

# 2023 호텔롯데 인권경영보고서

## ABOUT THIS REPORT

(주)호텔롯데 인권경영보고서는 롯데면세점, 롯데호텔앤리조트, 롯데월드의 인권경영 현황과 향후 개선과제를 담고 있습니다.

본 보고서는 「UN 기업과 인권 이행지침」, 「UN 인권보고 프레임워크」를 기준으로 작성되었습니다.

(주)호텔롯데는 인권경영보고서 발간을 통해 임직원을 비롯한 고객, 파트너사 임직원, 지역사회 주민 등 모든 이해관계자의 인권 존중과 보호에 더욱 힘쓰는 기업으로 성장하겠습니다.

발간 : 2023년 8월

담당 : 롯데 호텔군HQ ESG팀

문의 : hotelhq\_esg@lotte.net

# TABLE OF CONTENTS

CEO 인권경영 성명	03	주요 이슈 관리	
인권경영 정책	04	안전 및 보건	12
인권경영 거버넌스		일과 삶의 균형	13
의사결정 및 실행체계	05	차별 대우	14
내재화를 위한 노력	06	노동권 보장	15
인권경영 주요 이슈	07	성희롱/성폭력 예방 및 대응	16
이해관계자 참여	08	UNGP 인권보고 INDEX	17
제보 및 고충신고/처리	09	호텔롯데 인권 및 노동원칙	18
인권영향평가			
프로세스	10		
서베이 결과/우선 순위 및 과제 도출	11		

본 보고서는 관련 페이지로의 이동과 연관 웹 페이지 바로가기 등의 기능이 포함된 인터랙티브 PDF로 발간되었습니다.

## CEO 인권경영 성명

“모든 인간은 태어날 때부터 자유로우며 그 존엄과 권리에 있어 동등하다. 인간은 천부적으로 이성과 양심을 부여 받았으며 서로 형제애의 정신으로 행동하여야 한다.”

(UN 세계인권선언 제1조, 1948년)

호텔롯데에 속한 롯데면세점, 롯데호텔앤리조트, 롯데월드는 인권존중과 보호를 기업경영의 최우선 가치로 삼고 인권경영을 실천합니다. 「UN세계인권선언」에 따라 호텔롯데의 고객, 임직원, 파트너사 임직원 그리고 모든 사업장이 위치한 지역사회주민, 그리고 더 나아가 전세계 모든 사람들이 형제애의 정신으로 서로 인권을 존중하고 보호하는 모든 일에 호텔롯데는 최선의 노력을 다할 것을 약속하고 선언합니다.

호텔롯데는 「UN 기업과 인권 이행지침」이 제시하고 있는 '보호, 존중, 구제' 프레임워크에 따라 기업의 모든 이해관계자의 인권 침해가 발생하지 않도록 노력하며, 기업 경영활동 가운데 발생할 수 있는 부정적 인권 영향을 예방하고 개선해 나가겠습니다. 구체적으로 비즈니스 가치사슬 내 부정적 인권 영향과 잠재적 리스크를 찾아내는 인권영향평가를 정기적으로 실시하겠습니다. 이를 통해 도출된 문제나 과제를 개선하기 위한 인권경영 정책을 수립하고 글로벌 가이드 라인의 제·개정에 맞추어 당사의 정책을 개정해 나가겠습니다. 또한 인권경영 정책이 실효성을 발휘할 수 있도록 고객, 임직원, 파트너사 임직원 등을 대상으로 인권 교육과 안내를 정례화 할 것이며, 누구나 자유롭게 인권 관련 고충을 제기하고 그 고충이 해결되는 과정을 알 수 있도록 현재 운영 중인 고충 신고 및 처리 시스템을 더욱 발전시키겠습니다.

지금 이 순간에도 호텔롯데는 인권경영을 위해 최선을 다하고 있지만, 앞으로 개선하고 해결해야 할 과제도 많이 남아 있습니다. 롯데면세점, 롯데호텔앤리조트, 롯데월드의 인권경영이 나날이 나아지고 인권경영의 본보기가 되기 위해서는 호텔롯데의 모든 임직원 뿐만 아니라 고객 여러분과 파트너사의 임직원 여러분 또한 인권경영에 적극적으로 동참해 주셔야 합니다. 인권경영은 기업이 존재하는 한 끊임없이 노력해야 할 과제이자 끝없는 여정이기도 합니다.

호텔롯데가 인권경영을 실현해 나가는 매 순간이 놀랍고 기쁜 도전과 경험이 될 수 있도록 이해관계자 여러분의 적극적인 동참과 응원을 부탁드립니다.

감사합니다.

2023년 8월

(주)호텔롯데 롯데월드 대표이사 최홍훈

(주)호텔롯데 롯데호텔앤리조트 대표이사 김태홍

(주)호텔롯데 롯데면세점 대표이사 김주남

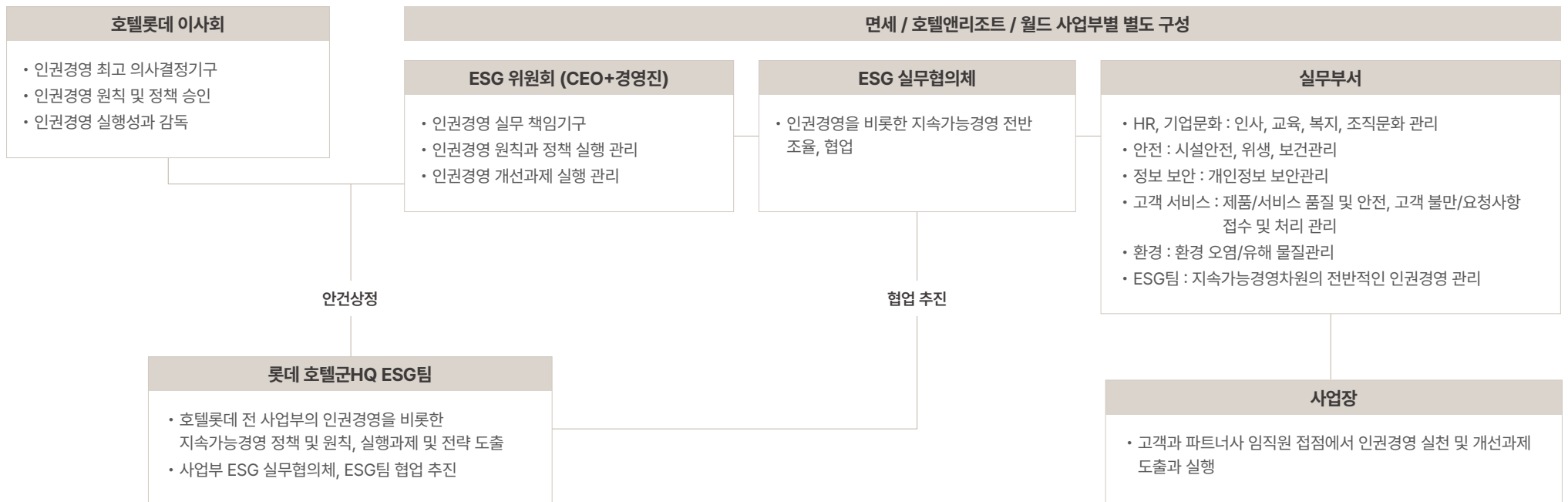
## 인권경영 정책

호텔롯데에 속한 롯데면세점, 롯데호텔앤리조트, 롯데월드는 고객, 임직원, 파트너사 임직원, 지역사회 주민 등 호텔롯데의 모든 이해관계자 뿐만 아니라 전 세계인의 인권을 존중하고 보호합니다. 호텔롯데는 글로벌 기업으로서 「UN 세계인권선언」, 「UN 기업과 인권 이행지침」, 「OECD 다국적기업 가이드 라인」, 「ILO 노동원칙」 등의 글로벌 인권, 노동원칙을 지지하며 대한민국 뿐만 아니라 미국, 일본, 호주, 러시아, 베트남 등 해외 사업장에 위치한 각국의 인권 및 노동 관계 법규를 준수합니다. 특히 인권을 존중하고 보호하는 성숙한 기업운영과 조직문화를 만들기 위해 인권경영 정책을 수립하고 이를 실천하고 있습니다. 호텔롯데의 인권경영 정책은 법인 홈페이지를 통해 이해관계자 모두에게 공개되어 있습니다. (단, 일부 내부 규정은 임직원에게만 공개하고 있습니다.)

정책/규정 명칭	대상 및 범위	개요	링크
지속가능경영 통합 원칙		호텔롯데 지속가능경영의 비전과 의지를 담은 통합원칙으로 ① 인권경영원칙을 포함하여 ② 윤리·준법경영, ③ 안전 및 보건, ④ 환경경영, ⑤ 고객, ⑥ 파트너사 지속가능경영 협력, ⑦ 유니버설&포용적 디자인/서비스 등의 내용을 포함하고 있습니다.	
인권경영원칙	호텔롯데의 모든 이해관계자	지속가능경영 통합 원칙의 하부 원칙인 「인권경영원칙」은 ① 인권존중, ② 결사의 자유 및 단체교섭의 권리 보장, ③ 강제노동금지, ④ 차별금지, ⑤ 아동노동금지, ⑥ 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 금지, ⑦ 근로조건 준수, ⑧ DEI(Diversity: 다양성, Equity: 형평성, Inclusion: 포용성) 가치존중 및 문화 정착, ⑨ 학령기 근로자 관리, ⑩ 근로시간, ⑪ 임금, ⑫ 구성원 개인 정보 보호, ⑬ 인권교육, ⑭ 인권영향평가와 실사 등의 항목으로 구성되어 있습니다.	<a href="#">지속가능경영 통합 원칙 링크</a>
안전경영 원칙 및 내규	호텔롯데의 모든 사업장	지속가능경영 통합 원칙의 하부 원칙으로 「안전 및 보건 원칙」이 구성되어 있으며 각 사업부별로 「안전보건경영방침」 및 「안전보건 관리 규정」등의 내규를 수립하여 생명과 안전, 건강을 지키는 안전경영을 실천하고 있습니다.	
윤리·준법경영 원칙 및 내규		지속가능경영 통합 원칙의 하부 원칙으로 「윤리·준법경영 원칙」이 포함되어 있으며 사업부별로 「윤리강령」, 「준법규정」 등의 내규를 수립하여 윤리·준법 경영을 실천하고 있습니다.	
인사 정책 및 내규	호텔롯데의 임직원	지속가능경영 통합 원칙 중 「인권경영원칙」에 차별금지 조항을 포함하고 있으며, 사업부별로 「인사 내규」를 수립하여 채용, 승진, 보상, 처분에 차별을 두지 않고 있습니다.	내부직원 공개
정보보호 원칙 및 내규	호텔롯데의 모든 이해관계자	「지속가능경영 통합 원칙」 및 사업부별 「정보보호규정」을 수립하여 고객 및 이해관계자의 정보를 안전하게 관리하고 있습니다.	내부직원 공개

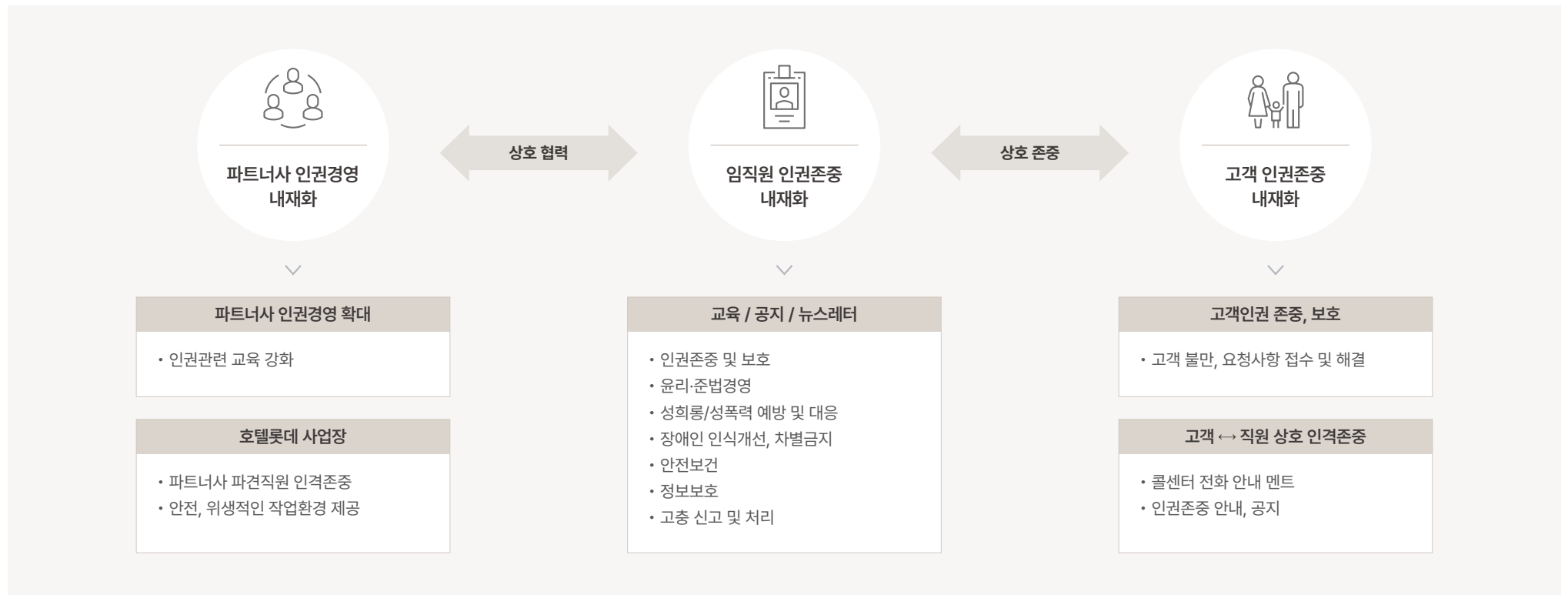
## 인권경영 거버넌스 의사결정 및 실행체계

인권을 존중하고 보호하기 위한 호텔롯데의 인권경영 거버넌스는 최고 의사결정기구인 이사회가 인권경영과 관련된 원칙과 정책을 결정하고 인권영향평가로부터 도출된 인권경영 개선과제를 최종 승인하며 실행성과를 보고 받습니다. 롯데면세점, 롯데호텔앤리조트, 롯데월드 각 사업부별로 CEO 및 경영진이 참여하는 ESG 위원회는 이사회가 결정한 인권경영 원칙 및 정책과 인권경영 개선과제의 실행 관리 역할과 책임이 있습니다. 각 사업부의 실무 부서는 인권경영 원칙 및 정책, 인권경영개선과제를 실행하며 그 결과를 ESG 위원회에 보고합니다. 인권경영을 비롯한 지속가능경영 전반의 실무협의체 역할을 하는 사업부별 ESG 실무협의체는 이 모든 과정을 조율하고 실무 부서간 협업을 촉진하는 역할을 합니다. 롯데 호텔군HQ ESG팀은 인권경영을 포함한 호텔롯데 전체의 지속가능경영 정책 및 원칙, 실행과제와 전략을 도출하고 사업부별 ESG 실무협의체와 협업을 추진하여 인권경영의 실행을 촉진합니다.



## 인권경영 거버넌스 내재화를 위한 노력

인권 존중 및 보호를 목적으로 하는 호텔롯데의 인권경영은 임직원을 비롯한 파트너사 임직원과 고객의 인권 존중 인식 및 원칙 등의 내재화를 통해 실현될 수 있습니다. 호텔롯데는 인권경영을 내재화하기 위해 이해관계자별로 인권경영 실천 프로그램을 기획하여 이를 실행하고 있습니다. 호텔롯데의 임직원들은 인권존중 교육, 윤리·준법경영 교육, 성희롱/성폭력 예방 및 방지 교육, 장애인 인식개선 및 차별금지 교육, 개인정보보호 교육 등을 통해 인권경영의 기본 원칙과 실행방법을 학습하고 있습니다. 파트너사에 인권경영을 확산하기 위한 노력은 아직 시작 단계에 있습니다. 호텔롯데의 모든 사업장에는 파트너사에서 파견된 인원이 다수 일하고 있으며 해당 인력이 호텔롯데의 사업장 내에서 근무할 때는 호텔롯데에도 안전과 보건에 대한 책임이 있으나, 그 외의 인권문제에 대해서는 파트너사의 자체 인권경영이 이루어져야 합니다. 호텔롯데는 파트너사에도 인권경영을 확산하기 위해 다양한 방법을 고민하고 함께 수립해 나갈 계획입니다. 사업장에서는 고객과 직원이 서로 인권을 존중할 수 있도록 임직원 대상 고객 인권존중 교육, 훈련, 평가를 시행하고 있으며 고객에게는 직원 인권 존중을 위한 안내와 공지 활동을 진행하고 있습니다.



## 인권경영 주요 이슈

### 주요 인권 이슈 목록

이슈	개요	연관된 사업활동	이슈 발생 범위 및 지역
안전 및 보건	이해관계자의 생명/안전/건강 위해요소를 제거, 예방함	고객 서비스, 건물/시설/장비 관리, 질병 예방 등	본사 및 전 사업장, 협력업체 사업장 및 관련 장소, 가정 (일과 삶의 균형)
일과 삶의 균형	임직원 직장생활과 개인/가정 생활 간의 균형 유지	일상업무 전반, 일과 후 활동, 파트너사 협업 등	
차별 대우	이해관계자에 대한 차별행위를 금지하고 예방함	고객 서비스, 채용/승진/평가/퇴사, 계약, 업무지시 등	
노동권 보장	ILO 4대 원칙 준수를 포함한 노동자 권리 보장	고객 서비스, 일상업무 전반, 노동조합 활동 등	
성희롱/성폭력 예방 및 대응	이해관계자 사이에 성희롱/성폭력을 예방하고 대응함	고객 서비스, 일상업무 전반, 일과 후 활동 등	

### 인권 이슈 선정방법

본 보고서의 인권 이슈는 2023년 상반기에 진행된 호텔롯데 인권영향평가의 5단계 과정을 통해 선정되었습니다. <1단계> 인권경영 체크리스트 작성, <2단계> 원칙, 정책, 활동 확인, <3단계> 임직원 모바일 서베이/전화 인터뷰, <4단계> 실무부서 담당자 워크숍, <5단계> 경영진 및 이사회 인권 주요 이슈 의사결정입니다.



## 이해관계자 참여

호텔롯데는 고객, 임직원, 파트너사 임직원, 지역사회 주민 등 이해관계자의 인권 존중과 보호에 최선을 다하고 있습니다. 각각의 이해관계자들이 호텔롯데의 인권경영에 함께 참여할 수 있는 소통과 참여 채널을 운영하고 있으며, 이해관계자별로 발생할 수 있는 인권 이슈가 무엇인지 파악하고 있습니다. 특히 부정적 이슈 발생을 예방하기 위해 이해관계자들의 의견을 경청하여 인권경영 실행에 반영하고 있습니다.

	➤ 발생가능한 인권 이슈	➤ 소통/참여 채널	➤ 관련 활동
고객	<ul style="list-style-type: none"> <li>차별(국적, 인종, 성별, 장애, 나이 등)</li> <li>안전, 위생, 보건</li> <li>성희롱/성폭력</li> <li>고객과 직원 상호간의 인권 침해</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VOC(Voice Of Customer)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객센터(전화, 문자)</li> <li>- 홈페이지, SNS</li> </ul> </li> <li>사업장별 안내 데스크, 고객센터</li> <li>고객 접점 VOC 담당자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 서비스 전략/매뉴얼 지속 개선 + 교육</li> <li>고객 서비스 모니터링 및 대외평가 진행</li> <li>고객 서비스 우수사례 발굴 및 공유</li> <li>고객 안내 및 공지</li> </ul>
임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>차별(정규/비정규직, 성별, 나이, 학력, 국적, 출신 지역 등)</li> <li>안전, 위생, 보건</li> <li>성희롱/성폭력</li> <li>직장 내 괴롭힘</li> <li>휴식, 일과 삶의 균형</li> <li>노동권(결사의 자유 보장)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인권영향평가 진행</li> <li>임직원 만족도 조사</li> <li>고충 제보/신고 채널</li> <li>노동조합 정기 협의</li> <li>주니어 보드</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인권교육(인권존중, 성희롱/성폭력예방, 장애인 인식개선)</li> <li>인권영향평가/임직원 만족도 조사 개선과제 도출 및 실행</li> <li>고충처리위원회 운영</li> <li>노동조합 가입/활동 보장</li> <li>주니어 보드 대표이사 미팅</li> </ul>
파트너사	<ul style="list-style-type: none"> <li>차별(파트너사 파견직원)</li> <li>안전, 위생, 보건</li> <li>성희롱/성폭력</li> <li>무리한 업무 요구</li> <li>휴식, 일과 삶의 균형</li> <li>아동노동/강제노동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>파트너사 정기 간담회</li> <li>고충 제보/신고 채널</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>파트너사 파견직원 대상 안전교육</li> <li>파트너사 파견직원 대상 출퇴근 버스 운영, 식당/휴게공간 등 운영</li> <li>파트너사 정기 간담회</li> <li>고충 제보/신고 채널 운영</li> </ul>
지역사회	<ul style="list-style-type: none"> <li>안전, 위생, 보건</li> <li>생활 불편, 환경 오염 피해</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지자체, 관공서 소통채널</li> <li>민원 제기 및 처리 채널</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>시설 개선, 공사 시 안내 및 안전조치</li> <li>감염병 발생 시 지역단위 방역</li> <li>야간 조명, 소음 발생 예방</li> </ul>



## 제보 및 고충신고/처리

호텔롯데는 고객, 임직원, 파트너사 임직원, 지역사회 주민 등 이해관계자로부터 인권관련 고충을 접수하고 해결하는 제보 및 고충신고와 처리 프로세스를 운영하고 있습니다. 제보 및 신고된 문제와 고충은 관련 법규 및 내규에 따라 신속하고 공정하게 다루어지며 처리 과정과 결과를 기록하여 동일한 고충과 문제가 재발되지 않도록 노력하고 있습니다.

### 인권 이슈 제보/신고채널

채널	이용 대상	관련 이슈 및 내용	담당부서
온/오프라인 고객센터	고객	인권관련 모든 이슈를 포함한 고객 불만, 문제 제기	고객서비스, 인권관련 부서
온라인(인트라넷) 신문고	임직원	인권관련 모든 이슈를 포함한 사내 불만, 고충, 문제제기, 신고	컴플라이언스, 인권관련 부서
파트너사 간담회	파트너사	인권관련 모든 이슈를 포함한 파견직원 고충 접수 및 처리	HR, 유관 부서
노동조합	노조원	인권관련 모든 이슈를 포함한 고충 제기 및 제보	노동조합, 유관 부서

### 고충 처리 프로세스

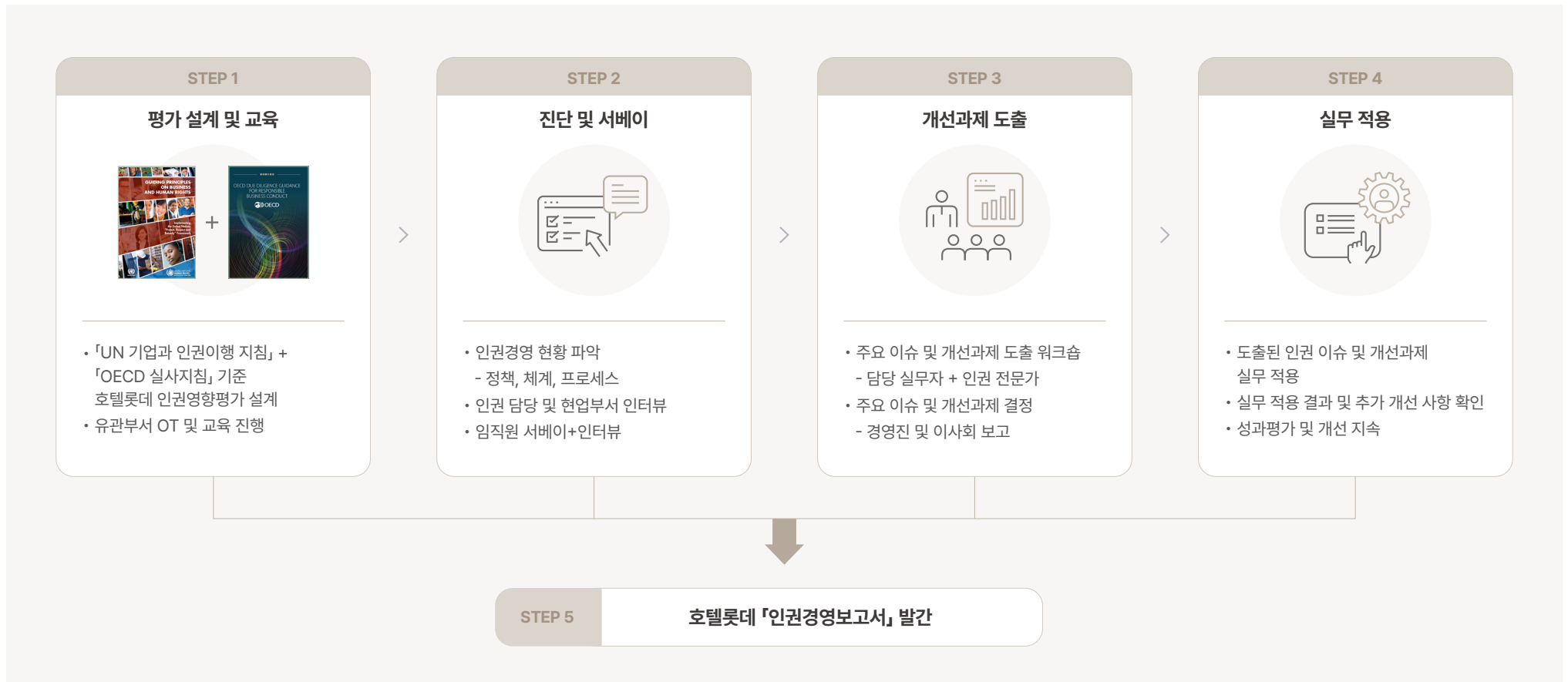


제보/신고채널로 접수된 내용은 컴플라이언스팀 등 접수부서에서 내용확인 후 조사가 필요할 경우 조사를 진행하며, 단순 해결 가능 사안은 해당부서로 이관하여 처리합니다. 직장 내 괴롭힘, 성희롱/성폭력, 위법행위 등의 조사가 필요한 사안은 조사를 진행하며 조사완료 후에 관련 법규와 내규에 따라 인사위원회 회부 후 징계 등의 조치를 취합니다.

특별한 조사가 필요하지 않고 업무 중에 발생하는 일상적인 업무 고충은 상사면담, 부서회의, 팀장회의, 임원회의, 대표이사 주니어 보드 등을 통해 고충을 듣고 해결방안을 마련합니다. 실무 부서에서 해결이 불가능할 사안은 고충처리 위원회나 부서간 협의, 관련 이슈 TFT 등을 통해 해결방안을 마련합니다. 노동조합활동이나 노동권 관련 이슈는 노동조합에서 조합원들의 의견을 정기/상시 접수하고 있으며 정기/상시 노사협의를 통해 해결해 나가고 있습니다. 그 외 개인적인 고충이나 어려움 발생시 사내 상담 채널 및 서비스를 이용해 문제해결을 할 수 있도록 지원하고 있습니다.

## 인권영향평가 프로세스

호텔롯데는 실효적인 인권경영을 실현하고 글로벌 TOP기업 수준의 인권경영체계를 구축하기 위해 2023년 상반기에 인권실사의 일환으로 인권영향평가를 진행하였습니다. 인권영향평가는 <1단계> 평가 설계 및 교육, <2단계> 진단 및 서베이, <3단계> 개선과제 도출, <4단계> 실무적용, <5단계> 인권경영보고서 발간 등 총 5단계의 과정으로 진행했습니다. 특히 인권영향평가를 통해 호텔롯데의 주요 인권 이슈를 도출하였으며, 인권경영 전반에 대한 체계와 프로세스를 점검하는 기회가 되었습니다. 2023년에는 국내 사업장 전 임직원(정규직, 비정규직, 파트타임)을 대상으로 진행했으며 향후 해외 사업장과 파트너사로 확대할 예정입니다.



## 인권영향평가 서베이 결과/우선 순위 및 과제 도출

호텔롯데는 인권영향평가 과정에서 국내 사업장의 임직원(정규직/비정규직/파트타임) 약 6,380명을 대상으로 모바일 서베이와 전화 인터뷰를 진행하였습니다. 총 1,969명(30.8%)의 임직원이 서베이에 응답하였으며, 서베이 응답자 중 구체적인 의견을 다수 제시한 12명의 직원을 대상으로 외부 인권시민단체소속 전문가가 전화인터뷰를 진행하였습니다. 서베이와 인터뷰 진행 결과를 대표이사를 비롯한 임원진에게 보고하였으며 제기된 이슈에 대해서는 유관 부서의 실무자들이 워크숍을 통해 실무 중요도에 따른 우선 순위를 조정하여 5대 우선 이슈를 선정하였습니다. 또한 각 이슈와 관련 된 부정적 영향을 개선하기 위한 과제 및 2023년 하반기 실행 계획을 도출하였습니다.

우선 순위	서베이 순위	이슈	조사결과 개요	우선 개선과제 및 2023년 하반기 실행 계획
5대 우선이슈	1	안전 및 보건	<ul style="list-style-type: none"> <li>시설 노후화에 따른 안전 관리 강화 필요</li> <li>건강검진 수준 상향 등 건강관리 확대 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>시설안전점검 범위/강도/횟수 확대, 현장의사결정 권한 확대</li> <li>건강검진수가 및 검진항목 재검토</li> </ul>
	2	일과 삶의 균형	<ul style="list-style-type: none"> <li>성수기 인원부족/초과근무 등 문제 개선</li> <li>자녀 양육 경제적 지원 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인력 운영 방향성 재검토 및 효율적 인력 배치 방안 마련</li> <li>타사 사례 검토 및 적용방안 마련</li> </ul>
	3	차별 대우	<ul style="list-style-type: none"> <li>관리직/현장직 차별요소 개선</li> <li>임직원 의사전달 채널 활성화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과평가 관련 직책자 교육 강화</li> <li>성과평가결과 불만접수 및 소통 확대</li> </ul>
	4	노동권 보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>노동조합원 및 비정규직/파트타임 근로자 소통 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>노동조합 가입 및 활동 안내 확대</li> <li>고충 소통 채널 강화</li> </ul>
	5	성희롱/성폭력 예방 및 구제	<ul style="list-style-type: none"> <li>성희롱/성폭력 예방 및 구제활동 신뢰도 향상</li> <li>언어적 성희롱, 불편 상황 등에 대한 개선 교육/안내 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전 임직원 대상 성희롱/성폭력 실태조사 정례화</li> <li>관리자, 직책자에 대한 성인지 감수성 교육 강화, 처벌 강화</li> </ul>
	6	고충 및 신고처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>고충처리 절차에 대한 공시 및 교육 확대</li> <li>고충처리 결과에 대한 적극적인 임직원 소통</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고충처리 절차 교육 및 안내 강화</li> <li>관리자, 직책자 고충처리 역량향상 교육 시행</li> </ul>
	7	휴식/휴가 보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>성수기 인원부족/초과근무 등 문제 해결</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인력 운영 방향성 재검토 및 효율적 인력 배치 방안 마련</li> <li>휴식시간 및 휴식장소 개선방안 마련</li> </ul>
	8	인격 존중	<ul style="list-style-type: none"> <li>인격존중 관련 인식개선 노력 확대</li> <li>직장 내 괴롭힘 및 고객의 무리한 요청 등 개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전 임직원 대상 인권존중 교육, 조직문화 개선 캠페인 강화</li> <li>고객대상 직원 인권존중 안내문, 방송 등 확대</li> </ul>
	-	인권경영 전반	<ul style="list-style-type: none"> <li>인권 서베이 등 조사 후 실질적, 가시적 성과 도출 및 정기적 소통채널 활성화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인권 이슈별 구체적인 문제파악을 위한 세부조사 활동 확대</li> <li>인권 이슈별 개선과제를 관련 실무부서 업무과제 공식화</li> </ul>

## 주요 이슈 관리 1. 안전 및 보건

호텔롯데는 인권 존중과 보호의 출발점인 이해관계자 생명권, 안전권, 건강권 보호에 최선을 다하고 있습니다. 이를 위해 시설안전과 고객안전을 지속가능경영의 최우선 과제로 삼고 있으며, 안전사고 예방과 건강 및 위생 관리를 위한 글로벌 TOP 수준의 원칙과 정책을 수립하고 이를 실천하고 있습니다. 또한 안전사고 예방을 위해서 노후 건물과 시설의 주기적 안전진단 및 점검, 시설 보수를 비롯하여 법정 기준보다 높은 수준으로 안전 설비를 운영하고 있습니다. 그리고 매년 모든 임직원을 대상으로 건강검진을 시행하고 있으며, 심리상담도 지원하고 있습니다. 특히 COVID-19와 같은 감염병 이슈가 발생했을 때 사업장별 위생관리 수준을 높이고 사업장과 주변지역의 방역 활동을 적극적으로 추진하고 있습니다. 더불어 전 임직원을 대상으로 안전교육, 위생교육, 화재/재난대응 교육 등을 정기 및 수시로 진행하여 사업장 내에서 안전 및 위생 문제가 발생하였을 때 즉각 문제를 해결하고 고객 및 임직원의 안전을 확보할 수 있도록 준비하고 있습니다.

이슈 포인트	발생 가능한 위험 또는 부정적 영향	예방 및 개선 활동	담당부서
노후 건물 및 시설	• 붕괴, 낙하, 시설물 이탈, 멈춤, 오작동, 화재 등으로 인한 사고	• 정기/수시 안전점검 및 보수 • 안전대피, 화재진압 훈련 시행	안전 관련 부서, 시설기술, 각 사업장
어트랙션(놀이기구)	• 멈춤, 오작동 등으로 인한 사고	• 정기/수시 안전점검 및 시스템 보수 • 운영/안전 매뉴얼 보강 • 상황 발생 대비 훈련 실시	어트랙션 기술
자연재해	• 태/강풍, 폭풍우, 지진, 폭염, 폭설, 낙뢰 등으로 인한 사고	• 건물/시설물/주변 정기/수시 안전점검 • 자연재해 발생시 비상근무, 안전대피 훈련 시행	안전 관련 부서, 각 사업장
극성수기 고객 집중	• 고객 과몰림 현상으로 인한 사고	• 입장인원 제한 • 안전안내요원 배치, 안내 방송 실행	파크운영
부주의/업무미숙	• 건물/시설/어트랙션/위험물질/이동수단 부주의, 조작 및 업무 미숙으로 인한 사고	• 건물/시설/어트랙션/위험물질/이동수단 관리자 안전교육 및 업무역량 강화 교육과 훈련 진행	안전 관련 부서, 각 사업장
감염병/질병/응급사항	• 법정 감염병을 비롯 전염병 확산 • 심정지, 낙상, 출혈 등 응급상황 발생	• 법적 조치 시행 • 임직원 정기 건강검진, 응급사항 대비 훈련 실시	안전 관련 부서, 각 사업장
식품 위생/알레르기	• 식품 위생 부주의로 인한 사고 • 알레르기 발생 고객 부주의 사고	• 법규 준수 및 정기/수시 위생점검, 직원 건강체크 • 알레르기 유발 식품 취급 주의 및 고객 소통	안전 관련 부서, 각 사업장

## 주요 이슈 관리 2. 일과 삶의 균형

호텔롯데는 모든 임직원이 회사와 가정에서 모두 행복하고 만족스러운 삶을 살기를 바랍니다. 이를 위해 일과 삶의 균형을 인권경영의 우선순위로 선정하고 이를 실현하기 위한 원칙과 정책을 수립하였으며, 다양한 복지제도와 프로그램을 마련하여 직원들이 업무에 집중하고 퇴근 후에는 여유로운 가정생활을 할 수 있도록 하고 있습니다. 특히 호텔롯데 사업 특성상 휴일/주말/휴가철 성수기 등에 업무가 집중되는 현상이 있고 이에 따라 초과근무, 과다 업무, 인원부족 등의 이슈가 발생하고 있습니다. 호텔롯데는 휴식/휴가제도의 확충, 초과 근무자에 대한 정당한 보상제도 운영 등을 통해 이 문제를 해결해 나가고 있습니다. 또한 일과 양육을 병행하는 임직원들을 위해 임신/출산/양육과 관련된 다양한 지원제도 및 프로그램을 운영하고 있습니다. 더불어 정규직원 뿐만 아니라 비정규/시간제 직원 또한 일과 삶의 균형을 확보할 수 있도록 노력하고 있습니다.

이슈 포인트	발생 가능한 위험 또는 부정적 영향	예방 및 개선 활동	담당부서
초과 근무	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 과로로 인한 건강 문제, 안전사고 발생</li> <li>· 업무 집중도/효율성 저하, 회사에 대한 불만 누적</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 성수기 인원(단기 인력) 보충</li> <li>· 초과근무 신고제도 및 보상제도 운영</li> </ul>	HR, 기업문화
휴식/휴가 제한	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 과로로 인한 건강 문제, 안전사고 발생</li> <li>· 업무 집중도/효율성 저하, 회사에 대한 불만 누적</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 법정 휴식, 휴가 제도적 보장</li> </ul>	HR, 기업문화
업무 종료 후 업무 지시	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 스트레스 발생, 상사 및 회사에 대한 불만 누적</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 퇴근 후 업무연락 금지 제도 시행</li> </ul>	HR, 기업문화
임신/출산	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 임신부 안전사고 발생</li> <li>· 출산 후 건강회복 불안전</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 임신부 위험업무 배제, 업무/보직 이동</li> <li>· 임신/출산관련 휴가, 휴직제도 사용 의무화</li> </ul>	HR, 기업문화
자녀 양육	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 양육비, 교육비 경제적 부담</li> <li>· 보호, 돌봄 등에 필요한 시간 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 자녀 양육 수당, 교육비 지원제도 운영</li> <li>· 학령기 자녀 부모 휴가/휴직 지원제도 운영</li> </ul>	HR, 기업문화
건강	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 업무로 인한 질병 및 부상</li> <li>· 기타 개인적 사유로 인한 질병 및 부상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사내 보건실/상담실 운영, 응급처치 및 긴급 후송</li> <li>· 정기 건강검진, 건강 지원제도 및 프로그램 운영</li> </ul>	안전 관련 부서, 각 사업장

## 주요 이슈 관리 3. 차별 대우

호텔롯데는 모든 임직원이 인권을 존중 받고 자신의 역량과 능력을 업무에 충분히 발휘하고 만족스러운 직장생활을 할 수 있도록 형평성(Equity)을 매우 중요한 경영원칙으로 삼고 있습니다. 이를 위해 성별, 인종, 민족, 출신국가, 종교, 학력, 외모, 장애여부, 결혼여부 등의 이슈가 채용, 승진, 성과평가에 영향을 미치지 않도록 원칙과 정책을 수립하여 운영하고 있습니다. 뿐만 아니라 비정규직, 시간제 근로자들이 일하기 좋은 환경과 문화에서 자신의 업무에 책임감을 가지고 성실하게 일할 수 있도록 노력하고 있으며, 파트너사에서 파견된 파트너사 임직원들이 호텔롯데의 임직원들과 동일한 근무환경에서 일할 수 있도록 개선활동을 지속하고 있습니다. 무엇보다 고객이 호텔롯데의 서비스와 상품을 이용하는 모든 과정에서 차별 받는 일이 없도록 세심한 주의와 노력을 기울이고 있습니다.

이슈 포인트	발생 가능한 위험 또는 부정적 영향	예방 및 개선 활동	담당부서
고객 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인 고객 서비스 접근성 차별</li> <li>고객 다양성 (종교, 음식 문화 등) 차별</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>베리어프리, 유니버설 디자인/서비스 원칙 실행</li> <li>할랄, 비건 메뉴 제공 등</li> </ul>	시설, CS, 파크운영, 각 사업장
채용	<ul style="list-style-type: none"> <li>성별, 인종, 민족, 출신국가, 종교, 학력, 외모, 장애여부, 결혼여부 등의 요인으로 채용 차별</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인사 및 채용규칙 전반에 차별 요소 삭제 및 사회적 인식 변화를 지속 반영함</li> </ul>	HR
고용형태	<ul style="list-style-type: none"> <li>비정규직/시간제 근로자 근무 환경, 급여, 복지 차별</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>비정규직, 시간제 근로자 동일한 근무 환경 제공</li> <li>법정 최저 임금 상승 분 반영, 복지 프로그램 운영</li> </ul>	HR, 기업문화
교육 및 역량개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 및 역량개발 기회제공 대상 차별</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정규직/비정규직 대상 온라인 교육 플랫폼 서비스 동일제공</li> </ul>	HR
성과평가/승진	<ul style="list-style-type: none"> <li>업무성과 및 역량 외의 요소로 성과평가/승진 차별</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>업무 성과 중심의 다면 평가 제도 시행</li> <li>성과 평가 불만제기 프로세스 및 소통 제도 운영</li> </ul>	HR
근무지 배치	<ul style="list-style-type: none"> <li>서울/수도권/지방 등 근무지 이동과 배치 차별</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>순환 근무제 시행</li> <li>원격지 근무시 지원제도 시행</li> </ul>	HR
임산부/육아휴직자	<ul style="list-style-type: none"> <li>임산부 자진 퇴사 종용, 육아휴직 복귀자 차별</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>관련 법과 규정에 따른 임신/출산/양육지원</li> <li>임산부 배려, 자녀양육 지원 프로그램 시행</li> </ul>	HR, 기업문화
근무/휴식 환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>파트너사 파견직 근로자에 대한 근무/휴식환경 차별</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>파트너사 파견직 근로자 교통편/휴식공간/직원식당 제공</li> </ul>	HR, 각 사업장

## 주요 이슈 관리 4. 노동권 보장

호텔롯데는 ILO(국제노동기구)의 4대 핵심 원칙인 ① 결사의 자유 보장, ② 강제노동금지, ③ 차별금지, ④ 아동노동금지를 지지하고 이를 실행하고 있습니다. 국내 노동관련 법과 제도 뿐만 아니라 지속가능경영에서 요구하는 글로벌 가이드 라인에 따라 노동권을 보장하고 있습니다. 호텔롯데는 노동조합결성의 자유와 활동을 보장하며 노동조합 가입 및 활동과 관련하여 노동자의 권리를 보장하고 있습니다. 노동조합은 근로자들의 완전한 자유의지에 따라 구성 및 운영되며 회사는 노동조합과 정기/수시 협의를 통해 노동조합에 소속된 직원들의 요구사항을 경영에 반영하고 있습니다.

이슈 포인트	발생 가능한 위험 또는 부정적 영향	예방 및 개선 활동	담당부서
결사의 자유 방해	<ul style="list-style-type: none"> <li>노동조합 설립 및 활동 방해</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>노동조합 관련법 준수</li> </ul>	HR, 기업문화
노동조합 가입 및 활동 방해	<ul style="list-style-type: none"> <li>노동조합 가입 및 활동 방해</li> <li>노동조합원 불이익, 차별 대우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>노동조합 관련법 준수</li> <li>노조원/비노조원 차별금지 원칙 실행</li> </ul>	HR, 기업문화
강제노동	<ul style="list-style-type: none"> <li>초과 근무 지시 및 초과 근무에 대해 보상하지 않음</li> <li>제3세계 공급망, 파트너사 강제노동 발생 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>초과근무 신고제도 및 초과근무 수당 지급</li> <li>(예정) 공급망, 파트너사 인권영향평가 확대</li> </ul>	HR, 기업문화
아동노동	<ul style="list-style-type: none"> <li>아동 고용</li> <li>제3세계 공급망, 파트너사 아동노동 발생 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>아동(만18세 이하) 고용 금지</li> <li>(예정) 공급망, 파트너사 인권영향평가 확대</li> </ul>	HR, 기업문화

## 주요 이슈 관리 5. 성희롱/성폭력 예방 및 대응

호텔롯데는 성희롱/성폭력을 예방하고 관련 문제 발생시 올바른 대응을 할 수 있도록 원칙과 정책을 수립하고 이를 시행하고 있습니다. 법적으로 규정된 성희롱/성폭력 관련 교육은 물론 정기 및 수시로 캠페인과 자체 교육 등을 통해 활발한 예방활동을 펼치고 있습니다. 또한 사건/사고 발생시 피해자 및 주변인이 회사에 즉각 신고할 수 있는 신고 체계를 운영하고 있으며, 신고 접수 후 피해자와 피신고자를 분리하고 공정한 조사과정을 통해 2차 가해 및 피해가 일어나지 않도록 하고 있습니다. 뿐만 아니라 안내문과 안내 방송 등을 통해 고객에 의한 성희롱/성폭력 문제가 발생하지 않도록 노력하고 있습니다. 호텔롯데는 성희롱/성폭력 문제로 인해 임직원을 비롯한 고객들이 피해를 입지 않도록 적극적인 예방활동과 올바른 사건/사고 처리에 최선을 다하겠습니다.

이슈 포인트	발생 가능한 위험 또는 부정적 영향	예방 및 개선 활동	담당부서
성희롱/성폭력 사건	<ul style="list-style-type: none"> <li>성희롱/성폭력 사건 발생</li> <li>물증이 없거나 판단 기준이 불명확한 사건 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>성희롱/성폭력 예방 법정 교육/캠페인/자체교육</li> <li>관련 인식 수준을 높이기 위한 공지, 캠페인</li> </ul>	HR, 기업문화, 컴플라이언스
사건 신고	<ul style="list-style-type: none"> <li>신고 방법 모름</li> <li>신고 시스템에 대한 불신</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>성희롱/성폭력 신고 방법 교육 및 안내</li> </ul>	HR, 윤리경영, 기업문화, 컴플라이언스
신고 조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>신고자, 피해자, 피신고자 신분 노출</li> <li>전문성 또는 공정성 부족한 조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신고자 개인 신상보호 원칙 준수</li> <li>전문가 참여 조사 진행</li> </ul>	HR, 윤리경영, 컴플라이언스
피해자 보호 및 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>신체적, 정신적 피해</li> <li>출근, 회사 업무 수행에 부정적 영향</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>병원, 상담 서비스 지원</li> <li>피신고자 분리, 부서 이동, 보직 변경 등 조치</li> </ul>	HR, 기업문화
피신고자 판명 및 처벌	<ul style="list-style-type: none"> <li>잘못된 신고</li> <li>피신고자 인권 보호</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공정한 조사를 통한 잘못된 신고 대처</li> <li>피신고자 신상 비공개, 관련법 인권조항 준수</li> </ul>	HR, 윤리경영
고객 발생 문제	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객에 의한 성희롱/성폭력 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 안내문 게시, 안내 방송 실시 등</li> </ul>	파크운영, 컴플라이언스, 각 사업장



# UNGP 인권보고 INDEX

본 보고서의 UNGP(UN Guiding Principles on Business and Human Rights) INDEX 입니다.

영역	보고원칙	내용	PAGE
거버넌스	A1. 인권정책	인권 존중 의지 대외 공개 여부	3, 18, 19
	A2. 인권 존중 내재화	인권 존중 의지 내재화를 위한 노력	4, 5, 6
중점보고분야	B1. 주요 인권 이슈 목록	사업 활동과 연관된 주요 인권 이슈	7, 11~16
	B2. 주요 인권 이슈 식별	주요 인권 이슈 선정 방법	7, 10
	B3. 주요 인권 관리 지역	주요 인권 이슈 발생 지역 및 지역 선정 방법	7
	B4. 잠재적 인권 이슈	주요 인권 이슈 외 잠재적 인권 이슈	11
주요 이슈 관리	C1. 주요 인권 이슈를 위한 세부 정책	주요 인권 이슈를 위한 세부 정책	3
	C2. 이해관계자 참여	주요 인권 이슈 별 이해관계자의 참여	8
	C3. 인권 영향 평가	지속적인 주요 인권 이슈 식별	10
	C4. 인권 이슈 대응	주요 인권 이슈의 의사결정 프로세스 및 활동 반영	12~16
	C5. 성과 평가	주요 인권 이슈 해결을 위한 활동의 효과성 평가	-
	C6. 사후 지원	인권 관련 피해자를 위한 사후 지원 활동	16

## 호텔롯데 인권 및 노동 원칙

호텔롯데는 지속가능한 사회와 기업을 만들기 위한 출발점이 사회구성원 한 사람 한 사람에 대한 차별 없는 인권 존중에 있다고 믿습니다. 호텔롯데는 기업경영의 모든 지점에서 모든 이해관계자의 인권을 차별없이 존중하며 일하기 좋은 일터를 통해 구성원 모두의 일과 삶의 균형이 이루어질 수 있도록 노력합니다. 특히 인권 및 노동원칙은 호텔롯데와 직접적인 거래관계에 있는 모든 파트너사가 함께 지켜야 할 원칙임을 강조합니다.

### 1 인권존중

호텔롯데는 구성원을 비롯한 모든 이해관계자의 인권을 가장 고귀한 가치로 존중하며, 인권 침해에 해당하는 어떠한 행위도 발생하지 않게 합니다.

### 2 결사의 자유 및 단체교섭의 권리 보장

호텔롯데는 해당 국가 및 지역의 관련법에서 정하는 결사의 자유 및 단체교섭의 권리를 보장하며 노동조합 결성, 가입 및 활동을 방해하거나 이를 이유로 구성원에게 어떠한 불이익도 주지 않습니다. 또한 국제노동기구 ILO가 제시한 4대 기본원칙을 지지하며 구성원들이 자신의 노동권을 보호하고 보장 받을 수 있도록 합니다.

### 3 강제노동금지

호텔롯데는 어떠한 형태이든 개인의 정신적·신체적 자유의사에 반하는 강제 노동을 금지합니다. 특히 외국인 또는 이민 노동자와 관련하여 입사 및 고용유지를 위한 수수료를 받지 않으며 인신매매, 채무노동, 노예노동이 발생 하지 않도록 모든 사업장의 인권 상황을 관리 감독합니다. 또한 외국인 노동자의 고용조건으로 정부가 발행한 신분증, 여권 또는 노동 허가증을 임의로 보관하거나 양도를 요구하지 않습니다.

### 4 차별금지

호텔롯데는 성별·인종·국적·민족·종교·성적취향·정치성향·학력·출신지역 등 어떠한 이유에서도 고용·임금·승진 등 근로조건에 관한 차별을 하지 않습니다.

### 5 아동노동금지

호텔롯데는 각국 정부가 정한 아동노동관련 법규를 준수하며 15세 미만(또는 현지 국가 법률에서 정한 아동으로 규정하는 기준 연령이 높은 경우, 높은 기준을 적용)의 아동을 고용하지 않습니다.

### 6 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 금지

호텔롯데는 직장 내 성적 불편함을 주는 모든 행위를 금지하고 직장 내에서의 지위 또는 관계의 우위를 이용하여 신체적·정신적 고통을 주는 모든 괴롭힘 행위를 금지합니다. 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 예방 교육을 실시하며 피해 발생시 신고할 수 있는 방법과 소통채널을 운영합니다. 피해 발생시에는 즉시 피해자에 대한 보호 조치 및 가해자에 대한 징계 조치와 재발 방지조치를 진행합니다.

## 호텔롯데 인권 및 노동 원칙

### 7 근로조건 준수

정규 근로시간과 초과근로 시간 및 휴일은 해당 국가 또는 지역의 관련법을 준수합니다. 초과근로 시 해당 국가 또는 지역의 관련법에서 정하는 기준에 따라 초과근로수당을 지급합니다. 또한 최소 주1회 휴일을 제공하며 근로시간 중 필요한 휴식을 취할 수 있도록 합니다.

### 8 DEI 가치 존중 및 문화 정착

호텔롯데는 DEI(Diversity : 다양성, Equity : 형평성, Inclusion : 포용성) 가치를 인권 및 노동 원칙의 기본 철학으로 존중하며 모든 이해관계자와의 관계에서 다양성, 형평성, 포용성의 가치가 훼손되지 않도록 노력합니다.

### 9 학령기 근로자

학령기에 해당하는 15세 이상 18세 미만(학생, 인턴, 실습 및 견습생 등)은 해당 국가 또는 지역의 노동관련 법규를 준수하는 범위를 벗어나 고용하지 않습니다. 학령기 근로자에게는 야간 근무, 초과 근무, 위험하고 유해한 환경에서 일하는 업무를 부여하지 않습니다. 학령기 근로자를 고용한 사업장의 관리자는 학령기 근로자의 안전과 근무조건과 환경에 대해 특별히 주의를 기울이고 관리할 책임이 있습니다. 또한 학령기 근로자가 교육과정에 따라 학습과 등교 시간이 필요한 경우 이를 충분히 제공합니다.

### 10 근로시간

정규 근로시간 및 초과 근로시간은 해당 국가 또는 지역의 관련법을 준수합니다. 초과 근로 시 해당 국가 또는 지역의 관련법에서 정하는 기준에 따라 초과근로수당을 지급합니다. 또한 최소 주1회 휴일을 제공하며 근로시간 중 필요한 휴식을 취할 수 있도록 합니다.

### 11 임금

구성원의 임금은 해당 국가 또는 지역의 관련법에서 정하는 최저 임금 이상을 지급하도록 하며 가능한 생활임금(Living Wage) 수준이 될 수 있도록 노력합니다.

### 12 구성원의 개인 정보 보호

호텔롯데는 구성원의 개인 정보를 해당 국가와 지역의 관련법에 따라 보호하며 고용 및 근로유지에 관련된 사항에만 사용하고 제3자 제공, 외부 공개 및 유출하지 않습니다.

### 13 인권교육

호텔롯데의 모든 구성원은 매년 인권교육을 받습니다. 인권교육은 인권에 관한 전반적인 내용, 인권위험/침해사항 발생시 대응방법, 성희롱/성폭력 예방, 장애인 차별금지, 다양성 인정 등으로 구성됩니다.

### 14 인권영향평가와 실사

호텔롯데는 구성원 및 이해관계자의 인권을 보호·보장하고 인권경영 실행 수준을 높이기 위해 인권영향평가와 실사를 시행합니다. 인권영향평가는 구성원 대상 인권 설문조사를 비롯해 인권경영에 관한 전반적인 체계와 운영상황을 평가하는 것이며, 인권 실사는 호텔롯데의 사업장 및 파트너사에서 인권을 침해하거나 위협하는 부정적인 영향요인이 없는지 파악하는 예방적 차원의 활동입니다. 인권영향평가와 실사는 외부 전문가와 내부 담당자가 함께 진행합니다.



호텔롯데