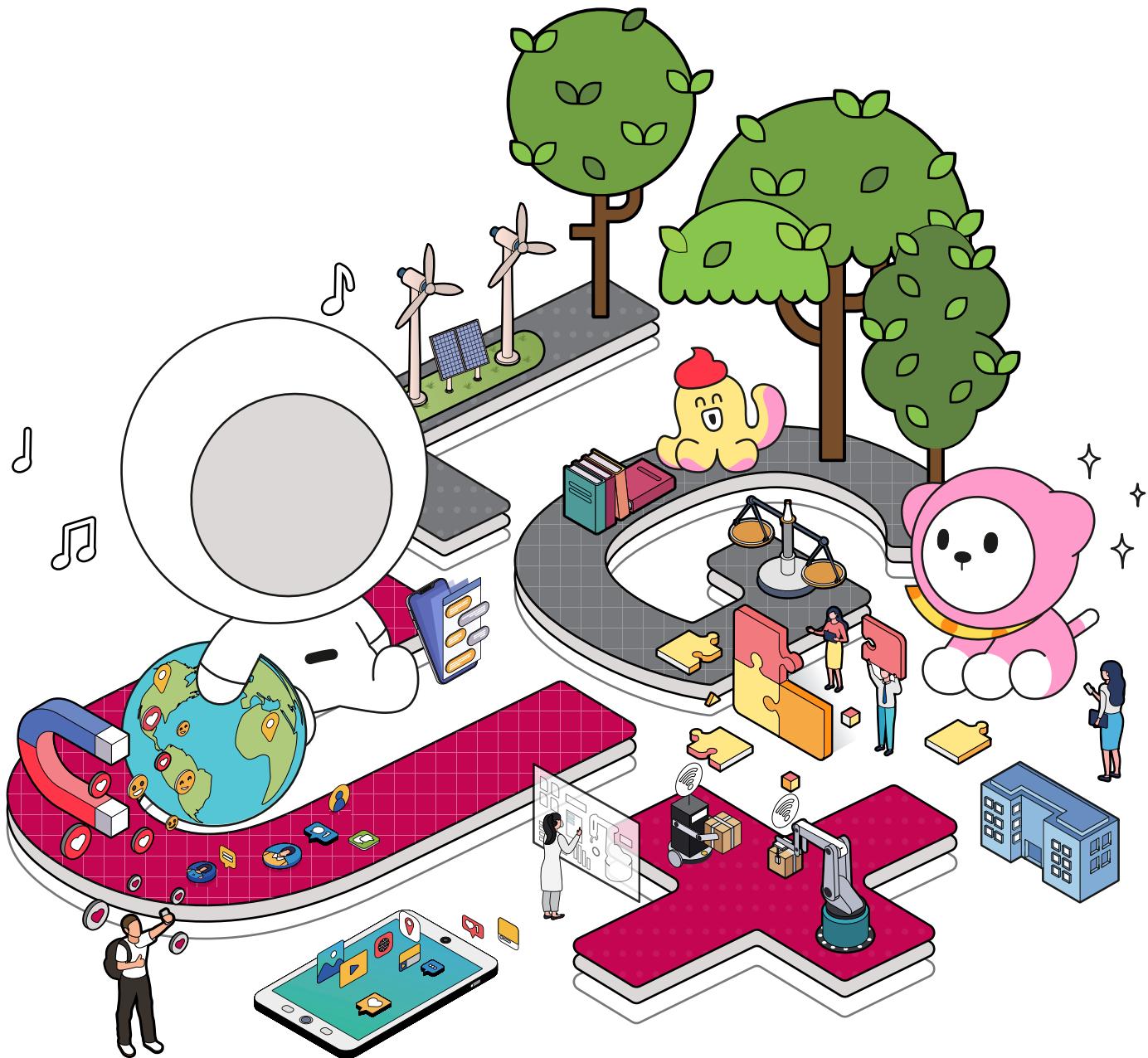


2022 LG유플러스 지속가능경영보고서

LG U⁺ SUSTAINABILITY REPORT 2022



About this Report

보고서 개요

LG유플러스는 이해관계자와 적극적으로 소통하고 지속가능경영 현황을 공유하기 위해 2013년 첫 번째 지속가능경영보고서를 시작으로 연 1회 보고서를 발간하고 있습니다. '2022 지속가능경영보고서'는 LG유플러스의 열한 번째 보고서이며, 본 보고서를 통해 회사의 경영, 사회, 환경 분야에 걸친 지속가능경영 활동과 성과에 대해 투명하게 공개하고 이해관계자의 의견을 수렴하고자 합니다.

보고서 작성 원칙

본 보고서는 글로벌 지속가능경영 보고 기준인 GRI (Global Reporting Initiative) Standards 2021을 따르고 있습니다. 추가적으로 지역 특성을 반영하기 위해 사업 활동 지역에 해당하는 한국의 K-ESG 가이드라인을, 산업 특성에 적합한 주요 이슈 별 활동 내용을 공개하기 위해 SASB (Sustainability Accounting Standards Board) 기준 및 S&P Global CSA (Corporate Sustainability Assessment) 평가 기준을 고려하였습니다. 국제사회의 지속가능한 발전 목표에 동참하고자 UN SDGs (UN Sustainable Development Goals)의 지표도 함께 반영하고 있습니다. 보고서 내 재무정보는 한국채택국제회계기준 (K-IFRS: Korean International Financial Reporting Standards)에 근거한 사업보고서를 기반으로 하고 있습니다.

보고 기간 및 범위

본 보고서는 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지 활동을 담고 있습니다. 정량적인 성과에 대해서는 추세 파악을 위해 2020년부터 2022년까지 3년간의 데이터를 함께 기재했습니다. 또한, 일부 정성적인 성과는 발간 시점을 고려하여 2023년 상반기 자료를 포함하고 있으며, 보고서 작성은 위해 본사, 지역사옥 및 국사, 연구소(마곡, 대전), IDC(인터넷 데이터 센터) 등을 포함하는 국내 전 사업장을 대상으로 정량 및 정성 성과정보를 수집하였습니다.

보고서 검증

본 보고서는 한영회계법인의 자문에 따라 작성되었습니다.

재무데이터는 삼정회계법인에서 독립적으로 회계감사를 받은 재무 정보이며, 비재무 데이터는 객관성 및 신뢰성 확보를 위해 한국융합시험연구원(KTR)으로부터 독립적인 검증을 받았습니다.

주소 서울특별시 용산구 한강대로 32, LG유플러스 본사

담당 부서 ESG추진실

이메일 uplusesg@lguplus.co.kr

CONTENTS

보고서 개요

LG유플러스는 이해관계자와 적극적으로 소통하고 지속가능경영 현황을 공유하기 위해 2013년 첫 번째 지속가능경영보고서를 시작으로 연 1회 보고서를 발간하고 있습니다. '2022 지속가능경영보고서'는 LG유플러스의 열한 번째 보고서이며, 본 보고서를 통해 회사의 경영, 사회, 환경 분야에 걸친 지속가능경영 활동과 성과에 대해 투명하게 공개하고 이해관계자의 의견을 수렴하고자 합니다.

보고서 작성 원칙

본 보고서는 글로벌 지속가능경영 보고 기준인 GRI (Global Reporting Initiative) Standards 2021을 따르고 있습니다. 추가적으로 지역 특성을 반영하기 위해 사업 활동 지역에 해당하는 한국의 K-ESG 가이드라인을, 산업 특성에 적합한 주요 이슈 별 활동 내용을 공개하기 위해 SASB (Sustainability Accounting Standards Board) 기준 및 S&P Global CSA (Corporate Sustainability Assessment) 평가 기준을 고려하였습니다. 국제사회의 지속가능한 발전 목표에 동참하고자 UN SDGs (UN Sustainable Development Goals)의 지표도 함께 반영하고 있습니다. 보고서 내 재무정보는 한국채택국제회계기준 (K-IFRS: Korean International Financial Reporting Standards)에 근거한 사업보고서를 기반으로 하고 있습니다.

보고 기간 및 범위

본 보고서는 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지 활동을 담고 있습니다. 정량적인 성과에 대해서는 추세 파악을 위해 2020년부터 2022년까지 3년간의 데이터를 함께 기재했습니다. 또한, 일부 정성적인 성과는 발간 시점을 고려하여 2023년 상반기 자료를 포함하고 있으며, 보고서 작성은 위해 본사, 지역사옥 및 국사, 연구소(마곡, 대전), IDC(인터넷 데이터 센터) 등을 포함하는 국내 전 사업장을 대상으로 정량 및 정성 성과정보를 수집하였습니다.

보고서 검증

본 보고서는 한영회계법인의 자문에 따라 작성되었습니다.

재무데이터는 삼정회계법인에서 독립적으로 회계감사를 받은 재무 정보이며, 비재무 데이터는 객관성 및 신뢰성 확보를 위해 한국융합시험연구원(KTR)으로부터 독립적인 검증을 받았습니다.

주소 서울특별시 용산구 한강대로 32, LG유플러스 본사

담당 부서 ESG추진실

이메일 uplusesg@lguplus.co.kr

LG유플러스 지속가능경영보고서는

관련 페이지로의 이동과 연관 웹페이지 바로가기 등의 기능이 포함된 Interactive PDF로 제작되었습니다.

> 다음 페이지로 이동

< 이전 페이지로 이동

☰ 목차 페이지로 이동

⌂ 보고서 첫 페이지로 이동

Corporate Overview

CEO 메시지	06
경영철학	07
기업개요	10
ESG 경영 추진 조직	16
ESG Highlights	18
ESG Vision	19
이중 중대성 평가	20

Focusing Issue

고객 만족도 향상	28
기후변화 대응	46
일과 삶의 균형	56
정보보안 및 개인정보보호	64

1. Environment

환경경영	82
자원순환	98
친환경 통신 기술 서비스	102

2. Social

인권경영	110
다양성 확보	116
안전보건	122
사회공헌	132
동반성장	140

3. Governance

지배구조	150
투명한 감사체계의 확립	160
정도경영	162
리스크관리	168
준법경영	170
공정거래 질서 및 체계 확립	174

Appendix

지속가능경영 데이터	182
국내외 주요 인증	198
Standard Index	200
제3자 검증의견서	210
온실가스 검증의견서	212

> 다음 페이지로 이동

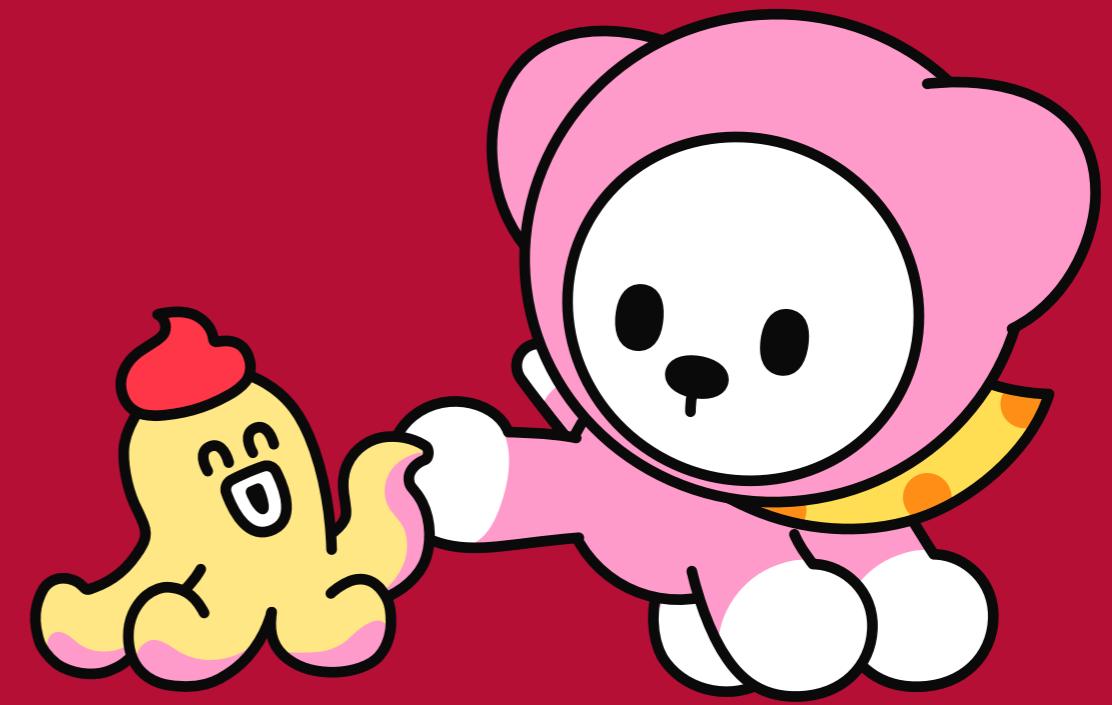
< 이전 페이지로 이동

☰ 목차 페이지로 이동

⌂ 보고서 첫 페이지로 이동

CORPORATE OVERVIEW

- 06 CEO 메시지
- 07 경영철학
- 10 기업개요
- 16 ESG 경영 추진 조직
- 18 ESG Highlights
- 19 ESG Vision
- 20 이중 중대성 평가



CEO 메시지



길고 길었던 코로나19 팬데믹이 종료되었지만, 글로벌 경기침체가 우려되는 등 힘든 상황이 지속되고 있습니다. 하지만 어려운 경영환경 속에서도 LG유플러스는 고객가치 혁신을 최우선 과제로 삼고 차별화된 고객경험을 제공하고자 노력한 결과 전 사업영역에서 고른 성장을 달성할 수 있었습니다.

또한 이러한 재무적 성과와 더불어 고객, 협력사 등 다양한 이해관계자와 함께 지속가능한 성장을 이루고자 환경(E), 사회(S), 지배구조(G)를 중심으로 지속가능한 경영을 달성하기 위해 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

1. 기후변화 위기 대응을 위해 '2050 탄소중립'을 실현하겠습니다.

2050년까지 사용전력의 100%를 재생에너지로 전환하는 '2050 탄소중립'을 선언한 바 있으며, 감축 경로를 구체화하고 전사적으로 확산하기 위해 K-RE100에 가입하였습니다. 에너지 사용량을 자체적으로 절감하기 위한 적극적인 투자와 개선활동을 추진하고 사용전력의 친환경 에너지 전환을 지속적으로 확대하여 2050년 탄소 중립 목표를 달성할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

2. 플랫폼 사업 확대를 통해 디지털 혁신 기업으로 발돋움해 나가겠습니다.

LG유플러스는 기존 통신 사업영역을 탄탄히 하는 한편 라이프스타일, 놀이, 성장케어, 웹 3.0, B2B 등 통신의 본원적 경쟁력을 강화할 수 있는 플랫폼 사업 영역을 중심으로 고객경험 혁신의 발판을 마련해 가고 있습니다. 계속해서 고객과의 디지털 접점을 확대하고 데이터를 기반으로 고객을 심층적으로 이해함으로써 고객이 오랜 시간 머물기 원하는 플랫폼 및 서비스를 제공하여, 고객 일상의 즐거운 변화를 주도하는 디지털 혁신 기업으로 발돋움해 나가겠습니다.

3. 사업 전반의 리스크 관리 체계를 강화하고, 건전하고 투명한 ESG 거버넌스를 강화해 나가겠습니다.

2022년에는 글로벌 인증기관으로부터 ISO14001(환경경영), ISO45001(안전보건경영), ISO37301(준법경영) 인증을 취득하였습니다. 이같은 경영시스템을 적절히 운영하여 사업 전반에서 발생할 수 있는 리스크를 사전에 발견하여 선제 대응하겠습니다. 또한 이사회 내 ESG 위원회를 정기적으로 운영하여 ESG관련 주요정책 및 이행현황을 수시로 점검, 개선함으로써 건전하고 투명한 지배구조를 확립하기 위해 노력하겠습니다.

LG유플러스는 앞으로도 고객, 임직원, 투자자 등 모든 이해관계자 여러분의 말씀에 귀를 기울이는 한편 기업의 사회적 책임을 다함으로써 이해관계자분들의 기대에 보답하는 기업이 되도록 노력하겠습니다.

앞으로도 여러분의 따뜻한 관심과 조언을 부탁 드리겠습니다.

대표이사: 황현식

경영철학

LG Way는 LG 고유의 경영철학이자, LG 전 임직원이 지키고 실천해야 할 사고와 행동의 기반입니다.

LG Way는 경영이념인 '고객을 위한 가치창조'와 '인간존중의 경영'을 LG의 행동방식인 '정도경영'으로 실천함으로써 LG의 비전인 '일등LG'를 달성하자는 것입니다.

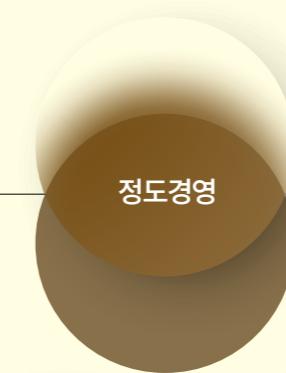
LG그룹의 경영철학

비전



- LG의 궁극적인 지향점으로 시장에서 인정받으며 시장을 리드하는 선도기업이 되는 것

행동방식



- 윤리경영을 기반으로 꾸준히 실력을 배양해 정정당당하게 승부하는 LG만의 행동방식

경영이념



- 기업의 존립근거이자 회사운영의 원칙

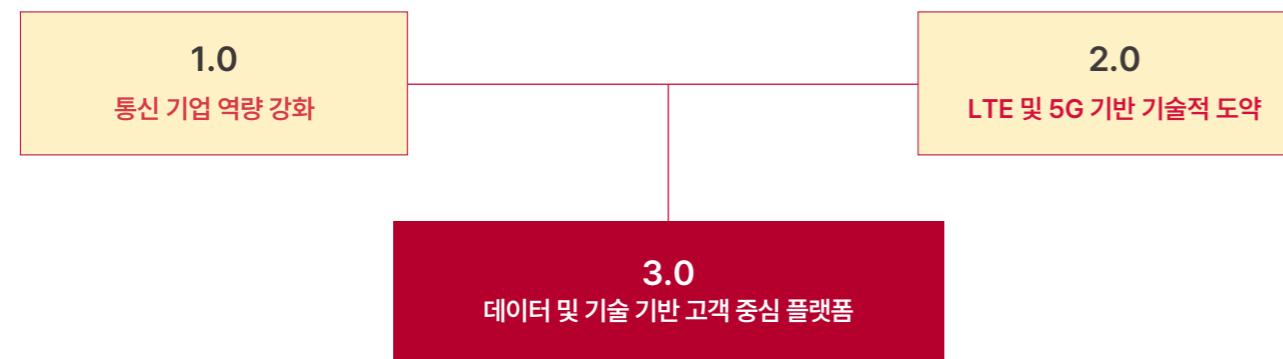
경영철학

LG유플러스의 경영철학

LG유플러스는 고객 관점에서 최상의 서비스를 제공하며, 구성원의 창의성과 자율성을 존중합니다. 끊임없이 차별화된 아이디어를 창출하여 고객의 기대를 뛰어넘는 최고의 제품과 서비스를 약속드립니다. 또한 임직원 개개인의 잠재력을 최대한 발휘할 수 있도록 기회를 제공하겠습니다.

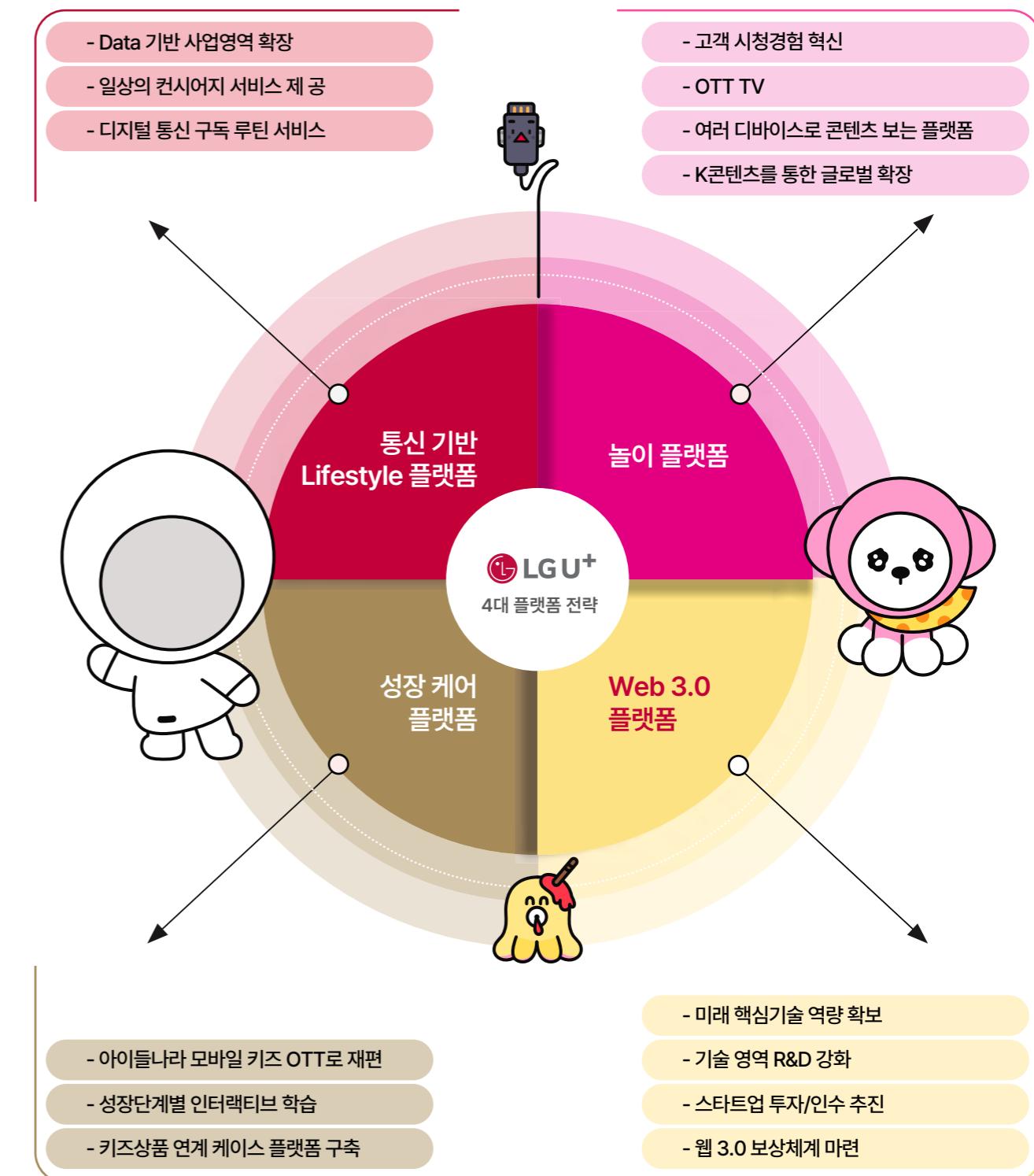
고객을 위한 가치창조	인간존중의 경영
고객중시 <ul style="list-style-type: none"> - 경영의 출발점이 되는 고객을 최우선으로 생각한다. - 항상 최종 소비자관점을 중시하여 판단하고 평가한다. 	창의·자율 <ul style="list-style-type: none"> - 고정관념에서 탈피하여 새로운 생각과 시도를 추구한다. - 자기책임과 권한에 따라 주인의식을 가지고 일한다.
실질적 가치제공 <ul style="list-style-type: none"> - 고객의 잠재된 요구까지도 한발 앞서 찾아낸다. - 고객의 기대를 뛰어넘어 최고의 제품과 서비스를 제공한다. 	인간중시 <ul style="list-style-type: none"> - 개개인의 인격과 다양성을 존중한다. - 고객가치창출의 원천인 구성원을 가장 중요한 자산으로 여긴다.
혁신을 통한 창조 <ul style="list-style-type: none"> - 기존의 틀을 깨는 차별화된 아이디어를 창출한다. - 끊임없이 더 나은 방식을 찾아 진행한다 	능력개발 및 발휘 극대화 <ul style="list-style-type: none"> - 스스로 세계 최고가 되겠다는 신념으로 일하고 능력을 개발한다. - 개개인의 잠재력이 최대한 발휘될 수 있도록 기회를 제공한다.
	성과주의 <ul style="list-style-type: none"> - 도전적인 목표를 세우고 지속적인 성과 창출에 노력한다. - 능력과 장·단기 성과에 따라 공정하게 평가하고 보상한다.

LG유플러스의 경영이념과 행동방식을 통해 'U+ 3.0' 비전 수립 및 선언



LG유플러스 4대 플랫폼 전략

- U+ 3.0 비전 달성을 위해 '4대 플랫폼 전략'을 구성하여 고객경험 혁신의 발판을 마련



기업개요

일반현황 · 사업장 위치 및 소개

기업 현황

LG유플러스 회사소개	
기업명	주식회사 LG유플러스
설립일자	1996년 7월 11일
대표이사	황현식
본사소재	서울특별시 용산구 한강대로32
임직원수(2022)	10,494명
영업수익(2022)	13조 9,060억원
영업이익	1조 813억원
홈페이지	www.lguplus.com

주요 연혁

국내 표준화 선도 기구인 5G 포럼의 대표 의장사로써 미래 통신 기술 비전 수립을 위한 적극적인 투자 및 기술 개발을 통해 새로운 통신환경 구축 선도

2G	3G		4G		5G	
1999	2001	2008	2011	2012	2014	현재
CDMA One	WCDMA	3G데이터 서비스 OZ출시	국내최초 LTE전파 발사	세계최초 LTE망 구축	세계최초 3밴드 CA상용화	5G 이동통신 기술도입
음성, 문자 메세지	영상통화	모바일 인터넷	모바일TV	멀티미디어 스트리밍	동영상	IoT* IoT** IoB***

* IoT: 모든 사물을 연결해 사람·사물, 사물·사물 간 정보 교류 및 상호 소통하는 기술

** IoTH: IoT의 발전 형태로 사물이 논리적인 인간의 사고를 대체하게 되는 단계

*** IoB: 감정표현을 포함한 뇌 기능을 대체하는 지능형 객체 등장 단계

2022년 ~ 2023년	
2023년 1월	국내 최초 국내 중소기업 삼지전자 오픈랜 장비 RU 노키아 기지국 및 유플러스 상용 코어장비 연동 성공
2022년 12월	국내 최초 오픈랜 장비 필드 검증을 통해 글로벌 오픈랜 공유회 '플러그페스트' 2년 연속 발표
2022년 11월	RIS*연구 성과로 전파방송기술대상 국무총리상 수상
2022년 9월	국내 최초 AWS**와 재난 상황에도 안정적 망 운용이 가능한 클라우드 백업망 구성
2022년 6월	세계 최초 양자 컴퓨터를 활용한 네트워크 기술로 저궤도 위성 네트워크 최적화 알고리즘 연구 결과 발표
2022년 5월	국내 최초 오픈랜 지능화 기술인 RIC***검증

* Reconfigurable Intelligent Surface(재구성가능한 지능형 표면)으로, 6G 이동통신의 핵심 안테나 기술

** Amazon Web Service (아마존 웹 서비스)의 약자

*** Radio Access Network Intelligent Controller (지능형 기지국 제어장치)의 약자

LG유플러스의 성장 과정



기업개요

자회사 현황

자회사 현황 및 활동 영역

	Home&Life	(주)엘지헬로비전	종합 유선 방송국 운영 방송통신서비스 사업 지역기반 ICT솔루션 사업
	Exemplary Company	(주)위드유	장애인 고용 표준 사업장 모바일·홈 영업 및 사업 지원 Café 운영, 클리닝서비스
	Media/ICT Service	(주)미디어로그	미디어 콘텐츠 사업 ICT 서비스 지원 중고폰 사업
	Maintenance	(주)유플러스홈서비스	홈 미디어 고객서비스 설치, 개통, 유지·보수
	Consulting	(주)씨에스원파트너 (주)씨에스리더 (주)씨브이파트너스 (주)아인텔레서비스	고객센터(CVC) 운영 고객 만족 및 불만 처리 요금제 컨설팅, 정보변경, 혜택 안내
	Venture Capital	LG UPLUS FUND LLC 뮤렉스웨이브액티브 시니어투자조합	투자법인
	Telecom	DACOM America, Inc.	미국 내 통신서비스 제공

주요 사업

- 주요 사업인 모바일, 홈, 기업 서비스에 대하여 지속적으로 사업을 확대하고 있으며, 이를 통해 전년대비 수익을 확대 중

모바일

(단위: 십억원)

모바일 부문 서비스 수익

연도	금액	성장율
2021	5,693	
2022	5,831	전년대비 2.4% 상승

*접속 수익 제외, 자회사 MNVO 수익 포함, 연결기준

모바일 사업 현황

구분	사업명	내용
콘텐츠	아이들나라	키즈 전용 청정 콘텐츠 플랫폼
	스포키	모바일 스포츠 테마파크
	아이돌플러스	아이돌 무대 생중계 플랫폼
	U+ 모바일 TV	고객 맞춤형 동영상 서비스
	넷플릭스	글로벌 1위 OTT
	유튜브 프리미엄	광고 없이 즐기는 유튜브
	디즈니+	디즈니 콘텐츠 OTT
	티빙	K콘텐츠 OTT
	바이브	네이버 음원 플랫폼
라이프	유독	고객 구독 관리 플랫폼
	포동	반려견 훈련 서비스 플랫폼
	베터	개인 일상 기록 플랫폼
커머스	U+콕	최대 94%의 할인혜택을 제공하는 쇼핑 플랫폼
협업	째깍악어	오프라인 아동 돌봄 플랫폼 투자
	와디즈	복합 문화 공간 '일상·비일상의틈'과 전략적 MOU 체결

기업개요

홈

스마트홈 부문 수익		
연도	금액	성장율
2021	2,204	
2022	2,345	전년대비 6.4% 상승

홈 사업 현황

구분	사업 구분	사업명	내용
U+TV	콘텐츠	아이들나라	아이의 성장을 돋는 맞춤형 콘텐츠
		넷플릭스	세계적인 엔터테인먼트 스트리밍 서비스
		유튜브	공식 유튜브 채널을 통해 자체 제작 콘텐츠 제공
		디즈니+	디즈니, 마블 등 폭넓은 라인업의 스트리밍 서비스
		U+홈트Now	운동 습관을 형성하는 홈트 서비스
		한눈에쇼핑	14개 홈쇼핑 채널의 방송 상품을 한곳에 모아 쉽게 볼 수 있는 서비스
		STUDIO X+U(오리지널 콘텐츠)	전문적인 웨이드미드폼 콘텐츠 창작 플랫폼
	셋톱박스	Chromecast with Google TV	U+tv와 온라인동영상서비스(OTT)를 한번에 즐길 수 있는 초소형 동글형 셋톱박스
		U+tv 사운드바 블랙	고해상도 프리미엄 TV
		U+tv UHD4	IPTV 최초 AI 음향을 적용하여 우리집 공간과 콘텐츠에 따라 TV 사운드를 맞춰 주는 셋톱박스
U+ 인터넷	인터넷	U+tv 프리3	선 없이 자유롭게 U+tv를 즐길 수 있는 무선 IPTV
	와이파이	스마트기가	합리적인 인터넷 요금제
	와이파이	기가와이파이	초고속 와이파이 요금제
U+스마트홈	펫케어 스탠다드	펫토이	반려동물 전용 놀이기기
		맘카	실시간으로 집안 상태를 알려주는 홈CCTV
		반려동물 배상 보험	반려동물을 위한 보험 지원
		맘카 Easy2	스마트홈 기기와 보험까지 한번에 이용하는 보안 패키지
	우리집 지킴이 Easy2	동작감지센서	움직임과 빛의 변화를 감지하는 센서
		도어센서	외부인 침입 시 알림을 통해 알려주는 도어센서
		화재·도난 보험	화재 또는 도난사고에 대비하는 보험 지원
	구글 패키지	Nest Hub 2세대	구글 어시스턴트가 탑재된 스마트 디스플레이
		무드등	원하는 색상으로 집 안 분위기를 연출하는 스마트 조명
		AI리모콘2	가전제품을 음성과 휴대폰 앱으로 켜고 끄는 AI리모콘
	유튜브 프리미엄 3개월 무료 체험	U+통신료 결제와 동시에 이용 가능한 유튜브 프리미엄 서비스	

기업

기업부문 수익		
연도	금액	성장율
2021	1,493	
2022	1,584	전년대비 6.1% 상승

기업 사업 현황

구분	사업명	내용
5G 솔루션	스마트팩토리	ICT에 기반한 친환경 산업단지 관리 솔루션
	스마트모빌리티	통신·인포테인먼트 플랫폼 탑재 차량 기술 개발
	영상보안솔루션	AI 기반 보안솔루션
	원격제어	스마트 원격제어 서비스
통신	인터넷·CCTV	모바일로 매장, 사무실을 실시간으로 확인하는 서비스
	전용회선	세계 최초 양자내성암호(PQC) 전용회선 서비스 출시
	전화	LG유플러스의 SOHO* 솔루션 도입
	부가전화	안내 모니터 서비스 등 부가적인 서비스 제공
	IDC	'U+클라우드 멀티커넥트': 클라우드 네트워크 통합 솔루션
	무선	원격검침
솔루션	초정밀측위	수도 원격검침 사업 시장점유율 1위
	법인 모바일	국내 통신사 최초 RTK 기준국 전국망 구축
	메타버스	법인 폰 지원 서비스
	업무협업	대학 특화 메타버스 플랫폼
	언택트	원격지원, 영상회의 등 효율적인 업무 지원 서비스 제공
	보안	원격지원, 영상회의 등 효율적인 업무 지원 서비스 제공
	U+메시지허브이지	AI콜센터 등 기업 고객사에 안정적이고 장기적인 서비스 제공
	U+서빙로봇	매장 운영효율을 높이고 고객경험 혁신을 위해 출시한 서비스
	스마트안전	작업자의 안전장비에 센서를 붙여 사고를 예방하는 안전관리 솔루션

* 상시근로자 5~10인 미만 소기업 및 개인사업자(Small Office Home Office)

ESG 경영 추진 조직

LG유플러스는 지속가능한 ESG 경영의 실천을 위해 이사회와 이사회 산하의 ESG위원회를 운영하고 있습니다.

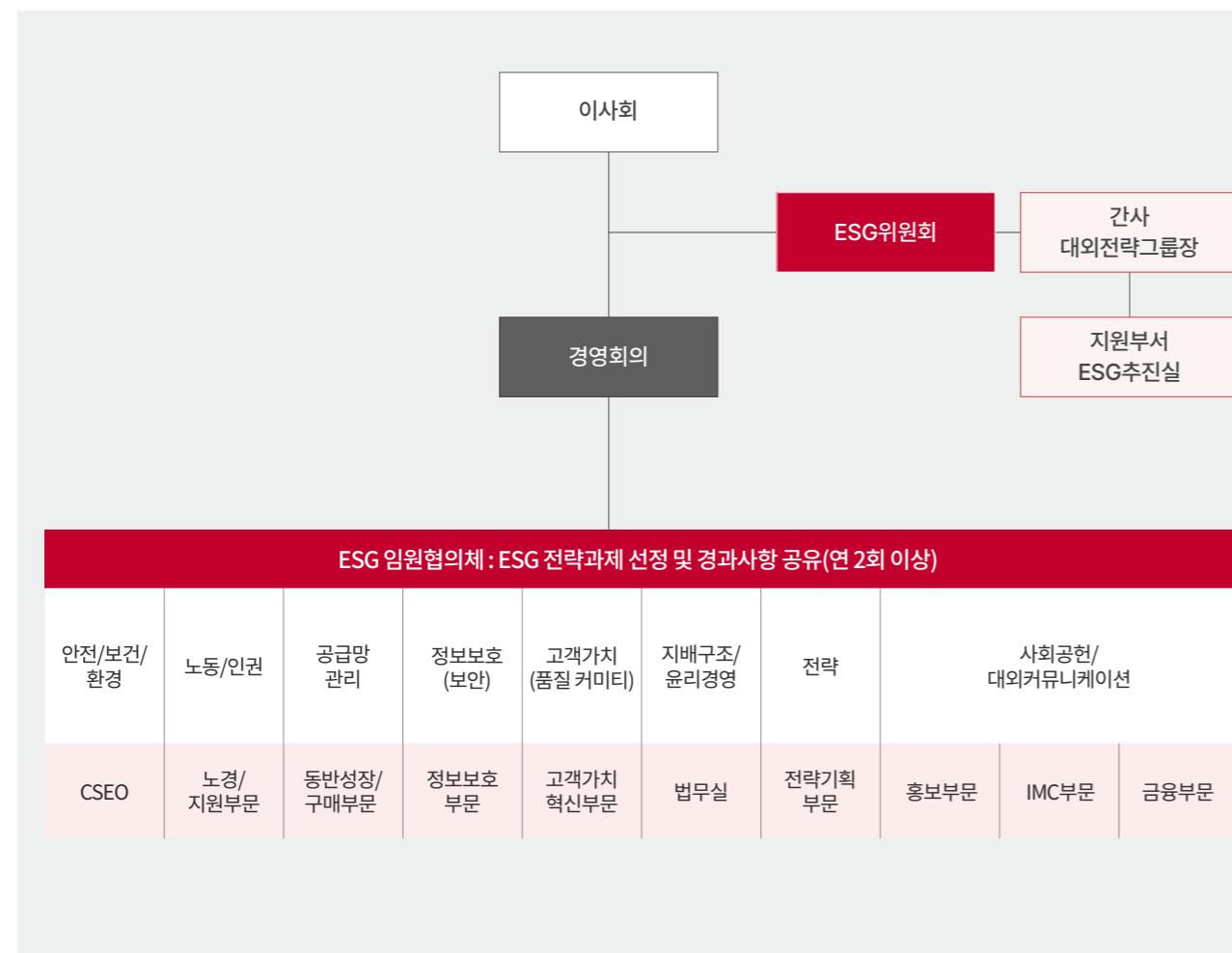
주요 핵심 과제는 ESG 임원협의체를 통해 주기적으로 논의하고 있으며, 장기적이고 지속가능한 성장을 실현하기 위한 의사 결정 체계를 확립하였습니다.

ESG 경영 프로세스

배경

- 장기적이고 지속 가능한 성장을 실현하기 위해, ESG(환경, 사회, 지배구조) 경영 공고화
- 전사 차원의 현업 각 부서의 참여를 통한 ESG 지향점과 전략 과제 발굴·실행으로, 효율적 ESG 경영 실현 및 대내외 이해관계자의 요구 사항에 효과적으로 대응하기 위해 ESG 경영 프로세스를 수립하고 이행

ESG위원회 및 ESG 임원협의체 조직도



ESG위원회 활동 내역

- 2021년 상반기를 시작으로, ESG위원회는 지속가능경영을 위한 체계를 구축하여 다양한 ESG 의제에 대해 이사회 보고 및 결의를 매 반기 시행해 왔음

구분	의안내용	가결여부
2022.06.24	보고 온실가스 감축목표 수립 및 추진계획 보고	-
	보고 ESG 전략과제 추진현황 보고	-
2022.12.13	승인 ESG위원회 위원장 선임의 건*	가결
	보고 ESG 지향점 중심과제 목표 수립 및 추진 계획 보고	-
	보고 온실가스 감축 추진 경과 및 계획 보고	-
	보고 정보보안 및 개인정보보호 관련 주요 리스크 관리 현황 및 계획 보고	-
	보고 소비자 권익 침해 관련 주요 리스크 관리 현황 및 계획 보고	-
	보고 인권 관련 주요 리스크 관리 현황 및 계획 보고	-
	보고 공급망 지속가능성 관련 주요 리스크 관리 현황 및 계획 보고	-

ESG위원회 위원장 선임의 건(2022.12.13)*: 제현주 사외이사에서 엄윤미 사외이사로 ESG위원회 위원장 교체됨에 따라 해당 건 발생.



ESG Highlights

고객을 우선으로 생각하며 신뢰받는 기업, 임직원의 만족도를 총족하는 기업, ICT 기술혁신을 통해 사회적 문제 해결을 선도하는 기업이 되겠습니다. 또한 친환경 경영, 인권경영, 공정거래 실천을 통해 발생할 수 있는 다양한 리스크에 대해 선제적으로 대응하고 있습니다.

2022년 LG유플러스의 성과

<ul style="list-style-type: none"> • K-RE100* 가입(2022) • CDP** 탄소경영 섹터 아너스 클럽*** 9년 연속 선정 • 친환경 IDC 및 네트워크 장비로 온실가스 감축 <p>탄소중립 실천 우수참여기업 감사패 수상</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 아시아 최대 IDC '평촌메가센터' 친환경 냉각 등으로 연간 약 4,009만kWh 절감(2022) • 에너지 소모가 큰 광동축전합장을 광가입자망으로 전환하여 373만kWh 절감(2022) 	<ul style="list-style-type: none"> • 동반성장위원회 발표 '2021년 동반성장지수 평가' 8년 연속 최우수 등급 • 여성가족부 '가족친화기업' 4회 연속 지정 <p>8년 연속 최우수 등급</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 서울특별시 '아동을 위한 사회 공헌 활동 우수 기업' 선정, 서울시장 표창 수상 • 보건복지부·한국사회복지협의회 '지역 사회 공헌 인정제' 2년 연속 획득 • 광복절 사회 공헌 캠페인 '당연하지 않은 일상', 'PR 세이버 어워즈' 아래지역 통신 부문 단독 수상 	<ul style="list-style-type: none"> • ICT 기술을 활용한 전략적 사회 공헌 • 탄소중립실험포인트 제도와 연계한 MVNO(알뜰폰) 요금제 출시 • 국방부 협력, 군인 자녀 교육 격차 해소 프로그램 진행 <p>지속가능한 경영 실현을 위한 'ESG위원회' 운영</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 2050까지 100% 재생에너지 전환 계획 및 온실가스 감축 로드맵 수립
LG유플러스 ESG 지향점					
사업경쟁력 강화			선제적 리스크 관리		
고객 신뢰받는 안전한 제품과 서비스 제공	임직원 함께 성장하고 오래 남고 싶은 회사 구축	지역사회 ICT 기술 혁신을 통한 사회적 문제 해결	친환경 경영	인권경영	공정하고 투명한 파트너십 형성
 정보보안  개인정보 보호  제품/서비스 품질	 인재 유치 및 유지  역량개발  성과권리 및 보상	 지역사회 발전  전략적 사회공헌  디지털 포용성	 기후변화 대응  친환경사업장  인권 리스크 원화	 인권보호  인권 리스크 원화  협력사 ESG 관리	 공정거래  협력사 ESG 관리  동반성장
영역별 ESG 경영방침					
<p>LG유플러스는 지속가능경영의 체계를 고도화하기 위해서 경영방침을 세분화하였습니다. 각 세부 영역별로 경영체계와 경영방침을 공시하여 ESG 경영의 의지를 나타내고 있습니다.</p>					
 인권경영	 안전/보건	 환경경영	 정도경영		

* K- Renewable Energy(재생 에너지) 100: 전기 소비자가 공단의 K-RE100 관리 시스템을 통해 재생에너지 사용실적을 제출하고 재생에너지 사용 확인서를 발급받는 제도
** 탄소 공개 프로젝트(Carbon Disclosure Project): 전 세계 주요 상장 기업의 이산화탄소 및 온실가스 배출 정보와 행정에 대한 장·단기 경영 전략을 요구 및 수집하여 평가하는 글로벌 비영리 기구
*** 탄소경영 섹터 아너스 클럽(Carbon Management Sector Honors): 기후 변화 대응 평가 우수 기업

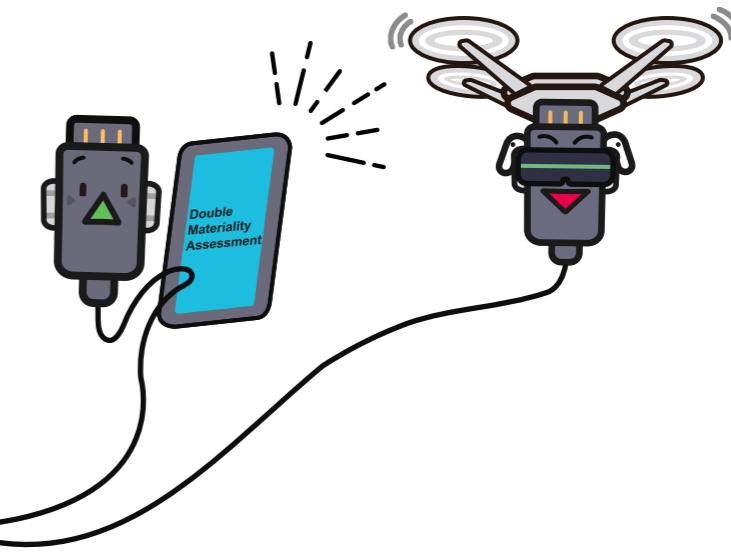
이중 중대성 평가

(Double Materiality Assessment)



이중 중대성 평가가 뭐예요?

이중 중대성 평가는 우리 회사에 가장 중요한 ESG 이슈를 뽑아내기 위해 새로 도입한 방법이야. 기존의 중대성 평가 방법보다 다양한 기준을 적용해서 조금 더 정확히 중요도를 파악할 수 있어.



이중 중대성 평가 프로세스

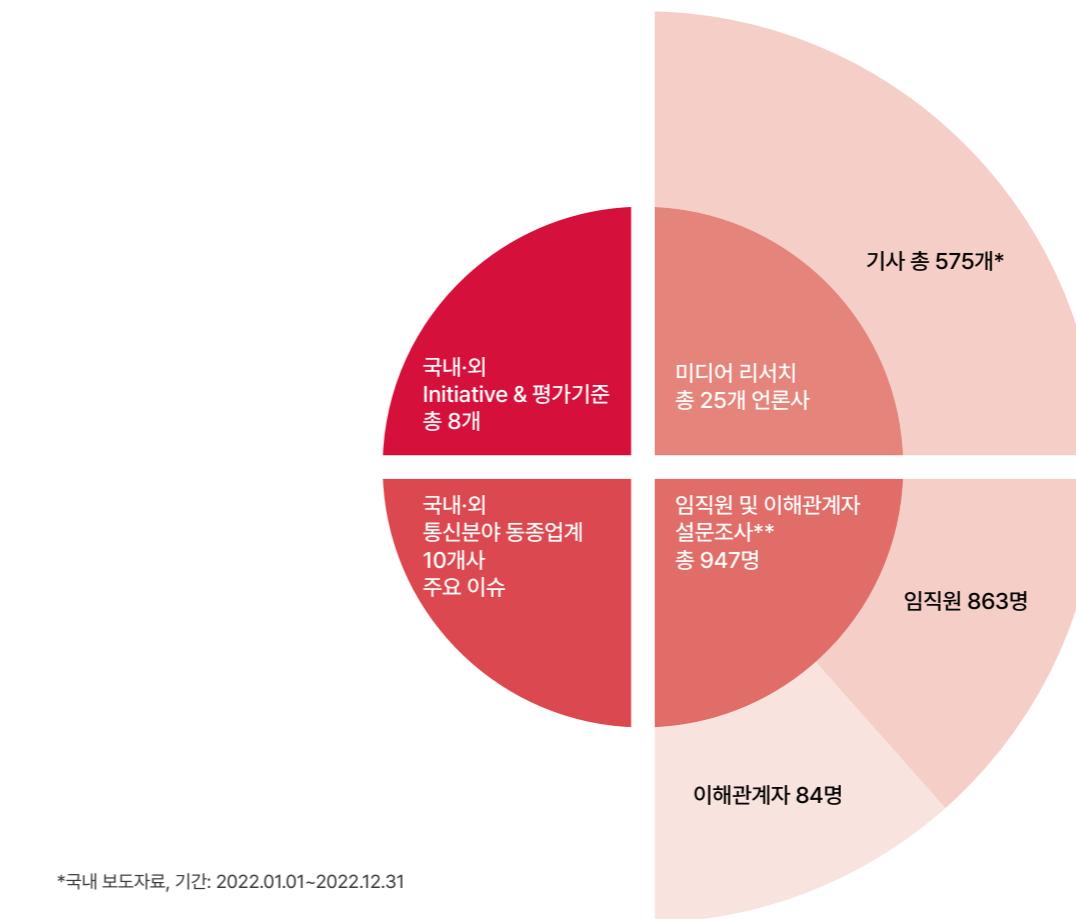
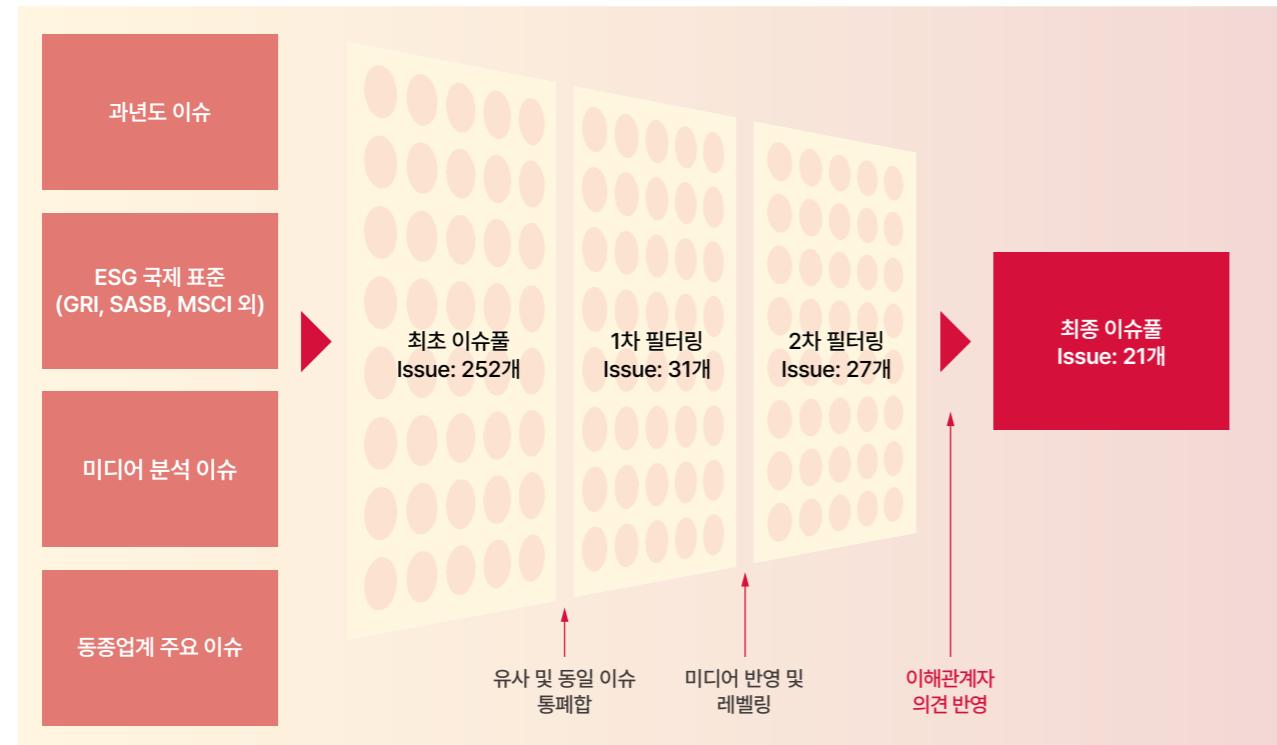
이중 중대성(Double Materiality) 평가

- 사회·환경이 기업의 재무 상태에 영향을 미치는 것(Outside-In)뿐 아니라 기업의 경영 활동이 사회·환경에 미치는 영향력(Inside-Out)을 복합적으로 고려하는 중대성 평가 방식
- 기존 중대성 평가에서 정량화된 이해관계자 의견 수집과 국제 표준 등 정성적인 내용에 대한 데이터 분석 프로세스를 강화하였으며, 해당 결과를 바탕으로 주요 추진과제 선정 및 목표 설정

ESG 이슈 선정 절차

- 사회·환경적 영향도(Impact on Society and Environment)와 비즈니스 연관성(Business Relevance)에 대한 데이터 신뢰도 및 정확도의 향상을 위해 다각적 접근 수행
- 과년도 기준 미디어 리서치 범위 확대, 이해관계자 설문 범위 및 수준 고도화를 통해 이해관계자 대표성 측면에서 보다 실질적인 이슈 도출

중대성 평가 이슈 풀 도출



이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 결과

- 중대성 평가를 통해 사회·환경 영향과 재무 영향을 구분하여 수치화
- 각 영향도를 취합하여 '최종 LG유플러스 중대성 Issue'에 대한 평가 시행

주요 이슈별 중대성 분류



2022년 LG유플러스 중대성 Issue

- Issue 중 최종 상위 5개 과제를 LG유플러스 핵심 과제로 설정하고, 지속가능경영 최고 의사결정기구인 ESG위원회에 보고 수행
- LG유플러스 핵심과제는 상시 모니터링 진행 및 관리 부서 지정, 주요 추진과제로 설정하여 부서별 대응 전략 수립

2022년 LG U+ 중대성 Issue 순위	사회·환경 영향도	재무 영향도	이중 중대성 종합 합산
1 고객 만족도 향상	●	●	●
2 에너지 사용 및 온실가스 배출량 감축	●	●	●
3 일과 삶의 균형 추구	●	●	●
4 재생에너지 사용량 확대	○	●	●
5 정보보안 및 개인정보보호 관리 강화	●	●	●
6 공정거래 정착 및 법규 준수	○	●	●
7 안전·보건 문화 확산	○	●	●
8 윤리경영 및 컴플라이언스 준수	●	●	●
9 선제적 사업 리스크 관리	○	●	●
10 산업폐기물 재활용 확대	○	●	●
11 친환경 통신기술 서비스 확대	●	○	●
12 지속 가능한 공급망 관리	○	●	●
13 우수인재 유치 및 육성	○	●	●
14 환경영경영 체계 운영	●	○	●
15 전략적 사회공헌활동 시행	●	○	●
16 이해관계자 소통 강화	○	●	●
17 인권보호 강화	○	●	●
18 건전한 노사관계 확립	○	●	○
19 비재무적 성과를 포함한 투명한 공시	○	●	○
20 생물다양성 및 환경보호 활동 추진	○	○	○
21 혁신을 통한 미래성장 동력 확보	●	○	○

* ● 1~5위, ○ 6~9위, ◎ 10~13위, ▲ 14~17위, △ 18~21위

이중 중대성 평가

주요 추진과제

- 이중 중대성 평가를 통해 설정된 ESG의 핵심 과제에 대하여, 부서별 대응 전략 및 2022년 성과를 공시

Issue	목표	대응 전략	보고 페이지
고객 만족도 향상	고객 만족도에 대한 지속적 모니터링을 통해 고객 관점의 네트워크 및 서비스 품질 제고	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자권익보호 정책 및 프로세스 개선 • 소비자 만족도 관리, 고객 불만사항 개선 • 네트워크 및 서비스 품질관리 제고 	고객 만족도 향상 (28p ~ 45p)
에너지 사용 및 온실가스 배출량 감축	에너지 감축 및 온실가스 절감을 통해 지속가능한 환경에 기여	<ul style="list-style-type: none"> • 기후변화 대응 조직 체계 강화 • 2050 탄소중립 목표 및 실행 계획 수립 • IDC평촌메가센터 친환경 기술 도입 	기후변화 대응 (46p ~ 55p)
일과 삶의 균형 추구	조직문화 개선 및 임직원 몰입도 관리/ 건전하고 만족도 높은 업무 환경 조성	<ul style="list-style-type: none"> • 임직원 복지 프로그램 • 임직원 인권 제고 프로그램 • 임직원 전문성 확보 	일과 삶의 균형 (56p ~ 63p)
재생에너지 사용량 확대	국제 재생에너지 동향에 발맞춰 재생에너지 전환 계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> • 에너지 감축 및 재생에너지 전환 계획 수립 	기후변화 대응 (46p ~ 55p)
정보보안 및 개인정보보호 관리 강화	혁신 기술을 도모하여 고객 개인정보보호와 정보보안 리스크 최소화	<ul style="list-style-type: none"> • 정보보안 정책 수립 및 조직 강화 • 개인정보 및 정보보호 리스크 관리 • 정보보호 투자의 적시성 확보 	정보보안 및 개인정보보호 (64p ~ 79p)

이해관계자 소통

- 다양한 소통채널을 구축하여, 고객, 임직원 및 기타 이해관계자로부터 적극적으로 의견을 수렴하는 체계를 구축

이해관계자	주요 소통채널	소통 내용(주기)	이해관계자 관심사항
 고객	<ul style="list-style-type: none"> - 직영점 - 체험단 운영 - 고객센터 - 웹사이트, SNS 	<ul style="list-style-type: none"> - 모바일 및 홈서비스 VOC 접수 (상시) 	<ul style="list-style-type: none"> - 고객 개인정보 보호 강화 - 고객 중심의 상품 및 서비스 제공
 임직원	<ul style="list-style-type: none"> - 성과 공유회 - 고충처리제도 - 노경협의회 - 안전보건위원회 - 사내 게시판 - 심리 상담실 - 뉴스레터 - CEO 현장방문 - 블루보드 - 임직원 설문조사 	<ul style="list-style-type: none"> - 임단협 뉴스(상시) - 노경브리핑(상시) - CEO 현장방문(상시) - 블루보드 간담회(연 6회) - 즐거운 직장 CA 활동(상시) 	<ul style="list-style-type: none"> - 임직원 소통 활성화 - 일과 삶의 균형 - 임직원 역량 강화
 협력사	<ul style="list-style-type: none"> - CEO 및 임원 간담회 - 사이버 신문고 - 동반성장보드 - 뉴스레터 - 교육 및 사업지원 활동 	<ul style="list-style-type: none"> - 동반성장보드(상시) - 동반성장 간담회 (지역별 연 1회 이상) 	<ul style="list-style-type: none"> - 공정거래 자율 준수 및 관계 확립 - 협력사 경쟁력 강화 지원 - 정기적 소통 및 협력 강화
 주주와 투자자	<ul style="list-style-type: none"> - 정기보고서 - 주주총회 - 이사회 - IR활동 	<ul style="list-style-type: none"> - 이사회(상시) - 정기주주총회(연 1회) - IR실적발표(연 4회) - 기타 투자자 미팅(상시) 	<ul style="list-style-type: none"> - 선제적 리스크 관리 - 기술 경쟁력 강화 - 5G 네트워크 시장 선도
 정부	<ul style="list-style-type: none"> - 산업계 정책 참여 - 국책과제 협력 - 사회 안전망 구축 	<ul style="list-style-type: none"> - 공익기여 활동 협업(상시) - 보편적 역무(상시) - 국민DR사업 지원(상시) - 준법 및 납세(상시) 	<ul style="list-style-type: none"> - 이동통신단밀장치 유통구조 개선에 관한 법률(단통법) 등 법규 및 규제 준수 - 통신업 강점 활용한 인프라 지원
 지역사회	<ul style="list-style-type: none"> - 사회공헌 활동 - 공익 캠페인 	<ul style="list-style-type: none"> - 사회적 배려계층 대상(상시) - 서비스 지원 활동(상시) - 임직원 봉사 활동(상시) 	<ul style="list-style-type: none"> - IT 기업의 특성을 살린 사회공헌 활동 확대 - 사회적 책임(CSR) 정보 공개

FOCUSING ISSUE

- 28 고객 만족도 향상
- 46 기후변화 대응
- 56 일과 삶의 균형
- 64 정보보안 및 개인정보보호



고객 만족도 향상

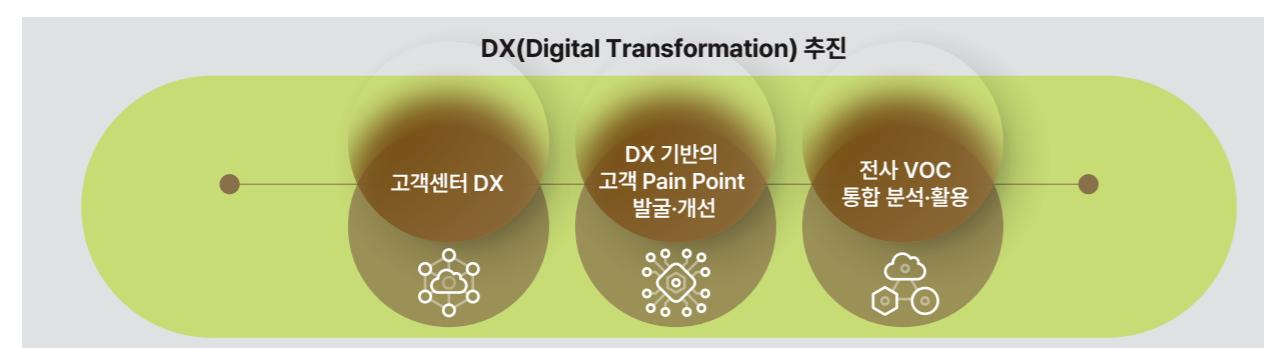
LG유플러스는 고객의 권리와 이익을 보호하고, 만족도를 향상시키기 위해서 개선과제를 도출하고 이를 해결하기 위한 다양한 활동을 실행하고 있습니다. 또한 불만족 사례는 별도의 관리와 신속한 대응을 통해 고객의 불편함을 최소화하여 고객의 권익을 보호하는데 앞장서고 있습니다.

소비자 권리 보호

소비자 권리보호 정책

- (1) LG유플러스는 고객이 진정한 사업기반이라는 신념 하에, 고객의 의견을 항상 존중하고 고객에게 도움이 되는 가치를 끊임없이 창출하여 제공함으로써 고객으로부터 신뢰를 확보하기 위해 노력하고 있습니다.
- (2) 'Vision333'을 선포하고, '고객 일상의 즐거운 변화를 주도하는 디지털 혁신 기업'이라는 새로운 기업목표를 수립하고 이를 달성하기 위한 전략을 수립하였습니다. (~2023)

목표: 고객 일상의 즐거운 변화를 주도하는 디지털 혁신 기업



고객 만족도 향상

소비자 권리보호 달성을 전략

- 세분화된 소비자 권리보호 달성을 전략을 수립하여 고객의 만족도를 제고하는 활동과 주요 추진체계를 구축 후 이행

구분	활동명	세부 내용
고객 중심 조직문화 구축	“뼛속까지 고객중심” 문화 정착	<ul style="list-style-type: none"> 고객 최우선 조직 문화 정착 캠페인 주요 회의공간에 ‘고객의 자리’ 마련 전사 결재서류의 최종 결재 단계에 ‘고객’ 결재란 지정 고객의 소리를 담은 ‘고객 칭찬 방송’ 전사 월 2회 방송 고객 가치 실천 우수 임직원 시상
	고객의 소리(VOC) 분석·공유 및 개선	<ul style="list-style-type: none"> STT(Speech to Text) 상담 빅데이터를 활용한 VOC 분석 및 개선과제 도출 CEO, 경영위원 참석 Pain Point 개선 정기보고 및 고객의 소리 청취(월 1회) VOC 이상 관리 체계 구축 및 운영(주 2회) <ul style="list-style-type: none"> 상담 코드 기반 총량적 관리 및 모니터링 진행 급등 VOC 발굴 및 관리 온라인 VOC 일일보고서 전사 공유 월간 문의/불만콜 현황 보고 및 개선활동 공유(Consumer 월간회의)
고객 응대 채널 혁신	대면	<ul style="list-style-type: none"> 체험형 맞춤상담이 가능한 오프라인 고객센터 운영 <ul style="list-style-type: none"> 전국 소매 직영점도 고객센터와 동일한 역할을 수행하도록 관리
	비대면	<ul style="list-style-type: none"> 대체 채널의 혁신적인 개선 <ul style="list-style-type: none"> AI챗봇 도입 및 눈으로 보는 ARS 기능 고도화 사용자 중심 UX·UI 개선 직원이 상주하지 않는 무인매장 ‘Untact Store’ 확대
일등 상담 서비스 혁신	바람직한 고객센터 만들기	<ul style="list-style-type: none"> 마케팅 중심 상담 탈피 <ul style="list-style-type: none"> 상담 우수사례 관리(전사 임직원 공유) 우수 상담사 인센티브 고객응대근로자·고객센터 KPI 주요항목에 상담 품질, 응대율, 고객불만율, 직무지식시험 등을 반영하여 평가 및 보상 실시
	일등 상담역량 확보	<ul style="list-style-type: none"> 우수 상담사 채용 및 맞춤형 교육을 통한 역량 제고 <ul style="list-style-type: none"> 매력상담 인증제도: 4대역량(CS업무, 가치제안, 감성, 보이스)을 기준으로 5단계 인증 체계 운영 단계별 맞춤 교육 및 부진자 슬라이딩 제도 운영 고객 관점에서 쉽게 이해할 수 있는 언어/네이밍 개선 공식 사이트, 주요 앱 등 어려운 언어 개선 (연평균 1,105개 개선) 자주 문의하는 유형에 대해 가이드 영상 제작
	오상담 zero화 및 상담품질 상향 평준화	<ul style="list-style-type: none"> 상담품질 개선 활동 <ul style="list-style-type: none"> 처리율 및 재 인입율 개선 활동 부진 상담사 코칭 및 품질 하락 원인 중점 관리
고객감동 매장 만들기	세계 최고 수준의 고객센터 운영	<ul style="list-style-type: none"> 상담사 비전, 인사, 교육체계 확립 고객센터 근무환경 개선 및 상담사 인권 보호 해피하우스 추진으로 상담 환경 개선 고객 폭언/성희롱 등 발생시 상담 중단 권한 부여
	고객감동 매장 만들기	<ul style="list-style-type: none"> 소매영업담당 신하 ‘현장 PainPoint 개선팀’ 신설(2021~) 고객 불편사항 관리 체계화를 위해 우리 매장고객system 등록 및 관리 <ul style="list-style-type: none"> 가입고객 대상 안부문자 불편사항 탐색 등 지속적인 고객 관리 UCRM(Uplus Consumer Relationship management) 고객 관계 관리 시스템 운영

구분	활동명	세부 내용
고객 상담경험 혁신	고객 유/무선 통합 상담	<ul style="list-style-type: none"> ‘우리가족상담팀’ 신설 및 확대를 통해 모바일·홈 상담 통합 및 가족구성원의 통신생활 관리
	Warm Hand Off	<ul style="list-style-type: none"> 유선상 전달된 고객 불편 사항에 대하여 장시간 통화에도 문제 해결이 어려운 경우 리더 또는 전문 기술상담사로 전환하여 문제 해결 지원
	Smart 상담지원시스템	<ul style="list-style-type: none"> 요금/빌링/서비스 관련 핵심정보를 하나의 화면에 직관화
	T-NPS 상담만족도 조사 및 불만 고객 care	<ul style="list-style-type: none"> 상담사 비추천 고객에 대해 48시간 이내 유선상으로 문제를 해결하고 고객 Pain Point 개선 <ul style="list-style-type: none"> T-NPS: Touch Point Net Promotor Score의 약자. 상담을 진행한 고객 대상으로 담당 상담사에 대한 만족도를 파악하는 시스템
DX 추진	고객센터 DX	<ul style="list-style-type: none"> 고객 선호 시간, 선호 채널을 통해 비대면으로 불편상황 개선 및 고객 맞춤 정보 제공 <ul style="list-style-type: none"> 고객센터 ARS: 음성ARS 메뉴 세분화, 눈으로 보는 ARS 개인화·고도화 AI 챗봇 고도화: 답변 정확도 개선 및 디지털 상담 채널과 연동 확대(고객센터 앱, 눈으로 보는 ARS, U+PAGE, 맴버스 앱 등) STT/TA/AI 기술 적용: U+Voice 기능 개선, AI콜봇 Pilot 등
	DX 기반 고객 Pain Point 발굴 및 개선	<ul style="list-style-type: none"> STT-TA를 통해 Pain Point 탐지 및 유형분류 자동화 <ul style="list-style-type: none"> 콜 청취 없이 누구나 쉽게 VOC 분석 및 활용 데이터 기반 네트워크 품질 불편 고객 사전 대응 AI 기반 홈서비스 품질 불편을 경험한 고객 추정 및 선제적 개선 1:1 고객 Care 사례 등 활용하여 모바일 품질 불편 고객 선제 개선
	전사 VOC통합 분석/활용	<ul style="list-style-type: none"> 고객 칭찬·감사 표현 상담률 탐지 및 우수 사례 탐지 및 발굴하여 우수 임직원에 대한 평가·보상제도 강화

소비자 권리보호 연도별 세부 추진 목표(3개년)

구 분	2023년	2024년	2025년
	j-NPS 점수 향상	20.7점 (100점 만점)	전년 대비 10% 향상

* j-NPS(journey Net Promoter Score): 고객의 전체 여정(가입-사용-유지)을 13단계로 세분화하는 고객 만족도 지수

j-NPS를 측정하는 여정 과정 13단계

경험 여정	가입 여정(점점)					사용 여정 (상품·서비스)		유지 여정(점점)				
	가입 전		가입			사용	이용 중		문제 해결		해지	
브랜드 인지	정보 탐색	가입 상담	설치· 방문	가입 후 안내	탐색· 가입	이용· 재이용	변경	이전 설치	분실· 파손	불편· 불만	재가입	해지

고객 만족도 향상

소비자 만족도 향상

'Perfect 경험' 모니터링

- 고객이 LG유플러스를 경험하는 사례 중 높은 만족도를 보인 사례를 'perfect 경험'으로 정의하여, 향상된 서비스를 제공할 수 있도록 데이터 수집

- CXI*(j-NPS) 기반 고객경험 수준을 점검하고 여정 전 과정을 가입·사용·유지의 13단계로 세분화하여 모니터링 진행(2022)

*CXI: Customer eXperience Index의 약자

[여정 과정에 대한 세분화]

경험 여정	가입 여정(접점)				사용 여정 (상품·서비스)		유지 여정(접점)					
	가입 전		가입		사용		이용 중		문제해결		해지	
브랜드 인지	정보 탐색	가입 상담	설치· 방문	가입 후 안내	탐색· 가입	이용· 재이용	변경	이전 설치	분실· 파손	불편· 불만	재가입	해지

[세분화한 여정별 고객추천의향 점수 및 기대체감 수준에 대한 데이터 구축]



소비자 만족도 조사(t-NPS)

- 소비자 만족도 조사를 통해 주기적(월별)으로 개선과제를 파악하고 만족도 제고 전략 수립
- 추천지수(t-NPS) 관리로 소비자 만족도 및 인식을 정량화하여 구체적인 관리 실행
- 특정 이슈로 일시적인 감소현상이 발생하지만, 부문별 t-NPS 관리를 통해 지속적으로 고객 만족도 확대
- 연도별 평균 만족도 대비 매장 5.8%, 고객센터 4%, 홈개통/AS 1.1%, 기업 SOHO 4.7%로 가시적인 효과성 확인(2022)
- 소비자 만족도 제고를 위해 사업별 만족도뿐 아니라 세분화된 고객 경험 단계에 대한 자체 고객 만족도 지표인 j-NPS* 평가 시스템 구축
- 기존의 고객경험 혁신 체계를 상시 강화를 바탕으로, U+트렌드map을 구축하여 미래 고객경험에 대한 개선 방향 모색 및 서비스 단계 세분화를 통해 소비자 만족도 개선

*j-NPS: LG유플러스 고객만족도 평가 지표(journey-Net Promotor Score)

구분	2021.1Q	2021.2Q	2021.3Q	2021.4Q	2022.1Q	2022.2Q	2022.3Q	2022.4Q
매장	81.2	82.8	83.4	83.8	87	88.9	88.9	89.6
고객센터	78	79.4	79.2	78.5	81.2	81.9	82.3	82.5
홈개통/AS	87.4	88.5	89.4	89.7	87.1	91.1	91.5	90.8
기업 SOHO	80.4	82.8	82	81.4	86.7	87.7	87.1	86.1

'U+ 트렌드 Map'

- 거시적 관점의 사회환경 변화를 분석하는 'DRIVE모델'과 소비자 동향에 대한 '고객 트렌드 set' 기반으로 'U+ 트렌드map'을 구축하고 상시 모니터링

[DRIVE 모델과 고객 트렌드 Set]



[트렌드 Map 구축 과정]



미래 고객경험 발굴 및 과제 도출

- U+트렌드 Map을 기반으로 미래 고객 만족도 향상 및 선제적 사업준비 방향을 CEO회의체를 통해 논의
- 주요 고객경험 영역에 대하여 혁신 고객만족 과제 선정(2021)

DRIVE 모델	IoT, 6G	취향소비(MZ)	노동형태	다양성	VR, 메타버스	취향소비	구매양식	개인주의
고객 트렌드 Set	L	I	F	E	P	L	U	S
고객 혁신 추진 과제	홈나버스	디깅력	타임프라이싱	K콘 시대	디지털그레이데이션	스크롤살롱	업데이트라이프	M&A 양육

고객 만족도 향상

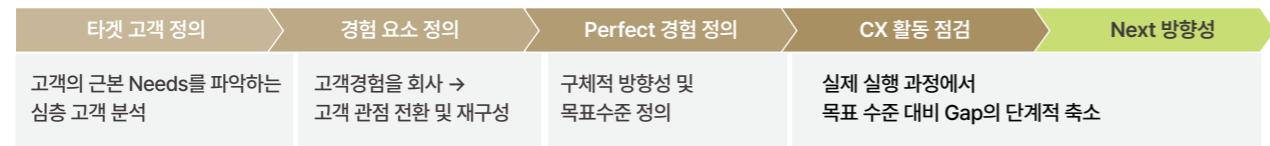
'Perfect 경험' 발굴 및 개선 (고객경험 우수사례)

① 고객 여정의 설정

- 고객 여정* 과정을 세분화하고, 각 단계 경험을 기능·가치·감성 경험으로 정의(2021~)

* 유플러스의 온·오프라인 서비스 이용 과정 통칭

[U+ 고객경험 혁신 활동 5단계]



② 'Perfect 경험' 분석 및 지표의 객관화

- 고객 관련 전 부서 협업을 통한 우수사례 분석 및 데이터 신뢰성 고도화
- CEO회의체를 통해 고객경험 혁신 기획 및 개발

[Perfect 고객 경험 분류]

		완결성	상징성	진정성
감성	마음을 흔드는 만족을 느끼는	심미성	공감성	친절성
	유희성	-	-	-
	다름, 나음을 생각하게 되는	신뢰성	정체성	-
가치	전문성	차별성	-	-
	사용하기에 편리한	일관성	안정성	정확성
기능	가독성	오류방지성	신속성	

[CX워크샵]

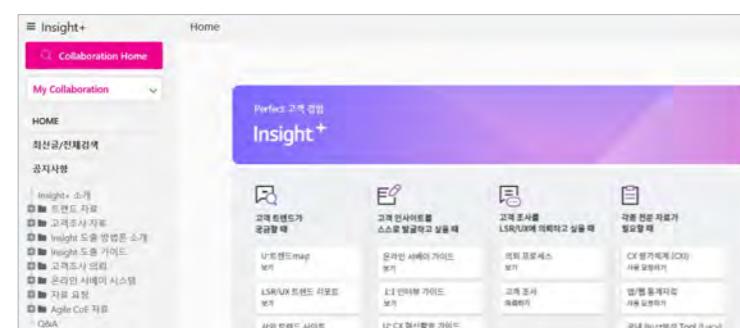


혁신 교육을 통한 고객 만족 수준 향상

③ 인사이트 플랫폼 [Insight+]

- 전사 고객 혁신 역량 향상을 위해 Insight+ 플랫폼을 운영하여 임직원 간 우수 고객경험 사례 공유 및 온라인 서베이, 인터뷰 과정 등 세부적인 가이드 제공(2021~)

[U+ 자체 고객 혁신 사례 공유 시스템, Insight+]



④ 고객 혁신 교육 지원

- 고객 만족도 향상을 위해 고객 혁신 교육 과정 개발 및 운영 중이며 관련 현업 부서 76개에 대하여 고객 혁신 교육 진행 완료(2022)

소비자 불만족 경험 개선

고객 불만족 감축 실적

- 고객 가치를 혁신하는 활동의 확산 및 고객 고충의 전사적 해결 역량 강화를 위해, 전사 KPI(핵심성과지표) 및 차별화된 고객 가치 제공을 위한 다양한 활동으로 2020년 이후 고객 불만족 실적 감소 추세

[불만족 DPMO*]

DPMO	2020	2021	2022
모바일	1,881	1,292	858
홈	46,703	38,882	29,515

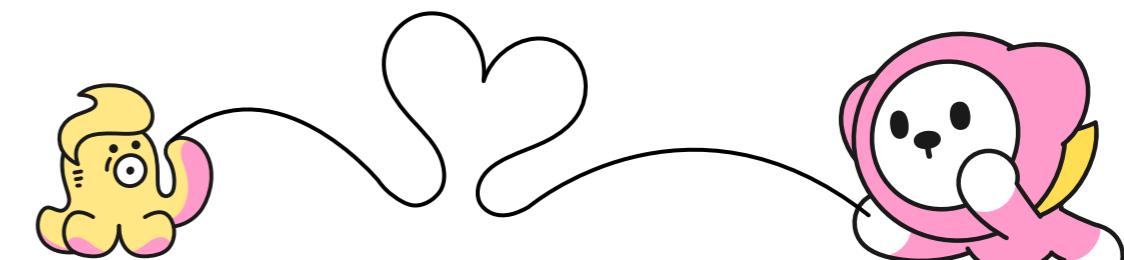
* Defects Per Million Opportunities, 기회 수준에서 결점 수를 표준화하는 계산 방식

SINGLEX 고객의 소리

- 기존 분산 관리되어온 내부 시스템·현장·소셜 미디어로부터의 연 1만 5천개 이상의 민원을 통합하여, 모든 접점의 직원들이 고객 불만족 사항에 대해 담당부서에 직접 개선요청 및 개선상황의 모니터링이 가능한 시스템 구축
- 텍스트 분석(Text Analytics) 기술을 사용하여 사전에 정의한 고객 민원 자동 분류 체계를 확립하고 고객 고충 개선 가속화
- 탑재된 비즈니스 인텔리전스 기능을 통해 고충 및 인사이트를 분석하고, 계열사별 맞춤 보고서를 생성할 수 있는 self BI(Business Intelligence) 기능 제공
- SINGLEX 고객의 소리 활성화 이후 소비자 부정경험접수율을 지속적 감소 추세
- 2023년에도 소비자 권익 보호를 위해 전사 KPI 목표를 수립할 계획이며 궤적적으로 소비자 고충 최소화 실현을 위해 SINGLEX 고객의 소리 프로세스 강화 예정

[소비자 부정경험 접수 건수 및 전년대비 비율]

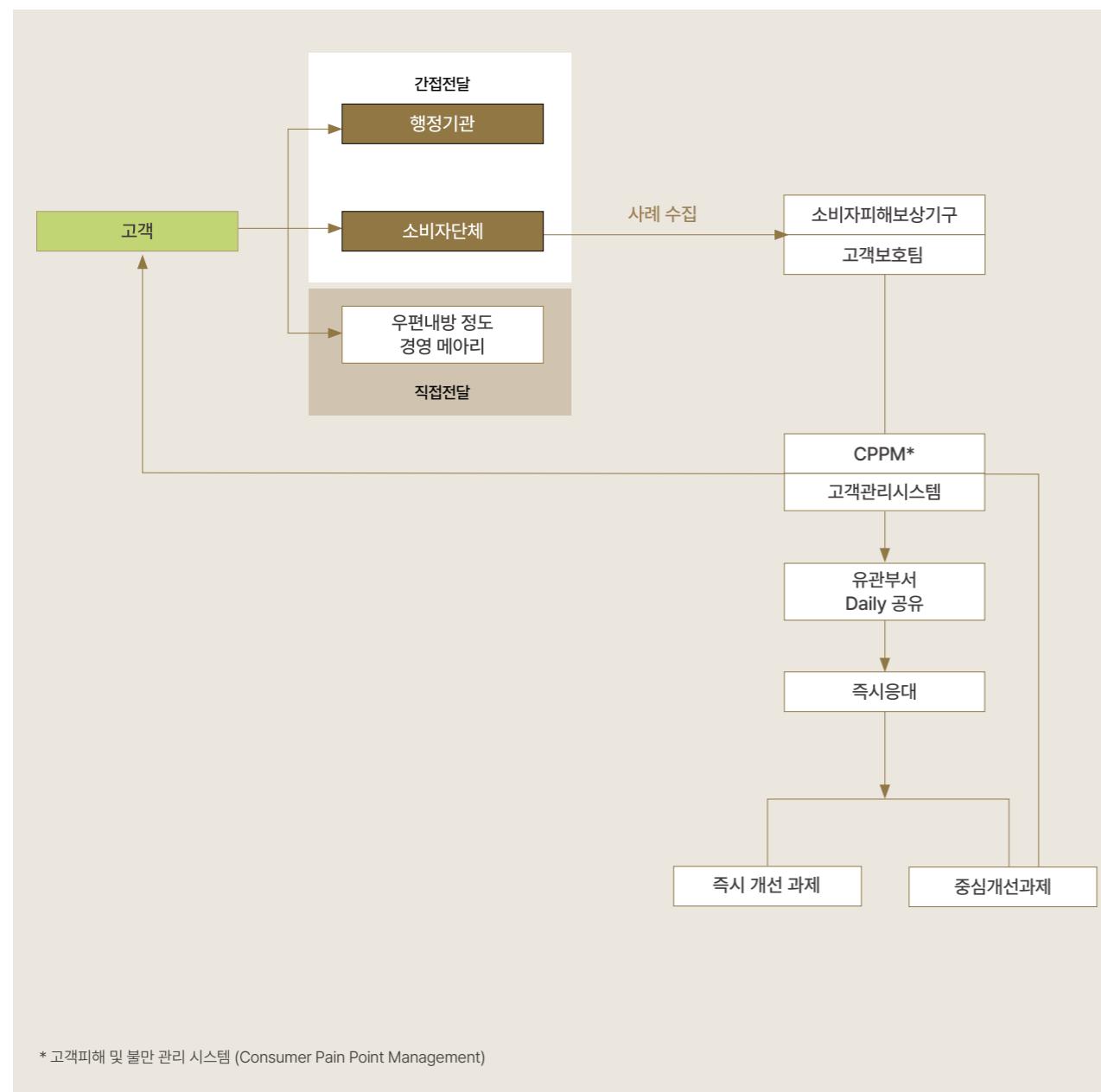
구분	2020	2021	2022
모바일(건)	3,580	2,992	1,962
전년대비 비율(모바일)	21% 감소	17% 감소	35% 감소
홈(건)	3,028	1,996	1,299
전년대비 비율(홈)	21% 감소	35% 감소	35% 감소



고객 만족도 향상

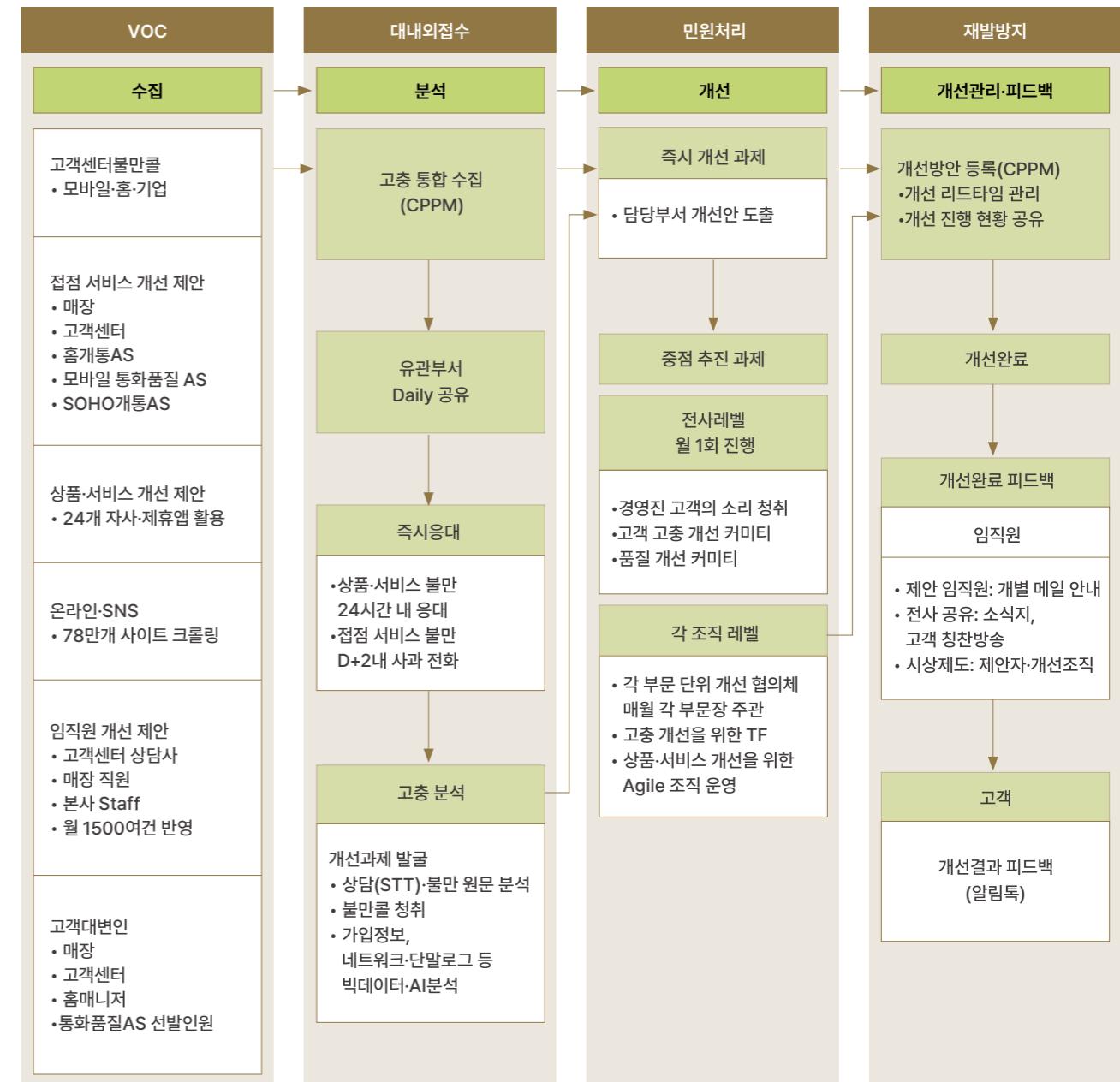
소비자 피해보상 처리 절차 및 소비자 피해 보상 기구

- 고객의 불편사항을 확인하고, 피해 발생 시 원활한 대응 및 재발 방지를 위해 자체 시스템(CPPM) 구축
- 피해 처리 보상 기준은 자사 홈페이지에서도 확인 가능한 서비스 이용 약관에서 각 부문별로 정의된 손해배상 기준에 의거하여 검토
- 보상 기준에 부합하는 소비자 피해 사례가 접수되는 경우 '고객 불편 사항 관리 프로세스' 절차로 진행 후 피드백 및 결과통보



고객 고충(피해 및 불만 사항) 관리 프로세스

- 다양한 채널을 통해 고객의 소리를 수집하고 접수된 고객의 고충을 확인 후 분석을 통해 해결
- 즉시 개선 가능한 과제와 장기적 관점의 중점 추진 과제로 분류하여 각 조직 레벨에서 고충 개선을 실시
- 개선된 사항에 대해서는 고객에 피드백을 실시하는 한편, 적절한 처리와 개선이 되었는지를 지속적으로 관리



고객 만족도 향상

LG유플러스는 품질혁신센터를 중심으로 품질 관리 체계를 고도화하였습니다. 일원화된 체계를 통해 네트워크·IT·부문별 품질을 종합적으로 향상시키고 있으며, 더 나아가 고객이 안심하고 사용할 수 있도록 제품 및 서비스의 안전성을 철저히 관리하고 있습니다.

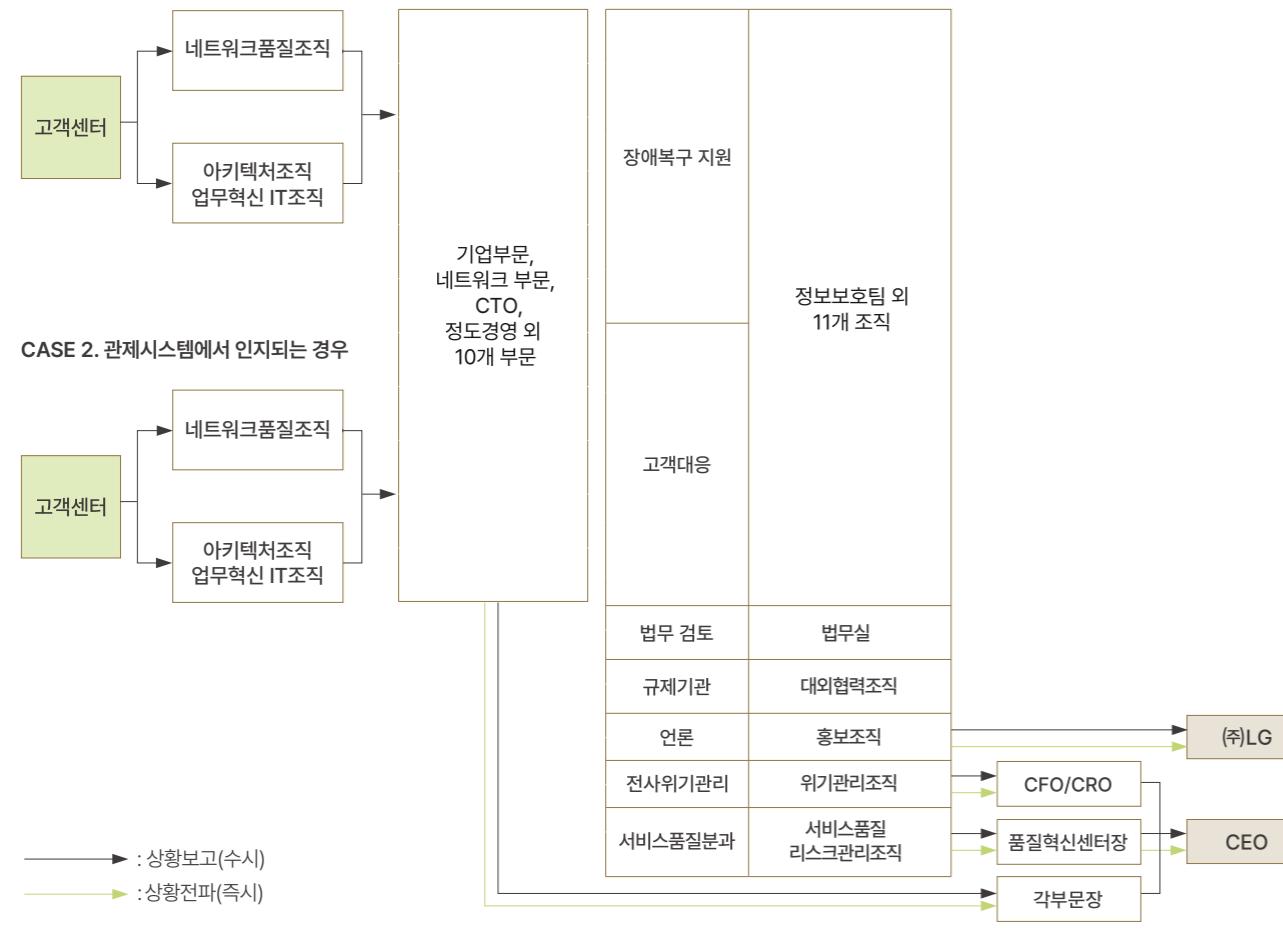
품질 관리 프로세스

서비스 품질 위기관리 체계도

- 서비스 품질 장애 유형을 세분화하여 발생 시 관제조직에서 유관조직으로 전파(15영역 95조직 377팀)
- 장애 등급에 따른 보고체계 구축을 통해 의사결정 및 대응 가속화
- CMIS(Crisis Management Information System, 위기관리 정보 체계)에서 장애 이력 관리 진행



CASE 1. 고객센터로 인입되는 경우



품질 관리 체계의 개선 및 품질 리스크 세분화

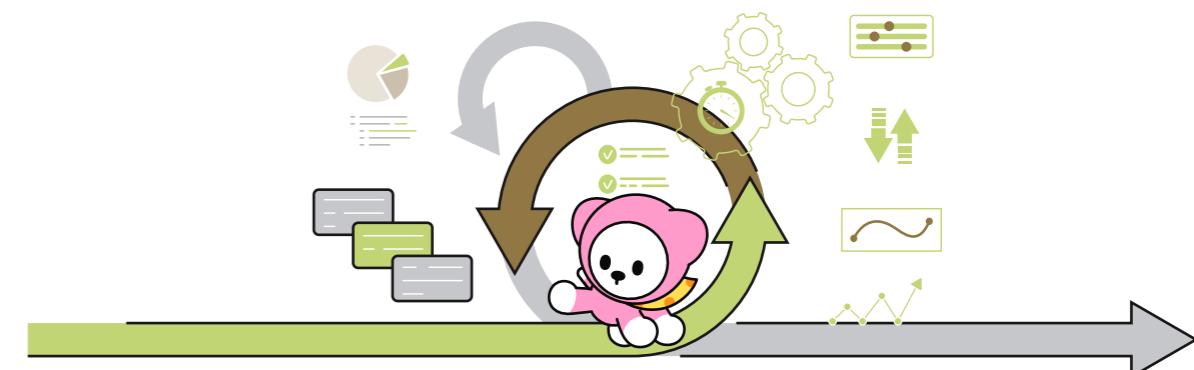
- 기존의 기능 중심의 품질 관리 체계에서 고객과의 End to End 관점의 위기대응 프로세스까지 제고한 개선을 실시
- 리스크 분류 작업을 통해 향후 발생 가능한 리스크를 도출하고, 개선 과제를 설정하여 선제적 대응 이행
- 각 부문별 리스크에 대하여 변동 사항을 파악하여, 리스크 분류 작업(추가, 변경, 세분화) 진행 중(2023)

[품질 관리 체계의 개선]

기존	신규
네트워크·IT·단말 부문별 기능 중심 체계	네트워크·IT·사업·개발 등 관련팀 협업을 통해 흡·모바일·기업 서비스의 End To End 관점 위기대응 프로세스 제고

[품질 리스크의 분류]

홈 서비스	모바일 서비스	기업 서비스
방송 서비스 장애	단말기 서비스 장애 / HW, SW, 디바이스 기업 유선 서비스 장애	기업 유선 서비스 장애
인터넷 서비스 장애	APP 서비스 장애 / 자사, 외부, 부가	기업 무선 서비스 장애
홈 IoT 서비스 장애	무선 서비스 장애 / VOLTE, 5G 외	솔루션 서비스 장애
전화 서비스 장애	-	SOHO 서비스 장애
단말기 전원성 서비스 장애	-	-



고객 만족도 향상

서비스 품질 관리

서비스 개발/품질관리 Process Map

- 서비스의 기획, 투자심의 및 운영까지 총 4 단계로 세분화하여 각 단계별로 품질 제고를 위한 프로세스를 수립 후 이행

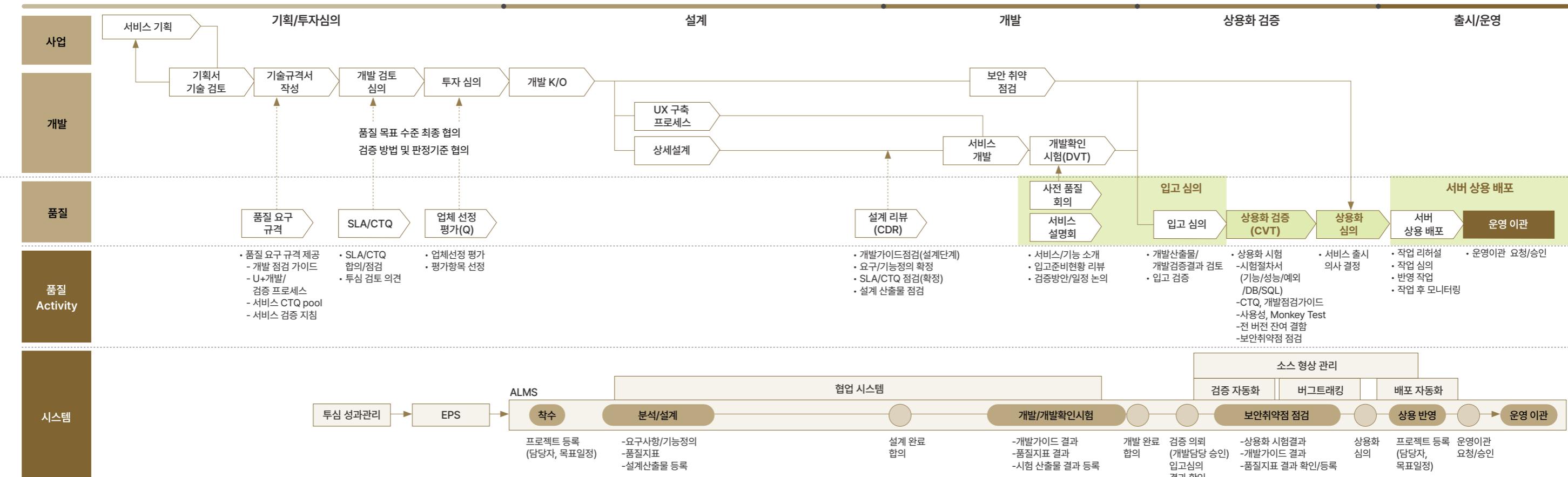
① 기획·투자심의	<ul style="list-style-type: none"> - 기획단계에서 품질요구 규격 반영 - 투자심의·업체선정 시 품질목표 수준 최종 협의 - 검증방법 및 판정기준 협의
② 설계·개발	<ul style="list-style-type: none"> - 설계에 대한 CDR(Critical Design Review) 진행 - 산출물 및 서비스에 대한 입고준비 현황 리뷰 - 상용화 검증을 위한 개발검증 결과를 검토
③ 상용화 검증	<ul style="list-style-type: none"> - 상용화 검증 시험기획 및 시험을 진행 - 기능·성능·사용성, 보안취약점 등을 검증하여 출시 의사결정 진행
④ 운영	<ul style="list-style-type: none"> - 작업 리허설·심의, 반영 작업·모니터링 - 서버 사용 배포 및 운영에 대한 이관 진행 - 출시 후 품질 모니터링을 통한 관리

품질 관리 활동

예방 및 모의훈련 활동	장애 발생에 따른 대응
<ul style="list-style-type: none"> - 서비스별 위험 요소 프로파일링을 통해 핵심 위험 요소 선정 - 관련 리스크 식별·평가를 통한 저감 계획 수립 - 저감 활동 실행 및 모니터링·예방 활동에 대한 유효성 평가 진행 - Worst Case 시나리오(리스크 요인 확대·전개 과정을 통한 예측) 구성 	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 장애 분류에 따른 공유 및 보고체계 구축 - 장애 등급(A, B, C, D)에 따라 서비스 품질 분과 위원회 및 비상대책위원회 구성 - 장애에 대한 지속적인 원인 분석, 대책 수립, 예방 활동 진행

서비스 품질 제고 정책

① KPI 관리	② Working Group	③ 부문 간 품질협의체 운영	④ 고객 영향도 검증
<ul style="list-style-type: none"> - 서비스별 불만율 DPMO(Defect Per Million Opportunities) 등 핵심지표에 대해 KPI 선정·목표 수립을 추진하여 책임감 있는 모니터링 시행 - 품질개선 중점추진 과제 발굴을 통한 지속적인 개선 진행 	<ul style="list-style-type: none"> - 고객 고충 또는 품질 Issue에 대해 관련 팀과 협업이 필요한 경우 Working Group을 구성하여 고객 요구 사항 대응 	<ul style="list-style-type: none"> - Network, Consumer 부문 간 정기 품질협의체 운영을 통해 부문간 품질지표 현황 공유 및 개선점 도출, 개선을 위한 상호 협조 진행 	<ul style="list-style-type: none"> - 현장 고충 파악 및 Test Bed를 통한 Worst Case 시험, 시나리오 평가 등으로 이슈 발굴 및 선제적 품질관리 진행 <p>* Test Bed: 기술·영향도에 대해 투명하고 재현 가능</p>



SLA(Service Level Agreement) / CTQ(Critical To Quality) / CDR(Critical Design Review) / CVT(Customer Verification Test)

고객 만족도 향상

네트워크 품질 관리

5G 커버리지 확대

- 78개시 중소도시의 지상 커버리지 및 주요 다중 이용시설 교통인프라 커버리지 확보(2021)
- 읍·면 지역 대상 지상 커버리지 확대(2022)를 통해 데이터 속도 향상

높은 데이터 처리 속도

- 고객의 데이터 소비 패턴 분석을 통해 증가하는 트래픽에 선제 대응
- 트래픽 집중 지역에서 주파수 대역 확대 및 장비 증설을 통한 데이터 품질 향상
- 800MHz와 2.1GHz, 2.6GHz 3개 주파수 대역을 동시에 사용하는 멀티캐리어(Multi Carrier) 기술과 3개 주파수를 통합하는 캐리어 어그리게이션(Carrier Aggregation) 기술 적용
- Umlaut, OOKLA, HIS, Opensignal 등 데이터 네트워크 속도 측정 공식 인증기관에서 최고 수준의 속도 검증 완료

[트래픽 처리 능력]

구분	단위	분류	2021	2022
무선통신 회선보유 능력 (회선수)	만명	LTE	1,828	1,828
		5G	600	700
		계	2,428	2,528
연간 처리 데이터 트래픽 (연간 데이터 사용량)	PB (1PB : 1,024TB)	LTE	1,206	1,125
		5G	1,133	1,812
		계	2,339	2,937

대형장애 관리(시스템장애 및 비상상황 대응)

- 통신시설의 정기 점검 및 위험 요소에 대한 실시간 모니터링·상시 대응 체계 구축
- 트래픽이 증가하는 명절 등 연휴기간 대상 '트래픽 특별 소통 대책' 도입으로 안정적인 통신 서비스 제공

[대형장애 발생 현황]

구분	2020	2021	2022
대형 통신장애 발생 건 수	0	0	0

차세대 통신기술 준비

- 2012년 세계 최초 LTE 전국망, 2019년 세계 최초 5G 상용화 달성
- 차세대 네트워크 기술인 5G-Adv 및 6G 기술 연구·개발 추진

[2022년 주요 성과]

3월	6G 차세대 안테나 기술 RIS 기능 검증
5월	국내 최초로 오픈랜 지능화 기술인 RIC 검증
6월	세계 최초로 양자 컴퓨터를 활용한 네트워크 기술로 저궤도 위성 네트워크 최적화 알고리즘 연구 결과를 발표
8월	클라우드 네이티브 기반 차세대 IP 유선 장비 실증
9월	국내 최초로 AWS와 재난 상황에서도 안정적 망 운용이 가능한 클라우드 백업망 구성 실증
11월	RIS 연구 성과로 전파방송기술대상 국무총리상 수상
12월	국내 최초로 오픈랜 장비를 필드에서 검증하여 글로벌 오픈랜 공유회 '플러그페스트'에 2년 연속 발표



고객 만족도 향상

서비스 안전성 관리

안전한 서비스 제공을 위한 보안 리스크 사전 평가

- 안전하고 신뢰성 있는 서비스 제공을 위해 기획단계부터 상용화 전 과정에 걸쳐 개발보안 관리 프로그램 운영
- 보안리스크의 선제적 제거와 정보통신망법 및 개인정보보호법 등의 관련 법률의 준수 여부 점검
- 출시예정 혹은 출시 중인 다양한 홈·모바일 IoT 상품에 대해 디바이스 인증 리스크 및 위험에 대한 사전평가 시행을 통해 침해 가능성의 선제적 차단 조치

아동 미디어 안전

- 아동의 미디어 과몰입·과의존 방지 및 건전한 미디어 활용 방안 확대를 위해 시청자미디어재단, 육아정책연구소 업무협약(MOU) 체결
- U+아이들나라, 유튜브 키즈, U+tv 등 미디어 서비스에 보호 기능을 탑재하여 서비스의 안전성 제고

[아동 미디어 안전 활동]

U+아이들나라	유튜브 키즈	U+tv
콘텐츠 편수·시간 제한 시력 보호 모드*	재생 잠금 기능	아동 시청 빈도 높은 콘텐츠 중심의 노출

* 대한 안과 과학회에서 인증한 블루라이트 차단 모드

제품 안전성 평가

- 고품질의 서비스 제공을 위해 규격과 관련된 인증 시험과 제품의 안전성·신뢰성·안정성에 대한 자체 시험 실시
- 고객 안전 관련 전 제품에 대해 방송통신기자재인증, 전기용품안정인증, 유해물질 관리
- 제품 특성에 따라 어린이제품, 안전인증, 에너지효율, 전자파흡수율, 전자기장 환경인증, 배터리 안정인증 시험 실시
- 총 19종의 자체 시험 실시를 통해 고객 고충에 대한 지속적인 시험항목 도출 및 시험조건 개선(기본 시험 3종, 신뢰성 시험 7종, PL·안전 시험 9종)



안전한 전자파 관리

- 국제 권고기준 적용·관리를 통해 고객 건강 증진 및 안전한 전자파 환경 구성
- 정부 시책 및 권고사항에 대한 적극적 이행으로 매년 전자파 99.9% 이상 1등급유지
- 전자파 강도: 인체보호 기준(41~61V·m)보다 현저히 낮은 수치 기록

[전자파 측정 실적]

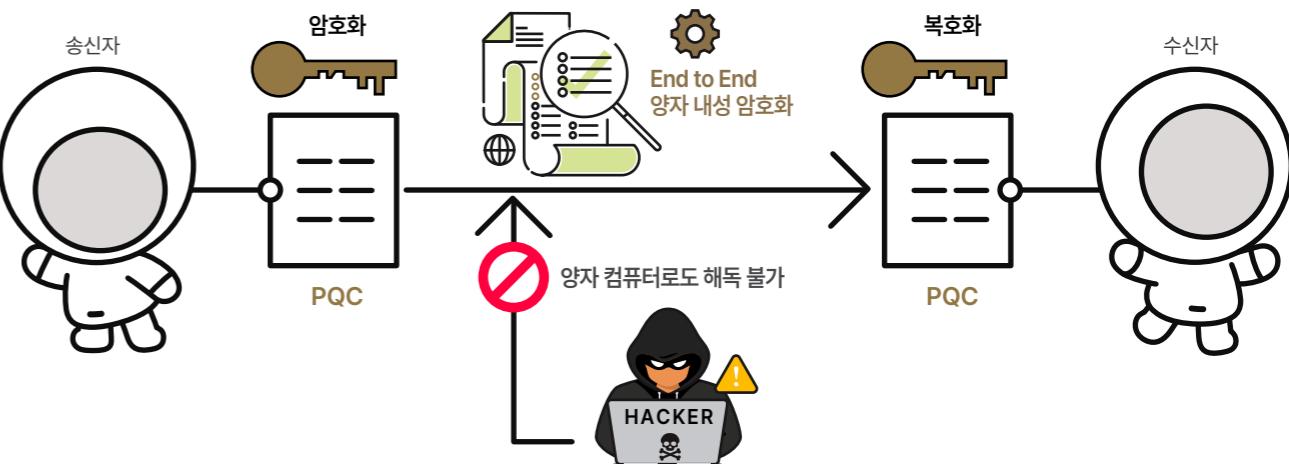
해당년도	2020	2021	2022
무선국 전자파 측정실적	35,763	24,732	25,587
1등급 비율	99.9%	99.9%	99.9%

(단위 : V·m)

양자암호기술

- 양자내성암호(PQC, Post-Quantum Cryptography): 초고속 연산능력을 가지는 양자컴퓨터로도 해독이 불가능한 암호기술
- 서울대 산업수학센터·크립토랩과 기술협약을 맺고 연구개발 진행
- 세계 최초 광통신 전용장비에 양자 내성암호 기술 적용
- 세계 최초 양자내성암호 전용회선 서비스 출시(2022.04)
- PQC VPN(양자암호기술을 적용한 VPN서비스) 등 양자암호 서비스 확대
- LG전자와 협업을 통해 전장 AVN(Audio, Video, Navigation) 시스템 구현(CES 2023)

[PQC (Post Quantum Cryptography)]



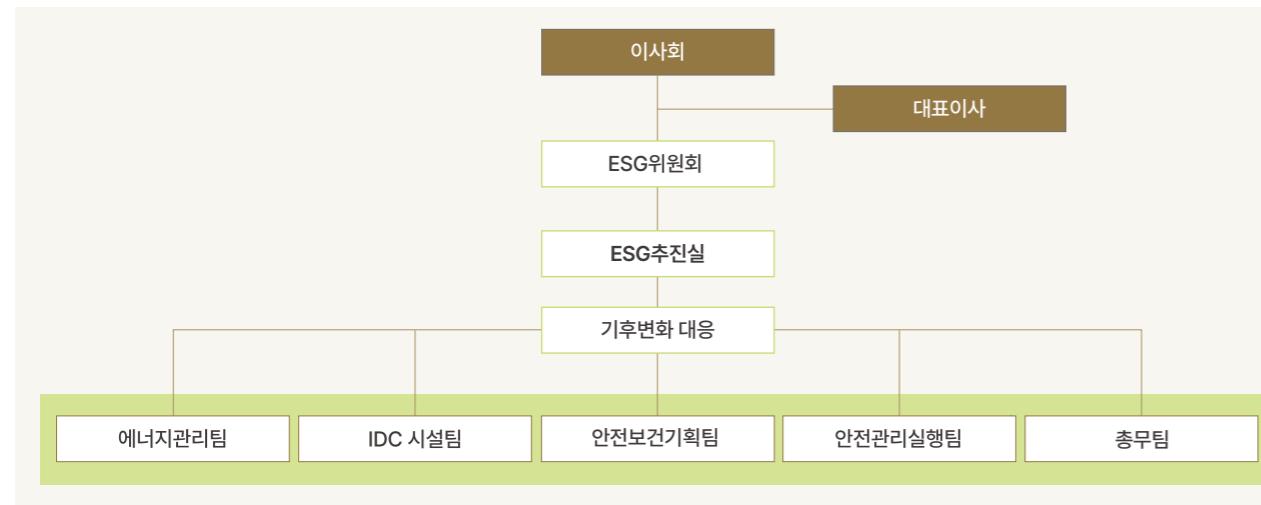
기후변화 대응

LG유플러스는 2050 탄소중립 시나리오를 통해 기후변화 대응 계획을 구축하였고, 이사회 산하 ESG위원회를 설치하여 기후변화 관련 의제를 주기적으로 다루고 있습니다. 또한 다양한 친환경 건축기술을 적용하여 에너지 효율성을 극대화한 IDC 평촌메가센터는 향후 탄소중립을 실현하기 위한 차세대 도심형 친환경 데이터 센터입니다.

기후변화 대응 프로세스

기후변화 대응 및 환경경영 조직도

- 기후변화 대응을 위해 ESG위원회를 필두로 실무 조직을 구성하였으며, 이를 대표이사 및 이사회에 보고하는 체계를 확립
- 각 사업별 주요 영역에 대한 책임 체계를 명확화하여 관리하고 있으며, 조직을 세분화하여 부서별 개선 과제를 도출
- 각 부서별 관련 중장기적 에너지 관리 및 기후변화 데이터 수집 및 분석
- 유의미한 기후변화 데이터를 바탕으로 이슈(리스크·기회) 정의



[이슈 중요도 구분 및 대응 방안]

Low - level 이슈	장기적 관점에서 기후변화에 영향을 미칠 수 있는 이슈 상시 모니터링 및 관리 현황 기후변화 대응 담당자 보고(월별)
Mid - level 이슈	기후변화에 가시적인 영향을 미치는 이슈 즉각적인 기후변화 대응 담당자 보고
High - level 이슈	기후변화에 가시적인 영향을 미치며 통신산업과 연관된 이슈 즉각적인 ESG위원회 및 대표이사(CEO) 보고 및 대응전략 수립

기후변화 위험/기회 요인

구분	위험/기회 요인	대응 방향
위험	정책·법률	조직 내 온실가스 부문 R&D 명확화 기후변화 관련 재무리스크 평가 프로세스 구축 배출량 모니터링 시스템 구축
	기술	단위배출량 모니터링을 통한 감축 KPI 수립
	시장	경쟁사 대응 사례 B/M 및 시장 수요 모니터링 온실가스 감축 목표, 재생에너지 조달계획 수립
	평판	조직 내 온실가스 관리 정보 구축, 외부 공시 및 대응전략 수립
	급성 물리적	급성 물리적 위험 평가체계 마련
	만성 물리적	냉방비용 증가분 예상 등 대응 피해복구 매뉴얼 등 사업 연속성 계획 확보
	자원효율성	에너지 절감 효과 정량화 및 데이터 관리를 위한 체계와 IT시스템 구축
	에너지원	재생에너지 조달을 통한 운영비용 감소 재생에너지 도입 시점 및 조달 계획 수립
	제품·서비스	통합에너지관리시스템 등 시장 수요 분석 배출 집약도 저감을 통해 저탄소 서비스화
기회	시장	에너지 솔루션 사업 진출 및 고객 온실가스 저감효과 정량화(신사업 측면 및 공시 측면)
	회복탄력성	조직별 에너지 저감 목표 수립 및 지속 관리

기후변화 대응

2050 탄소중립 시나리오

탄소중립 실현 연도별 세부추진 목표(3개년)

(단위: tCO₂eq)

온실가스 배출량 감축 확대 (Scope 1+Scope 2)			
구분	2023	2024	2025
예상배출량	1,641,973	1,718,277	1,752,105
목표배출량	1,602,572	1,659,176	1,673,304
예상감축량	39,401	59,101	78,801

중장기 목표 달성을 위한 구체적 실행 방안

미션: 2030년 온실가스 배출량 38% 감축, 2050년 Net Zero 달성

2023년 세부 이행 계획

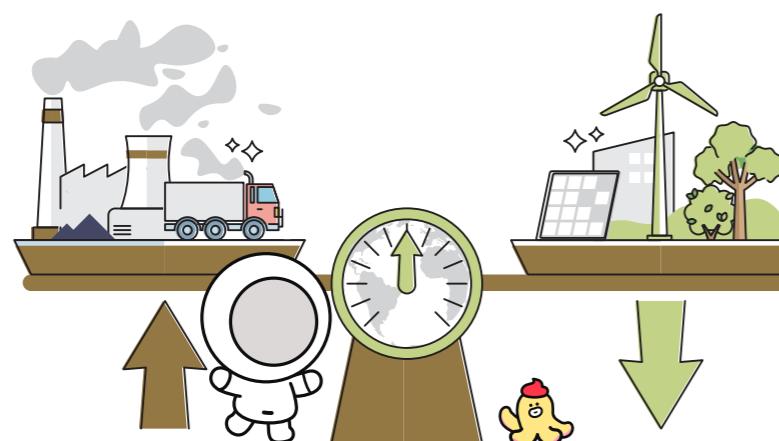
- 무선 부문은 AI기반 에너지세이빙 기능 동작 고도화 등 총 4건의 계획을 이행하여, 17,728tCO₂eq의 온실가스 절감 및 38,589MWh의 전력 절감 효과 구현
- 유선 부문은 유선 HFC 전력 공급기 철거 등 총 3건의 계획을 이행하여, 3,861tCO₂eq의 온실가스 절감 및 8,404MWh의 전력 절감 효과 구현
- 환경 부문은 IDC 외기냉방 가동에 따른 절감 등 총 6건의 계획을 이행하여, 1,664tCO₂eq의 온실가스 절감 및 3,622MWh의 전력 절감 효과 구현
- 총 23,253tCO₂eq의 온실가스 절감 및 50,615MWh의 전력 절감 활동 예정.

중장기 목표 달성을 위한 세부 추진 전략(~2025)

- 용산사옥 RE100달성
- PPA, REC, 녹색프리미엄 등으로 재생에너지 조달
- 외기냉방 등을 통한 IDC 운영 효율화
- 에너지 세이빙 모드 적용 등을 통한 네트워크 장비 운영 효율화

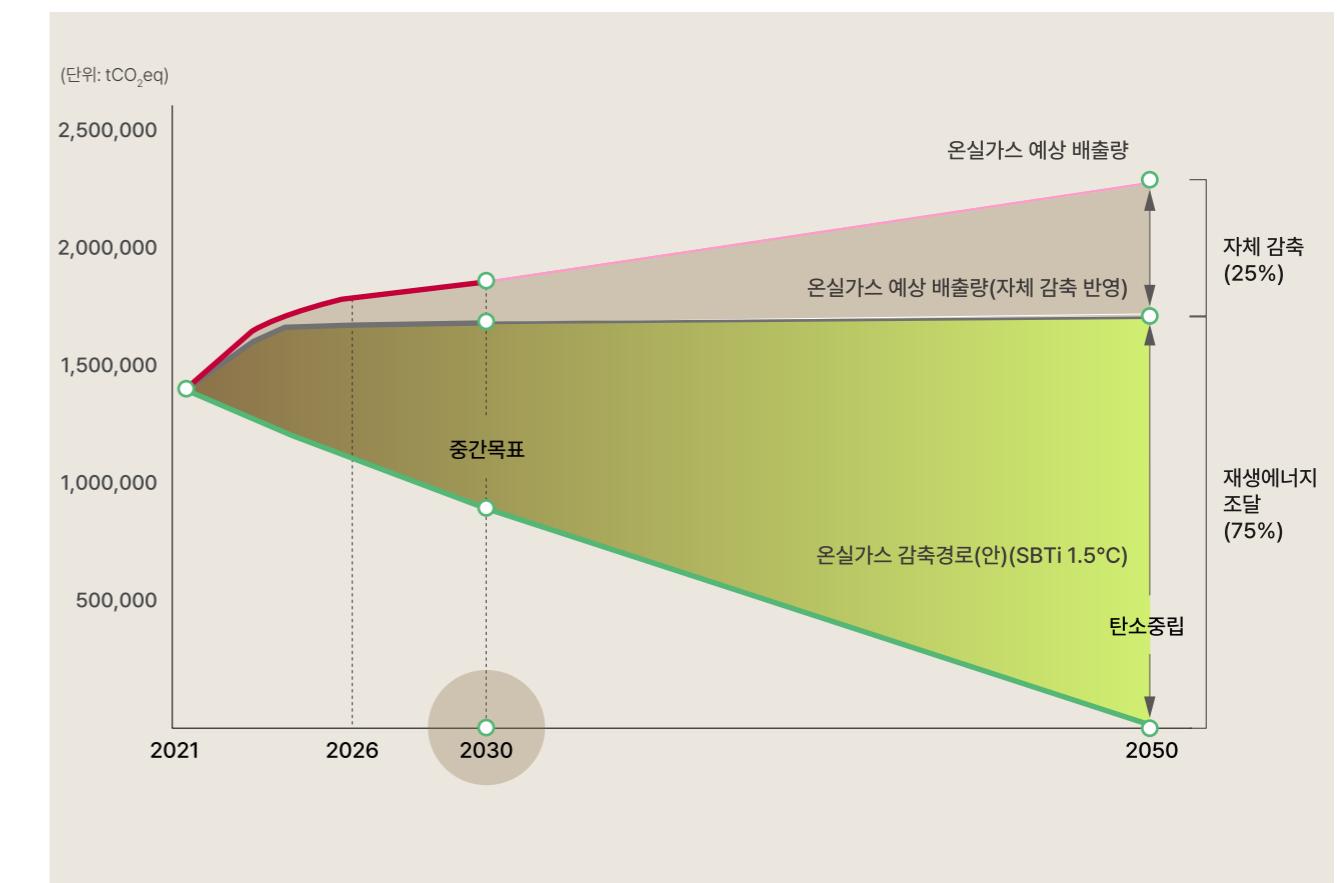
시행 배경

- 파리협약(2021): 산업화 이전 대비 지구 온도 상승을 2°C~1.5°C 이하로 제한하기 위해 최소 2050년까지 100% 탄소중립 요구
- 국가감축목표(NDCs): 2018년 대비 30년까지 40% 감축 및 2050년 100% 탄소중립 목표



온실가스 배출량 감축 시나리오

- 2050년까지 온실가스 예상 배출량을 향후에 사업계획과 과거의 증가치를 기반으로 하여 추정.
- 단기, 중기 목표인 2026년과 2030년의 중간 목표를 수립하고, SBTi 1.5°C기준을 준용한 감축목표 수립
- 2050년 탄소중립을 위해 총 BAU 대비 자체 감축 25%, 재생에너지 조달 75%로 달성 목표를 수립



[배출량 산정 기준]

사업계획 기반 산정	① 네트워크 장비 도입계획 반영
	② 평촌 IDC 1,2센터 추가 반영
	③ 유선 HFC F/O 반영
과거 증가치 기반 추정	과거 전력사용량 증가율 반영

기후변화 대응

[자체 감축목표 적용한 온실가스 배출량 및 2023년도 예상배출량]

구분	2021	2022	2023(예상)
온실가스 배출량	1,398,814	1,453,517	1,602,572

(단위: tCO₂eq)

에너지 감축 활동 및 성과

구분	성과
네트워크 및 IDC	통신실 냉방기 내 송풍용 팬을 EC팬으로 도입 (초기 구축비는 일반 냉방 대비 고가이지만, 일반 냉방기 대비 10% 내외로 에너지 절감)
	자연공조방식의 외기도입장치 구축(외기온도 15도 이하 시 외기 도입) 통신실 온도 운영기준인 21-24도에 맞춰 겨울철 기준 대비 냉방전력의 20~50% 절감
기타 (사옥 등)	전국 사무실 전등설비를 LED로 전량 교체하여 사옥내 조명설비 전력의 40% 절감(2017~2018)
	일부 사옥 엘리베이터에 회생제동장치를 적용하여 승강기 전동전력의 3~5% 절감
	20년 이상의 사옥에 대해 수변전 설비(고효율 변압기) 교체 진행을 통해 기존 대비 전력 5% 절감
	10여개 사옥의 온수용 가스사용 보일러 설비를 히트펌프(EHP) 설비로 교체하여 온실가스 절감 및 히트펌프 효율에 의한 에너지 절감으로 에너지 비용 50% 이상 절감 <small>*EHP : Electronic Heat Pump의 약자</small>
	개별식 EHP 설치를 통해 냉각탑 미사용, 냉온수기 미사용 등 노후된 냉열월 장비(중앙식) 사용량 감소와 개별식 진행으로 필요 개소에만 냉난방 진행하여 에너지 절감
	한전과 수요관리 사업 진행을 통해 중앙·원격제어 방식의 사무용 EHP 설비를 사용하는 일부 건물에 대하여 전력계통의 예비율에 따라 냉방전력제한 원격제어 진행
	통신실 냉방기 팬에 대하여 친환경 풀리 교체를 통해 팬 동력 에너지 절감
	통신실내 창호에 단열필름 설치로 냉방에너지 절감



기후변화 대응

IDC 평촌메가센터

IDC 평촌메가센터

- 아시아 최대 규모(축구장 12배 크기)의 LG유플러스 IDC평촌메가센터는 친환경성, 고효율성, 고가용성의 IDC 구축 요건을 충족하는
도심형 친환경 데이터 센터

구 분	내 용
위치	안양시 평촌 IT 특화산업단지
구성	2개 전산동 · 1개 사무동
면적	85,500m ³

IDC 평촌메가센터 전경도



IDC 평촌메가센터의 특성

- IDC센터는 통신설비의 과열 방지를 위해 항상 높은 수준의 전력이 필요
- 안양의 위치적, 시설적 특성을 적극적으로 활용하여 전력 절감 효과를 유도

위치적 특성	시설적 특성
1) 주요시설과의 높은 접근성을 통한 효율성 증대 <ul style="list-style-type: none"> ① 주요 IT밸리인 가산, 강남, 판교 30분 이내 거리에 위치 (대중교통 기준) ② 한진 기간망 및 변전소가 1.3km 이내 위치하여 통신 관로의 다원화 인입 가능 2) 안양 환경을 이용한 에너지 절감 효과 확대 <ul style="list-style-type: none"> ① 서울 대비 평균 기온 1~2도가 낮고, 도시의 열섬 현상이 적음 ② 환경적 특성 극대화를 위해 외기냉방 시스템에 최적화된 건축 구조 및 기계설비 적용 	1) 외단열·이중단열재, 로이복층유리 및 폐열 재활용 환기유니트를 적용하여 에너지 손실 최대화 <ul style="list-style-type: none"> 2) 태양광 발전시스템 도입을 통한 재생에너지 활용 3) 고효율 지열 히트펌프를 통한 사무동 냉난방 에너지 사용량 감소 4) 빗물저장 투수블록 및 우수 저수조 설비를 이용한 빗물 재사용

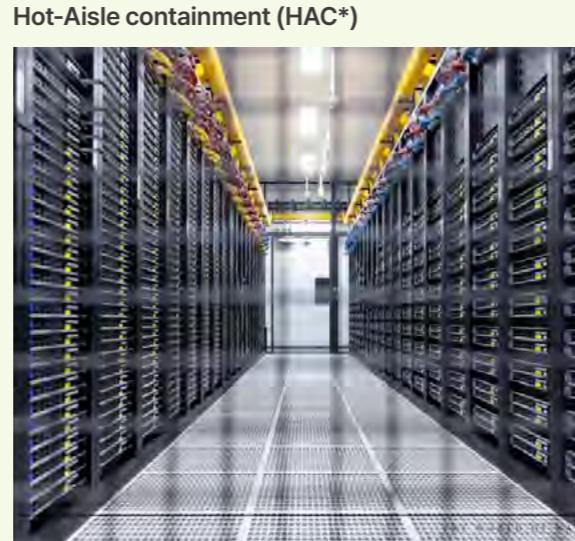
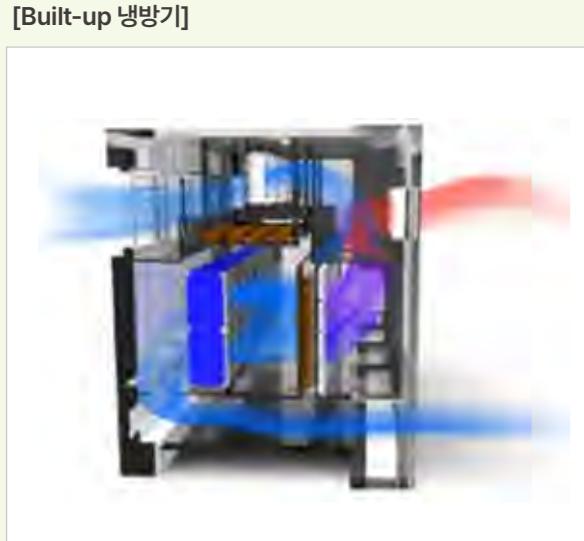
IDC 평촌메가센터 외기냉방 시스템

- 차가운 외기를 직접 전산실로 투입하여 서버 냉각 후 뜨거워진 공기를 배출하는 방식으로 냉방에 사용되는 전력량 감소 효과 발생
- 배출되는 공기는 건물의 중앙으로 배기할 수 있는 건축 구조
- 고효율 Built-up 냉방기의 채택 및 실내 기류 최적화 등 고효율 에너지 절감 솔루션 적용

[IDC평촌메가센터 배기 방식]



기후변화 대응

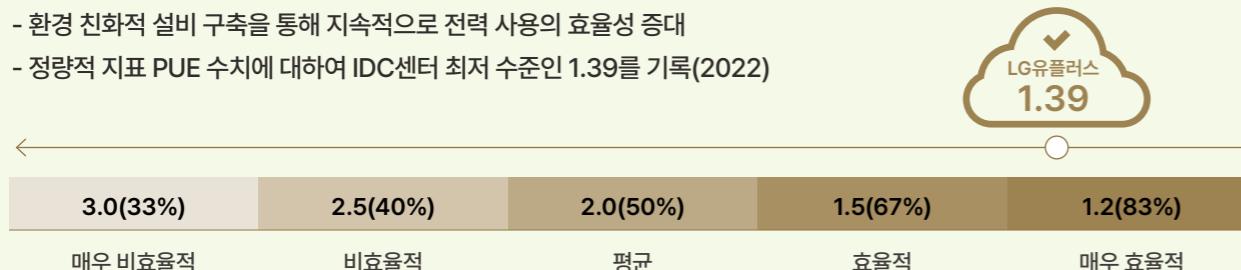


* HAC: 열을 발생하는 장비를 단열 공간에 위치시키고 전·후 Aisle 출입구에 슬라이딩 도어 설치를 통해 약 30% 냉각효율을 향상



PUE** 구성도

- 환경 친화적 설비 구축을 통해 지속적으로 전력 사용의 효율성 증대
- 정량적 지표 PUE 수치에 대하여 IDC센터 최저 수준인 1.39를 기록(2022)



** PUE: Power Usage Effectiveness, 전기 사용량의 효율성을 확인하는 지표로 PUE가 낮을수록 에너지 효율이 높음

냉방 시스템

- 냉방기에 공급되는 냉수의 온도를 2°C 상향 운영하여 냉동기 전기사용량 절감
- 각 라인의 냉수 공급 헤더 사이에 연결된 배관을 활용하여 냉동기 최적대수 제어를 통한 운전효율 증대

자연에너지 활용시스템

- 태양광 발전설비를 구축하여 총 13.8kW의 설비용량으로 16,350kWh(2022년 기준)의 전력을 생산하였고 생산된 전기는 사무 공간의 전등 열원으로 활용
- 연중 일정하게 유지되는 지열(10°C~20°C)을 활용한 지열히트펌프 설치로 전기 사용량 감축
- 폐열환기유니트 설치를 통해 신선외기 도입 시 폐열에서 에너지 회수를 하여 냉방 전력 사용량 절감

[폐열환기유니트]



일과 삶의 균형

다니고 싶은 회사, 일과 삶의 균형이 어우러지는 회사로 만들기 위해 LG유플러스는 다양한 임직원 복지 정책을 시행하고 있습니다. 특히, 최근 들어 열풍이 불고 있는 '워케이션(Work+Vacation)'이라는 아이디어에 착안하여 직원들이 즐겁게 일할 수 있는 자유로운 업무 환경을 조성했습니다.

임직원 복지 프로그램

▶ 출산·육아 휴직

- 성별 관계없이 전사 임직원에 대한 출산 전후 휴가 보장
- 2년의 육아휴직 및 육아기 근로시간 단축 기간 제공
- 결혼·출산·육아·은퇴 등 주요 시기에 생애 주기 별 프로그램 제공
- 사내 어린이집 운영, 자녀 학자금 지원 등 양육 지원 프로그램 제공

▶ 여성가족부 주관 '가족친화기업' 선정

- 자녀출산, 양육지원, 가족친화문화 조성 등 제도를 모범적으로 운영하는 기업으로 인정받아, 2021년 네 번째 재인증에 성공(2010년 최초 선정)
- (현 인증 유효기간 2021.12.01~2024.11.30)

▶ 유연근무제도 운영

- 선택근무제, 시차출퇴근제 등 다양한 유연근무제도 적극적 활용
- AI챗봇 도입으로 신속한 문의 대응
- 정교한 근무시간 관리 시스템 및 PC-OFF 제도 운영

▶ Smart Working Day

- 매월 둘째·셋째 주 "수요일" 1시간 일찍 퇴근하는 'Smart Working Day' 제도 운영
- 업무 시간 낭비 최소화 및 계획적인 집중 근무를 통한 업무 몰입도 향상

▶ 행복2시간

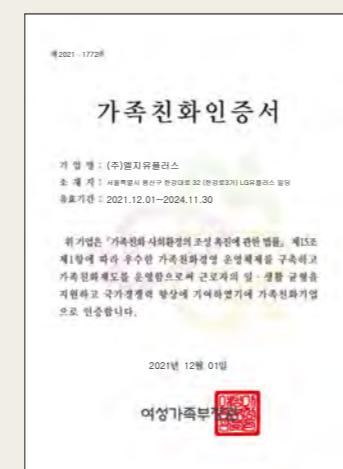
- 임직원 본인·가족의 기념일에 2시간 일찍 퇴근하는 '행복2시간' 제도 운영(연 2회 생일·결혼기념일 등에 적용 가능)

▶ 업무 절차의 합리적 간소화

- 기존의 형식적 보고가 아닌 간소화된 간편보고를 권장하며, 논의가 필요한 주제 대상으로 서면 소통보다는 토론을 통한 소통 문화 정착
- 수평적 소통 문화 확산을 위해 임원 포함 전 임직원에 대해 별도의 직급 구분 없이 '님' 호칭 사용

▶ 구성원 Care 프로그램

- 신청자 대상 온·오프라인 명상 프로그램 지원
- 사내 심리상담실, 전국 협약 상담센터 운영을 통해 상담 및 심리 검사 실시
- 1층 로비에 그랜드 피아노를 설치하고 매주 수요일 점심시간에 신청곡 연주
- 구성원의 창의성 자극을 위한 '갤러리C'(1층 로비 전시 공간) 운영

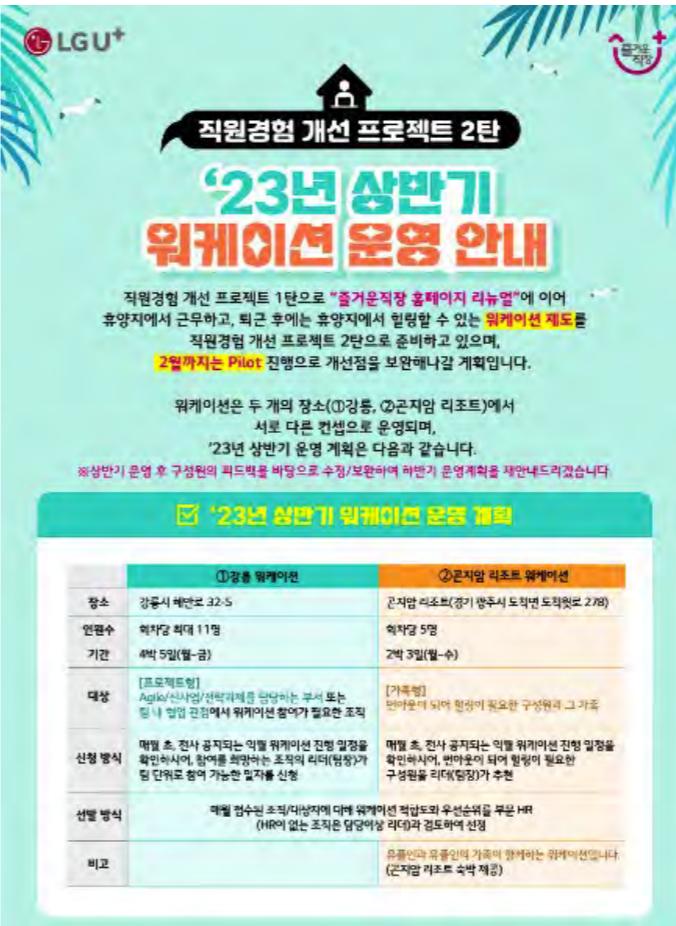


직원경험 개선 프로젝트

- 휴양지에서 근무하고, 퇴근 후 휴양지에서 휴식할 수 있는 워케이션(Work + Vacation) 제도 시행

2023년 상반기 워케이션 운영 계획		
구분	강릉 워케이션	곤지암 리조트 워케이션
인원수	회차당 최대 11명	회차당 5명
기간	4박5일(월~금)	2박3일(월~수)
대상	[프로젝트형] Agile-신사업·전략과제 담당 부서 혹은 팀내 협업 관점에서 워케이션 참여가 필요한 조직	[가족형] 번아웃이 되어 힐링이 필요한 구성원과 그 가족
신청 방식	매월 초, 전사 공지되는 익월 워케이션 진행 일정을 확인하여 참여를 희망하는 조직의 리더(팀장)가 팀 단위 참여 가능 일자 신청	매월 초, 전사 공지되는 익월 워케이션 진행 일정을 확인하여 힐링이 필요한 구성원을 리더(팀장)가 추천
선발 방식	매월 접수된 조직·대상자에 대해 워케이션 적합도와 우선순위를 부문 HR(HR 없을 시 담당 이상 리더)와 검토하여 선정	

[워케이션 운영 포스터]



[강원도 강릉 LG유플러스 워케이션 오피스
'유플러스 토피아'의 내부 모습]



[LG유플러스 워케이션 오피스 실제 운영 사진]



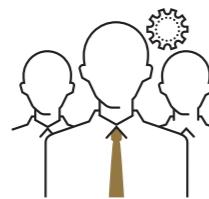
일과 삶의 균형

임직원 인권 제고 프로그램

뉴커머의 생존전략

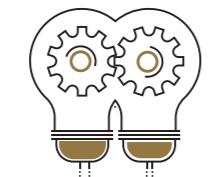
- 신입사원이 입사 후 빠르게 적응할 수 있도록 안내 및 교육 프로그램 진행
- 리버스 멘토링 등 편안한 분위기 속에서 자유롭게 소통할 수 있는 분위기 조성

입사 첫날 (Mission 7)



네트워크 설정
Cloud PC
마당/텃밭
업무폰 발급
업무용 앱 설치
명함 신청
법인카드 신청

뉴커머 일잘러 전략



메일 쓰기
협업툴
캘린더 활용
Best 보고서 Library

입사 한달 교류 전략



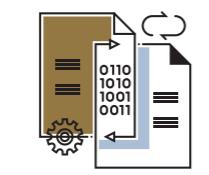
리버스 멘토링

유플러스 생활 꿀팁



전표 입력 방법
복지카드 발급
행낭 보내기
선택근무 신청
연차 신청

알아두면 도움되는 페이지



신규입사자 OT 자료
배움마당
총무지원시스템
U+ HR

유플인의 하루

- 임직원을 대상으로 근무 시간 내 다양한 복지 프로그램을 구성하여 만족도 향상

출근 전	아침 피트니스	오전 피트니스 센터 운영을 통해 임직원 건강 증진(용산/마곡/상암 사옥)
	굿모닝! 싱어송	매일 근무시간 전 사옥 전체에 심청곡 두곡 송출
오전 근무	Best 보고서 확인하기	우수 보고서 공개를 통해 자발적인 학습 장려
	타운홀미팅	즐겁고 역동적인 조직문화를 만들기 위해 구성원과 CEO가 함께 소통하는 채널
점심	명상	점심시간에 즐기는 명상테라피(용산/마곡 사옥)
	전자도서관	임직원 개개인의 자리에서 독서할 수 있는 전자 도서관 운영
오후 근무	배움마당 시청	업무역량 관련 강의 콘텐츠(영상)을 제작하여 자발적인 학습 장려
	비빔밥	부서 간 협업 시너지 경험하기 프로젝트
퇴근 이후	와글와글 토론	업무 중 구성원들의 의견을 수렴할 수 있는 프로그램 개발
	Change Board 활동	긍정적인 조직 문화 형성 지원
퇴근 이후	사내 동호회	월별 동호회 지원금 지급
	야구/축구 티켓	퇴근 후 운동경기 관람 티켓 제공
외부여학과정 신청	외부여학과정 신청	어학능력 개발을 위한 외부 교육 프로그램 지원

유플인의 가정생활

- 구성원의 생애 주기에 맞춘 연령별 복지 프로그램을 운영 중

모든 유플인	경조사	결혼, 회갑/칠순 및 조위 화환 지원
	부모초청 감사의 날	사내초청을 통해 임직원 가족 유대감 강화
	건강검진	임직원 건강검진 지원
	휴양 시설	휴양시설 할인혜택 지원
	결혼을 준비한다면	결혼 축하금 지원
결혼한 유플인	출산을 앞두고 있다면	출산 후 육아 선물 지원
	주택을 마련한다면	주택자금 대출 지원
	자녀와 함께 한다면	5월 가족 초청 프로그램을 통해 유대감 강화
	학교에 입학하는 자녀가 있다면	초/중학교 입학 시기에 책가방 선물 지원
	노트북이 필요한 자녀가 있다면	초/중/고 입학 중 1회에 한해 노트북 지원
	수능을 보는 자녀가 있다면	수능 응원 선물 지원

일과 삶의 균형

마음의 숲(임직원 상담 프로그램)

- 기존에 운영하던 '전국협약상담' 시스템을 고도화하여 '마음의 숲'으로 프로그램명을 변경하여 운영 중이며, 본 프로그램을 통해 임직원 및 가족 구성원의 심리 상담과 치료 활동을 강화(2022~)

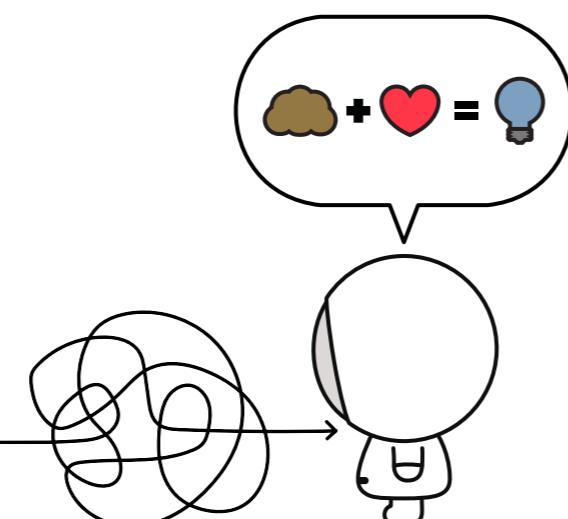
[마음의 숲 제공 서비스]

구분	세부 내용
부모님 상담	<ul style="list-style-type: none"> • 임직원 및 배우자의 부모님까지 상담신청 대상으로 확대 • '성인상담'(60세 미만)과 '노인상담'(60세 이상)으로 세분화하여 맞춤형 상담 진행
부부상담/가족상담	<ul style="list-style-type: none"> • 개인상담(50분)보다 긴 상담시간 제공(100분) • 연 2회 심리검사 진행 가능
심리검사	<ul style="list-style-type: none"> • 부부동반 신청의 경우 연 1회 신청 가능
화상상담	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 이용 확대를 위해 원하는 상담선생님과 화상으로 심리상담 가능

임직원 만족도 설문조사

- 인간존중경영 조사 실시(상/하반기 각 1회)를 통해 구성원의 업무 방식, 일과 삶의 균형 등 각 항목에 대한 임직원의 인식을 확인
- 사회공헌 영역(비대면 사회공헌 활동 강화)과 배려 영역(칭찬/감사 캠페인 활동)에 대한 인식이 개선 종전 대비 개선되고 있음을 확인(2022)
- 전사 구성원(10,148명)을 대상으로 시행하여 총 5,775명의 구성원이 응답(약 57%)하였으며 전년 대비 2% 만족도 상승

구분	2020	2021	2022
임직원 만족도 결과(%)	88	90	92



임직원 전문성 확보

구성원 역량 개발

- 자사 학습 플랫폼인 U+배움마당에서 리더십, 기술, 직무, 교양 등 4,736개의 다양한 교육 콘텐츠를 상시 학습할 수 있는 환경을 조성하여 운영 중
- 트렌드, 기술, 직무 관련 내부 세미나 및 특강 진행과 개별 니즈에 따른 오프라인 교육 지원
- R&D, 영업 및 사업 인재들의 역량 강화를 위해 국내 대학의 MBA, IT 비즈니스 관련 학위 취득 프로그램 지원

리더십 역량 강화

- 리더로서의 역할을 수행하고 있거나 예비 리더들을 대상으로 다양한 리더십 역량 함양을 위한 프로그램을 구성 후 지원 중

구분	프로그램명	내용
임원	임원/담당 Workshop(분기별)	비즈니스 인사이트 관련 전문가 특강 및 패널 토의
	임원/담당 학습월 프로그램(2주)	최신 트렌드를 직접 경험하여 비즈니스 인사이트 확립 NPS(순 추천지수) 100% 효과성 검증 확인
팀장	성과관리 피드백 Workshop	문제 해결 역량 및 구성원 대상 피드백 스킬 향상
	맞춤형 리더십 콘텐츠·코칭 프로그램	기대역할 교육 (전문성, 동기부여, 변화주도, 기본준수)
핵심인재	핵심인재 육성 프로그램	리더십 효과성 3요소 기반(Commitment, Character, Competency) 과정 제공 18개 과정 평균 9.4점(10점 만점) 효과성 검증 확인
	90일 온보딩 프로그램	신임 팀장 대상 온라인 콘텐츠 및 리더십 미션 제공
향후 계획	피어(peer) 코칭	팀장 대상 리더십 및 역량 향상
	코칭 실습	팀장 대상 코치형 리더 육성을 위한 교육 제공
	상호성장 지원프로그램	팀장 대상 다양한 관심 주제를 바탕으로 한 소모임 지원
	자발적 소모임 지원	임직원 대상 공통 성장 관심사 기반의 소모임 활동 지원

일과 삶의 균형

직무 역량 개발

- 디지털 혁신 기반 구축을 위한 역량 개발 활동으로 DX 인재(DX/직무 역량 인증 인원) 육성, DX 사업의 역량 강화, 전사 CX 역량강화 프로그램을 진행
- 그 외 각 조직 및 직무별 맞춤형 교육을 제공 및 지원 중

DX 인재 육성 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> • 4개 영역(AI, 빅데이터, 직접개발, UX/UI)에 대한 직무역량 강화 • 기존의 클라우드 분야와 SW개발 분야 통합(직접개발 영역) • 분야별 Up-skill/Re-skill 프로그램 구성 • 총 1,383명의 DX 인재 양성(2022) (AI: 80명, 빅데이터 719명, 직접개발: 508명, UX/UI: 76명) • DX기술챌린지(DX 자격증 지원)를 통해 전문 자격증 취득 (2022년 기준: 538명 응시, 310명 취득, 직무역량인증: 178명)
사업 DX 역량강화 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> • 사업조직 대상으로 Biz 이슈를 DX로 해결할 수 있는 '현업 실무과제 해결 프로그램' 운영 • AI 리더 Workshop, 사업 DA 육성 및 현업 과제 멘토링, Google Analytics 및 디지털 마케팅 역량 내재화를 위한 교육 및 현업 과제 멘토링 등 실시 • 관련하여 현업 후속과제를 발굴하고 지속적인 지원 예정
전사 CX 역량강화 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 중심 일하는 방식 구축을 위한 단계별 다양한 CX 역량강화 프로그램을 진행 • 전사 대상 CX 기초 역량강화 프로그램 및 CX 교육 1순위 (상품기획, 마케팅, 서비스 개발 직무 등) 대상 심화 역량강화 프로그램 진행

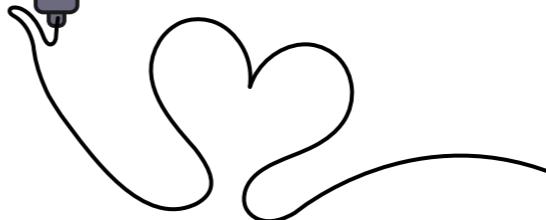
퇴직 준비 프로그램

생애준비 집체교육	<ul style="list-style-type: none"> • 생애영역별 현실적인 목표와 개별 활동계획을 수립하기 위해 실시하며, • 총 2주(50시간) 동안 재취업, 재무, 건강, 여가, 관계 등 생애 5대 영역에 대해 점검하고 실천방식을 확인하는 모듈로 구성 • 사후 효과성('본 교육과정이 인생 2막 준비에 많은 도움이 되었다') 측정 결과, 74%가 '매우 그렇다'로 응답하며 효과성 입증 완료(2022)
개인교육 지원제도	<ul style="list-style-type: none"> • 임직원의 퇴직 후 안정적이고 실질적인 미래설계를 지원하기 위한 목적으로 운영 • 창업, 창작, 귀농 등 제2의 삶을 준비하는 대상자에 교육 참가 비용 및 교육 근태에 대해 개인별 지원 중
퇴직연금제도	<ul style="list-style-type: none"> • 전사 임직원을 대상으로 퇴직자의 재정적 안정을 돋기 위해 확정급여형, 확정기여형, 혼합형 퇴직연금제도를 운영 • 근로자퇴직급여보장법 개정(2022.7)에 따라 퇴직연금 사전지정운용제도 도입을 검토 중(2023)

네트워크 운영전문인재 확보

- 안정적인 망 운영 업무를 수행하는 네트워크 운영 전문인재를 선발
- 통신계열 전문학사 이상의 학력과 열정을 갖춘 인재 발굴을 위해 매년 공개채용을 진행하며 일부 인원은 산학 연계를 통해 준비된 통신 전문가로 육성
- 현장 적합성을 판단하는 인턴십을 수료하고 최종 선발되며, 신입사원은 회사와 직무에 관련된 OJT 후 현업에 배치하여 업무 적응도 제고
- 배치 후에도 LG유플러스만의 체계적인 직무 교육내용을 가진 네트워크 스쿨을 통해 사내 기술교육을 받으며, 필요한 경우 사외교육 및 해외교육 지원
- 운영기술인증시험, 통신경진대회 참여 등을 통해 기술역량을 지속적으로 키워 기술 전문가로 성장할 수 있도록 다양한 제도적 지원 제공

[네트워크 운영전문인재 육성 체계]



[2022년 LG유플러스의 다양한 교육 컨텐츠]



정보보안 및 개인정보보호

늘어나는 개인정보 유출 사고에 대응하기 위해 LG유플러스는 정보보호 관리 체계를 고도화하였으며, 다양한 교육 및 훈련을 시행하여 사고를 예방하고 있습니다. 또한 정보보호 투자를 확대하고, 국내·외 정보보안 인증을 취득하여 안전한 기업, 신뢰할 수 있는 기업으로 지속적인 성장을 이루고 있습니다.

정보보호 관리 프로세스

정보보안 및 개인정보보호 정책

LG유플러스는 사이버보안 및 개인정보의 중요성을 인식하고, 자사의 정보자산을 모든 위협으로부터 보호하고 모든 이해관계자의 신뢰에 보답하는 것을 최우선 경영과제로 추진하고 있습니다.

- (1) 개인정보, IT보안, 기업비밀 등 13개로 구성된 전사 보안규정 및 32개의 가이드라인을 재정하고 주기적으로 최신화
 - (2) 정보보호를 총괄하는 정보보호최고책임자(CISO: Chief Information Security Officer)를 선임하여, 정보보안 전담 거버넌스 체계 구축
 - (3) 국제 표준의 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증(ISO27001, ISMS-P)을 취득 및 운영하여 정보보안 체계를 고도화
 - (4) 개인정보유출, 다양한 사이버침해에 시나리오별 비상 대응훈련을 실행하고, 임직원 및 협력사 직원 정보보호 교육을 통해 위기대응 역량 확보
 - (5) 안전하고 신뢰할 수 있는 정보보호체계 확립을 위해 정보기술분야 중 정보보호분야에 인적·물적 투자 확대

전사 정보보호 관리체계

- 정보보호활동 전반에 경영진의 참여가 이루어지는 의사결정 체계의 구축·운영
 - 정보보호 최고책임자(CISO: Chief Information Security Officer) 선임
 - CISO(정보보호담당), 주요 조직 보안책임자와 실무책임자로 협의회 구성

전사보안협의체

- 전사 정보보호 수준 및 경영진 참여도 향상을 위해 CEO 주관의 '전사 정보보호 위원회'와 CISO 주관의 '전사 정보보호 실무협의회'로 이원화하여 운영 예정

구분	전사보안&Compliance 협의회 (전사위기관리위원회- 정보보호분과)		보안&Compliance 실무협의회
주제	CISO		정보보호팀장
운영 방식	참석 대상	<ul style="list-style-type: none"> • CISO • 주무부서 팀장 및 실무자 	<ul style="list-style-type: none"> • 정보보호팀장 • 안건 해당 주무부서 팀장 및 실무자
	주기	<ul style="list-style-type: none"> • 격월 • 3월 1차 협의회 진행 	<ul style="list-style-type: none"> • 시의적 이슈 발생 시 수시 운영
	논의 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 전사적 주요 보안 이슈 및 리스크 협의 • 조직별 보안이슈 개선 및 현황 	<ul style="list-style-type: none"> • 실무적 보안 업무 논의 <ul style="list-style-type: none"> - 보안 리스크 및 개선 현황 - 주기적 보안점검 진행

2022년 전사보안&Compliance 협의체 의제 운영

- 정보보호에 대한 인식 제고를 위해 정보 침해사례와 대처 방법 및 임직원 보안 준수사항 정기적 전사 공지 및 교육 실시
 - 정보 보호 강화를 위해 전사 임직원, 그룹사 및 협력사에 대해 정보보호 교육 및 점검, 개선 지원 활동 실시
 - 주요 개인 정보처리 수탁사인 대리점 대상 보안점검시스템 도입으로 매월 1회 모바일 보안점검 진행

[전사 정보보호 관리 조직도]



날짜	의제
3월 17일	<ul style="list-style-type: none">· 2022년 전사 보안 조직 및 연간 주요일정, 개인정보내부관리계획 공유· 주요 법령 변경 및 규제기관 동향에 따른 준수 사항· 2022년 개인정보 컴플라이언스 점검센터 운영계획 공유· 고객 접점 부서 연간 보안 관리 계획 및 1분기 실적(컨슈머/기업/고객센터)
5월 26일	<ul style="list-style-type: none">· 보안표준 제/개정, 개인정보자율규제, 정보보호공시결과 공유· 1분기 현장 점검 및 프로세스 개선 등 실적 및 계획 공유 (컨슈머/기업/고객) 금융마이데이터사업 영위를 위한 의결사항 논의
9월 28일	<ul style="list-style-type: none">· 인증심사 결과 공유(ISMS-P, 정보통신 기반시설 보호대책)· 3분기 임직원/협력사대상 개인정보보호 법정 필수교육 계획 공유· 2022년 주요 개보위/방통위 실태조사 현황 및 시사점· 현장 채널 3분기 활동실적 및 4분기 계획 공유(컨슈머/기업/고객센터)· 수탁사 보안점검 결과에 따른 개선과제 진행현황 공유
11월 17일	<ul style="list-style-type: none">· 2022년 내부관리계획 이행현황 공유· 임직원 개인정보보호교육 결과, 악성메일 모의훈련 결과 공유· 2021년 통신사 사설조사 위반사항 처분결과 공유· 2022년 주요 고객 개인정보 활동 및 23년 주요 계획 (컨슈머/기업/고객센터)· 2022년 전사 보안 & Compliance 협의회 논의사항 Review

정보보안 및 개인정보보호

정보보호 관련 규정

전사보안규정 및 지침

- 일관된 보안 기준 제공을 위해 전사보안규정과 하위 13개 지침, 내부관리계획 및 32개 가이드 제정
- 전사 보안 포털에 본 규정 게시를 통해 임직원 접근성 향상
- 연 1회 이상 정기 개정 및 이슈 발생시 추가 관리로 지속적인 최신화 진행

지침(13개)+내부관리계획(1개)	가이드(32개)
<ul style="list-style-type: none"> • S01 개인정보 보호지침 • S02 IT보안지침 • S03 기업비밀 보호지침 • S04 정보보호 조직 구성 및 운영에 관한 지침 • S05 인적보안지침 • S06 정보자산 관리지침 • S07 실무지침 수립 및 개정에 관한 지침 • S08 보안점검 지침 • S09 위치정보 보호지침 • S10 개인정보보호 내부관리계획 • S11 물리적 보안지침 • S12 영상정보 보호지침 • S13 집적정보통신시설 보호지침 • S15 신용정보관리보호지침 	<ul style="list-style-type: none"> • G01 개발보안 • G02 암호화 • G03 외부자 IT보안 • G04 PC 및 스마트 기기 보안 • G05 네트워크운영 보안 • G06 침입탐지·방지시스템 보안 • G07 침입차단시스템 보안 • G08 VPN운영 보안 • G09 무선랜 보안 • G10 DBMS 보안 • G11 Web서버 보안 • G12 UNIX서버 보안 • G13 Windows서버 보안 • G14 보안서버 구축 • G15 개인정보처리시스템 보안 • G16 IT보안사고 대응 • G17 망분리 적용 • G18 백신 운영 • G19 상용디바이스 보안 • G21 빅데이터 보안 • G23 퍼블릭클라우드서비스 구축 • G24 스마트폰앱 개인정보보호 • G25 개인정보처리위탁 및 제3자제공 • G26 개인정보 수집 동의서 및 개인정보처리방침 작성가이드 • G27 외부플랫폼 보안 검토·점검 • G28 가명(익명)정보 처리절차 • G29 가명(익명)처리 • G30 개인정보 속성 정의표 • G31 가명(익명)정보 점검 사이트 • G32 GHAS 수행 가이드 • G33 DX Tool 보안 • G34 마이데이터 서비스 업무 위수탁

전사보안규정

* 상기 미작성된 지침 S14, 가이드 G20, G22에 대하여 해당 규정은 금융정보와 관련한 내용으로 미포함.

전사보안규정 개정(2022)

- 개인정보보호 관련 법령 요구사항 반영, 위치정보법 개정 등 환경 변화와 회사조직변경을 반영한 규정 개정 진행

적용법령(9개)	주요사유
1) 개인정보보호법 2) 정보통신망법 3) 정보통신기반보호법 4) 위치정보법 5) 전자금융거래법 6) 신용정보법 7) 전기통신사업법 8) 통신비밀보호법 9) 부정경쟁방지 및 영업비밀보호법	1) 개인정보의 안전성 확보조치·기술적·관리적 보호조치 기준(2021.09.15) - 생체정보 및 생체인식정보(암호화대상)에 대한 정의 변경 2) 위치정보보호법(2022.04.20) - '개인위치정보' 개념 명확화(제2조) - '개인위치정보의 보유목적 및 보유기간' 등의 항목 신설(제18조, 제19조) - '개인위치정보' 처리방침의 공개 신설(제21조의2) - '개인위치정보' 미파기시 징역 또는 별금형 신설(제40조2의2)
	* 단순 타법개정에 따른 법률용어 변경은 제외함

정보보호 위기관리 매뉴얼

- LG유플러스 정보보호 위기관리 매뉴얼을 별도 구축하여, 평상시·비상시 대응 및 관리 활동에 대한 세부 지침 확립



제작자	제작일자	제작번호
정보보호 위기관리매뉴얼	개정일자	목수
목 차		
순서	내용	쪽 번호
제1장 개요		
1. 목적	위기관리체계 운영관리	
2. 적용 범위	리스크 식별 및 개선	
3. 관련 근거	시나리오 개발 및 훈련	
4. 위기 대응 의무		
5. 용어 정의		
제5장 평상 시 위기관리 활동		
11. 위기관리체계 운영관리		
12. 리스크 식별 및 개선		
13. 시나리오 개발 및 훈련		
제6장 비상 시 대응 및 복구활동		
14. 사전사고 대응		
15. 전사 위기대응체계 기동		
16. 수습대구 대책 시행		
17. 사후관리 및 개선·수행전개		
제7장 기타		
18. 문서 관리		
19. 관련 규정 및 기준		
제8장 위기관리 조직		
20. 위기관리 조직 체계도		
21. 책임과 권한		

정보보안 및 개인정보보호

정보보안 연도별 세부 추진 목표(3개년)

구분	2023	2024	2025
정보보안 컴플라이언스 점검 강화	컴플라이언스 점검대상 확대 (영업 대리점 샘플링 → 전수점검)	컴플라이언스 점검 시스템 구축	시스템 기반 개인정보 컴플라이언스 점검
보안교육 및 정보보안 교육 강화	정보보호 인식제고 강화 (연 2회 전사교육, 경영진 오프라인 교육, 모의훈련)	신규 보안 트랜드 반영 직무/직급별 교육 세분화	보안 교육 및 모의훈련 온라인 자동화
정보보안 점검활동 개선	IT Home/IoT 단말, 디바이스 취약점 점검 개선	DX/Cloud 환경 취약점 점검 개선	Global 기준 보안 준수 제3자 검증
통합 정보보안 관제시스템 구축	클라우드 보안관제센터 구축	AI기반 보안솔루션 초도 적용	SOAR 도입으로 보안정책/대응 자동화작용
사이버안전 관련 대학교 학과 신설/ 보안인력 확보	협약 체결	신입생 입학 20명	신입생 입학 누적 40명

보안사고 위험등급

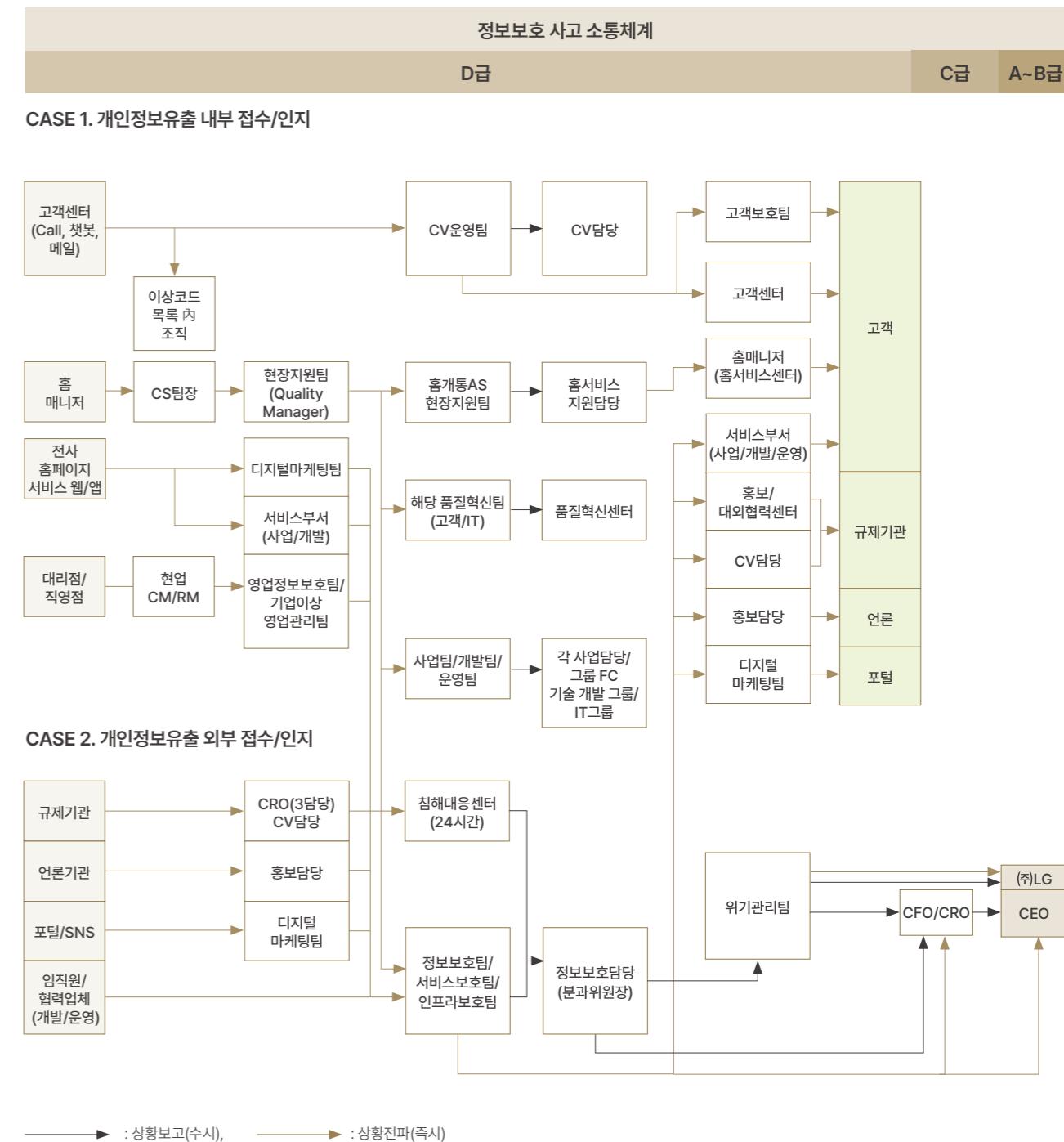
- 리스크 위기 등급을 설정하여 정보보안 사고 발생 시 신속한 대응이 가능하도록 대비

위기 등급	정보유출		서비스 침해		
	개인정보유출 (위치정보포함)	대고객 서비스 침해 (B2B/B2C/단말)	내부 서비스 침해	네트워크 서비스 침해	
A급	개인정보 유출로 형사처벌 또는 과징금이 발생되는 경우 (ex. 자사의 중대과실 및 의도적 유출)	보안사고로 인한 대고객 핵심서비스의 장애로 전체 서비스가 불가능한 경우		- 보안사고로 네트워크망별 전국서비스가 불가능한 경우 - IDC는 IDC 개별 단위 전체 장애의 경우	
B급	개인정보 유출/관리로 과태료 처분이 예상되는 경우 (ex. 자사의 관리, 감독 부실, 수탁사의 정보 유출 책임 등)	보안사고로 인한 대고객 핵심서비스의 장애로 일부 서비스가 불가능하거나 일반서비스의 장애로 전체 서비스가 불가능한 경우		- 보안사고로 네트워크망별 또는 지역별 일부 서비스가 불가능한 경우 - IDC는 IDC 개별 단위 전체 장애의 경우	
C급	개인정보 유출/관리로 규제기관 조사가 진행/예상되는 경우 (개인정보, 위치정보)	보안사고로 서비스장애가 의심되는 경우		- 보안사고로 네트워크망별 서비스 불가가 의심되는 경우	
D급	개인정보 유출/관리 위반 징후가 포착된 경우 (ex. 내부인지, 수탁사 현장 정황, 고객민원, 민원인 규제기관 신고 등)	보안사고로 동종업계에 서비스 장애가 발생하여 관심이 필요한 경우		- 보안사고로 네트워크망별 동종업계/유사업종에 서비스 장애가 발생하여 관심이 필요한 경우	

*단말 악성코드 감염의 경우도 '서비스 침해-대고객 서비스 침해' 기준 준용

전사 보안사고 대응절차

- 개인정보 유출 사고에 대한 정보보호 사고 소통 체계를 구축하여 운영 중에 있으며 이를 통해 피해를 신속하게 인지하고 대응



정보보안 및 개인정보보호

정보보호 점검

보안점검활동(2022년)

구분	내용
영업대리점	<ul style="list-style-type: none"> 전국 500개 영업 대리점 대상 보안점검 및 이행점검 수행 <ul style="list-style-type: none"> - 서류보안, 계정관리, PC 및 개인정보 관리 등 (13개 항목) 계정, 접속통제, 공간분리, 사설 프로그램 금지, 개인정보관리 등 리스크 관리적/기술적 조치
홈개통AS 수탁사	<ul style="list-style-type: none"> 홈자회사 본사, 90개 현장사무소(홈자회사 지역센터 40개소, 협력사 50개소) 기술적/관리적 영역의 보안 점검 시행 <ul style="list-style-type: none"> - 홈자회사 독자 시스템, 업무처리 환경 및 절차 관련 보안 점검 수행 (50개항목) - 현장센터 서류, 계정, PC(700대) 등 15개 항목에 대하여 점검 분기/월별 정기적 현장점검 활동으로 지속적 개선조치
U+고객센터	<ul style="list-style-type: none"> 전국 6개 지역 17개 센터 대상으로 종합 보안점검 시행 7가지 관점 총 50개 체크리스트를 구성하여 다면적 점검 진행 <ul style="list-style-type: none"> - 수탁사별 관리적 체계(정책/계약/인적/물적보안) 점검, 센터 현장실사 (인원 샘플링 20%) 고객센터와 보안협의체를 구성, 운영하여 지속적 개선조치 진행 <ul style="list-style-type: none"> - 정책개선/인식제고 전파, PC 개인정보통제/유지보수 및 통신실 물리보안 강화 등 조치

대리점 현장 점검

- 고객정보 접점이 높은 전국 영업대리점 대상 발생 가능한 다양한 이슈에 사전 예방하고자 입체적 정보보호 점검체계 구축
- 지속적 모니터링 및 시스템 기반으로 4단계 현장점검체계 수립
- 개인정보보호법, 정보통신망법에 의거 대리점의 개인정보 처리 과정에 대한 관리감독교육의 의무를 인지하고 대리점 정보보안 필수 교육 진행
- 개인정보보호 인식제고를 위해 정보보안 점검 관리시스템 도입 (월 1회)

[4단계 현장점검체계]

단계	점검 주관 부서	세부 내용
1	대리점 자체 점검	일일 보안점검표 작성
2	영업조직	전체 대리점 대상 최소 분기별 1회 보안점검
3	영업정보보호 조직	상시 현장방문을 통해 정보보호 수준 점검
4	전사 정보보호조직	연 1회 보안점검 전문업체를 통한 상시 현장점검

협력사 대상 정보보안 점검

- 전사 정보보호조직과 업무 특성에 맞는 조직 별 협력사 대상 정보보안 및 개인정보 보호 점검
- 전사 정보보안 점검 기준을 통해 이행 여부를 확인하고 필요시 현장점검 진행

정보보호 교육

전사 정보보안 교육

법적 근거

『개인정보 보호법』[시행 2020. 8. 5]

- 제26조의 4항(업무위탁에 따른 개인정보의 처리 제한)
 - 위탁자는 (중략) 정보주체의 개인정보가 유출되지 아니하도록 수탁자를 교육하고 (후략)
- 제28조의 2항(개인정보취급자에 대한 감독)
 - 개인정보처리자는 (중략) 개인정보취급자에게 정기적으로 필요한 교육을 실시하여야 한다.

- 상·하반기 대리점 및 전사 임직원을 대상으로 정보 보안 및 개인정보 보호와 관련한 교육을 실시하였으며, 특히 1-paper 교육을 통해 관련 교육의 핵심 사항을 전파

구 분	점검 대상	세부 내용
상반기 (대리점)	협력사: 10,000명 (Consumer/기업 영업조직)	영업수탁사 정보보안 점검항목 기반 개인정보보호 중심 구성 <ul style="list-style-type: none"> - 가입신청서, 고객 개인정보가 포함된 서류 등 서류 보안 - ID·PW 공유 금지 등 접근통제, 백신 설치 등 PC보안 - 고객 개인정보 별도 보관 금지 등 개인정보관리
하반기 (전사 임직원 및 협력사)	임직원: 10,000명 협력사: 10,000명	업무정보와 개인정보보호를 사례와 개념 중심 구성 <ul style="list-style-type: none"> - 보안사고사례: 정보보안 중요성 및 필요성 제시 - 업무정보보안: Ucloud, PC보안, 스마트 보안, 물리적 보호 - 개인정보보호: 개인정보 정의, 개인정보 생명주기, 고객권리보호 수탁사 보안 <ul style="list-style-type: none"> * 2020년 데이터 3법 개정에 따른 가명정보, 익명정보 내용 추가 - 보안사고대책: 보안사고 대응방법
1-paper 교육	협력사: 10,000명 (Consumer/기업 영업조직)	영업수탁사 정보보안 점검항목 기반 마당 팝업 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 서류 보안, 접근통제, PC보안, 개인정보관리 등 10개 주제 교육 진행 - 3월부터 12월까지 총 10회간 교육 진행

정보보안 및 개인정보보호

대리점 정보보안 필수 교육

- 교육기간: 2022.03.28~2022.04.22(4주간 시행)
- 교육 방법: 배움마당(Web·App)을 통한 이러닝으로 전 교육대상 4차수로 나누어 진행

[교육 내용]

번호	세부 주제
1	가입신청서 및 개인정보 서류 보관
2	계정 공유 및 ID·PW 노출
3	PC 기본 보안
4	PC 내 고객 개인정보 보관
5	보조저장장치와 자료전송프로그램 사용
6	사설프로그램 비인가 사이트 사용
7	사무실 겸업 금지
8	재위탁시 교육 관리 감독
9	CCTV 설치 안내문
10	반납 휴대폰 파기

- 최종 이수율 99.9%로 9,996명 중 9,990명 이수 완료(2021년 99.1%)

* 미이수 6명은 휴직자 혹은 교육기간 중 퇴사자 미이수시 사내망 자동 접속 차단

- 안내 빈도수 증가(교육 사전 문자, 독려 문자)를 통해 교육 이수율 향상

* 안내 문자 수령 후 3일 이내 85.1%, 총 교육 이수율 87.2%로 유의미한 영향 미침

- 각 부문 영업담당자에게 미이수자 직접 안내

최종 이수율
99.9%

임직원 및 협력사 정보보안 필수교육

- 교육기간: 2022.09.19~2022.10.21(5주간 시행)
- 교육 방법: 배움마당(Web·App)을 통한 이러닝으로 5차수로 나누어 진행

[교육 내용]

번호	단계	세부 주제
1	업무 정보보안	정보보안 사고 사례
2		Ucloud 보안
3		PC 보안
4		스마트폰 보안
	개인정보보호	물리적 보호
		개인정보의 정의 및 개념
		개인정보 수집
		개인정보의 목적 외 이용 및 제공
		개인정보 위탁
		개인정보 파기
		고객 권리 보호
		수탁사 보안
		보안사고 대응
	보안사고 대책	

- 최종 이수율 99.8%로 20,044명 중 20,012명이 이수함(2021년 99.6%)

*32명은 휴직자 혹은 교육기간 중 퇴사자 미이수 계정에 대하여 사내망 자동 접속 차단

- 임직원 및 협력사 대상 만족도 조사 진행 결과 88점으로 전년 대비 4점 증가

- 교육 수행 중 퇴사·휴직 인원 대상에서 제외

최종 이수율

99.8%

[교육 대상]

차수	대상 조직
1차	기업부문
2차	Consumer 부문1(지역별)
3차	Consumer 부문2(지역별)
4차	• Consumer 부문3(지역별) • 영업운영담당 • 현장 CX혁신담당 • 기업·대형유통영업담당

[교육 대상]

차수	대상 조직
1차	네트워크부문, U+홈서비스
2차	CEO, CCO, CFO·CRMO, CHO, CRO, CSEO, CSO, 품질혁신센터, 기업부문
3차	Consumer부문, infiniSTAR, 광고사업단, 노동조합, 법무실, 아이들나라CO, 정도경영담당
4차	고객센터
5차	CDO, CTO

정보보안 및 개인정보보호

1-paper 교육

- 보안점검 항목과 관련된 주제로 이해하기 쉽고 빠르게 전달할 수 있는 1-paper 교육 자료 제공
- 고객 정보를 상시 취급하는 전국 영업대리점을 대상으로 실시

[교육 내용]

보안점검 항목	회차	교육 주제	1-paper 교육
• 가입신청서 서류 보관 • 개인정보 서류 보관	1	가입신청서 및 개인정보서류 보관	3월
• ID 공유 사용 • ID·PW 노출	2	ID 공유 사용 및 ID·PW 노출	4월
• 백신설치·OS업데이트 • PC 화면보호기 • PC 로그인 비밀번호	3	PC 기본 보안	5월
• Cloud PC 개인정보 보관 • 로컬 PC 개인정보 보관	4	PC 개인정보 보관	6월
• 보조저장매체 개인정보 보관 • 전송프로그램(카톡·P2P·밴드)	5	보조저장장치와 자료전송프로그램	7월
• 사설프로그램(텔킷·매미) • 비인가사이트(카페, 메일, 구글)	6	사설프로그램 및 비인가사이트	8월
• 사무실 공간분리	7	사무실 공간분리	9월
• 재위탁시 개인정보보호 계약 • 재위탁시 교육·관리·감독	8	재위탁시 계약, 교육·관리·감독	10월
• CCTV 설치 시 안내문 부착	9	CCTV 설치 안내문	11월
• 반납 휴대폰 공장 초기화	10	반납 휴대폰 공장초기화	12월

신입 임직원 및 협력사 정보보호 교육

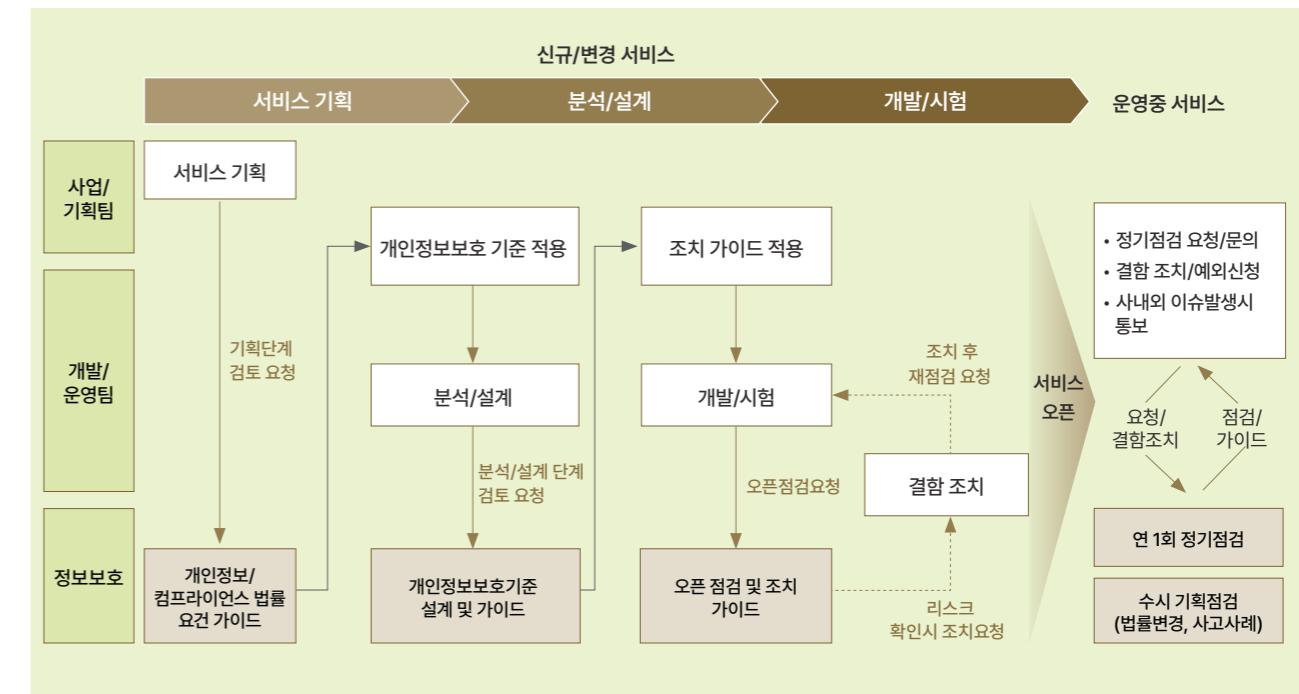
- 업무 시스템 계정 신규 생성자 및 최초 접속자에 대하여 정보보호 교육 의무화
- 교육 이수 시에만 업무시스템이 사용 가능하도록 하여 전사 임직원의 정보보호 인식 제고

정보보호 활동

개인정보보호 컴플라이언스 관리

- 전사 개인정보처리시스템에 대하여 개인정보보호법 및 관련 법률 준수 여부 확인으로 Compliance Risk 예방
- 제3자 전문업체를 통해 기준 및 신규/변경 시스템 대상 개인정보보호 관련 법률 준수 적정성 확인 및 조치
- 시스템별 사업/개발/운영 담당자 대상 개인정보 Compliance 준수를 위한 상세 점검을 통해 실무 조직의 민감도 및 보안인식 제고

[개인정보 컴플라이언스 점검 프로세스]



개인정보보호 보호 조치

수집	이용	제공	파기
<ul style="list-style-type: none"> - 실사용자 및 본인확인을 위한 정보 - 서비스 제공을 위한 가입정보 - 위치기반 서비스 제공을 위한 정보 - 서비스 이용 중 생성정보 - 서비스 품질 향상을 위한 정보 	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스제공 - 고객중심 소통 - 고객정보 확인 및 보호 - 고객편의제공 	<ul style="list-style-type: none"> - 개인정보 처리위탁 - 관련법령 준수 - 개인정보 제3자 제공 	<ul style="list-style-type: none"> - 안전한 관리 - 개인정보의 파기 - 이용·보관 기간

정보보안 및 개인정보보호

U Cloud 업무 환경(보안정책)

- 회사의 모든 업무를 가상환경에서 수행하여 보안성 강화 및 업무 편의성 증대
- 임직원 편의성 및 업무 효율성 제고를 위해, 10가지 주요 보안 정책 정의

[U Cloud 환경의 개선]

기존 체계	로컬 PC를 이용하여 회사 업무 및 개인 업무 수행 (업무시스템 접속, 인터넷 사용 등)
U Cloud 환경	업무 환경과 인터넷 환경이 완전히 분리되는 환경 제공 (사용자 접속 PC, 업무 Cloud, 보안 Cloud)

[주요 보안 정책의 정의]

번호	주요 보안 정책
1	Cloud 인프라 제공 정책: 정직원과 협력사에게 차등화된 최적의 Cloud PC 제공
2	Cloud 환경 접속 정책: 전 디바이스 항목에 대하여 항목별 접속 가능 여부 설정
3	U+ 업무시스템 접속 정책: 2 Factor 인증 후 사내 시스템 접속 방법(AS-IS, TO-BE)
4	영역간 자료 유통 정책: PC 영역을 OA와 Cloud(업무/폐쇄)로 구분하여 승인기반 데이터 유통 방식 정의
5	메일 시스템 사용 정책: 각 PC별 사용 가능 메일 구분
6	인터넷 환경 접속 정책(업무환경에서는 인터넷 접속불가)
7	보안 솔루션 적용 정책: 일반 PC, Cloud PC(일반/보안)에 대하여 의무 설치 보안 프로그램 지정
8	메신저 사용 정책 (상용 메신저 기본차단, M-messenger 사용)
9	Cloud 환경 접속 정책: 중요 고객정보시스템(UCube 등)에 대해서는 등록된 IP에서만 접근 허용
10	Device 접속 정책 (승인기반 운영)

악성 메일 모의 훈련

- 다양한 형식의 악성메일 증가 및 자사 공격 사례 증가에 따라 전사 임직원에게 경각심을 부여하기 위해 2022년 악성 메일 모의 훈련을 시행
- 악성 메일 침입 및 공격 대응을 위해, KISA APT 훈련을 실시하여 악성 코드 대응 체계 확립
- APT 모의 훈련을 통해 개선과제 선정 및 임직원 대상 교육 내용 구체화

[2022년 악성 메일 모의 훈련]

시행 일자	연2회·상반기(4월), 하반기(10월)
시행 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 전사 주의사항 게시 <ul style="list-style-type: none"> - 유의사항 및 모의 훈련 예고 • 유사 이메일 계정을 통한 발송 <ul style="list-style-type: none"> - 메일 번조 및 오타 적용
향후 계획	<ul style="list-style-type: none"> • 주요 취약 포인트 및 트렌디한 보안 위협에 대응한 모의 훈련 수행 <ul style="list-style-type: none"> - 악성메일, 해킹, 원격근무 환경 등 시나리오 기반

[2022년 APT 모의 훈련]

구분	상반기 APT 모의 훈련	하반기 APT 모의 훈련
메일 제목	2022년도 상반기 PC 보안점검 대상 안내	2022년도 하반기 PC 보안점검 대상 안내
최초 인입	2022.05.19(목)	2022.12.2(금)
훈련 대상자	200명	200명
탐지 대상자	26명(13%)	19명(9.5%)
훈련 결과	313개사 참여, 열람률 34.4%, 감염위험율 14.6%	281개사 참여, 열람률 27.3%, 감염위험율 9.9%
개선 사항	<ul style="list-style-type: none"> • 악성코드 침입에 대한 임직원 보안의식 제고 • 신유형 보안 위협에 대한 대응체계 점검 • 보안 장비 운영 현황 점검 및 정책 고도화 	<ul style="list-style-type: none"> • 악성코드 침입에 대한 임직원 보안의식 제고 • 외부 위협 메일 수신에 대한 대응 교육 필요 • 신유형 보안 위협에 대한 대응체계 점검

DDoS 공격 대응 체계

- 통신망 보호를 위해 정보통신기반시설에 대한 디도스 공격 상시 모니터링
- 안정적이고 완벽한 대응을 위해 지속적으로 디도스 대응 시설 확충, 네트워크 장비에 대한 보안 시스템·보안 정책 고도화 완료
- DDoS를 유발하는 숙주 서버 분석 및 차단 활동 체계화를 통해 고객의 피해 예방 체계 구축
- Global 최고 회사의 보안 컨설팅을 통해 제3자 보안성 검증 확인 완료
- 디도스 대응 역량 강화를 위해 매년 DDoS 대응 모의 훈련 시행

[2022 DDoS 대응 모의 훈련 활동]

상반기	하반기
2022.05.24 → 10:00 ~ 10:10	2022.11.25 → 10:00 ~ 10:10

기술적 정보보호 체계

- 개인정보보호를 위해 영역별 보안 대책 확립

서버·DB	네트워크	어플리케이션	PC
- 서버 접근통제	- 네트워크장비 접근통제	- 계정 및 권한 관리	- PC 보안 도구
- DB 접근통제	- 방화벽	- 웹 방화벽	- 문서 보안
- DB 암호화	- IPS·IDS	- 전송구간 암호화	- 비인가 사이트 차단
- Secure OS	- DDoS 차단	- 웹쉘 감지	- 바이러스 백신
- 서버 바이러스 백신	- 무선 인증	- 코드 보안	- 화면 캡쳐 방지
- 데이터 마스킹, 데이터 파기	- APT 대응	- 소스 보안	
	- 망분리·망연계	- 출력·다운로드 통제	

정보보안 및 개인정보보호

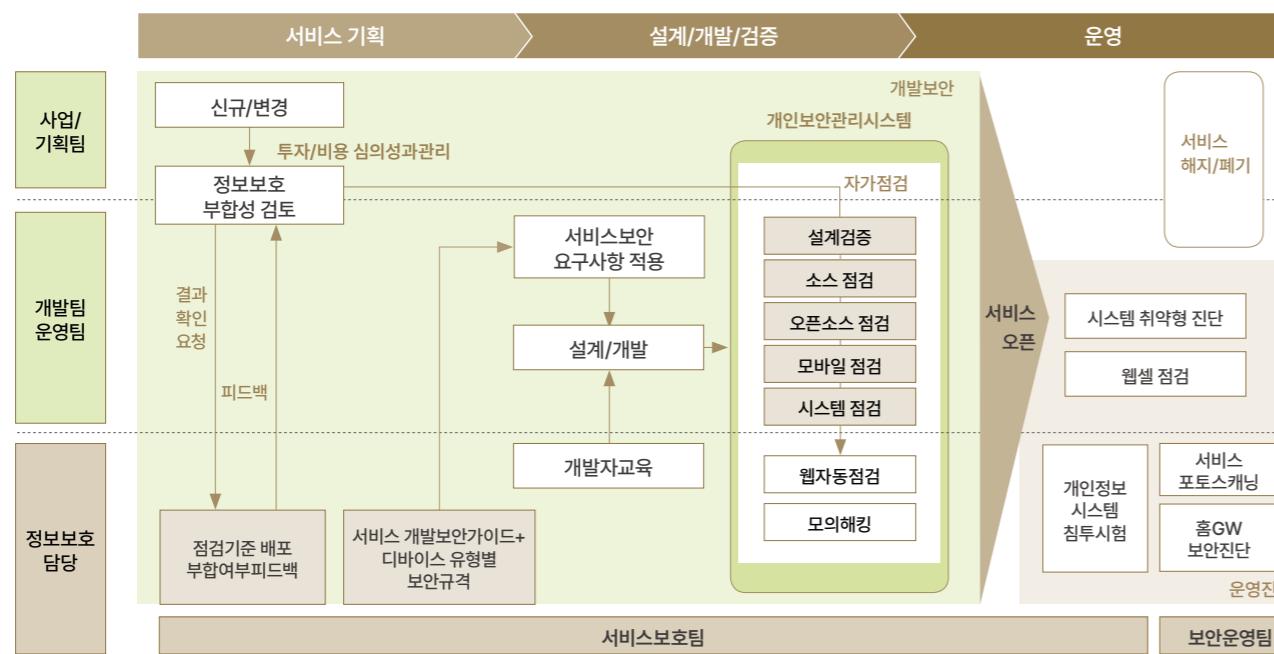
[인프라 점검]

구분	점검시기	점검방법
서버		
네트워크 장비	도입 시·년 1회	시스템 자동 점검
데이터베이스		
보안 시스템		체크리스트

[어플리케이션 점검]

개발 단계	보안 통제	비고
개발 시작 시	보안개발 가이드 배포	OWASP 10대 취약점
개발 중	소스 취약점·App 취약점, 오픈소스점검	포티파이·앱스캔, 소나타입
개발 완료 시	모의 해킹	상주 모의 해킹 인력
운영 중	상시 모의 해킹	상주 모의 해킹 인력

[서비스개발 보안 프로세스]



- 자체 개발 중이거나 계획 중인 전 서비스에 대하여 기획 단계부터 정보보호 부합성을 검토할 수 있는 서비스개발 보안 프로세스 구축
- 사내 서비스 개발보안가이드에 따라 서비스 보안 요구사항을 적용하여 설계하고 있으며, 사내 개발보안관리시스템을 통해 서비스의 안정성을 이중으로 점검
- 서비스 오픈 후에도 지속적인 운영진단을 통해 서비스의 신뢰성 제고 및 효용성 확인

정보보호 투자

- 안전하고 신뢰할 수 있는 정보보호체계 확립을 위해 정보기술분야 중 정보보호분야에 인적·물적 투자 확대
- 3개년에 걸쳐 지속적으로 확대 중이며 보안 분야 우수 인재 채용을 진행 중
- 연간 정보보호 투자액을 1천억원 규모로 확대 예정

공시 연도	정보기술투자 ①	정보보호투자 ②	비율 ②/①	정보기술인력 ③	정보보호인력 ④	비율 ④/③
2023	8,916	442	5.0%	3,415	117	3.4%
2022	7,535	292	3.9%	2,332	91	3.9%
2021	6,885	229	3.3%	2,214	77	3.5%

국내·외 정보보안 인증 취득

- 정보보안에 대한 중요성이 대두됨에 따라 국내·외 정보보안 관리시스템 인증을 취득하고 고객 최우선이라는 키워드에 맞춰 '신뢰할 수 있는' 유플러스 정보보안 체계 고도화
- 국제 표준화 기구(International Standards Organization, ISO)에서 정보보안 표준 인증인 ISO 27001 취득
- 특히 ISO 와 국제 전기 표준 회의(International Electrotechnical Commission, IEC)에서 공동개발한 ISO/IEC directives 27001 취득을 통해 신뢰도 향상
- 국제 이동통신 표준단체 GSMA·3GPP에서 제정한 이동통신 네트워크 장비 보안 보증 체계인 NESAS (Network Equipment Security Assurance Scheme) 보안평가를 통과한 통신장비로 이동통신망 운영
- 정보보호 관리체계 인증(ISMS)와 정보보호 및 개인정보보호 관리체계(ISMS-P) 취득

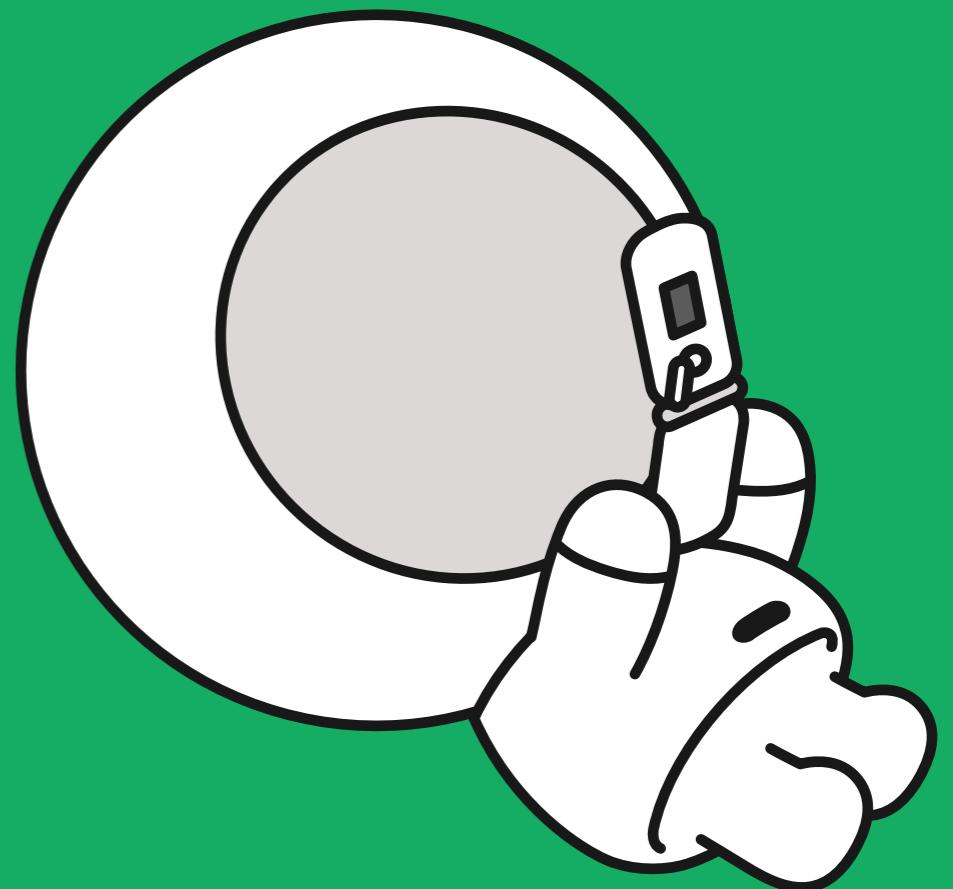
표준	인증 범위
ISO 27001, ISO·IEC 27001	<ul style="list-style-type: none"> • 5G 네트워크 정보보안체계 • Core 기반 관리체계 • 보안아웃소싱·CADNET-DDoS 서비스 • IDC 운영-평촌메가센터
ISMS	유무선 통신서비스, IDC서비스
ISMS-P	개인정보보호 및 처리 서비스

ENVIRONMENT

82 환경영향

98 자원순환

102 친환경 통신 기술 서비스



환경경영

LG유플러스는 2015년에 채택된 '파리 기후변화 협정'을 지지하며 환경영영을 실현하기 위해 주기적으로 개선과제를 도출하여 실행에 옮기고 있습니다. 또한 임직원, 고객 등 다양한 이해관계자와의 환경 보호활동을 지속적으로 추진하고 있으며, 생물다양성 보존을 위한 활동 역시 적극적으로 시행하고 있습니다.

환경경영 프로세스

환경경영방침

- 환경영영방침은 매년 전 임직원과 이해관계자들에게 공표
- 환경영영 시스템을 구축하여 사업이 기업에 미치는 재무적·비재무적 환경영향을 평가 및 개선 조치

환경경영방침

LG유플러스는 2015 UN 기후변화 협약 당사국 총회에서 채택된 '파리 기후변화 협정'을 지지합니다. 이에 대해 '환경경영방침'을 공표하여 환경영영에 대한 의지를 표명합니다. 파리협정에서 체결된 본 협약이 지구의 온도 상승폭을 산업화 이전 대비 1.5 °C 이하로 제한하기 위한 활동을 전개하는데 있어 LG유플러스는 동일한 지향점을 가집니다. 이에 LG유플러스의 모든 구성원들은 이사회 산하 ESG위원회를 필두로 환경적 요소를 고려한 의사 결정 체계를 일원화하여 친환경경영을 이행할 수 있도록 추진하겠습니다. LG유플러스는 통신 분야의 기업 특성과 상황을 고려하여 실현 가능한 2050 탄소중립 목표를 수립하였습니다. 탄소중립 달성을 위해 인적·물적 자원을 지원할 것이며, 전사적 차원의 환경영영 비전인 'Green Way' 하에 수립한 세부 핵심과제를 기업의 경영 방향에 반영하겠습니다. LG유플러스는 이를 성실히 이행하기 위해 '환경경영 행동 지침'을 명문화하였으며, 성실히 이행해 나갈 것을 약속합니다.

환경경영 행동 지침

제1조 환경영영 원칙

- ① LG유플러스의 최고경영층과 모든 임직원들은 환경영영 활동의 중요성을 인식하고 환경영영 활동의 실현과 실천을 적극 이행한다.
- ② LG유플러스는 환경 관련 법규를 준수하고 이해관계자의 견해를 능동적으로 수용하며, 발견된 문제에 대해서는 즉시 개선하여 환경 관련 리스크를 최소화한다.
- ③ 기업 활동의 전반에서 자원 절약 및 재활용과 에너지의 효율적인 이용을 촉진하고 폐기물 및 환경 오염물질의 발생을 최소화하여 환경 보전에 기여할 수 있도록 한다.
- ④ 자산의 운용은 모든 환경적 요소를 고려하여 시행하고 ISO14001의 지침을 준용하여 판단 및 이행한다.
- ⑤ LG유플러스는 기후 변화에 대응하기 위해 온실가스 감축 활동을 적극적으로 시행하고 그 결과를 투명하게 공시한다.
- ⑥ 기후 변화로 축발될 수 있는 위험과 기회 요인을 면밀히 분석하고 이를 경영 전략과 연계한 관리(중장기적 관점에서의 고려)를 통해 기후 변화 위기에 선제적으로 대응할 수 있는 전략을 수립함과 동시에 친환경 사업을 적극적으로 이행하도록 한다.
- ⑦ 환경영영 행동 지침을 이행하는데 있어 그 결과에 대해 주기적 검토를 실시하고 환경영영 체계의 지속적 개선을 통해 유지 및 관리를 이행한다.

제2조 에너지 효율화 및 온실가스 배출 최소화

- ① 경영활동에 필수적으로 소비되는 물적 에너지 자원들을 효율적으로 이용하고 체계적 관리 체계를 도입 운영함으로써 지속적 환경 개선 활동을 실시한다.
- ② 자원 및 에너지 사용에 따라 발생하는 온실가스 배출량을 관리 및 공시하고 목표를 수립 후 구체적 절감 방안을 수립 및 이행함으로써 사회적 환경 개선에 기여한다.
- ③ 제품의 사용 및 구매(저탄소 녹색성장 기본법 제2조 제5항의 녹색제품)과 시설의 투자에 있어 환경적 요소를 고려하여 판단하고 친환경 및 고효율 제품을 우선적으로 도입하여 환경 오염 물질의 발생을 최소화한다.

제3조 환경오염물질 발생 최소화 및 순환자원의 관리

- ① LG유플러스는 자원을 효율적으로 활용하여 사업장 폐기물의 발생을 억제하고, 각 사업장의 여건에 맞는 기술을 도입하여 환경오염물질(대기, 수질, 토양, 폐기물)의 배출을 효과적으로 관리한다.
- ② 통신설비의 설치, 교체, 철거 과정에서 발생할 수 있는 모든 종류의 사업장 폐기물에 대해 환경부에서 지정한 절차에 따라 선별된 폐기물위탁처리업체와의 계약을 통해 기술적, 경제적으로 가능한 범위 내에서 최대한 재생이용한다.

제4조 환경영영의 성과 공개

- ① 환경영영 활동 및 성과에 대한 정보 공개는 정기적(연 1회)으로 실시하고 이를 통한 내/외부 이해관계자의 의사 결정에 필요한 정보를 제공하는 것을 목적으로 한다.
- ② 환경영영 활동의 정보와 성과 공개는 다음의 요건을 만족하도록 한다.
 - 명확성: 이해관계자가 쉽게 이해할 수 있도록 명료하고 구체적이어야 한다.
 - 비교 가능성: 시계열적 비교, 비교 산업(통신 기업)과의 비교가 가능하도록 한다.
 - 일관성: 보고 대상의 범위, 기간, 빈도에 대한 일관성을 유지하고 공개된 정보에 대한 변경이 발생할 경우 이를 즉시 정정 공시하도록 한다
 - 신뢰성: 환경 정보는 제3자 검증을 통해 신뢰성과 객관성을 확보도록 한다.

제5조 환경영영 커뮤니케이션 강화

- ① LG유플러스의 구성원들이 환경영영 역할을 위한 교육 및 훈련을 받을 수 있도록 하고, 환경영영 이슈에 대해 정기적 커뮤니케이션을 실시하여 개선한다.
- ② 환경영영과 연계된 국내외 이니셔티브에 가입하고 이를 적극적으로 지지 및 이행함으로써 대내외 이해관계자의 요구 사항에 적시 대응할 수 있는 체계를 마련한다.
- ③ 환경영영 관련한 대내외 이해관계자의 요구 사항과 이슈 사항을 파악하고 기대 사항을 충족시킬 수 있는 전략과 대응 내역을 투명하게 공개한다.

환경경영 핵심과제 수립 과정

- LG유플러스는 환경영영방침 하에 시행하는 환경영영평가 결과를 토대로 전사 환경 성과 목표를 설정하고 지속적인 모니터링을 통해 연말 환경목표 달성을 대한 이사회 보고 진행
- C-level KPI 내 환경성과 확대 반영을 통해 전사적 차원의 환경 성과 및 인식 제고

순서	1	2	3	4	5	6
내용	환경 위험 및 기회 식별	전사 환경방침 및 목표 공개	부서별 환경목표 및 개선계획 수립	개선 계획 실행	환경목표 추진 실적 모니터링	경영자 결과 보고
시기	매년 초	매년 초	매년 초	수시	반기 1회	매년 말

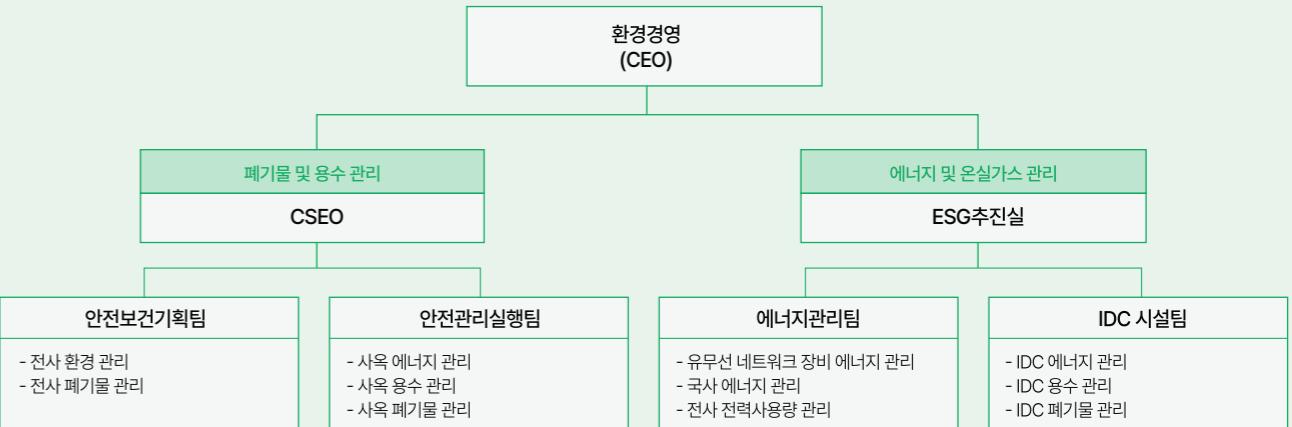
환경경영 비전 및 핵심과제

대외 메시지	기후변화 대응은 기업의 사회적 책임이자 지속가능경영의 필수 과제입니다. LG유플러스는 전사적인 온실가스 감축을 위한 대응체계를 기반으로 2050 탄소중립을 달성하겠습니다.		
비전	Green Way		
핵심과제	기후변화 대응	ICT 기술을 활용한 친환경 기술	친환경 사회공헌
	<ul style="list-style-type: none"> - K-RE100 가입 - 기후변화 거버넌스 확립 - 사업운영 전반의 에너지 감축 	<ul style="list-style-type: none"> - 클라우드 플랫폼 기반 에너지 효율관리 인프라 - 사업운영 전반의 에너지 감축 	<ul style="list-style-type: none"> - ICT 기술을 활용한 생물다양성 보호 활동 - 임직원 탄소중립 생활 실천

환경경영 조직 체계도

- CEO 산하 CSEO* 및 ESG 추진실을 두어 전사 환경영영 관리 감독
- CSEO(안전환경총괄책임자)를 선임하여 전사 폐기물, 건물, 환경 관리 등 환경영영 관련 의사결정 수행
- ESG추진실에서는 기후변화 대응 전략 수립, 온실가스 배출권 거래제 대응, 기후변화 이니셔티브(CDP) 등 업무 수행

[환경경영 추진 조직 구성도]



환경경영

환경정보 공개(환경 이니셔티브 참여)

- 환경경영에 대한 자발적 추진의지 제고·환경소통 활성화를 위해 '환경정보공개시스템'을 이용한 대외적 공개 진행



- 자발적 녹색경영 문화 조성을 위해, 환경영향 추진체계, 자원·에너지 절약, 환경오염물질 배출저감 목표/실적 등을 공시
- 투명한 환경영향 체계 확립을 통해 탄소정보공개 프로젝트(CDP)의 기후변화 대응 평가 9년 연속 우수기업으로 선정(2022)

연도	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
등급	B	A	A	A-	A-	A	A	A	A-

ISO 14001(환경경영시스템)

목적	환경경영에 대한 유플러스의 경영의지 표명·환경경영 체계 고도화를 통한 재해 예방 활동 촉진
효과	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 법규 및 대외에서 요구하는 관리체계 구축에 대한 정성·정량적 평가를 통해 투명한 ESG경영 실현 • PDCA(Plan-Do-Check-Act) 원칙에 입각한 항목별 활동 수립·적용으로 체계적인 환경 관리 활동 실시 • 환경 사고 리스크 감소

[최초 인증 사업장으로 문서 인증 요건의 신규 제정]

환경방침	환경경영방침 수립 및 대표이사 서명, 전사 홈페이지 게시(2022)
환경매뉴얼	ISO 14001 인증 요건에 부합하는 환경 매뉴얼 신규 제정
환경 절차서	매뉴얼 기반 당사 환경관리에 적합한 환경 절차서 12종 신규 제정
지침/가이드	등폐기물, 온실가스, 친환경 구매, 협력업체 관리 등 4개 지침 신규 제정
환경영향평가	환경영향평가 실시를 통해 부문별 위험요인에 대한 파악 및 개선 진행



녹색건축인증(LEED)

- LG그룹 주요 계열사의 연구개발(R&D) 조직이 모여있는 국내 최대 규모의 산업단지인 LG사이언스파크(마곡)은 최초 설계 단계부터 친환경 에너지 생산시설 및 에너지 절감을 위한 최신 설비 도입
- 빌딩 에너지관리시스템(BEMS)을 통한 에너지 사용 현황을 분석 및 관리하고 있으며, 에너지 절감형 창호 및 단열재 등을 연구동에 적용하여 에너지 효율성을 증대
- 해당 정책 및 성과를 통해 녹색건축 '실버' 등급 획득(2018~)
- 이러한 건축물에 대한 지속적인 유지·개선활동을 인정받아 LG사이언스파크(전체 동) 대상 한국에너지공단 주관 '2022년 한국에너지 대상' 에너지효율 향상 부문 국무총리 표창 수상

[녹색건축 인증서]



[2022 한국에너지 대상 에너지효율부문 표창 명단]

국무총리표창 단체

LG사이언스파크

- 에너지효율목표제 수립을 통한 11,578toe 에너지 절감
- ESS시스템 도입 및 재생에너지 설치 등 효율향상 기여

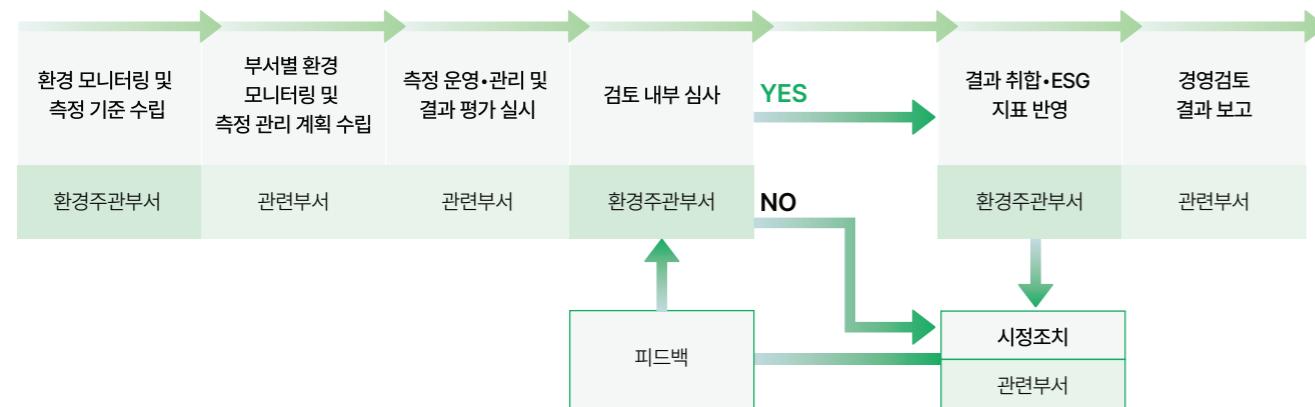
환경경영

환경 성과 평가 및 임직원 보상 연계

환경 성과 평가

- 연 1회 주관부서에서 환경 모니터링 및 측정 기준·목표를 수립하고 각 부문에서 환경 성과 지표 운영 및 내부 심사를 통한 부적합사항에 대한 시정조치 수행
- 심사결과에 대한 종합보고서 작성 후 C-level 경영진 보고 체계 확립
- 평가의 범위는 전체 사업 영역(전체 사업장을 포함)

[환경성과 평가측정 및 평가방법]



환경 성과 평가 실적

- 환경 성과 평가를 수행하기 위해 구체적인 측정 항목을 설정하였으며, 환경영향시스템의 공고화 및 환경운영관리의 효율성 증대를 목표로 평가 시행

분류	모니터링 및 측정항목	주기	평가지표/기준	평가 결과	
				계획	실적
환경경영시스템	환경 내부심사	연 1회	내부심사 결과	22.05	완료
	환경영향평가	연 1회	환경영향평가서	22.04	완료
	준수평가	연 1회	준수평가 체크리스트	22.05	완료
	경영검토	연 1회	경영검토 보고서	22.05	완료
	환경목표 및 추진실적	연 1회	환경목표 및 추진실적 보고서	22.04	완료
	환경관련법규 및 기타 요구사항	수시	환경법규 등록부	22.04	완료
	환경 내외부사항 및 이해관계자 요구사항	매년초 변경 시	환경 리스크 대응 계획서	22.04	완료
	ISO14001 인증	연 1회	경영검토 결과보고	22.06	완료
환경운영관리	사업장폐기물 적법처리시스템 입력	수시	올바로시스템	수시	완료
	사업장폐기물 실적보고	연 1회	올바로시스템	22.02	완료
	환경정보공개제도 제출	연 1회	환경정보공개제도 결과	22.07	완료
	온실가스명세서 및 배출량계획서 검증	연 1회	온실가스 명세서 및 감축계획서	22.07	완료
	ESG평가 및 보완	연 1회	ESG평가결과	22.07	완료

네트워크 총괄 책임자(C-level) KPI 반영

- 온실가스 배출량 감축 의지를 강조하기 위해 네트워크 통신장비의 전력사용량 감축 활동에 대한 목표를 설정하여 네트워크 총괄 책임자 (C-level) KPI에 반영
- 통신 기업 특성상 네트워크 부문에서 총 온실가스 배출량의 90% 이상을 차지
- 이에 대한 개선 과제로 온실가스 예상 배출량의 10%를 감축하는 중장기 목표 설정(~2030)

온실가스 절감 경진대회

- 온실가스 절감 활동의 증진과 환경영향 문화 확산을 위해 매년 온실가스 절감 경진대회를 개최 중
- 팀/개인별 우수 사례를 선정 후 포상 활동 진행
- 조직 내 관리자 및 팀 단위 포상 체계 구축 후 운영

경진분야	에너지 절감 BP(온실가스 및 전력 절감 우수 사례 공모) 온실가스 감축 WG 과제 이행 우수
평가기준	정량적(70%), 정성적(30%) 평가: 절감효과, 확대 가능성, 참신성 등



환경경영

환경경영 교육

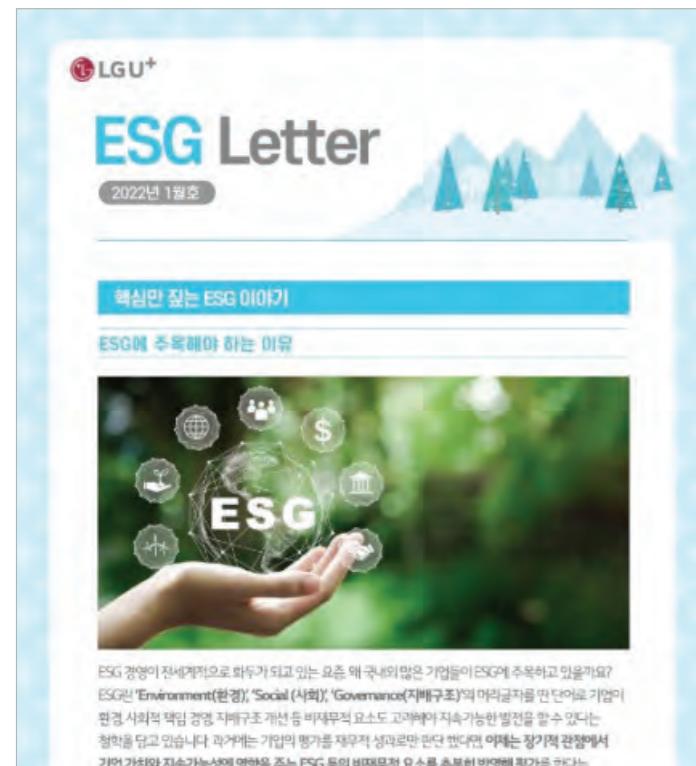
ESG 레터

- 매월 전사 임직원 대상 ESG 레터 발송
- ESG 관련 소식 전달을 통해 임직원 개개인의 환경 관련 인식 제고
- 1월부터 12월까지 총 12회 발간 및 배포(2022)

[ESG 레터 구성]

구분	세부 내용
U+ESG, 지금 우리 회사는?	당월 유플러스 ESG 핵심 이슈에 대한 소식 전달
새로운 관점에서 바라본 ESG	국내/외 ESG 소식 전달 및 ESG 교육
다른 기업들의 ESG 살펴보기	타 기업 ESG경영 우수사례 전달을 통해 새로운 ESG경영을 위한 정책 모니터링
이것만은 No! ESG 리스크 사례	ESG 사례 전달을 통해 경각심 제고
생활 속 환경보호 꿀팁을 제공합니다!	개인이 실천 가능한 다양한 환경보호 활동 소개를 통해 임직원 환경보호 생활화

[ESG 레터/ ESG 레터 임직원 참여 이벤트 진행]



전사 임직원 대상 ESG교육(2022년)

- 임직원들의 탄소중립에 대한 이해 향상을 위해 사업장(부문)별 기한을 설정하여 ESG(환경, 인권) 교육을 시행하고 기한내 100% 이수 권고
- U+ 배움마당을 통해 교육을 진행하였으며 실시간 댓글 소통창을 활성화하여 적극적인 의사소통을 통해 환경영향 인식 제고

조직	일정	대상인원	환경경영교육	
			이수완료	완료율
Consumer부문	10/24(월) - 10/28(금)	3,524명	2,553명	72.4%
네트워크부문	10/31(월) - 11/04(금)	3,329명	3,047명	91.5%
기업부문/CTO/신사업/Staff 등	11/07(월) - 11/11(금)	3,225명	2,500명	77.5%
미 이수자	11/14(월) - 11/25(금)	-	1,245명	62.9%
합계		10,078명	9,345명	92.7%

프로그램 구성	교육시간
탄소중립을 위한 ICT 분야의 역할 1	21분
탄소중립을 위한 ICT 분야의 역할 2	21분

조직	이수 기간
Consumer부문	10/24(월)~10/28(금)
네트워크부문	10/31(월)~11/04(금)
기업부문/CTO/기타 Staff 조직	11/07(월)~11/11(금)
미 이수자	11/14(월)~11/25(금)

환경경영시스템 운영 내부 심사자 교육

- 전사 환경 목표, 리스크 평가 결과 및 개선 방안 등 전사 환경영향 추진을 취한 실무자 교육 진행
- 교육 방식: 실시간 대면 교육 (비대면 병행)
- 교육 대상: 각 부문별 환경 업무 대상자 24명
- 교육 수료 완료 인원에 대해 환경영향시스템을 내부 심사할 수 있는 자격 부여(2022년 기준 24명)

2022년 사외이사 워크샵 ESG 세미나 개최

- 최근 ESG 분야 관심사인 ICT 산업의 온실가스 Scope 3 적용이라는 주제로 사외이사 대상 세미나 진행

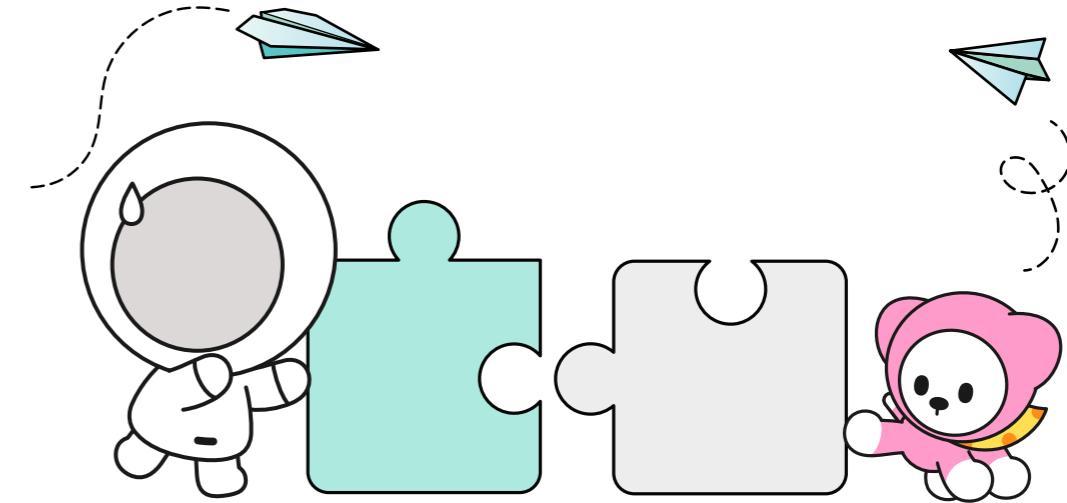
환경경영

이해관계자와의 친환경 활동 성과

환경 관련 내/외부 소통

- 환경적 지속가능성을 위한 이해관계자 의견을 적극 수렴하기 위한 적절한 의사소통 체계 구축

구분	내용
의사소통 대상 검토 및 등록	환경경영 프로세스, 환경법규, 준수의무사항, 이해관계자의 환경 요구사항 등에 대한 내부 및 외부 의사소통 대상 검토
의사소통 운영 및 유지 관리	계획된 주기에 따라 내/외부 의사소통 활동 수행 및 결과에 대한 문서화된 정보 관리
결과 보고 및 사후 관리	경영 검토 과정에서 관리 기준 등에 대한 변경 요구 시 관련 프로세스 개정 및 관련 부서 공유



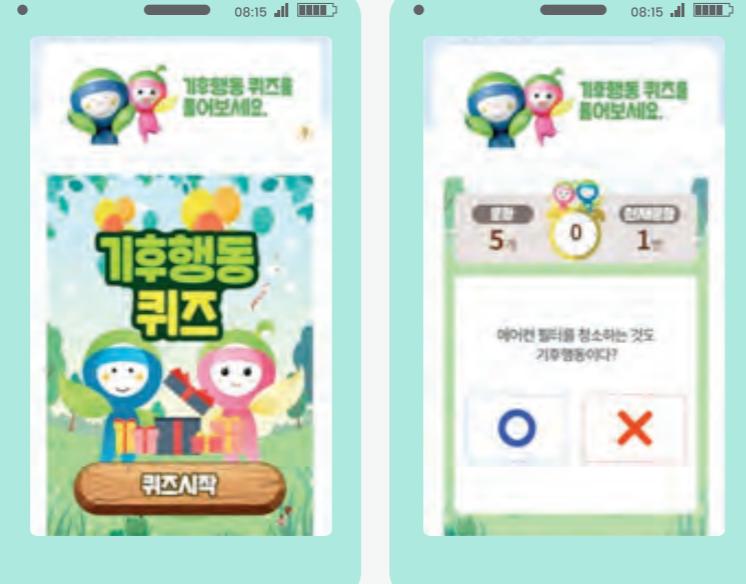
[환경 관련 내/외부 소통 방법]

내부 의사소통 대상				
구분	항목	담당부서	주기	방법
환경방침	환경방침 재정 및 개정 사항	환경주관부서	연 1회	보고(대면·비대면)
환경 목표	전사 환경목표	환경주관부서	연 1회	보고(대면·비대면)
환경경영시스템 책임과 권한	각 부서별 환경목표	각 부문 담당부서	연 1회	보고(대면·비대면)
환경 준수 의무사항	환경경영시스템에 대한 책임과 권한 변경	환경주관부서	수시	보고(대면·비대면)
파트너사 환경관리기준	법규 및 기타 환경 준수의무사항 재개정 및 변경	환경주관부서	수시	보고(대면·비대면)
환경경영시스템 운영	사내외 협력업체 환경 관리기준 및 요구사항 신설 및 변경	환경주관부서	수시	보고(대면·비대면)
	환경 내부심사 결과	환경주관부서	연 1회	보고(대면·비대면)
	환경경영 검토결과	환경주관부서	연 1회	보고(대면·비대면)
	환경 조직상황 분석 및 평가 결과	환경주관부서	연 1회	보고(대면·비대면)
	환경영향평가 결과	환경주관부서	연 1회	보고(대면·비대면)
	환경 교육훈련 계획	환경주관부서 각 부문 담당 부서	연 1회	보고(대면·비대면)
	환경경영 프로세스 재개정	환경주관부서	수시	보고(대면·비대면)
	비상사태 훈련 계획 및 변경	환경주관부서 각 부문 담당 부서	수시	보고(대면·비대면)
	부적합사항 관련 시정조치 결과	환경주관부서 각 부문 담당 부서	수시	보고(대면·비대면)

외부 의사소통 대상				
구분	항목	담당부서	주기	방법
사업장폐기물 변경신고	사업장 일반 폐기물 변경 신고	폐기물 배출부서	수시	지자체 변경신고
사업장폐기물 실적보고	사업장 지정폐기물 배출량 실적 보고	폐기물 배출부서	연 1회	올바로시스템 제출
폐기물부담금 납부	폐기물 부담금	안전관리기획팀	연 1회	감면신청/ 환경부제출
온실가스 배출권 거래제 대응	관련 법령에 따른 명세서 작성 및 검증	ESG추진실	연 1회	국가온실가스관리 시스템을 통한 정부보고
환경정보 공개제도	환경기술 및 환경산업 지원법에 따른 정보공개	ESG추진실	연 1회	환경정보공개시스템
지속가능경영 보고서	연간 환경정보 공개 (GRI, UN SDGs, UNGC 등 공시기준에 따른)	ESG추진실	연 1회	자체 지속가능경영 보고서 발간
CDP Report	CDP Climate change 응답서 제출	ESG추진실	연 1회	CDP 응답서 제출
해외 ESG 평가 대응	MSCI, DJSI 평가 대응	ESG추진실	연 1회	평가에 따른 피드백 제공
KCGS	ESG 보고서 및 평가서 제출	ESG추진실	연 1회	평가에 따른 피드백 제공
TCFD 가이드라인 준수	TCFD Frame work에 따른 환경정보 공개	ESG추진실	연 1회	지속가능경영보고서 내 포함하여 공개

환경경영

임직원 탄소중립챌린지

개요	환경부 탄소중립 생활실천 확산을 위한 업무협약(2021.10.25)의 일환으로 '탄소중립'이 일상 생활 속에서 쉽게 실천될 수 있음을 교육하기 위함.	
일정	상반기(2월), 하반기(8월)	
대상·규모(목표)	총 100개 팀, 개인 200명 약 1000명 목표	
대상·규모(실제)	상반기 누적 2,170회 참여, 180 개팀 도전	하반기 누적 5,422회 참여, 279 개팀 도전
내용	기후환경 1.5°C 앱 활용하여 탄소중립 실천수칙(1가지 선택) 실천, 환경 OX퀴즈풀이를 통해 포인트를 획득하고 종료 시점 포인트 총점으로 우수자 선정	
실제 활동내역	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;"> <p>미션1. 실천수칙 10가지 (주 2회 가능, 회당 500포인트 획득)</p> <p>01 출퇴근 시, 대중교통/자전거 이용하기 02 1회용 컵 대신 다회용 컵 이용하기 03 이동 시, 승강기 대신 계단 이용하기 04 사무실 내 식물 가꾸기 05 음식포장 시, 1회용품 줄이기 06 저탄소 인증 농축산물 이용하기 07 재활용을 위한 분리배출 실천하기 08 장바구니 이용하고 비닐사용 줄이기 09 양치컵 사용하기 10 페트병 버릴 때 비닐라벨 떼기</p> </div> <div style="flex: 1;"> <p>미션2. 기후행동 퀴즈 (일 1회 가능, 1회당 50포인트 획득)</p>  </div> </div>	

매장 ESG

개요	직영매장의 불용 유니폼을 수거하여 매장 직원 및 고객 사은품으로 재활용	
일정	상반기(4월), 하반기(10월)	
대상·규모	135 개 직영점 근무직원 1,100 명, 상·하반기 2 회 시행	
시행 절차	사전설문 (활동 설문 및 의견 수렴) > 불용 유니폼 회수 > 유니폼 분류 (제작 가능 여부 확인) > 업체 제작 (샘플제작 및 제작진행) > 직영점 배포	
내용	직영매장의 불용 유니폼 중 품질에 문제가 없는 제품에 대하여 단순 폐기처리가 아닌 가공을 통해 활용도 높은 리사이클 제품(파우치 등)을 제작하여 매장 직원 및 방문 고객에게 제공	
실제 활동내역	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;"> <p>01 불용 유니폼을 수거했습니다. 입을 수 있게 된, 특장기간 프로모션 유니폼, 회사직원의 유니폼 등을 모았습니다.</p>  <p>불용 유니폼 회수 과정</p> </div> <div style="flex: 1;"> <p>02 유니폼을 재단하여 리사이클(재활용) 하였습니다. 1. 유니폼 재단 2. 리사이클 3. 재활용 과정</p>  <p>유니폼 재단 및 재활용 과정</p> </div> <div style="flex: 1;"> <p>03 리사이클 제품 제작 결과 파우치 3종이 제작되었습니다.</p>  <p>리사이클 제품 제작 결과</p> </div> </div>	

환경경영

생물다양성 보존 활동

야생식물종자 영구저장 시설 '시드볼트' 보안 체계 구축



개요	아시아 최대이자 전세계 두번째 규모인 '국립백두대간수목원' 내 세계 유일의 야생식물종자 영구저장 시설인 '시드볼트(Seed Vault)'에 대하여 실시간 공간객체 모니터링 플랫폼인 'U+ 스마트레이더'를 설치하여 실시간 보안·위험사고 감지 및 안전상태 모니터링 체계 구축
일정	4월(2023) 국립백두대간수목원과 업무협약을 체결하였으며, 시드볼트, 시드뱅크, 공중화장실 등 수목원 주요시설에 대하여 구축작업 완료
내용	국내 유일 자율주행 차량용 77GHz 레이더 센서를 적용하여 사고 위험 상황을 실시간 모니터링하는 U+스마트레이더 서비스를 도입하여 사고 위험 상황에 대한 실시간 모니터링이 가능해졌으며, 방문자센터에서 거리가 먼 주요시설에 대해서도 신속한 대응조치 가능
활동사진 (시드볼트 전경)	

개구리사다리



개요	멸종위기종(수원청개구리, 금개구리, 맹꽁이 등)이 서식하는 농수로에 '개구리 사다리' 설치, 멸종위기종 보호 및 생물다양성 보존 활동 ※ 2022년 활동장소: 경기시흥, 경기파주, 충남아산, 경남아산
일정	4월
대상·규모	전사 임직원 중 40명 선정(4차수 진행, 차수별 10명)
내용	멸종위기종이 서식하는 농사로 벽면에 '개구리사다리' 설치 ※개구리사다리: 시멘트 농수로의 미끄러운 벽면을 오르지 못해 죽는 개구리의 개체 수 보존을 위해 고안된 장치
실제 활동내역	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>[개구리사다리 설치 및 활동]</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>[임직원의 적극적인 참여]</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  <p>[개구리사다리 설치 및 활동]</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>[임직원의 적극적인 참여]</p> </div> </div>

환경경영

EM 흙공



개요	<p>EM흙공을 만들고 강, 하천에 던짐으로써 수질정화, 생태계 복원 및 도심하천의 악취제거</p> <p>*EM흙공: 인간과 환경에 유익한 미생물을 배양하여 만든 친환경 흙공 • EM: 유용미생물(Effective Micro-organisms)'</p>			
일정	5월			
대상·규모	전사 임직원 중 1,000명 선정			
내용	<p>흙공 키트 및 동영상 제공 > 임직원 및 가족과 함께 흙공 만들기 > 2주간 발효 > 발효된 흙공 사무실 및 거주지의 가까운 강·하천에 던지기</p> <p>효과: 10,000개(1000명*10) EM흙공은 6개월동안 분해되어 33,000 제곱미터의 수질을 정화함</p>			

U+희망트리



개요	<p>집·사무실에서 100일동안 도토리 씨앗을 키우고 싹을 틔워 숲으로 보내는 비대면 숲 가꾸기 활동</p> <p>(2014년부터 1팀1나눔으로 시행, Covid19 거리두기에 따라 2020년부터 비대면 숲 가꾸기 활동으로 전환)</p>			
일정	3월			
대상·규모	전사 임직원 중 400명 선정			
내용	<p>전사공지 및 임직원 모집 > 선정된 임직원 대상 키트 (흙, 도토리 씨앗, 나무화분)배송 > 도토리키우기 활동(100일) > 키트 회수 및 묘목 옮겨심기 (서울 상암동 소재 노을숲)</p> <p>효과: 400개의 도토리 나무로 1년에 8,480KG의 이산화탄소 흡수 효과를 발생</p>			

실제 활동내역



[EM흙공 만들기 과정]



실제 활동내역

[도토리묘목 키트(집씨통)]



[노을숲 식재활동]



자원순환

LG유플러스는 자원의 재사용, 재활용 등을 통해 환경에 대한 부정적 영향을 줄이고 있습니다. 특히, 통신 설비 구축 및 교체 과정에서 발생하는 사업장 폐기물은 친환경 폐기물을 위탁처리업체를 선정하여 98% 이상의 재활용율을 보이고 있으며, 더 나아가 친환경 공급망을 구축하기 위해 다양한 정책을 펼치고 있습니다.

용수 관리

용수 사용량 관리 현황

- 주요 사업장인 용산사옥, 마곡사옥, IDC센터 외 기타 사옥 24 곳에 대하여 모두 용수 사용량을 관리하고 있으며, 매년 용수 사용량을 절감하는 계획을 자체적으로 목표 수립 후 시행

[사업장별 용수 사용량]

사업장	공급원	(단위: ton)			
		2020	2021	2022	2022(목표)
용산사옥	상수도	24,583	16,934	23,594	21,665
	지하수	26,108	12,741	10,368	11,467
마곡사옥	상수도	40,170	47,837	55,736	56,967
	지하수	-	2,262	1,356	2,036
IDC센터(전체)	상수도	455,267	578,865	694,124	736,018
	지하수	-	-	-	-
기타 사옥	상수도	189,823	172,695	166,538	157,112
	지하수	3,137	-	-	-
총계		739,088	831,334	951,716	985,265

*IDC 및 기타 사옥은 특이 상황 제외 지하수 사용하지 않음.

용수 절감 활동

빗물 재활용 시스템(생활용수)

- 자사 데이터센터 운영 시 냉방용수의 절감을 위해 외기냉방 냉동기·냉각탑의 가동시간 감소를 통해 용수 사용량 절감
- 평촌메가센터에는 우수(雨水) 저수조 설비 구축을 통해 빗물 재활용 시스템 도입

지하수 재활용 시스템-IDC센터

- 평촌메가센터는 정화조 상층부 시수 분사 설비를 통해 방류되는 지하수를 슬러지 고형물 발생 방지용 용수로 활용하여 연간 3,153L 시수 절감

지하수 재활용 시스템-용산사옥

- 용산사옥 기계실 내 수처리 시스템 구축을 통해 영구배수 유출 지하수를 시수로 재활용하여 시상수 사용 없이 지하수로 사업장 전체 용수 대체
- 사옥내 통신실의 냉방용 냉각탑(물사용) 수냉식 냉방설비를 냉매사용 공냉식 냉방설비로 대체하여 물사용량 절감 진행
- * 냉각탑에 사용되는 수냉식 냉방설비는 냉각탑 응축기(열교환기)를 외기 및 일정량의 용수 살수 시 발생하는 혼열 및 잠열을 이용하여 냉방하는 방식으로 공냉식 냉방설비만 사용할 때보다 다양한 유실용수 발생
- 공냉식 냉방설비 대체 대상 사옥: 인천구월(2020), 광주광천(2023.12). 대전오류(2023.4)

[용수 재사용량]

구분	2020	2021	2022
총계	29,245	15,003	11,724
용산사옥	26,108	12,741	10,368
마곡사옥	-	2,262	1,356
안양사옥	3,137	-	-
용수 재사용율	4%	2%	1.2%

폐기물 관리

폐기물 발생량 관리 현황

사업장 폐기물 재활용 목표

- 네트워크, 통신국사 및 데이터센터에서 사용되는 통신장비 신설·교체 과정에서 발생되는 사업장 폐기물의 2025년까지 재활용률 100% 달성을 목표로 설정
- 통신 서비스의 품질 제고를 위해서 일정량 이상 폐기물 발생이 불가피하며, 폐기물 전환(재활용, 재사용) 비율을 높여 환경영향 기여
- 친환경 폐기물을 위탁 처리업체 선정을 통해 폐전선, 통신장비 등 사업장 폐기물의 적정 처리 추구

폐기물 관리 현황

- 폐기물 총 발생량 및 종류별 발생량을 세부적으로 관리하고 있으며, 매년 불필요한 폐기물의 발생을 줄이고, 사업장 폐기물 재활용율 확대를 위한 개선과제를 수립하여 이행
- 최근 3개년도 사업장 폐기물에 대하여 재활용률 98% 이상을 유지 중이며, 2025년 100% 재활용률 목표 수립 후 이행을 위해 전년대비 전환 비율 향상 중
- 환경 적격성 평가를 통하여 친환경 위탁처리업체를 선정하여 사업장 폐기물에 대해 재활용 시행

[폐기물 발생량]

구분	2020	2021	2022
	발생된 폐기물	재활용된 폐기물	
재활용된 일반폐기물	4,509	5,877	5,941
	4,427	5,791	5,859
	폐전선	재활용	2,741
	산업용 폐전자전기제품	재활용	854.3
폐합성수지	폐합성수지	재활용	38.2
	중간처리(파쇄/분쇄)	재활용	82
재활용된 지정폐기물	폐황산(납축전지)	재활용	793.2
	폐석면(매립)	매립	0
폐기물 재활용 비율			98.2%
전년대비 증감율			-0.1%
			0.3%
			0.1%

[생활폐기물 발생량]

구분	처리방법	2020	2021	2022
		(단위: ton)		
사옥	매립/소각	733.9	777.6	700.4
직영점	매립/소각	224.9	202.5	190.7
재활용폐기물(전체)		406.4	344.6	278.3

자원순환

폐기물 절감 활동

생활 폐기물 분리수거 솔루션

- 마곡사이언스파크 내 IoT 기술 기반 '스마트 분리수거함' 설치를 통해 투명 PET 분리수거 솔루션 제공
- 기기설치, 유지보수, 회수 등 운영 전반은 스타트업이 진행하며, 서비스 독려를 위한 적극적인 임직원 이벤트 진행
- 분리수거 구조 개선뿐 아니라 관련 캠페인을 통해 효과적인 생활 폐기물 처리를 장려하고 있으며, 재활용율 향상 및 환경영향을 최소화하는 다양한 프로그램 및 캠페인 기획



Zero Waste 캠페인

- '신기업가정신협의회'와 Zero Waste 공동챌린지 진행
- 잔반제로, 다회용컵 사용, 재활용제품 사용 등 친환경활동 독려 및 참여 임직원 중 우수자 선정을 통한 경품 지급
- * 신기업가정신협의회(ERT): 새로운 기업가정신 확산을 위해 국내 76개사가 참여하여 출범한 협의체(2022.05)

기타 활동

구 분	내 용
전자청구서 및 공인알림문자 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 기존 지류 통신 요금 청구서를 전자청구서로 전환(약 1억9100만여건)하여 약 2400t의 탄소 배출량 절감 효과 발생 • 공인알림문자 서비스를 통해 지류 고지서 약 90t를 절감하며 약 100t의 탄소배출량 절감 효과 발생
재활용 플라스틱 리모컨 생산	<ul style="list-style-type: none"> • 폐플라스틱을 알갱이 형태의 재활용 원료로 되돌려 리모컨과 같은 중소형 가전제품 생산하고 있으며, 폐플라스틱으로 생산된 신형 리모컨 보급을 통해 재활용 활동 확대
친환경 유니폼 생산	<ul style="list-style-type: none"> • 통신업계 최초로 친환경 유니폼 제작을 통해 전국 2000여개 매장 임직원에게 전달 • 반팔 티셔츠: BCI 소재 제작 • 가디건: 폐플라스틱 용기를 재활용한 '리사이클 폴리에스터'를 활용하여 일반 소재 대비 물 사용량 90%, 생산 에너지 50% 이하로 절감 효과 발생 * BCI: Better Cotton Initiative의 약자. 생산 단계에서 산업 용수 및 독성 화학물질 사용 최소화를 통해 자연보호뿐 아니라 근무자의 안전·건강에 기여하는 소재

친환경 공급망

- 공급망의 환경성과 향상 및 제품 책임주의 구현을 위해, '비즈니스 파트너 ESG 행동규범'에 따른 공급업체·서비스 제공자·계약업체 등 협력업체에 대한 친환경 공급망 정책 수립 및 환경성과 평가시스템 구축

친환경 위탁처리업체 선정

- 매립 및 소각 등을 통한 사업장 폐기물 처리 지양
- 현장 점검 등 환경적격성평가를 통하여 실질적 처리 가능 여부를 판단하고, 부적격 위탁처리업체의 경우 공급망 및 경쟁 입찰 배제
- 신규 재활용 처리업체 수시 발굴을 통해 안정적으로 폐기물을 처리하는 공급망 확대



- 법규 위반사항 및 계약 이행 여부 점검
- 법적 위반사항 적발시, 계약종료 및 추후 경쟁입찰 패널티 부여

협력사 지원

- 환경인증 획득 지원, 환경규제 대비, 환경영영 역량 강화 컨설팅 등 협력업체의 환경성과 향상을 목표로 적극적인 상생 경영 활동 이행
- 환경영영 인증제도: 탄소경영체제, 녹색인증제, 에너지경영시스템(ISO 50001) 등
- 환경규제 대응: 에너지경영체제 구축, 그린경영전략 수립 등

친환경 공급망을 위한 녹색구매지침 마련, 활동 이행

- 2050 탄소중립 달성을 위해 친환경 통신장비에 대해 지속적인 확대 계획
- 고효율 에너지 장비 구매 비중 확대를 통해 2030년까지 총 온실가스 배출량 38% 절감 목표 수립
- 제품 및 서비스 구매 시 친환경 제품 및 녹색제품을 고려하여 친환경 통신 제품 수요의 촉진 및 기업의 친환경 경영체계 강화 기여
- 녹색구매지침 수립을 통해 시장 내 친환경 제품 수요를 촉진 및 친환경 제품의 개발생산 유도

친환경 공급망 목표 및 녹색 제품 구매

- 2030년까지 온실가스 배출량 38% 절감 목표 달성을 위해 고효율 에너지 장비를 확대하는 계획 수립
- 통신국사, IDC(인터넷데이터센터), 전산실 등에서 운용되는 통신용 냉방기를 친환경 제품으로 구매하여 설치 및 운영
- 기존 공급중인 일반 냉방기 타입인 AC FAN을 대체하여, EC FAN 타입의 저전력 고효율 냉방기 도입(2020.5~)
- 친환경 녹색 제품의 구매 및 교체를 통해 친환경 공급망 확대 예정
- EC 팬 교체시 향후 8년 내 TCO(총 소유 비용) 약 30% 절감 효과 발생



친환경 통신 기술 서비스

LG유플러스는 지속 가능한 환경을 위해 친환경 통신 기술 서비스 고도화를 중요하게 생각합니다. 통신장비에 무선장비 에너지 세이빙 기능을 도입하여 전력 절감 활동을 지속적으로 확대하고 있으며, 환경오염물질 원격 모니터링 솔루션 등을 통해 다양한 산업군의 기업들이 환경에 대한 지속적인 관리가 가능하도록 지원하고 있습니다.

에너지 절감 및 효율화 솔루션

무선장비 에너지 세이빙 기능 도입

- 통신사 전력사용량의 가장 많은 부분을 차지하는 상시 가동 상태의 기지국 내 무선장비를 대상으로, 기동 조건에 따른 소모전력 저감 기능을 탑재하여 에너지 절감 효과 획득

네트워크 부문 주요 감축 활동

감축 옵션	LG유플러스 적용 방식
기존 네트워크망 폐기 (2G/3G 등)	2G 서비스 종료 및 전원증폭기 Off
유선 네트워크 장비 교체	HFC→FTTH 전환 시 HFC전원공급기철거
모바일 장비 절전 모드 기능 적용	LTE, 5G 환경에 따른 Sleep Mode 적용
국사 소형 외기냉방장치 도입	장치 신설
전원설비 교체	5G 장비 친환경 고효율정류기 도입

IDC 부문 주요 감축 활동

감축 옵션	LG유플러스 적용 방식
냉방 시 외기 활용	간접기 및 동절기 외기 도입 냉방
냉각탑 팬 운전속도 자동 제어	냉각탑 Fan 운전속도 자동 제어
냉동기 냉수 온도 최적화	냉동기 냉수 공급온도 2°C 상향

국사/사옥 주요 감축 활동

감축 옵션	LG유플러스 적용 방식
조명기기 교체	고효율 LED조명기구 도입
난방 설비 교체	유류 보일러를 히트펌프로 교체
노후 냉방기 교체	통신실 냉방기를 고효율 설비로 교체
외기냉방기 설치	12개 사옥 126대 설치



친환경 통신 기술 서비스

환경오염물질 원격 모니터링 솔루션

- LTE·5G 네트워크망을 활용한 환경 모니터링 서비스 구축을 통해, 사업장 내 환경자원 및 유해물질에 대한 정밀 관리 체계 구축 및 다양한 산업분야에 도입

특장점	<ul style="list-style-type: none"> • 실시간 원격 모니터링 <ul style="list-style-type: none"> - PC, 휴대폰, 태블릿 등 다양한 기기로 어디서든 사업장 내 환경정보 확인 • 다양한 환경 정보 측정 <ul style="list-style-type: none"> - 대기질, 수질, 유량, 악취, 온도 및 습도, 지진, 기상, 수위, 연료 등 다양한 환경자원 및 유해물질 측정 • 간편한 설치 <ul style="list-style-type: none"> - 측정 결과를 무선으로 전송하여 별도 유선 공사 불필요 • 고객 맞춤 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 요청 시 폭발 방지 함체 및 센서 설치 가능 • 산업 현장에 맞게 국내외 다양한 맞춤 센서 추가 설치 가능
기대효과	<ul style="list-style-type: none"> • 효율적인 환경 자원 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 배관의 용수, 폐수 등의 사용량 실시간 확인 및 관리 - 온도 및 습도에 민감한 설비·제품의 효율적 관리 • 환경 관련 민원 감소 <ul style="list-style-type: none"> - 악취 확산 경로 예측 및 확산 방지를 통한 민원 감소 • 비용 절약 <ul style="list-style-type: none"> - 유선 통신공사가 불필요하여 구축 비용 및 시간 절약
서비스 구성도	<p>The diagram illustrates the service architecture. It starts with data collection from various sensors (Water level, Temperature, Humidity, Wind direction, Wind speed, Rainfall) which feed into a transmission module (Communication, Router). This data is then stored in a storage unit (Smartphone, PC) and managed by a control center (Control room, Monitoring system). The entire process is overseen by the central 'U+' logo, representing the LG U+ Plus Monitoring System.</p>
실제 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 충남 대산의 OOOO공장 <ul style="list-style-type: none"> - U+의 유량 계측 모니터링 서비스를 도입하여 월·연간 공장 단위의 용수 사용량 실시간 측정 및 세부적인 용수 사용량 분석을 통해 누수 위치와 공장 내 용수 밸런스 확보 • OO석유화학 <ul style="list-style-type: none"> - U+환경모니터링 서비스 도입을 통해 다양한 센서 정보를 U+LTE 네트워크로 무선 연결하여 비용 절감 및 공사 기간 단축 효과 발생 - 센서를 설치하기 어려웠던 현장에 기존에 사용하던 센서 및 시스템과 호환되는 LTE 네트워크를 도입하여 가스 누출 여부와 용수·폐수 모니터링 서비스 구축 • OO화학 <ul style="list-style-type: none"> - U+악취진단솔루션을 도입하여 인근 지역 악취 관련 민원에 효과적으로 대응 <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> </div>

VCP-X 기반 LCA 솔루션

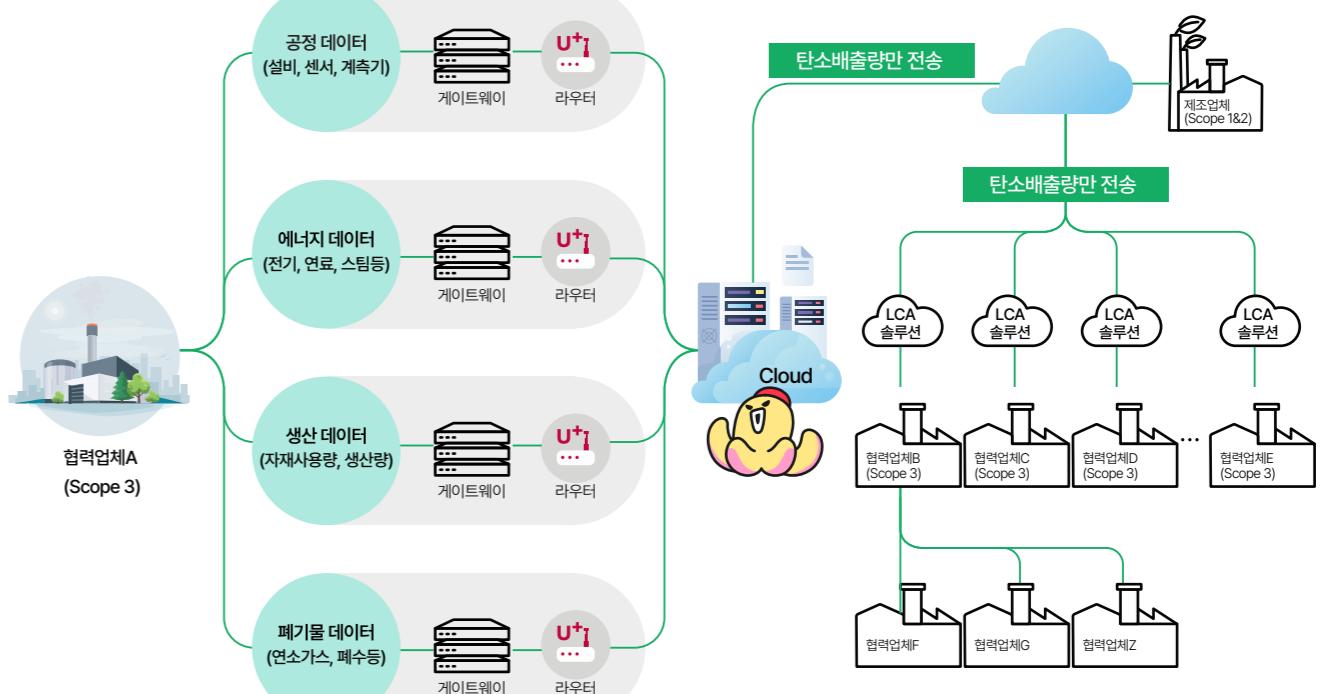
- VCP-X는 글로벌 표준 기술 기반(EDC/AAS)으로 클라우드 인프라 및 다양한 SaaS 솔루션 제공을 통해 Value Chain 기업 간 안전하고 편리하게 데이터를 공유하는 플랫폼

[기존 LCA 방식과의 차이점]



- 공급망 내 기업의 디지털 전환 및 다양한 규제에 대한 대응성 향상
- VCP-X 솔루션 적용을 통해
 - 1) 글로벌 기업과의 상호 데이터 공유 편리화
 - 2) 인증 효율성 향상의 효과 발생

[LCA 솔루션 구성]



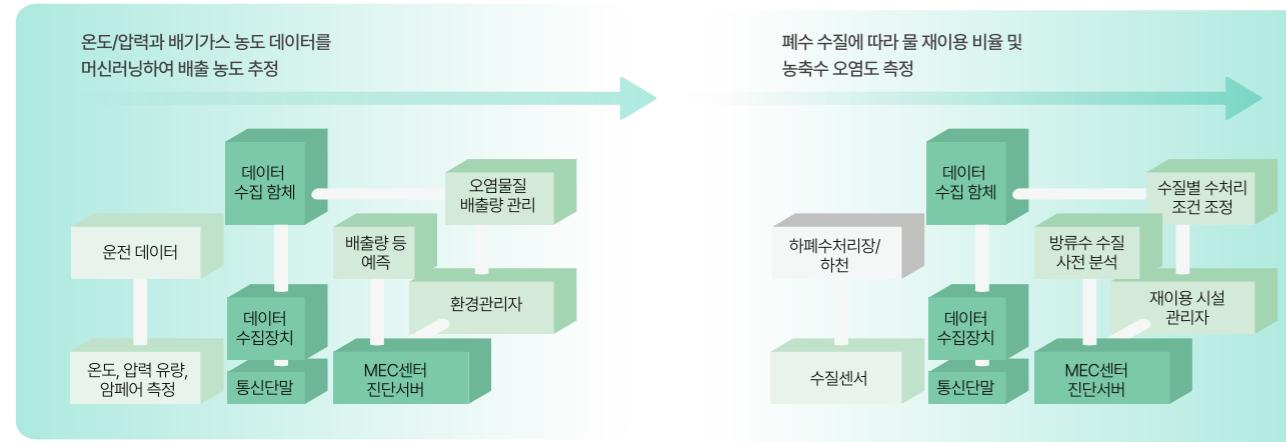
* 실측 데이터 기반의 솔루션으로 정확한 데이터 수집이 가능함

친환경 통신 기술 서비스

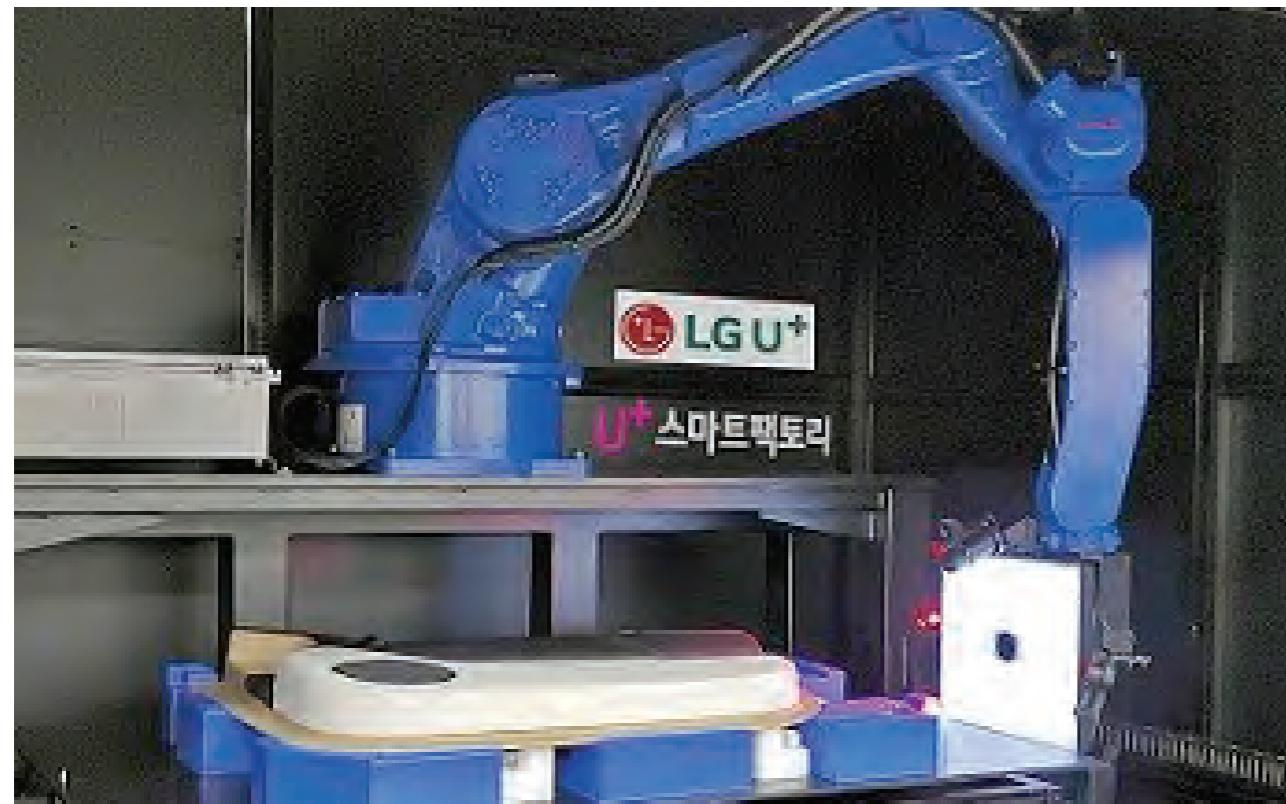
U+ 스마트 산업단지 조성

- 대용량 환경데이터를 실시간 처리하는 MEC센터를 통해 ICT 기반 친환경 산업단지 관리 솔루션 제공

[U+ 스마트 산업단지 운영 과정]



[U+ 스마트 산업단지 운영 과정]



친환경 투자

태양광 설비 투자

내용	2050 유플러스 탄소중립 및 K-RE100 실현을 위한 자가태양광 설비 구축
목적	사내 국사, 사옥 등 유휴부지를 활용하여 태양광 발전설비를 구축하고 재생에너지 사용을 통해 온실가스 배출량 및 전기요금을 절감하기 위함
목표	유플러스 주요사옥 및 가자부지 대상으로 태양광 설비 구축 계획 수립(2022)
현황	용산, 마곡, 평촌 센터에 태양광 설비 구축 완료
기대효과	<ul style="list-style-type: none"> · 당사 온실가스 감축 로드맵 및 K-RE100 목표상 탄소 감축 의무 일부 이행 · 재생에너지 사용량을 증가함으로써 지속가능한 에너지 공급 체계 구축

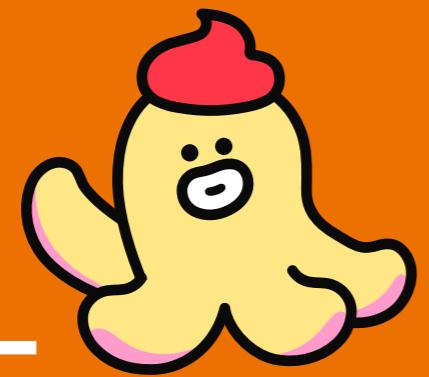
폐배터리 보관개소 유출방지시설

목적	폐배터리 보관개소 내 친환경 유출방지시설을 도입하여 산업재해를 예방하고 시설 설치로 인한 부수적인 환경오염 최소화
현황	<ul style="list-style-type: none"> · 폐배터리 발생량: 약 1,400톤/년 · 네트워크 통합창고에 보관 중이며, 황산 유출 시 산업재해 가능성이 있음 (피부 접촉을 통한 화상사고 위험)
계획	기존 보관개소에서 이용 가능한 친환경 유출방지파렛트를 구비하여 창고별 설치(2022.4)
구매 현황	<ul style="list-style-type: none"> · 창고별 지정폐기물 보관장소에 설치할 유출방지파렛트의 수량 확인 및 설치 완료 · 여주, 고양, 김해 등 총 7개 창고에 대하여 설치 (총계: 68ea)

통신3사 ESG 펀드 조성

- 국내 통신 3사(LG유플러스·SKT·KT)가 더불어 ESG경영 확산을 목표로 'ESG펀드' 조성
- 100억원 투자를 통해 유망 스타트업 대상으로 1회성 투자가 아닌 지속적인 ESG 경영을 지원하며 공동자문위원회를 통해 성과 확인

SOCIAL



- 110 인권경영
- 116 다양성 확보
- 122 안전보건
- 132 사회공헌
- 140 동반성장



인권경영

LG유플러스는 인권경영을 고도화하기 위해 인권경영 관련 중장기 목표를 수립하였으며, 경영방침을 명문화하였습니다. 또한 2021년 시행한 인권영향평가에 이어, 2022년 인권영향평가를 통해 개선 과제에 대한 효과성 확인을 하였으며, 앞으로도 모두가 평등하게 대우받을 수 있는 기업문화를 조성하겠습니다.

인권경영 프로세스

인권경영방침

1. 고객 인권을 위한 책임과 의무

- 1-1 사생활 보호
 - 고객 정보는 고객의 소중한 자산으로 최소한의 정보만 요구합니다.
 - 사업 목적으로 취득한 정보는 제한적이고 엄격하게 활용하여 고객의 사생활을 보호합니다.
 - 상품과 서비스를 이용하는 과정에서 발생할 수 있는 인권침해 문제로부터 고객을 보호합니다.
- 1-2 고객 정보 보호
 - 고객의 개인 정보를 보호하기 위해 기술적 물리적 조치를 다릅니다.
- 1-3 유해 콘텐츠로부터 보호
 - 어린이 등이 유해한 콘텐츠에 접근하지 않도록 최선을 다합니다.
- 1-4 동등한 서비스를 제공받을 권리
 - 모든 고객에게 지역, 장애, 사회적 지위에 관계없이 동등한 서비스를 제공합니다.

- 1-5 소비자 공정거래
 - 소비자 권리를 보호하며, 정확한 정보를 제공하여 불공정 거래가 발생하지 않도록 최선을 다합니다.

2. 협력사 임직원 인권을 위한 책임과 의무

- 2-1 공정 거래 추구
 - 우월적 지위를 남용하여 협력사에 부당한 요구나 거래 조건을 강요하지 않습니다.
- 2-2 상생 관계 지향
 - 협력사는 LG유플러스의 동반자로, 공동 성장을 추구합니다.
- 2-3 협력사 인권 경영
 - LG유플러스와 거래하는 모든 협력사의 인권 경영 확대에 기여합니다.
- 2-4 협력사 인도적 대우
 - LG유플러스와 거래하는 모든 협력사의 임직원이 안전과 기본인권, 노동권을 침해 받지 않도록 노력합니다.
 - 상담사가 고객의 부당한 언행이나 비상식적 요구에 노출되지 않도록 보호합니다.

3. 임직원 인권을 위한 책임과 의무

- 3-1 차별 금지
 - 인종, 성별, 국적, 민족, 종교, 나이, 정치적 견해, 사회적 출신, 학연 등에 따른 부당한 차별을 두지 않습니다.
 - 정치, 경제, 문화, 생활 등 모든 영역에서 모든 직원이 동등한 권리와 자유를 누릴 수 있도록 합니다.

3-2 공정한 기회 제공

- 기회 제공에 있어 성별과 인종에 따른 차별을 두는 경우, 무관용의 원칙을 적용합니다.
- 개인의 능력과 성과에 따른 공정한 보상과 기회를 제공합니다.

3-3 집회 및 결사의 자유

- 임직원이 보복이나 협박의 위협 없이 집회 및 결사의 자유를 누릴 권리를 보장합니다.
- 정당한 단체 교섭 행위에 참여한다는 이유로 임직원에게 고용상 불이익을 주지 않습니다.

3-4 안전한 근무 환경

- 임직원이 안전하고 쾌적한 근무 환경에서 일할 권리를 보장합니다.
- 사업 국가에서 정한 근로 시간, 연장 근로에 따른 정당한 보상 기준을 준수하며, 사회 보험 지원 및 각종 복리 후생 제도를 제공합니다.

3-5 근로 조건 준수

- 사업 국가에서 정한 최저 고용 연령 이하의 아동의 노동을 금합니다.
- 근로자 의사에 반하는 근로를 강요하지 않습니다.
- 근로자 행동에 제약이 될 수 있는 신분증과 그에 준하는 문서를 보관하지 않습니다.

4. 국가와 지역 사회 구성원의 인권을 위한 책임과 의무

4-1 지역 사회 인권

- 인권영향평가 결과 지역사회 구성원의 인권에 부정적 영향이 발견된 경우 적절한 보상을 이행합니다.
- 지역사회를 기업의 공동체로 인식하여 공동의 발전을 위해 적극 투자합니다.

4-2 투명한 정보 공개

- 주주 및 투자자에게 필요한 정보를 적시에 제공하며, 정확한 회계 자료로 투명성을 확보합니다.

4-3 환경 보호

- LG유플러스가 사업을 운영하고 있는 모든 국가와 지역 사회의 환경을 보호하기 위해 노력을 다합니다.

황현식
2022년 6월 23일
대표이사

인권경영정책

LG유플러스는 고객, 협력사, 임직원 등 모든 이해관계자의 인간으로서의 존엄, 행복 추구권을 존중합니다. 또한 실력을 바탕으로 정정당당하게 승부하는 '정도 경영'을 통해 모두가 상생하는 '지속 가능한 성장'을 이룰 것입니다. LG유플러스는 UN이 공표한 세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)을 비롯해, 기업의 인권 이행지침(The Ruggie Framework), 아동권리에 관한 협약(Convention on the Rights of the Child), UNGC 10대 원칙(UN Global Compact Ten Principles), OECD가 채택한 다국적기업 가이드라인(OECD Guidelines for Multinational Enterprises), ILO(International Labour Organization)에서 제시하는 노동 기준을 공개적으로 지지합니다. 또한 사업을 운영하는 모든 국가의 노동 및 인권 관련 법규를 준수할 것을 약속합니다. 만약 본 방침과 국제 가이드 및 국가 관련 법이 충돌하는 경우, 보다 엄격한 원칙과 기준을 따릅니다. 이 약속은 LG유플러스 뿐 아니라 협력사, 고객, 지역사회의 모든 이해관계자에게 동등하게 적용합니다.

- LG유플러스는 인권경영이 모든 경영활동의 최우선 가치임을 표명하고, 경영활동에서 발생할 수 있는 모든 인권 요인을 평가하여 개선하고, 인권침해에 대한 고충처리와 구제절차 등을 갖춘 인권경영체계를 운영
- 2021년 LG유플러스는 '인권 리스크 제로화' 목표를 위해 인권 리스크 진단 분석을 실시하여 주요 인권 이슈의 우선 순위를 재정립하고, 개선 활동을 실시

인권경영 연도별 세부추진 목표(3개년)

구분	2023년	2024년	2025년
인권경영 관리대상 확대/ 인권경영보고서 발간	임직원 인권영향평가 고도화 (전년도와 비교하여 평가결과 세부분석)	주요 이해관계자들까지 관리대상 확대 (고객센터, 협력사 등)	인권경영보고서 발간 (모든 이해관계자 고려)
인권 고충처리채널 운영	고충 처리비율 100%	고충 처리비율 100%	고충 처리비율 100%

인권경영

인권영향평가

인권경영교육 및 인권영향평가(2022년)

대상	전사 임직원 대상																																														
목적	인권경영에 대한 이해 향상																																														
시행일자	사업장(부문)별 일정을 세분화하여 인권경영교육 및 평가 진행																																														
부문별 진행결과	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">인권경영교육</th> <th colspan="3" style="text-align: center;">인권영향평가</th> </tr> <tr> <th>조직</th> <th>일정</th> <th>대상인원</th> <th>이수완료</th> <th>완료율</th> <th>평가제출</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consumer부문</td> <td>10/24(월) - 10/28(금)</td> <td>3,524명</td> <td>2,553명</td> <td>72.4%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NW부문</td> <td>10/31(월) - 11/04(금)</td> <td>3,329명</td> <td>3,047명</td> <td>91.5%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>기업부문/CTO/ 신사업/Staf 등</td> <td>11/07(월) - 11/11(금)</td> <td>3,225명</td> <td>2,500명</td> <td>77.5%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>미 이수자</td> <td>11/14(월) - 11/25(금)</td> <td>-</td> <td>1,245명</td> <td>62.9%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>합계</td> <td></td> <td>10,078명</td> <td>9,345명</td> <td>92.7%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					인권경영교육			인권영향평가			조직	일정	대상인원	이수완료	완료율	평가제출	Consumer부문	10/24(월) - 10/28(금)	3,524명	2,553명	72.4%		NW부문	10/31(월) - 11/04(금)	3,329명	3,047명	91.5%		기업부문/CTO/ 신사업/Staf 등	11/07(월) - 11/11(금)	3,225명	2,500명	77.5%		미 이수자	11/14(월) - 11/25(금)	-	1,245명	62.9%		합계		10,078명	9,345명	92.7%	
인권경영교육			인권영향평가																																												
조직	일정	대상인원	이수완료	완료율	평가제출																																										
Consumer부문	10/24(월) - 10/28(금)	3,524명	2,553명	72.4%																																											
NW부문	10/31(월) - 11/04(금)	3,329명	3,047명	91.5%																																											
기업부문/CTO/ 신사업/Staf 등	11/07(월) - 11/11(금)	3,225명	2,500명	77.5%																																											
미 이수자	11/14(월) - 11/25(금)	-	1,245명	62.9%																																											
합계		10,078명	9,345명	92.7%																																											

* 2021년, 인권경영교육 이수결과: 9,035명(87.1%)인권영향평가 완료 결과: 5,573명(53.7%)

- 교육기간 중 미수자에 대해 주기적으로 확인하고(1회/2일) 교육참여 및 인권영향평가 진행을 권고하여 완료율 100% 추진(문자메세지 발송)
- 전사 게시문을 주기적(1회/3일)으로 최신화하여 이수율 확인
- U+배움마당(PC, 모바일)에서 인권경영교육 강좌 100% 이수 후 인권영향평가를 시행할 수 있도록 안내 포스트 제작

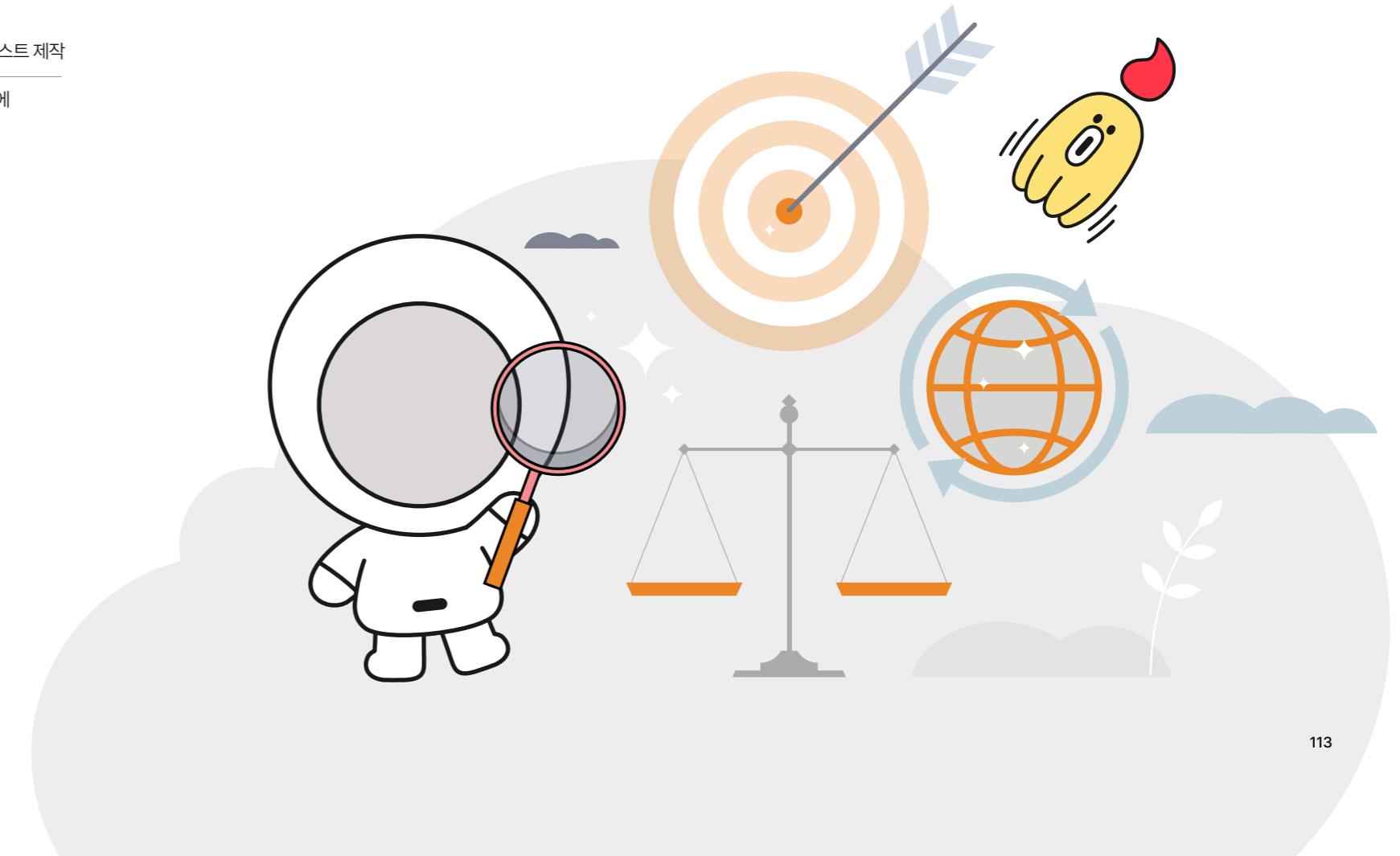
주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 5가지 주요 인권 영역(차별금지, 공정한 기회제공, 집회 및 결사의 자유, 안전한 근무환경, 근로조건 준수)에 대한 임직원의 인식도 평가 • (신규) 사업장 구분을 위한 부문단위 조직 문항 추가 • (신규) '장애인 사내 이동 관련 조치'를 통한 사옥 내 개선 효과 및 임직원 인식 문항 추가 					

* 본 교육은 21년 하반기 ESG 인권교육 미이수자를 대상으로 진행함.

인권영향평가 결과

- '차별금지' 항목 제외 전 항목에서 긍정답변을 증가 및 부정답변을 감소로 인권경영에 대한 임직원의 만족도가 개선된 것을 확인
- '차별금지' 항목에 대한 인식을 개선하기 위해 다양성 제고 활동 및 계획 수립

구분	2021년 평가 결과		2022년 평가 결과	
	긍정답변	부정답변	긍정답변	부정답변
차별금지	86%	3%	86%	4%
공정한 기회 제공	87%	3%	89%	3%
집회 및 결사의 자유	84%	3%	84%	2%
안전한 근무환경	87%	1%	88%	1%
근로조건 준수	89%	1%	91%	1%
(신규) 안화조치 효과성 평가	2022년 신규 항목으로 결과 없음	-	77%	1%
(신규) 사업장 구분 (부문단위)	2022년 신규 항목으로 결과 없음	-	-	-



인권경영

인권경영 활동

임직원 인권 관련 교육

- 임직원의 기본인권, 노동권, 안전권 보장을 위해 전사 임직원 대상 '인권경영 교육', '성희롱 예방 교육', '직장 내 괴롭힘 예방교육' 실시
- 각 교육 항목에 대하여 임직원의 인권에 대한 이해 향상을 목표로 연 1회 시행

구분	2021	2022
성희롱 예방교육	9,707명	9,239명
직장 내 괴롭힘 교육	5,571명	7,748명
인권경영 교육	9,035명	9,345명

감정노동자 보호

- 고객 응대 근로자에 대하여 만족도 조사 시행을 통해, 근무 환경 및 복지 관련 의견 수렴
- 상담사 고충 처리를 위한 전담 창구를 상시 운영하여 상담사 보호
- 블랙컨슈머 대응 매뉴얼 수립을 통한 고객 응대 근로자의 인권 보호에 기여
- 신입상담사 및 인큐 교육 과정에 고질 민원 대응을 위한 블랙컨슈머 교육을 필수로 시행하고, 해당 건 발생 시 리더 개입을 통해 담당자 보호 진행



현장 근로자 안전

- U+안전지킴이 앱 자체 개발을 통해 안전관리 모니터링을 강화하였으며, 협력사 및 자회사는 공사 유형에 따라 체크리스트를 등록하여 작업 전 안전 위험 요인 등을 확인
- 사고 발생 장소 및 위험장소 DB 구축을 통해 사전 예방활동 진행 중

취약계층 정보 접근성

- 정보사회에서 디지털 격차 해소를 목적으로 홈페이지 웹 접근성에 대하여 연 1회 진단 평가 및 심사 진행
- 아동에게 유해한 콘텐츠(성인, 불법 콘텐츠) 차단, 휴대전화 기기 과몰입 방지를 위한 앱 개발 등 건전한 온라인 환경 조성

토지 등에 대한 주민의 권리

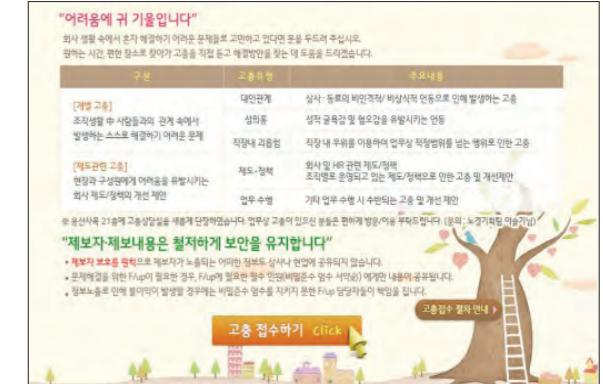
- 기지국 및 네트워크 인프라 구축 과정에서 주민 권리 침해에 대한 잠재적 위험 요소의 인지 및 검토 진행
- 국내 사업장 기지국, 네트워크 인프라 등에서 나오는 전자파 등으로부터 주민의 안전 및 여타 권리 침해 사례 발생을 방지하기 위해 주기적으로 점검 중이며, 고객센터 등의 채널을 마련하여 상시 민원 접수 및 불만 해소 체계 구축

장애인 이용시설 개선

- 인권영향평가 결과 내용 중 '장애인의 회사 내 이동 관련 조치'에 대하여 사옥 내 엘리베이터 탑승 환경 개선(2021)
- 현재 관련 설비를 지속적인 유지, 관리하여 사용 중

인권고충처리채널

- 인권 보호를 위해 익명을 보장하는 '고충care센터' 운영
- 인권 보호 및 만족도 개선을 위해 중장기적 목표 (100% 이행율 유지) 수립
- 고객센터 대상으로 인권고충처리채널을 별도로 운영하고 있으며, 접수된 344건에 대하여 이행율 100% 달성을 완료



[인권고충처리채널 접수 건수 및 이행율]

년도	2021		2022	
구분	접수	해결건수	접수	해결건수
건수	23	23	23	23
이행율	100%			100%

[고충care센터 운영 프로세스]

고충 접수	사실 확인	조치	사후 관리
고충 care 센터 포털 활용	개별 고충	대인관계 성희롱 직장내 괴롭힘	- 사안의 경증에 따라 조치 방향 결정 (중대사안 시 인사조치)
	제도적 고충	제도 정책 업무 수행	- 개선 등 해결방안 수립 - 3~5일 이내 피드백 전달

다양성 확보

LG유플러스는 다양성을 존중합니다. 여성 구성원의 비율을 지속적으로 확대하고 있으며, 사옥 내 카페에 장애인 바리스타 고용 보장하여, 일회성이 아닌 지속적인 다양성 제고활동을 진행할 예정입니다.

다양성 현황

여성 채용 확대

- 다양성의 가치와 사회 형평 채용을 추구하며, 여성과 장애인의 사회진출을 적극 장려하는 정책을 추진 중
- 특히, 국적, 성별, 연령, 인종, 종교, 장애, 사회적 신분 등을 이유로 차별하지 않는 정책을 이행 중
- 점진적 여성 인력의 확대 추진중이며, 과장급 이상의 관리자 인력 및 신규 채용 인원에서도 여성 인력 확대

[여성 구성원 비율(인원)]

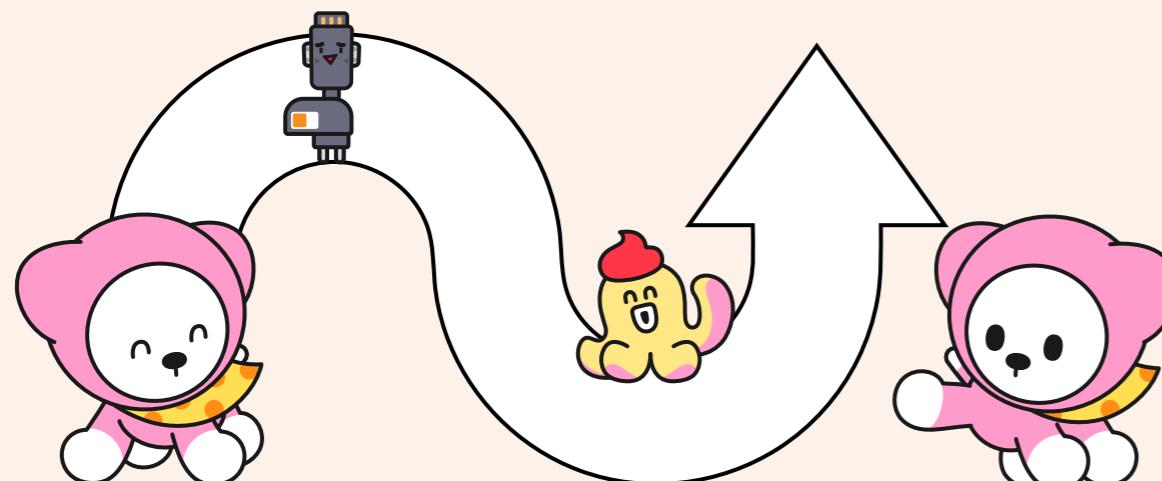
연도	2020	2021	2022
비율(인원)	18.2%(1,884명)	18.6%(1,903명)	19.6%(2,060명)

[여성 관리자 비율(인원)]

연도	2020	2021	2022
비율(인원)	7.5%(49명)	9.4%(67명)	9.7%(72명)

[여성 신규채용 비율(인원)]

연도	2020	2021	2022
비율(인원)	27%(268명)	32%(271명)	35%(320명)



장애인 고용 확대

- 목표: 2023년 장애인 고용비율 3.1% 이상
- 사회적 책임을 실천하기 위해 자회사형 장애인 표준사업장 '위드유' 운영
- 본사 3개 사업장(용산/마곡/상암)에 위드유를 사옥 카페 운영업체로 지정하여 장애인 바리스타들에게 안정적인 일자리 제공 중

[위드유 사업 내역]

구분	내용
모바일 영업지원	가입 서류 검수 이상영업관리 단말 검수
홈 영업지원	개통 해피콜 사온품 지원
사업 지원	파산면책 교육청 지원
Café 운영	Café 커피 머신/토스트기 관리
클리닝서비스	클리닝서비스

외국인 근로자 비율

- 국내에 거주하는 외국인 비율이 증가함에 따라 외국인 근로자의 필요성 확대
- 고객 센터 내 외국인을 정규직(중국어, 베트남어, 러시아어 등)으로 채용하여 외국인 고객 불편 해소 및 고객 경험을 개선 중이며, 향후 추가 고용 확대 예정

다양성 확보

다양성 제고 활동

여성 리더 육성 프로그램

- 여성리더의 성장을 위해 여성 구성원의 특성 별 니즈와 요구사항을 반영하여 여성인재의 발굴 및 지원
- 여성 구성원들이 회사에서의 성장과 삶에서 다양한 경험/변화를 겪는 이슈를 반영하고 성장할 수 있도록 다양한 정책을 통해 지원

여성 인재 Pool 확대

- 여성 구성원 중 핵심인재를 선발하여 지속적인 성장을 이끄는 전문프로그램
- 미래 여성리더 후보로서의 역할을 다할 수 있도록 리더십 촉진 및 커리어개발 의식을 고취하는 전인적 프로그램을 소그룹별 집중 제공 중
- 여성 리더 후보군을 관리 중이며, 대상자에 WIN(Women In Innovation) 주관 리더 성장 과정의 주제별 그룹 멘토링 및 네트워크 구축

신임 여성 팀장 Transition 코칭 실시

- 여성 팀장으로 역할전환 과정 중 성공적으로 팀장으로서의 역할 Transition을 지원하며 1:1 방식으로 사내 코치 코칭을 실시 중

여성 임원/담당의 리더십 발휘 확장 코칭 실시

- 여성 임원/담당 대상 객관적 자기인식 리더십 진단을 실시 후 1:1 개인별 브리핑을 통한 리더십 향상
- 맞춤형 계획방안 도출 후 1:1 전문분야의 코치 또는 멘토의 매칭을 실시하여 리더십을 함양할 수 있도록 지원

워킹맘 대상 경력개발 워크숍 실시

- 휴·복직 전환 시점에 있는 워킹맘을 대상으로 WORK & LIFE 양립 과정에서 겪는 다양한 이슈 및 고민 해소 지원
- 지속적으로 커리어 개발을 위한 경력개발 워크숍을 실시

성과관리 및 보상

직원 성과평가 프로그램

- 구성원의 성과관리 및 조직 목표 달성을 위해 연 1회 성과평가를 실시
- 팀장과 팀원간 논의를 통해 연간 업무의 방향성과 목표 과제를 설정, 목표 수립 이후에는 리더가 상시 피드백과 코칭을 실시
- 평가 공정성의 제고를 위해 동료 피드백을 실시하고 리더는 평가 시 동료 피드백을 참고
- 최종 평가는 직속 상위자가 일차적으로 진행하되, 조직 내 리더들이 다 함께 모인 자리에서 최종적으로 구성원들의 평가 결과를 의논하며 평가 등급을 확정
- 이후 리더는 평가 결과에 대해 구성원 면담 및 코칭을 통해 평가 근거뿐 아니라 추후 보완 및 개선 방향까지 피드백 실시
- 구성원은 평가에 대한 이의가 있을 경우 공식적인 프로세스를 통해 의견을 제기하여 인재위원회 심의를 받을 수 있음

[임직원 성과평가 프로세스]

구 分	목표 수립	중간 피드백	최종 평가		통보/이의 제기
			리 더	평가 결정	
내 용	<ul style="list-style-type: none"> - 업무 방향성 설정 - 목표 과제 설정 	<ul style="list-style-type: none"> - 연중 2회 중간면담 - 보완/개선점 논의 및 코칭 실시 	<ul style="list-style-type: none"> - 업무 성과 평가 - 구성원 다면 평가 참고 (동료 피드백 반영) 	<ul style="list-style-type: none"> - 조직 내 리더 전원이 논의 후 평가 등급 확정 	<ul style="list-style-type: none"> - 평가 근거 및 개선 피드백 제공 - 이의 시 인재위원회 심의

[임직원 성과평가 수행비율]

구 分	2020			2021			2022		
	임직원 성과평가 비율(%)	94	96	95	96	95	95	95	95

다양성 확보

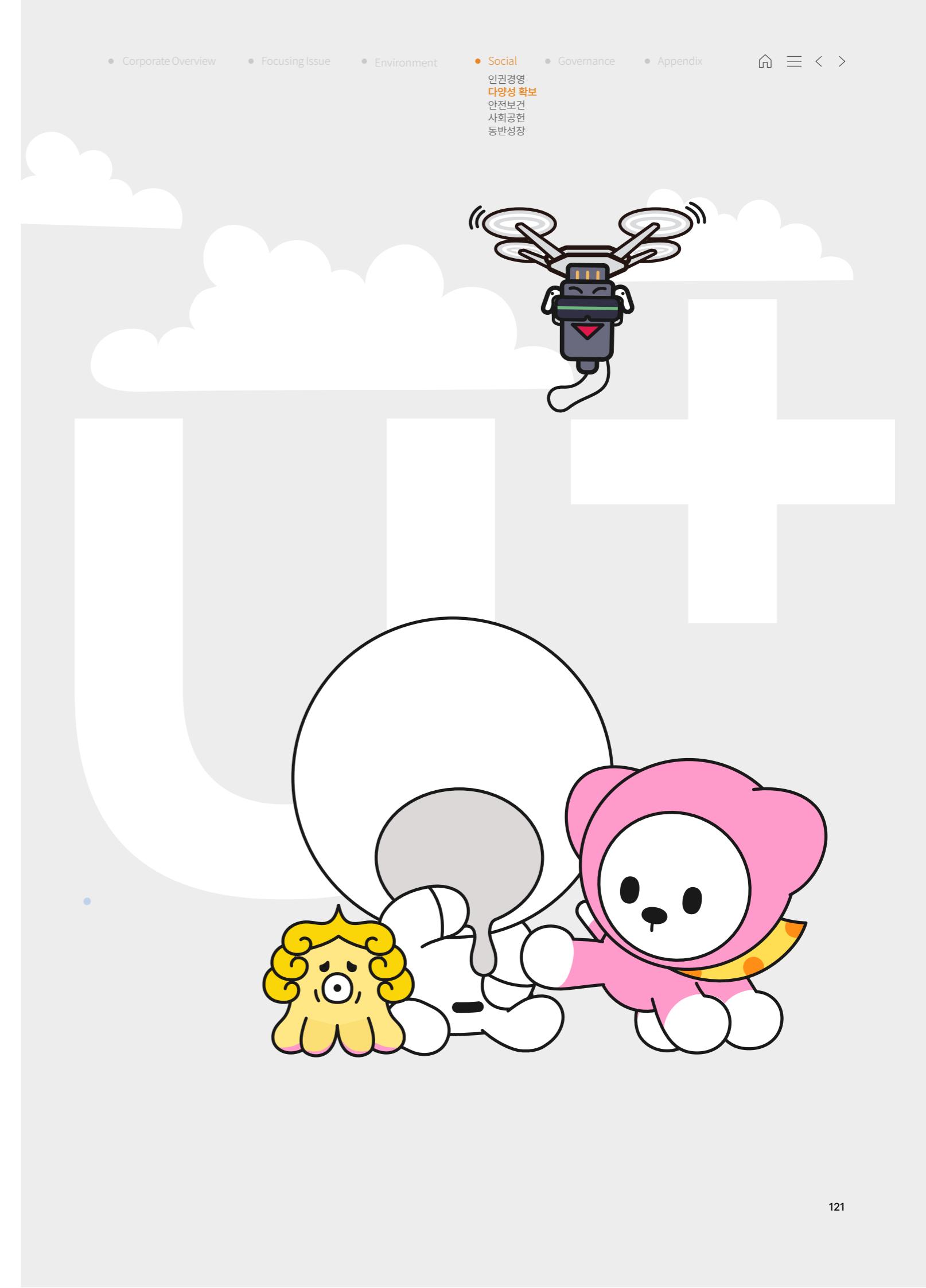
신뢰기반 노사관계 구축

노동조합

- 바람직한 노경(勞經) 관계 유지와 구성원 근로조건 개선을 위해 다양한 소통체계 확립
- 임직원의 자유로운 노동조합 가입 및 구성 보장
- 주별 정례 실무회의('22년 43회)를 통해 회사 운영상 변경 사항을 조합에게 전달
 - * 통상적으로 7~30일 전에 사전통보 진행
- 노경협의회 반기별 개최(연 2회) 및 노경간담회(연 3회) 등을 통해 근로자의 복지증진과 기업의 건전한 발전을 도모

[노사협의회 주요 운영 성과]

주요 운영성과	주요내용	적용시기
피해복구 재난지원 신설	자연재해로 인해 피해를 입은 임직원에 대해 피해복구 지원제도를 신설하여 지원함	2022.3.22부터 기준에 따라 적용
현혈 시 봉사 공가 지급	현혈 시 봉사 공가 4시간을 사용할 수 있도록 함	2022.3.22부터 적용
종합검진 제도 개선	1. 만35세 이상 미혼/1인 가구의 임직원은 본인 외 직계존비속 중 1인 추가 지원(격년) 2. 선택검진 추가지원 및 검진기관 확대	2023년 종합검진 실시부터 적용
Refresh 휴가 이월제도 신설	Refresh 휴가 최대 3년(15개)까지 이월 가능하도록 함	2023년 Refresh 휴가부터 적용
휴양시설 이용권 추첨제도 신설	여행숙박예약 플랫폼사에서 이용할 수 있는 휴양시설 이용권을 추첨하여 지원함	2023년 상반기 추첨을 통해 시행

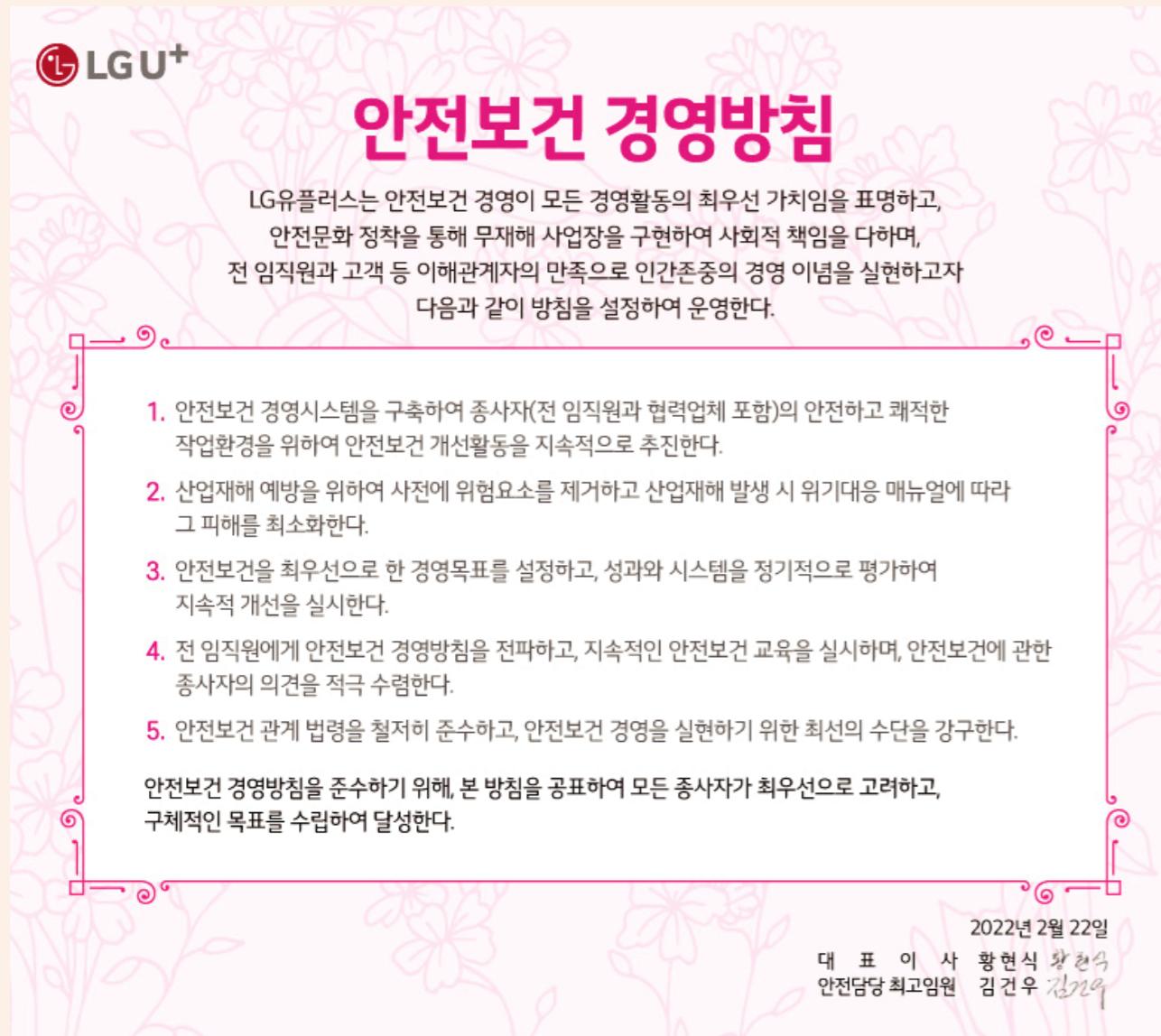


안전보건

LG유플러스는 작업환경을 안전하게 구축하기 위해 중장기 목표를 설정하였습니다. 또한 ISO 45001 유지 및 자회사로의 인증 범위 확대를 통해 지속적으로 안전보건 프로세스를 고도화하겠습니다.

안전보건 경영 프로세스

안전보건 경영방침



안전보건경영정책

비전

지속 가능한 안전의 가치를 창출하고, 글로벌 안전문화를 선도하는 기업

기업경영과 임직원 일상에 선진 안전문화 구성요소 정착

중장기 목표

중대재해ZERO화 및 산업재해 50% 축소

5대 핵심과제

① 작업 위험도 평가 및 패트를 점검 확대

- *패트를 점검: 산업재해 발생 위험이 높은 작업장을 순회점검하는 활동
- 작업 중 고위험·위험 작업 분류 및 구조개선 방안 도출

② 협력업체 안전관리 지원 강화

- 순회점검(주1회), 협력사 협의체(월1회), 합동점검(분기1회), 안전관리 역량평가(반기1회)를 통해 협력업체 작업자에 대한 안전보호구 지급, 안전교육 실시, 위험성 평가 및 이행, 적격인력 투입 및 불법 재하도 확인 등 점검 실시

③ 안전보건교육 동영상 제작 및 배포

- 통신사 특성을 반영한 산업재해 예방 동영상 200편 제작 및 배포

④ 컨슈머 홈매니저 개인보호구 착용률 95% 달성(2022년 착용률 82%)

⑤ 위험개소 발굴 및 안전설비 구축

안전보건 연도별 세부 추진 목표(3개년)

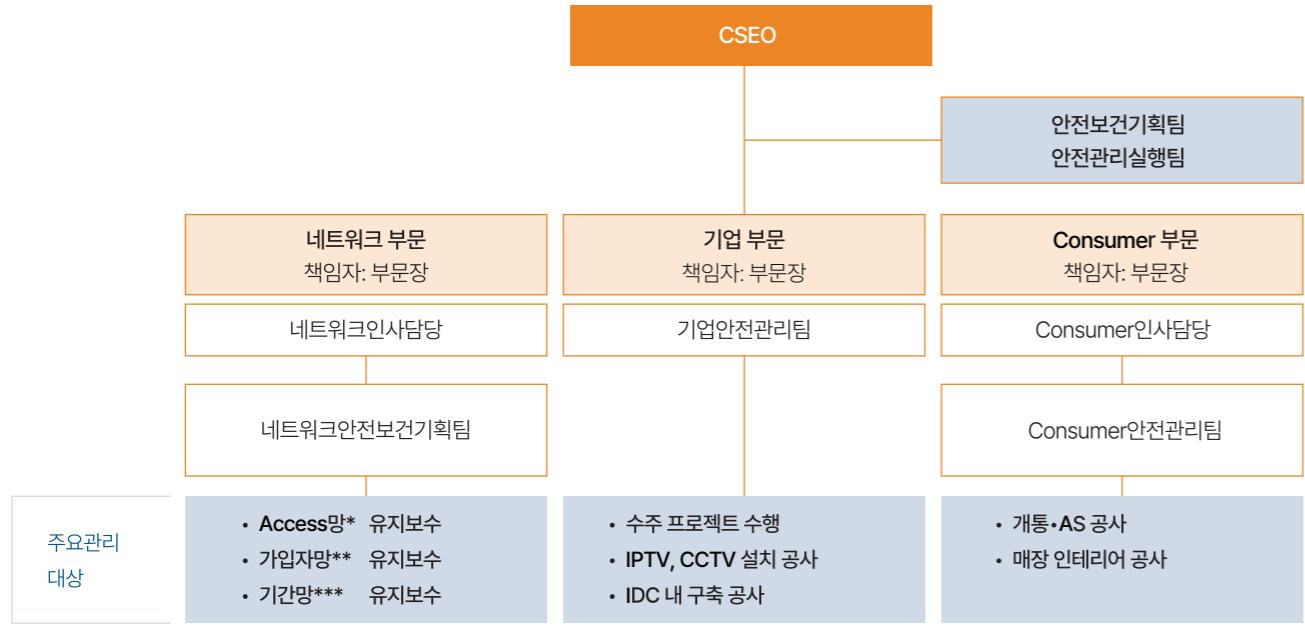
구분	2023	2024	2025
산업재해 건수	전년대비 20% 감축	전년대비 10% 감축	전년대비 10% 감축
안전보호장비 전사업장 확대	착용율 95%	착용율 96%	착용율 97%
ISO45001 인증 확대	유지	확대(자회사)	갱신
안전/보건 캠페인 확대	12회/년	24회/년	24회/년 이상

안전보건

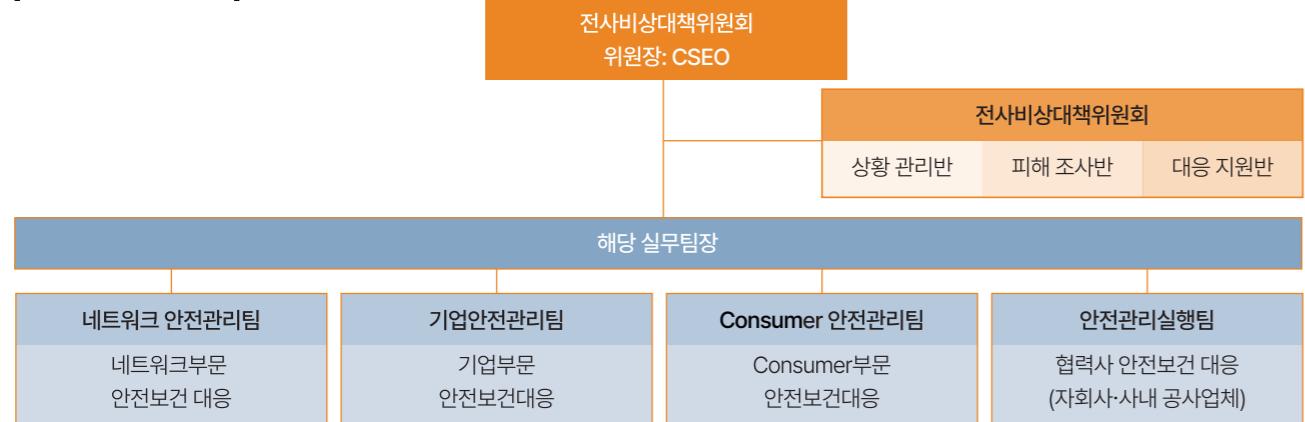
안전보건 경영체계

- 네트워크 부문, 기업 부문, Consumer 부문에서 3개의 안전보건 전담조직을 운영 중이며, 안전보건에 대한 민감도를 높이기 위해 임원 KPI에 안전 관리 항목 반영 및 관리 시행
- 평상시에는 안전관리 조직을 CSEO 산하의 조직으로 관리하고 있으며, 비상시에는 위험관리조직으로 전환되어 즉시대응체계를 운영

[안전관리 조직도]



[안전보건 위험 관리 조직도]



※ 실행조직: 사건·사고발생부서

ISO 45001 인증

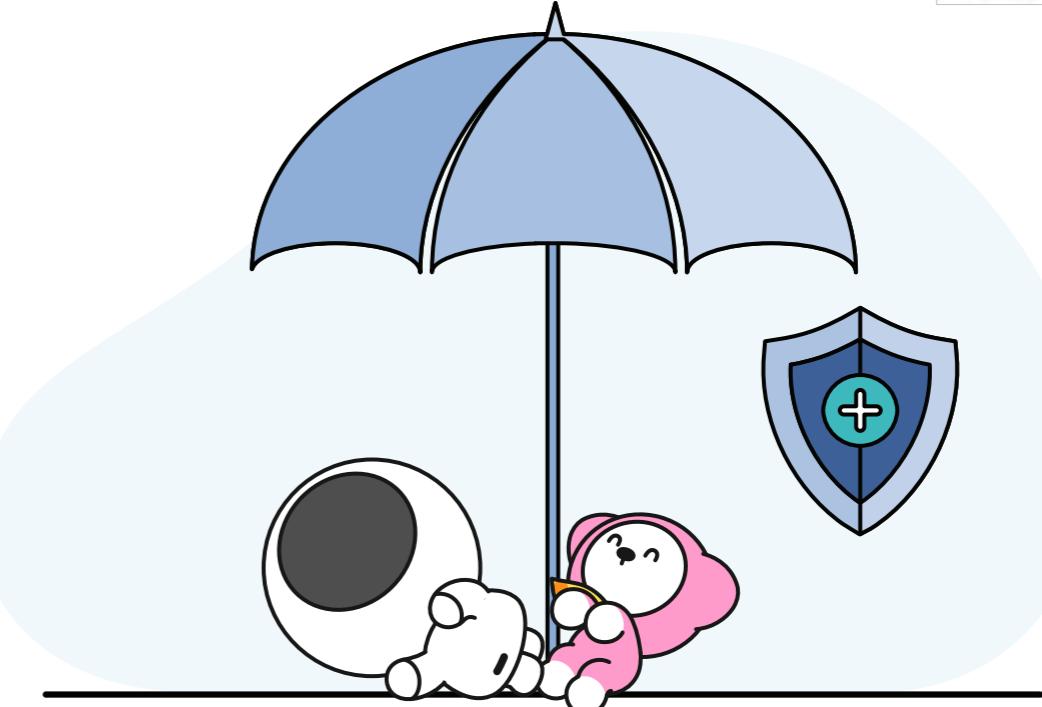
목적 안전보건경영에 대한 유익한 경영의지 표명·환경경영 체계 고도화를 통한 재해 예방 활동 촉진

- 중대재해처벌법에서 요구하는 관리체계 구축에 대한 정성·정량적 평가를 통해 안전 보건 경영의 실현
- PDCA(Plan-Do-Check-Act) 원칙에 입각한 체계적인 환경 관리 활동 실시
- 안전보건 사고 리스크 감소

[ISO 45001 인증 요건 문서 신규 제정]

안전보건방침	안전보건방침 수립 및 전사 팝업 등을 통한 전 구성원 공유
안전보건매뉴얼	ISO 45001 인증 요건을 충족하는 안전보건 매뉴얼 신규 제정
안전보건절차서	매뉴얼 기반 작업 환경에 적합한 절차서 20종 제정
지침/가이드 등	작업안전가이드 신규 개정
안전보건영향평가	안전보건영향평가 실시를 통해 부문별 위험요인에 대한 파악 및 개선 진행

[ISO 45001]



안전보건

안전보건 점검활동

안전보건 점검

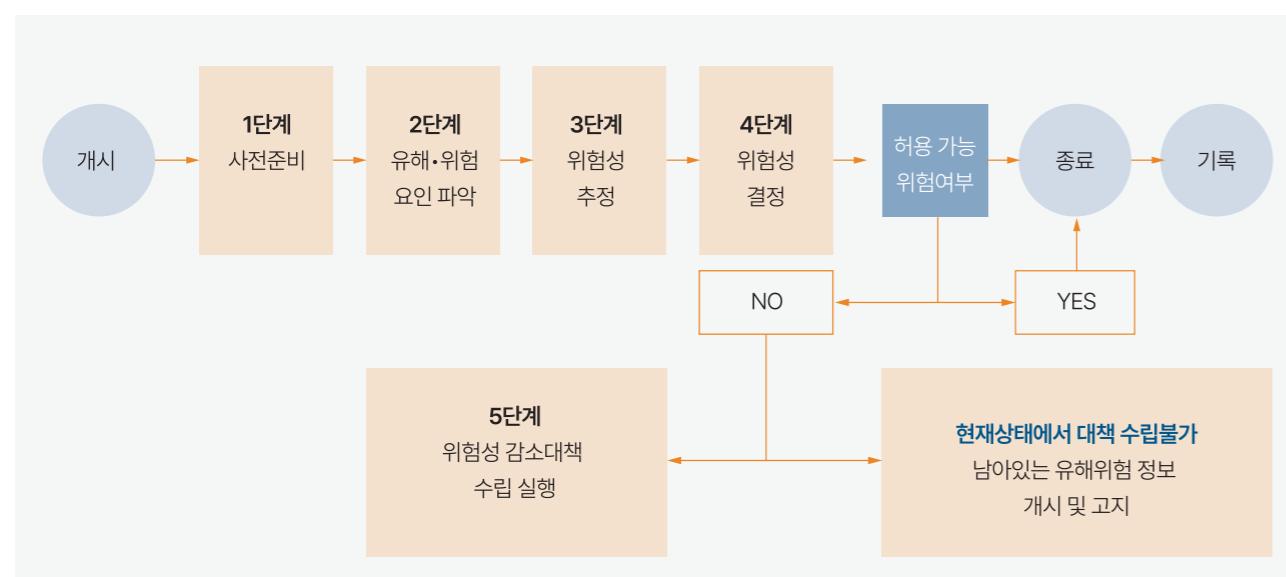
시설•설비 정기 안전 점검

- 전국 26개 사옥, 1,575개 통신국사, 6개 IDC 및 7만여개의 옥외 통신설비 대상 정기 안전 점검 시행 사업장 위험성 평가

사업장 위험성 평가

- 전사 차원의 위험 관리 프로세스 구축을 통해 사업장의 유해위험요인에 대한 사전 예방 및 선제적 대응
- 부상•질병 가능성 추정 및 중대성을 결정하고 감소대책 수립을 통해 산업재해 감소 기여

[안전환경 위험 관리 프로세스]



산업안전보건위원회 구성

- 노사위원으로 구성된 산업안전보건위원회를 설치하고 분기별 정기 회의를 통해 소속 구성원들의 안전보건 유지·증진을 위한 사항 심의 및 의결

부문별 활동

네트워크 부문
고위험작업허가제도, 아차사고 발굴 유해위험요인 발굴 경진대회, 근로자 작업증자권 보장

Consumer 부문
협력사&자회사 안전체험교육 진행, 고객센터 심리상담 지원, 안전관리 기술지도 지원

안전보건 활동

안전보건교육 실시 현황

1) 법정 안전보건교육 실시 현황

구분	대상	교육시간	2022년 시행 연월·이행율	교육 방법
정기 안전보건 교육	해당 근로자	분기 3h·6h	2~3월(100%) 5~12월(100%)	-온라인교육(배움마당) 사무직: 3h·비사무직: 6h 과정 운영: 부문 안전관리 조직
신규 채용 시 교육	신규 입사자	발생시 8h	매월 시행(100%)	-온라인교육(배움마당) 공통 과정 운영: 리더십개발팀
관리감독자 교육	관리 감독자	연 16h	5~6월(100%)	-온라인교육(배움마당) 과정 운영: 안전관리기획팀 -집체 교육(사외강사 초빙): 8h 과정 운영: 부문 안전관리 조직
관리책임자 교육	관리 책임자	2년 6h	4~5월(100%)	-집체 교육(사외강사 초빙) 신규: 3개월 이내·보수: 2년마다

2) 전문화 과정 교육 실시 현황

구분	대상	교육시간	2022년 시행 연월·이행율	교육 방법
ISO45001 요건 교육	해당 근로자	3h	2~3월(100%)	- 온라인 교육(배움마당) 1분기 정기안전보건교육 공통과정
내부심사원 교육	해당 근로자 (32명)	4h	4월(100%)	- 온라인 교육 (ZOOM 실시간·배움마당)

안전보건

개인보호구 지급 및 관리

- 부문별 개인보호구 지급 기준에 의거하여 해당자 보호구 지급 실시
- *보호구 종류·단가 등을 전체 공지하여 EPS 내 구입 및 관리감독자를 통한 보호구 지급 대장 작성 및 관리 시행 중

개인보호구 장비 개선

- 현장 근로자 의견 수렴을 통해 스텝볼트용 안전고리, 케이블 걸이대 적용을 완료하여 안전성 확보 및 착용감 개선(2021.11~)
- 홈개통AS서비스센터 홈매니저 약 2,200명을 대상으로 안전화 미끄럼방지 기능 탑재 및 경량화(480g→420g)하여 배포(2021.12~)
- 홈매니저 장비 중 사다리 중량 경량화 및 경량 작업 발판 강화 보급(2022~)

건강검진 지원

- 만 35세 이상: 매년 지원
- 만 35세 미만 및 전체 직원 배우자: 2년에 1회

[건강검진 이행율]

2020	2021	2022
99.8%	97.9%	99.8%

규정 및 절차서, 작업가이드 개정

- 중대산업재해 예방 및 안전보건 확보 규정 및 관련 절차서(11종) 제정
- 작업 관련 사항에 대한 안전 기준 제시 및 현장 근로자 준수 교육

전주 버켓차량 작업 시 2인 1조 작업 도입

- 기존 1인 작업에서 신호수 추가를 통해 2인1조 작업 진행
- 홈매니저 1인 승주 작업의 위험성 개선을 위해 버켓차량을 확보하여 2인1조 작업 진행

기상 환경 및 주요 사고 사례에 따른 안전수칙 안내

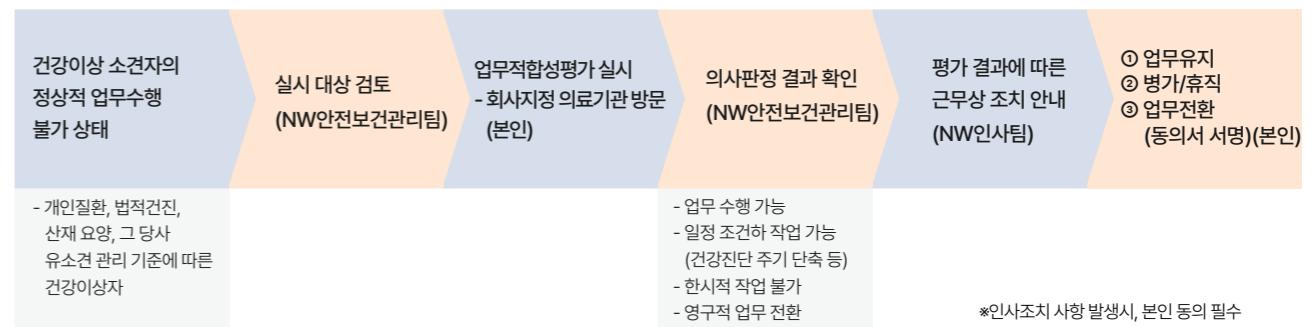
- 우천·폭설에 따른 안전수칙 안내
- 넘어짐·추락 주요 발생 사유별 예방 수칙 안내
- 뇌·심혈관계 질환 예방 수칙 안내

네트워크 부문 안전보건 활동

업무적합성평가를 통한 건강이상 소견자 적정 직무배치 실시

- 건강이상 소견자(뇌·심혈관계, 희귀질환 등 개인질환자) 중 기존 업무수행이 어려운 경우 직업환경의학과 전문의 진료를 통해 직원의 업무적합성 평가 실시
- 질환 악화 및 근무 중 건강이상증상으로 인한 사고 방지
- 현재까지(2021.09~2022.12) 총 6명(재평가 포함 총10건) 실시, 조치사항: 업무전환(4명), 한시적 업무 제한(1명), 결과대기증(1명)

[안전환경 위험 관리 프로세스]



*인사조치 사항 발생시, 본인 동의 필수

안전관리자 현장안전지도 활동

- 현장안전지도 활동과 관련하여 LG유플러스는 분기당 1회 총 35개 운영팀, 협력업체는 반기당 1회 총 70개사를 대상으로 실시하여 안전의식 제고
- LG유플러스와 협력사의 안전수준 향상을 위해 각 운영팀 별 우수 및 미흡한 사항에 대해 수평전개를 실시하였고, 안전에 대한 이해도를 높일 수 있도록 동석근무를 실시하여 현장에서 직접 안전가이드를 안내
- 또한 협력업체 안전기술지도를 실시하여 법적사항에 대한 이행여부를 점검하고 미이행 사항에 대한 개선 지도를 통해 안전관리 수준을 증진시키도록 지원

[안전관리자 현장안전지도 활동 사진]



안전보건

고위험작업허가제도 운영

- 고위험군작업에 대하여 중대 산재재해 예방을 위해 '고위험작업허가제도' 운영
 - 허가대상 작업유형(활선 전기작업, 난간 미설치 경사형 지붕/옥상/옥탑작업, 강관주 설치/해체 작업, 맨홀작업, 도로횡단 버켓작업)에 대해서는 작업 전 해당 작업을 수행하기 위한 법적 사항 및 작업 중 발생할 수 있는 위험요인을 발굴하고 안전하게 작업할 수 있는 작업계획을 수립하여 적정성을 검토 및 승인(2022년 총 1,509건)
 - 또한 작업 수행 중에는 혼자점검을 통해 수립된 작업계획에 따라 작업이 이행되도록 진중과리를 실시



네트워크 부문 안전캠페인 활동

- 초성 퀴즈 및 '안전 포스터 공모전'을 통해 부문 구성원들의 안전 마인드 향상 추

기간	성격	활동명	내용
3~4월	안전 캠페인	작업 안전 가이드 초성 퀴즈 캠페인	<p>대상자: 총 1,059명 참여</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시상: 대상 2명, 다득점자 9명, 연속참여상 10명, 참여상 150명 - 효과: 안전활동 참여 동기 제고, 피드백 활동 적극 전개
5~6월		<p>2022년 안전 표어 포스터 공모전 '개인의 안전은 곧 우리 가족의 행복 원천, 안전을 그려봅시다!'</p>	<p>대상자: 협력사 직원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시상: 총 53건 중 입상 6건, 우수 14건 선정 - 용산/마곡/대전 R&D센터 전시 - 효과: 안전의식 제고
10~12월	위험성 평가	유해위험요인 경진 대회	<p>대상자: 전 임직원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시상: 총 457건 중 우수 81건 - 잠재위험요인 발굴 및 공유



유해위험요인 경진대회 (네트워크 부문 위험성 평가)

- "유해위험요인 경진대회"를 통해 작업유형별 위험성평가 실행력 극대화 및 현장 유해위험요인 발굴·대응(2022.10~12)
 - 기존 현장 유해위험요인이 아닌 새로운 문제를 취합 (457건, 2022년 기준)
 - 주제의 적합성, 위험의 감소대책의 구체성, 발생빈도, 중대성 등을 중심으로 평가하여 81명 대상 시상품 수여
 - 발굴 사례는 작업안전가이드에 반영하여 대응체계 개선 및 보완 지원

협력사 안전보건 역량 평가

- 중대재해처벌법시행령에 따라 협력사의 안전/보건을 확보하기 위한 기준 및 절차 마련
 - 이에 대해 고객 만족도 평가와 분리하여 분기별 협력사 안전평가 진행
 - 자체 평가 결과 우수 협력사 차수별(2022년 기준 총 3차수) 우수 협력사를 선정하여 포상 지급 완료
 - 평가 등급이 저조한 협력사에 대하여 다음 분기 전까지 추가 교육 실시, 안전점검 횟수 증가, 재발방지대책 직접보고(산업재해 해당 사고 발생시) 등 특별안전조치 구성 및 시행
 - 최하위 협력사는 계약 해지 조건으로 분류 검토 예정

[평가우수센터 포상 사진]



협력사 안전보건 소통 채널 운영

- 안전/보건관련 주요 협력사를 대상으로 주기적으로 간담회, 설명회, VOE 등 개최 (2022년 기준 총 13회 소통채널 운영)
 - VOE 채널에서 정식으로 접수된 의견은 안전/보건 관련부서 검토 후 조치사항 통보
 - 2022년 기준 총 27개의 의견이 접수되었고 모든 의견에 대한 조치사항을 통보(27개 의견 중 개선완료 21건 수용불가 6건 처리비율 78%)

[처리된 주요 조치사항]

소통채널	접수된 의견	조치사항
우수사원 간담회	아파트 지하 작업시 안전을 위한 헤드랜턴 지급 요청	지급 완료
CS팀장 간담회	하계용 통풍이 잘되는 안전화 지급, 절연장갑 지급, 경량 A형 사다리 지급	지급 완료
정책설명회	하절기 개인 안전보건키트 협력사 개별 추가 구매 가능 문의	추가수량 구매가능 완료
정책설명회	안전평가 항목 세부내역 공유 요청	결과 및 세부실적 공개

사회공헌

LG유플러스는 고객에게 받은 관심과 지원을 함께 나누고자 합니다. 취약계층, 청년 세대 등 다각도의 지원을 끊임없이 고민하고 있으며, 와이낫크루 프로그램 구성을 통해 지역 경제 활성화를 위해 노력하고 있습니다. 또한 광복절 캠페인 등을 통해 대한민국의 역사를 기념할 수 있는 캠페인 활동까지 진행하고 있습니다.

사회공헌 프로세스

사회공헌 정책

- LG유플러스는 국가 기간통신사업자로써 사회적 책임을 수행하고 고객과 함께 신뢰를 주고받는 회사로 나아가고자 합니다.
- 우리회사가 가진 정보통신기술을 활용해 사람과 사람을 연결하고 세상에 행복을 더하겠다는 목표 아래 다양한 사회공헌 활동을 전개합니다.

Mission

국가 기간통신 사업자로서 사회적 책임을 다하고,
ICT기술을 활용해 고객과 세상에 가치를 더한다는 기업이념 실천

Vision

나눔으로 통하는 따뜻한 기업 LG유플러스

활동 방향



- 천원의 사랑: 어려운 동료와 소외이웃을 위한 소액모금
- 두드림 요술통장: 5년간 청소년의 자산형성 지원
- 희망하우스: 소외가정의 안전한 보금자리 지원을 위한 임직원 사회공헌기금

- 12주챌린지: 교육격차 해소사업
- 통신 커버리지 확대: 산간, 도서지역 서비스 접근 취약지역 통신범위 확대
- 대민구호활동: 재해발생시(산불, 폭우 등) 대피시설내 WiFi 및 충전서비스 제공

- 1팀(1담당) 1나눔: 팀 담당의 조직단위 봉사
- 경영진 정기봉사: 보육원 아동 정서지원을 위한 정기봉사
- 희망산타: 지역 내 아동들에게 희망을 나누는 유플러스의 나눔 활동

사회공헌 지침

LG유플러스는 합리적인 사업 전개를 통해 건실한 기업으로 성장함으로써 주주의 이익을 보호하고 국민의 풍요로운 삶과 사회 발전에 공헌한다.

1. 합리적 사업 전개

- (1) 국내외를 막론하고 해당 지역의 사회적 가치관을 존중하여 사업을 수행한다.
- (2) 회사의 안정적 성장의 바탕 위에서 사업의 확대를 도모한다.

2. 주주 이익의 보호

- (1) 효율적인 경영을 통하여 건전한 이익을 실현함으로써 주주의 투자 수익을 성실히 보호한다.

3. 사회 발전에 기여

- (1) 고용의 창출과 조세의 성실한 납부로 국가 발전에 기여하고 문화 및 복지사업을 통해 사회 발전에 공헌한다.

4. 환경의 보호

- (1) 깨끗한 환경의 보전을 위해 환경오염의 방지 및 자연 보호에 최선의 노력을 경주한다.

사회공헌 세부 추진 목표(3개년)

구분	2023	2024	2025
ICT를 활용한 사회공헌 활동 확대 (전략적 CSV활동)	5건/년	6건/년	7건/년
교육격차 해소사업(12주챌린지) 수혜인원 대상 확대 [도서 산간 지역 대상]	수혜인원 누적 3,000명	수혜인원 누적 4,000명	수혜인원 누적 5,000명

사회공헌

사회공헌 활동 현황

임직원 사회공헌활동 계획(2023년)

- 연도별 임직원 사회공헌활동을 기획하고 있으며, 목표성 있는 지역사회 공헌을 위해 중장기 목표 수립(~2025)

임직원 사회공헌활동	장애인·노인	희망도서관(나눔경매), 희망도서, 희망하우스 등
	아동·청소년	요술통장, 드림플러스(해외봉사단), 경영진 정기봉사 등
	지역사회	지역사회 상생 캠페인
사업기반 사회공헌(CSV)	신사업 레퍼런스	자사 신기술/신사업을 활용한 차별화된 CSV
기타	기업 경쟁력 강화	12주 챌린지(국방부/우정사업본부), 소아병동 놀이터 등

지역사회공헌인증 기업(2022년)

- 비영리단체와 파트너십을 맺고 지역사회공헌활동을 펼친 우수 기업을 발굴하는 제도
- ICT를 활용한 디지털 교육 격차 해소 및 소외계층을 위한 돌봄 등 사회공헌에 기여하여 2년 연속 선정



취약계층 지원

농어촌 지역 통신 커버리지 확대 현황

- 산간, 도서지역, 오지마을 등 통신 서비스 접근이 취약한 지역 주민들을 위해 통신지역 범위를 지속적으로 확대
- 2022년 129개 농어촌 음영지역에 커버리지를 구축하였으며, 지속적으로 음영지역에 따른 통신 약자들의 불편함을 해소하기 위해 품질 향상 조치

[농어촌 BcN 사업 진행 개소]

구분	2020	2021	2022
농어촌 BcN 사업 진행 개소	179개소	118개소	86개소

[농어촌 지역 통신서비스 확대 실적]

구분	2020	2021	2022
행정리	308개	396개	129개
세대수	2.2만 세대	3.2만 세대	0.9만 세대

미래세대를 위한 사회공헌 활동

두드림 요술통장

개요	국내 최초 민간기관의 장기적 자산형성형 사회공헌 활동 저소득 장애가정 청소년을 위해 투자하는 최장기 임직원 사회공헌 사업(2010~)											
시행 실적	278명 졸업											
목적	자산형성을 통한 사회진출 기반 마련 및 멘토와의 관계형성을 통한 사회적 지지기반 마련											
선발대상	자립의지가 있는 장애가정 청소년(중위소득 70% 이내 장애가정의 중학교 1학년 학생)											
세부내용	<ul style="list-style-type: none"> • 청소년: 임직원: 회사가 1:1:3 비율로 총 60개월 간 적립하여 고등학교 졸업 후 장학금 지급 (약 630만원, 이자포함) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">년/개월</th> <th style="text-align: center;">멘티 적립</th> <th style="text-align: center;">매칭 적립</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">5년/60개월</td> <td style="text-align: center;">20,000원</td> <td style="text-align: center;">20,000원</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #f2e5d7;">60,000원</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • 멘토링: 임직원과 청소년의 1:1 매칭을 통한 멘토링 활동 • 컨설팅: 전문 컨설턴트를 통한 개인별 맞춤 1:1 학업 및 진로 컨설팅(1회/반기) 			년/개월	멘티 적립	매칭 적립	5년/60개월	20,000원	20,000원			60,000원
년/개월	멘티 적립	매칭 적립										
5년/60개월	20,000원	20,000원										
		60,000원										

희망도서

개요	시각장애인 책 가뭄 해소 희망도서 만들기 V2 시행 서비스 연계(유빠와 친구들 도서_IP사업3팀), 점자의 날(11/4)에 맞춰 시행		
※완성된 도서는 국립중앙도서관, 한국점자도서관 및 국내 점자도서관 32개소 기부 (잔여 도서 지역아동센터 기부)			
시행 실적	참여인원: 1,500명(회당 100명 총 15회)		
목적	점자 인식 개선: 일반아동도 읽을 수 있는 기준 도서에 점자를 더해 점자가 일상에 함께 하는 것이 당연하다는 인식		
활동내용	<p>점자제작 KIT 활용 점자 도서 제작 (신청자 개별 배송) ※ 점자제작 KIT: 휴대용 점자인쇄기(블로기 세트), 제작 주의사항, 점자 학습 가이드북, 점자 교안</p> <ul style="list-style-type: none"> • 점자의 날 연계 희망도서 제작 홍보 • 점자 도서 제작 사진 공모 이벤트 • 나눔 홈페이지 후기 사진 등록자 대상 사회적기업 제품 시상 • 선착순 회수 이벤트 • 해피기어로 회수된 완성 도서 중 수정사항이 없는 도서 한정 선착순 시상 		
활성화 방안			
시행 사진	<p>Two photographs illustrating the project. The left photo shows a close-up of a person's hand writing on a Braille book page with a pencil. The right photo shows three vibrant children's books with Korean titles: '수박을 만드는데 책으로?' (Is it made from a book? - Watermelon), '빨강말 색깔놀이' (Colorful Play), and '얼굴보글 물놀이' (Bubble Face Play).</p>		

사회공헌

희망하우스

개요	임원(상무 이상) 급여에서 매월 5만원(임원사회공헌기금)을 기부하여 취약계층의 주거 및 시설환경 개선
시행 실적	참여인원: 100명 ※ 2016~2020, 코로나19로 인해 2021~2022년에 시행하지 못하였으나 2023년 재개 예정
목적	취약계층의 주거 환경 개선
활동내용	• 농질환으로 인해 거동이 불편한 취약계층의 거주 시설을 조사하고, 봉사활동 시행 및 건물 보수 비용 지원 • 총 12세대 지원을 완료하였으며, 세대 당 평균 1300만원 지원
실제 활동 사진	

경영진 정기 봉사활동

개요	용산구(본사 위치) 내 아동보호시설 원아들을 대상으로 체험 활동 지원 봉사 및 생일파티 진행
시행 실적	수혜 아동: 영락보린원 거주 원아 평균 50~60명 ※ 2017년부터 시행하여 코로나19로 인해 일시적으로(2020~2022) 선물 전달만 진행하였으나 U+희망산타 재진행(2022.12)
목적	경영진이 솔선수범하여 나눔 실천에 앞장서는 문화 조성 및 지역사회 기여
활동내용	• 2월(돌잡이), 12월(희망산타): 영락보린원 • 4,6,8,10월: 용산사옥 지하1층 업무지원식당
비고	2019년에는 2개월 주기로 용산사옥 및 영락보린원 교대로 사전 체험 행사 및 생일 축하파티 운영

U+희망산타

개요	지역 내 아동들에게 희망을 나누는 유플러스의 나눔 활동
시행 실적	수혜 아동: 영락보린원 거주 원아 50명
목적	경영진과 임직원이 함께하는 나눔 문화 조성 및 지역 사회 공헌
활동내용	연말 구성원 참여형 기부프로그램으로 영락보린원 원아 50명 대상으로 희망하는 크리스마스 선물을 U+ 구성원들의 1:1매칭으로 선물(인당 5만원 내외)
참여 대상	경영회의 위원(총 14명) 및 U+산타 참여 희망 임직원 36명(총 50명 구성)

사회적 가치창출

12주 챌린지

개요	'교육격차'가 발생할 수 있는 환경, '비대면'온라인 멘토링이 필요한 상황이나 '자기주도학습 습관형성'이 필요한 대상을 위해 재무적, 비재무적인 교육 지원 활동 수립 및 이행 (국방부 격오지 군인 자녀, 우정사업본부 지역아동센터 아동 등)
목적	• 유플러스의 '콘텐츠'와 '키즈'에 집중하여 전개하는 사회 공헌활동 • 코로나로 인한 '비대면 교육격차 해소'를 목표로 시작했으며(2020) 아이들의 문해력 향상 및 자기주도학습 습관 조기 함양을 목표로 설정
활동 내용	12주간 자기주도학습 습관 형성을 위한 비대면 멘토링을 진행하고, 24개월 간 아이들나라 무상 지원
시행 실적 및 향후 계획	• 국방부 군인자녀 대상 12주 챌린지: 누적 1,438명 수료, 1,000명 진행 계획(2023) • 우정사업본부 지역 아동 대상 12주 챌린지: Pilot 프로그램으로 150명(2022.9) 완료하였으며 150명(2023.3) 진행 예정 • 기 사업을 다문화 가정 자녀 대상으로 범위 확대 논의 중

[사회적 가치 환산]

Outcome(직접적/단기적변화)	성과(억)	Impact(장기적/궁극적 변화)	성과(억)
디바이스 보급 및 요금지원	4.56	디지털 학습 격차 해소	정성
콘텐츠 제작자 매출 증대	1.39	자기 주도적 학습습관 형성	정성
교사 고용관련 가치 창출	0.66	공공서비스(가정부팀) 대체	7.24
프로젝트 부수적 가치 창출	0.17	공공지원(정부예산) 대체	1.29
Outcome 합계	6.78	Impact 합계	8.53

총 15.31억 사회적 가치 창출

[12주 챌린지 도식도]



사회공헌

'당연하지 않은 일상' 광복절 캠페인(2020~)

- 독립운동가의 희생을 잊지 않고 되새기기 위해 국가보훈부와 협업하여 SNS채널을 통해 매년 진행하고 있는 CSR 캠페인
- 연도별 다른 주제를 선정하여 '#당연하지않은일상' 시리즈를 진행하고 있으며, 다양한 디지털 경험의 제공을 통해 고객 참여를 확대함
- 사이트를 기획/제작하여 많은 관심을 받았으며, 캠페인 시작 2일 만에 목표 기부액 전액 달성을 하였음



[실제 캠페인 화면]

[#당연하지 않은 일상' 진행 현황]

년도	구분	내용
2020	여성 독립운동가	여성 독립운동가에 대한 인식 확대를 위해 굿즈 제작
2021	제주해녀항일운동	평화로운 제주 바다를 지켜낸 제주해녀 항일운동을 기리기 위해 AR 패브릭 포스터 및 콜라보레이션 굿즈 제작
2022	알로하, 독립RUN	하와이에서 독립자금 조달을 위해 힘쓴 해외 독립 운동가를 알리기 위해 게임형 캠페인 사이트 기획 및 독립유공자 후손 기부금 전달

황기환 지사 유해봉환 기념 디지털 캠페인

- 2022년 광복절에 이어 국가보훈처와 두번째 협업을 통해 진행한 캠페인으로, 드라마 '미스터 선샤인'의 주인공 '유진초이'의 실제 모델로 알려진 독립운동가 황기환 지사의 유해봉환을 기념할 수 있도록 굿즈 제작 및 SNS 캠페인 기획
- 동양화 일러스트 작가와의 협업을 통해 황 지사를 모티브로 하는 굿즈를 300개 제작하였으며, LG유플러스와 국가보훈처의 SNS를 통해 황 지사의 스토리를 담은 '모바일게임' 진행 시 추첨을 통해 굿즈 증정
- 고객참여 약 2.5만여 건에 달하며 독립에 기여한 숨은 영웅에 대한 인식 제고



[실제 캠페인 배너 화면]

와이낫크루 시즌2(2023)

- '국내 여행 + 웹예능 + 지역상생'을 포괄하는 프로젝트이며 지자체 MOU 및 유플러스 혜택 연계를 통한 지역 경제 활성화 및 ESG 가치의 확대를 위해 SBS와 협업 진행
- 잘 알려지지 않은 국내 지역을 휴가지로 추천하며, 크루들의 프리사이클링 실천
- 여행에서 텁플러 및 다회용기만 사용하는 #와이낫용기내 챌린지 진행



[와이낫크루 2]

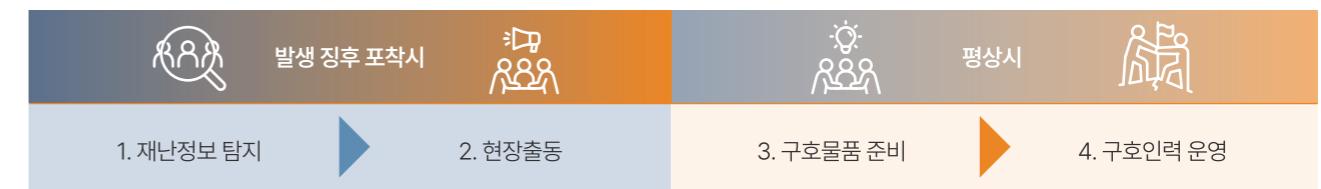
U+ 착한가게 캠페인

- 사회적 가치의 확산을 위해 MBC와 협업하여 '착한가게 캠페인' 진행
- LG유플러스 홈페이지 및 MBC 라디오 사연 공모를 통해 소상공인의 선행사례를 및 홍보
- 선행을 지속하는 자영업자의 미담 사례를 발굴하여 유플러스의 '우리가게 패키지 통신 서비스' 등 SOHO용 상품 무상 공급 진행
- 선발된 가게에는 소정의 상금, 소상공인 전용 상품인 'U+우리가게패키지' 3년 무료, LG전자 가전제품 제공, 블로그 마케팅 무상 제공 등 지원활동 진행

재난 대민구호 프로세스 구축

- LG유플러스는 재난 발생 시 통신망 복구를 최우선적으로 진행하며, 관련하여 대민구호 활동 체계 구축
- 4단계 대민구호 프로세스 정립을 통해 태풍 '힌남노'(2022.08) 발생시 효과적인 초기 대응 시행
- 대한적십자사와 협약을 맺어 재난대응을 효과적으로 추진 중

[대민구호 프로세스]



소외계층 태블릿 PC 지원

- Covid19 사태로 인해 대면활동이 제한되면서 소외계층의 비대면 교육과 치료 지원의 필요성 확대
- 2020년부터 3년간 소외계층을 대상으로 총 21,752대의 태블릿 PC 지원
- 태블릿 PC 기부 시 '아이들나라' 등 관련 콘텐츠를 탑재하여 사용 효과 증대

동반성장

LG유플러스는 지속가능한 공급망을 구축하기 위해 ESG 행동규범을 명문화하였습니다. 함께 성장할 수 있도록 협력사 ESG 평가 및 교육 지원을 아끼지 않고 있으며 ESG 관리지표 체크리스트 제공을 통해 공급망 전체가 스스로 ESG 역량을 강화할 수 있는 환경을 제공합니다.

지속가능한 공급망 구축

지속가능한 공급망 관리 정책

- LG유플러스는 지속가능하고 책임있는 공급망을 구축하고, 협력사와 상호 노력을 통해 지속적으로 건전한 성과를 이루며 함께 성장하기 위한 공급망 지속가능성 정책을 아래와 같이 운영하고 있습니다.
- (1) 환경/사회적 책임과 노력을 실천할 수 있도록 공급망 지속가능경영체계를 구축하는 목표 달성을 위해, 계약을 진행하는 협력사를 대상으로 노사, 안전, 환경, 공정거래, 개인정보, 윤리, 인권 등에 대한 "ESG 행동규범" 준수를 요구 및 평가하는 ESG 스크리닝을 실시합니다.
 - (2) 공급망 내 잠재적 리스크에 대해 평가·개선 결과 모니터링을 통해, 고위험 협력사를 선별·관리하고 협력사와 함께 개선방안 마련 및 근본적인 솔루션 제공을 추진합니다.
 - (3) 지속가능한 공급망 체계를 구축하기 위한 공급망 ESG평가를 주기적으로 실시하고, 진행 사항은 최고경영층 및 이사회에 정기적으로 보고합니다.

공급망 공정거래 행동지침

LG유플러스 DO

LG유플러스 DON'T

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • LG유플러스는 투명하고 공정하게 협력사를 선정합니다. • LG유플러스는 공정한 거래를 위한 모든 절차를 준수합니다. • LG유플러스는 구매시스템을 통해 부당거래를 원천 차단합니다. • LG유플러스는 모든 구매에 대해 전자계약을 체결합니다. • LG유플러스는 표준계약서를 사용합니다. | <ul style="list-style-type: none"> • LG유플러스는 경쟁업체에 대한 납품을 제한하지 않습니다. • LG유플러스는 부당하게 납품에 대한 인수를 지연/거절/반품하지 않습니다. • LG유플러스는 대금을 물품으로 지급하지 않습니다. • LG유플러스는 협력사의 지적/인적/물적 재산을 부당하게 유출하지 않습니다. • LG유플러스는 이중계약을 체결하거나 부당한 특약을 요구하지 않습니다. |
|---|---|

공급망 ESG 행동규범

LG유플러스는 사회적 책임 및 역할을 다하여, 지속적으로 성장하는 글로벌 ICT 기업으로 성장하고자 합니다. 이를 위해 사회적, 환경적 문제 해결에 기여할 수 있는 지속 가능한 솔루션을 제공함과 동시에, 사업을 운영하는데 있어 지켜야하는 기본과 원칙을 반드시 준수하기 위해 노력합니다. 'LG유플러스 협력사 행동규범'은 LG유플러스의 협력사 또한 이러한 우리의 사회적 책임과 노력에 동참할 것을 희망하며 기대하는 바를 제시하기 위해 마련되었으며, 국제 규범 및 기준, 그리고 법적 요구사항을 토대로 작성되었습니다.

LG유플러스와 협력사가 상호 노력을 통해 본 행동규범을 준수함으로써 국제적으로 인정받는 수준의 사회적 책임을 다하고, 지속적이고 건전한 성과를 이루며 함께 성장할 수 있기를 기대합니다. 본 행동규범의 적용 대상인 모든 협력사는 거래업체 (하위 협력사) 등 공급망 전반이 본 행동규범에서 제시하는 사항을 준수하도록 권고할 수 있습니다.

1. 법적 최소 근로 연령에 미달하는 아동의 고용을 금하며, 청소년 노동 또한 법적 최소 근로 연령과 근로시간, 근로조건을 준수합니다.
2. 강제 노동, 착취 노동 등 근로자의 자발적인 의사에 반하는 모든 형태의 노동을 금지하며, 명확한 근로 조건이 명시된 근로계약서를 작성합니다.
3. 채용과 승진, 보상, 훈련의 기회 제공 등과 같은 고용 관행에 있어 인종, 피부색, 나이, 성별, 출신, 장애, 임신, 종교, 정치 성향, 노조 가입, 결혼 여부에 근거한 차별을 금지합니다.
4. 모든 근로자를 인격적으로 존중하고, 성희롱, 학대, 체벌, 정신적 또는 신체적 강압, 폭언 등의 비인도적인 대우나 위협이 없는 작업환경을 조성합니다.
5. 최대 근로시간 및 일수, 최저 임금, 복리후생, 노동시간 및 보상 등 관련 법적 기준을 모두 준수합니다.
6. 법으로 보장된 결사의 자유와 단체 교섭의 권리 to 인정하고, 근로자가 차별이나 보복, 협박, 괴롭힘에 대한 두려움 없이 근로조건에 대해 경영진과 의사소통 할 수 있는 환경을 조성합니다.
7. 모든 거래 관계에 있어 최고 수준의 청렴성을 유지하여 부당 취득 및 뇌물을 포함하는 모든 형태의 부패는 엄격히 금지하며, 반부패 관련 모든 법적 기준을 준수합니다. 또한, 내부 고발자의 기밀 유지와 보호를 보장합니다.
8. 근로자들이 안전하고 건강한 작업환경에서 근무하고 주거할 수 있도록(주거지를 제공할 경우) 위험요소 평가 및 제거, 지속적인 교육과 비상대응 훈련, 개인 보호장비 제공 등 법적 요구사항을 포함한 모든 조치를 취합니다.
9. 모든 필수 환경 인허가 사항을 취득, 최신본으로 유지하고 유해물질, 폐기물, 폐수, 대기오염, 자원 사용 등 제조 공정에 있어 환경과 지역사회에 미칠 수 있는 모든 부정적 영향을 최소화하기 위해 최선을 다합니다.

공급망 현황

- 신규 계약 혹은 기존 거래를 진행하던 협력업체에 대하여 ESG 평가를 실시
 - ① 자사와 사업 목표를 공유하며 목표 달성을 위해 협업하는 협력사(Strategic)
 - ② 주요 소싱 그룹의 핵심 협력사(Preferred)
 - ③ 정기 거래 협력사(Approved)
- 3개의 분류로 나누어 공급망 운영 전략 시행

Strategic	Approved	Approved	총계
21	226	121	368

동반성장

공급망 관리 평가

공급망 ESG 평가 및 모니터링

- 연 1회 '공급망 ESG 평가'를 실시하여 노동, 노사, 안전, 환경, 공정거래, 개인정보, 윤리, 인권 등에 대한 ESG 행동규범 평가
 - 공급망 내 잠재적 리스크에 대해 평가·개선 결과 모니터링 프로세스를 수립하여, 고위험 협력사를 선별·관리하고 협력사와 함께 개선 방안 마련 및 근본적인 솔루션 제공 추진 중

네트워크 협력사 공급망 ESG 평가(2022년)

- 네트워크 분야 공급망 전사 대상 협력사 ESG 평가 진행
 - ESG 영역 문항을 네트워크 분야 협력사 종합평가안 항목에 추가하였음
 - 평가방식: 상세평가표 제공을 통한 자가진단, 설문조사, 증빙서류 제출 등 다각도로 평가하여 투명성 및 객관성 제고
 - 권역별 상위 협력사 선정 후 인센티브(당사 정책에 의해 정함) 제공

협력사 ESG 경영 역량 평가 프로세스

- 2023년 정규업체(S, P, A·C 제외)대상을 모수로 150개 업체 선정
(글로벌·대기업, 단순 공급업체 제외, 당사 거래 비중 상위 협력사 우선 선정)
 - 자체 평가하고 평가 문항에 대한 진단을 통해 협력사 리스크 진단
 - 평가 진행 협력사를 대상으로 평가 대상 협력사에 평가 진행 취지와 문항에 대한 그룹별 설명회 진행 + 이크레더블 교육 진행
(1회 무료지원)

[2022~2023 평가 프로세스]



[협력사 ESG 경영 역량 평가]

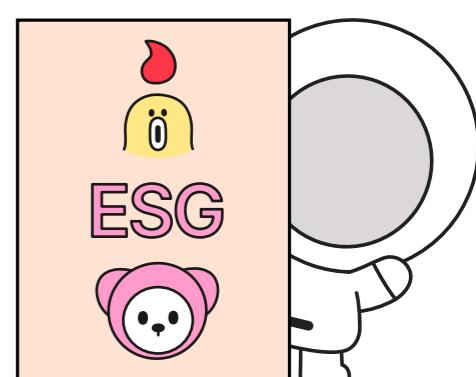
구분	내용
평가 대상 선정	2023년 정규업체(S, P, A· C 제외)대상을 모수로 150개 업체 선정 (글로벌·대기업, 단순 공급업체 제외, 당사 거래 비중 상위 협력사 우선 선정)
자체 평가	평가 문항 개선 및 확정 ESG 경영 역량 자체 평가 진행 설명회 개최(이크레더블 공동)
대상 업체 설명회 및 교육	평가 취지 설명회 이크레더블 ESG 교육 지원
인터뷰	평가 점검 수행한 협력사 대상 방문 인터뷰 실시 <ul style="list-style-type: none"> • 자체 평가 결과에 대한 신빙성 및 점검자의 문항 이해도 파악 • ESG경영 인식 제고 및 계획 수립을 위한 방향성 제시
결과 진단	협력사 전체 수준 및 상하위 협력사 확인 그룹별 특이사항 확인
개선 지원	ESG 경영 역량 향상 워크샵 <ul style="list-style-type: none"> • 피평가 협력사 전체 오프라인 워크샵 진행(주요 시사점 공유) • 우수업체 노하우 공유(ESG 관련 활동사항 발표)

[현역사 평가 방식 변경]

2022	2023
단순 평가	항목별 실행 단계(현재 수준 확인 문항)

[협력사 인식 제고를 위한 교육]

구분	순번
ESG 개념 및 이크레더블 ESG	1
ESG 평가항목 [환경]	2
ESG 평가항목 [사회]	3
ESG 평가항목 [안전]	4
ESG 평가항목 [경영]	5



동반성장

공급망 상생협력 정책

협력사의 사회적 책임 이행 지원

- 본사를 비롯, 주요 협력사(22개사)를 대상으로 ESG 교육을 포함한 종합 교육 지원하여 지속가능한 경영 및 사회 조성에 기여
- 교육지원금 총액은 1,650만원으로, 2022년 하반기부터 192만원을 집행 완료하였으며, 지속적인 집행 추진 예정
- 협력사들을 대상으로 LG유플러스 내 자체 시행 중인 ESG경영 평가를 시행하고 있으며, 희망사 대상으로 ESG 경영 컨설팅 무상 지원

ESG 관리 지표 체크리스트 제공

- 통신사업분야에 맞는 ESG 체크리스트 및 관리지표를 만들어 협력사에 자가진단할 수 있도록 제공(2022.4~)

연번	구분	평가항목 (8개)	평가항목	평가방식	선택 사항
1	환경	환경경영	ISO 14001 혹은 이에 준하는 환경영지시스템 인증을 보유하고 계십니까?	사실 확인 (Y/N)	
2	환경	환경경영	환경 정책을 보유하고 계신 경우, 환경 정책이 다음 중 포함하고 있는 내용을 선택하여 주십시오. (복수 선택 가능)	체크박스 방식	①에너지 사용 및 온실가스 배출 ②수자원 관리 ③대기오염물질 관리 ④폐기물 관리 ⑤화학물질 관리 ⑥예산는 에너지, 온실가스, 수자원, 오염물질, 폐기물, 화학 물질 등 대한 관리 기준 및 목표를 수립하고 관리하고 있습니다.
3	환경	환경경영	환경관리 및 목표를 수립하고, 관련 활동을 수행하고 계십니까?	사실 확인 (Y/N)	
4	환경	환경경영	환경 관련 법규 (대기환경보전법· 물환경보전법· 폐기물법· 등, 또는 행정명령)을 위반한 사실이 있으십니까?	사실 확인 (Y/N)	
5	사회	근무 환경	근로 기준법에 따른 직장 내 괴롭힘 방지를 위한 치침이나 매뉴얼 등을 임직원에게 공유하고 계십니까?	사실 확인 (Y/N)	
6	사회	근무 환경	임직원의 초과근무에 대한 적절한 조성이 제공되고 있습니까? (*52시간 근무자는 주간 평균으로 40시간과 연장근로로 가집니다.)	사실 확인 (Y/N)	
7	사회	노동/인권 일반	미성년 근로자(설습생 포함)에 대해서 법에서 정한 별도의 보호 조치를 시행하고 있습니까?	사실 확인 (Y/N)	
8	사회	임금 및 복리후생	법정최저임금이 적용되어, 근로 계약, 취업규칙 또는 단체협약에서 규정한 임금(초과근로 포함) 및 복리후생이 제공되고 있습니까?	사실 확인 (Y/N)	
9	사회	노사 관계	노동조합(근로자 대표 단체) 또는 노사협의회와 정기적인 소통(노동법상 분기당 1회 이상 노사협의회 개최, 사내규정과 30여 이사회) 진행되어, 노사가 결의사항에 대해서 이 정보보호를 위한 활동(접근 제어, 암호화, DRM 기반 기밀유출 방지, 활동 감시, 콘텐츠 차단 등)을 진행하고 계십니까?	사실 확인 (Y/N)	①에 (수행하고 있는 정보보호 활동 기술) ②아니요
10	사회	정보보호	최근 1년간 산업체해가 발생한 적 있으십니까?	사실 확인 (Y/N)	
11	사회	안전보건경영	안전(보건) 관리 규정을 수립하거나, 관련 매뉴얼을 작성 및 배포하고 계십니까?	사실 확인 (Y/N)	
12	사회	안전보건경영	안전(보건) 관리 규정을 수립하거나, 관련 매뉴얼을 작성 및 배포하고 계십니까?	사실 확인 (Y/N)	
13	사회	안전보건경영	안전보건 관리 규정을 보유하고 계시다면, 규정이 포함하고 있는 내용을 기술하여 주시길 바랍니다.	체크박스 방식	①산업체해전보건법 규정에 따른 안전보건관리규정을 작성하고 보유함 ②안전 및 보건에 관한 관리 조직 및 그 직무에 관한 사항 ③안전보건위원회 혹은 협의체를 통한 안전 보건 위원회에 관한 사항 ④정기적인 사업장 위험성 평가 및 위험성 강소 조직의 이행에 관한 사항 ⑤증대자체에 사장하고 손실일수 등 주요 지표에 대한 목표 수립 관리에 관한 사항 ⑥사고 진료 대피체계 사후 조치 ⑦ISO 45001 ⑧OHSAS18001 ⑨KOSHA18001 ⑩기타
14	사회	안전보건경영	획득하신 사업장 안전보건인증을 선택하여 주십시오. (복수 선택 가능)	체크박스 방식	①ISO 45001 ②OHSAS18001 ③KOSHA18001 ④기타
15	사회	안전보건경영	산업재해 방지를 위한 프로그램을 운영하고 계십니까?	사실 확인 (Y/N)	
16	사회	안전보건경영	산업재해 방지를 위한 프로그램은 어떤 항목을 포함하고 있습니까?	체크박스 방식	①안전 보건 및 산업체해 관련 교육 ②안전 보건 표지 (산업재해 위험 시설과 장소에 대한 경고, 비상 조치 안내 등) ③안전 보건 및 산업체해 조치 및 보호구 지침 ④산업재해 발생 보고 (3일 이상 휴업이 필요한 부서자, 질병자

동반성장 문화 정착

동반성장지수평가 최우수

- 2022년 9월 동반성장위원회가 발표한 2021년 동반성장지수 평가에서 '최우수' 등급에 8년 연속 선정

대리점 소통 채널 구축

- 대리점 소통 마당을 통해 협력사의 불편사항 및 요청사항을 수렴하고 신속한 대응 체계 구축
- 세무, 회계, 노무 등 현장 애로사항을 완화할 수 있는 대리점 경영지원센터 운영
- 희망대리점을 대상으로 자문 및 컨설팅 활동을 진행하여 경영활동 지원

대리점 소통 마당

센터 운영 안내 | U+Accounting 바로가기 | UCube 바로가기 | 차세대 UCube 현장사용자 Blog

대리점 마당 | 회계/세무 마당 | 금융 마당 | 구매 마당

* 협력점경영지원센터에 게재된 모든 자료는 대외 유출을 금합니다.

Help

● 제공하는 서비스

- 세무관련 교육 및 세무설교 가이드 제공
- 회계/세무 상식 및 업무 개선방법 제공
- 고객사 내부화된 경영지원센터 가이드
- 경영사가 알아두면 유익한 세무관련 정보서비스
- 실시간문의 위한 Help Desk(전화상담) 및 모바일 사이트 운영
- 경기 성문화사업을 통한 자원 및 봉드백 제공

● 대리점경영지원센터 이용 안내

- 1) Help Desk (대리점경영지원센터 운영 안내)
 - 해당 대리점경영지원센터 허브사이트 운영
 - 자주하는 대상(FAQ) / 정보등록(O&A) / 예산제안 / 가이드 및 봉드백 제공
- 2) 허브사이트
 - 해당 대리점경영지원센터 허브사이트 운영
 - 자주하는 대상(FAQ) / 정보등록(O&A) / 예산제안 / 가이드 및 봉드백 제공

LGU+

대리점 경영지원센터 운영 안내

언어선택: 한국어, 영어, 일본어

내容: 대리점 경영지원센터는 협력사에게 경영에 드는 도움을 드리고자 대리점경영지원센터를 운영해오니 많은 이용 바랍니다.

제공하는 서비스

- 세무관련 교육 및 세무설교 가이드 제공
- 회계/세무 상식 및 업무 개선방법 제공
- 고객사 내부화된 경영지원센터 가이드
- 경영사가 알아두면 유익한 세무관련 정보서비스
- 실시간문의 위한 Help Desk(전화상담) 및 모바일 사이트 운영
- 경기 성문화사업을 통한 자원 및 봉드백 제공

대리점경영지원센터 이용 안내

- 1) Help Desk (대리점경영지원센터 운영 안내)
 - 해당 대리점경영지원센터 허브사이트 운영
 - 자주하는 대상(FAQ) / 정보등록(O&A) / 예산제안 / 가이드 및 봉드백 제공
- 2) 허브사이트
 - 해당 대리점경영지원센터 허브사이트 운영
 - 자주하는 대상(FAQ) / 정보등록(O&A) / 예산제안 / 가이드 및 봉드백 제공

LGU+

144

145

동반성장

재무 및 비재무적 지원 내용

- 협력을 대상으로 직접적인 재정 지원 뿐만 아니라 협력사 구성원의 역량 및 기술 개발을 위한 비재무적 지원을 병행하여 동반성장을 추진하고 있음.

지원 성격	항 목	내용	세부 내용
재무적	직접 자금 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 방식: 무이자 대출 • 대상: 신제품 개발, 생산성 향상, 품질 제고 	300억 원 지원 (22개사)
	동반성장 펀드	<ul style="list-style-type: none"> • 방식: LG유플러스와 IBK기업은행이 공동 펀드 조성 • 대상: 중소기업 운영자금 지원 	750억 원 지원 (45개사)
	네트워크론	<ul style="list-style-type: none"> • 방식: 구매 계약을 기초로 납품 전 운영 자금을 IBK기업은행으로부터 대출 • 대상: LG유플러스와 구매 계약 체결한 협력사 	-
	상생결제 제도	<ul style="list-style-type: none"> • 방식: 동반성장 조건을 2차 협력사까지 확대 • 대상: LG유플러스의 1차 협력사 및 2차 협력사 	<ul style="list-style-type: none"> - 1차 협력사: 9,880억원 지원 (160개사 참여) - 2차 협력사: 590억원 지원 (25개사 참여)
비재무적	교육 및 인력 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 방식: 온라인 교육, 경영 세미나, 채용 박람회 지원 • 대상: 협력사 임직원 대상 온라인 교육(총 91개 과정), 협력사 인큐 인력 채용 지원 등 • 지원사업: 온라인 교육(경영일반, 자기 계발), 경영 세미나, 채용박람회 지원(부수, 홍보물 제작 지원 등) 	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인교육: 1,650만원 교육비 지원 (8,280명 참여) - 채용박람회: 9개사 지원 (26명 채용) - 채용박람회 비용지원: 176만 원 (4개사)
	코로나19 방역물품 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 방식: 코로나 19 방역 물품 지원 • 대상: 홈매니저 협력사 직원(약 1천명) • 지원 사업: 마스크, 손소독제, 소독 티슈 등 지원 	1.8억 원 지원 (40개사, 2천여명)
	협력사 기술 개발 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 혁신 파트너십 사업: LG유플러스와 정부가 자금 조성 후 생산성 향상과 수출, 혁신활동을 지원하는 컨설팅 프로그램 • 5G이노베이션랩: 마곡 사옥 내 5G이노베이션랩 운영을 통해 5G기술 기반 서비스 및 디바이스 개발 지원 • 협력사 제안 활성화: 개발구매 심의 제도를 운영하여 장비의 국산화 공동 개발, 원가 절감 및 네트워크 공사 합리화 추진 • 성과공유제: 협력사와 공동 성과를 창출하고 발생한 성과를 합리적으로 배분(구매물량 및 단가 보장, 인센티브 지원, 장기 계약, 판로 지원 등) (2013~) • IoT 인증 센터: 협력사의 기술 연구 개발을 지원, 시험 환경과 평가 장비 등을 무상 제공 • 기술자료 임치제도: 협력사 핵심 기술 자료 및 경영상 중요 정보를 제3기관에 보관하고 안정성을 확보할 수 있도록 지원(2022년 4건의 기술자료 임치 중) • 영업비밀 원본증명서비스: 전자문서로 보관중인 영업 비밀을 도용 및 유출 등으로부터 보호할 수 있도록 서비스 지원 중 • 기술 나눔: LG유플러스가 보유하고 있는 특허를 협력사에 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 2.14억 원 지원 (10개사) - - 29억원 지원 (15개사 25건) - 4개사 5건 임치 중 (2022) 1,300만원 20개사 2,856건 -

동반성장 기반 확립

협력사 협의 채널

- 협력사의 의견을 수렴하고 동반성장 소식을 공유하기 위해 '동반성장간담회' 시행
- 소통 활성화를 위해 협력사 협의체인 'U+동반성장보드'를 상시 운영 중이며, 분기별 정기 워크숍, 문화활동, 사회공헌활동, 집행부회의 활동 진행
- 동반성장 정책을 공유하고, 발전적인 아이디어를 발굴하여 자발적인 협의체를 운영하고 소통 강화 추진

U+ 동반성장보드

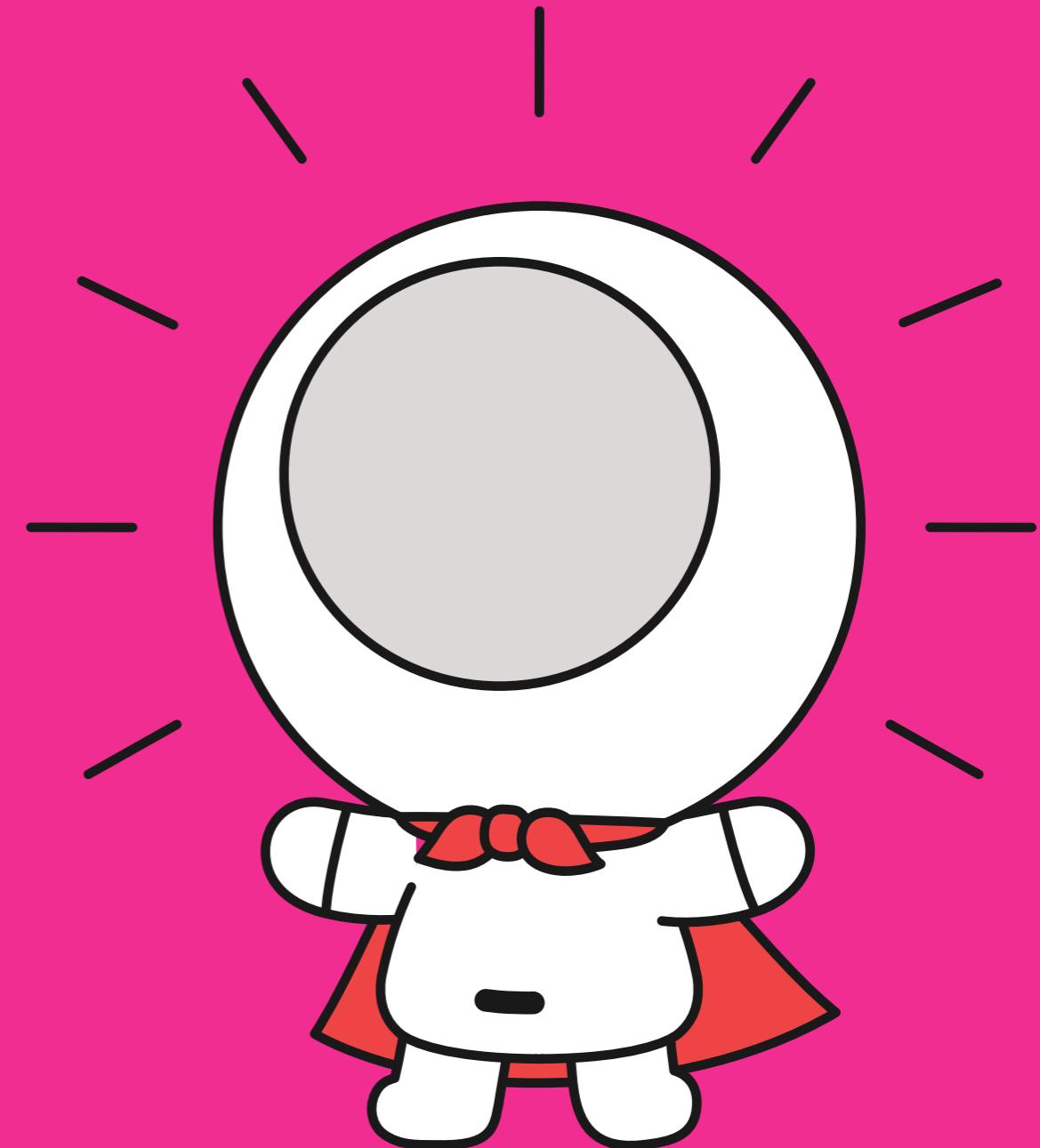
목적	협력사와의 동반 성장 소식을 공유, 협력사의 VOS(Voice Of Supplier)를 청취 후 개선을 추진하여 지속가능한 동반성장 체계 수립
대상	동반성장 협약을 체결한 전체 협력사
활동	<ul style="list-style-type: none"> ① 동반성장보드 의장단의 회사 CEO와 유플러스 CFO간 연 2회 간담회 실시 ② 품목군 별 또는 지역별 협력사가 모여 방문하거나 개별 방문을 통해 수시진행
현황	접수 6건/이행 6건(이행율: 100%)

[U+동반성장보드 운영 실적]

논의 안건	내용	처리결과(F/U)
네트워크 공사협력사 간접업무 효율화	업무분석을 통한 프로세스 개선 (시스템 개발 등)	2022년 11월 개선 사항 적용 및 추가사항 시스템 개발 진행
지입자재 효율화	지입자재 단가 개선	자재 재분류 및 단가 현행화 완료
수요예보 고도화	반도체 조달이슈	월 1회 전사 수요예보 논의
4M 변경에 따른 검증 절차 간소화	장비 검증 장시간 소요	장비 별 이슈 대응 중
환율상승에 따른 단가 변경	환율/원자재 상승분 보전	제품별 재계약시 환율 및 원자재 변동요인 반영 검토
SI개발 인력 채용 경쟁력 강화	IT업계 인력 부족에 따른 도움 요청	온라인 직무교육 지원, 분과위 활동 우수사 인센티브 지급, 협력사 LG로고 사용 안내, IT인력관리 우수사례 공유

GOVERNANCE

- 150 지배구조
- 160 투명한 감사체계의 확립
- 162 정도경영
- 168 리스크관리
- 170 준법경영
- 174 공정거래 질서 및 체계 확립



지배구조

LG유플러스는 기업지배구조현장 하에 투명한 경영을 실천하고 있습니다. 다양성과 독립성이 보장된 이사회를 통해 건전한 보고체계를 구축하고, 올바른 의사결정을 통해 주주의 권리를 보호하고 지속가능한 경영을 추진하고 있습니다.

기업지배구조현장

전문

LG유플러스(이하 “회사”)는 ‘고객을 위한 가치창조’와 ‘인간존중의 경영’을 경영이념으로 삼아, 공정하고 정정당당한 경쟁을 통해 모든 이해관계자와 신뢰를 구축하고 공동의 가치를 추구하면서 지속 가능한 성장을 달성하여 세계적인 선도기업으로 발전하는 것을 목표로 한다. 건전한 지배구조가 투명하고 책임 있는 경영활동을 촉진해 사회적 신뢰와 기업가치 증대의 핵심 요인으로 작용한다는 신념을 갖고 건전한 지배구조 원칙과 실천 사항을 담은 기업지배구조 현장을 제정한다.

회사는 기업지배구조 현장에 따라 주주의 권리를 보호하고 공평하게 대우하며, 독립적이고 전문성 있게 구성·운영되는 이사회와 감사기구를 통해 투명·책임경영을 확립하고, 다양한 이해관계자의 권리를 존중하면서 사회적 책임을 수행하는 기업을 지향한다.

주주

(1) 주주의 권리

- ① 주주는 회사의 소유자로서 이의 배당 및 잔여재산 분배 참여, 주주총회 참석과 의결권 행사, 주주권 행사에 필요한 충분한 정보를 시의적절하게 제공받을 권리 등의 기본적인 권리와 상법 등 관련 법률에서 보장한 권리를 가진다.
- ② 회사의 존립 및 주주권에 중대한 변화를 가져오는 사항인 정관 변경, 합병, 영업양수도 및 기업 분할, 해산, 자본 감소, 주식의 포괄적 교환 및 이전, 소유구조 변경을 초래하는 자본 증가 등은 주주의 권리를 최대한 보장하는 방향으로 주주총회에서 적법한 절차를 통해 결정되어야 한다.
- ③ 회사는 주주에게 주주총회의 일시, 장소 및 의안에 관한 충분한 정보를 충분한 기간 전에 제공하고, 주주총회의 일시와 장소는 주주가 최대한 참가할 수 있도록 결정해야 한다.
- ④ 주주는 상법에 따라 이사회에 주주총회의 의안을 제안할 수 있고, 주주총회에서 의안에 대하여 질의하고 설명을 요구할 수 있다.

(2) 주주의 공평한 대우

- ① 주주는 1주마다 1의결권을 가지며, 주주의 본질적인 권리는 침해되어서는 안 된다. 다만 특정 주주와 종류별 주식에 대한 의결권 제한은 법률과 정관이 정하는 바에 따라 제한적으로 이루어질 수 있다.
- ② 주주는 회사로부터 필요한 정보를 적시에 충분히 그리고 공평하게 제공받을 수 있어야 하며, 회사는 공시 의무가 없는 정보를 공개할 경우에도 모든 주주에게 공평하게 제공해야 한다.
- ③ 회사는 내부거래위원회를 포함해 지배주주 등 다른 주주의 위법한 내부거래 및 자기거래로부터 주주를 보호하기 위한 내부통제장치를 마련하고 운영하며, 관련 거래내역을 적법한 절차에 따라 공시해야 한다.

(3) 주주의 책임

- ① 주주는 자신의 의결권 행사가 회사 경영에 영향을 미칠 수 있음을 인식하고 회사 발전을 위하여 적극적으로 의결권을 행사하도록 노력해야 한다.
- ② 회사의 경영에 영향력을 행사하는 지배주주는 회사와 모든 주주의 이익을 위해 행동해야 하며, 이에 반하는 행동으로 회사와 다른 주주에게 손해가 발생하지 않도록 노력해야 한다.

이사회

(1) 이사회의 기능

- ① 이사회는 회사 경영에 관한 포괄적인 권한을 가지며, 법령과 정관, 이사회 규정에서 정한 회사의 경영의사결정과 경영감독 기능을 수행해야 한다.
- ② 이사회는 이사회의 의결을 거쳐야 할 사항 중 법령 또는 정관 및 이사회 규정에 의해 정해진 것을 제외하고 이사회의 결의로써 일정한 범위를 정하여 대표이사 또는 이사회 내 위원회에 그 권한을 위임할 수 있다.

(2) 이사회의 구성

- ① 이사회는 효과적이고 신중한 토의 및 의사결정이 가능하고, 이사회 내에 설치된 위원회가 충분히 활성화될 수 있도록 4인 이상 7인 이내의 이사로 구성한다.
- ② 이사회에는 경영진과 지배주주로부터 독립적으로 기능을 수행할 수 있는 사외이사를 두어야 하며, 이사회가 실질적으로 독립성을 유지할 수 있도록 최소 3인 이상으로 전체 이사의 과반수를 사외이사로 구성해야 한다.
- ③ 이사회는 회사 경영에 실질적인 기여를 할 수 있도록 다양한 배경과 관련 분야의 전문성 및 책임성을 지닌 유능한 자로 구성되어야 하고, 선임된 이사의 임기는 법률이나 정관에서 정한 결격 사유가 없는 한 존중되어야 한다.

(3) 이사 선임

- ① 회사 가치의 중대한 훼손 또는 주주 권리의 심대한 침해에 책임이 있는 자를 이사로 선임하지 않는다.
- ② 사외이사 후보 추천 및 선임 과정에서 공정성과 독립성을 확보할 수 있도록 구성된 사외이사후보추천위원회를 설치 운영한다.
- ③ 회사는 주주가 이사 후보에 대해 판단할 수 있는 충분한 정보와 시간을 제공받고 의결권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

(4) 사외이사

- ① 사외이사는 회사와 중대한 이해관계가 없어야 하며, 경영진과 지배주주로부터 독립적인 의사결정을 할 수 있는 자이어야 한다.
- ② 회사는 사외이사 후보와 중대한 이해관계가 없음을 선임 단계에서 확인하고 공시해야 한다.
- ③ 사외이사는 충실히 직무수행을 위하여 과도한 겸직을 해서는 안 된다.
- ④ 회사는 사외이사의 직무수행에 필요한 정보를 충분히 제공해야 하며, 사외이사는 회사에게 직무수행에 필요한 정보를 신속하게 제공하도록 요청할 수 있다.
- ⑤ 사외이사는 직무수행을 위하여 충분한 시간을 투입해야 하며, 이사회가 개최될 때에는 사전에 관련 자료를 검토한 후 참석해야 한다.
- ⑥ 사외이사는 필요한 경우 적절한 절차에 의하여 임직원이나 외부 전문가 등의 지원을 받을 수 있으며, 회사는 이에 소요되는 비용을 지원해야 한다.

(5) 이사회 운영

- ① 이사회는 분기 1회 개최를 원칙으로 하며, 필요에 따라 수시로 개최한다.
- ② 원활한 이사회 운영을 위하여 이사회의 권한과 책임, 운영절차 등을 구체적으로 정한 이사회 규정을 제정하여 운영한다.
- ③ 이사회는 매 회의마다 안건, 경과 요령과 결과 및 반대 이유를 의사록으로 작성하고 의장과 출석한 이사가 기명날인 또는 서명하여 보존해야 한다.
- ④ 개별 이사의 이사회 출석률과 주요 안건에 대한 개별 이사의 찬반 여부 등의 활동 내역을 공개한다.
- ⑤ 이사회는 이사의 전부 또는 일부가 직접 회의에 출석하지 아니하고 모든 이사가 음성을 동시에 송수신하는 원격통신수단을 활용해 이사회 회의에 참여할 수 있도록 허용할 수 있다.

(6) 이사회 내 위원회

- ① 이사회 내부에 특정 기능과 역할을 수행하는 적정수의 인원으로 구성된 위원회를 설치한다.
- ② 이사회 내 위원회는 과반수를 사외이사로 구성한다. 다만, 재무위원회는 예외로 한다.
- ③ 모든 위원회의 조직, 운영 및 권한에 대하여는 명문화된 별도의 운영규정을 따른다.

지배구조

(7) 이사의 의무와 책임

- ① 이사는 선량한 관리자의 주의의무를 다하여 직무를 수행해야 하며, 충분한 정보를 바탕으로 충분한 시간 및 노력을 투입하여 합리적 의사결정을 해야 한다.
- ② 이사는 자기 또는 제3자의 이익을 위하여 그 권한을 행사해서는 안 되고, 항상 회사와 주주에게 최선의 이익이 되는 결과를 추구해야 한다.
- ③ 이사는 직무수행과 관련하여 알게 된 회사의 비밀을 외부에 누설하거나, 자기 또는 제3자의 이익을 위하여 이용해서는 안 된다.
- ④ 이사가 법령이나 정관을 위반하거나 그 임무를 소홀히 한 때에는 회사에 대하여 손해배상책임을 지며, 이사에게 악의나 중과실이 있는 때에는 제3자에 대하여도 손해배상책임을 진다.
- ⑤ 이사가 경영판단을 하는 과정에 있어 합리적으로 신뢰할 수 있는 상당한 자료와 정보를 수집하여 신중하고 충분히 검토한 후, 성실하고 합리적인 판단에 의하여 회사에 최선의 이익이라고 생각되는 방법으로 직무를 수행하였다면, 그러한 이사의 경영판단은 존중되어야 한다.
- ⑥ 회사는 이사에 대한 책임추궁의 실효성을 확보하고, 유능한 이사를 영입하기 위하여, 회사의 비용으로 이사를 위한 손해배상책임보험에 가입할 수 있다.

(8) 평가 및 보상

- ① 이사회는 경영진의 경영활동 내용을公正하게 평가하여 그 평가결과를 보수와 재선임 결정에 합리적이고 적정하게 반영한다.
- ② 이사의 보수한도는 주주총회의 결의로 정하고, 승인된 범위 내에서 집행한다.
- ③ 주요 경영진에 대한 보수의 주요 산정 기준과 지급 금액을 공시한다.

감사기구

(1) 내부감사기구

- ① 감사위원회는 3인 이상의 이사로 주주총회 결의로 선임하며, 독립성과 전문성을 유지하기 위하여 3분의 2 이상을 사외이사로 구성하고, 위원 1인은 재무, 회계 등의 감사업무에 전문적 식견을 가진 자로 한다.
- ② 이사회는 감사위원회의 목표, 조직, 권한과 책임, 업무 등에 관한 규정을 명문화하여 운영한다.
- ③ 감사위원회는 관련 법령, 정관, 이사회 규정 및 감사위원회 규정 등에 명문화하여 정해진 회계와 감사 업무를 충실히 수행한다.
- ④ 감사위원회는 분기 1회 개최를 원칙으로 하고, 필요에 따라 수시로 개최할 수 있으며, 업무수행을 위하여 필요한 경우 관계 임직원 및 외부감사인을 회의에 참석하도록 요구할 수 있다.
- ⑤ 감사위원회는 회의에 관한 의사록을 작성하고, 의사의 안건, 경과 요령, 결과, 반대하는 자와 반대 이유 등을 기재하고 출석한 위원이 기명날인 또는 서명한다.
- ⑥ 감사위원회는 감사에 관한 감사록을 작성하고, 감사의 실시 요령과 결과를 기재하고 감사를 실시한 위원이 기명날인 또는 서명한다.
- ⑦ 감사위원회는 직무수행을 위해 필요한 정보에 자유롭게 접근할 수 있어야 하고, 필요하다고 인정할 경우 회사의 비용으로 전문가 등에게 자문을 요구할 수 있다.
- ⑧ 대표이사는 감사위원회의 독립성에 대한 내용과 주요 활동 내용을 사업보고서를 통해 공시한다.
- ⑨ 감사위원회 위원은 경영진과 지배주주로부터 독립적으로 업무를 수행한다.

(2) 외부감사인

- ① 외부감사인은 회사와 경영진 및 지배주주 등으로부터 법적, 실질적 독립성을 유지해야 한다.
- ② 외부감사인은 감사위원회에서 선임되며, 회사는 외부감사인이 외부감사 활동 중에 확인한 중요사항을 감사위원회에 보고하도록 해야 한다.
- ③ 외부감사인은 회사 또는 주주총회 의장 등이 요구하면 주주총회에 참석하여 감사보고서에 관한 주주의 질문이 있는 경우에 설명해야 한다.
- ④ 회사는 외부감사인이 감사 받은 재무제표와 함께 정기적으로 공시되는 정보 중에서 감사결과와 배치되는 정보가 있는지 확인하도록 해야 한다.
- ⑤ 회사는 외부감사인이 관련 법규에서 요구하는 바에 따라 회사의 존속가능성에 대해 고려하도록 해야 한다.
- ⑥ 회사는 외부감사인이 감사 시 회사의 부정행위 또는 위법행위의 여부를 확인하기 위해 노력하도록 해야 한다.

이해관계자의 권리 보호

- ① 회사는 다양한 이해관계자의 권리를 침해하지 않도록 노력하고, 소비자 보호, 환경 보호 등의 사회적 책임을 충실히 수행한다.
- ② 회사는 공정한 거래를 통해 시장질서의 확립을 촉진하며 국민경제의 균형 있는 발전을 도모한다.
- ③ 회사는 법령이 허용하는 범위 내에서 이해관계자의 권리보호에 필요한 정보를 이해관계자에게 제공하고, 이해관계자가 관련 정보에 접근할 수 있도록 지원한다.
- ④ 회사는 임직원의 권리를 존중하고, 임직원의 삶의 질을 제고하도록 노력한다.
- ⑤ 회사는 채권자의 지위에 중대한 영향을 미치는 합병, 감자, 분할 합병 등의 사항에 대해서 채권자 보호절차를 준수한다.
- ⑥ 이해관계자가 주주의 지위를 겸하는 경우에 이해관계자 및 주주로서의 각각의 권리가 보호되고 행사될 수 있도록 한다.

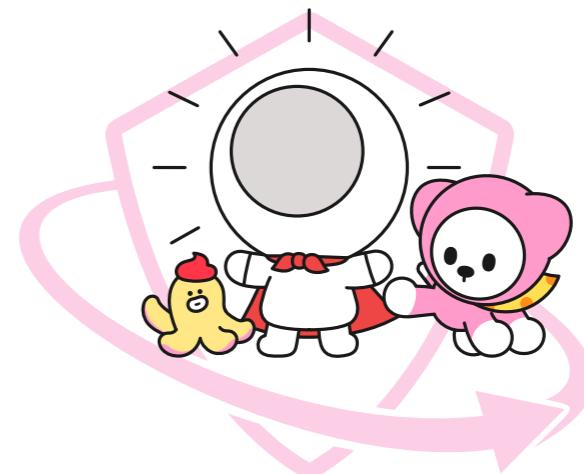
시장에 의한 경영감시

(1) 정보 공개

- ① 회사는 법령에 의해 요구되는 공시 사항 외에도 주주 및 이해관계자의 의사결정에 중대한 영향을 미치거나 미칠 수 있는 사항은 공개한다.
- ② 회사는 정기공시 이외에 중요사항을 결정한 때에는 적시에 그 내용을 상세하고 정확하게 공개 및 설명한다.
- ③ 회사는 공시내용을 이해하기 쉽게 작성하고, 이해관계자가 이용하기 용이하도록 노력한다.
- ④ 회사는 공시책임자를 지정하고, 중요한 정보가 공시책임자에게 신속하게 전달될 수 있는 내부 정보전달체계를 갖춘다.
- ⑤ 회사는 지배주주 및 그 특수관계인의 주식소유 현황을 구체적으로 공시한다.
- ⑥ 회사의 대표이사와 공시담당 책임자는 재무보고의 정확성과 완전성을 확인·검토하여야 한다.
- ⑦ 회사는 윤리규범을 제정하고 이를 공시한다.

(2) 기업 경영권 시장

- ① 회사의 인수, 합병, 분할, 영업 양수도 등 경영권의 변동을 초래하는 행위는 투명하고 공정한 절차에 의해 이루어져야 한다.
- ② 회사의 경영권 방어행위는 일부 주주 또는 경영진의 경영권을 유지하기 위하여 회사와 주주의 이익을 희생시키는 방법으로 행해져서는 안 된다.
- ③ 회사는 합병, 영업 양수도 등 중요한 구조변경에 반대하는 주주에 대해 법령 규정에 따라 그 지분의 실질가치를 반영하는 공정한 가액에 의한 주식매수청구권을 행사할 수 있도록 해야 한다.



지배구조

주주

주주 현황

- 1주당 1 의결권 원칙
- 보통주로만 구성(기타 종류 주식 없음)
- 발행 주식 총수: 436,611,361주(2022.12.31 기준)

주주 현황 및 구성

구분	주주명	소유주식수	지분율(%)
5이상% 주주	(주)LG	164,422,375	37.66
	국민연금공단	32,205,623	7.38
기타주주	자기주식	6,783,009	1.55
	기타	233,200,354	53.41
총주식수		436,611,361	100

*2022년 12월 31일 기준, 모든 주식은 기타 종류 주식이 없는 보통주

주주권리 보호

- 자본시장법 및 공시규정에 의한 공시 의무사항 신고로 주주의 알 권리 보장
- 전자투표제 활용을 통한 주주의 원활한 의결권 행사 지원
- 중간배당 실시(2021부터 2회/년)
- 2022년 사업연도부터 당기순이익(별도 재무제표 기준, 일회성 이익 제외)의 42% 이상을 주주에게 환원하는 배당정책으로

상향 변경하는 중장기적 목표를 설립하였으며 2022년 40%로 확대 완료(2022~)

(단위: %)		
2020	2021	2022
43	35	42

* 별도기준 현금배당성향

이사회 중심 책임 경영

이사회 구성

직명	성명	선임배경	성별	최초 선임일	임기만료
사내이사	황현식	이사회 추천	남	2021.03.19	2024
	여명희	이사회 추천	여	2023.03.17	2026
기타비상무이사	홍범식	이사회 추천	남	2022.03.18	2025
	윤성수	사외이사후보 추천위원회	남	2020.12.22	2026
사외이사	김종우	사외이사후보 추천위원회	남	2021.03.19	2024
	남형두	사외이사후보 추천위원회	남	2022.03.18	2025
	엄윤미	사외이사후보 추천위원회	여	2022.10.26	2026

* 2023.06.30 기준

이사회의 독립성 강화

LG유플러스 「사외이사 독립성 정책」

LG유플러스는 이사의 과반수를 독립적인 이사로 구성하고 사외이사의 독립성 확보를 위한 제도를 마련하여 발전시키고 있습니다.

LG유플러스는 「상법」 등 관련 법령에서 정하고 있는 사외이사의 독립성에 관한 사항을 준수하고, 이사의 과반수를 사외이사로 구성하고 있으며, 이사회는 동 요건에 입각해 이사 후보자 및 재임 이사의 독립성 여부를 확인하고 강화하기 위해 노력하고 있습니다.

- 사외이사가 지난 5년간 회사의 임직원으로 재직하였는지의 여부
- 사외이사의 직계가족이 지난 3년간 회사 또는 자회사의 임원으로 재직하였는지의 여부
- 사외이사가 회사의 외부 감사기관과 고용관계에 있는지의 여부
- 사외이사가 회사의 주된 자문계약 또는 기술제휴계약을 체결한 법인의 임직원으로 재직하고 있는지의 여부
- 사외이사가 회사 또는 회사 경영진의 고문 또는 컨설턴트인지의 여부
- 사외이사가 최근 3개 사업연도 중 회사와의 거래실적 합계액이 회사의 자산총액 또는 매출총액의 10% 이상인 법인의 임직원인지의 여부
- 기타 이사회에서 결정되는 사안과 관련하여 중대한 이해관계가 있는지의 여부

- 사외이사후보추천위원회 규정에 근거하여 직접적 이해관계가 없는 분야별 전문가에 대해 전문성, 독립성, 투명성을 검증
- 독립성을 확보하기 위해 3년 임기를 보장하며 이사회 산하 위원회 5개 중 재무위원회(전원 사내이사)를 제외한 4개 위원회에 대하여 과반수의 사외이사로 구성
- 감사위원회 4명을 사외이사 4명으로 구성하여 공정하고 투명한 경영 활동 전개

사외이사의 다양성과 전문성 확대

LG유플러스 「이사회 전문성·다양성 정책」

LG유플러스는 이사회가 합리적인 의사결정을 내릴 수 있도록 다양한 분야에서 충분한 역량을 갖춘 이사로 이사회를 구성하고 있으며, 이사회가 당사를 둘러싼 이해관계자들의 다양한 관점을 고려해 회사의 중요한 의사결정에 임할 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한 이해관계자의 이익 제고를 위해 다양하고 독립적인 이사 추천 경로를 활용하고 있습니다.

- 전문성
- 경영(조직운영), 경제, 법률, 회계, 환경 등 전문성을 보유하고 있는지의 여부
- LG유플러스 및 주요 관계사가 영위하는 산업에서의 근무경력을 포함한 산업의 전문성을 보유하고 있는지의 여부
- 사외이사 직무에 대한 이해도를 보유하고 있는지의 여부

- 다양성
- 성별: 다양한 관점을 기반으로 이사회를 운영하기 위해 성평등의 원칙 반영
- 연령: 경영환경 변화에 대한 유연한 대응과 경륜을 조화시켜 이사회 효율성 제고
- 경험 및 배경: 대한민국 사회의 특성을 고려해 경험·배경 출신의 다양성을 지향

이사회는 이사회 구성 방향을 결정함에 있어 전문성 및 다양성을 고려하고, 이사회 구성이 상기의 전문성 및 다양성 요건을 고루 반영하고 있는지 확인합니다. LG유플러스는 대한민국 법에서 제한하지 않는 한 제반 요소를 고려하여, 전문성을 갖춘 이사로 이사회를 구성하고 다양한 경험과 관점 하에 이사회가 운영될 수 있도록 계속해서 노력하겠습니다.

지배구조

- 각 분야(경영회계, ESG경영, 데이터 및 지능정보시스템, 법률)의 전문가를 사외이사로 선임하여 이사회 전문성 강화
- 전문성 제고를 위한 주기적인 교육 시행
- 신임 여성 사외 이사 선임을 통해 이사회 및 산하위원회의 다양성 강화
- 업무의 효율성과 전문성 강화를 위해, 사외이사 직무수행을 보조하는 조직 구성

[사외이사 직무 수행 현황]

사외이사 직무수행 조직		주요 활동
법무실 준법지원팀		이사회 및 산하위원회 지원·준법경영 업무 수행
감사지원팀		감사위원회 지원, 감사위원회에 조직책임자에 대한 임면 및 평가 동의권 보장, 내부회계관리제도 운영 실태 평가
ESG추진실		ESG위원회 지원, ESG 경영전략 설정에 대한 전문성 부여

이사회 역량 구성표(BOARD SKILL MATRIX)

이사명	사내이사		기타비상무이사	사외이사			
	황현식	여명희		홍범식	윤성수	김종우	남형두
직책	CEO 대표이사 이사회 의장 재무위원회 위원장	CFO/CRO	(주)LG 경영전략부문장	감사위원회 위원장 사외이사후보 추천위원회 위원장	-	내부거래위원회 위원장	ESG위원회 위원장
통신업	●	●	●		●		
경영·회계	●	●	●	●	●		●
법률					●		
리스크 관리	●	●	●	●	●	●	●
ESG	●			●	●	●	●

이사회 활동현황

- 지속가능한 경영체계 구축과 원활한 업무집행으로 주주를 포함한 이해관계자를 보호하고, 기업의 성장을 도모하기 위해 분기 1회 이상 이사회 개최를 실시
- 총 7회의 이사회를 개최하였으며, 이사회 출석율은 97.8%를 기록
- *제6차 이사회에서(22.10.27) 전일인 '22.10.26에 법원의 '일시 사외이사 및 감사위원 선임' 결정으로 인한 불가피한 불참(엄윤미) 1회 발생함
- '이사회 규정 및 전사 전결규정 개정 승인의 건', '안전담당 최고임원 선임의 건' 등 총 27건에 대하여 가결하였으며, 'ESG 위원회 개최 결과 보고', '재무위원회 결과 보고' 등 22개의 안건에 대하여 보고를 시행

[2022년 이사회 활동]

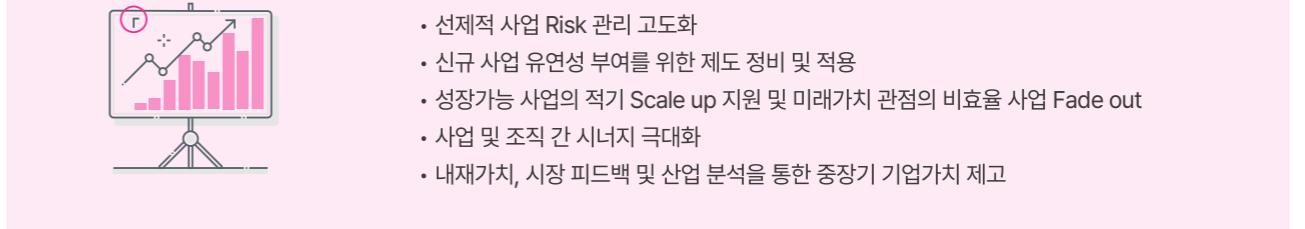
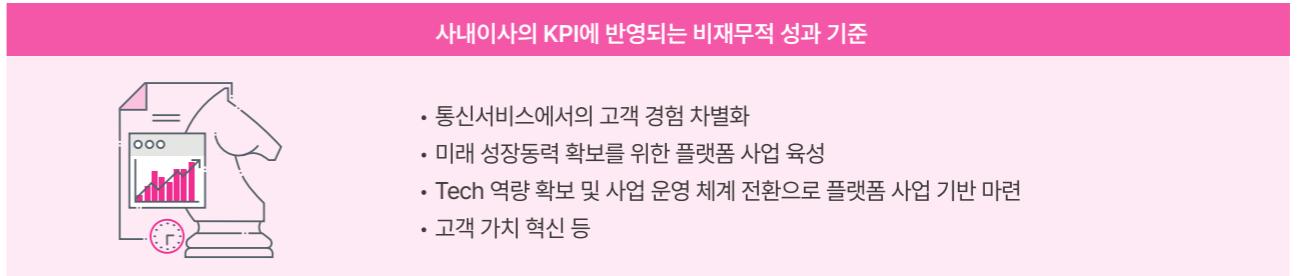
개최 횟수	보고	의결
7	22	27

[2022년 이사회 참석율]

이사회 참석율	사내이사 참석율	사외이사 참석율
97.8%	100%	96.3%

이사회 평가 및 보상 체계

- 경영진에 대한 적절한 수준의 보상 체계를 명문화하였으며, 비재무적 성과를 이사회의 구성원 KPI에 반영함으로써 책임감 있는 경영활동 모색
- 회의 참석률, 기여도, 독립성 등의 내부 기준에 따라 구성한 '사외이사 활동평가서'를 통해 사외이사의 재선임 시에 실시하고 있으며, 그 결과를 사외이사 활동 지원 및 이사회와 위원회 구성의 적절성 검토에 활용
- 사외이사 보수에 대하여 주식 매수 선택권을 부여하지 않으며, 주주총회에서 승인한 총 이사 보수 한도 내에서 모든 사외이사에게 동일한 금액으로 지급 (활동평가에 대한 성과급이나 직무 활동비, 교통비 및 회의 수당 등의 실비 성격 미포함)
- 사내이사 KPI에 비재무적 성과를 반영하여 지속가능경영 고도화 진행



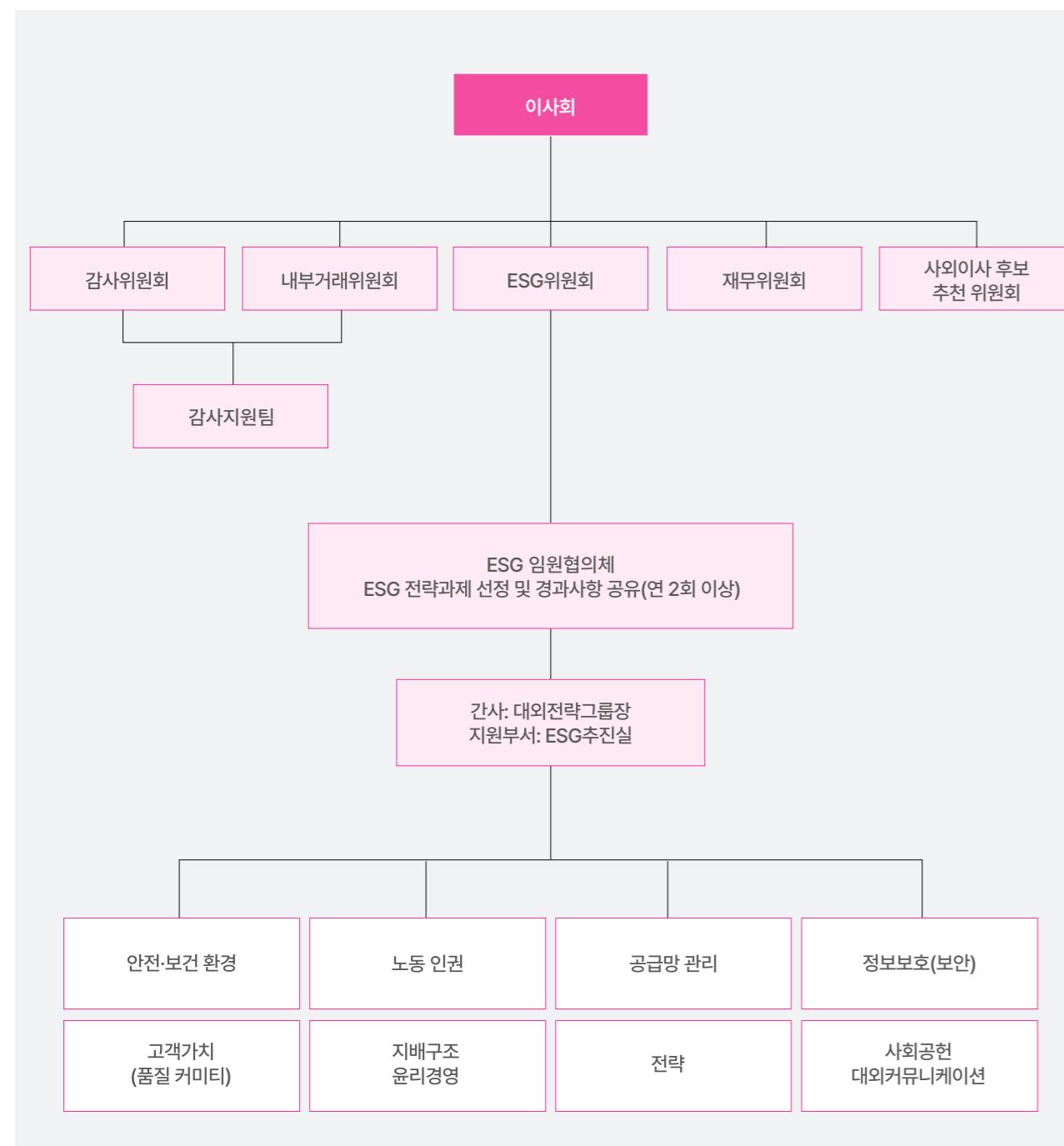
지배구조

지속가능경영 추진 조직

이사회 산하 위원회 및 ESG위원회 보고 체계

- 이사회 산하 5개의 위원회를 구성하여 효율적인 의사결정 체계를 확립

[지속가능경영 추진 조직도]



감사위원회

- 상법 제415조의 2, 제542조의 11 및 감사위원회 운영규정 제4조에 따라 내부감사기구 구성
- 독립적으로 정기/수시 업무감사 및 회계감사 수행
- 경영진 배석 없이 중립적인 입장에서 분기별 검토결과 및 주요 회계 안건에 대한 의견을 교환
- 회계/재무 전문가인 윤성수 사외이사를 감사위원장으로 선임하여 효율적인 감사업무 수행('23.05.04~)

내부거래위원회

- 내부거래에 대한 회사의 내부통제를 강화하여 거래의 공정성과 회사 경영의 투명성 제고를 위하여 본 위원회를 설치 및 운영 중 (2021.7.1.)
- 본 위원회에서는 상법상 최대주주 및 특수관계인과의 거래, 공정거래법상 특수관계인에 대한 부당한 이익제공 등 거래 금지 대상과의 거래, 그 외 법령상 이사회의 승인을 받아야하는 거래에 대해 검토 실시
- 사외이사 3명과 사내이사 1명으로 구성하여 투명한 내부 통제 체계를 구축
- 법률 전문가인 남형두 사외이사를 내부거래위원장으로 선임하여 내부통제 체계 강화('22.08.31~)

ESG위원회

- ESG경영을 위한 기본 정책 및 전략 수립
- 위원장으로 ESG 전문가인 엄윤미 사외이사를 선임하여 ESG위원회의 전문성과 독립성을 확보 (2022.12.13~)
- ESG위원회 운영 : 사외이사 4명, 사내이사 1명 구성

재무위원회

- 정관 제42조 및 이사회 규정 제13조 등에 따라 일상 경영활동에 대한 업무수행의 전문성과 효율성 제고를 위해 설치
- 이사회 위임사항 및 기타 일상적인 재무사항에 관하여 처리하여 이사회의 효율적인 운영 지원
- 이사회에서 선임한 2인의 사내이사로 구성

사외이사후보추천위원회

- 전문성, 투명성, 독립성 관점에서 후보들을 사전에 검토하여, 주주총회에서 선임될 수 있도록 후보를 추천하는 역할 수행 (연 1회 이상)
- 법률 규정(상법 제542조의8 제4항)에 따라 총 위원의 과반수 이상을 사외이사로 구성해야 하며, 투명하고 공정한 사외이사 선임을 위해 기타비상무이사 1인과 사외이사 2인으로 선임하여 운영 중
- 2023년 2차 사외이사후보추천위원회의 결의에 따라, 현재 윤성수 사외이사가 2024년 정기 주주총회까지 사외이사후보추천위원회 위원장으로 선임(2023.05.04~)

기타

- 경영진에 대한 평가 및 보상에 대하여 제반 운영기준을 이사회 승인을 받아 명확히 정립하고 있으며, 기준에 따라 사외이사 포함 전체 이사회의 사전 검토 후 집행

투명한 감사체계의 확립

LG유플러스는 사외이사로만 구성된 감사위원회를 운영하여 감사활동의 독립성을 확보하고 있습니다. 또한 외부감사인과의 적극적인 의사소통으로 지속적인 관리 및 모니터링을 진행하고 있습니다.

내부 감사기구

감사위원회

- 독립성 제고를 위해 법률 규정(상법 제415조의2, 제542조의11 및 감사위원회 운영규정 제4조)을 준수하고 있으며, 감사위원회 위원 전원(총 4명)을 사외이사로 구성
- 1명 이상의 회계 및 재무전문가(감사위원회 위원장)을 포함하여 구성
- 전문성을 확보하기 위해 감사위원들의 감사위원회 업무수행에 필요한 교육 제공(총 3회)

교육일자	교육실시주체	주요 교육내용
2022.07.14	사단법인 감사위원회 포럼	기업의 리스크 관리와 내부통제의 중요성
2022.09.14	사단법인 감사위원회 포럼	감사위원회의 ESG 대응 현황 및 제언
2022.11.30	사단법인 감사위원회 포럼	가상자산 관련 감사위원회의 고려사항 및 감사위원회 포럼 2022년 연구사업 결과 발표

- 감사위원회의 원활한 활동을 보조하기 위해 감사위원회 산하 지원 조직 구성

팀명	역할
감사지원팀	감사위원회 사무국 <ul style="list-style-type: none"> • 내부회계관리제도 운영실태평가 • 내부감시장치 가동현황 파악
법무실 준법지원팀	<ul style="list-style-type: none"> • 이사회 및 이사회 산하 위원회 지원 • 사내 compliance 관련 업무
정도경영 담당	<ul style="list-style-type: none"> • 전략적 진단, 사업 진단 등 • 진단 시스템/인프라 개선

내부회계관리제도 운영

- 신뢰할 수 있는 재무제표의 작성 및 공시를 위하여 왜곡을 초래할 수 있는 오류 및 부정행위를 예방하고 확인
- 「내부회계관리제도 설계 및 운영 개념체계」를 준거기준으로 운영하고 있으며, 감사위원회를 통해 내부회계관리제도의 설계 및 운영 실태에 대해 독립적인 평가 시행
- 중요성의 관점에서 효과적으로 운영되고 있음을 확인하고 이사회에 보고(2022)

외부 감사기구

외부감사인의 선정

- 「주식회사의 외부감사에 관한 법률」 제10조에 따라 연속하는 3개 사업연도의 감사인을 동일 감사인으로 선임하고 감사위원회를 통해 감사인에 대한 승인 절차 진행

회계 연도	담당 외부감사인
제27기(FY2022)	삼정회계법인
제26기(FY2021)	삼일회계법인
제25기(FY2020)	삼일회계법인

내·외부 감사기구 의사소통 실태

- 감사위원회에서는 경영진의 참석 없이 분기별 1회 이상 외부감사인과의 주기적 소통 진행하고 있으며 적극적인 상호 의사소통을 통해 효율성 제고
- 연간 감사계획, 외부감사, 내부회계관리제도 등에 관한 사항을 논의하며 총 5회 회의 진행(2022년 기준)

일자	방식	주요 논의 내용
2022.02.24	비대면	핵심감사사항에 대한 감사절차, 감사 종결 단계 협의사항(감사인의 독립성 등)
2022.03.02	서면	감사 종결 단계 협의사항 추가 보고(감사인의 독립성)
2022.05.12	대면	계획된 감사 범위와 시기
2022.07.28	대면	핵심감사사항의 협의, 핵심감사사항에 대한 감사절차, 감사 진행경과 보고
2022.10.27	대면	'22년 내부회계관리제도 중간 평가 결과 및 기말 감사 계획

정도경영

LG유플러스는 정도경영 추진 조직의 전문성 강화를 지원하고 있으며, 부정비리 제보채널 운영을 통해 정도경영을 저해하는 요소들에 대하여 지속적으로 관리하고 있습니다. 또한 제보자 보호, 부정비리 신고 포상제도 운영 등을 통해 인간존중의 경영을 실현하고 있습니다.

정도경영 프로세스

정도경영 방침

- LG유플러스는 정도경영 3대요소를 반영한 LG윤리규범을 준수하며 '고객을 위한 가치창조'와 '인간존중의 경영'이라는 이념 하에 전사 임직원을 대상으로 주기적 교육을 시행하여 공정한 기업문화 조성



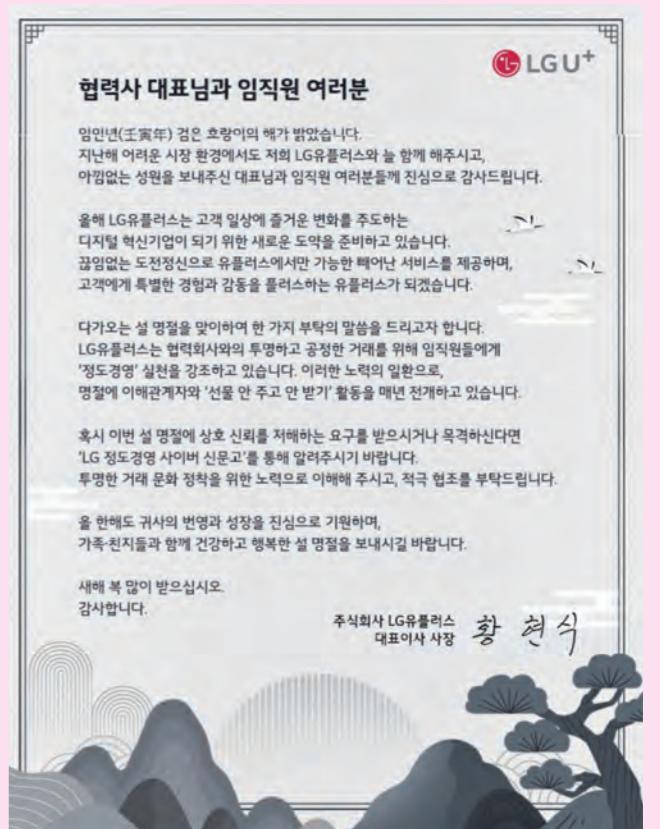
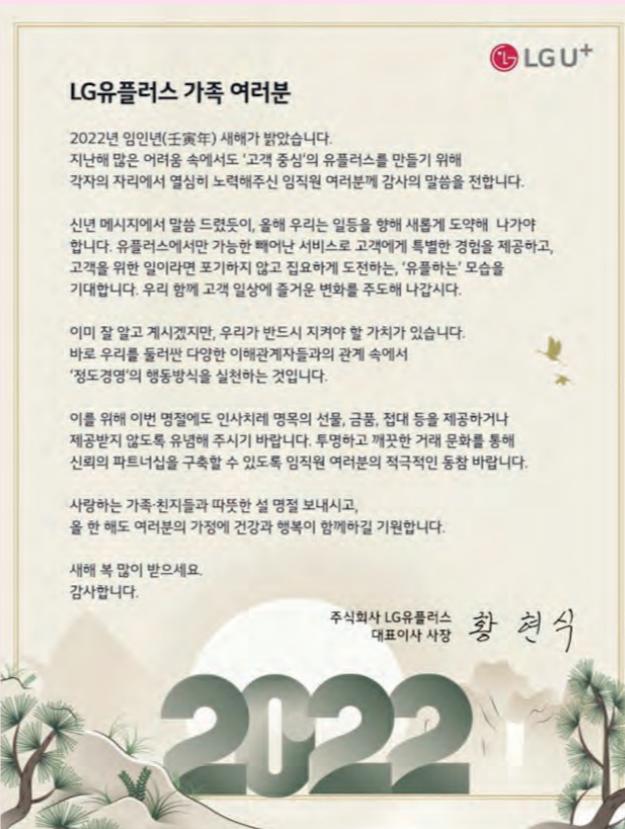
LG윤리규범

제1장. 고객에 대한 책임과 의무	제2장. 공정한 경쟁	제3장. 공정한 거래
1. 고객의 존중 2. 가치의 창조 3. 가치의 제공	1. 자유경쟁의 추구 2. 법규의 준수	1. 평등한 기회 2. 공정한 거래절차 3. 상호발전의 추구
제4장. 임직원의 기본윤리	제5장. 임직원에 대한 책임	제6장. 국가와 사회에 대한 책임
1. 기본윤리 2. 사명의 완수 3. 자기계발 4. 공정한 직무수행 5. 회사와의 이해상충 회피	1. 인간존중 2. 공정한 대우 3. 창의성의 촉진	1. 합리적 사업전개 2. 주주의 이익 보호 3. 사회발전에 기여 4. 환경의 보호

정도경영 추진 조직 구성



정도경영 CEO 메시지



정도경영

정도경영 활동

정도경영 추진 조직 역량 강화

- 감사 위원회 보고 체계를 통해 투명하고 정직한 조직의 독립성을 확보
- CIA 등 자격증 취득 지원 및 사내·외 교육 훈련을 통한 구성원의 전문성 강화

*CIA(Certified Internal Auditor): 국제공인내부감사사

역량 강화 프로그램

- ① 담당 내 팀별 성과 공유회(매월 2주차)
 - 경영회의 내용, 부문별 주요 이슈 및 팀별 주요 조직 진단 결과 공유
 - 내부 전문가 초빙 LIVE
- ② 조직 진단 관련 사외교육(1인 1교육 권장 및 지원)

연차별 교육 및 훈련체계 보완

- ① 1년차: 진단 OJT, 멘토-멘티제, 진단 입문 과정(TFT)
- ② 2년차: 개인테마진단 PM 수행, 진단심화과정(TFT)
- ③ 3년차: 자격증 취득 인증제도, 담당 부서 내 순환이동, Global MBA 육성과정 등 지원

네트워크 구축

- ① 팀 단위 계열사 교류 추진: 감사기법 및 진단 Tool 공유
- ② 제보관련 주요 협업부서(영업 조직문화팀, 리스크 관리팀 등)과 정기 협의체 운영 및 비위행위 조사기법 등 교육

- 제보자의 안전을 확보하고 건전하고 투명한 유플러스를 만들기 위해 부정비리제보 채널을 운영 중

[부정비리 제보 채널]

The screenshot shows the LG Corporate Governance website's reporting section. It includes a sidebar with navigation links like 'Corporate Governance', 'Anti-Corruption Reporting', 'Internal Audit', and 'Corporate Social Responsibility'. The main content area has sections for 'Reporting', 'Reporting Status', 'Reporting Type', and 'Reporting Details'.

U+정도경영 홈페이지 운영

- 정도경영에 대한 U+의 의지를 전달하고 윤리규범 및 사내규범 공시

[U+ 정도경영 홈페이지 메인 화면]



- 객관적이고 공정한 정도경영 실현을 위해 자문 의뢰하기 채널을 운영하여 자체적으로 판단하는 것이 아닌 전사적 차원의 자문을 받고 정책을 수립

[자문 의뢰하기]

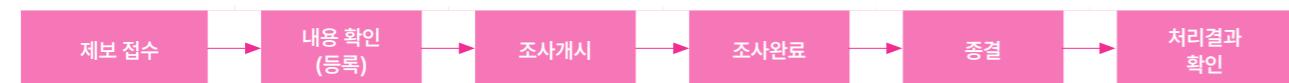
The screenshot shows the U+ Corporate Governance website's consultation request form. It includes fields for '제작기간' (Production period), '문제내용' (Problem content), '제작여부' (Production status), and a large text area for '문제내용' (Problem content).

정도경영

제보 채널 운영

- 홈페이지, 이메일, 전화 등 다양한 제보 채널을 구축하여 모든 이해관계자의 접근성을 고려하여 운영
- 부정·비리 신고, 불공정 업체선정, 부당 계약, 대금 미지급, 불합리한 사항 개선 요구 등에 대한 제보를 접수하고 이에 대한 대응 및 개선 조치 후 제보자에 피드백 실시

[제보 처리 프로세스]



* 제보자의 신분 보호 원칙 하 담당부서 확인 등 사전 절차를 걸쳐 접수된 내역에 대한 처리 결과를 안내함

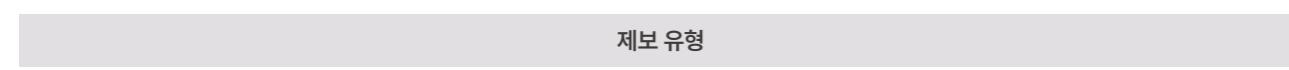
[제보 채널]



홈페이지 'ethics.co.kr' 하단 '제보하기'로 제보 등록



홈페이지 'www.uplus.co.kr' 하단 '사이버신문고'를 클릭하여 제보 등록

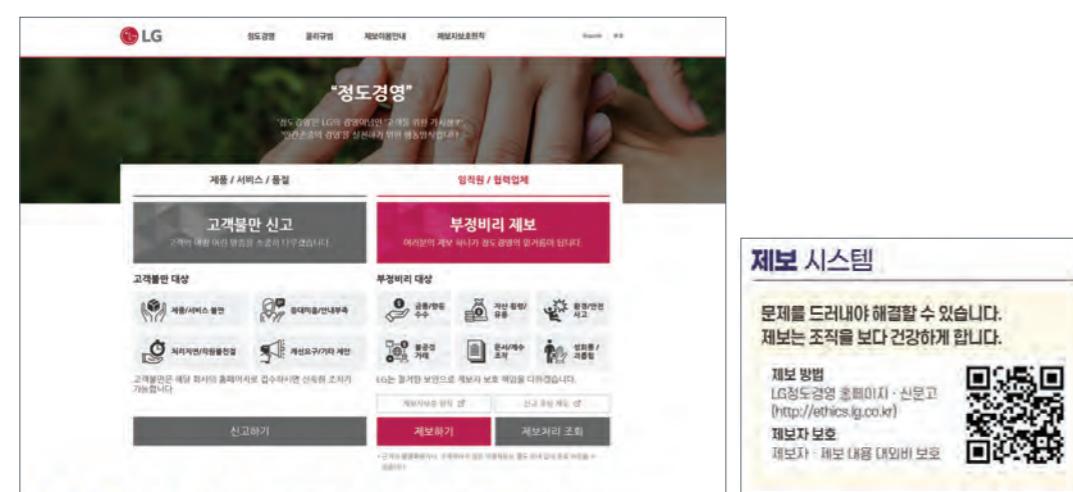


금품/향응 수수	자산횡령/유용	환경/안전사고
불공정 거래	문서/계수 조작	성희롱/괴롭힘

이메일: audit@lguplus.co.kr

우선전화: 070-4080-7600, 1644-8119

[LG 제보시스템]



제보자 보호 정책 강화

- LG 통합 제보 채널 내 '제보자보호원칙'을 명시하고 보호정책 및 포상제도를 공지 및 운영
- 제보를 통해 접수된 정보의 철저한 보호를 위해 제보자와 제보내용은 정도경영담당의 대외비로 엄격히 처리되며, 비밀준수 서약을 체결한 제한된 인원에 의해 검토 및 처리 진행

포상제도 운영

- 임직원의 정도경영 준수 강화 및 부정비리 행위 근절을 위해 금품/향응 수수, 부정한 거래 및 부정비리 신고 포상제도를 시행 중



윤리규정 위반 재발 방지

- 윤리규정 위반 시, 정도경영위원회 및 정도영업위원회를 통해 위반 사실을 확인하고 적절한 절차에 따라 조치
- 협력사에 관한 문제 발견 시 거래 제한·계약 해지 조치

윤리규정 위반 제보현황('22년)

근무 해태	5건
규정 위반	28건
직장 내 괴롭힘/품위손상 등	20건
총 계	53건

윤리규정 위반 처리결과('22년)

경고*	3건
경징계**	4건
중징계***	28건
총 계	35건

* 경고: 반성문을 받고 훈계하되, 징계기록에서 제외

** 경징계: 반성문을 받고 훈계(건책)

*** 중징계:

- 근신/정직: 일정기간 직무에 종사하지 못하고 해당기간 급여를 감감

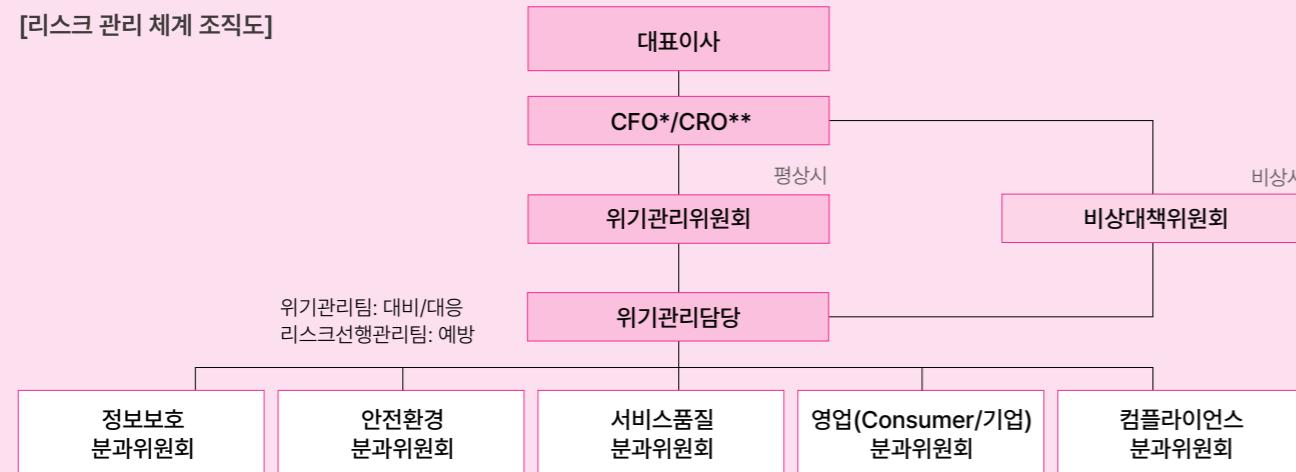
- 권고사직/해고: 사직원을 제출하여 퇴직하거나 해고

리스크 관리

LG유플러스는 지속가능한 경영을 영위하기 위하여 재무 및 비재무적 리스크를 정의하고 이를 적시에 대응하는 리스크 관리 체계를 구축하여 운영 중에 있습니다. 이를 통해 인식 가능한 모든 리스크를 파악하고 대응함으로써 지속가능한 경영을 추진하고 있습니다.

리스크 관리 프로세스

[리스크 관리 체계 조직도]



* CFO: Chief Financial Officer의 약자. 최고재무관리자
** CRO: Chief Risk Officer의 약자. 최고위기관리책임자

리스크의 구분

- 자본리스크: 최적의 자본구조를 유지·관리하기 위해 내부적으로 발생하는 리스크
- 금융리스크: 외환, 금리, 가격 등 유동적인 외부 변동에 따른 리스크
- 물리리스크: 자연재해, 기후변화 등 그 자체로 인한 리스크
- 전환리스크: 탄소중립 등과 같은 정책 시행 중 발생할 수 있는 장기적 관점의 리스크



재무리스크 대응

- 자본리스크: 최적의 자본구조와 투명성 유지를 위해 상시 모니터링 구축 및 대응
- 금융리스크: 금융 리스크(외환, 금리, 가격 등) 대비를 위해 신용등급 우수 금융 기관과의 거래, 금융부채 및 금융자산 간 만기구조 연계 등 각 리스크에 대한 손익 측정 및 선제적 대응을 실시

비재무리스크 대응

[개인정보]

- '개인정보보호법', '전자보안규정'에 의거하여 개인정보의 체계적 보호 진행
- 안전한 정보통신서비스 제공 및 고객 권익 보호
- 개인정보 수집, 저장, 이용, 파기 각 단계에서의 보호 조치 구축

[네트워크]

- 적극적인 기술개발과 투자를 통한 네트워크 커버리지 확대
- 상시 모니터링과 상응 대응 체계를 통해 대형 장애 발생 시 신속한 복구 진행

[안전보건환경]

- 네트워크 공사 및 점검 현장의 안전 관리 강화
- 코로나19 등 감염병 확산 예방을 위한 위생점검

[공정거래]

- 구매요청, 입찰, 계약, 검수, 정산 전 과정에 걸쳐 공정한 계약절차 마련 및 운영
- 매년 임직원 대상 공정거래 교육 실시
- 고객을 위한 홈페이지 내 '이용자피해예방가이드' 제공

준법경영

LG유플러스는 준법통제기준과 준법통제기준 세부지침을 명문화하고 있으며, 준법지원인을 지정하여 준법통제에 관한 기준과 절차를 관리하고 있습니다. 또한 통신 3사 최초로 ISO 37301 취득에 성공하여 준법경영 체계에 관한 대외적인 검증을 완료했습니다.

준법경영 규정

준법통제기준 및 세부지침

- 준법경영에 대한 기업 정신을 명문화하기 위해 유플러스 준법통제기준 수립
- 준법통제기준에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항(행동강령)을 정의하고자, 준법통제기준 세부지침을 수립 및 상시 최신화 진행

[준법통제기준 및 세부지침]

제정 2017.5.31.
개정 2018.10.22.
개정 2019.3.26.
개정 2022.10.19.

준법통제기준 세부지침

제 1 장 총 칙

제 1 조 (목적) ^(*)
준법통제기준 세부지침은 준법통제기준에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.^(*)

제 2 조 (용어의 정의) ^(*)
이 '준법통제기준 세부지침'(이하 '세부지침')에서 사용하는 주요 용어의 정의는 다음 각호와 같다.^(*)

1.'준법통제체제'는 준법 의무를 이행하기 위한 회사 내부의 일련의 또는 상호작용하는 다양한 활동 및 프로세스의 총체를 의미한다.^(*)

2.'준법통제활동'이란 준법통제기준 및 세부지침 등에 따라 준법 의무를 이행하기 위하여 회사(임직원)가 수행하는 사전 업무협의(자문, 상담), 교육, 점검 등의 일련의 활동을 말한다.^(*)

3.'준법지원인'이란 상법 제 542 조의 13에 따라 이사회를 통해 선임되어 준법 교육 및 훈련 프로그램을 시행하고 준법통제기준 등의 준수 여부를 점검하여, 이에 관한 사항을 이사회에 보고하는 직무를 수행하는 자를 의미한다.^(*)

4.'준법 정책'이란 준법통제체제의 기초가 되는 회사의 행동 이념 및 방침을 말한다.^(*)

5.'준법관리자'란 담당 또는 이에 준하는 부서에서 준법통제활동을 총괄하는 자를 말한다.^(*)

6.'리스크책임자'란 팀 또는 이에 준하는 부서에서 준법통제활동을 총괄하는 자를 말한다.^(*)

7.'리스크 프로파일'(이하 'Risk Profile')이란 준법통제기준 제 12조 내지 제 13조에 따른 법적 위험의 평가 및 관리를 위해 임직원의 회사 업무 수행 과정에서 발생할 수 있는 주요한 법적 위험을 유형화 한 관리 목록을 말한다.^(*)

8.'준법 의무'란 준법통제기준 제 1 조에서 정하는 목적을 달성하기 위하여 회사의 활동, 제품, 서비스 등과 관련된 제반 법규 및 회사의 이해관계자의 요구사항, 사회적 기대 등에 따라 회사가 선택한 의무사항, 행동 방식, 사내 규정 등을 말한다.^(*)

9.'준법 목표'란 유효한 준법통제체제의 설계 및 운용을 위하여 매년 수립하는 준법통제활동의 세부 추진 과제 및 실행 계획을 말한다.^(*)

10.'준법 점검'이라 함은 업무 전반에 있어 준법 의무 위반 또는 불이행 여부를 점검, 조사, 감시 등 내지는 이러한 점검, 조사, 감시 등을 통해 준법 의무 이행 태세를 구축하고 관리하는 것을 말한다.^(*)

(주) LG유플러스

준법경영 활동

준법지원인 활동

- 2012년 및 2017년 준법통제기준의 세부지침을 제정하여 시행 중에 있으며, 기타 관련 세부지침들 또한 마련하여 운영 중
- 준법지원인은 준법통제기준 하에 법령 준수 및 회사경영을 위하여 임직원이 그 직무를 수행할 때 따라야 할 준법통제에 관한 기준과 절차를 수립하여 관리 감독을 실시하는 역할을 수행 중
- 준법통제기준 및 세부지침은 준법지원시스템에 게시

[LG유플러스 준법통제기준 게시 화면]

준법지원시스템	개요	Risk 지점	Risk Profile	Risk 평가	자료실	관리자		
■ 준법통제기준 [2012.6.28. 이사회 승인, 2012.6.28. 시행]	준법지원시스템이란? 준법통제기준 준법통제기준 세부지침 Risk 관리도구 안내							
제1장 총 칙	제1조 (목적)	주식회사 LG유플러스(이하에서 '회사'라 한다)는 법령을 준수함으로써 긍정하고 투명한 업무수행을 도모하고 회사의 건전한 발전과 고객의 신뢰를 확보하기 위하여, 준법통제기준을 제정·시행한다.	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙	제2조 (용어의 정의)	제3조 (적용)	제4조 (제정 및 개정)	제5조 (조직 구성과 업무 분장의 기본 원칙)	제6조 (각 기관의 역할)	제7조 (준법지원인의 임명)		
제1장 총 칙</								

준법경영

[준법지원시스템]

준법지원시스템

개요	Risk 지정	Risk Profile	Risk 평가	자료실
 <p>Compliance</p> <p>회사를 둘러싼 비즈니스 경쟁은 더욱 심화되고 있으며, 법과 제도 등의 규제환경은 물론 사회적 감시 또한 강화되는 추세에 있습니다. 또한, 임직원들은 자신의 업무 수행 과정에서 공정거래, 핵도급, 노무, 개인정보, 지식재산권 등의 법령을 위반할 수 있는 다양한 법적 위험에 노출되어 있습니다.</p> <p>'준법'(Compliance)이란 회사 또는 임직원이 관련 법령(Law), 규제(Regulation), 기타 회사 내부규정(Policy)을 준수하는 것을 말합니다. Compliance 위반은 과징금, 형사처벌 등의 법적 제재는 물론 회사에 대한 고객의 신뢰에도 치명적인 손상을 가져올 수 있습니다.</p> <p>준법경영은 기본을 준수한다는 관점에서 보아야 하고, 실적을 위하여 모기할 수 있는 선택사항이 아니라 기업의 생존을 위한 필수사항이 되고 있습니다.</p> <p>이러한 준법경영을 정착하고 임직원의 업무수행 중 발생할 수 있는 법적 위험을 효율적으로 예방/관리하기 위하여 전사 Risk를 체계적으로 선정, 관리, 평가할 수 있는 준법지원시스템을 마련하였습니다.</p>				
• 준법통제활동 관련 규정 • Risk 관리정책/관리자	• Risk 관리자 지정 현황 확인 • Risk 관리 업무 위임 • 각 부서에서 준수해야 할 Risk Profile 선정/지정	• 각 부서별 Risk Profile 준수 여부에 대한 평가 진행	• 준법통제활동에 필요한 각종 자료 (Compliance Letter, 주간법령동향 등)	• Risk 평가 결과

준법통제 강화

- 준법지원시스템을 구축하고 각 부서의 업무와 밀접한 관련이 있는 리스크 프로파일(Risk Profile)을 지정하여, 이를 숙지·준수·관리하고 정기적으로 준수 여부를 자율 평가하는 준법통제활동(부서별 Risk 지정 및 평가 진행)을 수행 중
- 준법지원인은 준법경영을 실천하고 법을 위반 리스크를 예방하기 위해 임직원의 업무 수행 과정에서 발생할 수 있는 법적 위험들을 구체화한 관리 목록인 '리스크 프로파일'(Risk Profile)을 매년 개정하여 준법지원시스템을 통해 공지 중

준법 리스크 교육

- 전사 임직원 대상 Compliance Letter 발송을 통해 준법 리스크 관리 역량을 강화
- 담합, 불공정거래, 개인정보 등에 대한 준법 리스크 위험 평가를 통해 위험요소 식별 후 완화 조치 시행
- 온·오프라인 채널을 통해 준법교육을 실시 중에 있으며, 특히 전사 온라인 준법교육은 95.1%의 높은 이수율을 기록하며 지속적인 관리 및 교육을 진행(2022)
- 리스크 프로파일 준수 여부와 관련한 자율 평가에서 2.9점(3점 만점) 기록
- LG유플러스는 '준법 리스크 zero화'를 목표로 통신회사 특성을 고려하여 신입사원 대상 맞춤형 교육을 진행하고, 온라인 채널을 강화해 교육 접근성을 높이는 등 임직원의 준법 역량 강화 및 내재화를 추진

준법교육 참여 인원

(단위: 명)

구분	2020	2021	2022
준법 교육	9,643	9,037	9,434

ISO37301 인증 관리

- 통신 3사 기업 국내 최초로 국제준법경영시스템 'ISO37301' 획득(2022.12)

목적	준법경영에 대한 유플러스의 의지 표명 및 준법경영 체계 고도화를 통한 투명성 제고
효과	<ul style="list-style-type: none"> • 준법통제체제 구축에 대한 정성·정량적 평가를 통해 투명한 ESG경영 실현 • PDCA(Plan-Do-Check-Act) 원칙에 입각한 항목별 활동 수립·적용으로 체계적인 준법경영 활동 실시 • 임직원 준법 및 윤리의식 고취를 통한 조직 내 준법경영 문화 확산
주요활동	<ul style="list-style-type: none"> • 준법통제기준 세부지침 개정 • Risk 심별 평가표 등 Risk 통제 프로세스 문서화 • Risk 별 관리부서 지정 및 Compliance 목표 수립

투명하고 공정한 세무정책

LG유플러스 조세 방침

- LG유플러스는 국가의 법규를 준수하고, 납세의 의무를 성실히 이행하며, 대한민국 국세청과 투명한 관계를 유지합니다. 정부 당국으로부터 요청을 받을 경우 관련 사실관계 및 적법한 증빙을 제공하고 있습니다.
- LG유플러스는 세법 및 법률에 국한되지 않고 근본적인 조세 정책의 취지를 준수합니다. 정부 당국이 투자, 고용 또는 경제 발전을 지원하기 위한 세금 감면을 제공하는 경우, 관련 법규, 규제, 또는 정책에서 의도하는 방식으로 이를 이행합니다.
- LG유플러스는 조세 회피를 위해 조세피난처를 활용하거나 저세율 국가로의 소득이전 행위를 하지 않으며, 상업적 실체가 없는 조세 구조는 일체 사용하지 않습니다.
- LG유플러스는 사업활동 과정에서 발생할 수 있는 세무적 리스크에 대하여 기획단계에서부터 사전검토를 통해 범규에 위반되지 않도록 합니다.
- LG유플러스는 CFO(최고재무책임자)를 선임하여 세무적 리스크 관리 및 이에 대한 지속적인 모니터링을 진행하고 있습니다.

공정거래 질서 및 체계 확립

LG유플러스는 공정거래 원칙을 수립하여 전사 임직원에게 전파하고 있습니다. 또한 자율준수 프로그램(CP)을 구축하여 공정경쟁 환경 조성 및 고객 권리를 보호하기 위한 활동을 확대하고 있습니다.

공정거래 프로세스

공정거래 정책

- LG유플러스는 "LG윤리규범"에 따라 자유롭고 공정한 경쟁을 지향하는 자유시장 경쟁질서를 존중하고, 상호신뢰와 협력을 토대로 모든 이해관계자와 공동의 이익을 추구하고 있습니다. 또한 모든 거래는 평등한 참여기회가 보장한 가운데 자유경쟁의 원칙에 따라 이루어지며, 투명하고 공정한 거래를 통해 상호신뢰와 협력관계를 구축하고자 합니다.

1. 평등한 기회

- (1) 자격을 구비한 모든 업체에게 거래선 등록 및 선정에 참여할 수 있는 기회를 평등하게 부여한다.
- (2) 거래선 등록 및 선정은 객관적이고 공정한 심사기준에 따라 합리적인 방법으로 수행한다.

2. 공정한 거래 절차

- (1) 모든 거래는 상호 대등한 위치에서 공정하게 이루어지며 거래조건 및 거래절차에 대해 충분한 협의를 거친다.
- (2) 우월적 지위를 이용한 어떠한 형태의 부당행위도 하지 않는다.
- (3) 거래에 필요한 정보는 적절한 절차를 거쳐 적기에 상호 제공하며 거래결과는 공정한 기준에 따라 정기적으로 평가하여 상호 보완한다.

3. 상호 발전의 추구

- (1) 기술지원 및 경영지도 등을 통해 장기적으로 거래선이 경쟁력을 갖추어 성장할 수 있도록 적극 지원하고 혁신을 통해 창출되는 수익을 상호 공유한다.
- (2) 깨끗한 거래풍토를 조성하고 공정한 거래질서를 유지하기 위해 거래선과 상호 노력한다.

[공정거래 실천 지침]

항목	성격	실천지침	관련 주의사항
평등한 기회	협력사 선정의 투명성	- 공정하고 투명한 협력사 선정	<ul style="list-style-type: none"> - 참여제한 금지 - 일방적인 거래 거절 금지 - 차별 금지 - 청탁 금지
공정한 거래절차	협력사 선정의 공정성	<ul style="list-style-type: none"> - 협력사 거래시 공정거래법 준수 - 우월적 지위 남용 금지 - 계약변경 시 적법한 절차 준수 - 협력사 기술, 자산에 대한 보호 	<ul style="list-style-type: none"> - 부당한 거래 거절 금지 - 차별적 취급 금지 - 거래 강제 금지 - 거래상 지위의 남용 금지 - 사업활동 방해 금지 - 특정 사업자에 대한 부당한 지원 금지

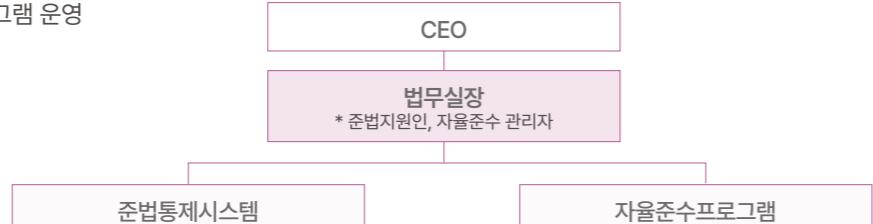
[공정거래 컴플라이언스 세부지침 및 방침 13개 항목]

1. 시장지배적 지위·남용 관련 업무 가이드 라인
2. 일반 불공정거래행위_부당한 거래거절 관련 업무 가이드라인
3. 일반 불공정거래행위_판매목표강제 관련 가이드라인
4. 일반 불공정거래행위_불이익제공 관련 가이드라인
5. 계열사 등 부당지원 관련 업무 가이드라인
6. 담합(카르텔) 관련 업무 가이드라인
7. 담합(부당공동행위) 관련 사례별 행동 가이드
8. 정보교환·담합 관련 경쟁사 접촉 업무 가이드라인
9. 하도급법상 서면교부의무 위반 관련 업무 가이드라인
10. 수급업체에 대한 부당한 특약 관련 업무 가이드라인
11. 부당한 하도급대금 및 지연이자 미지급 관련 업무 가이드라인
12. 기술자료 제공 요구 및 유용행위 관련 업무 가이드라인
13. 부당한 표시·광고 관련 업무 가이드라인

공정거래 질서 및 체계 확립

공정거래 보고체계 조직도

- 자율준수 프로그램: 공정거래 관련 법규 준수를 위해 자체적으로 운영하는 교육, 감독 등과 같은 총괄 통제시스템
- 준법통제기준을 기반으로 자율준수 프로그램 운영



자율준수 프로그램

자율준수 프로그램(CP)

- 공정경쟁 환경 조성 및 고객 권리 보호에 기여하기 위해 내부 준법통제시스템 구축

자율준수 프로그램 구성요소

자율준수 프로그램의 기준과 절차 마련·시행	업무와 관련된 공정거래 법규사항을 명확히 인지하고 실천할 수 있도록 자율준수 프로그램 시행에 필요한 기준과 절차를 마련하여 시행
경영진의 자율준수 의지 및 지원	공정거래 관련 법규 자율준수 의지와 방침을 공개적으로 표명하고 자율준수 프로그램 운영을 적극 지원
자율준수 관리자 임명	조직내 자율준수 관리자 임명, 자율준수 관리자에게 자율준수 프로그램에 관한 권한 부여
자율준수 편람 제작·활용	공정거래 관련 법규 및 자율준수 프로그램 기준과 절차 등을 포함한 편람 배포
자율준수 교육 실시	임직원 대상 공정거래 관련 법규 준수사항에 대한 교육 실시
내부감시체계 구축	위법행위 예방·조치 발견을 위한 시스템 구축·운영
법규위반에 대한 제재	법규위반에 대한 제재조치 및 재발방지
효과성 평가와 개선조치	자율준수 프로그램 지속 운영을 위한 점검·평가 및 개선 조치

자율준수 프로그램 운영현황

공정거래 리스크 평가	- 공정거래 법령위반 리스크의 식별·평가·관리방안 마련
자율준수 전담조직 구성	- 자율준수 관리자 임명: 준법지원인(법무실장)이 자율준수 관리자 겸임 - 자율준수 전담팀 지정: 법무실 소속 공정거래 담당부서 지정
자율준수 프로그램 운영규정 마련	- 준법통제기준 및 세부지침 개정 - 자율준수 프로그램 운영규정 제정
교육 실시	- 자율준수 편람 업데이트 - 가이드·교육자료 배포 - 온·오프라인 준법교육 실시
사전업무협의제도 실시	- 법무검토시스템을 통한 사전업무협의제도 실시
내부제보시스템 운영	- 준법의무위반에 대하여 내부제보 시스템 또는 정도경영 신문고를 통한 즉시 제보 - 제보자에 대한 익명성·비밀성 보장
자율준수 프로그램 운영 상황 공개	- 홈페이지 공시 - 내부시스템 공개

공정거래 추진활동

계약 간 정도경영 실천서약서 작성

① U+ 임직원 用	② 협력사 用
정도경영 실천 서약서	
<p>본인은 직무를 수행함에 있어 다음 사항을 준수할 것을 서약합니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 구성원을 존중하고, 공정거래를 통해 협력업체와 상호 발전하며, 경쟁사와 정성당당한 경쟁을 통해 고객에게 최고의 가치를 제공하고, 주권과 사회에 대한 책임과 의무를 다하겠습니다. LG의 임직원으로서 조직 내 정도경영 문화를 정착시키고 실천하기 위한 책임과 의무를 다하겠습니다. 업무를 수행함에 있어 규정을 몰랐다는 이유로 면책되지 않을 경우 이해하고, LG유니버설을 포함한内外 규정을 숙지하고 공정거래법 등 Compliance 관련 이모사항을 준수하며, 이를 위반하는 어떠한 보답한 행위도 하지 않습니다. 업무수행과정에서 회사 임직원의 불공정 거래 및 부정·비리 행위를 인지하였을 경우나, 거래처로부터 부정·비리 행위를 제안받은 경우 즉시 회사내 LG유니버설(율리사무국)에 알리겠습니다. LG 유니버설 위반 행위 또는 Compliance 위반 행위에 대한 정기 및 수시 조사 진행 시, 회사가 요청하는 관련자료(서류 및 E-Mail, 회사PC와 VDI에 저장된 파일 등 전자기록 포함)를 제출하고, 동 자료를 회사가 검토 및 이용하는 것에 동의하며 모든 협조의무를 반드시 준수하겠습니다. 만약 이 서약서를 위반할 경우 미에 따르는 모든 책임을 감수하겠습니다. 	
(주) LG유플러스 귀중	20XX년 XX월 XX일 사번 : 소속 : 성명 :
<input type="checkbox"/> 위와 같이 서약합니다.	
(주) LG유플러스 귀중	
<input type="checkbox"/> 위와 같이 서약합니다.	

계약 간 부패방지법규 준수서약서 작성

부패방지법규 준수 서약서	
<p>본인은 직무를 수행함에 있어 평등한 참여 기회 속에 자유 경쟁의 원칙에 따른 투명하고 공정한 거래를 이념으로 하는 자사의 경영원칙을 추구하고, '부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률'과 '국제 상거래에 있어서 외국 공무원에 대한 뇌물방지법'을 비롯한 국내외 부패방지 관련 제반 법규를 준수할 것을 서약합니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 국내 및 국제 상거래활동시 부패방지에 관한 회사의정책을 따른다. 국내외반부패법규 및 자사의부부방지를위한 실천지침등을 숙지하며 이에 따라 국내외공직자 등에게부정한청탁을하거나뇌물또는기타수수금지금품등을약속·공여 또는공여의의사표시를 하지 않는다. 반부패법규 및 자사의실천지침과 관련해 국내외협력회사및 에이전트등 제3자에의한부정청탁 또는뇌물을공여등 행위를방지하는데선양한주의감독의무를다한다. 반부패법규 및 자사의실천지침에위해되는행위로인해 회사에피해가발생할수 있음을인식하고 향후본인이제반법규를위반하는경우이에대해서회사가징계등의불이익조치를취할수 있음을 이해한다. 	
년 월 일	
소 속 : 사 번 : 성 명 : (서명 또는인)	
소속회사 사명 반영	
() 귀중	

공정거래 질서 및 체계 확립

동반성장·구매담당 하도급법 교육

- 공정거래에서 중요하게 작용하는 하도급법에 대하여 전사 구매담당자 대상으로 교육을 시행(2022.11)
- 주요 개정 사항(2020~), 납품대금 연동제, 대금 및 특약 관련 유의사항 등 실무적 관점에서 유용한 정보를 전달하여 공정거래문화 확산에 기여
- 부적절한 기술자료 유용/유출을 방지하고 공생하는 기업 생태계 조성 목적

Compliance 교육자료

동반성장/구매담당 하도급법 교육



2022. 11.

법무실 / 공정거래법무팀



APPENDIX

- 182 지속가능경영 데이터
- 198 국내외 주요 인증
- 200 Standard Index
- 210 제3자 검증의견서
- 212 온실가스 검증의견서



지속가능경영 데이터

Economic Data

연결 재무상태표

구 분	(단위: 백만원)		
	2020	2021	2022
자산			
유동자산	4,950,900	5,164,421	5,043,422
현금및현금성자산	726,179	770,318	834,608
금융기관예치금	38,424	65,015	36,357
매출채권및기타유동채권	2,148,683	2,036,179	1,987,992
매출채권	1,855,722	1,763,278	1,734,478
기타채권	292,961	272,901	253,514
재고자산	284,077	241,363	226,157
당기법인세자산			1,022
유동현금흐름위험회피파생자산		812	3,842
유동계약자산	275,680	461,156	455,966
기타의유동자산	1,477,857	1,589,578	1,497,478
비유동자산	13,399,290	14,206,094	14,731,378
비유동금융자산	45,973	82,492	155,406
비유동금융기관예치금	99	99	99
비유동현금흐름위험회피파생자산		1,316	
비유동매도가능금융자산	45,874	81,077	155,307
장기매출채권및기타비유동채권	970,705	630,767	514,305
비유동매출채권	780,061	464,544	356,644
비유동기타채권	190,644	166,223	157,661
관계기업및공동기업투자	55,285	56,399	72,123
유형자산	9,949,806	10,196,129	10,574,114
투자부동산	37,172	41,224	40,139
무형자산	1,540,659	2,303,376	2,341,729
비유동계약자산	118,409	181,421	163,486
확정급여자산			187,874
이연법인세자산			10,462
기타의비유동자산	681,281	714,286	671,740
자산총계	18,350,190	19,370,515	19,774,800

구 분	(단위: 백만원)		
	2020	2021	2022
부채			
유동부채	4,328,335	5,073,659	4,817,824
매입채무 및 기타유동채무	2,220,532	2,435,015	2,406,203
매입채무	73,752	333,556	160,632
미지급금 및 기타채무	2,146,780	2,101,459	2,245,571
단기차입금	50,000		
유동사채 및 장기차입금	1,081,600	1,774,627	1,427,215
기타유동금융부채	227,787	247,077	288,940
당기법인세부채	179,323	52,902	154,469
유동파생상품부채	1,950		
유동계약부채	290,747	194,376	158,975
유동복구충당부채			26,351
기타의유동부채	276,396	369,662	355,671
비유동부채	6,370,641	6,338,298	6,507,309
사채및장기차입금	4,670,426	4,285,472	4,607,965
기타비유동금융부채	478,302	898,491	766,341
순확정급여부채	48,510	30,891	
이연법인세부채	97,627	153,489	194,154
비유동복구충당부채	84,008	89,361	53,023
현금흐름위험회피파생부채	1,147		646
비유동계약부채	92,533	65,209	61,721
기타의비유동부채	898,088	815,385	823,459
부채총계	10,698,976	11,411,957	11,325,133
자본			
지배기업의 소유주에게 귀속되는 자본	7,374,862	7,673,144	8,165,135
자본금	2,573,969	2,573,969	2,573,969
자본잉여금	836,918	836,918	836,918
기타의 자본항목	(100,000)	(100,000)	(100,000)
기타포괄손익누계액	(4,575)	(1,819)	(12,274)
이익잉여금	3,968,550	4,364,076	4,866,522
비지배지분	276,352	285,414	284,532
자본총계	7,651,214	7,958,558	8,449,667
자본과 부채총계	18,350,190	19,370,515	19,774,800

지속가능경영 데이터

Economic Data

연결 손익계산서

구 분	2020	2021	2022
영업수익	13,417,627	13,851,135	13,905,990
영업비용	12,531,476	12,872,121	12,824,730
상품구입원가	2,980,406	2,855,406	2,651,215
종업권급여	1,240,844	1,402,619	1,457,486
감가상각비와무형자산상각비	2,364,697	2,441,136	2,451,181
판매수수료	2,082,920	2,162,288	2,117,389
지급수수료	1,547,587	1,631,737	1,717,413
기타영업비용	2,315,022	2,378,935	2,430,046
영업이익	886,151	979,014	1,081,260
금융수익	58,235	58,569	57,054
금융비용	152,778	155,184	222,918
지분법이익	616	2,312	3,334
기타영업외수익	72,619	99,058	84,035
기타영업외비용	491,496	78,576	145,953
법인세비용차감전순이익	373,347	905,193	856,812
법인세비용	120,787	180,975	194,224
계속영업당기순이익	252,560	724,218	662,588
중단영업이익	225,505		
당기순이익	478,065	724,218	662,588
당기순이익의 귀속			
지배기업의 소유주	466,764	712,335	663,055
비지배지분	11,301	11,883	(467)
주당이익(단위: 원)			
기본및희석주당이익 (단위: 원)			
계속영업과중단영업 기본 및 희석주당이익 (단위: 원)	1,069	1,642	1,543
계속영업 기본 및 희석주당이익 (단위: 원)	553	1,642	1,543

연결 포괄손익계산서

구 분	2020	2021	2022
당기순이익	478,065	724,218	662,588
법인세비용차감후기타포괄손익	1,082	(30,369)	90,678
후속적으로 당기순익으로 재분류되지 않는 항목	1,517	(33,085)	100,219
기타포괄손익-공정가치 지분상품 평가손익	(552)	3,539	(1,723)
확정급여제도의 재측정요소	2,071	(36,643)	101,179
지분법자본변동	(2)	19	763
후속적으로 당기순익으로 재분류될 수 있는 항목	(435)	2,716	(9,541)
기타포괄손익-공정가치 채무상품 평가손익	2,375	(3,060)	(11,487)
현금흐름위험회피 파생상품 평가손익	(1,628)	3,866	813
해외사업환산외환차이	(1,182)	1,910	1,133
당기총포괄이익	479,147	693,849	753,266
당기총포괄손익의 귀속			
지배기업의 소유주	468,646	681,883	749,888
비지배지분	10,501	11,966	3,378

U+ 가입자 수

구 분	2020	2021	2022
총 모바일 가입자 수	16,652	17,987	19,896
IPTV 가입자 수	4,944	5,348	5,353
초고속 인터넷 가입자 수	4,529	4,758	4,936

*2022년 12월 기준

지속가능경영 데이터

Environment Data

탄소중립 실현 연도별 세부추진 목표(3개년)

구 분	(단위: tCO ₂ eq)		
	2023	2024	2025
예상배출량	1,641,973	1,718,277	1,752,105
목표배출량	1,602,572	1,659,176	1,673,304
예상감축량	39,401	59,101	78,801

온실가스 배출량 3개년 실적

구 분	(단위: tCO ₂ eq)		
	2020	2021	2022
총 배출량	1,292,790	1,398,845	1,453,549
배출량(신설시설 제외)	1,292,790	1,343,772	1,288,891

*2020년 설비 시설 및 장비를 기준으로 배출량을 측정하였으며, 2021년, 2022년 신설된 시설을 제외한 동일 조건상에서 배출량을 측정·비교함

합산방식에 따른 소수점 차이로 인해 시설단 합계와 배출권 제출 시 기준 배출량과의 차이가 발생함

에너지 사용량 3개년 실적

구 分	(단위: TOE)		
	2020	2021	2022
총 에너지 사용량	636,237.7	698,504.8	725,637.7
에너지 사용량(신설시설제외)	636,237.7	671,013.7	643,450.8

*2020년 설비 시설 및 장비를 기준으로 배출량을 측정하였으며, 2021년, 2022년 신설된 시설을 제외한 동일 조건상에서 배출량을 측정·비교함

합산방식에 따른 소수점 차이로 인해 시설단 합계와 배출권 제출 시 기준 배출량과의 차이가 발생함

온실가스 배출량***

구 分	(단위: tCO ₂ eq)			
	2020	2021	2022	2022(목표)
직접 온실가스 배출(Scope 1)*	8,259	7,579	7,472	7,677
간접 온실가스 배출(Scope 2)*	1,284,506	1,391,235	1,446,045	1,485,690
기타 온실가스 배출(Scope 3)*	81,010	88,378	950,630	87,129
합계(Scope 1+Scope 2)	1,292,765	1,398,814	1,453,517	1,493,367
온실가스 배출 집약도(Scope 1)**	0.0616	0.0547	0.0537	0.0552
온실가스 배출 집약도(Scope 2)**	9.5733	10.0442	10.3987	10.6838
온실가스 배출 집약도(Scope 3)**	0.6038	0.6381	6.8361	0.6266
온실가스 배출 집약도(Scope 1 + Scope 2)	9.6348	10.0989	10.4524	10.7390
탄소정보공개프로젝트 등급	A	A	A-	A

* 배출권 제출 시 기준 배출량으로 작성하였으며, Scope3 범위의 고도화 및 산정기준을 변경하여 2022년 기타 온실가스 배출량이 증가함.

기존 산정 범위에서 총 2개 카테고리(다운스트림 운송 및 물류, 투자) 증가

2020~2021년 온실가스 배출량 증가율을 기준으로 2022년 목표 산정

* 산정범위

Scope 1: 연료 연소를 통한 에너지 사용량에 따른 직접적 온실가스 배출

Scope 2: 전기, 열, 스팀 사용에 따른 간접적 온실가스 배출

Scope 3: 기업 활동의 결과이지만 기업이 소유하거나 통제하지 않은 시설에서 발생한 온실가스 배출 (임직원 출퇴근, 해외출장, 폐기물 등)

** 온실가스 배출 집약도: 온실가스 배출량/총 영업수익(연결 재무제표 기준)

*** 온실가스 배출량은 국내 배출권 거래체 규제 대응을 위한 온실가스 제3자 검증을 따르고 있습니다.

**** LG유플러스는 온실가스 배출권의 추가적인 구매로 인한 비용은 발생하지 않고 있습니다.

에너지 사용량

구 分	(단위: TOE)			
	2020	2021	2022	2022(목표)
합계	635,568.9	697,764.4	724,825.6	739,562.4
전력	627,281.0	689,572.0	716,752.7	731,322.3
스팀	5,278.5	5,397.9	5,350.1	5,455.7
연료	3,009.5	2,770.6	2,722.8	2,794.5
에너지집약도	4.7368	5.0376	5.2123	5.3183

* 본 수치는 TJ를 TOE(변환 계수 23.8845)로 변환한 값임

재생에너지 사용량

구 分	(단위: TOE)			
	2020	2021	2022	2022(목표)
용산사옥	5.7929	5.0406	4.7739	
태양광 패널 발전량	27.7334	19.4110	29.8633	
평촌메가센터	1.5939	0.2889*	1.4085	
총 재생에너지 사용량	35.1202	24.7405	36.0456	

* 2021년 9월 평촌메가센터 수리 작업으로 2021년 10-12월 3개월의 발전량만 확인 가능

* 본 수치는 TJ를 TOE(변환 계수 23.8845)로 변환한 값임

지속가능경영 데이터

Environment Data

사업장별 용수 사용량

사업장	공급원	(단위: ton)			
		2020	2021	2022	2022(목표)
용산사옥	상수도	24,583	16,934	23,594	21,665
	지하수	26,108	12,741	10,368	11,467
마곡사옥	상수도	40,170	47,837	55,736	56,967
	지하수	-	2,262	1,356	2,036
IDC센터(전체)	상수도	455,267	578,865	694,124	736,018
	지하수	-	-	-	-
기타 사옥	상수도	189,823	172,695	166,538	157,112
	지하수	3,137	-	-	-
총계		739,088	831,334	951,716	985,265

*IDC 및 기타 사옥은 특이 상황 제외 지하수 사용하지 않음.

생활폐기물

구 분	처리방법	(단위: ton)		
		2020	2021	2022
사옥	매립/소각	733.9	777.6	700.4
직영점	매립/소각	224.9	202.5	190.7
재활용폐기물(전체)		406.4	344.6	278.3

환경 법규 위반 정보

구 分	(단위: 건)		
	2020	2021	2022
환경 법규 위반 건수	0	0	0

*환경 법규 위반 공개 기준: 1,000만원 이상의 과태료 또는 벌금

용수 재사용률

구 分	(단위: ton)		
	2020	2021	2022
총계	29,245	15,003	11,724
용산사옥	26,108	12,741	10,368
마곡사옥	-	2,262	1,356
안양사옥	3,137	-	-
용수 재사용율	4%	2%	1.2%

사업장 폐기물 발생량

구 分	(단위: ton)				
	2020	2021	2022		
발생된 폐기물	4,509	5,877	5,941		
재활용된 폐기물	4,427	5,791	5,859		
일반폐기물	폐전선 산업용 폐전자전기제품 폐합성수지	재활용 재활용 재활용	2,741 854.3 38.2	2,775 1463 0	2,572.3 1,258.3 167.5
지정폐기물	폐배터리 폐석면(매립)	재활용 매립	793.2 0	1,553 0	1,860.5 0
폐기물 전환 비율		98.2%	98.5%	98.6%	
전년대비 증감율		-0.1%	0.3%	0.1%	

지속가능경영 데이터

Social Data

임직원

구 분		2020	2021	2022
총 직원 수		10,349	10,219	10,494
성별 직원 수	남성	8,465	8,316	8,434
	여성	1,884	1,903	2,060
지역별 직원 수	국내	9,667	10,012	10,491
	해외	3	3	3
정규직	직원 수	9,670	10,015	10,340
	직원 비율	93.4%	98.0%	98.5%
	직원 비율 추세	2.8%	4.9%	0.5%
	고졸자 비율	17.4%	17.0%	15.6%
	성별 직원 수	7,988	8,203	8,367
	여성	1,682	1,812	1,973
	지역별 직원 수	본사(서울) 근로자	3,937	4,136
		지역 사업소 근로자	5,733	5,879
	직원 수	679	204	154
	성별 직원 수	남성	477	113
비정규직	여성	202	91	87
	지역별 직원 수	본사(서울) 근로자	93	102
		지역 사업소 근로자	586	102
	기간제가 아닌 한시적 근로자	해당 없음	해당 없음	해당 없음
	일일 근로자	해당 없음	해당 없음	해당 없음
	용역 근로자	해당 없음	해당 없음	해당 없음
	파견 근로자	177	158	173
	단시간 근로자	해당 없음	해당 없음	해당 없음

*사업보고서 상에서 등기이사, 사외이사 및 자문/고문은 제외되어 있으며, 소득신고 기준의 인원은 포함되어 관리적인 측면의 근로자 수와 기준이 상이함.

신규 채용 및 이직

구 분	2020	2021	2022
전체 신규채용	984	832	898
연령대별 신규채용	30세 미만	600	319
	30-50세	364	474
	50세 초과	20	39
성별 신규채용	남성	716	561
	여성	268	271
전체 이직	323	307	386
자발적 이직률	3.1%	3.0%	3.7%
	30세 미만	93	75
	30-50세	213	231
연령대별 이직	50세 초과	17	1
	본사(서울) 근로자	201	196
	지역 사업소 근로자	122	111
	남성	241	230
지역별 이직	여성	82	77
	기타	-	-
성별 이직			

*자발적 이직: 권고사직, 해고, 당연퇴직(결근/법정형/사망), 정년퇴직, 전출 등 비자발적인 사유를 제외한 퇴직. 주로 타사전직/사업/유학/건강/결혼/육아출산/입사취소 등이 있음

남녀간 임금 비율

구 分	단위	2020	2021	2022
남녀 대비 여성 총 보수 비율	%	76.83	80.41	81.90
평균 근속년수	년	8.7	9.6	9.8
	여성	7.0	7.6	7.6

*남성, 여성 임직원: 전체 직원 대상(정규직+비정규직), 사업보고서 기준

지속가능경영 데이터

Social Data

임직원 성과 평가

구 분	단위	2020	2021	2022
정기 성과평가 대상 근로자 수	명	9,561	9,631	9,874
정기 성과평가를 받은 근로자 수	명	8,963	9,231	9,334
임직원 성과평가 수행 비율	%	94	96	95

*임원 및 비정규직은 집계대상에서 제외함

임직원 만족도

구 분	2020	2021	2022
임직원 만족도 결과	88	90	92

육아휴직

구 분	2020	2021	2022
육아휴직 적용 대상 직원 수	남성	2,578	2,511
	여성	542	565
육아휴직 사용자의 직장 복귀율	남성	87.0%	88.0%
	여성	90.0%	96.0%
육아휴직 사용자의 고용 유지율	남성	95.2%	92.5%
	여성	83.5%	91.6%

다양성 존중(직원 구성원 비율)

구 분	단위	2020	2021	2022
여성 임직원 비율	%	18.2	18.6	19.6
연령	30세 미만	%	14.4	9.5
	30~50세	%	73.2	74.9
	50세 초과	%	12.4	15.6
여성 관리자	명	652	715	743
여성 관리자	명	49	67	72
여성 관리자 비율	%	7.5	9.4	9.7
국적	한국	명	10,341	10,212
	인종	명	8	7
기타 다양성 지표	장애인	명	348	355
		%	3.4	3.5
			3.2	

*사업보고서 상에서 등기이사, 사외이사 및 자문·고문은 제외되어 있으며, 소득신고 기준의 인원은 포함되어 관리적인 측면의 근로자 수와 기준이 상이함.

*관리자: 팀장(챕터리더, TF PM) 이상 직책자이며, 점장/파트장, 연구/전문위원은 제외함(계열사 공통)

직급별 다양성 현황

구 分	성별	2020	2021	2022
사원	남	1,637	1,546	1,472
	여	491	459	498
선임	남	2,045	2,006	1,984
	여	576	630	658
책임	남	4,228	4,562	4,820
	여	609	711	807
기타(임원 등)	남	58	55	64
	여	6	8	9

*정규직+경영진 기준

노동조합

구 分	단위	2020	2021	2022
노동조합 가입 대상 직원 수*	명	9,399	9,115	9,330
노동조합 또는 노경협의회 가입 인원	명	6,143	5,769	5,557
노동조합 또는 노경협의회 가입 비율	%	65.4	63.3	59.6
적용 비율**	%	100	100	100

*전체 임직원 중 팀장 이상 직책자, 인사, 노경, 진단, 법무, 비서, 운전 직무 종사자 등이 제외
(노동조합 및 노동관계조정법 제2조 4항에 따른 기준적용)

**사내노조가 4개이며, 과반수 노동조합은 없으나 임금 관련 단협은 가입대상 전원에게 확대적용

인권영향평가

조직	일정	대상인원	이수완료	완료율	평가제출	완료율
Consumer부문	10/24(월) - 10/28(금)	3,524명	2,553명	72.4%		
네트워크 부문	10/31(월) - 11/04(금)	3,329명	3,047명	91.5%		
기업부문/CTO/신사업/Staff 등	11/07(월) - 11/11(금)	3,225명	2,500명	77.5%	5,576명	55.3%
미이수자	11/14(월) - 11/25(금)	1,979명	1,245명	62.9%		
총 계		10,078명	9,345명	92.7%		

* 2021년, 인권경영교육 이수결과: 9,035명(87.1%) 인권영향평가 완료 결과: 5,573명(53.7%)

임직원 교육 훈련

구분	성별	단위	2020	2021	2022
1인당 평균 교육비	전체	천 원	978	1,157	1,510
	전체	시간	31	26	28
1인당 평균 교육시간	남성	시간	32	26	28
	여성	시간	28	27	28

지속가능경영 데이터

Social Data

정부기관 자료 요청 대응

구 분	2020	2021	2022
통신자료 요청	277,073	260,589	259,357
통신사실확인자료 요청	88,576	80,768	61,454

정치기부금

년도	2020	2021	2022
금액	0	0	0

산업재해 현황

구 분	2020	2021	2022
산업 재해로 인한 사망 건 수	0	0	0
산업 재해로 인한 사망률	0.0%	0.0%	0.0%
산업 재해로 인한 중대 부상 건 수	0	0	0
산업 재해로 인한 중대 부상률	0.0%	0.0%	0.0%
산업 재해 건 수	5	6	2
산업 재해율	0.0%	0.1%	0.0%
산업 재해 주요 유형	넘어짐	넘어짐	넘어짐

협력사 재해 현황

구 분	단위	2020	2021	2022
협력업체	개	59	50	50
재해율	%	1.08	1.47	0.89
홈서비스 협력사 남성	근로자수	명	1,695	1,309
	재해 건 수	건	21	22
	부상 발생 건	건	21	22
	업무상 질병 발생 건	건	0	0
	사망자	명	0	0
	근로자수	명	248	189
여성	재해 건 수	건	0	0
	부상 발생 건	건	0	0
	업무상 질병 발생 건	건	0	0
	사망자	명	0	0

*협력사 재해현황은 LG유플러스의 주요 협력사를 대상으로 함

*교통사고로 인한 산업재해조사표 제출 건은 제외함

*여성근로자의 경우 대부분 사무직 종사자로 구성됨(스케줄러 등)

지속가능경영 데이터

지속가능경영방침

LG 윤리규범

LG는 "고객을 위한 가치창조"와 "인간존중의 경영"을 경영이념으로 공유하고, 경영현장의 정신에 따라 자율과 책임에 기초한 자율경영을 도모한다. 자유롭고 공정한 경쟁을 지향하는 자유시장 경제 질서를 존중하고, 상호신뢰와 협력을 토대로 모든 이해관계자와 공동의 이익을 추구함으로써 세계적인 초우량기업으로 영속 발전한다. 이에 우리는 모든 임직원이 지켜야 할 올바른 행동과 가치판단의 기준으로서 윤리규범을 제정하고 그 실천을 다짐한다.

제1장. 고객에 대한 책임과 의무

LG는 고객이 진정한 사업기반이라는 신념 하에 고객의 의견을 항상 존중하고, 고객에게 도움이 되는 가치를 끊임없이 창출하여 제공함으로써 고객으로부터 무조건의 신뢰를 확보한다.

1. 고객의 존중

고객의 의견에 항상 귀를 기울이고, 고객의 진정한 요구는 항상 옳다고 생각하며, 고객을 모든 판단 및 행동의 최우선 기준으로 삼는다.
2. 가치의 창조

(1) 고객의 발전이 곧 우리의 발전이라는 인식 하에 고객이 필요로 하는 가치를 찾으려고 항상 노력한다.
 (2) 고객에게 실질적으로 도움이 되고 만족을 줄 수 있는 참된 가치를 계속해서 창조한다.
3. 가치의 제공

(1) 고객에게 진실만을 말하며 고객과의 약속은 반드시 지킨다.
 (2) 고객에게 합리적인 가격으로 최고 품질의 상품과 서비스를 제공하며, 고객의 정당한 요구에는 신속·정확하게 응답한다.

제2장. 공정한 경쟁

LG는 전세계의 모든 사업활동에서 해당지역의 관계법규를 준수하며, 정당한 방법을 통하여 경쟁의 우위를 확보한다.

1. 자주경쟁의 추구

(1) 자유경쟁의 원칙에 따라 세계 어디에서나 시장경제 질서를 존중하며, 상품의 서비스와 질을 통하여 고객의 신뢰를 확보한다.
 (2) 진정한 실력으로 정정당당하게 선의의 경쟁을 하며, 경쟁사의 이익을 침해하거나 악점을 부당하게 이용하지 않는다.
2. 법규의 준수

국내 및 해외에서의 모든 사업활동은 해당국가의 제반 법규를 준수하고 거래의 관습을 존중하여 수행한다.

제3장. 공정한 거래

모든 거래는 평등한 참여기회가 보장된 가운데 자유경쟁의 원칙에 따라 이루어지며, 투명하고 공정한 거래를 통해 상호신뢰와 협력관계를 구축함으로써 장기적 관점에서 공동의 발전을 추구한다.

1. 평등한 기회

(1) LG는 자격을 구비한 모든 업체에게 거래선 등록 및 선정에 참여할 수 있는 기회를 평등하게 부여한다.
 (2) 거래선 등록 및 선정은 객관적이고 공정한 심사기준에 따라 합리적인 방법으로 수행한다.
2. 공정한 거래절차

(1) 모든 거래는 상호 대등한 위치에서 공정하게 이루어지며 거래조건 및 거래절차에 대해 충분한 협의를 거친다.
 (2) 우월적 지위를 이용한 어떠한 형태의 부당행위도 하지 않는다.
 (3) 거래에 필요한 정보는 적절한 절차를 거쳐 적기에 상호 제공하며, 거래결과는 공정한 기준에 따라 정기적으로 평가하여 상호 보완한다.
3. 상호발전의 추구

(1) 기술지원 및 경영지도 등을 통하여 장기적으로 거래선이 경쟁력을 갖추어 성장할 수 있도록 적극 지원하고, 혁신을 통해 창출되는 수익을 상호 공유한다.

제4장. 임직원의 기본윤리

임직원은 정직과 공정의 신념으로 LG인으로서의 올바른 가치관을 확립하고, 끊임없는 자기계발과 공정한 직무수행을 통해 주어진 사명을 완수한다.

1. 기본윤리

(1) 임직원은 LG인으로서의 긍지와 자부심을 가지며, 항상 정직하고 공정한 자세를 견지한다.
 (2) 높은 윤리적 가치관을 가지고 개인의 품위와 LG의 명예를 유지할 수 있도록 항상 노력한다.

2. 사명의 완수

- (1) 임직원은 회사의 비전과 방침에 따라 각자의 사명을 성실히 수행한다.
- (2) 주어진 직무는 최선을 다해 정당한 방법으로 수행하며 제반 관련법규를 준수한다.
- (3) 회사의 재산을 잘 유지관리하고, 업무상 취득한 회사의 비밀을 보호한다.
- (4) 동료 및 관계 부서 간에 적극적인 협조와 원활한 의사소통으로 업무의 효율을 높인다.

3. 자기계발

바람직한 인재상을 스스로 정립하고 끊임없는 자기계발을 통해 인재상에 부합되도록 꾸준히 노력한다.

4. 공정한 직무 수행

- (1) 모든 직무를 정직하고 공정하게 수행하며, 건전한 기업문화를 조성하기 위해 항상 노력한다.
- (2) 직무와 관련하여 판단의 공정성을 저해할 수 있는 어떠한 형태의 금전적 이익도 이해관계자로부터 취하지 않는다.
- (3) 일상생활 및 직무와 관련하여 사회로부터 지탄받을 수 있는 비도덕적, 비윤리적 행위를 하지 않는다.

5. 회사와의 이해상충 회피

- (1) 회사와 개인의 이해가 상충되는 어떠한 행위나 관계도 회피한다.
- (2) 개인의 이익을 위해 회사의 재산을 무단 사용해서는 안 된다.

제5장. 임직원에 대한 책임

LG는 모든 임직원을 한 인간으로서 존중하고 능력과 업적에 따라 공정하게 대우하며, 임직원의 창의성이 충분히 발휘되도록 노력한다.

1. 인간존중

(1) LG는 사람에 대한 상호 대등한 믿음과 진정한 애정을 갖고 임직원 한 사람 한 사람을 독립된 인격으로 대한다.
 (2) 임직원이 주인의식을 바탕으로 일을 통하여 긍지와 보람을 성취할 수 있도록 최선을 다한다.
 (3) 임직원이 정당한 방법으로 사명을 수행할 수 있도록 제도의 확립과 교육·지도 등 필요한 조치를 강구한다.
2. 공정한 대우

(1) 임직원의 능력과 자질에 따라 평등한 기회를 부여한다.
 (2) 임직원의 능력과 업적에 대하여 공정한 기준에 따라 평가하고, 정당하게 보상한다.
3. 창의성의 촉진

(1) 임직원의 독창적 사고와 자율적 행동이 촉진될 수 있는 여건을 최대한 조성한다.
 (2) 임직원의 능력개발을 위해 적극적으로 지원하고 장기적 관점에서 인재를 육성한다.
 (3) 개인의 사생활을 존중하고, 상호신뢰와 이해를 바탕으로 성숙한 조직문화를 이룩한다.

제6장. 국가와 사회에 대한 책임

LG는 합리적인 사업전개를 통하여 건설한 기업으로 성장함으로써 주주의 이익을 보호하고, 국민의 풍요로운 삶과 사회발전에 공헌한다.

1. 합리적 사업전개

(1) 국내외를 막론하고 해당지역의 사회적 가치관을 존중하여 사업을 수행한다.
 (2) 회사의 안정적 성장의 바탕 위에서 사업의 확대를 도모한다.
2. 주주 이익의 보호

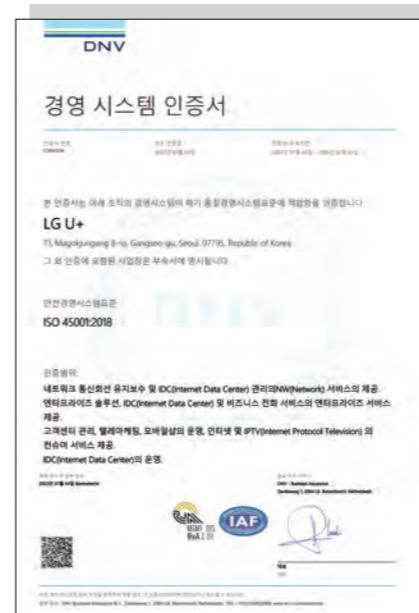
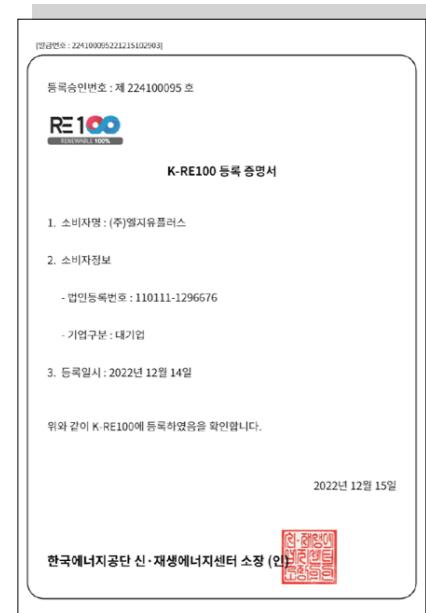
효율적인 경영을 통하여 건전한 이익을 실현함으로써 주주의 투자수익을 성실히 보호한다.
3. 사회발전에 기여

고용의 창출과 조세의 성실한 납부로 국가발전에 기여하고 문화 및 복지사업을 통하여 사회발전에 공헌한다.
4. 환경의 보호

깨끗한 환경의 보전을 위해 환경오염의 방지 및 자연보호에 최선의 노력을 경주한다.

국내외 주요 인증

인증현황



Standard Index

GRI Standards Index

공통표준(Universal Standards)

GRI Standards	Category	Index No.	Indicators	보고 위치	
General Disclosures					
	The organisation and its reporting practices	조직과 보고 관행	2-1 2-2 2-3 2-5 2-6 2-7 2-8 2-9 2-10 2-11 2-12 2-13 2-14 2-15 2-16 2-17 2-18 2-19 2-20 2-21 2-22 2-23 2-24 2-25 2-26 2-27 2-28 2-29 2-30	조직 세부 정보 조직의 지속가능성 보고에 포함된 사업체 보고기간·주기 및 문의처 외부 검증 조직의 활동, 가치사슬, 기타 사업 관계 근로 형태 별로 구분한 임직원 현황 직원 외 근로자 지배구조 및 구성 최고의사결정기구의 추천 및 선정 최고의사결정기구의 의장 영향 관리를 감독하는 최고의사결정기구의 역할 영향 관리에 대한 책임 위임 지속가능성 보고에 대한 최고의사결정기구의 역할 이해상충 주요 우려사항에 대한 커뮤니케이션 최고의사결정기구의 전문성 최고의사결정기구에 대한 성과 평가 보수 정책 보수 정책 및 산정 방식의 결정 프로세스 연간 총 보상 비율 지속가능한 성장 전략에 대한 설명서 정책 선언 책임 있는 비즈니스 운영에 대한 정책 약속 부정적 영향의 완화 프로세스 자문 요청 및 우려 제기 메커니즘 컴플라이언스 (법률·규정 위반) 단체 협약 이해관계자 참여에 대한 접근 방식 전체 직원의 단체교섭 비율	10p 2p 2p 210p~211p 사업보고서 19p 190p 190p 154p 159p 156p 158p~159p 158p~159p 156p 150p~153p 사업보고서 353p 6p 8p 110p 115p 160p~161p 170p~173p 120p 25p 120p
GRI 2: General Disclosures 2021					
	Activities and workers	활동 및 임직원			
	Governance	거버넌스			
	Strategy, policies and practices	전략, 정책 및 실행			
	Stakeholder engagement	이해관계자 참여			
Material Topics					
GRI 3: Material Topics 2021					
	Material Topics	중대 이슈 공개	3-1 3-2 3-3	중요 주제 결정 프로세스 중요 주제 목록 중요 주제 관리	
				20p~25p 20p~25p 20p~25p	

Standard Index

GRI Standards Index

특정 주제 표준(Topic Standards)

GRI Standards	Category	Index No.	Indicators	보고 위치
Economic Performance (GRI 200)				
GRI 201: Economic Performance 2016	경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분 (EVG&D)	13p~15p
		201-2	기후변화에서 기인된 재무적 영향(운영·매출·비용) 및 잠재적 리스크·기회	47p
		201-3	확정급여형 연금 채무 및 기타 퇴직연금	62p
		201-4	정부 재정지원	146p
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	간접경제효과	203-1	사회기반시설 투자 및 서비스 지원	134p~139p
		205-1	사업장 부파 리스크 평가	162p~167p
GRI 205: Anti-corruption 2016	반부패	205-2	반부패 정책과 절차에 관한 커뮤니케이션 및 교육	162p~167p
		205-3	확인된 부패 사례 및 조치	162p~167p
		206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	174p~177p
GRI 207: Tax 2019	세금	207-1	조세 접근법	173p
		207-2	조세 거버넌스, 통제 및 리스크	173p
		207-3	세금과 관련된 이해관계자 참여 및 경영	173p
Environmental Performance (GRI 300)				
GRI 302: Energy 2016	에너지	302-1	조직 내 에너지 소비	187p
		302-4	에너지 소비 감축	186p
GRI 303: Water and Effluents 2018	용수 및 폐수	303-2	물 방류와 관련된 영향 관리	98p
		303-5	수자원 소비	188p
GRI 304: Biodiversity 2016	생물다양성	304-1	보호구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변 지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 사업장	94p~97p
		304-2	조직의 활동·제품·서비스가 생물다양성에 미치는 중대한 영향	94p~97p
		304-3	보호 또는 복원된 서식지	94p~97p
		304-4	사업의 영향을 받는 지역 내, IUCN 적색목록 해당종 및 국가보호종	94p~97p
GRI 305: Emissions 2016	배출	305-1	직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	187p
		305-2	간접 온실가스 배출량 (Scope 2)	187p
		305-3	기타 간접 온실가스 배출량 (Scope 3)	187p
		305-4	온실가스 배출 집약도	187p
		305-5	온실가스 배출 감축	186p
GRI 306: Waste 2020	폐기물	306-1	폐기물 발생 및 주요 폐기물 관련 영향	188p
		306-2	주요 폐기물 관련 영향 관리	100p
		306-3	폐기물 발생	188p
		306-4	폐기물을 재활용	188p
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	협력사 환경영향 평가	308-1	환경 기준에 따라 선정된 신규 공급사	101p
		308-2	공급망의 부정적 환경영향 및 이에 대한 조치	142p~143p

Standard Index

GRI Standards Index

특정 주제 표준(Topic Standards)

GRI Standards	Category	Index No.	Indicators	보고 위치
Social Performance (GRI 400)				
GRI 401: Employment 2016	고용	401-1 401-2 401-3	신규채용 및 이직 상근직 근로자에 한해 제공되는 복리후생 육아휴직	191p 56p~60p 192p
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	산업 안전보건	403-1 403-2 403-3 403-4 403-5 403-6 403-7	산업 안전보건 관리 시스템 위험요인 파악, 리스크 평가, 사고 조사 직장 의료 서비스 산업 안전보건 관련 커뮤니케이션, 자문 및 근로자 참여 산업 안전보건 관련 근로자 교육 근로자 건강 증진 협력사 산업 안전보건 영향의 예방 및 완화	124p 125p 128p 131p 131p 128p 131p
GRI 404: Training and Education 2016	훈련 및 교육	404-1 404-2 404-3	직원 1인당 평균 교육 시간 직원 역량강화 및 이직 지원 프로그램 정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원의 비율	193p 60p~63p 119p
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	다양성과 기회의 균등	405-1 405-2	거버넌스 기구 및 임직원 다양성 여성 기본급 및 보수 비율	193p 191p
GRI 406: Non-discrimination 2016	차별 금지	406-1	차별 사건과 시정 조치	115p
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	결사와 단체교섭의 자유	407-1	집회결사 및 단체교섭권 훼손 위험이 있는 사업장 및 공급사	120p
GRI 413: Local Communities 2016	지역사회	413-1 413-2	지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램 지역사회에 중대한 실제적·잠재적 부정적 영향을 미치는 사업장	135p~137p 135p~137p
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	공급사 사회 영향 평가	414-1 414-2	사회적 기준에 따라 선정된 신규 공급사 공급망 내 부정적 사회적 영향 및 그에 대한 대응조치	142p~143p 142p~143p
GRI 415: Public Policy 2016	공공정책	415-1	정치 기부금	194p
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	고객 안전보건	416-1 416-2	제품·서비스의 안전보건 영향 평가 제품·서비스의 안전보건 영향 관련 위반	44p 44p
GRI 418: Marketing and Labeling 2016	고객 개인정보	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실	194p

Standard Index

SASB Index

SASB 정보공개지표

TABLE1. Sustainability Disclosure

구분	지표 내용	단위	코드	보고 위치
운영상의 배출	(1) 전체 에너지 소비량	GJ, %	TC-TL-130a.1	187p
	(2) 그리드 전력 비율	GJ, %		미보고
	(3) 재생에너지 비율	GJ, %		187p
고객정보 보호	광고행위 및 고객 개인정보와 관련된 보유 정책 및 활동	N/A	TC-TL-220a.1	66p~67p
	고객정보 2차 사용을 위해 수집된 고객 수	#	TC-TL-220a.2	미보고
	고객정보보호 관련 법규 위반으로 인한 재무적 손실(과징금 등)	Reporting currency	TC-TL-220a.3	사업보고서 394p
정보 보안	고객정보 관련 (1) 법적 제재 건수, (2) 정보 요청된 고객의 수, (3) 공개 비율	#, %	TC-TL-220a.4	사업보고서 394p
	(1) 정보보안 위반 건 수, (2) 개인식별정보(PII) 보안 위반 비율, (3) 피해 고객수	#, %	TC-TL-230a.1	사업보고서 394p
	제3자 정보보안 기준 활용을 포함한 정보보안 리스크 식별 및 규명에 대한 경영 접근 방식	N/A	TC-TL-230a.2	62p~63p
폐기물 관리	(1) 자원회수 프로그램을 통해 재활용된 자원 (2) 자원 재이용률 (3) 재활용율 (4) 매립율	ton, %	TC-TL-440a.1	188p~189p
공정경쟁	불공정경쟁 관련 법규 위반으로 인한 재무적 손실(과징금 등)	Reporting currency	TC-TL-520a.1	사업보고서 391p
	(1) 자사 보유 콘텐츠 및 상업적으로 연관성 없는 콘텐츠 평균 다운로드 속도	Megabits per second(Mbps)	TC-TL-520a.2	42p
	망 중립성, 유정산직접접속(paid peering), 제로 레이팅(zero rating) 등과 관련된 리스크와 기회에 대한 설명	N/A	TC-TL-520a.3	과학기술정보통신부 '망 중립성 및 인터넷 트래픽 관리에 관한 가이드 라인' 준수
시스템적 위험관리	(1) 통신(네트워크) 두절 빈도 (2) 고객 1인당 평균 두절 시간	Disruptions per customer, Hours per customer	TC-TL-550a.1	42p
기술/서비스 중단 복구 대책	서비스 중단 등 유사상황 대비 정상적 서비스 작동/제공을 위한 시스템	Discussion and Analysis	TC-TL-550a.2	38p

TABLE2. Activity Metrics

ACTIVITY METRIC	UNIT OF MEASURE	CODE	보고 페이지
무선 가입자 수	#	TC-TL-000.A	185p
유선 가입자 수	#	TC-TL-000.B	185p
광대역 가입자 수	#	TC-TL-000.C	185p
네트워크 트래픽	Petabytes	TC-TL-000.D	42p

Standard Index

UN SDGs

UN SDGs 세부영역

Goal	Target	LG U+ 대응
1 비고객 간소화 사회안전망 강화	1.3 최저생계 보장선 등 모두를 위한 적절한 사회보장 시스템과 방안을 이행	두드림 요술통장
	1.4 모든 남녀, 특히 빈곤층 및 취약계층이 동등하게 경제적 자원 활용 및 기초서비스에 접근할 수 있도록 보장	취약계층 지원 산간, 도서지역과 오지 마을 등 기준에 통신 서비스 접근이 취약한 지역에 거주하는 주민들을 위해 통신 지역 범위를 지속적으로 확대 중
3 건강하고 행복한 삶 보장	3.4 비감염성 질환 근절 및 정신 건강과 웰빙을 증진	안전한 전자파 관리
	3.9 2030년까지 유해화학물질 및 대기, 수질, 토지 오염으로 인한 질병 및 사망자 수를 대폭 감소	환경오염물질 원격 모니터링 솔루션 LTE-5G 네트워크 망을 활용한 환경 모니터링 서비스를 구축하였으며, 이를 통해 사업장 내 환경자원 및 유해물질에 대해 정밀 권리를 수행 및 다양한 산업 분야에 도입 폐배터리 보관개소 내 친환경 유품방지시설을 도입하여 산업체에 예방하고 시설 설치로 인한 부수적인 환경오염을 최소화
4 모두를 위한 양질의 교육	4.1 형평성 있는 양질의 초등 및 중등 교육을 무상으로 이수하도록 보장	즐거운 나눔 ON+ (사회공헌 정책) LG유플러스의 'Dream Plus' 혜택봉사단은 개발도상국에 IT 도서관 지원을 위한 봉사 활동을 지난 2018년부터 수행 중 참여 임직원들은 현지 농촌 지역 학생들을 대상으로 IT 도서관 구축을 지원하는 한편, 교육 봉사도 함께 수행하여 내실 있는 봉사활동을 지속적으로 수행
	4.2 양질의 영·유아의 발달, 보육, 취학 전 교육에 대한 접근성을 보장	"12주 철린자"는 COVID-19 팬데믹으로 인한 비대면 교육 상황에서의 아동·청소년 교육 격차를 해소하는 것을 목표로 2020년부터 시행되어 온 사회공헌활동, 소외계층 아동, 격차군인 자녀 등을 대상으로 12주 간 비대면 멘토링을 제공하여 아이들의 자기주도 학습 습관 형성을 지원. 2022년까지 1,588명의 아이들이 '12주 철린자'를 수료
5 성평등 보장	5.4 무급 돌봄과 가사 노동에 가치를 부여하고 중요성을 인식	워킹맘 대상 경력개발 워크숍 실시 휴·복식 전환 시점에 있는 워킹맘이 지속적으로 커리어를 개발할 수 있도록 경력개발 워크숍을 실시 중
	5.5 모든 차원의 의사결정 과정에 여성의 완전하고 효과적인 참여와 리더십에 대한 동등한 기회 보장	여성 리더 육성 프로그램 신임 여성 팀장 Transition 코칭 실시 여성 임원/담당의 리더십 발휘 확장 코칭 실시 여성 임직원의 역량을 강화하기 위해 직급 별 맞춤 코칭 프로그램을 제공 중, 구성원들의 다양한 니즈와 요구 사항을 정책을 통해 반영
6 건강하고 안전한 환경	6.3 오염 감소, 쓰레기 무단투기 근절, 유해화학물질 및 위험 물질 방류 최소화, 미처리 하수비율 절반 감축, 전세계 재활용 및 안전한 재사용 대폭 확대를 통한 수질 개선	폐기물 절감 활동 생활 폐기물 분리수거 솔루션을 도입하였으며, 외부 이해관계자 협의체와 공동으로 철린자를 개최함으로써 임직원의 자발적인 환경영향 참여를 독려
	6.4 응수 효율의 대폭 증대	용수 절감 활동 사업장 별로 빗물 재활용 시스템, 지하수 재활용 시스템 등을 도입하여 유실 용수 발생 및 수자원 사용을 최소화
8 좋은 일자리 확대와 경제성장	8.2 고부가가치와 노동 집약적 분야 집중을 포함한 산업다각화, 기술 발전과 혁신을 통해 높은 수준의 경제 생산성을 달성한다.	차세대 통신기술 준비 LG유플러스는 세계 최초 5G 상용화를 달성한 데 이어 차세대 네트워크 기술을 지속적으로 추진하여 경제적 성과를 추구
	8.3 생산 활동, 양질의 일자리 창출, 기업가 정신, 창의성과 혁신, 소상공인 및 중소기업의 형성과 성장을 지원	중소기업 협력사 상생 지원 임직원 등 내부 이해관계자 뿐 아니라 주요 협력사 22곳을 대상으로 ESG 교육을 포함한 포괄 교육을 지원하여, 이해관계자와의 지속가능한 동반성장을 추구
9 산업의 성장과 혁신과 일자리 창출과 구축	9.1 지역차원 및 초국경 사회기반시설을 포함하여 신뢰성 있고 지속가능한 양질의 복원력 있는 사회기반시설을 구축	5G 커버리지 확대 중소도시 및 교통 인프라에 대한 커버리지를 확보하여 더 많은 사람들이 통신 서비스에 접근 할 수 있도록 하였으며, 나이아라우드 플랫폼 등 ICT 기술을 활용한 친환경 기술을 개발 중
	9.4 자원활용의 효율 개선과 청정·친환경 기술 및 산업공정 도입의 확대 적용을 통한 기존 사회기반시설과 산업을 지속가능하게 개선	LG유플러스 환경영향 비전 및 핵심과제
10 모든 종류의 평등권 해소	10.2 연령, 성별, 장애여부, 인종, 민족, 출신, '종교, 경제 및 기타 지위와 관계없이 모든 사람의 사회적, 경제적, 정치적 포용을 증진 및 확대'	인권경영방침 다양성 협화 <인권경영방침>에서 이해관계자를 대상으로 한 부당한 차별금지를 명문화하였으며, 인재 다양성 확보 중요성에 대한 인식을 기반으로 사회적 소수자의 채용을 적극 청려하는 정책 등 사회 혐행 채용을 주구
11 지속 가능한 도시와 주거지 조성	11.a 도시 및 도시 근교, 농촌 간 긍정적인 경제·사회·환경적 연계를 지원	농어촌 지역 통신 커버리지 확대 현황 산간, 도서지역, 오지마을 등 통신 서비스 접근이 취약한 지역 주민들을 위해 통신 지역 범위를 지속적으로 확대 2022년 129개 농어촌 읍면지역에 커버리를 구축하였으며, 지속적으로 읍면지역에 따른 통신 약자들의 불편함을 해소하기 위해 품질 향상 조치
12 지속 가능한 성장과 소비	12.2 2030년까지 천연자원의 지속가능한 관리와 효율적 사용을 달성	에너지 감축 활동 및 성과 EC 냉각 팬, LED 조명 및 히트펌프 (EHP) 설비 등 고효율 설비를 적극적으로 도입하여 에너지를 절감
	12.5 예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통해 폐기물 발생을 대폭 감소	폐플라스틱 용기를 재활용한 '리사이클 풀리에스터'를 사용하여 친환경 유니폼을 제작하고 있으며, 이를 통해 일반 소재 대비 물 사용량 90%, 생산 에너지를 50% 이하로 절감
13 기후변화와 대응	13.2 기후변화에 대한 조치를 국가 정책, 전략, 계획에 통합한다.	2050 탄소중립 시나리오 국가감축목표와 파리협약을 반영한 2050 탄소중립 목표 및 에너지 사용, 온실가스 배출 감축 계획 수립
	13.3 기후리스크 대응 및 환경영향에 관한 교육, 인식제고, 인적·제도적 역량을 강화	전사 임직원을 대상으로 ESG 리터리 빌딩하고 정기적으로 교육을 실시하여 기후리스크 대응 및 환경영향의 중요성에 대한 인식을 제고하고, 특히 사업자를 대상으로 ESG 세미나를 실시하여 ICT 산업의 온실가스 Scope 3에 대한 개념에 대한 이해도를 제고하고, 기후리스크 대응에 대한 이사회 구성원의 전문성을 증진
15 육상생태계 보전	15.a 생물다양성과 생태계 보전 및 지속 가능한 사용을 위한 재원의 동원	생물다양성 보존 활동 임직원 참여형 사회공헌활동의 일환으로 열종위기종 개구리가 서식하는 농수로에 '개구리 사다리'를 설치하였으며, 수질 개선 및 생물다양성 증진에 탁월한 유용미생물 (EM) 풍물을 제작 및 투척 아시아 최대 규모인 '시드볼트' (야생식물종자 연구저장 시설)에 LG유플러스의 '스마트 레이더'를 설치하여, 사고 위험 상황을 조기에 파악하고 실시간 모니터링 및 관리가 가능하게 하였음
16 평화 정의 포용	16.5 모든 형태의 부정부패와 뇌물수수를 대폭 감소	평등한 기회, '공정한 거래질서'의 2대 원칙을 기반으로 자율준수 프로그램 (CP) 지속적으로 운영 중이며, 협력사와의 공정거래 문화 확산을 위해 준수서약서 작성 및 교육을 실시 담합 행위를 예방하기 위해 전사 차원의 경쟁사 접속 시스템을 기밀화하여 기존의 공정거래 모니터링 시스템을 고도화 중

제3자 검증 의견서

도입

한국화학융합시험연구원(이하 '검증기관')은 2022년 LG유플러스의 지속가능경영보고서(이하 '보고서')에 대한 검증을 수행 하였습니다. 본 검증 의견서는 하기 명시한 검증 기준 및 범위에 포함된 관련 정보에만 적용됩니다. 검증기관은 명시된 검증 기준 및 범위에 따라 전문가적 견해를 담은 의견을 독립적으로 제시할 책임이 있으며, 보고서에 포함된 모든 정보에 대한 책임은 LG유플러스에 있습니다.

검증 기준 및 범위

- 검증 기준: AA1000AS(Assurance Standard) v3
- 검증 유형: Type 1(AccountAbility 4대 원칙)
- 검증 수준: 중간수준(Moderate)
- 검증 범위: GRI Standards(2021) 핵심적 방식(Core Option)

· Topic Specific Standards

Topic	GRI Disclosures
Water and Effluents	303-1, 303-3, 303-5
Biodiversity	304-2~3
Effluents and Waste	306-2~5
Supplier Environmental Assessment	308-1~2
Diversity and Equal Opportunity	405-2
Non-discrimination	406-1
Supplier Social Assessment	414-2
Public Policy	415-1
Customer Health and Safety	416-1~2

검증 기준 및 범위

검증기관은 보고서의 포괄성, 중대성, 대응성, 영향성에 대한 평가 및 제시한 특정 GRI 지표의 충족 여부 확인을 위해 재무·비재무 정보를 검토하였습니다. 검증 과정에서 확인한 문서는 아래와 같습니다.

- 재무정보: 금융감독원 전자공시시스템(DART)에 공개된 재무제표 및 사업보고서
- 비재무정보: LG유플러스 제공 데이터 및 공시 사업보고서, 과년도 지속가능경영보고서, 외부검증자료 및 언론·인터넷 조사 자료 등

본 검증은 서면검토·현장검증을 모두 진행하였습니다. 현장 검증 시 보고서 담당자와의 인터뷰를 통해 보고서 내 중대성 평가 절차, 이해관계자를 고려한 이슈 선정, 데이터 수집·관리 및 보고서 작성 절차의 유효성과 서술 내용 및 관련 근거의 타당성을 평가하였습니다. 이후 상기 단계에서 발견한 오류, 미검증 정보 및 불명확 표현들은 보고서 발간 전에 적절히 보완되었음을 확인하였습니다.

적격성 및 독립성

검증기관은 LG유플러스와 보고서에 대한 제3자 검증업무 외 LG유플러스의 사업에 걸쳐 검증의 독립성 및 공평성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 없습니다. 본 검증 심사팀은 검증기관 내부 규정에 의거하여 전문성 있는 인원으로 적격하게 구성 되었습니다.

제한사항

보고서에 제시된 성과 데이터의 정확성은 해당 데이터의 특정 수치를 확정, 계산 및 추정하는 방법에 따라 달라질 수 있는 고유의 한계를 가지고 있습니다. 검증기관 심사팀은 계약에 의거하여 제공된 정보 및 근거에 대한 비교검토를 수행하였으나 원본 데이터 자체의 신뢰성 확인은 수행하지 않았습니다.

검증 결론

상기 검증 활동을 수행한 결과, 심사팀은 본 보고서의 내용이 GRI Standards의 'Core Option'에 대한 요구사항을 충족하며, AA1000AP(2018)의 4대 원칙, AA1000AS(v3)의 Type 1보증 수준을 입증할 수 있는 합리적인 근거를 확보 하였다고 판단하였습니다. 또한, 본 보고서의 내용 중 중대한 오류나 원칙 준수와 관련된 부적절한 사항은 발견하지 못하였습니다.

- 포괄성(Inclusivity)
LG유플러스는 고객만족도 조사, 노경협의회, 관련 위원회, 사이버 신문고, 사회공헌 활동·캠페인과 같은 적절한 채널을 통하여 고객, 임직원, 협력사, 주주 및 투자자, 지역사회 등 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하고 있습니다. 검증 기관은 보고서에서 언급된 것 이외에 누락된 이해관계자가 있다는 증거를 발견하지 못하였습니다.
- 중대성(Materiality)
LG유플러스는 신규 도입된 이중 중대성 평가를 통해 ESG 관련 중요 이슈를 파악하고 있습니다. 검증기관은 이중 중대성 평가 과정을 통해 파악된 이슈가 누락 없이 보고서 내 공개되었음을 확인하였습니다.
- 대응성(Responsiveness)
LG유플러스는 이해관계자로부터 수렴한 요구와 주요 관심 사항에 적극 대응하기 위해 노력하고 있습니다. 검증기관은 중대이슈에 대한 조직의 대응 및 성과가 부적절하게 보고 되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.
- 영향성(Impact)
LG유플러스는 경영활동 전반에 걸쳐 이해관계자 관련 중요 이슈에 의한 영향을 규명 및 모니터링하고 있으며, 이를 가능한 범위 내에서 보고하고 있습니다. 검증기관은 중대 이슈와 관련된 영향성이 부적절하게 측정 및 보고되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

개선을 위한 권고사항

검증기관은 검증결과에 영향을 미치지 않는 범위에서 다음의 권고사항을 제시합니다.

- 1) 도입된 이중 중대성 평가 방법을 통해 지속적으로 ESG 관련 중요 이슈를 파악하고, 이에 대한 LG유플러스의 지속적인 대응을 기대합니다.
- 2) 향후 지속적인 환경·사회 분야의 성과를 정량적 데이터로 공개하며, ESG 성과 관리를 위한 LG유플러스의 노력을 이해관계자들이 효과적으로 파악할 수 있기를 기대합니다.



2023년 6월 27일
한국화학융합시험연구원 원장 김 현 철



온실가스 검증 의견서

온실가스 배출량 검증 의견서

검증범위

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

검증 기준 및 지침

한국표준협회는 다음의 기준 및 지침에 따라 검증을 수행하였습니다.

- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부고시 제2022-279호)
- ISO 14064-1, 3 : 2006
- 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse gas Inventories

검증수준

(주)엘지유플러스의 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과 합리적 보증수준 (총배출량의 ±2.5% 미만)을 만족하고 있습니다.

검증 결론

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

• 2022년 온실가스 배출량(Scope1, Scope2)

(단위 : tCO₂eq)

연도	직접	간접	총량
2022년	7,472.260	1,446,076.748	1,453,517

* 참고: 온실가스 배출량은 사업장별로 소수점단위 이하를 절사하여 합산하므로 종류별 배출량 합계와 차이가 있습니다.

2023년 06월 29일

한국표준협회장




검증대상

LG 유플러스(주)의 2022년 Scope3 온실가스 배출량

- 구매한 제품 및 서비스, 자본재, Scope1,2에 포함되지 않는 연료 및 에너지 관련 활동, 운영과정에서 발생된 폐기물, 출장, 직원 통근, 다운스트림 운송 및 유통, 판매된 제품의 사용, 판매된 제품의 폐기, 프랜차이즈, 투자에 대한 Scope3 온실가스 배출량

검증범위

본 검증의 범위는 LG 유플러스(주) 국내 사업장의 구매한 제품 및 서비스, 자본재, Scope1,2에 포함되지 않는 연료 및 에너지 관련 활동, 운영과정에서 발생된 폐기물, 출장, 직원 통근, 다운스트림 운송 및 유통, 판매된 제품의 사용, 판매된 제품의 폐기, 프랜차이즈, 투자에 대한 Scope3 온실가스 배출량이며, LG 유플러스(주)에서 제공한 활동데이터를 바탕으로 Scope3 온실가스 배출량을 검증하였음.

검증수준

제한적 보증수준

검증 데이터:

LG 유플러스(주) 2022년 Scope3 온실가스 배출량은 다음과 같습니다.

[단위: ton CO₂-e/yr]

구매한 제품 및 서비스	자본재	Scope1,2에 포함되지 않는 연료 및 에너지 활동	운영과정에서 발생된 폐기물	출장	직원 통근
384,063	315,362	111,861	274	1,904	4,659
다운스트림 운송 및 유통	판매된 제품의 사용	판매된 제품의 폐기	프랜차이즈	투자	합계
35,622	23,566	107	21,018	52,194	950,630

검증 기준 및 절차

LG 유플러스(주)의 요청에 따라 다음의 검증 기준을 활용하여 검증이 수행되었습니다.

- ISO14064-1:2018 and ISO14064-3:2019
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 2022-279호)
- WBCSD/WRI Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions (version 1.0)
- BSI 온실가스 배출량 검증 매뉴얼

검증 의견:

위의 검증기준에 따라 검증을 수행한 결과 BSI의 검증의견은 다음과 같습니다.

- 본 검증을 수행함에 있어 검증 대상 사업장의 방문이나 LG 유플러스(주)에서 제공한 자료의 진위에 대한 검증은 실행되지 않았습니다.
- 본 검증은 제공된 데이터의 한계와 현장검증 미실행, 샘플링 등 제한된 요소에 의해 영향을 받을 수 있으며, 이러한 검증의 한계로 인하여 중요한 오류가 발견되지 않고 존재할 수 있는 불가피한 위험을 내포하고 있습니다.
- 검증 활동 수행 결과, '적정하다'는 검증 결과에 중요한 영향을 미칠 오류 누락 및 허위기록을 발견하지 못했습니다.
- 데이터의 질적인 측면의 수준은 온실가스 검증의 중요 국제 원칙에 부합합니다.

For and on behalf of BSI:

Issue: 26/06/2023

Managing Director Korea, SeongHwan Lim