

# 파트너사 공정거래 가이드라인

LOTTE DEPARTMENT STORE

2025.6월 개정

## - 목 차 -

I. 개요

II. 파트너사 선정 및 운영

III. 판촉행사 진행

IV. 매장 이동 및 인테리어 비용 분담/보상

V. 판촉사원 파견

VI. 반품의 기준 및 절차

VII. 기타 불공정 거래 행위 금지

# I. 개요 (특약매입거래 부당성 심사 지침을 중심으로 상세 안내)

## 1. 거래의 정의

구분	세부 내용
특약매입	· 대규모유통업자가 파트너사로부터 상품을 외상매입하여 판매 후, 일정률이나 일정액의 판매수익을 공제한 상품판매대금을 파트너사에게 지급하는 거래
직매입	· 대규모유통업자가 파트너사로부터 상품을 매입하는 거래
임대	· 파트너사(임차인)이 파트너사 소유의 상품을 파트너사의 책임 하에 판매하고 발생한 매출액에 대하여 일정률이나 일정액의 임대료를 대규모유통업자에게 지급하는 거래
위수탁	· 대규모유통업자가 파트너사로부터 납품 받은 상품을 자기 명의로 판매 후, 일정률이나 일정액의 수수료를 공제한 상품판매대금을 파트너사에게 지급하는 거래

※ 임대차 및 위수탁거래는 상품의 소유자가 파트너사이기 때문에 「2. 부당성에 관한 판단 기준」은 적용되지 않음

## 2. 부당성에 관한 판단 기준

상품의 소유관계를 전제로 각종 비용의 부담주체 명확화 및 파트너사에 부당한 비용 전가 금지  
(단, 비용의 성격 및 수익자 부담의 원칙을 종합적으로 고려)

구분	세부 내용	부담 주체
상품 입고 및 관리 단계	· 매입처리된 상품에 대한 재산보장보험 비용 · 매입처리된 상품 보관 비용 (창고 등) · 매입처리된 상품에 대한 멸실·훼손 비용 ※ 단, 파트너사에 귀책사유 있는 경우 상호 협의하여 조치	롯데
광고 및 판매촉진 활동 단계	· 롯데 주관 광고 비용 (전단, DM, SNS 홍보, POP, 우드락 등) · 롯데 주관 판매촉진 활동 비용 (상품권/사은품행사, 무이자 할부 등)	롯데
	· 롯데-개별 파트너사 공동판촉행사 비용 (상품권/사은행사, 문화행사 등) · 롯데-개별 파트너사 가격할인 방식의 공동판촉행사시 가격할인분	롯데 50% 이상 비용 부담
	· 롯데 주관 테마/프로모션 관련 파트너사에 대해 공개모집 사전고지 후 이를 참고하여 파트너사가 진행하는 자발적이고 차별화된 판매촉진 행사 비용 · 파트너사 주관 자발적이고 차별화된 판매촉진 행사 비용	파트너사 (비용분담 비율 협의 가능)
매장 운영 및 관리 단계	· 매장 인테리어 비용 중 기초시설 공사 비용 (바닥, 조명, 벽체 등) ※ 파트너사 고유 사양에 의한 기초 공사인 경우, 파트너사 비용 부담 · 롯데 사유 (MD개편, 매장 리뉴얼 등)의 불리한 매장이동으로 발생한 인테리어 비용 · 롯데가 파견 요청한 판촉사원 비용 (판촉사원 파견요구 및 강요 행위 금지) ※ 대규모유통업자가 파견요구 후, 파트너사에 인건비 부담시키는 경우 법 위반 · 매장관리 비용 (전기료, 가스료, PDA/POS 등 대금결제 장비 사용료 등)	롯데 (인테리어비용 관련 '롯데인테리어 비용분담표' 참고)

## 3. 강제성 판단기준

구분	세부 내용
판단기준	· 자발적인 참여(희망)의사 여부, 불참시 제재수단 존부 및 불이익 부여 여부
고려사항	· 사안의 성격, 거래상 우월적 지위 정도, 거래의존도, 거래관계 지속성, 거래상품 특성

## II. 파트너사 선정 및 운영

### ◎ 파트너사 선정 · 운영 기준 및 절차

구분	세부 내용
입점	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 입점 상담 단계에서 롯데가 파트너사에게 경영정보를 요구하는 행위 금지</li> </ul>
입점 (재계약) 마진 결정기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 점포별 <b>상품군 평균 거래조건 기준으로 고려사항 검토 및 ±5p% 내 파트너사와 협의 후 결정</b></li> <li>※ 고려사항 : 점포 금지요인 (점포 규모, 매출 및 경쟁력, 상권 등)</li> <li>- 기타 매장컨디션 (면적, 대면 외), 파트너사 경쟁력/규모/업무협조도, 매장 조성 비용, 상품공급 방식 등 필요시 고려</li> <li>* 신규/시장형성/테스트 상품군, F&amp;B, 임대매장 등은 담당 Chief Buyer와 별도 협의</li> </ul>
마진율/ 임대료율 조정	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 롯데 또는 양당사자가 <b>계약기간 중 마진율 등 계약조건을 불리하게 변경하는 행위 금지</b></li> <li>① 롯데-파트너사 중 마진율/임대료율 조정을 희망하는 당사자가 <b>계약기간 만료일 1개월 전 거래조건 변경 관련 서면 공문 발송</b></li> <li>② 파트너사의 이익 존중, 매출액의 증감, 시장상황을 근거로 하여 상호간의 협의 진행</li> <li>③ 양사간 합의된 내용을 근거로 계약체결 및 계약서 교부</li> <li>④ <b>재계약시점부터 조정 마진율 적용</b></li> <li>※ 단, 계약기간 만료일 1개월 전 거래조건 변경 관련 서면 공문 발송 후 (미발송시 동일조건 자동연장) 계약기간 만료일 전까지 거래조건 합의가 되지 않는 경우에는</li> <li>1) 기존 조건대로 재계약 체결 (사전 공문 발송한 내용 포함하여 협의 진행경과 등 특약사항으로 기재)</li> <li>2) 조건 합의 완료 시 변경계약 체결 (협의 관련 파트너사 공문 등 첨부)</li> <li>* 변경 조건은 소급 적용 불가</li> </ul>
퇴점	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 파트너사 사유로 인한 퇴점               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 경영 악화, 매출부진 등으로 인한 자진철수, B/D 사업 종료 등</li> <li>- <b>파트너사가 진정한 의사를 기재한 공문을 롯데에 사전 전달 필요</b></li> <li>* 필수 기재 사항 : 구체적인 퇴점요청 사유, 직인, 공문 발송일자</li> </ul> </li> <li>② 기타 계약서에 명시된 사유 발생으로 인한 퇴점               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대외이미지 손상, 공정거래법 위반 등</li> </ul> </li> <li>③ 계약기간 만료 퇴점               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 롯데-파트너사 중 계약기간 만료 퇴점을 희망하는 당사자가 <b>계약기간 만료일 1개월 전 갱신거절(재계약 미진행/거부) 관련 공문을 상대방에게 전달</b></li> </ul> </li> <li>④ 특약매입 거래 파트너사 정기MD 평가 연속 2회 하위 20% 해당으로 인한 퇴점               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1차 하위 20% 해당 시 <b>롯데가 파트너사에 「관심 브랜드 통보 공문」</b> 발송</li> <li>- 2차 (1차 하위 통보 직후 평가) 하위 20% 해당 시 <b>롯데가 파트너사에 「거래중지 통보 공문」</b> 발송</li> <li>- 양사간 <b>거래중지 합의서</b> 체결</li> </ul> </li> </ul>

 「신규 파트너사 선정 및 거래개시 절차/ 마진 결정 및 변경 기준」 관련 세부 내용은 'MD본부 홈페이지 > 파트너사 지원 > 입 · 퇴점' 참고

### Ⅲ. 판촉행사 진행 (광고 및 판매촉진 활동)

#### 1. 판촉행사의 정의

명칭/형식에 상관없이 상품에 대한 수요를 늘려 판매를 증진시킬 목적으로 행하는 모든 행사나 활동

#### 2. 판촉행사의 유형

구분	예시
롯데 주관 행사	· 상품권 사은행사 (브랜드 합산), 무료 감사품 증정 등
공동판촉행사	· 구매 금액대별 상품권 5:5 증정행사 등
파트너사 자발적 행사	· 감사제 등 파트너사 개별 테마행사, 파트너사 창립행사, 고별전 등

#### 3. 판촉행사 유형별 분담 기준

대규모유통업자는 파트너사에게 의사에 반하여 판촉행사에 참여 또는 판촉행사를 진행하도록 강요해서는 안 됨

구분	비용부담	세부 내용
롯데 주관 행사	롯데	· 파트너사 비용 소요 없음 / 롯데 주관 광고선전비용 등 롯데 100% 부담
공동판촉행사	롯데 & 파트너사	· 롯데-파트너사가 공동으로 기간을 정하여 상품에 대한 수요를 늘려 판매를 증진시킬 목적 하에 판촉행사 실비를 추가 지출하고, 그 비용을 상호 분담하기로 합의하여 진행 · 해당 파트너사의 매출과 직접 관련이 없는 경우 파트너사 비용 부담 금지 · 행사시작일 전까지 공동판촉행사 약정서 체결 필수 및 판촉비의 50% 이상 롯데 부담 - 행사명/유형, 기간, 행사 세부내역(사용용도), 예상비용, 분담비율/액수 등 사전 서면 약정
파트너사 자발적 행사	롯데 공개모집 사전고지	<p>[롯데주관 테마/프로모션] 롯데</p> <p>① 롯데가 '롯데 주관 테마/프로모션' 관련 파트너사에 공개모집 사전고지 후 (MD본부 홈페이지, 공문 발송 등) ② 파트너사가 이를 참고하여 자발적으로 판촉행사 진행 의사(공문)를 롯데에 전달 시 ③ 파트너사의 자체 판촉행사 비용은 파트너사가 부담 (분담비율 별도 협의 가능)</p> <p>파트너사 자발적 행사</p> <p>· 롯데가 파트너사 자체 판촉행사 진행을 직/간접적으로 독려 및 강요하는 행위 금지 · 롯데가 파트너사 자체 판촉행사 진행 내용에 대한 변경 요청 등 추가 협의 금지 - 정기세일 테마, 롯데주관 감사품 지급 행사, 월간 상품권 행사 등 공개모집 사전고지</p>
	파트너사 요청	파트너사

## IV. 매장 이동 및 인테리어 비용 분담/보상(매장 운영 및 관리)

### 1. 매장 이동 및 변경 기준

☑️ 대규모유통업자는 정당한 사유없이 계약기간 중 파트너사의 매장 위치 · 면적 · 시설을 변경하는 행위를 해서는 안 됨

### 2. 인테리어 관련 비용의 유형

구분	세부 내용
기초시설공사 비용	· 파트너사 입점 시 설비 추가없이 단순 집기만으로 영업이 가능하도록 롯데 사양으로 천장, 바닥, 벽체, 전기배선, 수도, 기동 등을 갖추는데 드는 비용 · 롯데 100% 비용부담 (단, 파트너사 사양으로 변경할 경우 파트너사 비용부담)
인테리어 분담 비용	· 파트너사 이동 또는 면적 변경 시 새로 진행하는 인테리어 비용에 대해 「롯데 인테리어 비용 분담표」에 의거하여 일정 비율만큼 양사가 분담
인테리어 보상 비용	· 롯데 사유로 파트너사의 영업 기대 일수(계약기간)를 보장하지 못했을 때 (파트너사가 이미 부담한) 인테리어 비용에 대해 감가 후 롯데가 파트너사에게 지급 * 단, 롯데가 부담한 인테리어 비용 관련 파트너사 사유로 거래 중단 시 롯데가 보상 청구 가능

### 3. 인테리어 분담 비용 기준 (롯데 인테리어 비용 분담표)

구분	거래형태 및 파트너사 규모	롯데 분담비율	비고
불리한 이동	특약매입 (중소기업인 경우에 한함)	100%	중소기업 외인 경우 협의 가능
	임대 (계약기간 중 이동인 경우에 한함)	50%	계약기간 만료후인 경우 협의 가능 ※ [롯데] 서면통지 절차 준수 必
유리한 이동	거래형태/업체규모 무관	협의 가능	-

☑️ 파트너사의 이동 또는 면적 변경 시, 상기 「롯데 인테리어 비용 분담표」 의거 신규 인테리어 비용 분담

☑️ 롯데 사양의 기초시설 공사비용은 롯데가 100% 부담 (단, 파트너사 사양으로 변경할 경우 파트너사 비용부담)

☑️ 매장 이동의 유/불리 여부는 아래의 기준을 고려하여 종합적으로 판단

- 면적 증감, 대면 증감, 접근성(트래픽) 개선, 가시성 개선, 동종/유사 상품군과의 거리 등

☑️ 롯데-파트너사 상호 협의 시, 파트너사의 진정한 의사를 확인할 수 있는 공문을 파트너사가 롯데에 전달 필요

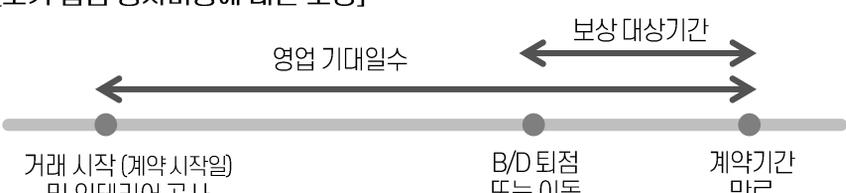
\* 필수 기재 사항 : 이동 위치, 구체적 이동요청 사유, 인테리어 비용 부담의사 및 비율, 직인, 공문 발송일자

☑️ 인테리어 공사 시작일 전까지 인테리어 약정서 체결

# IV. 매장 이동 및 인테리어 비용 분담/보상(매장 운영 및 관리)

## 4. 인테리어 비용 보상 기준

- ☑ 대규모유통업자의 사유로 계약기간 중 이동 또는 퇴점 하는 경우, 대규모유통업자는 파트너사가 부담한 매장 설비비용 (당해 계약체결 시 또는 기간 중 시행한 인테리어)에 대한 보상금 지급  
※ 단, 2회차 이후 갱신계약 중 이동 또는 퇴점 시에는 보상 의무 미발생
- ☑ 계약기간이 1년 미만인 경우, 1년 기준으로 보상금액 산정

구분		세부 내용
보상금액 산정방법 (VAT 제외)	영업 기대일수 1년 이상	· (인테리어 비용 - 재활용 집기 비용) × $\frac{\text{보상 대상기간}}{\text{영업 기대일수}}$
	영업 기대일수 1년 미만	· (인테리어 비용 - 재활용 집기 비용) × $\frac{365 - \text{영업일수}}{365}$ * 2월 29일이 있는 윤년인 경우 366일
보상 제외		· 파트너사 자진철수, 브랜드 종료, 라이선스 종료 등
필수 서류 (파트너사→롯데 제출)		① 파트너사와 시공사 간의 세금계산서 * 대체 증빙: 계좌이체 내역서, 금융거래 확인서, 입금확인증, 통장이체 내역 등 ② 최종 인테리어 내역서 (세금계산서 및 재활용 집기 내역과 일치 여부 확인용) ③ 인테리어 비용 보상 요청 공문 * 재활용 집기가 있는 경우, 재활용 집기 내역을 구체적으로 기재 (ex. 행거 □□원△개, 마네킹 ◇◇원◎개 등)
용어 설명	인테리어 비용	· 파트너사가 신규 또는 이동 매장 인테리어 조성을 위해 투입한 설비비용 총액
	재활용 집기	· 이동식 집기 또는 탈부착 가능하여 재활용이 가능한 집기
	보상 대상기간 및 영업 기대일수	[계약기간 중 공사 진행으로 인한 보상]  [초기 입점 공사비용에 대한 보상]  *공사 시작일과 계약시작일 중 뒤에 오는 날짜

\* 단, 롯데가 부담한 인테리어 비용 관련 파트너사 사유로 거래 중단 시 롯데가 보상 청구 가능

# V. 판촉사원 파견 (매장운영 및 관리)

## 1. 판촉사원 파견 관련 원칙

- ☑ 대규모유통업자는 파트너사로부터 종업원을 파견 받아 자기 사업장에서 근무하게 하여서는 아니 됨  
다만, 파견조건을 사전 서면으로 약정하고, 상품 판매 및 관리 업무에 종사하게 하는 경우 가능  
※ [공정위 입장] 특약매입 상품은 대규모유통업자의 소유이므로 인테리어를 시공한 파트너사는 계약상 매장의 정당한 사용권자는 맞으나 당해 매장이 법률상 파트너사 소유의 매장이라고 볼 수는 없음  
(임대차 매장은 제외 - 사업자 등록 시 임차인의 사업장으로 신고되기 때문에 임차인의 매장임)

## 2. 판촉사원 파견 유형

공문 양식 참조

### 세부 내용

- ① 롯데가 파견된 판촉사원 등의 제반 비용을 부담하는 경우  
- 인건비, 식비, 교통비, 기타 상품판매 및 관련 업무 종사에 필요한 비용 등 롯데 부담
- ② 파트너사가 서면에 따라 자발적으로 자신의 판촉사원 등 파견을 요청하는 경우  
- 파트너사가 파견에 따른 **예상이익, 파견비용 내역, 산출근거를 객관적으로 명시한 공문**을 롯데에 전달
- ③ 파트너사가 특수한 판매기법 또는 능력을 지닌 숙련된 판촉사원 등을 파견하는 경우  
- 참고) 상품에 관한 전문지식 예시 - 특정 전자제품의 기능, 와인 감별 및 보관기법 등

## 3. 판촉사원 파견 약정서 체결 시 유의사항

구분	세부 내용
필수 기재사항	· 파견 인원수/장소/기간, 예상비용/산출근거, 예상이익, 비용부담주체, 종사할업무내용, 직인, 공문발송일자
약정서 체결 방법	· 특약매입 거래계약서에 판촉사원 파견 관련 약정조건 정확히 기재 및 확인 ※ 실제 근무인원 외 과도한 인원수 기재 금지 · 원 계약서상 인원수를 초과하여 파트너사가 자발적으로 추가 파견하거나 매장 외의 장소 또는 시간을 변경하여 영업을 실시할 경우, 별도 동료사원 파견 약정서 체결 필요
비고	· 임대차 매장의 경우, 사업자 등록 시 임차인의 사업장으로 신고되기 때문에 임차인의 매장이며, 임대차 계약에 의거하여 임차인이 해당 장소를 점유하고 자기의 사업장으로 인식하고 있음. 따라서 임차인의 사업장에 근무하는 직원들은 파견 사원이 아님 (파견 관련 약정조건 기재 불필요) ※ 단, 출장판매 등 본매장 외 장소에서의 판매 시 별도의 동료사원 파견 약정서 체결 필요 * 외부행사 기간에만 입점하는 매장의 외부행사 진행 시 절차 - [특약매입] 별도 동료사원 파견 약정서 체결 필요하나 임시단기 또는 시험유치계약서 활용하여 계약 체결 시 판촉사원 파견 관련 특약이 해당 계약서 내에 이미 포함되어 있으므로 해당 계약서 내용으로 대체 가능 (단, 파견조건 인원 수, 파견 사유 등 명확히 기재 필요) - [임대] 단기 임대차 계약서 활용하여 계약 체결 시, 단기계약의 목적물 자체가 해당 임차인의 판촉사원 근무장소가 되기 때문에 별도 동료사원 파견 약정서 체결 불필요

## 4. 기타 주의사항

- ☑ 파견된 파트너사의 판촉사원은 상품 판매 및 관리 업무와 직/간접적으로 관련된 제반 업무에만 종사 가능
- ☑ 롯데는 판촉사원에게 판매목표를 부여하거나 매출목표를 달성하도록 강요해서는 안 됨
- ☑ 롯데는 대규모유통업자의 고유업무(휴게실 등 공용공간 청소, 직매입/특약매입 재고조사 등)를 파트너사에 전가해서는 안 됨
- ☑ 롯데는 파트너사 판촉사원의 근태 및 휴게시간을 관리해서는 안 됨

# V. 판촉사원 파견 (매장운영 및 관리)

## 동료사원 파견 관련 파트너사 공문 예시

- 롯데 전자계약시스템(ECS) 가입자는 시스템상 공문 양식 활용 또는 참조 가능  
\* 경로 : 공문서 > [공문] 공문서 작성(공개양식) > 공문명 - 인원 파견 양식 > 판촉사원 파견요청서(2호 사유)
- 파트너사가 롯데에게 자발적으로 자신이 고용한 판촉사원의 파견을 요청하는 경우,  
파견에 따른 예상이익과 비용의 내역 및 산출근거를 객관적이고 구체적으로 작성하여 롯데에 서면 전달 필요

▶ 파견기간이 25.7.1~25.7.14인 경우 예시

※ 필수 기재사항 :

(우) 12345 ◎◎ 시 □□ 구 ##로 123

TEL : 02)1234-5678 / FAX : 02)1234-8765

문서번호 : 20XX-△△-◎◎-01

2025. 6. 5

수 신 : 롯데백화점 ○○점

▶ 공문 발송일자

참 조 : ◇◇팀 파트리더

\* 파견시작일

D-7일까지

롯데에 전달 필요

제 목 : ABCDE 대형행사 진행 관련 파견인원 근무 요청 건

- 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.
- 당사에서는 판촉사원 파견과 관련하여 다음과 같이 업무협조 요청 드리오니 참조 바랍니다.

- 다 음 -

1. 목 적 : 00000000000000000000 ▶ 파견 사유
2. 업무범위 : 자사상품의 판매 및 관리 업무 ▶ 종사할 업무 내용
3. 내 용

구분	내용	비고
점포명	롯데백화점 ○○점	▶ 파견 장소
브랜드명	ABCDE	▶ 대상 브랜드
기간	2025.7.1 ~ 2025.7.14	▶ 파견 기간
판촉행사명	ABCDE 브랜드 창고대개방	○○점 점행사장
파견인원수	5명	▶ 파견 인원
부담비용	7백만원	▶ 예상 비용
산출근거	일평균 10만*14일*5명	▶ 비용 산출근거
예상이익	15백만원	▶ 예상 이익 (예상매출 아님)

4. 부담주체 : 00000000000000000000 ▶ 비용부담 주체 - 끝 -

\* 파트너사 부담인 경우, 파트너사 부담임을 명시  
ex) 파견인원 관련 제반 비용은 당사 부담

주식회사 FGHIJ사  
영업본부장 김공정



▶ 직인

※ 공정의 표준 공문 내용 참조

# VI. 반품의 기준 및 절차

## 1. 반품의 정의 및 원칙

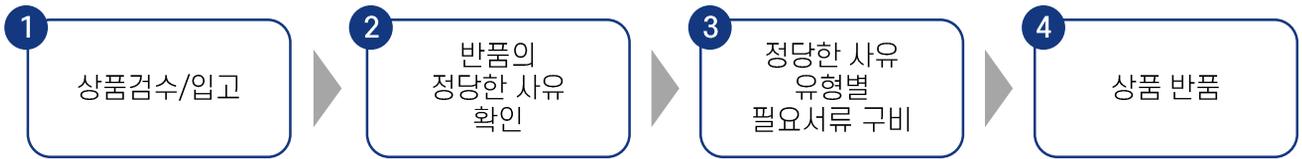
- ☑ [정의] 행위의 법률적 형식이나 성격과 관계없이 당초 납품된 상품이 납품업자에게 되돌아간 모든 행위를 의미
- ☑ [원칙] 대규모유통업자는 정당한 사유 없이 납품 받은 상품의 전부 또는 일부를 반품하여서는 아니 됨

## 2. 거래형태별 반품행위 위법성 기준 적용 여부

구분	세부 내용
직매입	· 원칙적 금지 (단, 정당한 사유 시 절차에 따라 예외적 허용)
특약매입	· 구체적인 반품조건을 미리 약정하고 해당 서면을 파트너사에 사전 교부 시 반품 가능 (당사 특약매입 기본거래계약서 반영) * 반품조건: 대상, 시기, 절차, 비용부담 등
임대	· 반품 관련 법령규정 및 심사지침 미적용 (납품 행위 미발생)

※ 위수탁거래 반품 가능

## 3. 직매입 거래 반품 업무 프로세스



① [상품검수/입고] 롯데는 정당한 사유 없이 수령거부/지연/납품취소/변경/대금감액을 해서는 안 됨

※ 매입 전 수령거부의 정당한 사유 발견 시

상품의 목록, 수량, 주문일자, 주문수량, 수령일자, 수령수량 및 수령 거부 또는 지체 사유가 적힌 서류 확인

\* 정당한 사유: 파트너사 사유 상품 오/훼손 및 결함, 주문(계약)한 상품과 다른 상품 납품, 납기일 미준수 등

\* 파트너사 사유 상품하자 시 상태 증빙을 위한 사진촬영 필요

② [반품의 정당한 사유 확인] 정당한 사유 예시

구분	세부 내용	비고
파트너사 사유	· 파트너사 귀책사유로 인한 오염, 훼손, 하자가 있는 경우	납품일 기준 90일 이내 반품 *신선 농/수/축산물 납품일 기준 2일 이내
	· 납품한 상품이 주문(계약)한 상품과 다른 경우	
	· 파트너사가 자기에게 직접적으로 이익이 된다고 판단하여 반품일 이전에 자발적으로 반품을 서면으로 요청한 경우 ex) 신/구 상품 교체, 시장테스트 상품 반품 등 * 단, 파트너사는 당해 반품이 자기에게 직접적으로 이익이 된다는 객관적인 근거자료를 롯데에 제출 필요	파트너사 사전 요청시 상호 협의
상호 합의된 사유	· 파트너사-롯데가 협의 하에 품질 및 성분검사 결과가 나오기 전에 임시로 상품을 납품하였으나, 검사 결과 상품이 법적 기준을 충족시키지 못하는 불합격 또는 부적합 판정을 받은 경우	판정 결과 확인 시 상호 협의
	· 일정한 기간이나 계절에 집중적으로 판매되는 상품*에 대하여 계약체결 시 반품조건을 구체적으로 약정하고 그 반품조건이 명시된 서면을 파트너사에게 준 경우 (단, 신선 농/수/축산물 제외)	약정 시 반품기한 특약사항으로 명시
	· 반품으로 생기는 손실을 롯데가 부담하고 파트너사의 사전동의를 받은 경우	사전 상호 협의

※ 단, 납품일에 '상품 하자 및 계약과 다른 상품 납품' 관련 외견상 즉시 발견할 수 없는 합리적인 사유가 있는 경우 별도 상호 합의로 반품 기한 연장 가능

## VI. 반품의 기준 및 절차

\* 일정한 기간이나 계절에 집중적으로 판매되는 상품 예시

기념일	· 발렌타인데이 초콜릿, 화이트데이 사탕, 빼빼로데이 과자, 크리스마스 트리 등
명절	· 추석 선물세트, 설 선물세트, 차례용품, 제기 등
신학기/졸업	· 가방, 연필, 공책, 실내용, 교복, 꽃다발 등
휴가철	· 수영복, 튜브 등 물놀이용품, 스키복, 고글 등 스키용품 등
계절	· 에어컨, 제습기, 선풍기, 히터 등

※ 직매입 시즌상품의 경우 상호간 반품조건에 대해 구체적으로 사전 약정 후 조건이 명시된 계약 서면 교부 필수

※ 사전 약정 사항 : 반품 대상 / 기한 / 절차 / 비용 부담 주체 등을 구체적으로 적시

### ③ [정당한 사유 유형별 필요서류 구비]

공문 양식 참조

구분		세부내용
파트너사 사유	오염, 훼손, 결함 등 하자	· 반품 사유/상품/금액 등이 명시된 반품요청 공문 · 반품대상 하자상품 사진촬영
	주문(계약)한 상품과 다른 상품 납품	· 반품 사유/상품/금액 등이 명시된 반품요청 공문 · 주문(계약)한 상품과 상이함을 증빙할 수 있는 서류 - 원 계약상품과의 비교 사진, 계약사항과 납품상품의 제품특성(원산지/유통기한 등)을 비교한 서류 등
	파트너사에 이익이 되는 반품	· 파트너사의 자발적인 판단 하에 반품이 파트너사에 직접적으로 이익이 된다는 객관적인 근거자료 ex) 유해물질첨가상품의 반품을 통해 피해 최소화, 파트너사 판매채널 변경 등
	법적기준 불합격 또는 부적합 판정 상품	· 불합격 또는 부적합 품질 및 성분 검사결과 관련 제반 서류
상호 합의된 사유	일정한 기간이나 계절에 집중적으로 판매되는 상품	· 해당여부는 월별/분기별 판매량, 매입량, 재고량, 소비자의 인식 등 종합적으로 고려하여 판단 · 계약체결 시 반품조건을 구체적으로 약정
	반품으로 생기는 손실 롯데가 부담	· 파트너사 사전동의 공문

※ 반품 요청 공문 발송 시 : 공문 발신일/반품 요청일/반품 요청 내역(상품, 수량, 금액 등)/반품 사유/거래선 직인 포함 필요

### ④ 상품 반품 시 체크리스트

- 반품 조건 약정 시 명확하고 구체적으로 하여야 하며, 파트너사가 불측의 피해를 입지 않을 정도에 이르러야 함
- 롯데는 상호간에 반품 조건을 합의한 경우 해당 내용이 명시된 서면을 파트너사에게 교부해야 함
- 롯데는 반품 관련 내용이 명시된 서류를 계약 만료 후 5년 동안 보존 해야 함
- 관련 서류에는 반품의 조건, 상품의 목록, 수량, 거래형태, 반품일자, 반품과 관련된 납품대금, 반품 사유 등이 명시되어야 함

## VI. 반품의 기준 및 절차

☑ 파트너사가 반품일 이전에 자발적으로 반품을 서면으로 롯데에 요청하는 경우 공문 예시

※ 필수 기재사항 :

(우) 12345 ◎◎ 시 □□ 구 ##로 123

TEL : 02)1234-5678 / FAX : 02)1234-8765

문서번호 : 20XX-△△-◎◎-01

2025. 6. 5

수 신 : 롯데백화점 ○○점

▶ 공문 발송일자

참 조 : ◇◇팀 파트리더

제 목 : ##브랜드 25.6.24 반품 요청 건

- 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.
- 당사에서는 다음과 같이 상품 반품을 요청하고자 하오니 업무 협조 바랍니다.

- 다 음 -

- 대 상 : 00점 △ △ B/D
- 반품 요청일자 : 2025. 06. 24 ▶ 반품 요청일자
- 반품 내역 : 총 1,160,000원 (VAT 별도) ▼ 반품 요청내역 (상품류/단가/수량/합계)

상품	단가	수량	합계
메이크업 베이스	100,000	8	800,000
프라이머	120,000	3	360,000

- 반품사유 : 00000000000000000000 ▶ 반품 사유 - 끝 -

주식회사 FGHIJ사  
영업본부장 김공정

직인

▶ 직인

## VII. 기타 불공정 거래 행위 금지

### 1. 서면 교부전 구두발주 금지

- ☑ 롯데는 파트너사에 사전 서면 교부 없이 납품할 상품을 제조/주문하게 하거나 납품할 상품을 위한 설비/장치를 준비하도록 요구해서는 안 됨 (단, 사전에 롯데의 서명 또는 기명날인한 서면으로 요구한 경우 가능)

### 2. 계약서 사후 체결 및 지연 교부 금지

- ☑ 롯데는 파트너사와 사전 서면 약정(계약) 없이 거래/행사/공사 등을 진행하거나, 진행한 후 서면 약정 사항을 교부해서는 안 됨 \* 구두 합의 원칙적 금지
- ☑ 롯데는 파트너사와 계약 시, 전자계약 체결을 원칙으로 **계약시작일 이전에 계약 체결 및 즉시 교부해야 함** (단, 파트너사 전자계약시스템 미가입 등 사유 있을 경우 예외적으로 서류계약 체결 가능)
- ☑ **계약서 미체결시 영업/공사/행사진행 불가**
- ☑ 계약 관련 주요 서류들은 계약종료일로부터 5년간 보관

### 3. 상품대금 감액 금지 및 미지급/지연지급 금지

- ☑ 롯데는 납품 받은 상품의 대금을 감액해서는 안 됨 (단, 파트너사의 귀책사유로 인한 오손/훼손/하자 등 제외)
- ☑ 롯데는 상품의 판매대금을 월 판매마감일로부터 40일 이내에 지급해야 함 (직매입 거래의 경우 상품수령일로부터 60일 이내에 대금지급 필요)

### 4. 판매분 매입의 원칙적 금지

- ☑ 롯데는 고객에게 판매된 수량에 대해서만 파트너사로부터 매입한 것으로 처리(판매분 매입) 해서는 안 됨 (단, 상품 특성 상 사전매입이 불가한 경우 예외적 허용)

◎ 예외적 허용 사유 (파트너사 사전 협의 필요)

F&B (조리/셀리 등)	· 고객 주문 시 매장 내 조리 후 판매되는 구조로 사전매입 불가
대형가전 (냉장고/에어컨 등)	· 주문 건에 따라 파트너사 직배송 및 제품 설치되는 구조로 사전매입 불가
기타	· 파트너사 요청 (본사정책 등)에 의한 경우 등 * 공정거래법 사전 검토 필요

### 5. 상품 수령 거부/지체 금지

- ☑ 롯데는 파트너사와 납품에 관한 계약 체결 후 해당 상품의 수령을 거부하거나 지체해서는 안 됨 (단, 파트너사의 귀책사유로 인한 오손/훼손/하자 등 제외)

### 6. 중간유통업체(벤더)를 통한 납품 유도행위 금지

- ☑ 롯데는 파트너사에게 중간유통업자(벤더)를 통해 납품하도록 유도해서는 안 됨
- ☑ 롯데는 납품업체에 불공정한 행위를 한 중간유통업자(벤더)에 대한 계약 갱신 거절 가능

## Ⅷ. 기타 불공정 거래 행위 금지

### 7. 경영정보제공 요구 금지

- ☑ 롯데는 다른 사업자에게 공급하는 상품의 공급조건이나 다른 사업자의 매장에 들어가기 위한 입점조건(임차료 포함) 등 경영정보에 대해 부당하게 파트너사에게 요구해서는 안 됨

#### ◎ 법에서 금지하는 경영정보란?

- 1) 파트너사가 다른 사업자에게 공급하는 상품의 공급가격 등 공급조건 (마진율, 계약기간 등)
- 2) 파트너사가 다른 사업자의 매장에 입점하기 위한 입점조건 (임대료, 계약기간 등)
- 3) 파트너사가 판매하는 상품의 원가에 관한 정보
- 4) 파트너사가 다른 사업자의 점포에서 판매하는 매출액, 기간별 판매량 등 매출정보
- 5) 파트너사가 다른 사업자의 점포에서 시행하는 판매촉진행사에 관한 정보 (시기, 횟수, 거래조건 등)
- 6) 파트너사가 당사의 경쟁사업자와 거래 시 사용하는 전산망의 접속정보 (ID / PW 등)

- ☑ 파트너사에게 추가적인 불이익 제공행위가 없더라도 롯데가 경영정보 제공을 요구하는 행위 자체만으로 위법

- ☑ 롯데는 입점 상담 단계에서 파트너사에게 경영정보를 요구해서는 안 됨

- ☑ 불가피한 사유에 의하여 롯데가 파트너사에 필요 최소한의 경영정보를 요구해야 하는 경우, 하단 내용 포함 서면 요청 필요

- 1) 경영정보 제공을 요구하는 목적
- 2) 비밀유지방법 등 요구 대상 정보의 비밀 유지에 관한 사항 및 비밀침해 시의 손해배상에 관한 사항
- 3) 경영정보 요구일자, 제공일자 및 제공방법
- 4) 경영정보 제공 요구가 불가피함을 객관적으로 증명할 수 있는 사항

### 8. 배타적 거래 강요 금지

- ☑ 롯데는 부당하게 파트너사에게 배타적 거래를 하게 하거나 파트너사가 다른 사업자와 거래하는 것을 방해해서는 안 됨

### 9. 경제적 이익 제공 요구 금지

- ☑ 롯데는 파트너사에게 정당한 사유 없이 금전/물품/용역 등의 경제적 이익을 제공하도록 강요해서는 안 됨

### 10. 부당한 영업시간 구속 금지

- ☑ 롯데는 매장임차인의 질병 등의 사유로 파트너사가 필요 최소한의 범위에서 영업시간의 단축을 요구함에도 이를 허용하지 아니하는 등 부당하게 매장임차인의 영업시간을 구속해서는 안 됨

### 11. 보복조치 금지

- ☑ 롯데는 파트너사가 신고 또는 분쟁조정신청 등의 행위를 한 것을 이유로 파트너사에게 불리하게 계약조건을 변경하는 행위, 납품이나 매장 임차의 기회를 제한하는 행위 또는 계약의 이행과정에서 불이익을 주는 행위를 해서는 안 됨

## Ⅷ. 기타 불공정 거래 행위 금지

### 12. 불이익 제공 행위 금지

- ☑ 롯데는 파트너사에 상품권이나 물품을 구입하게 해서는 안 됨
- ☑ 롯데는 파트너사에 통상적인 시장 가격보다 현저히 낮은 가격으로 납품하게 해서는 안 됨
- ☑ 롯데는 파트너사에 판매촉진행사를 위해 통상의 납품수량보다 현저히 많은 수량을 납품하게 해서는 안 됨
- ☑ 롯데는 파트너사의 의사에 반하여 판매촉진행사에 참여하게 해서는 안 됨
- ☑ 롯데는 파트너사와 한시적으로 인하하기로 약정한 납품 가격을 기한이 경과한 후에도 정상가격으로 환원하지 아니하거나 환원을 지연해서는 안 됨
- ☑ 롯데는 파트너사의 의사에 반하여 해당 상품에 관한 광고를 해서는 안 됨
- ☑ 롯데는 파트너사가 일정한 점포의 매장에서 퇴점 하는 것을 방해하거나 파트너사의 의사에 반하여 자기의 다른 점포의 매장에 입점하게 해서는 안 됨
- ☑ 롯데는 계약기간 중에 파트너사 등의 매장 위치·면적·시설을 불리하게 변경해서는 안 됨
- ☑ 롯데는 계약기간 중에 마진율 등 계약조건을 불리하게 변경해서는 안 됨
- ☑ 롯데는 이에 준하는 파트너사 등에게 불이익을 주거나 이익을 제공하게 해서는 안 됨

### 13. 경영활동 간섭 금지

- ☑ 롯데는 파트너사의 종업원 선임, 해임, 근무지역 결정 등에 간섭해서는 안 됨
- ☑ 롯데는 파트너사의 판매품목, 시설규모, 영업시간 등을 부당하게 제한해서는 안 됨
- ☑ 롯데는 파트너사와 다른 유통업자 간의 판매촉진행사에 간섭해서는 안 됨
- ☑ 롯데는 파트너사와 다른 유통업자 간의 상품가격, 수량 등 거래조건에 간섭해서는 안 됨

※ 상기 파트너사 공정거래 가이드라인에 열거되지 않은 사항은 대규모유통업법 외 공정거래 관련 법령에 따름

#### [ 불공정 거래 관련 제보 채널 ]

1. 온라인 신고 : 롯데백화점 컴플라이언스 > 제보안내 > 인터넷/우편/유선 신고

<https://www.lotteshopping.com/compliance/complianceReport>

또는 MD본부 홈페이지 > 파트너사 지원 > 불공정 거래 신고

<https://buying.lotteshopping.com/index.jsp>

2. 우편신고 : 서울시 중구 남대문로 81 롯데백화점 ESG공정거래팀

3. 유선신고 : 02-2118-5286, 5287