

롯데쇼핑 (주)

백화점 사업부문

고객권익보호 정책

버전	1.0
최초 제정	2026.05

결 재	대표이사 정현석
	



1. 제정목적

Premium Lifestyle Curator를 지향하는 롯데백화점은 고객에게 매일 새로움과 즐거운 경험을 제공하기 위해 본 고객권익보호 정책(이하 '정책')을 수립하고 실천한다. 또한 고객의 알 권리, 선택권, 개인정보 보호, 고충처리 권리를 존중하며, 이를 통해 지속가능한 고객만족 실현을 추구한다.

2. 적용범위

본 정책의 적용 범위는 롯데백화점의 상품과 서비스를 이용하는 모든 고객을 대상으로 한다. 롯데백화점 임직원은 본 정책을 숙지하고 고객 권익보호에 최선을 다해야 하며, 당사와 거래하는 협력사도 본 정책의 취지를 존중하고 이행에 적극 동참할 것을 권고한다.

3. 조직체계

대표이사는 본 정책의 최종 결정권자로서, 고객 권익보호가 현장에서 실행될 수 있도록 지원한다. 또한 고객중심 경영의 최상위 의사결정기구인 이사회 산하 ESG 위원회는 주요 이슈와 리스크에 대한 관리체계를 감독하며, 전사 차원의 대응 방향을 제시한다. 이러한 전략이 고객 접점에서 실현될 수 있도록 서비스 전략 담당 부서에서 혁신적인 고객 경험 제공을 목표로 책임을 다한다.

고객 경험 데이터 분석	서비스 표준화	서비스 콘텐츠 개발·교육
· 온오프라인 VOC 모니터링 · 고객 만족도 조사 · 고객접점 의견 수집 · 대외 업무 (한국소비자원 ESG 등) · 고객 상담·보상비 처리 자문	· 매장환경·편의시설 개선 · 서비스 정책 수립 · 제도 개선 및 운영 · 서비스 조직 R&R 검토·수립 · 대형점 특화 서비스 기획	· 고객중심 마인드셋 · 현장 교육 · 고객관점인사이드제공 · 서비스매뉴얼제작 · 명절,신규오픈등 특화콘텐츠

4. 고객 권익보호 방침

가. 현장중심

롯데백화점은 '모든 답은 현장에 있다'는 원칙 아래, 고객들이 현장에서 겪는 불편사항에 적극적으로 대응하고 고객의 목소리(VOC)를 실시간으로 경청해 이를 단순 해결에 그치지 않고 경영 및 사업활동에 반영한다.

나. 고객보호

롯데백화점은 모든 고객이 안전하게 매장을 이용할 수 있도록 체계적인 안전 점검 및 위기 대응 활동을 수행한다.

또한, 고객의 재산과 정보를 보호하기 위해 최소한의 개인정보만을 수집/이용하며, 수집된 정보는 개인정보처리 방침에 따라 안전하게 관리한다. 고객은 롯데백화점에서 제공하는 상품 및 서비스를 이용하는 과정에서 필요한 정보를 요구할 수 있으며, 롯데백화점은 이에 대한 정보를 투명하고 정직하게 제공한다.

다. 분쟁해결

롯데백화점은 고객의 불만 및 분쟁사항을 신속하고 공정하게 해결하는 것을 원칙으로 하며, 고객의 입장에서 문제를 해결하기 위해 최선의 노력을 다한다. 고객은 전화, 상담실, 온라인/모바일 상담실 등 다양한 채널을 통해 질의 또는 불만을 자유롭게 개진할 수 있으며, 롯데백화점은 「소비자기본법」, 「전자상거래법」, 「개인정보보호법」 등 관련 법령과 회사 내부 규정을 근거로 분쟁을 처리한다.

사내 해결이 어렵거나 전문적인 판단이 필요한 경우에는 한국소비자원 등 외부 분쟁조정기관과 협력하여, 객관적인 해결을 도출한다.

라. 다양성 존중

롯데백화점은 신체적 조건, 연령, 동반 대상, 국적 등과 관계없이 모든 고객이 차별 없이 서비스를 이용할 수 있는 환경을 구축하기 위해 노력한다. 특히 아동, 교통약자, 반려동물 동반 고객, 외국인 고객 등 다양한 고객군별 편의 인프라를 지속적으로 개선하며, 시설물 및 서비스 전반의 배리어 프리(Barrier-free) 수준을 고도화하여 모두에게 즐거운 경험을 제공한다.