

# **LOTTEJTB ESG POLICY HANDBOOK**

2025. 12. 5

롯데제이티비는 관계사(여행사, 호텔, 운송회사, 레스토랑, 어트랙션 등), 제휴사(판매대행 여행사, 현지 랜드 사 등), 소비자 등 관광 분야의 다양한 이해관계자와 협력하는 여행사로서 대한민국 관광업의 지속가능성 발전에 있어 당사의 주요 역할과 영향력을 이해하고 있습니다. 당사는 ESG경영을 통한 긍정적인 영향을 극대화하고 관광업에 미치는 부정적인 영향은 최소화 하기 위해 지속가능성 관행을 따르고, 실행하며, 이를 통해 고객과 파트너에게 긍정적인 영향을 미치는 것을 목표로 하고 있습니다. 이를 위해 롯데제이티비는 아래의 ESG 정책을 운영합니다. 당사의 ESG 정책은 13가지 주제로 나뉩니다. 각 주제는 일련의 원칙과 그에 따른 실천적 행동으로 구성되어 있습니다. 롯데제이티비는 다음에 기재한 지속가능 정책을 수행하고 고객 및 사업 파트너 대상 적극적인 홍보를 통해 국내 관광 사업의 지속가능경영 수준 향상을 위해 노력한다.

1. 지속 가능성 관리 및 법적 준수 : 아래와 같은 활동을 통해 지속가능성 관리를 시행한다.
  - A. 지속가능활동 업무를 주관하는 팀을 지정하고 담당 직원을 임명한다.
  - B. 고객, 파트너 및 공급업체에게 ESG 정책 공유를 통해 ESG 수준 향상에 기여한다.
  - C. 회사 활동의 부정적인(사회적, 문화적, 경제적, 환경적) 영향을 줄이기 위해 서면화 된 롯데제이티비 ESG 정책을 마련한다.
  - D. ESG 정책의 목표를 수립하고 실행안 관리를 통해 평가하는 문서화된 기준 및 절차를 운영하고 회사는 지속가능경영 수준 제고를 위한 외부 포럼 및 ESG활동을 적극적으로 참여한다.
  - E. 지속가능한 행동 계획을 수립하기 위해 수립한 목표는 명확한 행동 / 조치 / 시간 계획을 포함해 수립한다. 또한 수립된 목표는 모니터링 하고 평가하기 위한 절차를 마련한다.
  - F. 수의 계약 진행 시, 주요 공급업체 / 파트너사의 지속 가능성 성과를 파악하기 위한 지속 가능성 지침을 계약서에 포함한다.
  - G. 회사의 지속 가능성을 투명하게 보장하고 다양한 이해관계자와의 소통을 위해 ESG정책은 회사의 홈페이지에 공개한다.
  - H. 회사는 전체 임직원이 지속 가능성 정책을 완전히 인식하고 이를 실행하고 개선하기 위해 최선을 다한다.
  - I. 당사는 국가 법률, 규정 및 실천 강령을 준수할 것을 약속한다.
2. 내부 관리 : 아래의 원칙을 포함한 ESG 정책을 통해 지속 가능한 내부 관리를 시행한다.

- A. 회사는 직원들이 퇴사 통지에 대한 의무(30일전 고지)를 이행했을 경우 위약금 없이 고용 및 계약 해지의 자유를 부여합니다
  - B. 고용 계약서는 국가 노동법에 따른 노동 조건을 준수하고 직무 설명을 포함시킨다.
  - C. 전체 임직원의 급여는 연봉, 근로 계약서에 명시해야 하며, 국가최저임금 이상의 급여를 지급한다.
  - D. 회사는 초과 근무 시간에 대한 기준을 공지하고, 취업 규칙에 정해진 근무시간 관련 규칙을 준수한다.
  - E. 국내법에 따라 의료 및 책임 보험을 제공한다.
  - F. 직원들에게 고정 유급 연차 휴가 및 병가를 지급한다.
  - G. 회사는 임직원을 위한 국가의 법적 기준을 준수하는 건강(건강검진) 및 안전(교육 포함) 정책을 마련한다.
  - H. 응급 처치 세트를 구비한다.
  - I. 임직원 대상 건강 및 안전 문제 관련 역할과, 권리 그리고 책임에 대해 주기적으로 교육한다. 교육 내용에는 화재 및 자연 재해를 포함하여 시행한다.
  - J. 직원 고용 연령 대상 기준을 18세 이상의 성인으로 규정하여 미성년자의 고용을 금지한다.
  - K. 직원들의 불만과 기대를 취합할 수 있는 접수 절차를 마련한다.
  - L. 직원들이 동의하는 합리적이고 명확한 징계 절차를 유지하고 임직원과 징계 절차에 대해 소통할 수 있는 절차를 마련한다.
  - M. 직원 만족도 조사를 정기적으로 시행한다.
3. 건강, 안전 및 위기 관리 : 아래의 원칙을 포함한 정책을 통해 임직원 안전을 최우선화 한다.
- A. 회사는 산업안전보건법 등 국가의 법적 기준과 안전에 관한 국제적 모범 관행(Best Practice)을 철저히 준수하여 안전하고 위생적인 근무 환경을 제공한다.
  - B. 회사는 정기적인 안전 점검을 실시하여 잠재적인 위험 요소를 사전에 파악하고, 이를 제거하거나 최소화하기 위한 예방 조치를 취한다.

- C. 회사는 지정장소에 응급 처치 키트(AED Kit)를 비치하며, 심폐소생술(CPR) 및 응급처치 교육을 이수한 훈련된 직원이 비상 상황 발생 시 이를 즉각적이고 효과적으로 사용할 수 있도록 관리 체계를 유지한다.
- D. 작업 중 사고나 재해 발생 시, 회사는 즉시 사건에 대한 철저한 조사를 시행하여 원인을 규명 하고, 재발 방지를 위한 구체적인 시정 조치를 수립 및 이행한다.
- E. 화재, 지진, 태풍 등 자연재해 및 긴급 상황에 대비한 비상 대응 매뉴얼을 수립하여 비상 상황 시 매뉴얼을 회사 내 공유한다.
- F. 임직원의 질병 예방과 건강 증진을 위해 정기적인 건강 검진을 지원하며, 직무 스트레스 등 정신 건강 관리를 위한 프로그램을 운영하도록 노력한다.
- G. 감염병 발생 시 확산 방지를 위한 원격근무 등과 같은 대응방안과 위생 지침을 수립하고, 적절한 환기 및 청결 유지를 통해 쾌적한 사무 환경을 조성한다.

#### 4. 포장재 절감 및 재활용 활성화

- A. 회사는 고객 대상 제공되는 물품의 포장 업무가 진행될 때 포장재의 사용을 절감할 수 있는 방안을 고려하고 포장재의 재질은 재활용이 가능하거나 생분해가 되는 재료로 제작된 포장재의 사용을 우선적으로 고려한다.
- B. 플라스틱 생수병 등 플라스틱 용기 사용 감소를 위한 조치를 시행한다.
- C. 재활용할 수 있는 자재를 분리 수거하는 활동을 수행한다.
- D. 인쇄 및 복사를 위한 잉크(토너 카트리지) 절감을 위한 캠페인을 통해 임직원의 소모품 절감을 안내하고 도모한다.
- E. 폐수처리(재사용 및 안전한 배출에 대한 국가 법률을 준수)에 대한 국가 법률을 준수한다.
- F. 직원들이 대중교통 또는 지속 가능한 교통수단 이용을 권장한다.
- G. 여행 상품 제작 시 대중교통 또는 지속 가능한 교통수단을 활용한 상품을 기획한다.
- H. 원격 근무, 재택 근무 정책을 통해 교통 사용 감소를 도모한다. 원격 근무는 주기적으로 시행 하며, 시행 근거는 유사시 연속 업무를 위한 훈련 외 환경을 보호하는 목적으로 시행한다.

- I. 전체 임직원 대상 환경 메시지 전파 등 환경 기여 활동을 적극 시행한다.
- 5. 파트너 에이전시 : 당사의 사업 파트너사의 지속 가능성을 개선하기 위한 정책을 개발하고 시행한다. 회사의 목표는 비즈니스 내 모든 파트너에게 지속 가능한 발전을 구체화하는 것이다.
  - A. 회사는 파트너사 대상 시행한 지속가능 개선을 위한 활동 이력을 관리한다. 그리고 지속가능 경영에 대한 글로벌 관광 기준을 파트너사에 공유한다.
  - B. 회사는 지속 가능 경영을 구현하는 조직을 우선하여 선정(거래)한다,
  - C. 파트너사와 협업 시 대중교통을 활용한 상품 기획을 권장하고, 페이퍼 워크를 지양하며, 기존 인쇄물을 통한 안내 업무를 디지털화 하는 것에 노력한다.
  - D. 회사는 지방 도시 상품 운영 시 숙소를 선정할 때 지역 사회 및 지역 거주민의 이익에 기여하는 결정이 이행되기 위한 사회 정책을 고려해야 한다.
  - E. 회사가 기획하는 여행 상품은 지역의 역사적, 고고학적, 문화적, 정신적으로 중요한 자산과 유적지를 보호하고 보존하는 회사의 사업 방향을 파트너사와 공유한다
  - F. 지속 가능한 소비에 대한 파트너사의 인식을 높이기 위해 회사의 ESG 캠페인의 가치를 공유하고 파트너사 대상 ESG 수준 제고를 위한 교육 활동을 시행한다. 또한 공유된 가치가 회사의 상품을 이용하는 고객에게도 이전될 수 있도록 관리한다.
  - G. 윤리경영 실천 서약서(하단 참조)를 파트너사 대상 계약에 포함시켜 이해관계자의 지속가능 실천이 장려될 수 있도록 계약서에 실천 서약서를 포함하여 시행한다. 계약 사후에는 지속 가능 관행을 평가하고 계약 기준에 포함하여 파트너사를 선정한다.
  - H. 인바운드/수신 파트너와의 계약에 주요 지속 가능성 조항을 포함한다.
  - I. 파트너사가 제공하는 공급망 안에서 아동의 성적 착취를 방지하기 위한 적절한 조치를 취하지 않을 경우, 파트너사와의 계약을 조기 종료할 수 있도록 하는 강제 조항을 계약에 포함한다.
- 6. 숙박 업체 선정 : 회사는 지속가능한 서비스를 제공하는 호텔 등의 숙박 시설이 공급될 수 있도록 노력한다. 숙박 업체를 선정할 때에는 아래 기준을 고려하여 선정해야 한다.
  - A. 회사는 숙박 업체를 선정할 때 아래 기준을 준수하는 숙소를 우선하여 선정하고 아래 내용을

반영하여 계약을 체결한다.

- ① 환경, 사회에 기여하는 목적의 ESG 정책을 포함하여 운영하는 숙박 업체를 우선하여 선정한다.
- ② 물, 전기 등 에너지 절감 프로그램을 보유하는 숙박 업체를 우선하여 선정한다.
- ③ 폐기물 관리 프로그램을 보유하는 숙박 업체를 우선하여 선정한다.
- ④ 아동 보호 정책을 운영하고 있는 숙박 업체를 우선하여 선정한다.
- ⑤ 임직원 대상 건강 및 안전 교육을 제공하는 숙박 업체를 우선하여 선정한다.
- ⑥ 지속 가능성 목표와 전략을 수립하고 운영하는 숙박 업체를 우선하여 선정한다.
- ⑦ 국제 환경 기구의 인증을 획득한(예: GSTC / 트래블라이프 인증) 숙박업체를 우선하여 선정한다.
- ⑧ 상기 조항을 적극적으로 운영하는 숙박 업체에는 가점을 부여하여 숙박 업체를 선정하도록 하고, 계약 이후 상기 ESG 조항에 대한 적절한 조치를 취하지 않는 것이 적발될 경우 계약을 조기에 종료할 수 있도록 하는 조항을 계약서에 포함한다.

B. 회사는 지역 예술, 건축 또는 문화유산 요소를 포함한 관광시설(숙박업체, 박물관, 레스토랑 등)과 협력하며, 지역 사회의 지적 재산을 존중한다.

C. 계약된 숙박 업체가 상기 내용의 ESG 조항을 위협한다는 사실이 발각될 시 숙박 시설과의 협력을 종료하는 조항을 계약서에 포함한다.

7. 여행 관련 지속가능경영 활동 : 회사는 동물과 지역사회 복지를 중요한 가치로 인식하며 환경 훼손을 최소화 하는 투어(작은 발자국 투어)를 지향 한다. 지역사회와 자연 환경의 진정성을 보호하고 야생 동물에게 해를 끼치고 환경을 오염시키는 것에 강력히 반대하며, 이를 위한 최선을 다한다.

A. 당사가 기획한 여행상품의 목적지에서 제공되는 환경적 또는 문화적으로 민감한 여행 목록은 다음과 같다. 아래 기재된 항목과 관련된 여행 콘텐츠를 회사는 홍보 및 취급하지 않는다.

- ① 1, 2급 멸종위기종 야생 동물을 취급하는 모든 관광 서비스를 사용하지 않는다 당사의 멸종 위기 종 동물리스트는 아래와 같다. (사냥, 포획, 전시, 판매 등)

- 1급 멸종위기 야생동물 : 늑대, 반달가슴곰, 산양, 표범, 호랑이, 붉은박쥐 등
- 2급 멸종위기 야생동물 : 담비, 물개, 삵, 붉은여우, 팔색조, 두루미, 호사비오리 등
- 해양 멸종위기 야생생물 : 귀신고래, 고리무늬물범, 매부리바다거북 등
- 상기 열거된 멸종위기 종 외 CITES 조약 및 IUCN 레드리스트에 명시된 멸종 위기 동식물 종을 포함한 기념품 및 고고학적 유물에 대한 홍보 및 상업적 사용을 하지 않는다.

② 회사의 임직원 및 고객의 안전 보장을 위해 한국 외교부에서 공지하는 여행 위험 지역을 참조하여 안전이 보장되지 않는 지역의 여행 상품은 운영하지 않는다. (25년 11월 기준)

- 여행금지국가(흑색경보) : 아프가니스탄, 이라크 전 지역 등
- 출국권고국가(적색경보) : 베네수엘라 전 지역, 볼리비아 태양의 섬 등
- 여행자제국가(황색경보) : 코스타리카, 벨리즈 전 지역 등
- 특별여행주의보(기타경보) : 캄보디아 일부지역, 엘살바도르 전 지역 등

B. 환경 보호 프로젝트 또는 보호구역 방문과 같은 지역 환경과 생물 다양성을 지원하는 여행 및 활동 등 지속가능 콘텐츠에 대해서는 고객 대상 홍보 및 안내를 시행한다.

8. 투어 리더, 현지 여행사 및 가이드 : 회사는 당사에서 기획한 상품 운영을 위해 최대한 많은 현지인을 고용하여 참여시키는 것을 목표로 한다. 회사는 지역 사회를 지원하고 존중하는 공정하고 안전한 근무 환경을 지향한다.

9. 여행 목적지 : 회사가 운영하는 여행 상품 지역의 지속 가능한 발전을 보장하기 위해 긍정적인 영향을 극대화하고 부정적인 영향을 최소화한다.

A. 여행 목적지에서 제공되는 문화 상품 또는 관광 서비스(전통공예품, 지역음식 등)를 구매하거나 여행 지역 사회에 참여시키고 지원하는 프로그램 등 활동을 적극적으로 홍보한다.

B. 회사는 신규 지역에 대한 상품을 기획할 때, 해당 지역에 대한 지속가능성 측면을 고려하여 시행한다. 지역 내 환경 및 지속가능 메시지가 포함된 여행 콘텐츠의 활용을 적극적으로 시행하고 지속가능 이념에 반하는 내용이 존재하는 지역을 배제하여 상품을 기획한다.

- C. 여행 목적지를 선정할 때 회사는 지속 가능한 교통 수단 이용 가능 여부를 선정 기준에 포함하여 진행한다.
- D. 목적지에 도달하기 위한 운송 옵션이 환경에 미치는 영향을 고지하고 지속가능한 교통 수단으로 대체가 가능할 경우 대안을 제공한다. 이런 활동은 교통수단에 제한하지 않고 회사가 제공하는 서비스 중 지속가능한 콘텐츠로 대체가 가능할 경우 고객에게 지속가능한 옵션을 대안으로 고지한다.
- E. 회사는 지속가능성 측면이 포함된 목적지에 대한 정보를 제공한다. 공개된 정보가 시간, 이벤트 등으로 인하여 변경된 내용이 반영될 수 있도록 관리한다.

10. 고객 커뮤니케이션 및 정보보호 : 회사는 이해관계자와의 소통을 통해 회사는 고객의 복지를 향상시키는 활동을 시행한다. 그리고 소통 과정에서 획득한 고객의 개인정보를 철저히 관리한다.

- A. 회사는 고객의 프라이버시(개인정보 보호 등)가 침해되지 않도록 보장한다.
- B. 법률 및 관행에 부합한 고객 권리가 포함된 규정을 보유하고 회사는 규정에 따라 고객 복지 향상에 최선을 다한다.
- C. 회사의 광고 메시지는 관련 표준 법령 및 행동 강령을 준수하고, 고지된 내용 이상의 약속은 하지 않는다.
- D. 회사는 지속가능경영을 시행하고 국제 기구 등의 인증을 받아 획득한 로고 또는 기타 메시지를 공개하여 회사가 제공하는 지속 가능한 서비스에 대한 홍보를 시행하여 소비자가 인식할 수 있도록 한다.
- E. 잠재적인 고객을 대상으로 당사의 지속 가능성 활동에 대한 보고서 및 ESG 정책을 홈페이지에 게시하여 당사의 지속가능경영 의지를 적극적으로 공유한다.

11. 고객 불만 처리 : 회사는 아래의 원칙을 바탕으로 고객의 불만을 신속하고 공정하게 처리하며 서비스 품질을 지속적으로 개선한다.

- A. 고객이 언제든지 의견 및 불만을 제기할 수 있도록 홈페이지, 전화, 이메일 등 접근 가능한 불만 접수 채널과 절차를 마련하여 운영한다.
- B. 접수된 모든 고객 불만 사항에 대한 접수 사실을 고객에게 통지하고(영업일 기준 1일 이내), 정



해진 기한(영업일 기준 14일) 내에 처리 과정을 안내하는 체계적인 응답 시스템을 유지한다.

- C. 불만 사항의 원인을 파악하기 위해 공정하고 객관적인 조사를 시행하며, 처리 결과와 그 사유를 고객에게 투명하게 설명한다.
- D. 불만 제기로 인한 불이익이 없도록 고객의 권리를 보호하며, 관련 데이터와 개인정보는 국가 법률 및 개인정보보호 규정에 따라 안전하게 관리한다.
- E. 회사는 고객 불만 사례를 정기적으로 분석하여 근본적인 원인을 규명하고, 동일한 문제가 재발하지 않도록 서비스 프로세스 개선 및 시정 조치를 이행한다.
- F. 소비자 분쟁 해결 기준 및 관련 법규를 준수하여, 회사의 귀책사유가 확인될 경우 합리적이고 적절한 보상 및 구제책을 제공한다.
- G. 고객 접점 부서 및 전 임직원을 대상으로 고객 응대 매뉴얼과 불만 처리 절차에 대한 정기적인 교육을 실시하여 전문적인 대응 역량을 갖추도록 한다.

12. 일회용품 및 소모품 감소 : 회사는 환경에 대한 기여를 위해 지속가능한 업무환경을 조성하고 환경 보호 및 비용 절감을 위한 활동을 시행한다.

- A. 종이컵, 플라스틱 빨대, 일회용 식기류 등의 사내 사용이 발생하지 않도록 적극적으로 관리한다. 불가피한 사용을 점차 감소시키기 위한 캠페인을 주기적으로 시행한다.
- B. 개인 컵, 텀블러, 다회용 식기 사용을 권장하며, 임직원 대상 텀블러를 제공하는 등의 환경 기여 활동을 적극적으로 고려한다.
- C. 회의 및 행사 시 다회용품 사용을 원칙으로 하며, 외부 업체와 협업시에도 준수할 수 있도록 인식 전환 활동을 시행한다.
- D. 불필요한 인쇄 출력물이 감소될 수 있도록 인식 전환 캠페인을 지속적으로 시행하고, 인쇄는 양면 인쇄를 기본으로 설정한다.
- E. 소모품 구매는 부서별로 월간 사용량(금액)을 기록하고, 이를 기반으로 예산을 책정한다.
- F. 일회용품 소모품 절감을 위한 정기적인 환경 교육 및 캠페인을 시행하여 인식을 제고하고, 우수 실천 사례 공유 등의 친환경 활동에 대한 인센티브를 고려한다.

13. 구매 및 에너지 절감 : 회사는 구매 활동에서 ESG 적용 여부를 고려하여 책임 있는 소비를 실현한

다. 그리고 구매 과정에서 에너지 소비가 절감될 수 있도록 관리한다.

- A. 프린터 용지, 포스트잇, 펜 등 소모품은 필요 최소한으로 사용될 수 있도록 관리하며, 재사용 가능한 제품을 우선 구매한다.
- B. 재활용 가능하거나 생분해성 소재로 제작된 제품을 우선적으로 구매한다. 가능한 경우 공정무역을 통한 제품, 유기농 제품, 저탄소 발자국 등의 친환경 라벨링을 획득한 제품, FSC인증을 획득한 법인의 제품이 구매될 수 있도록 적극적으로 관리한다.
- C. 전기 제품 구매 시 에너지 소비 효율 등급을 고려하여 2단계 이상의 제품이 구매될 수 있도록 관리한다. 또한 전기 제품 운영 시 사용 제한 시간에는 관리자(최종 퇴근자)를 지정하여 전원이 오프 될 수 있는 절차를 운영한다. 절차 안에는 퇴근 후 사무기기, 조명기기 등의 전원이 종료될 수 있도록 하는 구체적인 내용을 포함하여 실행한다.
- D. 회사에서 사용되는 에너지 자원(전기, 물) 사용량은 월별로 관리하여 모니터링 하고, 사용량이 관리될 수 있도록 에너지 사용 절감 캠페인의 등의 활동을 적극 시행한다. 이를 통해 임직원 대상 전력 소비가 많은 시기 등을 고지하여 불필요한 에너지 사용이 발생되지 않도록 관리한다.
- E. 회사는 임직원이 사무용 PC 전원 설정을 절전모드로 설정할 수 있도록 관련 캠페인 등의 인식 전환 활동을 시행한다.
- F. 조명기기를 구매할 경우 전력 소모 등 에너지 효율성을 고려하고, 기기의 수명을 고려하여 폐기물 감소 효과가 있는 그리고 수은과 같은 유해 물질이 포함되지 않은 제품 구매를 통해 환경에 기여한다. 현재 상기 조건에 부합하는 조명 기기는 LED 조명으로 관련 물품 구매 시 LED 제품이 구매될 수 있도록 관리한다.
- G. 공급업체를 선정할 때 친환경 인증 여부를 고려한다.

14. 폐기물 절감 : 회사의 모든 활동에서 발생하는 폐기물을 최소화 하고, 자원 순환 및 환경 보호를 실현하며, 사회적 책임을 위해 노력한다. 이를 통해 회사는 근본적인 목표인 ESG 수준을 제고시킨다.

- A. 회사는 불필요한 소비, 인쇄, 포장을 감소시키고, 이를 위한 전자결재 시스템 도입을 통해 디지털 문서를 활용하는 업무를 지원한다.

- B. 제품 및 자재 구매 시 과대포장 제품을 지양하고, 재사용 가능한 포장재의 구매를 우선적으로 고려한다.
- C. 회사의 전체 사무공간에서 발생하는 폐기물을 분리 배출할 수 있는 시스템을 구축하고, 임직원 대상 교육을 시행하여 정확한 분리배출이 될 수 있도록 안내한다. 분리 배출은 종이, 플라스틱, 금속, 유리, 음식물 등으로 구분하여 최대한 많은 폐기물이 재활용될 수 있도록 운영한다. 또한 폐기물 수거 업체와 협력하여 재활용률이 개선될 수 있도록 관리한다.
- D. 배터리, 전자제품, 화학물질 등 유해 폐기물은 별도 수거하여 안전하게 처리한다. 사용이 가능하지만 사용연수가 지나 교체되는 전자/사무기기는 사회복지기관, 교육기관 등에 기부함으로써 사회적 가치 창출에 기여한다. 기부하는 전자기기의 대상은 안전 기준을 충족하고 본래 기능이 정상적으로 작동되는 제품으로 진행하고 기부 내역을 기록 및 경영진 대상 보고한다.
- E. 폐수처리(재사용 및 안전한 배출)에 대한 국가 법률을 준수한다.

# ESG지속가능경영 / 윤리경영 실천 서약서

롯데제이티비와 귀사는 양사간 거래에 있어 공정한 거래를 통한 상호 신뢰와 발전을 추구하고, 여행사업의 근간인 환경보전, 보호와 관련된 지속가능경영을 실천하기 위하여 윤리규범을 준수하여 공정하고 투명한 방식으로 거래할 것을 약속하며, 아래와 같이 서약합니다.

1. 양 사는 거래관계에 있어 관련법규를 준수하고 깨끗하고 투명한 거래풍토 조성을 위하여 함께 노력한다.
2. 양 사의 모든 거래는 정당한 절차 및 상호신뢰를 바탕으로 성실하게 수행하며, 약속은 반드시 준수하고 책임을 회피하지 않는다.
3. 양 사는 거래관계에 있어 부당한 금품/향응/접대/편의제공 등 금전적/비금전적 편익을 제공하지 않으며, 윤리 규범에 반하는 어떠한 형태의 부정/비리행위를 하지 않는다.
4. 양 사는 거래관계에 있어 불공정 거래, 부정/비리 등의 비윤리적인 행위를 인지하였을 경우 해당 행위에 대하여 즉시 알려야 하며, 그것을 이유로 어떠한 불이익도 주지 않도록 한다.
5. 양 사는 여행사업 및 거래에 관련한 인적자원, 물적자원, 환경자원을 보호/보전하는 지속가능한경영정책을 수립하고 시행한다.
6. 양 사는 고객에게 여행서비스를 제공하는데 있어, 야생 동·식물과 문화유산의 불법·비정상적 유통/거래를 방지하며, 자연환경과 문화유산 등의 관광자원을 보호/보전하는 지속가능한 여행을 안내하고 실천한다.
7. 양 사는 지구환경보전을 위한 탄소저감, 수자원 및 에너지 소비 절약, 폐기물 관리 및 친환경 자원순환에 최선의 노력을 다한다.
8. 양 사는 고객과 임직원의 안전을 최우선으로 생각하며, 임직원의 안전한 업무 환경을 조성하고, 고객에게 안전한 여행 서비스를 제공하기 위해 최선을 다한다.
9. 양 사는 아동노동을 비롯한 불법적인 노동 착취, 성적 착취, 노예고용행태 등 착취 행위를 방지하고, 국적, 민족, 인종, 성별, 장애, 종교, 사회적 배경 등 차이에 따른 차별 행위를 방지하며, 인권침해의 현장을 목격할 시, 관련 당국에 적극적으로 신고하고 협조를 한다. (단, 고객에 여행서비스를 제공 중 사건을 목격 또는 관여하는 경우, 고객의 안전을 최우선으로 확보하고, 고객의 양해를 구한 후 개입 및 조치해야 한다.)
10. 양 사는 동물에 대한 밀렵, 학대 및 불필요한 고통을 가하는 생명 존중에 반하는 행위를 하거나, 관련한 불법·비정상적인 여행 서비스를 고객에게 권유 또는 제공하지 않는다. 또한, 이와 같은 불법행위를 목격할 경우, 관련 당국에 적극적으로 신고하고 협조를 한다. (단, 고객에 여행서비스를 제공 중 사건을 목격 또는 관여하는 경우, 고객의 안전을 최우선으로 확보하고, 고객의 양해를 구한 후 개입 및 조치해야 한다.)
11. 양 사는 지역 및 취약계층의 고용을 비롯한, 지역사회와 교류 협력 활동에 적극 참여한다.
12. 양 사는 상기 실천 내용을 이행하지 않은 사실이 확인될 경우, 해당 사건의 중대성 및 이후 해당 파트너사의 시정/개선조치 여부와 그 정도에 따라, 거래의 중지 또는 파트너사 계약의 갱신을 하지 않을 수 있으며, 파트너사의 위법사실로 인하여 상대 측에 유·무형 손해가 발생할 경우, 파트너사에 합당한 손해배상을 청구할 수 있음을 확인한다.

※ 롯데제이티비 ESG윤리경영 실천 신고회선 : 02-6313-8040 / [ethics@lottejtb.com](mailto:ethics@lottejtb.com) (윤리경영담당)

2025년 12월 1일

사업자등록번호 : 201-86-02089

회 사 명 : 롯데제이티비 주식회사

대 표 자 명 : 박 재 영 (인)

사업자등록번호 :

회 사 명 :

대 표 자 명 :

(인)

## ESG Sustainable Management / Ethical Management Pledge of Practice

LOTTEJTB and your company are committed to trading in a fair and transparent manner in order to pursue mutual trust and development through fair transactions and to practice sustainable management related to environmental conservation and protection, the basis of the travel business, and pledge as follows.

1. We work together to comply with relevant laws and regulations in business relations and to create a clean and transparent trading climate.
2. All of our transactions are conducted faithfully based on due process and mutual trust, and commitments must be followed and accountability is not avoided.
3. We do not provide financial or non-monetary benefits, such as unfair money, entertainment, hospitality, and convenience in a business relationship, and do not engage in any form of fraud or corruption contrary to ethical norms.
4. When we recognize unethical acts such as unfair trade, fraud, or corruption in a business relationship, we shall immediately inform them of the act, and do not cause any disadvantages on the grounds of it.
5. We establish and implement sustainable management policies that protect/preserve human, material, and environmental resources related to travel businesses and transactions.
6. In providing travel services to customers, we guide and practice sustainable travel to prevent illegal distribution/transaction of wild animals and plants and cultural heritage, and to protect/preserve tourism resources such as natural environments and cultural heritage.
7. We make every effort to reduce carbon, save water resources and energy consumption, manage waste and circulate eco-friendly resources to preserve the global environment.
8. We put the safety of customers and employees first, and do our best to create a safe work environment for employees and provide safe travel services to customers.
9. We prevent exploitation activities such as illegal labor exploitation, sexual exploitation, and slave employment behavior, including child labor, prevent discrimination based on differences in nationality, ethnicity, race, gender, disability, religion, and social background, and actively report and cooperate with the relevant authorities when witnessing a scene of human rights violation. (However, if travel services are provided to customers, the safety of customers shall be the top priority, and then intervention and measures shall be taken after obtaining the customer's understanding.)
10. We do not encourage or provide illegal or abnormal animal travel services to our customers and do not do anything against the respect for life that poach, abuse and cause unnecessary pain to them. We also actively report and cooperate with authorities if we witness such illegal activities. (However, when providing travel services to customers, we must ensure their safety first and seek their understanding before intervening.)
11. We actively participate in exchange and cooperation activities with local communities, including the employment of local and vulnerable groups.
12. We confirm that if it is confirmed that the above practice has not been implemented, the transaction may not be suspended or renewed depending on the materiality of the case, whether or not the relevant partner takes corrective/improvement measures, and the extent to which the partner company takes corrective/improvement measures, and that in the event of tangible or intangible damage to the other party due to the partner's illegality, the partner company may be claimed for reasonable damages.

※ LOTTEJTB ESG ethics management practice report line: 02-6313-8040 / [ethics@lottejtb.com](mailto:ethics@lottejtb.com)

**December 1st, 2025. LOTTEJTB Co.Ltd. (signature : \_\_\_\_\_) , \_\_\_\_\_ (signature : \_\_\_\_\_)**