

**LOTTE**  
**SHOPPING**

# 인권경영 정책



## 인권경영 선언문

롯데쇼핑은 국내를 대표하는 종합 유통기업으로서 ‘사랑과 신뢰를 받는 제품과 서비스를 제공하여 인류의 풍요로운 삶에 기여한다’는 미션 아래, 임직원을 포함한 다양한 이해관계자에게 최고의 가치를 제공하고자 모든 경영 활동에서 인권을 최우선으로 존중하고 실천할 수 있도록 인권경영의 기본원칙을 마련했습니다.

롯데쇼핑은 UN 세계인권선언, UN 기업과 인권 이행원칙, OECD 다국적기업 가이드라인, 국제노동기구 헌장 등 국제 인권 표준 및 가이드라인을 준수하며, 각 사업장이 위치한 국가 또는 지역의 인권 및 노동 관련 법규를 준수하겠습니다.

롯데쇼핑은 본 인권경영 기본원칙을 회사에 소속된 모든 구성원에게 적용합니다. 또한 롯데쇼핑의 가치 사슬 창출과 연관된 고객, 협력사, 지역사회 등이 본 인권경영 준칙을 존중할 수 있도록 지원하겠습니다.

롯데쇼핑은 인권경영을 체계적으로 수행하고 지속하기 위해 인권경영 시스템을 구축하고, 그 결과를 이해관계자와 공유하겠습니다. 롯데쇼핑에 소속된 모든 임직원은 이와 같이 마련된 인권경영 기본원칙 및 시스템에 따라 업무를 수행하겠습니다.

# 기본원칙

## 고객 인권

---

롯데쇼핑은 고객의 안전과 제공되는 제품 및 서비스의 품질 보장을 위해 끊임없이 노력합니다.

고객에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 경청하는 자세로 고객 의견을 수렴하여 반영하고, 고객의 요구에 정확하고 신속하게 대응할 수 있는 방안을 마련하는 데 노력을 아끼지 않습니다.

업무상 수집된 고객의 정보가 악용되지 않도록 책임감 있게 보호하고, 고객의 불만이 발생할 시 이를 개선하고 재발을 방지하기 위해 힘씁니다.

## 임직원 인권

---

롯데쇼핑은 소속된 모든 임직원의 인권을 존중하고, 다양성을 존중할 수 있는 조직 문화를 구축하며, 모든 임직원에게 보다 나은 근무환경을 제공할 수 있도록 노력합니다.

본인의 의사에 반하는 모든 종류의 비자발적인 노동을 금지하고, 법률에 기반한 노동시간과 국가별 노동법규를 이행합니다.

임직원의 임금과 복리후생을 보장하고, 사생활 존중, 개인정보 보호, 직장 내 괴롭힘 및 일체의 차별 행위 금지로 인도적인 근무환경을 조성합니다.

임직원에게 결사의 자유를 보장하고, 충분한 의사소통 기회를 제공하며, 국내외 노동관계법을 존중합니다.

사업장의 안전한 운영을 위해 안전보건경영시스템을 구축하고, 사업장과 사업장 내 기계, 기구, 설비에 대한 안전진단 및 관리를 정기적으로 실시하며, 재해 및 질병 등의 사업장 사고 관리 및 비상상황 대응 등에 힘써 안전한 근무환경을 제공하기 위해 힘씁니다.

# 기본원칙

## 협력사 인권

---

롯데쇼핑은 모든 협력사를 동등한 사업 파트너로 인식하고, 동반성장할 수 있는 공정하고 투명한 공급망을 구축하기 위해 노력합니다.

협력사와의 거래 관계에서 어떠한 경우라도 부패행위를 금지하고, 부당한 이익을 요구하거나 약속하지 않습니다.

경쟁사의 정보를 부정확한 방법으로 획득하거나 이를 악용하고, 지위를 남용하는 등의 어떠한 형태의 불합리한 행위도 발생하지 않도록 합니다.

## 지역사회 인권

---

롯데쇼핑은 모든 업무를 수행함에 있어 지역주민의 인권이 침해되지 않도록 유의하고, 안전보건에 대한 권리와 거주자의 자유를 보호합니다.

다양한 형태의 지역사회 공헌활동을 통해 사회적 책임을 실현합니다.

## 롯데쇼핑은 체계적인 인권경영으로 인권존중을 실현합니다.

---

롯데쇼핑은 체계적이고 지속적으로 인권경영을 수행하고 이를 보완해나갈 수 있도록 인권경영 시스템 마련에 노력을 기울이고 있습니다.

인권 리스크를 실사하고 평가할 수 있는 시스템을 통해 인권 침해를 사전에 예방하고, 인권침해 발생 시 이에 대응하기 위한 신고 및 접수 채널 운영, 구제방안 모색, 피해자 보호장치 및 재발방지 대책 마련 등으로 인권침해로 인한 피해를 최소화합니다.

인권경영에 대한 임직원의 실질적인 이해를 높이고, 이를 안정적으로 정착시키기 위해 가이드라인을 구축하고, 이에 대한 정기적인 교육을 수행하는 등 인권경영 실현을 위해 전사적으로 동참하고 노력합니다.

# 부록

## 참고 문헌

---

본 인권정책은 여러 국제 인권규범 및 관련 법규에서 명시하는 정신과 가치를 추구하며, 아래의 선언 및 협약을 기반으로 제정하였습니다.

1. Universal Declaration of Human Rights(세계인권선언),  
UN General Assembly
2. The Ten Principles of the UN Global Compact, UN Global Compact
3. International Labour Organization's Declaration on Fundamental  
Principles and Rights at Work, ILO
4. United Nations Convention Against Corruption, UN General Assembly
5. The OECD Guidelines for Multinational Enterprises, OECD
6. UN Guiding Principles on Business and Human Rights, UNGP
7. UN SDGs (<https://sustainabledevelopment.un.org>)