

# LIFE'S GOOD

WITH

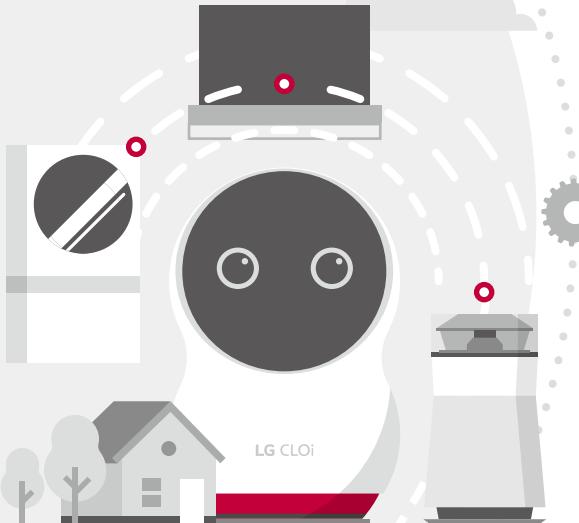
**LG**

2019-2020 LG전자 지속가능경영보고서

Life's Good with LG는  
LG전자의 CSR 슬로건으로서,  
LG전자의 다양한 CSR 활동에 대해  
 이해관계자와 폭넓게 소통한다는  
 의미를 담고 있습니다.



**GROWTH & CHANGE  
FOR A BETTER LIFE**



# 2019-2020 LG ELECTRONICS SUSTAINABILITY REPORT

## 보고서 개요

LG전자는 중장기 지속가능경영 3대 지향점과 9대 추진과제 설정을 통해 지속가능한 성장과 변화의 의지를 표명하고 이를 실현하기 위해 노력하고 있습니다. 이번 보고서는 중장기 지속가능경영 지향점을 달성하기 위한 LG전자의 노력과 함께 LG전자의 주요 지속가능경영 활동들을 이해관계자들과 공유하기 위한 목적으로 작성되었습니다. 중대성 평가를 통해 도출된 중요 이슈와 LG전자의 중장기 지속가능경영 지향점을 연계하여 지향점별 추진과제에 대해 경영접근방식(MA : Management Approach), 활동 및 성과, 목표와 진척 현황을 보고서를 통해 상세히 소개하고 있습니다. LG전자는 앞으로도 매년 보고서 발간을 통하여 LG전자의 지속가능경영 활동 및 성과들을 이해관계자들에게 투명하게 공개할 계획입니다.

## 보고서 작성 원칙과 기준

2019-2020 LG전자 지속가능경영보고서는 국제 지속가능경영 표준 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 '핵심적 부합방법(Core Option)'을 준용하였으며, SASB(Sustainability Accounting Standards Board) 및 TCFD(Task Force on Climate-related Disclosures)에서 제시하는 보고 기준을 반영하고 있습니다. 또한, UN산하 기구인 UNGC(United Nations Global Compact)의 인권, 노동, 환경, 반부패 등 4대 분야 10대 원칙을 따르고 있습니다. 이 밖에도 지속가능경영 설명의무를 담고 있는 AA1000AP(AccountAbility Principles Standard)의 4대 원칙인 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness), 영향성(Impact)을 충족하고 있습니다.

## 보고 기간

본 보고서는 2019년 1월부터 2019년 12월까지의 활동을 바탕으로 작성되었으며, 일부 주요 활동에 대해서는 2020년 상반기까지의 활동을 포함하여 이해관계자의 관심사항에 대응하고 있습니다. 정량적 성과의 경우 추세 변화를 파악할 수 있도록 2017년부터 2019년까지 3개년 데이터를 제공하고 있습니다.

## 보고 범위

본 보고서는 LG전자가 운영하고 있는 본사, 한국/외 생산사업장 및 판매법인 전체를 보고 범위에 포함하고 있습니다. 재무 정보의 경우 한국채택국제회계기준(K-IFRS : Korean International Financial Reporting Standards)에 따라 연결기준으로 작성되었으며, 일부 별도기준으로 작성된 재무 정보에 대해서는 주석으로 표기하였습니다. 사회 및 환경 정보는 데이터 취합의 제한이 있는 경우, 해당 정보의 보고 범위를 주석에 별도 표기하였습니다.

## 제3자 검증

보고서 작성 프로세스 및 작성된 제반 정보의 정확성, 객관성 및 신뢰성을 확보하기 위해 독립적 검증 전문기관(DNV GL)에 검증을 의뢰하였으며, 국제적 검증 규격에 따라 검증을 완료 하였습니다. 제3자 검증 결과는 p.122-123에 상세히 수록되어 있습니다. 본 보고서의 재무 정보는 독립적인 감사인의 회계 감사를 거쳤으며, 온실가스 배출량 및 에너지 사용량에 관한 검증은 '온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침'의 검증 원칙에 따라 수행되었습니다.



LG전자 지속가능경영을  
만날 수 있는 곳  
  
LG전자 웹사이트  
[http://www.lge.co.kr/  
sustainability](http://www.lge.co.kr/sustainability)



## CONTENTS

### 1. CORPORATE OVERVIEW

경영철학	004
CEO 메시지	006
경영진 메시지	008
기업개요	010
사업조직	012

### 2. SUSTAINABILITY COMMITMENTS

LG전자 중장기 지속가능경영 지향점	020
지능형 생활환경 구축	022
고객의 건강한 삶 추구	030
그린 비즈니스 확대	034
탄소 중립 추구	038
제품의 환경영향 저감	042
자원순환 촉진	048
지속가능한 공급망 구축	052
양질의 안전한 일자리 구축	058
지역사회 공헌 확대	066

### 3. SUSTAINABILITY FACT BOOK

지배구조	074
정도경영	076
컴플라이언스	078
공정거래	080
안전·환경	082
협력회사	086
고객	088
정보보호	090
임직원	092
사회공헌	096

### 4. APPENDIX

지속가능경영 데이터	101
EESH·품질 인증현황	112
소속단체·수상경력	113
증대성 평가	114
GRI Standards Index	116
SASB Index	119
TCFD Index	120
기업지배구조 Index	121
제3자 검증의견서	122
지속가능경영보고서 발간 현황	124



# 1

## CORPORATE OVERVIEW

- 004 경영철학
- 006 CEO 메시지
- 008 경영진 메시지
- 010 기업개요
- 012 사업조직

# 경영철학

## LG Way

LG 구성원의 사고 및 행동의 기반으로서 경영이념인 ‘고객을 위한 가치창조’와  
‘인간 존중의 경영’을 LG의 행동방식인 ‘정도경영’으로 실천함으로써  
LG의 비전인, ‘일등 LG’를 달성하자는 것을 의미합니다.



# CEO 메시지



## ‘디지털 전환 중심의 성장과 변화를 통한 고객가치 창출’ LG전자가 추구하는 비즈니스의 본질입니다.

### 이해관계자 여러분 안녕하십니까?

LG전자는 전자제품, 모바일 통신기기 및 가전제품 분야의 기술혁신을 선도하는 글로벌 리더로 전세계 사업장에서 성장과 발전을 지속하며 고객가치를 창출하고 있습니다. LG전자를 향한 이해관계자 여러분의 변함없는 격려와 성원에 먼저 감사를 드립니다.

2020년 상반기에는 글로벌 무역분쟁과 환율 변동 리스크 등 불확실한 경영환경과 함께 코로나19 바이러스의 출현과 확산으로 그 어느 때보다 글로벌 경제와 산업 전반이 침체되는 불안한 시기가 지속되고 있습니다. 이러한 위기의 순간에 가장 필요한 것은 역경을 딛고 일어서고자 하는 굳건한 의지와 노력일 것입니다. LG전자는 지역사회와 일원이자 기업시민으로서 현재의 위기를 극복하여 이해관계자 여러분과 함께 성장하는 내일을 만들어가기 위해 다음과 같은 노력을 지속하고자 합니다.

### 첫째, 디지털 전환 중심의 성장과 변화를 통해 비즈니스의 혁신을 이루겠습니다.

LG전자는 기존 주력 사업을 중심으로 성장하고 이를 통해 또 다른 도약과 성장을 위한 변화의 기반을 다져왔습니다. 하지만, 오늘날의 복잡한 시장 환경과 경쟁구도는 기업의 성장과 변화에 많은 영향을 미치고 있습니다. 이에 LG전자는 중장기적 관점에서 성과를 창출할 수 있는 분야에 대한 선택과 집중 그리고, 이를 기반으로 하는 성장과 변화의 선순환을 통해 비즈니스 모델 혁신을 추진하겠습니다.

특히, 4차 산업으로 대변되는 초연결 시대에 디지털 전환(Digital Transformation)은 LG전자의 지속가능한 비즈니스를 이끌어갈 가장 중요한 요소 중 하나입니다. 인공지능(AI), 빅데이터 등 성장 가능성이 높은 영역에 집중하여 다가올 변화에 주도적으로 대응해야 합니다. 이를 위해 LG전자는 다양한 제품에 콘텐츠와 서비스를 추가하고 커넥티드 디바이스를 바탕으로 새로운 시장 구축과 성장동력 확보를 위해 노력하겠습니다. 그 과정에서 형성되는 여러 분야 기업들과의 전략적 협업은 LG전자의 오픈 이노베이션을 강화시키고 더 나아가 실질적인 성과 창출에 기여하게 될 것입니다.

이 밖에도 LG전자는 전사적 역량을 결집하여 급변하는 경영환경의 변화에 선제적으로 대응하고 비즈니스 혁신을 주도할 수 있는 빠르고 책임 있는 의사결정 체제를 구축해 나가겠습니다.

### 둘째, 모든 비즈니스 역량을 고객가치를 창출하는 데 집중하겠습니다.

LG전자는 고객에 대해 보다 친밀하고 혁신을 통해 고객가치를 실현하는 것을 어떠한 환경에서도 지켜나가야 할 본질적인 경쟁력이자 장기적인 목표로 삼고 있습니다. 제품 중심의 비즈니스 구조는 지속적으로 유지하되 그 중심에는 항상 고객가치 창출이 기반이 되어야 함을 잊지 않겠습니다. LG전자의 전 임직원은 고객의 목소리가 기업 경영에 있어 큰 선율이자 기회임을 인식하고 항상 귀 기울여 듣겠습니다. 또 이를 기반으로 새로운 고객가치를 창출하기 위해 성장과 변화를 이끌어내고자 노력하겠습니다.

### 마지막으로, 더 나은 미래를 위해 함께 노력하는 따뜻한 기업이 되겠습니다.

LG전자는 경제적 가치를 창출할 뿐 아니라 기업의 사회적 책임 이행에도 최선의 노력을 다할 것입니다. 특히, 지속가능경영 측면에서 중장기 지향점을 수립하고 이를 달성하기 위해 다양한 활동을 추진하고 있으며 관련 성과를 지속적으로 관리하고 있습니다. LG전자는 ‘지능형 라이프스타일 촉진’, ‘탄소 중립 및 순환경 실현’, ‘더 나은 사회 구현’이라는 3대 지속가능경영 지향점을 통해 이해관계자 여러분께 더 나은 삶의 가치를 제공하고 지속 가능한 미래를 함께 준비해 나가고자 최선의 노력을 다 할 것입니다.

창립 이래 반세기를 넘어 경제·사회·환경적 가치 창출을 위해 노력해온 LG전자는 앞으로도 고객, 환경, 협력회사, 지역사회, 임직원 등 이해관계자 여러분께 더 나은 삶의 가치를 제공하고자 노력하겠습니다. 성장과 변화, 혁신을 기반으로 지속 가능한 발전을 추구하는 LG전자의 발걸음에 이해관계자 여러분의 따뜻한 관심과 격려 부탁드립니다.

감사합니다.

2020년 6월  
LG전자 CEO  
사장 권봉석

# 경영진 메시지



CFO  
부사장 배두용

비재무 정보를 **투명하게 공개**하고 이해관계자와 **적극적으로 소통**하며  
**LG전자의 지속가능성**을 굳건히 이어가겠습니다.

최근 사회책임투자(Responsible Investment)가 확대되고 선진국을 중심으로 ESG(Environment, Social, Governance) 정보공시가 의무화되면서 사회적 책임 및 지속가능경영의 중요성이 강조되고 있습니다. 또한, 자발적 준수 성격의 사회적 책임과 관련한 국제 협약이 각국의 규제 및 글로벌 기업의 구매요건에 반영되면서 글로벌 컴플라이언스 관리 수준이 시장에서의 경쟁력으로 작용하고 있습니다.

LG전자는 이러한 시장환경에서 비재무적 요소의 관리가 재무적 성과에 큰 영향을 줄 수 있다는 점을 인식하고 경제·사회·환경 분야의 위험과 기회, 목표와 성과를 다양한 공시채널을 활용해 투명하게 공개하고 있습니다. 특히, ‘중장기 지속가능경영 지향점’을 중심으로 지속가능경영을 체계적으로 추진하고 글로벌 기업으로서 이해관계자의 기대에 부합하고자 노력하고 있습니다.

LG전자는 코로나19 바이러스의 확산으로 글로벌 경제가 침체되는 가운데 불확실한 시장환경을 이겨내며 경영 상황을 안정시키는 동시에 경제·사회·환경적 가치를 창출할 수 있도록 최선의 노력을 다할 것입니다. 흔들리지 않는 굳건한 성장을 이어가며 지속가능한 미래 사회에 기여하고자 하는 LG전자의 노력을 계속될 것입니다.

고객 관점, 플랫폼 기반의 인공지능을 통해 모든 생활공간에서 **새로운 라이프 스타일**을 제공하는 Lifestyle Innovator가 되겠습니다.

LG전자는 이제 가전제품만이 아닌 ‘At Home’, ‘On the Road’, ‘In the Office’에 이르는 고객의 모든 생활공간에서 새로운 삶의 방식을 제공하는 Lifestyle Innovator로 변화하며 성장하고 있습니다. 집안의 기기들이 서로 연결되어 고객을 돌보고, 집안과 밖의 기기들이 서로 소통하며, 더 나아가 도시 전체가 실시간으로 연결되어 새로운 라이프스타일의 구축에 기여할 수 있도록 노력하고 있습니다.

이를 위해 LG전자는 인공지능 ThinQ의 개념을 제품에서 플랫폼으로 확장하는 변화를 선언하였습니다. 이제 LG전자의 모든 제품들은 클라우드 기능, 빅데이터 모듈, 인공지능 엔진 등이 탑재된 플랫폼에 연결되어, 한 가지의 단순한 스마트 기능을 제공하는 것이 아닌 플랫폼의 다양한 기능들을 활용하여 새로운 고객가치 실현에 기여할 것입니다.

또한, LG전자의 세 가지 인공지능 지향점인 진화(Evolve), 접점(Connect), 개방(Open)은 지속적인 강화, 발전을 거듭하며 고객에게 진화된 최적의 맞춤 기능을 제공하고,

집 안의 모든 기기를 아우르는 다양한 포트폴리오를 접점으로 다양한 인공지능 경험을 선사할 것입니다. 이 밖에도 LG전자는 고객이 필요로 하는 것이라면 어떤 것이라도 제공해주는 오픈 생태계 지향 개방 전략을 추구하고 있으며, 미국, 캐나다 등 북미지역의 연구조직을 통합하여 ‘북미R&D센터’를 신설하고 인공지능 분야의 인재를 영입하는 등 글로벌 R&D 확장에도 힘쓰고 있습니다.

LG전자는 앞으로도 고객이 가장 필요로 하는 인공지능을 정의하여 제공하고, 업계에 표준을 제시하며 다음 발전단계로 끌어올리기 위한 리더의 역할을 수행함과 동시에 인공지능 윤리와 안전이 적용된 선한 인공지능(Good AI)을 통해 인류의 번영과 발전에 기여할 수 있도록 노력할 것입니다.

CTO  
사장 박일평



‘**진정한 고객 가치의 실현**’을 위해 LG전자의 일하는 방식에 **실질적인 변화**를 만들어 나감으로써 **기업과 사회의 지속성장**에 기여할 수 있도록 하겠습니다.

LG전자는 빠르게 변화하는 경영환경에 맞추어 과감한 시도를 장려하면서, 근본적인 변화와 혁신을 위해 긴 호흡을 가지고 LG Way에 담겨 있는 경영이념과 행동방식을 기준으로 일관성 있는 활동들이 지속될 수 있도록 노력하고 있습니다.

디지털 전환(Digital Transformation)이라는 새로운 시도의 일환으로 빅데이터 기반의 AI 채용 시스템을 도입하여 인재들과의 소통 확대를 위한 다양한 활동들을 진행하고 있으며, 구성원들이 단순하고 반복적인 업무를 배제하고 보다 창의적이고 가치 있는 핵심 업무에 몰입하면서 이미 있는 성과를 낼 수 있도록 RPA(Robotic Process Automation) 프로세스를 도입하여 업무 혁신을 꾀하고 있습니다. 또한, 사업 특성을 고려한 맞춤형 제도 운영을 통해 조직이 유연하고 자율적으로 운영될 수 있게 하고, 구성원들이 자신의 능력을 최대한 발휘하면서 회사와 함께 성장하고 미래에 대한 비전을 가질 수 있도록 지원하여 구성원은 물론 사회 전체의 삶의 질 향상에 기여하고자 합니다.

사회적 책임을 다하는 기업시민으로서 LG전자는 인권경영이 기업 운영의 중요한 축으로 자리잡을 수 있도록 각종 제도 운영 기준에 이를 반영하고 있으며, 매년 구성원들의 인식과 실천 정도를 점검하여 개선이 필요한 부분에 대해 지속적으로 피드백하고 있습니다. 아울러 정부경영이라는 LG만의 고유한 행동방식에 따라 협력 회사와의 상생, 임직원의 건강, 근무 현장의 안전 비즈니스 전반에 걸친 환경 경영을 강화해나가고 있습니다. 그리고 양성평등 사회를 구현하고자 여성인재들의 경력단절을 최소화하고 불이익을 방지하기 위한 제도적인 장치를 마련하였으며 여성인재를 지속 발굴하여 주요 조직책임자로 보임시키기 위한 활동을 적극적으로 진행하고 있습니다.

LG전자는 글로벌 기업시민으로서의 사회적 책임을 완수하기 위해 구성원 개인과 이해관계자의 목소리를 더 귀담아 듣고 이를 기업 경영에 반영할 수 있도록 지속적으로 노력하겠습니다.

CHO  
전무 김원범



# 기업개요

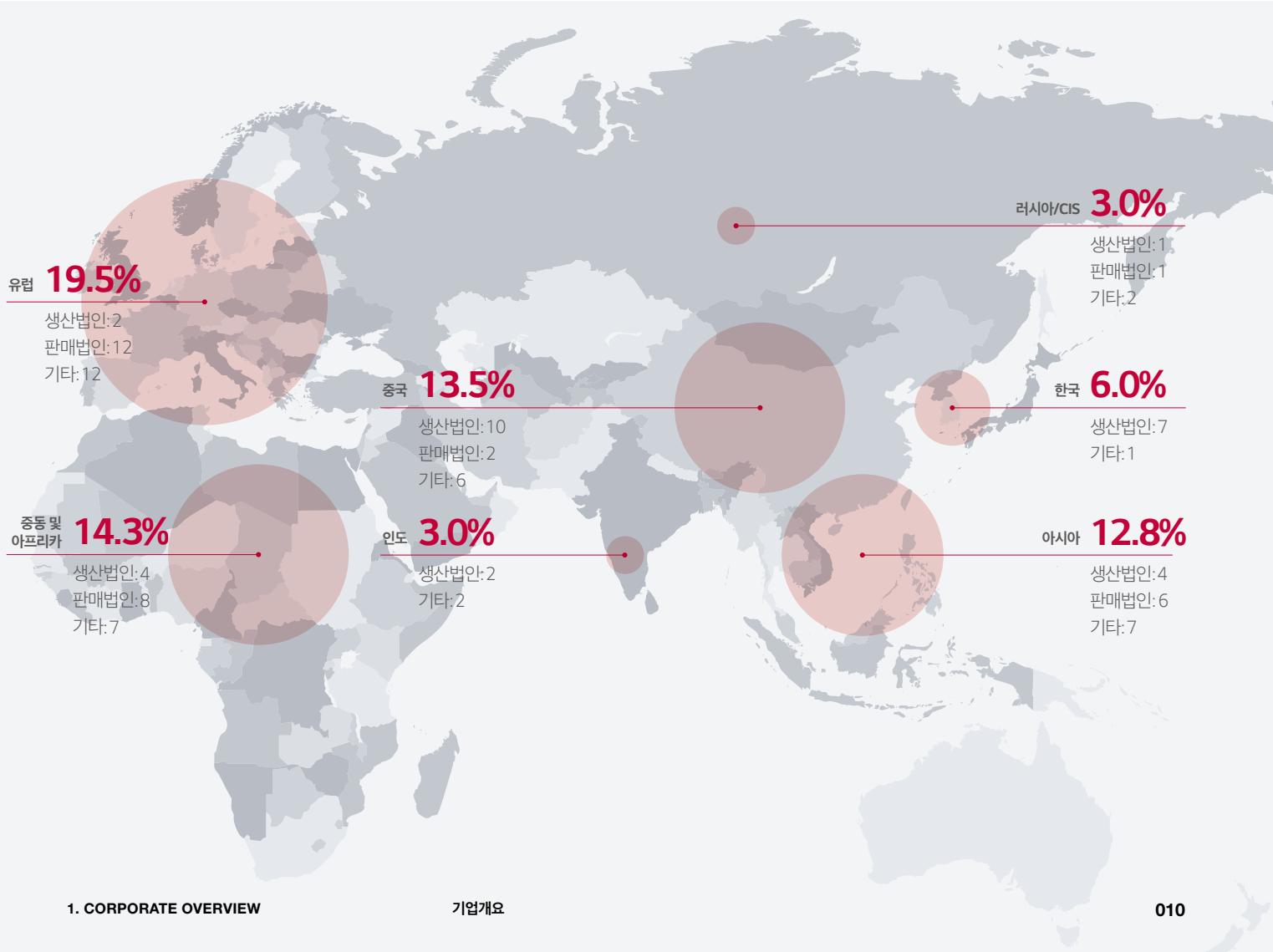
## 기업 소개

LG전자는 가전제품, 모바일 통신기기, 전자제품 분야의 기술혁신을 선도하는 글로벌 리더로 전 세계 140여개 법인에서 비즈니스를 전개하고 있으며, 2019년에는 62.3조 원의 매출을 기록하였습니다. LG전자의 사업은 H&A(Home Appliance & Air Solution), HE(Home Entertainment), MC(Mobile Communications), VS(Vehicle component Solutions), BS(Business Solutions)의 5개 사업본부로 구성되어 운영되고 있으며 냉장고, 세탁기, TV, 휴대폰, 자동차 부품, 태양광 등 다양한 분야의 시장을 선도하고 있습니다.

기업명	LG전자 주식회사
본사 소재지	서울 영등포구 여의대로 128 LG트윈타워
업종	제조
주요 생산품목	냉장고, 세탁기, 가정용 에어컨, 상업용 에어컨, 전자레인지, 청소기, TV, 모니터, PC, 오디오, 비디오, 이동단말, 자동차 부품, 태양광 등
대표이사	권봉석

2019. 12. 31. 기준	
설립일	1958년 10월 1일
구성원	73,971명(한국 40,110명*, 해외 33,861명)
자산(연결)	448,599억 원
부채(연결)	284,347억 원
자본(연결)	164,251억 원
매출액(연결)	623,062억 원
영업이익(연결)	24,361억 원

\*LG전자 사업보고서 기준



## 주주 현황

### 5% 이상 주주 현황

주주명	소유주식수	지분율
(주)LG <sup>1)</sup>	55,094,582주	33.67%
국민연금공단	15,518,099주	9.48%
BlackRock Fund Advisors	8,243,170주	5.04%

1) 지주회사로서 공정거래법 상 LG전자 지분 30% 이상 보유 필요, (주)LG의 최대주주는 구암모 LG그룹 회장으로 15% 지분 보유

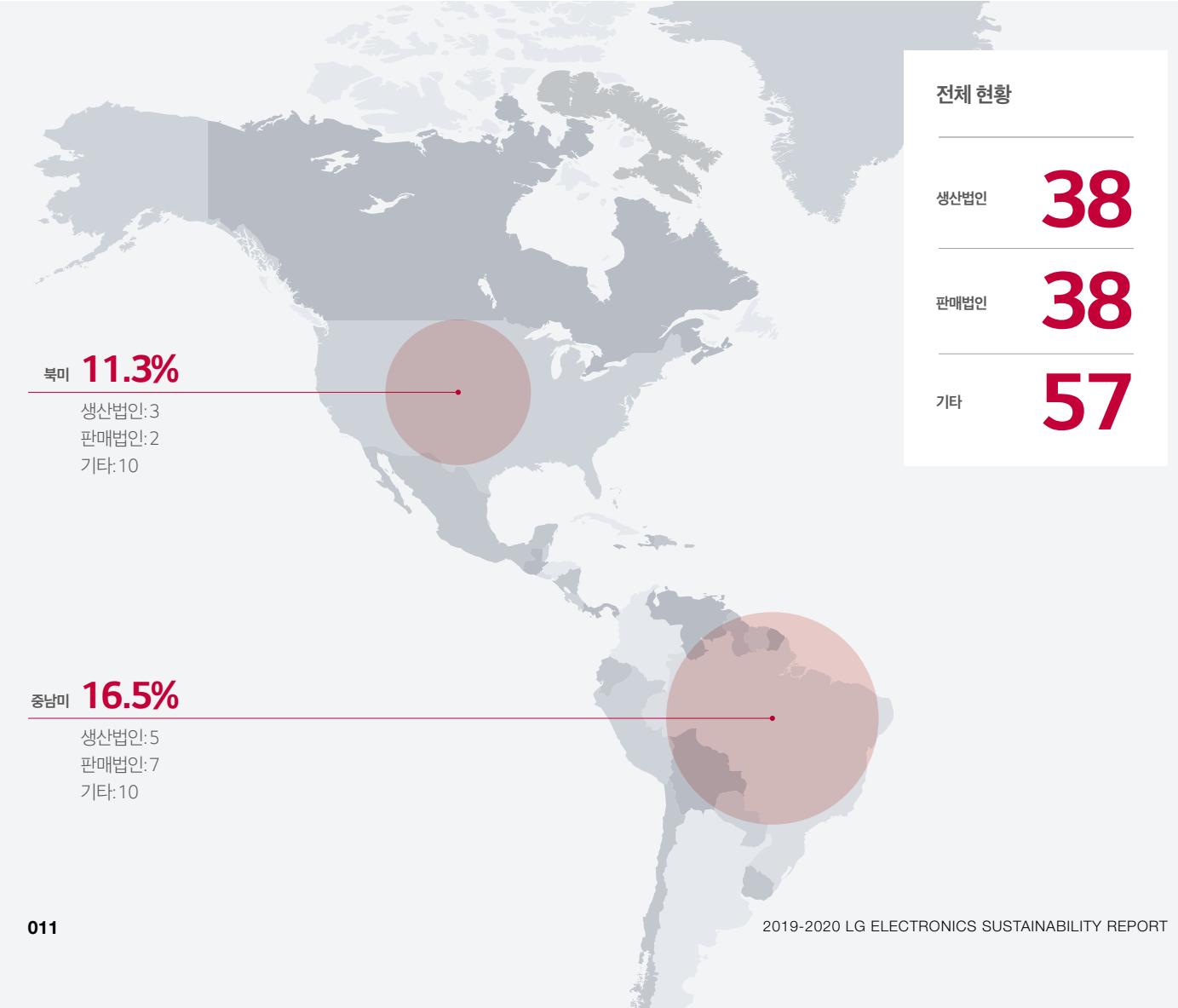
### 최대주주 및 특수관계인

주주명	관계	소유주식수	지분율
(주)LG	지주회사	55,094,582주	33.67%
조성진	前 LG전자 CEO	16,235주	0.01%
정도현	前 LG전자 CFO	1,447주	0.00%

## 글로벌 현황

2019. 12. 31. 기준

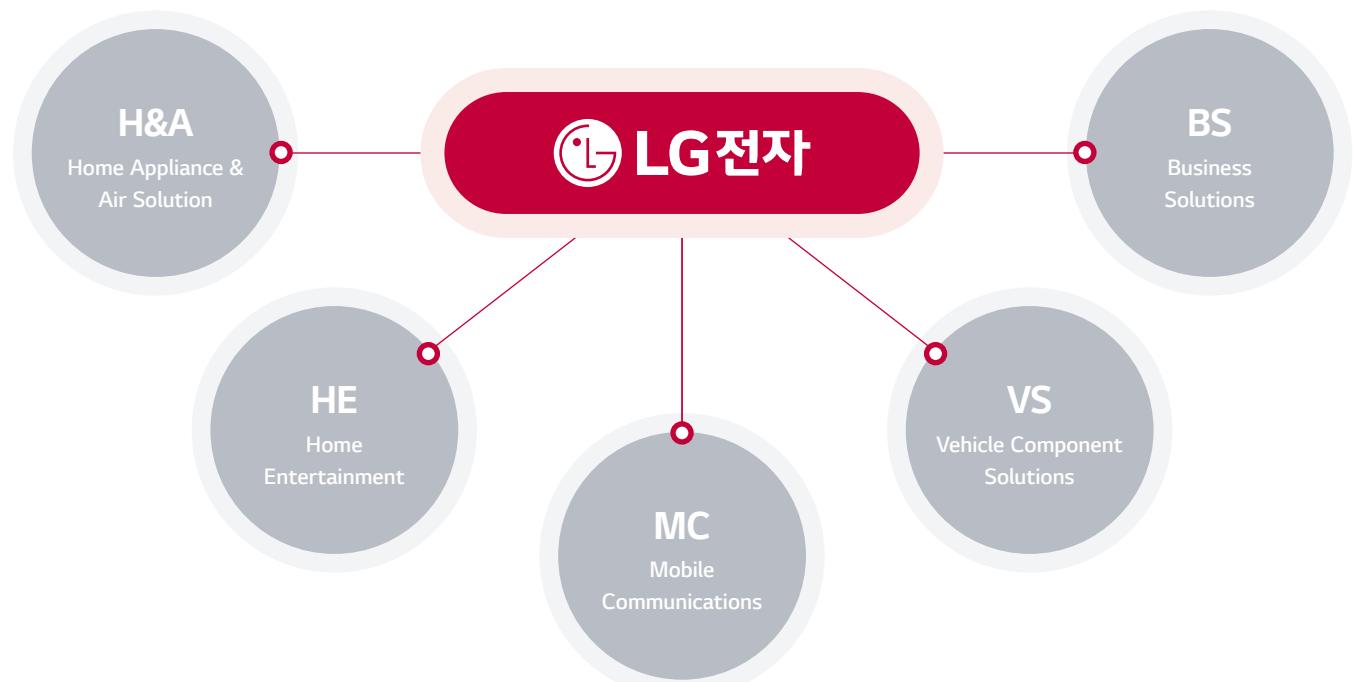
구분	매출액(단위: 억 원)	구성원(단위: 명)
한국	227,292	40,110
북미	144,737	3,370
유럽	86,864	4,286
아시아	66,228	11,191
중남미	35,857	5,727
중국	22,947	6,588
중동 및 아프리카	22,779	1,224
러시아 등	16,358	1,475
총계	623,062	73,971



## 전체 현황

# 사업조직

LG전자의 사업부문은 주요 생활가전 제품과 상업용 에어컨을 생산·판매하는 Home Appliance & Air Solution(H&A), 디지털 미디어 제품 등을 생산·판매하는 Home Entertainment(HE), 이동단말 등을 생산·판매하는 Mobile Communications(MC), 자동차부품을 설계·제조하는 Vehicle Component Solutions(VS), 그리고 디스플레이 및 태양광발전 소재를 생산·판매하여 맞춤형 제품 및 솔루션을 제공하는 Business Solutions(BS) 사업으로 구성되어 있습니다.



## H&A Home Appliance & Air Solution



2019 매출액(연결기준)  
**215,155 억 원**

2019 매출비중(연결기준)  
**34.5%**

H&A(Home Appliance & Air Solution) 사업본부는 전 세계 고객의 문화적 특성과 생활 습관 등 고객 연구를 기반으로 혁신적인 기술, 프리미엄 디자인을 결합한 시장 선도형 제품들을 선보이며 '글로벌 토클 홈 솔루션'을 제공함으로써 글로벌 가전 시장을 선도하고 있습니다.

정보통신기술(ICT)의 발달로 인한 디지털 사회로의 전환과 디지털 환경에 익숙한 MZ세대의 등장 등 사회의 변화는 산업 전반에 걸쳐 고객의 니즈를 과거와 다른 모습으로 변화시키고 있습니다. LG전자는 이러한 변화 속에서 프리미엄 브랜드 경쟁력과 디지털 전환(Digital Transformation)을 통한 새로운 사업 기회를 발굴하는 등 지속적인 성장의 선순환 구조를 만들어가고자 노력하고 있습니다. 고객이 원하는 공간을 만들어 낼 수 있는 가전을 한 발 앞서 제시하여 LG전자가 지난 포트폴리오를 공간 사업으로 확장하고 있으며, 향후 더욱 확대될 것으로 예상되는 비대면 서비스 제공을 위해 ThinQ 앱을 통한 제품과 서비스를 강화할 계획입니다. 프리미엄 가전뿐만 아니라 고객 삶의 질을 높이는 新가전 등 LG전자의 제품을 향한 고객의 신뢰와 성원에 감사드리며, 더욱 좋은 품질과 서비스를 통한 지속적인 고객가치 창출로 보답하겠습니다.

H&A사업본부장  
사장 송대현



## HE Home Entertainment

HE사업본부는 고객중심의 지속가능한 가치를 창출하기 위해 TV, AV, 홈 뷰티 등 전 사업부문으로 고객 중심의 사고와 전략을 전파하고 있습니다. 고객 자문단 운영 및 빅데이터 활용 등 고객을 이해하기 위한 활동을 지속적으로 강화하고 있으며, 이를 통해 더욱 정확하고 섬세하게 고객의 니즈를 파악하고 있습니다. 특히, OTT 등 스트리밍 콘텐츠를 소비하는 TV 시청 트렌드 변화에 대응하여 콘텐츠를 쉽고 부담없이 시청할 수 있도록 AI기반 최적의 UX와 무료 콘텐츠(LG채널) 등의 서비스를 제공하고, 라이프스타일을 중시하는 고객을 위해 공간과 조화를 이루는 혁신 디자인의 TV를 선보이고자 합니다. 이 밖에도 무선스피커 및 무선 이어버드 시장에서 차별화된 기능과 품질을 통해 가시적인 성과창출을 위한 노력을 지속하고 있으며, 홈 뷰티시장에서는 고객의 아름다움과 건강에 대한 관심을 충족시킬 수 있는 의료기기 수준의 새로운 뷰티기기 개발을 위해 노력하고 있습니다. HE사업본부는 이러한 비즈니스 활동을 통해 사업의 본질에 충실하면서, 동시에 삶을 주도적으로 변화시킬 수 있는 지속가능한 가치를 이해관계자 여러분께 제공할 것입니다.

HE사업본부장  
부사장 박형세



HE(Home Entertainment) 사업본부는 TV, AV 제품 등의 멀티미디어 영상 음향기기, 그리고 뷰티케어 사업 등을 통해 다양한 고객의 요구를 충족시키는 Total Solution Provider로서 업계에서 위상을 공고히 하고 있습니다.



2019 매출액(연결기준)  
**161,517**<sup>억원</sup>  
2019 매출비중(연결기준)  
**25.9%**



## MC Mobile Communications



2019 매출액(연결기준)  
**59,667**<sup>억원</sup>  
2019 매출비중(연결기준)  
**9.6%**

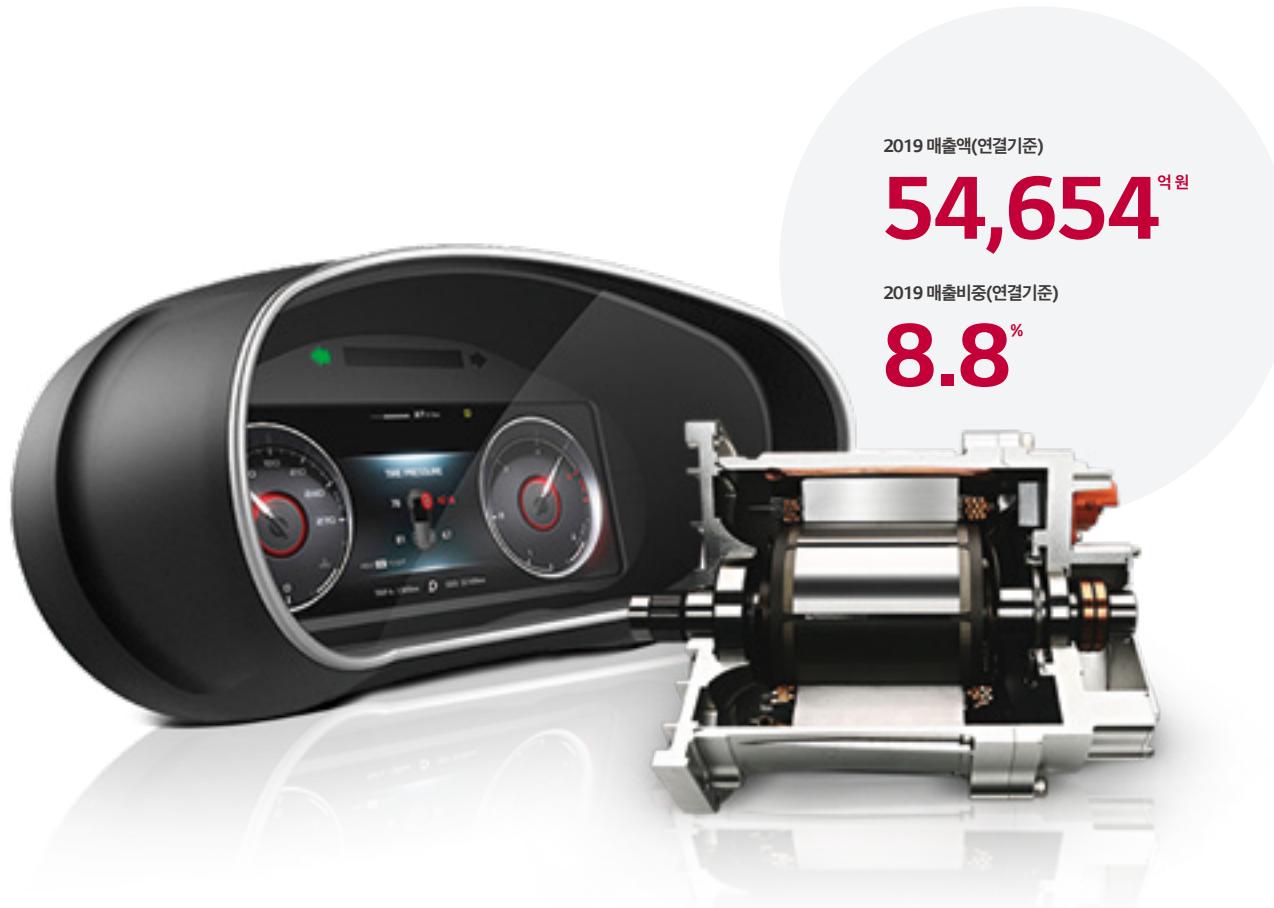
MC(Mobile Communication) 사업본부는 고객 가치에 기반한 혁신을 통해 최고의 사용자 경험을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 특히, 우수한 하드웨어 역량과 혁신적인 기술, 독창적인 디자인으로 고객의 삶에 새로운 가치를 더하고자 합니다.

MC사업본부장  
부사장 이연모



MC(Mobile Communication) 사업본부는 급변하는 모바일 시장 속에서 지속 가능한 발전 및 성장을 위해 3가지 과제를 중점적으로 추진할 계획입니다. 먼저 고객 가치 기반의 실용적인 혁신에 집중하고자 합니다. 고객의 요구 사항과 불편사항을 상품전략에 반영하여 단기적으로는 고객 만족도를 높이고 장기적으로는 자사 제품을 선택하고자 하는 고객층을 확대하고자 합니다. 또한, 고객 평가단 운영 등을 통하여 경영진이 철저히 고객 관점에서 판단하고 의사결정을 할 수 있도록 하겠습니다. 둘째, 시장의 새로운 트렌드를 활용하여 제품 리더십을 확보할 것입니다. 고객에게 인정받을 수 있는 새로운 컨셉의 제품을 미리 준비하고 확실한 경쟁우위를 가진 하드웨어 요소 확보 및 외부 전문업체와 디자인, UX 등의 협업을 통해 경쟁력을 강화할 것입니다. 또한, 지속적인 브랜드 커뮤니케이션을 통하여 자사 제품에 대한 이미지와 고객인식을 개선하겠습니다. 마지막으로 새로운 사업기회를 적극적으로 발굴하여 추가 성장 동력을 확보할 것입니다. 글로벌 플랫폼 업체와의 협업을 기반으로 하드웨어 이외의 영역에서 수익화 프로그램을 확대하고, 다양한 스크린 디바이스를 활용하여 소프트웨어 영역에서 순환 수익 모델을 구축하고자 합니다. 또한, 동영상 / 멀티미디어 소비에 최적화된 새로운 제품군을 발굴하여 신성장 동력으로 육성할 계획입니다.

## VS Vehicle component Solutions



VS(Vehicle component Solutions) 사업본부는 차량용 인포테인먼트(AV 내비게이션, 디스플레이 시스템, 텔레매틱스, 차량 내 모니터링 시스템) 제품, 전기자동차용 구동부품(모터, 인버터, 컨버터 등), 자동차 램프의 생산 및 판매를 통해 'Innovation Partner for Vehicle Electrification'이라는 기업 비전을 달성하고자 노력하고 있습니다.

자동차 산업은 CASE(Connectivity, Autonomous, Shared Mobility, Electrification)로 대표되는 미래 트렌드로 인해 산업 자체가 새롭게 변모하는 전환기를 맞이하고 있으며, 다양한 리스크와 기회가 공존하고 있습니다. 이러한 시장의 흐름 속에서 지속 가능한 성장과 발전을 이루기 위해서는 '선택과 집중'이라는 전략적 기조 아래 고객 및 시장의 변화에 유연하게 대응하고 지원의 효율성을 극대화하는 것이 무엇보다도 중요하다고 볼 수 있습니다. 이에 VS사업본부는 전략 및 포트폴리오의 재점검을 통해 지속 가능한 성장의 발판을 마련하고자 합니다. 이를 위해 인포테인먼트와 차량용 램프 사업의 제품 경쟁력을 강화하고 사업구도를 고도화함과 더불어 전기차부품 사업을 성장시켜 VS본부의 주요 동력으로 지속 발전시켜 나갈 계획입니다. 이 밖에도 차량용 램프를 제품군으로 삼아 센서 및 네비게이션과 연계한 지능화를 추진할 계획입니다. 궁극적으로는 소비자 가전 및 IT 관련 사업을 통해 축적한 사용자 경험을 자동차 부품 사업에 접목하여, 차별화된 HMI(Human Machine Interface)를 자동차 업체와 공동으로 개발하고 소비자에게 제공함으로써 진정한 고객가치를 실현해 나가고자 합니다.

VS사업본부장  
부사장 김진용



## BS Business Solutions

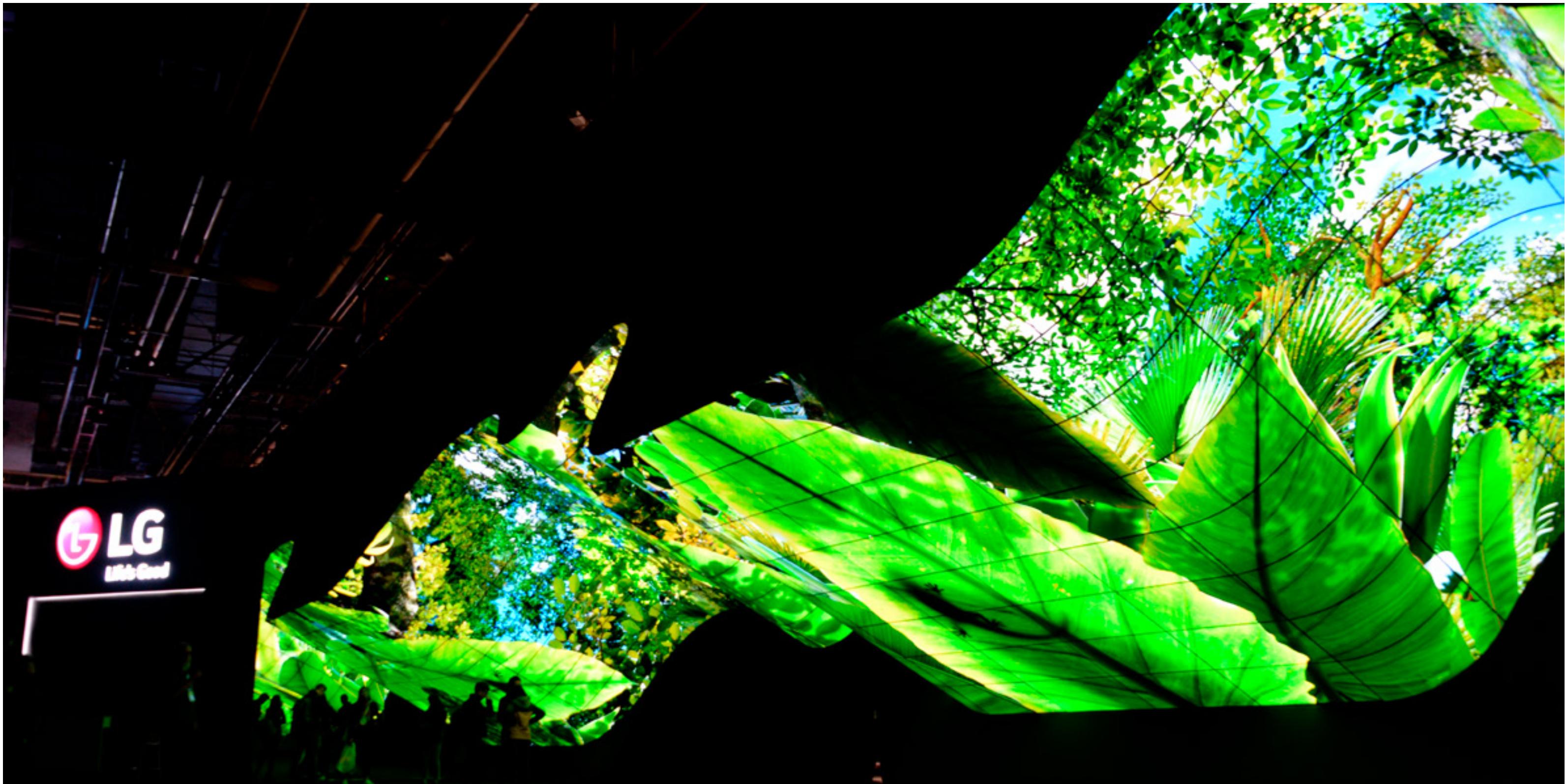
BS사업본부는 LG전자의 제품과 서비스를 통해 Total Solution을 제공하는 비즈니스 파트너로써 '기업 고객의 업무혁신과 성공적인 사업수행'에 근본적인 가치를 두고 있습니다. 이를 실현하기 위해 급변하는 시장 동향 및 기술을 선제적으로 파악하여 제품 및 소프트웨어에 접목하고자 노력하고 있으며, 디지털 마케팅을 통해 고객과 양방향 소통을 지속하고 있습니다. 또한, 시장의 다양한 요구 사항에 선제적으로 대응하기 위한 전략 제품의 라인업을 지속적으로 확대하고 있으며, 고효율 태양광 모듈, 에너지 저장장치(ESS)와 에너지 관리 솔루션(EMS) 등 에너지 사업의 제품 및 서비스들이 생산, 저장 및 관리 측면에서 더욱 효율적으로 사용될 수 있도록 통합적인 환경 구축에도 힘쓰고 있습니다. 앞으로도 거래의 연속성을 가지는 B2B 비즈니스의 특성상 고객과 축적된 신뢰를 바탕으로 다양한 영역의 가치를 발굴해 나갈 계획입니다.

BS사업본부장  
사장 권순환



BS(Business Solutions) 사업본부는 인포메이션 디스플레이(ID) 제품과 태양광 패널 제품을 기반으로 전 세계 기업고객에게 혁신적인 제품과 솔루션을 제공하는 비즈니스 파트너입니다. ID 산업은 성장하는 사이니지 시장을 선도하는 제품을 개발 및 출시하고자 노력하고 있으며, 태양광 패널 사업은 고효율의 N타입 태양광 패널 기술을 중심으로 시장 입지를 다지고 있습니다.





# 2

## SUSTAINABILITY COMMITMENTS

- 020 LG전자 중장기 지속가능경영 지향점
- 022 지능형 생활환경 구축
- 030 고객의 건강한 삶 추구
- 034 그린 비즈니스 확대
- 038 탄소 중립 추구
- 042 제품의 환경영향 저감
- 048 자원순환 촉진
- 052 지속가능한 공급망 구축
- 058 양질의 안전한 일자리 구축
- 066 지역사회 공헌 확대

# LG전자 중장기 지속가능경영 지향점

LG전자는 가전 및 전자제품, 모바일 통신기기 분야의 글로벌 리더를 넘어 어떠한 위기상황에도 흔들리지 않고 지속적으로 성장하는 Global Top Company로 자리매김하기 위해 지속가능경영을 추구하고 있습니다. LG전자는 중장기 관점의 3대 지향점을 제시하고 UN 지속가능발전목표와 접목한 9대 추진과제를 설정 및 실행하여 지속가능한 발전과 기업의 사회적 책임 준수에 대한 글로벌 이해관계자의 기대에 부응하고 있습니다. 앞으로도 ‘지능형 라이프스타일 촉진’, ‘탄소 중립 및 순환경 실현’, ‘더 나은 사회 구현’을 바탕으로 비즈니스를 전개하여 지속가능한 발전과 더 나은 미래세계 실현에 기여하고자 합니다.

3대 지향점	지향점 추진 과제	지향점 주요 추진 목표	진행중	진행 완료	2019년 주요 성과
<b>1 지능형 라이프스타일 촉진</b>	<b>지능형 생활 환경 구축</b>  <p>인공지능 등 미래기술을 기반으로 누구나 쉽게 사용할 수 있는 제품을 확대하여 고객의 더 나은 삶을 추구한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지능형 연결(Intelligent Connectivity)을 구축하고 제품/서비스에 공감 가치를 더하여 더 나은 삶의 환경 조성</li> </ul>		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• LG전자 인공지능 로드맵(AIX) 구축</li> <li>• LG AI Specialist 총 12명 육성</li> <li>• 인간공학 디자인상 수상(코드제로 무선청소기 등)</li> </ul>
모든 사물과 사람이 지능적으로 연결되는 한 차원 높은 편의, 편의 및 접근성을 제공하고 건강한 라이프스타일을 추구하는 혁신적 제품 출시와 환경 친화적인 그린 비즈니스를 확대하여 ‘지능형 라이프스타일’로의 전환에 기여하는 기업이 된다.	<b>고객의 건강한 삶 추구</b>  <p>사회환경적 변화를 고려한 혁신적 제품을 출시하여 고객이 건강한 라이프스타일을 누릴 수 있도록 기여한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회/환경을 고려한 미래지향적 기술 결합(Hardware, Software, AI, 5G)으로 고객 맞춤형 건강한 라이프스타일을 보장</li> </ul>		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강관리 가전 매출 161% 증가(2016 대비)</li> <li>• 건강관리가전 기술 개발(TrueSteam, UVnano)</li> </ul>
	<b>그린 비즈니스 확대</b>  <p>신재생에너지, 전기자동차 등 환경 친화적인 비즈니스를 지속적으로 개발하여 지속가능한 사회 구현에 기여한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 미래지향적, 친환경적, 인류보편적 가치가 반영된 사업 지속 개발(신재생에너지, 전기자동차 등)</li> </ul>		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 솔라 카루프(Solar Car Roof) 양산공급 착수</li> <li>• 양면발전(Bifacial) 태양광 모듈, 한국 첫 UL 인증 획득</li> </ul>
<b>2 탄소 중립 및 순환경 실현</b>	<b>탄소 중립(Zero Carbon) 추구</b>  <p>생산 단계 온실가스 감축 및 에너지 고효율 제품 개발을 통해 탄소 중립을 지향한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 생산 단계 탄소배출량 2017년 대비 50% 감축(~2030)</li> <li>• 청정개발체제(CDM) 사업을 확대하여 외부에서의 탄소 감축 활동을 통해 탄소 중립 실현</li> </ul>		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온실가스 배출량 150만 톤 CO<sub>2</sub>e</li> <li>• 2020년 CDP 최우수 등급 수상</li> <li>• 2월 기준 외부 온실가스 감축으로 상쇄배출권 166만 톤 확보</li> <li>• 한국 7개 생산사업장 및 5개 연구소 에너지경영시스템(ISO 50001) 인증 완료</li> </ul>
온실가스 감축, 에너지 고효율 제품 개발, 제품의 환경 유해성 개선, 생산과정의 폐기물 및 제품 사용 후 폐제품 관리를 통해 사업 운영 전 영역에 걸쳐 탄소 중립을 추구하며 자원 순환 경제에 기여하는 기업이 된다.	<b>제품의 환경영향 저감</b>  <p>원료 채취부터 제품 생산, 사용, 폐기에 이르는 전 과정을 고려하여 제품의 환경영향 저감에 기여한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2030년까지 자체 친환경 제품 평가에 의한 Green 3 Star 등급 제품 비중 80% 달성 (개발Project 수 기준)(~2030)</li> </ul>		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Green 3 Start 제품 비중 41.1%</li> <li>• 제 3자 친환경 인증 획득 제품 1,909개(누적)</li> <li>• 美 환경보호청 Energy Star 인증제품 542개(누적)</li> <li>• 45개 협력회사 대상 유해물질 측정 전문가 교육 실시</li> </ul>
	<b>자원순환 촉진</b>  <p>제품 생산 및 사용 후 폐기 과정에서 발생하는 폐기물과 폐제품을 관리하여 순환경 구축에 기여한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 생산사업장 폐기물의 재활용률 95% 달성(~2030)</li> <li>• 2030년까지 폐전자제품 누적 회수량 450만톤 달성(2006년 이후)</li> </ul>		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 폐기물 재활용량 109,435 톤</li> <li>• 폐기물 재활용률 86%</li> <li>• 美 환경보호청 지속가능한 소재관리상 전자산업부문 금상 수상</li> <li>• 폐전자제품 누적 회수량 2,306,374 톤</li> </ul>
<b>3 더 나은 사회 구현</b>	<b>지속가능한 공급망 구축</b>  <p>원자재 조달을 포함한 공급망 전반의 CSR 리스크 관리를 통해 지속가능한 경영 생태계를 구축한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 책임있는 광물사용 인증 제련소(RMAP conformant) 100% 사용(~2021)</li> <li>• 모든 1차 협력회사 CSR 리스크 점검 및 고위험 협력회사 비중 축소</li> </ul>		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020년 2월 기준 탄탈륨 RMAP 인증 제련소 100% 사용 달성 (텅스텐 98% 주석 88% 금 90%)</li> <li>• RSN 분쟁광을 관리평가 '양호' 획득</li> <li>• 협력회사 CSR 리스크 점검 결과 고위험 비중 2.4%(전년대비 3.6%p 감소)</li> <li>• 협력회사 CSR 리스크 현장점검 주요 부적합 사항 개선 조치 100% 완료</li> </ul>
공급망 전과정에 걸친 지속가능한 경영 생태계 구축을 지원하고 업무 효율성과 삶의 균형을 추구하는 동시에 안전한 근무환경을 조성하고 구성원 봉사활동 참여 확대와 제품/서비스 등을 활용한 지역사회 공헌 확대를 통해 더 나은 사회 구현에 앞장서는 기업이 된다.	<b>양질의 안전한 일자리 구축</b>  <p>안전하고 일과 삶의 조화를 이루는 균무환경 조성을 통해 구성원 만족도를 제고한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 제조업 분야 최고 수준(독립적 단계)의 안전문화 정착(~2030)</li> <li>• 전 생산사업장 CSR 자가점검 상 저위험군(low risk) 100% 달성(~2020)</li> <li>• 일하는 방식 변화를 통한 업무 효율성과 일과 삶의 조화를 통한 만족도 제고</li> </ul>		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안전문화 지수 3.3점 획득(5.0 만점)</li> <li>• 전 세계 38개 사업장 CSR 리스크 자가점검 결과 '안정등급' 100% 달성</li> <li>• 임직원 만족도 조사 결과 평균 74.7점 획득(전년 대비 0.4점 증가)</li> <li>• 일과 삶의 조화를 위한 Caring 프로그램, 유연근무제, Smart Vacation 등 적극 참여</li> </ul>
	<b>지역사회 공헌 확대</b>  <p>제품 및 서비스를 활용하여 글로벌 기업시민으로서 지역사회 가치 증진에 기여한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자사의 기술과 제품을 활용, 사회적 이슈 해결(누적 수혜자 30만명)(~2030)</li> <li>• 파트너십을 통하여 이해관계자의 성장과 자립 기반을 지원(누적 수혜자 10만명)(~2030)</li> <li>• 자사가 비즈니스를 하는 모든 국가에서 구성원 봉사 활동(~2030)</li> </ul>		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 따뜻한 기술 수혜자 71,032명</li> <li>• 신뢰의 파트너십 수혜자 2,792,666명</li> <li>• 함께하는 나눔 수혜자 129,264명</li> <li>• 임직원 봉사단 참여자 692명(한국)</li> <li>• 기부메뉴 참여 인원 70,735명 및 기부금액 27,055,700 원(한국)</li> </ul>



# 지능형 생활환경 구축

인공지능은 우리가 매일 사용하는 시스템, 서비스, 장치 등에 빠른 속도로 적용 및 발전하며 삶의 전반적인 부분에 영향을 미치고 있습니다. 과거 인공지능에 대한 가능성에 주목하던 시대에서 인공지능을 통한 고객가치가 가시화되는 시대를 맞이하게 된 것입니다. LG전자는 인공지능과 IoT 기술이 적용된 LG전자만의 브랜드인 ThinQ를 통해 고객들에게 새로운 가치를 제공하고 있습니다. LG ThinQ는 끊임없는 혁신과 발전을 통해 단순히 한 두개의 스마트기기가 아니라 우리 삶의 모든 부분이 인공지능과 연결되는 초연결 사회 실현에 기여할 것입니다.

## 주제 목표

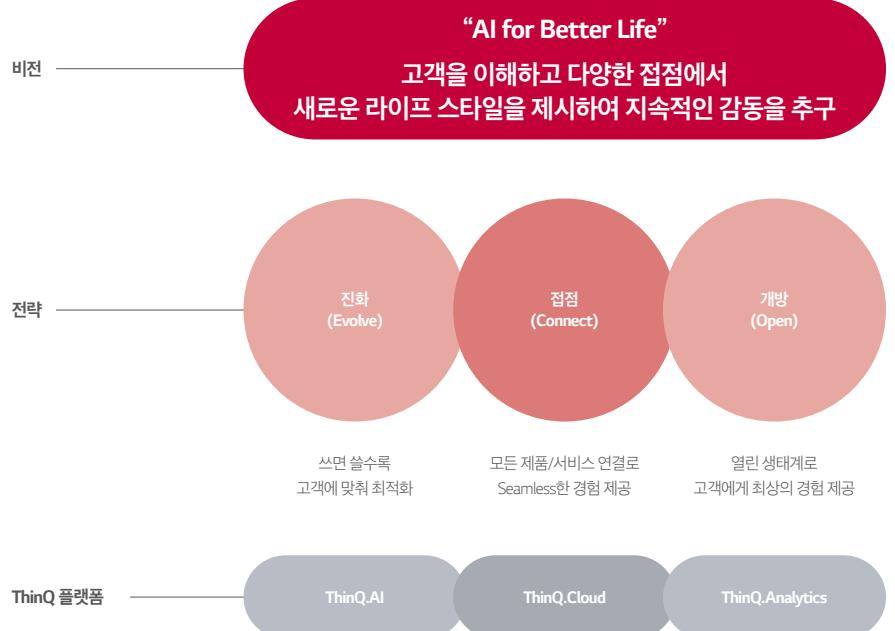
인공지능과 미래기술을 통한 더 나은 삶을 위한 혁신



CES ThinQ Platform

## 지속 가능한 인공지능 라이프스타일 구축에 기여하기 위한 LG전자의 AI 비전 및 전략

LG전자는 인공지능과 IoT 기술이 적용된 LG전자만의 브랜드인 ThinQ를 통해 고객들에게 새로운 가치를 제공하고자 합니다. 이를 위해 “AI for Better Life”라는 AI 비전을 수립하고 진화, 접점, 개방이라는 3가지 전략을 통해 고객에게 지속적인 감동과 가치를 제공하고자 노력하고 있습니다.

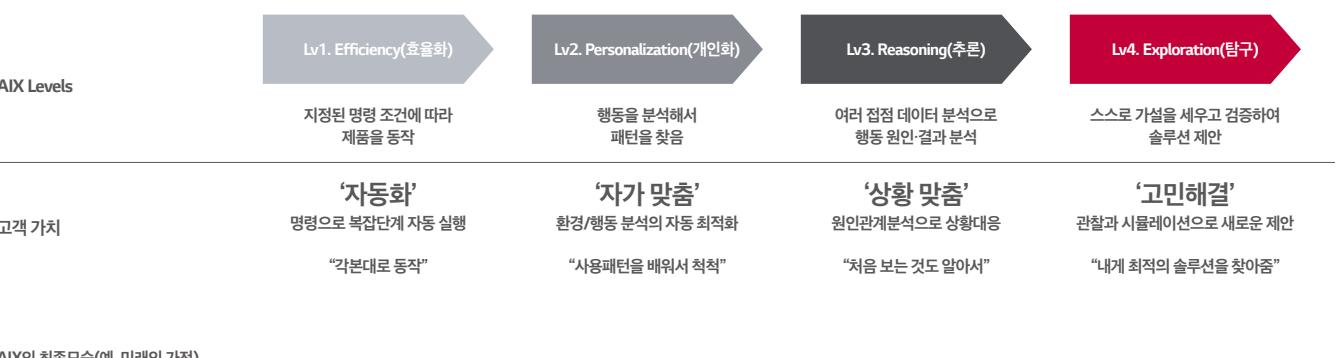


## Our Future with Intelligent Life

LG전자 AIX(AI Experience) 로드맵 구축 현대 사회에서 인공지능은 그 영향력이 지속해서 증가하고 있습니다. 하지만, 특정 응용 분야가 아닌 도로, 집, 사무실, 공공장소 등 다양한 영역에서 인공지능 발전에 대해 논의하기 위한 프레임워크와 언어가 아직 부족한 실정입니다. 이에 LG전자는 세계적인 인공지능 석학인 요슈아 벤지오(Yoshua

Bengio) 교수가 참여하는 캐나다의 Element AI社와 함께 최첨단 기술의 인공지능 과학과 공학에 대한 연구와 미래에 대한 예지를 바탕으로 4개의 인공지능 발전 레벨로 구성되는 로드맵을 수립하였습니다. 각 레벨은 인공지능 제품과 서비스가 사용자와 사회에 미치는 영향에 대한 기능의 단계적 변화를 나타냅니다. 인공지능의 미래는 인간 중심의

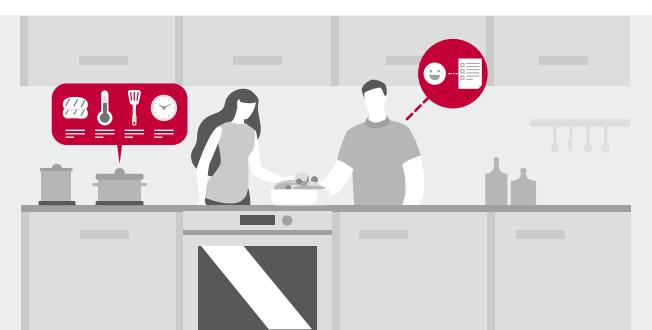
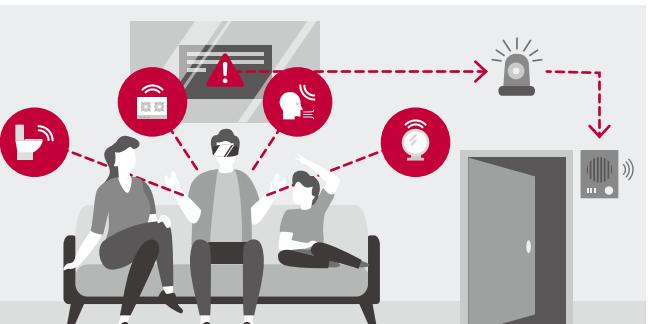
디자인에 초점을 맞춰야 한다고 생각하여, AIX(AI Experience, 인공지능 경험)라는 용어를 만들었습니다. AIX 로드맵은 인공지능 발전에 따른 라이프 스타일 변화를 의미합니다. 각 레벨의 차이점이 실제로 무엇을 의미하는지 명확히 하기 위해 4가지 단계로 구분하였으며, 윤리적 의미도 고려하였습니다.



**Better U(실제 환경 재현 및 활동)**  
화면/비밀/냄새/습기까지 재현해서 실제 환경에서 조깅하는 듯한 몰입 환경 제공



**Passive Health (종합 건강 관리)**  
다중센서 기반의 상시 건강 케어로 만성 질환의 위험 예측 및 병원 연계 건강 관리



**Intelligent Kitchen (상황 맞춤 조리 테이블)**  
사람 및 조리 등의 상황을 인식하고 단계에 맞춘 테이블과 서랍의 기능을 변화해서 조리 지원



**Emotional Space (홈내 기기들과 감정 소통)**  
집안 사물들을 감성 있는 대상으로 관계를 맺고 상태에 대해 자연스럽게 대화

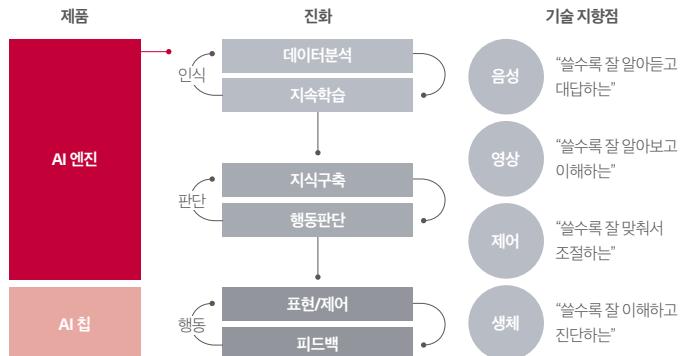
\* LG전자 ThinQ 플랫폼과 인공지능 발전 단계에 대한 세부내용은 LG전자 홈페이지([http://thinQ.developer.lge.com/en/aix\\_levels/](http://thinQ.developer.lge.com/en/aix_levels/))를 통해 확인하실 수 있습니다.

## ThinQ AI 전략 추진단계 및 추진과제

전략 1.  
진화(Evolve)

## “제품/서비스 성능/사용성에 대한 고객의 기대 객관화”

진화란, 제품/서비스를 쓰면 쓸수록 인공지능이 고객과 주변환경에 맞춰 성능/사용성을 향상시키는 것을 의미합니다.

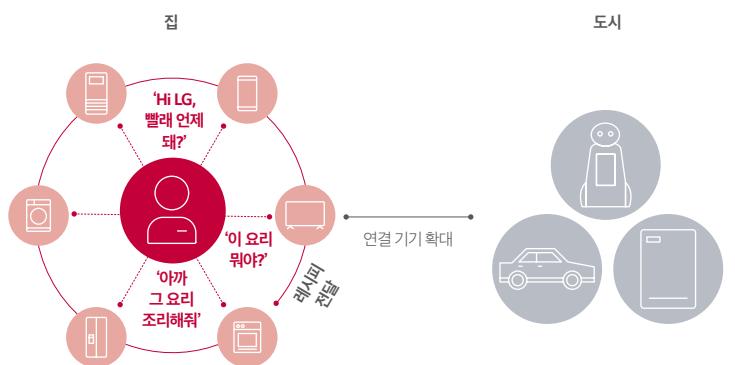


- 음성 “쓸수록 잘 알아듣고 대답하는”
- 영상 “쓸수록 잘 알아보고 이해하는”
- 제어 “쓸수록 잘 맞춰서 조절하는”
- 생체 “쓸수록 잘 이해하고 진단하는”

전략 2.  
접점(Connect)

## “고객경험의 기기/공간연결 확대”

접점이란, 모든 제품 및 서비스가 연결되어 언제 어디서든 Seamless\*한 사용자 경험을 제공하는 것으로 고객이 사용하는 모든 제품과 서비스가 인공지능으로 연결되어 고객 경험을 확대시키는 것을 의미합니다.



Seamless한 고객 경험을 제공하기 위해서는 제품 단위가 아닌 공간 중심의 일관된 인터페이스와 제품 간 경험의 연결이 필요합니다. LG전자는 모바일, 가전과 연결되어 있는 ThinQ 앱에 ThinQ 플랫폼을 연동하여 홈 공간에서 일관된 인터페이스 및 제품 간 경험을 연결하고, IoT 기술을 결합하여 시티까지 확대할 계획입니다.

\* 사용자 경험이 끊임없이 연결되는 환경  
ex) TV 시청 중 화면에 나오는 요리를 물어보면 해당 레시피 정보가 오븐으로 전달되어 조리방법 자동 설정

전략 3.  
개방(Open)

## “범용/특화 서비스 빠른 확대로 최상의 경험 제공”

개방이란, 플랫폼 오픈을 통해 범용/특화 서비스가 빠르게 자사 제품에 연결되는 것으로 Open Platform, Open Partnership, Open Connectivity를 통해 다양한 서비스를 빠르게 고객에게 제공하는 것을 의미합니다.



고객에게 다양한 서비스를 빠르게 제공하기 위해서는 여러 파트너사의 서비스를 플랫폼에 연결해야 합니다. LG전자는 ThinQ 플랫폼을 개방하여 검색, 쇼핑 등의 범용서비스를 기준 제품별 서비스가 아닌 가전 전체를 포함한 홈 환경 서비스로 확장할 계획이며, 제품 고유 Data 기반의 특화 서비스는 파트너사가 서비스를 쉽게 ThinQ 플랫폼에 등록 할 수 있도록 앱과 개발 툴킷 제공을 준비하고 있습니다.

## ThinQ AI 전략 추진을 위한 진화 기술



1. 음성지능

## 쓸수록 잘 알아듣고 대답하는

음성지능은 LG전자의 제품과 서비스에 특화되어 사용자의 말을 잘 이해하고, 발음 및 억양을 재학습하여 사용하면 할수록 더 잘 알아듣는 기술입니다. LG전자의 가전, 모바일, 로봇과 TV, 차량 등에 적용 중이며, 음성 재학습을 통한 인식 성능을 높인 진화 기술 적용을 확대 준비하고 있습니다.



2. 영상지능

## 쓸수록 잘 알아보고 이해하는

카메라영상에서 사물과 사용자의 상태를 검출하고 인식할 뿐만 아니라 처음 보는 물체를 인식하는 성능이 점점 진화하고 영상으로부터 현재의 상황을 추론 및 이해하는 기술을 말합니다. 본질적인 기능인 TV 화질/음질 분야 뿐만 아니라 DSM(운전자 모니터링)과 AI 활용 네비게이션 기능 개발에 역량을 집중하고 있습니다.



3. 생체지능

## 쓸수록 잘 이해하고 진단하는

활동량 및 운동량, 심박수 등을 측정하는 생체지능을 통해 모바일 및 웨어러블 기기에서 일상 건강관리 서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 시장성이 높은 만성질환자 대상의 응급상황 및 일상건강 관리 서비스에 집중하여 헬스케어 기술을 개발하고 있습니다.



4. 제어지능

## 쓸수록 잘 맞춰서 조절하는

LG전자는 제조사로서 핵심인 제품 본질의 기능과 혁신에 AI를 활용하고자 강화학습을 통해 전문가 이상의 최적 제어 로직을 도출하여 진동, 소음 등의 난제 해결에 집중하고 있습니다.

**추진활동****인공지능 생태계 확대**

2019 LG AI Specialist 인증식

**LG AI Specialist(인공지능 전문가) 육성 및 인증**

LG전자는 구성원의 역량 강화를 위해 역량 수준별로 기본/중급/고급/전문가 과정으로 체계화된 AI 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 이 중 전문가 과정은 AI 난제 해결이 가능한 수준의 역량 확보를 위해 석/박사급 AI 개발자를 대상으로 미국 카네기멜론대학교 및 캐나다 토론토대학교와 함께 인공지능 전문가(AI Specialist)를 육성하기 위한 교육 및 인증 프로그램을 진행하고 있습니다. 교육 대상자는 각 대학의 지도교수가 직접 전문성 검증과정을 거치고 있으며, 2019년 총 12명의 인공지능 전문가가 선발되었습니다. 선발된 전문가들을 위한 각 대학교의 프로그램은 실제 현장의 인공지능 연구개발 과정과 발생 가능한 문제에 대한 해결 능력 제고에 기여할 수 있도록 진행되었습니다. 선발된 인공지능 전문가들은 16주 동안 각 대학에서 담당교수의 지도를 받으며 음성지능, 영상지능, 제어지능, 원천 알고리즘 등 다양한 영역의 프로젝트를 성공적으로 수행하였습니다. 또한, 향후 주요 인공지능 프로젝트의 문제해결을 위한 핵심 솔루션 개발 활동을 수행하며, 인공지능 분야에서 연구원들의 역량을 높이기 위한 멘토로 활동하고 있습니다. LG전자는 향후 인공지능, 빅데이터, 클라우드 등을 기반으로 한 미래사업을 선도하기 위해 인공지능 전문가 육성 프로그램을 지속적으로 운영할 계획입니다.

**LG AI Specialist 교육 체계 및 내용**

등급	교육과정	교육내용
전문가	AI Specialist	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 토론토대학, 카네기멜론대학(CMU) 파견(4개월)</li> <li>• 개별과제 수행 및 평가인증</li> </ul>
고급	영상/음성/제어 고급	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고급 이론 + 과제수행</li> <li>• 이론·사외교수 활용 집중교육(2주)</li> <li>• 과제·전문가 멘토링(인화원 교육연계)</li> </ul>
중급	딥러닝, RNN(Recurrent Neural Network), CNN(Convolutional Neural Network)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제해결 역량 강화를 위한 실습 중심의 집합 교육</li> </ul>
기본	R, Python 등 (본부/CTO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기본개념과 Tool 교육(포항공대 MOOC(Massive Open Online Courses) 등)</li> <li>• 직무전환자 과정</li> </ul>

**글로벌 인공지능 R&D 역량 강화**

LG전자는 해외 국가별 강점 역량 활용 및 우수인재를 확보하기 위해 북미연구소, 토론토 연구소, 러시아연구소, 인도연구소내 AI 조직을 설립하여 인공지능연구소 주도로 자사 AI 전략에 맞춰 미션 및 로드맵을 수립하였습니다. 각 연구소는 주력 분야에 대한 연구 및 개발을 지속하고 있으며, 이를 통해 LG전자는 한층 발전된 인공지능 기술을 확보하고 이를 적용한 제품을 확대해 나갈 계획입니다. 특히, 원천기술은 미국 실리콘밸리에 위치한 북미연구소와 캐나다 토론토연구소에서 개발하고, 모스크바에 위치한 러시아연구소는 영상 지능을, 인도 연구소는 음성 지능 지식DB(Knowledge Graph)를 집중적으로 개발하고 있습니다.

**AI 칩 개발 및 내재화**

LG전자는 2019년 인공지능 분야의 핵심 부품인 AI 칩의 독자적인 개발과 내재화를 통해 제품경쟁력을 강화하고 글로벌 인공지능 시장을 선도하기 위한 발판을 마련하였습니다. 특히, 인간의 뇌 신경망을 모방한 인공지능 프로세서 'LG 뉴럴엔진'의 내장을 통해 AI 칩의 딥러닝 알고리즘 처리 성능을 획기적으로 개선하였습니다. AI 칩을 적용한 제품은 스스로 학습하고 추론할 수 있는 '온디바이스(On-Device) 인공지능' 구현이 가능하며, 네트워크가 연결되지 않은 상황에서도 기능을 수행할 수 있습니다. 또한, 강력한 보안엔진 적용을 통해 개인정보를 보호하고 해킹 차단 솔루션도 제공하고 있습니다. 이 밖에도 AI 칩은 광각렌즈의 왜곡을 보정하고 어두운 곳에서도 밝고 선명한 영상을 얻을 수 있는 '이미지 프로세싱' 기능, 빠르고 정밀한 '3차원 공간인식 및 지도생성(SLAM, Simultaneous Localization And Mapping)'을 위한 '공간인식 엔진' 등을 지원합니다. 향후 LG전자는 AI 칩이 적용된 로봇 청소기, 세탁기, 냉장고, 에어컨 등을 순차적으로 출시할 계획이며, 기업과 대학 및 연구소 등 외부기관과의 협력을 지속하여 인공지능을 활용한 제품 및 솔루션을 확대할 계획입니다.

**인공지능 프로액티브 서비스****(AI Proactive Service)**

LG전자의 인공지능 프로액티브 서비스는 제품 고장 등으로 인해 수리를 진행하게 되는 기존의 사후서비스와는 달리 인공지능이 고객 제품의 사용 기록을 파악하여 제품의 상태나 관리방법을 LG ThinQ 애플리케이션이 이메일, 문자 등을 통해 알려주는 사전서비스입니다. 제품 내부에 탑재된 센서들이 기기 상태 정보를 실시간으로 클라우드 서버에 보내고 서버가 이를 분석하여 예상되는 고장을 사전에 감지하게 됩니다. 프로액티브서비스는 제품 구매 이후 설치, 사용, 관리에 이르기까지 제품을 최상의 상태로 유지하기 위한 정보와 문제 발생시 해결 방법까지 고객에게 제시해 주고 있습니다. 2019년 7월부터 한국에서는 에어컨 실외기의 과열을 진단하는 프로액티브 서비스를 실시하고 있으며, 향후 서비스 대상 제품과 관리항목을 지속적으로 확대해 나갈 계획입니다. 해외의 경우 2019년 11월부터 영국, 프랑스, 스페인, 독일, 이탈리아 등 유럽 5개국에서 순차적으로 서비스를 적용하고 있으며, 2020년 3월부터는 미국에서도 냉장고, 세탁기, 오븐 등 5개 제품을 대상으로 프로액티브 서비스를 시행하고 있습니다.



LG ThinQ 프로액티브 서비스 모바일 화면

**LG ThinQ와 사회/환경적 가치 창출**

LG ThinQ와 같은 인공지능을 도구로써 활용하기 위해서는 기술적 난제의 극복, 효율화 달성을, 발생 문제의 정확한 예측이라는 3가지 주요 과제의 해결이 필요합니다. 이러한 과제를 하나씩 해결해 나가는 과정에서 우리는 사회적, 환경적으로 당면한 이슈를 함께 해결해 나갈 수 있을 것입니다. 예를 들어 인공지능을 통해 전염병, 폭우, 기후변화 등 천재지변의 발생을 예측할 수 있다면, 미리 대비하여 발생 가능한 사회적 피해와 손실을 최소화 할 수 있습니다. 또 다른 예로 인공지능이 생산 공정 내 이상 현상을 사전에 진단하고, 해결 방법을 제시해 준다면 기업은 생산성 향상과 함께 문제가 발생했을 경우 입을 수 있는 피해와 이를 통한 사회적 손실을 줄일 수 있습니다. 이처럼 인공지능은 끊임없는 발전을 통해 사람과 사회, 환경의 필요에 의해 부족한 부분을 채워주는 인류의 조력자이자 동반자 역할을 수행하게 될 것입니다. 물론 이러한 미래의 기저에는 지속가능하고 윤리적인 선한 인공지능(Good AI)의 개발이 필요합니다. LG전자는 글로벌 인공지능을 선도하는 기업으로서 고객과 사회, 더 나아가 인류의 지능형 라이프 스타일 촉진과 지속가능한 미래를 위해 진정성 있는 고민과 노력을 지속할 계획입니다.

## 추진활동

## 제품 접근성 개선 기술역량 강화

LG전자는 장애인, 노약자, 어린이, 임산부 등 사회적 약자가 제품 및 솔루션 이용에 불편함을 겪지 않도록 제품 개발 단계에서부터 접근성을 고려하고 있습니다. 2013년부터는 장애인 단체, 접근성 전문기관, 로펌 등으로 구성된 자문단과 매년 장애인 접근성 향상을 위한 자문회의를 개최하는 등의 지속적인 노력을 하고 있습니다. 2019년에는 이러한 노력을 대외적으로 인정받아(사)대한인간공학회에서 주최하는 Ergonomic Design Award(EDA)에서 LG 코드제로 무선청소기 파워드라이브 물걸레키트와 LG SIGNATURE OLED TV(R9), 그리고 노트북 Gram17(17Z990)이 인간공학 디자인상을 수상하였습니다.

## CASE. LG전자 Web 접근성 개선

LG전자는 고령자 및 장애인 고객이 LG전자 웹사이트 사용 시 느낄 수 있는 불편함을 최소화하기 위하여, LEVEL ACCESS, INTERACTIVE ACCESSIBILITY, TANAGURU, 한국웹접근성평가센터 등 웹 접근성 전문기관들과 협력하여 LG전자의 대표 웹사이트인 LG.com 및 Local 웹사이트들에 대하여 웹 접근성 국제표준 가이드라인인 WCAG (Web Contents Accessibility Guideline) ver 2.1 의 LEVEL AA 항목을 적용 중에 있습니다. 미국을 시작으로 프랑스, 캐나다, 한국 등 적용 지역의 단계적 확대 작업을 진행 중에 있으며, 지속적으로 웹 접근성에 대한 검토 및 개선을 추진할 예정입니다.

## 접근성 개선 제품

LG V60 ThinQ™ 5G



LG G Pad 5™ 10.1 FHD



LG OLED / 나노셀 / UHD / FHD AI &amp; Smart TV



LG SIGNATURE 냉장고(URNTS3106N)



LG TROMM ThinQ 세탁기 / LG TROMM 건조기 STEAM ThinQ

시각  
(Sight)

- 음성알림(휴대폰 상태 및 동작, 수신내용)
- 글꼴/화면 내용 크기 조정
- 터치로 화면 확대/돌보기
- 고대비/흑백 화면, 색상 반전/조절
- 화면 밝기 최소화
- 전원 버튼으로 통화 종료

청각  
(Hearing)

- 자막 서비스
- Live caption(실시간 자막 서비스)
- 플레이시 알림
- 모든 소리 끄기
- 오디오 종류(Stereo/Mono)
- 소리 조절(좌/우)

지체  
(Physical)

- 주요 기능을 큰 버튼으로 사용
- 화면 자동 깨짐
- 길게 눌러 전화 받기
- 마우스 자동 클릭 및 반복 터치 보정하기
- HW키보드 편의 기능(반복키, 고정키, 느린키 등)
- Knock-on & Knock-code
- Touch Assistant: 주요 기능 사용 가능

인식/기타  
(etc.)

- 터치 영역 제어
- 접근성 기능 바로가기
- 사용 기능 제한(게스트 모드)
- 터치 영역 제어

- 휴대폰 상태나 동작 음성 알림
- 화면 색상 조절/반전, 맞춤 보정
- 글꼴 크기 조절
- 전원버튼으로 통화 종료

- Pitch, Volume, Speed 조절이 가능해 이해가 쉽고 편한 음성 안내
- 자막 서비스
- 배경소음을 최소화하는 Clear Voice

- 훨과 포인팅을 통한 직관적 조작
- 직관적 아이콘 디자인

- 메뉴 투명도 조절
- 리모컨 커서 크기 및 포인팅 속도 조절
- 편집기 자유로운 사용자 최적화 UI
- 음성인식 통한 컨트롤 기능 강화
- Quick Access: 리모컨 한번 클릭으로 원하는 서비스와 컨텐츠 바로 접속

- 화면 해설을 통해 화면 내용을 음성으로 설명
- 고대비 화면
- 도어가 열렸을 때 알람 기능
- LG ThinQ App을 통해 핸드폰으로 소리 혹은 진동으로 도어 열림을 알려주는 기능

- 초기 셋업 시 Audio Guidance
- TV Power Sound (On/Off 시 안내 신호)
- LG ThinQ App을 통한 도어 열림 급속냉동 On/Off, 온도 조절 등 디스플레이 변경 내용 Push 알림

- Two quick-Knocks
- Door Open Hologram(Auto Open Door)
- Auto Open Drawer System

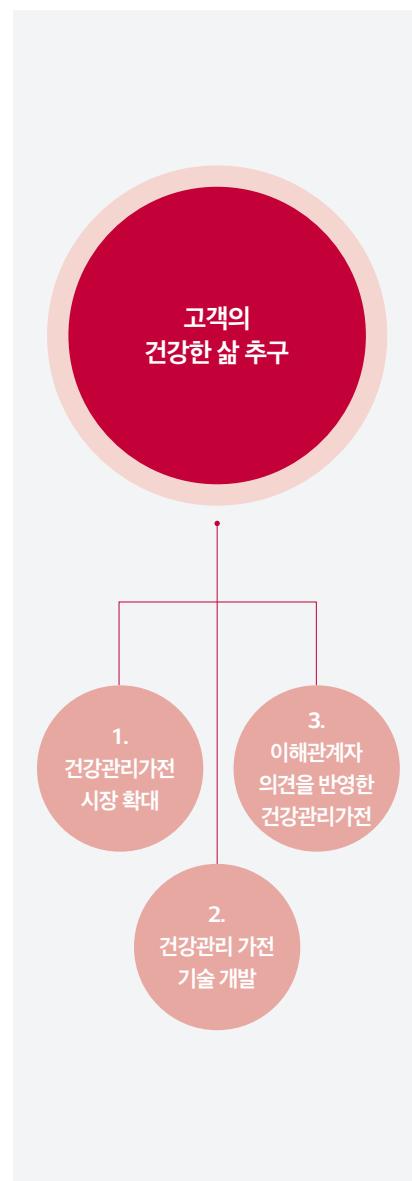
- 음성인식을 통한 도어열림, 디스펜서 출수, 디스플레이 상태 조회 등
- 소비자 사용 패턴 예측으로 절전 및 신선보관
- 온도 조절 및 급속냉장

- LG ThinQ App을 통한 원격제어, 에너지/제품상태 모니터링
- 음성 인식을 통한 디스플레이 상태 조회 및 기타 시간, 날씨 등 확인
- LG ThinQ App을 통한 원격제어, 에너지/제품상태 모니터링 및 세탁완료 Push 알림
- 메인워시의 높이 상승으로 세탁물 투입 및 인출 편리(TWINWash 설치 시)
- 스마트 페어링, 세탁한 코스 정보를 바탕으로 적합한 건조 코스 추천

# 고객의 건강한 삶 추구

Our Future  
with Healthy Life

최근 기후변화로 인한 지구온난화, 대기질 악화, 황사, 미세먼지 등 다양한 이슈들이 사회·환경적으로 문제가 되고 있으며, 이로 인해 ‘친환경’과 ‘건강관리’에 대한 중요성이 증대되고 있습니다. 특히, 2020년에는 코로나19의 확산으로 인해 높아진 건강에 대한 관심, 우려와 함께 보다 안전하고 위생적인 생활에 도움을 줄 수 있는 맞춤형 가전에 대한 기대도 증가하였습니다. LG전자는 이러한 고객의 기대를 충족시키고 건강한 삶과 라이프스타일에 기여하기 위해 사회·환경적 변화를 고려한 혁신적인 건강관리 가전 제품을 출시하고 있습니다. 차별화된 기술력을 바탕으로 건강한 물과 공기를 위한 정수기, 공기청정기, 에어컨 등의 제품을 지속 출시하고 있으며, 트루스팀(TrueSteam) 및 UVnano 기술 등을 활용한 세탁기, 건조기, 스타일러, 식기세척기 등과 제품 내부를 살균 관리해주는 냉장고, 정수기, 에어컨 등의 신제품도 계속해서 출시하고 있습니다. LG전자는 앞으로도 미래지향적 기술과 공기, 물, 식품 분야의 연구개발 역량을 결합한 건강관리 가전을 지속적으로 개발 및 출시하여 고객의 건강한 삶과 함께할 것입니다.



LG전자는 고객이 느끼는 사회·환경적 문제에 공감하고 365일 고객의 건강을 증진시키기 위한 다양한 건강관리 제품을 개발하고 있습니다. 단순히 공간을 깨끗하고 청결하게 유지하는 것을 넘어서 나와 내 가족들이 건강하고 쾌적한 삶을 유지할 수 있도록 공기, 물, 식품 분야에서 최고의 제품군을 지속적으로 출시하고 있습니다. 특히, 제품의 단순 개발에서 그치는 것이 아니라 지속적인 관리와 케어서비스를 통해 고객들의 건강한 라이프스타일이 형성될 수 있도록 지원하고 있습니다. LG전자는 편리함이라는 기준 제품의 가치에서 진일보한 건강한 영역의 가치를 추구하며 ‘건강관리가전’이라는 새로운 트렌드로 고객들의 일상생활과 함께할 것입니다.

**추진 활동**

**건강관리 가전 시장 확대**

최근 미세먼지, 수질오염, 식품위생 등 사회환경 문제의 급격한 증가와 건강한 삶을 추구하는 고객의 인식이 지속적으로 확산됨에 따라 건강관리 가전 제품에 대한 수요도 증가하고 있습니다. LG전자는 이러한 고객의 요구사항과 사회·환경적 문제를 종합적으로 반영하여 건강관리 가전을 개발하고 있습니다. 한국뿐만 아니라, 북미, 아시아, 유럽, 남미 등 글로벌 시장에서 건강관리 가전 제품 시장을 지속적으로 확대해 나가고 있습니다. 이러한 시장 확대에 따라 LG전자의 건강관리 가전 매출도 지속적으로 증가하고 있습니다. 2019년 H&A본부의 건강관리가전 매출은 25,655억 원으로 2016년 9,811억 원 대비 161% 증가하였습니다.

연도별 건강관리가전 매출 변화

	2016년 대비 건강관리 가전 매출
2016	9,811억 원(5.9%)
2017	15,375억 원(8.4%)
2018	21,941억 원(11.5%)
2019	25,655억 원(12.1%)

\* 괄호는 H&amp;A 본부 내 매출 비중



**추진 활동**

**건강관리 가전 기술 개발**

LG전자는 고객의 건강한 삶을 위한 가전 제품 및 솔루션을 제공할 수 있도록 다양한 기술을 개발하고 있습니다. 특히, 물, 공기, 식품에 대한 개별 연구 조직을 보유하여 각 분야에 대한 연구개발 활동을 수행하고 있습니다. 또한, 학계 및 연구기관 등과의 협업을 통해 차세대 기술 및 솔루션을 개발하고 있으며, 개발된 기술은 LG전자의 제품 전반에 적용되고 있습니다. 이 밖에도 단순한 연구에 그치는 것이 아니라 지속 가능한 연구개발 환경 조성에 기여할 수 있는 인프라와 환경을 조성하는데 지속적으로 투자할 계획입니다. LG전자는 앞으로도 고객의 더 나은 삶을 위한 제품과 솔루션의 제공을 위해 최선을 다하겠습니다.

**추진 활동**

**이해관계자 의견을 반영한 건강관리 가전**

LG전자는 다양한 이해관계자의 의견을 적극적으로 반영하여 고객 건강과 편의를 고려한 제품을 개발하고 있습니다. 물과학연구소에서는 연 2회 심포지엄을 개최하여 기술 공유 및 산학협력 과제를 도출하고 있으며, 공기과학연구소에서는 국내외 자문위원을 임명하여 분기별 워크샵과 연간 연구과제를 수행하고 있습니다. 또한, 식품과학연구소에서는 식품과학 기술 자문단을 운영하고, 식품업계와의 협업을 통해 업계 동향을 확인하고 아이템을 발굴하고 있습니다.



LG전자 트루스팀 건강관리 가전

**CASE. LG전자의 건강관리 가전 기술**

365일 고객의 건강을 책임지는 LG전자 ‘트루 스팀(TrueSteam)’ 건강관리 가전 LG전자는 물을 끓여 발생한 스팀을 이용해 차별화된 살균력과 세척력을 보유한 ‘트루스팀(TrueSteam)’ 기술이 적용된 제품들을 출시하고 있습니다. 트루스팀 기술은 60~70°C의 고온수에서 발생하는 스팀을 사용하는 기존 방식과는 달리 제품 내부의 스팀제너레이터에서 직접 물을 끓여 발생한 100°C 이상의 스팀을 사용하여 살균 및 바이러스 제거 효과가 뛰어나며, 세탁기, 스타일러, 식기세척기, 건조기 등 우리 생활 속 다양한 가전 제품에 적용되고 있습니다. 가전 제품을 통한 삶의 질 향상은 이제 일상적인 이슈이자 하나의 트렌드가 되어가고 있습니다. LG전자는 이러한 트렌드를 선도하며, 트루스팀과 같은 우수한 기술을 적용한 다양한 건강관리 가전을 지속적으로 출시해 나갈 계획입니다.

**고객의 안전하고 위생적인 환경을 위한****UVnano 기술**

UVnano는 UV LED와 자외선의 파장 단위인 나노미터(Nanometer)의 합성어로 아주 작은 세균까지 꼼꼼하게 살균하여 고객에게 위생적인 제품을 선보이겠다는 의지를 담고 있습니다. UV LED 살균은 세균이 번식할 수 있는 곳에 화학물질 대신 자외선을 쏘이 대장균, 황색포도상구균, 곰팡이 등 유해세균을 친환경적으로 살균하는 기능입니다. UV LED 살균 기능의 효과성은 한국건설생활환경시험연구원, 한국화학융합시험연구원, TUV라인란드 등 여러 인증기관을 통해 검증되었습니다. LG전자는 과거 일부 제품에 적용되었던 UV LED 살균 기능을 생활가전 전반에 순차적으로 확대 적용해 나갈 계획입니다.

## LG전자의 건강관리 가전 R&amp;D 역량

	담당 역할 및 내용	고객 건강을 위한 제품 및 기술(2019~)	기술개발 방향성
공기과학 연구소	<b>주택환경 실험</b> 실제 주택환경에서 제품 사용 시 나타나는 현상 측정 및 실외 환경에 따른 실내 공기 영향 실험	<b>360도 공기청정기 펫</b> LG전자는 2019년 7월 토탈 유해가스 광촉매필터, 극세필터, 펫(Pet) 모드가 추가된 '퓨리케어 360도 공기청정기 펫'을 출시했습니다. 토탈 유해가스 광촉매필터는 반려동물의 배변냄새 유발 가스를 누적 정화량 기준 대비 약 55% 더 제거하며 펫모드는 기존 오토모드 대비 풍량을 최대 70%까지 높여 반려동물의 털 먼지를 최대 35%까지 더 제거해줍니다. 또한, 부착형 극세필터를 사용해 쉽고 간편하게 반려동물의 털과 먼지를 제거할 수 있습니다.	공기과학연구소는 모든 공간 속에서 건강하고 쾌적한 '숨'을 쉴 수 있는 가치를 제공하고, 고객이 원하는 테마를 발굴할 수 있도록 연구 개발 계획을 수립하고 있습니다. 이를 위해 이동 통선을 고려하여 실내외 에어케어 솔루션을 확대해 나가며, 주력 플랫폼 상품성 강화로 시장 지배력을 확대할 계획입니다. 이 밖에도 기류 및 공기질 관리 공간 특화 솔루션을 마련하여 고객에게 맑은 공기를 제공할 수 있도록 노력할 것입니다.
	<b>미생물 실험</b> 미생물을 이용한 공기청정 제품 살균성능 평가, 공기/물/필터 제균 실험을 종합적으로 수행	<b>퓨리케어 미니</b> 2019년 3월 출시된 휴대용 공기청정기 퓨리케어 미니는 PM1.0 극초미세먼지 측정 기술을 적용하고 있으며, 한국공기청정협회로부터 소형 공기청정기 CA인증과 미세먼지 CA인증을 받았습니다. 또한, 국제인증기관인 TUV라인란트로부터 '저소음 인증'도 받는 등 고객의 생활공간에 맑은 공기를 지원하고 있습니다.	
	<b>집진, 탈취 실험</b> 필터의 입자상 미세먼지 제거 속도나 공기청정 능력 평가(5대 유해가스 탈취 능력 평가)	<b>직수관 무상 교체 서비스</b> LG전자는 2017년부터 한국 최초 정수기 직수관 무상 교체 서비스를 운영하고 있습니다. 케어솔루션 이용 고객에 한하여 매년 물이 지나가는 주요 직수관을 무료로 교체해 드리고 있습니다.	
물과학 연구소	<b>필터 실험</b> 물 속 유해성분 제거를 위한 필터 개발, 제품 청결 유지 기술 연구 등을 통해 고객들에게 건강하고 깨끗한 물을 제공하고자 노력하고 있습니다. 2018년 10월에는 영국 환경식품농림부(DEFRA; Department for Environment Food & Rural Affairs)가 주관하는 '식품분석 숙련도 평가'에서 최고점을 받으며, 뛰어난 분석능력을 인정받았습니다. LG전자 물과학연구소는 신뢰성 있는 분석 결과를 기반으로 물 관련 핵심기술의 지속적인 개발을 위해 노력할 것입니다.	<b>상하좌우 정수기</b> 실험을 통한 국가별 공인 수치 제공, 국가별 수질 성분 조합을 분석하여 최적 제품 개발 지원	물과학연구소는 고객이 가장 중요하게 생각하는 위생과 건강을 위하여 다양한 기술을 적용한 제품을 개발해 나갈 계획입니다. 특히 상품기획부터 렌탈 서비스까지 고객의 눈높이에 맞춘 철저한 관리서비스를 지원하는 등 고객에게 최상의 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다. 앞으로도 물과학연구소는 LG전자의 제품과 기술을 통해 기존에 없던 차별화된 가치가 고객에게 전달될 수 있도록 다양한 분석, 연구를 지속할 계획입니다.
	<b>수질 실험</b> 실험을 통한 국가별 공인 수치 제공, 국가별 수질 성분 조합을 분석하여 최적 제품 개발 지원		
	<b>위생 실험</b> 정수기 등 제품 상태를 청결하게 함으로써 물의 순도를 유지하는 핵심기술 개발		
식품과학 연구소	<b>보관 기술</b> 식품을 가장 신선하게 유지할 수 있는 기술 개발, 식품 보관 및 유지 온도와 속도를 연구	<b>김치냉장고 유산균 김치+</b> LG전자는 맛있는 유산균인 류코노스톡이 일반 보관 기능 대비 57배 더 많이 만들어지는 김치냉장고를 출시하였습니다. 또한, 영하의 온도에서도 육류 및 생선을 신선하게 보관할 수 있도록 과냉각 기술(Supercooling System)*을 개발하였습니다.	식품과학연구소는 건강하고 맛있는 식품에 대한 연구를 지속하며, 주방가전 시장을 선도하고 고객의 건강한 삶에 기여하고자 다양한 연구사업을 지속해 나갈 계획입니다. 특히, 클라우드 가전과 이에 대한 정기구독 서비스(쿠킹 / 냉장고 통합)를 제공하기 위해 연구를 지속할 계획입니다. 이를 위해 HMR 자동조리에 대해 Open Partnership 정책을 유지하고 개발 Resource 상황을 고려하여 중요도별 순차적인 협력을 진행하는 등 AI 사업 및 식품사와의 협력을 확대할 계획입니다.
	<b>발효 기술</b> 식품을 더 맛있게 만드는 유산균 발효를 위한 최적의 온도를 유지하는 기술 개발	<b>HMR+(Home Meal Replacement, 가정식 대체 식품) 클라우드 오븐 사업 협력</b> 식품사인 풀무원과 LG전자는 2019년 9월 간편식 자동조리 클라우드 서비스를 위한 업무 협약식을 맺었습니다. 총 31개 메뉴의 최적화된 조리 알고리즘을 개발하였으며, LG ThinQ 앱과 클라우드 서버를 연동하여 고객이 별도 조작 없이도 간편식을 자동으로 조리할 수 있는 서비스를 제공합니다. LG전자는 향후 고객에게 더욱 건강하고 간편한 식품을 제공할 수 있도록 식품 파트너사와의 협력을 더욱 확대해 나갈 예정입니다.	
	<b>조리 기술</b> 더 맛있고 건강한 조리기술과 요리법에 맞는 최적 온도 및 조리시간 단축 방법 등을 연구		

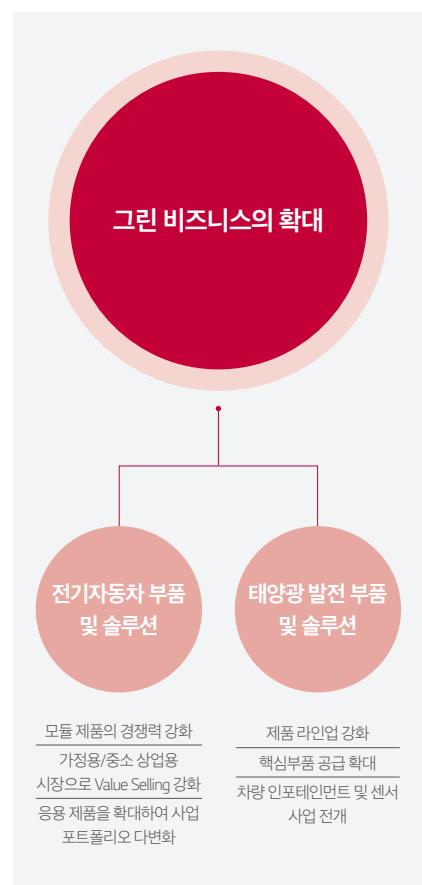
# 그린 비즈니스 확대

Our Future  
with Green Business

IRENA(국가재생에너지기구)에서는 2019년 전체 신규 전력 중 신재생에너지를 통한 전력이 약 72%를 차지한다고 보고하고 있습니다. 이처럼 전 세계적으로 신재생에너지로의 사용 전환 트렌드가 확산되고 있는 가운데 태양광과 풍력은 2019년 재생에너지 총 용량의 약 90%를 차지할 만큼 많은 기여를 하고 있습니다. 한편, 유럽과 인도 등을 중심으로 내연기관 자동차에 대한 규제가 적극 도입되고 있으며, 글로벌 자동차 기업들은 내연기관 자동차에 대한 감축, 중단 정책을 공개하며 전기자동차의 개발에 역량을 집중하고 생산을 확대하려는 움직임을 보이고 있습니다. 이처럼 지속 가능한 에너지의 생산과 사용은 최근 글로벌 사회에서 미래지향적, 친환경적, 인류보편적 가치로 자리잡고 있으며, 에너지 분야의 거시적 환경변화에 전략적으로 대응하는 것이 기업의 성장과 발전에 중요한 요소로 여겨지고 있습니다. LG전자는 고효율 태양광 모듈, ESS 등 신재생에너지 관련 제품 경쟁력 확보를 통해 지속적으로 사업을 성장시켜나가고 있습니다. 또한, 전기, 전자 분야에서도 첨단 기술력과 품질 중심 경영을 바탕으로 자율주행 및 차세대 전기차 시장의 고객들에게 차별화된 가치를 제공함으로써 환경 친화적인 비즈니스를 지속적으로 개발 및 발전시켜 나가고자 노력하고 있습니다. LG전자는 이러한 친환경 비즈니스를 기반으로 미래 세대를 위한 생태환경을 보호하면서 동시에 기업의 경제가치를 증진시키기 위한 노력을 지속할 것입니다.

## 추진 목표

환경 친화적인 비즈니스를  
지속적으로 개발



LG전자 태양광 터키

LG전자는 고효율 태양광 모듈, 에너지 저장장치(ESS)와 에너지 관리 솔루션(EMS) 등 각각의 제품 및 서비스들이 생산/저장/관리 측면에서 더욱 효율적으로 사용될 수 있도록 통합 환경을 구축하고 있습니다. 에너지 자립, 전력 안정화에 대한 고객 니즈를 반영하여 마이크로그리드 솔루션을 공급, 유지 및 관리하는 사업과 제로 에너지 건축물을 달성하기 위한 홈 통합 솔루션, 빌딩 솔루션 사업 등을 진행하고 있습니다. 또한, 친환경 자동차의 연비 향상과 글로벌 환경규제에 대비하기 위해 태양광으로 전기를 생산하여 배터리를 충전할 수 있는 솔라 카루프(Solar Car Roof) 제품을 출시하였으며, 환경 친화적인 제품을 개발 및 생산하고, 더 나아가 폐기하는 과정까지 전체 과정의 효율적 운영을 위하여 친환경 업무 기준을 제정했습니다. 이 밖에도 환경 친화적 가치 창출을 위해 전기자동차 부품 시장에서의 경쟁력을 갖추고자 노력하고 있습니다. 이와 관련하여 LG전자는 독자적으로 개발한 헤어핀 방식의 모터 기술 등을 보유하고 있으며, 이를 기반으로 축적한 설계 및 생산 관련 노하우를 경쟁력 확보의 원동력으로 활용하고 있습니다. LG전자는 이러한 친환경 비즈니스를 기반으로 미래 세대를 위한 생태환경을 보호하면서 동시에 기업의 경제가치를 증진시키기 위한 노력을 지속할 것입니다.

## 추진 활동

### 전기자동차 부품 및 솔루션 사업 활동 강화

LG전자는 친환경 차량의 구동 통합(모터), 충전 시스템(인버터, 차내충전기)으로의 사업 구조 고도화를 목표로 헤어핀타입 구동부품과 고효율 충전시스템 기반의 개발/양산을 진행하고 있습니다. 전기자동차 부품은 친환경차량 시장 급성장에 대응하여 규모의 경제 확보를 위한 제품 라인업 강화 및 수주 확대를 추진 중에 있으며, 핵심 부품 내재화와 제품 경쟁력 확보에 우선 주력하고 있습니다. 2020년에는 2016년 GM 쉐보레 볼트 EV에 핵심부품 공급 성공을 토대로 이후 인천 공장 및 중국 남경 공장을 활용하여 북미 및 유럽 완성차 업체를 대상으로 다수의 핵심부품 공급 양산을 준비 예정입니다. 또한, 친환경차량의 구동 핵심부품과 함께 Head Unit, 텔레매틱스, 차량용 Display, ADAS 카메라 등 인포테인먼트와 운전보조 카메라 센서를 주요 사업으로 전개하고, 이를 위한 S/W 솔루션 역량 확보 및 고도화를 위해 완성차 업체와의 긴밀한 협력관계를 통하여 사업화를 추진하고 있습니다.

LG전자는 지속적인 성장 가능성이 기대되는 자동차 부품 사업 영역에서 향후 전기차, 커넥티드카, 자율주행차 등 미래차 시장 점유율 확대에 맞춰 관련 사업에 적극적으로 투자할 계획입니다.

전기자동차 부품 라인업

공조/냉각

전동컴프레서: 에어컨 시스템의 냉방을 입축하는 장치  
PTC히터: 승객공간 난방을 위해 냉각수 온도를 높여주는 장치  
Sheath히터: 배터리 온도 저하 시 냉각수 온도를 높이는 장치

배터리팩

배터리팩: 전기자동차 주행에 필요한 전기 에너지 저장 공급  
전력분배기: 고전압 배터리의 전기적 에너지 흐름 단속

구동

구동모터: 전기 에너지를 회전 에너지로 변환, 전기차 동력 제공  
인버터: 직류전원을 교류전원으로 변환, 모터의 회전속도와 힘을 제어  
차내충전기: 외부로부터 전기차 배터리 충전을 위한 텁자형 충전기  
B-ISG: 엔진 공회전을 제어하고 제동 시 발생하는 에너지 재활용

## LG전자의 미래차 기술

### HUD(Head Up Display)

HUD는 자동차의 전면 유리창에 계기판과 내비게이션 정보를 표시하여 운전자에게 편의를 제공하는 디스플레이를 의미합니다. 운전자는 HUD를 통해 고개를 숙여 계기판을 보거나 네비게이션을 조작할 필요 없이 전방 주시 중에도 다양한 정보를 확인할 수 있습니다. 특히, 증강현실(AR) HUD는 전면 실사 풍경에 직접 화살표, 아이콘, 특정 이미지를 겹쳐 보여줌으로써 운전자가 복잡한 길에서 직관적으로 교통상황을 빠리 판단하게 됩니다. LG전자는 2019년 11월 AR HUD의 양산을 시작하였으며, 2020년 유럽에 공식 출시를 통해 글로벌로 다양한 차량에 적용될 예정입니다.

### 차별화된 AVN(Audio, Video, Navigation)

LG전자는 자율주행 공유차 산업과 함께 성장할 차별화된 AVN을 개발하고 있습니다. GM의 전기차 '쉐보레 볼트 EV' 등 다양한 글로벌 프리미엄 자동차 모델 군에 LG전자의 AVN이 탑재되고 있으며, 차량 이용 간 필요한 정보를 효과적이고 직관적으로 제공하고 모든 탑승자들에게 편리한 인포테인먼트 디스플레이를 제공함으로써 차량 이용 고객들에게 차별화된 가치를 제공하고 있습니다.

### 차량 충전 기술

LG전자는 자사의 스마트폰 기술 역량과 경험, 노하우를 바탕으로 '국제 표준' 차량용 스마트폰 무선충전기를 개발하여 지원하고 있습니다. 또한, 전기자동차의 충전 시스템을 구성하는 필수 부품인 '차내충전기(On Board Charger,OBC)'를 개발하여 차량에 탑재하고 있습니다. 이 밖에도 LG전자는 GS칼텍스와 함께 단순 전기자동차 충전소를 넘어선 미래형 '에너지-모빌리티 융복합 스테이션'도 준비하고 있습니다.

### 차량용 콕핏(Cockpit)

운전석 앞에 있는 계기판과 AVN(Audio, Video, Navigation), CID(Center Information Display)가 하나로 통합된 디스플레이를 차량용 콕핏이라고 부릅니다. LG전자는 '2021 캐딜락 에스컬레이드'에 플라스틱 올레드(P-OLED) 기반 디지털 콕핏 시스템을 세계 최초로 공급하게 되었습니다. 이를 통해 고객들은 기존의 차량에서는 볼 수 없었던 새로운 실내 디자인과 주행 경험을 제공받게 될 것입니다.

## 추진 활동

## 태양광 발전 부품 및 솔루션 확산

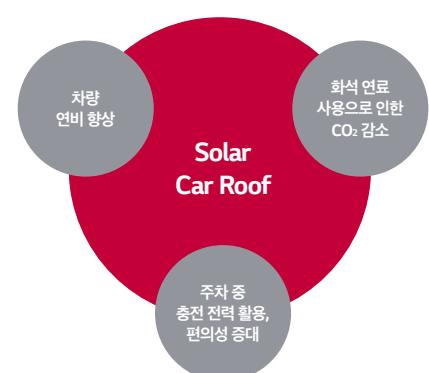


## 고효율 태양광 발전 부품 생산

LG전자는 태양광 발전 셀과 모듈을 자체 생산하고 있으며, 모든 태양광 발전 모듈에 대해 엄격한 품질검사를 시행하여 고품질의 제품을 출시하고 있습니다. 2020년에는 모듈 출력을 개선하고 공정개선을 통해 생산성을 향상하는 등 제품 경쟁력 강화에 집중 할 계획입니다. 또한, 제품포트폴리오를 다변화하여 가정용, 상업/발전용 시장별 적합한 제품을 적극 운영할 계획입니다. 이 밖에도 관련 응용 제품 개발을 확대하여 추가 사업기회를 발굴하고 사업포트폴리오를 다변화 할 계획입니다. LG전자는 앞으로도 태양광 모듈사업 경쟁력 확보를 통해 수익성 기반의 지속성장 가능한 사업구조를 확립해 나갈 것입니다.

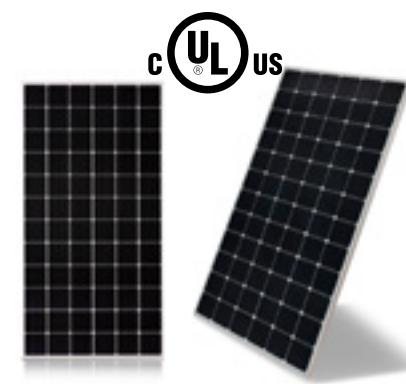
## 솔라 카루프 개발 및 양산

2019년 LG전자는 솔라 카루프(Solar Car Roof) 양산공급을 시작하였습니다. 솔라 카루프는 차량의 지붕에 어울리는 우수한 외관의 제품으로 200W이상의 출력을 겸비한 높은 발전 성능을 통해 전기차와 하이브리드 차량의 배터리를 충전할 수 있는 태양광 모듈입니다. 기존의 솔라 카루프가 실내 공조 등 일부 장치만을 구동하는데 그쳤다면 LG전자의 솔라 카루프는 친환경 차량의 주행거리까지 늘려주는 고출력 제품입니다. 2020년에는 기존 제품 뿐만 아니라 신규 전기차종 등을 대상으로 하는 솔라 카루프 개발을 진행하고 있습니다.



## CASE. 양면발전(Bifacial) 태양광 모듈, 한국 첫 UL(Underwriters Laboratories) 인증 획득

2010년 태양광 모듈 양산·출시를 시작으로 2016년 양면발전 태양광 모듈 양산에 성공하였으며, 2019년 7월 양면발전 태양광 모듈 전체 모델에 대해 한국 최초로 'UL1703' 인증을 획득하였습니다. UL1703은 평판식 태양광 모듈에 적용되는 안전규격으로 미국 공식 안전 인증기관인 UL(Underwriters Laboratories)이 태양광 모듈에 대해 안전 심사를 거친 후 적합성이 인정될 경우 부여하는 인증입니다. LG전자는 초고효율 양면발전 태양광 모듈의 안전성과 우수성을 대외적으로 입증 받으며, 앞으로도 글로벌 양면발전 태양광 시장을 선도해 나갈 계획입니다.



UL1703 인증을 받은 LG전자 '양면발전 태양광 모듈'

## 태양광 발전 연계 에너지 저장장치(ESS) 개발

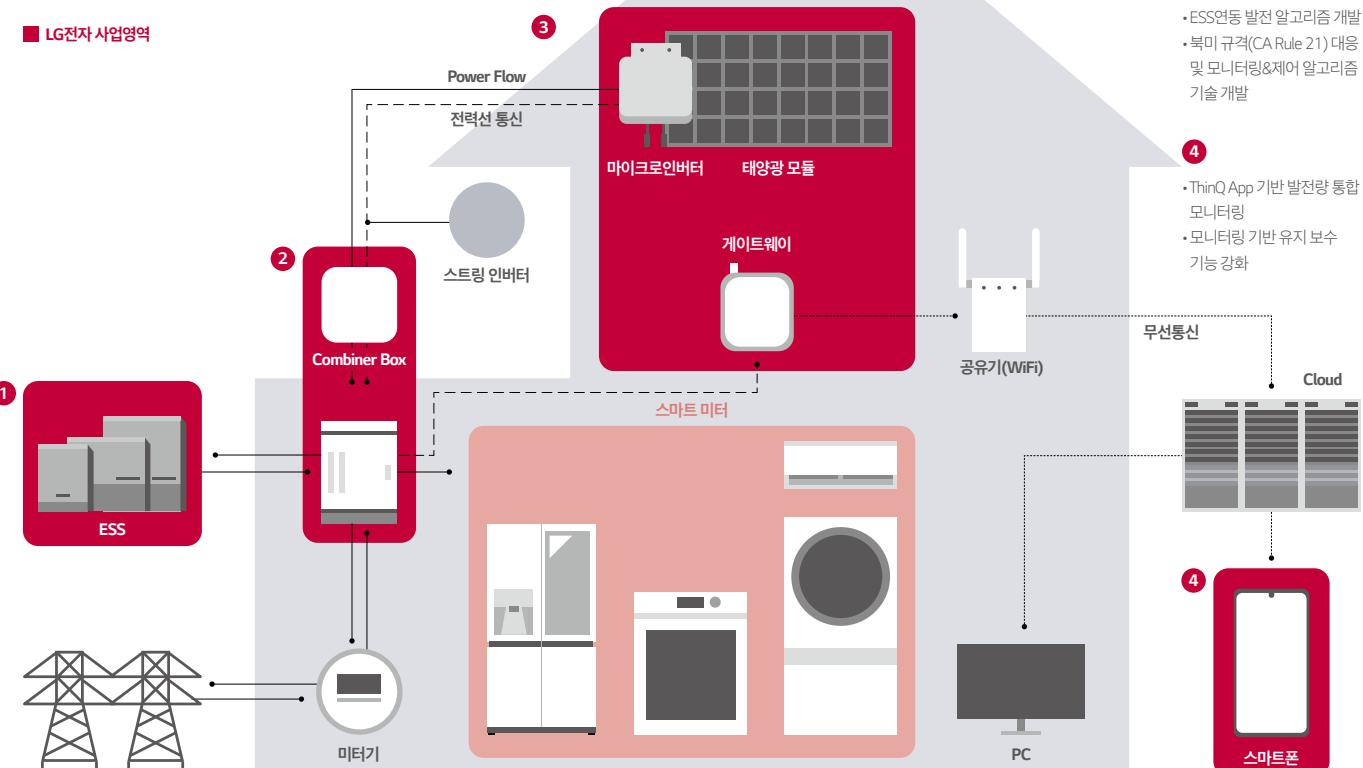
태양광 발전 에너지의 효율적인 저장 및 사용을 위한 ESS 기술 및 솔루션을 개발하고 있습니다. 특히, 가정용 태양광 발전 설비의 경제성 향상을 위해 ESS의 성능 강화와 태양광 발전 설비 운용을 제어하고 ESS 상황을 모니터링할 수 있는 통합 솔루션 개발에 주력하고 있습니다. LG전자는 뛰어난 성능뿐만 아니라 편의성과 안전성까지 갖춘 태양광 발전 연계 ESS 제품 및 서비스를 통해 ESS 시장을 선도하고자 합니다.

## CASE. LG전자 ESS, 미국 하와이 주 정부 공급

LG전자는 2020년 미국 하와이 정부가 추진 중인 마이크로그리드 사업 컨소시엄에 ESS 공급업체로 참여하게 되었습니다. 마이크로그리드는 태양광, 풍력 등과 같은 신재생 에너지원이 융복합된 친환경 전력시스템으로 여기에는 발전한 에너지의 저장을 위한 에너지 저장장치(ESS)가 필수적으로 요구됩니다. LG전자는 하와이 주정부에 ESS를 공급하여 테스트베드로 삼고 미국내 신재생 에너지 시장을 더욱 확대해 나갈 계획입니다.

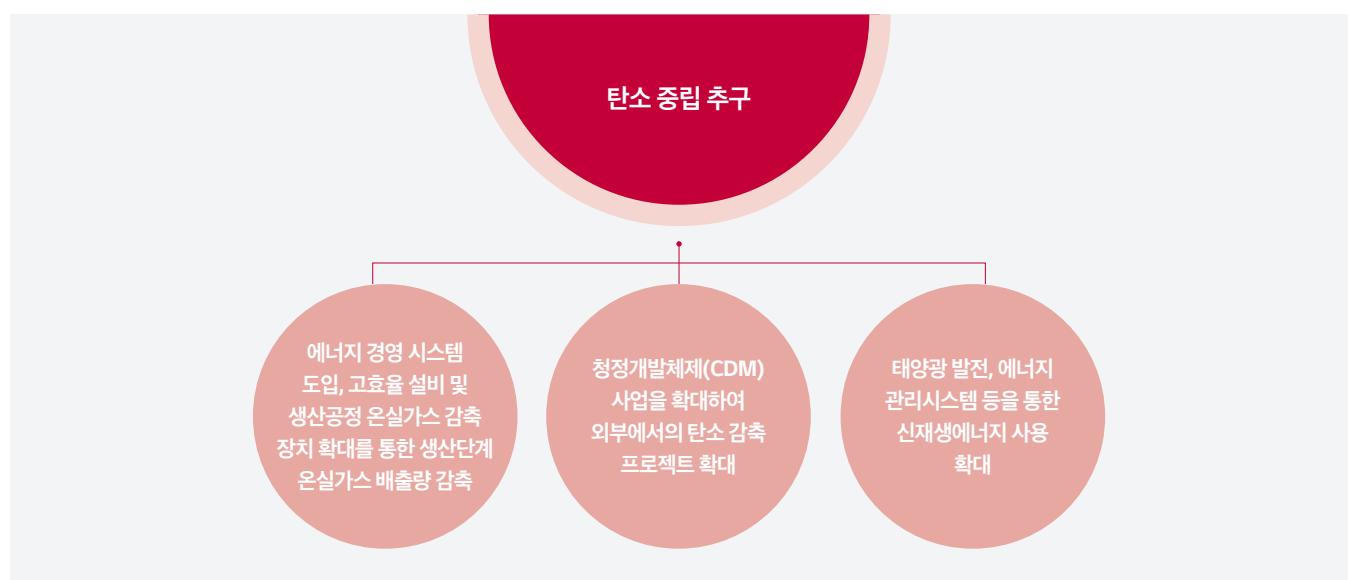
## 홈통합솔루션 기술

LG전자는 홈 에너지 기술과 고효율 가전 제품, 가정용 HVAC 기술을 결합하여 홈통합솔루션 개발을 진행하고 있습니다. 홈통합솔루션은 제로에너지주택 관점과 스마트홈 관점을 결합하여 Zero Energy, Zero Effort, Zero Stress의 컨셉을 고객에게 전달하는 것을 목표로 하고 있습니다.



# 탄소 중립 추구

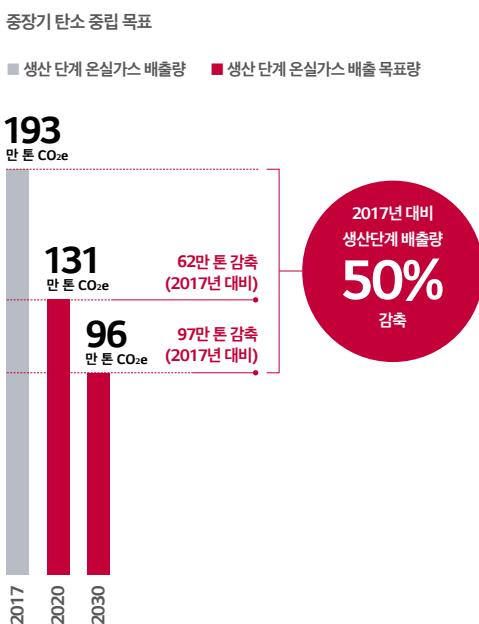
2016년 11월 파리 협약(The Paris Agreement) 발효 이후 신기후체제에 대한 국제사회의 합의가 이루어짐에 따라 기후변화로 인한 피해를 최소화하고 기후변화 사회에 적응하기 위한 전 세계 공동의 노력이 지속되고 있습니다. 이에 글로벌 기업들은 온실가스 감축, 재생에너지 확대 등의 계획을 잇달아 발표하며, 기후변화로 인한 사회적 문제 해결에 동참하고 있습니다. LG전자도 이러한 기후변화 문제에 대한 심각성을 인지하고 보유한 기술 및 역량, 제품과 솔루션을 활용하여 사업 운영에 따라 발생되는 온실가스 배출을 최소화하기 위한 노력을 지속하고 있습니다. LG전자는 과거 재무적 성과만을 추구하던 기업의 목적에서 벗어나 국제사회의 일원이자 기업시민으로서 미래세대를 위한 지속 가능한 사회환경을 구축하는 일에 최선의 노력을 다 할 계획입니다.



## 추진 목표

- 생산 단계 탄소배출량을 2017년 대비 50% 감축(-2030)
- 청정개발체제(CDM) 사업을 확대하여 외부에서의 탄소 감축 활동을 통해 탄소 중립 실현

LG전자는 2030년까지 제품 생산 단계에서 발생하는 온실가스 배출량을 2017년 대비 50% 감축하기 위하여 생산 공정에서 에너지 고효율 설비와 탄소 배출량 감축 장치 도입을 확대하고 있습니다. 또한, 개발도상국에 기술과 자본을 투자하여 온실가스 배출량을 감축한 성과를 승인 받는 청정개발체제(CDM : Clean Development Mechanism) 사업에 적극적으로 참여함으로써 탄소 상쇄배출권을 지속적으로 확보하고 있습니다. 이 밖에도 사업장 내 태양광 발전 설비를 설치 및 운영하여 신재생 에너지 사용을 확대하고 온실가스 배출량 저감에 기여하고 있습니다. LG전자는 2030년까지 탄소중립을 실현하기 위해 중장기 탄소경영전략을 충실히 이행하며 기후변화 문제 해결에 적극 기여하겠습니다.



## Our Future with Zero Carbon

### CASE. LG전자 미국법인 탄소 배출량

#### 저감 목표 조기 달성

LG전자 미국법인은 2020년 말까지 생산 단계의 탄소 배출량을 2017년 대비 50% 감축하는 목표를 2019년 9월 조기 달성하였습니다. 미국 사업장에서는 전체 에너지 사용량 중 80% 이상의 재생에너지를 활용하고, 에너지 관리 시스템 구축 및 에너지 효율 개선 등 다양한 노력을 통하여 탄소배출 저감에 기여하였습니다.



LG전자 미국 본사 뉴저지

### 탄소경영 체계

#### 1. 최고 의사결정 협의체

LG전자는 전사 안전환경위원회를 통해 중장기 온실가스 감축 목표를 수립하고 기후변화 관련 위험과 기회를 점검하고 있으며, 탄소 감축 주요 사업에 대한 효율적인 투자 의사결정을 하고 있습니다. 전사 안전환경 위원회에서는 주요 경영진에게 기후변화 리스크 및 기회를 분석한 결과를 공유하고 기후변화 추진전략을 논의하고 있습니다. 이 밖에도 LG전자의 에너지 및 온실가스 관련 실무자가 참여하는 에너지시설 포럼에서는 사업장 단위의 에너지 및 온실가스 위험과 투자 기회를 분석하고, 탄소 배출량을 줄이기 위한 베스트 프랙티스를 공유 및 전파하고자 노력하고 있습니다.

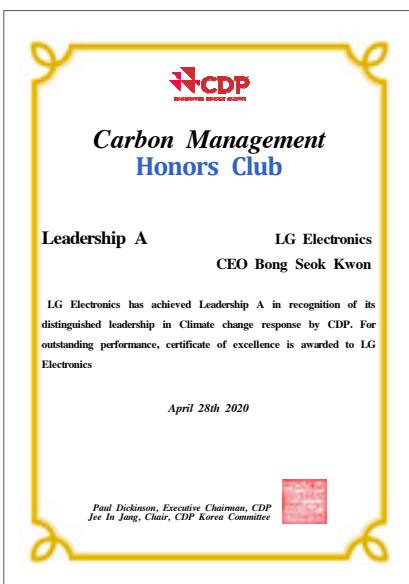
#### 2. 리스크 관리 및 기회 전환

기후변화와 탄소 경영활동에 따른 리스크와 기회 요인을 재무 및 비재무적 관점에서 인식하고, 체계적인 대응방안을 수립하고 있습니다.

- 1) 글로벌 생산사업장 대상 에너지경영 진단 실시를 통해 에너지 사용 및 탄소 배출로 발생 가능한 위험 점검
- 2) 2015년 1월 시행된 온실가스 배출권 거래제 참여하여 온실가스 감축 이행하고, 정부정책 변경에 대한 리스크 사전검토 및 국가 온실가스 감축 목표 달성을 기여
- 3) 저개발 국가 및 중소 협력회사에 대한 온실가스 감축 지원(청정개발체제(CDM)사업 확대 및 국내 온실가스 외부감축사업 추진)

#### 3. 대내외 커뮤니케이션

LG전자는 매년 탄소 경영 정보공개 프로그램(CDP : Carbon Disclosure Project)에 참여하여 탄소 경영활동을 외부 이해관계자 및 내부 임직원에게 공개하고 있습니다. 특히, 2019년 CDP Climate Change 평가에서 최우수 등급(Leadership A)을 획득하였으며, CDP Korea Awards에서는 탄소경영 아너스 클럽 및 탄소경영 섹터 아너스에 선정되었습니다.



2020 CDP 최우수 등급 수상

**추진활동****전략적 탄소경영 활동 추진**

LG전자는 전략적 탄소경영활동의 추진을 통해 생산 단계 온실가스 배출 증가를 억제하고 중장기 온실가스 감축 목표를 달성하고자 노력하고 있습니다. 고효율 태양광 패널을 활용하여 신재생에너지를 발전 및 사용하고 있으며, 에너지경영시스템을 도입하여 효율적 에너지 관리를 추진하고 있습니다. 또한, 탄소 펀드 조성, 탄소회계 도입 등 다양한 탄소경영 활동을 통해 탄소배출량을 저감하고 있습니다.

**신재생에너지 발전 및 사용**

LG전자는 고효율 태양광 패널을 통해 신재생에너지를 발전 및 사용하고 있습니다. 한국 사업장에는 총 6.7 MW 규모의 태양광 발전 설비를 도입하고 있으며, 2019년 한 해 동안 8,832 MWh의 태양광 에너지를 생산하여 온실가스 감축에 기여하였습니다. 미국법인에서는 17,358 MWh에 해당하는 재생에너지 인증서(renewable energy certificates)를 구매하여 온실가스 7,600 톤 CO<sub>2</sub>e 저감에 기여하였습니다.

**에너지경영시스템(ISO 50001) 도입 및 인증**

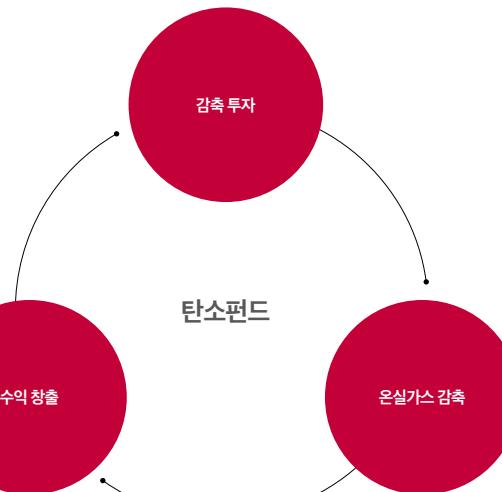
에너지의 효율적 사용과 관련 비용 절감을 위해 '에너지경영시스템(ISO 50001)' 국제 표준을 도입하여 에너지경영 체계를 고도화하고 있습니다. LG전자 한국 전 생산사업장은 에너지경영시스템 인증을 획득하였습니다. 해외 사업장에서도 에너지경영시스템 도입을 확산 중에 있으며, 매년 재심사를 통해 인증을 관리 및 유지하고 있습니다.

**CASE. 에너지경영시스템 인증 및 운영 성과**

2019년 12월 기준, 한국 7개 생산사업장(평택, 청주, 구미A1, 구미A3, 창원1, 창원2, 인천 캠퍼스)과 5개 연구소(서초R&D캠퍼스, 양재R&D캠퍼스, 마곡 사이언스파크, 가산R&D캠퍼스, 강남R&D센터)는 국제 에너지경영시스템(ISO 50001) 인증을 완료하였습니다. 특히, 2019년에 마곡 사이언스파크는 고효율 설비의 설치 및 인증, 건물 에너지 관리 시스템의 효율적인 운영 등 에너지 절감 활동을 꾸준히 추진한 결과, 산업통상자원부 및 에너지공단에서 주최하는 '한국 에너지 대상'에서 단체 및 개인부문 장관 표창을 수상하였으며, 에너지공단에서 주최하는 Energy Champion(에너지 우수사업장) 인증을 획득하였습니다. LG전자는 체계적인 에너지 관리 시스템 구축 및 에너지 절감 활동을 통해 온실가스 감축 목표를 달성하고자 지속적으로 노력할 것입니다.



한국에너지대상 장관 표창 수상(마곡 사이언스파크)

**탄소비용(Carbon Pricing) 책정**

에너지 절감 및 온실가스 감축 활동과 관련하여 사업기회를 포착하고 리스크를 발굴하며, 내부거래를 위한 탄소의 가치를 정량적으로 책정한 '내부탄소비용'을 적용하고 있습니다. '내부탄소비용'을 통해 LG전자에서 발생하는 환경부담을 재무가치로 정확하게 측정할 수 있으며, 향후 온실가스 감축 투자에 대한 합리적 의사결정에 기여하고 있습니다.

**탄소회계(Carbon Accounting) 도입**

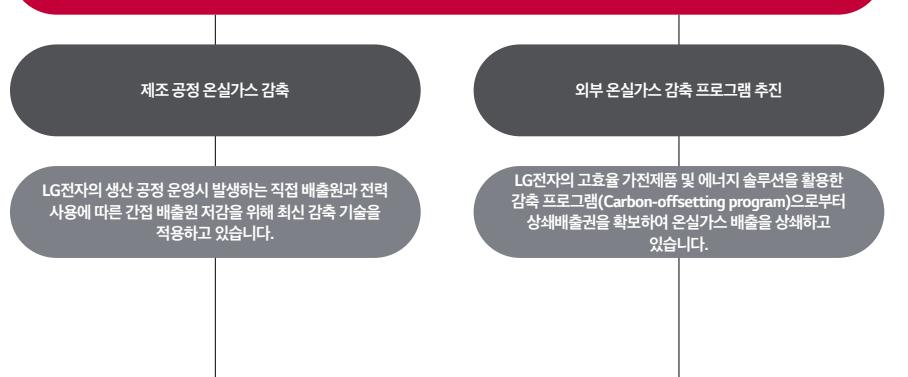
'일반기업 회계기준 제33장 온실가스 배출권과 배출부채'에 따라 한국 정부로부터 할당받은 온실가스 배출권과 LG전자의 배출량을 분기별로 분석하고 있으며, 초과 배출량 발생 시 비용(배출부채)을 연결재무상태표에 반영하고 있습니다.

**온실가스 배출량 측정, 보고 및 검증**

LG전자는 '저탄소 녹색성장 기본법' 제42조 제6항에 따른 관리 대상 기업으로서 동법 제44조에 따라 한국 전체 사업장의 온실가스 배출량과 에너지 사용량에 대해 제3자 검증 후 배출량 명세서를 정부에 적기 제출하고 다양한 이해관계자에게 정보를 투명하게 공개하고 있습니다. 또한, LG전자 글로벌 생산사업장을 대상으로 온실가스 인벤토리 구축을 완료하고, 매년 온실가스 배출량을 공개하고 있습니다.

**추진활동  
탄소중립 2030 달성을 위한 전략 실행**

LG전자는 2030년까지 탄소중립을 달성하고자 탄소 배출량 저감을 위한 감축 기술에 투자하고 있으며, 상쇄배출권을 확보하는 등 외부 탄소감축 활동 또한 적극적으로 추진하고 있습니다.

**LG전자 온실가스 배출량에 대한 탄소 중립(Carbon Neutral) 달성(-2030)****SF<sub>6</sub>가스 처리 시설 투자**

- 고효율 태양광 패널 생산 시 발생되는 SF<sub>6</sub>(육불화황)가스 처리 시설 투자
- SF<sub>6</sub>감축 기술을 확대 도입하여 연간 100만 톤 이상 온실가스 감축 기대
- 2018년 약 107만 톤의 온실가스 감축 달성(제3자 검증 완료)

**외부 감축 프로젝트 추진**

- 고효율 제품을 판매하여 제품 사용 시 저감한 전력 사용량을 탄소배출권으로 되돌려 받는 CDM사업 추진
- 2013년 인도에서 고효율 냉장고 판매 CDM 사업에 대해 UNFCCC<sup>1)</sup> 승인
- 2019년 2월 기준 16.6만 톤 추가 확보

1) CDM: Clean Development Mechanism, 청정개발체계

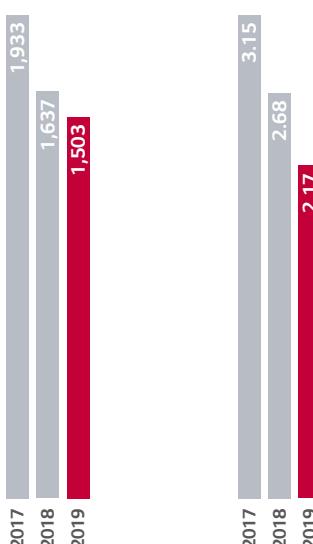
2) UNFCCC: United Nations Framework Convention on Climate Change, 유엔기후변화협약

**CASE. 임직원 에너지 절감 캠페인**

LG전자는 에너지 낭비에 대한 임직원의 경각심을 고취시키고 에너지 절감에 대한 임직원 참여를 유도하기 위하여 에너지 절약 관련 사내 아이디어 공모전 및 사내홍보를 진행하였습니다.



에너지 절감 캠페인

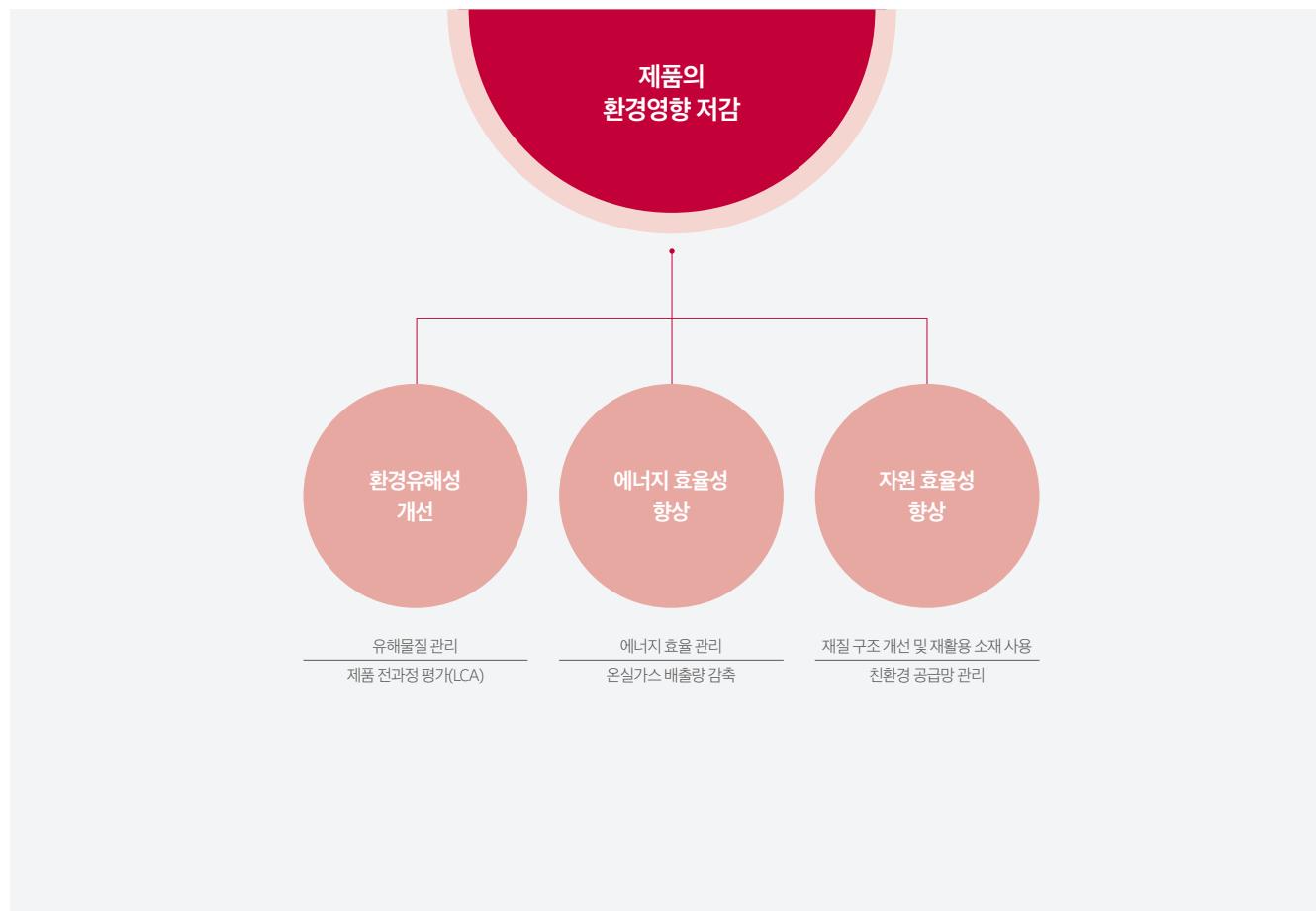
**온실가스 배출량 및 원단위**(단위: 천 톤 CO<sub>2</sub>e, 천 톤 CO<sub>2</sub>e/천억 원)**온실가스 배출량\*****온실가스 배출량 원단위**

\* 조직 내부 온실가스(Scope 1과 Scope 2) 배출량

# 제품의 환경영향 저감

## Our Future with Product Responsibility

LG전자는 원자료에서부터 제조, 유통, 사용, 폐기(재활용)에 이르는 제품 전과정에서 발생하는 환경영향을 줄이기 위해, 중장기적 관점에서 자원(Resource), 에너지(Energy), 인간(Human)의 3대 친환경 요소를 통합적으로 고려한 그린제품 전략을 추구하고 있습니다. 해당 전략에 따라 LG전자는 그린제품 개발 확대, 그린 커뮤니케이션 확대, 그린 파트너십 강화 등의 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다. 특히, 주력 제품군인 TV, 휴대폰, 냉장고, 세탁기, 에어컨, 모니터 등의 분야에서 그린제품 개발을 체계적으로 수행하기 위해 목표설정 및 성과 측정이 가능한 에코인덱스(Eco-index)를 운영하고 있으며, 이 지표를 바탕으로 각 제품별로 목표 및 성과 관리를 실시하여 그린제품 개발이 확산되도록 노력하고 있습니다.



### 추진 목표

#### 친환경 제품 평가에 의한 Green 3 Star 등급 제품 비중 80% 달성 (~2030)

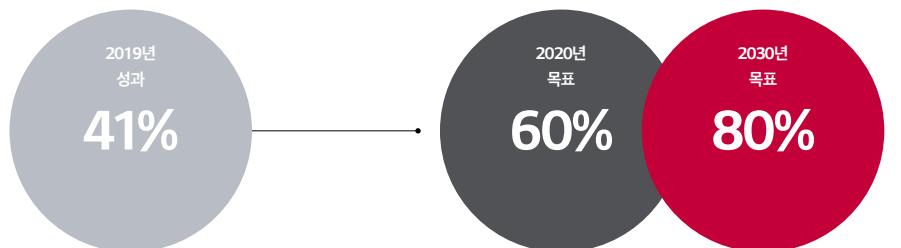
LG전자는 2011년 환경성을 평가하는 기준인 에코인덱스(Eco-Index)를 도입하였습니다.

에코인덱스는 제품의 친환경성을 평가하여 에코디자인 수준을 정량화하는 LG전자만의 평가지수로, 각 제품모델의 친환경성 수준에 따라 Green 1 Star, 2 Star, 3 Star의 3등급으로 구분하여 성과를 관리하는 지표입니다. LG전자는 에코인덱스를 바탕으로 Green 3 Star 제품 비율을 확대하고자 노력하고 있습니다. 또한, 제품개발환경의 변화 추이를 반영하여 에코인덱스 기준을 현실에 맞게 지속적으로 관리개정하고 있습니다. 앞으로도 LG전자는 에코인덱스를 활용한 친환경성 평가 및 성과관리를 지속적으로 실시하여 보다 고객지향적인 그린제품을 확대하도록 노력해나갈 계획입니다.

### 에코인덱스 평가 기준

분야/등급	Green 1 Star	Green 2 Star	Green 3 Star
인간(Human)	유해물질 규제 만족	자발적으로 선행하여 유해물질 대체	
에너지(Energy)	에너지 규격 만족	시장 평균 효율 달성	경쟁우위 고효율 확보
자원(Resource)	재활용 규제 만족	자원 효율성 향상 설계	
혁신(Innovation)		친환경 제품 선행 활동 수행(내내/외 인증, 선행기술 개발 등)	

### Green 3 Star 제품 개발 성과 및 목표(개발 프로젝트 수)



### 제 3자 제품 환경 인증 현황

LG전자의 제품은 친환경성 및 에너지 효율성에 대한 국가 및 제3자 기관에서 운영하는 환경마크 인증을 취득하고 있으며, 해당정보를 투명하게 대외 공개하고 있습니다.

환경마크	취득 제품	등록 모델 수	환경마크	취득 제품	등록 모델 수
UL SPC(미국)	모바일	21	Allergy UK Seal of Approval(영국)	세탁기	4
UL EPD(미국)	TV	1		트롬 스티일러	1
UL Green guard(미국)	TV	1		청소기	1
	모니터 미국	Bronze		공기청정기	1
EPEAT	TV 미국	Bronze		에어컨	1
	모바일 미국	Silver		노트북	27
Asthma & Allergy Friendly Certification Program(미국)	세탁기	13		모니터	17
Energy Star(미국)	공기청정기	4		에어컨	26
TUV Green Mark (독일)	냉장고 외 9개 제품군	542		PDP TV	0
EU Eco Label(EU)	건조기	22		LED TV	39
TCO(스웨덴)	TV	9		에어컨	14
	모니터	140	녹색기술인증 제품확인(한국)	TV	12
				노트북	25
				모니터	7

### 2019년 제품환경 인증 취득 사례

LG전자는 2019년 건조기 모델(RC\*0\*\*\*V\*\*) 시리즈에 대하여 세계 최초로 건조기 제품에 대한 TUV Green mark, CarbonTrust 탄소발자국 인증을 획득하였습니다. TUV Green mark는 유해물질/재활용/기업의 사회적 책임 등의 인증 항목별 기준을 만족하는 제품에게 부여되는 인증입니다. CarbonTrust 탄소발자국 인증은 제품 전과정에서 발생하는 이산화탄소 배출량 인증이며 LG전자는 이번 건조기 인증 이전에도 스타일러, 식기세척기, 공기청정기 등의 제품에 대한 CarbonTrust 탄소발자국 인증을 취득한 바 있습니다.



TUV Green mark, CarbonTrust 탄소발자국 인증

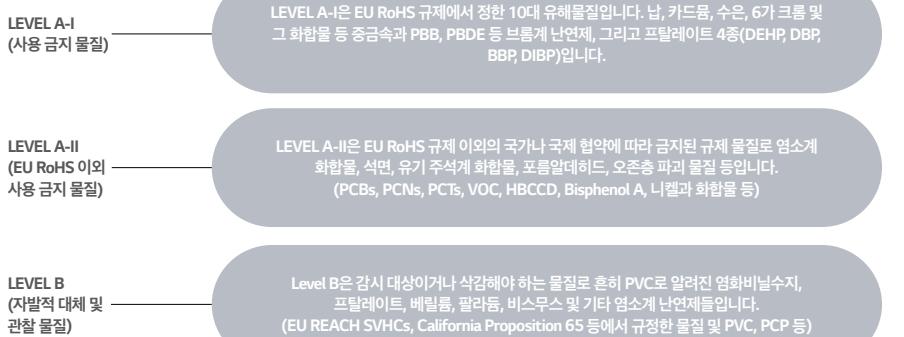


**추진 활동****인간(Human): 환경 유해성 개선****유해물질의 자발적 대체**

LG전자는 인류의 건강과 환경보호에 대한 강한 책임감을 가지고 제품 개발 시 RoHS, REACH 등 국제 환경규제에서 금지하고 있는 유해물질(납, 수은, 카드뮴, 6가 크롬, PBB, PBDE 물질 등) 사용을 전면 금지하고 있으며, 인체 위험성 및 환경오염을 유발시킬 수 있는 독성물질에 대해서도 지속적으로 대체 기술·부품을 개발하여 제품에 적용하고 있습니다. 특히, 염화비닐수지(PVC, Polyvinyl Chloride), 브롬계난연제(BFRs, Brominated Flame retardants) 등과 같이 규제 대상은 아니나 생태계에 유해한 물질에 대해서도 안전성 및 신뢰성 테스트를 통해 점진적으로 대체해 나가고 있습니다. 그 결과 휴대폰 제품군에서는 2010년부터 전 제품에서 PVC, BFRs의 사용을 전폐하였고, 2011년에는 프탈레이트, 베릴룸, 2012년에는 삼산화 앤티모니(Antimony trioxide) 등의 유해물질에 대해 자발적 대체를 시행하였습니다. 또한, UHD ·OLED TV도 내부케이블 내 PVC를 대체하였으며, 2013년 이후에는 냉장고제품 전체 모델에 대해서도 PVC 미사용 소음 저감부품(Skirt Lower)을 개발하여 적용하는 등 제품품질을 유지하면서도 유해물질을 대체하는 기술과 부품을 지속적으로 개발하여 다수의 제품에 확대 적용하는 노력을 계속하고 있습니다. 한편 2015년부터는 EU의 잔류성 유기오염물질(POPs) 규제에 사전 대응하기 위해 브롬계 난연제의 일종인 HBCD(Hexabromocyclododecane)를 제품과 포장재에서 모두 제거하였습니다. 그리고, 살생물질 정보에 대해 공급망 관리를 하고 있으며, 공정 과정에서도 독성물질이 사용되지 않도록 철저히 점검하고 있습니다.

**유해물질 관리 기준**

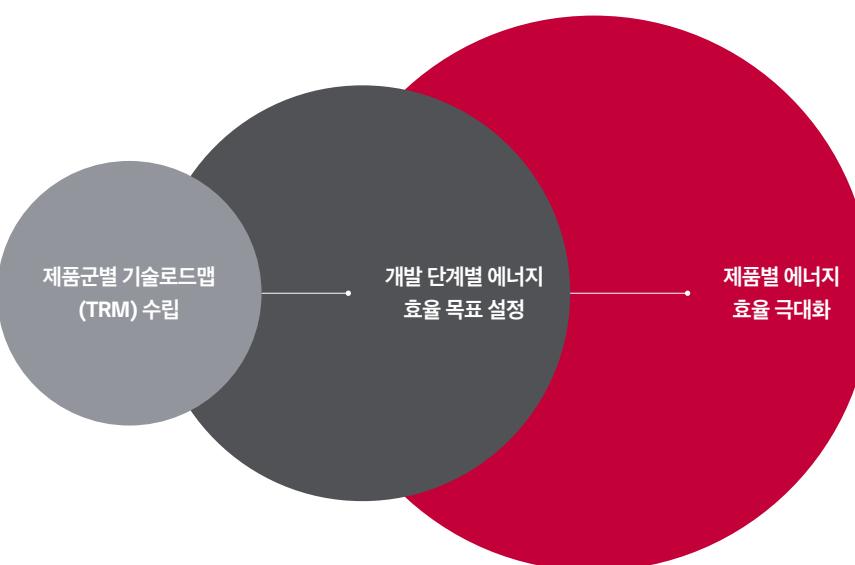
유해물질은 국가별 규제 및 국제 협약에 따라 Level A-I, Level A-II, Level B로 분류하여 관리하고 있습니다.

**유해물질 대체 현황****제품 전과정평가(LCA, Life Cycle Assessment) 수행**

LG전자는 2002년부터 제품 전과정에서의 환경영향을 정확하게 분석하고 관리하기 위해 '제품전과정 평가(LCA)' 기법을 적용하고 있습니다. LCA는 제조, 유통, 사용, 폐기 등 제품주기 전과정 환경영향을 정량화하여 개선요소를 도출하고 개선성과를 검증하는 국제규격(ISO 14040 시리즈)화된 환경영향 평가 기법으로 친환경제품 개발에 주로 활용되고 있습니다. LCA를 활용한 제품평가 프로세스 체계를 구축하기 위해 2011년에 주요 제품군을 대상으로 전과정 목록분석(Life Cycle Inventory, LCI) 데이터베이스를 구축하였으며, 이를 활용하여 매년 TV, 모니터, 세탁기, 냉장고, 시스템·가정용 에어컨, 휴대폰 등 7개 제품군에 대해 LCA평가를 수행하고 있습니다. LG전자는 LCA 평가 경험과 4년간 쌓인 노하우와 데이터 베이스를 바탕으로 자체적으로 간이환경성 평가(Simplified LCA) 툴을 개발하여 휴대폰, TV, 가전제품 개발 시 사전에 잠재적인 환경영향을 평가하고 그 결과를 활용하여 친환경제품 개발에 적용하고 있습니다.

**추진 활동****에너지(Energy): 에너지 효율성 향상****에너지 효율 향상**

LG전자는 제품군별로 '기술로드맵(TRM: Technology Road Map)'과 이에 따른 단계별 세부 목표를 수립하고 추진하면서 각 제품의 에너지효율을 높이는 데 지속적인 노력을 기울이고 있습니다. 이미 LG전자의 제품은 ErP(Energy related Product) 등의 글로벌 에너지규제를 만족하고 있으나, LG전자는 이에 만족하지 않고 자체적으로 에너지 관련 목표 및 세부전략을 수립하여 에너지 소비량 및 대기전력을 더 낮추기 위해 노력하고 있습니다.

**에너지스타(ENERGY STAR)**

에너지스타는 미국 환경보호청(EPA: Environmental Protection Agency)과 에너지국(DOE: Department of Energy)이 공동주관하여 에너지효율이 높은 제품을 인증하는 프로그램입니다. 2019년까지 인증받은 LG전자 제품은 542개의 모델입니다.

**미국 내 판매제품 중 에너지스타 인증 현황(2019년말 기준)**

모니터	21
PC	21
가정용 에어컨	23
건조기	65
냉장고	
식기세척기	25
세탁기	49
제습기	2
셋톱박스	1
공기청정기	2

(단위: 개)

217

137

**제품 사용 단계 온실가스 배출량 감축**

LG전자는 주요 제품을 중심으로 제품 전과정에서 발생하는 온실가스 배출량과 해당 제품에서 발생하는 탄소배출량을 산정한 후 소비자들이 제품의 환경영향을 알 수 있도록 그 결과를 공개하고 있습니다. 더불어, 제품의 경량화, 자원 저감, 에너지효율 증대 등의 친환경성 개선활동을 통해 제품 전과정의 온실가스 배출량을 감축하기 위해 노력하고 있습니다. 특히, 에너지 고효율 제품을 개발·판매함으로써 사용단계에서의 온실가스 감축에 기여하고 있습니다. LG전자는 2020년까지 2007년 기준 BAU 대비 6,000만 톤의 온실가스 감축을 목표로 하고 있습니다. 이 목표를 달성하게 되면 2008년부터 2020년까지 사용단계 누적 기준으로 약 4억 톤의 온실가스 감축이 예상됩니다. 이를 위해 2019년에는 약 6,048만 톤의 사용단계 온실가스를 감축하였습니다(2007년 소비 전력 수준 대비).

## 주요 제품별 전과정평가 결과(탄소 배출 비중)

구분	제조 전 단계	제조 단계	수송 단계	사용 단계	폐기 단계	(단위: %)
TV	20.85	0.01	0.44	78.16	0.53	
모니터	6.62	0.04	0.11	92.72	0.50	
세탁기	17.24	0.28	0.31	79.64	2.54	
냉장고	17.98	0.21	1.88	78.51	1.42	
시스템에어컨	0.66	0.03	0.01	99.29	0.01	
가정용에어컨	1.77	0.04	0.07	97.89	0.24	
휴대폰	23.64	0.00	6.62	70.79	0.41	

## 추진 활동

### 자원(Resource): 자원 효율성 향상

#### 재질·구조 개선

LG전자는 제품개발 단계에서부터 재질구조 개선활동을 강화하고 재활용 업체와의 협업을 통해 제품의 재활용 및 분해 용이성을 제고하고자 제품의 부피와 무게를 줄이면서 성능은 향상시키기 위한 활동을 전개하고 있습니다. 에어컨(13,000W 모델 기준)의 경우, 2018년 모델(모델명:TUW1301M9SR)은 재질을 변경하여 동일 크기의 기존 모델(모델명: TUW1300M9SR)에 비해 약 5%(4kg)의 중량을 감소시켰습니다. 그리고 구조개선을 통해 체결구수를 5%(기존 82개→78개) 감소시켜 제품의 분해를 보다 쉽게하여 재활용성을 향상시켰습니다.

비교(Base) 모델-A	평가모델-B	개선결과-B/A	
모델 명	TUW1300M9SR	TUW1301M9SR	
제품 중량(Kg)	88	84	0.955(개선)
제품 부피(m³)	0.433	0.433	1
플라스틱 재질 종류(EA)	5	5	1
부품수	173	169	0.97(개선)
체결구수	82	78	0.95(개선)

#### 재활용 소재 사용

LG전자는 자원순환 및 자원 사용의 효율성 제고를 위해 제품의 안정성과 품질신뢰성 테스트를 거친 재활용 소재의 사용을 확대하고 있습니다. 이에 따라 세탁기, 냉장고, 에어솔루션, 스마트폰, TV, 모니터 등의 제품군에 재활용 소재가 사용되고 있습니다. LG전자의 재생 플라스틱 사용량은 2017년 7,134 톤, 2018년에는 11,030 톤이었으며, 2019년 9,282 톤을 사용하였습니다. LG전자는 장기적인 관점에서 재생 플라스틱의 적용 확대를 위해 제품별로 대체부품 및 기술 개발을 꾸준히 추진하는 동시에, 제품군별로 재생 플라스틱의 적용 분야를 확대하고 그 실적을 체계적으로 관리하고 있습니다.

재생 플라스틱 사용량	(단위: 톤)
연도	사용량
2017	7,134
2018	11,030
2019	9,282

## 협력회사 교육 및 기술 지원

LG전자는 협력회사와의 그린 파트너십을 강화하기 위해 매년 협력회사의 환경담당 실무자와 LG전자 그린 파트너십 담당 임직원을 대상으로 유해물질 규제 대응, 친환경 전문 스킬, 그리고 온실가스 관리실무 등에 대한 체계적인 교육프로그램을 운영하고 있습니다. 2013년부터는 유해물질 측정 전문가 과정을 통해 해당 분야의 전문가를 양성하여 유해물질 관리, 측정 기술 고도화, 데이터 신뢰도 향상 등에 기여하고 있습니다. 해당 교육과정은 협력회사의 유해물질 검사장비 측정 담당자를 대상으로 교육이 진행되며, 2019년에는 한국 소재 73개 협력회사의 직원 86명을 대상으로 교육을 실시하여 담당자를 육성하였습니다.

## 협력회사 친환경 교육 지원 현황(2019년)

교육 프로그램	교육 대상	참가인원	상세 교육과정
친환경 실무자 역량 향상 과정	협력회사 환경담당 실무자 및 책임자	106명	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경 규제 개론</li> <li>유해물질 관리 및 분석 기술</li> <li>환경 규제 대응 시스템(HSMS)</li> <li>온실가스 관리</li> </ul>
유해물질 측정 실무 과정	협력회사 친환경 검사원	86명	<ul style="list-style-type: none"> <li>LG전자 유해물질 관리 기준</li> <li>XRF 측정 이론</li> <li>XRF 측정 실습</li> </ul>

## 친환경 공급망 관리(Green Program Plus)

LG전자는 친환경 공급망 관리 프로그램인 'Green Program Plus(GP Plus)'를 운영하고 있습니다. GP Plus는 협력회사에 LG전자의 친환경 기술 및 노하우를 전수하여 협력회사의 친환경 경쟁력을 향상시키고 동반성장의 토대를 마련하는 데 목적이 있습니다. LG전자는 2005년부터 제품 내 유해물질 관리 규제에 대응하기 위해 Green Program을 운영하고 있으며, 협력회사 온실가스 관리를 포함한 친환경 영역으로 관리범주를 확대하여 보다 업그레이드된 GP Plus를 운영하고 있습니다. 이를 통해 LG전자는 공급망에 대한 친환경 관리를 더욱 강화하고, 글로벌 환경규제의 사전 예방을 통한 협력회사의 친환경 경쟁력을 제고하는 그린 파트너십을 확보하고 있습니다.

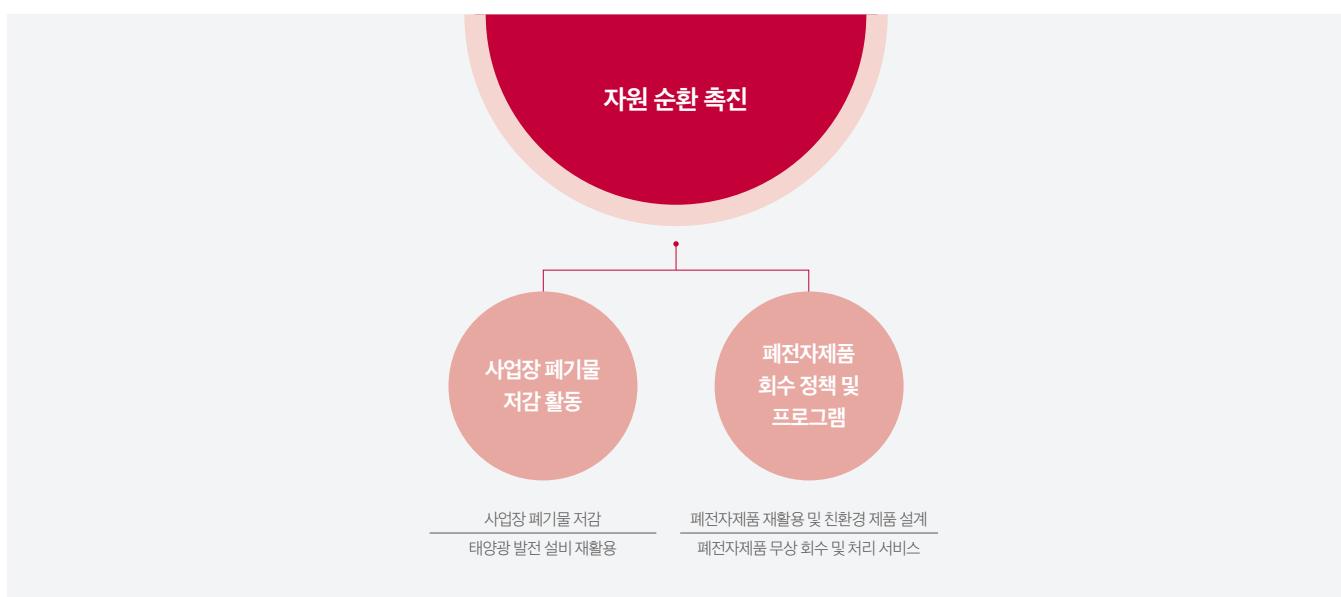
## 산업통상자원부 녹색기술 인증 현황

기술명칭	인증일자	유효기간
에너지 및 물 사용량 저감을 위한 터보샷 행굼기술 II(드럼용)	2014-08-26	2020-08-25
손빨래 6모션 세탁기술	2014-08-26	2020-08-25
냉장고용 인버터 압축 기술(Inverter Linear Compressor)	2014-08-26	2020-08-25
노트북용 대기전력 저감 기술	2016-02-18	2022-02-17
백라이트 밝기 조정을 통한 모니터 소비전력 저감 기술 (Monitor Smart Energy Saving)	2016-03-10	2022-03-09
고효율 가스히트펌프를 위한 엔진 및 사이클 최적화 기술	2018-01-18	2021-01-17
Dynamic Backlight Control(DBC) 절전 알고리즘 적용한 저소비 전력 설계 기술	2018-01-18	2021-01-17
Control IC 내부 X-capacitor 방전 기능을 적용한 TV 대기전력 절감 기술	2018-05-17	2021-05-16

# 자원순환 촉진

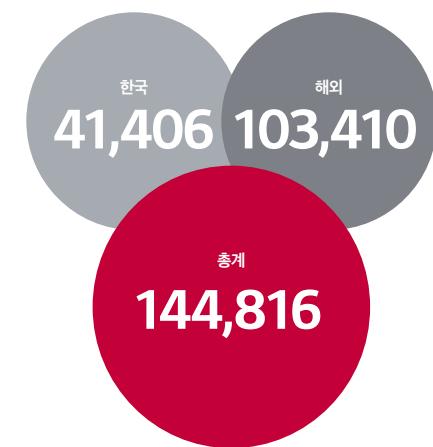
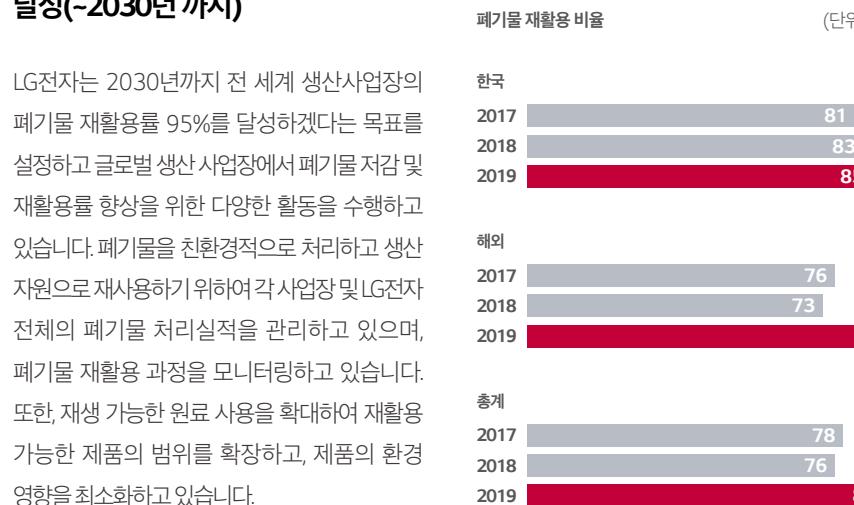
## Our Future with Circular Economy

환경오염에 대한 국제사회의 인식 수준이 높아짐에 따라 환경 부하를 최소화하기 위한 지속 가능한 생산 및 소비 형태의 자원순환형 사회 구축 필요성이 증대되고 있습니다. 이에 LG전자는 사업장에서 발생하는 폐전자제품 및 폐기물의 재활용 비율을 확대하는 등 자원순환 경제(Circular Economy)로의 전환을 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 특히, 한국 및 국외 사업장의 폐전자제품의 관리를 위해 관련 정책을 수립하고, 재생 및 재활용 가능성을 고려하여 제품 생산 공정을 운영하는 등 제품의 Life Cycle 전반에서 자원순환 생태계를 고려하고 있습니다. LG전자는 앞으로도 경영활동으로 인한 환경부담을 최소화하고 기업시민으로서 사회환경적 책임을 다하기 위해 지속적으로 노력할 것입니다.



### 추진 목표

#### 생산사업장 폐기물 재활용률 95% 달성(~2030년 까지)



### 추진 활동 사업장 폐기물 저감 활동

#### 사업장 폐기물 재활용 확대

LG전자는 한국 사업장에서 발생하는 폐기물에 대해 회수 운송 체계를 구축하고 재활용 기술을 지속적으로 연구하여 효율성을 향상하고 있습니다. 또한, 재활용 부과금 Zero, 이슈 Zero를 목표로 폐기전 회수량 증대 및 리스크 제거를 위한 자원순환 프로그램을 추진하고 있습니다. 2019년 LG전자의 글로벌 폐기물 발생량 중 약 61.5%는 해외에서 발생한 폐기물로 해외 생산 사업장에서는 폐기물의 단순 매립을 지양하고 재활용을 지속적으로 확대하고 있습니다. 이 밖에도 LG전자는 생산과정 및 재활용 체계를 지속적으로 개선하여 폐기물 발생량 감축 및 재생원료 사용을 확대하고 있습니다.



리사이클링 센터

### CASE. 美 환경보호청 지속가능한 소재관리상 수상

LG전자 미국법인은 CES 2020에서 美 환경 보호청(EPA)으로부터 '지속가능한 자재관리(SMM, Sustainable Materials Managements)' 전자산업 부문 금상(Gold Tier Awards)을 수상하였습니다. 폐전자제품을 단순 매립하지 않고 재사용 및 재활용하여 자원순환에 기여한 성과를 인정받았으며, 폐전자제품 회수 및 재활용 시스템의 우수성을 증명하였습니다. LG전자는 제품의 생산 단계에서부터 재활용 가능성을 고려하고 사용 후에는 적극적인 회수 재활용을 통해 제품의 환경부담을 최소화하고자 지속적으로 노력하고 있습니다.



LG전자 지속가능한 소재관리상 금상 수상

#### 태양광 발전 설비 재활용

LG전자는 태양광 발전 설비로 인한 환경 영향을 줄이고자 2023년에 도입 예정인 '태양광 폐폐널 생산자책임 재활용 제도(EPR제도)'에 적극 동참하고 있습니다. 2023년부터 한국 태양광 발전설비 폐기물이 급격하게 늘어날 것을 예상하여 수거운송 및 재활용 체계를 구축하고 있습니다. LG전자는 태양광 모듈의 폐기 방식 연구 및 재활용 기술을 개발하였으며, 한국 일부 사업장에서는 태양광 발전 설비 폐기물을 유리·알루미늄·실리콘 등의 원자재로 재활용하고 있습니다. 이를 통해 태양광 발전 설비로 인한 환경 오염을 방지하고 해외 태양광 설비 재활용 시장의 진출 기반을 마련하고 있습니다. 또한, 태양광 발전 설비 뿐만 아니라 제습기, 빙프로젝터, 암마의자 등 자원순환법 확대 시행에 따른 신규 재활용 의무 대상품목의 재활용 현황을 통합 관리 및 모니터링하여 관련 규제에 대응하고 있습니다.



LG전자 구미사업장 태양광 발전설비

**추진 목표****2006년 이후 폐전자제품 누적 회수량 450만 톤 달성(-2030년)**

LG전자는 전 세계 각 지역에서 폐가전 회수처리 관련 규제를 만족하기 위한 정책을 시행하고 있으며, 수거를 위한 기반 시설 조성을 통해 더 나은 미래 환경에 기여하고자 노력하고 있습니다. 특히, 2030년까지 폐전자제품 누적 회수량 450만 톤을 달성하기 위하여 회수된 제품의 재활용 비율을 확대하고, 원자재의 효율적 사용 및 재활용 가능성을 고려한 제품을 설계하는 등 다양한 폐전자제품 회수처리 활동을 추진하고 있습니다. LG전자는 향후 자원의 채굴 및 조달, 제품 생산, 제품 유통, 소비 및 폐기에 이르기까지 제품의 전 단계에서 경제성과 환경 요소를 고려하는 자원순환 경제를 실현해 나갈 것입니다.

**추진 활동****폐전자제품 회수 정책 및 프로그램****폐전자제품 회수 및 재활용 규제 준수**

LG전자는 사업장이 위치한 각 국가에서 시행되고 있는 폐가전 회수/처리 규제에 대응하기 위한 정책을 수립하고 폐전자제품 회수/처리 서비스를 운영하고 있습니다. 특히, 규제가 없는 사업 지역으로도 서비스를 확대하는 등 자발적인 제품 환경영향 저감을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 또한, LG전자는 홈페이지\*를 통해 글로벌 폐전자제품 회수 처리 정책을 공시하고 있으며, 지역별 회수시설 및 회수체계 등 폐전자제품 관리와 관련된 정보를 게재하여 글로벌 이해관계자와 소통 및 공유하고 있습니다.

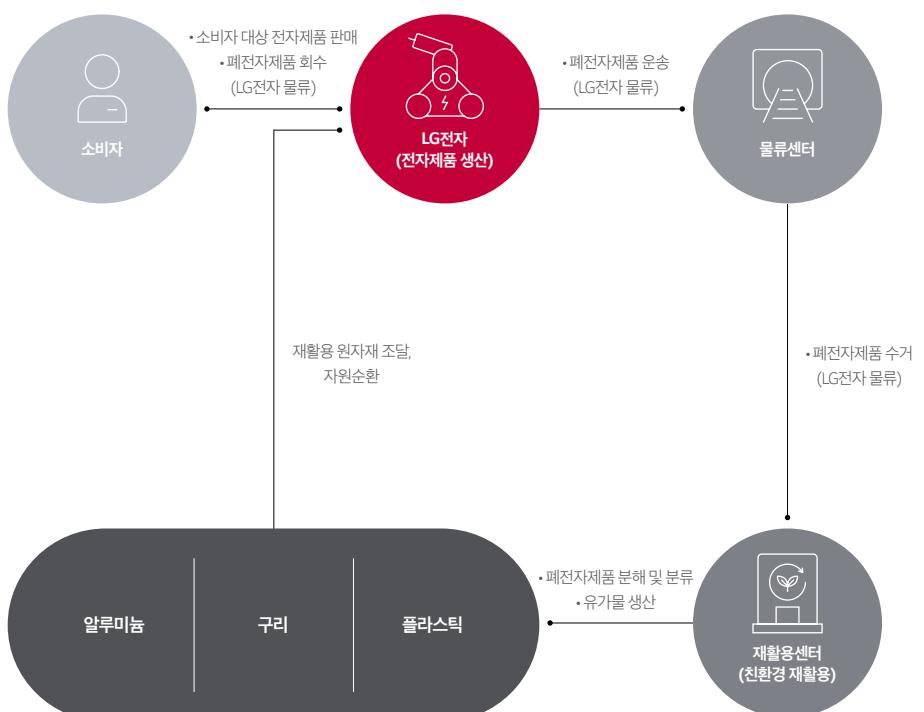
\* LG전자 GLOBAL TAKE-BACK & RECYCLING POLICY 웹페이지: <http://www.lg.com/global/recycling>

**'개별 생산자 책임' 제도 지지**

LG전자는 생산자 폐전자제품 회수 책임에 관한 '개별 생산자 책임(IPR, Individual Producer Responsibility)'을 지지하며, 폐전자제품의 재활용 가능성 증대와 폐기 과정의 매립 및 소각에 따른 환경 영향 저감을 위해 노력하고 있습니다. 특히, LG전자는 제품 개발 단계에서부터 재활용성에 대한 평가를 진행하여 제품의 재활용 가능성을 향상시키기 위해 노력하고 있습니다.

**폐전자제품 무상 회수서비스(한국)**

LG전자는 '생산자책임 재활용제도'를 적극 준수하여 폐가전제품의 무상 회수서비스를 운영하고 있습니다. 고객으로부터 회수 신청을 접수받은 뒤 설치 전문가가 직접 방문하여 무상으로 대형 폐전자제품을 회수하며, 소형 폐가전의 경우 LG전자 서비스센터의 전용 수거함을 통해 회수되고 있습니다. 수거한 폐전자제품은 분해 및 분류 과정을 통해 원자재로 재활용하여 자원순환 경제 조성에 기여하고 있습니다.

**한국 폐전자제품 회수 및 재활용 체계****폐전자제품 회수·처리 서비스(해외)**

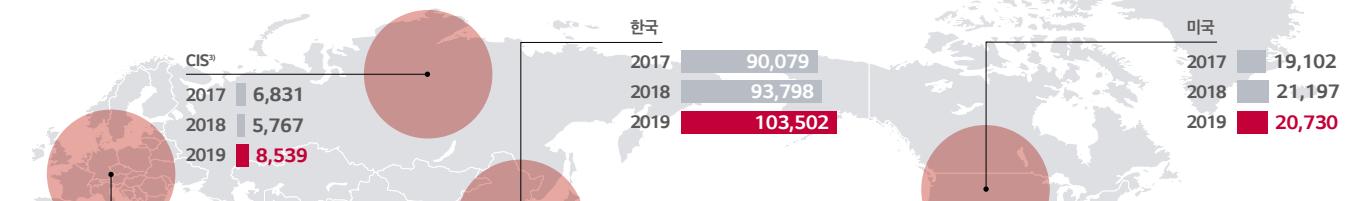
LG전자는 폐전자제품에 관한 WEEE(Waste Electrical and Electronic Equipment) 규제와 운영하고 있습니다. 고객으로부터 회수 신청을 접수받은 뒤 설치 전문가가 직접 방문하여 무상으로 대형 폐전자제품을 회수하며, 소형 폐가전의 경우 LG전자 서비스센터의 전용 수거함을 통해 회수되고 있습니다. 수거한 폐전자제품은 분해 및 분류 과정을 통해 원자재로 재활용하여 자원순환 경제 조성에 기여하고 있습니다.

**CASE. 유럽 재활용 플랫폼(e-Waste Summit) 참여**

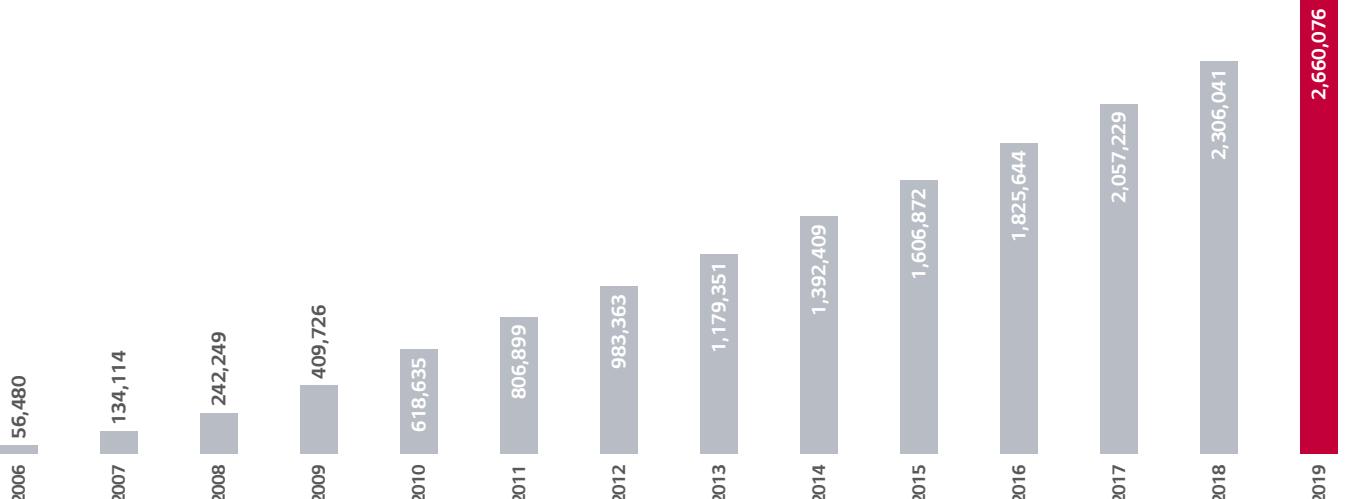
폐전자제품으로 인한 사회 환경 문제는 글로벌 환경 개선을 위한 주요한 이슈가 되었습니다. 특히, 포르투갈은 재활용에 대한 인식 부족과 자국 내 폐전자제품의 증가로 인해 많은 어려움을 겪는 국가입니다. LG전자 포르ту갈 법인은 이러한 포르ту갈의 사회적 문제 해결에 기여하기 위해 2019년 5월 '유럽재활용플랫폼(ERP : European Recycling Platform) 포르ту갈'과 함께 '폐전자제품 회담: 디지털 시대의 지속 가능한 기술 - 현실 및 과제'를 주제로 회담을 개최하였습니다. 회담을 통해 학계 전문가, 환경운동가부터 정부 의사결정권자까지 다양한 이해관계자들이 모여 폐전자제품의 재활용 방안에 대해 논의하였습니다. LG전자는 앞으로도 글로벌 사회 환경 개선을 위한 다양한 활동에 적극적으로 참여하여 깨끗한 환경을 만드는데 앞장설 계획입니다.



유럽 재활용플랫폼 회담

**지역별 폐전자제품 회수/처리 실적**

(단위: 톤)  
1) 일부 유럽 국가들의 수치는 예측값이 사용됨  
2) 아시아: 일본, 인도, 호주  
3) CIS: 러시아  
4) 중남미: 브라질, 콜롬비아, 멕시코, 페루

**2006년 이후 폐전자제품 누적 회수/처리 실적**

\* 일부 지역은 국가별로 회수실적을 보고하는 시기가 다르기 때문에, 보고서 발간 시 자료를 취득할 수 없는 경우 전년도 회수실적 또는 주변 국가의 회수율을 사용한 예측값을 보고함. 따라서 다음 연도 보고서 발간 시 소폭 조정될 가능성이 있음.

# 지속가능한 공급망 구축

## Our Future with Sustainable Supply Chain

재무적 가치 창출을 위한 단기적 경영 성과에 집중해오던 과거의 경영 형태에서 벗어나 이제는 기업의 비재무적 책임에 대한 중요성이 높아지고 사회와 함께 성장하는 개념이 확산되고 있습니다. 특히, 협력회사와의 상생협력은 기업의 지속가능한 성장과 발전을 위한 필수적인 요소로 자리잡고 있습니다. LG전자는 공급망에서 발생 가능한 리스크의 평가 및 관리 뿐만 아니라 협력회사 대상의 교육 및 지원 활동을 통해 발생 가능한 공급망 리스크를 예방하고 있습니다. 특히, 주요 원부자재 및 광물의 생산, 조달 과정에서 발생할 수 있는 사회적 이슈를 해결하기 위해 협력회사와 제련소를 점검 및 평가하고 있으며, 다양한 글로벌 단체와의 협력을 통해 공급망의 지속가능성 향상을 도모하고 있습니다. LG전자는 협력회사의 성장과 발전이 곧 기업의 지속가능성으로 이어짐을 인지하고 앞으로도 협력회사와의 상생, 발전을 위한 노력을 지속할 것입니다.



### 추진 목표

#### 책임있는 광물 사용 인증 제련소 (RMAP conformant) 100% 사용 (~2021)

LG전자는 분쟁지역에서 채굴되는 광물, 또는 채굴 과정에서 노동/인권 침해, 환경훼손을 유발하는 광물을 사용하지 않기 위해 노력하고 있습니다. 협력회사 제품 및 부품에 포함된 4대 분쟁 광물(탄탈룸, 텅스텐, 주석, 금)의 원산지를 모니터링하고 있으며, 공급망 내

제련소를 대상으로 RMAP(Responsible Mineral Assurance Process) 인증을 요구하고 있습니다. LG전자는 분쟁광물 관련 글로벌 산업 표준인 RMI(Responsible Mineral Initiative)와 미국 정부 및 NGO 등이 참여하는 PPA(Public-Private Alliance for Responsible Minerals Trade) 회원사로서 분쟁광물 추적체계 구축을 위한 정보를 제공하고 있습니다. 또한, 협력회사를 대상으로 책임있는 광물 사용에 대한 인식개선 교육을 진행하고 있으며, LG화학, LG디스플레이 등과 함께 공동으로 협력회사에 RMAP

인증 제련소 사용을 권고하고 있습니다. 4대

분쟁광물 이외에도 코발트, 운모 등 강제노동, 아동노동 등의 이슈가 있을 수도 있는 광물의 원산지를 추적하기 위한 글로벌 활동에도 동참하고 있습니다. LG전자는 탄탈룸(Tantalum) 제련소에 대해서 RMAP 인증을 모두

완료하였고, 텅스텐(Tungsten)과 주석(Tin)은 2020년까지, 금(Gold)은 2021년까지 100%

인증을 마무리할 계획입니다.

#### RMAP\* 인증 제련소 관리 현황(2020. 02 기준)

탄탈룸(Tantalum) (단위:개)			
목표: 2019년 100% 달성(완료)			
	2017	2018	2019
인증(Conformant)	38	36	36
진행 중(Active)	0	3	0
미인증	0	0	0
인증 비율	100%	92%	100%

텅스텐(Tungsten) (단위:개)			
목표: 2019년 100% 달성(완료)			
	2017	2018	2019
인증(Conformant)	35	38	39
진행 중(Active)	0	3	1
미인증	1	2	0
인증 비율	97%	88%	98%

주석(Tin) (단위:개)			
목표: 2020년 100% 달성(완료)			
	2017	2018	2019
인증(Conformant)	70	71	73
진행 중(Active)	1	1	0
미인증	1	10	10
인증 비율	97%	87%	88%

금(Gold) (단위:개)			
목표: 2021년 100% 달성(완료)			
	2017	2018	2019
인증(Conformant)	70	99	102
진행 중(Active)	5	3	0
미인증	30	32	11
인증 비율	67%	74%	90%

\* RMAP(Responsible Mineral Assurance Process): RMI에서 주관하는 분쟁광물 미사용 제련소에 대한 실사 및 보증 프로그램

\* Tungsten 제련소는 1개가 인증 완료되면 100% 인증 제련소 사용 목표 달성

### 분쟁광물 관리 조직

LG전자는 책임있는 광물과 관련된 정책 및 표준 준수, 사회적 책임 이행, 광물의 구매 및 조달을 담당하는 글로벌 조직을 보유하고 있으며, 책임있는 광물 조달을 위한 프로그램이 효과적으로 실행되는지 확인하기 위해, 다음과 같은 조치를 취하고 있습니다.

홈페이지 및 이메일(conflict-mineral@lge.com)을 활용한 대외 커뮤니케이션

고객 요청, 규제 준수, RMI 도구 활용, 국제 포럼, NGO 및 언론의 요구사항 등 외부 현황 분석

분쟁광물 관리시스템(HSMS/CMMS)를 상시 운영하여 협력사의 변경사항 관리 및 오류제련소 정보 정비/개선 진행

분쟁광물 프로그램 효과성 강화, 분쟁광물 관련 고객 요청 및 리스크 대응을 위한 내부보고 및 지원 요청

RMI 회원사로 RMI 실무그룹(분쟁광물 실사, 제련소 참여 요청, 광물정보 공시)에 참여하여 광물 원산지 확인 및 실사 활동을 지원

### 추진 활동 분쟁광물 관리체계 구축

#### 분쟁광물 관리 정책

OECD Guidance를 준용하여 1차 협력회사가 LG전자에 납품하는 원부자재의 분쟁광물 포함 여부를 실사하고 있습니다. LG전자의 모든 1차 협력회사는 분쟁광물 확인 절차와 근거를 문서화하고 LG전자 분쟁광물 관리시스템에 해당 광물의 정보를 등록해야 합니다. 이 밖에도 일부 2차 이하 하위 협력회사가 분쟁광물을 사용하거나 원부자재에 분쟁광물을 포함하는지도 점검하고 있습니다. LG전자는 RMAP 인증 혹은 산업 내 인정되는 검증 메커니즘에 따라 공급망의 모든 제련소가 책임있는 광물 사용 인증을 받도록 요구하고 있으며, 인증 제도에 참여하는 제련소가 확산될 수 있도록 협력회사 및 파트너 기업과 커뮤니케이션을 지속하고 있습니다.

#### 분쟁광물 관리 표준

LG전자는 미국 증권거래위원회(SEC)의 분쟁광물 보고 기준과 OECD Guidance를 참고하여 분쟁광물 관리시스템의 요구사항 및 프로세스를 운영하기 위한 관리 표준을 제정하였습니다. 분쟁광물 관리 표준은 LG전자가 자체적으로 개발/생산/판매/공급하는 모든 제품과 협력회사가 개발/생산/주문제작하는 제품 및 원부자재, 그리고 LG전자에서 개발하고 협력회사가 생산하는 제품 및 원부자재에 적용됩니다. LG전자는 해당 표준을 정기적으로 검토 및 개정하고 있으며, LG전자 구성원 및 협력회사를 대상으로 표준의 요구사항을 안내하는 교육을 수행하고 있습니다.

## 추진활동

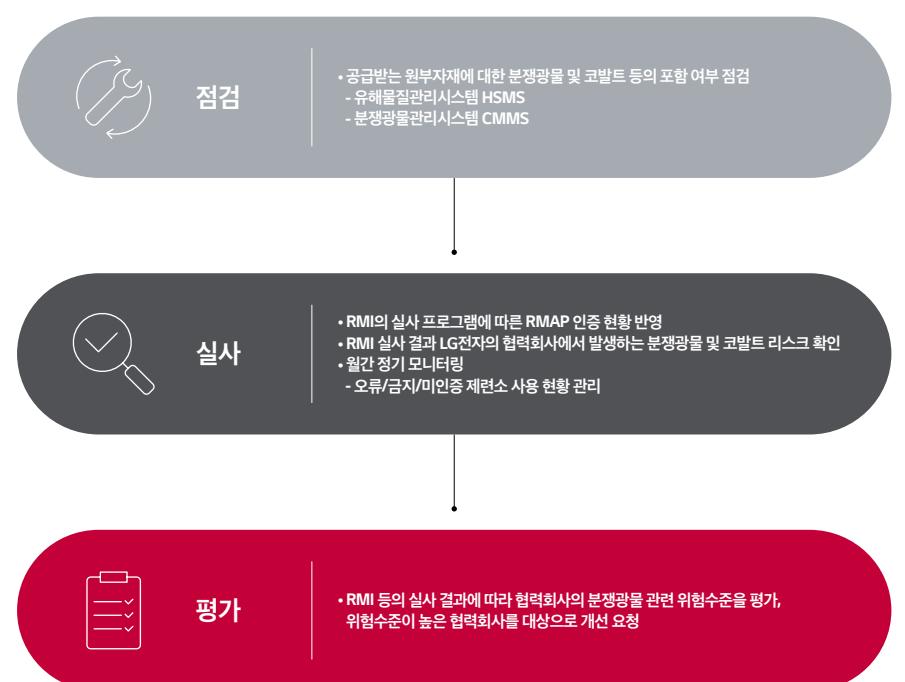
### 분쟁광물 점검 및 실사, 위험수준 평가

#### 분쟁광물 점검 및 실사

LG전자는 분쟁광물 관리를 위한 시스템(HSMS: Hazardous Substances Management System, CMMS: Conflict Minerals Management System)을 운영하고 있으며, 이를 통해 원부자재에 포함된 분쟁광물 정보를 수집하고 있습니다. LG전자의 모든 협력회사, 제련소, 정제소 등은 원부자재에 포함되어 있는 분쟁광물의 생산, 조달에 관한 정보를 제출해야 합니다. 2019년부터는 4대 분쟁광물을 이외에 원부자재에 포함된 코발트 원산지 정보도 수집하고 있습니다. 협력회사가 원부자재에 포함된 광물 정보를 제출하면 LG전자는 분쟁광물 관리시스템의 분쟁광물 및 코발트 원산지 정보와 교차 점검을 실시한 후, 유해물질 관리시스템을 활용하여 원부자재에 분쟁광물 또는 코발트의 포함 여부를 확인하고 있습니다. 공급망에서 분쟁광물을 사용하는 협력회사 등의 정보는 RMI의 RMAP 실사 결과에 따른 인증 현황(RCOI(Reasonable Country of Origin sourcing Information), 기타 공개적으로 이용 가능한 데이터를 활용해 획득하고 있으며, 이를 통해 분쟁광물의 원산지를 확인하고 주요 위험요소를 식별하고 있습니다.

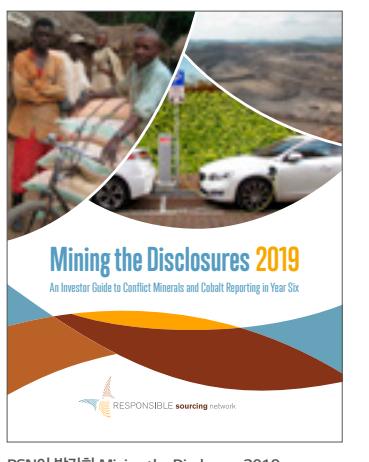
#### 분쟁광물 위험수준 평가

LG전자는 분쟁광물 관리 표준을 활용하여 원부자재 물질 정보, 원산지 정보, 제련소 정보를 기반으로 분쟁광물 및 코발트 조달에 대한 위험수준을 평가하고 위험수준별 대응 방안과 절차를 제시하고 있습니다. 2020년 5월부터는 협력회사가 제출한 분쟁광물 및 코발트 정보에 대해 월간 정보 모니터링을 실시하고 있습니다. 모니터링을 통해 사용 금지 제련소, 오류 제련소, 미인증 제련소를 사용한 부품과 협력회사를 점검하고 있습니다. 원산지 및 유통 경로가 등록되어 있는 1,729개 협력사를 대상으로 정확한 분쟁광물 및 코발트 원산지 정보를 요구 및 점검하고 있으며, 위험수준이 높거나, 개선의 여지가 있다고 판단되는 협력회사, 제련소, 정제소에 대해서는 거래를 중단하는 등의 조치를 취하고 있습니다.



### RSN(Responsible Sourcing Network) 분쟁광물 관리실태 평가 '우수(Good)' 획득

LG 전자는 미국 캘리포니아주 버클리에 본부를 두고 있는 글로벌 비정부기구(NGO)인 책임있는 지원 네트워크(RSN: Responsible Sourcing Network)가 2019년 발간한 연차 보고서에서 215개 글로벌 대상 기업 중 분쟁광물 관리 실태 평가 '우수(Good)' 등급을 획득하였습니다. 특히, 2019년에는 기존의 미국 증권거래소 상장기업 이외에 LG전자를 포함한 한국, 중국, 일본 3국의 글로벌 기업 8곳도 평가 대상에 포함되었으며, 한국 기업 중에서는 LG전자가 유일하게 우수(Good) 등급에 포함되었습니다. RSN의 분쟁광물 관리실태 평가는 LG전자가 분쟁광물의 관리 체계와 현황을 홈페이지를 통해 공개하고, 철저한 점검 및 실사와 분쟁광물 관련 활동 등 책임있는 광물 관리에 대해 최선을 다하고 있음을 대외적으로 인정받는 계기가 되었습니다. LG전자는 앞으로도 사용되는 모든 광물의 철저한 관리를 통해 기업과 사회의 지속가능성을 추구할 것입니다.



## 추진활동

### 분쟁광물 대응 협력체계 구축

#### RMI 분쟁광물 실사 프로그램 지원

LG전자는 RMI가 운영하는 RMAP 인증 프로그램에 참여하고 있습니다. 인증 프로그램은 독립된 제3자 기관을 통해 공급망의 제련소 및 정제소가 책임있는 광물을 사용하기 위한 정책을 보유하고 있는지, 광물의 원산지 추적하기 위한 절차를 운영하는지를 실사합니다. RMI 회원사 가입을 통해 RMI의 제련소 및 정제소 대상 분쟁광물, 코발트, 운모 등의 광물 사용에 대한 실사 활동을 지원하며, 자사 제품 및 공급망 전반에 걸쳐 콩고민주공화국 및 인접국가에서 생산되는 분쟁광물을 사용하지 않도록 산업간 협력체계를 강화하고 있습니다. 이 밖에도 LG전자는 RMI에서 개발하여 글로벌 기관 및 산업체가 공통으로 사용하고 있는 분쟁광물 보고서(Conflict Minerals Reporting Template, CMRT)와 코발트 보고서(Cobalt Reporting Template) 양식의 개정 작업에도 참여하는 등 RMI Working Group의 활동에 적극적으로 참여하고 있습니다. 2019년에는 RBA(Responsible Business Alliance)가 제련소 및 정제소 실사를 효과적으로 추진하기 위해 필요한 기금을 조성하는데 지원하였습니다.

**CONFLICT MINERALS**

LG Electronics has a policy that conflict minerals contained in our products shall not be derived from sources that finance or benefit armed groups in the DRC or adjoining countries.

LG Electronics respects our supplier's right to have their own policies and due diligence measures to follow the sourcing of冲突 minerals that are DRC conflict free.

**Conflict Minerals Overview**

The Democratic Republic of the Congo (DRC) is a central African country with mineral wealth, including reserves of cassiterite (tin), columbite-tantalite (tantalum), wolframite (tungsten) and gold. For many years, armed groups have fought to control mineral wealth in the DRC, and have benefited financially from the proceeds of mineral trade. These armed groups have been cited as committing serious crimes against local communities and committing human rights abuses. As a result, these minerals are often known as "conflict minerals".

The initial legislation, the Conflict Minerals Rule established by the U.S. Securities and Exchange Commission (SEC) in 2010, required reporting by U.S. companies to the Securities and Exchange Commission (SEC) on their use of conflict minerals sourced from the DRC and surrounding region.<sup>1</sup> Several other governments are considering initiatives to address conflict minerals.

**LG Electronics' Policy for Conflict Minerals**

Respect for human rights and the environment are core components of LG Electronics' (LG) as a responsible corporate citizen. We are particularly concerned about the human rights abuses that may be associated with extracting, mining, handling and reporting conflicts minerals from the Democratic Republic of Congo (DRC). As a leading consumer in the DRC market, our company respects and supports the principles that respect human rights and ensure that conflict minerals are not used in our products.

LG is committed to adopting, widely disseminating and implementing principles in support of these goals in contracts, agreements and other communications with suppliers. LG expects its suppliers to have a clear policy and due diligence measures to facilitate the sourcing of materials that are DRC conflict free.<sup>2</sup> In addition, LG requires our suppliers to comply with the U.S. Dodd-Frank Act<sup>3</sup> together with the U.S. Securities and Exchange Commission (SEC) rules on the Responsible Minerals Disclosure Rule (RMDR), which sets U.S. disclosure standards for supply chain audits, product labeling, human rights, environmental and social information as well as additional processes relating to conflict minerals.

**LG's Supplier Code of Conduct**

**Pursuant to this policy, LG will also:**

• Only do business with direct supplier companies with the SEC's Conflict Minerals Disclosure for Responsible Supply Chain of Minerals (the Conflict Minerals Disclosure Report).

• Use Conflict Minerals Disclosure Report.

• Encourage suppliers to independently review the tantalum, tungsten and gold from third party conflict free validated sources in the DRC and adjoining countries in order to prevent an unverified association with conflict and human rights violations. In addition, all suppliers to LG must submit their efforts to determine the source and provide LG with evidence as to the origin of any tantalum, tin, tungsten and gold in its supplies to LG. In some cases, suppliers may require conflict mineral testing in a third party system or may use pre-production sampling to verify that no tantalum, tin, tungsten and gold originates from conflict zones.

• Encourage the expectation that our suppliers source DRC conflict-free tantalum and tin from the Responsible Minerals Disclosure (RMD) or an alternative facility assessment program, where available. LG will not accept to source from any DRC conflict-mineral and thus the conflict minerals (tin/tantalum) will be sent to a third party.

• Encourage our suppliers to obtain an industry-wide solution (RMR, Responsible Mineral Initiative (RMI), etc.) to request miners and refiners to participate in the RMI or an alternative facility assessment program.

• Continue to monitor progress in the implementation of this policy by making available reports on our website to relevant stakeholders and the public.

**Collaborating to Address Conflict Minerals**

In 2010, 140 companies joined the Responsible Minerals Initiative (RMI) to align as corporate social responsibility framework to industry standards established by the [RMI Code of Conduct](#), and to continue to improve the company's performance in areas of social, environmental and ethical issues.

LG Electronics uses a corporate member of the Responsible Minerals Initiative (RMI), an alliance of 160+ companies to support the sourcing of conflict-free minerals. LG Electronics provides its members with the tools to track information on conflict-free minerals and offers a forum for exchanging best practices in address conflict mining as well as broader responsible mineral sourcing issues. LG is also actively participating in a number of working groups (e.g. Responsible Minerals Task Force, Responsible Minerals Reporting Task Force).

The RMI also operates the Responsible Minerals Assurance Process (RMAP), designed to help third party independent auditors to assess that

LG전자 분쟁광물 웹사이트(<https://www.lg.com/global/conflict-minerals-business-partner>)

## LG 계열사 협의체 운영

LG전자, LG화학, LG디스플레이, LG이노텍은 공동으로 협의체를 구성하여 분쟁광물 관리에 있어 시너지를 낼 수 있는 정책 수립, 관리 기법 벤치마킹을 통한 관리 수준 상향화를 진행하고 있습니다. 2019년 3월에는 각 계열사의 협력회사에게 분쟁광물 및 코발트에 대해 RMAP 인증 제련소를 사용하도록 권고勒를 발송하여 한국 및 글로벌 협력사들에게도 분쟁광물 인증 제련소(RMAP-Conformant) 사용을 강력히 권고하고 있습니다. 협력사 뿐만 아니라 주요 관계사인 포스코와 현대자동차에 분쟁광물 관리 방안 마련, 지원 활동 등을 통하여 Global Supply Chain의 분쟁광물 이슈에 대하여 공동 대응하고 있습니다.

#### LG전자의 활동과 성과 공개

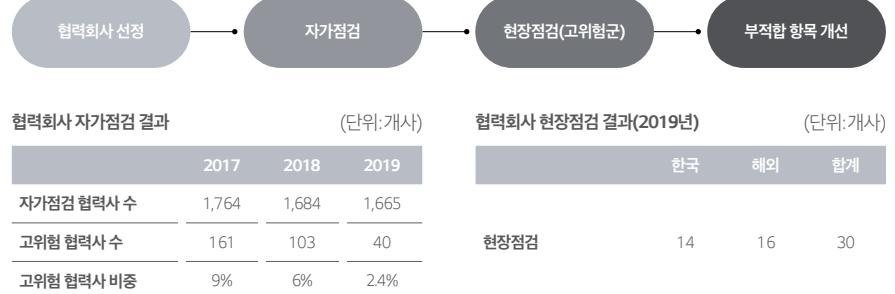
LG전자는 매년 지속가능경영보고서를 통하여 분쟁광물 관리 프로그램의 진행 상황과 책임있는 광물 사용을 위한 활동 및 성과를 대외공개하고 글로벌 웹 사이트 (<https://www.lg.com/global/conflict-minerals-business-partner>)를 통해 분쟁광물 관리 현황을 지속적으로 업데이트하고 있습니다. 2019년부터 분쟁광물에 관한 이해관계자의 정보요구에 대응하기 위해 보완설명을 강화한 보고서를 발간 후 홈페이지에 공개하고 있습니다.

**추진 목표****모든 1차 협력회사 CSR 리스크 점검 및 고위험 협력회사 비중 축소**

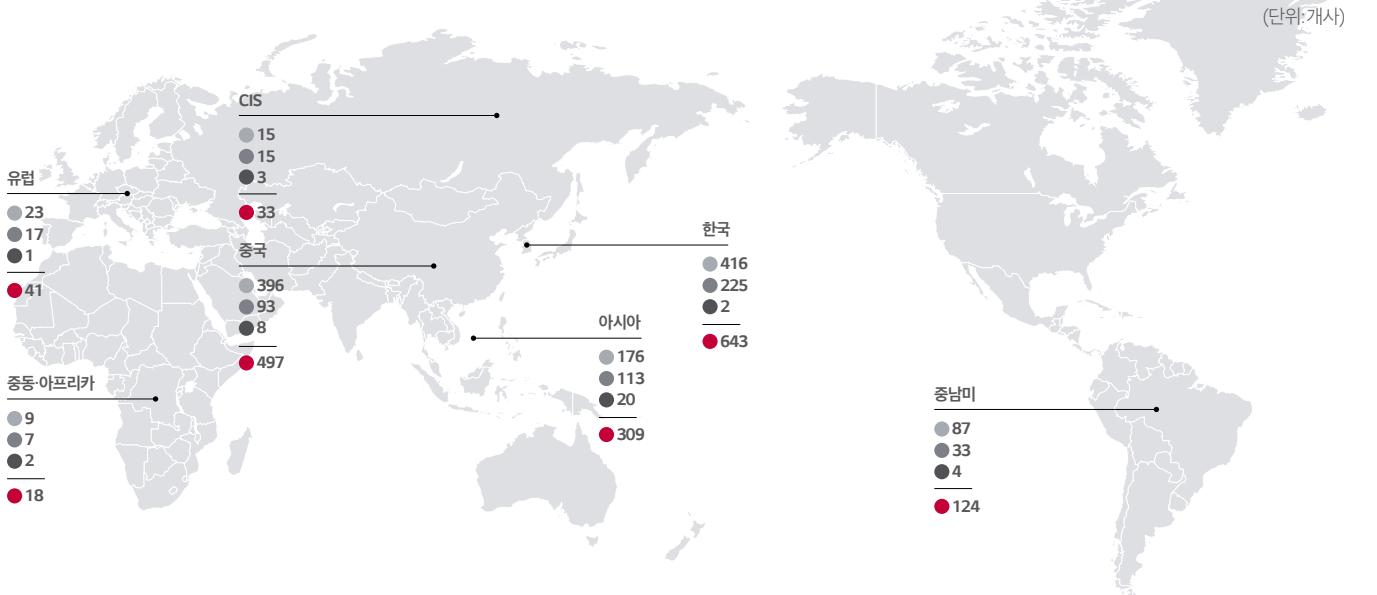
LG전자는 공급망의 위험요소를 사전에 파악하고 지속적인 개선과 관리를 통해 공급망 전체의 지속가능성을 높이고 있습니다. 체계적인 CSR 리스크 관리를 위하여 협력회사 CSR 점검 프로세스를 구축 및 운영하고 있으며, 모든 1차 협력회사의 CSR 리스크를 점검하고, 고위험 협력회사의 비중을 축소하는 것을 목표로 설정하였습니다. 이를 위해 노동/인권, 안전/보건, 환경, 윤리 등의 항목으로 구성된 점검 시트를 활용하여 주요 협력회사의 자가점검을 실시하며, 고위험 협력회사는 현장점검과 컨설팅을 통해 개선 활동을 지원하고 있습니다. 특히, 리스크 점검 및 현장실사 시 지속적으로 발견되는 부적합 유형을 모아 중점적으로 개선하고 있습니다. 또한, 협력회사 및 해외 법인을 대상으로 CSR 관리 교육을 실시하여 현장 주도의 리스크 관리 역량을 강화하고 있습니다. CSR 진단 프로세스 교육, 현장점검 실습 등을 통해 해외 법인에서 자체적으로 CSR 리스크를 진단 및 관리할 수 있도록 지원하고 있습니다.

**추진 활동****협력회사 CSR 리스크 진단 및 실사**

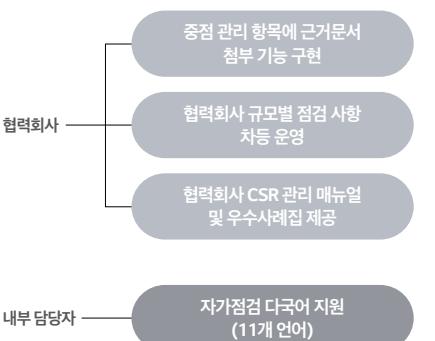
LG전자는 협력회사 CSR 리스크 관리 강화를 위하여 거래하는 전체 협력회사를 대상으로 CSR 리스크 자가점검을 실시하며, 고위험 협력회사를 대상으로 현장점검을 진행하고 있습니다. 심층 자가점검 설문 문항을 사용하여 생산사업장에서 발생 가능한 노동, 인권, 안전, 보건, 환경 등의 항목에 대한 심사를 진행하고, 도출된 리스크는 저위험, 불안정, 고위험군으로 구별하여 관리하고 있습니다. 2019년에는 1,665개 협력회사에 대해 CSR 리스크 진단을 실시하였으며, 확인된 고위험 협력사 및 주요 구매 협력사를 대상으로 CSR 리스크 예방을 위한 현장점검 컨설팅을 실시 하였습니다. (한국 14개, 인도네시아 6개, 태국 4개, 인도 3개, 러시아 3개) 중장기적으로 LG전자는 1차 협력회사 전체를 대상으로 CSR 리스크 자가점검을 연 1회에서 2회로 확대해 나갈 예정입니다. 또한, LG전자는 협력회사의 CSR 준수 의무를 강화하기 위하여 협력회사와 구매 계약 시 협력회사의 행동규범을 점검하고 있으며, CSR 리스크 관리제도 준수 여부와 CSR 리스크 자가점검 및 현장실사 결과를 구매 계약 평가에 반영하여 협력회사의 CSR 준수를 강화하고 있습니다. 이 밖에도 협력회사 CSR 리스크 점검 프로세스의 지속적인 개선 및 운영을 통해 고위험 협력회사의 비중을 2% 이하로 축소해 나가도록 노력할 것입니다.

**협력회사 CSR 리스크 점검 프로세스**

2019년 지역별 협력회사 CSR 리스크 수준 점검 결과

**자가점검 시스템 개선**

LG전자는 자가점검에 대한 사용자 편리성을 강화하고 개선활동의 충실후를 제고하기 위하여 CSR 자체점검 시스템을 개선하였습니다.



현장점검시 주요 부적합 유형 (단위: %)		
	주요 부적합 내용	비율
노동/인권	일부 강제노동 금지 방침 및 계약서 내용 (강제노동 관련 사례 없음)	10
	이동노동 금지 방침 및 연령 검증 절차 (아동노동 등의 중대 위반 사례 없음)	6
	고충처리 프로세스	5
안전/보건	화재 관련 설비/비상 대피구 안내/비상대피 훈련	25
	개인 보호구(PPE)의 착용 구간 개시/자금/착용 상태	24
	화학물질 관리 절차 및 기록, MSDS 게시 관리	12

\* 협력회사의 상기 부적합 유형 사항은 개선과제 이행을 통해 개선 완료됨(개선율: 100%)

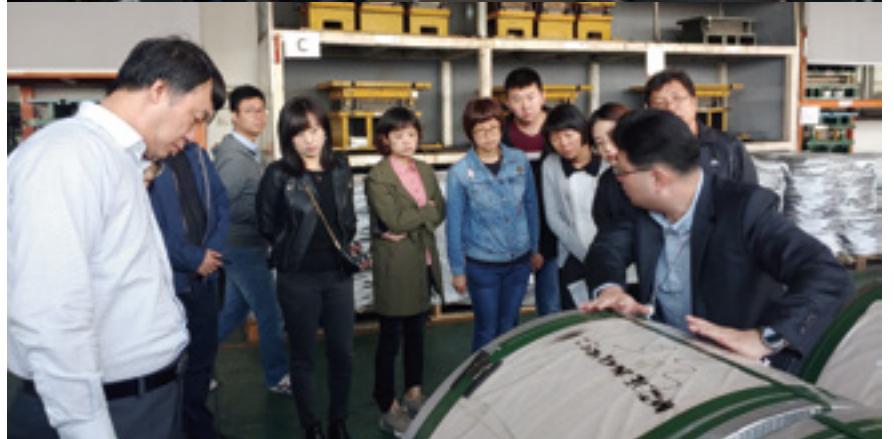
협력회사 CSR 리스크 관리 전문교육 실시 현황

구분		2018		2019
	교육 횟수	참여 협력회사	교육 인원	교육 횟수
한국	2건	584개	457개	-
해외	2건	634명	529명	3건

**추진 활동****협력사/법인 CSR 관리 역량 향상 지원**

LG전자는 생산법인 주도로 협력회사의 자체적인 CSR 점검 및 개선지원이 가능하도록 CSR리스크 관리 전문교육을 실시하고 있습니다. 해외법인 구매담당자를 대상으로 CSR리스크 점검프로세스 및 관리 방안을 교육하여 역량을 향상시키고 CSR리스크를 관리하는 체계를 구축하고 있습니다. 아시아 중국의 8개 법인의 구매 담당자가 참여하여 CSR 관리의 요구사항 및 자가점검 현장점검 프로세스에 대한 교육을 제공받았으며, 실제 노동, 인권, 환경, 안전, 보건 분야의 CSR 리스크 관리 우수사례 학습 및 중국 현지의 협력회사에서 현장실습을 진행하였습니다. CSR 관리교육 수료 후에는 정기교육/심화교육 과정 개설 요청 등 교육 피드백을 받았으며, 향후 CSR 관리교육에 적극 반영할 계획입니다. 또한, 2020년에는 베트남, 태국, 폴란드, 멕시코 등 타 지역 법인으로 협력회사 CSR 관리 교육을 확대하여 현장점검을 연계한 협력회사 집합 교육을 실시할 예정입니다.

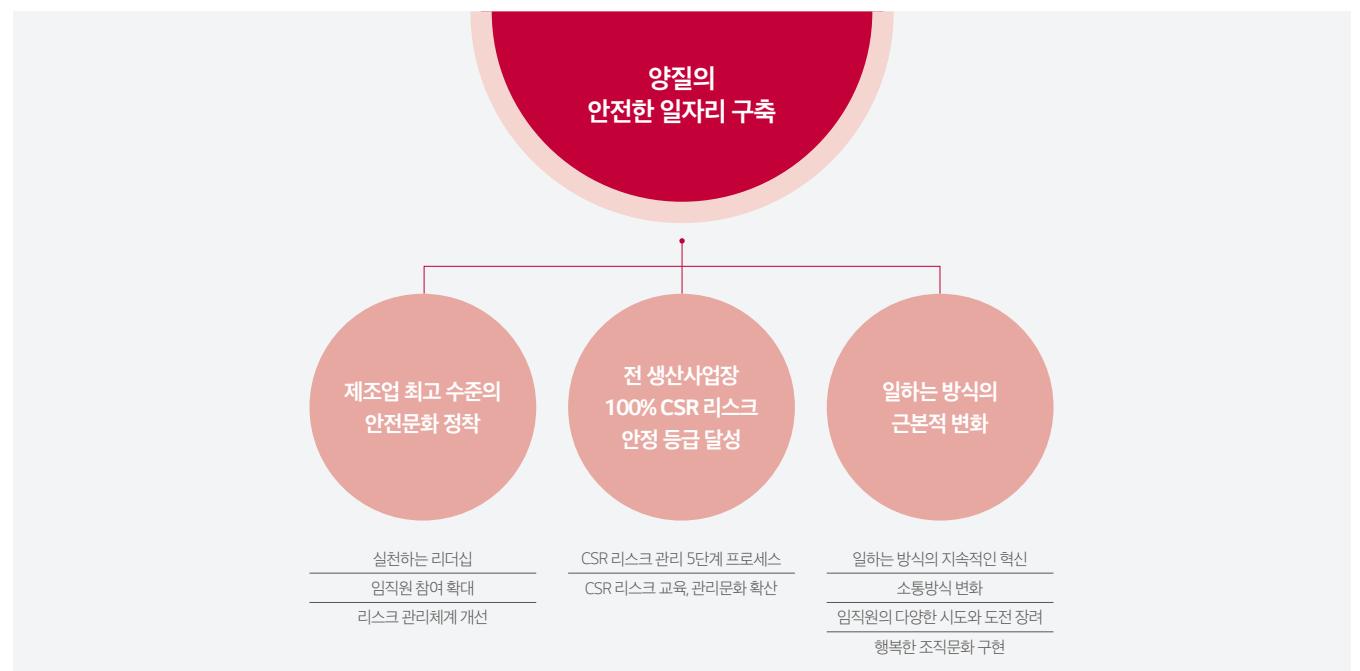
아시아 중국 CSR 전문교육 실시



# 양질의 안전한 일자리 구축

## Our Future with Decent Workplaces

LG전자는 안전하고 일과 삶이 조화를 이루는 근무환경 조성을 통해 구성원의 만족도를 제고하고 이를 통해 더 나은 고객가치를 실현하고자 노력하고 있습니다. LG Way를 기반으로 임직원이 행복하게 일할 수 있는 근무환경과 소통하는 조직문화를 조성하여 시장을 선도하는 일등 LG를 성취하고 있으며, 전 사업장 및 협력회사의 안전사고 발생을 최소화하고 안전문화를 확산하고 있습니다. 또한, 다양한 프로그램을 통해 구성원의 건강관리 및 심리적 안정도 지원하고 있습니다. 이 외에도, 공급망 전체를 대상으로 노동, 인권, 윤리, 협력사 영역의 CSR 리스크를 최소화하기 위하여 리스크 자가점검 및 개선활동을 실시하고 있습니다. LG전자는 안전한 근무환경에서 일과 삶의 조화를 추구하며, CSR 리스크를 사전에 관리함으로써 지속가능한 근무환경을 조성하는데 최선의 노력을 다할 것입니다.



### 추진 목표

#### 제조업 분야 최고 수준의 안전문화 정착(-2030)

LG전자는 임직원 개인과 동료 모두의 안전까지 배려하는 안전문화 정착을 위해 2030년까지 제조업 분야 최고 수준(독립적 단계)의 안전문화 정착을 목표로 다양한 활동 및 제도를 추진하고 있습니다. 경영진 및 임직원 인터뷰, 전사 서베이를 통해 안전문화 지수를 평가하고 결과에 따라 개선 아이템을 도출 및 관리하고 있으며, 이를 통해 안전문화 역량을 강화하고 있습니다. 2019년 LG전자의 안전문화 지수는 3.3점(5.0 만점)으로 전년대비 0.3점 상승하였으며, 2021년까지 안전문화 지수를 3.5점으로 개선할 계획입니다. LG전자는 앞으로도 '실천하는 리더십', '임직원 참여 확대', '리스크 관리체계 개선' 등의 다양한 추진 활동을 기반으로 제조업 분야 최고 수준의 안전문화 정착을 실현하고자 노력하겠습니다.

### 추진 활동

#### 실천하는 리더십

실천하는 리더십

LG전자는 안전환경을 기업 경영과 미래 성장의 중요한 축으로 인식하고 조직 관리자 및 책임자들이 주도적으로 안전환경 문화 확산에 앞장서고 있습니다. 2019년부터는 CEO 주관 경영회의와 CFO 안전환경위원회에서 안전 환경 안건을 정기적으로 협의하여 경영진의 의사결정과 경영과제에 적극 반영하고 있습니다. 또한, 매월 사업본부별 경영회의에서는 회의 시작 전에 안전환경의

주요 현안을 주제로 아이스 브레이킹 역할을 하는 Safety Talk을 진행하고 있습니다. 매월 첫째 주 화요일, 월 1회 '안전환경의 날'에는 각 한국 사업장, 해외 법인의 조직책임자들이 6대 안전원칙 체크리스트를 기반으로 점검을 실시하고 현업중심으로 안전환경 리스크 식별 및 개선활동을 실시하여 안전사고를 예방하고 안전문화를 확산하고 있습니다.

### 참여형 안전교육(한국)

LG전자는 서울, 구미 등 사업장과 생산기술원, 사이언스파크 등에 안전체험관을 설치하고 임직원들이 직접 위험을 인식하고 예방할 수 있는 참여형 안전교육을 실시하고 있습니다. VR 체험 교육, 설비 안전체험, 심폐소생술 실습, 화재대피 체험 등 해당 사업장의 안전 리스크와 직접 관련된 안전체험교육을 제공하여 실제 상황에서 신속하게 대처하도록 대응역량을 강화하고 있습니다. 안전체험관 이용 후에는 교육 만족도와 학습 성취도를 조사하여 현장적용 및 재해예방에 밀착된 교육을 제공하도록 노력하고 있습니다.

### 추진 활동 임직원 참여 확대

#### 안전문화 캠페인

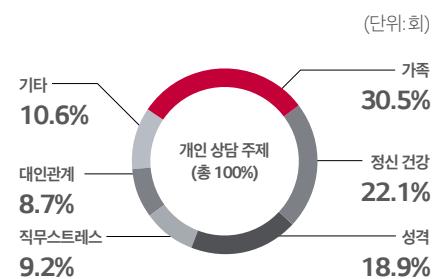
LG전자는 임직원의 안전인식을 고취하기 위하여 다양한 임직원 참여 캠페인을 실시하고 있습니다. 전사 임직원에게 근무 환경 및 생활 속 안전과 관련된 사진을 공모 받은 후 안전사진전을 개최하여 임직원들의 생활 속 안전문화 확산에 기여하고자 하였습니다. 또한, 안전표어 공모전의 임직원 참여를 독려하여 '당신의 안전지수, 가정의 행복지수'라는 슬로건 수상작을 안전 홍보자료에 활용하였습니다. 특히, 전 임직원들이 가장 우선적으로 실천해야 할 6대 안전원칙을 홍보하는 애니메이션, 카툰, 브로셔 등 다양한 자료를 지속적으로 제작하고 및 홍보에 활용하고 있습니다.

### 심리상담실 운영(한국)

LG전자는 임직원이 일상에서 마주하는 다양한 고민과 심리적인 어려움을 심리상담 전문가를 통해 지원 및 해결할 수 있도록 심리상담실을 운영하고 있습니다. 심리상담은 임직원의 심리적 안정을 형성함으로써 업무 몰입도를 높여주며, 이를 통해 직무가치 향상에도 도움을 주고 있습니다. 개인의 고충처리뿐만 아니라 조직 전체를 대상으로 대인관계 및 의사소통 활성화, 스트레스 관리, 리더십을 위한 컨설팅 활동도 수행하여 조직활성화 및 생산성 향상에 기여하고 있습니다. 특히, 가족 관련 고민이 많은 임직원들을 위하여 부부 및 자녀상담 등 다양한 가족관련 프로그램을 제공함으로써 임직원의 일과 삶의 균형(Work and Life Balance)을 도모하고 있습니다.

#### 2019 심리상담실 운영현황

개인 상담	4,846
집단프로그램&교육	306
심리검사지 사용 수	5,727
온라인 홍보	184

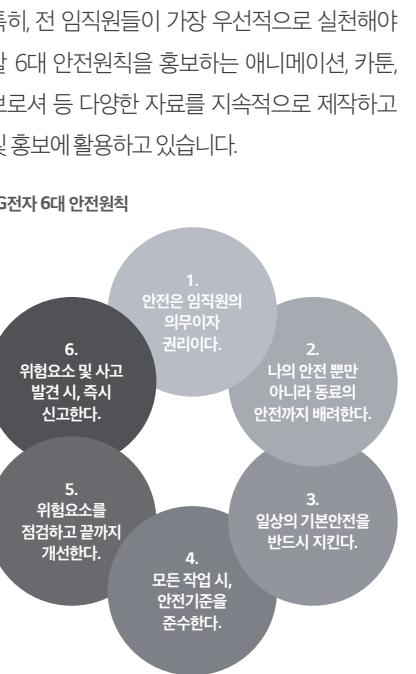


### CASE. 임직원 안전/건강 관리 : 감염병 위기대응

LG전자는 임직원의 건강과 안전을 위해 감염병 위기대응기준을 운영하고 있습니다. 기준은 관심, 주의, 경계, 심각의 4단계로 구분되며, 각 사업장별 상황실 운영을 통해 발생 가능한 상황에 효율적으로 대응할 수 있도록 조치하고 있습니다. 특히, 2020년에는 코로나19 바이러스의 확산 방지를 위해 감염병 위기대응기준 단계별 조치를 취하였습니다.

#### LG전자의 코로나 19 주요 대응 활동

- 상황실 배너 운영 및 일일현황 게시 및 공유
- 전사 대응지침 수립 및 배포
- 한국 및 글로벌 사업장 검사자/확진자 현황 및 건강상태 모니터링
- 식사시차제 운영 및 테이블 가림막 설치
- 전사업장 열화상 카메라 설치 및 운영
- 공용지역, 로비 등 손 세정제 배포 및 비치
- 마스크 배포 및 통근버스 탑승시 착용 의무화
- 집합시설(헬스장, 카페, 운동시설 등) 사용 통제
- 엘리베이터 버튼 향균 필름 부착



**추진활동****리스크 관리체계 개선****생산공정 위험등급 평가**

LG전자는 안전환경 규제강화에 대응하고 사회적 책임을 준수하기 위해 협력회사의 안전도 철저히 관리하고 있습니다. 주기적인 협력회사의 안전환경 점검, 안전실천 서약서 작성, 작업자 안전교육 자격제도 등 다양한 지원 제도를 통해 안전한 공급망 구축을 위한 기반을 다져가고 있습니다.



**STEP 4 제3자 심사**

자가점검 및 현장실사 이후에는 평가의 객관성을 확보하고 사업장별 CSR 리스크 관리역량을 강화할 수 있도록 독립된 제3자 기관을 통한 심사를 진행합니다. 2019년에는 고객사 요청에 의해 7개 해외사업장에 대해 RBA 제 3자 평가를 포함한 총 10회의 제 3자 심사를 실행하여 자가점검 결과의 객관성을 확보하였습니다.

**2019년 제 3자 심사결과**

구분	세부 심사 내용	부적합	개선원료	개선증
EESH	기계설비의 안전 유지	2	1	1
	보건안전	-	-	2
	커뮤니케이션	2	-	-
	비상사태 대비	17	7	10
	산업안전	1	1	-
	산업재해 및 질병	2	2	-
	식품, 위생 및 주거	2	2	-
	유해물질	4	2	2
	육체노동	1	-	1
	결사의 자유	1	1	-
Labor	근로시간	13	9	4
	인도적대우	2	2	-
<b>합계</b>	<b>63</b>	<b>43</b>	<b>20</b>	

**리스크 개선 사례**

**1. 사회보험 납부 개선**

중국지역의 LG전자 생산사업장 내 협력회사 중 필수로 납부해야 하는 사회보험을 자의적으로 미납부하는 사례가 있었습니다. LG전자는 사회보험 미납부부를 전수 검토하고 위반업체에게 공문을 보냈으며, 계약 갱신시 관련 조항을 계약서에 명확히 규정하였습니다.

**2. 도급사 관리 개선**

폴란드지역의 생산사업장에서는 생산 라인에서 작업하는 도급인원에 대해 근로시간, 임금, 안전환경 등 관리 수준이 국제 기준에 미달하는 사례가 발생하였습니다. 도급사 근로자에 대해서도 LG전자의 EESH, HR 정책과 관리기준을 준수하는 프로세스를 수립하였습니다.

**STEP 5 개선활동 점검 모니터링**

**CSR 리스크 교육 및 문화 확산**

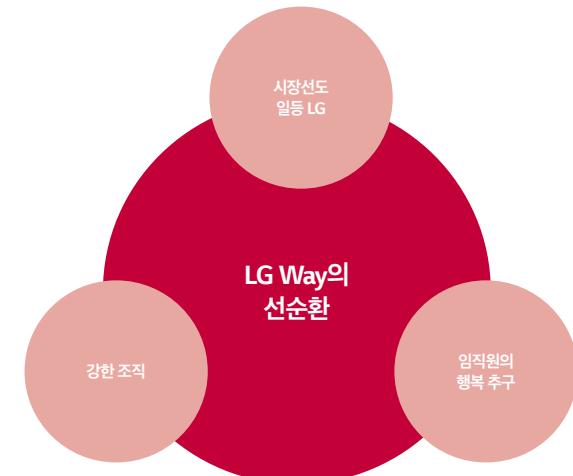
자가점검, 현장점검, 제3자 심사를 통해 확인된 부적합 이슈에 대해서는 즉시 개선 조치를 취하며, 정기 모니터링을 통해 개선 이행현황을 관리하고 있습니다. 지속적으로 발전되거나 공통되는 이슈, 또는 단일 사업장의 자체개선이 어려운 부적합 사항에 대해서는 유관부서의 협업, 전사 방침개선 및 가이드라인 제정 등을 통해 전사적으로 대응하고 있습니다.

2019년에는 미주 지역의 CSR 담당자를 대상으로 특화 교육 진행을 통해 효과적인 사업장 CSR 리스크 관리를 위한 역량강화를 지원하였습니다.

**추진 목표****일하는 방식의 근본적 변화를 통한 업무 효율성 제고 및 일과 삶의 조화를 통한 만족도 제고(~2030)**

LG전자는 구성원의 행복이 회사의 지속 가능한 성장을 만들어낼 수 있다는 점을 인지하고 이러한 조직과 구성원 행복의 긍정적 선순환을 조직문화의 기본 방향이자 목표로 삼고 있습니다. 2019년부터는 LG Way를 기반으로 구성원의 행복이 '고객을 위한 가치창조'로 이어져, '고객의 마음으로 실천' 할 수 있는 조직문화를 조성하고자 노력하고 있습니다. 앞으로도 LG전자는 회사와 구성원 개인의 성장 비전을 연결시켜 이를 함께 구현해 나가고자 지속적으로 노력할 계획입니다.

## LG전자 조직문화



## 조직문화 개선 방향

- 스마트한 일하는 방식의 지속적 혁신
- 상시/상호 소통을 위한 새로운 변화시도
- 다양한 시도와 도전의 장려
- 행복한 구성원과 강한 조직

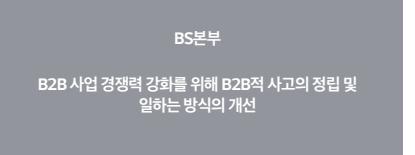
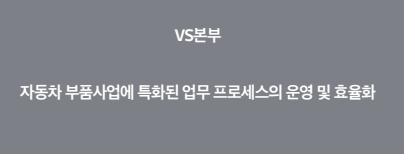
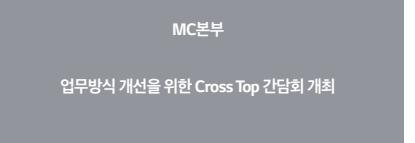
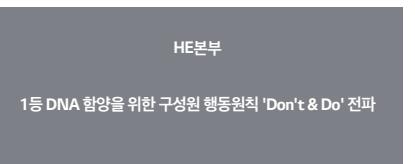
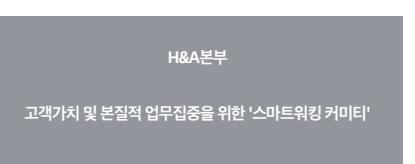


언택트 시대의 새로운 소통 방식, "온라인 보이는 라디오"

**추진 활동****일하는 방식의 지속적인 혁신****업무 프로세스 및 회의, 보고 방식 개선**

LG전자는 업무 효율성 제고를 위해 업무 현장 전반에 스마트한 일하는 방식을 도입하고, 각 본부의 상황에 맞는 특화된 업무 개선활동을 추진하고 있습니다. 특히 RPA(Robotic Process Automation)를 적극 도입하여 매뉴얼에 따르는 단순 반복적인 업무를 자동화하는 등 업무 효율성을 높이고 있습니다. 또한, 회의 및 보고 방식 개선을 위한 회의 보고 간소화 캠페인을 지속적으로 실시하고 M Massinger, G Screen, WebEX 등 온라인 회의, 정보 공유를 위한 Tool을 적극 도입함으로써 조직 내 회의의 보고의 효율성을 한층 제고하였습니다. 아울러 Voice 메일 품의 시스템, 임직원 수시 성과관리 Tool인 Worktalk 등을 도입하여 조직 경쟁력을 강화하고 있습니다.

## 본부별 업무 개선활동



**추진 활동****소통의 새로운 변화 시도****CEO&본부장 현장 간담회**

LG전자는 경영진/리더와 직원 간 특강, 간담회, 현장방문 형식의 지속적 대화모임을 꾸준히 추진하여 Bottom-up 방식의 열린 소통을 장려하는 등 경영진이 다양한 계층의 의견을 지속적으로 청취하고 있습니다. 'CEO 현장 간담회'에서는 LG전자의 CEO가 직접 사업 현장으로 찾아가 구성원과 자유롭게 소통하며 고객 가치 구현을 위한 새로운 아이디어를 청취하고 구성원의 노고를 격려하고 있습니다. 또한, 각 사업본부의 경영진들은 H&A 대포집 대화의 장, BS 공감소통 등 젊은 세대와의 열린 대화를 통해 상호 공감을 높이고 창의적인 아이디어를 공유하는 방식의 소통을 꾸준히 시행하고 있습니다. LG전자는 경영진과 구성원 간의 소통을 강화함으로써 고객으로부터 사랑받기 위해 필요한 변화의 방향을 전 임직원이 고민하고 공감하는 기회로 활용하겠습니다.

**전사원 소통의場, '성장과 변화' 게시판 운영**

LG전자의 임직원들이 자유롭게 조직 생각과 아이디어를 표현할 수 있도록 '성장과 변화' 게시판을 개설, 운영하여 조직 변화 및 업무방식 개선, 제품 아이디어 제안 등에 대한 구성원의 목소리를 청취, 공유하고 있습니다. 임직원이 제안한 의견은 관련 협업부서에서 검토하고 신속한 답변 및 적절한 조치를 실시하여, 임직원들이 자발적으로 변화를 주도하고 경쟁력 있는 조직문화를 형성하도록 지원하고 있습니다.

**임직원 만족도 조사**

LG전자는 연 1회 LG Way Survey를 실시하여 임직원의 만족도 및 요구사항을 파악하고 있습니다. 2019년에는 LG Way의 핵심 가치인 '고객 가치 구현'에 초점을 맞추어 LG Way Survey를 개편하였으며, LG전자의 각 팀장과 구성원은 도출된 설문 결과를 공유하고 연간 개선 활동을 추진함으로써 '고객에게 사랑받는 조직문화' 형성에 기여하고자 노력하고 있습니다.

## 2019 임직원 만족도 조사 결과



## 한국 기능직



## 해외 사무직

**추진 활동****임직원의 다양한 시도와 도전 장려****LG Idea Pot**

LG Idea Pot은 각종 기술적 난제를 해결하고 고객 가치를 극대화하고자 새로운 제품을 개발하기 위해 임직원들이 집단지성을 발휘하는 크라우드 소싱(crowd sourcing) 플랫폼입니다. 플랫폼을 통해 임직원들은 로봇청소기의 음성인식률을 높이는 기술적인 문제, 새롭게 출시하는 제품의 이름 공모 등 다양한 분야에 대한 아이디어를 자유롭게 제시할 수 있으며, 수렴된 의견은 혁신적인 제품개발에 활용되고 있습니다.

**The Challenger**

LG전자는 The Challenger 프로그램을 통해 전 임직원을 대상으로 수렴된 창의적인 아이디어가 실제 제품개발로 이어질 수 있는 체계를 구축하고 있습니다. 수렴된 아이디어는 구성원들에게 투명하게 공유되어 평가되며, LG전자의 고객 가치기반 제품개발에 기여하고 있습니다.

**소프트웨어 해커톤**

소프트웨어 해커톤은 소프트웨어 개발자들이 모여 서로의 기술과 경험을 공유하고 집단지성을 활용하여 소프트웨어 이슈 현안을 해결하기 위한 아이디어 경진대회입니다. 대회를 통해 개발된 소프트웨어는 LG전자 개발자 전용 온라인 게시판에 공유되어 활용되고 있습니다.

## 2019 소프트웨어 해커톤

**아이디어 발전소**

선행 R&D를 선도하는 LG전자의 CTO부문은 연구원들이 기술, 제품, 서비스에 대한 창의적인 아이디어를 제출하면, 사업화 검토를 진행한 뒤 결과에 따라 아이디어 원안자가 사업화에 도전할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2019년에는 아이디어 발전소를 통해 개발된 수제 맥주제조기 'LG 흠브루'가 CES 2019에서 최고제품상을 수상하는 등 창의적 조직문화 확산과 혁신적 제품개발에 기여하고 있습니다.

**추진 활동****행복한 구성원, 강한 조직****생애주기별 Caring Program**

LG전자는 구성원의 업무 만족도와 행복감 제고를 위해 직원의 직급 및 연령대별로 특화된 Caring 활동을 운영하고 있습니다. 초등학교 입학 자녀와 수능 응시자녀를 둔 구성원을 대상으로 축하/격려 선물을 제공하고 있으며 본부별 가족초청행사, 부부힐링 캠프 및 가족동반 프로그램(아빠 어디가) 등 다양한 형태의 구성원 복지 프로그램을 운영하고 있습니다.

## 어린이날 구성원 가족초청 행사

**일과 삶의 조화 이루기**

LG전자는 한국 사업장에 주 40시간 근무제가 도입된 이후 유연 근무제를 정착시키며 임직원의 생산성 향상과 일과 삶의 조화에 기여하고 있습니다. 특히, 2주 연속 휴가와 프로젝트 종료 후 휴가를 장려하는 Smart Vacation제도를 적극적으로 장려함으로써 구성원들이 충분한 휴식을 통해 업무에 집중할 수 있도록 돋고 있습니다. 또한 '리더 없는 날'을 지정하여 임원을 포함, 모든 조직 책임자들에게 재충전의 기회를 부여하고, 조직 구성원들이 주도적으로 업무를 수행하는 자기주도적 업무환경을 조성하고 있습니다.

**긍정적이고 소통하는 임직원**

LG전자는 임직원 간의 칭찬, 긍정문화 정립을 위해 Trust, Pride, Fun의 키워드를 중심으로 긍정문화 캠페인을 실시하고 있습니다. 'LG인 품격가이드, 여러분 수고하셨습니다,' 'Thank you tree' 등 다채로운 활동을 통해 임직원 간 상호 격려하는 긍정문화 조성에 기여하고 있습니다. 또한, 임직원 간의 소통과 친밀도를 강화하는 열린 업무 공간을 조성하고 있습니다. LG전자 캠퍼스 내 '살롱 드 서초(Salon de Seocho)'와 '다락(多樂)'에서는 임직원들이 직급에 관계없이 자유롭게 소통하며 창의적 아이디어를 공유하고 있습니다. LG전자의 임직원들은 이러한 공간을 통해 긍정적인 소통을 지속하며 스스로 행복한 일터를 만들어가고 있습니다.

## 살롱 드 서초(Salon de Seocho)





### 나이지리아: 무료 세탁방 운영

LG전자는 2017년부터 물과 전기가 부족해 빨래에 어려움을 겪고 있는 나이지리아 지역 주민을 위한 무료 세탁방을 운영하고 있습니다. LG브랜드샵 주차장 등 일부 공간에 설치된 무료 세탁방에는 최신 세탁기, 건조기, 다리미, 섬유유연제, 세탁세제 등 빨래에 필요한 용품과 에어컨이 구비되어 있으며, 원활한 전기 공급을 위해 무정전 전력공급기를 추가하여 주민들이 편리하게 이용할 수 있도록 하였습니다. 2019년 12월에는 3호점을 오픈하였으며, 2019년 말 기준 약 25,000명이 넘는 나이지리아 주민들이 19만벌 이상의 옷을 세탁하였습니다. 무료 세탁방은 LG전자의 임원들이 자발적으로 기본급의 일부를 모은 '임원사회공헌기금'과 현지 법인의 1:1 매칭 기금을 통해 설치되었으며, 2020년에는 무료 세탁방을 나이지리아뿐만 아니라 주변국으로 확대 운영하고자 검토하고 있습니다.



나이지리아 무료 세탁방 3호점

### 에티오피아: LG-KOICA 직업훈련학교

LG전자는 기술 교육을 통한 청년 자립기반 마련을 목적으로 에티오피아 현지 정부, 한국국제협력단(KOICA) 및 NGO와 협력하여 에티오피아에 LG-KOICA 직업훈련학교를 설립하였습니다. 직업훈련학교에서는 자사가 보유한 기술을 교육하여 가전제품, ICT 등

전자제품 수리기술 분야에 특화된 인재를 양성하고 있습니다. 특히, 두바이 서비스 법인에서는 교육 커리큘럼 개발을 지원, 신제품 및 신기술에 대한 교사 양성 수업을 진행하고 있으며, 우수 교사 및 학생에게는 해외 벤치마킹의 기회를 제공하고 있습니다. 또한, 직업훈련학교의 우수 졸업생에게는 두바이 서비스 법인의 인턴, 정직원 채용 기회를 부여하여 에티오피아 우수 인재들의 자립을 적극 지원하고 있습니다.



LG-KOICA 직업훈련학교 졸업식

#### 2019년 목표 및 성과

지역	2019 목표	2019 성과
입학생 수	75명	102명
졸업생 수	60명	72명
자격증(TVET) 합격률	90%	91%
취·창업률	90%	100%
산학협력 파트너 수	18개	36개
취업박람회 참가	-	2회

• 강사 역량 강화 프로그램 3회 실시  
• 수의사업 허가증 획득 및 파일럿 운영

#### 2020년 목표

취약계층 신입생 20% 이상 선발
국가공인 자격증 취득률 90% 이상 달성
졸업생의 취·창업 및 상급학교 진학 90% 이상 달성
지속 가능한 학교 경영기반 확립

### 방글라데시: 인버터 클래스

국제 노동 기구 ILO(International Labour Organization)의 통계자료 조사에 따르면 방글라데시의 2019년 청년 실업률은 11.9%에 달하며, 심각한 사회 문제로 대두되고 있습니다. 특히, 경제적 자립이 어려운 취약계층 청소년들은 삶의 질 향상을 위한 도움의 손길이 절실한 상황입니다. 이에 LG전자는 한국 정부 무상원조 전담기관인 KOICA 및 방글라데시 직업훈련청(BMET)과 업무협약을 체결하고, 방글라데시 취약계층 청년 대상의 기업연계 맞춤형 직업 훈련 과정인 'LG 인버터 클래스'를 2018년부터 개설하여 운영하고 있습니다. LG전자는 LG전자의 에어컨 수리 관련 기술을 제공하고 있습니다. 교육 수료생 전원에게는 방글라데시 LG 서비스 센터의 인턴십 과정에 참여할 수 있는 기회를 제공하여 기술 역량을 내재화하고 자립 기반을 배양할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 추진 목표

#### 신뢰의 파트너십: 파트너십을 통하여 이해관계자의 성장과 자립 기반을 지원(누적 수혜자 10만 명 달성)(~2030년)

LG전자는 글로벌 사업장의 현지 정부, 지자체, NGO 및 국제기구 등과 사회공헌 파트너십 형성을 통해 이해관계자의 성장과 자립 기반을 지원하고 있으며, 다양한 이해관계자의 의견을 청취하여 이를 사회공헌 활동 운영에 적극적으로 반영하고 있습니다. LG전자는 계열사의 공동 진출 국가에서는 사회공헌 협의체를 구성하여 그룹 차원에서 중요도가 높은 지역을 선정하고 각 계열사가 보유한 차별화된 역량을 십분 발휘할 수 있는 프로그램을 공동으로 추진하고 있습니다. 또한, 2020년에는 사회공헌 활동 파트너 기관을 선정하기 위한 기준을 수립하고 한국 및 글로벌 사업장에 배포함으로써 투명하고 전문적인 파트너십을 구축해 가고 있습니다. 이 밖에도 LG전자의 사회공헌 목적에 부합하는 기부 및 활동들이 이루어질 수 있도록 기부금 집행 및 사회공헌 활동에 대한 재량권 규정을 주기적으로 점검 및 개정하고 있습니다. LG전자는 2030년까지 LG전자와 이해관계자 간 협력의 성과가 10만 명 이상에게 전달될 수 있도록 지속적으로 노력할 계획입니다.

### 추진 활동

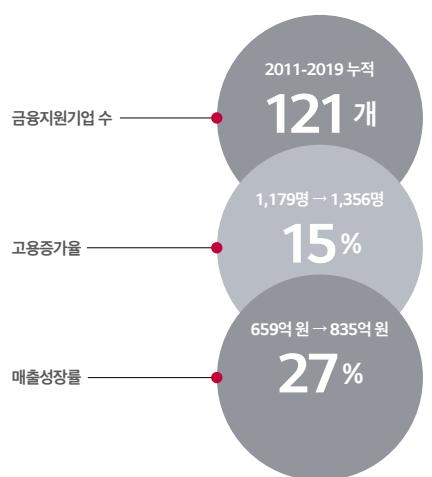
#### 파트너십을 통한 전문성 제고 및 시너지효과 창출

##### LG 소셜캠퍼스: 사회적경제 지원

LG 소셜캠퍼스는 환경분야의 사회적기업 성공모델 발굴과 육성을 위해 금융지원, 공간지원, 성장지원, 인재육성 등을 제공하는 사회적경제 플랫폼입니다. 해당 플랫폼을 통해 사회적기업은 무상 또는 무이자 자금대출을 지원받고 독립적인 사무공간을 무상으로 이용할 수 있습니다. 또한, LG전자는 노동조합에서는 기술명장분들이 직접 방문하여 기업의 생산성 향상을 위한 컨설팅을 제공하고 있습니다. 이 밖에도 관련 교육, 세미나, 네트워킹, 해외연수, 마케팅 및 홍보지원을 통해 사회적기업의 성장을 다각도로 지원하고 있습니다.



2019 LG 소셜캠퍼스 성과



### 베트남: 하이퐁시 취약 아동·청소년·청년 지원사업

베트남 하이퐁시에는 LG전자를 포함한 그룹 계열사(LG디스플레이, LG이노텍, LG화학)들이 공동으로 진출하여 각 분야의 사업을 운영하고 있습니다. 각 계열사들은 하이퐁시의 상생과 지역사회의 발전을 위해 취약계층 아동 청소년들의 경제적 자립 역량 강화를 공동으로 지원하고 있습니다. LG전자는 역시 취약계층을 지원하기 위한 기금 조성에 참여하고 직업기술 전문대학내 IT 라이브러리 구축, 장학금 수여, 취업역량 개발, 지역 아동 및 청소년을 위한 도서관설립 등 다양한 프로그램 운영에 기여하고 있습니다.

#### 지역별 '신뢰의 파트너십' 수혜자 현황

지역	주요 프로그램	2017	2018	2019	비고
한국	대학생 CSR 서포터즈 러브자니, LG소셜캠퍼스	53/22	990/30	937/27	(단위: 참가자 수 / 기업 수)
중동아프리카	사해 마라톤, LG 희망마을	8,600	11,349	1,300	요르단(2019년 제외), 에티오피아
아시아	이동진료, 글로벌IT챌린지 마리우시, 틸화산폭발 피해지역 구호지원	55,127	51,239	30,553	미얀마, 캄보디아, 방글라데시, 베트남, 인도 등 필리핀(단위: 구호물품 개수)
북미	Life's Good: Experience Happiness	531,200	1,350,000	2,720,000	미국
총계 <sup>1)</sup>	-	594,980	1,443,578	2,769,656	2019년 기타 활동 16,866명 포함

1) 단위가 상이하여 총계에서 한국 참가 기업 수 및 필리핀 구호물품 개수는 제외하였음

**글로벌장애청소년IT챌린지**

LG전자는 정보 격차 해소를 통해 장애 청소년들의 진학·취업 등 사회진출 기반 조성에 기여하고, 참가국의 장애인식을 개선하고자 2011년부터 글로벌장애청소년 IT챌린지(Global IT Challenge, GITC)를 개최하고 있습니다. GITC는 장애, 종교, 문화와 국가의 장벽을 초월한 '전세계 유일의 장애청소년 IT 축제의 장'으로 20개국에서 다양한 유형(지체, 청각, 시각, 발달)의 장애청소년들이 개인전 2종목과 단체전 2종목의 IT파럴림피야드에 참가하고 있습니다. 2019년에는 한아세안 특별 정상회의 부대행사로 선정되어 부산에서 개최되었고, 각 국 정부당국자와 전문가들의 파트너십 형성 및 국제 교류협력에 발판 마련에도 기여하고 있습니다.

**한국 : 대학생 CSR 서포터즈 '러브지니'**

LG전자는 이해관계자와 함께하는 참여형 사회공헌활동의 일환으로 2014년부터 '러브지니'를 운영하고 있습니다. 러브지니는 직접 CSR 활동을 기획 및 수행하는 대학생 서포터즈를 의미하며, LG전자는 대학생을 선발하여 노동, 인권, 환경, 사회공헌 등 CSR의 다양한 분야에 대한 교육과 멘토링을 실시하고 있습니다. 이 밖에도 서포터즈 우수 활동자에게는 해외 CSR 현장 방문의 기회를 제공하고 있습니다. 2019년까지 총 6기수 204명의 수료자를 배출한 러브지니는 CSR에 관심 있는 대학생의 대표적인 소통의 장으로 자리매김하고 있습니다.



2019 러브지니 6기 발대식

**추진 목표****함께하는 나눔: 자사가 비즈니스를 하는 모든 국가에서 임직원 봉사활동(-2030)**

LG전자는 구성원의 더 나은 삶에 기여하고 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 전세계 사업장이 위치한 지역사회 곳곳에서 임직원들의 나눔을 실천하고 있습니다. 2005년 선포한 '사회공헌헌장'과 2012년 *(주)LG*가 제정한 '사회공헌 실행원칙'을 꾸준히 지켜나가며, 2030년까지 LG전자가 진출한 모든 국가에서 임직원들이 자발적으로 참여하여 지역사회에 나눔을 실천할 수 있도록 다양한 제도 및 프로그램을 지속적으로 개발하고 있습니다. 평일봉사휴가제도, 임직원 자원봉사단, Life's Good Day 등 다양한 제도를 실시하여 LG전자 구성원들의 나눔 문화를 확립하고 있으며, 긴급한 도움이 필요한 곳에 LG전자의 기술력과 임직원의 재능을 나누기 위한 대응 매뉴얼을 제품 수리기사들에게 배포하였습니다. 또한, '글로벌 헌혈 캠페인'과 'LG전자 임직원 자원봉사자의 날'과 같이 한국에서 시작된 프로그램을 글로벌로 확대운영하여 해외법인의 임직원들도 나눔 활동에 참여할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 이 밖에도 LG전자는 임원들의 자발적인 참여로 임원사회기금을 조성하여 사회공헌 활동 운영에 활용하고 있으며, 상·하반기 임원사회공헌기금 운영위원회를 개최하여 투명한 나눔 문화 정착에 앞장서고 있습니다.



세계 환경의 날 맞이 "Bike To Work Day"(유럽 지역 대표)

## 지역별 '함께하는 나눔' 수혜자 현황

(단위:명)

지역	주요 프로그램	2017	2018	2019	비고
한국	임직원 봉사단, 헌혈캠페인, 1당당 1봉사, 평일봉사휴가제도	3,084	4,252	4,093	
중동·아프리카	참전용사 지원 등	68	248	492	에티오피아
아시아	LG Ambassador 함께하는 방학	6,000	7,000	12,800	방글라데시, 중국
총계	-	9,152	11,500	129,264	2019년 기타활동 111,879명 포함

**추진 활동****지역사회 발전과 번영을 위한 임직원 참여형 나눔활동****글로벌 헌혈 캠페인**

LG전자는 2004년부터 대한적십자사와 헌혈 약정을 통해 임직원 헌혈 참여자 수를 매칭하여 치료비를 지원하는 헌혈 캠페인을 진행하고 있습니다. 캠페인은 LG전자의 글로벌 사업장 임직원 및 고객이 헌혈에 참여하면 회사가 1명당 1만원을 기부하며, LG전자 블로그, 트위터, 페이스북 등 SNS를 통해 응원에 참여한 인원 수에 따라 1천원을 추가 기부하고 있습니다. 모금된 금액은 장애 및 소외계층 아동에게 치료 및 재활비를 지원하는 방식으로 진행됩니다.

2019년에는 총 7,331명(헌혈 인증 182명, 응원 7,076명)의 고객이 참여하였으며, 참여 고객을

대상으로 이벤트를 통해 사회적 기업의 제품을 선물로 전달하였습니다. 2019년 인도에서는 인도법인 창립 22주년 기념을 맞이하여 고객들이 보내준 사랑과 신뢰에 보답하고자 47개 도시의 71개 캠프에서 법인, 고객, 서비스센터, 인플루언서 등 이해관계자 전반이 참여한 대규모 헌혈 캠페인을 실시하였습니다. 추가적으로 러시아, 중국, 에티오피아 등 19개 국가 22개 사업장이 글로벌 헌혈 캠페인에 참여하였습니다.

글로벌 헌혈 캠페인 임직원 참여자 수(누적) ('06-'19)

25,219명

(한국 10,302명, 해외 14,917명)

LG 글로벌 헌혈캠페인(러시아)  
주요 활동  
지역업체 품질/생산성 향상 컨설팅, 장애인 사회적응 훈련, 소외계층 반찬나눔 등**한국 : 'Life's Good' 임직원 봉사단 운영**

LG전자는 2010년부터 임직원들의 재능을 활용하여 지역사회에 환원하는 임직원 자원봉사단을 운영하고 있습니다. 매년 봉사단에서는 제품 점검 및 무상수리, 보육원 아동 대상 과학교육, 독립운동가 대화형 책봇 개발 등의 재능기부 활동을 수행하고 있으며, 활동비 지원을 통해 임직원들이 자발적으로 봉사활동에 참여할 수 있도록 유도하고 있습니다. 2019년에는 총 692명의 LG전자 임직원이 봉사활동에 참여하여 나눔을 실천하였습니다.

연도별 임직원 봉사단 참여자 수 (단위:팀/명)

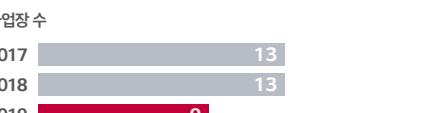


봉사단원 수

**한국 : 사업장 특화활동 운영**

LG전자는 전국 사업장이 소재한 지역의 사회복지기관과 지역사회의 니즈와 사회 문제를 파악하고, 지역사회의 문제 해결에 기여하기 위해 사업장 특화활동을 운영하고 있습니다. 2019년에는 9개 사업장 16개 활동을 진행하였으며, 이를 통해 LG전자에 대한 이해관계자의 긍정적인 인식제고에도 기여하였습니다.

연도별 사업장 특화활동 운영 현황 (단위:개)



주요 활동  
지역업체 품질/생산성 향상 컨설팅, 장애인 사회적응 훈련, 소외계층 반찬나눔 등

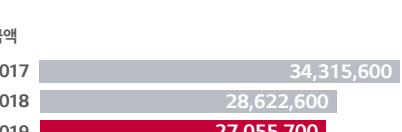
**글로벌 : LG전자 임직원 자원봉사자의 날**

LG전자는 2010년부터 매년 6월 5일 세계 환경의 날을 'LG전자 자원봉사자의 날(Global Volunteer Day)'로 지정하고, 노동조합과 함께 글로벌 사업장의 임직원이 참여하는 환경보호 활동을 진행하고 있습니다. 2019년 10회째를 맞이한 자원봉사자의 날을 기념하여 전 세계 LG전자의 사업장에서는 약 5개월 간 봉사활동이 이어졌으며, 한국에서는 '1당당 1봉사'를 통해 117개 조직에서 1,959명의 임직원과 가족 봉사자가 환경을 주제로 지역사회 봉사 및 기부에 참여하였습니다. 해외사업장은 환경정화활동을 주제로 특색 있는 봉사활동을 진행하고, 유럽에서는 환경 파괴와 지구 온난화를 막기 위한 Bike to work 캠페인을 진행하였으며, 뉴욕 타임스퀘어와 런던 피카디리에서는 환경보호 의식 제고를 위한 UNEP과의 파트너십 영상을 9년째 상영하고 있습니다.

**한국 : 기부메뉴 식단**

LG전자는 사내 기부문화 조성을 위해 '기부메뉴'를 운영하고 있습니다. 2011년부터 짹수 달에 한 번씩 기부식단을 운영하여 모든 임직원이 자발적으로 기부활동에 참여하도록 지원하고 있습니다. 임직원이 기부식단을 선택하면 절감된 반찬금액만큼이 기부금으로 조성됩니다. 2019년에는 70,735명의 임직원이 참여하였으며, 2019년 말 누적 금액 기준 약 2억 6천만 원의 기금이 사회공헌 활동에 사용되었습니다. LG전자는 생활 속의 작은 관심을 통해 손쉽게 실천할 수 있는 기부문화를 지속적으로 조성해 나갈 계획입니다.

연도별 기부메뉴 참여 인원 및 기부 금액 (단위:명 / 원)





# 3

## SUSTAINABILITY FACT BOOK

- 074 지배구조
- 076 정도경영
- 078 컴플라이언스
- 080 공정거래
- 082 안전·환경

- 086 협력회사
- 088 고객
- 090 정보보호
- 092 임직원
- 096 사회공헌

# 지배구조

LG전자는 투명한 지배구조 확립에 대한 글로벌 이해관계자의 요구와 기대를 파악하고 이사회 산하 위원회 운영과 이사 선임 프로세스를 통해 전문성, 독립성, 투명성 등 이사회 운영의 핵심 가치를 확보하고 있습니다. 또한, 이사회 운영 규정을 철저히 준수하여 견제와 감시 기능을 수행하고 이사회 중심의 책임 경영을 통해 주주의 권리 보호와 LG전자의 지속적인 성장을 도모하고 있습니다.

## 이사회 구성

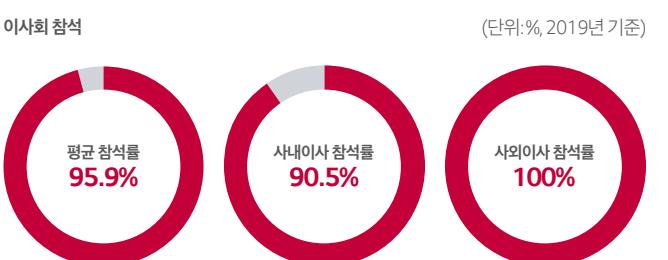
- LG전자의 이사회는 회의 운영과 의사 결정의 효율성을 고려하여 총 7인으로 구성
- 사내이사는 2인, 기타비상무이사 1인, 사외이사는 4인으로 사외이사를 이사회 총수의 과반수 이상으로 구성(57%)
- 이사회는 독립성/전문성/다양성을 종합적으로 실시하여 선임하며, 성별, 인종, 종교, 정치, 문화 등에 따른 차별을 두지 않음
- 각 이사는 주주총회를 통해 선임되며, 상업에 따른 겸업 금지 의무를 부담함

## 이사회 운영

- 회사 운영에 중요한 경영사항 또는 경영진의 업무집행 등에 냉철한 평가와 활발한 의견 개진을 통해 경영 감독 기능 수행
- 이사회는 거시적 관점에서 신성장동력 발굴 및 발전방안을 모색하며, 경영진은 제품 개발, 전략 수립 등 전문적 역할 집중하여 주요 경영사항의 역할을 분담
- 사외이사제도를 통해 외부 전문가에게 실질적인 모니터링과 경영 견제 기능을 부여하고, 경영참여 기회를 제공

## 이사회 의장 선임

- 이사회 규정: 대표이사를 포함한 사내이사, 기타비상무이사, 사외이사 중 이사회 의장 선임 가능
- 대표이사 이외에 별도로 이사회 의장을 선임하여 이사회 중심의 책임경영 및 이사회 운영의 투명성 강화
- 이사회 의장은 주주총회 승인사항, 재무제표 승인, 정관 개정, 자본 조달, 회사의 주요 업무에 대한 심의 및 의결을 주도함



구분	성명	직위 / 주요 경력	최초 선임	비고
기타비상무이사	권영수	지주회사 COO	2019.03	이사회 의장 경영위원회 사외이사후보추천위원회
	권봉석	대표이사, CEO	2020.03	경영위원회 위원장
	배두웅	대표이사, CFO	2020.03	경영위원회
사내이사	최준근	前 한국유绠팩커드 대표이사 前 한국리눅스협의회 회장 前 정보통신부 산하 글로벌 IT 기업위원회 위원장 前 GE Plastics Asia/Pacific CFO	2015.03	감사위원회 사외이사후보추천위원회
	김대형	前 SABIC IP Asia/Pacific Commercial Finance Director 한국공인회계사, 미국공인회계사	2016.03	감사위원회 위원장 사외이사후보추천위원회
	백용호	前 공정거래위원회 위원장 前 국세청 청장 현 이화여자대학교 정책과학대학원 교수	2017.03	감사위원회
	이상구	前 한국전자거래학회 회장 현 서울대학교 컴퓨터공학부 교수	2019.03	-

## 이사회 전문성

- 경영 전문성 및 효율성 확보를 위해 사외이사는 전문지식과 경험을 갖춘 우수한 인력을 기반으로 구성
- 현재, 사외이사 4인은 경영/회계, 정책/행정, 전자/전기, 첨단장비 분야의 전문성을 보유
- 사외이사가 경영현황을 빠르게 파악하고 경영에 참여할 수 있도록 회사 개요 및 이사회 운영, 이사회 역할과 법적 책임 등 교육 진행
- 사업 이해도 제고를 위해 사외이사의 한국 및 해외 사업장 직접 방문 시찰 실시
- 감사위원회의 전문성 제고를 위해 최근 회계감독 동향 교육을 진행하며, 감사위원회 지원 전담 조직인 내부회계 감사팀을 설치하여 감사위원회 요청 시 지원업무 수행
- 이사회 사무국을 설치하여 이사회 및 산하 위원회의 원활한 활동을 지원, 직무수행에 필요한 요청사항 수행

## 이사회 산하 위원회

구분	역할 및 활동
감사위원회 (사외이사 3인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회사의 업무와 회계 등의 감사활동 수행</li> <li>• 외부감사의 독립성에 영향을 미칠 수 있는 사항에 대한 검토 및 의견 제시</li> <li>• 사외이사로 구성되어 독립성 검증</li> <li>• 위원 중 회계 및 재무 전문가를 포함하여 전문성 확보</li> <li>• 외부감사인의 선정, 변경, 해임 요청에 대한 권한 보유</li> </ul>
경영위원회 (사내이사 2인, 기타비상무이사 1인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업환경에 유연하게 대처하고 이사회 운영을 효율화하기 위해 설치</li> <li>• 주주 및 이해관계자 접촉과 의견수렴을 통해 회사의 경영 방향성 논의</li> <li>• 이사회에서 위임한 경영사항의 심의 및 의결</li> </ul>

## 이사회 보수 현황

구분	급여	상여	총액	1인당 평균
CEO 조성진	1,717	1,670	3,387	-
CFO 정도현	1,021	828	1,849	-
사외이사	-	-	343	84

\* 2019년 기준 이사회 보수 현황으로 2020년 3월 기준 신규 선임된 사내 이사 명단과 상이함

## 이사회 독립성

- 회사 운영의 견제와 균형을 위해 의사결정과 업무집행을 이사회와 경영진에게 각각 별도로 위임
- 이사와 회사 간 이해관계 충돌이 발생할 수 있는 거래의 경우, 거래 개시 전 이사회의 충분한 검토 후 승인
- 이사회 구성원 과반수를 사외이사로 구성하여 회사 운영 및 경영진 견제기능을 활성화
- 가장 먼저 재임한 사외이사가 사외이사를 대표하여 의견을 조율하는 등 선임사외이사에 준하는 역할 수행

### 사외이사 독립성 결격 사유

- 회사의 상무에 종사하는 이사, 집행임원 및 피용자 또는 최근 2년 이내 회사의 상무에 종사한 이사, 감사, 집행임원 및 피용자
- 최대주주 본인, 배우자 및 직계 존비속
- 최대주주가법인인 경우 법인의 이사, 감사, 집행임원 및 피용자
- 이사, 감사, 집행임원의 배우자 및 직계 존비속
- 회사의 모회사 또는 자회사의 이사, 감사, 집행임원 및 피용자
- 회사의 거래관계 등 중요한 이해관계에 있는 법인의 이사, 감사, 집행임원 및 피용자
- 회사의 이사, 집행임원 및 피용자가 이사, 감사, 집행임원으로 있는 다른 회사의 이사, 감사, 집행임원 및 피용자

## 경영진 성과평가

- 경영진 성과평가는 재무지표와 상대적지표로 구분 평가
- 상여금 지급을 위해 최대 3년 간 성과평가 실시
- 경영진 보수 산정기준 및 방법 공개

구분	지표
재무지표	매출액, 영업이익 등
기타지표	브랜드 특성, 미래 준비, 리스크 관리 등

## 경영진 보수체계

- 경영진 보수는 주주총회의 승인을 받은 금액 내에서 직위 및 직무를 고려하여 이사회의 기준에 따라 집행
- 임원보수규정에 따라 계량지표, 비계량지표를 평가하여 보수총액의 0~150%를 상여금으로 지급

# 정도경영

정도경영은 윤리경영을 기반으로 시장에서 정정당당하게 승부하자는 LG만의 고유한 행동양식으로, 임직원의 사고와 행동의 기반을 형성하고 있습니다. LG전자의 전 임직원 및 협력회사는 정도경영 행동강령 및 윤리규범에 따라 글로벌 선도 기업으로서 사회적 책임을 다할 수 있도록 제도를 개선하고, 교육, 홍보활동, 전담 상담실 운영 등의 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다.

## 윤리규범

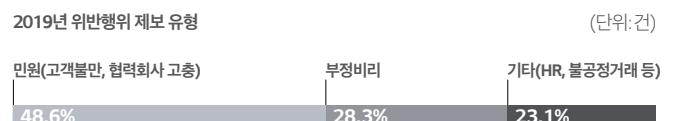
- LG전자는 1994년 윤리규범을 제정하여 전 임직원이 준수할 정도경영의 기본방향을 제시함
- '고객가치 창조'와 '인간존중의 경영'을 기반으로 선언적 윤리강령인 '윤리규범' 전문과 구체적인 행동원칙을 담은 '윤리규범 실천지침'으로 구성됨
- LG전자 홈페이지에 윤리규범 및 세부 실천지침 공개(<https://www.lge.co.kr/lgekor/company/about/ethics.do>)
- 2019년까지 총 6차례로 걸쳐 개정하여 윤리규범 관련 규정과 구체적인 하부 실천지침을 강화
- LG전자 윤리규범은 전 임직원의 숙지를 위해 120여 개의 현지 법인에 배포 및 공유됨

## 위반 행위 제보 시스템

- 임직원의 정도경영 위반 행위를 신고할 수 있는 익명 기반 제보 시스템을 운영하여 임직원의 업무수행 시 투명성과 책임성을 더욱 강화
  - 정도경영 포탈
  - 모바일 제보 시스템
  - 사이버 신문고(<http://ethicslg.co.kr>)
- 제보시스템을 통해 접수된 제보는 모두 내부 제보자 보호 규정에 의해 철저히 보장하고 있으며, 부정비리에 관련된 사항은 조사 후 사실로 확인된 경우 사안의 경증에 따라 징계조치



\* 규제(「직장 내 괴롭힘 방지 및 피해근로자보호법」) 및 교육 강화 등으로 인한 임직원 인식도 증가의 영향으로 접수 건수가 늘어남



## LG전자 윤리규범

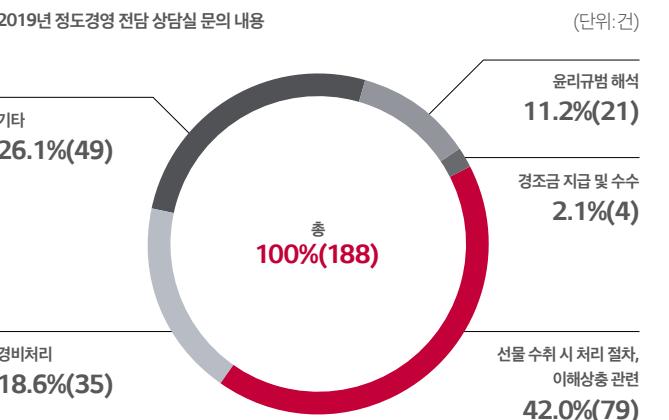


## 정도경영 리스크 예방 시스템/프로세스 구축

- 정도경영 리스크 사전 예방 및 정도경영 의식 체질화를 목표로 정도경영 리스크 진단 시스템을 구축하여 운영
- 채권 경비, 구매 등의 업무에 대해 실무부서와 진단부서가 공동으로 관리할 수 있는 Two-Track 프로세스 정의
- 머신러닝, AI 등의 최신기술을 도입하여 각각의 리스크별 모니터링 체계를 구축

## 정도경영 전담 상담실 운영

- **상담 채널:** 임직원이 정도경영 실천과 관련하여 궁금한 사항을 적극적으로 문의할 수 있도록 다양한 상담 채널을 통한 1:1 정도경영 상담실 운영
  - 사내 인트라넷을 활용한 온라인 시스템
  - 유선 전화 상담
  - e-mail 상담
- **상담비밀 보장:** 상담 내용은 상담자의 판단에 따라 공개할 수 있으나, 원하지 않을 경우에는 비공개가 가능하도록 하여 상담자 및 상담내용의 비밀을 보장
- **교육 및 공유:** 지속적인 질문사항들은 사례화하여 한국 및 해외 각종 교육 프로그램 또는 온라인 채널을 통해 전 임직원에게 공유함



## 전사 정도경영 교육 및 홍보 활동

- LG전자는 임직원에게 '정도경영은 선택이 아닌 기업생존을 위한 필수요건'임을 강조하고, 임직원의 사고와 행동의 기반이 될 수 있도록 정기적으로 교육 및 홍보활동을 수행
- **교육:** 한국외 임직원 대상 집합교육을 실시하고, 정도경영 자체 진단에서 노출된 위반 사항을 사례화하여 전 임직원에게 교육·공유하고 동일 사례의 반복 발생을 방지함
- **홍보:** 정도경영 사례 및 관련기사를 '정도경영 뉴스레터'를 통해 정기적으로 배포하는 등 전 임직원 대상 관련 활동 및 현황 홍보를 통한 정도경영 의식 확립
- **설문 :** 협력회사 및 임직원 대상의 정도경영 서베이를 정기적으로 실시하여 정도경영 관련 인식을 점검하고, 결과를 분석하여 불공정 행위의 재발 방지와 개선방향 수립에 활용함



- 「직장 내 괴롭힘에 관한 법률」 시행(2019년 7월)에 따라 조직책임자 대상으로 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 예방교육을 실시하여 지위를 이용한 괴롭힘이 없는 건전한 조직문화를 정착시키기 위해 노력함

## 직장 내 괴롭힘/성희롱 예방교육 현황

연도	교육 이수 인원
2019년	4,787
2020년 1분기	332

\* 법정 필수교육 이외의 교육 대상

## 부정비리 신고 포상제도

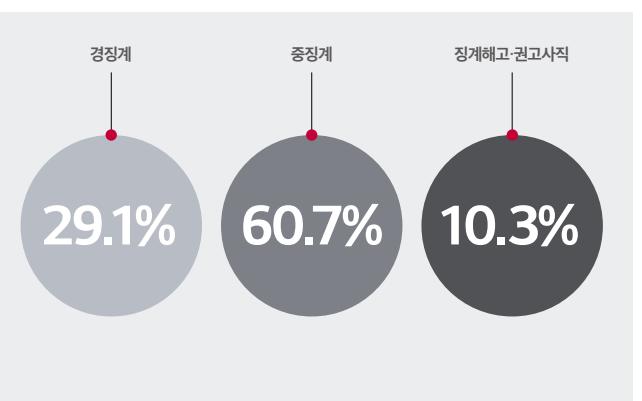
- 임직원의 정도경영 준수를 더욱 강화하고, 고객가치를 훼손하는 부정비리 행위를 근절하기 위하여 LG전자 임직원 및 외부 일반인을 대상으로 부정비리 신고 포상제도 시행
- 부정비리행위 내용과 관련 증거자료를 제출하여 LG전자에 신고를 접수하면, 긴급을 요하는 부정비리 사항의 경우 증거자료 없이 사실관계만으로도 신고 가능

## 자진 신고 제도 운영

- LG전자는 윤리규정에 따라 선물, 금품 등의 사례 수수를 금하고 있으며, 수수한 경우 자진 신고제도에 따라 처리

신고 및 반송 조치	불가피하게 수수한 경우 자진 신고 및 반송하도록 조치함
반송 불가능한 경우	사회복지시설 등에 물품을 기증한 후, 자사 윤리규범 안내 및 협조 당부
	서신과 기증 증빙 서류를 이해관계자 및 소속 회사 대표자에게 송부
	• 기증이 어려운 물품의 경우 사내 경매 실시 후, 경매 수익 전액을 사회공헌에 활용함

## 2019년 자체 진단 조치 현황



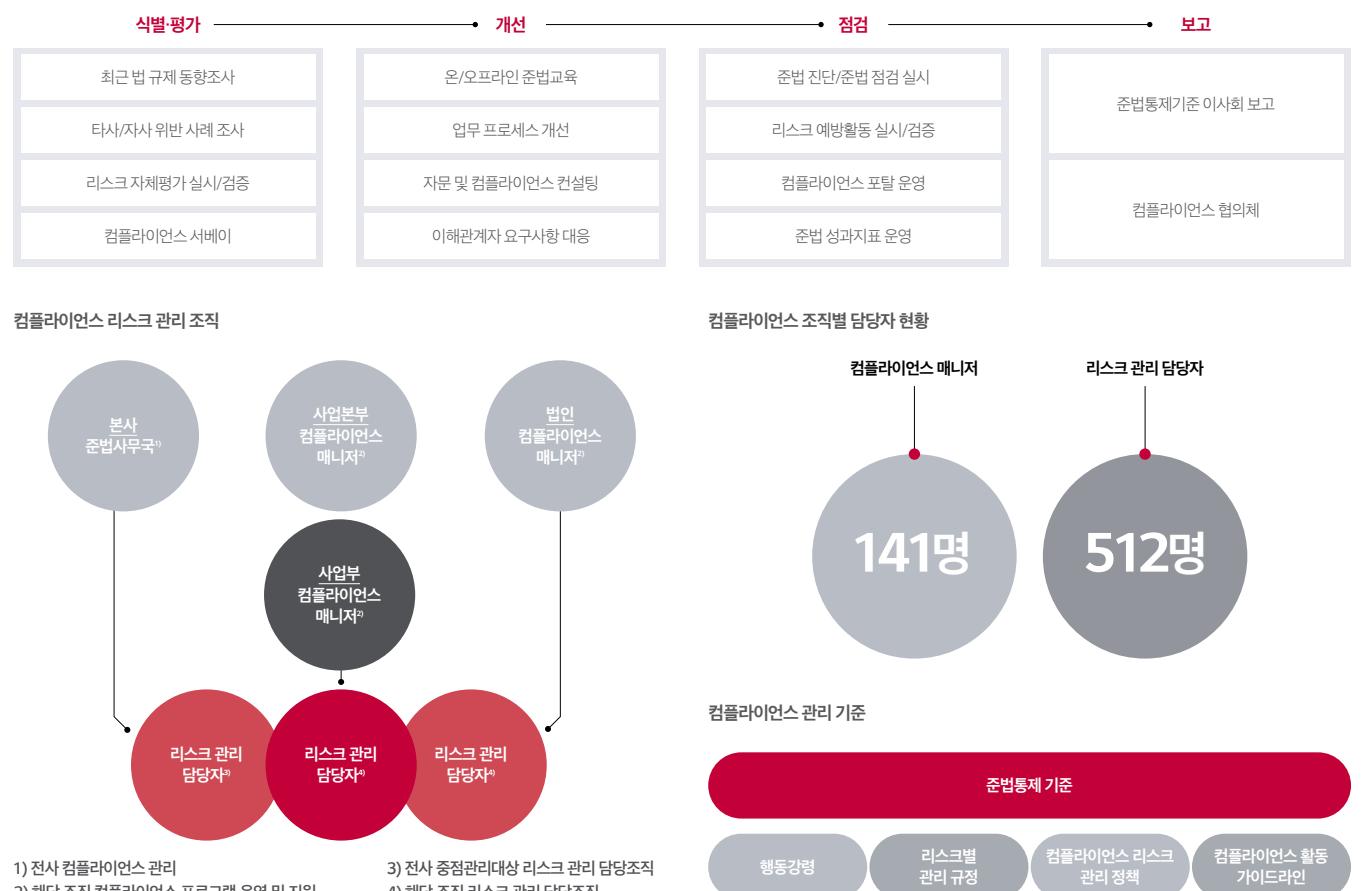
# 컴플라이언스

LG전자는 컴플라이언스 리스크 관리 체계와 담당 조직을 구축하고 목표 설정 및 철저한 성과 관리를 통해 준법경영을 실천하고자 노력하고 있습니다. 또한, 컴플라이언스 서베이, 준법교육 등 임직원의 준법경영 내재화를 위한 다양한 프로그램을 실시하고 있으며, 건전하고 투명한 기업 문화 조성을 위해 컴플라이언스 관련 제보 채널을 상시 운영하고 있습니다.

## 컴플라이언스 리스크 관리 체계

- 컴플라이언스 리스크를 식별, 평가, 개선, 점검, 보고하는 프로그램을 운영
- CEO 직속으로 준법사무국을 유지하고 산하 조직 개편 및 인력을 보강하여 책임경영 문화 확산에 기여
- 준법감시팀: 임직원 교육, 컴플라이언스 리스크 개선 및 관리감독
- 준법경영팀: 준법 관리체계 수립 및 법 규제 대응을 통해 준법경영 지원

## 컴플라이언스 프로그램 Cycle



## 컴플라이언스 서베이 실시

- 임직원의 컴플라이언스 의식수준을 측정하고 법규 준수문화를 저해하는 요소를 파악하여 개선에 활용

컴플라이언스 서베이 결과 (단위:명)

구분	2017년	2018년	2019년
한국	대상자	29,594	29,247
	응답자	25,618	25,225
해외	대상자	17,947	15,356
	응답자	15,232	13,444
합계	대상자	47,541	44,603
	응답자	40,580	38,669
		36,741	

구분	2017년	2018년	2019년
신입팀장/리더 교육	378(15)	140(7)	148(9)
해외주재원 리더십교육	232(6)	210(6)	165(6)
신입사업가 교육	-	-	32(1)
파견 관리담당 온보딩 교육	-	-	8(1)

\* 괄호 안의 숫자는 교육 진행 횟수를 의미함

## 컴플라이언스 관련 제보 채널 운영

- LG그룹 신문고(<http://ethics.lg.co.kr>)에 다음 사항 직접 제보 가능
  - 이해관계자로부터 사례를 받는 행위, 협력회사에 대한 부당지분 참여, 협력회사 선정의 투명성 결여, 회사 자산의 불법·부당 사용, 문서·계수의 조작 및 허위보고 등

## 컴플라이언스 핵심성과지표(KPI) 관리

- 핵심성과지표를 운영하여 각 조직별 컴플라이언스 관리활동의 결과 평가 가능
- 핵심성과지표 항목(2019): 컴플라이언스 리스크 예방활동 이행종료율, 컴플라이언스 위원회 개최 완성도, 온라인교육 이수율, 리스크 자체평가 완성도

## 컴플라이언스 위원회

- 컴플라이언스 문화 확산 및 실질적 리스크 개선을 관리하는 전사, 현장 컴플라이언스 위원회 운영



- 사업본부 및 해외법인의 자체안건 필수 발의제도로 현장 컴플라이언스 위원회 활성화

# 공정거래

LG전자는 글로벌 기업시민으로서 시장의 경쟁질서를 보호하고, 소비자에게 정확한 정보를 제공하며 공정한 거래관계 형성과 상생협력을 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 공정거래 리스크를 철저히 점검 및 관리하고 있으며, LG만의 고유한 사고 및 행동방식인 'LG Way' 기반의 다양한 프로그램을 운영함으로써 정정당당한 경쟁관계를 형성하고자 노력하고 있습니다.

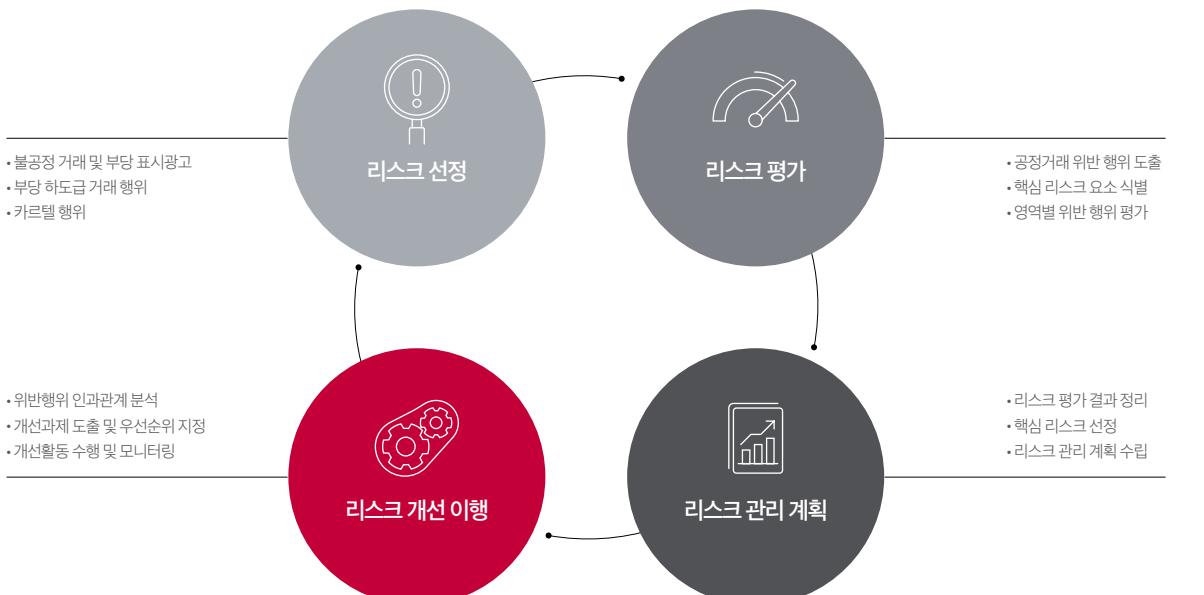
## 공정거래 인식 확산

- 공정한 경쟁과 거래를 통해 전 세계에 걸쳐 고객, 협력회사, 그리고 경쟁기업과 확고한 신뢰관계를 구축함으로써 LG전자의 고객 가치를 창출한다고 판단
- 공정거래는 이해관계자가 요구하는 사회에 대한 의무이며 정도경영을 추구하는 LG전자 경쟁력의 기반
- 공정거래 문화 확립을 통해 금전적 손실, 회사의 평판 저하 등 비금전적 손실 및 리스크를 사전에 방지

## 공정거래 자율준수 프로그램 운영

- 협력회사 등과의 공동 발전을 도모하고 이해관계자와 신뢰체계를 구축하기 위해 '공정거래 자율준수 프로그램'을 지속적으로 운영
- 카르텔, 불공정거래행위, 부당한 표시광고 행위, 불공정한 하도급거래 등에 대한 LG전자 임직원의 의식개선 활동을 정기적으로 실시
- 법 위반 행위 및 리스크를 관리하기 위해 자율준수 관리자를 지정하며, 각종 거래행위의 사후 모니터링 실시
- 경영층의 확고한 공정거래 의지를 임직원에게 전파하기 위해 행동 가이드 라인을 제작하여 배포
- LG전자는 공정경쟁 및 공정거래 법령을 준수하기 위해 법 위반 행위를 사전에 예방하고 사업장별 책임 및 의무를 강화

## 공정거래 리스크 점검 및 관리



## 불공정 거래 및 부당 표시광고 근절

- LG전자는 불공정 거래행위를 사전에 차단하기 위하여 현업 부서에 업무 가이드를 제공 및 제도 점검 시행
- 불공정 거래행위 관련 사항에 대해 자유로운 제보와 검토 요청이 가능한 창구를 운영하여 제보 접수 시 즉시 검토 의견 등을 회신하고 현장 점검을 시행
- 불공정 거래행위를 방지하기 위하여 영업부서를 대상으로 현장 점검을 실시
- 「표시·광고 공정화에 관한 법률」 위반행위를 방지하기 위해 법률 위반 사례 및 요인을 분석하고 임직원에게 관련 교육 실시
- 사전 점검 대상 범위를 마케팅을 위한 표시광고물에서 상품기획, R&D, 품질 유관부서의 표시광고로 확대하여 모든 소비자에게 정확한 정보 제공
- 부당 표시광고를 근절하기 위해 상품기획, R&D, 품질 단계부터 표시광고물을 검토하는 프로세스 도입 예정
- 표시·광고물의 고지사항 관련 가이드 제공 예정

## 카르텔 예방

- LG전자 카르텔 예방 가이드라인으로 '카르텔 절대 금지 원칙'을 제정
- 카르텔 절대 금지 원칙이 업무 전반에 실질적으로 작동될 수 있도록 임직원 교육을 실시하고 의식개선활동 추진
- CEO Letter을 통해 경영진의 카르텔 금지 메세지를 홍보
- 카르텔 발생 가능성이 높은 조직은 조직책임자가 카르텔 관련 설문을 수취하며, 관련 업무 기준과 절차를 지속적으로 개선 및 보완
- 카르텔 예방을 위해 경쟁사 접촉을 원칙적으로 금지하며, 불가피한 경우에만 경쟁사 접촉 신고절차를 준수한 후 접촉을 허가하여 카르텔로 의심받을 수 있는 일체 행위를 사전에 차단
- 모니터링, 불시 현장점검을 실시하여 카르텔 예방 내부 통제절차가 제대로 이행되고 있는지 정기적으로 점검
- 새로운 사업활동, 변화된 사업환경, 최신 규제 등에 따른 개선활동을 정기적으로 시행하여 '카르텔 절대 금지 원칙' 이 제대로 준수되고 있는지 관리

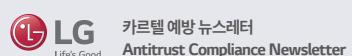
## 카르텔 예방 뉴스레터 발송

- 홍보, 퀴즈 형식의 뉴스레터로 임직원 교육 기능 강화
- 영문 뉴스레터를 발송하여 전사, 글로벌 사업장에 공정거래 문화 확산

## 공정한 하도급 거래 추진

- LG전자는 공정한 하도급 거래를 추진함으로써 협력회사와의 상생협력을 통한 동반성장을 도모함
- 하도급거래 프로세스 개선과 공정화를 위해 2019년 표준하도급거래 계약서를 개정하고, 상시 모니터링을 실시
- 하도급 거래의 투명성과 공정성을 확보하기 위해 하도급 거래의 현황점검 및 관련 시스템 개선활동 추진
- 협력회사의 기술 및 지식재산권 보호를 위하여 표준공동 개발계약서 개정
- LG전자 임직원을 대상으로 관련법령 준수 교육을 실시하여 공정한 하도급 거래 관행 정착을 위한 노력 지속

카르텔 뉴스레터(2019년 10월)



2019년 10월  
October 2019

## [팩트체크] 카르텔 관련 가짜 상식

1. 카르텔은 회사에 이익이 된다?  
**NO.** 오히려 막대한 과징금·벌금, 손해배상, 거래자격 박탈 등 손실만 유발함
2. 담합은 쉽게 발각되지 않는다?  
**NO.** 오히려 자진신고, 다양한 조사기법에 의해 무조건 발각됨
3. 회사를 위해 담합했으니, 회사로부터 징계를 받지 않을 것이다?  
**NO.** 오히려 카르텔은 중대한 범죄행위로 정계의 대상임  
- 카르텔로 의심받을 수 있는 경쟁사 접촉은 절대 금지함

불가피한 경쟁사 접촉의 경우 반드시 경쟁사 접촉신고의무를 준수해야 합니다.  
추가 문의사항은 공정거래자율준수파트로 문의 바랍니다.  
감사합니다.

## [Fact Check] Misunderstandings about Anticompetitive Activities

1. Anticompetitive activities (e.g., Cartels) benefit the company.  
**No, rather...** Enormous amounts of money and time are lost due to huge fines, litigation costs and loss of business opportunities.
2. Cartels will never be exposed.  
**No, rather...** Cartels are easily exposed through leniency programs and continuous developments in investigation strategies.
3. Employees will not be personally disciplined by the Company for anticompetitive activities because they participated in such activities for the Company.  
**No, rather...** Any employee may be subject to the Company's disciplinary actions since participating in anticompetitive activities is a serious violation of the "Antitrust Laws." Thus, any contacts with competitors are prohibited as a matter of policy, and in cases of unavoidable contacts, employees must abide by the RAPCC procedure.

In case of unavoidable contacts, employees must report and obtain approval through the RAPCC procedure. For further inquiries, please contact your legal staff.  
Thank you.

\* RAPCC: Reporting&Approval Program for Contacts with Competitors

# 안전·환경

LG전자는 에너지(Energy), 환경(Environment), 안전 및 보건(Safety, Health) 관리를 위한 EESH 통합 경영체계를 구축하고 친환경 경영 및 안전·보건 원칙 실현을 위해 노력하고 있습니다. EESH 정책 및 중장기 목표를 수립하여 한국 및 해외 사업장에 최고 수준의 안전문화를 정착시켜 나가고 있으며, 수자원 관리 및 화학물질 등 배출물의 철저한 관리를 통해 사업장의 환경영향을 최소화하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

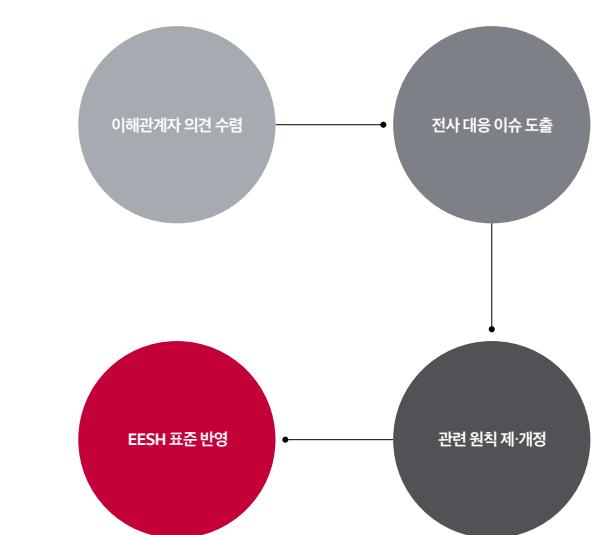
## EESH 통합경영체계 수립

- LG전자는 2009년 EESH 방침 및 전사 관리규정을 제정한 이후, 글로벌 요구수준에 맞도록 표준체계를 주기적으로 정비
- EESH 관리규정을 중심으로 에너지, 환경, 안전, 보건에 대한 전사 통합 EESH 표준체계를 운영
- 2010년 4월 LG는 그룹 차원의 그린경영 추진전략인 'Green 2030(3대 경영목표)'를 발표하고 이와 연계한 LG전자 EESH 중장기 목표를 수립하여 추진

### EESH 중장기 목표



### EESH 표준체계 관리 프로세스



## EESH Policy

- 그린경영 전략 및 안전환경 원칙을 바탕으로 LG전자의 통합 안전환경 원칙 'EESH Policy'를 정립하여 공유
- EESH Policy를 바탕으로 에너지 효율 최적화, 친환경 공정 운영 및 제품 개발, 사업장 안전보건 및 임직원 건강증진 활동을 적극적으로 실천
- 전 임직원이 EESH Policy와 안전문화를 현장에서 실현하도록 직급별 필수 안전환경 교육을 실시하고, 안전환경 직군의 전문성 및 실행능력 배양을 위한 전문교육 강화
- 글로벌 생산사업장의 통합경영시스템 인증 확대를 위해 노력
  - 환경영시스템(ISO 14001), 안전보건경영시스템(OHSAS 18001, ISO 45001) 및 에너지경영시스템(ISO 50001)

### EESH Policy 배포



## 안전환경 IT 시스템 개선

- 구성원의 근무 안전환경 채널을 포털로 일원화하여 관리 효율성을 제고
- 협력회사 작업자의 안전교육 기능을 추가하여 협력회사 안전환경 관리감독 업무에 활용
- 온라인 채널(EESH Portal)을 통해 주 평균 7건의 수시 안전환경 이슈사항을 대응
- 안전환경 이슈에 공동 대응 및 안전문화 확산을 위하여 본사-본부-법인간 자료 공유의 채널로 활용할 예정
- EESH Portal을 통해 구성원 안전환경 현황 관리감독 기능강화 및 전산화 추진

## 안전환경 평가체계

- 사업장 안전환경 위험요소를 사전에 발굴하고 지속적인 개선을 통해 사고 예방 및 안전하고 건강한 사업장 운영을 달성하기 위하여 LG전자만의 안전환경/에너지 평가체계 GEARS(Global EESH Audit Rating System) 구축
- 2016년 도입된 GEARS 3.0을 활용하여 현장 리스크 발굴 중심으로 안전환경 평가기준을 강화하였으며, 지속적인 평가체계 개선을 위해 노력
- 각 사업장 및 법인의 최고책임자들은 EESH Audit을 통해 도출된 개선과제들을 보고받고 위험요소의 개선 과정을 지속적으로 모니터링
- 한국 및 해외 사업장의 관리수준 편차를 고려한 안전평가 체계를 적용하며 2019년에는 해외 전 법인이 GEARS를 적용한 자체평가를 실행하여 내부 안전환경 관리역량 강화
- 한국에서는 각 사업장의 안전환경팀이 사업장의 현장 2곳을 선정하여 평가하며, 법규 기준보다 높은 자체 기준의 안전환경 관리 역량을 요구

### 안전환경 평가체계 발전과정

연도	체계	평가 내용
2015	GEARS 2.0	문서 위주 평가
2016		현장 중심 평가
2017		한국: 평가기준 변경 해외: 화재 중점진단
2018	GEARS 3.0	해외: GEARS 적용
2019		한국: 평가 틀 개선(LEIAS 2.0) 해외: 전 법인 자체평가

## 안전환경위원회/협의회

- 2019년부터 안전환경위원회 및 협의회를 신설하여 전사적 이슈 또는 아젠다를 발굴하고 해결안을 협의(안전환경 리스크 관리 전략 상/하반기 논의)
  - CFO 주관 안전환경협의회 2회 운영(5/31, 10/30)
  - CEO 주관 안전환경위원회 2회 운영(6/13, 11/12)
- 경영진에게 전사 안전환경 이슈 및 의사결정사항을 보고하여 이슈해결의 실행력 확보와 전사 차원의 대응 용이

## 안전환경 컴플라이언스 리스크 관리

- 안전환경 리스크 최소화를 위해 2014년 글로벌 안전환경 컴플라이언스 리스크 관리 체계를 도입하고, 2019년 한국 외 사업장 특성을 반영한 통합안전환경 리스크 관리 체계를 구축하여 컴플라이언스 리스크 통합 관리
- 안전, 환경, 보건, 방재, 설비, 인허가 등의 10개 분야에 대하여 외부 안전환경 규제 진단 전문가와 함께 법규 준수 및 리스크 현황을 점검
- 컴플라이언스 리스크 분석 후 동일 리스크 재발방지를 위한 점검 가이드라인을 배포하고 담당자 워크숍, 교육 등 리스크 관리 역량강화활동 전개
- 안전환경 업무지식, 진단 스킬 교육을 통해 지도점검 담당자의 리스크 진단역량 강화
- LG그룹 계열사의 컴플라이언스 리스크 관리 우수사례를 벤치마킹하여 평가체계에 반영

## 안전환경 컴플라이언스 리스크 점검 현황

- 한국 생산사업장은 연 1회, 한국 연구소는 연 2회, 해외 생산사업장의 경우 3년마다 안전환경 리스크 점검 실시
- 2019년에는 한국 3개 연구소(LG 사이언스 파크, 가산 R&D 캠퍼스, 서초/양재 R&D 캠퍼스)를 대상으로 환경관리실태를 점검
- 환경관리실태 점검 항목은 환경(대기 및 수질)과 화학물질(인벤토리, 취급기준)으로 이루어짐

### 리스크 점검 대상 사업장 또는 연구소

연도	지역	사업장 수
2016	중남미/아시아	9
2017	중동/유럽	10
2018	중국	2
2019	한국	3

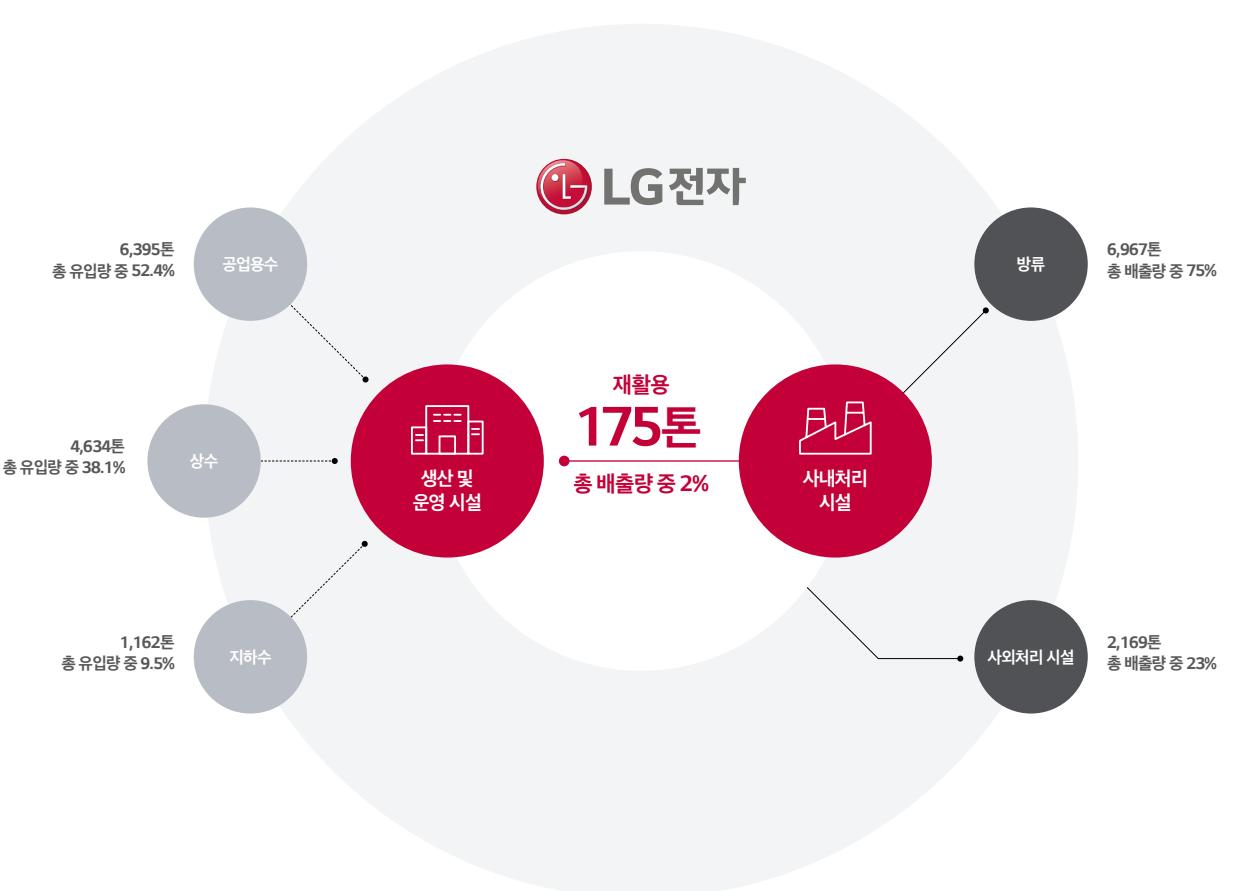
### 점검 리스크 현황

LG 사이언스 파크	가산 R&D 캠퍼스	서초/양재 R&D 캠퍼스
규제 리스크	6	4
잠재 리스크	2	3
합계	8	7
		9

## 수자원 관리

- LG전자는 2020년까지 2007년 대비 매출액 원단위 물 사용량을 20% 감축한다는 물 사용량 감축 목표를 설정
- 한국의 생산사업장 및 연구소에서 용수 재사용량, 오폐수 방류량 관리 및 다양한 물 사용 저감 활동을 진행
- 물 인벤토리를 구축하고 수원 부족, 수질 악화, 물 사용량 증가 등과 같은 다양한 수자원 관련 리스크를 주기적으로 평가하며 각 생산 현장의 물 사용량을 모니터링
- 용수 무방류 시스템을 도입하여 이미 사용한 물을 조경 용수나 공업용수로 재활용하여 물 사용 효율 향상
- 폐수 처리시설 및 재활용 시스템을 구축하여 폐수 활용도를 향상하며 수자원 절약에 기여
- 예기치 못한 단수 상황을 대비한 비상용 물 보유방안을 마련하여 단수 시에도 최소 2일 이상 사업장 가동 가능

## 수자원 흐름 2019년(한국)



## 폐수 방류 현황(한국)

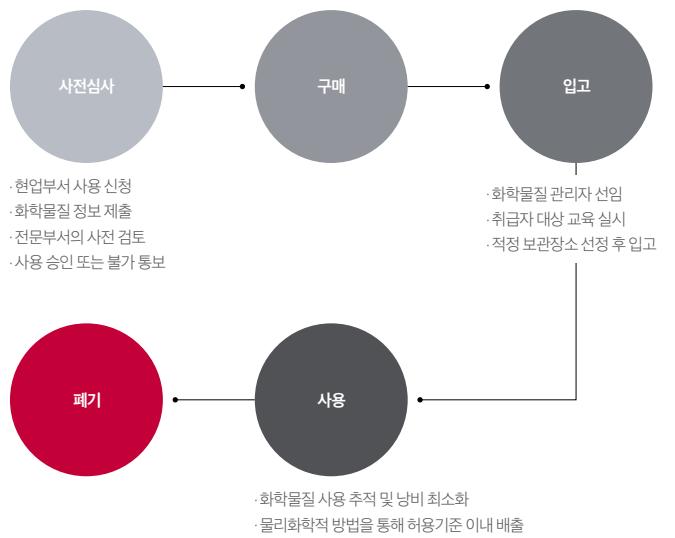
사업장	2차 처리장	방류 수역
양재 R&D	탄천 물재생센터	탄천
마곡 사이언스파크	서남 물재생센터	한강
청주	청주 하수종말처리장	석남천
구미	구미 하수종말처리장	광암천
창원	덕종 하수종말처리장	진해만

\* 사내 폐수처리장을 운영하고 있는 한국 내 사업장 기준

## 화학물질 관리

- 2013년부터 LG전자화학물질 관리시스템(LGCMs: LG Chemical Management System)을 기반으로 화학물질 관리
- 한국 모든 사업장에 입고되거나 사용되는 모든 생산용·연구개발용 화학물질 및 협력회사에서 조달받는 화학물질에 대해 사전심사를 시행
- 입고한 화학물질의 안전한 보관을 위해 사업장별 화학물질 보관·저장시설을 정기적으로 점검하고, 화학물질 누출 방지시설을 설치
- 유해화학물질 위험성을 평가하여 화학물질 관리 기준과 비상대응 절차를 수립
  - 레벨 1: 해당 화학물질 사용금지
  - 레벨 2: 해당 화학물질 사용 식감
  - 레벨 3: 해당 화학물질 사용 모니터링
- 사회적 이슈와 관련된 신규 화학물질 분석방법을 개발하고, 2019년 총 2회의 방류폐수 정밀분석 실시(19년 144종)
- 화학물질 전과정 추적관리 IT 시스템 개발

## 화학물질 관리 프로세스



## 화학물질 규제 대응

	<b>규제 분석</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 화학물질 법규 검토 및 대응방안 마련</li> <li>• 화학물질 관련 대외업무 수행</li> </ul>
	<b>공급망</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 화학물질 취급기준 준수 및 시설 운영</li> <li>• MSDS/성분명세서 작성 및 배치</li> </ul>
	<b>연구개발</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연구개발용 물질의 위험성 평가</li> <li>• 연구개발용 물질의 위험성 평가</li> </ul>
	<b>생산품질</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 생산 단계 사용되는 화학물질 성분 검토</li> </ul>
	<b>사업 운영</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 화학물질 관련 정보 관리시스템 운영</li> <li>• 신규 취급 화학물질 사전 검토</li> </ul>

## 환경법규 준수

- 환경법규 위반 리스크를 사전에 제거하기 위하여 생산사업장 환경 실태진단을 수행하고 진단 지적사항에 대한 개선조치 및 모니터링 수행
- 환경오염 방지 시설을 설치 및 운영하고 환경 관리 프로세스를 지속적으로 운영 및 개선하여 환경 법규를 준수
- 지역, 분야, 사업장별 규제 준수를 모니터링하는 체계를 구축하고 정기적으로 환경 규제 동향을 공유하는 공유회 진행 예정

## 오염물질 배출 기준 강화

- LG전자 사업장에서 배출하는 대기 및 수질 오염물질은 법적 배출 기준 농도 대비 50% 수준으로 유지하며, 지속적으로 오염물질 배출 저감 및 오염물질 처리 효율 극대화를 위해 노력 중
- 주로 사용되는 화학물질 및 원부자재의 특성을 고려하여 사업장별 특화된 오염물질 배출 저감 시스템 운영
- 2019년 법적 기준을 초과한 오염물질 유출 및 이에 따른 피해는 발생하지 않음

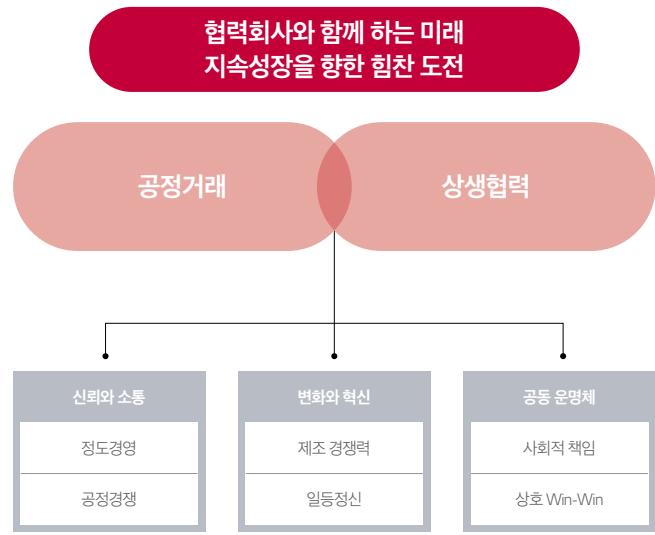
## 화학물질 관리 교육

- 유해물질을 사용하는 사업장 근로자를 대상으로 화학물질의 안전관리 사항, 화학물질 관련사고 대응 행동요령 및 대피방법, 유해물질 취급요령에 관한 현장 안전교육 및 온라인 교육 진행
- 연구개발 분야의 임직원을 대상으로 화학물질 관리 및 실험실 특성별 안전보건교육 실시

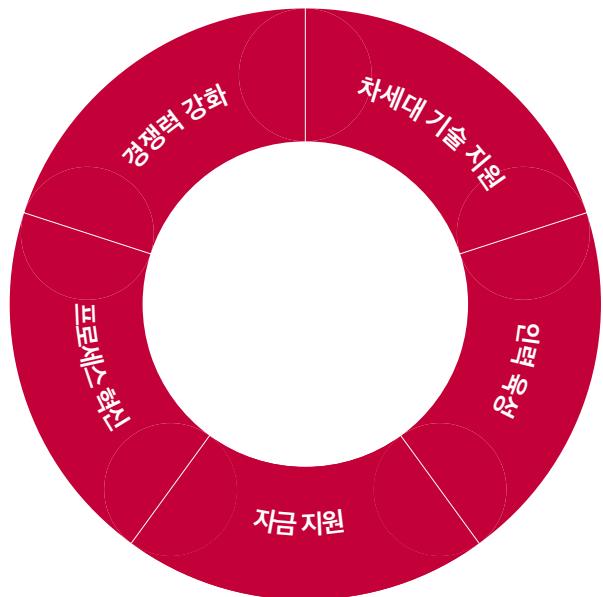
# 협력회사

LG전자는 Digital Transformation시대를 맞이하여 차별화된 상생협력 활동과 공정거래 자율준수를 바탕으로 협력회사와 지속성장하며 새로운 미래를 함께 만들어 갈 것이며, 흔들리지 않는 신뢰의 동반성장을 실현할 수 있도록 5대 추진과제를 설정하여 협력회사를 육성·지원하고 있습니다.

## 상생협력 추진 전략



## 상생협력 5대 추진 과제



## 글로벌 No.1 경쟁력 강화 지원

- 협력회사의 제조 경쟁력 혁신을 위해 2018년부터 LG전자가 축적한 생산라인 자동화 및 정보화 인프라 구축 노하우를 협력회사에게 지속적으로 전수
- 협력회사의 종합생산성(인당·시간당 생산성)의 향상과 매출 증대 및 신규 일자리 창출에 기여
- 2020년부터 제조 경쟁력 혁신을 위한 지원 영역을 2차 협력회사까지 확대하여 실시

## CASE 협력회사 스마트 팩토리 구축 지원

### 로봇용접 자동화 기술 전수

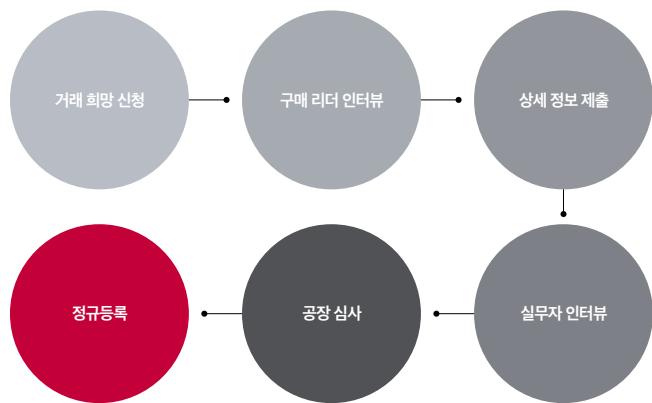


• LG전자의 생산기술 전문가를 협력사에 파견해 생산 라인 자동화 기술을 도입하고 스마트 팩토리 구축을 지원

## 차세대 기술역량 강화 지원

- **신기술·신공법을 활용한 부품 개발 지원:** LG전자의 기술 특허를 중소기업에 무상으로 개방하여 중소기업의 R&D 역량 강화를 지원하며, 신기술 사출공법, 로봇 자동부품 취출 기술 등 협력회사와 공동 기술개발 추진
- **협력회사 핵심기술 보호:** 협력회사의 핵심기술을 신뢰성 있는 정부기관에 입치하여 협력회사의 소중한 영업 비밀과 핵심기술을 보호하며, 기술임차비용은 LG전자가 전액 부담
- **신규 거래희망 프로세스:** 협력회사 포털사이트에 '거래희망 프로세스'를 개설하여 거래가 없는 신규 협력회사도 LG전자에게 신기술과 신소재를 제안할 수 있도록 함

## 신규 거래희망 프로세스



## 자금지원

- **무이자 직접자금 지원**
  - 자금 운영에 어려움을 겪는 협력회사에게 무이자로 직접 자금을 지원하여 협력회사가 생산성 제고 및 품질 향상, 시설 확장, 해외동반진출, 첨단기술 개발 등에 사용할 수 있도록 함
  - 2020년에는 코로나19 확산으로 어려움을 겪는 협력사의 피해 극복을 위해 연간 400억 원에서 550억 원으로 지원규모를 확대하였으며, 지원 일정도 6월에서 2월로 앞당겨 자금을 지원
- **상생협력펀드**
  - LG전자와 금융기관이 공동 출연으로 상생협력펀드를 운영하여 협력회사에게 저금리로 대출을 지원하고 협력회사의 재무건전성을 확보
  - LG전자와 공정거래 협약을 체결한 1차, 2차 협력회사를 대상으로 2020년 기준 총 2,000억 원 규모의 상생협력펀드 운영
- **상생결제 시스템 운영**
  - 2015년부터 상생결제 시스템을 도입·운영하여 대기업이 1차 협력회사에 지급한 물품 대금이 2~3차 협력회사까지 안전하게 결제되도록 지원
  - 주요 협력회사를 대상으로 상생결제 시스템 사용 의무화 추진

## 인재 육성 지원

- **동반성장 아카데미:** LG전자의 교육시설 내 협력회사 임직원 전용 교육 프로그램을 개설하여 무상 교육 진행
- 지역 대학(경남대·폴리텍)과 연계하여 특화된 기술 교육을 제공
- 2019년 로봇 자동화 교육과정을 신설해 로봇의 조작과 운영, 생산라인 적용사례 학습 등 맞춤형 실습교육을 제공
- 화재안전 교육과정을 신설하는 등 다양한 교육 프로그램 개발 운영 중

### 로봇 자동화 교육과정



## 프로세스 개선

- **협력회사 상생고:** 협력회사의 고충을 해소하기 위하여 LG전자 임직원들의 부정비리 및 불공정 행위에 대한 제보를 '협력회사 상생고'를 통해 접수하고, 절차에 따라 사실 관계 등을 확인한 후 적절한 조치를 시행
- **협력회사 임직원 복리후생 지원:** 협력회사 임직원의 복리후생을 위해 '상생성과 나눔펀드' 성과 포상제도 운영, 휴양시설 지원 및 협력회사 임직원 전용 복지몰 운영, 격려품·스포츠티켓 제공 등 다양한 지원활동을 지속
- 코로나19로 어려움을 겪는 협력회사에게 마스크 및 손 세정제를 지원하는 등 복지 향상을 위해 노력 중
- **협력회사 커뮤니케이션 활성화:** LG전자와 협력회사의 상생협력 방안을 논의하기 위해 LG전자 협력회사들의 모임인 협력회를 구성하여 정기 총회와 워크숍 개최

## CASE 2019 LG전자 협력회 워크숍

- 협력회 워크숍에서는 협력회사의 생산라인 자동화 등 우수 혁신활동 사례를 공유 및 시상
- 주요 동반성장 성과를 협력회사 대표들과 공유

LG전자 협력회 워크숍(2019.03)



LG전자 협력회 워크숍(2019.11)



# 고객

LG전자는 고객 만족 극대화를 위해 신속 정확·친절을 기반으로 서비스 인프라를 고도화하고 차별화된 고객 서비스를 발굴하고 있습니다. 중장기 목표 설정을 기반으로 고객 중심 경영을 실천하고 있으며, 고객 유지 관리체계 구축, 서비스 접근성 향상 등 고객을 위한 품질 개선을 위해 다양한 노력을 지속하고 있습니다.

## 고객중심 경영 목표

기본에 충실한 서비스와 전사 고객 관점의 체감 품질 개선으로 고객 만족도를 극대화하고, 고객의 제품 사용 가치를 높여 경영 성과와 브랜드 이미지 제고에 기여

### 중장기 목표



- 운영 효율성 중심에서 고객 경험 중심으로 변화
- 고객 접점 영역의 정보 공유 및 접근성 향상을 위해 고객 경험 데이터 통합 조회·관리 시스템 구축



- 현장 해결 프로세스를 단순화하고 근무환경 개선 및 Care 프로그램을 운영하여 고객 접점 임직원의 행복지수 개선
- 주요 해외 법인 내 Pain Point 전달조직 구축
- 고객관점의 VOC 분류 및 글로벌 표준화

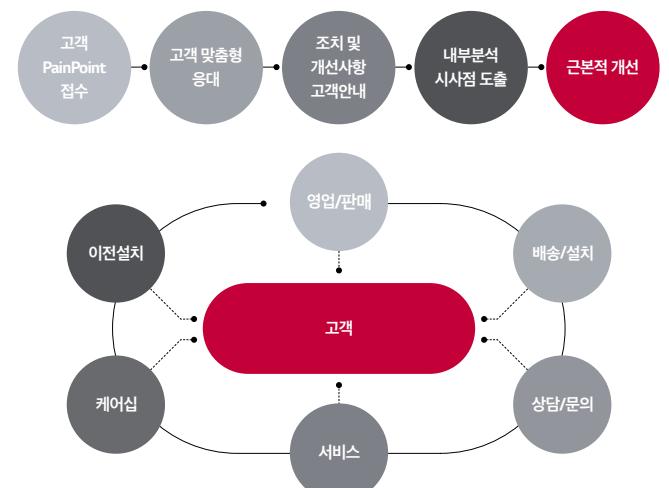


- 개발단계에서 고객 Pain Point를 반영하는 프로세스 확립
- 서비스기술 연구회를 통한 고객 실사용 점검 모니터링 실시

## 고객 Pain Point 관리체계 구축

모든 VOC를 고객 Pain Point로 정의하고, 고객이 제품 및 서비스를 경험하는 전 과정을 통합 관리하는 조직 및 시스템 구축  
고객 Pain Point 현황 및 트렌드를 온라인 영역에서 실시간으로 감지하여 고객 커뮤니케이션을 강화

### 고객 Pain Point 관리 체계

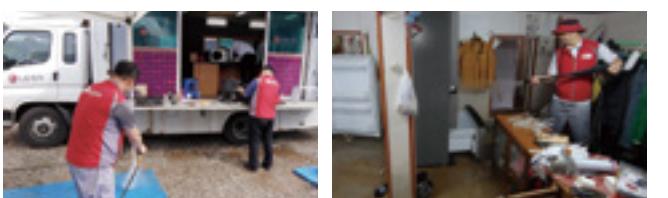


## 고객서비스 접근성 향상

- 텍스트 챗봇 채팅 상담에 인공지능 기술을 도입하여 정교한 상담 서비스를 제공하며 시간·공간의 제약 없이 상담 가능
- 음성 챗봇(Voice bot)** 음성인식 기술을 도입하여 대기 없는 상담 서비스를 제공하며 제품 고장 증상과 제품 문의에 대한 주요 질문과 답변을 정리하여 고객 응대
- 보이는 ARS** 고객이 스마트폰으로 콜센터에 전화하면 자동으로 스마트폰 화면에 콜센터 업무 메뉴를 보여주고 선택할 수 있는 서비스로 365일 24시간 편리하게 이용 가능하여 고객 편의성을 향상
- ThinQ 원스톱 솔루션** 인공지능 기술이 적용된 가전 사용에 대한 고객의 모든 니즈를 단일 플랫폼(스마트폰 앱)에서 지원하는 서비스
  - 제품기능 이상으로 자가조치 필요 시 상황별 맞춤 컨텐츠 제공
  - 자기진단을 통해 선제적 수리접수 제작
  - 주기적인 방문점검을 통한 고객 케어심 프로그램 제공

## 고객 접점 사회공헌 활동

### 태풍 '미탁' 수해 복구 활동



태풍피해지역에 임시 서비스점 마련 후 침수 가전 세척 및 수리  
('19년 10월 - 경북 영덕군, 강원 삼척시, 경북 울진군)

### LG전자 찾아가는서비스 실시



어르신을 위한 스마트폰 활용강좌 LG스마트폰 아카데미 활동  
('19년 11월 27일 - LG전자 서비스 목포지점)

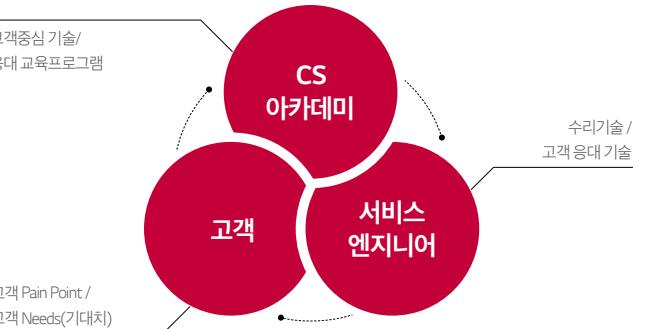
## 고객서비스 품질 향상 교육

- 고객 접점영역의 종사자에게 서비스 품질 교육을 제공하여 고객중심적 서비스 실천을 위한 지방적 변화를 유도
- 고객 응대 역량별 기본·향상·고급 과정의 단계적인 교육과정을 구축하여 실무 기술력의 체계적인 육성 가능
- 모바일 환경 기반의 교육을 도입하여 효과적인 고객서비스 품질 향상 교육을 제공
- 한국 사업장에 AR 글래스 실습 교육 및 토론식 자기주도 학습을 도입하고 글로벌 사업장으로 교육 확장

## 서비스기술연구회 운영

- 최고의 응대 기술 및 Know-How를 연구 및 고객서비스 현장에 적용하여 고객 체감 품질을 제고
- 최적의 제품 수리 기술과 솔루션을 개발하고 현장에 적용하여 고객만족 극대화

### 서비스기술연구회 운영 절차



### 품질 개선

- 고객의 Pain Point 개선안 발굴
- 제품수명주기별 개선점 도출 및 최적의 서비스 제공

### 기술 지원

- 제품 수리 및 서비스 현장의 의견을 반영한 표준 수리프로세스 개발
- 제품 수리 및 서비스 현장에 가이드 제공

### 역량 강화

- 고객의 감성케어 응대가이드 제작 및 배포
- 제품 수리 가이드라인 및 동영상 제작
- 제품 수리기술 향상을 위한 수리도구 개발 및 우수 사례 발굴

## 엔지니어 기술올림픽 개최 – 중앙아시아, 중국, 인도

- 글로벌 사업장의 엔지니어가 제품 수리 능력과 노하우를 공유하는 서비스 기술 올림픽 개최



엔지니어 기술올림픽 현장

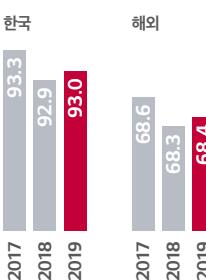
## 고객만족도 조사

- 한국에서는 LG전자 서비스를 경험한 고객을 대상으로 문자를 발송 후 회신하는 방식으로 만족도 조사 실시 및 결과에 따른 개선활동을 수행하며, 일반고객, 기업고객, 기관, 임직원별 고객 분류와 사용 여부에 따라 고객을 세분화하여 관리
  - 해외에서는 LG전자 서비스를 경험한 고객에게 유선으로 서비스 만족수준을 조사하며, 만족한 고객 비중을 관리하고 응답 결과에 따른 개선 활동 수행
- 2019년 해외 일반 고객 대상 수리 완료건의 약 10%인 185,569건 조사

### 한국 고객만족도 조사 결과 주요 개선사항

1. Daily Issue 주요 사례별 고객 Pain Point 파악 및 개선 방안 현장 가이드	다빈도 사례 분석 및 필요 대응 방안 수립
2. 증상 대현 무 현상 높은 제품 대상 응대 스크립트 제작 및 현장 가이드	냉장고, TV, 세탁기 등 주요 발생 사례 도출 후 기본응대 Point 및 응대방법 가이드 제작 및 배포
3. 내방 고객 Pain Point 사전 케어활동 실시 체크리스트 제작, 지점별 내부 긴급 칭구 운영, 셀프접수기 운영 시스템 변경 등	대기고객 케어를 위한 고객 불편사항 사전 예방
4. 고객지수 정보 사전 제공을 위한 MCS* 시스템 개선	* Mobile Communication Service

### 한국/외 고객 만족도



## CASE LG전자 브라질 법인의 고객만족도 관리

- 브라질 최대 고객 불만 처리 사이트인 'Reclame aqui'에서 고객 평가 최고 등급 달성 및 RA1000인증 마크 획득
- 최근 6개월 누적 고객 평점, 응답률, 솔루션 제공율, 재구매 의사 등 전 영역에서 모두 최고 점수를 획득한 후 고객 불만 분석팀의 심사를 거쳐 발급되는 인증 마크를 획득하여 업종별 최우수 고객만족도 관리 수준 달성을 공인받음

## 2019년 주요 수상 이력

국가	수상 월	시상 조직/단체	수상 내용
한국	4월	한국브랜드 경영협회	고객감동브랜드지수 '가전제품 AS부문 1위'
	6월	산업정책 연구원(IPSI)	국가서비스대상 가전제품 A/S부문 1위 선정
	7월	한국 표준협회	'KS-SQI 가전제품 AS부문 1위'
중국	3월	중국가전 서비스수리협회	소비자 가전서비스 만족 성실 기업
뉴질랜드	3월	전자전기협회	고객서비스 품질 우수상(H&A제품)
인도네시아	4월	소비자협회	최우수 콜센터 수상
러시아	4월	러시아 고객만족 협회	고객만족대상 수상
페루	7월	러시아 소비자 보호원	고객만족대상 수상
미국	9월	페루 소비자원	고객응대 및 제품 / 서비스 보증 부문 1위
			가전제품 AS부문 1위

# 정보보호

IoT 제품 및 서비스가 다양화되고 비즈니스 환경이 지속적으로 변화함에 따라 정보보호에 대한 기업의 책임이 점차 증가하고 있습니다. LG전자는 정보의 수집부터 저장, 이용, 파기에 이르기까지 고객의 소중한 개인정보를 통합 관리하는 체계를 구축하여 고객의 권리를 보장하고자 노력하고 있습니다. 또한, 한국외에서 발생하는 사이버 보안규제와 컴플라이언스 리스크 요인을 파악하고 선제적으로 대응하여 제품 내 소프트웨어 보안성도 확보하고 있습니다.

## 개인정보보호 기본 체계

- EU GDPR(General Data Protection Regulation)의 발효 및 미국·브라질·인도의 소비자 프라이버시 보호규제 강화에 대응하여 개인정보 리스크 요인을 선제적으로 파악 및 개선사항에 반영
  - 개인정보보호 기본 5 원칙(최소 수집, 알 권리 보장, 안전성 확보 조치, 수집목적 내 사용, 안전한 파기)을 준수하여 고객의 정보를 철저히 관리
  - 정보보안 담당 조직을 구성하고 모의 훈련/교육을 실시
  - 안전하고 합법적인 개인정보 처리 과정을 투명하게 공개
- \* 2019년 개인정보 침해 및 위반사항으로 인한 벌금이나 과징금은 발생하지 않음

## 개인정보 보호 조치

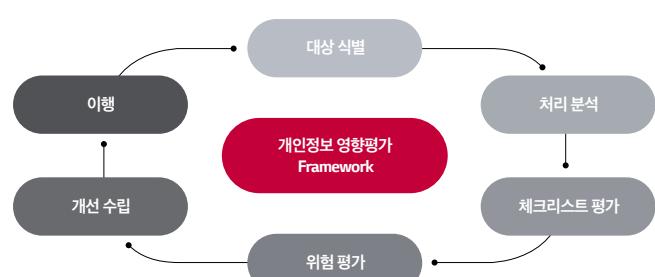
기술적 조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>SSL*</li> <li>접근제어솔루션</li> <li>일방향 암호화 저장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인정보 출력 최소화</li> <li>책임자 사전 승인제</li> </ul>
관리적 조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>접근권한 인원제한</li> <li>전산실 출입통제</li> <li>접근 권한 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보처리 PC 보안</li> <li>정보 수집거기 기록</li> <li>개인정보 서버 분리</li> </ul>
고객 권리보장 조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인정보 조회, 수정, 가입해지 가능</li> <li>전화, 메일 문의 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보 이용기간 준수</li> <li>동의 철회요구에 응답</li> </ul>

\* SSL : 암호 알고리즘을 이용하여 안전한 개인정보 전송

## 개인정보 영향평가

- 개인정보 영향평가는 시행하여 사전에 개인정보 보호조치의 위험 요인과 적절성을 평가하고 개선점을 보완하여 개인정보 보호가 강화된 제품과 서비스를 출시
- 규제, 법령의 변화와 기술 트렌드에 대응할 수 있도록 평가 프레임워크를 지속적으로 개선하고 있음

### 개인정보 영향평가 Framework



## 개인정보보호 통합관리체계

- 고객의 개인정보를 통합적으로 관리하는 프레임워크를 구축하여 효율적 이용과 유출 방지를 도모
- 한국의 인증을 획득하여 데이터 보호의 안정성 확보

### 개인정보보호 Framework



1) GSI(Global Security Index): 전사 보안지수 제도

2) TSS(Team Security Score): 팀 보안지수 제도

3) ISMS(Information Security Management System): 정보보호 관리체계 인증제도

4) ISO(International Organization for Standardization): 국제표준화 기구 인증제도

5) ISMS-P(Personal Information Security Management System): 개인정보보호 관리체계 인증제도

### 정보보안 통합관리체계 인증획득



## 제품 보안 기본 체계

- 제품 내 잠재적인 보안 리스크를 분석하고 대응하는 일원화된 프로세스를 수립하여 일관된 제품 보안성 확보
- 글로벌 신규 보안 규제에서 요구하는 기준에 부합하기 위하여 LG전자 표준 보안 요구사항 가이드라인을 수립
- 지역별 사이버 보안 규제에 대응하기 위한 대응체계 구축
- 제품 판매 이후에도 보안 이슈가 발생하면 즉각 대응할 수 있도록 제품보안 대응 전담팀과 대응 체계를 구성하여 최상의 제품 보안 품질을 유지

## 소프트웨어 보안 전문가 양성

- 소프트웨어 보안에 대한 전문적인 이해를 바탕으로 제품 SW 보안활동과 기술 개발을 주도할 수 있는 소프트웨어 개발자 확보를 위해 SW 보안전문가 양성과정 운영
- 교육 및 인증 과정을 통해 배출된 SW 보안전문가는 제품별 시큐리티 기술 개발 및 글로벌 컴플라이언스 준수 활동에 적극적으로 기여
- SW 보안전문가는 SW 보안 멘토링, 사내 강사 활동, 워크샵 진행 등 전사 예반젤리스트로 활발히 활동

### LG 소프트웨어 보안 전문가 양성 목표

누적 교육 수료생 수	누적 전문가 수	2022년 목표(누적 전문가 수)
43명	14명	150명

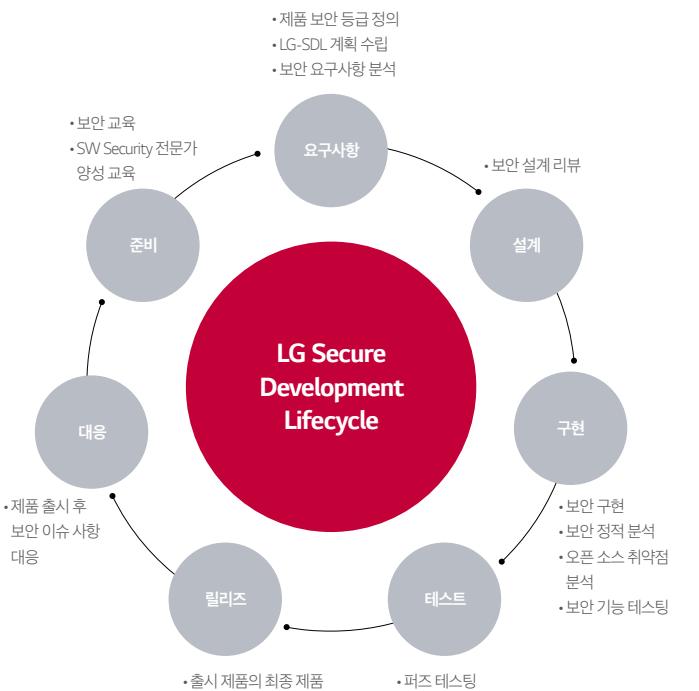
### 제 2회 LG전자 소프트웨어 전문가 교육과정 수료식



## LG 소프트웨어 개발단계별 보안활동

- LG-SDL(Secure Development Lifecycle) SW개발 프로세스의 각 단계별로 수행해야 할 핵심 보안 활동을 표준화
- 제품의 잠재적인 보안 취약점을 SW개발 초기 단계부터 탐지 및 제거하여 LG전자 제품의 보안성을 확보
- 각 제품의 특성과 보안 중요도에 따라 보안 등급을 차등 적용하고 적합한 보안 활동을 실시
- LG-SDL 활동 수행 결과, 통과 기준을 만족할 경우 제품 보안 인증서(PSC) 발급

### LG-SDL Cycle



LG Secure Development Lifecycle

## 제품 보안 강화 활동

- 내·외부 보안 전문가들에게 보안 취약점 진단을 의뢰하여 능동적이고 선제적인 보안 사고 예방 대책을 수립하고 제품 보안 수준을 향상
- 보안 취약점 신고 포상제(Bug Bounty)를 통해 제품 소프트웨어의 보안 취약점을 외부로부터 제보받고 포상금을 지급
- 모의해킹 전문조직인 LGE ISAC(LG Electronics Information Security Analysis Center)를 운영하여 IoT 제품과 사내·외 서버 시스템의 취약점을 점검
- 전사 보안 워크샵 실시를 통해 사이버 보안기술에 대한 우수사례 공유 및 제품 보안성을 강화하기 위한 전략 논의

### 2019년 03월 제 6차 전사 Security 워크샵

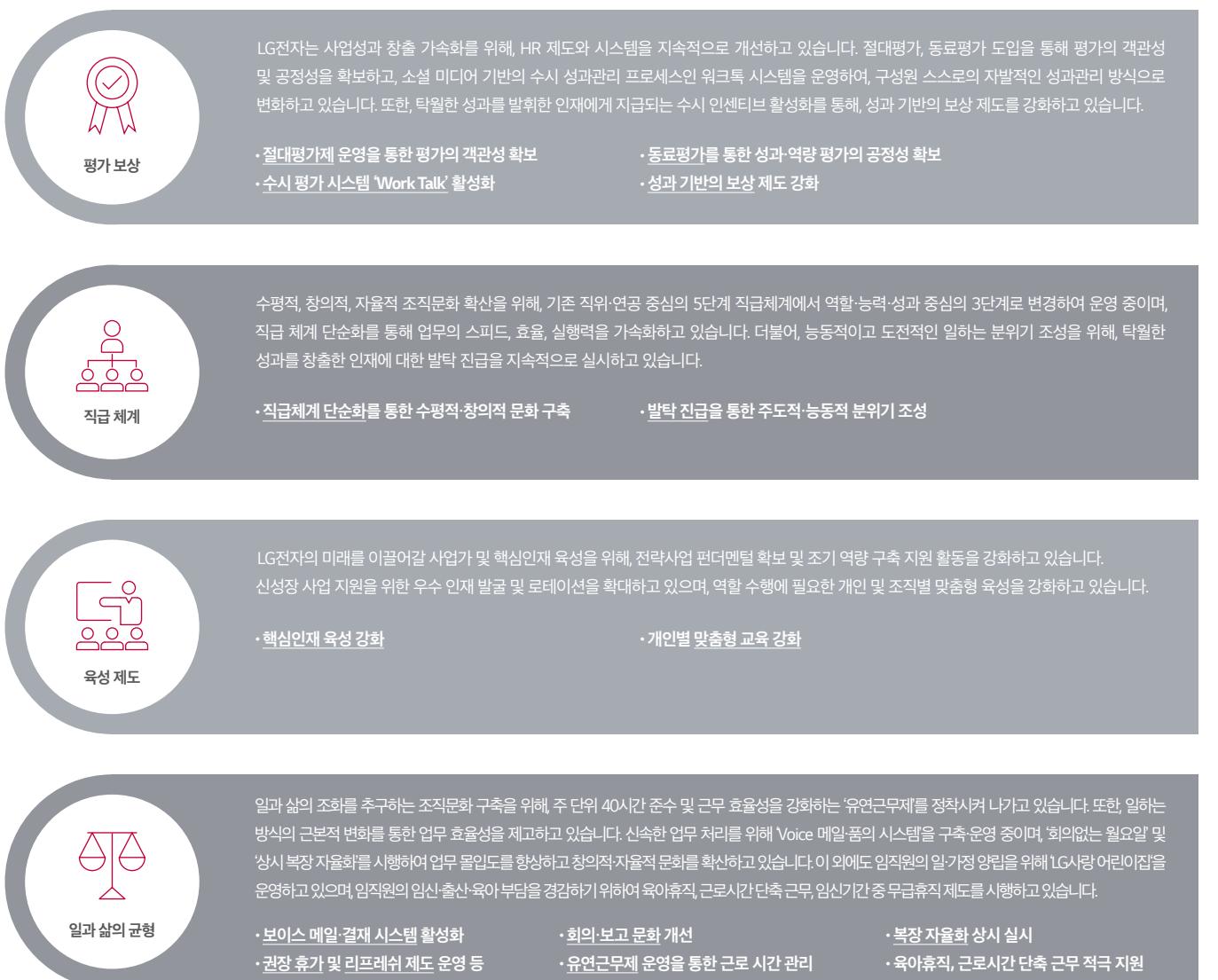


# 임직원

LG전자는 LG Way 인사철학에 담겨있는 경영이념과 행동방식을 기준으로 고객을 위한 가치창조, 인간존중의 경영을 실천해 나가고 있습니다. 인사관리 제도의 지속적인 개선을 통해 공정한 성과평가와 보상을 제공하고 있으며, 다양한 프로그램을 통해 구성원의 직무역량 개발 및 발전을 지원하고 있습니다. 이 밖에도 건강한 노경관계를 위해 노사간 소통을 지속하고 있으며, 상호신뢰와 존중의 기업문화를 조성하고자 노력하고 있습니다.

## 2020년 중점 추진 방향

LG전자는 급변하는 경영환경에서도 지속 성장할 수 있도록 일하는 방식과 제도에 변화를 추구하며, 모든 임직원이 각 분야에서 전문성을 발휘할 수 있도록 인사 및 육성제도를 운영하고 있습니다.



## 구성원 다양성 존중

- LG전자의 모든 구성원 및 관계자는 인간으로서 존엄과 가치, 근로 제공과 관련해 행복을 추구할 권리를 보유
- 모든 구성원이 성별, 인종, 학력, 종교 등의 이유로 차별이나 불이익을 받지 않고 적성과 역량에 따라 업무를 수행할 수 있도록 제도적 장치 마련

## LG전자 글로벌 노동 방침



## LG전자 한국 서비스 협력업체 직원 직접고용

- LG전자는 도급업체의 서비스 기사 3,984명을 2019년 5월 LG전자 정규직으로 직접 고용함
- 양질의 일자리를 확대하고, 전문적이고 차별화된 서비스를 제공하여 고객 만족도 제고

### LG전자 서비스기사 직접고용



## 노경관계 실천

- LG전자는 고유한 '노경관계'의 개념을 도입하여, 상호신뢰와 존중을 바탕으로 경영진과 근로자가 공동의 가치 창출을 도모
- 경영진과 근로자 공동으로 주요 노경이슈를 논의하는 다양한 채널 구축
- 공식 노경관계 회의체에서 연 1회 임금 및 단체교섭 처리
- 사업 운영 상 중요한 변동 사항은 발생 즉시 노동조합과 긴밀한 논의를 실시하여 노경관계 실천

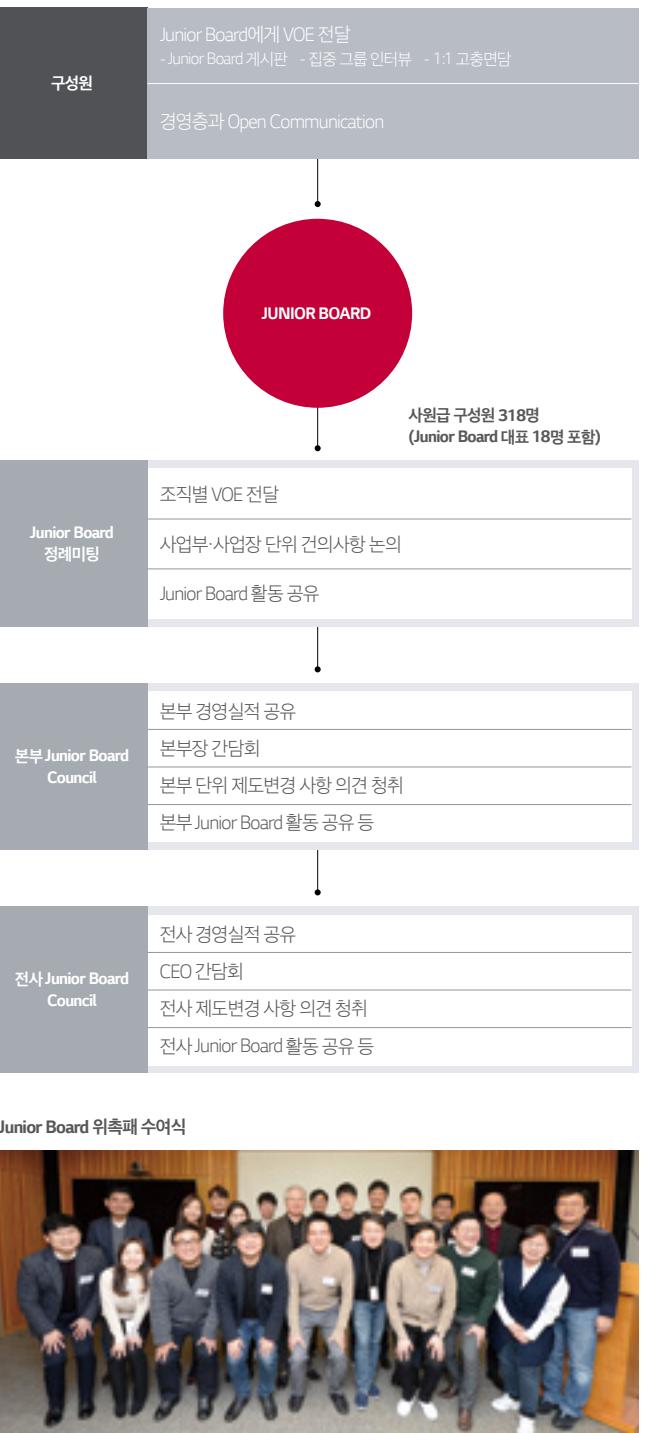
한국 사업장 노경관계 현황 (2020.01 기준)

노동조합원	임금 및 단체협약 연속 무분규 합의기간
9,787 명(한국 전체 구성원 대비 25%)	31년

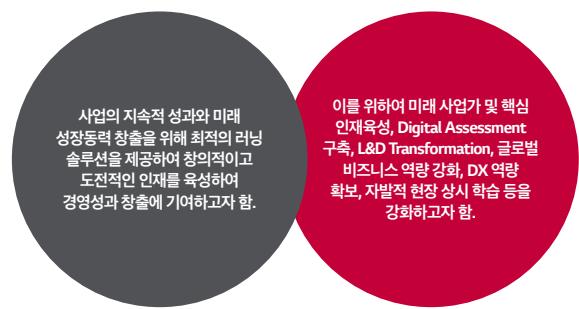
## Junior Board

- 사무직 사원급의 대의기구로서 경영진-사원 간 커뮤니케이션 확대
- 경영진과 협의회를 개최하여 구성원의 VOE(Voice of Employee)를 전달하고 요청사항 논의
- 전사 우수 조직문화 사례를 공유하여 건전한 조직문화 확산
- 사내 기부문화 활성화, 자사 제품을 활용한 대외 봉사활동 등 사회공헌활동 추진

### Junior Board 활동



## 인재육성 추진 방향



## 미래사업가 및 핵심인재 육성

- 향후 10~15년 내 LG의 사업을 이끌 미래사업가로 성장할 인재를 양성하기 위해, 사업가로서의 잠재력이 있는 젊은 인재를 조기에 발굴하고 일정기간 경험(Experience), 노출(Exposure), 교육(Education) 측면에서 개인별 성장 로드맵(Individual GROW map) 기반의 성장을 지원함.
- 핵심인재가 체계적이고 지속적으로 성장할 수 있도록 육성 트랙별 차별화된 교육 체계를 적용하고 있으며, 디지털 사업환경을 리딩할 리더가 되기 위해 필요한 역량을 점검할 수 있는 개발센터를 운영함.

## 디지털 평가센터 구축

- 핵심 포지션 및 미래 인재의 선발/육성을 위해 개인의 역량 및 내면 특성을 과학적으로 진단하는 평가센터를 운영하고 있으며, 베추얼 평가센터 구축으로 실시간/비실시간 비대면 역량 진단이 가능하고, 다양한 Data 분석에 근거하여 형식/비형식 육성 솔루션을 제안함.

## L&D 트랜스포메이션

- 글로벌 환경 변화에 대응하여 현장 상시 맞춤 학습이 가능한 자기주도 학습방식으로의 전환을 추진함.



## 글로벌 비즈니스 역량강화

- 글로벌 비즈니스 환경과 신지식/기술 트렌드 변화에 적시 대응하기 위해 해외 선진 Contents Provider를 활용하여 다양한 양질의 컨텐츠와 학습자 데이터 기반의 큐레이션을 제공하는 교육 플랫폼을 구축함.
- 해외법인에서도 본사와 동일한 수준의 교육 컨텐츠를 언제/어디서나 학습할 수 있도록 상시학습체계를 강화함.

## 디지털 트랜스포메이션 역량확보

- DX추진을 주도하는 디지털 인재 육성을 위하여 리더 및 주요 인재를 대상으로 DX역량 향상 프로그램을 실시하고, 인공지능, 빅데이터 등 핵심 디지털 기술 역량 확보를 위하여 기본 지식부터 케이스 스터디 및 실전 프로젝트 수행까지 체계적인 육성 프로그램을 실시함.
- 전사 구성원의 디지털 역량 내재화와 일하는 방식 개선을 위하여 직무별 데이터에 기반한 문제해결 교육을 실시함.

## 현장 상시학습

- 구성원 스스로 현업 필요 역량을 확보할 수 있도록 장소와 시간에 구애 받지 않고 선행/반복 학습할 수 있는 다양한 상시 학습체계 운영하고 있음.
- 역량별/수준별 모듈 단위의 디지털 학습자료를 제공할 수 있도록 플랫폼 기반의 러닝시스템이 활성화 되고 있으며, 리더십 및 기술별 사내전문가가 주축이 되어 구성원 역량 향상을 위한 강의 및 코칭 활동 등을 온/오프 양방향으로 적극 리딩하고 있음.

## 국가인적자원개발 협력사 컨소시엄

- 국가인적자원개발 컨소시엄을 통해 사회적 기여 및 동반성장을 위한 협력사 교육지원활동을 2006년부터 실시중에 있음.
- 협력사 재직자 대상으로 리더십 및 직군별 다양한 직무능력 향상 훈련을 실시중이며, 최근에는 자사인원이 협력사를 직접 방문하여, 협력사 공정 프로세스를 이해하여 상생방안을 모색하는 교육활동도 활성화하고 있음.



## LG전자 임직원 교육체계



MVP: My Vision Planning / GLP: Global Leadership Pool / EIP: Early Identified Pool



# 사회공헌

LG전자는 '더 나은 삶을 함께 만드는 기업'이라는 사회공헌 비전 아래 다양한 사회공헌 활동을 통하여 지역사회를 넘어 국제사회의 지속가능성에 기여하고 있습니다. 특히, 글로벌 기업시민으로서 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals)라는 국제사회의 약속과 목표 달성을 위한 책임을 다하고자 '따뜻한 기술', '신뢰의 파트너십', '함께하는 나눔'이라는 3대 사회공헌 세부목표를 설정하고 관련 활동을 전개하고 있습니다. 과거와 현재를 넘어 미래를 꿈꾸는 LG전자의 사회공헌 활동이 더 많은 가치를 창출하여 글로벌 지속가능성에 긍정적 영향을 미칠 수 있도록 국제사회와 함께 지속적으로 노력할 것입니다.

## 사회공헌 체계



## LG전자의 지속가능발전목표 달성 지지

관련 지속가능발전목표	LG전자와 사업 연관성	LG전자 프로그램
<b>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</b> 3.8 양질의 보건 서비스, 약품 및 백신에 대한 접근성 확보를 통한 보편적 의료보장 달성	•냉장고, 세탁기, 정수기 등의 제품 활용	•나이지리아 무료 세탁방 운영을 통해 소외계층 위생 증진 •소방관 방화복 전용 세탁기 개발 및 기증
<b>4 QUALITY EDUCATION</b> 4.3 양질의 기술교육, 직업교육, 고등교육 제공 4.4 기업활동을 위해 필요한 전문/직업기술 확대	•양질의 가전/ICT 수리 서비스 제공을 위한 인재 발굴 •인재 역량 및 기술능력 강화를 위한 산학 협력	•LG소셜캠퍼스를 통하여 친환경 분야 사회적경제 기업 공간지원, 금융 지원 등 •에티오피아 직업훈련학교 운영, 베트남 IT 교육 인프라 조성
<b>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</b> 8.3 일자리 창출, 정책적 지원, 금융서비스 제공을 통한 중소기업 성장 촉진 8.6 교육 미참여 및 실업상태인 청년 비율 대폭 축소	•역량 개발 및 강화 •기업 핵심 역량을 활용한 교육 및 훈련 지원 •금융 서비스에 대한 접근 확대	•LG소셜캠퍼스를 통하여 친환경분야 사회적경제 기업 공간지원, 금융 지원 등 •에티오피아 직업훈련학교 운영, 베트남 IT 교육 인프라 조성, 방글라데시 인버터 클래스 운영 •대학생 CSR 교육 및 관련 활동의 기획, 실행 지원
<b>9 INDUSTRY INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</b> 9.a 아프리카 및 최빈국의 사회기반시설 확보를 위해 재정, 기술 지원 확대 9.c 아프리카 및 최빈국의 ICT 접근성 강화	•신시장 대상의 브랜드 인지도 확대 •개발도상국 사회기반시설 구축	•케냐의수족 지원 사업 •베트남 IT 교육 인프라 조성 및 엔수 담수화 시설 구축
<b>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</b> 11.4 세계 문화·자연유산 보호 및 보존	•세계문화유산 보호, 홍보 인프라 활용하여 인식 제고 •문화유산 관련 정부 기관과 파트너십 형성	•환경 보호를 주제로 전 사업장 임직원이 지역 사회봉사 활동에 참여 •뉴욕 타임스퀘어 및 런던 피카디리 전광판에 세계문화유산 홍보 영상 상영

## LG전자의 지속가능발전목표 달성 지지

- 글로벌 선도기업으로서 UN SDGs 달성을 위해 적극적으로 노력
- LG전자의 사회공헌 3대 전략방향 및 사업 특성과 연관성이 높은 5개 목표를 선정하여 우선실행 목표로 설정
- 이해관계자들의 의견을 반영하여 5대 우선실행 목표 및 SDGs와 관련된 사회공헌 활동을 지속적으로 발굴 및 추진

## UN의 지속가능발전목표(SDGs)

- 국제사회가 환경 보호, 인권 보호, 빈곤 종결과 사회 발전, 경제 성장을 통해 지속 가능한 글로벌 사회를 구축하기 위한 의제
- 정부기관, 민간기업, 시민사회를 포함한 모든 사회 구성원의 참여와 파트너십 형성을 장려
- 2030년까지 추진해야 할 17개 본 목표와 169개의 세부목표로 구성

## 사회공헌 세부 추진 목표

- 따뜻한 기술**  
LG전자의 제품과 기술을 필요로 하는 이들에게 차별화된 가치를 제공하며, 사회/환경 이슈 등 지역사회 문제 해결에 기여하기 위한 제품과 기술을 개발 및 보급
- 신뢰의 파트너십**  
LG전자를 향한 이해관계자들의 의견 모두를 소중하게 생각하며, 다양한 대화 채널을 통해 수렴된 기대사항을 경영활동 전반에 반영
- 함께하는 나눔**  
소외된 이웃들을 돌아보고 함께 발전하기 위한 길을 고민하며, 자발적인 봉사와 기부를 통한 더불어 함께 사는 지역사회 구현

## 사회공헌 추진 절차



## 신규 사회공헌활동 선정 및 기부금 집행

LG전자는 모든 사회공헌 활동 및 기부는 사전에 충분한 검토를 거치며, 사회공헌 방향성에 부합하도록 이루어지고 있습니다. 사회공헌 가이드라인에서는 5천만 원 이상 규모의 사회공헌 활동 및 대외기부에 대해 대표이사의 승인 하에 집행하게 하는 등 내용과 금액에 따른 재량권자 규정을 수립하여 준수하도록 하고 있습니다. 특히, 기부의 경우 개인, 정치단체, 종교단체, 스포츠 팀, 동창회 등 사적인 모임 또는 단체는 대상에서 제외하고 있으며, 다음의 요건들을 모두 충족할 경우에만 기부를 승인하고 있습니다.

- 1) 회사의 사회공헌 목적에 부합해야 함
- 2) 회사 또는 임직원과 기부요청자 또는 대상자간의 이해관계가 없어야 함
- 3) 형법, 부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률 등 관련 법규를 준수해야 함

## 임원사회공헌기금 조성 및 운영

2004년, 임원들의 자발적인 참여와 구성으로 시작된 임원사회공헌기금은 임원이 기본급 0.5%를 기부하면 회사가 이에 상응하는 금액을 공동 출연하여 조성하고 있습니다. 임원사회공헌기금은 LG전자의 다양한 사회공헌 활동에 사용되고 있으며, 보다 효율적이고 투명한 기금 운용을 위해 매년 상·하반기 운영위원회가 개최되고 있습니다.

## LG 앰버서더

LG전자는 방글라데시에서 회사가 파악하기 어려운 지역 이슈를 주민들이 스스로 해결하도록 지원하는 LG 앰버서더를 선발하고 있습니다. 지역 주민 또는 고객이 지역이슈의 해결에 대한 기획안을 제출하면 파트너 기관과 함께 이를 검토 및 심사하여 지원 대상을 선정합니다. 선정된 기획안을 제출한 주민은 LG 앰버서더로 임명되어 지원금을 전달받습니다. LG전자는 2020년 프로그램을 글로벌로 확대하여 지속적으로 글로벌 지역사회 이슈 개선에 기여할 계획입니다.

### 공모전 심사 기준

- ① 현지 NGO에서 현지 국가 상황과 이슈의 중요성, 현실 가능성 등을 고려하여 1차 심사
- ② LG전자 현지 지사(지점)에서 SDGs 달성을 고려하여 2차 심사
- ③ LG전자 본사 CSR팀에서 LG전자 3대 사회공헌 전략과의 연관성을 검토
- ④ LG전자 현지 지점과 본사 CSR팀 평가를 종합하여 최종 수상팀(LG 앰버서더) 선정



LG 앰버서더(방글라데시)

## 재해 등 긴급구조 프로세스

LG전자는 수해, 화재 등 긴급 재난 발생 시에 피해지역 복구를 지원합니다. 재난상황에 따른 업무 매뉴얼을 두고 한국 재난지역에 수리 등 특별서비스를 실시하여 고객의 LG전자 제품사용에 따른 불편을 최소화하고 있습니다. '수해서비스 지원 매뉴얼'은 수해 등급을 4등급으로 나누어 지원 규모 및 대상을 체계적으로 구분 및 관리하고 있습니다. 수해 발생 시 매뉴얼에 따른 규모별 지원인력 및 장비를 효과적으로 투입하여 무상수리 서비스를 제공합니다. 또한 해당 지역에 폐전자제품 회수 및 무료 빨래방 운영 서비스도 별도로 시행하여 재해 발생 지역의 원활한 복구를 돋고 있습니다. 매년 5~6월에는 인원, 장비, 자재, 지침을 점검하며 모의훈련을 실시하여 여름철 수해 집중 기간을 대비하고 있습니다.



수해복구 지원(필리핀)

## LG전자 수해서비스 지원 매뉴얼 주요 내용



### 수해 등급 구분(한국)

구분	D급	C급	B급	A급
피해 사항	국지적 호우로 일부지역 침수	호우/ 폭우로 광역 침수	전국적으로 침수 발생	국가적인 재난 선포시
	1,000가구 이하 (140건/일)	3,000가구 이하 (420건/일)	5,000가구 미만 (700건/일)	5,000가구 이상 (700건/일 이상)
동원 인력	1 대응단위(30명)	3 대응단위(90명)	5 대응단위(150명)	최대 8 대응단위 (240명)
동원 장비	지역 팀 단위 장비 운영	주요 보관 Post 별 장비 운영	지역별 보유 장비 외 부족분은 보관 Post간 이체 또는 추가 구입	

## 글로벌 사회공헌 활동

LG전자는 국제사회의 지속 가능한 발전에 기여하기 위해 전 세계 사업장 지역에서 환경보전, 빙고퇴치, 교육, 임직원 및 고객 참여형 봉사활동 등을 실시하고 있습니다.

### Life's Good 임직원 해외봉사단

Life's Good 해외봉사단은 LG전자가 보유한 기술과 자원을 적극 활용하여 도움이 필요한 개발도상국의 환경 개선과 발전을 위한 다양한 활동을 수행하는 임직원 봉사단입니다. 2019년 진행된 네팔 사회공헌 활동에는 10대 1의 경쟁률을 기록할 만큼 많은 임직원이 자발적으로 참여하였습니다. 네팔은 2015년 지진으로 큰 피해를 입은 이후 여전히 주택 부족과 생활고로 어려움을 겪고 있는 지역으로, 많은 아이들이 아직 낙후된 학교 시설과 열악한 교육 환경에서 학업을 이어가고 있습니다. LG전자 임직원 해외봉사단은 이러한 네팔의 열악한 환경개선에 기여하고자 2019년 쉬리 세티 디비 스쿨(Shree Seti Devi school)을 방문하여 건축 및 교육봉사를 진행하였습니다. 사워실 건축, 벽화 그리기, 운동장 개선, 교실 리모델링, 위생교육 등 다양한 활동을 수행하고 LG전자의 제품을 활용한 스마트 교육시설인 LG IT 라이브러리의 개소식을 진행하였습니다. 네팔 학생들은 LG전자 임직원 해외봉사단의 방문과 지원을 통해 쾌적하고 스마트한 교육 환경에서 공부할 수 있게 되었습니다. LG전자의 임직원 해외봉사단은 앞으로도 'LG와 함께라면 언제나 Life's Good'이라는 CSR 슬로건과 함께 도움이 필요한 전 세계 각지에서 따뜻한 나눔을 지속적으로 실천해 나갈 계획입니다.



Life's Good 임직원 해외봉사단(네팔)

### ICT 기술을 활용한 산림 복원 활동(스페인)

LG전자는 환경 파괴와 지구 온난화 방지를 위해 유럽지역에 '스마트 그린 캠페인'을 진행하고 있습니다. LG전자 스페인법인에서는 이러한 스마트 그린 캠페인의 일환으로 스페인 전역에 2030년까지 4,700만 그루의 나무를 심기 위한 '1인 1나무' 캠페인을 진행하고 있으며, 2019년에는 스페인 과달라하라(Guadalajara)주의 알토 타호(Alto Tajo) 자연공원에서 ICT 기술을 활용한 산림 복원 활동을 지원하였습니다. 알토 타호 자연공원은 최근 산불로 인해 많은 나무가 타버린 지역으로 LG전자는 지능형 나무심기에 특화된 스페인 스타트업 'CO<sub>2</sub> 레볼루션'과 함께 공원에 2백만 개의 나무 씨앗을 뿌렸습니다. 자연공원의 상공을 비행한 드론에는 LG전자의 최신형 휴대폰을 설치해 후면 카메라 3대로 씨앗을 뿌릴 지역을 정밀하게 촬영하였으며, 노트북으로 촬영한 데이터를 분석하여 씨앗의 종류와 퍼뜨릴 위치를 결정한 이후 휴대폰으로 드론을 조종하여 공원 내에 씨를 뿌렸습니다. LG전자는 스페인의 산림복원 활동과 같은 글로벌 환경 및 지역사회 이슈 해결을 위해 앞으로도 자사의 기술과 역량을 활용한 사회공헌 활동을 적극적으로 수행할 계획입니다.



드론을 활용한 스페인 산림 복원 활동

### 사회공헌 비용 구분

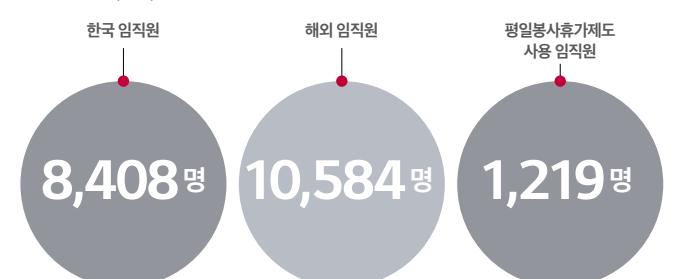
지역사회 발전기금	자선활동	상업적 활동
2017 286	2017 114	2017 17
2018 139	2018 42	2018 20
2019 56	2019 133	2019 63

\* 2017년 지역사회 발전기금 및 2018년 자선활동, 상업적 활동 비용은 시스템 환율 적용 오류 수정 등으로 전년도 보고서의 수치와 성이함

### 사회공헌 기금 조성

임원사회공헌기금	임직원사회공헌기금
2017 311	2017 244
2018 334	2018 243
2019 364	2019 365

### 봉사활동 참여(누적) 현황



\* 누적활동횟수 포함

# 4

## APPENDIX

- 101** 지속가능경영 데이터
- 112** EESH·품질 인증현황
- 113** 소속단체·수상경력
- 114** 중대성 평가
- 116** GRI Standards Index

- 119** SASB Index
- 120** TCFD Index
- 121** 기업지배구조 Index
- 122** 제3자 검증의견서
- 124** 지속가능경영보고서 발간 현황

### 지속가능경영 데이터

LG전자 재무 성과 창출과 배분

구분	단위	2017	2018	2019
재무 성과 (연결기준)	매출액	613,963	613,417	623,062
	매출원가	467,376	462,606	469,706
	매출총이익	146,587	150,810	153,356
	판매비와 관리비	121,902	123,778	128,994
	영업이익	24,685	27,033	24,361
	금융수익	4,837	4,874	4,262
	금융비용	8,311	7,966	7,140
	기타영업외수익	13,466	12,516	13,760
	타영업외비용	15,771	15,600	19,436
	법인세비용 차감 전 순이익	25,581	20,086	5,286
경제적 가치 창출, 배분, 잉여*	법인세비용	6,886	5,358	3,487
	당기순이익	18,695	14,728	1,799

구분	단위	2017	2018	2019
경제적 가치 창출, 배분, 잉여*	매출	319,665	299,820	286,545
	기타 영업수익 및 금융수익	713	(4,202)	(3,251)
	창출한 가치	320,378	295,618	283,294
	영업비용	312,653	294,943	284,885
	임금 및 복지	38,901	38,922	44,163
	자본비용	2,806	3,776	3,846
	조세공과금	364	371	372
	기부금	170	76	146
	분배된 경제적 가치	354,893	338,088	334,412
	잉여 경제적 가치	(34,516)	(42,469)	(50,118)

\* 일부 항목의 경우 LG전자 자체 기준을 통해 집계함

## Economic Data

### 요약 연결손익계산서

구분	단위	제16기(2017년)	제17기(2018년)	제18기(2019년)
1. 매출액		61,396,2844	61,341,664	62,306,175
2. 매출원가		46,737,563	46,260,620	46,970,606
3. 매출총이익		14,658,721	15,081,044	15,335,569
4. 판매비와 관리비		12,190,172	12,377,753	12,899,430
5. 영업이익		2,468,549	2,703,291	2,436,139
6. 금융수익	백만 원	483,665	487,370	426,248
7. 금융비용		831,114	796,569	714,001
8. 지분법이익(손실)		667,475	(77,161)	(1,052,096)
9. 기타영업외수익(비용)		(230,463)	(308,356)	(567,652)
10. 법인세비용차감전 순이익(손실)		2,558,112	2,008,575	528,638
11. 법인세비용		688,594	535,761	348,690
12. 당기순이익(손실)		1,869,518	1,472,814	179,948

### 요약 연결재무상태표

구분	단위	제16기(2017년)	제17기(2018년)	제18기(2019년)
I. 유동자산		19,194,969	19,362,854	19,753,485
매출채권		8,178,213	6,371,594	6,360,288
재고자산		5,908,437	6,021,356	5,863,418
기타유동자산		5,108,319	6,969,904	7,529,779
II. 비유동자산	백만 원	22,025,990	24,965,589	25,106,390
관계기업 및 공동기업투자		5,620,331	5,537,556	4,544,521
유형자산		11,800,782	13,333,951	14,505,419
무형자산		1,854,620	3,001,155	2,691,972
기타비유동자산		2,654,545	2,998,531	3,364,187
자산총계		41,220,959	44,328,443	44,859,875
I. 유동부채		17,536,470	17,135,029	17,657,916
II. 비유동부채		9,010,805	10,886,507	10,776,821
부채총계		26,547,275	28,021,536	28,434,737
I. 납입자본		3,992,348	3,992,348	3,992,348
자본금		904,169	904,169	904,169
주식발행초과금	백만 원	3,088,179	3,088,179	3,088,179
II. 이익잉여금		10,964,155	12,075,414	11,857,302
III. 기타포괄손익누계액		(1,522,478)	(1,604,730)	(1,309,801)
IV. 기타자본구성요소		(209,764)	(209,764)	(209,764)
V. 비지배 지분		1,449,423	2,053,639	2,095,053
자본총계		14,673,684	16,306,907	16,425,138
부채와 자본총계	백만 원	41,220,959	44,328,443	44,859,875

### 정부 지원 보조금 수혜 실적

구분	단위	2017년	2018년	2019년
세금 감면 및 공제	억 원	153	32	153
투자지원, R&D지원, 기타 지원 등	억 원	13,724	8,734	7,450

### 조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당

구분	단위	2017년	2018년	2019년
금액 예측치	억 원	23,413	23,862	25,923
비율 예측치	%	92	97	96
연금 축적 자산	억 원	21,632	23,089	24,789
고용인 또는 고용주에 의해 제공된 급여 비율	비율	100	100	100

### 최저임금 대비 신입사원 임금 비율

구분	단위	2017년	2018년	2019년
신입사원	사무직	210	181	169
	기술직	147	117	103

\* 남녀간 임금 차별 없음

### 지역별 협력회사로부터 직접구매한 금액

구분	단위	2019년
한국		11.7
아시아		6.2
중국	조 원	4.7
미주		4.6
유럽, CIS		1.9
중동, 아프리카		0.1

### 유형별 협력회사로부터 직접구매한 비율

구분	단위	2019년
디스플레이		28.7
기구		30.5
회로	%	20.8
반도체		10.9
원재료		6.1
기타		2.9

### 대표법인 구매 금액

구분	단위	2019년 총 구매	2019년 현지 구매
한국		13.1	9.5
중국 남경	세탁기 생산	0.6	0.6
중국 청도	휴대폰 생산	0.5	0.3
중국 남경	모니터 생산	1.0	0.6
중국 태주	냉장고 생산	0.8	0.7
태국 라용	에어컨 생산	0.5	0.4
멕시코 레이노사	TV 생산	2.2	0.02
폴란드 므와바	TV 생산	2.3	0.8
기타	-	10.5	3.8

## Environmental Data

### 에너지 사용량

구분	단위	2017년	2018년	2019년
재생 불가능 연료	LNG도시가스(한국)	1,243	744	827
	LNG도시가스(해외)	538	390	508
	석탄(한국)	-	-	-
	석탄(해외)	TJ	-	-
	기타(한국)	117	71	72
	기타(해외)	441	260	639
재생 가능 연료	소계	2,339	1,465	2,046
	태양광	0.6	0.7	5.4
	풍력	-	-	-
	바이오매스	TJ	-	-
	기타	16.7	45.4	62
	소계	17.5	52	68
에너지 구매	전기(한국)	3,902	2,959	2,946
	전기(해외)	TJ	2,315	2,386
	스팀(한국)	450	453	395
	스팀(해외)	35	40	61
	* 검증 대상 사업장			
	- 한국 : LG전자 운영 상 통제 하에 있는 한국 사업장			
온실가스 배출량(Scope 1, 2)	- 해외 : LG전자 해외 생산 사업장			
	* 검증 대상 에너지 : 사업장 내의 연소 설비 사용 및 외부 공급 전력, 열 사용			
	* 에너지 사용량 계산: 순발열량 기준이며 스팀은 한국 폐열회수 스팀사용량 포함			
	* 검증 현황: 제3자 검증 완료(영매탈루 배출량 제외)			
	온실가스 배출량(Scope 1, 2)			

\* 검증 대상 사업장

- 한국 : LG전자 운영 상 통제 하에 있는 한국 사업장

- 해외 : LG전자 해외 생산 사업장

\* 검증 대상 에너지 : 사업장 내의 연소 설비 사용 및 외부 공급 전력, 열 사용

\* 에너지 사용량 계산: 순발열량 기준이며 스팀은 한국 폐열회수 스팀사용량 포함

\* 검증 현황: 제3자 검증 완료(영매탈루 배출량 제외)

### 온실가스 배출량(Scope 1, 2)

구분	단위	2017년	2018년	2019년
직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	한국	967	650	466
	해외	138	135	154
간접 온실가스 배출량 (Scope 2)	한국	396	391	385
	해외	432	461	499
총계(Scope 1 + Scope 2)	천 톤 CO <sub>2</sub> e	1,933	1,637	1,503
온실가스 배출집약도(원단위)	천 톤 CO <sub>2</sub> e / 천억 원	3.15	2.68	2.17

\* 검증 대상 사업장

- 한국 : LG전자 운영 상 통제 하에 있는 한국 사업장

- 해외 : LG전자 해외 생산 사업장

\* 검증 원칙과 기준

- 한국 : 온실가스 배출권 거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침, 온실가스 거래제 운영을 위한 검증지침

- 해외 : ISO 14064-3:2006(온실가스 - 제 3부: 온실가스 선언에 대한 타당성 평가 및 검증을 위한 사용 규칙 및 지침)

\* 검증 방식

- 한국 : LG전자 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 명세서, LG전자 온실가스 데이터 관리 및 수집, 배출량 산정 및 보고 프로세스

- 해외 : LG전자 온실가스 배출량 보고서, LG전자 온실가스 데이터 관리 및 수집, 배출량 산정 보고 및 프로세스

### 온실가스 배출량(Scope 3)

구분	단위	2017년	2018년	2019년
기타 간접 온실가스 배출량 (Scope 3)	임차건물	8,829	10,610	11,313
	출장	56,559	60,853	58,337

\* 검증 현황: 한국의 임차건물 및 임직원 출장 배출량(제3자 검증완료)

### 대기 오염물질 배출량

구분	단위	2017년	2018년	2019년
NOx(질소산화물)	한국	11.1	20.9	29.7
	해외	36.1	34.5	58.5
	총계	47.2	55.4	88.1
SOx(황산화물)	한국	1.7	5.8	0.2
	해외	43.3	32.5	12.8
	총계	45	38.3	13
VOCs(휘발성 유기화합물)	한국	27.9	18.0	8.9
	해외	3	3.7	106.5
	총계	30.9	21.7	115.3
분진	한국	11.4	7.5	7.6
	해외	55.7	57.9	61.9
	총계	67.1	65.4	69.5

### 유형과 처리방법에 따른 폐기물 배출량

구분	단위	2017년	2018년	2019년
처리방법에 따른 유해(지정)폐기물 배출 총량(한국)	제활용	404	1,060	1,102
	소각	932	927	633
	매립	-	66	853
처리방법에 따른 전체 폐기물 배출총량 (일반폐기물**)	한국	42,528	40,419	41,406
	해외	93,446	91,489	103,410
	총계	135,974	131,908	144,816
소각	한국	7,751	8,160	7,197
	해외	4,159	2,437	1,436
	총계	11,910	10,957	8,633
처리방법에 따른 전체 폐기물 배출총량 (일반폐기물**)	한국	1,945	400	202
	해외	24,951	31,312	11,833
	총계	26,896	31,712	12,035
합계	한국	52,224	48,979	48,805
	해외	122,556	125,238	116,679
총계		174,780	174,217	165,484

\* LG전자의 사업장에서 발생되는 모든 폐기물을 해당 지역의 적법한 처리업체에 위탁하여 처리하고 있습니다.

\*\* 2019-2020 보고서부터 처리방법에 따른 전체 폐기물 배출총량은 일반폐기물임을 추가로 명시하였습니다.

### 중대한 유출

구분	단위	2017년	2018년	2019년
유출 건수	건	0	0	0
유출량	톤	0	0	0

### 환경 법규 위반

구분	단위	2017년	2018년	2019년
벌금의 재무적 가치	원	0	0	0
비금전적 재제 건수	건	0	0	0

\* 규모 1천만원 이상의 '벌금' 대상 집계 (DJSI 기준)

## Environmental Data

### 공급원별 용수 유입량

구분	단위	2017년	2018년	2019년
표출수		N/A	N/A	N/A
지하수		1,219	1,433	1,162
사업장내 재사용되는 물**	천 톤	245	223	207
상수도 또는 기타 물 공급시스템		9,540	10,850	11,031
- 상수		4,263	4,487	4,635
- 공업용수		5,277	6,363	6,396
소계	천 톤	<b>11,004</b>	<b>12,506</b>	<b>12,400</b>

\* Scope 2(간접 물사용량) 제외

\*\* 2019-2020 보고서부터 다른조직으로 부터 폐수는 사업장내 재사용되는 물로 정의가 변경되었습니다.

### 폐수 처리

구분	단위	2017년	2018년	2019년
재활용수		245	223	175
사내처리시설 처리	천 톤	5,945	6,256	6,967
사외처리시설 및 기타 처리		4,549	5,804	2,169

### 수질 오염물질 배출량

구분	단위	2017년	2018년	2019년
폐수 배출량 (사내처리시설에 한함)	한국	5,226,310	5,437,589	4,978,806
	해외	718,470	818,768	1,452,320
	총계	<b>5,944,780</b>	<b>6,256,357</b>	<b>6,431,126</b>
	한국	40.0	48.9	44.8
COD	해외	121.7	141.0	179.7
	총계	<b>161.7</b>	<b>189.9</b>	<b>224.5</b>
	한국	21.1	24.6	26.4
SS	해외	73.3	59.0	32.3
	총계	<b>94.5</b>	<b>83.6</b>	<b>58.7</b>
폐수 수질	한국	115.8	141.7	116.2
T-N	해외	2.9	2.9	9.1
	총계	<b>118.7</b>	<b>144.6</b>	<b>125.2</b>
	한국	1.2	1.3	2.1
T-P	해외	0.7	0.8	3.1
	총계	<b>1.8</b>	<b>2.1</b>	<b>5.2</b>

## Social Data

### 지역별 구성원 수

구분	단위	2017년	2018년	2019년
한국		37,655	37,700	40,110
중국		8,483	7,671	6,588
아시아		6,070	6,059	6,702
CIS		1,679	1,638	1,475
북미	명	2,341	3,052	3,370
유럽		4,390	4,483	4,286
인도		4,506	4,317	4,230
일본		243	266	259
중남미		6,742	6,135	5,727
중동, 아프리카		1,664	1,291	1,224
계	명	<b>73,773</b>	<b>72,612</b>	<b>73,971</b>

### 고용 계약별 구성원 수

구분	단위	2017년	2018년	2019년
고용 계약 현황	정규직	남성 명	57,280	56,657
		여성 명	15,270	15,047
	계약직	남성 명	657	515
		여성 명	566	393

### 신규 채용과 이직

구분	단위	2017년	2018년	2019년
연령별 신규 채용 수	30세 미만		5,770	5,506
	30-50세	명	3,391	3,927
	50세 초과		242	358
연령별 신규 채용 비율	30세 미만		61.4	56.2
	30-50세	%	36.1	40.1
	50세 초과		2.6	3.7
성별 신규 채용 수	남성	명	6,828	7,017
	여성		2,575	2,774
성별 신규 채용 비율	남성	%	72.6	71.7
	여성		27.4	28.3
연령별 이직 수	30-50세	명	5,455	5,691
	50세 초과		618	538
	30세 미만		36.8	43.7
연령별 이직 비율	30-50세	%	41.5	51.5
	50세 초과		4.7	4.9
성별 이직 수	남성	명	7,650	7,806
	여성		3,263	3,250
성별 이직 비율	남성	%	70.1	70.6
	여성		29.9	29.4

## Social Data

### 거버넌스 및 구성원 다양성

구분	단위	2017년	2018년	2019년
이사회 구성 비율(성별)	남성 %	100	100	100
	여성 %	0	0	0
구성원 수(성별)	남성 명	57,937	57,172	59,249
	여성 명	15,836	15,440	14,722
구성원 수(연령별)	30세 미만	14,062	12,161	11,142
	30-50세	54,157	54,310	55,858
	50세 초과	5,554	6,141	6,971

### 주요 사업장의 현지 출신 고위 관리자 현황

구분	단위	2017년	2018년	2019년
현지 채용 인원	명	7,669	6,858	6,908
채용 인원 중 시니어* 구성원	명	161	126	134
현지 채용 인원 중 시니어 구성원 비율	%	2.1	1.8	1.9

\* 시니어 : 직책을 부여받은 인력

### 육아휴직 사용 및 복귀 현황(한국)

구분	단위	2017년	2018년	2019년
육아휴직을 사용한 구성원 수	남성 명	148	194	224
	여성 명	510	491	383
육아휴직 종료 후 복귀한 구성원 수	남성 명	103	142	180
	여성 명	480	414	410
육아휴직 종료 후 복귀한 구성원 비율	남성 %	89.6	73.2	92.8
	여성 %	92.7	84.3	83.5
육아휴직 종료 후 복귀하여 12개월간 근속한 구성원 수	남성 명	25	59	121
	여성 명	296	307	310
육아휴직 종료 후 복귀하여 12개월간 근속한 구성원 비율	남성 %	46.3	30.4	62.4
	여성 %	58.4	62.5	63.1

### 정기적 성과 평가 및 경력 개발 리뷰를 받은 구성원 비율

구분	단위	2017년	2018년	2019년
남성		100	100	100
여성		100	100	100
사무직	%	100	100	100
기술직		100	100	100

### 구성원 1인당 평균 교육 시간(한국)

구분	단위	2017년	2018년	2019년
남성		62.4	64.8	58.5
여성	시간	58.4	59.8	58.1
사무직		74.0	78.4	68.6
기술직		15.0	12.2	28.5

### 원주민의 권리 침해사고 건수와 취해진 조치

구분	단위	2017년	2018년	2019년
침해 사고의 수	건	0	0	0
부패 위험을 평가한 사업장의 수와 비율				
사업장 수	개	107	107	104
사업장 비율	%	100	99	100

\* LG전자 한국 및 해외 사업장 108개 중 2018년에 상업생산을 하지 않은 1개 해외 사업장 제외

### 반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 교육

구분	단위	2017년	2018년	2019년
한국	공지 또는 교육을 받은 이사회 멤버 수 및 비율	7(100)	7(100)	7(100)
	공지 또는 훈련을 받은 구성원 수 및 비율	27,346(92)	27,342(92)	27,520(92.4)
	공지 또는 훈련을 받은 협력회사 수 및 비율	1,764(100)	1,684(100)	1,665(100)
해외(합계)	공지 또는 훈련을 받은 근로자 수 및 비율	17,954(90)	15,807(87)	17,004(90.6)

### 확인된 부패 사례와 이에 대한 조치(한국)

구분	단위	2017년	2018년	2019년
부패 사례의 수		0	0	0
근로자가 해고나 징계를 받은 사례	개	0	0	0
부패로 인해 사업 파트너와 계약이 종료되거나 갱신되지 않은 사례		0	0	0

### 조직의 인권 영향 평가 대상 사업장

구분	단위	2017년	2018년	2019년
조직이 운영하는 사업장 수	개	37	37	38
인권 영향 평가 대상인 사업장 수	개	37	37	38
인권 영향 평가 대상인 사업장 비율	%	100	100	100

### 인권 정책 및 절차에 관한 구성원 교육

구분	단위	2017년	2018년	2019년
사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 교육을 받은 구성원 수	시간	2,571	3,175	2,059.5
	직급별	954	1,519	909
	직군별	346	480	151
온라인	명	405	492	176

### 인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 보안요원의 비율(한국)

구분	단위	2017년	2018년	2019년
인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 제 3자 보안요원 수 및 비율	명(%)	69(100)	475(100)	475(100)

### 조직의 차별 사건 및 이에 대한 시정조치(한국)

구분	단위	2017년	2018년	2019년
차별 사건 발생 수	건	0	0	0

## Social Data

### 고객 개인정보 보호 위반 및 개인정보 분실 사실이 입증된 불만 건수

구분	단위	2017년	2018년	2019년
외부 당사자가 제기하고 조직 내부에서 입증된 불만	개	0	0	0
규제기관으로부터 제기된 불만	개	0	0	0
입증된 개인정보 유출, 도난, 분실 건수	개	0	0	0

### 제품 및 서비스의 안전보건 영향 평가

구분	단위	2017년	2018년	2019년
안전보건 영향을 평가한 주요 제품 및 서비스의 비율	%	100	100	100

### 제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 규정 위반 사건

구분	단위	2017년	2018년	2019년
규정 위반에 대해 벌금 또는 처벌을 받은 사건	개	0	1	0
규정 위반에 대해 경고를 받은 사건	개	0	0	0
자율 규정을 위반한 사건	개	0	0	0

\* 제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 규정 위반 사건은 벌금 및 과태료 규모 1천만원 이상의 건을 합계(DJSI 기준)

### 기타 사회적, 경제적 영역의 법률 및 규제 위반

구분	단위	2017년	2018년	2019년
주요 벌금의 액수	원	30,000,000	0	19,350,848
비금전적 제재의 횟수	개	0	0	0

\* 규모 1천만원 이상의 '벌금' 대상 합계 (DJSI 기준)

\* 연도별 평균 환율 기준 환산

### 지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전 프로그램 운영

구분	단위	2017년	2018년	2019년
지역사회 참여 프로그램 운영에 따른 사회적 영향을 평가한 사업장 비율 (성별 영향 평가 포함)	%	없음	없음	없음
이해관계자 자문회의를 개최한 국가의 수	개	2	2	2
취약계층을 포함한 자문위원회 및 프로세스 운영의 수	개	2	2	2
지역사회 영향을 관리하기 위한 기관의 수	개	없음	없음	없음
지역사회 불만을 처리하는 공식적인 프로세스가 존재하는 사업장 비율	%	없음	없음	없음

1) LTIFR: Lost-Time Injuries Frequency Rate (Number of lost-time injuries x 1,000,000)/(Total hours worked in accounting period)  
LTIFR(근로손실율)은 단순 재해율, 도수율과는 다른 재해지수로서 재해건수 외 1일 이상의 근로손실건수를 모두 포함합니다.

2) OIFR: Occupational Injuries Frequency Rate (Number of occupational illness cases x 1,000,000)/(Total hours worked in accounting period)

LG전자는 특수 환경 및 물질취급 근로자에 대하여 특수건강검진을 매년 실시하고 있으며, 2017-2019 기간 동안 특수건강검진 결과 직업병 발생 근로자는 없는 것으로 확인되었습니다.

\* 대상: 한국 임직원 및 해외 생산법인 임직원 기준

\* LTIFR과 OIFR의 경우 한국 및 해외 임직원의 평균 수치로 계산

### 사회 영향 평가를 통해 스크리닝된 신규 협력회사

구분	단위	2017년	2018년	2019년
사회 영향 평가를 통해 스크리닝된 신규 협력회사 비율	%	100	100	100

### 공급망 내 부정적인 사회 영향과 이에 대한 시행 조치

구분	단위	2017년	2018년	2019년
사회 영향 관련 평가를 받은 협력회사 수(연도별 자체점검 실시)	개	1,764	1,684	1,665
부정적인 사회 영향을 미치는 것으로 확인 또는 예상되는 협력회사 수	개	0	0	0
사회 영향 평가 결과에 따라 개선을 협의한 협력회사 비율	%	100	100	100
사회 영향 평가 결과에 따라 계약이 해지된 협력회사 수	개	12	0	0

### 협력회사 무상교육 지원 실적(한국)\*

구분	단위	2017년	2018년	2019년
무상교육 지원 협력회사 수	개	316	281	349
무상교육 참여 협력회사 임직원 수	명	2,408	2,121	1,610

\* 세부내용 p87 참고

### 협력회사 금전적 지원 규모(한국)\*

구분	단위	2017년	2018년	2019년
직접자금 지원	지원 협력회사 수	개	21	35
	지원 금액	억 원	200	243
상생협력 펀드	지원 협력회사 수	개	124	127
	지원 금액	억 원	988	1,049
상생결제	지원 협력회사 수	개	1,424	1,574
	지원 금액	억 원	77,805	78,079

\* 세부내용 p87 참고

### 재해 발생 현황

구분	2017년	2018년	2019년
LTIFR <sup>1)</sup>	0.67	0.65	0.75
OIFR <sup>2)</sup>	0	0	0
사망자수	0	0	0
근로손실건수	104	91	106
총업무시간	155,421,107	140,129,484	141,987,149

2020.04. 기준

지역	법인	국가	환경경영	안전보건	에너지	사업연속성	품질
남미	LGEMX(멕시칼리)	Mexico	ISO 14001	-	ISO 50001	-	ISO 9001
	LGERS(레이노사)	Mexico	ISO 14001	-	-	-	ISO 9001
	LGEMM(몬테레이)	Mexico	ISO 14001	-	-	-	ISO 9001, ISO 17025
	LGESP_T(파우바페)	Brazil	ISO 14001	-	-	-	ISO 9001
유럽	LGEBR_M(마나우스)	Brazil	ISO 14001	OHSAS 18001	-	-	ISO 9001, IATF 16949
	LGEMA(브라부)	Poland	ISO 14001	OHSAS 18001	ISO 50001	-	ISO 9001, IATF 16949
	LGEWV(브로츠와프)	Poland	ISO 14001	OHSAS 18001	ISO 50001	-	ISO 9001
	LGERA(루자)	Russia	ISO 14001	OHSAS 18001	-	-	-
CIS	LGEEG(10번째 라마단)	Egypt	ISO 14001	OHSAS 18001	-	-	ISO 9001
	LGEOF(이스탄불)	Turkey	ISO 14001	OHSAS 18001	-	-	ISO 9001, ISO 27001
	LGESR(리야드)	Saudi Arabia	ISO 14001	OHSAS 18001	-	-	ISO 9001
	LGESA(요하네스버그)	South Africa	-	-	-	-	-
아프리카	LGEIL_P(푸네)	India	ISO 14001	OHSAS 18001	-	-	ISO 9001, ISO/IEC 17025
	LGEIL_N(노이다)	India	ISO 14001	OHSAS 18001	ISO 50001	-	ISO 9001
	LGETH(라용)	Thailand	ISO 14001	OHSAS 18001	ISO 50001	-	ISO 9001
	LGEVH(하이퐁)	Vietnam	ISO 14001	OHSAS 18001	ISO 50001	ISO 22301(VS)	ISO 9001, IATF 16949
아시아	LGEIN_T(팡그랑)	Indonesia	ISO 14001	OHSAS 18001	-	-	ISO 9001
	LGEIN_C(찌비뚱)	Indonesia	ISO 14001	OHSAS 18001	-	-	ISO 9001
	LGENT(남경)	China	ISO 14001	OHSAS 18001	ISO 50001	-	ISO 9001
	LGENB(남경)	China	-	-	ISO 50001	-	ISO 9001, IATF 16949
중국	LGENV(남경)	China	ISO 14001	OHSAS 18001	-	-	ISO 9001, IATF 16949
	LGEHZ(해주)	China	ISO 14001	OHSAS 18001	ISO 50001	-	ISO 9001
	LGEQD(청도)	China	ISO 14001	OHSAS 18001	ISO 50001	-	ISO 9001, IATF 16949
	LGEHN(항주)	China	ISO 14001	OHSAS 18001	-	-	ISO 9001
한국	LGETR(태주)	China	ISO 14001	OHSAS 18001	-	ISO 22301(휴대폰)	ISO 9001
	LGETA(천진)	China	ISO 14001	OHSAS 18001	ISO 50001	-	ISO 9001
	LGEQH(진황도)	China	ISO 14001	OHSAS 18001	-	-	ISO 9001
	LGEQA(청도)	China	ISO 14001	OHSAS 18001	-	-	ISO 9001
한국	LGEPN(남경)	China	ISO 14001	OHSAS 18001	ISO 50001	-	ISO 9001, ISO/TS 16949
	평택	Korea	ISO14001	OHSAS 18001	ISO 50001	-	ISO 9001
	구미(TV)	Korea	ISO14001	OHSAS 18001	ISO 50001	-	ISO 9001, IATF 16949
	구미(솔라)	Korea	ISO14001	OHSAS 18001	ISO 50001	ISO 22301 (VS, 휴대폰)	ISO 9001, IATF 16949, ISO/TL 9000, ISO 13485
한국	창원1	Korea	ISO14001	OHSAS 18001	ISO 50001	-	ISO 9001, ISO 13485
	창원2	Korea	ISO14001	OHSAS 18001	ISO 50001	-	ISO 9001
	평택(칠리)	Korea	ISO14001	OHSAS 18001	-	-	ISO 9001, IATF 16949
	인천	Korea	ISO14001	OHSAS 18001	ISO 50001	ISO 22301(VS)	ISO 9001, IATF 16949
한국	청주	Korea	ISO14001	ISO45001	ISO 50001	-	-

## 주요 소속단체

Responsible Business Alliance	매경안전환경연구원	한국디스플레이산업협회	한국전자산업진흥회
UN Global Compact	무역관련지식재산권보호협회	한국マイクロ조이닝연구조합	한국전자통신산업진흥회
UN Global Compact 한국협회	지속가능발전기업협의회	한국무역보합학회	한국전파진흥협회
UN 지원 SDGs 한국협회	한국ABC협회	한국무역협회	한국정보통신진흥협회
ZigBee Alliance	한국AEO진흥협회	한국발명진흥회	한국제품안전협회
경제단체협의회	한국IR협의회	한국산업기술보호협회	한국지식재산협회
국제백신연구소	한국경영자총협회	한국산업기술진흥협회	한국케드캡학회
기업소비자전문가협회	한국경제연구원	한국산업디자이너협회	한국화학물질관리협회
기업체산업보건협의회	한국공정경쟁연합회	한국상장회사협의회	
대한기계학회	한국공학교육인증원	한국소음진동공학회	
대한상공회의소	한국광고주협회	한국스마트그리드협회	
대한전자공학회	한국능률협회	한국유통물류진흥원	

## 주요 수상경력

일자	내역	주최
2020.04.	2020 에너지스타 어워드 '지속가능 최우수상' 수상	미국 환경보호청
2020.03.	2020 최고의 세탁기(3개 모델)	미국 커슈머리포트
2020.03.	레드닷 디자인 어워드 수상(최고상 1개 제품, 본상 18개 제품)	독일 레드닷
2020.02.	IF 디자인 어워드 본상 수상	독일 인터내셔널 포럼 디자인
2020.02.	퍼포먼스 어워드 수상(6개 공조 제품군)	미국 냉동공조협회
2019.11.	CES 2020 최고혁신상 및 혁신상 수상(LG 올레드 TV 등 16개 제품)	미국 소비자기술협회
2019.10.	굿디자인 어워드 2019 수상(19개 모델 본상 수상)	일본 디자인진흥회
2019.08.	IDEA 2019 디자인 수상(금상 2개 제품, 은상 1개 제품, 본상 10개 제품)	미국 산업디자이너협회
2019.08.	EISA 2019 어워드 수상(LG OLED TV 등 4개 제품)	유럽 영상음향협회
2019.07.	2019 대한민국 올해의 녹색상품 수상(LG DIOS 식기세척기 등 7개 제품)	한국 녹색구매네트워크
2019.07.	2019 올해의 에너지 위너상 수상(LG DIOS 식기세척기 등 8개 제품)	한국 소비자시민모임
2019.04.	탄소발자국 인증 취득(LG DIOS 식기세척기 6개 모델)	영국 카본트러스트
2019.02.	2019 우리나라를 위한 베스트브랜드 1위(LG Puricare 정수기 등 3개 제품)	한국 조선교육문화미디어
2019.01.	2019 대한민국 퍼스트브랜드 대상 수상(LG 시네빔 레이저 4K 프로젝트)	한국 소비자브랜드 위원회

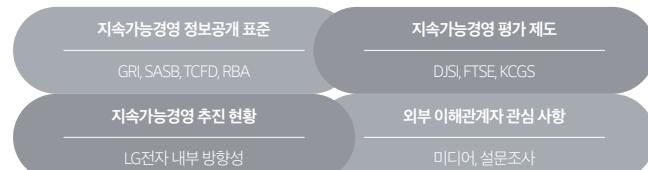
# 중대성 평가

## 중대성 평가 프로세스

LG전자는 지속가능경영과 관련된 중요 이슈를 도출하기 위해 GRI, SDGs, SASB, RBA, TCFD 등 글로벌 지속가능경영 이니셔티브 및 평가제도를 적극 활용하였습니다. 또한, 도출된 이슈를 회사의 비전 및 전략, 전자업계 산업이슈, 미디어 노출, 내외부 설문조사 등을 통해 종합적 관점에서 중요 이슈의 우선순위와 영향력을 평가하였습니다.

### STEP 01 이슈 풀(POOL) 기초 분석

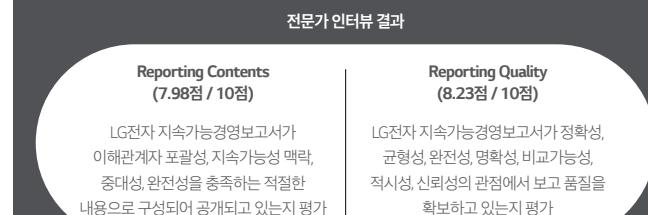
글로벌 지속가능경영 국제표준 및 이니셔티브, 평가제도 분석과 동종산업 우수사례, 미디어 리서치 등을 통해 지속가능경영 분야의 트렌드를 파악하였습니다.



### STEP 02 이슈 풀(POOL) 도출

표준 및 평가제도, 최신 동향, 내부 현황, 외부 이해관계자 관점을 종합하여 LG전자의 지속가능경영 추진과 연계된 이슈 풀 52개를 구성하였습니다.

**이해관계자 의견수렴**  
LG전자는 고객, 협력회사, 지역사회, 임직원, 정부, 언론 등 주요 이해관계자를 대상으로 LG전자의 지속가능한 발전과 성장을 위한 커뮤니케이션을 지속하고 있습니다. 매년 이해관계자 간담회를 개최하여 주요 의견과 니즈를 수렴하고 있으며, 보고서 발간 과정에서 이해관계자 설문조사를 실시하여 지속가능경영 관심 이슈들을 파악하고 있습니다. 특히, 2019년에는 지속가능경영 전문가를 대상으로 LG전자가 발간한 지속가능경영보고서에 대한 인터뷰를 실시하여 피드백을 수렴하였으며, 2019-2020 LG전자 지속가능경영보고서에 이를 충실히 적용하였습니다. LG전자의 이해관계자 참여 체계 및 프로세스에 대한 상세 내용은 LG전자 홈페이지(<https://www.lge.co.kr/lekor/company/sustainability/system.do>)에서 확인하실 수 있습니다.



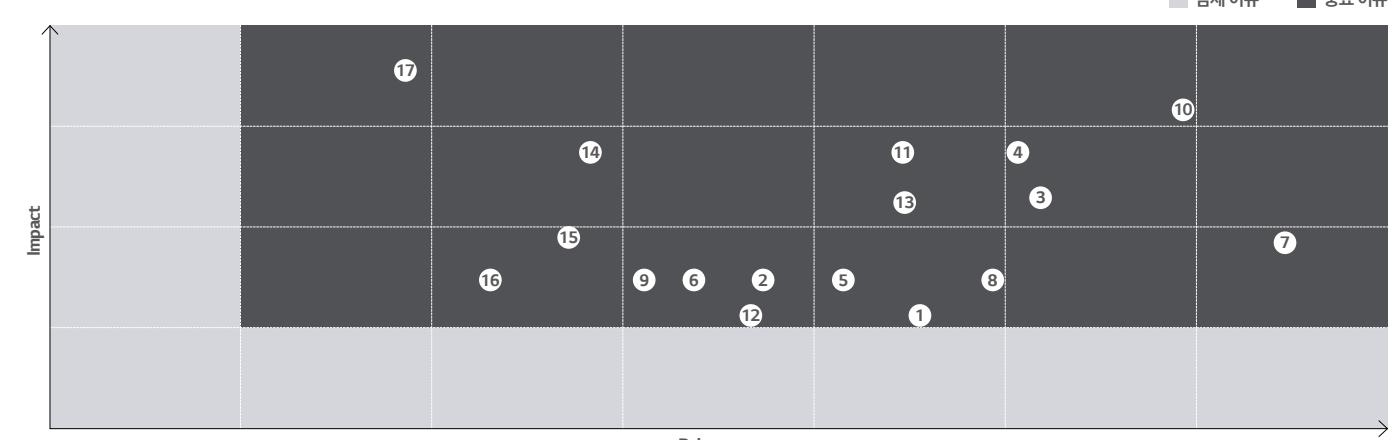
### STEP 03 이슈 중요도 측정

52개 이슈 풀 중에서 LG전자가 중점적으로 관리해야 할 이슈를 파악하기 위해 기초자료 및 내/외부 이해관계자 의견수렴 결과를 기반으로 이슈의 중요도를 평가하였습니다.

설문조사 개요	
조사 기간	2019.02.01 ~ 2019.02.28
조사 방법	온라인 설문조사 툴 활용
설문 대상	내/외부 이해관계자
설문 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이슈 중요도 조사</li> <li>· 중요 이슈의 전략, 재무, 운영, 평판 영향력</li> </ul>

### STEP 04 중대성 평가 및 보고

이슈 우선순위 결정 과정을 통해 17개의 중요 이슈를 도출하였으며, 선정된 이슈는 지속가능경영보고서를 통해 그 내용을 투명하게 공개하고 있습니다.



#### 중요 이슈 구분 및 보고

Material Issue	GRI Standard Topic	Reporting Content	Page
① 글로벌 시장 진출 및 다변화	기타 비즈니스 이슈	사업 소개	12-17
② 윤리경영/행동강령 내재화	기타 비즈니스 이슈	정도경영, 컴플라이언스, 공정거래	76-81
③ 고객 개인정보 보호	[GRI 418] Customer Privacy	정보보호	90-91
④ 사회/환경을 고려한 기술 혁신 및 R&D	기타 비즈니스 이슈	고객의 건강한 삶 추구	30-33
⑤ 제품/솔루션 연결 기반 구축(AI, IoT 등)	기타 비즈니스 이슈	지능형 생활환경 구축	22-29
⑥ 취약계층의 제품/솔루션 접근성 제고	기타 비즈니스 이슈		
⑦ 임직원 역량개발 지원 및 투자	[GRI 404] Training and Education	임직원	92-95, 108
⑧ 일과 삶의 균형, 조직문화 개선	기타 비즈니스 이슈	양질의 안전한 일자리 구축	58-65
⑨ 안전보건 체계 구축 및 문화 확산	[GRI 403] Occupational Health & Safety	양질의 안전한 일자리 구축, 안전환경	58-60, 82-83
⑩ 전략적 사회공헌 운영	[GRI 413] Local Communities	지역사회 공헌 확대	60-62, 66-71, 96-99
⑪ 협력사 리스크 점검 및 평가	[GRI 414] Supplier Social Assessment	지속가능한 공급망 구축	52-47, 111
⑫ 분쟁광물 흐름 및 제제소 관리			
⑬ 온실가스 배출량 감축	[GRI 302] Energy	탄소 중립 추구	38-47, 104-105
⑭ 기후변화로 인한 사업적 리스크 평가	[GRI 305] Emission	그린 비즈니스 확대	
⑮ 원부자재 및 자원의 효율적 사용	[GRI 301] Materials		
⑯ 유해물질 및 폐기물을 안전한 처리	[GRI 306] Effluents and Waste	제품의 환경영향 저감, 자원순환 촉진	42-51, 105-106
⑰ 친환경 제품/솔루션 개발	기타 비즈니스 이슈	그린 비즈니스 확대	42-47

#### 기타 보고 이슈

지배구조 독립성/투명성/전문성강화	제품/솔루션 라벨링 및 정보 공개	공정한 성과평가 및 합리적 보상	환경정책 및 규범 강화
지배구조 평가 및 보상 공정성 확보	제품/솔루션 품질 및 안전 관리	안전사고 방지 투자 확대	온실가스 배출 및 에너지 사용 현황 관리
지배구조 및 경영진 오너십 강화	서비스 네트워크 품질 관리체계 강화	기부금 지출내역 투명한 공개	신재생에너지 사용 확대
주주권리 보호 및 주주권 행사 보장	브랜드 이미지 구축 및 평판 관리	사회공헌 효과성 및 영향력 측정	수자원 관리 및 취수원 보호
지속가능경영 정보 적극적 공시	고용 창출	지역사회 협력체계 구축	제품 내 유해물질 추적 및 대체물질 개발
재무/비재무 리스크 통합 관리	임직원 다양성 확보 및 차별 금지	지속가능경영 목표 수립 및 진척 관리	환경오염물질 배출 저감(대기, 수질)
조세납부 투명성 강화	노사관계 증진	협력사 윤리규범 및 의무규정 고도화	생물다양성 보호
법률 및 규제 준수	근로기준 준수	동반성장 프로그램 운영	친환경 비즈니스 모델 도입
고객의견 수렴 및 신속 대응	인권 존중 및 리스크 관리	협력사 공정거래 관행 정착	

# GRI Standards Index

## Universal Standards(Core Option)

Standard Indicators		Reporting	
No.	Title	Page	Note
102-01	조직 명칭	10-11	
102-02	대표 브랜드, 제품 및 서비스	12-17	
102-03	본사의 위치	10-11	
102-04	사업 지역	10-11	
102-05	소유 구조 특성 및 법적 형태	10-11	
102-06	시장 영역	10-17	
102-07	조직의 규모	10-11	
102-08	임직원 및 근로자에 대한 정보	10-11, 107-108	사내협력사 데이터 향후 보고 예정
102-09	조직의 공급망	10-11, 52-57	
102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	-	중국 연태, 곤산, 카자흐스탄 생산법인 폐쇄
102-11	사전예방 원칙 및 접근	61-62, 78-79	
102-12	외부 이니셔티브	113	
102-13	협회 멤버쉽	113	
102-14	최고 의사 결정권자 설명서	6-7	
102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	4-5, 76-77	
102-18	지배구조	74-75, 79, 83	
102-19	권한위임	78-79	
102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	114	
102-41	단체협약	93	
102-42	이해관계자 파악 및 선정	114	
102-43	이해관계자 참여 방식	114	
102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	114-115	
102-45	조직의 연결 재무제표 포함된 범위		사업보고서 참조
102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의		보고서 개요
102-47	Material Topic 리스트	114	
102-48	정보의 재기술	99	사회공헌 비용
102-49	보고의 변화		중대한 변화 없음
102-50	보고 기간	보고서 개요	
102-51	가장 최근 보고 일자	-	홈페이지*
102-52	보고 주기	보고서 개요	
102-53	보고서에 대한 문의처	125	
102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	보고서 개요	
102-55	GRI 인덱스	116-118	
102-56	외부 검증	122-123	

\* <https://www.lge.co.kr/lgekor/company/sustainability/report.do>

## Topic Specific Standards

Standard Indicators		Reporting	
No.	Title	Page	Note
201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	101	
경제성과	201-2 기후변화의 재무적 영향과 사업에 대한 위험과 기회	34-37, 38-41	
	201-3 조직의 확정급여형 연금제도 채무 충당	103	
	201-4 정부 지원 보조금 수혜	103	
	202-1 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	103	
시장현황	202-2 주요 사업장의 현지 출신 고위 관리자 비율	108	
	204-1 주요한 사업 지역에서의 현지 구매 비율	103	
반부패	205-1 사업장 부패 위험 평가	109	
	205-2 반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	109	
	205-3 확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	109	
공정거래	206-1 경쟁자해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위	76-77, 80-81	
	103 접근방법(Management Approach)	42-47	
	301-3 제품 및 포장재 재생 원료	46	재생원료 사용 비율 미취합
원부자재	103 접근방법(Management Approach)	38-41, 42-47	
	302-1 조직 내부의 에너지 소비	104	
	302-5 제품 및 서비스의 에너지 사용량 감축	42-43, 45	
에너지	303-1 공급원별 취수량	106	
	303-3 용수 재활용 및 재사용	106	
	103 접근방법(Management Approach)	38-41, 42-47	
용수	305-1 직접 온실가스 배출량(Scope 1)	104	
	305-2 간접 온실가스 배출량(Scope 2)	104	
	305-3 기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3)	104	
배출	305-4 온실가스 배출 집약도	104	
	305-5 온실가스 배출 감축	38, 104	
	305-7 질소산화물, 황산화물 그리고 다른 주요 대기 배출	105	환경부 보고자료 기준
폐기물	103 접근방법(Management Approach)	48-51	
	306-1 수질 및 목적지에 따른 폐수 배출	106	
	306-2 유형과 처리방법에 따른 폐기물	105	
환경법규 준수	306-3 중대한 유출	105	
	306-4 유해폐기물 운송	50-51, 105	
	307-1 환경법규 위반	105	
고용	401-1 신규채용과 이직	107	
	401-2 정규직 직원 대상의 보상	63-65	
	401-3 육아휴직	108	

# GRI Standards Index

## Topic Specific Standards

Standard Indicators		Reporting	
No.	Title	Page	Note
안전보건	103 접근방법(Management Approach)	58-60, 82-83	
	403-1 노사공동 보건안전위원회가 대표하는 전체 근로자 비율	82-83	
	403-2 부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률 등	111	전체 사업장 대상
	403-3 업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자	83	
교육	403-4 노동조합과의 정식 협약 대상인 안전보건 사항	82-83	국내 사업장 대상
	103 접근방법(Management Approach)	92-95	
	404-1 임직원 1인당 평균 교육 시간	108	
	404-2 임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	94-95	홈페이지*
다양성	404-3 정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	108	
	405-1 거버넌스 기구 및 임직원 다양성	108	
	405-2 남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	103	사업보고서 참조
	406-1 차별 사건 및 이에 대한 조치	109	
아동노동	408-1 아동노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	56-57, 60-62	
강제노동	409-1 강제노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	56-57, 60-62	
보안관행	410-1 사업 관련 인권 정책 및 절차를 교육받은 보안요원 비율	109	
원주민	411-1 원주민 권리 침해사고 수와 이에 대한 조치	109	
인권평가	412-1 인권영향 평가 혹은 인권검토 대상 사업장	109	
	412-2 사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	109	
	412-3 인권조항 또는 심사 시행을 포함한 주요 투자 협약/계약	56-57, 111	
	103 접근방법(Management Approach)	66-71, 96-97	
지역사회	413-1 지역사회 참여, 영향 평가, 발전 프로그램 운영	66-71, 98-99	
	413-2 지역사회 실질/잠재 부정적 영향이 존재하는 사업장	60-62	
	103 접근방법(Management Approach)	52-57	
	414-1 사회적 영향 평가를 통해 스크리닝된 신규 협력회사	111	
협력회사 사회 평가	414-2 공급망 내 부정적인 사회 영향과 이에 대한 시행조치	56-57	
	416-1 제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가	110	
	416-2 제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 규정 위반	110	
	417-2 제품 및 서비스 정보 리밸링 관련 규정 위반	110	2019년 위반사건 없음(사업보고서 참조)
마케팅 및 라벨링	417-3 마케팅 커뮤니케이션 관련 규정 위반	110	2019년 위반사건 없음(사업보고서 참조)
	103 접근방법(Management Approach)	90-91	
	418-1 고객개인정보보호 위반 및 개인정보 분실 관련 불만	110	
	419-1 사회적, 경제적 영역의 법률 및 규제 위반	110	

\* <https://www.lge.co.kr/lekor/company/sustainability/promote.do>

# SASB Index

SASB(Sustainability Accounting Standards Board, 지속가능성 회계기준위원회)기준은 2011년 발족한 미국 지속가능성 회계기준 위원회가 발표한 산업별 지속가능성 회계기준입니다. SASB 기준은 최초로 각 산업별 특수성을 고려하여 재무적으로 중요도가 높은 지속 가능성 정보들을 ‘지속가능한 산업 분류체계(SICS)’에 따라 총 11개 영역 77개 산업별로 체계화하였습니다. LG전자는 SASB 기준의 Technology & Communications 영역 하드웨어 산업군에 속하며, 이와 관련된 정보를 지속가능경영보고서를 통해 공개하며 이해관계자와 지속적으로 소통해 나갈 계획입니다.

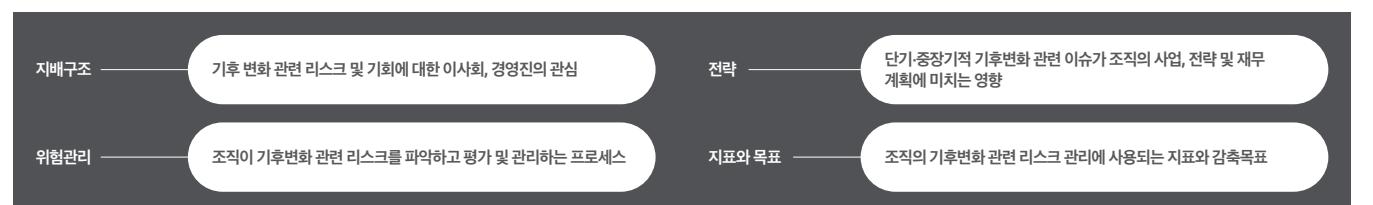
## SUSTAINABILITY DISCLOSURE TOPICS & ACCOUNTING METRICS

Topic	Accounting Metric	Category	Unit	Code	Report	Page
제품 보안	제품에서 데이터 보안 위협을 식별하고 해결하기 위한 접근 방식	논의 및 분석	n/a	TC-HW-230a.1	개인정보 보호 및 제품보안	90-91
임직원 다양성 & 포용성	(1)경영진, (2)기술 직원, (3)기타 모든 직원의 성별 및 인종/민족 구성 비율	정량지표	%	TC-HW-330a.1	지속가능경영 성과 데이터	107-108
IEC 62474	발화성 물질을 포함하는 상품의 매출액내 포함 비율	정량지표	%	TC-HW-410a.1	-	-
EPEAT 등록 요건, 또는 이에 상응하는 요건을 충족하는 제품의 매출액내 포함 비율	정량지표	%	TC-HW-410a.2	제품의 환경영향 저감	43	
제품 수명 주기 관리	ENERGY STAR 기준을 충족하는 제품의 매출액내 포함 비율	정량지표	%	TC-HW-410a.3	제품의 환경영향 저감	43, 45
	수명 만료 제품 및 전자폐기물 회수 종량, 재활용률	정량지표	톤, %	TC-HW-410a.4	자원순환 촉진	46-47, 48-51
공급망 관리	(a) 모든 시설 및 (b) 고위험 시설에 의한 RBA Validated Audit Process(VAP) 또는 동급 시설에서 감사한 1차 공급업체 시설의 비율	정량지표	%	TC-HW-430a.1	지속가능한 공급망 구축	56-57
	1차 공급업체의 (1) RBA Validated Audit Process(VAP) 또는 동급업체와의 부적합을 및 (2) (a)우선순위 부적합성 및 (b) 기타 부적합성에 대한 관련 시정조치율	정량지표	%	TC-HW-430a.2	지속가능한 공급망 구축	56-57
원자재 조달	중요 원자재 사용과 관련된 리스크 관리 설명	논의 및 분석	n/a	TC-HW-440a.1	지속가능한 공급망 구축	52-57

# TCFD Index

2015년 파리 협정을 통해 각 국가들은 온실가스 배출량 감축 목표를 설정하고 지구온난화 방지를 위한 범지구적인 노력 이행을 결의하였습니다. 이러한 글로벌 사회의 요구에 따라 FSB(Financial Stability Board, 금융안정위원회)는 2015년 12월 TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 기후변화와 관련된 재무정보 공개를 위한 태스크포스)를 설립하였습니다. TCFD는 기후변화 대응을 위한 경제적 의사결정의 중요성을 인식하고, 기업 운영의 지배구조, 전략, 위험 관리, 지표 및 목표 설정 체계 4가지 영역에서 기후변화에 관련된 재무정보를 공개하도록 하는 국제 정보공개 프레임워크를 개발하였습니다. TCFD의 권고안에 따라 공개되는 기후변화에 관련된 재무정보는 국제 이해관계자와 투자가의 의사결정에 적극 활용되고 있습니다. LG전자는 기후변화 문제 해결을 위한 글로벌 사회의 장기적, 거시적 노력에 적극적으로 동참하고 있으며, 향후 탄소 및 온실가스 배출량 감축, 신재생 에너지 사용 확대 등을 통해 지속가능한 저탄소 경제 실현에 기여하고자 최선의 노력을 다 할 계획입니다.

## TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)



## TCFD Index

Category	Disclosure	Report	Page
지배구조	기후 변화와 관련된 위험과 기회에 대한 이사회의 감독 설명	탄소 중립 추구	39
	기후 변화와 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할 설명	탄소 중립 추구	39
	조직이 단기, 중기 및 장기간에 걸쳐 파악한 기후 변화와 관련된 위험과 기회 설명	탄소 중립 추구	38
전략	기후 변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명	그린 비즈니스 확대, 탄소 중립 추구	34-37, 40
	파리기후변화 협정의 2°C 시나리오를 포함하여 다양한 기후 변화와 관련된 시나리오 고려한 조직 전략의 회복 탄력성 설명	탄소 중립 추구	38
	기후 변화와 관련된 위험을 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스 설명	탄소 중립 추구	39
위험관리	기후 변화와 관련된 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스 설명	탄소 중립 추구	39
	기후 변화와 관련된 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리에 어떻게 통합되는지 설명	탄소 중립 추구	38-39
	조직이 전략 및 위험 관리 프로세스에 따라 기후 변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용된 지표를 공개	탄소 중립 추구	20-21, 38
지표와 감축목표	Scope 1, Scope 2, 그리고 해당되는 경우 Scope 3 온실가스(GHG)배출량 및 관련 위험 공개	지속가능경영 성과 데이터	104
	기후 변화와 관련된 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 조직이 사용하는 대상 설명	LG전자 중장기 지속가능경영 지향점	20-21

# 기업지배구조 Index

LG전자는 지배구조의 건전성 및 투명성을 기업의 지속가능한 성장과 기업가치 증대, 주주 등 이해관계자의 권리 보호를 위해 반드시 필요한 요소로 판단하고, “이사회 중심 경영”을 수행하고 있으며, 건전하고 투명한 기업지배구조를 구현하고자 노력하고 있습니다. 특히, 2020년에는 유가증권시장 공시규정 제24조의2에 따라 지배구조 관련 현황에 관한 투자의 이해를 높기 위하여 기업지배구조서를 작성하였습니다. 보고서에는 LG전자의 기업지배구조 정책 뿐만 아니라 주주 및 이사회의 권리와 역할, 기능 등에 대해 상세히 소개하고 있으며, 내부감사기구 및 외부감사인 현황까지 투명하게 보고하고 있습니다. LG전자의 기업지배구조보고서는 금융감독원의 전자공시시스템(<http://dart.fss.or.kr/>)을 통해 공시되고 있으며, 모든 이해관계자에게 투명하게 공개되고 있습니다.

## 기업지배구조 핵심지표 준수 현황

구분	핵심지표	준수여부		비고
		0	X	
주주	주주총회 4주 전에 소집공고 실시*	●	'20년 3주(21일)전 실시	
주주	전자투표 실시*	●		
주주	주주총회의 집중일 이외 개최*	●	'20년 3월 26일 개최	
이사회	배당정책 및 배당실시 계획을 연 1회 이상 주주에게 통지**	●	분기 실적 설명회 자료 및 홈페이지에 배당정책 게시	세부원칙 1-4
이사회	최고경영자 승계정책(비상시 선임정책 포함) 마련/운영	●	승계 후보군을 매년 선정하여 후보자 육성	세부원칙 3-2
이사회	내부통제정책 마련 및 운영	●	리스크 관리(이사회 규정), 준법경영, 내부회계관리, 공시관리 정책 마련 및 운영	세부원칙 3-3
감사기구	이사회 의장과 대표이사 분리	●	'19년 3월부터 관리	세부원칙 4-1
감사기구	집중투표제 채택	● <sup>(1)</sup>		
감사기구	기업가치 훼손 또는 주주권익 침해에 책임이 있는 자의 임원 선임을 방지하기 위한 정책 수립 여부	●	임원선의 내부규정 보유, 선임 시 심의과정 진행	세부원칙 4-4
감사기구	6년 초과 장기재직 사외이사 부존재	●		세부원칙 5-1
감사기구	내부감사기구에 대한 연 1회 이상 교육 제공**	●	외부전문가 교육 실시	세부원칙 9-1
감사기구	독립적 내부감사부서(내부감사업무 지원 조직)의 설치	● <sup>(2)</sup>		
감사기구	내부감사기구에 회계 또는 재무 전문가 존재 여부	●	회계전문가 1명	세부원칙 9-1
감사기구	내부감사기구가 분기별 1회 이상 경영진 참석없이 외부감사인과 회의 개최**	●	매 분기 감사인으로부터 보고 및 의견교환 진행	세부원칙 10-2
감사기구	경영 관련 중요정보에 내부감사기구가 접근할 수 있는 절차를 마련하고 있는지 여부	●	감사위원회 규정으로 명시	세부원칙 9-1

\* 항목은 보고서 제출일 직전 정기 주주총회 기준

\*\* 항목은 공시대상 기간 내 해당 내용의 이행 여부 판단

- 집중투표제는 투기자본의 이사회 장악 가능성 등 사익 추구로 경영 악화로 귀결될 리스크가 있어 현재 도입 계획 없음

- LG전자의 내부감사부서(내부감사업무 지원 조직)인 내부회계감사팀은 감사위원회에 직접 보고하는 독립성이 확보된 체계를 갖추고 있으나, 조직 구조상 대표이사 산하에 있으므로 인사권 및 예산권 등이 감사위원회에 있지 않은바, 상기 핵심지표 가이드라인에서 의미하는 원전한 독립성 조건을 충족하지 못하는 것으로 판단하여 미준수로 표기함

# 제3자 검증의견서

## 서문

DNV GL 그룹의 일원인 주식회사 디엔브이지엘비즈니스어슈어런스코리아(이하, “DNV GL”)는 LG전자 주식회사의 ‘2019-2020 LG전자 지속가능경영보고서’(이하 “보고서”)에 대해 독립적인 제 3 자 검증 수행을 요청 받았습니다. LG전자는 보고서 내용에 모든 책임을 가지고 있으며, 본 업무를 수행하면서 DNV GL의 책임 내용은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다. 검증은 DNV GL에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시되었습니다.

## 검증 범위 및 방법

DNV GL은 LG전자로부터 생성된 2019년도 비재무 데이터 및 지속가능경영 관련 데이터를 토대로 AA1000 AP(2018)<sup>1)</sup>에서 제시하고 있는 4대 원칙의 적용 정도에 대한 평가를 실시하였습니다. 중대성 평가 절차를 통해 도출된 중요 주제에 연결된 GRI Standards 2016의 특정 세부 지표는 다음과 같음을 확인하였습니다.

No.	보고 주제	관련 GRI 보고 지표
1	글로벌 시장 진출 및 다변화	N/A
2	윤리경영/행동강령 내재화	N/A
3	고객 개인정보 보호	418-1
4	사회/환경을 고려한 기술 혁신 및 R&D	N/A
5	제품/솔루션 연결 기반 구축(AI, IoT 등)	N/A
6	취약계층의 제품/솔루션 접근성 제고	N/A
7	임직원 역량개발 지원 및 투자	404-1,2,3
8	일과 삶의 균형, 조직문화 개선	N/A
9	안전보건 체계 구축 및 문화 확산	403-1,2,3,4
10	전략적 사회공헌 운영	413-1,2
11	협력사 리스크 점검 및 평가	414-1,2
12	분쟁광물 흐름 및 제련소 관리	
13	온실가스 배출량 감축	302-1
14	기후변화로 인한 사업적 리스크 평가	305-1,2,3,4,5,7
15	원부자재 및 원자재의 효율적 사용	301-3
16	유해물질 및 폐기물 안전한 처리	306-1,2,3,4,5
17	친환경 제품/솔루션 개발	N/A

검증 활동은 국제적 검증 규격을 반영한 DNV GL의 지속가능성 보고서 검증 프로토콜인 VeriSustain<sup>TM,2)</sup>과 AA1000AS(2008) with 2018 addendum<sup>3)</sup>에 따라 Type1(일부 성과지표에 대해서는 Type2 검증 적용) 방법 및 Moderate 수준의 보증 형태로 진행되었습니다. 검증은 2020년 6월부터 7월까지 실시되었으며,

LG전자의 서울 본사에서 이루어졌습니다. 검증 활동은 샘플링을 기반으로 아래와 같이 실시되었습니다.

- 보고서 문구, 주장에 대한 확인, 보고서 작성에 활용된 데이터 관리 시스템, 정보의 흐름 및 통제의 견고성 평가
- 주요 부서 담당자들과의 면담
- 문서 검토, 데이터 샘플링, 보고서 작성에 활용된 데이터 베이스, 전산 관리 시스템 등의 테스트
- 중대성 평가 결과 검토

## 제한 사항

보고서에 명시된 LG전자의 자회사, 관련 회사, 협력사 및 제 3자의 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV GL은 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. LG전자의 재무제표 및 금융감독원의 전자공시시스템(<http://dart.fss.or.kr>)에 공시된 자료, 그리고 LG전자의 홈페이지([www.lge.co.kr](http://www.lge.co.kr))에 게시된 자료는 검증 범위에 포함되지 않습니다. 데이터 검증은 LG전자에서 수집한 데이터에 대해 질의 및 분석, 그리고 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 현정된 범위에서 실시 되었습니다. 검증팀은 경제 성과 작성을 위한 데이터 취합 및 산정 프로세스를 검토하였습니다. 환경 및 사회 데이터의 경우, 취합된 데이터를 확인하는 형태로 검증을 진행하였습니다. DNV GL은 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 밝힙니다.

## 결론

검증을 수행한 결과, DNV GL은 중대성 측면에서 LG전자의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 보고서는 GRI Standards 2016의 핵심적 부합 방법(Core option)에 따라 작성되었다고 판단되며, 추가적으로 AA1000AP(2018)에서 제시하고 있는 원칙에 대한 의견은 다음과 같습니다.

### 1. 포괄성원칙(The Principle of Inclusivity)

LG전자는 고객, 협력회사, 지역사회, 임직원, 정부, 언론을 내외부 이해관계자 그룹으로 파악하고, 매년 이해관계자 간단회 개최를 통하여 주요 의견과 니즈를 수렴하고 있습니다. 특히, 2019년에는 지속가능경영 전문가를 대상으로 LG전자가 발간한 지속가능경영보고서에 대한 인터뷰를 실시하여 피드백을 수렴하였으며 보고서 상에 이를 반영하고 있습니다. 검증팀은 LG전자가 이해관계자에 대한 영향을 파악하고 이해관계자 참여 프로세스가 이행되고 있음을 확인하였습니다. 이해관계자 참여 체계 및 프로세스에 대한 상세 내용은 LG전자 홈페이지([www.lge.co.kr/lgekor/company/sustainability/system.do](http://www.lge.co.kr/lgekor/company/sustainability/system.do))에

제시되어 있습니다. 향후 보고서 작성 시 개별 이해관계자별 주요 기대사항과 관심사항에 대해 좀 더 명확히 제시할 것을 권고합니다.

### 2. 중대성 원칙(The Principle of Materiality)

LG전자는 보고서 작성 위해 중대성 평가를 실시하였습니다. 다양한 국제표준 및 트랜드 분석, 비전 및 전략, 전자업계 사업이슈, 미디어 노출,内外부 설문조사 등을 통해 총 52개의 지속가능경영 이슈를 도출하고, 우선 순위화하여 17개의 중요 이슈를 중요 주제(Material Topics)로 선정하였습니다. LG전자는 중대성 평가를 통해 파악된 중요 이슈를 LG전자의 중장기 지속가능경영 3대 지향점 및 9대 추진과제와 연계하여 보고하고 있습니다. 검증팀은 중대성 평가를 통해 선정된 중요 주제들이 보고서에 반영되어 있음을 확인하였습니다.

### 3. 대응성 원칙(The Principle of Responsiveness)

LG전자는 중장기 지속가능경영 관점으로 ‘지능형 라이프스타일 촉진, 탄소 중립 및 순환경제 실현, 더 나은 사회 구현’이라는 3대 지향점을 수립하고 이와 연계된 9대 세부 추진과제를 실행하고 있습니다. 보고서는 지향점 추진 과제별로 지향점 주요 추진목표, 진행단계 그리고 2019년 성과를 보고하고 있으며, 또한 중대성 평가를 통해 선정된 중요 이슈에 대한 주요 성과와 관련 사례들을 연계하여 보고하고 있습니다. LG전자는 지속가능경영 전담조직 운영을 통하여 이해관계자들이 기대하는 지속가능성 측면 중요 이슈에 대한 회사의 의사결정 사항과 활동 성과, 향후 계획을 공개하고 있으며, 체계적인 이해관계자 참여 프로세스 마련을 통하여 포괄적이고 균형있는 이해관계자 커뮤니케이션을 실시하고 있습니다.

### 4. 영향성 원칙(The Principle of Impact)

중요 주제와 관련된 이해관계자들에 대한 영향은 식별, 모니터링, 그리고 평가되어야 합니다. LG전자는 중대성 평가를 통해 파악된 중요 주제들의 직간접적 영향을 파악하여 보고서에 담았습니다. 검증팀은 LG전자가 중요 주제로 인한 이해관계자들에 대한 영향을 식별, 모니터링 하고 있으며 가능한 범위 내에서 해당 영향을 정량화된 형태로 보고하고 있음을 확인하였습니다. 특히, LG전자는 보고서에 대한 지속가능경영 전문가 인터뷰를 실시하여 피드백을 수렴하고 이를 보고서 상에 반영하고 있습니다.

### 5. 특정 지속가능성 성과 정보의 신뢰성(Reliability of specific sustainability performance information)

DNV GL은 상기에 기술된 바와 같이 보고서 AA1000 AP(2018)의 원칙을 따르고 있는지에 대한 평가(Type1 검증)에 더해, 특정 지속가능성 성과 정보로서 용수 사용량, 폐기물 발생량, 대기오염물질 배출량 및 재해율에 대해서 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와의

면담을 실시하여 데이터 처리 프로세스에 대한 설명을 들었으며, 샘플링 기법을 통해 데이터 수집 및 가공 프로세스, 근거 문서 및 기록을 확인하였습니다. LG전자의 개별 데이터 관리 담당자는 상기에서 확인된 데이터의 출처 및 가공 프로세스에 대해 설명할 수 있으며, 재추적이 가능한 것으로 판단됩니다. 검증 결과로 판단하였을 때, 보고서에 기재된 지속가능성 성과 정보에서 의도적인 오류나 잘못된 기술은 발견되지 않았습니다. LG전자는 신뢰할 수 있는 방식과 데이터로 지속가능성 성과의 출처와 의미를 설명할 수 있으며, 관련 데이터의 식별과 추적이 가능하였습니다.

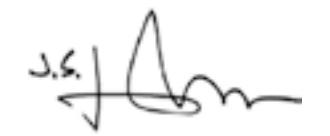
## 적격성 및 독립성

DNV GL은 ISO/IEC 17021:2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 품질 관리를 위한 자체 표준 및 컴플라이언스 방침을 적용하고, 윤리적 요구사항, 전문 표준 및 관련 법규를 준수하기 위하여 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리 시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 검증 기간 중 DNV GL의 윤리행동강령<sup>4)</sup>을 준수하였고, 관련 윤리적 요구사항에 따라 독립적으로 검증을 수행하였습니다. 본 검증 활동은 지속가능성 전문가들로 구성된 독립적인 검증팀에서 실시되었습니다. DNV GL은 본 성명서를 제외하고 보고서 작성에 관련된 업무를 수행하지 않았습니다. DNV GL은 검증 과정에서 인터뷰 대상자들에 대해 공정성을 유지하였습니다. DNV GL은 2019년 LG전자의 온실가스 배출량 검증 및 환경, 안전보건, 에너지 그리고 정보보호 경영시스템 인증을 실시하고 있으며, 이는 보고서의 검증에 대한 독립성이나 공정성에 영향을 미치지 않는다고 판단합니다.

2020년 7월 대한민국, 서울

대표이사 이장섭

(주)디엔브이지엘비즈니스어슈어런스코리아



DNV GL Korea  
AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-10  
DNV GL

1) AA1000 Accountability Principles 2018: Accountability 사가 제정한 보고서 발간 주체의 책임과 지속가능성 성과를 평가, 관리, 개선, 의사소통하는데 활용할 수 있도록 가이드하고 있는 4 대 원칙

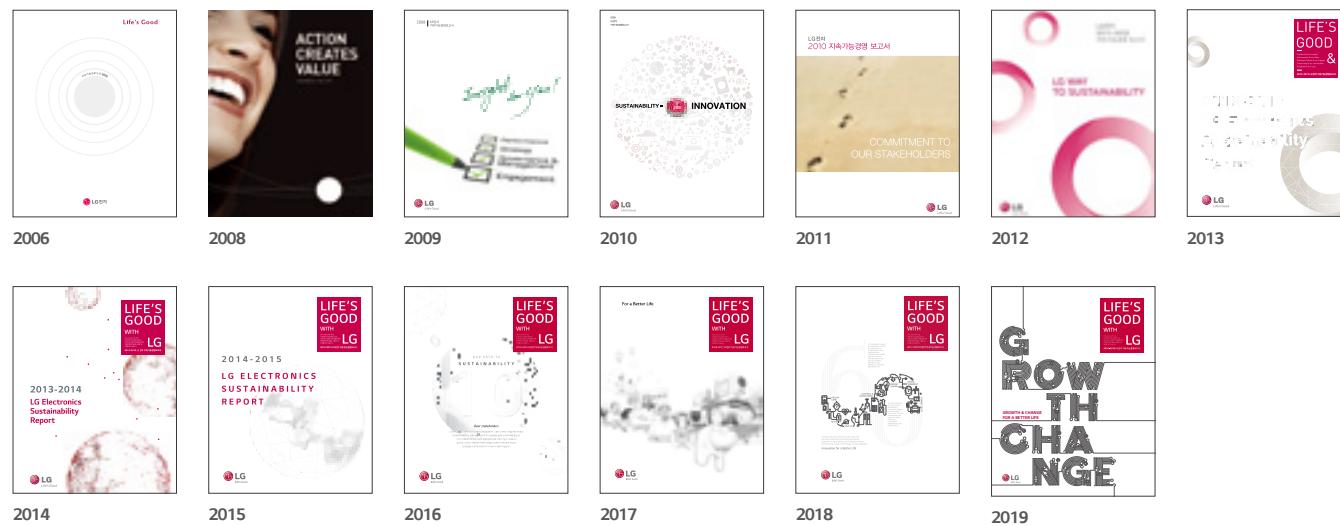
2) VeriSustain protocol은 DNV GL 홈페이지 ([www.dnvgl.com](http://www.dnvgl.com))에서 요청 시 확인 가능

3) AA1000 Assurance Standard 2008 with 2018 Addendum: Accountability 사가 제정한 보고서 검증 표준

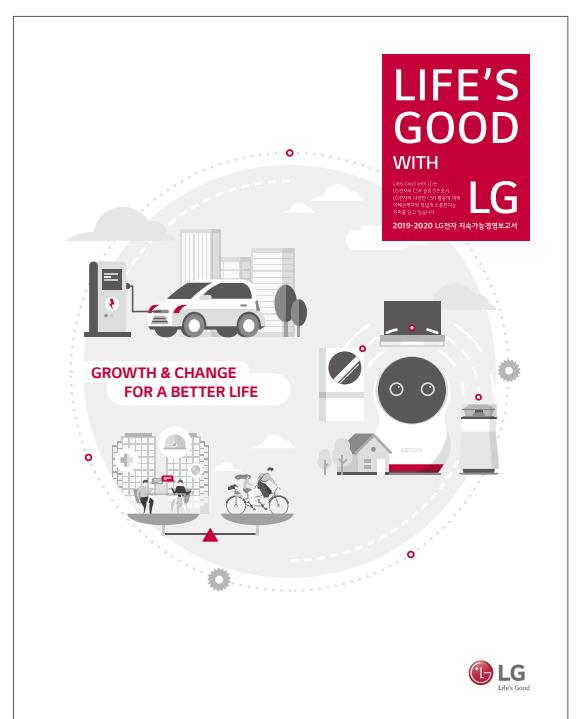
4) DNV GL 홈페이지([www.dnvgl.com](http://www.dnvgl.com))에서 확인 가능

# LG전자 지속가능경영보고서 발간 현황

2006-2019



2020



2019-2020

- LG전자 지속가능경영보고서 발간(2020.07)
- 지속가능경영 중장기 지향점 진척현황 공개
- GRI(Global Reporting Initiative) Standards 적용

## 지속가능경영보고서 제작에 참여하신 분들

No	조직	임원	조직	이름
1	법무그룹	이종상 부사장	준법경영팀	김동열 책임
			준법감시팀	이인경 책임
2	정도경영센터	김상돈 부사장	윤리사무국	최광철 책임
3	정보보호담당	서정원 담당	개인정보 Compliance	장원석 책임
4	Sofware 공학연구소	엄위상 상무	SW Security Task	조혜진 책임 강민정 책임
5	CS경영센터	유규문 전무	CS기획관리팀	최재원 선임 배선태 선임
6	고객품질연구소	정성해 전무	제품 Compliance	이상용 책임 이지용 책임 안상혁 선임
			안전환경기획팀	신민철 책임
7	전사 안전환경담당	박평구 전무	에너지/시설팀	이영우 책임
			안전관리팀	선종수 선임
8	동반성장담당	김태용 담당	상생협력팀	유서희 책임 김기철 책임
9	인재육성담당	이성호 상무	육성기획팀	이정욱 책임
10	인사담당	이은정 상무	조직문화팀	송주한 책임
11	노경담당	유성준 상무	노경협력팀	이주복 책임
12	대외협력담당	윤대식 전무	CSR팀	이태호 책임
			공정거래팀	주호성 책임, 송정민 책임, 유창우 책임 신용섭 선임, 최건 선임, 홍혜현 선임, 김용희 선임
				이인수 책임

서울시 영등포구 여의대로 128 LG트윈타워 LG전자㈜ CSR팀 | Email: [sustainability@lge.com](mailto:sustainability@lge.com) | Tel: 02-3777-3024



MEMBER OF  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM



본 보고서는 산림관리협의회(FSC® : Forest Stewardship Council) 인증을 받은 재료와 기타 관리된 재료로 만들어진 용지에 콩기름으로 인쇄되었습니다.

