2023 SUSTAINABILITY REPORT



emart

About This Report



보고서 개요

이마트는 지속가능경영에 대한 이마트의 마음가짐, 경제·사회·환경적 활동과 성과, 이해관계자와의 소통 과정을 담기 위해 연 1회 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다. 본 보고서는 이마트의 세 번째 지속가능경영보고서입니다. 이마트는 지속가능경영요소가 우리 사회 전반에서 더 나은 미래를 위한 삶의 일부로 받아들여 지기를 바라며, 본 보고서를 통해 이마트의 지속가능경영에 대해 이해관계자들과 소통하고 함께 ESG경영을 실천하고자 합니다.

작성 기준

본 보고서는 지속가능경영 국제 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standard 2021을 기준으로 보고 항목을 정리하였으며, 이마트에서 지속가능경영 추진 시 준수하고 있는 UN SDGs(UN Sustainable Development Goals), SASB(Sustainability Accounting Standards Board) 등 글로벌 이니셔티브 원칙들을 고려하여 작성되었습니다. 보고서에 포함된 재무정보는 한국채택국제회계 기준(K-IFRS)에 근거하여 작성하였습니다.

보고 범위

본 보고서의 주요 데이터 공개 범위는 이마트의 국내 전 사업장(133개 할인점, 22개 트레이더스, 전문점)을 대상으로 하며, 정성적 데이터는 일부 미국, 베트남 등 해외 사업장의 특이사항을 함께 공개하고 있습니다. 그 외 보고 범위에 주의가 필요한 사항에 대해서는 해당 항목에 별도의 설명을 기재하였습니다.

보고 기간

본 보고서의 정량적 데이터는 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지의 활동을 담고 있으며, 이해관계자의 이해를 돕기 위하여 가능한 최근 3년간의 변화를 공개하고자 하였습니다. 정성적 활동은 2023년 1월부터 2024년 5월까지의 활동을 주로 공개하되, 지금까지의 주요 지속가능경영 활동을 함께 정리하였습니다.

보고서 검증

본 보고서는 보고서의 신뢰성 확보를 위해 이마트와 이해 관계가 없는 제3자 검증기관인 NICE평가정보를 통해 검증을 진행하였습니다. 검증 기준은 AA1000AS를 따르고 있으며, 자세한 사항은 Appendix의 제3자 검증의견서를 참고해 주시기 바랍니다.

본사 위치 서울특별시 중구 세종대로7길 37
담당 부서 ESG경영추진팀
문의 메일 esgoffice@emart.com

Navigating the Report 이마트 지속가능경영보고서는 관련 페이지로의 이동과 연관 웹페이지 바로가기 등의 기능이 포함된 Interactive PDF로 제작되었습니다.

목차 페이지로 이동 | 이전 보기로 이동 | 페이지 프린트 | 이전 페이지로 이동 | 다음 페이지로 이동 | 관련 페이지로 이동

CONTENTS

About Emart

CEO Message 05
CSSO Message 06
Company Overview 07
Emart VISION 08
Emart HISTORY 09
Business Performance 10
Business Overview 11

Introduction to Sustainability

지속가능경영 전략 14
이중 중대성 평가 17
이해관계자 소통 19

Sustainability Highlights

자원순환 체계 확립 21
기후변화 대응 25
안전보건 경영 체계 고도화 30
소비자 만족도 제고 38

Environment

환경경영 43
생물다양성 보존 47

Social

인권경영 50
임직원 존중 53
지속가능상품 유통 57
제품 안전 및 품질 64
정보보호 및 개인정보보호 67
지속가능한 공급망 관리 69
사회적 가치 창출 제고 73

Governance

지배구조 투명성 및 주주가치 제고 78
공정거래, 반부패/윤리경영 실현 82

Appendix

이마트 DATABOOK 86
GRI Content Index 99
SASB Index 102
UN SDGs 103
가입협회 목록 105
온실가스 검증의견서 106
제3자 검증의견서 108
보고서 제작에 도움을 주신 분들 110

ABOUT EMART



CEO Message

이마트는 유통 선도 기업으로서 이해관계자들과 함께 행복한 라이프스타일을 만들고, 지역사회와 같이 발전하는 국민기업이 되고자 노력해왔습니다.
'풍요로운 가치를 창조하는 기업'이라는 비전 하에 이해관계자 여러분과 함께 지속가능한 사회를 만들어 나가겠습니다.



존경하는 이해관계자 여러분,
저희 이마트에 보내주신 관심과 성원에 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

지난 2023년은 고물가·고금리·고환율 등 이른바 3고 현상으로 인해 불확실성과 변동성이 높았던 한 해였습니다. 이와 같은 어려운 시기에 이마트는 좋은 상품과 합리적 가격으로 고객의 장바구니 부담을 덜어드리고 쇼핑의 편의성을 개선하기 위해 끊임없는 시도와 혁신을 이어 왔습니다.

급변하는 환경과 함께 사회 전반적으로 기업의 지속가능경영에 대한 관심도 높아지고 있습니다. 이에 이마트가 그동안 추진해온 지속가능경영의 성과와 전략에 대해 이해관계자 여러분과 투명하게 소통하고자 세 번째 지속가능경영보고서를 발간하게 되었습니다.

이마트는 유통 선도사로서 지속가능경영을 내재화하기 위해 다음과 같은 부분을 중점적으로 추진하고자 합니다.

첫째, 지속가능한 환경을 구축하는데 앞장서겠습니다.

이마트는 미래세대에게 안전한 환경을 제공하기 위해 다양한 친환경 활동을 추진하고 있습니다. 에너지효율화사업(ESCO) 및 재생에너지 발전 등을 통해 화석 에너지 사용에 따른 환경 부담을 줄이고, 플라스틱 수거 및 자원 재활용 등을 통해 자원순환경제를 확대해 나가고 있습니다.
또한 해안정화활동, 산불피해지역 조림사업 등 지역사회와 함께 생태계 복원과 보전을 위한 활동을 지속적으로 펼치고 있습니다.

둘째, 배려와 상생이 있는 사회를 만드는데 기여하겠습니다.

이마트는 이해관계자 여러분께 받은 많은 관심과 사랑을 다양한 방법으로 환원하기 위해 노력해 왔습니다. 고객 여러분의 목소리에 귀를 기울이며, 협력사와의 동반성장을 위해 항상 고심하고 있습니다.
임직원들의 인권 존중을 바탕으로 안전하고 쾌적한 환경을 조성하기 위해 힘쓰고 있으며, 건전한 조직문화를 구축하고 확산해 나가고자 합니다.
또한 이마트가 받은 많은 관심과 사랑이 다시금 지역사회의 발전으로 이어지는 선순환 체계가 될 수 있도록 다양한 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 사회가 보다 더 따뜻해 질 수 있도록 이마트가 여러분과 함께 노력해 나가겠습니다.

셋째, 이해관계자 여러분의 권리가 보장되는 공정하고 투명한 경영을 약속드립니다.

이마트는 윤리경영을 바탕으로 이사회 중심의 책임경영을 실천하고자, 지배구조의 투명성과 건전성을 높여나가고 있습니다. 뿐만 아니라, 공정거래, 반부패 등 주어진 법적 의무를 준수하는 한편, 주기적인 점검과 교육을 통해 윤리경영을 내재화하고 있습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,
2024년은 이마트가 새롭게 재도약 하기 위해 '제2의 창업'을 한다는 각오로 본업 경쟁력을 한층 강화하면서 새로운 시대적 요구에 부응하는 변혁을 추진해 가고자 합니다. 지속가능한 사회 형성과 차별적인 가치 창출을 향한 이마트의 부단한 노력에 변함없는 관심과 응원을 부탁드립니다.

감사합니다.

대표이사 한채양 한 채 양

CSSO Message

지속가능경영은 기업과 사회의 존속 및 발전을 위해 더 이상 선택이 아닌 필수입니다.
유통 가치사슬 전반의 ESG경영을 주도하여, 유통업을 넘어 한국 사회 전반적인 지속가능경영을 주도하는 유통 선도 기업으로 거듭나겠습니다.



이마트의 지속가능경영 성과와 계획을 담은 세번째 지속가능경영보고서가 나오기까지 많은 관심과 성원을 보내주신 이해관계자 여러분께 진심으로 감사 드립니다.

지속가능경영에 대한 관심은 전 사회, 전 지구적으로 높아져가고 있습니다. 이마트는 이해관계자 여러분의 이해를 반영하여 지속가능한 가치를 창출하고, 새로운 시대의 성장 동력을 선제적으로 확보해 나가기 위해 전사적으로 지속가능경영을 추진하고 있습니다.

이마트는 이중 중대성(Double Materiality) 평가를 통해 다양한 ESG 이슈 가운데 직·간접적으로 많은 영향을 미칠 수 있는 4대 핵심 이슈를 도출하고, 이에 대한 성과 창출을 위해 전사적 역량을 결집해 나가고자 합니다.

첫째, 자원순환 시스템을 확대해 나가겠습니다.

유통 전 과정에 걸쳐 자원의 가치 있는 소비와 재활용은 환경부하를 저감하는데 중요한 요소입니다. 이에 이마트는 다양한 자원순환 활동 및 캠페인을 전개해 나가고 있습니다. 지속가능 패키징 도입 및 물류용 랩의 재활용을 비롯해서, 사내 다회용컵 사용 캠페인 등 일상 속에서 실천 가능한 활동을 지속적으로 발굴하고 확대해 나가고 있습니다. 앞으로도 자원순환 체계를 공고히 하면서 자연과 지구를 보존하는데 적극적으로 기여하겠습니다.

둘째, 전 사업 영역에서의 에너지 효율을 극대화하겠습니다.

이마트는 온실가스 감축 정책이 도입되기 이전부터 에너지 절감의 중요성을 인지하고 다양한 활동을 추진해왔습니다. 대표적으로 2009년부터 '에너지효율화사업(ESCO)'에 참여하여, 매년 에너지 고효율 설비에 대한 투자와 함께 친환경 매장을 구현하고 있습니다.
또한 사업장 내 재생에너지 설비를 통해 청정 에너지 생산과 저탄소 경제로의 전환에 기여하고 있습니다. 지속적인 에너지 효율화와 더불어 탄소중립 전략 이행을 통해 기후변화 대응에 앞장서는 기업이 되겠습니다.

셋째, 안전보건 경영 체계를 고도화 하겠습니다.

이마트의 성장과 발전을 위해 힘 써 주시는 임직원, 협력사원 및 고객 여러분의 안전은 이마트의 가장 중요한 가치 중 하나입니다. 이에 전체 사업장을 대상으로 체계적인 안전보건 경영 시스템을 구축하고 ISO 45001 인증을 통해 지속적인 개선 활동을 전개하고 있습니다.
특히 사업장별 유해요인을 식별하고 위험요인에 대한 선제적 조치를 통해 안전하고 신뢰할 수 있는 작업 환경을 만들겠습니다.

넷째, 고객 여러분의 소리에 귀 기울여 편의성과 만족도를 높이겠습니다.

지난 2024년 1월 이마트는 고객의 의견을 경청하고, 이를 체계적으로 제품과 서비스에 반영하기 위한 '이트렌드(e-Trend) 시스템'을 구축하였습니다. 향후에도 이마트만의 독자적인 프로세스를 통해 품질과 가격 경쟁력이 뛰어난 상품을 공급하고, 이해관계자 여러분의 일상이 보다 편리해질 수 있는 서비스를 확대해 나가겠습니다.

이마트는 앞으로도 이해관계자 여러분의 다양한 목소리에 귀 기울이면서 새롭게 대두되는 지속가능 이슈들에 선제적으로 대응해 나가겠습니다. 지속가능경영의 고도화를 위한 이마트의 발걸음에 앞으로도 많은 관심과 성원을 부탁드립니다.

감사합니다.

지원본부장 전상진

COMPANY OVERVIEW

이마트 회사 소개

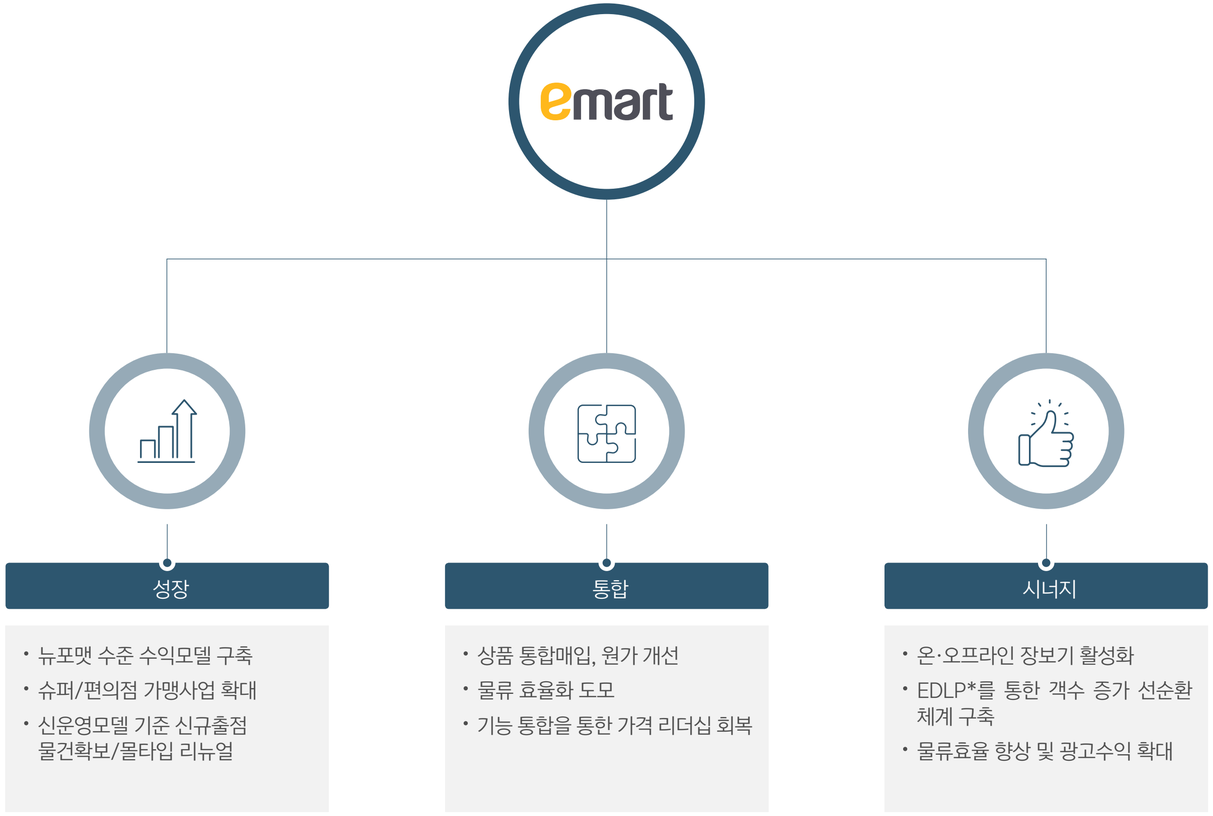
회사명	주식회사 이마트(E-MART Inc.)	
사업부문(별도 기준)	이마트	할인점
	트레이더스	창고형 할인점
	전문점	노브랜드, 일렉트로마트, 몰리스 펫 샵, 토이킹덤, 마리스베이비서클, 와인클럽
1호점 오픈/ 설립일	1993.11.12 이마트 창동점 1호점 오픈	
	2011.5.3 ㈜신세계의 대형마트 사업부문이 ㈜이마트로 법인 분할	
본사 위치	서울특별시 중구 세종대로7길 37	
대표이사[1]	한채양	
임직원 수[2]	25,131명	
기업신용등급[3] **('23년 말)**	AA(한국신용평가, 한국기업평가, NICE신용평가 기준)	
ESG평가 등급 ('23년)	종합 A(한국ESG기준원 발표 기준)	
연결대상 종속기업	㈜이마트 에브리데이, ㈜이마트 24, ㈜신세계 프라퍼티, ㈜에스에스지닷컴, ㈜에스씨케이컴퍼니, ㈜조선호텔앤리조트, ㈜신세계푸드, ㈜신세계엘앤비 등 50개 종속기업	

1) 한채양 대표이사는 제13기 정기주주총회('24년 3월 28일) 및 이사회에서 선임
2) 사업보고서 기준 인원 + 비정규직 임직원 수
3) '24년 5월 현재 기준 등급 AA-(한국신용평가, 한국기업평가, NICE신용평가 기준)





2024 이마트 중점 추진 전략



EDLP*: EveryDay Low Price의 약자. 대량구매를 통해 고객에게 최저 가격에 양질의 제품을 제공하는 전략.

Emart VISION



Emart HISTORY

이마트는 1993년 대한민국 최초의 할인점 오픈을 시작으로 세계 최대 규모의 물류센터 운영, 국내 유통업 최초 친환경 인증 점포 개점, 최초의 비닐 봉지 없는 점포, 한국 유통업계 최초 해외 점포 오픈 등 대한민국 유통사에 새로운 역사를 만들어가고 있습니다. 고객의 사랑과 신뢰로 일구어 온 이마트의 역사처럼, '최초'를 고집하는 유통 선도 기업으로서 나아가겠습니다.



1993-2003 '최초'로서의 시작과 윤리경영의 태동

- 1993.11 이마트 1호점 창동점 오픈 (대한민국 최초 할인점)
- 1996.12 이마트 물류센터 오픈 (국내 할인점 최초)
- 1997.02 중국 이마트 1호점 상하이 취양점 오픈 (한국 유통업계 최초 해외 점포)
- 1998.02 이마트 식품가공센터 오픈 (국내 할인점 최초 식품 가공센터)
- 1999.12 윤리경영 선포
- 2003.02 금탑산업훈장 수상 (한국 유통업계 최초)
- 2003.03 윤리경영 캐릭터 '바르미' 탄생



2004 - 2009 유통업을 이끌어간 새로운 기록과 도전의 연속

- 2004.08 이마트 온라인 쇼핑몰 오픈
- 2004.12 UN 반부패의 날 기념식 및 제 4회 투명사회 기여상 수상
- 2005.01 윤리헌장 제정 가치체계 개선
- 2006.10 이마트 101호점 익산점 오픈 (국내 할인점 최초 100호점 돌파)
- 2007.03 희망장난감도서관 1호관 개관 (제주)
- 2008.01 유통업 최초 녹색건축 인증 점포 오픈 (이마트 동탄점)
- 2008.07 이마트 여주 물류센터 오픈
- 2009.02 비닐쇼핑백 없는 점포 선언



2010 - 2016 고객 가치 실현을 향한 도약

- 2010.01 업계 최초 납품대금 100% 현금결제
- 2011.05 ㈜신세계와 ㈜이마트로 법인분할
- 2011.08 이마트 미트센터 오픈 (국내 유통업 최초 축산물 가공센터)
- 2011.11 베트남 해외봉사단 파견
- 2012.09 이마트 후레쉬센터 오픈 (국내 최초 농수산물 가공센터)
- 2013.01 사회적 책임경영 선포
- 2015.12 이마트 베트남 1호점 오픈
- 2016.07 이마트 몽골1호점 징기스점 오픈
- 2016.08 노브랜드 상생스토어 1호점 (당진어시장점) 오픈
- 2016.11 이마트 트레이더스 매출 1조원 돌파



2017 - 2023 지속가능경영을 향한 이마트의 새로운 도전

- 2017.01 종이영수증 없는 점포캠페인 런칭
- 2018.07 PK리테일홀딩스 (미국법인) 설립
- 2021.04 ESG위원회 설치
- 2021.06 지마켓글로벌(유한책임회사) 지분 양수도 계약 체결
- 2021.09 ㈜스타벅스코리아 최대주주 지분변동(이마트 67.5%)
- 2022.06 이마트 트레이더스 동탄점 오픈 (녹색건축인증)
- 2022.07 제1기 지속가능경영 보고서 최초 발간
- 2023.07 제 2기 지속가능경영 보고서 발간
- 2023.09 Net-Zero 보고서 최초 발간
- 2023.12 이마트 트레이더스 수원화서점 오픈

BUSINESS PERFORMANCE

별도 부문 영업 실적

단위 억 원

영업 실적	2021	2022	2023
총 매출액*	164,514	169,020	165,500
영업이익	2,659	2,589	1,880
당기순이익	7,747	10,507	2,588

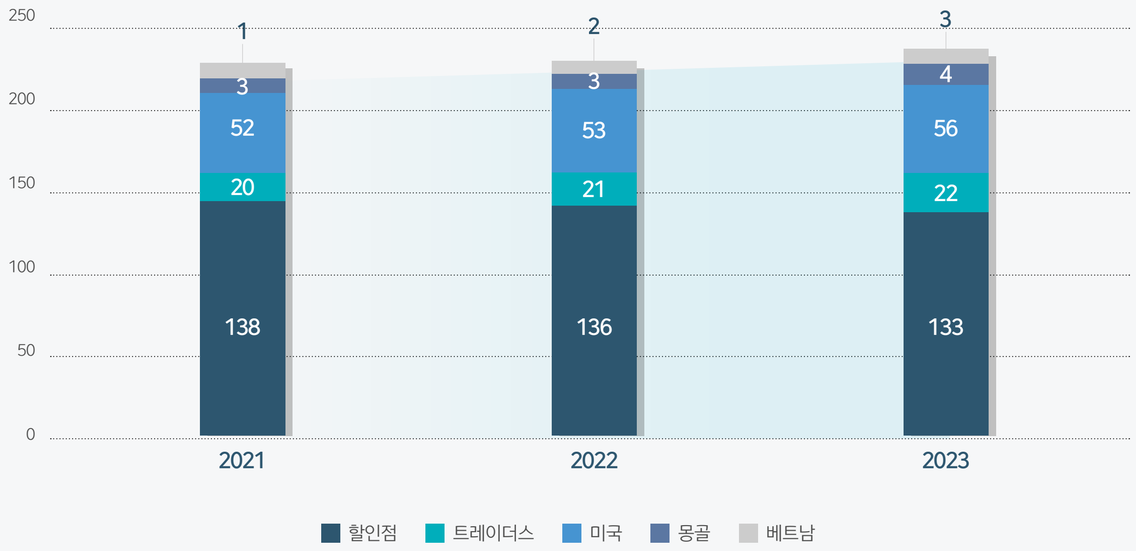
총 매출액*: 홈페이지에 공시되는 분기별 IR실적자료 기준으로 제품 원가의 매출로 계산

사업부문별 영업 실적

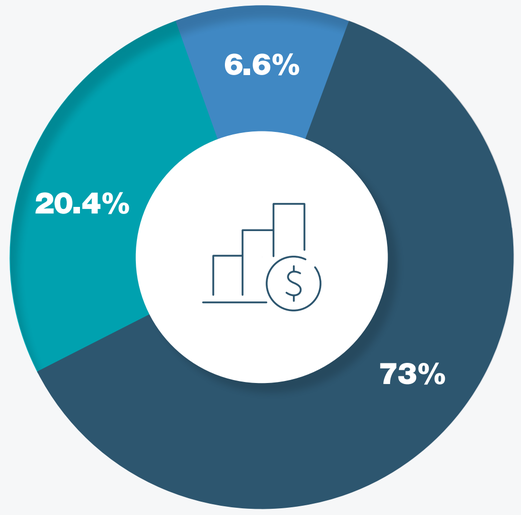
단위 억 원

사업부문별 매출	2021	2022	2023
할인점	118,418	124,153	120,871
트레이더스	33,150	33,867	33,727
전문점	12,399	10,907	10,871

점포 확대 현황



2023년 사업부문별 매출



BUSINESS OVERVIEW

이마트는 대한민국 1등 할인점 '이마트', 합리적 가격의 창고형 매장 '트레이더스', PP센터와 전용 물류센터를 갖춘 온라인몰, 소비자의 니즈에 기반한 맞춤형 전문점을 운영하고 있습니다. 또한 미국, 아시아 등 세계 각지에서도 점포를 확대하고 있는 등 그 입지를 굳건히 다지고 있습니다.

국내 점포 현황

대한민국 1등 할인점
이마트



133개 점 (국내)

1993년 국내 최초 할인점인 이마트 창동점 개점 이래 고객에게 차별화된 쇼핑 경험을 제공하고 있는 대한민국 1등 할인점

합리적인 가격의 창고형 할인매장
이마트 트레이더스



22개 점 (국내)

대량 매입, 간편 포장, 묶음 판매 등 유통 과정의 혁신을 통해 합리적인 가격을 선보이는 창고형 할인매장

ONE DIGITAL UNIVERSE
온라인몰



PP센터[1]: 92개 점
NE.O[2]: 3개 점

강화된 배송 인프라로 예약배송, 새벽배송, 택배배송 등 고객에게 찾아가는 온라인 쇼핑몰

다양한 라이프 스타일에 맞춘 특화매장
전문점

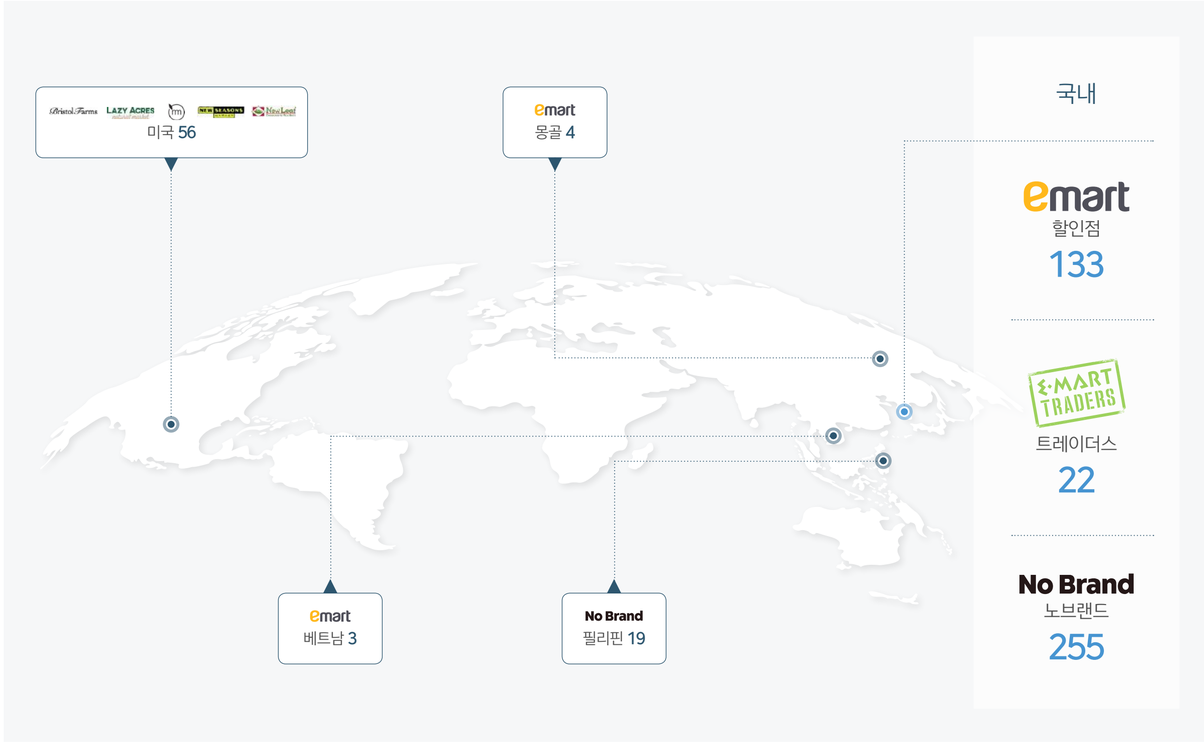


- 노브랜드: 차별화된 초저가 매장
- 몰리스 펫 샵: 반려동물 원스톱 멀티숍
- 토이킹덤: 체험형 장난감 전문매장
- 일렉트로마트: 체험테마형 가전 전문점
- 와인클럽: 국내 최대 주류 전문점
- 마리스베이비서클: 유아용품 전문매장

PP센터[1]: 이마트 매장을 활용한 온라인 물류 처리 공간
NE.O[2] NE.O: NExt generation Online store의 약자. 유통과정의 자동화를 통해 효율성을 높인 최첨단 온라인 전용 물류센터

해외 점포 현황

- 글로벌 시장 내 경쟁력 제고를 위해, 해외 점포를 지속적으로 확대 운영 중
- 미국 시장: 다양한 식문화를 경험할 수 있는 프리미엄 그로서리 마켓을 지향하며, BF(Bristol Farms), LA(Lazy Acres), MM(Metropolitan Market), NSM(New Seasons Market), NL(New Leaf) 5개 브랜드 및 56개 그로서리 마켓 운영 중
- 아시아: 베트남, 몽골(이마트) 및 필리핀(노브랜드)에서 지속적인 점포 확장을 통해 영향력을 확대 중



BUSINESS OVERVIEW

로지스틱스



Fresh센터 ('12년 9월~)

- 경기도 이천에 위치
- 복잡한 농·수산물 유통 프로세스 단순화를 통한, 신선식품 가격 안정화 기여



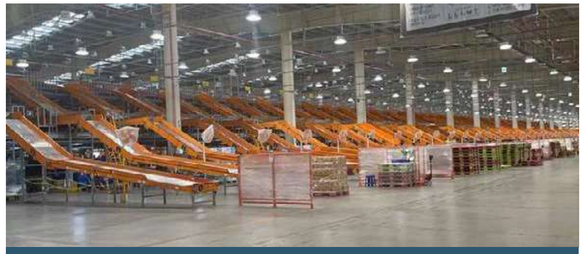
Meat센터 ('11년 8월~)

- 경기도 광주 위치
- 수산·축산물 유통센터로 유통단계 효율화를 통해, 저렴하고 신선한 수·축산물 제공



NE.O 센터 ('14년 9월~)

- 국내 최초 온라인 전용 물류 센터
- NE.O 001: 국내 최초 완전 자동화 물류센터
- NE.O 002: 자체 S/W 적용
- NE.O 003: Real Time 스케줄링 및 최적의 동선 구현



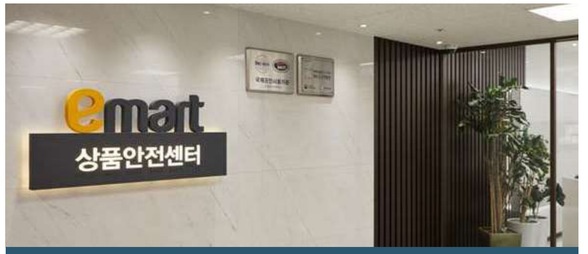
이마트 물류센터 (8개 점, '23년 기준)

- 국내 할인점 최초 물류센터 오픈
- 전국적인 물류 시스템 구축



PP센터 (92개 점, '23년 기준)

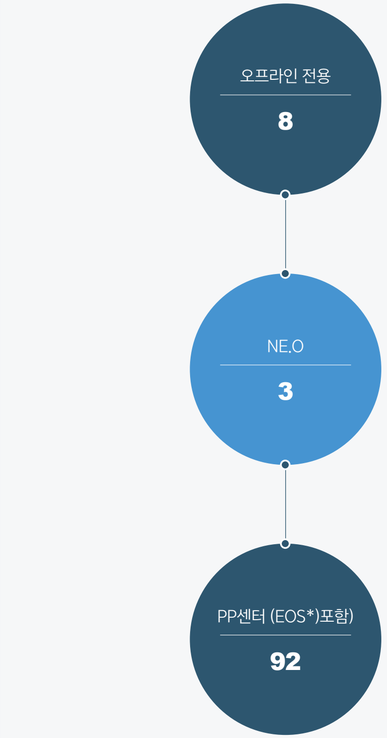
- 이마트 및 트레이더스 점포 내 자동 피킹·패킹 시스템을 도입
- 오프라인 인프라 및 디지털 역량 통합을 통해, 유통과정 간 효율 개선



상품안전센터 ('15년 2월~)

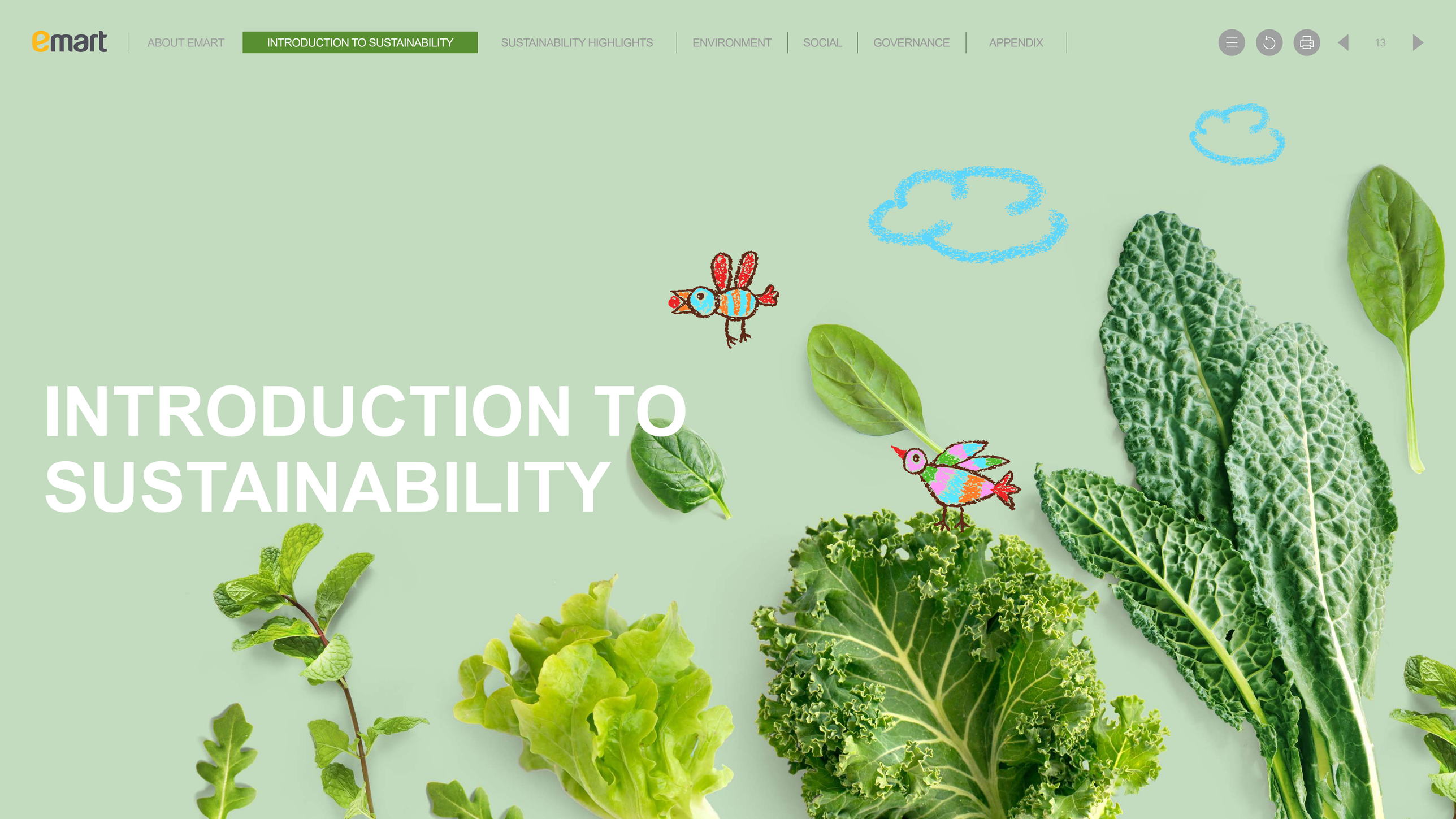
- 국제공인 시험기관 인증 전문 검증센터
- 신선식품, PL상품 및 직소싱상품에 대한 법적 기준, 안전성 사전 검증 수행

이마트 로지스틱스 현황



EOS*: Emart Online Store

INTRODUCTION TO SUSTAINABILITY



지속가능경영 전략

2013년 기업 경영 패러다임을 사회적 책임 경영으로 선언한 이래로, 이마트는 지속가능경영 체계의 공고화를 위해, ESG영역별 세부 전략 수립 및 고도화를 진행하고 있습니다.
또한 이해관계자들이 함께 동참할 수 있는 활동 기획을 통해, 모두가 함께 실천하는 지속가능경영을 지향하고 이러한 가치가 사회 전반에 정착할 수 있도록 기여하고 있습니다.

지속가능경영 비전



비전

중점분야 및 목표

환경경영	지속가능상품	동반성장	사회책임
정부 2050 탄소중립 목표 기여	친환경/건강/영양 상품 보장	유통 가치사슬 전반의 ESG경영 주도	지역사회 상생 사회적 가치 경영 실현

추진전략

탄소중립 목표 수립 및 사업장 내·외 관리체계 구축	고객 중심의 품질관리체계 고도화	근로자 인권 제고 및 안전한 노동환경 보장	공정거래/반부패 및 준법 경영 이행

핵심 아젠다

· 자원순환 체계 확립 · 에너지 소비량 관리 및 효율 개선 · 온실가스 감축 전략 이행 · 건전한 환경경영 체계 확립 · 친환경 소비문화 확산 활동 · 생물다양성 보존	· 소비자 만족도 제고 · 지속가능상품 포트폴리오 다각화 · 제품/서비스 안전 및 품질 관리 · 정보보호 및 개인정보보호	· 안전보건 경영 체계 고도화 · 인권경영 체계 고도화 · 지속가능한 공급망 관리 · 조직문화 개선 · 사회책임경영 내재화	· 지속가능경영 추진 체계 고도화 · 리스크 관리 체계 고도화 · 윤리·준법경영 체계 제고 · 신성장 동력 확보

추진 체계

ESG위원회 | ESG담당 | ESG경영추진팀 | ESG실무협의체

2023 지속가능경영 성과

환경



- **2023 NET-ZERO 보고서** 최초 발간
- 사내 다회용기 이용 문화 확산을 위한 **텀블러즈 캠페인 추진**
- 에너지 효율 개선을 위한 **ESCO 사업 16년 연속** 추진

사회



- 고객 만족도를 높이기 위한 **'E-Trend' 시스템** 도입
- 안전한 작업환경을 구축하기 위한 **'안전보건 경영방침' 개정**
- 동반성장위원회와 **'협력사 ESG 지원사업 협약' 2년 연속** 체결

지배구조



- **주주환원정책** 재검토
- **양도제한조건부주식(RSU)** 제도 개정
- **'공정거래 스마트러닝'** 동영상 과정 제작

지속가능경영 전략

지속가능경영 추진 체계

- 지속가능경영의 내재화를 위해 지속가능경영 비전, 지속가능경영 전략 실행 및 성과 관리, 대외 커뮤니케이션의 역할을 담당하는 조직 체계 구축
- 이사회 산하 ESG위원회를 중심으로 전사적 ESG과제를 주관하는 ESG경영추진팀, 영역별 실무자들로 구성된 ESG실무협의체로 체계를 구축하고 있으며 유기적인 협력 이행

지속가능경영 추진 조직도



ESG위원회

- ESG 관련 주요 이슈 및 전략 점검과 자문 등의 역할 수행, 회사의 지속가능경영에 대한 계획 및 실적 심의를 위한 이사회 산하 ESG위원회 운영
- 기존 운영되던 사회공헌위원회의 사회공헌 활동에 국한되었던 의제를 ESG영역으로 확대하고자 ESG위원회 변경·신설('21년 4월~)
- 총 3회 개최되었으며, 중대성 평가 결과를 비롯, E, S, G 영역별 주요 실적 및 계획에 대한 보고 진행 완료

2023년 ESG위원회 활동 내역

구분		의안 내용	가결 여부
2023.01.12	보고	'22년 실적 및 '23년 계획 보고	-
	보고	부패방지 및 리스크 통제활동 '22년 실적 및 '23년 계획	-
2023.03.29	승인	ESG위원회 위원장 선임의 건	승인
2023.07.20	보고	ESG'23년 상반기 실적, 하반기 계획, 행동규범 제정 및 공개	-

ESG담당 내 ESG경영추진팀

- ESG위원회의 지원부서로서 지속가능경영 간사업무를 담당하고 있으며, 대내·외 지속가능경영에 대한 요구에 선제적으로 대응하고, 지속가능한 경영 환경의 구축 지원
- 대외 이슈 대응, 유관부서 협업, 사내 ESG활동 모니터링 등 지속가능경영의 컨트롤 타워 역할 수행

ESG실무협의체 운영

- 지속가능경영 추진 목표에 따른 세부 추진과제 도출, 실행 및 성과관리 담당
- 격월 1회 정기 협의체 모임을 주최하여 유기적인 운영을 진행하고 있으며, 이슈 발생 및 필요시 상시 의견 교환 진행

2023년 주요 보고 사항

의안명	개최 일자	보고 사항
'22년 실적 및 '23년 계획 보고	2023.01.12	• 지속가능경영보고서 발간 및 ESG평가에 대한 사항 • 영역별 주요 실적 및 계획 - E: 탄소배출 감축 외 4개 카테고리 - S: 사회적 책임 실현 외 1개 카테고리 - G: 이사회 운영 카테고리
부패방지 및 리스크 통제활동 '22년 실적 및 '23년 계획		• 내부감사 및 업무진단, 준법지원, 공정거래 카테고리별 활동 계획 및 실적 보고
ESG '23년 상반기 실적, 하반기 계획, 행동규범 제정 및 공개	2023.07.20	• 지속가능경영보고서 발간 과정 간 주요 내용 - Introduction: 중대성 평가 결과를 반영한 ESG 세부 전략 및 핵심 아젠다 선정 프로세스 - Hightlight: 중대성 평가 결과 도출된 4대 중점 영역*별 활동 보고 - Performance: 4대 중점 영역별 세부 목표, 실행 성과 및 향후 계획에 대한 보고 • 2050 Net Zero 전략 수립에 대한 보고 • 영역별 주요 실적 및 계획 - E: 온실가스 감축 외 4개 카테고리 - S: 사회공헌 외 2개 카테고리(협력사 ESG 행동규범 제정의 건 포함) - G: 이사회 운영 카테고리

*2022 4대 중점 영역: 환경경영, 지속가능상품, 동반성장, 사회책임

지속가능경영 전략

2023 ESG 경영 대상

- 전사적 차원의 지속가능경영 인식 제고 및 현장실천 문화 확산을 위해, 연 1회 부문별 지속가능경영 우수 실천자 시상 진행('21~)
- 지속가능경영의 내재화 및 공고화를 위해, 시상 부문을 사업장, 개인, 협력회사로 세분화하여 이마트 가치사슬 전반을 포괄할 수 있도록 추진 중
- ESG 경영 대상 수상 내용 중 에너지 부문(점장 대상)은 KPI 설정을 통해 임직원 참여 유도
- 사업장 부문 10개 점(최우수 1개점, 우수 9개점), 개인 부문 10명(최우수 1명, 우수 9명), 협력사 부문 4개 사(최우수 4개 사)에 대하여 상패(현판) 및 상금 시상 완료('23)

2023 ESG 경영 대상 심사 기준 및 시상 내역

	사업장		개인	협력사
	정량적 평가	정성적 평가	정성적 평가	정성적 평가
심사 기준	• 온실가스 감축 기여도 • 친환경 소비문화 확산 기여도 • 희망배달 캠페인 참여도 • 인당 평균 봉사활동 시간 • 자율적 정보보호 실천도 • 고객 만족도 향상 • 안전 관리 예방활동 실천도	• 점포 주도 공헌 활동 • 지역사회 관계 강화 활동 등	지속가능활동을 통해 이마트의 지속가능경영에 동참하고 기여한 임직원	• 평소 기업을 운영함에 있어 지속가능경영을 적극적으로 실천하는 기업 • 이마트와의 협력을 통해 우수한 상품을 개발하고 있는 기업 • 친환경 및 사회적 경영을 모범적으로 실천하고 있는 기업
시상 내역	우수 사업장 10개 점 선정		우수 임직원 10명 선정	최우수 협력사 4개사 선정

추진 일정

심사 기준 점포 공지
8월

부문별 수상자 확정
~10월 중순

시상식
이마트 창립기념일



이중 중대성 평가

이마트는 지속가능한 내일을 위해 유통의 전과정을 고려하는 지속가능경영을 추진하고 있습니다. 이마트는 효과적인 지속가능경영추진을 위해 이마트를 둘러싼 ESG이슈를 분석하고 환경·사회적, 재무적 영향도를 모두 고려하는 이중 중대성 평가를 시행하였습니다. 본 중대성 평가 결과 도출된 주요 이슈는 이마트에 미치는 영향과 개선 가능성을 고려하여 이마트의 지속가능경영 전략 수립 시 우선적으로 반영하고 있으며, 관련된 활동 및 향후 계획을 투명하게 공개하고 있습니다.

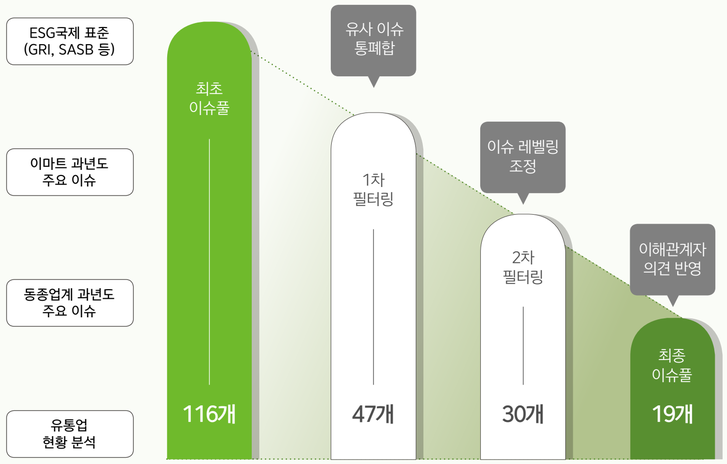
이중 중대성 평가 프로세스

- 이중 중대성(Double Materiality) 평가: 사회·환경이 기업의 재무 상태에 영향을 미치는(Outside-In) 정도와 기업의 경영 활동이 사회·환경에 미치는(Inside-Out) 영향력을 복합적으로 고려하는 평가 방법
- 기존 중대성 평가 대비 리서치 범위의 세분화 및 이해관계자 설문조사 프로세스 고도화를 통해 보다 실질적인 주요 이슈 도출 진행
- 평가를 통해 도출된 주요 이슈는 지속가능경영 최고 의사결정기구인 ESG위원회에 보고되고 있으며, 주기적 검토를 통한 모니터링 진행

STEP 1.

이마트의 ESG경영환경 분석

- 유통업 현황을 포함한 사회의 변화 및 투자자, 지역사회 등 이해관계자의 이마트에 대한 지속가능경영 요구사항을 분석하여 최초 이슈풀 구성
- 국내·외 공시표준 및 평가기준 등을 식별하여 총 116개의 최초 이슈풀 도출
- 이슈 간 통폐합, 미디어 반영 및 레벨링 등을 통해 총 19개의 최종 이슈풀 확정



STEP 2.

이해관계자 설문조사

- 핵심 이슈를 영역별(E,S,G)로 이해관계자의 세부 구분 진행
- 설문조사를 정밀화하기 위해 ESRS 기준을 반영한 설문 문항 구성
- 총 221명의 이해관계자가 설문에 참여하였으며, 사전에 구분한 이해관계자에 따라 다각적 관점에서 설문을 진행하여 설문 결과의 신뢰도 제고

영역별 이슈풀 구분(총 19개 이슈)

설문조사 참여 인원: 총 221명(내부: 167명 / 외부: 54명)

환경(E)	사회(S)	지배구조(G)
6개 이슈	9개 이슈	4개 이슈

이슈별 문항 구성

사회·환경적 영향도 Impact Materiality		재무적 영향도 Financial Materiality	
긍정	부정	기회	리스크
영향의 발생가능성	영향의 발생가능성	영향의 발생가능성	영향의 발생가능성
영향의 크기	영향의 크기	영향의 크기	영향의 크기
영향의 범위	영향의 범위		
	영향의 교정가능성		

STEP 3.

이중 중대성 평가 수행

- 도출된 19개의 최종 이슈풀에서 우선순위를 파악하기 위해 이중 중대성 평가 수행
- 사회·환경적, 재무적 영향도에 따라 내·외부 환경 분석 결과에 대한 별도의 가중치 설정
- 최종 이슈풀의 약 20%에 해당하는 상위 4개의 이슈를 주요 이슈로 식별하여 상시 모니터링 진행 및 관리 부서 지정, 주요 추진 과제로 설정하여 부서별 대응 전략 수립

구분	의안 내용
사회·환경적 영향도	-ESGStandard: 글로벌 ESG공시표준 및 평가기준 -내부 이해관계자 설문조사 결과 -외부 이해관계자 설문조사 결과
재무적 영향도	-경영전략 연계성 평가: 이마트 및 국내·외 동종업계 9개사 과년도 주요 이슈 분석 -내부 이해관계자 설문조사 결과 -외부 이해관계자 설문조사 결과

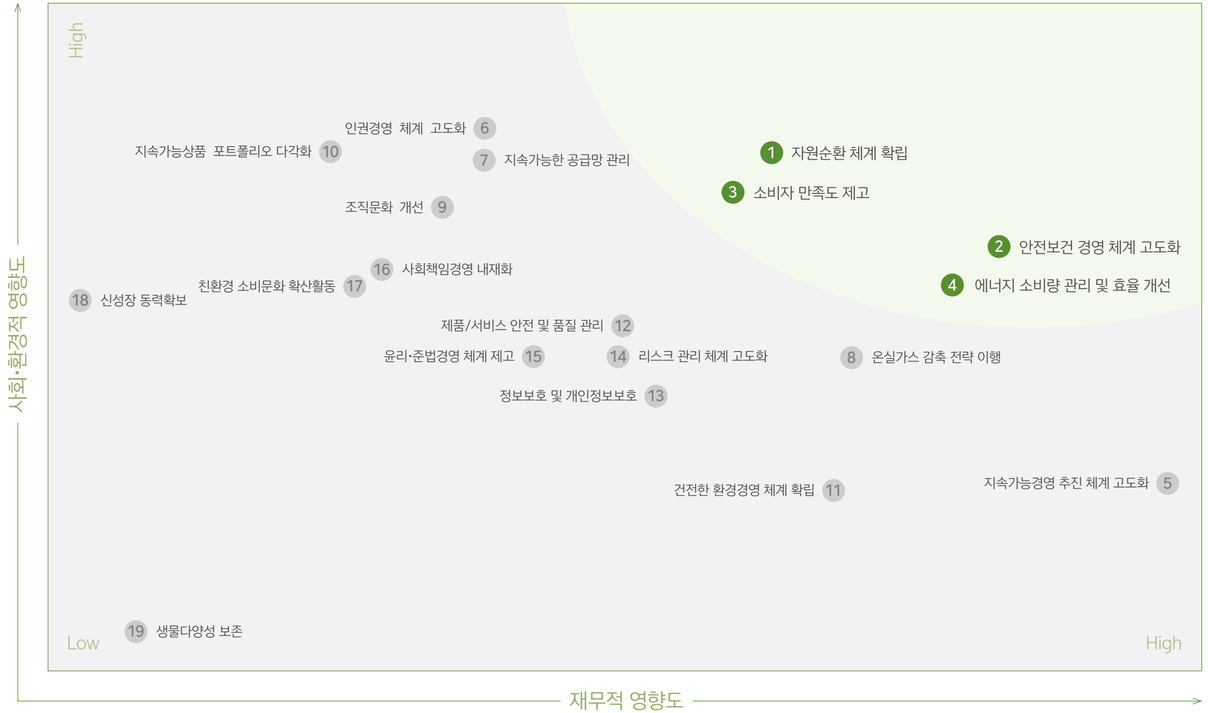
※ 사회·환경적, 재무적 영향도 구분에 따라 내·외부 이해관계자 설문조사 결과에 대해 별도의 가중치 설정

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 결과

- 중대성 평가를 통해 도출된 사회·환경적 영향도 및 재무적 영향도를 구분하여 이슈별 점수 산출
- 각 영향도를 종합하여 이마트의 주요 이슈를 도출하였으며, 최종 이슈풀의 약 20%에 해당하는 4개 이슈를 주요 이슈로 선정

중대성 평가 그래프



2023년 이마트 영향도별 이해관계자 설문 결과

종합 순위	구분	이전 보고기간 대비	사회·환경적 영향도		재무적 영향도	
			부정적 영향	긍정적 영향	리스크 요인	기회 요인
1	자원순환 체계 확립	유지				
2	안전보건 경영 체계 고도화	신규				
3	소비자 만족도 제고	유지				
4	에너지 소비량 관리 및 효율 개선	유지				
5	지속가능경영 추진 체계 고도화	신규				
6	인권경영 체계 고도화	신규				
7	지속가능한 공급망 관리	유지				
8	온실가스 감축 전략 이행	유지				
9	조직문화 개선	유지				
10	지속가능상품 포트폴리오 다각화	유지				
11	건전한 환경경영 체계 확립	신규				
12	제품/서비스 안전 및 품질 관리	유지				
13	정보보호 및 개인정보보호	유지				
14	리스크 관리 체계 고도화	신규				
15	윤리·준법경영 체계 제고	유지				
16	사회책임경영 내재화	유지				
17	친환경 소비문화 확산활동	유지				
18	신성장 동력 확보	신규				
19	생물다양성 보존	신규				

※이중 중대성 평가 진행 간 '부정적 영향' 및 '리스크 요인'에 가중치 부여

이해관계자 소통 채널

이마트는 이해관계자와 적극적 참여 및 의견 수렴을 위해 다양한 소통채널을 구축하고 있습니다. 소통 채널을 통해 식별된 이슈는 이마트의 지속가능경영 활동에 반영하고 있으며, 지속가능경영보고서를 통해 활동 성과 및 향후 계획을 공유함으로써 이해관계자와의 소통을 진행하고 있습니다.

2023 이마트 주요 추진과제

• 이중 중대성 평가를 통해 설정된 ESG핵심 과제에 대하여 부서별 대응 전략 및 2023년 성과 공시

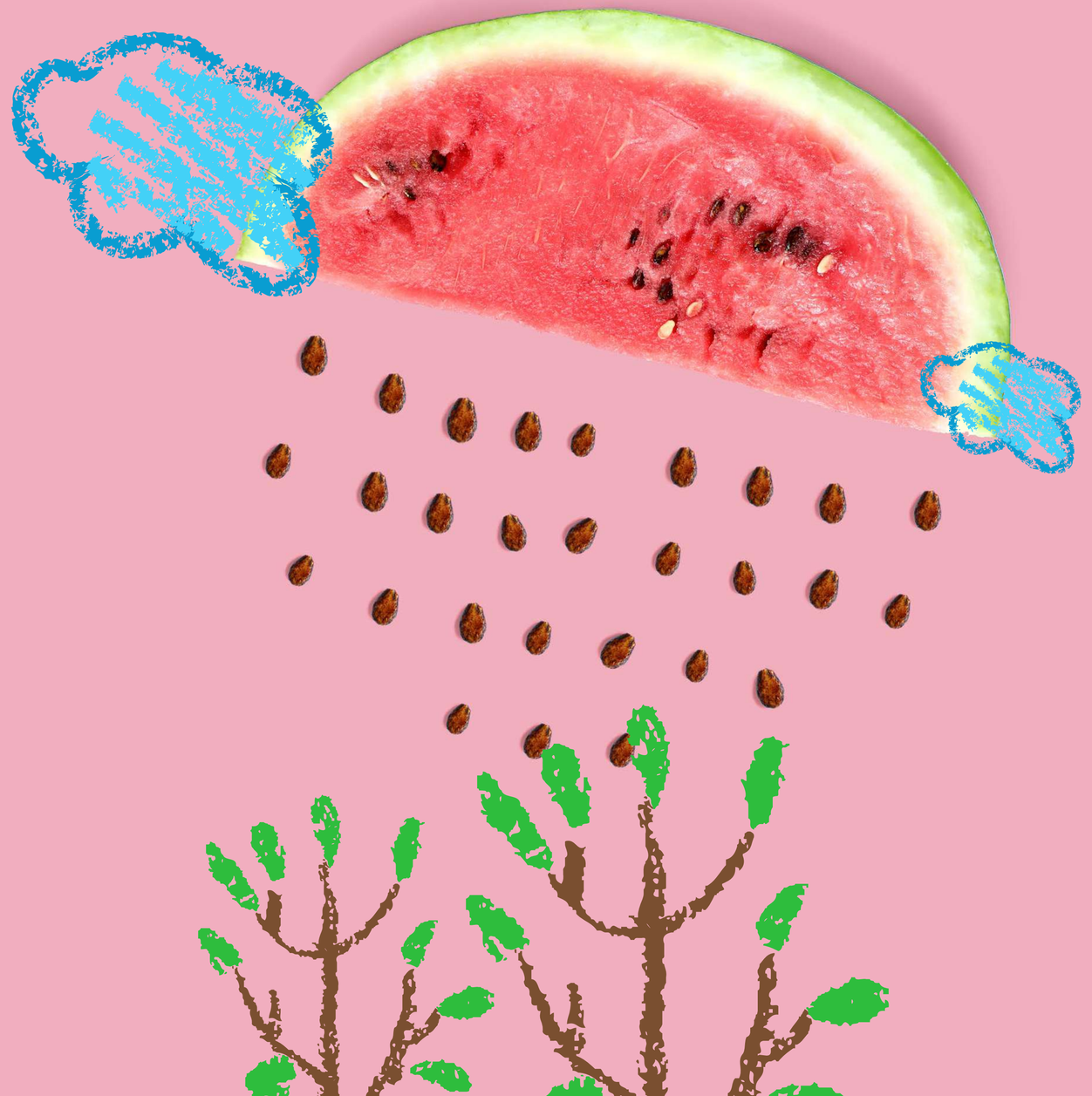
issue 명	목표	대응 전략	보고 페이지
자원순환 체계 확립	생산·유통·소비 등 제품 및 서비스의 전 과정에서 지속가능성 제고 및 폐자원 순환망 구축을 통한 투입 자원 최소화	• 공정 내 투입 자원 재활용(스트레치 필름 재활용) • 친환경 제품 구매(녹색 구매) • 사내 자원순환 문화 정착 (텀블러즈 캠페인 등)	자원순환 체계 확립 p.21~25
에너지 소비량 관리 및 효율 개선	고효율 설비투자, 신재생에너지 확충 등을 통한 에너지 절약 및 효율 개선 프로세스 구축	• 기후변화 대응 시나리오 구축 • 사업장 고효율 설비 투자(ESCO 사업) • 신·재생 에너지 사용 및 전기차 충전시설 확충	기후변화 대응 p.26~30 *'에너지 소비량 관리 및 효율 개선'과 연관된 이슈인 '온실가스 감축 전략 이행'과 통합하여 '기후변화 대응' 파트로 보고
안전보건 경영 체계 고도화	근로자 안전보건에 관한 기준 확립, 위험성 평가 등을 통해 산업재해 예방 및 근로자에게 쾌적한 작업환경 제공	• 전사 ISO45001 인증 확보 • 안전보건 교육 활동 • 사업장 정기 위험성 평가 • 안전보건 투자 및 개선 활동	안전보건 경영 체계 고도화 p.31~38
소비자 만족도 제고	고객과의 양방향 소통 체계를 수립하고, 고객의 입장을 고려한 편리한 서비스 제공을 통해 고객의 만족도 향상	• NPS 지수 관리 • 고객만족 운영 프로세스 • e-Trend 시스템 도입 • 고객 피해보상 절차 수립	소비자 만족도 제고 p.39~42

이해관계자 소통 채널

• 이해관계자의 특성을 고려하여 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 협력사, 지역사회 5개 그룹으로 정의
• 각 담당 부서별 정기적 소통채널의 운영을 통해 이마트의 지속가능경영에 대한 공감대 형성

이해관계자 구분	고객	주주 및 투자자	임직원	협력사	지역사회
주요 관심 이슈	지속가능상품 친환경 가치소비 합리적이고 편리한 쇼핑 환경 고객 편의성 제고 개인정보 보호	투명한 지배구조 주주 이익 극대화 재무 건전성	공정한 인사평가 성과 보상 근무환경 개선 인재개발 일과 삶의 균형	상생 협력 동반성장 공정거래	지역사회 투자 지역경제 상생
소통 채널	• 고객만족도 조사 (NPS 평가) • VOC 운영 및 관리 • 각 점포 고객만족센터 • 이마트 공식 SNS (유튜브, 인스타그램 등) • 이마트 앱	• IR (투자자 미팅, 전화 메일 등) • 이마트 홈페이지 - 투자정보 • 전자공시시스템 - 공시자료 • 주주총회	• 노동조합 및 노사협의회 • WoW Talk(사원 간담회) • ESGPLAY(임직원 ESG교육 플랫폼)	• 동반성장 홈페이지 • ecrt(상품/입대을 소통 창구) • eCdocu(입대갑, 기타 입찰 및 계약 소통 창구) • 헬프라인 • 이마트 신문고	• NGO 및 지역복지단체 파트너십 • 노브랜드 상생스토어
모니터링 방식	• NPS 평가: NPS 지수 관리 및 모니터링 진행 • VOC 운영 및 관리: VOC 취합 및 개선점 발굴 • 각 점포 고객만족센터:오프라인 의견 취합 및 점포별 개선사항 공유 • 이마트 공식 SNS:신규 소식 업데이트를 통한 이해관계자와의 소통 진행 • 이마트 앱: 신규 소식 및 할인 정보 업로드를 통한 이해관계자와의 소통 진행	• IR (투자자 미팅, 전화 메일 등): 경영상 주요 변경사항 내용 공지 등을 통한 주주 권리 보호 • 이마트 홈페이지 - 투자정보: 경영정보 공지를 통한 주주의 알 권리 보호 • 전자공시시스템 - 공시자료: 사업보고서 등 경영 전반에 관한 보고서 공시를 통해 주주의 알 권리 보호 • 주주총회: 주요 부의사항에 관한 투표를 통해 주주 권리 제고	• 노동조합 및 노사협의회: 임직원 고충 식별 및 근로환경 개선 • 사원 간담회: 임직원과의 직접 소통을 통한 자유로운 소통 분위기 형성 • ESGPLAY: ESG교육 채널을 통해 양질의 교육 콘텐츠 제공	• 동반성장 홈페이지: 협력사 대상 주요 소식 전파 및 문의 대응 • ecrt: 입점 희망 협력사 대상 절차 및 계약 진행 • eCdocu: 계약절차 간소화 및 협력사 업무 지원 • 이마트 신문고: 임직원 부정 또는 불공정 행위에 관한 외부 제보 채널	• NGO 및 지역복지단체 파트너십: 지역사회 환경 개선 및 사회적 가치 환원 • 노브랜드 상생스토어: 전통시장 활성화를 통한 지역 경제 발전 도모

SUSTAINABILITY HIGHLIGHTS



자원순환 체계 확립

이마트는 독자적인 생산공정을 운영하지 않으며, 이로 인한 화학물질 사용이나 대기, 수질오염배출이 발생하지 않습니다. 그러나 한정된 자원의 가치 있는 사용 및 환경부하 저감의 중요성을 실감하고 있는 바, 다양한 활동을 통해 가치상승형 순환경제 구축에 이바지하고 있습니다.

자원순환 추진 조직도



폐기물 관리 현황

- 항목별 주기적인 폐기물 발생량 데이터 취합 및 환경정보공개 보고를 통한 수시 관리 진행
- 2~3개년 데이터 취합 및 분석을 통해, 폐기물 증감 현황을 관리하고 있으며, 갑작스러운 폐기물 증가 항목 발생시 원인 및 사유 파악을 통해, 개선 조치 계획 수립
- 배출된 폐기물은 적정 자격을 보유한 업체를 선정하여 전량 위탁처리 진행

폐기물 배출 관리 현황

구분			단위	2021	2022	2023	비고
집계 대상 사업장			개점	171	165	164	전 점 기준. 전년도 공시 범위 (환경정보공개 점포 기준)와의 변경으로 인해 3개년 데이터 업데이트 진행
총 폐기물 발생량			ton	111,877	108,291	104,441	
폐기물 재활용량				107,266	103,283	99,941	
폐기물 재활용률			%	95.90%	95.40%	95.70%	
전년대비 증감률				-	-0.50%	0.30%	공시 범위의 변경으로 인한 '21년 증감률 미공시
일반폐기물	폐지	재활용	ton	56,441	54,644	52,254	
	폐합성수지			2,303	2,340	2,406	
	폐스티로폼			1,198	1,095	1,048	
	폐식용유			849	794	776	
	폐지방			3,388	3,023	3,271	
생활폐기물		재활용		18,448	18,758	17,854	
		매립		563	438	463	
		소각		4,048	4,570	3,902	
음식물폐기물		재활용		24,639	22,629	22,331	
지정폐기물(의료)		소각		0	0.4401	0.5365	
건설폐기물		미발생		0	0	0	
폐기물 배출량 집약도			ton/억 원	0.78	0.73	0.69	사업보고서 손익계산서(별도) 기준

자원순환 체계 확립

스트레치 필름 재활용

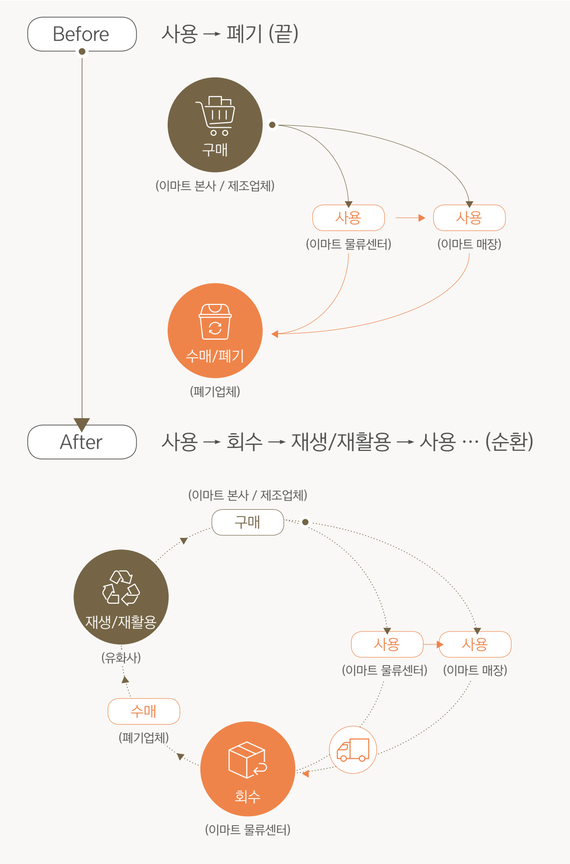
- 포장재 생산 공정부터 물류, 판매 매장의 유기적 구조화를 통해 자원을 순환시키는 생산 시스템(Closed Loop) 구축 이행
- 스트레치 필름: 산업용 랩으로도 불리는 얇은 플라스틱 비닐필름. 주요 팔레트(화물 운반대) 위에 적재된 물건을 고정하는데 사용되는 1회성 소모품
- 환경부, 자원순환사회연대와의 자원순환 협약을 통해 스트레치 필름 재활용 사업 추진('21년)
- 폐필름을 재활용하여 PCR(Post-Consumer Recycled) 스트레치 필름으로 재사용할 수 있으며, 폐필름을 PCR 필름의 최대 60%까지 활용 가능한 효과성을 확인
- 폐필름 자원화 지점을 139개 점으로 확대하였으며, PCR 원료 사용범위를 소모품까지 확대 진행('23년)

'23년 스트레치 필름 재활용 활동 현황

구분	실적
스트레치 필름 회수량	1,397톤 (물류센터: 608톤, 점포: 789톤)
PCR 스트레치 필름 사용량	122,720롤 재생산 및 사용



2023 스트레치 필름 재활용 활동 현황



우산 비닐 대체 빗물제거기 운영

- 자원의 절약과 재활용촉진에 관한 법률 시행규칙 개정에 따라 이마트 전 점포 출입구에 친환경 우산 빗물제거기 도입('22~)
- 우산 빗물 제거기 양면에 부착된 돌출형 흡수패드에 우산을 통과시키며 물기 제거를 제거하고, 흡수패드는 건조 및 세척을 통해 반영구적 사용 가능
- 빗물제거기 운영을 통해, 전년대비* 총 2ton의 우산비닐 발주량 및 우산비닐 발주금액의 92% 감소

*우산비닐을 사용하는 기간인 4월~10월 발주량 비교

원더플 캠페인

- 이마트 외 7개사가 파트너십을 체결하여 소비자의 올바른 분리수거를 장려하기 위한 캠페인 시행('20년~)
- 온·오프라인 상에서 참여자를 모집하여 분리 배출(비닐, 플라스틱) 등 올바른 방법으로 투명 음료 페트병 분리수거를 진행한 참여자를 대상으로 원더플 리워드 제공
- 캠페인 실시 이후 지속적으로 폐플라스틱 수거율이 증가하고 있으며, 참여율 역시 지속적인 확대 추세를 보이며 원더플 캠페인의 효과성을 확인

원더플 캠페인 시즌별 변화 추이

구분	시즌1 ('20년)	시즌2 ('21년)	시즌3 ('22년)	시즌4 ('23년)
폐플라스틱 수거율*	77.60%	79.45%	86.16%	88.14%
캠페인 참여 경쟁률	1:6.9	1:8.4	1:1.5	1:11.4

폐플라스틱 수거율*: 수거 활동 목표 대비 수거 완료한 폐플라스틱 무게의 비율

녹색구매

- 환경부와 녹색구매 자발적 협약 체결('11년 4월)를 통해, 영업용 지원용 장비 구입시 에너지 효율등급이 높거나, 효율이 높은 기자재 우선 적용
- 건물 관리 시에도 친환경 상품 및 재활용성이 높은 자재 우선 구매 진행

녹색구매 실적

(단위: 억 원)

구분	2021	2022	2023
녹색구매 실적	37.6	34.3	50.6



자원순환 체계 확립

온라인몰 종이백 재생원료 도입

- 쓱배송 등 온라인 배송 간 사용되는 비대면용 종이봉투의 자원 효율성을 개선하여 전 PP센터에 적용('23년 1월~)
- 기존 단일 사이즈(대)로 제작되던 배송봉투의 사이즈를 대, 중, 소 3종으로 분류하여 과대 포장 최소화
- 이마트, 트레이더스 매장에서 배출되는 폐박스를 재활용하여 PCR(Post-Consumer Recycled) 30% 종이백 개발('23년 1월~6월) 및 PCR 50% 상향 안정화('23년 7월~)
- 종이백 개선 작업을 통해 연간 약 935톤의 목재펄프 사용 절약

재사용 장바구니 판매 전환

- 장바구니의 재사용 촉진 및 폐기량 최소화를 위해, 기존 대여 방식으로 운영하던 장바구니를 판매용으로 운영 방식 전환('24년 8월 예정)
- 기존 2개 사이즈였던 장바구니를 3가지 사이즈로 세분화하여 출시 예정
- 폐페트병을 재활용한 r-PET 소재를 사용



축산 명절세트 보냉가방 재활용

- 명절마다 발생하는 포장재 및 일회성으로 폐기되는 보냉가방을 재활용하기 위해, 축산 명절세트 보냉가방 재활용 진행('23년 9월~10월)
- 보냉가방 반납 시 소정의 보상금 지급을 통해, 고객 참여 유도
- 회수된 보냉가방은 세척을 통해, 이후 명절세트 운영 시 재사용 진행

보냉가방 재활용 프로세스

반납(고객)	수거(점포)	보관(미트센터)	재활용(업체)
고객만족센터 반납 및 리워드 혜택 수령	일별 보냉가방 회수 및 검품파트 전달	캠페인 종료 시 회수된 보냉가방 업체 일괄 발송	보냉가방 세척 및 보관

사내 카페 다회용컵 도입

- Zero Waste 사옥 구축을 위해 사내 카페에서 일회용품 사용 전면 금지 실천('23년 2분기~)
- (임직원) 개인 텀블러 사용 권장을 위해, 각 층 탕비실 내 텀블러 세척기 설치
- (외부 협력사) 폴리프로필렌(PP) 소재 다회용컵 도입(재사용컵 2종)
- 본사 상담실 1개 카페에서 시범운영 진행('23년 3월~4월)
- 본사 사옥 이전 후 전체 카페로 적용범위를 확대하였으며, 총 234,650개의 일회용 플라스틱컵 절약

구분	2023년			2024년	종합
	2분기	3분기	4분기	1분기	계
추가 제작 개수	10,003개	9,504개	8,576개	7,952개	**36,035개**
사용 횟수 (세척 횟수 기준)	71,450개	52,800개	53,600개	56,800개	**234,650개**

2023 텀블러즈 캠페인

- 「2023년 자원순환 및 탄소중립 생활실천 민간 보조사업」에 선정되어 사내 다회용컵 사용을 장려하는 2023 텀블러즈 캠페인 실시 ('23년 7월 17일~'24년 1월 31일)
- 텀블러 이용 시 할인 제공, '탄소중립 서약서'를 작성한 임직원 대상 친환경 굿즈 제공, '탄소중립 및 자원순환 실천'에 대한 교육 및 퀴즈 이벤트 진행 등 다양한 활동을 개진하여 탄소중립 관련 임직원 인식 제고





2023 텀블러즈 캠페인 활동 세부 실적

구분	활동 내용	실적
사내 임직원 대상 텀블러 사용 독려 캠페인	사내카페 텀블러(개인컵) 사용 시 300원 할인 제공 및 관련 포스터 부착 ('23년 8월~12월)	5개월 평균 텀블러 이용률* 9.43% 달성 (9월: 10.48%, 10월: 10.32%) 임직원 만족도 설문 결과 88.6점 달성
'탄소중립 서약서' 서명 임직원 대상 친환경 굿즈 제공 이벤트	'탄소중립 서약서'에 서명한 임직원 대상 친환경 굿즈 제공	서명 인원 및 친환경 굿즈 수령 인원: 450명 (업사이클링 텀블러 210개, 친환경 욕실키트 240개)
커피 쿠폰 이벤트 (텀블러 이용 시 커피 쿠폰 도장 2배 적립)	사내 카페에서 텀블러 이용시 커피쿠폰 도장 2배 적립, 도장 개수에 따라 무료 음료 또는 베이커리 증정	총 380개 커피쿠폰 완성본 달성
Zero Waste 사옥 구축을 위한 임직원 인식 개선 캠페인	'탄소중립 및 자원순환 실천' 카드뉴스 배포 및 관련 퀴즈 이벤트 운영 (만점자 대상 업사이클링 컵세트 추첨증정)	카드뉴스 학습 후 퀴즈 응답자 총 1,248명

*텀블러 이용률: 월간 사내카페 전체 판매 건수 대비 텀블러 이용 건수

자원순환 체계 확립

'제15회 자원순환의 날' 기념식, 국무총리표창 수상

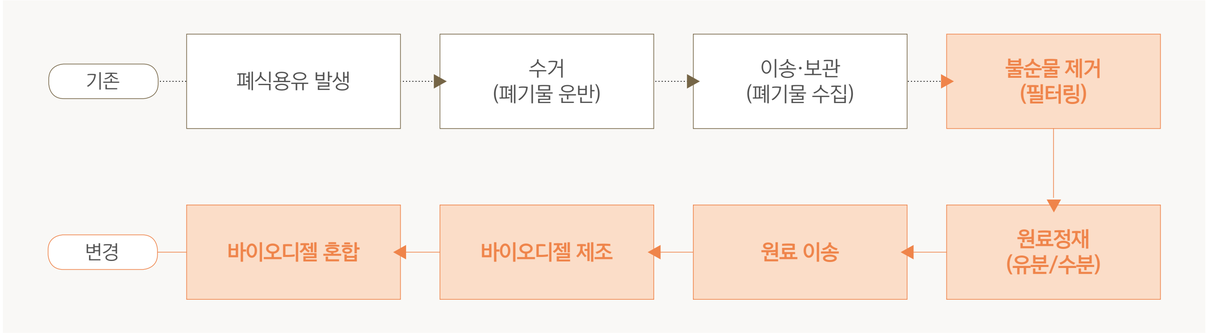
- 환경부는 매년 9월 6일을 '자원순환의 날'로 지정 및 기념식 진행 중('09년~)
- '지구를 지키는 좋은 습관, 바이바이 플라스틱(Bye Bye Plastic)'이라는 주제로 개최된 제15회 자원순환의 날 기념식에서 '포장재 및 1회용품 감량' 공로를 인정받아 국무총리표창 수상('23년 9월)



폐식용유 바이오디젤 원료화 검토

- 폐자원 순환경제 구축 및 신사업 기회의 발굴을 위해, 폐식용유 바이오디젤 원료화 검토 중
- 처리업체의 선정기준 중 ISCC(International Sustainability and Carbon Certification) 국제인증 획득을 포함시켜, 친환경 폐식용유 처리 프로세스 제고
- 총 3개의 권역업체 선정 및 사업장 폐식용유 바이오디젤 원료화 개시('24년 6월 1일~)

바이오디젤 전환 프로세스



용수 사용 현황

구분	단위	2021	2022	2023
집계 대상 사업장 수	개 점	174	168	167
용수 사용량	ton	4,556,643	4,493,803	4,269,053
용수 재활용량	ton	79,171	73,851	60,338
용수 재활용률	%	2.16	1.64	1.55
용수 사용 집약도	ton/억원	30.3	29	28.2

용수 사용 현황

- 일부 점포 내 중수도 시스템, 우수(빗물) 재활용 시스템 구축을 통해, 점포 내 사용되는 수자원 효율 제고
- 모여진 용수는 내부 정화 시스템을 거쳐 화장실 용수 등으로 재활용 진행

용수 절감 활동 현황

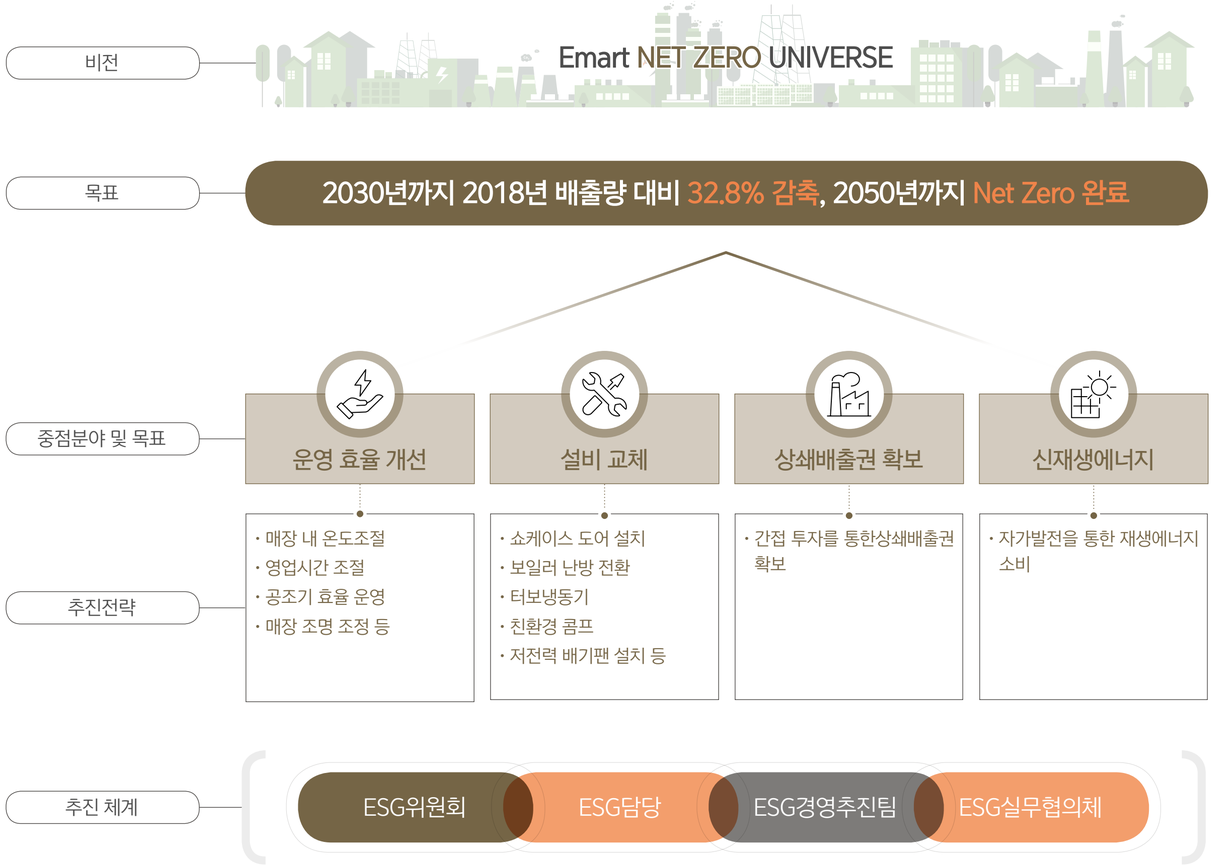


*환경공개정보 점포 기준

기후변화 대응

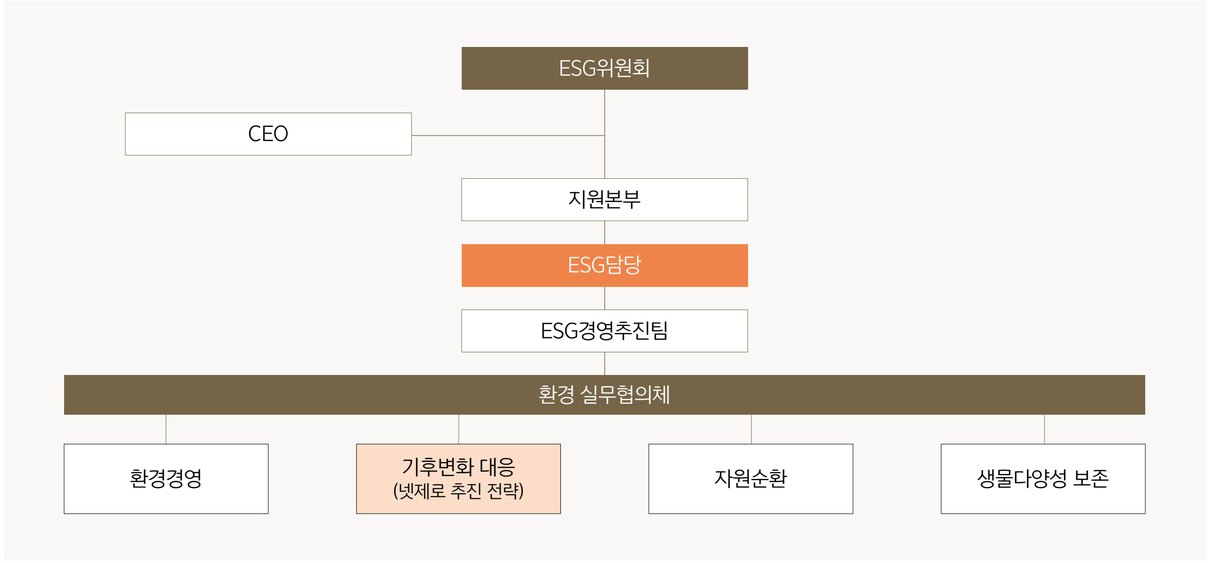
이마트는 'Emart NET ZERO UNIVERSE'라는 탄소중립 비전을 달성하기 위해, 기후변화 대응의 내재화를 위한 다양한 활동을 전개하고 있습니다.
특히, 2050 탄소중립 비전 및 목표 수립과 더불어, 탄소중립 실현을 위한 내부 조직 추진체계를 구축하고, 전사적 체계 아래 NET ZERO 전략을 추진하고 있습니다.

추진 전략



추진 체계

· 이사회·ESG위원회를 중심으로 ESG경영추진팀 및 안전관리팀으로 구축된 기후 리스크 관리 체계 구축



기후변화 대응 추진 조직별 기능

구분	성과
ESG위원회	· 2050 탄소중립 목표, 운영 계획에 대한 주기적인 심의·의결을 진행 중이며, 반기별 실적 보고 수행
ESG담당 ESG경영추진팀	· 탄소중립 과제 이행 현황 및 목표 달성 수준 모니터링 수행
환경 실무협의체	· 온실가스배출량 감축 과제 발굴 및 이행

기후변화 대응

온실가스 배출량 관리 현황

구분	단위	2021	2022	2023	비고
직접배출(scope1)	tCO2eq	34,067	32,750	24,250	배출권거래제 보고 기준
간접배출(scope2)		493,649	508,919	466,353	
합계(scope1+scope2)		527,716	541,669	490,603	
온실가스 배출량 집약도	tCO2eq/억원	3.506	3.498	3.24	사업보고서 손익계산서(별도) 기준

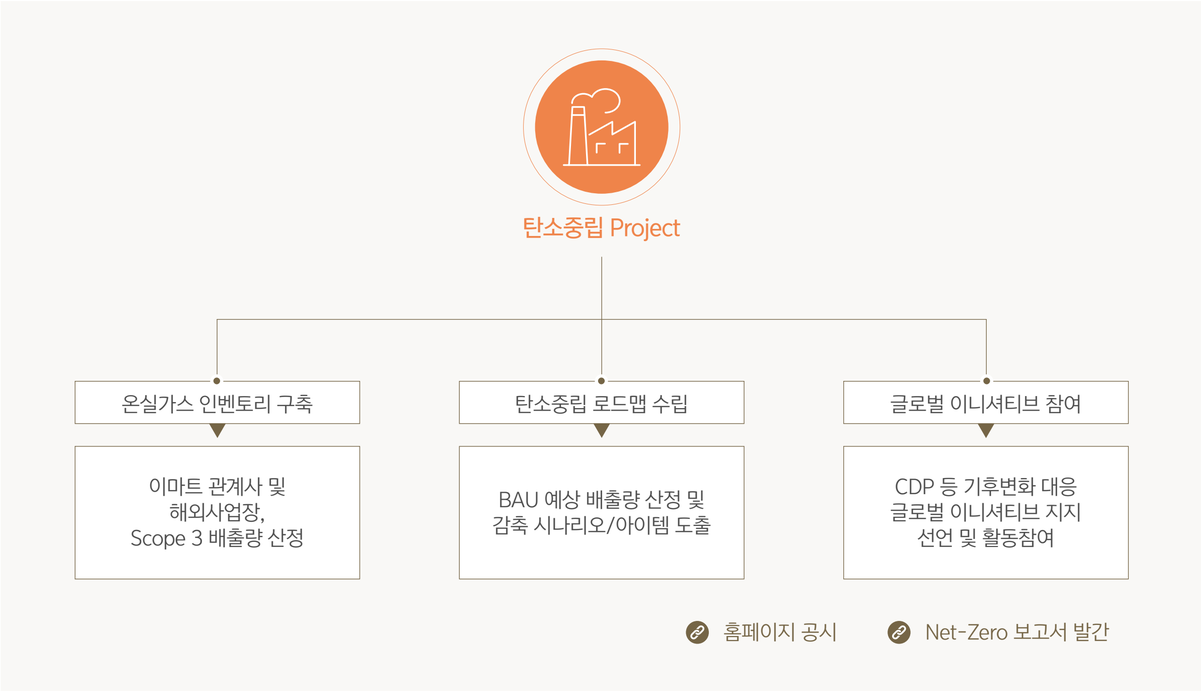
에너지 소비량 관리 현황

범위	구분	상세구분	단위	2021	2022	2023	비고
국내	비재생 에너지	도시가스(LNG)	TJ	613.5	601.8	456.1	*배출권거래제 통보량과 소숫점 단위 합산값의 차이로 인해 에너지 총 합계량에서 일부 차이가 있음.
		LPG		11.2	9.7	8.5	
		경유		19.4	9.4	3.4	
		휘발유		4.7	4.8	5.5	
		전기		9997.9	10301.4	9527.7	
		스팀		331.2	348.8	292.5	
	재생 에너지	태양광		1.1	1.2	1.1	
		지열		3.3	2.9	1.3	
	합계*			10,982	11,280	10,296	
에너지 소비량 집약도(별도 기준)			GJ/억원	72.954	72.836	67.998	사업보고서 손익계산서(별도) 기준

기후변화 대응 전략 수립

- 정부의 2050 탄소중립 목표 달성 기여, 이마트 2050 탄소중립 비전 및 목표 수립 Project 추진 ('22년~)
- Scope 1, 2, 3 전 범위의 온실가스 배출량 산정 및 제3자 검증 진행, 탄소중립 시나리오 마련 ('23년)
- '18년 대비 '30년 32.8% 감축, '50년 Net-Zero 달성 목표 감축테마 및 중장기 기후변화 대응 전략 수립 ('23년)
- 업계 최초 Net-Zero 보고서 발간 및 홈페이지 공시, 글로벌 기후변화대응 공시 CDP참여 및 이해관계자 소통 확대 ('23년)

탄소중립 Project



기후변화 대응

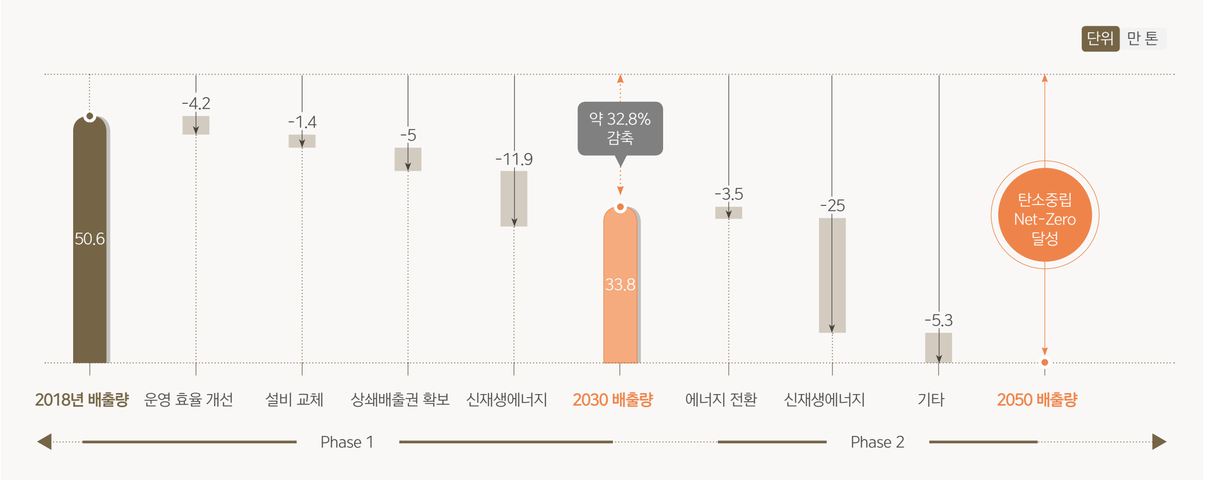
기후관련 위험/기회 요인 및 관련 잠재적 재무영향

구분			위험 및 기회 요인의 예시	잠재적 재무 영향
위험	전환	정책 및 법률	• 온실가스 배출 가격 인상 • 강화되는 국가 감축목표 이행 • 소송 노출	• 운영 비용 증가(규정준수 비용 증가, 배출권 가격 증가 등) • 감축목표 이행을 위한 지속적인 감축 투자비용 발생 • 벌금 및 과태료 비용 증가
		기술	• 온실가스 배출량이 적은 기존 제품 및 서비스 대체 • 신기술에 대한 투자 실패 • 저배출 기술로의 전환 비용	• 기존 자산 상각 및 조기 폐기(고효율로의 대체) • 기존 제품 및 서비스에 대한 수요 감소 • 신기술 및 대체기술 연구개발(R&D) 비용(감축기술 발굴비용, 방법론 개발비용 등) • 새로운 관행 및 프로세스를 채택/배포하기 위한 비용
		시장	• 고객 행동 변경 • 시장 신호 불확실성 • 유통상품 비용 증가	• 소비자 선호도 변화로 인한 재화 및 서비스 수요 감소 • 투입 가격(에너지, 물 등) 및 출력 요구 사항(폐기물 처리) 변경으로 인한 유통 비용 증가 • 에너지 비용의 갑작스럽고 예상치 못한 변화 • 수익 조합 및 출처의 변경으로 수익 감소
		명성	• 소비자 선호도의 변화 • 업종 낙인 • 이해관계자 우려 증가 또는 부정적인 이해관계자 피드백	• 상품/서비스 수요 감소로 인한 수익 감소 • 생산 능력 감소로 인한 수익 감소(계획 승인 지연, 공급망 중단 등) • 자본 가용성의 감소
	물리	급성	• 태풍 및 홍수와 같은 극한 날씨 사건의 심각성 증가	• 공급업체 생산 능력 감소로 유통불가에 따른 인한 수익 감소(운송 문제, 공급망 중단 등) • 인력진에 미치는 부정적인 영향(건강, 안전, 결근 등)으로 인한 수익 감소 및 비용 증가 • 기존 자산 상각 및 조기 폐기("고위험" 위치의 재산 및 자산 손상, 태풍 피해에 따른 영업중단 등) • 운영 비용 증가(이상기온으로 냉냉방 사용 증가 등) • 자본 비용 증가(시설 손상 등) • 판매/생산량 감소로 인한 수익 감소
		만성	• 평균 온도 상승 • 강수패턴의 변화 및 기상패턴의 극변화(이상고온 등) • 해수면 상승	• 보험료 인상 및 '고위험' 위치의 자산에 대한 보험 가용성 감소 가능성
기회		리소스 효율성	• 보다 효율적인 운송 모드, 생산 및 유통 프로세스 사용 • 재활용의 이용 • 보다 효율적인 건물로 이전 • 물 사용 및 소비 감소	• 운영 비용 절감(효율성 향상 및 비용 절감 등) • 생산 능력 향상으로 수익 증대 • 고정 자산의 가치 증가(에너지 효율이 높은 건물)
		에너지원	• 온실가스 저 배출 에너지원 사용 • 지원 정책 인센티브 사용 • 신기술의 활용 • 탄소 시장 참여 • 분산형 에너지 생성으로의 전환	• 운영 비용 절감(최저 비용 절감 사용) • 향후 화석 연료 가격 상승에 대한 노출 감소 • GHG 배출에 대한 노출 감소로 탄소 비용 변화에 대한 민감도 감소 • 저배출 기술 투자수익률 • 자본 가용성 향상(투자자들이 저 배출 업체를 선호) • 상품/서비스에 대한 수요 증가를 초래하는 평판 이점
		제품 및 서비스	• 저배출 상품 및 서비스의 개발 및/또는 확장 • 비즈니스 활동 다양화 능력 • 소비자 선호도 변화	• 저배출 제품 및 서비스에 대한 수요를 통해 수익 증대 • 적응 요구에 대한 새로운 솔루션(저탄소 상품 확대 등)을 통해 수익 증대 • 변화하는 소비자 선호도를 반영하여 더 나은 경쟁 포지션으로 수익 증대
		시장	• 새로운 시장에 대한 접근성	• 신규 및 신흥 시장(정부, 지자체, 관계사 등과의 파트너십)에 대한 액세스를 통해 수익 증대 • 금융자산(녹색채권 및 인프라 등)의 다양화 증가
		회복력	• 재생에너지 프로그램 참여 및 에너지 효율화 방안 채택 • 리소스 대체/다양화	• 복원력 계획(상품, 건물 등)을 통한 시장 가치 향상 • 공급망의 신뢰성 향상 및 다양한 조건에서 작동 가능

넷 제로 로드맵(기후변화 대응 시나리오)

- 2050 넷 제로 달성을 위한 온실가스 감축 경로 및 세부 감축 전략 수립
- 연간 이행 성과 모니터링을 통해 시나리오 이행 여부 파악 및 넷제로 보고서를 통한 업데이트 진행 예정

2050 넷 제로 로드맵



*2023 NET ZERO 보고서 기준의 시나리오이며, 2024 NET ZERO 보고서를 통해 시나리오 업데이트 예정

적용 시기별 감축 테마

구분	Phase 1	Phase 2
적용 시점	2023 ~ 2030 년	2031 ~ 2050 년
감축 테마	• 운영 효율 개선 • 설비 교체 • 상쇄배출권 확보 • 재생에너지 투자	• 에너지 전환 • 신재생에너지

기후변화 대응

ESCO 사업 현황

- ESCO(Energy Service Company) 사업: 에너지 절감 사업을 통해 비용 절감 및 정부 규제, 온실가스 배출 목표 달성을 위해 시행하고 있는 건물 에너지 효율화 사업
- 각 점포별 에너지 절감 포인트를 식별하여 맞춤형 개선 진행

사업 수행 효과

구분	효과
1	설계, 시공, 사후관리 체계 고도화를 통한 에너지 사용 최적화
2	정밀 에너지시설 진단을 통한, 점포 수명에 맞춘 최적화된 절감 아이템 도입
3	점포 특성 및 영업 환경에 대한 복합적 고려를 통한 에너지 절감 아이템 도입
4	안전사고 예방 업무 강화 및 순차적 개선을 통한 비용 절감

개선 항목별 절감 효과('23년)

항목명	전력 절감 효과	적용 점포 수(누적)
LED 조명 교체	약 20%~45%	9개 점
공조 제어	약 70%	3개 점
고효율 압축기	약 15%	10개 점
터보냉동기	약 50%	5개 점
직결FAN	68%	12개 점

사업장 시설 투자 총액

투자항목	2020~2025 누적 투자계획
시설투자 총액	598.8
- ESCO 시행 (LED조명, 공조기 절전제어, 터보냉동기 등)	420.8
- ESS 재가동	-
- EL회생전력장치 설치	6.0
- S/C 고효율 압축기	60.2
- IP CCTV 도입	20.0
- 주차장 디밍제어 설치	10.0
- 고효율 변압기 교체	10.0
- ESS설치	72.0

ESCO 사업 투자 및 절감 효과

총 **1,120** 억
투자원 투자

239 억
절감 효과 발생

온실가스 감축 효과('23년)

3,430 tCO^2 절감

'09년 ~ '23년 이마트 ESCO사업의 여정

구분	목표관리제	배출권(1기)			배출권(2기)			배출권(3기)		
	2009 ~2014년 (1~6차)	2015년 (7차)	2016년 (8차)	2017년 (9차)	2018년 (10차)	2019년 (11차)	2020년 (12차)	2021년 (13차)	2022년 (14차)	2023년 (15차)
투자비(억원)	288.6	111.1	104.1	104.9	91.5	88.9	87	81.1	90	91.2
감축량(tCO^2eq/년)	-	-	-	-	6,667	7,176	7,645	4,271	4,274	3,430
대상 점포	57	27	31	25	22	25	76	28	27	33
주요 개선 항목	• 조명 효율 개선 (LED 등) • S/C* 절감 • E/L 절감 • 폐열 회수 • 냉동설비 교체 • 인버터	• LED 조명 교체 • S/C 절감 • E/L절감 • 폐열 회수 • 공조 제어	• LED 조명 교체 • S/C 절감 • E/L절감 • 폐열 회수 • 공조 제어	• LED 조명 교체 • S/C 절감 • 공조 제어 • 전류 변환 장치 • ESS**	• LED 조명 교체 • S/C 절감 • 공조 제어 • 전류 변환 장치 • ESS**	• LED 조명 교체 • S/C 절감 • 공조 제어 • 전류 변환 장치	• LED 조명 교체 • S/C 절감 • 공조 제어 • 무열선도어	• LED 조명 교체 • S/C 절감 • 공조 제어 • 고효율 압축기 • 터보냉동기	• LED 조명 교체 • 공조 제어 • 고효율 압축기 • 터보냉동기 • 직결FAN	• LED 조명 교체 • 공조 제어 • 고효율 압축기 • 터보냉동기 • 직결 FAN

*S/C: 점포 내 냉장/냉동 쇼케이스 **ESS: Energy Storage System의 약자. 전력 에너지를 저장 후 전력 필요시 공급하는 시스템

기후변화 대응

신·재생에너지 사용

- 점포 옥상 및 유휴공간을 활용하는 태양광 발전 사업, 연중 일정하게 유지되는 지중온도를 활용한 지열 발전 등 신·재생에너지원 확보
- 상대적으로 기온이 낮은 밤에 얼음을 얼리고 낮 시간동안 냉방시스템에 활용하는 빙축열 냉방, 외부 스팀 활용, 에너지 재생회동 장치 적용 등 다양한 경제적 에너지 사용 시스템 구축 완료
- 유통업 최초로 태양광 발전 시설을 설치한 구성점은 '옥상 위의 꽃밭'이라는 디자인적 요소가 가미되어 있으며, 이를 통해 일반 가정 160세대의 연간 전력 사용량에 해당하는 448.505MWh 전력 생산 중
- 일부 발전량은 매전 사업을 통해 신·재생에너지 발전 사업에 기여 중

구분	2021	2022	2023
신재생 에너지 발전 사업장 수	38	38	37

* 중복 매장은 1개 사업장으로 계산 **빙축열 시스템은 신·재생에너지 발전 시스템이 아니기 때문에, 취합 범위 내 제외

업무용 차량 전기차 전환 완료

- 성수점 업무용 차량 시범 교체 운영을 시작으로 한국형 무공해차 전환 사업(K-EV100) 참여('21년~)
- 전체 법인 등록 차량 중 74%에 해당하는 156여 대의 업무용 차량 전환 진행('23년)
- 소나무 24만 그루를 심는 효과에 해당하는 연간 약 1,004ton의 탄소배출량 감축 기여('23년)

전기차 충전 인프라 확대

- 정부의 전기차 확대 정책 기여 및 전기차 고객의 사용 편의성 확대를 위해 지속적인 전기차 충전 인프라 확대 진행 중('10년~)
- 유통업체 최대 규모로 전기차 충천 설비를 확충하고 있으며, 완속충전기 805기, 급속충전기 1,084기 추가를 통해 총 1,818대의 전기차 시설 확보 완료('23년)
- 이마트앱 기반의 전기차 충전 서비스 플랫폼인 '이마트 EV클럽' 론칭 완료('23년 6월)
- 신세계 포인트 회원이라면 누구나 가입 가능하며, 어플 사용을 통해 전국 2만 4천기의 제휴 전기차 충전기 사용 가능
- 쇼핑 시간 중 충전을 통해 효율성 제고 및 제휴 전기차 충전소에서 회원가의 할인혜택 제공

에너지 절약에 앞장서는 '어스데이' 소등행사

- 지구의 날, 에너지의 날, 어스아워 등 환경 관련 기념일에 진행되는 소등행사에 참여하여, 해당 일에 1시간 점포 옥외 사인 소등 활동, 소등행사 안내 및 실천 동참을 위한 인증샷 이벤트 등 활동 추진
- 매월 셋째주 일요일을 '어스데이'로 지정하여 20시 30분부터 1시간 동안 이마트 전점 옥외 사인 소등행사 진행 중('23년 5월~)

이마트 옥외사인 소등활동



자율주행 트럭 시범 운영

- 미래 자율주행 환경에 대비한 운행 안정성 검토 및 연비 개선을 통한 에너지 절감을 위해 이마트 간선 배송 시범 운영 진행('23년 4월~10월)
- 물류센터 간 이동 경로에서 상대적으로 운전자 개입율이 적은 고속도로 구간에 대해 사전 검증 과정 진행
- 자율주행에 따른 불필요한 브레이크 및 조향장치 조작 횟수 감소를 통해 에너지 절감 효과 확인
- 시범운영 기간이었던 7개월 간 누적 245회(상행, 하행 포함) 운행 진행 결과, 수동 운행 대비 연비개선 및 운행 간 에너지 절감의 효과를 확인하였으며, 운행단가 절감 효과 발생
- 향후 법적 규제 및 프로세스 고도화에 따른 검토 진행 예정

누적 운행 횟수	연비 개선	운전자 개입율	정시 도착율
245회 (상행 및 하행횟수 전체 포함)	11.6% (약 4.44km/l → 약 4.96km/l)	운행 건당 1.4건 (브레이크 장치 조작 등)	100%

안전보건 경영 체계 고도화

인권 이슈 및 중대재해처벌법 등으로 안전보건에 대한 사회적 관심이 높아지고 있는 가운데, 이마트는 안전보건 경영 체계를 공고화하여 관련 리스크를 예방하고자 합니다. 특히, 선제적인 위험 식별과 작업환경 개선을 통해 임직원 및 협력사원, 고객에게 안전하고 쾌적한 업무 환경을 제공하고 있습니다.

안전보건 추진 목표 및 비전

비전: 안전은 기본, 철저하게 예방! 대비! 대응!

2024 목표: 산업재해 3% 감축[1], 중대재해 ZERO

예방

- 3대 사고유형 8대 요인 관리
  - 떨어짐
  - 끼임
  - 부딪힘
  - 넘어짐/무리한 동작[2]
- 안전문화 정착 및 점검 강화
  - 무재해 운동 시행
  - 전문점 점검 확대
  - 시설 점검 지속
  - 안전보건경영시스템 확대

대비

- 취약 시설 및 관리 지역 선제적 조치
  - 승강기
  - 소방시설
  - 전기실/주차장
  - 화재 취약 지역

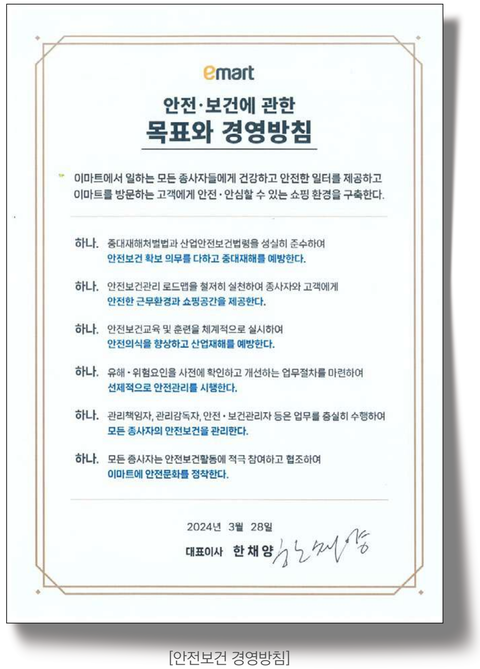
대응

- 위기관리 대응체계 강화
  - 통합관제시스템 확대
  - 온열 질환 대비 체계 준비
  - 고객참여 화재 대피훈련

3% 감축[1]: 2023년 산업재해 대비
넘어짐/무리한 동작[2]: 3대 사고유형은 아니지만, 발생 빈도가 높은 사고 유형으로 추가 관리 진행

안전보건 경영방침 및 관리 지침

- 전사적 차원의 방향성 및 목표를 담은 경영방침 개정 진행('24년 3월)
- 안전보건 경영체계의 내재화를 위해 세부 관리 지침 수립
- 안전부문 9개 영역, 56개 지침 및 기술 부문 6개 영역 28개 지침(총 84개 지침) 수립을 통해 일원화된 세부 관리 프로세스 구축
- 중대산업재해 발생에 대비한 위기대응 매뉴얼 수립 및 지속적인 개정 진행을 통해 위기대응 프로세스 공고화 진행 중 ('23년 4월, 11월/ 총 2차 개정 진행 완료)



emart

안전·보건에 관한
목표와 경영방침

이마트에서 일하는 모든 종사자들에게 건강하고 안전한 일터를 제공하고
이마트를 방문하는 고객에게 안전·안심할 수 있는 쇼핑 환경을 구축한다.

하나. 중대재해처벌법과 산업안전보건법령을 성실히 준수하여
안전보건 확보 의무를 다하고 중대재해를 예방한다.

하나. 안전보건관리 로드맵을 철저히 실천하여 종사자와 고객에게
안전한 근무환경과 쇼핑공간을 제공한다.

하나. 안전보건교육 및 훈련을 체계적으로 실시하여
안전의식을 향상하고 산업재해를 예방한다.

하나. 유해·위험요인을 사전에 확인하고 개선하는 업무절차를 마련하여
선제적으로 안전관리를 시행한다.

하나. 관리책임자, 관리감독자, 안전·보건관리자 등은 업무를 충실히 수행하여
모든 종사자의 안전보건을 관리한다.

하나. 모든 종사자는 안전보건활동에 적극 참여하고 협조하여
이마트에 안전문화를 정착한다.

2024년 3월 28일
대표이사 한 채 양

[안전보건 경영방침]

안전보건 경영 체계 고도화

안전보건 경영체계

- 산업안전보건법에 따라 안전·보건에 관한 연간 계획 수립 및 이사회 검토 및 의결 과정 진행
- 안전·보건관리책임자인 지원본부장(CSSO)을 중심으로 안전·보건 경영 체계를 확립하고 있으며, 관련 계획 및 결과는 이사회 주관 하에 주기적 관리 및 검토 진행
- 안전·보건 관리책임자, 관리감독자, 안전관리자 및 보건관리자에 대하여 종합안전점검 결과와 산업재해 발생여부를 KPI에 반영

구분별 안전관리 체계 현황

구분	본사	사업장
현황	• 안전파트(안전·보건 관리)+기술파트(시설안전 관리) • 안전파트에 안전관리자 및 보건관리자 충원을 통해 본사 안전보건 관리체계 구축('22년)	• 점포별 점장: 안전보건관리(총괄)책임자 • 직속 안전, 보건관리자 별도 선임 • 팀장, 파트장, 총괄, AM, SV(선임), 매니저: 관리감독자 • (수급사) 안전·보건협의체를 통한 안전 이슈 공유

안전보건 경영 조직도



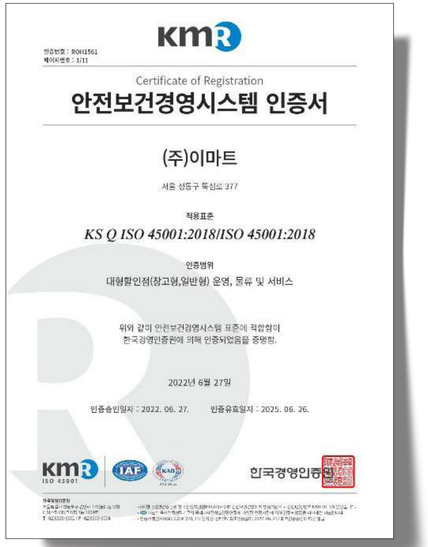
안전보건 경영 체계 고도화

비상 상황 대응 프로세스

- 재난대응 통합관제 시스템: 주요 점포에 대하여 긴급상황(중대재해 포함)에 대비할 수 있는 통합관제 시스템 구축
- 긴급상황 발생시 기술사원 및 보안사원에게 실시간 모바일 알람을 전송하여 비상상황에 대한 초기대응이 가능하도록 조치
- 각 사업장별 비상조치계획을 수립하였으며, 발생가능성이 높은 '떨어짐, 감전, 끼임, 질식, 화재'를 5대 재해로 설정하여 사고유형별 초기 대응 프로세스 및 대응 요령 전파
- 통합관제시스템 도입 점포를 지속적으로 확대 중이며, 현재 총 124점 설치 진행 완료('18년~'23년)
- 제어 및 감시시스템 단일화를 통해 재난 발생 시 초기 대응이 가능하도록 통합관제시스템 확대 예정('24년)

ISO 45001 전사 인증

- 사업장에서 발생할 수 있는 리스크의 사전 식별, 관리 및 안전보건 경영 체계의 내재화를 위해 이마트 전체 사업장 대상 안전보건경영시스템 국제 표준인 ISO 45001 인증 취득 완료('22년 6월 27일~'25년 6월 26일)
- 적용 범위: 임직원, 협력사 및 고객 포함
- 인증 유효일자 이전까지 연 1회 사후 심사를 통해 지속적인 모니터링을 진행 중이며, 2023년 11개사 사후 심사 진행 완료
- 본사 안전관리팀 주관 하에 전 사업장 대상 종합안전점검을 실시하고 있으며, ISO 45001에 맞춘 시정 명령 및 개선 사항 취합 진행 (연 2회)
- 지속적인 관리 체계 공고화를 위해, ISO 45001 인증 심사원 자격 2명 취득 및 심사원보 2명 취득 완료


KMR

Certificate of Registration

안전보건경영시스템 인증서

(주)이마트

서울 성동구 독섬로 377

적용표준

KS Q ISO 45001:2018/ISO 45001:2018

인증범위

대형할인점(창고형,일반형) 운영, 물류 및 서비스

위와 같이 안전보건경영시스템 표준에 적합함이
한국경영인증원에 의해 인증되었음을 증명함.

2022년 6월 27일

인증승인일자 : 2022. 06. 27. 인증유효일자 : 2025. 06. 26.

KMR ISO 45001 IAF KAB

한국경영인증원

[ISO 45001 인증서]

52주 안전·보건 관리 로드맵

- 안전·보건관리 효율성 제고 및 재해 예방 현장 실행력 강화를 위해, 매년 52주 안전보건 관리 로드맵 수립
- 시즌별, 월별로 달라지는 안전사고 특성에 기인하여 각 시기별 특성을 고려한 리스크 관리 일정 공유 및 주별 안전점검 실시


emart 2023년 52주 안전·보건관리 Let's Think, Safety First!

2023 52주 안전보건 관리 로드맵 이행 결과

52주 테마점검 주제 및 점검 현황

구분	점검 항목(종)	점검 횟수(회)
안전테마	7	8
화재예방	10	17
시설 안전	15	7
작업 안전	12	16
합계	44	48

위기대응 시나리오별 훈련 현황

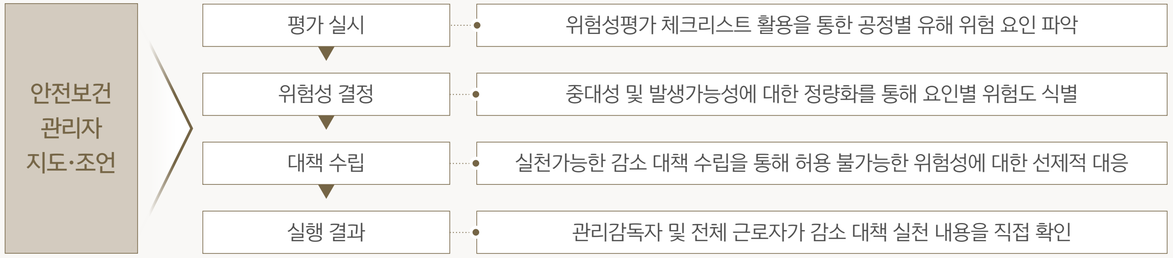
구분	훈련명	내용	이행 월(진행횟수)
1	사업장 화재 대피	• 화재 대피 및 소화기 실사	3,5,8,10 (4)
2	심폐소생술(CPR)+하임리히법	• (사업장 관리책임자, 관리감독자, 전문점 매니저, 협력사원(테넌트 포함) 대상) 심폐소생술 + 하임리히법 교육 • (본사 외부사업장) 응급처치 교육	2,4,6,8,11,12 (6)
3	실종아동 찾기	• 실종아동 수색 및 신고	4 (1)
4	밀폐공간 작업시 질식 대응	• 유해가스 종류 및 유해위험성, 산소농도 측정 방법, 공기호흡기 착용법 • 질식 상황에 따른 응급환자 이송	2,8 (2)
5	승강기 고장(정전)시 대처	• 승강기 위치 확인 및 도어 개방 시 주의 사항 • 무빙워크 고장시 대응방법	1,3,5,7,9,11 (6)
6	주차장 강·절도 대응	• 주차장 내 거동수상자 발견시 신고 및 대응방안	5,8,12 (3)
7	풍수해/물사고	• 양수기 및 차수막 사용/설치 방법	6,11 (2)
8	전기차 충전소 화재 대응	• 전기차 화재 발생 시 신고, 전원차단, 소화방법	4,9 (2)

안전보건 경영 체계 고도화

사업장 정기 위험성 평가

- 자체적으로 사업장의 유해·위험요인을 발굴하고 개선하기 위해 자기규율 예방 체계 구축
- 본사를 비롯한 전체 사업장을 대상으로 위험성 평가를 진행(연 1회)
- 4월부터 6월까지 약 2개월 간 위험성평가 전 교육, 평가 시행, 개선 계획 수립 진행('23년)
- 아차 사고 등 경미한 사고까지 관리할 수 있는 프로세스 구축
- 정기 위험성 평가 이외에도 객관적인 리스크 식별을 위해, 외부 위험진단 전문기관 주관 하에 25개점 안전관리 진단 및 개선조치 수립 완료('23년 6월~7월)

사업장 위험성 평가 프로세스



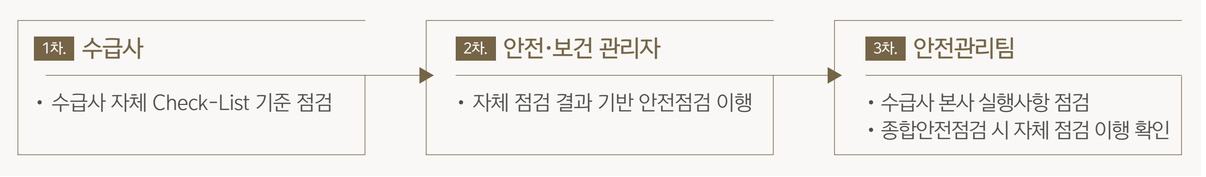
사업장 위험성 평가 결과(2023)

대상	총 159점 진행 완료
평가 시기	'23년 4월~6월
평가 주관	각 사업장 관리감독자 및 안전보건 관리자(전문점 별도 실시)
사전 교육	• 위험성 평가 외부 전문가 교육: 50명 ※ 입사 1년 미만 안전·보건관리자('23년 2월) • 위험성평가 新 프로그램 운영방법 교육: 181명('23년 3월)
평가 결과	개선과제 830건 도출, 830건 개선 완료('24년 1월 기준)

수급사 안전보건조치 이행 점검

- 수급사의 안전보건조치 향상 및 중대재해 예방을 위해, 반기 1회 수급사 안전보건조치 이행 점검 시행
- 점검주체에 따라 1회 당 3번의 점검 활동을 진행하여, 실질적 이행 여부 파악 및 개선점 식별
- 상, 하반기 각각 29개사를 대상으로 평가를 진행하였으며, 전체 A등급으로 관리 상태 점검 완료('23년)
- 유지보수공사 업체의 경우 주기적으로 도급 공사에 대한 품질·안전 평가를 통해 계약 갱신 시 반영(1회/2년)
- 수급사에 대한 점검 활동을 고도화하여, 기존 4개사에서 점포 상주 수급사 전체에 해당하는 10개사로 점검 범위 확대 예정('24년)

수급사 안전보건조치 점검 프로세스



수급사 안전보건조치 점검 현황

구분	평가 시기	평가 결과
수급사 안전보건조치 이행점검	상반기	총 29개사 평가 진행 및 전체 A등급 획득 완료
	하반기	총 29개사 평가 진행 및 전체 A등급 획득 완료
유지보수공사 업체 평가	상반기	총 2,477 건의 공사에 대하여 평가 진행 완료 (평가 구분: 건축, 설비, 전기, 소방, 승강기)
	하반기	총 2,079 건의 공사에 대하여 평가 진행 완료 (평가 구분: 건축, 설비, 전기, 소방, 승강기)

안전보건 공생협력 프로그램 참여

- 공급망 전체의 안전보건 수준 제고 및 공생발전을 위해, 수급사 대상 협력업체 위험성평가 기술지원 활동 등 인적·물적 지원 활동 이행
- 외부 및 자체 컨설팅을 통해 총 11개점 지원 활동 진행 완료('23.3~12)

안전보건 경영 체계 고도화

직무별 안전·보건 교육 현황

- 52주 안전·보건 관리 로드맵에 따른 정기 훈련, 교육 이외에도 각 직무별 안전·보건 교육 수행을 통해 임직원 및 사업장 근로자 인식 제고를 진행 중
- 법적 의무 이수 교육을 포함하여 총 14가지 카테고리의 교육을 진행하였으며, 직무별, 사업장별 안전·보건 관리자의 전문성 증진

안전 포스터 제작 및 배포 활동

- e-care 스트레칭, 이마트 3대 예방수칙, 동절기 화재 예방 및 52주 안전·보건관리 Road Map 안전 Sign 포스터 제작 및 부착을 통해, 사업장 임직원 안전의식 제고
- 근로자의 작업환경 안전 보장을 위해, 산업현장 사고 대응요령에 대한 포스터를 제작 및 배포 완료하였으며,근로자의 작업중지권 보장 및 내용 전파 완료







2023년 직무별 안전·보건 교육 현황

구분	교육명	시행 일자 (시행 주기)	대상	내용	교육 이수 인원 ('23년)
1	온라인 정기 안전·보건 교육	상시 (3h 또는 6h/분기)	사업장 및 본사 비직책 파트너	자체 교육 콘텐츠 및 신세계 통합 교육 시스템을 통한 정기 교육	20,000명
2	관리감독자 우편통신 교육	'23년 5월~12월 (16h/년)	사업장 관리감독자	안전의식 강화, 업무효율 향상을 위한 위탁 교육 진행	3,521명
3	채용시 및 작업내용 변경시 교육	상시	신규채용자 및 작업내용변경자	자체 교육 콘텐츠를 통한 온라인 교육 진행 (신규 채용자: 8h, 작업내용변경자: 2h)	신규 채용자: 5,360명 작업내용변경자:2,532명
4	전문점 사고예방 특별 안전교육	'23년 12월	전문점 전 사원	이마트 주요 사고 예방 및 위기 대응 관리 교육	1,550명
5	전동 지게차 신규 운전자 위탁교육	상시	지게차 운전 근로자	소형 건설기계의 조종 관련 교육 진행(12h)	신규: 113명 보수: 58명
6	사업장 안전보건관리 책임자 등에 대한 직무 교육	(최초 선임일 3개월 이내, 최초 교육 수료일 이후 1회/2년)	관리책임자(점장) 안전관리자 보건관리자	법적 직무교육 이수를 통한 사업장 안전·보건 증진	관리책임자: 115명 안전관리자: 59명 보건관리자: 12명
7	위험성평가 내실화 전문가 교육	'23년 3월	입사 1년 미만 사업장 안전·보건관리자 및 본사, 수급사 관련 인원	각 사업장 특성에 맞는 위험성 평가 실시를 위한 전문가 교육 수행	50명
8	본사 안전관리팀 전문능력 향상 교육	상시	본사 안전관리팀	안전관리 전문능력 향상 과정을 통한 안전기술 정보 습득	31명
9	'번 아웃, 감정노동, 직무 스트레스' 등 직무 향상 교육	'23년 10월	안전·보건 관리자	신체적, 정신적 스트레스 관리, 감소 및 관리기법을 적용하여 작업관련질환 예방	172명
10	안전·보건관리자 사내강사 강의력 향상 교육	'23년 12월	산업안전보건 교육 강사	'24년 정기 안전보건교육 형태 변경 대비 강의 기법 코칭	172명
11	신규 관리감독자 응급처치 교육	'23년 12월	본사 신규 관리감독자	심폐소생술 교육 및 응급상황 발생시 대처 방법	16명
12	신입 안전·보건관리자 시설안전 체험 교육	'23년 4월 19일~20일	근속년수 3년 이내 안전·보건관리자	사업장 시설관리 현장 실습	70명
13	신입 안전·보건관리자 직무교육	'23년 4월, 7월, 9월	근속월수 6개월 이내 안전·보건관리자	업무 적응 및 안전직무 맞춤형 교육	23명
14	어린이 안전관리 담당자 응급처치 교육	상시	어린이 이용시설 안전관리 담당자	어린이 이용시설 내 담당자 응급처치 교육	163명

안전보건 경영 체계 고도화

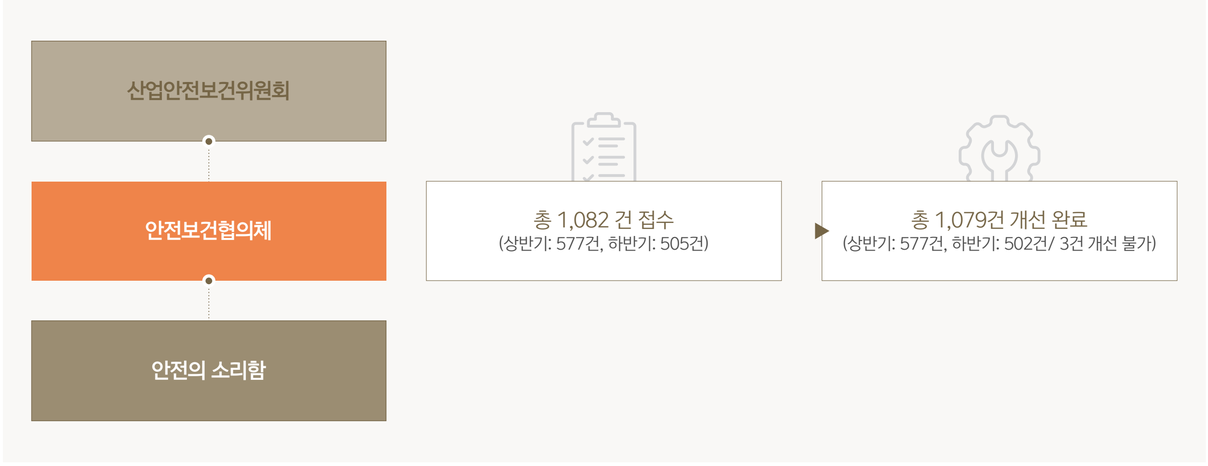
안전·보건 관련 이해관계자 소통 확대

- 안전·보건 영역의 이슈 사항 파악 및 현장 실행력 강화를 위해, 공감 회의 및 이해관계자 의견 청취 진행
- 선임안전관리자, 보건관리자 공감 회의를 통해 주기적인 본사·점포 이슈사항 및 권역별 현안 식별
- 다양한 소통 채널 구축을 통해 임직원 및 고객의 의견을 확인하고 있으며, 접수된 건에 대한 개선조치 진행 후반기별 대표이사 보고 진행
- 의견 전달의 편의성 제고를 위해, 기존 안전의 소리함 및 엽서 대비 QR코드 추가 및 안전의 소리함 부착 범위 확대 예정('24년)

'23년 공감회의 개최 현황

구분	회의명	시행 일자	참석 대상자
1	선임 안전관리자 공감회의	'23년 3월, 6월, 8월 (총 3회)	권역별 선임 안전관리자 16명 대상
2	보건관리자 공감회의	'23년 2월, 8월 (총 2회)	보건관리자 18명 대상

'23년 안전보건 의견 접수 및 개선 현황



고객 안전문화 확산 캠페인

- 고용노동부 서울고용노동청, 안전보건공단 서울광역본부와의 업무 협약을 통해, 고객 안전문화 확산 캠페인 추진('23년 8월~12월)
- 대국민 안전문화 확산 업무 협약식(9/5) 진행 후 제품별 슬로건 게시, 현수막 게시, 온·오프라인 '대국민 안전홍보영상' 등의 활동을 통해, 고객 안전보건 문화 조성에 기여

안전·보건관리 우수사업장 선정

- 안전·보건 관리 공고화 및 동기부여 제공을 위해, 연 1회 안전·보건관리 우수사업장 시상 진행
- 안전평가, 안전사고(고객/직원), 행정처분, 대외시상 등을 종합적으로 고려하여 산업안전 부문, 개인 부문으로 별도 수상 및 포상 활동 진행
- '23년 성과를 기반으로 산업안전 부문 12개 점, 개인 부문 4명의 우수 사원 선정 진행 완료('24년 1월)

'23년 안전·보건관리 산업안전 부문 수상 내역

구분	사업장명
최우수 사업장	죽전점, 경산점, 광산점, 서산점, 대구센터, 비산점
우수 사업장	산본점, 성서점, 문현점, 동구미점, 상주점, 고양점



[2023 안전·보건관리
산업안전 부문 수상 포스터]

안전보건 경영 체계 고도화

보건관리 대행기관 위탁 계약

- 근로자 전체 범위(도급+수급)의 건강보호 및 건강증진을 통한 작업환경 조성으로 직업성 질환을 사전에 예방하기 위해 보건관리 대행기관 업무 위탁 진행('23년 3월)

e-care 센터(건강관리실) 추가 설치

- 임직원 건강 관리 및 증진을 위해 본사 포함 3개 점 내 e-care 센터(건강관리실) 조성 완료('23년 3월)
- 3개점 신규 조성(본사, 왕십리점, 죽전점)을 통해, 총 18개 점에 e-care 센터 구축 완료('23년)

임직원 건강검진 실시

- 건강검진 의무화를 통해 임직원 건강상태 식별 및 주기적인 모니터링 진행 중(1회/연)
- TR 야간근로자, 물류센터(실험실), 상품안전센터(이화학), 수급사(보안사+기술사) 대상 특수건강검진 실시 중

근로자 작업환경 개선 조치

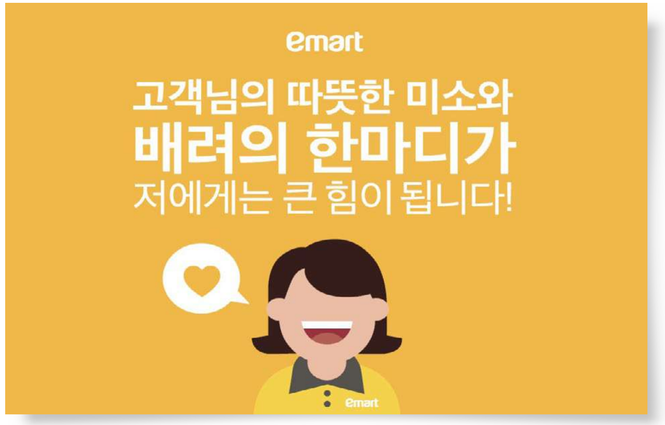
- 쾌적한 작업환경 조성을 위해 근로자의 건강에 영향을 미칠 수 있는 7개 사업장을 대상으로 주기적인 작업 환경 모니터링 진행 중
- 심정지 환자 발생에 대비하여 사업장별 심장충격기(AED기) 설치 및 운영 중 (166개 사업장, 260대 비치 완료)
- 본사 내 응급상황 발생시 신속한 대응을 위해 인명구조 장비 가방 구비 완료('23년 1월)
- 폭염에 따른 열경련 및 열사병 환자 발생에 대비하여 폭염 응급키트 도입 완료(156개 사업장, 156대 비치 완료) ('23년 5월)
- 사업장 별 응급상황에 대비한 구급약품 구비 및 유지 중

직무 스트레스 완화 조치

- 근로자에게 발생가능한 직무 스트레스를 완화시키기 위해, e-care 마음나눔 심리상담 상시 진행
- 직무 스트레스 정도 파악을 위해 직무 스트레스 요인 평가 및 감정노동 수준 평가를 매 2년마다 번갈아 평가 실시 예정 ('24년, 세부 업무 기준 반영 완료)
- 보건관리자 선임 사업장 대상 사내 임직원 직무 스트레스 즉시 진단을 위해, 혈관건강도 및 누적스트레스 측정기 도입 ('24년 02월)
- 고객응대 근로자에 대하여 폭언 등을 하지 않도록 사업장 내 문구 게시 및 ARS 통화 전 음성 안내 진행 중
- 원활한 고객 대응을 위한 사원 보호 고객응대 매뉴얼 도입 및 건강장애 예방에 관한 교육 등 직무 스트레스를 완화하기 위한 활동 시행 중

이 달의 e-care 건강상식 포스터

- 임직원 건강 관리 및 보건 지식 확대를 위해, 월별 '이 달의 e-care 건강상식' 포스터 제작 및 배포 진행 중
- 월별 주제를 선정하여, 해당 주제(질환)에 대한 특징 및 증상에 대한 내용 공유



[고객응대 근로자에 대한 폭언 방지 포스터]



[e-care 이달의 건강상식 포스터]

안전보건 경영 체계 고도화

2023년 주요 안전·보건 부문 개선 실적



부문	세부 내용	투자 실적
시설 투자	• 법적 의무, 안전 시설 교체, 노후 장비 개선, 장비 수선 등 교체/보수 작업 진행 • 중대재해 예방 및 선제적 대응을 위한 시설 개편	약 **487.9**억 원
안전조치	• 에어백 조끼 도입, 콘센트 합선/누전 소화 패치 구비 등 근로자에게 안전한 작업환경 제공을 위한 안전 조치 수행 • 사업장 계측 장비 교정, 안전보건 공생협력 프로그램 등 사내 안전보건 문화 확산을 위한 기타 조치 이행	약 **11.7**억 원
보건조치	• 보건관리 대행기관 위탁 계약 및 e-care 센터 운영 등 사내 보건 개선 조치 이행 • 안전용품/보호구 구입, 근로환경 계선, 근골격계 질환 예방 장비 도입, 코로나 비품 구매 등 기타 보건환경 조성을 위한 예산 집행	약 **81**억 원
교육/훈련	• 온라인 정기안전교육 및 직무별 맞춤형 교육 콘텐츠 개발(총 24편) • 중대재해 예방을 위한 사내 인식 제고 프로그램 수행	약 **4**억 원

약 **584.6**억 원

소비자 만족도 제고

고객의 니즈를 파악하고, 고객에게 보다 편리한 서비스를 제공하는 것은 이마트의 성장에 있어 가장 큰 원동력입니다.
더 나은 상품, 고객의 입장에서 생각하는 서비스 체계를 구축하여 고객의 곁을 지키는 이마트가 되겠습니다.

소비자 권익 보호 목표 및 비전

- 이마트 고객만족지수 정립 및 Tracking을 통한 고객 로열티 향상
- 고객 설문, 고객의 소리 VOC 불만 데이터에 기반한 고객만족도 개선

고객만족지수 ← 고객 설문 평가 데이터 + 고객 불만 데이터

고객 설문(APP)	고객 불만(VOC)
이마트의 상품, 서비스, 시설에 대한 고객 의견 수렴	접객 불만, High Risk 사항 수렴
고객 의견을 통한 이마트 고객 서비스 개선사항 도출	대외 이슈 및 고객 대응 간 고위험 리스크, 잠재 리스크에 대한 선제적 대응

소비자 권익 보호 중장기 목표 (3개년)

구분	2024	2025	2026
고객만족지수 목표 달성	90점 달성	개선사항 도출 및 이행을 통한 90점 유지	개선사항 도출 및 이행을 통한 90점 유지

*'24년 1분기 기준 고객만족지수: 88.7점

소비자 권익 보호 정책 및 방침

- 고객을 최우선 가치로 두고 있으며, 이러한 이마트의 의지를 담은 '이마트 웨이' 공표 및 홈페이지 공시

고객 마인드	브랜드 차별화	디자인 씽킹
이마트 존재의 근본 이유이자 업무의 출발점입니다.	브랜드 차별화로 근본적인 차별성을 만듭니다.	창의적인 사고를 바탕으로 고객이 중심이 되는 디자인을 합니다.

이마트 웨이

소비자 권익 보호 관리 체계

고객

채널	본사대표전화	유니버스 클럽	EV클럽	시각장애인	이마트 전점	트레이더스 전점	노브랜드 전점
상담	고객상담(본사)		고객상담(TF)		고객상담(점포)	고객상담(TR)	기타

역할	고객상담(본사)	고객상담(점포)
	· 본사 고객관리 총괄 · VoC Data 통계 및 동향 분석 · 정보보안, e케어 운영 · 점포 고객만족도 조사 매뉴얼, 코칭 · 대내·외 VoC 관리	· 점포 고객 관리 총괄 · 상담사 및 상담 품질 불만 관련 코칭 개선 · 점포정보 및 고객상담 지원

소비자 만족도 제고

VoC 관리의 체계화 및 편의성 제고

- 고객의 의견에 대한 신속한 응대 및 효율적인 경영 개선을 위해 VoC(Voice of Customer)프로세스 구축
- 고객 편의성 확대 및 응대 효율성 제고를 위해 전 지점 대표전화를 통합 운영 진행 중
- VoC DB를 활용한 AI챗봇, 채팅 채널 구축 및 운영
- 고객 이용 시간대 분석을 통해 챗봇 운영시간을 기존 10시에서 9시로 앞당겨 운영 진행('23년 3월~)
- 시각장애인 및 디지털 약자를 위한 전화 상담 채널 관리 및 개선 진행 중
- 접수된 사항은 4가지 구분(고객불만, 중과실, 고객만족, 문의 및 제안) 으로 관리 중이며, 접수사항을 분석한 VoC동향 자료집을 통해 개선점 도출 진행 중

고객만족도 NPS(Net Promoter Score, 순 추천고객 지수) 평가

- 고객에게 더 나은 경험을 제공할 수 있도록 사내 개선을 위해, 연 4회 NPS 평가 및 측정 시행
- 세부 평가 속성에 행사, 교환/환불, 매장경험을 추가하여 측정 프로세스 고도화 진행('22년~'23년)
- 정기조사 4회 평균 23점을 획득하며 지속적인 NPS 증가 추세 확인
- 쇼핑 여정을 세분화한 12개의 세부 속성에서 경쟁사 대비 우수한 분포 확인

이마트 여정별 세부 속성

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
제품 다양성	제품 품질	제품 탐색	가격 만족도	계산 용이성	직원 친절도	시설 위생	쇼핑 안내	광고 상품	행사 만족도	교환 환불	매장 개선

이마트 브랜드 NPS 평가 결과

구분	2021	2022	2023
NPS 점수	20.4	21.4	23
비고	정기조사 4회 평균	정기조사 4회 평균	정기조사 4회 평균

고객만족 운영 프로세스 고도화('24년)

- 고객 트렌드 및 수요 변화에 따른 차별화된 고객만족 운영 프로그램 개발 및 이마트 현황에 최적화된 프로세스 구축을 위해, 고객만족 운영 프로세스 혁신을 추진 중('24년~)
- CS역량 강화, 고객만족도 평가, CS현장 지원, 총 3개 카테고리로 세분화된 프로세스를 통해, 새로운 고객만족 문화 정착 유도 예정

고객만족 운영 프로세스 추진 방향

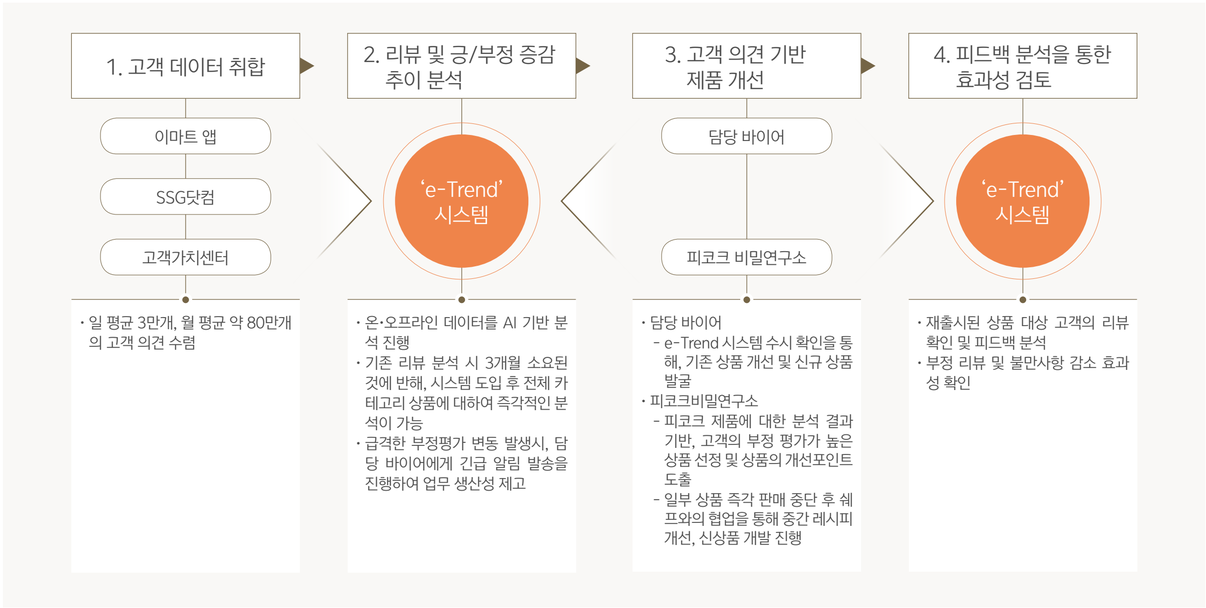


소비자 만족도 제고

‘e-Trend’ 시스템 도입

‘e-Trend’ 시스템 — **이마트 앱 및 SSG.com의 상품평, 또는 고객가치센터로 직접 접수되는 의견을 확인하는 통합 시스템**

‘e-Trend’ 시스템을 통한 고객 의견 반영 프로세스



피코크 제품 개선 성과 사례

제품명	기존 분석 결과	개선 후 분석 결과
피코크 강릉식 짬뽕 순두부	고객 평점 4.67/ 부정리뷰 비율 3%	고객 평점 4.94/ 부정리뷰 비율 0%

디지털 채널 기반 고객 소통 확대

- 유튜브, 인스타그램, 카카오톡 등 다양한 디지털 채널을 통해 고객과의 소통 방안 확대 진행
- 프로모션 안내, 쿠폰 발송 및 채널 특성과 고객층에 따른 다양한 브랜딩 콘텐츠 제공 중

채널별 고객 현황

’24년 3월 기준

구분	채널	성과
1	유튜브	29.6만 구독자 달성 / 1,431개의 콘텐츠 영상 게시
2	인스타그램	74.9만 팔로워 달성 / 1,733건의 콘텐츠 공지
3	카카오톡	카카오톡플러스 83.7만 달성

고객 쇼핑환경 개선

- 고객의 쇼핑 편의를 위한 편의시설 및 안전보장을 위한 지속적인 쇼핑 환경 개선 진행장애인·노인·임산부 등 쇼핑 약자의 쇼핑 환경 개선을 위한 조치 이행 중

고객 쇼핑환경 개선 현황

내용	실적
고객 편의시설 개선 및 관리	· 수유실 2점(연수, 킨텍스), 주차장 9점에 대한 개선 진행 완료(’23년) · 고객화장실 8점 개선 예정(’24년)
디지털맵 구축	· 디지털맵 전점 확대 완료(’24년 4월)
SCO* 확대	· 자동화 결제 시스템 확대를 통해 효율성 및 고객 편의성 제고
UI/UX 개선	· SCO 이용 고객의 편의 증대를 위한 UI/UX 개선 - 신용카드 할부 개월 추가 적용_일시불, 2~12월 선택 가능(’23년 4월) - 모니터상 스캔수량 표현을 통해, 결제 예정수량 확인 용이성 제고(’24년 1월) - 결제 전 단계에서 장바구니 구매 여부 확인 기능 추가 (’24년 3월) - 외국인 고객의 이용을 고려하여, SCO 언어 확대 도입 예정(영어 + 일본어, 중국어 추가)(’24년 7월)
장애인용 쇼핑카트 도입	· 각 매장별 3대씩, 총 420대의 장애인용 쇼핑카트 도입 완료(’22년) · 전동 휠체어용 쇼핑카트 128대 도입 완료(’23년)
시각장애인 전용 전화상담채널 운영	· 시각장애인 전용 전화상담채널(02-380-9350) 운영 진행 · 전용 채널 수신율 80% 달성(’24년)
롤링 바스켓 배치	· 롤링 바스켓: 긴 손잡이와 바퀴를 달아 끌고 다닐수 있게 만든 장비 · 장바구니 이용 고객이 많은 점포 대상 롤링 바스켓 배치 완료 · 기존 대비 큰 용량과 바퀴로 인한 이동의 편의성으로 노년층과 여성 고객 만족도 상승 · 총 25 개점 내 3,000대 배치 완료(’23년)

SCO*: Self Check Out의 약자. 자동화 결제 시스템

소비자 만족도 제고

자발적 리콜 제도 운영

- 고객의 안전을 보장하고, 신뢰할 수 있는 서비스 제공을 위해, 소비자에게 피해 발생, 또는 피해가 발생할 가능성이 있는 결함 발생 시 자발적 리콜 제도 운영 중
- 리콜 결정 상품은 즉시 판매 중단, 매장 및 홈페이지 공지를 통해 적극적으로 공개하고, 재발 방지 대책 수립 및 상품 개선 진행
- 노브랜드 건전지의 누액 및 파열 등 위험성 파열 등 자발적 리콜을 시행하였으며, 약 6,600개의 건전지 회수 진행('20년 11월 ~'22년 12월)

품절ZERO 보장제

- 고객 신뢰도 향상을 위해, 광고 상품 품절 시 행사 종료 후 10일까지 행사가격과 동일한 가격으로 구매할 수 있는 품절 Zero 보장 쿠폰 발행 중
- 패션, 스포츠, 완구, 가전제품 및 1+1 등 한정수량 기획상품 제외, 행사 종료 10일 이내 재입고된 대상 상품은 행사가격으로 구입 가능

최저가격 보상 적립 서비스

- 고객이 갖는 가격 비교에 대한 부담을 줄이기 위해, 최저가격 보상 적립 서비스 운영 중
- 이마트에서 선정한 4,000개 대표 상품을 대상으로 타사 가격과 차이가 발생하는 경우, 최대 5,000원까지 차액만큼의 e-머니 지급 (유료회원 대상 서비스, 프로모션, 오픈마켓 상품 제외)
- 지급된 e-머니는 적립 시점부터 최대 30일까지 사용 가능



피해 보상 절차 및 체계

- 고객 만족도 향상을 위해 품질 불량 및 계산 착오에 대한 보상 체계를 마련하고 홈페이지 고객센터 내 고지 진행

피해 구분별 보상 절차

피해 구분	피해보상 절차 진행 프로세스
품질 불량	· 피해 발생 시 구매 1개월 이내 영수증을 지참하면 교환 및 환불 진행 가능 · 교환/환불과 더불어 5,000원 상품권 보상 제공 · 품질 불량 대상: 작동 불등, 오작동 및 파손, 원재료 불량, (가공식품) 유효기간 경과, 규격 미달, 이물질 함유 등 · 제외 대상: 패키지 불량, 경품/사은품, A/S 조치시 원기능 회복 가능, 구매 후 고객 부주의로 인한 불량 등
계산 착오	· 계산원의 실수 또는 매대 고지 가격과 영수증 가격 차이로 인한 계산 착오 발생 시 피해보상 절차 진행 · 초과 계산된 차액 반환 및 5,000원 상품권 보상 제공

교환 및 환불 제도

- 고객 만족도 제고를 위해, 합리적인 범위의 교환 및 환불 제도 운영 중
- 신선 식품 및 냉동 식품은 구매 후 7일 이내, 그 외 상품은 한 달 이내 거래 시 사용한 결제 수단과 영수증 지참 시 교환 및 환불 진행 가능 (가전상품, 음반, 서적, 이마트 내 브랜드 임대 매장은 별도의 피해보상 규정 적용)
- 환불은 구입 점포에서만 가능하며, 트레이더스 등 일부 점포는 해당 점에서 판매되는 제품만 교환/환불 제도 적용
- 편의성 제고를 위해, 챗봇을 통해 사전 환불 접수를 할 수 있는 '빠른 환불 서비스' 제도를 운영 중이며, 킨텍스점 제외 132개점(FC 2점 포함)으로 제도 적용 범위 확대 ('24년 3월)



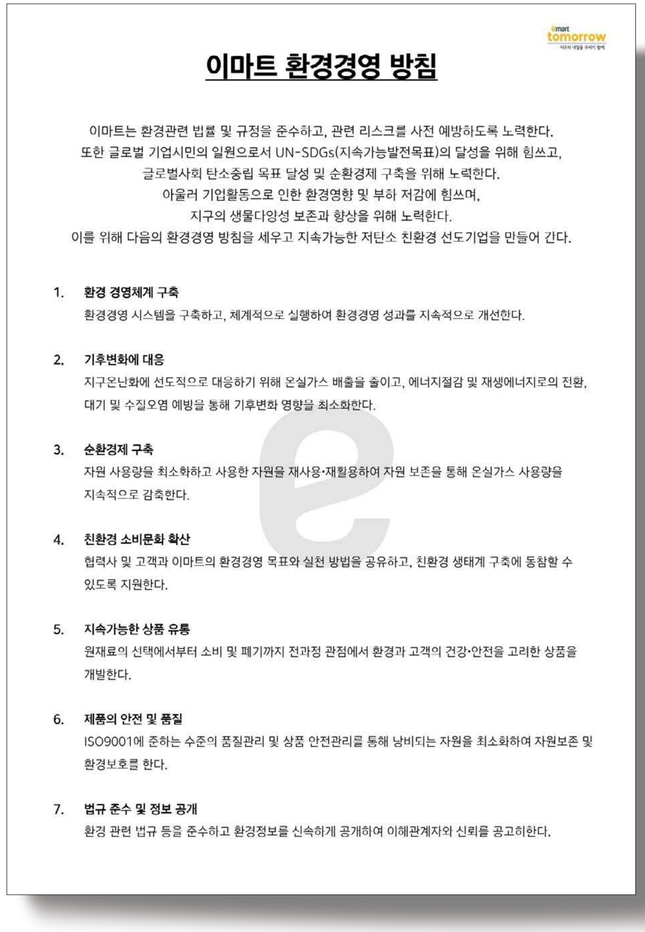
ENVIRONMENT



환경경영

**이마트는 정부의 탄소중립 정책을 지지하며, 환경경영 체계를 공고화하기 위해 다양한 활동을 추진하고 있습니다.
내부적으로는 적극적인 환경경영을 통해 기업의 책임을 다하며, 고객에게는 친환경 상품 확대 및 친환경 소비 장려 등 환경가치를 실현하기 위한 도전을 진행하고 있습니다.**

환경경영 방침



이마트 환경경영 방침

이마트는 환경관련 법률 및 규정을 준수하고, 관련 리스크를 사전 예방하도록 노력한다.
또한 글로벌 기업시민의 일원으로서 UN-SDGs(지속가능발전목표)의 달성을 위해 힘쓰고,
글로벌사회 탄소중립 목표 달성 및 순환경제 구축을 위해 노력한다.
아울러 기업활동으로 인한 환경영향 및 부하 저감에 힘쓰며,
지구의 생물다양성 보존과 향상을 위해 노력한다.
이를 위해 다음의 환경경영 방침을 세우고 지속가능한 저탄소 친환경 선도기업을 만들어 간다.

1. **환경 경영체계 구축**
   환경경영 시스템을 구축하고, 체계적으로 실행하여 환경경영 성과를 지속적으로 개선한다.

2. **기후변화에 대응**
   지구온난화에 선도적으로 대응하기 위해 온실가스 배출을 줄이고, 에너지절감 및 재생에너지로의 전환,
   대기 및 수질오염 예방을 통해 기후변화 영향을 최소화한다.

3. **순환경제 구축**
   자원 사용량을 최소화하고 사용한 자원을 재사용·재활용하여 자원 보존을 통해 온실가스 사용량을
   지속적으로 감축한다.

4. **친환경 소비문화 확산**
   협력사 및 고객과 이마트의 환경경영 목표와 실천 방법을 공유하고, 친환경 생태계 구축에 동참할 수
   있도록 지원한다.

5. **지속가능한 상품 유통**
   원재료의 선택에서부터 소비 및 폐기까지 전과정 관점에서 환경과 고객의 건강·안전을 고려한 상품을
   개발한다.

6. **제품의 안전 및 품질**
   ISO9001에 준하는 수준의 품질관리 및 상품 안전관리를 통해 낭비되는 자원을 최소화하여 자원보존 및
   환경보호를 한다.

7. **법규 준수 및 정보 공개**
   환경 관련 법규 등을 준수하고 환경정보를 신속하게 공개하여 이해관계자와 신뢰를 공고히한다.

환경경영 추진 조직

- 기후변화 대응을 포함한 환경 리스크 대응을 위해 ESG위원회 산하에 ESG담당 및 ESG경영추진팀 운영
- 환경경영, 기후변화 대응(넷제로 추진 전략), 자원순환, 생물다양성 보존 4개의 카테고리에 대하여 ESG 실무협의체를 운영 중
- 세부 전략 및 성과에 대해 주기적인 이사회 보고 및 심의를 진행 중이며, ESG위원회에서 반기별 보고('23년)



환경경영

환경정보 공개 및 이니셔티브 참여

- 환경경영에 대한 자발적인 참여 및 이해관계자와의 소통 활성화를 위해, '환경정보공개시스템'을 이용하여 대외적 공개 진행 중('11년~)
- 글로벌 기준에 부합하는 책임 있는 기후변화 대응을 위해, CDP 가입 및 CDP공시 가이드라인에 따른 정보공개 진행하였으며 기후변화 대응 영역 B등급 획득('23년)

환경정보 공개 추진 절차

정보등록(6월)	서류평가(전수)	현장확인(표본)	정보공개(12월)
환경정보공개시스템 상 전년도 환경정보 등록	정보 등록 확인 및 내용 서면 검토(총 4회 진행)	현장 실사를 통한정보의 신뢰성 확인	검증결과 확정 및 대외 정보 공개
환경정보공개 참여 기업·기관	한국환경산업기술원		환경부

녹색매장 및 녹색건축인증 매장 운영

- 트레이더스 동탄점은 녹색건축인증 취득을 통해, 친환경 매장으로서의 활용성 제고('22년)
- 총 52개점의 녹색매장 운영을 통해 친환경 쇼핑 환경 제공 중('23년)

트레이더스 동탄점 친환경 기술 도입 현황

구분	내용
1	천장 및 바닥 주요 부자재로 친환경 제품 도입
2	설계 측면부터 저탄소 에너지원인 지역냉난방기술 적용
3	절수형 기기 구축을 통해 수자원 효율성 제고
4	매장 내 이산화탄소 농도 감지 센서 도입을 통한 실내공기질 모니터링 시스템 구축
5	6면의 전기차 충전소 및 2면의 환경친화적 자동차 전용 시설 운영
6	매장 주 출입구 앞 약 16m2 공간을 활용한 육생비오톱 조성

환경경영 추진 교육

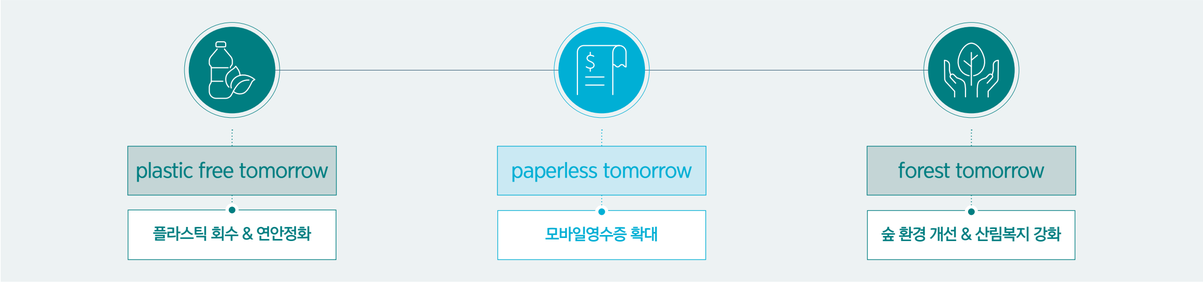
- 내부 환경경영 인식 제고를 위해, '탄소중립 및 자원순환 실천' 카드뉴스 교육 및 '탄소중립 실천 서약서' 서명 진행('23년)
- '탄소중립 및 자원순환 실천' 카드뉴스를 통해 탄소중립 등 개념과 더불어, 이마트 자원순환 전략 교육 수행
- '탄소중립 실천 서약서' 사내 공지 및 서명 활동을 통해 실질적인 탄소중립 달성 의지 공고화
- PL 과대포장 사전검증 프로세스 구축을 통해, 매입 전체 공감 진행('23년 2월)
- 패키징 관련 관계기관 업무 협약 체결을 통해, 지속적인 플레이북 업데이트 진행 중

2023 환경 교육 현황

구분	활동명	시행연월	성과
자원순환 실천	'탄소중립 및 자원순환 실천' 카드뉴스 교육	'23년 8월	1248명 참여
	'탄소중립 실천 서약서' 사내 공지 및 서명	'23년 7월~8월	450명 참여

emart tomorrow 캠페인

- 이마트 지속가능경영 비전인 'emart tomorrow'를 고객과 함께 실현하고, 환경경영 체계를 공고히 하기 위해 '3대 tomorrow 캠페인' 추진 중('20년~)



환경경영

모바일 영수증 캠페인(paperless tomorrow)

- 국내 유통업계 최초로 종이 영수증을 대체하는 모바일 영수증 제도 도입하여 진행 중('17년)
- 지속적인 프로세스 고도화를 통해, 이마트 앱을 통해 고객이 모바일 영수증 받기를 직접 선택할 수 있는 체계 구축
- 모바일 영수증 발급 시 탄소중립 실천 포인트 발급 혜택 제공 및 효율적인 영수증 관리가 가능

2023년 모바일 영수증 캠페인 진행 현황

구분	내용	성과('23년 12월)
이용 고객 수	모바일 영수증만 발급하도록 설정한 고객 수	561만명
모바일 영수증 발급 비율		33%
종이 영수증 감축량		약 1억 1백만장

누적 기대효과

누적 종이 영수증 감축량	온실가스 감축 기대효과	탄소흡수 효과
3.4억 장	총 **596** ton	20년산 소나무 약 **21**만 **3**천그루

탄소중립포인트 적립

- 환경부와의 협약을 통한 탄소중립포인트 제도 도입으로, 고객의 친환경 소비 장려 활동에 기여('22년~)
- 사전에 탄소중립포인트 회원가입 시 적립이 가능하며, 고객 편의성 제고를 위해 이마트 앱에서 탄소중립포인트 연동 서비스 제공 진행 중('23년~)
- 이마트 앱을 통해 탄소중립포인트의 조회 및 관리가 가능하며, 포인트 적립이 가능한 활동 공지 진행

포인트 적립이 가능한 탄소중립 실천 행동



2023 녹색소비주간 참여, '그린장보기' 행사

- 친환경상품 소비 확대를 위해 연 1회 환경부, 녹색매장 지정 유통사와 연계한 '그린장보기' 행사 진행
- ' 23년 6월 2주간 행사를 진행하였으며, 3가지 카테고리의 활동을 통해 고객의 친환경상품 소비 장려
- 보도자료, SNS채널, 어플 배너, 점내 고지물 등 다양한 매체를 통해 홍보 진행





친환경상품(자연주의)
가격 할인 행사 상품

총 매출액 약 **384** 백만원

2023년 모바일 영수증 캠페인 진행 현황

일시	활동명	내용
'23년 6월 15일 ~28일	친환경상품(자연주의) 가격 할인	· 자연주의 브랜드의 친환경농산물 가격 할인 진행
	탄소중립포인트 더블적립	· 탄소중립 생활 실천문화 확산을 위해 환경부의 탄소중립포인트 제도 참여 · 탄소중립포인트 제도의 활성화를 위해 친환경 소비주간 동안 친환경 상품 2천원 이상 결제 시, 영수증 발행 건 당 2,000원으로 적립(기존 1,000원)
	가플지우 참여사 브랜드데이	· 가플지우 참여 기업의 플라스틱 상품을 가플지우 수거함에서 수거활동 진행 - 오프라인: 수도권/충청권 매장 내 가플지우 수거함 - 온라인: 가플지우 캠페인 홈페이지를 통해 신청 · 가플지우 참여 기업의 상품 할인 이벤트 진행

환경경영

탄소중립 장려 '그린송' 기부 활동

- 환경부에 탄소중립을 장려하는 '그린송' 기부식 진행('24년 1월 17일)
- 2013년 제작 및 환경부에 기부한 '에브리데이 그린(Everyday Green)' 발매 10주년 기념 '지켜주송' 발매 및 기부 진행 완료

친환경상품 전문 코너 운영

- 가치소비 브랜드인 '자연주의' 리뉴얼 진행 중('22년~)
- 원재료, 제조공정 및 패키징까지 가치소비를 고려해 개발한 342종의 PL 제품 출시 및 판매 중('23년)
- 후레쉬센터의 친환경 농산물 취급자 인증 획득을 통해, 첨가물 및 가공공정을 최소화한 신선식품 제공 중

빈병 회수 및 환불 제도

- 유리용기를 사용하는 주류병을 대상으로 하며, 빈 병을 회수기에 투입시 보증금 환급
- 점포 내 빈병 무인회수기를 설치하여, 고객의 자원 재활용 유도 활동 진행 중('23년)
- 무인회수기가 없는 점포의 경우, 이마트 전 점 내 고객만족센터에서 빈병 수거 및 보증금 환급 진행



비닐 쇼핑백 없는 점포

- 일회성 소모품인 플라스틱백 사용의 지양 및 장바구니 이용 문화 확산을 위해, 업계 최초 '비닐 쇼핑백 없는 점포' 캠페인 추진 ('09년 2월~)
- 환경부와 대형마트 일회용품 줄이기 자발적 협약 추진을 통해, 속비닐 등 다양한 분야로 확대 운영 진행 중('18년~)
- 일회용 쇼핑백을 대신하여, 재사용 종량제 봉투, 보온보냉 장바구니, 다회용 장바구니 판매
- 과일 및 채소 등을 담는 용도의 속비닐(비닐롤백) 사용 감축을 위해, 비닐 사이즈 축소 및 매대 비치 수량을 제한하고, 매장 내 안내 문구 부착을 통해 고객의 사용 저감 활동 유도

속비닐(비닐롤백) 감축 현황

구분	'17년(캠페인 도입 전)	'23년	성과
속비닐 사용량	22,478만 장	7,488만 장	14,990만 장 절감
감축 효과	701.1 ton	187.2 ton	513.9 ton 절감

리필스테이션 운영

- 제품 사용 후 직접 세척, 건조를 통해 재사용 가능한 형태의 전용 리필 용기를 지참시 전용매장에서 저렴한 가격으로 제품을 재충전하는 서비스
- 폐플라스틱을 재활용하여 제작한 전용 리필 용기(개당 1,000원) 사용을 통해 플라스틱 사용 절감에 기여
- 미세 플라스틱을 함유하지 않은 슈가버블 브랜드의 친환경 세제 및 섬유유연제로 운영하여, 고객 안전을 고려한 운영 체제 구축
- 리필스테이션 제품 사용시 그린카드 에코머니 및 탄소중립포인트 적립 혜택을 제공하여 가치 있는 소비 실현
- 업계 최초 세탁세제 및 섬유유연제를 리필하여 판매하는 자판기 방식의 '에코 리필스테이션' 도입('20년)
- 총 2개의 매장을 운영 중('24년 기준, 은평점, 왕십리점)

생물다양성 보존

**유통업에서 지속가능한 환경의 조성은 고객에게 안전한 먹거리를 제공하기 위한 첫 걸음입니다.
이마트는 생태계를 지키고, 생물다양성이 보장될 수 있는 지구를 만들기 위해 노력합니다.**

가플지우(plastic free tomorrow)

구분	내용
가플지우 캠페인이란?	'가져와요 플라스틱 지켜가요 우리바다'의 약자. 일상에서 버려지는 플라스틱을 수거하고, 바다를 깨끗하고 아름답게 지키기 위한 친환경 캠페인 플랫폼
활동 범위	온/오프라인 폐플라스틱 수거, '이달의 바다' 해안정화활동, 파트너사별 브랜드 데이 추진, 해양환경 관련 온/오프라인 아카데미
추진 배경	'18년 플라스틱 캠페인을 도입한 이마트 성수점을 시작으로, 자원순환과 해안환경 보호를 위해 다양한 파트너사와 함께 캠페인 추진

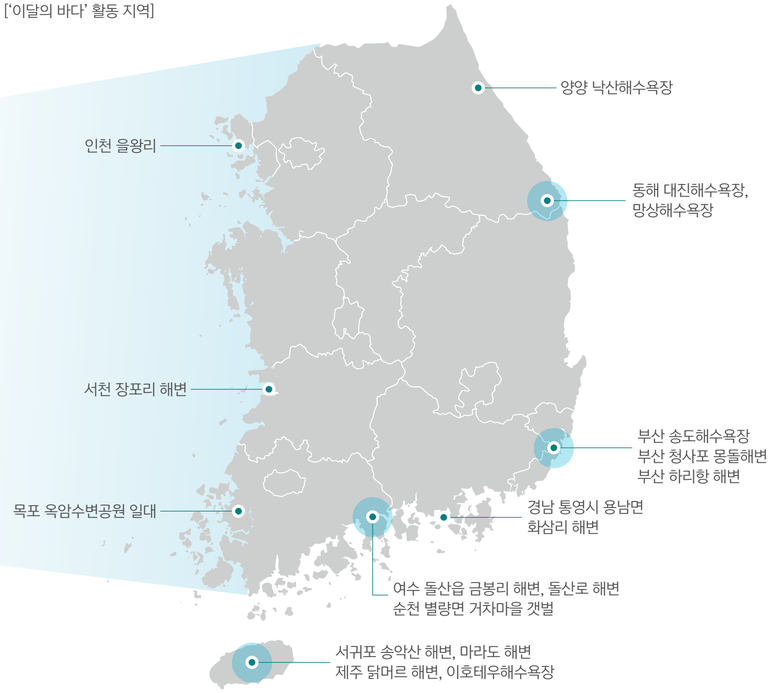
'23년 가플지우 주요 성과

구분	활동 내용	실적('23년)
폐플라스틱 수거	온/오프라인을 통해 폐플라스틱을 수거하고, 수거된 플라스틱은 재활용 공정을 거쳐 지역사회에 필요한 제품 생산 및 기부 진행	• 가플지우의 수거함을 큰 규격과 단단한 재질로 변경 • 수거 범위를 충청권역 이마트 13개점까지 확대하여 총 86개 점 운영 • 전년대비 약 3.7배 확대된 폐플라스틱(약 9.6톤) 수거 완료 (누적 23,423[1] kg)
해양환경 교육	자체 개발한 해양환경 교육 콘텐츠를 통해 참여사 또는 참여인원의 해양환경 보존 인식 제고	• 총 2개 교육 콘텐츠 개발을 통해 해양환경 보호 문화 확산에 기여 1편) 해양생태계를 보호하기 위한 우리의 노력 2편) 해양보호생물을 보전하는 방법
'이달의 바다'	바닷가, 주변 하천변 및 인근 지역의 쓰레기를 수거하는 해양보전 활동으로 해양생물 서식지 및 인근 생태계 복원 기여('22년~)	• 전체 활동 횟수: 17회 • 활동 참여 인원(파트너사): 723명(26[2]개사) • 쓰레기 수거량: 3,992.94kg (누적 9952.86kg)

1) '23년 12월 기준 2) 중복 참여 기업 포함



['이달의 바다' 활동]



가플지우가 걸어온 길

2018
- 가플지우 파트너십 체결
- 이마트 30개 점포 플라스틱 회수 시작

이마트, 테라사이클, 한국피앤지

2019
- 79개 점포로 플라스틱 회수 확장
- 업사이클 굿즈 제작 및 지역사회 기부

2020
- 업사이클 줍깅 키트 제작 기부

해양환경공단

2021
- 스타필드 하남 가플지우 전시회 진행

아이엠어서퍼, 포스코

2022
- 온라인 플라스틱 회수 시작
- 가플지우 해안정화 활동 '이달의 바다' 론칭

(주)비와이앤블랙야크, (주)에스에스지닷컴, 브리타, 유익컴퍼니, 자원순환사회연대, CJ제일제당, G마켓

2023
- 충청권역 플라스틱 회수 확장

신세계아이앤씨, 조선호텔앤리조트, 한국쓰리엠(주), KT&G, SK지오센트릭

생물다양성 보존

나무 심는 화장지

- 고객과 더불어 산림 생태계 조성에 기여하기 위해, 노브랜드 및 이마트 매장에서 판매되는 '나무 심는 화장지'의 매출액 일부를 통해 나무심기 활동 등의 숲환경 개선을 위한 forest tomorrow 캠페인 진행
- 조성된 2억원은 사막화 방지 활동 NGO인 사단법인 '미래숲'에 기부하여 산림 복구 및 조성 활동에 활용('22년)
- 지속적인 모니터링 활동을 통해 추가 식재가 필요한 지역을 식별 중이며, 2억원 추가 기부 진행 완료('23년)

이마트 나무 심기 캠페인

- 매장 인근 공원 및 학교 시설에 점포 단위의 나무 심기 캠페인을 진행('09년~'12년)
- 본사 차원의 '이마트 희망나무숲 가꾸기' 식수 캠페인으로 확대('13년~'22년)를 통해 내몽골 사막화 방지, 태풍 곤파스 피해 지역 숲 조성, • 아시안게임 주경기장 식수 등 총 100만 그루 이상의 식재 활동 진행
- '내일의 숲' 캠페인으로 명칭 변경에 따라, 임직원 산림복지 프로그램 체험 기회 제공 등 활동 영역 확대 진행('22년~)



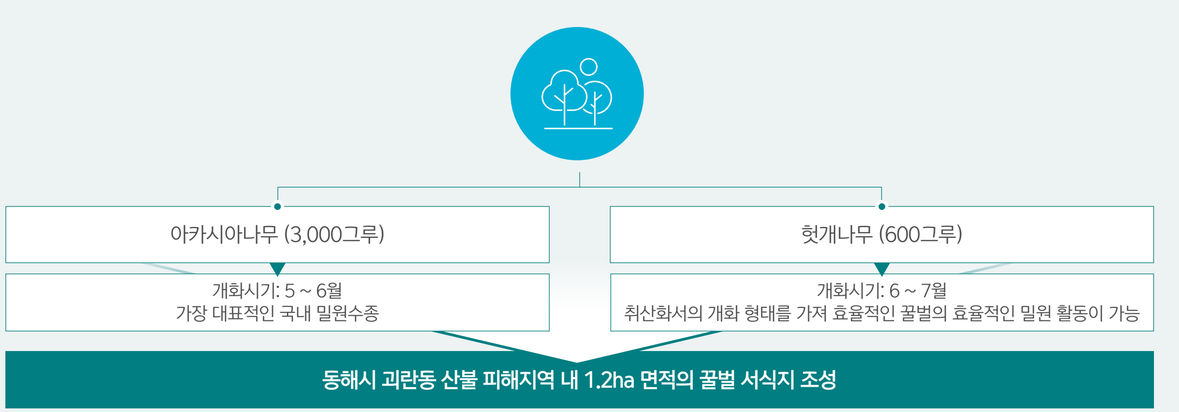
내일의 숲 캠페인 활동 현황

구분	활동 내용	실적('23년)
내일의 숲 조성	식재활동을 통한 산림 조성 활동	• 동해시 괴란동 산불 피해지역 1.2ha에 밀원수 3,600그루 조성
'이마트 내일의 숲' 캠프	이마트 임직원 및 가족 대상 캠프 운영을 통해 산림의 환경적 가치 학습 및 산림 정화 봉사활동 진행	• 161 가족(총 554명) 참여

산불 피해 지역 내 꿀벌 서식지 조성(forest tomorrow)

- 'forest tomorrow' 캠페인의 일환으로 꿀벌 서식지 확대를 통한, 생물다양성 보존 활동 추진('23년 5월 4일)
- 수분 매개자로서의 역할 뿐 아니라, 주변 환경에 민감하여 생태학적 가치가 높은 꿀벌은 최근 환경오염 및 도시화로 인한 서식지 축소로 인해 지속적인 개체 수 감소 및 군집 붕괴 현상이 발생
- 숲 환경 개선 및 산림복지 강화를 촉진하고 꿀벌 서식지의 확보를 위해, 강원도 동해시 산불 피해지역 내 식재 활동 진행
- 한국양봉협회와 협업하여 식재 대상 지역 환경에 적합하고, 개화시기가 상이한 밀원수 2종(아카시아나무, 헛개나무)설정
- 산불 피해지역 중 1.2ha에 해당하는 산지에 아카시아나무 3,000그루 및 헛개나무 600그루 식재 진행
- 조성기금은 전액 '노브랜드 나무 심는 화장지' 매출의 일부로 마련되었으며, 산불 피해 지역 주민인 이마트 강릉점, 동해점 임직원이 해당 활동에 참여
  - 해당 지역은 추가적인 방문을 통해 풀베기 및 제초 작업을 진행하였으며, 활착률* 조사 결과 법적 보식** 기준(80%)을 상회하는 83.5%임을 확인하여 서식지 조성에 대한 효과성 확인 완료('23년 8월, 11월)

2023 식재활동에 대한 밀원수종 및 실적



활착률*: 식재활동 시, 식재목의 생존율.
보식**: 식재활동 이후, 활착이 나쁘거나 여러 피해에 의해 고손된 조림목이 있는 경우, 보조적으로 다시 식재하는 것. 「지속가능한 산림자원 관리지침」에 근거하여, 보식의 범위는 80%로 설정.

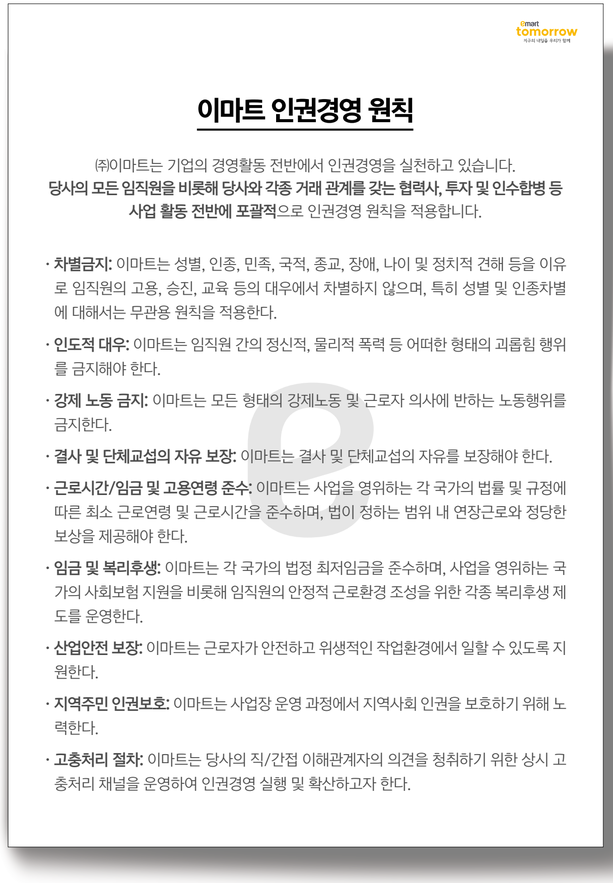
SOCIAL



인권경영

이마트는 인권경영에 대한 자발적인 의지를 표명하기 위해 인권경영방침을 수립 및 명문화하였습니다.
다니고 싶은 직장, 즐거운 회사가 될 수 있도록 임직원의 근무 환경을 개선하고 있으며, 다양한 복지 및 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

인권경영방침



emart tomorrow

이마트 인권경영 원칙

㈜이마트는 기업의 경영활동 전반에서 인권경영을 실천하고 있습니다.
당사의 모든 임직원을 비롯해 당사와 각종 거래 관계를 갖는 협력사, 투자 및 인수합병 등 사업 활동 전반에 포괄적으로 인권경영 원칙을 적용합니다.

- **차별금지:** 이마트는 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:** 이마트는 임직원 간의 정신적, 물리적 폭력 등 어떠한 형태의 괴롭힘 행위를 금지해야 한다.
- **강제 노동 금지:** 이마트는 모든 형태의 강제노동 및 근로자 의사에 반하는 노동행위를 금지한다.
- **결사 및 단체교섭의 자유 보장:** 이마트는 결사 및 단체교섭의 자유를 보장해야 한다.
- **근로시간/임금 및 고용연령 준수:** 이마트는 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:** 이마트는 각 국가의 법정 최저임금을 준수하며, 사업을 영위하는 국가의 사회보험 지원을 비롯해 임직원의 안정적 근로환경 조성을 위한 각종 복리후생 제도를 운영한다.
- **산업안전 보장:** 이마트는 근로자가 안전하고 위생적인 작업환경에서 일할 수 있도록 지원한다.
- **지역주민 인권보호:** 이마트는 사업장 운영 과정에서 지역사회 인권을 보호하기 위해 노력한다.
- **고충처리 절차:** 이마트는 당사의 직/간접 이해관계자의 의견을 청취하기 위한 상시 고충처리 채널을 운영하여 인권경영 실행 및 확산하고자 한다.

인권영향평가 검토

- 임직원 등 이해관계자에게 발생가능한 인권 리스크 식별 및 선제적 대응을 위해 인권영향평가의 기준이 될 평가 지표 및 체크리스트 수립
- 평가의 범위는 임직원을 비롯, 협력사, 지역사회, 소비자를 평가 범위로 설정하여 영향 분석 및 개선 활동으로 연계 진행 검토 중

인권경영 추진체계

- 평화적이고 건설적인 노사관계 구축을 위해, 인권경영을 총괄하는 인사담당부서 및 노사 관계 전담 부서인 노사기획팀 운영 중



인권경영

사내 고충처리제도

- 근로자의 고충사항을 적극적으로 해소하기 위해 본사 및 사업장 내 고충처리 위원회 운영 및 고충처리위원 위촉
- 고충사항 발생 시, 고충처리위원을 통해 서면 또는 구두 신고하거나 이마트 신문고를 통한 제보 가능
- 접수된 신고는 고충처리위원을 통해 즉시 처리 및 신고자에게 접수 10일 이내 조치 결과 회신 진행 중

2023 고충처리제도 접수 및 처리율

1. 접수 건수	2. 처리 건수	3. 처리율
3,067 건	3,058 건	99.7 %

인권경영 교육

- 노사기획팀 주관 하에 단기 근로자 및 파견 직원을 포함한 전 사원 대상으로 직장 내 성희롱 예방 및 괴롭힘 예방을 위한 온라인 교육 진행 중
- 올바른 인권 및 윤리 의식을 바탕으로 조직을 운영하기 위해, 팀장 등 직책자 대상 인권 의식 강화 교육 추가 진행('23년)

2023 인권교육 진행 현황

구분	일자	교육 대상	이수 인원(이수율)
직장 내 성희롱 예방 교육	5월 15일~12월 31일	전 사원	26,600명 (100%)
직장 내 괴롭힘 예방 교육	11월 1일~12월 31일	전 사원	24,328명 (100%)
인권 인식 강화 교육	7월 3일~4일	팀장 등 직책자 대상	273명 (100%)

주 35시간 근무제 도입

- 일과 삶의 균형 실현을 위해 주 35시간, 일 7시간(9 to 5) 근무제 시행 중('18년~)
- 주 35시간 근무제 관련 잘못된 관행 및 부정부실을 모니터링 하기 위한 근태 신문고 상시 운영 진행 중

일과 가정의 균형

- 여성 근로자 비율이 60%에 달하는 기업 특성을 고려하여, 법적 기준치를 상회하는 여성친화적 복지제도 운영 중
- 자녀출산, 양육지원, 가족친화문화 조성 등의 제도를 모범적으로 운영하는 기업으로서, 여성가족부 주관 '가족친화기업' 인증 유지 중('14년~)
- 임신 중인 전체 임직원 대상 출퇴근 시간의 조정이 가능한 탄력근무제 및 하루 2시간 임금 차감 없이 근로시간 단축의 요청이 가능한 단축근무제도 운영 중
- 임신 중인 임직원의 생활 환경 개선을 위해, 임신 기간 중 출산휴직의 사용을 허용하고 있으며, 임신이 어려운 경우 최소 3개월부터 6개월까지 난임 휴직 제도 운영 중
- 육아 초기 단계의 임직원 대상으로 법적으로 보장된 출산휴가 및 1년간 육아휴직 보장
- 그 외에도 희망육아휴직 제도를 통한 1년 추가 제공 및 자녀입학돌봄 휴직 제도를 통해 자녀의 초등학교 입학 기간에 맞춰 1개월 휴가 지원 중

인권경영

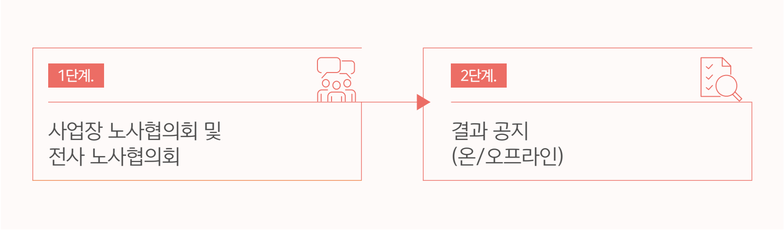
단체협약 체결

- 노동관계법령에 따라 임직원(노사가 합의한 직무 인원 제외)의 노동조합에 가입할 수 있는 권리 보장
- 임금협약(1회/년), 단체협약(1회/2년) 체결을 통해 바람직한 노사관계의 유지와 근로조건 개선을 위한 소통 체계 확립
- 신규 임금협약 체결을 통해 노사 간 제도 개선 및 임금 인상, 수당 신설에 관한 협의 진행 완료('24년)

노사협의회

- 근로자의 생산성 향상 및 복리후생에 관한 적극적인 협의 체계 구축을 위해, '근로자의 참여 및 협력 증진에 관한 법률'에 따른 노사협의회 운영 중(분기별 1회)
- 구성원 간 소통 활성화를 위해, 각 점포별 사원 대표 161명으로 구성된 노사협의회는 '사원대표가 간다' 프로그램 진행 (1회/월)
- 구성원 만족도 제고를 위해, 점포 방문 시 점포 사원 대표 주관 하에 지점별 특성에 맞는 업무 지원 및 행복 이벤트 행사 등을 진행 중

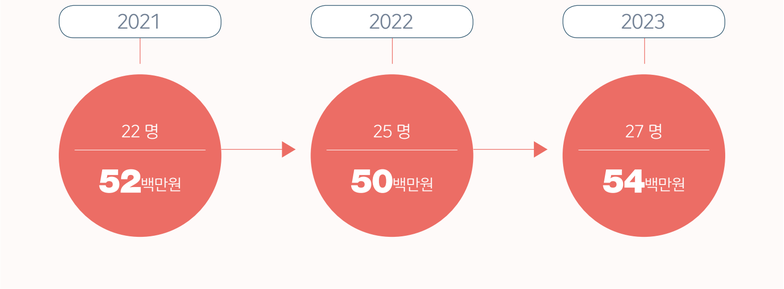
노사협의회 프로세스



행복 장학금

- 임직원 및 가족의 생활 환경 개선을 위해, 자발적 모금을 통한 사내 장학 제도 운영 중('15년~)
- 이마트에서 근무하는 임직원 가족 중 학업 우수자 또는 기타 사연 등을 장려하기 위해, 노사협의회 주관 하에 진행 중

행복장학금 이행 실적



직원식당 개선 활동

- 직원식당의 질 개선 및 직원 만족도 향상을 위해, 직원식당 설문조사 및 개선조치 진행 중('21년 3월~)
- 총 11회를 진행하였으며, 설문 결과 기반 업체 개선활동 모니터링 진행(분기별 1회)
- 정량적 공감 실적 이외에도, 점포별 사원 리뷰 및 코멘트 직접 전달을 통해 구체적인 개선활동 지원

스포츠 관람 이벤트 지원

- 임직원 만족도 향상 및 가족 유대감 강화를 위해, 스포츠 관람 이벤트 운영 중
- SSG랜더스 월별 정기 응원이벤트 및 국가대표 축구팀 응원 이벤트를 통해, 가족, 동료와 함께 화합의 시간을 가질 수 있는 기회 제공



SSG랜더스 응원이벤트

시행연도	횟수	관람인원	비고
2022년	20회	5,748명	원정경기 4회 포함
2023년	8회	1,440명	프리미엄 좌석 업그레이드 및 굿즈 제공

축구 국가대표팀 응원이벤트

시행연도	횟수	관람인원	비고
2022년	5회	570명	-
2023년	6회	620명	볼키드/마스코트 키즈 행사 포함

임직원 존중

유통 선도 기업으로서 이마트는 임직원의 성장이 회사의 성장으로 이어진다는 인재경영의 가치관을 바탕으로 인재육성체계를 고도화하였습니다. 업무상황과 필요역량에 최적화된 교육 프로그램 제공을 통해 유통시장에서 다시 한 번 도약하는 발판을 마련하겠습니다.

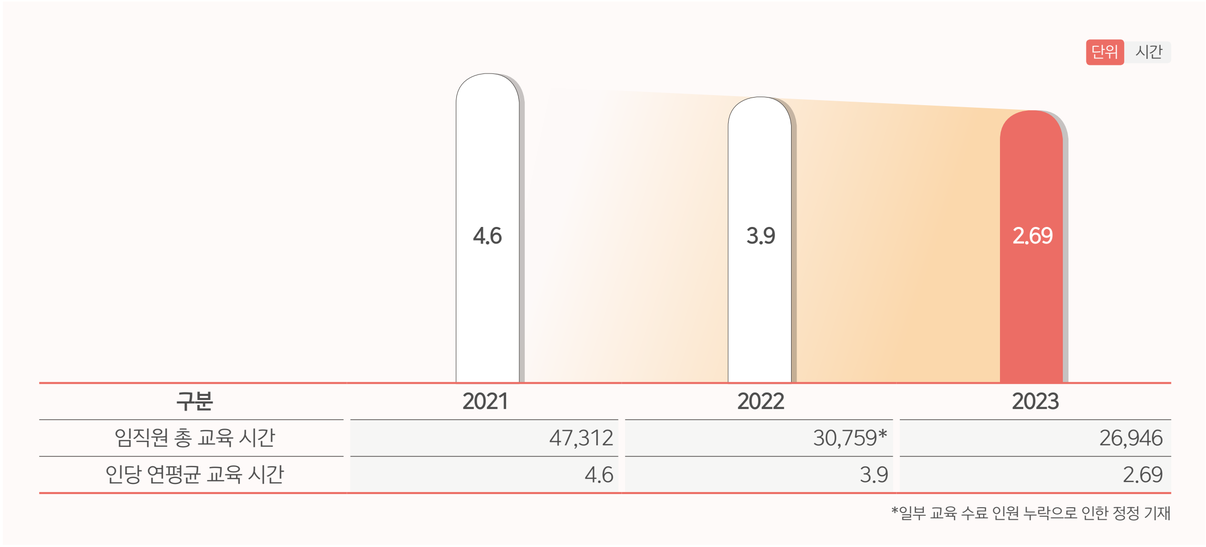
이마트 인재 육성 방향

- 사업구조의 특성을 고려하여 본사 및 점포 각각의 업무상황과 필요역량에 최적화된 프로그램 구성
- 교육의 효과 및 효율 제고를 위해, 워크샵 형태의 오프라인 교육, 온라인 라이브 강의 및 모바일 학습 등 다양한 형태의 교육 프로그램 운영 중

임직원 교육 실적

- 인재육성체계 재수립에 따른 프로그램 구성 재구축으로 인해, 일시적인 교육 실적 감소
- 실무 중심의 맞춤형 교육 프로그램 개발 및 도입을 통해 인재 육성을 강화할 예정

임직원 교육시간 실적



구분	2021	2022	2023
임직원 총 교육 시간	47,312	30,759*	26,946
인당 연평균 교육 시간	4.6	3.9	2.69

*일부 교육 수료 인원 누락으로 인한 정정 기재

2023년 인재육성체계

- 이마트의 인재육성체계는 '1. 본사/점포의 업무특성을 고려하여 이원화된 교육체계 운영, 2. 비즈니스 성과창출을 위한 선택과 집중으로 핵심 교육계층 대상 실무역량 중심 교육 운영' 을 원칙으로 구성함



임직원 존중

바이어 직무 역량 강화 프로그램, ’23년 Buyer Camp

- ‘이마트의 역량’과 직결되는 ‘바이어의 역량’ 강화를 위해, 상품개발 및 비즈니스 성과창출을 강화하는 바이어 육성 프로그램 운영 (’23년~)
- 핵심인재로의 빠른 성장을 지원하기 위해 기존 3년간 구분하여 진행했던 AS바이어* 교육 과정을 1년 과정으로 통합
- 고객과 트렌드를 직접 체험하고 바이어의 핵심 노하우를 전수받는 실전형 바이어 교육 프로그램 추가 개발

바이어 교육 프로그램 변경점

구분		기존	’23년 바이어 교육 개편
바이어		-	고객 관점의 혁신적인 상품 개발&고도화된 상품 운영
AS바이어	3년차	상품개발 학습과정	내부 [바이어 노하우 확산] → Know-How 멘토링: 이마트 우수 바이어의 노하우/경험 확산 ↓ 바이어 역량강화 및 자산화
			외부 [고객 연구 강화] → Buyer Insight Trip: ‘고객이 열광하는’ 공간/인물/상품을 직접 경험 ↓ 혁신적 상품개발과 MD강화
	2년차	데이터 전략적 사고 과정	
	1년차	상품 운영 마스터 과정	상품운영/ 기초 바잉역량 함양
			Buying Essence (AS바이어 1년차): AS BY 역할수행 필수지식 & 운영스킬 함양 (상품운영, 유관부서 실무이해)

AS바이어*(Assistant Buyer): 매입한 상품이 매장에서 원활하게 판매될 수 있도록 발주 및 진열, 재고 관리 등을 담당하는 바이어

Buying Essence

- 목표: AS바이어 역할에 맞는 상품운영부터 개발까지 바이어 직무 역량 사전 함양
- 필수 지식 기반 사내강사 및 유관부서 강의를 통한 사례 중심의 교육 구성
- 상/하반기 총 2회(5월, 10월) 진행 완료(’23년)



Buyer Essence 프로그램 교육 내용

바이어 업무의 이해 → 상품 지식 (트렌드 분석 등) → 상품 운영 프로세스 실무 → 데이터 기반 업무/ 사무 처리 기술 → 상품개발 사례 학습

Buyer Know-How 멘토링

- 목표: 우수 바이어의 경험과 노하우를 전수하고 사내 지식으로 내재화하여 이마트 바이어의 역량 상향 평준화
- 멘티가 직접 추천한 멘토별 핵심 노하우에 적합한 다양한 컨셉의 강연 진행
- 총 8회 진행을 통해 다양한 파트별 노하우 공유 완료 (’23년 8월~10월)

Buyer Insight Trip

- 목표: 소비자 트렌드(상품, 서비스, 공간) 직접 경험 및 미션 수행을 통한 현업 적용 포인트 도출
- 단순 강의 형태가 아닌 바이어가 자발적으로 참여하여 팀별 논의를 통해 고객의 니즈를 분석하는 형태로 진행
- 총 7회차로 진행되었으며, 각 회차별 3일 진행(’23년 3월~12월)



Day 1. 공통 Site & 전문가 특강
- 고객 방문율이 높은 Site 방문
- 팀 빌딩 및 Day 2 Trip 계획 수립

Day 2. 팀별 자체 Trip & 미션 수행
- 총 8개 Site 중 팀별 4곳 선정
- 자체 Trip 진행 및 미션 수행

Day 3. 고객 중심 워크샵
- 고객 중심의 상품개발 워크샵 진행 (아이디어 구체화)

임직원 존중

INNOSIGHT 특강

- 혁신(Innovation)과 영감(Insight)의 합성어로, 영감이 혁신의 아이디어로 연결되고 그 과정에서 성장하는 강연을 의미
- 임직원의 성장과 혁신을 위해 다양한 전문 강연 청취의 기회 제공 중('22년~)
- 주기적(1회/분기)으로 진행하고 있으며, 오프라인 라이브 강연 및 온라인 실시간 송출을 통해 참석 기회 확대
- 정기특강 4회 및 Innosight Plus 강의 2회 추가 개설을 통해, 총 6회의 강연을 진행하였으며, 평균 500명의 임직원이 자발적으로 참여하여 강의 수강 진행('23년)



'23년 INNOSIGHT 특강 이행현황

일 정		주 제	참여 인원
'23년 (6회)	1월	소비 트렌드 Deep Dive	672명
	2월	비식품 분야 소비 트렌드 및 패널 토크	409명
	3월	인공지능의 시대, 기회는 어디에 있는가?	444명
	5월	유통산업에서 뇌과학과 인공지능의 적용 현황/전망	369명
	8월	데이터로 경험을 디자인하라	356명
	10월	트렌드 코리아 2024	459명

'23년 INNOSIGHT 특강 안내 포스터 및 강연 사진





점장 역량 교육

- 경영자 관점의 인식 제고를 위해, '점장 Finance School' 온라인 학습과정 제공
- '점장 양성 교육' 운영을 통해, 점장 필수 지식, 고객 및 상권 기반 영업전략 수립 등 준비된 점포 경영자 양성

점포 신규 직책자 교육

- 승진한 신규 직책자를 대상으로, 업무에 대한 적응 및 역할 수행을 돕기 위한 '신규 직책자 온라인 교육과정' 운영
- 발령 즉시 학습할 수 있는 온라인 교육 콘텐츠 제공 및 현장 경험이 풍부한 우수 멘토를 사내강사로 활용

재취업 지원 서비스 교육

- 이마트에서 근무 중인 50세 이상 고령 퇴직예정자 대상, 진로설계 및 취업 알선 서비스 제공
- 희망 퇴작자의 안전하고 성공적인 창업, 전직을 위해, 희망자에 한해 미래 설계를 위한 교육 프로그램 제공 중
- 총 367명의 대상자가 재취업 지원 서비스 신청 및 수료 진행 완료('23년)

임직원 존중

온라인 ESG 교육 진행

- 자체 교육 플랫폼인 터치원 및 사내 인트라넷을 통해 이마트의 지속가능경영 성과 공유 및 다양한 테마의 교육 진행
- 탄소중립과 자원순환의 개념을 명확히 이해하고, 일상에서 실천할 수 있는 활동들을 알리기 위해, '탄소중립 및 자원순환' 카드뉴스 교육 시행('23년 8월, 1,248명 참여)
- 해양 생태계를 보호하고, 가플지우 캠페인 이달의 바다 활동을 활성화하기 위해, '해양생태계 보호' 주제의 신규 교육 콘텐츠 2편 구성 및 사내 교육사이트(SSGEDU) 내 공시('23년 12월, 조회수 93회)

다양한 복지제도

구분	내용
장거리 발령자 생활 지원	· 장거리 발령에 따른 주거환경 변화 발생 시, 임직원 혼란 최소화 및 생활환경 보장을 위해, 부임 여비 및 이사비 지원, 부임 휴가 부여, 사택 제공 · 단신부임자의 경우, 교통비 지원 진행
임직원 건강관리 및 생활보장 지원	· 전사 임직원 대상 연1회 건강검진 의무화 진행 · 재직기간 1년 이상의 임직원 및 그 가족 대상 10만원 이상 의료비 발생 시, 자체 기준에 따른 보조금 지원 · 암, 뇌졸증, 심근경색 등 중대 질병 발생 시, 최대 1천만원 한도의 치료비 지원
동호회 활동 지원	· 활기찬 조직문화 구현을 위해, 협력사원 포함 전 직원 대상 동호회 운영 지원
장기근속 포상	· 장기근속자 대상 표창장 수여 및 특별휴가, 포상금 지급 · 입사일 기준 10년, 20년, 25년, 30년에 해당하며, 매년 창립기념일에 시상 진행 · (이마트 평균 근속 연수: 13년/ 장기근속 포상자 인원 수('23): 6,482명)
휴양 및 휴가 지원	· 주요 여행지의 호텔, 콘도, 리조트 등 숙박/휴양시설 지원 · 1년 단위로 전국 9개 지역에 마련된 가족 농장 경작지 제공 · 농사일에 서투른 참여자를 위해 작물재배법 및 농장 관리에 대한 오리엔테이션을 제공하고 있으며, 수확물 기부 봉사활동 연계 등 다채로운 체험행사 준비
교육비 지원	· 장기근속자 대상, 유치원 교육비/중·고·대학교 수업료 및 등록금 지원
생일/명절 선물 지급	· 임직원의 생일 및 명절에 선물 제공
주택자금 대출 지원	· 사내 복지 기금을 활용한 주택자금 대출 지원
경조금/경조휴가 제도	· 결혼, 수연, 고희, 조의, 출산 등 본인 또는 가족 경조 발생 시, 경조금 및 경조휴가 지급

임직원 아이디어 공모전 운영

- 임직원의 창의적인 아이디어 수렴 및 상호존중의 유연하고 혁신적인 조직문화 형성을 위해, 이마트의 다양한 비즈니스 이슈에 대한 아이디어 공모전 추진
- 임직원의 자발적인 참여를 기반으로 진행되며, 수상작은 검토과정을 거쳐 실제 비즈니스 과정에 적용하고 있음

제 1회 이마트 아이디어톤 대회

- 이마트 마케팅 아이디어 발굴을 위한 e-아이디어톤 대회 개최('23년 2월)
- 주제: 이마트가 EveryDay Lovely Place로 도약하기 위한 창립 30주년 마케팅 아이디어를 제안하라!
- 총 19개 팀, 69명의 임직원 참여를 통해 우수 아이디어 제안자 수상 진행 및 실제 비즈니스 플랜에 적용





이마트어게인 아이디어 공모전

- 고객 방문 확대를 위한 '이마트어게인 아이디어 공모전' 진행('23년 12월)
- 주제: 30/40대 고객 평일방문율 확대를 위한 방안
- 총 78명의 임직원 참여, 62개의 아이디어 접수 및 우수 아이디어 제안팀 수상 진행 완료





지속가능상품 유통

**이마트는 제품 생산의 전 과정에서 발생할 수 있는 부정적인 영향을 최소화하고, 고객에게 지속가능한 라이프스타일을 제안하고자 그 체계를 공고히 하고 있습니다.
법적 규제를 상회하도록 설정한 PSI 기준을 기반으로, 친환경, 원재료/소싱, 건강/안전, 패키징/플라스틱 4개 부문에 대하여 지속적인 투자와 지원을 이어 나가겠습니다.**

지속가능상품 유통 전략

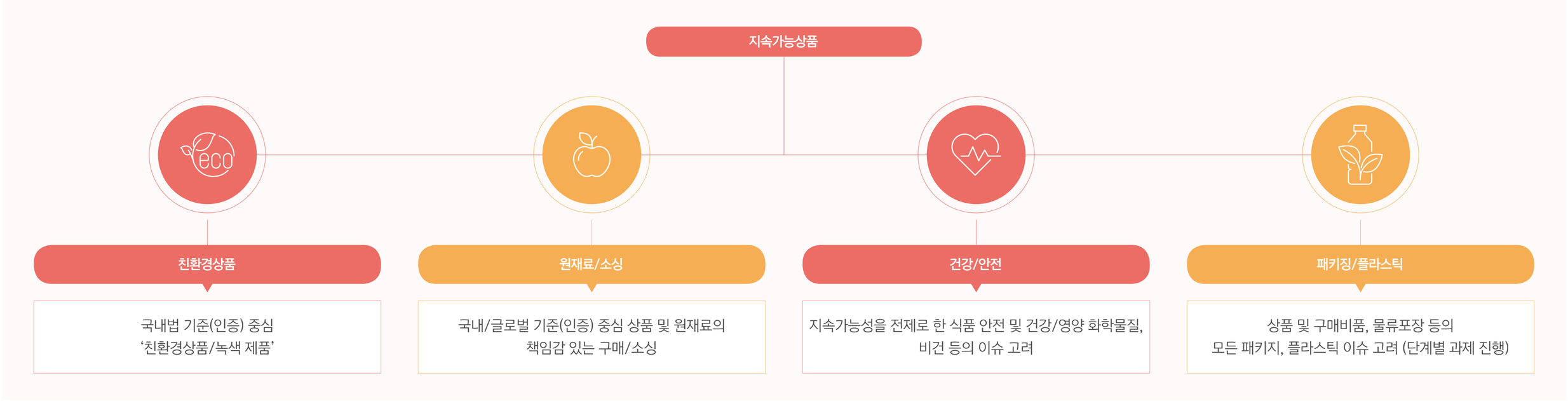
- 미래를 위한 지속가능한 소비 및 생산을 추진하고, 친환경 경영을 실천하기 위해 지속가능상품 유통 전략 수립
- 개선과제의 식별 및 목표 설정을 통해, 지속가능상품 추진방안과 장기적 관점의 로드맵 설정

지속가능상품 기준, PSI

- 유통업 최초 '상품 지속가능성 이니셔티브(PSI, Product Sustainability Initiative)' 확립 및 홈페이지 공시('22년)
- 친환경상품, 원재료/소싱, 건강/안전, 패키징/플라스틱, 총 4개 부문에 대하여 이마트 가치사슬 전반에 적용되는 지속가능상품 기준 및 가이드라인 제시
- Phase1 보고서 발간을 통해 원재료/소싱, 패키징/플라스틱에 대한 기준 및 로드맵 공개('22년)
- 즉각적인 현장 적용을 위해, 지속가능 패키징 부문 Playbook 출간 및 바이어 대상 설명회 진행
- 지속적인 프로세스 고도화를 통해, Phase1 업데이트 및 Phase 2 보고서 공시 예정

Green Product

PSI 4개 부문 및 고려 이슈



지속가능상품 유통

친환경상품(Green Product)

- 친환경상품: 정부 지정 친환경상품(녹색제품) 범주에 속하는 상품군으로, 환경표지인증, 저탄소인증, 우수 재활용인증 등의 상품 포함
- 농림축산식품부의 친환경 인증을 획득한 '유기농','무농약','저탄소농산물' 상품도 포괄하는 자체적인 기준 수립
- 고객에게 안전한 친환경상품 제공을 위해, 자체적 친환경상품 개발 및 온·오프라인 플랫폼을 통한 친환경상품 유통 생태계 구축 진행 중



환경성적인증/저탄소 상품 확대

- 상품의 생산·유통·사용·폐기 등 공정 전 과정의 온실가스 배출정보를 상품에 표기하는 환경부 주관 '탄소성적표시제 협약' 체결('08) 및 무염감자칩 등 국내 최초 탄소발자국 인증 PL제품 출시('09년)
- 협력사 협업, 자연주의 브랜드 및 피코크비밀연구소 자체 연구를 통한 친환경상품 개발 진행 중

자연주의 브랜드 개편

- 친환경제품 판매 브랜드인 '자연주의' 운영 프로세스 리뉴얼 진행('22년)
- 유기농, 무농약 제품 등 법적 기준을 준용한 기존 친환경제품 카테고리를 저탄소, 동물복지, 무항생제 제품 등으로 확대하여, 판매 상품 대부분을 유기농, 저탄소, 미국 농무부(USDA) 인증 상품으로 구성
- 가공 PL상품의 경우, 원재료 소싱, 상품 제조, 패키징 모두 적정 기준을 충족하는 상품만 출시하는 원칙 수립 및 친환경 가공PL제품 개발 진행 중



자연주의
Superior Natural Standard

친환경 상품 판매현황

구분	품목수('23년)
환경표지(환경마크)	146
저탄소	12
환경성적표지	69
유기가공	213
유기농산	10
유기농	211
무농약	223
무항생제	241

자연주의 PL상품 구성



신선제품	가공제품	총
273 SKU	69 SKU	342 SKU

지속가능상품 유통

원재료/소싱(Responsible Sourcing)

- 유통 전 과정 중 자연자원에 가장 직접적으로 영향을 주고 받는 단계로, 지속가능한 원재료 확보를 통해 환경 영향 최소화 및 생물다양성 보존의 중요성 확대
- 지속가능한 원재료 조달을 위해, 글로벌 제3자 인증제도를 활용하여 원재료 정보 확보 및 유통 가치사슬 전반의 변화 촉구 진행 중

원재료/소싱 로드맵 개발

- 각 주요 원재료별 환경 영향, 노동 인권 등을 고려한 원재료 지속가능성 인증 기준 및 우선 전환 상품에 대한 단계별 전략 수립
- 원재료 분류에 따른 중요도 평가를 통해 축산, 수산, 코모디티, 임목재, 면직물, 팜유, 대두, 총 7개 카테고리의 주요 원재료 식별
- 각 주요 원재료별 환경·사회적 이슈 도출 및 이마트 운영 현황을 고려한 지속가능한 원재료/소싱 로드맵 개발

X축	글로벌 유통 동향 분석	동종기업 사례 조사	글로벌 유통기업 6개 사
Y축	국제 이슈 분석	글로벌 이니셔티브 국제 포럼 키워드 분석	지속가능상품 관련 이니셔티브 7개 (Sustainable Food Initiative 등) 지속가능상품 관련 국제 포럼 3개 ・Global Landscape Forum ・Consumer Goods Forum ・UN Food Systems Summit

1) MSC(Marine Stewardship Council): 해양관리협의회
2) ASC(Aquaculture Stewardship Council): 수산양식관리협의회
3) RFA(Rainforest Alliance Certificate): 열대우림보호연맹
4) Fairtrade: 공정무역
5) PEFC: 국제산림인증 연합 프로그램
6) KFCC(Korea Forest Certification Council): 한국산림인증
7) FSC(Forest Stewardship Council): 산림관리협의회
8) GOTS(Global Organic Textile Standard): 유기농 섬유 인증
9) BCI(Better Cotton Initiative): 더 나은 면화 이니셔티브
10) RSPO(Roundtable for Sustainable Palm Oil): 지속가능한 팜유 생산을 위한 협의회
11) RTRS(Roundtable on Sustainable Soy): 책임감 있는 대두 관리 협의회
12) Proterra: 지역사회, 생물다양성 보존 등 10가지 원칙 준수 기반한 지속가능하고 추적 가능한 기준을 충족시 발급하는 인증

원재료/소싱 로드맵

원재료/소싱 로드맵('22년 기준) ● 국내 인증 ● 글로벌 인증

원재료	병입	As-Is	Step 1	Step 2	Step 3
축산	국산 신선 축산물	**계육** ● 무항생제 인증, 동물복지 일부 인증	**돈육** ● 무항생제 인증 확대	**계육, 돈육** ● 동물복지 인증 확대	**우육** ● 무항생제 인증 확대, 동물복지 인증 확대
		돈육 ● 무항생제 일부 인증, 동물복지 일부 인증			
수산	국산/수입산 신선 수산물	**어업** ● 수입/국내산 일부 인증 (명란)	**명란** ● 수입산 MSC[1] 확대		**명란** ● 수입산 MSC 인증 확대
		양식 ● 일부 무항생제 인증 (새우)	**연어, 새우, 전복** ● 무항생제 인증 확대	**명란** ● 수입/국내산 ASC[2] 인증 확대	**광어** ● 수입/국내산 ASC 인증 확대
코모디티	PL제품 (노브랜드, 피코크)	**녹차** ● 피코크 유기농 100% 인증			
		원두 ● 일부 제품 RFA[3] 인증	**녹차** ● 유기농 인증제품 확대	**원두** ● RFA 또는 Fairtrade[4]인증 확대	
임목재	PL제품 (노브랜드)	**펄프** ● PEFC[5]인증 받은"업체에서 제품 조달	**휴지, 종이, 키친타올, 미용티슈** ● KFCC[6] 인증 확대 ● FSC[7] 또는 PEFC 인증 확대		
면직물	PL제품 (데이즈)	**데님** ● 재활용 원사를 사용한 데님론칭 예정	**데님** ● 재활용 섬유로 제작되었거나 Global Rexycled Standard 인증 제품 확대	**면티셔츠** ● Organic 100, GOTS[8], BCI[9] 인증확대	**내복** ● 재활용 섬유로 제작되었거나 Global Rexycled Standard 인증 제품 확대
		의류 ● 일부 유기농 원사 사용			
팜유	PL제품 (노브랜드, 피코크)		**식품매장용 팜유** ● RSPO[10] 인증 확대	**초콜릿, 비스켓** ● RSPO 인증 확대	
대두	PL제품 (노브랜드, 피코크)		**식품매장용 대두유** ● RTRS[11] 또는 Proterra[12] 인증 확대	**두유, 두부** ● RTRS 또는 Proterra 인증 확대	

지속가능상품 유통

7대 주요 원재료별 사회·환경적 이슈

원재료 구분	구분	
축산	· 가축 유전다양성 유지 · 쓰레기 배출 감축 · 온실가스 배출량 저감	
수산	· 수산 생태계 보호 및 복원 · 해양 생태계 보존 및 보호 · 해양 지역 보호	· 남획 및 불법어업 규제 · 해양오염 방지 · 해양산성화 저감
코모디티	· 강제노동 근절 · 아동노동 금지 · 양질의 일자리 창출	· 천연자원의 지속적인 관리 · 산림 보존 · 서식지 파괴 방지
임목재	· 산림 벌채 중단 · 황폐화된 토지 복원 · 산림 생물다양성 보호	· 보호종(멸종위기종, 국가지정 관리종 등) 보호 · 산림 보존
면직물	· 농약 사용 최소화 · 토양 황폐화 방지 · 수질 오염 방지	· 용수 절약 및 재활용 · 강제노동 금지 · 아동노동 근절
팜유	· 농약 사용 최소화 · 재배식물의 유전적 다양성 유지 · 토양 및 토지 질 향상	· 천연자원의 지속적인 관리 · 산림벌채 중단 · 황폐화된 토지 복원
대두	· 농약 사용 최소화 · 재배식물의 유전적 다양성 유지 · 토양 및 토지 질 향상	· 산림 벌채 중단 · 황폐화된 토지 복원

원재료/소싱 우선 전환 가능 상품 선정

· PL상품을 중심으로 상품별 국내·외 인증 현황 파악 및 농·어가, 공장 관리 수준에 따른 우선 전환 상품 선정 진행

이마트 원재료/소싱 우선 전환 가능 상품 현황

구분	범위	상품군
축산	국내 신선 축산물	계육, 돈육, 우육
수산	국산/수입산 신선 수산물	명란, 연어, 새우, 전복, 광어
코모디티	PL상품(노브랜드, 피코크)	녹차, 원두
임목재	PL상품(노브랜드)	휴지, 종이, 키친타월, 미용티슈
면직물	PL상품(데이즈)	데님, 내복, 면티셔츠
팜유	PL상품(노브랜드, 피코크)	식품매장용 팜유, 초콜릿, 비스킷
대두	PL상품(노브랜드, 피코크)	식품매장용 대두유, 두유, 두부

원재료별 국내·외 지속가능 인증 기준

원재료	기준
축산	농림축산식품부의 무항생제 유기 인증을 받은 상품
	농림축산식품부의 동물복지 인증을 받은 상품
수산	ASC, MSC 인증을 받은 상품
	농림축산식품부의 무항생제 유기 인증을 받은 상품
코모디티	Rainforest Alliance, Fairtrade 인증을 받은 상품
	농림축산식품부의 유기 인증을 받은 상품
임목재	FSC 또는 PEFG 인증을 받은 상품
	산림부의 KFCC인증을 받은 상품
면직물	Organic 100, GOTS, BCI 인증을 받은 상품
	재활용 섬유를 활용하여 Global Recycled Standard 인증을 받은 상품 또는 재활용 섬유로 제작된 상품
팜유	RSPO 인증을 받은 팜유 상품
대두	RTRS, Proterra 인증을 받은 상품

원재료 및 소싱 인증 가공상품 현황

인증 표시	규격 단체	인증 대상	품목 수
Euro-Leaf	EU유럽연합	식물, 유기농 인증	94
FSC	산림관리 협의회(Forest Stewardship Council)	목재 포함 상품	7
ICEA	이탈리아 유기농 입증협회	식물, 유기농 인증	2
ASC	양식관리 협회(Aquaculture Stewardship Council)	지속가능한 양식어업	1
MSC	해양관리협의회(Marine Stewardship Council)	해양 어획 수산물 및 포함 상품	11
OCS	국제섬유협회(Textile Exchange)	식물, 유기농 인증	157
RSPO	지속가능한 팜유 생산을 위한 협의회 (Roundtable on Sustainable Palm Oil)	팜유 및 포함 상품	24
USDA	미국 농무부 (United States Department of Agriculture)	식물, 유기농 인증	37
공정무역	국제공정무역기구(Fairtrade International)	커피, 카카오 등 소규모 농장 재배 원재료	8
동물복지	한국 농림축산식품부	축산물	31
무항생제	한국 농림축산식품부	축산물	271
총합			643

지속가능상품 유통

건강/안전(Health/Safety)

- 식품의 영양 가치, 첨가물 및 잔류물의 유무, GMO 식품 여부 등 건강 및 웰빙 관련 정보에 대한 소비자 관심도 증가에 따라, 건강식품 시장 확대 중
- 신뢰할 수 있는 건강/안전 식품 개발 및 유통을 통해, 고객에게 안전한 먹거리를 제공하고, 건강식품 시장의 확대 기여

건강/영양 PL상품 출시

- PL브랜드인 피코크, 자연주의, 바이오퍼블릭을 중심으로 저당, 유기농, 저지방 등 건강상품과 논란성분 저감 및 천연원료 사용 생활용품 142종 판매 진행 중
- 건강/안전 부문 총 50종 신상품 출시 및 3개 PL브랜드의 건강/안전 상품군 매출 비중 5.3% 확보('23)

건강 식품 관리 현황



건강/안전 PL상품 판매 품목 현황

(단위: SKU)

구분	신상품('23)	기존 상품	합계
유기농/친환경/무항생제	34	16	50
저칼로리/저지방	4	19	23
저/무나트륨	0	4	4
고단백	1	3	4
비건	0	1	1
영양강화/밸런스	9	49	58
저/무합성 첨가물	2	0	2
총합	50	92	142

건강/안전 PL상품 판매 품목 현황

구분	매출액(단위: 백만원)	전체 매출액 대비 건강/안전 관련 매출 비중(%)
건강, 안전 관련 신상품 ('23년)	3,191	1.10%
건강, 안전 관련 신상품 + 기존상품 ('23년)	15,139	5.30%
전체 매출액	287,220	-

*PL상품은 피코크, 자연주의, 바이오퍼블릭 제품을 기준으로 함

지속가능상품 유통

패키징/플라스틱(Packaging/Plastic)

- 유통 가치사슬 전반의 플라스틱 저감 책임을 다하고, 규제 강화에 대한 선제적 대응을 위해, 패키징 전 단계에 걸친 환경부하 저감 목표 수립
- 제품 품질 및 위생·안전이 보장되는 범위 내 지속가능한 패키징 프로세스 구축을 위해 3대(Reduce·Reuse·Recycle) 지속가능 포장 지침 수립

지속가능 포장 PSI 평가지표 수립

- 생산 및 패키징 전 공정에 걸쳐 불필요한 플라스틱 포장재 사용을 최소화하기 위해, 3R (Reduce·Reuse·Recycle) 개념 기반 7개의 평가 지표 도출
- 실제 적용을 위해, 핵심 내용 및 체크리스트를 담은 Playbook 발간 및 바이어 대상 설명회 진행

평가 지표별 주요 개념

구분	개념
포장공간비율	과대포장 방지 및 포장용적의 체적을 줄여 포장 폐기물 감량을 통해 환경성 제고
포장 횟수	과대·이중 포장으로 인한 포장폐기물 발생 문제 해결 및 必환경 사회로 도약
재포장	상품의 과대 및 과도 포장으로 인한 합성수지 포장폐기물 급증을 사전 방지하여 지속가능성 제고
재생 소재 사용	포장재에 안전성을 인증 받은 재생 소재를 사용하여 자원순환 실현
에코디자인	상품의 과대 및 과도 포장으로 인한 합성수지 포장 폐기물 급증을 사전 방지하여 지속가능성 제고
재활용 가능 소재 사용	포장재의 재활용성을 고려하여 재활용 기능 소재로의 전환을 통해 포장재 재질의 개선 유도
바이오 소재 사용	포장재에 바이오 플라스틱의 사용을 통해 탄소배출량을 저감하여 탄소중립 사회 구현

지속가능 포장 평가 지표 수립의 기대효과

불필요한 포장재 제거(예방) 및 자원 사용 원천 감량 — 포장재 재사용 /재활용 확대 — 환경 법규 및 정책 선제적 대응 — 포장기술 선진화 및 고객 선택폭 확대

지속가능 포장 평가 지표



지속가능상품 유통

피코크 밀키트 패키지 지속가능성 개선

- 간편식 시장 급성장으로 인해 증가 우려가 있는 밀키트 패키지 폐기물 저감을 위해, 밀키트 포장용기를 친환경 포장제로 대체하는 개선 조치 진행('23년~)
- 기존 PET 소재의 용기 덮개는 재생원료 50% 이상의 r-PET 소재로 교체 진행
- 용기는 코팅을 하지 않고 자연에서 생분해 될 수 있는 대나무 및 사탕수수 배합용기로 교체

2023 밀키트 패키지 재생원료 대체 실적

구분	개선 이행 사항	개선 실적
용기 덮개	r-PET 소재(재생원료 50% 이상 함유) 대체	195 ton
용기	코팅 종이 용기 대체	278 ton
총 계		473 ton





라벨 대체 및 무라벨 제품 출시

- 라벨링으로 인해 발생하는 폐기물 절감을 위해, 무라벨 상품인 피코크 트루워터 상품 출시('21년)
- 제품 및 수원지, 유통기한 등 소비자를 위한 의무 표시 정보는 뚜껑 표기 또는 개별 페트병 상단에 각인하고 있으며, 무기질 함량 등 상세 정보는 묶음용 포장에 기입 중
- 무라벨 대체 상품을 통해 약 3,875km 길이의 비닐 절감 효과를 확인하였으며, 이는 서울-부산 직선거리로 약 6회 왕복할 수 있는 길이와 동일



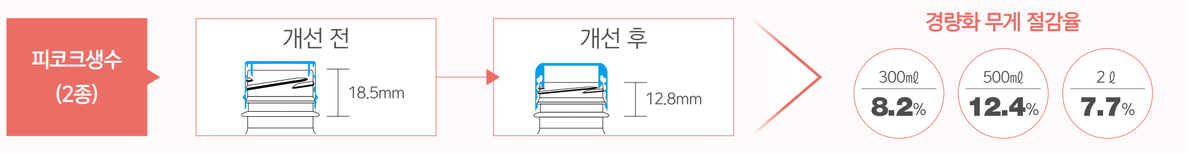
피코크 트루워터 판매량 및 비닐 저감 실적

상품명	출시일	매출수량(개)	라벨길이(cm/ea)	단위포장당 구성 (ea/묶음)	총 저감 라벨(km)
피코크 트루워터 330ml*20 (무라벨)	'21년 6월	550,920	19.9	20	2,193
피코크 트루워터 2L*6 (무라벨)	'21년 7월	852,212	32.9	6	1,682
총 계					3,875

*이마트 및 SSG.COM 매출 수량 포함

제품 플라스틱 용기 경량화

- 이마트 상품 중 플라스틱 최대 배출 상품인 생수병의 자원 효율 개선을 위해, PL생수 제품 용기 효율 개선 진행('23년)
- 생수병 용기 경량화를 통해, 트레이더스 PL생수(2종) 235톤 절감('23년)
- 노브랜드 PL생수(3종)까지 확대 예정이며, 약 250톤의 추가 절감 효과 발생 예정('24년)



제품 안전 및 품질

이마트는 고객에게 안전하고 좋은 제품을 제공하기 위해 법적 기준보다 강화된 자체 품질관리 기준을 수립하고 있으며, 국제 공인 시험기관으로 인정받은 상품안전센터를 통해 글로벌 수준의 품질 관리를 시행하고 있습니다. 상품 개발부터 판매 후 최종 소비단계까지 엄격한 품질관리 프로세스를 적용하여 고객의 신뢰에 부응하겠습니다.

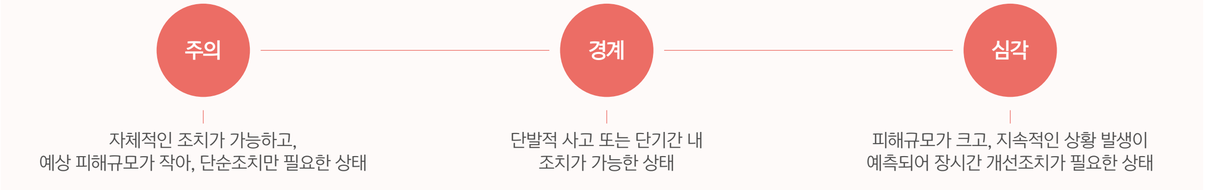
고객 중심의 품질관리 프로세스



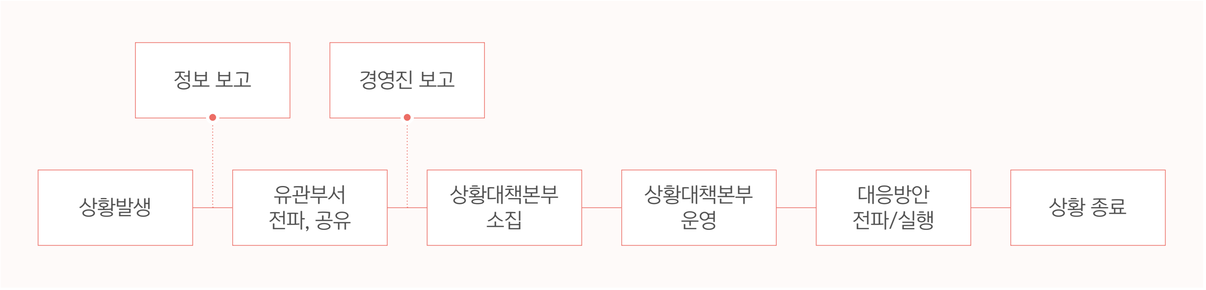
고객 중심의 품질관리체계 구축

- 상품의 품질 문제로 고객에게 피해를 줄 수 있는 위기상황 발생시, 고객의 안전 확보를 위해 신속하고 체계적인 위기대응 프로세스/대응 매뉴얼 수립
- 위기상황별 신속한 대응을 위해, 위기 대응 지침 수립 및 전파('22년)
- 품질 위기상황은 심각성에 따라, 주의, 경계, 심각, 총 3단계로 구분하고 있으며, 경계 이상의 위기상황 발생시 별도의 상황대책본부 구성 및 대책 수립 진행
- 상황 발생 시 신속한 대응 및 피해 최소화를 위해, 상황 대응 및 재발방지 대책 수립까지의 전과정을 본부장이 직접 지휘 진행

위기상황 3단계 구분 및 정의



위기대응 기본 프로세스



제품 안전 및 품질

품질관리 역량 강화

- 내부 관리 효율을 위한 비식품 PL품질 가이드, 비식품 바이어 품질표시 체크 가이드 등 세부 지침 수립
- 상품 품질수준 향상 및 품질관리 인식 제고를 위해, 담당자별 이슈 사례 및 관련 정보를 담은 교육 시행 중
- 품질관리와 직결되는 현업 부서 이외에도, 바이어 및 점포 근무자까지 교육 진행 중
- 외부 전문 기관 초빙 교육을 통한 높은 수준의 교육 추진 및 공인 자격 취득 지원 중

2023 품질관리 교육 실적

구분	비고
FSSC22000 내부심사원 교육	5명 이수 완료('23년 9월)
온라인 상시 교육 Process 구축 (온라인 SSG edu)	• 점포 식품위생관리: 온도관리 등 준법 위생관리 관련 • 비식품 준법 체크가이드 과정 개설 • 비식품 점포 법정의무교육 온라인 강좌개설
공인시험기관(KCL) 강사 초빙 대면교육	신세계그룹 계열사 바이어 집합교육 시행 (위생용품, 식품용기기구 관련)
ISO9001 국제 심사원(보) 자격증 취득	3명 자격증 취득 완료('23년)

품질 및 안전 외부인증 획득 목표 수립

- 국내 유통업계 최초 축산물 전문 가공, 포장 센터인 미트센터 설립 및 단계별 품질 관리 시스템 구축을 통해, 체계적인 상품 품질 관리 진행 중('11년~)
- 식품의 위해요소 분석을 통한 위험요인 사전 분석 및 선제적 대응을 추진하기 위해, 사전예방적 식품안전 관리체계인 HACCP(식품안전 관리 인증 기준) 취득(미트센터: '09년~/후레쉬센터:'23년)



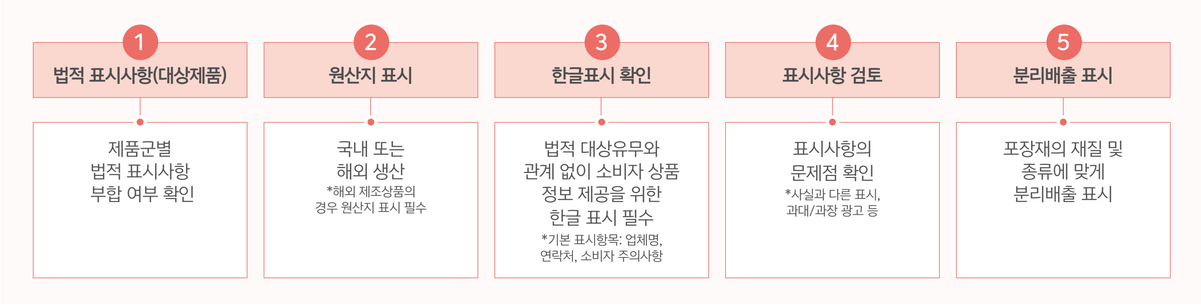
안전한 식품 제공을 위한 노력

- 최적의 품질을 확보하기 위해, 식품군을 점포제조, 신선, 가공식품 파트로 구분 및 상품 검증 실시
- 점포 제조식품 및 신선식품(농산, 축산, 수산)에 대하여 연 4,000건 이상의 안전성검사 진행
- PL/소싱 가공식품에 대하여 제조공장 심사 실시 및 법적 적합 여부 검증을 진행 중
- 공장심사 결과 기준치 미달 시 개선 작업 후 재심사를 진행하며, 기준 미 충족시 입점 차단 진행 중
- 판매 중인 상품이더라도 지속적인 기준규격 검사를 진행 중이며, PL식품의 경우 법적 기준을 상회하는 자체 기준 적용 중
- 입점된 상품은 판매기한 운영지침에 따른 관리 진행 및 판매기한 이전이라도 선도저하 상품의 경우 즉시 처분 진행
- 매일 입점 상품의 선도 관리 및 동일한 상품군 내에서도 제품 속성에 따라 최적의 선도를 유지하는 판매기한 지정 및 관리 중
- 선도저하의 가능성이 높은 손질 생선, 초밥, 회, 조리식품 등 500여가지 신선식품 관리를 위해, 상품을 진열한 당일에만 판매하는 '당일 상품 판매제' 운영 중

바이어 표시검토

- 올바른 표시 및 정보 제공을 통해 건전한 거래질서 확립 및 소비자 보호에 이바지하기 위해, '바이어 표시검토 절차' 진행 중
- 판매 중인 전체 제품에 대하여 법적 표시사항, 원산지 등의 정보 표시사항을 지속적으로 모니터링 진행 중

바이어 표시검토 절차



제품 안전 및 품질

상품안전센터

- 한국 인정기구 KOLAS(Korea Laboratory Accreditation Scheme)로부터 국제공인시험기관으로 인정받아 총 28개 항목(미생물 8개, 화학 17개, 농축산물 2개)에 대한 공인시험 성적서를 자체 발급할 수 있는 전문기관 운영
- 센터 내 연구원은 전원 영국에서 실시하는 분석능력 평가 시험을 통과한 분석 전문가로 구성
- 잔류농약, 항생제 등 식품에 남아있을 수 있는 유해성분을 식별하는 정밀 분석 장비 및 공산품 검사를 위한 X-ray 및 방사능 장비, 식중독균 등 미생물 분석을 위한 유전자검사실과 무균실, 전처리실 등 전문적인 설비를 통해, 연간 13,000건에 달하는 상품의 안전성 검사를 실시하고 있음
- 고객 수요가 지속적으로 증가하고 있는 한우 감별 및 식중독 균의 일종인 쿠도아충 검증항목 추가 완료('22년)
- 유통업체 최초로 국립수산물품질관리원으로 부터 수산물안전성검사기관 지정을 획득('23년 10월 17일, 제3호)하여 수산물 방사능 안전관리 검사체계를 구축

생활화학제품 안전성 관리

- 안전한 생활화학제품 제공을 위해, PL/직수입 상품은 법적 기준보다 엄격한 안전성 검증 진행 중
- 가습기 살균제 성분으로 쓰였던 CMIT/MIT 사용 및 PL,소싱 상품 중 분사형 제품의 개발 금지 중
- PL/직수입, 노브랜드 제품은 주기적인 상품 검사를 통한 유해성 점검 및 제조사 현장 실사를 통해 지속적인 품질 관리 진행 중(2회/연)
- 상품 검사는 품목별 안전기준(금지물질, 제한물질 등), CMIT/MIT, 알러지유발물질 등에 대해 실시 중
- 37 SKU에 대한 안전성 시험 진행을 통해, 제품 품질 및 안전성 확보('23년)

생활화학제품 정보공개

- 고객의 알 권리 보호 및 투명한 제품 관리를 위해, 이마트, 환경부(초록누리), 시민단체(환경운동연합) 홈페이지에 PL제품 전성분 공개 진행 중('17년~)
- 초록누리를 통해 52SKU, 이마트 홈페이지를 통해 34SKU에 대한 전성분 공개 진행 중('23년)

이마트 비밀연구소 (상품개발실)

- 유통업계 최초 과학기술정보통신부로부터 기업부설 연구개발전담부서로 인정받은 비밀연구소 설립
- 바이어와 셰프가 자유롭게 상품개발을 가능한 쿠킹 스튜디오, 이화학검사 및 관능검사 실시가 가능한 품질관리실을 통해, 제품 생산의 전 과정에 대하여 원스톱 개발을 진행할 수 있는 인프라 구축
- 8 명의 연구 개발 전담 인력을 중심으로, 이마트 PL 상품 개발 뿐만 아니라 해외소싱, 신선/델리/가공 상품 등에 대한 다양한 테스트 및 협력사와의 공동 개발을 추진하여 '경계없는 협력' 실천 중
- 이마트 방문 고객에게 새로운 맛과 경험을 제공하기 위해, 총 130여 개 신상품 출시에 관여 중이며, 월 1억 이상의 판매량을 보이는 의정부식 부대찌개 밀키트, 쟁반짜장 밀키트, 냉동 새우볶음밥 등의 히트 상품 출시('23년)
- 이마트를 찾는 고객에게 좋은 품질의 상품으로 신뢰와 믿음을 전달하기 위해, e-Trend 시스템과 패널 관능평가를 통해 제품 개선활동을 지속적으로 시행 중이며, 총 250건 이상 상품의 품질 평가 및 제품 리뉴얼 후속 진행 중 ('23년)





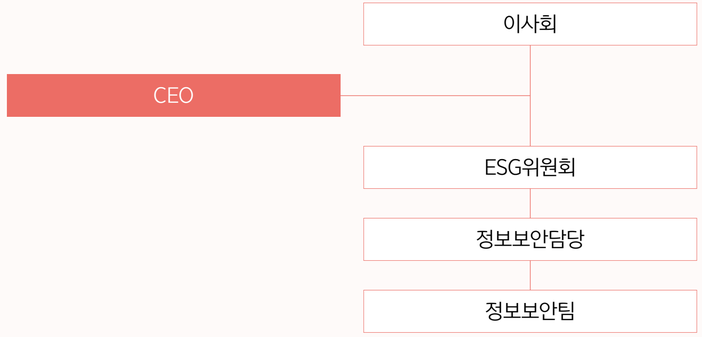
정보보호 및 개인정보보호

이마트는 소비자의 안전한 쇼핑 환경을 구축하기 위해 정보보호 관리체계를 고도화하고 있습니다.
정보 침해사고 'ZERO'를 목표로 잠재된 인위적, 기술적, 환경적 리스크를 파악하고 선제적으로 대응함으로써 시스템과 정보를 안전하게 보호하고자 합니다.

정보보호 관리체계

- 정보보안담당 산하 정보보안팀에서 정보보안, 개인정보보호 업무를 총괄
- 데이터 보안 관리 목표 및 관리 계획 등 주요 전략 및 진행사항을 ESG위원회의 의결 범위로 포함 중이며, 이사회에서 최종 승인 및 관리 진행

정보보안 관리 체계 조직도

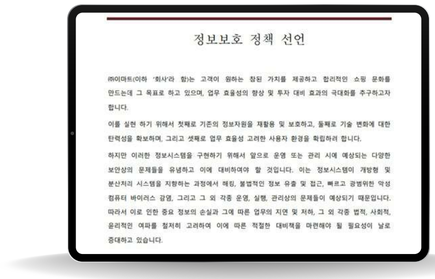


정보보호 및 개인정보보호 중장기 활동 계획(3개년)

2024	2025	2026
정보보호 및 개인정보보호 관리체계 (ISMS-P) 취득	수탁사 개인정보보호 강화를 위한 현장 방문 60% 이상 운영	오프라인 3사(이마트, 이마트에브리데이, 이마트24) 정보보호 기능 통합/협업을 통한 정보보호관리체계 운영 고도화

정보보호 정책 선언 및 준수 12원칙

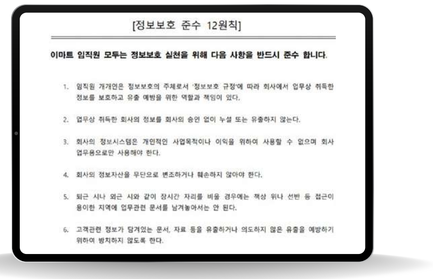
- 이마트 정보보호 활동에 대한 목표 및 방향성 선언을 위해, '정보보호 정책 선언' 수립
- 선언적 내용 이외에도, 임직원의 정보보호 가치관 제고를 위해, '정보보호 준수 12원칙' 수립 및 전파 진행


정보보호 정책 선언

(이하 '회사'라 함)는 고객이 원하는 참된 가치를 제공하고 합리적인 쇼핑 문화를 만드는데 그 목표로 하고 있으며, 업무 효율성의 향상 및 투자 대비 효과의 극대화를 추구하고자 합니다.

이를 실현 하기 위해서 첫째로 기존의 정보자원을 재활용 및 보호하고, 둘째로 기술 변화에 대한 탄력성을 확보하며, 그리고 셋째로 업무 효율성 고려한 사용자 환경을 확립하려 합니다.

하지만 이러한 정보시스템을 구현하기 위해서 앞으로 운영 또는 관리 시에 예상되는 다양한 보안상의 문제들을 유념하고 이에 대비하여야 할 것입니다. 이는 정보시스템이 개방형 및 분산처리 시스템을 지향하는 과정에서 해킹, 불법적인 정보 유출 및 접근, 빠르고 광범위한 악성 컴퓨터 바이러스 감염, 그리고 그 외 각종 운영, 실행, 관리상의 문제들이 예상되기 때문입니다. 따라서 이로 인한 중요 정보의 손실과 그에 따른 업무의 지연 및 저하, 그 외 각종 법적, 사회적, 윤리적인 여파를 철저히 고려하여 이에 따른 적절한 대비책을 마련해야 될 필요성이 날로 증대하고 있습니다.


[정보보호 준수 12원칙]

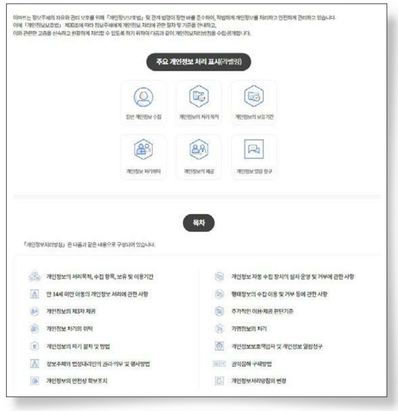
이마트 임직원 모두는 정보보호 실천을 위해 다음 사항을 반드시 준수 합니다.

1. 임직원 개개인은 정보보호의 주체로서 정보보호 규정에 따라 회사에서 업무상 취득한 정보를 보호하고 유출 예방을 위한 역할과 책임이 있다.
2. 업무상 취득한 회사의 정보를 회사의 승인 없이 누설 또는 유출하지 않는다.
3. 회사의 정보시스템은 개인적인 사업목적이나 이익을 위하여 사용할 수 없으며 회사 업무용으로만 사용해야 한다.
4. 회사의 정보자산을 무단으로 변조하거나 훼손하지 않아야 한다.
5. 퇴근 시나 외근 시와 같이 장시간 자리를 비울 경우에는 책상 위나 선반 등 접근이 용이한 지역에 업무관련 문서를 남겨놓아서는 안 된다.
6. 고객관련 정보가 담겨있는 문서, 자료 등을 유출하거나 의도하지 않은 유출을 예방하기 위하여 방치하지 않도록 한다.

[정보보호 정책 선언]　　[정보보호 준수 12원칙]

개인정보처리방침

- 이해관계자의 개인정보·안전한 쇼핑환경에 대한 권리 보호를 위해, 개인정보처리방침 수립 및 공개



정보보호 및 개인정보보호

정보보호 인증 취득 및 관리

- 안전한 정보보호 관리 체계 확립을 위해, 한국인터넷진흥원으로부터 ISMS(정보보호관리체계) 인증 취득 및 매년 내부 감사 진행 중
- 총 149개 정보시스템에 대한 ISMS 인증 갱신 진행 완료('23년)


정보보호 관리체계
인 증 서
1. 인 증 번 호 : ISMS-KISA-2022-060
2. 업 체 명 : (주)이마트
3. 대 표 자 : 강희석
4. 인증범위 업체 : 이마트 정보시스템 및 통해서의 서비스 운영
5. 유 효 기 간 : 2022.05.18 ~ 2025.05.17
6. 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제47조제1항, 같은 법 시행령 제47조에 따라 위와 같이 정보보호 관리체계를 인증합니다.
2022년 05월 18일
ISMS 한국인터넷진흥원

정보보호 점검

- 정보보호 상황 점검 및 취약점 개선을 위해, 정보자산 식별 및 평가 작업과 취약점 점검 진행

정보보호 점검 진행 현황

구분	활동
본사 및 각 점포	• 각 사업장별 정보보안 담당자 배치 • PC 보안, 물리 보안 상황 점검 • 개인정보 관리 등 내부 점검 • 정보보호 공시를 통해 과년도 실적을 이해관계자에게 공유 • 매년 외부 기관을 통한 정기 모의해킹 및 취약점 점검 실시 • 대외 사이트 크리덴셜 스터핑 공격에 대응 현황 점검
개인정보 제공 수탁사	• 정보보호 교육 • 자율 점검 사이트 운영을 통한 자체적인 점검 (점검 결과 미흡 업체 식별- 현장점검 및 계약 재검토) • 외부 전문기관과의 협업 하에 수탁사 방문 및 취약점 개선 진행

정보보호 교육

- 사내 정보보호 인식 제고를 위해, 본사 및 점포 전 임직원 대상 매년 정보보호 교육 진행 중
- '생활 속 보안' 실천 캠페인을 통해 자체적으로 선정한 월별 테마에 따른 정보보호 포스터 제작 및 배포
- 정보보호 관련 사건, 사례 중심의 교육 영상 제작 및 교육 이수자에게 CSR평가 예방관리 점수 부여 진행

2023 정보보호 교육 이수 실적

대상	내용	이수자	이수율
전 임직원 대상	• [개인정보] 고객 정보 활용 • [정보보호] 랜섬웨어/생성형 AI 계정 보안	24,280명	99.1% (미이수자 0.9% '23년 12월 추가 교육 실시 완료)

생활 속 보안 캠페인 포스터



정보보호 교육



정보보호 투자

- 안전하고 신뢰할 수 있는 정보보호체계의 확립을 위해, 정보보호 투자액 확대 중
- 지속적인 투자 확대와 더불어, 정보보호 분야 우수 인재 채용을 통한 인적 증원 병행 중('23년)

3개년 정보보호 투자 현황

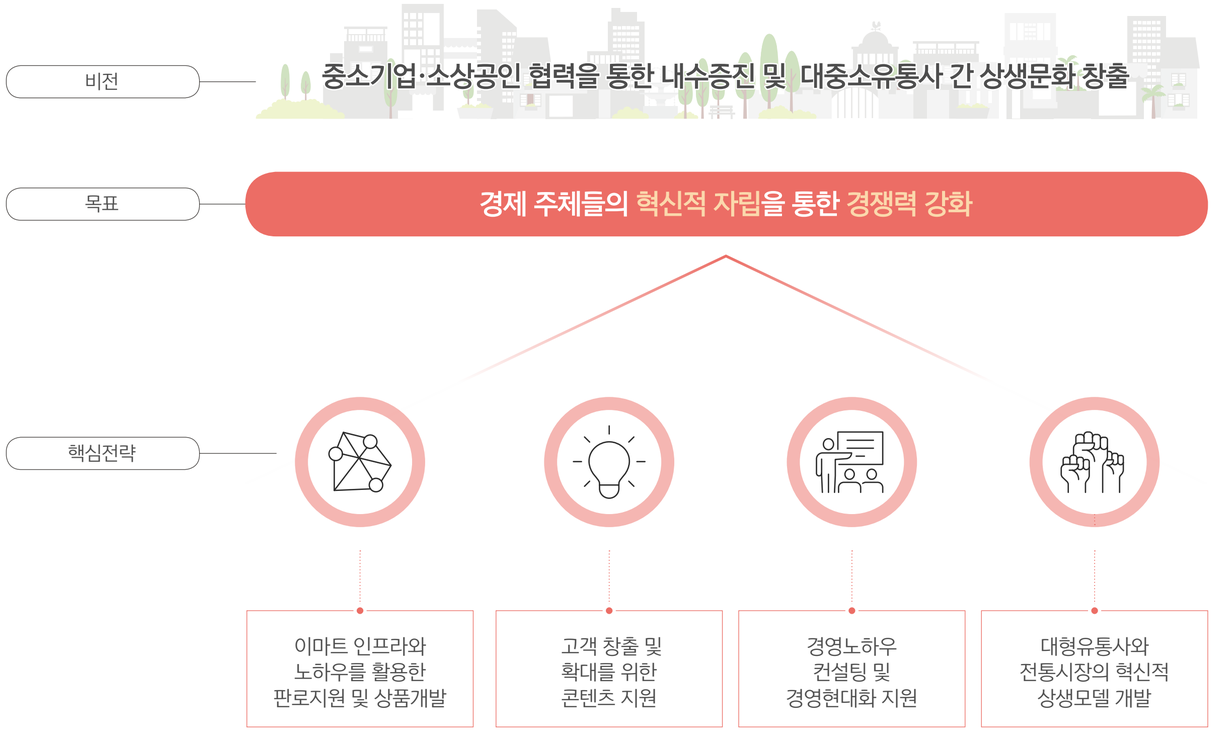
정보보호 투자 현황	단위	2021	2022	2023
정보기술부문 투자액 (A)	백만원	53,776	88,835	108,048
정보보호부문 투자액 (B)		3,482	3,890	4,903
정보보호 투자 비율 (B/A)		7.5%	4.4%	4.5%
비고		-	D/T(디지털트랜스포메이션) 전환을 위한 투자 및 인력 증원 반영	



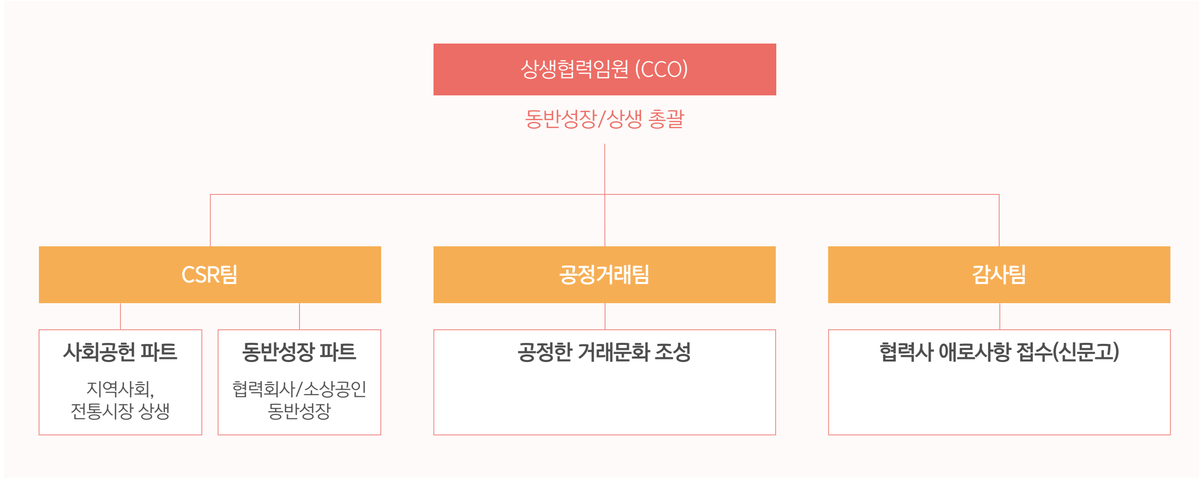
지속가능한 공급망 관리

이마트는 공급망 전체가 함께 지속가능한 성장을 추구할 수 있도록 협력사 경쟁력 강화를 위한 다양한 전략을 추진하고 있습니다.
협력사의 자생력과 경쟁력 향상을 목표로 장기적인 관점의 지속가능한 공급망을 구축하겠습니다.

동반성장 추진 전략(동반성장·상생 MODEL)



동반성장 추진체계



이마트 협력사 행동규범

- 협력사와 이마트 간 동반성장의 근본이 되는 준법경영을 강화하기 위해, 협력사 행동규범 제정 및 홈페이지 공시 진행('23)

이마트의 협력사 행동규범

지속가능한 공급망 관리

협력사 소통 채널 구축

- 협력사와의 공감대 형성 및 소통기회 확대를 위해, 정기적 간담회 운영 및 이마트의 협력사 거래 상담 홈페이지 내 이마트 신문고와 불공정거래 신고센터 접근 채널 구축

협력사 자금지원

- 금융기관과 연계한 동반성장 펀드 조성을 통해, 1년 이상 거래 관계를 유지한 협력사 대상 저리의 운전자금 지원 중
- 기존 업체별 지원 상한은 최대 5억원이었으나, COVID-19로 악화된 경영환경을 감안하여 10억원까지 한도 증액
- 협력사의 원활한 운영자금 확보를 위해, 발주서 및 납품실적에 따라 대금을 대출 형식으로 미리 지급하는 자금 지원제도 운영하고 있으며 납품대금은 100% 현금 및 현금성 자산으로 지불 중
- 명절 등 특별 수요기간에는 협력사의 자금 유동성 확보를 위해 납품대금 조기 지급 진행 중

동반성장 펀드 운영 현황

(단위: 억 원)

구분	예치금	협력사 대출액	참여 협력사 수
2021	1,132	652	149
2022	1,204	732	196
2023	1,239	940	222

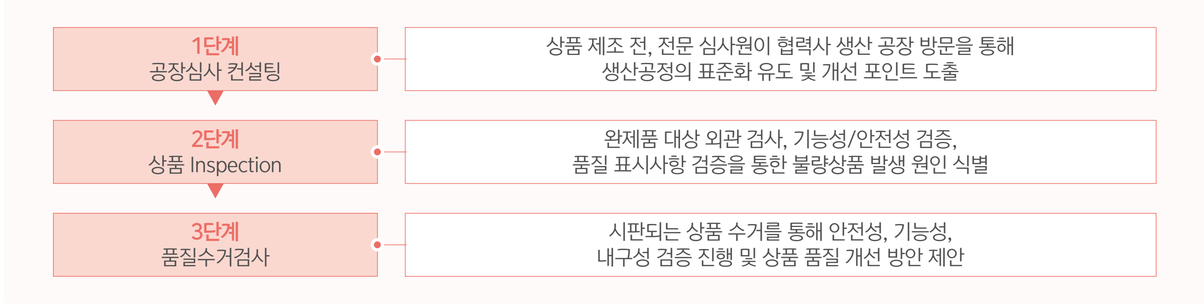
동반성장 펀드 지원 프로세스



협력사 품질경영 역량 강화

- 협력사의 상품 경쟁력 강화를 통한 지속가능한 공급망 구축을 위해, 3단계에 걸친 품질관리 컨설팅 제공 중
- 설비, 공정 개선을 통해 불량률 감소, 생산 비용 절감, 상품 경쟁력 강화 효과 확보 중
- 동반성장 실현을 위해 지속적으로 협력사 품질관리 컨설팅 참여 협력사를 확대 중이며, 총 688개 업체 대상, 1,218건의 컨설팅 지원 진행 완료('23년)

품질관리 컨설팅 프로세스



품질관리 컨설팅 제공 현황 3개년 실적

구분	참여 협력사	제공 컨설팅 건수
2021	397	1,718
2022	639	1,445
2023	688	1,218

협력사 신상품 개발 지원

- 상품 기획단계부터 바이어 및 협력사 간 적극적 소통을 통해, 유통 트렌드를 반영한 PL상품 개발 지원
- 신상품 개발 지원을 통해 개발된 상품은 안정적인 물량 공급을 통해, 상호 이익 및 매출 상승에 기여 중

지속가능한 공급망 관리

강소기업 플랫폼 노브랜드

- 판매 상품의 대부분이 중소 협력사 제품으로 구성된 노브랜드는 '15년 론칭 당시 120개였던 중소기업 협력사 수가 376개사로 확대를 통해, 국내 강소기업의 성장 플랫폼 역할 수행 중('23년)
- 노브랜드와의 상생을 통해, 소비자 접점 증가, 연중 판매처 확보, 해외 유통망 확보 등 다양한 시너지 효과 창출
- 지속적인 중소기업 협력사 상생체계 공고화를 통해, 전년매출 대비 9.1% 신장('23년)

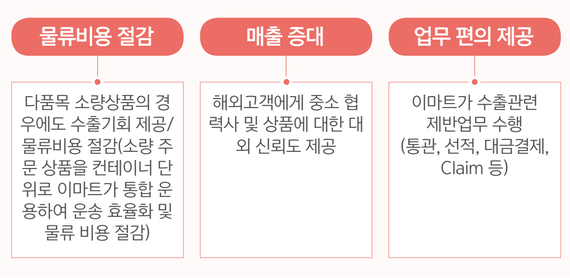
온라인 판로 지원

- 신규 유통채널로 떠오르고 있는 라이브 커머스를 활용하여 중소 협력사 및 소상공인의 온라인 판로 개척 지원
- SSG닷컴 자체 라이브 커머스 '쓱라이브(SSG.LIVE)'에 지역상생 목적의 '재발견 프로젝트 동반성장 라이브' 편성을 통해, 전국의 숨은 우수상품을 재조명하는 프로그램 추진('22년)
- 이마트의 '재발견 프로젝트'와 동일한 명칭으로 일관성과 연속성을 확보, 상생취지에 맞춰 지자체 및 중소기업 제품을 선별하여 구성('22년)
- 지역 전통시장 3곳의 소상공인들을 대상으로 라이브 커머스 방송을 지원하는 '전통시장 상생 라이브 커머스'를 통해, 전국 소비자를 대상으로 지역 전통시장의 우수상품 홍보, 전통시장 방문 유도('23년)

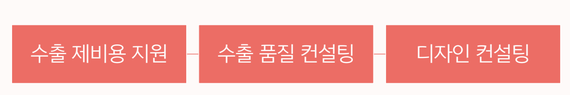
해외 판로 지원

- 해외 매장 및 현지 법인과의 협업을 통해 해외 유통망이 없는 국내 중소 협력사 대상 해외수출 판로 개척 지원 중
- 기존 유통 노하우를 기반으로 공동상품 개발부터 해외 배송까지 종합적인 수출 지원 Model 구축
- 해외사업단 내 해외 영업팀 개설을 통해 협력사 상품이 홍콩, 미국, 몽골, 베트남 등에 진출할 수 있도록 지원 중
- 총 408개사 참여 및 12,589개의 제품을 수출하였으며, 264억원 수출 진행('23년)

해외 판로 지원을 통한 협력사 기대이익



해외 판로 지원 프로그램



수평적 거래문화 조성 정책

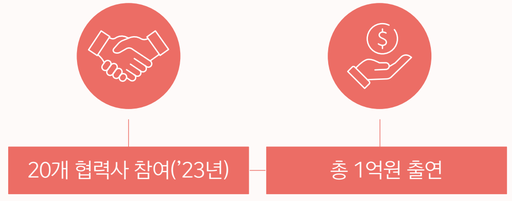
- 협력사 행동규범에 의거, 수평적 거래문화 정착을 위한 활동 추진 중
- 모든 계약 단계에서 상호존중, 부당요구 근절, 협력사의 경영정보 및 지식재산권 보호 등 권익 보호 내용을 담은 공정거래 협약서 작성 중
- 1차 협력사에 국한하는 것이 아닌, 2차 협력사까지 공정거래 원칙 준수 대상에 포함하여, 2차 협력사와의 관계에서 지속적인 불공정거래행위 식별 시, 1차 협력사와의 계약 갱신 거부 진행 중
- PL상품 납품단가 조정 제도 운영을 통해, 원재료 시세 변동 및 인건비 상승 등의 요인으로 납품 단가 변경 시 자유롭게 변경 요청을 할 수 있는 권리 보장 및 안내 진행 중

중소기업 상품 친환경 인증 취득 지원 사업

- 한국환경산업기술원(KEITI)와 연계하여, PL제품의 친환경상품 인증 지원 및 그린카드 연계 포인트 제공, 구매 사은품 제공, SNS홍보 등 마케팅 지원을 통해, 상품 홍보 및 매출 활성화에 기여 중
- 적극적인 지원활동을 통해, 5개 협력사의 1개 서비스, 8개 상품에 대하여 친환경 인증 취득 진행('23년)

협력사 ESG 지원사업 협약 체결

- 2022년에 이어, 중소 협력사의 ESG 역량 강화를 지원하기 위해, 동반성장위원회와 '2023년도 협력사 ESG 지원사업 협약' 체결('23년)
- 1억 원의 상생협력기금 출원을 통해, ESG경영 체계 도입에 어려움을 겪는 협력사에게 필요한 비용 지원 중
- 선정된 협력사는 동반성장위원회에서 제공하는 기업별 맞춤형 교육 이수, 역량 진단, 현장실사 컨설팅 등의 혜택 제공
- 동반성장위원회는 프로그램 참여 협력사에 대한 ESG평가 진행 및 우수 협력사 대상 'ESG기업 확인서' 발급 예정
- 'ESG기업 확인서' 취득 기업은 금리우대, 수출지원 자문, 환경·에너지 기술 지원 등 인센티브 제공 및 이마트 동반성장 프로그램의 우선 선정권 부여 예정
- '2022년 협력사 ESG 지원사업' 최우수 선정 기업은 중소벤처기업부 장관상 표창 수상 및 동반성장위원회의 지원을 통해 지속가능경영보고서 발간



지속가능한 공급망 관리

동반성장 아카데미

- 협력사 복리후생을 지원하기 위해, 중소규모 기업에서 자체적으로 구축하기 어려운 임직원 교육 프로그램 무료 제공 중
- 직급별, 직무 교육, 법정 필수교육, ESG경영 등 100여 개의 강의 제공을 통해, 협력사의 운영 효율성 지원

동반성장 아카데미 교육 프로그램 현황

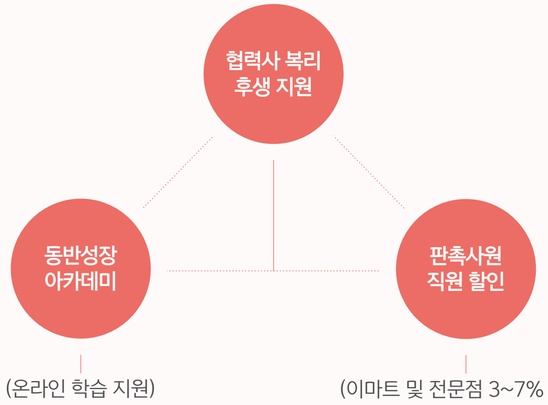
구분	과정 수
법정필수교육	7개
리더십 교육	12개
비즈니스 기본소양	22개
외국어	30개
인문/교양	4개
직무별교육	25개
총 계	100개

동반성장 아카데미 직급별 교육 세부 테마

직급	관리자급 (팀장/부장)	중간관리자급 (차장/과장/책임)	사원급 (대리/주임/사원)
교육 테마	• 조직관리, 성과관리 • 코칭 멘토링 • 경영전략 • 변화/혁신 • 디지털 트랜스포메이션	• 조직관리, 성과관리 • 경영/전략 • 마케팅 • 기획력 • 문제해결	• 셀프리더십 • 스트레스 관리 • 마케팅 • 문서작성 • 보고스킬

협력사 복리후생 지원

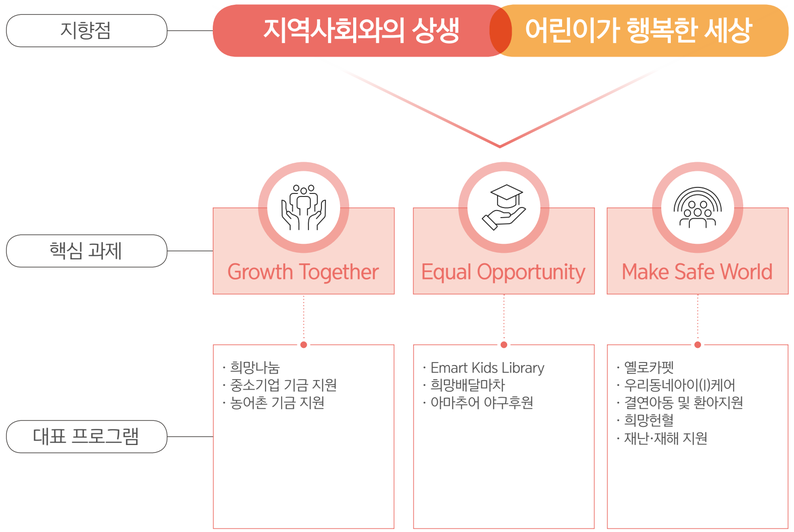
- 협력사 소속의 판촉사원 대상으로 다양한 복리후생 프로그램 운영 중
- 이마트 임직원과 동일하게, 이마트, 트레이더스, 전문점에서 SSG Pay로 결제할 경우, 월 50만원 내에서 품목별 3~7% 할인혜택 적용
- 운영시스템 개선을 통해, 할인혜택 제공을 위한 가입방식의 비대면 전환 및 가입정보를 매달 일괄 삭제 후 갱신하는 방법으로 변경 진행('22년)
- 할인제도의 투명한 운영을 위해, 가입 약관에 부정사용 방지 등 이용 준수 내용 고지
- 이마트 임직원과 동일한 기준으로 동호회 활동 지원 중



사회적 가치 창출 제고

이마트는 고객에게 받은 관심과 사랑을 사회에 환원하기 위해 많은 활동을 전개하고 있습니다.
신규 지원 사업 발굴, 수혜자 범위 확대 등 지속적인 노력을 통해 미래세대, 지역사회를 중심으로 나눔의 가치를 실현하는 유통기업이 되겠습니다.

사회공헌 추진 전략



사회공헌 고도화 로드맵



사회공헌 추진 중장기 목표(3개년)

구분	2024	2025	2026
지역 커뮤니티 조성 목표	79개점	81개점	83개점
우리동네 아이케어 교육 참가자 목표	400명	400명	400명
결연아동 수혜자 수 목표	500명	500명	500명
환아지원 수혜자 수 목표	40명	40명	40명
희망배달마차 수혜 세대 목표	14,000세대	14,000세대	14,000세대

사회공헌 지침

emart tomorrow

이마트 사회공헌 지침

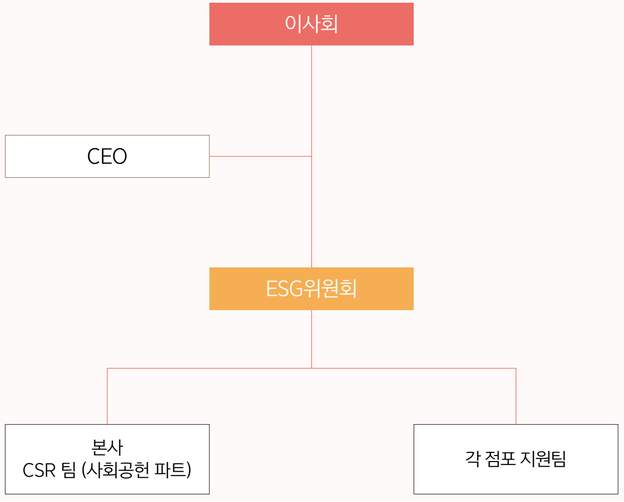
㈜ 이마트는 다양한 어린이 프로그램을 통해 무궁한 잠재력을 갖고 있는 아이들이
밝은 세상을 살아갈 수 있도록 지원하고 있습니다.
또한 수익의 일부를 지역사회에 환원하여 소외된 이웃이 없도록 지원하고 있습니다.

① 이마트는 사회적 요구와 기대사항을 ESG 활동에 반영할 수 있도록 노력한다.
② 이마트는 지역사회의 발전에 기여함으로써 지속가능한 성장의 기반을 조성한다.
③ 이마트는 당사의 역량을 최대한으로 활용하여, 어린이들에게 균등한 기회를 제공한다.

사회공헌 추진 조직

- 본사 컴플라이언스 담당 조직 내 사회공헌 파트를 중심으로 운영
- 지역별 상황에 맞춘 점포 사회공헌 활동은 각 점포 지원팀을 중심으로 추진 진행
- 사회공헌 활동 실적 및 계획은 ESG 위원회 보고 및 이사회를 통해 최종 승인
- 봉사활동 참여 시간을 전사 임직원 KPI로 지정하여 임직원의 사회적 책임 실천 독려

사회공헌 추진 조직도



사회적 가치 창출 제고

어린이를 지키는 '옐로 카펫'

- 어린이 교통사고 예방을 위해, 횡단보도 대기선 인근에 이마트의 브랜드 컬러인 노란색 특수 도색하여 보행자의 횡단 안정성 제고
- 옐로카펫이 설치된 횡단보도의 어린이는 눈에 잘 띄므로 자연스럽게 운전자가 감속 운전을 하게 되고, 이는 교통사고를 감소시키는 효과로 나타남



이마트 키즈라이브러리

- 모든 어린이가 쉽게 책을 접할 수 있고, 지역 주민들과 함께 육아에 대한 부담을 덜 수 있도록 이마트 '키즈라이브러리' 조성 중('18년~)
- 인문학, 과학 등 다양한 테마의 도서와 전자책 zone 구비로 다양한 방법의 독서 장려
- '22년 개관한 '부산 ESG 센터점(12호관)' 은 노후화된 영구 임대상가 공실을 활용하여 건립되었으며, 지역 노인들을 채용하여 노인 일자리 활성화에도 기여하고 있음



함께하는 어린이날

- 모든 어린이들이 행복한 어린이날을 보낼 수 있도록, 어린이날 완구 매출액의 1%를 전국 30개 아동양육시설에 기부

육아코칭 프로그램, ''우리동네 아이(I)케어''

- 자녀양육 및 올바른 육아방법에 대한 부모님들의 고민을 덜어드리기 위해, '우리동네 아이케어' 강좌 개설
- 자녀가 정서적으로 안정되고 올바른 가치관을 갖고 자랄 수 있도록, 사회성, 정서, 애착 등에 대해 교육
- 최신 육아 트랜드를 반영한 교육 콘텐츠 및 육아 전문가 초빙을 통해 많은 부모님들의 관심을 받으며, 누적 1,222명 교육 참여 (~'23년)

우리동네 아이케어
아이를 이해하고 나를 돌보는 시간

결연 아동 후원

- 소외계층 아동의 건강한 성장과 안정적인 자립을 위해, 학업과 생활에 필요한 후원금 지원 중('06년~)
- 생활 안정 자금을 지원하고 있으며, 진학 시 교복비, 명절, 어린이날 및 크리스마스 등에는 다양한 선물 지원 중
- 2006년 후원 활동 시작 이래 누적 19,215명의 아동 후원 진행 중('23년)

환아 치료 지원

- 치료를 위해 먼 거리를 오고가는 지방 거주 소아암 환자 가족을 위한 쉼터 물품 후원 및 헌혈증서 기부
  (누적 3만 9천장, 한국백혈병어린이재단)
- 형편이 어려워 치료에 어려움을 겪고 있는 희귀난치성 환아 가정의 경제적 부담 완화를 위해, 수술비, 치료비, 보호장구 구입비용 등 지원
  (누적 1,053명 지원, 초록우산어린이재단)


[서울 교대 나음소아임쉼터]

삼성서울병원 '소담누리'후원

- 소아암 및 희귀난치질환으로 병원을 찾은 아이들이 정서적으로 안정되게 자랄 수 있도록, 미술, 놀이, 심리치료 등 다양한 프로그램을 지원

몽골 유치원 건립 사업 지원

- 몽골 내 부족한 영유아 교육 시설과 아동, 교사를 위한 교육 프로그램 지원을 위해 , 몽골 유니세프 및 초록우산어린이재단과 협약을 맺고 울란바타르 내 유치원 건립비용 지원

사회적 가치 창출 제고

미판매 신선식품 사회적 기부

- 이마트 사내 'ESG아이디어 공모전' 우수작으로 선정된 아이디어를 실현하여, 먹을 수 있지만 자체 기준에 따라 폐기되는 미판매 신선식품 기부 진행을 위해, 성북구 푸드뱅크마켓과의 협약 체결('22년~)
- 판매기한 내 판매되지 않은 신선식품은 분류 작업을 통해 기부에 적합한 상품 식별 및 푸드뱅크를 통한 무료 급식소 등 기부 진행
- 선도에 많은 영향을 받는 신선식품이기에, 엄격한 자체 분류 기준 수립 및 관리 진행 중
- 기부 대상 품목은 신선도 저하 방지를 위해, 냉장, 냉동 콜드체인을 통한 유통 및 기부 받은 시설에서 당일 사용 진행 중
- 이마트 미아점에서 파일럿 테스트를 진행 중이며, 프로세스 고도화를 통해 기부 점포 확대 예정('23년)

미판매 신선식품 기부 기대효과



지역사회 소외계층을 위한 촘촘한 그물망, '희망 나눔 프로젝트'

- 희망 나눔 프로젝트 : 이마트, 트레이더스 등 전국에 위치한 점포를 중심으로 점포 인근 복지관 및 어려운 이웃을 위해 기부
- 희망 환경 그림 그리기 대회, 점포 물품을 활용한 바자회 등 개최
- 어버이날 보양식 배식행사, 여름 냉방용품 및 따뜻한 겨울 난방용품 지원, 가을철 김장 나누기 등 다양한 행사 추진

지역단체 마일리지

- 고객의 자연스러운 사회공헌 활동 동참을 위해, '지역단체 마일리지'프로그램 진행 중('98년~)
- 이마트 점포별 사회공헌 활동의 모태가 되는 활동으로, 고객이 구입 후 받은 영수증을 통해 적립 시 구매액의 0.5%를 해당 지역단체, 학교, 복지시설 등의 발전기금으로 기부 중
- 온라인 채널 및 모바일 영수증 발급 트렌드를 반영하여, 이마트 앱 내 단골 점포 설정 시 온라인으로도 해당 지역 단체로 마일리지 기부가 가능하도록 개선
- 조성된 기금은 지역 내 복지시설 뿐만 아니라, 한국해양구조협회 등 환경단체에도 기부할 수 있도록 공동협력 사업의 폭 확대 중

골든타임을 우선시하는 긴급 지원

- 신속한 재해 복구 지원을 위한 재난·재해기금 별도 편성 ('23년~)
- 재해 상황 발생 시, 피해지역 인근 점포를 통한 신속하고 다양한 생필품 후원
- 강릉 산불 피해 시 강릉점 통한 생수, 컵라면, 물티슈 지원 및 신세계그룹 5억 지원

스포츠 분야 후원

- 국내 아마추어 야구 발전 및 문화 조성을 위해 사단법인 대한야구소프트볼협회 후원
- 대한항공 배구단과 연계하여, 서브에이스 1개당, 투수 삼진 1개당 각각 10만원, 2만원을 기부하여 인천지역 소아암 및 불치병 환우를 위해 인천사회복지공동모금회에 기부



사회적 가치 창출 제고

2023 창립기념행사 나눔캠페인

- 고객의 사랑과 응원에 보답하는 의미에서, 창립 30주년행사매출의일부(1억원)을사회복지공동모금회에 기부 진행



굿윌스토어 물품 기부 캠페인

- 사용하지 않는 물품을 더 필요한 사람들과 나누기 위해, 굿윌스토어와 함께 '함께하는 나눔 캠페인' 추진('23년)
- 적극적인 임직원 참여를 장려하기 위해, 기부 활동 참여시 사내 CSR 점수에 반영
- 총 716명의 임직원이 참여하여 전사적 차원에서의 나눔가치를 실현하고, 자원순환을 통한 환경보호에도 기여



[함께하는 나눔 캠페인 포스터]

소상공인 창업 지원

- 국내외 다양한 신사업 아이디어를 발굴·보급하고, 성장 가능성이 높은 예비 소상공인의 창업을 지원하기 위해, 소상공인 진흥공단 주관 '신사업창업사관학교' 참여
- 강연을 통해 참여자를 대상으로 유통 및 상품 기획 노하우 관련 교육 및 예비창업자들의 상품 인증 지원

지역상품 물산전 개최

- 지역경제 활성화를 위해, 지자체와 지역상품 확대를 위한 협약 체결 및 '지역상품 물산전' 진행
- 제주, 충남, 강원 등의 지자체와 함께 연간 5회 이상의 지역상품 물산전 기획 진행 중
- 5개 지역에서 총 11회의 지역 물산전 개최를 통해, 총 95억원의 매출 달성('23년)

노브랜드 상생스토어

- 전통시장의 활성화 및 사회적 가치를 창출하기 위해, 전통시장과의 협약을 통한 상생스토어 개설
- 2016년 충남 당진전통시장에 노브랜드 상생스토어 1호점 개점 이후, 16개 점의 상생스토어 개설 및 유지 중
- 시장 방문 활성화를 위해, 시장 상인회와의 사전 협의를 통해 기존 주력 상품 제외 및 시장 내 부족한 상품을 스토어 내 배치
- '회망놀이터', '키즈라이브러리' 등 아동시설 배치 등을 통해 20~30대 젊은 세대의 유입 유도

우리 땅에서 나온 지속가능한 상품의 개발, '국산의 힘'

- 국내 다양한 좋은 먹거리를 키우는 전국의 생산자를 지원하기 위해, '국산의 힘' 프로젝트 운영 중
- 선정된 상품은 생산자가 안정적인 환경에서 우수 품종 개발 및 다양한 도전을 할 수 있도록, 전량 매입을 통한 농가 적정 수익 보장
- 건강한 방법으로 재배된 토종 품종에 대한 고객 인식 개선을 위해, 상품 포장 패키지 개선 및 마케팅, 친환경 인증 취득 및 패키지 개발 컨설팅 지원
- '국산의 힘' 프로젝트 대상으로 133개의 상품이 선정되었으며, 약 612억원의 매출 달성('23년)

숨은 우수 상품을 찾는 '재발견 프로젝트'

- 농촌진흥청과 MOU 협약 체결을 통해, 농촌진흥청의 기술 지원을 받은 업체 상품 중 판로를 확보하지 못한 우수 상품 발굴 진행('23년 1월)
- 후보 상품은 패키지 리뉴얼, 홍보영상 제작, 스마트스토어 상세페이지 제작 지원
- 하남스타필드에서 진행한 재발견 프로젝트 팝업스토어에서 후보 상품 시식/홍보 코너 조성을 통해 이마트의 상생가치 실현
- 자체 심사기준 및 팝업스토어에서의 고객평가 기반, 총 2개 상품이 최우수 상품으로 선정되어 입점을 준비 중이며, 해당 사례는 국내 농산물 유통 활성화 협업 우수 사례로 인정받아 농촌진흥청상 수상('23년 12월)

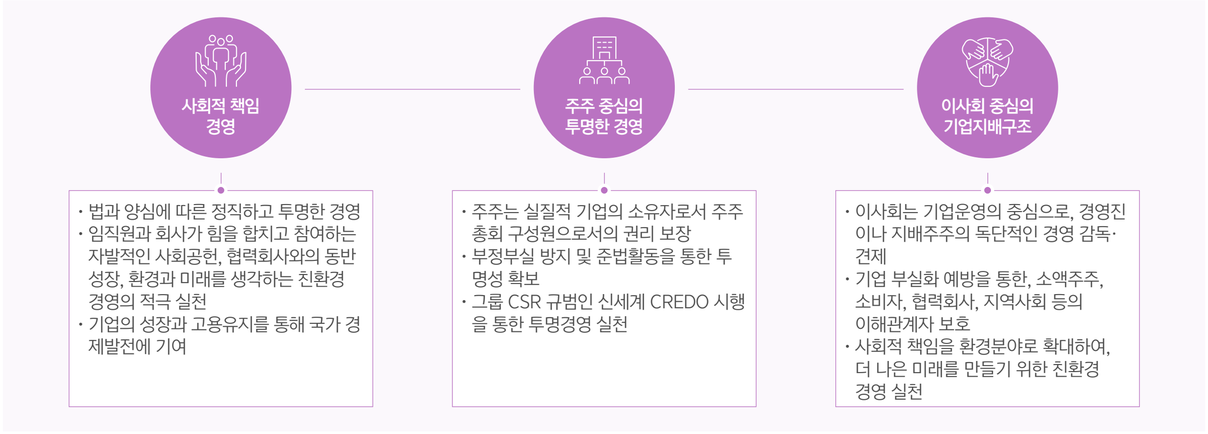
GOVERNANCE



지배구조 투명성 및 주주가치 제고

이마트는 지배구조헌장에 명시한 바에 따라 다양성, 독립성, 전문성이 보장된 이사회를 통해 건전한 보고체계를 구축하고 있습니다.
또한 올바른 의사결정을 통해 주주가 믿고 투자할 수 있는 합리적이고 투명한 경영 활동을 실천하고 있습니다.

지배구조 원칙



지배구조 헌장

- 경영의 투명성 및 효율성 제고를 통해 바람직한 기업지배구조를 만들고, '사회적 책임경영'이라는 기업경영 패러다임 실현을 위해 지배구조 원칙을 바탕으로 기업지배구조헌장 공표('21년 10월)
- 기업지배구조헌장은 주주의 권리, 공평한 대우 및 책임, 이사회의 기능, 구성, 운영, 의무 및 책임, 사외이사 및 이사회 내 위원회, 감사기구, 이해관계자의 권리, 공시에 대한 사항 등을 포함

이마트 지배구조 헌장

지배구조 관련 운영 지침 수립

- 정관, 이사회 운영 규정 이외에도 위원회의 효율적인 운영을 위해, 각 이사회 산하 위원회별 운영 규정 수립 및 홈페이지상 공개 중
- 위원회 운영 규정은 지속적으로 위원회 신설에 의한 신규 수립 또는 내부 경영환경 변화에 따른 수시 제·개정

이사회 구성 현황

구분	성명	성별	직책	최초 선임일	주요 약력
사내이사	한채양	남	대표이사(CEO) 이사회 의장 사외이사후보추천위원회 위원	'24년 3월	• 現 ㈜이마트 대표이사 • 現 ㈜이마트24 대표이사 • 現 ㈜이마트에브리데이 대표이사
	임영록	남	신세계 경영전략실장 ㈜신세계 프라퍼티 대표이사	'24년 3월	• 現 신세계 경영전략실장 • 現 ㈜신세계프라퍼티 대표이사
	전상진	남	지원본부장(CSSO) 사외이사후보추천위원회 위원 내부거래위원회 위원 보상위원회 위원 ESG위원회 위원	'24년 3월	• 現 ㈜이마트 지원본부장
사외이사	서진욱	남	사외이사후보추천위원회 위원장 보상위원회 위원 ESG위원회 위원	'21년 3월	• 現 김앤장 법률사무소 조세/세무 고문
	신언성	남	감사위원회 위원장 내부거래위원회 위원	'21년 3월	• 現 대주회계법인 공인회계사
	김연미	여	ESG위원회 위원장 보상위원회 위원장 사외이사후보추천위원회 위원 감사위원	'21년 3월	• 現 변호사 • 現 성균관대학교 법학전문대학원 부교수
	이상호	남	내부거래위원회 위원장 사외이사후보추천위원회 위원 감사위원	'23년 3월	• 現 법무법인 율우 대표변호사

※ 한채양, 임영록, 전상진 사내이사는 제13기 정기주주총회('24년 3월 28일)에서 신규선임

지배구조 투명성 및 주주가치 제고

이사회 독립성

- 정관에 따라 이사는 10인 이내의 규모로, 독립성이 확보된 과반 이상 인원을 사외이사로 구성('23년 기준 사외이사 비율 57.1%)
- 정관에 의거하여 모든 위원회는 과반수 이상의 사외이사로 구성하고, 전체 이사회 내 위원회의 위원장을 사외이사로 임명하여, 운영의 공정성 및 객관성 확보
- 사외이사 선임 시 독립성 확보를 위한 사외이사후보추천위원회 운영 중
- 사외이사후보추천위원회는 과반수 이상을 사외이사로 구성 중이며, 사외이사가 위원장직을 수행 중
- 주주총회 4주 전 이사후보의 상세 이력, 독립성(이해관계) 확인 내용, 겸직현황 등 정보의 전자공시시스템 및 홈페이지 공시를 통해, 이사후보 추천 및 선임 과정 간 공정성, 독립성 제고
- 이해상충의 방지를 위해 정관 상 이사의 경업금지 조항을 규정

이사회 다양성 및 전문성

- 이사회의 전문성 다양성 확보를 위해, 법률·감사·경영·경제·유통 분야의 전문지식을 보유한 이사 선임
- 법률 전문가인 김연미 사외이사 선임을 통해, 이사회 전문성 및 성별 다양성 제고
- 사외이사 전문성 제고를 위해, 기업 개요 및 이사회 운영 등에 대한 신임 사외이사 교육 진행

이사회 역량 구성표(Board Skill Matrix)

		사내이사			사외이사			
구분		한채양	임영록	전상진	서진욱	김연미	이상호	신언성
성별		남	남	남	남	여	남	남
출생년도		1965	1964	1969	1964	1972	1967	1959
최초선임일		2024	2024	2024	2021	2021	2023	2021
전문영역	경영/리더십	○	○	○	○	○	○	○
	유통/유관산업	○	○	○	○		○	
	회계/세무	○		○	○			○
	자본구조/M&A	○	○	○		○		○
	정책/행정		○		○		○	○
	법률/리스크관리	○	○	○	○	○	○	○
	ESG	○	○	○	○	○		
독립성					○	○	○	○
소속위원회	감사위원회					○	○	○
	사외이사후보추천위원회	○		○	○	○	○	
	내부거래위원회			○			○	○
	ESG위원회			○	○	○		
	보상위원회			○	○	○		

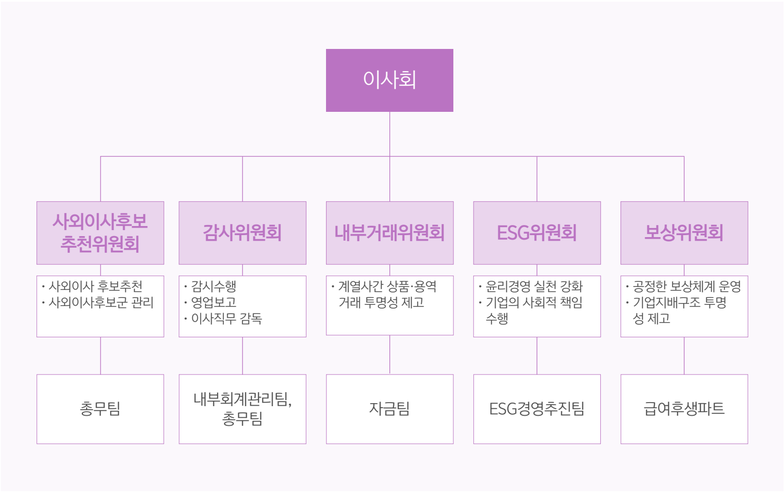
※ 한채양, 임영록, 전상진 사내이사는 제13기 정기주주총회('24년 3월 28일)에서 신규선임

지배구조 투명성 및 주주가치 제고

이사회 중심의 기업지배구조

- 법령 또는 정관에서 정한 사항, 주주총회로부터 위임받은 사항, 회사경영의 기본방침 및 업무집행에 관한 중요사항 심의 결정하는 최고 상설 의사결정 기구
- 효과적이고 신중한 토의 및 의사결정을 위해, 전문성 및 다양성을 겸비한 사내이사 3명, 사외이사 4명으로 구성
- 신속하고 효율적인 의사결정을 위해, 정관이 정한 바에 따라 이사회 산하 5개의 위원회 설치 중
- 이사회 내 각 위원회별 간사조직 별도 지정을 통해, 원활한 직무수행 지원 및 의사결정 합리성 제고
- 지배구조 관련 현황 및 주요 변경 사항은 사업보고서 및 기업지배구조 보고서상 기재

이사회 구성 조직도



사외이사후보추천위원회

- 주주총회에서 선임될 사외이사 후보를 추천하기 위해, 전문성, 투명성, 독립성 관점에서 후보 사전 검토 및 추천
- 투명하고 공정한 사외이사 선임을 위해, 위원장은 사외이사로 선임 중이며, 총 위원의 과반수 이상을 사외이사로 구성(60%)
- 결의된 사항은 사외이사후보추천위원회 운영 규정에 따라 1주일 이내 각 이사에게 통지 중

감사위원회

- 상법 제415조의 2 및 당사 정관 제43조에 따라 내부감사기구 구성
- 독립적으로 정기/수시 업무감사 및 회계감사 수행
- 위원회의 독립성 보장을 위해 전원 사외이사(총 3명)로 구성
- 회계·재무 전문가를 위원장으로 선임 및 2명의 법무 전문가로 위원을 구성하여 전문성 강화
- 정관에 따라 감사위원회의 결의를 통해 위원장 선출
- 감사위원회의 감사 지원 부서(내부회계관리팀) 책임자 및 구성원에 대한 임면 동의권을 보장하여, 내부감사부서의 독립성 확보('23년)

내부거래위원회

- 계열회사 간 발생하는 내부거래에 대한 사전심의 진행 및 적정성 확보의 역할 수행
- 심의된 내용과 결과는 분기별 이사회 보고 진행

ESG위원회

- ESG관련 주요 이슈 및 전략 점검과 자문 등의 역할 수행, 기업의 사회적 책임과 윤리경영 실천 활동에 대한 계획 및 실적 심의
- 심의된 내용과 결과는 반기별 이사회 보고 진행 중

보상위원회

- 지원본부장인 사내이사 포함을 통해, 회사의 재무현황에 기반한 보상체계를 수립하는 역할 수행
- 임원의 보수 및 성과급, 사외이사 보수, 양도제한조건부 주식 지급 규정 제정의 건 등 사내 보수 체계 전반에 대한 검토 및 결의 진행('23년)



지배구조 투명성 및 주주가치 제고

이사회 활동 현황

- 지속가능경영체계의 고도화 및 원활한 업무 추진을 위해, 월 1회 정기이사회를 개최하고 있으며, 긴급한 부의사항이 있을 경우 임시 이사회 소집 진행

이사회 활동 실적

1. 개최 횟수	2. 보고	3. 가결
13 회	23 건	27 건

이사회 참석률

이사회 참석률	사내이사 참석률*	사외이사 참석률
95 %	87 %	100 %

*사내이사 2명 유고에 의한 이사회 불참 발생

이사회 평가 및 보상 체계

- 경영진에 대한 적절한 수준의 보상 체계를 명문화하여, 그 기준을 사업보고서 및 기업지배구조 보고서 상 기재
- 사외이사의 경우, 독립성, 이사회 및 위원회 참석률, 관련 전문성 등 내부적인 기준을 통해, 임기 만료 후 사외이사후보추천위원회 재선임 추천 시 반영

양도제한조건부주식(RSU) 지급규정 제정 및 부여

- 이사회 결의에 따라 주식기준보상으로서 양도제한조건부 주식 지급 규정 제정 및 시행('23년 7월~)

주주환원정책 재수립

- 주주의 수익률에 대한 장기 예측 가능성을 높이는 동시에 안정적인 배당을 위해 주주환원정책 수립
- 2020년 11월 11일 최초로 주주환원 정책을 수립하였으며, 해당 정책 기간의 만료로 재검토 및 발표('23년 2월 14일)

주주환원정책 원칙

환원재원	연간 영업이익(별도 기준)의 20%
최저배당	주당 2,000원 액면배당 (환원재원이 주당 2,000원 미달시)
기간 및 재검토 시점	매 3년 ('23년~'25년)

주주환원정책 실적

연도	주식 종류	배당방법	주당배당금(원)	시가배당률[1](%)	배당성향[2](별도기준)(%)
2023	보통주	현금배당	2,000	2.39	20.7
2022	보통주	현금배당	2,000	1.95	5.1
2021	보통주	현금배당	2,000	1.32	7.17

1) 배당 기준일 2매매거래일 전부터(2023년분은 현금 배당결정일의 직전 매매거래일부터) 과거 1주일 간의 거래소 시장에서 형성된 최종가격의 산술평균가격에 대한 1주당 배당금의 비율
2) 배당금 총액/ 당기순이익

공정거래, 반부패/윤리경영 실현

이마트는 신세계 CREDO에서 정의한 12가지 원칙을 기반으로 정직하고 투명한 경영을 추진하고 있습니다.
이를 위해 글로벌 표준에 부합하는 모니터링 프로세스 구축, 전사 임직원 대상 윤리 교육 등을 통해 사전 예방 중심의 공정거래, 반부패/윤리경영을 실천하고 있습니다.

공정거래, 반부패/윤리경영 추진 체계

- 공정거래, 반부패/윤리경영에 대한 내·외부 이해관계자와의 공감대 형성을 위해, 감사팀을 중심으로 공정거래팀 등 컴플라이언스 유관부서가 협업하는 체계 구축
- 감사팀의 주요 실적 및 계획은 매년 감사위원회 및 ESG위원회의 주요 의제 사항으로 보고 및 이사회의 최종 의결 진행 중
- 공정거래, 반부패, 윤리경영의 객관적인 역량 확보를 위해, 글로벌 준법경영시스템 표준인 ISO37301 획득 검토 중

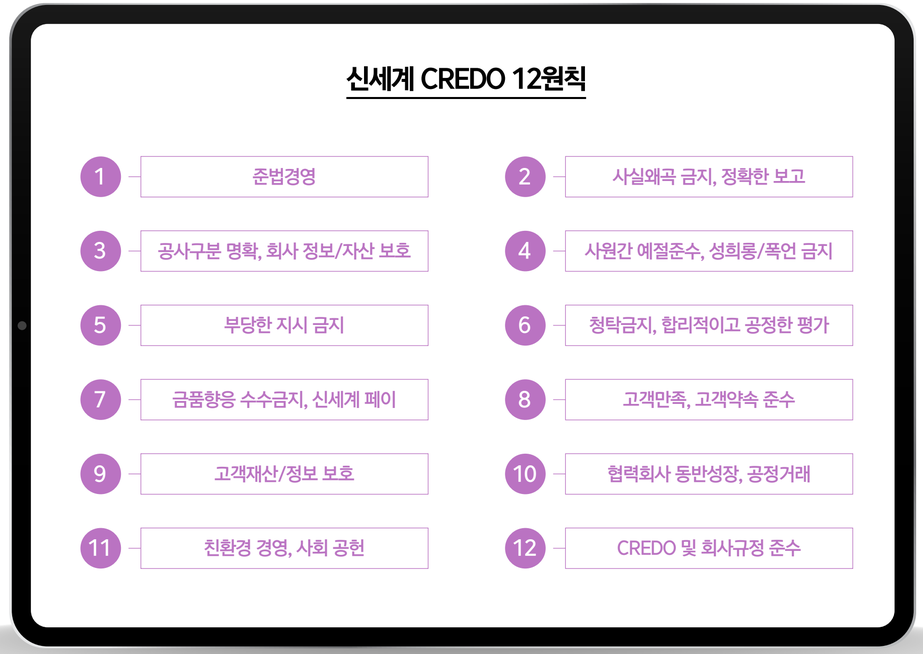
공정거래, 반부패/윤리경영 추진체계 조직도



사회적 책임경영 실천을 위한 신세계 CREDO 12원칙

- 투명한 기업문화의 정착 및 실천을 위해, 그룹 CSR규범인 신세계 CREDO 12원칙 준수 중
- CREDO 12원칙을 통해, 법과 원칙 준수를 기반으로 회사와 임직원의 책임 규명

신세계 CREDO 12원칙



공정거래, 반부패/ 윤리경영 실현

공정거래 자율준수 프로그램 운영

- 공정거래의 명확한 기준 확립을 위해, 공정거래 자율준수 프로그램(CP, Compliance Program) 추진('04년~)
- 독립적이고 투명한 공정거래 관리를 위해, 최고경영자로부터 권한을 위임 받은 컴플라이언스 담당(상무)를 공정거래 자율준수 관리자 선임 및 감사팀, 공정거래팀 중심의 업무 추진 체계 구축
- 공정거래 사전 예방 시스템 구축 및 거래 전반 상시 모니터링, 임직원 정기교육 등의 활동을 통해, 불공정 행위의 사전 차단 진행
- 협력사·경쟁사·소비자에 대한 원칙 등 공정거래 원칙 준수
- 신규 법령 개정사항 및 실제 위반 사례 등의 지속적 제공을 통해 임직원의 공정거래 실천 지원
- 2년 연속 공정거래 협약평가 결과는 최우수등급 달성('20년~'21년)
- '23년 공정거래 협약평가는 현재 진행 중으로, 6월 말 발표 예정

공정거래 자율준수 업무 흐름도



공정거래, 반부패/윤리경영 교육

- 전사 임직원 대상 다양한 윤리경영 및 공정거래에 관한 교육 진행 중
- 공정거래 주요이슈(판촉행사/판촉사원/하도급 등 총 12개) 관련 준법원칙 및 현업 질의사항을 반영한 각 10분 내의 '공정거래 스마트러닝 동영상 과정' 제작 및 전사 바이어, 점포관리자에 대한 필수 입과과정 기획 및 운영 중('23년 하반기)

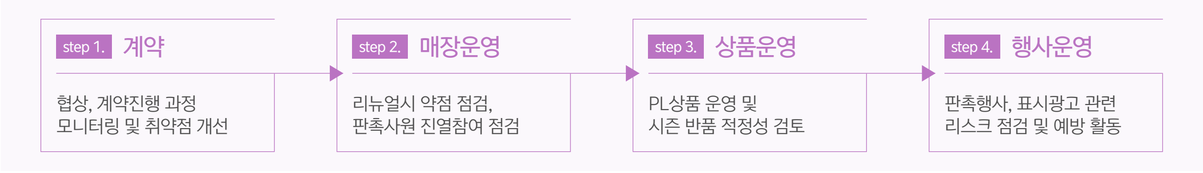
2023년 공정거래, 반부패/윤리경영 교육 현황

교육명	대상		내용	실적(이행일자/이수인원)
윤리경영 교육	대졸 인턴사원, 신규오픈점 근무자 등		• CREDO 12원칙 기반 임직원 준수 기준 전파 • 사고 사례 기반 현장 활용도 제고	연간/295명
공정거래 공감 교육	본사 바이어 및 AS 바이어	팀장/바이어/AS바이어	판촉행사/사원 동영상 과정	'23년 9월/ 393명
		바이어/AS바이어	장려금/서면계약 동영상 과정	'23년 12월/ 330명
		전체 바이어	재계약 공정거래 준수 원칙	'23년 12월/ 197명
	점포 관리자(AM) 이상	점포 팀장/파트장/AM 입과	판촉사원 동영상 과정	'23년 9월/1,995명

공정거래 모니터링 및 모의 점검 활동

- 사전 예방 중심의 공정거래 리스크 관리를 위해, 협력사와의 거래단계별 모니터링 시스템 구축 및 공정거래 모의 점검 진행
- 거래단계는 계약-매장운영-상품운영-행사운영, 총 4단계로 구분을 통해, 단계별 주요 활동의 공정거래 적정성 검토 및 위험사항에 대한 사전 개선 조치 이행 중
- 준법 운영 프로세스를 점검하는 공정거래 모의 점검 실시를 통해, 판촉행사, 판촉사원, 반품, PL상품 운영 등 주요 이슈에 관한 공정거래 추진현황 점검 및 시스템/프로세스 개선 진행

거래단계별 공정거래 모니터링



공정거래, 반부패/ 윤리경영 실현

공정한 표시광고 원칙 준수

- 표시광고의 공정거래 원칙 수립 및 표시광고법 상 금지행위에 속하는 허위 과장, 기만적, 부당 비교, 비방적 광고 금지
- 공정거래 실무 가이드북을 통해, 표시광고 위반 행동 유형을 세분화한 주요 내용 및 대응 기준 공개
- 광고 내용, 행사 내용, 가격 등의 일치 여부 확인 및 고객의 관점에서 오인 요소에 대한 수시 점검 진행 중
- 판매본부 점장회의시 판촉사원과 표시광고 등에 관한 준법사항 공감활동 추진
- 홍보담당 직원 대상, 보도자료 작성시 고려해야 하는 표시광고에 관한 가이드라인 공유
- 점포 표시광고 현장점검을 통한 표시광고 체크리스트(준법/표시 기준) 공유

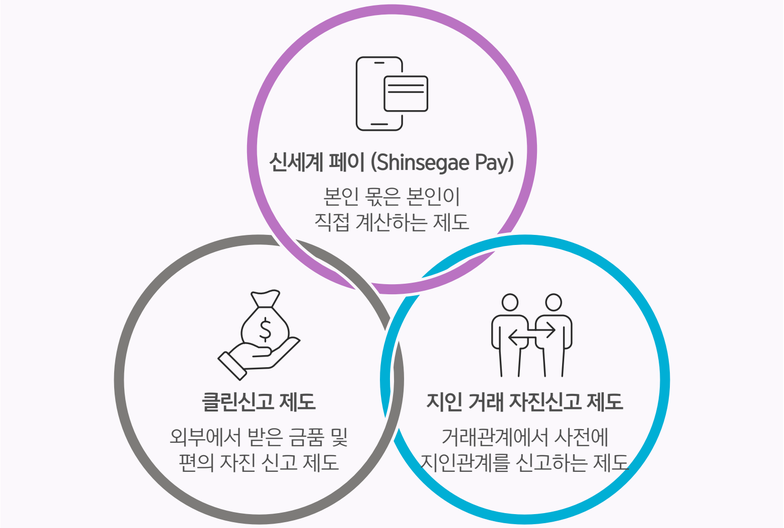
공정거래 협약서 체결

- 당사와 거래를 체결하는 업체 대상, 이마트 공정거래 가이드라인의 준수를 서약하는 '공정거래 협약서' 체결
- 협력사와의 상호 존중, 부당 요구 근절, 협력사의 경영정보·기술자료·지식재산권의 존중 및 보호에 관한 사항 명시

부패 방지를 위한 3대 신고 제도

- 그룹차원의 3대 신고 제도기반 반부패 관리체계 도입을 통해, 투명한 거래 문화 정착 및 개인·조직간 수평적 관계 전환 실현

3대 신고 제도



내부 신고 제도

- 회사 규정 위반행위 및 공익침해행위 식별을 위해, 내·외부 채널을 활용한 신고제도 운영 중
- 제보자의 신원 보호를 위해, 3대 제보자 보호원칙 수립 및 고지 진행 중
- 내부 신고 제도를 통해 접수된 연간 총 3백여건의 신고 관련 사실관계 확인 및 구체적인 조사를 통한 개선 작업 진행

이마트 내·외부 신고채널

외부신고 채널 (헬프라인)	· 신고내용 전체의 암호화 처리를 통해, 완벽한 익명성 보장 · 신고내용에서 신분이 노출되는 상황이 없도록 하기 위해, 육하원칙에 따른 사실 기반 작성 양식 구성 · 작성자 희망 시, 회신 정보 없이 기입 가능
내부신고 채널 (이마트 신문고)	· 익명 신고가 가능하며, 홈페이지, 전화, 이메일, 우편 등 다양한 채널을 통해 운영 · 「공익신고자 보호법」, 「부패방지권익 위법」에 의거한 부패·공익신고의 경우에 한하여, 신고자 비밀유지에 유의하여 신고내용 공개

3대 제보자 보호원칙

비밀보장	신분보호	정상참작
제보자 및 제보 내용은 조사 부서의 대외비로 엄격히 처리하며, 제보자 동의 없이 제보자의 신분 공개, 암시 행위를 금지하고 있습니다.	정당한 제보 진술 및 자료 제출 등을 이유로 당사와 거래관계 또는 근무에 불이익이 없도록 보호하고 있습니다.	회사 규정, 윤리 경영에 위배되는 사실을 자진 신고한 제보자의 경우, 제보 관련 제보자의 과실 또는 오류 발견시 사내 기준에 따라 정상참작을 할 수 있습니다.

APPENDIX



이마트 DATABOOK

경제

재무상태표(별도 기준, 단위: 원)	2021	2022	2023
자산			
유동자산	1,723,566,249,353	2,106,824,589,734	2,366,469,942,909
현금및현금성자산	10,611,048,809	13,868,739,730	170,342,137,903
매출채권 및 기타수취채권	435,755,602,950	534,490,127,587	522,987,055,626
재고자산	991,493,385,064	1,170,222,444,498	1,084,591,485,553
당기손익-공정가치 측정 금융자산	0	65,546,308,670	56,661,798,623
기타단기금융자산	162,829,500,940	180,648,520,272	409,682,463,810
단기파생상품자산	5,089,545,860	15,483,038,130	50,986,155,291
기타유동자산	30,884,038,754	25,963,806,802	22,337,715,779
매각예정비유동자산	86,903,126,976	100,601,604,045	48,881,130,324
비유동자산	17,418,184,590,719	18,022,962,802,598	17,760,565,656,818
유형자산	7,239,018,439,357	7,038,421,576,028	6,734,962,967,513
투자부동산	188,045,440,480	178,757,848,677	187,991,961,802
무형자산	58,176,266,404	64,400,149,409	165,330,641,440
사용권자산	881,673,073,034	931,473,671,816	932,574,280,069
순확정급여자산	0	276,962,962,136	141,452,143,554
종속기업, 관계기업 및 공동기업 투자	7,521,198,273,439	7,911,940,944,125	7,997,249,086,350
기타포괄손익-공정가치 측정 금융자산	904,401,594,500	913,488,553,100	908,971,414,165
당기손익-공정가치 측정 금융자산	117,891,298,694	138,794,769,115	176,262,051,822
기타장기금융자산	486,201,497,505	498,492,898,886	478,746,899,739
장기파생상품자산	7,823,525,144	60,135,465,559	21,206,862,245
기타비유동자산	13,755,182,162	10,093,963,747	15,817,348,119
자산총계	19,141,750,840,072	20,129,787,392,332	20,127,035,599,727

이마트 DATABOOK

경제

재무상태표(별도 기준, 단위: 원)	2021	2022	2023
부채			
유동부채	5,309,578,051,983	5,027,877,685,343	4,515,689,320,097
매입채무 및 기타지급채무	1,269,657,752,386	1,405,904,431,238	1,336,351,199,441
단기차입금	1,894,864,310,218	1,537,273,189,067	1,260,084,138,689
단기파생상품부채	0	17,132,279	14,308,236
상품권	1,194,885,075,000	1,314,029,815,000	1,401,987,893,000
미지급법인세	137,990,645,093	247,043,838,662	11,368,730,183
기타단기금융부채	336,290,765,487	347,354,910,040	350,652,941,491
기타 유동부채	475,889,503,799	176,254,369,057	155,230,109,057
비유동부채	4,383,816,831,385	4,680,851,056,775	5,149,844,845,646
장기차입금	3,171,103,154,844	3,397,050,267,813	3,905,198,879,061
장기파생상품부채	31,604,900,179	70,629,900,089	26,552,117,551
순확정급여부채	2,336,697,667	0	0
이연법인세부채	119,999,209,644	120,757,005,592	101,077,170,877
기타장기금융부채	883,163,105,999	925,645,562,394	924,118,116,105
기타 비유동 부채	175,609,763,052	166,768,320,887	192,898,562,052
부채총계	9,693,394,883,368	9,708,728,742,118	9,665,534,165,743
자본			
납입자본	4,332,912,902,329	4,332,912,902,329	4,332,912,902,329
자본금	139,379,095,000	139,379,095,000	139,379,095,000
주식발행초과금	4,193,533,807,329	4,193,533,807,329	4,193,533,807,329
신종자본증권	398,749,480,000	398,749,480,000	398,749,480,000
이익잉여금(결손금)	4,088,402,057,735	5,168,031,667,031	5,232,556,563,479
기타자본항목	628,291,516,640	521,364,600,854	497,282,488,176
자본총계	9,448,355,956,704	10,421,058,650,214	10,461,501,433,984
자본과부채총계	19,141,750,840,072	20,129,787,392,332	20,127,035,599,727

이마트 DATABOOK

경제

손익계산서(별도 기준, 단위: 원)	2021	2022	2023
수익(매출액)	15,053,811,467,511	15,486,823,898,928	15,141,873,348,174
매출원가	11,114,493,606,368	11,356,889,119,778	11,072,082,083,471
매출총이익	3,939,317,861,143	4,129,934,779,150	4,069,791,264,703
판매비와관리비	3,673,399,970,401	3,871,079,139,882	3,881,840,607,746
영업이익(손실)	265,917,890,742	258,855,639,268	187,950,656,957
기타이익	769,516,329,538	1,258,298,307,186	126,689,677,720
기타손실	56,770,849,901	42,998,572,038	38,990,146,470
금융수익	235,541,168,861	248,784,207,239	309,144,382,490
금융원가	192,732,111,637	364,667,524,773	261,034,825,385
당기손익으로 인식된 손상차손환입	18,119,958,868	27,129,644,446	3,319,081,089
당기손익으로 인식된 손상차손	48,806,382,345	3,632,024,772	26,043,528,765
법인세비용차감전순이익(손실)	990,786,004,126	1,381,769,676,556	301,035,297,636
법인세비용(수익)	216,073,541,897	331,059,739,266	42,245,415,665
당기순이익(손실)	774,712,462,229	1,050,709,937,290	258,789,881,971
주당이익			
기본주당이익(손실) (단위 : 원)	27,330	38,320	9,122
희석주당이익(손실) (단위 : 원)	27,330	38,320	9,122

이마트 DATABOOK

경제

포괄손익계산서(별도 기준, 단위: 원)	2021	2022	2023
당기순이익(손실)	774,712,462,229	1,050,709,937,290	258,789,881,971
기타포괄손익	-127,473,158,984	126,396,586,759	-150,439,781,209
당기손익으로 재분류되지 않는 항목	-134,391,549,953	116,947,945,860	-129,803,586,529
순확정급여부채의 재측정요소	-2,038,498,968	128,802,580,727	-164,192,816,035
기타포괄손익-공정가치 측정 금융자산 평가손익	-178,838,418,869	23,473,390,445	-4,602,485,043
관련 법인세 효과	46,485,367,884	-35,328,025,312	38,991,714,549
후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	6,918,390,969	9,448,640,899	-20,636,194,680
파생상품자산 · 부채평가손익	9,311,427,953	12,302,917,837	-26,835,103,615
관련 법인세 효과	-2,393,036,984	-2,854,276,938	6,198,908,935
당기 총포괄손익	647,239,303,245	1,177,106,524,049	108,350,100,762

* 연결기준 재무제표는 금융감독원 전자공시시스템 내의 사업보고서에서 확인할 수 있습니다.

이마트 DATABOOK

환경

구분				단위	2021	2022	2023	비고
온실가스 배출량	직접배출(scope1)			tCO_2-eq	34,067	32,750	24,250	배출권거래제 보고 기준 (인증통보량 이의 신청에 따라, '23년 데이터의 추후 변동 가능성 있음)
	간접배출(scope2)				493,649	508,919	466,353	
	합계(scope1+scope2)				527,716	541,669	490,603	
	온실가스 배출량 집약도			tCO_2-eq/억원	3.506	3.498	3.24	사업보고서 손익계산서(별도) 기준
	기타 간접배출(scope 3)			tCO_2-eq	7,547,002	6,333,404	6,825,396	
에너지 소비량	국내	비재생에너지	도시가스(LNG)	TJ	613.5	601.8	456.1	*배출권거래제 통보량과 소숫점 단위 합산값의 차이로 인해 에너지 총 합계량에서 일부 차이가 있음.
			LPG		11.2	9.7	8.5	
			경유		19.4	9.4	3.4	
			휘발유		4.7	4.8	5.5	
			전기		9,997.9	10,301.4	9,527.7	
			스팀		331.2	348.8	292.5	
		재생에너지	태양광		1.1	1.2	1.1	
			지열		3.3	2.9	1.3	
		합계*			10,982	11,280	10,296	
	에너지 소비량 집약도(별도 기준)			GJ/억원	72.954	72.836	67.998	사업보고서 손익계산서(별도) 기준
에너지 판매량	전력 판매량(태양광 에너지 매전량)			kWh	5,087,981	5,129,783	5,038,549	-
용수 사용량	집계 대상 사업장 수			개 점	174	168	167	전 점 기준. 전년도 공시 범위(환경정보공개 점포 기준)와의 변경으로 인해 3개년 데이터 업데이트 진행
	용수 사용량			ton	4,556,643	4,493,803	4,269,053	
	용수 재활용량			ton	79,171	73,851	60,338	
	용수 재활용률			%	2.16	1.64	1.55	
	용수 사용 집약도			ton/억원	30.3	29	28.2	사업보고서 손익계산서(별도) 기준

이마트 DATABOOK

환경

구분			단위	2021	2022	2023	비고
폐기물 배출량	집계 대상 사업장		개 점	171	165	164	전 점 기준. 전년도 공시 범위(환경정보공개 점포 기준)와의 변경으로 인해 3개년 데이터 업데이트 진행
	총 폐기물 발생량		ton	111,877	108,291	104,441	
	폐기물 재활용량			107,266	103,283	99,941	
	폐기물 재활용률		%	95.90%	95.40%	95.70%	
	전년대비 증감률		%	-	-0.50%	0.30%	공시 범위의 변경으로 인한 '21년 증감률 미공시
	일반 폐기물	폐지	재활용	56,441	54,644	52,254	
		폐합성수지		2,303	2,340	2,406	
		폐스티로폼		1,198	1,095	1,048	
		폐식용유		849	794	776	
		폐지방		3,388	3,023	3,271	
	생활폐기물		재활용	18,448	18,758	17,854	
			매립	563	438	463	
			소각	4,048	4,570	3,902	
	음식폐기물		재활용	24,639	22,629	22,331	
	지정폐기물		소각	0	0.4401	0.5365	
	건설폐기물		미발생	0	0	0	
	폐기물 배출량 집약도		ton/억 원	0.78	0.73	0.69	사업보고서 손익계산서(별도) 기준
국제 이니셔티브 참여	참여 국제 이니셔티브 명		N/A	-	-	CDP	
환경 법규 위반	환경 법규 위반 건 수		건	0	0	0	
	환경 관련 과태료 및 벌금		원	0	0	0	
생활화학물질 상품	사용 대체가 필요한 생활화학물질 사용 상품 수		SKU	0	0	0	
	전성분을 공개하고 있는 생활화학물질 상품 수		SKU	43	57	52	

이마트 DATABOOK

사회

구분			단위	2021	2022	2023	비고
복리후생	퇴직연금 운용 금액		원	1,009,926,599,630	1,218,278,361,435	1,306,887,474,749	
	퇴직연금 운용 가입 인원		명	23,931	22,941	22,236	
	매출액 대비 복리후생비		%	1.19	1.17	1.5	
	복리후생 제도별 대상 임직원 비율		%	100	100	100	
임직원 현황	총 직원 수		명	27,590	26,348	25,131	사업보고서(소득신고 기준) 인원이 아닌 관리적 측면 기준 산정
	성별 직원 수	남성	명	11,413	10,935	10,719	
		여성	명	16,177	15,413	14,412	
	지역별 직원 수	국내	명	27,578	26,335	25,124	
		해외	명	12	13	12	
	정규직	직원 수	명	24,599	23,844	22,744	
		직원 비율 추세	%	-2.4	-3.1	-4.6	
	비정규직	직원 수	명	2,979	2,491	2,387	
	소속 외 근로자	직원 수	명	10,620	10,619	10,022	사업보고서 기준
여성 임직원	여성 임직원 비율		%	58.65	58.53	57.3	
	여성 임직원 수		명	16,177	15,413	14,412	
평균 근속년수	남성		년	전체 10.1/정규직 12.1	전체 11.2/정규직 12.9	전체 12.0/정규직 13.9	
	여성		년	전체 9.9/정규직 10.6	전체 10.8/정규직 11.5	전체 11.7/정규직 12.5	
장애인 고용 현황	장애인 임직원 수		명	502(경증 315+중증187)	492(경증 316+중증176)	471(경중 294+중증 177)	
	장애인 고용율		%	2.54	2.58	2.7	
연령대별 임직원 현황	30세 미만		명	4,096	3,027	2,480	
	30세 이상 50세 미만		명	12,529	12,096	12,303	
	50세 이상		명	10,953	11,212	10,348	
	합계		명	27,578	26,335	25,131	

이마트 DATABOOK

사회

구분		단위	2021	2022	2023	비고
신규 채용 현황	전체 신규채용	명	11,313	9,632	7,321	
	남성	명	7,593	6,016	4,660	
	여성	명	3,720	3,616	2,661	
	30세 미만	명	9,240	7,253	5,225	
	30세 이상 50세 미만	명	1,735	1,872	1,714	
	50세 이상	명	338	507	382	
	합계	명	11,313	9,632	7,321	
퇴직자 현황	총 퇴직자	명	11,080	10,505	7,321	
	남성 퇴직자 수	명	7,055	6,235	4,660	
	여성 퇴직자 수	명	4,025	4,270	2,661	
	자발적 퇴직률	%	31.2	35.1	10.2	
출산휴가 및 육아휴직	남성 출산휴가 사용자 수	명	270	262	203	
	여성 출산휴가 사용자 수	명	119	124	116	
	남성 출산휴가 후 총 복귀율	%	100	100	90.7	해당 연도 휴가시작 대상자 중 복귀율
	여성 출산휴가 후 총 복귀율	%	99	98	95.5	
	남성 육아휴직 사용자 수	명	74	100	118	
	여성 육아휴직 사용자 수	명	260	247	247	
	남성 육아휴직 후 복귀율	%	87.89	90	91	해당 연도 휴가시작 대상자 중 복귀율
	여성 육아휴직 후 복귀율	%	94.62	94	96	
	남성 육아휴직 복귀 후 12개월 근속률	%	98.53	94	100	
	여성 육아휴직 복귀 후 12개월 근속률	%	97.56	98	99.5	
급여	임직원 1인당 평균 임금	원	43,286,700	45,728,569	48,548,596	
임직원 교육 현황	임직원 총 교육시간	시간	47,312	30,759	26,946	
	인당 연평균 교육 시간	시간/명	4.6	3.9	2.69	
	안전보건 정기 교육(사무+판매 종사자)	시간	3시간 이상/매분기	3시간 이상/매분기	3시간 이상/매분기	
	안전보건 정기 교육(사무+판매 종사자 외)	시간	6시간 이상/매분기	6시간 이상/매분기	6시간 이상/매분기	
	안전보건 정기 교육(관리 감독자)	시간	16시간 이상/연간	16시간 이상/연간	16시간 이상/연간	
	안전보건 직무교육(안전/보건 관리자)	시간	신규 34시간/3개월 내, 보수 24시간/ 매 2년	신규 34시간/3개월내, 보수 24시간/매 2년	신규 34시간/3개월내, 보수 24시간/매 2년	
	안전보건 직무교육(안전보건 관리 책임자)	시간	신규 6시간/3개월 내, 보수 4시간/ 매 3년	신규 6시간/3개월 내, 보수 4시간/매 3년	신규 6시간/3개월 내, 보수 4시간/매 3년	
성과평가	성과 평가 대상 직원 수	명	23,657	23,164	21,666	
	성과 평가 실시 직원 비율	%	85.74	87.96	86.24	

이마트 DATABOOK

사회

구분			단위	2021	2022	2023	비고
친환경 상품 품목	친환경상품 품목	환경표지(환경마크)	SKU	262	162	146	
		저탄소	SKU	10	97	12	
		환경성적표지	SKU	81	77	69	
		유기가공	SKU	398	481	283	
		유기농산	SKU	168	9	10	
		유기농	SKU	294	310	211	
		무농약	SKU	182	120	223	
		유기축산	SKU	2	271	241	
		유기	SKU	5	0	0	
	합계		SKU	1,397	1,527	1,125	
친환경 상품 매출	친환경상품 매출액	환경표지(환경마트)	원	20,759,017,713	28,504,081,900	26,128,599,247	
		저탄소	원	7,344,146,971	31,782,266,550	12,600,920,155	
		환경성적표지	원	71,287,762,614	46,295,526,770	48,435,481,306	
		유기가공	원	18,777,010,369	47,335,150,120	57,202,320,326	
		유기농산	원	17,951,641,951	2,472,348,810	981,512,361	
		유기농	원	27,817,862,337	46,582,484,170	36,896,436,017	
		무농약	원	44,600,029,940	24,981,841,430	118,483,363,276	
		유기축산	원	360,544,530	152,814,200,516	970,052,000	
		유기	원	56,541,925	0	0	
	합계		원	208,898,016,425	380,767,900,266	301,698,684,688	

- 이마트 상품 지속가능성 이니셔티브(PSI, Product Sustainability Initiative) 기준
- 집계 범위: 이마트 전점

이마트 DATABOOK

사회

구분		단위	2021	2022	2023	비고
원재료/소싱 인증상품 품목	동물복지	SKU	64	31	47	
	ASC	SKU	0	1	3	
	MSC	SKU	14	11	8	
	RSPO	SKU	23	24	18	
	FSC	SKU	42	7	18	
	무항생제	SKU	241	271	241	
	ICEA	SKU	3	2	0	
	Euro-Leaf (EU)	SKU	65	94	34	
	공정무역	SKU	14	8	3	
	USDA	SKU	47	37	10	
	ECOCERT	SKU	11	0	0	
	OCS	SKU	11	157	114	
	원재료/소싱 인증상품 SKU 합계	SKU	535	643	496	
원재료/소싱 인증상품 매출	동물복지	원	21,947,793,623	8,254,253,323	54,090,281,088	
	ASC	원	0	2,128,040	563,123,027	
	MSC	원	3,416,653,672	955,300,930	4,348,655,724	
	RSPO	원	4,946,077,373	7,928,156,730	6,163,024,688	
	FSC	원	12,662,713,425	4,770,488,640	9,598,362,033	
	무항생제	원	71,870,225,515	152,814,200,516	184,936,781,058	
	ICEA	원	102,205,845	24,058,750	0	
	Euro-Leaf (EU)	원	629,803,295	888,497,480	482,690,580	
	공정무역	원	57,804,227	41,257,500	85,405,449	
	USDA	원	437,004,606	825,458,370	343,396,706	
	ECOCERT	원	631,228,642	0	0	
	OCS	원	2,192,363,600	4,897,507,490	3,769,407,290	
	원재료/소싱 인증상품 매출액 합계	원	118,893,873,821	181,401,307,769	264,381,127,643	

- 이마트 상품 지속가능성 이니셔티브(PSI, Product Sustainability Initiative) 기준
- 집계 범위: 이마트 전점

이마트 DATABOOK

사회

구분		단위	2021	2022	2023	비고
건강/안전 상품 품목	저칼로리	SKU	48	1	6	
	저지방	SKU	17	34	21	
	저염	SKU	26	17	7	
	저당/무당	SKU	26	38	25	
	영양성분 강화	SKU	128	71	32	
	비건	SKU	68	50	83	
	글루텐 프리	SKU	7	8	7	
	건강기능식품	SKU	124	163	207	
	NON-GMO	SKU	38	9	114	
	건강/안전 상품 SKU 합계	SKU	487	396	502	
건강/안전 상품 매출	저칼로리	원	11,727,598,027	62,147,080	5,292,427,010	
	저지방	원	4,690,258,588	26,674,555,030	20,883,473,097	
	저염	원	3,262,969,600	4,235,375,560	1,975,575,085	
	저당/무당	원	3,336,680,127	3,090,650,970	3,142,598,841	
	영양성분 강화	원	41,969,525,564	22,870,256,140	14,091,042,432	
	비건	원	3,810,996,373	9,333,632,690	22,583,686,766	
	글루텐 프리	원	162,493,482	1,325,034,910	770,086,247	
	건강기능식품	원	17,373,379,782	34,616,937,150	63,724,016,479	
	NON-GMO	원	3,458,821,582	6,949,732,410	87,472,423,163	
	건강/안전 상품 매출액 합계	원	90,254,578,725	111,648,046,660	219,935,329,120	
자발적 리콜	상품 리콜 건 수	건	2	1	2	
	리콜된 상품 수	개	2	2	2	
식품 위생 법규	식품 위생 관련 법규 위반 건	건	15	10	10	
	고위험 식품안전 위반율	%	0	0	0.006	

- 이마트 상품 지속가능성 이니셔티브(PSI, Product Sustainability Initiative) 기준
- 집계 범위: 이마트 전점

이마트 DATABOOK

사회

구분		단위	2021	2022	2023	비고
고객 만족 지수	NPS (순추천지수) 점수	점	20.4 (정기조사 4회 평균)	21.4 (정기조사 4회 평균)	23 (정기조사 4회 평균)	NPS는 Net Promoter Score의 약자로 고객 충성도를 나타내는 지표임
인권보호	성희롱 예방 교육 횟수	회	1	1	1	
	성희롱 예방 교육 수료자 수	명	28,896	28,628	26,600	
	총 인권 교육 시간	시간	2	2	3	직장 내 괴롭힘 예방 교육(연 1회 1시간) 직장 내 괴롭힘 예방 교육(연 1회 1시간) 인권 인식 강화 교육(연 1회 1시간)
	임직원 고충처리제도 접수 건 수	건	3,151	3,048	3,067	이마트 + 트레이더스 점포 한정
	임직원 고충처리제도 처리 건 수	건	3,042	2,985	3,058	
	임직원 고충처리제도 처리율 (처리 건 수/접수 건 수)	%	96.5	97.9	99.7	
산업재해	산업재해자 수	건	182	미보고	미보고	한국산업안전보건공단 '22년-'23년 산업재해자 수 미공개 (홈페이지 공개)
	산업재해율	%	0.29	0.3	0.34	
협력사 ESG	협력사 품질경영 역량 강화 대상 업체	개	397	639	688	
	협력사 품질경영 역량 강화 컨설팅 횟수	건	1,718	1,445	1,218	전년도 보고서(p.118) 오표기로 금년도 보고서 '22년 데이터 정정
	협력사 ESG 역량강화 동반성장 아카데미 참여 업체	개	66	61	73	
	협력사 ESG 역량강화 동반성장 아카데미 수강 인원	명	453	551	765	
협력사 상생	협력사 상생펀드 예치금 규모	억 원	1,132	1,204	1,239	협력사에 사용된 비용
	협력사 상생펀드 규모	억 원	654	732	940	협력사 자금 지원을 위해 생성된 펀드의 규모
정보보호	IT 정책 및 보안 감사 주기	N/A	연1회	연1회	연1회	
	임직원 대상 데이터 안전 및 보안 관련 교육 시간	시간	1	1	1	
	정보보안사고 건 수	건	0	0	0	
	개인 식별 정보(PII) 관련 비율	%	-	-	-	
	영향 받은 고객 수	명	-	-	-	
	IT 보안 감사에 따른 개선과제 이행률	%	100	100	100	
사회공헌 투자	기부금	백만 원	10,442	10,169	9,080	
	사회공헌 투입 비율 (매출액 대비 투입 비용)	%	0.07	0.07	0.06	
	참여 임직원 수	명	13,999	13,335	9,320	전년도 보고서(p.119) 내 중복 집계로 인해, 3개년 데이터 정정 공시 진행
	임직원 총 봉사활동 시간	시간	70,128	52,306	53,056	

이마트 DATABOOK

기업 일반 및 지배구조

구분			단위	2021	2022	2023	비고
지배구조	이사회 운영	이사회 개최 횟수	회	22	15	13	
		이사회 내 인원 수	명	7	7	7	
		이사회 내 사외이사 수	명	4	4	4	
		이사회 내 여성 이사 수	명	1	1	1	
		이사회 등기이사 참석률	%	100	99	94.5	사내이사+사외이사
		이사회 사외이사 참석률	%	100	100	100	
		이사회 보수 총액	백만 원	4,475	4,797	10,178	
		사내이사 보수 총액	백만 원	4,169	4,509	9,843	
		사외이사 보수 총액	백만 원	306	288	335	
		이사회 논의 안건 수	건	70	56	50	
	법규/자발적 규칙위반	공정거래 관련 법적 제재 건	건	0	0	0	과징금 기준
		노동법 위반으로 인한 벌금	원	0	0	0	
		규제 라벨링 및/또는 마케팅 코드를 준수하지 않은 사건 수	건	0	0	1	제조사 주소지 표기 오류의 건
	ESG 평가 등급	KCGS	등급	A	A	A	
		MSCI	등급	B	B	B	
준법경영	부패 리스크 평가	사업장 부패 리스크 평가 대상	개 점	-	-	153	이마트 131개점, 트레이더스 22개점에 대하여 월 1회 평가 진행
		사업장 부패 리스크 평가 범위	%	-	-	100	
관리체계 인증현황	환경경영시스템 (ISO14001) 인증	전체 인증률	%	-	-	-	
		취득 사업장 수	개	-	-	-	
		취득 대상 사업장 수	개	-	-	-	
	품질경영(ISO9001) 인증	전체 인증률	%	-	-	-	
		취득 사업장 수	개	-	-	-	
		취득 대상 사업장 수	개	-	-	-	
	안전보건경영시스템 (ISO45001) 인증	전체 인증률	%	100	100	100	
		취득 사업장 수	개	161	161	161	
		취득 대상 사업장 수	개	161	161	161	
	정보보호관리체계 인증	전체 인증률	%	100	100	100	
		취득 시스템 수	개	232	124	149	
		취득 대상 시스템 수	개	232	124	149	

GRI Content Index

Statement of use	이마트는 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지의 기간동안, 지속가능경영 내용을 보고함에 있어 GRI Standards 기준을 적용하여 해당 정보를 보고하고 있습니다.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standards	현재 사용 불가능(2024년 6월 발간일 기준, 이마트가 해당되는 산업군의 기준서가 발표되지 않음)

일반 표준

Category	Index	Indicator	Page	비고
조직 및 보고 관행	2-1	조직 정보	7	
	2-2	보고서 내 주체	2	
	2-3	보고주기, 빈도, 문의처	2	
	2-4	정보 수정	53, 90-91, 97	
	2-5	외부 검증	108-109	
활동 및 근로	2-6	활동, 가치사슬, 기타 비즈니스 관계	10-12	
	2-7	임직원	92	
	2-8	임직원이 아닌 근로자	92	
지배구조	2-9	거버넌스 구조 및 요소	78	
	2-10	최고 거버넌스 임명 및 선정	79	
	2-11	최고 거버넌스 기구의 의장	78	
	2-12	영향 관리에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할	15, 80	
	2-13	영향 관리를 위한 책임 위임	15, 80	
	2-14	지속가능성 보고에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할	15	
	2-15	이해관계 상충	80	
	2-16	중요사항 보고	78	
	2-17	최고 거버넌스 기구의 종합적 지식	79	
	2-18	최고 거버넌스 기구 성과 평가	81	
	2-19	보수 정책	-	Not applicable 사업보고서 p.434-440
	2-20	보수 결정 절차	-	Not applicable 사업보고서 p.434-440
	2-21	연간 총 보상 비율	-	Not applicable 사업보고서 p.434-440
전략, 정책 및 관행	2-22	지속가능 개발 전략에 관한 성명서	5-6	
	2-23	정책 이행 약속	50	
	2-24	정책 약속 내재화 방법	50-51	
	2-25	부정적 영향 저감 프로세스	83-85	
	2-26	자문과 신고를 위한 매커니즘	51, 85	
	2-27	법률 및 규정 준수	98	
	2-28	가입 협회	105	
이해관계자 참여	2-29	이해관계자 참여 방식	19	
	2-30	단체 협약	52	

GRI Content Index

Material Topics

Category	Index	Indicator	Page	비고
중요 주제	3-1	중요 주제 결정 프로세스	17	
	3-2	중요 주제 목록	18	

환경 표준

Material Topic	Category	Index	Indicator	Page	비고
자원순환 체계 확립	GRI 3: 중요 주제	3-3	중요 주제 관리	19	
	GRI 301: 원재료	301-3	제품 및 포장재 재생 원료	22	
	GRI 306: 폐기물	306-1	폐기물 발생 및 폐기물 관련 중대한 영향	21	
		306-2	폐기물 관련 중대한 영향 관리	21-23	
		306-3	폐기물 발생	21	
		306-4	폐기물 재활용	21-24	
		306-5	폐기물 처리	21	
	GRI 303: 용수 및 폐수	303-1	공유 자원으로써 물과의 상호 작용	24	
		303-2	배수 관련 영향 관리	24	
		303-5	용수 사용량	24	
기후변화 대응	GRI 3: 중요 주제	3-3	중요 주제 관리	19	
	GRI 302: 에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	26	
		302-3	에너지 집약도	26	
		302-4	에너지 소비 절감	28	
		302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	28-29	
	GRI 305: 배출	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	26, 90	
		305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	26, 90	
		305-3	기타 간접 온실가스 배출량(scope3)	90	
		305-4	온실가스 배출 집약도	26, 90	
		305-5	온실가스 배출 감축	28-29	

사회 표준

Material Topic	Category	Index	Indicator	Page	비고
안전보건 경영 체계 고도화	GRI 3: 중요 주제	3-3	중요 주제 관리	19	
	GRI 403: 산업안전보건	403-1	산업안전보건 관리시스템	32	
		403-2	위험 파악, 위험 평가 및 사고 조사	33	
		403-3	산업안전보건 서비스	36	
		403-4	산업안전보건에 대한 근로자 참여 및 커뮤니케이션	35	
		403-5	산업안전보건에 대한 근로자 훈련	34	
		403-6	근로자 건강 증진	36	
		403-7	비즈니스 관계로 직결된 산업안전보건 영향 예방 및 완화	35-36	
		403-8	산업안전보건 관리시스템의 적용을 받는 근로자	32	
		403-9	업무 관련 상해	97	
소비자 만족도 제고	GRI 3: 중요 주제	3-3	중요 주제 관리	19	
	이마트 자체 지표		소비자 만족도 및 불만 처리 프로세스, 피해보상 프로세스	38-41	

GRI Content Index

Non-material Topics

경제 표준

Category	Index	Indicator	Page	비고
GRI 201: 경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	86-89	
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	27	
GRI 203: 간접경제효과	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	97	
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	73-76	
GRI 205: 반부패	205-1	사업장 부패 위험 평가	98	
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	83	
GRI 206: 경쟁저해행위	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	98	

환경 표준

Category	Index	Indicator	Page	비고
GRI 304: 생물다양성	304-1	보호구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 운영 사이트	48	
	304-3	보호 또는 복원된 서식지	48	

사회 표준

Category	Index	Indicator	Page	비고
GRI 401: 고용	401-1	신규채용과 이직	93	
	401-3	육아휴직	93	
GRI 402: 노사관계	402-1	운영상의 변화와 관련한 최소 공지기간	52	
GRI 404: 훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	93	
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	53-56	
	404-3	정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	93	
GRI 405: 다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	92	
GRI 413: 지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영 비율	74-77	
GRI 416: 고객 안전보건	416-1	제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가	66	
	416-2	제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 규정 위반 사건	96	
GRI 417: 마케팅 및 라벨링	417-1	제품 및 서비스 정보와 라벨링	65	
	417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건	98	
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	98	
GRI 418: 고객정보보호	418-1	고객 개인정보 보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	97	

SASB Index

Sustainability Disclosure Topics & Accounting Metrics

Topic	Code	Accounting Metric	구분	단위	보고 페이지
에너지 관리	FB-FR-130a.1(1)	(1) 총 에너지 소비량, (2) 그리드 전력 비율, (3) 재생에너지 비율	정량적	GJ	26
음식물 쓰레기 관리	FB-FR-150a.1	음식물 쓰레기 발생량, 음식물 쓰레기 흐름에서 재사용된 비율	정량적	ton	21
	FB-FR-150a.1	판매 불가능한 식품의 총량	정량적	ton	미보고
	FB-FR-150a.1	전용 또는 회수된 음식물 쓰레기 또는 판매 불가능한 음식물의 비율	정량적	백분율(%)	21
데이터 보안	FB-FR-230a.1	(1) 데이터 유출 건수, (2) 개인 식별 정보(PII)가 포함된 비율, (3) 영향을 받은 고객 수	정량적	건	97
	FB-FR-230a.2	데이터 보안 위험을 식별하고 해결하기 위한 접근 방식 설명	논의 및 분석	N/A	67-68
식품 안전	FB-FR-250a.1	고위험 식품 안전 위반율	정량적	백분율(%)	96
	FB-FR-250a.1	식품 안전 관련 위반 통지 건수	정량적	건	96
	FB-FR-250a.2	(1) 리콜 건수, (2) 리콜된 제품 수, (3) 리콜된 제품 중 개인 상표 제품 비율	정량적	건	96
제품 건강 및 영양	FB-FR-260a.1	건강 및 영양 속성을 홍보하기 위해 표시 및/또는 판매된 제품의 수익	정량적	원	96
	FB-FR-260a.2	소비자의 영양 및 건강 우려와 관련된 제품 및 성분을 식별하고 관리하는 프로세스에 대한 논의	논의 및 분석	N/A	61
제품 라벨 제작 및 마케팅	FB-FR-270a.1	업계 또는 규제 라벨링 및/또는 마케팅 규정을 준수하지 않은 사건의 건수	정량적	건	98
	FB-FR-270a.3	(1) 유전자변형생물체(GMO) 함유로 표시된 제품의 수익, (2) non-GMO로 표시된 제품의 수익	정량적	원	96
노동 관행	FB-FR-310a.4	다음과 관련된 법적 소송의 결과로 발생한 총 금전적 손실액: (1) 노동법 위반 건수, (2) 고용 차별	정량적	원	98
공급망의 환경 및 사회적 영향 관리	FB-FR-430a.1	환경 또는 사회적 지속 가능성 소싱 표준에 따라 타사 인증을 받은 제품의 매출	정량적	원	94-96
	FB-FR-430a.4	포장이 환경에 미치는 영향을 줄이기 위한 전략 논의	논의 및 분석	N/A	22

Activity Metrics

Code	Accounting Metric	구분	단위	보고 페이지
FB-FR-000.A	(1) 소매점 및 (2) 유통 센터 수	정량적	개	11

UN SDGs

UN Sustainable Development Goals

대분류		UN SDG Goals	보고 페이지	이마트 대응
	Goal 1	모든 곳에서 모든 형태의 빈곤 종식	73-76	• 지역사회 공헌 활동: 희망 나눔 프로젝트, 이재민 긴급 지원, 미판매 신선식품 사회적 기부 등 • 어린이를 위한 사회공헌 활동: 옐로카펫, 키즈라이브러리, 결연 아동 후원, 환아 지원 등
	Goal 2	기아 종식, 식량 안보와 개선된 영양상태의 달성, 지속가능한 농업 강화	73-76	• 지역사회 공헌 활동: 희망 나눔 프로젝트, 이재민 긴급 지원, 미판매 신선식품 사회적 기부 등 • 동반성장형 사회공헌: 우리 땅에서 나온 지속가능한 상품의 개발 '국산의 힘', '재발견 프로젝트', '지역상품 물산전'
	Goal 3	모든 연령층을 위한 건강한 삶 보장과 복지 증진	57-63	• 친환경상품: 환경성적인증/저탄소 상품 확대, 자연주의 브랜드 개편 • 원재료/소싱: 제3자 인증활용, 로드맵 개발 및 우선전환 가능 상품 선정 • 건강/안전: 건강과 안전을 위한 지속가능 상품 확대
			30-37	• 안전·보건 경영: 안전·보건 경영강화, e-care 센터 신설, ISO45001 전사 인증, • 중대재해 위험 요인 평가 및 개선, 수급사 안전평가 시행
	Goal 4	모두를 위한 포용적이고 공평한 양질의 교육 보장 및 평생학습 기회 증진	53-56, 72	• 인재경영: WoW 밸런스 리더십 교육을 비롯한 리더 육성 교육, 본사 및 점포 근무자 맞춤 직무 교육, • ESG 및 인권/윤리교육, INNOSIGHT 특강, 퇴직예정자 재취업 지원 교육 • 협력사 지원: 동반성장 아카데미
			74	• 어린이를 위한 사회공헌 활동: 키즈라이브러리, 결연 아동 후원, 육아코칭 우리동네 아이케어 등
	Goal 5	성평등 달성과 모든 여성 및 여아의 권익신장	92	• 인권경영: 인권교육, 일과 가정의 양립 • 여성 임직원 비율 57.3%, 여성평균 근속연수 11.7년
	Goal 6	모두를 위한 물과 위생의 이용가능성과 지속가능한 관리 보장	24, 47	• 수자원 사용 효율 제고: 우수와 중수 시스템 구축, 재활용 • 가플지우: 이달의 바다, 연안정화활동
	Goal 7	적정한 가격에 신뢰할 수 있고 지속가능한 현대적인 에너지에 대한 접근 보장	25-29	• 기후변화 대응: 태양광, 지역 등 신·재생에너지 사용, 업무용 차량 전기차 전환 완료, 냉동기 에너지 효율 제고
	Goal 8	포용적이고 지속가능한 경제성장, 완전하고 생산적인 고용과 모두를 위한 양질의 일자리 증진	53-56	• 암작원 존중: 바이어 직무 역량 강화 프로그램, 직무 교육, 직급별 온보딩 프로그램, 다양한 복지제도
	Goal 9	회복력 있는 사회기반시설 구축, 포용적이고 지속가능한 산업화 증진과 혁신 도모	57-63	• 상품 지속가능성 이니셔티브(PSI) 개발 및 현업 적용

UN SDGs

대분류		UN SDG Goals	보고 페이지	이마트 대응
	Goal 10	국내 및 국가 간 불평등 감소	73-76	• 어린이를 위한 사회공헌 활동: 결연 아동 후원, 키즈라이브러리 & 희망장난감도서관 운영 • 지역사회 공헌 활동: 희망 나눔, 피코크 봉사단, 지역단체 마일리지
			92	• 장애인 고용 471명 ('23년 기준, 2.7%)
			38-41	• 쇼핑약자를 위한 쇼핑환경 개선: 장애인용 쇼핑카트 및 롤링 바스켓 비치, • 시각장애인 전용 전화상담채널 운영
	Goal 11	포용적이고 안전하며 회복력 있고 지속가능한 도시와 주거지 조성	74-76	• 어린이를 위한 사회 공헌활동: 옐로 카펫, 키즈라이브러리 운영 • 국산의 힘과 재발견 프로젝트 • 노브랜드 상생스토어
	Goal 12	지속가능한 소비와 생산 양식의 보장	21-24	• 순환경제 구축: 자원 순환형 스트레치필름 생산, 스타벅스 커피박 퇴비화, 녹색구매
			57-63	• 지속가능 상품 유통: PSI 개발, 친환경 상품 확대, 원재료 및 소싱 관련 인증 상품 관리, 건강과 안전 상품 강화, 지속가능한 포장
			43-46	• tomorrow 3대 캠페인: 리필매장, 비닐 쇼핑백 없는 점포, 모바일 영수증제도 운영 • 탄소중립포인트 적립, 친환경상품 전문코너 운영, 녹색 소비주간 참여"
	Goal 13	기후변화와 그로 인한 영향에 맞서기 위한 긴급 대응	25-29	• 기후변화 대응 전략: Net Zero 기후변화 대응 전략 및 로드맵 구축
				• 온실가스 배출 관리: 온실가스 인벤토리 구축, 에너지 절약 전문기업(ESCO) 사업 추진, 신·재생에너지 사용, 녹색매장 운영, 어스데이 소등행사, 전기차 충전 인프라 확대
	Goal 14	지속가능발전을 위한 대양, 바다, 해양자원의 보전과 지속가능한 이용	47	• 가플지우 (가져와요 플라스틱, 지켜가요 우리바다)
	Goal 15	육상생태계의 지속가능한 보호·복원·증진, 숲의 지속가능한 관리, 사막화 방지, 토지황폐화의 중지와 회복, 생물다양성 손실 중단	48	• Forest Tomorrow: 나무 심는 화장지, 이마트 나무 심기 캠페인, 내일의 숲 조성
	Goal 16	지속가능발전을 위한 평화롭고 포용적인 사회 증진, 모두에게 정의를 보장, 모든 수준에서 효과적이며 책임감 있고 포용적인 제도 구축	50-52, 82-84	• 인권경영: 인권정책, 인권영향평가, 사내 고충처리제도 • 공정거래, 반부패/윤리경영 실현: 반부패/윤리경영 교육, 공정거래 자율준수 프로그램(CP) 운영
	Goal 17	이행수단 강화와 지속가능발전을 위한 글로벌 파트너십의 활성화	26, 47, 57	• 기후변화 이니셔티브 참석: CDP 가입 및 공시 준비 • 가플지우: 테라사이클, 해양환경공단 등 18개 파트너사 협업 • PSI: WWF 협업

가입협회 목록

가입협회

- 대한상공회의소(서울)
- 유통산업연합회
- 한국경영자총협회
- 한국체인스토어협회

사회공헌 파트너십 구축기관

- 경기사회복지협의회
- 대구사회복지협의회
- 대중소기업농어업협력재단
- 대한적십자사
- 사단법인 함께하는 한숲
- 사회복지공동모금회
- 서울사회복지협의회
- 아이들과미래재단
- 전국재해구호협회
- 초록우산어린이재단
- 한국백혈병어린이재단
- 사단법인 굿피플인터내셔널
- 사단법인 대한야구소프트협회
- 사단법인 해양구조협회
- 박세리희망재단

2023년 주요 수상내역

상장/표창 내용	시상일	시상자(기관명)
환경부장관상, 탄소중립 실현에 기여함	2023.04.21	환경부장관
강원특별자치도지사표창, 강원특별자치도 출범 및 발전에 기여함	2023.08.18	강원특별자치도지사
국무총리상, 자원순환 사회 발전에 기여함	2023.09.06	국무총리
서울특별시장표창, 소방발전에 이바지한 공이 크므로 제61주년 소방의 날을 맞이하여 표창	2023.11.09	서울특별시장
강원특별자치도지사표창, 강원특별자치도 우수 농산물 판매 유통에 기여한 공이 큼	2023.11.16	강원특별자치도지사
농림축산식품부장관표창, 농림축산식품 산업 발전에 이바지한 공로가 큼	2023.12.18	농림축산식품부장관
해양수산부장관표창, 해양수산업무 발전에 기여한 공로가 큼	2023.12.22	해양수산부장관

온실가스 검증의견서

Scope 1 + Scope 2

MOC-24-114

온실가스 배출량 검증 의견서

(주)이마트

검증 범위

한국표준협회는 (주)이마트의 온실가스 배출량 명세서의 직접배출(Scope1) 및 간접배출 (Scope2)에 대한 검증을 수행하였습니다.

검증 기준 및 절차

한국표준협회는 다음의 기준 및 절차에 따라 검증을 수행하였습니다.
· 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부고시 제2023-221호)
· 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침(환경부고시 제2021-112호)
· 기타 지침에 정해지지 않은 사항은 2006 IPCC Guidelines, KS I ISO 14064-1 : 2018 및 KS I ISO 14064-3 : 2019을 참고함

검증 수준

(주)이마트의 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과 합리적 보증수준(총배출량의 ±5.0% 미만)을 만족하고 있습니다.

검증 결론

검증팀 검증결과 명세서에 중대한 오류, 누락 및 허위사실이 발견되지 않았으며, 온실가스 배출량 데이터가 적절하게 산정되었음을 확인합니다.

•2023년 온실가스 배출량(Scope1, Scope2)

(단위 : tCO2eq)

연 도	직접배출	간접배출	총 량
2023	24,254.981	466,440,323	490,603

※ 본 배출량은 배출권 제출 시 기준 배출량으로 산정된 배출량임.
※ 참고 : 온실가스 배출량은 사업장별로 소수점단위 이하를 절사하여 합산하므로 종류별 배출량 합계와 차이가 있습니다.

2024년 6월 13일

한국표준협회장

MOC-24-114

GHG Emission Verification Opinion

E-MART Inc.

Verification Scope

Korean Standards Association has conducted verification for GHG emissions based on GHG report provided by E-MART Inc. which includes Scope1 and Scope2 emissions.

Verification Standards and Guidelines

To conduct verification activities, verification team applied verification standards and guidelines. The standards and guidelines are as follows.
· Guidance for reporting and verification of GHG emissions trading scheme (No. 2023-221 provided by Ministry of Environment, Republic of Korea)
· Verification Guidelines for the Operation of the Greenhouse Gas Emission Trading System (No. 2021-112 provided by Ministry of Environment, Republic of Korea)
· For matters not specified in other guidelines, refer to 2006 IPCC Guidelines, KS I ISO 14064-1: 2018 and KS I ISO 14064-3: 2019

Level of Assurance

E-MART Inc.'s GHG emissions satisfies the under Reasonable Assurance(less than ±5.0% of total emissions).

Verification Conclusion

As a result of verification activities, verification team has found no significant errors, omissions, and misstatements. Therefore, Korean Standards Association confirms that following emissions data are adequately quantified.

•2023 Emissions(Scope1, Scope2)

(Unit : tCO2eq)

Year	Scope 1	Scope 2	Total
2023	24,254.981	466,440,323	490,603

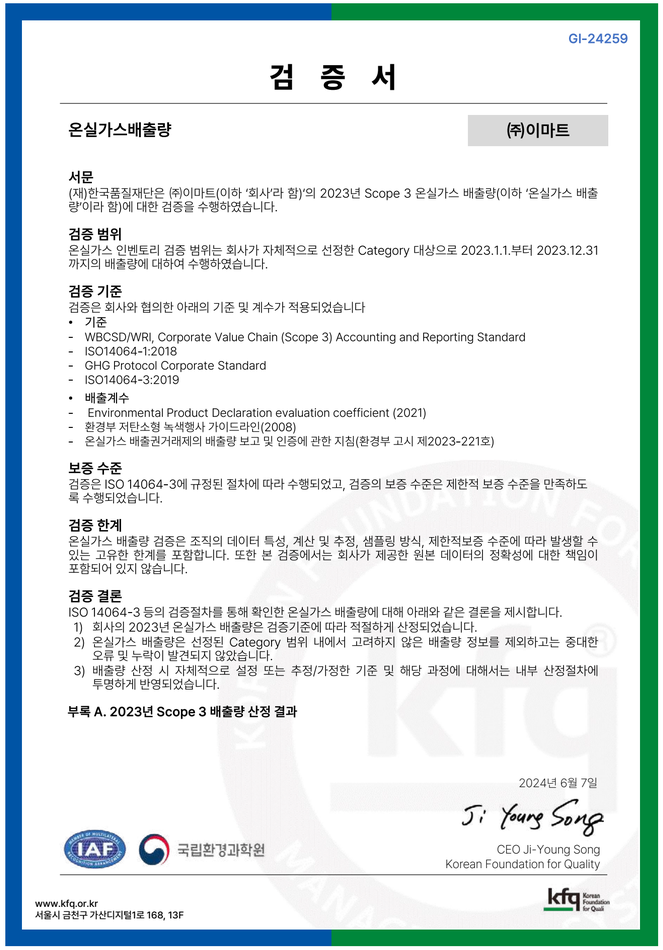
※ Decimal place is not considered when calculating the emission of each workplace.

June 13, 2024

KOREAN STANDARDS ASSOCIATION

온실가스 검증의견서

Scope 3



GI-24259

검 증 서

온실가스배출량 | **(주)이마트**

서문
(재)한국품질재단은 (주)이마트(이하 '회사'라 함)'의 2023년 Scope 3 온실가스 배출량(이하 '온실가스 배출량'이라 함)에 대한 검증을 수행하였습니다.

검증 범위
온실가스 인벤토리 검증 범위는 회사가 자체적으로 선정한 Category 대상으로 2023.1.1.부터 2023.12.31까지의 배출량에 대하여 수행하였습니다.

검증 기준
검증은 회사와 협의한 아래의 기준 및 계수가 적용되었습니다
- 기준
  - WBCSD/WRI, Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard
  - ISO14064-1:2018
  - GHG Protocol Corporate Standard
  - ISO14064-3:2019
- 배출계수
  - Environmental Product Declaration evaluation coefficient (2021)
  - 환경부 저탄소형 녹색행사 가이드라인(2008)
  - 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 제2023-221호)

보증 수준
검증은 ISO 14064-3에 규정된 절차에 따라 수행되었고, 검증의 보증 수준은 제한적 보증 수준을 만족하도록 수행되었습니다.

검증 한계
온실가스 배출량 검증은 조직의 데이터 특성, 계산 및 추정, 샘플링 방식, 제한적보증 수준에 따라 발생할 수 있는 고유한 한계를 포함합니다. 또한 본 검증에서는 회사가 제공한 원본 데이터의 정확성에 대한 책임이 포함되어 있지 않습니다.

검증 결론
ISO 14064-3 등의 검증절차를 통해 확인한 온실가스 배출량에 대해 아래와 같은 결론을 제시합니다.
1) 회사의 2023년 온실가스 배출량은 검증기준에 따라 적절하게 산정되었습니다.
2) 온실가스 배출량은 선정된 Category 범위 내에서 고려하지 않은 배출량 정보를 제외하고는 중대한 오류 및 누락이 발견되지 않았습니다.
3) 배출량 산정 시 자체적으로 설정 또는 추정/가정한 기준 및 해당 과정에 대해서는 내부 산정절차에 투명하게 반영되었습니다.

부록 A. 2023년 Scope 3 배출량 산정 결과

2024년 6월 7일

Ji Young Song

IAF 국립환경과학원

CEO Ji-Young Song
Korean Foundation for Quality

www.kfq.or.kr
서울시 금천구 가산디지털1로 168, 13F

kfq Korean Foundation for Quality



GI-24259

부록 A. 2023년 Scope 3 배출량 산정 결과

조직명
(주)이마트

배출량 산정 대상기간
2023년 1월 1일 ~ 2023년 12월 31일

Scope 3 배출량

단위 : tCO_2eq

	Category	Scope 3 배출량
1	구매한 제품 & 서비스	4,831,612.671
2	자본재	3,898.150
3	Scope 1이나 2에 포함되지 않는 연료 및 에너지 관련 활동	37,966.219
4	업스트림 운송 & 물류	48,529.588
5	운영과정에서 발생된 폐기물	7,733.216
6	출장	1,434.958
7	직원 통근	193.419
9	다운스트림 운송 & 물류	29,108.348
11	판매된 제품의 사용	1,386,661.420
12	판매된 제품의 폐기	174,860.213
13	다운스트림 임대 자산	6,473.177
14	프랜차이즈	36,521.290
15	투자	260,402.968
	합 계	6,825,396

www.kfq.or.kr
서울시 금천구 가산디지털1로 168, 13F

제3자 검증의견서

이마트 경영진 및 이해관계자 귀중

NICE평가정보(이하 '검증인')는 ㈜이마트(이하 '이마트')로부터 '이마트 2023 지속가능경영보고서(이하 '보고서')'에 대한 독립적인 검증 제공을 요청받았습니다. 본 보고서에 수록된 모든 정보 및 주장에 대한 책임은 이마트에 있고, 이마트가 보고서에 공시한 데이터와 정보에 기반한 검증 결과로 독립적인 검증 의견이 작성되었습니다.

검증 기준 및 범위

검증은 국제검증기준인 AA1000AS v3 검증표준(Type 2)을 적용하여 Moderate 수준으로 수행하였습니다. 또한 GRI(Global Reporting Initiatives) Standards 2021에 따른 작성에 대한 검토가 포함되었습니다.

- AA1000AP(2018) 포괄성Inclusivity, 중요성Materiality, 대응성Responsiveness, 영향성Impact 검토
- 보고자료 및 성과지표의 신뢰성 검토
- GRI Standards 2021 보고 원칙 검토
- GRI Standards 2021 준수(reporting in accordance with the GRI Standards) 여부 검토

이중 중대성 평가를 통해 도출된 중요 주제와 연결된 GRI Standards 2021의 주제별 표준Topic-specific Standards은 다음과 같음을 확인하고 검증하였습니다.

No.	중요 주제	Topic-specific Standard	
		해당지표	보고지표
1	자원순환 체계 확립	301, 303, 306	301-3, 303-1-2, 303-5, 306
2	안전보건 경영 체계 고도화	GRI 403	403-1~403-9
3	소비자 만족도 제고	N/A	N/A
4	기후변화 대응	302, 305	302-1, 302-3~302-5, 305

검증 대상 및 방법

검증인은 상기 기술된 검증기준에 따라 해당 내용에 대하여 다음과 같이 검증을 이행하였습니다.

- 보고서에 수록된 내용에 대한 품질 검토
- 핵심 이슈의 선정 방법 및 결과의 적합성 확인을 위한 이중 중대성 평가 프로세스 검토
- 도출된 중대 이슈와 연관된 보고자료 신뢰성 및 성과지표 검토
- 보고서에 기재된 지속가능성 측면의 전략, 약속, 계획과 관련된 담당자와의 인터뷰
- 보고서에 수록된 정보의 신뢰성 확인을 위한 공시자료(사업보고서, 홈페이지 등) 검토
- 보고된 성과의 데이터 생성, 관리, 보고 과정 등 내부 관리 시스템 확인(샘플링 방식)
- 지속가능성 데이터와 정보의 근거 적합성 확인을 위한 현장검증(이마트 본사 방문)

제한 사항

검증인은 상기의 검증 기준 및 범위에 따라 보고서에 기술된 정보를 다음과 같이 확인하였습니다. 보고된 데이터의 일부는 사업보고서 및 전자공시시스템 등 외부공시 출처를 통해 확인하였으며, 외부에 게시된 자료는 검증 범위에 포함되지 않았습니다. 검증인은 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담은 별도로 실시하지 않았으며, 현장검증 시 각 성과 담당자를 통한 근거 확인 및 인터뷰를 수행하였습니다. 데이터 검증은 이마트에서 제공한 관리 프로세스 및 데이터가 정확하다는 가정 하에 제한된 범위 내에서 진행하였으며, 보고서에 명시된 보고 경계 외의 협력회사, 계약자 또는 제3자에 관한 데이터 및 정보는 검증 범위에 포함되지 않습니다.

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)**

  이마트는 경영 활동에 영향을 미치는 주요 이해관계자를 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 협력사, 지역사회로 정의하고 각 그룹별 특성을 고려한 이해관계자 참여 프로세스를 구축하고 있습니다. 이러한 프로세스로 이해관계자의 의견을 청취, 수렴하여 경영에 반영하고 있음을 확인하였습니다.

· 중요성(Materiality)
이마트는 중대 이슈 선정을 위하여 이중 중대성 평가를 이행하였으며, 이를 위하여 이슈 풀 구성, 경영 전략 연계성 평가, 재무적 영향에 따른 내·외부 설문조사 등을 통한 재무적 영향도 분석과 글로벌 ESG 공시표준 및 평가기준 등을 통한 사회·환경적 영향도 분석을 토대로 중대 이슈를 선정하고 있는 것을 확인하였습니다. 이중 중대성 분석을 통해 도출된 상위 4개 핵심 이슈는 보고서에 누락없이 반영되었음을 확인하였습니다.

· 대응성(Responsiveness)
이마트는 이사회 산하 ESG위원회를 운영하며 ESG과제를 주관하는 ESG실무협의체로 체계를 구축하고 상호협력을 통해 ESG 관련 주요 이슈 및 전략에 대한 심의를 진행하고 있음을 확인하였습니다. 또한 이해관계자의 관심 사항과 기대를 반영하기 위하여 이마트 공식 SNS, 고객만족센터, 협력사 소통채널(ecrt, eCdocu, 이마트 신문고), 임직원 소통채널(사원 간담회, ESG PLAY), 노브랜드 상생스토어 등의 내•외부 소통 채널을 운영하면서 수렴된 의견을 적극적으로 관리하고 있습니다.

· 영향성(Impact)
이마트는 중요 주제들의 직•간접적인 영향을 파악하고 관리하기 위하여 정량지표를 설정하여 모니터링을 진행하고 있습니다. 조직의 활동이 지속가능성 측면에서 이해관계자에게 미치는 영향을 측정하고 있으며, 중·장기적인 관점에서 이해관계자들에게 파급되는 가치를 분석하여 그 영향도를 고려하고 있음을 확인하였습니다.

· 성과정보의 신뢰성
검증인은 이마트의 중대이슈를 중심으로 데이터 샘플링과 근거 자료 등에 기반하여 성과 정보에 대한 신뢰성을 검증한 결과, 의도적인 오류나 잘못된 정보는 발견하지 못하였습니다. 이마트는 지난 3개년의 지속가능성 성과를 보고하여 시계열 비교가 가능하도록 정보를 공개하고 있으며 검증 과정 중에 발견된 일부 오류 등은 보고서 발간 전 수정된 것을 확인하였습니다.

권고 사항

검증인은 이마트가 ESG 경영이 내재화될 수 있도록 ESG위원회를 중심으로 ESG경영추진팀, 영역별 실무자들로 ESG실무협의체를 구축하여 운영하는 등 체계적인 ESG거버넌스를 구축하여 대내•외 ESG경영 요구에 선제적으로 대응하고 있는 점이 우수하다고 판단됩니다. 특히 NET ZERO 추진 전략을 수립하여 이행 과제 및 성과를 이해관계자와 공유하며, 자원순환 체계를 확립하고 지속가능한 상품 유통을 관리하기 위해 책임을 다하고 있는 점을 높이 평가합니다.
검증인은 향후 이마트의 지속가능성 성과 개선을 위해 다음 내용을 권고합니다.

1. 이중 중대성 평가를 통해 도출된 핵심 이슈의 중장기적 목표를 구체화하여 마일스톤을 지정하고 달성 진도를 체크해 나갈 수 있도록 경영 접근방법(Management Approach)을 이슈별로 관리하시는 것을 권고합니다.
2. ESG 성과 관리의 고도화를 위하여 이슈별 관리 범위와 기준을 명확히 하여 측정하고, 측정된 성과를 지속적으로 관리해 나갈 것을 권고합니다.

적격성 및 독립성

이마트로부터 검증을 의뢰받은 NICE평가정보는 영국 어카운트어빌리티사의 AA1000 라이선스를 보유한 검증기관입니다. 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.

2024. 06.
NICE평가정보 대표이사 신희부

NICE평가정보(주)
NICE Information Service Co., Ltd.

AA1000
Licensed Report
000-984/V3-2XZIZ

보고서 제작에 도움을 주신 분들

제작 참여 부서

환경	사회	지배구조	기업정보 및 디자인
김효일	김동환	남현중	김나영
송용환	김서진	이혜원	김세연
안병조	김정원		문성찬
홍민수	김종훈		배선호
황제호	김한빛		손효재
	박영균		윤여훈
	박유리		장윤석
	염은미		허진영
	유기학		
	이선기		
	이은혜		
	이주경		
	이지원		
	이창현		
	이태규		
	임현종		
	최수림		
	최인용		
	최현정		
	하정엽		
	홍주호		

제작 참여 부서

발간	㈜이마트(company.emart.com)
문의	이마트 ESG추진사무국(esgoffice@emart.com)
보고서 제작	이마트 ESG담당
	이경희
	김동재
	이진원
	김동혁
	김원기
	우병덕
	박소현


emart