

2021
카카오의
약속과 책임

kakao



About this report

보고서 개요

카카오는 더 나은 세상을 만들기 위한 회사의 약속과 책임 활동을 담은 ESG 보고서를 매년 발간하고 있습니다. 회사가 추진한 환경, 사회, 지배구조 측면의 성과를 본 보고서를 통해 투명하게 공개함으로써 이해관계자와 함께 소통하고자 합니다.

보고 기준

본 보고서는 국제 지속가능성 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 핵심적 부합 방법(Core Option)과 미국 지속가능성 회계기준인 SASB의 Internet Media & Services 산업 표준에 따라 작성하였으며, 재무 성과는 별도 언급이 없을 경우 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결 기준으로 작성하였습니다. 카카오는 UN Global Compact 회원사로 인권·노동·환경·반부패 분야의 10대 원칙 준수와 지속가능발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals) 달성을 위한 이행 활동을 반영하고 있습니다.

보고 기간

보고 기간은 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일까지입니다. 2021년 이전 또는 2022년 상반기 정보가 일부 포함되었으며, 보고서 내 별도 표시하였습니다. 정량 성과의 경우 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년(2019년~2021년) 수치를 제공하고 있습니다.

보고 범위

재무 성과는 연결 기준, 비재무 성과는 카카오 국내 사업장을 중심으로 보고하였습니다. 일부 환경 및 사회 성과의 경우 주요 계열회사의 성과를 포함하고 있습니다.

보고서 검증

카카오는 보고서 작성 프로세스와 공개된 정보의 신뢰성 확보를 위해 독립된 검증 기관인 로이드인증원으로 부터 제3자 검증을 받았습니다. 적용된 검증 기준은 AA1000AS v3 Moderate Level, Type2입니다.

보고서 문의처

보고서에 대한 문의사항은 아래로 연락 주시기 바랍니다.

카카오 ESG 사업실

이메일: esg@kakaocorp.com

Contents

Part 1. Introduction

- 04 존재 이유와 카카오스러움
- 05 ESG위원회 위원장 메시지
- 06 CEO 메시지
- 07 2021-2022 Highlights
- 09 카카오 소개
- 10 카카오의 비즈니스

Part 3. Sustainable Management

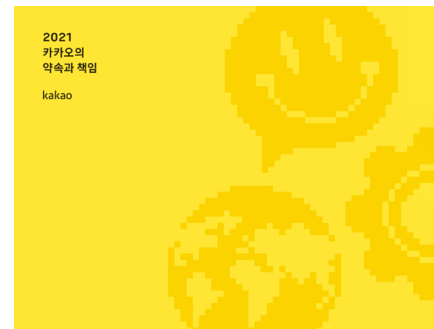
- 33 환경(Environmental)
- 34 환경경영 체계
- 35 기후변화 대응
- 36 친환경 데이터센터
- 38 환경영향 저감
- 39 친환경 서비스
- 42 사회(Social)
- 43 카카오 크루
- 53 파트너
- 60 이용자
- 74 커뮤니티
- 80 거버넌스(Governance)
- 81 기업 지배구조
- 85 리스크 관리
- 88 윤리경영

Part 2. Our Commitments to a Better World

- 14 더 나은 세상을 만들기 위한 카카오의 약속과 책임
- 16 함께 하는 성장을 위한 기술 혁신
- 28 건강한 디지털 사회를 위한 디지털 포용성

Part 4. Appendix

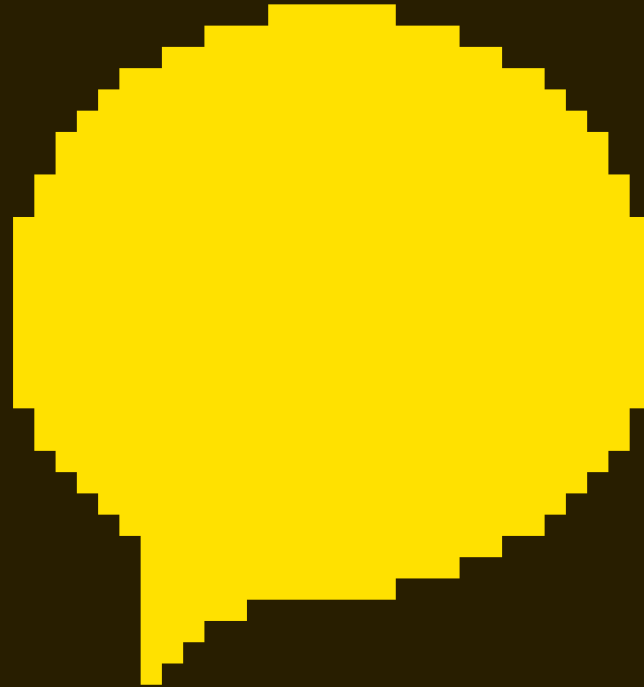
- 91 카카오 공동체 소개
- 93 이해관계자 소통
- 94 중대성 평가
- 95 성과 데이터
- 105 Reporting Methodology
- 106 GRI Contents Index
- 109 SASB 대조표
- 110 TCFD
- 111 UN SDGs
- 112 UN Global Compact
- 113 카카오 ESG 정책 및 규정
- 114 협회 가입 현황
- 114 주요 수상 내역
- 115 온실가스 검증의견서
- 116 제3자 검증의견서



Cover Story

환경·사회·지배구조 세 개의 축을 원동력으로 가치를 창출하는 카카오의 선한 디지털 기술과 사회적인 영향력을 디지털 화면의 본질인 픽셀로 표현하였습니다.

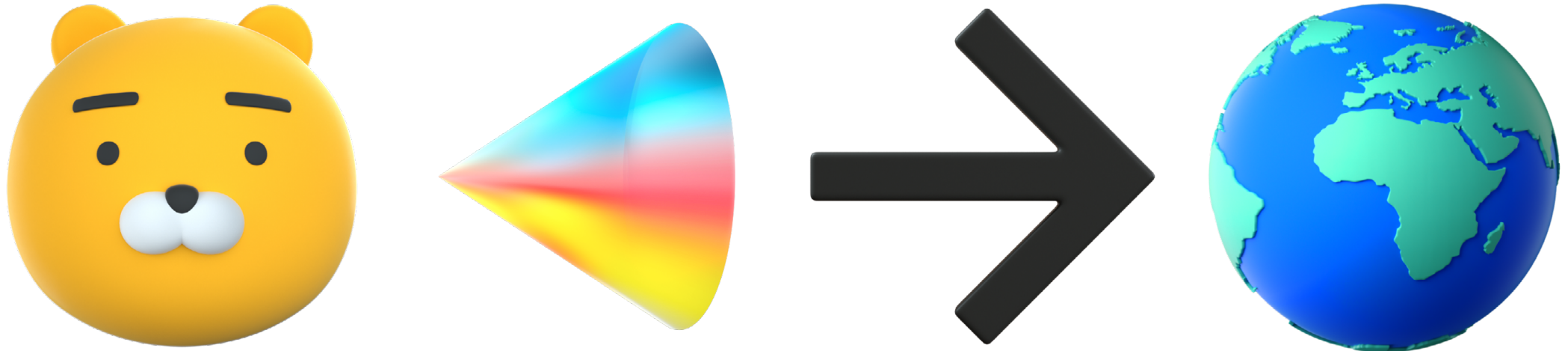
04	존재 이유와 카카오스러움
05	ESG위원회 위원장 메시지
06	CEO 메시지
07	2021-2022 Highlights
09	카카오 소개
10	카카오의 비즈니스



Part 1

Introduction

존재 이유와 카카오스러움



존재이유

One Kakao

기술과 사람이 만드는 더 나은 세상

Making a better world with people and technology

Kakao

연결을 넘어 의미있는 관계로

Building meaningful relationship beyond the connection

카카오스러움

가보지 않은 길을 두려워하지 않습니다

Willing to Venture

무엇이든 본질만 남기고 처음부터 다시 생각해봅니다

Back to Basics

나보다 동료의 생각이 더 옳을 수 있다는 믿음을 가집니다

Trust to Trust

스스로 몰입하고 주도적으로 일합니다

Act for Yourself

세상을 선하게 바꾸려고 노력합니다

Tech for Good

ESG위원회 위원장 메시지



안녕하십니까,

카카오 ESG위원회 위원장을 맡고 있는
최세정입니다.

먼저, 기술과 사람으로 더 나은 세상을 만들고자 하는 카카오의 여정에 관심과 지지를 보내주고 계신 주주·투자자·이용자 여러분 그리고 이 길을 함께 걷고 있는 파트너와 카카오의 구성원인 크루 여러분께 깊은 감사의 뜻을 전합니다.

카카오는 전문성과 독립성을 갖춘 이사회의 감독 아래, 책임 경영을 수행하고자 노력하고 있습니다. 특히, 2021년은 ESG 경영을 강화하기 위해 다양한 활동을 펼친 한 해였습니다. 기업지배구조현장을 제정하고 ESG위원회를 설립하여 건전한 지배구조 확립을 위한 초석을 마련하였으며, 유엔 글로벌 콤팩트(UNGC, UN Global Compact)에 가입하여 국제연합의 핵심가치인 인권, 노동, 환경, 반부패 분야의 10대 원칙을 준수하기 위해 노력하고 있습니다.

또한, 인간 중심 철학을 바탕으로 인권에 관한 국제 원칙을 준수하고, 디지털 플랫폼 사업자로서 디지털 인권을 보호하는 데 앞장서 왔습니다. 국내 민간 기업 중 처음으로 '중요발언 근절을 위한 원칙'을 발표하였으며, 카카오톡 서비스를 편리하고 안전하게 이용할 수 있도록 '카톡 안녕가이드'를 제정했습니다. 특히, 디지털 약자인 어르신과 아동·청소년을 위한 콘텐츠를 발행하는 등 모두가 이용할 수 있는 건전하고 안전한 디지털 세상을 만들기 위해 노력하고 있습니다.

카카오는 지배구조 선진화를 위한 지속적인 노력을 이어가고 있습니다. 주주 가치 제고를 위해 중장기 주주환원 정책을 처음 시행하기로 했습니다. 향후 3년간 별도 기준 잉여현금흐름의 15%에서 30%를 재원으로 설정하여 현금배당, 자사주 매입과 소각을 지속적으로 진행할 계획입니다. 또한, 전사 리스크 관리 규정을 고도화하고, 이사회와 ESG위원회 중심의 통합적 리스크 관리 체계를 구축함으로써 이사회 차원의 전략적 리스크 관리 기능을 강화하였습니다.

카카오 공동체 전반의 지속가능한 성장을 위한 노력도 아끼지 않을 계획입니다. 2022년 1월에 지속가능성 관점에서 공동체 전략 방향을 조율하고 지원하는 역할을 수행하는 공동체 얼라인먼트센터(CAC, Corporate Alignment Center)를 설립하였습니다. 카카오는 CAC를 중심으로 공동체의 사회적 역할에 대해 고민하고, 경영진과 임직원들의 윤리 의식을 강화해 나갈 예정입니다.

특히, 지난해 사회 여러 분야에서 카카오 공동체에 보내주시는 목소리를 겸허하게 듣고, IT산업을 이끌어가는 대표 기업으로서 보다 실질적인 상생안을 마련하고자 논의를 거듭했습니다. 사회가 카카오에게 요구하는 상생은 카카오가 해야 하는 숙제가 아닌, 위대한 기업으로 나아가기 위해 필수로 갖춰야 할 본질이며 다양한 파트너들이 직접적인 수혜를 실감하고 함께 성장하는 것이라는 생각으로 방향성을 고민했습니다. 이에 따라, 카카오와 주요 계열사는 파트너들이 디지털을 활용해 지속가능한 성장을 할 수 있도록 소상공인 및 지역 파트너, 디지털 콘텐츠 창작자, 공연 예술 창작자, 모빌리티 플랫폼 종사자, 스타트업 및 사회혁신가, 지역사회, 이동·디지털 약자 지원 등에 향후 5년간 3,000억 원의 상생 기금을 본격적으로 활용할 방침입니다.

또한, 환경 및 기후변화 이슈에 적극 대응하기 위해 환경 원칙을 제정하고, 2040 넷제로 선언 및 이행 체계 마련을 통해 글로벌 기준에 부합하는 기후변화 대응 전략을 구축하고자 합니다. 카카오는 기업활동 과정에서 발생하는 탄소배출을 줄여 나가는데 그치지 않고, 카카오의 파트너와 이용자, 나아가 우리 사회 구성원 모두가 기후변화 대응에 참여할 수 있도록 노력할 것입니다.

카카오는 다양한 사회 구성원과 상생하기 위해 지속적인 ESG 활동을 펼치고, 이를 카카오의 약속과 책임 보고서를 통해 투명하게 공개할 계획입니다. 이를 통해 이해관계자의 신뢰를 높이고 건강한 지배구조 문화를 확산하겠습니다. 앞으로도 더 나은 세상을 만들기 위한 카카오의 끊임없는 도전에 지속적인 관심과 격려 부탁드립니다.

감사합니다.

최세정

ESG위원회 위원장

최세정

CEO 메시지



안녕하십니까,

카카오 대표
남궁훈입니다.

기술과 사람이 만드는 더 나은 세상을 꿈꾸는 카카오의 다양한 활동을 담고 있는 카카오의 약속과 책임 보고서 두 번째 발간을 맞아 인사드립니다.

코로나19 팬데믹 장기화로 우리 모두가 달라진 일상을 맞이한 지 벌써 2년이 되었습니다. 카카오는 우리의 기술과 서비스가 국민의 안전과 건강을 지키는 데 활용될 수 있도록 지속적인 노력을 기울여 왔습니다. 카카오톡에 잔여백신 현황 및 실시간 예약이 가능한 잔여백신 예약 시스템을 개발하고, 카카오톡을 통해 국민지원금 사용자 검색 지원과 선별진료소 혼잡도 정보를 제공하는 등 코로나19 극복을 위한 사회적 노력에 적극 동참했습니다. 또한, 코로나19 관련 정확한 정보를 전달하기 위해 카카오톡과 포털 다음에 코로나19 현황판 서비스를 제공하고, 코로나19 관련 키워드로 뉴스를 받아볼 수 있도록 뉴스봇 채널을 개편하는 등 포스트 코로나를 앞당기기 위한 노력을 지속했습니다.

사업 측면에서도 코로나19 팬데믹의 장기화는 경영 환경의 불확실성을 증가시켰습니다. 하지만 카카오는 이와 같은 위기 상황 속에서도 급격히 변화하는 환경에 적응하며 성장을 위한 노력을 펼쳐왔습니다.

그 결과, 2021년 연간 매출은 전년 대비 약 48% 증가했고, 영업이익은 약 31% 성장했습니다. 이는 기존 사업의 안정적 성과와 신사업 매출 신장에 따른 결과입니다. 플랫폼 부문은 광고 상품간 매출 선순환 효과와 커머스 거래액 성장이 지속되며 특비즈 매출이 늘고, 모빌리티, 금융, 결제 서비스가 성장하면서 약 46%의 매출 상승을 이뤄냈습니다. 콘텐츠 부문은 글로벌 스토리 플랫폼의 오리지널 IP 확대로 거래액이 증가했고, 신규 게임 출시와 흥행 등에 힘입어 전년 대비 약 50% 상승했습니다.

2022년 카카오는 미래 10년을 위한 시즌2의 키워드를 'Beyond Mobile', 'Beyond Korea'로 정의하고 새로운 항해에 나섭니다.

카카오는 강점을 갖고 있는 텍스트 기반의 메타버스 등 새로운 분야와 미지의 영역에 도전하고, 카카오의 여러 사업과 서비스의 형태를 글로벌 진출에 용이한 구조로 재구성해 카카오의 국내외 성장을 일궈 나갈 계획입니다. 또한, 카카오는 카카오키키즈, 카카오펀터테인먼트, 카카오피코마 등 다양한 공동체들과의 협력을 통해 글로벌 거점을 확보하고 시너지를 발휘해 점유율을 확장시켜 나갈 계획입니다. 이를 바탕으로 해외 매출 비중을 10%에서 3년 안에 30%로 확대하고, 올해 카카오 공동체의 해외 매출을 전년 대비 40% 이상 끌어올리고자 합니다.

지금까지 카카오가 걸어온 길을 돌이켜 보면, 끊임없는 도전을 통해 많은 성장을 일궈냈지만, 그 과정에서 성장통을 겪었습니다. 또한, 기업이 준수해야 할 사회적 책임 역시 무겁게 받아들이고 있습니다. 우리 사회는 카카오가 새로운 기술을 통해 미래를 개척하고, 그 과정에서 다양한 이해관계자와 함께 성장하는 모습을 바라고 있습니다. 앞으로 우리 사회가 본래부터 카카오에 기대하는 미래 지향적 혁신을 만들어 나가고, 한국이라는 시작점을 넘어 글로벌 시장이라는 새로운 땅을 개척해나갈 것을 약속드립니다.

앞으로도 카카오는 '기술과 사람이 만드는 더 나은 세상'을 만들기 위해 최선의 노력을 다하고자 합니다. 이를 위한 카카오의 여정에 많은 관심과 지지를 보내주시는 주주, 투자자, 이용자, 파트너, 지역사회 그리고 크루 여러분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다. 세상을 선하게 바꾸려는 카카오의 노력과 글로벌 영토 개척에 앞으로도 많은 응원을 부탁드립니다.

감사합니다.

카카오 대표
남궁훈

2021-2022 Highlights

기후변화 대응 전략 및 목표 수립

2022년 4월, 카카오는 전 세계적 기후 위기에 공감하고, 기후변화 대응에 동참하기 위해 2040년 Net Zero 달성 목표를 선언하였습니다. 목표 달성을 위해 2030년까지 2021년 대비 Scope 1, 2 배출량을 40%, Scope 3 배출량을 17% 감축할 중기 계획을 수립하였습니다.

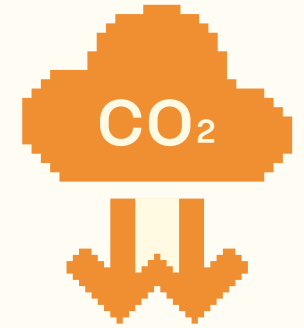


2040 NET ZERO

글로벌 환경 이니셔티브 참여

2022년 4월, SBTi¹⁾ Commitment Letter를 통해 과학기반 탄소 감축 목표 설정 이니셔티브 참여를 공식 선언하였습니다. 더불어 TCFD 권고안에 대해 지지 선언함으로써 향후 Net Zero 목표에 따른 회사의 대응 활동을 투명하게 공개할 것을 약속했습니다.

1) Science Based Targets initiative의 약자로, 파리협정 목표에 부합하는 과학기반 온실가스 배출 감축 목표를 설정하기 위한 지침과 방법론을 제공하여 기업의 기후행동을 강화하는 자발적 이니셔티브



SBTi, TCFD

인권영향평가 실시

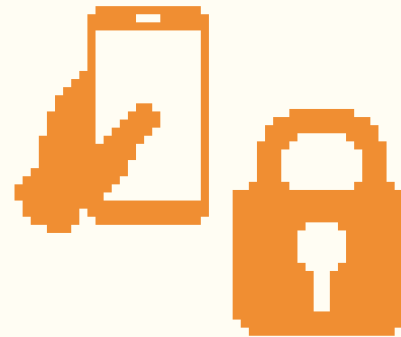
2021년 상반기 인권경영선언문 제정, UNGC 가입을 통해 인권 보호를 위한 회사의 방향성을 확립한 데 이어, 2022년 사업의 특성을 고려한 잠재 인권 리스크 분석을 실시하고, 크루와 일부 협력사를 대상으로 인권영향평가를 실시했습니다.



HUMAN RIGHTS

이용자 안전을 위한 가이드 제작

카톡 안녕가이드, 어린이를 위한 알기 쉬운 개인정보 처리방침 콘텐츠 등을 제작하여 이용자 안전을 위한 원칙과 문제 상황 시 대처 방법을 이해하기 쉽게 안내하였습니다.



카톡 안녕가이드

ESG 공동 펀드 조성

카카오는 100억 원을 출자하여 ESG 공동 펀드를 ICT 업계 최초로 조성하는 데 참여하였습니다. 총 200억 원 규모의 펀드를 통해 ESG 분야 혁신 스타트업에 투자하고자 하며, 2021년 12월 기준 3개의 스타트업에 총 30억 원의 투자를 진행하였습니다.



100억 원 출자

파트너 상생 강화

카카오는 모두가 공존하고 함께 성장하는 포용적 생태계를 만들기 위해 카카오 공동체와 함께 향후 5년간 총 3,000억 원의 상생 기금을 마련했습니다. 소상공인 및 지역 파트너, 콘텐츠 창작자, 모빌리티 플랫폼 종사자, 사회혁신가 등 생태계 구성원 지원에 활용할 예정입니다.



향후 5년간
3,000억 원

크루 보상 확대

2021년 5월, 크루와 함께 성장할 수 있는 인센티브 제공을 위해 총 2,506명의 크루에게 주식매수선택권(스톡옵션) 47만 2,900주를 부여하였습니다. 2021년에는 1년 이상 재직한 크루에게 200주, 6개월 이상 1년 미만 재직한 크루는 100주를 부여하였으며, 2021년을 시작으로 3년간 1인당 최대 600주를 부여할 계획입니다. 부여한 주식매수선택권은 2년 재직 이후 50%, 3년 재직 후 100%를 행사할 수 있습니다.



스톡옵션
472,900주

오픈소스 관리 서비스 공개

오픈소스 관리 서비스인 OLIVE Platform을 카카오 계정 이용자라면 누구나 무료로 사용할 수 있도록 Github¹⁾에 공개하였습니다. 2022년 1월 기준, 총 390여 개의 프로젝트가 관리 중에 있습니다.

1) 분산 버전 관리 툴인 깃 저장소 호스팅을 지원하는 웹서비스로 세계 최대 오픈소스 커뮤니티



OLIVE
PLATFORM

주주 환원 정책 제정

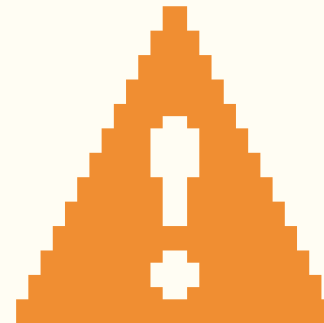
2022년 2월, 카카오는 주주가치 제고를 위해 주주 환원 정책을 제정했습니다. 향후 3년 동안 카카오 별도 기준 잉여현금흐름의 15~30%를 재원으로 활용하여 현금 배당 및 자사주 매입과 소각에 사용할 계획을 수립하였습니다.



잉여현금흐름
15~30%

전사 통합 리스크 관리 체계 구축

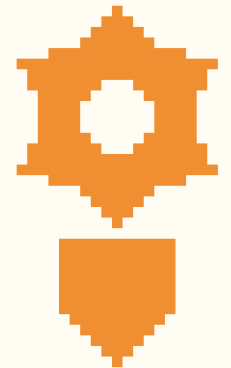
경영활동 전반에서 발생할 수 있는 재무 및 비재무 리스크를 전문적이고 효율적으로 관리하기 위해 리스크관리규정을 제정하였습니다. 이를 통합하는 전사 리스크관리책임자를 지정하여 리스크 관리 기본 계획을 효과적으로 시행하고자 합니다.



RISK
MANAGEMENT

ESG 우수성 글로벌 인정

카카오는 DJSI World 지수에 IMS(Interactive Media, Services & Home Entertainment) 산업군 최초로 편입되었으며, MSCI A등급, KCGS 통합 A등급으로 평가받는 등 ESG 우수성을 인정받았습니다.



DJSI
MSCI KCGS

카카오 소개

카카오는 전문화된 인력, 기술력, 콘텐츠 경쟁력, 높은 모바일 트래픽을 바탕으로 글로벌 모바일 및 인터넷 시장에서 혁신적인 라이프 서비스를 제공하는 '모바일 라이프 플랫폼'입니다. '기술과 사람이 만드는 더 나은 세상'이라는 미션 아래 우리의 생활을 둘러싼 모든 것을 연결하며, 실시간 상호 소통이 가능한 환경을 만들기 위해 회사의 모든 역량을 집중합니다.

회사 정보

2021년 12월 31일 기준

재무성과

2021년 12월 31일 기준

주요 공동체²⁾ 현황

2021년 12월 31일 기준

글로벌 네트워크

2021년 12월 31일 기준

회사명

kakao

주식회사 카카오 (Kakao Corp.)

설립연도

1995년 2월 16일

(주식회사 카카오와 합병일: 2014년

10월 1일)

대표이사¹⁾

남궁훈

본사 위치

제주특별자치도 제주시 첨단로

242(영평동)

임직원 수

3,472명

매출액

6조 1,367억 원

영업이익

5,949억 원

신용등급

한국기업평가 AA

(등급 전망: 긍정적)

kakao³⁾
ENTERTAINMENT

kakaopay

kakaogames

kakaomobility

kakaobank

kakaopiccoma

kakaoinvestment

kakaenterprise

Krust
UNIVERSE

GROUND X

kakaoadventures

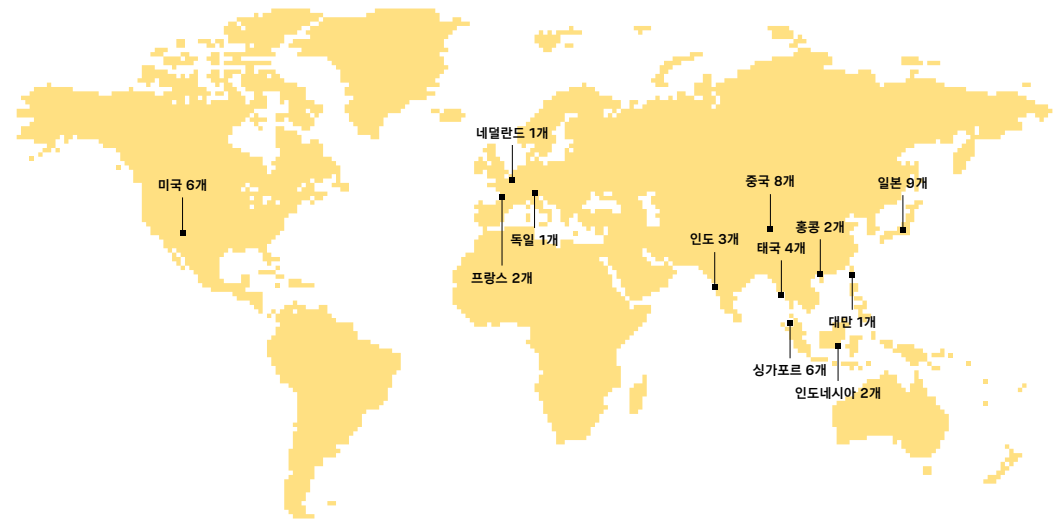
kakaobrain

KnWorks

dktechin

Linkage Lab

카카오는 전 세계 12개 지역에 45개 계열회사가 진출하여 글로벌 네트워크를 운영하고 있습니다.



1) 2022년 3월 29일 개최된 제27기 정기 주주총회에서 이사로 선임되었으며, 당일 열린 이사회에서 신규 대표이사로 선임됨

2) 공동체는 카카오 그룹의 계열회사를 의미하며, 개별 공동체에 대한 소개는 본 보고서 91~92페이지 참조

3) 2021년 3월 1일부로 카카오M과 카카오페이가 카카오엔터테인먼트로 합병되었으며, 2021년 9월 1일부로 카카오엔터테인먼트와 멜론과의 합병 절차가 완료됨

카카오의 비즈니스

카카오는 새로운 소통 방식을 선도하는 커뮤니케이션 플랫폼, 다양한 콘텐츠를 만날 수 있는 콘텐츠 플랫폼, 소셜 기반 게임 플랫폼, 생활 속 연결의 가치를 실현하는 라이프 플랫폼, 원하는 정보를 가장 쉽게 만날 수 있는 검색 플랫폼 등 다양한 영역의 서비스를 제공합니다.

플랫폼 비즈니스

2021년 12월 31일 기준

특비즈

국내 1위 메신저인 카카오톡을 중심으로 다양한 모바일 서비스를 제공합니다. 카카오톡을 중심으로 한 모바일 생태계 안에서 다양한 사업들과 시너지를 발휘합니다.



카카오톡

메신저 기능을 넘어 다양한 서비스를 통해 새로운 관계 형성을 지원하며 더욱 편리한 일상을 만들어 가는 생활 플랫폼으로 채팅, 보이스톡, 페이스톡, 오픈채팅, 이모티콘, 메일, 캘린더, 서랍, 콘텐츠, #검색, TV, 지갑 등의 다양한 서비스 제공

월간 활성 사용자 수(MAU): 국내 4,704만 명, 글로벌 5,345만 명

Kakao Bizboard

카카오 비즈보드

카카오톡 채팅탭, 공동체 주요 서비스의 트래픽을 기반으로 한 특에서의 발견을 시작으로 애드뷰, 채팅, #탭 검색 등 다양한 비즈니스 솔루션과 프리미엄 랜딩페이지를 제공하며, 구매, 예약 등의 액션까지 완료하게 하는 맞춤형 성과형 디스플레이 광고

포털비즈

포털 사이트 다음을 통해 검색, 이메일, 커뮤니티 등 다양한 인터넷 기반의 서비스를 제공합니다. 카카오 생태계에 존재하는 풍부한 콘텐츠를 바탕으로 고도화된 검색 기술을 적용하여 이용자에게 만족감을 주는 경험을 선사합니다.



다음

국내 대표 인터넷 포털로 검색, 이메일, 커뮤니티 등 인터넷 기반 서비스를 제공하는 플랫폼

월간 활성 사용자 수(MAU): 모바일 2,000만 명, PC 2,500만 명



카카오톡 선물하기

카카오톡 친구들과 메시지 보내듯 선물을 주고받고, 높은 접근성과 편리한 사용성을 기반으로 '선물'의 의미와 목적에 맞는 특화된 경험을 제공하는 모바일 메신저 기반의 커머스 플랫폼 비즈니스

월간 활성 사용자 수(MAU): 2,532만 명



카카오톡 스토어

판매자 누구나 카카오톡 내에 상점을 개설하여 판매하고, 다양한 카카오톡 비즈니스 솔루션과 연결하여 고객의 자발적인 공유와 구매로 이어지게 만드는 차별화된 중개 플랫폼

연간 거래액: 9,671억 원, 연간 구매자 수: 518만 명



브랜드

'글이 작품이 되는 공간'이라는 슬로건 아래 운영 중인 콘텐츠 퍼블리싱 플랫폼으로, 심사를 거친 작가들이 생산하는 양질의 콘텐츠를 제공하는 서비스

누적 등록 작가 수: 약 5만여 명



특채널

카카오톡 메시지를 통해 정보, 브랜드 소식, 프로모션, 공지 등의 콘텐츠를 제공하는 메시지형 광고 비즈니스



카카오메이커스

수요를 먼저 파악하는 공동 주문과 재고를 남기지 않는 주문 제작 방식으로 국내 제조업 문제 해결을 돕는 서비스



카카오스토리

카카오톡 친구들과 함께 풍부한 사진, 영상, 글을 통해 일상을 공유하는 서비스

모빌리티

이동을 넘어 생활의 모든 순간에 모빌리티 서비스를 활용함으로써 사람, 사물, 그리고 서비스의 이동을 최적화하고 더 자유롭고 편리한 이용자의 경험을 제공합니다.

**카카오 T**

택시, 주차, 내비게이션, 대리운전, 전기자전거, 기차, 버스 등 다양한 이동 서비스를 제공하는 MaaS(Mobility-as-a-Service) 플랫폼

누적 가입자 수: 3,000만 명 이상

**카카오 내비**

방대한 이동 데이터 기반의 24시간 차량 흐름 분석, 1분 단위의 빠르고 정확한 길안내 서비스와 함께 방문 정비, 방문 세차, 내차 팔기 등의 '내차 관리' 서비스를 제공하는 카오너를 위한 원스톱 플랫폼

테크핀·금융

카카오페이는 생활 전반에 이르는 기술을 기반으로 새로운 금융 서비스를 만들며, 카카오톡을 활용한 송금, 결제 서비스와 투자, 보험까지 그 영역을 확대하고 있습니다. 카카오뱅크는 사용자 중심 혁신 기술을 통한 인터넷은행으로 또 하나의 은행이 아닌 은행의 새로운 시작입니다.

**카카오페이**

대한민국 최초 모바일 간편결제를 시작으로 송금, 청구서, 멤버십, 투자, 대출, 보험 등 다양한 분야에서 기존 금융 활동의 불편을 해소하며, 카카오페이 하나면 다 가능하게 하는 전 국민의 생활 금융 플랫폼 서비스

누적 가입자 수: 3,700만 명 이상
연간 거래금액: 약 100조 원

**카카오뱅크**

인터넷전문은행으로 IT 기술과 쉬운 사용성으로 기존의 금융 서비스를 혁신하는 새로운 금융 플랫폼

월간 활성 이용자 수(MAU): 1,524만 명
수신 및 여신 규모: 수신 30조 원, 여신 25.9조 원

콘텐츠 비즈니스

2021년 12월 31일 기준

게임

친구들과 함께 즐기는 게임 서비스를 제공함으로써 다양한 게임에 대한 재미와 관심, 참여율을 높이고 다수의 히트작을 탄생시키며 게임 시장을 주도하고 있습니다.

kakaogames**카카오게임즈**

모바일 게임, PC 온라인 게임, VR 등의 플랫폼을 아우르며 국내외 시장에 다양한 장르의 게임 및 콘텐츠를 제공하는 서비스

IP비즈니스

음악, 드라마, 영화, 공연 등의 다양한 장르와 뮤지션, 배우 등이 블렌딩된 콘텐츠는 글로벌 플랫폼 네트워크를 통해 차원이 다른 '즐거움과 경험'을 제공하고 있습니다.

kakao

ENTERTAINMENT

카카오엔터테인먼트

<음악 콘텐츠>

아티스트와 음원의 기획, 제작 투자, 유통을 통해 국내 독보적 음원 유통 점유율 확보 및 글로벌 유통망 확장

<영상 콘텐츠>

최고의 크리에이터, 탤런트와 함께 모바일, TV, 스크린을 넘나드는 오리지널 영상 콘텐츠 사업 가속화

<매니지먼트 사업>

콘텐츠의 핵심IP인 아티스트/셀러브리티 매니지먼트 사업의 산업화

오리지널 영상 콘텐츠 80개 타이틀 이상

Melon

멜론

2004년 론칭 이후 음악과 IT 기술을 접목한 차별화된 서비스로 시장 리더십을 구축해 온 국내 대표 뮤직 플랫폼

유료 가입자 수: 500만 명 이상

전체 가입자 수: 3,300만 명 이상

KAKAO FRIENDS

카카오프렌즈

모바일 메신저 카카오톡 이모티콘으로 출발, 실생활 곳곳에서 일상에 즐거움을 줄 수 있는 다양한 라이프스타일 상품을 선보이며 소비자들에게 차별화된 브랜드 경험을 제공

유료콘텐츠

대한민국에서 가장 많은 스토리 IP를 보유하며 웹툰, 웹소설 등을 유기적으로 아우르는 콘텐츠 서비스를 제공합니다.



카카오페이지

대한민국 대표 스토리 엔터테인먼트 서비스로 웹툰, 웹소설과 도서, VOD서비스 등을 아우르는 종합 콘텐츠 플랫폼



카카오웹툰

세계 최초로 '웹툰'을 선보인 '다음웹툰'을 전신으로 하며, 2021년 8월 글로벌 원빌드 플랫폼 '카카오웹툰'으로 확대 개편한 IP 콘텐츠 서비스

카카오페이지&카카오웹툰 기준

누적 오리지널 IP 수: 1만여 개

해외 공급되는 IP 수: 2,500여 개



픽코마

카카오의 일본 법인 카카오피코마에서 운영하는 만화 플랫폼

월간 활성 이용자 수(MAU): 830만 명

기술·테크

2021년 12월 31일 기준

B2B·AI

비즈니스와 일상에 AI 기술을 더하여 더 편리하고 즐거운 세상을 만들어갑니다. 축적된 AI·빅데이터·클라우드·검색 기술과 서비스 운영 노하우를 결합해 혁신적인 비즈니스 서비스로 한층 더 진화시키고 있습니다.

kakaoenterprise

카카오엔터프라이즈

<카카오 i>

음성, 시각, 대화, 추천, 번역 등 다양한 AI 기술의 집약체로 다음뉴스/검색, 카카오맵, 카카오 T, 카카오페이지, 카카오TV 등 수많은 서비스에 적용된 통합 AI 플랫폼

<카카오워크>

AI/검색 기술과 업무에 꼭 필요한 기능을 탑재한 올인원 종합 업무 플랫폼

<카카오 i 클라우드>

카카오의 운영 노하우를 바탕으로 다양한 기술, 플랫폼을 연결하고 안정적이고 편리한 클라우드 서비스를 제공하는 기업용 클라우드 플랫폼

<카카오 i 커넥트 특&커넥트 센터>

의료, 물류, 금융, 생활 인프라 등 다양한 산업 분야의 고객센터에 카카오톡 채널, 챗봇 및 음성봇을 결합한 AI 기반의 고객 응대 플랫폼

kakaobrain

카카오브레인

차세대 성장 동력 확보를 위해 국내 AI 생태계 선순환 구조를 만들 수 있는 클라우드, 음성, 메타러닝, 자연어 처리, 영상 처리 등의 플랫폼 및 AI 기술 개발



클레이튼

블록체인 기술 대중화를 위해 기존 블록체인 플랫폼의 이용자 경험(UX) 한계점을 개선하면서 직관적이고 쉬운 개발 환경과 뛰어난 성능을 갖춘 크리스트 유니버스의 퍼블릭 블록체인 플랫폼

Klip Drops

클립 드롭스

디지털 아트 큐레이션 갤러리, 다양한 디지털 아트를 누구나 손쉽게 일상에서 접하고 소유할 수 있도록 유통하는 그라운드X의 서비스

- 14 더 나은 세상을 만들기 위한 카카오의 약속과 책임
- 16 함께 하는 성장을 위한 기술 혁신
- 28 건강한 디지털 사회를 위한 디지털 포용성



Part 2

Our Commitments to a Better World

더 나은 세상을 만들기 위한 카카오의 약속과 책임

선한 디지털 기술과 사회적 영향력으로

오늘보다 더 나은 세상을 만드는

카카오의 약속과 책임

카카오는 기업이 선한 의지를 갖는다면 앞으로 우리가 살아갈 세상에 좋은 변화를 이끌어 낼 수 있으며, 적극적으로 사회문제를 해결하는 주체가 될 수 있다고 생각합니다.

카카오만의 방식으로 사회문제를 해결하고 새로운 가치를 창출하는 주체자 역할을 강화하기 위해 지난 2021년 5월, 카카오는 회사의 첫 ESG 보고서를 통해 이해관계자 여러분에게 '카카오의 약속과 책임'을 공개하고 앞으로의 10년을 계획하는 카카오 시즌2를 시작했습니다.

지금까지 카카오가 걸어온 길을 돌이켜 보면 많은 성장을 일궈냈지만, 그 과정에서 성장통을 겪었고, 기업이 준수해야 할 사회적 책임의 무게도 느꼈습니다. 이해관계자 여러분께 공개한 카카오의 약속과 책임을 실현하기 위해 지난 한 해 노력한 활동과 성과를 보고서를 통해 투명하게 공개하며, 앞으로도 이해관계자와 함께 성장하고 우리 사회가 카카오에 기대하는 미래 지향적 혁신을 만들어 나갈 것을 다시 한 번 약속드립니다.

더 나은 세상을 만들기 위한 카카오의 약속과 책임

- 카카오만의 방식으로 '사회문제를 해결'하겠습니다.
- 카카오는 '함께 하는 사람들과 성장'하겠습니다.
- 카카오는 '디지털 사회에서 책임'을 다하는 기업이 되겠습니다.
- 카카오는 '지구 환경을 위해 앞장'서는 기업이 되겠습니다.

더 나은 세상을 만들기 위한 카카오의 약속과 책임

중점 분야	사회문제 해결을 위한 약속과 책임	함께 성장을 위한 약속과 책임	디지털 사회를 위한 약속과 책임	지속가능한 환경에 대한 약속과 책임
실천 분야	서비스와 기술을 통한 사회문제 해결	크루 가치 증진	디지털 접근성 제고 및 리터러시 향상	기후변화 대응
	소셜임팩트 창출	파트너 동반성장	알고리즘 윤리 확립	자원 절약 및 환경 보호
		건강한 IT 생태계 조성	이용자 보호	그린디지털 구축
			개인정보보호 및 데이터 보안	

<카카오의 약속과 책임 이행 현황>

▲ 계획 이행을 위한 기반 마련 ■ 계획에 따른 활동 추진 ● 추진 중인 활동의 성과 창출

약속과 책임		추진 계획	2020-2021 주요 성과	달성 현황	
사회문제 해결	서비스와 기술을 통한 사회문제 해결	이용자 참여를 기반으로 의미 있는 사회 변화 추구	카카오의 기술을 활용한 이용자 참여 기반 사회문제 해결 프로그램 개발	· 서비스 개발 위한 내부 공감대 확산 · 사회문제 해결 기여 서비스 아이템 발굴 및 런칭 준비	▲ ● ●
	소셜임팩트 창출	사회문제 해결 성과의 측정과 관리	사회문제 해결 성과 측정 및 대상 프로그램 점진적 확대	· '사이좋은 디지털 세상' 프로그램의 사회적 가치 창출 성과 측정 및 관리 · 성과 측정 및 관리 프로그램 확대 추진	● ■ ●
함께 성장	크루 가치 증진	크루 인권 증진 및 근로 환경 개선	인권경영 추진 기반 구축, 크루 동기부여 및 가치 증진을 위한 제도 마련	· 인권경영선언문 제정 · 인권 실사 및 인권영향평가 프로세스 구축 · 크루 대상 인권 교육 실시 · 크루 대상 주식매수선택권(스톡옵션) 지급	● ■ ●
	파트너 동반성장	파트너 역량 강화 및 공급망 ESG 전파	콘텐츠 제작자(CP) 보호 및 성장 지원 제도 마련, 협력사 ESG 인식 확산	· 이모티콘 작가 저작권 교육 실시 · 글로벌 불법 콘텐츠 유통 대응 전담조직 신설 · 협력사 지속가능경영 가이드 제정 및 준수 동의서 징구 · 협력사 대상 윤리실천협약 체결	● ■ ●
	건강한 IT 생태계 조성	기술과 노하우 개방을 기반으로 건강한 IT 생태계 조성	카카오 기술과 노하우 개방을 위한 개발자 컨퍼런스, 오픈소스 공개	· if (kakao) 개최 · 오픈소스 관리 서비스 OLIVE Platform 출시 · 카카오-SKT 'AI·ESG·지식재산권' 상호 협력·개방	● ● ●
디지털 사회	디지털 접근성 및 리터러시 향상	모두가 디지털 혜택을 누리고 정보와 기술을 활용할 수 있는 환경 지원	서비스 전반의 접근성 제고 영역 발굴 및 개선 활동 추진	· 카카오톡 시각/청각 장애인 접근성 개선 · 카카오 기업 사이트 접근성 품질 인증마크 획득 · 청소년 및 노인을 위한 맞춤형 금융 서비스 제공	● ● ●
	알고리즘 윤리 확립	윤리에 입각한 AI 기술 활용	카카오 알고리즘 윤리 확립 및 실행 과제 개발	· AI 윤리 현장에 '아동과 청소년 보호 조항' 추가 · 증오발언 근절 원칙 수립 · 윤리적 이모티콘 창작 가이드 제정 및 배포	● ■ ●
	이용자 보호	서비스 이용 과정에서 발생 가능한 이용자 권리 침해 예방	서비스 이용자 권리 침해 예방을 위한 가이드 배포 및 예방 제도 도입	· 카톡 안녕가이드 제작 · 안전한 디지털 세상 사이트 운영 · 댓글 이용자 권리 보호 강화 활동 추진	● ● ●
	개인정보보호 및 데이터 보안	국내외 법규 준수 및 정보 침해 예방	개인정보보호 및 데이터 보안 거버넌스 강화	· ESG위원회 통한 이사회 수준의 개인정보보호 및 데이터 보안 이슈 관리/감독 · 어린이를 위한 알기 쉬운 개인정보 처리방침 제작	● ● ●
지속 가능한 환경	기후변화 대응	온실가스 감축 목표 기반 기후 영향 최소화	전사 환경경영 체계 기반 마련 및 중장기 온실가스 감축 목표 수립	· 환경경영시스템 인증(ISO 14001) 획득 · 2040 Net Zero 이행 목표 및 실행 방안 수립	● ■ ●
	자원 절약 및 환경 보호	친환경 오피스 및 데이터센터 운영	친환경 요소가 반영된 신규 오피스 및 데이터센터 구축	· 판교 알파돔시티에 친환경 건축물 인증 제도인 LEED 획득 위한 투자 실시 · 안산 데이터센터 친환경 설계 적용	● ■ ●
	그린디지털 구축	친환경 요소를 고려한 서비스 제공	친환경 요소가 반영된 서비스 추가 개발 및 운영	· 추가 서비스 개발 위한 내부 공감대 확산 · 장기적 서비스 발굴을 위한 아이템 발굴	▲ ● ●

함께 하는 성장을 위한 기술 혁신

카카오가 그리는 앞으로의 세상은,



AI를 통해 모두를 위한 무한한 가능성을 열어줍니다.



클라우드를 통해 가볍고 빠른 서비스를 제공합니다.



이동기술을 통해 누구나 편리하고 안전하게
이동할 수 있는 스마트한 도시를 만들어갑니다.



블록체인을 통해 신뢰할 수 있는 디지털 생태계를
이끌어갑니다.

카카오의 기술 혁신

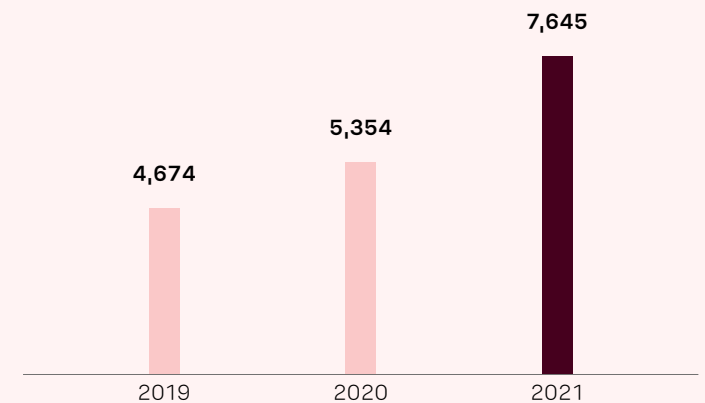
'기술과 사람이 만드는 더 나은 세상'

카카오는 기술 혁신을 통해 생활을 더욱 편리하게 하고, 투명하고 안전한 인터넷 세상을 실현하고자 합니다. 또한 이 여정을 통해 성취한 기술 성과를 바탕으로 카카오의 이용자, 파트너 및 개발 생태계에 있는 모든 구성원들과 함께 성장할 수 있는 비즈니스 생태계를 조성하는 것을 카카오 기술의 지향점으로 삼고 있습니다.

카카오의 현재와 미래 사업에 중요한 영향을 미칠 것으로 예상하는 주요 기술은 AI, 클라우드, 이동기술, 블록체인입니다. 카카오 및 공동체의 연구개발 담당조직에서 관련 기술을 연구하고 있으며, 다양한 파트너사와 공동 기술개발, 기술 제휴, 스타트업 투자 및 산학협력 등을 진행하고 있습니다. 카카오는 앞으로도 세계 최정상의 기술을 개발하기 위한 투자와 노력을 지속할 것입니다. 또한 카카오가 이룬 결실을 국내외 개발 커뮤니티와 나누어 성과를 공유하고 동반성장하기 위한 노력을 계속하겠습니다.

연구개발 비용

단위: 억 원





카카오는 AI를 통해 모두를 위한 무한한 가능성을 열어줍니다.

AI 추천 시스템

AI(Artificial Intelligence, 인공지능)는 사람의 지적 능력을 컴퓨터가 모방하여 인공적으로 구현하는 과학 기술로, 상황의 인지, 논리적 판단, 창의적 기능 수행 능력을 모두 포함합니다. 특히 정보 생산 속도가 빠르게 증가하고 있는 요즘, 우리의 일상 속에는 AI 기반 추천 기능이 활발히 이용되고 있습니다. 추천 시스템은 정보 필터링 기술의 일종으로 이용자가 원하는 것을 찾을 수 있고, 나아가 소비 취향을 다양화하여 새로운 취향도 발견할 수 있게끔 도와주는 기술입니다. 정보가 급증하면서 추천 시스템의 중요성은 더욱 증가하며, AI 기반 기술의 발전에 따라 추천 시스템 기술도 더욱 고도화되고 있습니다. 카카오는 대부분의 서비스에 추천 시스템을 적용하고 있으며, 이를 통해 이용자에게 새롭고 더 나은 정보 소비 경험을 제공하기 위해 노력합니다.

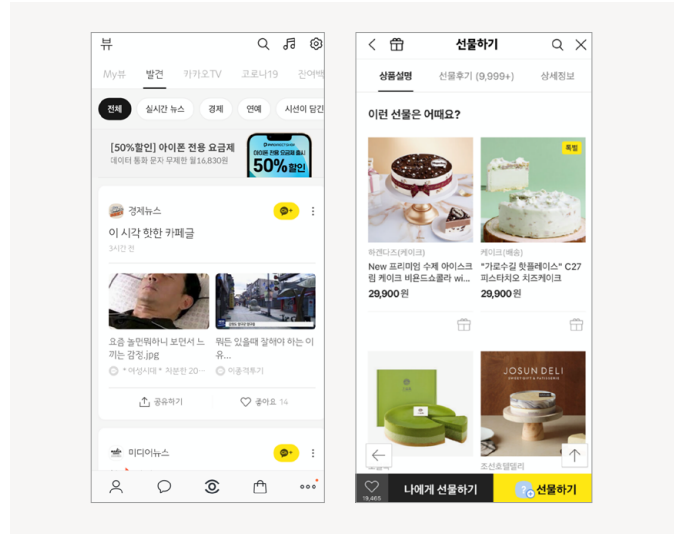
일상 속 추천 시스템의 변화

하나의 서비스에서 추천 시스템의 기여도는 점차 높아지고 있습니다. 이용자가 서비스를 통해 접하는 대부분의 정보는 추천 시스템을 통해 노출되고 있으며, 이에 따라 추천 시스템의 역할에도 변화가 생겼습니다. 과거에는 클릭 수, 체류 시간 등 이용자의 단기적 만족도를 올리는 게 역할이었다면, 현재는 재방문률과 재구매율 같은 장기적인 만족도를 높이는 역할로 바뀌고 있습니다. 이에 카카오 추천팀은 이용자의 장기적 만족도를 높이기 위해 이를 정량화할 수 있는 지표를 개발하고, AI 추천 알고리즘을 연구하고 있습니다. 이용자의 단기 만족도를 해치지 않으면서 추천 결과의 다양성을 높이는 방법, 다른 특성을 갖는 추천 알고리즘을 결합하는 방식 등을 활발하게 연구하며 실제 서비스에 적용하고 있습니다.

앞으로의 카카오 AI 추천

현재 카카오 AI 추천은 카카오가 연구 개발한 추천 시스템의 기술을 총망라한 것입니다. 일반적으로 알려진 추천 시스템의 핵심 기술인 콘텐츠 기반 필터링, 협업 필터링뿐만 아니라 추천 시스템이 완성된 제품으로 이용자에게 활용되기 위해 필요한 기술을 빠짐없이 포함하고 있습니다. 딥러닝을 기점으로 AI 기반 기술의 가능성이 커지면서 카카오 AI 추천이 제공하는 콘텐츠 소비 경험은 능동적 형태로 진화할 것입니다. 이용자가 경험하는 맥락에 대한 이해도 보다 깊어질 것이며, 이를 바탕으로 개인의 취향을 발견하는 기쁨은 더욱 커지게 될 것입니다.

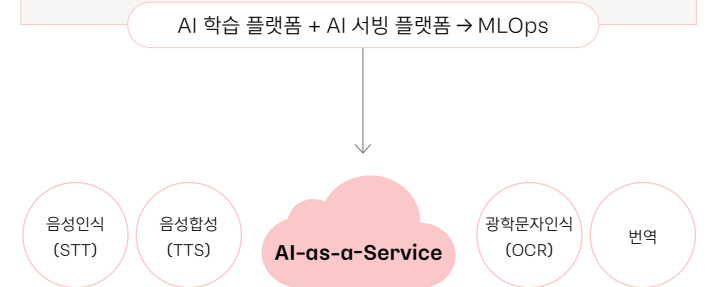
<카카오의 추천 서비스 (카카오 뷰의 발견 탭, 카카오톡 선물하기의 '이런 선물은 어때요?')>



AI 컴퓨터 비전·자연어 및 음성 처리 기술

카카오엔터프라이즈는 AI 기술 분야에 있어 사람의 시각적 능력을 수행할 수 있는 '컴퓨터 비전', 사람의 언어인 자연어를 기계가 이해하고 분석하는 '자연어 처리', 사람의 음성을 이해하거나 새롭게 생성하는 '음성 처리' 기술을 보유하고 있습니다.

<카카오엔터프라이즈 기술 분야>



Kakao i Engine을 별도의 개발 과정 없이 사용할 수 있는 서비스형 AI

AI 고객센터 플랫폼 '카카오 i 커넥트 센터'

카카오엔터프라이즈는 음성인식, 음성합성, 자연어 이해 등의 AI 기술을 접목시킨 AI 고객센터 카카오 i 커넥트 센터를 제공합니다. 카카오 i 커넥트 센터는 시간대 및 휴일에 상관없이 365일 24시간 고객 대응이 가능한 상담 센터입니다. AI 챗봇과 콜봇, 상담사 보조봇이 고객이 최적의 서비스를 받을 수 있도록 상담원의 업무를 지원하며, 상담원 업무 시간 이후를 책임집니다.

카카오엔터프라이즈가 보유한 우수한 수준의 음성 인식률, 자연어 인식률을 활용한 서비스로 마치 실제 상담원과 같은 AI 서비스를 구현하였으며, 고객의 오타나 신조어에도 강한 인식률을 보이며 자연스러운 상담을 진행하고 있습니다. 또한 이전 상담의 히스토리를 기억해 상담을 진행할 뿐만 아니라 상담 전후 카카오톡으로 알림톡을 전송해 고객의 편의성을 한층 높였습니다. 이러한 기술력을 바탕으로 이용자에게는 더욱 편리한 서비스를 제공하며, 기업에는 상담 업무 효율성을 제고하는 데 기여합니다.

<카카오 i 커넥트 센터 핵심 경쟁력>



완벽한
옴니채널 구현



고성능 AI 기반의
특성화 서비스



빠르고 탄력적인
서비스 도입

매끄럽고 자연스러운 대화 엔진 '디플로(DFLO)'

카카오 i 커넥트 센터는 카카오엔터프라이즈가 자체 개발한 고도화된 대화 엔진 디플로(DFLO)를 기반으로 운영됩니다. 디플로는 음성봇이 답변하는 도중 고객이 다른 질문을 하는 등 대화 중간에 말을 해도 자연스럽게 대화를 연결해 나가는 'Full Duplex' 환경을 지원함으로써 보다 효과적인 상담 업무가 가능하도록 합니다.

초거대 AI 모델 공개

최근 글로벌 AI 기업 OpenAI에서 개발한 대규모 언어 모델 GPT-3를 응용한 다양한 서비스가 등장하고 있습니다. GPT-3는 방대한 양의 데이터 셋과 매개변수를 갖춘 자연어 모델 기반의 딥러닝 시스템입니다. 인간과 AI가 자연어 기반으로 소통할 수 있는 AI 모델로 딥러닝의 한계를 끌어올려 차세대 AI 시대를 열었다고 평가받는 기술입니다. 카카오브레인은 GPT-3의 무한한 가능성을 한국어로 누릴 수 있는 'KoGPT'를 개발하여 이를 세계 최대 오픈소스 커뮤니티 GitHub에 공유했습니다.

한국어 초거대 AI 언어 모델 'KoGPT' 공개

카카오브레인의 KoGPT는 GPT-3 모델의 한국어 특화 버전으로 2021년 11월 기준 60억 개 매개변수와 2,000억 개 토큰의 한국어 데이터를 바탕으로 합니다. KoGPT는 주어진 문장의 긍정과 부정 판단, 긴 문장의 한 줄 요약, 문장 추론을 통한 결론 예측, 질문의 문맥을 이해한 답변 등 모든 언어 과제를 수행합니다. 맥락에 따라 자동으로 글쓰기가 가능해 높은 수준의 언어 과제를 해결함으로써 다양한 분야에 활용이 가능합니다. 예를 들어 쇼핑 상품평을 분석한 후, 한 줄로 요약하거나 내용이 긍정적인지 부정인지 판단할 수 있습니다. 또한 전공 서적을 학습시키고 관련 지식을 물어보면 문맥을 이해하여 똑똑하게 답변할 수 있습니다. 카카오브레인은 KoGPT를 오픈소스로 개방하여 일반 대학이나 스타트업 등의 기술 접근성을 제고하는 데 기여하고 있습니다. 또한 향후 지속적으로 초거대 한국어 AI 언어 모델을 발표함으로써 혁신 기술을 공유하고, 국내 IT 발전과 연구 활성화에 기여하며 다양한 사회문제를 함께 해결하기 위해 노력하고자 합니다.

초거대 AI 멀티모달 모델 'minDALL-E' 공개

'minDALL-E'는 카카오브레인이 KoGPT를 공개한지 한달 만에 오픈소스로 공개한 모델로 텍스트와 이미지를 동시에 이해하는 멀티모달 AI 모델입니다. 이용자가 텍스트로 명령어를 입력하면 실시간으로 원하는 이미지를 만들어 주는 이미지 생성 모델입니다.

명령어:

[나무에 매달린 녹는 시계]를 '살바도르 달리 화가 스타일'로 그려줘.

결과값:



1) 데이터 수신 중에도 데이터 송신이 가능한 양방향 통신 방식으로, AI와 동시에 이야기를 주고 받을 수 있는 환경



카카오는 클라우드를 통해 가볍고 빠른 서비스를 제공합니다.

클라우드 컴퓨팅 서비스

클라우드 컴퓨팅은 인터넷을 통해 데이터베이스, 소프트웨어 및 서버 등 IT 리소스에 접근하는 방식을 의미합니다. 카카오는 더 많은 사람들이 간편하게 서비스를 만들고, 운영을 자동화할 수 있도록 클라우드 기술을 진화시키고 있습니다.

서버리스 클라우드 플랫폼 운영

서버리스(Serverless) 컴퓨팅은 서비스의 상태 변화를 나타내는 특정 이벤트(Event)가 발생할 때 이용자가 서버 관리를 하지 않아도 원하는 기능을 자동으로 실행하는 방식을 의미합니다. 카카오는 카카오 내 모든 클라우드 서비스의 이벤트를 수집하여 각종 서비스들을 연결하고, 필요한 곳에 민첩하게 전달할 수 있는 이벤트 프로세싱 서비스를 개발하고 있습니다.

시계열 데이터베이스 개발

클라우드 이벤트 기반 컴퓨팅의 각종 모니터링 지표 관리 시스템에서 장애 복구 및 분산처리가 어려운 문제를 해결하기 위해 자체 개발한 시계열 데이터베이스를 운영합니다. 시계열 데이터베이스가 제공하는 자동 장애 복구 및 분산처리 기능을 통해 전체적인 기능성을 향상하고 운영 비용을 절감할 수 있습니다.

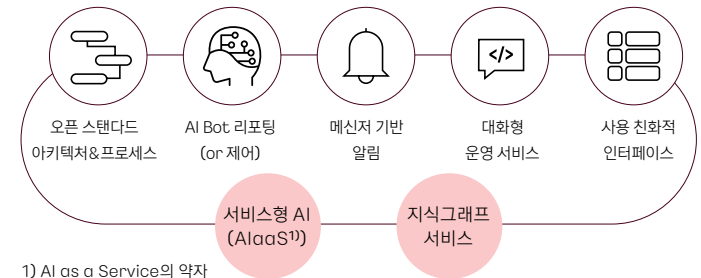
클라우드 서비스 최적화를 위한 하드웨어 개발


카카오엔터프라이즈는 효율적인 클라우드 인프라 및 서비스를 위한 맞춤 솔루션을 데이터센터에 적용하고자 소프트웨어뿐만 아니라 하드웨어 차원의 연구 개발을 직접 지속하고 있습니다. 2022년 2월에는 '자일링스'와의 공동 개발을 통해 FPGA(Field Programmable Gate Array) 기반 스마트닉(SmartNic)을 출시하였습니다. FPGA란, 용도에 따라 디지털 회로를 직접 설계할 수 있는 반도체로 CPU(Central Processing Unit)의 높은 유연성과 ASIC(Application-Specific Integrated Circuit)의 빠른 처리 성능의 장점을 모두 갖습니다. 이를 통해 소프트웨어에서 직접 내부 로직을 유연하게 수정하여 높은 성능을 구현할 수 있습니다. FPGA 기반 SmartNIC을 적용한 '카카오 i 클라우드' 서버에서는 하드웨어 변경 없이 소프트웨어를 통해 성능 개선을 위한 구성을 변경하거나 프로비저닝(Provisioning) 할 수 있습니다. 더불어 FPGA 기반 스마트닉을 사용하면 기존 대비 클라우드 CPU 사용률의 50% 이상 감축, 애플리케이션 성능의 최대 600% 강화가 가능하며, 스마트닉이 장착된 가상 서버를 사용하면 기존 대비 전력 소비 및 운영 비용 또한 2배 이상 절감할 수 있습니다.

기업용 통합 클라우드 플랫폼, 카카오 i 클라우드

카카오 i 클라우드는 지난 10년간 카카오 공동체 서비스를 통해 검증된 IT 인프라와 운영 기술로 안정적이고 품질 높은 클라우드 서비스를 제공하고 있습니다. 특히 메신저 기반의 강력한 운영 톨과 대시보드로 손쉽게 클라우드를 운영할 수 있도록 지원합니다. 퍼블릭(Public), 프라이빗(Private), 온프레미스(On-Premise) 등 여러 개의 멀티 클라우드를 하나의 클라우드처럼 사용할 수 있으며, 다양한 기술과 플랫폼을 연결해 확장성이 높습니다. 뿐만 아니라 편리한 개발 환경에서 표준화된 아키텍처로 쉽고 빠르게 서비스를 구축하고 운영할 수 있도록 유연한 서비스를 운영하고 있으며, 전통적 방식에서 탈피하고 혁신을 더 빠르게 수용할 수 있는 환경을 제공합니다.

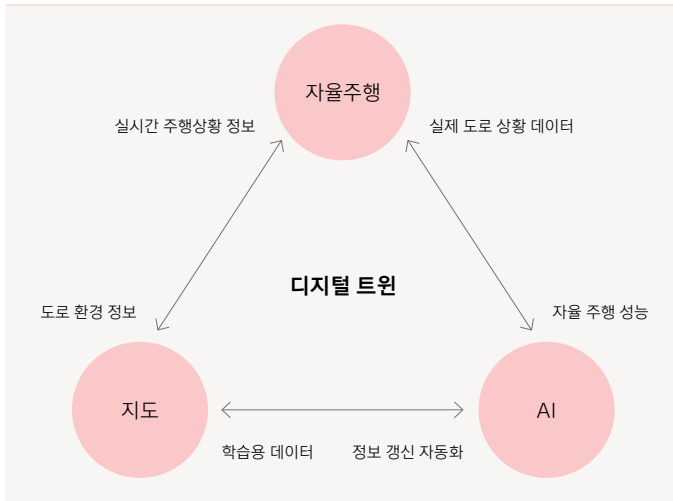
<고도화된 AI 및 데이터 기술 기반 클라우드 서비스 추진>



 **카카오는 이동기술을 통해 누구나 편리하고 안전하게 이동할 수 있는 스마트한 도시를 만들어갑니다.**

모빌리티 디지털 트윈(Mobility-Digital Twin)

디지털 트윈은 현실의 사물과 공간을 디지털 가상 환경에 동일하게 복제한 것으로, 카카오모빌리티는 모빌리티 디지털 트윈을 구축하여 AI 기반 미래 모빌리티 서비스의 기반이 되는 가상 환경 인프라를 구축하고자 합니다. 모빌리티 디지털 트윈은 HD 맵, 도시 및 서비스 실시간 데이터, AI 훈련 및 서비스 최적화 시뮬레이션 기능으로 구성되어 자율주행을 포함한 스마트 모빌리티 전반에서 활용될 수 있습니다.



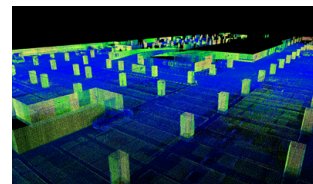
스마트 모빌리티 생태계 기반 구축

모빌리티 디지털 트윈은 AI 기반 모빌리티 서비스를 제공하고자 하는 모든 참여자가 활용할 수 있게 하여 산업 생태계 조성을 촉진하고자 합니다. 카카오모빌리티가 수집한 교통, 서비스, 자율주행 데이터를 모빌리티 디지털 트윈을 통해 제공하면, 함께 참여하는 기업들의 훈련 및 운영 데이터가 다시 쌓이게 되는 통합 데이터 플랫폼의 역할을 수행할 예정입니다. 모빌리티 디지털 트윈은 시를 가장 적극적으로 도입하고 있는 분야인 자율주행에 우선적으로 활용될 예정이며, 이후 스마트 모빌리티 전 분야로 확대 적용하고자 합니다.

<디지털 트윈 상생 생태계>



디지털 트윈 도시 맵(Live Map)



건물 실내 & 지하주차장



3D Grid & 주소

카카오모빌리티가 그리는 스마트시티

카카오모빌리티는 이동에 들이는 고민과 시간을 줄여 삶에 집중할 수 있는 시간을 늘리고, 누구나 편리하고 안전하게 이동할 수 있는 스마트시티를 지향합니다. 이동과 관련된 다양한 데이터는 물론 미래 예측 데이터까지 활용하여 진화한 미래형 도시에서는 불필요한 이동은 최소화하고, 오히려 이용자가 원하는 서비스와 사물을 이동시켜줄 것입니다. 또한 자율주행 및 AI 기술을 활용해 이동의 편의성을 고도화하는 과정에서 이동 약자들의 편리한 이동 또한 면밀히 고려하여 누구도 소외받지 않는 스마트시티를 만들고자 합니다.

데이터로 짓고 시스템으로 쌓아 올린 도시

이동하지 않아도 되는 도시

누구나 편리하고 안전하게 이동하는 도시

클라우드 소싱(공공)

- 라이브데이터(택시 운행, 대리기사/바이크 위치 등)
- 공공 데이터(유동인구, 교통 및 신호 등)



슈퍼앱 기반 서비스 Live Data 수집 및 관리

카카오 모빌리티 역할



우수한 라우팅 및 측위 역량 접목



다양한 시뮬레이션 기능 및 시나리오 관리



카카오는 블록체인을 통해 신뢰할 수 있는 디지털 생태계를 이끌어갑니다.

블록체인 플랫폼

블록체인은 데이터를 다수의 컴퓨터(노드)들로 이루어진 네트워크에 분산시켜 저장하는 기술입니다. 서로 연결되어 있는 블록에 저장된 데이터는 한번 기록되면 위변조될 수 없으며, 블록체인 네트워크는 탈중앙적으로 분산되어 있는 노드들의 합의를 기반으로 신뢰성을 보장하며 운영됩니다. 블록체인 기술을 활용해 실제 서비스를 개발할 수 있는 인프라를 제공하는 것이 블록체인 플랫폼이라 할 수 있습니다.

투명하고 안전한 블록체인 플랫폼, 클레이튼

클레이튼은 더 투명하고 안전한 인터넷 세상의 실현을 위해 카카오가 자체 개발한 글로벌 퍼블릭 블록체인 플랫폼입니다. 클레이튼은 블록체인 이용 접근성을 강화하기 위해 카카오톡 이용자라면 누구든 쉽게 사용할 수 있는 디지털 자산 지갑인 클립을 제공하고 있습니다. 또한 거래 안전성 확보를 위해 1초마다 블록을 생성하고 즉시 확정할 수 있는 합의 알고리즘을 개발하여 이중 지불 문제를 방지하고, 블록 안에 포함된 모든 트랜잭션이 즉각적으로 거래 완결될 수 있도록 하였습니다. 1초의 빠른 성능과 클립이 제공하는 편의성은 향상된 사용자 경험을 제공합니다. 더불어 클립드롭스는 한정판 디지털 아트를 구매하고 거래할 수 있는 서비스로, 블록체인의 NFT(Non-Fungible Token) 기술을 활용하여 디지털 자산의 소유권 증명과 안전한 거래를 가능하게 하는 새로운 크리에이터 경제를 만들어 내고 있습니다.

편리한 디앱(DApp) 개발 환경 제공

클레이튼은 개발 환경을 제공하여 개발자들이 손쉽게 탈 중앙화 어플리케이션인 디앱(DApp, Decentralized Application) 개발이 가능하도록 하고 있습니다. 특히 대표적 스마트 계약 플랫폼인 이더리움과의 호환성을 극대화하여 이더리움 상의 디앱 개발자들도 클레이튼에서 원활한 개발이 가능하도록 개발자 경험(DX, Developer Experience)을 높여가고 있습니다. 또한 클레이튼 코드는 물론 블록체인 생태계의 많은 개발 도구들을 오픈소스화하여 생태계를 확장할 수 있도록 노력하고 있습니다. 이를 통해 디앱을 손쉽게 만들 수 있는 환경을 제공하여 산업 활성화에 기여하고, 오픈소스 생태계를 활성화하여 블록체인의 많은 기술 영역들의 발전에 함께하고자 합니다.

모두를 위한 메타버스 블록체인, 클레이튼 2.0

클레이튼은 블록체인을 기반으로 한 개인화, 지능화된 온라인 생태계인 웹 3.0 혁명에 더 많은 이들이 참여할 수 있도록 블록체인 기술의 접근성을 보다 강화하고, 전 세계 사람들을 연결하는 신뢰 레이어가 될 수 있도록 노력하고 있습니다. 특히 클레이튼은 메타버스에 특화된 블록체인 플랫폼으로 진화하여, 모든 커뮤니티의 참여와 기여를 존중하고, 지지하며, 새로운 세상에 걸집시키는 메타버스를 위한 근본적 신뢰 레이어로서 구상되었습니다. 또한 메타버스 빌더를 위한 '원스톱' 체인으로 개발 중인 '클레이튼 2.0'은 오픈소스 개발 인프라 패키지, 고성능 메인넷 등을 제공할 예정입니다. 협력적인 웹 3.0 공간 인프라 구축 및 메타버스 생태계로의 확장을 위해 클레이튼의 탄탄한 커뮤니티와 기술을 접목하여 새로운 기회를 창출하고 혁신을 이끌어갈 것입니다.

<클레이튼 2.0의 차별점>

메타버스 패키지

메타버스를 위한 개발을 쉽게 만들어줄 톨셋과 생태계의 종합 패키지를 제공

트랜잭션 완결성

트랜잭션 실행이 반복되지 않는 1초 확정성을 유지하면서도 높은 TPS(Transaction Per Second)와 탈중앙성 확보

이더리움 호환성

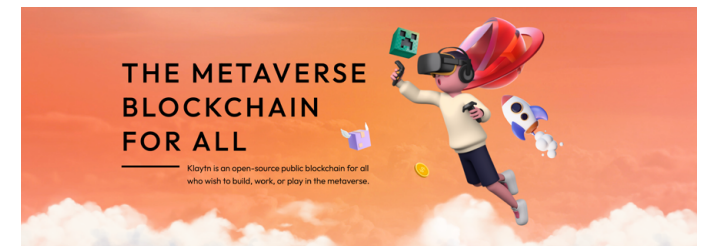
이더리움 가상 머신(EVM, Ethereum Virtual Machine) 기반 DApp(Decentralized Application)들을 수정없이 온보딩

탈중앙화 거버넌스

안정적인 탈중앙화를 위해 DAO(Decentralized Autonomous Organization), 빌더, 엔터프라이즈가 참여하는 특별한 거버넌스 구조

대규모 생태계 펀드

10억 달러 규모 펀드를 조성하여 유망한 프로젝트에 보조금, 투자, 보상 프로그램 방식으로 지원



함께할 때 더 빨리, 더 많이 이루어지는 기술 혁신

기술 혁신과 새로운 발견은 혼자가 아니라 함께할 때 더 빨리,
더 많이 이루어질 수 있습니다.

열린 개발 문화와 일하는 방식,
다시 말해 프로세스의 혁신은 크루의 새로운 발견을 가속화시킬 수
있습니다. 카카오는 일하는 방식의 혁신이라는 여정의 끝이 이용자를 위한
서비스 혁신으로 이어진다는 믿음으로 끊임없이 고민합니다.

이러한 고민을 해결하는 데 있어 카카오는 외부의 혁신가들과 함께하고자
합니다. 카카오의 기술 역량을 필요로 하는 생태계 참여자 모두와
공유함으로써 함께 혁신하고 성장하는 오픈 이노베이션을 추구합니다.
이를 통해 더 많은 발견과 성장을 이루며 기술로 더 나은 세상을 함께
만들어 나가겠습니다.

Innovate with Kakao

크루와 함께하는 프로세스 혁신

카카오는 열린 개발 문화와
일하는 방식 혁신을 향한 여정을
지속합니다.

이용자 경험 개선을 위한 서비스 혁신

서비스를 기술과 혁신을 통해
끊임없이 개선하여 더 편리한
세상을 만들어갑니다.

상생을 위한 오픈 이노베이션

기술 역량 공유를 통해 생태계
참여자 모두와 함께 혁신하고
성장합니다.

크루와 함께하는 프로세스 혁신

카카오의 기술 경쟁력은 크루에서부터 출발하며, 크루의 경쟁력은 일하는 방식의 혁신으로 배가될 수 있습니다. 이러한 믿음을 바탕으로 카카오는 열린 개발 문화와 일하는 방식 혁신을 향한 여정을 지속하고 있습니다.

2018년 '업무 프로세스 표준화 TF'를 시작으로 2019년 'Open TF'를 거쳐 2020년 신설된 '애자일코치 파트'에서 일하는 방식 혁신을 위한 노력을 이어가고 있습니다. 카카오의 일하는 방식인 'Open Work'를 추구함으로써 보다 개방적이고 효율적인 업무가 가능하며, 그 결과로 이용자에게 보다 나은 서비스를 제공하는 것이 가능해집니다.

카카오만의 일하는 방식 'Open Work'

카카오는 보다 열린 개발 문화를 조성하기 위한 여정을 지속해오고 있으며, 지난 여정의 발걸음에서 '카카오스러운' 일하는 방식인 'Open Work'를 정의하였습니다. Open Work는 모든 크루의 일(Work)을 객관적이고 투명하게 드러낼(Open) 수 있도록 돕기 위한 카카오의 일하는 방식입니다.

<Open Work 원칙>

1. 물어볼 필요 없이 정보를 찾는 것. 나의 일, 동료의 일, 조직 그리고 프로젝트의 모든 일이 누구에게나 열려 있다는 것.
#공개 #공유 #열린 정보
2. 단순히 '공개된 공간에 존재함'을 의미하지 않음. 흩어져 있거나 흘러가는 정보가 아니라, 규칙이 존재하며 일부러 찾지 않아도 항상 거기에 있음을 의미하는 것.
#롤 #프로세스 #표준
3. 일들이 각각 열려 있지만 해서는 '열려 있다'라고 할 수 없음. 관련된 일들은 하나로 연결되어 있어야 하는 것.
#SSOT(Single Source Of Truth)
4. 더 나아가 각각의 일이 얼마나 중요한 일인지도 함께 기록되어 있어야 하는 것.
#Alignment #가치 #맥락 #정량적 운영

Open Work 실천을 위한 관리 도구 마련

카카오는 Open Work가 추상적인 개념으로 머무르지 않고 실제 업무에 잘 적용될 수 있도록 사내 표준 업무 관리 도구로 JIRA를 활용합니다. JIRA를 통해 하나의 도구에서 모든 단계의 업무와 협업이 가능합니다. 더불어 업무 관리 능력을 향상시키고, 생산성, 가시성, 효율적 행동을 장려할 수 있도록 JIRA 활용 성숙도 모델인 JCMM을 정의하여 프로세스를 고안했습니다.

<JCMM(JIRA Capability Maturity Model)>

Level 1 시작	모든 업무의 시각화
Level 2 관리	업무 상세 정보, 진행 상태에 대한 가시성 확보
Level 3 정의·표준화	전사 및 프로젝트의 관리 규칙 표준화
Level 4 정량적 관리	객관적 업무 수행을 위한 적절한 데이터 관리
Level 5 지속적 개선	전 단계의 지속적 개선을 통한 최적화


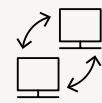
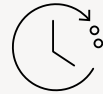

모바일 앱 개발 환경 개선

카카오는 다양한 모바일 앱을 지속적으로 개발하고 출시하며, 이용자에게 가치 있는 서비스 제공을 위한 필수적인 과정으로 모바일 앱에 대한 품질 테스트를 실시합니다. 그러나 코로나19로 인해 재택근무가 일상화되면서, 다양한 유형의 단말기에 수시로 테스트를 시행하는 데 한계가 있었습니다. 카카오는 이러한 앱 테스트 환경 개선을 위해 클라우드 환경에서 실제 모바일 단말기에 원격으로 접근하여 기기를 조작하고 앱을 테스트할 수 있는 서비스인 '디바이스팜'을 도입했습니다.

모바일 앱 테스트 자동화 및 효율화

디바이스팜을 활용하면 테스트 담당자가 모바일 기기를 수동으로 조작하지 않고도, 미리 작성한 명령어 스크립트를 이용하여 모바일 앱을 통해 자동으로 테스트를 반복 시행할 수 있습니다. 또한 테스트 중인 화면과 테스트 결과를 동료들과 실시간으로 공유할 수 있으며, 발생한 문제점을 재현할 수 있어 협업을 통한 현황 파악과 개선점 도출이 가능합니다.

<디바이스팜 활용 효과>

테스트 디바이스의 공유를 통해 장비 구매 및 관리 비용 감축 	원격근무 상황에서 디바이스 화면, 테스트 결과를 실시간 공유하여 업무 효율 증대 
명령어 스크립트를 이용한 테스트 자동화로 테스트 및 모니터링에 필요한 시간 절감 	사람이 발견하기 어려운 부분을 자동화된 테스트로 대체하여 품질 리스크 상쇄 

<카카오의 일하는 문화>

자기 주도성	공개와 공유	수평 커뮤니케이션
주도적이고 빠른 의사결정을 위해 필요한 권한을 책임자에게 위임	결론뿐만 아니라 의견 개진과 토론의 내용까지도 모두 공유	해당 업무의 책임자라면 누구나 의사결정 과정에 참여

이용자 경험 개선을 위한 서비스 혁신

카카오는 최신 기술을 반영한 서비스 혁신을 통해 이용자의 경험을 개선합니다. 기존 서비스 이용 과정에서 발생하는 불편함을 그대로 받아 들이지 않고, 기술과 혁신을 통해 해결함으로써 카카오가 그리는 미래는 지금보다 더 편리한 세상으로 변해갑니다.

이러한 카카오의 노력은 더 이상 원하는 콘텐츠를 찾기 위해 불필요한 정보 노출 또는 수많은 클릭이 필요하지 않으며, 로그인과 본인 인증을 위해 공인인증서를 준비하고 복잡한 암호를 기억해 내지 않아도 되는 이용자의 경험 개선으로 나타납니다. 앞으로도 카카오의 서비스는 이용자의 더 나은 경험을 위한 지속적인 고민과 혁신의 결과물로서 그 역할을 다하겠습니다.

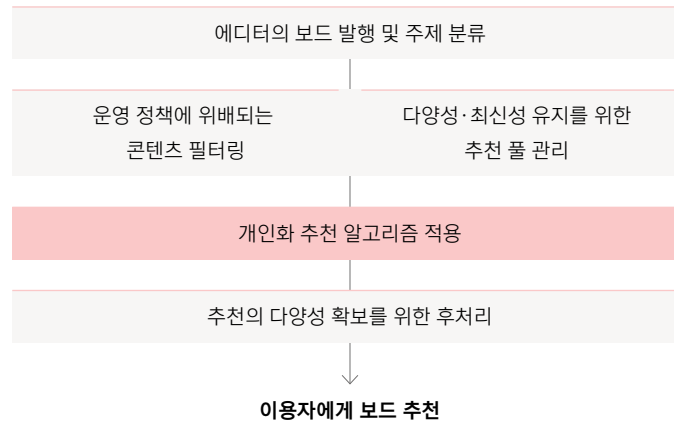
개인화된 콘텐츠 큐레이션, 카카오 뷰(View)

카카오 뷰(View)는 다양한 시선으로 큐레이션 된 콘텐츠를 발견할 수 있는 카카오의 새로운 콘텐츠 플랫폼입니다. 이용자마다 각자에게 최적화된 카카오 뷰 콘텐츠 구성 화면을 제공하는 추천 알고리즘은 이용자의 장기적인 만족도를 높이는 방향으로 발전하고 있습니다.

카카오 뷰 콘텐츠 추천 프로세스

카카오는 에디터가 발행한 보드의 텍스트를 기반으로 주제를 분석해 이용자가 즐겨보는보드와 유사한 보드를 추천하는 데 활용합니다. 운영 정책에 위배되는 콘텐츠를 제외하고, 일정 기간이 지난 보드나 톡 채널 당 추천 보드 수에 제한을 두어 다양성과 최신성을 유지합니다. 이후 개별 이용자가 보드에 보인 반응에 대한 데이터를 수집한 후, 개인의 콘텐츠 소비 특성에 맞게 추천을 최적화하는 Contextual Bandit 알고리즘이 적용됩니다. 마지막으로 동일 주제 보드의 연속 노출을 방지하고, 같은 채널에서 발행한 보드의 개수를 제한하여 이용자에게 보다 다양한 콘텐츠를 발견할 기회를 제공합니다.

<발견 탭에 보드가 노출되는 과정>



개인의 관심사를 찾아가는 여정

카카오 뷰는 이용자가 다양한 콘텐츠 생태계를 만날 수 있도록 기술과 서비스 차원의 노력을 이어가고 있습니다. 이용자의 관심사에 최적화할 뿐만 아니라 보다 다양한 추천이 이루어지도록 함으로써 이용자에게도, 뷰 에디터에게도 의미 있는 발견과 연결이 계속되도록 끊임없이 노력하겠습니다.

지갑 없는 세상의 시작점, 카카오톡 지갑

카카오톡 지갑은 카카오톡 내에 신분증, 자격증, 증명서 등을 보관하고 관리할 수 있는 전자지갑 서비스입니다. 특히 카카오톡 지갑에서 간단히 발급받을 수 있는 카카오 인증서는 본인 확인 및 인증, 전자서명이 필요할 때 편리하면서도 안전하게 이용할 수 있습니다.



더 쉽고 편리한 일상을 위한 카카오 인증서

카카오 인증서는 국세청 연말정산 간소화 서비스 인증 로그인으로 정부24, 국민건강보험 등 60여 개 공공 서비스의 로그인 간편인증 수단으로 적용되어 많은 이용자가 편리하게 로그인하는 데 사용하고 있습니다. 또한 코로나19 잔여백신 예약 서비스, 코로나19 백신 사전 예약 서비스 간편 인증 등에도 적용되어 팬데믹이라는 사회적 문제 해결에 큰 역할을 했습니다. 2021년 11월에는 과학기술정보통신부와 한국인터넷진흥원으로부터 전자서명인증사업자로 인정받아 신뢰받고 안전하게 관리되는 인증서로서 활용 범위를 더욱 확장할 수 있게 되었습니다. 쉽고 편리한 이용자 경험을 제공하는 카카오 인증서는 2022년 2월 기준 3,500만 명이라는 이용자를 확보했으며, 앞으로도 생활 속 편의를 높일 수 있는 다양한 활용처를 제공해 국민 편익에 기여하고자 합니다.

<카카오톡 지갑의 성장 일지>

- 2020.12 카카오톡 지갑 서비스 시작
- 2021.01 연말정산 민간인증서 지원
- 2021.03 QR체크인 셰이크 기능 추가
- 2021.05 코로나19 잔여백신 당일예약 서비스 실시
- 2021.07 코로나19 백신 접종 인증 서비스 시작
- 2021.08 코로나19 접종 예약 카카오 인증서 로그인 지원
- 2021.11 특명함 서비스 오픈
- 2021.11 전자서명 인증사업자 인정
- 2021.12 출시 1년 만에 3천 만 이용자 돌파

상생을 위한 오픈 이노베이션

카카오는 더 나은 세상을 위해, 카카오의 기술 역량을 필요로 하는 생태계 참여자 모두와 이를 공유함으로써 함께 혁신하고 성장하는 오픈 이노베이션을 추구합니다. 이를 통해 카카오의 기술 역량과 외부 조직의 아이디어가 쌍방향으로 흐르는 선순환 구조를 바탕으로 새로운 혁신을 창출하고자 합니다.

카카오가 추진하는 오픈 이노베이션 활동은 모두에게 공개되는 소스 코드인 '오픈소스', '산학협력 및 컨퍼런스' 개최, '외부 조직과의 제휴'를 통한 협업 시너지 창출, 스타트업 등 '신생 기업 투자'로 분류됩니다. 카카오는 향후 지속적인 오픈 이노베이션 활동을 통해 카카오 내부의 개발 역량 향상과 더불어 IT 생태계 전반의 건강한 성장과 혁신을 이끌어 나가겠습니다.

<카카오의 오픈 이노베이션>

오픈소스	개발자 모두가 서로 소통을 통해 배우고 성장하길 바라며 오픈소스 코드를 공개합니다.
산학협력 및 컨퍼런스	생태계 참여자 누구나 혁신을 위한 지식과 정보를 논의하고 공유할 수 있는 장을 마련합니다.
제휴	파트너와 제휴를 통해 지식과 기술, 새로운 아이디어가 더 많이 공유되고 확산되도록 합니다.
투자	새로운 기술과 아이디어를 보유한 기업에 투자하여 혁신이 실현될 수 있도록 합니다.

오픈소스

오픈소스 관리 서비스 올리브 플랫폼(OLIVE Platform)

카카오는 오픈소스 사용 비중 및 관리의 중요성이 커짐에 따라 '오픈소스를 잘 사용하고 기여할 수 있도록 돕는다'는 오픈소스 정책의 방향을 설정했습니다. 이에 2021년 6월 오픈소스 관리 서비스 올리브 플랫폼을 정식 출시하여 개발 생태계 조성 및 발전에 앞장서고 있습니다. 올리브 플랫폼은 깃허브(Github) 연동과 파일 업로드를 통해 추가된 프로젝트를 분석해 사용된 오픈소스의 라이선스 및 의무사항을 확인하고 리포트를 제공합니다. 신뢰할 수 있는 오픈소스 DB를 구축해 보다 쉽고, 빠르고, 정확하게 오픈소스를 검증하는 것이 특징입니다. 이를 통해 개발자와 스타트업뿐만 아니라 인디 개발자와 소규모 벤처기업들은 오픈소스 라이선스 의무사항을 보다 쉽게 준수하며 개발에만 집중할 수 있습니다.

<OLIVE Platform 특징>

GitHub 연동을 통한 실시간 스캔	오픈소스 데이터 등록 및 공유	빠르고 정확한 오픈소스 검증
프로젝트에 GitHub URL을 추가하면 곧바로 스캔을 시작합니다.	오픈소스 데이터를 등록하고 DB에 추가해 추후 자동 분석에 재활용할 수 있습니다.	신뢰할 수 있는 오픈소스 DB를 바탕으로 빠르고 정확하게 오픈소스를 검증할 수 있습니다.

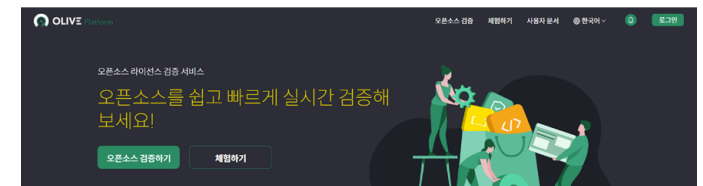
<OLIVE Platform 이용 현황>

2022년 1월 기준



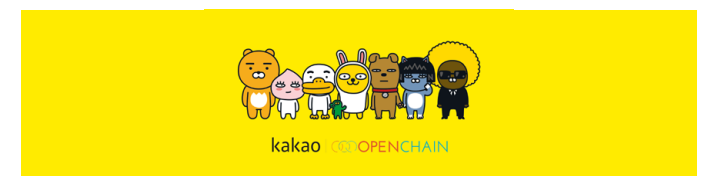
오픈소스 라이선스 검증 자동화

카카오는 오픈소스 라이선스 검증 방식과 프로세스를 지속적으로 개선하여 자동화했습니다. 올리브 플랫폼은 사용자가 프로젝트를 분석하는 과정에서 데이터를 등록하고, 관리자 리뷰를 통해 신뢰 가능한 공유 데이터가 증가하며, 등록된 데이터가 증가할수록 자동 분석되는 정보가 증가하게 되는 선순환 구조를 갖췄습니다. 사용자들이 검증을 통해 오픈소스를 지속적으로 추가하여, 현재 사용한 오픈소스의 70% 이상이 자동 맵핑되고 있습니다. 더불어 올리브는 이전 검증내역과 신규 검증내역 비교 방법을 제공하여 사용자는 빠르게 오픈소스 변경사항을 확인하고 리스크를 관리할 수 있습니다. 이로써 오픈소스 정보를 입력하는 과정에 많은 인력과 비용이 필요했던 기존의 오픈소스 분석 도구들의 문제점을 개선할 수 있었습니다.



오픈체인(OpenChain) 인증, 오픈소스 거버넌스

카카오는 2022년 1월 '오픈체인(OpenChain) 프로젝트'의 오픈소스 국제 표준 인증(ISO/IEC 5230:2020)을 획득하여 오픈소스 활용 역량을 인정받았습니다. ISO/IEC 5230은 Linux Foundation의 OpenChain Project에서 만든 규격으로 소프트웨어 공급망 내 신뢰할 수 있는 오픈소스 컴플라이언스 및 프로세스 관리를 정의한 최초의 프로세스 관리 국제 표준입니다. 이번 국제 표준 인증을 통해 카카오는 오픈소스 활용 역량을 인정받고, 자사 오픈소스 관리 서비스 올리브 플랫폼의 공신력을 높일 것으로 기대하고 있습니다.



산학협력 & 컨퍼런스

공개 소프트웨어 활용과 공유

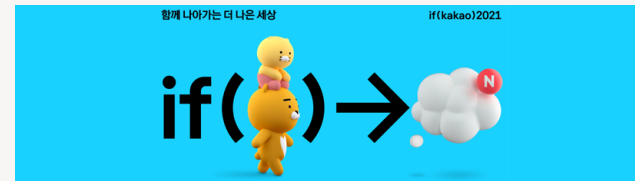
카카오는 Buffalo, Khaiii 등 공개 소프트웨어를 개발하고 이를 공유하며 기술 고도화에 앞장서고 있습니다. 매년 if (kakao) 개발자 컨퍼런스의 오픈소스 관련 세션에서 개발자들이 오픈소스를 이해하고 활용하는 방법을 공유하고 있으며, 카카오의 서비스에 공개 소프트웨어 적용을 확대하며 개발 생태계 발전에 기여하고 있습니다. 이 밖에도 오픈소스 행사 후원, NIPA(정보통신산업진흥원) 사업 참여, 공개 소프트웨어 커뮤니티 활동, 오픈소스 교육 및 자문 등을 통해 오픈소스에 대한 인식을 제고하고 개발 생태계 전반의 역량 향상을 위해 노력하고 있습니다.

<공개 소프트웨어 후원 및 발전 기여 현황>

2021	<ul style="list-style-type: none"> · NIPA 기업 공개 소프트웨어 거버넌스 가이드 집필 · NIPA 공개 소프트웨어 매니지먼트 아카데미 강사 · 신촌지역 대학교 프로그래밍 동아리 연합 여름, 겨울대회 후원 · 충남대학교, 국방부, 제주대학교, 신한은행 등 오픈소스 강의 · KOSSA WISET 오픈소스 SW 코디네이터 양성과정
2020-2021	<ul style="list-style-type: none"> · NIPA 전문개발자 프로젝트 오픈 프론티어 활동
2019-2021	<ul style="list-style-type: none"> · NIPA 컨트리뷰션 아카데미 공식 후원
2017-2021	<ul style="list-style-type: none"> · 육군본부, 신한은행, NC Soft, ETRI 등 오픈소스 자문

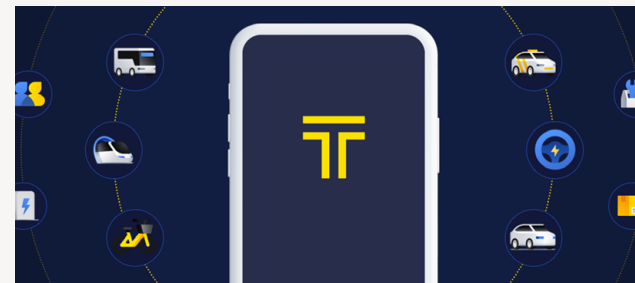
카카오 | If (kakao) 2021 컨퍼런스

- 개발자와의 상생 활동을 추진하고, 산업 전반의 건강한 성장을 견인하기 위해 매년 if (kakao) 컨퍼런스 개최
- 2021 컨퍼런스에서는 서비스, 기술, 비즈니스, 파트너, ESG, 일하는 방식 등을 중심으로 120여 개의 세션 진행



카카오모빌리티 | NEMO 2022 테크 컨퍼런스

- 2022년 2월 첫 테크 컨퍼런스를 개최하여 기술 비전과 개발 현황 소개, 파트너 협력 생태계 구축에 기여
- 자율주행, 도심 항공 교통(UAM, Urban Air Mobility), 디지털 트윈 등 미래 모빌리티 솔루션과 운송 관리 시스템(TMS, Transportation Management System), 길 안내 기술 제품 등 소개
- 누적 시청 수 3만 건 이상 기록



카카오엔터프라이즈 | AI 인재 육성 및 협력 강화

- 서울대 AI 연구원과 연구협력 범위 확장 및 'AI 어드바이저' 서비스 구현을 목표로 업무 협약 체결
- 외부 연구자가 근로계약, 시간, 장소에 구애받지 않고 협업을 진행할 수 있도록 리서치 멤버십 프로그램 운영

카카오브레인 | AI 공동 연구 협력

- 7개 대학 AI 연구실과 2024년 10월까지 3년간 공동 연구를 진행하는 산학협력 체결
- 초거대 AI와 딥러닝 기술 연구 분야 중점으로 새로운 연구 방법론 제시를 목표

카카오브레인 | 실시간 소통 & 오픈 미니 컨퍼런스

- 매월 마지막주 수요일마다 AI 기술 관심과 접근성을 높이기 위한 실시간 소통 컨퍼런스 개최
- 2021년 12월 초거대 AI, 헬스케어, 메타버스, 블록체인 등 다양한 핵심기술을 소개하는 오픈 미니 컨퍼런스 개최



타사 제휴

카카오 | AI·ESG·지식재산권 협력 및 개방

- SKT와 인프라, 데이터, 언어 모델 등 전 영역의 AI 기술 공동 개발 실시
- 사회 기여를 목적으로, 공동 개발한 AI 기술을 학계 및 스타트업에 공개하는 방안 추진 계획

카카오모빌리티 | UAM(Urban Air Mobility) 서비스 고도화 협업

- 2021년 7월 UAM 기체 제조사 '블로콥터'와 업무협약(MOU) 체결
- 한국 시장 맞춤형 UAM 서비스를 위한 사업 모델 개발 및 모빌리티 데이터 기반 UAM 사업성 분석

카카오엔터프라이즈 | 상생 Boost-Up 프로그램 진행

- KDB와 협력하여 스타트업의 디지털 혁신 및 업무 인프라 개선을 위한 '상생 Boost-Up' 프로그램을 진행
- 역량 있는 기업을 발굴하여 클라우드 기반 사업화, 1:1 기술 멘토링, 카카오 운영 노하우 공유 등을 지원

투자

카카오 | ESG 공동펀드 조성

- SKT와 공동으로 200억 원 규모의 ESG 공동펀드 조성
- 2021년 12월 기준 사회적 약자 관련 서비스를 제공하는 '코액터스', '센시'와 유아동 대상 교육 콘텐츠를 제공하는 '마블러스'에 총 30억 원 투자
- ICT 기술과 서비스를 활용한 ESG 혁신 스타트업을 발굴 및 육성하여 투자를 지속할 예정

카카오모빌리티 | 자율주행 시스템 개발사 투자

- 국내 자율주행 서비스의 본격적인 도입을 위해 여객운송과 물류운송 영역에서 전문성을 가진 '오토노머스에이투지'와 '토르드라이브'에 전략적 지분 투자 집행

카카오모빌리티 | HD 맵 기술 업체 인수

- 내비게이션, 배차 기술에 HD 맵(고정밀지도)을 접목하는 공간정보 기술 혁신 추진을 위해 HD 맵 시스템 개발 스타트업 '스트리스'를 인수

카카오인베스트먼트 | 기술 트렌드 기반 투자

- MZ세대 트렌드 파악 및 기술 중심 대학생 창업 스타트업과의 접점 형성을 목표로 카이스트 기반 기술 엑셀러레이터인 '블루포인트파트너스'에 펀드 출자
- 로봇 시장이 급성장하는 트렌드에 맞춰 온라인 로봇 커머스 플랫폼 '빅웨이브로보틱스'에 투자
- AI 영상기술 확보 차원에서 딥러닝 영상 생성 업체 '클레온'에 투자
- 서울대 기반 기술 IP 및 창업 인프라를 활용하여 기술 스타트업 초기투자를 집행하는 '서울대기술지주'에 펀드 출자

카카오브레인 | AI 신약 개발사 투자

- AI 신약 개발 글로벌 리딩을 위해 '갤럭시'가 보유한 신약 설계 기술과 카카오브레인의 초거대 AI 모델을 융합해 AI 신약 설계 플랫폼 공동 구축 예정

건강한 디지털 사회를 위한 디지털 포용성

<카카오 디지털 포용성 구조와 지향점>

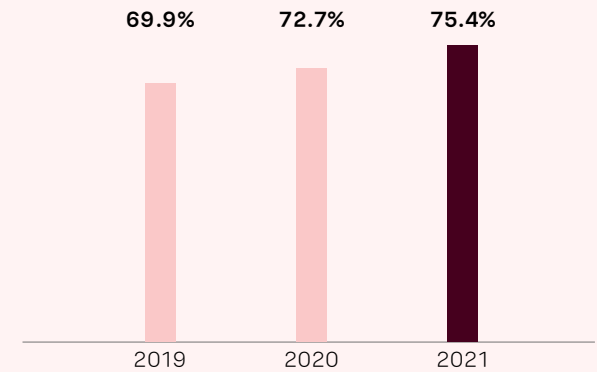


포용적 디지털 생태계를 만들기 위한 카카오의 고민

급속도로 기술이 발전한 만큼 생활은 많이 편리하고 윤택해졌습니다. 새로운 서비스와 기술도 디지털 사회에서는 어느 순간 당연한 것이 되었습니다. 하지만 사회에는 모두가 당연히 여기는 것을 낯설게 바라보는 사람들이 있습니다. 또한 코로나19로 비대면과 온라인화 등 디지털 경제로의 전환이 가속화되면서 자영업자, 소상공인 같이 오프라인 중심으로 생활해 오던 많은 분들이 어려움을 겪고 있습니다. 카카오는 그러한 상황을 이해하고 모두의 디지털 생태계를 위한 고민을 시작했습니다.

정보 취약계층 디지털 정보화 수준

과학기술정보통신부가 발표한 '2021 디지털정보격차 실태조사'에 따르면 2021년 기준 정보 취약계층¹⁾ 디지털화 수준은 75.4%로 일반 국민의 수준을 100으로 할 때 디지털화 수준을 의미합니다. 2019년 69.9%, 2020년 72.7%로 꾸준히 높아지고 있으나, 여전히 일반 국민의 정보화 수준에 비해 도움이 필요한 부분이 존재합니다.



카카오가 말하는 '디지털 포용성'이란?

카카오의 디지털 포용성은 디지털 생태계 사회 구성원의 양극화 해소와 모두의 발전과 번영을 위한 카카오의 생태적 책임과 역할을 의미합니다. 이를 위해 카카오는 투명하고 유연한 자세로 구성원의 접근성을 높이고, 함께 성장하는 파트너십을 강화하며 건강한 디지털 사회를 구현하는 데 앞장서고자 합니다.

카카오의 디지털 포용성은 정체성에 기초합니다. 디지털의 '개인적' 사용이 '경제'와 '정보'로 확장되어 '디지털 시민'으로 이어지듯이, 포용과 혁신의 선순환을 기반으로 우리 내부에서 시작된 다양성과 포용성이 곧 서비스 혁신으로, 그 혁신이 다시 포용적 사회로 이어지도록 노력합니다.

1) 장애인, 고령층, 저소득층, 농어민 등

다양성 문화

카카오 내부의 평등과 다양성 문화

카카오 내부의 평등과 다양성 문화를 구축하는 것은 카카오가 그리는 디지털 포용성의 출발점입니다. 내부의 다양성을 존중하고 포용하는 문화가 존재해야 비로소 사회를 포용하는 혁신적인 서비스가 만들어질 수 있다고 생각합니다. 그렇기에 그동안 카카오는 기업 내부의 다양성과 포용성을 위해 다양한 노력을 기울여 왔습니다.

사회의 혁신

혁신적 사회를 위한 기술과 서비스

카카오는 일상의 순간을 그냥 지나치지 않습니다. 섬세한 감각으로 순간을 인식하며 다른 관점으로 해석합니다. 지금의 작은 불편함은 미래의 혁신으로 전환될 수 있다고 믿으며, 문제 해결을 위해 밤낮으로 고민합니다. 그런 마음이 모여 탄생된 카카오의 서비스와 기술은 그 자체로 혁신이자, 사회 구성원 모두를 위한 포용적인 사회의 거름이 되고 있습니다.

창의적 생태계

창작과 도전을 위한 생태계 마련과 지원

카카오가 파트너와 소비자를 위해 만든 운동장은 비어있지 않습니다. 자유롭게 뛰어 놀 수 있는 트랙이 있으며, 새로운 성을 쌓을 수 있는 모래사장이 있습니다. 혹여나 넘어졌을 때를 대비해 구급상자도 존재합니다. 창작자가 창의성을 배양할 수 있고, 누구나 쉽게 도전할 수 있는 넓고 가득 찬 운동장을 마련하기 위해 카카오는 늘 고군분투하고 있습니다.

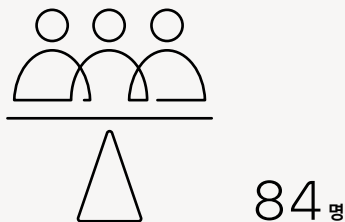
카카오 다양성 현황

카카오는 크루 개인이 지닌 다양한 배경과 가치관을 존중합니다. 조직의 유연한 문화를 조성하기 위해 성별 블라인드 채용, 학력 기준 철폐 등 채용 단계에서부터 다양성을 고려합니다. 전체 크루 3,472명 중 여성은 1,514명으로 전체의 43.6%를 구성하고 있으며, 신규 채용 크루 994명 중 여성은 436명으로 전체 43.9%를 차지했습니다. 이는 과학기술정보통신부가 발표한 '2020 ICT 실태조사' 결과의 IT 서비스 제공업 여성 종사자 평균 비중(2019년 27.4%)을 상회하는 수준입니다. 또한 영유아 자녀가 있는 크루가 안심하고 육아와 업무를 병행할 수 있도록 판교와 제주 오피스에 직장 어린이집을 운영하고 있으며, 배우자를 포함한 출산휴가 및 육아휴직 등을 보장하고, 유연근무제를 도입하여 부모가 일하기 편한 근무 환경을 조성합니다. 더불어 사회사형 표준사업장인 링크지립을 통해 2021년 12월 기준, 총 84명의 장애인을 고용하여 비장애인 직원들과 함께 가능한 범위에서 인터넷 서비스 직무를 담당하고 있습니다.

<2021년 카카오 크루 다양성 현황>



링크지립 장애인 크루 고용



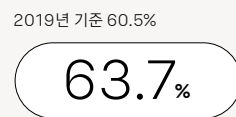
카카오 T 택시는 모두를 위해 똑똑해졌습니다.

카카오 T 택시는 지난 6년 동안 단순히 택시와 이용자를 연결해주는 서비스를 넘어 소비자가 원하는 다양한 이동을 제공하기 위해 꾸준히 서비스를 만들고 확대해 왔습니다. 카카오 T 택시의 도입 이후 이용자들은 택시를 기다리는 것이 아니라 내가 있는 위치로 부를 수 있고, 내가 원하는 목적지를 힘들게 설명하지 않고 지도에서 쉽게 위치를 선택할 수 있으며, 대면 접촉 없는 자동결제 서비스를 안전하고 편안하게 이용할 수 있게 되었습니다. 또한 택시기사들은 시를 배차 프로세스에 반영한 플랫폼을 통해 택시 운행 효율성을 개선하고, 카카오 T 택시만 잘 이용해도 누구나 특별한 노후 없이 일정 수준 이상의 수입을 얻을 수 있게 되었습니다. 카카오 T 택시는 여기서 한발 더 나아가 전기 택시, 자율주행 택시, UAM(Urban Air Mobility, 도심항공교통) 등 이동의 미래를 하루라도 더 빨리 우리의 현실로 불러오기 위해 다양한 연구를 진행하고 있습니다.

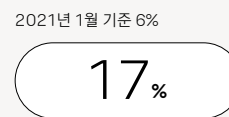
<카카오 T 서비스의 효율성 및 편리성 개선>



카카오 T 택시 2021년 5km 단거리 배차 성공률



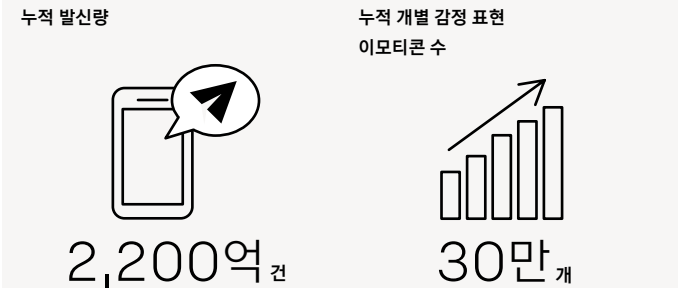
카카오 T 주차, 2021년 말 코엑스 주차장 T앱 결제 비중



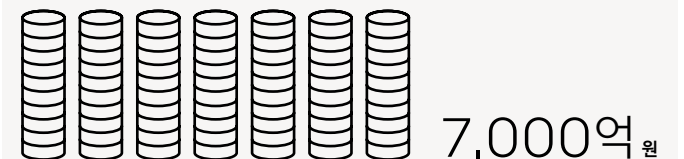
카카오 이모티콘은 창작자와 건강한 동반성장이 이어가고 있습니다.

이용자들의 모바일 채팅을 더욱 유쾌하고 생생하게 만들어준 카카오 이모티콘은 2021년 10주년을 맞이했습니다. 카카오는 누구나 심사 과정을 통해 작가로 데뷔하고 콘텐츠 제작자로 성장할 수 있는 플랫폼을 통해 '이모티콘 작가'라는 새로운 직업을 탄생시키며 지난 10년간 창작자와 함께 성장해왔습니다. 2021년 1월에는 이모티콘을 제한 없이 사용할 수 있는 정기구독 상품 '이모티콘 플러스'를 새롭게 선보이기도 했습니다. 이모티콘 창작자 및 이모티콘 기반 산업 종사자는 10,000여 명에 이르며, 이모티콘 창작이 수익으로 연결되어 창작 생태계에 기여한 규모는 약 7,000억 원으로, 카카오와 창작자는 건강한 동반성장을 이어가고 있습니다.

<카카오 이모티콘 10년(2011~2021)의 기록>



이모티콘 수익 시장 규모



동반성장

파트너들과 성장과 번영을 위한 카카오의 접근법

카카오는 파트너가 될 수 있는 운동장을 만들고, 트랙을 더 정교하고 공정하게 다듬는 데 힘쓰고 있습니다. 또 트랙과 트랙을 이어 파트너가 더 빠르게, 더 멀리, 더 오래 달릴 수 있는 방법을 고민합니다. 이를 통해 생태계를 유기적으로 확장하고, 파트너들과 함께 성장하고 번영할 수 있는 방법을 모색하는 것이 카카오의 중요한 임무입니다.

서비스 진정성

사회적 약자와 소외계층 포용을 위한 진정성을 담은 서비스

카카오는 성별, 계층, 장애 유무 등에 상관없이 모든 이용자가 카카오의 서비스를 손쉽게 이용해 생활의 편리를 누릴 수 있도록 노력합니다. 디지털 소외계층이 기술에 접근하고 활용할 수 있도록 그들만의 특별함을 고려하여 포용적인 서비스를 기획합니다. 카카오의 서비스가 특정 계층이 향유하는 것이보다 누구나 제약 없이 쉽게 즐기는 서비스가 되기를 바랍니다.

인간 중심성

인간 중심의 철학을 담은 서비스

카카오의 모든 기술과 서비스는 인간을 향하고 있습니다. 새로운 서비스를 만들기 위해 고민할 수 있는 것은 그 연결이 인간에게 더 나은 세상을 가져다 줄 것이라는 확신 때문입니다. '새로운 연결, 더 나은 세상'이라는 모토로 인간의 행동을 면밀히 관찰하고, 가치에 대해 고민하고, 생활 방식과 문화를 고려하여 만들어진 카카오의 서비스는 인간에 대한 진정성이 담겨 있습니다.

카카오는 지역농가와 중소파트너의 판로를 확대하고 있습니다.

카카오는 코로나19로 판매에 어려움을 겪는 전국의 지역 농가를 4,500만 카카오톡 이용자와 연결하고, 디지털 전환을 어려워하는 중소사업자가 모바일로도 고객을 만날 수 있도록 기술과 플랫폼을 지원하고 있습니다. 제품과 사람의 연결을 넘어 사람의 마음을 연결하는 '카카오톡 선물하기', 정해진 시간 동안 초특가로 상품을 구매할 수 있는 '특딜'을 제공하는 '카카오톡 쇼핑하기', 생산 주체와 이용자를 연결하는 '카카오메이커스'까지, 제품의 판매와 구매의 전 과정에 불편함을 해결하며 새로운 커머스 패러다임을 이끌어 나가는 중입니다. 특히 카카오메이커스의 주문 제작 특성을 살려 생산량, 재고 등의 문제로 어려움을 겪는 농가들을 돕고 나아가 고객들에게 질 좋은 상품을 선보이기 위해 상생 기획전을 진행했습니다. 기획전 오피스마다 완판을 기록하고 있으며, 수수료 인하 등 실질적인 혜택도 제공해 어려움을 겪는 농가를 적극 지원하였습니다.

<지역 농가 지원 기획전 성과>

2022년 4월 30일 기준

누적 거래액

28억 원

참여 고객

148,052명

메이커스를 통해 제값으로 팔린 농산물

1,017톤

판매 농산품

당근, 오대쌀, 고춧가루, 제주 무우, 홍삼, 양파, 고구마, 산천어, 토마토, 애호박, 강원 무우, 인삼

12건

카카오맵은 교통 약자도 안전하고 편안하게 이동할 수 있는 서비스를 마련했습니다.

대중교통 이용이 불편할 수 있는 장애인, 노인, 임산부 등 교통 약자는 국내 인구의 약 30%에 이릅니다. 교통 약자가 지하철을 이용할 때 겪는 불편을 조금이라도 줄일 수 있도록 카카오맵은 국토교통부, 행정안전부와 협업하여 전국 도시철도 1,005개 역사의 교통 약자 이동 경로 안내 서비스를 개시하였습니다. 카카오맵을 통해 장애인 화장실, 수유 시설, 휠체어 리프트, 전동휠체어 충전 등 편의·안전시설 구비 여부와 상세 위치를 확인할 수 있습니다. 또한 교통 약자 이동경로 정보가 있는 역의 경우 '교통 약자 이동경로 안내' 버튼을 누르고 이동 구간을 선택하면 역사의 도면을 바탕으로 이동경로 등을 한 눈에 확인할 수 있습니다. 각 역사의 출구 정보 메뉴에서는 출구별 엘리베이터, 에스컬레이터, 휠체어 리프트 구비 여부가 표시되어 이동이 편리한 출구를 확인할 수 있습니다.

교통약자정보

- 장애인 화장실 10번출입구(남자전용)
- 수유시설 고객안내센터
- 휠체어 리프트 02-6110-4261 4호선, 02-6110-1331 1호선
- 휠체어 충전 불가능

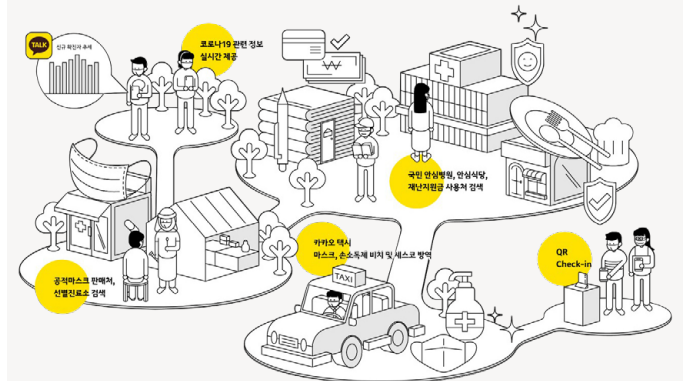
12번 출입구 근처 엘리베이터 → 승내입구 방향

- 12번 출입구 근처 엘리베이터 이용
- 지하 1층으로 이동
- 고객센터 근처 개입표기 통과후 엘리베이터 이용
- 지하 2층 승강장으로 이동

출처 : 국토교통부-철도산업정보센터(KRIC)

카카오는 코로나19로부터 국민의 안전과 건강을 지키기 위해 노력합니다.

카카오는 카카오의 기술과 플랫폼이 국민의 안전과 건강을 지키는 데 활용될 수 있도록 다양한 노력을 기울여왔습니다. 카카오톡과 다음 포털에 코로나19 현황판 서비스를 제공하여 관련 정보를 정확히 전달하고, 뉴스봇 채널에서 관련 뉴스를 받아볼 수 있도록 서비스를 개편했습니다. 또한 국민들이 불편함을 느끼는 제도의 사각지대를 해소하기 위해 카카오톡에 잔여백신 당일 예약서비스, 백신 접종 인증 서비스를 구축하고, 예방접종 사전예약 시스템에 카카오 인증서 로그인 서비스를 제공하는 등 포스트 코로나 시대를 앞당기기 위해 노력합니다. 더불어 국민들이 신속하게 코로나19 확산에 대응할 수 있도록 카카오톡에 '코로나19 자가진단 챗봇'을 구축하고, 카카오맵에 신속항원검사, PCR검사 가능 병원 정보와 코로나19 전화상담 병원원 검색 서비스를 오픈해 필요한 정보를 제공하고 있습니다.



카카오와 함께 만들어 나가는 포용적 생태계

모두가 공존하고 함께 성장할 수 있는 포용적 생태계를 만들기 위해서는 카카오와 공동체가 가진 영향력이 우리 사회의 지속가능성을 추구하는 일에 활용될 수 있어야 한다고 생각합니다. 서로 같이 성장한다는 상생의 핵심 가치는 사회의 지속가능성과 기업의 지속가능성이 상호 함께하는 것에 있기 때문입니다.

이를 위해 카카오는 공동체와 함께 5년간 총 3,000억 원의 상생 기금을 조성하였습니다. 상생 기금은 소상공인 및 지역 파트너, 디지털 콘텐츠 창작자, 공연 예술 창작자, 모빌리티 업계의 플랫폼 종사자, 스타트업 및 사회혁신가, 지역사회, 이동 약자 및 디지털 약자 지원에 활용하여 카카오가 가장 잘할 수 있는 방법으로 함께 하는 성장을 이어 나가고자 합니다.

상생은 카카오가 성장하는데 있어 필수적인 본질이라고 믿고 있습니다. 앞으로도 포용적 생태계 조성을 위한 카카오와 공동체의 사회적 역할에 대해 끊임없이 고민하고, 사회와 약속한 책임을 이행해 나갈 수 있도록 노력하겠습니다.

<카카오 상생 기금 프로그램>

상생 분야	주요 내용	금액	참여 주체
 소상공인 및 지역 파트너	<ul style="list-style-type: none"> · 소상공인 대상 찾아가는 교육 실시, 온라인 맞춤 교육 콘텐츠 제공 및 전담 디지털 서포터즈 운영 · 농수산물 상생 브랜드 '제가버치' 확대 운영을 통한 판로 지원 	1,000억 원	카카오 카카오페이 카카오임팩트
 디지털 콘텐츠 창작자	<ul style="list-style-type: none"> · 글로벌 오리지널 IP 플랫폼을 기반으로 한 창작 생태계 지원 · 웹툰/웹소설 작가들의 수익 개선 시스템 마련 · 카카오창작재단 설립 · 인기, 중소형 게임 개발사 투자 및 게임 인재 양성 지원 	550억 원	카카오편터먼트 카카오게임즈
 공연 예술 창작자	<ul style="list-style-type: none"> · 대중음악공연 전문 시설 '서울 카카오 아레나' 설립을 통한 공연 예술 전문가 양성 기여 · 지역주민을 위한 아카데미 개최 및 청소년에게 공연 예술을 위한 스튜디오 지원 	150억 원	서울 카카오 아레나 SPC
 모빌리티 플랫폼 종사자	<ul style="list-style-type: none"> · 수수료, 배분율 조정을 통한 택시, 대리운전 종사자 수익 개선 · 모빌리티 플랫폼 종사자의 안정적 수입 확보를 위한 수익 모델 마련 노력 · 전기차 전환 지원을 위한 혜택 및 인프라 구축 	500억 원	카카오모빌리티
 스타트업 및 사회혁신가	<ul style="list-style-type: none"> · 스타트업 클라우드 솔루션 지원 · 카카오임팩트 펠로우십을 통한 100명 이상의 사회혁신가 지원 	200억 원	카카오편터프라이즈 카카오임팩트
 지역사회, 이동 약자 및 디지털 약자	<ul style="list-style-type: none"> · 피싱 피해 방지를 위한 기술 및 제도 마련 · 이동 약자의 편리한 이동 지원 	600억 원	카카오게임즈 카카오모빌리티 카카오뱅크 카카오임팩트

33	환경(Environmental)
42	사회(Social)
80	거버넌스(Governance)



Part 3

Sustainable Management

환경(Environmental)

Why This Matters

기후변화가 인류의 존속에 심각한 위협이라는 점에 대한 국제적 공감대가 형성되고 있으며, 세계 각국의 기업들은 환경에 대한 책임을 다하는 것을 선택이 아닌 필수로 여기고 기후변화 대응에 동참하고 있습니다. 카카오는 기술과 사람을 통해 사회의 긍정적 변화를 이끌어 가는 기업으로서 규제 준수나 시장의 요구에 대응하는 것 이상으로 환경에의 기여를 사회적 책무로 여기고 적극적으로 실천하고자 합니다. 특히 이해관계자와의 소통 및 협력 강화, 이용자 참여형 감축 활동 추진 등 카카오가 잘 할 수 있는 방식으로 기후변화 대응 활동을 이행하고자 합니다.

Approach

카카오는 '지속가능한 미래를 위한 일상의 작은 혁신'을 환경경영의 비전으로 삼고 기업 활동 과정에서 발생하는 탄소 배출 감축뿐만 아니라, 파트너, 이용자, 사회 구성원 모두가 기후변화 대응에 참여할 수 있도록 지원하고자 합니다. 이를 위해 2040 Net Zero 달성 목표를 수립하였으며, 친환경 데이터센터를 운영하고자 합니다. 더불어 카카오의 그린디지털 서비스와 친환경 캠페인을 통해 파트너 및 이용자가 기후변화 대응에 함께 참여할 수 있도록 친환경 플랫폼을 구축해 나가고 있습니다.

<환경경영 전략 체계>

비전	지속가능한 미래 환경을 위한 일상의 작은 혁신		
목표	2040 Net Zero		
추진 영역	카카오 안에서 카카오 내부의 환경영향 저감 노력	카카오를 통해 카카오의 그린디지털 서비스를 통해 파트너와 이용자가 친환경에 기여	카카오와 함께 다양한 이해관계자와의 협력 기반 친환경 활동 추진

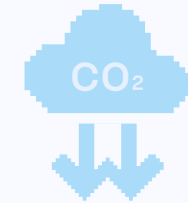
Reporting Contents

- 환경경영 체계 34
- 기후변화 대응 35
- 친환경 데이터센터 36
- 환경영향 저감 38
- 친환경 서비스 39

2021 Highlights

기후변화 대응 목표 수립

Scope 1, 2 배출량 대상



2040년까지
Net Zero

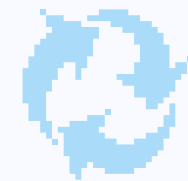
글로벌 환경 이니셔티브 참여



SBTi
약속 서한 제출
TCFD
Supporters 가입

플라스틱 리사이클 머신 도입

판교, 강남, 제주 오피스 설치



총 **3,933**개
PET 수거

안산 데이터센터 친환경 설계



에너지효율등급 **1** 등급
녹색건축인증
최우수 등급

환경경영 체계

카카오는 2040 Net Zero를 목표로 환경경영 체계를 수립하고 환경영향을 관리하고 있습니다. 경영 활동에서 사용되는 자원을 절약하기 위해 각종 캠페인을 운영하며 카카오 크루의 참여를 기반으로 활성화됩니다. 나아가 카카오의 서비스와 플랫폼을 통해 이용자가 환경영향 저감에 기여할 수 있도록 친환경 플랫폼 및 서비스 생태계를 구축해 나가고 있습니다.

환경경영 추진 체계

카카오는 친환경적 경영 추진을 위해 환경 전략을 수립하고, 목표를 달성하기 위해 노력하고 있습니다. 사업 운영 과정에서의 환경영향을 최소화하기 위한 활동을 지속하고, 탄소중립 경영을 위한 목표 수립 및 투자 활동을 진행하고 있습니다.

환경경영 전략

카카오는 기후위기 대응 원칙을 수립하고, 환경 문제 해결을 위해 적극적인 역할을 다하고자 하는 의지를 담은 액티브 그린 이니셔티브(Active Green Initiative)를 발표했습니다. 자사의 탄소배출량을 감축하는 차원의 대응을 넘어, 전 국민이 사용하는 카카오의 다양한 서비스를 통해 사회의 지속가능성에 기여하겠다는 것을 목표로 하며, 2040년까지 온실가스 배출량을 100% 감축하는 Net Zero를 목표로 기후변화 대응 전략을 추진합니다. 특히 액티브 그린 이니셔티브의 3원칙을 '카카오 안에서', '카카오를 통해', '카카오와 함께'로 정의하여 크루, 파트너, 이용자 및 사회 구성원 모두가 기후변화 대응에 함께 기여할 수 있는 환경경영 전략을 추진하고자 합니다.

더불어 카카오 공동체의 환경 기여 활동을 탄소감축량으로 환산한 데이터인 Kakao Carbon Index(카카오 탄소 지수)를 통해 액티브 그린 이니셔티브의 친환경 성과를 공개하고, 투명하고 체계적으로 검증할 계획입니다. 카카오는 국민 대다수가 사용하는 플랫폼 기업이라는 책임을 다하기 위해 추진 영역별로 정의한 실행 과제를 적극적으로 이행하여 탄소 배출 감축과 다양한 환경 이슈 대응을 선도하겠습니다.

환경 방침

2021년 4월에는 환경경영 이행의 기반이 되는 환경 방침을 수립했습니다. 환경 방침에 따라 서비스 제공 과정에서 발생하는 환경영향을 최소화하고 환경 오염 예방과 환경 보호 활동을 통해 책임을 다하고자 합니다.

<카카오 환경 방침>

- 환경 성과의 지속적 개선
- 기후변화 대응을 위한 선도적인 노력
- 친환경 기술/서비스 개발 및 친환경 투자 확대
- 개선을 통한 사전 예방 활동
- 법규 및 그 밖의 요구사항의 준수
- 폐기물 및 에너지 관리
- 공개적 경영
- 파트너 및 이용자 동참 지원

🔗 카카오 환경 방침 바로가기

전담 조직

카카오는 이사회에서 ESG 계획 및 이행 결과를 검토하고 승인합니다. 2021년 1월에 신설된 이사회 산하 ESG위원회는 환경 이슈에 더욱 기민하게 대응할 수 있는 기반이 되어, 정기적으로 환경경영을 포함한 ESG 전반의 계획과 이행 여부를 관리·감독하고 심의·의결합니다. 환경경영 실무 추진과 환경데이터 관리를 담당하는 전담 조직으로는 크루지원그룹 산하 환경 TF를 두고 있습니다.

환경경영시스템

카카오 제주 본사 오피스와 판교 오피스에 대해 2021년 4월에 환경경영시스템(ISO 14001) 인증을 획득했습니다. 외부 독립적 기관에 의한 사후관리심사는 연 1회 실시하고 있습니다. 카카오는 환경경영시스템을 기반으로 환경과 관련된 리스크를 효율적으로 관리하기 위해 조직의 환경 측면을 체계적으로 식별하고 평가, 관리 및 개선하고 있습니다.

환경 투자

2022년 카카오 공동체가 함께 입주할 판교 알파돔시티에 친환경 건축물 인증 제도인 LEED(Leadership in Energy and Design) 획득을 위한 투자를 진행하고 있습니다. 또한 2021년 하반기 녹색 프리미엄제에 참여하여 재생에너지를 구매 및 활용하고 있습니다.

<환경 투자 현황>

판교 알파돔시티 LEED 인증 추진	· LEED 평가 Gold 등급 기준 충족을 위한 투자 실시 · LEED ID+C(Interior Design and Construction) Gold 등급 획득을 위한 친환경 인테리어 설계 및 시공 추진
녹색 프리미엄제 참여	· 2021년 7월부터 12월까지 적용되는 하반기 녹색 프리미엄 입찰 참여(약 2,978MWh의 재생에너지 구매)

환경 목표

카카오는 사업 운영에서 발생하는 환경영향을 저감하고, 카카오의 서비스가 환경에 이로운 영향을 줄 수 있도록 목표를 수립하고 세부 계획에 따른 활동을 이행하고 있습니다. 2021년에는 오피스 내 환경영향 저감을 위해 오피스에서 발생하는 온실가스 배출 집약도(tCO₂e/임직원 수)를 전년 대비 5% 줄이는 목표를 수립하였습니다. 그 결과 2020년 배출 집약도 1.13tCO₂e/명 대비 2021년 0.98tCO₂e/명으로 13% 감축하는 성과를 거두었습니다. 또한 플라스틱 리사이클 머신 '네프론'을 도입하여 총 3,933개의 PET를 수거하였으며, 사내 카페에서 생분해 소재 코팅 종이컵과 종이 포장지를 사용하여 일회용품 사용을 절감함으로써 오피스 내 환경영향 저감에 기여했습니다. 더불어 2022년에는 Scope 1, 2 배출량에 대한 2040 Net Zero 목표를 수립하였으며, 점진적으로 밸류체인 전반의 온실가스 배출량을 관리할 계획입니다.

기후변화 대응

카카오는 기후위기 대응 원칙을 수립하고, 카카오의 서비스를 통해 환경 문제 해결에 기여하겠다는 의지를 담은 '액티브 그린 이니셔티브(Active Green Initiative)'를 선언하였습니다. 이와 함께 2040년까지 온실가스 배출량 Net Zero 달성 목표를 수립하였으며, 신재생에너지 사용, 전기차 전환, 공급망 기후변화 대응 기반 구축을 통해 사업 운영 전 과정에서 온실가스 배출량을 감축하기 위해 노력하겠습니다.

2040 Net Zero 목표 수립

카카오는 2040년까지 연결 기준 온실가스 배출량 Net Zero를 달성하겠다는 목표를 선언하였습니다. SBTi¹⁾에 기반하여 목표를 수립하였으며, 2030년까지 2021년 대비 Scope 1, 2 배출량을 40% 감축하고, 2040년까지 100% 감축을 달성하고자 합니다. Scope 3 배출량의 경우, 2030년까지 2021년 대비 17% 감축을 중기 목표로 수립하였습니다. 더불어 밸류체인 전반의 온실가스 배출 관리를 위해 지속적으로 탄소 배출량 모니터링을 실시하고, 2년 내에 Scope 3 배출량 관리에 대한 중장기 로드맵을 수립할 계획입니다.

Scope 1 차량 연료 전환

Scope 1 배출량은 사업 활동에서 직접적으로 배출되는 온실가스로, 카카오의 경우 대부분 차량 연료 사용에서 발생합니다. 이에 따라 통근 버스 및 법인 차량 전기차 전환과 카카오모빌리티 택시의 전기 택시 전환을 추진하여 직접 배출량을 감축하는 계획을 수립하였습니다.

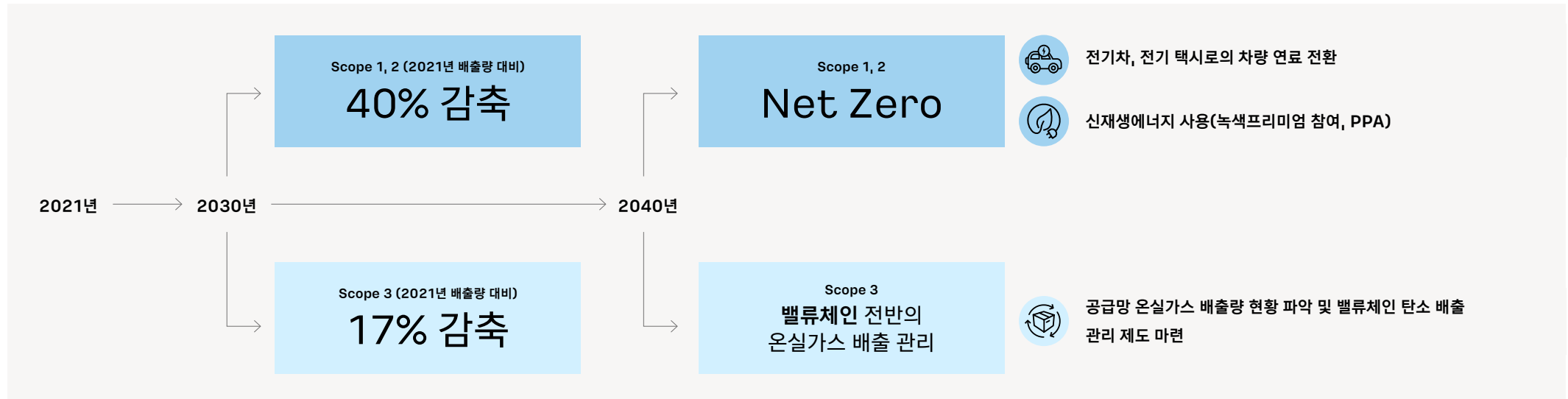
Scope 2 신재생에너지 사용

Scope 2 온실가스 배출은 오피스, 데이터센터의 전력 사용에서 발생하는 간접적 탄소 배출을 의미합니다. 2030년까지 사업 운영 과정에서 이용하는 전력 사용량의 60%를 친환경 에너지로 전환하고, 2040년까지 100%를 신재생에너지로 전환하여 RE100을 달성할 계획입니다. 이를 위해 오피스와 자체 데이터센터에 대해 PPA²⁾ 추진을 고려하고 있습니다.

Scope 3 공급망 기후변화 대응 기반 구축

기업의 밸류체인에서 간접적으로 배출되는 온실가스인 Scope 3 배출량 관리는 공급망의 기후변화 대응 기반 구축에서부터 시작하고자 합니다. 이를 위해 공급망 온실가스 배출량 현황을 명확히 파악할 수 있는 체계를 마련하고, 주요 협력사의 RE100 참여를 요청하고 이행을 지원하며, 밸류체인 전반의 탄소 배출을 관리할 수 있는 제도를 마련할 계획입니다.

<2040 Net Zero Roadmap>



1) Science Based Targets initiative의 약자로, 파리협정 목표에 부합하는 과학기반 온실가스 배출 감축목표를 설정하기 위한 지침과 방법론을 제공하여 기업의 기후행동을 강화하는 자발적 이니셔티브
 2) Power Purchase Agreement의 약자로, 기업이 재생에너지 발전 사업자와 전력구매계약을 맺어 친환경 전력을 공급받는 방식

친환경 데이터센터

카카오 내부의 환경영향 저감을 위한 다각적인 노력을 추진하고 있으며, 특히 전력 소비가 많은 데이터센터의 환경영향 저감을 위해 에너지 효율 개선 노력을 지속하고 있습니다. 카카오는 현재 임차 데이터센터를 사용 중이며, 2023년 자체적으로 준공한 친환경 데이터센터를 운영할 예정입니다. 설계 단계부터 친환경성을 고려한 자체 데이터센터를 통해 환경적 책임을 다하고자 하며, 기존에 운영 중인 데이터센터도 에너지 효율 극대화를 위한 활동을 지속적으로 추진할 계획입니다.

친환경 데이터센터 건립

2023년 준공 예정인 안산 데이터센터는 지속가능한 미래 환경을 위하여 친환경 설계를 적용하였습니다. 탄소 배출 감축, 에너지 사용량 저감 및 신재생에너지 설비 도입을 통해 친환경 사업을 운영하고자 합니다.

친환경 통합 설계 적용

안산 데이터센터는 자연 조건의 활용, 다양한 에너지 절감 기술을 적용한 친환경 통합 설계로 친환경 데이터센터로서 정체성을 구현하고자 합니다. 신재생에너지 인프라를 구축하고 냉각 전력 효율 향상을 위한 고효율 에너지 설비를 적용하며, 우수 및 중수, 폐열을 재활용할 수 있는 시스템을 도입할 예정입니다. 친환경 설계를 통해 총 에너지 사용량을 기존 대비 30% 감소시키고, 연간 에너지 비용을 약 31억 원 절감할 것으로 예상합니다. 또한 연간 32GWh의 전력을 절감함으로써 탄소 배출량을 14% 감축할 수 있을 것으로 기대됩니다. 더불어 에너지 절감 기술을 통해 데이터센터 PUE¹⁾ 1.3 이하를 기준으로 설계 및 시공을 준비하고 있습니다.

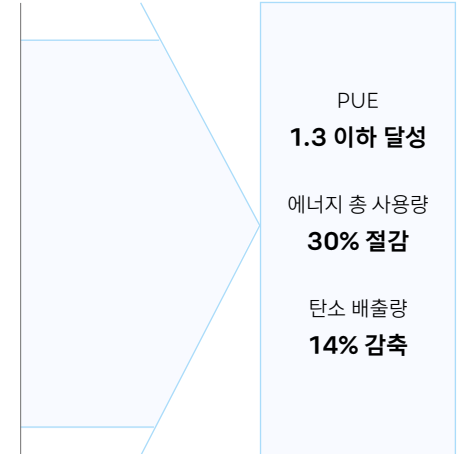
<안산 데이터센터 친환경 투자 계획²⁾>

구분	연간 예상 절감 효과 (MWh)	연간 예상 에너지 비용 절감액 (백만 원)	환경 투자비 (백만 원)
에너지 이용 효율 향상 설비	29,290	2,929	18,054
폐열 회수 및 활용	24	2	20
신재생에너지 설비	1,629	163	6,472
합계	30,943	3,094	24,546

1) Power Usage Effectiveness의 약자로, 총 전력 소비량 대비 IT 설비의 전력 소비량의 비율을 의미하며 1에 가까울 수록 에너지 사용 효율이 높음을 의미
 2) 2021년에 친환경 데이터 센터 건립을 위해 계획을 수립하였으며, 공사 과정 상 계획한 투자 활동을 2023년에 실제 비용 집행 예정임
 3) 안산 데이터센터 조감도로 향후 실제 데이터센터 이미지와 다를 수 있음

<안산 데이터센터 친환경 요소>

에너지 절감형 건축	에너지 절감형 건축을 통한 에너지 요구량 최소화 · 단열 성능 향상 차양, 고성능 이중 외피 사용 · Hot Aisle, UT Containment 시스템 적용 및 기류 최적화 · 고효율 프리쿨링 냉동기 시스템 도입
에너지 효율화 기술	에너지 효율 개선 및 에너지 소비량 최소화 · 우수 및 중수 재활용 · 폐열 회수 시스템 적용 · 프리쿨링 외기 냉수·냉방 적용 · 고효율 장비, 절수형 기기, LED 조명 도입
친환경 에너지 기술	태양광, 연료전지 등을 활용한 에너지 생산 · 1,000kW 규모 태양광 패널을 남측을 바라보도록 설치 · 50kW 규모의 친환경 연료 전지 사용



<안산 데이터센터 조감도³⁾>




친환경 인증 획득

안산 데이터센터는 에너지 효율화 기술 활용 및 에너지 절감형 건축 적용을 인정받아 건축물 에너지효율등급 예비인증서 1등급, 녹색건축 인증 최우수 등급 예비인증서를 받았습니다.

<에너지효율등급 인증>

기본 방향 수립	항목별 적용 계획 수립	친환경 건축물 구현
<ul style="list-style-type: none"> · 지하 구조물 최소화 · 대중교통 근접성 확보 · 자전거 보관소 설치 	<ul style="list-style-type: none"> · 친환경 자재 사용 · 친환경 단열재 및 냉매 	<ul style="list-style-type: none"> · 자연지반 · 녹지 및 생태 면적 확보 · 빗물 및 지하수 이용 · 절수형 기기 적용



<녹색건축 인증>

기본 방향 수립	부문별 에너지 절약 계획 수립	고효율 건축물 구현
<ul style="list-style-type: none"> · 고성능, 고기밀 창호 적용 · 천장 및 바닥 벽재 단열 성능 향상 	<ul style="list-style-type: none"> · 폐열회수장치 적용 · 고효율 LED 적용 및 조명 밀도 최적화 	<ul style="list-style-type: none"> · 태양광 패널 건물 내 에너지 부하 저감 · BEMS¹⁾를 통한 통합 에너지 관리 계획 수립



데이터센터 에너지 효율 관리

데이터센터의 안정적 운영을 위해서는 전산실의 적정 온도 유지가 필수적이며, 이를 위한 냉각 시스템 가동은 데이터센터의 에너지 소비를 높이는 주요 요인입니다. 카카오는 데이터센터 탄소 배출 저감을 위해 냉각 장치의 효율을 관리하고 있으며, 에너지 효율이 높은 서버를 사용하고 있습니다.

전산실 공조환경 개선

냉각 장치의 효율 관리는 전산실 에너지 효율 향상을 위해 가장 중요한 요소입니다. 이를 위해 서버에서 배출되는 고온을 냉각장치에서 공급되는 냉기와 격리하기 위한 각종 개선을 추진했습니다. 전산실 공조환경 개선 전에는 서버를 장착하는 랙(Rack) 높이별·거리별 온도 차이가 작게는 5~6°C에서 크게는 약 10°C까지 차이가 난 데 비해, 랙 구조 개선, 컨테이너먼트 공조방식 도입의 결과로 1~2°C 내로 유지하여 최대 효율로 운영 중입니다.

랙 구조 개선

- 케이블링에 필요한 최소 공간만 유지하여 불필요한 빈 공간 차단
- 용도에 따른 다양한 크기의 블랭킹 패널 자체 제작하여 불필요한 공기 통로 차단
- 고집적 랙 도입하여 공간 활용도 향상

컨테이너먼트 공조방식 (집중 공조방식) 적극 도입

- 랙당 전기 사용량 증가에 따른 고집적 수용 개선을 위해 Face to Face 방식에서 Cold Aisle 컨테이너먼트로, 현재는 Hot Aisle 컨테이너먼트를 도입하여 꾸준히 공조 방식 개선
- 냉기 유지 및 운영 효율성 제고

에너지 고효율 서버 및 장치 사용

각종 에너지 효율 인증을 획득한 서버를 사용하여 서버 및 전원공급장치의 에너지 효율을 관리하고 있습니다.

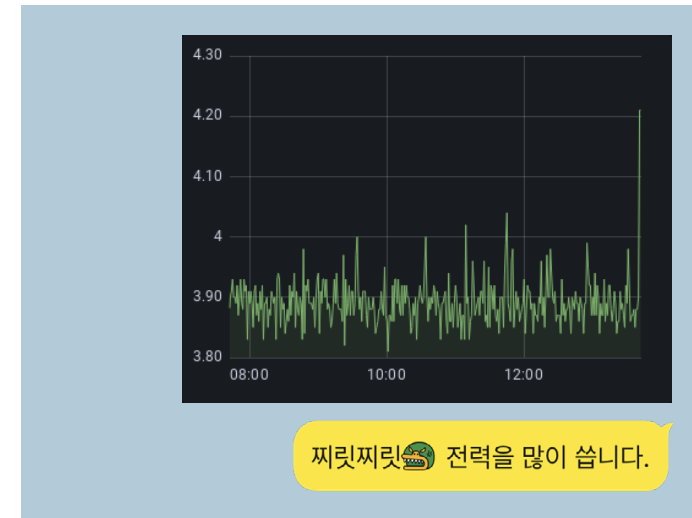
<서버 및 전원공급장치 에너지 효율 주요 인증 현황>

- ENERGY STAR®
- Power Supply Titanium Level Certified
- Power Supply Platinum Level Certified

스마트 온도관리시스템 개발 및 운영

전산실 상태를 직관적이고 즉각적으로 확인하기 위해 전산실의 온·습도 센서 설치를 강화했습니다. 랙 하부부터 최상부까지 3개 지점을 확인 가능하게 하여, 온도 변화의 실시간 모니터링이 가능하도록 시스템을 구축하고 카카오톡을 이용해 모바일로 어디서나 실시간으로 확인할 수 있는 기능을 구현했습니다.

<카카오톡 실시간 모니터링 기능>



1) Building Energy Management System의 약자로, 효율적인 에너지 관리를 위해 정보 수집, 제어, 관리, 운영 등을 통합한 건축물에너지관리시스템

환경영향 저감

카카오 내부의 환경영향 저감을 위해 크루들이 일상 속에서 참여할 수 있는 캠페인부터 사무공간, 통근수단 등 각종 인프라 개선까지, 친환경 활동을 추진합니다.

환경영향 저감 활동

크루들이 일상에서 환경영향 저감에 적극적으로 참여할 수 있도록 캠페인을 비롯해 사무공간, 통근수단 등 각종 인프라 개선을 추진하고 있습니다.

크루 친환경 통근 및 이동 장려

크루들의 탄소 배출 없는 출퇴근을 지원하기 위해 통근 버스를 운영하고, 오피스 내 자전거 주차장 및 전기차 인프라를 구축하고 있습니다. 이를 통해 통근 과정에서의 환경영향을 저감하는 데 기여하고자 합니다.

통근버스 지원	<ul style="list-style-type: none"> · 2021년 12월 기준, 출근 19개, 퇴근 17개 통근버스 노선을 운영 · 오피스와 인근 지하철역을 순환하는 셔틀버스 운영 · 크루의 약 45%가 통근버스 및 셔틀버스를 이용
자전거 이용 장려	<ul style="list-style-type: none"> · 2021년 12월 기준, 판교 오피스에 총 6곳(70m²)의 자전거 주차장 운영 · 신규 오피스 내 자전거 주차장 필수 설치 · 전동 킥보드, 전동 휠 등의 이용 장려를 위해 자전거 주차장 내 충전 가능한 전열 지원
전기차 인프라 구축	<ul style="list-style-type: none"> · 제주 오피스에 일반 전기차 충전소 및 테슬라 데스티네이션차저 운영 · 판교 오피스 전기차 충전소 운영 · 법인차량 중 일부 전기차 운영

환경 교육 및 친환경 캠페인 추진

카카오는 크루의 환경 인식 제고를 위한 환경 교육을 실시하고 있습니다. 또한 환경영향 저감을 위한 다양한 캠페인을 진행하고 있습니다.

플라스틱 리사이클 머신 도입

카카오는 오피스 내 AI 기반 리사이클 머신 '네프론'을 설치하여 재활용 인프라를 구축하고 있습니다. 네프론은 재활용이 가능한 고품질의 자원을 시가 판별하여 수거하는 기기로, 카카오 크루들이 일상 속에서 자원의 지속적인 재사용과 순환을 직접 경험하고 학습할 수 있도록 도입하였습니다. 2021년 10월부터 판교, 강남, 제주 오피스에 3대를 운영하여 12월까지 총 3,933개의 PET를 수거하였습니다. 수거한 PET는 협력사(수퍼빈) 자체 순환 자원 창고에 보관 후 고품질 재활용 소재 생산에 이용하고자 하며, 수거된 자원의 활용 방안을 보다 적극적으로 모색하여 자원 순환 밸류체인의 구축 및 실천에 앞장서고자 합니다.

<카카오 사옥 내 네프론 설치>



친환경 사내 카페 운영

사내 카페에서는 생분해성 플라스틱(PLA, Polylactic Acid) 빨대, 생분해 소재 코팅 종이컵을 사용하고, 샌드위치 포장지를 플라스틱에서 종이로 변경하여 플라스틱 사용을 저감하고자 합니다. 더불어 일회용컵을 제공하지 않는 머그 전용 카페인 'N7 카페'를 운영해 오피스에서 발생하는 폐기물을 감축하고 있으며, 점진적으로 확대할 예정입니다. 사내 카페에서 발생한 우유팩은 별도 세척 및 분리하여 주민센터나 재활용 업체를 통해 화장지로 교환하고, 이를 크루에게 다시 돌려주어 환경 보호에 동참하고 있음을 인지시키고 있습니다. 뿐만 아니라 캔틴 등 편의 시설에는 다회용품 사용과 재활용을 유도하기 위해 자외선 컵 소독기, 세척 용품, 분리수거함 등을 비치해두고 있습니다. 2022년 입주 예정인 신규 사옥에 설치될 사내 식당과 사내 카페는 테이크아웃 용기를 모두 재생용기로 도입할 예정입니다.



물 절약 활동

카카오는 자원 절약을 위해 오피스에서 사용되는 용수 절감을 목표로 감축 방안을 모색하고 있습니다. 2022년 입주 예정인 신규 사옥에는 세면대 수도에 용수 저감 장치를 도입할 예정입니다. 이를 통해 크루들이 일상에서 물 절약을 실천할 수 있도록 독려하고자 합니다.

친환경 서비스

카카오는 친환경 서비스를 통해 사회의 의미 있는 변화를 만들고자 노력합니다. 무분별한 자원 사용으로 인해 발생하는 사회·환경 문제 해결을 위해 다양한 서비스를 개발하고, 일상 속에서 이용자가 그린디지털 실현에 동참할 수 있도록 유도하고 있습니다. 더불어 파트너, 지역사회, NGO 등 이해관계자와 함께 협력하여 다양한 친환경 캠페인을 추진합니다.

그린디지털 구축

카카오 | 일상 속 그린디지털 실천 독려

그린디지털 실천 캠페인 실시

카카오는 환경을 보호하기 위한 카카오의 기술과 이용자의 동참을 제안하는 5가지 디지털 습관을 소개하는 캠페인을 진행하였습니다.



카카오톡을 다크 모드로 설정해보세요.



일상에서 스마트폰의 디스플레이를 다크 모드로 설정한다면



배터리 전력소모량을 30% 절감할 수 있어요.



카카오톡에서 미디어를 공유해보세요.



하루 10장의 사진을 공유하면, 그리고 1달간 100만명이 동참한다면



스마트폰 1만 2,600대를 1년 동안 충전할 수 있어요.



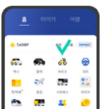
영상의 화질을 조정해보세요.



하루 2시간씩 화질을 낮춰 보면, 그리고 1달간 100만 명이 동참한다면



스마트폰 237만 3,300대를 1년 동안 충전할 수 있어요.



카카오비즈니스를 이용해보세요.



하루 15분씩 1달간 자동차 대신 바이크를 이용한다면



소나무 3그루를 보호할 수 있어요.



모바일 청구서를 이용해보세요.



1년간 고지서 90장을 모바일로 대체하면, 그리고 100만 명이 동참한다면



스마트폰 445만 대를 1년 동안 충전할 수 있어요.

카카오 | 지속가능한 유통 밸류체인 마련

카카오프렌즈 제로 웨이스트 상품 출시

카카오는 일회용품을 대체할 수 있는 친환경 상품을 출시했습니다. 상품 제작부터 판매 과정 전반에 걸쳐 플라스틱 패키지를 줄이고 재활용률 등급이 높은 재료를 사용합니다. 2021년에는 PET 재활용 원단으로 제작하고 생분해 친환경 비닐 포장재를 적용한 새활용® 상품 '겨울테마 스노우빌리지 뽀글이잡화'를 출시했으며, 총 2.5억 원의 매출을 달성했습니다. 또한 상품 포장재의 일회용품 사용 감축을 위해 인형 상품 패키지의 PET 상자 제로화를 추진하고, 상품 포장 비닐을 친환경 소재로 교체하고 있습니다.



친환경 패션 컬렉션 런칭

카카오의 친환경 자체 브랜드 메이커스 프라임은 실용적이면서 환경영향을 줄이는 소재를 100% 사용하는 지속가능한 패션 컬렉션을 런칭하였습니다. 2021년 상반기에 전 제품을 친환경 제품으로 전환하여 소재-제작-전달-쓰임의 과정 중 최소 1개 이상의 친환경 방식이 적용되도록 했습니다. 하반기에는 원사, 부자재, 패키지까지 친환경 재료를 사용한 컬렉션을 선보였습니다. 더불어 국내 유통업체 최초로 더 나은 면화를 위한 이니셔티브(BCI, Better Cotton Initiative)와 글로벌 리사이클 기준(GRS, Global Recycled Standard) 인증을 획득했습니다.

<메이커스프라임 친환경 제품 판매 성과>

2021년 12월 31일 기준

구분	단위	2021
메이커스 프라임	합계	17.4
친환경 판매액	패션 의류	14.4
	(친환경 공정, 친환경 소재, 천연소재 사용 등)	
	패션 잡화	3.0
	(친환경 공정, 친환경 소재, 천연소재 사용 등)	

참여형 새활용 프로젝트

카카오메이커스의 친환경 브랜드 메이커스 프라임은 '프라임 피플 병뚜껑 새활용 캠페인'을 진행하였습니다. 프라임 새활용 키트에 40일간 플라스틱 병뚜껑을 모아 보내면, 재활용을 거쳐 '엔택트 키링'을 제작해 다시 참여자에게 돌려주는 기획입니다. 811명이 캠페인에 참여하였고, 총 161kg의 플라스틱 병뚜껑을 수거하여 새활용하였습니다. 더불어 2022년 2월 헌 티셔츠를 소비자들로부터 수거하여 양말로 새활용하여 아동 기관에 기부하는 '1+1 교환소' 프로젝트를 진행하였으며, 월마다 다양한 종류의 폐의류, 잡화를 수거하여 새로운 제품으로 탄생시키는 새활용 프로젝트를 진행합니다. 이를 통해 이용자가 새활용 생태계를 직관적으로 이해하고, 지속적으로 참여할 수 있는 기회를 제공합니다.



1) 버려지는 제품을 재활용(recycling)하는 것을 넘어, 새로운 디자인을 더하는 등의 과정을 거쳐 새로운 용도의 제품으로 만들어 새활용(upcycling)하는 것

카카오페이 |페이퍼리스 시대로의 전환 기여

전자문서 및 모바일 청구서 서비스

카카오페이는 공인전자문서증계자로서 모바일 메신저 기반 전자문서 서비스를 운영하며 기존 우편 안내문, 종이 고지서 등을 카카오톡을 통해 제공합니다. 또한 카카오페이 청구서 서비스는 국내 최초의 모바일 메신저 기반 전자고지결제(EBPP, Electronic Bill Presentment and Payment) 서비스로, 공과금과 각종 생활 요금의 청구서를 간편하게 관리하고 납부할 수 있는 기능입니다. 전자문서와 모바일 청구서 서비스는 이용자 편의성 제고, 업무 효율화뿐만 아니라 종이 생산 및 사용량 감소에 기여해 산림 보호와 탄소 배출량 저감 등 환경 보호 효과로 이어지고 있습니다. 카카오페이가 제공하는 모바일 청구서 및 전자문서 서비스는 2021년 기준 약 1억 2,600만 건(전자문서 8,500만 건, 청구서 4,100만 건)의 종이 문서 대체 효과를 달성했으며, 이를 통한 문서 제작 및 발송 비용 절감 효과는 약 630억 원에 이릅니다.

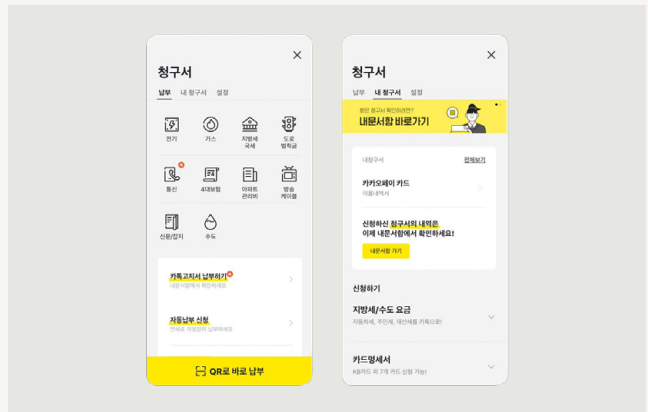
<카카오페이 전자문서 및 모바일 청구서 환경영향 저감 효과> 2021년 12월 31일 기준

카카오페이 전자문서 및 청구서 발송 **1억 2,600만 건**

종이 제작 발송 비용 절감 **630억 원**
(건 당 500원 절감 가능)

최근 1년 30년생 나무 보호 **12,600 그루**
(건 당 0.0001그루)

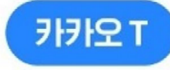
최근 1년 탄소 배출량 절감 **37.8만 kg**
(건 당 0.003kg)



카카오모빌리티 | 친환경 모빌리티 생태계 구축

전기 택시 전환 지원

카카오모빌리티는 카카오 T 블루 개인택시 기사를 대상으로 '전기택시 스토어'를 오픈했습니다. 일반 택시 1대의 전기 택시 전환은 연간 약 10tCO₂e의 탄소 배출량을 절감하는 효과¹⁾가 있습니다. 카카오 T 택시의 전기차 전환 활성화를 위해 파트너들과 협력하여 다양한 지원 프로그램을 제공하고 있습니다. 전기택시 스토어를 통해 차량을 구매하는 기사에게 카카오모빌리티에서 200만 원의 구매 비용을 지원하며, 제조사인 기아자동차와의 제휴를 통한 추가 할인을 제공합니다. 또한 GS칼텍스에서 혜택가로 충전할 수 있는 카드, LG에너지솔루션의 배터리 관리 솔루션을 제공하고 있습니다. 카카오모빌리티는 앞으로도 운행 가능 거리를 고려한 시 전기택시 배차 서비스 등 특화 서비스를 준비함으로써 전기 택시로의 전환을 지속적으로 지원할 계획입니다.



전기 택시 스토어 오픈

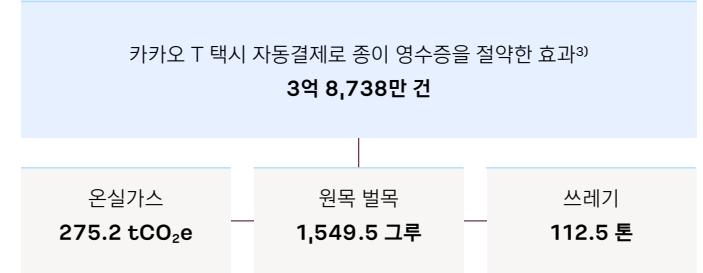
카카오 T를 통해 전기 택시를 구매해야 하는 이유



자동 결제를 통한 종이 영수증 절약

카카오 T 택시는 이용 기록 조회 기능과 자동 결제 기능을 통해 종이 영수증을 대체하고 있습니다. 2018년부터 2021년까지 3억 8,738만 건의 종이 영수증을 대체하였습니다. 이를 온실가스 감축 효과로 환산하면 약 275.2tCO₂e입니다.

<카카오 T 택시 이용에 따른 환경영향 저감 효과²⁾> 2021년 12월 31일 기준(누적)



1) 산업통상자원부가 발표한 LPG 차량 CO₂ 배출량 및 서울시가 발표한 개인 택시 일 주행거리 평균을 기준으로 산정
 2) 환경부 2019년 종이영수증 환경적 영향 산출근거 기준으로 산정
 3) 일반적 영수증보다 택시 영수증 길이가 평균적으로 40% 수준임을 감안하여 산정

친환경 캠페인 추진

산림엑스포 탄소상쇄 숲길 조성 협업

카카오는 2021년 11월 강원도, 강원세계산림엑스포조직위원회, 강원도경제진흥원과 '2022 강원세계산림엑스포 숲 조성 위한 MOU'를 체결하고, 산림엑스포 탄소상쇄 숲길 조성사업에 5억 원을 후원하였습니다. 산림엑스포 탄소상쇄 숲길은 총 4만m² 규모로 고성에 조성되는 숲으로, 연간 36톤의 탄소를 흡수하여 30년간 약 1,089톤의 탄소 배출량 상쇄 효과가 있을 것으로 기대됩니다.

<고성 산림엑스포 탄소상쇄 숲길> 2022년 2월 기준

조성 규모	연간 탄소 흡수량	탄소 배출량 상쇄 기대효과 (30년간)
40,000 m ²	36톤	1,089톤

생물종다양성 보호 활동

멸종위기종 서식지 보호 활동

카카오의 사회공헌 플랫폼 카카오같이가치는 세계 환경의 날을 맞아 '#소소한실천_환경의날' 캠페인을 실시하였습니다. 카카오는 참여자의 환경 보호 다짐 댓글 1개당 1,000원을 모금하고 카카오의 특별기부금 4백만 원을 추가 기부했습니다. 총 7만 5천 명이 참여했으며 모여진 3천 2백만 원은 환경 보호 프로젝트에 기부했습니다. 특히 멸종위기종 서식지 보호를 위해 모니터링 실시 및 보호 팸말 제작을 진행하는 프로젝트와, 한강에 수달 서식 환경 조성을 위해 전문가 모니터링 및 홍보 시설을 제작하는 프로젝트에 대한 지원을 진행했습니다. 카카오는 환경의 날 캠페인 기부금과 함께 카카오 응원 기부금을 추가로 전달하였으며, 야생생물의 서식지를 보전하고 생물 다양성의 중요함을 알리는 활동에 기여할 수 있었습니다.



제주 해양 생태계 오염 방지 캠페인

카카오는 제주 임팩트 챌린지를 통해 제주 지역사회의 환경영향 저감 프로젝트도 지원하고 있습니다. 2021년에는 제주 해양 생태계 오염의 심각성과 오염 방지 실천 방법을 알리는 디프다제주» 프로젝트를 선발하여 지역 문제 해결 과정을 지원하고 혜택으로 지원금을 제공했습니다. 디프다제주팀은 제주 임팩트 챌린지를 통해 명확한 문제 정의를 진행하고, 해양 쓰레기 수거 방법과 처리 과정, 일상 속 제로웨이스트 활동을 담은 영상을 제작하여 SNS에 업로드했으며, 바다와 지구를 살릴 수 있는 일상 속 실천 방법을 알릴 수 있었습니다.



1) 본문 이미지는 디프다제주팀에서 제공함

탄소중립 숲 조성 프로젝트

카카오메이커스는 식목일을 맞아 '탄소중립 숲 조성 프로젝트'를 진행했습니다. 나무를 모티브로 한 '나무가 자라는 머그컵', '탄생목 패브릭 포스터'를 출시했습니다. 판매된 머그컵 2개, 포스터 1개 당 나무 한 그루를 적립하여 총 2,000여 그루의 어린 나무를 나무 심기 사업에 기부해 강원도 정선의 숲 조성에 기여하였습니다. 조성되는 숲에 세워지는 현판에는 제품 구매자들의 이름을 각인하여 참여의 의미와 가치를 함께 기록하였습니다.



송파 둘레길 조성

카카오톡 선물하기의 만우절 및 식목일 기념 프로모션으로 '거짓말하다니 정말 나무해' 프로모션을 진행하였습니다. 선물하기 이벤트 페이지에 이용자가 창의적인 거짓말과 관련된 댓글을 달고 이벤트를 공유하면 카카오가 나무를 기부하는 방식입니다. 총 21만 명이 참여하여 35만 회 공유되었으며, 카카오는 총 1만 그루의 나무를 기부해 미세먼지와 탄소를 저감하고 시민들의 휴식 공간이 될 수 있는 '송파둘레길'을 조성할 수 있었습니다.



산불 피해 복구 지원

카카오메이커스는 경북, 강원에서 발생한 산불로 소진된 숲 복구를 지원하기 위해 멸종위기 1급 식물을 모티브로 한 맨투맨, 머그컵, 공기 정화 포스터를 출시했습니다. 맨투맨 1장 당 나무 2그루, 머그컵 2개, 포스터 2장 당 나무 1그루를 적립하여, 총 3,304 그루의 나무를 심을 수 있는 수익금 전액은 시민단체 생명의 숲에 기부하였으며, 산불 피해 산림 복원 프로젝트에 활용될 계획입니다. 뿐만 아니라 카카오같이가치에서는 피해 주민들 지원을 위해 산불피해 긴급모금을 진행하였으며, 2022년 3월 기준 약 111만 명이 이상이 참여해 25억 원 이상의 모금액을 조성하고 있습니다.



사회(Social)

Why This Matters

IT 기업의 사회적 책임 이행에 대한 이해관계자들의 관심과 기대 수준은 갈수록 높아지고 있습니다. 이에 따라 기업이 선제적으로 이해관계자의 다양한 요구사항을 파악하여 경영 활동에 반영할 필요가 있습니다. 특히 코로나19 장기화는 지역사회 구성원의 일상뿐만 아니라 기업의 사업 운영에 있어 불확실성을 증대시키고 있습니다. 이에 카카오 또한 지역사회 일원으로서 책임감을 가지고 사회문제를 함께 해결하며, 파트너 및 이용자와 함께 성장할 수 있는 기회를 마련해야 합니다.

Approach

함께하는 사람들과 같이 성장하고자 하는 것은 카카오가 추구하는 핵심 가치입니다. 크루가 주도적으로 성장할 수 있도록 각종 지원을 제공하며, 콘텐츠 제작자, 제휴사, 협력사 등 다양한 파트너들이 경쟁력을 갖출 수 있는 건강한 생태계를 조성합니다. 더불어 이용자의 권리를 보호하기 위한 다양한 제도를 운영하며, 데이터의 연결과 보호 사이의 균형을 추구하여 기업의 디지털 책임을 다하도록 노력합니다. 나아가 카카오의 플랫폼을 활용한 사회혁신가 지원과 이용자 참여형 소셜임팩트 창출 활동을 통해 우리 사회의 공익적 가치를 확산하는 활동을 지속하고 있습니다.

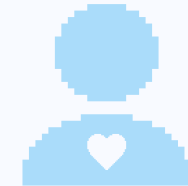
Reporting Contents

· 카카오 크루	43
· 파트너	53
· 이용자	60
· 커뮤니티	74

2021 Highlights

크루 윤리 및 인권 교육 수료율

교육 대상자 2,640명 중



2021년 **99.8%**

동반성장 지수¹⁾

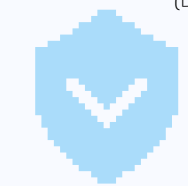
전년 대비 1단계 상승



2020년 **우수**

RDR(Ranking Digital Right)

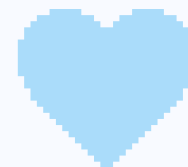
디지털 기업의 인권 보호 수준
(디지털 플랫폼 부문 글로벌 14개사²⁾ 중)



2021년 **6위**

카카오같이가치 기부금 총액

2007년 12월 이후 누적



471억 원

1) 2020년 평가 결과가 2021년에 발표 (매년 9월 경 발표)
2) Twitter, Meta, Microsoft, Google 등

카카오 크루

카카오는 구성원을 크루(Krew)라고 지칭합니다. 크루는 카카오(Kakao)라는 한 배를 탄 선원(Crew)이자 가보지 않은 길을 함께 향해하는 동료들을 상징하는 표현입니다. 카카오는 크루가 주도적으로 성장할 수 있는 환경을 조성하고 크루 개인의 역량을 마음껏 펼칠 수 있도록 아낌없이 지원하며, 회사와 함께 성장하는 방향을 추구합니다.

인권경영

카카오는 인간 중심 철학을 기반으로 인권에 관한 국제 원칙을 준수하고 모든 사람과의 관계에서 인권 존중에 대한 책임을 갖고 일합니다.

인권경영선언문과 UNGC 가입

카카오는 국제연합(UN, United Nations)과 국제노동기구(ILO, International Labor Organization) 등의 인권에 관한 국제적 원칙을 지지하고 해당 원칙이 반영된 국내 법령을 준수합니다. 2021년 1월 카카오의 인권경영 철학과 원칙을 담은 인권경영선언문을 제정하여 준수하고 있으며, 2021년 2월에는 유엔글로벌콤팩트(UNGC, UN Global Compact)에 가입하여 국제연합의 핵심가치인 인권, 노동, 환경 및 반부패 분야의 10대 과제를 준수하기 위해 노력하고 있습니다. 카카오는 앞으로도 원칙에 입각해 카카오와 관계를 갖는 모든 사람들에게 인권 침해 문제가 발생하지 않도록 노력하겠습니다.

[카카오 인권경영선언문 바로가기](#)

[카카오 UNGC CoP 사이트 바로가기](#)

인권 리스크 관리

2021년 인권경영선언문 제정에 이어 2022년에는 카카오가 영위하고 있는 사업의 특성을 고려하여 발생 가능한 잠재 리스크를 분석하였습니다. 주요 내·외부 이해관계자 인터뷰를 통해 이슈 스크리닝을 진행하고, 분석 결과를 바탕으로 카카오 전 크루 및 일부 협력사를 대상으로 인권영향평가를 실시하였습니다. 평가 결과를 기반으로 인권경영 추진을 위한 규정 및 제도 개선, 구제절차 마련 등 전사적인 인권경영 체계를 구축할 계획입니다.

<인권영향평가 및 인권실사 프로세스>



인권 침해 접수·처리 프로세스

인권 침해 가능성이 있는 문제를 회사에 제보할 수 있는 채널을 운영하고 있습니다. 카카오와 관계가 있는 이해관계자 모두가 접수할 수 있으며, 제보자의 신분 및 상담 내용은 법률과 사규에 의해 철저히 비밀이 보장됩니다. 또한 제보자는 상담 및 신고로 인한 불이익을 받지 않도록 신분 보호 요청을 할 수 있으며, 관련 부서와 협의를 통해 법률적 지원과 부서 이동 등 필요한 조치를 취할 수 있습니다. 접수된 내용은 관련 부서에 전달하며, 내부 절차를 거쳐 해결책을 마련하고 그 결과를 제보자에게 투명하게 알립니다.

[카카오 인권 침해 접수 채널 바로가기](#)

크루 인권 인식 개선 교육

인권 인식을 환기하며 크루들이 더 안전한 환경에서 일할 수 있는 건강한 카카오를 만들기 위해 전사 필수 교육을 진행합니다. 매년 1회 법정 의무 교육인 직장 내 괴롭힘 교육, 성적 괴롭힘 예방 교육, 장애인 인식 개선 교육을 실시하며, 2021년 전체 크루가 모두 수료하였습니다. 더불어 2021년 1분기에는 '카카오 크루가 알아야 할 윤리경영 교육'을 실시하여 윤리경영 원칙 및 인권 이슈에 대한 이해를 증진하고자 하였으며, 전체 크루를 대상으로 교육을 실시하였습니다.

<크루 인권 교육 대상자 및 수료율>

구분	대상자 ¹⁾	수료율
법정 의무 교육 ²⁾	3,350명	100%
전사 윤리경영 원칙 및 인권 교육 ³⁾	2,640명	99.8%

1) 기간의 정함이 없는 근로자 및 계약직, 단기직을 포함한 모든 크루

2) 법정 의무 교육은 전체 크루 및 매월 신규 입사자 대상으로 실시

3) 전사 윤리경영 원칙 및 인권 교육은 2021년 1분기 교육 실시 당시 재직 중인 크루를 대상으로 실시

<전사 윤리경영 원칙 및 인권 교육 과정>

카카오 크루가 알아야 할 윤리경영
· 윤리경영 개념, 국제기준, 윤리경영 도입을 위한 자세, SI 윤리, 인권경영 선언 등
· 카르텔, 부당 공동행위 금지, 불공정거래 행위 및 갑질 계약
· 인권 감수성, 다양성에 기반한 차별금지, 자유 보장과 인권 보호

다양성 방침

카카오는 크루 개인이 지닌 다양한 배경과 가치관을 존중하며, 조직의 다양성을 증진하고 유연한 문화를 조성하기 위해 노력합니다. 인재 영입 단계부터 다양성의 가치를 존중하며 출신, 인종, 국적, 성별, 연령, 장애 등의 차별을 금지합니다.

다양성 향상을 위한 제도 지원

장애인 직원의 잠재력 발굴과 기회 제공

카카오는 자회사형 표준사업장인 링크지랩을 통해 장애인과 비장애인이 서로 연결(Linkage)된 곳에서 잠재력을 발견하고 더 많은 기회를 만드는 구조를 지향합니다. 구성원은 유니버설 디자인¹⁾으로 설계된 환경에서 검색 운영, 콘텐츠 제작, 음성 전사, 접근성 테스트 등 가능한 범위의 인터넷 서비스 직무를 담당합니다. 또한 크루 대상 마사지 공간 '톡클러닉'에서 국가 공인 안마사 자격을 갖춘 시각장애인이 헬스케어 서비스를 제공하며, 사내 카페에서 발달장애인 바리스타가 다양한 음료를 제공합니다. 2021년 12월 기준 링크지랩에서 근무하는 장애인 직원은 총 84명입니다.

부모가 일하기 편한 회사

카카오는 구성원의 다양성 제고를 위한 각종 정책을 운영하고 있습니다. 특히 영유아 자녀가 있는 크루가 육아와 업무를 병행할 수 있도록 제도를 지원합니다. 판교와 제주 오피스에 '늘예슬', '오리뜰', '스페이스 닷 키즈' 직장어린이집을 운영함으로써 크루가 믿을 수 있는 육아 동반자 역할을 수행합니다. 또한 여성 크루가 필요시 근무시간 도중 자유롭게 오피스 내 수유시설을 이용할 수 있도록 보장합니다. 더불어 배우자를 포함하여 출산 및 유·사산 휴가, 육아휴직, 태아검진휴가, 난임치료휴가, 가족돌봄휴가 등 법에서 정한 휴가제도를 제공하고 있습니다. 특히 8세 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 둔 모든 크루를 대상으로 2년의 육아휴직(유급휴직 1년 포함)을 제공합니다. 이러한 가족친화 제도의 운영 성과를 인정받아 여성가족부가 주관하는 가족친화 인증을 획득 후 유지하고 있습니다. 카카오의 운영자회사인 디케인테크인 또한 유연근무제를 선제적으로 도입하고, 법정 외 육아휴직 플러스 제도와 임금 감소 없는 임신기 근로기간 단축제도를 실시하여 여성 크루의 고용 유지에 기여합니다. 이러한 성과를 인정받아 여성가족부가 주관하는 2021년 가족친화 인증을 획득했습니다.

1) 제품, 서비스, 시설 등을 이용하는 사람이 연령, 성별, 국적, 장애 유무 등으로 인해 제약 받지 않도록 설계하는 것

소통 기반의 노사관계

헌법, 노동관계법 및 국제노동기구(ILO, International Labor Organization) 선언에서 권고하는 기본적인 노동권 보장에 대한 보편적 규범에 따라 단결권, 단체교섭권, 단체행동권을 존중하며, 2021년 8월 노동조합과 단체교섭을 통해 단체협약을 갱신했습니다. 협약에 따라 회사는 노동 조건과 생활 조건을 유지하고 개선하기 위해 노력합니다. 더불어 노사 간 보다 활발한 소통을 위해 노사 동수 각 8인으로 구성된 노사협의체인 '라운드테이블'을 정기적으로 운영하며 근로자위원 8인을 크루가 직접 선출함으로써 대표성을 확보합니다. 이를 통해 회사의 미래 방향, 인사 및 복지제도 등 다양한 주제를 논의하며, 소통 기반으로 신뢰의 노사관계를 형성합니다.

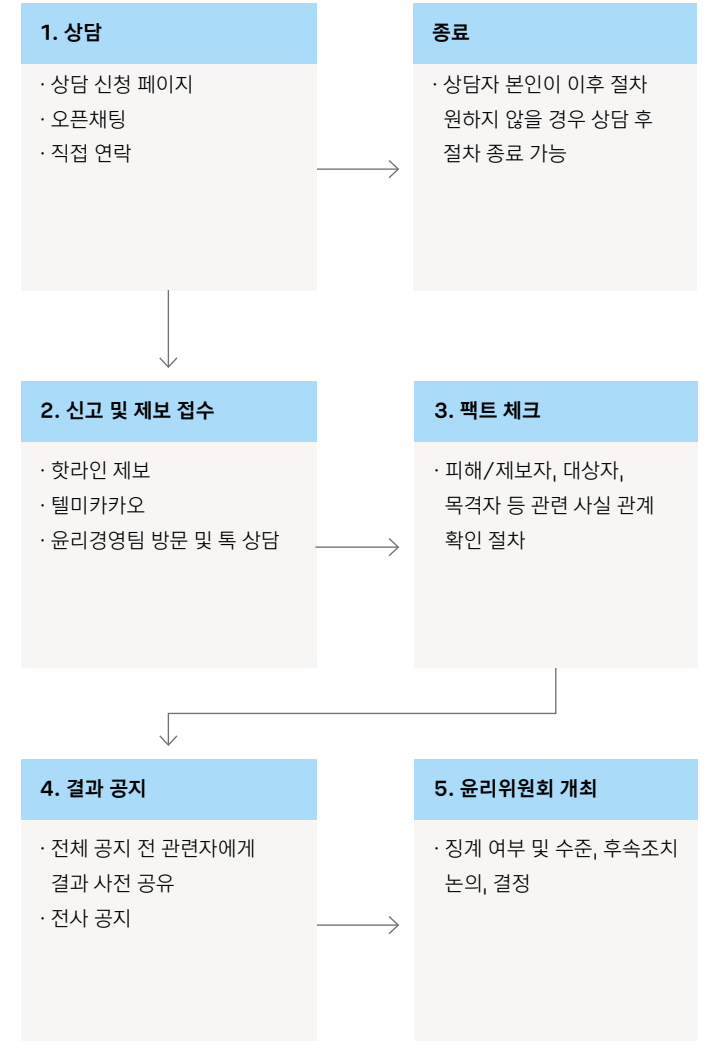
크루 고충처리제도 프로세스

크루가 고충을 상담하고 신고할 수 있는 다양한 채널을 운영합니다. 특히 성적 괴롭힘, 직장 내 괴롭힘 등 크루의 고충을 상담할 수 있는 핫라인 제보와 텔미카카오는 법률 및 사규에 따라 신고 내용의 비밀과 제보자의 익명성을 보장하고 있으며, 제보로 인한 불이익을 금지할 것을 명시하고 있습니다. 또한 연 1회 이상 크루에게 고충처리 프로세스를 상세히 안내합니다. 사실관계 조사 및 징계 운영 등의 역할과 인사 조치 및 자문 역할을 분리한 이원화된 수행 조직을 통해 공정성과 객관성을 보장합니다. 내부 규정에 따른 징계 심의 시에는 대표이사과 대표이사가 위촉한 4인, 라운드테이블에서 지명한 4인으로 삼인윤리위원회를 구성하여 사안에 대해 다양한 관점에서 심도 깊은 토론을 진행합니다.

<고충처리 채널>

핫라인 제보	크루의 고충을 신고, 상담하는 창구로 제보자의 신분 보호와 정보 비밀이 유지되며, 이메일/우편/웹사이트를 통해 제보 가능
모두의 일 연구소 상담	일 방식 및 근무제도 개선이나 궁금한 사항을 메일/오픈채팅/대면 창구를 통해 접수 가능
라운드테이블 고충처리위원	노사협의체 라운드테이블을 통해 유의미한 해결책을 빠르게 도출하여 고충을 제기한 크루에게 전달
타임즈업 TF	성적 괴롭힘 예방과 피해 최소화를 위해 크루들이 자발적으로 구성된 TF로 크루의 상담, 제보, 고충처리 절차를 조력하고 안전한 일터로 복귀하도록 지원
텔미카카오 (TellMe@Kakao)	크루 전용 인터넷 제보 시스템으로 윤리규정 위반 행위를 목격하거나, 관련하여 상담 받고자 할 때 익명 또는 실명 제보 가능

<크루 고충처리 프로세스>



1) 제품, 서비스, 시설 등을 이용하는 사람이 연령, 성별, 국적, 장애 유무 등으로 인해 제약 받지 않도록 설계하는 것

인재 영입 및 성장 지원

카카오는 사람과 시스템이 일하는 것이 아닌 문화가 일하는, 크루의 주도성이 최대한 발휘될 수 있는 회사가 되고자 노력합니다. 문화가 일하는 회사의 중심에는 주도적으로 일하고 성장하는 크루가 있습니다. 카카오 크루는 끊임없이 '왜?'라는 질문을 통해 본질을 파악하고 익숙한 것을 새롭게 가치있게 만들어 갑니다.

인재 영입 방향성

카카오는 '기술과 사람이 더 나은 세상을 만든다'라는 비전 하에 세상의 변화를 이끌어 나갈 훌륭한 인재를 영입하고 육성하는 데 최선의 노력을 기울이고 있습니다.

인재 파이프라인 개발 전략

인턴 채용 및 공채

인재 영입 방향성을 바탕으로 2017년부터 매년 진행하고 있는 개발자 신입 공채는 지원자의 스펙이 아닌 개발 역량을 최우선으로 검증하기 위한 영입 절차로 운영하고 있습니다. 지원 접수 과정에서 성명과 연락처 등 지원자의 기본 정보만 입력하면 서류 전형 없이 코딩 테스트 응시가 가능합니다. 또한 빅데이터, AI, 블록체인 등 빠르게 변화하고 성장하는 산업 특성에 걸맞은 다변적 사고와 가치관, 독창적 이성과 감성을 두루 갖춘 인재를 선제적으로 영입하기 위해 2019년부터 채용 연계형 인턴십을 진행하고 있습니다.

카카오 트랙

카카오는 2007년부터 제주대학교 공학교육센터와 산학 협약을 체결하여 수요자 중심의 맞춤형 전문인력 양성 사업인 공학교육 혁신센터 사업의 '카카오 트랙'을 15년째 이어가고 있습니다. 수요자 중심의 목적지향형 교과 과정 및 교육 시스템을 구축함으로써 졸업 후 학생들이 현장에 바로 투입될 수 있도록 실무 교육을 받은 인재를 양성하고 있습니다. 제주대학교 컴퓨터공학, 컴퓨터교육과와 산학 협력 교육 체계를 구축하고, 현장 기반 공학 교육과 교육 과정 개선에 기여하고 있습니다. 또한 카카오 트랙 참여 학생 중 3~4학년을 대상으로 4주 간의 동계 현장실습 기회를 제공하고 있으며, 실습기간 내 크루와 참여 학생 간 멘토링 프로그램을 지원합니다. 더불어 매해 꾸준히 2,000만 원의 장학금을 기탁하여 이를 트랙 참여 학생 20명에게 지급함으로써 트랙 과정에서의 참여 의지를 고취하고 있습니다.

2022년 2월 기준

카카오 트랙 졸업생 수 (누적)	전공 분야 취업률	카카오 취업률
123명	82.1%	13%

<카카오 트랙 추진 히스토리>

- 2007년: 제주대학교와 산학협약 체결 (산업자원부 대학 재정 지원 사업)
- 2007-2011년: 지원사업 1단계 실행
- 2012-2021년: 지원사업 2단계 실행
- 2022-2027년: 지원사업 3단계 실행 예정

K-디지털 트레이닝 지원

4차 산업혁명과 코로나19로 인해 비대면 트렌드가 확산됨에 따라 소프트웨어 인재에 대한 수요가 급증하고 있습니다. 카카오는 소프트웨어 청년 인재 양성을 지원하기 위해 2021년 10월 고용노동부, 한국기술교육대학교 직업능력심사평가원에서 추진하는 디지털 선도기업 아카데미에 합류하였습니다. 특히 소프트웨어·디지털 분야 인력 수요를 기반으로 '카카오 클라우드 개발자 양성 과정', '카카오 클라우드 엔지니어 양성 과정'을 직접 설계하고 있으며, 훈련 과정에는 카카오 현직자 또는 카카오가 직접 인증한 교사·강사가 참여할 계획입니다. 훈련 수료 후에도 6개월간 훈련생의 취업 여부, 취업 후 직무 등을 관리할 예정입니다.

일자리 창출 파트너십 체결

2022년 2월, 카카오는 정부 추진 프로젝트인 '청년희망 ON'에 동참하는 파트너십을 체결했습니다. 향후 5년간 5천억 원을 투자해 2만 개 이상의 일자리를 창출하고, 디지털 전문 인재를 육성하고자 합니다. 카카오는 공동체를 포함하여 총 1만 명의 인재를 직접 채용할 계획입니다. 또한 크루 교육 목적으로 조성 중인 AI 캠퍼스를 일반 청년들에게도 개방하여 6천여 명의 디지털 전문 인력을 양성하고, 스타트업 기업 투자 및 고용 지원으로 4천여 개의 일자리를 창출하고자 합니다.

<공동체 인재 영입 및 성장 지원 활동>

카카오브레인

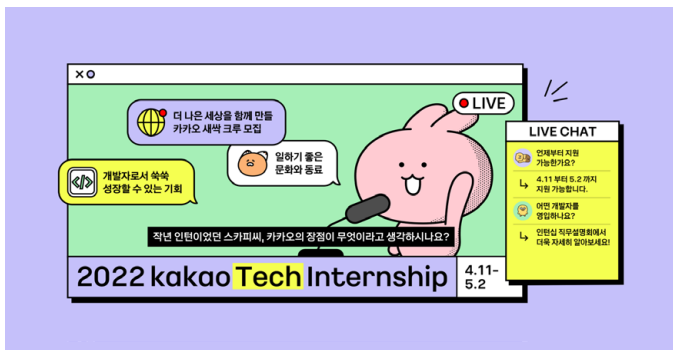
- 국내 AI 인재 육성 및 다양한 연구 기회를 제공하기 위해 썸머 인턴십과 패스파인더 인턴십 진행

카카오페이

- 4년간 임직원 고용을 약 15배 증가시키고, 청년 고용 및 정규직 비중을 확대하는 등 지속적인 고용 창출 달성

디케이테크인

- 정규직 위주 채용 진행 및 청년 고용 창출 노력 지속
- 유연근무제 선제적 도입 및 실행
- '2021년 일자리창출 유공 정부포상'에서 국무총리 표창 수상
- '2021년 대한민국 IT서비스 혁신 대상'에서 일자리혁신 부문 과학기술정보통신부 장관상 수상



크루 성장 지원 방향성

카카오는 성장 의지를 가진 크루가 주도적으로 성장할 수 있도록 최적의 환경을 제공합니다. 다양한 직군, 연차, 학습 목적과 스타일을 가지고 있는 크루의 학습 활동이 획일화될 수 없음을 인정하고, 크루 스스로가 성장 목표와 방식을 결정하고 회사는 이를 지원하기 위한 폭넓은 제도와 형태의 교육 프로그램을 제공합니다. 더불어 지식, 경험, 회고를 다른 크루들과 나눌 때 더 큰 성장을 이루어 낼 수 있다는 믿음을 가지고, 크루의 지식 공유 활동을 적극 독려하고 있습니다.

<성장 지원 프로그램 방향성>

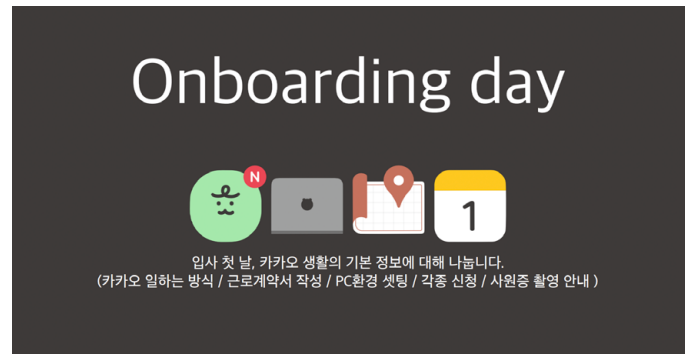
- **자발적 참여를 지향합니다.** 동기를 가진 크루가 행동할 수 있도록 돕습니다.
- **획일화, 일반화하지 않습니다.** 크루의 개별화된 동기, 학습스타일, 상황을 인정합니다.
- **함께 공유하면서 성장합니다.** 나의 지식, 경험, 회고를 다른 크루들과 나누면서 성장하고 동료 크루의 생생한 지식을 얻습니다.
- **과정과 환경을 제공합니다.** 한 번의 이벤트가 아닌 적절한 동기, 연습의 기회, 지속적인 피드백이 실제 상황에서 지속될 수 있도록 돕습니다.
- **리더의 역할이 중요합니다.** 학습은 업무의 중요한 일부분이라는 믿음으로, 리더는 동기, 능력, 기회를 지속적으로 지원합니다.

<성장 지원 프로그램 유형>

사내 교육	<ul style="list-style-type: none"> · 뉴크루 온보딩 교육 · 조직장 리더십 교육 · 직군별 직무 교육 · 외부 전문가 지식 공유 · 사내 지식 공유
성장 지원 제도	<ul style="list-style-type: none"> · 업무도서 구매 및 대여 · 사외 교육 및 컨퍼런스 참여

뉴크루 온보딩 교육

카카오는 뉴크루의 빠른 적응을 지원하는 온보딩 프로그램을 제공합니다. 입사 전에는 담당하게 될 업무 및 조직에서 활용할 플랫폼 필요 Skill-set을 안내하며, 입사 후에는 입사일의 온보딩 Day와 온보딩 Monthly를 통해 크루로서 알아야 할 카카오의 가치와 일하는 방식을 빠르게 이해할 수 있도록 돕고 있습니다. 더불어 카카오가 첫 회사인 크루들을 위해서는 좀 더 다양하고 깊이 있는 온보딩 프로그램을 제공합니다. 2021년 개발직 공채 대상 온보딩 프로그램은 카카오와 직무, 조직에 대한 이해를 돕는 Pre-온보딩부터, 문제 해결, 협업 역량 향상을 돕는 공통 교육, 직무에 가장 알맞은 Skill-set을 습득할 수 있는 기술 온보딩 등 약 3개월간의 온보딩 프로그램을 진행했습니다. 또한 테크, 서비스 비즈, 글로벌 인턴 대상으로 직군별 차별화된 온보딩 프로그램을 추가로 진행하는 등 신입 크루들의 카카오에서의 새로운 시작을 적극 지원하고 있습니다.



조직장 리더십 교육

새롭게 조직장이 된 크루들을 대상으로 조직장 온보딩 프로그램을 진행합니다. 2021년에는 조직장 온보딩 프로그램을 총 9회(셀·파트장 5회, 팀장 4회) 실시하여 조직의 성과 및 성장을 책임지는 조직장의 역할을 체계적으로 지원하였습니다. 더불어 팀장 대상으로 변화 방향성에 대해 토론하는 프로그램을 3회 진행하였으며, 성과 관리, 조직 관리, 목표 설정, 평가 면담 등의 교육을 제공하였습니다.

직군별 차별화된 직무 역량 교육

직군별 특성에 맞는 방법과 콘텐츠를 모색하여 최적의 효과를 낼 수 있는 성장 프로그램을 제공합니다. 급변하는 기술에 대한 지식을 빠르게 접하는 것이 중요한 테크 직군 대상으로는 주요 기술 트렌드에 대한 기술 세미나를 꾸준히 진행하였으며, 개발 직군 현업 요구사항을 반영하여 주니어 개발자들을 위한 기본 역량 과정이 신설되었습니다. 데이터 활용이 잦은 서비스 비즈 직군 대상으로는 데이터 분석(Python, SQL, 엑셀) 교육 과정이 연간 정기적으로 개설되었고, 창의적 발상이 필요한 디자인 직군을 대상으로 '랜선 예술 투어'와 같이 새로운 영감을 제시할 수 있는 프로그램이 진행되었습니다.

지식 공유 프로그램

다양한 형태의 내·외부 지식 공유 프로그램을 통해 업계 최고 수준의 지식을 활발하게 공유합니다. 외부 전문가를 통해 통찰력을 얻는 외부 연사 초대 프로그램 '오픈 스튜디오'와 '웨이브'가 월평균 1회 진행되며, IT 업종 주요 주제인 메타버스, 개인정보 활용, 개발 커리어 등에 대한 전문 지식을 크루들에게 전파하였습니다. 더불어 크루가 직접 전문 지식과 프로젝트 사례를 공유하는 사내 지식 공유 프로그램 '커넥팅 크루'와 '테크 토크'를 월평균 3회 진행하고 있으며, 코로나 대응 프로젝트, 디지털 책임, NFT, 클라우드 등에 대한 크루들의 우수한 지식과 경험이 전사에 공유되었습니다. 사내 지식 공유 프로그램에서 지식과 경험을 공유한 크루들을 '카카오 구루(Guru)'라고 부르며, 꾸준한 지식 공유 활동이 이어질 수 있도록 독려하고 있습니다.



성장 프로그램 효과 측정

카카오는 성장 프로그램에 대한 크루의 의견을 청취하여 프로그램의 효과성을 측정하고, 향후 발전 방안을 모색합니다. 만족도, 성취도, 적용도, 성과 반영 정도를 측정하여 크루의 긍정적인 행동 변화를 확인하고, 궁극적으로 몰입을 돕는 문화 정착과 비즈니스 성장으로 이어지는 것을 목표로 하고 있습니다.

서비스 비즈 직군 데이터 분석 과정

프로그램 개요

- 서비스 기획자의 데이터 분석 역량 향상을 통해 비즈니스 성장 기회 발굴

긍정적 효과

- 데이터 분석 Tool을 활용한 서비스 데이터 분석 스킬 습득
- 대시보드/자동화 시스템 구축으로 서비스 운영 효율화
- 데이터 분석을 통한 유저 니즈 파악 및 서비스 기능 개선

현업적용도¹⁾ **4.2 점**
(5점 만점)

Professional Course for Tech : Communication

프로그램 개요

- 조직간 협업 상황에서의 커뮤니케이션 에러를 최소화하여 조직 경쟁력 제고

긍정적 효과

- 논리적인 소통 스킬 습득으로 협업 상황 상 업무 비효율 최소화
- 1:1 컨설팅을 통한 작문 개선 및 상황별 커뮤니케이션 실습으로 업무 효율화

현업적용도²⁾ **4.2 점**
(5점 만점)

교육성과도³⁾ **4.1 점**
(5점 만점)

1) 데이터 분석 과정을 통해 현업에 적용 가능한 스킬을 습득할 수 있었는지 여부에 대한 참여자 답변 측정 (5점 척도)
 2) 참여 전과 비교할 때, 커뮤니케이션 역량의 향상으로 업무 성과를 높이거나 목표를 달성하는데 도움이 되었는지 여부에 대한 참여자 답변 측정 (5점 척도)
 3) 참여 전과 비교할 때, 주변 조직과 협업하는 크루/조직에게 긍정적인 영향력이 있었는지에 대한 참여자의 답변 측정 (5점 척도)

성장 지원 제도

카카오는 성장 의지를 가진 크루가 개인에게 가장 적합한 성장 방식을 스스로 선택하여 성장할 수 있도록, 도서와 구독 콘텐츠, 외부 온·오프라인 교육, 국내외 컨퍼런스 참여를 지원하는 성장 지원 제도를 운영합니다. 업무에 도움이 되는 콘텐츠, 교육이라면 비용 제한 없이 지원함으로써 많은 크루들이 성장 지원 제도를 통해 각자에게 필요한 학습을 꾸준히 이어 나가고 있습니다. 2021년에는 1,388명이 성장 지원 제도를 이용하였습니다.

2021년 12월 31일 기준

성장 지원 제도 이용 크루 수
2021년 총 임직원 3,472명 중 40%

1,388명

도서 구매 및 대여 지원 활동

크루의 선호도가 높은 성장 방식인 도서 구매 및 대여를 지원하기 위해 다양한 프로그램을 운영합니다. 필요한 도서를 구매하는 비용을 전액 지원할 뿐만 아니라, 전자 도서관을 운영하여 누구나 업무에 밀접한 E-Book을 쉽고 빠르게 접할 수 있습니다. 전자 도서관에는 신간 도서와 크루의 신청 도서가 매주 입고되며, 주제별 도서를 큐레이션한 월간 뉴스레터를 발송하여 크루의 도서 선택에 도움을 주고 있습니다. 2021년에는 1,119명이 전자 도서관을 이용했으며, 5회 이상 적극적으로 이용한 크루는 332명이었습니다.

자격 인증 지원 활동

크루를 대상으로 제공하는 성장 지원 제도의 범위에는 업무에 필요한 자격증 교육 과정이 포함됩니다. 2021년에는 8명의 크루가 성장 지원 제도를 통해 자금세탁 방지 핵심 요원, CKA(Certified Kubernetes Administrator), 구글 프로젝트 관리 및 UX(User Experience) 디자인 전문 자격증 등 직무 연관, 기술 관련 자격증을 취득하였습니다.

평가와 보상 방향성

크루 개인의 성장과 동료들과 긴밀한 협업을 촉진하는 성과 관리 제도를 지향합니다. 성과주의와 역량주의에 기반한 공정한 성과 관리 제도를 운영하고 있습니다. 더불어 창의적으로 업무를 수행하는 인재에게 업계 최고의 대우를 제공하고 있습니다. 2021년에는 전문성과 주도성이 우수한 직원들의 장기근속 장려와 성과 달성 지원, 궁극적인 기업가치 향상을 위해 자사주 지급 제도를 도입하였습니다. 더불어 2021년 5월에는 총 2,506명의 크루에게 주식매수선택권(스톡옵션) 47만 2,900주를 지급하여 크루들의 업무 동기를 부여하고, 지속적 성장의 발판을 마련하고자 하였습니다. 1년 이상 재직한 크루에게 200주, 6개월 이상 1년 미만 재직한 크루, 신입 크루에게 100주를 부여했으며, 2년 재직 후 50%, 3년 재직 후 100%를 행사할 수 있습니다.

<성과 평가 및 보상 프로세스>



평가 및 보상 체계

크루 평가는 본인, 동료, 조직장 대상으로 긍정적인 관점에 의한 다면적 리뷰 과정을 거쳐 조직장 평가와 피드백을 통해 이루어집니다. 조직장이 크루 평가의 주요 책임자로서 그로스 스테이지를 기반으로 평가를 진행하며, 개인 과제에 대한 업적 평가와 직무에 대한 지식과 스킬, 행동 양식 등을 평가하는 역량 평가를 진행합니다. 업적 평가의 결과는 단기적 보상인 성과 보너스 지급률, 역량 평가 결과는 장기적 보상인 연봉 인상률과 긴밀히 연계됩니다. 평가 및 보상 결과는 실장과 팀장, 직군 보드로 구성된 평가/보상 커뮤니티가 집단 토의를 통해 표준화된 결과를 도출하는 칼리브레이션 세션을 통해 확정된 이후 크루에게 공개됩니다. 매년 정규직 크루¹⁾를 대상으로 성과 평가를 실시하며, 정기 성과 평가는 연 1회 진행됩니다. 또한 별도로 연 2회 이상의 중간 성과 관리 프로그램인 체크인(check-in)을 운영하여 조직장과 크루가 지속적으로 성과에 대해 소통할 수 있도록 하고 있습니다.

Case 카카오가 가야하는 길, 크루의 의견을 반영한 인사제도 개편

2015년 카카오와 다음의 합병 이후 하나가 된 회사의 일하는 방식을 명료화하기 위해 '길 TF'가 처음으로 만들어졌습니다. 그리고 2021년 3월 카카오는 인사 평가 및 보상 제도 개선 필요성을 공감하며 카카ოს스러운 인사제도 개선을 위해 '길 TF 시즌 2'를 시작했습니다. 각종 인사제도 개선에 있어 인사실 중심의 고민을 넘어 크루의 피드백을 바탕으로 크루 중심의 인사제도를 만들어 나가고자 했으며, 다양한 크루들의 참여를 통해 서로의 의견을 나누고 해결 방안을 모색했습니다.

이를 위해 Phase 1에서는 인사제도에 대한 크루의 의견을 청취하여 주요 안건 및 우선순위를 선정하였습니다. 또한 보상 및 복지제도 개편안을 도출하여 전사 크루 대상 스톡옵션을 부여하고, 카카오 복지포인트 제도인 베네피트를 신설하였습니다.

Phase 2에서는 현행 인사제도 중 개선이 필요한 안건으로 도출된 평가 및 보상제도 개편, 근무제도 방향성 논의, 괴롭힘 예방을 다루었습니다. 길 TF는 Phase 2에서 동료 뷰&톡 제도와 조직장 뷰&톡 문항 수정 등 평가 및 보상제도를 개선하였으며, 구성원의 자발적 몰입과 협업에 기여하는 근무형태에 대한 다양한 의견을 나누었습니다. 더불어 괴롭힘 예방부터 사후 관리까지 할 수 있는 개선 과제 이행 방안을 논의하여 크루 개인의 잠재력을 마음껏 펼칠 수 있는 최적의 환경과 제도를 고민했습니다. 앞으로도 카카오는 더 나은 인사제도를 만들기 위해 크루와 함께 치열하게 고민하겠습니다.

길 TF 시즌2 발자국

Phase 1

- 인사제도 의견 청취
- 결과 공유 및 우선순위 선정
- 보상/복지 개편안 실행
 - 전사 스톡옵션 부여
 - 복지제도 개편안 도출

Phase 2

Track A 평가/보상

- 평가 개편 논의
 - 동료/조직장 뷰&톡 문항 개선
 - 평가 책임자 지원 강화
- 보상 개편 논의
 - 공개 필요 정보 리스트업
- 스테이지 개편 논의
 - 스테이지업 절차 개선

Track B 근무 제도

- 근무 경험 공유
- 개선 방향성 공유 제안

Track C 괴롭힘 예방

- 현황 파악 및 문제점 도출
- 단기/장기 개선과제 구체화

1) 2021년 기준 정규직 2,460명을 대상으로 성과 평가를 진행

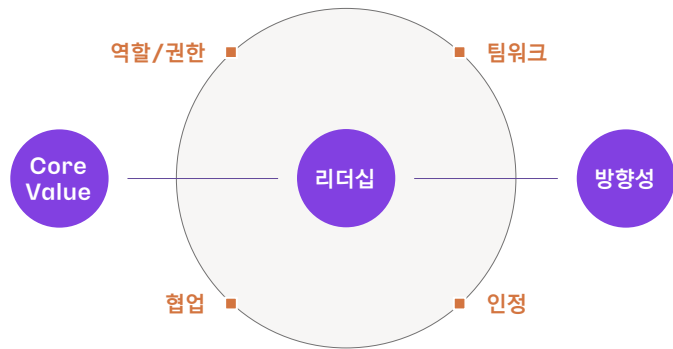
일하는 방식의 혁신

카카오는 크루 주도성과 협업의 시너지가 발휘될 수 있도록 신뢰를 기반으로 함께 일하는 방식을 지향합니다. 또한 크루의 업무 몰입, 자기 책임, 유연성을 강화하는 다양한 활동을 추진합니다.

임직원 만족도 및 몰입도 조사

카카오는 임직원 만족도 및 몰입도 조사를 '조직 건강성 측정'이라는 이름으로 진행하고 있습니다. 매년 9월 조직 건강성 측정을 통해 지속가능한 성장 방향 및 개선점을 도출합니다. 2021년에는 'Alignment(방향 정렬), Execution(주도적 실행), Energy(조직 역량 유지)' 3가지 기준으로 크루들의 인식을 측정하였습니다. 총 250개 조직을 대상으로 건강성 측정을 실시하였으며, 측정 결과는 조직별 리포트로 정리하여 공유하였습니다.

<카카오 건강성 측정 구조 프레임>



- ▲인재 유치
영입, 유지
- ▲긍정 정서
성장, 가치, 일 의지

- **Alignment:** 회사와 조직, 그리고 크루 개인에 걸쳐 서로의 방향이 상호 조율되어 있는지를 알아보는 카테고리
- **Execution:** 실제로 크루들이 일을 실행할 때 필요한 요소, 주요한 환경을 측정하는 카테고리
- ▲ **Energy:** Alignment와 Execution의 결과로, 크루 개인이 회사에서 느끼는 감정, 정서와 관련한 카테고리

조사 결과, 카카오의 임직원 만족도 및 몰입도 조사가 초점을 맞추고 있는 크루들의 '긍정 일 경험' 변수의 긍정 인식 비율이 71%로 전년 대비 2% 증가하였습니다. 이를 바탕으로 CEO를 포함한 경영진과 심도 깊은 논의를 진행하고, 이행 계획을 도출하였습니다. 이와 연계하여 조직별 리포트를 바탕으로 한 팀워크 지원 조직 세미나를 실행하였으며, 카카오 전체 결과를 CEO와 함께 전사 오픈톡에서 공유하고 후속 과제를 발표하였습니다.

카카오 공동체 만족도 조사 실시

2021년 카카오 공동체의 핵심가치인 소통을 위해, 협약 공동체 14개 사의 만족도 및 몰입도 조사를 동시 실시하여, 공동체의 현황을 명확히 파악하고 조직별 상황에 적합한 개선 활동을 도출했습니다. 필수 공통 문항 50개와 각 공동체의 요구사항이 반영된 추가 문항으로 구성하였으며, 최종 74.9% 응답률을 기록하였습니다. 결과는 각 공동체 리포트 시스템을 통해 공유되었으며, 해당 결과는 CEO 미팅 및 공동체 리더 미팅에서 심도 있게 논의되었습니다.

설문 결과에 따른 개선 활동 추진

만족도 및 몰입도 조사 결과를 기반으로 모든 1차 조직 리더그룹 대상 집단별(근속연수, 연령, 직군 등) 분석 자료를 해석하고, 변화 행동을 도출하기 위한 미팅을 실시하였습니다. 분석 결과는 1차 조직 리더 오픈톡을 통해 조직 구성원들에게 공유되었으며, 전체 팀장 대상 교육에서 2021년 결과 및 팀 운영에 의미 있는 통찰을 전달하였습니다. 2021년의 경우 리포트 시스템에서 1:1 코칭을 바로 신청할 수 있도록 지원함으로써, 결과 기반 변화 행동을 자연스럽게 유도하였습니다. 더불어 기타 인사 정보와 연결한 통계 기반의 인사제도 설계 및 개선을 지원하였습니다.

애자일 코칭(Agile Coaching)

2020년 신설된 애자일코치 파트는 '카카오의 일하는 문화를 더욱더 성숙하게'라는 미션하에 크루, 조직, 카카오 서비스의 성장에 기여하고 있습니다. 애자일 코치는 일하는 방식을 제3자의 시각에서 전체적으로 조망합니다. 서비스를 통해 시장에 선한 영향력을 발휘하고, 해당 서비스와 크루들이 함께 성장하며, 그 여정을 함께하는 동료와 조직이 상호 보완하며 발전하도록 지원합니다. 코칭 대상의 상황에 따라 필요한 주제를 다루며, 교육, 상담, 워크숍 등 다양한 방식으로 진행됩니다. 조직 신설 이후로 누적 1,000여 명 이상의 크루가 코치와 함께 고민을 나누고 변화하고 성장하기 위한 여정을 함께 했습니다.

<애자일 코치의 역할>

- **인하우스 컨설턴트로서**, 조직을 진단하여 문제를 찾아내고, 변화 계획을 수립하며, 그 계획을 실행합니다.
- **변화 에이전트로서**, 조직의 변화를 실행하고 관리합니다. 일회성 이벤트나 캠페인이 아니라 시스템 사고와 행동 과학을 활용해 일하는 방식의 개선에 적극적으로 개입합니다.
- **문제 해결사로서**, 조직의 장애물을 제거하고, 갈등을 조정하며, 정보의 흐름을 투명하고 원활하게 유지합니다. 구성원과의 면담을 통해 근본적인 문제를 파악하고 증상이 아닌 원인을 해결하는데 집중합니다.
- **선생님으로서**, 다양한 애자일 실천 방법 뿐만 아니라 애자일의 가치와 원칙에 대해 깊이 이해하고, 크루들이 그 원리를 이해할 수 있도록 돕습니다. 지속적인 교육으로 구성원들의 역량을 끌어올리는 일은 애자일 코치가 해야 하는 중요한 일입니다.
- **리더로서**, 기존과 다른 방식으로 리더십을 발휘하여 직접 실행해 보여줌으로써 크루들이 따라할 수 있는 모델이 되고, 사람이 아닌 시스템 관리를 통해 크루들이 시스템 안에서 주도적으로 역량을 발휘할 수 있도록 돕습니다.



1) 출처 : <http://agilecoachcompetencyframework.com/>

Case 전략적 인재 관리 기법, 피플 애널리틱스
(People Analytics)

카카오는 인사 데이터, 행위 데이터, 인식 데이터를 구축하고 분석하여 크루 관련 의사결정이 데이터 기반으로 이루어지도록 합니다. 보안이 확보된 서버에 분석 DB를 구현하여, R Programming과 Python을 사용해 기본 분석, 연계 분석, 예측 분석 등을 수행합니다. 분석 결과는 Tableau와 같은 시각화 도구를 활용하여 리더용 대시보드, 인사 담당자용 대시보드, 인식 데이터 결과 리포트 시스템, 특정 주제에 대한 분석 리포트 등 의사결정 이용자에게 적합한 형태로 제공됩니다.

크루 개인의 업무 경험 개선

조직 건강성 측정 결과 상 개인 수준에서 동료가 미치는 영향력이 높다는 점에 기반하여 사내 네트워크 분석을 통해 동료와의 연결 관계를 데이터화했습니다. 이를 통해 업무적으로 관계를 구축하고 있는 집단을 동료 Hub로 정의하고, 다른 데이터와의 연계 분석을 실시하여 크루 개인의 업무 경험 개선을 위한 통찰력을 도출합니다.

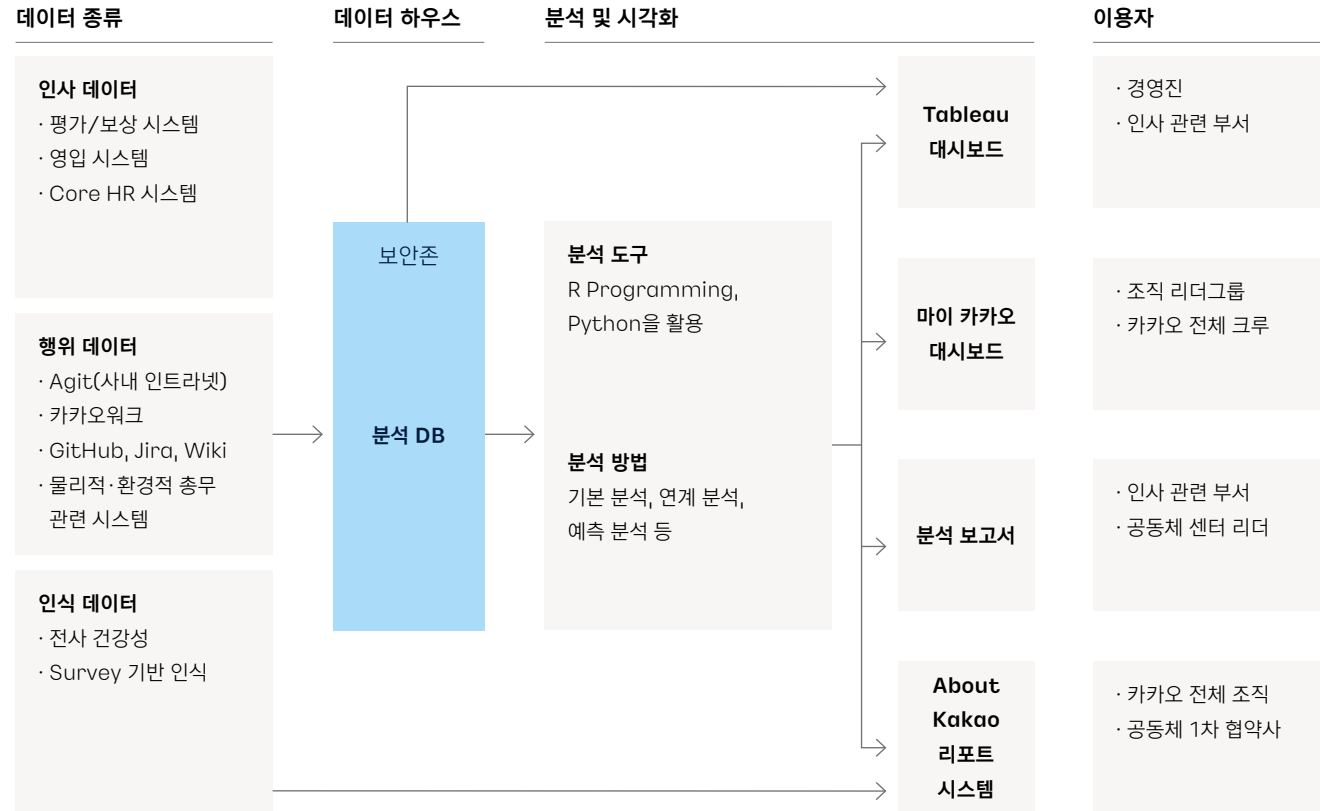
팀워크 향상

93개의 팀 데이터를 활용하여 '유연성', '헌신', '팀 지향', '보완 행동', '팀 리더십'을 효과적인 팀의 특성으로 도출하였습니다. 해당 특성에 기반하여 팀워크를 측정 및 지원하는 프로그램을 지속적으로 운영하고 있습니다.

업무 효율화

크루 개인, 팀, 회사 수준에서 적합한 분석 프로젝트를 실시하고 있습니다. 회사 수준에서 크루들의 근로 시간 효율화를 위한 초과 근무 분석을 실시하였으며, 조직의 전 월 초과 근무 편차가 다음 월 초과 근무 양에 큰 영향을 미친다는 점이 도출되었습니다. 이에 주관 부서와 함께 개선이 필요한 조직을 대상으로 업무 배분 조정 프로그램 등을 시행하여 효율성 향상에 기여하였습니다.

분석 데이터 및 분석 방법



크루 안전 보건과 웰빙

카카오는 쾌적하고 건강한 근로 환경을 조성하기 위한 다양한 정책과 프로그램을 운영하여 크루의 안전을 유지하고 건강을 증진합니다. 또한 유연성과 투명성을 강화하는 복지제도를 운영하여 크루 개인의 삶의 질을 향상하고자 노력합니다.

산업안전보건위원회

카카오는 크루의 건강하고 안전한 근무환경 조성을 위한 협의 채널인 산업안전보건위원회를 운영합니다. 산업안전보건법 및 단체협약 제57조에 근거하여 노사 동수로 구성된 위원회는 분기마다 정기적으로 회의를 개최하여 크루의 안전보건 관련 사항을 심의·의결합니다. 더불어 2021년 진행된 안전 및 보건에 관한 실적과 2022년에 진행할 활동 계획에 대해서는 이사회에 보고 및 승인을 받아 안전보건 경영을 운영하고 있습니다. 2021년에는 코로나19 대응의 일환으로 코로나 대응 프로세스를 논의하였습니다. 크루의 빠르고 안전한 검사를 위해 분당제생병원과 제휴를 맺어 패스트 트랙을 구축하였습니다. 또한 오피스 출근 시 열화상 카메라를 통한 온도 체크를 실시하고 있으며, 백신휴가와 EAP¹⁾ 도입에 관련하여 크루 의견 청취를 실시하였습니다.

업무 관련 질병 예방 활동

크루의 업무 특성 상 발생하기 쉬운 근골격계 질병에 대한 유해 요인 조사를 매 3년마다 실시하고 있습니다. 또한 직무 스트레스로 인한 질병 예방을 위해 직무 스트레스 검사를 실시하며, 누적 스트레스를 조사하기 위한 현장 조사를 병행하고 있습니다. 2020년에 시행된 근골격계 질병에 대한 유해 요인 조사와 직무 스트레스 검사 결과를 기반으로 산업안전보건위원회와 관련 내용을 논의하여 대응책을 마련하여 지원하고 있습니다. 카카오의 경우 근골격계 부담작업에 해당하는 작업이 없는 것으로 판단되었으나, 이에 그치지 않고 근골격계에 부담이 되는 자세를 교정하고 건강하게 업무에 몰입할 수 있는 환경을 조성하기 위한 지속적인 노력을 이어가고 있습니다. 더불어 EAP 제도 도입으로 카카오 크루를 위한 전문 상담서비스 '톡킹 어바웃'을 신설하여 크루의 직무 스트레스, 대인관계 등 복합적 요인으로 인한 스트레스 관리를 지원하고 있습니다.

특의보감

크루들의 건강한 회사 생활을 위해 응급 상황, 상처 드레싱, 일반의약품 제공, 건강 관리(비만, 금연 등)가 가능한 특의보감(양호실)이 마련되어 있습니다. 특의보감에는 전문 보건관리자가 상주해 매월 약 700건 정도의 의료 지원을 책임집니다. 또한 크루 건강 증진을 위해 바른자세 프로젝트, 홈트 챌린지 등 별도 프로그램을 운영합니다.

바른자세 프로젝트

운동 전문가와 함께하는 바른자세 프로젝트를 진행합니다. 온라인 수업의 운동 프로그램을 구성하여 코로나19로 인한 재택근무 중 크루들이 스스로 운동할 수 있도록 지원합니다.

홈트 챌린지

일정 기간 동안 스스로 운동 프로그램을 계획하고 지정된 달성 목표에 도전하여 다이어트 효과와 운동 습관을 가질 수 있도록 하는 건강증진 프로그램입니다.

톡테라스

대인 관계, 업무 이슈, 진로 이슈 등으로 인한 크루들의 스트레스를 관리할 수 있도록 명상과 상담 전문 공간인 톡테라스를 운영합니다. 이를 통해 크루들의 신체뿐만 아니라 정신 건강도 증진할 수 있도록 지원하고 있습니다. 코로나19 대응을 위한 재택 근무 기간에는 상담을 비대면으로 진행하여 크루를 지원하였습니다.

<톡테라스 상담 유형>

진로	부서 이동, 진로 등에 대한 고민
업무	성과, 평가, 일하는 방법, 회사 적응 등 업무적 어려움
관계	협업, 소통, 사내관계 등에서 오는 어려움
정서	우울, 불안, 화, 스트레스 등 심리적 어려움
가족	부모, 부부, 자녀, 육아 등에서 오는 어려움



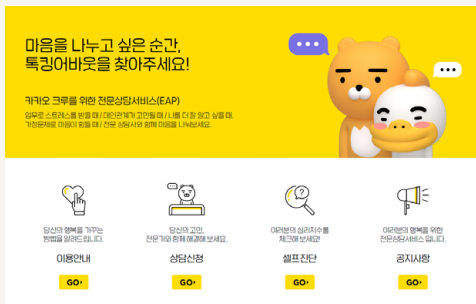
유연하게 일할 수 있는 문화 조성

유연근무제 도입

책임을 가지고 협업의 가치를 중시하는 크루에게 최소한의 원칙으로 최대한의 자율성을 부여합니다. 주 52시간제 도입에 따라 크루 스스로 본인의 업무 시간을 설정하고, 설정한 시간 내에서 스스로 준수하며 몰입하여 일하는 완전선택적 근로시간제를 운영하고 있습니다. 또한 카카오게임즈는 격주 주 4일 근무제를 도입하여 임직원의 삶과 업무의 균형을 보장하고자 노력하고 있습니다.

거점 오피스 운영

카카오엔터프라이즈는 집무실 6개와 패스트파이브 15개를 포함하여 서울, 일산 지역 총 21개의 거점 오피스를 설치하여 운영하고 있으며 2022년에는 부산 지역에 클라우드 혁신센터를 개소할 예정입니다. 거점 오피스 근무를 적극 지원하여 임직원의 출퇴근 거리를 줄이고 업무 편의성을 증대하고자 합니다.



1) Employee Assistance Program의 약자로, 일과 삶의 불균형을 해소하고 업무 만족도를 높일 수 있도록 지원하는 전문 상담서비스

크루를 위한 다양한 복지제도

크루의 복리후생을 위해 다양한 지원제도를 운영합니다. 카카오 크루 모두에게 적용되며, 파견직과 인턴, 어시스턴트 등 기간제 근로자에게도 일부¹⁾ 적용됩니다. 2021년에는 복지대출제도를 확대하여 대출 한도를 1.5억 원으로 증액하였으며, 단체보험 보장 범위를 확대하여 배우자, 자녀를 포함한 치과 보험 지원을 시작하였습니다. 또한 정규직, 계약직, 파견직, 기간제 근로자 모두에게 동일하게 적용되는 카카오 베네피트(복지포인트) 제도를 신설하여 크루의 전반적인 복리후생을 증진하였습니다.

<카카오 복지제도>

구분	지원 제도	지원 내용
즐거운 카카오 크루	카카오리프레시	· 매 3년 근속마다 1개월 리프레시와 휴가비 200만 원 지급
	콘도 미니엄	· 회사와 제휴된 휴양 시설 이용 및 다양한 할인 혜택 제공
	동호회	· 매월 동호회비 지원
	멜론 이용권	· 멜론 스트리밍 플러스 지원
	직원 할인	· 카카오프렌즈샵, 항공사 할인 등 제공
건강한 카카오 크루	단체상해보험/ 의료비 지원	· 크루 본인, 배우자, 부모, 자녀 대상 실손 보험 및 질병/상해 보험 제공 · 크루 본인, 배우자, 자녀 대상 치과보험 지원
	건강검진	· 연 1회 크루 본인 지원(의무 검진 대상 아닌 해의 경우 가족에게 양도 가능)
	톡클리닉	· 월 2회 마사지 서비스 지원
	가족사랑 지원	· 크루 사망 시 보험금 지급
든든한 카카오 크루	경조사 지원	· 결혼, 회갑, 조의, 출산 관련 경조사비(물품) 및 휴가 지원
	명절선물	· 설/추석 명절에 30만 원 지급
	대출 지원	· 생활 안정 목적으로 최대 1.5억 원 대출 지원
	직장어린이집	· 판교 및 제주 오피스 내 직장어린이집 운영
	임산부 지원	· 임산부 키트 제공
	통근버스 지원	· 판교 및 제주 오피스 출퇴근 셔틀버스 운영
기타	업무 도서 지원	· 업무 관련 도서(E-Book)를 열람할 수 있도록 지원
	카카오베네피트 제도	· 연 360만 원의 복지 포인트를 제공

1) 콘도 미니엄, 동호회, 멜론 이용권, 직원 할인, 단체상해보험/의료비 지원, 톡클리닉, 경조사 지원, 명절선물, 임산부 지원, 통근버스 지원, 카카오 베네피트 제도를 포함

파트너

카카오의 파트너는 콘텐츠 제작자(CP, Contents Provider), 제휴사, IT 인프라 공급 협력사 등 다양하게 존재합니다. 파트너의 성장이 곧 카카오의 성장이며, 카카오의 성장은 파트너의 성공으로 이루어질 것이라고 믿습니다. 다양한 파트너들이 카카오와 함께 성장하여 더욱 경쟁력을 갖출 수 있는 선순환 생태계를 만들어 나가겠습니다.

콘텐츠 제작자와 함께 성장

누구나 창작자가 될 수 있는 이모티콘 생태계 지원

2011년 이모티콘 서비스 시작 이래 카카오 이모티콘과 함께 '이모티콘 작가'라는 새로운 직업군이 탄생하였습니다. 이모티콘 창작자 및 이모티콘 기반 산업 종사자는 약 1만 명이며, 카카오 이모티콘 창작이 수익으로 연결되어 창작 생태계에 기여한 규모는 약 7,000억 원입니다.

카카오 이모티콘 10년의 기록

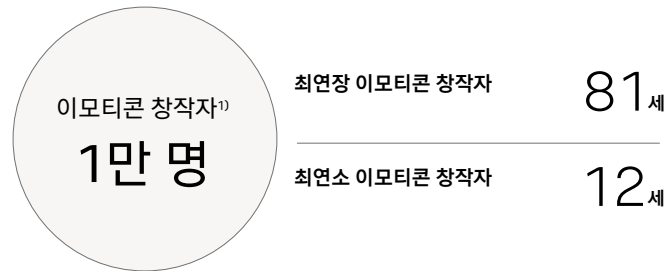
2021년 10주년을 맞이한 카카오 이모티콘은 이용자들의 모바일 채팅을 더욱 유쾌하고 생생하게 만들었을 뿐만 아니라 누구나 작가로 데뷔하고 콘텐츠 제작자로 성장할 수 있도록 하며, 지난 10년간 창작자와 함께 성장했습니다. 2021년 1월에는 이모티콘을 제한 없이 사용할 수 있는 정기구독 상품 '이모티콘 플러스'를 새롭게 선보이며 창작자와 건강한 상생을 이어가고 있습니다.

<카카오 이모티콘 현황>

2021년 12월 31일 기준

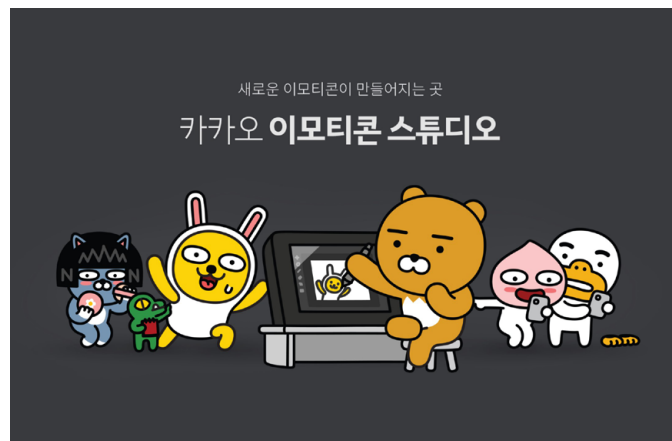
2021년 개별 감점표현 이모티콘 수	30만 개
누적 발신량	2,200억 건
월평균 이모티콘 전송량	24억 건
이모티콘과 함께 기부한 사람 (기브티콘)	175.4만 명

<2021년 이모티콘 창작자 현황>



<2021년 이모티콘 수익 현황>

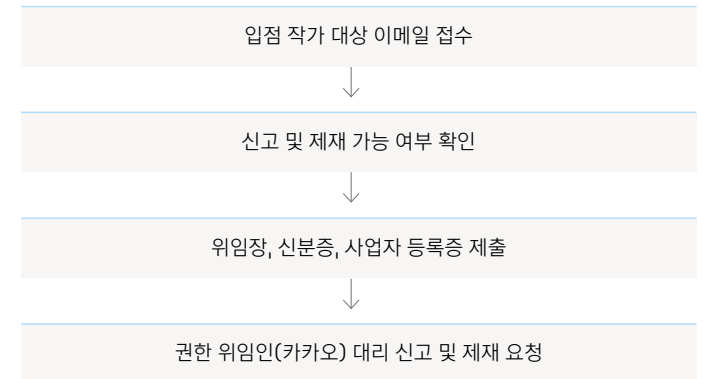
누적 매출 100억 원 이상	5개
누적 매출 50억 원 이상	43개
누적 매출 10억 원 이상	92개
누적 매출 1억 원 이상	1,392개



이모티콘 작가 저작권 보호 강화

카카오 이모티콘 스토어에 입점한 이모티콘의 무단 복제 및 디지털 플랫폼으로의 무단 유통과 배포에 대한 제재를 지원하기 위해 권한 위임 및 신고 절차를 마련했습니다. 이를 통해 이모티콘 창작자(이모티콘 권리자)가 직접 해당 플랫폼에 신고 및 게시물 삭제를 요청하는 절차의 어려움을 덜어주고, 이모티콘 창작자의 디지털 콘텐츠 권리 보호를 위해 노력하고자 합니다.

<이모티콘 창작자 권리 침해 대응 지원 프로세스>



1) 이모티콘 창작자 및 이모티콘 기반 산업 종사자 합산 추정치

Case 윤리적 이모티콘 창작을 위한 가이드라인

이모티콘 윤리·비즈니스·저작권 필수 지침

카카오는 이모티콘 창작자의 자유롭고 창의적인 아이디어와 표현 방식을 적극 지지하는 한편, 이모티콘의 내용과 표현이 이용자에게 상처를 주거나 사회에 부정적인 영향을 미치지 않도록 최소한의 윤리적 기준을 지속적으로 제시하고 있습니다. 카카오는 2021년 '증오발언 자율규제 연구반'과 함께 심도 있는 논의를 진행하여 2022년 1월, 도덕성 및 윤리 지침 부분 내에 차별 및 증오 발언 경계에 대한 기준을 추가했습니다. 이를 통해 창작자에게 혼선을 줄 수 있는 표현은 지양하고 윤리 기준을 보다 명료화 했습니다. 윤리·비즈니스·저작권 필수 지침은 카카오 이모티콘 스튜디오에 게시되어 모든 작가에게 안내하고 있으며, 지침을 어기거나 기타 타인의 권리를 침해할 여지가 있을 경우 입점을 금지하고, 입점 이후에도 판매를 중단하도록 조치하고 있습니다.

차별·증오 콘텐츠 판단 기준 및 원칙 수립

이모티콘에 대한 차별·증오 발언 정책의 경우 콘텐츠 그 자체에 적용 대상을 한정했다는 특징이 있습니다. 이모티콘은 재미있고 창의적인 표현을 위해 트렌디한 신조어를 포함하는 경우가 많은데, 이러한 경우 쓰이는 맥락과 문화적 흐름에 따라 때로는 특정 집단에 대한 차별과 편견을 내포할 가능성이 있습니다. 한편, 이용자별로 이모티콘을 사용하는 다양한 맥락이 있음을 고려할 때, 특정 맥락과 결합될 경우 차별 및 증오의 의미를 가지게 된다고 하여, 해당 이모티콘을 윤리 기준에 위배된다고 판단하는 것은 현실적으로 어렵고 창작의 자유를 지나치게 제한할 수 있다는 고민도 있었습니다. 이러한 논의를 종합하여 연구반은 차별 및 증오 표현에 관해서는 콘텐츠 자체가 갖는 완결된 의미를 기준으로 판단한다는 점을 윤리 기준에 명시하였습니다. 이를 통해 차별적 발언을 경계하되, 이모티콘의 창의성을 지나치게 제한하지 않도록 하여 균형 있는 윤리 지침을 마련하고자 하였습니다.

☞ 카카오 이모티콘 윤리·비즈니스·저작권 필수 지침 바로가기

<차별·증오 발언에 대한 이모티콘 도덕성 및 윤리 지침>

차별·증오 발언의 범위

- 특정 개인이나 집단¹⁾을 멸시, 조롱하는 표현²⁾
- 외모를 평가하거나 비하하는 표현
- 상대의 지적 능력, 사회성, 경제력 등 개인적 특성을 멸시·조롱하는 표현
- 특정 질병이나 장애, 이로 인한 부정적 결과(사망 등)를 희화화하는 표현
- 단, 타인을 해칠 우려가 없는 자조적 표현이나 상황을 과장하여 표현하는 수준 및 특정 개인이나 집단을 공격하거나 인권을 훼손하지 않는 범위에서의 표현은 일부 예외 적용

1) 특정 개인이나 집단의 범위: 출신(국가, 지역 등)·인종·외양·장애 및 질병 유무·사회 경제적 상황 및 지위·종교·연령·성별·성 정체성·성적 지향 또는 기타 정체성 요인에 기반한 집단 및 그 구성원, 또한 특정 신념, 이해, 취미 등을 포함한 동일성에 기반한 집단 및 그 구성원
 2) 단, 특정 정체성에 기반한 집단 구분이 아닌, 어떠한 '불편한 언행을 하는 사람'에 대한 희화화는 일부 예외 적용

차별·증오 콘텐츠 판단 원칙

차별 및 증오 콘텐츠의 판단에 있어 이모티콘의 다양한 사용 맥락을 모두 고려하기 어려우며, 특히 신조어는 일상어와 구분이 어려운 경우가 많습니다. 따라서 일부 사용자의 사용 맥락과 별개로 이모티콘 콘텐츠 자체에 한정하여 의미상 차별, 혐오, 증오의 내용을 포함하고 있는지 판단합니다.



브런치 작가 발굴

브런치는 2015년부터 매해 '브런치북 출판 프로젝트'를 열어 출간을 꿈꾸는 작가들을 지원하고 있습니다. 2021년부터는 여러 파트너와 협력하여 브런치북을 2차 저작물 형태로 확장하고 있습니다.

브런치북 2차 저작물 확장 협력

- 전자책 플랫폼 '밀리의 서재': 브런치북을 밀리 오리지널 전자책으로 출판
- 오디오북 플랫폼 '윌라': 브런치북을 윌라 오리지널 오디오북으로 출판
- 온라인 교육 플랫폼 '클래스101': 가상 크리에이터를 활용해 브런치북을 VOD 클래스로 만드는 프로젝트 진행
- 온오프라인 통합 교육 플랫폼 '탈잉': 시청각 자료를 활용해 이야기를 전하는 VOD 클래스 제작
- 크라우드 펀딩 플랫폼 '와디즈': 수상작 콘텐츠 활용한 크라우드 펀딩 프로젝트 런칭

<2021년 브런치 작가 거둔 효과>

2021년 12월 31일 기준

브런치 작가 수	출간 작가 수	출간 도서 수
약 5만 명	약 2,900 명	약 4,600 권

<2021년 브런치북 출판 프로젝트 성과>

2021년 12월 31일 기준

응모작 수	수상작 수	지원 금액
32,704 개	279 개	4억 850만 원

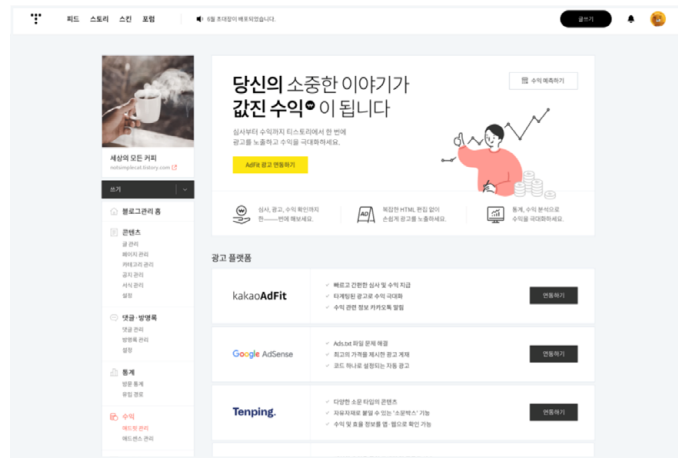
<브런치에서 탄생한 베스트셀러 작품>



티스토리 작가 수익 확보 지원

티스토리 블로그 작가의 수익 확보를 위해 포스트 내부에 광고를 노출하고 수익을 배분하는 '수익센터'를 2020년에 오픈했습니다. 수익센터 오픈 후 티스토리의 매출과 블로그 작가의 수익이 함께 성장하고 있으며, 블로그 작가는 수익센터를 통해 광고 노출도 및 수익 배분 현황을 쉽게 확인할 수 있습니다. 2021년에는 기존 광고 플랫폼인 카카오 애드핏, 구글 애드센스에 이어 데이블, 텐핑 플랫폼을 추가하여 작가가 개인의 블로그에 적합한 플랫폼을 선택하여 수익을 제고할 수 있도록 지원했습니다.

<티스토리 수익센터 광고 플랫폼 관리 페이지>



카카오엔터테인먼트·그라운드X | 창작자의 권리와 기회를 보장

불법 유통 대응을 통한 국내 창작자 권리 보장 지원

카카오엔터테인먼트는 K-스토리 불법유통에 대한 즉각적·효과적 대응을 위해 회사 내부에 글로벌불법유통대응 전담 조직을 신설하여 활발히 운영하고 있습니다. 현재 영어, 중국어, 인도네시아어권 불법유통 실태에 대응 중이며, 카카오엔터테인먼트를 컨트롤타워로 한 글로벌 불법유통 대응 작업을 신속하게 확장 및 발전시킬 계획입니다. 이를 위해 향후 태국어, 스페인어 등 타 언어권 인재 채용을 계획하고 있습니다. 또한, 문화체육관광부 등 정부 관계부처와의 적극적 협조를 통해 한국 문화가 세계 속에 안전하게 자리잡을 수 있도록 지원하고자 합니다.

신인 작가 발굴 및 지원 플랫폼 오픈

카카오엔터테인먼트는 능력 있는 신진 작가들을 발굴하고 육성하기 위한 웹소설 자유 연재 플랫폼 '카카오페이지 스테이지'를 오픈하였습니다. 스테이지는 모든 콘텐츠 제작사, 창작자가 모여 자유로이 대화할 수 있는 플랫폼으로, 창작자에게는 데뷔 기회를, 제작사에게는 작품 발굴의 기회를 주고 있습니다. 특히 자체적으로 작가 육성 프로그램을 운영하여 카카오페이지 플랫폼에 정식 연재할 수 있는 기회를 제공하거나, 무료 연재 사이트임에도 매달 연재료를 지원해 안정적인 창작 환경을 보장하는 등 다양한 지원 프로그램을 운영하여 창작자에게 최대한 많은 기회가 돌아갈 수 있도록 노력하고 있습니다. 스테이지는 2021년 9월 오픈 이후 2달 만에 2만여 개 이상의 작품이 모이는 등 가파른 속도로 성장해 왔으며, 2021년 12월 기준 95명의 스테이지 출신 카카오페이지 작가들이 탄생했습니다.

<스테이지 신진 작가 지원 프로그램>

페이지GO

- 카카오페이지 정식 연재작 발굴 프로그램
- 선정 시 스테이지 연재 공간에 곧바로 카카오페이지에 데뷔할 수 있는 기회와 200만 원의 별도 지원금을 지급

스테이지ON

- 스테이지 연재 원고료 지원 프로그램
- 선정 시 스테이지에서 연재하는 동안 작품 원고료를 지급하여 데뷔 전에도 작가들이 안정적으로 창작에 집중할 수 있도록 지원

카카오엔터테인먼트 신진 작가 발굴

카카오페이지 스테이지 1호 작가 탄생!

kakaopage STAGE

<p>10월 '페이지 GO' 카카오페이지 정식 연재작 7종</p> <ul style="list-style-type: none"> <아카데미의 웃음벨 캐릭터가 되었다> <결혼도 안했는데 무슨 이혼인가요. 폐하> <무결점 미드윙다> <불순한 프로포즈> <아카데미 구미호는 마법전제> <원티드: 아이들의 아이들이 되었다> <후궁듀스III - 당신의 후궁에게 투표하세요> 	<p>10월 '스테이지 ON' 스테이지 연재 원고료 지원작 8종</p> <ul style="list-style-type: none"> <게임 속 시이비 교주가 되었다> <내가 읽은 소설의 주인공이 성좌였다> <물에 갇힌 물고기> <생일 선물로 짐승 남주를 받았습디다> <세상이 내게 정숙함을 강요한다> <저스트 원버릿> <환상과담 시리즈> <회귀물로 세계최고 스트리머>
---	---

웹툰·웹소설의 콘텐츠 확장 및 글로벌 진출 지원

카카오엔터테인먼트는 함께하는 파트너들이 IP 영상화를 통해 원작 이외의 수익 창출 기회를 가질 수 있도록 지원합니다. 2021년 50여 개의 드라마, 영화, 애니메이션의 판권을 판매했으며, 이 중 20%는 해외 제작사에 판매했습니다. 나아가 글로벌 주요 지역에 진출해 파트너들의 콘텐츠를 해외로 전파시키고 있습니다. 북미, 아시아(일본, 인도네시아, 태국, 대만 등), 인도와 같은 글로벌 콘텐츠 거점에 K-스토리의 진출을 적극 지원합니다. 앞으로도 대한민국의 창작자들과 오리지널 IP산업 생태계가 더 큰 비전을 가질 수 있도록 새로운 변화를 만들어 나가겠습니다.

<글로벌 웹툰 플랫폼 확장>

- 타파스(Tapas): 북미 최초의 웹툰 플랫폼
- 래디시(Radish): 내부 창작자 집단을 보유한 북미 웹소설 플랫폼
- 우시아월드(Wuxiaworld): 세계 최대 아시아 판타지 영문 웹소설 플랫폼
- 카카오웹툰 태국/대만/인도네시아: 카카오엔터테인먼트 오리지널 IP 중심으로 운영되는 글로벌 플랫폼

크리에이터 창작 활동 기반 조성

그라운드X는 누구나 쉽고 간편하게 NFT(Non-Fungible Token)를 발행할 수 있는 서비스인 크래프터스페이스(KrafterSpace)를 출시하였습니다. NFT는 교환 또는 복제가 불가능하여 고유성 및 희소성을 지니는 블록체인 기반의 토큰으로, 창작물을 복제 불가능한 콘텐츠로 만들 수 있는 신종 디지털 자산입니다. 유명 아티스트가 아니더라도 누구나 본인의 NFT를 만들고 소유권을 가질 수 있도록 함으로써 이용자들의 창작 활동을 지원하고 있습니다. 2021년 12월 31일 기준 총 6만 건이 넘는 NFT 발행을 지원하였습니다. 더불어 디지털 아트 및 NFT 유통 서비스인 클립 드롭스(Klip Drops)를 출시하여 디지털 아트를 감상하고 소유할 수 있는 건전한 환경을 조성하는 데 앞장서고 있습니다. 창작자들의 NFT 판매 지원 뿐만 아니라 재판매 시 발생하는 수익의 일부를 로열티로 지급해 창작자가 작품 활동을 꾸준히 이어나가고 성장할 수 있는 크리에이터 경제 기반을 만들어가고 있습니다.

다양한 파트너와 함께 성장

카카오·카카오페이 | 소상공인 사업 운영 지원

농수산물 상생 브랜드 '제가버치'

카카오는 공급과잉 농수산물을 제 값하는 먹거리로 기획하는 브랜드 '제가버치'를 운영합니다. 공급과잉 문제가 발생했거나 상품성이 낮은 농산물을 저렴한 가격으로 구매하여 어려움을 겪고 있는 농가를 지원하고, 이를 가공식품으로 기획하여 부가 가치를 창출합니다. 대표적으로 금산인삼농가를 통해 공급과잉 원물 대량 구매 후 홍삼액으로 가공하였고, 2022년 4월 기준 총 8,400개 판매하여 3.8억 원의 거래액을 달성하였습니다.



온라인 판로 지원 및 컨설팅 제공

카카오는 파트너사의 새로운 온라인 판로 개척하고 사업 운영에 필요한 교육을 제공하여 파트너사와의 동반성장할 수 있도록 노력하고 있습니다.

중소기업 제품 판로 지원	· 브랜드K11 플래그십스토어, 오프라인 팝업 홍보관 지원 및 브랜드K 기획전 진행으로 약 1.3억 원의 매출 창출에 기여
중소기업 교육 지원	· 카카오톡 스토어 입점 중소기업 대상 2021년 12개의 온라인 라이브 교육 진행, 총 1,719명 참여 · 다시보기와 기본 매뉴얼 영상을 카카오TV, 유튜브를 통해 상시 제공 중
언택트 페어 개최	· 코로나19로 인한 축소·취소 위기의 오프라인 쇼핑 행사를 온라인 언택트 행사로 전환 · 2021년까지 총 11회 진행되었으며, 언택트 페어를 통한 토크쇼어 입점 파트너사 100개 이상
지역 특산물 판매 지원	· 코로나19로 판매에 어려움을 겪는 지역 특산 농수산물 온라인 판매와 마케팅 행사 지원 · 2021년 16개 지방자치단체 참여, 연간 약 130억 원을 판매

소상공인 가맹점 효율적 운영 지원

카카오페이는 소상공인의 사업 성장 및 효율적 매장 운영을 지원하여, '누구에게나 이로운 금융'이라는 기업 철학을 실현하고자 합니다. 2021년에는 카카오페이 비즈니스 앱을 전면 업그레이드하고 앱의 모든 기능을 무료로 전환하였습니다. 카카오페이 비즈니스 앱은 매출 관리, 매장 관리, 멤버십 등 매장 관리 전반에 필요한 다양한 기능을 제공하고 있습니다. 여러 가맹점을 운영하고 있는 경우에는 앱에 해당 매장들을 추가해서 한 번에 편리하게 관리할 수도 있으며, 관리 직원을 추가할 시 해당 직원도 '카카오페이 비즈니스' 앱을 통한 결제 내역 관리를 할 수 있어 체계적인 매장관리가 가능합니다.



카카오모빌리티 | 파트너 처우 개선 기반 마련

기사 처우 개선을 위한 상생 노력

카카오모빌리티는 2021년 9월 '사회적 책임강화 방안'을 발표했습니다. 택시 기사 대상 프로모션비 지급을 인화하고, 스마트호출 요금제를 전면 폐지하였으며, 골목상권 침체 우려가 있었던 기업 고객 대상으로 꽃·간식·샐러드 배달 중개 서비스를 철수했습니다. 또한 대리운전 기사 수수료를 할인 적용하는 '변동 수수료제'를 도입했고, 일부 대리업체 인수 계약도 철회하여 상생할 수 있는 생태계를 조성하고자 하였습니다. 2022년 1월에는 '카카오 T 블루 가맹점협의회 상생간담회'를 개최하여 적극적으로 파트너의 요구사항을 청취했습니다. 앞으로 카카오 T 블루 기사들도 취소 수수료 일부를 배분 받을 수 있도록 취소 수수료 배분 정책을 개편할 예정입니다. 사업자의 가맹 초기 비용 부담을 줄이고, 운행 중 발생할 수 있는 폭행, 상해 등의 피해 발생 시 보상비, 수습비 등을 지급하는 '안심 보험'을 확대 제공하는 방향으로 상생을 추진할 계획입니다.

<카카오모빌리티 상생 노력>

서비스 조정	· 스마트 호출 폐지 · 프로모션비 지급 인화
간담회 개최 및 위원회 발족	· 카카오 T 블루 가맹점협의회 상생 간담회 개최 · 상생 자문 위원회 발족 · 모빌리티 투명성 위원회 발족
파트너 협의	· 일반 택시 상생 협의체 구성 논의 · 가맹택시 협의체 구성 · 대리기사 노조 단체 교섭 · 대리업체 동반성장위원회 조정협의
비즈니스 모델 구축	· 장기적 동반성장을 위한 가맹택시 추가 수익화 모델 개발



1) 대한민국 중소기업 제품의 국가 인증 브랜드

렌터카 중소기업과의 상생협의체 구성

카카오모빌리티는 2021년 12월 한국렌터카사업조합연합회와 모빌리티 사업 협력을 위한 '렌터카 플랫폼 중개 서비스 업무협약'을 체결했습니다. 이번 협약을 통해 플랫폼 중개 서비스 가격 및 품질의 표준화를 구축하고, 플랫폼 시장 내 경쟁력 강화를 위한 신규 상생 모델을 발굴하는 등 사업 활성화를 위한 상생협의체를 구성하기로 뜻을 모았습니다. 카카오모빌리티는 플랫폼 요금, 수수료 인상 등의 사업 전반에 관해 연합회와 상생협의체를 운영해 중소기업체의 건의사항을 수렴하면서 사업을 추진할 방침입니다.

청각 장애인 기사 업무 환경 개선

카카오모빌리티는 2021년 7월 코엑터스와 '택시 플랫폼 상호 협력을 위한 업무 협약'을 맺고 카카오 T 플랫폼을 통한 청각 장애인 기사들의 수익 증대 및 일자리 창출 확대 방안을 함께 모색하고 있습니다. 우선 카카오 T 앱 내 청각 장애인 사용 기능을 강화해 청각 장애인 기사와 승객 모두가 불편 없이 플랫폼을 이용할 수 있는 환경을 구축했습니다. 2021년 9월부터는 카카오 T 택시에서 청각 장애인 기사가 배차되는 경우 이용자에게 별도의 팝업을 통해 안내하고 있으며, 향후 코엑터스와 승객용 태블릿 앱 최적화, 앱 미터기 적용을 통한 결제 간소화 등을 진행할 예정입니다.

카카오엔터프라이즈·카카오벤처스 | 스타트업에게 성장의 기회 제공

스타트업 상생 Boost-Up 프로그램

카카오엔터프라이즈는 KDB와 협력하여 스타트업을 육성하는 '상생 Boost-Up' 프로그램을 진행하고 있습니다. 선정된 총 18개 기업의 성장을 위해 카카오 i 클라우드 5천만 크레딧과 카카오워크를 무상 제공하여 스타트업의 디지털 혁신과 업무 인프라 개선을 지원했습니다. 더불어 클라우드 컨설팅 및 1:1 기술 멘토링 진행을 통해 파트너사의 성장을 돕고 있습니다. 이를 통해 스타트업의 혁신 및 생태계 활성화를 도모하고 동반성장의 가치를 제공하고자 합니다.

스타트업 투자 및 후속 지원

카카오벤처스는 '파트너의 성장'이라는 방향성을 내재한 사업 모델을 가지고 있습니다. 카카오벤처스는 기술로 세상을 혁신하는 창업자들을 물색해 2021년 12월 기준 200개 이상의 패밀리리를 상대로 3,599억 원의 운용자산을 가지고 투자를 진행했습니다. 또한 패밀리리의 밸류업을 지원하기 위해 스타트업이 자체적으로 진행하기 어려운 홍보, 컨설팅, 네트워크 등 제반 업무 지원을 위해 각종 프로그램을 운영하고, 창업자들이 기술과 서비스 개발에 집중할 수 있는 환경 조성을 위해 노력하고 있습니다.

홍보 지원	<ul style="list-style-type: none"> · 미디어 연결과 자체 콘텐츠 생산을 통해 패밀리리의 사업과 메시지가 널리 알려질 수 있도록 지원 · 밸류업 파트너로 그로스해킹, 조직문화, 상품·서비스 개발 등 각 분야 전문가를 임명하여 패밀리들이 필요할 때 언제든지 자문을 얻을 수 있는 환경 조성
패밀리데이	<ul style="list-style-type: none"> · 패밀리 기업 간 유대 유지를 위해 월 1회 이상 네트워킹 모임 '패밀리데이' 운영하며, 2021년에는 메타버스로 진행

협력사 동반성장

카카오의 기본적 이념을 바탕으로 한 협력사 행동규범은 카카오의 협력사라면 준수해야 하는 기준을 제시합니다. 카카오는 행동규범에 입각해 협력사를 선정 및 관리하고 우수 협력사에는 혜택을 줄 수 있도록 체계를 재정비하고 있습니다. 더불어 협력사의 고충이 실시간으로 해결될 수 있도록 소통 채널을 강화하고 있습니다.

협력사 정의

'협력사'란 카카오의 비즈니스와 연관성이 높은 재화나 물품을 제공하거나 용역 위탁을 거래하는 업체를 의미합니다. 카카오와 거래 예정이거나 거래 중인 사업자로, 하도급법 상 규정하는 수급사업자 외 일반적인 수급사업자를 포함합니다.

카카오 협력사 행동규범

2021년 4월 카카오의 모든 협력사가 준수해야 하는 행동규범인 '협력사 지속가능경영 가이드'를 제정하였습니다. 가이드는 사회적 책임을 다하는 협력사를 선정하고 관리하는 기본 지침입니다. 카카오와 거래 관계에 있는 모든 협력사는 가이드에서 제시하는 '인권 경영', '안전·보건', '환경경영', '개인정보 및 지적재산권 보호', '윤리경영' 5가지 영역에 대한 책임과 역할을 준수해야 하며, 협력사에 가이드 준수에 대한 동의를 받고 있습니다. 특히 윤리경영과 관련하여 반부패 법규 관련 컴플라이언스 사항에 대해 철저히 준수하며, 지속적으로 모니터링함을 명시하여 협력사의 투명하고 윤리적인 운영을 도모하고자 합니다.

카카오 협력사 지속가능경영가이드 바로가기

<협력사 지속가능경영 가이드 내 윤리경영 지침>

카카오와 협력사는 법과 윤리를 준수하며 투명하고 공정하게 거래합니다. 카카오는 협력사를 상대로 금품, 향응 등을 요구·수수하거나 불공정한 행위를 하는 등 협력 관계를 저해하는 일체의 행위를 하지 않습니다. 협력사 또한 거래 관계에서 최고 수준의 청렴성을 유지하고 모든 불공정 행위에 대한 무관용 정책을 표방해야 합니다. 부당 이익을 목적으로 사업 기회를 제공하거나, 특정 조건을 제안해서는 안되며 반부패 법규 관련 컴플라이언스 사항에 대해 철저히 준수하며, 지속적으로 모니터링해야 합니다. 모든 거래는 투명하게 이루어져야 하며 회계 및 업무 기록에 정확하게 반영되어야 합니다.

협력사 선정과 관리

2021년 상반기에 신규 협력사 선정을 위한 평가 기준을 재정비했습니다. 기술 평가, 가격 평가 등 기존 평가 요소와 더불어 인권 경영, 안전·보건, 환경경영, 개인정보 및 지적재산권 보호, 윤리경영 기준 등 협력사 지속가능경영 가이드 요소를 추가했습니다. 더불어 협력사 선정 시 주요 기사 및 내외부 고발 접수 현황을 점검하는 사전 체크리스트를 도입하여 협력사의 부적격 사유 여부를 확인한 후 선정하고 있습니다. 2023년부터는 최초 등록 협력사의 경우 ESG 셀프 체크리스트를 통해 점검하고 일정 수준을 통과해야 등록할 수 있도록 별도의 시스템을 구축할 계획입니다.

우수 협력사 지원 및 파트너스데이 개최

매년 우수 협력사¹⁾ 50여 개사를 선정해 2009년부터 개최하고 있는 파트너스데이에 초청해 감사패를 지급하고, 소정의 선물을 전달합니다. 파트너스데이에서는 카카오가 추진하고 있는 각종 동반성장 정책 및 비전을 설명하며, 2021년에는 코로나19로 인해 온라인 설명회로 대체하여 진행되었습니다. 우수 협력사에게 제공하는 주요 인센티브로는 계약이행보증증권 및 무상하자보수이행증권 면제, 업체 선정 시 가산점 부여 등이 있습니다. 더불어 카카오의 주요 홍보 채널을 통해 협력사의 홍보를 지원합니다. 또한 우수 중소기업이 카카오톡 채널을 통해 광고 계정을 등록하면 카카오톡 메시지 및 브랜드검색 바터(Barter) 광고 플랫폼인 카카오모먼트 쿠폰을 200만 원 상당으로 지원하고 있습니다.

협력사 소통 채널

카카오 동반성장 공식 웹페이지와 연결된 공식 블로그와 사이버 윤리실을 통해 협력사의 애로사항을 접수하고 있습니다. 더불어 연 1회 구매설명회와 파트너스데이를 통해 협력사와 직접 소통하고 있으며, 내부적으로는 분쟁조정위원회를 운영하는 등 다양한 채널로 협력사의 목소리를 듣고 있습니다. 2021년부터 카카오 전자구매시스템 K-pick에 공식 소통 채널을 마련하여 협력사로부터 적극적으로 의견을 수렴하고 있습니다.

협력사 지원 프로그램

협력사의 원활한 사업 활동을 지원하고 협력사 임직원의 복지 증진을 위해 각종 프로그램을 운영합니다. 또한 협력사가 코로나19로 인한 어려움이 없도록 각종 물품을 지원하고, 일부 협력사에는 재택근무를 할 수 있는 환경을 조성할 수 있도록 지원했습니다.

금융 지원	· 협력사의 안정적 사업 활동과 유동성 확보를 위해 결제 대금을 100% 현금으로 지급 · 명절 기간 대금 선지급 및 대/중소 협력사와 함께 정부지원 사업에 참여 · 동반성장 상생 협약 협력사를 대상으로 시중보다 낮은 금리로 대출 지원
교육 지원	· 직무별 핵심 내용을 110개 과정을 담은 협력사 무상 온라인 교육 프로그램 'kakao.edu' 운영 · 카카오에 재직 중인 각 분야별 전문가가 직접 카카오의 경험과 노하우를 공유하는 '카카오 클래스 with Partners' 운영
코로나19 지원	· 원격근무 환경 조성을 위한 인프라, VPN(Virtual Private Network) 지원 · 하도급 거래 협력사에 비접촉 체온계, 카카오톡 쿠폰, 마스크 등 지급
교육 플랫폼 지원	· 온라인 교육 플랫폼에서 100여 개의 강의를 수강할 수 있는 계정을 매월 협력사에 지급

동반성장 협력사²⁾ 수	동반성장 지수³⁾ (전년 대비 1단계 상승)
66 개사	2020년 우수

1) 연간 일정 규모 이상의 매출 거래처, 장기 협력사, 결격사유(도덕성, 유지보수 미흡 등) 미해당 등 일정 조건을 만족한 협력사
2) 비즈니스 파트너를 넘어 비전을 공유하며 지속적인 성장을 이루어나가는 동반자로서 동반성장 지수 평가 대상에 포함되는 업체
3) 2020년 동반성장 지수는 2021년 9월에 발표

공정거래 원칙 준수

카카오는 모든 비즈니스 파트너에게 공정한 거래 기회를 제공하며 원칙에 기반한 업무를 수행합니다. 공정하고 투명하게 업무를 수행함으로써 협력사와 신뢰 관계를 형성합니다.

공정거래 원칙

카카오는 협력사와의 공정한 거래와 동반성장을 위해 공정거래위원회가 제정한 '하도급 법규 준수를 위한 4대 실천사항'을 도입해 준수하고 있습니다. 거래 전 과정은 전자구매시스템인 K-pick으로 진행해 거래의 투명성과 공정성을 확보합니다. 이와 더불어 매년 구매설명회를 열어 협력사의 공정거래를 유도하고 있습니다.

<파트너와 동반성장을 위한 4대 실천사항>

대중소기업간 상생협력을 위한 바람직한 계약 체결 실천사항

- 카카오는 중소기업이 자신의 이익을 정당하게 계약에 반영할 수 있도록 합리적이고 공정한 계약 체결 가이드라인을 준수합니다.

협력업체의 공정한 선정(등록)을 위한 실천사항

- 카카오는 가이드라인에 따라 파트너사를 선정 및 운용함에 있어 투명하고 공정한 과정으로 진행합니다.

하도급거래 내부 심의위원회 설치·운용을 위한 실천사항

- 하도급 거래 시 파트너사 선정, 계약 체결, 가격 결정 등 제반 절차에 대해 내부 심의위원회에서 공정하게 심사합니다.

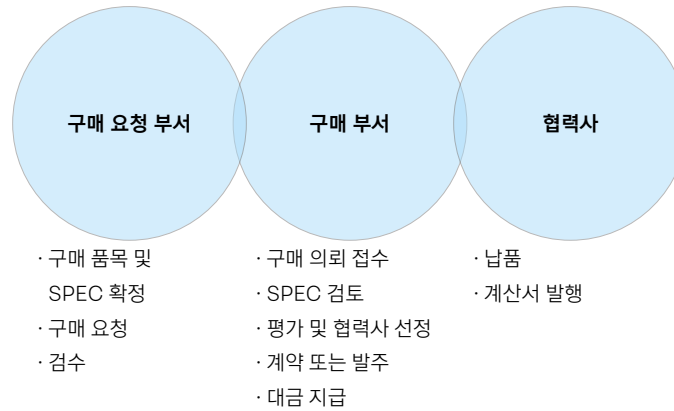
하도급거래에서의 바람직한 서면발급 및 보존에 관한 실천사항

- 서면거래 문화 확산 및 정책을 통해 공정한 거래질서를 확립하고, 계약 체결 및 거래 과정에서 서면발급 및 보존을 원칙으로 합니다.

카카오 동반성장 포털 바로가기

구매 프로세스

카카오의 구매 프로세스는 최대한 투명하고 공정한 업체 선정을 위해 K-pick이라는 전자 구매시스템 사용하고 있습니다. 더불어 지속적으로 자동화 시스템을 고도화하여 구매 프로세스 상 발생 가능한 실수를 미연에 방지하고자 합니다.



구매심의 및 분쟁조정

협력사와의 불공정거래나 하도급법 위반이 발생했는지 여부를 심의하기 위해 월 1회 이상 구매심의위원회를 개최합니다. 계약 전·후에 체크리스트를 통해 점검함으로써 심의하고 있습니다. 또한 월 1회 이상 분쟁조정위원회를 열어 이슈가 발생한 협력사의 경우 조정절차를 거치고 있습니다. 2018년 분쟁조정위원회 설치 이후 현재까지 분쟁 조정 건수는 없습니다.

윤리실천협약

카카오는 파트너사를 경영 활동의 동반자로서 존중하고, 투명하고 공정한 거래와 상호 협력을 통해 동반성장할 것을 약속하는 윤리실천협약을 체결합니다. 파트너사를 대상으로 최초 계약 단계에서 협약을 체결하며, 이를 통해 카카오와 파트너사는 법과 윤리를 준수하며, 투명하고 공정하게 업무를 처리할 것을 다짐합니다.

- 카카오와 파트너사는 법과 윤리를 준수하며 투명하고 공정하게 거래합니다.
- 카카오는 파트너사를 상대로 금품, 향응 등을 요구·수수하거나 불공정한 행위를 하는 등 협력 관계를 저해하는 일체의 행위를 하지 않습니다.
- 파트너사가 카카오의 임직원으로부터 강요 등에 의해 본 협약을 위반한 사실을 제보 또는 신고하는 경우, 카카오는 '제보자 보호 및 보복금지 지침'에 따라 어떠한 차별이나 불이익도 적용하지 않으며 거래관계를 안정적으로 유지할 수 있도록 최대한 배려할 것입니다.
- 카카오는 파트너사가 제보 또는 신고한 내용이 사실로 확인되는 경우 카카오의 해당 임직원에 대해 징계조치를 취합니다.
- 카카오는 투명하고 공정하게 일하는 기업문화를 만들기 위해 카카오 임직원이 파트너사로부터 선물 등을 수령하는 경우 그 내역을 회사에 알리도록 하고 있습니다.

이용자

카카오는 데이터의 연결과 보호의 균형을 위해 언제나 최선의 노력을 다합니다. 그 과정에서 카카오는 이용자를 가장 중요하게 생각하며, 인간의 기본권으로서 이용자의 프라이버시를 보호합니다. 사전 예방 점검 활동과 개인정보 영향평가 등 서비스 기획 운영 단계에서 진행하는 직접적인 노력에서부터 다양한 분야 전문가의 목소리에 귀 기울이며 외부와의 협업에 이르기까지 다양한 노력을 아끼지 않겠습니다.

개인정보보호 및 정보보안

카카오는 데이터의 연결과 보호 사이의 균형을 확보하기 위해 노력합니다. 연결을 통한 더 나은 세상을 만드는 데 있어, 이용자의 권리와 프라이버시 보호를 최우선 가치로 추구합니다.

📌 프라이버시 철학 바로가기

📌 개인정보처리방침 바로가기

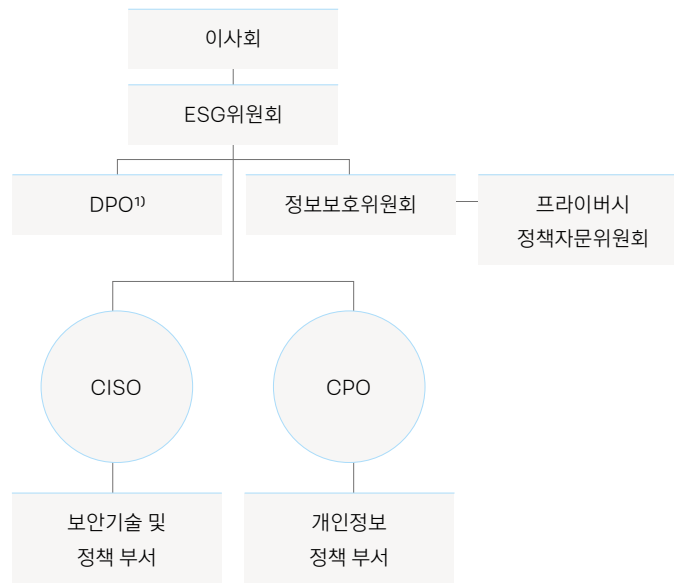
이용자 정보보호 체계

카카오는 개인정보보호법 등 국내외 법규 준수와 이용자 프라이버시 보호를 위해 Privacy by design 원칙을 적용한 개인정보 영향평가를 서비스 기획에서부터 변경, 종료까지 서비스 생애주기 전 단계에 걸쳐 적용하여 사전에 위험 요소가 제거될 수 있도록 합니다. 더불어 취약성 점검, 보안 코딩, 코드 리뷰 등 사전 예방 점검 활동과 기술 취약점 점검 및 24시간 보완 관제 등 기술적, 관리적 보호 조치를 수행합니다. 카카오는 Privacy by Design 원칙을 적극 수용하여 회사의 개인정보보호 및 정보보안 원칙으로 삼고, 이를 기반으로 이용자의 소중한 정보와 회사의 정보자산을 보호할 수 있도록 지속적으로 관리하고 있습니다.

정보보호 조직 운영

정보보호 업무를 총괄하는 정보보호 최고 책임자(CISO)와 개인정보보호 업무를 총괄하는 개인정보보호 책임자(CPO)를 분리해 더욱 전문적이고 체계적인 업무가 수행되도록 합니다. CISO를 위원장으로 둔 정보보호위원회는 CPO, 유관부서장 등 경영진으로 구성되어 있으며, 관련 이슈에 대해 심의·의결합니다. 또한 전사 정보보호 리스크에 대한 사안은 이사회 산하의 ESG위원회가 보고 받고 관리합니다. 더불어 2014년부터 국내 최고 프라이버시 정책 전문가들로 구성된 프라이버시 정책 자문위원회를 운영하고 있습니다. 위원회는 정책, 보안, 법조계, 학계 등 다양한 전문가로 구성되어 있으며, 상시 커뮤니케이션 체계를 통해 이용자 눈높이에서 생각하고 사회의 기대치를 고려하여 자문합니다. 위원회는 정기 자문회의를 통해 국내외 프라이버시 이슈와 관련 법규 동향을 파악하고, 카카오의 프라이버시 정책 방향에 대해 자문하며, 프라이버시 보호 관련 연구 및 세미나를 통한 정책 연구 활동을 수행합니다.

<정보보호 조직 체계>



1) Data Protection Officer, 데이터 보호 담당자



<2021년 정보보호위원회, 프라이버시 정책 자문위원회 활동 내역>

정보보호위원회	<ul style="list-style-type: none"> · 마이데이터 정보 제공자로서 중계기관 사용 시, 중계기관의 클라우드 사용에 따른 클라우드 서비스 안전성 평가결과 검토 및 승인 · 전자금융 감독규정에 따른 홈페이지 취약점 분석 및 평가에 대한 승인 · 정보기술부문 계획 수립 및 심의·의결
프라이버시 정책 자문위원회	<ul style="list-style-type: none"> · 카카오 알고리즘 윤리 현장 내 '프라이버시 보호항목' 추가 검토 및 의견 반영 · 카카오 프라이버시 정책 고도화를 위한 방향성 논의, 실천안 마련, 내부자율점검표 작성 등 관련 협의 시작

정보보호 인증

카카오는 이용자 정보보호 관련 국내외 인증 기관으로부터 정보보호 체계를 인증받고 있습니다. 2006년 업계 최초로 인프라 운영에 대해 국제 표준정보보호 인증인 'ISO/IEC 27001' 인증을 취득한 이후 개인정보보호 인증 'ISO/IEC 27701'과 클라우드 서비스 정보보호 및 개인정보보호 인증 'ISO/IEC 27017'을 취득하였고, 카카오 전사 서비스를 대상으로 국내 정보보호 인증인 'ISMS-P'를 취득하여 유지하고 있습니다.

<정보보호 인증>

	<ul style="list-style-type: none"> · [인증범위] 인터넷서비스 운영(카카오, 다음) · [유효기간] 2019.12.26. - 2022.12.25.
	<ul style="list-style-type: none"> · [인증범위] 메일, 카카오톡, 광고, 검색 등 전사 서비스 · [유효기간] 2021.07.07. - 2024.07.06.

📌 카카오 정보보호 인증 현황 바로가기

정보보호 정책 및 지침 마련

카카오는 이용자 보호 및 사내 정보보안 유지를 위해 정보보호 정책 지침을 마련하고 있습니다. 지침은 카카오 임직원, 인프라 운영자, 서비스 운영자, 서비스 개발자, 정보보호 담당자별 업무 특성에 따라 필요한 원칙과 기준, 행동 수칙을 안내하여 데이터를 다루는 카카오 크루들이 안전하게 업무를 수행할 수 있도록 합니다.

<카카오 정보보호 정책지침>

<ul style="list-style-type: none"> · 정보보호 정책 · 카카오 임직원을 위한 정보보호 지침 · 인프라 운영자를 위한 정보보호 지침 · 서비스 운영자를 위한 정보보호 지침 · 서비스 개발자를 위한 정보보호 지침 · 정보보호 담당자를 위한 정보보호 지침

개인정보보호 시스템

카카오는 다양한 개인정보보호 시스템을 통해 관련 이슈를 관리합니다. 이용자의 개인정보가 안전하게 처리될 수 있도록 이용자에게 제공하는 모든 서비스에 대해 개인정보 영향평가를 실시합니다. Privacy by Design 원칙을 적용하여 서비스의 기획에서부터 변경, 종료에 이르는 서비스 전 생애주기에 걸쳐 개인정보보호법 등 관련 법령의 준수 여부와 이용자의 개인정보에 미치는 영향도 등을 면밀히 평가하여 위험을 사전에 제거합니다. 또한 이용자의 프라이버시 보호 활동이 적절하게 이루어지는지 평가하기 위해 개인정보보호 점검 관리 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 더불어 개인정보 처리 시스템 현황, 개인정보 취급자 및 개인정보의 처리 현황 등을 통합적으로 관리하는 개인정보취급자 관리 시스템을 운영합니다.

<개인정보 영향평가 단계 및 검토 항목>



수탁자 개인정보보호 현황 관리 및 점검

카카오는 개인정보 처리 업무를 위탁받아 처리하는 자회사, 공급업체 등 제3자(이하 수탁자)를 대상으로 개인정보보호 약정서를 체결하여 개인정보보호 체계를 유지하도록 합니다. 더불어 수탁자 대상 정기적인 개인정보보호 점검을 실시하여 계약 및 법에 따른 정보보호 수준을 유지하고 있는지 확인하고, 카카오의 전 사업 운영 과정에서 안전하게 이용자의 개인정보가 처리될 수 있도록 관리 및 감독합니다. 이를 위해 개인정보보호법 등 관련 법규에 따른 수탁자 점검 체크리스트를 마련하여 수탁자의 개인정보보호 정책 및 보호 활동을 확인하고 위반 사항이 확인될 경우 개선할 수 있도록 조치합니다.

이용자의 개인정보 자기통제권 보장

카카오는 기본권으로서 이용자의 '개인정보 자기결정권'을 존중합니다. 이용자는 정보 주체로서 자신의 개인정보 보유 및 처리 현황을 인식할 수 있어야 하며, 정보 처리의 모든 과정에 참여하고 원할 경우 직접 수정 및 삭제할 수 있어야 한다고 생각합니다. 이를 위해 이용자가 스스로의 정보를 한 곳에서 편리하게 확인할 수 있도록 프라이버시 정책 사이트 내 '프라이버시 센터'에서 내 정보 관리 기능을 제공하여 이용자의 개인정보 자기통제권이 최대한 보장될 수 있도록 합니다. 이용자는 카카오 개인정보 처리방침을 통해 회사가 자신의 개인정보를 어떻게 처리하는지 언제든지 확인할 수 있으며, 이용자가 가지는 권리와 그 행사 방법을 알 수 있습니다. 더불어 이용자가 카카오의 개인정보 처리절차 및 정책을 쉽게 이해할 수 있도록 '개인정보 처리절차 인포그래픽'을, 어린이를 위해서는 '알기 쉬운 개인정보 처리방침'을 제공하고 있습니다.

<프라이버시 자기통제권 제공 현황>

개인정보 이용 현황	<ul style="list-style-type: none"> · 개인정보 수집 및 이용 내역(필수/선택 수집 항목) · 이용자 동의에 따라 제3자에게 제공된 개인정보 내역(제공받는 자, 제공 항목, 제공 목적) · 개인정보의 처리 위탁 현황(수탁업체, 위탁 내용)
연결된 서비스 현황	<ul style="list-style-type: none"> · 카카오 계정으로 연결하여 이용 중인 서비스 내역(계정 연결 날짜 포함) · 카카오 제휴 서비스 및 외부 서비스에 연결된 내역까지 함께 공개
개인정보 동의 설정	<ul style="list-style-type: none"> · 개인정보 수집 및 이용 동의 현황 · 프로필 정보 추가 수집, 배송지 정보 수집, 이벤트 및 마케팅 활용 등 기존 동의 사항에 대한 철회 가능

[카카오 프라이버시 센터 바로가기](#)

프라이버시 정책 사이트 운영

카카오는 프라이버시 정책 사이트를 통해 회사의 프라이버시 정책 철학과 정보보호를 위한 내부 조직의 구성과 역할, 안전한 이용자 개인정보 관리를 위한 개인정보 영향평가 등에 대한 내용을 안내합니다. 또한 보안 수준을 유지하기 위한 사전 예방 활동과 정보 접근의 통제 원칙, 24시간 보안 관제 센터를 통한 모니터링, 이용자의 정보 유출 시 대응 절차 등도 안내합니다. 더불어 프라이버시센터 페이지를 통해 이용자가 직접 자신의 정보 이용 현황을 확인하고 관리할 수 있도록 정보를 제공하는 한편, 프라이버시 정책 브런치를 통해 카카오의 프라이버시 정책에 대한 소식과 국내외 프라이버시 동향 등 다양한 정보를 이해관계자와 공유하고 있습니다.

투명성보고서 공개

카카오는 정부 및 사법기관의 요청이 있을 경우 영장주의에 의거하여 적절한 절차에 따라 대응하며, 이와 관련된 사항은 투명성보고서에 담아 공개합니다. 이는 이용자의 권리를 생각하는 카카오의 새로운 도전인 동시에 적절한 절차에 따라 이용자의 정보를 엄격하게 지키고 있다는 자부심의 표현이기도 합니다. 해외 정부 기관 및 민간 기관의 이용자 정보 제공 요청은 카카오가 직접 처리하지 않으며, 필요시 우리나라 정부 및 사법기관에 협조를 요청합니다. 공식적인 절차를 거치지 않은 국내 기관이나 개인의 이용자 정보 제공 요청은 처리하지 않습니다. 앞으로도 카카오는 이용자의 개인정보 제공 현황과 프라이버시 보호 현황을 이해관계자에게 투명하게 공개하겠습니다.

[카카오 투명성보고서 바로가기](#)

개인정보 처리절차

카카오는 이용자의 동의를 기반으로 개인정보를 수집·이용 및 제공하고 있으며, 개인정보 처리절차는 크게 수집 > 이용·제공 > 파기의 단계로 구분됩니다. 카카오는 서비스 가입, 이용, 접속 시 필요한 최소한의 개인정보를 수집하며, 사전에 동의 받은 목적에만 활용합니다. 특히 이용목적이 달성된 이용자의 개인정보는 지체 없이 파기되며, 전자적 파일 형태인 경우 복구, 재생할 수 없는 기술적 방법을 이용하여 안전하게 삭제됩니다. 카카오는 이용자가 카카오의 개인정보 처리절차 및 정책을 쉽게 이해할 수 있도록 '개인정보 처리절차 인포그래픽'을 제공하고 있습니다.

<개인정보 처리절차 인포그래픽>

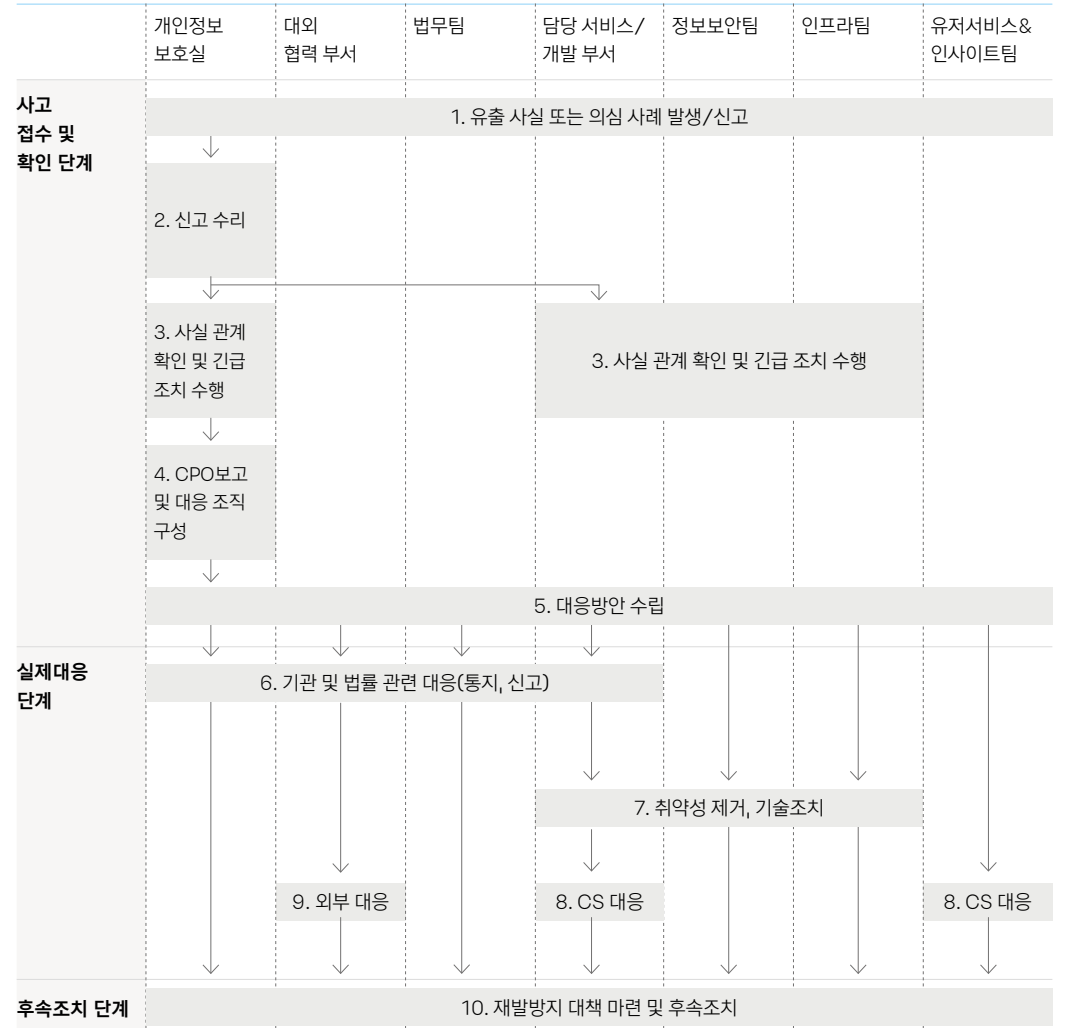


카카오 개인정보 처리절차 인포그래픽 바로가기

이용자 정보 유출 시 대응 및 안내 절차

철저한 사전·사후 통제 활동에도 불구하고 이용자의 정보가 유출될 경우를 대비하여 개인정보 유출 대응 매뉴얼을 마련하고 있으며, 관련 법에 따라 해당 사실을 이용자에게 알리고 당국에 신고하는 개인정보 유출 대응 절차를 갖추고 있습니다. 개인정보 유출 대응 절차에는 이용자에게 사고 발생 및 신고사실을 고지하는 것과 더불어 회사의 대응 조치 상황, 상담을 위한 연락처 제공, 이용자 피해를 최소화하기 위한 피해 구제 절차 등에 대한 안내가 포함되어 있어 만일의 사태 발생 시 효과적으로 대응할 수 있도록 합니다.

<정보 유출 대응 절차>



이용자 정보 유출 대응 방침 바로가기

어린이를 위한 알기 쉬운 개인정보 처리방침 제작

카카오는 어린이가 개인정보 처리 절차를 쉽게 이해할 수 있도록 안내하는 방식에 대해 고민합니다. 개인정보 관련 정책과 법적 고지 내용은 전문적인 용어들로 구성되어 있어 어린이가 쉽게 이해하기 어려웠습니다. 이러한 문제를 해결하는 가장 좋은 방법은 어린이가 직접 참여하는 것이라는 생각으로 2021년 '어린이 자문단'을 구성하여 어린이의 눈높이에 맞는 '알기 쉬운 개인정보 처리방침'을 제작하고 그 과정을 공개하였습니다.

어린이 자문단은 카카오 크루의 자녀 중 초등학교 4~6학년 어린이 8명으로 구성했습니다. 어린이의 개인정보보호 취지에 맞게 부모님(법정 대리인)의 동의를 받고, 이름 대신 닉네임을 만들었으며, 개인정보보호 교육을 받은 후 총 2차례의 모임을 진행했습니다. 자문단의 피드백을 토대로 6가지 중요 주제(카카오의 개인정보 다루는 방법, 개인정보 수집, 개인정보 이용, 개인정보 제공, 개인정보 삭제, 이용자의 권리 보호)에 대한 '알기 쉬운 개인정보 처리방침'이 작성되었습니다. 방침은 카카오프렌즈 캐릭터와 아동의 대화 형식으로 구성되어 긴 글에 익숙하지 않은 어린이들이 쉽게 이해할 수 있도록 했습니다. 카카오는 앞으로도 어린이가 직접 참여하거나 의견을 수렴하는 절차를 확대하고, 어린이의 개인정보 보호를 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

<알기 쉬운 개인정보 처리방침>



알기 쉬운 개인정보 처리방침 바로가기

정보보호 인식제고 활동

카카오는 개인정보 및 프라이버시 보호에 대한 인식을 강화하기 위해 다양한 활동을 실시합니다. 기간의 정함이 없는 근로자 및 계약직, 단기직을 포함한 모든 크루를 대상으로 정기 정보보호 교육을 실시하며, 정보보호 서약 절차를 진행합니다. 또한 개인정보를 처리하는 임직원 대상으로 정기적인 개인정보보호 교육을 실시하고 있으며, 2021년에는 개인정보보호 교육 대상을 고객센터 크루까지 확대하였습니다. 더불어 카카오의 개인정보 처리를 위탁받아 처리하는 수탁자에게 개인정보보호와 관련된 교육 프로그램을 제공하였습니다.

이러한 정기 교육 외에도 대내외 이슈에 따라 다양한 상시 교육을 제공하며, 2021년에는 데이터 처리에 따른 정책 및 보호 조치 사항에 대한 교육 등이 진행되었습니다. 또한 개인정보보호 인식 제고 및 캠페인의 일환으로 2020년부터 카카오 크루 대상으로 '개인정보보호 매거진'을 분기별로 발행하여 개인정보보호 이슈와 이를 통해 크루가 지켜야 할 수칙들을 전달하고 있습니다. 다양한 정보보호 인식 제고 활동을 통해 카카오 서비스 제공에 참여하는 모든 주체가 카카오의 개인정보보호 정책을 이해하고 이용자의 개인정보를 안전하게 보호할 수 있도록 노력합니다.

크루 및 파트너사 정보보안 교육

카카오는 기간의 정함이 없는 근로자 및 계약직, 단기직을 모두 포함한 모든 크루와 외주 계약을 통해 파견근무를 하고 있는 파트너사 구성원에게 연 1회 정보보안 교육을 실시하고 있습니다. 정보 자산에 직·간접적으로 접근하는 임직원, 임시직원, 외주 파트너사 직원 등 모든 인력이 교육 대상이며, 2021년 2,583명의 크루와 261명의 파트너사 구성원이 정보보안 교육 '슬기로운 보안생활'에 참여하였습니다. 정보보호 교육을 실시한 후에는 교육 내용에 대한 피드백을 받아 차년도 교육 내용에 반영하고 있습니다.

정보보안 캠페인

카카오는 임직원들이 일상 업무 환경에서 보안 활동을 철저히 수행할 수 있도록 '정보보호의 날'을 지정하여 보안의식 수준 향상을 도모하고 있습니다. 정보보호의 날을 맞이하여 정보보호 기본 수칙을 알리는 포스터를 제작하여 게시하였으며, 2019년부터 보안능력시험 모의고사를 실시하여 정보보호에 대한 카카오 크루의 적극적인 참여를 유도하고 있습니다.

<카카오 크루가 지켜야 할 정보보호 실천 수칙>



정보보안 관리 시스템

카카오는 다양한 사전·사후 관리 시스템을 통해 회사의 정보 자산을 안전하게 관리합니다. 정보보호 관리 체계의 대상이 되는 서비스 및 시스템에 대한 위험 분석을 실시하며, 발견된 위험에 대한 후속 조치 계획을 수립하여 개선합니다. 위험 분석은 사전에 정의된 위험관리 가이드에 따라 자산을 식별하고 자산과 관련된 위험을 분석 및 평가하여 등급을 산정하며, 등급에 따라 위험관리 방안을 선정합니다. 평가 결과를 바탕으로 크루 및 외주 직원을 대상으로 정보보호 관리 체계에 대한 교육을 실시합니다.

사전 예방 점검 활동

카카오는 법이 요구하는 수준 이상의 보안 수준을 유지할 수 있도록 취약성 점검, 보안코딩 및 코드리뷰 등 다양한 방식으로 사전 예방 점검 활동을 실시합니다. 카카오의 모든 서비스는 출시 이전인 사전 기획단계부터 서비스 종료 시점까지 연간 주기적으로 취약성을 점검합니다. 취약성 점검을 통해 발견된 취약점은 적절한 조치를 취하며, 점검 결과는 내부 그룹웨어를 통해 목록화하여 관리합니다. 서비스 개발 단계에서는 기술적 취약점을 해소하기 위한 코드 리뷰 절차와 안전한 보안 코딩을 진행합니다.

철저한 접근 통제

개인정보 처리 시스템 및 회원정보 데이터베이스는 사전에 권한을 부여 받은 최소한의 사용자만 엄격한 절차에 따라 접근할 수 있도록 철저한 접근 통제를 실시합니다. 업무 범위에 따른 필요 여부를 명확하게 판단하여 접근 권한을 부여하고, 권한을 부여 받은 담당자에 대해 상시 모니터링을 실시하며, 인가받지 않은 접근 시도를 탐지하기 위해 침입 차단 시스템 모니터링을 실시합니다. 더불어 중요한 정보를 보호하기 위해 서버 방화벽을 설치, 관리 및 운영하고 있습니다.

임직원 통제

카카오는 개인정보 접근 및 취급에 대한 로그 분석과 모니터링을 진행하며, 권한 신청, 변경, 삭제 이력을 기록하고 보관합니다. 주기적 권한 검토를 통해 불필요한 권한은 즉각 삭제합니다. 카카오는 데이터 선도기업으로서 전 임직원을 대상으로 정보보호 서약 절차를 갖추고 있습니다. 임직원의 프라이버시 보호 의식 강화를 위해 매년 2회 이상 개인정보 보호 교육을 실시하고 있으며, 모든 임직원 PC에 악성코드를 탐지하고 대응하는 프로그램을 적용하고 있습니다.

24시간 보안관제

카카오 24시간 보안관제 센터는 카카오의 모니터링과 함께 외부 보안 전문업체 모니터링을 병행하는 듀얼 모니터링 시스템으로 운영하고 있습니다. 다양한 서비스 제공 과정에서 특정 IP의 과도한 접속 시도 등 이상 징후가 발견된다면 그 즉시 원인과 영향을 확인하여 대응하고 있습니다.

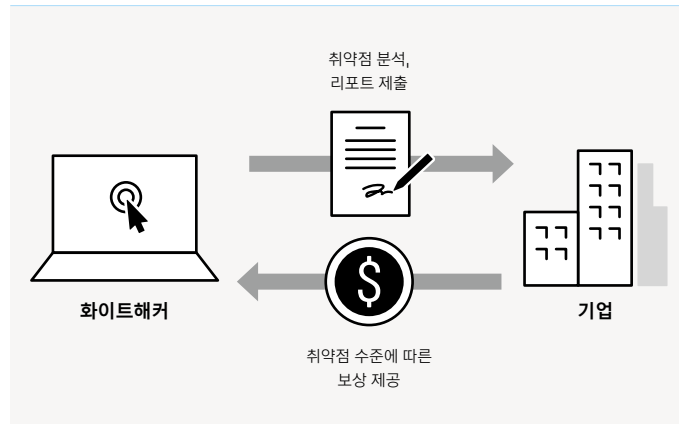
사고 대응 모의 훈련

매년 모의 훈련을 실시하여 보안사고를 예방하기 위해 노력하고 있습니다. 2021년에는 해킹메일에 대한 임직원 경각심을 높이기 위해 APT 이메일 모의 훈련을 1회 수행하였으며, 침해 사고 대응력 향상을 위해 서버 해킹 상황을 가정하여 침해사고 대응에 대한 훈련을 1회 실시하였습니다. 또한 서비스거부공격(DDoS) 대응력 향상을 위해 다양한 종류의 DDoS 공격을 발생시켜 인지 및 대응훈련을 2회 수행하였습니다.

버그바운티 프로그램 운영

카카오는 외부에서 취약점을 제보할 수 있는 신고 보상 프로그램인 버그바운티 프로그램을 한국인터넷진흥원과 함께 운영합니다. 버그바운티 프로그램은 카카오의 웹 및 앱 서비스에서 버그와 취약점을 발견한 사람에게 기준에 따라 상금을 지급하는 제도로, 보안 취약점을 사전에 발견해 조치할 수 있도록 합니다. 2021년에는 총 43명의 제보자로부터 보안 취약점에 대한 232건의 신고를 접수했으며, 유효 취약점에 대한 포상금을 지급하였습니다.

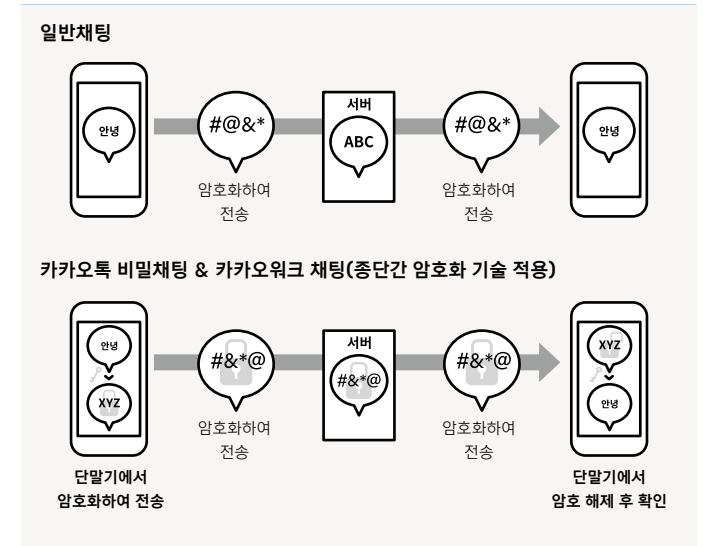
<버그바운티 프로세스>



정보보호 강화 기술 적용

카카오톡 기능 중 하나인 비밀 채팅은 종단간 암호화(End to End Encryption) 기술을 적용하여 이용자 정보보호를 강화한 기능입니다. 메시지를 암호화하여 전송하고 암호화된 대화 내용을 풀 수 있는 암호화 키를 이용자 단말기에만 저장하는 기술입니다. 이용자의 단말기를 직접 분석하지 않는 이상, 암호화되어 서버에 저장된 메시지를 확인할 방법이 원천적으로 차단됩니다. 나아가 카카오톡엔터프라이즈는 독자적으로 개발한 E3(Enterprise Endpoint Encryption) 암호화 시스템을 카카오휴크의 모든 채팅방에 적용하여 고객 데이터를 효과적으로 보호하고 관리합니다. E3 암호화 시스템은 종단간 암호화 방식의 장점을 유지하고 단점은 보완하여 개발되었습니다. 메시지 암호화/복호화 키는 단말기에서 생성·보관되며, 메시지가 암호화된 상태로 서버로 전송되어 수발신자 외 서비스 제공자 및 제3자가 메시지를 확인할 수 없어 강력한 보안을 유지할 수 있습니다.

<일반채팅 VS 종단간 암호화 적용 채팅 프로세스>



클라우드 보안 인증 획득

카카오엔터프라이즈의 카카오 i 클라우드는 2021년 6월, 공공 CSAP 보안 인증을 시작으로 국내외 보안 인증을 획득하여 안정성과 신뢰성을 검증 받았습니다. 특히 공공·의료 분야에서 다양한 형태의 클라우드를 안심하고 사용할 수 있도록 고성능 컴퓨팅 네트워킹 기술 기반의 강력하고 안전한 클라우드 환경을 제공하고 있습니다.

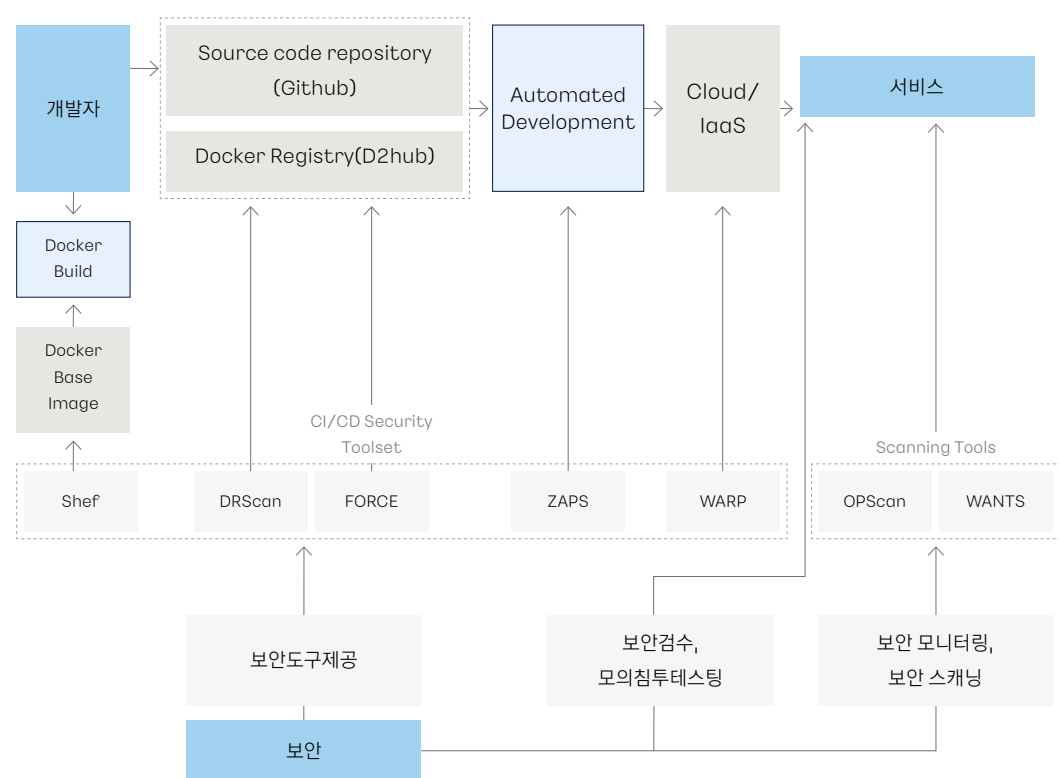
보안 개발 라이프사이클

카카오는 서비스 기획·설계부터 개발, 배포, 운영까지 개발 프로세스 전 영역을 아우르는 보안 지원 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 주요 개발 단계에서 보안 검토 및 보안 검수 절차를 적용하여 보안 요구사항을 반영함과 동시에 보안 취약점을 제거하고 있으며, 보안 자동화를 위해 개발과 배포단계에서 개발자가 즉시 적용할 수 있는 SAST(Static Application Security Testing), DAST(Dynamic Application Security Testing) 및 시스템 강화 도구를 제공하고 있습니다. 또한 운영 중인 서비스와 인프라에 대해 연 1회 이상 정기적으로 보안 진단을 수행하고 있으며, 외부로 개방된 서비스와 시스템에 대해서도 주기적인 보안 스캐닝과 모니터링을 통해 잠재적 위험을 완화하고 있습니다.

<보안 개발 라이프사이클>



<DevSecOps 도구>



디지털 책임

카카오는 유해 콘텐츠, 디지털 범죄 등의 부정적 환경으로부터 이용자를 보호하며, 모든 이용자가 동등한 수준의 서비스 접근성을 보장받을 수 있도록 노력합니다. 나아가 디지털 환경에서 기술과 서비스의 투명성을 바탕으로 이용자와 지속적인 신뢰 관계를 형성하고자 합니다.

알고리즘 윤리

2018년 1월, 카카오가 지켜온 원칙과 철학을 개념화하여 '카카오 알고리즘 윤리헌장'을 제정했습니다. AI 기술을 활용한 카카오의 서비스와 제품이 사회 전반으로 확산되는 상황에서 윤리 의식을 갖춘 기업이 되고자 전 구성원이 노력할 것을 약속하고, 알고리즘 개발 및 운영에 대한 사회적 책임과 의지를 표명한 것입니다. 알고리즘 윤리헌장은 2019년 8월 기술의 포용성 조항을 추가하여 1차 개정되었으며, 2020년 7월에 아동과 청소년을 위한 조항을 추가하여 2차 개정되는 등 변화하는 기술과 사회상을 반영하기 위해 끊임없이 진화하고 있습니다.

카카오 알고리즘 윤리헌장 바로가기

카카오 청소년 보호정책

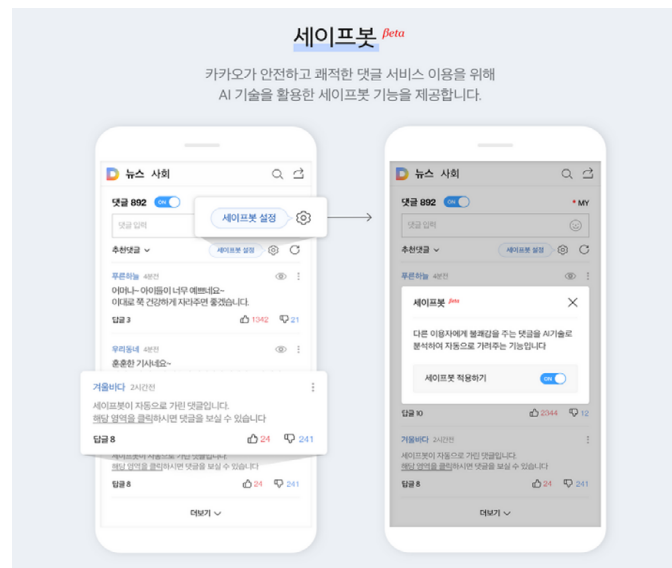
카카오는 모든 연령대가 자유롭게 이용할 수 있는 공간으로써 유해 정보로부터 청소년을 보호하고 청소년의 안전한 인터넷 사용을 돕기 위해 청소년 보호정책을 시행하고 있습니다. 특히 청소년이 아무런 제한 장치 없이 유해 정보에 노출되지 않도록 청소년 유해매체물에 대해서는 인증 장치를 적용하고 있으며, 유해 정보가 노출되지 않게 하기 위한 예방 차원의 조치를 강구하고 있습니다. 청소년 보호 담당자 및 각 서비스 담당자를 대상으로 청소년 보호를 위한 각종 법령 및 제재 기준, 유해 정보 발견 시 대처 방법, 위반 사항 처리에 대한 보고 절차 등을 교육하고 있습니다. 앞으로도 카카오는 깨끗하고 건전한 인터넷 문화를 조성하고 청소년이 올바른 정보 공유 활동을 통하여 건강한 인격체로 성장할 수 있도록 더욱 노력하겠습니다.

카카오 청소년 보호정책 바로가기

Digital for Kids

카카오는 유해한 인터넷 환경으로부터 우리 사회의 미래인 아동과 청소년을 보호하는 것을 중요한 책무로 여기고 있습니다. 유해한 정보로부터 아동과 청소년을 보호하여 건강한 인격체로 성장할 수 있도록 매년 청소년·이용자 보호를 위한 사업 계획을 수립하고 청소년 보호 책임자와 담당자를 별도로 지정하여 이용자 보호 업무를 보다 체계적으로 진행하고 있습니다. 카카오는 우리 사회에서 디지털의 역할이 늘어나면서 아동 및 청소년 문제에 관심을 가지고 행동으로 옮기려는 노력을 하고 있습니다. 카카오는 이러한 일련의 활동을 '아이들을 위한 디지털(Digital for Kids)'로 명명하여 추진하고 있습니다.

특히 아동 및 청소년 대상 성범죄에 대해서는 '무관용 원칙'을 적용해 왔습니다. 관련 운영 정책을 위반할 경우 누적 정도와 관계없이 즉시 해당 계정과 서비스 이용에 대해 강력한 제재를 적용하며, 필요시 수사기관의 사법적 대응과 연계하는 등 적극적 조치를 취하고 있습니다. 카카오는 AI 기술이 적용된 '세이프봇'을 카카오가 제공하는 공개형 서비스에 적용하였습니다. 세이프봇은 서비스 내에 유통되는 유해/불법 정보와 성인/음란 콘텐츠를 사전에 탐지하고 차단하여 아동과 청소년을 보호하는 목적으로 운영됩니다. 또한 지인 기반의 사적 커뮤니티에서도 이용자의 신고를 통해 청소년 유해 콘텐츠의 유통이 확인될 경우 24시간, 365일 지체 없이 조치하여 이용자의 피해 발생 현황을 확인하고 피해 확산을 예방합니다.



유니세프 아동정책 제안 발표회 참여

카카오는 아동과 청소년의 인권을 보호하고 안전한 디지털 환경 조성을 위한 노력을 소개하고, 국제적 협력 방안을 모색하기 위해 2022년 1월에 유니세프 한국위원회에서 개최한 '디지털 세상 속 아동권리'를 위한 아동정책 제안 발표회에 참여하였습니다. 발표회에서 유니세프 아동의회 어린이 의원들은 디지털 환경을 아동 친화적으로 개선하기 위한 4가지 분야의 정책들을 제안하였으며, 카카오는 제안하는 의견을 적극 청취하고 더 나은 디지털 환경을 구축하기 위해 노력하겠다는 약속을 하였습니다.

아동·청소년 보호를 위한 법·규제 제정 참여 및 이행

아동·청소년 보호 관련 법·규제 제정 시 유관기관 설명회 및 회의 참여, 의견 제출 등의 방식으로 적극 참여합니다. 2021년 10월 「디지털성범죄방지법」 제정과 관련된 'N번방 관련 국내 부가통신 사업자 대상 설명회'에 참여했으며, 플랫폼 사업자로서 사회적으로 이슈가 된 디지털 성범죄물 유통 예방에 기여하고자 노력했습니다. 또한 법 시행 이후에도 유관기관과의 운영실태 자율점검에 적극 협조하고 있습니다. 카카오는 방송통신위원회의 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 근거한 청소년 보호 책임자 운영 실태 점검 의무사업자로서 매년 성실히 책임을 이행하고 현장 실태 조사 인터뷰에 참여하고 있습니다.

불법촬영물 등의 유통 방지를 위한 활동

카카오는 아동·청소년 성착취물 등 불법촬영물 등의 유통을 방지하기 위한 기술적·관리적 조치를 취해야 할 의무가 있는 사전 조치 의무사업자로서 불법촬영물 등의 유통 방지 활동을 실시하고 있습니다. 더불어 불법촬영물 등의 유통 신고 방법 및 조치에 대해 고객센터 홈페이지에 자세히 안내하여 안전한 디지털 세상을 만들기 위해 적극 노력하고 있습니다.

<2021년 불법촬영물 등의 유통 방지 활동>

- 상시적 신고/삭제 조치 : 총 36개 서비스에 적용
- 검색 결과 제한 조치 : 총 15개 서비스에 적용
- 사전경고 안내 : 총 15개 서비스에 적용
- 조치 결과 로그 보관 : 총 15개 서비스에 적용
- 식별 및 게재 제한 조치 : 6개월 제도 기간 적용

이용자 보호 정책

카카오는 누구나 안심하고 이용할 수 있는 인터넷 환경을 위해 전기통신사업법 제32조 이용자 보호 조항에 근거하여 이용자 보호 비전과 계획을 수립하는 등 다양한 노력을 진행하며, 이를 홈페이지에 공개합니다. 불법, 유해 정보로부터 이용자를 보호하며, 욕설을 사용하여 타인을 비방하거나 모욕하는 행위, 지역·장애·성별 등을 이유로 차별하거나 혐오감을 조성하는 행위, 타인의 감정을 상하게 하는 행위 등에 대해 적절한 절차에 따라 처리합니다. 또한 이용자권리보호 TF를 구성하여 법무, 대외, 주요 서비스 운영 부서의 실무진과 함께 이용자의 알 권리와 표현의 자유 보호, 회사의 사회적 책무 등에 대한 정책을 마련하고 상시 협의를 진행합니다.

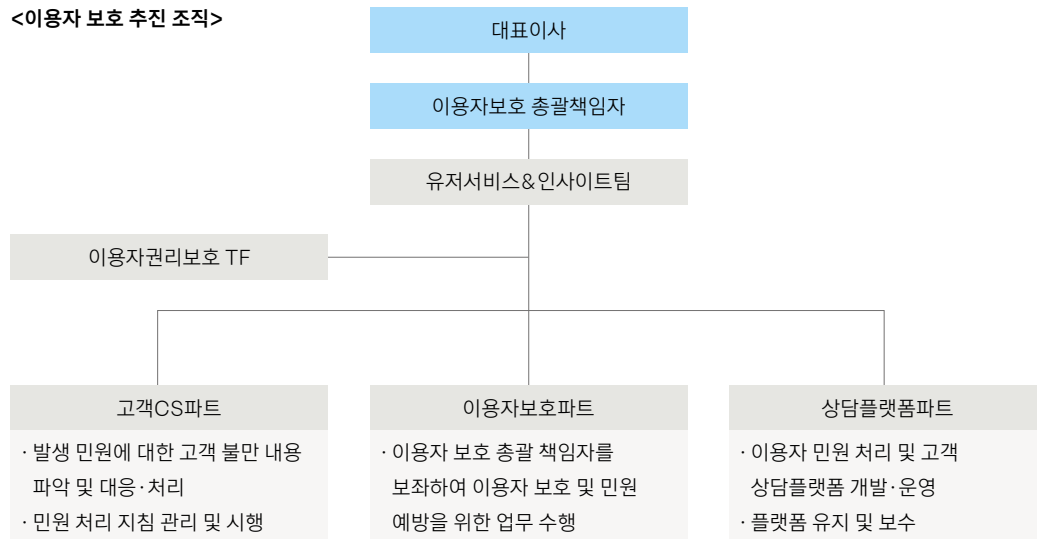
<이용자 보호 비전>

- 이용자의 피해를 예방하기 위한 다양한 보호체계를 마련하기 위해 노력하겠습니다.
- 이용자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만을 적극적으로 처리하기 위해 노력하겠습니다.
- 즉시 처리하기 어려운 의견이나 불만의 경우에는 이용자에게 그 사유와 처리 일정을 알리도록 하겠습니다.
- 모든 이용자가 안전하고 편리하게 서비스를 이용할 수 있는 온라인 공간을 제공하기 위해 노력하겠습니다.

이용자 보호 추진 조직

카카오는 독서서비스 부문 내 이용자 보호 업무를 전담하는 유저서비스&인사이드팀을 구성하여, 관련 이슈를 대표이사에게 직접 보고합니다. 유저서비스&인사이드팀장은 이용자보호책임자, 이용자보호 자율준수관리자, 고객센터책임자, 청소년보호책임자, 불법촬영물 유통방지 책임자의 역할을 수행합니다. 또한 이용자 보호 자율 준수 자문기구로 이용자권리보호 TF를 운영합니다. TF는 이용자 보호 관련 이슈가 발생할 경우 긴급 대응 협의체로서 기능합니다. TF는 유저서비스&인사이드팀, 법무팀, 미디어팀, 토크플랫폼사업실, 검색플랫폼팀, 대외협력팀 등 분야별 담당자 9명으로 구성되며, 검색, 미디어, 콘텐츠, 서비스 영역 전반에서 이용자 보호를 위해 노력합니다.

<이용자 보호 추진 조직>



이용자 보호 현황 공개

카카오는 이용자의 권리 보호와 함께 이용자의 기본권인 표현의 자유가 위축되지 않도록, 이용자와 정부기관의 게시물 삭제 요청 현황을 투명하게 공개하고 있습니다. 공개되는 주요 내용은, 이용자의 요청에 따른 저작권, 상표권, 초상권, 개인정보 침해와 명예훼손 신고 처리 결과, 정부기관 요청에 따른 시정 요구와 삭제 요청 결과, 한국 인터넷 자율 정책기구의 요청에 따른 처리 결과, 이용자의 신고 등에 따른 게시물과 댓글 규제 및 이용 제한 결과이며, 매년 반기별로 2회 취합되어 공개됩니다.

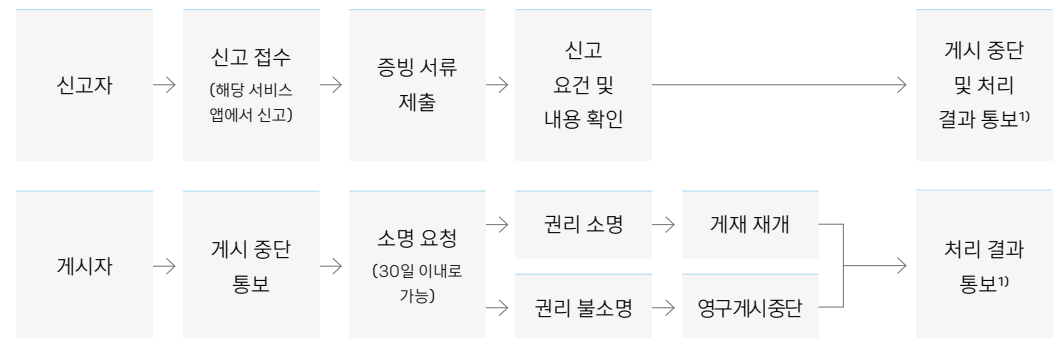
☞ 이용자 보호 현황 바로가기

이용자 피해 보상 프로세스

서비스 이용 중 회사의 과실로 이용자가 피해를 입었을 경우, 다양한 고객 컨택 채널을 통해 신고가 가능하며, 관련 법령과 서비스 이용 약관에 따라 피해를 보상합니다. 또한 전자상거래 피해를 입은 경우, 전자거래판 서비스에서 이용자가 보다 편리하게 피해구제신청을 접수할 수 있도록 '전자상거래 피해구제신청 대행 제도'를 마련해 놓고 있습니다. 더불어 서비스 이용 중 사생활 침해, 명예 훼손, 저작권 침해 게시물 등으로 인해 이용자의 권리를 침해당한 경우 '권리침해신고' 채널을 통해 구제 받을 수 있습니다. 권리 침해 당사자가 신고 채널을 통해 침해 내용을 증빙서류와 함께 제출하면 담당 부서는 내용을 확인한 후 게시자에게 게시 중단을 통보합니다. 소명 절차를 통해 권리가 소명될 경우 게시물을 게재하며, 소명되지 않을 경우 영구적으로 게시를 중단합니다. 처리 결과는 신고자와 게시자 모두에게 근무일 기준 5일 이내 통보하는 것을 원칙으로 합니다.

☞ 권리침해신고 채널 바로가기

<권리 침해 구제 절차>



1) 근무일 기준 5일 이내

이용자 보호 관리 시스템

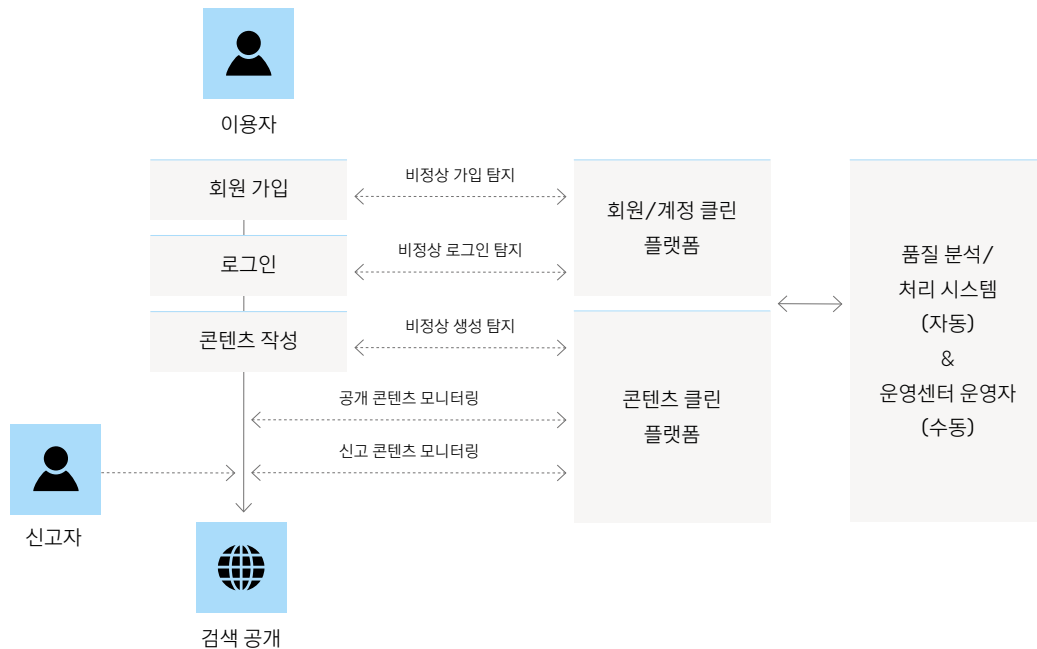
유해 정보 신고센터

카카오는 유해 정보로부터 청소년과 이용자를 보호하고 안전한 인터넷 사용을 돕기 위해, 365일 24시간 운영되는 유해 정보 신고센터를 운영 중입니다. 유해 정보 신고센터로 접수된 사안은 실시간으로 유해성 여부를 검토하여 유해한 게시물을 규제하고, 게시자에게 처리 내용을 안내합니다. 규제 내용에 이의가 있을 경우 게시자는 30일 이내에 복원 신청을 접수할 수 있으며, 검토 결과에 따라 이의가 수용되는 경우에는 즉시 복원되지만 그렇지 않은 경우에는 영구 삭제됩니다.

유해 콘텐츠 차단 AI 기술

카카오는 부정 이용자들의 회원 가입과 로그인, 유해 콘텐츠 작성 활동을 방지하고 유해 콘텐츠의 이용자 신고 접수 시 신속하고 정확한 처리를 위해 AI 기술을 활용한 자동 콘텐츠 품질 분석 및 처리 시스템을 운영합니다. 또한 클린모니터링 운영센터를 통해 새로운 형태의 유해 정보에 대한 AI 학습 및 규제 처리를 진행합니다. 특히 쾌적한 댓글 환경 조성을 위해 AI 기술을 활용한 세이프봇 기능을 개발하여 활용하고 있습니다. 욕설 및 비속어, 음란, 불법 키워드 등 게시물 운영 정책을 위반한 댓글을 AI 기술로 분석해 자동으로 가려주는 기능을 제공합니다. 세이프봇은 기본적으로 ON 상태로 설정되어 있으며, 이용자의 선택에 따라 설정 옵션으로 기능의 사용 여부를 선택할 수 있습니다.

<콘텐츠 품질 관리 라이프사이클>



유해 이미지 차단 머신러닝 기술

카카오는 2019년 if (kaka) 컨퍼런스에서 '성인 이미지 세계에서 살아남는 방법'이라는 제목으로 유해 이미지를 단시간에 차단하기 위해 활용되는 AI 기술을 발표하였습니다. 기존 이미지의 해시(Hash)가 동일한 대상만을 자동으로 처리하는 방식에서 시작하여 대상을 넓혀 학습을 진행하고 있으며, 머신러닝 기법 중 여러 모델의 결과를 이용해 하나의 좋은 결과를 만드는 앙상블(Ensemble) 기법을 활용하여 성인(스팸) 이미지 추천 시스템을 개발 및 적용하고 있습니다.

<유해 이미지 차단 머신러닝 기술>



디지털 안전 캠페인 추진

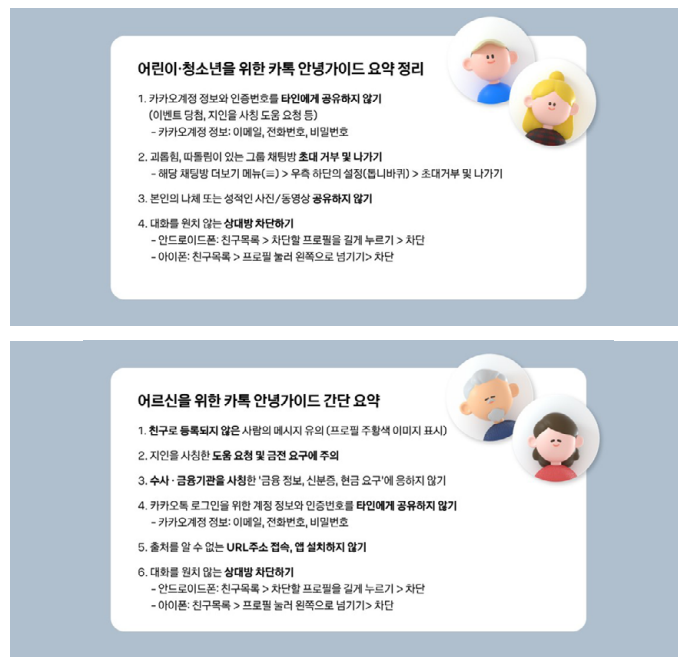
카카오는 이용자의 디지털 안전을 위한 다양한 캠페인을 운영하고 있습니다. 다음 포털에서 금융사기 예방, 피싱 관련 검색어 입력 시 확인할 수 있는 '신종금융사기' 예방 캠페인 페이지를 통해 온라인에서 지인, 금융기관, 공공기관으로 사칭하여 개인정보나 금융 정보를 불법적으로 얻는 사기 행위, 악성 프로그램 및 악성코드를 통해 개인정보를 탈취하거나 금융 정보를 조작해 돈을 탈취하는 사기 행위의 예방 및 대처 요령을 안내하고 있습니다. 또한 '메신저 피싱' 예방 캠페인을 통해 메신저 상에서 지인, 공공기관을 사칭하여 각종 정보를 얻거나, 이벤트나 대출을 미끼로 계정 정보를 얻는 행위, 음란 화상 채팅 녹화 후 유포를 협박하며 금품을 탈취하는 행위 등의 예방 및 대처 요령도 안내하고 있습니다. 더불어 카카오 브런치 채널에 공개한 '카카오톡을 안전하게 사용하는 법' 캠페인을 통해 카카오 계정을 요구하는 대표 사례와 탈취된 계정으로 일어날 수 있는 다양한 피해 사례를 소개하여 사용자가 적합하게 대처할 수 있도록 안내하였습니다.

1) Convolutional Neural Network의 약자로, 다층의 인공신경망에 필터링 기법을 적용하여 주로 시각적 이미지 분류에 활용되는 기술
 2) Optical Character Recognition의 약자로, 사람이 쓰거나 기계로 인쇄된 문자 이미지를 스캐너를 활용하여 기계가 읽을 수 있는 문자로 변환하는 광학 문자 인식 기술

카톡 안녕가이드

대한민국 스마트폰 이용자의 대부분이 사용하고 있는 카카오톡의 안전한 사용을 위해 운영 철학, 운영 정책, 안전 도구 및 가이드라인 등의 내용을 담은 '카톡 안녕가이드' 페이지를 오픈하였습니다. 특히, 디지털 약자인 고연령층을 위한 안녕가이드, 어린이와 청소년 보호를 위한 안녕가이드 콘텐츠도 발행하여 문제 상황에 처했을 때 쉽게 참고할 수 있도록 안내하였습니다.

카톡 안녕가이드 바로가기



어린이·청소년을 위한 카톡 안녕가이드 요약 정리

1. 카카오계정 정보와 인증번호를 타인에게 공유하지 않기 (이메일 당첨, 지인을 사칭 도움 요청 등)
- 카카오계정 정보: 이메일, 전화번호, 비밀번호
2. 괴롭힘, 따돌림이 있는 그룹 채팅방 초대 거부 및 나가기
- 해당 채팅방 더보기 메뉴(☰) > 우측 하단의 설정(톱니바퀴) > 초대 거부 및 나가기
3. 본인의 나체 또는 생체인 사진/동영상 공유하지 않기
4. 대화를 원치 않는 상대방 차단하기
- 안드로이드폰: 친구목록 > 차단할 프로필을 길게 누르기 > 차단
- 아이폰: 친구목록 > 프로필 눌러 왼쪽으로 넘기기 > 차단

어르신들을 위한 카톡 안녕가이드 간단 요약

1. 친구로 등록되지 않은 사람의 메시지 유의 (프로필 주황색 이미지 표시)
2. 지인을 사칭한 도움 요청 및 금전 요구에 주의
3. 수사·금융기관을 사칭한 '금융 정보, 신분증, 현금 요구'에 응하지 않기
4. 카카오톡 로그인을 위한 계정 정보와 인증번호를 타인에게 공유하지 않기
- 카카오계정 정보: 이메일, 전화번호, 비밀번호
5. 출처를 알 수 없는 URL 주소 접속, 앱 설치하지 않기
6. 대화를 원치 않는 상대방 차단하기
- 안드로이드폰: 친구목록 > 차단할 프로필을 길게 누르기 > 차단
- 아이폰: 친구목록 > 프로필 눌러 왼쪽으로 넘기기 > 차단

안전한 디지털 세상 사이트 운영

이용자에게 건전하고 안전한 인터넷 사용 환경을 제공하기 위하여, 'kakao가 만드는 안전한 디지털 세상' 페이지를 마련하였습니다. 유해 정보 차단, 권리침해 보호, 불법 촬영물 차단, 악플 추방 등 유해 환경으로부터 이용자를 보호할 수 있는 기술, 정책, 신고 방법, 관련 기관 사이트 등 다양한 정보를 제공하고 있습니다.

안전한 디지털 세상 바로가기

댓글 이용자 권리 보호 강화

카카오는 개인의 인권과 존엄, 심지어 생명에도 부정적 영향을 주는 댓글 공론장의 현상에 경각심을 갖고, 이러한 부작용을 개선하기 위해, 연예 뉴스, 스포츠 뉴스 댓글을 2020년에 폐지했으며, 이후에도 지속적으로 댓글 이용자 권리 보호 강화 활동을 추진하고 있습니다.

<댓글 이용자 권리 보호 강화 활동>

- 혐오, 폭력에 대한 '신고 기준' 추가
- 악성 댓글 작성자에 대한 '규제' 강화
- 신고한 댓글의 처리 결과를 알려주는 '신고 알림' 제공
- 보고 싶지 않은 댓글이나 이용자를 숨길 수 있는 '덮어두기' 기능 제공
- 댓글 영역을 접었다 펼 수 있는 '접기' 기능 추가

<댓글 운영 정책 현황>

- 24시간 댓글 신고센터 운영
- 댓글 작성 어뷰징¹⁾ 방지 시스템 적용
- 댓글 찬성/반대 어뷰징 방지 및 제어 시스템 적용
- 불법, 음란 등 유해 댓글 자동 필터 도입
- 도배 댓글 방지 캡차(CAPTCHA)²⁾ 적용
- AI 통한 댓글 욕설/비속어 필터링 치환 기능 적용
- 악성 댓글 제재 강화, '덮어두기', '접기' 도입 등

중고거래 사기 방지 서비스

최근 온라인 거래가 활성화되면서 중고거래 사기도 함께 증가하는 추세입니다. 중고거래는 개인간 이체 거래로 사기 의심 정황이 있어도 이를 제재할 법적 근거가 없습니다. 카카오뱅크는 중고거래 사기 방지를 위해 이체 거래 시 개인 간 사기 거래 위험도가 높은 이체 거래를 탐지하여 거래 주의 문구를 화면에 노출시키는 '개인 간 사기거래 방지 모델'을 지속적으로 운영하고 있습니다. 2021년에는 총 65,747건의 사기 위험이 있는 거래에 경고 문구가 노출되었으며, 이 중 9.4%에 해당하는 6,191건은 이체 포기가 이루어졌습니다.

표현의 자유 보장

카카오는 인터넷 환경에서 이용자의 권리 보호와 함께 이용자의 기본권인 표현의 자유가 위축되지 않도록 노력합니다. 내부적으로는 이용자권리보호 TF를 통해 이용자의 알 권리와 표현의 자유 보장을 위한 정책을 마련하고 상시적으로 협의를 진행합니다. 외부적으로는 2009년부터 한국 인터넷 자율정책기구(KISO)의 회원사로 가입하여 인터넷 기업의 공동 자율규제에 함께 참여하고 있습니다. 또한 2022년부터는 KISO 어학사전 자문위원회에 참여하여 인터넷 사업자가 제공하는 어학사전 서비스 이용자의 권리 보호를 위해 차별·비하적인 표현에 대한 주의 알림 표시 등 필요한 조치를 수행하고 있습니다. 어학사전에 나타나는 장애 관련 170건, 인종 및 출신 국가 관련 73건의 단어에 '차별 또는 비하의 의미가 포함되어 있으므로 이용에 주의가 필요합니다.' 라는 문구를 표시하고 클릭 시 '차별표현 바로 알기 캠페인' 페이지로 연결됩니다.

RDR 2022 Big Tech Scorecard 지수 공개

카카오는 보다 자유롭고 다양한 연결을 위해 표현의 자유, 프라이버시 등 디지털 인권을 보장하고자 노력합니다. 이 같은 노력의 결과로 카카오는 미국의 비영리 싱크탱크인 뉴아메리카(New America)의 오픈 테크놀로지 연구소(Open Technology Institute)에서 발표한 2022 RDR(Ranking Digital Rights)지수에서 평가기준 대비 이행률 44%의 높은 점수를 받았습니다.³⁾ RDR은 디지털 기업의 거버넌스, 표현의 자유, 프라이버시 측면에서 기업책임지수(Corporate Accountability Index)를 측정하는 인권 보호 평가이며, 디지털 플랫폼 부문에서는 현재 14개의 기업들이 측정 대상입니다. 2022년 4월 발표된 최근 평가에서 카카오는 표현의 자유 측면에서 이용자의 디지털 권리에 미치는 정책과 이용자 불만 및 구제 절차를 가장 명확하고 투명하게 제시하였다는 평가를 받았습니다.

RDR 디지털기업 책임지수 결과 바로가기

1) 시스템의 정상적 운영을 방해하는 방법으로 시스템을 악용하는 행위
2) Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart의 약자로, 주로 프로그램이 구별할 수 없는 문자로 이루어짐으로써 사람과 컴퓨터 프로그램을 구별하기 위해 만든 테스트
3) RDR 지수 1위 기업은 56%를 획득했으며, 카카오는 디지털 플랫폼 부문 이행률 상위 6대 기업에 해당

서비스 콘텐츠 다양성 확보를 위한 노력

카카오가 직접 서비스하고 있는 콘텐츠 영역에서의 다양성에 대한 관심을 기울이며, 플랫폼 비즈니스 안에서 서비스에 참여하는 이용자들의 다양한 성향을 존중하고 보호하고자 노력합니다. 이와 함께 카카오는 서비스 운영정책을 통해 '출신(국가, 지역 등)·인종·외양·장애 및 질병 유무·사회경제적 상황 및 지위·종교·연령·성별·성정체성·성적 지향 또는 기타 정체성 요인 등을 이유로 인간으로서 존엄성을 훼손하거나, 폭력을 선동하거나, 차별·편견을 조장하는 행위'를 금지하고 있다는 점을 강조하고 있습니다.

이모티콘 다양성 확보 위한 가이드라인

카카오는 카카오톡 플랫폼을 통해 유통되는 이모티콘 콘텐츠의 생태계가 다양성과 포용성을 기반으로 운영되어야 한다고 생각합니다. 따라서 이모티콘 작가에게 카카오가 제시하는 도덕성 및 윤리지침 기준을 준수해야 하며, 저작권·상표권을 침해하는 행위를 엄격히 금지하도록 하고 있습니다. 해당 내용이 담긴 '이모티콘 윤리·비즈니스·저작권 필수 지침'을 카카오 이모티콘 스튜디오에 게시해 모든 작가에게 안내합니다. 지침을 어기거나 타인의 권리를 침해할 여지가 있을 경우 입점을 금지하고, 입점된 이후에도 판매를 중단하도록 조치하고 있습니다. 이와 더불어 이모티콘 작가의 다양성 현황과 실제 서비스 되고 있는 이모티콘 콘텐츠 분석을 통해 디지털 공간에서도 이모티콘이 다원적인 가치를 포용할 수 있도록 힘쓰고 있습니다.

이모티콘 윤리·비즈니스·저작권 필수 지침 바로가기

세계 문화다양성의 날 홍보

다양성 가치의 확산과 정착을 위해 국제연합(UN)이 2002년 제57차 총회에서 제정한 '5월 21일, 발전과 대화를 위한 세계 문화다양성의 날'에 맞춰 다음 포털 사이트 상단에 관련 콘텐츠를 확인할 수 있는 배너를 운영했습니다. 이는 단순히 세계 문화다양성의 날을 기념하는 것에 그치지 않고, 세계 각국의 다양한 문화적 가치를 고양함으로 전 세계 인류가 직면한 문화의 획일화, 상업화, 종속화에 대응하고 아울러 다원적 가치를 상호 존중함으로써 민족간 갈등과 대립을 극복하겠다는 제정 취지를 적극적으로 지지한다는 의미를 가지고 있습니다.

Case 증오발언 근절 원칙 수립

2021년 1월 '증오발언(Hate Speech)근절을 위한 원칙'을 수립함으로써 서비스 내 공개 게시글에 대한 증오발언의 사용을 금지하고, 이를 운영 정책에 포함시켰습니다. 또한 원칙 수립의 기준 및 과정을 투명하고 공정하게 공개하기 위해 '카카오 증오발언 정책 대응 보고서'를 발간하여 공유하였습니다. 보고서에서 카카오와 국가인권위원회, 한국언론법학회가 공동으로 추진한 '온라인 혐오 표현 대응을 위한 민·관·학 공동 연구' 결과를 확인할 수 있습니다. 또한 2021년 10월에는 성균관대, 아주대, 한양대 연구진이 공동으로 운영하는 '혐오표현 식별 AI연구그룹' 주최 콜로키움에 참여해 증오발언 대응 정책을 소개하고 세이프넷과 같은 서비스 적용 과정에 대해 전문가들과 의견을 나눴습니다.

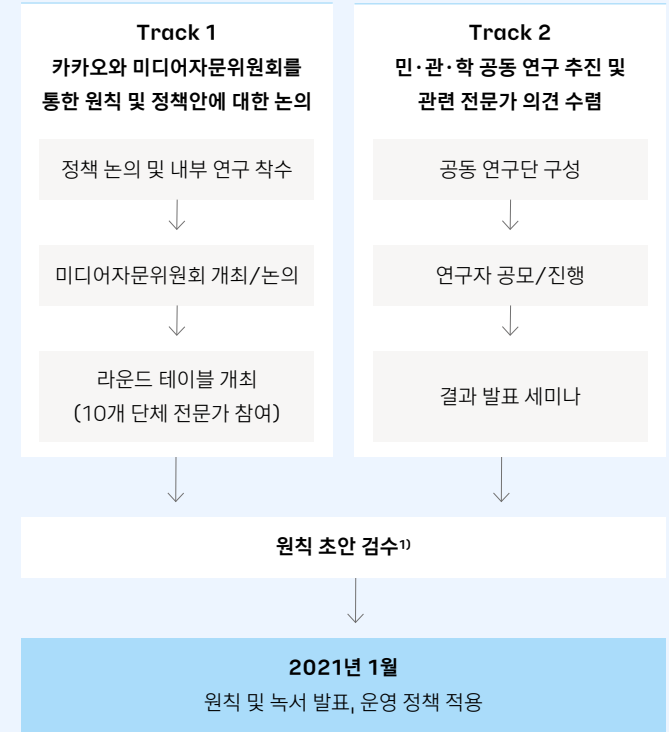
카카오 증오발언 대응 정책 보고서 바로가기

카카오는 증오발언 원칙 수립에 이어 구체적인 기준과 실천 방안을 고민하고 있습니다. 이를 위해 2021년부터 학술단체, 국가인권위원회, 국립국어원 등으로부터 추천받은 전문가로 구성된 연구반을 운영하고 있습니다. 그 결과 2022년 1월에 '이모티콘 윤리지침'을 마련하여 카카오 서비스에 사용되는 이모티콘에 적용되는 차별 및 증오 표현에 대한 윤리 기준안을 마련하였습니다. 또한 증오발언 근절을 위한 원칙은 카카오의 광고 심사 정책에도 적용되어 차별과 증오를 조장하는 모든 광고 콘텐츠를 차단하기 위해 노력합니다. 2022년에는 증오발언의 자율규제 기준을 수립하기 위해 보호 대상 및 규제의 기본 틀을 구체화하고 이를 적용하기 위한 방안을 모색하고자 합니다.

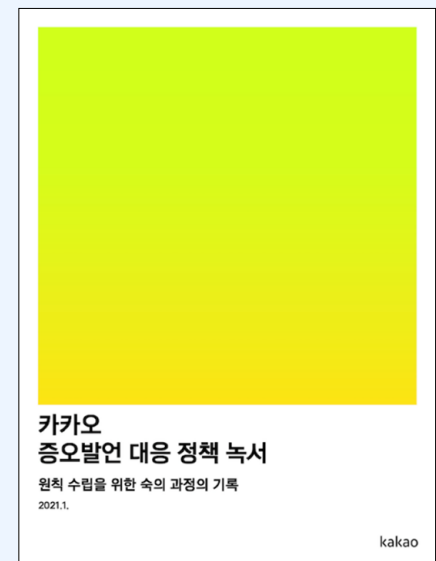
<카카오 증오발언 대응 정책 보고서 목차>

- 들어가며: 카카오가 증오발언 대응에 나선 이유
- 국내외 증오발언 대응 논의의 현주소
- 속의 과정 1: 미디어자문위원회를 통한 정책 수립 과정 설계
- 속의 과정 2: 증오발언에 관한 민관학 공동 연구
- 속의 과정 3: 온라인 증오발언 실태 파악을 위한 카카오 데이터 분석
- 속의 과정 4: 시민사회 의견 청취를 위한 라운드테이블
- 나가며: 카카오의 증오발언 대응 정책 방향
- 부록1: 속의 과정 회의록
- 부록2: 공동연구 결과

<카카오의 증오발언 정책 수립을 위한 로드맵>



1) 자문위, 라운드 테이블 참석자가 초안 검토 실시



서비스 접근성 제고

카카오는 이용자 누구나 동등하고 편리하게 카카오의 서비스를 이용할 수 있도록 노력합니다. 공동체와 함께 디지털 접근성 강화 활동을 체계적으로 추진하고자 국내 IT기업 최초로 디지털 접근성 책임자(DAO, Digital Accessibility Officer)를 선임했으며, 디지털 공간에서 누구나 동등한 서비스를 제공받을 수 있도록 '배리어 프리 이니셔티브(Barrier Free Initiative)'를 추진할 계획입니다.

장애인 이용자 서비스 접근성 향상

자회사 링크지랩을 통해 장애인과 비장애인이 함께 협업하는 별도의 접근성 전담 조직 '접근성팀'을 운영하고 있습니다. 접근성팀은 체계적인 프로토콜을 통해 장애인 사용자가 카카오의 웹과 앱 내 신규 서비스 이용 시 겪을 수 있는 어려움이 없는지 면밀히 검토하고, 모두가 접근 가능한 서비스로 개선하기 위해 노력합니다. 접근성팀은 2021년 if (kaka) 컨퍼런스에서 이용 경험 개선을 위한 노력을 발표하여 큰 관심을 받았습니다. 또한 링크지랩은 고객센터를 통해 유입되는 접근성 관련 의견, 국가인권위원회를 통해 유입되는 접근성 관련 진정 건의 해결을 위해 이슈 파악 및 개선 과정 전반을 지원하고 있습니다.

<주요 서비스 접근성 개선 활동>

- 청각 장애인 이용자를 위한 ARS 본인인증 서비스 접근성 개선
- 멜론 앱의 장애인 접근성 개선
- 카카오톡 앱 21년 업데이트 기능 접근성 대응
- 카카오톡 PC 대화방 메시지 목록 접근성 개선
- 카카오톡 지갑 민간전자서명인증(간편인증) 서비스
- KISA 접근성 현장 실사 지원 및 접근성 개선

접근성 인식 개선 캠페인 진행

링크지랩은 접근성 인식 제고 콘텐츠를 영상 및 만화 형태로 4회 제작했으며, '요즘 사람 요즘 접근성'이라는 슬로건 하에 커넥팅 크루 접근성 전파를 위해 노력했습니다. 카카오 브런치, if (kaka) 세션 등 자체 소통 채널은 물론 언론 및 보도 자료를 통해 외부적으로도 접근성 인식 개선에 앞장서고 있습니다.

카카오톡 장애인 접근성 개선

카카오톡은 출시 초기부터 이용자와 함께 성장한다는 철학을 바탕으로 모바일 접근성 향상을 위해 노력해 왔습니다. 카카오톡의 주요 기능을 업데이트할 때 접근성 QA(Quality Assurance)와 모니터링 과정을 거쳐 장애인이 문제 없이 사용할 수 있는 환경인지 검수하는 절차를 거칩니다. 청각 장애인은 카카오톡 계정을 인증할 때 기존의 ARS 인증 방식으로 음성 안내를 듣고 번호를 입력하는 것이 불가능하다는 점을 개선하기 위해 인증번호를 화면에 먼저 표시하고 화면의 숫자를 입력하는 방식으로 인증 방식을 개선하였습니다. 또한 카카오프렌즈 이모티콘 180여 개에 캐릭터 이름, 표정 등을 설명해 주는 대체 텍스트를 적용해 대화 상대방이 어떤 이모티콘을 보냈는지 음성으로 확인할 수 있도록 지원했습니다. 앞으로도 카카오톡은 접근성 향상을 위한 활동을 추진하여 장애인 이용자도 카카오톡을 통해 일상적 소통이 가능하도록 지원하겠습니다.



카카오 기업 사이트 접근성 품질 인증마크 획득

카카오는 2021년 10월 카카오 공식 기업 사이트의 웹 접근성 인증을 획득하여 누구나 웹 사이트에서 제공하는 정보에 동등하게 접근하고 이해할 수 있도록 기여했습니다. 웹 접근성 인증은 '국가표준 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.1'을 준수하여 장애인, 고령자 등 정보 접근 취약계층이 웹 사이트 이용에 불편이 없도록 한 우수 홈페이지에 부여하는 국가 공인 인증 제도입니다. 카카오는 이번 심사에서 연령이나 장애와 무관하게 모두가 쉽게 이용할 수 있음을 확인하는 '전문가 심사'와 실제 이용자 시각에서 평가하는 '장애인 사용자 심사'를 모두 통과했습니다.

암호 입력 가능 접근성 지원

카카오페이는 대부분의 간편결제 서비스가 음성 지원을 하지 않는 문제점을 확인하고, 간편결제 서비스 중 가장 먼저 접근성을 지원해 시각 장애인도 암호 키패드를 사용할 수 있도록 개선했습니다. 또한 결제 수단 선택 영역의 접근성도 개선되어 카카오페이에 저장된 결제 수단(계좌, 카드 등)을 선택하고 포인트를 사용하는 것도 음성 지원 서비스를 통해 사용할 수 있습니다.

디지털 리터러시

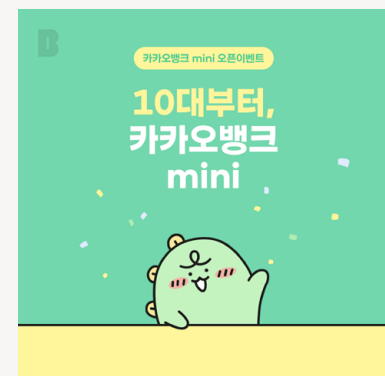
디지털 리터러시란 디지털 기술과 콘텐츠를 이해하고 사용할 줄 아는 능력과 언제 어떻게 활용할지를 아는 능력을 의미합니다. 4차 산업혁명의 주요 기술이 급속히 확산되고 디지털 사회로 접어들면서 최근 디지털 리터러시가 주목받고 있습니다. 이에 따라 카카오와 같은 기업이 이용자의 디지털 리터러시를 높이기 위해 진행하는 다양한 활동도 중요해지고 있습니다.

게임 리터러시 교육 사업 지원

카카오게임즈는 지역 정보문화산업진흥원과 연계하여 게임 리터러시 교육 사업을 지원했습니다. 도서산간지역 초·중학생을 대상으로 올바른 게임 문화 확산 및 진로 체험 프로그램을 진행하여 게임 문화 인식 제고를 위해 노력했습니다.

청소년 디지털 역량 향상 지원

카카오뱅크는 코로나19로 비대면 교육이 장기화되면서 IT 기기가 부족해 교육권을 침해 받는 저소득 가구의 아동과 청소년에게 노트북, 태블릿 PC 등의 IT 기기를 지원했습니다. 이를 통해 소외계층 아동·청소년의 디지털 역량 및 접근성을 높이고 학습 격차를 줄이는 데 기여했습니다. 또한 카카오뱅크는 계좌 개설이 어려운 만14~18세의 청소년을 대상으로 간편한 휴대폰 본인 확인만으로도 발급이 가능한 선불전자지급수단인 'mini' 서비스를 운영 중에 있습니다. mini는 입금, 송금, 결제, 저축, ATM이 모두 무료로 이용이 가능한 서비스입니다. 2020년 10월에 출시한 mini의 가입자 수는 2021년 말 기준 약 114만 명으로, 만 14~18세 전체 청소년 인구 중 약 45% 이상이 디지털 금융 서비스를 보다 간편하게 이용할 수 있게 되었습니다.



이용자 만족 제고

카카오는 모든 이용자가 안전하고 편리하게 카카오의 서비스를 이용할 수 있도록 노력합니다.

이용자 만족도 관리 체계

카카오는 이용자의 다양하고 솔직한 의견들과 서비스 이용 후기, 서비스 이용 중 경험했던 좋은 점과 불편한 점 등을 듣기 위해 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영합니다. 채널을 통해 접수된 이용자의 소중한 의견은 '통합 고객상담 관리 시스템(CRMS, Customer Relationship Management System)'에 모여 관리됩니다. 접수된 의견 중 바로 해결이 가능한 부분은 상담원을 통해 답변하고 있으며, 즉시 해결하기 어려운 사안은 서비스를 기획하고 개발하는 부서로 빠르게 전달됩니다. 이는 서비스 기획자와 개발자가 미처 고려하지 못했던 서비스 이용 방식과 형태를 발전시키는 데 큰 도움이 되고 있으며, 회사가 제공하는 모든 서비스가 고객들의 기대와 높이에 맞춰 성장하는 과정입니다.

2020년부터 상·하반기 연2회 고객 문의 채널 이용자를 대상으로 '상담 만족도조사'를 시행하고 있습니다. 상담에 대한 전반적 만족도를 주기적으로 체크할 뿐만 아니라 사용자가 이용 중 불편하다고 언급한 부분들에 대해서 상담원 교육 프로그램 및 직무 테스트에 반영하고, 모범 답변의 점검, 도움말의 신규 등록, 기능 개선 등을 통해 해소해 나가고 있습니다. 2021년에는 이모티콘 환불 절차를 위해 챗봇에 이미지를 통한 안내 추가, 장시간 대기 고객에 대한 안내 개선, 인물 등록, 수정 양식서 도움말 페이지 구성, 동일 서류에 동일 명칭 적용 등의 개선 활동을 수행했습니다.

<다양한 커뮤니케이션 채널>

- 카카오톡을 이용한 상담톡
- 웹사이트와 애플리케이션 내 고객센터 문의하기
- 24시간 365일 운영되는 긴급전화상담신고센터
- 내방 대면 고객센터

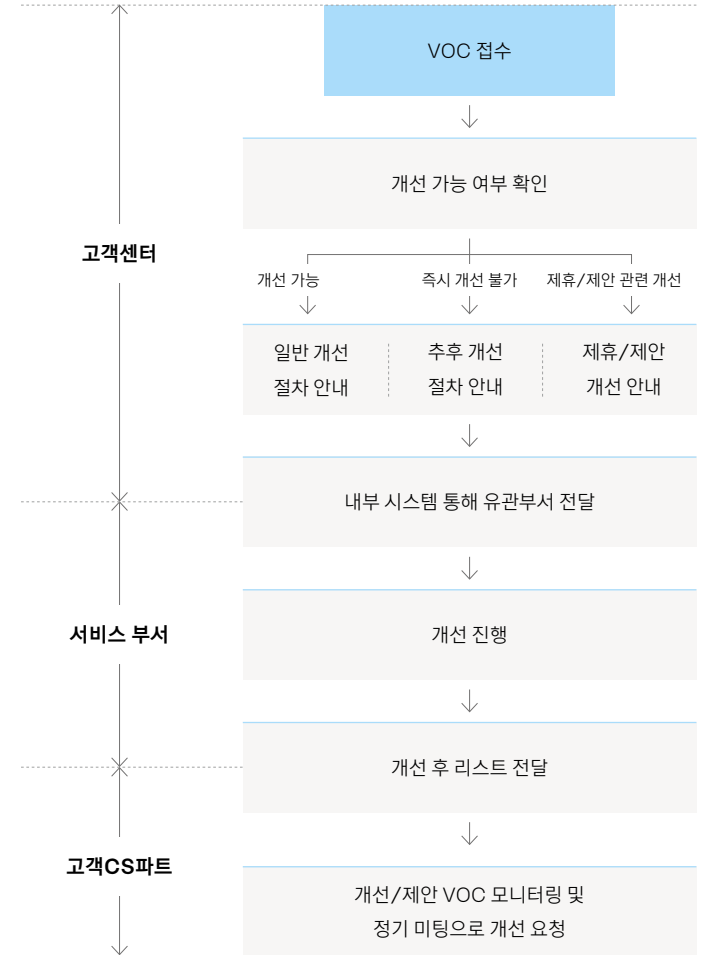
이용자 VOC 처리 프로세스

커뮤니케이션 채널을 통해 접수된 서비스 개선 및 제안 요청 사항들은 VOC 처리 프로세스에 따라 신속하고 정확하게 처리됩니다. VOC 처리 과정은 크게 고객센터, 서비스 기획 및 개발 부서, 고객CS파트 세 부문에서 담당하며, 통합 고객상담 관리 시스템을 통해 전사 차원에서 취합되고 관리됩니다. VOC 처리가 신속 정확하게 진행되도록 절차를 상시 개선하고 있습니다.

<2021년 VOC 절차 주요 개선 활동>

- 'CS게시판 시스템' 문의글에 대한 담당자 확인이 늦어지는 경우 알림을 통해 리마인드
- '상담톡' 채널에서 사용자가 일정 시간 이상 메시지를 입력하지 않을 경우, 상담원에게도 알림을 제공
- 사용자 문의 등록 시 첨부파일 용량 확대, 썸네일 미리보기 기능 제공
- 사용자 문의 등록 완료, 답변 메일 수신 시 알림을 바로 톡 메시지로 제공

<VOC 처리 절차>



이용자 중심 서비스 강화

AI 기반 고객센터

카카오 고객센터 플러스친구를 통해 이용할 수 있는 '상담 챗봇'에는 AI 머신러닝 기반의 질문 분석 및 답변 추천 기술이 국내 최초로 적용되어 있습니다. AI의 머신러닝 분석 기술이 적용된 지식플러스는 고객에게 도움이 필요한 내용, 동일하거나 유사하다고 선택한 질문과 선택된 답변의 관계를 분석해 보다 정확한 답변을 추천할 수 있도록 스스로 학습하여 작동합니다. 2021년에는 절차가 복잡하고 인입량이 많은 업무였던 본인인증 초기화 및 이메일 주소 변경을 이용자가 챗봇을 활용하여 스스로 진행할 수 있는 절차를 마련했습니다. 해당 업무를 처리하기 위해 필요한 사전 조건을 확인하고, 챗봇의 안내에 따라 순서대로 진행할 수 있도록 했으며, 서류 접수 또한 챗봇 메시지를 통해 쉽고 빠르게 전송할 수 있도록 개선하였습니다. 이를 통해 절차가 복잡하면서 인입량도 많은 업무를 챗봇을 통해 간편히 처리할 수 있도록 했습니다. 앞으로도 더욱 발전된 카카오 AI 기술을 활용해 24시간, 365일 고객이 필요한 상황과 시간에 언제든지 정확한 도움을 제공할 수 있도록 여러 기능들을 더욱 고도화해 나가겠습니다.

카카오톡 쇼핑하기 이용자 VOC 반영

카카오는 카카오톡 쇼핑하기 서비스 이용자를 대상으로 분기마다 설문조사를 진행합니다. 2021년 3분기에 실시한 설문조사의 응답자 1,794명이 특달의 달 오픈/참여 과정으로 인한 번거로움, 배송 지연을 쇼핑하기 이용 시 대표적인 불편 사항으로 답변하였습니다. 카카오는 이용자들의 VOC를 적극 반영하여 2021년 12월 1일 혼자서도 바로 구매 가능한 특달로 전면 개편하였으며, 이용자의 불편함을 개선할 수 있었습니다.

'소비자 중심 경영' 선포식 개최

카카오페이는 2021년 9월 금융소비자보호법 시행에 맞춰 카카오페이가 추구하는 '마음 놓고 금융하다'의 가치를 실천하기 위한 '소비자 중심 경영' 선포식을 개최했습니다. 선포식에서 카카오페이의 소비자 중심 경영 및 소비자 권익 보호에 대한 의지를 표명하고, 임직원의 실천 다짐을 위한 '금융소비자보호 헌장'을 선포했으며, 직원 대상 서약식도 함께 진행했습니다. 카카오페이의 금융소비자보호 헌장에는 금융소비자의 권익 보호, 자산 보호, 서비스와 상품 정보의 명확성과 투명성 제공, 적극적인 금융소비자 의견 수렴, 금융 분쟁에 대한 공정하고 신속한 처리에 대한 내용이 포함되어 있습니다.



고객자문단 운영

카카오뱅크는 2019년 1기 모집을 시작으로 고객자문단을 운영하고 있습니다. 코로나19로 인해 오프라인으로 운영하던 고객자문단을 온라인으로 운영 방식을 변경하고, 참여 인원을 연 15명에서 60명으로 증원하여 운영하고 있습니다. 또한 10대부터 60대까지 다양한 연령대로 구성하고 성별 비율을 고르게 하여 다양하고 균형 있는 고객의 의견을 수렴하고자 노력하고 있습니다. 정기적인 온라인 회의를 통해 서비스 품질 제고를 위한 더욱 다양한 의견을 청취하고, 필요시 개선 과제로 유관팀에 전달합니다. 후속 조치로 그에 대한 검토 의견을 관리하여 고객의 의견을 적극 반영하기 위해 노력하고 있습니다.

커뮤니티

카카오는 이용자, 기술, 가치를 연결하여 소셜임팩트를 실현하고자 합니다. 파트너, 크루, 지역사회와 함께 소통하고 노력하여 세상의 건강한 변화를 이끌어내기 위해 노력하겠습니다.

소셜임팩트 창출

카카오는 임팩트 플랫폼을 활용해 참여를 이끌어내고 공익 가치를 확산하고자 합니다. 모든 사회 구성원들이 각자의 방식으로 더 나은 세상을 만드는 일에 함께 할 수 있도록 건강한 생태계를 구축하고 있습니다.

소셜임팩트 추진 방향

카카오는 각자의 방식으로 사회 문제 해결에 나서는 문제 해결자들에게 플랫폼, 자금, 콘텐츠, 기술 등을 지원해 소셜임팩트를 창출합니다. '카카오같이가치', '카카오프로젝트100' 등 플랫폼을 활용해 이용자와 의미 있는 연결을 추구하며, '카카오임팩트 펠로우십'을 통해 더 나은 세상을 만드는 혁신가와 함께합니다. 또한 영업이익의 3%를 기부금으로 조성하여 기업재단인 카카오임팩트와 함께 사회문제 해결을 위한 사람, 조직, 사업을 지원하고 있습니다. 이 과정에서 카카오는 얼마나 투입(Input)했는지가 아닌, 사회에 어떤 변화(Impact)를 만들어 냈는지를 궁극적 목표로 삼고 있습니다.

소셜임팩트 추진 조직

카카오는 혁신적인 아이디어와 회사의 역량을 활용해 다양한 문제 해결에 기여하기 위해 ESG 사업실 산하 전담 조직을 운영하고 있습니다. 카카오스러운 소셜임팩트 창출을 위해 기술과 플랫폼을 이용한 프로젝트를 수행할 수 있는 전문 인력이 참여하고 있습니다. 더불어 외부의 혁신적이고 전문적인 파트너와 협업하여 다양한 프로젝트를 진행합니다.

카카오임팩트

카카오는 더욱 체계적이고 전문적인 소셜임팩트 창출을 위해 2018년 재단법인 카카오임팩트를 설립했습니다. 세상을 변화시키는 긍정적인 영향력을 끼치는 이들을 '임팩트 메이커'라 규정하고, 플랫폼 개발과 프로젝트 추진을 통해 사회 전반의 가치 있는 변화를 일으키는 다양한 시도를 전개하고 혁신적인 아이디어를 발굴하고자 합니다.

<카카오임팩트 Mission>

공익 문화 확산의 토대를 만듭니다.	기부 문화를 널리 확산시키고, 공감과 소통 기반의 공동체 문화를 조성하기 위한 다양한 형태의 공익 플랫폼을 구축, 운영합니다.
혁신 프로젝트를 발굴합니다.	긍정적 사회 변화의 시작점인 혁신 프로젝트를 발굴하고 개발하며, 구성원 모두가 사회 변화의 주체이자 수혜자가 될 수 있는 참여 플랫폼을 만듭니다.
창의적 생태계를 구축합니다.	창작자들이 아이디어와 잠재 능력을 발휘하여 성장하도록 생태계를 구축, 지원합니다.

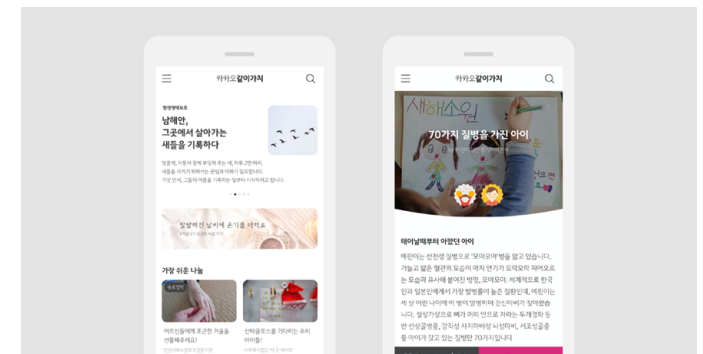
카카오프로젝트100

카카오프로젝트100은 긍정적 행동 변화를 위한 사람들의 시작을 응원하고, 일상의 작은 성취를 통한 꾸준한 지속을 돕는 행동 변화 플랫폼입니다. 같은 목표로 맺어진 커뮤니티가 함께 시작하고 종료하는 시즌제로 운영하며, 2021년에는 베타 시즌4를 운영했습니다. 조강하며 쓰레기를 줌의 '줍깅' 프로젝트, 친환경 활동을 실천하는 '무해한 하루 보내기' 프로젝트 등 환경을 지키기 위한 프로젝트와, 중고등학교 교사와 학교 내 청소년 간 유대감 형성을 위한 프로젝트, 랜선 소속감을 통해 니트(NEET, Not in Education, Employment or Training) 청년들의 심리 회복을 지원하는 '니트컴퍼니' 프로젝트, 매일 나의 마음날씨를 측정하는 '마음챙김' 프로젝트 등 100일동안 함께 긍정적인 변화를 만들어가는 다양한 프로젝트가 진행되었습니다.

카카오같이가치

2007년 12월 시작된 카카오의 사회공헌 플랫폼으로 공익적 주제라면 누구나 모금을 직접 제안하고 진행과 참여까지 할 수 있는 자발적 모금 플랫폼입니다. 모금 외에도 개인의 심리 상태 측정 및 진단을 통해 사회의 안녕지수를 측정하는 등 공익적 플랫폼 역할을 강화하고 있습니다. 2021년 12월 31일 누적 기준 전체 기부 건수는 약 4,164만 개로 총 기부금 약 471억 원을 모금했습니다. 이를 위해 14,368건의 모금함이 조성되었으며, 프로젝트 당 모금액은 약 560만 원입니다.

카카오같이가치 바로가기



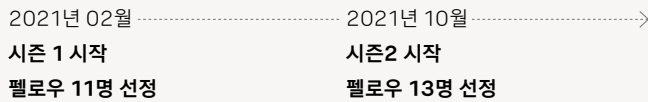
<2021년 카카오같이가치 캠페인>

버추얼815원 캠페인	· 독립유공자를 위한 언택트 러닝 캠페인 · 참가자들이 언택트 러닝 인증을 남기면 카카오가 독립유공자 후손을 위한 집 짓기 모금함에 815원 기부 · 총 모금액 6.5억 원/참여자 3만 4천 명
수어 기브티콘 출시	· 핸드 스피크 농인 아티스트와 이모티콘 작가가 함께 제작한 수어 기브티콘 출시 · 이모티콘 판매금 일부를 카카오가 기부하며, 기부금은 청각 장애 학생 대상 수어 역사 교육, 수어 예술 콘텐츠 제작 인공와우 외부 장치 및 보청기 교체 지원 등에 사용 예정 · 총 모금액 5,395만 원/참여자 6만 8천 명

카카오임팩트 펠로우십

카카오는 다양한 사회문제에 남다른 시선과 고민을 갖고 아누나 갈 수 없는 길을 용기 내 나아가며, 더 나은 세상을 기다리지 않는 사람들을 '사회혁신가'라고 부릅니다. 카카오임팩트 펠로우십은 사회혁신가들의 발걸음이 멈춤없이 이어지고 그들의 영향력을 보다 확산할 수 있도록 지원하는 프로젝트로, 2021년 한 해 동안 24명의 혁신가가 펠로우로 선정되었습니다. 앞으로도 카카오는 사회혁신가들의 목소리와 아젠다를 널리 알리기 위해 지속적으로 지원하겠습니다.

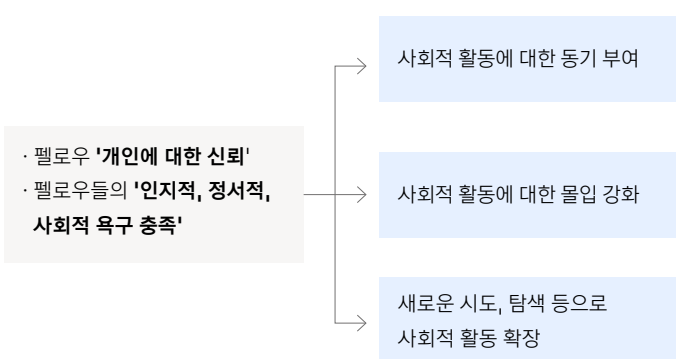
<카카오임팩트 펠로우십 History>



카카오임팩트 펠로우십 효과성 검증 연구

카카오임팩트 펠로우십을 통해 사회적 혁신가의 성장에의 영향 요인을 파악하는 효과성 검증 연구를 진행했습니다. 연구를 위해 2번의 심층 인터뷰 및 펠로우 대상 온라인 설문을 진행하고, 전문가 대상 자문을 실시하여 카카오임팩트 펠로우십의 강점과 한계점, 추후 방향성에 대한 의견을 받을 수 있었습니다. 분석 결과, 카카오임팩트와의 커뮤니케이션 만족도(신뢰, 지지)는 교량적 사회자본¹⁾, 직무 몰입, 자존감과 높은 상관성을 보였습니다. 더불어 카카오임팩트와 펠로우의 소통과 유대를 꾸준히 유지함과 동시에 상대적으로 약한 펠로우들 간의 연계 및 협업을 활성화가 필요하다는 향후 개선 방향을 도출할 수 있었습니다.

<사회혁신가 성장 요인 시사점>



1) 타인과의 간접적 관계를 통해 잠재적으로 획득할 수 있는 재원으로, 카카오임팩트를 통한 내·외부 네트워크 확장으로 파생된 기회 등을 의미

Case 카카오임팩트 펠로우십의 사회혁신가 지원

카카오임팩트 펠로우십 지원 활동

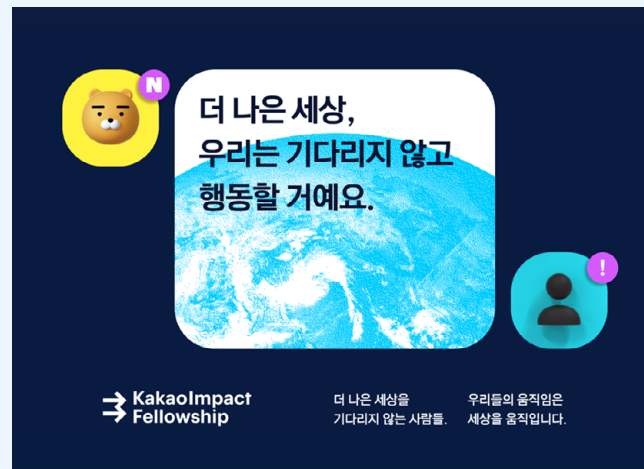
카카오임팩트 펠로우십에 선정된 펠로우들에게 확성기, 시드머니, 네트워크를 지원하고 있습니다. 특히 카카오 플랫폼과 연계된 채널을 포함한 다양한 방면에서 홍보를 지원하는 '확성기' 지원을 통해 펠로우들의 아젠다와 목소리를 대중적으로 알리고 있습니다.

확성기	시드머니	네트워크
다양한 홍보채널 지원	월 200만 원/2년	Peer Group 형성
· 카카오 플랫폼과 연계된 채널을 포함한 다양한 방면에서 홍보 지원 · 펠로우의 활동 분야에 적합한 맞춤형 홍보 진행	· 펠로우가 가치 있는 일에 온전히 몰입할 수 있도록 활동비 지원 · 사용처를 제한하지 않으며 자율적 참여 지향	· 사회혁신가들이 서로 연결될 수 있도록 커뮤니티, 네트워크 형성 지원 · 펠로우들의 자발적인 협력과 자유로운 연대 지원

<카카오임팩트 펠로우십 지원 성과>

2021년 12월 31일 기준

펠로우십 시드머니 지원금	카카오같이가치 모금 및 펀딩을 통한 지원 금액
368백만 원	3,921만 원



카카오 플랫폼을 활용한 펠로우십 지원

<문제적 히어로들>은 카카오임팩트 시즌1 펠로우 11명과 영향력 있는 외부 연사를 연결한 대담형 콘텐츠로, 카카오페이지 플랫폼을 통해 제작 및 연재되었습니다. <문제적 히어로들>은 유료 콘텐츠임에도 2021년 12월 기준 누적 열람 수 9.8만 회, 실제 유료 다운로드 수 3만 회를 기록하였습니다. 이는 펠로우들에게 카카오페이지 플랫폼을 지원하는 통한 메시지 확산 기회를 제공했을 뿐만 아니라, 카카오 또한 펠로우의 참여를 통해 플랫폼을 활성화할 수 있었음을 의미합니다. 이 외에도 카카오TV 오리지널 콘텐츠, 다음갤러리 온라인 사진전 등 다양한 카카오 플랫폼을 활용해 펠로우들의 가치를 알릴 수 있었습니다.

2022년 2월 기준



<문제적 히어로들> 누적 다운로드 수 **9.8만 회**

카카오TV <톡이나할까> x 박은미·정정운 펠로우 출연 에피소드 누적 재생 수	다음갤러리 x 장애인 이동권 투쟁 20주년 사진전 '버스를 타자' 누적 조회 수
46만 회	3.7만 회

유튜브 채널 협업을 통한 영상 콘텐츠 제작·배포
유튜브 채널 파트너들과 함께 펠로우들의 스토리와 아젠다를 담은 짧은 길이의 숏폼(short-form) 영상 콘텐츠를 제작 및 배포하였습니다. 총 누적 재생 수 214만 회 이상을 기록하여 유튜브 채널을 통한 펠로우들의 프로젝트 홍보를 지원하였습니다.

카카오임팩트 유튜브 채널 바로가기

파트너 협력사업

카카오는 편리한 디지털 커뮤니케이션 시대에서도 공감과 소통을 추구합니다. 혁신적인 방법으로 사람들을 연결하는 따뜻한 디지털 세상을 만들어 나가겠습니다.

사이좋은 디지털 세상

사이좋은 디지털 세상은 2015년부터 카카오와 푸른나무재단이 함께 진행하고 있는 디지털 시민 교육 프로그램입니다. 디지털 기기로 세상을 배우는 청소년들이 안전한 디지털 환경에서 건강한 생각을 키우며 초등학교 시기부터 디지털 시민 의식을 키울 수 있도록 필요한 가치를 교육합니다. 개인정보 보호, 사이버 폭력에 대한 개념 이해, 대응 방법 등을 학생과 교사에게 놀이와 참여를 통해 교육하여 디지털 시민성을 높입니다. 2021년 사이좋은 디지털 세상은 총 5개 지역에서 운영되었습니다. 대표 프로그램인 '찾아가는 학교 교육'은 862학급에서 총 2만 495명의 학생들을 대상으로 운영되었으며, 176명의 교사들이 연수 프로그램에 참여했습니다. 더 많은 학생들이 교육을 접할 수 있는 기반을 마련하기 위해 42명의 강사를 새롭게 선발하였습니다. 더불어 사이좋은 디지털 세상을 더 알리고 참여할 수 있도록 홈페이지를 제작하였으며, 교육 효과성 연구를 지속적으로 이어가고 있습니다. 또한 외부 환경의 영향 없이 교육을 안정적으로 진행할 수 있도록 비대면 교육 콘텐츠를 제작하여 활용하고 있습니다.

Case '사이좋은 디지털 세상' 프로그램이 창출한 사회적 가치는?

정보통신 기술의 발전과 함께 성장한 Born Digital 세대는 사이버 공간을 활발하게 사용하고 매체의 영향을 많이 받는 세대입니다. 사이버 공간은 정체성 표현, 새로운 정보와 경험의 습득 등 순기능을 제공하지만, 사이버 폭력, 개인정보 유출 등의 부정적 요인에 노출될 수 있습니다. 특히 청소년은 사이버 공간의 장점과 단점을 구분할 수 있는 능력이 상대적으로 부족하므로 올바른 디지털 역량을 함양하는 것이 매우 중요합니다. 카카오는 사이좋은 디지털 세상을 통해 청소년의 디지털 역량을 제고함으로써 디지털 세상의 사회문제 해소에 기여한 가치를 정량적으로 측정하고, 그 결과를 공유하고자 합니다.

2021년 한 해 동안 사이좋은 디지털 세상 프로그램을 통해 창출한 사회적 가치

994백만 원

구분	기대 효과
사이버 폭력 예방 효과 ^{1), 2), 3)} 718백만 원	· (개인) 사이버 폭력에 대한 문제의식을 갖고, 사이버 폭력 상황에서 스스로 대처할 수 있는 능력 함양 · (사회) 교육 대상자의 사이버 폭력 가해 및 피해 예방
개인정보 보호 인식 제고 ⁴⁾ 7백만 원	· (개인) 개인정보 관리 방안에 대한 이해를 통해 디지털 세상에서 분별력 있게 자신의 정보를 보호할 수 있는 역량 향상 · (사회) 개인정보 유출 사고 예방을 통한 사회적 비용 절감
디지털 리터러시 향상 ⁵⁾ 250백만 원	· (개인) 정보 습득 시 분별력 있게 정보를 파악하고 적용함으로써 디지털 시대 소통 역량 확보 · (사회) 디지털 리터러시 증진을 통한 디지털 시민의식 향상
저작권 보호 인식 제고 ⁶⁾ 19백만 원	· (개인) 자신이 창작한 저작물 권리에 대한 이해도 향상 및 권리 보호 역량 제고 · (사회) 저작권에 대한 이해와 준수 의식 향상으로 불법창작물 이용을 근절함으로써 관련 사회적 손실 예방

1) 2021 사이버폭력 실태조사, 방송통신위원회
 2) Cyberbullying, Mental Health, and Violence in Adolescents and Associations With Sex and Race: Data From the 2015 Youth Risk Behavior Survey
 3) 국민건강보험공단 공개 자료(2017)
 4) 2020 정보보호 실태조사 보고서, 과학기술정보통신부
 5) 'Status Online' Programme SROI Report
 6) 저작권 보호 연차보고서, 한국저작권보호원

창출된 사회적 가치(화폐가치)와 그 결과에 대한 카카오의 생각

카카오가 만드는 더 나은 세상은 우리 사회가 가진 사회문제를 해결해 나가는 것에서 시작됩니다. 사회문제를 해결하지 못한다면 현재는 물론 미래세대가 공동으로 부담해야 하는 사회적 비용이 발생합니다. 카카오는 사회문제 해결 성과를 화폐가치로 측정함으로써 우리 사회가 가진 문제의 심각성과 중요성을 선별하고 관리하는 기준으로 활용합니다. 이를 통해 사이좋은 디지털 세상 프로그램에 배경이 된 4가지 사회문제가 해소되는 것에 집중하고, Born Digital 세대가 겪게 될 새로운 사회문제를 선제적으로 발굴하고 해결하는 카카오가 되고자 합니다.

카카오 | 동물 복지를 위한 캠페인 진행

세계 고양이의 날 기부 프로모션

카카오는 세계 고양이의 날을 기념하여 카카오톡 선물하기와 카카오메이커스를 통해 고양이 관련 제품을 출시하고 기부를 진행했습니다. '춘식이 선물 코드 우체국' 프로모션에서는 이용자가 카카오톡 선물코드로 길고양이에게 필요한 물품을 구매하면 동물행동권 단체에 기부되고, 이벤트 참여 횟수에 따라 카카오가 사료를 추가로 기부했습니다. 총 8,957명이 참여했으며, 13,408개의 고양이 간식 및 2,898kg의 사료를 76마리의 길고양이들에게 전달할 수 있었습니다. 더불어 카카오메이커스에서는 고양이를 모티브로 한 주문제작형 티셔츠와 휴대폰 케이스를 기획하여, 총 1.9천만 원의 판매 수익금은 구내염을 앓고 있는 길고양이 구내염 치료 지원을 위한 '광복냥이 캠페인'에 기부했습니다.

카카오게임즈 | 디지털 격차 해소 활동

소상공인을 위한 디지털 서포터즈 모집

카카오게임즈는 2022년 3월 성남시청소년재단과 함께 지역사회 발전을 도모하고, 디지털 소외계층인 소상공인의 디지털 환경 격차를 해소하고자 '청소년·청년 디지털 서포터즈' 사회공헌 활동을 진행했습니다. 이를 통해 소상공인 매출 향상 및 활성화 방안을 모색하고, 온라인 플랫폼 운영을 지원하는 등, 디지털 소외 격차 해소를 위한 다양한 콘텐츠를 직접 기획하고 실행하고자 합니다.

지역사회 디지털 소외계층을 위한 'PC 기부 캠페인'

카카오게임즈는 2021년 10월 성남시청소년재단과 지역사회 디지털 소외 계층을 위한 PC 기부 캠페인을 진행했습니다. 임직원들이 업무용으로 사용했던 PC를 선별해 업그레이드 후 성남시청소년재단에 전달했으며, 기부 PC는 총 35곳에 전달되어 성남시 관내 아이들의 비대면 교육과 여가 생활에 활용되었습니다. 이번 캠페인을 통해 자원 선순환을 통한 환경보호 실천을 비롯해 디지털 소외계층에게 평등한 즐거움과 교육의 의미를 전달할 수 있었습니다.

찾아가는 프렌즈게임 랜드

카카오게임즈는 게임문화 소외계층을 위해 지난 2019년 10월 특수학교 '성은학교' 학생들과의 만남을 첫 시작으로 아동들에게 색다른 게임문화 경험을 제공해왔습니다. 2021년 4월부터는 관내 아동과의 체험 기회를 확대하고자 정자청소년수련관, 수정청소년수련관, 판교청소년수련관 등 성남 지역아동센터를 대상으로 캠페인을 진행했으며, 코로나19 상황에서도 재미있는 놀이공원 체험을 직접 즐길 수 있는 VR 방식의 '4D VR 게임 버스'와 '점자블록 게임', '라이언 포토존' 등 다채로운 프로그램으로 진행되었습니다.



카카오뱅크 | 사람에게 힘이 되는 금융

코로나19 피해 영세상인 지원

카카오뱅크는 코로나19 장기화로 인한 경기 불황과 사회적 거리두기로 인해 어려움을 겪고 있는 영세상인을 지원하고 있습니다. 경제적 위기에 처한 소상공인들을 위해 총 1억 원을 현금으로 지원함으로써 안정적 재기와 자립 의지 향상을 도왔습니다.

포용적 금융

고객의 오프라인 접근성 확보를 위해 편의점을 포함한 전국 모든 CD/ATM을 수수료 없이 사용할 수 있도록 합니다. 2021년 자체 신용 기반 중신용대출 공급 확대를 위해 금리를 인하하고, 한도를 최대 1억 원까지 확대했으며, 머신러닝 기반 중신용자와 금융 이력 부족자 특화 신용평가시스템을 적용하고 있습니다. 더불어 금융권 유일 100% 비대면 청년 전월세대출 실행과 신청이 가능하도록 지원합니다. 이 외 고객의 적극적 권리 행사를 위해 신용 개선 시 금리인하요구권을 행사할 수 있도록 알리를 제공하며, 각종 금융비용 절감에 기여하기 위해 중도상환해약금을 감면하고 있습니다.

<포용적 금융 성과>

2021년 12월 31일 기준

CD/ATM 수수료 면제	CD/ATM 거래	이용 가능 CD/ATM
559억 원	73백만 건	12만 대
금리인하요구권 수용 건수	중도상환수수료 감면액	
139,168건	222억 원	

휴면예금/보험금 찾기 서비스

기술, 상품·서비스 혁신을 통해 플랫폼을 활용한 다양한 사회적 효용 확대에 기여합니다. 2021년 7월 서민금융진흥원과 휴면예금/보험금을 찾을 수 있는 서비스를 출시했으며, 카카오톡 간편 이체를 통한 착오 송금 방지, 중고거래 사기 예방, 보이스피싱 및 사기계좌 예방 등 안전한 금융거래 환경을 구축하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

<휴면예금/보험금 찾기 서비스 성과>

2021년 12월 31일 기준

휴면예금/보험금 지급 건수	휴면예금/보험금 지급액
88.8만 건	205억 원

크루 참여 기반 활동

사람과 사람의 더 나은 연결을 고민하는 것에서 나아가 우리는 모두 연결되어 있다는 마음으로 세상과 함께 하는 방법을 생각합니다. 크루와 함께 하는 선한 영향력을 통해 긍정적인 변화를 만들어 가겠습니다.

다가치펀드

카카오는 2009년 시작된 크루 기부 프로그램을 2015년 크루 정기 기부 펀드 '다가치펀드'로 확장하였습니다. 2021년에는 각 분야 전문 파트너 기관과 총 7개의 사회공헌 사업을 진행했습니다. 크루들은 7개 사업 중 원하는 프로젝트에 원하는 만큼 기부할 수 있으며, 카카오는 매칭 그랜트 제도를 통해 크루가 후원한 만큼 추가로 기부금을 지원하여 기부 문화 확산에 앞장섭니다. 2021년에 다가치펀드 정기기부에 참여한 크루는 총 1,054명으로 한 해 동안 크루들이 2억 310만 원을 기부하였으며, 카카오에서 매칭하여 2억 2,685만 원의 추가 기부를 진행하였습니다.

2021년 12월 31일 기준

기부 참여 크루	크루 기부	카카오 매칭그랜트 기부
1,054명	2억 원	2.3억 원



<다가치펀드 사업 분야>

구분	지원 내용
국내 저소득 가정 아동 자립 지원사업	'초록우산어린이재단'과 함께 100여 명의 국내 저소득가정 아동들과 결연을 통해 교육 및 자립을 위한 경제적, 정서적 지원을 하였습니다.
해외 아동 교육 지원사업	'하트하트재단'과 함께 코로나19로 인해 대면교육을 받지 못하고 있는 필리핀 취약가정 아이들에게 비대면 교육을 위한 디지털 기기를 보급하였습니다.
어르신 주거 지원사업	'한국 해비타트'와 함께 강원도 지역의 노후주택 노인 가구 6세대의 주거환경을 개선하는 공사를 진행하여 안락한 보금자리를 지원하였습니다.
소외 청소년 IT 교육사업	'다음세대재단'과 함께 저소득 가정 아동 140명에게 '나다움'을 주제로 하여 디지털을 통해 재미있고 안전한 미디어교육을 실시하였습니다.
환경 및 생태 보전사업	'녹색연합'과 함께 DMZ 지역의 지뢰 제거를 통해 환경을 보전할 수 있는 방안을 모색하고, 대중의 기후위기 대응 활동 실천 교육을 진행하였습니다.
장애 아동 재활 지원사업	'푸르메재단'과 함께 59명의 장애아동들에게 일상 생활을 해 나가는 데 꼭 필요한 재활치료와 정서지원 프로그램을 지원하였습니다.
제주 저소득 가정 아동 지원사업	'제주가정위탁지원센터'와 함께 제주의 28개 저소득 가정에 아이들의 육아와 교육을 지속적으로 해 나가기 위한 생계 및 교육비 지원을 하였습니다.

다가치행동

카카오는 크루들의 자발적인 사회참여 활동을 확산시키기 위해 자원봉사 지원제도인 '다가치행동'을 운영합니다. 기획부터 실행까지 크루 스스로 만들어가는 카카오만의 자원봉사 활동은 프로그램비를 비롯한 실비 지원과 교육 프로그램, 봉사처 연결을 지원합니다. 보육원, 무료 급식소, 유기견 보호소 등 다양한 분야에서 자원봉사 활동을 수행하여 작은 행동이 세상에 즐거운 변화를 가져올 수 있도록 노력하고 있습니다. 2021년에는 다가치펀드 협력 기관인 녹색연합과 함께 기후변화 관련 온라인 강의 및 챌린지 프로그램을 진행하였습니다.

지역사회 소통

카카오는 제주를 대표하는 IT 기업으로 지역사회 발전에 기여하고 동반성장의 기회를 만들고자 제주 지역 커뮤니티와 활발히 소통하고 있습니다. '새로운 연결을 통한 창조의 섬' 제주의 즐거운 변화에 카카오가 늘 함께하겠습니다.

kakao 클래스

'제주창조경제혁신센터'와 업무 협력을 통해 제주 도내·외 예비 소상공인과 창작자들이 카카오의 다양한 서비스 플랫폼 활용 노하우를 교육받을 수 있는 강의 프로그램입니다. 브런치, 광고 등 카카오의 서비스 담당자로부터 직접 강의와 멘토링을 경험할 수 있는 기회를 제공하며, 2016년에 시작되어 2021년 12월 기준 약 1,500명 이상이 프로그램에 참여했습니다. 2021년에는 코로나19로 인해 온라인 강의로 진행했으며, 카카오톡 스토어 입점 심사사, 기획전 제공, 카카오 광고 플랫폼(카카오모먼트) 지원을 통해 판로 확대 및 매출 상승에 기여했습니다.

제주창조경제혁신센터

창업 생태계 조성을 위해 민관협력 비영리기관인 '제주창조경제혁신센터'의 파트너 기업으로 함께하고 있습니다. '새로운 연결을 통한 창조의 섬 제주'라는 비전 아래 지역 창업 생태계 변화 선도, 협업과 파트너십을 통한 혁신, 학습과 실천의 공동체 실현을 목표로 합니다. 2021년에는 '스타트업 아일랜드 투자조합' 설립을 위한 출자금 기부에 참여하여 제주 스타트업 생태계와 시너지를 창출하고자 했습니다. 특히, 기술 기반 스타트업과 지역의 고유한 자원 및 특성을 혁신적인 아이디어로 비즈니스 모델에 접목시킨 스타트업에 대한 투자 활성화를 위해 노력했습니다.

제주 지역 상생 프로젝트

카카오프렌즈는 제주를 모티브로 한 상품을 판매하여 받은 사랑을 제주로 돌려주기 위해 환원 프로젝트를 지속적으로 진행하고 있습니다. 또한 카카오는 제주영상문화산업진흥원에서 주최하는 2021 제주 오름 디자인 공모전을 함께 주관하였습니다. 심사를 통해 작품 3개를 선정하여 카카오프렌즈 캐릭터 상품화하여 판매했습니다. 당선작 중 한 작품은 올레길 행사에 선보였으며, 나머지 두 작품도 출시 예정입니다. 당선작 창작자들에게 별도의 로열티도 제공하였습니다.

제주 지역 정체성 강화 활동

카카오는 제주 4·3 제73주년을 맞아 카카오맵과 다음 갤러리를 통해 4·3 유적 콘텐츠를 선보였습니다. 카카오맵에는 주요 4·3 유적 29개 장소가 등록됐으며, 이 중 10개 장소를 묶은 4·3 유적 콘텐츠 테마지도를 공개했습니다. 테마지도는 4·3의 도화선이 된 1947년 3·1 사건 현장인 관덕정 앞 광장을 시작으로, 4·3 이후 삶의 행적을 이해할 수 있는 무명천 할머니 삶터 등을 소개하고 있습니다. 또한 포털 다음 갤러리를 통해서 '화사한 봄꽃길 따라 4·3의 아픈 역사 따라, 제주4·3유적'이라는 제목의 온라인 전시도 진행했습니다. 4·3 발발에서 초토화 작전 시기까지 전개 과정을 알 수 있도록 관련 4·3유적을 시기와 주제별로 정리 및 소개하고 있습니다. 더불어 카카오는 사라져 가는 제주어를 포털에서 검색할 수 있는 방안에 대한 협의를 지속하는 등 지역의 정체성을 지키기 위해 함께 노력하고 있습니다.

인터넷하는 돌하르방

제주도민과 도내 소재 사회복지기관 및 비영리단체를 대상으로 공익적 소원을 이루어 주는 사회공헌 프로그램입니다. 카카오와 제주 사회복지공동모금회가 함께 운영하고 있으며, 격월 간격으로 접수된 사연을 검토하여 제주 사회를 즐겁게 변화시키기 위한 공익적 소원을 선정하여 후원을 진행합니다. 2021년 말 기준, 개인 사연 497건, 단체 사연 226건에 대한 지원이 이뤄졌으며 총 기부금은 약 9.19억 원입니다.



제주 임팩트 챌린지

제주 지역문제 해결 프로젝트로 지역문제에 대한 관심과 해결 의지가 있는 제주도민 누구나 참여가 가능합니다. 프로젝트 아이디어는 환경, 안전, 문화, 경제, 교육 등 지역과 관련된 모든 주제를 대상으로, 최종 7개 팀을 선발하여 5개월간 진행했습니다. 참가팀은 디자인 씽킹¹⁾ 기반 문제해결 워크숍과 멘토링을 통해 프로젝트를 고도화하고 최소 2백만 원에서 최대 4백만 원의 지원금을 받았으며, 우수 프로젝트는 후속 지원을 받게 됩니다. 이를 시작으로 카카오는 지역문제를 해결을 위한 사업을 지속 지원할 예정입니다.



청소년 IT 교육

카카오는 도내 초등학생들에게 변화하는 지식 정보사회에 능동적으로 대처할 수 있도록 소프트웨어 교육을 강화하고, 중고등학생들에게는 꿈을 키울 수 있도록 진로체험 프로그램을 운영하고 있습니다.

언플러그드 데이	놀이 형식의 교육을 통해 아이들이 컴퓨터 원리를 배울 수 있도록 지원
찾아가는 코딩교실	디지털 시대가 요구하는 창의력과 상상력을 키우기 위한 프로그램
진로체험 Show me the IT	자유학기제 참여 학생 대상 카카오 관련 진로와 서비스 워크숍을 체험할 수 있는 프로그램

2021년 12월 31일 기준

진로체험 Show me the IT	원격 영상 진로 멘토링	사이좋은 디지털 세상
· 총 15개교 대상 진행 · 수강완료 학생 745명	· 총 45회 진행 · 수강완료 학생 4,663명	· 17개교, 69개 학급 대상 진행 · 수강완료 학생 1,470명

1) '진짜 문제'를 정의하고 '올바른' 솔루션을 찾아 빠르게 시도하는 문제 해결 접근법

거버넌스(Governance)

Why This Matters

기업의 지속 성장을 위해서는 지배구조의 건전성을 확보하고 이해관계자의 신뢰를 획득하는 것이 필수적입니다. 특히 국내외 공시 제도의 요건은 꾸준히 강화되고 있으며, 이해관계자들은 지배구조 투명성에 대한 요구를 높여가고 있습니다. 이에 지배구조를 지속적으로 개선하고 이해관계자의 권익 보호를 위한 끊임없는 노력이 필요합니다. 더불어 청렴하고 공정한 기업 문화를 만들어 나가기 위해 임직원의 윤리적인 의사결정을 지원하는 규정을 마련하고 교육을 실시할 필요가 있습니다.

Approach

카카오는 기업지배구조헌장을 제정하여 지속가능경영의 초석을 마련했으며, 경영진은 전문성, 다양성, 독립성을 갖춘 이사회의 감독 아래 책임 경영을 이행합니다. 더불어 중장기 주주환원정책 도입을 통해 주주 가치를 제고하며, 통합 리스크 관리 규정과 세무 정책을 수립하여 체계적이고 원칙에 따른 경영 활동을 수행하고자 합니다. 뿐만 아니라 기업 윤리규정에 기반한 사업 운영으로 이해관계자와 신뢰 관계를 형성하고 있으며, 크루 대상 주기적인 윤리 교육을 실시하여 철저한 청렴을 추구하고 있습니다.

Reporting Contents

· 기업 지배구조	81
· 리스크 관리	85
· 윤리경영	88

2021 Highlights

한국IR대상 유가증권시장 부문

2020년 우수상 수상



2021년 **최우수상**

중장기 주주환원정책 도입

별도 기준 잉여현금흐름 중 주주환원 재원 활용 비중



15~30%

통합 리스크 거버넌스 강화



통합 리스크 관리 규정 명문화

신규 입사자 대상 윤리경영 교육 수료율

2021년 신규 입사자수 1,101명



2021년 **100%**

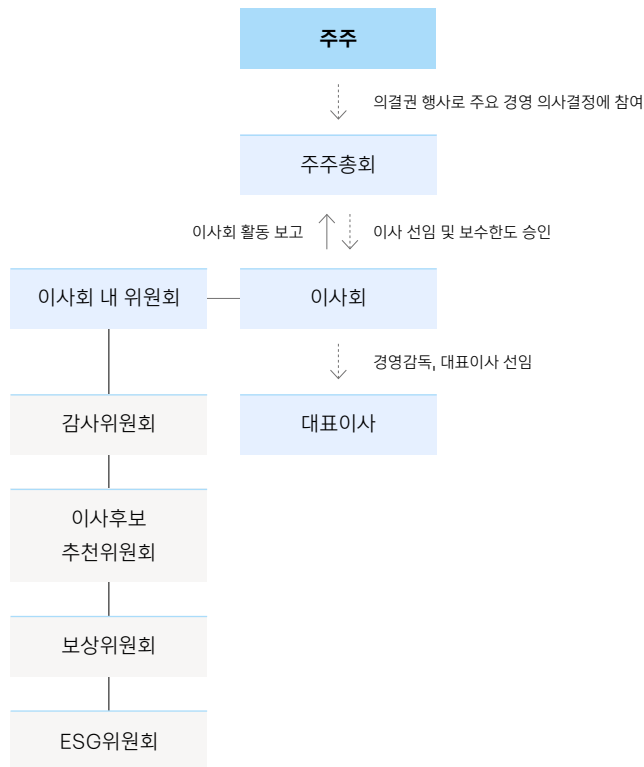
기업 지배구조

카카오는 건전성과 투명성을 확보한 지배구조를 구축하고, 적극적으로 지배구조 운영에 대한 기준 및 활동 현황을 공개하여 지속가능한 성장과 주주가치 제고를 위한 기반을 마련하고 있습니다.

주주 친화 경영

카카오는 안정적이고 합리적이며 투명한 경영의 기반이 되는 지배구조 구축으로 지속 성장과 주주가치 제고 및 권익 보호를 달성하고자 합니다. 이를 위해 적극적으로 지배구조 관련 업무처리 기준, 절차, 처리 결과를 공개합니다. 더불어 지배구조 운영에 관한 이해관계자의 이해를 돕기 위해 정관, 기업지배구조현장, 이사회 활동 현황 및 운영 규정, 기업 윤리규정 등을 투명하게 공개하고 있습니다.

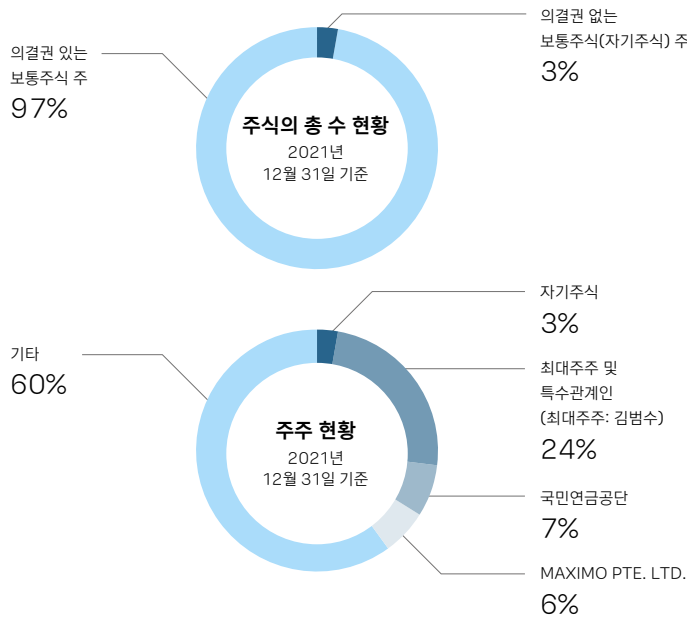
<카카오 의사결정체제도>



이사회에 효율적 운영을 위한 기능 부여

주식 및 자본구조

카카오는 주식 1주당 1의결권 원칙을 따릅니다. 2021년 12월 31일 기준 의결권이 부여된 보통 주식은 445,905,990주이며, 상법에 따라 의결권이 제한된 자기주식 수는 12,139,090주입니다.



중장기 주주환원정책 수립

2022년 2월, 2021년 회계연도부터 적용되는 '3개년 중장기 주주환원 정책'의 최초 도입을 발표했습니다. 향후 3년간 광고 및 커머스 등 카카오톡 플랫폼에서 창출되는 별도 기준 안정적 잉여현금흐름의 15~30%가 주주환원 재원으로 활용될 계획입니다. 별도 기준 잉여현금흐름의 5%를 현금배당으로 환원하고, 10~25%를 자사주 매입과 소각에 활용할 예정이며, 향후 3년 동안 최소한의 기본 주당 배당금을 유지하면서 회사 성장에 따른 추가 배당을 진행할 계획입니다. 특히 2022년에는 주주환원 정책에 따른 자사주 소각에 특별 자사주 소각을 합산하여 총 3,000억 원 규모의 자사주 소각을 진행합니다. 카카오는 주주환원 정책을 강화하고, 기준 및 추진 계획을 명확히 소통하여 주주가치를 제고하고자 합니다.

주주 친화 제도

전자투표제도와 전자위임장 권유 관리 제도를 채택하여 주주총회에 참석하지 않은 주주의 의결권 행사를 보장하고 있습니다. 2017년부터 한국상장회사협의회에서 공표하는 '주주총회 집중일' 이외의 날에 주주총회를 개최하고 있으며, 2018년부터 한국상장회사협의회 주주총회 분산을 위한 자율준수 프로그램에 참여하고 있습니다.

공동체 임원 주식 매도 규정안 및 사전 리스크 점검 프로세스 마련

카카오 계열회사 임원은 상장 후 1년간 주식 매도가 불가하며, 스톱옵션 행사를 통해 받은 주식도 예외 없이 매도가 제한됩니다. 적용 시점은 증권신고서 제출일로부터 상장 후 1년이며, CEO의 경우 매도 제한 기간을 2년으로 설정하여 더욱 엄격하게 제한합니다. 임원들의 공동 주식 매도 행위 또한 규정에 따라 금지됩니다. 상장사 임원이 주식을 매도할 경우, 1개월 전 매도 수량과 기간을 미리 공동체 얼라인먼트센터(CAC, Corporate Alignment Center)와 소속 회사에 공유해야 합니다. 계열사 이동으로 기존 회사의 임원에서 퇴임하게 되는 경우에도 주식 매도 규정은 동일하게 적용됩니다.

'2021 한국IR대상' 최우수상 수상

'2021년 한국IR대상' 유가증권시장 부문 최우수상을 수상했습니다. 적극적이고 효율적인 IR 활동 수행과 주주 중시경영을 실천해 주주와 투자자의 공동 이익 실현 및 자본시장 발전에 기여한 기업에 수여하는 상으로, 2020년 우수상에 이어 2년 연속 실적을 인정받았습니다. 특히 IR 활동에 대한 경영진의 높은 관심과 적극적 참여를 기반으로 주주/투자자와 긴밀하게 소통하고, 회사 및 사업 관련 정보를 투명하게 공개한 점을 인정받았습니다.

한국거래소 영문 공시우수법인 선정

한국거래소 영문 공시우수법인에 2019년부터 3년 연속 선정되었습니다. 2021년 129개의 국문 공시와 73개의 영문 공시를 진행했으며, 공시 정보에 대한 접근성을 높이기 위한 내부 시스템을 운영하여 국내외 투자자 간 공시 정보 비대칭을 해소하고 있습니다.

이사회 구성

카카오는 기업지배구조헌장에서 선언한 바와 같이 전문성 및 독립성, 그리고 다양성을 갖춘 이사회를 바탕으로 건전한 지배구조를 확립하고자 노력합니다.

이사회 독립성 및 효율성

2022년 3월 31일 기준, 카카오의 이사회 총원 7명 중 사외이사는 4명(전체 구성원 대비 57%)으로, 상법상 요건인 과반수를 상회하는 수준의 독립성을 확보하고 있습니다. 국내 상법, 공정거래법 및 기타 법령에 준하여 이사후보추천위원회 규정에 이사의 독립성 및 투명성 판단 기준을 명시했으며, 후보 선정 시 이사회의 전문성, 다양성, 독립성을 함께 고려하고 있습니다. 대표이사가 아닌 사내이사가 이사회 의장 역할을 수행하고 있으며, 경영진과 지배주주로부터 이사회의 독립성을 확보하였습니다.

사외이사는 카카오와 중대한 이해관계가 없어야 하며, 이사 선임 시 사외이사 자격요건 확인서 및 사외이사 자격요건 적격 확인서를 작성하고, 타회사 임원 재임 현황 및 주식 보유 현황 등을 서면으로 제출합니다. 더불어 기업지배구조보고서를 통해 재직 중인 사외이사가 과거 카카오 및 계열회사에 재직한 내용, 사외이사(또는 사외이사가 최대주주로 있는 회사)와 카카오 및 계열회사의 거래 내역, 사외이사가 임직원으로 재직하고 있는 회사와 카카오 및 계열회사의 거래 내역을 투명하게 공개합니다. 뿐만 아니라 사외이사는 관련 법에 의거해 2개 이상의 겸직을 제한하여 이사회 참여 충실성을 제고하고 있습니다. 만약 이사가 타 회사의 임원을 겸임할 경우에는 이사회 규정 제10조-(1) 4의②에 따라 이사회 승인을 받도록 합니다.

<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 존·비속
- 최대주주가 법인인 경우 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
- 이사·감사·집행임원의 배우자 및 직계 존·비속
- 회사 또는 자회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자
- 회사의 거래관계 등 중요한 이해관계가 있는 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
- 회사의 이사·집행임원 및 피용자가 이사·집행임원으로 있는 다른 회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자

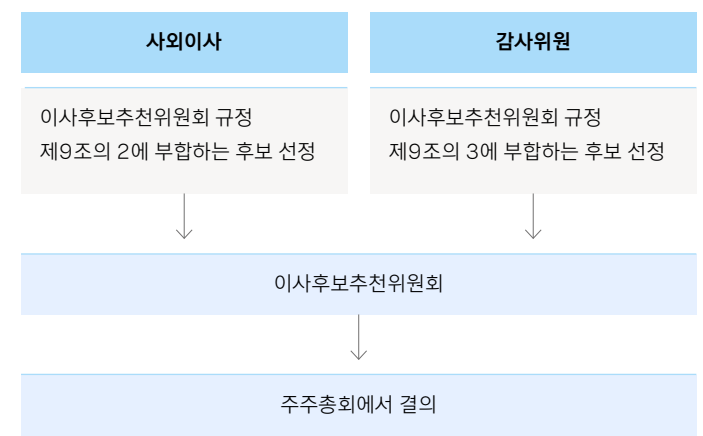
이사 다양성 및 전문성 원칙

이사회가 공통 배경을 갖거나 특정 이해관계를 대변하지 않도록 기업지배구조헌장을 통해 '다양성 원칙'을 선언하고 있습니다. 더불어 이사후보추천위원회 규정에 이사 후보 선정 시 이사회의 전문성 및 다양성(성별, 연령, 종교, 국적, 인종, 민족, 문화적 배경 등)을 고려해야 함을 명시하였습니다. 또한 최근 IT, 인터넷 산업의 급변하는 트렌드와 대내외 경영환경을 고려하여, 이사회 구성원을 다양한 배경, 전문성 및 책임성을 지닌 유능한 자로 구성하고 있으며, 이를 통해 회사의 최고 의사결정기구인 이사회가 충분한 경쟁력과 책임감을 갖고 주요 의사 결정에 참여할 수 있도록 합니다. 2022년 3월 31일 기준 사외이사 4인 전원은 금융, 미디어, 기술 등의 각 분야 전문가로 구성되어, 다양한 배경과 전문성을 토대로 이사회 부의 안전에 대한 내실 있는 심의 및 경영진의 업무집행에 대한 효율적인 모니터링을 수행하고 있습니다. 여성 사외이사는 2명(전체 구성원 대비 29%)으로 이사회의 성별 다양성 또한 제고하고 있습니다.

사외이사 선임 프로세스

이사는 주주총회에서 선임하며, 주주총회에서 선임할 이사 후보자는 이사회(사내이사 후보자) 및 이사후보추천위원회(사외이사 후보자)가 심도 있는 검토 과정을 거쳐 주주총회에 추천합니다. 현재 이사후보추천위원회의 주요 역할은 사외이사 후보 추천, 사내이사 후보의 사전 검토이며 이는 규정에 명시되어 있습니다. 이사후보추천위원회는 이사 후보 선정 시 이사후보추천위원회 규정 제9조의2, 감사위원회 후보는 제9조의3에 따라 선임할 수 있도록 내부 검토 기준을 마련하고 면밀히 검토하고 있습니다.

<사외이사 및 감사위원 선임 프로세스>



<사외이사 및 감사위원 후보 기준>

사외이사	감사위원
이사후보추천위원회 규정 제9조의 2 1. 이사회의 전문성 및 다양성 (성별, 연령, 종교, 국적, 인종, 민족, 문화적 배경 및 기타 다양성 요소 등) 2. 이사회 운영의 독립성 (사외이사 구성비) 3. 기업가치 또는 주주권익 침해 가능성 (최근 5년 이내 횡령·배임으로 인한 확정판결 유무, 기업가치 훼손 및 주주권익 침해에 대한 책임 유무 등) 4. 상법 제382조, 제542조의8 등 관련 법규에서 정하는 자격요건 충족 여부	이사후보추천위원회 규정 제9조의 3 1. 상법 제542조의11, 제 542조의12 등 관련 법규에서 정하는 사항을 고려

1) 이사후보추천위원회 규정에 명시한 독립성 판단 기준으로 국내 상법, 공정거래법 및 기타 법령에 준하는 기준

<이사회 구성 현황>

2022년 3월 29일 기준

구분	성명	성별	임기	약력	전문 분야	활동
사내이사	남궁훈	남	2022.03~2024.03	· 서강대학교 경영학 · CJ인터넷 대표이사 · CJ E&M 게임부문 대표 · 위메이드 대표이사 · 카카오게임즈 각자대표이사 · 카카오 미래이니셔티브센터 센터장 · (現) 카카오 대표이사	기업경영총괄	대표이사
사내이사	김성수	남	2022.03~2024.03	· 고려대학교 불어불문학 · 고려대학교 신문방송학 석사 · CJ E&M 대표이사 · 카카오M 대표이사 · (現) 카카오엔터테인먼트 각자대표이사 · (現) 카카오 Corporate Alignment Center 공동센터장	경영전반 전략	이사회 의장, 이사후보추천위원회 위원
사내이사	홍은택	남	2022.03~2024.03	· 서울대학교 동양사학 · 카카오 최고업무책임자 · 카카오 소셜임팩트 총괄 수석부사장 · 카카오메이커스 대표이사 · 카카오커머스 대표이사 · (現) 카카오 Corporate Alignment Center 공동센터장 · (現) 카카오 ESG 총괄	경영전반 전략	ESG위원회 위원
사외이사	조규진	남	2017.03~2023.03	· MIT 기계공학 박사 · MIT(Post-Doc.) · Harvard Microrobotics Lab(Post-Doc.) · 서울대학교 조교수 · (現) 서울대학교 공과대학 기계공학부 교수 · (現) 서울대학교 인간중심 소프트웨어 기술연구 센터장	로봇 기술연구	보상위원회 위원장, 감사위원회 위원, 이사후보추천위원회 위원
사외이사	윤석	남	2020.03~2023.03	· 연세대학교 경영학 · MBA, NYU 경영대학 · 크레딧스위스증권(한국) MD/리서치센터장 · 삼성증권 전무, 홀세일본부장/리서치센터장 · 삼성자산운용 부사장, 액티브운용총괄 · 삼성액티브자산운용 대표이사 · 삼성액티브자산운용 비상근 고문 · (現) 윤앤코 대표이사	재무회계 분야	감사위원회 위원장, 보상위원회 위원
사외이사	최세정	여	2020.03~2023.03	· 미시건주립대학교 매스미디어(광고) 박사 · 텍사스-오스틴 대학교, 광고학과 조교수, 부교수 · 한국광고학회 부회장 · JTBC 미디어컴 사외이사 · (現) 고려대학교 미디어학부 교수 · (現) 한국미디어경영학회 회장 · (現) 한국광고홍보학회 편집위원장	미디어광고 산업 분야	이사후보추천위원회 위원장, ESG위원회 위원장, 감사위원회 위원
사외이사	박새롬	여	2020.03~2023.03	· 서울대학교 공과대학 산업공학과 공학박사 · 서울대학교 수학기반산업데이터해석 연구센터 연구원 · (現) 성신여자대학교 융합보안공학과 조교수	인공지능 보안 분야	보상위원회 위원, ESG위원회 위원

이사회 및 위원회 운영

이사회 및 이사회 내 위원회를 효율적이고 합리적으로 운영하여 최선의 경영 의사 결정을 내리고 기업과 주주의 이익을 보장할 수 있도록 하였습니다.

이사회 운영

이사회 규정에 따라 매분기 1회 정기 이사회를 개최하고, 필요할 경우 수시로 임시 이사회를 개최합니다. 관련 법령에 다른 정함이 있는 경우를 제외하고 이사회 결의는 이사 과반수의 출석과 출석이사 과반수로 합니다. 매년 정기적으로 이사회 운영 규정 및 위원회 규정 등을 검토해 정책적으로 미비한 사항을 지속적으로 개선하고 있으며, 이를 통해 이사회회의 효율성과 합리성 수준을 제고합니다. 더불어 사외이사의 의사결정을 돕기 위해 필요시에는 외부 전문 인력을 지원함을 이사회 규정에 명문화했습니다.

<2021년 이사회 운영 현황>

- 정기 이사회: 4회
- 임시 이사회: 13회
- 이사의 이사회 참석률: 사내이사 및 사외이사 전원 100%
- 주요 안건: 분할합병 계약서 승인, 주식매수선택권 부여 등 45건의 결의 안건, 14건의 보고 안건

이사회 내 위원회

이사회 산하에 이사회추천위원회, 보상위원회, 감사위원회, ESG위원회 등 총 4개의 위원회를 운영하여 이사회회의 효율적 운영을 도모하고 있습니다. 모든 위원회는 사외이사를 과반수로 구성하고 있으며, 독립성 및 경영감독 기능 강화를 위해 이사회추천위원회, 보상위원회, 감사위원회의 위원장은 사외이사로 선임하고 있습니다. 이 중 감사위원회와 보상위원회는 전원 사외이사로 구성하여 전문위원회의 독립적 의사결정을 보장합니다.

<위원회 구성 현황>

2022년 3월 29일 기준



ESG위원회 신설

2021년 1월 이사회 결의를 통해 이사회 산하 ESG(Environmental, Social, Governance)위원회를 신설했습니다. ESG위원회는 회사의 ESG 전략 방향성을 점검하고 성과와 문제점을 관리·감독하며, 매년 '카카오의 약속과 책임' 보고서에 대한 최종 검토와 승인을 합니다. 이 외에도 환경·사회 관련 비재무 이슈 및 대응책, 비재무 리스크 요인 검토 결과, 국내외 주요 ESG 평가 결과, ESG 역량 개발 및 내재화를 위한 지원 필요 사항 등을 부의합니다.

이사회 평가

이사회 및 위원회 평가

이사회 및 위원회의 평가체계를 구축하여 이사회 및 위원회의 운영 효율성을 향상하고 있습니다. 이사회 및 위원회의 활동에 대해 연 1회 정기 자가평가를 진행하며, 평가 항목은 이사회 성과 평가, 이사회 운영 효율성 평가, 각 위원회 활동 평가로 이루어져 있습니다. 평가 결과는 보상위원회에서 분석해 이사회 및 위원회의 성과에 대한 상호 피드백을 진행합니다. 2021년 2월 이사회 및 감사위원회를 대상으로 자가평가 체크리스트를 활용한 평가를 시행하여 이사 전원이 참여했으며, 2022년 2월에는 전 이사회 및 위원회 대상 진행하였습니다. 평가 결과는 보상위원회에서 논의 이후 이사회에 보고되었습니다. 나아가 이사회 평가 시 도출된 피드백은 개선 활동으로 이어져 효율적인 운영을 지원합니다. 2021년에는 ESG에 대한 교육 요청이 있어 사외이사 대상 ESG 리스크 교육을 진행했습니다.

경영진 성과 리뷰

CEO를 포함한 경영진의 성과리뷰 시에는 사업의 재무적 성과와 전략적 목표달성을 위한 기여도, 회사 가치의 성장, 대내외 경영환경 등을 종합적으로 고려합니다. 매년 진행되는 경영진의 성과 리뷰 결과는 보상에 반영하고 있습니다.

이사회 보상

CEO를 포함한 이사의 보수는 주주총회에서 승인한 보수한도 내에서 산정하고 있으며, 임원보수규정에 의거하여 이사의 보수 및 퇴직금은 보상위원회를 거쳐 지급됩니다. 사내이사의 보수는 고정적으로 지급되는 기본급과 성과에 연동되어 변동 지급되는 상여로 구성됩니다. 기본급은 수행 직무의 가치와 개인 역량에 따라 산정하며, 상여의 경우 사업의 재무적 성과와 전략적 목표 달성에 대한 경영진으로서의 기여도, 회사 가치의 성장, 대내외 경영환경, 외부 보상경쟁력 등을 종합적으로 고려하여 산정합니다. 그 외 복지증진을 위한 복리후생금액을 지급하고 있으며, 장기적인 기업가치 제고에 대한 책임경영을 강화하고자 주주총회의 승인에 따라 주식매수선택권을 부여하고 있습니다. 사외이사의 경우, 기본 보수 외에 성과급, 주식매수선택권 등을 포함하는 추가적인 별도 보수는 지급하지 않습니다. 5억 원 이상 지급된 이사 및 감사의 개인별 보수 지급 현황은 사업보고서에 공시하여 이사보수의 집행내역을 투명하게 공개합니다.

<2021년 이사 보수 지급 현황>

단위: 백만 원

구분	인원 수	보수 총액	1인당 평균 보수액
등기이사 (사외이사, 감사위원회 위원 제외)	3	8,336	2,779
사외이사 (감사위원회 위원 제외)	1	48	48
감사위원회 위원	3	144	48

리스크 관리

IT 업계를 둘러싼 경영환경 및 사회·문화적 요소들이 다각화되며, 기업에 대한 리스크 관리 요구 수준이 증가하고 있습니다.

카카오는 리스크의 통합적, 총체적 관리를 위해 리스크 관리 규정을 고도화하고, 상시적인 리스크 관리 시스템을 구축하고 있습니다.

리스크 관리 규정에는 경영활동 과정에서 발생할 수 있는 재무 리스크와 비재무 리스크를 효율적으로 검토하고 대응하기 위한 내부 프로세스를 정의하고 있습니다.

리스크 관리 체계

선제적 리스크 대응 및 사후 관리 강화를 위해 리스크 관리 규정을 제정하고, 전사 리스크 모니터링 및 대응 체계를 구축했습니다. 규정에 따라 리스크 인식, 분석, 모니터링, 통제, 보고, 대응, 평가, 사후관리 등 체계적으로 관리합니다.

추진 조직

카카오는 통합적 리스크 관리를 위한 조직으로 이사회, ESG위원회, 감사위원회를 두고 있으며, 이를 총괄하는 리스크관리책임자를 선임하였습니다. 또한 주관부서로 공동체준법경영실과 재무그룹을 두어 각각 비재무 리스크와 재무 리스크에 대응하는 업무를 담당하도록 합니다. 리스크관리책임자는 리스크 관리 현황을 점검하고 회사에 미치는 영향 등을 분석하여 주요 사항 및 분석 결과를 ESG위원회, 감사위원회 또는 이사회에 보고합니다. 향후 리스크 관리 고도화를 위한 지속적인 추진 과제로 이사회와 ESG위원회의 리스크 관리 기능을 보완·강화하고, RM TF를 포함한 리스크관리협의체 지원 조직을 정비할 예정입니다.

<리스크 관리 조직별 기능>

이사회	· 재무 및 비재무 리스크 관리 업무 총괄 · 발생 가능한 리스크 검토, 감독 및 정책 수립
ESG위원회	· 비재무 리스크 관리 업무 총괄 · 비재무 리스크 관련 의사결정 권한을 이사회 위임 받아 수행
감사위원회	· 재무 리스크 관리 업무 총괄 · 재무 리스크 관련 의사결정 권한을 이사회 위임을 받아 수행
리스크관리 책임자	· 이사회 및 ESG위원회 보좌 및 주요 사항 이사회 보고 · 전사 리스크 관리 총괄 책임자 · 리스크관리 기본 계획의 효과적 시행 관리
주관 부서	· 리스크 관리 현황 점검, 대응, 통제, 정책 수립 및 이행 점검 등 리스크 기반 경영 지원 및 관리

리스크 관리 절차

카카오는 리스크 관리 고도화를 위해 리스크관리협의체, 협의체 지원 조직, 운영 세부 절차 및 이사회 보고 시스템을 제도화하였습니다. 리스크 관리 규정에 따라 이사회, ESG위원회 및 감사위원회는 현재 또는 예상치 못한 리스크 관련 대내외적 환경 변화 등으로 잠재적 손실이 발생할 위험에 대한 영향도를 분석하고, 적절한 대응을 통해 리스크를 관리할 수 있도록 별도의 위기관리계획을 시행하며, 리스크관리책임자는 이를 총괄 지원합니다. 위기관리계획은 위기상황분석(Stress Test)과 위기 단계별 대응 계획(Contingency Plan)을 포함합니다. 또한 카카오는 유관 부서를 통해 기술 개발 및 서비스 기획·운영 단계의 재무적, 비재무적 리스크를 점검 및 관리하고 있습니다. 특히 기술 및 서비스 상에서 비상사적으로 발생하는 리스크에 대해서는 전담 조직 뿐만 아니라 모든 크루가 확인하는 즉시 공유할 수 있는 체계를 운영하고 있습니다.

<리스크 관리 기본 원칙>

- 리스크 관리는 단기적 관점과 중장기적 관점이 균형을 이루도록 한다.
- 리스크의 적절한 분산 및 허용한도의 설정을 통해 자원이 효율적으로 활용되도록 하여야 한다.
- 리스크 관리는 전사적 차원에서 수행하여야 하며, 사업기획 단계부터 사전적으로 수행되어야 한다.
- 기술 개발 및 서비스 기획·운영 전 단계에 걸쳐 리스크는 소관부서와 주관부서에서 철저히 점검하고 관리되어야 한다.
- 비상사적으로 발생하는 리스크에 대해서는 소관부서 및 주관부서뿐만 아니라, 전체 크루가 확인할 수 있는 공유 체계를 운영하여야 한다.

리스크 관리 규정 바로가기

리스크 관리 문화 확산

카카오는 리스크가 발견될 경우 발견 즉시 전담조직에 공유하며, 다양한 영역의 이슈가 연계되는 경우 유관 부서 전문가들과 협업 시스템을 갖춰 효율적으로 대응하고 있습니다. 미디어자문위원회와 같이 특정 주제에 대한 전문성을 가진 위원회를 구성하여 리스크 저감 방안을 마련하기도 합니다.

사외이사 대상 ESG 리스크 교육

2021년 12월 전사 리스크 관리 최고 의사결정 기구인 이사회와 사외이사를 대상으로 ESG 리스크 교육을 1회 실시하였습니다. 교육은 기업 경영 패러다임의 전환 ESG(이사회와 ESG 리스크 관리 이해)라는 주제로 진행되었으며, 이를 통해 사외이사가 ESG 경영에 대한 역량을 강화하고, 리스크 관련 제반 의사결정을 할 수 있도록 지원하였습니다.

리스크 정의 및 대응 활동

카카오는 리스크를 회사의 경영활동 과정에서 발생할 수 있는 모든 불확실성이 회사의 가치에 불리한 결과 또는 손실을 초래할 잠재적 가능성으로 정의하며, 크게 재무 리스크와 비재무 리스크로 분류하여 관리합니다. 재무 리스크에는 금리, 유동성, 신용, 외환, 자본, 재무보고, 내부회계관리, 세금 등 회사의 재무상태, 재무정보 보고체계, 세무 정책과 관련하여 발생하는 항목들을 포함합니다. 비재무 리스크에는 비즈니스 운영에 있어 발생 가능한 준법, 기업·기술·서비스 윤리, 인력, 기후변화 및 환경 리스크 등의 항목이 포함됩니다.

<주요 리스크 정의 및 대응 현황>

구분	리스크 명	리스크 정의	대응 현황	유관 부서
비재무 리스크	기술 윤리 리스크	· AI, 클라우드, 블록체인 등 새로운 기술은 다양한 편익을 제공하는 한편 역기능으로 인한 위험 요인 관리 필요	· 알고리즘 결과물에서 윤리 준수 필요성에 대한 교육 실시 · 기획 과정에서부터 가능한 역기능 예측 및 방지 · 운영 단계에서 비윤리적 행위에 대한 지속 확인	정보보호위원회
	이용자 보호 리스크	· 기술적 결함 등이 서비스 이용 과정에서 이용자의 불편을 초래하거나 이용자 권리를 침해할 위험 존재	· 이용자 보호 정책 지속적 점검 및 개선 · 이용자 관점에서 권리 보호 필요성 인식 · 권리침해 신고채널 운영	유저서비스&인사이트팀
	프라이버시 리스크	· 서비스 기반으로 수집되는 이용자 정보는 프라이버시 침해 리스크를 내재하며, 관련 법규 위반 시 해당 서비스 제재 위험 존재	· 프라이버시 침해 현황 상시 모니터링 · 서비스 출시 전 개인정보 영향평가 및 출시 후 주기적 개인정보 보호 수준 점검 실시 · 서비스 변경 시 이용자 정보 관련 사항 사전 고지	개인정보보호실
	정책 및 규제 리스크	· 정책과 규제의 변화는 기존 사업 경쟁력에 영향을 미치며, 신규 사업의 안정적 진출에 제한 요소로 작용	· 국내외 규제 및 정책 변화 사전 인지 역량 강화 · 규제의 법제화 전 선제적 대응으로 사회적 이슈를 선도하는 기업 문화 형성	정책팀, 대외협력팀
	컴플라이언스 리스크	· 직·간접적 재무적 책임, 민·형사상 불이익, 규제당국의 제재 또는 기타 조직이나 임직원에 대하여 부정적 영향을 끼칠 수 있는 위험 존재	· 계열사 간 거래 사전 검토 및 승인 · 컴플라이언스 전사 교육을 통한 사내 준수 프로그램 도입	컴플라이언스팀
	정보보안 리스크	· 서비스의 정상적 활동을 방해하는 어뷰징 활동, 시스템 대상 악의적 해킹 공격 등 정보보안 이슈 상시 존재	· 서비스와 인프라 부문의 보안 수준 상시 점검 · 소스 코드, 운영 툴, 서비스, 시스템 등에 대한 보안 진단을 통한 리스크 사전 방지 · 공격 수단의 고도화, 공격 규모 및 빈도 증가에 대비하여 내부 역량 강화	정보보안팀
	윤리 리스크	· 업무 수행 과정에서 크루 또는 파트너사의 비윤리적 행위 발생에 따른 사업 운영 및 평판 위험에 노출	· 전사적 리스크 측면에서 개인 윤리의 중요성을 포함한 크루 교육 등 윤리의식 강화 활동 실시 · 파트너사 윤리경영 원칙 준수 요청 및 윤리경영 지원	윤리경영팀, 동반성장팀
	평판 리스크	· 회사의 경영부진, 사회적 물의 야기, 민원발생, 중대한 소송 등으로 인한 부정적 여론 및 대외 이미지 악화 우려	· 정확한 사실관계 전달을 위한 보도자료 배포 · 잘못된 정보에 대한 대응(정정보도 청구 등) · 기업 이미지 개선을 위한 홍보 사례 발굴	커뮤니케이션실
	CI(Corporate Identity) 리스크	· 회사의 상호, 명의, 상표, 평판, 신용 등을 회사의 동의 없이 사용하여 리스크 발생	· 카카오 브랜드 CI 사용 가이드라인 배포 · CI 무단사용 제재	마케팅실
	PI(Personal Identity) 리스크	· 회사 임원, 크루 및 기타 회사 구성원의 사회적 물의 야기, 업무와 관련된 중요한 소송 발생 및 기타 공동체의 건전한 성장을 저해	· 윤리규정 및 징계규정에 따른 위반행위 제재 · 비위 사실 제보를 위한 핫라인 제도 운영	윤리경영팀, 컴플라이언스팀
	대외 환경 리스크	· 전염병, 전쟁, 테러 등 예상치 못한 대외 환경 변화에 의해 지속가능한 사업 운영에 차질 발생	· 외부 환경 변화에 대처하기 위하여 지속적인 대외 환경 모니터링 · 가능한 대외 환경 변화 대처를 위한 내부 지침과 대응책 마련	전문 Ad-hoc 부서 (예: 코로나대응 TF)
	인권 리스크	· 헌법 및 법률에서 보장하거나 국제적으로 인정되고 있는 인간으로서 존엄과 가치 및 자유와 권리에 대한 침해로 발생	· 성적 괴롭힘 대응 전담 조직 운영 · 직장 내 괴롭힘 대응 전담 조직 운영 · 인권 침해 의심 파트너사와의 지속적인 거래 여부 재고 권고	윤리경영팀
	기후변화 및 환경 리스크	· 환경 오염, 환경 훼손을 일으키거나 일으킬 수 있는 위험, 기후변화에 의한 기후 위기로 인하여 초래되는 위험 등 각종 환경 위기 대응 및 그 과정에서의 정책, 규제 변화로 인해 발생	· 그린디지털 캠페인 · 환경경영시스템 인증 ISO14001 획득 · 전기차 보급활성화 협업 · 카카오프렌즈 '제로 웨이스트' 상품 출시 · 카카오메이커스 '탄소중립 숲 프로젝트'	ESG 사업실, 환경 TF
재무 리스크	환율/이자/자본/신용/세금 리스크	· 급격한 환율 변동, 이자율 변동, 자본 위험, 신용도 위험, 세금 위험 등 미래 시장의 불안정성 및 급격한 변동성 존재	· 재무 리스크 요인 상시 관리 · 중대한 세무 이슈의 경우 과세당국에 사전 질의하여 유권해석에 근거하여 진행	재무그룹

잠재 리스크(Emerging Risk)

카카오는 장기적 관점에서 잠재 리스크를 인식하고 해당 리스크가 사업에 미칠 영향을 분석하여 사전에 대응하고자 노력하고 있습니다. 그 결과 인구통계학적 변화에 따른 디지털 소외계층 증가에 대한 플랫폼 차원의 대응 필요성, 추천 알고리즘이 콘텐츠 다양성을 확보할 수 있도록 개발해야 할 필요성과 관련한 잠재적 리스크를 확인할 수 있었습니다. 이러한 잠재 리스크를 선제적으로 발굴 및 대응하지 않으면 카카오가 실제 이용자를 유지하고 잠재적 이용자를 확보하는 데에 불리할 수 있으며, 이는 사업 운영에 영향을 줄 수 있습니다. 따라서 카카오는 잠재 리스크에 대한 대응 활동을 지속하고 있으며, 앞으로도 면밀한 모니터링 및 선제적 대응을 이어나가고자 합니다.

<인구통계학적 변화에 따른 디지털 소외계층 증가>

잠재적 리스크의 중요성

고령화 사회로 변화함에 따라 증가하는 디지털 소외계층의 기술 접근성을 면밀히 고려하지 않을 경우, 고령층 플랫폼 서비스 이용자 확보 기회를 놓칠 수 있음

대응 활동

- 기업 디지털 책임(Corporate Digital Responsibility) 전담 부서 운영 및 디지털 접근성 책임자 신규 선임
- 카카오프로젝트 교통 약자 이동 경로 안내 서비스 개시
- 카카오프로젝트 공식 기업 사이트 웹 접근성 품질 인증마크 획득
- 디지털 접근성 개선 및 리터러시 향상 활동 추진

<AI 서비스의 알고리즘 윤리 리스크>

잠재적 리스크의 중요성

AI 기반 서비스가 꾸준히 확대됨에 따라 이용자 콘텐츠 추천 알고리즘이 편향되지 않고 다양성을 확보할 수 있도록 선제적으로 대응하여 장기적 이용자 서비스 만족도 개선을 위해 노력할 필요가 있음

대응 활동

- 프라이버시 정책자문위원회 운영
- 2021년 전 직원 대상 AI 윤리교육과정 개발 및 진행
- 2021년 알고리즘 윤리현장 개정

세무 리스크 관리 정책

카카오는 기업의 성장을 통해 사회·경제 발전에 공헌하고, 법규에 따른 성실한 세무 신고 및 납부 의무를 이행하기 위해 2022년 3월 세무 정책을 수립하여 운영하며 원칙에 따라 세금 신고 및 납부를 충실히 수행하고 있습니다. 카카오는 국내 세법 및 이해관계가 있는 국가와 체결된 조세 조약을 엄격히 준수하며, 정확한 세무 신고와 성실한 세금 납부를 통해 국가 재정에 기여하고자 합니다. 이에 카카오는 관련 국가의 조세 정책에 적극 협조하고 있으며, 과세 당국과 투명한 관계를 유지하고 있습니다. 특히 사업보고서를 통해 정기적으로 조세 관련 정보를 내외부 이해관계자들에게 제공하는 등 조세 투명성을 제고하고자 노력합니다.

<카카오 세무정책>

- 국가별 조세 법을 준수
- 세무리스크를 사전 검토하여 대응
- 특수관계자 거래의 정상가격 준수
- 투명한 세무 정보 공개
- BEPS 보고서 제출을 통한 Global Tax Risk 관리

🔗 카카오 세무정책 바로가기

세무 리스크 관리 프로세스

선제적 세무 리스크 관리를 위해 복수의 외부 조세 전문가 집단으로부터 세무 처리 방안에 대해 상시 자문을 받고 있습니다. 보다 중요성이 높은 세무 이슈에 대해서는 외부 자문과 더불어 과세 당국에 사전 질의를 통해 유권해석을 기반으로 세무 업무를 진행합니다. 또한 카카오 공동체(특수관계자)와 거래 시 세법에서 정하는 공정한 가격으로 거래하기 위해 수시로 거래상대방인 공동체와 긴밀하게 협의하고, 외부 전문가 집단의 자문을 받고 있습니다.

윤리경영

카카오는 윤리경영 실천을 통해 회사가 행하는 모든 행위, 회사 내부 관계, 회사 외부 이해관계자와의 관계에 있어 철저한 청렴을 추구합니다.

윤리경영 체계

카카오와 공동체는 경영 활동에 있어 윤리경영 실천을 최우선 가치로 추구합니다. 이를 위해 카카오 구성원이라면 반드시 지켜야 할 윤리규정을 제정하여 운영하고 있으며, 윤리규정을 침해하는 행위를 예방, 점검, 치유함으로써 청렴을 추구하고 이해관계자와 신뢰 관계를 유지합니다.

윤리규정

카카오는 회사가 추구하는 가치를 위배하거나, 외관상 의심되는 정황이 나타나는 것을 예방하기 위해 카카오 구성원 모두가 지켜야 할 원칙을 담은 윤리규정을 제정하고, 경영 활동 전반에서 이를 준수합니다. 윤리규정의 기준은 사회 전반에 적용되는 법에 기초하는 한편, 일부 법적인 의무를 넘어서는 경우도 있습니다. 또한 경영 환경 및 사회 통념의 변화에 따라 윤리규정의 개정을 검토하고 있으며, 최초 제정은 2019년입니다. 2021년부터는 전 직원을 대상으로 카카오 크루로서 윤리규정을 철저히 준수할 것을 약속하는 서약서를 받고 있습니다.

<카카오 윤리규정>

- 제1장 총칙
- 제2장 구성원의 자세
- 제3장 고객에 대한 책임
- 제4장 구성원에 대한 책임
- 제5장 주주에 대한 책임
- 제6장 비즈니스 파트너와의 관계
- 제7장 사회에 대한 책임
- 제8장 윤리상담·신고 및 제보자 보호

카카오 윤리규정 바로가기

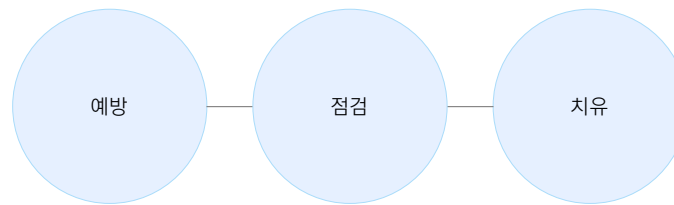
추진 조직

회사의 윤리경영에 대한 최상위 지배기구로 상임윤리위원회를 운영하며, 산하에 윤리경영팀을 실행부서로 두고 있습니다. 상임윤리위원회 위원장은 위원으로 지명된 CEO 또는 CEO가 지명하여 권한과 자격을 위임받은 자로 합니다. 상임윤리위원회는 윤리에 관한 제반 사항을 심의하고, 심의 결과에 따른 의결 및 기타 조치에 관한 사항을 결정하며, 결정 사안은 연 1회 이사회에 보고합니다. 위원회는 직책 여부, 성별, 연령을 고려하여 균형 있게 구성되며, 모든 사안은 토론과 무기명 비밀 투표를 통해 결정하는 등 공정하게 운영합니다. 2022년에는 카카오 구성원 증가 현상을 반영하고 상임윤리위원회의 심의, 의결 기능의 다양성과 객관성을 확보하기 위해 위원회 규정을 개정하여 윤리위원 2명을 추가하였습니다.

추진 프로세스

실행 부서인 윤리경영팀을 중심으로 윤리경영 예방-점검-치유 활동을 수행합니다. 또한 윤리경영 체계가 확립되지 않은 공동체가 도움을 요청할 경우, 사실관계를 확인하는 단계를 지원합니다.

<윤리경영 추진 프로세스>



원칙, 기준, 상식의 명료화 및 홍보

데이터 분석에 기반한 프로세스 진단

발견, 팩트체크, 대응조치

· 기업 윤리 관련 교육 및 제도 운영

· 경영 진단 실시
· 상담 및 신고 채널 운영

· 피해자 보호
· 징계 및 인사조치 권고
· 결과 공지
· 재발방지 대책 마련

공동체 윤리경영 거버넌스 강화

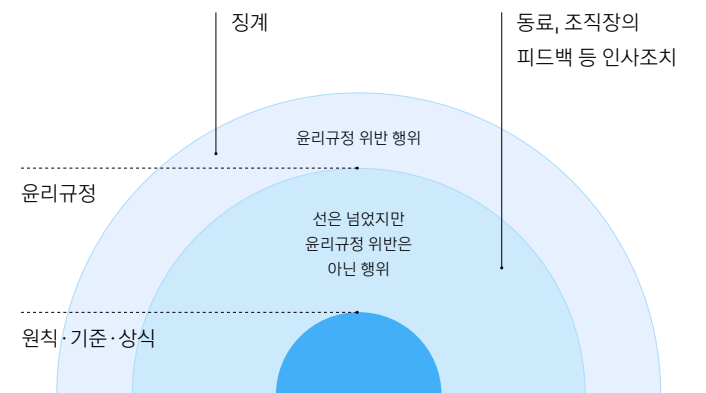
카카오는 계열사간 동일한 수준의 윤리경영 추진 및 업무 절차 확립을 위해 노력합니다. 협약 계열사의 윤리경영 거버넌스 강화를 위해 계열사별 윤리위원회 구조화와 윤리경영 업무 활동에 필요한 절차와 가이드를 지원합니다.

공동체 윤리경영 거버넌스 협약 계열사 바로가기

<윤리경영 추진 핵심 가치>

- 카카오 공동체는 윤리경영 실천을 통해 회사가 행하는 모든 행위, 회사 내부 관계, 회사 외부 이해관계자와의 관계에 있어 철저한 청렴을 추구합니다.
- 카카오 공동체는 윤리규정을 침해하는 행위를 예방하고, 점검하고, 치유합니다.
- 그럼에도 불구하고 카카오 공동체 윤리규정을 위반하는 행위가 발생하면 지체 없이 적절한 조치를 취합니다.

<윤리규정에 따른 대응>



원칙·기준·상식

<2021 공동체 윤리경영 주요 활동>

카카오엔터테인먼트는 사이버 윤리실 및 실시간 익명 상담이 가능한 '윤리상담 오픈톡'을 개설하여 윤리 이슈에 대한 상시 모니터링 체제를 유지하고 있습니다. 더불어 신규 입사자 대상으로 배포하는 '윤리경영 실천 서약서'를 2022년부터는 전 크루 대상 연 1회로 확대하고, 일 하는 방식에 대한 개선 캠페인을 진행할 예정입니다.

카카오페이는 준법지원팀 주관하에 모든 크루들을 대상으로 '2021년 준법서약서 및 윤리강령 준수 서약서' 서명을 완료하였습니다. 2022년에는 감사위원회 소속 감사팀이 신설되어 내부통제 감독 및 윤리경영을 강화하고 있습니다.

카카오게임즈는 게임 이용 윤리 위반 사례에 대한 크루 교육을 실시하고 있으며, 크루 청렴 실천 서약서를 연 1회 배포하여 청렴 문화를 확산시키고 있습니다. 사이버 윤리 신고 센터 및 익명 1:1 고충상담(애슐리의 토크라스) 채널을 운영하여 윤리 위반 행위를 모니터링하고 적절한 조치를 취하고 있습니다.

카카오인베스트먼트는 윤리위원회 관련 프로세스 및 윤리규정 관련 안내 설명회를 진행하였으며, 연 1회 실시하는 사내 법정 필수 교육 진행 시에 윤리 관련 신고 및 징계 프로세스를 함께 교육하여 크루 인식 제고를 도모하였습니다.

카카오엔터프라이즈는 전사적 윤리 교육뿐만 아니라, 조직장 대상 윤리 기준 및 사례 교육을 진행합니다. 또한 신규 입사자 대상 온보딩 프로그램 세션에서는 사내 윤리 기준 및 프로세스를 강조하고 있습니다. 2022년에는 준법경영실 내 컴플라이언스 조직을 신설하여 윤리경영 위반 행위를 사전 예방하고자 합니다.

신규 입사자 윤리교육

신규 입사자를 대상으로 매월 온보딩 프로그램을 통해 윤리교육을 진행합니다. 회사 윤리규정 이해, 규정 위반 사례 공유 및 전파 등의 내용을 담고 있습니다. 2021년에는 신규 입사자 1,101명을 대상으로 교육을 실시했으며, 전원 수료하였습니다.

전체 크루 대상 윤리교육

2021년부터는 AI 알고리즘 윤리를 비롯한 카카오의 윤리경영 원칙을 공유하는 교육을 정규직과 계약직, 기간제 근로자를 포괄하는 모든 크루를 대상으로 실시하는 등 윤리경영 내재화를 위해 노력하고 있습니다. 그 결과 2021년 1분기에는 윤리경영의 개념과 카카오의 윤리경영에 대한 이해, 인권 감수성과 인권침해 예방의 내용을 담은 윤리경영 교육을 실시했으며, 윤리경영 교육 대상자 2,640명 중 2,634명이 교육을 수료했습니다.

2021년 기준

신규 입사자 윤리교육 수료율
(1,101명 수료)

전체 크루 대상 윤리교육 수료율
(2,634명 수료)

100%

99.8%

내외부 상담/신고제도 및 제보자 보호 원칙

사이버윤리실을 통해 카카오 및 관계사 임직원의 불공정한 행위나 금품, 접대와 같은 부당한 요구, 회사 자산의 무단 사용이나 남용, 협력업체에 대한 부정 투자, 비공개 정보의 유출, 문서나 데이터의 조작, 기타 비리 및 부정 행위에 대해 외부 이해관계자가 상담 및 신고할 수 있습니다. 2021년에는 사이버윤리실을 통해 신고·제보자의 비밀 보장 및 신분 보장 원칙을 명시했습니다. 안심하고 제보할 수 있도록 신고·제보자의 신분 및 상담 내용은 관련 법률과 사규에 의해 철저히 비밀로 보장되며, 신고·제보자의 신분을 문의하거나 신분 노출을 가능하게 하는 행위는 금지되어 행위 시도만으로 징계 심의될 수 있습니다. 더불어 카카오는 제보, 진술 및 기타 신고로 인한 불이익을 금지하고 있으며, 신고·제보자의 신분 보호 요청 시 윤리경영팀은 인사, 법무 담당 부서장과의 협의를 통해 법률적 지원과 부서 이동 등 필요한 조치를 취할 수 있습니다. 더불어 카카오 크루 전용 인트라넷 제보 시스템인 텔미카카오(TellMe@kakaο)를 운영합니다. 카카오 크루 누구나 윤리규정 위반 행위를 목격하거나, 관련하여 상담을 받고자 할 때 이용 가능하며 익명 또는 실명 제보가 가능합니다. 2021년 내외부 상담/신고제도를 통해 총 25건의 상담/신고 사례가 접수되었으며, 조사 결과 확정된 11건에 대해 모두 처리 완료했습니다.

[온라인 제보하기 바로가기](#)

[이메일 제보하기 바로가기](#)

선물반송센터 운영

카카오 직원과 그 가족 구성원들은 이해관계의 충돌을 일으킬 수 있는 어떠한 금품과 향응도 받아서는 안 됩니다. 선물 및 금품을 수령할 경우 수령 즉시 반환하는 것을 원칙으로 하며, 이미 수령한 선물의 경우 선물반송센터를 이용하여 반납 후 관련 절차에 따라 처리하고 있습니다.

협회 및 단체에 대한 후원

국내 정치자금법 제31조는 외국인, 국내외의 법인 또는 단체는 정치 자금을 기부할 수 없으며, 누구든지 국내외의 법인 또는 단체와 관련된 자금으로 정치 자금을 기부할 수 없도록 규정합니다. 이에 카카오는 관련 법을 엄격히 준수하고, 정치 자금, 투표 관련 선거 자금, 정치 단체 로비성 자금을 일체 제공하지 않습니다. 다만 정치적으로 중립성이 보장되는 일부 공익 목적의 협회와 산업 협회 등에 대해서 후원하고 있습니다.

91	카카오 공동체 소개
93	이해관계자 소통
94	중대성 평가
95	성과 데이터
105	Reporting Methodology
106	GRI Contents Index
109	SASB 대조표
110	TCFD
111	UN SDGs
112	UN Global Compact
113	카카오 ESG 정책 및 규정
114	협회 가입 현황
114	주요 수상 내역
115	온실가스 검증의견서
116	제3자 검증의견서



Part 4

Appendix

카카오 공동체 소개

kakao

ENTERTAINMENT

카카오엔터테인먼트

대표: 김성수, 이진수 | 설립일: 2010년 7월

카카오엔터테인먼트는 2021년 카카오페이지와 카카오M, 그리고 멜론이 하나되어 출범했습니다. 'Entertain Different'라는 비전 아래 스토리, 미디어, 뮤직 등 3개의 주요사업 분야를 중심으로 엔터 산업 전 분야와 전 장르가 유기적으로 결합한 IP 밸류체인을 통해 글로벌 엔터 기업으로의 도약을 본격화합니다.

<https://kakaoent.com>

kakaopay

카카오페이

대표: 신원근 | 설립일: 2017년 4월

국내 최초 간편결제 서비스를 시작으로 송금, 청구서, 멤버십, 투자, 대출, 보험 등 다양한 분야에서 IT 기술로 기존 금융 활동의 불편을 해소하며 일상을 이롭게 하는 새로운 금융 서비스를 선보이는 테크핀 기업입니다. 카카오톡과 카카오페이 앱에서 편리하고 안전하게 이용할 수 있는 금융 플랫폼을 추구합니다.

<https://www.kakaopay.com>

kakaogames

카카오게임즈

대표: 조계현 | 설립일: 2013년 8월

'카카오톡'과 '다음게임'의 막강한 플랫폼을 기반으로 '게임 개발'에서 '글로벌 퍼블리싱'까지 모두 아우르는 종합 게임사로, PC온라인 및 모바일 게임을 비롯해 나아가 VR·AR 등 기술을 접목한 다양한 콘텐츠로 새로운 '일상의 즐거움'을 만들어가고 있습니다.

<https://www.kakaogamescorp.com>

kakaomobility

카카오모빌리티

대표: 류근선 | 설립일: 2017년 5월

모든 이동 경험을 '더 빠르고, 편리하게' 만든다는 목표 아래, MaaS(Mobility as a Service) 플랫폼인 '카카오 T'를 기반으로 택시, 주차, 내비게이션, 대리운전, 전기자전거, 기차, 버스 등 다양한 이동 서비스를 제공하며 혁신과 성장을 이어가고 있습니다. 사람의 이동을 넘어 서비스나 사물의 이동으로 모빌리티 플랫폼의 영역을 확장해 생활 속 더 나은 선택과 경험을 제공합니다.

<https://www.kakaomobility.com>

kakaobank

카카오뱅크

대표: 윤호영 | 설립일: 2016년 1월

'이미 모두의 은행 지금은 카카오뱅크'라는 비전 아래, 금융과 IT 기술을 접목한 혁신을 통해 금융을 재해석하고 있습니다. 수신, 여신, 체크카드, 해외송금 서비스 뿐만 아니라 제휴 신용카드, 연계 대출, 내 신용정보, 증권연계계좌, 해외주식 투자, mini 계좌 및 카드 등의 상품과 서비스를 제공합니다.

<https://www.kakaobank.com>

kakaopiccoma

카카오픽코마

대표: 김재용 | 설립일: 2011년 7월

일본 현지법인인 카카오픽코마는 만화 앱 '픽코마(Piccoma)'의 일본 서비스를 담당하며, 모두의 일상에 '즐거움'이라는 가치를 제공합니다.

<https://www.kakaopiccoma.com>

kakaoinvestment

카카오인베스트먼트

대표: 권기오 | 설립일: 2017년 4월

카카오의 투자전문 계열회사로 '기술과 사람이 만드는 더 나은 세상'이라는 철학을 바탕으로 혁신을 실현할 스타트업에 지원하며, M&A, IPO 등 Exit 기회를 제공하여 선순환이 가능한 벤처 생태계를 조성하고 있습니다.

<https://www.kakaoinvestment.com>

kakaoenterprise

카카오엔터프라이즈

대표: 백상엽 | 설립일: 2019년 8월

카카오가 보유한 AI, 클라우드, 빅데이터, 검색 등 혁신적인 IT 분야의 기술력과 서비스 운영 노하우를 바탕으로 다양한 산업군에 디지털 혁신(Digital Transformation) 솔루션을 제공하고 있는 국내 대표 IT 플랫폼 기업입니다.

<https://www.kakaoenterprise.com>



크러스트 유니버스

대표: 송지호 | 설립일: 2018년 10월

싱가포르에 본사를 둔 크러스트 유니버스는 Web3와 블록체인을 필두로 성장 잠재력이 높은 글로벌 서비스를 발굴하여 투자하고 인큐베이팅합니다. 크러스트 유니버스는 혁신적 서비스들의 성장을 지원하고 나아가 IT 서비스의 글로벌 시장 확장에 기여하고자 합니다.

<https://krustuniverse.com>



그라운드X

대표: 양주일 | 설립일: 2018년 3월

그라운드X는 디지털 소유권을 기반으로 누구나 크리에이터가 되는 세상을 꿈꿉니다. 디지털 자산 지갑 서비스 '클립'과 디지털 아트 및 NFT 유통 서비스인 '클립 드롭스(Klip Drops)'를 중심으로 세대와 문화의 구분 없이 누구나 받아들일 수 있는 가장 안전하고 신뢰할 수 있는 디지털 자산 경험을 제공합니다.

<https://www.groundx.xyz>

kakaoverventures

카카오벤처스

대표: 정신아 | 설립일: 2012년 3월

스타트업 전문 투자사이자 카카오의 벤처 캐피탈 계열회사로서, 설립 이래 총 9개 투자조합을 통한 3,599억 원 이상의 투자재원을 통해 200여 곳 이상의 스타트업에 투자를 진행하고 있습니다.

<https://www.kakao.vc>

kakaobrain

카카오브레인

대표: 김일두 | 설립일: 2017년 2월

국내외 AI 기술 생태계 발전에 기여하고 카카오의 성장 동력 확보를 위해 설립한 AI 기술 전문 기업입니다. 차별화된 요소 기술과 빅모델 및 디지털 휴먼을 완성하는 AI 프론티어로서 기술 커뮤니티에 기여하고, 사용 가치와 삶을 질을 높이는 새로운 서비스 영역을 개척합니다.

<https://www.kakaobrain.com>

KnWorks

케이앤웍스

대표: 신석철, 이종원 | 설립일: 2005년 2월

케이앤웍스는 폭넓은 도메인 지식, 전문 기능별 역량, 오랜 경험의 노하우를 갖춘 운영 서비스 전문 기업입니다. 카카오 공동체의 다양한 서비스를 바탕으로 지속가능한 모바일 생태계를 가꿉니다.

<http://www.knworks.co.kr>

dktechn

디케이테크인

대표: 이원주 | 설립일: 2015년 8월

디케이테크인은 맞춤형 정보시스템 구축 사업을 통한 체계적인 컨설팅, 시스템 구축 및 운영, 인프라를 아우르는 IT 토털 서비스를 제공하고 있으며, SAP ERP, AI 챗봇, 스마트 팩토리, 스마트 건설, 스마트 시티, 스마트 HACCP 분야 등 빨라진 디지털 전환 시대에 맞춰 산업 전반에 폭넓게 ICT 서비스를 제공합니다.

<https://www.dktechn.com>

Linkage Lab

링크지랩

대표: 박대영 | 설립일: 2016년 2월

카카오의 자회사형 장애인 표준 사업장으로 장애인과 비장애인이 서로 연결된 곳에서 다양한 일을 하며 더 많은 기회를 만들어 갑니다. 유니버설 디자인으로 설계된 업무 환경에서 장애인들의 IT 전문성을 키워 나가고 도전할 수 있는 기회를 제공합니다.

<https://www.linkagelab.co.kr>

이해관계자 소통

카카오는 주주/투자자, 이용자, 크루, 파트너, 커뮤니티, 정부를 경영 활동에 직·간접적인 영향을 받는 주요 이해관계자 그룹으로 정의하고 있습니다. 이해관계자의 의견을 경청하고 경영 활동에 적극 반영하여 더 나은 세상을 만들고자 합니다.

이해관계자	주요 관심사항	주요 소통 채널	대응 활동	
 주주/투자자	<ul style="list-style-type: none"> · 재무 성과 창출 및 배당성향 · 미래 성장동력 확보 · 선제적 리스크 관리 역량 · 투명한 성과 공개 · 건전한 지배구조 	<ul style="list-style-type: none"> · 기업 홈페이지 · 주주총회(연 1회) · NDR(Non-Deal Roadshow) · 실적발표 컨퍼런스콜 	<ul style="list-style-type: none"> · Analyst Day · 1:1 미팅 · 주주 관여 · 각종 공시 자료 	<ul style="list-style-type: none"> · 중장기 주주환원정책 수립 · 기업지배구조현장 제정 · 리스크 관리 규정 수립을 통한 통합적·체계적 리스크 관리 · ESG위원회 발족을 통한 지속가능경영 거버넌스 구축 · 공시를 통한 투명한 재무 성과 공개 · 다양한 IR미팅을 통한 성과 공유
 이용자	<ul style="list-style-type: none"> · 신규 서비스 출시 · 이용자 만족도 제고 · 서비스 품질 향상 · 개인정보 보호 	<ul style="list-style-type: none"> · 기업 홈페이지 · 카카오톡 상담톡 · 서비스별 고객센터(웹/애플리케이션) 	<ul style="list-style-type: none"> · 긴급전화상담신고센터 · 내방 대면 고객센터 · 각종 공시 자료 	<ul style="list-style-type: none"> · 카톡 안녕가이드 콘텐츠 제작 · 이용자 정보보호 체계 강화 · 유해 인터넷 환경으로부터 이용자 보호 시스템 운영 · 이용자 VOC 처리 프로세스 운영 및 이용자 만족도 관리 · 서비스 접근성 제고 및 디지털 리더러시 향상 활동 추진
 크루	<ul style="list-style-type: none"> · 개인 성장 지원 · 직장 내 인권 보호 · 공정하고 합리적인 평가 · 일과 삶의 균형 확보 · 복리후생 	<ul style="list-style-type: none"> · 사내 포털 · 오픈톡 · 아지트 · 텔미카카오(TellMe@Kakao) · 모두의 일 연구소 상담 	<ul style="list-style-type: none"> · 라운드테이블 고충처리위원 · 타임즈업 · 산업안전보건위원회(분기 1회) · 카카오 임직원 만족도 조사(연 1회) 	<ul style="list-style-type: none"> · 크루의 의견을 반영한 인사제도 개편 · 다양한 고충처리제도 운영 · 크루 성장을 위한 교육 지원 · 공정한 평가와 보상 체계 적용 · 다양한 복지제도 운영 · 안전하고 쾌적한 업무 환경 조성
 파트너	<ul style="list-style-type: none"> · 공정한 거래 관행 · 동반성장을 위한 기회 제공 · 교육 및 인프라 지원 · 협력과 소통 	<ul style="list-style-type: none"> · 동반성장 공식 웹페이지 · 전자구매시스템 K-pick · 사이버윤리실 · 구매설명회 · 이모티콘 제안 사이트 · 티스토리 수익센터 	<ul style="list-style-type: none"> · 파트너스데이 · Kakao 클래스 with Partners · 분쟁조정위원회 · 각종 공시 자료 · 카카오톡스토어 판매자교육센터 	<ul style="list-style-type: none"> · 파트너 동반성장을 위한 상생 기금 3천억 원 마련 · 카카오 협력사 지속가능경영 가이드 제정 · 공정거래 원칙 준수 · 기술 및 노하우 공유 등 동반성장 프로그램 운영 · 소상공인 온라인 판로 지원 · 창작자 발굴 및 지원 플랫폼 오픈
 커뮤니티	<ul style="list-style-type: none"> · 지역경제 발전 · 기업의 사회적 책임 · 기후변화 대응 · 협력과 소통 	<ul style="list-style-type: none"> · 기업 홈페이지 · 카카오같이가기 · Kakao 클래스 · 인터넷하는 돌하르방 	<ul style="list-style-type: none"> · 제주데이터허브 · Jeju with kakao · 각종 공시 자료 	<ul style="list-style-type: none"> · 사회활동가 지원 활동 추진 · 플랫폼을 통한 다양한 지역사회 공헌 활동 이행 · 지역사회 발전을 위한 투자 및 협력 · 지역사회 소통 채널 구축 및 운영 활성화
 정부	<ul style="list-style-type: none"> · 경제적 가치 창출 · 관련 법규 준수 · 투명한 조세 관행 · 주요 정책 참여 	<ul style="list-style-type: none"> · 기업 홈페이지 · 공공서비스 지원 활동 · 각종 공시 자료 	<ul style="list-style-type: none"> · 컴플라이언스 체계 강화 · 플랫폼을 활용한 코로나19 재난 상황 대응 협조 · 양질의 일자리 창출로 고용 창출에 기여 · 성실한 조세 납부 	

중대성 평가

카카오는 국제 지속가능성 보고 표준인 GRI Standards를 기준으로 회사의 지속가능성에 영향을 미치는 주요 이슈를 선정하는 중대성 평가를 실시했습니다. 정기적으로 중대성 평가를 실시함으로써 카카오에 중요한 지속가능성 이슈를 파악하여 관리하고 있으며, 이를 약속과 책임 보고서를 통해 이해관계자 여러분에게 투명하게 공개하고자 합니다.

평가 프로세스

카카오는 지속가능성 보고 주제를 선정하기 위해 매년 중대성 평가를 실시하고 있습니다. 카카오에 중요한 보고 주제는 우리가 영위하는 사업에 미치는 영향(Impact)과 이해관계자가 갖는 관심도(Concern)의 크기를 통해 결정됩니다.

<p>Step 1. 지속가능성 이슈풀 구성</p> <p>카카오를 둘러싼 외부 환경을 검토하여 총 32개 지속가능성 이슈풀을 구성했습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ESG 공시 및 평가 이니셔티브 요구 사항(GRI Standards, SASB, TCFD, UN SDGs, MSCI, ISO26000, ISSB Guideline, UNGC CoP, K-ESG 지표, 한국거래소 지표, 국민연금 지표) 동종업계에서 다루는 지속가능성 이슈 	<p>Step 2. 지속가능성 이슈에 대한 평가</p> <p>사업에 미치는 영향 분석</p> <ul style="list-style-type: none"> 2021년 동안 받은 ESG 관련 투자자 질의 카카오가 외부에 공개한 주요 간행물에서 다루는 ESG 관련 이슈 크루 인식 조사: 2022년 1월 17일~1월 26일(10일간) 실시 <p>이해관계자 관심도 분석</p> <ul style="list-style-type: none"> 지속가능성 국제 표준 분석 동종업계 보고 이슈 미디어 리서치 분석 외부 이해관계자 설문 조사: 2022년 1월 25일~2월 9일(13일간) 실시 	<p>Step 3. 중요 이슈 선정 및 유효성 검토</p> <p>사업에 미치는 영향과 이해관계자 관심도가 큰 10개 중요 이슈를 선정하고, 이슈별 비즈니스(매출, 비용, 명성, 규제) 측면의 중요도는 이해관계자 설문조사 결과와 ESG 전문가의 평가를 통해 분석하였습니다.</p> <p>최종적으로 선정된 10개의 중요 이슈에 대해 ESG 사업실을 통해 유효성을 검토했습니다.</p>
---	---	---

평가 프로세스

중대성 평가 결과 총 10개의 중요 이슈가 선정됐습니다. 그 중 카카오에 매우 중요한 보고 주제로 드러난 상위 3개 이슈는 노동관행 및 임직원 인권, 기후변화 리스크 대응, 개인정보보호 및 데이터 보안입니다. 보고서 전반에서 중대성 상위 이슈에 대한 카카오의 대응 활동 및 성과, 향후 계획과 방향성을 다룸으로써 이해관계자의 이해를 도울 수 있도록 하였습니다.

<중대성 평가 매트릭스>

		● 중요 이슈 ■ 보고 이슈
Highly Significant	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이사회 구성 및 운영의 투명성 ■ 주주가치 증진 및 소통 강화 ■ 이해관계자 참여 ■ 이용자 안전 	<ul style="list-style-type: none"> ● 기술 혁신 ● 인재영입 및 성장지원 ● 윤리경영 ● 컴플라이언스 ● 파트너 동반성장
Business Impact	<ul style="list-style-type: none"> ■ 임직원 안전/보건 ■ 효율적 수자원 관리 ■ 환경영향체계 확립 ■ 건강함 IT 생태계 조성 ■ 다양성 및 포용성 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소셜임팩트 창출 ■ 이용자 만족도 제고 ■ 임직원 복지 개선 및 공정한 보상 ■ 제품/서비스 품질 ■ 전사 리스크 관리
Significant	<ul style="list-style-type: none"> ■ 폐기물 저감 ■ 디지털 접근성 & 리터러시 ■ AI 윤리 ■ 협력사 ESG 전파 ■ 생태계 보호 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 에너지 효율 관리 ■ 제품 및 서비스 친환경성 ■ 표현의 자유 보호
	← Influential	← Highly Influential →

* ● 상 ■ 중 ▲ 하

중요 이슈	이해관계자 범위					비즈니스 중요도*				보고 위치
	주주/투자자	이용자	파트너	지역 사회	크루	매출	비용	명성	규제	
노동관행 및 임직원 인권			√		√	■	■	●	●	43~44
기후변화 리스크 대응	√			√		■	●	●	●	33~35
개인정보보호 및 데이터 보안		√	√		√	▲	■	■	●	60~65
기술 혁신	√	√				●	■	■	■	16~27
인재 영입 및 성장 지원					√	●	●	■	▲	45~48
사회/환경적 문제해결 기여 서비스 개발		√		√		■	▲	●	▲	39~40, 53~55
윤리경영	√	√	√		√	■	■	●	●	88~89
공정한 거래 및 경쟁			√		√	■	▲	●	●	59
컴플라이언스	√	√	√		√	■	■	●	●	85~86
파트너 동반성장			√			■	■	●	▲	31, 53~59

성과 데이터

환경 성과 (Environmental Performance)

<온실가스 배출 현황¹⁾>

구분	단위	2018	2019	2020	2021	
Scope 1	합계	tCO ₂ e	251	287	256	233
배출량	판교 오피스	tCO ₂ e	86	116	125	81
	제주 오피스	tCO ₂ e	146	150	47	49
	데이터센터	tCO ₂ e	19	21	85	104
Scope 2	합계	tCO ₂ e	55,368	64,478	76,670	84,741
배출량	판교 오피스	tCO ₂ e	2,149	2,130	1,969	2,209
	제주 오피스	tCO ₂ e	1,251	1,168	859	860
	데이터센터	tCO ₂ e	51,968	61,180	73,842	81,673
Scope 3	오피스 임직원 통근 ²⁾	tCO ₂ e	156	185	203	210
배출 집약도	배출량 합계	tCO ₂ e	55,774	64,949	77,130	85,184
	배출 집약도	tCO ₂ e/억 원	2.3	2.1	1.9	1.4
	(Scope 1, 2, 3)					
	매출액 (연결 기준)	억 원	24,170	30,701	41,568	61,367

<에너지 사용 현황³⁾>

구분	단위	2018	2019	2020	2021		
에너지	직접	GJ	3,840	4,377	3,875	3,532	
사용량	에너지	고정연소	GJ	1,535	1,596	2,002	2,317
		(LPG, 경유)					
		이동연소	GJ	2,306	2,781	1,873	1,215
	(휘발유, 경유)						
	간접	GJ	1,143,879	1,331,131	1,581,492	1,772,592	
에너지	전기 ⁴⁾	GJ	1,129,108	1,318,190	1,571,936	1,765,296	
		열	GJ	14,770	12,941	9,556	7,296
외부	이동연소	GJ	2,205	2,614	2,881	2,998	
에너지	(통근버스)						
에너지 사용	에너지 사용량 합계	GJ	1,149,924	1,338,123	1,588,248	1,779,122	
집약도	에너지 사용 집약도	GJ/억 원	47.6	43.6	38.2	29.0	
	(직접, 간접, 외부 에너지)						
	매출액 (연결 기준)	억 원	24,170	30,701	41,568	61,367	
재생에너지	녹색프리미엄 구매량	MWh	N/A	N/A	N/A	2,978	
사용량							

<용수 사용 현황⁵⁾>

구분	단위	2018	2019	2020	2021	
용수 취수량	합계	m ³	18,020	17,167	11,317	12,690
	판교 오피스	m ³	3,237	3,614	2,781	4,868
	제주 오피스	m ³	14,783	13,553	8,536	7,822
용수 취수	전체	m ³ /억 원	1.5	1.1	0.6	0.6
집약도	매출액(별도 기준)	억 원	11,739	15,135	17,792	21,329

1) 상기 온실가스 배출량의 합계는 정수 단위로 절사함

2) 2018~2020년도 데이터는 판교오피스 임직원 통근만 해당하며, 2021년 데이터는 판교오피스와 제주오피스의 임직원 통근을 포함

3) 온실가스·에너지 목표관리제 명세서 작성 기준에 따라 발전사의 소비 기준 환산 계수(9.6)를 사용

4) MWh 단위 기준 전기 에너지 사용량: 2018년 117,615MWh, 2019년 137,311MWh, 2020년 163,743MWh, 2021년 183,885MWh

5) 데이터센터 용수 취수량은 포함되지 않음

사회 성과 (Social Performance) - 크루

<직원 현황¹⁾>

구분	단위	2019	2020	2021	
합계	명	2,701	2,837	3,472	
성별	남성	1,616	1,682	1,958	
	여성	1,085	1,155	1,514	
연령별	30세 미만	556	625	986	
	30세 이상 50세 미만	2,124	2,190	2,457	
	50세 이상	21	22	29	
계약 형태별 ²⁾	기간의 정함이 없는 근로자	소계	2,534	2,747	3,303
		남성	1,533	1,660	1,926
	여성	1,001	1,087	1,377	
	기간제 근로자	소계	167	90	169
		남성	83	22	32
		여성	84	68	137
직군별	사무직	소계	1,319	1,380	1,750
		남성	467	485	592
		여성	852	895	1,158
	기술직	소계	1,382	1,457	1,722
		남성	1,149	1,197	1,366
		여성	233	260	356

<채용 현황>

구분	단위	2019	2020	2021		
합계	명	758	738	994		
신규 채용	성별	남성	432	446	558	
		여성	326	292	436	
연령별	성별	남성 비율	%	57.0	60.4	56.1
		여성 비율	%	43.0	39.6	43.9
	30세 미만	명	425	528	716	
		30세 이상	명	325	208	275
		50세 미만	명	8	2	3
	30세 미만 비율	%	56.0	71.5	72.0	
		30세 이상	%	42.9	28.2	27.7
		50세 미만 비율	%	1.1	0.3	0.3
	오픈 포지션에 대한 내부 채용 ³⁾	%	N/A	8.1	10.7	
	평균 채용 비용 ³⁾	원	N/A	1,192,886	1,134,440	

<이직 현황>

구분	단위	2019	2020	2021		
이직	자발적 이직자 합계	명	269	171	330	
	성별	남성	명	161	112	188
		여성	명	108	59	142
	연령별	30세 미만	명	56	37	143
		30세 이상 50세 미만	명	212	133	184
		50세 이상	명	1	1	3
자발적 이직률	%	9.9	6.3	9.5		
평균 근속 연수 ⁴⁾	년	4.9	5.3	4.9		
해고 ⁵⁾	해고된 직원 수	명	0	0	0	
	인수합병으로 영향을 받은 직원	명	0	0	0	

1) 연도별 12월 31일 기준 직원의 수로 등기이사는 제외하였으며, 직원 현황에 대한 구체적 내용은 사업보고서 'VIII. 임원 및 직원 등에 관한 사항'의 '직원 등 현황' 참고

2) 2019~2020년 내 단시간 근로자는 없으며, 2021년 단시간 근로자 1인은 기간제 근로자에 포함하여 집계

3) 오픈포지션에 대한 내부 채용 및 평균 채용 비용은 2020년부터 집계

4) 연도별 12월 31일 기준 재직 중인 직원의 평균 근속 연수

5) 경영 상의 사유로 인한 해고만 집계

사회 성과 (Social Performance) - 크루

<다양성 현황>

구분(관리직 이상)	단위	2019	2020	2021
임원	합계	명	7	7
성별	남성	명	6	5
	여성	명	1	2
	남성 비율	%	85.7	71.4
	여성 비율	%	14.3	28.6
	연령별	30세 미만	명	0
30세 이상 50세 미만	명	3	4	3
	50세 이상	명	4	3
30세 미만 비율	%	0	0	0
	30세 이상 50세 미만 비율	%	42.9	57.1
	50세 이상 비율	%	57.1	42.9
고위 관리자 ¹⁾	합계	명	97	107
성별	남성	명	75	83
	여성	명	22	24
	남성 비율	%	77.3	77.6
	여성 비율	%	22.7	22.4
	연령별	30세 미만	명	0
30세 이상 50세 미만	명	90	101	120
	50세 이상	명	7	6
30세 미만 비율	%	0	0	0
	30세 이상 50세 미만 비율	%	92.8	94.4
	50세 이상 비율	%	7.2	5.6
하위 관리자 ²⁾	합계	명	308	346
성별	남성	명	211	252
	여성	명	97	94
	남성 비율	%	68.5	72.8
	여성 비율	%	31.5	27.2
연령별	30세 미만	명	1	4
	30세 이상 50세 미만	명	305	339
	50세 이상	명	2	3
	30세 미만 비율	%	0.3	1.1
	30세 이상 50세 미만 비율	%	99.0	98.0
50세 이상 비율	%	0.7	0.9	

구분	단위	2019	2020	2021	
매출 발생 부서 직원 ³⁾	합계	명	791	800	
	성별	남성	명	260	258
		여성	명	531	542
	남성 비율	%	32.9	32.3	
	여성 비율	%	67.1	67.8	
STEM 직군 직원 ⁴⁾	합계	명	1,412	1,389	
	성별	남성	명	1,175	1,138
		여성	명	237	251
	남성 비율	%	83.2	81.9	
	여성 비율	%	16.8	18.1	
국적별 ⁵⁾	한국	명	2,694	2,824	
	미국	명	N/A	N/A	
	호주	명	N/A	N/A	
	일본	명	N/A	N/A	
	캐나다	명	N/A	N/A	
외국인 직원	외국인 직원 수	명	7	13	
	외국인 직원 비율	%	0.3	0.5	
장애인 직원	장애인 직원 수	명	7	6	
	장애인 직원 비율	%	0.3	0.2	

1) 팀장급 이상~임원 직전 관리자 수를 집계
 2) 셀장급 이상~팀장 직전 관리자 수를 집계
 3) 매출 발생 부서 직원은 서비스 비즈 직군 인원을 집계
 4) STEM(Science, Technology, Engineering, Mathematics) 직군 직원은 테크 직군 인원을 집계
 5) 국적별 다양성 현황 집계는 2021년부터 실시

사회 성과 (Social Performance) - 크루

<직원 교육 현황>

구분	단위	2019	2020	2021	
교육 대상자	총 교육 대상자	명	2,701	2,837	3,472
	계약 형태별	명	2,534	2,747	3,303
	기간의 정함이 없는 근로자				
	기간제 근로자	명	167	90	169
전체 교육 시간 ¹⁾		시간	20,622	22,925	102,901
평균 교육 시간	1인당 교육 시간	시간/명	7.6	8.1	29.6
	성별 ²⁾	시간/명	10.5	8.8	37.3
	여성	시간/명	3.4	7.1	15.0
	계약 형태별	시간/명	7.8	7.3	28.5
	기간의 정함이 없는 근로자				
	기간제 근로자 ³⁾	시간/명	4.4	32.7	4.5
	연령별	시간/명	16.7	16.1	70.9
	30세 미만	시간/명	4.0	16.0	10.1
	30세 이상 50세 미만				
	50세 이상	시간/명	1.0	2.0	5.3
	관리자 레벨별	시간/명	0.0	0.9	1.4
	임원	시간/명	6.3	3.9	8.6
	고위 관리자	시간/명	2.0	8.0	10.3
	하위 관리자				
	외국인 직원	시간/명	1.9	8.0	3.9
	교육 유형별	시간/명	5.8	4.8	4.6
	리더십	시간/명	8.0	16.7	108.7
	온보딩 ⁴⁾	시간/명	21.2	42.0	8.8
	직무역량 ⁴⁾	시간/명	2.7	1.8	2.6
	지식공유	시간/명	N/A	N/A	4.5
	공통 ⁵⁾				
1인당 교육 훈련 비용		백만 원/명	0.3	0.3	0.2

<보상 현황>

구분	단위	2019	2020	2021		
직원 평균 급여	전체	백만 원	80	108	172	
	남성	백만 원	92	132	217	
	여성	백만 원	62	72	108	
퇴직연금제도	확정기여형(DC)	운용 금액	백만 원	544	599	869
		가입 인원	명	76	78	116
	확정급여형(DB)	운용 금액	백만 원	79,279	91,336	131,504
		가입 인원	명	1,824	2,260	2,100

1) 2021년 전체 교육 시간의 경우 전년 대비 입사일을 3주 앞당겨 진행한 온보딩 교육에 기술 직무 교육을 통합 진행하여 교육시간이 증가
 2) 2021년 신입 공채 개발자 교육 참여 인원의 남녀 성비가 7:1로, 남성 직원과 여성 직원 간 평균 교육시간 차이 발생
 3) 2020년 비개발직 인턴 채용 확대로 2019년 대비 기간제 근로자의 교육 시간이 증가
 4) 2021년 공통 온보딩과 기술 교육이 통합된 프리 온보딩 도입 이후 기존에 직무역량 교육으로 분류되었던 신입공채 개발자 교육이 온보딩 교육으로 통합되어 전년 대비 2021년 온보딩 교육 시간이 증가하였으며, 직무역량 교육은 감소
 5) 평균 교육 시간 내 '공통' 교육 유형의 경우 개인정보보호교육, 이용자·청소년보호 교육, 정보기술/정보보호 크루 대상 필수 교육 안내, 자금세탁방지 및 테러자금조달 금지 교육이 해당하며 2021년부터 집계

사회 성과 (Social Performance) - 크루

<육아휴직 현황>

구분		단위	2019	2020	2021
대상 인원	남성	명	529	429	535
	여성	명	139	175	270
사용 인원	남성	명	20	13	10
	여성	명	103	112	67
복귀 인원	남성	명	13	10	2
	여성	명	59	65	40
복귀율 ¹⁾	남성	%	92.9	90.9	100
	여성	%	96.7	98.5	87.0
복귀 유지율 ²⁾	남성	%	90.9	61.5	80.0
	여성	%	77.8	91.5	95.4

<노사 관계 및 조직문화>

구분		단위	2019	2020	2021
단체협약 적용 비율		%	100	100	100
사업장 주요 변화에 대해 사전 고지하는 기간		일	50	50	50
임직원 만족도	일하기 좋은 회사 인증	-	Yes	Yes	Yes
	임직원 만족도 조사 주기	-	연 1회	연 1회	연 1회
	임직원 만족도 조사 결과 ³⁾	%	64	69	71
임직원 고충 처리 ⁴⁾	고충 신고 건수	건	N/A	N/A	3
	고충 처리 건수	건	N/A	N/A	3
	고충 처리율	%	N/A	N/A	100

<산업안전보건>

구분		단위	2019	2020	2021
산업안전보건 관리 체계 ⁵⁾	적용 근로자 수	명	2,806	2,929	3,565
업무 관련 부상	재해율 ⁶⁾	20만 시간당 부상 발생 건수	0	0.03	0.03
	사망 건수	건	0	0	0
	부상 건수 ⁷⁾	건	0	1	1

사회 성과 (Social Performance) - 파트너

<협력사 현황>

구분		단위	2019	2020	2021
협력사 수	총 등록업체	개사	261	210	233
	장기 거래업체 ⁸⁾	개사	48	50	50

<파트너 상생 활동>

구분		단위	2019	2020	2021
Kakao 클래스 with Partners	총 참여 인원	명	489	323	733

1) 복귀율=(육아휴직 종료 후 복귀한 인원)/(이전 보고기간 육아휴직 사용 후 해당년도 복귀 예정인 인원)x100
 2) 복귀 유지율=(육아휴직 복귀 후 12개월 동안 근무를 유지한 인원)/(이전 보고기간 동안 육아휴직 복귀한 인원)x100
 3) 임직원 만족도 조사 결과는 조직 건강성 측정 문항 중 개인의 '성장감', '일 관련 가치감', '일 관련 성취감'을 종합한 '긍정 일 경험' 문항의 평균 점수로 산정하였으며, 2019~2020년 수치는 위 기준으로 재산정함
 4) 임직원 고충처리 건수 집계는 2021년 12월부터 실시
 5) 카카오의 직원은 아니지만 회사의 통제를 받고 있는 파견, 도급 근로자도 포함
 6) 재해율=(업무 관련 부상 건수)/(연 근로시간)x200,000시간
 7) 2021년 부상 건수는 2019년 워크샵 중 사고로 발생한 부상이 2021년에 확인된 건임
 8) '파트너스데이' 참석 업체 수

사회 성과 (Social Performance) - 이용자

<개인정보 보호 및 정보 보안>

구분	단위	2019	2020	2021		
개인정보 취급자	교육 참여 인원	명	1,022	1,231	2,835	
교육	교육 대상 인원	명	1,022	1,231	2,836	
	1인당 교육 시간	시간	1	1	1	
개인정보 취급 관련 불만 및 침해 현황	개인정보 침해와 관련하여 외부로부터 접수된 불만 건수 ¹⁾	건	N/A	N/A	0	
	개인정보 침해와 관련하여 규제기관으로부터 접수된 불만 건수 ¹⁾	건	N/A	N/A	1	
	개인정보 침해 건수	건	0	0	0	
	개인식별정보(PII, Personally Identifiable Information) 관련 침해 비율	%	0	0	0	
	개인정보 침해로 영향을 받은 이용자 수	명	0	0	0	
	개인정보보호 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실액	백만 원	0	0	0	
버그바운티 실적	버그 보고 건수	건	28	51	232	
	제보자 수	명	23	21	43	
정보보안 교육 현황	임직원 ²⁾	대상자	명	2,697	2,466	2,609
		이수자	명	2,668	2,428	2,583
		이수율	%	99	98	99
	협력사 ³⁾	대상자	명	90	153	261
		이수자	명	90	153	261
		이수율	%	100	100	100

<이용자 만족>

구분	단위	2019	2020	2021	
이용자 만족도	고객센터 만족도 조사(자체) ⁴⁾	%	N/A	77.7	74.6
조사 결과	이용자 보호 업무 평가 (방송통신위원회)	등급	양호	보통	보통
이용자 VOC 관리	접수 건수	건	2,874,719	3,011,591	3,292,260
	처리 건수	건	2,709,725	2,849,905	3,199,906
	처리율	%	94	95	97

사회 성과 (Social Performance) - 커뮤니티

<소셜임팩트 활동>

구분	단위	2019	2020	2021		
카카오	프로젝트 수	개	1,167	1,420	1,342	
같이가치	기부 횟수	회	6,084,449	8,303,744	6,228,099	
	기부 금액	백만 원	5,176	11,847	7,105	
카카오 프로젝트100	프로젝트 수	개	195	1,625	1,028	
	참여 인원	명	922	52,300	26,667	
외부 후원 및 협력 사업	사이좋은	참여 학생	명	20,803	8,461	20,495
	디지털 세상	교사 연수	명	120	61	176
		참여 인원	명	820	337	316
크루 참여 활동	다가치펀드	기부 금액	백만 원	221	227	218
		(기부 프로그램) 지원 프로그램	개	7	7	7
	다가치행동	참여 인원 ⁵⁾	명	161	19	25
	(참여 프로그램) 참여 시간 ⁶⁾	시간	2,045	231	75	
제주 지역사회 공헌사업	언플러그드데이 ⁷⁾	참여 학생	명	256	256	0
	진로체험워크숍	참여 학생	명	1,321	113	745
	Show me the IT					
	원격진로 멘토링	참여 학생	명	N/A	N/A	4,663
	인터넷하는	지원 건수(개인)	명	51	27	17
	돌하르방	지원 건수(단체)	팀	83	27	10
		지원 금액	백만 원	102	216	92
	Kakao 클래스	Kakao 클래스	명	237	149	696
		참여 인원				
	제주임팩트챌린지	지원 건수	팀	N/A	N/A	7
		지원 금액	백만 원	N/A	N/A	21

1) 개인정보 침해 관련 불만 건수 집계는 2021년 12월부터 실시
 2) 기간의 정함이 없는 근로자 및 계약직, 단기직을 모두 포함한 모든 임직원을 대상으로 실시
 3) 외주 계약을 통해 파견 근무 중인 파트너사 구성원을 대상으로 실시
 4) 고객센터 만족도 조사는 2020년부터 실시하였으며, 상하반기 평균 수치로 보고
 5) 중복 인원 제외한 순 참여 인원 기준
 6) 중복 포함
 7) 2021년 코로나19로 인해 언플러그드데이 미진행

거버넌스 성과 (Governance Performance)

<이사회 현황>

구분		단위	2019	2020	2021	
이사회 구성	합계	명	7	7	7	
	유형별	사내이사	명	3	3	3
		사외이사	명	4	4	4
	성별	남성	명	6	5	5
		여성	명	1	2	2
이사회 운영	개최 횟수	회	10	10	17	
	사외이사 평균 참석률	%	97.5	100	100	
	안건 수	결의	건	20	37	45
		보고	건	2	11	14

<이사회 내 위원회 현황>

구분		단위	2019	2020	2021	
감사위원회	사외이사 비율	%	100	100	100	
	개최 횟수	회	5	5	5	
	안건 수	결의	건	2	2	2
		보고	건	5	5	6
보상위원회	사외이사 비율	%	66.7	66.7	100	
	개최 횟수	회	1	2	3	
	안건 수	결의	건	1	2	4
		보고	건	0	0	1
이사후보	사외이사 비율	%	66.7	66.7	66.7	
추천위원회	개최 횟수	회	1	2	3	
	안건 수	결의	건	1	2	2
		보고	건	0	0	1
	ESG위원회	사외이사 비율	%	N/A	N/A	66.7
개최 횟수		회	N/A	N/A	4	
안건 수		결의	건	N/A	N/A	3
		보고	건	N/A	N/A	1

<윤리경영>

구분		단위	2019	2020	2021	
신규 입사자	교육 대상 인원	명	192	577	1,101	
윤리 교육	교육 참여 인원	명	192	577	1,101	
	교육 과정 수	개	1	1	1	
전 직원	교육 대상 인원 ²⁾	명	N/A	N/A	2,640	
윤리 교육 및 인권 교육 ³⁾	교육 참여 인원	명	N/A	N/A	2,634	
	총 수료 비율	%	N/A	N/A	99.8	
장애인 인식개선	교육 대상 인원 ²⁾	명	2,742	2,631	3,350	
교육 ⁴⁾	교육 참여 인원	명	2,706	2,625	3,350	
	총 수료 비율	%	98.7	99.8	100	
성적 괴롭힘 예방	교육 대상 인원 ²⁾	명	2,742	2,631	3,350	
교육 ⁴⁾	교육 참여 인원	명	2,706	2,625	3,350	
	총 수료 비율	%	98.7	99.8	100	
직장내 괴롭힘	교육 대상 인원 ²⁾	명	N/A	N/A	3,350	
교육 ⁴⁾	교육 참여 인원	명	N/A	N/A	3,350	
	총 수료 비율	%	N/A	N/A	100	
핫라인 제보	전체 제보 건수 ⁵⁾	합계	건	17	7	11
	위반 사례 유형별	성적 괴롭힘	건	3	1	0
		제보 건수	직장 내 괴롭힘	건	8	4
		배임/횡령	건	0	1	1
		규정 위반	건	6	1	5
		기타	건	0	0	1
	조치 결과	견책	건	0	0	0
		감봉	건	3	0	2
징직		건	2	3	4	
해고		건	4	0	4	
	기타	건	8	4	1	

1) 당해년도 12월 31일 기준으로 집계

2) 기간의 정함이 없는 근로자 및 계약직, 단기직을 모두 포함한 모든 크루를 대상으로 실시

3) 인권 감수성과 인권침해 예방 교육이 포함되며, 2021년 1분기 교육 실시 당시 재직 중인 크루를 기준으로 실시

4) 모든 크루 및 매월 신규 입사자 대상 실시

5) 핫라인, 타임즈업, 텔미카카오, 카카오톡, 이메일 채널을 통해 접수된 윤리, 반부패 관련 제보 접수 이후 조사 결과가 확정된 사안을 집계

거버넌스 성과 (Governance Performance)

<이해관계자별 가치 분배>

구분		단위	2019	2020	2021
주주/투자자	배당금 및 이자 비용 ¹⁾	백만 원	21,633	21,864	88,729
크루	인건비 및 복리후생비	백만 원	649,420	859,351	1,311,630
파트너	상품·제품 원가, 결제대행수수료 등	백만 원	1,434,352	1,791,929	2,544,767
커뮤니티	기부금	백만 원	4,651	14,745	15,217

<협회비>

구분		단위	2019	2020	2021
협회 지출금액	총 협회비 (연결 기준)	백만 원	1,273	903	1,587

<법인세 납부 현황¹⁾>

구분		단위	2019	2020	2021
세전이익		백만 원	-234,257	414,271	2,293,694
명목세액		백만 원	-56,690	100,254	555,074
유효세율		%	N/A	24	24
납부세액		백만 원	110,595	77,453	227,379
납부세율		%	N/A	19	10

<국가별 세금 납부 현황²⁾>

구분		단위	2019	2020	2021
국내	매출액	백만 원	2,886,931	3,736,549	5,504,247
	세전이익	백만 원	-198,013	400,088	2,272,221
	법인세 비용	백만 원	106,407	242,483	641,800
	납부한 세금	백만 원	109,023	76,199	227,092
일본	매출액	백만 원	85,969	265,793	460,232
	세전이익	백만 원	-16,456	12,599	21,816
	법인세 비용	백만 원	81	-5,149	-2,553
	납부한 세금	백만 원	521	73	127
네덜란드	매출액	백만 원	82,934	121,797	38,834
	세전이익	백만 원	-2,235	1,809	577
	법인세 비용	백만 원	1,238	1,677	535
	납부한 세금	백만 원	788	1,238	395
그 외 국가	매출액	백만 원	14,278	32,677	133,356
	세전이익	백만 원	-17,553	-225	-919
	법인세 비용	백만 원	-57	1,901	7,759
	납부한 세금	백만 원	263	-57	-235

1) 당해년도 12월 31일 연결 기준으로 집계

2) 국내 사업장은 포털 및 기타 인터넷 정보 매개 서비스업, 일본은 소프트웨어 개발 및 서비스업, 네덜란드는 게임 소프트웨어 개발 및 공급을 영위하며, 그 외 국가의 경우 소프트웨어 개발 및 서비스업, 도소매업 등을 영위하고 있음

주요 공동체별 현황¹⁾

구분	단위	2019	2020	2021	
카카오엔터테인먼트²⁾					
임직원 현황	합계	492	719	1,223	
	성별	남성	237	333	565
		여성	255	386	658
	신규 채용	282	315	773	
다양성 현황	남성 관리자 수	72	96	146	
	여성 관리자 수	34	58	91	
	여성 관리자 비율	32.1	37.7	38.4	
카카오페이³⁾					
임직원 현황	합계	506	661	929	
	성별	남성	314	414	579
		여성	192	247	350
	신규 채용	230	231	334	
다양성 현황	남성 관리자 수	48	70	98	
	여성 관리자 수	14	13	18	
	여성 관리자 비율	22.6	15.7	15.5	
카카오게임즈					
임직원 현황	합계	384	379	433	
	성별	남성	255	247	266
		여성	129	132	167
	신규 채용	67	49	109	
다양성 현황	남성 관리자 수	71	68	71	
	여성 관리자 수	28	33	34	
	여성 관리자 비율	28.3	32.7	32.4	
카카오모빌리티³⁾					
임직원 현황	합계	369	470	737	
	성별	남성	269	323	512
		여성	100	147	225
	신규 채용	115	143	279	
다양성 현황	남성 관리자 수	57	66	98	
	여성 관리자 수	11	15	24	
	여성 관리자 비율	16.2	18.5	19.7	

구분	단위	2019	2020	2021	
카카오뱅크					
임직원 현황	합계	786	913	1,031	
	성별	남성	417	474	544
		여성	369	439	487
	신규 채용	243	204	289	
다양성 현황	남성 관리자 수	20	30	42	
	여성 관리자 수	6	11	12	
	여성 관리자 비율	23.1	26.8	22.2	
카카오픽코마					
임직원 현황	합계	77	96	169	
	성별	남성	39	51	87
		여성	38	45	82
	신규 채용	25	31	73	
다양성 현황	남성 관리자 수	16	19	26	
	여성 관리자 수	9	8	13	
	여성 관리자 비율	36.0	29.6	33.3	
카카오인베스트먼트					
임직원 현황	합계	17	22	20	
	성별	남성	14	16	12
		여성	3	6	8
	신규 채용	6	7	10	
다양성 현황	남성 관리자 수	8	9	7	
	여성 관리자 수	1	1	1	
	여성 관리자 비율	11.1	10.0	12.5	
카카오엔터프라이즈					
임직원 현황	합계	532	891	1,068	
	성별	남성	379	623	738
		여성	153	268	330
	신규 채용	52	474	420	
다양성 현황	남성 관리자 수	64	128	186	
	여성 관리자 수	8	20	35	
	여성 관리자 비율	11.1	13.5	15.8	

1) '다양성 현황'의 관리자 수 데이터 산정 범위에 등기임원은 제외됨

2) 2021년 9월 1일부로 합병된 멜론 인원을 제외하여 2019-2020년 데이터 수정되었으며, 2021년 인원은 멜론 인원을 포함함

3) 신규 인원 집계 시스템 도입에 따라 2019-2020년 데이터 수정됨

주요 공동체별 현황¹⁾

구분	단위	2019	2020	2021		
크리스트 유니버스						
임직원 현황	합계	명	4	3	114	
	성별	남성	명	3	2	77
		여성	명	1	1	37
	신규 채용	명	1	0	134	
다양성 현황	남성 관리자 수	명	0	0	21	
	여성 관리자 수	명	0	0	2	
	여성 관리자 비율	%	-	-	8.7	
그라운드X						
임직원 현황	합계	명	88	85	116	
	성별	남성	명	67	63	81
		여성	명	21	22	35
	신규 채용	명	42	14	39	
다양성 현황	남성 관리자 수	명	17	10	16	
	여성 관리자 수	명	2	1	1	
	여성 관리자 비율	%	10.5	9.1	5.9	
카카오벤처스						
임직원 현황	합계	명	17	21	20	
	성별	남성	명	12	13	14
		여성	명	5	8	6
	신규 채용	명	6	6	2	
다양성 현황	남성 관리자 수	명	5	6	8	
	여성 관리자 수	명	0	1	1	
	여성 관리자 비율	%	0.0	14.3	11.1	
카카오브레인						
임직원 현황	합계	명	42	65	125	
	성별	남성	명	33	56	99
		여성	명	9	9	26
	신규 채용	명	14	44	85	
다양성 현황	남성 관리자 수	명	6	10	17	
	여성 관리자 수	명	2	1	4	
	여성 관리자 비율	%	25.0	9.1	19.0	

구분	단위	2019	2020	2021		
케이앤웍스						
임직원 현황	합계	명	1,073	898	856	
	성별	남성	명	347	294	278
		여성	명	726	604	578
	신규 채용	명	227	41	79	
다양성 현황	남성 관리자 수	명	67	59	58	
	여성 관리자 수	명	64	65	69	
	여성 관리자 비율	%	48.9	52.4	54.3	
디케이테크인						
임직원 현황	합계	명	336	438	482	
	성별	남성	명	198	257	272
		여성	명	138	181	210
	신규 채용	명	130	186	158	
다양성 현황	남성 관리자 수	명	15	25	37	
	여성 관리자 수	명	2	4	7	
	여성 관리자 비율	%	11.8	13.8	15.9	
링키랩						
임직원 현황	합계	명	107	130	130	
	성별	남성	명	54	62	59
		여성	명	53	68	71
	신규 채용	명	19	29	22	
다양성 현황	남성 관리자 수	명	3	4	4	
	여성 관리자 수	명	5	7	7	
	여성 관리자 비율	%	62.5	63.6	63.6	
	장애인 수	명	71	81	84	
	장애인 비율	%	68.3	63.8	64.6	

1) '다양성 현황'의 관리자 수 데이터 산정 범위에 등기임원은 제외됨

Reporting Methodology

보고 접근법

카카오의 약속과 책임 보고서 발간은 회사의 지속가능성 전략, 추진 조직, 관리 체계, 프로그램, 활동 및 성과 등을 이해관계자 여러분과 공유하는 데 그 목적이 있습니다. 또한 2021년 5월에 수립한 카카오의 약속과 책임을 실현하기 위해 지난 한 해 노력한 활동과 성과를 보고서를 통해 투명하게 공개함으로써 이해관계자의 신뢰를 제고하고자 합니다.

보고서를 작성하는 데 있어 국제 지속가능성 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiatives) Standards의 핵심적 부합 방법(Core Option)과 미국 지속가능성 회계기준인 SASB의 Internet Media & Services 산업 표준에 따라 작성하였으며, 재무 성과는 별도 언급이 없을 경우 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결 기준¹⁾으로 작성하였습니다. 또한 TCFD 권고안에 기반하여 회사의 기후변화 대응 현황을 상세히 공개하고 있습니다. 나아가 카카오는 UN Global Compact 회원사로 인권·노동·환경·반부패 분야의 10대 원칙 준수와 지속가능발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals) 달성을 위한 이행 활동을 본 보고서에 반영하고 있습니다.

보고 기간 및 범위

보고서에 수록된 정보는 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일 기간 동안의 성과입니다. 2021년 이전 또는 2022년 상반기 정보가 일부 포함되었으며, 보고서 내 별도 표시하였습니다. 정량 성과의 경우 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년(2019년~2021년) 수치를 제공하고 있습니다.

보고 정보의 범위는 재무 성과는 연결 기준, 비재무 성과는 카카오(별도 기준) 성과를 중심으로 보고하였습니다. 일부 비재무 성과의 경우 주요 계열회사의 성과를 포함하고 있으며, 해당 계열회사의 성과임을 본문 내 별도 표시하고 있습니다. 회사의 ESG 영역별 정량 성과(본 보고서 95~102페이지)의 경우 별도 기준으로 작성되었으나, 거버넌스 성과 중 이해관계자별 가치 분배 현황, 협회비 현황, 법인세 납부 현황 등은 연결 기준으로 작성되었습니다.

사회 성과 산정 기준

보고서에 수록된 사회 성과 중 인력 현황에 대한 데이터는 회사의 ESG 활동 및 성과에 대한 이해관계자의 이해를 높이기 위해 본 보고서 96~97페이지의 별도 기준 성과와 함께, 2021년 성과부터 연결 기준 정보도 함께 보고하고자 합니다.

<연결 기준 인력 현황>

구분			단위	2021
인원 현황 ²⁾	합계		명	14,178
	성별	남성	명	8,014
		여성	명	6,164
고용형태별	기간의	소계	명	13,206
		정함이 없는	명	7,665
	근로자	여성	명	5,541
		기간제	명	972
	근로자	남성	명	349
		여성	명	623
신규 채용 현황	합계		명	5,141
	성별	남성	명	2,846
		여성	명	2,295
이직 현황 (자발적 이직)	합계		명	1,763
	성별	남성	명	1,010
		여성	명	753
다양성 현황	여성 관리자 ³⁾	여성 관리자 비율	%	28.2
		여성 관리자 수	명	609
		총 관리자 수	명	2,162
	여성 임원 ⁴⁾	여성 임원 비율	%	8.6
		여성 임원 수	명	22
		총 임원 수	명	257

1) 연결 기준 대상 회사는 2021년 사업보고서 3페이지의 '가. 연결대상 종속회사 개황' 참고
 2) 인원 현황의 데이터 산정 범위에 등기임원, 단시간 근로자, 소속 외 근무자는 제외되며, 겸직자의 경우 '주 소속'을 기준으로 집계
 3) 다양성 현황의 관리자 기준은 과장급 이상이며, 관리자 수 데이터 산정 범위에 등기임원은 제외
 4) 다양성 현황의 임원 수 데이터 산정 범위에 등기임원만 포함

환경 성과 산정 기준

보고서에 수록된 환경 성과 중 온실가스 배출 현황과 에너지 사용 현황은 카카오(별도 기준)의 국내 사업장(판교 오피스, 제주 오피스)과 임차 데이터센터의 최근 4개년 성과를 산정하였으며, ^(*)한국경영인인증원의 제3차 독립 검증을 받았습니다. 용수 사용 현황의 경우, 국내 사업장(판교 오피스, 제주 오피스)의 최근 4개년 성과에 한해 데이터를 산정하였습니다.

정보의 수정 및 재기술

본 보고서에 수록된 정보 중 수정 및 재기술로 인해 이전 보고년도에 발간한 보고서와 달라진 정보는 다음과 같습니다.

- 2021년 9월 1일부로 ^(*)카카오가 ^(*)카카오커머스를 흡수합병하여 카카오커머스의 성과를 주요 계열회사 성과가 아닌 카카오의 성과로 기술함
- 본 보고서 99페이지에 수록된 '임직원 만족도 조사 결과'는 '긍정 일 경험' 문항에 대한 긍정 응답 비율을 산정하는 기준의 변경(변동 가능성이 없는 문항만을 기준으로 산정)으로 이전 보고년도의 정보를 재기술함
- 본 보고서 101페이지에 수록된 '핫라인 제보'는 제보 건수 및 조치 결과를 집계하는 기준의 변경(윤리, 반부패 관련 제보 접수 이후 조사 결과 확정된 사안을 기준으로 집계)으로 이전 보고년도 정보를 재기술함
- 본 보고서 102페이지에 수록된 '이해관계자별 가치 분배' 현황의 2020년 주주/투자자 대상 이자비용 지급 금액이 수정되어 재기술함
- 본 보고서 103~104페이지에 수록된 '주요 공동체별 현황'의 카카오엔터테인먼트, 카카오페이, 카카오모빌리티 인원 현황은 집계 기준의 변경으로 이전 보고년도 정보를 재기술함
 - 카카오엔터테인먼트: 2019~2020년 데이터는 2021년 9월 1일부로 합병된 멜론 인원을 제외하였으며, 2021년 인원은 멜론 인원을 포함함
 - 카카오페이, 카카오모빌리티: 신규 인원 집계 시스템 도입에 따라 2019~2020년 데이터 수정됨

GRI Contents Index

주제	지표	보고 위치	비고	
Universal Standards (GRI 100)				
GRI 102: 일반 공개 2016				
조직 프로필	102-1	조직 명칭	9	
	102-2	활동, 브랜드, 제품 및 서비스	10~12	
	102-3	본사의 위치	9	
	102-4	사업장의 위치	9	
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	9, 81	
	102-6	대상 시장	10~12	
	102-7	조직의 규모	9	
	102-8	임직원 등에 대한 정보	9, 96~97	
	102-9	공급망	53, 58	
	102-10	조직과 공급망의 중대한 변화	-	2021년 사업보고서 8~28페이지 참고
	102-11	예방적 원칙 또는 접근방법	7, 112	UNGC 가입, TCFD 지지, SBTi 약속 서한 제출을 통한 환경적 책임 선언
	102-12	외부 이니셔티브	109~112	
102-13	협회 멤버십 현황	114		
전략	102-14	최고 의사결정권자의 성명	5~6	
	102-15	핵심 영향, 위험과 기회	86	
윤리성 및 청렴성	102-16	핵심 가치, 행동 강령 및 원칙	4, 88	
	102-17	윤리에 대한 자문 메커니즘	44, 89	
거버넌스	102-18	조직의 지배구조	81~84	
	102-23	이사회 의장	83	
	102-28	이사회 성과 평가	84	
	102-29	이사회의 경제, 환경, 사회 영향 파악 및 관리	84	
	102-32	지속가능성 보고에 대한 이사회의 역할	84	
	102-34	주요 논의 사항 건수 및 특성	84	
	102-35	보수 정책	84	

주제	지표	보고 위치	비고	
이해관계자 참여	102-40	이해관계자 그룹 목록	93	
	102-41	단체협약 적용 비율	99	
	102-42	이해관계자 식별 및 선정	93~94	
	102-43	이해관계자 참여에 대한 접근방법	93~94	
	102-44	이해관계자에 의해 제기된 핵심 토픽 및 우려사항	93~94	
보고 관행	102-45	보고 조직의 구조(연결재무제표에 포함된 법인)	-	2021년 사업보고서 3, 478~487페이지 참고
	102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	94	
	102-47	중요 토픽의 목록	94	
	102-48	정보의 재기술	105	
	102-49	보고방식의 변화	105	
	102-50	보고 기간	2, 105	
	102-51	최근 보고서 발간년도	-	2021년
	102-52	보고 주기	-	매년
	102-53	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	2	
	102-54	GRI Standard 적용 옵션	2	
	102-55	GRI Content Index	106~108	
102-56	외부 검증	116~117		

주제	지표	보고 위치	비고
Economic Performance (GRI 200)			
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42, 80	
GRI 201: 경제성과 2016	201-1 직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	9, 102	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42, 74	
GRI 203: 간접경제영향 2016	203-2 중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	74~79	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	80, 88	
GRI 205: 반부패 2016	205-2 반부패 정책 및 절차와 관련된 커뮤니케이션 및 훈련	59, 88, 101	
	205-3 확인된 부패사건과 이에 대한 조치	101	2021년 배임/횡령 위반사례 1건은 해고 조치함. 반부패 방침 및 절차 위반이 협력사 계약 해지, 소송 등 법률적 조치로 이어진 건은 없음
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42, 59	
GRI 206: 경쟁저해행위 2016	206-1 반경쟁 행위, 반독점 및 독점 행위에 대한 법적 조치	-	보고기간 동안 반경쟁 행위, 독점행위에 대한 법적 조치 없음
Environmental Performance (GRI 300)			
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	33~37	
GRI 302: 에너지 2016	302-1 조직 내 에너지 소비	95	
	302-2 조직 외부 에너지 소비	95	
	302-3 에너지 집약도	95	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	33~37	
GRI 305: 배출 2016	305-1 직접 온실가스 배출량(Scope 1)	95, 115	
	305-2 간접 온실가스 배출량(Scope 2)	95, 115	
	305-3 기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3)	95, 115	
	305-4 온실가스 배출 집약도	95, 115	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	33~34	
GRI 307: 환경 컴플라이언스 2016	307-1 환경 법규 위반	-	보고기간 동안 환경 관련 법규 위반사항 없음

주제	지표	보고 위치	비고
Social Performance (GRI 400)			
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42, 45, 51	
GRI 401: 고용 2016	401-1 신규 채용 및 이직자	96	
	401-2 상근직 근로자에게만 제공되는 혜택	52	
	401-3 육아휴직	44, 99	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42, 44	
GRI 402: 노사관계 2016	402-1 운영상의 변화에 따른 최소 고지기간	99	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42, 51	
GRI 403: 산업안전보건 2018	403-1 안전보건 관리 체계	51	
	403-2 위험 발굴, 리스크 평가, 사건 조사	51	
	403-3 보건 서비스	51	
	403-4 산업 안전보건 관련 근로자의 참여, 자문, 소통	51	
	403-5 근로자 산업 안전보건 교육	51	
	403-6 근로자 건강 증진	51	
	403-7 직접적으로 사업과 연계된 산업 안전보건 영향 예방 및 완화	51	
	403-8 산업 안전보건 관리 체계에 적용 받는 근로자	99	
	403-9 작업 관련 부상	99	
	403-10 작업 관련 질병	51	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42, 45	
GRI 404: 훈련 및 교육 2016	404-1 1인당 교육 시간	98	
	404-3 정기 성과 평가 및 경력개발 점검을 받은 임직원 비율	47~48	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42, 44, 82	
GRI 405: 다양성 및 기회균등 2016	405-1 이사회 및 구성원의 다양성	83, 97, 101	

주제	지표	보고 위치	비고
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42~43	
GRI 407: 결사의 자유 및 단체교섭 2016	407-1 결사의 자유 및 단체교섭권 침해 가능성이 높은 사업장 또는 공급업체	43	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42~43	
GRI 408: 아동노동 2016	408-1 아동노동 발생위험이 높은 사업장 또는 공급업체	43	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42~43	
GRI 409: 강제노동 2016	409-1 강제노동 발생위험이 높은 사업장 또는 공급업체	43	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42~43	
GRI 412: 인권평가 2016	412-2 인권 정책 또는 절차에 대해 교육 받은 임직원	43, 101	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42, 74, 79	
GRI 413: 지역사회 2016	413-1 지역사회에 대한 참여, 영향평가 및 개발 프로그램을 실시한 사업장	74~79	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	80, 89	
GRI 415: 공공정책 2016	415-1 정치적 기부	89	정치자금법 제31조에 의거하여 정치 기부금을 출연하지 않음
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42, 66~70	
GRI 416: 고객 안전보건 2016	416-2 제품 및 서비스의 안전보건 관련 법규 위반 사례	-	보고기간 동안 관련 법규 위반 사례 없음

주제	지표	보고 위치	비고
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42	
GRI 417: 제품 및 서비스 라벨링 2016	417-2 제품 및 서비스 정보 라벨링과 관련된 법규 위반 사례	-	보고기간 동안 관련 법규 위반 사례 없음
	417-3 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규 위반 사례	-	2021년 사업보고서 471~474페이지, '3. 제재 등과 관련된 사항' 참고
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	42, 60~65	
GRI 418: 고객 개인정보보호 2016	418-1 고객 개인정보보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만	100	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	80, 86, 88	
GRI 419: 사회경제적 컴플라이언스 2016	419-1 사회 경제적 영역과 관련된 법규 위반 사례	-	2021년 사업보고서 471~474페이지, '3. 제재 등과 관련된 사항' 참고

SASB 대조표

카카오는 SASB(Sustainability Accounting Standards Board)에서 개발한 지속가능성 문제에 대한 자발적 산업별 공개 표준인 SASB 프레임워크에 따라 관련 데이터를 공개함으로써 투자자를 비롯한 다양한 이해관계자에게 의사결정에 유용한 정보를 제공하고자 합니다. SASB 대조표는 지속가능성 산업 분류 체계(SICS)에 따라 Technology & Communication 섹터의 Internet Media & Services 산업 표준에 따라 작성하였습니다.

Topic	코드	회계지표 ¹⁾	보고 위치	상세 내용
하드웨어 인프라의 환경 발자국	TC-IM-130a.1	(1) 총 에너지 소비량, (2) 그리드전력 비율, (3) 재생에너지 비율	95	(1) 1,779,121 GJ ²⁾ , (2) 99.2%, (3) 향후 완공 예정인 안산 데이터센터에 1,000kW 규모의 태양광 패널을 설치하고, 친환경 연료전지 50kW를 사용할 계획입니다.
	TC-IM-130a.2	(1) 총 용수 취수량, (2) 총 용수 사용량, 물 스트레스가 높은 수원 지역의 비율	95	(1) 19,056m ³ (데이터센터 용수 취수량은 포함되지 않음), (2) 판교오피스, 제주오피스, 데이터센터 모두 물 스트레스 지역에 위치하고 있지 않습니다.
	TC-IM-130a.3	데이터센터에 적용된 환경적 고려사항의 접근 방식	36~37	보고서 내 '친환경 데이터센터' 내용을 확인해 주시기 바랍니다.
개인정보보호, 광고 표준 및 표현의 자유	TC-IM-220a.1	행동 광고 및 개인정보보호와 관련한 정책 및 관행	60~65	카카오 맞춤형 광고 안내 페이지와 프라이버시 정책 사이트에서 자세한 내용을 확인하실 수 있습니다.
	TC-IM-220a.2	2차 목적으로 개인정보가 이용된 건 수	-	0건이며, 카카오는 이용자가 사전에 동의한 목적으로만 개인정보를 활용합니다.
	TC-IM-220a.3	개인정보보호 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실액	100	-
	TC-IM-220a.4	개인정보에 대한 (1) 법적 열람 요청 건 수, (2) 정보가 요청된 사용자 수, (3) 요청으로 인한 공개 비율	61	카카오 프라이버시 정책 사이트에서 자세한 내용을 확인하실 수 있습니다.
	TC-IM-220a.5	핵심 제품 및 서비스가 정부의 모니터링, 차단, 콘텐츠 필터링 또는 검열 대상이 되는 국가 리스트	-	-
	TC-IM-220a.6	정부의 콘텐츠 제거 요청 건 수, 요청에 대한 준수 비율	-	-
정보 보안	TC-IM-230a.1	(1) 개인정보 침해 건 수, (2) 개인식별정보(PII, Personally Identifiable Information) 관련 침해 비율, (3) 정보 침해로 인해 영향을 받은 사용자 수	100	(1) 0건, (2) 0%, (3) 0명
	TC-IM-230a.2	제3자 사이버보안 리스크 관리 표준을 포함한 정보보호 리스크의 식별과 해결을 위한 접근 방식	60~65	-
직원 채용, 참여 및 성과	TC-IM-330a.1	외국인 직원 비율	97	2021년 외국인 직원 비율은 전체의 0.49%입니다. 카카오는 인재 영입에 있어 다양성의 가치를 존중하며 출신, 인종, 국적, 성별, 연령, 장애 등의 차별 없이 역량 중심의 영입을 추구합니다. 또한 크루 개인이 지닌 다양한 배경과 가치관을 존중하며, 조직의 다양성을 증진하고 유연한 문화를 조성하기 위해 노력하고 있습니다.
	TC-IM-330a.2	임직원 몰입도 비율	49, 99	카카오는 매년 임직원 만족도 및 몰입도 조사인 '조직 건강성 측정'을 실시합니다. 2021년 임직원 조직 건강성 측정 결과, 임직원 긍정 일 경험 문항의 평균 점수는 71%였습니다.
	TC-IM-330a.3	(1) 경영진, (2) 기술직, (3) 기타 직원에 관한 성별 및 인종/민족별 비율	97	-
지적재산권 보호 및 반경쟁행위	TC-IM-520a.1	반경쟁 행동 규정과 관련한 법적 절차로 인한 금전적 손실액	-	2021년 카카오 사업보고서 '3. 제재 등과 관련한 사항'을 참고하시기 바랍니다.

[카카오 맞춤형 광고 안내 페이지 바로가기](#)

[프라이버시 정책 사이트 바로가기](#)

코드	활동지표 ¹⁾	보고 위치	상세 내용
TC-IM-000.A	이용자(User) 활동에 관한 측정	10	2021년 기준 카카오톡 월간 활성 이용자(MAU)는 국내 4,704만 명, 글로벌 5,345만 명입니다.
TC-IM-000.B	(1) 데이터 처리 용량, (2) 외주 비율	-	-
TC-IM-000.C	(1) 데이터 저장 용량, (2) 외주 비율	-	-

1) 미보고된 지표의 경우 사업 상의 민감 정보를 포함하고 있어 공시하지 않음

2) 연료별 국가 고유 발열량을 이용함

TCFD

카카오는 국제사회 요구에 따라 기후변화 대응에 적극 동참하며, 기후변화로 인한 실질적이고 잠재적인 재무 영향을 파악하고, 이에 대한 회사의 전략 방향과 관리 체계를 수립하였습니다. 앞으로도 TCFD 권고안에 기반하여 회사의 기후변화 대응 현황을 투명하게 공개함으로써 이해관계자와 적극적으로 소통하겠습니다.

권고안	카카오 현황	보고 위치
지배구조	<p>기후변화 관련 리스크 및 기회를 관리하는 기업의 지배구조 공개</p> <p>카카오는 이사회 산하 ESG위원회에서 기후변화 대응을 포함한 환경경영 전반의 이슈를 관리·감독하고 있습니다. ESG위원회는 정기적으로 회의를 개최하여 기후변화 관련 안건을 심의·의결하고 있으며, 전사 환경경영 실무 추진과 환경 성과 관리를 담당하는 전담 조직으로는 크루지원그룹 산하 환경 TF를 두고 있습니다.</p> <p>2022년 4월에는 이사회 검토와 의결을 통해 회사의 중장기 기후변화 대응 방향성을 담은 '2040 Net Zero' 목표를 수립하였습니다. 향후 수립된 목표 달성을 위해 추진하는 기후변화 대응 활동과 성과는 ESG위원회를 통해 관리·감독할 계획입니다.</p> <p>더불어 기후변화 관련 리스크와 기회를 포함한 비재무 리스크의 통합적, 선제적 관리를 위해 리스크 관리 규정을 고도화하였으며, 전사 리스크 관리 업무를 실행하는 리스크관리협의체를 신설하고, 재무그룹장을 리스크관리책임자로 선정하여 경영진 차원에서 기후변화 관련 리스크와 기회가 관리될 수 있도록 체계를 구축하여 운영하고 있습니다.</p>	34~35, 85~86
전략	<p>기후변화 관련 리스크 및 기회가 사업, 전략, 재무계획에 미치는 실질 및 잠재적 영향 공개</p> <p>카카오는 사업 활동이 환경에 미치는 영향이 비교적 적은 인터넷, 모바일 플랫폼 기업입니다. 하지만 온실가스로 인한 기후변화와 에너지 고갈 같은 다양한 환경 문제의 심각성과 기업의 역할을 인식하고 환경 문제에 적극적으로 동참하기 위해 노력하고 있습니다. 사업 운영 과정에서 발생하는 환경 영향을 관리하기 위해 온실가스 배출량 데이터를 모니터링하며, 사용되는 자원을 절약하기 위한 각종 캠페인을 추진합니다. 나아가 카카오의 서비스와 플랫폼을 통해 이용자가 환경 영향 저감에 기여할 수 있도록 친환경 플랫폼 및 서비스 생태계를 구축해 나가고 있습니다.</p> <p>카카오는 기후변화로 인한 리스크와 기회가 재무적 측면에 미치는 영향을 파악하고 관리하기 위해 저탄소 경제로 전환하는 과정에서 발생하는 위험을 전환 리스크, 이상 기후현상으로 인한 위험을 물리적 리스크로 규정합니다. 단기적 관점에서 전환 리스크 요인으로 환경 규제 강화에 따른 저탄소 설비 및 인프라에 대한 투자 등 비용 증가가 예상되며, 친환경 서비스에 대한 인식 확대 및 수요 증가에 따른 친환경 서비스의 매출 증대 기회 요인이 있을 것으로 예상됩니다.</p> <p>물리적 리스크로는 이상기후로 인한 데이터센터 운영 방식의 변화가 예상됩니다. 특히 2023년 준공 예정인 안산 데이터센터의 경우 지속가능한 미래 환경을 위하여 친환경 설계를 적용하여, 재생에너지 인프라를 구축하고 냉각 전력 효율 향상을 위한 설비를 도입할 예정입니다. 친환경 설계로 기존 대비 약 14%의 탄소 배출량 감소 효과가 있으며, 연간 에너지 비용은 약 31억 원이 절감될 것으로 예상됩니다.</p>	36~41
위험관리	<p>기업이 기후변화 관련 리스크 요인을 식별, 평가 및 관리하는 방법 공개</p> <p>카카오는 환경경영 실무를 담당하는 환경 TF, 통합적 리스크 관리를 위한 리스크관리협의체와 RM TF를 통해 기후변화 관련 리스크와 기회 요인을 정기적으로 식별하고, 관련 내용을 ESG위원회에 보고합니다. 또한 전사 리스크 관리 규정에 따라 이사회, ESG위원회 및 감사위원회는 기후변화 관련 현재 또는 예상치 못한 리스크에 대한 대내외적 환경 변화 등으로 잠재적 손실이 발생할 위험의 영향도를 분석하고, 적절한 대응을 통해 리스크를 관리할 수 있도록 별도의 위기관리계획을 시행하며, 리스크관리협의체는 이를 지원합니다.</p>	34, 85~86
지표와 감축목표	<p>기후변화 리스크와 기회 평가 및 관리를 위한 지표와 감축 목표 공개</p> <p>카카오는 기후변화 관련 위험과 기회를 측정하고 관리하기 위해 2021년 제주 오피스와 판교 오피스, 데이터센터의 온실가스 인벤토리(Scope 1, 2 & 3)를 구축하여 온실가스 배출량을 산정하고 있으며, 이와 더불어 에너지 사용량을 모니터링하고 있습니다.</p> <p>더불어 카카오는 '지속가능한 미래 환경을 위한 일상의 작은 혁신'이라는 비전을 수립하고, 2040 Net Zero 달성을 목표로 기후변화 대응 전략을 마련하였습니다. 카카오 공동체와 함께 2040년까지 탄소 배출량 '0'을 달성하기 위한 감축 과제를 발굴하고, 2030년까지 2021년 대비 Scope 1, 2 배출량을 40%, Scope 3 배출량을 17% 감축하는 것을 중간 목표로 설정하였으며, 2040년까지 Scope 1, 2 배출량 Zero를 달성하고자 합니다.</p>	34~35, 95

UN SDGs

유엔 지속가능발전목표(UN SDGs, United Nations Sustainable Development Goals)는 2030년까지 사람과 지구를 위한 지속가능한 발전을 약속하는 17개 목표로, 글로벌 공통의 보편적 약속입니다. 세상의 더 나은 변화를 만들고자 하는 카카오의 존재 이유는 인류의 지속가능한 발전을 위한 UN의 글로벌 의제와 맞닿아 있습니다.

목표	지표	2021 카카오 기여 활동	보고 위치
	(2.3) 2030년까지 토지, 기타 생산자원 및 투입요소, 지식, 금융서비스, 시장과 부가가치 및 비농업 부문 고용의 기회 등에 대한 안전하고 동등한 접근을 통해 소규모 식량생산자의 생산력과 소득을 두 배로 증대한다.	· 농수산물 상생 브랜드 '제가버치' 운영 · 지역특산물 온라인 판매 및 마케팅 행사 지원 (16개 지방자치단체 참여, 총 130억 원 판매)	56
	(4.4) 2030년까지 고용 확대, 양질의 일자리 창출, 기업이 정선 향상을 위해 기술을 보유한 청소년 및 성인의 수를 증대한다.	· 사이좋은 디지털 세상 참여 학생 20,495명 · 원격진료 멘토링 참여 학생 4,663명 · '진로체험워크숍' 참여 학생 745명 · 'Kakao 클래스' 참여 인원 696명	76, 79, 100
	(5.4) 국가별 상황에 맞춰 공공서비스, 사회기반시설, 사회보호정책, 가정 내 책임 공유 촉진을 통하여 무급 돌봄노동 및 가사노동에 가치를 부여하고 중요성을 인식한다.	· 직장 어린이집 운영 · 배우자 포함하여 출산 및 유·사산휴가, 육아휴직, 태아검진휴가, 난임치료휴가, 가족돌봄휴가 제공	44
	(7.3) 2030년까지 전세계 에너지 효율의 개선율을 두 배로 늘린다.	· 판교 알파돔시티에 친환경 건축물 인증 제도인 LEED 인증 추진 · 안산 데이터센터 친환경 설계 적용 및 에너지효율등급 예비인증서 1등급, 녹색건축 인증 최우수 등급 예비인증서 획득 · 데이터센터 전산실 에너지 효율 향상을 위한 설비 개선 활동 추진	34, 36~37
	(8.3) 생산 활동, 양질의 일자리 창출, 창업, 창의성과 혁신을 지원하는 개발지향 정책을 진흥하고, 금융 서비스 접근 등을 통해 중소기업 및 중소기업의 성장을 장려한다.	· 중소기업 교육 지원 프로그램 참여 인원 1,719명 · 브랜드K 사업 지원으로 중소기업 제품 판로 지원 (약 1.3억 원 매출 창출) · 카카오벤처스 ICT/SW 스타트업의 성장 지원 · 카카오엔터프라이즈 스타트업 육성 프로그램 Boost-Up으로 18개 스타트업 발굴 및 지원	56~57
	(8.5) 2030년까지 청년 및 장애인을 포함한 모든 여성과 남성을 위한 생산성 완전고용과 양질의 일자리 창출 및 동일가치노동에 대한 동일임금을 달성한다.	· 사내카페 발달장애인 바리스타 직무 운영 · 자회사형 표준사업장 '링키지랩'을 통해 장애인 직원 84명 고용	44
	(9.1) 모두를 위한 적정 가격의 공평한 접근에 중점을 두고, 경제발전과 인류의 웰빙 지원을 위해 양질의 신뢰할 수 있고 지속 가능하며 복원력 있는 사회기반시설을 구축한다.	· 카카오뱅크 휴면예금/보험금 확인 서비스 출시 - 휴면예금/보험금 지급 건수 88.8만 건, 지급액 총 205억 원	77
	(10.2) 2030년까지 연령, 성별, 장애여부, 인종, 민족, 출신, 종교, 경제 및 기타 지위와 관계없이 모든 사람의 사회적·경제적·정치적 포용을 증진하고 확대한다.	· 장애인 이용자의 카카오 웹/앱 서비스 접근성 향상 · 카카오뱅크 청소년 뱅킹 서비스 지원 · 카카오모빌리티 카카오 T 플랫폼의 청각 장애인 기사 사용 기능 강화	57, 71
	(11.2) 2030년까지 모두를 위한 안전한, 적정 가격의, 접근이 용이하고, 지속가능한 교통시스템을 제공하고, 특히 취약계층을 고려한 대중교통을 확대하여 도로 안전을 향상한다.	· 카카오맵 교통 약자 이동 경로 안내 서비스 오픈	30
	(12.6) 기업, 특히 대기업 및 다국적 기업이 지속가능한 활동을 도입하고, 보고 체계에 지속가능성 정보를 통합하도록 장려한다.	· '2021 카카오 약속과 책임' 보고서 발간	-
	(13.3) 기후변화 완화, 적응, 영향 감축 및 조기 경보에 관한 교육, 인식 제고 및 인적·제도적 역량을 개선한다.	· 2040 Net Zero 목표 수립 · 카카오 환경 방침 제정 · 온실가스 인벤토리 구축 · 크루 친환경경 통근 및 이동 장려	34~35, 38
	(16.5) 모든 형태의 부정부패와 뇌물수수를 대폭 줄인다.	· 카카오 윤리규정 운영 · 전 직원 윤리 교육 및 인권 교육 참여 인원 2,634명 (수료율 99.8%) · 내외부 상담/신고제도 접수 사례 100% 처리 완료	88~89
	(17.17) 파트너십 관련 경험과 자원에 기초하여 효율적인 공공, 민간, 시민사회 파트너십을 증진하고 장려한다.	· 카카오같이가치 플랫폼을 통해 참여 확산 - 기부 횟수: 6,228,099회 - 기부 금액: 7,105백만 원	100

UN Global Compact

유엔 글로벌 컴팩트(UNGC, United Nations Global Compact)는 인권, 노동, 환경, 반부패 분야 10대 원칙을 제시하는 글로벌 기업시민 이니셔티브로 100여 개 이상의 국가의 기업들이 가입하고 있습니다. 카카오는 2021년 2월 가입하여 기업의 사회적 책임을 이행하고 UNGC의 10대 원칙을 준수하고자 노력하고 있습니다. 앞으로도 UNGC의 10대 원칙 이행 성과를 투명하게 공개하여 기업시민의 책임을 다하겠습니다.

UNGC Advanced Criteria

구분	Criterion	2021 카카오 보고 내용	보고 위치
전략 및 운영에서의 UNGC 10대 원칙 이행	1 UNGC 10대 원칙을 조직의 기능과 사업 단위에 편입하려는 노력	· UN Global Compact	112
	2 UNGC 10대 원칙에 대한 밸류체인 내 구현	· 카카오 협력사 행동규범 · 협력사 선정과 관리	· 크루 및 파트너사 정보보안 교육 58, 63
인권 관리 정책 및 절차	3 인권에 대한 추진의지, 전략, 정책	· 인권경영선언문과 UNGC 가입	43
	4 비즈니스 및 경영절차 내 인권 원칙을 반영하기 위한 실효성있는 관리 시스템	· 인권 침해 접수·처리 프로세스 · 크루 인권 인식 개선 교육	· 이용자 피해 보상 프로세스 43, 67
	5 비즈니스 및 경영절차 내 인권 원칙의 준수 확인을 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	· 인권 침해 접수·처리 프로세스	· 크루 인권 인식 개선 교육 43
노동 관리 정책 및 절차	6 노동에 대한 추진 의지, 전략, 정책	· 인권경영선언문과 UNGC 가입 · 소통 기반의 노사관계 · 다양성 향상을 위한 제도 지원	· 카카오 협력사 행동규범 · 협력사 선정과 관리 43~44, 58
	7 비즈니스 및 경영절차 내 노동 원칙을 반영하기 위한 실효성있는 관리 시스템	· 소통 기반의 노사관계	44
	8 비즈니스 및 경영절차 내 노동 원칙의 준수 확인을 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	· 소통 기반의 노사관계	· 노사 관계 및 조직문화 44, 99
환경 관리 정책 및 절차	9 환경에 대한 추진 의지, 전략, 정책	· 환경 방침 · 환경 목표 · 2040 Net Zero 목표 수립	· 카카오 협력사 행동규범 · 협력사 선정과 관리 34~35, 58
	10 비즈니스 및 경영절차 내 환경 원칙을 반영하기 위한 실효성있는 관리 시스템	· 환경경영 전담 조직	· 환경경영시스템 34
	11 비즈니스 및 경영절차 내 환경 원칙의 준수 확인을 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	· 환경경영 전담 조직	· 친환경 서비스 34, 39~40
반부패 정책 및 절차	12 반부패에 대한 추진 의지, 전략, 정책	· 윤리경영 체계	88
	13 비즈니스 및 경영절차 내 반부패 원칙을 반영하기 위한 실효성있는 관리 시스템	· 카카오 협력사 행동규범 · 협력사 선정과 관리 · 윤리경영 추진 조직 및 추진 프로세스	· 전체 크루 대상 윤리교육 실시 · 내외부 상담/신고제도 및 제보자 보호 원칙 · 선물반송센터 운영 58, 88~89
	14 비즈니스 및 경영절차 내 반부패 원칙의 준수 확인을 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	· 윤리경영 추진 조직 및 추진 프로세스	· 핫라인 제보 88~89
유엔의 포괄적인 목표 달성 및 이슈 해소를 지지하기 위한 활동	15 유엔 목표 달성과 이슈 해소를 위한 핵심 사업을 통한 공헌	· 소상공인 사업 운영 지원 · 스타트업에게 성장의 기회 제공	· 파트너 처우 개선 기반 마련 · UN SDGs 56~57, 111
	16 유엔 목표 달성과 이슈 해소를 위한 전략적 사회투자 및 자선 활동	· 소셜임팩트 창출 · 파트너 협력사업	· 크루 참여 기반 활동 · 지역사회 소통 74~79
	17 유엔 목표 달성과 이슈 해소를 위한 공공 참여와 커뮤니케이션	· UN SDGs	111
	18 유엔 목표 달성과 이슈 해소를 위한 파트너십과 외부 이니셔티브 활동	· 협회 가입 현황	114
지속가능성 거버넌스 및 리더십	19 지속가능성에 대한 CEO 추진 의지 및 리더십	· CEO 메시지	6
	20 이사회의 지속가능성 안건 채택과 관리 감독	· ESG위원회 신설	84
	21 이해관계자 참여	· 크루 고충처리제도 프로세스 · 이해관계자 소통	· 중대성 평가 44, 93~94

카카오 ESG 정책 및 규정

환경 방침

카카오는 서비스를 제공함에 따라 발생하는 환경영향을 최소화하고 환경오염 예방과 환경 보호 활동을 통해 책임을 다하고자 합니다.

카카오 청소년 보호정책

카카오는 모든 연령대가 자유롭게 이용할 수 있는 공간으로써 유해 정보로부터 청소년을 보호하고 안전한 인터넷 사용을 돕기 위해 노력합니다.

기업 지배구조 헌장

카카오는 지속가능한 경영 활동의 초석이 될 기업 지배구조 헌장을 제정하여 다양한 이해관계자와 신뢰를 형성하며 함께 성장하기 위해 최선을 다합니다.

감사위원회 규정

카카오 감사위원회가 감사 업무를 적정하고 효과적으로 수행할 수 있도록 직무 수행 기준과 운영에 필요한 사항을 규정합니다.

인권경영선언문

카카오는 서비스와 사업 안에서 발생할 수 있는 인권 침해적 요소의 사전 예방에 힘쓰며, 인권 침해 발생 시 신속하게 대응하고 해결하기 위해 최선을 다합니다.

아동·청소년 성보호 정책

카카오는 아동·청소년 성범죄에 대해 무관용의 원칙을 적용하며, 아동·청소년 성범죄 예방을 위한 다양한 기술 개발 및 적용을 위해 노력합니다.

이사회 규정

카카오 이사회의 효율적 운영을 위해 필요한 사항을 규정함으로써 건전한 지배구조를 구축합니다.

리스크관리 규정

카카오 경영 전반에서 발생할 수 있는 리스크를 종합적이고 효율적으로 관리함으로써 경영 안전성을 유지하는 데 필요한 사항을 규정합니다.

알고리즘 윤리헌장

카카오는 알고리즘과 관련된 모든 노력을 우리 사회 안에서 다하며, 이를 통해 인류의 편익과 행복을 추구합니다.

프라이버시 정책

카카오는 데이터의 연결과 보호의 균형을 위해 노력하며, 더 나은 서비스를 제공하고자 데이터의 가치를 높이고 이용자의 정보를 안전하게 보호합니다.

이사후추천위원회 규정

카카오 이사회 내 설치된 이사후추천위원회의 효율적 운영을 위해 필요한 사항을 규정합니다.

윤리규정

카카오는 경영 활동 전반, 내외부적인 관계에 있어 철저히 청렴할 것을 약속하며, 회사가 추구하는 가치를 위배하거나 그렇게 보일 수 있는 상황을 피하기 위하여 지켜야 할 원칙을 제시합니다.

증오발언 근절원칙

카카오는 표현의 자유를 남용하여 타인의 안전을 위협하는 발언을 경계하며, 온라인 증오발언을 근절하기 위해 노력합니다.

카카오 협력사 지속가능경영 가이드

카카오는 협력사가 모든 적용 가능한 법규를 준수하고 사회적 책임을 다하여 카카오와 동반성장할 수 있는 토대를 마련하도록 지원합니다.

보상위원회 규정

카카오 이사회 내 설치된 보상위원회의 효율적 운영을 위해 필요한 사항을 규정합니다.

윤리실천 협약

카카오는 파트너사를 경영활동의 동반자로서 존중하고, 투명하고 공정한 거래와 상호 협력을 통해 동반성장을 추구합니다.

카카오 운영 정책

카카오는 서비스 내 발생할 수 있는 문제 상황에 일관성 있게 대처하기 위해 서비스 운영의 기준 및 이용자가 준수해야 할 세부적인 사항을 규정합니다.

정관

카카오의 조직 활동에 관한 근본 규칙을 규정합니다.

ESG위원회 규정

카카오 이사회 내 설치된 ESG위원회의 효율적 운영을 위해 필요한 사항을 규정합니다.

세무 정책

카카오는 성장을 통해 사회·경제 발전에 공헌하며 법규에 따른 성실한 세무 신고 및 납부 의무 이행을 위해 세무 정책을 수립하여 운영하며, 원칙에 따라 세금 신고/납부를 충실히 수행합니다.

협회 가입 현황

협회명
OECD Digital for SMEs Global Initiative (D4SME)
UN Global Compact
코리아스타트업포럼
한국블록체인산업진흥협회
한국상장회사협의회
한국인터넷거버넌스포럼
한국인터넷기업협회
한국인터넷자율정책기구
한국IR협의회
한국콘텐츠진흥원
한국디지털광고협회
한국공정경제연합회
서울상공회의소
제주상공회의소
한국산업기술진흥협회
한국거래소

2021년 ESG 대외 성과

Member of
Dow Jones Sustainability Indices
 Powered by the S&P Global CSA



MSCI ESG 평가 A등급 획득



CGS ESG 평가 통합부문 A등급 획득

Environment : A
 Social : A+
 Governance : A

DJSI월드, 아시아태평양,
 한국 지수 편입

주요 수상 내역

수상년도	주관	수상명
2022	한국거래소	유가증권시장 영문공시 우수법인 선정 (3년 연속)
	센서타워	센서타워 어워드 코리아, 가장 빠르게 성장한 게임 퍼블리셔 부문 수상 (카카오게임즈)
2021	뉴시스	대한민국 일자리 대상 경제부총리상
	문화체육관광부	정책소통 유공 포상 대통령표창
	한국능률협회컨설팅	한국에서 가장 존경 받는 기업 ALL STAR 부문 편입, 포털서비스 부문 1위
	한국거래소	유가증권시장 영문공시 우수법인 선정
	한국IR협의회	한국IR대상 유가증권시장부문 최우수상
	매일경제	제4회 대한민국 회계대상 대상
2020	개인정보보호위원회, 과학기술정보통신부, 금융위원회, 보건복지부	가명정보 활용 우수사례 경진대회 대상 (카카오뱅크)
	문화체육관광부, 한국콘텐츠진흥원	뉴미디어 콘텐츠상 미디어사업자 부문 특별상 (카카오엔터테인먼트)
	고용노동부	일자리 으뜸기업 선정 (카카오커머스, 카카오페이, 카카오엔터테인먼트, 디케이테크인)
	한국광고학회	카카오 비즈보드, 올해의 브랜드상
2019	한국IR협의회	한국IR대상 유가증권시장부문 우수상
	머니투데이	머니투데이 IR대상 종합 대상
	한국거래소	유가증권시장 영문공시 우수법인 선정
	이데일리	좋은 일자리 대상 고용노동부 장관상, 근로환경개선부문
	아시아경제	제5회 아시아여성지수 시상 아시아경제대표이사상, 조직문화부문
	아시아태평양광고제(ADFEST)	Mobile 부문 Bronze 수상
	한국문화예술위원회	올해의 예술후원인 대상 프런티어 부문
	경기경영자총협회	경기지역 일·생활 균형 우수기업 대상
	한국인터넷정보학회	인터넷기술상
	미국산업디자인협회(IDSA)	IDEA Finalist- if (kakao), kakao school 브랜드 아이덴티티
독일국제포럼디자인(iF)	iF 디자인 어워드- if (kakao), kakao school, kakao mini C, Melon Branding	
부산국제광고제 (AD STARS)	Mobile 부문 Gold, Media 부문 Crystal 수상	

온실가스 검증의견서



온실가스 에너지 검증의견서
Independent Verification Statement

주식회사 카카오

검증개요

(주)한국경영인증원은 주식회사 카카오의 2021년도 온실가스 배출량에 대한 자발적인 제3자 독립 검증심사를 의뢰 받았습니다. 조직 및 운영경계에 대한 검증을 수행하여 그 결과를 아래와 같이 표명하며, 본 검증의견서는 발행일 기준으로 유효합니다.

검증범위

● 조직경계 및 운영경계

√ 조직경계는 국내외 관련 지침의 운영통제적 접근방법에 따라 주식회사 카카오의 판교오피스, 제주오피스, 데이터센터 4개소를 대상으로 함

● 검증대상 기간 : 2021년 1월 1일~2021년 12월 31일 (1개년도)

● 온실가스 종류 : CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆

● 배출원 검증범위

√ Scope 1(직접배출), Scope 2(간접배출), Scope 3(기타간접배출)

√ Scope 3는 판교오피스 및 제주오피스 통근버스 운행에 따른 배출량으로 한정

● 수행한 검증업무

√ 주식회사 카카오 방문 및 온실가스 데이터 집계를 책임지는 담당자 인터뷰

√ 온실가스 배출량에 대한 데이터 집계기준에 대한 프로세스 이해

√ 검증대상에 대한 전산시스템, 각종 고지서, 납부내역서 등 원천정보 검토

√ 문서심사 및 리스크 평가, 검증기법 열람, 실사, 관찰, 인터뷰 등을 활용한 준비 및 대조심사

√ 보증수준 : 제한적 보증수준 (Level of Limited Assurance)

검증기준

International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - 'Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information'
ISO 14064 – 1 Greenhouse gases Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals (2006),
ISO 14064 – 3 Greenhouse gases Part 3: Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions (2006),
IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories (2006),

WRI/WBCSD GHG Protocol,

환경부고시 제2021-112호 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침(중요성 판단기준, IPCC 배출계수 및 발열량, 국가 고유 발열량 및 배출계수)

검증결과

주식회사 카카오의 2021년도 Scope 1(직접배출), Scope 2(간접배출), Scope 3(기타간접배출)의 온실가스 배출량은 다음과 같습니다.

● 온실가스 배출량 및 에너지 사용량

연도	업체명	연간 온실가스배출량 (tCO ₂ -eq)				연간 에너지사용량 (TJ)				비고
		직접배출 (Scope 1)	간접배출 (Scope 2)	간접배출 (Scope 3)	총량	연료 사용량	전기 사용량	스팀 사용량	총량	
2021	(주)카카오	233	84,741	210	85,184	7	1,765	7	1,779	

주 1) 온실가스: CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆

주 2) 1 tCO₂-eq. : 이산화탄소 1톤 또는 기타 온실가스의 지구온난화 영향이 이산화탄소 1톤에 상당하는 양

검증의견

상기 제시된 검증 범위 및 기준에 따라 온실가스 배출량 검증을 수행한 결과 (주)한국경영인증원의 검증의견은 다음과 같습니다.

√ 주식회사 카카오의 2021년도 온실가스 배출량 데이터 검증을 통해 위와 같이 배출량을 확인하였으며, 검증범위 및 검증기준에서 요구하는 집계기준을 위배하였다는 점을 발견하지 못하였습니다.

√ 본 검증의견서는 제공된 데이터 한계 및 샘플링 방법 등 제한된 요소에 따라 영향을 받을 수 있으며, 이러한 검증의 한계로 검출오류에 대한 한계를 내포하고 있습니다.

√ 제한된 조직경계 내에서 중요한 불일치에 대한 양적 판단기준은 제한적 보증 수준인 총 배출량 기준 ±5%를 적용하였으며, '적정'하다는 검증의견에 영향을 미치는 중대한 오류 및 누락은 확인되지 않았습니다.

2022년 4월 6일

(주)한국경영인증원

대표이사 황은주

황은주

제3자 검증의견서

로이드인증원 검증의견서

카카오의 2021년도 지속가능경영보고서 관련

이 검증의견서는 지속가능경영보고서의 독자를 위한 것으로서, 카카오와의 상호계약에 따라 작성되었습니다.

검증 기준 및 범위

로이드인증원(LRQA)은 카카로부터 '2021 카카오의 약속과 책임' (이하 '보고서')에 대한 독립적인 검증 제공 요청을 받았습니다. 본 검증은 아래 검증 기준에 따라 AA1000AS v3를 활용하여 Moderate Level 및 전문가적 판단(Professional Judgement)의 중요성 기준으로 수행되었으며, 범위는 Type 2이었습니다.

검증 범위에는 카카오의 국내 사업장 운영 및 활동이 포함되었으며, 특히 다음의 요구사항이 포함되었습니다.

- AA1000 AccountAbility 원칙¹⁾, 즉 포괄성, 중요성, 대응성 및 영향성 원칙의 준수 평가
- 보고서가 GRI 표준(Core Option)²⁾ 에 의거하여 작성되었는지에 대한 확인
- 하기 지표들에 대한 데이터 및 정보의 정확성 및 신뢰성 평가
 - GRI 200(경제): 201-1, 203-2, 205-2~3, 206-1
 - GRI 300(환경): 302-1~3, 305-1~4, 307-1
 - GRI 400(사회): 401-1~3, 402-1, 403-1~10, 404-1, 404-3, 405-1, 407-1, 408-1, 409-1, 412-2, 413-1, 415-1, 416-2, 417-2~3, 418-1, 419-1
 - SASB³⁾ Accounting Metrics 및 Activity Metrics

카카오의 협력회사, 계약자 그리고 그 외의 제3자에 관한 데이터 및 정보는 검증 범위에서 제외되었습니다.

로이드인증원의 책임은 카카오에 대해서만 국한됩니다. 로이드인증원은 마지막 주석에서 설명한 것과 같이 타인 혹은 타 조직에게 어떤 의무나 책임을 지지 않습니다. 보고서 내의 모든 데이터와 정보의 수집, 취합, 분석 및 제시, 그리고 보고서 발간 시스템에 대한 효과적인 내부 통제 유지에 대한 책임은 카카오에게 있습니다. 최종적으로 보고서는 카카오에 의해 승인되었으며, 카카오의 책임이 됩니다.

로이드인증원의 의견

로이드인증원의 접근 방법에 기초한 검증 결과, 모든 중요 측면에서, 카카오가 하기 사항을 이행하지 않았다고 의심되는 사항은 발견되지 않았습니다.

- 상기 요구사항의 만족
- 정확하고 신뢰성 있는 성과 데이터 및 정보의 공개(검증 과정에서 발견된 모든 오류는 수정되었음)
- 독자와 이해관계자에게 중요한 모든 이슈 보고

이 의견은 Moderate Level의 검증에 바탕을 두며, 중요성 기준으로서 검증심사원의 전문가적 판단에 기초하여 도출되었습니다.

Note: Moderate Level의 검증에서 증거 수집 범위는 High Level의 검증보다 작습니다. Moderate Level의 검증은 사업장에서 원시데이터를 직접 확인하기 보다는 취합된 데이터에 초점을 둡니다. 결과적으로 Moderate Level의 검증은 High Level의 검증보다 보증 수준이 현저히 낮습니다.

로이드인증원의 접근 방법

로이드인증원의 검증은 로이드인증원의 검증 절차에 의거하여 수행됩니다. 본 검증을 위해 증거 수집의 일환으로 다음의 활동들이 수행되었습니다.

- 이해관계자들이 제기한 이슈들이 올바르게 파악되었는지를 확인하기 위하여 이해관계자 참여에 대한 카카오의 접근법을 평가하였습니다. 우리는 문서 및 관련 기록들을 검토함으로써 이를 수행하였습니다.
- 중요 이슈가 보고서에 적절히 포함되었는지를 확인하기 위하여 중요 이슈를 식별하고 결정하는 카카오의 프로세스를 검토하였습니다. 우리는 카카오의 보고서와 타사의 보고서를 대조하여 해당 산업계의 특정 이슈들이 서로 비교가 가능하도록 보고되었는지 확인하였습니다. 또한 우리는 카카오가 중요 이슈 결정 과정에서 사용한 기준들을 검토하였습니다. 이는 카카오의 비즈니스상 의사 결정이 지속가능한 발전과 관련된 정보를 토대로 이루어지는지에 대해 평가할 목적으로 진행되었습니다.
- 보고서에 중대한 오류, 누락 혹은 잘못된 기술된 사항이 없는지 확인하기 위하여 카카오의 데이터 관리 시스템을 심사하였습니다. 우리는 이를 위해 내부 검증을 포함하여 데이터 처리 절차, 지침 및 시스템의 효과성을 검토하였습니다. 우리는 또한 데이터를 취합·편집하고 보고서 초안을 작성하는 핵심 인원과도 면담하였습니다.
- 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 데이터가 제3자로부터 검증받은 명세서와 일치하는지 확인하였습니다.
- 경기도에 위치한 카카오 판교오피스를 방문하여 카카오가 제공한 증거들을 검토하였습니다.

관찰사항

검증 과정에서 파악된 추가적 관찰사항 및 발견사항들은 다음과 같습니다.

- 포괄성: 카카오의 이해관계자 참여 프로세스로부터 제외된 어떠한 중요 이해관계자 그룹도 발견되지 않았습니다.
- 중요성: 카카오의 지속가능성 성과와 관련하여 보고서에 포함되지 않은 중요한 이슈는 발견되지 않았습니다. 카카오는 어떤 이슈가 중요한지를 결정하기 위해 폭넓은 기준을 수립하였으며, 이러한 기준들이 회사의 경영측면에만 편향되어 있지 않았습니다.
- 대응성: 카카오는 조직 내에서 지속가능경영을 가이드하는 역할을 수행하는 기능을 강화하기 위해 공동체 얼라이언트 센터를 설립하고 센터장에 부회장을 선임하였습니다. 거버넌스 측면에서의 이러한 진전들은 지속가능성 이슈를 보다 효과적으로 다루는 데에 크게 기여할 것으로 믿습니다.
- 영향성: 카카오는 조직의 운영 및 활동이 인권에 미치는 영향을 평가하기 위한 프로그램을 실행했습니다. 향후 인권 영향평가 결과뿐만 아니라 부정적 영향을 완화하기 위한 조치들에 대해서도 보고할 수 있기를 기대합니다.

1) <https://www.accountability.org>

2) <https://www.globalreporting.org>

3) <https://www.sasb.org>

- 신뢰성: 카카오는 직전 지속가능경영 보고서 발간 이후 보고 프로세스를 지속적으로 개선해 왔음을 확인하였습니다. 예를 들어 정량적 데이터에 대한 산정 기준을 보다 구체적으로 수립함으로써 투명성과 일관성이 제고되었습니다.

로이드인증원의 자격 및 독립성

로이드인증원은 ISO 14065(온실가스 — 온실가스 타당성 평가 및 검증기관 인정 또는 인증에 관한 요구사항) 및 ISO/IEC 17021(적합성평가 - 경영시스템 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)의 인정 요구사항을 만족하는 포괄적인 경영시스템을 이행 및 유지하고 있으며 품질관리기준서1(ISQC1: International Standard on Quality Control 1) 의 요구사항과 국제윤리기준위원회(IESBA: International Ethics Standards Board for Accountants)의 공인회계사 윤리 강령을 준수합니다.

로이드인증원은 자격, 훈련 및 경험에 근거하여 적절하게 자격이 부여된 검증심사원을 선정하도록 보장하고 있습니다. 적용된 접근 방법이 엄격히 지켜지고 투명하도록 보장하기 위해 모든 검증 및 인증 평가의 결과는 내부적으로 경영진에 의해 검토되고 있습니다.

로이드인증원은 카카오에 대해 본 검증 심사만을 수행하였으므로 독립성 및 공정성에 위배되지 않습니다.

일자: 2022년 4월 24일

김태경 검증팀장

로이드인증원(LRQA)을 대표하여

대한민국 서울특별시 영등포구 여의나루로 67 신송빌딩 17층

LRQA 계약번호: SEO00000823



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. LRQA assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.

Copyright © LRQA, 2022.

kakao