

With  
SHINSEGAE

2022 신세계 ESG 보고서

SHINSEGAE

## 2022 신세계 ESG보고서

발행처 (주)신세계 / 서울특별시 중구 소공로 63(충무로 1가)

담당부서 신세계ESG추진팀

이메일 esgfirst@shinsegae.com

홈페이지 www.shinsegae.com

# About this Report

## 보고 개요

본 보고서는 신세계가 2022년 처음으로 지속가능경영 활동과 주요 성과를 담은 [2021 신세계 ESG 보고서]를 발간한데 이어 두 번째 보고서입니다. 금번 보고서는 신세계에게 영향을 주는 주요 이슈에 대한 경영 활동 성과 뿐 아니라 당사의 경영활동으로 인하여 환경&사회적으로 영향을 받는 중요 이슈를 선별하여 관련 성과를 ESG IMPACT 내에 반영하였습니다. 앞으로도 신세계는 ESG 보고서를 통해 다양한 이해관계자들에게 지속가능경영 추진 과정과 성과를 공유하고자 합니다.

## 보고기간

본 보고서는 2022년 활동과 2023년 상반기까지의 활동 내용을 담고 있습니다. 단 APPENDIX의 주요 ESG 정량 성과의 경우 비교 가능성 제고를 위해 2019년 부터 2022년까지 4개년도의 데이터를 담았습니다.

## 보고범위

본 보고서는 (주)신세계를 중심으로 별도 지역법인을 포함한 신세계백화점 본점, 강남점, 타임스퀘어점, 경기점, 의정부점, 하남점, 센텀시티점, 마산점, 김해점 (이상 직영점), 광주신세계, 대구신세계, 대전신세계 Art & science (이상 별도 지역 법인), 천안아산점 (경영제휴)에 대해 다루고 있습니다.

## 보고기준

본 보고서는 국제 보고 가이드라인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards2021 기준에 맞추어 작성되었습니다. 또한, UN 지속가능한 발전목표(UN SDGs, UN Sustainable Development Goals) 달성을 위한 이행 활동과 산업의 중요한 이슈를 반영하기 위해 지속가능성회계기준위원회(SASB, Sustainability Accounting Standards Board)의 산업 표준을 고려하고, 기후변화 재무정보공개 태스크포스(TCFD, Task Force on Climate-related Financial Disclosures) 권고 내용을 반영하여 작성했습니다. 재무정보는 연결 기준이며 보고기준 및 정의는 한국채택국제회계기준(K-IFRS)을 따릅니다.

## 보고서 검증

본 보고서는 정보의 정확성과 신뢰성을 확보하기 위해 독립적인 검증기관인 NICE평가정보 주식회사로부터 검증을 받았습니다. 검증에 관한 사항과 검증 의견은 P.125-126에서 확인하실 수 있습니다.



### FSC(Forest Stewardship Council)

책임있는 산림에서 개발 관리된 생산 목재를 사용한 제품에만 부착되는 FSC(Forest Stewardship Council), 산림관리협의회)인증을 받은 용지를 사용하여, FSC Chain of Custody 인증(인증번호 :SGSHK-COC-340194) 열체에서 인쇄하였습니다.

# TABLE OF CONTENTS

<p><b>About ESG of SHINSEGAE</b> 01</p> <p>2022 AT A GLANCE 004</p> <p>SHINSEGAE ESG Strategy 005</p>	<p><b>Environment</b> 04</p> <p>Special. 기후변화 대응 032</p> <p>환경경영 035</p> <p>순환 경제 041</p>	<p><b>Appendix</b> 07</p> <p>기업소개 107</p> <p>수상이력 및 가입협회 108</p> <p>ESG DATA 109</p> <p>GRI Standards Index 118</p> <p>SASB Index 122</p> <p>TCFD Index 123</p> <p>온실가스 검증의견서 124</p> <p>제3자 검증의견서 125</p>
<p><b>Introduction</b> 02</p> <p>CEO Message 010</p> <p>SHINSEGAE Story 011</p> <p>SHINSEGAE Business Ethics 015</p> <p>BUSINESS AREA 016</p>	<p><b>Social</b> 05</p> <p>Special. 인권경영 050</p> <p>고객중심 경영 053</p> <p>조직문화 059</p> <p>사회공헌 068</p> <p>협력사 상생 경영 074</p>	
<p><b>ESG Impact</b> 03</p> <p>Material Issue 1. 지역사회 발전 기여 및 사회공헌 023</p> <p>Material Issue 2. 친환경 제품 및 서비스 투자·제공 024</p> <p>Material Issue 3. 인권 경영 강화 및 다양성 존중 025</p> <p>Material Issue 4. 정보보호 및 데이터 보안 강화 026</p> <p>이해관계자 커뮤니케이션 027</p> <p>중대성 평가 028</p>	<p><b>Governance</b> 06</p> <p>Special. 통합 리스크 관리 081</p> <p>건전한 지배구조 083</p> <p>정보보안 093</p> <p>윤리·준법 경영 104</p>	
<p><b>Interactive User Guide</b></p>		

본 보고서는 관련 페이지로의 이동과 연관 웹페이지 바로가기 기능 등이 포함된 인터랙티브 PDF 포맷으로 제작되었습니다.

\* 본 보고서는 인쇄물과 PDF 형식으로 제공합니다.

 처음페이지로 이동

 페이지 프린트

 목차페이지로 이동

 연관 웹페이지 바로가기

 이전 페이지로 이동

 관련 페이지 이동

 보고서 내 키워드 검색

# 2022 AT A GLANCE

## 신세계 ESG 주요 성과

### 환경경영 성과

내부 탄소배출량 (Scope1, 2)

**123,212** tCO<sub>2</sub>eq  
(2018년 대비 22% ↓)

임직원 ESG교육

**2,120** 명

### 사회적 책임경영 성과

동반성장 펀드 운영 금액

**176** 억 원

희망배달 캠페인 모금액

**77** 억 원

### 안전안심 경영 성과

산업재해 수

**0** 건

개인 및 기업정보 유출 건수

**0** 건

## 신세계 ESG 대외 평가

KCGS평가 <sup>1)</sup>	통합등급	환경	사회	지배구조
				
동반성장 지수평가 <sup>2)</sup>	2018	2019	2020	2021
				
유엔글로벌콤팩트(UNGC) 참여	2022	대·중소기업 동반성장 유공 <sup>5)</sup> 공정거래위원장 표창 수상		2022
				
문화예술후원 우수기관 선정 <sup>4)</sup>	2021~ 2024	가족친화 우수기업 선정 <sup>3)</sup>		2021~2024
				

1) 국내 ESG평가기관인 한국ESG기준원에서 실시하는 평가로 국내 상장기업을 대상으로 매년 1회 평가를 실시하고 있음.  
 2) 대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률에 의거하여 설립된 기관에서 대기업과 중소기업의 동반성장 문화를 조성 및 확산하기 위하여 매년 1회 평가를 실시하고 있음.  
 3) 대한민국 정부기관인 여성가족부에서 자녀 출산 및 양육 지원, 유연근무제도, 가족친화경영을 모범적으로 운영하는 기업 및 기관을 대상으로 심사를 통해 인증을 부여하고 있음.  
 4) 대한민국 정부기관인 문화체육관광부에서 문화예술후원 분야에 탁월한 전문성을 갖추고 후원 성과를 일구어 낸 단체 및 기업을 대상으로 심사를 통해 인증을 부여하고 있음.  
 5) 대한민국 정부는 매년 중소기업협력사와 상생발전을 위해 특출난 성과를 일구어 낸 단체 및 기업을 선정하여 표창을 수여하고 있음.

# SHINSEGAE ESG Strategy

## 신세계 ESG 추구 방향

신세계는 ESG경영의 안정적인 운영과 발전을 위해 독립적인 운영 협의체를 구성하였습니다. 해당 조직은 당사의 ESG 중장기 전략 방향에 맞추어 효율적으로 운영하고 있습니다.



**ESG위원회**

- ESG 경영 방향성 및 이행 성과 검토
- ESG Materiality 검토 / 리스크 대응 방향 결정
- 감독 주기: 최소 연 4회 이상



**ESG 추진사무국**

- ESG 경영전략 수립 및 ESG 주요 과제 승인
- ESG 실행 성과 관리 및 주요 이슈 ESG위원회 보고
- 검토주기: 최소 연 2회 이상



**ESG 추진팀**

- 개별 ESG 추진과제 수립 및 과제 성과/리스크 ESG 추진사무국 보고
- ESG추진사무국 보고주기: 최소 월 1회 이상 (리스크의 경우 실시간 보고)

## 신세계 ESG 추진 체계

신세계는 최고 의사결정 기구인 이사회 내 산하위원회인 ESG 위원회에 ESG 경영 활동에 대한 관리·감독 권한을 부여했으며, 감사위원회를 두어 ESG 리스크를 모니터링하고 있습니다.

## 신세계 ESG 추진 전략

신세계는 ‘Sustainable Retail, Responsible Culture’ 목적 의식 아래 지속가능한 라이프 스타일을 만들고자 4C 전략을 수립하고 세부 ESG추진 과제를 설정하여 추진하고 있습니다.

### 4C 전략 및 ESG 추진 과제



### 4C 전략 및 ESG 추진 과제 주요 성과

스타트업 육성 조성 기금	친환경 차량 <sup>1)</sup>	복리후생비(인당 9백만 원)	지역·중기상품 특별전	작가지원 전시회
<b>267</b> 억 원	<b>33</b> 대	<b>283</b> 억 원	<b>50</b> 억 원	<b>23</b> 회

1) 친환경 차량(하이브리드 포함)

## 글로벌 ESG 이니셔티브 활동

### 유엔글로벌콤팩트(UNGC) 참여

신세계는 신세계가 속한 생태계에 있는 모든 이해관계자가 존중받을 수 있도록 적극적으로 노력합니다. 당사는 기업의 환경 및 사회적 책임을 다하기 위하여, 2022년부터 유엔 글로벌콤팩트(UNGC: United Nations Global Compact)에 가입하여 인권, 노동, 환경 개선과 반부패 활동에 관한 UNGC 10대 원칙을 공개적으로 지지하고 있습니다.

### UNGC 10대 원칙

구분	원칙	신세계 주요 활동
인권	원칙1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 하고	신세계는 인권경영 원칙을 통해 세계인권선언(UDHR, Universal Declaration of Human Rights), UN 기업과 인권 이행 지침(UNGPs, Guiding Principles on Business and Human Rights) 등 국제 인권 원칙과 규범을 존중합니다.
	원칙2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	
노동	원칙3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고	신세계는 임직원 개인 의사에 따라 자유롭게 노동조합 가입, 탈퇴를 결정할 수 있으며, 소통을 바탕으로 노사간의 신뢰를 쌓아 가고 있습니다.
	원칙4. 모든 형태의 강제노동을 배제하며,	
	원칙5. 아동노동을 효율적으로 철폐하고,	
환경	원칙6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	신세계는 인권경영 원칙을 기반으로 자사의 사업장을 비롯해 밸류체인 전반에서의 아동 및 강제노동, 차별 행위를 금지하고 있습니다.
	원칙7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,	
반부패	원칙8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,	신세계는 2050년까지 탄소중립 실현을 위한 신재생에너지 도입, 지속가능한 패키지 개발을 통한 폐기물 감축, 생물다양성 보존을 위한 활동을 통해 환경문제 해결과 순환 경제 달성에 기여합니다.
	원칙9. 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	
	원칙10. 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	신세계는 윤리강령(CREDO)을 기반으로 건강한 기업윤리를 기업 생태계 전반에 확산하기 위해 윤리경영을 이행하고 있습니다.

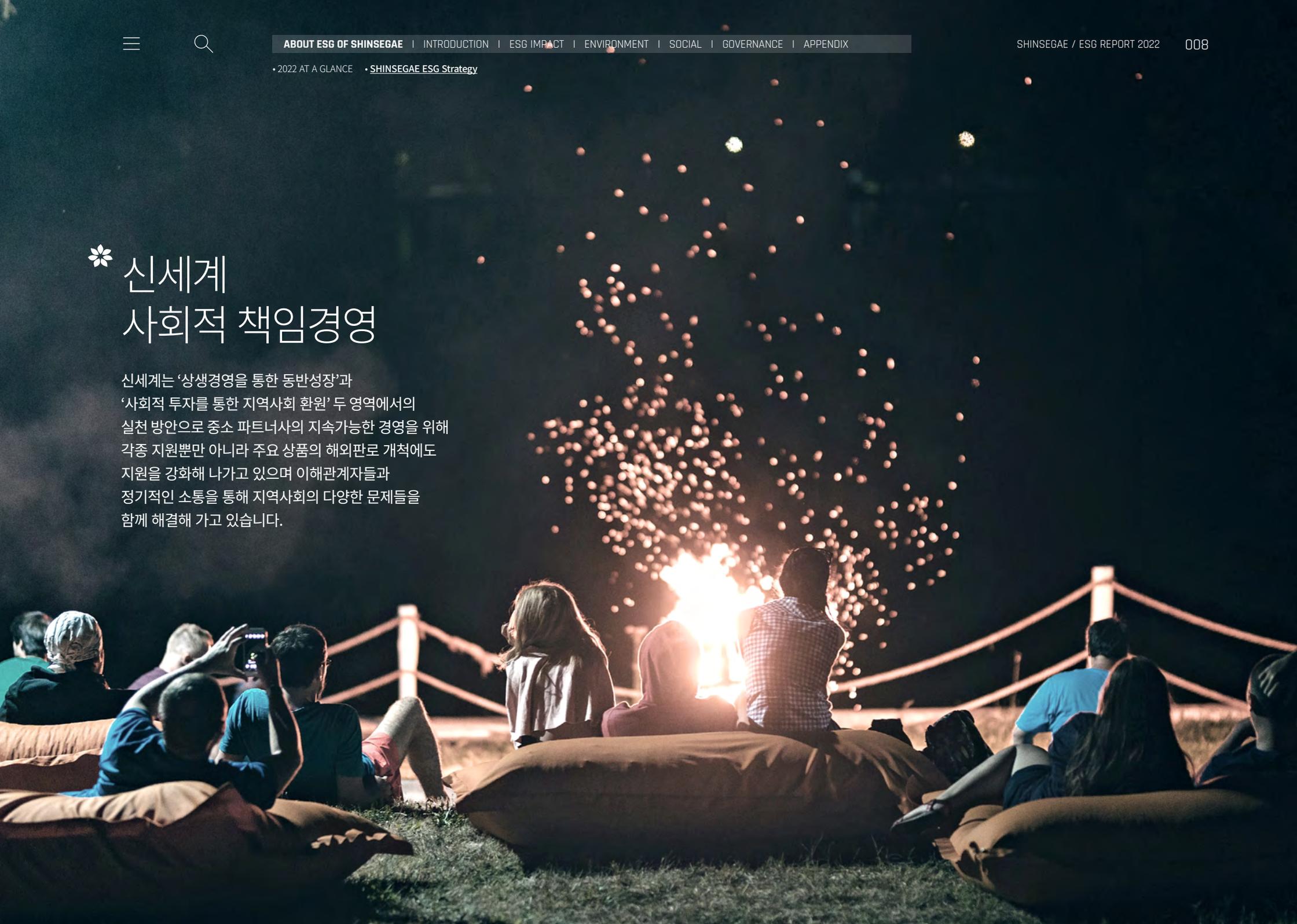


## 신세계 친환경 경영

신세계는 환경문제에 대한 인식과 해결해야 할 소명의식을 가지고 우리 모두가 깨끗한 환경을 누리며, 후손을 위해 안전한 환경을 물려줄 수 있도록 기업이 적극적인 실천을 하는데 목적을 두고 있습니다. 이를 위해 신세계는 ESG 4C 전략 중 환경 기반의 Circular Retail(순환 유통체계 도입)과 Carbon-Free Retail(기후변화 대응)을 실천하고 있습니다.

## \* 신세계 사회적 책임경영

신세계는 ‘상생경영을 통한 동반성장’과 ‘사회적 투자를 통한 지역사회 환원’ 두 영역에서의 실천 방안으로 중소 파트너사의 지속가능한 경영을 위해 각종 지원뿐만 아니라 주요 상품의 해외판로 개척에도 지원을 강화해 나가고 있으며 이해관계자들과 정기적인 소통을 통해 지역사회의 다양한 문제들을 함께 해결해 가고 있습니다.





# INTRODUCTION

CEO Message	010
SHINSEGAE Story	011
SHINSEGAE Business Ethics	015
BUSINESS AREA	016

# CEO MESSAGE

## 주주, 고객, 지역사회, 협력회사, 임직원 여러분 안녕하십니까?

늘 신세계에 대한 깊은 성원과 애정에 감사드립니다.

지난 3년여에 걸친 코로나(COVID19)는 기업 경영의 많은 부분을 바꾸어 놓았습니다. ‘비대면의 일상화’에 오프라인 유통업은 큰 위기를 겪기도 했지만, 스스로를 되돌아보며 부족함을 채워나갈 수 있었던 또 다른 기회가 되기도 했습니다. 특히 공동의 위기 극복을 위해 개개인의 삶과 성취를 넘어 다 같이 지속 성장하는 새로운 가치에 보다 집중했고, 또한 이를 위해 가깝게 연결된 ‘글로벌 공동체’도 확인할 수 있었습니다. 이 같은 일련의 관심과 노력은 ‘ESG’에 대한 중요성을 한층 더 높여준 계기가 되었습니다.

신세계는 20여 년 전 선포한 ‘윤리경영’을 바탕으로, ESG 경영을 꾸준히 실천해 오고 있습니다. 기후변화 대응을 위한 자원순환, 온실가스 감축 등의 ‘환경경영’으로부터, 나눔을 실천하고 지역사회와 같이 성장하는 ‘사회적 책임의 이행’, 그리고 ‘투명하고 공정한 경영’에 이르기까지, 명확한 목표와 전략 아래 여러 과제를 구체화해 나가고 있습니다. 최근에 진행 중인 이러한 노력을 담아 작년에 이에 두 번째로 ESG 보고서를 발행하게 되었습니다. 이해관계자 여러분들과 함께 금번 결과물들을 공감할 수 있게 되어 더없이 기쁘게 생각합니다.

불확실한 경영 환경 속에서 기업은 저마다의 방식으로 어려움을 극복해 나가고 있습니다. 신세계는 항상 고객의 변화하는 라이프스타일과 세분화된 니즈에 대응하며, 다양한 채널을 통해 소통하고 있습니다. 앞으로도 업계와 트렌드를 선도하며, 이해관계자, 지역사회와 공동의 발전을 위해 성장하는 기업이 될 수 있도록 노력을 아끼지 않겠습니다. 지속적인 관심과 격려 부탁드립니다.

감사합니다.



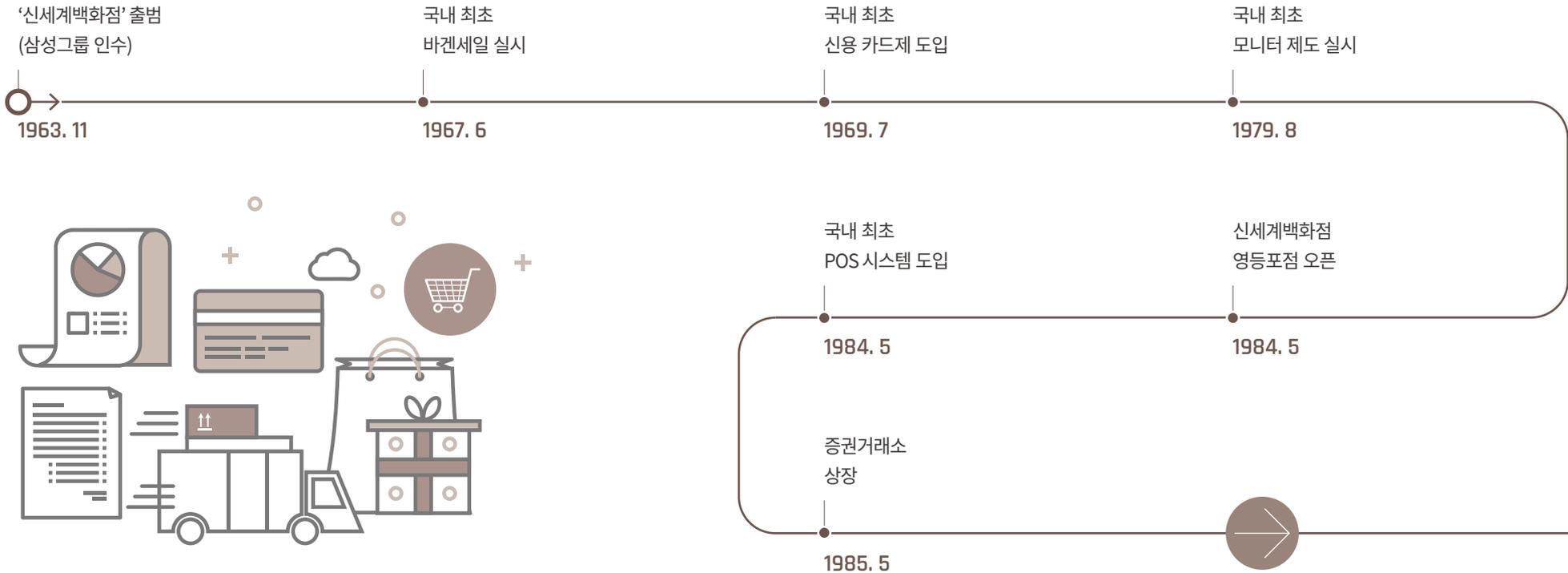
2023.06 대표이사 손영식

# SHINSEGAE STORY

## 1963~

### 한국유통의 역사를 만든다.

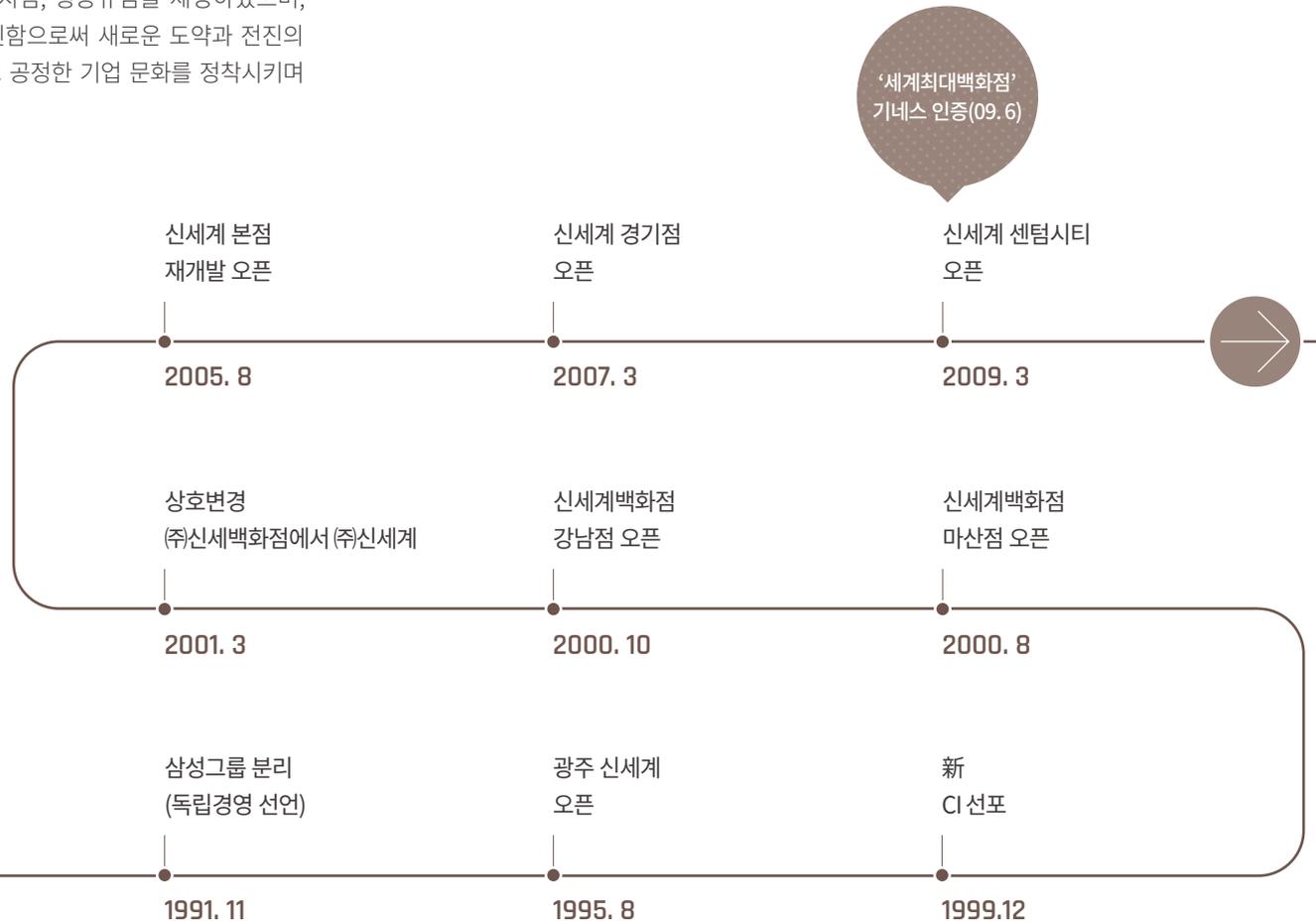
신세계는 1960년대 불모지와 다름없던 국내 유통 환경에서 기존 임대 상가 형태의 매장을 직영체제로 전환하여 선진경영기법을 도입, 근대 백화점 시대를 열었습니다. 1964년 신세계백화점이 상공부에 의해 정찰제 시범 백화점으로 지정된 이후 본격화 된 국내유통업의 근대화가 시작되었으며, 신세계 최초의 기록들과 함께 근대 유통 발전의 가속 페달을 밟기 시작합니다.



## 신세계, 새로운 출발점에 서다. '유통의 새로운 패러다임 창조'

1991년 신세계는 삼성그룹으로부터 분리독립을 선언하며 유통 전문기업으로서 초일류 기업을 향해 도전하게 됩니다. 경영체질을 개선하고 새로운 경영이념과 경영지침, 행동규범을 제정하였으며, CI 개편을 통해 임직원들과의 일체감을 조성하고 경영체제를 혁신함으로써 새로운 도약과 전진의 발판으로 삼았습니다. 또한 1999년 윤리경영 선언과 함께 투명하고 공정한 기업 문화를 정착시키며 글로벌 기업의 기반을 구축했습니다.

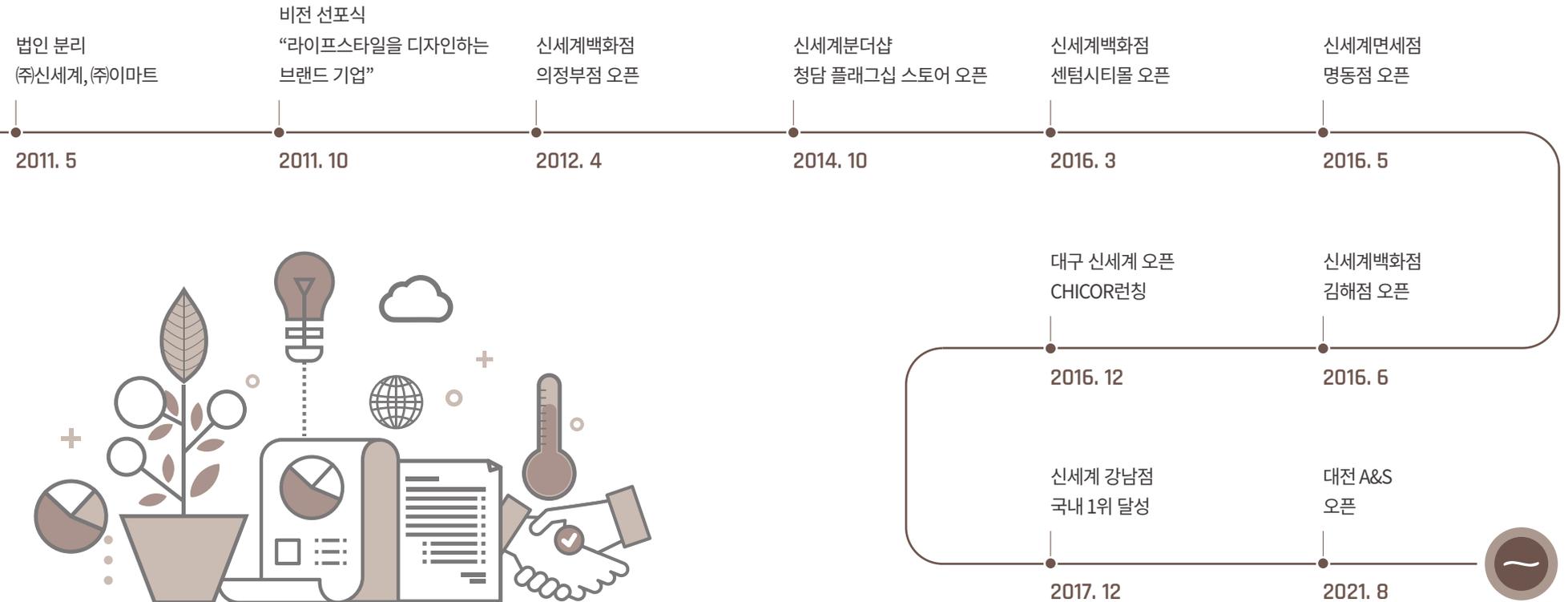
# 1991~2010



### 고객의 라이프 스타일을 디자인하는 브랜드 기업으로 진화하다. ‘유통 기업을 넘어, 브랜드 기업으로’

신세계는 선택과 집중을 통한 핵심역량 강화에 전사적인 노력을 기울여 왔으며, 국내 최고 유통 그룹으로서의 입지를 확고히 하였습니다. ‘상권 1번점’을 넘어 지역의 랜드마크가 될 대규모 ‘고품격 복합 쇼핑 문화 공간’을 새로이 선보이며, 단순 유통 기업을 넘어 고객의 삶 전반에 걸쳐 새로운 가치를 제공하는 브랜드 기업이 되고자 끊임없이 노력하고 있습니다.

# 2011~2022



### SHINSEGAE NETWORK

(2022. 12. 31 기준)

백화점 지점 수

단위: 개



13

임직원 수<sup>1)</sup>

단위: 명



3,106

1) 신세계 및 별도법인의 정규직, 계약직, 경영진 모두 포함

협력회사

단위: 개



2,647

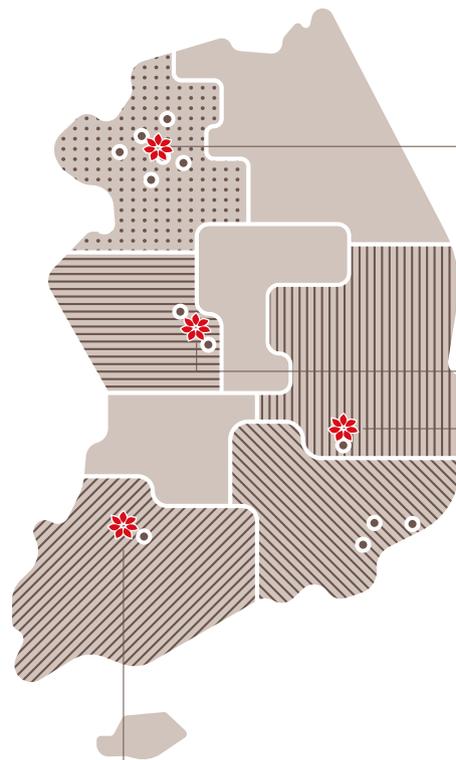
총 거래액<sup>2)</sup>

단위: 억 원



113,667

2) 별도법인 거래액 및 세금 포함



#### 서울 수도권

- 강남점
- 본점
- 타임스퀘어점
- 경기점
- 하남점
- 의정부점

#### 충청권

- 대전신세계 Art&Science
- 천안아산점

#### 경상권

- 대구신세계
- 센텀시티
- 김해점
- 마산점

#### 호남권

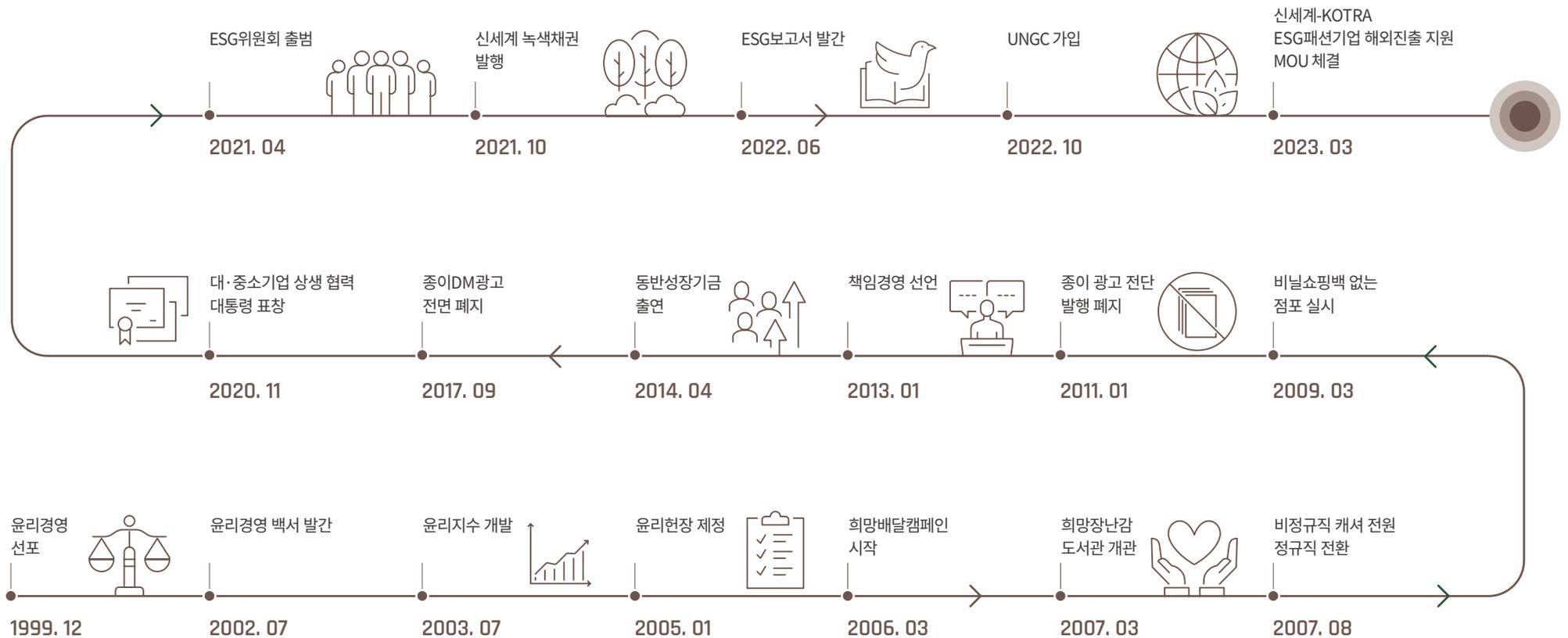
- 광주신세계



# SHINSEGAE Business Ethics

## 국내기업 최초 윤리경영 선포에서 내일을 위한 실천 ESG경영으로

신세계는 1999년 국내기업 최초로 기업윤리에 바탕을 둔 윤리경영을 선포하였습니다. 수립된 경영이념을 토대로 신세계는 윤리적인 기업으로 성장할 수 있는 발판을 마련하였으며, 2013년에는 기업의 사회적 책임을 다하기 위한 책임경영으로 변화시켰습니다. 이러한 책임경영은 지속적으로 발전하여 2021년 시대적 흐름에 따라 환경, 사회, 거버넌스를 아우르는 ESG경영으로 완성되었습니다. 신세계는 재무적 가치와 이윤만을 추구하던 과거의 기업 형태에서 벗어나 경제적 가치와 사회적 가치를 동시에 추구하는 새로운 전략을 바탕으로 지속가능한 미래를 위해 끊임없이 노력하는 기업이 되겠습니다.



# BUSINESS AREA



## Main Business Performance

### 신세계 백화점

고객의 행복한 라이프 스타일을 디자인하는 브랜드 기업

신세계는 전국의 주요상권에 13개의 점포를 운영하며 고품격 백화점으로서의 입지를 강화 하며 지역의 랜드마크 자리매김 하고 있습니다. 의식주 서비스 제공을 넘어 복합 · 타운형 점포 및 지역 밀착형 점포로 업그레이드 하며 업의 본질인 고객, 상품, 브랜딩을 최우선의 가치로 삼아 모든 역할을 집중 한 결과 문화, 패션, 트렌드 등 유통 패러다임을 선도하는 대한민국 대표 백화점으로서의 입지를 더욱 견고히 다져 나가고 있습니다.



국내 점포수  
13 지점

연평균 이용 고객  
446 만명



## BOONTHESHOP

분더샵 매장 수

8 매장

## Specialty in Business Performance

### 신세계 전문점

#### 국내 최초 럭셔리 편집 매장, BOONTHESHOP

분더샵은 Trend & Culture Leader를 위해, 하이엔드 브랜드에서부터 국내에서 쉽게 찾아볼 수 없는 신진 디자이너 브랜드까지 다양한 패션 브랜드를 소개하고, 더 나아가 새로운 토탈라이프 스타일을 제안합니다.

#### 뷰티홀릭들을 위한 놀이터, CHICOR

새로움에 대한 열망이 높고, 자신만의 관점에서 새로운 트렌드를 조합하며 자유롭게 공유하고 원하는 것을 찾아다니는 밀레니얼 세대를 위한 뷰티 스토어입니다.

#### 합리적인 가격으로 만나는 신세계, SHINSEGAE FACTORY STORE

신세계의 안목으로 큐레이팅한 100여개의 패션&라이프스타일 상품을 30~80%할인된 가격으로 쇼핑할 수 있는 오프 프라이스 스토어입니다.



CHICOR

시코르 매장 수

22 매장



## FACTORY STORE

팩토리스토어 매장 수

15 매장



TRINITY

FASHION & JEWELRY

9 브랜드

분더샵, 분더샵 남성, 트리니티, 엑시츠, 케이스스터디, 분주니어, 분더샵 카미치에, 분더샵슈, 아디르

Private brand's Business Performance

onoma



BEAUTY

2 브랜드

시코르, 오노마



PISHON

LIVING

3 브랜드

피손, 생루이, 포트넘앤메이슨

신세계 익스클루시브

신세계 고유의 아이덴티티와 가치를 반영한 신세계만의 브랜드

신세계는 패션 & 주얼리와 리빙, 뷰티 등 전 장르에 걸쳐서 신세계만의 가치를 전달하기 위한 특별한 자체 브랜드를 운영하고 있습니다. 하이퀄리티 캐시미어 브랜드를 비롯하여 정제된 데일리 에센셜 아이템을 선보이는 국내 유일의 럭셔리 라이프 스타일 브랜드 트리니티! 다이아몬드 본연의 가치를 현대적 감성으로 표현하여 시대를 초월한 아름다움을 추구하는 럭셔리 주얼리 브랜드인 아디르! 리빙 장르에서 섬세한 감성이 돋보이는 모던 럭셔리 라이프스타일 편집 매장 피손! 건강한 아름다움을 위한 스킨케어 솔루션 브랜드 오노마 등은 품질과 가치를 최우선하는 신세계가 자랑하는 대표적인 브랜드라 할 수 있습니다.

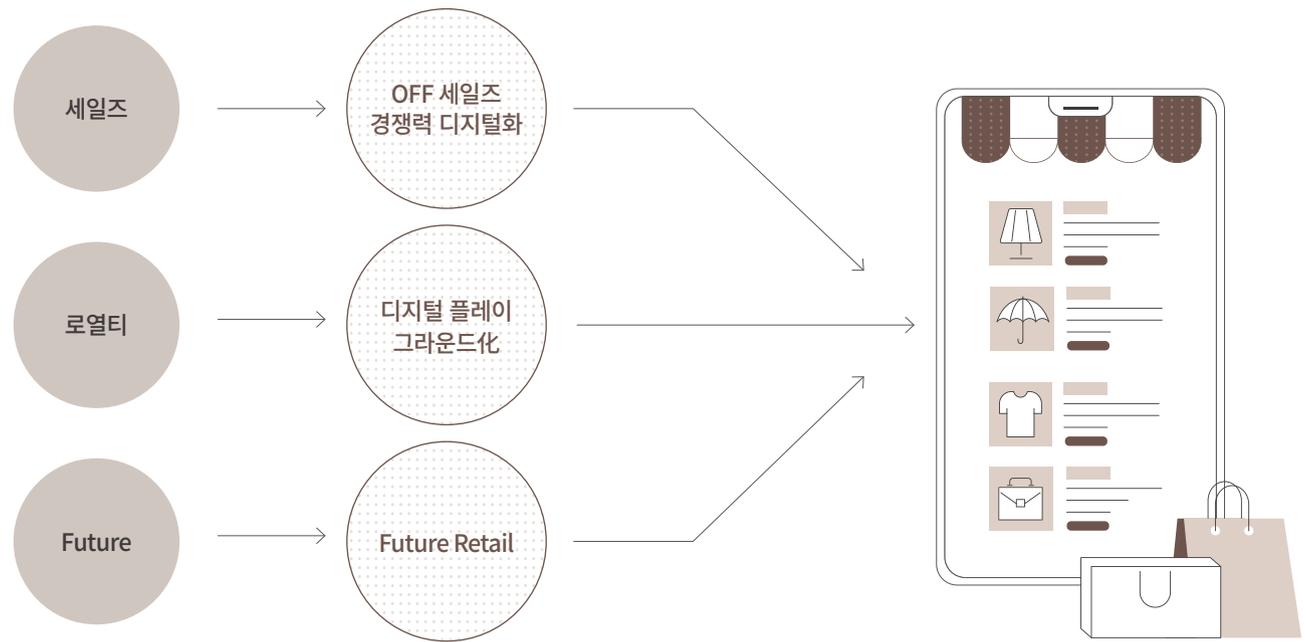


## Digital Transformation

신세계는 지속 가능한 미래성장을 위해 디지털 환경에 맞는 기존 비즈니스의 피보팅으로 오프라인의 강점을 살린 이해관계자 중심 신세계만의 디지털 생태계를 구축해 나가고자 합니다.



## Digital Store Plan





**디지털 세일즈 경쟁력**

**디지털 플레이 그라운드**

고객 Needs 기반 쇼핑 플랫폼화

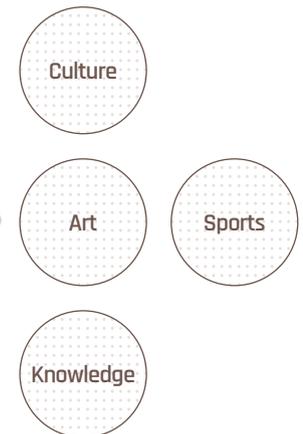
**디자인 + 테마기획+ 프로모션**

**Interaction & 커뮤니티**

콘텐츠 기반 상호교류

**Life**

라이프스타일 커뮤니티 확대



# 리테일 산업의 'Digital 기반 Business Transformation'을 통한 SHINSEGAE UNIVERSE 시너지 확대



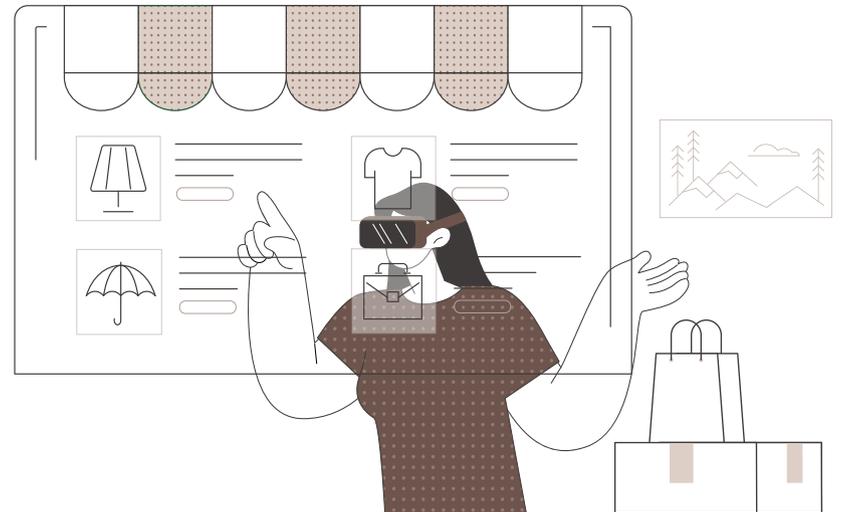
온/오프라인 트래픽 기반  
리테일 미디어 비즈니스

**SHINSEGAE UNIVERSE**

## Future Retail



3D 가상세계 & AI



# ESG IMPACT

Material Issue 1. 지역사회 발전 기여 및 사회공헌	023
Material Issue 2. 친환경 제품 및 서비스 투자 · 제공	024
Material Issue 3. 인권 경영 강화 및 다양성 존중	025
Material Issue 4. 정보보호 및 데이터 보안 강화	026
이해관계자 커뮤니케이션	027
중대성 평가	028

## MATERIAL ISSUE 01

# 지역사회 발전 기여 및 사회공헌

### Management Approach

#### 이슈 중요성 및 향후 계획

기업의 성장과 발전이 해당 기업이 속한 사회나 국가의 경제발전과 경제사회의 구조를 규정할 수 있을 만큼 기업이 대규모화 되었습니다. 따라서 기업의 활동은 사회적으로 큰 영향을 미치게 되었으며, 이로 인해 기업의 사회적 위치가 커지고 그만큼 기업에 대해 요구하는 사회적 책임도 커지게 되었습니다. 신세계는 기업의 사회적 책임(Corporate Social Responsibility)이라는 소명의식 아래 지역사회와의 긍정적인 관계를 형성해 나가기 위해 지역자치단체와 MOU를 체결하고 지방 중소기업의 우수한 제품을 소개하여 판로개척에 도움을 주고 있습니다. 또한 전임직원의 자발적 자원봉사 활동과 교육 인프라가 부족한 곳의 스마트스터디룸 조성을 통해 꾸준한 나눔을 실천하고 있으며, 앞으로도 적극적으로 이해관계자와 소통하여 지역사회의 발전과 사회적 문제를 해결해 나가겠습니다.



#### 2022년 주요 성과

지역경제 활성화 MOU 건수<sup>1)</sup>

8 건

임직원 봉사활동 시간

18,785 시간

스마트스터디룸 조성 연간 가치환산 금액

연 216 백만 원

1) 2022년 연말 기준 누적 성과

## MATERIAL ISSUE 02

# 친환경 제품 및 서비스 투자·제공

### Management Approach

#### 이슈 중요성 및 향후 계획

기후변화 대응과 환경보호는 모든 국가에서 추진하고 있는 대표적인 활동이며, 이에 따른 규제와 요구가 날로 강화되어 기업 경영환경에 위협을 가하고 있습니다. 이러한 변화와 함께, 환경을 중시하는 녹색 가치소비자 그린슈머(Greensumer)가 등장하였으며, 이는 기업의 신성장 동력으로 작용합니다. 이에 신세계는 친환경 제품 및 서비스에 대한 투자와 제공 전략을 수립하고 녹색매장 확대, 친환경 패키지를 개발하여 이해관계자에게 관련 서비스를 제공하고 있습니다. 앞으로도 고품질의 친환경 제품 및 서비스를 이해관계자에게 제공하기 위해 앞장서겠습니다.



#### 2022년 주요 성과

친환경 제품 및 서비스 구매 실적

6.6 억 원

친환경 제품 및 서비스 매출 실적

431 억 원

녹색매장 수<sup>1)</sup>

12 매장

1) 2023년 5월 누적 매장 수. (녹색매장이란, 소비자의 환경적인 소비생활을 유도함과 동시에 자발적으로 특화된 방식의 친환경 활동을 하는 점포를 대상으로 환경부에서 심사 후 인증을 받은 매장)

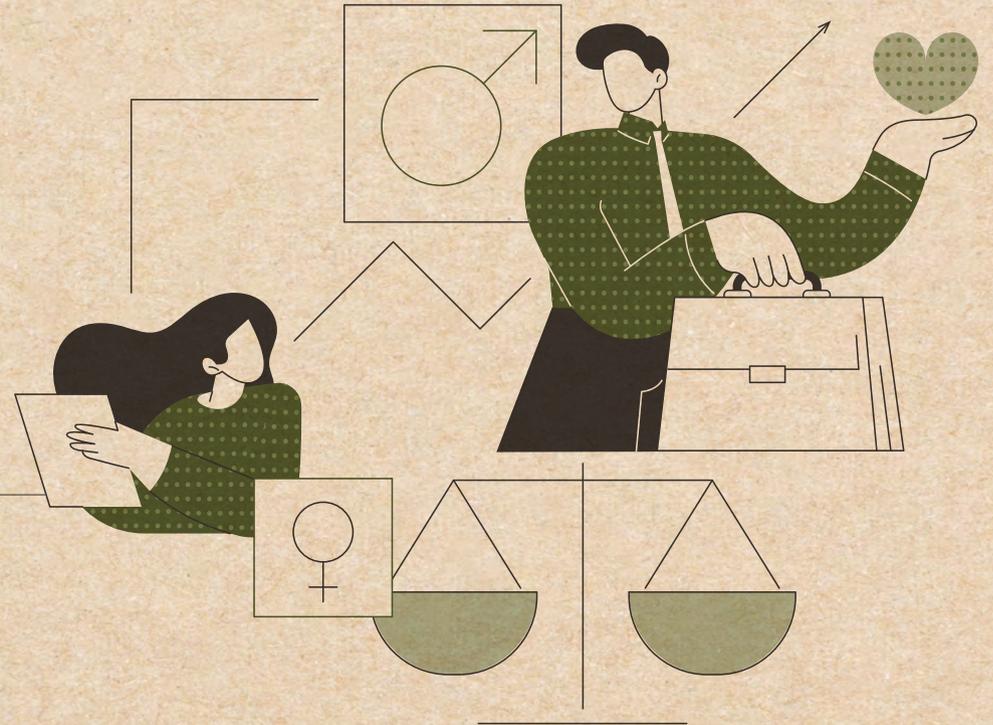
### MATERIAL ISSUE 03

# 인권 경영 강화 및 다양성 존중

## Management Approach

### 이슈 중요성 및 향후 계획

인권 경영 강화와 다양성 존중은 대외적으로 기업의 평판을 높이고 사회적으로 지지를 받는 기업 이미지를 형성하는데 도움을 줄 뿐 아니라 인권과 다양성을 존중하는 근로 환경 조성을 통해 인재 확보와 유지에 매우 중요한 역할을 합니다. 다양한 경험과 배경을 가진 인재들은 혁신과 창의성을 촉진하며, 조직 내 문제 해결과 성과를 향상시켜 기업의 경쟁력을 제고할 수 있습니다. 신세계는 인권경영 원칙을 제정하고 채용과 승진에서 지원자의 나이, 출신, 종교, 인종, 장애 등에 대해 차별을 금지하고 있습니다. 또한 임직원과 협력사 직원을 대상으로 한 주기적인 인권교육과 보안요원 대상 업무상 인권 침해 리스크 훈련을 실시하는 등 인권경영 내재화를 위해 노력하고 있습니다. 인권 문제가 발생하지 않도록 제 3자를 통해 인권영향평가를 실시하는 등 인권 리스크 대응 체계를 고도화해 나갈 것입니다.



### 2022년 주요 성과

임직원 및 협력직원 인권교육 수강 인원

3,356 명

보안요원 인권 정책 및 절차 훈련 인원

427 명

## MATERIAL ISSUE 04

# 정보보호 및 데이터 보안 강화

### Management Approach

#### 이슈 중요성 및 향후 계획

개인정보와 비즈니스 전략, 영업 비밀 등 민감한 데이터의 유출, 해킹은 내부와 외부 이해관계자들에게 심각한 피해를 입히며, 이는 기업의 평판과 신뢰에 악영향을 끼칠 수 있고, 기업의 경쟁력을 약화시키는 요인으로 작용합니다. 이를 위해 정보보호 및 데이터 보안에 대한 강력한 대책을 마련해야 합니다. 당사는 ISMS 인증을 획득하여 정보보안 체계를 고도화 하였으며, 임직원 및 협력사를 대상으로 해킹 및 유출에 대한 모의훈련을 매년 2회 씩 실시하고, 정보보안 기술과 보호를 위한 투자를 하고 있습니다. 앞으로도 정보보호관리체계를 강화하고 안전하고 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하겠습니다.



### 2022년 주요 성과

#### 정보보안 인증획득



#### 정보보안 교육 성과<sup>1)</sup>

3,082명

#### 개인정보 사전허가 제도 성과

129건

1) 2022년 임직원 및 신입사원, 경력입사자, 개인정보 담당자, 직무별 담당자 교육 모두 포함

# 이해관계자 참여 및 소통

신세계는 주요 이해관계자를 고객, 협력사, 임직원, 지역사회, 투자자로 정의하고 고객센터 및 노사협의회 운영, 설문조사, 주주총회 등을 통해 주요 관심사를 수렴하고 있습니다. 이해관계자의 관심사를 반영한 지속가능경영을 추진하며 이해관계자와 신뢰관계를 구축하고, 새로운 기회를 발굴하여 이해관계자와 동반성장하고자 합니다.

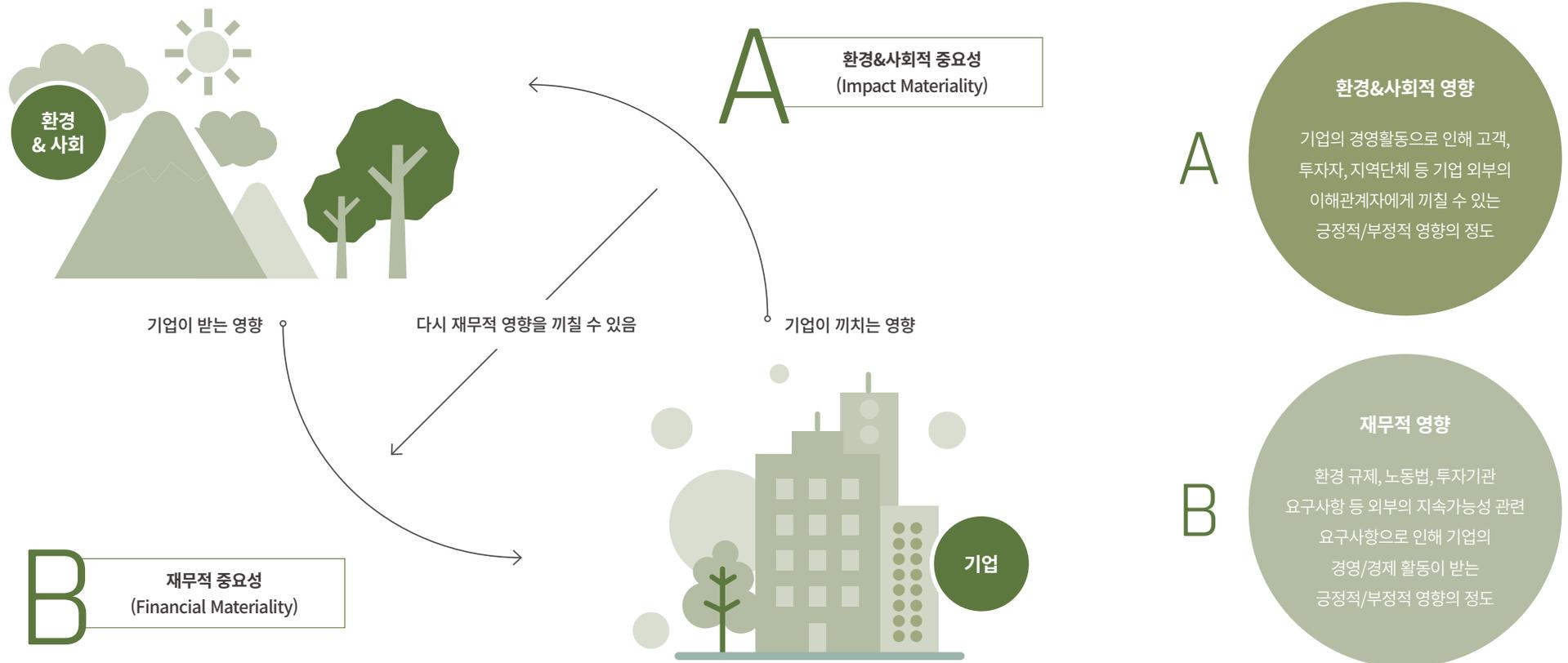
구분	고객	협력사	임직원	지역사회	투자자
					
이해관계자 정의	신세계에서 제공하는 제품과 서비스를 이용하는 관계자	신세계에서 제품과 서비스를 고객에게 제공하기 위해 협력하는 관계자	신세계가 고객에게 제공하는 제품 및 서비스를 기획 및 관리하는 관계자	사업장 인근 지역 주민 등 신세계의 경영활동에 영향을 받는 관계자	신세계가 지속 성장하기 위해 재무 자원을 제공하는 관계자
이해관계자 주요 관심사	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 만족 서비스 경영</li> <li>정보보호 및 데이터 보안 강화</li> <li>제품 및 서비스 품질안전 관리</li> <li>고객 경험 혁신</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>동반성장 및 복지 지원</li> <li>공정거래 및 반부패 시스템 구축</li> <li>지속가능한 협력사 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인권경영 및 다양성 존중</li> <li>임직원 역량 개발</li> <li>노사 소통 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기후변화 대응 및 리스크 관리</li> <li>지역사회 발전 기여 및 사회공헌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 제품 및 서비스 투자·제공</li> <li>지속가능한 협력사 관리</li> <li>윤리, 준법경영</li> <li>주주 권리&amp;기업 지속가능성</li> </ul>
이해관계자 커뮤니케이션 채널	<ul style="list-style-type: none"> <li>VOC(고객센터, 온라인, 콜센터)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신세계 신문고</li> <li>협력회사 핫라인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신세계 신문고</li> <li>한가족협의회(노사협의체)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회공헌 프로그램</li> <li>VOC(고객센터, 온라인, 콜센터)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주주총회</li> <li>실적발표 컨퍼런스콜</li> <li>IR 미팅</li> <li>공시자료(사업보고서 및 기업지배구조 보고서)</li> </ul>
대응 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객센터 (접수 544건, 처리율 100%)</li> <li>온라인 (접수 1,016건, 처리율 100%)</li> <li>콜센터 (접수 38,493건, 처리율 100%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신세계 신문고 (접수 157건, 처리율 100%)</li> <li>협력회사 핫라인 (접수 41건, 처리율 100%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>한가족협의회 전사회의 분기별 1회, 사업장회의 월별 1회 개최</li> <li>한가족협의회 내 고충처리 위원회 별도 구성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 총 봉사활동 18,785시간</li> <li>사회공헌 투자금액 48억 원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정기주주총회 연 1회</li> <li>분기실적 발표 연 4회</li> <li>IR컨퍼런스 참석 연 30회</li> <li>개별 투자자 수시 대응</li> </ul>

# 이중 중대성 평가

## 이중 중대성 개념 및 도입 필요성

환경&사회적 영향을 고려하는 경영 활동에 대한 요구의 증가로 이중 중대성 개념과 관련된 지침과 가이드라인이 발표되고 있습니다. 이에 기업은 이중 중대성 개념을 도입한 중대성 평가를 실시함으로써 자사의 경영활동으로 인하여 환경 & 사회에 긍정/부정적 영향을 미치는 이슈를 도출하고 이에 대한 경영 전략을 수립하여 관련 리스크를 체계적으로 관리할 수 있습니다.

## 이중 중대성 개념도



A

B

### 환경&사회적 영향

기업의 경영활동으로 인해 고객, 투자자, 지역단체 등 기업 외부의 이해관계자에게 끼칠 수 있는 긍정적/부정적 영향의 정도

### 재무적 영향

환경 규제, 노동법, 투자기관 요구사항 등 외부의 지속가능성 관련 요구사항으로 인해 기업의 경영/경제 활동이 받는 긍정적/부정적 영향의 정도

환경&사회적 중요성 (Impact Materiality)

재무적 중요성 (Financial Materiality)

환경 & 사회

기업

기업이 받는 영향

다시 재무적 영향을 끼칠 수 있음

기업이 끼치는 영향

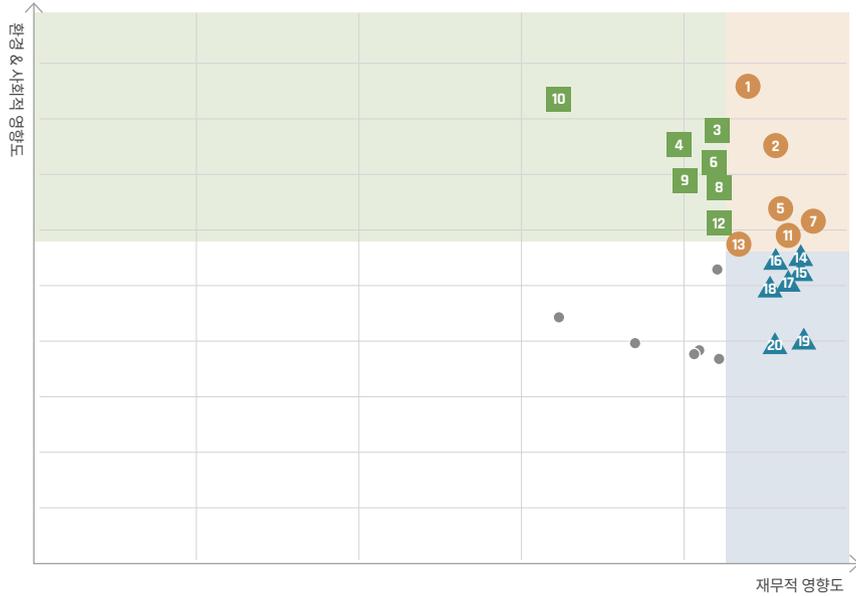
## 이중 중대성 평가 프로세스

신세계는 매년 비즈니스와 장기적 가치 창출에 큰 영향을 미치는 경제적, 환경&사회적 이슈를 식별하고자 4단계에 걸쳐 중대성 평가를 실시하고 있습니다. 도출된 중대 이슈는 ESG위원회의 승인을 거쳐 ESG보고서를 통해 전략과 성과를 이해관계자에게 투명하게 공개하고 있습니다.



<p><b>이슈 풀 구성</b></p> <p>글로벌 이니셔티브 및 산업지표 분석 GRI, UN SDGs, TCFD, SASB 기반 전체 이슈 POOL 분석</p> <hr/> <p>경쟁기업 및 선도기업 벤치마킹 동종업계 국내 2개사, 해외 5개사 ESG 선도기업 1개사 (총 8개사)</p> <hr/> <p>미디어 리서치 2022년 경제/환경/사회/지배구조 성과 및 관련 기사 934건 분석</p> <p>⇒ 26개 이슈 도출</p>	<p><b>이해관계자 의견수렴</b></p> <p>신세계 이해관계자 설문</p> <p>설문대상: 신세계 내부 및 외부 이해관계자 설문방법: 온라인 설문조사 설문내용: 이슈 영향 대상<sup>1)</sup> 및 중요도 선택</p> <p>1) 이슈 영향 대상 - 사업적/재무적 영향력 高: 신세계 환경&amp;사회적 영향력 高: 외부 이해관계자 사업적/재무적 영향력 高, 환경&amp;사회적 영향력 高: 복합</p>	<p><b>이중 중대성 분석</b></p> <p>재무적 영향도 신세계 임직원 및 주주/투자자 이해관계자 설문조사 결과, 신세계 경영전략방향 분석</p> <hr/> <p>환경&amp;사회적 영향도 신세계 외부 이해관계자 (고객, 협력회사, 지역사회 NGO, ESG전문가 등) 설문조사 결과, 글로벌 ESG 요구사항 경쟁기업 및 선도기업 벤치마킹, 미디어 리서치 분석 결과</p>	<p><b>핵심 이슈 선정 및 ESG 이슈 보고</b></p> <p>핵심 이슈 선정 이중 중대성 분석 결과 기반 ESG위원회 ESG 이슈 검토 및 핵심 이슈 선정</p> <p>⇒ 핵심 이슈 4개 포함 ESG 이슈 20개 선정</p> <hr/> <p>ESG 이슈 보고 핵심 이슈를 포함한 ESG 이슈에 대한 신세계의 관리방향, 핵심 성과, 중장기 계획 등 ESG보고서 수록 및 공시</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 이중 중대성 평가 결과



사회, 환경, 지배구조/경제 :

- **복합이슈**  
신세계에 재무적 영향과 환경&사회에 긍정 또는 부정적인 영향을 끼치는 이슈
- ▲ **재무적 이슈**  
신세계에 재무적으로 긍정 또는 부정적인 영향을 끼치는 이슈
- **환경&사회적 이슈**  
외부 이해관계자에게 환경&사회에 긍정 또는 부정적인 영향을 끼치는 이슈

Materiality	핵심 주제	ESG영역	2022 변경사항	보고위치
1	지역사회 발전 기여 및 사회공헌	사회	-	23, 68-79
2	친환경 제품 및 서비스 투자-제공	환경	-	24, 41-46
3	지배구조 건전성 및 투명성	지배구조/경제	New	83-90
4	환경 효율성 및 온실가스 배출 관리	환경	-	32-40
5	인권 경영 강화 및 다양성 존중	사회	Expand coverage	25, 50-52
6	제품 및 서비스 품질안전 관리	사회	Issue segmentation	58
7	인재 유치 및 유지	사회	New	59-62
8	윤리, 법규 준수 및 규제 대응 체계 강화	지배구조/경제	New	79, 81, 104-105
9	폐기물 저감 및 재활용 확대	환경	-	41-44, 46-48
10	기후변화 대응 및 리스크 관리	환경	-	32-34, 36
11	고객 만족 서비스 경영	사회	New	53-57
12	안전, 보건 경영	사회	Issue segmentation	63-67
13	정보보호 및 데이터 보안 강화	지배구조/경제	New	26, 93-103
14	재무건전성 제고 및 조세 리스크 관리	지배구조/경제	New	81
15	협력사 동반성장	사회	-	74-78
16	공정거래 및 반부패 시스템 구축	지배구조/경제	New	79, 104-105
17	ESG 경영 체계 및 리스크 관리 강화	지배구조/경제	New	81-82
18	글로벌 시장 확대 및 경제적 성장	지배구조/경제	New	11-21
19	임직원 소통	사회	New	60
20	지속가능한 협력사 공급망 관리	사회	Expand coverage	82

# ENVIRONMENT

Special. 기후변화 대응	032
환경경영	035
순환 경제	041

SPECIAL

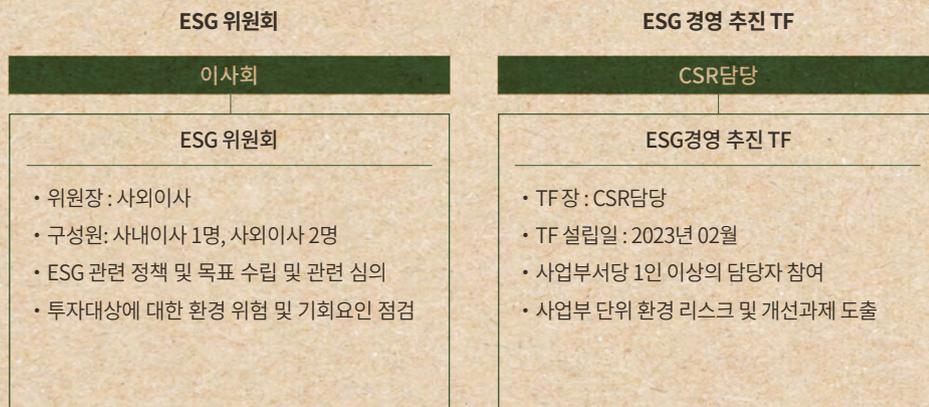
# 기후변화 대응

## TCFD Framework

### 1. 지배구조

신세계는 기후변화 위기 대응과 환경경영을 강화하기 위해 이사회 내 ESG 위원회를 운영하고 있습니다. 이 소위원회는 환경, 안전, 기후변화대응과 관련된 목표와 위험 관리, 관련 계획 등을 심의합니다. 또한, 지속가능한 경영 추진을 위해 지속가능경영 추진 TF를 운영하고 있습니다. 이를 통해, 당사는 환경교육 이슈와 사업장 내 환경 이슈를 발굴하여 환경경영 비전을 수립하고, 경영진에게 보고함으로써 ESG경영 강화를 통한 사회적 책임을 다하고 있습니다.

#### 기후변화 위험과 기회의 관리 및 감독



### 2. 전략

신세계는 기후변화 영향으로 발생할 수 있는 비즈니스 위험을 파악하고 대비책을 마련하여 기업의 지속가능성을 확보하고 있습니다. 이를 위해 기회 및 리스크 요인을 식별하고 잠재적 재무 영향을 산출하고 있으며, 차후 정량적인 시나리오 분석을 통해 탄소중립 전략을 수립하고 사업전략 등에 반영하고자 합니다.

#### 기후변화 및 탄소중립과 연계된 기회요인의 잠재적 재무 영향

구분		잠재적 재무 영향	대응 전략	
기회 요인	에너지 자원	<ul style="list-style-type: none"> <li>에너지 친환경(저탄소 및 신재생) 에너지원 사용 확대</li> <li>에너지 친환경 및 저탄소 기술 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>중기</li> <li>온실가스 배출량 감축에 따른 탄소세 관련 재무 리스크 감소</li> <li>기업 이미지 제고에 따른 수요 창출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자체 태양광발전설비 구축 또는 신재생 에너지 구매 계약 체결</li> </ul>
	상품 및 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>에너지 친환경 상품 및 서비스에 대한 고객 선호도 증가</li> <li>에너지 친환경 상품 및 솔루션 사업 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>단기</li> <li>친환경 상품 및 서비스에 대한 수요 증가</li> <li>친환경 사업 확대에 따른 지속가능성장 기반 확보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>에너지 친환경 상품 및 서비스 개발</li> </ul>
	시장	<ul style="list-style-type: none"> <li>에너지기후변화 대응 관련 신규 시장 진출</li> <li>사업 포트폴리오 다각화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>단기</li> <li>신규 비즈니스 기회 창출</li> <li>지속가능한 비즈니스 모델 확보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>물류 및 유통과 연계된 신사업 기회 탐색</li> </ul>
리스크 요인	정책 및 법률 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경 공시 기준 신설 및 공시 의무 강화</li> <li>환경 관련 소송 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>단기</li> <li>공시 기준 다변화에 따른 업무 혼동</li> <li>환경 관련 소송 비용 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공시 대응 및 환경 규제 관련 컴플라이언스 강화</li> </ul>
	기술 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 및 저탄소 기술 도입</li> <li>신사업 진출 실패 가능성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>단기</li> <li>신규 비즈니스 도입 시 환경영향 평가, 친환경 기술 구축에 따른 비용 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>탄소 상쇄 사업을 통한 기술 구축 예산 확보</li> </ul>
	시장 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>소비자 행동 변화</li> <li>원자재, 상품 및 서비스에 대한 수요·공급 변화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>단기</li> <li>고탄소 제품에 대한 수요 감소</li> <li>원자재, 상품 및 서비스 구입 비용 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>소비자 수요 트렌드 조사 및 지속가능한 공급망 구축</li> </ul>
	평판 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>소비자 및 투자자의 선호도 변화</li> <li>이해관계자의 부정적 피드백 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>단기</li> <li>친환경 전환을 위한 전략 이행 및 관련 비용 증가</li> <li>친환경 투자 집행에 따른 단기 비용 증가에 대한 투자자의 부정적 의견</li> <li>친환경 경영 활동 불이행에 따른 기업 평판 하락</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 마케팅을 통한 기업 이미지 제고</li> </ul>

**SPECIAL**

**3. 위험관리**

신세계는 리스크협의체의 책임자인 CRO(Chief Risk Officer)를 지정하여 지속가능성 이슈를 관리합니다. 리스크협의체는 사내 유관부서의 지원을 받아 법규, 기업 평판, 공급망 관련 기후변화 리스크를 분석하고, 사업상 중요한 위험과 기회 식별 및 전략을 수립합니다. 이후 수립한 전략의 활동 성과를 평가하여 효과적인 개선방안을 도출하고 주요한 성과는 매년 기업 지속가능경영 보고서를 통해 정보를 투명하게 공시하고 있습니다.

기후변화 위험 관리 프로세스

1. 리스크 분석	2. 대응전략 수립	3. 리스크 관리 활동	4. 성과 모니터링
 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 신세계에게 연관성 높은 리스크 정의</li> <li>· 리스크 분석 (리스크 발생 주기, 발생 가능성, 리스크의 발생 시 재무적·지리적·시간적 영향 범위 등)</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 주제별 전사전략 수립</li> <li>· 온실가스 감축</li> <li>· 제품 및 서비스R&amp;D</li> <li>· 기후변화 대응비용</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 구체적인 관리활동</li> <li>· 탄소 상쇄 사업</li> <li>· 재생에너지 확보</li> <li>· 기후변화 이니셔티브 참여</li> <li>· 협력회사 감축사업 지원</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 수행성과 모니터링</li> <li>· 활동 결과 평가</li> <li>· 평가 결과 반영 및 개선</li> <li>· 차년도 연간 활동 계획 수립</li> </ul>

**4. 지표 및 감축목표**

신세계의 온실가스 직접배출량(Scope 1)은 사업장 내 보일러, 업무용 차량 운행, 비상발전기 가동 등으로 인해 발생하며, 간접배출량(Scope 2)은 주로 사업장 별 전력소비, 지역난방공사 등 외부에서 공급받은 온수 사용에 의해 발생합니다. 당사는 에너지 소비량 감축 목표를 매년 설정하고 감축하기 위한 활동을 지속하고 있습니다.

온실가스 배출량

단위 : tCO<sub>2</sub>eq

구분	2020	2021	2022
배출량 합계 (Scope 1+2)	122,970	118,980	123,212
Scope 1	13,948	12,645	14,290
Scope 2	109,036	106,345	108,931
Scope 3(출장, 외근)	-	-	294

SPECIAL

5. 기후변화 대응 활동

에너지 절감

신세계는 환경영향 저감의 일환으로 에너지 절감 목표를 수립하고 에너지 절감 방침에 따라 관련 활동을 진행하고 있습니다.



**에너지 절감 방침**  
 첫째, 에너지를 절감하기 위한 지속적인 설비 투자  
 둘째, 설비 오퍼레이션 조정(운영 시간 및 온도 조정)  
 셋째, 사원이 동참할 수 있는 에너지 절감 활동 캠페인 추진



환경투자 계획 및 이행

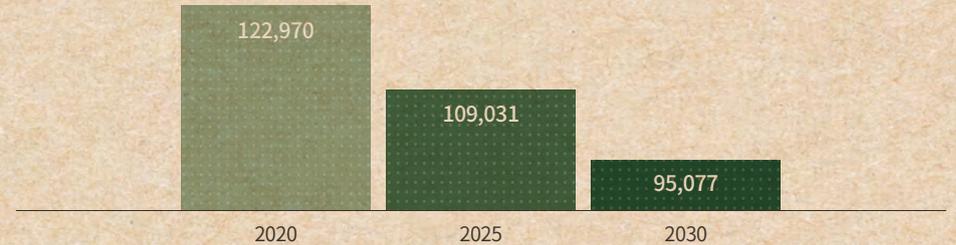
당사는 에너지 절감을 위해 지속적으로 설비를 투자하고 있습니다. LED 조명교체, 대용량 펌프 프로펠러 가공, 송강기 잉여전기 활용을 위한 회생 제동 장치 도입을 위해 16.2억원의 투자를 계획하고 있으며 2023년 상반기 내 집행 예정입니다.

탄소배출량 감축

신세계는 온실가스 배출량 감축을 위해 고효율 장비를 지속적으로 도입하고, 효율적인 운영기준을 수립하는 등 전사적 차원에서 노력을 기울이고 있습니다. 2015년부터는 배출권 거래제 대상이 된 이래로 2018년부터 전년 대비 온실가스 배출량 감소세를 이어가고 있으나, 2022년의 경우 기존 COVID19의 약화 및 기타 영업시설(테넌트)의 영업 정상화에 따라 전년대비 배출량은 다소 상승하였습니다.

온실가스 배출량 목표

단위 : tCO<sub>2</sub>eq



근거리 배송 전기차 도입

당사는 신세계 경기점, 대전신세계 Art&Science점의 근거리 배송차량 8대를 전부 전기차로 교체하였습니다. 앞으로 신세계는 전 지점 근거리 배송차량을 전기차량으로 교체할 수 있도록 중장기적으로 검토하고 있습니다.



임원 및 업무용 차량 하이브리드 차량 도입

당사는 임원에게 제공되는 차량과 임직원이 이용하는 업무용 차량 54대 중 25대를 하이브리드 차량으로 교체하여 사용하고 있으며, 하이브리드 차량 및 전기차 도입 등 지속적으로 친환경 차량 비중을 확대할 예정입니다.

# 환경경영

## 환경경영 관리 체계

신세계는 환경오염, 생태계/산림 파괴 등으로 인한 부정적 영향을 인지하고 있으며, 이에 대응하기 위하여 친환경 경영 관리 체계를 구축하고 환경영향을 관리하고 있습니다. 환경경영방침과 환경경영 추진 프로세스는 이사회에서 진행한 환경경영 성과 리뷰, 글로벌 환경 규제 등을 참고하여 이사회의 승인을 받아 보완하고 있습니다.

### 환경경영방침

신세계는 맑고 깨끗한 세상을 위하여 모든 경영활동 과정에서 환경측면을 우선적으로 고려하고 지구환경 보전에 기여하고자 다음사항을 추진합니다.

01	• 업무와 관련한 환경측면을 파악하고 환경측면을 고려한 상품 및 서비스를 지속적으로 개발한다.
02	• 자원 및 에너지를 효율적으로 이용하고, 오염물질의 배출을 최소화한다.
03	• 회사에 적용되는 환경법규 요구사항 및 회사가 준수하기로 약속한 모든 사항을 준수하고 적극적으로 실천한다.
04	• 모든 임직원의 환경경영의식 전환과 적극적인 참여를 유도하는 교육훈련을 통하여 환경경영의 중요성을 인식한다.
05	• 환경경영방침을 달성하기 위하여 환경목표를 수립하여 실행하고 환경경영 성과를 지속적으로 개선해 나간다.

회사 전 임직원은 이러한 환경경영방침을 잘 이해하고 환경경영목표 달성과 환경경영성과 개선에 최선을 다하고 있습니다.

### 환경경영 체계

신세계는 기업활동으로 인한 부정적 환경영향을 최소화하고, 지역사회와 고객 등의 이해관계자들에게 환경에 대한 인식을 제고하기 위해 환경경영 방침 및 매뉴얼(정책)을 수립하였으며, 환경경영 전 프로세스에 대한 세부 규정에 맞도록 업무를 수행하고 있습니다. 또한, 당사의 환경성과 향상을 위한 주요활동 및 투자 계획 및 환경 리스크 관리 등의 의사결정사안들은 실무부서로 구성된 협의체에서 발전시킨 ESG위원회를 통해 보고되며 이사회를 통해 최종 의사결정 후 경영활동에 반영하고 있습니다.

### 환경경영 추진 프로세스

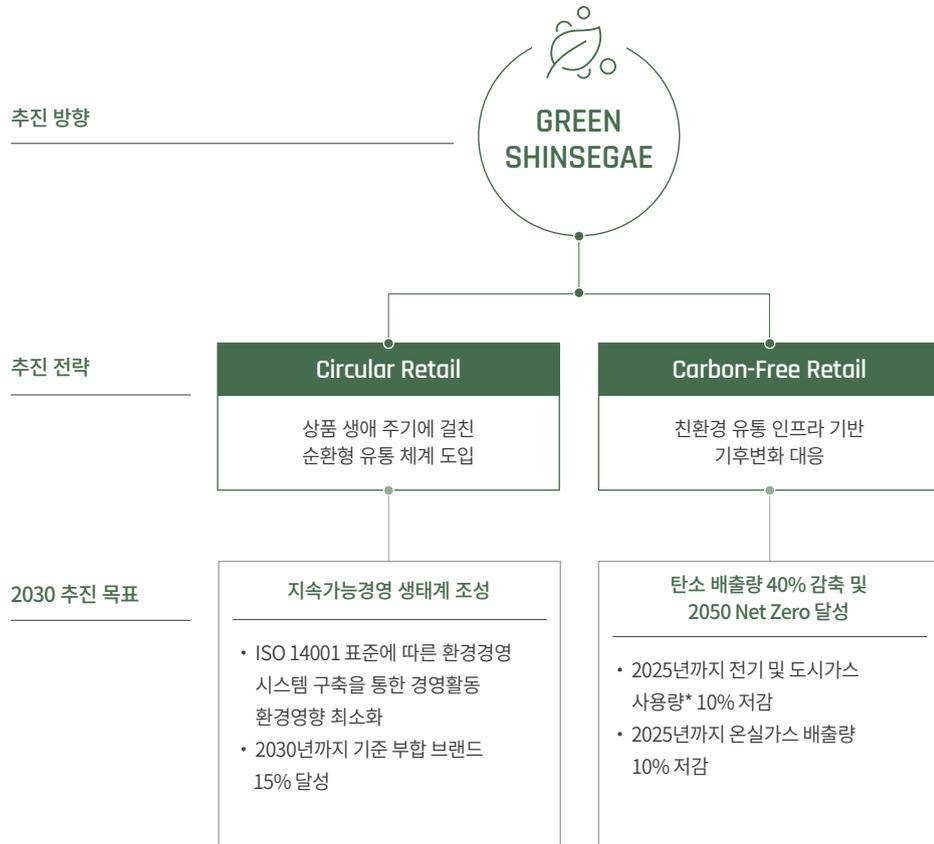
<p>1. 환경경영 체계 구축</p>  <p>환경정책/목표 수립 및 수행/관리조직 구축</p>	<p>2. 환경 리스크 점검</p>  <p>환경 리스크/성과 점검</p>	<p>3. 환경 리스크 개선</p>  <p>환경 리스크 개선과제 수립 및 개선 이행</p>	<p>4. 환경 성과 공시</p>  <p>환경경영 성과 정보공시</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 환경경영시스템인증

신세계는 환경경영시스템인증서 획득을 통하여 당사의 친환경 운영체계가 친환경경영 국제 표준을 준수하였음을 이해관계자에게 공시하고 있습니다. 2022년 기준 본사 및 12개 점포가 환경경영 시스템 인증을 받았으며, 매년 사업장별 사후관리 심사를 통해 유효기간을 지속적으로 관리하여 말소 전 갱신하고 있습니다.

**환경경영 추진 전략** 📎

신세게는 'GREEN SHINSEGAE' 환경경영 추진 방향을 수립하여 경영 전반에 친환경 시스템을 구축하였으며, 에너지 및 자원의 효율적 이용과 고객, 지역사회와 함께 환경경영을 실천하기 위해 추진전략과 목표를 수립하여 체계적으로 환경경영을 이행하고 있습니다.



\*천안아산점 제외 전 점포 대상 18-20년도 기준년도 대비 절감

**2030 추진 목표 이행방안**

	<p><b>친환경 상품</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 녹색 구매 방침 실천</li> <li>• 친환경 포장재의 사용 및 개발을 통한 폐기물 최소화</li> <li>• 제품 제조/ 운송 과정에서의 환경 영향 모니터링 및 절감 노력</li> </ul>
	<p><b>친환경 캠페인</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 에코백, 친환경 쇼핑백 등 친환경 쇼핑 문화 정착 및 확대 노력</li> <li>• PAPERLESS 캠페인을 통한 생활폐기물의 최소화</li> <li>• 고객의 친환경 인식 확대 및 환경 보호 활동 참여 장려 캠페인 추진</li> </ul>
	<p><b>친환경 사업장</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 에너지 효율, 자원 절감, 폐기물 절감 설비 강화</li> <li>• 녹색 매장/ 녹색 건축물 인증 추진</li> <li>• 오염물질 배출 모니터링 및 절감 노력</li> </ul>
	<p><b>친환경 공급망</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 신세계 자체 Sustainable Standards 수립</li> <li>• 2030년까지 기준 부합 브랜드 15% 달성</li> <li>- 친환경 원자재: MSC 등 국제인증, 업사이클 비중 10%이상</li> <li>- 친환경 생산: 저탄소인증 10%이상</li> <li>- 친환경 포장: 녹색/FSC인증, 친환경 포장 30% 이상MD</li> <li>- Cruelty Free : Certified Vegan 등 인증 비중 10% 이상</li> <li>- 사회적 가치: B-CORP 인증 완료 브랜드</li> <li>- 순환모델 : 자체 중고 판매 MD 혹은 리필 MD</li> </ul>

### 환경경영 관리 조직

신세게는 환경경영 추진 목표를 달성하기 위하여 ESG위원회 산하에 ESG추진사무국을 두고 ESG실무협의체를 통해 환경경영을 관리하고 있습니다. 또한, 대표이사의 성과지표에 ESG활동 성과를 반영하고 매년 CSR담당은 환경성과 목표를 설정하여 달성여부에 따라 보상을 제공하는 등 경영진의 적극적인 환경경영 추진을 독려하고 있습니다.

### 환경경영 추진 협의체

기후변화, 탄소배출, 폐기물, 친환경 상품 등 환경이슈는 기업의 경영활동과 재무적 성과에 직접적인 영향을 미치는 중요한 요소로 최고 의사결정기구인 이사회 및 ESG위원회에 보고되고 있으며, 이사회는 기업의 기후변화 대응과 탄소배출 절감을 위한 회사의 주요활동을 감독하고 있습니다. 환경경영을 위한 전략 수립에 따라 각 부문에서의 이행과제 발굴, 투자 집행 등 주요사안에 대해 전사 협의체를 운영하여 환경경영 실행과제에 대한 추진 및 이행성과 등에 관해 논의합니다.



전사 기후변화 대응 방향, 환경 리스크 및 기회에 대한 안건 심의 및 의사결정

환경경영 이행과제 발굴 및 투자 집행, 리스크와 기회 관련 논의

ESG추진팀 | ESG 정책 및 목표 수립

재무팀 | ESG 거버넌스 관리

총무팀 | 에너지 효율성 관리

인사팀 | 이해관계자 환경 영향 관리

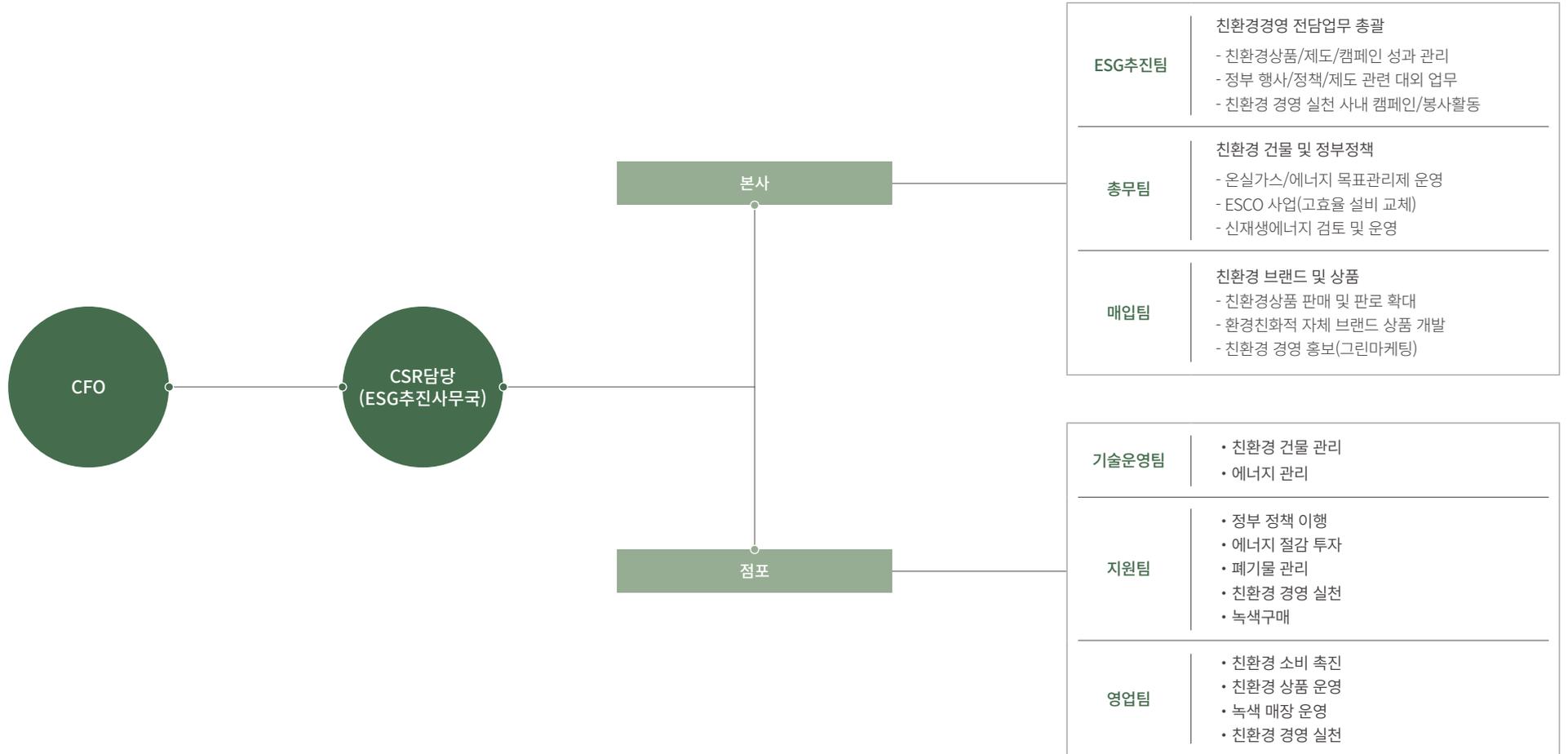
디자인팀 | 패키지 환경영향 관리

영업전략팀 | 친환경 캠페인 추진 및 성과관리

상품본부 | 친환경 MD 기획 및 성과 관리

### 환경경영 이행 전담조직

신세게는 유통업의 특성상 환경경영 전략 및 실행과제를 수립하는 본사와 이를 이행하고 추진하는 점포 조직으로 이원화 하여 친환경 경영 추진 조직을 운영하고 있습니다. 또한 본사와 점포의 각 부문의 환경조직에서는 환경경영 전담조직을 통해 친환경 업무 연계 시스템을 갖추고 있습니다.



## 환경 리스크 관리

신세계는 기후변화와 폐기물, 탄소배출 등 환경과 관련된 리스크와 기회는 제품과 서비스는 물론 공급망과 기타 영업활동까지 영향을 주고 있습니다. 신세계는 환경안전, 기후변화 및 에너지 관리, 컴플라이언스 등 각 분야의 리스크 관리 프로세스와 내부 규정에 따라 모든 사업장에서 발생하는 환경 리스크를 상시 모니터링하고 있습니다. 또한, 에너지 고효율 설비 적용과 사업장의 온실가스 감축, 폐기물 최소화, 지역사회 환경보호 등 환경 리스크 대응을 위해 적극적으로 노력하고 있습니다.

## 신세계 인벤토리 시스템

신세계는 자체 인벤토리 시스템을 통해 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 등 친환경 실적을 파악하고 연간 배출 목표 달성을 관리하고 있습니다.

### 신세계 인벤토리 시스템 예시



### 생물 다양성 및 서식지 보호 활동 지원

신세게는 지구상의 모든 생명을 존중하며, 자연생태계의 균형을 위해 후원 및 봉사활동, 환경 친화적 포장재 사용 등 다양한 생물다양성 보존 활동을 추진하고 있습니다.

### 해양 생태계 보전 지원

신세게는 생물 다양성 감소와 기후변화 이중의 위기를 해결하고자 하는 세계 최대 글로벌 자연보전 기관인 WWF(세계자연기금)의 플라스틱 기금인 imPACT funds에 2022년 후원을 했습니다. imPACT funds에 전달된 후원금은 해양 생물 다양성 및 서식지 보호를 위한 사업을 지원하는데 사용되었으며 2022년에는 제주도 서귀포시 인근 해역(정방포포, 쇠소깍, 성산)과 천연보호구역 및 연산호 군락 보호를 위해 인양를 대신 잠수 인력을 투입하여 11톤의 침적쓰레기를 수거하는데 사용되어, 해당 활동들을 통해 제주도 해양 생태계 보호 및 생물 다양성 보전에 기여했습니다.

### 수질오염 방지 환경 정화 활동

신세게는 점차 심각해지는 물 부족과 수질오염을 방지하고 물의 소중함을 되새기기 위해 세계 물의 날을 맞아 2022년 3월 22일 임직원 및 지역 자원봉사자가 함께 할 수 있는 EM 휴공 단지기 체험 프로그램 및 환경 정화활동을 진행했습니다. EM 휴공은 80여종의 미생물이 있어 하천에 투입할 경우 악취제거와 수질정화, 산화 방지 효과를 볼 수 있습니다. 앞으로도 신세게는 깨끗한 물 환경 조성을 위한 정화 활동 등 다양한 맑은 물 보전 활동을 이어 나갈 계획입니다.



### 탄소중립실천 MOU

신세게는 2022년 환경부를 비롯해 29개 기업 및 3개 기관과 함께 탄소중립 생활실천 확산을 위한 업무 협약을 체결하였습니다. 탄소중립실천 업무협약을 기반으로 독자적인 친환경경영 외에도 여러 기관과 업계가 함께 할 수 있는 고객과 임직원을 대상으로 다양한 친환경 캠페인을 통해 친환경 소비 문화 확산을 적극 실천하고 있습니다. 앞으로도 당사는 다양한 기관과의 협업을 통하여 적극적으로 기후변화 대응 노력을 하겠습니다.

### 녹색채권 발행

신세게는 2021년 국제자본시장협회(ICMA)의 녹색채권 원칙(GBP, Green Bond Principles)과 환경부의 K-Taxonomy(한국형 녹색분류체계) 가이드라인에 부합하는 녹색채권 600억 원을 발행하여 친환경 도심연수원 건축에 운용하고 있습니다. 친환경 도심연수원은 녹색건축인증과 에너지효율등급 및 신재생에너지 사용, 환경 및 에너지관리를 고려하여 설계되었으며 이를 통하여 녹색채권을 받을 수 있었습니다.



# 순환경제

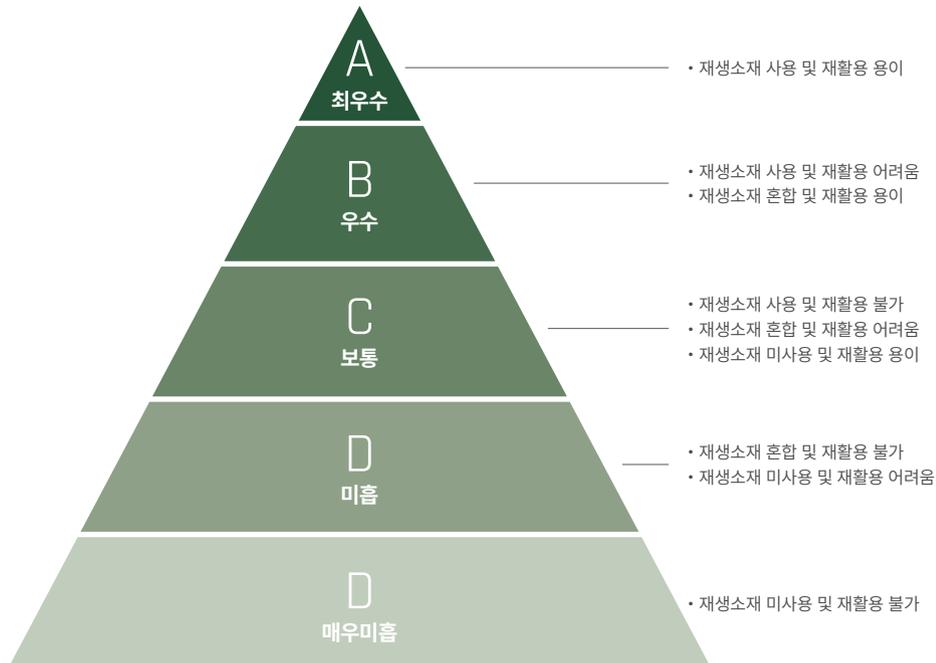
## 친환경 제품 및 서비스

### 친환경 패키지

글로벌 사회에서 포장재 폐기물 퇴출 규제 강화로 한국정부에서도 폐기물 관련 규제 강화 가능성이 높아지고 있습니다. 이를 대응하기 위해 지속가능한 포장재 사용에 대한 패키지 환경 기준과 친환경 패키지 운영 원칙을 수립하고 재생용지 비중과 펄프트레이 사용량 확대를 위해 노력하고 있으며, 매년 사용량과 함께 비용지출 증가 수준을 검토하며 재무적 관점의 영향도를 점검하고 있습니다.

### 패키지 친환경 기준

신세계는 패키지 등급을 재생소재 사용 여부와 재활용 가능성을 기준으로 5등급(최우수, 우수, 보통, 미흡, 매우 미흡)으로 분류하여 관리하고 있습니다.



### 친환경 패키지 운영 3원칙

신세계는 플라스틱 무사용, 100% 재활용 소재 사용, 우수(B)등급 이상 사용을 원칙으로 고객 안전 및 기술적 제약이 있는 경우를 제외한 모든 부문에 패키지 운영 3원칙을 적용합니다.

플라스틱 ZERO	재활용 소재 100%	우수(B등급) 이상 사용 원칙
-----------	-------------	------------------



### 3R 캠페인



### 자연순환 패키지 도입

신세계에서 선보인 신규 패키지(쇼핑백/포장지)는 점포에서 발생하는 폐지를 자체 수집해 폐지 함유율 100% 재생지로 개발하여 제작 되었습니다. 전국 13개 점포와 본사에서 해마다 6,000톤 가량 배출되는 종이와 박스 중 일부를 수거,회수하여 100% 재생지로 개발하였습니다.

신규 패키지(쇼핑백/포장지)는 신세계가 업계 최초로 마련한 '친환경 패키지 기준' 5단계에서 '최우수' 등급을 만족시킨 제품으로 100% 재생 종이로 무코팅, 콩기름 인쇄로 제작하여 연간 600만 장 이상의 신규 종이 사용을 줄이고, 1만 1천 그루의 나무 보호 효과를 기대 할 수 있습니다.



### 플라스틱 사용 저감 활동

플라스틱 폐기물 문제는 전 세계가 해결해야 할 가장 시급하고도 중대한 과제입니다. 신세계는 플라스틱이 환경에 미치는 영향에 책임감을 느끼며, 플라스틱 소비를 줄이기 위한 노력을 실천하고 있습니다. 특히 신세계는 선물세트 포장에 사용되는 다양한 패키지를 100% 생분해 되거나 업사이클링 소재를 사용하여 플라스틱 사용량을 줄여 나가고 있습니다. 와인부터, 신선, 가공 식품까지 식품관의 모든 상품을 맘껏 포장할 수 있는 100% 사탕수수로 제작 한 햄퍼박스를 도입했습니다. 축산과 수산 선물 세트를 담은 보냉백은 페펫병을 재활용해 만든 원단인 R-PET와 페이류, 종이 보드 등으로 제작해 기존 합성수지 보냉백을 대체하고 있습니다. 또한 과일박스에 사용되던 플라스틱 난좌를 종이재로 변경하고 배송에 사용되는 모든 배송박스를 재생종이, 무코팅, 공기를 인쇄를 진행 해 환경영향을 최소화 하기 위해 힘쓰고 있습니다. 앞으로도 신세계는 지속가능한 소비 문화를 알리기 위해 환경 영향을 최소화 할 수 있는 친환경 패키지를 확대해 나가겠습니다.



### 식품 매장 친환경 포장재 활용

2022년 신세계 직영으로 운영하는 식품관 수·축산 매장에서 사용하는 플라스틱 포장재를 Bagasse펄프 소재로 교체하였습니다. Bagasse펄프는 전 세계에서 가장 많이 재배하는 곡물 중 하나인 사탕수수에서 설탕액을 추출하고 남은 식물성 섬유재인 Bagasse로 만든 친환경 소재입니다. 화학 성분을 함유하지 않아 인체와 환경에 안전하며, 100% 퇴비화가 가능하다는 점에서 환경 친화적입니다. 뿐만 아니라 플라스틱 재활용률을 높이기 위해 아이스 팩은 플라스틱 재질을 단일화한 단일 PE 로, 보냉 백은 페트병 재활용 소재인 RE-PET로 교체해 제작하는 등 포장재 개선을 통해 환경보호 활동을 이어가고 있습니다.



## 친환경 제품 및 서비스

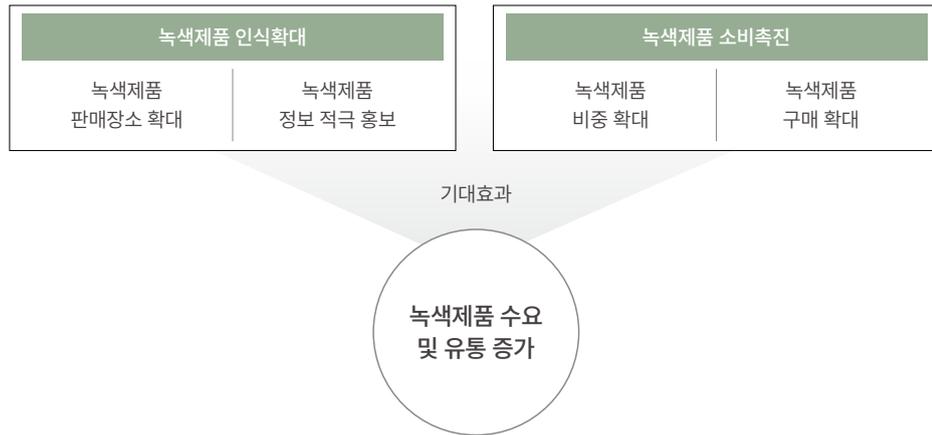
### 친환경 패키징 개선 사례



### 친환경 소비 문화 확산

신세게는 녹색제품의 수요와 유통을 증가시키고자 친환경 소비문화 확산 목표를 수립하였습니다. 당사는 친환경 소비문화 확산 목표 아래 녹색매장을 확대하여 고객의 친환경 제품 접근성을 높여 녹색제품 인식 제고와 소비를 독려하고 탄소중립포인트제도를 운영하여 일상 속에서 고객과 함께 탄소중립을 달성하고자 적극적으로 노력하고 있습니다.

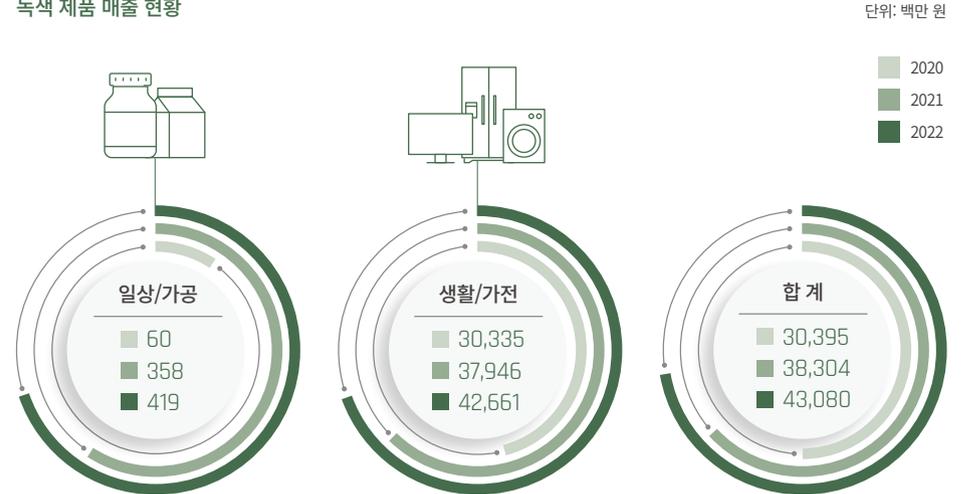
#### 친환경 소비 문화 확산 목표



### 녹색제품 매출 확대

신세게는 친환경경영의 주요 추진방향 중 하나인 녹색제품 판매 활성화를 실천하기 위해 환경 유해물질이 들어 있지 않고, 환경 인증마크를 획득한 상품을 판매하기 위한 녹색구매 및 판매 활성화 정책을 시행하고 있습니다. 녹색 유통자로서 고객에게 녹색제품의 환경적 안전성을 소개하고 녹색제품 구매 및 사용을 권장함으로써 지속가능한 친환경 소비 문화에 기여하고 있습니다.

#### 녹색 제품 매출 현황



#### 녹색매장 현황

단위: 누적 매장 수



### 탄소중립포인트제도 운영

신세계는 고객의 친환경 소비 문화 확산을 위해 2022년 1월부터 환경부와 한국환경공단이 시행하고 있는 ‘탄소중립포인트제도’에 참여하고 있습니다. 탄소중립포인트제도는 다회용기 사용, 전자영수증 발급, 무공해차 이용 등 일상생활에서 다양한 탄소중립실천활동에 참여 할 경우 인센티브를 제공하는 제도로서 환경공단에서 운영하고 있는 홈페이지에 가입한 고객이 신세계백화점 매장에서 상품 구매 후 종이영수증 발급 없이 전자영수증만을 발급 받으면 해당 실적에 따라 현금처럼 사용할 수 있는 포인트를 받을 수 있습니다.

### 친환경 명절 기프트

신세계는 환경 친화적인 제품을 고객에게 제공하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 2022년 1월부터, 제품 생산부터 포장까지 환경을 고려한 친환경 와인 세트와 저탄소 과일 선물 등을 기획하여 고객에게 제공하였습니다. 또한, 2022년 8월에는 추석을 맞이하여 재사용 가능한 비치백 패키지와 100% 재생 가능한 종이로 만든 패키지를 적용한 선물 세트를 소개하였습니다. 고객에게 환경을 고려한 제품을 제공하여 지속 가능한 미래를 모색하고자 합니다.



### 업사이클링 제품 개발 및 제공

신세계는 50주년 환경의 날을 맞아 ‘리바이스’와 함께 폐데님 업사이클링 ‘푸빌라’ 인형을 선보였습니다. 폐데님을 활용했기에 각기 다른 소재, 컬러, 텍스처를 가진 세상에 단 하나뿐인 인형으로 소장가치를 더했던 푸빌라 인형은 고객에게 높은 호응을 얻어 판매수익금 전액을 초록우산 어린이 재단에 기부해, 취약 계층 어린이를 위해 사용 될 수 있도록 하였습니다. 앞으로도 신세계는 業의 특성을 살려 다양한 업사이클링 제품을 고객에게 제공하도록 노력하겠습니다.

### 업사이클링 벤치 제작

신세계는 자원순환 인식 확산을 위해 로레알코리아, 테라사이클과 함께 강남지점 근처 광장에 설치된 우드 벤치를 폐공병을 활용한 친환경 벤치로 교체하는 프로젝트를 진행하였습니다. 친환경 벤치는 로레알코리아에서 수거한 화장품 용기를 활용하여 제작하였으며, 당사는 벤치 디자인과 제작에 필요한 비용과 인력을 투입하여 총 10개의 벤치를 교체하였습니다. 앞으로도 다양한 기업과 협업을 통해 지역사회와 고객에게 친환경 제품을 제공하도록 노력하겠습니다.



## 환경 상생 캠페인

신세게는 지속가능한 환경 문화 확산을 위하여 협력회사뿐만 아니라 임직원, 그리고 고객을 대상으로 친환경 인식 확대 및 환경 상생 활동 참여를 위해 노력하고 있습니다

### 고객과 함께하는 리사이클링 캠페인

신세게는 2022년 7월 더위에 취약한 반려동물을 위해 고객님들께 사용하지 않는 아이스팩을 기부받아 반려동물용 쿨링 방식을 제작 한 뒤 유기동물 보호소에서 생활하는 유기동물에게 전달하는 고객 참여형 친환경 캠페인을 진행했습니다. 전국에서 모아진 3,000여개의 아이스팩은 쿨링방식으로 만들어져 전국 6개의 유기동물 보호센터에 반려동물용 건강식과 함께 기부되었습니다. 앞으로도 당사는 친환경 기부문화 확산을 위하여 고객과 함께 할 수 있는 프로그램을 개발하여 시행하겠습니다.

### 임직원 동참 업사이클링 캠페인

신세게는 전 임직원을 대상으로 하는 봉사활동 프로그램을 운영하고 있습니다. 최근, 환경 오염으로 인한 기후 위기가 화두가 되고 있는 가운데, 소비되는 사이클이 매우 짧은 장난감을 순환 시킴으로써 플라스틱 쓰레기를 줄일 수 있다는 생각으로 2022년 7월 (주)코끼리 공장과 함께 폐 장난감 분해 봉사활동과 기부 캠페인을 진행했습니다. 재질의 90% 이상이 플라스틱으로 이루어진 장난감이지만 쇠나 고무 등 혼합 소재가 많이 포함되어 있어 95%가 소각되거나 매립되어 심각한 환경오염을 유발하는 장난감을 임직원이 직접 분해하여 소재별로 분류 후 재생소재로 만들어 새로운 물건으로 탄생시킬 수 있도록 하고, 봉사활동에 참여한 임직원 수만큼 취약계층 아동에게 장난감 기부를 진행하였습니다.



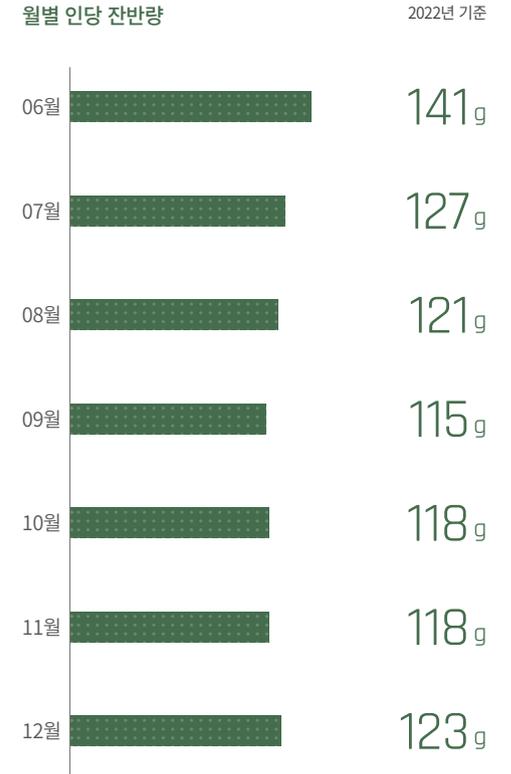
### 협력사와 함께하는 리사이클 캠페인

신세게는 당일 제조하였으나 미판매 되어 고스란히 버려지는 안전식품을 지역사회 취약계층에게 기부하는 식품 기부 프로그램을 한국사회복지협의회 전국푸드뱅크와 업무 협약을 통해 2022년 11월부터 진행하고 있습니다. 전 점포에 입점해 있는 29개 브랜드의 88개 매장이 참여함으로써 이 프로그램을 통해 연간 21.5톤의 음식물 폐기량을 감축시킬 뿐만 아니라, 협력업체의 폐기물 처리 비용을 절감시킴으로써 협력회사와 함께하는 신세게의 대표 친환경 상생 프로그램으로 자리매김하였습니다.



### SI를 활용한 협력사 및 임직원 동참 잔반 절감 캠페인

신세게는 2022년부터 수많은 협력사원과 임직원들이 식사 후 잔반을 매일매일 스캔하여 개인별 잔반량을 알려주고 지난 달과 비교분석 하는 푸드스캐너 설치를 통해 직원식당 내 잔반 절감을 도모하고 있습니다. 푸드스캐너 설치 전과 비교하여 임직원 1인당 약 15%의 잔반을 절감하였으며, 전체 3,696kg의 음식물 쓰레기를 절감하였습니다. 이로 인해 온실가스 6,283kg CO<sub>2</sub>-eq를 저감하였습니다.



# S O C I A L

Special. 인권경영	050
고객 중심 경영	053
조직문화	059
사회공헌	068
협력사 상생 경영	074

SPECIAL

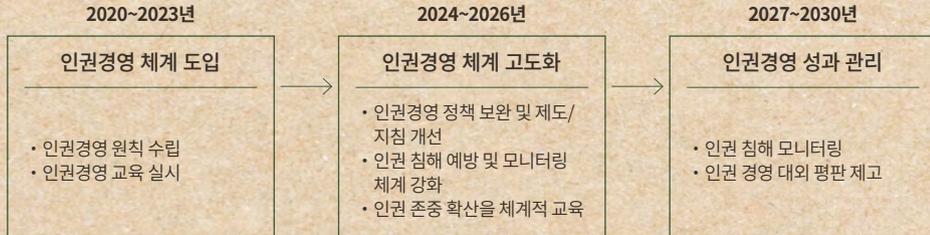
# 인권경영

## 인권경영 체계

### 인권경영 선언

신세게는 글로벌 기업으로서 세계 인권선언(UNDHR, Universal Declaration of Human Rights), UN 기업과 인권 이행 지침(UNGPs, Guiding Principles on Business and Human Rights), OECD 다국적 기업 가이드라인, UN 아동권리협약, 국제노동기구 핵심협약 등 국제인권원칙과 규범을 존중하며, 사업을 영위하고 있는 개별국가의 노동 및 인권관련 법규를 준수하고 경영활동 전반에서 이해관계자의 인권보호를 위한 체계를 구축하여 인권경영을 추진하고 있습니다.

### 인권경영 추진 로드맵



### 인권경영 거버넌스

신세게는 CSR담당을 주관부서로 지정하고 ESG위원회를 최고 의사결정기구로 설정하여 인권경영 내재화를 효율적으로 추진하기 위해 거버넌스를 구축하였습니다. EX팀은 임직원과 외부이해관계자 의견 청취를 통해 인권경영원칙을 검토하고 필요시 ESG위원회에 안건을 상정하여 개정하고 있습니다. 또한 CSR담당은 법무팀, CX팀, 경영진단팀, People팀, EX팀을 포함하여 인권 리스크에 대해 모니터링하며, 식별된 리스크는 이사회 산하의 ESG위원회에서 안건으로 상정하여 대응방향을 결의하고 있습니다.

### 인권경영 원칙

## 인권경영원칙

(주)신세게는 기업의 경영활동 전반에서 인권경영을 실천하고 있습니다. 당사의 모든 임직원을 비롯해 당사와 각종 거래 관계를 갖는 협력사, 투자 및 인수합병 등 사업 활동 전반에 포괄적으로 인권경영원칙을 적용합니다.

- **차별금지** : 신세게는 성별, 인종, 민족, 국적, 종교, 장애, 나이 및 정치적 견해 등을 이유로 임직원의 고용, 승진, 교육 등의 대우에서 차별하지 않으며, 특히 성별 및 인종차별에 대해서는 무관용 원칙을 적용한다.
- **인도적 대우** : 신세게는 임직원 간의 정신적, 물리적 폭력 등 어떠한 형태의 괴롭힘 행위를 금지해야 한다.
- **강제 노동 금지** : 신세게는 모든 형태의 강제노동 및 근로자 의사에 반하는 노동행위를 금지한다.
- **결사 및 단체교섭의 자유 보장** : 신세게는 결사 및 단체교섭의 자유를 보장해야 한다.
- **근로시간/임금 및 고용연령 준수** : 신세게는 사업을 영위하는 각 국가의 법률 및 규정에 따른 최소 근로연령 및 근로시간을 준수하며, 법이 정하는 범위 내 연장근로와 정당한 보상을 제공해야 한다.
- **임금 및 복리후생** : 신세게는 각 국가의 법정 최저임금을 준수하며, 사업을 영위하는 국가의 사회보험 지원을 비롯해 임직원의 안정적 근로환경 조성을 위한 각종 복리후생 제도를 운영하고 있습니다.
- **산업안전 보장** : 신세게는 근로자가 안전하고 위생적인 작업환경에서 일할 수 있도록 지원한다.
- **지역주민 인권보호** : 신세게는 사업장 운영, 신규시설의 건립 및 확장 과정에서 지역사회 인권을 보호하기 위해 사전 영향평가를 진행하며, 영향평가결과를 지역사회와 공유한다.
- **고충처리 절차** : 신세게는 당사의 직/간접 이해관계자의 의견을 청취하기 위한 상시 고충처리 채널을 운영하여 인권경영 실행 및 확산하고자 한다.

**SPECIAL**

## 인권 리스크 관리

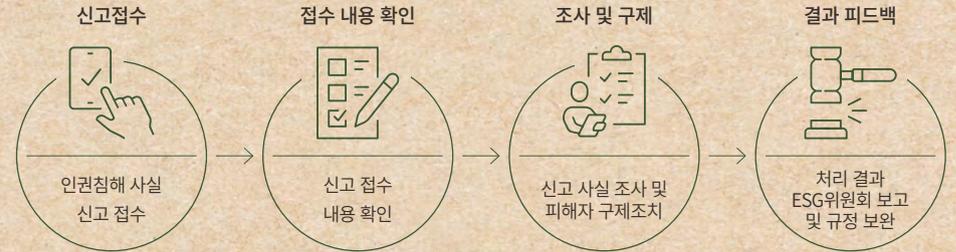
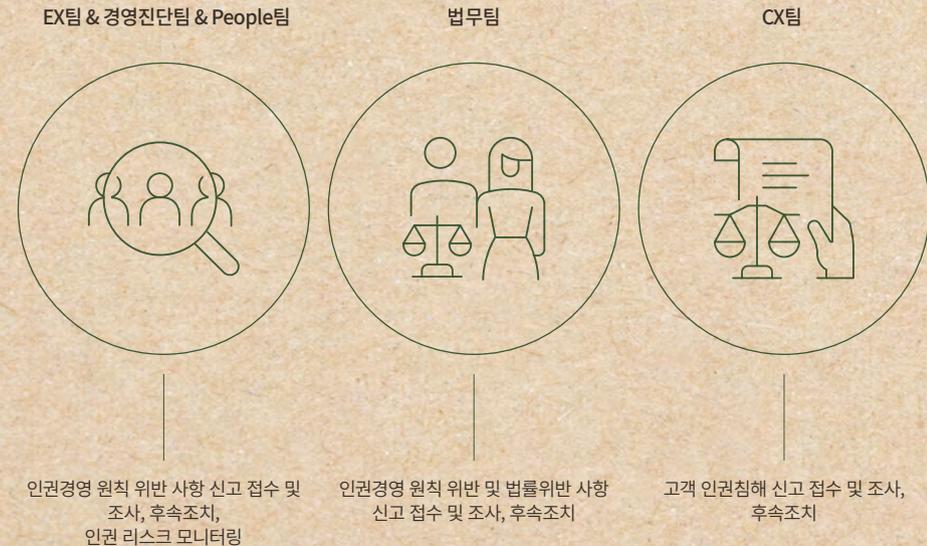
### 인권교육

신세계는 주기적인 인권 교육을 통해 인권 리스크가 발생되지 않도록 임직원과 협력사 직원을 대상으로 인권 및 다양성 교육을 온·오프라인을 통해 연 1회 진행하고 있으며, 2022년에는 3,356명이 수강하였습니다. 앞으로도 당사는 지속적으로 인권 교육과정을 개발하고 제공하여 리스크를 관리해 나가겠습니다.

### 인권 침해 신고 채널 및 프로세스

신세계는 당사의 인권경영 원칙에 위반하는 인권 침해를 받은 내부 임직원과 외부 이해관계자가 즉시 신고할 수 있는 핫라인을 운영하고 있습니다. 신고된 내용은 외부로 유출/공유되지 않으며, 조사과정에서 신고인과 침해 내용에 대해 비밀이 보장됩니다. 접수된 내용은 신세계 인사팀에서 비공개적으로 사실을 조사하여 잘못된 사항에 대해 적절한 절차에 따라 내부규정과 신고인의 의사에 근거하여 구제하고 필요시 관련 규정을 시정/보완하고 있습니다.

### 인권 침해 부서별 R&R



### 인권 침해 신고 접수 현황

2022년 12월 31일 기준

구분	접수 건 수	처리 건 수
근로조건	13건	13건
차별 및 괴롭힘	9건	9건
안전보건	3건	3건
사생활 침해	0건	0건
편의시설 이용	1건	1건

**SPECIAL**

**인권 리스크 완화 활동**

신세계는 주요 이해관계자별로 인권 위험에 취약한 요소를 도출하고 관련 위험을 완화하기 위한 활동을 추진하고 있습니다.

구분	 고객	 협력사	 임직원	 지역사회	 투자자
인권 보호 약속	신세계는 고객의 성별, 인종, 종교, 나이, 정치적 성향 등에 따라 차별적인 서비스를 제공하지 않습니다. 또한 고객의 개인정보가 유출되지 않도록 기술적/물리적으로 보호하고 있습니다.	신세계는 협력사와 동등한 관계임을 인식하고 있으며, 동반성장 하기 위해 공정하게 거래하며, 거래 과정에서 인권침해가 발생하지 않도록 노력하고 있습니다.	신세계는 채용과 성과평가 및 보상, 복리후생에서 학연, 지연, 나이, 성별, 인종, 종교, 정치적 성향 등에 따른 부당한 차별을 하지 않겠습니다.	신세계는 당사의 경영과정에서 지역사회 인권침해가 발생하지 않도록 인권침해요소를 모니터링하고 적극적으로 사회공헌 활동을 이행하겠습니다.	신세계는 관련 법규와 내규에 따라 투명한 경영환경 조성과 정확한 정보를 제공하기 위해 투자자의 의견에 귀를 기울이겠습니다.
인권 리스크 완화 활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객만족 설문조사 기반 인권 침해 모니터링</li> <li>• 신세계 신문고를 통한 인권 침해 제보 접수</li> <li>• 개인정보보호 시스템 점검</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 협력사 핫라인을 통한 인권 침해 제보 접수</li> <li>• 임직원 대상 윤리&amp;공정거래, 인권 교육 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 팀장 리더십 평가 내 임직원 고충 요소 반영</li> <li>• 임직원 마음 케어(심리 상담) 지원</li> <li>• 신세계 신문고를 통한 인권 침해 제보 접수</li> <li>• 임직원 대상 윤리&amp;인권 교육 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신세계 신문고를 통한 인권 침해 제보 접수</li> <li>• 사업장 주변 인권&amp;생활권 침해 모니터링</li> <li>• 취약계층 교육 지원 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신세계 신문고를 통한 인권 침해 제보 접수</li> <li>• 임직원 대상 윤리&amp;인권 교육 실시</li> <li>• 신세계 신문고를 통한 인권 침해 제보 접수</li> <li>• 허위 정보 유포/공시 모니터링</li> </ul>

# 고객중심 경영

## 고객 권익 보호 경영 체계

### 고객 권익 보호

신세계는 고객과 접점이 많은 유통기업의 특성상 고객 유지 및 유지를 위해 소비자 권익 보호의 중요성을 인지하고 있습니다. 이에 당사는 제품 및 서비스 결함에 대한 책임 전가, 선택권 제한 등으로 고객의 권익 침해가 발생하지 않도록 소비자기본법을 준수하는 관련 정책을 마련하고 고객만족도 조사를 통한 모니터링 관리하고 있습니다.

### 고객 권익 보호 서비스 정책

#### 고객 권익 보호 서비스 정책

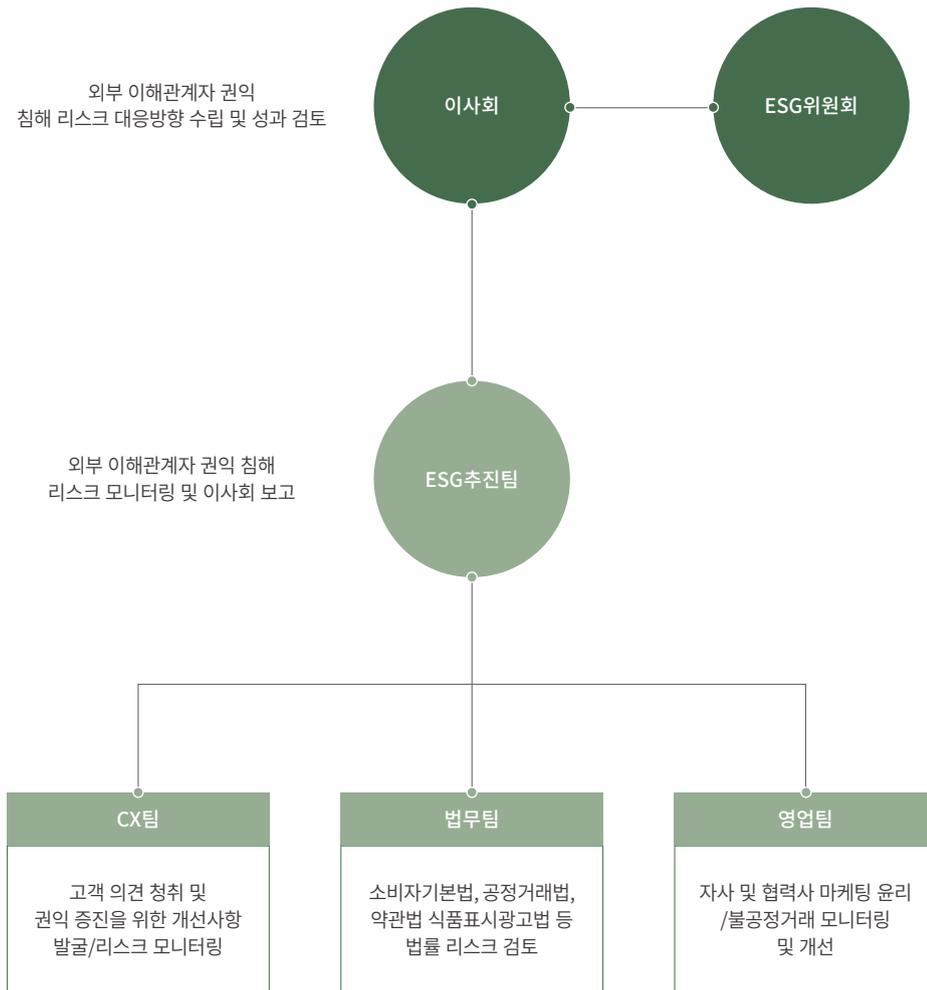
- 신세계는 고객과의 약속을 가장 소중히 지켜갑니다. 고객이 요청한 사항(상품 수선, 배달, 상품 제공)을 지키기 위해 노력하며 해당 약속을 지키지 못한 경우 신세계의 내부 규정에 근거하여 합리적인 보상을 제공하고 있습니다.
- 신세계는 고객에게 위생/품질에 이상이 없는 항상 신선한 식품을 제공하고자 노력합니다. 만약 위생/품질에 이상이 있는 식품을 구매한 경우 신세계의 내부 규정에 근거하여 합리적인 보상을 제공하고 있습니다.
- 신세계는 책임감 있는 수선 서비스를 제공하고 있습니다. 당사에서 구매하신 상품 중 현재 영업을 하지 않는 브랜드(미입점 브랜드 행사, 퇴점 등) 상품의 경우 편리하게 수선 서비스를 받으실 수 있습니다.
- 신세계는 교통약자 및 일반 고객의 짐을 덜어드리기 위한 포터 서비스(배달도우미)를 운영하고 있습니다. (서비스지점 : 본점, 강남점)
- 신세계는 선물을 구매하실 때 받으시는 분이 편리하게 상품을 교환할 수 있도록 하기 위해 선물교환증을 제공하고 있습니다.
- 신세계는 고객의 만족/건의 의견을 보다 가까이 청취하고 개선하기 위하여 APP에 고객의견 청취 서비스를 제공하고 있습니다.
- 신세계는 구매한 상품의 편리한 A/S를 제공하기 위해 APP을 통해 개런티 카드를 촬영, 보관하는 기능을 제공하고 있습니다. 전자영수증과 함께 개런티 카드를 반영구적으로 저장할 수 있습니다.

### 고객 권익 보호 중장기 목표

신세계는 전 점 고객상담실 운영을 통하여 브랜드 매장에서 발생한 문제점을 고객의 입장에서 중재하고 있으며, 주요 점포의 경우 상담실장에 부장급 간부 직원을 배치하여 보다 넓은 범위의 권한을 가지고 고객의 문제 해결을 돕고 있습니다. 또한 정기, 비정기 고객만족도 조사를 통해 고객의 불만 포인트를 사전에 제거하고, 고객의 니즈를 파악하여 시설 운영 및 각종 정책에 반영하고 있습니다. 당사는 2026년 10만명 당 0.8건 VOC 응대를 목표로 지속 노력하겠습니다.

구분		2024	2025	2026
컴플레인(VOC) 목표		10만명 당 1건	10만명 당 0.9건	10만명 당 0.8건
개선 방향	콜센터 응답률	95% ↑	95% ↑	95% ↑
	홈페이지 정보 오류	10건 ↓	10건 ↓	10건 ↓
	VOC 답변 시간	12시간	10시간	8시간
	C S I 만족도	90%	92%	94%

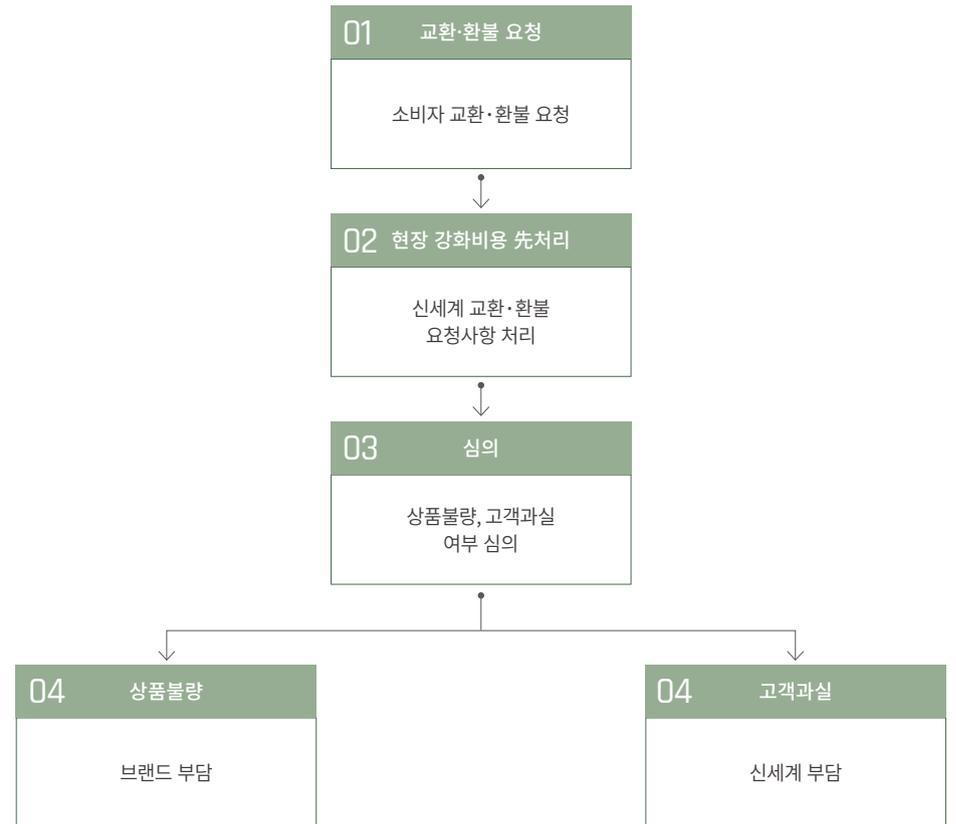
**고객 권익 보호 관리 조직**



**소비자 권익 보호 활동**

신세게는 소비자가 정상 품질의 제품을 제공받을 권리를 보장하기 위하여 사업장에서 구매한 제품 중 명백한 불량이가 발견된 경우 가맹점의 환불 과정과 별개로 당사에서 먼저 환불처리를 진행하고 있습니다. 소비자는 당사의 환불 선처리를 통해 신속히 양품 제품을 교환 또는 제품 구입에 사용된 재화를 환불 받을 수 있으며, 신세게는 이를 통해 고객 서비스 만족도 제고를 이룰 수 있습니다.

**교환·환불 선처리 절차**



## 고객 만족도 관리 체계

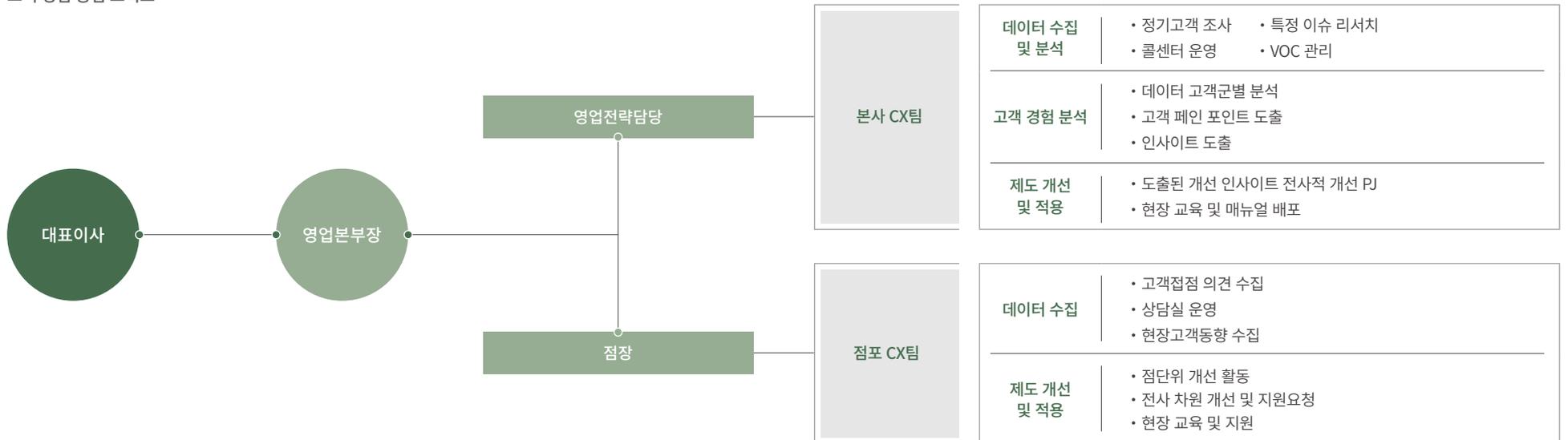
### 고객 중심 경영

고객 제일의 정신은 신세계 설립 이후 이어져 온 기본 가치입니다. 당사는 ‘고객의 불만에서 기회를 찾고 관습을 타파하며 지속적으로 성장하는 혁신 기업’이라는 경영이념 아래 ‘고객의 행복한 라이프 스타일을 디자인하는 브랜드 기업’ 달성이라는 비전을 이루고자 합니다. 이를 위해 고객중심 경영 체계를 구축하여 다양한 제품 및 서비스를 제공하고 고객 응대 서비스 향상을 위한 활동을 추진하고 있습니다.

### 고객 경험 중심 조직도

고객경험(CX, Customer Experience)이란 고객(소비자) 여정을 단계별로 이해하는 개념으로, 신세계는 성공적인 고객경험 관리를 위해 기존의 고객의 불만사항 개선을 넘어 각 소비 여정 별 인식의 총합을 통해 기업과 고객 간의 관계를 재정립합니다. 2021년에는 서비스 TF를 발족하여 고객서비스 조직을 CX(고객경험, Customer Experience) 조직으로 개편하고 경영활동 전 영역에서 CX 관점에서의 전환을 시도하였습니다. 또한 유관부서의 공감과 협의를 통해 각각의 인사이드를 실제 현장에 도입, 개선할 수 있도록 조직적 체계를 갖추고 있습니다.

### 고객 경험 중심 조직도



### 데이터 기반 고객 경험 혁신

당사는 VOC 채널 운영을 통하여 온라인으로 상시 고객의 소리를 접수하고, 전 사원이 VOC를 정독하며 고객이 원하는 방법으로(전화, SMS, 이메일) 24시간 이내 답변 진행하고 있습니다. 또한 오프라인으로 접수되는 VOC 및 콜센터 접수 VOC를 통합 관리하여 재발 방지 활동을 진행하고 있습니다. 고객 불만의 경우 객수 대비 100% 이상 발생하지 않도록 관리하고 있습니다. 또한 후속 경험 조사를 실시하여, 고객 경험이 실제로 향상되었는지 지속적인 추적관리를 진행하고 있습니다.

## 고객 만족도 제고 활동

### 데이터 기반 고객경험 (CX개선) 관리

신세계는 CXM시스템을 통해 다양한 고객 데이터를 수집/분석하여 최상의 고객경험을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 2022년 총 17회, 약 7.6만건의 응답 데이터를 축적하였으며, 평균 응답률 9%로 고객 역시 서베이를 통해 기업과 활발히 의사소통을 하고 있습니다. 수집된 고객 경험데이터는 분석 후 실질적인 고객 경험 개선에 활용하고 있습니다. 2022년 유모차 대여 서비스 이용객 대상으로 설문 조사를 진행, 유모차에 대한 고객경험지표에 기반하여 전점 유모차를 교체하였고, 명절(설/추석) GIFT 구매 경험 조사를 진행, 명절 카탈로그에 대한 고객니즈를 분석하여 가격대별 페이지를 신설하고 고객 니즈에 맞춘 품목 정보를 보완하는 등 데이터 기반의 고객경험 개선 활동을 활발히 진행하고 있습니다.

### 복합 문화공간 제공

신세계는 고객이 다양한 경험을 할 수 있도록 대전 신세계 Art&Science에 호텔, 아트 전망대, 하늘 공원, 아쿠아리움, 과학관, 스포츠몬스터 등 다양한 체험형 공간을 제공하고 있습니다. 또한 대전지역 내 명소 F&B, 충청권 대표 로컬푸드등을 입점시켜 백화점 내에서 쇼핑과 자연, 스포츠활동, 식사를 모두 즐길 수 있는 복합 문화공간으로 조성하여 대전 지역 고객 뿐 아니라 다른 지역의 고객을 유치하고 지역 경제 활성화에 기여하고 있습니다. 2022년에는 약 482천여 명의 고객이 이용하였습니다.



### 점점 고객 응대 매뉴얼 배포

신세계의 고객 경영이념 “고객,불만,기회” 바탕으로 표준화된 고객 경험을 제공하고자 점점별 고객 응대 매뉴얼을 배포하였습니다. 매뉴얼은 각 서비스 점점별 직무의 이해를 도와 역할에 대해 인지하고 유연한 응대를 할 수 있도록 구성되어 있습니다. 2023년에는 명절 행사 직원 대상으로 시스템과 응대 미흡으로 인한 고객 불만을 최소화하기 위해 매뉴얼을 새롭게 개선하였고, 신규 유모차 교체에 따른 작동법과 응대 가이드를 업데이트하여 현장에서 즉각적인 대비를 할 수 있도록 하였습니다.

### 신세계를 바꾸는 15분

고객의 소리(VOC)의 고객 불만 키워드를 분석하여 이슈에 따라 현장관리자와 협업하여 1:1 브랜드 컨설팅 혹은 브랜드 장르 대상으로 월 2회 이상 운영하고 있습니다. 고객 경험의 전반적 요소에 품질 향상을 위해 개선될 수 있도록 교육 지원 활동을 하고 있습니다.

### 브랜드 VOC 공유 플랫폼 운영

신세계는 매출관리를 위한 브랜드 커뮤니케이션 플랫폼에 고객의 소리 공유 기능을 추가하여 브랜드 매장 단위로 VOC관리가 가능하게끔 기능을 업그레이드 했습니다. 협력 브랜드 매장은 VOC 공유 플랫폼을 통해 매장을 이용하는 고객의 소리를 빠르고 정확하게 파악하고 관련 대응을 수립할 수 있게 되었습니다. 그 결과 협력 브랜드와 신세계 모두 CS 품질 향상을 이루었습니다.

### 브랜드 VOC 공유 플랫폼 예시

고객의 소리	별점 평가	문의고객 현황 및 연계매출	고객의 소리 월간정보
			
고객의 소리 • 협조공문	상품군 내 주요 CASE STUDY • 고객 분석	채널 분석	내 상품군 서비스 지수 • VOC 매출 영향도 분석

### 신세계 가이드북 제공

협력사원이 당사 내부 교육 시스템 내에 고객에게 제공하는 서비스와 안전, 결제,정보 보안, 포장방법 등의 교육 자료를 상시 모바일과 PC(컴퓨터)를 통해 자유롭게 정보를 습득하여 능동적으로 자료를 활용할 수 있도록 제공하고 있습니다. 해당 교육 자료는 협력사원 및 자사 임직원이 2022년 월(月) 평균 1,000건 이상 조회하여 고객 응대 역량이 강화되었으며, 2022년 고객만족도 점수에 기여했습니다.

### 협력사원 교육 프로그램 운영

COVID19 시점으로부터 안정화된 비대면 온라인 과정으로 운영하고 있습니다. 교육 프로그램은 근무기간에 따라 3단계로 나누어 체계적으로 진행되며, Seller 전문가 양성 과정으로 서비스와 세일즈 뿐만 아니라 마인드셋의 긍정마인드를 고취시켜 자발적 실천가로서의 차별화된 고객 여정의 긍정 경험을 목표로 운영하고 있습니다. 교육 프로그램은 트렌드 반영 및 사회적 이슈에 대한 리스크를 사전에 예방을 할 수 있도록 개인 정보 유출 및 각 종 안전 사고에 대비하여 2023년 상반기부터 리스크 교육 커리큘럼을 추가 운영하고 있습니다.

### 신세계 라디오

파트너사와 공감할 수 있는 트렌드 및 고객유형에 따른 소비 트렌드를 제공하고, 고객 경험에 대한 긍정적 사례와 월(月)별 고객 불만 키워드를 바탕으로 아침 방송을 통해 라디오 방송을 월 2회 2주 간격으로 파트너사와 소통하고 있습니다.



## 제품 및 서비스 책임

### 품질경영 정책

신세계는 각 담당부서별 업무 역할 및 안전·보건 예산편성 및 집행, 품질 리스크 관리 프로세스, 위험 징후 발생 시 대응 매뉴얼 등을 담은 품질안심 정책을 통해 고객에게 안전한 제품 및 서비스를 제공하고 있으며, 품질경영관리 협의체 운영을 통해 신규로 도출된 리스크를 필요시 정책 내 반영하고 있습니다. 이를 통해 근무기간 안전한 상품 및 서비스를 제공하고 지속적으로 선제적인 품질관리를 강화해 나갈 것입니다.

### 품질경영 관리 협의체 운영

신세계는 2021년 주요 계열사와 ‘품질안전위원회’ 협의체를 구성하고 주기적인 협의체 운영을 통해 상품 품질 리스크를 체계적으로 대응하고 있습니다. 2022년 협의회를 총 10회 개최하였으며, 이를 통해 주요 리스크 현안을 공유하고 개선안을 협의 및 도출하여 품질관리 활동을 이행하였습니다.

구성원	협의체 역할	성과
<ul style="list-style-type: none"> <li>신세계 백화점</li> <li>SI</li> <li>신세계 까사</li> <li>신세계 면세점</li> <li>사이먼</li> <li>센트럴시티</li> <li>신세계라이브쇼핑</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>품질안전 리스크 현안 공유 및 개선안 도출 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022년 10회 운영,                             <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 전자상거래 상품정보 고시 개정(공정거래위원회, 2022년 8월 공표)에 따른 공통된 개선활동 진행,</li> <li>☞ 시기별 선제적 사전 점검을 통한 예방활동 전개 (명절 - 과대포장 점검, 여름철 - 식품위생 관리활동)</li> </ul> </li> </ul>

### 품질 리스크 관리 프로세스

판매상품 점검	품질 교육	안전성 검사
		
<p>안전·보건 관계법령 이행 점검을 통한 유해·위험요인 개선 및 조치</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>식품 : 리스크 예방점검, 안전보건관리 이행점검, 월별 품질테마점검</li> <li>비식품 : 백화점 내 자주MD 및 PL 상품, 특약매입 NB 브랜드 점검 / 외곽 사업장(시코르, 팩토리스토어) 점검</li> </ul>	<p>품질관리 역량강화를 위한 교육 및 정보제공</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>식품 : 관리자 정기교육(연1회)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 식품위생 및 준법사향</li> </ul> </li> <li>본사/점포 품질관리 상시교육                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 온라인 : 환경성표시광고, 유아동복안전기준, 소비기한 관리 등</li> <li>- 오프라인 : 품목별 안전기준, 식육판매업소 HACCP기준 등</li> </ul> </li> </ul>	<p>판매상품(PL&amp;NB) 및 고객제공물품의 안전성검사 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>식품 : 신상품(NB)/행사/PL 상품검증 및 월별 테마분석으로 식중독균, 중금속 등 유해물질 분석</li> <li>비식품 : 인체 유해물질 함유제품 발굴 및 조치</li> </ul>

# 조직문화

## 일과 삶의 균형

### 임직원 복리후생 제도 운영 방향

신세게는 임직원의 건강과 행복이 양질의 고객 서비스를 제공하고 지속성장하기 위한 중요한 요소로 생각합니다. 이에 당사는 다양한 복리후생 제도 운영을 통해 임직원의 삶의 질 및 건강 향상과 근무 만족도를 제고하고 주기적으로 임직원의 의견을 수렴하여 복리후생 제도를 업데이트하고 있습니다.

### 복리후생 프로그램

프로그램 명	내용
자녀 출산 및 양육 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>임산부 단축근무, 출산휴직·출산전/후 휴가, 배우자 출산휴가, 난임 휴직</li> <li>육아휴직·희망육아휴직, 육아기 근로 단축·플렉서블 근무, 자녀입학돌봄휴직</li> <li>SSG마더박스(출산용품패키지)제공, 학자금 지원, 복리후생 혜택 추가 제공(결혼/출산 시 임직원 할인 한도 증액)</li> </ul>
유연근무제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>재택근무, 시차출근제</li> </ul>
직장 내 어린이집 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 자녀를 위한 직장 어린이집 설치 및 운영 (센텀시티점), 어린이집 위탁보육료 지원</li> </ul>
주거안정 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>주택 구입 또는 임차시에 최저금리 대출 지원</li> </ul>
장기근속자 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>장기(10, 20, 25, 30년) 근속자 표창장 수여 및 유급휴가 및 휴가비 지원</li> </ul>
임직원 마음 케어	<ul style="list-style-type: none"> <li>업무 스트레스, 부부 및 자녀 문제 등 개인적인 문제 해소를 위한 전문가 심리 상담 지원</li> </ul>
임직원 건강 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>정기건강진단 및 정밀검사비, 치료비 지원</li> <li>임직원 배우자, 자녀 의료비 지원</li> </ul>
퇴직연금 제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 퇴직, 은퇴 후 안정적인 경제적 보장을 받을 수 있는 퇴직금 제공</li> </ul>
할인한도 제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 복리후생을 위한 직원할인 제공</li> </ul>
호텔패키지 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원의 휴식보장을 위한 年 1회 호텔패키지 제공</li> </ul>
명절, 생일선물	<ul style="list-style-type: none"> <li>설날&amp;추석 10-15만원 상품권, 생일 5-10만원 상품권 제공</li> </ul>

## 업무 혁신

### 업무 혁신 목표

신세게는 업무 과정상 비효율 요소, 부정부실 취약 요소 등을 선제적으로 포착하고, 업무 프로세스 진단 결과를 바탕으로 개선 방안을 도출하여, 사내 유관부서와 공감함으로써 경영 리스크를 예방하고 회사의 수익성 개선을 목표로 업무 혁신 활동을 추진하고 있습니다.

### 업무 진단 및 개선 프로세스



### 업무 혁신 성과

신세게는 경영진단팀을 주관부서로 지정하여 업무 진단 및 개선 프로세스에 맞추어 정기적으로 업무 효율성 제고를 위한 활동을 추진하고 있습니다. 2022년에는 ‘특수 비즈니스’를 진단 테마로 선정, 전시/판매와 관련한 사내 지침과 업무 프로세스를 재정비 하였으며, 또한 ‘고객 및 시설 안전’을 중점적으로 진단하여 사각지대 및 안전 취약 요소를 선제적으로 점검하고 보완하였습니다.

## 임직원 소통 & 다양성 존중

### 노사소통 문화 조성

신세계는 노사가 협력하여 지속가능한 근로환경 조성하고자 합니다. 이에 노사협의체인 ‘한가족협의회’를 통해 주기적으로 간담회를 개최하여 임직원과의 투명하고 적극적으로 의사소통을 하고 있습니다. 앞으로도 당사는 임직원간 원활한 커뮤니케이션 체계를 구축하고, 제도개선 및 회사 전반적인 내용에 대하여 투명한 소통을 강화하기 위해 노력하겠습니다.

### 한가족협의회 운영

신세계는 한가족협의회를 통해 임직원의 고충 및 근무환경 개선 등을 위한 건의사항을 청취하고 노사가 협력하여 임직원의 복지증진 및 업무환경 개선, 회사의 발전에 기여하고 있습니다. 각 점포에서 사원급 전원이 참여하여 근로자를 대변하는 위원을 선출하고 있으며, 현재 약 80명의 근로자측 협의회 위원이 각 점포에서 활발히 활동하고 있습니다. 분기 단위로 사용자를 대변하는(경영측) 위원들과 정기회의를 통해 직원들의 근무환경 개선과 복리후생 개선 증진, 조직활성화 활동 및 소통활동 강화에 대해 논의하고 활동하고 있습니다. 협의한 내용은 전체 직원에 100% 적용되며, 2022년에는 지방 연고자들을 위한 교통비 지원이나, 신입사원들을 위한 웰컴 키트 증정, SSG 랜더스 야구티켓 지원, 직장 내 어린이집 신규 설치 등에 대해 논의하였습니다.

### 다양성 존중

신세계는 개인의 고유한 아이덴티티, 배경, 신념, 문화, 인종, 성 정체성, 성적 성향, 장애 여부 등을 가진 것을 인정하고 평등하고 공정하게 대우할 것을 약속합니다. 당사는 차별, 혐오, 종교적 편견 등의 행위를 용인하지 않으며, 모든 구성원이 안전하고 존중 받는 환경에서 업무를 수행할 수 있도록 다양한 활동을 추진하고 있으며, 2030년까지 여성 중간관리자 비율 25% 수준으로 확대하는 것을 목표로 하고 있습니다. 앞으로도 다양성 존중 문화 내재화를 위해 노력하겠습니다.

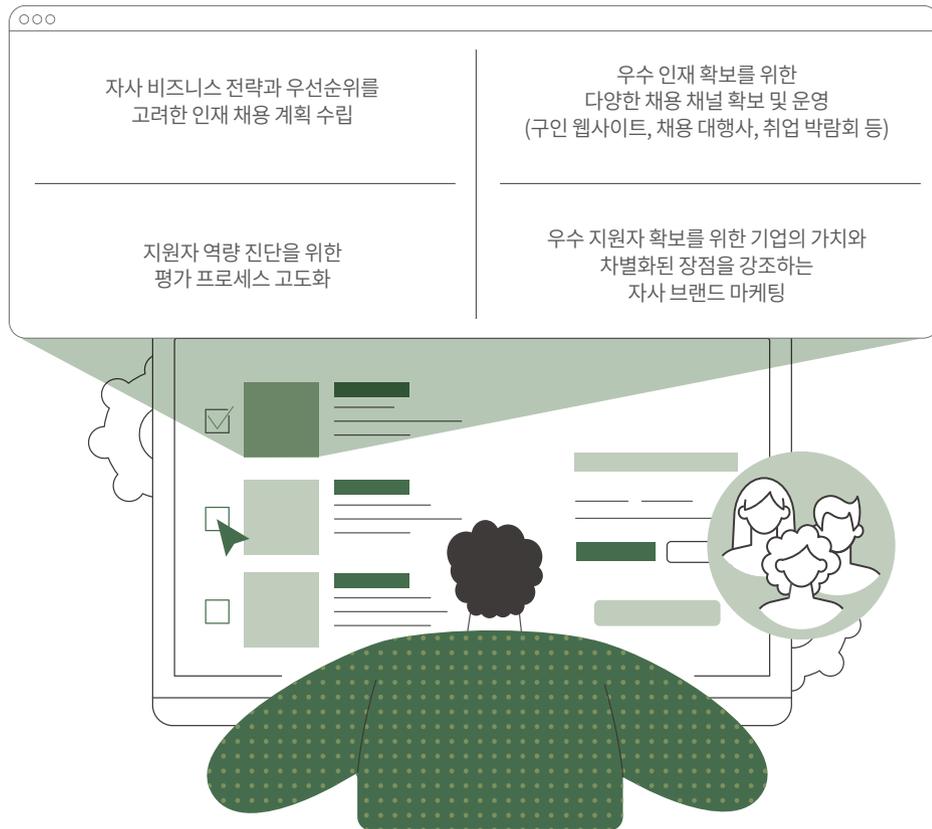


## 인사 시스템

### 채용 및 양성

신세계는 국내 유통업계를 선도하고 혁신과 변화에 대한 대비와 중요한 자원으로 우수한 인재를 채용하기 위해 공정한 채용 정책과 프로세스를 운영하고 있습니다. 또한 채용된 인재의 조직몰입도와 전문성을 제고하기 위하여 다양한 역량 강화 프로그램을 운영하고 있습니다.

### 인재 채용 전략



### 인재채용 정책 및 프로세스

신세계는 공정한 채용 절차 준수를 위해 신입과 경력직 채용에 관한 정책을 수립하고, 각 정책을 준수하며 인재 채용을 진행하고 있습니다. 신입 채용의 경우 온라인 모집공고를 통해 면접전형 그리고 인턴십 전형을 거친 공정한 평가 과정을 통해 인재를 채용하고 있으며 경력 채용의 경우 소요 인원 파악 후 공고모집 또는 헤드헌터를 통해 지원자 Pool 및 지원서 확보 후 면접전형을 거쳐 채용을 진행하고 있습니다. 또한 업무별 적합한 맞춤형 인재 채용을 위해 신입직, 경력직, 전문직, 캐셔직 등 직군별로 채용 프로세스를 수립하여 운영하고 있습니다.

### 신세계 커리어 개발 지원제도

신세계는 SCDP (Shinsegae/Self Career Development Path) 프로그램을 통해 임직원이 자기주도적으로 적성 발굴 및 직무 개발을 할 수 있도록 커리어 개발 지원 제도를 운영하고 있습니다. 인사 담당자는 임직원이 작성한 희망부서와 직무를 기반으로 추가 면담을 진행하며 개개인의 역량강화 및 전문성을 제고할 수 있도록 적재적소에 인력을 배치하고 있습니다.

### 역량강화 프로그램

신세계는 임직원 역량 강화를 위해 공통, 계층별, 직무역량을 중심으로 교육 프로그램을 운영하며, 임직원들이 지속적으로 성장해 나갈 수 있도록 지원하고 있습니다. 전 임직원의 직무역량 및 개인 소양 강화를 위해 온라인 교육 플랫폼(SSG EDU)을 운영하여 다양한 온라인 학습 프로그램을 제공하고 있으며, 계층별 역량 향상을 위해 필요한 교육과정을 지원함으로써 임직원 개인의 역량 개발에 도움을 주고 있습니다.

### 역량강화 프로그램 세부 운영 현황

E-러닝 교육	외국어 교육	입문교육 (인턴/신입)	경력직 입문교육
점포 OJT 교육	직무 교육	계층별 교육	루키 아카데미

## 채용 및 양성

### 평가 및 보상 프로세스

신세게는 임직원의 실질적인 성과와 더불어 업무능력, 자질 등 다방면을 공정하게 평가하기 위해 개인의 실적 및 목표달성 여부를 평가하는 업적평가와 핵심역량을 평가하는 능력평가로 구분하여 평가를 진행하고 있습니다. 업적평가는 개인별 설정한 목표의 달성도를 기반으로 성과 평가가 이루어지며, 능력평가는 임직원 개인의 직급 및 직무를 고려한 평가항목을 기반으로 하는 공정한 평가 및 보상 제도를 운영하고 있습니다.



### 팀장 리더십 평가

신세게는 회사를 이끌어갈 예비 리더를 육성하고 조직의 리더십 강화를 위하여 팀장의 역량 (기본역량, 직무역량, 리더십역량)에 대해 팀원, 담당 임원, 팀장 본인이 평가하는 제도를 운영하고 있습니다.

#### 팀장 리더십 평가 구성

기본 역량	직무 역량	리더십 역량
<p>윤리의식 — 변화/도전 — 커뮤니케이션</p>	<p>직무 전문성 — 전략적 사고 — 성과창출</p>	<p>구성원 육성 — 조직관리 — 조직문화관리</p>

## 안전보건 경영

### 안전보건 관리 체계

신세계는 안전보건 경영방침을 수립하고 안전보건경영시스템 국제표준 인증인 ISO45001을 획득하여 안전/보건 관리체계를 견고히 하였습니다. 매년 1회 ISO45001 사후 인증 심사를 진행하여 안전보건 리스크 완화 조치 및 효과성을 검토하고 있습니다. 또한 매년 2회 안전보건 관련 법규 이행 관리 상태와 시설물 정밀안전점검을 통해 사업장 리스크 개선활동을 실시하고 있고, 안전보건과 관련된 실적 및 계획을 이사회에 보고하여 승인받고 있습니다.

### 안전보건 경영 중장기 목표

신세계는 2030년까지 중대재해 발생 0건을 달성하기 위해 위험성평가 참여를 확대하고 시스템 기반의 안전보건 활동을 실천하고자 합니다.

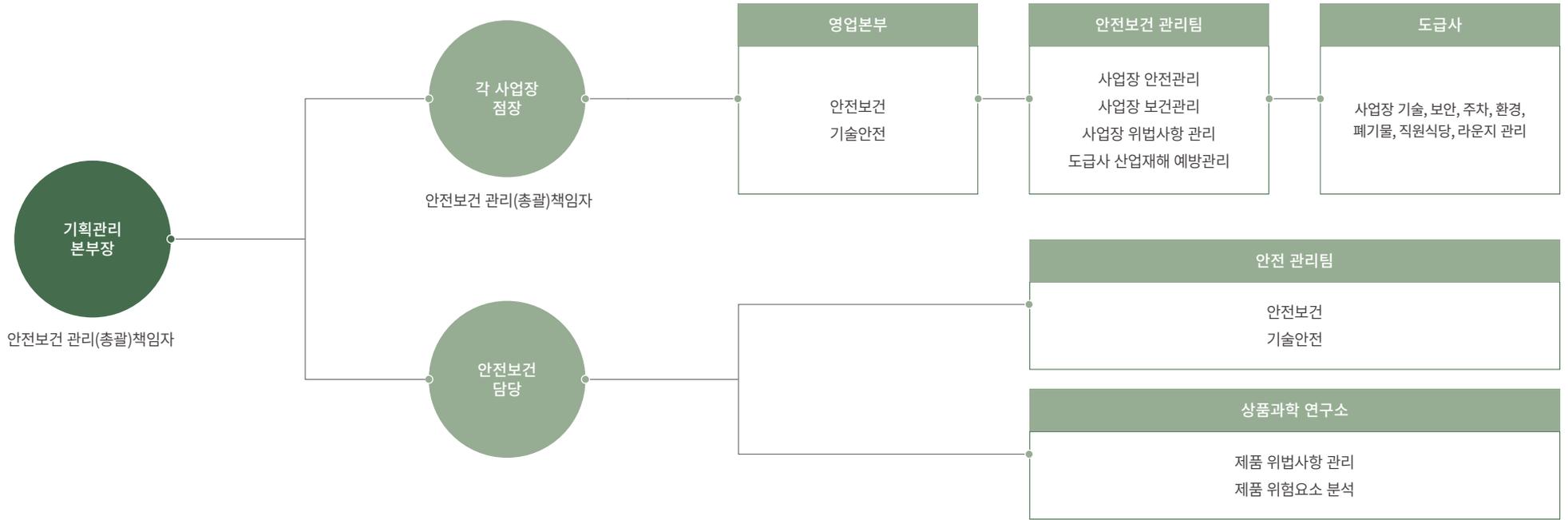
구분	2023	2025	2030
중대재해 발생 목표	0건	0건	0건
산업재해율 목표	0.03% 이하	0%	0%
달성방안	안전보건관리체계 구축 강화 - 위험성평가 참여 확대를 통한 산업재해 예방	사업장 중심 자율 안전보건관리 강화 - 조직별 자율적 안전보건개선 활동 실천	안전관리체계 고도화 - 시스템 기반 안전보건활동 실천

### 안전보건 경영방침

신세계는 고객과 임직원, 그리고 협력사 직원 모두가 즐겁게 쇼핑하고 안전하게 근무하는 공간 조성을 위하여 안전/보건 관리 체계를 견고히 하고 지속적인 예방활동과 환경개선을 실시하고 있습니다.

- 1) 안전/보건환경 조성**  
안전/보건환경 경영체계 확립을 위하여 업무진행 시 안전/보건 사항을 최우선으로 고려하여 유해·위험요인을 제거한 후 업무를 진행한다.
- 2) 법규 및 규정 준수**  
안전/보건 법규 준수 및 사내 안전규정을 수립하여 운영하며, 지속적인 안전/보건 개선활동을 실시한다.
- 3) 사고 예방 및 대응력 강화**  
안전/보건 사고 예방을 위한 위험성평가 및 점검활동을 진행하며, 실효성 있는 교육훈련을 실시하여 위급사항에 대한 대응력을 강화 시킨다.
- 4) 자원 지원**  
안전/보건 개선활동 및 대응력 향상을 위하여 필요한 자원을 적극 지원한다.
- 5) 전원 실천**  
안전/보건 방침 및 관련 정보를 공유하고 종사자 모두가 실천 함으로서 안전/보건 경영에 대한 사회적 책임을 다한다.

**안전보건 관리 조직도 및 R&R**



**안전보건 협의체 운영**

신세계는 근로자와 협력직원을 대상으로 안전보건 관련 의견을 청취하고 있으며, 산업안전보건위원회와 협력사 안전보건 협의체를 통해 주기적으로 근로자와 협력직원의 안전을 위한 안건을 논의하여 안전보건 리스크를 관리하고 있습니다.

구분	목적	개최주기	안건	참석자
산업안전보건위원회	근로자와의 안전 및 보건에 관한 주요 사항 심의·의결	분기 1회	안전보건실적, 안전보건계획, 종사자의 안전보건 의견 심의 등	근로자대표 및 근로자, 안전보건관리책임자, 관리감독자, 안전관리자, 보건관리자
협력사 안전보건협의체	도급인과 수급인간의 안전보건에 관한 주요사항 협의	월 1회	종사자의 안전보건 의견 청취, 비상 상황 시 대응방법 협의	안전보건총괄책임자, 안전관리자, 보건관리자, 수급인(협력사 현장대리인)

### 안전보건 교육

신세계는 근로자의 작업 환경과 위험 요소에 따라 다양한 요소가 존재함에 따라 안전보건 교육 커리큘럼을 교육 대상자 별로 설정하여 운영하고 있습니다. 특히 작업환경과 수행업무 특성에 따라 발생할 수 있는 안전보건 취약점을 고려하여 사무/판매직과 소분/라운지 종사자를 구분하고 맞춤형 안전교육을 실시하고 있습니다. 또한 체계적인 비상상황 대응과 산업재해 예방을 위해 매년 16시간 동안 안전보건 책임자를 대상으로 직무교육을 진행하고 있으며 이러한 교육은 안전보건 책임자가 업무를 수행하는 동안 발생할 수 있는 위험을 인식하고 적절한 대응 방안을 내재화 하는데 기여합니다.



교육 명	실행 월	대상자	인 원	교육 시간	세부 내용
근로자 채용교육	상시 (채용 발생시)	계약기간 1일 채용자	채용자 없음	1H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 작업 개시 전 점검, 정리정돈 및 청소</li> <li>• 사고 발생 시 긴급 조치</li> <li>• 산업보건 및 직업병 예방 및 물질안전보건자료</li> <li>• 직무스트레스 예방 등</li> </ul>
		계약기간 2일 이상 채용자	1,699 명	8H	
근로자 정기교육	2/5/8/11월	사무/판매직	1,602 명	3H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산업안전 및 사고/직업병 예방</li> <li>• 건강증진 및 질병, 유해위험 작업환경 관리</li> </ul>
		소분/라운지	513 명	6H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산업안전보건 법령, 산재보상보험제도 및 일반관리</li> <li>• 직무스트레스 예방 등</li> </ul>
관리감독자 정기교육	6월	팀장	98 명	16H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 작업공정의 유해위험과 재해예방 대책</li> <li>• 표준안전작업방법 및 지도요령</li> <li>• 관리감독자의 역할과 임무</li> <li>• 산업안전보건법령, 산재보상보험제도</li> <li>• 유해 위험작업 환경 관리 등</li> </ul>
관리책임자 정기교육	2년 1회	점장	12명	6H(신규)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관리책임자의 책임과 직무에 관한 사항</li> <li>• 산업안전보건법령 및 안전/보건조치에 관한사항</li> </ul>
				6H(보수)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산업안전/보건 정책에 관한 사항</li> <li>• 자율안전/보건 관리에 관한 사항</li> </ul>

**안전보건 훈련**

신세게는 경영환경에서 일어날 수 있는 사고 대응을 위하여 매년 주기적으로 임직원과 협력직원을 대상으로 안전보건 훈련을 실시하고 있습니다. 주기적인 훈련은 안전의식 제고와 위기상황 대응 역량 강화에 기여하였으며, 그 결과 2023년 5월까지 산업재해가 발생하지 않았습니다.



**안전보건 훈련 현황**

교육 명	실행 월	대상자	세부 내용	교육 방법
식품매장 사고예방	매월 (1회)	영업팀(식품) / 협력사원 (주방근무자)	<ul style="list-style-type: none"> <li>주방 화재리스크 관리 방법 교육</li> <li>식품매장 및 주방 내 리스크 항목별 관리를 통한 화재예방</li> </ul>	현장 교육
폐기물처리장 사고예방	매월 (1회)	폐기물처리장 근무자	<ul style="list-style-type: none"> <li>폐기물처리장 근무자 사고예방 교육</li> <li>장비별 작동 시 주의사항 및 위험상황 발생시 대처요령 교육</li> <li>방호장치별 올바른 작동방법 교육</li> </ul>	현장 교육
심폐소생술	1분기 내 실시	전 사원	<ol style="list-style-type: none"> <li>환자발생 신고 : 의식 확인후 112번 보안실 및 119 신고</li> <li>심폐소생술 실시 : 심장압박, 인공호흡법, 자동심장충격기 사용법</li> <li>환자이송 : 보안실 및 119 인계 및 상황설명</li> </ol>	외부기관 의뢰 위탁 교육
위험성평가	3월	점포 팀장 전원	<ul style="list-style-type: none"> <li>위험성평가 실시 필요성 공감</li> <li>위험성평가 방법 및 일정</li> </ul>	안전보건담당 교육
안전의식 함양 교육	8월	전 임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>백화점에서 지켜져야 할 안전수칙</li> <li>백화점 안전사고 위험 : 식품조리, MD공사, 운영시설 중 사고사례</li> <li>사고예방 안전수칙 : 부서별 / 업무별 안전 체크포인트 안내</li> </ul>	온라인 교육 (동영상 시청)
리스크 예방 교육	12월	전 사원	<ol style="list-style-type: none"> <li>법규 : 안전수칙을 지켜야 하는 이유 (산업안전보건법 / 중대재해법)</li> <li>매장안전 : 고객사고 / 직원사고 / 화재사고 예방을 위한 안전수칙</li> <li>소방안전 : 화재 발생 시 대응 요령 / 소화기 사용법</li> <li>위기상황대응 : 점 내 특이사항 발생 시 신고체계 및 신고요령</li> </ol>	온라인교육

**안전보건 대외협력**

신세계는 고객과 임직원, 협력직원의 안전을 위하여 사업장 관할 소방서와 경찰서, 지구대 등과 협력하여 주기적으로 안전보건 훈련을 실시하고 있습니다. 앞으로도 이해관계자의 안전을 위해 대외기관과 긴밀하게 협력해 나가겠습니다.



**안전보건 대외협력 훈련 현황**

훈련 명	실행 월	진행횟수	참여 기관 / 부서	세부 내용
화재 대피	5~6월 (상반기) / 10~11월 (하반기)	연 2회	관할 소방서 / 119 안전센터, 백화점 직영 및 협력사원 (전 부서)	① 화재신고 : 화재발생 ⇨ 1112번 보안실 신고 (119) ② 소화 : 소화전/소화기 실시 (진압 불가시 대피) ③ 대피 : 피난통로 안내 ⇨ 외부 안전지대 대피/집결
실종아동 수색	5월	연 1회	관할 경찰서 / 지구대, 백화점 직영 및 협력사원 (전 부서)	① 실종 신고 : 실종아동발생 ⇨ 1112 번 보안실신고 ※ 보호자 등의 112신고 ② 안내 : 방송실 안내방송 실시 (나이, 인상착의 등) ③ 수색 : 화장실,창고 등 매장 수색 ④ 발견 : 실종자 인계 (미발견시 보호자 동의하 경찰서 인계)
풍수해 대응	6월	연 1회	백화점 협력사원 (안전/기술/보안/환경)	① 폭우 예상시 - 장비준비/설치 (침수 우려지역 양수기, 모래주머니, 차수판 설치) ② 피해 발생 - 장비가동/복구작업 (양수기 가동, 모래주머니 추가설치, 누수구역 확인)
승강기 간힘 대응	1/3/5/7/9/11월 (홀수 월)	격월 1회	백화점 직영 및 협력사원 (안전/총무/기술/보안)	① 감힘접수 : 감힘 발생 (고객 ⇨ 방재실 인터폰 신고) ② 상황확인/안내 : 정지층 확인, 유관부서 전파, 고객대응 ③ 고객 응대/구출 : 필요시 고객 응급실 안내

# 사회공헌

## 사회공헌 체계

### 사회공헌 전략

신세계는 'With SHINSEGAE, 신세계와 함께 여는 새로운 세계' 라는 사회공헌 비전에 따라 지역사회와의 지속가능한 행복과 상생의 가치를 실현하고자 합니다. 신세계는 CSR담당 ESG추진팀 내에 사회공헌 전담 인력을 배치하고 전 임직원이 사회공헌 활동에 함께 동참 할 수 있도록 다양한 프로그램을 운영하며 ESG위원회를 통해 지역사회 지원에 대한 중요 이슈에 대해 정기 보고를 하고 있습니다.



### 아동복지

**희망배달 캠페인**

- 결연아동 후원
- 환아지원
- 장난감도서관 운영

---

스마트·스터디룸 조성

---

희망 장학금

### 문화예술스포츠 후원

**메세나 지원**

- 신진 문화예술가 육성
- 시각장애 연주단 후원

---

비인기 스포츠 분야 후원

- 여자축구

### 공익지원

**취약계층 물품 후원**

- 사랑의 S-Box
- 산타원정대

---

재난·구호 활동

---

지역사회 후원

- 지역축제
- 임직원 봉사 등

## 나눔가치 실천

### 아동복지

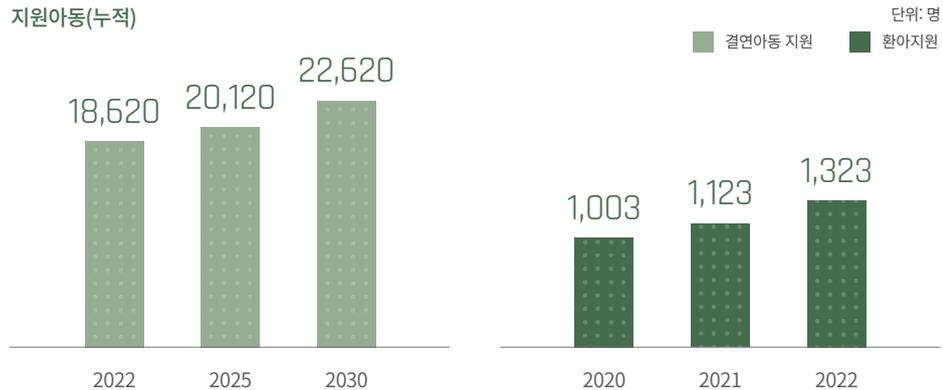
신세계는 사랑나눔 실천을 통한 기업의 사회적 책임을 다하고자 장학사업 및 의료비 지원사업과 봉사활동을 진행 하고 있으며, 아동 복지를 지원하는 사회공헌 활동 프로그램을 정기적으로 추진하고 있습니다.

#### 아동복지 지원 목표<sup>1)</sup>

신세계는 지역사회의 중요 이슈 중 하나인 아동 지원을 위해 전국 74개의 장난감 도서관 운영, 1997년부터 이어온 희망장학금, 취약계층 아동을 위한 사랑의 S-BOX, 지역 아동센터, 사회복지기관 등과 연계한 다양한 봉사활동 미래 세대의 꿈을 응원하기 위한 다양한 아동 복지 프로그램을 운영합니다. 앞으로도 신세계는 아동지원 규모를 매년 확대하여 지역사회가 겪는 문제 해결에 적극 동참하고자 합니다.

1) 신세계 그룹사 공통 목표

지원아동(누적)



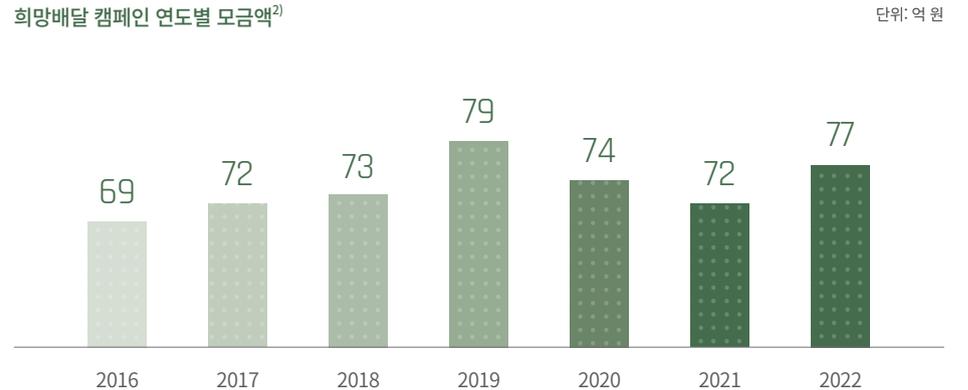
### 희망배달 캠페인

신세계 희망배달 캠페인은 기업의 사회적 책임을 강화하고 임직원 개인의 기부문화 확산을 위해 신세계 그룹이 2006년 첫 선을 보인 사회 공헌 활동입니다. 매월 임직원의 기부금액과 동일한 금액을 회사도 기부 하는 매칭 그랜트 방식의 희망배달 캠페인은 개인의 자율적 참여가 기반이 되는 프로그램으로 임직원과 회사가 한마음으로 기금을 조성한다는 점에서 바람직한 사회공헌모델로 인정받고 있습니다. 조성된 기금은 신세계 장난감도서관 운영, 후원아동 대상 생활비 지원, 환아 대상 치료비, 수술비 후원 등 다양한 나눔활동에 사용됩니다.

#### 2006~2022년 희망캠페인 주요 후원 사업

구분	지원규모	누적 지원 금액
결연아동	총 18,620명	215억
환아지원	총 1,003명	71억
장난감 도서관	총 74개소	160억

희망배달 캠페인 연도별 모금액<sup>2)</sup>



2) 신세계 그룹사 포함

### 신세계 스마트 스터디룸 2호관 오픈

대전시 동구 소재 대전 청소년 위센터에 아동청소년 교육 환경 격차 해소를 위한 스마트 스터디룸을 조성하였습니다. 스마트 스터디룸은 디지털 소외 계층의 교육 불평등을 해소하여 주고 청소년들이 안심하고, 공부할 수 있는 친환경 학습 공간입니다. 청소년들이 4차 산업 관련 진로를 탐색할 수 있는 도서 6,200여권과 노트북, 일체형PC, iMac, 태블릿, 3D프린터 등 스마트 학습 기자재를 지원하였습니다.



2021년도 1호점 오픈

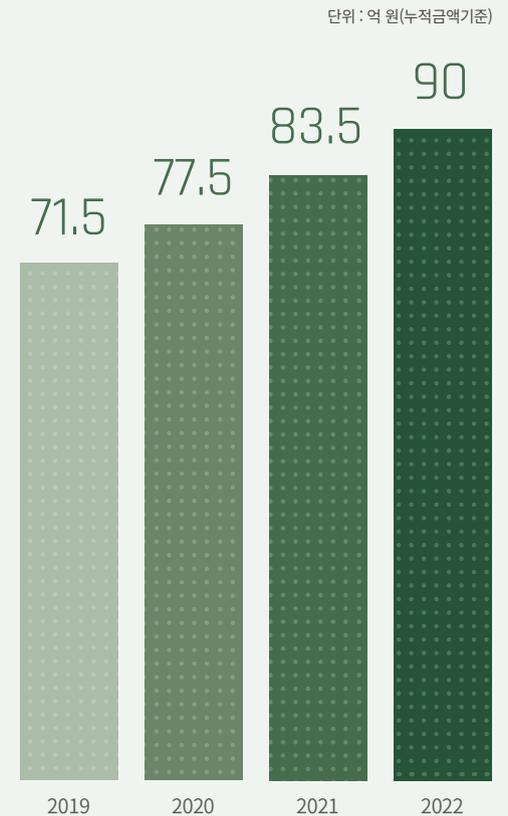
### 사회적 가치 환산

스마트 스터디룸 조성 : 35,960명 x 6,000원

215,760,000 원(연간)

### 신세계 희망 장학금

신세계는 1996년부터 27년 간 약 100억 원의 희망장학금을 교육 환경이 열악한 청소년에게 후원해 왔습니다. 신세계 희망장학금은 중소기업 이하 협력회사와 인근 저소득 취약계층, 장애·난치병 청소년, 다문화 가정, 효행과 선행으로 모범이 되는 청소년 등 다양한 지역 인재들을 후원하는 장학금입니다. 2022년에는 대구신세계, 센텀시티점, 광주신세계, 김해점, 마산점, 대전신세계 Art & Science 등 6개 점포에서 지역 청소년들에게 희망장학금을 전달하였습니다.



### 문화예술스포츠 후원

신세계는 한국메세나협회\* 회원사로서 문화 예술 후원과 상생 활동을 위한 노력을 지속적으로 펼쳐오고 있습니다. 국내 최고 수준의 문화공연을 개최 및 국내외 유명 신진작가들의 미술작품이 전시되는 갤러리를 운영하는 등 문화예술 지원사업을 활발히 운영하고 있으며, 문화체육관광부로부터 인증받는 문화예술후원 우수기업을 7년 연속 유지 중에 있습니다.

\* 경제와 문화예술의 균형발전에 기여하기 위하여 기업과 예술의 가교역할을 수행하는 문화예술 후원기관



### 한빛 예술단 후원

신세계는 예술의 가치에 공감하며, 다양한 문화예술 상생을 위해 2000년부터 30여개의 문화예술단체와 협약을 맺고 100억 이상의 지원을 이어가고 있습니다. 2012년부터 꾸준히 후원해 온 한빛예술단은 2003년 창단된 시각장애인 전문연주단으로 시각장애인 연주자들의 연주력 향상을 위해 공간과 강의 지원 뿐만 아니라 세종문화관, 대구 오페라 하우스, 연세대 백양홀 등 다양한 무대에서 기획 공연을 할 수 있도록 돕고 있습니다. 신세계는 한빛예술단을 비롯하여 다양한 클래식 공연을 지원하는 메세나 활동에 앞장서며 대한민국 예술문화의 발전을 위해 노력하겠습니다.



### 신세계 지식향연 운영

‘지식향연’은 인문학 중흥을 통해 전 국민이 행복한 대한민국을 만들겠다는 비전 아래 진행하고 있는 신세계 그룹의 인문학 사회공헌 프로그램입니다. 2014년부터 시행된 지식향연은 인문학 청년인재 양성, 인문학 지식나눔, 인문학 콘텐츠 발굴 및 전파를 목표로 다양한 활동을 전개해오고 있습니다. 지식향연은 지난 9년 동안 전국 50개 대학교에서 45,000여 명 학생을 대상으로 인문학 강연을 진행하였으며, 총 600명의 학생들을 지식향연 인문학 캠프에 초대하여 인문학의 가치와 중요성을 전파해 왔습니다. 또한, ‘뿌리가 튼튼한 우리말 번역’ 프로젝트의 일환으로 괴테의 <이탈리아 여행>, 보리스 존슨의 <처칠팩터>, 도널드 케이건의 <페리클레스>, 앤드류 로버츠의 <나폴레옹>을 우리말로 번역 및 출간하여 우리 사회 인문학 저변 확대를 위한 활동을 지속적으로 진행해왔습니다.



### 신세계 문화홀 운영

신세계 문화홀은 고객과 가까워서 소통할 수 있는 복합 문화공간으로서 폭넓은 다양한 장르의 고품격 문화공연을 선보이고 있습니다. 클래식, 뮤지컬, 콘서트, 발레 중심의 전문 공연 장르와 영화 상영회, 주말 가족 인형극 등 차별화된 문화 콘텐츠를 진행하며, 전문가의 쉽고 명쾌한 해설과 함께 편안하고 수준 높은 공연을 접할 수 있도록 하고 있습니다. 앞으로도 신세계는 적극적인 문화 수혜 대상 확대와 지역 문화 발전을 위해 노력하겠습니다.



### 비인기 스포츠 분야 후원

신세계는 비인기 스포츠 분야의 저변 확대를 위해 2013년부터 지속적인 후원 활동을 전개해 나가고 있습니다. 2013년부터 2018년까지 컬링을 후원하여 비인기 종목이던 컬링이 국민적 관심을 받는 동계 스포츠로 성장할 수 있도록 파트너사로서 역할을 적극 수행하였습니다. 또한 2018년 사단법인 대한축구협회 (KFA)와 업무 협약을 맺고, 여자 축구 종목 활성화를 위한 후원을 진행하여 원활한 인재육성을 돕고자 노력하고 있습니다. 신세계는 앞으로도 비인기 스포츠 분야를 적극 발굴하고 지원하여 국민 걸음으로 한걸음 더 다가갈 수 있도록 지속적으로 후원해 나가겠습니다.



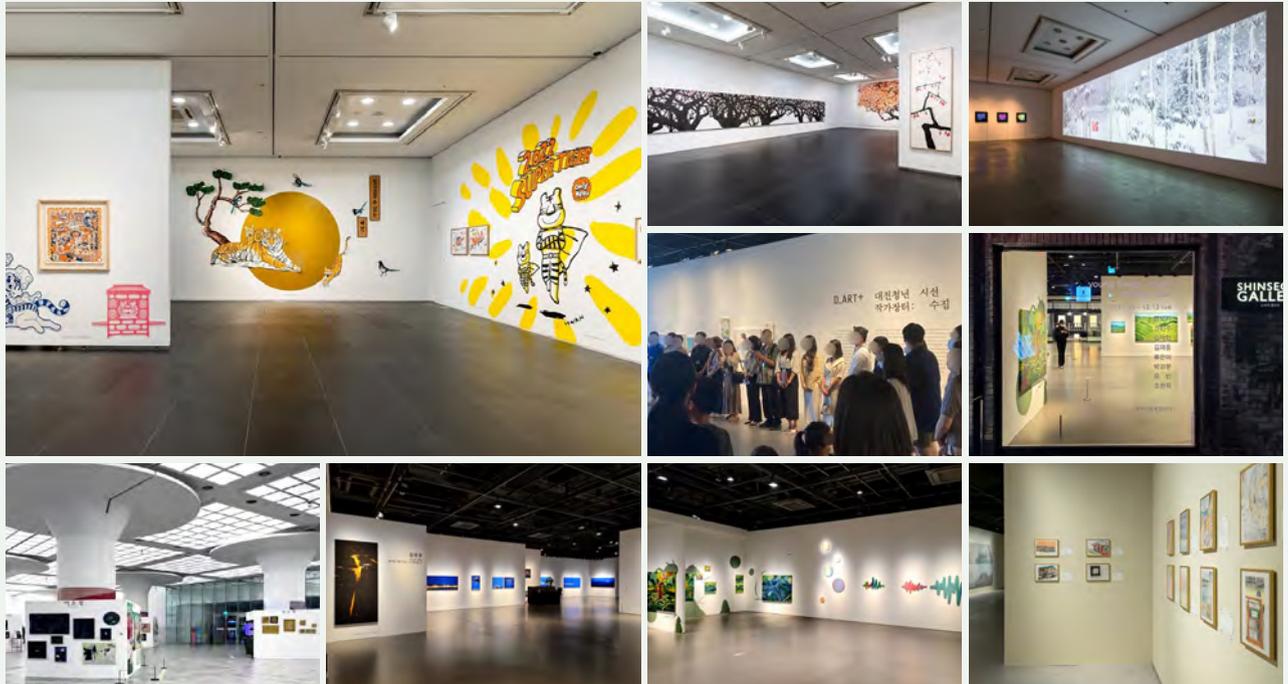
### 신세계 갤러리

신세계는 백화점 공간에 갤러리를 마련해 예술의 대중화에 힘쓰고 있습니다. 단순한 유통 시설을 넘어 시민들의 문화공간으로 재탄생하며 특별한 경험을 선사하기 위해 신세계 갤러리는 다양한 전시를 진행하고 있습니다. 한국 회화의 거장 김환기, 이응노 등 국내 유명 작가의 전시는 물론 피카소, 로이 리히텐슈타인 & 앤디 워홀 등 해외 작가 특별전을 개최하였습니다. 또한, 신세계 강남점에서는 매장, 고객 라운지 등 곳곳에 작품을 설치하고 큐레이터가 상주하며 작품을 소개하고 있습니다. 일부러 미술관을 찾지 않고도 유명 작가의 작품을 만날 수 있어 예술 문화의 문턱을 낮췄다는 평가를 받고 있습니다.

### 신진 지역작가 지원

신세계 갤러리는 각 지역의 젊고 역량있는 작가 발굴과 전시 기회 확대를 위해 ‘광주신세계미술제’를 비롯하여 대구, 부산, 대전 지역에서 정기적으로 전시를 선보이고 있습니다. 작가의 개성을 수용하고 개인전 및 기획전 개최, 문화 답사 참여 등 여러 경로로 신진 작가들을 지원함으로써 지역 문화와 미술계의 동반자 역할을 하고 있습니다. 2023년 올해로 24회를 맞이한 ‘광주신세계미술제’는 역량 있는 작가의 발굴과 창작 지원으로 지역 미술문화 발전에 기여하고 있는 대표적인 공모전입니다. 지난 20년간 92명의 작가들이 광주 신세계미술제를 통해 등용됐으며 대구의 ‘젊은 대구 작가들’, 부산의 ‘부산문화재단 연계 신진작가전’, 대전의 ‘대전청년 작가장터’ 등을 통해서도 지역 신진 작가 발굴과 지원에 힘쓰고 있습니다.

### 2022년 지역작가 및 신진작가 지원 전시



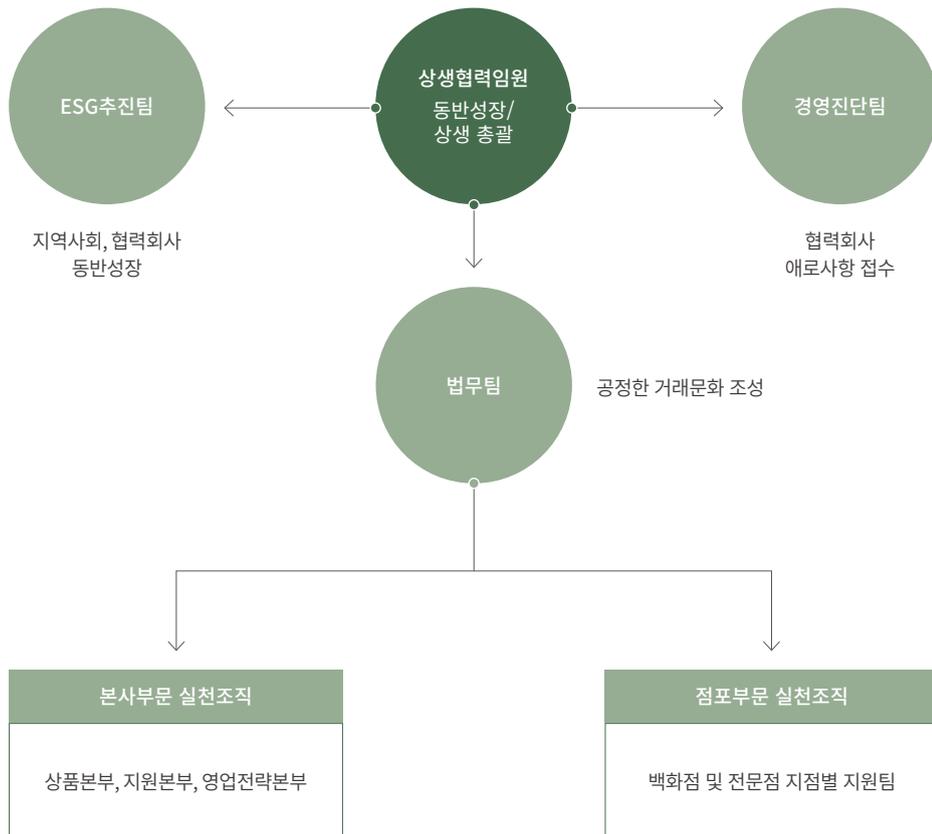
# 협력사 상생 경영

## 협력사 동반성장

### 동반성장 거버넌스

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

### 동반성장 조직



### 협력사 경영지원

신세게는 협력회사와의 동반성장을 위한 상생전략을 수립하고, 중소기업의 성장과 협력회사 만족도를 추구하고 있습니다. 지속적인 협력사 지원활동을 통해 협력회사의 경쟁력을 강화함으로써 상생경영을 실천하겠습니다.

### 상생 신뢰지수도 평가

신세게는 협력회사와의 동반성장과 공정거래, 협력관계 증진을 위해 '상생신뢰지수도 평가'를 자체적으로 개발하여 시행하고 있습니다. 상생 신뢰도 평가는 협력회사와의 거래 만족 수준과 바이어 간의 인식 차이를 확인하는 상호평가로 이를 통해 신세게는 거래 만족도 관리를 강화하고 협력회사의 만족도를 향상시키기 위한 개선 방향을 도출하며, 동반성장을 위한 상생전략을 수립하고 있습니다.



**협력사 금융지원**

**동반성장펀드**

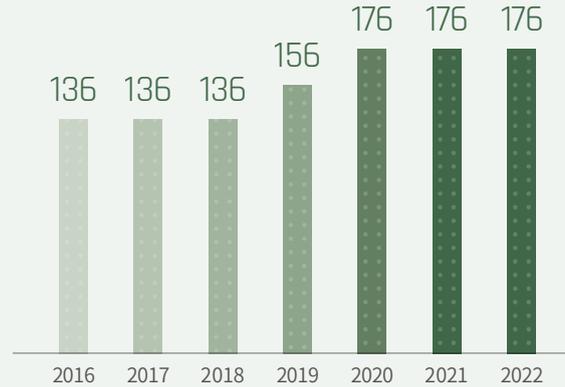
신세게는 다양한 금융 지원 프로그램을 제공하는 등 협력회사와의 동반성장을 위해 노력하고 있습니다. 동반성장펀드는 신세게가 시중은행과 연계하여 협력회사가 은행 대출 시 약 1.4~2.5%대의 대출금리를 감면받을 수 있도록 하는 동반성장 자금 지원 제도입니다.

**동반성장펀드**

구분	내용
이용 대상	신세게와 1년 이상 거래한 모든 협력 회사
대출 한도	최대 5억 원까지 가능
대상 은행	IBK기업은행 동반성장협약대출 KB국민은행 동반성장협약대출 KEB하나은행 상생협력대출
대출 금리	우대금리 적용 (변동 금리)

동반성장펀드 운영 금액

단위: 억 원



**동반성장펀드 운영방법**



**동반성장위원회 MOU 체결**

신세게는 협력 중소기업의 임금격차 해소를 위해 협력 중소기업과 협력사원에게 3년간 총 263억 원 규모의 혁신주도형 상생협력 프로그램을 제공하여 이들의 혁신 역량 강화를 지원하고 있습니다. 중소기업 금융 및 복리후생 지원, 직무능력 향상을 위한 교육 지원, 신제품 개발을 위한 디자인 및 생산성 향상 컨설팅 지원 등의 다양한 상생 프로그램을 제공합니다.



### 중소기업 마진 인하 제도

신세계는 매년 협력사 중에서 일부를 선정하여 1년 동안 계약 마진을 1~5% 인하하는 중소기업 마진 인하 제도를 운영하고 있습니다. 업체 선정은 내부 의사결정 과정을 통해 성장 가능성이 높은 강소기업을 검토하여 인하 마진폭을 정하며, 이를 통해 다양한 중소기업과의 상생발전 및 새로 시작하는 중소기업의 성공적인 인큐베이팅을 도모하고 있습니다.

	협력회사 수	마진 인하액
2019	189개사	17.9억원
2020	132개사	11.7억원
2021	105개사	11.7억원
2022	103개사	11.2억원

### 중소기업 판로지원

중소 협력회사 및 청년 예비 창업가와 함께 성장하기 위하여 신세계의 노력은 해마다 더욱 실질적이고 효과적으로 발전해 나가고 있습니다. 금융, 교육, 소통 등의 분야에서 다양한 지원을 강화할 뿐만 아니라 판로 확대를 위해 중소기업 전용 판매관을 마련하고 해외에서 한국상품전을 개최하는 등 진정한 동반 성장을 이루어가고 있습니다.

#### KOTRA MOU 체결

신세계는 온라인 B2B 수출 플랫폼 ‘케이패션82 (Kfashion82)’에 입점한 국내 유망 패션기업을 대상으로 해외 진출을 지원하고 ESG경영을 실천하는데 뜻을 같이 하기 위해 업무협약을 맺었습니다. 해외에 국내 유망 중소기업 상담주선, 유통망 진출 지원은 물론 친환경 제품, 윤리적 소비 등 ESG에서 파생된 새로운 비즈니스 기회를 살려 기업의 해외 마케팅 지원을 이어나갈 예정입니다.

#### 구매상담회 참여

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



### 소상공인 및 중소기업 판로지원

신세게는 중소 협력회사 및 지역 소상공인, 청년 기업 판로지원 및 성장기회를 위해 다양한 판로지원 활동을 이어가고 있습니다.

<p>소상공인 중소기업 판매전</p> 	<p>우수 중소기업 상품 기획전 정례화 -중소기업 유통센터 '판판샵' 마켓</p>
<p>중소기업 해외수출 지원</p> 	<p>해외 판로개척을 위한 수출 상담/전시 활동 지원</p>
<p>청년기업 판로지원</p> 	<p>잠재성과 상품 경쟁력을 보유한 소비 및 생활재 스타트업 상품발굴</p>
<p>신진 MD</p> 	<p>청년 창업 및 지역 유망 중소기업 발굴 및 판로개척 지원</p>
<p>지역 우수 MD 판로지원</p> 	<p>참신한 스토리와 검증된 상품성을 가진 지역 우수 MD 발굴 및 홍보, 판로지원</p>



중소기업 해외 수출 지원



청년기업 판로지원



지역 우수MD 유치

### 발효곳간

발효:곳간은 국가에서 지정한 식품 명인의 음식과 각 지역의 특산 식품을 한데 모은 프리미엄 전통식품 브랜드로 한식의 가치와 맛을 제대로 전하기 위해 전통방식을 보존 하고, 계승해 나가는 귀한 발효 음식과 진미를 전하고자 만들어졌습니다. 신세계는 숨은 명인 발굴과 함께 발효:곳간에 입점한 명인 상품의 브랜딩을 위하여 상품기획, 포장, 디자인, 마케팅을 돕는 컨설팅과 식품위생 컨설팅을 무료로 지원합니다.

### 동백상회

신세계는 센텀시티에 부산시의 중소기업 육성책으로 탄생한 브랜드 ‘동백상회’를 오픈했습니다. ‘민관 협업 1호’ 오픈 한 동백상회는 지난해부터 부산시와 신세계가 함께 상품 선정부터 백화점 영업 컨설팅 등 다양한 협업을 통해 이루어낸 성과입니다. 신세계 센텀시티점은 타지역 고객 비중이 절반 이상에 달하는 점에서 착안해, 부산시의 관광 인프라를 기반으로 한 관광 기념품과 지역 특산물 등 28개사의 가공식품, 주류, 생활용품 등 160여 종의 우수 상품들을 선보여 지역경제 활성화를 도모하고 인테리어 공사비용 전액, 수수료, 관리비 등 향후 발생하는 비용 전액을 모두 신세계가 부담해 중소기업들이 오롯이 상품과 고객에게만 전념 할 수 있도록 하였습니다. 앞으로도 지속적인 상품발굴, 개발을 통해 상품 경쟁력을 키우고, 신세계의 유통망을 통해 전국 상권으로 판로를 확대할 예정입니다.



상품력은 우수하나 브랜딩 및 판로 개척이 어려움



브랜딩 및 패키지 개발을 통해 흩어져 있던 상품을 모음



신세계 입점시 인테리어 및 마케팅 지원



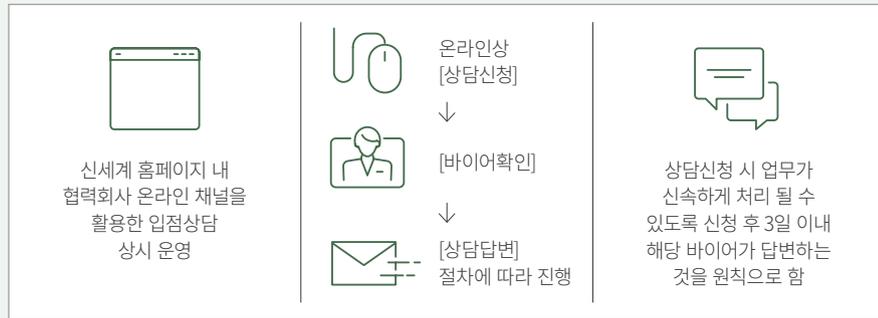
### 공정한 계약 프로세스

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

### 공정한 선정과 운용

#### ‘협력회사 온라인 상담채널’ 운영

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



#### ‘우수 중소기업 공개 입점 기회 제공’

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

#### ‘신세게 지인거래 신고제도’ 시스템 운영

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

### 계약 프로세스

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



# G O V E R N A N C E

Special. 통합 리스크 관리	081
건전한 지배구조	083
정보보안	093
윤리·준법 경영	104

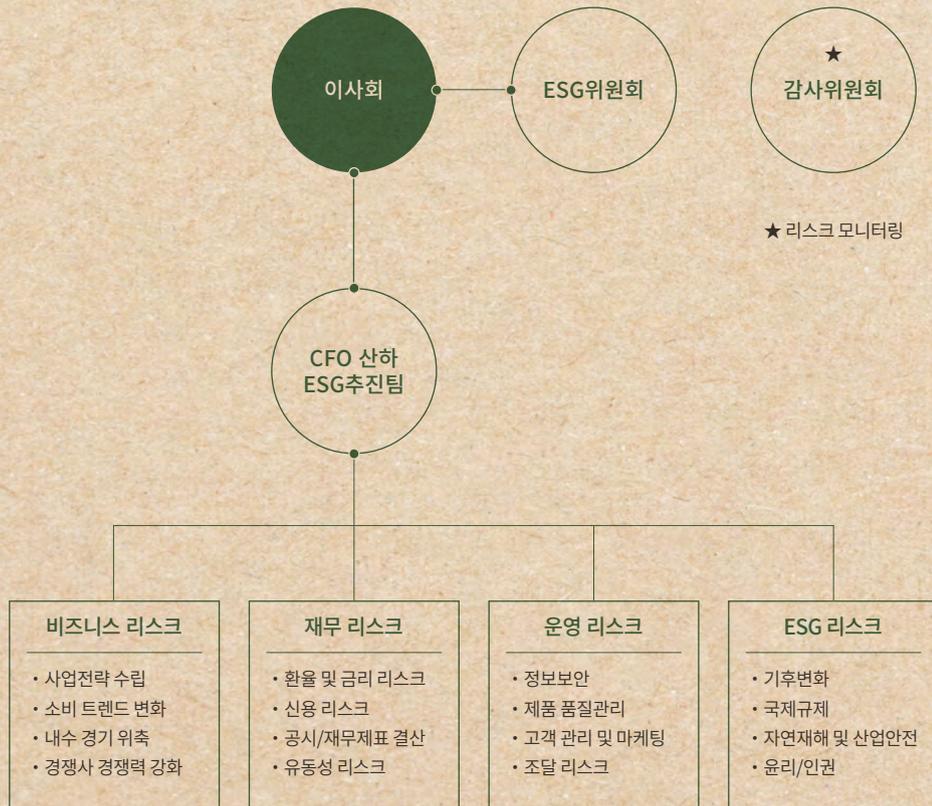
SPECIAL

# 통합 리스크 관리

## 리스크 관리 체계

신세계는 기업의 내부요인과 외부요인으로 인하여 재무적/비재무적 리스크가 발생하고 이는 기업의 가치 창출과 경쟁력 향상에 장애가 될 수 있음을 인지하고 있습니다. 이에 선제적으로 리스크를 대응하기 위한 통합 리스크 관리 체계를 구축하고 있습니다. 당사는 리스크를 비즈니스 리스크 / 재무 리스크 / 운영 리스크 / ESG 리스크 등 4가지로 분류하여 사업부별 리스크를 정기적으로 모니터링하고 유기적인 보고체계를 통해 효과적으로 관리하고 있습니다.

### 리스크 관리 조직



## 재무적 리스크 관리

신세계는 재무 건전성 확보를 위하여 환율 및 금리 리스크, 신용 리스크, 자금 유동성 리스크 등 다양한 재무적 리스크를 관리하고 있습니다. 자금팀에서는 재무와 관련된 리스크를 상시 모니터링 하고, 금융시장에서의 각 영업부서와 주기적으로 의사소통을 하여 발생할 수 있는 재무위험을 식별하고 예방하고 있습니다. 또한 주요한 재무관련 의사결정이 필요할 경우 이사회 안건으로 상정하여 이사회에서 검토 및 승인을 진행하고 있습니다.

## 내부회계관리제도

신세계는 회계정보의 투명성 제고와 외부 이해관계자에게 신뢰성 있는 정보제공을 목적으로 내부회계관리 제도를 실시하고 있습니다. 당사는 주식회사 등의 외부감사에 관한 법률 제8조 및 동법 시행령 제9조, 외부 감사 및 회계 등에 관한 규정 제6조가 정하는 바에 따라 회사의 내부회계관리규정을 제정하고 이를 기반으로 전사통제, 거래수준 통제, IT일일통제로 구성된 내부회계관리제도를 구축·운영하고 있습니다. 내부회계 전담 부서는 매 사업연도 마다 변화관리, 위험평가, 설계평가, 운영평가를 실시하여 내부회계 운영실태를 점검·보고하고 있으며, 감사위원회는 내부회계관리 제도 운영실태를 평가하여 이사회에 보고하고 있습니다. 또한, 외부감사인인 당사 내부회계관리제도에 대한 감사의견을 감사보고서에 표명하고 있습니다. 2023년 부터 시행 될 연결 내부회계관리제도 감사에 따라 자회사별로 내부회계관리규정을 재·개정하고 담당 조직을 정비하였으며, 그룹 차원의 통제 수준을 상향하여 재무제표 신뢰성 제고 및 합리적 확신을 제공할 예정입니다.

## 회계 리스크 관리

지속가능경영의 필수불가결한 조건 중 하나는 정확하고 투명한 재무 정보 전달입니다. 신세계는 한국도입 국제회계기준(K-IFRS)에 기반한 회계정책을 엄중히 준수하며, 이해관계자들에게 신뢰성 있는 정보를 제공하기 위해 대내외 커뮤니케이션을 강화하고 외부감사인의 회계감사 수감절차를 통해 재무 정보의 표시가 적정함을 확인하고 있습니다.

## 조세 리스크 관리

신세계는 조세 법규 및 제도를 준수하는 것이 고객의 이익 확보, 주주이익 극대화, 국가 재정에 기여하며 기업의 지속가능 경영의 필수 조건으로 생각하며 조세 리스크 관리를 하고 있습니다. 이에 당사는 대내적으로 명확한 세무 기준을 정립하여 성실한 납세를 이행하고 있으며 과세관청의 조사 및 자료 요구 시 투명하고 책임감 있게 대응하고 있습니다.

SPECIAL

### 비재무 리스크 관리

신세계는 유통기업 선도 유지와 이해관계자에게 환경&사회적으로 선한 영향력을 제공하기 위해 재무적 리스크 뿐만 아니라 비재무 리스크를 관리하고 있습니다. 당사는 소비 트렌드 변화/ 소비자 권익 / 기업 브랜드 가치 / 기후변화/국제 규제 / 윤리 / 인권 /산업안전 등의 비재무 잠재 리스크 식별하고 완화 조치 활동을 이행하고 있습니다.

#### 브랜드 가치 리스크 관리

브랜드는 고객이 상품과 서비스를 선택할 때 중요한 고려 요소로 브랜드 가치가 위태로워지면 해당 브랜드는 신뢰를 잃을 수 있고, 이는 매출 감소와 고객 유출로 이어질 수 있습니다. 이에 신세계는 브랜드 가치와 일치하는 마케팅 전략을 수립하여 차별화된 고객경험을 제공하고 고객 만족도 조사와 품질경영 관리 협의체 운영을 통해 제품 및 서비스 품질을 관리하여 브랜드 가치 훼손이 발생하지 않도록 하고 있습니다.

#### 공급망 ESG 리스크 관리

신세계는 협력사의 ESG경영 도입 전파와 관련 리스크를 방지하기 위하여 협력사 행동강령을 제정하였습니다. 당사는 계약서 내 협력사 행동강령을 준수할 것을 명시하고, 협력회사 ESG 표준 관리지표·체크리스트를 기반으로 신규 협력업체 등록 및 기존 협력업체를 정기적으로 평가하고 있으며, 평가결과에 따라 개선을 권고하고 있습니다. 특히 협력사 위생관리와 개인정보보안 부문을 집중적으로 관리하고 있습니다. 매년 외부심사기관과 자율위생점검표를 활용하여 협력회사의 위생을 점검하고, 개인정보 보안건전성 평가제도를 통한 주기적인 보안 수준 점검과 정보보호 교육을 실시하고 있습니다. 앞으로도 신세계는 협력회사와 함께 ESG경영을 추진하기 위해 지속 노력하겠습니다.

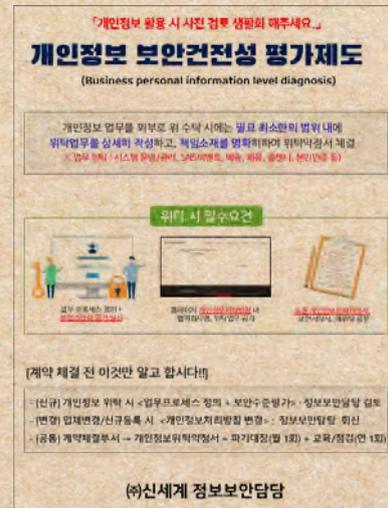
#### 협력사 행동강령

본 행동강령은 신세계에 재화와 용역을 제공하거나, 기타 거래를 위해 계약을 체결한 모든 협력사에 적용됩니다. 또한 본 행동강령의 대상인 협력사는 그들의 공급망(하위 협력사)에게 본 행동강령을 준수하도록 요청할 것을 권고할 수 있습니다.

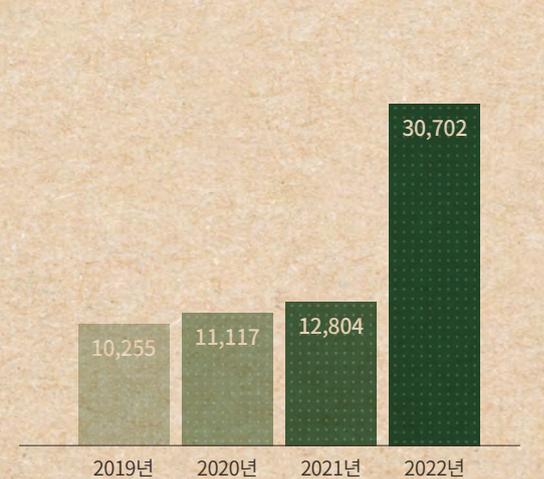
- 1) 윤리준법 경영 | 협력사는 청렴 및 반부패, 기업 정보 및 개인정보 보호, 품질안전 관리, 내부고발자 신원보호 및 보복 금지를 위해 노력해야 합니다.
- 2) 인권경영 | 협력사는 강제노동 금지, 근로 시간 준수, 아동노동 금지, 임금 및 복리후생 제공, 인도적 대우, 다양성 존중을 위해 노력해야 합니다.
- 3) 안전경영 | 협력사는 산업안전, 안전보건 교육, 위생 및 시설 제공을 위해 노력해야 합니다.
- 4) 환경경영 | 협력사는 친환경 제품 및 서비스, 환경 리스크 관리를 위해 노력해야 합니다.

#### 협력회사 보안건전성 관리

신세계는 신규 비즈니스, 이벤트 대행, 시스템 구축, 개인정보 외부 제공 시 협력회사의 보안 건전성을 평가하여, 계약 전 보안 리스크를 제거하고 있습니다. 또한 법적 준거성에 기반한 협력회사 정보보호 수준진단(연 1회) 활동을 통해 보안수준 향상시키고, 다양한 콘텐츠를 제공하는 등 선한 관리자의 주의의무를 성실히 이행하고 있습니다.



협력직원 정보보안 교육 이수 현황 단위: 명



# 건전한 지배구조

## 이사회 구성

### 이사회 구성 및 운영 원칙

신세게는 회사의 최고 의사결정 기구로 이사회를 두어 적합한 절차에 따라 투명하게 경영이 이루어질 수 있도록 건전한 지배구조를 갖추고 있습니다. 이사회는 법령 또는 정관이 규정하고 있는 사항, 주주총회에서 위임 받은 사항, 회사의 경영에 관한 주요 사항을 심의함으로써 경영진의 올바른 의사 결정을 돕고 업무 집행을 감독하는 역할을 담당하고 있습니다. 2023년 3월 기준으로 기업경영 일반, M&A, 회계, 세무, 법률, 공공정책 등 다양한 분야에 전문성을 갖춘 사내이사 3명, 사외이사 4명, 총 7명의 이사로 구성되어 있으며, 과반수를 사외이사로 구성함으로써 독립성을 유지하고 있습니다.

### 이사회 구성 현황

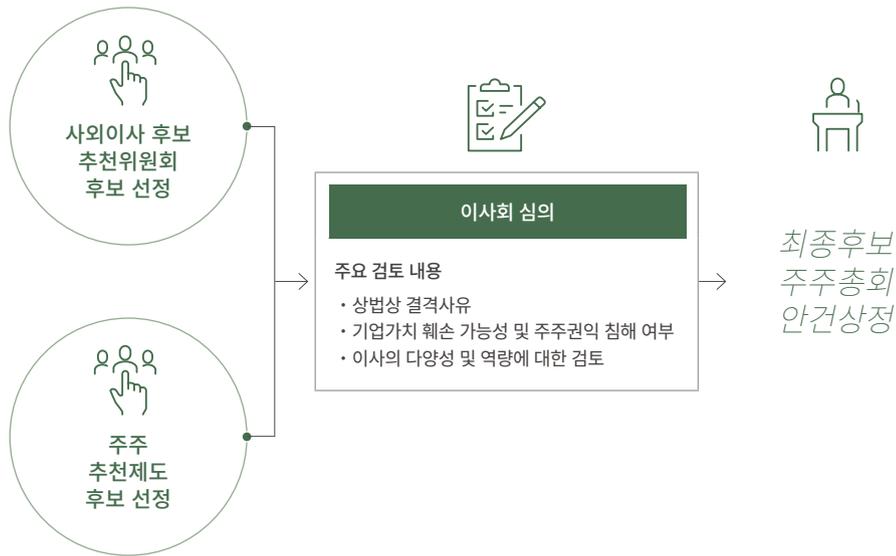
(2023년 3월 31일 기준, ●: 위원장, ○: 위원)

직위	성명	성별	임기	전문분야	주요경력	이사회 내 위원회				
						감사위원회	사외이사후보추천위원회	내부거래위원회	ESG위원회	보상위원회
사내이사	손영식	남	2022.03 ~ 2025.03	기업경영 일반, 조직,유통	前) 신세게디에프 대표이사 現) 신세게 대표이사 現) 신세게 이사회 의장		○			
	권혁구	남	2023.03 ~ 2026.03	기업경영 일반, 전략기획, 조직	前) 신세게 신규사업담당 現) 신세게 전략 실장					
	홍승오	남	2023.03 ~ 2026.03	기업경영 일반, 조직, M&A	前) 신세게 백화점부문 재무기획담당 전무 前) 신세게 지원본부장 전무 現) 신세게 기획관리본부장		○	○	○	○
사외이사	강경원	남	2023.03 ~ 2025.03	감사	前) 감사원 기획조정실장 前) 감사원 사무차장 前) 감사원 공공기관/금융기금/사회문화 국장	○	○		●	
	최난설현	여	2022.03 ~ 2024.03	법률, 소비자,유통	現) 연세대 법학전문 대학원 교수 現) 금융위원회 혁신금융심사 위원회 위원 現) 공정거래위원회 경쟁정책자문위원 現) 기획재정부 중장기전략위원회 위원	○	○	●		
	곽세봉	남	2023.03 ~ 2025.03	법률, 공정거래 지배구조	前) 공정거래위원회 소비자정책국 국장 前) 공정거래위원회 경쟁정책국 국장 前) 공정거래위원회 상임위원 現) 김앤장 법률사무소 고문 現) 현대로템 사외이사		●		○	●
	김한년	남	2023.03 ~ 2025.03	세무, 감사	前) 부산지방국세청장 前) 서울지방국세청 조사1국장 現) 위노텍스 고문 現) HDC현대EP감사	●		○		○

### 이사선임 절차

신세게는 이사 선임 시, 상법 제382조에 따라 주주총회에서 개별 안건으로 상정하여 이사를 선임하고 있습니다. 주주총회에 선임할 이사 후보는 사내이사는 이사회의 추천을 받은 후보 중에서 선임하며, 사외이사 선임은 주주추천제도를 통한 후보 추천을 포함하여 상법에 근거한 사외이사후보추천위원회에서 후보 추천을 통해 선임합니다. 또한 주주총회 이사 선임과 관련하여 주주들에게 충분한 정보를 적시에 제공하기 위해, 주주총회 4주전에 이사 후보에 대한 정보를 공시하고 있습니다.

### 이사 후보 추천 프로세스



### 이사 임기

당사 이사의 임기는 정관 제28조에 따라 사외이사의 임기는 2년, 사내이사의 임기는 3년으로 정하고 있으며, 사외 이사의 최대 임기는 상법에 따라 총 6년으로 제한하고 있습니다. 2023년 3월 주주총회 기준 총 7명으로 구성된 이사회의 평균 재임 기간은 최초 선임일을 기준으로 1.4년이며, 신규로 선임된 이사는 사내이사 1명, 사외이사 2명, 재선임 된 사외이사는 1명입니다.

### 이사회 다양성 및 전문성

신세게는 사회적 책임경영 원칙에 따라 이해관계자들의 균형 있는 발전과 권익 보호를 도모하고자 이사회 구성 시 다양성을 존중하고 유통 산업에 대한 이해와 회계, 재무, 법무, 경제, 금융, ESG, 리스크 관리 등 전문성을 보유한 이사진을 선임하기 위해 노력하고 있습니다.

### 이사회 역량 구성표 (Board Skills Matrix)

(2023년 3월 31일 기준)

구분	손영식	권혁구	홍승오	곽세봉	김한년	강경원	최난설현
<b>보유 역량</b>							
경영/리더십 <sup>1)</sup>	○	○	○	○	○	○	○
유통/유관산업 <sup>2)</sup>	○	○	○	○			○
마케팅/영업/전략 <sup>3)</sup>	○	○					
회계/세무/M&A <sup>4)</sup>			○	○	○		
정부/공공정책 <sup>5)</sup>				○	○	○	○
법률/리스크 관리 <sup>6)</sup>	○	○	○	○	○	○	○
<b>이사의 자격 및 독립성</b>							
이사 선임일	22.03	23.03	23.03	23.03	23.03	23.03	21.03
독립성				○	○	○	○
<b>구성원 다양성</b>							
출생년도	1963	1961	1968	1961	1961	1960	1975
성별	남	남	남	남	남	남	여

- 1) 경영/리더십: 대규모 조직 운영을 위한 전문성 보유
- 2) 유통/유관산업: B2C사업 영업전략에 대한 전문성 보유
- 3) 마케팅/영업/전략: 유통 및 백화점과 관련된 마케팅/영업/전략에 대한 경험 보유
- 4) 회계/세무/M&A: 회사 경영 및 감독을 위한 재무 회계에 관한 전문성 및 M&A 등 투자 활동에 대한 전문성 보유
- 5) 정부/공공정책: 정부기관 업무 경험, 공공정책에 관한 전문성 보유
- 6) 법률/리스크 관리: 회사 경영에 따른 법적 리스크 분석 및 대응에 대한 전문성 보유

### 이사의 독립성

신세계는 이사의 과반수를 사외이사로 구성함으로써 이사회 독립성을 확보하고 있습니다. 모든 사외이사는 사외이사후보추천위원회의 추천을 통해 선임하고 있으며, 사외이사 후보의 독립성을 검증하기 위해, 신세계의 사외이사 독립성 기준 및 국내 상법, 글로벌 규정 등을 포함하여 사외이사 후보자 및 재임 사외이사의 독립성 여부를 확인하고 있습니다. 해당 요건 외 독립성 판단에 있어, 국내외 환경 및 회사와 관련된 모든 상황을 종합적으로 검토하고 있습니다.

## 사외이사 독립성 기준

사외이사는 회사의 상무에 종사하지 아니하는 이사로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하지 아니하는 자를 말하며 다음 각 호의 어느 하나라도 해당하는 경우 그 직을 상실합니다.

- 회사의 상무에 종사하는 이사, 집행임원 및 피용자 또는 최근 2년 이내 회사의 상무에 종사한 이사, 감사, 집행임원 또는 피용자
- 최대주주 본인, 배우자 및 직계 존속, 비속
- 최대주주가 법인인 경우 법인의 이사, 감사, 집행임원 및 피용자
- 회사의 거래관계 등 중요한 이해관계에 있는 법인의 이사, 감사, 집행임원 및 피용자
- 회사의 이사, 집행임원 및 피용자가 이사, 집행임원으로 있는 다른 회사의 이사, 감사, 집행임원 및 피용자
- 최근 3개 사업연도 중 회사와의 거래실적 합계액이 회사의 자산총액 또는 영업수익의 10% 이상인 법인의 이사, 감사, 집행임원 및 피용자
- 최근 사업연도 중 회사와 매출총액의 10% 이상의 금액에 상당하는 단일 거래계약을 체결한 법인의 이사, 감사, 집행임원 및 피용자

### 사외이사 겸직 제한

신세계의 사외이사는 상법에 따라 당사 외 2개 이상 다른 회사에서 이사·집행임원·감사로 겸직할 수 없으며, 선임된 사외이사는 이사회 운영규정을 준수하며 직무를 수행합니다. 타기업에 이사직으로 겸직하는 경우 사전에 신세계 이사회에 해당 직무에 대한 내용을 안내해야 합니다.

### 사외이사 겸직 현황

(2023년 3월 31일 기준)

성명	성별	임기	겸직여부	겸직기관 및 직위
강경원	남	2021.03 ~ 2025.03	-	-
최난설현	여	2022.03 ~ 2024.03	-	-
곽세봉	남	2023.03 ~ 2025.03	○	김앤장 법률사무소 (고문)/ 현대로템(사외이사)
김한년	남	2023.03 ~ 2025.03	○	현대EP(감사)/ 위노텍스(고문)

### 이사회 자문 및 사외이사 교육 현황

신세계의 이사회 또는 각 이사는 이사회 운영규정에 의거하여 경영에 있어 필요하다고 인정할 경우에는 회사의 비용으로 전문가 등에게 자문을 요구할 수 있습니다. 또한 당사는 사외이사가 업무를 수행함에 있어 필요한 교육을 제공하고 있으며, 2022년 4월 및 2023년 4월에는 감사위원을 대상으로 한 내부회계 관리제도 교육을 진행하였으며, 2023년 4월에는 이사회 구성원 전원을 대상으로 지배구조 및 유통관련 법규에 관한 교육을 실시하였습니다.

### 사외이사 교육 현황

(2022년 12월 31일 기준)

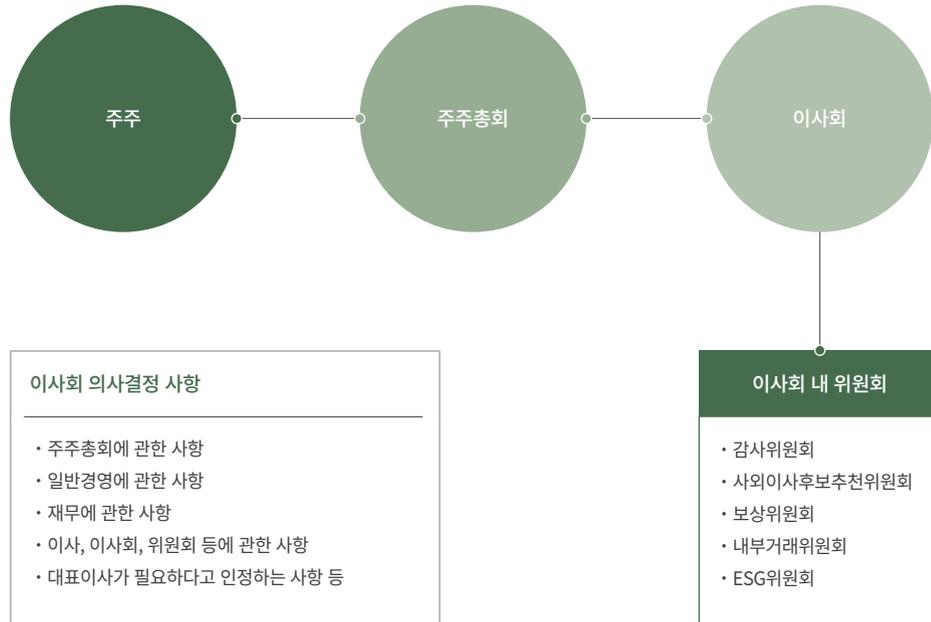
교육일자	교육주체	참석 위원	주요 교육내용
2022. 04. 12	한영회계법인	원정희	내부회계관리제도 교육
		강경원	
		최난설현	

## 이사회 운영

### 이사회의 운영

신세계는 정기 이사회를 매월 개최하고 있으며 필요시 대표이사가 조정 하도록 하고 있습니다. 또한 임시 이사회는 긴급한 부의사항이 있을 시 의장이 소집할 수 있으며 이사전원의 요구가 있을 시에도 회의를 소집 할 수 있습니다. 이사회 및 위원회 자료는 사전에 충분히 검토할 수 있도록 이사회 개최 7일 전까지 각 이사에게 통지하도록 하고 있으며, 2022년에는 총 11회를 개최하였고 34건의 보고 및 의결 안건이 이사회를 통해 검토 및 승인 되었습니다. 신세계는 원활한 의사결정을 위하여 이사회 구성원이 최소 75%이상 참석하도록 노력하고 있습니다. 2022년 이사회회의 참석율은 사외이사 100%, 사내이사 88%이며, 전체 평균 참석률은 94.5%입니다.

### 이사회 의사결정 프로세스



### 이사회 운영 현황

2022년 12월 31일 기준

구분	개최일자	의안내용	가결여부	참석률
임시	2022. 01. 20	임원 하반기 성과급 지급 승인의 건	가결	83%
정기	2022. 02. 09	제65기 재무제표 및 연결재무제표 승인의 건	가결	83%
		제65기 영업보고서 승인의 건	가결	83%
		타법인 출자 등의 건	가결	83%
		내부회계관리제도 운영실태 보고	보고	83%
		2022년 전사 안전관리 계획 보고	보고	83%
		2022년 경영계획 보고	보고	83%
정기	2022. 02. 23	제65기 주주총회 소집의 건	가결	83%
		ESG운영위원회 운영규정 변경의 건	가결	83%
		내부회계관리제도 평가 결과 보고	보고	83%
임시	2022. 03. 03	신세계라이브쇼핑 주식 인수의 건	가결	83%
정기	2022. 03. 24	제65기 정기주주총회 결과에 따른 승인의 건	가결	100%
		보상위원회 신설의 건	가결	100%
		2022년 1~2월 경영실적	보고	100%
정기	2022. 04. 12	신세계가사 유상증자 참여의 건	결의	100%
		경기점 리뉴얼 공사 계약의 건	결의	100%
		2022년 1분기 경영 실적	결의	100%
임시	2022. 05. 20	타임스퀘어 평생교육시설 설치의 건	가결	100%
정기	2022. 06. 14	마인드마크 유상증자 참여의 건	가결	100%
		강남점 리뉴얼 공사 계약의 건	가결	100%
		센텀점 리뉴얼 공사 계약의 건	가결	100%
		2022년 4~5월 경영실적	보고	100%
임시	2022. 07. 20	임원 상반기 성과급 지급 승인의 건	가결	100%
정기	2022. 11. 15	인천신세계 유상증자 참여의 건	가결	100%
		ESG위원회 운영규정 변경의 건	가결	100%
		2022년 10월 경영실적	보고	100%
정기	2022. 12. 13	시그나이트 유상증자 참여의 건	가결	100%
		안전보건 계획 승인의 건	가결	100%
		제66기 정기주주총회 기준일 결정의 건	가결	100%
		사채발행한도 위임의 건	가결	100%
		계열회사와의 상품용역 거래 승인의 건	가결	100%
		정보시스템 관리 용역 계약의 건	가결	100%
		청담동 전문관 리뉴얼 공사 계약의 건	가결	100%
		2022년 11월 경영실적	보고	100%

### 이사회 운영 평가

신세계는 이사회의 효율적인 운영을 위하여 정기적으로 이사회의 책임과 역할, 운영 결과에 대해 평가를 진행하고 있습니다. 운영 평가 결과 및 사외/사내이사의 의견을 수렴하여 이사회 운영 방향성을 지속적으로 개선해 나가고 있습니다. 또한 사외이사의 적극적인 참여를 위하여 재선임 추천 평가 요소에 사외이사의 전문성, 독립성 뿐 아니라 이사회 및 위원회 참석률을 포함하여 결정하고 있습니다.

### 경영진 및 이사 보상

신세계의 이사 보수 한도는 상법 제388조와 정관 제41조에 근거하여 주주총회의 결의로 정하고 있으며, 승인된 한도 내에서 보상위원회의 심의를 거쳐 효율적으로 보수를 집행하고 있습니다. 단, 사외이사의 경우 회사의 실적과 연계하여 평가할 시, 경영진에 대한 견제 및 감독 등 이사회 활동 수행 시 독립성을 저해할 우려가 있다고 판단하여 실적에 대한 평가를 진행하고 있지 않습니다.

### CEO 보상 및 산정기준

신세계는 CEO의 성과 평가 및 보상 시 회사의 재무성과 등으로 구성된 계량지표와 중장기 중점추진사항 이행, 핵심과제 평가, 운영 효율화를 통한 회사 경쟁력 강화, ESG활동 등에 기여한 점 등의 비계량지표를 합산하여 평가합니다.

#### 보수내역

2022년 12월 31일 기준, 단위: 백만 원

구분	인당 평균 보수액
등기이사	1,322
사외이사	72
감사위원회 위원	53
이사회	689

## 이사회 산하 위원회

신세계는 이사회 운영의 효율성을 제고하기 위하여 위원회의 설치 목적과 권한에 따라 감사위원회, 내부거래위원회, 보상위원회, 사외이사후보추천위원회, ESG위원회 로 구성되어 있습니다. 또한 체계적인 의사결정이 이뤄질 수 있도록 이사 선임 절차를 준수하여 각 위원회의 역할에 따라 전문성 있는 이사를 선임하고 있습니다. 각 위원회의 구성 현황 및 운영 내용은 사업보고서를 통해 정기적으로 공시하고 있습니다.

### 감사위원회

2023년 3월 기준 감사위원회는 상법 및 정관에 따라 총 3인으로 구성되어 있으며, 주주총회를 통해 전원 사외이사로 구성되어 있습니다. 그 중 재무/회계에 전문성을 보유한 김한년 사외이사가 위원장을 맡고 있습니다. 감사위원회는 이사와 경영진의 업무 활동 적법성을 확인하고, 기업 재무활동에 대한 건전성과 타당성 및 재무 보고의 정확성을 검토하고 있습니다. 감사위원회는 운영규정에 따라 언제든지 이사에 대하여 영업에 관한 보고를 요구하거나, 회사의 재산상태를 조사 할 수 있습니다. 또한 외부감사인의 선임, 내부회계관리제도 검토 및 평가 업무를 진행하고 있습니다.

### 감사위원회 운영 현황

2022년 12월 31일 기준

회차	개최일자	의안내용	가결여부	참석률
1	2022.2.9	내부회계관리제도 운영실태 평가	보고	100%
2	2022.2.23	외부감사인 감사결과	보고	100%
		내부리스크 통제활동 실적 및 계획	보고	100%
		내부회계관리제도 운영실태 평가 결과	가결	100%
		사업연도 감사위원회 회계업무 감사 결과	가결	100%
3	2022.4.12	외부감사인 감사 계획 보고	보고	100%
		내부회계관리제도 교육	보고	100%
		내부회계관리제도 계획 보고	보고	100%
4	2022.7.12	내부리스크 통제활동 실적 및 계획	보고	100%
		외부감사인 감사진행 경과	보고	100%
		내부회계관리 경과 및 계획	보고	100%
5	2022.12.13	2022년 연말감사 계획 보고	보고	100%
		2023년 외부감사인 선임의 건	보고	100%

### 비감사용역 승인

신세계는 외부감사인의 독립성을 정기적으로 모니터링하고 있으며, 회계감사인의 독립성에 영향을 미치지 않는 범위 내에서 연간 비감사용역계획을 감사위원회에 보고 및 승인을 통해 의뢰하고 있습니다. 또한 비감 사용역 용역 내역은 매 분기 정기보고서를 통해 공시하고 있습니다. 2023년 연간 비감사용역 계획은 4월 11일 감사위원회 심의 후 승인되었습니다

### 회계감사인과의 비감사용역 내역

2022년 12월 31일 기준

사업연도	계약체결일	용역내용	용역보수
제66기	2022.4.6	사채관리계약 이행상황보고서 확인	500만원
	2022.4.6	의정부점 매출액 확인 등	150만원
	2022.9.13	사채관리계약 이행상황보고서 확인	450만원
	2022.11.10	의정부점 매출액 확인 등	150만원

### 내부거래위원회

내부거래위원회는 기업집단 계열사 간에 내부거래에 대하여 사전 심의를 통하여 거래의 투명성과 정당성을 검토하고 있으며, 위원장을 사외이사로 선임함으로써 독립성을 확보하고 있습니다. 내부거래 위원회의 심의 내용 및 결과는 내부거래위원회 운영규정 제 3조에 따라 분기마다 이사회에 보고하고 있습니다.

#### 내부거래위원회 운영 현황

2022년 12월 31일 기준

회차	개최일자	의안내용	가결여부	참석률
1	2022.2.9	장충동 IBS 공사계약의 건	가결	67%
2	2022.3.24	내부거래위원회 위원장 선임의 건	가결	100%
3	2022.4.12	경기점 리뉴얼 공사 계약의 건	가결	100%
4	2022.6.14	강남점 리뉴얼 공사 계약의 건	가결	100%
		센텀점 리뉴얼 공사 계약의 건	가결	100%
5	2022.12.13	정보시스템 관리용역 계약의 건	가결	100%
		청담동 전문관 리뉴얼	가결	100%

### 보상위원회

임원의 보수 결정 과정에 대한 객관성과 투명성을 확보하기 위하여 2022년 3월에 보상위원회를 설치하였습니다. 신세게는 독립성 확보를 위해 과반수를 사외이사로 구성하고 객세봉 사외이사를 위원장으로 선임하였습니다. 2023년 3월 말 기준 사외이사 2명, 사내이사 1명으로 구성되어 있습니다. 주요 부의 안건은 주주총회에 부의할 이사 보수 한도 및 등기 및 미등기 임원에 대한 보수조정율 등 보수 전반에 관한 사항을 심의하고 의결하고 있습니다.

#### 보상위원회 운영 현황

2022년 12월 31일 기준

회차	개최일자	의안내용	가결여부	참석률
1	2022.3.24	보상위원회 위원장 선임의 건	가결	100%
2	2022.7.20	임원 상반기 성과급 지급의 건	가결	100%

### 사외이사후보추천위원회

당사는 주주총회에 사외이사후보를 추천하기 위한 사외이사후보추천위원회를 운영하고 있습니다. 또한 전문성과 독립성을 갖춘 후보를 적시에 추천하기 위해 사외이사후보풀을 상시 관리하고 있습니다. 2023년 3월 31일 기준 사외이사 3명, 사내이사 2명으로 구성되어 있습니다. 그 중 공정거래위원회 경쟁정책자문위원 및 연세대학교 법학전문 대학원 교수로 재직중인 법률 전문가로서 객관적이고 유용한 조언과 자문을 통해 주요 경영정책 결정에 있어 도움을 줄 수 있는 최난설현 사외이사가 위원장을 맡고 있습니다.

#### 사외이사후보추천위원회 운영 현황

2022년 12월 31일 기준

회차	개최일자	의안내용	가결여부	참석률
1	2022.2.9	사외이사후보추천위원회 위원장 선임의 건	가결	75%
2	2022.2.18	사외이사후보 추천의 건	가결	75%
3	2022.12.13	사외이사후보군 검토의 건	가결	100%

### ESG위원회

당사는 체계적인 ESG경영 운영과 내제화를 위해 이사회 산하에 ESG위원회를 설치하여 운영중입니다. ESG위원회는 회사의 사회적 책임과 환경 및 기후변화 대응/윤리경영 실천 활동에 대한 계획과 실적을 심의하고, ESG 관련 주요 이슈 및 리스크, 경영 전략 점검, 자문, 등의 역할을 수행하고 있습니다. 위원회는 사외이사 2명, 사내이사 1명, 총 3명으로 구성되어 있으며 강경원 사외이사가 위원장을 맡고 있습니다. ESG위원회의 심의 결과는 ESG위원회 운영규정 제3조에 따라 반기마다 이사회에 보고하고 이사회는 ESG운영위원회에서 올린 안건에 대하여 심의하고 있습니다.

### ESG위원회 운영 현황

2022년 12월 31일 기준

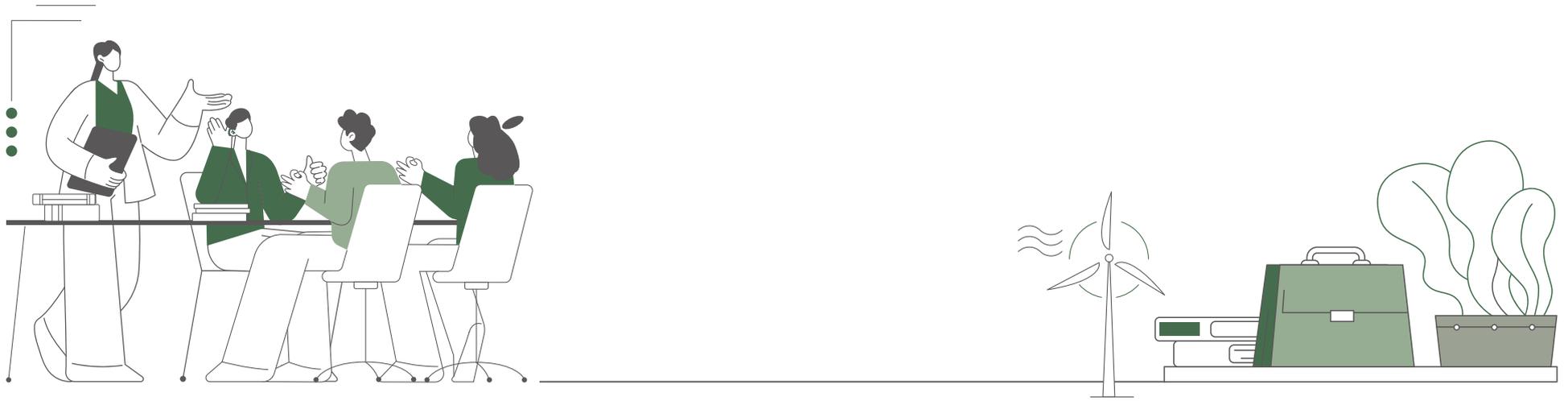
회차	개최일자	의안내용	가결여부	참석률
1	2022.3.24	ESG위원회 위원장 선임의 건	가결	100%
		ESG 활동 실적 및 계획 보고의 건	가결	100%
2	2022.11.15	ESG 활동 실적 및 계획 보고의 건	가결	100%

### 위원회 지원조직

당사는 이사회 및 위원회, 준법지원인의 원활한 업무 수행을 위하여 담당팀을 지정하여 체계적으로 위원회를 지원하고 있습니다.

2023년 3월 31일 기준

조직명	담당 업무	인원
총무팀	주주총회 및 이사회 운영, 소위원회 업무 지원	7명
내부회계관리팀	내부회계 독립 평가 및 감사위원회 지원	2명
법무팀	준법통제기준의 정비, 법적위험 평가 및 관리체제 마련, 준법점검 및 보고체계 운영, 준법지원인 지원, 신규계약 등 중요거래에 대한 법률 검토 등	6명
ESG추진팀	개별 ESG 추진과제 수립 및 과제 성과/ 리스크 ESG 추진사무국 보고 및 ESG위원회 업무 지원	4명



## 주주 친화 경영

### 주주권의 보호

당사는 주주총회 관련 정보(의안, 장소 등)를 주주총회 4주전까지 전자공시시스템과 당사 홈페이지에 공시하여, 주주들이 의안에 대해 충분한 검토 후 의결권을 행사할 수 있도록 편의를 제공하고 있습니다. 또한 당사 홈페이지에 영문으로 관련 공고를 공시하여, 외국인 주주의 정보 접근성을 높이고 있습니다. 아울러 적극적으로 주주의 의견을 수렴하고 주주 참여를 독려하고 주주제안권 제도를 시행하고 있으며 당사 홈페이지에서 별도 안내하고 있습니다. 그 외 보다 많은 주주가 주주총회에 참여할 수 있도록, 주주총회 분산 개최 프로그램 운영 및 전자투표제도를 실시하고 있으며 지속해서 주주참여율을 높이기 위해 다양한 방안을 검토하고 있습니다. 앞으로도 주주와 건전한 관계를 유지하고 회사에 대한 신뢰를 가질 수 있도록 주주권의 보호를 위하여 노력하겠습니다.

### 주주와의 소통 강화

당사는 매년 2월, 5월, 8월, 11월 연결재무제표기준영업(잠정)실적 공시 및 재무담당 임원 주관으로 실적발표 컨퍼런스 콜을 국내 애널리스트 대상으로 진행하고 있습니다. 실적발표 종료 후에는 기관 투자자들 대상으로 Non Deal Roadshow (NDR)을 진행하고 있습니다. (연 4회) 2022년도에는 증권사에서 주관하는 컨퍼런스 및 Corp day 월 1~2회 이상 참석하였으며, 8월, 11월에는 해외 컨퍼런스에 참여하여 해외투자자들과 소통도 강화하였습니다. 또한 국내외 투자자들과는 수시로 IR미팅을 진행하고 있으며 2022년은 총 150여 회의 탐방 및 컨퍼런스 콜을 진행하였습니다. 2023년도 2월 실적 발표 시에는 영업실적 등에 대한 전망(공정 공시)를 통해 2023년 매출액 및 영업이익을 포함한 연간 가이드언스를 제공하였으며, 실적의 예측 가능성을 높힐 수 있도록 하였습니다. 당사 홈페이지에는 IR 담당부서의 전화번호 및 이메일 주소를 공개하여 주주들이 원하는 경우 상시 회사와 소통할 수 있도록 하고 있습니다.



### 주주환원 정책

당사는 주주환원 정책의 일환으로 연차 배당을 실시하고 있습니다. 2020년 11월에는 주주들의 배당 수익률에 대한 장기예측 가능성을 높이고, 안정적인 배당을 위해 3개년(FY2020~FY2022)배당 정책을 발표하였습니다. 배당정책은 별도 기준 영업이익의 10%를 배당 재원으로 사용하며, 주당 1,500원을 최저배당으로 하고 있습니다. 주주환원 정책은 사업 환경의 변화를 고려하여 매 3년마다 재검토할 예정이며, 공시를 통하여 모든 소액주주들까지 정책을 알릴 수 있도록 하고 있습니다. 또한, 주가 안정 및 주주가치 제고를 위하여 2023년 3월 3일 자기주식 400,000주 취득을 결정하여 공시하였습니다. 당사는 이외에도 경영활동을 통해 기업가치를 높이며 주주가치를 제고할 수 있도록 다양한 방안을 검토하고 있습니다.



### 1주 1의결권 부여

신세계는 국내 상법과 당사 정관에 근거하여 주주가 보유 중인 주식의 종류와 수에 따라 주식 1주당 1개의 의결권을 부여하고 있습니다.

### 주주 현황

(2022년 12월 31일)

구분	종류	주식수	지분율(%)
최대 주주 및 특수관계인	보통주	2,812,249	28.56
외국인	보통주	2,616,167	26.57
기관, 법인주주	보통주	2,289,555	23.26
개인	보통주	2,118,436	21.52
기타	보통주	8,774	0.09

### 5%이상 주주 주식소유 현황

(2022년 12월 31일)

구분	종류	주식수	지분율(%)
정유경	보통주	1,827,521	18.56
국민연금*	보통주	1,099,577	11.17
이명희	보통주	9,84,518	10.00

\*정부기관 보유 지분 중 황금주는 존재하지 않습니다.

# 정보보안

## 정보보호 관리 체계

신세계는 고객과 협력직원의 정보를 처리하는 유통업계 특성상 정보보호를 기업경영의 중요요소로 인지하고 있습니다. 이에 당사는 정보보안에 대한 경영의 의지를 표명하고 전사적으로 노력하기 위해 정보보안 경영 방침을 연 1회 주기적으로 검토하여 보완하고 있습니다. 또한 전사적으로 개인정보보호를 전문으로 관리하는 책임자와 담당자를 지정하여 체계적으로 개인정보를 관리하고 있습니다.

### 정보보안 추진전략



#### 정보의 활용과 규제의 균형적 조화

추진 전략

전략 목표



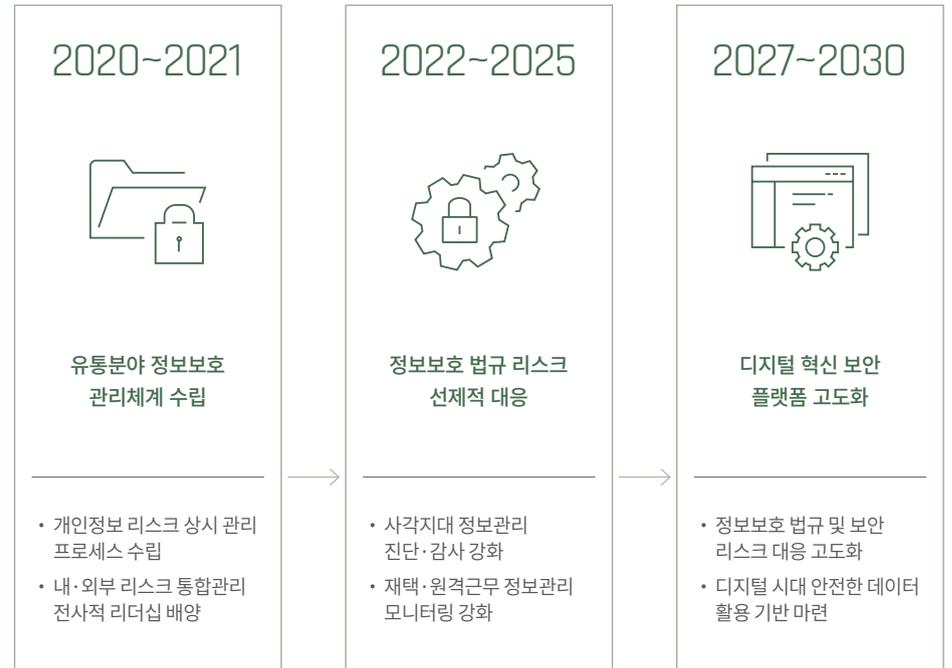
전략 실행



### 정보보안 경영 방침

신세계 임직원은 정보보안 경영 방침에 근거하여 정보보호 관리 체계를 구축하고 보안을 유지하기 위해 노력하고 있습니다.

### 정보보안 중장기 로드맵



### 개인정보처리방침

신세게는 정보주체의 개인정보 자기결정권을 위해 개인정보보호법 제30조에 따라 정보주체에게 개인정보 처리에 관한 절차 및 기준을 안내하고 관련한 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 개인정보 처리방침을 수립하여 운영 중입니다.

### 개인정보 보호 원칙

원칙 1.

#### 보다 투명하게

- 회사의 정보를 취급하는 모든 인원은 정보보안 관련 정책을 준수하고 적극적으로 보호할 책임이 있다.

원칙 2.

#### 컴플라이언스를 최우선으로

- 법률 및 계약에 따른 보안 요구사항을 충실히 이행한다.

원칙 3.

#### 비용이 아닌, 투자로 인식

- 보안을 위한 비용이 아닌, 적절한 투자와 합리적인 통제 수준을 유지한다.

원칙 4.

#### 보다 안전하게

- 정보보안 교육, 점검 및 소통을 통해 건전한 보안문화 정착을 촉진한다.

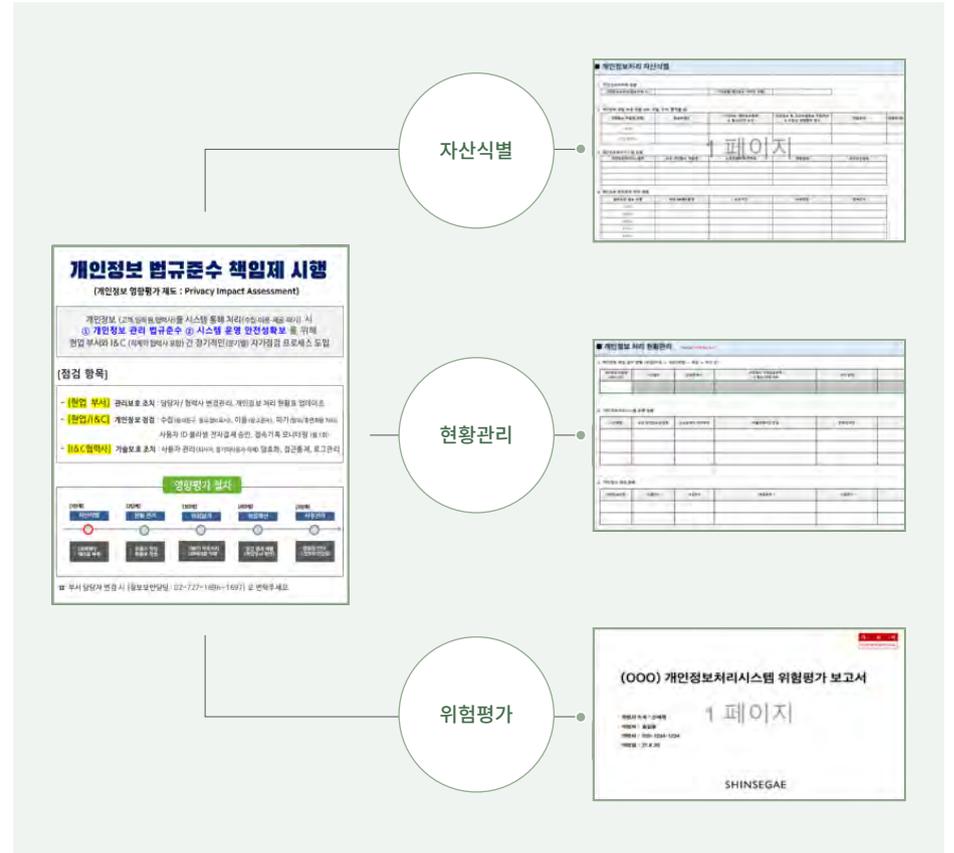
원칙 5.

#### 협력회사와 상생관계

- 대내·외 동등한 보안수준을 유지할 수 있도록 협력회사와 상호협력하고, 지속적으로 보안 수준을 개선한다.

### 개인정보 법규준수 책임제

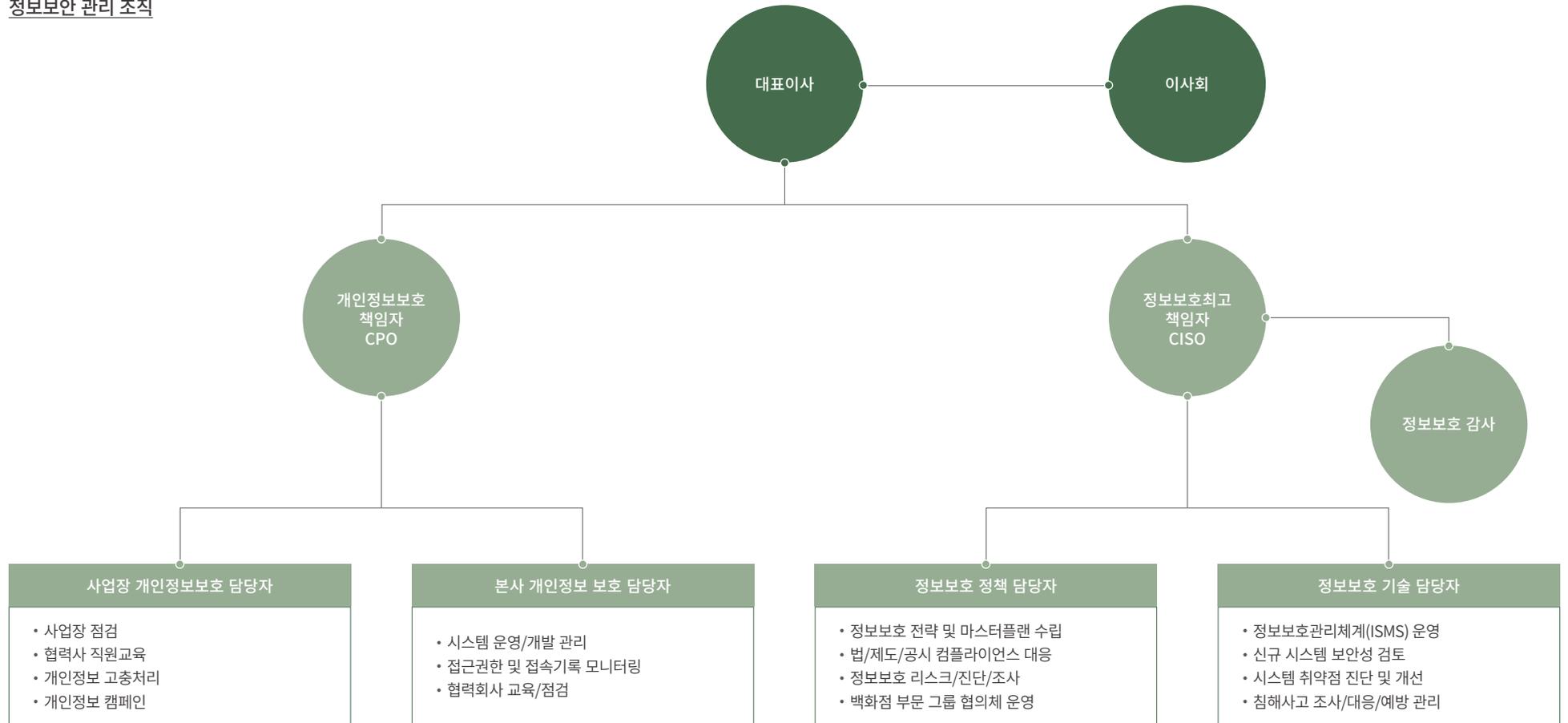
신세게는 개인정보의 안전한 관리를 위해 우리 부서에서 활용하는 시스템에 대한 ‘법규 준수, 시스템 안전성’을 위해 부서 책임제를 실시하고 있습니다. 또한 월 1회 인사/재무/CRM/CS 등 정보처리시스템에 접속하는 개인정보취급자 직원 중 개인정보를 다량으로 조회하거나, 다운로드하는 등 접속기록에 대한 이상 징후에 대한 모니터링을 각 부서 단위로 실시하고, 예방활동을 수행하고 있습니다.



### 정보보안 협의체

신세계는 개인정보보호 책임자와 정보보호 최고 책임자를 선임하여 전사적인 정보보호 관리를 위한 위원회를 운영하고 있으며, 신세계 백화점 부문 관계사 정보보안 직무 전문성 강화를 위해 정기적인 정보보안협의체를 구성하여 최신 입법 동향 및 보안 트렌드에 대해 연구하는 보안 세미나를 정기적으로 진행하고 있습니다.

### 정보보안 관리 조직

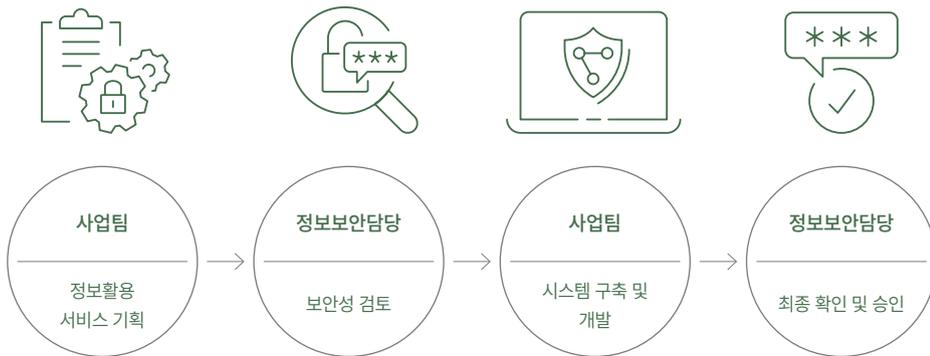


### 개인정보 활용 사전허가 제도 (Privacy by Design)



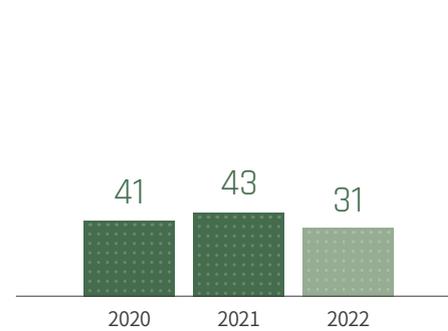
신세계는 개인정보를 <수집-이용-제공-저장-파기>하는 일련한 라이프 사이클을 ‘개인정보 침해요인 분석, 시스템 취약점 위험평가’등을 사전에 검토하고, 법적 준거성에 기반하여 개인정보를 활용한 서비스를 기획하거나 시스템을 구축할 때, 법규준수, 리스크 관리, 시스템 보안성 검토 등 개인정보 침해요인 평가제도로 할 수 있는 ‘개인정보 사전허가 제도(Privacy by Design)’를 운영하고 있습니다. 앞으로도 고객과 신뢰 있는 관계를 형성하기 위하여 개인정보를 안전하게 보호하고 관리하겠습니다.

### 개인정보 사전허가 제도 검토 절차

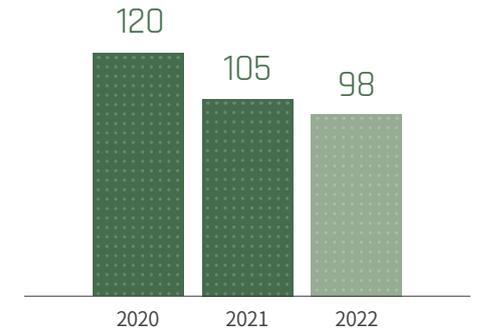


### 개인정보 보호조치 성과

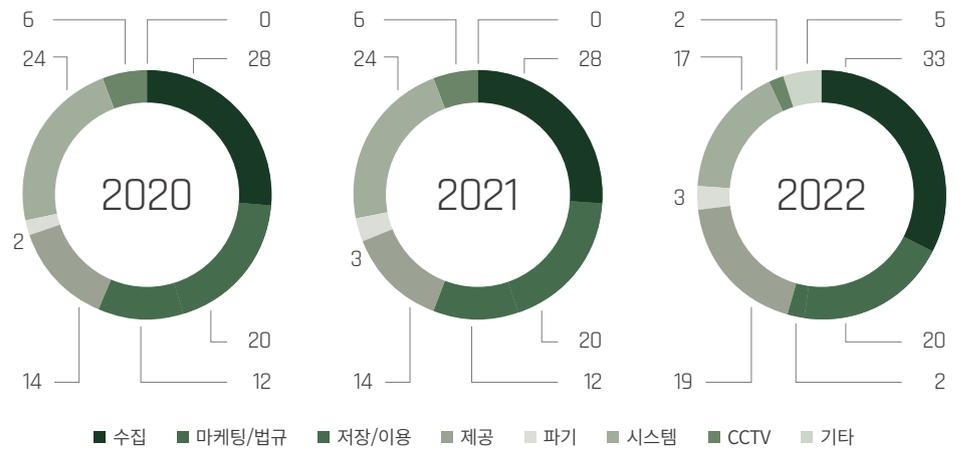
기술적 보호조치



관리적 보호조치



### 개인정보 활용 구분



### 정보보안 공시

신세게는 이해관계자에게 정보를 안전하고 체계적으로 관리하고 있음을 안내하고 당사에 대한 신뢰도를 제고하고자 정보보호 투자/인력/인증/활동 등 정보보호 현황을 투명하게 공개하고 있습니다.

### 정보보안 공시제도 역할

정보보호 공시제도	기업	이용자
 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보보호 투자현황 공시</li> <li>• 정보보호 전문인력 현황 공시</li> <li>• 정보보호 인증 현황 공시</li> <li>• 이용자 정보보호 활동 공시</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보보호최고책임자 지정 및 최고경영자의 공시 검토 등 체계적인 관리를 통한 공시 책임성 강화</li> <li>• 자발적 정보보호 투자 증대</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보안을 고려한 기업 선택권 보장 및 안전성 증대</li> </ul>

### 정보보호 투자 및 인력 현황

(2022년 12월 31일 기준)

정보보호 투자 현황	정보기술부문 투자액	37,783 백만원
	정보보호부문 투자액	2,045 백만원
정보보호 인력 현황	정보기술부문 인력	149.6명
	정보보호부문 내부인력	3명
	정보보호부문 외주인력	3.3명



### 정보보호관리체계인증 (ISMS)

신세계는 고객의 정보보호를 위해 매년 내부 감사를 진행하여, 사내 문서관리, 네트워크 취약점, 해킹 위협 분야에 대한 보안 관리체계를 강화하고, 매년 국가기관으로부터 정보보호관리체계 인증심사를 받아 한층 더 업그레이드된 거버넌스 관리체계를 수립하였습니다. 또한 현재 취득한 인증을 통해 개인정보보호 법규 변화관리 및 고객정보 관리실태를 현장에서 점검하고, 국내외 인증 기준에 부합하는 유통분야 최고의 정보보호관리체계를 수립하기 위해 노력하고 있습니다.

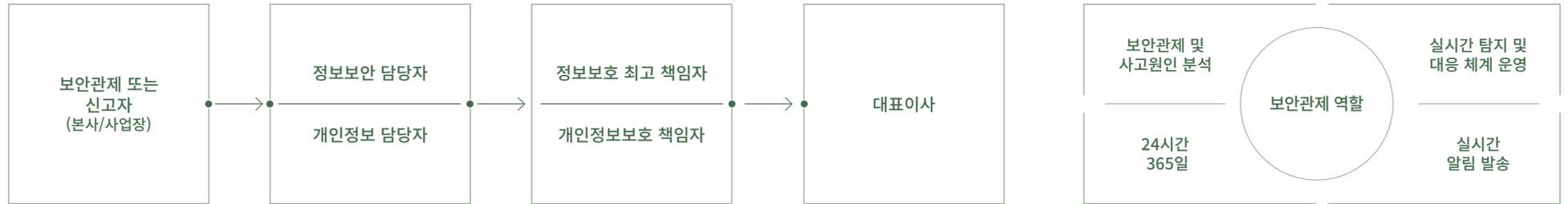
### 정보보호 관리체계인증서 및 관리 체계



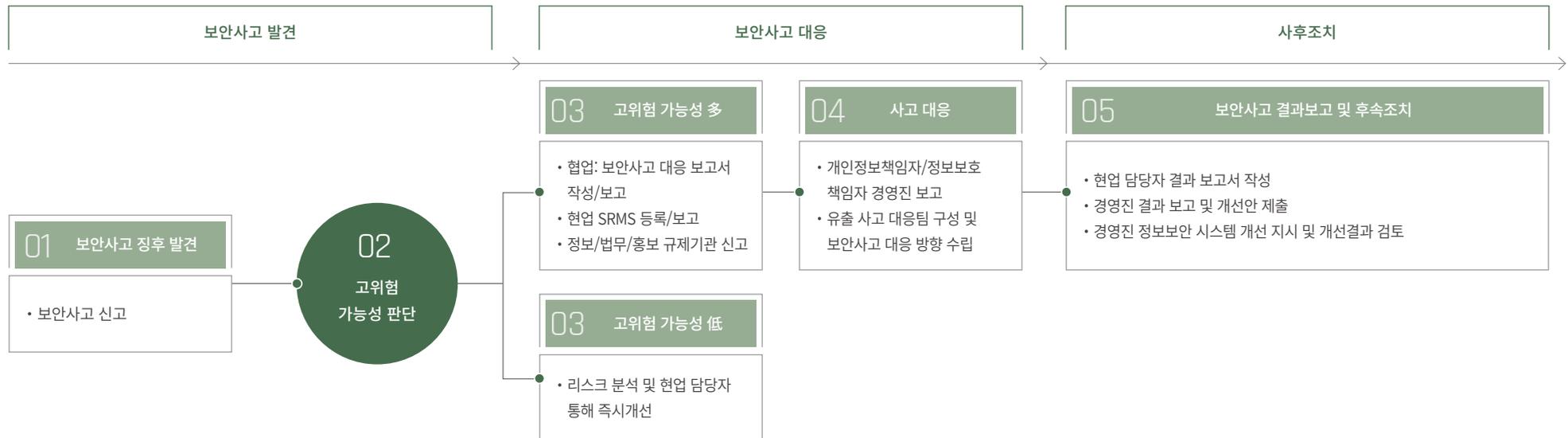
## 정보보안 리스크 대응

신세게는 신규 또는 알려지지 않은 정보보안 취약점에 대응하기 위해 보안사고 대응팀과 정보보안 사고 대응 절차를 수립하여 운영 중에 있습니다. 또한 당사는 임직원을 대상으로 개인정보보호 교육 및 악성 메일 대응 훈련을 등의 내부통제 활동을 하고 있습니다.

### 정보보안 사고 대응 체계



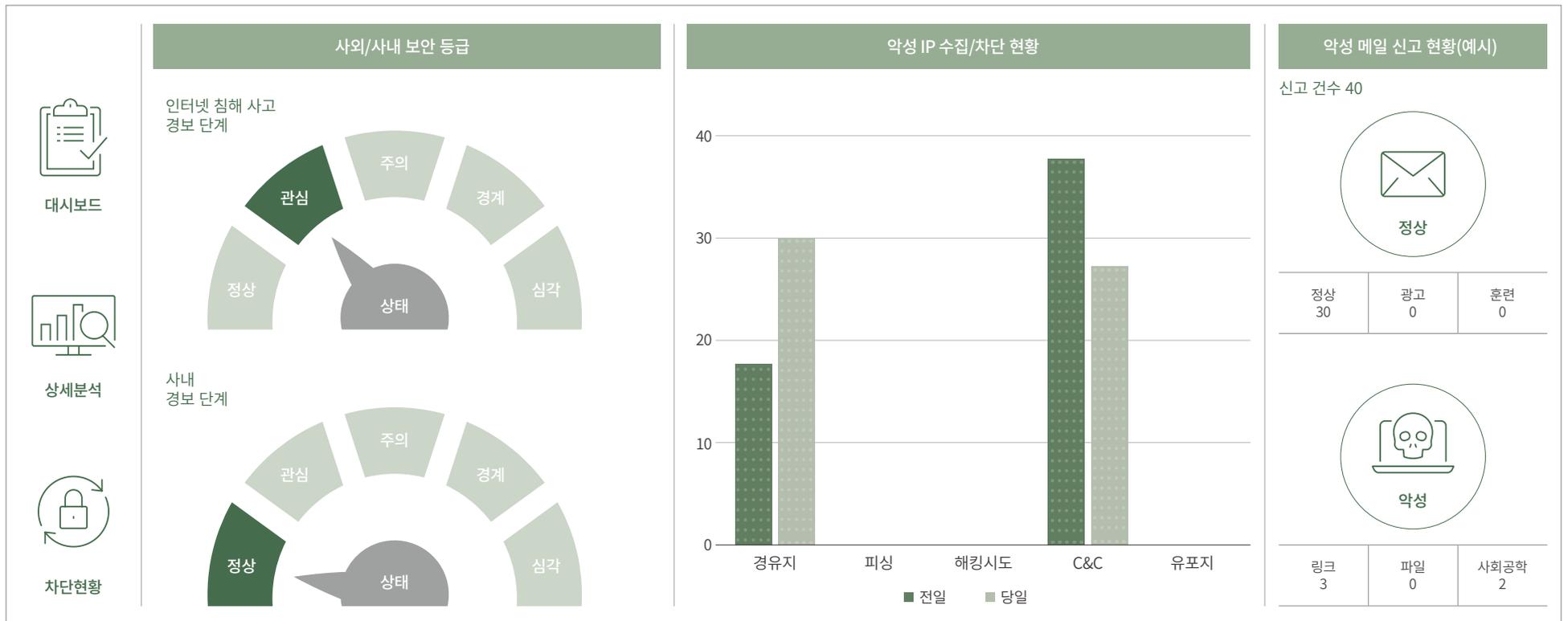
### 정보보안 사고 대응 절차



### 정보보안 포털 구축

신세계는 정보보안 포털을 구축하여, 인프라, 서버, DB관리 등 고객과 협력지원, 임직원 정보를 안전하게 보호하기 위한 플랫폼을 만들어, 외부 위협(해킹 등)과 내부 직원에 의한 사고(부주의한 사용 및 악의적 유출)를 자가점검과 상시 모니터링 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 앞으로도 신세계는 정보보안 사고 예방을 위해 사용자와 시스템 관리자의 피드백에 귀를 기울여 지속적으로 시스템을 고도화해 나갈 것입니다.

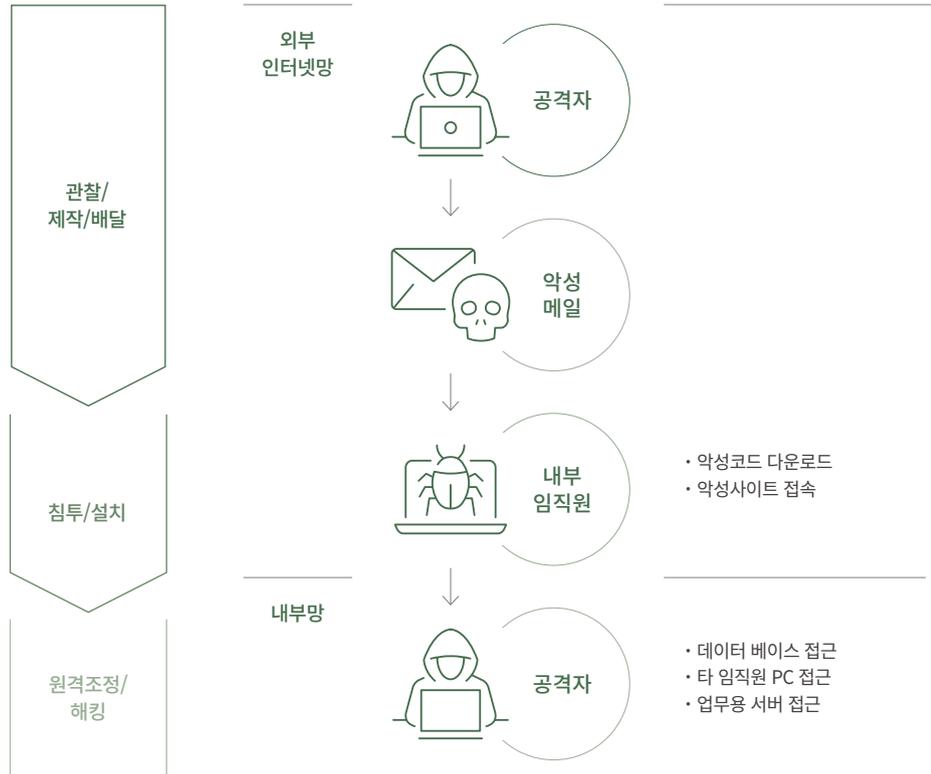
### 정보보안 포털 예시



### 악성메일 모의 훈련

신세계는 임직원의 정보보호 사고에 대한 경각심을 고취시키고, 유사사고 발생을 예방하기 위해 연 2회 악성메일 모의훈련을 실시하고 있습니다. 실제 유입된 광고성 메일, 피싱 등 악성코드가 포함된 메일 내용으로 훈련시나리오를 만들고, 이메일 링크 클릭, 첨부파일 다운로드, 실행 등의 시뮬레이션을 통해 임직원의 보안 의식을 점검하고 있습니다. 또한 전사 적으로 악성메일 대응이 내재화 될 수 있도록 사내 게시판에 악성메일 대응요령 동영상 강의를 업로드하였습니다. 신세계의 모든 임직원은 상시 관련 교육을 수강할 수 있습니다.

### 대응훈련 프로세스



## 정보보안 인식 제고

### 정보보안 우수사원 시상제도

신세계는 2020년도부터 고객 개인정보보호를 위해 노력한 임직원을 대상으로 포상을 주는 정보보안 우수사원 시상제도를 운영하고 있습니다. 업무처리 과정에서 개인정보 법규 위반 사례, 정보보호 업무 개선 아이디어, 악성메일을 자발적으로 신고한 직원에 대해 신세계는 반기별로 포상을 진행하고 있으며, 2022년에는 총 본사 임직원 12명, 사업장 임직원 28명이 수상하였습니다.

정보보안 우수사원 시상제도 시상 현황



### 정보보안 교육

신세계는 안전한 고객 개인정보 보호를 위해 임직원을 대상으로 연 1회 정보보호 리스크 예방 교육을 실시하고 있습니다. 또한 한국정보보호산업협회와 정보보호 교육 MOU를 체결하여 개인정보담당자 및 백화점 부문의 임직원의 정보보호 역량강화 및 전문성 향상을 위한 체계화된 교육을 제공하고 있습니다.

연간 교육 이수 현황

(2022년 12월 31일 기준)

교육대상	교육명	시간	대상인원	수료인원
임직원	정보보안 리스크 예방 교육	1시간	2,864	2,864
신입사원	입문 교육	1시간	20	20
경력입사	입문 교육	1시간	65	65
개인정보 담당자	개인정보 처리 방침 교육	1시간	110	110
부문 직무별 담당자	교육전문기관 KISIA 주관 정보교육	2일	23	23



### 대국민 정보보호 인식제고 캠페인

신세게는 과학기술정보통신부와 한국인터넷진흥원(KISA)과 업무협약을 통해 대국민 정보보호 인식제고를 위한 캠페인 활동을 운영하고 있습니다. 특히 고객상담실, VIP라운지, 아카데미, 브랜드 매장, 터미널 등 다양한 공간에 정보보호 안내물을 배치하고 대국민 정보보호 인식제고를 높이는데 노력하고 있습니다.

### 임직원/협력사 정보보호 인식제고 캠페인

신세게는 매월 첫째 주 금요일을 정보보호의 날로 지정하여 업무용 PC, 태블릿 등의 전자기기의 보안을 점검하는 정보보호 클린서비스를 운영하고 있습니다. 또한 신세게와 계약 체결 된 모든 협력회사에서도 자율적으로 정보보호의 날을 운영하고 있으며, 실생활에서 필요한 정보보호 관련 교육자료를 전자 e북, 디지털 영상, 모바일 가이드 등의 채널로 다양한 콘텐츠 자체 제작하여 임직원과 협력사에게 제공하고 있습니다. 앞으로도 신세게는 '함께 만들 GO, 함께 지키GO, 함께 참여하GO'의 '3GO, 생활 속 정보보호 캠페인'을 정기적으로 실행하여 정보보호 역량을 강화해 나가겠습니다.

### 대국민 정보보호 인식제고 캠페인 활동



전자가이드 E-Book

블라썸 SEED

교육플랫폼

# 윤리·준법 경영

## 윤리 경영 준수

신세계는 선대회장의 경영철학인 ‘고객 제일주의’에서 더 나아가 고객과 주주 및 투자자, 협력사, 지역사회, 임직원에게 대한 경제적·법적 책임을 이행하는 윤리경영을 기본원칙으로 하여 業을 이어가고 있습니다. 당사는 기업윤리 지침과 윤리경영 기본준수 가이드를 제정하여 윤리경영 위반사항을 모니터링하고 주기적으로 관련 교육을 실시하는 등 윤리경영 문화 정착을 위해 노력하고 있습니다. 2023년에는 점포 순회교육을 통해 현장 중심의 윤리경영을 강화해 나갈 계획입니다.

### 기업윤리 지침

#### 신세계 CREDO 실천 원칙

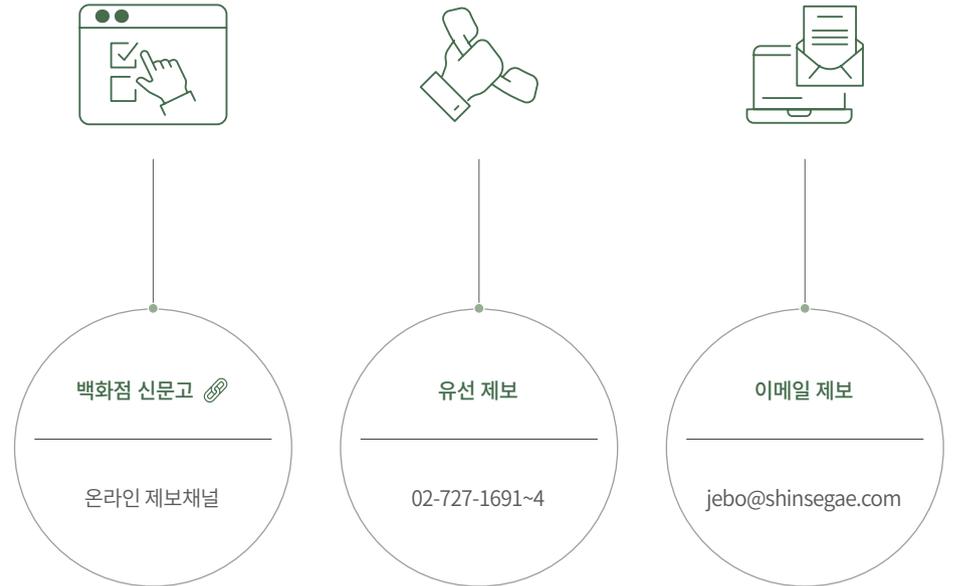
신세계 임직원 모두는 기업의 사회적 책임경영 실천을 위해 다음 사항을 반드시 준수합니다.

1. 신세계 임직원은 어떠한 상황에서도 준법경영의 원칙을 준수합니다.
2. 목표달성을 위해 사실을 왜곡하지 않으며, 모든 업무사항은 적시에 정확하게 보고 합니다.
3. 모든 업무활동에서 공과 사를 명확하게 구분하며, 회사의 정보와 자산을 소중히하여 유용하지 않습니다.
4. 사원 상호간 예절을 준수하고 성희롱, 폭언 등 동료에게 부적절한 언행을 하지 않습니다.
5. 부당한 지시는 해서도 안되고, 그 지시를 따라서도 안됩니다.
6. 건전한 기업문화 조성을 위해 상사에 대한 선물 등 청탁행위를 하지 않으며, 업무실적과 능력에 따라 합리적이며 공정한 평가를 합니다.
7. 사내·외 이해관계자로부터 어떠한 경우라도 금품, 향응 등 금전적 편익을 취하거나 요구해서는 안되며, 신세계페이(더치페이)를 적극 실천합니다.
8. 고객만족을 경영활동의 최우선 가치로 하며, 고객과의 약속은 고객의 입장에서 합리적인 결정이 이루어지도록 합니다.
9. 고객의 재산과 정보는 회사 자산과 동일하게 보호하며 고객의 사전 승인없이 무단으로 사용하거나 공개하지 않습니다.
10. 협력회사 및 외부 이해관계자와 동반성장의 관계를 구축하고, 외부 경쟁자와 법과 상도위에 따라 공정하게 경쟁하며 거래합니다.
11. 친환경 경영, 사회봉사활동에 참여하여 사회공동체에 기여하고 자발적인 기부문화 확산에 적극 동참합니다.
12. 신세계 CREDO 및 회사 규정을 위반하거나 의심되는 경우 반드시 보고합니다.

### 윤리 행동강령 위반 모니터링

신세계는 윤리 행동강령 위반사항을 모니터링하기 위해 정기 감사 및 수시감사를 실시하고, 제보채널을 운영하고 있습니다. 임직원과 협력사, 고객, 주주 및 투자자, 지역사회 관계자는 해당 채널을 통하여 불공정 거래행위, 금전·금품 또는 향응의 부당한 요구나 제공, 직권 오·남용 및 청탁행위 등을 제보할 수 있으며, 위반 사실이 확인된 경우 신세계 내부규정과 법에 기반하여 처벌하고 있습니다. 2022년의 경우, 반부패 및 윤리 위반 사안에 대해 조사 진행하여 징계 조치하였습니다.

### 윤리·준법 위반 제보채널



## 준법 경영 준수

신세계는 준법지원인 제도와 법무관리시스템을 운영하는 등 준법경영 체계를 구축하였습니다. 또한 반독점, 담합, 부정경쟁, 자금세탁 등 부정부패가 발생하지 않게 공정거래 지침과 공정거래 자율준수 프로그램을 운영하고 있으며, 운영 결과는 이사회에 보고하고 있습니다. 앞으로도 당사는 경영환경에서 법적 리스크를 예방하기 위한 노력을 이어가겠습니다.

### 준법지원인 제도

신세계는 준법지원인을 지정하여 준법통제기준의 정비와 정기적인 점검을 실시하고 법무관리시스템을 통해 중요거래에 대한 법률검토를 진행하고 있습니다. 준법지원활동내역은 이사회에 정기 보고하고 사업 보고서를 통해 이해관계자에게 투명하게 공개하고 있습니다.

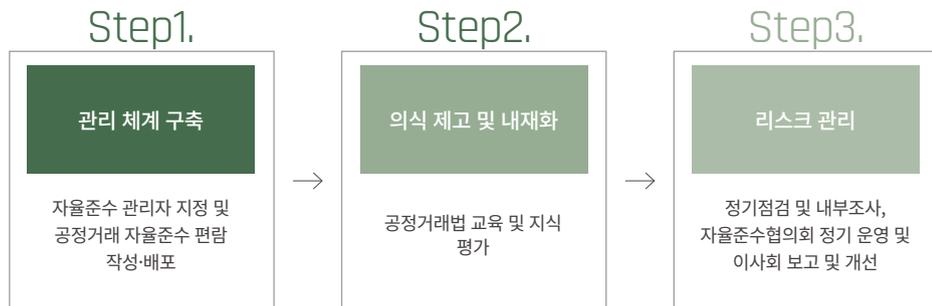
### 윤리·준법 교육

당사는 윤리교육을 강화하기 위해 전 임직원을 대상으로 기존 연 1회 진행하였던 윤리 교육을 2회로 늘리고, 계층별/직급별 윤리 의식을 제고하고자 2022년 5월 임원급을 대상으로 윤리 공감 교육을 실시하였습니다.

교육대상	참여인원	2022년 교육 성과
전 임직원 <sup>1)</sup>	2,105	2회
임원	40	1회

1)별도법인 제외

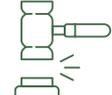
### 공정거래 자율준수 운영 프로세스



### CP(공정거래 자율준수 프로그램) 도입

신세계는 1999년 윤리경영을 선포한 이후 준법경영, 협력회사 존중경영의 적극적 실천을 위해 2002년 1월 자율준수 프로그램(CP)을 도입하여 운영하고 있으며, 직무 및 직급별로 현장실무 중심 공정거래 교육과 예방, 점검 등을 통해 공정거래 자율준수 실천에 임직원 모두가 적극 동참하고 있습니다.

### CP(공정거래 자율준수 프로그램) 8대 핵심요소

 <b>01</b> 최고 경영자의 공정거래규범 준수의지 선언	 <b>02</b> 자율준수관리자 지정, 운영	 <b>03</b> 자율준수편람의 작성, 배포 및 지속적 보안	 <b>04</b> 임직원을 위한 교육 프로그램 운영
 <b>05</b> 법규 위반 행위의 조기발견 및 시정을 위한 내부감독시스템 운영	 <b>06</b> 법규 위반 임직원에 대한 제재조치	 <b>07</b> 모든 문서관리 체계 구축	 <b>08</b> 효과성 평가와 개선조치

# A P P E N D I X

기업소개	107
수상이력 및 가입협회	108
ESG DATA	109
GRI Standards Index	118
SASB Index	122
TCFD Index	123
온실가스 검증의견서	124
제3자 검증의견서	125

# 기업소개

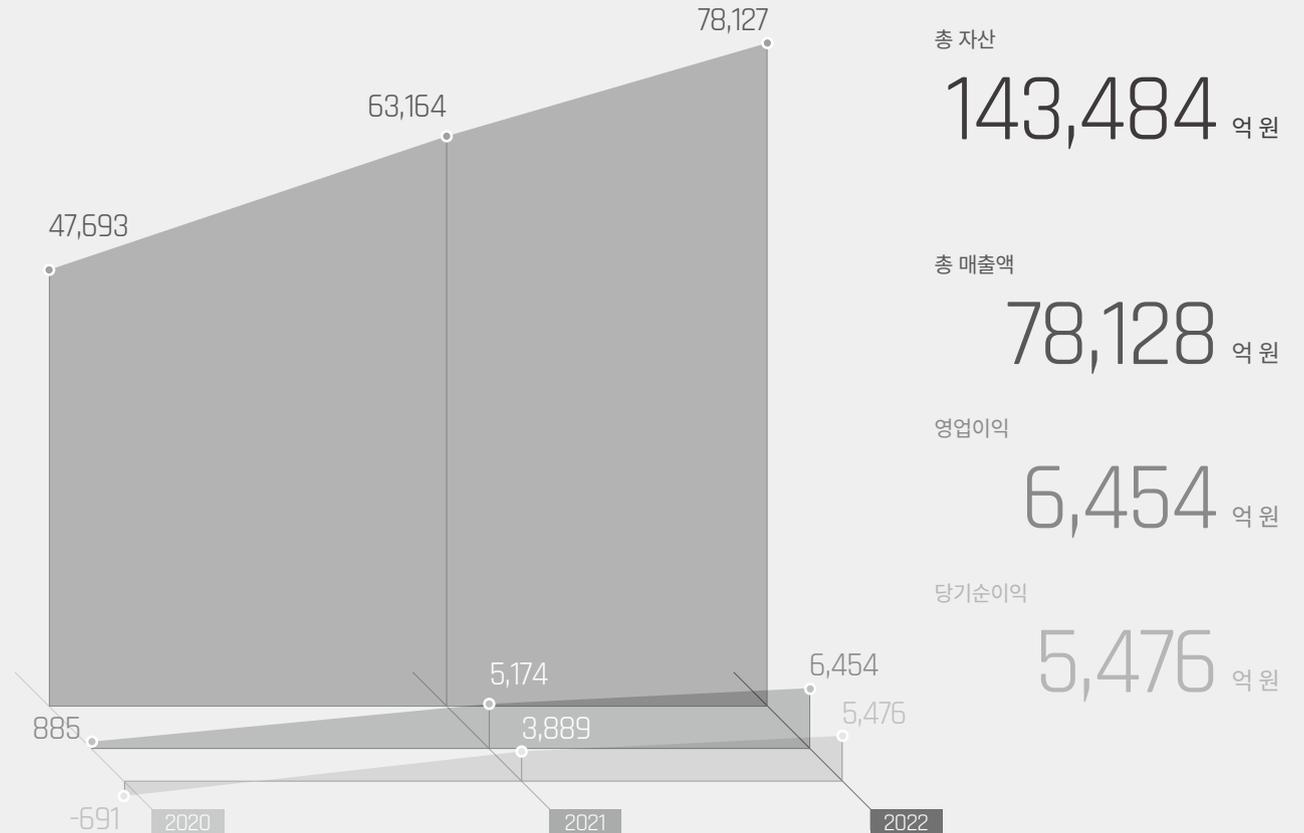
신세계는 고객이 원하는 참된 가치를 제공하고 합리적인 쇼핑 문화를 만들기 위해 끊임없이 고객과 소통하며, 가장 사랑받는 기업이 되기 위해 매일 새롭게 진화하고 있습니다. 고객의 행복한 라이프 스타일을 디자인하는 브랜드 기업으로서 제품 및 서비스의 환경·사회적책임을 고려한 차별화된 서비스 제공을 통해 경제적 성장 뿐 아니라 성장 이익을 사회에 환원할 수 있는 기업으로 지속 성장하고자 합니다.

## 일반 현황

기업명	(주)신세계
대표이사	손영식
설립일	1963년 11월
본사 위치	서울특별시 중구 소공로 63(충무로1가)
회사채 신용등급	한국기업평가 AA등급
	한국신용평가 AA등급
	NICE신용평가 AA등급
주요 자회사	신세계까사
	신세계디에프
	대전신세계
	광주신세계

## 재무 성과

(2022년 12월 31일, 연결재무제표 기준)



# 수상 이력 및 가입 협회

## 수상이력

(2020-2022)

수상구분	수상내역
ESG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부산시 2022 부산지역 기여도 종합평가 우수업체 선정</li> <li>• 부산시 교육청 2022 교육메세나탑 수상</li> <li>• 중소기업인 온·오프라인 유통 상생대회 공정거래위원장 표창 수상</li> <li>• 대·중소기업 동반성장 대통령 표창 수상</li> </ul>
고객만족서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국능률협회 2021 한국의경영대상 고객가치 최우수기업 수상</li> </ul>
경영활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 독일 iF 디자인 어워드 2022 커뮤니케이션·패키징·브랜딩 부문 본상 4개 수상</li> </ul>

## 가입 협회

협회명	협회 역할
대한상공회의소	국가 경제 활성화와 선진화를 지원하기 위한 종합경제단체
한국경영자총협회	노사간 협력체제의 확립과 기업경영의 합리화를 통한 산업 평화 정착과 경제발전을 도모코자 성립된 경제단체
한국메세나협회	문화소외계층, 지역사회, 기업 임직원, 예술을 사랑하는 일반인 등과 '문화나눔'을 통해 국가 문화발전에 기여하는 단체
(사)한국백화점협회	국내 백화점 산업 발전을 위한 경제단체
한국상장사협의회	상장회사의 권익과 투자자를 보호함으로써 자본시장 발전에 기여하기 위해 기획재정부 장관의 허가를 받아 설립된 경제단체

# ESG DATA

## 경제 및 지배구조 성과

요약연결재무상태표

구분	단위	2019	2020	2021	2022
자산	백만원	13,018,489	12,769,111	13,644,511	14,348,412
유동자산	백만원	1,831,163	1,663,736	1,910,372	2,653,728
비유동자산	백만원	11,187,326	11,105,375	11,734,139	11,694,684
부채와자본	백만원	13,018,489	12,769,111	13,644,511	14,348,412
부채	백만원	7,503,359	7,711,856	7,882,060	8,096,633
유동부채	백만원	3,172,982	3,608,998	3,570,537	4,849,924
비유동부채	백만원	4,330,377	4,102,858	4,311,523	3,246,709
자본	백만원	5,515,130	5,057,255	5,762,451	6,251,779
지배기업의 소유주에게 귀속되는 자본	백만원	3,926,516	3,442,371	3,744,097	4,113,671
비지배지분	백만원	1,588,614	1,614,884	2,018,354	2,138,108

요약연결포괄손익계산서

구분	단위	2019	2020	2021	2022
매출액	백만원	6,394,224	4,769,279	6,316,436	7,812,755
영업이익	백만원	467,798	88,483	517,401	645,449
당기순이익	백만원	593,123	-69,138	388,867	547,640
기타 포괄손익	백만원	-40,103	9,288	-43,414	-1,803
후속적으로 당기손익으로 재분류 되지 않는 항목	백만원	-39,583	9,263	-45,961	-4,511
당기손익으로 재분류될 수 있는 항목	백만원	-520	25	2,546	2,708
총 포괄손익	백만원	553,021	-59,850	345,452	545,837
지배기업의 소유주	백만원	488,317	-92,702	260,943	399,386
비지배지분	백만원	64,704	32,852	84,509	146,451

이해관계자 경제적 가치 배분\*

구분	단위	2019	2020	2021	2022
주주/투자자	십억원	87.1	82.6	84.0	100.4
임직원 급여	십억원	172.5	164.7	172.1	187.5
임직원 복리후생비	십억원	25.4	25.8	25.2	28.3
정부(법인세)	십억원	239.6	-25.9	7.6	47.4
지역사회	십억원	5.6	4.9	4.5	4.8
협력사	십억원	103.2	101.8	116.0	100.8

\*별도 재무제표 기준

조세\*\*

구분	단위	2019	2020	2021	2022
세전 이익	백만원	945,562	188,222	226,227	294,942
미지급법인세(납부법인세)	백만원	32,668	1,749	19,244	49,006
법인세비용	백만원	239,606	-25,863	7,601	47,354
세율	%	22%	0%	22%	21%
유효 세율	%	25.34%	0%	3.36%	16.06%

\*\*별도 재무제표 기준

**이사회 구성**

구분	단위	2019	2020	2021	2022
전체 이사회 규모	명	7	7	7	7
이사회 내 사내이사 수	명	3	3	3	3
이사회 내 사외이사 수	명	4	4	4	4
이사회 평균 재임기간	년	2.6	2.5	2.4	2.6
이사회 내 여성이사 수	명	0	0	0	1

**이사회 보수 지급 현황**

구분	단위	2019	2020	2021	2022*
이사회 보수총액	백만원	3,379	4,034	4,098	6,894
이사회 1인당 평균보수액	백만원	483	576	455	689

\* 당해 사업연도 중 자진사임한 등기이사 2명과 감사위원회 1명의 소득을 포함함

**이사회 활동 현황**

구분	단위	2019	2020	2021	2022
이사회 개최 횟수	회	11	11	13	11
정기 이사회 개최	회	9	7	8	7
임시 이사회 개최	회	2	4	5	4
이사회 결의안건 수	건	29	27	30	25
이사회 안건/보고 수	건	42	35	39	33
이사회 사외이사가 반대 또는 수정의견 제시한 안건 수	건	0	0	0	0
이사회 내 ESG 리스크 안건/보고 수	건	4	4	4	4
이사회 사외이사 평균 참석률	%	95.5	93.2	100.0	100
이사회 사내이사 평균 참석률	%	97.0	81.8	79.5	87.9
이사회 전체(사외 및 사내이사) 평균 참석률	%	96.1	88.3	91.2	94.5

**위원회\* 활동 현황**

구분	단위	2019	2020	2021	2022
위원회 개최 횟수	회	14	12	13	17
위원회 안건/보고 수	회	22	20	21	28
위원회 사외이사 참석률	%	97.9	93.5	100.0	100
위원회 사내이사 참석률	%	100.0	87.5	50.0	80

\* 감사위원회, 내부거래위원회, 보상위원회, 사외이사후보추천위원회, ESG위원회 성과

**감사 및 감사 교육 실시 현황**

구분	단위	2019	2020	2021	2022
최근 3개년 감사 교육 실시 현황	회	3	1	1	1
최근 3개년 외부감사 현황	감사의견	적정	적정	적정	적정

**리스크 관리 교육**

구분	단위	2019	2020	2021	2022
사외이사 대상 정기적인 리스크 관리 (환경, 안전, 인권 등) 교육 횟수	회	1	1	1	1

**정보보호 현황**

구분	단위	2019	2020	2021	2022
정보보호교육 시간-임직원	시간	1	1	1	1
정보보호교육 인원-임직원	명	2,582	2,868	2,906	2,864
정보보호교육 시간-협력업체	시간	1	1	1	1
정보보호교육 인원-협력업체	명	10,255	11,117	12,804	30,702
개인정보 유출/도난/분실 건수	건	0	0	0	0
기업데이터 유출/도난/분실 건수	건	0	0	0	0
고객 정보 유출로 인한 금전적 피해금액	백만 원	0	0	0	0
개인정보 보호 관련 불만건수	건	0	0	0	0
정보보호 서약서 서명 직원 수	명	3,165	3,047	3,109	3,106
IT시스템 중단 및 사이버 공격 방지 훈련 횟수	회	2	2	2	2

**반부패 위반**

구분	단위	2019	2020	2021	2022
외부 반부패 위법 건수	건	0	0	0	0
내부 윤리 위반 건수	건	7	9	13	4
반독점/반경쟁적 행위 등 독점규제 및 공정거래에 관한 법률과 관련된 벌금, 합의금	백만원	0	0	0	0
반독점/반경쟁적 행위 등 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 위반 벌금, 제재, 경고를 받은 건수	건	0	0	0	0

## 환경 성과<sup>1)</sup>

### 온실가스 관리

구분		단위	2019	2020	2021	2022
온실가스 배출량	SCOPE1+2	tCO <sub>2</sub> eq	137,416	122,970	118,980	123,212
	SCOPE1	tCO <sub>2</sub> eq	17,278	13,948	12,645	14,290
	SCOPE2	tCO <sub>2</sub> eq	120,150	109,036	106,345	108,931
	SCOPE3 - 출장	tCO <sub>2</sub> eq	-	-	-	294
	SCOPE1&2 배출 집약도	tCO <sub>2</sub> eq/억원	2.06	1.83	1.83	1.58
SCOPE1&2 전년 대비 온실가스 절감량		tCO <sub>2</sub> eq	- 21,046	- 11,115	- 3,990	4,228.00

### 에너지 관리

구분		단위	2019	2020	2021	2022
에너지 사용량	총 에너지 사용량	TJ	2,818	2,523	2,474	2,550
	연료	TJ	337	272	247	280
	전기	TJ	2,454	2,233	2,207	2,256
	스팀	TJ	27	18	20	26
	에너지 집약도	TJ/억 원	0.042	0.038	0.029	0.033
전년 대비 에너지 절감량		TJ	-418	-296	-48	86

### 용수 관리<sup>2)</sup>

구분	단위	2019	2020	2021	2022
용수 사용 총량	ton	2,887,691	2,156,761	1,997,210	3,603,465
도시 용수 또는 수도시설 용수 사용량	ton	2,422,734	1,816,729	1,663,719	3,220,449
지하수 사용량	ton	131,623	87,500	61,903	94,703
재생/재활용 용수 사용량-중수	ton	333,334	252,532	271,588	288,313
용수 재사용량	ton	464,957	352,944	309,881	383,016

### 폐기물 관리

구분		단위	2019	2020	2021	2022
폐기물 배출 총량		kg	23,016,300	16,563,467	17,630,705	19,998,197
재활용 폐기물	음식물쓰레기	kg	6,384,074	4,624,428	4,904,988	5,272,639
	폐식용유	kg	151,833	102,192	102,592	92,005
	폐지방	kg	98,183	91,517	92,218	88,779
	폐형광등	kg	1,863	1,526	2,396	2,135
	폐지류	kg	7,082,496	6,148,950	6,080,906	6,782,450
	고철류(캔, 알루미늄 등)	kg	139,453	122,139	80,672	92,023
	플라스틱류	kg	293,686	243,304	246,191	228,921
비재활용 폐기물	유리류	kg	194,076	194,115	120,529	174,623
	생활계 폐기물	kg	8,069,628	4,063,786	5,224,672	6,301,702
소각성 폐기물(목재 등 기타)		kg	601,008	971,510	775,541	962,920
폐기물 재활용량		kg	14,345,664	11,528,171	11,630,492	12,733,575
폐기물 재활용 비율		%	62%	70%	66%	64%
폐기물 방류량		kg	8,670,636	5,035,296	6,000,213	7,264,622

- 1) 폐기물 관리 대전신세계 Art & Science 데이터 포함으로 인한 총량 증가
- 2) 용수 리스크 위험 지역 내 위치하는 사업장 없음

환경 투자 및 친환경 사업 실적

구분	단위	2019	2020	2021	2022
환경 투자금액-에너지 절감 투자*	백만 원	52.9	473.8	644.8	-
친환경 사업장 - 녹색 매장 수	개	7	7	8	11
친환경 상품 판매 점포 수	개	11	11	11	12
친환경 상품 판매 수 (NB, PB 포함)	개	184	222	167	269
친환경 상품 판매 비율	%	0.35	0.45	0.44	0.38
친환경 구매 실적	백만원	2,420	1,716	567	659
친환경 매출 실적	백만원	23,305	30,395	38,304	43,080

\*2022년 에너지 절감 투자금액 취합 중.

환경 교육

구분	주기	단위	2019	2020	2021	2022
본사 및 점포 환경담당자 대상 환경경영 추진 실무 교육	연 1회	명	0	9	13	18
ISO 14001 담당자 내부심사원 교육	연 1회	명	0	5	4	6

환경 의무/규제 위반

구분	단위	2019	2020	2021	2022
환경부령(환경부 소관 법) 의무/규제 위반 건수	건	0	0	0	0
환경부령(환경부 소관 법) 의무/규제 위반 벌금 액수	0	0	0	0	0

## 사회 성과

### 임직원 현황

구분	단위	2019		2020		2021		2022		
		여성	남성	여성	남성	여성	남성	여성	남성	
전체 임직원 수	명	2,189	976	2,095	952	2,147	962	2,127	979	
계약형태	경영진	명	4	29	2	26	4	30	7	33
	정규직	명	2,181	943	2,093	924	2,142	930	2,118	943
	계약직*	명	4	4	0	2	1	2	2	3
연령별*	만30세 미만	명	421	119	370	90	350	73	346	57
		%	19.3	12.6	17.7	9.7	16.3	7.8	16.3	6.0
	만30세 이상~ 만50세 이하	명	1,195	764	1,156	753	1,199	753	1,187	760
		%	54.7	80.7	55.2	81.3	55.9	80.8	55.9	80.6
만 50세 초과	명	569	64	567	83	594	106	590	126	
	%	26.0	6.8	27.1	9.0	27.7	11.4	27.8	13.4	

\* 경영진 제외

### 임직원 다양성

구분	단위	2019		2020		2021		2022		
		여성	남성	여성	남성	여성	남성	여성	남성	
여성 리더십	경영진	명	4	29	2	26	4	30	7	33
	중간관리자	명	52	268	59	270	63	296	77	320
	과장	명	258	223	264	220	276	219	296	244
보훈직원 수	명	21	24	22	24	22	24	21	25	
장애인 직원 수	명	33	20	33	20	33	19	30	16	

### 육아휴직 현황

구분	단위	2019		2020		2021		2022	
		여성	남성	여성	남성	여성	남성	여성	남성
육아휴직 후 해당년도 내 복귀 예정 인원	명	58	0	80	0	62	1	83	1
육아휴직 후 해당년도 복귀 인원*	명	55	0	71	0	59	1	48	3
	%	95	0	89	0	95	100	58	300
전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자	명	64	1	57	1	62	1	56	1
	%	100	50	97	50	94	50	95	50

\* 해당년도에 복귀할 필요가 없었으나 조기복귀한 인원을 포함함

### 출산휴가 현황

구분	단위	2019		2020		2021		2022		
		여성	남성	여성	남성	여성	남성	여성	남성	
출산휴가 사용자	명	53	13	79	9	54	11	60	0	
출산휴가 후 업무 복귀	업무 복귀 인원	명	49	13	76	9	54	11	60	0
	업무 복귀 비율	%	92	100	96	100	100	100	100	0

신규채용 현황

구분	단위	2019		2020		2021		2022		
		여성	남성	여성	남성	여성	남성	여성	남성	
총 신규채용 인원	명	103	51	41	29	169	67	168	94	
계약형태	정규직	명	101	50	40	28	167	67	166	93
	계약직	명	2	1	1	1	2	0	2	1
연령별	만30세 미만	명	81	26	34	13	89	19	113	34
	만30세 이상~만50세 이하	명	22	16	6	13	73	30	54	55
	만 50세 초과	명	0	9	1	3	7	18	1	5

이직 및 퇴직 현황

구분	단위	2019		2020		2021		2022		
		여성	남성	여성	남성	여성	남성	여성	남성	
전체 이직 및 퇴직자 수	명	56	44	93	28	129	41	155	60	
전체 자발적 이직자 수	명	56	37	46	25	81	31	101	51	
연령별 자발적 이직자 수	만 30세 미만인	명	22	6	24	3	40	6	32	7
	만 30세~50세	명	29	18	18	20	33	19	55	35
	만 50세 초과	명	5	13	4	2	8	6	14	9
총 퇴직/이직률	%	2.6	4.5	4.4	2.9	6.0	4.3	7.3	6.1	
총 자발적 이직률	%	2.6	3.7	2.2	2.6	3.8	3.2	4.7	5.2	

교육 현황

구분	단위	2019	2020	2021	2022
교육 대상 임직원 수	명	3,124	3,017	3,072	3,098
교육 완료 임직원 수	명	3,124	3,017	3,072	3,098
총 교육 비용	백만원	2,245	1,071	1,556	2,554
인당 평균 교육비용	백만원	0.72	0.35	0.51	0.82
총 교육 시간	시간	150,382	100,976	121,673	143,952
인당 평균 교육시간	시간	48	33	40	46

윤리 교육

구분	단위	2019	2020	2021	2022
교육 참여 임직원 수	명	1,133	1,315	2,084	2,105
교육 참여 시간	시간	14	2	1	1

**인권 및 다양성 교육**

구분	단위	2019	2020	2021	2022
교육 참여 임직원 수	명	3,153	3,087	3,126	3,356
교육 참여 시간	시간	1	1	1	1

**인권 리스크 관리**

구분	단위	2019	2020	2021	2022
기업의 안전을 담당하는 보안요원 수	명	440	407	419	427
사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 보안요원 수	명	440	407	419	427
사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 보안요원 비율	%	100%	100%	100%	100%
인권 리스크가 발견된 사업장 수	개	1	3	0	2
인권 리스크 해결/완화 계획이 수립된 사업장 수	개	1	3	0	2
인권 리스크 구제 조치가 완료된 사업장 수	개	1	3	0	2

**안전보건 교육**

구분	단위	2019	2020	2021	2022
안전보건 관련 교육 대상자 수	명	1,940	1,955	1,968	2,115
안전보건 관련 교육을 받은 인원	명	1,940	1,955	1,968	2,115
안전보건 관련 총 교육 시간	시간	28,680	28,980	29,184	31,512

**임직원 산업재해**

구분	단위	2019	2020	2021	2022
임직원 사망자 수	건	0	0	0	0
근로손실 재해건 수	명	1	2	3	0
산업재해자 수	명	1	2	3	0
임직원 총 근로시간	시간	6,279,360	6,094,000	6,193,128	6,137,456
산업재해율 <sup>1)</sup>	%	0.03	0.07	0.10	0.00
산업도수율 <sup>2)</sup>	%	0.16	0.33	0.48	0.00

1) 산업재해자 수/정규직 수X100  
2) 근로손실 재해건수/국내 임직원 총 근로시간X1,000,000

**안전보건 모니터링 및 감사\***

구분	단위	2019	2020	2021	2022
보건 및 안전 관련 연간 모니터링 진행 회수	회	-	-	-	2
안전보건 시스템 내부감사 진행 회수	회	-	-	-	2

\* 2019-2021년 안전보건 모니터링 및 감사 미시행

**산업안전보건법 위반**

구분	단위	2019	2020	2021	2022
산업안전보건법 위반 건 수	건	1	1	0	0
산업안전보건법 위반 벌금 액수	백만원	0.5	4	0	0

**동반성장 현황**

구분	단위	2019	2020	2021	2022
협력사 수	개	2,458	2,387	2,609	2,647
협력사 구매금액	백만 원	6,646,809	6,667,662	8,606,116	9,369,528
동반성장 펀드 운영금액	억 원	156	176	176	176
협력사 ESG 교육 지원*	개사	-	-	-	9

\* 2019-2021년 미시행

**지역사회**

구분	단위	2019	2020	2021	2022
후원/기부단체 및 기부 물품/금액	억 원	56	49	46	48
임직원 총 봉사활동 시간	시간	24,407	18,808	17,880	18,785
사회공헌 참여 인원	명	2,696	2,736	2,859	2,819

**고객 관리 현황\***

구분	단위	2019	2020	2021	2022
VOC 처리 실적 - 온라인	건	2,017	1,842	2,028	1,016
VOC 처리 실적 - 처리율	%	100	100	100	100
VOC 처리 실적 - 오프라인	건	2,984	2,169	1,953	544
VOC 처리 실적 - 처리율	%	100	100	100	100
VOC 처리 실적 - 콜센터	건	26,550	29,018	37,883	38,493
VOC 처리 실적 - 처리율	%	100	100	100	100

\*신세계 백화점 고객 및 주주, 투자자, 협력사, 지역사회 등 외부 이해관계자 포함

**고객 만족도\***

구분	단위	2019	2020	2021	2022
고객만족도 조사 점수	점	-	-	-	82.3

\* 2019-2021년도 고객만족도 설문조사 미시행

**주요 단체\* 후원 현황**

단체 구분	단위	2019	2020	2021	2022
대한상공회의소**	백만원	115	112	140	249
한국경영자총협회	백만원	1	40	40	41
한국메세나협회	백만원	10	3	3	3
(사)한국백화점협회	백만원	53	169	167	114
한국상장사협의회	백만원	10	10	10	10
합계	백만원	189	334	360	417

\* 신세계는 기업의 정치기부금을 금지하는 국내 '정치자금법'과 신세계 내부규정에 근거하여 정치자금 및 로비성 자금을 일체 제공하지 않습니다. 다만 산업 발전, 사회공헌을 위한 공익 목적의 협회 및 단체에 대해서는 후원하고 있습니다.

\*\* 2022년 특별회비에 따른 후원금 증가

# GRI STANDARDS INDEX

## Universal Standards

주제	공개지표	보고사항	페이지	비고
조직 및 보고관행	2-1	조직 정보	107	
	2-2	지속가능성보고서 내 주제	2, 109	
	2-3	보고 주기, 빈도, 문의처	2	
	2-4	정보 수정	112, 115	
	2-5	외부 검증	125	
활동 및 근로자	2-6	활동, 가치 사슬, 기타 비즈니스 관계	16-21	
	2-7	임직원	114	
지배구조	2-9	거버넌스 구조 및 요소	83, 110	
	2-10	최고 거버넌스 임명 및 선정	83-85	일부 요구조건은 대외비로 외부 공개가 어려움
	2-12	영향 관리에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할	5, 86, 110	
	2-13	영향 관리를 위한 책임 위임	89-90	
	2-14	지속가능성보고에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할	5, 90	
	2-16	중요사항 보고	86, 110	
	2-17	최고 거버넌스 기구의 종합적 지식	84, 90	
	2-18	최고 거버넌스 기구 성과 평가	87	
	2-19	보수 정책	87	
	2-20	보수 결정 절차	87	
전략, 정책, 관행	2-22	지속가능 개발 전략에 관한 성명서	10	

주제	공개지표	보고사항	페이지	비고
전략, 정책, 관행	2-23	정책 이행 약속	50	
	2-24	정책 약속 내재화 방법	50-52, 116	
	2-25	부정적 영향 저감 프로세스	104-105	
	2-26	자문과 신고를 위한 매커니즘	104-105	
	2-27	법률 및 규정 준수	111, 113, 116	
	2-28	가입협회	108	
이해관계자 참여	2-29	이해관계자 참여 방식	27	
	2-30	단체 협약	60	
중요 주제 공시	3-1	중요 주제 결정 절차	28	
	3-2	중요 주제 목록	29	
	3-3	중요 주제 관리	23-26	
경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	109	
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	32	
간접경제효과	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	68-73	
반부패	205-1	사업장 부패 위험 평가	104, 111	
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	104-105, 115	지역별로 분류하고 있지 않음
반부패	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	111	
경쟁저해행위	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	111	

주제	공개지표	보고사항	페이지	비고
조세	207-4	국가별 보고	109	국내에 한정하여 보고함
원재료	301-3	제품 및 포장재 재생 원료	42	쇼핑백/포장지에 한정하여 관리하고 있으며, 향후 제품 카테고리 확대할 예정
에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	112	
	302-3	에너지 집약도	112	
용수 및 폐수	303-5	용수 사용량	112	
배출	305-1	직접 온실가스 배출량 (scope1)	112	
	305-2	간접 온실가스 배출량 (scope2)	112	
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량 (scope3)	112	
	305-4	온실가스 배출 집약도	112	
폐기물	306-1	폐기물 발생 및 폐기물 관련 중대한 영향	112	
	306-2	폐기물 관련 중대한 영향 관리	112	중대한 유출사고 없음
	306-3	폐기물 발생	112	
	306-4	폐기물 재활용	112	
고용	401-1	신규채용과 이직	115	지역별로 분석하고 있지 않음
	401-3	육아휴직	115	
산업안전보건	403-1	산업안전보건 관리시스템	63	
	403-2	위험 식별, 위험 평가, 사고조사	63	
	403-4	산업안전보건에 대한 근로자 참여, 협의, 커뮤니케이션	64	

주제	공개지표	보고사항	페이지	비고
산업안전보건	403-5	산업안전보건에 대한 근로자 훈련	65-67	
	403-6	근로자 건강 증진	59	
	403-9	업무 관련 상해	59, 63, 65, 116	산업군 특성상 중대한 리스크 없음
	403-10	업무 관련 질병	59, 63, 65, 116	협력업체 질병 재해 건수 관리하고 있지 않음
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	115	세부 카테고리별로 분류하고 있지 않음
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	61	별도의 이직 지원 프로그램을 보유하고 있지 않음
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	110	
아동노동	408-1	아동 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	-	해당사항 없음
강제노동	409-1	강제 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	-	해당사항 없음
보안관행	410-1	인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 보안요원	25, 116	내부 보안요원 없음
지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전 프로그램 운영 비율	2, 68-73	
	413-2	지역사회에 중대한 실질적/잠재적인 부정적 영향이 존재하는 사업장	121	지역사회에 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장 없음
공공정책	415-1	정치적 기부	117	
고객 정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	111	

# SASB INDEX

## 지속가능성 공시 주제 및 회계 지표 (Sustainability Disclosure & Accounting Metrics)

주제	코드	회계지표	페이지	비고
소매 & 유통업 내 에너지 관리	CG-MR-103a.1	(1) 총 에너지 사용량, (2) 그리드 전력 비율, (3) 재생에너지 전력 비율	112	
데이터 보안	CG-MR-230a.1	데이터 보안 리스크를 식별하고 해결하는 방법에 대한 설명	99	
	CG-MR-230a.2	(1) 데이터 침해 건수, (2) 개인 식별 가능 정보(PII)의 백분율, (3) 영향을 받는 계정 보유자 수	111	일부 데이터 대외비
노동 관행	CG-MR-310a.1	(1) 평균 시간당 임금, (2) 지역별 최저임금 수급 받는 매장 내 직원의 백분율	-	관리하고 있지 않음
	CG-MR-310a.2	매장 내 직원의 (1) 자발적 이직률, (2) 비자발적 이직률	115	
	CG-MR-310a.3	노동법 위반으로 초래된 법적 절차로 인한 경제적 손실	-	해당 사건 없음
구성원 다양성 및 포용성	CG-MR-330a.1	(1) 경영진 및 (2) 경영진 외 전 직원의 성별, 인종적 다양성에 대한 백분율	110, 114	
	CG-MR-330a.2	임직원 차별행위로 초래된 법적 절차로 인한 경제적 손실	-	해당 사건 없음
제품 조달, 포장 & 마케팅	CG-MR-410a.1	친환경성 / 사회적 지속가능성에 대해 제3자 인증을 받은 제품의 판매수익	45, 113	
	CG-MR-410a.2	제품 내 화학물질과 연관된 위험을 식별, 관리하는 방법에 대한 설명	-	해당사항 없음
	CG-MR-410a.3	제품 포장으로 인한 환경영향을 줄이는 방법에 대한 설명	41-44	

## 활동 지표 (Activity Metrics)

주제	코드	내용
(1) 소매점, (2) 물류센터 수	CG-MR-000.A	(1) 소매점: 14 (2)물류센터: 없음
(1) 소매점, (2) 물류센터 총 면적	CG-MR-000.B	(1) 소매점: 718,017 m <sup>2</sup> (2)물류센터: 없음

# TCFD INDEX

TCFD 권고안	페이지	비고
<b>(지배구조) 기후변화 위험과 기회요인을 평가 및 관리하기 위한 조직의 지배구조 공개</b>		
a. 기후변화 관련 기회·위험요인에 대한 이사회의 활동 설명	32	
b. 기후변화 위험과 기회를 평가 및 관리하는 경영진의 역할 설명	32	
<b>(전략) 기후변화와 관련된 리스크와 기회가 조직의 사업, 전략, 재무계획 수립에 미치는 실질적 및 잠재적 영향에 대해 공개</b>		
a. 단기·중기·장기적으로 조직이 직면하는 기후변화 관련 기회·위험요인 설명	32	
b. 기후변화 관련 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명	32	
<b>(위험관리) 기후변화 위험과 기회요인을 식별, 평가, 관리하는 방법 공개</b>		
a. 기후변화 관련 위험을 평가 및 식별하는 조직의 프로세스 설명	-	2025년 내 구축예정
b. 기후변화 관련 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스 설명	33	
c. 기후변화 관련 위험을 인지, 평가 및 대응하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 및 관리 체계에 어떻게 통합되는지 설명	-	2025년 내 구축예정
<b>(지표 및 감축 목표) 기후변화 위험과 기회를 평가, 관리하는데 사용되는 지표와 감축목표를 공개</b>		
a. 기후변화 관련 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표 공개	-	
b. 온실가스 배출량(SCOPE 1, 2, 3) 공개	33	2025년 내 구축예정
c. 기후변화 관련 위험과 기회를 관리하기 위해 조직에서 사용하는 목표 및 목표 대비 성과 설명	39	

# 온실가스 검증 의견서

(주)한국경영인증원은 (주)신세계의 2022년 온실가스 배출량(SCOPE1, 2)에 대한 검증을 수행하였습니다.

## 검증범위

(주)신세계의 운영통제 하에 있는 모든 사업장 및 배출시설을 대상으로 검증

## 검증기준

- ISO 14064-1:2006, ISO 14064-3:2006
- IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories (2006)
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 운영지침

## 검증한계

검증은 기준 및 방법 등을 적용하는 과정에서 발생할 수 있는 고유의 한계를 내포하고 있습니다.

## 검증의견

- 온실가스 배출량 검증은 검증기준에 의해 합리적 보증수준을 만족하도록 수행되었습니다.
- 검증과정 중 배출량 산정에 중대한 오류가 발견되지 않았으며, 관련 활동자료와 증빙이 적절하게 관리되어 산정되었음을 표명합니다. 최종 "적정" 의견을 제시합니다.
- 중요도 : 5% 미만 기준 충족

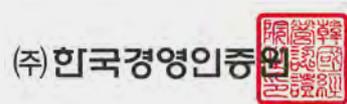
단위: tCO<sub>2</sub>-eq/yr

온실가스 배출량	직접배출(Scope1)		간접배출(Scope2)	총 량 (tCO <sub>2</sub> -eq)
2022	14,290.415		108,931.469	123,212

에너지 사용량	연료	전기	스팀	총 량 (TJ)
2022	279.854	2,256.434	25.55	2,550

2023년 6월 13일





## 온실가스 배출량 검증의견서

Independent Verification Statement

**(주)신세계**  
 (주)한국경영인증원은 (주)신세계의 2022년 온실가스 배출량(SCOPE1,2)에 대한 검증을 수행하였습니다.

**검증 범위**  
 (주)신세계의 운영통제 하에 있는 모든 사업장 및 배출시설을 대상으로 검증

**검증 기준**

- ISO 14064-1:2006, ISO 14064-3:2006
- IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories (2006)
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 운영지침

**검증 한계**  
 검증은 기준 및 방법 등을 적용하는 과정에서 발생할 수 있는 고유의 한계를 내포하고 있습니다.

**검증 의견**

- 온실가스 배출량 검증은 검증기준에 의해 합리적 보증수준을 만족하도록 수행되었습니다.
- 검증과정 중 배출량 산정에 중대한 오류가 발견되지 않았으며, 관련 활동자료와 증빙이 적절하게 관리되어 산정되었음을 표명합니다. 최종 "적정" 의견을 제시합니다.
- 중요도 : 5% 미만 기준 충족

(단위 : tCO<sub>2</sub>-eq/yr)

온실가스 배출량	직접배출(Scope1)	간접배출(Scope2)	총 량 (tCO <sub>2</sub> -eq)
2022	14,290.415	108,931.469	123,212

에너지 사용량	연료	전기	스팀	총 량 (TJ)
2022	279.854	2,256.434	25.55	2,550

※ Scope 1 및 Scope2 배출량은 환경부에 제출한 명세서 수치임

2023년 6월 13일




KMR\_GHG\_23013

# 제3자 검증의견서

## 신세계 경영진 및 이해관계자 귀중

NICE평가정보(이하 '검증인')는 신세계로부터 '2022 신세계 ESG보고서(이하 '보고서')'에 대한 독립적인 검증 제공을 요청 받았습니다. 본 보고서에 수록된 모든 정보 및 주장에 대한 책임은 신세계에 있고, 신세계가 보고 서에 공시한 데이터와 정보에 기반한 검증 결과의 독립적 의견서로 작성되었습니다.

### 검증 기준 및 범위

검증은 국제검증기준인 AA1000ASv3 검증표준을 적용하였고 Type 1 유형과 Moderate 수준으로 수행하였습니다. 또한 GRI Standards 2021에 따른 작성(reporting in accordance with the GRI Standards)에 대한 검토가 포함 되었습니다.

- AA1000AP(2018) 포괄성<sup>Inclusivity</sup>, 중대성<sup>Materiality</sup>, 대응성<sup>Responsiveness</sup>, 영향성<sup>Impact</sup> 검토
- GRI Standards 2021 보고 원칙 검토
- GRI Standards 2021 준수(reporting in accordance with the GRI Standards) 수준 검토

중대성 평가를 통해 도출된 중요 주제와 연결된 GRI Standards 2021의 주제별 표준<sup>Topic Standards</sup>은 다음과 같음을 확인하고 검증하였습니다.

No.	중요 주제	Topic Standard	
		해당지표	보고지표
1	지역사회 발전 기여 및 사회공헌	GRI 413	GRI 413
2	친환경 제품 및 서비스 투자-제공	Non-GRI	N/A
3	인권경영 강화 및 다양성 존중	GRI 405-1, 410	GRI 405-1, 410
4	정보보호 및 데이터 보안 강화	GRI 418	GRI 418

### 검증 대상 및 방법

검증인은 상기 기술된 검증기준에 따라 해당 대상을 다음과 방법으로 검증을 진행하였습니다.

- 보고서에 수록된 내용에 대한 품질 검토GRI Standards 2021 보고 원칙 검토
- 핵심 이슈의 선정 방법 및 결과의 적합성 확인을 위한 중대성 평가 프로세스 검토
- 보고서에 수록된 주장, 약속, 계획에 관련된 담당자와의 인터뷰
- 보고서에 수록된 정보의 신뢰성 확인을 위한 공시자료(사업보고서, 홈페이지 등) 검토
- 보고된 성과에 대한 데이터 생성, 관리, 보고 과정 등 내부 관리 시스템 검증
- 주요 데이터 및 정보에 대한 근거 적합성 확인을 위한 현장검증

### 제한 사항

검증인은 상기의 검증 기준 및 범위에 따라 보고서에 기술된 정보를 다음과 같이 확인하였습니다. 보고된 데이터의 일부는 사업보고서 및 전자공시시스템 등 외부공시 출처를 확인하였으며, 현장검증 시 각 성과 담당 자를 통한 근거 확인 및 인터뷰를 수행하였습니다. 이 과정은 신세계에서 제공한 관리 프로세스 및 데이터가 정확하다는 가정 하에 한정된 범위 내에서 진행하였습니다.

### 검증 결과 및 의견

검증을 수행한 결과, 검증인은 검증 기준 및 범위, 대상에 따른 방법에 근거하여 보고서에 수록된 정보 및 데이터에 있어 부적절한 부분을 발견하지 못했습니다. 각 원칙에 따른 검증인의 의견은 다음과 같습니다.

• 포괄성(Inclusivity)

신세계는 경영 활동에 영향을 미치는 주요 이해관계자를 고객, 협력사, 임직원, 지역사회 및 투자자로 정의하고 그룹별 특성을 고려한 참여 프로세스를 구축하고 있습니다. 이러한 프로세스를 통해 이해관계자의 의견을 청취, 수렴하여 경영에 반영하고 있음을 확인하였습니다.

• 중요성(Materiality)

신세계는 이슈 풀을 구성하여 내·외부 이해관계자 의견 조사 및 내부 경영전략, 글로벌 ESG 요구사항, 벤치마킹, 미디어 분석 결과를 반영한 이중 중대성 분석을 통해 중대 이슈를 파악하였습니다. 중대 이슈 중 ESG 위원회에서 결정된 4대 중대 이슈를 핵심 이슈로 선정하여 보고서에 누락없이 반영하였음을 확인하였습니다.

• 대응성(Responsiveness)

신세계는 신세계 신문고, 협력사 핫라인, VOC 콜센터, 한가족협의회 등의 내·외부 소통 채널을 운영하면서 수렴된 의견을 관리, 대응하고 있습니다. 또한 이사회 산하 ESG경영위원회를 운영하여 ESG 현안에 대한 의 사결정이 이루어지고 있음을 확인하였습니다.

• 영향성(Impact)

신세계는 중요 주제들의 직·간접적인 영향을 파악하기 위해 정량지표를 설정하여 모니터링을 진행하고 있습니다. 조직의 활동이 이해관계자에게 미치는 영향을 고려하고 있으며, 장기적인 관점에서 이해관계자에게 창출되는 가치를 분석 및 파악하고 있음을 확인하였습니다.

• 성과정보의 신뢰성

검증인은 신세계 보고서의 Type 1 유형 적용에 따른 4대 원칙 준수 이외에 보고서에 수록되는 핵심 성과지표 (KPI)에 대한 데이터 검증을 진행하였습니다. 현장검증시 인터뷰를 통한 데이터 처리 및 관리 프로세스와 시 계열 데이터 및 근거 문서를 확인한 결과 의도적인 오류나 잘못된 정보는 발견하지 못하였습니다.

권고 사항

검증인은 신세계가 이사회에 ESG 경영활동에 대한 관리 및 감독 권한을 부여하고 이사회 산하 ESG경영위원회 구성 및 ESG 추진사무국을 설치하여 전사 차원에서 수립된 4C 전략 및 ESG 추진 과제를 체계적으로 이행하고 있는 점과 친환경 패키지 운영 원칙 수립 등 자연순환을 위한 노력이 있는 점을 높이 평가하며, 향후 개선을 위한 다음 내용을 권고합니다.

1. ESG 성과 측정 및 관리의 범위와 기준을 명확히 하여 시계열로 관리할 것을 권고합니다.
2. 사회공헌, 정보보호 등 ESG 로드맵을 구체적이고 효과적으로 보완하여 ESG 비전 및 전략 달성의 방향과 지침이 되기를 바랍니다.

적격성 및 독립성

신세계로부터 검증을 의뢰받은 NICE평가정보는 영국 어카운터빌리티사의 AA1000 라이선스 보유한 검증 기관입니다. 본 검증은 ESG에 대한 충분한 지식과 검증에 대한 전문성을 갖춘 검증팀에 의해 이루어졌으며, 보고서 작성에 관련된 업무는 수행하지 않았고 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

2023. 06.  
NICE 평가정보 대표이사  
신희부

신희부



SHINSEGAE