전국 배송 체계를 구축하고 있습니다. 또한 가전제품 판매를 비롯해 가전 수리, 홈클리닝, 전문 이전설치, 가전 보험, 홈 인테리어 등 생애주기 맞춤 케어 서비스를 제공하며 '고객 평생 Care, 고객의 Life Stage에 꼭 맞는 가전제품과 서비스를 제공하는 전문 기업'으로 진화하고 있습니다. 이와 함께 국내외 우수 브랜드와 자체브랜드(PB)가 어우러진 폭넓은 제품 포트폴리오를 바탕으로 상권 특성에 맞는 차별화된 매장을 운영하여 최상의 쇼핑 경험을 제공하고 있습니다. 롯데하이마트는 변화하는 고객의 니즈를 반영한 다양한 상품과 서비스를 바탕으로 평생 가전 라이프를 케어하는 기업으로 발전해 나가겠습니다.

회사 개요 및 주요 성과

(2025년 12월 말 기준)

기업명	롯데하이마트(주)	총자산	1.8조 원
업종	가전제품 도소매업	매출액	2.3조 원
대표이사	남창희	임직원 수	3,776명[1]
본사 위치	서울시 강남구 삼성로 156 롯데하이마트 빌딩	국내신용등급	A+(한국신용평가)

1) 기간제 근로자 포함

ESG 평가등급

한국ESG기준원
ESG 평가 종합등급 A

* 2025년 12월 기준

주요 수상 내역

한국의 가장 사랑받는
브랜드 대상
16 년 연속 수상

소비자가 뽑은 가장 신뢰하는
브랜드 대상
17 년 연속 수상

* 2026년 05월 기준

기업지배구조 보고서 공시
우수법인 수상

* 2025년 12월 기준

INTRODUCTION
CEO Message
Company Overview
Business Overview
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Company Overview

주요 연혁

롯데하이마트는 가전 유통 기반을 구축한 이후 온·오프라인 유통 경쟁력 강화와 고객경험 혁신을 통해 '가전 라이프 케어 기업'으로 진화해 왔습니다.

2000~2009
가전 유통 인프라 구축

2000
- ㈜하이마트 출범, 전국 200여 개 직영점 네트워크 구축
- 전국 1일 배송 시스템 구축 및 인터넷 쇼핑몰 (e-himart) 개설

2003
- 직영 서비스센터 오픈

2004
- 전자유통업계 최초 POS(Point of Sale) 시스템 도입

2005
- 유통업계 최초 사내 자격증 제도 '세일즈마스터' 도입 (노동부 공식 인증)

2009
- 국가품질경영대회 서비스품질 우수기업 지식경제부 장관 표창 수상

2010~2014
기업 성장과 브랜드 경쟁력 강화

2010
- 전자유통업계 최초 매출 3조 원 돌파

2011
- 유가증권시장 상장

2012
- '롯데하이마트 주식회사'로 사명 변경

2013
- 산업통상자원부와 고효율 가전제품 보급 확산 업무 협약 체결

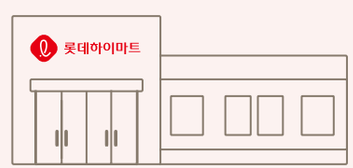
2015~2019
채널의 다각화와 자사브랜드 론칭으로 유통 경쟁력 고도화

2015
- 고용노동부 고용 창출 100대 우수기업 선정
- 여성가족부 '가족친화기업' 인증 획득

2016
- PB브랜드 '하이메이드' 론칭

2017
- 온라인 전용 물류센터 오픈

2018
- 온·오프라인 결합 매장 '옴니스토어' 구리역점 오픈



2020~
고객 라이프 케어 기업 전환과 지속가능경영 강화

2021
- 이사회 산하 ESG위원회 신설
- 지속가능경영보고서 'For Your Family' 첫 발간

2022
- 한국ESG기준원 지배구조 우수기업 선정
- 한국표준협회 주관 '프리미엄 브랜드 지수 (KS-PBI)' 10년 연속 1위 선정

2023
- 동반성장위원회와 '파트너사 ESG 지원사업' 협약 체결 (3년 연속)
- 하이마트 안심 Care 전용 상담 채널 오픈

2024
- 새로운 비전 '가전 라이프 평생 케어, 롯데하이마트' 및 슬로건 '가전이 쉬워지는 곳, 롯데하이마트' 선포

2025
- 신규 PB브랜드 PLUX(플럭스) 론칭
- 하이마트 '구독·케어 서비스' 론칭
- 자원순환형 가전 거래 'HIMART REUSE' 도입

INTRODUCTION
CEO Message
Company Overview
Business Overview
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Company Overview

비전

롯데하이마트는 '가전 라이프 평생 케어'를 비전으로 삼아 고객에게 생애주기에 맞는 가전 제품과 케어 서비스를 제공하여 구매부터 관리까지 전 과정에서 안심할 수 있는 가전 라이프를 지원하고 있습니다.

Brand Vision

가전 라이프 평생 케어, 롯데하이마트

Brand Mission

라이프 스테이지에 꼭 맞는 가전 제품과 케어 서비스로 고객의 평생 가전 라이프를 안심하게 한다.

Brand Value

Selection

비교, 체험할 수 있는 다양한 구색

- 글로벌 가전 브랜드
- 트렌디한 신상품 제안
- 매니아층까지 아우르는 상품 셀렉션
- 가전의 가치를 반영한 PB 상품
- 꼼꼼한 품질 검증을 완료한 중고 가전 제품

Curation

나에게 딱 맞는 최적의 큐레이션

- 3,000명 전문 큐레이터의 1:1 맞춤 상담
- 고객 니즈 기반 최적의 상품·서비스 추천
- 대한민국 최초 온·오프라인 통합 화상 상담 서비스 제공
- AI 챗봇을 통한 사용자가 원하는 최적의 상품 검색, 비교, 추천

Care Service

끝까지 책임져주는 관리

- 대한민국 1등 가전 전문 보험 서비스
- 대한민국 최초 약속이행 100% 보증 서비스 (시간 약속, 사후 관리, 수리 품질)
- 온·오프라인 전 채널 통합 평생 Care 서비스 제공

Brand Personality

Smart (똑똑한)	Specialized (전문성 있는)	Proactive (앞서서)

Brand Slogan

가전이 쉬워지는 곳, 롯데하이마트

INTRODUCTION
CEO Message
Company Overview
Business Overview
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Business Overview

판매채널

오프라인 매장

롯데하이마트는 전국 약 296개의 오프라인 매장을 기반으로 구매부터 배송·설치까지 체계적인 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 지역 상권 특성과 고객 수요를 반영한 매장 운영을 통해 체험 중심의 쇼핑 환경을 조성하고 있으며, 가전제품과 서비스에 대한 전문 지식을 갖춘 상담 인력을 배치하여 생애주기별 고객 맞춤형 상담을 제공합니다. 오프라인 매장은 단순 판매 채널을 넘어, 가전 및 IT 제품의 수리 접수 등 고객 서비스 전반을 지원하는 주요 접점으로 활용되고 있습니다. 구매처와 관계없이 제품 수리를 접수할 수 있는 서비스를 확대하여 고객 편의성을 높이고, 가전 유통 채널의 역할을 지속적으로 확장해 나가고 있습니다. 이와 함께 중·대형점 중심의 리뉴얼을 통해 매장 경쟁력을 강화하고 있으며, 2025년 기준 리뉴얼 매장은 22개점으로, 리뉴얼 매장은 전년대비 약 39%의 높은 매출 성장률을 기록하며, 통합 상담 중심의 '경험형 매장' 전략이 실질적인 성과로 이어지고 있습니다.

Store Format 혁신

인테리어, 가구와 가전이 결합된 홈인테리어 스토어
IT 가전 체험 및 전문 상담이 가능한 Hobby&Mobile 스토어

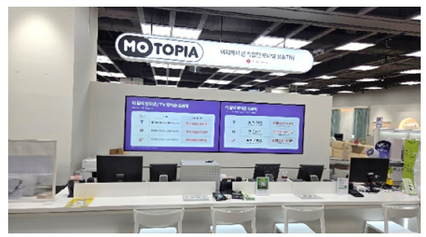
비교 구매

국내 TOP 브랜드부터 Global 브랜드까지
다양한 브랜드를 비교 구매

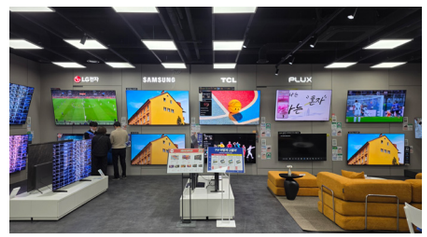
평생케어서비스

고객 평생 케어에 맞춰 홈케어, 가전케어,
수리 등 다양한 서비스상품 제안

▲ 체험형 Game 코너 (서청주롯데마트점)

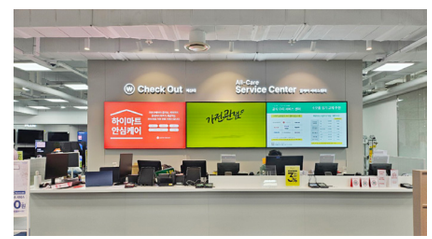


▲ 모바일, Living, Kitchen 특화 (고덕점)



▲ 타건샵 (잠실점)

▲ 인테리어 · 가전 · 가구 결합 (좌천점)



INTRODUCTION
CEO Message
Company Overview
Business Overview
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

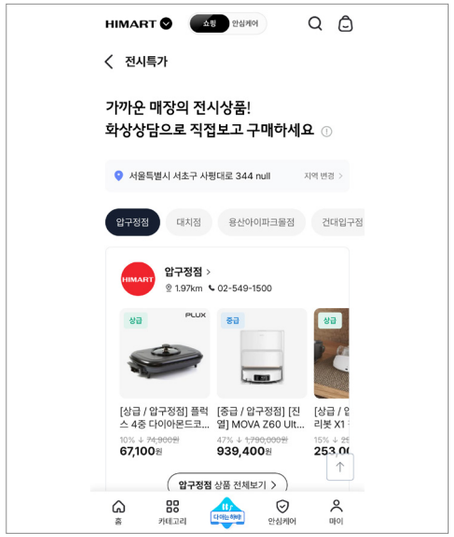
Business Overview

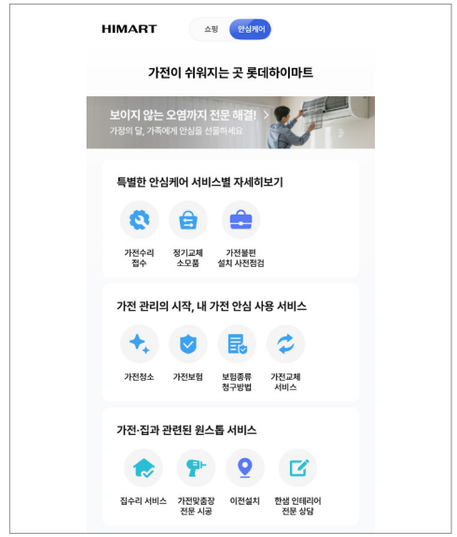
판매채널

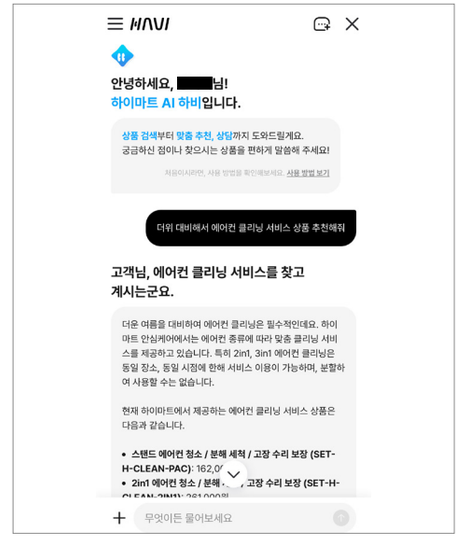
온라인 쇼핑몰

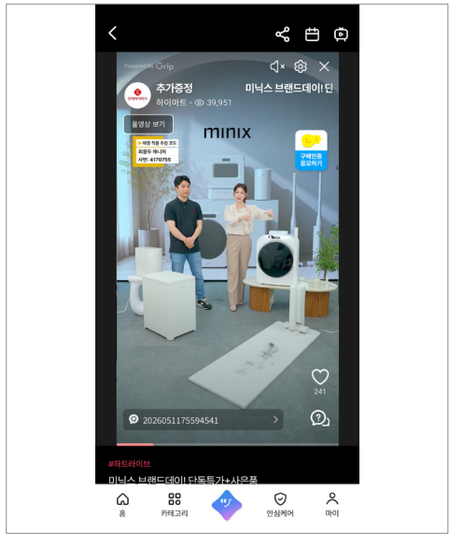
롯데하이마트 온라인 쇼핑몰은 '가전 전문 Mall'로서 온라인과 오프라인을 연계한 쇼핑 경험을 제안하며, 고객 구매의 시작부터 끝까지 책임지는 차별화된 상품과 서비스를 제공하고 있습니다. 온라인 전용 상품, PLUX(PB) 상품, 구독 상품부터 오프라인 매장의 전시 상품이나 미개봉 특가 상품, 나아가 하이마트 인증 중고 상품(리유즈)까지 고객의 니즈에 맞는 다양한 가격대의 차별화된 상품을 온라인을 통해 제공합니다. 고객은 장소에 구애받지 않고 전문가 상담을 통해 전국의 큐레이터에게 상담을 받을 수 있으며, 이러한 상담 및 구매 이력은 온·오프라인 구분 없이 '마이 케어(My Care)'를 통해 통합 관리할 수 있습니다. 이를 바탕으로 가전 구매뿐만 아니라 수리, 클리닝, 소모품 교체, 이전 설치, 중고 보상까지 제품 사용 전 과정에서 필요한 서비스를 제공하여 구매부터 사후 관리까지 아우르는 '평생 Care' 서비스를 통해 고객 만족을 지향하고 있습니다. 2026년 4월에는 인공지능(AI) 쇼핑 에이전트 하비(HAVI)를 오픈하여 고객이 검색어를 입력하는 대신 사람과 대화하듯 상호 소통하며 상품의 세부 스펙, 용도, 사용법 등에 대해 정확히 설명하고, 고객에게 적합한 제품을 제안함으로써 쇼핑 편의성과 합리적인 구매 의사결정을 지원하고 있습니다. 또한 하이마트 라이브(하트라이브)는 제품을 직접 보여주고, 매장 직원이 직접 출연하여 고객이 궁금한 점을 실시간으로 답변해주는 양방향 소통을 통해 차별화된 쇼핑 경험을 제공합니다. 이러한 노력들을 통하여 온라인 쇼핑몰의 월 평균 순방문자 수는 2023년 330만 건에서 2025년 461만 건으로 약 40% 증가하였으며, 지속적인 고객 유입 확대와 함께 매출 또한 안정적인 증가세를 보이며 온라인 중심의 성장 기반을 강화하고 있습니다.

전시가전	평생Care 서비스	대화형 문제 해결 플랫폼	하트라이브
오프라인 매장의 전시 상품을 화상상담을 통해 직접 보고 구매 가능	제품 구매 뿐 아니라 가전케어, 설치, 사후관리까지 아우르는 '평생 Care 서비스' 제공	인공지능(AI) 쇼핑 에이전트 하비(HAVI)를 통한 편리하고 합리적인 구매 가능	전문가 설명을 통해 복잡한 가전의 쉬운 이해와 고객과의 실시간 양방향 소통으로 차별화된 쇼핑 경험 제공









INTRODUCTION
CEO Message
Company Overview
Business Overview
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Business Overview

PB(Private Brand) 상품

플럭스(PLUX)

롯데하이마트는 고객의 다양한 가전 수요에 대응하기 위해 자체 브랜드(PB, Private Brand) 상품을 운영하고 있으며, 2025년에는 변화하는 시장 환경과 라이프스타일에 맞춰 신규 PB 브랜드 'PLUX(플럭스)'를 출시했습니다. PLUX는 합리적인 가격과 믿을 수 있는 품질을 원칙으로 대형 가전부터 모바일 악세서리류까지 가전 전체 카테고리의 다양한 상품을 출시하고 있으며, 'Young Minded, Small Family'를 주요 고객으로 설정하고, Essential·Design·Fit의 핵심 가치를 중심으로 일상에 필요한 기능과 디자인, 고객 니즈를 균형 있게 반영한 제품을 제공합니다. 또한 데이터 기반 상품 기획과 사용자 경험 중심 설계를 통해 소형·생활가전 중심으로 카테고리를 확장하며, 고객의 보다 스마트한 생활 경험을 지원하고 있습니다.

PLUX 브랜드 소개

Target Customer

Young Minded, Small Family

Brand Value

Essential	Design	Fit
"기본에 충실한 필수 가전"	"내 공간과 개성에 딱 맞는 디자인"	"내 니즈를 완벽히 충족시키는"

Brand Manifesto

플럭스는 일상 속에서 꼭 필요한 가치만을 담아,
더 스마트한 일상 경험으로 연결합니다.

Brand Slogan

스몰 패밀리를 위한 새로운 가전, 플럭스

PLUX 주요 상품

▲ 키보드

▲ 실링팬

▲ 밥솥

▲ 냉장고

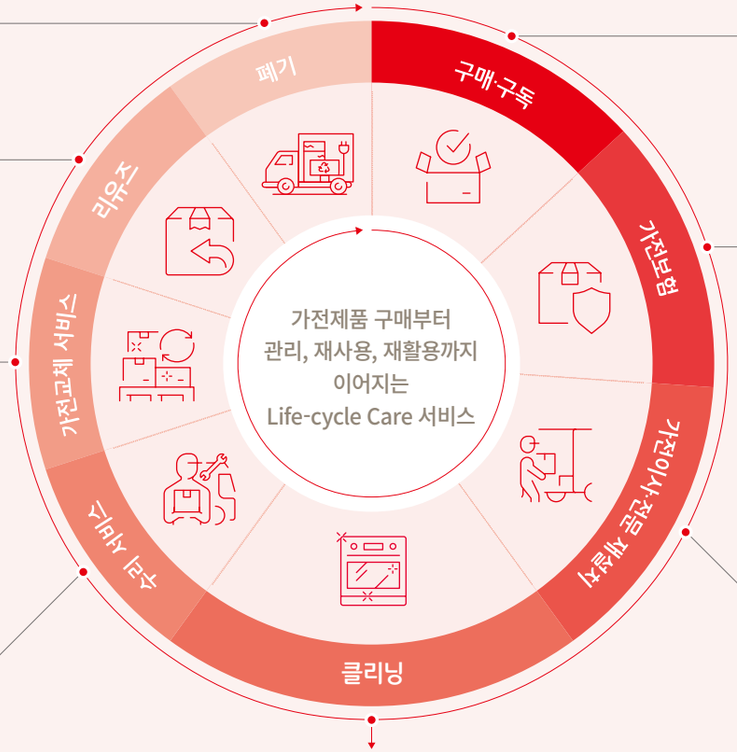
INTRODUCTION
CEO Message
Company Overview
Business Overview
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Business Overview

하이마트 안심케어

롯데하이마트는 상품 구매부터 가전 설치, 클리닝, 수리, 리유즈, 폐기 단계까지 가전제품의 전 생애주기에 걸친 '안심케어 서비스'를 제공하며, 고객을 끝까지 케어하는 '가전 Life 평생 케어 기업'으로 진화하고 있습니다. 안심케어 서비스는 단순한 일회성 판매 상담을 넘어 고객의 가전 사용 전 과정에 대한 평생 케어 상담을 지향하며, 고객 접근성을 높이기 위해 매장 내 전용 상담센터를 운영하고 있습니다.

Life-cycle 안심케어 서비스



폐기
- 폐가전 무상회수

리유즈
- 쓰던 가전 현금 보상
- 체계적인 재상품화
- 재상품화 완료된 인증 중고 상품 판매

가전교체 서비스
- 브랜드 상관없이 1년마다 신상 가전 반값 교체

수리 서비스
- 국내 최다 브랜드 공식 수리

구매·구독
- 고객 Occasion에 맞는 서비스 제안
- 입주·이사·혼수 가전 컨설팅

가전보험
- 신상품부터 사용 중 제품까지 제품 사용기간 보장

가전이사·전문 재설치
- 브랜드 구분 없이 제공되는 가전 이전·재설치 서비스

클리닝
- 가전 전문가가 직접 제공하는 안심 쾌적 클리닝

INTRODUCTION
CEO Message
Company Overview
Business Overview
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Business Overview

하이마트 안심케어

가전Care, 홈Care

가전클리닝

롯데하이마트는 에어컨, 세탁기, 건조기, 공기청정기 등 생활 밀착형 가전을 대상으로 클리닝 서비스를 제공합니다. 전문 엔지니어가 제품별 특화 장비와 친환경 인증 약품을 활용해 가전 내부까지 체계적으로 관리함으로써 고객이 보다 위생적이고 쾌적한 환경에서 제품을 사용할 수 있도록 지원합니다. 또한 에어컨 클리닝과 사전 점검을 결합한 '에어컨 프리미엄 클리닝' 서비스를 통해 계절 가전의 안정적인 사용을 지원합니다.

가전수리

롯데하이마트는 중소형 가전과 PC를 중심으로 수리 서비스를 운영하고 있습니다. 전국 약 296개 매장과 하이마트 쇼핑몰을 통해 수리 접수가 가능하며, 매장 방문이 어려운 고객을 대상으로 배송 시스템을 활용한 방문 수거 서비스도 함께 제공합니다. 평균 10년 이상의 경력을 보유한 전문 수리기사가 서비스를 수행하며 정기 교육을 통해 기술 역량과 서비스 품질을 지속적으로 관리합니다. 현재 ASUS, HP, 로보락, Shark, 애플 등 국내외 약 170여 개 브랜드의 수리 서비스를 취급하며 수리 품목과 브랜드 범위를 확대하고 있습니다.

가전이사·전문 재설치

가전 이사·전문 재설치 서비스는 고객이 사용 중인 가전제품을 새로운 환경에서도 지속적으로 사용할 수 있도록 철거, 이동, 설치에 이르는 전 과정을 전문적으로 수행하는 서비스입니다. 구매처와 무관하게 당사에서 설치하는 전 상품으로 서비스 범위를 확대하여 운영하고 있으며, 서비스 이후 1년간 고장 수리 비용을 보장함으로써 고객이 보다 안심하고 서비스를 이용할 수 있습니다.

가전교체

롯데하이마트 가전교체서비스는 당사에서 구매한 가전제품에 대해 파손, 고장, 노후화, 단순 변심 등 다양한 상황 발생 시 최대 3년간 매년 반값 수준으로 신상 가전 교체 혜택을 제공하는 차별화된 고객 케어 서비스입니다. 또한 최대 5년까지 연장보증보험(모바일의 경우 파손보장보험)을 함께 제공하여 수리와 교체를 아우르는 통합형 사후관리 체계를 구현하였으며, 고객에게는 보다 안심할 수 있는 사용 경험을 제공하고, 회사에는 서비스 경쟁력 강화와 고객 충성도 제고 효과를 창출하는 당사만의 차별화된 서비스입니다.

가전보험

롯데하이마트 가전보험은 가전제품 사용 과정에서 발생할 수 있는 고장이나 파손에 대한 부담을 줄이고 고객이 보다 안심하고 제품을 사용할 수 있도록 지원하는 서비스입니다. 최대 5년까지 보증기간을 연장할 수 있는 연장보증보험과 기존에 사용 중인 제품에도 적용 가능한 중고가전 수리비보험 등을 통해 제품 구매 이후 발생 가능한 수리 비용 부담을 완화합니다.

홈클리닝

롯데하이마트는 생활 편의성을 높이기 위해 다양한 홈클리닝 서비스를 제공하고 있습니다. 포장이사, 입주청소, 새집증후군 관리, 층간소음 방지 매트 설치, 매트리스 클리닝, 방충망 교체 등 주거생활에 필수적인 서비스를 전문적으로 운영·관리하여 고객의 주거 환경을 개선하고 생활의 편리함을 제공합니다.

리유즈

롯데하이마트 인증 중고 Reuse는 고객이 보유하고 있던 가전을 롯데하이마트가 직접 매입하고, 재상품화 과정과 상품 검수 단계를 거쳐 중고 가전 판매까지 진행하는 신규 서비스입니다. 롯데하이마트는 인증중고 Reuse를 통해 가전 구매부터 수리, 클리닝 등 관리 단계를 넘어 재구매 단계까지 연결함으로써, 고객의 가전 여정을 처음부터 끝까지 책임지는 '고객 평생 Care'를 실현하고자 합니다.

▲ 재상품화 센터 (세척실)

▲ 재상품화 센터 (스튜디오)

▲ Reuse 가전

▲ Reuse 모바일

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

ESG MANAGEMENT

2025 ESG Highlights 14
ESG 추진체계 15
ESG 리스크 관리 17
이해관계자 참여 19

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
2025 ESG Highlights
ESG 추진체계
ESG 리스크 관리
이해관계자 참여
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

2025 ESG Highlights

2025 지속가능경영 핵심 성과

E ENVIRONMENTAL
환경을 생각하는 비즈니스

1 기후 공시 대응 체계 구축

- 기후 시나리오 기반 리스크 분석 체계 구축
- 기후 관련 재무영향 정량화 분석

2 재생 에너지 도입 확대

- 태양광 발전시설 도입

2025년	2026년	2028년
12점	17점	26점

3 가전제품을 통한 자원순환 가치 실현

- 폐가전 회수
- 가전 수리
- NEW 인증 중고 (25년 신규 도입)

S SOCIAL
사회를 향한 진심, 함께 만드는 가치

1 공정거래법 위반, 정보보안 위반

ZERO
- 공정거래법 위반 0건
- 정보보안 관련 이슈 발생 0건

2 안전한 일터와 가족친화 문화 조성

안전보건경영시스템 (ISO 45001) 인증 사업장 비율
100%

남성직원 육아휴직 사용의 보편화
- 남성 96%
- 여성 100%

3 지역사회와 상생을 위한 진정성 있는 사회공헌 활동 전개

조손가정 결연 및 생활지원
20년간 약 82억 원 지원
(2025년 200가구)

과학문화프로그램 참가
8년간 약 5,800여 명 교육
(2025년 400명)

G GOVERNANCE
투명하고 신뢰받는 지배구조

1 투명한 지배구조 공시

기업지배구조보고서 공시우수법인 수상
(한국거래소 주관)

2 국제표준 취득

- ISO 37001 부패방지 경영시스템
- ISO 37301 규범준수 경영시스템

통합 취득

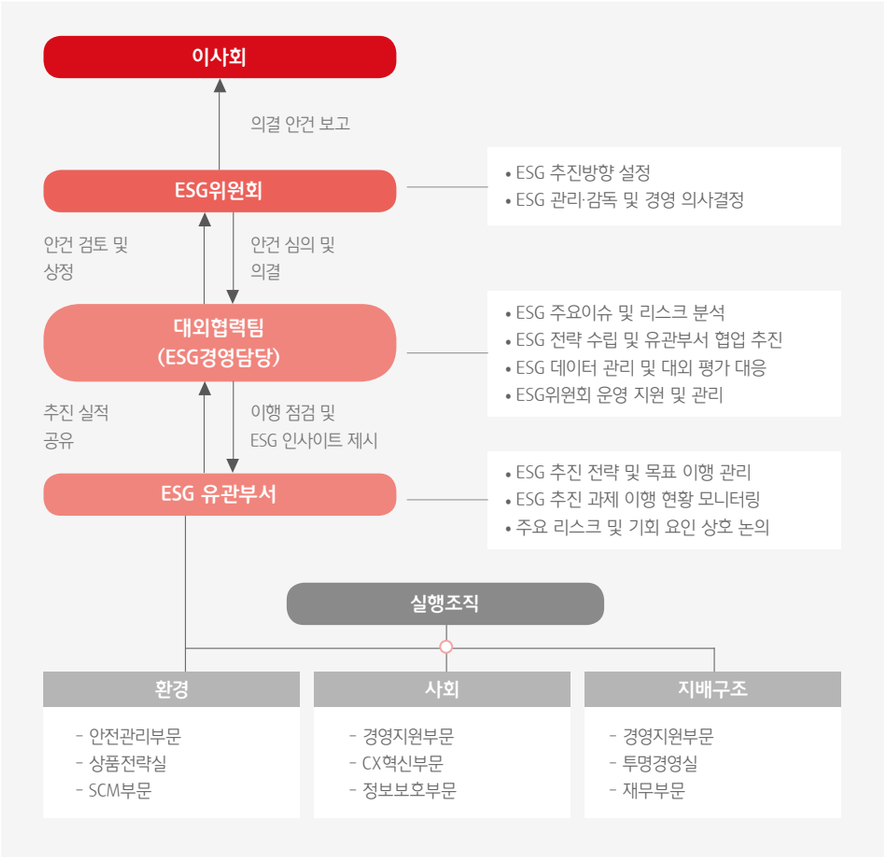
INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
2025 ESG Highlights
ESG 추진체계
ESG 리스크 관리
이해관계자 참여
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

ESG 추진체계

ESG 추진조직

롯데하이마트는 전사 ESG경영을 체계적으로 추진하기 위해 이사회 산하 ESG위원회를 중심으로 거버넌스를 구축하고, 관련 실무를 담당하는 전담조직과 유관부서 간 협업 체계를 운영하고 있습니다. 이사회는 ESG경영의 주요 정책과 전략 방향을 검토·승인하고 있으며, ESG위원회는 추진방향 설정과 함께 ESG 관련 리스크 관리 감독 및 주요 의사결정을 수행합니다. 또한 ESG 전담조직과 유관부서는 각 분야 실행을 담당하며, 부서 간 협업을 통해 ESG 과제를 체계적으로 추진하고 있습니다.

ESG경영 조직도



이사회 및 ESG위원회

사외이사 3인으로 구성된 ESG위원회는 전사 ESG 추진방향 설정과 경영 전반의 관리·감독 역할을 수행하며, 주요 안건과 사업 운영에 중대한 영향을 미치는 사안은 이사회에 보고하고 있습니다. 2025년에는 총 5회의 위원회를 개최하여 9개 안건을 검토·의결하였으며, 사외이사의 ESG 전문성 향상을 위한 외부 교육 프로그램도 운영하였습니다.

2025년 사외이사 교육 현황

일정	교육기관	주요 내용	참석률
4월	한국생산성본부	• 기후변화 대응 및 온실가스 관리 방안	100%

2025년 ESG위원회 운영 실적

회차	개최 시기	주요 안건	참석률
1차	2025년 3월	• 2025년 ESG 운영계획 보고	100%
2차	2025년 4월	• 온실가스 데이터 관리체계 수립(안)	100%
3차	2025년 6월	• 인권경영정책 개정 • 인권영향평가 결과 보고 • 지속가능경영보고서 발간 보고	100%
4차	2025년 7월	• 에너지 고효율 상품 운영 현황 및 계획 • 안전보건 리스크 관리 현황 및 계획	100%
5차	2025년 12월	• 태양광 발전 운영 현황 및 계획 • ESG 대외 평가 결과	100%

ESG 실무조직

대외협력팀(ESG경영담당)은 전사 ESG 운영을 총괄하는 전담조직으로, ESG 동향 분석 및 리스크 식별, 전략 수립과 실행 과제 관리, 데이터 관리 및 정보 공시 등 ESG 추진 활동 전반을 수행합니다. ESG 유관부서는 환경·사회·지배구조 영역별 실행 과제를 담당하며 전담조직과 협력하여 전사 ESG경영이 효과적으로 이행될 수 있도록 역할을 수행하고 있습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
2025 ESG Highlights
ESG 추진체계
ESG 리스크 관리
이해관계자 참여
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

ESG 추진체계

ESG 추진전략

롯데하이마트는 '고객 평생 Care·상담 전문업'을 ESG 전략과 경영 전략의 핵심 방향으로 설정하고, 가전 Life 전 생애주기 기반의 지속가능경영을 추진함으로써 사업 운영 전반에 ESG 가치를 반영하는 전략체계를 확립하였습니다. 또한 고객의 삶 전반을 케어하는 가전 생태계를 기반으로, 제품의 판매부터 회수·재활용에 이르는 전 과정에서 환경과 사회에 긍정적 가치를 창출하는 지속가능경영을 실현하고자 합니다. 이를 위해 롯데하이마트는 '좋은 상품', '탄소중립', '자원순환'의 세 가지 ESG 핵심 추진 전략을 도출하고 총 9개의 실행 과제를 설정하여 단계적으로 추진하고 있습니다. 또한 대내외 ESG 환경 변화와 시장 동향을 반영하여 정기적으로 추진전략과 실행과제를 점검하고 있으며, 이를 통해 사업 경쟁력과 지속가능성을 함께 강화해 나가고 있습니다.

ESG 전략체계

ESG Vision

"고객 평생 Care·상담 전문업"
Lifetime 기반 평생 Care 상담 & 지속가능한 사회적 가치 추구

Business Value Chain

제품 판매	제품 설치 및 물류	제품 사용 및 폐기

ESG 추진전략

좋은 상품	탄소중립	자원순환
에너지 절약 및 파트너사 ESG 문화 확산	인프라 개선을 통한 탄소 발생량 감축	폐기물 감소 및 자원순환

주요 실행과제

좋은 상품

- 에너지 고효율 상품 확대
  - 고효율 가전 판매 구성비 확대
  - 친환경 상품 기획전 등 판촉 활동 진행
  - 가정용 태양광 발전 상품 판매
- 중소 파트너사 ESG 역량 지원
  - 중소 파트너사 ESG경영 컨설팅 지원
  - 파트너사 자가진단 및 관련 교육 시행
- 중소 파트너사 혁신상품 확대
  - 중소 파트너사 공동 기획을 통한 PB 상품 개발
  - 중소기업 상품 발굴을 위한 구매 상담회 참가

탄소중립

- 태양광 발전 확대
  - 태양광 발전 설비 구축 및 운영 (12개점)
  - 중장기 재생에너지 확대 계획 수립
- 배송 시스템 고도화
  - 차량별 배송경로 및 배송 순서 최적화 설계
  - 운송거리 축소를 통한 탄소배출 저감
- 업무/배송차량 전기차 전환
  - 업무용 차량 친환경 차량 전환
  - 2.5t 트럭 전기차 기술 상용화에 따라 점진적 전환

자원순환

- 인증중고 Reuse 강화
  - 중고가전 매입 및 재상품화 인증중고 가전 판매
  - 재상품화 센터 판매 오픈(파주, 공주)
  - 중고 모바일 사업 확대
- 수리 서비스 강화
  - 수리 서비스 탄소저감 효과 인증
  - 수리 서비스 신규 브랜드 및 품목 확대
- 폐가전 회수 서비스
  - 폐가전 회수 활성화를 통한 회수량 목표 달성
  - 대고객 중소형 폐가전 회수 캠페인 시행

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
2025 ESG Highlights
ESG 추진체계
ESG 리스크 관리
이해관계자 참여
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

ESG 리스크 관리

리스크 관리체계

롯데하이마트는 전사 리스크 관리 프로세스를 기반으로 사업 운영 과정에서 발생 가능한 리스크를 체계적으로 식별하여 관리하고 있습니다. 당사의 사업 특성과 유통 구조를 고려하여 재무 및 비재무 영역의 주요 리스크를 정의하고, 각 리스크 유형별 영향과 대응 전략을 수립하여 추진하고 있습니다. 또한 대내외 경영 환경 변화와 규제 동향을 반영하여 주요 리스크 요인을 점검하고, 대응 체계를 고도화함으로써 선제적 리스크 관리 역량을 강화해 나가고 있습니다.

유형별 리스크 관리

구분	리스크 유형	리스크 영향	대응 전략
재무	금융	• 유동성, 신용, 이자율, 환율 변동 등에 따른 재무 불확실성 확대	• 중장기 자금 관리계획 수립 • 국내외 자본 시장 변화 모니터링
비재무	환경	• 기후 위기로 인한 에너지 사용 증가 및 운영 비용 상승 • 환경 규제 강화에 따라 법적 제재 및 비용 부담 확대	• 에너지 사용량 저감 활동 및 신재생 에너지 설비 확대 • 자원순환 활동 강화 • 친환경 상품 및 서비스 확대
	안전 ·보건	• 사업장 내 화재 및 안전사고 발생 시 인적·물적 손실 발생 • 산업재해 발생 시 법적 책임 및 비용 부담 발생	• 사업장 안전관리체계 고도화 • 정기적 안전점검 시행 • 임직원 대상 안전 의식 강화 교육 시행
	정보보호	• 고객 정보 유출 및 손상 시 기업 신뢰도 저하 • 보안 사고 발생 시 법적 책임과 평판 리스크 발생	• 정보보호 관리체계 강화 • 임직원 대상 보안 교육 시행
	공급망	• 파트너사의 ESG 리스크로 인한 기업 평판 저하	• 파트너사 행동강령 수립 및 전파 • 파트너사 ESG경영 컨설팅 지원
	고용노동	• 임직원, 파트너사 인권 침해 발생으로 기업 이미지 훼손 • 인재 유출로 인한 조직 경쟁력 저하	• 인권 리스크 관리체계 강화 • 임직원 대상 인권교육 시행 • 공정한 평가 보상체계 구축
	소비자 권익	• 소비자 권익 침해로 인한 법적 분쟁 발생 • 제품 및 서비스 품질 저하로 인한 고객 신뢰도 감소	• 소비자 불만 대응 프로세스 강화 • 고객 만족도 조사 등 서비스 품질관리 프로그램 운영
	컴플라이언스	• 법·규제 위반으로 인한 제재 및 벌금 발생 • 위반 사례 발생 시 부정적 보도 확산으로 인한 기업 평판 저하	• 내부 통제체계 및 모니터링 시스템 강화 • 인식 개선을 위한 준법 교육 및 캠페인 실시

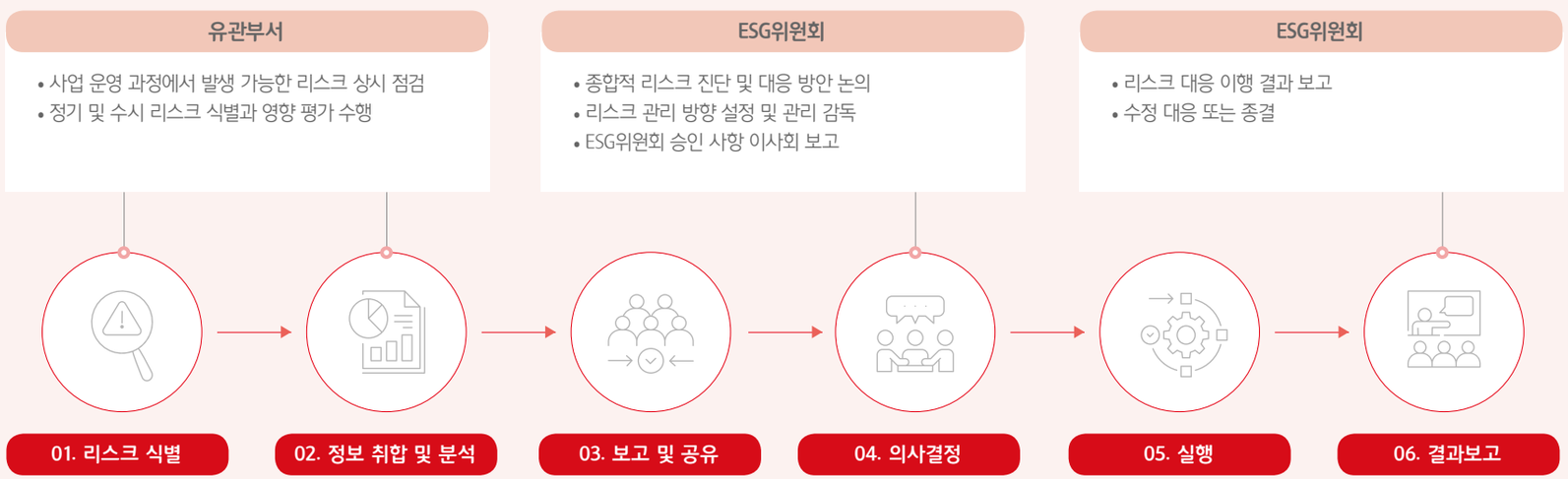
INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
2025 ESG Highlights
ESG 추진체계
ESG 리스크 관리
이해관계자 참여
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

ESG 리스크 관리

리스크 관리 프로세스

롯데하이마트는 리스크 관리 및 보고 프로세스를 기반으로 ESG 리스크의 식별, 평가, 대응, 점검까지 전 과정을 통합적으로 관리하고 있습니다. 유관부서는 업무 특성에 따른 리스크 요인을 식별하고 영향도를 평가하며, ESG 전담조직과 협의하여 핵심 관리 과제를 도출합니다. 주요 리스크와 개선 방안은 ESG위원회에 보고되며, 위원회는 대응 방향과 우선순위를 검토하고 의사결정을 수행합니다. 승인된 사항은 이사회에 보고되고 해당 내용을 내부 운영규정에 명문화하고 있습니다. 이후 유관부서는 대응 과제를 실행하고, 전사 차원의 점검과 효과성 평가를 통해 관리 수준을 지속적으로 고도화하고 있습니다.

리스크 관리 프로세스



INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
2025 ESG Highlights
ESG 추진체계
ESG 리스크 관리
이해관계자 참여
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

이해관계자 참여

롯데하이마트는 ISO 26000 기준에 따라 이해관계자를 법적·재무적·운영상 책임 여부 및 영향도를 기반으로 핵심, 전략적 및 기타 이해관계자 세 그룹으로 구분하였습니다. 임직원, 고객, 파트너사 등 핵심 이해관계자와 정부, 투자자, 지역사회 등 전략적 이해관계자를 중심으로 주요 이슈를 관리하며, 그룹별 특성을 고려한 온·오프라인 소통 채널을 통해 의견을 청취하고 있습니다. 수집된 이해관계자의 기대와 요구사항을 제도 개선, 서비스 고도화, 리스크 관리 등 경영활동에 반영하고 중대성 평가 및 ESG 전략과 연계함으로써 지속가능경영의 실행력을 강화하고 있습니다. 앞으로도 이해관계자와 건강한 신뢰 관계를 유지하기 위한 진정성 있는 소통을 이어 나가겠습니다.

이해관계자별 소통 참여 현황

구분	임직원	고객	파트너사	정부 및 유관기관	주주 및 투자자	지역사회
소통 채널	• 노사협의회 (분기 1회) • 주니어보드 (분기 1회) • 고충처리센터 (상시) • 사내 커뮤니케이션 채널 (하트-Talk, 인트라넷 등 상시)	• 고객만족도 조사 (구매 고객 대상 상시) • 고객센터 및 매장 상담 (상시) • VOC 채널 (상시) • 홈페이지 및 온라인 채널	• 찾아가는 간담회 (상시) • 동반성장 간담회 (상시) • 파트너사 신고채널 (상시)	• 정부 및 기관 공청회 • 정책 간담회 및 세미나	• 정기주총 • 임시주총 (필요시) • 공시자료 (상시) • 국내 NDR (분기 1회) • 기업설명회 (필요 시)	• 협력단체 미팅 (상시) • 사회공헌 프로그램 운영 채널 (상시)
관심 이슈	• 구성원 복리후생 • 인권 존중 • 공정한 평가 및 보상	• 제품 안전 및 품질 • 고객 경험 및 서비스 만족도 • 개인정보 보호 • 매장 운영, 제품 등 투명한 정보 제공	• 공정거래 및 상생협력 • 판매 채널 확대	• 법규 준수 • 정부 사업 참여	• 투명한 정보공개 • 기업가치 제고 • 건전한 지배구조 • 리스크 관리	• 기업의 환경 및 사회적 영향 관리 • 지역사회 상생
대응 활동	• 임직원 의견 수렴 및 제도 개선 • 일과 삶의 균형을 위한 복지 및 근무환경 개선 프로그램 운영 • 인권침해 신고센터 운영	• 전담조직 구성 및 고객만족 정책 추진 강화 • 고객 맞춤형 상품 및 서비스 강화 • 개인정보 보호 및 보안 체계 운영	• 동반성장 프로그램 운영 (금융·교육 지원) • 온·오프라인 판로 확대 지원	• 법률적 책임 이행 • 민관 협력 사업 참여 (민관 합동 폐가전 회수 체계 구축)	• 투명한 경영공시 • 리스크 관리 및 내부통제 프로세스 강화	• 사회공헌 프로그램 개발 및 운영 • 조손가정 결연사업 진행

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

FOCUS ON MATERIAL ISSUES

이중 중대성 평가 21
Focus 1. 기후변화 대응 25
Focus 2. 파트너사 상생협력 43
Focus 3. 정보보안 53

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

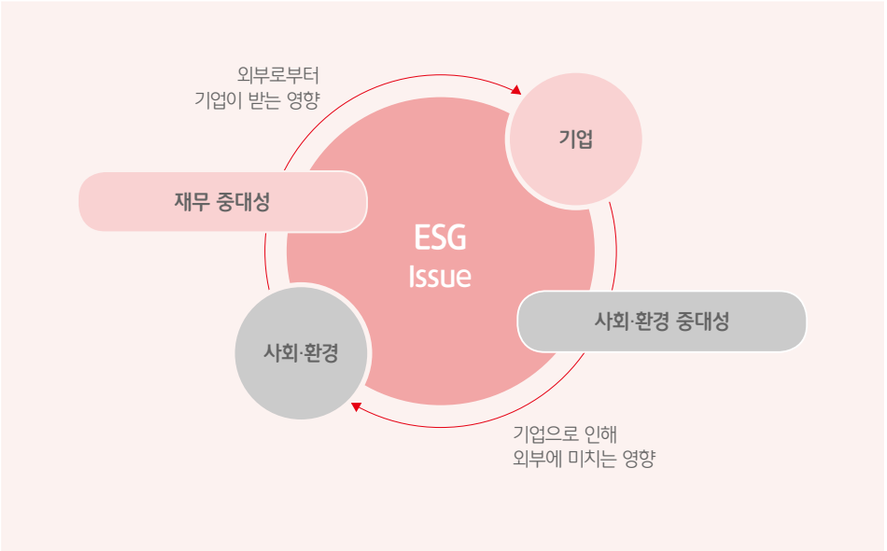
이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 프로세스

롯데하이마트는 이해관계자와 투명하게 소통하고, 중점적으로 관리해야 할 지속가능경영 분야의 주요 이슈를 도출하기 위해 매년 이중 중대성 평가를 시행하고 있습니다. 이중 중대성 평가는 사회·환경적 요인이 기업의 재무에 미치는 영향(재무적 중대성)과 기업의 경영 활동이 사회·환경에 미치는 영향(사회·환경적 중대성)을 함께 고려하여 주요 이슈를 선정하는 방식입니다. 2025년 평가는 유럽 지속가능성 공시 기준에서 제시하는 ESRS[1] 1 및 EFRAG IG[2] 1의 중대성 평가 이행 가이던스에 따라 수행하였으며, 개별 IRO[3] 단위를 기준으로 평가를 진행하였습니다. 또한 IRO 평가 과정에서는 유관부서 임직원, 협력사, 환경·사회·거버넌스 분야 외부 전문가 등 다양한 이해관계자의 의견을 반영하여 중대 이슈를 도출하였습니다.

1) European Sustainability Reporting Standards
2) European Financial Reporting Advisory Group Implementation Guidance
3) Impact, Risk, Opportunity

이중 중대성 개념



이중 중대성 평가 프로세스

이슈풀 도출	ESRS 1 및 중대성 평가 이행 가이던스(IG 1)를 기반으로 잠재 이슈풀(Long-list)을 도출하였습니다. Long-list 구성 과정에서는 ESRS 기준을 중심으로 주요 이슈를 식별하고 세부 항목 단위까지 확장하여 이슈를 정의하였습니다. 또한 산업 특성을 반영하기 위해 SASB, MSCI 등 글로벌 공시 표준 및 ESG 평가 지표를 연계하여 검토하였고, 국내외 동종 업계 벤치마킹사의 중대 이슈를 교차 분석하여 산업 내 중대 이슈를 반영함으로써 총 14개의 Short-list 이슈풀을 도출하였습니다.
IRO 식별	Short-list 이슈를 기반으로 재무 중대성 측면에서 롯데하이마트가 직면할 수 있는 위험과 기회를 식별하고, 사회·환경 중대성 측면에서 당사 활동이 사회 및 환경에 미치는 긍정·부정 영향을 도출하였습니다. 이때 자사 사업장(Own Operation)뿐 아니라 원자재 조달·물류 등 공급망(Upstream)과 제품 유통·고객 사용·폐기(Downstream)를 포함한 가치사슬 전반을 고려하여 관련성이 높은 IRO를 선정하였습니다.
IRO 평가	내·외부 이해관계자를 대상으로 설문조사를 실시하여 식별된 IRO에 대한 평가를 수행하였습니다. 재무 및 사회·환경 중대성에 대해서는 '발생 가능성'과 '발생 시 영향도'를 5점 척도로 평가하였습니다. 설문에는 내부 임직원 46명뿐 아니라 환경, 사회, 거버넌스 각 분야의 외부 전문가와 협력사 등 총 53명이 참여하였습니다.
중대 이슈 선정	IRO 평가 결과, 재무 또는 사회·환경 중대성 중 하나 이상에서 임계치를 초과한 총 5개 이슈가 중대 이슈로 선정되었습니다. 임계치(Threshold)은 재무적 및 사회·환경적 중대성 점수 평균의 15% 이상으로 설정하였습니다.

평가요소

재무적 영향	위험	기회
	규모, 발생 가능성	규모, 발생 가능성
사회·환경적 영향	긍정	부정
	규모, 범위, 발생 가능성	규모, 범위, 발생 가능성, 회복 불가능성

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

이중 중대성 평가

이해관계자 참여

롯데하이마트는 내·외부 이해관계자의 참여를 강화하여 평가의 객관성을 높이고, 이들의 의견을 반영해 중대 이슈를 선정하였습니다. 이슈풀 도출 단계에서는 ESG 전담조직 실무자가 글로벌 공시 표준과 동종 업계 벤치마킹을 통해 Short-list를 도출하였으며, IRO 평가 단계에서는 유관부서 임직원과 협력사, 환경·사회·거버넌스 분야 외부 전문가가 설문조사에 참여하여 재무적 및 사회·환경적 영향을 평가하였습니다. 평가 결과를 바탕으로 선정된 중대 이슈는 경영진 보고 및 최종 검토를 거쳐 확정하였습니다.

이해관계자 참여 방식

단계	방식	참여 대상	참여내용
IRO 식별	실무자 검토	ESG 전담조직 실무자	• Short-list 관련 긍·부정 영향, 위험, 기회의 타당성 검토
IRO 평가	이해관계자 설문조사	ESG 전담조직, 유관부서, 협력사, 환경·사회·거버넌스 분야 외부 전문가	• 식별된 영향, 위험, 기회의 중대성 평가 및 우선순위 선정 • 중대 이슈 관리 및 지속가능경영 개선에 대한 의견 수렴
중대 이슈 선정	경영진 회의	경영진	• IRO 식별 및 평가를 포함한 중대성 평가 결과 보고 • 사업모델 및 경영전략과 연계한 대응방안 논의

이해관계자 의견

롯데하이마트 임직원들에게 긍정적인 노동환경을 제공하기 위해 인재육성 측면에서 임직원들이 업무적·개인적 성장을 이룰 수 있는 다양한 교육 프로그램을 구성하는 것이 필요합니다. 또한 임직원들의 교육 니즈를 명확히 파악하고 이를 해소할 수 있는 교육 프로그램을 기획할 필요가 있습니다.

교육혁신팀

롯데하이마트의 ESG경영에서는 협력사와의 거래 공정성 확보가 중요한 가치 중 하나라고 생각합니다. 이를 위해 표준 계약서 사용, 공정거래 자율준수 프로그램(CP) 강화, 임직원 교육 확대 등 법 준수 체계를 지속적으로 고도화할 필요가 있습니다. 또한 리스크 사전 예방 시스템 구축과 함께 파트너사 이슈 발생 시 컴플라이언스 검토 절차를 강화하는 것이 필요합니다.

컴플라이언스팀

가전 유통 산업의 경우 직접 배출보다 제품 생산 및 사용 단계에서 발생하는 간접 배출(Scope 3)의 비중이 높기 때문에 공급망과 제품 생애주기를 고려한 환경 관리가 중요합니다. 또한 EU 에코디자인 규정 등 글로벌 환경 규제가 강화되는 상황에서 제품의 에너지 효율, 재활용 가능성, 수리 가능성 등을 고려한 제품 관리 체계가 필요합니다.

환경 전문가
(한국표준협회)

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

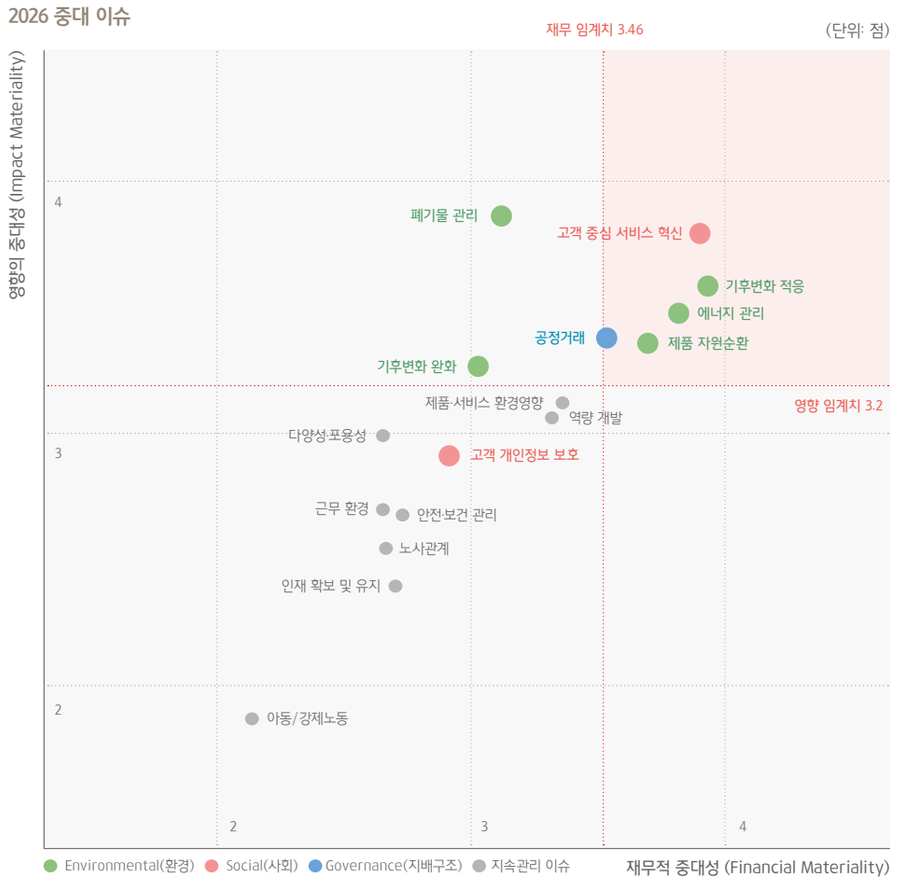
이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 결과

롯데하이마트는 이중 중대성 평가 결과를 바탕으로 재무 또는 사회·환경 중대성 중 하나 이상에서 임계치[1)]를 초과한 총 5개 이슈를 중대 이슈로 선정하였습니다. 기후변화 대응, 제품 자원순환, 고객 중심 서비스 혁신, 공정거래는 전년도에 이어 지속적으로 관리되는 중대 이슈로 확인되었으며, 고객 개인정보 보호는 사업 특성 및 전략적 중요성을 고려하여 중대 이슈로 유지하였습니다. 롯데하이마트는 도출된 중대 이슈를 중심으로 관리 및 대응 활동을 추진하고 있습니다.

1) 재무적 및 영향 중대성 각 분야 하위에 있는 전체 IRO 점수의 평균(재무 3.03점, 영향 2.78점) 대비 15% 이상인 점수(재무 3.49점, 영향 3.20점)로 설정

2026 중대 이슈



구분	이슈명	전년비교	이슈 선정사유
E	기후변화 대응	유지	전국 매장 및 물류센터 기반 유통 기업으로서 물류·배송 과정의 온실가스 배출과 사업장 에너지 관리가 사업 경쟁력과 직결됨에 따라, 탄소관리 역량 강화가 중요한 환경경영 요소로 판단되어 중대 이슈로 선정
	제품 자원순환	유지	원재료·부품 조달 및 폐기물 관리 측면에서 임계치를 초과. 재활용·친환경 자재 적용 요구 확대에 따른 원재료 비용 증가 리스크와 폐가전 회수·재활용 체계 운영을 통한 환경 영향 관리 필요성이 식별되어 중대 이슈로 선정
S	고객 중심 서비스 혁신	유지	가전 유통 산업은 고객 접점 기반 서비스 품질과 고객 경험이 기업 경쟁력에 직접적인 영향을 미치는 산업으로, 고객 생애주기 맞춤형 서비스 확대가 장기적 고객 충성도 및 브랜드 경쟁력 강화의 핵심 요인으로 판단되어 중대 이슈로 선정
	고객 개인정보 보호	유지	「개인정보 보호법」(PIPA) 강화에 따라 온라인몰·멤버십·배송·A/S 과정에서 처리되는 대규모 고객 데이터의 유출 사고 발생 시 과징금·평판 훼손 등 재무적 영향이 확대될 수 있어 사업 특성 및 전략적 중요성을 고려하여 중대 이슈로 선정
G	공정거래	유지	유통 산업 특성상 협력사와의 공정한 거래와 상생협력은 안정적인 공급망 운영과 지속가능한 사업 경쟁력 확보의 핵심 요소로 작용하며, 협력사 관리 미흡 시 공정거래법 위반에 따른 법적·재무적 리스크가 발생할 수 있어 중대 이슈로 선정

* '기후변화 적응', '기후변화 완화', '에너지 관리' 이슈를 '기후변화 대응' 단일 이슈로 통합
* 전년대비 '인권 존중' 이슈로 제외

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

이중 중대성 평가

중대 이슈 관리 방식

중대 이슈 관리 방식

구분	이슈명	요인		주요 IRO	중대성[1] 점수		발생기간	발생위치	대응 방안
					발생 가능성	발생시 영향도			
환경	기후변화 대응	재무	O	폭염·한파 일수 증가 등 이상기후 영향으로 냉난방 설비 수요 확대에 따른 매출 증가	4.00	3.86	단기	Own	에어컨·공기청정기·건조기 등 계절상품 판매 강화 및 안심케어 서비스 연계
		재무	O	에너지 고효율 가전의 구매·판매 비중 확대를 통한 소비자 수요 대응 및 고효율 제품 판매 확대에 따른 매출 증가	4.11	3.44	단기	Own	에너지 고효율 등급 상품 소싱 강화 및 친환경 기획전 진행
		재무	R	에너지 가격 변동과 공급 불안정으로 매장 및 물류센터의 전력·연료 비용 증가 및 운영비 부담 확대	4.11	3.11	단기	Own	LETS 시스템 기반 월 단위 에너지 사용량 모니터링 및 매장 LED 조명·인버터 냉난방기 교체
		재무	R	에너지 비용 상승에 따른 협력사 생산비 증가로 공급 조건 변경 및 가격 협상 리스크 확대	4.11	3.44	중장기	Upstream	파트너사 ESG 지원사업을 통한 온실가스·에너지 관리 정책 수립 지원
		영향	P	포장·유통 등 전 과정에서 친환경 포장재 사용 및 전기차량 확대를 통한 온실가스 배출량 저감	3.29	3.29	중장기	Own, Downstream	FSC 인증 친환경 쇼핑백 100% 적용 및 배차경로 고도화·배차업무 효율화를 통한 운송거리 단축
		영향	P	태양광 발전 등 재생에너지 발전 설비 확대를 통한 화석에너지 사용량 감축	3.78	3.33	중장기	Own	사업장 내 태양광 발전 시설 도입 및 확대
		영향	N	폭염·한파 등 극한기후 상황에서 냉난방 설비 가동 확대에 따른 온실가스 배출 증가	3.79	3.43	단기	Own	임직원 대상 환경 교육·캠페인을 통한 에너지 절약 실천 확산
	제품 자원 순환	재무	R	재활용·친환경 자재 적용 요구 확대와 규제 강화에 따른 원재료 비용 증가 및 기준에 미달되는 상품 증가로 매출 감소	3.78	3.44	중장기	Own	PB 상품 개발 단계에서 자체 품질시험실 운영 및 친환경 인증 취득을 통한 기준 적합성 확보
		영향	P	재활용 자재 적용 상품 확대를 통한 순환자원 활용을 촉진하여 환경 부담 완화	3.57	3.33	중장기	Upstream	친환경 포장재 운영 및 중고가전 Reuse 사업을 통한 순환경제 기반 강화
		영향	P	폐가전 무상 회수 서비스 운영을 통한 폐가전 재활용 확대 및 폐기물 발생 감축	4.40	3.40	단기	Downstream	전국 296개 매장 '소형 폐가전 수거처' 등록 및 민·관 합동 회수 체계 운영
사회	고객 중심 서비스 혁신	재무	O	고객 생애주기 기반 안심케어 상담과 고객 친화적 서비스 연계로 접근편의성 향상 및 A/S·리셀·클리닝 등 부가 서비스 이용 확대	4.18	3.67	중장기	Own	매장 내 안심케어 전용 상담센터 운영 및 Life-cycle 케어 서비스 체계 운영
		재무	O	고객의 요구사항을 반영한 PB 상품 개발을 통한 고객만족도 제고 및 매출액 증가	4.24	4.17	중장기	Own	VOC 및 상품 후기 분석을 반영한 PLUX(PB) 상품 개발 및 카테고리 확대
		영향	P	AI를 활용한 상담 시스템 고도화를 통해 고객의 제품 정보 접근성과 상담 편의성 제고	4.06	3.71	중장기	Own	AI 쇼핑 에이전트 'HAVI' 오픈 운영을 통한 대화형 상품 추천 및 초개인화 마케팅 강화
	고객 개인 정보보호	재무	R	「개인정보 보호법」(PIPA) 강화에 따라 온라인몰·멤버십·배송·AS 과정에서 수집·처리되는 소비자 개인정보 유출 사고 발생 시 과징금 및 과태료 부과	2.67	3.08	단기	Own	ISMS 인증 유지 및 정보보호 정책·지침 연 1회 이상 개정을 통한 법규 준수 체계 운영
		영향	N	정보시스템 해킹 및 개인정보 유출로 고객과 협력사에 금전적 손실 및 개인정보 침해 등 피해 발생	2.58	3.33	단기	Own, Downstream	통합보안관제센터를 통한 24시간 실시간 탐지·차단 및 침해사고 대응훈련 시행
거버넌스	공정거래	영향	P	협력사 대상 동반성장 프로그램 확대 운영으로 협력사의 지속가능한 성장과 지역사회 고용 안정 강화	3.67	3.27	중장기	Upstream	4C 상생협력 추진체계 기반 금융·교육·판로 지원 프로그램 운영

1) 5점 만점

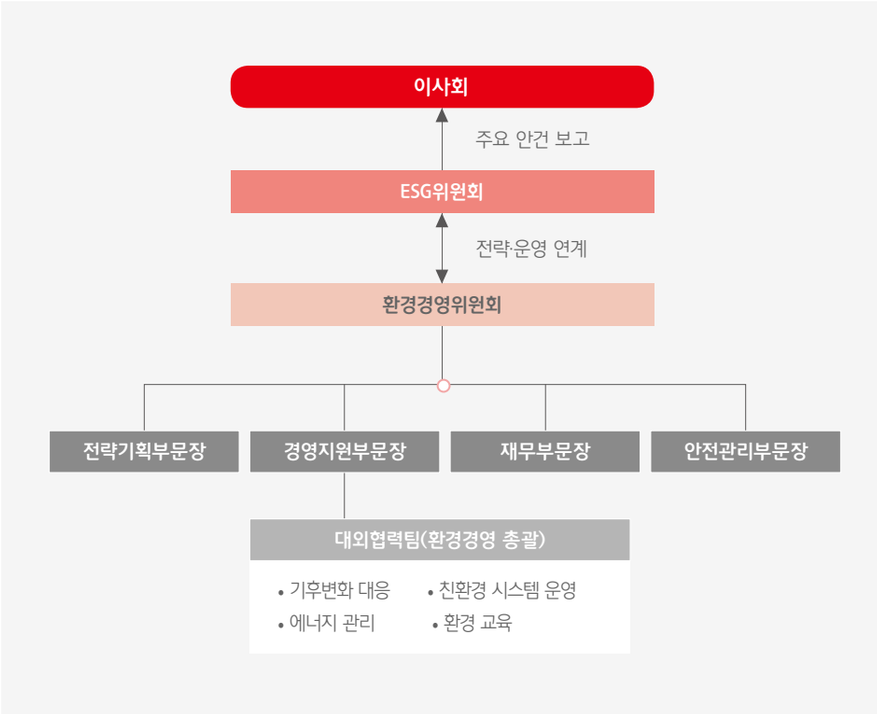
INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Governance

롯데하이마트는 2040 탄소중립 달성과 기후 위험·기회의 체계적 관리를 위해 이사회 산하 ESG위원회와 경영진 차원의 환경경영위원회로 구성된 거버넌스 체계를 운영하고 있습니다. 이사회는 기후를 포함한 ESG 전략 및 목표를 관리·감독하며, ESG위원회는 기후변화 대응 정책 및 전략 심의와 이행 현황 점검을 수행하고 있습니다. 경영진 차원에서는 환경경영위원회와 실무조직을 중심으로 기후변화 대응 활동과 환경경영 과제를 운영·관리하고 있습니다.

기후변화 대응 조직도



위험 및 기회 관리·감독 의사결정기구

(1) 의사결정기구 및 책임

이사회

롯데하이마트 이사회는 기후변화 관련 위험과 기회에 대한 최고 의사결정기구로서 기후를 포함한 ESG 전략 및 목표에 대한 역할과 책임을 수행하고 있습니다. ESG위원회로부터 주요 안건과 추진 결과를 보고받으며, 사업 운영에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항에 대한 최종 의사결정을 담당하고 있습니다.

ESG위원회

롯데하이마트는 ESG위원회를 통해 기후변화 대응을 환경 분야의 핵심 이슈로 관리하고 있으며, 기후 관련 위험·기회 평가와 대응 전략을 정기적으로 검토하고 있습니다. 또한 친환경 제품 확대, 재생에너지 도입, 배송차량의 전기차 전환 등 탄소배출 저감 활동의 추진방향과 이행 현황을 관리·감독하고 있습니다. 이와 함께 주요 기후 관련 안건을 정기적으로 점검하며, 필요 시 임시 회의를 개최하여 주요 논의 결과를 이사회에 보고하고 있습니다. 위원회의 역할과 권한에 관한 사항은 ESG위원회 규정에 명문화되어 있습니다.

2025년 ESG위원회 기후 관련 활동

개최 시기	주요 안건	참석률
2025년 4월	온실가스 데이터 관리체계 수립(안)	100%
2025년 7월	에너지 고효율 상품 운영 현황 및 계획	100%
2025년 12월	태양광 발전 운영 현황 및 계획	100%

ESG위원회 기후 관련 규정

구분	ESG위원회 규정 률
정의	회사의 ESG 관련 활동은 지속 가능한 기업가치 제고를 위해 비재무적 위험 요인을 최소화하고 기회요인을 극대화하는 활동으로 다음 각 호와 같이 정의하되 이에 한정하지 아니한다. ① 환경: 친환경 생태계 조성, 기후변화 대응 등 환경관련 영향 관리
권한	위원회는 ESG경영 전략 및 정책을 수립하고, 주요 실행 계획을 심의 및 승인하며, 그 활동을 관리·감독한다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Governance

위험 및 기회 관리·감독 의사결정기구

(2) 관리·감독 역량 개발

롯데하이마트는 기후 관련 위험 및 기회에 대한 관리·감독 역량 강화를 위해 이사회 및 ESG위원회를 대상으로 기후변화 대응 교육을 실시하고 있습니다. 이사회와 ESG위원회는 기후변화가 사업 운영 및 재무적 의사결정에 미치는 영향을 고려하여, 기후 관련 정책과 온실가스 관리, 탄소중립 추진방향에 대한 이해도를 지속적으로 높여나가고 있습니다. 이를 위해 외부 전문기관 및 그룹 차원의 교육 프로그램에 참여하여 국내외 기후 규제 변화와 대응 동향을 공유받고 있습니다. 2025년에는 롯데그룹 사외이사 초청 교육의 일환으로 진행된 '기후변화 대응 및 온실가스 관리' 교육에 참여하였습니다.

2025년 이사회 기후 관련 교육

교육 기관	교육명	참석률
한국생산성본부	기후변화 대응 및 온실가스 관리	100%

(3) 위험 및 기회 정보 파악 및 관리

롯데하이마트는 ESG위원회를 중심으로 기후 관련 위험 및 기회 정보를 관리하고 있습니다. ESG위원회는 환경경영위원회 및 실무조직으로부터 기후 관련 위험 및 기회 대응 현황을 연 1회 이상 정기적으로 보고받고 있습니다. 환경경영위원회에서 논의된 주요 환경 이슈와 추진 성과는 ESG위원회에 공유되며, ESG위원회는 이를 바탕으로 기후 대응 활동의 추진 현황과 향후 계획을 점검하고 있습니다. 주요 기후 관련 안건은 ESG위원회 정기 회의를 통해 지속적으로 검토되며, 필요 시 임시 회의를 개최하여 논의 결과를 이사회에 보고하고 있습니다.

(4) 주요 의사결정과 기후 대응 연계

롯데하이마트는 '좋은 상품', '탄소중립', '자원순환'을 핵심 ESG 전략으로 운영하고 있으며, 이 중 '탄소중립' 전략을 중심으로 기후 관련 위험 및 기회를 사업 운영 전략에 반영하고 있습니다. 주요 실행 과제로는 태양광 발전 설비 운영, 배송차량의 전기차 전환, 배차 시스템 개선 등을 추진하고 있으며, 사업 운영에 중대한 영향을 미칠 수 있는 주요 사항은 이사회에 보고되어 최종 의사결정에 반영되고 있습니다.

(5) 목표 및 진척도 관리

목표 설정 및 진척도 관리 감독

롯데하이마트는 ESG위원회와 환경경영위원회를 통해 기후 관련 목표와 이행 현황을 관리하고 있습니다. 환경 전담조직인 대외협력팀은 에너지 절감 및 탄소배출 저감 목표를 수립하고 있습니다. 2025년에는 전년 대비 전력 사용량 8.5%, 탄소 배출량 8.4%를 감축하였으며, 2040년 탄소중립 달성을 위해 2018년 배출량 대비 2030년까지 35% 감축을 목표로 설정하고, 이행 현황을 관리하고 있습니다.

경영진 대상 기후 관련 성과지표 운영

롯데하이마트는 ESG경영 강화를 위해 대표이사 핵심성과지표(KPI)에 ESG 관련 항목을 반영하고 있습니다. 대표이사 KPI 중 약 10%는 ESG 관련 과제로 구성되어 있으며, 환경 분야에서는 친환경 상품·서비스 강화, 온실가스 데이터 관리 고도화, 탄소중립 로드맵 이행 등을 주요 평가 항목으로 운영하고 있습니다. 이를 통해 기후 관련 목표와 실행 과제의 이행 현황을 지속적으로 관리하고 있습니다.

2025년 대표이사 기후 관련 KPI

구분	주요 내용
친환경 상품·서비스 강화	친환경 상품 및 서비스 강화
온실가스 관리	온실가스 데이터 관리 고도화
탄소중립 로드맵 이행	환경경영활동 이행, 탄소 저감목표 이행 등

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Governance

경영진의 역할

(1) 경영진 운영 체계

롯데하이마트는 환경경영위원회를 경영진 차원의 환경경영 의사결정기구로 운영하고 있습니다. 환경경영위원회는 대표이사를 위원장으로 하여 전략기획, 경영지원, 안전관리, 재무 부문 임원으로 구성되어 있으며, 기후변화를 포함한 환경 이슈가 사업 운영 및 경영 활동에 미치는 영향을 검토하고 환경경영 전략과 중장기 추진방향을 수립하고 있습니다. 또한 기후 관련 위험 및 기회 요인을 검토하고, 2040 탄소중립 목표 이행을 위한 주요 추진 과제와 환경경영 활동의 추진 현황을 점검하며 관련 의사결정을 수행하고 있습니다. 환경경영위원회에서 논의된 사항은 유관부서를 통해 실행 및 관리되며, 환경영향 저감과 기후 대응 활동이 사업 운영 과정에 반영될 수 있도록 관리하고 있습니다.

(2) 경영진의 통제 및 관리 절차

롯데하이마트는 ISO 14001 환경경영시스템을 기반으로 기후변화를 포함한 주요 환경 관련 위험과 기회를 식별·평가하고 있습니다. 또한 롯데환경에너지 통합서비스(LETS)를 통해 매월 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 데이터를 관리·검증하고 있으며, 이를 바탕으로 온실가스 배출 현황과 목표 대비 이행 수준을 정기적으로 점검하고 있습니다. 데이터 산정 범위와 기준은 그룹 차원의 통합 관리 체계에 따라 운영하여 환경 데이터의 정확성과 신뢰성을 확보하고 있습니다.

Strategy

기후 관련 위험 및 기회

(1) 기후 관련 위험 및 기회 식별

롯데하이마트는 기후변화가 사업 운영 및 재무성과에 미치는 영향을 체계적으로 검토하기 위해 주요 점포 및 물류센터를 대상으로 기후 관련 위험 및 기회 요인을 식별하였습니다. 분석 대상 사업장은 정량 기준과 정성 기준을 함께 적용하여 선정하였습니다. 정량 기준으로는 점포의 경우 매출액·장부가액·면적을, 물류센터의 경우 재고수량·장부가액·면적을 활용하여 사업장별 중요도를 평가하였습니다. 이와 함께 자가·임차 자산을 모두 포함하고 특정 지역에 편중되지 않도록 분산을 고려하였으며, 사업장의 운영 특성과 지역 대표성 등 정성 요소를 함께 반영하여 최종 대상을 선정하였습니다. 이러한 기준에 따라 본사 1개소, 점포 3개소 및 물류센터 1개소를 주요 분석 대상 사업장으로 선정하였습니다. 이를 통해 도출된 분석 결과는 기후변화에 따른 잠재적 재무 영향 검토와 중장기 대응 방향 및 사업 운영 전략 수립 과정에 활용하고 있습니다.

주요 사업장 현황

구분	사업장	선정 사유
본사	대치점	롯데하이마트 본사건물
점포	첨단점	주요 임차 점포
점포	수원점	경기 지역 주요 자가 점포
점포	해운대점	지역 다양성 고려 점포
물류센터	이천허브물류센터	핵심 물류 거점

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Strategy

위험 및 기회 요인

구분			잠재적 위험 및 기회요인	발생시점		
				단기	중기	장기
물리적 위험	급성	P1	태풍·홍수 등 이상 기후 및 자연재해 예방에 대한 비용 증가		●	●
	만성	P2	냉난방 설비 운영에 따른 사업장 에너지 비용 증가	●		
전환 위험	정책 및 규제	T1	친환경 규제 강화에 따른 정부 정책 미대응으로 인한 사업 위험 증가		●	
	기술	T2	저탄소 기술 도입 및 전환 움직임에 따른 온실가스 감축 설비투자 비용 증가		●	●
	법률	T3	법률 미준수로 인한 소송 발생 가능성 증가로 기업 이미지 하락		●	●
	시장	T4	고객 선호도 변화로 인해 에너지 효율이 낮은 제품 매출 감소	●	●	
기회	자원효율성	O1	매장 내 고효율 설비 및 친환경 에너지를 이용한 온실가스 배출 및 에너지 비용 절감	●		
	에너지원	O2	재생에너지 공급계약 및 발전사업 참여하여 전력비용 절감		●	●
	시장	O3	친환경 제품 및 에너지 효율 제품 증대로 친환경 매출 증대 및 충성고객 확보	●		
		O4	이상기후로 인한 계절 제품 매출 증대	●	●	
		O5	환경법률 선제 대응을 통한 환경경영 경쟁력 제고		●	
	회복탄력성	O6	자연재해 예방설비를 통한 중장기 리스크 해소		●	●

(2) 전략적 의사결정 계획 기간 간 연계

롯데하이마트는 2040 탄소중립 목표와 중장기 온실가스 감축 계획을 바탕으로 기후 관련 위험 및 기회를 단기(~2026년), 중기(~2030년), 장기(~2050년) 관점에서 관리하고 있습니다. 단기적으로는 에너지 효율 개선, 자연재해 대응 및 사업장 운영 효율화 활동을 중심으로 대응 전략을 추진하고 있으며, 중기적으로는 재생에너지 도입 확대와 탄소배출 감축 목표 이행을 위한 전환 활동을 추진하고 있습니다. 장기적으로는 2040 탄소중립 달성을 목표로 재생에너지 전환과 온실가스 감축 활동을 지속 확대해 나갈 계획입니다. 또한 기후 관련 위험 및 기회가 사업 운영과 재무성과에 미치는 영향을 종합적으로 고려하여 중장기 관점의 전략적 의사결정을 수행하고 있습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Strategy

사업모형 및 가치사슬

롯데하이마트의 사업모형은 가전 유통업의 특성을 바탕으로 가전제품 매입부터 매장·물류센터 운영, 고객 대상 판매·배송·설치·A/S, 중고가전 재상품화에 이르기까지 가전 Life-cycle 전반을 포괄하는 가치사슬 구조로 구성되어 있습니다. 롯데하이마트는 2025년 기준 전국 296개의 오프라인 점포와 온라인몰을 통해 가전제품을 판매하고 있으며, 이천허브물류센터를 중심으로 전국 단위 물류 네트워크를 운영하고 있습니다. 또한 가전 Life-cycle 전반에 걸친 안심케어 서비스를 통해 수리·관리·재상품화 서비스를 제공하며, 제품 사용 연장과 자원순환 활동을 추진하고 있습니다.

(1) 사업모형과 가치사슬에 미치는 현재 및 예상 영향

롯데하이마트는 사업전략계획 기간을 고려하여 가전 유통 사업의 가치사슬 전반에 걸친 기후변화 위험 및 기회 요인별 현재 및 중기 시점의 예상 영향을 분석하였습니다. 사업모형 가치사슬은 가전 제조사로부터의 상품 매입에 해당하는 업스트림(Upstream), 매장·본사·물류센터 운영이 이루어지는 자체 운영 영역(Own Operation), 고객 대상 판매·배송·설치·A/S 및 중고가전 재상품화로 이어지는 다운스트림(Downstream)으로 구분됩니다.

위험요인

구분			가치사슬	현재 영향	예상 영향
물리적 위험	급성	P1	Own	태풍·홍수 등 이상 자연재해 발생에 따라 매장·물류센터의 시설 운영 및 물류 처리 영향 발생	태풍·홍수 등 이상 자연재해의 빈도 및 강도 증가에 따라 매장·물류센터의 시설 파손 손실, 예방 설비 투자 부담 증가 및 재해 발생 시 복구 비용 및 영업 손실 발생
	만성	P2	Own	극한기후(폭염·한파) 일수 증가에 따라 매장·물류센터의 냉난방 수요 및 에너지 사용량 증가	극한기후(폭염·한파) 일수 증가에 따라 매장·물류센터의 냉난방 에너지 사용량 증가 및 전기요금 상승에 따른 에너지 비용 부담 가중 예상
전환 위험	정책 및 규제	T1	Upstream, Own	가전 산업 분야 친환경 규제 강화에 따라 상품 운영 및 판매 기준 변화 발생	가전 산업 분야 친환경 규제 강화 시 가전 매입·운영·판매 전 단계의 규제 대응 부담 증가, 대응 미흡 시 제품·서비스 판매 제약 및 영업 손실 가능성
	기술	T2	Own	탄소중립 및 저탄소 기술 전환 확산에 따라 재생에너지 및 에너지 효율 기술 적용 확대	2040 탄소중립 달성을 위한 태양광 설비 추가 확대, PPA 계약 본격 도입, REC 구매 등 재생에너지 전환을 위한 설비투자 비용 발생 예상
	법률	T3	Own	환경 법률 및 규제 요구 수준 강화에 따라 환경 관리 범위 확대	환경 법률 미준수 시 소송 비용 및 과징금 발생, 기업 이미지 하락에 따른 영업 손실 발생 가능성 존재
	시장	T4	Down	친환경 가전에 대한 고객 선호 증가에 따라 제품 판매 구성 변화 발생	친환경 가전 수요 확대 전망, 친환경·고효율 제품 라인업 확대 미흡 시 평판 하락 및 저효율 제품 매출 감소 위험 가능

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Strategy

기회요인

구분			가치사슬	현재 영향	예상 영향
기회	자원효율성	O1	Own	사업장 내 에너지 관리 설비 개선 및 재생에너지 전환을 통한 에너지 비용 절감 및 온실가스 배출량 감축	고효율 설비 도입 확대 및 재생에너지 전환을 통한 온실가스 배출량 감축과 에너지 비용 절감 효과 확대 예상
	에너지원	O2	Own	재생에너지 공급계약 및 발전사업에 참여하여 전력비용 절감	2030년부터 PPA 계약 도입을 통한 재생에너지 전환, 전력비용 절감 및 온실가스 배출 감축 효과 기대
	시장	O3	Downstream	친환경 소비 트렌드 확산에 따라 친환경 및 에너지 효율 제품 수요 증가	친환경 소비 트렌드 확산에 따른 친환경 가전 및 에너지 효율 제품 매출 확대와 충성 고객층 확보 기대
		O4	Downstream	폭염일수 및 미세먼지 증가에 따라 계절 가전 소비 패턴 변화 발생	폭염일수 및 미세먼지 농도 증가 지속 시 에어컨, 공기청정기, 건조기 등 계절 가전 매출 확대 기대
	회복탄력성	O5	Own	환경 법률 선제 대응을 통한 환경경영 경쟁력 제고	환경 법률 대응을 통한 잠재적 소송 비용 및 과태료 발생 가능성 감소, 친환경 마케팅을 통한 경쟁력 강화 효과 기대
		O6	Own	자연재해 예방 설비를 통한 중장기 리스크 해소	자연재해 대응 예방 설비 강화 및 BCP 체계 고도화를 통한 시설 파손 및 복구 비용 절감 기대

(2) 가치사슬에 집중된 영향 및 예상 영향

롯데하이마트는 기후변화로 인한 물리적·전환 위험 및 기회를 분석하기 위해 IPCC 제6차 평가보고서의 SSP 시나리오와 NGFS 시나리오를 활용하여 가치사슬 전반에 미치는 영향을 검토하였습니다. 분석 결과, 발생 가능성과 영향도가 모두 높게 평가된 주요 항목은 만성 물리 위험인 이상기온과 시장 기회 요인인 계절 가전 수요 확대인 것으로 나타났습니다. 롯데하이마트는 전국 단위의 매장 및 물류센터를 운영하는 사업 구조상 냉난방 에너지 사용 비중이 높아, 폭염·한파 등 이상기후가 지속될 경우 냉난방 에너지 사용량 증가와 전기요금 상승에 따라 운영 비용 부담이 확대될 것으로 예상하고 있습니다. 또한 태풍·홍수 등 자연재해 발생 시 매장 및 물류센터의 시설 파손, 복구 비용 증가, 영업 차질 등이 발생할 수 있어 사업장 운영 안정성에도 영향을 미칠 것으로 전망하고 있습니다.

한편 이상기후는 제품 판매 측면에서 기회 요인으로도 작용하고 있습니다. 폭염일수 증가에 따른 에어컨 수요 확대와 미세먼지 농도 상승에 따른 공기청정기·건조기 수요 증가는 계절 가전 판매 확대에 직접적인 영향을 미치고 있으며, 향후 계절 가전 중심의 매출 확대가 지속될 것으로 전망됩니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Strategy

전략 및 의사결정

사업모형에 대한 현재 및 예상 변화

롯데하이마트는 기후변화로 인한 물리적·전환 위험과 기회 요인에 대응하기 위해 직접적 및 간접적 완화·적응 조치를 추진하고 있습니다. 현재 조치(FY)는 사업장 에너지 효율 개선, 재생에너지 설비 도입, 친환경·고효율 상품 확대, 물류 단계 온실가스 감축 활동 등을 중심으로 운영하고 있습니다. 또한 예상 조치(FY+1~2050)는 2040 탄소중립 달성을 위한 중장기 이행계획을 바탕으로 재생에너지 전환 확대와 사업장 운영 효율화 고도화에 중점을 두고 추진할 계획입니다.

직접적 완화 및 적응을 위한 현재 및 예상 조치

구분			현재 노력(FY)	예상 노력(FY+1 ~2050)
물리적 위험	급성	P1	매장·물류센터 대상 자연재해 위험 평가 정기 수행, 손실 방지를 위한 수시 설비 점검 시행	자연재해 대응 훈련 및 예방 설비 보강을 통한 손실 방지 역량 강화
	만성	P2	임직원 대상 시간대별 탄력적 전력사용 가이드 안내 및 에너지 절약 캠페인 시행	사업장별 에너지 사용량 모니터링 시스템 고도화 및 매장 운영 효율화 추진
전환 위험	정책 및 규제	T1	환경 규제 동향 상시 모니터링 및 Scope 3 배출 저감 선제적 시행	글로벌 친환경 규제 강화 동향에 따른 대응 전략 수립 및 사업 운영 반영
	기술	T2	매장 LED 조명 교체(2025년 6,747개), 인버터식 고효율 냉난방기 전환(2025년 32대), 태양광 발전 설비 도입(2025년 12개점)	태양광 설비 도입 사업장 확대(2026년 18개점 운영 예정), 2030년 이후 PPA 계약 본격 도입
	법률	T3	환경법규 위반내역 수시 모니터링 및 조치사항 공개	환경 법규 동향 상시 점검 및 대응 체계 고도화
	시장	T4	친환경 기획전을 통한 친환경 제품 접근성 확대	친환경 상품군 비중 확대 및 친환경 소비 촉진 마케팅 강화
기회	자원효율성	O1	매장 운영 효율 향상을 위한 고효율 설비 및 에너지 절감형 기기 확대 도입	고효율 설비 도입 확대를 통한 온실가스 배출 및 에너지 비용 절감 효과 확대
	에너지원	O2	12개 사업장 태양광 발전 설비 운영 및 재생에너지 활용 확대 추진	재생에너지 활용 확대 및 태양광·PPA 중심 전력 전환 추진
	시장	O3	환경표지·에너지 효율 1등급 등 친환경 인증 가전 중심 판촉 활동 및 마케팅 추진	친환경 소비 트렌드 확산 대응 친환경 상품 라인업 지속 확대 및 충성 고객층 확보
		O4	폭염 및 미세먼지 증가에 따른 에어컨, 공기청정기, 건조기 등 계절 가전 판매 전략 운영	기후변화에 따른 계절 가전 수요 변화 대응 상품 운영 및 판매 전략 고도화
		O5	환경 법규 동향 분석 및 친환경 마케팅 강화를 통한 환경경영 경쟁력 제고	환경 규제 선제 대응 및 친환경 경영 강화를 통한 시장 경쟁력 제고
	회복탄력성	O6	자연재해 위험 평가 정기 수행 및 사업장별 손실 방지 설비 점검 시행	자연재해 대응 예방 설비 강화 및 BCP[1] 체계 고도화

1) Business Continuity Plan: 자연재해 등 비상사태 발생 시 핵심 업무의 연속성과 복구 역량을 확보하기 위한 사업연속성계획

간접적 완화 및 적응을 위한 현재 및 예상 조치

구분	현재 노력(FY)	예상 노력(FY+1 ~2050)
물류 단계 협력	물류 파트너사 협업 기반 배송경로 최적화 및 친환경 운송수단 전환 추진, 물류센터 전기 지게차 운영	전국 권역별 물류센터 전기차 충전시설 확대 및 대형 전기트럭 점진적 전환
파트너사 ESG지원	ESG 컨설팅사 전문인력으로 중소 파트너사 ESG 컨설팅·교육 시행	파트너사 ESG 진단·교육 프로그램 운영 및 공급망 환경 관리 강화
자원순환 협력	전국 296개 매장 소형 폐가전 수거 체계 운영 및 수리 서비스 탄소저감 효과 인증	폐가전 회수 확대 및 중고가전 Reuse 사업 강화
임직원 인식 제고	임직원 대상 환경 교육 및 에너지 절약 캠페인 운영	ESG 정보지 및 ESG 교육 운영을 통한 환경 인식 제고

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

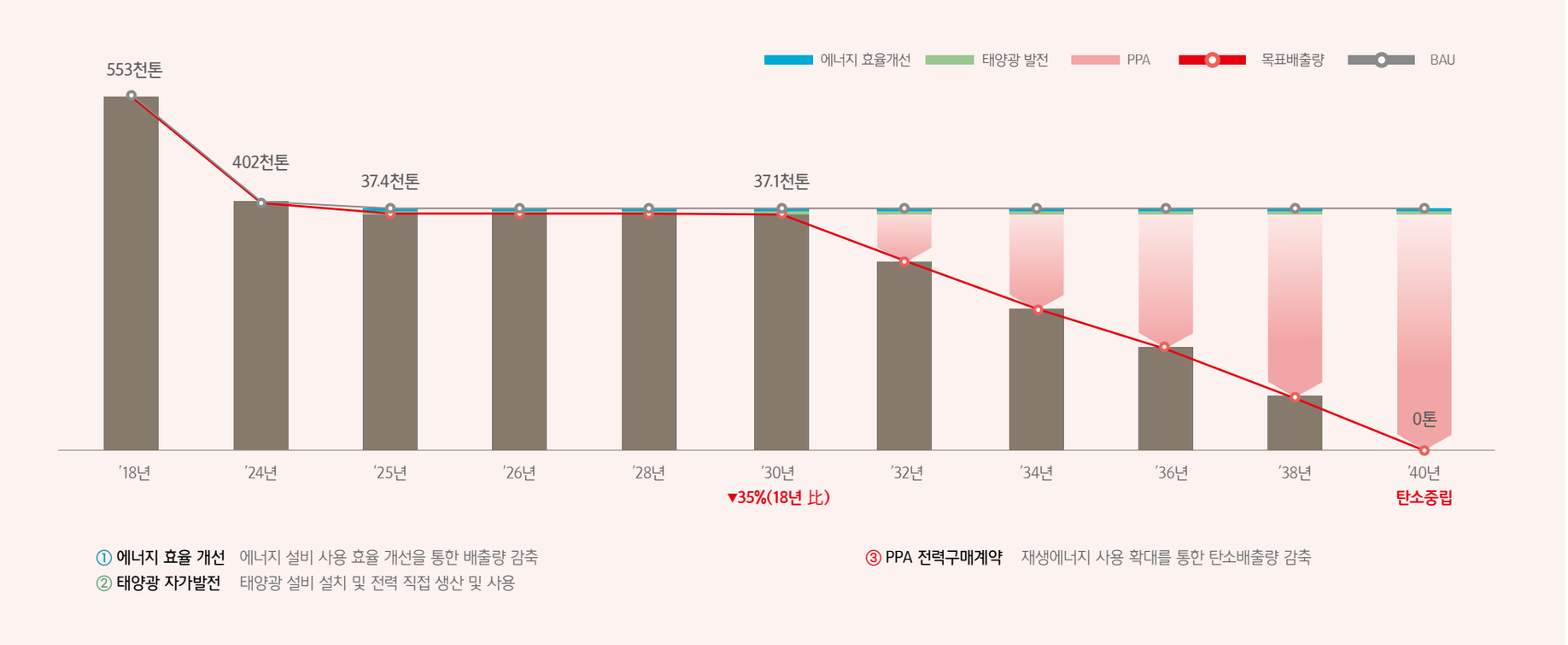
Strategy

전략 및 의사결정

기후 관련 전환 계획

롯데하이마트는 2018년 대비 2030년까지 온실가스 배출량 35% 감축 및 2040년 탄소중립 달성을 목표로 기후 관련 전환계획을 수립·이행하고 있습니다. 전환계획은 사업장 운영 과정에서 발생하는 온실가스 배출량 감축을 위해 에너지 효율 개선, 재생에너지 전환 및 친환경 전력 조달 확대를 중심으로 추진되고 있습니다. 또한 중장기 탄소중립 목표 달성을 위해 재생에너지 조달 체계를 단계적으로 확대하고 있으며, 사업장 운영 효율화와 연계한 저탄소 전환 활동을 지속 추진할 계획입니다.

탄소중립 로드맵



Focus 1 기후변화 대응

Strategy

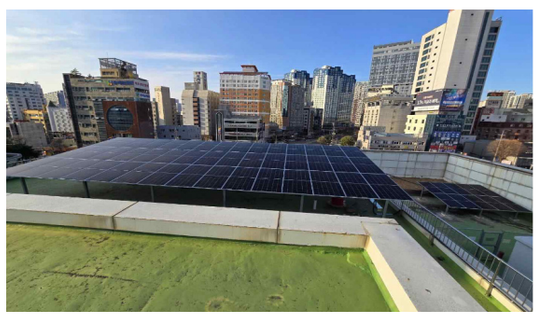
전략 및 의사결정

[주요 전략 01] 에너지 효율 개선

롯데하이마트는 사업장 운영 과정에서 발생하는 온실가스를 감축하기 위해 매장 내 에너지 효율 개선 활동을 추진하고 있습니다. 2025년에는 신규 오픈 및 리뉴얼 매장을 중심으로 총 6,747개의 고효율 LED 조명을 설치하였으며, 이를 통해 일반 조명 대비 약 38%의 에너지 효율 개선 효과를 확보하였습니다. 또한 노후 전기식 냉난방기를 기존 설비 대비 약 35%의 에너지 효율 개선 효과가 있는 고효율 인버터식 냉난방기로 교체하여 총 32개 매장의 냉난방 설비를 전환하였습니다. 이러한 활동을 통해 연간 총 426tCO_2-eq 규모의 온실가스 감축 효과를 확보하였습니다.

[주요 전략 02] 태양광 자가발전

롯데하이마트는 재생에너지 전환을 통한 기후변화 대응을 위해 2025년 4월부터 태양광 설비 운영을 시작하였습니다. 이천허브물류센터를 포함한 7개 사업장에 태양광 설비를 구축하였으며, 2025년 11월에는 추가 구축을 통해 총 12개 사업장에서 운영하고 있습니다. 해당 설비를 통해 2025년 약 480MWh의 재생전력을 생산하고, 약 220tCO_2-eq 규모의 온실가스 저감 효과를 봤습니다. 이를 바탕으로 온실가스 감축과 재생에너지 사용 확대를 추진하고 있으며, 향후 사업장 내 태양광 설비를 지속 확대해 나갈 계획입니다.



▲ 태양광 패널 시설

[주요 전략 03] 물류단계 온실가스 감축

❶ 배송시스템 효율화

롯데하이마트는 물류 단계의 온실가스 감축을 위해 배송경로 고도화와 배송업무 효율화를 중심으로 배송 시스템을 개선하였습니다. 배송경로 고도화를 위해 배송 3일 전 사전 배차를 실시하고, 고객 요청 시간을 반영하여 배송 순서를 배정함으로써 경로의 임의 변경을 최소화하고 있습니다. 아울러 운송관리시스템을 활용해 배송 경로를 최적화하여 불필요한 탄소 배출을 저감하고, 최적 배송 권역 기반의 배차 자동화 시스템을 도입하여 물류 운영 효율성을 제고하고 있습니다.

배송시스템 개선 현황

구분	기존	변경	효과
이동거리 현실화	직선거리	실제 운행경로	이동거리 단축
배차로직 재설계	- 운송관리시스템을 통한 배차 확정 - 창고관리시스템을 통한 출고지시·상품 피킹	- 운송관리시스템을 통한 1차 배차 - 고객과의 해피콜 진행을 통한 연기·취소건 사전 파악 - 운송관리시스템을 통한 2차 배차·확정 - 창고관리시스템을 통한 출고지시·상품 피킹	- 지게차 사용시간 감소 및 배송차량 이동거리, 용적률 감소에 따른 온실가스 감축 - 연기·취소건 사전 파악

❷ 전기차 전환

롯데하이마트는 물류 파트너사와 협업하여 배송차량의 전기차 전환 목표를 수립하고, 배송기사 대상 인식 개선 교육을 시행하는 등 친환경 운송체계 확대를 추진하고 있습니다. 아울러 전국 권역별 6개 물류센터에 전기차 충전시설 설치를 검토하고 있으며, 2.5톤 이상 대형 트럭의 전기차 상용화 추세에 맞춰 파트너사 및 배송기사와 전환 방안을 협의하고 있습니다. 또한 물류센터 내 지게차도 전기 지게차로 점진적으로 전환하고 있습니다.

구분	배송차량	지게차	합계
총 차량(대)	323	92	415
전기차(대)	6	77	83
보유 비율	1.8%	83.7%	20.0%

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Strategy

재무상태, 재무성과 및 현금흐름

(1) 기후 관련 위험이 재무상태, 재무성과 및 현금흐름에 미치는 영향

롯데하이마트는 기후변화로 인한 물리적·전환 위험이 재무상태, 재무성과 및 현금흐름에 미치는 영향을 정량적으로 분석하였습니다. 기후 중대성 평가 결과를 바탕으로, 직접적인 비용 증가 및 투자 부담으로 이어질 수 있으며 과거 운영 데이터와 보험자료 등을 활용해 객관적인 산정이 가능한 물리적·전환 리스크 항목을 정량 분석 대상으로 선정하였습니다. 반면, 재무효과의 발생 시점 및 영향 규모에 대한 불확실성이 높아 정량적 산정에 한계가 있는 항목은 분석 대상에서 제외하였습니다. 분석 과정에서는 국가 기후변화 표준시나리오와 NGFS 시나리오를 활용하여 이상기후로 인한 시설 파손 손실, 전력 사용량 증가에 따른 에너지 비용 부담, 전력요금 상승 영향 및 탄소중립 이행 과정에서 발생 가능한 전환 비용 등을 산정하였습니다. 또한 사업장 운영 데이터와 탄소중립 로드맵을 기반으로 시나리오별 재무 영향을 추정하고 있으며, 기후변화 대응 과정에서 발생 가능한 운영 비용과 설비투자 부담 등을 종합적으로 고려하여 중장기 기후 위험 관리 및 재무 의사결정에 반영하고 있습니다. 아울러 2025년에는 시설 관리 인건비와 보험비 등 기후변화 대응 비용이 발생하여 이를 관리하고 있으며, 온실가스 배출권 할당 대상 기업에 해당하지 않아 배출권거래제에 따른 직접적인 비용은 발생하지 않았습니다.

단·중장기 재무영향 (정량)

(단위: 억 원)

구분	위험요인		사용 시나리오	재무 영향		예상 재무적 영향	관련 계정과목	재무영향 산정 방법
				최소	최대			
물리적 위험 (급성)	P1	기후변화에 의한 파손 손실액	SSP1-2.6 / SSP5-8.5	207.8	207.8	태풍·홍수 등 이상 자연재해 발생 빈도 증가에 따라 점포 및 물류센터의 시설 투자·복구 비용 증가와 영업 손실 요인으로 작용할 것으로 예상	수선비, 시설유지비, 재해손실	최근 4개년 파손 손실액 평균에 물가상승률 반영
		기후변화에 의한 파손 관리 인건비 발생		105.3	105.3	기후변화 대응을 위한 사전 안전 점검 및 예방 활동 확대에 따라 안전관리 인건비 증가 요인으로 작용할 것으로 예상	인건비	연간 기후변화 대응 인건비, 업무 비중 및 연간 인건비 상승률 반영
물리적 위험 (만성)	P2	온도상승(폭염)으로 인한 전력사용량 증가에 따른 전력비용 상승		65.1	126.0	폭염·한파 증가에 따른 냉난방 사용 확대 및 전력요금 상승으로 사업장 에너지 비용 부담 증가 요인으로 작용할 것으로 예상	전력비용	전력사용량 증가에 따른 전력비용 증가 추정
전환 위험 (정책 및 규제)	T1	전력요금 상승으로 인한 전력비용 증가	NGFS Net Zero 2050 / NDCs	1,109.2	1,700.1	전력요금 상승에 따라 매장·물류센터 운영 과정에서 발생하는 전력비용 부담이 중장기적으로 지속 확대될 것으로 예상	전력비용	Net Zero 및 NDC 시나리오 기준 전력비용 증가분 반영
전환 위험 (기술)	T2	탄소전환 비용 발생		93.2	492.2	재생에너지 전환 및 탄소중립 이행 과정에서 태양광 설비, PPA, REC 등 감축전략 추진에 따라 판매관리비 및 자본적 지출 확대 요인으로 작용할 것으로 예상	설비투자비, 판매관리비	탄소중립 로드맵 기반 감축전략 이행 비용 추산

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Strategy

단·중장기 재무영향 (정성)

구분			위험요인	예상 재무적 영향	관련 계정과목
전환 위험	법률	T3	환경 법률 미준수로 인한 소송·과징금 발생 및 기업 이미지 하락	환경 법률 미준수 시 소송 비용 및 과징금 발생, 기업 이미지 하락에 따른 매출 감소로 영업이익 감소 요인으로 작용할 것으로 예상	소송충당부채, 매출액
	시장	T4	고객 선호도 변화에 따른 에너지 효율이 낮은 제품의 매출 감소	친환경·고효율 제품 수요 확대에 따라 저효율 제품 라인업의 판매 감소로 매출 감소 요인으로 작용할 것으로 예상	매출액
기회	자원효율성	O1	고효율 설비 및 재생에너지 도입을 통한 에너지 비용 절감	고효율 LED·냉난방 설비 확대 및 태양광 자가발전 증가에 따라 전력 사용비용 절감 효과가 확대될 것으로 예상	전력비용
	에너지원	O2	PPA·REC를 통한 재생에너지 조달 확대로 전력비용 절감	2030년 이후 PPA 계약 도입 및 재생에너지 전환 확대에 따라 시장 전력가격 변동에 따른 비용 부담이 완화될 것으로 예상	전력비용
	시장	O3	친환경·에너지 효율 제품 매출 확대	친환경 소비 트렌드 확산에 따른 에너지효율 1등급·친환경 인증 제품 판매 증가로 매출 확대 효과가 발생할 것으로 예상	매출액
		O4	이상기후에 따른 계절 가전 수요 증가로 매출 확대	폭염일수 증가에 따른 에어컨, 미세먼지 농도 상승에 따른 공기청정기·건조기 등 계절 가전 수요 확대로 관련 제품 매출 증가가 예상됨	매출액
	회복탄력성	O5	환경법규 선제 대응을 통한 잠재적 비용 감소 및 경쟁력 강화	환경법규 선제 대응을 통한 소송 비용 및 과태료 발생 리스크 감소로 중장기 비용 절감 효과가 발생할 것으로 예상	소송충당부채
		O6	자연재해 예방설비 강화를 통한 시설 파손·복구 비용 절감	이상기후로 인한 시설 피해 발생 시 복구에 소요되는 비용이 감소하고 영업 연속성이 확보될 것으로 예상	수선비

(2) 차기 회계연도에 대한 영향

롯데하이마트는 기후 관련 위험과 기회가 차기 회계연도의 재무상태 및 현금흐름에 미치는 잠재적 영향을 검토하고, 자산 또는 부채의 장부금액에 중요한 조정을 유발할 수 있는 항목을 식별하였습니다. 당사는 2040 탄소중립 달성을 목표로 태양광 자가발전 설비 확대를 단계적으로 추진하고 있으며, 2025년 12개 사업장에서 운영 중인 태양광 설비를 2026년 18개 사업장으로 확대할 계획입니다. 2026년에는 태양광 설비 도입 확대를 위한 자본적 지출이 약 2.3억 원 수준으로 예상되며, 해당 투자는 단기적으로 현금흐름에 영향을 미칠 것으로 예상됩니다. 차기 회계연도에는 태양광 자가발전 설비 투자에 따라 유형자산 장부금액에 중요한 조정이 발생할 수 있을 것으로 예상됩니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Strategy

기후 회복력

(1) 기후 회복력 평가 시사점

롯데하이마트는 공개 활용 가능한 기후변화 시나리오를 사용하여 물리적 기후환경 변화와 탄소중립 정책 강화, 에너지 가격 변동, 시장 및 기술 변화 등이 사업 운영과 재무에 미치는 영향을 분석하였습니다. 매장 및 물류센터를 운영하는 사업 특성상 물리적·전환 위험이 사업 운영에 직접적인 영향을 미침에 따라, 분석 과정에서 온도 상승 경로별 영향 차이를 비교할 수 있는 SSP 시나리오와 전환 강도가 다른 NGFS 시나리오를 병행 적용하여 다양한 기후 경로에 대한 사업 회복력을 종합적으로 평가하였습니다. 분석 결과는 사업장 운영, 에너지 비용, 설비투자 및 중장기 재무 계획 수립에 활용되며, 기후 위험 관리와 경영 의사결정에 체계적으로 반영하고 있습니다.

물리적 위험에 대한 기업 평가의 시사점

시나리오 분석에 따른 영향 평가	롯데하이마트는 IPCC SSP1-2.6(저배출) 및 SSP5-8.5(고배출) 시나리오를 적용하여 여름일수·폭염일수·한파일수·폭우일수 등 4대 기후요소 변화가 사업장 운영에 미치는 영향을 평가하였습니다. 분석 결과 여름일수는 고배출 시나리오에서 저배출 대비 약 2배 이상 빠르게 증가하였으며, 폭염일수는 여름일수보다 더 가파른 증가세를 보이는 것으로 분석되었습니다. 고배출 시나리오(SSP5-8.5)에서는 냉방부하 증가와 설비 운영 부담 확대로 자산 운영 및 비즈니스 연속성에 미치는 재무 및 운영 영향 발생 가능성이 모두 높게 평가되었습니다.
분석범위	대치점·첨단점·수원점·해운대점 및 이천허브물류센터를 대상으로 2026~2050년 기간의 시나리오 분석을 수행하였으며, 5개 대표 사업장을 기준으로 도출된 결과를 전사적 규모로 환산하여 재무영향을 산정하였습니다.
재무적 영향	• 2026~2050년 시나리오 분석 기간 동안 누적 기준으로 추정한 주요 재무영향은 다음과 같습니다. - 폭염 전력비용 증가: SSP1-2.6 기준 약 65.1억 원/SSP5-8.5 기준 약 126.0억 원 - 사전관리 인건비: 약 105.3억 원 - 누수방지 및 손해보험 비용: 약 207.8억 원 • 과거 사업장 운영 데이터와 기상데이터를 활용한 기후 변화가 사업장 운영에 미치는 영향을 분석한 결과는 다음과 같습니다. - 여름일수 증가: 첨단 > 이천물류 > 대치 > 수원 > 해운대 - 한파일수 감소: 이천물류 > 수원 > 대치 > 첨단 > 해운대 - 하계 전력사용량 증가율: 대치점(74.5%), 수원점(37.4%)에서 상대적으로 높게 나타남 - 동계 전력사용량 증가율: 이천허브물류센터(39.5%)에서 가장 높게 나타남
전략과 사업모형에 대한 기업평가 시사점	분석 결과 기후변화 영향은 평균기온 변화보다 폭염·집중호우 등 극단적 기후현상 증가 형태로 나타나는 경향이 확인되었으며, 사업장별로 기후 변화에 따른 냉난방 에너지 비용 증가와 시설 피해 가능성이 다르게 나타남에 따라 권역별·사업장별 차등 대응의 필요성이 식별되었습니다. 특히 폭염 영향이 높은 사업장을 중심으로 냉방 설비 보강 및 에너지 비용 증가에 대한 선제적 투자가 필요하며, 강수 강도 증가에 따른 침수·배수 설계 기준 재검토도 중요한 과제로 확인되었습니다. 롯데하이마트는 이러한 분석 결과를 바탕으로 향후 사업장별 기후 취약성을 지속적으로 점검하고 대응 체계를 고도화하여 기후 관련 공시의 정확성과 신뢰도를 높여 나갈 계획입니다.
회사의 대응	① 냉방설비 증설 및 Peak load 대응 - 폭염 민감도 상위 사업장(첨단·이천물류·대치) 중심의 고효율 냉방기 도입 및 전력 피크 분산 운영을 추진하고 있습니다. ② 침수·배수 설계 강화 - 강수 강도 중심의 시설 설계 기준을 적용하고 손해보험 가입을 통한 재무적 이전을 병행하고 있습니다. ③ 자연재해 대응체계 운영 - 태풍·홍수 등 급성 기후재해에 대비한 시설안전투자, 대응인력 확보 등 사전관리체계를 운영하고 있습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Strategy

전환 위험에 대한 기업 평가의 시사점

시나리오 분석에 따른 영향 평가	롯데하이마트는 NGFS의 Net Zero 2050 및 NDCs 시나리오를 적용하여 전력가격 상승과 탄소전환 비용에 대한 재무영향을 평가하였습니다. 전력가격 상승 영향은 저탄소 전환이 강하게 진행되는 Net Zero 2050 시나리오에서 더 크게 발현되는 반면, 탄소전환 비용은 정책 강도가 상대적으로 낮은 NDCs 시나리오에서 더 크게 발생하는 것으로 평가되었습니다.
분석범위	대치점·첨단점·수원점·해운대점 및 이천허브물류센터를 대상으로 2026~2050년 기간의 시나리오 분석을 수행하였으며, 5개 대표 사업장을 기준으로 도출된 결과를 전사적 규모로 환산하여 재무영향을 산정하였습니다.
재무적 영향	• 전환 위험에 따른 주요 재무영향 분석 결과는 다음과 같습니다. - 전력가격 상승 (5개 지점 누적 기준) : Net Zero 2050 약 98.6억 원 / NDCs 약 64.3억 원 - 전사업장 환산 기준 : Net Zero 2050 약 1,700.1억 원 / NDCs 약 1,109.2억 원 - 탄소전환 비용 (자체 탄소중립로드맵 이행 기준) : Net Zero 2050 약 93.2억 원 / NDCs 약 492.2억 원 • 분석 결과, Net Zero 2050 시나리오에서는 높은 전력가격이 유지되어 내부 감축활동의 경제성이 확보되는 반면, NDCs 시나리오에서는 초기 감축활동에서 수익이 발생하나 장기적으로 한계감축비용이 상승하면서 전환비용 부담이 누적되는 구조가 확인되었습니다.
전략과 사업모형에 대한 기업평가 시사점	분석 결과 전력가격 상승 영향은 강력한 저탄소 전환 경로에서, 탄소전환 비용은 정책 강도가 상대적으로 낮은 경로에서 더 크게 발현되는 비대칭적 구조가 확인되었습니다. 이를 통해 시나리오별 전력가격 상승분과 PPA 계약가격 간 경제성 비교 및 단기·중기·장기 감축경로별 한계감축비용 산정의 중요성이 식별되었습니다. 롯데하이마트는 NGFS 시나리오와 자체 탄소중립로드맵을 연계한 재무영향 추정체계를 구축하였으며, 향후에도 NGFS 시나리오 업데이트에 대응할 수 있도록 분석 정밀도를 지속적으로 고도화하여 전환 위험이 경영전략에 미치는 영향을 실효성 있게 관리해 나갈 계획입니다.
회사의 대응	① 2040년 탄소중립 달성을 목표로 단계적 감축 로드맵을 수립하고 이행하고 있습니다. ② 재생에너지 조달 다각화를 추진하고 있으며, 태양광 발전은 2025년 12개점에서 2026년 18개점으로 확장 운영하고 2030년부터 PPA를 본격 도입할 계획입니다.

투입변수에 대한 정보

시나리오 및 원천	• SSP 시나리오(SSP1-2.6, SSP5-8.5) - IPCC 제6차 평가보고서 및 기상청 기후변화 시나리오 기반	• NGFS 시나리오(Net Zero 2050, NDCs, Current Policies) - NGFS Climate Scenarios 활용
최신 국제 협약 부합 여부	주요 최신 국제 협약 (유엔기후변화협약 및 파리협정)에 부합함	
분석 연도	2026년	
분석 대상 기간의 범위	2026~2050년(단기·중기·장기 구간 적용)	
분석 대상 사업장의 범위	5개 대표 사업장 기준 분석 수행	

불확실성에 대한 정보

구분	불확실성
전력가격	NGFS 시나리오별 전력 가격 전망 차이에 따른 장기 변동 가능성
탄소가격	NGFS 시나리오 간 탄소가격 전망 격차에 따른 재무영향 추정 불확실성 내재
기후 시나리오 분석 모델	시나리오 가정의 복잡성과 불확실성 내재

분석에 사용된 주요 가정

구분	불확실성
기후 관련 정책	2050 탄소중립 및 2035 NDC 등 한국의 중장기 탄소중립 정책을 반영하여 전력비용 상승 및 전력조달 구조 변화를 가정
거시경제 동향	경제성장률·인건비·에너지가격·금리를 주요 변수로 반영하여 에너지가격 상승 및 인건비 증가가 매장 운영 비용에 영향을 미칠 것으로 가정
지역 기후 변수	국내 평균기온 상승에 따른 여름일수 증가로 전력사용량 증가 및 운영비용 상승, 폭우 빈도 증가에 따른 침수·누수 피해 손실을 가정
에너지 사용 및 믹스	2040년 전력 탄소중립 달성을 목표로 PPA·REC를 통한 재생에너지 조달 비중을 단계적으로 확대하고 에너지 효율 개선을 추진하는 것으로 가정
기술 개발	시나리오별 기술 발전 수준을 반영: Net Zero 2050은 재생에너지·ESS·고효율 설비의 급속한 보급, NDCs는 점진적 확산, Current Policies는 제한적 기술 발전을 가정

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Risk Management

기후 관련 위험 및 기회 관리 프로세스

롯데하이마트는 비즈니스 가치사슬 전반의 기후변화 위험과 기회 요인을 식별·분석하고 지속적으로 관리하기 위해 기후 관련 위험 및 기회 관리 프로세스를 운영하고 있습니다.

기후변화 위험/기회 관리 프로세스[1)]

01 위험 및 기회 식별

1. TCFD 프레임워크 기반 위험 및 기회 식별
2. 물리적 위험 (급성·만성), 전환 위험 (정책·기술·시장·평판), 기회 요인 분류
3. 벤치마킹 분석을 통한 위험 풀 구성
4. 총 12개 위험·기회 항목 도출

▶

02 위험/기회 및 대응

1. 5점 척도 발생 가능성·재무영향 심각도 평가
2. 평균값 기준 순위 산정 및 중대 이슈 도출
3. 시나리오 분석을 통한 재무영향 정량화
4. 식별된 우선순위에 따른 감축 로드맵 및 대응 전략 수립

▶

03 업데이트 및 보고

1. 기후 관련 정책·규제 동향 및 NGFS 시나리오 업데이트 상시 모니터링
2. 정기적 재평가를 통한 식별된 위험·기회 항목 검토
3. 평가 결과 및 대응 전략을 ESG위원회를 통해 보고
4. 분석 결과 및 대응 현황을 경영진·이해관계자에 보고

▶

04 모니터링 및 평가

1. 수립된 기후변화 대응 전략 및 세부 과제 이행 현황 점검
2. 감축 로드맵 이행 실적·온실가스 배출량 추진 과정 점검
3. 도출된 개선 사항을 기반으로 보완 과제 도출
4. 분석 체계 고도화를 통한 실행력 제고

1) 전년대비 위험 및 기회 관리 프로세스의 변경 사항 없음

프로세스에 사용된 투입변수 및 매개변수

투입변수 및 매개변수	데이터 출처
기후 시나리오	IPCC AR6 SSP 시나리오(SSP1-2.6, SSP5-8.5) NGFS Climate Scenarios(Net Zero 2050, NDCs)
기후요소 데이터	기상청 기후정보포털 - 지점별 여름일수·폭염일수·한파일수·폭우일수
에너지 사용량 및 온실가스 배출량	회사 데이터(제3자 검증 시행)
전력가격 및 탄소가격 전망	NGFS 시나리오별 전력가격 예측치(원/kWh), 한계감축비용, K-ETS 배출권 가격
자산 정보 및 재무 데이터	5개 대표 사업장(대치·첨단·수원·해운대·이천허브)의 매출·장부가액·면적, 안전운영담당 인건비 및 인건비 상승률

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Risk Management

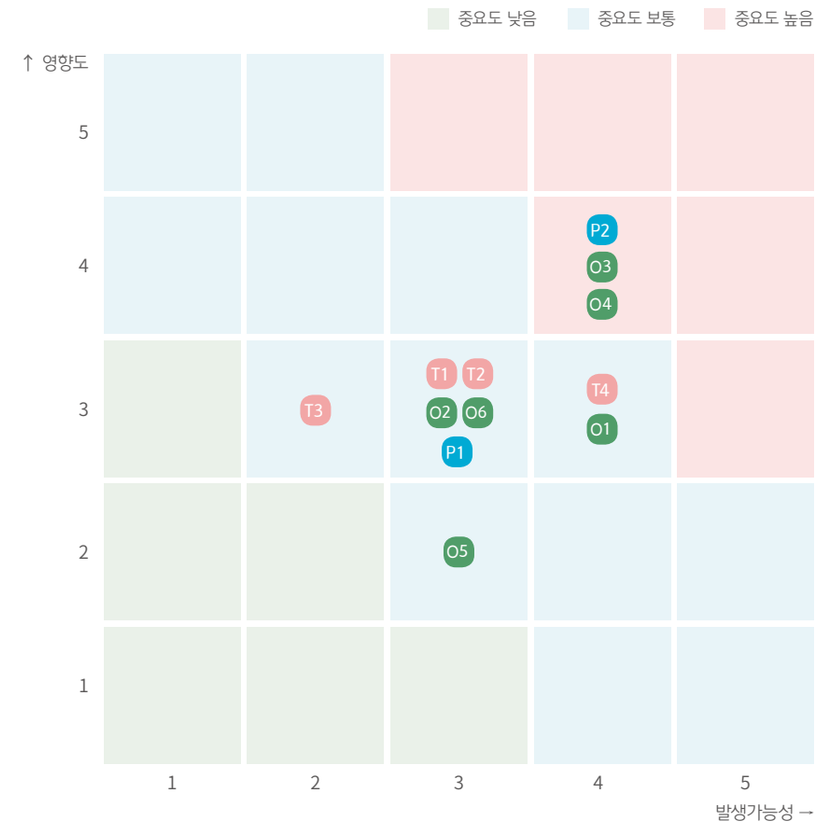
기후 관련 위험 및 기회 관리 프로세스

위험 및 기회 평가 결과의 중요도 분석

롯데하이마트는 식별된 기후변화 위험 및 기회 요인의 중요도를 정량적으로 판단하고 중점 관리 대상을 도출하기 위해 우선순위 평가를 수행하였습니다. 각 요인이 당사의 사업에 미치는 재무적·비재무적 영향도와 해당 요인의 발생 가능성을 각각 5점 척도로 평가한 후, 두 지표의 종합 점수(가능성 × 영향도)를 기준으로 우선순위를 산정하였습니다.

중요도 분석 결과 및 우선순위 산정

구분			잠재적 위험 및 기회요인
물리적 위험	급성	P1	태풍·홍수 등 이상 기후 및 자연재해 예방에 대한 비용 증가
	만성	P2	냉난방 설비 운영에 따른 사업장 에너지 비용 증가
전환 위험	정책 및 규제	T1	친환경 규제 강화에 따른 정책 미대응으로 인한 사업 위험 증가
	기술	T2	저탄소 기술 도입 및 전환 움직임에 따른 온실가스 감축 설비투자 비용 증가
	법률	T3	법률 미준수로 인한 소송 발생 가능성 증가로 기업 이미지 하락
	시장	T4	고객 선호도 변경으로 인해 에너지 효율이 낮은 제품 매출 감소
기회	자원효율성	O1	매장 내 고효율 설비 및 친환경 에너지를 이용한 온실가스 배출 및 에너지 비용 절감
	에너지원	O2	재생에너지 공급계약 및 발전사업 참여하여 전력비용 절감
	시장	O3	친환경 제품 및 에너지 효율 제품 증대로 친환경 매출 증대 및 충성고객 확보
		O4	이상기후로 인한 계절 제품 매출 증대
		O5	환경법률 선제 대응을 통한 환경경영 경쟁력 제고
	회복탄력성	O6	자연재해 예방설비를 통한 중장기 리스크 해소



INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Metrics & Targets

기후 관련 지표

(1) 온실가스 배출량 및 에너지 사용량

롯데하이마트는 국가 탄소중립 정책과 글로벌 기후 대응 흐름에 부합하여 온실가스 배출과 에너지 사용을 체계적으로 관리하고 있습니다. ISO 14064-1 기준에 따라 온실가스 인벤토리를 구축하고 Scope 1·2·3 배출량을 산정하고 있으며, 매년 제3자 검증을 통해 데이터의 신뢰성을 확보하고 있습니다.

온실가스 배출량

(단위: tCO_2-eq)

구분		2018 (기준연도)	2023	2024	2025
총배출량		55,308	51,895	47,811	44,316
Scope 1	업무용차량 도시가스	396	379	364	373
Scope 2[1]	전력	54,912	43,406	39,870	36,390
Scope 1+2		55,308	43,785	40,234	36,764
Scope 3	배송차량[2]	-	8,110	7,577	7,573

1) Scope 2 데이터는 지역기반(Location-based) 방식으로 선정
2) Scope 3 배송차량(Category 4) 데이터는 제3자 검증 없이 자체 산정

에너지 사용량

(단위: GJ)

구분	2018 (기준연도)	2023	2024	2025
에너지 사용량[1] (Scope 1+2)	1,117,410	884,447	839,610	767,000
집약도[2]	27.17	33.89	35.63	33.35

1) 조직 내 총 에너지 사용량
2) 매출 1억 원당 기준

측정 접근법

구분	측정 기준
Scope 1, 2	온실가스 배출권 거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침
Scope 3	자체 산정 방식(GPS 주행거리 × 평균 연비 기반 연료 사용량 추산)

투입변수 및 가정

구분	활동 데이터	산정 범위	주요 가정
Scope 1	• LNG(고지서) • 등유(구매영수증) • 휘발유(법인차량 관리대장)	업무용 차량 연료 사용량, 본사 난방, 사내 식당, 휴양소	연료별 배출계수 적용
Scope 2	전기(한전고지서)	사업장 전력 사용량 (본사·지사·지점·물류센터 전체 포함)	• 한전 파워플래너(스마트전력계량인프라)를 통한 사용량 조회 • 계량기 측정 불가 일부 임대 지점은 면적비를 고려한 평균값으로 산정
Scope 3	운송 차량 연료 사용량	운송 차량 연료 사용량 측정	• GPS 장치를 통한 주행거리 측정 후 평균 연비를 적용하여 연료 사용량 추산 • 2022년 3월 운송차량 주행거리 측정 시스템 도입

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Metrics & Targets

기후 관련 지표

(2) 기후 관련 기회에 부합하는 사업활동

롯데하이마트는 기후 관련 기회에 부합하는 사업활동으로 친환경 제품 판매를 식별하였습니다. 에너지 효율 규제 강화와 저탄소 전환 가속화에 따라 에너지 고효율 상품을 우선적으로 발굴·판매하여 고객의 에너지 절약과 효율 향상에 기여하고 있으며, 전체 매출 대비 친환경 제품 판매 비중 60% 달성을 목표로 설정하고 있습니다.

2025년 친환경 매출 현황

구분	사업활동	계정과목	금액 (억 원)	백분율 (%)
기회	친환경 제품 판매	매출액	9,001	39

(3) 기후 관련 위험에 대비하여 배치된 자본

롯데하이마트는 폭염·한파 등 이상기후로 인한 전력 사용량 증가와 에너지 비용 상승, 탄소중립 정책 강화에 따른 전환 비용 부담 등 기후 관련 위험에 대응하기 위해 자본적 지출을 투입하였습니다. 2025년에는 약 11.8억 원을 투자하여 사업장 에너지 효율 개선을 위한 LED 조명 교체 및 고효율 냉난방기 전환, 재생에너지 전환을 통한 탄소배출 저감을 위한 태양광 자가발전 설비 도입을 추진하였습니다.

2025년 친환경 투자 현황

투자 항목	단위	투자비
LED조명 교체	천 원	305,962
고효율 냉난방기 전환		215,317
태양광 자가발전 설비		658,710

기후 관련 목표

(1) 기후 목표 관련 정보

기후 목표

롯데하이마트는 기후변화가 사업 운영 및 환경에 미치는 영향을 중요한 경영 이슈로 인식하고 있으며, 국내 온실가스 감축 정책 및 탄소중립 방향성을 고려하여 2040년 탄소중립 목표를 수립하였습니다. 2018년을 기준연도로 설정하여 2030년까지 온실가스 배출량(Scope 1+2)을 35% 감축하고, 지속적인 온실가스 감축 활동을 통해 2040년 탄소중립 달성을 목표로 하고 있습니다. 해당 목표는 본사, 전국 매장 및 물류센터를 포함한 사업 운영 전반에 적용하고 있습니다.

기후 목표와 국가 온실가스 감축 정책 연계성

롯데하이마트는 국가 온실가스 감축목표(NDC) 및 글로벌 탄소중립 전환 흐름을 고려하여 기후 목표와 감축 방향을 운영하고 있습니다. 국내 온실가스 감축 정책 강화와 산업 부문의 탄소 감축 요구 확대에 따라 사업 운영 과정에서 발생하는 온실가스 관리 중요성이 지속적으로 높아지고 있으며, 이에 따라 사업장 에너지 사용 효율 향상과 재생에너지 활용 확대를 주요 추진방향으로 설정하였습니다. 또한 국제사회 탄소중립 논의와 기후변화 대응 요구 수준이 강화되는 환경을 고려하여 에너지 사용 구조 개선, 온실가스 감축 활동 및 저탄소 전환 노력을 추진함으로써 국가 정책 및 글로벌 기후 대응 방향과의 정합성을 유지하고 있습니다.

목표에 포함된 온실가스 종류

구분	CO_2	CH_4	N_2O	HFCs	PFCs	SF_6	NF_3
Scope 1	●	●	●	-	-	-	-
Scope 2[1]	●	●	●	-	-	-	-

1) 지역기반(Location-based) 방식으로 목표 설정

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 1 기후변화 대응

Metrics & Targets

기후 관련 목표

(2) 기후 목표의 검토 및 모니터링

롯데하이마트는 온실가스 감축 목표의 이행 수준을 관리하기 위해 사업장별 온실가스 배출량을 정기적으로 점검 및 모니터링하고 있습니다. 내부적으로는 사업장별 배출 현황을 월 단위로 관리하고 있으며, 배출량 실적은 매월 전자결재 절차를 통해 담당부서 임원이 검토하고 있습니다. 이와 함께, 롯데지주 환경경영시스템(LOTTE LETS)을 활용하여 연간 목표 배출량을 설정하고 월별 배출량 실적을 모니터링하며 목표대비 탄소 감축 이행 현황을 관리하고 있습니다. 이를 통해 목표대비 실제 배출량, 목표 달성률 및 감축 실적을 정기적으로 확인하고 있으며, 연도별 성과 수준 분석 결과는 중장기 온실가스 감축 활동 및 관리 방향 수립 과정에 활용하고 있습니다.

2025년 온실가스 배출 목표 및 이행 현황

(단위: tCO_2-eq)

구분	2025년 배출량	2025년 목표[1]	목표대비 배출량
Scope 1	373	357	+16
Scope 2	36,390	39,073	▼2,383
Scope 3	7,573	7,425	+108

1) 2025년 목표 배출량은 2024년 배출량 대비 2% 감축 기준으로 설정

Stakeholder View & Voice

황현주
대외협력팀 ESG경영담당

롯데하이마트는 2030년 온실가스 35% 감축 및 2040년 탄소중립 달성을 목표로 에너지 효율 개선, 재생에너지 확대, PPA 도입을 단계적으로 이행해 나갈 계획입니다. 현재 전국 매장과 물류센터를 대상으로 고효율 LED 조명 교체, 냉난방기 전환, 태양광 자가발전 설비 확대 등을 추진하고 있으며, 기후 시나리오 분석 체계를 지속적으로 고도화하여 분석 결과를 투자 및 경영 의사결정에 체계적으로 반영해 나갈 계획입니다. 아울러 유통업의 특성상 간접배출(Scope 3)이 큰 비중을 차지하는 만큼, Scope 3 배출량 산정 범위와 데이터 정확성을 지속적으로 개선하고 주요 협력사와의 협업을 통해 공급망 전반의 탄소배출 관리 체계를 강화해 나갈 계획입니다. 롯데하이마트는 앞으로 기후변화 대응을 단순한 규제 이행이 아닌 기업 경쟁력 강화와 지속가능한 가치 창출의 핵심 요소로 인식하고, 보다 체계적인 관리와 선제적 대응을 통해 기후변화 대응 역량을 지속적으로 강화해 나가겠습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 2 파트너사 상생협력

Governance

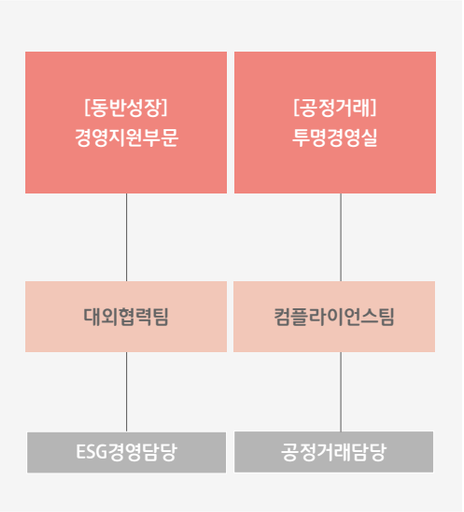
조직체계

롯데하이마트는 공정거래 관련 법규를 준수하기 위해 내부 준법 시스템인 공정거래 자율준수 프로그램(CP: Compliance Program)을 2016년부터 도입·운영하고 있으며, 전담조직을 중심으로 운영 체계를 구축하고 있습니다. 자율준수 관리자는 CP의 총괄 책임자로서 운영과 계획을 총괄하고 주요 사항을 보고하며, 자율준수 사무국과 수요부서 담당자는 실무 수행과 점검을 통해 법 위반 가능성을 사전에 예방하고 있습니다. 명확한 책임과 권한 부여를 위해 자율준수 관리자는 이사회를 통해 선임되도록 규정되어 있으며, 현재는 투명경영실장이 해당 역할을 수행하고 있습니다. 한편, 동반성장 관련 업무는 경영지원부문 산하 대외협력팀이 중심이 되어 수행하고 있으며, 파트너사 협력 강화와 상생 프로그램 운영을 통해 지속가능한 협력 관계를 구축하고 있습니다.

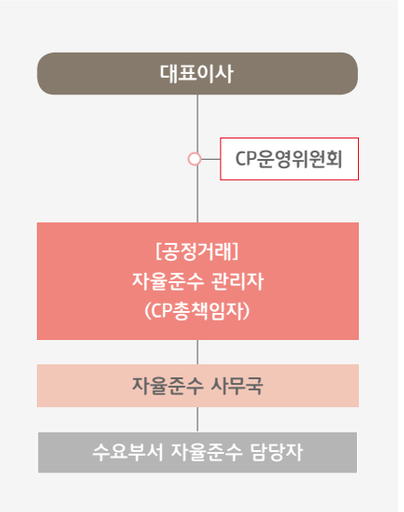
CP운영위원회

롯데하이마트는 CP운영위원회를 마련하여 공정거래 자율준수 프로그램의 기본 방침과 제재 기준을 수립하고, 법 위반 사항에 대한 제재 심의 및 의결, 후속 조치와 자문 기능을 수행함으로써 준법경영 체계의 실효성을 강화하고 있습니다.

동반성장 및 공정거래 조직



CP운영조직



조직별 주요 역할 및 책임

구분	주요 내용
자율준수 관리자	• 공정거래 자율준수 프로그램의 총 책임자 • 공정거래 자율준수 운영, 계획 총괄 및 보고
자율준수 사무국	• 공정거래 자율준수 프로그램 실무 담당 • 자율준수 관리자 업무 보조
수요부서 자율준수 담당자	• 담당업무 사항 조사 및 취약분야 식별 • 법 위반 행위의 가능성 점검 및 사전 예방
CP운영위원회	• 공정거래 자율준수 프로그램 기본방침 및 제재 설정 • 법 위반 관련 제재 심의, 의결, 조치, 자문
대외협력팀	• 파트너사와의 커뮤니케이션 창구 역할 • 상생협력 프로그램 설계 및 운영

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 2 파트너사 상생협력

Governance

공정거래 정책

롯데하이마트는 투명하고 공정한 거래 문화 확립을 위해 당사의 거래 환경에 부합하는 공정거래 준수 원칙을 수립하고, 임직원에게 관련 법규 준수를 위한 명확한 기준을 제시하고 있습니다. 임직원을 대상으로 공정거래 준수 원칙에 대한 교육을 지속적으로 실시하여 준법 의식을 제고하고, 규정 위반 행위를 사전에 예방하고 있습니다. 또한 파트너사와의 거래 과정에서 「대규모유통업법」 등 관련 법규를 준수하고, 위반행위를 예방하기 위한 내부 규정을 마련하여 운영하고 있으며, 2025년에는 최신 기준을 반영하여 해당 규정을 개정하였습니다. 공정거래 준수 원칙과 관련 규정은 사내 인트라넷 및 업무 커뮤니케이션 채널을 통해 임직원에게 공유하고 있으며, 파트너사 입점 홈페이지에도 공개하여 입점 상담 단계부터 공정거래 문화 조성에 동참할 수 있도록 유도하고 있습니다.

공정거래 규정 주요 내용

구분	내용
가. 파트너사의 선정 및 운영에 관한 지침	• 다른 사업자와의 거래 방해, 배타적 거래 요구 금지 • 경제적 이익 제공 요구 금지 • 거래상 지위를 남용한 불이익 제공 금지 • 부당한 반품 및 수령거부 금지 • 파트너사 거래 종료 기준 및 절차 준수
나. 특약매입거래의 운영에 관한 지침	• 특약매입거래 비용분담 기준 준수
다. 파트너사의 종업원 파견 및 사용에 관한 지침	• 파견 절차와 조건 준수(사전 서면 요청, 자발적인 참여 전제 서면 약정) • 연중 추가 파견에 따른 절차 준수
라. 판매장려금의 운영에 관한 지침	• 직매입 거래에 한하여 장려금 운영 가능 • 약정 절차 및 조건 준수(성과/신상품/매대/시상 장려금만 운영 가능) • 지급 조건 변경 기준 준수
마. 판촉행사 및 인테리어의 비용분담에 관한 지침	• 약정 절차 및 조건 준수(사전 서면 약정, 행사/공사 내용 명시) • 판촉행사 파트너사 분담률 50% 초과 금지 (예외: 파트너사의 자발적/차별적 판촉행사)
바. 「하도급법」 준수에 관한 지침	• 부당한 하도급대금 결정/감액 금지 • 부당한 발주 취소/수령 거부/반품 금지 • 기술자료 제공 강요 및 유용 금지 • 부당한 경영 간섭 금지 • 납품 대금 연동제 회피(탈법) 행위 금지
사. 경영정보의 제공 요구에 관한 지침	• 부당한 경영정보 제공 요구 금지 • 경영정보 필요시 절차 및 기준 준수 원칙

공정거래 규정

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 2 파트너사 상생협력

Strategy

영향, 리스크 및 기회(IRO)

롯데하이마트는 가전 유통업 특성상 다양한 제조 파트너사와의 거래를 기반으로 사업을 운영하고 있으며, 파트너사의 거래 공정성과 관계 안정성이 곧 사업 경쟁력과 직결되는 구조를 지니고 있습니다. 이에 따라 공정거래 준수 여부와 파트너사 관리 수준은 법적·평판 리스크뿐만 아니라 고객 신뢰와 서비스 품질에도 중요한 영향을 미치는 핵심 요소입니다. 특히 파트너사 관리 미흡 또는 거래 공정성 논란 발생 시 과징금 등 재무적 손실뿐만 아니라 브랜드 신뢰도 저하와 사업 운영 리스크로 이어질 수 있으며, 반대로 협력사와의 신뢰 기반을 강화하고 동반성장 프로그램을 확대할 경우 협력사의 안정적인 운영과 품질 경쟁력 확보를 통해 장기적인 매출 성장과 사업 안정성 제고로 이어질 수 있습니다. 이러한 사업 및 산업 특성을 반영하여 롯데하이마트는 공정거래 및 파트너사 동반성장을 주요 영향, 리스크 및 기회(IRO)로 식별하고, 관련 관리 체계를 지속적으로 고도화하고 있습니다.

세부 IRO

구분	유형	세부 IRO	영향도
재무	위험	파트너사 관리 미흡 또는 거래 공정성 논란으로 공정거래법 위반 등 법적 책임이 발생할 경우, 과징금 부과 등 비용 발생	MEDIUM
재무	기회	파트너사 리스크를 사전에 관리하고 공급 안정성과 품질 신뢰도를 제고하여 장기적 사업 안정성과 매출 창출 기반 강화	MEDIUM
영향	긍정	파트너사 대상 동반성장 프로그램 확대 운영으로 협력사의 지속 가능한 성장과 지역사회 고용 안정 강화	HIGH
영향	부정	파트너사 ESG 관리 및 모니터링 체계 미비로 환경 훼손, 노동권 침해 및 윤리 위반 발생 등 사회·환경적 부정 영향 확대	LOW

Stakeholder View & Voice

최태선 매니저
컴플라이언스팀 공정거래담당

협력사와의 지속가능한 관계를 위해서는 계약 체결부터 발주, 납품, 판매, 정산에 이르는 거래 전 과정에서 공정성과 투명성을 확보하는 것이 중요하다고 생각합니다. 특히 공정거래 리스크는 과징금 등 재무적 손실뿐 아니라 협력사 및 고객의 신뢰 저하로 이어질 수 있기 때문에, 사후 대응보다 사전 예방 중심의 관리 체계를 구축하는 것이 무엇보다 중요합니다. 이를 위해 공정거래 자율준수 프로그램(CP)을 운영하며 표준계약서 활용, 법률 검토 프로세스, 거래 단계별 매뉴얼 배포 등 제도적 관리 체계를 지속적으로 강화하고 있습니다. 또한 임직원을 대상으로 공정거래 교육과 Daily Quiz 운영, 반기별 전수 점검 등을 실시하여 실무 현장의 공정거래 인식을 높이고 있으며, 계약 체결 및 대금 지급 과정에서도 법적 기한 준수 여부를 지속적으로 관리하고 있습니다. 앞으로도 시스템 기반 통제 기능과 모니터링 체계를 더욱 고도화하여 협력사와의 신뢰 및 상생 기반을 강화해 나가야 한다고 생각합니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 2 파트너사 상생협력

Strategy

대응 전략 방향

롯데하이마트는 파트너사의 경쟁력 제고와 협력·소통 강화, 공정거래 실현을 위해 파트너사 동반성장 전담 조직인 대외협력팀을 중심으로 4C 추진전략을 실행하고 있습니다. 파트너사의 우수한 제품과 기술이 실질적인 고객 가치 창출과 매출 성장으로 이어질 수 있도록 지원하며, 전국 유통망을 활용한 다양한 상생 프로그램을 운영하고 있습니다. 앞으로도 롯데하이마트는 파트너사의 지속적인 역량 강화와 성장을 위해 긴밀한 협력 관계를 바탕으로 상생 생태계 구축에 힘써 나갈 계획입니다.

4C 상생협력 추진체계

경쟁력 강화 Competitiveness	협력 강화 Cooperation	소통 강화 Communication	공정거래 Compliance
금융 및 교육 지원, 역량 강화 프로그램	협력을 통한 국내외 판로 확대	소통 채널 확대를 통한 고충 해소	공정거래·동반성장 문화 조성

Strategy 1 경쟁력 강화

중소 파트너사 금융 지원

롯데하이마트는 다양한 금융 지원 프로그램을 통해 파트너사의 안정적인 경영 기반 구축을 지원하고 있습니다. 파트너사가 우대금리를 적용 받을 수 있도록 기업은행과 함께 총 500억 원 규모의 동반성장펀드를 조성하였으며, 특히 중소 파트너사에는 1.14%p 이상의 금리 우대 혜택을 제공하고 있습니다. 또한 중소 파트너사의 자금 조달 편의성을 높이기 위해 네트워크론을 운영하여, 납품 대금을 기반으로 금융기관에서 대출을 받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 이와 함께 상품 대금을 전액 현금으로 지급하여 파트너사의 원활한 자금 운용을 돕고 재무 부담을 완화하고 있습니다. 공정거래 협약을 체결한 중소 파트너사에 대해서는 대금을 10일 이내 현금으로 지급하며, 매년 설·추석 명절 이전에는 상품 대금을 선지급하여 안정적인 운영을 지원하고 있습니다.

중소 파트너사 금융 지원 프로그램

구분	주요 내용	지원 목적	기대 효과
동반성장펀드	기업은행과 공동으로 500억 원 규모 펀드 조성, 중소 파트너사 대상 금리 우대 제공	금융비용 절감	자금 조달 부담 완화, 경영 안정성 강화
네트워크론	납품 대금을 기반으로 금융기관 대출 지원	자금 조달 편의성 제고	운영자금 확보 용이, 유동성 개선
현금 결제 운영	상품 대금 100% 현금 지급	재무 부담 완화	안정적인 자금 운용 지원
대금 조기 지급	공정거래 협약 파트너사 대상 10일 이내 지급	거래 안정성 확보	협력 관계 신뢰 강화
명절 선지급	설·추석 이전 상품 대금 선지급	단기 자금 수요 대응	성수기 운영 안정성 확보

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 2 파트너사 상생협력

Strategy

동반성장 아카데미 교육 운영

롯데하이마트는 2016년부터 '동반성장 아카데미'를 운영하며 다양한 교육 프로그램을 통해 파트너사 임직원의 역량 강화를 지원하고 있습니다. 해당 프로그램은 교육비 전액을 지원하며, 경영·어학 등 약 200여 개의 온라인 강좌를 비롯해 외부 기관과 연계한 오프라인 교육 과정, 전문 강사 초청 특강 등으로 구성되어 있습니다. 이를 통해 파트너사 임직원의 직무 역량과 전문성을 체계적으로 향상시키고 있습니다.

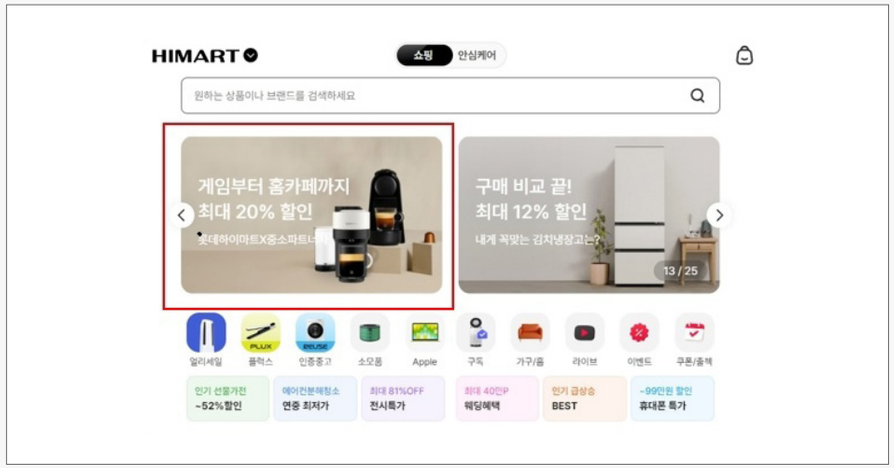
중소 파트너사 복리후생 지원

롯데하이마트는 중소 파트너사와 임직원의 복리후생 향상을 위해 다양한 지원 프로그램을 지속적으로 운영하고 있습니다. 매년 중소 파트너사 임직원을 대상으로 가전 클리닝 서비스를 지원하고, 파트너사 사업장에는 간식 세트를 제공하여 근무 환경 개선과 사기 진작을 돕고 있습니다. 또한 롯데콘서트홀에서 개최되는 '롯데 행복나눔 콘서트'에 파트너사 임직원을 초청하여, 대표이사 및 임원진과의 소통 기회를 제공하고 문화행사 참여를 지원하고 있습니다. 아울러 2025년 7~8월에는 폭염에 따른 설치기사의 온열질환 예방을 위해 CS마스터를 대상으로 물과 음료를 지원하는 등 안전과 건강을 고려한 지원 활동을 강화하였습니다.

Strategy 2 협력 강화

중소 파트너사 판로 지원

롯데하이마트는 중소 파트너사의 지속가능한 성장을 지원하기 위해 '판로지원, 매출기회 창출, 글로벌 진출'로 이어지는 단계별 상생 전략을 추진하고 있습니다. 온라인 쇼핑몰 내 '동반성장 기획전'을 정기적으로 운영하여 파트너사의 제품을 효과적으로 노출하고, 안정적인 판로를 확보할 수 있도록 지원하고 있습니다. 기획전은 매월 운영되고 있으며, 2025년에는 총 34개 파트너사가 참여하였습니다. 이를 기반으로 고객 접점 확대와 판매 활성화를 통해 실질적인 매출 기회를 창출하며, 파트너사의 시장 경쟁력을 강화할 수 있도록 돕습니다. 나아가 '롯데 브랜드 엑스포'를 통해 해외 진출을 희망하는 파트너사를 대상으로 바이어 매칭, 구매 상담 등 맞춤형 지원을 제공함으로써 글로벌 시장 진출을 지원하고 있습니다. 롯데하이마트는 이러한 단계적 지원 체계를 통해 파트너사가 국내를 넘어 글로벌 시장에서도 경쟁력을 갖춘 기업으로 성장할 수 있도록 지속적으로 지원해 나갈 계획입니다.



▲ 기획전 사진

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 2 파트너사 상생협력

Strategy

Strategy 3 소통 강화

파트너사 간담회

롯데하이마트는 파트너사와의 신뢰 기반을 강화하고 실질적인 동반성장을 도모하기 위해 중소 파트너사와의 간담회를 진행하고 있습니다. 간담회는 온라인 줌 미팅과 직접 찾아가는 간담회 두가지 방식으로 진행하고 있으며, 간담회에서는 자금 지원 제도, 판로 지원 제도, 교육 지원 제도 등 지원 내용에 대한 설명이 이루어지며, 애로사항을 대외협력팀에서 직접 청취하여 협력 방안을 논의하는 발판으로 사용됩니다. 앞으로도 지속적인 소통과 협업을 통해 상생 기반을 강화해 나갈 계획입니다.

파트너사 제보 채널 운영

기술유용 신고제보 센터 신설

롯데하이마트는 파트너사의 기술 보호와 공정한 거래 질서 확립을 위해 2025년 7월 '기술유용 신고제보 센터'를 신설하여 운영하고 있습니다. 본 센터는 거래 과정에서 발생할 수 있는 기술자료 유용, 부당 요구, 불공정 행위 등을 사전에 예방하고, 피해 발생 시 신속하고 공정한 대응을 지원하기 위해 마련되었습니다. 신고제보 센터는 파트너사 임직원을 포함한 모든 이해관계자가 이용할 수 있으며, 온라인 접수 채널을 통해 기술유용 및 공정거래 위반 의심 사례를 상시 제보할 수 있도록 운영하고 있습니다. 접수된 신고에 대해서는 전담부서를 중심으로 사실관계를 면밀히 검토하며, 필요 시 관련 부서와 협력하여 조사 및 후속 조치를 진행합니다. 조사 과정에서는 제보 내용에 대한 객관성과 공정성을 확보하는 한편, 신고자의 익명성과 비밀을 철저히 보장하여 2차 피해를 방지하고 있습니다. 또한 확인된 위반 사항에 대해서는 관련 규정에 따른 시정 조치 및 재발 방지 대책을 수립·이행하고 있습니다. 롯데하이마트는 기술유용 신고제보 센터 운영을 통해 파트너사의 권익 보호를 강화하고, 상생 기반의 공정한 거래 환경을 조성해 나가고자 합니다. 앞으로도 지속적인 제도 개선과 모니터링을 통해 공급망 전반의 윤리성과 투명성을 제고해 나갈 계획입니다.

기술유용 신고센터

공정거래 신고센터

롯데하이마트는 「공정거래법」 등 관련 법령 위반 및 불공정거래 행위에 대해 상담과 신고가 가능한 공정거래 신고센터를 운영하고 있습니다. 해당 신고센터는 롯데하이마트 홈페이지를 통해 누구나 접근할 수 있으며, 임직원뿐 아니라 파트너사를 포함한 제3자도 이용할 수 있습니다. 신고자의 신분과 제보 내용은 철저히 보호되며, 모든 상담 내역은 비공개로 처리됩니다. 접수된 신고는 컴플라이언스팀에서 직접 관리하며, 사실관계 확인을 거쳐 필요한 개선 조치가 이루어집니다. 2025년에는 반품거부 관련 신고 1건이 접수되어 적절한 조치를 완료하였습니다.

공정거래 신고센터

▲ 파트너사 신고센터

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 2 파트너사 상생협력

Strategy

Strategy 4 공정거래

CP운영위원회 운영

롯데하이마트는 CP운영위원회를 통해 불공정행위를 사전에 예방하고 재발을 방지함으로써 상시 준법경영 체계를 구축하고 있습니다. CP운영위원회는 공정거래 자율준수 프로그램의 운영 및 관리 전반을 담당하는 기구로, 공정거래 교육 및 점검 계획 수립, 위반자 제재 등 주요 사항을 심의·의결합니다. 해당 위원회는 2016년 6월 도입되어 지속적으로 운영되고 있습니다. 2025년에는 제13회 및 제14회 CP운영위원회를 개최하여 공정거래 전수조사 결과를 보고받고, 이에 따른 시스템 개선 과제를 도출·이행함으로써 공정거래 리스크를 최소화해 나가고 있습니다.

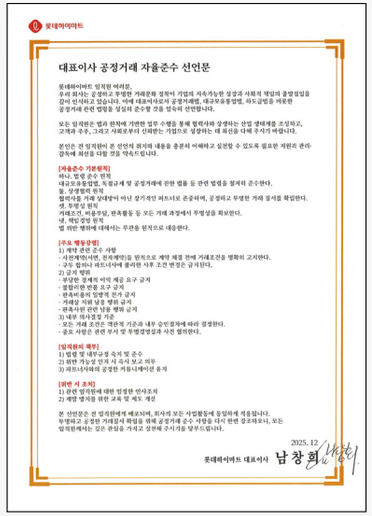
2025년 CP운영위원회 주요 안건

구분	일시	주요 안건
제13회	2025.07.01	• 2024년 하반기 전수조사 결과보고 • 2025년 공정거래 CP 주요 활동 계획 • 자율준수 관리자 변경의 건
제14회	2025.11.12	• 2025년 상반기 전수조사 결과보고 • 2026년 공정거래 CP 주요 활동 계획 • 공정거래 규정 개정의 건 • 상품본부 임직원 공정거래 교육

공정거래 준수의지 전파

롯데하이마트는 파트너사 업무 지원 사이트를 통해 대표이사 서한문을 공개하여 공정거래 준수에 대한 의지를 지속적으로 전파하고 있습니다. 매년 설·추석 명절을 계기로 '선물 안 주고 안 받기' 캠페인을 강조하고, 부당한 행위 발생 시 제보 채널을 적극 활용하도록 독려하였습니다. 또한 2025년 12월에는 공정하고 투명한 거래문화 정착과 지속가능한 성장을 위해 대표이사의 '공정거래 자율준수 선언'을 전사에 배포하였습니다. 해당 선언문에는 자율준수 기본원칙, 주요 행동강령, 임직원의 책무, 위반 시 엄정한 조치 등의 내용을 포함하고 있으며, 전사 차원의 준법 의지를 명확히 하고 있습니다.

공정거래 자율준수 의지선언


롯데하이마트

대표이사 공정거래 자율준수 선언문

롯데하이마트 임직원 여러분,
우리 회사는 공정하고 투명한 거래문화 정착이 기업의 지속가능한 성장과 사회적 책임의 출발점임을 깊이 인식하고 있습니다. 이에 대표이사로서 공정거래법, 대규모유통업법, 하도급법을 비롯한 공정거래 관련 법령을 성실히 준수할 것을 엄숙히 선언합니다.

모든 임직원은 법과 한계에 기관한 업무 수행을 통해 협력사와 상생하는 산업 생태계를 조성하고, 고객과 수주, 그리고 사회로부터 신뢰받는 기업으로 성장하는 데 최선을 다해 주시기 바랍니다.

본인은 본 임직원이 본 선언서 취지에 내용을 충분히 이해하고 실천할 수 있도록 필요한 지원과 관리·감독에 최선을 다할 것을 약속드립니다.

[자율준수 기본원칙]
하나, 법령 준수 원칙
대규모유통업법, 독점금지법 및 공정거래에 관한 법률 등 관련 법령을 철저히 준수한다.
둘, 상생협력 원칙
협력사를 거래 상대방이 아닌 장기적인 파트너로 존중하며, 공정하고 투명한 거래 질서를 확립한다.
셋, 투명성 원칙
거래조건, 비용부담, 판촉활동 등 모든 거래 과정에서 투명성을 확보한다.
넷, 책임경영 원칙
법 위반 행위에 대해서는 무관용 원칙으로 대응한다.

[주요 행동강령]
1) 계약 관련 준수 사항
· 사전계약/서면, 전자계약을 원칙으로 계약 체결 전에 거래조건을 명확히 고지한다.
· 구두 합의나 세트시기에 불리한 시장 조건 변경은 금지한다.
2) 금지 행위
· 부당한 경제적 이익 제공 요구 금지
· 불합리한 반품 요구 금지
· 판촉비용의 일방적 전가 금지
· 거래상 지위 남용 행위 금지
· 판촉사원 관련 남용 행위 금지
3) 내부 의사결정 기준
· 모든 거래 조건은 객관적 기준과 내부 승인절차에 따라 결정한다.
· 중요 사항은 관련 부서 및 투명경영실과 사전 협의한다.

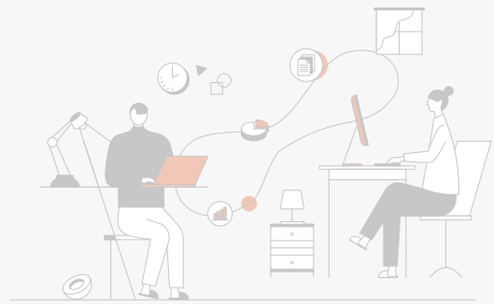
[임직원의 책무]
1) 법령 및 내부규정 숙지 및 준수
2) 위반 가능성 인지 시 지체 없이 보고 의무
3) 파트너사와의 공정한 거래시행이전 유지

[위반 시 조치]
1) 관련 임직원에 대한 엄정한 인사조치
2) 재발 방지를 위한 교육 및 제도 개선

본 선언문은 전 임직원에게 배포되며, 회사의 모든 사업활동에 동일하게 적용됩니다.
투명하고 공정한 거래문화 확립을 위해 공정거래 준수 사항을 다시 한번 엄조하오니, 모든 임직원께서는 깊은 관심을 가지고 성실해 주시기를 당부드립니다.

2025. 12
롯데하이마트 대표이사 남창희

▲ 공정거래 자율준수 선언문



INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 2 파트너사 상생협력

Strategy

공정거래 자율준수 편람 개정

롯데하이마트는 회사 내 모든 구성원이 쉽게 이해하고 실천할 수 있도록 공정거래 관련 법규 및 CP의 기준과 절차가 포함된 자율준수 편람을 제작하여 배포하고 있으며, 구성원들은 법 위반 예방을 위해 실무지침서 또는 교육자료로 이를 적극 활용하고 있습니다. 2025년 12월 공정거래 관련 법규 및 준수사항, 각종 판례 및 심결례에 관한 내용을 개정하고, 실무자의 빠르고 정확한 이해를 돕고자 Q&A, 체크리스트 등으로 구성하였습니다. 공정거래 자율준수 편람은 전 임직원을 대상으로 회사 홈페이지와 사내 게시판 등에 배포하였으며, 파트너사를 포함한 다양한 이해관계자도 관련 사항을 확인할 수 있도록 홈페이지를 통해 공개하고 있습니다.

공정거래 자율준수 편람

공정거래 교육

롯데하이마트는 공정거래법 해설과 업무 가이드라인을 제·개정하여 배포하고, 연 1회 이상 대표이사 및 임원을 대상으로 한 교육과 직무별 상시 교육을 통해 임직원의 이해도와 실무 활용도를 높이고 있습니다. 또한 전 임직원을 대상으로 한 교육을 통해 파트너사와의 거래 과정에서 발생할 수 있는 불공정행위를 예방하고, 전사 공정거래 준수 문화를 확산하고 있습니다. 2025년에는 상품본부 MD 및 팀장, 영업 현장 직책자를 대상으로 다양한 공정거래 관련 교육을 실시하였으며, 교육 이후 정기 평가를 통해 임직원의 이해 수준을 점검하고 있습니다. 평가 결과에 따라 우수자 및 우수 조직에 대한 포상을 시행함으로써 공정거래에 대한 경각심을 제고하고, 관련 리스크를 사전에 예방하고자 노력하고 있습니다. 아울러 공정거래 주요 이슈 발생 시에는 전 임직원을 대상으로 업무 가이드라인을 수시로 배포하여, 변화하는 규제 환경에 신속하게 대응할 수 있도록 지원하고 있습니다.

직무별 공정거래 교육 현황

교육대상	교육명	교육일시
상품 MD	계약 전산화면, 프로모션 제안 개선 가이드	2025년 2월
	정산 등록화면 개선 가이드	2025년 3월
	마케팅부문 표시광고 가이드	2025년 8월
	공정거래 다크패턴 터치클래스 교육(1,2차수)	2025년 9월
	공정거래 교육 (정기평가 진행)	2025년 9월
	표준계약서 제·개정 MD 교육	2025년 12월
상품본부 팀장	공정거래 교육 (정기평가 진행)	2025년 9월
경영진	공정거래 교육	2025년 9월

영업 현장 임직원 대상 공정거래 교육 현황

교육명	교육내용	교육일시
컴플라이언스 FAQ	기본 법률 및 공정거래 교육(직책자 포함)	2025년 2월
신규 직책자 교육	공정거래 및 관련법 준수 정책	2025년 11월

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 2 파트너사 상생협력

Risk Management

롯데하이마트는 리스크 관리 프로세스를 통해 불공정거래 및 부정경쟁 가능성이 있는 리스크를 체계적으로 식별하고 있습니다. 또한 해당 리스크를 효과적으로 통제하기 위해 시스템 전산화와 전수조사 등의 관리를 병행합니다. 공정거래 자율준수 프로그램(CP)을 중심으로 교육, 점검, 모니터링, 내부 규정 운영 등 다각적인 대응 전략을 실행하고 있으며, 위반 행위에 대해서는 엄정한 조치와 함께 재발 방지 대책을 수립하고 있습니다.

계약시스템 전산화

롯데하이마트는 전자계약 시스템 '글로사인(Glosign)'을 활용하여 계약 체결 전 과정의 투명성을 강화하고, 발주 및 부당한 발주 취소 등 불공정거래 행위를 사전에 예방하고 있습니다. 또한 파트너사와 체결하는 모든 계약은 컴플라이언스팀의 사전 검토를 거쳐 진행함으로써, 계약 과정의 적정성과 준법성을 확보하고 있습니다. 2025년에는 MD가 입력한 계약 정보 및 결재 진행단계를 유관부서에 실시간 공유하기 위해 시스템의 정보접근성을 강화하고, 파트너사와의 소통이 원활하게 이뤄질 수 있도록 업무 효율을 개선하였습니다.

공정거래 전수조사

롯데하이마트는 전사 공정거래 자율준수 문화를 정착시키고 불공정거래 행위를 사전에 예방하기 위해 매년 공정거래 전수조사를 실시하고 있습니다. 파트너사와 거래하는 전 유관부서를 대상으로 서면조사, 현장조사, 담당자 PC 점검, 인터뷰 등 다양한 방식의 점검을 수행하여 공정거래 관련 리스크를 종합적으로 식별·관리하고 있습니다. 조사 결과에 따라 공정거래 자율준수 우수자 및 우수 부서에 대해서는 포상을 실시하고, 위반 행위가 확인될 경우 제재위원회에 회부하여 적절한 조치를 취하고 있습니다. 또한 도출된 개선 사항은 공정거래 업무 시스템에 반영하여 내부 통제 수준을 지속적으로 강화하고 있습니다. 공정거래 전수조사 결과는 CP운영위원회 논의 후 이사회에 보고되며, 전사 차원의 관리 및 감독 체계를 보완하는 데 활용됩니다.

공정거래 전수조사 운영 프로세스

STEP 01	전수조사 실시	• 대상: 전 유관부서(파트너사 거래 부서) • 방법: 서면 조사, 현장 조사, PC 점검, 인터뷰
STEP 02	리스크 식별 및 점검	• 불공정거래 가능성 파악 • 분야별 리스크 도출
STEP 03	평가 및 조치	• 우수자/우수부서 포상 • 위반행위 적발 시 제재위원회 회부 및 조치
STEP 04	개선 및 시스템 반영	• 개선 과제 도출 • 공정거래 업무 시스템 반영
STEP 05	거버넌스 보고	• CP위원회 논의 • 이사회 보고

공정거래 전수조사 점검 내용

점검 분야		점검 사항
1	계약서	• 계약서 사전 체결 및 교부 여부 예) 상품 계약 없이 상품 발주/준비 행위 지시 여부, 계약서 지연 교부 등
2	장려금	• 연간 장려금 약정 없는 장려금 수취 여부(신상품, 성과, 매대, 시상) • 장려금을 약정 내용에 따라 수취하였는지 여부
3	판촉비 (프로모션 비용)	• 판촉비(프로모션) 진행 시 사전 약정 체결 여부 • 약정 분담률 준수 여부 예) 판매되지 않은 상품에 판촉비 수취, 분담률 초과 수취 등
4	판촉사원	• 판촉사원 운영 전 약정 체결, 공문 수취 여부 • 판촉사원 사전 약정 인원 사용 및 운영 원칙 준수 여부 예) 판촉사원 약정 없이, 판촉사원 운영 등
5	반품	• 정상품 반품 프로세스 매뉴얼 준수 여부
6	기타	• 물류비 약정에 따른 비용 수취 여부 (약정 없는 물류센터 이용 포함) • 광고비, 정보제공 수수료 약정에 따른 비용 수취 • 부당한 경영정보 요구 등 불공정행위 여부 등 • 부당한 경제적 이익 요구 등 공정거래 관련 법 위반 여부

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 2 파트너사 상생협력

Metrics & Targets

롯데하이마트는 공정거래 및 동반성장을 효과적으로 관리하고 지속가능한 공급망을 실현하기 위해 다양한 정량 지표와 목표를 설정하여 관리하고 있습니다.

관리 지표

반경쟁적 행위

구분	단위	2023	2024	2025
경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수	건	0	0	0

영업 현장 직책자 대상 공정거래 교육

교육명	교육내용	수료 인원	이수율
신임 책임자 교육	대규모유통업법 관련 교육	40명	100%
신임 점장/부점장 교육	영업 현장 내 가이드	40명	100%
예비 부점장 교육	표시광고법 등 교육	14명	100%

파트너사 불만처리

구분	단위	2023	2024	2025
불만처리 프로세스 운영여부	Y/N	Y	Y	Y
불만 접수 및 처리 건수	건	3	2	2

파트너사 지원

구분	지원내용	단위	2023	2024	2025
파트너사 금융 지원	총액	억 원	2,299	2,458	1,843
	동반성장 펀드		500	500	500
	지급조건 개선		1,756	1,726	1,311
	명절맞이 상품대금 조기 지급		43	232	32

관리 목표

롯데하이마트는 공정거래 관련 법규 위반 건수 0건 유지 및 임직원 대상 공정거래 및 CP 교육 이수율 100% 달성을 목표로 설정하고 있습니다. 또한 법률 검토 요청 건에 대한 7일 이내 회신 준수율을 관리하고 있으며, 초과 지연일수를 KPI로 반영해 신속한 대응 체계를 강화하고 있습니다. 이와 함께 Daily Quiz 정답률 90% 이상 달성 및 공정거래 관련 시스템 개선 과제 확대를 추진하며, 협력사가 체감할 수 있는 공정한 거래문화 정착을 위해 지속 노력하고 있습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

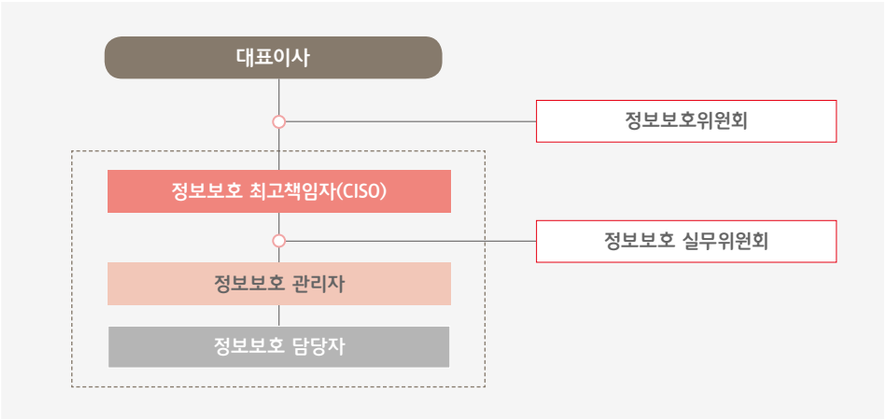
Focus 3 정보보안

Governance

조직체계

롯데하이마트는 정보보호 관리체계 운영과 정보보호 활동에 대한 효과적인 관리·감독을 위해 전사 차원의 정보보호 전담조직과 정보보호 협의체를 구성하여 운영하고 있습니다. 정보보호 최고책임자(CISO)를 중심으로 정보보호 전담조직을 운영하며, 정보보호 관리자 및 담당자가 실무를 수행하는 체계를 갖추고 있습니다. 이를 통해 정보보호 정책 수립부터 실행, 점검에 이르는 전 과정을 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한 정보보호위원회와 정보보호 실무위원회를 구성하여 전략적 의사결정과 실행 간 연계를 강화하고 있습니다. 정보보호위원회는 대표이사를 위원장으로 하여 주요 정보보호 정책 및 전략을 심의·의결하며, CISO와 개인정보보호책임자(CPO), 각 부문별 정보보호 책임자가 참여하여 전사 관점의 의사결정을 수행합니다. 정보보호 실무위원회는 CISO를 중심으로 각 부서의 정보보호 담당자가 참여하여 정보보호 정책의 실행, 현안 점검 및 개선 과제 도출 등 실질적인 운영을 담당하고 있으며, 정보보호 관리자가 간사 역할을 수행하여 운영의 효율성을 높이고 있습니다. 이와 같은 다층적 거버넌스 구조를 통해 롯데하이마트는 정보보호 리스크를 체계적으로 관리하고, 개인정보보호 및 정보보안 수준을 지속적으로 고도화해 나가고 있습니다.

정보보안 조직도



조직별 주요 역할 및 책임

구분	역할 및 책임
정보보호 최고책임자(CISO)	• 정보보호 활동 총괄 지도·감독
정보보호 전담조직	• 전사적인 정보보호 관련 명확한 방향 제시 • 임직원 참여 독려 • 책임 부여 및 주기적 검토를 통한 적극적인 지원 제공
정보보호위원회	• 전사 정보보호 관련 중요사항 심의·의결 - 위원장: 대표이사(CEO) - 부위원장: 정보보호 최고책임자, 개인정보 보호책임자(CPO) - 위원: 각 부서별 정보보호 책임자 - 간사: 정보보호 관리자
정보보호 실무위원회	• 부서 담당자 간 의견 교환 및 조정, 이슈 해결 • 정보보호 동향 공유 - 위원장: 정보보호 최고책임자(CISO) - 위원: 부서별(개인)정보보호 담당자 - 간사: 정보보호 관리자

정보보호 최고책임자 및 담당자 임명 기준

롯데하이마트는 정보보호 관리·감독 체계 강화를 위해 정보보호 최고책임자(CISO)를 국내 정보보호 관련 법령에 따라 정보보호 및 정보기술 분야에서 5년 이상의 실무 경험을 보유한 전문 임원급으로 선임하고 있습니다. 또한 정보보호 및 개인정보보호 전담 조직의 전문성을 제고하기 위해 관련 지식과 경험을 갖춘 인력을 담당자로 임명하여, 체계적이고 안정적인 정보보호 운영 기반을 구축하고 있습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 3 정보보안

Governance

정보보호 정책

롯데하이마트는 정보보호 운영 기준을 명확히 하기 위해 정보보호 정책과 관리적·물리적·기술적·개인정보 보호 영역의 지침 및 절차를 수립·운영하고 있습니다. 관련 정책과 시행 문서는 최신 법률 및 제도, 대내외 환경 변화, IT 및 비즈니스 변화 등 주요 이슈를 반영하여 매년 개정되며, 정보보호위원회의 심의를 거쳐 대표이사의 승인 후 전사에 공표합니다. 정보보호 정책은 모든 임직원과 파트너사에 적용되며, 매장, 물류센터, 온라인 쇼핑몰 등 전 사업장을 포괄합니다. 또한 정책 및 지침 개정 시 임직원 교육과 사내 인트라넷을 통해 내용을 투명하게 공개하고 있습니다.

정보보호 정책

개인정보처리방침

롯데하이마트는 기술적·관리적·물리적 보호조치를 통해 개인정보의 안전성을 확보하고 있으며, 온라인 쇼핑몰과 기업 홈페이지를 통해 개인정보처리방침을 투명하게 공개하고 있습니다. 이용자의 이해도를 높이기 위해 개인정보처리방침 전문과 함께 '알기 쉬운 개인정보처리방침' 및 '고정형 영상정보처리기기 운영·관리 방침'을 별도로 제공하고 있습니다. 또한 개인정보 고충처리 부서를 명확히 지정하여 이용자의 문의와 제보에 신속하고 적극적으로 대응하고 있습니다.

개인정보처리방침

정보보호 정책 운영

1 PLAN	2 DO	3 CHECK	4 ACT
정보보호 정책 수립	정보보호부문	정책 점검	정책 개선
위원회 심의·의결	정책 공표 & 전파 (교육/게시판 게시)	주기적 점검 & 모니터링	미흡사항 & 관련 법규 개정사항 반영

정보보호 정책 주요 내용

분류		주요 항목	내용
정보보호 규정운영		• 규정 수립 및 개정 • 유지 및 활용	정보보호 규정수립 및 운영 정책
정보보호 조직		• 조직체계 • 책임 및 역할 • 위원회 운영	정보보호 조직, 역할 및 운영 정책
개인정보 보호		• 개인정보보호 조직 구성 • 개인정보 수집·이용·제공 • 개인정보 처리시스템 관리·통제	개인정보보호를 위한 대책 수립 및 적용 정책, 개인정보의 유출, 훼손 등으로 인한 위험 최소화
인적 보안		• 입사 시 관리 • 직무변경 관리 • 근무 시 준수사항 • 정보보호 교육	관리적·인적 보안 관련 정책
물리 보안		• 보호구역의 설정 및 접근통제 • 정보자산 반출입 및 폐기 • IT 시설 및 사무실 보호 대책 • 외부인력 및 파트너사 보안 대책	물리적 보안 관련 정책, 물리적인 위협으로부터 정보자산을 보호하기 위한 정책
시스템 보안	정보자산 분류와 처리	• 정보자산의 관리 책임과 권한 • 정보자산의 보안등급 관리	시스템 보안 관련 정책, 정보자산을 보호하기 위한 시스템적인 관점에서의 보호 정책
	접근통제	• 사용자 계정·비밀번호·권한의 운영 및 관리 • 정보시스템 접근 통제	
	운영보안	• 정보시스템 및 N/W 구축·운영 • 권한분리, 암호통제, 장애관리	
	사용자 보안	• PC 보안, 모바일 보안	
	침해사고 및 연속성 관리	• 침해사고 대응체계 구축 • IT 재해복구 계획 • 비상 대책	

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 3 정보보안

Strategy

영향, 리스크 및 기회(IRO)

롯데하이마트는 온라인몰, 멤버십, 배송·설치 서비스 등 다양한 고객 접점을 통해 소비자의 개인정보를 수집·처리하는 유통 기업으로, 정보보안과 개인정보 보호는 고객 신뢰와 직결되는 핵심 관리 영역입니다. 특히 가전 유통업 특성상 온·오프라인을 아우르는 거래 과정에서 다수의 고객 정보가 활용되며, 파트너사와의 시스템 연계를 통해 데이터가 처리되는 구조를 가지고 있어 정보 유출 및 사이버 보안 리스크에 대한 관리 중요성이 지속적으로 확대되고 있습니다. 「개인정보 보호법」(PIPA) 등 관련 규제 강화에 따라 정보 유출 사고 발생 시 과징금 등 재무적 손실뿐만 아니라 고객 및 협력사의 피해, 기업 신뢰도 저하 등 부정적 영향이 발생할 수 있습니다. 2026년 중대성 평가 결과, 정보보안 관련 리스크의 발생 가능성과 영향도는 보통 수준으로 나타났습니다. 다만 당사는 정보보안을 고객 신뢰 유지와 사업 지속성 확보를 위한 전략적 중요 이슈로 인식하고 있으며, 이에 따라 정보보안 및 개인정보 보호 관리 체계를 지속적으로 강화해 나가고 있습니다.

세부 IRO

구분	유형	세부 IRO	영향도
재무	위험	「개인정보 보호법」(PIPA) 강화에 따라 온라인몰·멤버십·배송·AS 과정에서 수집·처리되는 소비자 개인정보 유출 사고가 발생할 경우, 과징금 및 과태료 부과	MEDIUM
영향	부정	정보시스템 해킹 및 개인정보 유출로 고객과 협력사에 금전적 손실 및 개인정보 침해 등 피해 발생	MEDIUM

Stakeholder View & Voice

차현화 매니저
정보보호부문 정보보호담당

온라인몰, 멤버십, 배송·설치 서비스 등 다양한 고객 접점에서 개인정보를 처리하고 있어 내부 인력에 의한 정보 조회, 외부 파트너사 계정 관리, 외부 해킹 공격 등 다양한 정보보안 리스크에 대한 체계적인 대응이 중요하다고 생각합니다. 특히 배송·설치 과정에서 파트너사와 고객 정보가 연계되는 만큼, 정보보안은 단순한 IT 관리 영역을 넘어 고객 신뢰와 기업 경쟁력을 유지하기 위한 핵심 요소라고 보고 있습니다. 이를 위해 ISMS 인증 기반의 정보보안 관리 체계를 운영하고 있으며, 임직원 대상 정보보호 교육, 정보보호의 날 캠페인, 수탁사 점검 및 현장 실사 등을 통해 예방 중심의 보안 활동을 강화하고 있습니다. 또한 서버, 네트워크, DB 장비 등 전사 IT 자산에 대한 취약점 점검을 확대하고 있으며, 향후에는 ISMS-P 인증 획득과 취약점 점검 자동화 솔루션 도입 등을 통해 보다 고도화된 정보보안 및 개인정보 보호 체계를 구축해 나갈 계획입니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 3 정보보안

Strategy

대응 전략

롯데하이마트는 유통 환경에서 발생하는 다양한 정보보안 리스크를 체계적으로 관리하며, 고객 개인정보 보호와 안전한 디지털 서비스 제공을 핵심 과제로 삼고 있습니다. 점차 강화되는 법·규제 환경과 공급망 전반의 보안 요구에 대응하기 위해 전사적 정보보호 체계를 구축하고, 파트너사를 포함한 관리 범위를 지속적으로 확대하고 있습니다. 특히 예방-점검-대응-개선으로 이어지는 정보보안 관리체계와 조직·교육·기술 기반의 운영을 통해 개인정보보호 및 사이버 보안 리스크에 선제적으로 대응하며 보안 수준을 고도화하고 있습니다.

정보보안 통합 관리 체계(Cybersecurity & Privacy Governance)

고객정보 유출 및 보안사고 Zero화를 통한 신뢰 기반 디지털 환경 구축

예방

리스크 사전 차단

- 정보보호 정책 및 지침 운영 (관리·기술·물리·개인정보)
- 법규 준수 및 ISMS 인증 유지
- 임직원 교육(정기/수시/직무별)
- 파트너사 교육(개인정보 수탁사 포함)
- IT 시스템 고도화 투자

점검

취약점 식별 및 관리

- 정보보호 수준진단 (연 1회)
- IT 인프라 취약점 진단 (연 1회)
- 정보보호 실사점검 (관리/기술/물리/개인정보)
- 파트너사 서면·현장 점검
- 임직원 인식 제고 '정보보호의 날' 운영
- 침해사고 대응훈련 (재해 복구 모의 훈련, 모의 바이러스 메일 훈련 등)

대응

피해 최소화 및 신속 대응

- 통합보안관제 운영
  - 실시간 탐지·차단(24시간, 365일)
  - 이상징후 탐지 및 자동화 대응
- 침해사고 대응체계 운영
  - 심각도 분류(심각/경계/주의/관심)
  - 위기관리 TFT 구성

개선

지속적 보안 수준 고도화

- 사고 분석 및 재발 방지 체계 구축
- 이행점검 및 개선사항 관리
- 보안솔루션 고도화 및 업그레이드
- 정책·지침 개정 및 최신화(연 1회 이상)

ISMS 기반 통합 보안관리

거버넌스

- CEO 산하 CISO 임명 전담조직 구성
- 정보보호위원회 및 실무운영회 운영

교육체계

- 전사 교육
- 분기별 개인정보 교육
- 신입 및 직무별 맞춤 교육
- 파트너사 교육

점검체계

- 내부 전수조사
- 파트너사 점검
- 모의훈련

기술체계

- 통합보안관제 운영(탐지/차단/분석/대응)
- 사이버 보안 위협에 따른 기술 고도화

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 3 정보보안

Strategy

정보보안 4대 추진 과제

롯데하이마트는 '고객정보 유출 및 보안사고 0건'을 목표로 정보보안 4대 추진 과제를 수립하여 관리하고 있습니다. 정보보호 관련 법규 및 규제 변화에 대한 상시 모니터링과 ISMS[1] 인증 유지 및 정보보호 정책·지침을 지속적으로 개정하여 최신 기준을 반영하고 있습니다. 또한 물류센터, 개통센터, 지사 등 주요 사업장에 대한 외부 사무실 실사 점검과 개인정보 취급 파트너사에 대한 정기 점검 등 운영 전반의 보안 취약 요소를 사전에 식별해 관리할 수 있도록 점검을 강화하였습니다. 특히 보안 솔루션 개선 및 기술적 대응 고도화, 이상징후 탐지 기능 고도화, 임직원 모의훈련 고도화 등 전사 차원의 전략적 접근을 통해 정보보호 리스크에 선제적으로 대응하고 안전한 디지털 환경을 만들어 나가고 있습니다.

1) ISMS: Information Security Management System

정보보안 4대 추진 과제

전략 방향		추진 과제
1	법령 준수사항 이행	• 정보보호 공시 법령 준수사항 이행 • ISMS 인증 • 정보보호 정책/지침 개정
2	정보보호 점검 강화	• 외부 사무실 실사 점검 (물류센터, 개통센터, 지사 등) • 개인정보 위탁 파트너사 점검
3	보안 솔루션 개선	• 보안정책 재검토 및 최신화 • 정기점검 및 업그레이드 • 이상징후 탐지 고도화 및 모니터링 자동화
4	임직원 의식 제고	• 모의 훈련 고도화 • 정보보호 활동 강화

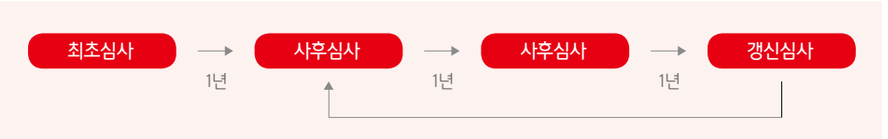
정보보호 투자 강화

롯데하이마트는 2025년 약 29억 원의 투자를 집행하여 데이터 유출 방지 시스템(DLP) 및 방문판매용 보안 통제 등 보안 강화 활동을 추진하였습니다. 이는 전체 IT 투자 중 9.7% 차지하는 비율로 고객정보 및 관련 데이터 보호와 거래 안정성 수준을 강화하였습니다.

정보보호 관리체계(ISMS) 인증 유지

롯데하이마트는 「정보통신망법」 제47조에 따른 정보보호 관리체계(ISMS) 인증 의무대상자로 2015년 최초 ISMS 인증을 획득한 이래로, 지속가능한 정보보호 관리체계 구축 및 체계적인 운영을 통해 ISMS 인증을 유지하고 있습니다. 독립적인 제3자로부터 매년 정보보호 감사를 통해 ISMS 인증 유지 및 정보보호 수준을 고도화하고 있으며, 2024년 11월 ISMS 인증 대상 총 9개 응용 시스템 전체에 대해 인증을 갱신하였고, 2025년 인증 유지 심사를 통해 도출된 결함 5건에 대해 모두 개선을 완료하여 인증을 유지하였습니다.

ISMS 인증 프로세스



구분	내용	수행기준(해당연도)
최초심사	정보보호 관리체계 인증 취득을 위한 심사	최초 취득 시(2015)
사후심사	정보보호 관리체계를 지속적으로 유지하고 있는지에 대한 심사	최초(갱신 포함) 심사 후 매 1, 2년 차
갱신심사	유효기간(3년) 만료일 이전에 유효기간 갱신을 목적으로 하는 심사	최초(갱신 포함) 심사 후 매 3년 차

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 3 정보보안

Strategy

임직원 인식 제고

정보보호 교육

롯데하이마트는 전 임직원을 대상으로 온·오프라인 정보보호 교육을 통해 최신 보안 이슈 및 트렌드, 주요 침해사고 사례 및 대응방안, 정보보호 관련 내부규정, 보안점검 위반 사례 등을 소개하고, 지속적인 정보보호 실천을 독려하고 있습니다. 특히 모바일 교육 플랫폼을 활용해 분기 1회(연 4회) 개인정보 보호 교육을 운영하고 있으며, 본·지사 및 지점의 계약직을 포함한 모든 구성원이 참여하고 있습니다. 교육 과정에는 개인정보 파기의 중요성과 올바른 처리 방법, 첨부파일 유형별 개인정보 노출 사례 등 실무 중심의 내용을 반영하여 교육 효과를 높였습니다. 이와 함께 전 임직원을 대상으로 연 1회 이상 정보보안 온라인 교육을 실시하고 있으며, 신입사원 입사 시 필수 교육을 운영하고 있습니다. 또한 신입사원 및 신임 점장·부점장을 대상으로 한 집체 교육을 병행하여 직무별 보안 역량을 강화하였습니다.

정보보호 캠페인

롯데하이마트는 매월 첫째 주 월요일에 '정보보호의 날' 행사를 통해 전 임직원이 고객정보 문서 파기, 사무실 및 PC보안 점검, 정보보호 인식 설문조사 등 다양한 정보보호 활동을 추진하고 있습니다. 정기적인 운영을 통하여 임직원이 업무 현장에서 정보보호 원칙을 자연스럽게 실천할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다. 아울러 교육과 점검, 인식 진단을 병행하는 운영 방식을 통해 임직원 개개인의 정보보호 역량을 지속적으로 강화하고, 고객 개인정보를 안전하게 보호하기 위한 조직 문화를 내재화하고 있습니다.

정보보호 교육 개요

구분	교육 대상	교육 내용	교육 주기
온라인 교육 (영상방송, 터치클래스)	전 임직원	• 사무실/PC 보안 • 정보보호 실천가이드 • 법적 필수교육(개인정보보호)	연 1회 이상
집체 교육	신규 업무 수행자 (신입사원, 예비 지점장/판매부장)	• 정보보호의 중요성	수시
파트너사 교육	개인정보 수탁사	• 고객정보 처리 시 유의사항 및 보안사고 사례	연 1회 이상

정보보호의 날 주요 내용

구분	주요 활동	대상	주기
문서관리 규정 준수	• 문서 이관 및 파쇄(고객정보 파기)	전 임직원	월 1회
임직원 정보보호 인식 제고	• 영상교육 • 사무실 보안 점검		
정보보호 인식 수준 진단	• 정보보호 설문조사		

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

Focus 3 정보보안

Risk Management

보안점검

정보보호 수준진단

롯데하이마트는 보안사고 예방과 정보보호 수준 제고를 위해 연 1회 정보보호 수준진단을 실시하고 있으며, 이를 통해 전사 정보보호 관리체계를 점검하고 취약점 도출 및 개선 활동을 추진하고 있습니다. 정보보호 수준진단은 관리·기술·물리·개인정보 등 4개 영역을 중심으로 체크리스트 기반의 자체 점검과 각 영역별 세부 항목에 대한 심층 진단으로 운영되고 있습니다. 특히 관리 영역에서는 관련 법규 준수 여부를 검토하고, 기술 영역에서는 IT 인프라 및 시스템 취약점을 점검합니다. 물리 영역에서는 출입통제 및 CCTV 운영 상태를 확인하며, 개인정보 영역에서는 개인정보 보유 및 파기 절차의 적정성을 점검하고 있습니다. 또한 테마 점검을 통해 주요 보안 이슈를 집중적으로 점검하고 개선 과제를 도출하며, 인터뷰 및 현장 실사를 병행하여 실효성 있는 진단을 수행하고 있습니다. 진단 이후에는 이행점검을 통해 개선 과제의 이행 현황을 지속적으로 모니터링하고, 미비 사항에 대한 보완 조치를 추진함으로써 정보보호 수준을 지속적으로 고도화하고 있습니다. 2025년에는 본사를 비롯한 지점 92점을 대상으로 현장 실사 점검을 완료하였으며, 2026년에는 물류센터, 개통센터, 지사, 주요 개인정보 위탁 파트너사로 실사 대상을 확대할 계획입니다.

개인정보 관리실태 점검

롯데하이마트는 「개인정보 보호법」 제26조 제4항에 따라 매년 개인정보 위탁 파트너사를 대상으로 정보보호 점검을 실시하고 있습니다. 점검은 관리·인적·물리·기술 보안 등 4개 영역, 총 20개 항목을 기준으로 파트너사의 정보보호 체계 구축 및 운영 여부를 종합적으로 확인하는 방식으로 진행됩니다. 2025년에는 개인정보 위탁 파트너사 50개사를 대상으로 점검을 실시하여 100% 점검을 완료하였습니다. 점검을 통해 홈클리닝·리모델링 등 대행 서비스 분야에서 일부 미흡 사항과 교육자료 미제출·불충분 사례가 확인되었으며, 관련 파트너사를 대상으로 가이드라인 제공 및 추가 안내 등 후속 조치를 진행하였습니다. 이와 함께 2024년 점검 결과, 개선이 필요한 사항으로 도출된 기술적 보안 조치 적용 현황에 대해서도 세분화하여 추가 점검을 수행하였습니다. 2026년에는 서면 점검 결과를 기반으로 주요 파트너사를 선정하여 현장 실사 점검을 확대 시행할 예정입니다.

정보보안 수준진단 개요

구분	주요 내용
자체점검	• 4개 영역 대상(관리/기술/물리/개인정보) • 체크리스트 기반 자체 점검
현장점검	• 4개 영역, 전수 조사 - 관리: 법적 준거성 검토 - 기술: 인프라 및 웹 취약점 진단 - 물리: 출입통제, CCTV 관리 - 개인정보: 개인정보 보유 및 파기 • 테마점검을 통한 보안 이슈 점검 및 대응 • 인터뷰 및 현장 실사(화상 원격 점검 병행)
이행관리	• 이행점검을 통해 이행현황 지속적 모니터링

개인정보 관리실태 점검 개요

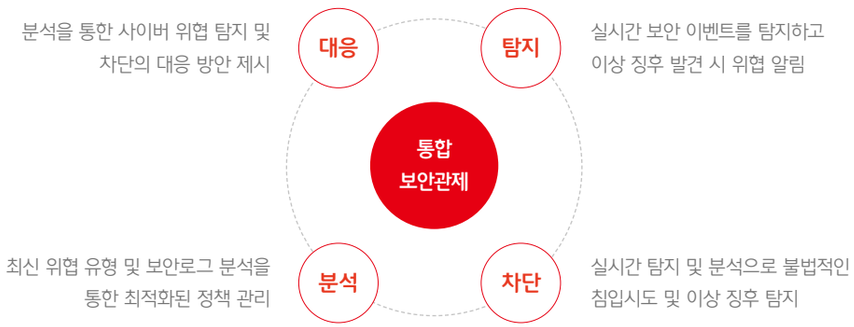
구분	점검 유형	대상 및 방법
현장점검	체크리스트 기반 자가 점검 및 샘플점 실사 점검(월 2회)	• 대상: 전국 지점 및 물류센터 • 방법: 관리자 인터뷰, 현장 실사 & 문서 검토
	방문점검(분기 1회)	• 대상: 본사 사무실 • 방법: 문서/사무실 및 물리보안 실사
수탁사 점검	서면점검(연 1회)	• 대상: 개인정보 처리 수탁사 • 방법: 파트너사 지원시스템 활용

Focus 3 정보보안

Risk Management

보안관제

롯데하이마트는 외부 위협으로부터 당사의 중요한 정보 자산을 보호하고자 롯데그룹의 통합보안관제센터와 협업하여 외부 공격에 대한 실시간 탐지와 신속한 대응이 가능한 상시(24시간, 365일) 모니터링 체계를 구축하여 운영하고 있습니다.



대응훈련

침해사고 대응훈련

롯데하이마트는 임직원의 침해사고 및 개인정보 유출사고에 대한 경각심을 고취시키고, 침해 사고 및 외부 공격 발생 시 실효적으로 대응할 수 있도록 재해복구 모의훈련, 모의 바이러스 메일 훈련 등을 실시하고 있습니다. 특히 IT 재해 발생에 대비하기 위해 시스템별 예상 피해 규모와 업무 영향도를 분석하여 재해복구 시스템을 설계해 운영하고 있습니다. 재해가 발생할 경우 전사 시스템이 신속히 정상 작동될 수 있도록 연 2회 재해복구 모의 훈련을 진행하고, 사내 메일을 통한 랜섬웨어 감염 및 피싱 사고를 예방하고자 연 4회 모의 바이러스 메일 훈련을 시행하고 있습니다.

침해사고 대응훈련 개요

구분	대상 및 방법
재해복구 모의 훈련	IT 재해 상황 대응 및 시스템 복구 훈련
모의 바이러스 메일 훈련	이메일을 통한 피싱 및 악성코드 감염 방지를 위한 모의 훈련

모의 바이러스 메일 훈련 프로세스

Step1	Step2	Step3
훈련메일 발송 및 감염자 취합	1회 최초 감염자 경고메일 발송	연속중복 감염자 사고 사례 조사 및 사유서 제출

침해사고 대응체계

롯데하이마트는 침해사고 대응체계를 구축·운영하여 개인정보 침해 및 정보 유출 사고 발생 시 신속히 대응하고 피해를 최소화하고 있습니다. 침해사고 발생 시 규정에 따라 사고 유형을 정의하고, 심각·경계·주의·관심의 4단계로 구분하여 대응 조직과 절차를 체계적으로 운영하고 있습니다. 또한 사전 보호 대책을 수립하고 정기적인 훈련과 모니터링을 통해 보안 위협을 사전에 식별·차단하고 있으며, 정보보안 시스템의 취약점 분석과 유관부서 협업 대응체계를 통해 전사적 대응 역량을 강화하고 있습니다. 이와 함께 연 2회 재해복구 모의훈련과 연 4회 모의 악성메일 훈련을 실시하고, 통합보안관제 모니터링을 통해 상시 대응 체계를 유지하고 있습니다. 아울러 정보보안 사고 발생 시에는 위기관리 TFT를 구성하고 피해보상 절차를 신속히 이행하는 등 체계적인 대응을 통해 사이버 보안 위협에 효과적으로 대응하고 있습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
이중 중대성 평가
Focus 1. 기후변화 대응
Focus 2. 파트너사 상생협력
Focus 3. 정보보안
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

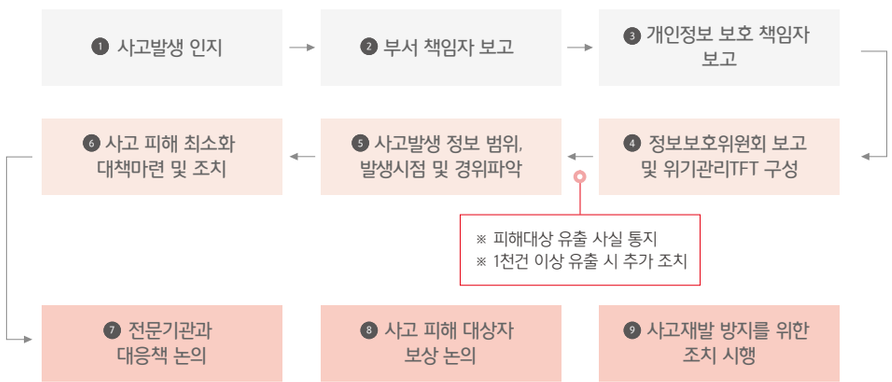
Focus 3 정보보안

Risk Management

보안사고 예방 및 대처방안

사전 보호 대책	• 시스템 취약점 분석 및 보안 시스템 운영/관리 • 유관부서 협조 대응체계 구축 및 운영
사고 발생 시 대응체계	• 위기관리 TFT 구성 및 규제 기관 신고 • 전문기관 자문 및 재발 방지 대책 마련 • 사고 피해 보상 절차 수립
훈련 및 모니터링	• 모의 바이러스 메일 훈련 (연 4회) • 재해복구 모의 훈련 (연 2회) • 모의 해킹 훈련 (연 1회) 및 모니터링 • 통합 보안 관제 모니터링

개인정보 침해대응 프로세스



Metrics & Targets

롯데하이마트는 고객 정보, 기업 정보 등 다양한 형태의 민감 정보를 다루는 특성에 따라 안전한 디지털 환경 조성에 필요한 목표를 수립하고 이를 관리해 나가고 있습니다.

관리 지표

정보보안 정책 실행

구분	단위	2023	2024	2025
정보보안 정책 및 시스템 감사	회	2	2	2

고객 개인정보 보호

구분	단위	2023	2024	2025
정보보안 관련 이슈 발생 건수	건	0	0	0
고객정보의 유출, 도난, 손실이 확인된 총 건수	건	0	0	0
개인정보가 유출된 고객 수	명	0	0	0
개인식별정보(PII) 유출 비중	%	0	0	0

정보보호 교육 현황

교육대상	교육 대상자 수	교육 이수자 수	이수율
전 임직원	3,637명	3,637명	100%

관리 목표

롯데하이마트는 정보보안 체계 강화를 위해 주요 보안 관리 목표를 수립하여 운영하고 있습니다. 모의 바이러스 감염률은 전년대비 2% 개선을 목표로 관리하고 있으며, 필수 보안솔루션 도입률 및 재해복구 시스템 구축률 100% 달성을 추진하고 있습니다. 또한 IT 자산 노후화율을 0.8% 수준으로 관리하고 장기적으로 0% 달성을 목표로 운영하고 있으며, 정보보안 관련 개선과제 이행률 100%를 통해 안정적인 정보보호 체계 구축에 힘쓰고 있습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

ENVIRONMENTAL

환경경영 63
친환경 상품 및 서비스 67
자원순환 68

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
환경경영
친환경 상품 및 서비스
자원순환
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

환경경영

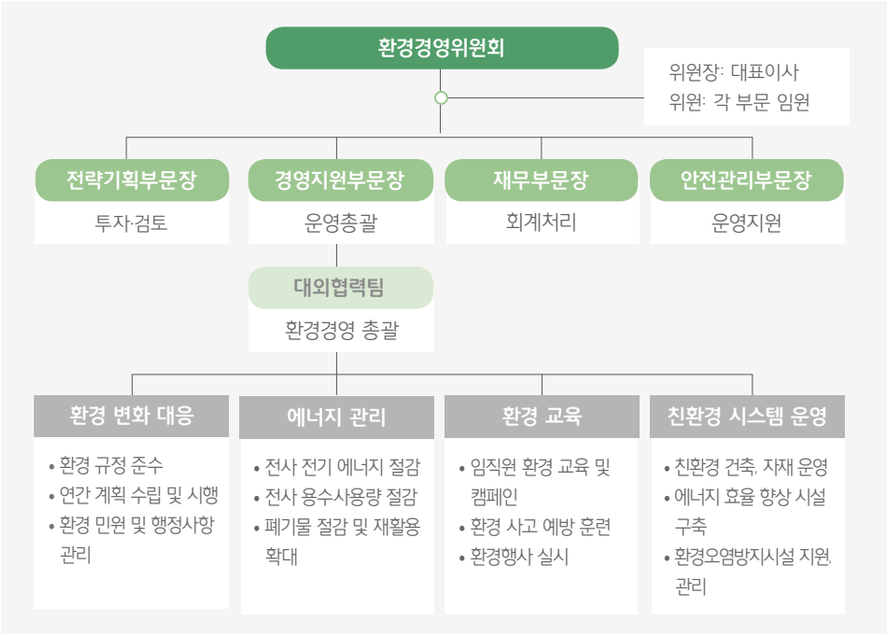
환경경영 추진체계

지배구조

롯데하이마트는 체계적인 환경경영을 추진하기 위해 환경경영위원회를 운영하고 있습니다. 환경경영위원회는 신속하고 효과적인 의사결정과 실행력 있는 환경경영 추진을 위해 대표이사를 위원장으로 하고, 각 부문의 임원을 위원으로 구성하여 운영되고 있습니다. 환경경영위원회는 회사의 환경경영 전략과 중장기 추진 방향을 수립하고, 환경경영시스템의 운영 성과를 정기적으로 점검·평가합니다. 위원회에서 논의된 주요 환경 이슈와 추진 성과는 ESG위원회에 보고되며, ESG위원회는 이를 기반으로 환경경영 활동 전반을 정기적으로 검토하고 관리하고 있습니다.

대외협력팀은 환경경영위원회 산하의 환경경영 전담조직으로서 환경경영 목표를 수립하고, 목표 달성을 위해 유관부서와 협력하여 환경영향 저감 활동과 관련 경영활동을 체계적으로 추진하고 있습니다.

환경경영 조직도



환경경영정책

롯데하이마트는 환경영향 최소화와 효율적인 에너지 사용을 목표로 6대 환경경영 방침을 수립하고, 기업 운영 전반에서 환경을 우선적으로 고려하는 경영활동을 추진하고 있습니다. 또한 환경경영 방침을 기반으로 임직원, 고객, 파트너사와 함께 친환경 경영을 실천하며 지속가능한 발전을 도모하고, 환경경영에 대한 비전과 추진방향을 이해관계자와 공유하고 있습니다.

임직원은 환경경영 방침에 따라 환경경영 관련 개선 과제를 자율적으로 발굴·추진하고 있으며, 목표 달성 수준을 기반으로 성과를 평가하고 있습니다. 아울러 상생의 가치를 바탕으로 지속가능한 파트너십을 강화하기 위해 파트너사의 환경경영 역량 강화를 지원하는 등 협력사와 함께하는 환경경영 활동을 지속적으로 확대하고 있습니다.

환경경영방침

환경경영방침

롯데하이마트는 환경영향을 최소화하고 에너지의 효율적 이용을 위해 임직원, 고객, 파트너사와 함께 친환경 경영을 실천하여 지속가능한 발전을 도모한다.

하나, 전 임직원은 환경 및 에너지 등 친환경 경영을 위한 각자의 역할을 통해 환경적 영향을 줄이고 에너지 절감으로 환경보호를 위해 노력한다.

하나, 친환경 관련 사회적 책임을 다하고 국내 법규 준수 의무를 성실히 이행함으로써 지속가능한 기업으로서의 책임을 다한다.

하나, 친환경 목표 및 추진 계획을 세우고 성과를 평가함으로써 지속적인 개선이 이루어지도록 한다.

하나, 친환경 경영에 필요한 물적 자원을 지원하고 체계적인 관리시스템을 운영하여 성과 향상에 노력한다.

하나, 파트너사가 친환경 경영에 동참할 수 있도록 회사의 방침 공유 및 프로그램 지원을 통해 지속적 상생 관계를 유지하고 책임경영을 실천한다.

하나, 영업활동 과정에서 소요되는 자원과 에너지 사용량을 효율적으로 개선하고 친환경 제품의 구매, 유통, 제조에 노력한다.

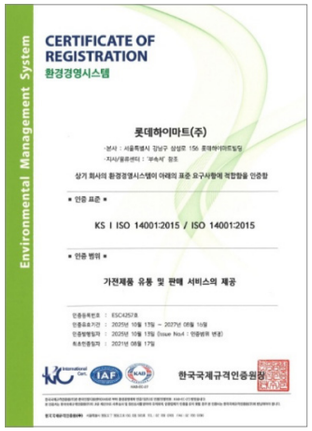
INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
환경경영
친환경 상품 및 서비스
자원순환
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

환경경영

환경경영 추진체계

환경경영인증

롯데하이마트는 환경경영체계 국제표준인 ISO 14001을 기반으로 환경경영시스템을 구축하여 환경에 미치는 영향을 체계적으로 관리하고 있습니다. 2021년 8월 최초 인증을 취득한 이후 지속적인 시스템 고도화를 통해 매년 인증을 갱신하고 있습니다. 또한 ISO 14001 기준에 따라 내부 관리 프로세스를 구축하여 주요 환경 관련 위험과 기회를 식별·평가하고 있으며, 이를 바탕으로 부정적인 환경영향을 최소화하기 위한 환경경영 활동 을 지속적으로 추진하고 있습니다.



▲ 환경경영시스템 인증서

슬로건 제정-Green U Smile

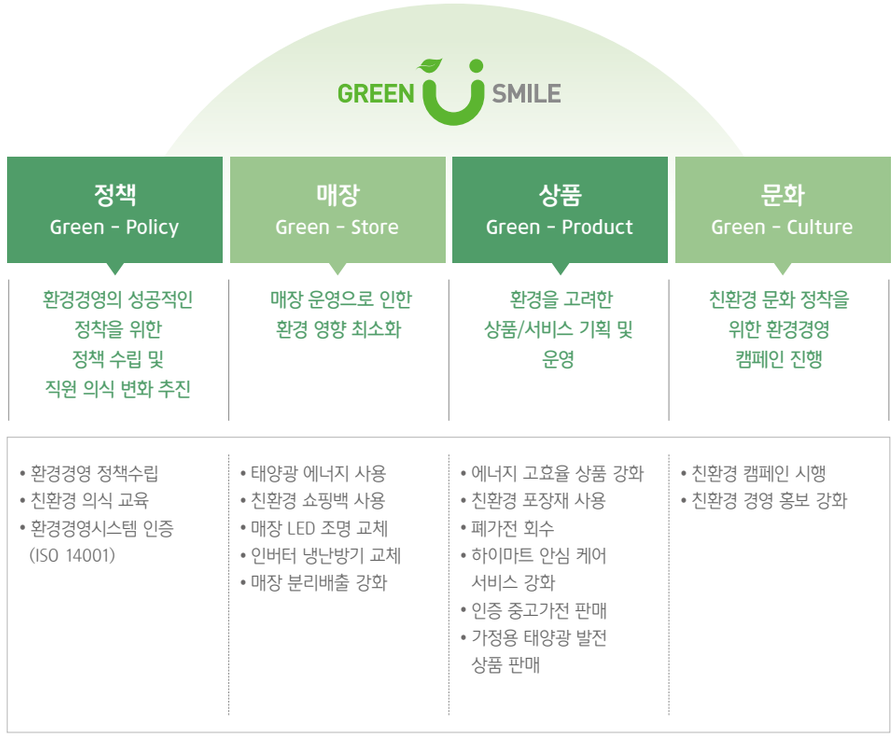
롯데하이마트는 환경경영 슬로건 'Green U Smile'을 제정하여 친환경 경영 캠페인의 목적과 방향성을 내재화하고, 실천 의지를 대외적으로 알리며 사회적 책임을 이행하고 있습니다. Green U Smile은 롯데하이마트가 주주, 고객, 회사의 구성원들과 함께 사회적 책임을 다하기 위한 친환경 경영 실천의 약속이며, 이를 통해 사회와 기업이 공생의 가치를 실현하여 함께 웃을 수 있음을 의미합니다.

Green U Smile 슬로건

환경경영 추진 전략

롯데하이마트는 환경경영 '4-Green' 추진 전략을 수립하고 이를 매년 고도화하여 운영하고 있습니다. 해당 전략은 정책, 매장, 상품, 문화의 네 가지 영역으로 구분하여 추진 과제를 구체화하고, 체계적인 환경경영 활동을 전개하고 있습니다. 또한 각 영역별 추진 성과를 주기적으로 점검·평가함으로써 환경경영 전략의 실행력을 강화하고 지속적인 개선을 도모하고 있습니다.

4-Green 추진전략



INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
환경경영
친환경 상품 및 서비스
자원순환
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

환경경영

환경경영 추진체계

기회 및 위험관리

롯데하이마트는 기후변화, 자원순환, 위험물질 관리, 수자원 관리를 주요 환경 이슈로 선정하고, 이를 전사적 경영 방향과 연계하여 전략적으로 대응하고 있습니다. 최고경영진은 환경경영위원회 운영을 통해 회사에 중대한 영향을 미칠 수 있는 주요 환경 관련 위험과 기회를 식별하고, 이에 따른 재무적 영향을 사전에 평가하고 있습니다. 또한 ESG위원회는 관련 사항을 정기적으로 보고받아 검토하고 관리함으로써 환경 리스크와 기회에 대한 체계적인 관리 체계를 유지하고 있습니다.

주요 환경 이슈별 위험 평가 및 대응전략

주요 환경 이슈	기후변화	자원순환	위험물질 관리	수자원 관리	환경 관련 법/규제
위험	• 에너지 비용 증가 • 자연재해 복구 비용 및 영업 손실 • 온실가스 감축 설비 투자 비용 증가	• 폐가전 재활용 비용 증가 • 폐기물 처리 비용 증가	• 위험물질 유출로 인한 기업 이미지 하락 • 위험물질 유출로 인한 환경 복구 비용 발생	• 용수 사용 비용 증가	• 위반 시 기업이미지 하락 • 위반 시 과징금 발생
기회	• 에어컨, 공기청정기, 건조기 등 계절상품 매출 증대 • 에너지 고효율 제품 중심 판매전략으로 매출 증대 • 에너지 고효율 설비를 통한 중장기 에너지 비용 절감	• 수리서비스, Reuse 활성화 → 잠재 구매고객 확보 및 매출 증대 • 친환경 기업 이미지 구축 • 재활용 폐기물 직접 재사용을 통한 비용 절감 (종이박스/플라스틱 등)	• 위험물질 유출 예방을 통한 환경경영 경쟁력 제고	• 절수 설비 도입을 통한 중장기적 비용 절감	• 환경경영 기반 강화 • 법률 위반에 따른 이미지 하락 및 과징금 리스크 해소
단기 목표(~2027년)	• 2018년(탄소감축 기준년도) 대비 탄소 배출량 10% 감축	• 폐기물 재활용 100%	• 위험물질 배출 0건	• 용수사용집약도 3% 저감	• 법률 위반 0건
중기 목표(~2030년)	• 2018년(탄소감축 기준년도) 대비 탄소 배출량 35% 감축	• 폐기물 재활용 100%	• 위험물질 배출 0건	• 용수사용집약도 4% 저감	• 법률 위반 0건
장기 목표(~2040년)	• 탄소중립 달성(2040년)	• 폐기물 재활용 100%	• 위험물질 배출 0건	• 용수사용집약도 5% 저감	• 법률 위반 0건
대응전략	• 에너지 절약 캠페인 시행 • 자연재해 대응훈련 및 위험 평가 정기 수행 • 친환경 기획전을 통한 친환경 상품 고객 접근성 증대 • PPA 계약을 통한 신재생에너지 공급 • 태양광 발전 설비 구축 확대	• E-순환거버넌스 MOU 체결 • 폐가전 회수 캠페인 시행 • 폐가전 회수 MOT 활성화 • 제로웨이스트 캠페인을 통한 폐기물 발생 저감 • 폐기물 처리 통합 관리시스템을 통한 처리비용 절감 • 중고가전 Reuse 사업을 통한 중고가전 재상품화	• 위험물질 유출 방지를 위한 수시 설비 점검	• 물 절약 캠페인 시행 • 절수 설비 도입	• 자체점검 및 외부기관 정기검증 시행

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
환경경영
친환경 상품 및 서비스
자원순환
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

환경경영

환경경영 추진체계

추진 목표 및 성과

롯데하이마트는 체계적인 환경경영 실천을 위해 정량적 환경 목표를 수립하고, 목표 달성에 기반한 성과관리 체계를 운영하고 있습니다. 환경 전담조직인 대외협력팀은 최근 3개년 성과 추이를 기반으로 달성 가능하면서도 도전적인 수준의 환경경영 목표를 설정하고 있습니다. 환경경영 목표는 에너지 절감, 탄소배출 저감, 자원순환 활동, 환경의식 정착, 자율적 환경관리의 다섯 개 영역으로 구분되며, 내부 검토와 유관부서 협의를 거쳐 환경경영위원회를 통해 최종 확정됩니다. 이러한 체계적인 목표 관리와 실행을 통해 환경경영 성과를 지속적으로 관리하고 있으며, 2025년도 환경경영 목표 역시 모두 달성하였습니다.

2025년 환경경영 목표 및 성과

구분	2025년 환경경영 목표	2025년 달성 현황
에너지 절감[1]	전력 사용량 2% 저감(전년대비)	달성 완료(전년대비 8.5% 저감)
탄소배출 저감[2]	탄소 배출량 2% 저감(전년대비)	달성 완료(전년대비 8.4% 저감)
자원순환 활동[3]	폐기물 100% 재활용	달성 완료(100% 재활용)
환경의식 정착	임직원 환경교육 연 2회 이상	달성 완료(총 3회 진행)
자율적 환경 관리	환경법규 위반 0건	달성 완료(0건)

1) '24년 에너지 사용량 : 947,531 GJ / '25년 에너지 사용량 : 876,802 GJ
2) '24년 탄소배출 : 40,234 tCO_2-eq / '25년 탄소 배출 : 36,764 tCO_2-eq
3) 자원순환 활동: 폐기물 재활용 실적의 경우, 박스 및 스티로폼 폐기물만 이에 해당합니다.

환경경영 관리 시스템

롯데하이마트는 그룹에서 운영하는 롯데환경에너지 통합서비스(LETS) 시스템을 통해 매월 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 등 환경 데이터를 입력하고 검증받고 있습니다. 이를 기반으로 에너지 사용량 및 온실가스 배출 현황을 정기적으로 점검하고, 월 단위 데이터 축적을 통해 목표 대비 이행 수준을 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 또한 데이터 산정 범위 및 기준에 대해서는 그룹 차원의 통합 관리 체계를 운영함으로써 환경 데이터의 정확성과 신뢰성을 확보하고 있습니다.

환경경영 추진활동

임직원 대상 환경교육 및 캠페인

롯데하이마트는 친환경 상품과 서비스에 대한 이해를 높이고 주요 환경 이슈에 대한 임직원의 인식을 제고하기 위해 모바일 교육 플랫폼을 활용한 환경 교육을 운영하고 있습니다. 환경 교육을 통해 롯데하이마트의 환경경영 방향성을 공유하고 관련 지식을 전달함으로써 임직원의 환경 인식을 강화하고 있습니다. 또한 전사적인 친환경 생활 실천을 확산하기 위해 매월 다양한 환경 주제를 기반으로 환경 캠페인을 운영하고 있습니다.

2025년 환경 교육 진행 현황

교육시기	내용
6월	수리서비스의 친환경 효과
9월	에너지 고효율 가전
12월	폐가전 회수 및 전자제품의 자원순환

E-순환학교 자원순환 교육

롯데하이마트는 E-순환거버넌스[4]가 주관하는 'E-순환학교' 사업에 참여하여 서울 소재 10개 학교를 대상으로 전자제품 자원순환에 관한 교육을 실시하였습니다. E-순환학교 프로그램을 통해 학생들에게 전자제품 자원순환의 중요성과 환경보호의 필요성을 전달하고, 롯데하이마트의 자원순환 활동과 안심케어 서비스, 폐가전 회수 서비스 등을 함께 소개하였습니다.

4) E-순환거버넌스 : 「전자제품등자원순환법」 제21조에 따라 폐전기·전자제품의 회수 및 친환경 재활용 기술의 개선을 위한 연구, 기술개발 목적으로 설립된 비영리기관

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
환경경영
친환경 상품 및 서비스
자원순환
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

친환경 상품 및 서비스

친환경 상품 로드맵

롯데하이마트는 친환경 상품 로드맵을 수립하여 체계적인 친환경 상품 운영을 추진하고 있습니다. 2022년 ESG위원회를 통해 환경표지상품, 환경친화상품, 고효율 가전을 친환경 상품의 기준으로 정립하고, 중장기 친환경 상품 운영 계획을 수립하였습니다. 이를 바탕으로 친환경 상품 소싱을 확대하고, 지속적인 실적 모니터링을 통해 친환경 상품 매출 구성비 확대를 위한 관리 체계를 운영하고 있습니다. 또한 친환경 상품 중심의 다양한 행사와 프로모션을 점진적으로 확대하여 친환경 소비 확산에 기여하고 있습니다.

친환경 상품 운영 로드맵

친환경 상품 기준 정립 및 상품 확대를 통한 판매 증대

1	2	3
친환경 상품 정의 및 내/외부 상품 접근성 개선	친환경 상품 소싱 확대 및 관리 역량 고도화	친환경 상품 중심 운영(판매/마케팅/관리)

친환경 상품 판촉 행사

친환경 상품 판매

에너지 고효율 상품 판매 활성화

롯데하이마트는 고객의 친환경 가전 사용 확대를 위해 에너지 고효율 상품을 우선적으로 발굴·판매하며 에너지 절약과 효율 향상에 기여하고 있습니다. 또한 에너지 고효율 등급 상품 판매 비중 60% 달성을 목표로 설정하고, 다양한 혜택을 제공하여 고객의 고효율 가전 구매 활성화를 추진하고 있습니다. 이와 함께 친환경 소비 문화 확산을 위해 친환경 기획전 등 다양한 판촉 행사를 운영하였으며, 한국전력공사의 고효율 가전 구매 지원 사업에도 참여하여 고객이 고효율 에너지 상품을 비롯한 다양한 친환경 상품을 구매하고 에너지 절약 활동에 동참할 수 있도록 지원하고 있습니다.

가정용 태양광 발전 상품 도입

롯데하이마트는 친환경 에너지 보급이 확대될 수 있도록 태양광 발전 관련 상품을 판매하고 있습니다. 주요 판매 상품은 태양광 모듈과 태양광 발전으로 생산한 전력을 실제로 사용할 수 있게 변환하는 인버터, 휴대용 태양광 모듈, 에너지 저장장치, 태양광 조명 등이며, 특히 롯데하이마트는 친환경 에너지 솔루션 기업인 한화큐셀과 함께 '친환경 에너지 보급 확대'를 위한 업무협약(MOU)을 체결하여 고객들에게 친환경 에너지에 대한 인식을 제고하고, 친환경 에너지 보급이 확산될 수 있도록 노력하고 있습니다.

▲ 한화큐셀 MOU 체결

친환경 서비스

롯데하이마트는 가전 판매 이후 제품의 생애 주기 전반을 관리하는 차원에서 수리 서비스를 운영하고 있습니다. 해당 서비스는 고객이 제품을 보다 편리하게 수리하고 오래 사용할 수 있도록 지원함으로써 사용 중 불편을 최소화하는 동시에 제품 수명 연장을 통해 자원순환에 기여하고 있습니다. 매장 내 '하이마트 안심 케어' 서비스 센터를 통해 수리 접수가 가능하며, 수리 가능 여부 점검을 무료로 제공하여 고객의 부담을 낮추고 있습니다. 수리 서비스는 평균 10년 이상의 경력을 보유한 전문 수리기사가 수행하며, 지속적인 교육을 통해 서비스 품질을 고도화하고 있습니다. 또한 다양한 제조 파트너사와 협력하여 서비스 가능 품목과 브랜드를 확대하고 있으며, 현재 국내외 170개 이상의 브랜드에 대한 공식 인증을 보유하고 있습니다.

이와 함께 롯데하이마트는 수리 서비스를 통한 환경적 가치를 정량적으로 관리하고 있습니다. 자발적 탄소시장 전문 컨설팅 기관인 ㈜그리너리와 협업하여 수리 서비스의 탄소 저감 효과를 측정한 결과, 2023년 기준 총 453tCO_2-eq의 탄소 감축 효과에 대해 외부 전문 기관의 인증을 획득하였습니다. 이를 통해 자원순환 활동의 환경적 기여도를 객관적으로 제시하고 있으며, 향후 친환경 서비스 확대와 함께 탄소 감축 인증 범위를 지속적으로 넓혀 나갈 계획입니다.

▲ 수리서비스

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
환경경영
친환경 상품 및 서비스
자원순환
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

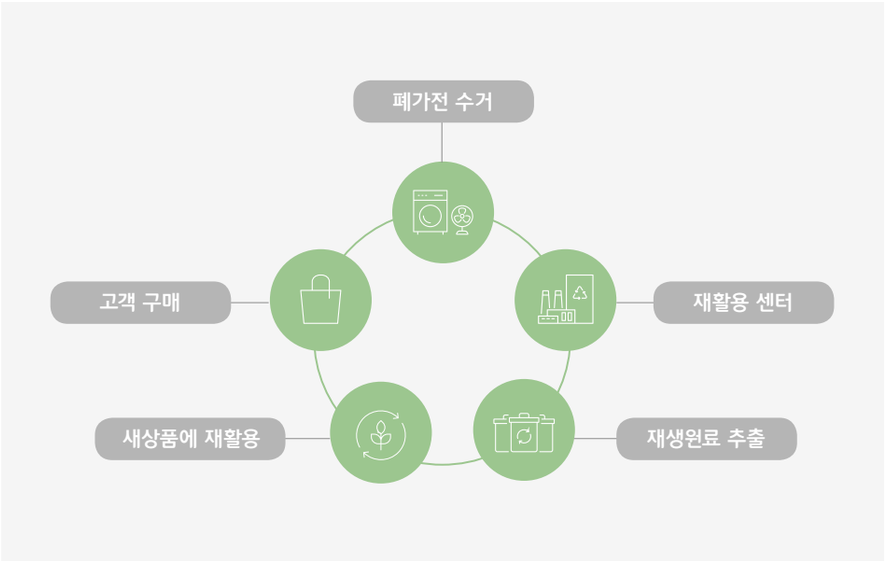
자원순환

제품 판매 및 매장 운영

폐가전 회수 서비스

롯데하이마트는 고객이 구매한 상품의 배송 및 설치 과정에서 폐가전을 무상으로 수거하여 자원순환을 실천하고 있습니다. 수거된 폐가전제품은 물류센터에서 취합한 후 지정된 재활용센터로 이송되며, 친환경 절차에 따라 분해 및 처리됩니다. 또한 배송 과정에서 수거 가능한 대형 폐가전 외에도 중소형 폐가전제품의 자원순환을 확대하기 위해 전국 296여개 매장을 한국자원순환정보센터 사이트의 '소형 폐가전 수거처'로 등록하고, 매장 내 중소형 폐가전 회수함을 비치하여 운영하고 있습니다. 이와 함께 한국환경공단, E-순환거버넌스 및 민간기업과 협력하여 '민·관 합동 소형 폐가전 수거체계 개선'을 위한 업무협약(MOU)을 체결하였으며, 이를 통해 소비자가 중소형 가전 폐기물을 보다 쉽게 배출할 수 있도록 지원하고 있습니다. 아울러 폐휴대전화의 자원순환을 확대하기 위해 인공지능 기반 중고폰 매입 ATM 기기인 '민팃'을 설치·운영하고 있습니다.

폐가전 자원순환



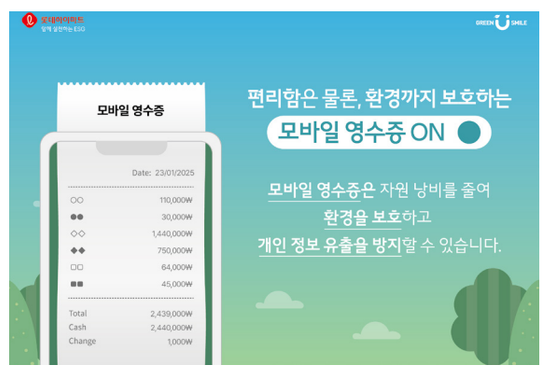
친환경 포장재[1] 운영

롯데하이마트는 폐기물 배출 저감을 위해 친환경 포장재를 도입하여 운영하고 있습니다. 오프라인 매장에서 사용하는 고객용 쇼핑백에는 친환경 소재를 적용하였으며, 해당 쇼핑백에 사용된 산림 자원이 책임있게 조달되었음을 인증하는 산림관리협의회(FSC) 인증을 100% 취득하였습니다. 또한 온라인 전용 상품 포장 시 종이 소재 테이프 및 완충재 사용을 확대하고 있습니다.

1) 친환경 포장재 : 환경영향 저감을 위해 플라스틱을 대체하거나 친환경 인증을 받은 포장재

전자가격표 및 모바일 영수증 활용

롯데하이마트는 종이 사용을 줄이고 자원 절약을 실천하기 위해 기존 아크릴 가격표를 전자가격표로 전환하였습니다. 전자가격표는 상품 정보를 전산화하여 실시간 업데이트가 가능하며, 이를 통해 매장 운영의 관리 효율성도 함께 제고하고 있습니다. 또한 2018년부터 모바일 영수증 발급 서비스를 도입하여 구매 고객을 대상으로 모바일 영수증 발급 캠페인을 지속적으로 운영하고 있습니다. 모바일 영수증은 종이 사용을 줄여 환경 보호에 기여할 뿐만 아니라 영수증 보관의 편의성을 높이고, 폐기 과정에서 발생할 수 있는 개인정보 유출 위험을 방지하는 데에도 도움이 됩니다.



INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
환경경영
친환경 상품 및 서비스
자원순환
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

자원순환

물류 및 배송

배송 및 매장 폐기물 관리

롯데하이마트는 폐기물 재활용률을 높이기 위해 배송 과정에서 발생하는 박스와 스티로폼 등 포장 폐기물을 효과적으로 수거·재활용할 수 있는 자원 선순환 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 해당 체계는 전국 매장과 물류센터 네트워크, 재활용 파트너사와의 협력을 기반으로 운영됩니다.
스티로폼 폐기물이 생태계에 미치는 심각한 영향을 인지하고, 가전제품 배송 및 설치 과정에서 발생하는 폐기물은 배송 완료와 동시에 수거하고 있으며, 매장에서 발생하는 폐기물은 매장 내 폐지 수거함을 통해 수거하고 있습니다. 수거된 폐기물은 지역 단위 물류센터에서 취합된 후 폐기물 재활용 파트너사에 인계되며, 이후 재활용지 또는 건설용 스티로폼 자재 등으로 재활용됩니다. 또한 변압기 교체 공사 등 지정폐기물(폐변압기, 폐절연유)이 발생할 수 있는 작업의 경우 「폐기물관리법」에 따라 인허가를 받은 지정폐기물 처리 업체에 폐기물 처리 업무를 위탁하여 관련 법규를 준수하고 있습니다.

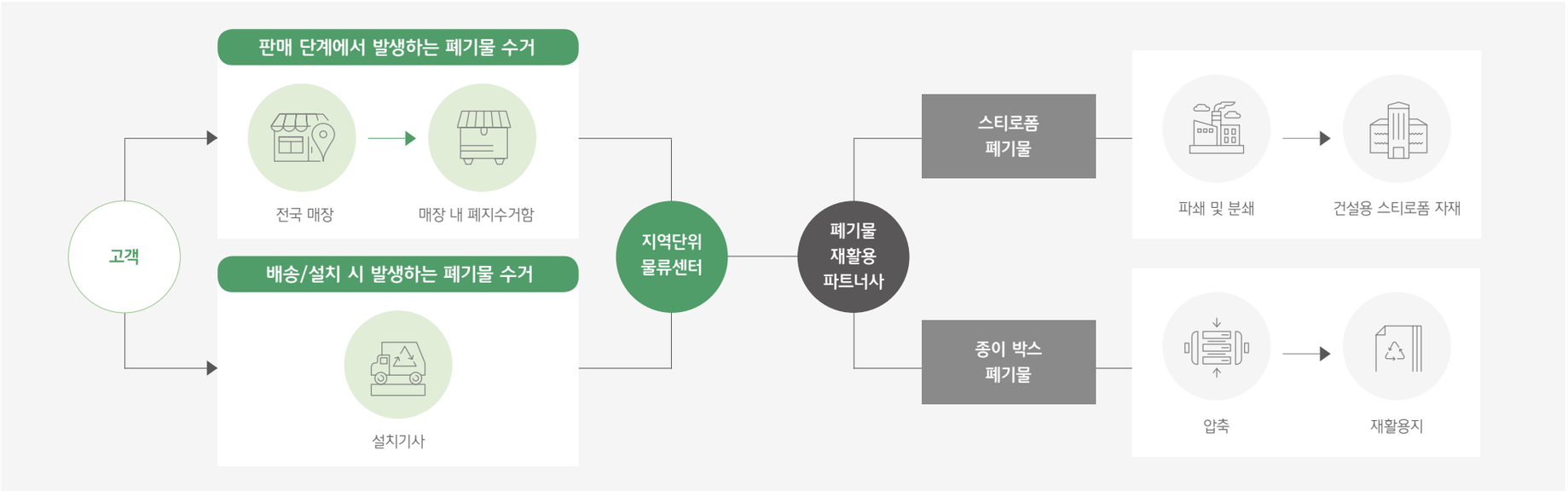
폐기물 재활용 실적[1)]

(단위: 톤)

구분	발생량	재활용량	재활용률
박스 폐기물	3,481	3,481	100%
스티로폼 폐기물	821	821	100%
총계	4,302	4,302	100%

1) 폐기물 재활용 실적의 경우, 박스 및 스티로폼 폐기물만 이에 해당합니다.
※ 폐기물적법처리시스템('올바로') 제출 동일 기준
※ 폐기물 재활용 파트너사 위탁 처리량 집계

폐기물 재활용 체계



INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

SOCIAL

인권경영	71
인재경영	76
고객중심경영	84
지속가능한 공급망	88
안전보건경영	91
사회공헌	98

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

인권경영

거버넌스 및 정책

조직구조

롯데하이마트는 인권경영의 체계적인 운영을 위해 ESG 거버넌스를 구축하고 있습니다. 최고 의사결정 기구인 ESG위원회는 인권 관련 주요 이슈를 논의하고 정책을 의결하며, 관련 활동 전반을 관리·감독하고 있습니다. 대표이사는 주요 인권경영 사안에 대한 의사결정을 수행하고, 주요 성과를 검토합니다. 기업문화팀은 인권경영 전담조직으로서, 내·외부 모든 이해관계자가 인권경영을 실질적으로 이행할 수 있도록 인권경영 헌장에 기반한 가이드라인을 수립하고, 이에 따른 실행 계획을 기획·추진하여 대표이사 및 ESG위원회에 보고하고 있습니다. 또한 윤리경영팀, 정보보호 부문, 안전시설관리팀 등 유관부서는 각 영역별 인권 리스크를 관리하고 관리지표를 수립하여, 리스크 식별 및 개선 과제 도출을 지속적으로 수행하고 있습니다.

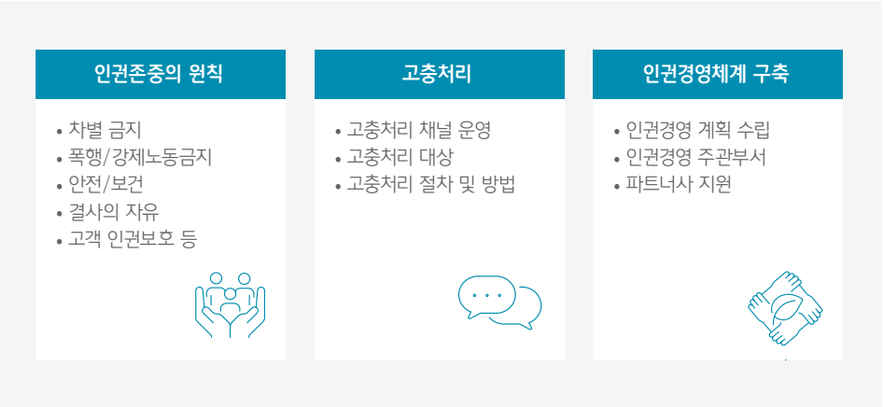
인권경영 헌장

롯데하이마트는 인본주의에 기반한 인권경영 헌장을 제정·운영하여 임직원을 비롯한 모든 이해관계자의 인권을 존중하고, 사업 과정에서 발생할 수 있는 인권 침해 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한 「UN 세계인권선언」, 「UN 글로벌콤팩트」, 「OECD 다국적기업 가이드라인」, 「ILO 핵심협약」, 「공공기관 인권경영 매뉴얼(국가인권위원회)」, 「인권경영지침(안)(법무부)」 등 국내외 인권 관련 기준과 가이드라인을 반영하여 인권경영 체계를 구축하고 이를 준수하고 있습니다. 롯데하이마트는 이러한 원칙을 바탕으로 강제노동 및 아동노동 금지, 근로조건 준수, 차별 금지, 결사의 자유 보장 등을 포함한 인권경영 헌장을 제정하였으며, ESG위원회 의결을 거쳐 회사 홈페이지와 내부 인트라넷에 공개하고 있습니다. 임직원은 내부 구성원뿐 아니라 협력사 임직원, 고객 등 업무 과정에서 접하는 모든 이해관계자를 대상으로 인권경영 정책을 준수해야 하며, 매년 관련 사항의 성실한 이행을 서약하고 있습니다. 2025년 6월 ESG위원회 의결을 통해 인권경영 헌장을 개정하였으며, 주요 개정 내용은 적용 범위 확대, 고충처리 프로세스 고도화, 인권경영 체계 강화 등입니다.

롯데하이마트 인권경영 헌장

인권경영 조직도

롯데하이마트 인권경영 헌장



INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

인권경영

거버넌스 및 정책

인권경영 중장기 로드맵

롯데하이마트는 2030년까지 단기/중기/장기, 3단계로 구분하여 인권경영 로드맵을 수립·운영하고 있습니다. 2024년까지 인권침해 대응 기반을 구축하고, 향후 제도와 시스템을 고도화하며, 장기적으로 인권존중 문화를 조직 전반에 내재화하는 것을 목표로 하고 있습니다. 또한 인권영향평가 확대, 교육 강화, 고충처리 체계 운영을 통해 인권 리스크를 선제적으로 관리하고 있습니다.

인권경영 중장기 목표

1 단기 (2022~2024년)	2 중기 (2025~2027년)	3 장기 (2028~2030년)
인권경영체계 구축	인권경영체계 고도화	인권존중문화 내재화
인권경영 지침 및 정책		
인권경영헌장 제정 및 배포	선제적 법, 제도, 환경 분석을 통한 인권정책 개정 및 보완	좌동
인권경영 시스템		
인권침해 사건 처리 시스템 마련	인권리스크 관리 프로세스 효과성 평가 및 개선	인권경영 구제절차 및 이행점검 체계 고도화
인권영향평가		
인권영향평가 설계 및 인권 리스크 분석	인권영향평가 시행 및 범위 확대 당사 : 100% 파트너사 : 20%	인권영향평가 시행 범위 확대 당사 : 100% 파트너사 : 100%
인권교육		
연간 1회	연간 2회	연간 3회

인권 리스크 관리

인권영향 관리 프레임워크

롯데하이마트는 국내 본·지사 및 물류센터를 포함한 전 사업장을 대상으로 실질적·잠재적 인권 리스크를 식별하고, 이를 예방·완화·개선하기 위한 인권 모니터링을 수행하고 있습니다. 인권침해 신고센터와 사내 고충처리 제도를 운영하여 사업장 내 인권 리스크를 상시 점검하고 있으며, 인권영향평가를 통해 잠재적 리스크를 체계적으로 도출하고 있습니다. 또한 식별된 인권 리스크에 대해서는 신속한 조사와 조치를 시행하고, 개선 과제를 도출·반영함으로써 유사 리스크의 재발 방지와 인권경영의 지속적 고도화를 추진하고 있습니다.

인권영향 관리 프레임워크

1	내부 체계 정비	• 인권경영 거버넌스 검토 • 중장기 목표 수립
2	평가 프로세스 구축	• 인권영향평가 프로세스 구축
3	인권영향평가 실시	• 사업장 내 전 임직원 대상 인권영향평가 설문조사 • 인권영향평가 결과 취약계층 대상 인터뷰
4	리스크 및 완화 조치 도출	• 인권영향평가 결과 분석 • 잠재적 인권 리스크 확인 • 인권 리스크 완화 조치 도출
5	리스크 개선 및 공시	• 인권 리스크 완화 조치 이행 • 모니터링 실시 • 내부 보고 및 외부 공시

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

인권경영

인권 리스크 관리

인권영향평가

롯데하이마트는 구성원의 인권 침해 현황과 잠재적 인권 리스크를 체계적으로 파악하고, 선제적으로 개선하기 위해 인권영향평가를 실시하고 있습니다. 인권영향평가 문항은 주요 글로벌 인권 가이드라인을 기반으로 개발되었으며, 롯데하이마트의 사업 특성과 외부 요구사항을 반영하여 적합성을 검토한 후 수립되었습니다. 평가를 통해 도출된 주요 이슈에 대해 취약계층을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하여 인권 리스크를 보다 구체적으로 파악하고, 그 결과를 인권경영에 반영함으로써 완화 및 구제 활동을 추진하고 있습니다. 인권영향평가는 익명성 보장을 위해 외부 온라인 시스템을 활용하고 심층 인터뷰는 외부 전문기관을 통해 수행하여 객관성을 확보하고 있습니다. 도출된 인권 리스크는 지속적인 모니터링과 개선 활동을 통해 관리하며, 인권경영 체계를 지속적으로 고도화해 나갈 계획입니다.

인권영향평가 프로세스

STEP 01	STEP 02	STEP 03
인권영향평가 시행	리스크 식별 및 평가	리스크 완화 및 개선
• 인권에 대한 사전 교육 실시 • 구성원 대상 인권영향 평가 실시	• 실질적·잠재적 인권 리스크 도출 및 개선사항 발굴 • 취약계층 인터뷰 실시	• 개선 활동에 대한 이행 현황 모니터링

인권 취약그룹 정의

취약그룹	잠재 리스크 영역	리스크 관리
여성	• 채용 단계에서의 차별 • 임금 및 이동/배치/승진 과정에서의 차별 • 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 • 일·가정 양립 불가	• 여성 인재 고용 목표 설정 • 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 관련 교육 강화 • 육아 및 가족 돌봄 제도 강화
고객 응대 근로자	• 업무로 인한 스트레스	• 전문가 심리 상담 프로그램 운영 • 유연근무 및 연차 사용 활성화 제도 운영
하위직급 근로자	• 직장 내 괴롭힘 • 직급별 차별	• 인권침해 신고센터 및 고충처리 제도 운영·홍보 강화
파견직	• 직장 내 괴롭힘 • 직무별 차별	• 인권침해 신고센터 및 고충처리 제도 운영·홍보 강화 • 기업문화 캠페인 시행

인권영향평가 개요

구성	주요 내용
목적	인권 침해 현황 점검 및 잠재적 인권 리스크 파악
대상	롯데하이마트 구성원(정규직/계약직/파견직/시간제 본·지사 및 물류센터/지점 포함)
기간	2025년 3월 7일 ~ 21일
주관	롯데하이마트 기업문화팀, 제3자 검증 기관
방식	온라인 설문조사(인권 이슈에 대한 직간접 경험 파악), 취약그룹 대면 인터뷰
조사영역	차별 금지, 적법한 근로시간 준수, 안전 및 보건, 정보보호, 직장 내 성희롱, 직장 내 괴롭힘

설문조사 식별 이슈

식별 이슈	주요 내용
차별 금지	채용 과정, 성과평가 및 승진 보상, 육아휴직 사용, 육아휴직 복귀, 직무별 차별
적법한 근로시간 준수	법적 근로시간 준수, 임산부 단축근로
안전 및 보건	산업재해 관리, 안전 교육, 업무 중 스트레스 등의 정신 건강
정보보호	개인정보 수집 동의 절차, 유출 등 리스크 관리
직장 내 성희롱	신체적, 언어적, 시각적 성희롱 및 구제 절차
직장 내 괴롭힘	부적절한 언행 및 행위, 부당한 업무 지시 및 구제 절차

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

인권경영

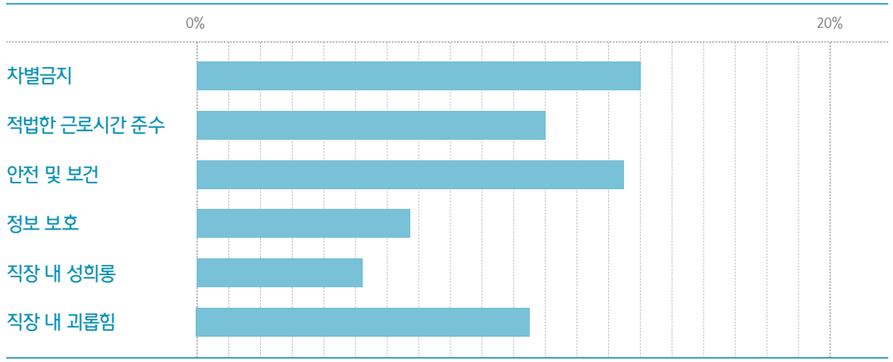
인권 리스크 관리

인권영향평가

인권영향평가 결과 분석 및 주요 이슈 선정

롯데하이마트는 인권영향평가 결과를 기반으로 주요 인권 이슈의 특성과 관리 필요 수준을 분석하고, 중점 관리가 필요한 영역을 도출하여 대응하고 있습니다. 분석 과정에서는 임직원의 직·간접 경험을 반영한 부정 응답 결과를 중심으로 인권 이슈의 발생 가능성과 취약계층을 파악하였습니다. 그 결과, 차별 금지, 안전 및 보건, 정보보호 영역에서 상대적으로 관리 필요성이 높은 것으로 확인되었으며, 이를 핵심 인권 이슈로 선정하고, 관련 리스크 관리와 개선 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.

이슈별 부정 응답률



* 정보보호 영역은 부정 응답률과 타사 대비 비교 결과, 임직원 인식 등을 종합적으로 고려하여 주요 관리 이슈에 포함하였습니다.

주요 이슈별 개선과제 이행

롯데하이마트는 체계적이고 효과적인 인권 리스크 관리를 위해 식별된 주요 인권 이슈에 대한 개선 방안을 마련하고 있습니다. 도출된 주요 이슈를 중심으로 인권경영 강화를 위한 개선 과제를 수립·이행하고, 인권 관련 현황을 정기적으로 점검하여 관리 체계를 지속적으로 고도화해 나갈 계획입니다.

주요 이슈별 개선 방안

차별 금지	주요 이슈	• 공정한 평가와 보상, 인사발령
	개선 방안	• 평가 결과에 대한 개인별 피드백 강화 - 개인별 평가 결과에 대한 구체적 피드백 제공 및 업무 방향성 개선 활동 강화 • 사내 제도인 '잡 포스팅(Job Posting)'과 계열사 간 이동 제도 '인 커리어(In Career)'를 통한 직무 만족도 개선
	개선 효과	• 직무만족도 개선 전년대비 5.6% 개선(출처: 롯데그룹 조직문화진단)
안전 및 보건	주요 이슈	• 업무 환경에서 오는 스트레스 등으로 인한 정신 건강 관리
	개선 방안	• EAP(근로자 지원 프로그램)을 통한 직원 스트레스 관리 - 복리후생 및 임직원 지원 제도 안내 시 홍보 강화 • 사내 가치창조문화캠페인 등 활동을 통해 일과 개인 삶의 분리 존중 문화 구축
	개선 효과	• 직원 만족도 조사 중 일과 삶의 균형 항목 개선 34.1점 → 36.5점 (출처: 롯데그룹 조직문화진단)
정보보호	주요 이슈	• 정보보안 및 개인정보 보호
	개선 방안	• 정보보호 교육 및 처리 절차 강화 - 고객 개인정보 보호 관련 교육 뿐만 아니라 개인정보 파기와 같은 업무상 활동에 대한 교육 강화 - 고객 정보가 사용되는 경우 개인정보 처리 절차 강화
	개선 효과	• 정보보호 관리체계 결함사항 감소: 7건 → 5건

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

인권경영

인권경영 추진활동

인권침해 신고센터

롯데하이마트는 회사 홈페이지 내 인권침해 신고센터를 별도로 개설·운영하여, 내부 구성원뿐 아니라 파트너사 임직원, 고객 등 업무 과정에서 접하는 모든 이해관계자가 인권침해 피해를 입은 경우 즉시 제보할 수 있도록 하고 있습니다. 특히 롯데하이마트 임직원에 의해 인권침해 피해를 입은 경우 누구든지 본 신고센터를 통해 제보가 가능하며, 접수 내용은 롯데하이마트 윤리경영팀과 기업문화팀에서 신고 절차에 따라 조사를 실시하도록 정하고 있습니다. 인권침해 신고가 접수된 경우 사실관계를 신속히 확인하고, 시정조치와 함께 필요 시 내부 징계 절차를 진행합니다. 조사 과정에서는 명확한 입증자료와 근거를 바탕으로 객관성을 확보하고 있으며, 피해자 및 선의의 신고자에 대한 2차 피해를 방지하기 위해 각별히 주의를 기울이고 신고 내용의 비밀을 철저히 보장하고 있습니다. 또한 재발 방지를 위한 개선 방안을 수립하고 지속적인 모니터링을 실시하고 있으며, 인권 이슈 외 별도로 접수된 사항은 유관 부서에 전달하여 처리하고 있습니다. 2025년 인권침해 신고센터를 통해 접수된 인권침해 신고 건수는 2건이며, 조치를 완료하였습니다.

사내 고충처리 제도

롯데하이마트는 사내 고충처리 제도의 전문성과 공정성을 확보하기 위해 여성 전문위원(사내 변호사 2명)과 고충처리 상담위원(사내 노무사 1명을 포함한 기업문화팀 2명)을 선임하여 운영하고 있습니다. 임직원의 고충이 접수될 경우 신속하고 적극적으로 대응하며, 재발 방지 대책을 수립하여 사내 인권침해를 예방하고 있습니다. 또한 인권 담당 조직은 사전 예방 활동을 강화하고, 사후 관리 프로세스를 체계화함으로써 현장에서 발생할 수 있는 고충을 선제적으로 관리하고 있습니다. 임직원은 이메일, 카카오톡 익명 제보, 홈페이지, 인트라넷 등 다양한 채널을 통해 고충을 제기할 수 있으며, 접수된 사안은 엄격한 보안 절차에 따라 공정하게 처리됩니다. 이후 조치 사항에 대해서도 지속적인 점검과 관리를 통해 실효성을 확보하고 있습니다. 2025년 사내 고충처리 제도를 통해 접수·처리된 건수는 총 18건이며, 사실관계를 확인한 17건 사안에 대해 내부 고충처리 절차에 따라 적절히 조치를 완료하였습니다.

사내 고충처리 및 인권침해 제보 프로세스

1	제보 접수	메일, 카카오톡 익명 제보, 당사 홈페이지, 사내 하이피플 등 다양한 경로로 접수
2	피해자 상담	접수된 제보·신고의 사실관계 확인
3	조사 및 조치	사실 확인 후 시정 조치 및 징계 조치 시행
4	사후 점검	모니터링 및 재발 방지 방안 검토

사내 고충처리 접수 및 처리 건수

구분	2023	2024	2025[1]
접수 건수	52	21	18
처리 건수	48	19	17
조치율	92.3%	90.5%	94.4%

1) 18건 중 신고인 및 피신고인 모두 파악 불가능한 1건을 제외한 전체 조치 완료

심리상담 서비스 제공

롯데하이마트는 임직원의 심리적 안정과 건강한 근무환경 조성을 위해 사외 심리상담 서비스를 제공하고 있습니다. 임직원은 정신건강, 업무 및 생활상의 어려움, 직장 내 갈등, 심리·정서 문제, 가정문제, 법률문제 등 다양한 주제에 대해 전문 상담을 받을 수 있습니다. 2025년에는 총 13명의 임직원을 대상으로 33회의 전문 심리상담을 지원하였으며, 상담 비용은 롯데하이마트가 전액 부담하고 있습니다. 이를 통해 임직원의 심리적 부담을 완화하고 업무 몰입도와 조직 내 안정성을 높이고자 합니다.

임직원 인권교육

롯데하이마트는 임직원의 인권 의식을 제고하고 인권침해를 예방하기 위해 계약직을 포함한 전 직원을 대상으로 인권교육을 실시하고 있습니다. 인권교육은 법정 의무교육 기준에 따라 연 1회 정기적으로 운영되며, 직장 내 괴롭힘 예방, 직장 내 성희롱 예방, 장애인 인식 개선 교육 등으로 구성되어 있습니다. 또한 사내 모바일 학습 채널 '터치클래스'를 통해 인권경영의 개념과 당사의 인권경영 정책에 대한 교육을 제공함으로써, 전 임직원이 인권경영을 지속적으로 인식하고 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다.

인권 관련 정기 교육 시행 현황

구분	직장 내 괴롭힘 예방교육	직장 내 성희롱 예방교육	장애인 인식개선 교육
목적	임직원의 신체적, 정신적 고통 및 근무환경 악화 예방	임직원의 성적 자기 결정권 보호 및 관련 근무환경 악화 예방	장애인 근로자의 안정적인 근무 여건 조성
운영	연간 1회	연간 1회	연간 1회
대상	전 임직원	전 임직원	전 임직원
방식	온라인교육	온라인교육	온라인교육

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

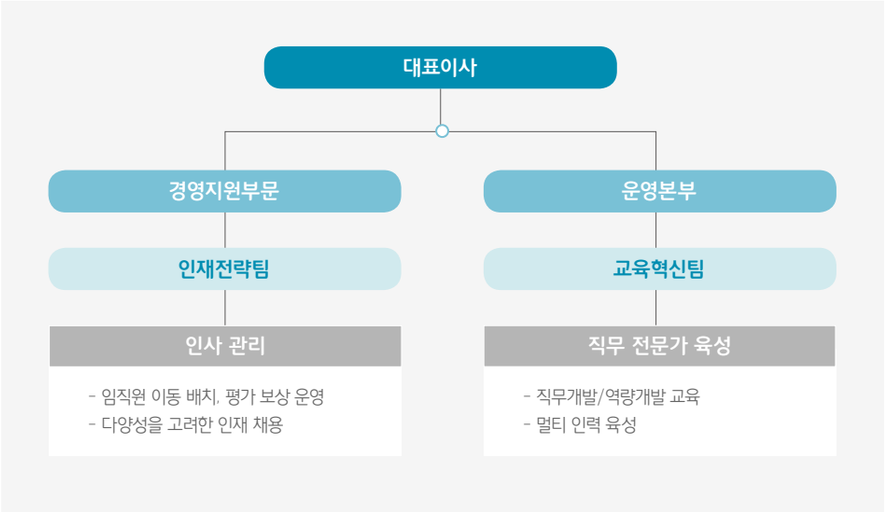
인재경영

인적자원 관리

조직구조

롯데하이마트는 기업 시민으로서의 소양과 자질을 갖춘 인재를 선발하고, 회사와 함께 지속적으로 성장할 수 있는 인재를 육성하기 위해 노력하고 있습니다. 공정하고 합리적인 성과평가 제도를 기반으로 역량 개발 프로그램과 보상체계를 운영하여 구성원의 동기를 부여하고, 조직의 성과 창출을 지원하고 있습니다. 인적자원 관리는 인재전략팀과 교육혁신팀을 중심으로 체계적으로 운영되고 있습니다. 인재전략팀은 형평성과 다양성을 고려한 채용 전략을 수립하여 인재를 선발하고, 공정한 성과평가 및 보상체계를 운영하고 있습니다. 교육혁신팀은 구성원이 전문성을 갖춘 인재로 성장할 수 있도록 직무별·수준별 역량 개발 프로그램을 기획·운영하고 있습니다.

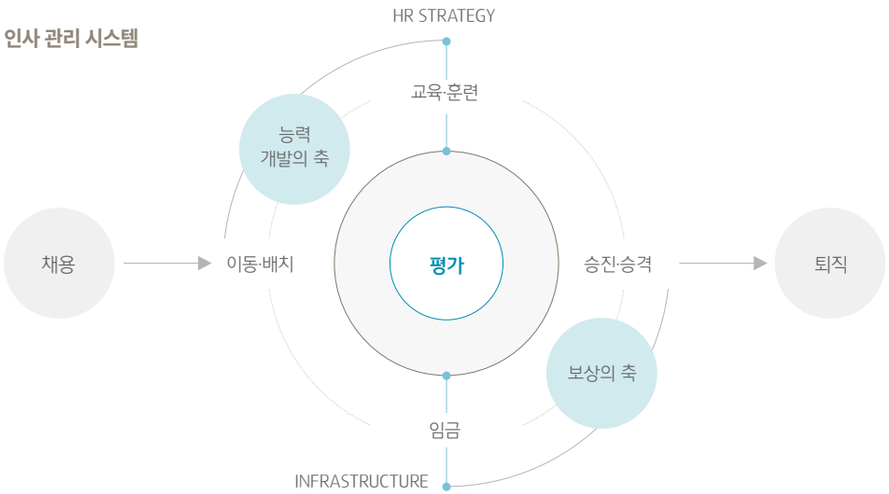
인적자원 관리 조직도



인사 관리 시스템

롯데하이마트는 채용부터 육성, 평가 및 보상, 퇴직에 이르는 전 과정에서 이동·배치, 교육, 승진, 보상 제도를 체계적으로 운영하고 있습니다. 이를 통해 구성원의 성장과 조직의 발전을 동시에 도모하는 인적자원 관리 체계를 구축하고 있습니다.

인사 관리 시스템



이동·배치	• 직원 개개인과 조직 전체의 성장을 고려한 인재 배치 • Job Posting 등 경력개발 계획을 통한 개인 희망 반영
교육·훈련	• 직무/직급별 체계적인 교육 운영 • 전문 역량 강화 및 리더 육성
승진·승격	• 성과와 능력에 기반한 공정한 제도 운영
보상	• 성과 중심 개별 연봉제 운영 • 개인별 성과평가에 따른 보상 • 누적식 차등 제도 운영

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

인재경영

인재채용

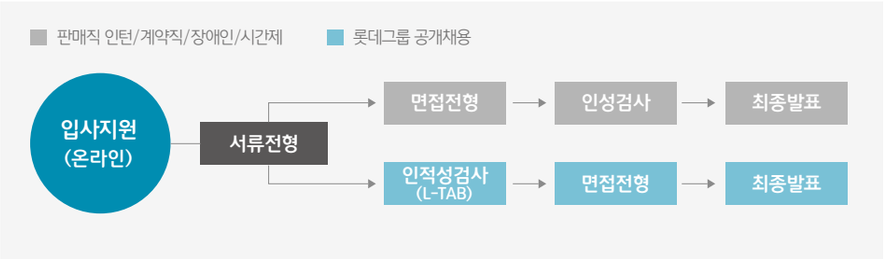
인재상

고객지향	주인의식
Customer Orientation	Ownership
고객의 니즈를 파악하고 최고의 친절과 최상의 서비스를 제공하여 고객 행복과 가치창출에 앞장 서는 사람	본인 스스로 회사의 주인이라는 생각으로 모든 업무를 자율적이고 능동적으로 수행하는 사람
혁신	**프로정신**
Innovation	Professional
급변하는 시장 환경에 적극적·능동적으로 대처하여 항상 변화를 주도하는 미래지향적인 사람	끊임없는 자기 계발과 창조적인 사고로 항상 최고를 추구하는 사람

인재채용

롯데하이마트는 우수한 유통 전문 인재 확보를 위해 '다양성 중시'와 '열린 채용'을 원칙으로, 투명하고 공정한 채용 절차를 운영하고 있습니다. 채용 절차는 서류전형, 인적성 검사(L-TAB), 실무 및 임원 면접 등으로 구성되며, 지원자의 직무 역량뿐만 아니라 인성, 가치관, 성장 가능성을 종합적으로 평가하고 있습니다. 또한 직무 또는 부서 결원 발생 시 별도의 공고 없이도 지원이 가능한 상시 지원 제도를 운영하여, 지원자의 접근성과 기회를 확대하고 있습니다.

인재채용 절차



인재확보 채널 다양화

롯데하이마트는 조직의 효율성과 경쟁력 강화를 위해 직무 중심 채용 체계로 전환하고, 다양한 채용 경로를 활용하여 우수 인재를 유치하고 있습니다. 신입사원 채용에서는 수시 채용을 적극적으로 운영하고 있으며, 2025년 하반기에는 롯데그룹 대학 채용 설명회에 참여하여 취업 준비 중인 학생들과 직접 소통하고 회사의 비전과 조직문화, 채용 절차를 안내하였습니다. 이를 통해 지원자의 이해도를 높이고 우수 인재 확보로 연계하고 있습니다. 또한 사업 전략에 부합하는 경력과 전문성을 갖춘 인재를 확보하기 위해 경력사원 채용도 운영하고 있습니다. 경력사원 채용은 조직 운영의 효율성을 높이고 즉시 전력화가 가능한 인재를 확보할 수 있다는 점에서 중요한 역할을 합니다. 해당 분야의 전문 지식과 실무 경험, 업계 네트워크 및 시장 이해도를 갖춘 인재를 통해 조직에 새로운 관점과 방향을 제시하고 업무 혁신을 촉진하고 있습니다.

다양성 및 형평성

롯데하이마트는 채용 과정에서 직무 전문성과 직무 수행에 필요한 역량을 기준으로 지원자를 선발하여, 성별·장애 여부 등에 따른 차별이 발생하지 않도록 공정한 채용을 운영하고 있습니다. 공정성 확보를 위해 채용 단계에서 혼인 여부, 가족관계 등 직무와 무관한 정보는 수집하지 않으며, 지점 영업직 채용 시 지역별 채용을 확대하는 등 다양성과 형평성을 고려한 인재 선발을 추진하고 있습니다. 또한 국가보훈대상자와 외국인에 대해서는 관련 법규에 따른 우대 정책을 적용하고, 장애인 및 보훈대상자는 관계 법령에 따라 채용 시 우대하고 있습니다. 당사는 근로자 다양성 제고를 위해 2026년까지 장애인 고용률 3.5% 이상, 여성 인재 비중 30% 이상 달성을 목표로 설정하였습니다. 2025년 기준 장애인 고용률은 3.17%로 법정 의무 고용률(3.1%)을 상회하는 성과를 달성하였습니다.

장애인, 여성 인재 고용 현황

구분	2023년	2024년	2025년	2026년 목표
장애인[1]	3.43%	3.14%	3.17%	3.5%
여성 인재[2]	36.5%	29.1%	29.1%	30.0%

1) 장애인고용공단 신고기준(중증장애인 2배수 산정, 상시근로자, 월평균)
2) 전체 근로자 수 대비 여성 근로자 수 비율

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

인재경영

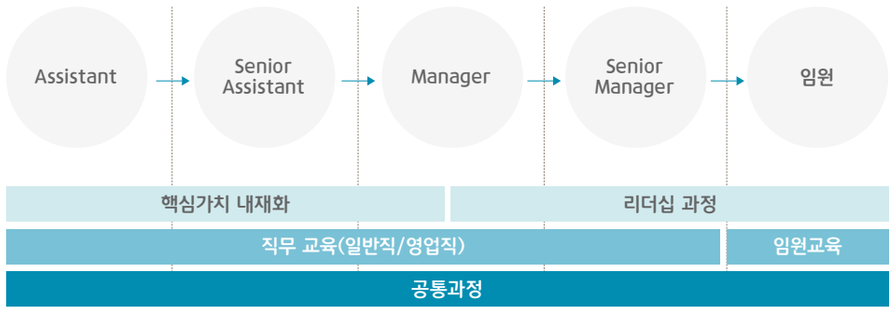
인재육성

인재육성체계

롯데하이마트는 체계적인 인재 육성 시스템을 기반으로 맞춤형 교육을 제공하여 임직원의 직무 역량과 전문성을 지속적으로 강화하고 있습니다. 교육혁신팀은 직급 및 직책별 특성을 반영한 교육 체계를 운영하며, 직무 전문성 향상, 리더십 역량 강화, 핵심 인재 육성을 중심으로 다양한 교육 프로그램을 기획·운영하고 있습니다.

영업직 신입사원은 입사 초기 핵심가치 내재화를 위한 SM 신입 인턴 입문 교육을 이수하며, 이후 분류 담당별 학습 콘텐츠 교육, 신상품 교육, POS 교육 등 직무 중심 교육 과정을 통해 실무 역량을 체계적으로 함양하고 있습니다. 또한 신임 점장 및 부점장을 대상으로 직책 적응을 지원하는 리더십 양성 프로그램을 실시하고 있으며, 임원을 대상으로는 ACP(승진 임원 교육), ECP(신임 임원 교육), 리더십 포럼(임원 정기 교육) 등 리더십 역량 강화를 위한 프로그램을 운영하고 있습니다.

인재육성체계



인재육성체계 고도화 실행 전략

직무 전문성 향상	• 전문 상담 인원 육성을 위한 월별 학습 콘텐츠 교육, 신상품 교육 • 직원 1:1 코칭 가능한 Meister 코칭 프로그램 운영
리더십 역량 강화	• 직무별 자기주도학습형 승진과정 • 신임 점장/부점장 관리자 역량 향상 교육 • 점장/부점장 역량 보수 교육 • 평가자 성과관리 교육
핵심 인재 육성	• 임원 후보자 역량 육성 과정(하이포텐셜) • 핵심 인재 경영 역량 향상 과정(Lotte MBA)

사내 인사이동 프로그램 운영

롯데하이마트는 내부 인재를 적극 활용하여 업무 공백을 최소화하고, 직무 적합 인재를 효율적으로 배치하기 위해 사내 공모 제도인 '잡 포스팅(Job Posting)'을 운영하고 있습니다. 잡 포스팅 제도는 임직원의 경력개발을 지원하는 프로그램으로, 조직 내 공석 발생 시 내부 직원의 지원을 통해 직무 이동을 시행하는 제도입니다. 이를 통해 직무에 대한 역량과 관심을 갖춘 인재를 적시에 배치함으로써 직무 만족도를 제고하고, 인력 운영의 효율성을 강화하고 있습니다. 또한 그룹사 간 인재 이동 제도인 '인 커리어(In Career)'를 통해 직원이 희망 직무 또는 계열사로 이동할 수 있도록 지원하고 있으며, 이를 통해 개인의 주도적인 경력개발을 촉진하는 동시에 그룹사 내 우수 인재의 효율적 활용을 도모하고 있습니다.

잡 포스팅(Job Posting) 운영 프로세스

인 커리어(In Career) 운영 프로세스

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

인재경영

인재육성

임직원 육성 및 역량 개발 프로그램

고객 중심 교육 과정

롯데하이마트는 유능한 인재 육성을 통해 모든 점포에서 고객이 일관된 수준의 높은 서비스를 경험할 수 있도록 노력하고 있습니다. 상품 교육과 세일즈 우수사례 공유·학습을 통해 상담 품질을 향상시키고, 고객의 니즈에 부합하는 상품을 제안할 수 있는 역량을 강화하고 있습니다. 또한 고객만족도 제고를 위해 월별 정기 고객만족도 및 고객불만 개선 교육을 실시하여 종합적인 상담 역량을 지속적으로 강화하고 있습니다.

유통 전문가 육성

롯데하이마트는 인재 육성 과정을 직무역량 개발과 경력개발 과정으로 구분하여 체계적으로 운영하고 있습니다. 직무역량 개발 과정은 상품 전문 지식 강화를 위한 '분류 담당별 학습 콘텐츠 교육'과 고객 상담 및 세일즈 역량 강화를 위한 'Meister 코칭 프로그램' 등 세분화된 전문 교육 과정으로 구성되어 있습니다. 경력개발 과정은 직책 및 직급별 교육과 평가를 기반으로 운영되며, 단계별 성장과 리더십 역량 강화를 지원하고 있습니다. 이와 함께 임직원의 자기계발과 학위 취득을 위해 위탁 사내대학 제도를 운영하여 개인의 지속적인 역량 개발을 지원하고 있습니다.

직무 개발

분류 담당별 학습 콘텐츠 교육
- 영업직을 대상으로 시행하는 월 2회 정기 전문 상품 지식 강화 과정

신상품/시즌 이슈 상품 교육
- 신상품 출시 전 스펙, 라인업, 세일즈 포인트에 대한 선행 교육
- 시즌 이슈 상품에 대한 가전 시장 Data 기반 전략적 교육

전산 교육
- 영업직 전 직원을 대상으로 POS, 세일즈툴, 당사 신규 시스템 등 전산 활용 관련 교육

상담 스킬
- 고객 생애주기 기반 상품 제안 방법 교육
- 고객만족을 높일 수 있는 종합 상담 스킬 교육

역량 개발

신임 직책자 교육(점장, 부점장)
- 신임 직책자가 가져야 할 자세, 태도, 전문 지식, 점포 관리 방안 교육
- 온라인 집체 교육 및 점포 운영 전략 토의 프로그램 실시

신규/경력직 입사자 온보딩 교육
- 롯데하이마트 역사와 비전 핵심가치 교육
- 롯데하이마트 제도 및 비즈니스 중점 전략 이해

사내 강사(Meister, POS 사내 강사)
- 사내 강사로서 역량 개발이 필요한 직원들의 코치 역할 수행
- 사내 강사 역량 향상을 위한 정기 워크숍 실시

간부 승진 자격교육
- 간부 직원으로서의 성장을 위한 준비 교육(그룹 공통(회계, 전략, 조직행동, Soft Skill), 그룹사 특화, 직무 특화)

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

인재경영

인재육성

임직원 육성 및 역량 개발 프로그램

자기주도학습 채널 Touch Class

롯데하이마트는 임직원의 자기주도 학습과 역량 개발을 지원하기 위해 모바일 기반 교육 플랫폼 'Touch Class(터치클래스)'를 운영하고 있습니다. 임직원은 'Touch Class'를 통해 직무 교육과 법정 필수 교육은 물론, 신상품 및 이슈 상품 정보, 가전 트렌드 등 다양한 콘텐츠를 시간과 장소에 제약 없이 학습할 수 있습니다. 또한 롯데그룹 학습 채널인 아크로폴리스 내 'My Company' 게시판을 활용하여 임직원의 자율적인 학습 문화를 지속적으로 확산하고 있습니다.

Meister 제도 및 코칭 프로그램

'Meister'는 롯데하이마트가 지향하는 최고의 고객 중심 전문가로, 실적 등 정량적 성과뿐만 아니라 커뮤니케이션, 고객 이해 등 정성적 역량을 겸비한 핵심 인재입니다. Meister는 직무 특성과 시장 특성을 반영하여 대형설치가전, IT/Hobby, 생활/주방, 모바일의 총 4개 분야로 구분하여 선발하고 있습니다. 각 분야별 전문성을 기반으로 고객 수요를 창출하고, 차별화된 고객 경험을 제공하는 역할을 수행하고 있습니다. 2025년에는 지사별 3~4명씩 총 43명의 Meister를 선발하였으며, Meister 워크숍을 통해 세일즈 전략, 노하우 및 핵심 역량을 체계화하고 교육용 표준 자료를 개발하였습니다. 이를 기반으로 성장 잠재력이 높은 직원 및 역량 개발을 희망하는 임직원을 대상으로 'Meister 코칭 프로그램'을 운영하여, 전문 인재를 체계적으로 육성하고 있습니다.

Meister 코칭 프로그램

구분	내용
대형설치가전 Meister	가구·인테리어 산업과 협업하여 웨딩·이사 수요 창출
IT/Hobby Meister	매니악한 고객층을 흡수하여 신규 수요 확장
생활/주방 Meister	다양한 브랜드 기반으로 새로운 라이프스타일 제안
모바일 Meister	두터운 시장 기반의 주요 핵심 전략 품목인 모바일전문가

위탁 사내대학

롯데하이마트는 임직원의 자기계발을 지원하는 동시에 핵심 인재를 체계적으로 육성하기 위해 위탁 사내대학을 운영하고 있습니다. 2016년 명지전문대/영진전문대 전문학사과정을 시작으로, 2017년 경희대/충남대/동아대와 학사과정 도입 협약을 체결하였습니다. 임직원은 제휴 대학과의 협약을 통해 학비 할인 등 교육 지원 혜택을 바탕으로 학위 취득 기회를 제공받고 있으며, 2025년에는 해당 과정을 통해 총 15명이 학위를 취득하는 성과를 달성하였습니다.

예비 점장 교육

롯데하이마트는 점장 발령 이후 신속한 성과 창출을 지원하기 위해 우수 예비 점장을 선발하고, 점장 역할 수행에 필요한 역량을 사전에 함양하는 '예비 점장 교육' 프로그램을 운영하고 있습니다. 본 과정은 6일간의 대면 교육과 종합 평가로 구성되어 있으며, 점포 매출 및 운영 전략, 준수 필요 사항, 내·외부 고객 관리 방안, 리더십 등 점장에게 요구되는 핵심 실무 역량을 체계적으로 교육합니다. 이와 함께 3일간의 점포 OJT를 통해 실제 점장 역할을 사전에 체험하고, 점포 운영 전략을 수립하는 실습 중심 교육을 병행하고 있으며, 해당 프로그램을 통해 2025년 총 14명의 예비 점장을 양성하였습니다.

퇴직 예정자 지원 제도

롯데하이마트는 퇴직 예정자가 주도적으로 미래를 설계하고 고용 전환 과정에서의 불안감을 완화할 수 있도록 전직지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 전직지원 전문 교육기관과의 위탁 계약을 통해 진로 설계 교육과 취·창업 상담, 취업 연계 프로그램을 제공하고 있습니다. 해당 프로그램은 구직활동 지원, 경력 대안 탐색, 취업 알선 서비스 등으로 구성되어 있으며, 2025년에는 비자발적 퇴직 예정자 중 7명을 대상으로 재취업 지원 프로그램을 제공하였습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

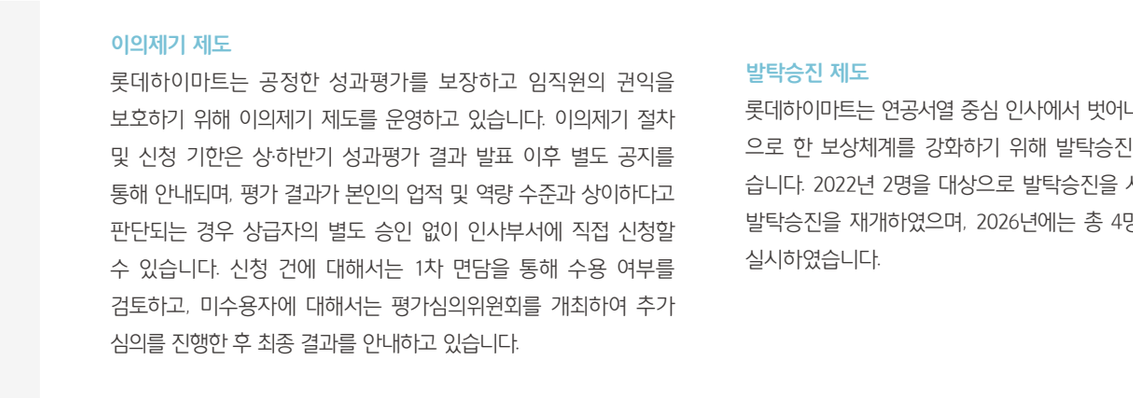
인재경영

성과평가 및 보상

성과평가 및 보상 제도

롯데하이마트는 공정하고 합리적인 성과평가 및 보상체계를 기반으로 임직원의 업무 성과를 객관적으로 평가하고, 이에 상응하는 보상을 제공하고 있습니다. 이를 통해 성과평가에 대한 조직 내 신뢰도를 제고하고, 임직원이 역량을 최대한 발휘할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다. 성과평가는 MBO 시스템을 기반으로 계약직을 포함한 전 임직원을 대상으로 연 2회(상·하반기) 실시하고 있으며, 팀 및 개인의 업적을 반영하는 정량 평가와 함께 직무역량 및 가치관을 종합적으로 고려하는 정성 평가로 구성되어 있습니다. 또한 공정한 평가와 성과 향상을 지원하기 위해 중간면담, 이의제기, 360도 다면평가, 코칭 및 피드백 등의 제도를 운영하고 있습니다. 성과평가 결과는 보상체계와 연계되어 성과급을 차등 지급하고 있으며, 직책별 역할과 책임 수준을 반영한 직책수당을 별도로 책정하여 지급하고 있습니다. 이를 통해 임직원의 동기부여를 강화하고 업무 몰입도를 제고하고 있습니다.

성과평가 체계도



상시 코칭 및 피드백

롯데하이마트는 코칭 제도와 중간면담 제도를 운영하여 상급자와 구성원 간 성과 및 역량에 대한 지속적인 코칭과 피드백이 이루어지도록 하고 있습니다. 이를 통해 상시적인 코칭과 피드백을 기반으로 구성원의 성장을 지원하고, 조직 내 협업과 팀워크를 강화하여 전반적인 조직 경쟁력 제고에 기여하고 있습니다.

360도 다면평가 제도

롯데하이마트는 360도 다면평가 제도를 운영하여 개인과 팀의 성과를 다각적으로 평가하고, 구성원의 지속적인 개선과 성장을 지원하고 있습니다. 동료평가를 통해 부서 내·외 구성원 간 협업과 의사소통을 강화하고 있으며, 조직 전반의 성과 향상에 기여하고 있습니다. 또한 역량평가 과정에서 상·하향 평가를 병행하여 상·하급자 간 피드백을 활성화하고, 이를 기반으로 구성원의 역량 향상을 체계적으로 지원하고 있습니다.

이의제기 제도

롯데하이마트는 공정한 성과평가를 보장하고 임직원의 권익을 보호하기 위해 이의제기 제도를 운영하고 있습니다. 이의제기 절차 및 신청 기한은 상·하반기 성과평가 결과 발표 이후 별도 공지를 통해 안내되며, 평가 결과가 본인의 업적 및 역량 수준과 상이하다고 판단되는 경우 상급자의 별도 승인 없이 인사부서에 직접 신청할 수 있습니다. 신청 건에 대해서는 1차 면담을 통해 수용 여부를 검토하고, 미수용자에 대해서는 평가심의위원회를 개최하여 추가 심의를 진행한 후 최종 결과를 안내하고 있습니다.

포상 제도 운영

롯데하이마트는 임직원의 동기부여와 조직 몰입도 제고를 위해 합리적인 포상 제도를 운영하고 있습니다. 포상 기준과 대상은 회사의 핵심 전략을 반영하여 조직 활성화를 유도할 수 있도록 설계하고 있으며, 업무 성과와 조직 운영 방향에 부합하는 목표 및 시상 기준을 설정하여 공정하고 체계적으로 운영하고 있습니다.

롯데하이마트 포상 제도

구분	포상 기준	대상
전략 수행	회사의 전략 방향성과 연계된 성과 포상	영업 현장 우수 지점
성과 우수	전담별 목표 달성 인원 포상	설치기사, 판매직원, MD
기여자 포상	회사의 경쟁력 강화에 기여한 인원/조직 포상	상시 포상, 롯데하이마트人, Best 동료, 현장소통 우수 등

발탁승진 제도

롯데하이마트는 연공서열 중심 인사에서 벗어나 성과와 역량을 기반으로 한 보상체계를 강화하기 위해 발탁승진 제도를 운영하고 있습니다. 2022년 2명을 대상으로 발탁승진을 시행한 이후 4년 만에 발탁승진을 재개하였으며, 2026년에는 총 4명에 대해 발탁승진을 실시하였습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

인재경영

조직문화

조직문화체계

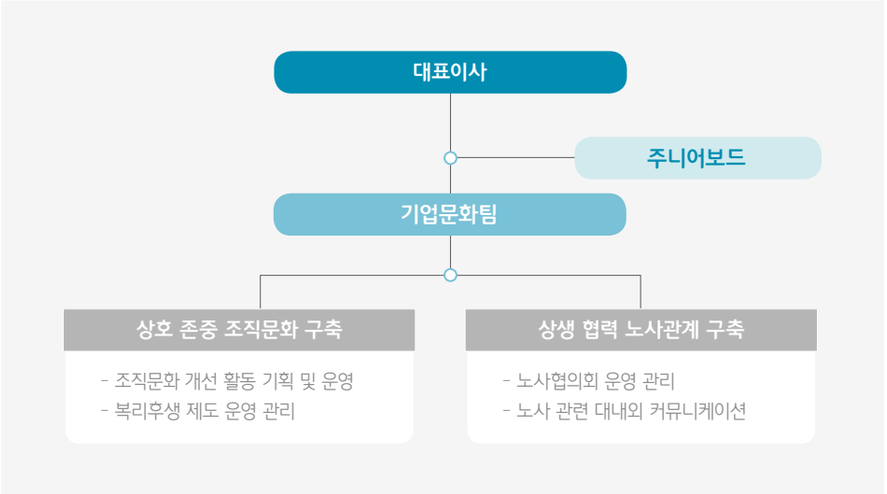
조직구조

롯데하이마트는 상생과 협력의 노사관계를 기반으로 상호 존중의 조직문화를 구축하고, 현장의 의견이 경영진에게 효과적으로 전달될 수 있도록 기업문화팀을 중심으로 조직문화를 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한 내부 소통 활성화를 위해 대표이사 직속으로 주니어보드(Junior Board)를 운영하고 있습니다. 주니어보드는 세대 간·조직 간 이해도 제고와 새로운 시각의 아이디어 발굴을 목적으로 사원 및 대리급 직원 6명 이내로 구성됩니다. 주니어보드는 대표이사와의 '핫라인' 직통 소통 채널로서 매월 다양한 주제를 선정하여 아이디어와 개선 의견을 제안하고, 현장 방문을 통해 구성원의 의견을 수렴하여 경영진에 전달하고 있습니다. 또한 연간 4회 대표이사와의 정기 회의를 통해 주요 과제를 논의하며, 조직문화 개선 활동을 기획·운영하고 그 결과를 전사에 공유하고 있습니다.

조직문화 수준 진단

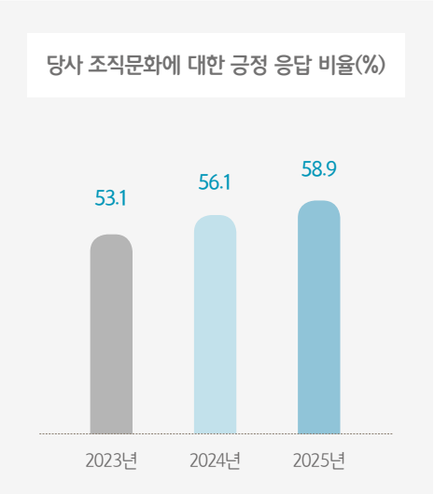
롯데하이마트는 매년 롯데그룹 주관 조직문화 진단을 통해 조직문화 수준을 정기적으로 점검하고, 개선이 필요한 영역을 도출하여 개선 과제를 수립·이행하고 있습니다. 조직문화는 조직과 구성원 간에 공유된 '가치/행동양식'과 이를 지원하는 '제도/시스템'으로 구성되며, 당사는 이러한 두 가지 축을 기반으로 조직문화를 종합적으로 진단하고 있습니다. 특히 일하는 방식(가치·행동)과 지원체계(제도·시스템)로 구분하여 점검함으로써 구성원이 체감하는 조직문화 수준과 만족도를 함께 평가하고 있습니다. 2025년 조직문화 진단 결과, 긍정 응답률은 58.9%로 전년대비 2.8%p 상승하였으며, 조직문화가 지속적으로 개선되는 추세를 보이고 있습니다.

조직문화관리 조직도



조직문화관리 진단체계

조직문화관리 진단 결과



INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

인재경영

조직문화

조직문화 개선활동

조직문화 제도 및 활동

롯데하이마트는 구성원의 일과 삶의 균형을 지원하기 위해 다양한 제도를 운영하고 있으며, 제도를 자율적으로 활용할 수 있도록 가족친화적인 조직문화를 조성하고 있습니다. 이러한 노력의 일환으로 2015년 여성가족부로부터 가족친화기업 인증을 업계 최초로 획득하였으며, 이후 10년 연속 인증을 유지하고 있습니다. 또한 이러한 제도들은 계약직 여부에 상관없이 근로자 모두에게 동등하게 제공되고 있습니다.

근무 시간 및 방식 관련 제도

구분	내용
유연근무 제도	• 출퇴근 시간을 6가지 유형 내 자유롭게 선택 • 연장근무 시 보상 휴가 제공
PC ON/OFF	• 유연근무제와 연동되어 근무시간에 맞도록 PC ON/OFF 적용 • 근무 시작 10분 전 ON/종료 5분 후 OFF • 휴일/연차/휴가 시 PC 사용 차단
연차 사용 활성화 제도	• 3일 이상 연차 사용 Refresh 휴가 시 최대 2박 숙박비 지원 • 법정 연차 외 연 2회 휴가 실시
하이파이브	• 본인/배우자 생일 및 결혼기념일 시 17시 조기 퇴근

임신·출산·육아 관련 제도

구분	내용
임신	• 임신 기간 근로시간 단축 • 난임 시술비 지원 • 난임 치료 휴가
출산	• 출산 전후 선물 지급 • 육아휴직 의무화(최대 2년) • 남성 육아휴직 의무화(1개월 이상 의무적 사용)
육아	• 자녀 초등학교 입학 시 자녀 돌봄 휴직 지원 • 미취학 자녀, 대학생 자녀 학자금 지원(대입축하금 별도 지원) • 다자녀 가구 차량렌탈 지원

상호 존중 조직문화

구분	내용
Fearless Leader	• 혁신적인 리더를 선발 및 격려하기 위해 진행되는 Fearless Leader 프로그램 • 전 직원이 모바일 설문을 통해 리더(매니저-임원)를 추천 후 심사 평가단이 선발 하여 시상
하트 talk	• 대표이사 주관 대면/비대면 간담회 • 회사의 전략 방향 및 비전에 대한 공유를 통한 업무 공감대 형성 및 사업 추진력 제고
가치창조문화 향상 캠페인	• 직장 내 지켜야 할 기본 사항을 중심으로 인식 개선 캠페인 시행 • 호칭 개선, 연차 사용, 전화 예절 등 실천사항 제공

▼ 가치창조 문화 향상 캠페인

노사협의회 운영

롯데하이마트는 안정적인 노사관계와 건전한 노동환경 조성을 위해 노사협의회를 운영하고 있습니다. 노사협의회는 근로자 대표 6명과 사용자 대표 6명으로 구성되어 있으며, 분기별 정기회의를 통해 근로조건, 복리후생 등 다양한 현안을 논의하고 있습니다. 특히 현장 중심의 협의회 운영을 통해 업무 현장에서 발생하는 애로사항을 중점적으로 다루고 있습니다. 이를 통해 노동 관행과 관련된 주요 리스크를 선제적으로 파악하고, 근무환경 개선과 업무 효율성 제고에 기여하고 있습니다. 2025년에는 총 4회의 정기회의를 개최하여 근로조건 등 다양한 주제에 대해 논의하였습니다.

계열사 합동 프로그램

롯데하이마트는 '롯데 패밀리 스카이런'과 '롯데 러브 패밀리 페스티벌' 등 계열사 합동 프로그램을 통해 임직원과 가족의 소속감을 제고하고, 일과 가정의 양립을 지원하는 가족친화적 조직문화를 강화하고 있습니다. 이러한 프로그램은 계열사 간 경계를 허무는 통합 행사로서 그룹 내 소통을 활성화하고, 공동의 가치를 공유함으로써 조직 간 결속력과 협력적 거버넌스를 강화하는 데 기여하고 있습니다.

▲ 롯데 패밀리 스카이런

▲ 롯데 러브 패밀리 페스티벌

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

고객중심경영

고객만족경영체계

조직구조

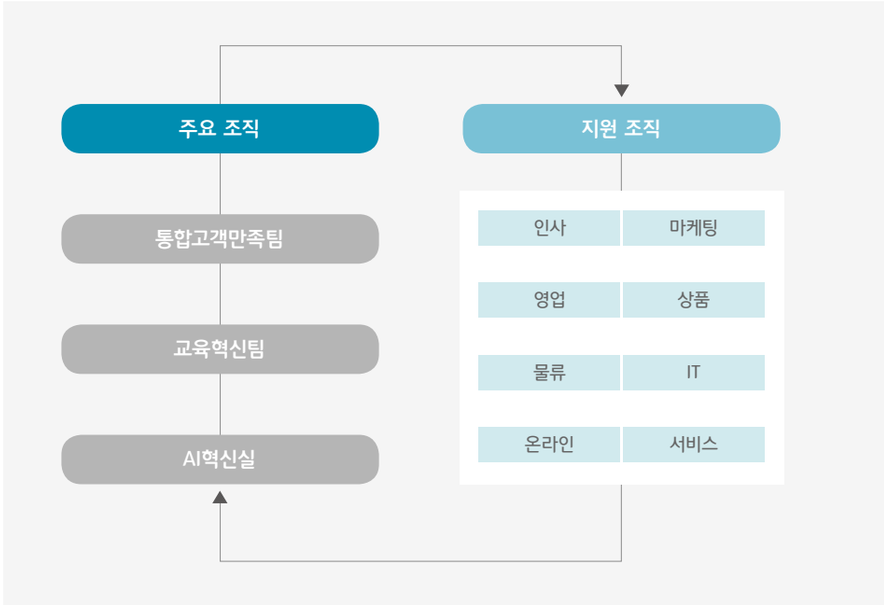
롯데하이마트는 고객에게 최상의 쇼핑 경험을 제공하기 위해 고객만족경영 전담조직을 구성하여 운영하고 있습니다. 전담조직은 통합고객만족팀, 교육혁신팀, AI혁신실로 구성되며, 인사·마케팅 등의 지원 조직과 유기적으로 협력하여 고객만족경영 목표를 실현하고 고객의 목소리에 효과적으로 대응하고 있습니다. 통합고객만족팀은 전사 차원의 고객만족경영 전략을 수립하고 고객만족도 관리 및 VOC 분석을 통해 내·외부 고객의 불편 사항을 지속적으로 개선하고 있습니다. 교육혁신팀은 전문 상담 인력을 양성하여 상품 및 서비스에 대한 상담 품질을 제고하고 있으며, AI혁신실은 AI 기반 시스템 개발 및 고도화를 통해 고객 편의성과 접근성을 강화하고 있습니다.

전략 및 목표

롯데하이마트는 고객만족을 최우선 과제로 설정하고, 고객 권익 보호와 고객만족도 제고를 위한 경영 전략을 수립·추진하고 있습니다.

롯데하이마트는 고객 생애주기를 정의하고 구매 패턴을 분석하여 개인별 맞춤 상담 서비스를 제공하기 위한 시스템을 구축하였습니다. 이를 통해 상품 구매 단계부터 설치, 수리, 교체 및 폐기까지 전 과정에 걸쳐 고객의 생애주기에 부합하는 가전제품과 케어 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 고객 친화적인 전문 상담 Tool을 구축하고, 상품 및 서비스에 대한 전문 지식을 갖춘 상담 인력을 양성하여 상담 품질을 지속적으로 향상시키고 있습니다. 향후에는 중·장기적 관점에서 개인 맞춤 상담 시스템을 고도화하고, 고객 경험 데이터를 반영한 상품 및 서비스를 지속적으로 개발함으로써 고객만족경영을 강화해 나갈 계획입니다.

고객만족경영 조직도



고객 평생케어 서비스를 위한 경영전략

단기(~2025년)

고객 생애주기 관리	판매책임제 도입	전문 상담 Tool 구축
• 하이마트 고객의 생애주기 정의 • 고객 맞춤형 서비스 제공을 위한 고객 생애주기 시스템 단계별 로드맵 구축	• 고객과 전문 상담원의 상호 매칭 • 1:1 고객 평생 Care 서비스 제공	• 사용자 편의성 반영한 고객 상담 시스템 구현 • AI를 활용한 상품 및 서비스 추천 상담 Tool 도입

중·장기(2026년 이후)

개인 맞춤 상담 시스템 구축	선택의 다양성 확대	적극적인 고객 경험 반영
• 개인 맞춤 상품 추천 및 가격/혜택 제안 • 채팅 상담 도입을 통한 고객 소통 및 상담 편의성 개선	• 가전·가구·인테리어 One Stop 전문 상담 • 주거 공간 맞춤 상담 Tool 도입 • 해외브랜드 소싱 확대	• VOC(고객의 소리), 상품 후기 분석 • 고객 반응(선호/불편)을 반영한 PLUX 상품 개발

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

고객중심경영

고객만족경영체계

리스크 관리

롯데하이마트는 쇼핑 전 과정에서 발생할 수 있는 위험 요소를 사전에 점검하고, 체계적인 개선 활동을 시행하고 있습니다. 구매 고객을 대상으로 상품 및 서비스 구매부터 설치, 사용에 이르는 전 과정에 대한 만족도 조사를 실시하여 고객 의견을 수렴하고 잠재적 리스크 요인을 점검하고 있습니다. 또한 불시 매장 점검을 통해 고객 응대 과정에서의 미흡 사항을 식별하고, 그 점검 결과를 정기적으로 경영진에 보고함으로써 주요 리스크 요인과 개선 방안을 신속하게 반영하여 개선하고 있습니다.

고객만족경영 리스크 대응 전략

매장	• 개인정보 보호 • 쇼핑 중 안전사고	• 불시 개인정보 보호 점검 실시 • 개인정보 보호 교육 강화 • 사업장 안전점검 증대
상품	• 상품 정보 • 재고 관리 • 상품의 안전성	• 최적화된 상품 운영 및 진열 관리 • 상품 정보 등록 관리 강화 • 상품 안전 실험 강화
상담 및 구매	• 판촉 정보 제공 • 전문 상담 서비스 제공	• 상담 품질 제고를 위한 지속적인 교육 시행 • 적용 혜택 오안내 방지를 위한 상담용 태블릿 활용 점검 • 사후관리 시스템 활용 점검 • 응대 매뉴얼 및 보상 프로세스 수립·운영
배송	• 고객과의 약속 이행 • 배송기사 설치 품질	• 오배송 방지를 위한 시스템 고도화 • 배송·설치기사 응대 서비스 향상을 위한 주기적인 교육 실시 • 설치 품질 확인 시스템 운영

고객만족경영활동

고객 피해보상 프로세스

롯데하이마트는 고객 불만 처리 매뉴얼을 홈페이지에 공개하고 있으며, 불만 발생 시 「소비자기본법」 및 내부 절차에 따라 공정하게 처리하고 있습니다. 고객 불만이 접수되면 제품 및 설치 불량, 배송 지연, 매장 내 사고 등 유형에 따라 유관 부서와 신속히 공유하고 있습니다. 이후 유관 부서의 검토를 거쳐 관련 법령에 근거한 처리 결과를 고객에게 안내하며, 동일 문제가 재발하지 않도록 개선 조치를 이행하고 있습니다. 또한 고객 불만은 전국 오프라인 매장, 고객센터, 온라인 홈페이지 등 다양한 채널을 통해 접수할 수 있도록 운영하고 있습니다.

고객 불만 사항 처리 매뉴얼

1 고객 불만 접수	2 접수 내용 확인	3 내용 파악/분석	4 고객 안내
지점, 고객센터, 홈페이지 게시판	유관부서 내용 공유	부서별 접수 내용 확인 및 검토(사실관계 확인, 책임 여부 등)	사실관계, 원인 파악 등 확인하여 「소비자기본법」을 근거로 한 결정된 내용을 고객님께 정중히 안내

피해 발생 시 고객 안내 사항

당사 책임인 경우	당사 책임이 없는 경우	
재발 방지 약속 및 고객 피해 보상	안내사항 고객 수용	안내사항 고객 미수용
	내부 결정된 내용에 대한 안내	고객 설득 및 분쟁 해결 노력
사과 실시	감사 인사	정확한 내용 안내
재발 방지 약속 고객 피해 보상	고객 만족 서비스 안내 추가 문의 여부 확인	문제 해결을 위한 적극적인 노력 (대외기관 소비자분쟁 조정 접수 시 적극적인 협조 등)

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

고객중심경영

고객만족경영활동

고객만족도 조사

롯데하이마트는 고객 의견을 체계적으로 반영한 서비스 개선을 위해 고객 생애주기에 기반한 고객만족도 조사 체계를 운영하고 있으며, 가전제품의 구매·사용·폐기에 이르는 전 과정을 7개 단계로 세분화하여 정기적으로 조사를 실시하고 있습니다.

2025 고객만족도 현황(2025년 누계 기준)

유형	조사 문항		고객만족도 점수
가전구매	• 응대 태도 • 상품 설명	• 혜택 설명 • 추가 안내 등	4.89점
배송설치	• 시공 품질 • 약속 준수	• 결과 확인 • 사후 보증 등	4.90점
가전클리닝	• 응대 태도 • 서비스 안내 • 약속 준수	• 과정 안내 • 결과 확인 • 사후 보증 등	4.89점
홈클리닝			4.85점
이전설치			4.90점
보험			4.86점
수리			4.82점

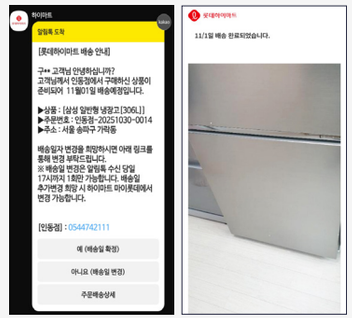
※ 5점 만점 기준

고객만족도 조사를 통한 의견 반영 사례

롯데하이마트는 VOC를 통해 접수된 고객 의견을 적극 반영하여 서비스 이용 편의성과 고객만족도를 지속적으로 제고하고 있습니다.

배송서비스 개선

배송일자 변경이 불편하다는 고객의 의견이 VOC를 통해 다수 접수되어 기존의 일방적인 배송 안내 방식에서 벗어나, 고객이 알림톡을 통해 직접 배송 일자를 선택할 수 있도록 시스템을 개선하여 고객 편의성을 강화하였습니다. 또한 설치 완료 이후 제품 설치 사진을 제공함으로써 고객이 작업 결과를 확인할 수 있도록 하여 서비스 신뢰도를 제고하고 있습니다.



▲ 배송 일자 선택 알림톡 및 제품 설치 사진

상품 및 품질 개선

고객 의견을 반영하여 상품 품질을 개선하는 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다. VOC를 통해 접수된 고객의 의견을 반영하여 상품 품질을 개선하는 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다. 냉장고 기계실 후면 커버 적용을 통해 소음 및 결로 현상을 개선하였으며, 최근에는 어댑터 불량과 관련된 고객 의견을 반영하여 제조사와 협력해 부품 사양을 개선하였습니다. 아울러 불량 제품에 대해서는 신속한 교환 및 환불 절차를 운영하여 고객 안전과 신뢰 확보에 기여하고 있습니다.

▲ 어댑터 불량 부품 개선 및 사양 변경

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

고객중심경영

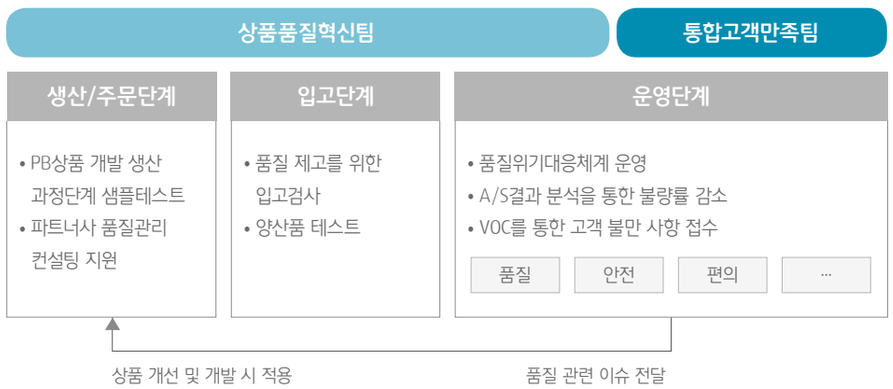
고객만족경영활동

제품 품질 및 안전 관리

제품 품질 관리체계

롯데하이마트는 제품 개발부터 생산, 운영 및 사후관리까지 전 과정에서 제품 품질과 안전을 확보하기 위해 체계적인 품질 관리 프로세스를 구축·운영하고 있습니다. 제품 개발 및 생산 단계에서는 자체 품질시험실에서 샘플 테스트를 수행하여 기준을 충족하는 상품을 선정하고 있습니다. 샘플 테스트를 통과한 제품은 반복적인 성능 테스트를 거쳐 품질 신뢰성을 검증하며, 국내 인증기관을 통해 KC 인증 및 에너지효율 등급을 취득하고 있습니다. 제품 출시 전에는 다양한 검증 테스트를 통해 품질 적합성을 확인하고 있으며, 출시 이후에도 매월 불량률을 점검하고 발견된 불량 사항은 제조업체와 신속히 공유하여 개선 조치를 이행하고 있습니다. 2025년에는 총 93개 SKU를 대상으로 판매 전 검수 및 적합성 점검을 실시하였으며, 중대한 개선사항이 요구되는 사례는 발생하지 않았습니다. 이와 함께 A/S 결과에 대한 정기적인 피드백을 실시하고, 매년 KC 인증 부품의 동일성 및 에너지효율 적합 여부를 점검하는 등 사후 품질 관리 활동을 지속적으로 수행하고 있습니다.

제품 품질 관리 프로세스



품질 리스크 관리

롯데하이마트는 사전 예방 및 사후관리 프로세스를 기반으로 제품 품질 관련 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한 소비자가 제품 정보를 정확하게 이해하고 안전하게 사용할 수 있도록 제품 본체, 포장재 및 사용설명서에 제품 정보, KC 인증 정보, 에너지효율등급, 안전 사용 주의사항 등 필수 정보를 제공하고 있습니다. 상품 출시 전에는 검수 절차를 통해 표시사항 및 인증 정보의 적정성을 확인하고 있습니다. 아울러 상품 개발·기획부터 최종 출시까지 전 과정에서 검증 데이터를 기반으로 품질을 통제·관리하며, 도출된 개선 사항은 파트너사와 협력하여 구조 개선 및 부품 교체 등 품질 향상 활동으로 연계하고 있습니다. 판매 이후에는 제품 이상 발생 시 즉시 원인을 분석·규명하고 개선 조치를 적용하며, 사고 접수 시 해당 제품을 신속히 회수하고 유관 부서 및 제조사와 공유하여 재발 방지 대책을 수립·관리하고 있습니다. 아울러 전 PB 상품에 대해 제조물배상책임보험에 가입하여 예기치 못한 사고에 대비하고 있으며, 품질보증기간 내 발생한 불량에 대해서는 소비자분쟁해결기준에 따라 교환·환불·무상수리 등 적절한 보상 조치를 시행하고 있습니다. 이와 함께 수리 서비스 데이터를 활용하여 불량률이 높은 상품을 선별하고, 자체 품질시험실에서 추가 점검을 통해 정확한 원인을 파악함으로써 PB 상품 품질 리스크의 재발 가능성을 사전에 차단하고 있습니다.

제품 품질 안전 테스트

롯데하이마트는 창동 사옥 내 자체 품질실험실을 운영하여 PB 상품의 성능, 안정성, 사용자 편의성 등을 정밀하게 점검하고 있습니다. PB 상품의 개발·생산·운영 단계 전반에 걸쳐 2명의 당사 품질관리 전문 인력이 품질 검사를 수행하고 있습니다. 소비 전력, 온도상승 테스트, 누설전류, 내전압 테스트, 제품 성능 측정 등 약 26개의 시험 항목을 통해 제품 안전성과 품질을 검증하고 있으며, 열화상 카메라와 자계장 측정기 등 전문 장비를 활용하여 사용자 안전을 강화하고 있습니다. 또한, 해외 공장에서 직수입하는 상품의 경우, 글로벌 안전인증기관을 통해 현지 생산공장을 방문 점검하여 생산 제품의 품질을 관리하고 있습니다. 한편 냉장고, TV 등 자체 시험이 어려운 대형 상품에 대해서는 물류창고 실사를 통해 제품을 면밀히 검수하고 있으며, 제조사의 품질관리 기준을 함께 검토하여 품질 신뢰성을 확보하고 있습니다.

▲ 열화상 카메라

▲ 자계장 측정기

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

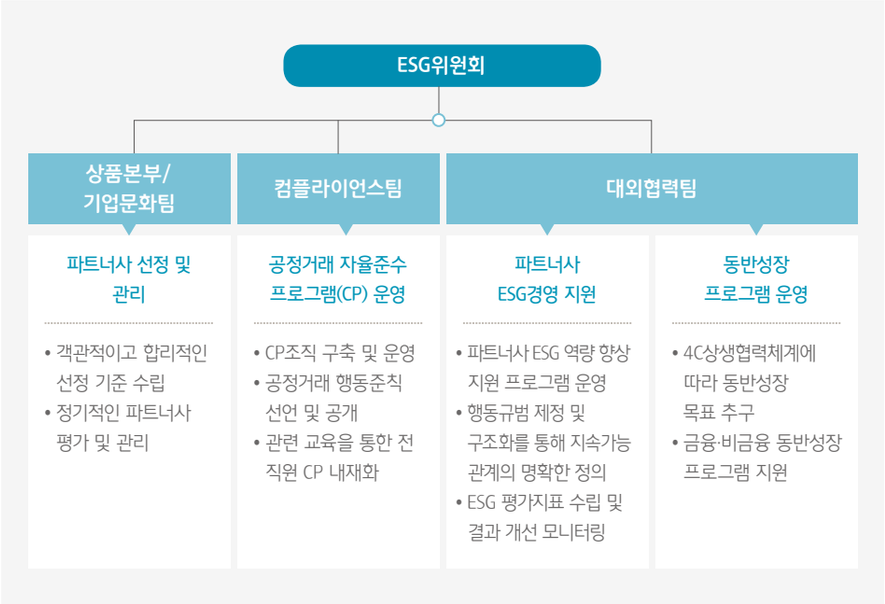
지속가능한 공급망

파트너사 관리체계

공급망 관리 조직

롯데하이마트는 다양한 파트너사와의 협력을 기반으로 사업을 추진하고 있으며, 공급망에서 발생할 수 있는 리스크와 기회를 체계적으로 관리하고자 조직별 역할을 구분하여 운영하고 있습니다. 파트너사 선정 단계에서는 상품본부와 기업문화팀이 객관적이고 합리적인 기준에 따라 파트너사를 평가·선정하며, 이후 정기 모니터링과 사후평가를 통해 우수 파트너사에는 혜택을 제공하고, 기준 미달 파트너사에 대해서는 입찰 제한 등 체계적인 관리 조치를 시행하고 있습니다. 또한 컴플라이언스팀은 공정거래 행동준칙에 기반하여 계약을 검토하고, 공정거래 자율준수 프로그램(CP) 교육을 통해 임직원의 준법·윤리 의식을 강화하고 있습니다. 아울러 대외협력팀은 파트너사의 지속적인 성장을 지원하기 위해 ESG경영, 금융, 교육 등 다양한 지원 프로그램을 운영하며, 상생 기반의 공급망 생태계 구축에 기여하고 있습니다.

공급망 관리 조직도



파트너사 선정 및 운영

롯데하이마트는 공정하고 체계적인 파트너사 선정을 위해 입점 평가 프로세스를 운영하고 있습니다. 파트너사 선정 시 상품 개발 역량과 가격 경쟁력 등 상품 영업 역량을 주요 기준으로 평가하며, 이와 함께 신용평가, 운영역량 평가 등 종합적인 기준을 적용하고 있습니다. 이러한 평가를 통해 기준 점수를 충족한 기업에 한해 유관부서 간 협의를 거쳐 최종 입점 파트너사를 선정하고 있습니다.

파트너사 현황

구분	단위	2023	2024	2025
파트너사 수	개	1,640	1,244	1,518
국내 파트너사 거래액	억 원	21,989	21,005	20,261
전체 구매 금액 대비 국내 파트너사 거래 비율	%	99.2	99.0	98.6

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

지속가능한 공급망

파트너사 ESG 관리

파트너사 ESG 행동규범

롯데하이마트는 파트너사의 ESG 역량을 강화하고, 공급망에서 발생할 수 있는 ESG 리스크를 예방하기 위해 2023년 ESG위원회 의결을 통해 파트너사 ESG 행동규범을 수립·공표하였습니다. 해당 행동규범은 롯데그룹 행동규범을 비롯해 「UN 세계인권선언」, 「ILO 핵심협약」 등 주요 글로벌 가이드라인을 반영하여 마련되었습니다. 또한 파트너사와의 계약 체결 시 행동규범 준수 합의서 작성을 의무화하여, ESG 기준 준수를 제도적으로 내재화하고 있습니다. 파트너사 ESG 행동규범은 파트너사 전용 웹페이지(Hi-web)와 롯데하이마트 공식 홈페이지에 게시되어 있으며, 이를 통해 관련 내용을 투명하게 공개하고 있습니다.

파트너사 행동규범

파트너사 ESG 리스크 관리

최근 공급망 ESG 리스크 관리의 중요성이 확대됨에 따라, 지속가능한 파트너사 운영을 위해 파트너사의 ESG 관리가 필수적인 요소로 자리잡고 있습니다. 롯데하이마트는 다양한 파트너사와 긴밀히 협력하는 사업 구조를 고려하여, 파트너사의 ESG 역량이 기업 운영과 대외 평판에 미치는 영향을 중요하게 인식하고 있습니다. 이에 따라 파트너사에 ESG 행동 기준을 제시하고 준수를 요구하는 한편, 관련 평가를 통해 이행 수준을 점검하고 있습니다. 또한 롯데하이마트의 ESG 진단 및 개선 조치에 파트너사가 적극적으로 대응할 수 있도록 지원하는 ESG 관리체계를 구축·운영하고 있습니다.

파트너사 행동규범 구성

환경보호	인권존중	안전관리	준법윤리경영	경영시스템
환경법규 준수, 기후 위기 대응, 자원 선순환, 대기오염, 수자원, 유해화학물질	노동법규, 차별 금지, 임금/복리후생, 근로시간, 인도적 대우, 결사의 자유, 미성년근로자 보호, 강제노동 금지	안전관리 법규, 안전진단 현황, 안전관리체계 구축, 안전교육	불법 이익 금지, 경영투명성, 불공정거래 방지, 하도급 관리, 개인정보 보호, 지적재산권 보호, 신고 제도	지속가능한 경영체계, 위험관리 프로세스

ESG 리스크 관리체계

1	정책 수립 및 목표	• 파트너사 ESG 행동 규범 제정 • 파트너사 ESG 평가 지표 수립
2	파트너사 자가진단	• 파트너사 ESG 평가 지표 활용 • 파트너사 자가평가 시행
3	서면 평가 및 현장실사	• 평가지표의 증빙 서류 점검 • 사업장 방문 실사 점검
4	개선 및 모니터링	• 평가 결과 보고서 작성 • 종합 개선안 도출 및 피드백

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

지속가능한 공급망

파트너사 ESG 관리

파트너사 ESG 평가

롯데하이마트는 파트너사 ESG 자가진단 평가를 통해 공급망 내 ESG 리스크를 체계적으로 관리하고, 파트너사의 ESG 역량 강화를 지원하고 있습니다. 평가 문항에는 에너지소비효율 1등급 상품 구성비, 제품 설치 시 안전 환경 점검 프로세스, 물류 차량 운영 관리 등 롯데하이마트의 사업 특성을 반영한 요소와 함께, 분야별 관련 법규 및 파트너사 행동규범을 반영하였습니다. 파트너사는 ESG 자가진단 평가를 통해 자사의 ESG 현황을 점검하고 개선 과제를 도출함으로써, 이를 실제 경영 활동에 적용할 수 있도록 지원받고 있습니다.

파트너사 ESG 지원사업 운영

롯데하이마트는 파트너사 ESG 지원사업을 통해 중소 파트너사의 ESG 리스크 예방과 관리 역량 강화를 지원하고 있습니다. 2021년 유통업계 최초로 동반성장위원회와 중소 파트너사의 ESG경영 지원을 위한 업무협약을 체결한 이후, 매년 ESG 지원사업을 지속적으로 운영하고 있습니다. 해당 사업은 중소 파트너사가 글로벌 ESG 요구 수준에 효과적으로 대응할 수 있도록 맞춤형 ESG 지표 및 가이드라인 개발, ESG 교육 및 역량 진단, 현장 실사 및 컨설팅 지원 등을 포함하고 있으며, 이를 통해 파트너사의 ESG 이해도와 관리 역량을 제고하고 있습니다. 2025년 지원사업을 통해 환경경영방침, 온실가스·에너지 관리, 인권·안전보건, 윤리·정보보호 등 ESG 관련 정책을 제정하고, 초기 진단 결과 도출된 미흡사항을 개선하였습니다. 또한 추가 개선이 필요한 사항에 대해서는 중장기 과제를 수립하고, 지속적인 관리 강화를 위한 이행 방향을 마련하였습니다.

이와 함께 지원사업에 참여한 파트너사 중 우수 기업에는 동반성장위원회 명의의 'ESG 우수기업 확인서'를 발급하고, 금융거래 시 우대 혜택을 제공하고 있습니다. 2025년에는 25개사가 지원사업에 참여하였으며, 이 중 12개사가 'ESG 우수기업 확인서'를 발급받았습니다. 앞으로도 롯데하이마트는 파트너사 ESG 가이드라인의 지속적인 고도화와 지원사업 참여 대상 확대를 통해 파트너사의 ESG경영 역량 강화를 지원하고, 진정한 비즈니스 파트너로서 함께 성장하는 상생 생태계 구축에 기여해 나갈 계획입니다.

파트너사 평가지표 구성

환경보호	인권존중
• 에너지 고효율 상품 구성 • 친환경 패키지 사용 상품 폐기물 관리	• 노동, 인권 위법행위 여부 • 근로자 임금 관련법 준수 여부
안전관리	**준법윤리경영**
• 안전관리 매뉴얼 및 교육 설치 안전점검 • 물류 차량 안전점검	• 윤리 관련 위법행위 여부 • 지적재산권 및 영업비밀 준수 여부

파트너사 ESG 지원사업 진행 절차

평가지표 개발 및 공유	• 글로벌 기준, 국내법, 업종 반영 • 총 64개 지표
교육 및 역량 진단	• 온라인 교육 시행 • 교육 이수 후 자가진단표 제출
현장 방문 컨설팅	• 사업장 방문하여 사전 진단 결과 확인 • 단기 개선 방안 제안
파트너사 개선 확인	• 2차 방문 통해 개선사항 이행 여부 확인
확인서 발급	• ESG 우수 중소기업 인증 및 확인서 배부

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

안전보건경영

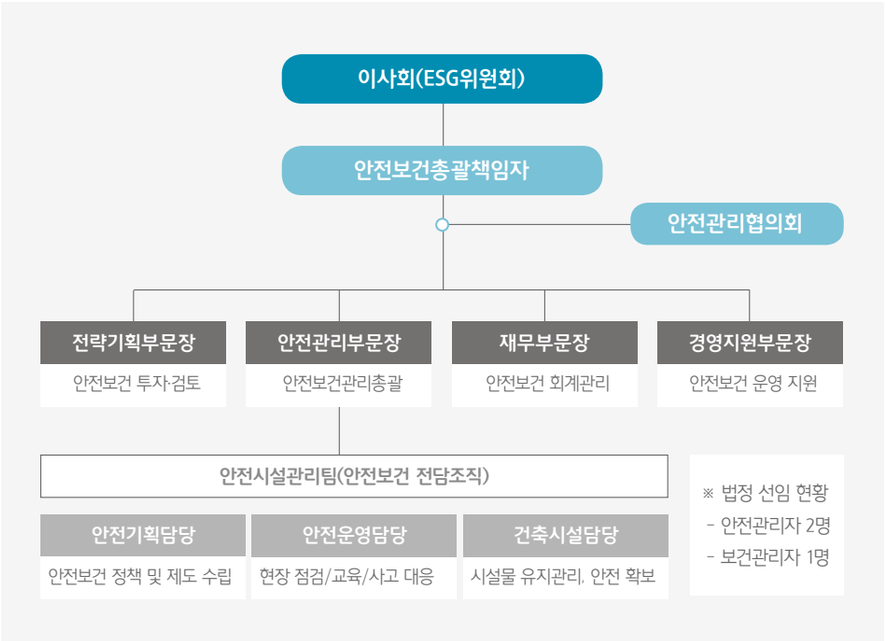
안전보건경영체계

조직구조

안전보건경영 조직체계

롯데하이마트는 안전보건관리책임자를 중심으로 체계적인 안전보건 관리체계를 운영하고 있습니다. 이사회는 안전보건경영의 최고 의사결정기구로서 정기적으로 안전보건 정책과 전략 방향을 심의·승인하고, 운영 현황에 대한 관리 및 감독을 수행하고 있습니다. 안전보건총괄책임자 산하에서 각 부문장이 안전보건 업무를 지원하며, 안전관리부문 소속 안전시설관리팀이 실질적인 운영을 담당하고 있습니다. 안전시설관리팀은 안전기획, 안전운영, 건축시설 담당으로 구성되어 있으며, 중대재해 예방, 안전보건경영 시스템 운영, 사업장 위험성 평가 및 순회 점검 등 주요 업무를 수행하고 있습니다.

안전보건경영 조직도



안전관리협의회

롯데하이마트는 분기마다 안전보건에 관한 주요 의사결정 기구인 안전관리협의회를 운영하고 있습니다. 안전관리협의회에서는 주요 시설 투자 계획, 하절기·동절기 등 시기별 안전조치 계획, 안전사고 재발 방지 대책 및 후속 조치 등을 핵심 안건으로 논의하고 있습니다. 또한 현장의 의견을 공유하고 이를 반영한 개선 과제를 도출함으로써, 안전한 근무환경 조성을 위한 실효성 있는 의사결정을 추진하고 있습니다.

산업안전보건위원회

롯데하이마트는 산업재해 예방 정책, 위험성 평가 결과, 안전보건 교육 방안 등 안전보건 이슈를 심의·의결하기 위해 사용자위원과 근로자위원을 동수로 구성한 산업안전보건위원회를 분기별 1회 개최하고 있습니다. 「산업안전보건법」에 따라 위원회에서 심의·의결된 주요 안건 중 일부는 이사회 보고 안건으로 상정되며, 연 1회 이사회의 승인을 통해 관리·감독 체계를 강화하고 있습니다. 아울러 위원회에서 논의된 안건과 의결 결과는 사내 인트라넷을 통해 투명하게 공개하여 전 임직원이 확인할 수 있도록 함으로써 조직 내 소통을 제고하고 있습니다.

권역별 안전담당 조직

롯데하이마트는 권역별로 안전 관련 전문 자격을 보유한 안전담당자를 배치하여 현장 중심의 안전관리 체계를 운영하고 있습니다. 안전담당자는 안전시설관리팀 소속으로, 안전 사각지대 최소화와 현장과의 적극적인 소통 강화를 위해 전국 사업장(매장 및 물류센터)을 순회하며 점검과 교육을 실시하고 있습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

안전보건경영

안전보건경영체계

정책 및 전략

롯데하이마트는 임직원, 파트너사, 고객 등 모든 이해관계자의 안전을 최우선 가치로 삼고, 전사적인 안전보건체계 강화를 위해 안전보건경영방침을 제정하여 운영하고 있습니다. 해당 방침은 회사 홈페이지를 통해 대외에 공개하고 있으며, 이를 기반으로 전사 차원의 안전보건 관리 활동을 체계적으로 추진하고 있습니다.

안전보건경영방침

안전보건경영방침

롯데하이마트의 전 임직원은 인명존중의 핵심가치를 바탕으로 구성원들의 능동적인 참여와 실천을 통한 안전보건경영방침을 준수함으로써 근로자, 고객 및 모든 이해관계인에게 건강하고 쾌적한 삶을 제공하기 위하여 노력한다.

01. 안전 보건 최우선 가치
회사의 주요 정책 결정 시에는 안전보건을 우선으로 고려하여 진행한다.

02. 사전 예방 문화 정착
전 사업장의 사전 잠재 위험요인의 발굴 및 개선을 통하여 선제적 위험 예방 문화를 정착시킨다.

03. 신속한 대응체계 정착
지속적인 교육과 훈련을 통해 비상 상황 발생 시 정확하고 신속한 대응체계를 확립한다.

04. 임직원의 능동적 참여
안전보건 환경 개선을 위하여 지속적으로 자원을 제공하고 임직원들의 능동적인 참여를 도모한다.

05. 법규 및 규정 준수
안전보건 관련 대내외 법규 및 규정을 철저히 준수한다.

안전 관련 업무 기준 및 매뉴얼

롯데하이마트는 「산업안전보건법」 및 관계 법령에 근거하여 안전관리 매뉴얼의 설계 기준을 소방·전기·건축 분야로 구분·정의하고, 설계 단계부터 사업장의 안전성을 확보하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 사업장 안전점검을 통해 도출된 위험요인을 매년 안전관리 매뉴얼에 반영하고, 이를 전 사업장에 배포하여 동일한 기준에 따른 안전관리가 이루어지도록 운영하고 있습니다. 아울러 안전관리 기준 및 공사현장 매뉴얼 등은 관련 분야의 최신 법규를 반영하여 지속적으로 개정하고, 사내에 공유함으로써 안전관리 체계의 일관성과 실효성을 제고하고 있습니다.

안전관리 업무 매뉴얼

안전보건 매뉴얼	임직원이 준수해야 할 안전수칙
공사현장 안전관리 매뉴얼	현장 공사 시 파트너사에서 준수해야 할 안전수칙
롯데하이마트 안전설계 및 시공기준	신축/이전 및 리뉴얼, 유지보수 등 공사 시 준수해야 할 시설물 안전기준

중장기 추진전략 및 목표

롯데하이마트는 사업장 안전관리 강화를 위한 중장기 추진 전략과 목표를 수립하였으며, 주요 관리지표로는 근로손실재해율(LTIR), 중대재해 발생건수, 안전보건경영시스템 인증률을 설정하여 체계적으로 관리하고 있습니다.

추진 전략	세부 내용	관리 지표	중장기 목표		
			2025년	2026년	2027년
사업장 안전관리	• 안전사고 예방 관리 • 사고 대응 체계 고도화 • 임직원 인식 개선 교육 강화	근로손실재해율(LTIR)[1]	0.065%	0.058%	0.052%
		중대재해 발생건수[2]	0건	0건	0건
안전관리 시스템 강화	• 외부 인증 사업장 범위 확대 (2025년부터 전 지점 및 물류센터까지 확대)	안전보건경영시스템 사업장 인증률	100%	100%	100%

1) 근로손실재해율: (재해근로자수/산재적용대상근로자 근로시간)*200,000
2) 중대재해: 산업재해 중 사망 등 재해의 정도가 심한 것

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

안전보건경영

안전보건경영체계

정책 및 전략

안전보건경영시스템 인증

롯데하이마트는 2023년 임직원의 안전과 보건을 위한 산업안전보건경영시스템 국제표준인 ISO 45001 인증을 취득하였으며, 현재까지 유지하고 있습니다. 또한 해당 인증을 지속적으로 갱신하고 있으며, 이를 기반으로 안전보건 관리체계와 관련 프로세스를 지속적으로 고도화해 나갈 계획입니다.

안전보건경영시스템 인증 현황

구분	현황
대상 사업장 수[1)]	318개
취득 사업장 수[2)]	318개
인증률	100%
인증유효기간	2023년 12월 4일 ~ 2026년 12월 3일

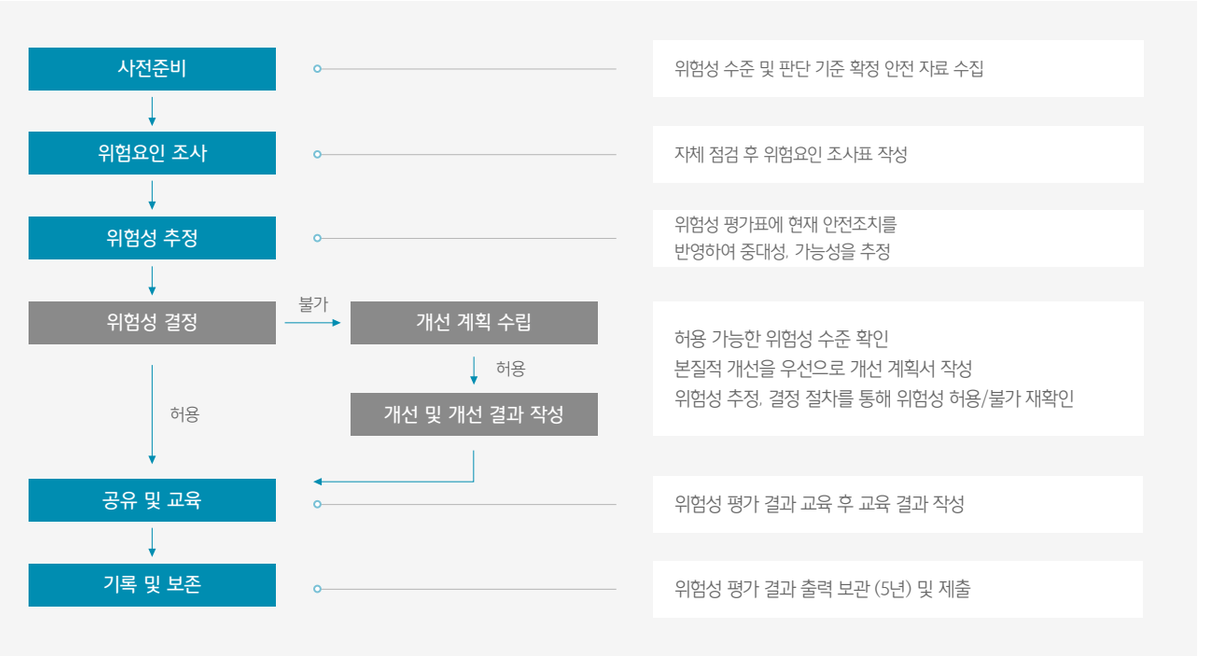
1) 대상 사업장 수: 당사 핵심 사업장 위주 선별
22) 취득 사업장 수: 전체 사업장(본사, 물류센터 11개, 지사 10개, 매장 296개)

리스크 관리

위험성 평가

롯데하이마트는 안전보건 리스크 관리를 위해 매년 1회 이상 전 임직원이 참여하는 위험성 평가를 실시하고 있습니다. 위험성 평가는 「중대재해처벌법」 및 「산업안전보건법」에 기반한 안전사고 예방체계의 핵심 활동으로, 사업장 내 잠재적 위험요인을 사전에 식별하고 개선하는 데 목적이 있습니다. 또한 정기 안전점검과 근로자 의견 청취 등을 통해 추가적인 위험요인을 지속적으로 발굴하고 있으며, 확인된 위험요인에 대해서는 즉시 개선 조치를 시행하고 있습니다. 아울러 반기 1회 위험성 평가 결과와 개선 조치의 적정성 및 효과성을 정기적으로 점검·논의하고, 주요 위험요인, 필요 투자 사항, 위험 재발 여부 등을 종합적으로 검토하고 있습니다. 이후 경영 검토를 통해 심의된 안건 및 결과를 사내 인트라넷에 공개하여 전 임직원이 확인할 수 있도록 함으로써 관리의 투명성과 실행력을 제고하고 있습니다.

위험성 평가 프로세스



INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

안전보건경영

안전보건경영체계

리스크 관리

위험등급제(RRS) 운영

위험등급제(RRS, Risk Rating System)는 안전 수준을 체계적으로 관리하기 위해 사업장별 연 1회 위험도를 평가하고, 이를 5개 등급(S~D)으로 분류하는 사내 안전관리 제도입니다. 해당 제도는 등급별 최적화된 안전 가이드를 제공하며, 관리책임자의 안전관리 역량을 점진적으로 향상시키는 데 목적이 있습니다. 평가는 시설 요인을 제외한 관리적 요소를 중심으로 총 10개 항목의 지표를 기반으로 수행되고 있습니다. 평가 결과 등급이 낮은 사업장에 대해서는 제시된 가이드에 따라 자체 안전관리 활동을 강화하도록 하고, 이를 통해 안전 수준이 단계적으로 개선될 수 있도록 운영하고 있습니다.

위험도 평가 지표

현장 방문 평가 60%	소방 훈련	자위소방대 역할 수행
	법규 문서	소방계획서 파트너사 점검 위험성 평가표
	사내 문서	안전매뉴얼 최종퇴실자 게시판 4종
	사고 예방	직전 점검 미흡 재발
	안전 표지	안전 표지 점검표 부착
	서약서 준수	2025년 서약서 준수 여부

모니터링 평가 40%	안전사고	경미 건 이상 단순 누수 제외
	위험 개선율	개선 조치 (시설 건 제외)
	그룹 시스템	장기 미접속, 비밀번호 오류
	파지장 관리	영업시간 외 가연물 방치

정기 안전점검

롯데하이마트는 전 지점 및 물류센터를 대상으로 체계적인 안전점검을 실시하여 사업장 내 잠재된 사고 위험요인을 조기에 발굴하고 선제적으로 개선하는 데 주력하고 있습니다. 또한 '예방 중심 안전관리'를 원칙으로 점검 결과 도출된 개선 필요 사항에 대해 즉각적인 조치를 시행하고, 중장기적 관점에서 근본적인 재발 방지 대책을 수립·이행하고 있습니다. 2025년에는 안전점검을 통해 문서관리 체계의 실효성 제고와 내구연한이 초과된 전기설비의 적기 교체를 핵심 개선 과제로 도출하였으며, 이를 바탕으로 시설 안전성을 확보하고 사고 예방 관리 수준을 지속적으로 강화하고 있습니다.

공사현장 안전 관리

롯데하이마트는 공사현장을 대상으로 주 1회 이상 현장 점검을 실시하고, 시공 파트너사의 안전수칙 준수 여부를 체계적으로 평가하고 있습니다. 작업자의 안전모 미착용 등 기본 안전수칙을 준수하지 않은 경우에는 경고장을 발부하며, 동일 파트너사에 대해 3회 이상 경고가 누적될 경우 해당 현장에서 즉시 퇴출하고 향후 입찰 참여를 제한하는 등 엄격한 관리 기준을 적용하고 있습니다. 또한 공사현장의 잠재적 위험성을 고려하여 철저한 예방 중심의 안전관리를 수행하고 있으며, 파트너사의 안전 수준 향상을 위해 매년 안전평가를 실시하고 있습니다. 평가 결과 기준 점수에 미달하는 경우에는 입찰 제한 등 필요한 조치를 시행하고 있습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

안전보건경영

안전보건경영체계

리스크 관리

중대재해처벌법 대응

롯데하이마트는 모든 구성원에게 안전한 작업환경을 제공하기 위해 체계적인 안전보건관리체계를 구축하고, 전사 무사고 사업장 구축을 목표로 안전관리 수준 향상에 지속적으로 노력하고 있습니다. 모든 근로자는 위험 작업에 대해 작업중지 기준과 절차에 따라 작업을 중지할 수 있으며, 위급 상황 발생 시 즉시 작업을 중단하고 안전한 장소로 대피할 권리를 보장받고 있습니다. 또한 안전보건관리책임자는 해당 상황에 합리적인 사유가 인정될 경우, 작업을 중지한 근로자에게 징계 등 불리한 처우를 하지 않는 원칙을 적용하고 있습니다. 이후 해당 위험요인 제거 및 재발 방지 대책 수립 등의 절차를 통해 유사 사례의 발생을 방지하고 있으며, 필요 시 안전보건경영시스템을 지속적으로 개선하고 있습니다.

사고대응 프로세스

롯데하이마트는 전 사업장 및 임직원을 대상으로 체계적인 사고 대응 프로세스를 운영하고 있습니다. 사고 대응 프로세스는 '상황 인지 초기 대응 원인 조사 대책 수립 종결'의 5단계로 구성되며, 단계별 수행 업무를 명확히 정의하고 있습니다. 안전보건관리책임자를 중심으로 안전시설관리팀이 사고 및 비상사태 대응 업무를 총괄·운영하고 있으며, 사고 재발 방지를 위해 전 임직원을 대상으로 전파 교육을 실시하고 있습니다. 또한 사고 및 자연재해 등 비상 상황에 신속하게 대응하기 위해 비상사태 시나리오를 수립·평가하고, 이를 기반으로 월 1회 이상 비상사태 대응 교육 및 훈련을 정기적으로 실시하고 있습니다.

중대재해 발생 예방을 위한 안전보건체계

구분	내용
1	전사 안전관리 규정 및 매뉴얼 작성
2	지역별 안전 관리자 배치
3	전사 안전점검 실시 및 위험 요소 100% 개선 (연 2회)
4	기간별/이슈별 테마 점검
5	전 사업장 위험성 평가 진행 및 개선
6	산업안전보건위원회 운영
7	임직원 및 관리감독자 정기 안전보건 교육 실시
8	공사현장 작업자 안전점검 및 시설물 안전 시공 상태 점검
9	안전사고 예방 캠페인 및 교육훈련 실시
10	세이프마스터(사내 안전 전문가 육성) 제도 운영 등

사고대응 프로세스 순서도

1	상황 인지	사업장 관리책임자 초동조치 후 즉시 보고
2	초기 대응	직책자 해당 사고 정보 공유 및 조치
3	원인 조사	사고 원인 조사 피해 현황 파악
4	대책 수립	동종 사고 예방 재발 방지 대책 수립
5	종결	결과 보고 및 전 사업장 공유

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

안전보건경영

안전보건경영 추진활동

안전보건 교육

롯데하이마트는 전 임직원의 안전의식 수준 제고를 위해 체계적인 안전보건 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 매월 1일을 '안전점검의 날'로 지정하여 정기 점검 활동을 수행하고 있으며, 자위소방대를 중심으로 소방 및 지진 대피 훈련을 실시하고 있습니다. 또한 '안전교육의 달'을 운영하여 심폐소생술, 전기·소방 등 업무 중 발생 가능한 사고 예방 및 대응 교육을 실시하고 있습니다. 아울러 안전보건경영시스템(ISO 45001)의 지속적인 유지·관리를 위해 유관부서에서 내부 심사위원 양성 교육을 운영하여 안전보건 관리 역량을 강화하고 있습니다.

안전교육 프로그램

구분	대상	내용
수시	전 임직원	사고 사례 전파 및 예방 대책 교육, 계절적 위험요인 교육 (화재예방, 풍수해 등)
월	전 임직원	소방/지진 대피 훈련
분기	사업장 관리책임자	사업장 안전 관리 교육
반기	관리감독자	관리감독자 교육
	부서별 안전보건 담당자	ISO 45001 내부심사 교육
	그 외 임직원	산업안전보건 교육
연	직책자	안전관리 인식 개선 교육

세이프마스터 자격 제도

롯데하이마트는 올바른 안전 지식과 행동 요령을 갖춘 전문 인력 양성을 위해 '세이프마스터(SAFE MASTER)' 자격 제도를 운영하고 있습니다. 해당 제도는 업계 최초로 한국산업인력공단 인증을 획득하였으며, 자격시험은 안전보건, 소방, 전기, 응급처치 등 4개 과목에 대한 필기 및 실기 평가로 구성되어 있습니다. 또한 2023년부터 전 임직원을 대상으로 제도를 확대 운영하여 안전에 대한 전문성과 인식 수준 제고를 추진하고 있으며, 2025년 12월 기준 총 928명의 세이프마스터가 활동하고 있습니다.

▲ 세이프마스터 자격 시험

임직원 보건 관리

롯데하이마트는 임직원의 건강 관리와 사후 관리를 강화하기 위해 본사에 보건관리자가 상주하는 건강관리실을 운영하고 있습니다. 또한 직원의 건강으로 인한 업무 공백을 예방하고 삶의 질을 향상시키기 위해 전 직원을 대상으로 연 1회 종합건강검진을 제공하고 있습니다. 검진 결과 이상 소견이 확인된 직원에 대해서는 면담을 통해 지속적인 사후 관리 및 추적 관리를 실시하고 있습니다. 아울러 점장급 이상 직책자 및 40세 이상 직원을 대상으로 배우자 또는 직계가족의 건강검진을 지원함으로써 임직원 가족의 건강 증진에도 기여하고 있습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

안전보건경영

안전보건경영 추진활동

파트너사 안전 관리

파트너사 안전보건경영시스템 구축 지원

롯데하이마트는 파트너사가 안전보건 관리 체계를 구축할 수 있도록 안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증 취득에 필요한 컨설팅과 심사 비용을 지원하였습니다. 해당 지원을 통해 협력사는 사업 운영 과정에서 발생할 수 있는 다양한 위험요인을 사전에 식별하고 관리할 수 있는 기반을 마련하였으며, 보다 체계적인 안전보건 관리와 안정적인 운영 환경을 확보할 수 있습니다.

심 사 보 고 서

심 사 보 고 서

파트너사 안전보건 관리

롯데하이마트는 다양한 지원 활동을 통해 파트너사의 안전한 근무 환경 조성에 기여하고 있습니다. 이를 위해 안전보건협의체를 월 1회 개최하여 사업장 안전관리 실태와 법적 이슈를 신속히 공유하고, 도출된 문제점에 대한 개선 활동을 추진하고 있습니다. 또한 소방·전기 등 주요 시설 관리 및 고위험 작업을 수행하는 파트너사를 대상으로 연 1회 이상 간담회를 개최하여 업무 수행 과정에서 발생하는 애로사항을 청취하고 개선이 필요한 사항에 대해 적극적으로 지원하고 있습니다. 아울러 파트너사의 안전 역량 강화를 위해 소방 교육 및 훈련에 필요한 물품과 교육 자료를 제공하고 있습니다. 이와 함께 건설, 시설관리, 유지보수 등 위험 작업을 수행하는 파트너사의 적격 수급 관리를 위해 안전 수준 평가를 실시하고 있으며, 평가 결과 기준 점수에 미달하는 경우 일정 기간 페널티를 부과하는 등 체계적인 관리 활동을 시행하고 있습니다.

파트너사 안전보건 지원 활동

정기적 회의체 운영	안전보건 협의체, 파트너사 간담회, 파트너사 합동 점검
업무 매뉴얼 및 가이드 제공	물류센터 안전관리 매뉴얼, 위험성 평가 가이드 제공
시설 관리 및 점검	화재 안전관리계획서 관리, 소방 점검 지원, 오폐수 처리시설 관리

VR 안전체험 교육

롯데하이마트는 물류센터 내 VR 안전체험 교육장을 운영하고 있습니다. 해당 교육은 상품 유통 및 설치 과정에서 발생할 수 있는 다양한 안전사고 상황을 가상 환경에서 체험하도록 구성되어 있으며, 이를 통해 임직원이 사고 발생 시 적절하게 대응할 수 있는 역량을 체계적으로 습득할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 체험 중심의 교육을 통해 안전사고 예방에 대한 인식을 제고하고, 현장에서의 안전의식 향상에 기여하고 있습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

사회공헌

사회공헌 추진체계

조직구조 및 추진전략

롯데하이마트는 사회공헌 전담조직인 대외협력팀을 중심으로 관련 활동을 수행하고 있으며, 경영진은 정기적으로 보고되는 성과를 모니터링하고 있습니다. 대외협력팀은 사회적 책임을 적극적으로 이행하고 지속가능한 사회에 기여하는 것을 목표로 사회공헌 추진방향과 중장기 목표를 수립하고 있습니다. 또한 회사와 임직원이 함께 참여하는 기부 프로그램을 운영하고, 다양한 사회공헌 활동을 체계적으로 전개하고 있습니다.

롯데하이마트는 사회공헌 프로그램의 주요 지원 대상을 '아동'으로 설정하고, 사업과 연계된 가전제품 및 과학을 주제로 회사의 핵심 역량을 활용한 프로그램을 기획·운영하고 있습니다. 또한 사회적 가치가 높은 사회공헌 활동을 운영하고자 각 사회공헌 활동의 성과 측정 체계를 점검하고 있으며, 일부 활동에 대해서는 창출된 사회적 가치를 정량적으로 측정·관리하고 있습니다.

사회공헌 추진조직도

주요 협력 기관

협력 기관	협력 내용
사회복지공동모금회	• 임직원 기부금 활용 사업 논의 • 사업 성격에 맞는 수행기관 매칭 및 지원 등
초록우산어린이재단	• Hi-과학콘서트 & 과학교실, 행복 3대 캠페인 등 프로그램 기획 • 기타 사회공헌 프로그램 및 지원사업 기획 및 운영

사회공헌 추진전략

목표

적극적인 사회적 책임 수행을 통한 지속가능한 사회 발전에 기여

브랜드

Hi

도움이 필요한 이웃들에게 다가가 먼저 인사(Hi)합니다. 어려운 이웃들이 보다 질 높은(High) 환경에서 생활할 수 있도록 돕습니다.

전략방향

나눔문화 확산
임직원의 적극적 참여를 통해 지역사회와 상생

아이가 행복한 세상
과학 테마 중심의 아동을 위한 사회공헌 활동

대표 프로그램

행복3대 캠페인 | Hi-과학 콘서트 & 과학 교실

중장기 운영 목표

구분		2026	2027	2028
지원 횟수		6회	6회	8회
결연 아동 수		200명	200명	200명
과학 콘서트	개최 횟수	1회	1회	2회
	참여 아동 수	150명	150명	200명
과학 교실	개최 횟수	2회	2회	4회
	참여 아동 수	200명	200명	400명

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
인권경영
인재경영
고객중심경영
지속가능한 공급망
안전보건경영
사회공헌
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

사회공헌

사회공헌 추진활동

롯데하이마트는 임직원 기부금을 기반으로 조손가정을 지원하는 '행복 3대 캠페인'을 비롯하여 'Hi-과학콘서트'와 'Hi-과학교실' 등 다양한 사회공헌 프로그램을 지속적으로 운영하고 있습니다. 또한 장애인 인식 개선을 위한 '슈퍼블루마라톤대회' 참여를 포함하여 다양한 기부 및 참여형 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다.

2025년 주요 사회공헌활동 성과

(단위: 백만 원)

구분	행복 3대 캠페인	Hi-과학콘서트/과학교실/생태탐사	슈퍼블루마라톤
내용	정기 생활용품 지원	Hi-과학콘서트/과학교실 개최	마라톤 우승 상품 지원
투입	220	110	1.8
성과	220	110	5.2

※ 투입: 기부 금액
※ 성과: 수혜자 지출 절감액(현물 지출액) 기준

▲ 행복 3대 캠페인

▲ 슈퍼블루마라톤대회

▲ Hi 과학콘서트

▲ Hi 과학교실

행복 3대 캠페인

롯데하이마트는 2006년부터 부모 없이 조부모와 생활하는 조손가정 아동과 결연을 맺고, 정기적인 지원을 제공하는 '행복 3대 캠페인'을 운영하고 있습니다. 해당 캠페인은 임직원의 자발적인 기부를 기반으로 재원을 조성하였으며, 격월 단위로 생필품 키트를 지원하여 조손가정의 생활 안정에 기여하고 있습니다. 이를 통해 취약계층 아동의 생활 환경 개선과 지속적인 정서적 지원을 도모하고 있습니다.

2025년 행복 3대 캠페인 운영 현황

연간 결연아동 수	연간 결연아동 후원금
200명	1억 원

아동대상 과학문화 프로그램 운영: Hi-과학콘서트, 과학 교실, 생태탐사

'Hi-과학콘서트 & Hi-과학교실'은 가전제품에 적용된 과학 원리를 쉽고 흥미롭게 학습할 수 있도록 지원하는 과학 교육 프로그램으로, 2018년부터 매년 운영되고 있는 롯데하이마트의 대표 사회공헌 활동입니다. 'Hi-과학콘서트'는 아동을 대상으로 과학을 통한 새롭고 즐거운 경험을 제공하는 프로그램입니다. 'Hi-과학교실'은 전국 지역아동센터를 찾아가는 교육 형태로 운영되며, 교육 기회가 상대적으로 부족한 아동들이 과학 원리를 쉽게 이해할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 과학교실 강사를 경력단절여성을 중심으로 채용하여 양질의 일자리 창출에 기여하고 있습니다.
또한, 2025년에는 자연 생물종 탐사 교육 프로그램인 'Hi-생태탐험대'를 신규로 도입하였습니다. 본 프로그램은 본사 인근 양재천에서 전문 연구원과 함께 곤충, 조류 등 다양한 생물을 관찰하는 체험형 교육으로 구성되어 있으며, 탐사 결과를 연구기관에 제공함으로써 생물다양성 연구에도 기여하고 있습니다.

2025년 과학문화 프로그램별 참여자 수

과학 콘서트	과학 교실	생태 탐험
170명	200명	30명

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

GOVERNANCE

지배구조 101
윤리 및 준법경영 109

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
지배구조
윤리 및 준법경영
ESG FACTBOOK

지배구조

이사회 구성 및 운영

이사회 구성

롯데하이마트 이사회는 사내이사 3명과 사외이사 4명(여성 사외이사 1인 포함) 등 총 7명의 이사로 구성되어 있으며, 상법에서 요구하는 이사회 구성 요건을 충족하고 있습니다. 또한 신속한 의사결정과 효율적인 조직 운영을 위해 내부 규정에 따라 대표이사가 이사회 의장으로 선출되어 의장직을 겸직하고 있습니다. 이사회 구성원은 각 분야에서 다양한 역량과 전문성을 보유하고 있으며, 당사와의 재무적 이해관계로부터 독립적인 판단을 통해 의사결정을 수행하고 있습니다. 이사회는 당사의 최고 의사결정기구로서 경영의 기본 방침과 주요 업무에 관한 사항을 심의·의결하고, 경영진의 직무 집행을 감독하고 있습니다. 아울러 이사회가 전문적이고 효율적으로 직무를 수행할 수 있도록 대외협력팀, 인재전략팀 등 관련 부서가 필요한 정보와 자원을 지원하고 있습니다.

이사회 독립성

롯데하이마트는 공정하고 투명한 사외이사 선임을 위해 '사외이사후보추천위원회'의 추천을 받은 독립성이 검증된 후보를 사외이사로 선임하고 있습니다. 또한 이사회의 과반수를 사외이사후보추천위원회의 검토를 거친 독립적인 사외이사로 구성하여 사외이사 중심의 이사회 운영 체계를 확립하고 있습니다. 이를 통해 이사회가 경영진을 감독·견제하는 본연의 역할을 충실히 수행할 수 있도록 하고 있습니다.

선임 사외이사 제도

선임 사외이사 제도는 사외이사를 대표하는 선임 사외이사를 선출함으로써 이사회의 균형 있는 운영과 상호 견제를 지원하는 제도입니다. 선임 사외이사는 사외이사회의 소집 및 주재, 이사회 운영의 효율성 제고를 위한 지원 요청, 사외이사의 책임성 강화를 위한 제도 개선 지원 등의 역할을 수행합니다. 롯데하이마트는 사외이사의 독립성을 제도적으로 보장하기 위해 2024년 3월 선임 사외이사 제도를 도입하였으며, 사외이사 간 협의를 통해 2026년 3월 김일주 이사를 선임 사외이사로 선출하여 관련 제도를 운영하고 있습니다.

이사회 다양성

롯데하이마트는 여성 사외이사 1인을 선임하여 운영하고 있습니다. 성별, 경험, 국적 등 다양한 배경을 고려한 이사회 구성을 지향하며, 다양한 관점과 경험을 바탕으로 변화하는 경영환경에 유연하게 대응할 수 있도록 노력하고 있습니다. 향후 이사회 구성 시에도 전문성과 책임성 등 역량을 중심으로 성별이나 기타 기준에 구애받지 않고 이사를 선임할 계획입니다.

이사회 전문성

이해관계자의 권익을 보호하고 기업가치를 제고하기 위해 전문성과 역량을 갖춘 이사진을 선임하고자 노력하고 있습니다. 이에 따라 이사회는 재무, 회계, 법률, 리스크 관리 등 다양한 분야의 전문가로 구성되어 다면적인 의사결정이 이루어질 수 있도록 운영되고 있습니다. 또한 사외이사의 사업 이해도를 높이고 책임 있는 역할 수행을 지원하기 위해 다양한 주제의 교육을 실시하고 있습니다.

이사회 및 산하위원회 교육 현황

교육명	내용	사외이사 참석률
사외이사 ESG 교육	기후변화 대응 및 온실가스 관리	100%
롯데하이마트 현장 이사회	신규 컨셉 모바일 특화 매장(모토피아) 고덕점 소개	100%
롯데그룹 사외이사 컨퍼런스	그룹 이해 강화 및 미래전략 공유	100%
감사위원 컨퍼런스	거버넌스 제도 변화와 내부통제 고도화 필요성	감사위원 100%

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
지배구조
윤리 및 준법경영
ESG FACTBOOK

지배구조

이사회 구성 및 운영

이사회 역량구성표(Skill-matrix)

(2026년 3월 기준)

구분		사내이사			사외이사			
		남창희	김영혁	박상윤	김일주	이강수	변광윤	장미경
전문성	리더십(CEO, CFO 등)	●	●	●	●	●	●	●
	재무/회계			●		●		●
	리스크관리	●	●	●	●	●	●	●
	글로벌비즈니스	●	●		●			
	ESG				●	●	●	
	마케팅/브랜드전략	●			●		●	
	E커머스	●			●		●	
최초선임일		2023.03.27	2025.03.20	2022.03.22	2024.03.25	2024.03.25	2026.03.19	2026.03.19
출생년도		1966	1972	1971	1967	1968	1969	1964
성별		남	남	남	남	남	남	여
직책		대표이사	사내이사	재무부문장	ESG위원장	감사위원장 보상위원회위원장	투명경영위원장	사외이사후보추천 위원회위원장
주요 경력		前) 롯데쇼핑 슈퍼사업부 대표	現) 롯데지주 경영혁신2팀장	前) 롯데지주 재무혁신실 재무1팀 팀장	前) LG전자 글로벌마케팅 센터 센터장	現) 다산회계법인 부대표	現) 뉴웨이브커머스 대표이사	前) NH농협캐피탈 여신관리본부 부사장

1) 박상윤, 이강수, 김일주 이사 재연임
2) 최혜리, 김진영, 홍대식 이사 임기 만료, 2026년 3월 19일부로 장미경, 변광윤 이사 선임 (변광윤 이사의 임기는 3월 31일부 시작)

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
지배구조
윤리 및 준법경영
ESG FACTBOOK

지배구조

이사회 구성 및 운영

이사회 운영

이사회는 정관 제31조에 따라 분기별 1회 이사회 의장의 소집으로 개최되며, 긴급한 안건이 발생할 경우 임시 이사회를 개최하고 있습니다. 이사회는 재적 이사 과반수의 출석으로 성립되며, 출석 이사 과반수의 찬성으로 의결됩니다. 또한 특정 이해관계인의 이익 또는 불이익이 발생하지 않도록 해당 안건에 특별한 이해관계가 있는 이사의 의결권 행사를 제한하고 있으며, 이사회에서 논의·의결된 사항은 의사록으로 작성·관리되고 있습니다.

2025년 이사회 운영 현황

개최횟수	안건	사외이사 출석률
13회	39개	98.5%

2025년 이사회 주요 승인 및 보고 현황

회차	개최일	주요안건
1	2025-01-03	• '25년 안전/보건 업무 운영계획(안)
2	2025-02-05	• 제38기 재무제표 및 영업보고서 승인의 건 • '25년 경영계획 승인의 건 • '24년 내부회계관리제도 운영실태 보고 • 자산 매각 관련 보고 • 투명경영위원회 승인사항
3	2025-02-19	• 제38기 재무제표 변경 승인의 건 • 제38기 정기주주총회 소집 및 회의 목적사항 결정의 건 • 공정거래 자율준수 관리자 변경의 건 • 감사위원회의 내부회계관리제도 평가 보고
4	2025-03-20	• 대표이사 선임의 건 • 보상위원회 승인사항 • '24년 이사회 평가 진행 보고 • New PB Brand 런칭 및 채널 다각화 계획
5	2025-04-24	• '25년 1분기 재무제표 보고 • 새로운 구매 경험 제안(하이마트 구독) 계획 보고 • '24년 이사회 평가 결과 보고
6	2025-05-22	• 경험형 Specialty 전문점 구축 계획 보고 • 봉선점 토지 매각 보고
7	2025-06-26	• 롯데 RMN 사업 계약 승인의 건 • E-Commerce 추진 경과 및 향후 계획 • Apple 수리 서비스 시행 계획 • ESG위원회 승인사항
8	2025-07-24	• ISO 37001 & 37301 통합인증 도입을 위한 규범 준수 및 부패방지 방침 수립 및 규범준수 책임자 지정의 건 • '25년 사채 발행 대표이사 위임의 건 • '25년 반기 재무제표 보고 • 새로운 구매 경험 제안(리셀) 계획 • 상법 개정 관련 준비사항 • 공정거래 CP운영 현황 보고
9	2025-09-25	• 방문컨설팅 진행 현황 및 계획 보고 • 새정부 노동정책 관련 준비사항 보고 • 부패방지 및 규범준수시스템 경영검토 보고
10	2025-10-30	• '25년 3분기 재무제표 • 기업가치 제고 계획 이행현황 공시
11	2025-11-20	• '26년 경영 전략 • 공정거래 CP운영위원회 결과
12	2025-11-26	• 2026년 임원인사 보고의 건
13	2025-12-18	• 국제회계기준 제18호 도입에 따른 영향 및 대응방안 • ESG위원회 승인사항

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
지배구조
윤리 및 준법경영
ESG FACTBOOK

지배구조

이사회 구성 및 운영

이사회 내 위원회

롯데하이마트는 위원회의 독립적인 운영을 위해 위원회 구성원을 전원 사외이사로 구성하고 있습니다. 또한 이사회 내 위원회는 각 위원회의 설치 목적에 부합하는 경력과 지식을 갖춘 전문가들로 구성하여 의사결정의 전문성을 제고하고 있습니다.

위원회 역할 및 구성 현황

소위원회	위원	주요 역할
감사위원회	이강수(위원장) 변광윤, 장미경	• 회사의 업무 및 재산 상태 조사 • 내부회계관리규정의 승인 및 운영 실태 평가 • 기타 회사의 감사에 관련한 업무
투명경영위원회	변광윤(위원장) 김일주, 이강수	• 대규모 내부거래에 대한 심사 승인 • 회사의 최대 주주 및 특수관계인과의 거래에 대한 사전 승인
사외이사후보 추천위원회	장미경(위원장) 변광윤, 김일주	• 사외이사 후보의 추천 • 사외이사 후보군 구성 및 검토
보상위원회	이강수(위원장) 변광윤, 장미경	• 보수 및 성과 보상체계의 결정 • 임원 보수 지급 및 성과 보상 기준 제·개정 • 임원 보수 지급의 결정
ESG위원회	김일주(위원장) 이강수, 장미경	• ESG경영 전략 및 정책 수립 • ESG 주요 실행계획 심의 및 승인 • ESG 활동 관리 및 감독

감사위원회

롯데하이마트는 감사위원회의 전문성을 확보하기 위해 회계 및 재무 분야에 풍부한 경험을 보유한 전문가를 감사위원으로 포함하고 있습니다. 또한 감사위원회 규정에 따라 감사위원회는 3인의 사외이사로 구성되어 위원회의 역할과 책임을 독립적인 위치에서 수행할 수 있도록 운영하고 있습니다.
롯데하이마트는 전문성을 갖춘 감사위원을 선임하기 위해 감사위원회 운영규정 제7조에 감사위원의 자격요건을 명시하고 있으며, 감사위원 후보자 선정 시 법률·회계·재무 분야의 전문성을 보유한 인사 여부를 검토하고 있습니다. 또한 감사위원회의 감사 업무 수행에 필요한 교육을 제공하고 있으며, 2025년에는 거버넌스 제도 변화와 내부통제 고도화 필요성 관련 교육을 실시하였습니다.
감사위원회는 내부감사 활동을 포함하여 외부감사인 선임 승인, 내부회계관리제도 운영 실태 평가 등의 업무를 수행하고 있습니다. 2026년 2월, 내부감사(지원) 부서 구성원의 임면 시 감사위원회 동의 절차를 도입하여 감사 조직의 독립성과 감사 업무의 투명성 및 객관성을 제고하였습니다. 아울러 감사위원회는 준법지원인 및 관련 지원 조직, 내부회계팀의 지원을 받고 있으며, 감사위원회 운영규정을 통해 회사 비용으로 외부 전문가의 조력을 받을 수 있는 권한을 명문화하고 있습니다.

감사위원회 구성현황

구성		주요 경력	비고
직책	성명		
위원장	이강수	• KPMG 삼정회계법인 전무이사(2000~2017) • 학교법인 박영학원 감사(2016~2019) • 다산회계법인 부대표(2017~現)	회계 전문가
위원	변광윤	• 한국온라인쇼핑협회 회장(2017~2021) • 한국인터넷기업협회 부회장(2019~2021) • 뉴웨이브커머스 대표이사(2021~現)	-
위원	장미경	• NH농협은행 자금운용부문 부행장(2018~2020) • NH농협은행 여신심사부문 부행장(2020~2021) • NH농협캐피탈 여신관리본부 부사장(2021~2021)	-

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
지배구조
윤리 및 준법경영
ESG FACTBOOK

지배구조

이사회 구성 및 운영

감사위원회

외부감사인

롯데하이마트는 회계정보의 투명성과 공정성을 확보하기 위해 독립적인 외부감사인으로부터 정기적인 감사를 받고 있습니다. 외부감사인 선임 시, 감사위원회는 규모, 감사능력, 독립성, 산업 전문성 등을 종합적으로 고려합니다. 아울러 감사위원회와 회의를 진행하여 감사 내역 및 품질을 점검하고 있습니다.

감사의견

사업연도	감사인	감사의견	특이사항
제39기(2025년)	삼일회계법인	적정	해당사항 없음
제38기(2024년)	안진회계법인	적정	해당사항 없음
제37기(2023년)	안진회계법인	적정	해당사항 없음

이사회 성과평가

롯데하이마트는 이사회 전반에 대해 연 1회 자기평가를 실시하고 있습니다. 해당 평가는 이사회의 역할과 책임, 구조, 운영, 평가체계 및 이사회 내 위원회 등 5개 영역을 대상으로 하며, 총 32개의 세부 항목을 기준으로 이루어집니다. 또한 각 위원회를 대상으로 규정 준수 여부, 독립성, 전문성 등을 중심으로 연 1회 평가를 실시하고 있습니다.

사외이사 평가

사외이사 평가는 사외이사의 역할과 책임이 관련 법령 및 내부 규정에 따라 적정하게 수행되고 있는지를 정기적으로 점검하고, 이를 기반으로 연 1회 최종 평가를 실시하는 방식으로 운영되고 있습니다. 평가 항목은 이사회 기여도, 영향력, 전문성, 적극성 등 4개 항목으로 구성되어 객관적인 평가가 이루어지고 있으며, 평가 결과는 사외이사 활동의 효율성 제고 및 지원과 임기 종료 후 재선임 검토에 활용하고 있습니다.

사내이사 평가

사내이사 평가는 영업이익, 매출목표 달성률 등 재무지표와 ESG성과 및 법규 준수 등 비재무지표를 반영하여 산정되며, 연 1회 부문별 평가를 통해 실시하고 있습니다. 특히 2021년 7월 롯데그룹은 그룹 전반의 ESG경영을 강화하고 체계적으로 관리하기 위해 그룹사 대표이사 성과평가에 ESG관리 성과를 반영하는 내용을 담은 ESG경영 선언문을 공표하였습니다. 이를 기반으로 대표이사의 핵심성과지표(KPI) 중 약 10%를 ESG 관련 항목으로 구성하고 있습니다.

2025년 대표이사 ESG KPI

구분	내용
환경	친환경 상품/서비스 강화, 온실가스 data 관리 고도화, 탄소중립로드맵 이행
사회	인권경영체계 고도화, 정보보호 운영 관리
지배구조	ESG위원회 활성화
기타	ESG 공시 고도화

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
지배구조
윤리 및 준법경영
ESG FACTBOOK

지배구조

이사회 구성 및 운영

이사회 보상

보상위원회는 이사회 구성원의 보수 기준 제정 및 개정, 이사회 보수체계 점검 및 보수 지급 결정 등의 역할을 수행하고 있습니다. 위원회 전원을 사외이사로 구성하여 보수 의사결정의 독립성과 투명성을 제고하고 있으며, 매년 사내이사 개별보수를 승인하고 이사회에 보고하고 있습니다. 아울러 주주총회에서 승인된 보수 한도 내에서 직무 수행에 따른 책임, 위험성, 투입 시간 등을 종합적으로 고려하여 이사 보수를 합리적으로 산정·집행하고 있습니다.

사내이사 보수

롯데하이마트는 인사관리 규정과 임원의 역할 기여도 및 전문성 등을 고려하여 기본급을 산정하고, 이에 성과평가 결과를 반영한 성과급 등을 포함하여 사내이사 보수를 산정하고 있습니다.

사내이사 보수 산정기준

구분	내용
급여	임원의 역할 기여도 및 전문성 등을 고려하여 산정
상여	재무지표(영업이익, 매출목표 달성률 등) 및 비재무지표(ESG성과, 준법경영, 소비자 만족도 지표) 등을 고려하여 산정
주식매수선택권	경영성과목표 또는 시장지수에 연동하는 성과연동형으로 산정
기타 근로소득	복리후생 기준에 따라 지급

사외이사 보수

롯데하이마트는 사외이사의 법적 책임 수준과 회사 규모 등을 고려하여 공정한 수준의 사외이사 보수를 책정하고 있습니다. 보상위원회를 통해 사외이사 보수의 적정성을 검토하고, 직무 수행에 따른 책임과 위험성, 투입 시간 등을 종합적으로 반영하여 합리적인 수준에서 보수가 결정되도록 운영하고 있습니다. 또한 사외이사의 독립성 저해 가능성을 방지하기 위해 평가 결과와 보수를 연계하지 않는 원칙을 적용하고 있습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
지배구조
윤리 및 준법경영
ESG FACTBOOK

지배구조

주주친화경영

주식 발행 및 의결권 현황

2025년 12월 31일 기준 당사의 발행주식 총수는 23,607,712주이며, 전량 보통주로 구성되어 있습니다. 최대주주는 지분 65.25%를 보유한 롯데쇼핑㈜입니다. 당사는 자사주 472,000주(2%)를 보유하고 있으며, 자사주에 대해서는 의결권을 부여하지 않고 있습니다. 또한 종업원의 동기 부여를 위해 우리사주조합을 운영하고 있으며, 해당 조합이 보유한 주식 수는 2025년 말 기준 30,652주입니다.

주식의 종류 및 의결권

(단위: 주)

구분	주식의 종류	주식 수	비고
발행주식 총수	보통주	23,607,712	-
의결권 없는 주식 수	보통주	472,000	자기주식
의결권을 행사할 수 있는 주식 수	보통주	23,135,712	-

주주환원 정책

롯데하이마트는 기업가치 제고가 주주가치 상승으로 이어질 수 있도록 매 결산기말 배당을 실시하는 등 주주환원 정책을 지속적으로 강화하고 있습니다. 또한 2017년 이후 배당액 산정 시 영업권 손상 등 일회성 손익의 영향을 제외하고 있으며, 당기순이익 기준 배당성향 약 30% 수준을 지향하고 있습니다.

연도별 배당 지급 내역

사업연도	주식종류	현금 배당		
		주식 배당금[1]	총 배당금	시가 배당률[2]
2025	보통주	300원	69억 원	4.1%
2024	보통주	300원	69억 원	4.1%
2023	보통주	300원	69억 원	2.9%

1) 주당 연도별 지급액 총액
2) 주주명부폐쇄일 매매거래일 전부터 과거 1주일간의 거래소 시장에서 형성된 최종가격의 산술평균 가격에 대한 1주당 배당금의 비율

주주권익 보호

주주총회 소집 공지

롯데하이마트는 「상법」 제363조 및 정관 제18조에 따라 주주총회 소집 시 일시, 장소 및 회의 목적사항을 포함한 소집통지 및 공고를 실시하고 있습니다. 당사는 법정 기한(주주총회 2주 전) 보다 앞선 3주 전까지 소집통지 및 공고를 진행하여 주주에게 장소, 의안, 일정 등 주주총회 관련 정보를 사전에 안내하고 있으며, 이를 통해 주주가 안건을 충분히 검토할 수 있는 시간을 확보하도록 지원하고 있습니다. 다만 2025년 1월 개최된 임시주주총회의 경우 신규 사업의 신속한 검토 및 추진을 위해 상법상 소집통지 기한에 따라 주주총회 2주 전에 통지하였습니다.
또한 롯데하이마트는 주주총회 관련 정보(소집일자, 안건 등)를 이사회에서 주주총회 소집을 결의한 당일 금융감독원 전자공시시스템(DART) 및 한국거래소 전자공시시스템(KIND)을 통해 공시(공시명: 주주총회소집결의)하고 있습니다. 이와 함께 주주총회 소집공고를 실시하고 있으며, 1% 이상 지분을 보유한 주주에게는 등기우편 발송 등 별도의 방식으로 소집공고를 안내하여 주주가 의안을 충분히 검토한 후 의결권을 행사할 수 있도록 편의를 제공하고 있습니다.

전자투표 제도

롯데하이마트는 주주의 편리한 의결권 행사를 지원하기 위해 2016년 정기주주총회부터 전자투표 제도를 도입하여 운영하고 있습니다. 2026년 3월 정기주주총회에서는 전자투표 시스템을 통해 312,201주(의결권 있는 주식의 1.93%)가 의결권을 행사하였습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
지배구조
윤리 및 준법경영
ESG FACTBOOK

지배구조

주주친화경영

주주권익 보호

주주총회 집중일 배제

롯데하이마트는 상장회사의 정기주주총회가 집중되는 3월 주주총회 집중일을 피해 주주총회를 개최함으로써 소액주주를 포함한 주주의 참여 제고를 도모하고 있습니다. 2026년 3월 정기주주총회 또한 주주 편의와 소액주주 참여 확대를 위해 주주총회 집중일(①3/25, ②3/27, ③3/30)을 피해 개최하였습니다.

의결권 대리행사 권유 제도

롯데하이마트는 주주의 의결권이 효과적으로 행사될 수 있도록 한국예탁결제원에 의결권 대리행사 권유를 의뢰하고 있습니다. 또한 주식 보유율 1% 이상 주주를 대상으로 주주총회 관련 사항을 개별 통보하고 있습니다.

투명한 공시

롯데하이마트는 회사의 경영 전반에 대한 정보를 주주와 시장 이해관계자에게 정확하고 신속하게 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 이사회 및 위원회에서 주요 경영 사항을 결정하거나 투자 판단에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항이 발생할 경우, 관련 내용을 즉시 시장에 공시하고 있습니다. 이러한 지속적인 컴플라이언스 관리와 주주친화적 거버넌스 운영을 바탕으로 외부 투자자와의 투명한 소통을 인정받아, 2025년 12월 한국거래소가 주관하는 '2025년 기업지배구조보고서 공시우수법인'에 선정되었습니다.

표 창 장

롯데하이마트㈜

위사는 기업지배구조 보고서의 충실한 공시를 통하여 투자자 보호 및 자본시장의 건전한 공시문화 조성에 기여한 공이 크므로 이에 표창합니다.

2025년 12월 2일

한 국 거 래 소
이사장 정 은 보

주주총회 현황

구분	제39기 정기 주주총회	제38기 정기 주주총회	임시주주총회	제37기 정기 주주총회
정기 주총 여부	예	예	아니오	예
소집결의일	2026-02-25	2025-02-19	2024-11-21	2024-02-20
소집공고일	2026-02-25	2025-02-19	2024-12-18	2024-02-21
주주총회개최일	2026-03-19	2025-03-20	2025-01-03	2024-03-25
개최장소	본점/서울특별시	본점/서울특별시	본점/서울특별시	본점/서울특별시
정기주주총회 집중일 회피 여부	예 (①3/25, ②3/27, ③3/30)	예 (①3/21, ②3/27, ③3/28)	-	예 (①3/22, ②3/27, ③3/29)
서면투표 실시 여부	아니오	아니오	아니오	아니오
전자투표 실시 여부	예	예	예	예
의결권 대리행사 권유 여부	예	예	예	예

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
지배구조
윤리 및 준법경영
ESG FACTBOOK

윤리 및 준법경영

윤리 및 준법경영체계

조직구조

롯데하이마트는 윤리경영조직 및 담당업무 구성원의 권한과 독립성을 보장하기 위해 대표이사 직속 산하의 투명경영실을 조직하여 윤리경영팀과 컴플라이언스팀을 운영하고 있습니다. 윤리경영팀은 분기별 1회 이사회 산하 감사위원회에 반부패 및 컴플라이언스 관련 주요 이슈, 내부감사 활동 내역, 향후 내부감사계획을 보고하며 관련 조치를 취하고 있습니다. 또한 사내 제반 감사 업무 수행 및 제도 개선, 임직원의 윤리의식을 높이기 위한 윤리 교육 및 캠페인 활동, 비윤리 행위 예방을 위한 데이터 모니터링 시스템 개선 등의 업무를 진행합니다. 컴플라이언스팀은 법 위반 리스크를 예방하기 위해 한국컴플라이언스인증원(KCCA)으로부터 국제표준화기구(ISO) 공인 'ISO 37001'(부패방지 경영시스템)과 'ISO 37301'(규범준수 경영시스템) 통합 인증을 획득하였으며, 공정거래 관련 모니터링 및 임직원 교육 등을 수행하고 있습니다.

정책 및 운영체계

부패방지 및 준법경영방침

롯데하이마트는 2022년 4월 이사회 승인을 통해 준법경영 관련 방침을 개정하였습니다. 부패방지 및 준법경영 방침에는 자금세탁 금지, 급행료 수수 금지, 제3자 관련 규정 명문화 등 주요 반부패 기준을 신설·강화하였습니다. 또한 반부패 준법규정에는 2022년 6월 시행된 「부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률」 개정 사항을 반영하여 부정청탁 금지 범위와 경조사비 허용 기준을 확대 적용하고 있습니다.

롯데하이마트 부패방지 및 준법경영방침

윤리행동준칙 및 행동강령

롯데하이마트는 「롯데하이마트 윤리행동준칙」을 통해 전 임직원이 준수해야 할 올바른 행동 기준과 가치 판단의 원칙을 제시하고 있습니다. 이는 2015년 제정된 「롯데인의 행동강령(Code of Conduct)」을 기반으로 수립되었으며, 국내외 법규와 사회적·윤리적 요구사항을 반영하여 운영·관리되고 있습니다. 주요 내용으로는 직장 내 괴롭힘·성희롱·차별 금지, 파트너사 대상 불공정거래 행위 금지, 부패 및 부정청탁 금지, 내부자 거래 금지, 정직한 마케팅 등 윤리경영 전반에 대한 기준을 포함하고 있습니다.

롯데하이마트 윤리행동준칙 롯데인의 행동강령

윤리·준법경영 조직도

윤리경영 운영체계

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
지배구조
윤리 및 준법경영
ESG FACTBOOK

윤리 및 준법경영

윤리 및 준법경영 활동

윤리감사

롯데하이마트 윤리경영팀은 '윤리경영 운영규정' 제3조 및 제5조에 근거하여 윤리감사 업무를 수행하고 있습니다. 전 사업장을 대상으로 상시 윤리 기준 및 반부패 정책 준수 여부에 대한 정기감사를 실시하며, 필요 시 특별감사를 병행하고 있습니다. 또한 '윤리경영 운영규정' 제9조 및 제11조에 따라 감사 종료 후 일정 기간 내 조사 결과를 대표이사에게 보고하고 있습니다. 아울러 중대한 규정 위반이 확인될 경우 인사위원회 회부, 제도 개선, 위반 사항 시정, 개선 조치 등을 시행하고 있습니다.

2025년 윤리감사 현황

전체 사업장 수	부패위험 평가 사업장	부패위험 평가 사업장 비율
367개	367개	100%

2025년 윤리규범 위반 현황 및 조치

윤리규범 위반 건수	윤리규범 위반에 따른 조치 건수	조치율
10건	10건	100%

조치결과	해고 2건, 강직 1건, 정직 2건, 감봉 5건

파트너사 준법경영 강조

롯데하이마트는 모든 파트너사를 대상으로 계약 체결 시 '준법경영 및 파트너사 행동규범 준수에 관한 합의서'의 필수 작성을 요구하여 파트너사의 준법경영 실천을 강조하고 있습니다. 또한 당사의 윤리경영 수준을 점검하기 위해 전 임직원 및 파트너사를 대상으로 연 1회 경영 투명성 진단 평가를 실시하고 있습니다. 해당 평가는 윤리경영, 반부패, 공정거래 준수 등 주요 항목으로 구성되며, 객관성과 신뢰성 확보를 위해 외부 전문기관의 온라인 설문 방식으로 진행하고 있습니다. 평가 결과는 경영 투명성 수준을 객관적으로 진단하는 지표로 활용되며, 도출된 개선 필요 사항은 유관 부서에 전달되어 후속 조치로 연계되고 있습니다. 2025년 경영 투명성 진단 종합지수는 96.6점을 기록하였으며, 이는 임직원의 윤리경영에 대한 높은 이해도와 준수 수준, 그리고 윤리적 원칙 및 가치 실천 의지를 반영하는 결과로 평가됩니다.

임직원 윤리의식 제고

윤리실천서약

롯데하이마트는 윤리경영 실천을 위한 임직원의 행동 기준과 가치 판단 원칙을 지속적으로 환기하고, 조직 전반에 윤리의식을 내재화하기 위해 노력하고 있습니다. 이에 따라 전 임직원을 대상으로 윤리행동준칙 및 행동강령에 기반한 윤리 실천 서약을 매년 시행하고 있습니다. 해당 서약은 고객, 임직원, 파트너사, 주주, 사회 등 5대 이해관계자에 대한 신뢰를 주제로 구성되어 있으며, 2025년에는 전 임직원이 윤리 실천 서약에 100% 참여하였습니다.

윤리경영 교육

롯데하이마트는 전 임직원이 윤리경영의 기본 원칙과 기준을 이해할 수 있도록 계약직 및 파견직을 포함한 전 구성원을 대상으로 온·오프라인 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 '사고 예방 시스템'을 활용한 점포 영업 관리와 주요 사고 사례를 중심으로 한 교육을 실시하고 있으며, 직무별 신규 입사자를 대상으로 사고 사례 전파 등 '테마별 윤리경영 실천' 교육을 병행하고 있습니다. 2025년에는 계약직 및 파견직을 포함한 전 임직원 3,776명이 반부패 및 윤리교육을 이수하여 100% 이수율을 달성하였습니다.

윤리 캠페인 설문조사

롯데하이마트는 영업직 캠페인 설문조사를 통해 윤리규범을 자율적으로 준수하는 조직문화를 구축하고 있습니다. 설문조사를 통해 임직원의 윤리의식 수준을 측정하고, 윤리경영 활동의 이행 여부를 점검하고 있습니다. 또한 점포를 대상으로 판매 과정에서 발생할 수 있는 비윤리 행위를 예방하기 위해 규정 준수 미스터리 쇼핑을 운영하고 있습니다.

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
지배구조
윤리 및 준법경영
ESG FACTBOOK

윤리 및 준법경영

윤리 및 준법경영 활동

윤리경영 신고 채널 운영

롯데하이마트는 이해관계자가 필요 시 적시에 활용할 수 있도록 다양한 신고 채널을 운영하여 윤리경영 기업문화를 정착시키고 윤리경영 실천 의식을 확산하고 있습니다. 기업 내·외부 이해관계자는 누구나 당사 홈페이지 내 부정행위 신고센터를 통해 비윤리 행위를 신고할 수 있으며, 이메일 및 윤리핫라인(유선 전화)을 통해서도 신고가 가능합니다. 또한 파트너사 전용 신고 채널을 별도로 운영하여 파트너사와 공정한 거래 질서 확립을 지원하고 있습니다.

롯데하이마트는 「제보자 보호규정」에 따라 신고자 보호 원칙을 엄격히 준수하고 있습니다. 모든 제보는 익명으로 접수 가능하며, 신고자의 신분 및 제보 내용은 윤리경영팀에서 대외비로 철저히 관리되고 있습니다. 신고 접수 시에는 관련 동의서 수령 후 윤리행동준칙에 근거하여 공정한 조사 절차를 진행하고 있습니다.

부정행위 신고센터

제보처리 프로세스

1 제보접수	2 현장점검	3 조사	4 조사결과 당사자 통보
• 부정행위 신고센터 • 핫라인(유선) • 이메일 현장점검 신고인, 피신고인, 제3자 상담 및 조사	• 신고인, 피신고인, 제3자 상담 및 조사	• 조사 결과 내부 심의 및 후속 조치 수행	• 신고인, 피신고인에게 사실관계 확인 결과 통보

2025년 신고·제보 채널 운영 현황

부정행위	접수 건수	처리 건수	처리율
	3건	3건	100%

부패방지·규범준수 경영시스템 통합 인증

부패방지 경영시스템(ISO 37001)과 규범준수 경영시스템(ISO 37301)은 국제표준화기구(ISO)가 제정한 국제 인증으로, 기업의 부패방지 및 규범준수 관리 체계와 정책이 국제 표준에 따라 효과적으로 구축·운영되고 있는지를 평가하는 기준입니다. 롯데하이마트는 부패방지경영 체계 고도화를 위해 2018년 ISO 37001 인증을 최초 취득한 이후, 3년 주기의 갱신 심사와 매년 사후 심사를 통해 인증을 지속적으로 유지하고 있습니다. 또한 2025년에는 ISO 37301 인증을 신규 취득하여 국제 기준에 부합하는 준법·윤리 경영 시스템을 공식적으로 입증하였습니다. 아울러 전사 부패 리스크를 매년 분석하고 통제 목표를 수립함으로써 부패 리스크 관리와 구성원의 준법·윤리 의식 제고를 지속적으로 추진하고 있습니다.

Korea Compliance Certification Assurance
부패방지경영시스템 인증서
인증번호 : KCCA-ABMS-015
롯데하이마트㈜
인증 사업장 범위 : 별지 참고
한국컴플라이언스인증원(주)은 위 조직의 부패방지경영시스템이 아래의 인증표준 및 인증범위에 적합함을 인증합니다.
KS A ISO 37001:2016 / ISO 37001:2016
가전제품의 도소매, 통신판매 및 설치
최초등록일자 : 2018.09.17
갱신등록일자 : 2024.12.12
발 급 일 자 : 2025.09.30
인증만료일자 : 2027.09.16
President
KAB-AC-06
KCCA-www.kcca.co.kr
E-mail : kcca@kcca.co.kr
Tel. 02.6270.7700

▲ ISO 37001 인증서

Korea Compliance Certification Assurance
규범준수경영시스템 인증서
인증번호 : KCCA-CMS-042
롯데하이마트㈜
인증 사업장 범위 : 별지 참고
한국컴플라이언스인증원(주)은 위 조직의 규범준수경영시스템이 아래의 인증표준 및 인증범위에 적합함을 인증합니다.
KS A ISO 37301:2021 / ISO 37301:2021
가전제품의 도소매, 통신판매 및 설치
최초등록일자 : 2025.09.30
발 급 일 자 : 2025.09.30
인증만료일자 : 2028.09.29
President
KAB-CC-04
KCCA-www.kcca.co.kr
E-mail : kcca@kcca.co.kr
Tel. 02.6270.7700

▲ ISO 37301 인증서

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK

ESG FACTBOOK

ESG Data 113
GRI Index 122
SASB Index 126
UN SDGs 달성기여 127
주요 수상 및 단체가입 현황 129
제3자 검증의견서 130
온실가스 검증의견서 131

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

ESG Data

환경

에너지

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
에너지 사용량	조직 내 에너지 사용량	전체 화석에너지 사용량	GJ	6,632	6,470	6,563
		전기 사용량		877,815	833,140	760,436
		조직 내 총 에너지 사용량		884,447	839,610	767,000
	조직 밖에서의 에너지 사용량	화석에너지 사용량		117,885	107,921	109,802
		조직 밖에서의 총 에너지 소비량		117,885	107,921	109,802
	에너지 총 사용량	에너지 총 사용량		1,002,332	947,531	876,802
에너지 집약도	화석에너지 집약도		GJ/억 원	0.25	0.27	0.29
	전기 집약도			33.63	35.35	33.06
	총 에너지 집약도			33.89	35.63	33.35
에너지 사용 절감량[1]			GJ	868	1,765	4,614
목표 에너지 사용량	에너지 사용량 목표		GJ	1,112,183	982,285	928,580
	에너지 사용량 목표 대비 실적		%	90	96	94

1) 2023, 2024 데이터는 LED 조명 교체에 따른 절감량, 2025년 데이터는 LED 조명 교체, 태양광 발전에 따른 절감량

온실가스

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
온실가스 배출량	직접 온실가스 배출	Scope 1 배출량	tCO_2-eq	379	364	373
		Scope 2 배출량		43,406	39,870	36,390
	기타 간접 온실가스 배출[1]	Scope 3 배출량		8,110	7,577	7,573
온실가스 배출 집약도	온실가스 배출 집약도	Scope1 배출 집약도	tCO_2-eq/억 원	0.01	0.02	0.02
		Scope2 배출 집약도		1.66	1.69	1.58
		Scope1+2 배출 집약도		1.68	1.71	1.6
		Scope3 배출 집약도		0.31	0.32	0.33
온실가스 배출 감축	온실가스 배출 감축	온실가스 배출량 목표 (Scope1+2)	tCO_2-eq	48,514	42,909	39,429
		온실가스 배출 감축량		4,729	2,675	2,667
		온실가스 감축 목표 달성 진척도(목표 대비 실적)	%	90.30	93.80	93.20

1) 제3자 검증을 받지 않은 자체 산정 데이터

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

ESG Data

환경

폐기물 발생 및 처리

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
폐기물 발생	폐기물 발생량	총 폐기물 발생량	톤	3,709	3,854	4,302
		일반 폐기물 총 발생량[1]		3,709	3,854	4,302
		지정(유해) 폐기물 총 발생량		0	0	0
	폐기물 발생량 감축률		%	13	-4	-12
	목표 폐기물 배출량	폐기물 배출량 목표	톤	4,192	3,635	3,777
		폐기물 배출량 목표 대비 실적	%	88	106	114
폐기물 처리[2]	폐기물 처리량	재활용(위탁처리)	톤	3,709	3,854	4,302
		처리 총계		3,709	3,854	4,302

1) 페스티로폼, 폐파지
2) 폐기물 전량 재활용 업체에 전달하여 전량 재활용하므로 소각과 매립이 없음

환경경영

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
환경경영지표	친환경/사회적 지속가능성에 대해 제3자 인증을 받은 제품의 판매 수익		백만 원	36.4	8.7	0
환경법규	환경법규 위반	환경법규 위반 건수	건	0	0	0
		조치 건수	건	0	0	0

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

ESG Data

사회

근로자 현황

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
총 근로자[1]	인원 수	남성	명	1,835	2,836	2,677
		여성		1,058	1,165	1,099
		합계		2,893	4,001	3,776
임시근로자(계약직)	인원 수	남성		-	172	43
		여성		3	80	29
		합계		3	252	72
통상 근로자(정규직)	인원 수	남성		1,827	2,646	2,614
		여성		1,042	1,060	1,044
		합계		2,869	3,706	3,658
단시간 근로자 (아르바이트)	인원 수	남성		8	18	20
		여성		13	25	26
		합계		21	43	46

1) 12월 말 기준, 12월 31일자 퇴사자 포함

근로자가 아닌 노동자 현황

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
사업장 내 소속 외 근로자(파견 근로자)[1]	인원 수	남성	명	51	30	22
		여성		95	59	32
		합계		146	89	54

1) 본사에서 근무하는 AMD로 주로 MD보조 업무 및 온라인 관련 업무 지원

단체협약

대분류	중분류	단위	2023	2024	2025
단체협약[1]	단체협약의 대상이 되는 근로자 수	명	2,893	4,001	3,776
	단체협약 결과가 적용되는 전체 근로자의 비율	%	100	100	100

1) 단체협약의 경우 노동조합 가입한 조합원들 대상으로 적용되는 내용이지만, 근로자들에게 유리하게 적용되는 제도의 신설, 변경 등의 내용이므로, 전체 직원들에 대해 적용함

임금 및 급여

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
평균 급여[1]	여성 임직원	임원[2]직 기본급 여성 평균 급여	백만 원	71	155	164
		관리직[3] 기본급 여성 평균 급여		56	53	53
		비관리직[4] 여성 평균 급여		46	44	48
	남성 임직원	임원[2]직 기본급 남성 평균 급여		219	186	199
		관리직[3] 기본급 남성 평균 급여		80	75	76
		비관리직[4] 남성 평균 급여		55	39	51
시간당 임금 평균	근로자 전체		천 원	23	18	22
초임 임금의 비율	신입사원 임금	남성	백만 원	-	39	44
		여성		32	38	36
	최저 임금과 초임의 비율	남성	%	-	156	174
		여성		131	155	145

1) 기준 연봉(기준급+업적성과급+시간외수당, 기타수당 및 성과급 제외), 연말 재직자 혹은 임원 기준
2) 임원: 미등기임원, 등기임원, 사외이사
3) 관리직: 일반직+지점장
4) 비관리직: 영업직

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

ESG Data

사회

고용, 근속, 퇴사

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
신규 채용 근로자	연령별 신규채용 인원	30세 미만	명	2	57	28
		30~50세 미만		32	1,218	82
		50세 이상		11	165	7
	성별 신규채용 인원	남성		24	1,205	65
		여성		21	235	52
이직 근로자	자발적 이직 현황	총 이직자		465	342	344
		자발적 이직 인원		297	243	169
		비자발적 이직 인원		168	99	175
		전체 임직원 이직률	%	14.3	8.5	9.1
		자발적 이직률		10.3	6.1	4.5
		비자발적 이직률		5.8	2.5	4.6
	연령별 이직 및 퇴직자 인원	30세 미만	명	90	71	30
		30~50세 미만		331	215	257
		50세 이상		44	56	57
	성별 이직 및 퇴직자 인원	남성		250	215	224
		여성		215	127	120
근속	평균 근속 연수	평균 근속 연수	년, 월	약 11년 7개월	약 8년 7개월	약 9년 3개월
		남성 평균 근속 연수		약 12년 5개월	약 8년 2개월	약 9년 1개월
		여성 평균 근속 연수		약 10년 4개월	약 9년 6개월	약 9년 9개월

가족친화경영

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
육아휴직	대상 근로자 수[1]	남성	명	72	69	76
		여성		34	25	42
	사용 근로자 수[2]	남성		87	86	139
		여성		73	66	47
	사용 후 복직한 근로자 수(A)	남성		91	72	108
		여성		67	53	59
	복귀한 인원 중 12개월 근속 근로자 수(C)	남성		91	76	92
		여성		54	53	45
	육아휴직 복귀율 (A/Bx100)	남성	%	100.0	84.7	87.1
		여성		72.8	80.3	88.1
	복직 후 12개월 근속율(C/Dx100)	남성		90.1	100.0	97.9
		여성		69.2	77.9	73.8
출산 휴가	출산 휴가 사용자 수	남성	명	51	73	57
		여성		54	53	58

1) 24~25년에 출산한 임직원
2) 24년 이전에 출산했던 인원들 중 육아휴직 사용 인원이 포함되어 육아휴직 대상 근로자 수보다 많음

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

ESG Data

사회

산업안전보건

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
산업안전보건 경영시스템 적용 근로자	산업안전보건경영시스템	적용 인원 수	명	2,893	4,001	3,776
		적용 인원 비율	%	95.2	97.8	98.6
	내부감사를 받은 산업안전보건경영시스템	적용 인원 수	명	2,893	4,001	3,776
		적용 인원 비율	%	95.2	97.8	98.6
	외부감사/인증을 받은 산업안전보건경영시스템	적용 인원 수	명	2,893	4,001	3,776
		적용 인원 비율	%	95.2	97.8	98.6
사고재해 (업무상 부상)	근로자	사고재해 건수	건	4[1]	3	0
		사고재해율	%	0.13	0.07	0
		사고재해로 인한 사망건수	건	0	0	0
		중대재해(사망 제외) 발생건수		0	0	0
	근로자 외	사고재해 건수	건	2	0	0
		사고재해율	%	1.12	0	0
		사고재해로 인한 사망건수	건	1	0	0
		중대재해(사망 제외) 발생건수		0	0	0
질병재해 (업무상 질병)	근로자	사망 건수	건	0	0	0
		질병 건수 (사망건수 포함)		0	0	0
	근로자 외	사망 건수		0	0	0
		질병 건수 (사망건수 포함)		1	0	0
산업안전보건 교육 이수 현황	법정필수교육	수료 인원	명	2,712	3,549	3,337
	관리감독자 교육	수료 인원		398	330	325

1) 2023년 산재 승인 건수 수정(기존 5건 → 4건)

훈련 및 교육

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
근로자 교육 시간[1]	근로자 1인당 평균 교육시간(전체)		시간	23.5	28.0	35.0
	근로자 1인당 평균 교육시간(성별)	남성		24.4	29.2	33.9
		여성		21.9	25.9	37.3
	근로자 1인당 평균 교육시간(연령별)	30세 미만		16.4	16.7	30.4
		30~50세 미만		24.6	29.5	36.0
		50세 이상		28.6	24.0	25.9
근로자 교육 비용	총 교육비용		백만 원	408	466	471
	근로자 1인당 평균 교육비용			0.06	0.05	0.05
업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율[2]	정기 성과 평가를 받은 근로자 비율(전체)		%	95.1	89.3	94.4
	정기 성과 평가를 받은 근로자 비율(성별)	남성		96.8	90.7	95.7
		여성		92.1	85.8	91.3
	정기 성과 평가를 받은 근로자 비율(연령별)	30세 미만		93.7	83.0	88.4
		30~50세 미만		96.0	91.2	95.4
		50세 이상		89.4	77.7	89.8

1) 그룹 통합 온라인 교육(EZ-learning)을 기준으로 집계하였음
2) 휴직기간이 45일 이상인 휴직자 제외한 인원 대비 비율

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

ESG Data

사회

다양성과 기회 균등

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
범주별 근로자의 구성 현황	근로자 구성 비율 (성별)	남성	%	63.6	70.9	70.9
		여성		36.5	29.1	29.1
	근로자 구성 비율 (연령별)	30세 미만		15.4	9.2	6.3
		30~50세 미만		75.9	82.6	84.7
		50세 이상		8.7	8.2	9.0
	사회적 약자	장애인		3.4	3.1	3.2
		국가보훈자		0.6	0.5	0.5
여성 관리직	총 관리직 중 여성 수	인원 수	명	73	84	95
	총 관리직 중 여성 비율	전체 관리직 대비 비율	%	6.9	9.3	10.8
여성 임원	여성 임원 수	인원 수	명	0	1	1
	총 임원 수 대비 여성 임원 비율	전체 관리직 대비 비율	%	0	7.7	7.7
사회적 약자 채용	장애인 채용	인원 수	명	8	35	7
		신규 채용인원 대비 비율	%	17.8	2.4	6.0

인권

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
차별금지	차별사건[1] 발생 수		건	0	0	0
인권교육	임직원	1인당 교육 시간	시간	2	2	3
		교육 이수자 수	명	2,839	4,126	3,788
	보안요원[2]	인원 수	명	7	4	4
		비율	%	100	100	100

1) 당사는 성별, 장애인 차별 등을 차별사건이라 정의함
2) 파견업체 소속 보안요원에 대해 파견업체 측에서 별도의 인권교육을 시행함

고객만족

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
고객만족	고객 의견 및 불만사항	접수 건수[1]	건	1,487	2,471[2]	3,480
		처리 건수		1,487	2,471	3,480

1) 2023년까지는 오프라인 고객 의견 및 불만 접수 건수만 집계하였으며, 2024년부터 온라인·오프라인 전체 데이터를 포함하여 집계
2) 2024년 집계 내역: 오프라인 1,400건, 온라인 1,071건

고객안전보건

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
고객 안전보건	제품과 서비스의 안전보건 영향평가	주요 상품/서비스 품목 수(A)	개	315	294	179
		주요 상품/서비스 품목 중 안전평가 시행 품목 수(B)		96	134	109
		안전평가 비율(B/A)	%	30.5	45.6	60.9

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

ESG Data

사회

공급망 지속가능성

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
조달관행	파트너사 현황	파트너사 수	개	1,640	1,244	1,518
	국내 파트너사 거래	구매 금액	억 원	21,989	21,005	20,261
		전체 구매 금액 대비 비율	%	99.2	99.0	98.6
파트너사 지원	파트너사 금융지원 금액	총 액	억 원	2,299	2,458	1,843
		동반성장 펀드		500	500	500
		지급조건 개선		1,756	1,726	1,311
		명절맞이 상품대금 조기 지급		43	231.9	32
공급망/ 협력업체 불만처리	불만처리 프로세스 존재여부		Y/N	Y	Y	Y
	불만처리 건수		건	3	2	2
공급업체 평가	ESG 리스크 평가 협력사 수		개	20	20	20
	공급망의 부정적 환경 영향 및 조치	환경 영향에 대해 평가된 협력회사 수		20	20	20
		부정적 환경 영향을 미치는 것으로 확인된 협력회사 수		0	0	0
	공급망의 부정적 사회 영향 및 조치	사회 영향 관련 평가를 받은 협력회사 수		20	20	20
		부정적인 사회적 영향을 미치는 것으로 확인되는 협력회사 수		0	0	0

정보보호

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
고객 개인정보보호 관련 민원 건 수	정보 보안 관련 이슈 발생 건수		건	0	0	0
고객 개인정보 도난, 유출	고객정보의 유출, 도난, 손실이 확인된 총 건수			0	0	0
	개인식별정보(PII) 유출 비중		%	0	0	0
	개인정보가 유출된 고객 수		명	0	0	0
	정보보안 정책 및 시스템 감사	1년 기준	회	2	2	2

제품 및 서비스 라벨링

대분류	중분류	단위	2023	2025	2026
제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 위반 사례	규정 위반에 대해 벌금 또는 처벌을 받은 사건	건	0	0	0
	규정 위반에 대해 경고를 받은 사건		0	0	0
	자발적 규정을 위반한 사건		0	0	0
마케팅 커뮤니케이션 관련 위반 사례	규정 위반에 대해 벌금 또는 처벌을 받은 사건		0	0	0
	규정 위반에 대해 경고를 받은 사건		0	0	0
	자발적 규정을 위반한 사건		0	0	0

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

ESG Data

지배구조

이사회

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
이사회 구성	사내이사	전체 사내이사 수	명	3	4	4
		이사회 내 사내이사 비율	%	37.5	44.4	44.4
	사외이사	전체 사외이사 수	명	5	5	5
		이사회 내 사외이사 비율	%	62.5	55.6	55.6
	여성 이사	여성 이사 인원 수	명	1	1	1
		이사회 내 여성 비율	%	12.5	11.1	11.1
이사회 운영	이사회 개최 횟수		회	12	12	13
	이사회 참석률	전체	%	95.7	100.0	97.6
		사내이사		91.7	100.0	96.7
		사외이사		96.7	100.0	98.5
	논의 안건	전체 논의 안건 수	건	31	40	39
		사외이사가 반대 또는 수정의견을 제시한 안건 수	건	0	0	0
	이사회 개최 전 이사회 소집통지 기한		일 전	7	7	7

법률 및 규제준수

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
법규준수 현황	현재 보고 기간에 발생한 법률 및 규제 미준수 사례	총 건수	건	0	0	0
		부과금액	원	0	0	0

반부패

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
부패 위험 평가	부패 위험을 평가한 사업장	부패 위험을 평가한 단위 조직의 수	개수	73	106	92
		부패 위험을 평가한 단위 조직의 비율	%	18.5	28.1	25.1
반부패 정책과 절차에 대한 공지와 교육	이사회	인원 수	명	0	3	0
		비율	%	0	33	0
	임직원	인원 수	명	2,893	4,001	3,776
		비율	%	100	100	100
	협력회사	회사 수	명	1,150	858	871
		비율	%	100	100	100
확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	확인 된 사례	사례 건수	건	2	3	3
	조치사항	근로자가 해고나 징계를 받은 사례 건수		2	3	3
		부패로 인해 파트너와 계약이 종료되거나 갱신되지 않은 사례 건수		0	0	0
	부패방지 및 뇌물방지법 위반	유죄판결 건수		0	0	0
		벌금의 액수	천 원	0	0	0
반경쟁적 행위	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수		건	0	0	0

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

ESG Data

재무성과

재무상태표

대분류	과목	단위	2023	2024	2025
요약 대차대조표	자산				
	유동자산	백만 원	660,763	553,721	478,545
	비유동자산		1,709,918	1,334,868	1,312,322
	자산총계		2,370,681	1,888,589	1,790,867
	부채				
	유동부채	백만 원	714,777	543,151	496,858
	비유동부채		406,113	417,843	351,074
	부채총계		1,120,891	960,995	847,931
	자본				
	자본총계	백만 원	1,249,790	927,595	942,935
	부채와 자본 총계		2,370,681	1,888,589	1,790,867

손익계산서

대분류	중분류	단위	2023	2024	2025
요약 손익계산서	매출액	백만 원	2,610,137	2,356,657	2,300,096
	매출원가		1,931,981	1,680,386	1,619,363
	매출총이익		678,156	676,271	680,733
	판매관리비		669,933	674,550	671,093
	영업이익(손실)		8,223	1,721	9,639
	법인세비용차감전순이익(손실)		(30,128)	(286,870)	(5,193)
	법인세비용		5,241	18,499	(2,750)
	당기순이익		(35,369)	(305,369)	(2,443)

경제적 가치 배분

대분류	중분류	소분류	단위	2023	2024	2025
경제적 가치 창출 및 분배	분배되는 경제적 가치	구성원(급여 및 상여금)	백만 원	173,138	187,511	209,448
		구성원(복리후생비)		32,019	34,760	40,399
		투자자(배당금 및 이자비용)		33,474	34,133	27,325
		정부 및 공공기관(법인세)		5,241	18,499	-2,750
		정부 및 공공기관(벌금)		48	85	37
		지역사회(사회공헌투자금액)		495	780	1,003

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

GRI Index

롯데하이마트는 본 보고서 보고 기간인 2025년 1월 1일부터 2025년 12월 31일까지의 기간 동안, 지속가능경영 내용을 보고함에 있어 GRI Standards 기준에 부합하여 해당 정보를 보고하고 있습니다. 보고서 발간 시점 롯데하이마트 업종에 부합하는 Sector Standard가 발표되지 않아 별도의 Sector Standard를 적용하지 않았습니다.

GRI	공시항목	보고 위치	비고
일반보고(General disclosures)			
GRI 2: 일반 보고 2021	2-1 조직 세부 정보	5	
	2-2 지속가능경영보고서에 포함된 기업 목록	2	
	2-3 보고기간, 주기 및 문의처	2	
	2-4 정보의 재작성		데이터 내 별도 주석 표기하였음
	2-5 외부 검증	130~131	
	2-6 활동, 조직의 가치사슬 및 기타 사업관계	8~12	
	2-7 임직원	5, 115	
	2-8 임직원이 아닌 근로자	115	
	2-9 거버넌스 구조 및 구성	101~102	
	2-10 최고 거버넌스 기구의 추천 및 선정	101	
	2-11 최고 거버넌스 기구의 의장	101	
	2-12 영향 관리를 위한 최고 거버넌스 기구의 역할	15	
	2-13 영향 관리에 대한 책임 위임	15, 101	
	2-14 지속가능 경영 보고에 대한 최고 거버넌스 기구의 역할	15	
	2-15 이해관계 상충	103~104	
	2-16 중요 사안에 대한 커뮤니케이션	15, 17, 18, 105	
	2-17 최고 거버넌스 기구의 종합적인 지식	101~102	
	2-18 최고 거버넌스 기구의 성과평가	105	
	2-19 보수 정책	106	
	2-20 보수 결정 절차	106	
	2-21 연간 총 보상 비율	사업보고서 170, 173P	1) CEO 보수 총액: 576백만 원(사업보고서 173p) 2) 1인 평균 급여: 58,532천 원(사업보고서 170p) 3) 임직원 중앙값이 아닌 평균값으로 계산함

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

GRI Index

GRI	공시항목	보고 위치	비고
GRI 2: 일반 보고 2021	2-22 지속가능 성장 전략에 대한 설명서	4	
	2-23 정책 공약	44, 54, 63, 71, 89, 109	
	2-24 정책 공약 내재화	44, 54, 63, 71, 89, 109	
	2-25 부정적 영향 완화 절차	17~18, 72~75, 110~111	
	2-26 제기된 우려사항 및 조언에 대한 메커니즘	75, 111	
	2-27 법·규제 준수	119~120	
	2-28 가입 협회(이니셔티브)	130	
	2-29 이해관계자 참여 접근방식	19	
	2-30 단체 교섭 협약	115	

GRI	공시항목	보고 위치	비고
Material Topic & Topic Standards			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 중대 이슈 결정의 절차	21	
	3-2 중대 이슈 목록	23	
	3-3 중대 이슈 관리	24	
중대이슈 1	제품 자원 순환		
GRI 306: 폐기물	306-1 폐기물 발생 및 폐기물 관련 중대 영향	68~69	
	306-2 폐기물 관련 중대 영향 관리	68~69	
	306-3 발생 폐기물	69, 114	
	306-4 재활용 폐기물	69, 114	
	306-5 처분 폐기물	69, 114	

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

GRI Index

GRI	공시항목	보고 위치	비고
중대이슈 2	고객 중심 서비스 혁신		
GRI 416: 고객 건강 및 안전	416-1 제품 및 서비스 범주의 건강 및 안전 영향 평가	87, 118	
	416-2 제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향과 관련된 불이행 사건	87, 118	제품 및 서비스 건강 및 안전 영향과 관련된 불이행 사고 없음
GRI 417: 마케팅 및 라벨링	417-1 제품 및 서비스 정보 및 라벨링 요건	119	
	417-2 제품 및 서비스 정보 및 라벨링 관련 위반 사건	119	
	417-3 마케팅 커뮤니케이션 관련 위반 사례	119	
중대이슈3	고객 개인정보 보호		
GRI 418: 고객개인정보	418-1 고객 개인정보 보호 위반 및 고객정보 분실 관련해 입증된 민원	61, 119	
중대이슈4	공정거래		
GRI 206: 반경쟁적 행위	206-1 반경쟁 행위, 반독점 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치	52, 120	반경쟁 행위, 반독점 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 없음
중대이슈 5	기후변화 대응		
GRI 102: Climate Change 2025	102-1 기후변화 완화를 위한 전환 계획	31~32	
	102-2 기후변화 적응 계획	31	
	102-4 온실가스 감축 목표 및 진행 현황	41, 113	
	102-5 Scope 1 온실가스 배출량	40, 113	
	102-6 Scope 2 온실가스 배출량	40, 113	
	102-7 Scope 3 온실가스 배출량	40, 113	
	102-8 온실가스 배출 집약도	113	
GRI 103: Energy 2025	103-2 조직 내 에너지 소비 및 자체 생산	33, 40, 113	
	103-4 에너지 집약도	40, 113	
	103-5 에너지 소비 감축	33, 40, 113	
GRI 201: Economic Performance	201-2 기후변화로 인한 재정적 영향 및 기타 위험과 기회	34~37	

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

GRI Index

GRI	공시항목	보고 위치	비고
중요 토픽 외(Non-material Topics)			
GRI 201: 경제성과	201-1 직접적인 경제가치 발생과 분배	121	
GRI 205: 반부패	205-1 부패와 관련된 위험이 평가된 운영	110, 120	
	205-2 반부패 정책 및 절차와 관련된 커뮤니케이션, 교육	110, 120	
	205-3 부패 사례, 조치	110, 120	
GRI 401: 고용	401-1 신규 직원 채용 및 직원 이직	77, 116	
	401-2 비정규직 직원에게 제공되지 않는 정규직 직원 복리후생	83	
	401-3 육아휴직	83, 116	
GRI 403: 산업안전보건	403-1 사업장 안전보건 관리 시스템	91, 93	
	403-2 위험요인 파악, 리스크 평가, 사고 조사	94	
	403-3 사업장 보건 서비스	96	
	403-4 직장 건강 및 안전 관련 근로자 참여, 자문 및 커뮤니케이션	91	
	403-5 직장 건강 및 안전 관련 근로자 교육	96, 117	
	403-6 근로자 건강 증진	96	
	403-7 비즈니스 관계와 직접적으로 연계된 직장 건강 및 안전 영향의 예방과 완화	93~95, 97	
	403-8 산업안전보건 관리시스템의 적용을 받는 근로자	117	
	403-9 업무 관련 상해	117	
	403-10 업무 관련 질병	117	
GRI 404: 훈련 및 교육	404-1 임직원 1인당 연간 평균 교육 시간	117	
	404-2 임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	78~80, 117	
	404-3 정기적인 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원의 비율	81, 117	
GRI 405: 다양성과 기회균등	405-1 거버넌스 조직 및 임직원 다양성	77, 101, 118	
	405-2 남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율	115	
GRI 406: 차별 금지	406-1 차별 사례 및 이에 대한 시정 조치	77, 118	
GRI 410: 보안 관행	410-1 사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 보안요원의 비율	118	
GRI 414: 공급업체 사회 평가	414-2 공급망 내 부정적 사회 영향 및 조치	89~90, 119	

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

SASB Index

SASB(Sustainability Accounting Standards Board)는 미국 지속가능성 회계기준 위원회가 제정한 지속가능성 회계기준으로 산업별 특성을 반영한 총 77개 산업별 기준에 따라 재정적인 분야에 대한 공시를 권장하고 있습니다. 롯데하이마트는 그중 유통 산업 분야에 해당하는 Multiline and Specialty Retailers & Distributors 표준에 따른 사항을 보고하고 있습니다.

중요주제	공시코드	공시지표	페이지 및 답변
지속가능성 공시 주제 및 회계 지표(Sustainability Disclosure Topics & Accounting Metrics)			
소매 & 유통업 내 에너지 관리 (Energy Management in Retail & Distribution)	CG-MR-130a.1	(1) 총 에너지 사용량, (2) 그리드 전력 비율, (3) 재생에너지 전력 비율	40, 113
데이터 보안(Data Security)	CG-MR-230a.1	데이터 보안 리스크를 식별하고 해결하는 방법에 대한 설명	59~60
	CG-MR-230a.2	(1) 데이터 침해 건수, (2) 개인 데이터 유출 비율, (3) 영향을 받은 고객 수	61, 119
노동 관행(Labour Practices)	CG-MR-310a.1	(1) 평균 시간당 임금 (2) 지역별 최저임금 수급 받는 매장 내 직원의 백분율	115
	CG-MR-310a.2	매장 내 직원의 (1) 자발적 이직률, (2) 비자발적 이직률	116
	CG-MR-310a.3	노동법 위반으로 초래된 법적 절차로 인한 경제적 손실	노동법 위반 사례가 존재하지 않습니다.
구성원 다양성 및 포용성 (Workforce Diversity & Inclusion)	CG-MR-330a.1	(1) 경영진 및 (2) 경영진 외 전 직원의 성별, 인종적 다양성에 대한 백분율	115, 118, 120
	CG-MR-330a.2	고용 차별행위로 초래된 법적 절차로 인한 경제적 손실	118
제품 조달, 포장 & 마케팅 (Product Sourcing, Packaging & Marketing)	CG-MR-410a.1	친환경성/사회적 지속가능성에 대해 제3자 인증을 받은 제품의 판매수익	41, 114
	CG-MR-410a.2	제품 내 화학물질과 연관된 위험을 식별, 관리하는 방법에 대한 설명	65, 87
	CG-MR-410a.3	제품 포장으로 인한 환경영향을 줄이는 방법에 대한 설명	68
활동 지표(Activity metrics)			
	CG-MR-000.A	(1) 소매점, (2) 물류센터 수	(1) 소매점: 296점 (2) 물류센터: 11개
	CG-MR-000.B	(1) 소매점, (2) 물류센터 총 면적	(1) 소매점: 437,289㎡ (2) 물류센터: 98,478㎡

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

UN SDGs 달성기여

롯데하이마트는 2015년 제70회 UN 개발정상회의에서 채택된 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs)의 달성에 기여하기 위해 노력하고 있습니다. 'No One Left Behind(그 누구도 소외시키지 않는다)'를 표방하고 있는 UN SDGs는 지속가능한 발전을 실현하고자 경제, 사회, 환경 차원에서 2030년까지 달성하기 위한 17개의 주요 목표와 169개의 세부 목표로 구성되어 있습니다. 지속가능한 발전에 이바지하기 위해 롯데 하이마트는 ESG경영 성과와 UN SDGs 목표를 연계하여 2025년에 17개의 주요 목표 중 12개의 목표를 실천하였습니다.

UN SDGs	UN SDGs 세부 목표	주요 활동	주요 성과
Goal 1. 빈곤의 종식	1.3 적절한 사회보장 시스템과 방안을 이행하고, 취약계층 보장범위의 실질적 확대 달성	• 조손가정 아동과 결연을 맺고 격월 단위 생필품 키트를 지원하는 행복 3대 캠페인 운영 • 임직원 자발적 기부금 기반 재원 조성 및 취약계층 아동 정서적 지원	• 2025년 연간 결연아동 200명, 후원금 1억 원 • 2025년 행복 3대 캠페인 투입 2억 2천만 원
Goal 3. 건강 및 복지	3.4 예방과 치료를 통해 정신건강과 웰빙 증진	• 연 1회 전 직원 대상 종합건강검진 실시 • 본사 내 보건관리자 상주 건강관리실 운영 • 점장급 이상 직책자 및 40세 이상 직원 가족 건강검진 지원	• 전 직원 대상 종합건강검진 제공 • 이상 소견자 대상 면담 및 사후·추적 관리 실시
Goal 4. 양질의 교육	4.1 아동이 효과적인 학습 성과를 달성하도록 형평성 있는 양질의 초등 및 중등교육을 무상으로 이수하도록 보장	• 가전제품에 적용된 과학 원리를 학습할 수 있는 Hi-과학콘서트 & Hi-과학교실 운영 • 본사 인근 양재천 생태탐사 프로그램 'Hi-생태탐험대' 신규 도입	• 2025년 Hi-과학콘서트 참여자 170명 • 2025년 Hi-과학교실 참여자 200명 • 2025년 Hi-생태탐험대 참여자 30명
	4.4 양질의 일자리에 필요한 전문 및 직업기술을 포함한 관련 기술을 가진 성인 순증가	• 고객 중심 전문가 Meister 제도 및 코칭 프로그램 운영 • 임직원 자기계발 및 학위 취득을 위한 위탁 사내대학 제도 운영 • 예비 점장 양성을 위한 사전 함양 교육 운영	• 2025년 Meister 총 43명 선발(4개 분야) • 2025년 위탁 사내대학 학위 취득 15명 • 2025년 예비 점장 14명 양성
	4.7 교육을 통해 지속가능발전 증진을 위해 필요한 지식과 기술의 습득을 보장	• E-순환학교 사업 참여를 통한 학생 대상 전자제품 자원순환 교육 실시 • 파트너사 ESG 지원사업(교육 및 컨설팅) 운영 • 동반성장 아카데미 온·오프라인 교육 프로그램 운영	• 2025년 자원순환 교육 대상 서울 소재 10개교 • 2025년 ESG 리스크 평가 협력사 20개사 • 동반성장 아카데미 약 200여 개 온라인 강좌 운영
Goal 5. 양성평등	5.5 의사 결정 과정에 여성의 완전하고 효과적인 참여와 리더십에 대한 동등한 기회 보장	• 여성 인재 신규 채용 및 차별 없는 공정한 채용 운영 • 여성가족부 가족친화기업 인증 유지를 통한 일·가정 양립 지원	• 2025년 여성 인재 비율 29.1% • 2025년 여성 관리직 95명(전체 관리직 대비 10.8%) • 2025년 여성 임원 1명, 여성 사외이사 1명 • 여성가족부 가족친화기업 인증 10년 연속 유지
Goal 7. 에너지	7.2 재생에너지의 사용 비중 대폭 확대	• 사업장 내 태양광 발전 설비 구축 및 운영 • PPA 계약을 통한 신재생에너지 공급 • 한화큐셀과 친환경 에너지 보급 확대 MOU 체결 및 가정용 태양광 발전 상품 판매	• 2025년 12개점(물류 1, 지점 11) 태양광 발전 가동 운영
	7.3 에너지 효율의 개선율 증가	• 매장 LED 조명 교체 및 노후 냉난방기 인버터 냉난방기로 교체 • 에너지 고효율 등급 상품 우선 발굴·판매 및 친환경 기획전 운영 • 한국전력공사 고효율 가전 구매 지원 사업 참여	• 2025년 전력 사용량 전년대비 8.5% 저감 • 에너지 고효율 등급 상품 판매 비중 60% 목표 운영

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

UN SDGs 달성기여

UN SDGs	UN SDGs 세부 목표	주요 활동	주요 성과
Goal 8. 양질의 일자리와 경제성장	8.3 소상공인 및 중소기업의 형성과 성장을 장려하는 개발 지향정책 촉진	• 기업은행과 공동 동반성장펀드 조성 및 중소 파트너사 우대금리 제공 • 동반성장 기획전 및 롯데 브랜드 엑스포 운영을 통한 중소 파트너사 판로 지원 • 동반성장 아카데미 운영 및 중소 파트너사 복리후생 지원 프로그램 운영 • 명절 상품대금 선지급 및 네트워크론 운영	• 동반성장펀드 총 500억 원 규모 조성, 중소 파트너사 1.14%p 이상 금리 우대 • 2025년 동반성장 기획전 참여 파트너사 34개사 • 공정거래 협약 중소 파트너사 대금 10일 이내 현금 지급
Goal 9. 혁신과 사회기반시설	9.4 자원 활동의 효율 개선과 친환경 기술 및 산업공정 도입을 확대 적용하여 기존 산업을 지속가능하게 개선	• FSC 인증 친환경 쇼핑백 사용 및 종이 소재 테이프·완충재 사용 확대 • 고효율 가전 등 친환경 상품 매출 구성비 확대 • 전자가격표 및 모바일 영수증 도입을 통한 종이 사용 절감	• 오프라인 매장 고객용 쇼핑백 FSC 인증 100% 취득 • 2025년 친환경 상품 매출 9,001억 원(매출 비율 39%)
Goal 10. 불평등 완화	10.2 출신, 성별, 장애 여부 등과 관계없이 모든 사람의 사회적, 경제적 포용을 증진하고 확대	• 다양성과 형평성을 고려한 인재 선발(성별·장애 차별 없는 채용) • 국가보훈대상자 및 장애인 관계 법령에 따른 채용 우대 • 2025년 6월 ESG위원회 의결을 통한 인권경영 헌장 개정 • 전 임직원 대상 인권영향평가 실시	• 2025년 장애인 고용률 3.17% (법정 의무 고용률 3.1% 상회, 2026년 목표 3.5%) • 2025년 인권 교육 이수자 3,788명, 1인당 교육시간 3시간
Goal 12. 지속가능한 소비 및 생산	12.5 예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통해 폐기물 발생 대폭 감소	• 전국 매장을 소형 폐가전 수거처로 등록 및 한국환경공단·E-순환거버넌스·민간기업과 폐가전 수거체계 MOU 체결 • AI 기반 중고폰 매입 ATM '민팃' 운영 • 자원순환형 가전 거래 'HIMART REUSE' 도입 및 재상품화 센터 구축 • 수리 서비스 운영 및 ㈜그리너리와 협업한 탄소 감축 효과 인증 • 배송·매장 폐기물 박스·스티로폼 100% 재활용 체계 운영	• 전국 296개 매장 소형 폐가전 수거처 등록 • 2025년 폐기물 재활용률 100% (박스 3,481톤, 스티로폼 821톤, 총 4,302톤) • 수리 서비스 국내외 170여 개 브랜드 공식 인증 보유 • 수리 서비스 탄소 저감 외부 인증 획득 (2023년 기준 453tCO_2-eq)
Goal 13. 기후변화 대응	13.2 기후변화에 대한 조치를 전략 및 계획에 통합	• 2040 Net-Zero 로드맵 수립 및 이행 • 기존 직선거리 기반 배송경로를 실제 운행경로 기반 방식으로 전환 • 사업장 내 전기차 충전소 설치 및 2.5t 트럭 전기차 점진적 전환 • 환경경영시스템 ISO 14001 인증 유지 및 ESG위원회 운영	• 2025년 탄소 배출량 36,764 tCO_2-eq(전년대비 8.4% 저감) • 2025년 ESG위원회 4회 개최, 7개 안건 검토·의결
Goal 16. 평화와 정의, 제도	16.5 모든 형태의 부정부패와 뇌물수수를 대폭 감소	• 부패방지경영시스템(ISO 37001) 8년 연속 유지 및 규범준수 경영시스템(ISO 37301) 통합 인증 신규 취득 • 전 임직원 및 파트너사 대상 윤리경영 설문조사(경영 투명성 진단) 실시 • 윤리실천서약, 윤리경영 교육 운영 • 공정거래 신고센터 및 기술유용 신고제보 센터 운영 • 공정거래 자율준수 프로그램(CP) 운영 및 임직원 대상 공정거래 교육 실시	• 2025년 경영 투명성 진단 종합지수 96.6점 • 2025년 전 임직원 윤리실천서약 100% 참여 • 2025년 반부패 및 윤리교육 이수자 3,885명 (이수율 100%) • 2025년 윤리감사 367개 사업장 100% 실시 • 2025년 윤리규범 위반 10건 100% 조치 완료
Goal 17. 지속가능발전목표를 위한 파트너십	17.17 다양한 파트너십의 경험과 자원 조달 전략을 바탕으로 효과적인 공공, 공공-민간, 시민사회 파트너십을 장려·증진	• 동반성장위원회와 '파트너사 ESG 지원사업' 협약 체결(3년 연속) • 한국환경공단·E-순환거버넌스·민간기업과 폐가전 수거체계 MOU 체결 • 한화큐셀과 '친환경 에너지 보급 확대' 업무협약(MOU) 체결 및 ㈜그리너리와 수리 서비스 탄소 저감 인증 협업	• 2025년 ESG 지원사업을 통해 파트너사 ESG 정책 제정 및 미흡사항 개선 • 2025년 ESG 리스크 평가 협력사 20개사

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

주요 수상 및 단체가입 현황

주요 수상

시기	시상명	주관	내용
2026년 1월	소비자가 뽑은 가장 신뢰하는 브랜드	디지털조선일보	17년 연속 수상
2026년 5월	한국의 가장 사랑받는 브랜드 대상	조선비즈	16년 연속 수상
2025년 12월	기업지배구조 보고서 공시우수법인	한국거래소	최초수상

단체가입 현황

단체명	가입연도
서울상공회의소	1999
한국무역협회	1999
한국광고주협회	2001
한국상장회사협의회	2011
한국IR협의회	2012
E-순환거버넌스	2012
한국경영자총협회	2015
한국포장재재활용사업 공제조합	2016
한국온라인쇼핑협회(KOLSA)	2017
건설기술인협회	2018
전국이동통신유통협회	2019

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서

롯데하이마트 경영진 및 이해관계자 귀중

• **서문**

한국표준협회(이하 "검증인")는 롯데하이마트 (이하 "회사")로부터 '롯데하이마트 지속가능경영보고서'(이하 "보고서")에 대한 독립적인 검증을 요청받았습니다. 검증인은 회사가 작성한 보고서에 포함된 데이터의 타당성을 검토하여 독립적인 검증 의견을 제시하였으며, 본 보고서에 포함된 모든 주장과 성과에 대한 책임은 회사에 있습니다.

• **독립성**

검증인은 독립된 검증기관으로서 보고서에 대한 제3자 검증을 제공하는 업무 이외에 회사의 사업 활동 전반에 걸쳐 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않으며 독립성을 저해할 수 있거나 영리를 목적으로 하는 연관관계를 갖고 있지 않습니다.

• **검증표준: AA1000AS v3**

• **검증수준 및 유형:** Moderate(일반 수준), Type2

Note: Moderate Level의 검증은 제한적으로 수집된 자료에 기반하기 때문에 High Level의 검증보다 신뢰 수준이 낮습니다.

• **검증범위**

본 검증은 보고 기간 동안 회사의 지속가능경영 정책, 목표, 사업, 기준, 성과 등 시스템과 활동을 중점으로 수행되었습니다. 또한 환경, 사회 데이터와 광의의 경제적 성과에 대한 재무 데이터를 검증하였으며, 이해관계자 참여에 관한 검증은 중요성 평가 프로세스에 대한 검토로 제한되었습니다.

- AA1000AP(AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙 준수 여부
- GRI Standards 2021에 부합하여 작성되었는지 여부

(주제표준)

102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 103-2, 103-4, 103-5, 201-1, 201-2, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-1, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 410-1, 414-2, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1

• **검증방법**

검증인은 다음과 같은 방법을 사용하여 검증범위와 관련한 정보, 자료 및 증거를 수집하였습니다.

· 지속가능경영 전문가에 의한 이해관계자 참여 및 중요성 평가 프로세스 확인
· 환경 전문가에 의한 환경정보공시 데이터 확인
· 기타 관련 성과 내부문서 및 기초자료 확인

• **검증한계**

검증은 회사가 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 데이터에 대한 질의 및 분석, 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시되었습니다.

• **검증결과 및 의견**

검증인은 본 검증범위에 한정하여 보고서 초안에 수록된 내용을 검토하고 의견을 제시하였으며, 이에 따라 보고서의 수정이 이루어졌습니다. 그 결과 중대한 오류나 부적절하게 기술된 점을 발견했다고 의심되는 사항은 확인할 수 없었습니다. 검증인은 '롯데하이마트 지속가능경영보고서'에 대하여 다음과 같은 의견을 제시합니다.

AA1000AP(AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙

• **포괄성**

- 회사는 지속가능성에 대해 전략적으로 대응하는 과정에서 이해관계자를 포함시켰는가?

  회사가 지속가능경영을 추진함에 있어 이해관계자 참여를 중요하게 인식하고 참여 프로세스를 수립하기 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 회사가 주주 및 투자자, 임직원, 소비자, 지역사회, 정부, 협력사 등을 이해관계자 그룹으로 선정하고 그룹별 커뮤니케이션 채널을 보유하고 있으며, 이를 통해 다양한 의견을 수렴하고 있음을 확인하였습니다.

• **중요성**

- 회사는 이해관계자의 현명한 판단을 위한 중요 정보를 보고서에 포함시켰는가?

  회사가 이해관계자에게 중요한 정보를 누락하거나 제외하지 않았다고 판단합니다. 또한 회사가 내·외부 환경분석에서 도출된 주요 이슈로 중요성 평가를 실시하고 그 결과에 따라 보고하였음을 확인하였습니다.

• **대응성**

- 회사는 이해관계자의 요구와 관심에 적절히 대응하였는가?

  회사가 이해관계자들로부터 수렴된 의견을 보고서에 반영하여 이해관계자의 요구 및 관심사 대응을 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 또한 중요한 이해관계자 이슈에 대한 회사의 대응활동이 부적절하게 보고되었다는 증거를 발견하지 못했습니다.

• **임팩트**

- 회사는 이해관계자에게 미치는 영향을 적절히 모니터링하였는가?

  회사가 비즈니스 활동으로 인해 이해관계자들에게 미치는 영향을 모니터링 및 파악하고 있음을 확인하였습니다. 또한 이를 보고서에 적절하게 반영하고 있음을 확인하였습니다.

• **특정 지속가능성 정보의 신뢰성 및 품질**

- 회사는 특정 지속가능성 정보를 신뢰할 만한 프로세스로 수집 및 공시하였는가?

  검증인은 Type2 검증 대상 주제의 지속가능성 성과 정보에 대해 신뢰성 검증을 수행하였습니다. 해당 정보의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 보고서에 기재된 성과 정보가 신뢰성 있는 프로세스와 근거로 수집 및 공시되었다고 판단합니다. 또한 특정 지속가능성 정보가 부정확하게 보고되었다는 증거를 발견하지 못했습니다.

AA1000
Licensed Report
000-70/V3-CD3O7

2026년 6월
한국표준협회 회장 **문 동 민**

문 동 민

INTRODUCTION
ESG MANAGEMENT
FOCUS ON MATERIAL ISSUES
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
ESG FACTBOOK
ESG Data
GRI Index
SASB Index
UN SDGs 달성기여
주요 수상 및 단체가입 현황
제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서

온실가스 검증의견서

『롯데하이마트 2025년 온실가스 배출량 보고』에 대한 자발적 온실가스 배출량 검증 의견서

발행번호 : KPQQA-GHG26-001

• 서문

한국생산성본부인증원은 롯데하이마트로부터 2025년도분의 온실가스 배출량을 수록한 "2025년 사업장 온실가스 배출량 보고서"(이하 '인벤토리 보고서'라 함)에 대한 검증을 요청받았습니다.

ISO 14064-1를 기준으로 한 인벤토리 보고서를 작성할 책임은 롯데하이마트의 경영자에게 있으며, 한국생산성본부인증원의 책임은 인벤토리 보고서와 보고서에 수록된 온실가스 배출량 데이터가 검증기준에 따라 작성, 산정되었는지에 대한 ISO 14064-3 및 이에 기반을 둔 검증절차를 토대로 검증을 수행하고 검증의견을 제공하는 데 있습니다.

• 검증 범위

인벤토리 보고서에 대한 검증범위는 다음과 같습니다.

1) Scope 1, 2 : 롯데하이마트 본사 및 전국지사, 지점, 물류센터

• 보증 수준

합리적 보증 수준

• 검증 기준

1) ISO 14064-1:2018, ISO 14064-3:2019
2) WRI/WBCSD Greenhouse Gas Protocol
3) 온실가스 배출권거래제의 배출량보고 및 인증에 관한 지침
4) 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories

• 검증 결론

검증 기준을 적용한 검증절차를 통해 보고서에 수록된 온실가스 배출량 데이터에 대해 아래와 같은 결론을 제시합니다.

1) 롯데하이마트의 2025년 온실가스 인벤토리 보고서는 검증 기준에 따라 적절하게 작성되었습니다.
2) 롯데하이마트의 2025년 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과, 총 배출량이 50만톤 미만으로 5% 기준에 만족하고 있습니다.
   중요성 : 0.00% (계산식 : 시정조치 하지 않은 오류에 따른 배출량/ 최종 확정 보고된 온실가스 배출량 × 100)
3) 제출된 인벤토리 보고서에 수록된 롯데하이마트 의 2025년 온실가스 배출량 정보 및 데이터 연계성은 합리적 보증 수준에서 충분하고 적합한 검증 절차를 통해 확인한 결과, 검증 기준에 따라 데이터의 입력, 변환 및 출력 과정이 적정하게 이루어진 것으로 판단됩니다.
4) 따라서 롯데하이마트 의 2025년 온실가스 총배출량에 대해 「적정의견」을 제시합니다.

보고기간		2025.1.1~2025.12.31
온실가스 배출량 (tCO_2eq)	직접배출(Scope 1)	373.222
	간접배출(Scope 2)	36,390.404
	합계 (Scope 1+Scope 2)	**36,764**

2026년 3월 13일

한국생산성본부인증원
KOREA PRODUCTIVITY CENTER QUALITY ASSURANCE

국립환경과학원

한국생산성본부인증원
원장 **강 장 진**

롯데하이마트