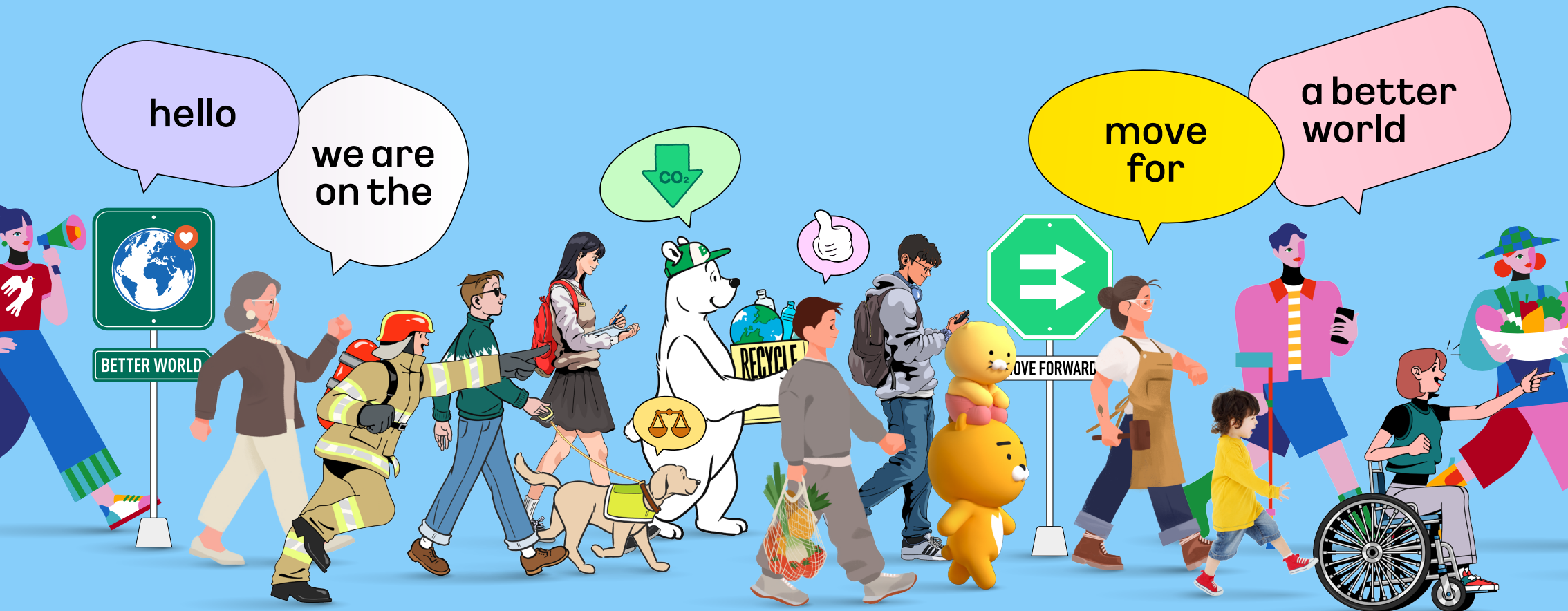


# 2022

# 카카오의 약속과 책임



# About this report Contents

## 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) Standards 2021과 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 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지입니다. 2022년 이전 또는 2023년 상반기 정보가 일부 포함되었으며, 보고서 내 별도 표시하였습니다. 정량 성과의 경우 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년(2020년~2022년) 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 로이드인증원으로부터 제3자 검증을 받았습니다. 적용된 검증 기준은 AA1000AS v3 Moderate Level, Type2입니다.

## 보고서 문의처

보고서에 대한 문의사항은 아래로 연락 주시기 바랍니다.

카카오 ESG사업실 ESG경영팀

이메일: [esg@kakaocorp.com](mailto:esg@kakaocorp.com)

홈페이지: [www.kakaocorp.com/esg](http://www.kakaocorp.com/esg)



카카오 ESG 페이지

# Contents

## Part 1.

### Introduction

- 04 존재 이유와 카카오스러움
- 05 ESG위원회 위원장 메시지
- 06 CEO 메시지
- 07 2022-2023 Highlights
- 09 카카오 소개
- 10 카카오의 비즈니스

## Part 3.

### Sustainable Management

- 26 환경(Environmental)
- 27 환경경영 체계
- 28 기후변화 대응
- 29 액티브 그린 이니셔티브
- 35 사회(Social)
- 36 인권 경영
- 39 크루 가치 증진
- 46 파트너 상생
- 55 서비스 접근성 강화
- 57 개인정보보호 및 정보보안
- 63 기술 윤리
- 66 이용자 보호 및 만족도 관리
- 71 소셜임팩트 창출 및 서비스를 통한 사회적 기여
- 81 거버넌스(Governance)
- 82 기업 지배구조
- 87 리스크 관리
- 90 윤리경영 및 컴플라이언스

## Part 2.

### Our Commitments to a Better World

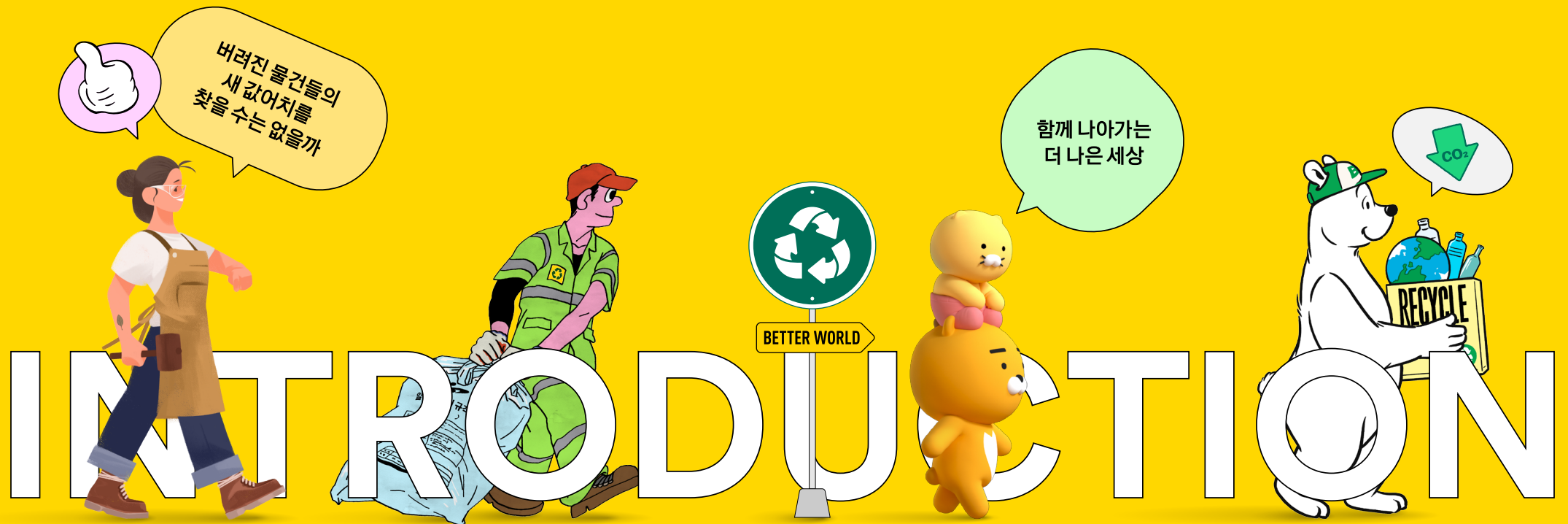
- 14 ESG Framework
- 14 카카오의 약속과 책임
- 17 ESG 경영 추진 체계
- 18 이해관계자 소통
- 19 이중 중대성 평가
- 21 안정적인 서비스를 위한 카카오의 다짐

## Part 4.

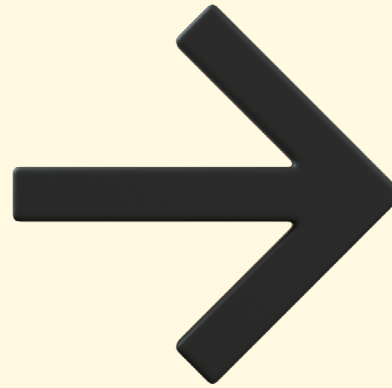
### Appendix

- 93 카카오 공동체 소개
- 95 성과 데이터
- 104 Reporting Methodology
- 105 GRI Contents Index
- 107 SASB 대조표
- 108 TCFD
- 109 ISSB
- 109 UN Global Compact
- 110 UN SDGs
- 111 카카오 ESG 정책 및 규정
- 112 협회 가입 현황
- 112 주요 수상 내역
- 113 온실가스 검증의견서
- 115 제3자 검증의견서

- 04 존재 이유와 카카오스러움
- 05 ESG위원회 위원장 메시지
- 06 CEO 메시지
- 07 2022-2023 Highlights
- 09 카카오 소개
- 10 카카오의 비즈니스



## 존재 이유와 카카오스러움



### 존재 이유

One Kakao

**기술과 사람이 만드는 더 나은 세상**

Making a better world with people and technology

Kakao

**사람과 사람사이, 사람과 기술사이,  
커뮤니케이션을 더 가깝고 더 안전하게**

Kakao brings people and technology together like never before,  
creating a world of convenient and safe communication.

### 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.

기술과 사람으로 더 나은 세상을 만들기 위한 카카오의 여정에 관심과 지지를 보내주고 계신 주주·투자자·이용자 여러분, 이 길을 함께 걷고 있는 파트너와 카카오의 구성원인 크루 여러분들께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

'카카오는 ESG를 "더 나은 세상을 만들기 위한 카카오의 약속과 책임" 이라고 정의하고, 네 가지 중점분야(사회문제 해결, 함께 성장, 디지털 책임, 지속가능한 환경) 및 영역별 실천 분야를 정하여 이행하고 있습니다. 또한, 투명하고 건전한 지배구조를 확립하기 위해 주주가치 제고, 이사회 독립성·전문성·다양성 강화, 통합리스크관리 체계 구축 및 윤리경영을 강화해 나가고 있습니다.

작년 이사회 내 ESG위원회 설립을 통해 이사회의 역할과 책임을 강화한 이래, 2022년에는 ESG경영이 카카오와 주요 계열사 내 뿌리 내려 내재화될 수 있는 구조를 만들고자 ESG총괄 임원을 흥은택 대표이사로 선임하였습니다. ESG총괄 산하에는 ESG Working Group을 구성하여 상시적으로 ESG 전략 방향을 공유하고 이행 현황을 점검하고 있습니다.

이러한 체계 하에서 2022년 4월 2040 넷제로 달성 목표를 포함한 'Active Green Initiative'를 발표하고 기후위기 대응 활동을 수행하고 있습니다. 특히, 2022년 한 해 동안 제주 오피스 전력의 전량을 친환경 태양광 에너지로 조달하였으며, 오는 2040년까지 전체 전력 사용량을 100% 친환경 에너지로 전환해 나갈 계획입니다.

또한, 디지털을 활용해 파트너의 지속가능한 성장을 지원하는 상생 방안을 발표했습니다. 5년간 총 3,000억 원의 상생 기금을 소상공인, 지역 파트너, 콘텐츠 창작자, 모바일리 플랫폼 종사자, 이동 및 디지털 약자 등을 위해 활용하고자 합니다. 상생 사업 이행 현황 및 자금 집행 현황은 ESG위원회에 정기보고 되며, ESG보고서를 통해 투명하게 공개하고 있습니다.

카카오는 지배구조 선진화를 위한 노력을 이어가고 있습니다.

2022년 2월, 주주가치 제고를 위해 중장기 주주환원 정책을 처음 시행하기로 했습니다. 향후 3년간 별도 기준 잉여현금흐름의 15%에서 30%를 재원으로 설정하여 현금배당, 자사주 매입과 소각을 지속 진행할 계획입니다. 이에 따라 2021년과 2022년에 각각 3,230억 원, 1,482억 원 규모의 현금 배당 및 자사주 소각(자사주 및 특별 자사주 합산)을 진행하였습니다.

또한, 리스크 관리를 위해, 작년 리스크관리규정을 제정하고 전사 리스크관리책임자를 지정한 이래로 2023년에는 공동체 전반의 리스크 통합 관리를 위한 ERM위원회를 신설하고, 정기회의를 통해 리스크 대응을 강화하고 있습니다.

2023년 3월에는 사외이사를 이사회 의장으로 선임해 이사회의 독립성을 강화하고, 법률 전문가를 신규 사외이사로 선임하여 리스크 관리 전문성을 강화하였습니다. 또한, 신규 선임된 사내외 이사 3인 중 2인이 여성으로서 성별 다양성도 제고하고 있습니다. 앞으로 사외이사 후보군을 상시적으로 관리함으로써 이사회의 독립성, 전문성, 다양성을 강화하기 위한 노력을 이어갈 것입니다.

앞으로도 전국민이 사용하는 카카오의 다양한 서비스를 통해 사회의 지속가능성에 기여하는 것을 목표로, 국민들의 일상을 더 편리하고 안전하게 만들어 갈 수 있도록 노력하며 모든 이해관계자의 신뢰를 얻도록 하겠습니다.

더 나은 세상을 만들기 위한 카카오의 끊임 없는 도전에 지속적인 관심과 격려 부탁드립니다.

감사합니다.

카카오 ESG위원회 위원장 최세정

## CEO 메시지



안녕하십니까,

카카오 대표이사  
홍은택입니다.

카카오의 ESG 보고서 '카카오의 약속과 책임' 세 번째 발간을 맞아 인사드립니다.

2022년 카카오는 국내외 거시경제 변화 및 엔데믹 전환 등 대외적 요인으로 인해 사업 부분의 성장이 둔화되었고, 10월 발생한 데이터센터 화재 사고로 이용자와 이해관계자분들께 심려를 끼쳐드리며 어느 때보다 위기 속에서 한 해를 보냈습니다.

카카오 크루들의 헌신적인 노력으로 비상 상황을 잘 극복할 수 있었으나, 지난해의 위기는 저희의 약속과 책임을 새삼 되새기게 해주었습니다. 전 국민의 일상을 연결하고 있다는 무거운 책임감을 되새기며, 신뢰할 수 있는 모습을 보여드릴 것을 약속드립니다.

어려움과 불확실한 환경이 이어졌음에도, 카카오는 2022년 연간 매출이 전년 대비 16% 증가한 7조 1,068억 원을, 영업이익은 5,803억 원을 기록했습니다. 플랫폼 부문은 특비즈 매출이 견조한 성장을 이어가고, 선물하기 등 커머스 거래액이 지속적으로 증가했습니다. 콘텐츠 부문은 스토리, 뮤직, 미디어, 게임 모두 전반적으로 전년 대비 고른 성장세를 보이며 안정적 성과를 달성했습니다. 해외에서 거뒀던 매출액은 사상 처음으로 1조 원을 돌파하며, 연간 매출 중 해외 매출이 차지하는 비중이 약 20%까지 늘었습니다. 오는 2025년까지 해외 매출 비중을 30%로 확대할 계획입니다.

사업적 성과 외에도, 지난해 카카오는 ESG 경영을 적극 추진했습니다. 환경 부문에서는 지난 4월 'Active Green Initiative'를 발표하고 2040년까지 온실가스 배출량 넷제로 달성 목표를 수립하였으며, 신재생에너지 사용, 전기차 전환, 공급망 기후변화 대응 기반 구축을 통해 사업 운영 전 과정에서 온실가스 배출량 감축 활동을 수행하고 있습니다. 사회 부문에서는 국내 IT기업 최초로 디지털 접근성 책임자(DAO, Digital Accessibility Officer)를 선임하여, 카카오 서비스에 대한 시각 장애인들의 디지털 접근성 향상에 집중하고 있습니다. 파트너와 함께

상생하기 위한 소신상인, 제가버치 등의 프로젝트를 통해 사회와 기업이 지속 가능 성장을 이어갈 수 있는 가치 실현을 위해서도 힘쓰고 있습니다. 지배구조 관점에서는 지난 7월 국내 기업 최초로 '기술윤리 위원회'를 신설해 AI 윤리규정 관련 점검과 알고리즘 투명성 강화를 추진하면서, 기술로 사회적 책임을 다하고 있습니다. 이러한 다양한 노력을 통해 DJSI World 지수에 2년 연속 편입되었고 MSCI 평가에서 AA등급을 획득하면서, 대외적으로도 ESG경영에 대한 성과를 인정받고 있습니다.

2023년에도 글로벌 거시경제의 불확실성이 이어지고 있지만, 이를 극복할 수 있는 방안을 모색하면서 지속적인 성장을 도모하고 경영 전반을 돌아보며, 내실을 다질 수 있는 한 해를 만들고자 합니다.

전 국민을 연결하고 있는 카카오톡과 같은 핵심 서비스의 강화를 비롯해, 더 안전하고 안정적인 서비스 환경을 제공하기 위한 인프라 투자를 늘려나갈 예정입니다.

중장기 성장을 위한 새로운 기회를 찾기 위해 AI와 헬스케어 영역에 집중하고, K-콘텐츠의 영토 확장 및 글로벌 시장 공략을 더 가속화하고자 합니다.

ESG 경영의 핵심은 우리가 사회에 제공하는 가치를 분명히 하고 실현해나가는 것이라고 생각합니다. 2023년에는 기술과 사람으로 더 나은 세상을 만들겠다는 우리의 미션을 좀 더 구체화해서 우리가 일하는 이유 그리고 사회에서 우리가 존재하는 이유를 분명히 다지고자 합니다. 사람과 사람 사이, 사람과 기술 사이 커뮤니케이션을 더 가깝게, 더 안전하게 제공하는 회사가 되도록 끊임없이 도전하겠습니다.

감사합니다.

홍은택

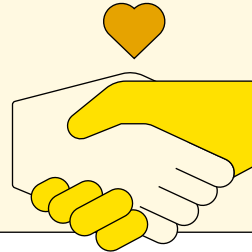
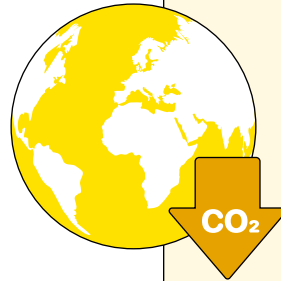
카카오 대표이사 홍은택

## 2022-2023 Highlights

### Net Zero 목표 선언

#### Active Green Initiative

카카오는 2040년까지 온실가스 배출량을 제로화하는 Net Zero 목표 수립과 함께, 카카오 서비스를 통해 지속가능성에 기여한다는 기후위기 대응 원칙 '액티브 그린 이니셔티브'를 발표했으며, 환경 성과를 '카카오 카본 인덱스'를 통해 투명하게 공개하고 있습니다.



### 인권경영테이블 신설

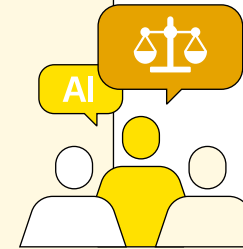
#### 인권경영 강화

인권 중심 경영 체계 구축 및 실제적 이행을 위해 인권경영테이블을 신설하였으며, 월 1회 정기회의를 통해 인권 리스크를 사전적으로 파악하고, 리스크 완화를 위한 구체적인 실천 방안을 논의하고 있습니다.

### 국내 기업 최초 '기술윤리위원회' 신설

#### Tech for Good

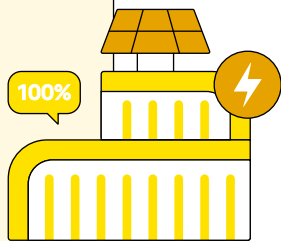
공동체 전반에 걸쳐 기술 윤리를 점검하고 이를 사회와 함께 발전시켜 나가는 방안을 연구하기 위해 카카오 공동체 기술윤리위원회를 신설하였습니다. 위원회는 공동체 서비스의 AI 윤리규정 준수 여부, 위험성 점검, 알고리즘 투명성 강화 등 체계적 정책 개선 업무를 수행합니다.



### 제주 오피스 100% 재생에너지 전환

#### 재생에너지 사용 확대

2022년 동안 제주 오피스 운영에 사용된 전력의 100%를 시민이 직접 생산한 친환경 태양광 에너지로 조달하였습니다. 앞으로 재생에너지 조달 규모를 점진적으로 확대하여 2040년까지 사업 운영에 사용되는 전력 100%를 친환경 에너지로 전환할 예정입니다.



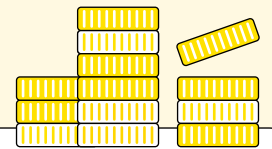
### DAO 선임 및 디지털 접근성 강화

#### 배리어 프리 이니셔티브

카카오는 국내 IT 기업 최초로 DAO(Digital Accessibility Officer)를 선임하여, 공동체와 함께 카카오 서비스를 이용하고자 하는 모두에게 제약이 없는 환경을 조성하기 위한 '배리어 프리 이니셔티브 (Barrier Free Initiative)' 체계적으로 추진하고 있습니다.



# 200억



### 제가버치 누적 거래액 200억 원 달성

#### 임팩트 커머스 브랜드 '제가버치' 운영

공급 과잉이 예상되는 전국의 농축수산물과 가공식품이 카카오메이커스에서 제값을 인정받고 판매될 수 있도록 지원하는 '제가버치'는 2023년 4월 기준 총 100만 명의 소비자가 이용하며 누적 판매량 3,930톤, 누적 거래액 200억 원을 돌파했습니다.

## 우리동네 단골시장



### 소신상인<sup>1)</sup> 디지털 마케팅 지원

전통시장 상인들이 디지털을 이용해 단골 손님을 만들고 소통할 수 있도록 지원하는 '우리동네 단골시장' 프로젝트를 진행하여 총 11개 전통시장에 디지털 전환 교육과 홍보 지원을 실시했습니다.

1) 소신을 가지고 사업을 운영하는 전국 상인들을 의미

## CEO 대상 ESG 성과지표 설정

### ESG 기반 의사결정 강화

카카오는 CEO 성과급 지급 결정 요소의 15%를 ESG 경영 이행 강화 관련 지표로 설정하여, 카카오의 경영 의사 결정에 환경, 사회, 지배구조 차원의 책임을 고려할 수 있도록 하였습니다.



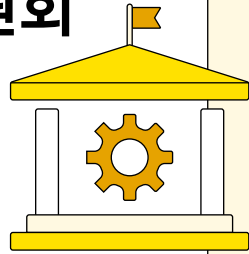
## 사외이사 이사회 의장 선임

### 이사회 독립성 강화

카카오는 2023년 3월 윤석 사외이사를 이사회 의장으로 선임하여 이사회의 독립성 및 투명성을 보다 강화하였습니다. 이 외에도 전체 이사의 과반수 이상을 사외이사로 구성하고, 이사회 산하 위원회의 위원장 또한 사외이사가 맡아 독립성 확보 및 경영 투명성 제고를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.



## ERM위원회 신설



### 통합 리스크 관리 체계 구축

ERM(Enterprise Risk Management)위원회를 리스크관리위원회로 설치하여 기존 리스크관리책임자 1인 체제에서 위원회 체제로 리스크 관리 거버넌스를 변경하였습니다. 위원회는 주요 조직별 의사결정자로 구성되어 월 1회 정기 회의를 개최하고 있으며, 회사의 경영활동 전반에서 체계적, 효과적으로 리스크를 관리하고, 기업 활동에 리스크 관리가 내재화될 수 있도록 지원합니다.



## 상생기금 3,000억 원 조성

### 사회와 함께하는 지속 가능 성장 방안 발표

카카오는 디지털을 활용해 파트너의 지속가능한 성장을 지원하는 카카오 공동체 상생 방안을 발표했습니다. 2022년부터 5년간 총 3,000억 원의 상생 기금을 소상공인, 지역 파트너, 콘텐츠 창작자, 모빌리티 플랫폼 종사자, 이동 및 디지털 약자 등을 위해 활용하고자 합니다.

## 윤리경영 및 컴플라이언스 강화

### 윤리경영 및 컴플라이언스 체계 강화

공동체 간 윤리 철학을 공유하기 위해 일부 공동체<sup>2)</sup>와 함께 크루 대상 윤리 교육 콘텐츠를 개발하여 전자 교육을 진행하였으며, 격주로 공동체 법무 테이블을 운영하여 법무 담당 부서의 유기적인 협업 체계를 구축했습니다.



2) 카카오엔터테인먼트, 카카오페이, 카카오게임즈, 카카오엔터프라이즈

## 지속가능성 평가 Top 1% 획득



### 국내 기업 최초로 Top 1% 선정

S&P 글로벌 주관 '2023 기업 지속가능성 평가'에서 서비스&홈 엔터테인먼트 산업군 내 국내 유일하게 Top 1%로 선정되었습니다. 이외에도 DJSI World 지수에 2년 연속 편입, MSCI AA등급, 한국ESG기준원 통합 A등급을 획득하며 ESG경영 성과를 인정받았습니다.



# 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** 2022년 12월 31일 기준      **재무성과** 2022년 12월 31일 기준

회사명  
**kakao**  
주식회사 카카오(Kakao Corp.)

설립연도  
1995년 2월 16일  
(주식회사 카카오와 합병일:  
2014년 10월 1일)

CEO  
홍은택

본사 위치  
제주특별자치도 제주시 첨단로  
242(영평동)

임직원 수  
16,479명

매출액  
7조 1,068억 원

영업이익  
5,803억 원

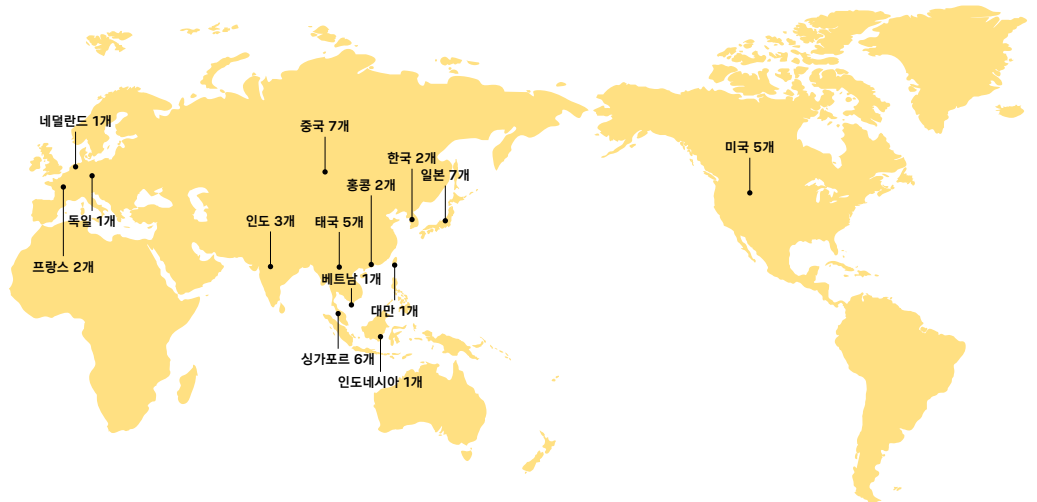
신용등급  
한국기업평가 AA  
(등급 전망: 긍정적)

**주요 공동체<sup>1)</sup> 현황** 2022년 12월 31일 기준

- kakao ENTERTAINMENT
- kakaopay
- kakaogames
- kakaomobility
- kakaobank
- kakaopiccoma
- kakaoinvestment
- kakaoenterprise
- kakaobrain
- kakaohealthcare
- GROUND X
- kakaoventures
- kakaostyle
- kakao space
- KnWorks
- dktechin
- Linkage Lab

**글로벌 네트워크** 2022년 12월 31일 기준

카카오는 전 세계 14개 지역에 국내 판교아지트, 제주 오피스와 함께 42개의 계열회사가 진출하여 글로벌 네트워크를 운영하고 있습니다.



1) 공동체는 카카오 그룹의 계열회사를 의미하며, 개별 공동체에 대한 소개는 본 보고서 93~94페이지 참조

# 카카오의 비즈니스

카카오는 국내 대표 메신저 카카오톡을 중심으로 플랫폼 비즈니스, 콘텐츠 비즈니스, 기술·테크 등 다양한 영역에서 서비스를 제공하고 있습니다. 카카오의 비즈니스들은 일상의 영역을 모바일 중심으로 연결하면서 소통과 혁신의 가치를 실현합니다.

## 플랫폼 비즈니스

2022년 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, 보이스트, 페이스톡, 오픈채팅, 이모티콘, 메일, 캘린더, 서랍, 콘텐츠, #검색, TV, 지갑 등의 다양한 서비스 제공

월간 활성 사용자 수(MAU): 국내 4,778만 명,  
글로벌 5,348만 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



### 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): 3,498만 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: 9,973억 원  
연간 구매자 수: 522만 명



### 특채널

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



### 카카오메이커스

고객의 주문을 모아 더 나은 사회와 환경을 만드는 임팩트 커머스

### 포털비즈

포털 사이트 다음을 통해 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 2,400만 명



### 브런치

'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 5만 7천여 명



### 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

# 카카오의 비즈니스

## 투자·컨설팅

혁신을 주도하는 스타트업 투자를 통해 선도 기술을 적극적으로 확보하고 신성장 동력을 확보합니다.

### kakaoverventures 카카오벤처스

기술로 세상을 혁신하는 스타트업에 대한 투자를 통해 창업자가 세상에 필요한 미래를 앞당길 수 있도록 지원

투자 분야: AI, 로봇 등 선행기술, ICT서비스, 디지털헬스케어 분야 등

2022년 투자 업체 수: 44개

2022년 투자 금액: 517억 원

### kakaoinvestment 카카오인베스트먼트

혁신을 실제로 만들어낼 스타트업을 지원하고, M&A, IPO 등 Exit 기회를 제공하여 선순환이 가능한 벤처생태계를 조성

투자 분야: AI, Metaverse, Blockchain, Healthcare 등 Next S-curve Innovation을 만들어 낼 Newtech 분야

2022년 투자 업체 수: 14개(국내 5개, 해외 9개)

2022년 투자 금액: 254억 원(국내 93억 원, 해외 161억 원)

## 테크핀·금융

카카오페이는 카카오톡을 활용한 송금, 결제 서비스, 투자, 보험 등 금융 서비스 영역을 확대합니다. 카카오뱅크는 사용자 중심 혁신 기술을 통해 새로운 은행 서비스를 제공합니다.



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

등록 가입자수: 3,944만 명  
월간 활성 이용자 수(MAU): 2,302만 명  
연간 거래금액: 118조 원



카카오뱅크

높은 편의성과 IT 기술 역량을 바탕으로 금융과 생활을 연결해, 2,000만 고객의 No.1 생활 속 금융 플랫폼으로 자리 잡은 인터넷 전문은행

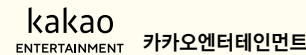
고객 수: 2,042만 명  
월간 활성 이용자 수(MAU): 1,644만 명  
수신 및 여신 규모: 수신 33.1조 원, 여신 27.9조 원

## 콘텐츠 비즈니스

2022년 12월 31일 기준

### IP비즈니스

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



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

<영상 콘텐츠>  
최고의 크리에이터, 탤런트들과 함께 글로벌향 프리미엄 콘텐츠 IP 기획, 제작 등 오리지널 영상 콘텐츠 사업 가속화

<매니지먼트>  
콘텐츠의 핵심 IP인 아티스트/셀러브리티 매니지먼트 사업의 고도화 및 제작사업 시너지 강화

2022년 제작 작품 수: 드라마, 영화, 예능 등 20여 편 이상  
유통 음원 라이브러리: 7만여 곡 이상  
아티스트: 뮤지션 50명 이상, 배우 240여 명

### 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



<카카오페이지>  
대한민국 대표 스토리 엔터테인먼트 서비스로 웹툰, 웹소설과 도서 서비스 등을 아우르는 종합 콘텐츠 플랫폼

<카카오웹툰>  
세계 최초로 '웹툰'을 선보인 '다음웹툰'을 전신으로 하며, 글로벌 원필드 플랫폼으로 확대 개편한 IP 콘텐츠 서비스

<타파스>  
카카오엔터의 북미 법인 타파스엔터테인먼트가 운영하고 있으며, 북미 지역 최초의 웹툰 플랫폼이자, 북미 시장에서 K-웹툰을 알리고 있는 플랫폼

카카오페이지&카카오웹툰&타파스 기준  
누적 오리지널 IP 수: 1만 여 개  
해외 공급되는 IP 수: 3,700여 개

# 카카오의 비즈니스



픽코마  
카카오의 일본 법인 카카오피코마가 운영하는 만화 플랫폼  
월간 활성 이용자 수(MAU): 1,000만 명

## KAKAO FRIENDS 카카오프렌즈

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

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

## kakaogames 카카오게임즈

국내를 비롯한 글로벌 핵심 권역에 모바일과 PC 등 플랫폼을 아우르며, 캐주얼부터 하드코어까지 다양한 장르의 게임과 콘텐츠 제공

모바일 게임: '오딘: 발할라 라이징', '아키에이지 워', '에버소울', '가디언 테일즈' 등  
PC 게임: '아키에이지', '카카오 배틀 그라운드'까지 총 20여 종 이상의 다양한 게임 서비스 제공

## 기술·테크

### 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 클라우드>  
다양한 기술, 플랫폼, 서비스를 안정적으로 연결하며, 유연하고 편리한 고성능 클라우드 플랫폼

<카카오 i>  
컴퓨터 비전, 자연어 처리, 음성, 예측 및 최적화 등 다양한 AI 기술의 집약체로 산업별, 분야별 서비스에 적용된 통합 AI 플랫폼

<카카오 i 커넥트>  
다양한 산업 분야의 고객센터에 카카오톡 채널, 챗봇 및 음성봇을 결합한 AI 기반의 고객 응대 플랫폼

<카카오워크>  
AI/검색 기술 및 업무에 꼭 필요한 기능을 탑재한 하이브리드 워킹 시대에 최적화된 업무 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

Text-to-Image 기술의 '칼로' 모델 개발  
Text-to-Image 서비스 제공 앱 'B^Discover' 출시

### klip 클립(Kilp)

블록체인 기반의 토큰 및 NFT 등 다양한 디지털 자산을 쉽고 간편하게 경험할 수 있는 모바일 지갑 서비스

누적 가입자: 200만 명 돌파

## 기타 비즈니스

2022년 12월 31일 기준

### kakaostyle 카카오스타일

스타일 쇼핑 플랫폼인 '지그재그', '패션 by Kakao', '포스티'를 운영

연간 거래금액: 1.3조 원 이상

### kakaospace 카카ospace

'공간'이라는 환경과 '물'을 통해 물리적 공간, 보편적 원칙 등 다양한 형식으로 사회가 필요로 하는 혁신적인 Space Solution을 제공

14 ESG Framework

21 안정적인 서비스를 위한 카카오의 다짐



# ESG Framework

## 카카오의 약속과 책임

선한 디지털 기술과 사회적 영향력으로  
오늘보다 더 나은 세상을 만드는  
카카오의 약속과 책임

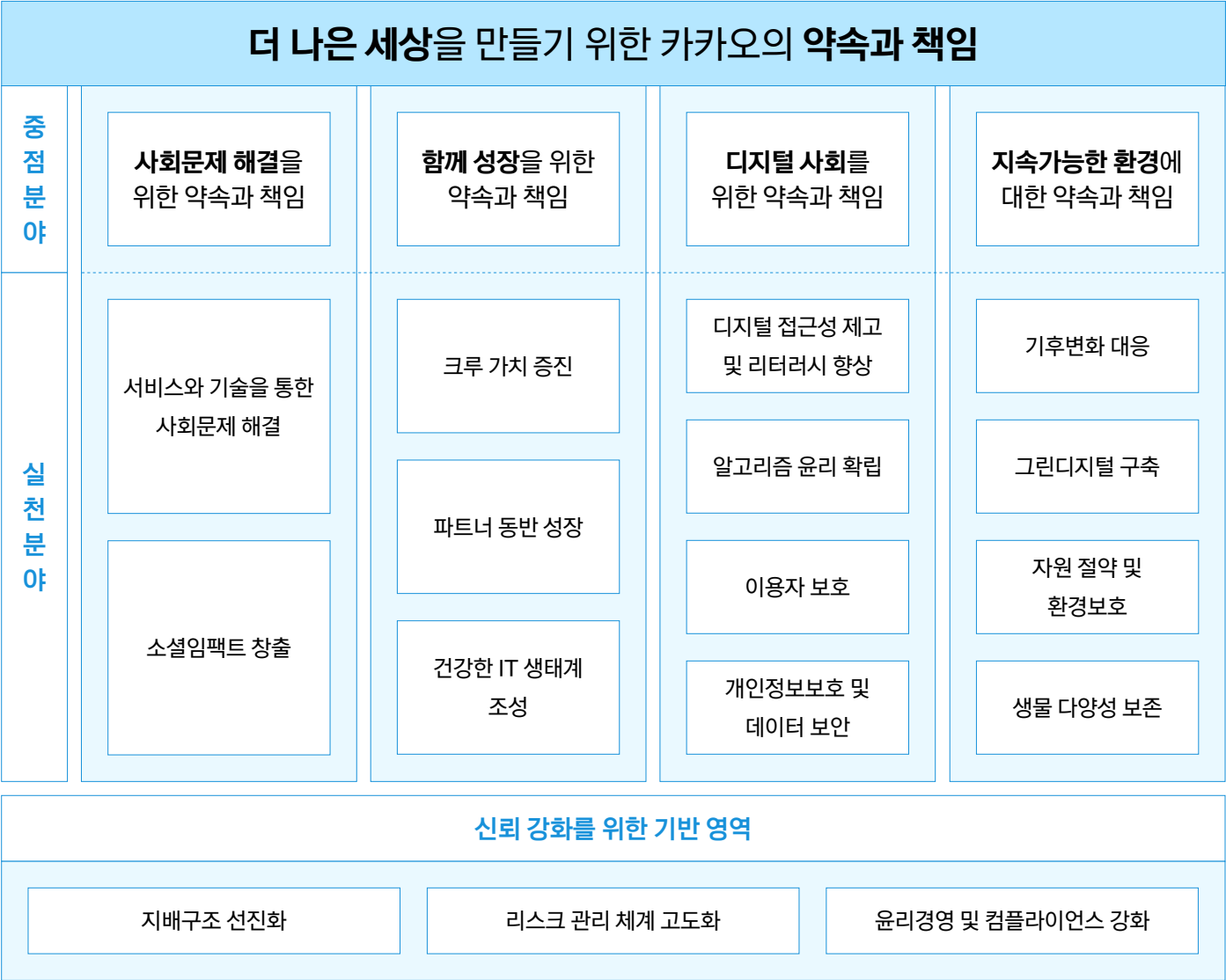
카카오는 기업의 선한 의지가 세상의 긍정적인 변화로 이어질 수 있다고 믿으며, 적극적으로 사회문제를 해결할 수 있는 주체가 되고자 노력합니다.

카카오의 서비스가 전 국민의 일상을 연결하고 있다는 무거운 책임감을 되새기며, 이해관계자의 신뢰를 강화하기 위해 '기반 영역'을 재정화하였습니다. 이는 카카오만의 방식으로 사회문제를 해결하고 새로운 가치를 창출하는 카카오 ESG 경영 활동의 기반을 강화하기 위함입니다.

올해 3번째로 발간하는 ESG 보고서를 통해 이해관계자 여러분께 지난 한 해 동안 노력한 '카카오의 약속과 책임' 4대 영역과 신뢰 강화를 위한 기반 영역에서의 추진 현황을 투명하게 공유합니다. 더불어 앞으로도 우리 사회의 긍정적인 변화를 위해 카카오가 가진 기술과 영향력을 기반으로 적극 노력할 것을 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.
- 카카오는 이해관계자 '신뢰 강화를 위한 기반 영역'을 관리'하겠습니다.



# ESG Framework

## 카카오의 약속과 책임 이행 현황

△ 계획 이행을 위한 기반 마련 단계 □ 계획에 따른 활동 추진 단계 ● 추진 중인 활동의 성과 창출 단계

약속과 책임			추진 계획	2021-2022 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 · 소상공인 대상 디지털 전환 교육 프로그램 진행	● □ ●
	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(3개년) · 성과 측정 및 관리 프로그램 확대 추진 · 카카오클래스의 소상공인 디지털 전환 교육 성과 분석	● □ ●
함께 성장	크루 가치 증진	크루 인권 증진 및 근로 환경 개선	인권경영 추진 기반 구축, 크루 동기부여 및 가치 증진을 위한 제도 마련	· 크루 및 일부 협력사 대상 인권영향평가 실시 · 크루 고충처리 프로세스 개선 · 카카오의 근무 제도 'kakao ON' 수립 · 직군·직책 맞춤형 성장 지원 교육 실시 및 효과성 측정	● ● ●
	파트너 동반성장	파트너 역량 강화 및 공급망 ESG 전파	콘텐츠 제작자(CP) 보호 및 성장 지원 제도 마련, 협력사 ESG 인식 확산	· 이모티콘 창작자, 예비 창작자 대상 저작권 교육 실시 · 카카오창작재단 설립 · 창작 생태계 개선안 발표 및 웹툰상생협의체 참여 · 협력사 지속가능경영 가이드 준수 동의서 징구	● □ ●
	건강한 IT 생태계 조성	기술과 노하우 개방을 기반으로 건강한 IT 생태계 조성	카카오 기술과 노하우 개방을 위한 개발자 컨퍼런스, 오픈소스 공개	· if (kakao) dev 2022 개최 · 오픈소스 관리 서비스 올리브 플랫폼 출시 및 기능 확대 · AI 이미지 모델 '칼로(Karlo) 1.0' 오픈소스 공개	● ● ●
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	· 디지털 접근성 책임자(DAO, Digital Accessibility Officer) 선임 · 카카오 서비스 접근성 실태조사 실시 · 크루 및 외부 이해관계자 대상 접근성 교육 진행 · 카카오톡 이모티콘 및 이미지 대체 텍스트 제공	● ● ●
	알고리즘 윤리 확립	윤리에 입각한 AI 기술 활용	카카오 알고리즘 윤리 확립 및 실행 과제 개발	· 카카오 공동체 기술윤리위원회 신설 · 알고리즘 윤리 현장 내 프라이버시 보호 관련 조항 추가 · 다음뉴스 배열 선택권 확대	● ● ●
	이용자 보호	서비스 이용 과정에서 발생 가능한 이용자 권리 침해 예방	서비스 이용자 권리 침해 예방을 위한 가이드 배포 및 예방 제도 도입	· AI 기반 댓글 필터링 기능 '세이프봇' 기능 개선 · 혐오 표현 가이드라인 제정 · 카카오톡 안녕캠페인 진행 · 금융안전테이블 정례 운영	● ● ●
	개인정보보호 및 데이터 보안	국내외 법규 준수 및 정보 침해 예방	개인정보보호 및 데이터 보안 거버넌스 강화	· 데이터 보호 정책 조직 운영 및 공동체 CPO(Chief Privacy Officer) 미팅 운영 · 개인정보 처리방침 라벨링 이미지 개발 · 아동·청소년을 위한 '프라이버시 보호 가이드라인' 마련	● ● ●

# ESG Framework

△ 계획 이행을 위한 기반 마련 단계 □ 계획에 따른 활동 추진 단계 ● 추진 중인 활동의 성과 창출 단계

약속과 책임		추진 계획	2021-2022 주요 성과	달성 현황	
지속 가능한 환경	기후변화 대응	온실가스 감축 목표 기반 기후 영향 최소화	전사 환경경영 체계 기반 마련 및 중장기 온실가스 감축 목표 수립	· 액티브 그린 이니셔티브 수립 및 카카오 카본 인덱스 성과 관리 · 2040 Net Zero 이행 목표 선언 · 제주 오피스의 사용 전력을 100% 재생에너지화	● □ ●
	그린디지털 구축	친환경 요소를 고려한 서비스 제공	친환경 요소가 반영된 서비스 추가 개발 및 운영	· 추가 서비스 개발 위한 내부 공감대 확산 · 유저 참여 독려를 위한 모두의행동 그린 디지털 캠페인 진행 · 2022 MMA 공연 과정에서의 탄소배출량 산정 및 자발적 탄소배출권을 통한 상쇄 추진	● □ ●
	자원 절약 및 환경 보호	환경영향 저감 및 자원순환 기여	사옥 에너지 효율성 증대 및 친환경 문화 조성	· 카카오 판교아지트 LEED 인증 Gold 등급 획득 · 안산 데이터센터 친환경 설계 적용 · 사내 환경 교육 실시 · 순환경제 기여를 위한 메이커스 새활용 프로젝트 진행	● □ ●
	생물 다양성 보존	해양 생태계 및 산림 보전 활동 지원	지역사회 생물다양성 보호 및 산림 재생을 위한 이용자 참여형 활동 기획 및 확대	· '에코시드 캠페인'을 통한 해양 환경 개선 및 산림 복원 기금 조성 · 제주 임팩트 챌린지를 통해 제주 해양 생태계 정화 프로젝트 지원 · 카카오임팩트 펠로우십을 통해 제주 남방큰돌고래의 행동 특성과 생태 환경 연구 및 해양 생태계 보전 활동 지원	△ ● ●
신뢰 강화를 위한 기반 영역	지배구조 선진화	투명하고 건전한 지배구조 확립 및 ESG 기반 의사결정 체계 구축	이사회 독립성, 전문성 확보 및 이해관계자 신뢰도 제고를 위한 제도 운영	· 사외이사 이사회 의장 선임 · 임원 주식 매도 제한에 관한 규정 제정 · CEO 대상 ESG 성과 지표 설정	● □ ●
	리스크 관리 체계 고도화	경영 활동에서 발생 가능한 재무·비재무 리스크의 체계적 관리	통합 리스크 관리 체계 구축 및 리스크 관리 문화 확산	· 통합 리스크 관리 규정 제정 · ERM위원회를 설치하여 기존 리스크관리책임자 1인 체제에서 위원회 체제로 리스크 관리 거버넌스 변경	● □ ●
	윤리경영 및 컴플라이언스 강화	윤리경영 추진 및 법·규제 준수	공동체 전반의 윤리경영 관리 체계 강화 및 일원화된 컴플라이언스 프로세스 수립	· 공동체 윤리경영 거버넌스 강화 · 일부 공동체(카카오엔터테인먼트, 카카오페이, 카카오게임즈, 카카오엔터프라이즈)와 윤리경영 교육 프로그램 개발 및 실시 · 공동체 법무테이블 운영	● □ ●



# ESG Framework

## ESG 경영 추진 체계

### ESG 거버넌스

#### ESG 경영 최고 의사결정 기구

카카오는 투명한 지배구조를 바탕으로 회사가 환경과 사회에 미치는 긍정적 영향을 확산함으로써 장기적 관점에서 지속가능한 성장을 이룰 수 있도록 ESG 거버넌스를 구축하고 있습니다. 2021년부터 설립되어 운영 중인 ESG위원회는 연 최소 2회 개최되며, 회사의 ESG 전략 방향성을 점검하고 환경·사회 관련 비재무 이슈 및 대응책, 비재무 리스크 검토, ESG 경영 성과를 관리·감독하는 최고 의사결정 협의체로서 기능을 수행합니다. ESG위원회는 회사의 환경·사회 영향 관리를 위해 필요시 이해관계자로부터 의견을 청취할 수 있으며, 전사 ESG 경영 전담조직인 ESG사업실의 보고를 통해 매년 '카카오의 약속과 책임' 보고서와 중대성 평가 결과 선정된 중요 이슈에 대한 최종 검토와 승인을 진행합니다.

#### ESG위원회 구성 현황

구분	성명	설치 목적 및 권한
사외이사	최세정(위원장)	회사의 지속가능경영 전략 방향성을 점검하고 이에 대한 성과와 문제점을 관리·감독
사외이사	박새롬	
사내이사	홍은택	

#### 2022년 ESG위원회 보고 안건

구분	보고 및 결의 안건	보고일시
ESG 경영 성과 관리·감독	카카오 넷제로(Net Zero) 선언 승인의 건	2022.04
	카카오와 공동체 상생 사업 보고의 건	2022.04
	카카오와 공동체 상생사업 이행현황 보고의 건	2022.12
비재무 리스크 검토	비재무리스크 관리현황 및 계획 보고의 건	2022.12
이해관계자 소통 및 참여	카카오 ESG 보고서 발간 계획 보고의 건	2022.04
	2022년 카카오 ESG평가 결과 보고의 건	2022.12
기타	ESG위원회 위원장 선임의 건	2022.03

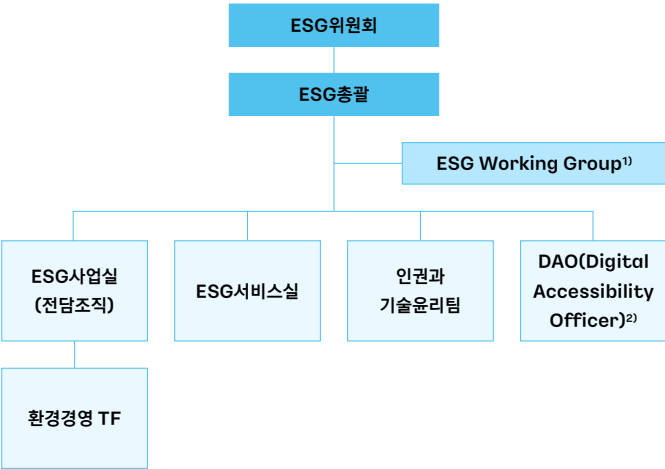
### ESG 실무 조직

CEO를 ESG총괄로 선임하여 전사 ESG 전략을 총괄하며, ESG 최고 의사결정 기구인 ESG위원회로부터 환경 및 사회에 대한 영향 관리 책임을 위임받아 수행하고 있습니다. 전사 ESG 경영 전담조직인 ESG사업실은 ESG 총괄 업무를 지원하며, 유관부서로 구성된 ESG Working Group에서 추진하는 다양한 개선 과제를 관리합니다. 또한 대내외 이해관계자의 ESG 관련 요구사항을 청취하고 대응하며, ESG 개선 과제 이행 현황을 ESG위원회에 보고하는 역할을 수행합니다. 환경, 인권, 상생, 디지털 책임, 윤리 및 준법, 커뮤니케이션 등 ESG 유관 부서로 구성된 ESG Working Group은 적극적인 ESG 경영 추진을 위해 신규 과제를 발굴하며, 다양한 부서와 협력을 통해 개선 과제를 성공적으로 이행하는 역할을 담당합니다.

### ESG 기반 의사결정 체계 강화

카카오는 CEO를 비롯한 임직원이 ESG 기반의 의사결정을 내릴 수 있도록 경영진 및 유관부서 KPI에 ESG 요소를 반영하고 있습니다. 전사 ESG 총괄인 CEO가 사회적 책임을 다할 수 있도록 ESG 경영 이행 강화 관련 지표를 성과급(15%)의 지급 결정 요소에 포함하였으며, 유관부서 KPI에도 ESG 요소를 반영함으로써 전사적으로 ESG 경영 내재화를 추진합니다. 이를 통해 카카오는 사회적 신뢰를 확보하고, 장기적 관점에서 기업 가치를 극대화할 수 있는 경영 활동을 수행합니다.

#### ESG 조직 체계



1) ESG 유관 부서로 구성된 협의체  
2) 디지털 접근성 업무를 총괄하는 디지털 접근성 책임자

# ESG Framework

## 이해관계자 소통

카카오는 주주/투자자, 이용자, 크루, 파트너, 커뮤니티, 정부를 경영 활동에 직·간접적인 영향을 받는 주요 이해관계자 그룹으로 정의하고 있습니다. 2022년에는 이해관계자의 의견을 경청하고 경영 활동에 적극 반영하는 활동을 진행했으며, 이를 통해 더 나은 세상을 만드는 데에 기여하고자 합니다.

이해관계자	주요 관심사항	주요 소통 채널	대응 활동	2022년 주요 소통 활동	
주주/투자자	<ul style="list-style-type: none"> <li>재무 성과 창출 및 배당성향</li> <li>미래 성장동력 확보</li> <li>선제적 리스크 관리 역량</li> <li>투명한 성과 공개</li> <li>건전한 지배구조</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 홈페이지</li> <li>주주총회(연 1회)</li> <li>NDR(Non-Deal Roadshow)</li> <li>실적발표 컨퍼런스콜</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyst Day</li> <li>1:1 미팅</li> <li>주주 관여</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>중장기 주주환원정책 이행</li> <li>리스크 관리 규정 수립을 통한 통합적·체계적 리스크 관리</li> <li>ESG위원회 운영을 통한 지속가능경영 거버넌스 구축</li> <li>공시를 통한 투명한 재무 성과 공개</li> <li>다양한 IR미팅을 통한 성과 공유</li> </ul>	<p>&lt;정기 주주총회 개최&gt; 2023년 3월 제 28기 정기 주주총회를 개최하였습니다. 주주총회 총 참여율은 54.7%(최대주주 및 특수관계인을 제외한 참여율 30.5%)를 기록했으며, 참석주식수의 17.9%인 42,882,453주의 주주가 전자투표를 통해 의결권을 행사하였습니다. 주주총회에는 재무제표 승인, 이사 선임, 자기주식 소각 등 총 9개의 안건이 부의되었으며, 모두 승인되었습니다.</p>
이용자	<ul style="list-style-type: none"> <li>신규 서비스 출시</li> <li>이용자 만족도 제고</li> <li>서비스 안정성 제고</li> <li>개인정보 보호</li> <li>디지털 서비스 접근성 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 홈페이지</li> <li>카카오 이용자 간담회</li> <li>카카오톡 상담톡</li> <li>서비스별 고객센터(웹/앱)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>긴급전화상담신고센터</li> <li>내방 대면 고객센터</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>카카오 이용자 간담회 진행</li> <li>카카오톡 안녕캠페인 실시</li> <li>이용자 정보보호 체계 강화</li> <li>유해 인터넷 환경으로부터 이용자 보호 시스템 운영</li> <li>이용자 VOC 처리 프로세스 운영 및 이용자 만족도 관리</li> <li>서비스 접근성 제고 및 디지털 리더러시 향상 활동 추진</li> </ul>	<p>&lt;이용자 간담회 실시&gt; 카카오 이용자의 의견을 직접 청취하고 서비스 보안을 위한 제안을 받기 위해 온라인 이용자 간담회를 진행하였으며, 이를 통해 80여 건의 의견을 서비스 개선에 적극 반영할 예정입니다.</p>
크루	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인 성장 지원</li> <li>직장 내 인권 보호</li> <li>공정하고 합리적인 평가</li> <li>일과 삶의 균형 확보</li> <li>복지후생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사내 포털</li> <li>오픈톡</li> <li>텔미카카오(TellMe@Kakao)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>라운드테이블 고충처리위원</li> <li>타임즈업</li> <li>산업안전보건위원회(분기 1회)</li> <li>카카오 임직원 만족도 조사 (연 1회)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>크루 고충처리 프로세스 고도화</li> <li>카카오의 임직원 만족도 조사 '건강성 측정' 범위를 공동체로 확대하여 실시</li> <li>크루 성장을 위한 교육 지원</li> <li>공정한 평가와 보상 체계 적용</li> <li>다양한 복지제도 운영</li> <li>안전하고 쾌적한 업무 환경 조성</li> </ul>	<p>&lt;카카오 공동체 건강성 측정&gt; 임직원 만족도 및 몰입도 조사인 '건강성 측정'을 실시하여 조직문화, 리더십 등에 대한 크루의 의견을 파악합니다. 2022년에는 측정 프레임워크 및 문항을 카카오의 현황에 더 적합하도록 개편하였으며, 카카오를 포함한 10개의 일부 공동체를 대상으로 범위를 확대하여 진행하였습니다.</p>
파트너	<ul style="list-style-type: none"> <li>공정한 거래 관행</li> <li>동반성장을 위한 기회 제공</li> <li>교육 및 인프라 지원</li> <li>협력과 소통</li> <li>IT 생태계 혁신</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>동반성장 공식 웹페이지</li> <li>신규 구매시스템 PoK</li> <li>사이버윤리실</li> <li>구매설명회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>파트너스데이</li> <li>카카오클래스 with Partners</li> <li>각종 공시 자료</li> <li>카카오톡스토어 판매자교육센터</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>파트너 동반성장을 위한 상생 기금 3천억 원 운용</li> <li>공정거래 원칙 준수</li> <li>기술 및 노하우 공유 등 동반성장 프로그램 운영</li> <li>소상공인 온라인 판로 지원</li> <li>창작자 발굴 및 지원 플랫폼 운영</li> <li>IT산업 생태계 활성화를 위한 오픈소스 공유</li> </ul>	<p>&lt;카카오 파트너 상생 기금 운용&gt; 카카오는 모두가 공존하고 함께 성장하는 포용적 생태계를 만들기 위해 카카오 공동체와 함께 향후 5년간 총 3,000억 원의 상생 기금을 마련했습니다. 상생 기금은 소상공인 및 지역 파트너, 디지털 콘텐츠·공연 예술 창작자, 모빌리티 플랫폼 종사자, 스타트업·사회 혁신가, 지역사회, 이동·디지털 약자 지원에 활용되고 있습니다.</p>
커뮤니티	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역경제 발전</li> <li>기업의 사회적 책임</li> <li>기후변화 대응</li> <li>협력과 소통</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 홈페이지</li> <li>카카오같이가치</li> <li>카카오클래스</li> <li>인터벳하는 돌하르방</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>제주데이터허브</li> <li>Jeju with kakao</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회활동가 지원 활동 추진</li> <li>플랫폼을 통한 지역사회 공헌 활동 진행</li> <li>지역사회 발전을 위한 인재 및 스타트업 육성 지원</li> <li>지역사회 소통 채널 구축 및 운영 활성화</li> </ul>	<p>&lt;카카오 우리동네 단골시장&gt; 전국 소상공인을 지원하는 소신상인 프로젝트 중 하나인 '우리동네 단골시장'을 운영하여 전통시장 상인들의 디지털 전환 및 고객 소통 창구 구축을 지원하였습니다.</p>
정부	<ul style="list-style-type: none"> <li>경제적 가치 창출</li> <li>관련 법규 준수</li> <li>투명한 조세 관행</li> <li>주요 정책 참여</li> <li>대외 환경정책 모니터링</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 홈페이지</li> <li>공공서비스 지원 활동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경정책 심포지움</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>컴플라이언스 체계 강화</li> <li>플랫폼 및 데이터를 활용한 인프라 구축 지원</li> <li>양질의 일자리 창출로 고용 창출에 기여</li> <li>성실한 조세 납부</li> <li>k-TCFD 워킹그룹 참여 및 기후대응 역량 강화</li> </ul>	<p>&lt;이용자 보호 관련 법률 준수 및 평가·자율점검 참여&gt; 카카오는 전기통신사업법에 따른 이용자 보호 업무 평가에 적극적으로 참여하여 이용자 보호 노력을 정기적으로 모니터링하고 있습니다. 또한 정보통신망법에 따른 청소년 보호 책임자 운영실태 자율점검을 통해 플랫폼 사업자의 이용자 보호 책임을 성실히 이행합니다.</p>

# ESG Framework

## 이중 중대성 평가

중대성 평가는 기업의 지속가능성에 영향을 주는 ESG 이슈 중 우선적으로 고려해야 할 핵심 이슈를 식별하는 과정입니다. 이를 위해 카카오는 글로벌 지속가능성 보고 지침과 이중 중대성(Double Materiality) 개념을 적용하여 평가를 진행하였습니다. 그 결과로 카카오의 기업 활동이 환경·사회에 미치는 중요한 영향과 관련 ESG 이슈가 카카오에 재무적으로 미치는 영향 두 가지 관점을 고려하여 핵심 이슈를 선정하였습니다.

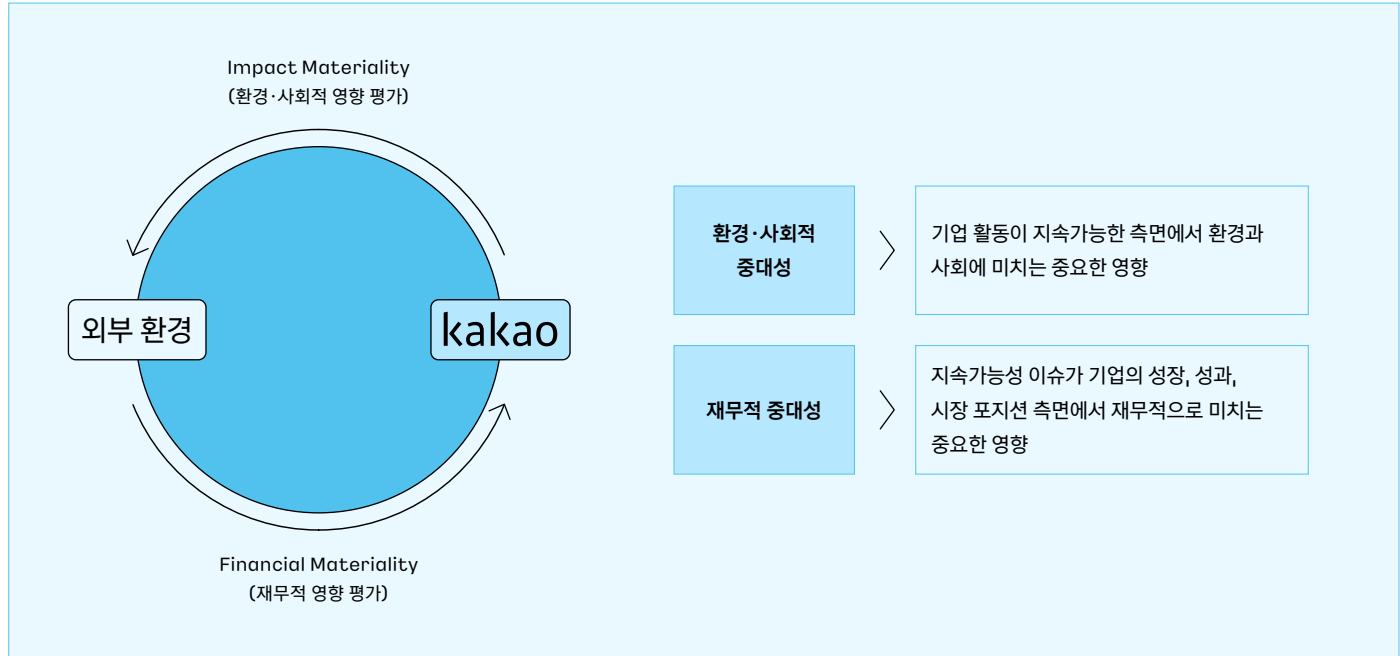
### 평가 프로세스

카카오는 ESG 보고서의 중요 보고 내용을 결정하고 중점적으로 관리할 핵심 이슈 선정을 위해, 글로벌 지속가능성 보고 지침을 기반으로 중대성 평가를 실시하였습니다.

2023년부터 적용되는 개정 글로벌 지속가능성 보고 가이드라인 GRI(Global Reporting Initiative) 보고 원칙을 준수하며, 글로벌 공시 트렌드에 선제적으로 대응하기 위해 유럽연합(EU)의 지속가능성 공시 표준(CSRD, Corporate Sustainability Reporting Directive)의 중대성 평가 관련 지침을 반영하고 있습니다. 이를 기반으로 총 4단계의 중대성 평가 프로세스를 설계하였습니다.

더불어 카카오는 중대 이슈 평가 과정을 ERM(Enterprise Risk Management) 프로세스와 통합하여 진행하였습니다. 지속가능경영 이슈 풀을 ERM위원회에서 정의한 주요 비재무 리스크와 연계하여 도출하였으며, ERM위원회 소속 내부 리스크 전문가가 중대 이슈 평가 프로세스에 참여하여 회사에 중요한 영향을 미치는 비재무 리스크 요인을 식별 및 평가하였습니다. 중대성 평가 결과 도출된 중요 이슈와 관련된 비재무 리스크는 전사 리스크 관리 프로세스에 연계되어 모니터링 및 관리되고 있습니다.

이중 중대성(Double Materiality)



- | Step 1. 이슈 도출   | Step 2. ESG 이슈별 영향 식별   | Step 3. 영향 평가 및 주요 이슈 선정   | Step 4. 핵심 이슈 관리 및 보고   |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· IT 섹터 ESG 공시 기준, 국내·외 ESG 평가사 요구사항, 미디어 노출, 동종업 보고 이슈 등 반영하여 이슈 Pool 도출</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 핵심 이슈별 환경·사회 영향 평가 및 재무 영향 평가 수행하여 영향 식별</li> <li>· 영향 식별을 위해 정책/법률, 주주 및 투자자 건의, 미디어 분석, ESG위원회 안건, 글로벌 이니셔티브, 메가 트렌드, 기타 이해관계자 소통 채널 확인</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 확인된 영향에 대한 내·외부 전문가 평가 및 보고 중점 이슈 선정</li> <li>· 영향별 척도 평가 진행(영향의 규모, 범위, 교정 가능성, 발생 가능성, 자원 투입 가능성, 이해관계자 의존성)</li> <li>· 환경·사회 영향과 재무적 영향이 높다고 평가된 핵심 이슈 도출</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 이사회·경영총 보고</li> <li>· 경영 활동의 주요 의사결정 과정에 핵심 이슈 고려</li> </ul> |

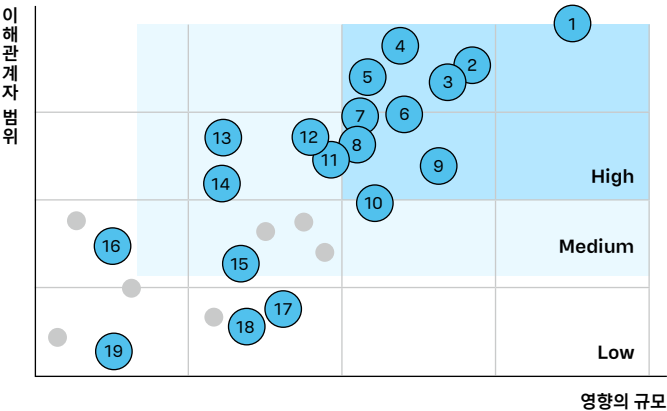
# ESG Framework

## 이중 중대성 평가

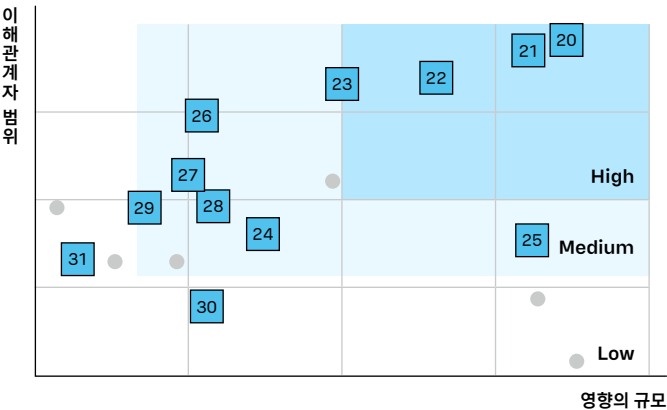
### 평가 결과

중대성 평가 결과 총 10개의 핵심 이슈<sup>1)</sup>가 선정되었습니다. 핵심 이슈별로 환경/사회 영향 총 19개, 재무 영향 총 12개가 식별되었으며, 보고서 전반에서 핵심 이슈에 대한 카카오의 대응 활동 및 성과, 향후 계획과 방향성을 다룸으로써 이해관계자의 이해를 도울 수 있도록 하였습니다.

환경/사회(Inside-Out) 매트릭스



재무(Outside-In) 매트릭스



\* ●●● High ●●○ Medium ●○○ Low

핵심 이슈	식별된 영향	영향 유형	영향 수준*	보고 위치
제품 및 서비스 품질 제고	② 기술 및 서비스 혁신을 통한 이용자 편의성 향상	환경/사회	●●●	21~24
	⑤ 서비스 품질 관리 미흡 시 이용자 불편 초래 및 일부 피해 발생	환경/사회	●●●	
	⑳ 서비스 품질 관련 사고 발생 시 보상 비용 및 인프라 투자 비용 증가	재무	●●●	
	㉑ 서비스 품질 관련 사고 발생 시 고객 유출에 따른 매출 감소	재무	●●●	
기술 윤리	⑦ 다양성 존중 문화 훼손 시 사회적 차별 발생	환경/사회	●●●	63~65
	㉕ 기술 안전성에 대한 신뢰도 하락 시 평판 하락으로 인한 매출 감소	재무	●●○	
	⑰ 청소년이 건강한 인격체로 성장할 수 있는 환경 조성	환경/사회	●○○	
리스크 관리 및 완화 활동	① 리스크 관리 미흡 시 사회적 신뢰 저하 및 주주 권리 미보호	환경/사회	●●●	87~89
	③ 서비스 안전성 확보 및 이용자 신뢰 확보	환경/사회	●●●	
	㉔ 비재무 리스크에 대한 식별 및 완화 조치 실패 시, 투자자 신뢰 하락에 따른 주가 하락 리스크 발생	재무	●●○	
	⑪ 혁신 기술 및 서비스의 활용을 통한 국민 안전/건강 향상	환경/사회	●●○	
	⑲ 전염병, 천재지변 등 대외환경 리스크 관리 미흡에 따른 임직원 건강 악화, 업무 생산성 감소 및 서비스 퀄리티 저하	환경/사회	●○○	
	㉓ 대외환경 리스크 관리 미흡 시, 임직원 건강 악화 및 업무 생산성 감소로 인한 매출 감소	재무	●○○	
개인정보 보호 체계 수립 및 법규 준수	⑩ 이용자 개인정보 침해 시 사회적 비용 발생	환경/사회	●●●	57~62
	㉒ 개인정보 유출 시 피해보상, 법적 소송 및 제재에 따른 비용 증가	재무	●●●	
	⑮ 규제에 인한 사회적 비용 감축 및 이용자 신뢰 제고	환경/사회	●●○	
인권 리스크 관리	⑨ 선제적인 인권 리스크 대응 부족에 따른 이해관계자 인권 침해	환경/사회	●●●	36~38
	㉗ 인권 리스크 관리 실패에 대한 시정조치 불이행 시, 과태료 등 비용 증가	재무	●●○	
	⑫ Value-Chain 전반에서 인권을 존중하는 근무환경 확보	환경/사회	●●○	
반경쟁 행위 예방 활동	④ 상생 이슈가 있는 사업 추진 시, 지역사회 경제 축소 및 소비자 선택권 침해	환경/사회	●●●	54
	㉖ 반경쟁 행위에 대한 법적 소송 및 제재에 따른 비용 증가	재무	●●○	
	⑭ 자유 경쟁 저해 및 소비자 권리 침해 발생	환경/사회	●●○	
공정거래 관행 및 프로그램	㉓ 공정거래 관련 미준수 시 벌금 또는 사업 제재에 따른 비용 증가	재무	●●●	51
	⑬ 건전한 거래질서 훼손(공정거래 관행 및 프로그램 미비 등)	환경/사회	●●○	
파트너 역량 지원 프로그램	⑧ 건강한 IT 생태계 구축(소상공인 사업 운영 능력 향상 등)	환경/사회	●●●	46~50
	㉙ 콘텐츠 제작자 등 파트너 역량이 향상될 경우, 경쟁력 있는 서비스 출시에 따른 매출 증가	재무	●●○	
	⑱ 사회 문화 수준 향상에 기여(디지털 콘텐츠/예술 창작 활동 증진 등)	환경/사회	●○○	
임직원 역량 개발	⑥ 임직원 역량 향상에 따른 제품 퀄리티 향상 및 소비자 만족도 증진	환경/사회	●●●	39~41
	⑳ 임직원 역량 강화에 따른 서비스 품질 향상으로 인한 매출 증가	재무	●○○	
친환경 제품 및 서비스	㉔ 가치소비 트렌드 확산 시, 저탄소·친환경 상품 및 서비스에 대한 수요 증가로 매출 증가	재무	●●○	32~34
	⑮ 에너지 효율성 개선, 탄소 배출량 감축 등 환경영향 저감	환경/사회	●○○	

1) 전년 대비 '친환경 제품 및 서비스', '리스크 관리 및 완화 활동', '제품 및 서비스 품질 제고', '기술 윤리' 이슈가 중요 이슈로 추가되었으며, 공정거래 이슈의 경우, 공정거래 법규 준수 측면과 상생 프로그램 두가지 측면으로 세분화됨

# 안정적인 서비스를 위한 카카오의 다짐

## 판교 SK C&C 데이터센터 화재로 인한 서비스 장애 대응

2022년 10월 15일, 판교 SK C&C 데이터센터 화재로 인한 카카오 서비스 장애가 발생한 뒤, 7개월이라는 시간이 지났습니다.

그동안 카카오는 이용자의 신뢰를 되찾고 업계 전체에 교훈을 남기기 위해 서비스 장애에 대한 근본적인 원인을 파악하고, 재발 방지 대책을 마련하는 일련의 과정을 진행했습니다. 그리고 전 과정을 이해관계자 여러분과 투명하게 소통해 왔습니다.

지금까지 카카오가 걸어온 길을 돌아해보면, 새로운 기술을 통해 미래를 개척하고, 그 과정에서 다양한 이해관계자와 함께 성장하며 ESG 과제를 수행하는 방식이었습니다.

그러나 카카오는 이번 장애를 계기로 서비스의 본질을 놓치고 있었다는 것을 깨달았습니다. 카카오의 서비스를 이용자에게 안정적으로 제공해야 한다는 것입니다.

카카오는 지키지 못한 사회적 책임에 대한 반성을 바탕으로 앞으로 다시는 같은 일이 발생하지 않도록, 지속적인 노력을 다할 것입니다. 그 노력을 통해 다시금 이용자를 비롯한 이해관계자에게 카카오의 서비스가 신뢰를 받을 수 있도록 할 것입니다.

### 카카오 서비스 장애 사고 발생 개요

2022년 10월 15일, 카카오가 이용 중인 SK C&C 판교 데이터센터에서 화재가 발생했습니다. 이로 인해 카카오 서버 전체의 전원 공급이 차단되면서 카카오톡을 비롯한 카카오의 많은 서비스에서 대규모 장애가 발생하였습니다. 카카오는 최선을 다해 복구 작업을 추진하였으나, 모든 서비스를 다시 이용할 수 있기까지 약 5일이 소요되었습니다.



사실 카카오는 이와 같은 비상 상황에 대비해 각 서비스의 데이터를 3곳 이상의 데이터센터에 분산 배치하여 운영하고 있었습니다. 데이터센터뿐만 아니라 통신망, 데이터베이스 모두 이중화가 완료되어 있으며, 서비스를 담당하는 서버도 대부분 이중화되어 있었습니다. 그럼에도 불구하고 화재로 인해 서비스 장애가 발생하였으며, 카카오는 그 원인에 대해 철저히 분석하여 그 결과를 이해관계자에게 투명하게 공개하고 재발 방지 대책을 수립하였습니다.

### 서비스 장애 원인

서비스를 담당하는 서버가 이중화되었음에도 불구하고 서비스 장애가 발생했고, 카카오톡 메시지 수발신 등 주요 기능은 먼저 복구되었지만, 10월 20일 오후 11시 모든 서비스가 복구 완료되기까지 상당한 시간이 소요되었습니다. 이에 대한 철저한 원인 분석 결과, 이중화와 위기 대응 과정에 미흡함이 있었던 것으로 확인되었습니다.

### 시스템 전체의 이중화

기존 데이터의 이중화는 되어 있었지만, 시스템 전체 관점에서의 이중화가 부족했습니다. 하나의 데이터센터에 문제가 발생해도, 이중화 시스템이 정상 작동을 했다면 다른 데이터센터로 이중화 전환이 이뤄져 빠르게 복구가 가능합니다. 하지만 SK C&C 판교 데이터센터의 전원 공급 전체가 중단되었을 때, 이중화 전환을 돕는 일부 시스템이 함께 동작하지 않으면서 다른 데이터센터로의 이중화 전환이 이뤄지지 않았던 것이 근본적인 문제였습니다. 결국 수동 전환 대응을 진행하였으며, 이로 인해 장애 복구가 지연되었습니다.

### 위기 대응 역량

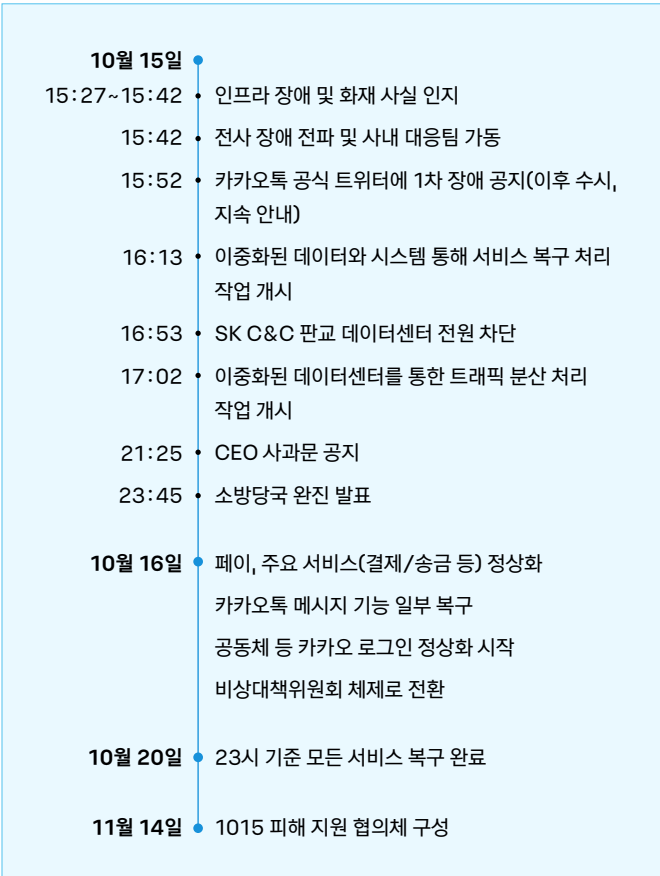
이번 서비스 장애와 같이 카카오와 공동체 모두 영향을 받는 상황에서, 공동체를 위한 지원이 늦어졌습니다. 카카오페이, 카카오모빌리티 등 공동체의 서비스는 카카오 로그인 등 카카오의 인프라나 시스템과 연계된 부분이 존재하며, 이와 같은 연동 기능에 대한 보다 집중적인 관리 및 사전적인 안정성 확보 준비가 필요합니다. 그러나 이와 같은 시스템적 영향력에 대한 명확한 인식이 부족하여 공동체 서비스도 서비스 장애 발생의 영향을 받게 되었습니다. 또한 재해 초기 전파 및 의사결정 채널이 별도로 준비되지 못했으며, 컨트롤타워가 부재했습니다. 카카오와 공동체, 그리고 개별 조직이 동시다발적으로 장애에 대응했지만, 전체적인 조율과 협업을 지원하는 전사 조직이 없었기에 공동체 차원의 위기 대응은 늦어졌습니다.

# 안정적인 서비스를 위한 카카오의 다짐

## 신속한 대응 추진

데이터센터 화재 직후, 대응 컨트롤타워로 '비상대책위원회'를 구성했습니다. 홍은택 CEO가 위원장으로서 총괄 책임을 맡고, 본사와 주요 공동체의 책임자들이 참여했습니다. 비상대책위원회는 원인 조사 소위원회를 비롯해 재발 방지 소위원회, 보상 대책 소위원회 등 3개 소위원회로 구성되어 화재 원인 조사, 재발 방지를 위한 강도 높은 대책 마련, 서비스 장애로 인해 피해를 경험한 이해관계자들에 대한 보상을 검토하고 추진하였습니다.

## 사고 대응 Timeline



## 적극적인 피해 보상 노력

카카오는 서비스 장애로 이용자 피해가 발생한 경우 별도의 채널을 통해 피해 접수를 할 수 있도록 안내했습니다. 일반 이용자에 대한 피해 사례 접수는 10월 19일부터 11월 6일까지 진행했으며, 소상공인의 경우, 10월 19일~11월 6일, 2월 13일~4월 14일까지 2차례에 걸쳐서 접수를 진행했으며, 추가 연장을 통해 5월 31일까지 피해 보상금 신청을 받았습니다.

합리적인 피해 지원 원칙을 마련하기 위해 '1015 피해 지원 협의체'를 구성하였습니다. 협의체는 내외부 전문가 6인으로 구성되어 10여 차례 회의를 진행하였습니다. 공식 채널을 통해 접수된 총 10만 5,116건의 피해 사례 중 공동체 접수 건을 제외하고, 83.1%에 해당하는 카카오 사례 8만 7,195건을 분석하였습니다.

분석 결과, 직접적인 피해가 큰 경우 별도 과정을 거쳐 개별 지원을 검토하고, 그 밖의 경우는 직접적인 인과성을 찾기 어려운 사례를 제외한 후, 카카오가 이용자들의 생활과 비즈니스 활동에 불편을 끼친 부분에 대해 사회적 책임 차원의 일괄 지원을 결정했습니다. 피해 지원은 카카오의 서비스를 이용하는 일반 이용자와 이반 서비스 장애로 영업을 피해를 입은 비즈니스 파트너로 구분하여 진행하였습니다.

### 일반 이용자 피해 보상

향후 안정적 서비스 제공 약속의 의미를 담아 이모티콘 총 3종(영구 사용 1종, 90일 사용 2종) 제공

### 비즈니스 파트너 피해 보상

- 매출 손실 규모액에 따라 지원금 지급(손실 규모 30만 원 이하인 경우 3만 원, 30만 원 초과 50만 원 이하인 경우 5만 원 지원)
- 50만 원 초과 피해 사례에 대해서는 협의체 검토 및 피해 입증 과정을 통해 추가 지원 고려
- 소상공인을 위한 카카오톡 채널 캐시 프로그램 신설(5만 원 상당의 무상 캐시 지급)

## 투명한 이해관계자 소통

카카오는 서비스 장애를 객관적이고 투명하게 분석하고 대응하는 한편 재발 방지를 위한 일련의 과정을 투명하게 소통하고자 노력합니다. 단순히 재발 방지 대책을 발표하는 데에서 그치는 것이 아닌 서비스와 카카오에 대한 지속적이고 광범위한 개선, 즉 진정성 있는 카카오의 노력을 공유할 것입니다. 또한 이를 통해 IT 업계 공동의 재발 방지를 위한 노력에 적극 기여하고자 합니다.

카카오는 앞으로도 국민의 일상을 연결하고 있는 서비스로서의 무거운 책임감을 인식하고, 이와 관련된 다양한 노력들을 적극적으로 공유할 것을 약속드립니다.

- [If\(Kakao\) 서비스 장애 관련 세션](#)
- [카카오의 다짐](#)
- [서비스 장애 관련 뉴스](#)
- [2023년, 카카오팀의 다짐](#)



# 안정적인 서비스를 위한 카카오의 다짐

## 자체 데이터센터 설립

카카오는 지속적인 서비스 트래픽 확대와 향후 클라우드 사업 확장으로 늘어날 데이터에 대한 선제적 대응을 위해 2018년 자체 데이터센터를 구축할 계획을 세우고, 순차적으로 실행에 옮기고 있었습니다.

총 4,600억 원을 투입하여 안산 한양대학교 캠퍼스에 설립 중인 제1데이터센터는 2021년 12월 착공하여 2023년 준공 예정이며, 2024년 운영 개시를 목표하고 있습니다.

### 제1데이터센터

- 위치: 경기도 안산시 한양대학교 ERICA 캠퍼스 내
- 연면적: 47,379m<sup>2</sup>(14,353평)
  - 전산동: 29,996m<sup>2</sup>(9,033평)
  - 운영동: 17,382m<sup>2</sup>(5,320평)
- 시설 규모: 지하 1층, 지상 6층
- 랙 수량: 4,000개

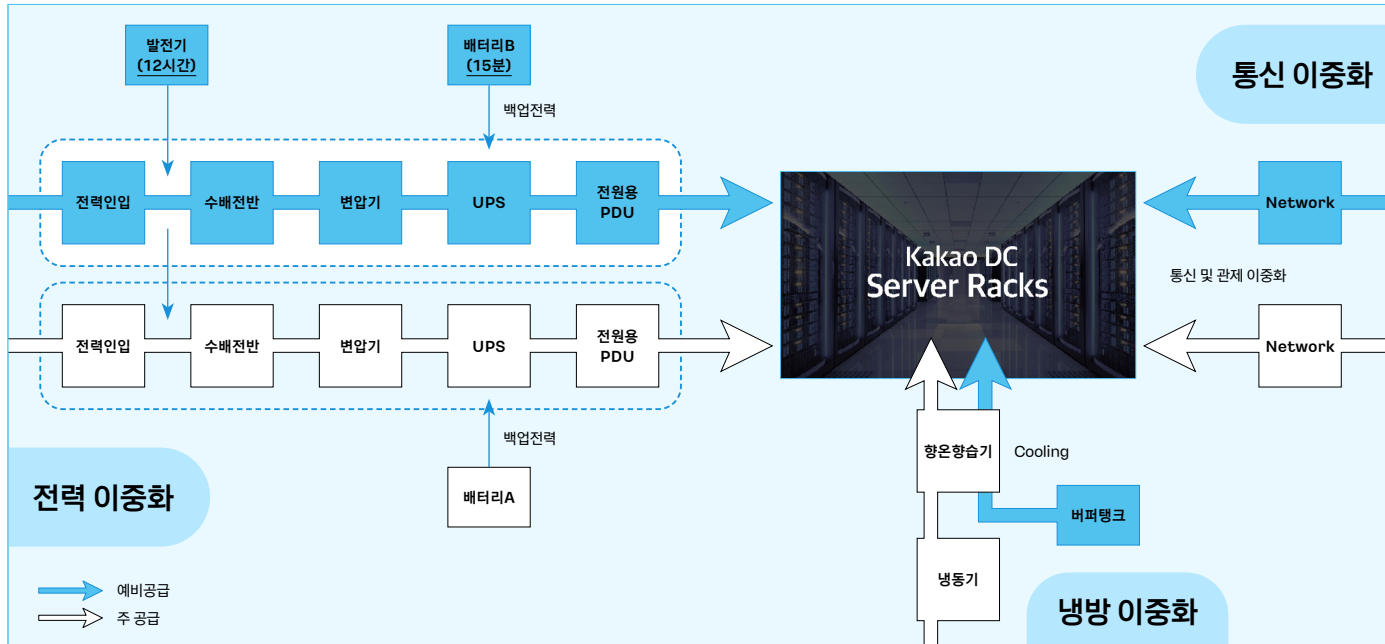
향후 지어질 제1데이터센터는 24시간 무중단 운영과 관리를 위한 전력, 냉방, 통신의 이중화 인프라를 구축하고, 정전과 화재 등의 비상 상황에서도 원활한 전력 공급이 가능한 백업 계획을 갖추고 있어 무중단 전력 100% 공급이 가능합니다. 또한 기존 데이터센터와 다르게 무정전 전원장치실(UPS, Uninterruptible Power Supply)과 배터리를 방화 격벽으로 각각 분리 시공하여, 배터리실에 화재가 발생해도 나머지 시설에 문제없이 작동하도록 설계되었습니다.

더불어 화재 발생 시 1차 대응이 가능하도록 각실에 밀폐된 전기 패널에 화재 감지 센서와 개별 소화 장치를 설계했으며, 2차 대응으로 소화 가스 공급이 가능한 예비 시스템 구축을 통해 완벽한 초기 진압을 추구합니다. 1, 2차 대응에 실패할 경우 화재 구간 차단 후 해당실에 냉각수를 채워 화염과 열기를 차폐하여 화재를 초기 진압할 수 있도록 하였습니다.

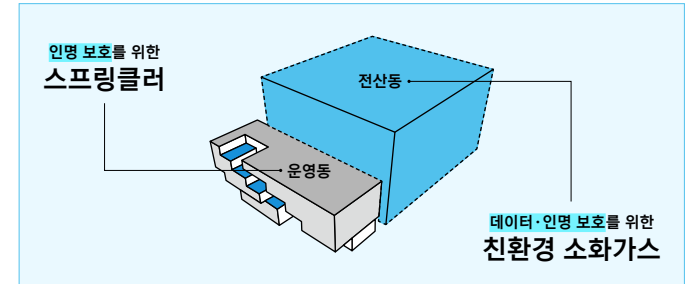
또한 서버가 있는 전산동과 업무 공간을 분리하여 설계하고, 전산동에는 데이터 보호를 위한 친환경 소화가스를 적용하고, 운영동에는 인명 보호를 위한 스프링클러를 설치하여 비상상황 발생 시 신속하고 효율적인 소방 시스템이 가동되도록 하였습니다.

마지막으로, 화재 지점에 도달하는 경로도 각 층마다 소방관 진입창 2개, 비상용 승강기 2대 등 최소 4개 이상의 비상 경로를 확보하고, 안산 소방서와의 협력 체계를 구축하여 정기적 소방 훈련을 통해 비상 대응 체계를 강화할 계획입니다.

## 제1데이터센터 이중화 인프라 구축



## 제1데이터센터 소방 시스템 구축



## 카카오 데이터센터 맞춤형 화재 대응 매뉴얼 개발

- 데이터센터 시설 맞춤형 대응 체계, 시나리오 마련
- 월 단위로 계속 업데이트하여 소방서에 보고 예정

## 정기 합동 모의 소방훈련 실시 계획

- 안산소방서 및 지구대 참여
- 데이터센터 화재 대응 매뉴얼에 따른 모의 훈련 실시

## 안정적인 서비스를 위한 카카오의 다짐

### 인프라 조직 강화

서비스 장애 사고와 관련하여 인프라 관점에서는 크게 세 가지 측면에서 개선 활동을 추진하고자 합니다.

### IT 엔지니어링 조직 확대

기존에 개발 조직에 소속되어 있었던 카카오의 IT 엔지니어링 조직은 CEO 직할 조직으로 확대 편성되었습니다. 국내 최고의 IT 엔지니어링 전문가를 추가 영입할 예정이며, 데이터센터, SRE, Devops, 클라우드개발 엔지니어 채용과 육성을 진행할 예정입니다. 또한 향후 대규모 서비스 장애에 대비한 재해 복구 위원회를 즉각 구성하여 빠른 대응을 할 수 있도록 하겠습니다.

### 비상대응계획 정책과 재난 대응 구조 강화

비상대응계획은 각종 자연재해나 사고에도 불구하고 사업이 중단되는 상황을 최소화하기 위한 계획을 의미합니다. 외부 전문가의 자문을 통해 보다 객관적으로 취약성을 진단하고 개선하는 작업을 진행할 예정입니다. 또한 서비스 안정성을 확보하기 위해 카오스 엔지니어링, Statuspage 등 글로벌 기업들이 도입하여 효과를 보고 있는 영역들을 적극 연구하고 개발할 예정입니다. 비상대응업무 프레임워크를 공개해 IT 업계 전체에 기여할 수 있도록 노력하고자 합니다. 또한 삼중화 플러스 알파를 기본 구조로, 3개 데이터센터 중 하나가 무력화되는 상황에서도 이중화가 담보될 수 있는 수준의 안정성까지 확보하고자 합니다. 주요 서비스는 멀티 클라우드를 활용하여 서비스 연속성을 더욱 강화할 수 있도록 하며, 필수 서비스 복구를 위해 원격지 DR 데이터센터를 별도로 구축하는 방안도 검토 중에 있습니다.

### 투자 자원 증대

카카오는 개선 대책 이행을 위해, 향후 5년간 지난 5년 동안의 투자 금액의 3배 이상 규모로 인프라 투자를 확대할 계획입니다.

### 리스크 관리 거버넌스 고도화

카카오는 이번 서비스 장애를 계기로 공동체 차원의 리스크 관리 및 대응에 대한 중요성을 다시금 깨달았습니다.

카카오는 2022년 중 ERM위원회(Enterprise Risk Management)를 리스크관리위원회로 설치하여 기존 리스크관리책임자 1인 체제에서 위원회 체제로 리스크 관리 거버넌스를 변경하였습니다. ERM위원회는 회사의 주요 조직별 의사결정자로 구성된 협의체로, 회사의 경영 활동 전반에 걸쳐 보다 체계적이고 효과적인 리스크 관리가 이루어지고, 궁극적으로는 리스크 관리가 기업 활동에 내재화될 수 있도록 지원하는 것을 설치 및 운영 목적으로 합니다.

ERM위원회는 리스크의 체계적인 관리를 위한 다양한 과제를 추진하며, 중요 리스크에 대한 다각도의 검토를 수행합니다. 향후 주요 공동체에도 카카오와 유사한 형태의 리스크 관리 조직이 구성될 예정입니다. 공동체의 리스크 관리 조직은 카카오 ERM위원회 구성 및 활동을 벤치마킹하여 각 공동체의 상황에 맞게 최적화된 형태를 가질 것입니다. 카카오 공동체 전체적인 리스크 점검이 필요한 경우 카카오 ERM위원회와 공동체 ERM위원회가 연계하여 문제 해결을 위한 노력을 하게 될 것입니다.

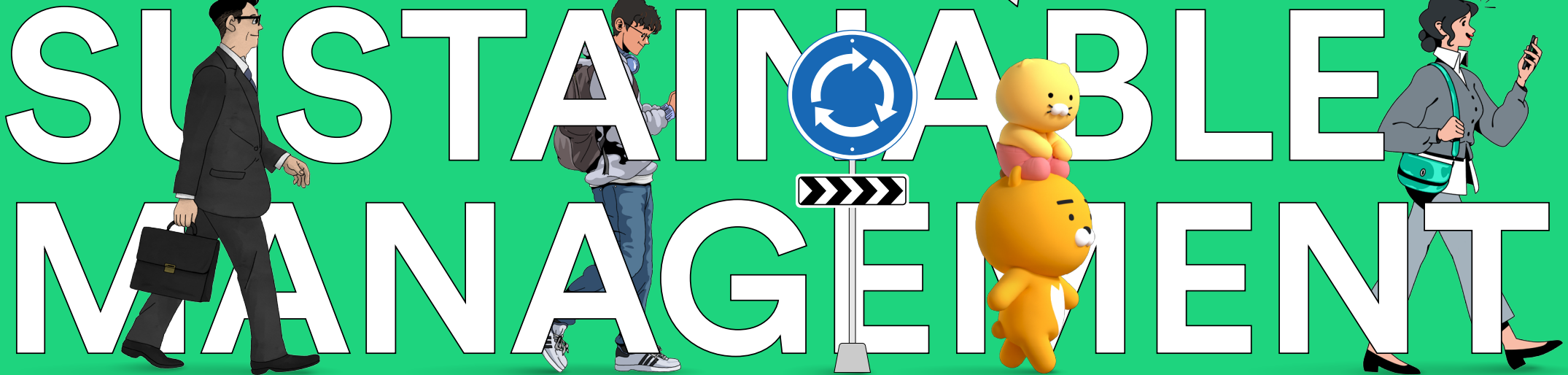


- 26 환경(Environmental)
- 35 사회(Social)
- 81 거버넌스(Governance)

모두가 함께  
변화를 만드는 세상



소외된 이웃을 위해  
함께 행동에 나선다면



# 환경(Environmental)

## Why This Matters

기후위기의 시급성에 대한 전 인류의 공감대가 형성되고 있습니다. 모든 기업들은 기후변화로 인해 직·간접적인 영향을 피할 수 없기 때문에 기후변화 대응은 선택이 아닌 필수가 되었습니다. 카카오는 단순히 외부 규제에 대응하는 수준을 넘어 환경 문제 해결을 위해 적극적으로 나서고자 합니다. 친환경 기술과 서비스를 통해 지구에 긍정적인 변화를 이끌어 나가겠습니다.

## Approach

카카오는 기후위기 대응을 위한 '액티브 그린 이니셔티브' 원칙을 자체적으로 수립하였으며, 특히 환경경영 TF를 신설하여 공동체 차원에서의 환경경영 이행을 강화하였습니다. 2040 Net Zero 달성을 목표로 재생에너지 비중을 확대하고 있으며, 제주 오피스 재생에너지 사용량 100% 전환을 선제적으로 달성하였습니다. 나아가 카카오의 그린 디지털 서비스와 친환경 캠페인을 통해 유저와 함께 환경 문제 해결에 기여할 수 있는 기반을 마련하고 있습니다.

## Reporting Contents

- 환경경영 체계 27
- 기후변화 대응 28
- 액티브 그린 이니셔티브 29

### 2022 Highlights

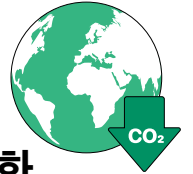
#### 기후변화 대응 목표 수립 및 온실가스 인벤토리 구축

Scope 1, 2 배출량  
2040년까지

#### Net Zero &

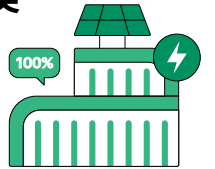
Scope 3 배출량

#### 관리 범위 고도화



#### 재생에너지 사용

#### RE100 가입 및 제주 오피스 재생에너지 100% 전환



#### 판교아지트 친환경 건축

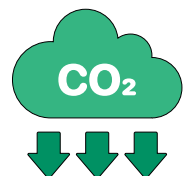
친환경 건축물 인증제도

#### LEED 골드 등급 획득



#### 지구를 위한 일상 속 작은 행동

#### 그린 디지털 캠페인 참여 6.6만 명



# 환경경영 체계

## 환경경영 추진 체계

### 환경 방침

카카오는 환경경영 이행의 기반이 되는 환경 방침을 2021년에 수립했습니다. 환경 방침에 따라 서비스 제공 과정에서 발생하는 환경영향을 최소화하고 환경 오염 예방과 환경 보호 활동을 통해 책임을 다하고자 합니다. 2022년에는 환경 방침 내 전사적인 환경경영 추진 거버넌스에 대한 항목을 추가하였습니다. 최고 의사결정 기구인 이사회에서 환경 성과 및 리스크에 대한 의사결정과 감독을 진행하며, 산하의 ESG Working Group은 이를 기업 전반에 반영하고 환경 성과를 관리하도록 규정하고 있습니다.

### 카카오 환경방침

### 환경경영 전담 조직

기후변화, 폐기물 등 환경 이슈는 최고 의사결정기구인 이사회에 보고되며, 이사회는 ESG 계획 및 이행결과에 대해 검토 및 승인합니다. 이사회 산하 ESG위원회는 전사 환경 경영의 기반이 되어, 정기적으로 환경경영을 포함한 ESG 전반의 계획과 이행 여부를 관리·감독하고 심의·의결합니다. 2022년에는 카카오 공동체 차원의 환경경영 전담조직인 환경경영 TF가 신설되었습니다. 환경경영 TF는 Net Zero 전략 수립, 환경 목표 이행 현황 모니터링 및 보고, 이해관계자 커뮤니케이션, 글로벌 이니셔티브 대응 등을 담당하여 카카오 공동체 전반의 환경 대응을 조율하는 역할을 수행합니다. 또한 공동체별 환경전담조직은 개별 회사 차원에서 환경 관련 개선과제와 전략과제를 제안 및 수행하고, 환경 데이터 관리, 환경정보공개, ISO 인증, 온실가스 검증 등에 대응하여 환경경영 업무를 수행하고 있습니다.

카카오는 사업 운영에서 발생하는 환경영향을 최소화하기 위한 환경 방침을 수립하였으며 환경경영 이행을 위한 거버넌스 체계를 구축하였습니다. 특히, 환경 관련 주요 사안들에 대해 이사회와 이사회 산하 ESG위원회에서 주기적으로 논의하고 있습니다. 나아가 환경 목표 수립을 기반으로 한 체계적인 이행과 친환경 투자활동을 통해 환경 문제 해결에 기여하고자 노력하고 있습니다.

### 환경경영시스템

카카오는 환경경영시스템을 기반으로 환경과 관련된 리스크를 효율적으로 관리하기 위해 조직의 환경 측면을 체계적으로 식별하고 평가, 관리 및 개선하고 있습니다. 2021년 4월 제주 본사 오피스와 판교아지트에 대해 환경경영시스템(ISO 14001) 인증을 획득하였으며, 연 1회 외부 독립적 기관에 의한 사후관리 심사가 실시되고 있습니다. 2022년 12월에는 환경경영시스템에 대한 내부 심사가 진행되었으며, 2023년 3월 실시된 ISO 14001 정기 심사로 인증을 유지하고 있습니다.

### 환경 투자

카카오 공동체가 2022년 신규 입주한 카카오 판교아지트에 대해 친환경 건축물 인증 제도인 LEED(Leadership in Energy and Design) Gold 등급을 2023년 3월 획득하였습니다. 또한 에너지 IT 소셜벤처인 식스티헤르츠와 업무 협약을 체결하여 시민조합이 직접 생산한 재생에너지를 구매하였습니다. 이를 통해 2022년 한 해 동안 제주 오피스 운영에 필요한 전력의 전량을 태양광 에너지로 조달하였습니다.

### 환경 투자 현황

판교아지트 에너지 효율화	· 스케줄링 시스템 및 재실센서를 활용하고 조명제어 시스템을 가동하여 불필요한 조명 사용에 따른 에너지 사용 감소
재생에너지 인증서 구매	· 시민들의 작은 태양광 발전소에서 생산된 친환경 전력(1,900 MWh) 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. 2040년까지 온실가스 Scope 1, 2 순배출량을 0으로 만드는 2040 Net Zero 목표를 수립하였으며, 점진적으로 밸류체인 전반의 온실가스 배출량을 관리할 계획입니다.

2022년에는 오피스의 재생에너지 공급 및 온실가스 배출량 저감을 위하여 우선 제주 본사 대상으로 재생에너지 100% 전환을 환경 목표로 수립하였습니다. 이를 위하여 1,900MWh 분량의 재생에너지 인증서를 구매하고, 제주 오피스의 2022년 전력사용량 전량을 재생에너지로 대체하였습니다. 이에 따라 제주 오피스의 온실가스 집약도가 2021년 0.26 tCO<sub>2</sub>e/명에서 2022년 0.02 tCO<sub>2</sub>e/명으로 92% 감소하는 성과를 거두었습니다. 단, 판교 오피스의 경우, 온실가스 배출 집약도가 2021년 0.66 tCO<sub>2</sub>e/명에서 2022년 1.92 tCO<sub>2</sub>e/명으로 다소 증가하였습니다. 판교 오피스 배출량 집약도 증가의 주요 원인은 카카오 판교아지트 신규 입주 및 신사옥 전력 부하 테스트로 인한 전력 소비입니다. 카카오는 앞으로도 신규 오피스를 포함하여 지속적인 건물 에너지효율 관리 및 재생에너지 도입을 통하여 오피스 배출 집약도 감축을 위해 노력할 계획입니다.

# 기후변화 대응

## 2040 Net Zero Roadmap

### Net Zero 목표

카카오는 2040년까지 연결 기준 온실가스 배출 제로를 목표로 하는 Net Zero 목표를 선언하였으며, 국내 인터넷 업계 최초로 SBTi<sup>1)</sup>에 가입하였습니다. SBTi 기반 목표를 수립하여, 2030년까지 2021년 대비 Scope 1, 2 배출량 40% 감축, 2040년까지 100% 감축을 달성하고자 합니다. Scope 3 배출량의 경우, 2030년까지 2021년 대비 17% 감축을 중기 목표로 수립하였습니다. 또한 카카오는 2023년 상반기에 글로벌 재생 에너지 이니셔티브인 RE100에 가입했습니다. 2030년까지 연결 기준 전력 사용량의 60%, 2040년까지 100%를 친환경 에너지로 전환하여 전력 사용으로 인한 탄소 배출량을 점진적으로 줄여나갈 예정입니다.

### [Scope 1] 전기차 전환

카카오 사업 운영에서 직접 배출되는 Scope 1 배출량은 대부분 차량 연료 사용에서 발생하고 있으며, 통근 버스 및 법인 차량 전기차 전환 등을 통해 배출량을 감축하고자 합니다.

### [Scope 2] 신재생에너지 사용 확대

카카오는 사업장 사용 전력으로 인해 간접 배출되는 Scope 2 배출량에 대한 감축 목표를 수립하였습니다. 2030년까지 전체 전력 사용량의 60%를 친환경 에너지로 전환하고, 2040년까지 신재생에너지 100% 전환을 달성하고자 합니다. 이에 대한 첫 시작점으로 2022년에는 제주 오피스의 재생에너지 사용량 100% 전환을 달성하였으며, 앞으로 재생에너지 공급량을 점진적으로 확대할 예정입니다. 카카오는 2022년 1,900MWh의 재생에너지를 수급 하였으며, 2023년에는 4,000MWh까지 확대할 계획입니다.

### [Scope 3] 공급망 탄소 배출 관리

카카오는 밸류체인에서 간접적으로 발생하는 온실가스 배출량을 파악하기 위하여 2022년도 Scope 3 배출량을 전체 15개 카테고리 대상으로 산정하였으며, 이 중 카카오에 해당하는 13개 카테고리 배출량을 공개하였습니다. 이를 바탕으로 Scope 3 배출량 관리체계를 구축 및 고도화할 계획입니다.

1) Science Based Targets initiative의 약자로, 과학 기반 온실가스 감축 목표 이니셔티브  
2) Power Purchase Agreement의 약자로, 기업이 재생에너지 발전 사업자와 전력구매계약을 맺어 친환경 전력을 공급받는 방식

카카오는 기후변화의 심각성에 공감하며 글로벌 기후변화 대응 노력에 동참하기 위해 중장기 기후변화 대응 목표를 수립하였습니다. 2040 Net Zero를 목표로 카카오 사업뿐만 아니라 밸류체인에서 발생하는 탄소 배출량을 감축하기 위해 전기차로의 전환, 신재생에너지 사용 확대, 공급망 탄소 배출 관리 등 다각적인 노력을 추진하고 있습니다.

CASE

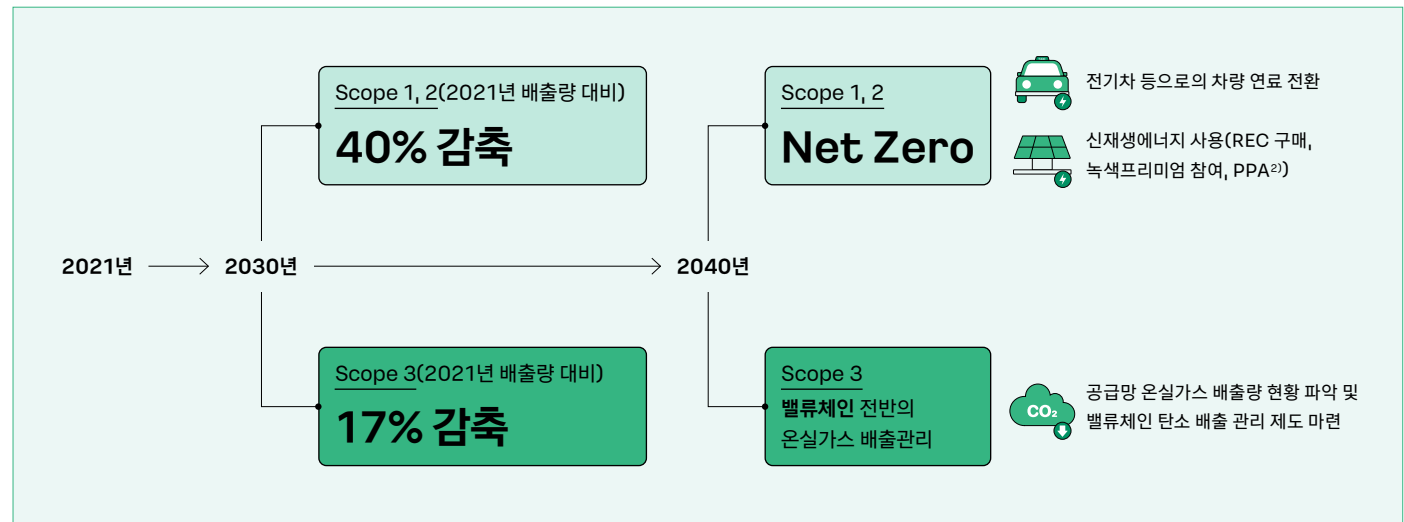
시민들의 작은 태양광발전소에서 생산된 전력으로 제주 오피스 100% 재생에너지 전환 달성

카카오는 시민들이 직접 생산한 재생에너지 공급 인증서를 구매하여 제주 오피스 전력 사용량 100%를 태양광 에너지로 조달하였습니다. 에너지 IT 소셜벤처인 식스티헤르츠와 계약을 맺어 전국시민발전협동조합연합회에 소속된 전국 각지의 시민조합이 생산한 재생에너지 공급 인증서(REC, Renewable Energy Certificate)를 우선적으로 구매하였습니다. 연합회는 국내 최대 규모의 에너지 협동조합 연합단체 90여 개의 시민 조합과 약 1만 명의 조합원으로 구성되어 있으며, 회원들은 약 240개의 태양광 발전소를 운영하며 태양광 에너지를 생산합니다. 카카오는 총 17개의 시민조합을 통해 1,900MWh를 구매하였으며 제주 오피스 전력량 전량을 재생에너지로 충당하였습니다. 제주 오피스의 재생에너지 100% 사용을 기점으로 카카오는 향후 재생에너지 조달 규모를 점차 확대해 나갈 계획입니다.

카카오 제주 오피스 전경



### 2040 Net Zero Roadmap



# 액티브 그린 이니셔티브

## 액티브 그린 이니셔티브(Active Green Initiative)

카카오는 환경문제 해결 및 기후 위기 대응에 대한 회사 차원의 원칙을 수립하고 이에 대한 적극적 역할을 다하고자 하는 의지를 담은 액티브 그린 이니셔티브를 발표했습니다. 액티브 그린 이니셔티브는 '카카오스러운' 환경 기여 활동에 초점이 맞춰져 있습니다. 이에 따라 카카오가 배출하는 탄소 배출량 감축을 넘어, 전 국민이 사용하는 카카오의 다양한 서비스를 통해 사회의 지속가능성에 기여하는 것을 목표로 2040년까지 온실가스 배출량 100% 감축하는 Net Zero를 목표로 기후변화 대응 활동을 추진합니다. 특히 추진 원칙을 '카카오 안에서', '카카오를 통해', '카카오와 함께'로 정의하여 크루, 파트너, 이용자 및 사회 구성원 모두가 환경문제 해결에 함께 기여할 수 있도록 하고 있습니다.

### 액티브 그린 이니셔티브





글로벌 표준	카카오 안에서	카카오를 통해	카카오와 함께
<b>글로벌 환경 기준 가입</b>  · 규제 대응 인증 가입	<b>주요 환경지표 관리·운영</b>  · 환경 데이터 공개 · 친환경 데이터 센터	<b>서비스를 통한 친환경 기여</b>  · 전자증명서 전자문서 · 모빌리티 전기차 도입 · 모빌리티 에너지 절감 효과 · 프렌즈 친환경 포장 확대	<b>유저 및 파트너와 함께하는 친환경 활동</b>  · 모두의행동 '그린 디지털' · 같이가치 산불 조림 모금 · 메이커스 재활용 · 같이가치 환경의 날 캠페인

카카오스러운 환경 기여 활동의 적극적 추진을 위해 '액티브 그린 이니셔티브'를 발표했습니다. 이를 통해 기업의 사회적 책임으로 요구 받는 각종 환경 규제를 준수할 뿐만 아니라 회사의 기후변화 대응 및 환경영향 저감 성과에 대해 이해관계자에게 투명하게 공개하고자 합니다. 또한 플랫폼의 강점을 살려 카카오 서비스를 통해 이용자와 함께 저탄소 사회로의 이행을 촉진하고자 합니다.

## 카카오 카본 인덱스<sup>Beta</sup>(Kakao Carbon Index<sup>Beta</sup>)

카카오는 액티브 그린 이니셔티브의 일환으로 카카오 공동체 서비스와 플랫폼을 통해 수집된 카카오 이용자의 친환경 노력을 카카오 카본 인덱스를 통해 공개하고자 합니다. 카카오 카본인덱스는 이용자 환경 기여 임팩트를 나타내는 지표로 이는 사용자들의 온실가스 감축 기여 및 사회적 간접 가치 기여를 카카오만의 지수로 계량화한 것입니다. 2022년 한 해 동안 카카오 카본인덱스는 약 63,000,000KUC<sup>1)</sup>로 집계되었습니다. 카카오는 앞으로도 다양한 친환경 활동과 노력을 수시로 측정하고 점차 확대해 나가며 우리 사회의 저탄소 전환을 위해 노력하겠습니다.

### 2022 카카오 카본 인덱스 주요 항목

	<b>메이커스 재활용 프로젝트<sup>2)</sup></b> 메이커스는 재활용 프로젝트를 통해 의류 업사이클링을 진행, 순환경제에 기여합니다. 약 5톤의 의류를 다시 모아 1.4톤의 의류로 재활용 하였으며, 이는 약 10,800KUC의 탄소 감축 기여 효과로 추산되었습니다.
	<b>카카오페이 전자문서 발행<sup>3)</sup></b> 카카오페이는 2022년 한 해 동안 1억 5,334만 건의 문서를 전자문서 및 모바일 청구서 등으로 대체했습니다. 문서 1건을 A4용지 1장으로 계산한다면, 이는 약 770톤의 종이 절감 및 856,000KUC의 감축 기여 효과에 해당합니다.
	<b>카카오모빌리티 전기택시 운행<sup>4)</sup></b> 카카오모빌리티는 구매지원 프로그램, 배터리 관리 서비스 등 통해 전기택시의 활성화를 위해 노력합니다. 카카오톡 블루(가맹) 전기택시는 2022년 한 해 약 117,000,000km를 주행하였습니다. 일반적인 LPG 택시와 비교하였을 때, 이로 인한 탄소 감축 기여 효과는 7,808,500KUC에 해당합니다.
	<b>모두의행동 그린 디지털 숲 조성<sup>5)</sup></b> 카카오는 모두의행동 그린 디지털 캠페인을 통해 그린 디지털 숲을 조성하였습니다. 식재된 1,026 그루는 앞으로 60년간 144,700KUC에 달하는 탄소를 흡수할 것으로 추산됩니다.

1) KUC는 Kakao Users' Carbon-reduction의 약자로 이용자 환경 기여 임팩트를 표시하는 단위이며, 본 페이지에서 소개하는 카본인덱스 항목은 서울대학교 환경대학원 기후연구실의 자문을 통해 집계됨

2) A systematic review of the life cycle inventory of clothing(Munasinghe, Druckman, & Dissanayake, 2021)의 배출계수(8kgCO<sub>2</sub>e/kg) 적용

3) A4용지 1장당 약 5g 가정. 환경산업기술원 2021년도 환경성적표지 인쇄용지(신재) 배출계수(1.12kgCO<sub>2</sub>e) 적용

4) 에너지경제연구원 「자동차의 전력과 확산에 대비한 수송용 에너지 가격 및 세제 개편 방향 연구」 계수(LPG:174.581gCO<sub>2</sub>e/km, 전기차:107.877gCO<sub>2</sub>e/km) 적용

5) 국립산림과학원 「주요 산림수종의 표준 탄소흡수량」 중 소나무의 60년 누적 CO<sub>2</sub> 흡수량 평균치(그루 당 141.04kgCO<sub>2</sub>e) 적용

# 액티브 그린 이니셔티브

## 카카오 안에서(그린 카카오)

### 내부 환경영향 저감 방향성

카카오 내부의 환경영향 저감을 위한 다각적인 노력을 추진하고 있습니다. 전력 소비가 많은 데이터센터의 환경영향 저감을 위해 에너지 효율 개선 노력을 지속하고 있습니다. 카카오는 현재 임차 데이터센터를 사용 중이며, 2024년 1월부터 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 통합 설계 적용

안산 데이터센터는 자연조건의 활용, 다양한 에너지 절감 기술을 적용한 친환경 통합 설계로 친환경 데이터센터로서의 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. 더불어 에너지 절감 기술을 통해 데이터센터 PUE<sup>1)</sup> 1.3 이하를 기준으로 설계 및 시공을 준비하고 있습니다. 이와 같은 에너지 효율성 개선을 통하여 기존의 임대 데이터센터 대비 에너지 사용량 및 탄소 배출량을 약 15% 감소시킬 수 있을 것으로 예상됩니다. 이에 따라 연간 전력 사용량을 약 30GWh 가량 줄이고 에너지 비용을 30억 원 이상 절감할 수 있을 것으로 기대됩니다. 이를 바탕으로 안산 데이터센터는 건축물 에너지효율등급 예비 인증서 1등급을 받았으며, 녹색 건축 예비 인증서를 통해 녹색건축 최우수 등급을 획득했습니다.

### 안산 데이터센터 에너지효율등급 인증



### 안산 데이터센터 친환경 요소

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

<b>PUE</b>	<b>탄소 배출량</b>	<b>전력 사용량</b>
<b>1.3 이하 달성</b>	<b>15% 감축</b>	<b>30GWh 절감</b>

### 안산 데이터센터 조감도



### 효율적 데이터센터 운영

카카오는 친환경 설계가 적용된 자체 데이터센터와 더불어 현재 이용 중인 임차 데이터센터의 환경영향 저감을 위해 노력합니다. 각종 에너지 효율 인증을 획득한 서버를 사용하여 서버 및 전원공급장치의 에너지 효율을 관리하고 있으며, 전산실 에너지 효율 향상을 위해 서버에서 배출되는 고온을 냉각장치에서 공급되는 냉기와 격리하여 이전 대비 냉각장치 효율을 개선했습니다. 또한 전산실 내 스마트 온도관리 시스템을 적용하여 실시간 온도 변화를 모니터링하여 최적의 온·습도를 유지할 수 있도록 하였습니다.

### 서버 및 전원공급장치 에너지 효율 주요 인증 현황

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

### 친환경을 고려한 신규 임차 데이터센터

2023년 2분기부터 이용할 임차 데이터센터에서는 에너지 효율을 높이고 환경영향을 저감하기 위한 다양한 설비가 도입되어 있습니다.

<b>재생에너지 발전장비 도입</b>	· 데이터센터 벽면 세 면에 BIPV(Building-integrated Photovoltaics)를 설치하여 신재생에너지(태양광에너지) 가용을 증대하고자 합니다.
<b>친환경 소화약제 도입</b>	· 데이터센터에 모든 소화약제는 현존하는 소화약제 중 가장 낮은 환경 파괴 지수를 보유한 청정소화약제 Novec을 적용하여 지구 온난화 및 오존층 파괴를 막는 친환경 데이터센터를 지향합니다.
<b>조명 밝기 조절 기능 적용 및 조명 자동제어</b>	· 데이터센터 내 조명 밝기 조절 기능을 적용하여 공간 내 인원 부재 시, 최소 조도를 유지합니다. 자동제어를 통한 타임 스케줄 제어, 개별 및 그룹제어로 낭비 요소를 제거하고자 합니다. 조명 부하를 효율적으로 관리하여 에너지를 절약하고자 합니다.
<b>물 사용량이 적은 데이터센터</b>	· 최신 기술이 적용된 공랭식 냉동기를 적용하여 타 데이터센터 대비 용수 사용을 절약하고자 합니다.

1) Power Usage Effectiveness의 약자로, 총 전력 소비량 대비 IT 설비의 전력 소비량의 비율을 의미하며 1에 가까울 수록 에너지 사용 효율이 높음을 의미

# 액티브 그린 이니셔티브

## 친환경 판교아지트 구축

카카오는 2022년에 신 사옥 '판교아지트' 준공을 완료하여 공동체와 함께 입주하였습니다. 친환경성을 고려한 판교아지트는 친환경 건축물 인증 제도인 LEED(Leadership in Energy and Design) 평가 Gold 등급을 2023년 3월에 획득하였습니다. 특히 LEED 획득 기준 중 하나인 조명 제어 시스템을 설치하여, 불필요한 조명 사용에 따른 에너지 사용을 감축하고 있습니다. 스케줄에 맞춰 조명을 운영할 수 있는 시스템과 사람의 동작을 감지할 수 있는 재실 센서를 활용하여 크루가 없는 층의 조명을 자동으로 소등합니다.

## 친환경 사내 식당 및 카페 운영

판교아지트에 설치된 사내 카페 및 사내 식당 '춘식도락'은 부정적 환경 영향을 줄이기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 사내 카페에서는 크루에게 바이오매스 기반의 친환경 소재인 에코젠으로 만들어진 머그컵을 제공하여 일회용품 사용 및 폐기물 발생량을 줄이고 있습니다. 또한 식음료를 포장할 때는 1회용 플라스틱 대신 종이컵과 뚜껑, 옥수수 전분 빨대, 대나무 젓가락 등을 제공합니다. 사내 식당 또한 포장 시 친환경 펄프 소재의 포장 용기 및 생분해성 플라스틱 봉투를 활용하고 있으며, 사내 전반에 걸쳐 일회용품 사용으로 인한 환경오염을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 특히, 사내 식당에서는 미생물을 이용한 호기성 처리기 3대를 도입해 음식물 쓰레기 발생량을 기존 대비 90% 감축했습니다. 호기성 처리는 음식물 쓰레기의 매립 및 소각 과정에서 발생하는 온실가스 배출량을 감소시키는 효과가 있습니다. 캔틴 등 편의시설에서는 텀블러 세척을 위한 린서, 분리수거함 등을 비치하여 크루의 일상 속에서 다회용품 사용과 재활용이 자연스럽게 이루어지도록 유도하고 있습니다.

## 친환경 사내 식당·카페 '춘식도락'



## 크루 환경 교육 및 환경캠페인 실시

2022년 12월, 카카오 크루들이 기후변화 대응에 대한 인식 수준을 제고할 수 있도록 사내 환경 교육 'ESG, 그리고 기후변화 이야기'를 진행하였습니다. 기후변화 이슈에 대한 개념부터 카카오의 대응 현황까지 파악할 수 있도록 전 직원을 대상으로 교육 프로그램을 제공하였습니다. 교육 후에는 수강생 대상 설문조사를 통해 교육 만족도 및 업무 적용도에 대한 효과성 평가를 진행하였습니다. 또한 교육 프로그램과 연계하여 사내 카페에서 일회용품 대신 개인 컵 이용을 장려하는 친환경 캠페인을 진행하여, 크루들이 교육을 통해 배운 내용을 직접 실천할 수 있도록 하였습니다. 앞으로도 매년 1회 이상의 환경 교육을 실시하여 환경경영의 필요성에 대한 크루들의 이해도와 관심 수준을 향상시키고자 합니다.

## 사내 환경 교육 과정

<b>ESG, 그리고 기후변화 이야기</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주주, 투자자, 이용자 등 이해관계자의 기후변화 대응 요구</li> <li>· 기후변화의 개념, 파리 기후변화 협정, 기후변화에 관한 정부간 협의체, 기후변화 시나리오 등</li> <li>· 카카오의 기후변화 대응 추진 현황 및 친환경 서비스 소개</li> <li>· 교육 참여 인원: 101명, 교육 만족도: 4.7/5.0점</li> </ul>
--------------------------	--

## 크루 친환경 통근 및 이동 장려

크루들의 통근 과정에서 발생하는 탄소 배출을 저감하기 위해 통근버스와 셔틀버스를 운영하고 있으며, 판교아지트 내 자전거 주차장 및 전기 충전 공간을 운영하고 있습니다. 카카오는 법인 차량 중 무공해 차량 비율의 확대를 추진하고 있으며, 2022년 12월 기준 법인 차량의 22%를 전기차로 보유하고 있습니다.

## 친환경 통근 관련 제도

<b>통근버스 지원</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2022년 12월 기준, 출근 19개, 퇴근 17개 통근버스 노선 운영 (출근 인원의 약 35%가 통근버스 이용)</li> <li>· 오피스와 인근 지하철역을 순환하는 셔틀버스 운영</li> </ul>
<b>자전거 이용 장려</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 판교아지트 내 230대 규모의 자전거 주차장 마련</li> <li>· 전동 킥보드, 전동 휠 등의 전기충전 공간 운영</li> <li>· 자가 수리가 가능한 셀프 존 운영</li> </ul>
<b>법인 차량 전기차 전환 확대</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2022년 12월 기준 법인 차량 전체 45대 중 전기차 10대(전년도 12% 대비 22%로 확대)</li> <li>· 무공해 차량 비율을 점진적으로 확대할 계획</li> </ul>

## 공동체

### 공동체 환경영향 저감 활동

카카오 공동체는 크루의 환경 인식 개선을 위해 다양한 교육 및 캠페인을 진행합니다.

<b>카카오페이</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사내 플라마켓을 개최하여 크루가 판매자 및 소비자로 참여, 자원순환 실천</li> <li>· 올바른 분리수거 실천, 텀블러 사용, 쓰레기 줄기 등 크루의 자발적인 도전 프로젝트를 진행하여 참가비의 5배를 환경 관련 단체에 기부</li> <li>· WWF(세계자연기금)와 함께 임직원 환경 교육 진행 및 기부금 후원으로 자연보전 활동 지원</li> </ul>
<b>카카오게임즈</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 크루 참여형 친환경 캠페인 '다가치 그린데이'를 진행하여 크루의 중고 물품을 아름다운가게로 기부하고 자원 순환 장려</li> <li>· 비영리상점 '기빙플러스'에 패딩, 머그컵, 에코백 등 사내 제작 물품의 재고분을 기부</li> </ul>
<b>카카오뱅크</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 플로깅 캠페인 진행(400여 명의 크루와 크루 가족이 분당 탄천 및 거주지 인근에서 총 2,160L 쓰레기 수거)</li> <li>· 전자문서 보고체계를 구축해 페이퍼리스 실천</li> <li>· 전 크루에게 재활용 소재 텀블러를 배포하여 일회용품 사용 절감 권장</li> </ul>
<b>카카오 엔터프라이즈</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 신규 입사자 웰컴 키트에 머그컵 제공 및 사내 카페 내 다회용 컵 전면 사용</li> <li>· 층별 캔틴 및 공용 공간에 컵홀더 반납함, 친환경 소재 텀비용품, 머그컵 소독기와 전용 세척기를 배치하여 일회용품 사용 절감 유도</li> <li>· 오피스 내 조명을 LED로 교체하여 전력 효율 개선</li> </ul>
<b>카카오스타일</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· '친환경 실천 주간'을 실시하여 일회용 컵 쓰지 않기, 플라스틱 대신 용기를 가져가 포장하기 등 일상 속 친환경 습관 6가지를 집중 실천할 수 있도록 장려</li> </ul>
<b>디케이테크인</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 크루 종이컵 Zero 캠페인을 실시하여 사내 텀블러 사용 및 일회용품 미사용 장려</li> </ul>

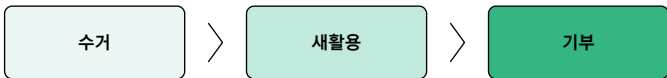
# 액티브 그린 이니셔티브

## 카카오를 통해서(그린 서비스)

### 참여형 재활용 프로젝트 '새가버치'

카카오메이커스는 헌 물건의 새 가치를 찾는 재활용<sup>1)</sup> 프로젝트 '새가버치'를 진행하고 있습니다. 새가버치는 쓰임이 다한 제품의 쓸모를 다시 찾는 서비스로, 선형 경제 구조로 이루어진 기존 제조업의 패러다임을 순환 경제 구조의 친환경적 제조업으로 변화시키고자 하는 시도입니다. 2022년에는 티셔츠, 셔츠, 스웨터 등을 재활용하는 프로젝트를 3회 진행하였습니다. 2023년에도 재활용 아이템을 보다 확대하여 제조업의 새로운 가능성을 제안하고 '재활용이 모두의 습관이 되도록' 끊임없이 노력할 계획입니다.

### 새가버치 재활용 프로세스



### 새가버치 4기 재활용 크루 모집



### 카카오메이커스와 함께 지구 지키는 법

1) 버려지는 제품을 재활용(recycling)하는 것을 넘어, 새로운 디자인을 더하는 등의 과정을 거쳐 새로운 용도의 제품으로 만들어 재활용(upcycling)하는 것  
 2) 「서울 택시 리포트」 내 택시 차량 1대당 연평균 운행 거리 58,000 km 기준, 에너지경제연구원 「자동차의 전력화 확산에 대비한 수송용 에너지 가격 및 세제 개편 방향 연구」 계수 (LPG: 174.581gCO<sub>2</sub>e/km, 전기차: 107.877gCO<sub>2</sub>e/km) 적용

### 친환경 인증 정보 제공 및 친환경 패키지 사용

카카오커머스는 카카오톡 선물하기, 카카오톡 쇼핑하기 내 상품 상세 페이지에 친환경 인증 정보를 제공하고 있습니다. 2022년에는 등록 가능한 인증의 범위를 확대하였으며, 선물하기 검색 결과 페이지에 친환경 인증 정보가 등록된 상품은 '그린선물'로 노출하여 친환경 상품에 대한 이용자의 접근성을 개선하였습니다. 더불어 카카오프렌즈 상품의 패키지에서는 플라스틱의 사용을 줄이고, 재활용률 등급이 높은 종이상자 등을 활용하고 있습니다. 카카오프렌즈 공식 홈페이지에서 상품 구매 시 박스, 완충재, 테이프 등을 모두 친환경 소재로 사용하며, 오프라인 직영 스토어에서도 생분해성 비닐인 친환경 비닐백을 이용합니다.

### 전자문서 및 생활 결제 서비스로 종이 사용량 감축

카카오페이는 공인전자문서중계자로서 모바일 메신저 기반 전자문서 서비스를 운영하며 기존 우편 안내문, 종이 고지서 등을 카카오톡을 통해 제공합니다. 또한 카카오페이 청구서는 국내 최초의 모바일 메신저 기반 전자고지결제(EBPP, Electronic Bill Presentment and Payment) 서비스로 공과금과 각종 생활 요금의 청구서를 간편하게 관리하고 납부할 수 있습니다. 카카오페이의 전자문서 및 생활 결제 서비스는 문서 제작 및 발송 비용 절감, 이용자 편의성 제고, 업무 효율화뿐만 아니라 종이 생산 및 사용량 감소에 기여해 산림 보호와 탄소 배출량 저감 등 환경 보호 효과로 이어지고 있습니다.

### 전자문서 및 생활 결제 서비스 환경 영향 저감 효과

종이 제작 발송 비용 절감  
(건 당 500원 절감 가능)

2022년 12월 31일 기준

약 **767억** 원

최근 1년 30년생 나무 보호  
(건 당 0.0001그루 절감 가능)

약 **15,334** 그루

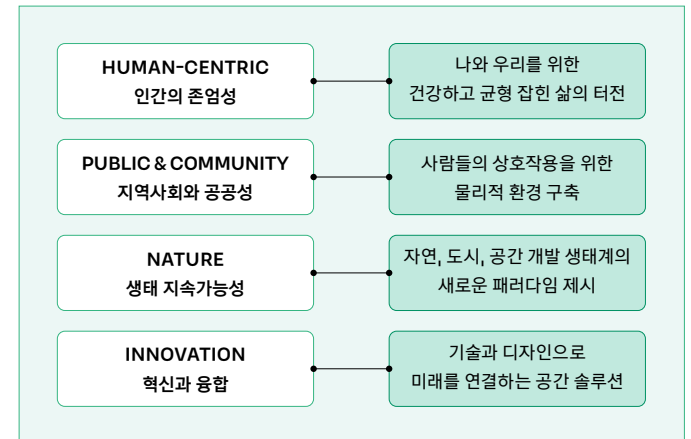
### 전기 택시 전환 지원

카카오모빌리티는 차량 구매부터 충전, 배터리 관리 등 전기택시 이용자가 느끼는 불편함과 부담감을 최소화하기 위해, 구매 지원금과 충전 할인 카드 지급, 배터리 관리 서비스 제공 등 다양한 프로그램을 진행해왔습니다. 2022년 12월 기준, 카카오 T 블루와 프로 멤버십 가입 택시 중 1만여 대가 전기차로 운행되고 있습니다. LPG 택시를 전기택시로 전환할 경우, 1대당 연간 약 3.9 tCO<sub>2</sub>e의 탄소 배출량 절감효과를 기대할 수 있습니다<sup>2)</sup>.

### 친환경 건축 및 설계 추구

카카오스페이스는 사람과 자연이 함께하는 삶을 고민하고 이를 공간에서 지속적으로 경험할 수 있는 방법을 탐색합니다. 정해진 기간에 종료되는 것이 아닌 지속적인 실천 경험이 다음 세대에도 이어질 것으로 기대하고 있습니다. 카카오 시캠퍼스(가칭)는 자연 친화적 설계 및 시공을 통해 환경을 고려한 건물 건축 및 에너지 시스템을 도입하였으며, LEED 인증 취득을 추진 중에 있습니다. 캠퍼스 전면으로 형성되는 근린공원은 생태적 지속성을 갖도록 설계하여 자연, 환경, 사람이 함께하는 경험 설계의 중요한 공간이 될 것으로 기대합니다.

### 카카오스페이스 Sustainable Development Goals





# 액티브 그린 이니셔티브

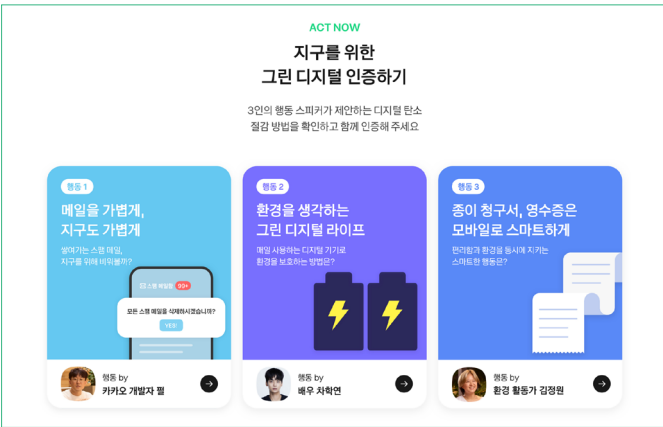
## 카카오와 함께(그린 캠페인)

### 카카오같이가치 | 모두의행동 그린 디지털 캠페인

모두의행동은 일상 속 작은 행동으로 사회 문제에 참여하는 카카오같이가치의 임팩트 무브먼트 서비스입니다. 2022년에는 환경 캠페인 '그린 디지털'을 통해 일상 속 디지털 탄소 절감을 위한 행동 3가지를 소개하였으며, 이용자들의 행동 인증 1개당 카카오가 1,000원을 기부했습니다. 기부금은 총 1,026그루의 나무를 심는 데에 활용되었으며, 이를 통해 경기도 연천군에는 '그린 디지털 숲'이 조성되었습니다.

### ▶카카오같이가치 활동 더보기

#### 그린 디지털 캠페인



#### 모두의행동 '그린 디지털'

<b>이메일 에코모드 사용</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Daum/카카오메일에서 스팸 메일, 휴지통 보관 기간을 기준 15일에서 7일로 단축하는 에코모드를 통해 탄소 배출 저감</li> <li>· 2022년 12월 기준 총 47,000여 명 참여</li> </ul>
<b>디지털 기기 전력 사용 감축</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 스마트폰 절전모드 사용 및 카카오톡 다크모드 이용으로 에너지 사용량 절감</li> <li>· 2022년 12월 기준 총 3,900여 명 참여</li> </ul>
<b>페이퍼리스 실천</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 종이 청구서를 카카오페이 모바일 청구서 및 문서함 이용을 통해 종이 사용량 감축</li> <li>· 2022년 12월 기준 15,400여 명 참여</li> </ul>

### CASE 지구를 위한 공연 관람 문화 확산

모두의행동은 카카오엔터테인먼트의 뮤직플랫폼 멜론에서 진행하는 MMA2022(Melon Music Award)와 연계하여 친환경 공연문화 확산을 위한 '그린 에티켓' 캠페인을 진행하였습니다. 공연장에서도 일반 관객과도 함께 참여할 수 있도록 캠페인 부스를 운영하여 5,000여 명이 참여하였습니다. MMA 종료 이후에는 공연에 사용된 에너지와 배출된 폐기물, 설문을 통해 취합된 관람객의 이동 데이터를 수집하여 공연으로 인해 발생한 탄소 배출량을 산정하였습니다. 공연 과정에서 총 184.9 tCO<sub>2</sub>e의 온실가스가 배출된 것으로 산정되었으며, 2023년 중 자발적 탄소배출권을 확보하여 이를 상쇄할 예정입니다. 또한 이용자의 모두의행동 인증 당 카카오가 기부한 총 700만 원의 기부금은 '사단법인 평화의숲'을 통해 숲 조성 사업에 사용되었습니다. 이를 통해 실제적인 탄소 배출량 감축뿐만 아니라 이용자들에게 친환경적인 공연 관람 문화를 확산하는 데 기여하였습니다. 카카오는 앞으로도 진행되는 행사에서 환경 영향을 최소화하기 위해 지속적으로 노력할 계획입니다.

#### 공연 관람 그린 에티켓



**공연장에는 대중교통을 타고 이동합니다.**  
(일상에서도) 가까운 거리는 걷거나 대중교통으로!



**음악을 감상하는 스마트폰은 다크모드로 설정해주세요.**  
(일상에서도) 사용하는 모니터, 노트북 화면 밝기도 줄이기!

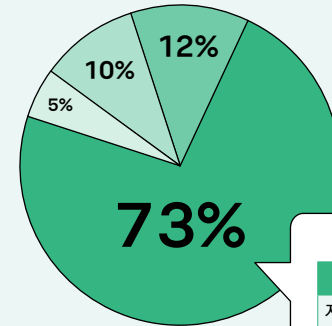


**공연장에서는 개인 텀블러를 가지고 와주세요.**  
(일상에서도) 매일 가는 학교, 회사나 카페에서도 개인 텀블러를!



**공연 굿즈를 담아갈 개인 에코백을 가지고 와주세요.**  
(일상에서도) 외출하거나 장보러 갈 때도 에코백으로!

#### 2022 MMA 탄소배출량



- 관객 이동 73%
- 사용 전력 12%
- 도시가스 10%
- 폐기물 5%

총 184.9 tCO<sub>2</sub>e

이동 수단	이용 비율	탄소 배출량 비중
자동차	15.4	59
버스	24	15
기차	10.1	14
비행기	0.8	11
지하철	47	0.5
전기자전거	0.7	0.5
도보	1.6	-
자전거	0.4	-

설문조사에 참여한 1,895명(관람객의 약 16%) 응답자의 데이터를 기반으로 전체 12,185명의 이동에 따른 탄소배출량을 추정하여 산정

# 액티브 그린 이니셔티브

## 생물 다양성 보존 활동 추진

카카오는 지역사회 생물다양성 보호 및 산림 재생을 위해 다양한 이용자 참여형 활동을 추진하고 있습니다. 서식지를 위협받거나 멸종 위기에 처한 동·식물을 보호하고, 건강한 자연 생태계가 지속될 수 있도록 노력합니다.

## 해양 생태계 보전 활동

카카오의 사회공헌 플랫폼 카카오같이가치는 6월 8일 해양의 날을 맞아 '우리바다' 캠페인을 진행하여 해양 보호 구역의 실태와 현황 파악 및 대안 마련에 기여했습니다. 해양 환경 보호 및 바다 생태계 보전을 위한 모금함을 총 5개 선정하였으며, 카카오가 각 모금함 당 1백만 원씩 기부한 총 5백만 원의 특별 기부금과 추가적인 카카오 응원 기부금을 전달하였습니다. 해양보호구역의 쓰레기 수거 시스템 마련을 위한 프로젝트, 초·중·고등학교 대상의 해양 환경 교육 프로젝트 등이 선정되었고, 약 3만 명이 함께 모은 약 1,830만 원은 모두 해양 환경 보호 프로젝트에 기부되었습니다.

## 멸종위기 야생동물 서식지 보전 활동

카카오는 멸종위기 야생동물의 서식지를 보전하고 야생조류 서식지에 위협이 될 수 있는 요인들을 제거하기 위해 노력합니다. 프로젝트팀의 제안을 통해 겨울철 멸종위기에 처한 재두루미의 먹이 공급을 위한 사업과 수달 서식지 보호활동을 위한 사업이 진행되었으며, 2022년 3월 발생한 대형 산불로 인해 소실된 산불피해지 산림 복원을 위해 사용자와 함께 6.5억 원을 모금하여 기부하였습니다.

## 꿀벌 생물종 다양성 보전 활동

꿀벌은 전 세계 과채 수분의 70%를 담당하고 있어 인류의 식량 위기와도 깊게 연관되어 있습니다. 카카오메이커스는 이런 꿀벌의 개체 수 감소 위기에 대해 알고자 하였으며, 일러스트를 활용한 캠페인을 통해 모금된 약 1,500만 원의 수익금 전액을 한국양농협회의 밀원수<sup>1)</sup> 식재 사업에 활용될 수 있도록 기부하였습니다.

## 제주 해양 정화 프로젝트 지원

카카오는 제주 임팩트 챌린지를 통해 제주 지역사회의 환경영향 저감 프로젝트를 지원하고 있습니다. 2022년에는 해양 쓰레기에 대한 인식 개선 및 해양 정화 활동 실천을 목표로 하는 플로빙코리아<sup>2)</sup> 프로젝트를 통해 지역 문제 해결 과정에 필요한 지원금을 제공했습니다. 플로빙코리아팀은 프로젝트 기간 동안 플로빙 20회, 초심 플로버 대상 입문 교육 5회 진행 등 제주 바다를 지켜나갈 플로버들 교육에 힘썼습니다. 또한 지역 어부회 소속 선박 프로펠러 정비 등 지역사회 이해관계자들과의 네트워크 강화 및 안전한 해양 환경 조성에도 기여하였습니다.

## 멜론 '숲:트리밍' 프로젝트

카카오엔터테인먼트의 뮤지컬플랫폼인 멜론에서 진행한 '숲:트리밍'은 응원하는 아티스트의 이름으로 숲을 조성하는 친환경 프로젝트입니다. 멜론 정기결제권을 이용하는 동안 '숲:트리밍' 페이지에서 좋아하는 아티스트 이름을 선택만 해주면, 매월 결제금액의 2%가 자동으로 적립되고, 이후 해당 아티스트 앞으로 총 2천만 원이 적립되면 모든 금액이 서울환경연합으로 기부되어 서울시 내에 아티스트 이름을 딴 숲을 조성하는 프로젝트를 진행했습니다. 그 결과, 2022년 6월 말 프로젝트 시작 이후 12월까지 총 7,400만 원이 적립되어 2023년 중 총 3개의 숲이 조성될 예정입니다.

## 멜론 '숲:트리밍'

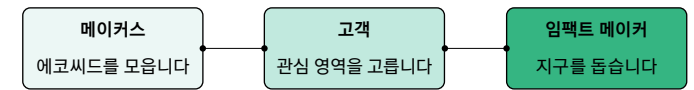


1) 꿀벌이 꿀과 화분을 수집하는 나무  
2) 스웨덴어로 '이삭을 줍는다'는 뜻의 'plokka up'과 '프리다이빙(freediving)'의 합성어인 '플로빙'은 다이빙을 하며 해양 쓰레기를 줍는 환경 레포츠

## 환경개선 기금 에코씨드 캠페인

카카오메이커스는 고객과 함께하는 환경 개선 캠페인 '에코씨드 캠페인'을 진행하고 있습니다. 이는 고객이 제품을 주문하면 주문 1건당 100원의 에코씨드를 기금으로 조성해 산림 조성 및 해양 환경 개선 사업에 활용하는 캠페인입니다. 2022년 한 해 동안 3.9억 원의 기금을 조성하였으며, 미세먼지 차단 숲 식재, 해양 쓰레기 수거 등 다양한 활동에 사용되고 있습니다.

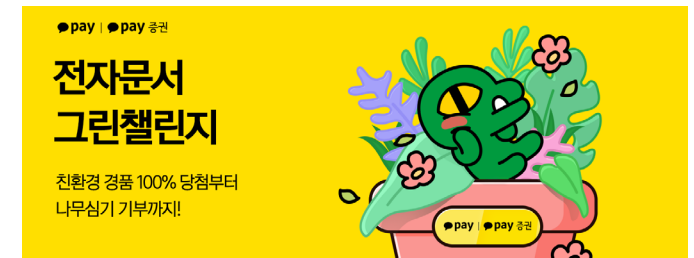
## 에코씨드 캠페인 프로세스



## 전자문서 그린 챌린지

카카오페이는 2022년 7월, 전자문서 서비스를 알리고 사용을 독려하는 '전자문서 그린 챌린지'를 진행했습니다. 챌린지 참여자들은 카드 명세서 등 전자문서를 신청하고 받은 종이 우편물을 제보하는 등의 활동을 통해 환경친화적인 금융 서비스를 직접 경험하고, 전자문서 전환이 가능한 영역을 직접 발굴할 수 있었습니다. 챌린지 참여자들에게 친환경 키트, ESG 우수 주식 등의 선물을 지급하여 종이 절약을 실천하도록 독려하였으며, 챌린지 참여도만큼 기부금을 조성하여 사단법인 평화의숲에 총 4천 7백만 원의 기부금을 전달하였습니다. 2023년 4월, 카카오 같이가치, 사단법인 평화의숲과 함께 양구군 나무심기 기부사업을 전개하여 강원도의 조속한 산림 녹화를 유도하고 탄소흡수량 증대 및 생물 다양성 기능을 강화하고 있습니다.

## 카카오페이 전자문서 그린 챌린지



# 사회(Social)

## Why This Matters

최근 플랫폼의 불공정 행위 및 이용자 보호 관련 국내외 규제가 강화되고, IT 기업의 사회적 책임 이행에 대한 기대 수준이 높아짐에 따라, 기업이 이해관계자의 다양한 요구 사항을 선제적으로 파악하고 이를 경영 활동에 반영하는 것이 더욱 중요해지고 있습니다. 특히 이해관계자들은 카카오가 보유한 서비스와 기술을 활용해 미래에 당면한 사회 문제를 함께 해결하고, 그 과정에서 사회와 함께 성장하는 모습을 기대하고 있어, 지역사회 구성원으로서 책임감을 가지고 사회적 가치를 창출하는 활동을 지속해야 할 필요성이 있습니다.

## Approach

카카오는 주요 이해관계자인 크루, 파트너, 이용자, 지역사회와 함께 성장하는 것을 핵심 가치로 추구합니다. 사업 운영시 인권 존중에 대한 책임감을 갖고 일하며, 크루들이 주도적으로 성장하고 안전하게 일할 수 있는 업무 환경을 조성합니다. 콘텐츠 제작자, 제휴사, 협력사 등 카카오의 파트너들이 경쟁력을 갖출 수 있도록 다양한 제도를 운영하며, 오픈소스 공유 등 IT 생태계 혁신을 지원하고 있습니다. 더불어 프라이버시 보호, 서비스 접근성 강화, 알고리즘 윤리 준수 등 이용자의 정보를 보호하기 위한 다양한 제도를 운영합니다. 나아가 카카오의 플랫폼을 활용해 모두의 참여를 이끌어 냄으로써 우리 사회 공익 가치를 확산하는 활동을 추진합니다.

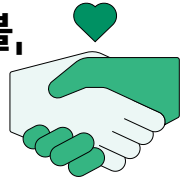
## Reporting Contents

· 인권 경영	36
· 크루 가치 증진	39
· 파트너 상생	46
· 서비스 접근성 강화	55
· 개인정보보호 및 정보보안	57
· 기술 윤리	63
· 이용자 보호 및 만족도 관리	66
· 소셜임팩트 창출 및 서비스를 통한 사회적 기여	71

### 2022 Highlights

인권 경영 거버넌스 강화

인권경영테이블,  
인권과기술  
윤리팀 신설



파트너 상생 기금 마련  
(2022년부터 5년간 활용 예정)

총 3,000억 원



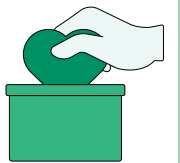
카카오 서비스 접근성 실태조사 실시  
(1,000만 명 이상 이용자 보유 서비스 대상)

30개  
서비스로  
접근성 확대



카카오같이가치를 통한 공익 프로젝트 지원  
(2022년 1월~12월 기준)

1,271개 공익 프로젝트  
7.9백만 건의 기부 참여  
119억 원 모금



# 인권 경영

## 인권 리스크 관리

### 인권 경영 추진 방향성

카카오는 국제연합(UN, United Nations)과 국제노동기구(ILO, International Labour Organization) 등 인권에 관한 국제적 원칙을 지지하고 해당 원칙이 반영된 국내 법령을 준수합니다. 이를 바탕으로 2021년 1월 카카오만의 인권 경영 철학 및 원칙이 담긴 인권경영선언문을 제정하여 운영하고 있습니다. 또한 유엔글로벌콤팩트(UNGC, UN Global Compact) 가입을 통해 국제연합의 핵심 가치인 인권, 노동, 환경 및 반부패 분야의 10대 과제를 준수하기 위해 노력하고 있습니다. 2022년에는 UNGC가 주도하는 주제별 액셀러레이터 프로그램에 참여하여 반부패, 기후변화, 인권 경영 등 각 영역을 담당하는 크루가 해당 주제에 대한 이해도를 높일 수 있도록 하였습니다. 더불어 2022년 11월 UNGC 한국협회가 개최한 지속가능성 컨퍼런스 'Korea Leaders Summit 2022'에 참석하여 알고리즘 윤리현장, 인터넷 환경에서 아동·청소년 보호 정책, 증오발언 근절 원칙 등 카카오의 디지털 책임 사례를 소개했습니다.

- 카카오 인권경영선언문
- 카카오 UNGC CoP 사이트

카카오는 인간 중심 철학을 기반으로 서로를 존중하며 모두가 함께 성장할 수 있도록 책임감을 갖고 일합니다. 운영하는 서비스와 사업 안에서 발생할 수 있는 인권 침해적 요소를 사전 예방하며, 인권 침해 문제 발생 시 신속한 대응과 근본적인 해결을 위해 최선을 다하고 있습니다.

### 인권 리스크 관리

#### 인권영향평가 및 인권실사 실시

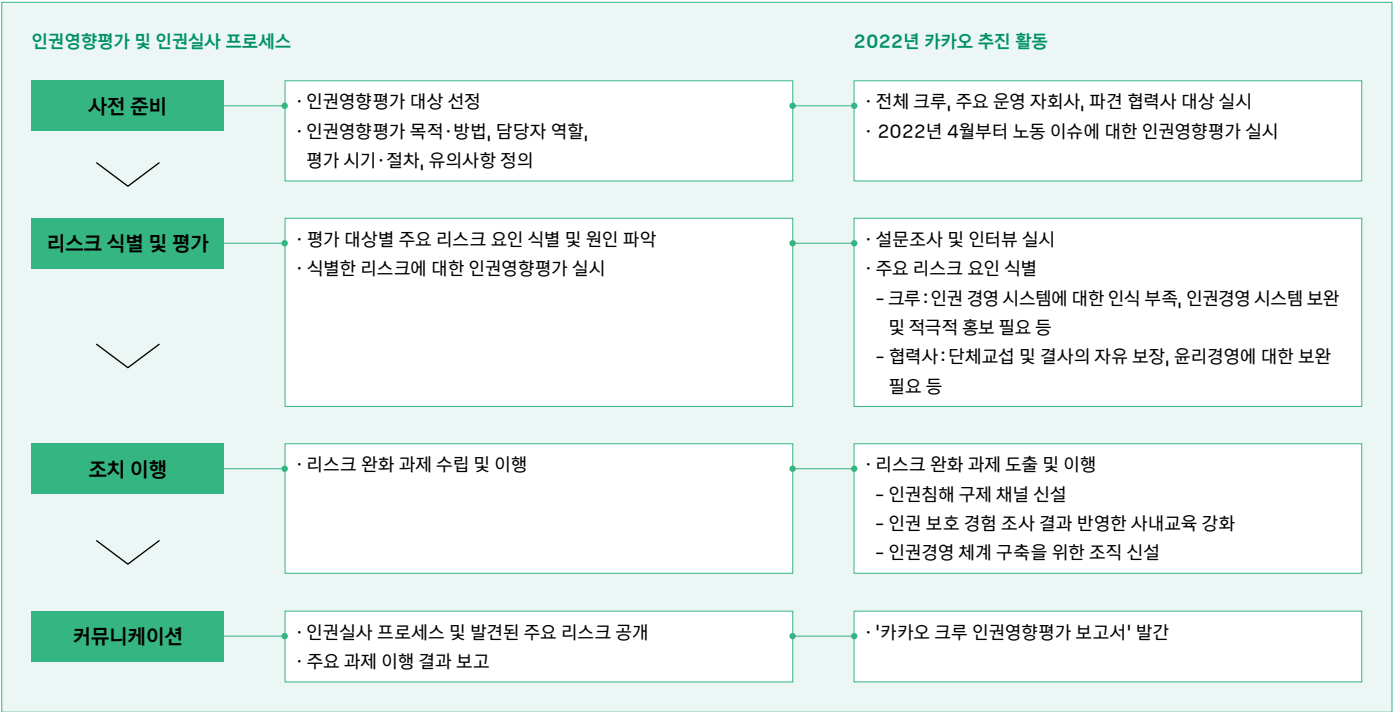
전체 크루 및 운영 자회사, 파견 협력사를 대상으로 노동 관행 및 크루 인권에 대한 인권영향평가를 진행했습니다. 평가 결과, 인권경영 체계에 대한 사내 인식 미비, 긴급상황 발생에 따른 업무 시간 외 근로에 대한 애로사항, 직장 내 괴롭힘 방지와 관련한 부정적 경험 개선 등이 필요한 것으로 나타났습니다.

#### 개선 조치 및 구제 조치 이행

도출된 인권 리스크 완화 및 인권 경영 내재화를 위해 크루들이 인권 침해를 제보할 수 있는 채널을 개선하고, 인권 경영 전담 조직을 신설하는 등 개선 조치를 이행하고 있습니다. 더불어 '카카오 크루 인권영향평가 보고서'를 발간하여 크루들에게 인권 경영 추진 현황을 투명하게 공유하고 있습니다.

### 인권 경영 전담조직 신설

카카오는 인권 리스크를 체계적이고 상시적으로 관리하기 위한 개선 조치의 일환으로 인권 경영 전담 조직인 인권과기술윤리팀을 신설하였습니다. 인권과기술윤리팀은 국내외 인권 경영 관련 동향 및 가이드라인을 분석하고, 카카오 공동체가 이행할 수 있는 인권 중심의 경영활동을 지원합니다. 2022년 12월에는 인권 경영 체계 구축과 실제적인 이행을 위해 관리 책임자급 조직장이 참여하는 인권경영테이블을 신설하였습니다. 2023년 1월에 첫 회의를 개최하였으며, 이후 매달 정기 회의를 통해 인권 경영과 관련한 조직장들의 적극적인 참여를 독려하고, 인권 현안에 대한 예방적 업무 및 구체적 실행 방안을 논의하고 있습니다.



# 인권 경영

## 인권 침해 제보 채널 강화

카카오는 크루, 파트너, 이용자를 포함한 모든 이해관계자가 반부패 행위, 공정거래 위반, 성적 괴롭힘 등으로 인한 권리 침해 사항을 제보할 수 있는 핫라인 제보 채널을 운영하고 있습니다. 핫라인 제보 채널과 더불어 파트너의 경우 구매시스템 PoK 내 공식 소통 채널을 통해 협력 및 거래 과정에서 발생한 인권 침해 사항 등에 대한 제보가 가능하며, 이용자는 고객센터 내 권리침해 신고채널을 통해 개인정보 보호, 저작권 침해 등과 관련한 위반 사항에 대해 신고할 수 있습니다. 나아가 2022년 12월에는 카카오 구성원들의 인권 침해 제보 채널에 대한 접근성 개선을 위해 기존 고충처리 채널인 텔미카카오에 인권 침해 항목을 신설했습니다. 이와 함께 1:1 고충상담 채널을 별도로 개설해 온라인뿐만 아니라 오프라인 채널을 통해서도 인권 침해를 접수할 수 있도록 채널을 확대했습니다. 더불어 인권경영테이블 운영을 통해 인권 이슈 처리 프로세스를 고도화하고 있습니다.

- 🔗 [카카오 인권 침해 접수 채널](#)
- 🔗 [카카오 구매시스템 PoK](#)
- 🔗 [권리침해신고 채널](#)

## 소통 기반의 노사관계

헌법, 노동관계법 및 국제노동기구(ILO, International Labour 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 근로자 위원 8인을 크루가 직접 선출함으로써 대표성을 확보합니다. 이를 통해 회사의 미래 방향, 인사 및 복지제도 등 다양한 주제를 논의하며, 소통 기반으로 신뢰의 노사관계를 형성합니다. 2022년 라운드테이블에서는 대출지원제도 및 근무제 개선 계획 수립 등 복지 및 인사제도에 관한 의견을 청취하고 개선 반영하였습니다.

## 크루 고충처리 제도

크루가 적시에 고충을 상담하고 신고할 수 있도록 다양한 채널을 연중 상시 운영하고 있습니다. 특히 성적 괴롭힘, 직장 내 괴롭힘 관련 상담을 할 수 있는 '핫라인 제보'와 '텔미카카오'는 법률 및 사규에 따라 신고 내용의 비밀과 제보자의 익명성을 보장하고 있으며, 제보로 인한 불이익을 금지할 것을 명시하고 있습니다. 또한 '사실관계 확인 및 사후 조치 등'의 역할과 '인사 조치 및 자문 역할'을 분리한 이원화된 수행 조직을 통해 공정성과 객관성을 보장하고 있습니다. 내부 규정에 따른 징계 심의 시에는 상임윤리위원회를 개최해 다양한 관점에서 심도 있는 토론을 진행합니다. 상임윤리위원회의 위원장은 CEO 또는 CEO의 지명에 의해 권한과 자격을 위임 받은 자가 선정되며, 그 구성원은 직책 여부, 성별, 연령을 고려하여 균형 있게 구성됩니다.

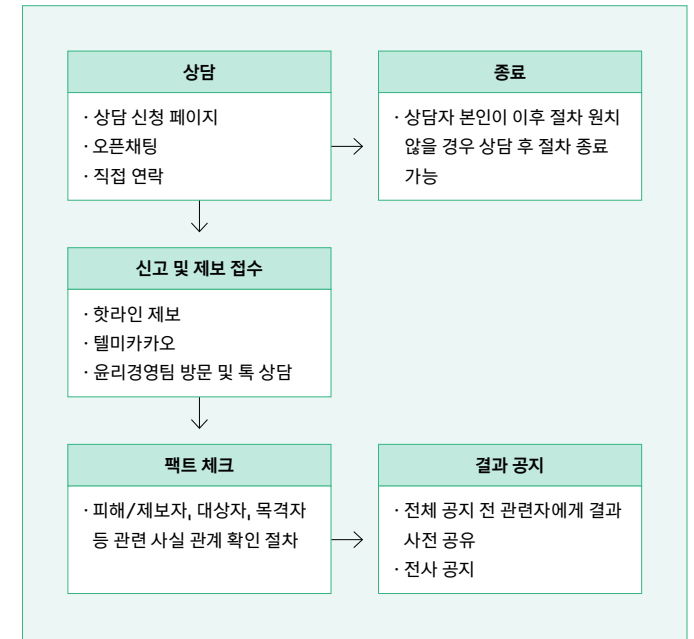
### 고충처리 채널

<b>핫라인 제보</b>	<b>윤리규정 위반 신고</b> 크루가 고충을 신고·상담하는 창구로, 제보자의 신분 보호와 정보 비밀이 보장되며 이메일, 우편, 웹사이트를 통해 제보 가능
<b>라운드테이블 고충처리위원</b>	<b>1:1 고충 상담</b> 크루가 고충처리위원 3명 중 1명을 선택하여 1:1 상담 진행하며, 상담을 통해 해결되기 어려운 부분(제도 등)은 라운드테이블 정기 미팅의 안건으로 상정하여 논의 진행
<b>타임즈업 TF</b>	<b>성적 괴롭힘</b> 성적 괴롭힘 예방과 피해 최소화를 위해 크루가 자발적으로 구성한 TF로 크루의 상담, 제보, 고충처리 절차를 조력하고 안전한 일터로 복귀하도록 지원
<b>텔미카카오 (TelMe@Kakao)</b>	<b>괴롭힘, 기타 제언</b> 크루 전용 인트라넷 제보 시스템으로 윤리규정 위반 행위를 목격하거나, 관련하여 상담받고자 할 때 익명 또는 실명 제보 가능하며, 2022년에 인권 침해 상담 카테고리 신설하여 운영

## 2022년 크루 고충처리 제도 개선 활동

<b>프로세스 개선</b>	· 상임윤리위원회 인터뷰 전 충분한 고충 상담 및 절차 진행 여부에 대한 의사결정이 가능하도록 상담 절차 추가
<b>채널 접근성 개선</b>	· 2022년에는 사내 인트라넷 메인 페이지에 고충 처리 채널 바로가기 섹션(HELP)을 신설하여 고충상담 창구를 쉽게 찾을 수 있도록 개선
<b>이해도 제고 교육</b>	· 고충처리 제도에 대한 크루 이해도 제고를 위해 전체 크루 대상 법정 의무 교육 진행 및 괴롭힘 예방 퀴즈 진행(3회)

### 크루 고충처리 프로세스



# 인권 경영

## 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

### 양질의 장애인 일자리 지속적인 확대

카카오는 자회사형 표준사업장인 링크지랩을 통해 장애인과 비장애인이 서로 연결(Linkage)된 곳에서 잠재력을 발견하고 더 많은 기회를 만드는 구조를 지향합니다. 링크지랩 크루는 유니버설 디자인<sup>1)</sup>으로 설계된 환경에서 접근성, 검색 운영, 콘텐츠 운영, 디자인 등 IT 서비스 직무를 수행합니다. 또한 사내 카페테리아에서 발달장애인 크루가 양질의 서비스를 제공하고, 국가 공인 안마사 자격을 갖춘 시각장애인이 헬스키퍼 서비스를 제공하는 등 지속적인 장애인 직무 발굴 활동을 진행하고 있습니다. 2022년에는 장애인 신규 고용을 23명으로 확대하였으며, 2022년 12월 기준 링크지랩 장애인 크루는 총 107명입니다.

## 직장 내 어린이집 운영

카카오는 일과 육아를 병행할 수 있는 카카오 문화를 조성하기 위해 직장 어린이집을 운영하고 있습니다. 현재 판교 지역 오피스 내 '늘예솔', '아지들', 2023년 4월 개원한 '별이든', 제주 오피스 내 '스페이스닷키즈' 어린이집을 운영하고 있습니다. 이를 통해 총 900여 명의 원아를 수용할 수 있는 국내 IT 업체 최대 규모의 직장 어린이집을 운영하고 있습니다.

### 아지들



### 별이든



## 크루의 출산·육아 부담 경감을 위한 지원 제도

근무 시간 도중에 여성크루가 필요시 자유롭게 오피스 내 수유 시설을 이용할 수 있도록 보장하며, 여성 크루 휴게공간(수면실) 내 임신부 전용 공간을 운영하고 있습니다. 더불어 배우자를 포함하여 출산 및 유·사산 휴가, 육아휴직, 태아검진휴가, 난임 치료 휴가, 가족 돌봄 휴가 등 법에서 정한 휴가제도를 보장하고 있습니다. 특히 8세 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 둔 모든 크루를 대상으로 2년의 육아휴직(법정기준 1년 포함)을 제공합니다. 카카오의 출산 및 양육지원, 가족 친화 직장문화 조성 등의 노력을 인정받아 2020년부터 여성가족부 주관 가족친화인증을 획득하여 유지하고 있습니다.

또한 크루에게 '가정, 육아 상황에서 발생할 수 있는 역할 고민·갈등, 일과 육아의 양립'을 주제로 여성가족부 제작 콘텐츠를 제공하였습니다. 이외에도 외부 상담 심리 프로그램인 카카오 톡킹어바웃도 함께 추천해 가족 및 육아 등의 문제로 고민하고 있는 크루들이 외부 전문가의 도움을 받을 수 있도록 지원하였습니다.

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

# 크루 가치 증진

## 인재 영입 및 성장 지원

### 인재 영입 방향성

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

### 인재 파이프라인 개발 전략

#### 인턴 채용 및 공채

카카오는 인재 영입 방향성에 기반해 2017년부터 매년 스펙이 아닌 개발 역량을 최우선으로 검증하는 개발자 신입 공채 절차를 진행하고 있습니다. 지원자는 성명 및 연락처 등의 기본 정보만 입력하면 서류 전형 없이 코딩 테스트를 응시할 기회가 주어집니다. 또한 2019년부터 채용 연계형 인턴십을 통해 빠르게 변화하고 성장하는 산업에 알맞게 다변적 사고와 가치관, 독창적 이성과 감성을 고루 갖춘 인재를 영입하고 있습니다.

#### 2023 카카오 신입 개발자 공채 모집



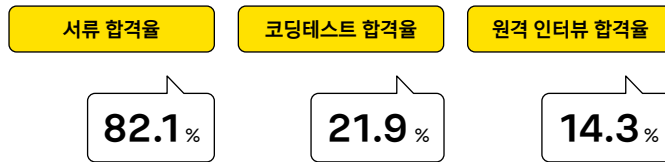
카카오 크루(Krew)는 카카오(Kakao)라는 한 배를 탄 선원(Crew)이자 가보지 않은 길을 함께 향해하는 구성원들을 상징하는 표현입니다. 카카오는 회사와 함께 성장할 수 있도록 크루가 주도적으로 성장할 수 있는 환경을 조성하고 크루 개인의 역량을 마음껏 펼칠 수 있도록 아낌없이 지원합니다.

### K-디지털 트레이닝 지원

카카오는 비대면 트렌드 확산에 따른 소프트웨어 인재 수요 급증에 대응하고, 소프트웨어 청년 인재 양성을 지원하기 위해 고용노동부와 한국기술교육대학교 직업능력심사평가원에서 추진하는 디지털 선도기업 아카데미에 합류하여 '카카오 클라우드 스쿨' 교육과정을 운영하고 있습니다. 클라우드 개발자 양성 과정, 클라우드 엔지니어 양성 과정을 직접 설계하였으며, 카카오 현직자 또는 카카오가 직접 인증한 강사가 훈련 과정에 참여해 소프트웨어 및 디지털 분야 인력을 육성하고 있습니다. 훈련을 마친 후에도 6개월간 훈련생의 취업 여부와 취업 후 직무 등을 관리하며, 현재 카카오에서도 수요자를 대상으로 하는 영입 프로세스를 진행하고 있습니다.

### K-디지털 트레이닝 성과

2023년 01월 기준



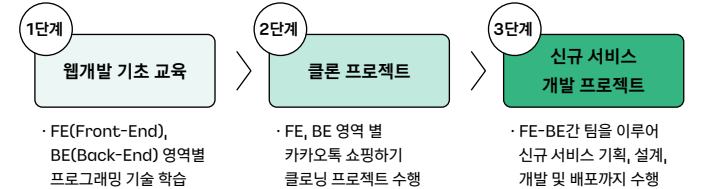
### 카카오 테크 캠퍼스

카카오 테크 캠퍼스는 지역 소외 현상과 IT 업계 인력 부족 문제를 해결하기 위해 카카오가 지닌 기술력을 지역 대학생에게 제공하고, 실무에 빠르게 적응할 수 있는 주니어 개발자로 양성하는 카카오의 교육 프로그램입니다. 참여 학생들은 총 3단계의 체계적인 커리큘럼을 통해 현업에 투입 가능한 수준의 개발자로 성장할 수 있고, IT 기업들은 준비된 인력을 빠르게 고용할 수 있어 IT 업계의 선순환 구조 형성에 기여할 수 있습니다.

2022년부터 약 1년 간의 준비 기간을 거쳐 2023년 3월부터 본격적인 학습자 모집을 시작하였으며, 11월까지 교육을 진행할 계획입니다. 1차 협업 대학교는 지역 내 IT 산업 규모, 학교 교육 성과 및 산학협력 경험 등을 고려하여 부산대학교, 전남대학교를 선정하였으며, 중장기적으로 대상 대학 및 지역, 교육과정을 확대할 예정입니다.

카카오 테크 캠퍼스는 이러한 교육 성과를 인정받아 2023년 3월, 고용노동부가 추진하는 '청년친화형 기업 ESG 지원 사업'에 선정되었습니다.

### 카카오 테크 캠퍼스 3단계 개발자 양성 프로그램



# 크루 가치 증진

## 크루 성장 지원 방향성

카카오는 성장 의지를 가진 크루의 주도적 성장에 필요한 최적의 환경을 제공합니다. 다양한 직군, 연차, 학습 목적을 가진 크루의 학습 형태가 획일화될 수 없기에, 크루 스스로 본인의 성장 목표와 방식을 결정하고 회사는 폭넓은 제도와 교육 프로그램을 제공하며 이를 지원합니다. 또한 동료 크루와의 지식·경험 공유를 통해 더 큰 성장을 이룰 수 있다는 카카오의 철학을 바탕으로, 크루의 사내 지식 공유 활동을 적극 독려하고 있습니다.

## 성장 지원 원칙

- 자발적 참여를 지향합니다.
- 학습 동기를 가진 크루가 스스로 행동할 수 있도록 돕습니다.
- 획일화, 일반화하지 않습니다.
- 크루 개인의 학습 동기, 스타일, 상황을 인정합니다.
- 성장을 위한 환경을 조성합니다.
- 한 번의 이벤트가 아닌 실전을 위한 지속적인 연습 기회와 피드백을 제공합니다.
- 함께 공유하며 성장합니다.
- 지식과 경험을 공유하는 과정에서 나와 크루가 모두 함께 성장합니다.
- 리더는 학습 동기를 인정하고 기회를 제공합니다.
- 학습은 업무의 중요한 부분이라는 믿음으로 세심한 관심을 기울입니다.

## 성장 지원 프로그램 유형

사내 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 뉴크루 온보딩 프로그램</li> <li>· 조직장 리더십 프로그램</li> <li>· 실장 이상 리더십 프로그램</li> <li>· 지식 공유 프로그램</li> <li>· 팀빌딩 프로그램</li> <li>· 직군별 직무 교육</li> </ul>
성장 지원 제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 업무 도서 구매 및 대여</li> <li>· 사외 교육 및 컨퍼런스 참여</li> </ul>

## 뉴크루 온보딩 프로그램

새롭게 합류한 뉴크루의 빠른 적응을 돕는 온보딩 프로그램을 제공하고 있습니다. 입사 전에는 담당 업무 및 실무 Skill-set을 미리 안내하며, 입사 후에는 입사 당일 온보딩 Day와 온보딩 Monthly 프로그램을 통해 카카오의 문화와 일하는 방식을 빠르게 체득할 수 있도록 지원합니다. 카카오가 첫 회사인 신입 크루에게는 보다 다양하고 깊이 있는 프로그램을 제공하고 있습니다. 개발 직무 공채 크루 대상 온보딩 프로그램은 조직 및 직무에 대한 이해를 돕는 프리 온보딩부터, 문제 해결 및 협업 역량을 기르는 공통 교육, 직무에 반드시 필요한 Skill-set을 습득하는 기술 온보딩 등 약 3개월 과정으로 구성되어 있습니다. 또한 인턴십 제도를 통해 입사한 크루를 대상으로 직군별 차별화된 온보딩 프로그램을 추가로 진행하는 등 다양한 프로그램을 통해 카카오에서의 새로운 시작을 적극 지원합니다.

## 카카오 인재영입팀이 신규입사자를 맞이하는 방법

## 조직장 리더십 프로그램

카카오 조직장의 리더십 역량을 강화하기 위해 연중 다양한 프로그램을 제공합니다. 신규 조직장을 대상으로 총 8회의 온보딩 프로그램(셀파트장 4회, 팀장 4회)을 진행함으로써 조직의 성과와 성장을 책임지는 조직장의 역할을 체계적으로 수행할 수 있도록 지원합니다. 2022년부터는 조직장의 커뮤니케이션 역량 강화를 위해 CFR(Conversation, Feedback & Recognition) 과정을 신규 도입했습니다. 큰 규모의 조직을 이끄는 팀장에게는 9가지 세션으로 구성된 Coursework를 통해 조직관리 역량 강화를 지원했으며, 팀원과 밀접하게 소통하는 셀파트장, TF장에게는 실습 기반의 원데이 워크숍을 통해 대화 역량을 체득하도록 도왔습니다. 이 외에도 전사 조직장 대상의 평가면담 교육과 팀장, 실장 대상의 인터뷰어 교육을 제공함으로써, 조직장에게 필요한 소통 역량 습득을 지원했습니다.

## 실장 이상 리더십 프로그램

실장 직책의 역할 수행을 지원하기 위해 신규 선임된 실장을 대상으로 연 2회 온보딩 프로그램을 진행하였습니다. 2023년 1월에는 전사 실장을 대상으로 하는 세미나인 DLT(Division Leader's Table)를 신설하였으며, 분기 1회 실시를 목표로 운영하고 있습니다. DLT에서는 건강한 조직문화에 기반한 지속가능한 성장을 이끄는 데 필요한 인사이트를 공유하며, 사업, 리더십, 조직문화 관련 최신 연구 결과와 관련 사례를 학습할 수 있습니다.

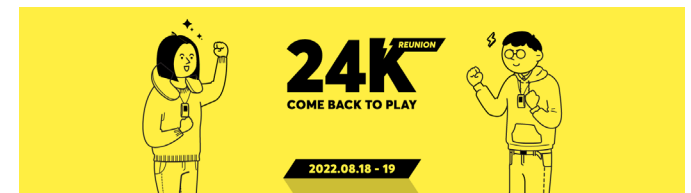
## 지식 공유 프로그램

다양한 형태의 내·외부 지식 공유 프로그램을 통해 업계 최고 수준의 지식을 상시 공유하고 있습니다. 외부 전문가를 통해 업계 최신 인사이트를 접할 수 있는 '웨이브'와 '오픈스튜디오'가 총 6회 진행되었으며, 특히 총 5주간 진행된 디자인/브랜드 전사 특강은 한 회에 500여 명이 수강하는 등 높은 참여도를 보였습니다. 카카오 크루가 발표자가 되어 본인의 지식과 경험을 공유하는 '커넥팅크루'와 '테크톡'은 월 2회 이상 진행되어, 업무용 Tool 사용법, 일하는 방법, 커리어 성장, 장애 대응 등 다양한 주제에 대한 전문 지식과 경험을 공유했습니다. 뿐만 아니라 연간 사내 지식 공유 프로그램에서 지식과 경험을 공유한 사내 발표자를 '카카오 구루(Guru)'로 칭하고, 이에 대한 인정과 감사를 통해 지식 공유 활동이 지속될 수 있도록 적극 지원하고 있습니다.

## 카카오 해커톤 '2022 24K reunion: Come back to Play!'

2022년에는 사내 해커톤을 개최하여 크루들이 서로의 아이디어를 공유하는 시간을 가졌습니다. 230여 명의 크루가 참여하여, 24시간 내 '포스트 코로나'를 주제로 코로나 이후의 더불어 사는 세상을 만들기 위한 카카오 크루들의 아이디어를 개발 산출물로 구현하고 공유하였습니다. 또한 카카오의 사업과 관련해 자유로운 아이디어를 제시하는 '넥스트 카카오' 발표 및 시상상을 함께 진행했습니다.

## 2022 24K reunion: Come back to Play!





# 크루 가치 증진

## 팀빌딩 프로그램

카카오는 원격근무로 인해 팀빌딩 과정에서 크루들이 느꼈던 어려움을 해소하고자 전사 대상의 팀빌딩 프로그램 '팀플레이'를 도입하였습니다. 약 3개월간의 파일럿 기간 동안 4가지 유형의 세부 프로그램을 실시하였으며, 총 99개 조직의 748명의 크루가 참여하였습니다. 2023년에는 조직별 니즈를 보다 면밀히 파악하여, 하반기에 전사 대상 팀빌딩 프로그램을 새롭게 제공할 예정입니다.

## 팀빌딩 프로그램

미그릴 팀플레이	· 팀원이 서로를 이해하고 가까워질 수 있는 기회 제공
커뮤니케이션 팀플레이	· 조직 내 개인의 지향점 및 업무 스타일을 이해하고, 크루 간 효과적인 소통 방식 탐색
워크타임 팀플레이	· 함께 일하는 조직의 일하는 방식을 돌아보고, 상호 신뢰를 기반으로 하는 그라운드 룰 수립
리더십 팀플레이	· 조직장 간의 소통을 통해 상호간 리더십 스타일 이해

## 직군별 직무 교육 실시 및 효과성 측정

직군별로 최적의 학습 효과를 도출하기 위해 직군별 특성에 맞는 방법과 콘텐츠로 구성된 성장 프로그램을 제공합니다. 급변하는 기술에 대한 정보를 빠르게 파악하는 것이 중요한 테크 직군을 대상으로 주요 기술 트렌드에 대한 세미나를 꾸준히 진행해오고 있으며, 2022년에는 개발 직군의 니즈를 고려하여 주니어 개발자를 위한 커뮤니케이션 기본 과정을 신설하였습니다. 데이터 활용과 외부 파트너와의 관계 형성이 중요한 서비스 비즈 직군 대상으로는 데이터 분석(Python, SQL, 엑셀) 과정과 세일즈 과정이 개설되었고, 창의적 발상이 필요한 디자인 직군 대상으로는 새로운 영감을 불러넣는 분야별 외부 전문가 특강이 연간 시리즈 형태로 진행되었습니다. 더불어 카카오는 성장 프로그램에 대한 크루의 의견을 청취하여 학습 효과성을 측정하고, 도출된 결과를 기반으로 발전 방안을 끊임없이 모색합니다. 이 과정에서 만족도, 성취도, 현업 적용도, 성과 반영 정도를 측정해 크루의 긍정적인 행동 변화를 확인할 뿐 아니라, 궁극적으로는 이러한 프로그램이 크루의 업무/역할 몰입을 돕고, 비즈니스의 성장으로 이어지는 것을 목표로 합니다.

## 성장 프로그램 효과 측정

서비스 직군 데이터 분석 과정	
프로그램 개요	· 서비스 기획자의 데이터 분석 역량 향상을 통한 비즈니스 기회 발굴 (2022년 교육 참여 인원: 58명)
긍정적 효과	· 데이터 분석 Tool을 활용한 서비스 데이터 분석 스킬 습득 · 대시보드/자동화 시스템 구축을 통한 서비스 운영 효율화 · 데이터 분석을 통한 유저 니즈 파악 및 서비스 기능 개선

현업 적용도<sup>1)</sup>  
**4.3** 점 (5점 만점)

Basic Course for Tech : Communication	
프로그램 개요	· 개발자 크루의 커뮤니케이션 스킬 향상을 통한 업무 수행력 및 협업 강화(2022년 교육 참여 인원: 292명)
긍정적 효과	· 본인의 업무 경험이나 지식을 체계적으로 기록하고 정리 · 협업 과정에서 상황 및 목적에 맞는 커뮤니케이션 방식을 선택, 활용

현업 적용도<sup>2)</sup> **4.2** 점 (5점 만점)      교육 성과도<sup>3)</sup> **4.2** 점 (5점 만점)

세일즈 커뮤니케이션 과정	
프로그램 개요	· 시뮬레이션 교육을 통한 세일즈 업무 담당자의 커뮤니케이션 역량 향상(2022년 교육 참여 인원: 40명)
긍정적 효과	· 롤플레이팅 형태의 다양한 실습을 통해 실제 업무에서 일어날 수 있는 상황에 대한 사전 대비

현업 적용도<sup>2)</sup> **3.9** 점 (5점 만점)      교육 만족도 **4.2** 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 달성하는 데 도움이 되었는지 여부에 대한 참여자 답변 측정(5점 척도)  
3) 참여 전과 비교할 때, 주변 조직과 협업하는 크루/조직에 긍정적인 영향력이 있었는지에 대한 참여자의 답변 측정(5점 척도)

## 성장 지원 제도

카카오는 성장 지원 제도를 운영함으로써, 크루 스스로가 본인에게 적합한 성장 방식을 선택할 수 있도록 합니다. 외부 온·오프라인 교육, 국내외 컨퍼런스 참여, 업무 도서 구매 및 전자책 대여 등을 통해 업무 역량 향상을 위해 필요한 콘텐츠, 교육에 대해 비용을 지원합니다. 2022년에는 총 1,636명의 크루가 총 4,567건의 성장 지원 제도를 이용하며 자기 주도적 학습을 꾸준히 이어 나가고 있습니다.

### 외부 교육기관 제휴

외부 교육기관과의 협약을 통해, 카카오에 재직 중인 크루라면 누구나 양질의 교육을 저렴한 가격에 제공받을 수 있도록 성장 인프라를 지속 확대해 나가고 있습니다. 카카오는 세종사이버대학교와 첫 번째 협약을 체결함으로써, 전 크루가 전형료 없이 50% 할인된 금액으로 다양한 학습 과정을 수강할 수 있습니다. 특히 소프트웨어 공학, 컴퓨터 및 AI 공학, 정보보호학 등을 포함한 IT 학부 수업을 통해 크루의 업무 역량 강화와 업계 네트워킹 확장에 기여하고 있습니다.

### 도서 구매 및 대여 지원

크루가 업무에 필요한 도서를 개별 구매할 수 있도록 지원하는 '업무 도서 구매' 제도를 운영하고 있으며, 2022년에는 전 크루의 약 36%가 연간 6천여 권의 도서를 구매하였습니다. 더불어 업무 관련 도서를 e-book 형태로 대출할 수 있는 '카카오 전용 전자도서관'을 운영하고 있습니다. 매주 크루의 희망 도서와 분야별 신간 도서를 입고하여 크루의 도서 기반 학습을 적극 권장하고 있습니다. 2022년에는 전 크루의 약 40%가 전자 도서관을 이용했으며, 전자 도서관을 이용한 크루들은 연간 평균 5권을 열람하였습니다.

# 크루 가치 증진

## 공동체

### 공동체 크루 성장 지원 활동

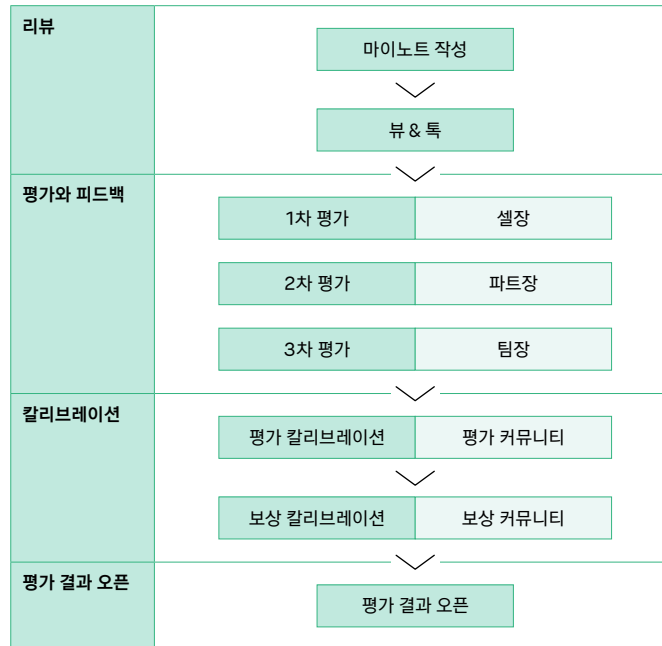
카카오 공동체는 크루의 주도적인 성장을 지원하기 위해 직무와 역할에 적합한 교육 프로그램을 개발하고, 다양한 지원 제도를 운영하고 있습니다.

카카오 엔터테인먼트	· 전사 교육 체계를 정립하여 직급 및 직책 맞춤형 리더십 프로그램 도입 · 주재원 양성을 위한 글로벌 교육 실시 및 크루 대상 인사이트 함양 특강 주제를 확장 · 조직 문화 개선을 위해 팀빌딩 워크숍, 캠페인 등 다양한 조직 활성화 프로그램 진행
카카오게임즈	· 팀장 리더십 프로그램을 진행하여 조직 성과 창출 및 크루 성장 지원에 대한 팀장급 크루의 리더십 지식, 스킬, 태도 습득을 지원 · 구성원 성장 프로그램에 대해 현업 적용도 및 운영 만족도를 측정하여 프로그램 지속 개선
카카오픽코마	· 성장 지원금 도입으로 크루가 개인의 역량 강화를 위한 활동을 진행할 수 있도록 지원
카카오 인베스트먼트	· 외부 교육 플랫폼 제휴를 통해 사이버연수원을 오픈하여 직무에 도움이 되는 교육 수강 지원
카카오브레인	· 학계 트렌드 전파 및 내부 연구 인사이트 제공을 위한 외부 연사 초청 강연 '오픈 세미나' 진행(연 11회) · CEO가 진행하는 전사 '미인 컨퍼런스'를 통해 사업 방향성 및 핵심 기술 소개(연 10회) · TF별 개발 성과를 공유하는 '데모데이' 진행(연 2회)
카카오벤처스	· 비상장주식 분석, 투자계약서 작성 등 직무 관련 역량 강화를 위한 강의 제공
카카오스타일	· 크루의 직무 관련 교육 및 컨퍼런스 비용 지원 · 사내 도서 스터디 모임 운영 지원

### 평가와 보상 방향성

크루 개인의 성장과 동료와의 긴밀한 협업을 촉진하는 성과 관리 제도를 지향합니다. 성과주의와 역량주의에 기반한 공정한 성과 관리 제도를 운영하고 있으며, 창의적으로 업무를 수행하는 인재에게 업계 최고의 대우를 제공하고 있습니다. 전문성과 주도성이 우수한 직원들의 장기근속 장려와 성과 달성 지원, 궁극적인 기업가치 향상을 위해 우수 직원에게 자사주를 지급하고 있습니다. 더불어 2022년 5월에는 총 3,111명의 크루에게 주식매수선택권(스톡옵션) 57만 5,300주를 지급하여 크루들의 업무 동기를 부여하고 지속적인 성장의 발판을 마련하였습니다. 1년 이상 재직한 크루에게 200주, 6개월 이상 1년 미만 재직한 크루 및 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, 조직장을 대상으로 긍정적인 관점에서 다면적 리뷰 과정을 거친 후 조직장 평가와 피드백 과정으로 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 크루를 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.

### 크루의 의견을 반영한 인사제도 개편

카카오는 인사 평가 및 보상 제도 개선 필요성을 공감하며 카카오스러운 인사제도를 운영하고자 노력합니다. 2022년에는 기존의 제도들을 정비하며 제도의 실효성과 효과성을 높이는 데 집중했습니다. 기존에 운영하던 평가, 보상, 복지 제도를 검토하며 개선 필요 사항을 도출하였고, 시스템 개선이나 복지 적용 조건 완화 등을 통해 크루 친화적인 제도로 운영되도록 개편하였습니다. 2023년에도 일부 개선 조치를 이어 나갈 예정이며, 더 나은 인사제도를 만들기 위해 크루와 함께 치열하게 고민하고자 합니다.

1) 2022년 기준 정규직 3,414명을 대상으로 성과 평가 진행

# 크루 가치 증진

## 일하는 방식의 혁신

### 애자일한 업무 방식, 카카오 오픈(Kakao Open)

카카오는 열린 개발 문화 조성을 위한 여정을 지속해오고 있습니다. 카카오의 Open Work는 모든 크루의 일(Work)을 객관적이고 투명하게 드러낼(Open) 수 있도록 돕기 위한 카카오스러운 일하는 방식이며, 2022년에는 이를 보다 확장하여 프로젝트, 팀, 일 전체가 개방성과 투명성을 바탕으로 지속적으로 일하는 방식을 검토 및 적용해 나가는 카카오 오픈(Kakao Open)을 정의하였습니다. 10명 내외의 소규모 팀부터 100명 이상의 대규모 조직까지 각 조직의 상황에 맞는 일하는 방식을 설계하고 코칭을 제공하여 성숙한 일하는 문화를 함께 만들어 나가고 있습니다.

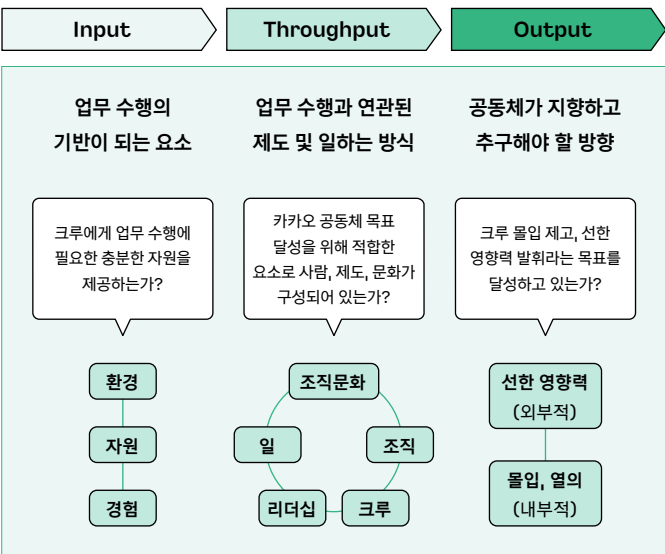
### 카카오 오픈 프레임워크



### 임직원 만족도 및 몰입도 조사 실시

카카오는 임직원 만족도 및 몰입도 조사를 '건강성 측정'이라는 이름으로 진행하고 있으며, 2022년에는 카카이를 포함한 일부 공동체<sup>1)</sup>를 대상으로 조사를 실시했습니다. 특히 2022년에는 기존 건강성 측정의 프레임워크 및 문항을 카카오의 현황에 더 적합하도록 개편하였습니다. 건강성 측정 프레임은 Input, Throughput, Output 관점에서 총 10개의 영역으로 구분되었으며, 61개의 공통 문항과 각 사의 니즈에 따른 추가 문항으로 구성되었습니다. 건강성 측정 문항은 업무 경험, 목적 의식, 리더십에 대한 신뢰 등의 아젠다를 짚어하는 문항을 포함하고 있습니다. 전년 대비, 팀장 이상에 대한 리더십과 회사 차원의 ESG 추구에 대한 크루의 인식을 조사하는 문항이 새롭게 추가되었습니다. 2022년 건강성 측정의 경우 카카오 기준 53.1%, 공동체 전체 기준 59.2%의 응답률을 보였으며, 측정 결과를 바탕으로 공동체별 건강성 수준을 파악하고 개선 방안을 제공했습니다.

### 카카오 공동체 건강성 측정



### 건강성 측정 결과에 따른 개선 활동 추진

건강성 측정 결과는 전사, 조직, 리더십 보고서로 제작하여 각 공동체에 공유되었습니다. 이후 공동체 CEO 및 인사 리더와 함께 원인 분석 및 개선 방안 도출을 위한 해석 세션을 진행하면서 측정 결과에 대한 심도 있는 논의를 진행하였습니다. 이를 통해 우선적으로 개선이 필요한 과제를 선정하고, 회사 및 조직 상황에 적합한 구체적인 개선 방안을 도출하였습니다. 더불어 리더십 문항에 대한 결과는 별도의 보고서로 제작되어 각 공동체에 제공되었으며, 리더십 교육 및 피드백에 활용될 예정입니다.

### 데이터 기반 인재 관리 기법(People Analytics)

카카오는 크루 관련 의사결정이 데이터 기반으로 이루어질 수 있도록 다양한 데이터를 구축하고 적절한 분석 도구를 활용합니다. 분석 결과는 의사결정자 및 이해관계자에게 맞춤형 리포트, 대시보드 등으로 제공하여 필요한 실행이 가능하게 합니다. 업무 효율화 목적으로 크루 개인, 팀, 회사 등 각기 다른 수준에서 분석 프로젝트를 진행하고 있습니다. 과도한 초과 근무가 발생하면 당사자 및 조직장에게 관련한 알림을 주고, 매월 초과근무 및 휴가 사용 현황을 확인하는 방식으로 크루의 과도한 업무 부하를 예방하고 있습니다. 2023년에는 Pulse Survey를 통해 조직 단위 현황(As-Is)과 목표 (To-be) 간 격차를 확인하고 조직별 개선 조치 이행을 지원할 예정입니다.

1) 카카오, 카카오페이, 카카오게임즈, 카카오픽코마, 카카오인베스트먼트, 카카오엔터프라이즈, 카카오브레인, 카카오스타일, 카카오스페이스

# 크루 가치 증진

## 크루 안전보건과 웰빙

### 안전보건 경영방침

카카오는 크루 및 종사자의 안전과 보건을 최우선 가치로 하여 관련 법령을 준수하는 관리 체계를 구축하였으며, 경영방침 및 추진계획을 매년 검토하고 개선하고 있습니다. 2023년 3월에는 크루 및 종사자의 생명 보호와 쾌적한 일터 유지를 위한 목적으로, 유해하거나 위험한 요소들을 발견하고 개선하며 모든 공급자와 계약자가 안전보건 방침을 이해하고 준수하여 안전문화를 정착해 나가도록 돕는 경영방침을 수립하였으며, 이를 포함한 안전보건계획을 이사회에 보고하였습니다.

### 카카오 안전보건 경영방침

- 카카오는 안전보건 경영을 지속적으로 발전시켜 나갑니다.
- 카카오는 안전하고 쾌적한 근무환경을 조성하기 위해 노력합니다.
- 카카오는 안전보건 관련 법령 및 제 규정을 준수합니다.
- 카카오는 대·내외 안전문화 의식의 고취를 위해 노력합니다.

### 카카오 안전보건 경영방침

### 산업안전보건위원회

카카오는 크루의 건강하고 안전한 근무 환경 조성을 위한 협의 채널인 산업안전보건위원회를 운영하고 있습니다. 위원회는 산업안전보건법 및 단체협약 제57조에 근거해 노사 위원 5인 동수로 구성되어 있으며, 정기적으로 회의를 개최하여 크루의 안전보건 관련 사항을 심의하고 결정합니다. 더불어 2022년 진행된 안전 및 보건에 관한 실적과 2023년에 진행할 활동 계획에 대해서는 이사회에 보고 및 승인을 받아 추진하고 있습니다.

### 2022년 산업안전보건위원회 주요 활동

<b>코로나19 대응</b>	· 사내 코로나19 전담 TF 조직 구성 · 오피스 내 코로나19 검사 부스 설치, 열화상 발열 체크 실시, 자가진단키트 및 마스크 배부 · 백신 휴가, 검사 비용 지원, 감염 시 의무 병가, 병가 지원 물품 제공 등
<b>판교아지트 안전보건 점검</b>	· 신규 오피스인 판교아지트 이전 과정에서 공기질, 비상시 대피 동선 확보 등 안전보건 점검 · 유해 위험 요인 파악을 위한 현장 방문을 진행하여 소방 장비 및 대피 경로, 넘어짐, 낙하, 부딪힘, 감전 등 재해 발생 위험 요인 식별

### 오피스 위험성 및 유해요인 점검 실시

카카오는 산업안전보건법상 안전보건 체계 구축 및 개선을 위한 현황을 진단하고, 산업재해 예방 가이드를 구축하고자 오피스 안전보건 체계 진단 및 개선 프로젝트를 실시했습니다. 산업안전보건법에 근거해 주요 적용 사항을 식별하고, 현재 안전보건 관리 체계를 분석한 후 크루 및 종사자의 산업재해 예방을 위한 조치사항을 점검하고 개선 계획을 수립하였습니다. 또한 전문가와 함께 오피스 내 위험성 및 유해 요인에 대한 현장 점검을 진행하였으며, 70여 개의 개선 필요 사항을 발굴하고, 안전보건 관련 법령에 따른 이행 점검 프로세스 방안을 도출했습니다. 2023년에는 도출된 개선 필요 사항에 대한 조치를 순차적으로 진행하고 있습니다.

### 업무 관련 부상, 질병, 사고 발생 시 조사 절차

카카오는 신고 접수 담당자 채널을 통해 업무상 부상, 질병, 사고를 상시 접수하고 있으며, 접수 후 발생 경위 조사 및 케어, 산업재해조사표 작성 및 제출, 산업재해보상보험 신청 지원 등의 절차를 진행합니다. 더불어 중대산업재해 발생에 대비하여 재해 발생 즉시 신속한 경보, 담당부서 및 유관기관 전파 체계 가동, 재해 유형에 따른 긴급대피명령, 소방서 지원요청 등을 진행합니다. 이후 재해를 입은 크루를 케어하고 재해 발생 현장을 중심으로 발생 경위 및 원인을 파악하고 재해 발생 요인에 따른 재발 방지 조치를 취하는 프로세스를 마련하고 있습니다.

### 업무 관련 질병 예방 활동

크루의 업무 특성상 발생하기 쉬운 근골격계 질병에 대한 유해 요인 조사를 3년마다 실시하고 있습니다. 또한 직무 스트레스로 인한 질병 예방을 위해 직무 스트레스 검사를 진행하며, 누적 스트레스를 조사하기 위한 현장 조사를 병행하고 있습니다. 2022년에는 오피스 내 책상을 스탠딩 책상으로 교체하는 등 업무를 진행하면서 근골격계 부담과 스트레스를 저감할 수 있는 환경을 조성하였으며, EAP<sup>1)</sup>의 일환인 카카오 크루를 위한 전문 상담 서비스 '톡킹어바웃'을 통해 크루의 직무 스트레스, 대인관계 등 복합적 요인으로 인한 스트레스 관리를 지속적으로 지원하고 있습니다. 더불어 2022년 12월부터 시행된 '근골격계 유해요인 조사 및 직무스트레스 검사'는 카카오 크루와 도급업체 직원을 포함한 범위로 현장조사와 설문조사가 진행되었으며, 인간공학기사 자문을 통한 작업환경 점검 인터뷰를 추가로 진행하였습니다. 고용노동부 고시 기준에 따른 11개 근골격계 부담작업 조사 결과, 2019년 조사 결과와 동일하게 판교아지트와 제주 오피스 모두 부담작업이 없는 것으로 분석되었으며, 직무스트레스 노출 또한 한국 근로자 평균값 대비 낮은 상태로 조사되었습니다.

### 임직원 안전보건 교육 및 재해 대응 훈련 실시

카카오는 심폐소생술 및 자동심장충격기(AED) 사용법에 대한 심화 교육을 실시하고 있으며, 재해 발생 시 대피 동선 확인 및 안전 의식 고취를 위해 재해 대응 훈련을 정기적으로 실시하고 있습니다. 판교아지트 입주 후 실시된 첫 번째 훈련에서는 크루가 비상 안내 방송에 따라 비상 계단을 통해 1층으로 대피하였습니다. 또한 제주 오피스에서도 대피 훈련 직후 화재 시 비상문 활용 방법 관련 교육까지 진행했습니다. 카카오는 재해 대응 훈련을 정기적으로 실시하고, 향후에는 화재뿐만 아니라 다양한 재해 상황을 가정하여 훈련을 고도화하고자 합니다. 더불어 유사시 대응력을 높이기 위한 교육과 대피 방법에 대한 내부 캠페인도 적극적으로 진행할 계획입니다.

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

# 크루 가치 증진

## 크루의 안전을 위한 건강지원 제도

### 특의보감

응급 상황, 상처 드레싱, 일반의약품 제공, 건강 관리(비만, 금연 등)가 가능한 특의보감(양호실)을 운영하고 있습니다. 판교아지트로 이전하면서 특의보감 공간을 확대하여 9시부터 18시까지 운영하고 있습니다. 더불어 2022년에 오픈한 리커버리센터는 크루의 신체와 마음 건강 관리를 위해 스트레칭, 명상, 유산소, 근력 운동 프로그램을 운영하고 있습니다.

### 톡테라스

크루들이 스트레스를 완화하고 정신 건강을 증진할 수 있도록 명상 및 상담 전문 공간인 톡테라스를 운영하고 있습니다. 상담을 통해 대인관계, 업무, 진로 등 다양한 분야에서 오는 스트레스와 어려움을 관리할 수 있습니다. 코로나19 대응을 위한 재택근무 기간에는 비대면으로 상담을 진행하며 꾸준히 이용할 수 있도록 지원했습니다.

### 카카오 공동체 크루 심리상담 프로그램

카카오게임즈	· 전문 심리상담제도 통해 직무 스트레스, 자녀 양육 등에 대한 심리상담 지원
카카오스타일	· EAP 심리상담 지원 제도 '카스테라'를 도입하여 크루들의 마음 건강, 정서적 문제, 직무 스트레스 등에 대한 심리상담 지원
카카오스페이스	· '내마음보고서' 심리케어 활동을 운영하여 크루의 심리 상태 및 성향 분석
디케이테크인	· EAP 심리상담 지원 제도를 도입하여 정서 및 스트레스 관리 등 온라인 및 오프라인 상담 지원

## 크루의 몰입을 지향하는 근무 제도

### 카카오의 새로운 근무 제도 'kakao ON'

카카오는 외부환경 변화에 긴밀하게 대응하여 여러 근무 방식을 실험해보며 카카오에 최적화된 근무방식을 확인해 나가고 있습니다. 2022년 7월부터 12월까지의 근무제 파일럿을 시행하여 1일 3시간 협업시간(all-check-in time) 원칙을 준수하며 크루 개인이 몰입할 수 있는 장소와 시간을 자율적으로 선택하여 근무할 수 있도록 하였습니다. 이후 설문조사, 인터뷰, 국내외 사례 및 관련 데이터 분석을 통한 근무제도 현황과 인식 수준을 파악하고, 노사협의체인 '라운드테이블'과의 논의를 거쳐 2023년 1월부터 카카오의 새로운 일하는 방식 'kakao ON'을 시행했습니다. kakao ON 근무제에서는 크루가 스스로 본인의 근무시간을 자유롭게 설정할 수 있는 완전선택적근로시간제가 운영되며, 주된 근무 장소는 회사가 지정하는 오피스를 원칙으로 하였고 최소단위 조직마다 조직 성과창출에 최적화 된 근무방식을 설정할 수 있도록 하였습니다. 더불어 매월 마지막 주 금요일은 리커버리데일로 운영하여 크루의 휴식과 충전, 업무리듬 재조정을 지원하고 있습니다.

### 몰입과 여유를 위한 근무 제도 운영

카카오게임즈는 몰입과 여유가 있는 근무 문화를 조성하고 이를 통해 업무 효율성과 일과 삶의 균형을 유지할 수 있도록 임금 감소 없이 다양한 제도를 시행하고 있습니다. 구체적으로는 격주 금요일마다 휴무를 하는 격주 놀금, 월요일 30분 늦게 출근하고 금요일 1시간 30분 일찍 퇴근하는 해피 아워, 1시간 30분의 여유 있는 점심시간, 명절 연휴 조기 퇴근 지정 등의 제도를 시행하고 있습니다.

## 크루를 위한 다양한 복지 제도

카카오는 크루의 복리후생을 위해 다양한 지원 제도를 운영합니다. 카카오 크루 모두에게 적용되며, 파견직과 인턴, 어시스턴트 등 기간제 근로자에게도 일부<sup>1)</sup> 적용됩니다. 2022년에는 대출 지원 확대를 위해 재직기간 기준을 기존 1년에서 3개월로 완화하고, 제휴 은행을 추가하였습니다. 또한 크루들의 이모티콘 및 독서샵 서비스 지원 제도를 신설해 편리하고 즐거운 카카오 서비스 이용 경험을 제공하고 있습니다.

## 카카오 복지제도

즐거운 카카오 크루	카카오리프레시	매 3년 근속마다 30일 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
	이모티콘/독서샵 지원	카카오톡 이모티콘 및 독서샵 기능 지원
건강한 카카오 크루	단체상해보험/의료비 지원	크루 본인, 배우자, 부모, 자녀 대상 실손 보험 및 질병/상해 보험 제공과 크루 본인, 배우자, 자녀 대상 초과 보험 지원
	건강검진	연 1회 크루 본인 지원(의무 검진 대상 아닌 해의 경우 가족에게 양도 가능)
	톡킹어바웃	연 8회 외부 심리상담지원
	톡클리닉	월 2회 마사지 서비스 지원
	리커버리 센터	근골격계 질환 예방을 위해 웨이트 트레이닝, 필라테스, 요가 등 운동 프로그램 지원(1일 2회 운영 및 연간 약 700명 이용)
든든한 카카오 크루	가족사랑 지원	크루 사망 시 보험금 지급
	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
	직장 어린이집	판교 및 제주 오피스 내 직장 어린이집 운영
기타	임상부 지원	임상부 키트 및 택시비 제공
	통근버스 지원	판교 및 제주 오피스 출퇴근 셔틀버스 운영
	업무 도서 지원	업무 관련 도서(E-Book)를 열람할 수 있도록 지원
	카카오베네텍 제도	연 360만 원의 복지 포인트 제공

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

# 파트너 상생

## 콘텐츠 제작자와 함께 성장

### 이모티콘 생태계 활성화

카카오는 2011년 이모티콘 서비스 시작 이래, 이용자들의 사랑을 기반으로 지난 11년간 이모티콘 작가라는 새로운 직업군을 탄생시키며 이모티콘 생태계 활성화에 기여했습니다. 2021년에는 이모티콘 플러스 서비스를 출시하여 이용자가 다양한 창작자들이 만든 수많은 이모티콘을 발견하는 즐거움을 제공하는 한편, 창작자에게는 또 다른 수익 창출 기회를 제공하였습니다. 이를 통해 이모티콘 사용자 3명 중 1명은 이모티콘 플러스를 사용할 정도로 높은 인기를 얻고 있으며, 2022년 12월 누적 기준 서비스 경험자 수는 1,200만 명 이상입니다.

### 카카오 이모티콘 11주년 성과



카카오의 파트너는 콘텐츠 제작자(CP, Contents Provider), 제휴사, IT 인프라 공급 협력사 등 다양하게 존재합니다. 파트너와 카카오의 성장은 함께 이루어진다는 믿음을 바탕으로, 다양한 파트너들이 카카오와 상생하여 더욱 경쟁력을 갖출 수 있는 선순환 생태계를 만들어 나가겠습니다.

### 이모티콘 관련 정량 성과

2022년 12월 31일 기준

이모티콘 창작자 현황	· 이모티콘 창작자 <sup>1)</sup> 1만 명
창작이 수익으로 연결된 이모티콘	· 누적 매출 100억 원 이상 11개 · 누적 매출 10억 원 이상 116개 · 누적 매출 1억 원 이상 1,852개

### 이모티콘 창작자 및 예비 창작자 대상 저작권 교육

디지털 콘텐츠 창작 환경에서 발생할 수 있는 다양한 저작권 및 상표권 관련 사례에 대한 창작자 인식 강화를 돕기 위해 온라인 저작권 교육을 시행했습니다. 현재 활동 중인 창작자를 비롯해 이모티콘 작가를 꿈꾸는 예비 창작자를 대상으로 전문 변호사가 저작권 및 상표권에 대한 기본적인 개념, 침해 사례, 합법적인 저작권 및 상표 이용 방법 등 이모티콘 창작에 필요한 다양한 정보를 제공하였습니다. 카카오는 앞으로도 창작자들의 저작권 관련 이해도를 높이고 권리 침해 및 분쟁 발생을 방지할 수 있도록 관련 교육을 정기적으로 시행할 예정입니다.

### 카카오 임티연구소 리포트 발행

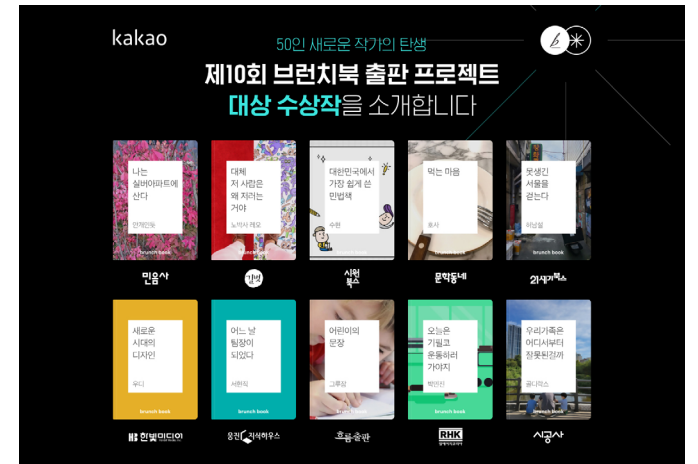
카카오는 이모티콘 창작자를 위해 이모티콘의 다양한 데이터를 바탕으로 창작에 도움이 될 수 있도록 '카카오 임티연구소 리포트'를 정기 발행합니다. 보고서를 통해 이모티콘 창작 시 고려해야 할 점, 인기 창작자가 되기 위한 비결 등 유용한 정보를 제공합니다. 보고서는 카카오 이모티콘 스튜디오 공지사항과 브런치를 통해 정기적으로 업데이트되며, 창작자의 창의성과 잠재력을 마음껏 펼칠 수 있도록 기여합니다.

[카카오 이모티콘 브런치](#)

### 브런치 작가 발굴

2015년부터 매해 '브런치북 출판 프로젝트'를 열어 출간을 꿈꾸는 작가들을 지원하고 있습니다. 2022년에는 10회를 맞이하여 수상 혜택과 규모를 확대해 총상금 9천만 원, 수상자 50명에게 출간 기회를 제공했습니다.

### 제10회 브런치북 출판 프로젝트 대상 수상작



### 브런치 작가가 거둔 누적 성과

2022년 12월 31일 기준



### 브런치북 출판 프로젝트 누적 성과

2022년 12월 31일 기준



1) 이모티콘 창작자 및 이모티콘 기반 산업 종사자 합산 추정치

# 파트너 상생

## 신인 작가 발굴 및 지원

카카오엔터테인먼트는 역량 있는 신진 작가들을 발굴하고 육성하기 위해 웹소설 자유 연재 플랫폼 '카카오페이지 스테이지'를 비롯한 다양한 공모전을 함께 진행하고 있습니다. 이를 통해 창작자에게는 데뷔 기회를, 제작사에는 작품 발굴의 기회를 제공합니다.

### 신인 작가 발굴 및 지원 프로그램

<b>카카오페이지 스테이지 및 공모전</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 신진 작가 지원 프로그램 '페이지GO'와 '스테이지ON' 진행 및 웹소설 공모전 2회 개최</li> <li>· 누적 140여 명의 작가를 지원, 그중 50여 명은 카카오페이지 정식 연재 작가로 작품 활동 진행</li> <li>· '제1회 키워드 공모전', 출판사 창비와 함께 '제4회 카카오페이지 x 창비 영어덜트 소설상' 등 다양한 장르와 전형성을 탈피한 새로운 작품 발굴</li> </ul>
<b>카카오웹툰 공모전</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· '글로벌 레이드(Global Raid) 카카오웹툰 공모전' 개최 및 카카오픽코마 연재 기회 제공(5개 수상작 선발)</li> <li>· 산학협력 프로젝트 '2022 슈퍼챗러지 웹툰 공모전' 개최(7개 수상작 선발)</li> </ul>

## 카카오창작재단

카카오창작재단은 건강한 창작 생태계를 구축하기 위해 카카오엔터테인먼트에서 2022년에 설립한 문화체육관광부 산하 재단법인입니다. 예비 창작자, 기성 창작자 모두를 대상으로 웹툰, 웹소설 창작법, 법률, 심리, 건강 관리법 등 창작 활동에 실질적인 도움을 주는 '온라인 창작 아카데미'를 진행하고 있습니다. 카카오엔터테인먼트는 카카오창작재단에 연간 20억 원 수준으로 향후 5년간 최소 100억 원을 출연할 예정이며, 웹툰, 웹소설 창작자뿐만 아니라 다양한 문화 콘텐츠 창작자를 대상으로 지원 사업을 확대할 예정입니다.

## 크리에이터 창작 활동 기반 조성

그라운드엑스는 디지털 아트 및 NFT 유통 서비스인 클립 드롭스(Klip Drops)를 통해 디지털 아트를 감상하고 소유할 수 있는 건전한 환경을 조성하고 있습니다. 창작자들의 NFT 판매 지원뿐만 아니라 재판대 시 발생하는 수익의 일부를 로열티로 지급해 창작자가 작품 활동을 꾸준히 이어나가고 성장할 수 있는 크리에이터 경제 기반을 만들어가고 있습니다.

## 웹툰·웹소설 콘텐츠 확장

카카오엔터테인먼트는 사업 초기부터 2조 원 이상의 자금을 창작자(CP, 작가)와 IP 개발에 투자하여 현재까지 국내 최대 규모에 해당하는 1만여 개의 오리지널 IP를 확보하고 있으며, 글로벌 플랫폼을 통해 K-콘텐츠를 전 세계 이용자들에게 알리고 있습니다. 또한 창작자들에게 IP 오리지널 작품 수익뿐 아니라, 영상화 등 IP 2차 창작을 통한 수익 창출 기회를 만들고 있습니다. 2022년 한 해 동안 카카오페이지, 카카오웹툰을 통해 연재된 약 50개 작품이 드라마, 영화, 애니메이션 등으로 판권이 판매되었으며, 이 중 20%는 해외로 판매되었습니다. 카카오엔터테인먼트 IP 원작 드라마들이 국내·외에서 고른 성적을 거두며, 웹툰 및 웹소설 창작자는 물론 영상업계 전체의 활성화에 기여했습니다. 한·일 공동 프로젝트로 '이태원 클라쓰'의 일본판 드라마 '롯폰기 클라쓰'가 제작 및 방영된 것도 한국 콘텐츠의 위상을 해외에 알린 사례입니다.

### 웹툰·웹소설 글로벌 플랫폼 확장

- 북미: 타파스, 래디쉬, 우시아월드
- 아시아(태국, 대만, 인도네시아): 카카오웹툰

## 창작자 상생 및 권리 개선

카카오엔터테인먼트는 2021년 창작 생태계를 위한 1차 개선안 발표 이후 관련 활동을 순차적으로 이행하고 있습니다. 특히 2022년 10월부터는 창작자들이 직접 구체적인 정산 내역을 확인할 수 있는 '파트너 포털'을 본격적으로 운영하고 있습니다.

또한 문화체육관광부 주관 '웹툰상생협의체'에 참여하여 창작자, 정부, 업계 관계자들과 함께 논의를 진행했으며, 지난 12월 웹툰 생태계 구성원 모두가 최초로 합의한 '상생협약문'을 이끌어내는 데 기여했습니다. 해당 상생협약문 내 '창작자 복지 증진' 조항을 충실히 이행하여 2023년 2월 계약서 상에 휴재권, 분량 관련 권리 등을 명문화하는 개정안을 발표하였습니다.

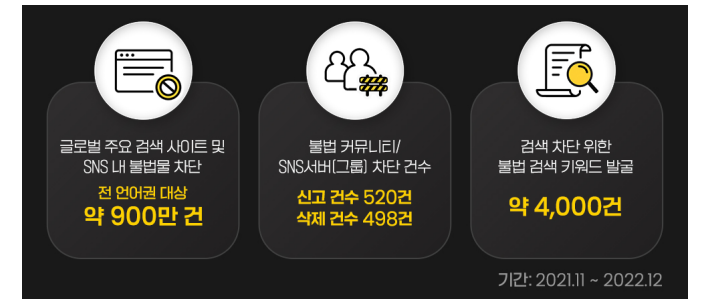
### 창작 생태계 개선안 주요 내용

- 계약 투명성 강화를 위한 7개 자회사(CP) 계약서 전수 조사 및 개선안 권고
- 선투자 작품 실질 정산율 60% 보장
- 뷰어엔드 광고 수익 배분을 통한 창작자 수익 확대
- '기다리면 무료' 적용 작품 확대 및 검토 기간 단축 시행
- 창작자들이 구체적인 작품 정산 내역을 알 수 있는 '파트너포털' 구축

## 글로벌 불법유통 대응

카카오엔터테인먼트는 국내 최대 IP 기업으로서 파트너인 창작자의 권리 보장을 위해 불법 웹툰, 웹소설 유통에 적극 대응합니다. 2016년부터 국내 웹툰, 웹소설 불법유통사이트 목록과 활동 내역을 DB화하여 체계적으로 대응해왔으며, 2021년부터 내부 글로벌 불법유통 대응 TF 'P.CoK' 팀을 신설해 더욱 적극적인 대응 활동을 진행했습니다. 이같은 노력으로 2021년 11월~2022년 11월 동안 총 923만 7,802건의 불법물을 차단하는 성과를 거두었습니다.

### 글로벌 불법유통 대응 TF 성과



### 글로벌 불법유통 대응 활동

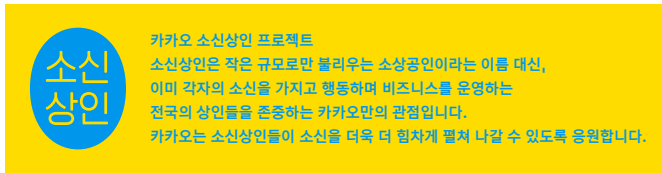
- 저작권법 위반 혐의로 국내 최대 웹소설 불법유통사이트 '북도끼' 형사 고소(최초)
- 국내외 불법 콘텐츠 단속을 위한 자체 모니터링
- 해외 불법유통 콘텐츠 근절 관련 저작권해외진흥협회 회원사 활동
- 웹툰 플랫폼 공동 대응 위한 '웹툰 불법유통 대응 협의체' 활동 추진
- 인도네시아, 태국, 대만에서 카카오웹툰 '불법유통 근절 캠페인' 진행 (12만여 명 참여)
- 글로벌 불법 유통 대응 백서(1, 2차) 발간 및 저작권해외진흥협회 통해 무료 공유

1) Protecting the Contents of Kakao Entertainment

## 파트너 상생

### 다양한 파트너와 함께 성장

#### 카카오 소신상인 프로젝트



#### 카카오 소신상인 지원 혜택

카카오는 소신을 가지고 비즈니스를 운영하는 상인들을 돕기 위한 '소신상인 프로젝트'의 일환으로, 전국의 자영업자와 소상공인들이 카카오톡 채널로 단골을 확보하고 마케팅을 펼칠 수 있도록 채널 메시지 발송 비용을 지원하는 상생 프로그램인 '카카오 소신상인 지원 혜택'을 운영하고 있습니다. 국제청 신고 기준 연매출 10억 이하의 개인 또는 법인 사업자라면 누구나 신청할 수 있으며, 채널 메시지 발송이 가능한 소정의 비용(30만원 상당)을 지원합니다. 카카오는 2022년 8월부터 2023년 3월까지 4만 5천여명의 소상공인들에게 약 133억원 상당의 금액을 지원했습니다.

#### 카카오 소신상인 지원혜택

##### 농수산물 상생 브랜드 '제가버치'

카카오는 공급 과잉이 예상되는 농축산물이 제값에 판매될 수 있도록 지원하는 '제가버치' 프로젝트를 운영합니다. 제가버치는 수요-공급 균형을 맞추기 어려워 버려지는 농축산물의 판로를 지원해 생산자의 재고 부담을 낮추고, 가격 안정화에 기여하는 것을 목표로 합니다. 2022년에는 공급 과잉 원물인 금산 홍삼을 대량 구매하여 가공 제품으로 판매하였으며, 품질은 동일하나 모양, 크기 등 외형을 이유로 유통 시장에서 외면받거나 정상 가격에 판매가 어려운 '못난이 농산물'의 판로를 개척하였습니다. 또한 농가 일손 돕기 및 자매결연 등 농·축·어가 직접 지원 활동을 진행했으며, 농업인의 날 특별 기획을 통해 약 7억 원 이상의 거래 금액을 달성하였습니다. 제가버치를 통해 2023년 4월 4주 누적 기준 약 3,930톤의 농축수산물을 판매하여 누적 거래액 200억 원을 돌파하였습니다.

#### 온라인 판로 지원 및 성장지원 프로그램 제공

카카오는 커머스 채널을 활용하여 소상공인 파트너사의 온라인 판로 개척을 지원하고, 사업 운영에 필요한 교육을 제공합니다. 카카오톡 선물하기에서는 지역 소상공인 매장에서 사용 가능한 지역 상품권 '핫플패스'를 출시하여 지역 기반 소상공인 매장 활성화에 기여하고 있습니다. 또한 카카오톡 스토어에서는 연간 1천여 명의 중소 판매자의 성장을 위한 프로그램을 운영하고 있으며, 3천여 개 이상의 상품 판로를 지원하고 있습니다.

#### 소상공인 판로 지원

카카오페이는 카카오같이가치와 함께 연말 맞이 기부 캠페인을 진행했습니다. 참여자가 카카오같이가치 모금함에 카카오페이로 5천 원 이상 기부하면 페이 스탬프를 부여하였으며, 스탬프가 5천 개 이상 모여 카카오페이가 직접 1억 5천만 원의 기부금을 조성하였습니다. 더불어 '함께일하는재단 소상공인 지원 모금함'을 개설하여 이용자의 모금함 관련 활동 당 카카오페이가 1,000원씩 기부하여 5천만 원의 기부금을 추가 조성하였습니다. 카카오페이 기부금 2억 원과 이용자의 모금함 기부금 2천 3백만 원은 함께일하는재단과 함께 진행하는 소상공인 판로 지원 사업에 활용되고 있으며, 유통채널 확대 및 홍보·마케팅 지원 프로그램 등 소상공인 사업 활성화를 위한 다양한 활동을 진행하고 있습니다.

#### 같이가치 카카오게임즈 상생펀드 조성

카카오게임즈는 인디, 중소 게임 창작자가 직면하는 자금 문제를 해결하고, 소규모 또는 인디게임 개발사 투자를 통한 게임 생태계 육성 및 상생을 도모하기 위해 총 260억 원 규모의 상생 펀드에 참여하였습니다. 설립 3년 이내 및 연간 매출액 20억 원 이하의 창업 초기 게임 개발사, 테스트 단계 전의 제작 초기의 게임 개발사, 총 제작비 5억 원 이하의 저예산 게임 개발사 등을 대상으로 투자금을 지원할 예정입니다.

#### 스토어 입점 중소형 파트너사 지원

카카오스타일은 중소기업유통센터와 업무 협약을 통해 소상공인 참여 기획전을 5회 개최하였습니다. 400여 개의 중소형 파트너사가 참여하였으며, 참여사의 거래액은 참여 이전 대비 평균 13% 증가하였습니다. 더불어 카카오스타일은 중소형 파트너사를 대상으로 지그재그의 SI 광고 서비스인 '파워업 SI 광고'를 효율적으로 활용할 수 있는 지원 활동을 실시하였습니다.

#### 중소형 파트너사 광고 서비스 지원 활동

- 새싹 스토어 지원 프로모션: 월 매출 500만 원 이하 소형 스토어를 대상으로 지출한 광고비의 일부를 환급해주는페이백 이벤트 실시
- 중소형 판매자 성장 지원 프로그램: 월 매출 5천만 원 이하의 최근 1년간 광고 진행 이력이 없는 쇼핑몰을 대상으로 '파워업 SI광고' 운영 컨설팅 지원, 광고비 등의 혜택 제공
- 미디어 커머스 플랫폼 마케팅 벤처링 지원사업: 서울산업진흥원과 협약을 통해 서울시 소재 신규 중소 판매자 중 성장 가능성이 높은 10개 사에 '파워업 SI광고' 운영 컨설팅 지원 및 기획전 개최

#### 카카오 쇼핑 플랫폼의 사회적 가치 분석

2023년 1월에는 카카오 메이커스, 카카오톡 선물하기, 카카오톡 스토어 등 카카오의 쇼핑 플랫폼이 셀러(입점 사업자)에게 어느 정도 기여하는지 파악하기 위한 연구 결과를 공개하였습니다. 연구 결과, 플랫폼을 활용하여 순증가한 셀러 매출은 23.8조 원 규모로 추정되었습니다. 더불어 중소상공인 대상 매출 기여율<sup>1)</sup>을 분석한 결과 중소 규모 셀러(연 매출액 100억 원 미만) 그룹의 매출 기여율이 대형 셀러(연 매출액 100억 원 이상)보다 높게 나타나, 카카오쇼핑 플랫폼이 중소 규모 셀러들에게 실효성 있는 유통채널로 기능하고 있음을 알 수 있었습니다.

#### 카카오쇼핑이 소상공인에게 미치는 영향에 대한 연구

1) 셀러의 전체 매출 중 카카오쇼핑 플랫폼에서 발생되는 매출이 차지하는 비중



# 파트너 상생

## CASE 카카오 우리동네 단골시장

카카오는 작은 규모의 상인이라는 의미의 '소상공인' 대신, 이미 소신껏 행동하며 비즈니스를 운영하는 전국 상인들이 각자의 소신을 더욱 힘차게 펼쳐나갈 수 있도록 응원하는 '소신상인 프로젝트'를 진행하고 있습니다. 카카오의 기업 재단인 카카오임팩트는 소신상인 중에서도 전통시장에 주목하여 '카카오 우리동네 단골시장' 프로그램을 진행하고 있습니다. '카카오 우리동네 단골시장'은 소신상인 프로젝트의 일환으로, 디지털 전환에 어려움을 겪고 있는 전통시장 상인들이 카카오 채널을 이용해 단골 손님을 만들고 소통할 수 있도록 지원하는 프로그램입니다.

2022년 6월 신영시장을 선정하여 프로그램 파일럿을 마쳤고, 이후 공모를 통해 전국 총 10개 전통시장을 선정하였습니다. 선정된 시장에는 온라인 지식 교육 플랫폼인 MKYU 소속의 디지털 튜터가 상주하여 온라인 고객 서비스 대응, 스마트 채팅 활용 방법 등 상인들의 디지털 전환을 위한 다양한 교육을 7주간 진행하고, 교육에 참여하는 상인들에게는 카카오톡 채널 메시지 비용 지원, 단골시장 운영키트 증정, 그 외 시장 방문 및 단골 확보를 위한 홍보 등을 지원하였습니다. 교육 완료 후 시장별 성과 공유 자리를 마련해 우수 사례 전파와 우수 점포 시상을 진행하였으며, 이후 오픈채팅을 활용한 질의응답 창구를 운영하여 상인들의 디지털 전환에 도움이 될 수 있도록 후속 지원도 지속 제공하였습니다.

카카오는 소신을 가지고 사업하는 전통시장 상인들의 우수한 상품과 철학이 고객과 디지털로 연결될 수 있도록 디지털 역량 강화를 위한 노력을 다하고자 합니다.

1:1 교육 중인 디지털 튜터와 상인



우리동네 단골시장

### 모빌리티 종사자 처우 개선

상생 자문 위원회, 모빌리티 투명성 위원회 발족  
카카오모빌리티는 2022년 1월 사회적 책임 강화 방안으로 외부 전문가로 구성된 상생 자문 위원회와 모빌리티 투명성 위원회를 발족하였습니다. 위원회는 독립성 보장을 위해 CEO 산하 직속기구로 설치되어 운영되고 있습니다.

<b>상생 자문 위원회</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>플랫폼 파트너 간의 동반성장과 사회적 책임을 이행하기 위해 마련되었으며, 교통, 노동, 소비자 등 분야별 외부 전문가 15인으로 구성</li> <li>파트너 후생과 이용자 편의성 증진을 위해 사회적 책임 관점에서 서비스가 미칠 영향과 실효성 있는 상생 협력 방안을 자문하고, 다양한 이해관계자의 의견 대변(2기 신규 위촉 기준)</li> </ul>
<b>모빌리티 투명성 위원회</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>택시 배차 시스템에 대한 객관적 진단을 위해 마련되었으며, 빅데이터, AI 기술, 국내 교통 분야의 전문가 5인으로 구성(2기 신규 위촉 기준)</li> <li>빅데이터와 AI 등 기술적 관점에서 택시 배차 시스템 내 데이터 처리 과정의 적절성, 신뢰성, 투명성을 진단하고, 모빌리티 플랫폼이 사회와 교통 편익 증진에 기여할 수 있는 역할 모색</li> </ul>

### 택시 기사 처우 개선을 위한 상생 노력

카카오모빌리티는 카카오 T 블루 기사에게 취소 수수료를 더 배분하는 취소 수수료 배분 정책을 개편하여 적용을 완료하였으며, 뒷좌석 설치 화면(RSE, Rear Seat Entertainment) 시스템을 도입해 향후 가맹 회원사와 광고 수익을 공유할 예정입니다. 뿐만 아니라 운행 중 폭행·상해 피해 지원을 위한 택시 기사 안심보험 제공을 확대했습니다. 카카오 T 프로 멤버십 가입 기사 및 카카오 T 브랜드 택시 전체 기사를 대상으로 택시 운영 과정에서 발생하는 모든 피해 상황을 보장 범위 내에서 즉시 보상하고 있습니다. 이외에도 대리노조 단체교섭 합의안을 최종 타결하였으며, 서비스 장애 사태 관련 피해 보상에 대해서도 노사 협의를 통해 미래 운행에 대한 지원과 혜택 제공으로 방향성을 합의하였으며, 순차적으로 대상자 및 규모를 논의해 실행할 예정입니다.

### 스타트업 투자 및 후속 지원

기술과 노하우로 스타트업의 안정적인 성장을 도모하며 동반 성장의 가치를 실현하는 활동을 진행하고 있습니다.

<b>카카오 엔터프라이즈</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>KDB산업은행과 함께 스타트업의 디지털 혁신을 지원하는 '상생 Boost-Up' 프로그램을 진행하여, 선정된 총 18개 기업에 클라우드 크레딧, 카카오워크 서비스, 기술 멘토링 등을 무상 지원</li> <li>창업진흥원과 함께 재창업 스타트업 성장을 지원하는 'Re:Born' 프로그램 운영</li> </ul>
<b>카카오벤처스</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022년 12월 기준, 240개 이상의 패밀리*를 상대로 3,599억 원의 운용자산을 가지고 투자를 진행</li> <li>패밀리가 기술 및 서비스 개발에 집중할 수 있는 환경을 조성하기 위한 홍보, 컨설팅, 네트워크 등 제반 업무 지원 프로그램 제공</li> <li>패밀리 기업 간 유대를 위한 정기적 네트워킹 모임 '패밀리데이' 운영</li> </ul>

1) 카카오벤처스가 투자한 포트폴리오 기업

### 플랫폼 입점 파트너 운영 지원

#### 데일리 정산 시스템 운영

카카오스타일은 파트너사의 대금을 하루 단위로 정산하는 '데일리 정산 시스템'을 도입했습니다. 기존의 주 단위 정산 방식에 비해 대금 정산 주기를 대폭 줄여 현금 유동성에 어려움을 겪고 있는 파트너사가 원활한 자금 흐름을 유지할 수 있도록 하고 있습니다.

#### 지그재그 입점 파트너사 교육 프로그램

카카오스타일은 플랫폼에 입점하는 파트너사가 성공적으로 안착하고, 경쟁력을 강화할 수 있도록 '지그재그 온보딩 프로그램'을 운영해 효과적인 상품 등록 방법, 판매 절차 가이드를 제공했습니다. 또한 파트너사의 장기적인 성장을 지원하는 'WITH 지그재그' 세미나를 2021년부터 연 1회 개최하고 있습니다. 2022년에는 '롤러하는 스토어를 위한 성장 전략'을 주제로 카카오스타일의 현업 전문가 4인이 세션 강연자로 참여해 실질적인 노하우와 전략을 공유했습니다.

# 파트너 상생

## 협력사 동반 성장

### 협력사 정의

'협력사'란 카카오 비즈니스와 연관성이 높은 재화나 물품 제공, 용역 위탁을 거래하는 업체를 의미합니다. 카카오와 거래 예정이거나 거래 중인 사업자로, 하도급법상 규정된 수급사업자 외 일반적 수급사업자를 포함합니다.

### 카카오 협력사 행동규범

카카오는 협력사 지속가능경영 가이드를 제정하여 모든 협력사가 준수해야 하는 사항을 규정하고 있습니다. 모든 협력사를 대상으로 가이드 준수 동의를 받아 사회적 책무를 다하도록 협력사를 선정하고 관리합니다. 가이드는 인권 경영, 안전·보건, 환경경영, 개인정보 및 지적재산권 보호, 윤리경영 등 5개 영역에 대한 협력사의 책임과 역할을 제시하고 있으며, 특히 협력사의 윤리적인 사업 운영을 위해 반부패 법규 관련 컴플라이언스 사항을 철저히 준수하고 모니터링할 것을 명시하였습니다.

### 카카오 협력사 행동규범

#### 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 안 되며 반부패 법규 관련 컴플라이언스 사항에 대해 철저히 준수하며, 지속적으로 모니터링해야 합니다. 모든 거래는 투명하게 이루어져야 하며 회계 및 업무 기록에 정확하게 반영되어야 합니다.

### 협력사 소통 채널

카카오 동반성장 공식 홈페이지, 사이버 윤리실을 통해 협력사 애로사항을 제보받고 있으며, 내부 분쟁조정위원회를 운영하는 등 다양한 채널을 통해 협력사와 소통합니다. 더불어 전자구매시스템 PoK 내 공식 소통 채널을 통해 협력사로부터 의견을 적극 수렴하고 있으며, 연 1회 진행하는 구매설명회와 파트너스데이 또한 소통 창구로 활용되고 있습니다.

### 협력사 선정과 관리

신규 협력사 선정 평가에 '협력사 지속가능경영 가이드' 요소를 추가하여 선정 기준을 재정비했습니다. 또한 협력사 선정 시 사전 체크리스트를 통해 주요 기사, 내·외부 고발 접수 현황을 점검해 부적격 여부를 확인합니다. 2022년에는 인권영향평가 관련 항목을 중점으로 일부 업체에 대한 평가 및 선정을 진행하였습니다. 2023년에는 최초 등록 협력사 대상 ESG 셀프 체크리스트를 통해 현황을 점검하고 일정 수준 통과 시 등록 가능한 별도 시스템을 구축하고, 필요 시 교육 및 컨설팅을 지원할 예정입니다.

### 구매 업무 규정 내 협력사 ESG 준수 요구사항 명시

카카오는 2023년 구매 업무 규정 개정을 통해 협력사가 ESG 관련 중대 사항을 위반하거나 기한 내 개선되지 않을 경우, 구매 담당자가 거래를 중단하거나 계약을 해지해야 함을 명시하였습니다. 더불어 매년 중요 거래 협력사 대상 ESG 준수 관련 실사를 진행할 수 있으며, ESG 경영 모범사의 경우 업체 선정 시 우대함을 규정하였습니다. 이를 제안 요청서 발송 및 현장 설명회 과정에서 공표함으로써 공정하게 업체를 선정할 수 있도록 하였습니다.

### 우수 협력사 지원 및 파트너스데이 개최

카카오는 매년 우수 협력사<sup>1)</sup>를 선정해 동반성장 정책 및 비전을 설명하는 파트너스데이에 초청하여 감사패 및 소정의 선물을 지급합니다. 2022년에는 55개 협력사를 우수 협력사로 선정하였으며, 코로나19로 인해 온라인 설명회로 대체하여 파트너스데이를 진행하였습니다. 우수 협력사에게는 계약이행보증증권 및 무상하자보수이행증권 면제, 업체 선정 시 가산점 부여 등을 주요 인센티브로 제공하며, 카카오의 주요 홍보 채널을 통해 홍보 활동을 지원합니다. 우수 중소 협력사가 카카오톡 채널을 통해 광고 계정을 등록하면 200만 원 상당의 바터(Barter) 광고 플랫폼인 카카오모먼트 쿠폰을 지원하고 있습니다.

### 협력사 대상 ESG 교육 실시

2022년 12월 개최된 카카오 구매 정책 설명회에서 협력사 대상 ESG 교육을 실시하였습니다. 교육은 '공급망 ESG 정책 및 주요 활동'을 주제로 진행되었으며, 총 49개 협력사의 담당자 60명이 교육에 참여하였습니다. 해당 교육을 통해 카카오 ESG 정책 및 활동에 대한 협력사의 이해도를 높이고, ESG 활동에 적극 동참하도록 독려할 수 있었습니다.

### 협력사 지원 프로그램

협력사의 원활한 사업 활동을 지원하고 협력사 임직원의 복지 증진을 위해 각종 프로그램을 운영하고 있습니다.

금융 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 협력사의 안정적 사업 활동과 유동성 확보를 위해 결제 대금을 100% 현금으로 지급</li> <li>· 명절 기간 대금 선지급 및 대·중소 협력사와 함께 정부 지원 사업에 참여</li> <li>· 동반성장 상생 협약 협력사를 대상으로 시중보다 낮은 금리로 대출 지원</li> </ul>
교육 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 직무별 핵심 내용 기반 110개 과정을 담은 협력사 무상 온라인 교육 프로그램 'kakao.edu' 운영</li> <li>· 카카오에 재직 중인 분야별 전문가가 직접 카카오의 경험과 노하우를 공유하는 '카카오 클래스 with Partners' 운영</li> </ul>
코로나19 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 원격근무 환경 조성을 위한 인프라, VPN(Virtual Private Network) 지원</li> <li>· 카카오 동반성장 상생 협약 협력사 61개 사에 마스크, 산소포화도 측정기 지급</li> </ul>
교육 플랫폼 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 온라인 교육 플랫폼에서 100여 개의 강의를 수강할 수 있는 계정을 매월 협력사에 지급</li> <li>· 2023년부터 교육 플랫폼을 통해 ESG 경영 관련 콘텐츠 지원 예정</li> </ul>

동반성장 협력사<sup>2)</sup> 수

동반성장 지수<sup>3)</sup>

61 개사

2021년 양호

1) 연간 일정 규모 이상의 매출 거래처, 장기 협력사, 결정 사유(도덕성, 유지보수 미흡 등) 해당 여부 등 일정 조건을 만족한 협력사  
 2) 비즈니스 파트너를 넘어 비전을 공유하며 지속적인 성장을 이루어나가는 동반자로서 동반성장 지수 평가 대상에 포함되는 업체  
 3) 2021년 동반성장 지수는 2022년 9월에 발표

# 파트너 상생

## 공정거래 원칙 준수

### 공정거래 원칙과 윤리실천협약

카카오는 모든 비즈니스 파트너에게 공정한 거래 기회를 제공하며 원칙에 기반한 업무를 수행합니다. 공정거래위원회의 '하도급 법규 준수를 위한 4대 실천사항'을 구매시스템에 도입하며 협력사와의 신뢰관계 형성에 기여하고 있습니다. 또한 투명하고 공정한 거래 및 상호 협력을 이루며 경영 활동의 동반자로서 파트너를 존중하고 동반 성장할 것을 약속하기 위한 윤리실천협약을 체결합니다. 최초 계약 단계에서 파트너사와 협약을 체결하며, 이를 통해 카카오와 파트너사는 법과 윤리를 준수하며, 투명하고 공정하게 업무를 진행할 것을 다짐합니다.

### 파트너와 동반성장을 위한 4대 실천사항

- 대·중소기업간 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.

### 윤리실천협약

- 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.

### 윤리실천협약

### 공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program)

카카오의 공정거래 자율준수 활동이 체계적인 시스템에 진행될 수 있도록 2023년에는 자율준수 편람의 개편과 함께 지속적이고 체계적인 자율준수 교육을 실시할 예정입니다. 뿐만 아니라 내부 감시 체계도 현 상황에 맞게 재구성하여 실효성 있는 운영이 가능하도록 개선하고자 합니다.

### 투명한 구매 프로세스

카카오는 투명한 구매시스템을 구축하여 절차에 따라 공정하게 파트너와 협력합니다. 매년 구매설명회를 열어 협력사와 투명하게 소통하며, 공정한 업체 선정을 위해 전자구매시스템 K-pick에서 거래의 전 과정을 진행했습니다. 또한 지속해서 구매시스템을 고도화하며 구매 프로세스에서 발생할 수 있는 리스크를 예방하고 있습니다. 2023년 4월, PoK(Partner on Kakao)라는 차세대 구매시스템을 구축하여 업체 선정부터 계약, 검수, 정산까지 파트너와 지속적으로 협업할 수 있는 시스템을 마련하였습니다.

### 구매 프로세스



- 🔗 **카카오 동반성장 포털**
- 🔗 **카카오 구매시스템 PoK**

### 구매심의 및 분쟁 조정

협력사와의 계약 전후로 체크리스트를 활용해 불공정거래나 하도급법 위반의 발생 여부를 점검하고, 이를 심의하기 위해 월 1회 이상 구매심의위원회를 개최하고 있습니다. 또한 이슈가 발생한 협력사의 조정절차를 위해 월 1회 이상 분쟁조정위원회를 개최하고 있으며, 2018년 분쟁조정위원회 설치 이후 현재까지 분쟁 조정 건수는 없습니다.

# 파트너 상생

## IT 생태계 혁신

### 오픈소스 생태계 구축 기여

카카오는 공개 소프트웨어를 개발하고 이를 공유하는 등 안전하고 효율적인 오픈소스 생태계 구축을 위한 활동을 진행하고 있습니다. 2022년에는 kafka-connect-web, varlog, detek 등의 오픈소스를 추가로 공개했고, 카카오의 서비스에 공개 소프트웨어를 확대 적용하고 있습니다. 이 밖에도 if (kakao) 개발자 컨퍼런스 내 오픈소스 세션 진행, 정보통신산업진흥원(NIPA, National IT Industry Promotion Agency) 기업 공개 소프트웨어 거버넌스 가이드 집필에 참여해 공개하고, 기업과 개발자, 학생들을 대상으로 한 교육에도 적극적으로 참여하는 등 오픈소스에 대한 인식을 제고하고 개발 생태계 전반의 역량 향상을 위해 노력하고 있습니다.

### 공개 소프트웨어 후원 및 발전 기여 현황

- KRnet2022 Open Source Tutorial 발표(2022)
- 한국저작권위원회 오픈소스 SW 라이선스 전문가 커뮤니티 연구과제 수행 (2022)
- NIPA 기업 공개 소프트웨어 거버넌스 가이드 집필 및 업데이트(2021~2022)
- NIPA 공개 소프트웨어 매니지먼트 아카데미 강의(2021~2022)
- KOSSA WISET 오픈소스 SW 코디네이터 양성과정 강의(2021~2022)
- 오픈체인 KWG 참여 및 발표(2019~2022)
- Kakao Track 제주대학교 오픈소스개발방법론 강의(2015~2022)

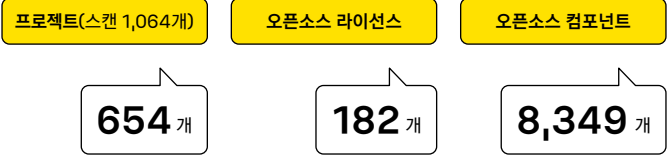
### 올리브 플랫폼(OLIVE Platform) 기능 확대

카카오는 더 많은 개발자가 오픈소스를 보다 편리하게 사용할 수 있도록 오픈소스 관리 서비스인 올리브 플랫폼을 2021년에 공개했습니다. 오픈 이후 영문 서비스 제공, 인증 방식 다양화, OLIVE CLI 출시, 분석 기능 추가 등을 통해 서비스를 더욱 고도화하고 있습니다. 카카오는 '오픈체인(OpenChain) 프로젝트'의 오픈소스 국제 표준 인증(ISO/IEC 5230:2020) 획득을 기반으로 오픈소스 관리 역량을 적극적으로 공유하여 개발 생태계 발전에 꾸준히 기여하겠습니다.

### 🔗 올리브 플랫폼 홈페이지



### 올리브 플랫폼 이용 현황 2022년 12월 31일 기준



### 올리브 플랫폼 기능 추가

- 영문 서비스 및 이용자 영문 문서 제공
- 카카오, Google, GitHub, Facebook 계정을 통한 소셜 로그인 가능
- GitHub 연동 및 파일 업로드를 통한 프로젝트 추가 가능, 스캔 기능 추가
- 이용자 PC 환경에서 OLIVE Platform의 기능 사용이 가능하도록 명령어 인터페이스(CLI, Command Line Interface) 도구를 출시하여, 보안상 웹서비스 사용이 어렵거나, 소스코드 노출이 우려되는 경우에도 안심하고 사용 가능
- 오픈소스 라이선스 의무사항 준수를 위해 제공하던 디펜던시(Dependency) 분석과 함께 검증 범위와 정확도 향상을 위해 코드 스니펫(Code Snippet) 분석 기능 추가

### 오픈소스 데이터베이스 확대 및 공유

올리브 플랫폼은 오픈소스 데이터베이스 구축을 통해 오픈소스 검증을 자동화한 것이 특징입니다. 이를 통해 오픈소스 정보를 입력하는 과정에 많은 인력과 비용이 필요했던 기존의 오픈소스 분석 도구들의 문제점을 개선했습니다. 프로그램의 설치부터 업그레이드, 제거까지의 전 과정을 자동화하는 소프트웨어 도구 모음인 패키지 매니저(Package Manager) 13가지에 대해 분석을 지원하고 있으며, 제공하는 오픈소스 데이터베이스의 규모를 패키지 매니저의 전체 데이터로 확장하고, 오픈 API(Application Programming Interface)로도 제공할 계획입니다. 앞으로 더 다양한 저장소를 지원하고, 정확도를 높일 수 있도록 지속적으로 개선하고자 합니다.

# 파트너 상생

### 개발자 컨퍼런스 'if (kakao) dev 2022' 개최

카카오는 개발자와의 상생 활동을 추진하고, 산업 전반의 건강한 성장을 견인하기 위해 매년 if (kakao) 컨퍼런스를 개최합니다. 3일간 진행된 2022년도 컨퍼런스에서는 금융부터 모빌리티, 웹툰, 게임, AI까지 전 산업을 아우르는 주제에 대해 공유하는 세션을 가졌습니다. 더불어 2022년 10월에 발생한 서비스 장애 원인, 기술적 개선 사항 및 재발 방지 대책에 대해서도 함께 논의하였습니다.

### if (kakao) dev 2022



[if \(kakao\) dev 2022](#)

### 카카오엔터프라이즈 AI Report 발간

카카오엔터프라이즈는 서비스에 적용된 기술 및 발표 논문을 기술 블로그와 오픈소스 커뮤니티 GitHub를 통해 공개하고 있으며, 2022년 12월 '카카오엔터프라이즈 AI Report'를 발행하여 최신 AI 트렌드, 여러 산업 분야에 AI가 적용된 혁신 사례, 자사 서비스별 핵심 기술 등 다양한 기술적 도전과 연구개발 성과를 소개하였습니다. 더불어 2022년 한 해 동안 총 23편의 논문을 AI 국제 학회에서 발표하며 AI 기술력을 인정 받았습니다. NAACL, EMNLP, INTERSPEECH 등 자연어처리, 음성 분야의 세계 최고 권위를 가진 학회에서 구두발표에 선정되는 영예를 안으며, 실용적인 연구 성과를 대외에 공유하였습니다.

### 카카오엔터프라이즈 AI Report



[카카오엔터프라이즈 AI Report](#)

### AI 이미지 모델 오픈소스 공개

카카오브레인은 2022년 12월 GitHub에 자체적으로 개발한 AI 모델 '칼로(Karlo) 1.0'을 오픈소스로 공개했습니다. 칼로는 초거대 이미지 생성 AI 모델을 하나의 페르소나로 발전시킨 AI 아티스트이며, 카카오브레인이 기존에 공개한 이미지-텍스트 데이터셋 코요(Coyo)를 학습하여, 제시된 문맥을 스스로 이해하고 다양한 화풍과 스타일로 이미지를 직접 생성할 수 있습니다. 한편 칼로를 활용해 이미지를 만들고 공유할 수 있는 플랫폼 'B^Discover'에서는 유해한 콘텐츠를 생성할 수 있는 금칙어를 등록해 유해 게시물 생성을 사전에 방지하여 AI 윤리를 함께 고려하고 있습니다. 2023년 1월에는 개발자 전용 웹사이트 '카카오디벨로퍼스'에 칼로를 API(응용프로그램 인터페이스)로 공개하여 크리에이터, 디자이너, 작가 등이 창작 작업에 칼로를 다양하게 활용할 수 있도록 하였습니다.

### 칼로에 키워드를 입력해 도출된 이미지



[카카오브레인 AI 아티스트 칼로\(Karlo\)](#)

# 파트너 상생

## 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. 이를 위해 카카오는 공동체와 함께 총 3,000억 원의 상생 기금을 조성하여 2022년부터 5년간 활용할 예정입니다. 상생 기금은 소상공인·지역 파트너 1,000억 원, 디지털 콘텐츠·공연 예술 창작자 700억 원, 모빌리티 업계의 플랫폼 종사자 500억 원, 스타트업·사회혁신가 200억 원, 지역사회, 이동·디지털 약자 600억 원 등 지원에 활용하여 카카오가 가장 잘할 수 있는 방법으로 함께 하는 지속 가능한 성장을 이어 나가고자 합니다. 앞으로도 포용적 생태계 조성을 위한 카카오와 공동체의 사회적 역할에 대해 끊임없이 고민하고, 사회와 약속한 책임을 이행할 수 있도록 노력하겠습니다.

## 카카오 상생 기금 프로그램

상생 분야	목표 금액(원)	2022년 주요 상생 사업	참여 주체
소상공인·지역 파트너	1,000억	<ul style="list-style-type: none"> <li>· '우리동네 단골시장' 프로그램을 통해 전통시장 상인 대상 디지털 역량 강화 기회 제공</li> <li>· 소상공인 대상 찾아가는 교육, 온라인 맞춤 교육 콘텐츠 제공</li> <li>· 디지털 역량을 보유한 청소년 및 청년을 선발해 소상공인 경제 활성화를 지원하는 '청소년·청년 디지털 서포터즈' 프로젝트 실시</li> <li>· 전국 소상공인 대상 카카오톡 채널 발송 비용 무료 제공 등 지원 프로그램 운영</li> <li>· 농수산물 상생 브랜드 '제가버치'를 통한 판로 확대 지원</li> <li>· 중소벤처기업부, 소상공인연합회와 함께 '소상공인 풍수해보험' 가입 지원</li> </ul>	카카오 카카오페이 카카오게임즈 카카오임팩트
모빌리티 플랫폼 종사자	500억	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 택시기사 자부담 의료비 지원(모빌리티종사자 상생 기금 100억 중 22억 활용)</li> <li>· 수수료, 배분율 조정을 통해 택시, 대리운전 종사자의 수익 개선</li> <li>· 대리기사 건강검진 무상 지원 및 적용 대상 확대 예정(퀵 기사, 도보배송 기사 등)</li> <li>· '도로 위 히어로즈 캠페인'을 통해 사회·이웃에 기여한 택시기사에게 상패 및 상금 수여</li> </ul>	카카오 카카오모빌리티 카카오임팩트
디지털 콘텐츠·공연 예술 창작자	700억	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 카카오창작지원재단 설립 및 무료 온라인 창작 아카데미 오픈(2022년부터 5년간 최소 100억 원 출연 예정)</li> <li>· 신진 작가, 인디 아티스트 발굴 및 국내 창작 생태계 활성화를 위해 카카오웹툰, 카카오페이지, 카카오스테이지 공모전 및 아티스트 발굴 프로젝트 멜론 '트랙제로' 진행</li> <li>· 작가 수익 정산 투명화를 위한 '파트너 포털' 오픈</li> <li>· 창작자에게 작품의 '뷰어앤드' 광고 수익 지급</li> <li>· '같이가자 카카오게임즈 상생펀드' 운용을 통해 국내 소규모·인디 게임 개발사 대상 투자 및 지원</li> </ul>	카카오엔터테인먼트 카카오게임즈
스타트업·사회혁신가	200억	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 카카오임팩트 펠로우십을 통한 국내 사회 혁신가 지원</li> <li>· 국내 유망 스타트업의 초기 안정화, 성장 가속화, 디지털 혁신 지원을 위해 'KDB x 카카오엔터프라이즈 상생 Boost-up' 프로그램 운영</li> </ul>	카카오 카카오엔터프라이즈 카카오임팩트
지역사회, 이동·디지털 약자	600억	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 카카오같이가치, 모두의행동, 사이좋은 디지털 세상 등 카카오 플랫폼을 활용한 사회문제 대응 상생 프로그램을 통해 134억 원 규모의 기부금 및 후원금 집행</li> <li>· 카카오메이커스 '에코씨드' 환경 개선 기금을 약 3.9억 원 규모로 조성 및 '제가버치' 프로젝트를 통한 수익금 전액 기부</li> <li>· 지역 대학과의 협업으로 기술 개발자를 양성하는 '카카오 테크 캠퍼스' 오픈</li> <li>· 서대문구에 거주 중인 이동약자 지원을 위한 '서대문 희망차' 서비스 운영</li> <li>· 종이 우편물을 전자문서로 바꾸는 '전자문서 그린 챌린지' 진행</li> <li>· 멜론 이용권 결제 금액의 2%를 숲 조성에 기부하는 '숲:트리밍' 프로젝트 캠페인 실시</li> <li>· '찾아가는 프렌즈게임 랜드' 운영 및 이용자 참여형 기부 캠페인 진행</li> <li>· 국내 7개 대학 AI 연구실과 산학협력 체결 및 3년 공동 연구 진행, 연구비 및 브레인 클라우드 지원</li> </ul>	카카오 카카오모빌리티 카카오엔터테인먼트 카카오게임즈 카카오페이 카카오브레인 카카오임팩트

# 서비스 접근성 강화

## 모두에게 편리한 서비스

### 배리어 프리 이니셔티브

카카오는 누구나 신체적·환경적 제약으로 인해 카카오 서비스를 활용하는데 어려움이 없도록 노력합니다. 2022년 국내 IT기업 최초로 디지털 접근성 책임자(DAO, Digital Accessibility Officer)를 선임한 이후, 제약 없는 서비스 이용을 위한 '배리어 프리 이니셔티브(Barrier Free Initiative)' 정책을 추진하고 있습니다. 다양한 환경에서 카카오톡을 원활히 이용할 수 있도록 보조 기술(Assistive Technology)을 강화하여 PC 확대 프로그램 및 점자정보단말기 지원을 확장하는 등 다양한 접근성 개선을 진행합니다. 2023년 내에 접근성 보고서를 발행하여 카카오가 정의하는 접근성의 개념과 지금까지의 활동, 앞으로의 목표를 이해관계자가 한눈에 확인할 수 있도록 할 계획입니다.

### 장벽 없는 내일을 꿈꾸는 카카오의 당연한 노력



카카오는 서비스 접근성을 단기적 배려의 차원을 넘어 비즈니스에 체계적으로 반영되어야 하는 필수 영역으로 인식하고 있습니다. 디지털 공간에서 누구나 동등하게 카카오와 공동체의 서비스를 제공받을 수 있도록 노력을 이어 나가겠습니다.

### 디지털 접근성 책임자 선임 및 전담 조직 운영

카카오와 공동체의 DAO는 디지털 접근성 업무를 총괄하여 카카오 이용자가 디지털 서비스를 사용하는 데 소외나 차별 없는 환경이 조성되도록 합니다. 2022년에는 각 공동체의 접근성 품질 검증 업무 관리를 카카오의 DAO 조직을 통해 이루어질 수 있도록 체계를 수립했습니다. 기존에는 공동체 현황 파악이 어렵고 업무 형태가 통일되지 않았으나, 채널을 일원화하여 보다 원활하게 접근성 업무를 진행하고 있습니다. 더불어 DAO 조직에는 각 공동체의 UI/UX 직군의 리더들을 접근성 담당자로 선임하여 실질적인 접근성 개선 업무 수행이 가능하도록 하였습니다.

한편 카카오 자회사 링크지랩을 통해 운영하는 접근성팀은 장애인과 비장애인이 함께 협업하는 별도의 접근성 전담 조직입니다. 접근성팀은 카카오의 웹과 앱 내 서비스 이용 시 장애인 사용자가 겪을 수 있는 어려움을 사전에 검토하고, 모두가 접근할 수 있는 서비스로 개선하기 위해 노력합니다. 또한 링크지랩은 고객센터를 통해 유입되는 접근성 관련 의견, 국가인권위원회를 통해 유입되는 접근성 관련 진정에 대한 이슈 파악 및 개선 과정 전반을 지원하고 있습니다.

### 주요 서비스 접근성 개선 활동

- 카카오톡 앱 2022년 업데이트 기능 접근성 대응
- 카카오톡 앱 지갑, 전자증명서 접근성 개선
- 카카오톡 선물하기 접근성 개선
- 카카오톡 PC 앱 저시력 사용자용 확대 보조기술 추가 지원
- 멜론 앱 장애인 접근성 개선
- 전자서명 인증, 카카오고객센터 접근성품질인증마크 획득
- 카카오 신규 입사자 접근성 교육

### 카카오 서비스 접근성 실태조사

2023년 1월, 접근성 실태조사를 진행하여 1,000만 명 이상의 이용자를 보유한 30개 서비스를 대상으로 접근성 현황을 파악하고 개선 사항을 식별하였습니다. 이용자들이 많이 사용하는 주요 기능별로 서비스 사용 성공률을 테스트하고, 특정 소외계층이 카카오 서비스를 이용하며 경험할 수 있는 제약을 종합적으로 점검하였으며, 앞으로 개선 사항에 대해 조치를 이행할 계획입니다.

### 직군별 접근성 체크리스트 제작

카카오 서비스의 접근성 개선을 위해 참고할 수 있는 직군별 체크리스트를 제작하여 배포하고 있습니다. 기획, 디자인, 개발, 고객 응대, 콘텐츠 관리자 등의 직군별 전문가 및 DAO 조직의 협업을 통해 직군별 접근성 이슈에 대한 식별 및 관리, 개선에 도움이 될 수 있는 체크리스트를 제작하였으며, 각 직군에 배포합니다.

### 디자인 체크리스트(예시)

- 디자인이들이 시각적인 요소를 다루는 것에 도움이 되도록 체크 리스트 항목을 선정**
- 텍스트와 배경의 명도 대비가 최소 4.5:1이 충족되었는지 체크
  - UI 요소 & 그래픽과 배경의 명도 대비가 최소 3:1이 충족되었는지 체크
  - 정보를 제공할 경우 색상에만 의존하고 있지 않은 지 체크
  - 버튼의 충분한 터치 영역이 확보되었는지 체크

### 내·외부 접근성 교육 진행

카카오는 서비스 내 콘텐츠를 제작하는 임직원들이 접근성을 올바르게 이해하고 적용할 수 있도록 다양한 사내 프로그램을 통해 접근성 강화 교육을 진행하고 있습니다. 신규 입사자 교육 프로그램에 접근성 교육을 포함하여 입사 초기부터 접근성에 대해 인지하고, 서비스에 접근성을 반영하는 역량을 개발할 수 있도록 하였으며, '카카오의 접근성 이야기'라는 주제로 내부 세미나를 개최하여 기존 기획자, 디자이너, 개발자 크루들도 접근성 관련 현황을 이해할 수 있는 기회를 제공했습니다. 더불어 외부 이해관계자 또한 접근성에 대해 이해할 수 있도록 if (kakao) 2022에서 카카오가 지향하는 접근성에 대해 소개하였습니다.

### if (kakao) 2022 카카오가 생각하는 접근성

### 서비스 접근성 품질 인증마크 획득


카카오는 접근성 개선 노력을 인정받아 2021년에 카카오 공식 기업 사이트의 웹 접근성 인증을 획득하였으며, 2022년에는 카카오톡 지갑 전자서명 인증 서비스와 고객센터 데스크탑 및 모바일 홈페이지의 접근성 인증마크를 획득하였습니다.

# 서비스 접근성 강화

### 카카오톡 이모티콘 대체 텍스트 제공

시각적 제약이 있는 이용자가 이모티콘의 의미를 음성으로 인식할 수 있도록 모든 이모티콘에 대체 텍스트를 적용하였습니다. 대체 텍스트는 시각 약자가 콘텐츠의 의미나 용도를 알 수 있도록 설명을 제공하는 방법으로 화면낭독기능을 통해 음성으로 대체 텍스트 내용을 들 수 있습니다. 기존에는 카카오톡 기본 이모티콘에 한해 적용했으나, 2023년 1월부터는 카카오톡 채팅방 내 전송된 모든 이모티콘에 대체 텍스트를 제공하여 화면낭독기능으로 이모티콘의 의미를 들 수 있게 되었습니다.

### 카카오톡 이모티콘 대체 텍스트



**기존 대체 텍스트**

1 [채팅방] 수신 이모티콘

▶ [🐱] 보낸 사람, 카카오 이모티콘, 오후 1시 7분

2 [채팅방] 발신 이모티콘

▶ [🐱] 카카오 이모티콘, 오후 1시 9분

**변경 후 대체 텍스트**

1 [채팅방] 수신 이모티콘

▶ [🐱] 보낸 사람, 음악감상, 고양이, 오리, 춘식은이는 프렌즈 2, 움직이는 이모티콘, 오후 1시 7분

2 [채팅방] 발신 이모티콘

▶ [🐱] 고맙습니다, 고구마, 고양이, 춘식은이는 프렌즈 2, 움직이는 이모티콘, 오후 1시 9분

### 파트너사 대체 텍스트 입력 지원

카카오 및 다음 채널 콘텐츠 제공자가 카드 뉴스, 광고 및 이벤트 배너 등 이미지 업로드 시 대체 텍스트를 함께 제공할 수 있도록 OCR<sup>1)</sup> 자동화 기능을 구현하였습니다. 카카오커머스는 카카오톡 선물하기, 카카오톡 쇼핑하기 판매자가 상품 상세 설명으로 이미지를 업로드 할 때 대체 텍스트를 편리하게 입력할 수 있도록 OCR 자동 입력 기능을 제공합니다. 카카오는 누구나 동등하게 콘텐츠를 즐기고 쇼핑할 수 있는 환경 조성을 위해 파트너사에 대체 텍스트 입력 가이드라인을 공지하고 참여를 장려하였습니다. 사전 입력된 대체 텍스트는 화면낭독기능을 통해 음성으로 제공되어 시각장애인인 이미지를 쉽게 이해할 수 있도록 지원합니다. 특히 카카오택스타일은 지그재그 플랫폼 파트너센터 내 등록형 상품에 대한 대체 텍스트 입력 가이드라인을 공지하고 참여를 장려하고 있습니다.

### 카카오맵 지하철역 승강장 간격 및 높이 정보 제공

카카오는 교통약자의 지하철 이용 편의 증진을 위해 서울교통공사와 업무 협약을 체결하였습니다. 이를 통해 서울 지하철 1~8호선 275개 역사 승강장의 연단<sup>2)</sup> 간격과 높이차 정보를 카카오맵에 적용하였습니다. 카카오맵 내 지하철역 정보 하단의 '교통약자 이동정보 안내'에서 확인할 수 있으며, 교통약자들이 연단 간격이 좁은 출입문으로 미리 이동해 유모차나 휠체어의 바퀴가 빠지는 등의 안전 사고를 예방할 수 있을 것으로 기대됩니다.

### 카카오나우 지하철 교통약자 이동정보 안내 편

### 카카오맵 지하철 연단 정보 제공



### 멜론 접근성 품질 테스트 실시

카카오엔터테인먼트의 뮤직플랫폼인 멜론은 서비스 접근성 향상을 위해 2022년 상반기부터 매월 정기적 접근성 품질 테스트를 통해 접근성 개선을 진행하였습니다. 별도의 고대비디자인 제공, 플레이어 대체 텍스트 제공, 재생 옵션 변경 시 별도의 음성 알림 제공, 화면낭독기능을 통한 사용성 개선, 유저 동선 개선 조치를 이행하였습니다. 앞으로도 멜론은 기본 서비스인 음악 감상과 더불어 신규 서비스, 팬 활동 지원 등 플랫폼에서 제공하는 서비스 전반에 대해 접근성 이슈를 지속적으로 개선할 계획입니다.

### 카카오페이지 음성 지원 기능 추가

서비스 접근성 제고를 위해 카카오페이지 서비스의 핵심 콘텐츠인 웹소셜 콘텐츠에 대해 시각 장애인 이용자가 사용할 수 있는 문자음성변환(TTS, Text-to-Speech) 기능을 작품 뷰어에 추가하였습니다.

### 시각장애인의 간편결제 이용 지원 기능 개선

카카오페이는 시각장애인이 서비스 사용 시 겪을 수 있는 다양한 문제를 사전에 고려하고 있습니다. 암호 키패드 사용 시 음성 지원을 제공하였으며, 계좌, 카드 등 카카오페이에 저장된 결제 수단을 선택하거나 포인트를 사용할 때에도 음성 지원 기능을 사용할 수 있도록 개선했습니다. 또한 카카오페이 서비스 화면의 색상 대비를 높여 접근성을 향상했으며, 키패드 등 시각적인 피드백 외에도 진동 모션을 적용한 햅틱 기능을 추가하여 사용자 반응에 대한 인지를 강화했습니다. 나아가 고령자 및 저시력자의 서비스 접근성을 높이기 위해 UX(User Experience) 시스템을 통해 제공되는 기본 폰트 크기를 키울 수 있도록 하였습니다.

1) Optical Character Recognition의 약자로, 사람이 쓰거나 기계로 인쇄한 문자 이미지를 스캐너를 활용하여 기계가 읽을 수 있는 문자로 변환하는 광학 문자 인식 기술  
2) 열차와 승강장 사이의 거리



# 개인정보보호 및 정보보안

## 프라이버시 보호 및 보안 유지

### 이용자 정보보호 체계

카카오는 국내외 법규 준수와 이용자 프라이버시 보호를 위해 Privacy by Design을 회사의 개인정보보호 및 정보보안의 원칙으로 삼고 이를 기반으로 이용자의 소중한 정보와 회사의 정보자산을 보호할 수 있도록 지속적으로 관리하고 있습니다. 이를 위해 서비스 기획·운영·변경·종료의 전 단계에 걸쳐 개인정보 영향평가를 실시하여 서비스 전 위험 요소가 사전에 제거될 수 있도록 합니다. 카카오는 Privacy by Design 원칙에 따라 취약성 점검, 보안 코딩, 코드 리뷰 등 사전 예방 점검 활동과 기술 취약점 점검 및 24시간 보안 관제 등 기술적, 관리적 보호 조치를 수행합니다.

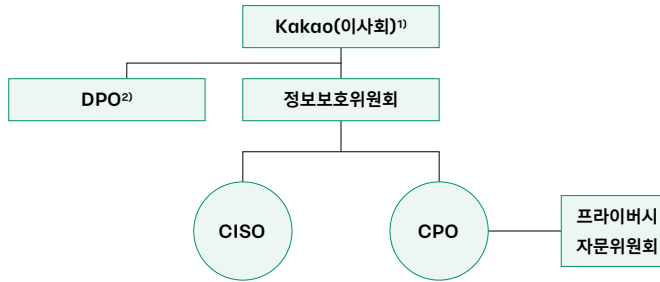
### 정보보호 조직 운영

개인정보보호 업무를 총괄하는 개인정보보호 책임자(CPO, Chief Privacy Officer)와 정보보호 업무를 총괄하는 정보보호 최고 책임자(CISO, Chief Information Security Officer)를 분리해 더욱 전문적이고 체계적인 업무가 수행되도록 합니다. CPO는 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄할 수 있는 전문성을 갖춘 자가 선임될 수 있도록 개인정보보호법 및 내부 규정에 따라 개인정보보호 업무를 위해 조직된 부서의 장(임원)으로 지정하고 있습니다. 더불어 CISO는 정보통신망법에 따라 정보보호 및 정보기술 분야의 전문성을 보유한 임원으로 선임하고 있습니다.

CISO를 위원장으로 둔 정보보호위원회는 CPO, 유관부서장 등 경영진으로 구성되어 있으며, 관련 이슈에 대해 심의·의결합니다. 카카오 이사회에서는 개인정보보호 및 정보보안 관련 사안에 대한 관리·감독의 기능을 수행하고 있습니다. 더불어 2014년부터 국내 최고 프라이버시 관련 전문가들로 구성된 프라이버시 자문위원회를 운영하고 있습니다. 2022년에는 개인정보보호, 보안과 관련된 법조계, 학계의 다양한 전문가로 구성된 3기 위원회가 출범하였습니다. 위원회는 정기 자문회의를 통해 국내외 프라이버시 이슈와 관련 법규 동향을 파악하고 이를 토대로 카카오의 프라이버시 정책 방향에 대해 자문하였습니다.

카카오는 데이터의 연결과 보호의 균형을 확보하기 위해 언제나 최선의 노력을 다합니다. 연결을 통한 더 나은 세상을 만드는 데 있어, 이용자를 최우선으로 고려하고, 인간의 기본권으로서 이용자의 프라이버시를 보호합니다.

정보보호 조직 체계



정보보호위원회, 프라이버시 자문위원회 활동 내역

<b>정보보호위원회</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전자금융 감독규정에 따른 홈페이지 취약점 분석 및 평가에 대한 심의·의결</li> <li>전자금융 감독규정에 따른 전자금융기반시설에 대한 취약점 분석 및 평가에 대한 심의·의결</li> <li>전자금융 망분리 예외 자체 위험성 평가에 대한 심의·의결</li> <li>정보기술 부문 계획 수립 및 심의·의결</li> </ul>
<b>프라이버시 자문위원회</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3기 자문위원회 출범 및 '카카오 알고리즘 윤리 헌장'에 프라이버시 보호에 관한 신규 조항 추가</li> <li>2022년 카카오 개인정보보호 아젠다 협의</li> <li>바람직한 개인정보 처리 동의 구현 방안 및 건전한 온라인 맞춤형 광고 제공 환경 조성방안 논의</li> </ul>

### 데이터 보호 정책 조직 및 공동체 CPO 미팅 운영



이용자의 데이터를 안전하게 보호하고 이를 기반으로 더 나은 서비스를 제공할 수 있도록 2018년부터 데이터 보호 정책 조직을 구성하여 운영하고 있습니다. 데이터 보호 정책 조직은 데이터 처리 실무 능력과 개인정보 규제에 대한 높은 이해를 바탕으로 카카오의 데이터 처리 정책을 수립하고 개인정보 관련 규제가 실무조직에 전파되도록 합니다.

또한 카카오와 6개 공동체<sup>3)</sup> CPO는 분기마다 정기 미팅을 개최하여 개인정보보호 철학과 원칙을 공유하고 각 회사의 주요 정책과 이슈 사항을 논의합니다. 이를 통해 공동체별로 일관된 개인정보보호 정책을 수립하고 적용할 수 있도록 합니다.

### 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 전자 서비스를 대상으로 국내 정보보호 인증인 'ISMS-P'를 취득하여 유지하고 있습니다.

### 정보보호 인증

	<ul style="list-style-type: none"> <li>[인증범위] 카카오 서비스 운영</li> <li>[유효기간] 2023.02.01.~2026.01.31.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>[인증범위] 메일, 카카오톡, 광고, 검색 등 전자 서비스</li> <li>[유효기간] 2021.07.07.~2024.07.06.</li> </ul>

### 카카오 정보보호 인증 현황

1) 이사회에서 개인정보보호 및 정보보안 관련 사안에 대한 관리·감독의 기능을 수행함  
 2) Data Protection Officer, 데이터 보호 담당자  
 3) 카카오, 카카오엔터테인먼트, 카카오페이, 카카오게임즈, 카카오모빌리티, 카카오뱅크, 카카오엔터프라이즈

# 개인정보보호 및 정보보안

## 정보보호 정책 및 지침 마련

카카오는 이용자 보호 및 사내 정보보안 유지를 위해 정보보호 정책과 지침을 운영하고 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 정책 및 지침

- 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 이용자의 개인정보가 안전하게 처리될 수 있도록 다양한 개인정보보호 시스템을 갖추고 있습니다. 서비스 전 과정에서 이용자의 개인정보가 안전하게 처리될 수 있도록 개인정보 영향평가를 실시합니다. Privacy by Design 원칙을 기반으로 하는 개인정보 영향평가는 서비스 기획에서부터 변경, 종료에 이르는 전 생애주기에 걸쳐 개인정보보호법 등 관련 법령의 준수 여부를 점검하고 이용자 프라이버시 보호에 미치는 영향도를 면밀히 평가하여 위험을 사전에 제거합니다.

사후 점검 절차로 이용자의 프라이버시 보호 활동이 적절하게 이루어지고 있는지 평가하기 위해 '개인정보보호 점검 관리 시스템'을 구축하여 운영하고 있습니다. 서비스 점검 체크리스트는 개인정보보호법, 위치정보보호법 등 관련 법규는 물론 각종 정보보호 인증 및 이용자 프라이버시 보호를 위해 필요한 사항들을 포함하고 있습니다. 또한 '개인정보취급자 관리 시스템'을 통해 개인정보 처리시스템 현황, 개인정보 취급자 및 개인정보 처리 현황 등을 통합적으로 관리합니다.

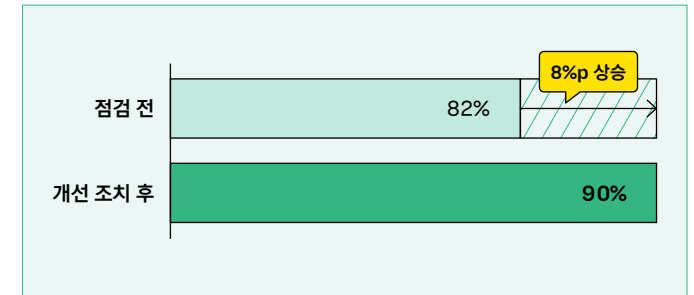
## 개인정보 영향평가 단계 및 검토 항목



## 수탁자 개인정보보호 현황 관리 및 점검

카카오는 개인정보 처리 업무를 위탁받아 처리하는 자회사, 공급업체 등 제3자(이하 수탁자)가 카카오 수준의 개인정보보호 조치를 수행할 수 있도록 관리합니다. 수탁자와 서면 계약을 통해 개인정보보호법 및 카카오의 개인정보보호 정책을 준수하도록 규정하고, 정기적인 수탁자 개인정보보호 점검을 실시하여 계약과 관련 법에 따른 정보보호 수준을 유지하고 있는지 확인합니다. 이를 위해 관련 법규에 따른 수탁자 점검 체크리스트를 마련하여 수탁자의 개인정보보호 정책 및 보호 활동을 확인하고, 위반 사항이 확인될 경우 개선할 수 있도록 조치합니다. 점검 후에는 개선 조치 이행 전·후의 수탁자 개인정보보호 수준을 비교하는 방법으로 개선 활동의 효과성을 평가하고 있으며, 필요한 경우 다음 점검 활동에 반영될 수 있도록 하고 있습니다. 2022년에 실시한 상품 배송 수탁자 대상 점검을 통해 도출한 취약점에 대해 개선 조치를 진행하여 점검 전 82%에서 개선 조치 후 90%로 개인정보보호 수준이 향상되었습니다.

## 수탁자 개인정보보호 활동 효과성 평가



# 개인정보보호 및 정보보안

### 개인정보 처리 절차

카카오는 이용자의 동의를 기반으로 개인정보를 수집·이용 및 제공합니다. 개인정보 처리 절차는 크게 수집 > 이용·제공 > 파기의 단계로 구분됩니다. 카카오는 서비스 가입, 이용, 접속 시 필요한 최소한의 개인정보를 수집하며, 사전에 동의받은 목적으로만 활용합니다. 특히 이용 목적이 달성된 이용자의 개인정보는 지체 없이 파기하며, 전자적 파일 형태인 경우 복구, 재생할 수 없는 기술적 방법을 이용하여 안전하게 삭제합니다. 또한 개인정보 처리 절차에 대해 이용자가 보다 쉽게 이해할 수 있도록 개인정보 처리 절차 인포그래픽을 제공하고 있으며, 어린이를 위한 알기 쉬운 개인정보 처리방침을 제공하고 있습니다.

- 🔗 [카카오 개인정보 처리절차 인포그래픽](#)
- 🔗 [알기 쉬운 개인정보 처리방침](#)

### 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 신고 사실을 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

<b>사고 접수 및 확인 단계</b>	Step 1. 유출 사실 또는 의심 사례 발생/신고 Step 2. 신고 수리 Step 3. 사실 관계 확인 및 긴급 조치 수행 Step 4. CPO 보고 및 대응 조직 구성 Step 5. 대응방안 수립
<b>실제 대응 단계</b>	Step 6. 기관 및 법률 관련 대응(통지, 신고) Step 7. 취약성 제거, 기술조치 Step 8. CS 대응 Step 9. 외부 대응
<b>후속조치 단계</b>	Step 10. 재발방지 대책 마련 및 후속조치

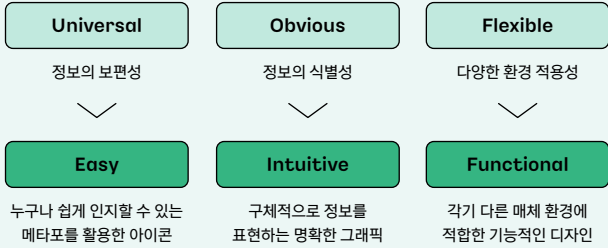
🔗 [개인정보 처리방침 내 개인정보의 안전성 확보 조치에 관한 사항](#)

## CASE 이용자의 개인정보 자기통제권 보장

카카오는 이용자의 '개인정보 자기결정권'을 기본권으로 존중합니다. 이용자는 정보주체로서 자신의 개인정보 보유 및 처리현황을 확인하고, 언제든지 자신의 개인정보를 조회, 수정 및 삭제할 수 있어야 합니다. 카카오는 프라이버시 정책 사이트 내 '프라이버시 센터'에서 내 정보 관리 기능을 제공하여 이용자가 스스로의 정보를 한 곳에서 편리하게 확인할 수 있도록 하고 있습니다. 2022년에는 카카오 개인정보 처리방침에 라벨링 아이콘을 적용하여 이용자들이 개인정보 처리방침을 보다 쉽게 이해할 수 있도록 함으로써 개인정보 자기통제권 보장을 돕고 있습니다. 디자인 개발 시 정보 주체가 직관적으로 의미를 받아들일 수 있도록 정보의 보편성 및 식별성, 다양한 환경 적용성과 같은 디자인 원칙을 수립하고 적용하였습니다.

현재 카카오 개인정보 처리방침은 6개의 주요 개인정보 처리 라벨링을 요약 설명한 후, 본문에 주요 사항을 라벨링으로 부가 설명하여 개인정보 처리방침을 쉽게 이해할 수 있도록 하였습니다. 이를 통해 이용자가 개인정보 처리절차를 이해하고, 본인 또는 만14세 미만 아동과 그 법정대리인이 갖는 권리, 행사 방법, 개인정보 고충처리부서 등을 상세히 확인할 수 있도록 하여 자기결정권 행사를 돕고 있습니다.

### 카카오 개인정보 처리방침 라벨링 이미지 디자인 원칙



### 프라이버시 자기통제권 제공 현황

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

### 🔗 [카카오 프라이버시 센터](#)

### 개인정보 처리방침 라벨링 이미지



### 🔗 [카카오 개인정보 처리방침 라벨링 적용](#)

# 개인정보보호 및 정보보안

## 프라이버시 정책 사이트 운영

카카오는 회사의 프라이버시 정책 철학, 내부 정보보호조직의 구성과 역할, 안전한 이용자 개인정보 관리를 위한 개인정보 영향평가 등에 대한 내용을 안내하는 프라이버시 정책 사이트를 운영합니다. 보안 수준을 유지하기 위한 사전 예방 활동과 정보 접근의 통제 원칙, 24시간 보안 관제 센터를 통한 모니터링, 이용자의 정보 유출 시 대응 절차 등도 공개하고 있습니다. 더불어 프라이버시 정책 브런치를 통해 카카오의 프라이버시 정책 소식과 국내외 프라이버시 동향 등 다양한 정보를 이해관계자와 공유하고 있습니다.

## 투명성보고서 공개

카카오는 정부 및 사법기관의 요청이 있을 경우 영장주의에 의거하여 적절한 절차에 따라 대응하고 있으며, 정부기관이 수사 등의 목적으로 요청한 이용자 정보 등에 대한 통계는 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.

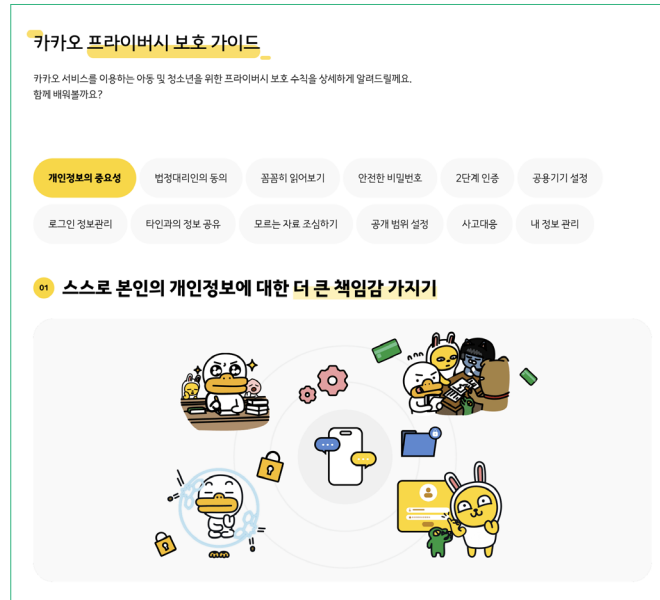
## 카카오 투명성보고서

## 어린이와 청소년을 위한 개인정보보호 활동

카카오는 어린이와 청소년이 개인정보보호의 중요성을 이해하고 실생활에서 스스로의 개인정보를 지킬 수 있는 역량을 강화하는 다양한 활동을 추진합니다. 2022년에는 9명의 중·고등학생들로 구성된 '청소년 자문단'과 함께 아동과 청소년들이 실생활에서 자신들의 개인정보를 지킬 수 있도록 하는 '프라이버시 보호 가이드라인'을 만들었습니다. 가이드는 자문단의 의견을 반영하여 상황별로 아동과 청소년들이 프라이버시 보호를 위해 알아야 할 12개 수칙이 담겨있습니다.

## 청소년을 위한 '카카오 프라이버시 보호 가이드'

## 카카오 프라이버시 보호 가이드



## 중소사업자 대상 개인정보 교육 및 라벨링 배포

카카오는 개인정보보호 관련 법규를 정확히 이해하기 어렵거나, 이용자 개인정보보호 활동 역력이 부족한 중소기업자들을 위한 역량 강화 활동을 지원합니다. 2022년에는 카카오 비즈니스를 이용하는 파트너는 물론 개인정보보호에 관심 있는 중소기업자를 대상으로 한국인터넷진흥원과 함께 개인정보보호 교육을 실시하였습니다. 교육은 카카오비즈니스 세미나 플랫폼을 이용해 온라인 라이브로 실시하여 접근성을 높였으며, 실시간 Q&A도 진행하였습니다. 또한 카카오가 개발한 개인정보 처리방침 라벨링 이미지를 중소기업자들이 무료로 사용할 수 있도록 배포하였습니다. 중소기업자들은 카카오가 제공한 라벨링 이미지를 자신의 개인정보 처리방침에 적용하거나 오프라인 문서, 택배상자에 붙이는 등의 방법으로 응용하여 사용할 수 있습니다. 카카오는 앞으로도 이용자의 개인정보를 처리하는 중소기업자 지원 노력을 지속하겠습니다.

## 개인정보보호 인식제고 활동

카카오는 크루의 개인정보 및 프라이버시 보호 인식 강화를 위해 다양한 활동을 진행합니다.

<b>정기 교육</b>	· 전사 교육:기간의 정함이 없는 근로자, 계약직, 단기직을 포함한 모든 크루를 대상으로 정기 교육 및 정보보호 서약 절차 진행 · 개인정보 취급자 대상 교육:개인정보를 처리하는 임직원 및 고객센터 크루를 대상으로 정기 교육 실시
<b>상시 교육</b>	· 2017년부터 데이터 처리에 따른 정책 및 보호 조치 사항에 대해 교육 진행
<b>인식 제고 캠페인</b>	· 주간 '개인정보 뉴스레터'와 분기별 '개인정보보호 매거진' 발행을 통해 국내·외 개인정보 주요 이슈와 시사점, 크루가 지켜야 할 수칙에 대해 소개

## 크루 및 파트너사 개인정보보호 및 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, 2022년에는 3,247명의 크루와 379명의 파트너사 구성원이 정보보안 교육 '카카오 생활 속 가까운 보안 이야기' 교육을 수강하였습니다. 더불어 카카오 내 전자금융업을 담당하는 정보기술 부문 담당 인원 340명, 정보보호 담당 인원 70명은 전자금융감독규정에서 요구하는 필수 교육 시간(정보기술 부문 업무 담당 직원 9시간 이상, 정보보호업무 담당 직원 12시간 이상)을 모두 준수하고 있으며, 임원급 인원 19명에 대해서는 별도의 임원 보안교육을 실시하고 있습니다. 모든 정보보호 교육 실시 후에는 피드백을 취합하여 차년도 교육 프로그램 기획 시 반영합니다.

# 개인정보보호 및 정보보안

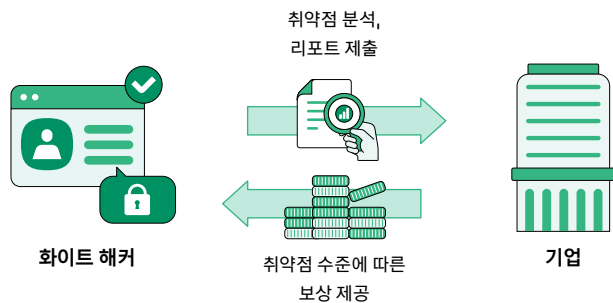
## 정보보안 캠페인

임직원들이 일상 업무 환경에서 보안 활동을 자연스럽게 인식하고 수행할 수 있도록 다양한 정보보안 캠페인을 진행합니다. 매년 '정보보호의 날(Kakao S day)'을 지정하여 보안의식 수준 향상을 도모하고 있으며, 2022년에는 카카오 공동체와 함께 정보보호의 날 행사를 진행하였습니다. 정보보호 기본 수칙을 소개하는 포스터, 영상, 리플렛 등을 제작하여 온라인, 오프라인에 모두 게시하였으며, 제3회 보안능력시험 모의고사, 정보보호 실천 다짐, 정보보호 N행시, 정보보호 MBTI 짝꿍 찾기 등 정보보호에 관한 다양한 이벤트를 통해 크루의 적극적인 참여를 유도하였습니다. 또한 분기별로 발행하는 정보보안 매거진은 사내에서 지켜야 할 정보보안과 관련된 정보와 대외적으로 이슈가 된 보안 이슈에 대해 퀴즈, 카드뉴스 등 크루들이 이해하기 쉬운 형식으로 소개합니다.

## 버그바운티 프로그램 운영

카카오는 외부에서 취약점을 제보할 수 있는 신고 보상 프로그램인 버그바운티 프로그램을 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. 2022년에는 자체 취약점 신고 사이트를 오픈하여 운영하고 있으며, 총 30명의 제보자로부터 67건의 취약점 신고를 접수하여 유효 취약점에 대한 포상금을 지급하였습니다.

## 버그바운티 프로세스



## 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 실시하고, 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 외부 계약을 통해 파견근무를 하고 있는 파트너사 구성원을 대상으로 정보보호 관리 체계에 대해 교육을 실시합니다.

## 사전·사후 정보보안 관리 시스템

<b>사전 예방 점검 활동</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 카카오의 모든 서비스의 전 생애주기에서 연간 주기적으로 취약성을 사전 점검하여 법이 요구하는 수준 이상의 보안 수준을 유지</li> <li>· 취약점 발견 시 적절한 개선 조치를 취하고, 점검 결과는 내부 그룹웨어를 통해 기록 및 관리</li> </ul>
<b>철저한 접근 통제</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 개인정보 처리 시스템 및 회원정보 데이터베이스는 사전에 권한을 부여받은 최소한의 사용자만 엄격한 절차에 따라 접근할 수 있도록 통제</li> <li>· 업무 범위에 따른 필요가 있을 시에만 접근 권한을 부여, 권한 부여 시 담당자에 대한 상시 모니터링 실시, 침입 차단 시스템 모니터링을 통해 인가받지 않은 접근 시도를 탐지</li> <li>· 서버 방화벽 설치, 관리 및 운영을 통해 중요 정보를 보호</li> </ul>
<b>임직원 통제</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 개인정보 접근 및 취급에 대한 로그 분석과 모니터링 실시</li> <li>· 권한 신청, 변경, 삭제 이력을 보관하고 주기적 권한 검토를 통해 불필요한 권한은 즉각 삭제</li> <li>· 전 임직원 대상 정보보호 서약을 실시, 매년 2회 이상 개인정보 보호 교육 진행, PC 내 악성코드 탐지 및 대응 프로그램을 적용</li> </ul>
<b>24시간 보안관제</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 카카오의 모니터링과 외부 보안 전문업체 모니터링을 병행하는 듀얼 모니터링 시스템의 24시간 보안관제 센터를 운영</li> <li>· 특정 IP의 과도한 접속 시도 등 이상 징후 발견 시 즉시 원인과 영향을 확인하여 대응</li> </ul>
<b>사고 대응 모의 훈련</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2022년에는 해킹 메일 경각심 제고를 위한 APT 이메일 모의 훈련 1회, 침해 사고 대응력 향상을 위한 서버 해킹 상황을 가정한 대응 훈련 1회를 실시</li> <li>· 서비스거부공격(DDoS) 대응력 향상을 위해 다양한 종류의 DDoS 공격을 발생시켜 인지 및 대응 훈련을 1회 수행</li> </ul>

## 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 검사 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

<b>교육</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 온라인 및 오프라인 개발자 보안 교육</li> <li>· 보안 가이드 제공(100여 개 이상)</li> </ul>
<b>기획 및 설계</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 서비스 기획, 설계 보안 검토</li> <li>· 보안 요구사항 정의</li> <li>· 암호 이용 및 암호 프로토콜 설계 가이드</li> </ul>
<b>적용</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 개발 보안 가이드 제공</li> <li>· DevSecOps 도구 지원</li> </ul>
<b>검증</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 서비스, 시스템 보안 검사</li> <li>· 시스템 보안 하드닝(시스템 보안, 네트워크 보안)</li> </ul>
<b>배포 및 모니터링</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 보안 모니터링 및 모의침투테스트</li> <li>· 서비스, 시스템, 인프라, 플랫폼 대상 연 1회 이상 정기 보안 진단</li> <li>· 버그바운티 운영</li> </ul>

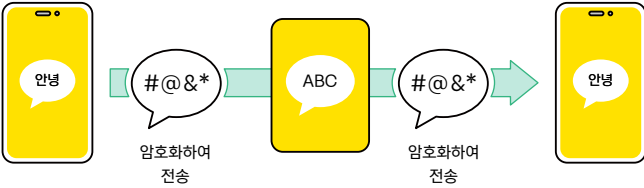
# 개인정보보호 및 정보보안

### 정보보호 강화 기술 적용

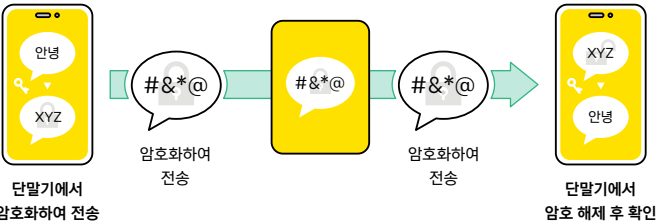
카카오톡 비밀 채팅은 종단간 암호화(End to End Encryption) 기술을 적용하여 이용자 정보보호를 강화한 기능입니다. 종단간 암호화 기술은 메시지를 암호화하여 전송하고, 암호화된 대화 내용을 풀 수 있는 복호화 키는 이용자 단말기에만 저장하는 기술입니다. 이용자의 단말기를 직접 분석하지 않는 이상 암호화되어 서버에 저장된 메시지를 확인할 방법은 원천적으로 차단됩니다. 나아가 카카오톡엔터프라이즈는 독자적으로 개발한 E3(Enterprise Endpoint Encryption) 암호화 시스템을 카카오휴크의 모든 채팅방에 적용하여 고객 데이터를 효과적으로 보호하고 관리합니다. E3는 기존 종단간 암호화 방식의 장점을 유지하고, 단점은 보완한 암호화 시스템입니다. 메시지 암호화/복호화 키는 단말기에서 생성·보관되며, 메시지가 암호화된 상태로 서버로 전송되어 수신자 외 서비스 제공자 및 제3자가 메시지를 확인할 수 없어 강력한 보안을 유지할 수 있습니다.

### 일반 채팅 VS 종단간 암호화 적용 채팅 프로세스

#### 일반채팅



#### 카카오톡 비밀채팅 & 카카오휴크 채팅(종단간 암호화 기술 적용)



## 공동체

### 공동체 개인정보보호 및 정보보안 활동

카카오 공동체는 이용자의 개인정보를 철저히 보호하고, 서비스 보안을 유지하기 위한 다양한 활동을 추진합니다. 모든 공동체는 담당조직 구성, 정책 수립, 인증 획득, 홈페이지 운영, 법정 의무교육 실시 등 카카오의 정보보호 체계 및 활동과 일관된 방향으로 업무를 수행하고 있습니다.

카카오게임즈	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정보보호를 위해 보안 장비, 솔루션 및 개인정보를 포함한 주요 정보처리 시스템에 접근제어 적용</li> <li>· 이용자의 계정을 보호하기 위해 비정상 로그인 시 탐지되면 알림톡으로 안내</li> <li>· 주요 서비스에 2차 인증을 적용하고, 지정 기기 등록 서비스를 통해 계정 도용 및 탈취 예방</li> </ul>
카카오뱅크	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객 정보와 뱅킹 시스템 네트워크망을 외부 통신망으로부터 물리적으로 분리</li> <li>· 보안사고 예방을 위한 정보보호 시스템 운영 및 365일 24시간 이상 징후 모니터링 실시</li> <li>· 보안사고 발생 시 신속한 대응을 위해 정보보호 사고 대응 조직 구성 및 통합보안관제센터 운영</li> </ul>
카카오헬스케어	<ul style="list-style-type: none"> <li>· ISO 27001 &amp; 27799(정보보호 및 개인정보 보호 경영시스템) 인증 획득</li> <li>· 업무용 단말 여부 및 크루 인증 확인 기반 사내망 NAC(Network Access Control) 접근 통제 구현</li> <li>· 바이러스 및 신종 공격에 대응할 수 있는 사내 EDR(Endpoint Detection and Response) 솔루션 구축</li> </ul>
카카오스타일	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 한국인터넷진흥원과 협약하여 서비스 취약점을 도출한 신고자에게 포상금을 지급하는 버그바운티 프로그램 운영</li> </ul>
디케이테크인	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 보안 검수 및 이상행위 탐지 모니터링을 통해 자사 서비스 보안 사고 예방 실현</li> </ul>

# 기술 윤리

## 윤리적 기술 개발

### 알고리즘 윤리 현장

카카오는 건강한 디지털에 대한 원칙과 철학을 개념화한 '카카오 알고리즘 윤리헌장'을 제정하여 운영하고 있습니다. 이를 통해 카카오의 모든 구성원은 사회 전반에 확산된 카카오의 AI 서비스 및 제품에 대해 더욱 책임감을 가질 것을 약속하고, 더 높은 윤리 의식을 갖춘 기업이 되기 위해 노력하며, 알고리즘 개발 및 운영에 대한 사회적 책임과 의지를 표명했습니다. 카카오는 2019년 8월 기술의 포용성 조항 추가(1차 개정), 2020년 7월 아동과 청소년을 위한 조항 추가(2차 개정), 2022년 8월 프라이버시 보호에 관한 신규 조항 추가(3차 개정) 등 변화하는 기술과 사회상을 반영한 알고리즘 윤리 헌장을 만들기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.

### 알고리즘 윤리 현장

### 기술윤리위원회 운영

2022년 7월, 기술윤리를 공동체 전반에 걸쳐 점검하고 사회와 함께 발전시켜 나가는 방안을 고민하기 위해 카카오 공동체 기술윤리위원회 (Tech for Good Committee)를 설립했습니다. 위원회는 공동체 서비스의 안전성을 기술 윤리 관점에서 검토하며, 알고리즘 윤리 헌장 준수 여부와 위험성 점검, 알고리즘 투명성 강화 등을 위한 체계적 개선 업무를 수행합니다.

기존의 기술 윤리 관련 정책 점검과 함께 대내외 리스크에 선제적으로 대응하기 위해 위원회는 책임있는 AI를 위한 거버넌스 구축 및 가이드라인 개발을 계획하고 있습니다. 그 과정에서 카카오뿐만 아니라 주요 공동체가 관련 핵심가치를 공유하고 이를 서비스에 반영할 수 있도록 월 1회 정기 회의를 개최하고 있으며, 현재 총 8개 공동체의 기술 최고 리더(CTO, Chief Technology Officer)가 각 공동체를 대표하여 참석하고 있습니다. 지난해 신설된 '인권과기술윤리팀'은 위원회 운영을 비롯, 기술윤리에 대한 논의가 인권 경영의 틀 내에서 이루어지도록 정책적 지원을 하며, 기술윤리 거버넌스 체계화에 주력하고 있습니다.

1) 카카오, 카카오엔터테인먼트, 카카오페이, 카카오게임즈, 카카오모빌리티, 카카오뱅크, 카카오엔터프라이즈, 카카오브레인

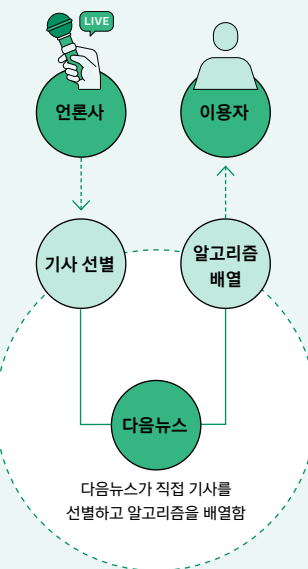
카카오는 기술과 사람이 함께 만드는 건강한 디지털 문화를 고민합니다. 알고리즘 개발 및 관리 과정에서 사회의 윤리 원칙에 부합하는 방향을 추구하며, 이를 통해 카카오의 기술과 서비스를 이용하는 모두가 편익을 누리고 행복해지는 데 기여하고자 합니다.

## CASE 편리하고 균형 있는 기사 소비를 위한 다음뉴스 개편

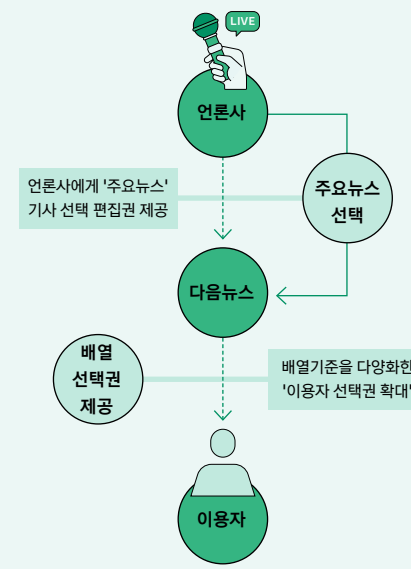
다음뉴스는 2003년 서비스를 시작한 이래, 이용자의 편리하고 균형 있는 기사 소비를 위한 고민을 지속해 왔습니다. 2022년 8월, 이러한 고민을 바탕으로 기사 품질과 이용 편리성을 유지하면서 한층 진화한 기사 배열 모델을 적용하는 개편을 단행했습니다. 기존 기사 배열 모델은 추천 알고리즘을 적용하여 이용자별 관심사에 따른 맞춤형 기사를 추천하였습니다. 다만 이러한 편의에도 다음뉴스가 기사를 선별하고 추천 알고리즘으로 배열하는 과정에 대한 우려도 존재했습니다. 카카오는 이러한 우려를 경허히 수용하고 이용자를 위한 더 좋은 배열 방법을 모색했습니다. 미디어 학계 전문가들로 구성된 뉴스투명성위원회 위원들과 논의하고 협의하며, 뉴스 이용자의 선택권과 언론사의 편집권 강화를 추구하는 새로운 배열 방식을 적용했습니다. 언론사가 직접 '주요 뉴스'로 선택한 기사를 첫 화면에 노출하고, 정보 편식을 막기 위해 기존처럼 한 개의 배열이 아닌 '최신순, 개인화순, 탐독순'의 세 개의 배열로 기사를 제공합니다. 또한 필요할 경우 이용자가 배열 선택권을 개선하거나 새롭게 추가할 수 있도록 했습니다. 이와 함께 다음뉴스 기사 배열 기준과 구성 요소를 투명하게 공개하고, 이용자 눈높이에 맞도록 설명서를 제공합니다. 이는 알고리즘 윤리 헌장에서 밝히고 있는 '알고리즘에 대한 설명'을 실천하기 위한 카카오의 노력이기도 합니다.

### 다음뉴스 배열 설명서

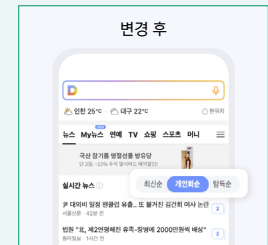
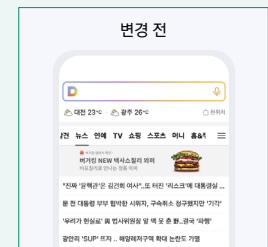
기존 배열



새로운 배열



배열 선택권 확대에 따른 첫 화면 변화



## 기술 윤리

### 콘텐츠 윤리

#### 콘텐츠 다양성 확보를 위한 노력

카카오는 이용자에게 제공하는 콘텐츠 다양성에 대해 관심을 기울이며, 사용자들의 다양한 성향을 존중하고 보호하고자 노력합니다. 이를 위해 카카오는 서비스 운영정책을 마련하여 '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 요인 등을 이유로 인간으로서 존엄성을 훼손하거나, 폭력을 선동하거나, 차별·편견을 조장하는 행위'를 금지합니다.

#### 증오 발언 근절 활동

카카오는 증오 발언(Hate Speech) 근절을 위한 원칙을 제정하여 서비스 내 게시글에 대한 증오발언 사용을 금지하고, 이를 운영정책에 포함했습니다. 또한 원칙에 기반한 구체적인 기준과 실천 방안을 지속적으로 고민합니다. 이를 위해 학술단체, 국가인권위원회, 국립국어원 등으로부터 추천받은 전문가들로 구성된 증오 발언 자율 규제 연구반을 구성하여 증오 발언 근절을 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 2022년 1월에는 '이모티콘 윤리지침'을 마련하여 카카오 서비스에 사용되는 이모티콘에 적용되는 차별 및 증오 표현에 대한 기준안을 마련했습니다. 나아가 2022년 8월부터 증오 발언 대응을 위한 코딩북(Coding Book) 제작을 진행하고 있습니다. 코딩북이란 수집한 데이터를 분석 가능한 형태로 변환할 경우 참고할 수 있는 정의나 원칙, 판단 기준 등을 담은 지침서를 뜻합니다. 증오 발언 대응을 위한 코딩북을 통해 기술 및 서비스 내에서 증오 발언을 판별하는 데 도움을 주는 역할을 할 것으로 기대합니다.

또한 카카오는 KISO(한국인터넷자율정책기구)가 2023년 4월 발표한 '혐오표현 자율정책 가이드라인'을 운영정책에 반영했습니다. 이 가이드라인은 KISO 혐오표현심의위원회가 2022년 8월부터 8개월간 미디어, 국어·사회·법학 등 관련 전문가들과 함께 속의 과정을 거쳐 발표한 것으로, 증오 발언에 대한 정의부터 적용범위, 회원사와 이용자 의무, 판단과 조치 등 내용을 담고 있습니다.

#### 윤리적 이모티콘 창작을 위한 가이드라인

카카오는 이모티콘 창작자의 자유롭고 창의적인 표현 방식을 적극 지지하는 한편, 창작의 결과물이 이용자에게 상처를 주거나 사회에 부정적인 영향을 미치지 않도록 최소한의 윤리적 기준을 제정해 제공하고 있습니다.

2022년 1월, 증오 발언 자율 규제 연구반과 논의를 통해 차별 및 증오 발언 경계에 대한 기준을 이모티콘 윤리지침에 추가했습니다. 또한 이모티콘 윤리·비즈니스·저작권 필수 지침을 마련하여 이모티콘 스튜디오의 모든 작가에게 공유하고, 이를 어기거나 기타 타인의 권리를 침해할 여지가 있는 경우 입점을 금지하고 있습니다.

나아가 증오 발언 자율 규제 연구반은 이모티콘이 쓰이는 맥락과 문화적 흐름에 따라 때로는 특정 집단에 대한 차별과 편견을 내포할 가능성이 있음을 고려하여 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 제공하고 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 윤리 지침 기준을 준수해야 하며, 저작권·상표권을 침해하는 행위를 엄격히 금지하도록 하고 있습니다. 나아가 이모티콘 작가의 다양성 현황과 실제 서비스되는 이모티콘 콘텐츠 분석을 통해 디지털 공간에서도 이모티콘이 다원적인 가치를 포용할 수 있도록 힘쓰고 있습니다.

#### 이모티콘 윤리·비즈니스·저작권 필수 지침



# 기술 윤리

## 광고 윤리

### 광고 및 콘텐츠 윤리 정책

카카오는 비즈니스 가이드 내 광고 심사 가이드를 통해 광고에 대한 윤리 기준을 공개합니다. 광고 심사 가이드는 카카오가 제공하는 서비스를 통해 광고를 게재하기 위해 지켜야 하는 집행 기준과 준수 사항을 안내하고 있으며, 관련 법규 및 윤리 기준 준수를 위한 구체적인 내용을 담고 있습니다. 또한 이용자의 사용성을 저해하고 피해를 주는 행위를 규정하여 명확하게 제시하고 있습니다. 더불어 필요 시 ERM위원회를 통해 광고 윤리 관련 리스크 모니터링, 프로세스, 정책 개선 등을 검토 및 보고합니다.

### 카카오광고 서비스 운영정책

### 카카오모먼트 심사가이드

### 광고 및 콘텐츠 윤리 추진 조직

카카오는 광고 윤리 전담 조직으로 광고정책파트를 운영하고 있습니다. 광고정책파트는 카카오모먼트, 검색광고 등 카카오광고 콘텐츠 대상 윤리적 적절성을 심사하는 정책을 수립하는 역할과 카카오광고 고객 서비스 및 제재 정책을 수립하여 운영하는 역할을 수행합니다.

### 광고 윤리 조직 기능

#### 광고정책파트

- 광고 콘텐츠 품질 관리
- 광고 윤리 관련 현행 법률, 대외 동향, 매체 특성 등 다각도 분석
- 광고주, 대행사 등 이해관계자에게 약관, 운영 정책, 영업가이드에 따른 의무 사항 준수 지원
- 광고 윤리 의무 사항 위반 및 도의적, 정서적 이슈 발생 시 단계별 제재 정책 적용

### 광고 및 콘텐츠 윤리 관리 프로세스

카카오는 광고 서비스 운영정책에 규정된 세부 규정 사항에 따라 광고 윤리를 관리하는 프로세스를 구축하였으며, 이에 따라 위반사항 발생 시 운영정책 규정에 따른 제재 조치를 취하고 있습니다. 특히 최신 기술을 적용하여 윤리 정책에 위반하는 광고 콘텐츠를 차단하고 있습니다. 메시지 내 비속어, 음란·선정·혐오, 불법에 해당하는 텍스트와 이미지 필터링 기술을 활용합니다. 또한 메시지와 포스트 콘텐츠 내 청소년 보호 조치 및 관련 콘텐츠의 청소년 노출 방지를 위한 연령 인증 기술을 도입하고 있습니다.

### 광고 콘텐츠 등록 및 심사

광고주는 개별 플랫폼을 통해 카카오광고 운영정책, 심사가이드에 부합하는 광고 소재를 등록해야 하며, 카카오는 정책 및 시스템을 통해 등록된 소재를 검토하여 승인 여부를 결정하거나 집행을 승낙할 수 있습니다. 정책 위반 사항이 확인될 경우 소재 수정 요청, 광고 집행 중단, 서비스 이용 제한 등을 할 수 있으며, 심사는 광고의 최초 등록, 소재 수정 등록, 모니터링 단계에서 실시하고 심사 승인 또는 집행 승낙 이후에도 카카오모먼트 광고 심사 가이드 및 개별 서비스 운영 원칙에 따라 재심사가 진행될 수 있습니다. 심사 승인 또는 집행 승낙된 광고 소재 및 연결 화면이 관련 법규, 운영정책, 광고 심사 가이드 등에 적합함을 최종적으로 보증하거나 보장하는 것은 아니며, 광고주는 카카오 광고 정책, 이용약관, 운영정책, 법령 등을 숙지하고 준수해야 할 책임이 있습니다. 카카오는 광고 서비스 플랫폼 제공자로서 관련 법령을 준수하는 광고 심의 규정을 운영하고 있으며, 정책 위반 가능성이 있는 광고가 노출되지 않도록 최선을 다하고 있습니다.

### 유해 광고 및 콘텐츠 제재

카카오광고 운영정책 내에는 '제3조 광고계정의 생성 및 관리', '제6조 광고의 집행', '제12조 이용 제한' 등 제재 관련 근거 정책이 설명되어 있으며, 위반 사항 발생 시 이에 근거하여 제재 조치를 취하고 있습니다.

### 맞춤형 광고 안내 페이지 운영

카카오는 'Kakao 맞춤형 광고'를 통해 이용자의 인구통계학적 특성에 기반하여 이용자에게 불필요한 광고 노출을 줄이고, 유용한 광고를 제공하고 있습니다. 맞춤형 광고의 유형 및 특징, 이용자의 허용 및 차단 방법, 행태 정보 수집 및 제3자 제공 현황은 웹페이지를 통해 이용자에게 투명하게 공개하고 있으며, 이용자 피해 발생 시 신고 및 구제 방법에 대해서도 안내하고 있습니다.

### 카카오 맞춤형 광고 안내 페이지

### 광고 윤리 관련 이해관계자 대응 활동

카카오는 카카오광고 서비스 이용자를 보호하고 광고로 인한 피해를 예방하기 위해 2022년 3월, 광고 피해 신고센터를 오픈하였습니다. 서비스 이용자가 보다 쉽게 카카오광고에 대한 문의를 접수할 수 있도록 돕고, 사회적 이슈와 민원에 대한 대응뿐만 아니라 전반적인 광고의 품질을 관리하고 있습니다. 오픈 이후 12월까지 약 400건의 문의가 접수되었으며, 접수된 문의는 내부 담당자가 직접 검토하여 광고를 집행하는 광고주 및 이용자들에게 피해가 발생하지 않도록 적절한 제재 조치를 시행하였으며, 재발 방지를 위해 심사 및 운영정책에 반영하고 있습니다. 또한 카카오는 주요 이해관계자인 광고주 및 광고 대행사와 긴밀히 협업하기 위하여 카카오광고 통합에이전시 문의 게시판 등 고객센터를 운영하고 카카오 내부 담당자를 지정하여 컨설팅을 제공합니다. 특히 광고 윤리에 관한 문의가 있을 경우, 이해관계자에게 단계적으로 검토 현황을 공유하고 개선이 필요한 사항에 대해 상세히 안내하고 있습니다. 이해관계자는 이러한 안내를 받은 후 소명 자료를 전달하거나 제재 조치에 대해 상세히 문의할 수 있습니다.

### 카카오 고객센터 내 광고 피해신고 페이지

### 카카오비즈니스 가이드 내 광고 피해신고 안내 페이지

# 이용자 보호 및 만족도 관리

## 이용자 보호

### 이용자 보호 정책

카카오는 누구나 안심하고 이용할 수 있는 인터넷 환경을 위해 이용자 보호 정책을 운영합니다. 전기통신사업법 제32조 이용자 보호 조항에 근거하여 이용자 보호 비전 및 계획을 수립하였으며, 이를 홈페이지에 공개하여 이해관계자들과 투명하게 소통합니다. 카카오는 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.

### 이용자 보호 정책

### 이용자 보호 비전

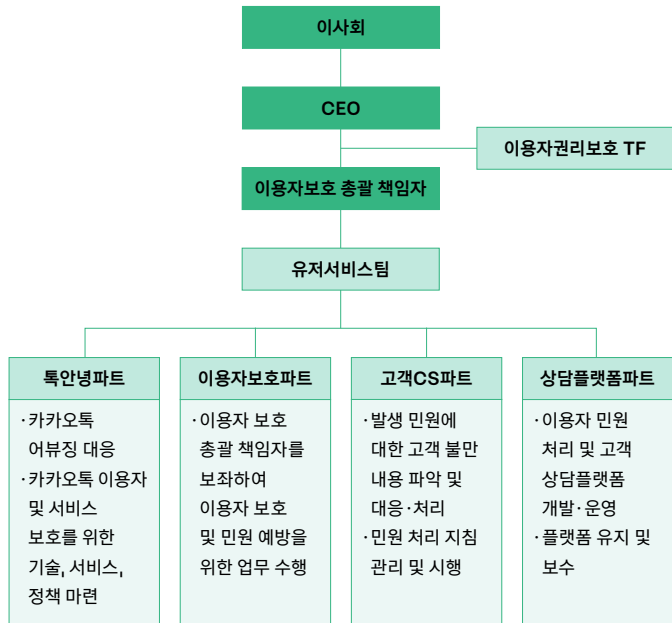
- 이용자의 피해를 예방하기 위한 다양한 보호 체계를 마련하기 위해 노력하겠습니다.
- 이용자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만을 적극적으로 처리하기 위해 노력하겠습니다.
- 즉시 처리하기 어려운 의견이나 불만의 경우에는 이용자에게 그 사유와 처리 일정을 알리도록 하겠습니다.
- 모든 이용자가 안전하고 편리하게 서비스를 이용할 수 있는 온라인 공간을 제공하기 위해 노력하겠습니다.

카카오는 모든 이용자가 안심하며 서비스를 이용할 수 있도록 유해 콘텐츠, 디지털 범죄 등의 부정적인 환경을 사전에 차단하며 지속적으로 디지털 안전을 위한 캠페인을 실시하고 있습니다. 나아가 다양한 채널을 통해 이해관계자와 소통하고 서비스 접근성을 향상시키며 이용자들의 서비스에 대한 만족도를 강화하고 있습니다.

### 이용자 보호 추진 조직

2022년 2월 신설된 리스크관리위원회에서 이용자 보호 관련 리스크를 검토하며, 리스크 픽업 시 이사회 또는 ESG위원회에 즉시 보고하는 프로세스를 구축하였습니다. 또한 독서서비스 부문 내 이용자 보호 업무를 전담하는 유저서비스팀을 구성하여 관련 이슈를 CEO에게 직접 보고합니다. 유저서비스팀장은 이용자보호책임자, 이용자 보호 자율준수관리자, 고객센터서비스 책임자, 청소년보호 책임자, 불법 촬영물 유통 방지 책임자의 역할을 수행합니다. 나아가 이용자 보호 자율 준수 자문기관으로 이용자권리보호 TF를 구성하여 검색, 미디어, 콘텐츠, 서비스 전반에서 이용자 보호를 위해 노력합니다. 이용자권리보호 TF는 이용자 보호 관련 분야 부서의 담당자 13명으로 구성되어 주요 서비스 운영 부서의 실무진과 함께 이용자 보호 관련 이슈가 발생할 경우 긴급 대응 협의체로서 기능합니다.

### 이용자 보호 추진 조직

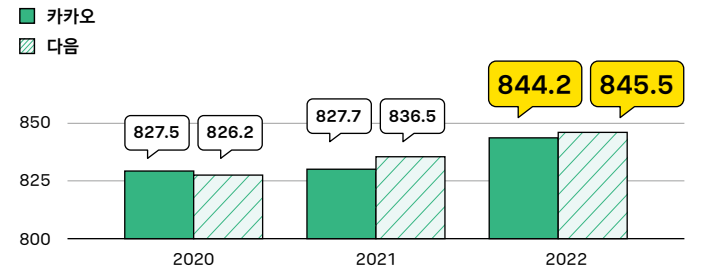


### 이용자 보호 업무 평가

카카오는 전기통신사업법 제32조에 따른 이용자 보호 업무 평가 대상자로서, 이용자 보호 비전과 계획을 수립하는 등 이용자 보호를 위한 다양한 노력을 진행하고 있습니다. 특히 이용자 보호 업무에 대한 정기적인 평가를 통해 이용자 보호에 대한 노력이 얼마나 효과적인지 모니터링합니다. 2022년에는 기업사이트 웹접근성 인증 획득, 보이는 ARS 신설 등 취약계층 대상 피해 예방 노력과 AI 기반 댓글 필터링 기능인 세이프봇 기술 개선, 이용자 보호 교육 강화 등을 통해 전년 대비 평가 점수가 상승했습니다(카카오 16.5점, 다음 9점 상승). 2022년에는 '청소년 보호 업무 가이드라인과 불법촬영물 기술적 조치에 대한 이해'를 주제 카카오와 고객센터, 운영센터, 신고센터 담당자 738명을 대상으로 교육이 진행되었으며, 만족도 측정(4.6점/5.0 만점)을 통해 필요한 교육을 지속 강화해 갈 예정입니다.

### 2020년~2022년 이용자 보호 업무 평가 점수 결과

단위: 점



# 이용자 보호 및 만족도 관리

### 이용자 보호 현황 공개

카카오는 이용자의 기본 권리인 표현의 자유가 위축되지 않도록 노력하고 있으며, 이용자와 정부기관의 게시물 삭제 요청 및 처리 현황을 투명하게 공개하고 있습니다. 주요하게 공개되는 현황은 이용자의 요청에 따른 저작권, 상표권, 초상권, 개인정보 침해 및 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

### 이용자 보호 관리 시스템

#### 유해 정보 신고센터

카카오는 유해 정보로부터 청소년과 이용자를 보호하고 안전한 인터넷 사용을 돕기 위해 유해 정보 신고센터를 365일 24시간 운영합니다. 접수된 사안의 유해성은 실시간으로 검토되며 유해하다고 판단되는 게시물은 규제되고 게시자에게 처리 내용이 안내됩니다. 이의가 있을 경우 게시자는 30일 이내에 복원 신청을 접수할 수 있으며, 검토 결과에 따라 이의가 수용될 경우 즉시 복원되지만 그렇지 않으면 영구 삭제됩니다.

### 🔗 유해 정보 신고센터

#### 유해 콘텐츠 차단 AI 기술

AI 기술을 활용하여 유해 콘텐츠를 분석하고 학습하여 자동으로 규제합니다. 특히 쾌적한 댓글 환경 조성을 위해 AI 기반 댓글 필터링 기능인 '세이프봇'을 개발하고 활용합니다. 욕설 및 비속어, 음란, 불법 키워드 등 게시물 운영 정책을 위반한 댓글을 AI 기술로 분석해 판별한 뒤 신고 처리까지 자동으로 완료합니다. 세이프봇은 기본적으로 ON 상태로 설정되어 있으며, 이용자의 선택에 따라 설정 옵션으로 기능의 사용 여부를 선택할 수 있습니다.

CASE
세이프봇 적용 성과

2022년 정확도와 성능이 개선된 '세이프봇 V2'를 적용한 결과, 욕설이나 비속어를 포함하여 가려진 댓글이 2020년 하반기 대비 3분의 1 수준으로 감소하였습니다. 또한 이용자가 신고한 욕설 댓글의 비중도 2020년 하반기 4.2%에서 2022년 2.4%로 낮아졌으며, 이용자의 신고에 의해 삭제된 욕설 댓글도 2020년 하반기 대비 2022년 91.7% 감소하여 12분의 1 수준으로 줄어드는 성과가 있었습니다. 카카오는 기술을 통해 사회 문제를 해결하겠다는 목표 아래 세이프봇의 성능을 더욱 고도화할 예정이며, 향후 중요발언을 판별하는 학습 데이터를 구축하고 이를 세이프봇에 적용할 계획입니다.

**욕설 및 비속어를 포함한 댓글 수**

연도	비율 (%)
2020년 하반기	100%
2021	46%
2022	36%

**전체 댓글 중 이용자 신고 욕설 댓글 비중**

연도	비율 (%)
2020년 하반기	4.2%
2022년	2.4%

### 유해 이미지 차단 머신러닝 기술

카카오는 유해 이미지를 단시간에 차단하기 위해 활용되는 AI 기술을 개발하여 활용하고 있습니다. 기존 이미지의 해시(Hash)가 동일한 대상을 찾아 자동으로 처리하는 방식에서 나아가 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 개발하였습니다. 이미지를 자동으로 분류하고 유해한 이미지를 사전에 규제하여 건강한 인터넷 문화를 증진하는 데 기여하고 있습니다.

### 유해 이미지 차단 머신러닝 기술



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

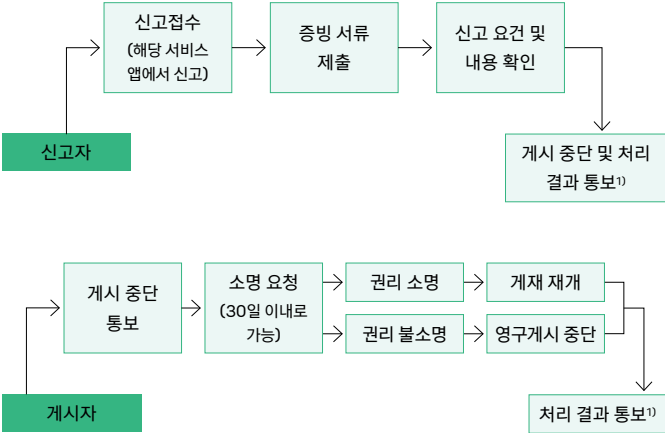
# 이용자 보호 및 만족도 관리

### 이용자 피해 보상 프로세스

서비스 이용 중 회사의 과실로 인해 피해를 입었을 경우 다양한 채널을 통해 권리 침해에 대한 신고할 수 있으며, 카카오는 관련 법령과 서비스 이용 약관에 따라 피해를 보상합니다. 전자상거래 피해를 입은 경우, 이용자가 보다 편리하게 피해구제신청을 접수할 수 있도록 전자게시판 서비스에서 '전자상거래 피해구제신청 대행 제도'를 운영합니다. 또한 사생활 침해, 명예 훼손, 저작권 침해 게시물 등으로 인해 이용자의 권리를 침해당한 경우 '권리침해신고' 채널을 통해 구제받을 수 있습니다. 권리 침해 당사자가 신고 채널을 통해 침해 내용을 증빙서류와 함께 제출하면 담당 부서가 내용을 확인한 후 게시자에게 게시 중단을 통보합니다. 소명 절차를 통해 권리가 소명될 경우에만 게시물이 게재되며, 소명되지 않을 경우 영구적으로 게시가 중단됩니다. 처리 결과는 신고자와 게시자 모두에게 근무일 기준 5일 이내 통보하는 것을 원칙으로 합니다.

### 권리침해신고 채널

#### 권리 침해 구제 절차



1) 근무일 기준 5일 이내  
2) Korea Internet Self-governance Organization의 약자로, 한국인터넷자율정책기구

### 카카오 청소년 보호정책

카카오는 유해 정보로부터 청소년을 보호하고 안전한 인터넷 환경을 조성하기 위해 청소년 보호정책을 운영합니다. 특히 청소년이 아무 제한 장치 없이 유해 정보에 노출되지 않도록 청소년 유해매체물에 대해 인증 장치를 적용하고 있으며, 유해 정보 노출 방지를 위한 예방 차원의 조치를 강구합니다. 또한 청소년에게 유해한 키워드를 금칙어로 지정하여 각종 서비스에 확대 적용하고 있습니다.

### 카카오 청소년 보호정책

#### Digital For Kids

카카오는 유해한 인터넷 환경으로부터 우리 사회의 미래인 아동·청소년을 보호하는 것을 중요한 책무로 여기고 있습니다. 이를 위해 매년 청소년·이용자 보호 사업 계획을 수립하고, 청소년 보호 책임자 및 담당자를 별도 지정하여 체계적으로 업무를 진행합니다. 또한 사회에서 디지털의 역할이 확대됨에 따라 발생 가능한 아동·청소년 문제에 관심을 가지고 대응을 위해 '아이들을 위한 디지털(Digital for Kids)'이라는 일련의 활동을 추진합니다. 대외 환경 변화에 따라 청소년 보호 주제를 발굴하여 교육을 진행하며, 2022년에는 서비스 담당자, 고객센터, 운영센터 등 관련 업무 담당자 783명을 대상으로 '청소년 보호 업무 가이드라인과 불법촬영물 기술적 조치에 대한 이해'에 대한 교육을 진행했습니다.

#### Digital For Kids

#### 표현의 자유 보장

카카오는 이용자의 기본권인 표현의 자유가 침해되지 않도록 이용자권리보호 TF를 통해 이용자의 알 권리와 표현의 자유 보장을 위한 정책을 마련하였습니다. 또한 2009년부터 KISO<sup>2)</sup>의 회원사로 가입하여 인터넷 기업의 공동 자율규제에 참여하고 있습니다. 2022년부터는 KISO 어학사전 자문위원회에 참여하여 어학사전에 나타나는 지역·종교·장애·인종·출신국가·성별·나이·직업 등 관련 1만여 개의 표제어를 검토하여 690여 개 단어에 '차별 또는 비하의 의미가 포함되어 있으므로 이용에 주의가 필요합니다.'라는 문구를 표시해 차별과 비하적 표현에 대한 주의 알림을 표시했으며, 클릭 시 '차별표현 바로 알기 캠페인' 페이지로 연결됩니다.

### CASE 안전한 디지털 세상을 위한 이해관계자 협력과 소통

모든 이용자들이 안전한 환경에서 자유롭게 의견을 표현할 수 있는 건강한 인터넷 플랫폼으로 성장하기 위해 카카오는 여러 이해관계자들과 협력하며 이용자 보호를 위한 더 나은 방향을 고민하고 있습니다. 정부기관, 연구기관, NGO 등 여러 이해관계자와 소통하며 더 나은 디지털 환경을 구축하기 위해 노력하고 있습니다.

<b>협요 표현 가이드라인 제작</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· KISO의 협요표현심의위원회 참여하여 '협요표현의 판단과 처리를 위한 가이드라인' 제작</li> <li>· 가이드라인 완성 시 카카오 운영정책에 반영 및 관련 피해 예방·구제 절차 마련 예정</li> </ul>
<b>육설 DB 무상 공여</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 자체 수집한 육설·비속어 데이터베이스 KISO에 무상 공여</li> <li>· 육설 DB는 인터넷 서비스 기업들이 자율적으로 기술적 보호조치에 활용할 수 있는 KSS(KISO Safeguard System)에 반영됨</li> </ul>
<b>이용자 보호 관련 운영실태 자율점검 참여</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 청소년보호책임자 운영실태 점검 의무사업자로서 청소년보호정책을 마련하여 시행</li> <li>· 불법촬영물등의 유통 방지를 위하여 카카오가 기술인 노력 사항이 담긴 투명성보고서를 매년 1월 말 방송통신위원회에 제출</li> </ul>
<b>'N번방 방지법' 선제적 이행</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 법 시행 후 부여된 6개월간의 유예기간과 상관없이 불법촬영물 등의 유통방지를 위한 기술적·관리적 조치 적용 선제적 완료</li> </ul>
<b>안전한 디지털 세상 사이트 운영</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 유해환경으로부터 이용자를 보호할 수 있는 다양한 정보를 'Kakao가 만드는 안전한 디지털 세상' 페이지를 통해 제공</li> </ul>
<b>유니세프 아동정책 제안 발표회 참여</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2022년 1월 유니세프 한국위원회가 개최한 '디지털 세상 속 아동권리'를 위한 아동정책 발표회 참여하여 디지털 환경 개선에 대한 노력 약속</li> </ul>

# 이용자 보호 및 만족도 관리

## 디지털 리터러시<sup>1)</sup> 제고

### 카카오톡 안녕캠페인

카카오는 '카카오톡 안녕캠페인'을 2022년 8월에 진행하여 일상 속에서 이용자들이 더 안전하게 카카오톡을 사용하기 위해 알고 있으면 유용한 안전 관련 정보를 제공하였습니다.

### 카카오톡 안녕캠페인



### 카톡 안녕가이드

#### 디지털 안전을 위한 캠페인 추진

카카오는 이용자의 금융 사기 및 피싱 예방 등 디지털 안전을 위해 다양한 캠페인을 운영하고 있습니다. 다음 포털의 '신중금융사기' 예방 캠페인 페이지를 통해 온라인상에서 발생할 수 있는 금융 사기 행위의 예방 및 대처 요령을 안내하고 있습니다. 또한 메신저상에서 지인, 공공기관을 사칭하여 각종 정보를 얻거나, 이벤트나 대출을 미끼로 계정 정보를 얻는 행위, 음란 화상 채팅 녹화 후 유포를 협박하며 고품을 탈취하는 행위 등의 예방 및 대처 요령을 '메신저 피싱' 예방 캠페인을 통해 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 적절하게 대처할 수 있도록 정보를 제공합니다.

## 댓글 이용자 권리 보호 강화

카카오는 악성댓글로 인해 이용자의 인권과 존엄이 침해될 수 있음을 인지하고 있습니다. 이에 이용자 권리 보호와 댓글로 인한 권리 침해 최소화를 위해 기존 규제 강화, 새로운 보호 등의 기능을 추가하고 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 어뷰징<sup>2)</sup> 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)<sup>3)</sup> 적용
- AI를 통한 댓글 욕설/비속어 필터링 치환 기능 적용
- 악성 댓글 제재 강화, '덮어두기', '접기' 도입 등

## 불법촬영물 등의 유통 방지를 위한 활동

카카오는 불법촬영물 등의 유통을 방지하기 위한 기술적·관리적 조치를 취해야 할 의무가 있는 사전 조치 의무사업자로서 365일 24시간, 불법촬영물 등의 유통 방지 활동을 실시하고 있습니다. 특히 ARGOS라는 비교 식별 시스템을 통해 식별 및 게재 제한 조치에 해당하는 영상이 포함된 콘텐츠가 게재 시도될 경우 ARGOS가 검수를 진행합니다. 불법촬영물 등으로 판단된 경우, 해당 영상은 삭제되며 게재가 제한됩니다. 나아가 불법촬영물 등의 유통 신고 방법 및 조치를 고객센터 홈페이지에 자세히 안내하고 있습니다.

### 2022년 불법촬영물 등의 유통 방지 활동

- 상시적 신고/삭제 조치: 총 36개 서비스에 적용
- 검색 결과 제한 조치: 총 14개 서비스에 적용
- 사전경고 안내: 총 14개 서비스에 적용
- 조치 결과 로그 보관: 총 36개 서비스에 적용
- 식별 및 게재 제한 조치: 총 14개 서비스에 적용

### 불법촬영물 등의 유통 방지를 위한 활동

## 금융안전테이블 확대 운영

카카오는 최근 더욱 강조되고 있는 금융 거래 안정성에 대한 이용자 요구에 부응하기 위해 2022년 12월 금융안전테이블을 확대 운영하기로 결정했습니다. 2023년부터 매달 1회 정기 회의를 개최하고 있으며, 카카오뿐만 아니라 카카오뱅크(TF 참여), 카카오페이 등 금융 공동체 최고 기술담당자와 서비스별 실무자가 모여 서비스 안전성과 이용자 정보 보호를 위한 선제적 리스크 대응 방안을 논의하고 있습니다.

## 금융소비자 보호 및 접근성 개선 활동

카카오뱅크는 이용자의 권익을 보호하고, 디지털 금융 접근성을 개선하기 위한 다양한 활동을 진행하고 있습니다.

이체 주의 문구 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 중고 거래 사기 방지를 위해 거래 위험도가 높은 이체 거래를 탐지하여 경고 문구를 화면에 노출</li> <li>· 불법 도박사이트 또는 사기 계좌로 이체, 타인에게 피해를 주는 행위로 의심되는 경우까지 경고 범위 확대</li> <li>· 총 168,075건의 불법 행위 위험이 있는 거래에 경고 문구 노출, 이 중 13,672건(8.1%)은 이체 취소로 이어짐</li> <li>· 환불 사기 이체 거래 피해 예방 모델을 새로 적용하여, 총 7,240건의 환불 사기 의심 거래에 경고 문구 노출, 이 중 527건(7.3%)은 이체 취소로 이어짐</li> </ul>
금융사기 예방을 위한 캠페인	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객 1,570만 명 대상으로 카카오뱅크 사칭 보이스피싱 주의 앱 푸시 알림 발송</li> <li>· 보이스피싱 피해 사례 실험 카메라 홍보 영상 및 온라인 상품권 대리구매 사기 예방을 위한 웹툰 제작·배포</li> <li>· 대면편취형 보이스피싱 주의 홈 팝업 게시</li> <li>· 악성 앱 탐지 서비스 안내 푸시 알림 발송</li> </ul>
디지털 소외계층 역량 향상	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 성남시 60세 이상 어르신 대상 디지털 기기 활용 역량 교육 및 금융 피해 예방 교육 실시</li> <li>· 한국IT복지진흥원에 노트북 100대를 기부하여 정보 취약계층의 디지털 정보 격차 해소에 기여</li> </ul>
청소년 디지털 금융 지원 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 계좌 개설이 어려운 만 14~18세 청소년 대상 휴대본인인 확인만으로도 발급 가능한 선불전자지급수단 'mini' 서비스 운영</li> <li>· 2023년 1월 기준, 약 161만 명 가입(대한민국 청소년 5명 중 3명이 사용 중)</li> </ul>

1) 디지털 기술과 콘텐츠를 이해하고 적절히 활용할 수 있는 능력  
 2) 시스템의 정상적 운영을 방해하는 방법으로 시스템을 악용하는 행위  
 3) 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

# 이용자 보호 및 만족도 관리

## 이용자 만족 제고

### 이용자 만족도 관리 체계

카카오는 이용자의 서비스 사용에 대한 의견을 듣기 위해 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영합니다. 접수된 의견은 '통합 고객상담 관리 시스템(CRMS, Customer Relationship Management System)'에서 관리됩니다. 즉시 해결 가능한 사안의 경우 상담원을 통해 답변하고 있으며, 바로 해결하기 어려운 사안은 서비스 기획 또는 개발 부서로 빠르게 전달됩니다. 이는 서비스 기획자와 개발자가 미처 고려하지 못했던 서비스 이용 방식과 형태를 발전시키는 데 큰 도움이 되고 있습니다. 또한 고객 문의 채널 이용자를 대상으로 '상담 만족도 조사'를 시행하고 있으며 2022년 시행된 만족도 결과는 77.2%로, 2021년 74.6% 대비 2.6%p 상승하였습니다. 만족도 조사를 통해 서비스 이용에 대한 전반적 만족 수준을 주기적으로 모니터링하며 불편 사항에 대해 상담원 교육 프로그램 및 직무 테스트에 반영하고, 모범 답변의 점검, 도움말의 신규 등록, 기능 개선 등을 통해 관리하고 있습니다.

### 다양한 커뮤니케이션 채널

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

### 이해관계자 소통 채널 확대

카카오는 생생한 이용자의 의견과 제안을 직접 청취하고 서비스 개선에 반영하기 위하여 2022년부터 '카카오 이용자 간담회'를 진행하고 있습니다. 간담회는 카카오 이용자를 대상으로 카카오톡, 팀채팅, 오픈채팅, 고객센터와 관련된 불편 경험이나 개선 의견, 그리고 기타 제안을 사전 이메일 설문을 통해 접수한 후, 코로나19로 인한 사회적 거리두기 상황을 고려하여 온라인 화상회의 방식으로 진행되었습니다. 간담회를 통해 접수된 80여 건의 소중한 의견은 개선 리스트로 취합 분류되었으며, 유관 부서와 협의하여 서비스 개선에 적극 반영할 예정입니다.

### 이용자 VOC 처리 프로세스

여러 채널을 통해 접수된 서비스 개선 및 제안 요청 사항들은 VOC 처리 프로세스에 따라 신속하고 정확하게 처리됩니다. VOC 처리는 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 점검하고 개선하고 있습니다.

### 2022년 VOC 절차 주요 개선 활동

- 모범 답변 전달 후 이용자 회신 전 상담이 종료되지 않도록 상담 유지 체크 기능 개선
- 다음회원정보 답변 시 고객 수신 메일과 My영역에서 문의 내용이 확인되도록 개선
- 카카오톡 앱 문의 접수와 답변 시 알림 메시지 전송 및 내 문의 내역 확인 버튼 제공
- 다음과 카카오 브랜드 문의 오접수 시, 상담시스템에 브랜드 간 문의 이관 기능 신설

### 이용자 중심 서비스 강화

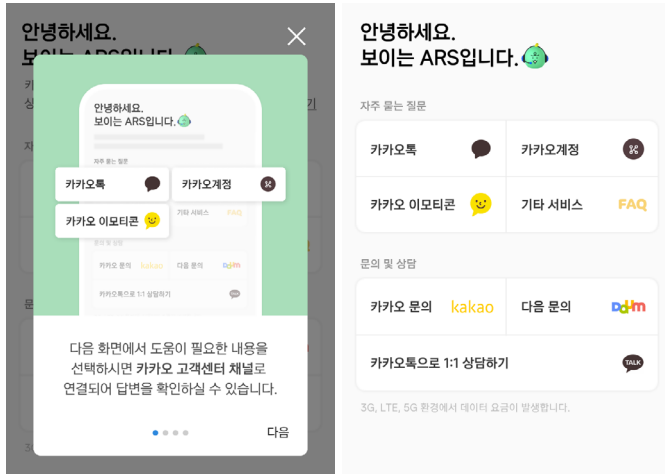
#### AI 기반 고객센터

카카오 고객센터 카카오톡 채널을 통해 이용할 수 있는 '상담 챗봇'에는 AI 머신러닝 기반의 질문 분석과 답변 추천 기술이 국내 최초로 적용되어 있습니다. AI의 머신러닝 분석 기술을 바탕으로 챗봇은 고객에게 도움이 필요한 내용, 동일하거나 유사하다고 선택한 질문과 선택된 답변의 관계를 분석하여 보다 정확한 답변을 추천할 수 있도록 스스로 학습하여 작동합니다. 또한 본인 인증 초기화, 이메일 주소 변경 등 절차가 복잡하면서 인입량이 많은 업무는 챗봇을 통해 간편하게 처리됩니다. 앞으로도 더욱 발전된 카카오 AI 기술을 활용해 언제 어디서든 도움이 필요한 사항에 대해 정확한 도움을 제공할 수 있도록 더욱 고도화해 나가겠습니다.

### 보이는 ARS

카카오와 다음 고객센터는 카카오톡을 통한 챗봇, 상담톡, 문의하기 상담을 진행하며, 전화 ARS 상담도 제공합니다. 기존 ARS는 음성 기반으로 청각 장애인, 고령층 및 정보 취약 계층의 경우 음성 멘트를 끝까지 듣고 키패드를 눌러야 하는 어려움이 있었습니다. 이러한 이용자 불편을 개선하고자 보이는 ARS를 도입하여 이용자가 스마트폰 화면을 보면서 원하는 메뉴를 선택할 수 있도록 개선했습니다.

### 보이는 ARS 소개



### 고객센터 웹 접근성 인증

카카오 고객센터(PC웹, 모바일웹) 이용 시 장애인 및 고령자 등 정보 취약 계층이 동등한 수준에서 서비스에 접근할 수 있도록 접근성 향상을 위해 노력하고 있습니다. 그 결과 카카오 고객센터와 카카오 고객센터 모바일 2개 웹사이트가 과학기술정보통신부가 지정한 품질 인증 기관인 WebWatch의 웹 접근성(Web Accessibility) 품질 심사에 최종 합격하였습니다. 인증유효기간은 1년이며, 매년 갱신 심사를 진행하여 이용자 모두가 이용자 모두가 편리하게 고객센터를 이용할 수 있도록 웹 접근성 품질을 유지 및 관리하고자 합니다.

# 소셜임팩트 창출 및 서비스를 통한 사회적 기여

## 플랫폼을 통한 사회적 가치 확산

### 소셜임팩트 추진 방향

카카오는 각자의 방식으로 사회 문제 해결에 나서는 문제 해결자들에게 플랫폼, 자금, 콘텐츠, 기술 등을 지원해 소셜임팩트를 창출합니다. '카카오같이가치' 플랫폼을 활용해 '같이기부', '모두의행동' 등으로 이용자와 의미 있는 연결을 추구합니다. 카카오는 기부금을 조성해 기업재단인 카카오임팩트와 함께 '카카오임팩트 펠로우십', '우리동네 단골시장' 등의 프로젝트를 실행하며 더 나은 세상을 만들기 위한 사람, 조직, 사업을 지원해 실질적인 변화(Impact)를 만들어가고자 노력합니다.

### 소셜임팩트 추진 조직

카카오는 혁신적인 아이디어와 회사의 역량을 활용하여 다양한 문제 해결에 기여하기 위해 ESG총괄 내 담당 조직을 운영하고 있습니다. 카카ოს러운 소셜임팩트 창출을 위해 기술과 플랫폼을 이용한 프로젝트를 수행할 수 있는 전문 인력이 참여하고 있으며, 외부의 혁신적이고 전문적인 파트너와도 협업하여 다양한 프로젝트를 진행합니다.

카카오는 이용자, 기술, 가치를 연결하여 소셜 임팩트를 실현하고자 합니다. 이를 위해 임팩트 플랫폼을 활용해 이용자의 참여를 이끌어내고 공익 가치를 확산합니다. 카카오는 모든 사회 구성원들이 각자의 방식으로 더 나은 세상을 만드는 일에 함께 할 수 있도록 건강한 생태계를 구축하고 있습니다.

### 카카오같이가치

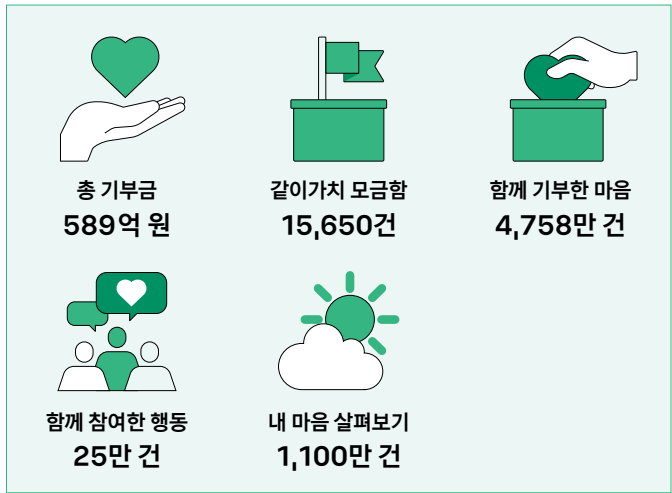
2007년 12월부터 시작된 카카오의 사회공헌 플랫폼 카카오같이가치는 사용자와 함께 더 나은 세상을 만들기 위해 노력하고 있습니다. '같이기부'를 통해 누구나 공익 주제 모금함을 제안하고 진행할 수 있으며, 기부에 참여한 사용자와 함께 소통할 수 있습니다. 카카오는 사용자가 모금함을 응원, 댓글, 공유할 때마다 함께 기부합니다. 더 나은 세상을 위해 오늘 내가 할 수 있는 일부터 시작하는 '모두의행동'은 행동 스피커와 함께 다양한 공익 주제 및 대상(어린이, 청년, 어르신, 장애인, 우리 사회, 지구촌, 어려운 이웃, 동물, 환경 등)을 알리고, 함께 인증합니다. 서울대 행복연구센터와 함께 내 마음의 안녕과 우리 사회의 안녕 지수를 점검하고 측정하는 '마음날씨' 서비스를 통해 공익적 플랫폼 역할을 강화하고 있습니다. 2022년 12월 말 누적 기준 전체 기부 건수는 약 4,758만 건으로, 총 기부금 약 589억 원을 모금하였고, 2022년 6월 모두의행동 오픈 이후 12월 말까지 약 25만 건의 행동이 쌓였습니다. 더불어 마음날씨 안녕지수를 통해 2022년 12월 31일까지 약 5년 4개월간 600만 명 이상의 사용자가 한 번 이상 테스트에 참여했고, 약 1,100만 건의 안녕지수가 측정되었습니다.

### 카카오같이가치

▶ 카카오같이가치 | 모두의행동 그린 디지털 캠페인

### 카카오같이가치와 함께 만든 변화

2022년 12월 누적 기준



### 카카오같이가치 공익 프로젝트 주제



# 소셜임팩트 창출 및 서비스를 통한 사회적 기여

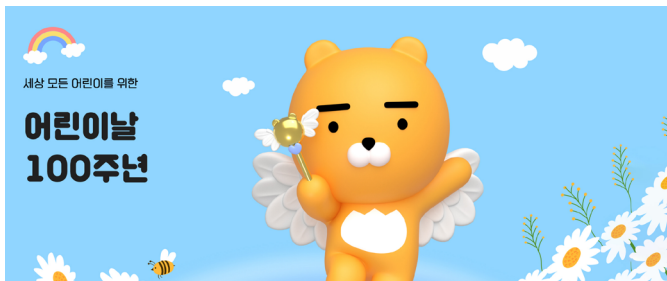
## 카카오같이가치 | 같이기부

카카오같이가치의 '같이기부'에서 이용자가 직접 기부에 참여하거나, 모금 페이지에 응원, 공유, 댓글을 남기면 카카오가 대신 100원을 기부하고, 캠페인 페이지에서 댓글을 남기면 카카오가 1,000원을 기부하는 등 다양한 방식으로 기부에 참여할 수 있습니다.

2022년 12월 31일 기준

산불 피해 긴급 모금	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2022년 3월 발생한 산불 복구를 위한 긴급 모금 진행</li> <li>· 총 25.8억 원 모금(산불 피해지 산림 복원 6.5억 원, 산불 피해 이재민 지원 19.3억 원)</li> <li>· 114만 명 참여</li> </ul>
우크라이나 긴급 모금	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 우크라이나 복구를 위한 긴급 모금</li> <li>· 총 모금액 9.8억 원</li> <li>· 42만 명 참여</li> </ul>
호우 피해 긴급 모금	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 집중 호우와 태풍으로 인한 수해 이웃을 위한 긴급 모금</li> <li>· 총 모금액 22.1억 원</li> <li>· 9.2만 명 참여</li> </ul>
장애인의 날 x 착한 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 장애인의 날을 맞아 사회적 경제 영역 모금 캠페인 진행</li> <li>· 다양한 주제의 6개 모금함을 선정, 카카오는 각 모금함마다 100만 원의 특별 기부금 기부</li> <li>· 총 모금액 2,400만 원</li> <li>· 3.7만 명 참여</li> </ul>
어린이 날 100주년 모금	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 어린이 날 100주년을 기념해 아동의 기본 권리 보장을 위한 모금 캠페인 진행</li> <li>· 총 모금액 3,400만 원</li> <li>· 5.3만 명 참여</li> </ul>

## 같이기부 <어린이 날 100주년> 모금



## 카카오같이가치 | 모두의행동

행동을 통해 사회 변화를 만드는 서비스 모두의행동은 다양한 분야를 주제로 이용자의 행동 참여를 유도해 기부금을 모으고 긍정적인 문화를 확산하는 데 기여합니다.

모두의 안전을 위한 프로젝트	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재난·재해로부터 모두의 안전을 지키기 위한 프로젝트로 안전한 대비를 위한 정보를 함께 제공</li> <li>· 지원 사업: 소방관 위기 지원 사업</li> <li>· 프로젝트: 소방 안전 4가지 상식, 따뜻한 사진 한 컷, 말 한마디</li> </ul>
대한민국 응원 프로젝트	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 8월 15일 광복절을 기억하며 러닝과 특프로필로 행동에 참여하면 카카오가 독립유공자 후손을 위해 815원 기부</li> <li>· 지원 사업: 독립유공자 후손 주거 지원 사업</li> <li>· 프로젝트: 달리면 기부되는 815런, 카카오톡 프로필 태극기 스티커</li> </ul>
작은가게 가치가게 프로젝트	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 장기화되는 코로나19로 지친 소상공인을 응원하고, 사용자가 가게 방문 및 구매 영수증 인증 시 카카오도 함께 기부하여 소상공인 응원 문화 확산</li> <li>· 지원 사업: 소상공인 경영 환경 개선 지원</li> </ul>

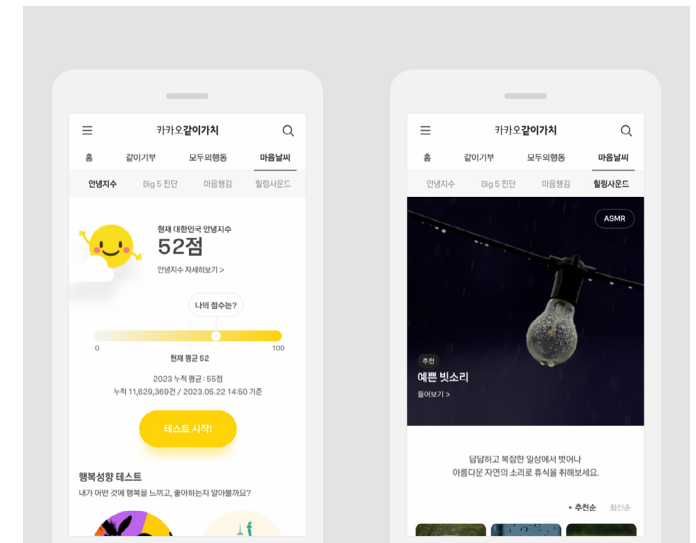
2022년 12월 31일 기준



## 카카오같이가치 | 마음날씨

마음날씨는 마음 상태를 확인하고, 마음의 안녕을 위한 다양한 콘텐츠를 제공하는 서비스입니다. 안녕지수, Big 5 성격검사, 마음챙김 명상, 힐링사운드 등을 통해 답답한 일상에서 벗어나, 현재에 집중할 수 있도록 합니다. 특히 힐링사운드는 복잡한 일상에서 벗어나 자연의 소리로 휴식을 취할 수 있도록 사운드를 제공합니다. 2022년에는 KBS 프로그램 '100인의 리딩쇼-지구를 읽다'와 함께 세계 환경의 날 50주년을 맞아 기후 위기 및 자연과 인간의 공존을 다룬 책을 읽어주는 6개의 사운드를 공개하였습니다.

## 마음날씨





# 소셜임팩트 창출 및 서비스를 통한 사회적 기여

### 카카오임팩트

2018년에 출범한 재단법인 카카오임팩트를 통해 더욱 체계적이고 전문적인 소셜임팩트 창출 활동을 추진합니다. '기술과 사람이 만드는 더 나은 세상'을 비전으로 기술과 플랫폼을 통해 우리 사회의 긍정적인 영향을 확산시키고, 사회 문제 해결을 모색함으로써 더 나은 세상을 만드는 데 기여하고자 합니다.

### 카카오임팩트 미션

- 공익 문화 확산의 토대를 만듭니다.**  
기부문화를 널리 확산시키고 공감과 소통 기반의 공동체 문화를 조성하기 위한 다양한 형태의 공익 플랫폼을 구축, 운영합니다.
- 건강하고 평등한 디지털 환경을 만듭니다.**  
누구나 디지털 기술을 편리하고 안전하게 활용하고 기술의 가치를 누릴 수 있어야 합니다.
- 사회적 기술 생태계를 만듭니다.**  
기술이 사회에 긍정적인 방향으로 발전될 수 있도록 기술과 소셜임팩트를 서로 연결하고 지원합니다.

### 카카오임팩트 펠로우십

카카오임팩트 펠로우십은 사회 문제를 해결하고 더 나은 세상을 만들기 위해 활동하는 사회혁신가들을 지원하는 프로젝트입니다. 브라이언임팩트재단과 공동 운영을 통해 2022년부터 펠로우십의 활동비 지원 금액이 월 300만 원으로 상향되었으며, 지원 기간도 최대 4년으로 확대되었습니다. 2022년에는 시즌3 펠로우로 15명의 혁신가가 새롭게 선정되어, 2022년 12월 누적 기준 카카오임팩트 펠로우는 총 39명입니다. 앞으로도 카카오는 사회혁신가들의 목소리를 알리기 위해 지속적인 지원을 이어갈 예정입니다.

### 카카오임팩트 펠로우십

#### 카카오임팩트 펠로우십 시즌3



### CASE 카카오임팩트 펠로우십 활동의 UN SDGs 기여

카카오임팩트 펠로우십은 소셜임팩트를 창출하는 다양한 사회혁신가들을 지원하여 UN SDGs(유엔 지속가능발전목표, United Nations Sustainable Development Goals) 달성에 기여하고 있습니다.

SDGs	활동 주제	사회혁신가(기수)	활동
3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	심리 치유	(주)공감아이 대표 임종진(3기)	'사람이 우선인 사진'이라는 가치 아래 재난·재해, 국가폭력 등으로 인한 심리적 피해를 겪는 개인의 상처와 사회적 고통을 사진으로 찍는 행위를 통해 치유하는 '행위중심 사진치유' 활동을 진행
4 QUALITY EDUCATION	교육 혁신	피치마켓 대표 함의영(3기)	느린학습자(발달장애인)의 실질 문맹을 개선하고 콘텐츠 접근성을 높이기 위해 느린학습자가 천천히 이해하고 습득할 수 있는 콘텐츠를 제작
10 REDUCED INEQUALITIES	성소수자 권리	성소수자인권활동가 박에디(3기)	트랜스젠더 당사자이자 자신의 존재를 존중 받지 못하는 환경에 놓인 청소년 성소수자들의 인권을 보호하기 위한 매체 인터뷰, 상담 등 활동을 진행
	장애인 권리	노들장애학궁리소 연구활동가 김도현(2기)	장애인권 운동의 사회적 담론을 형성하기 위해 '노들장애학궁리소'에서 연구 활동을 진행하며, 장애인 당사자의 목소리를 전하는 대안 언론 '비마이너'를 발행
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	이주민 권리	이주와 인권연구소 연구위원 김사강(2기)	국적, 인종, 언어 등이 다르다는 이유로 이주민이 차별 받는 문제를 해결하기 위해 이주민 인권 실태를 조사하고 다양한 주체와 연대하여 이주민 정책을 개선하며 인권 옹호 활동을 진행
	재난 구호	라이프라인코리아 대표 김동훈(2기)	20여년간 24개국 재난 구호 현장에서 활동한 경험을 기반으로 재난 위기 상황에서 공동체가 함께 대응할 수 있도록 교육과 정책을 제안하는 재난 안전 회사 '라이프라인코리아'를 운영
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	소방관 지원 & 업사이클링	119레오 대표 이승우(3기)	암투병 소방관의 공무상 건강과 권리 보장을 위해 폐방화복을 업사이클링한 패션 제품을 판매하며, 수익금의 50%를 암투병 소방관에게 기부하고, 지원 제도 개선을 위한 캠페인을 진행
	제로 웨이스트	알맹상점 공동대표 고금숙(1기)	포장재 없이 내용물만 리필하는 제로 웨이스트 숍 '알맹상점' 운영 및 일상 생활에서 환경 문제에 쉽게 참여할 수 있는 전통시장 플라스틱 프리 캠페인 등을 통해 친환경 라이프스타일 문화를 조성
13 CLIMATE ACTION	기후위기 대응	청소년기후행동 활동가 김보림(2기)	청소년의 목소리와 행동으로 기후 문제의 유의미한 변화를 만드는 기후운동 단체 '청소년기후행동'의 상임 활동가로, 네트워크형 기후운동에 필요한 전국 단위 조직의 재반 사항을 운영
14 LIFE BELOW WATER	해양 생태 연구	해양동물생태보전연구소 연구원 장수진, 김미연(2기)	국내 최초 돌고래 행동 생태 연구소 소속으로, 제주도 남방큰돌고래, 바다거북, 상괘이 등 해양 동물의 생태 특성에 대한 연구 조사를 진행하며, 연구 데이터 기반의 해양 생태계 보전 운동 진행
16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	소수자 법률 지원	장애인권법센터 대표 김예원(3기)	사회적 소수자를 위한 무료 법률사무소인 '장애인권법센터'를 운영하고 있으며, 시각 장애인 당사자로서 장애, 여성, 이주민 등 소수자를 돕는 공익 변호 활동을 진행
	디지털 성범죄 대응	프로젝트 리셋 대표 최서희(1기)	다양한 익명의 활동가와 함께 '디지털 성범죄 근절'을 위한 비영리단체 리셋을 운영하며, 디지털 성범죄 증거 수집 및 수사 공조, 피해자 대응, 정책 브리핑 등의 활동을 진행

# 소셜임팩트 창출 및 서비스를 통한 사회적 기여

## 테크포임팩트(Tech for Impact)

테크포임팩트는 '기술이 임팩트를 가속화한다'는 전제를 가지고 기술 전문가들과 임팩트 영역의 사회문제 해결 전문가들이 만나 기술로 더 나은 세상을 위한 솔루션을 만들어 낼 수 있도록 하는 사업입니다. 이 사업을 통해 비영리조직은 기술 기반의 문제 해결 솔루션을 얻게 되고, 기술 전문가는 자신의 기술을 이용해 사회 변화에 기여할 수 있는 기회를 얻게 됩니다. 카카오임팩트는 이 두 영역을 연결하고, 솔루션을 만들어 내는데 필요한 자원을 제공하고, 연결의 결과를 사례화하여 더 많은 사람들이 기술과 임팩트의 만남에 동참할 수 있도록 확산하는 역할을 합니다.

## 임팩트 기술지원 프로그램

카카오임팩트는 '기술 지원', '인프라 지원', '단위 개발 지원', '인력 지원' 등을 통해 비영리 조직에 기술을 지원합니다. 비영리 조직의 기술 역량 진단을 통해 필요한 자원을 적재적소에 지원하고, 기술분석 보고서를 통해 필요한 솔루션을 제안·실행할 수 있도록 합니다. 링크지랩, 모두의 연구소 등 기술을 통해 변화를 만드는 파트너들과의 협업으로 비영리 조직 및 활동가들의 솔루션이 더 큰 임팩트를 낼 수 있도록 돕습니다.

## 테크포임팩트 캠퍼스(with KAIST)

대학에서 전산학, AI등 기술을 전공하는 학생들이 임팩트 영역에 대해 알고, 솔루션을 제안하는 대학 수업을 진행합니다. 특히 2023년에는 KAIST의 전산학부 학생들과 카카오임팩트 펠로우를 연결하여, 펠로우가 풀고 있는 문제가 기술을 통해 더 빠르게 변화를 가져올 수 있는 방법을 제시할 예정입니다. 수업에서 제안된 솔루션 프로토타입은 향후 인턴십, 임팩트 기술 지원을 통해 상용화하여 변화에 직접적인 영향을 만듭니다.

## 카카오-KAIST 테크포임팩트 협약식



## 모두에게 편리하고 안전한 금융

카카오페이와 카카오뱅크는 기술 혁신을 통해 누구에게나 이로운 금융 서비스를 지향하며 금융 소외계층을 위한 다양한 활동을 진행하고 있습니다.

### 카카오뱅크 포용적 금융 성과

2022년 12월 기준



## 금융 소외계층 상생 활동

카카오페이는 '누구에게나 이로운 금융 서비스'라는 기업 철학을 담아 금융 소외계층과 소상공인을 대상으로 플랫폼 기반 금융 소외계층 및 소상공인 후원, 자회사 협력을 통한 금융 서비스 지원, 지역사회 커뮤니티와 소통 강화 등 카카오페이만의 비즈니스 특성을 살린 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

## 카카오페이 상생 활동

<b>자립준비청년 및 소상공인 지원 기금</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022년 10월, 금융 사각지대에 놓인 자립준비청년과 소상공인의 안정적 자립을 위해 아름다운재단에 4억 원 기부</li> <li>청년 배움지원사업                     <ul style="list-style-type: none"> <li>자립준비청년 또는 아동양육시설에서 중간 퇴소한 18~29세 청년 25명에게, 2023년까지 인당 최대 500만 원 맞춤 자립지원금 전달</li> <li>개인 심리상담, 또래 네트워크 활동 등 지지 체계 형성을 위한 활동 진행</li> <li>보이스피싱 예방, 자립지원금 운영 방법 등 금융교육 진행</li> </ul> </li> <li>자활기업 응원 프로젝트                     <ul style="list-style-type: none"> <li>서울시 내 자활기업 35개소를 대상으로 임대료, 인건비 등의 운영비 지원</li> </ul> </li> </ul>
<b>소상공인 지원</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>페이시스템을 활용한 소상공인 지원</li> <li>소상공인의 날 기념 소셜 이벤트 진행</li> <li>소상공인 풍수해보험 지원</li> </ul>

## 청소년 대상 금융 리터러시 교육

카카오뱅크는 사회에 진출하기 전 금융 범죄에 취약한 청소년을 대상으로 금융 사기 피해 예방을 위한 맞춤형 교육을 진행했습니다. 카카오뱅크 자금세탁방지운영팀 직원이 광성고등학교, 경신고등학교를 직접 방문해 보험 사기, 중고거래 사기, 보이스피싱, 작업 대출 등 최근 유행하는 대표적 청소년 대상 금융 범죄 사례를 소개하고, 각 범죄에 대한 대응책과 예방법을 알려주었습니다. 카카오뱅크는 스스로 인지하지 못한 사이 노출되는 청소년 대상 금융 범죄의 특성상 교육을 통한 예방이 중요함을 알고, 앞으로도 청소년 금융 범죄 예방 및 피해 최소화를 위한 교육을 지속할 예정입니다.

## 플랫폼을 통한 금융 안전망 구축

카카오뱅크는 기술과 상품, 서비스 혁신을 통해 플랫폼을 활용한 다양한 사회적 효용 확대에 기여합니다. 서민금융진흥원과 휴먼 예금 및 보험금을 카카오뱅크 앱에서 쉽게 찾을 수 있는 서비스를 제공하고 있으며, 카카오톡 간편 이체를 통한 착오 송금 방지, 중고거래 사기 예방, 보이스피싱 및 사기 계좌 예방 등 안전한 금융 거래 환경을 구축하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

## 금융 사회 안전망 구축을 위한 협력

카카오뱅크는 금융 사회 안전망을 구축하기 위해 신용회복위원회 '새희망힐링펀드'에 기부금 2억 원을 기부하며 금융 범죄 피해자 및 소외계층 대출 지원과 함께, 보이스피싱 등 불법 금융 행위를 추방하기 위한 시민감시단 운영을 지원하였습니다. 또한 금융 범죄 예방 기술 보유 핀테크 스타트업의 지원을 위해 한국핀테크지원센터에 12억 원을 전달했습니다. 이를 통해 나날이 증가하는 금융 범죄 예방을 위해 '핀테크 성장 지원 사업' 및 '해커톤(Hackathon)', '데모데이(Demoday)' 등을 진행할 예정입니다.

## 휴먼예금/보험금 찾기 서비스 성과

2022년 12월 기준



# 소셜임팩트 창출 및 서비스를 통한 사회적 기여

## 디지털 격차 해소 활동

### 청소년·청년 디지털 서포터즈

카카오게임즈는 2022년 3월부터 12월까지 성남시청소년재단과 함께 지역사회 발전에 기여하고, 디지털 소외계층인 소상공인의 디지털 환경 격차를 해소하고자 청소년·청년 디지털 서포터즈 활동을 진행했습니다. 서포터즈는 성남시 관내 전통시장의 특색을 알리는 홍보 영상을 제작해 성남시청소년재단 유튜브를 통해 공유하고, 전통시장과 관련된 게임 콘텐츠와 이벤트를 기획하여 시장을 찾은 고객의 참여를 유도하는 등 전통시장 상권 활성화를 도모했습니다.

### 찾아가는 프렌즈게임 랜드

카카오게임즈는 게임이 필요한 사각지대를 직접 찾아가는 프렌즈 테마파크 '찾아가는 프렌즈게임 랜드'를 운영하고 있습니다. 카카오프렌즈 캐릭터 IP와 카카오게임즈의 게임 기술력을 활용한 콘텐츠로 특색 있는 게임 문화를 장애인, 도서산간 지역 거주민 등 게임 접근성이 낮은 게임문화 사각지대에 선물합니다. 재미있는 놀이공원 체험을 즐길 수 있는 VR 방식의 '4D VR 게임 버스'와 '점자블록 게임', '볼풀 게임', '라이언 포토존' 등 다채로운 프로그램으로 진행되었으며, 2019년 10월 특수학교 '성은학교' 학생들과의 만남을 첫 시작으로, 2022년에는 성남시, 장흥군 등 전국을 방문해 약 6,500명에게 색다른 게임 문화 경험을 선물했습니다.

### 카카오게임즈 찾아가는 프렌즈게임 랜드



## 모두의 안전을 위한 카카오의 노력

### 안전한 일상을 위한 카카오의 활동

카카오는 코로나19 팬데믹에도 카카오의 기술과 서비스로 모두의 안전한 일상을 유지할 수 있도록 다양한 활동을 추진해 왔습니다. 이러한 성과를 담아 지난 2020년 9월, 첫 번째 코로나 백서 발간 이후 2022년 5월에 카카오톡 등 주요 서비스 이용 기록을 데이터화 한 두 번째 코로나 백서를 발간했습니다. 두 번째 백서를 발간함으로써 다양한 이해관계자와 일상을 되찾기 위한 카카오의 노력을 돌아보고, 건강하고 안전한 일상을 만들어가는데 기여하고자 합니다.

### 크루의 안전한 업무 환경 조성

카카오는 오피스에서 근무하는 크루의 안전을 지키고 안정적인 업무 수행을 지원하기 위해 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 오피스 근무 중 확진자 접촉으로 인한 검진 비용 발생 시 회사에서 비용 전액을 지원하고 있으며, 오피스 내 자가검진 키트를 상시 제공하고 있습니다. 더불어 크루는 코로나19 백신 검진 시 매 차수마다 최대 2일 유급 휴가 사용이 가능합니다. 오피스 방역을 위해 마스크 착용 의무가 해제된 이후에도 사내 밀폐, 밀집, 밀접 환경인 엘리베이터, 소인 회의실 및 통근버스 이용 시에는 마스크 착용을 권고하고 있으며, 코로나19 의심 증상이 있거나, 코로나19 의심 증상이 있는 사람 또는 확진자와 접촉한 경우, 접촉일로부터 2주간 마스크를 착용하도록 지침으로 두고 있습니다.

### 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기

## 카카오 코로나19 대응 노력

<b>방향성</b>	카카오가 보유한 데이터 및 서비스를 통해 성공적인 디지털 방역을 지원하며, 안전 취약계층을 위한 모금 및 지원 활동 진행
<b>주요 활동</b>	<p><b>전 국민 대상 공공서비스 지원</b> 잔여 백신 예약 시스템 및 서비스 구축, 백신 예약 시스템 내 간편 인증 제공 등 디지털 방역을 위해 카카오플랫폼 및 데이터 제공하여 약 93.5억 원 규모의 서비스 무상 제공</p> <p><b>안전취약계층을 위한 모금 및 지원 활동</b> 다양한 코로나19 모금을 하나의 플랫폼으로 통일하여 카카오파이거치를 통해 효과적으로 기부금을 모금하고, 생필품 및 마스크, 도시락 등 방역을 위한 필수품 전달</p> <p><b>카카오 코로나 백서 발간</b> 바이러스에 대한 정확한 정보 전달과 함께, 뉴노멀 대응을 위해 서비스 데이터 분석을 통한 변화된 일상 및 행동 공유</p> <p><b>금융 대출 지원 확대</b> 코로나19로 경제적 불안에 놓인 중저신용 고객을 위해 2021년 초부터 대출 공금 확대</p>

## 카카오 코로나19 대응 성과

2022년 5월 기준



# 소셜임팩트 창출 및 서비스를 통한 사회적 기여

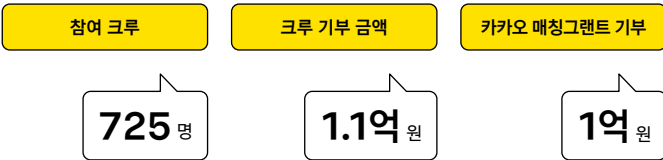
## 파트너 협력 사업

### 다가치펀드

카카오는 크루 기부 프로그램인 '다가치펀드'를 통해 각 분야 전문 파트너 기관과 함께 총 7개의 사회공헌 사업을 진행했습니다. 크루들은 7개 사업 중 원하는 프로젝트에 원하는 만큼 급여 공제를 통해 기부할 수 있으며, 카카오는 매칭 그랜트 제도를 통해 크루가 기부한 만큼 기부금을 추가로 지원하였습니다. 2015년부터 진행된 다가치펀드 프로젝트는 2022년 6월까지 진행되었으며, 향후 보다 의미 있는 크루 참여 기부 프로젝트를 위해 정책을 정비하고 있습니다. 2022년 다가치펀드에 참여한 크루는 총 725명으로 한 해 동안 크루들이 1억 1,455만 원을 기부하였으며, 카카오도 이에 동참해 1억 237만 원을 추가로 기부했습니다.

### 다가치펀드 활동 성과

2022년 12월 기준



### 다가치펀드 사업 분야

국내 저소득 가정 아동 자립 지원 사업	'초록우산어린이재단'과 함께 60명의 국내 저소득 가정 아동들과 결연을 맺어 교육 및 자립을 위한 경제적, 정서적 지원
해외 아동 교육 지원 사업	'글로벌비전'과 함께 코로나19로 인해 대면 교육을 받지 못하고 있는 라오스 취약 가정 아이들에게 비대면 교육을 위한 디지털 기기 보급
어르신 주거 지원 사업	'한국 해비타트'와 함께 강원도 지역의 노후주택 노인 가구 2세대의 주거 환경을 개선하는 공사를 진행해 안락한 보금자리 지원
소외 청소년 IT 교육 사업	'유스보이스'와 함께 문화 소외계층 아동 30명에게 '나다움'을 주제로 하여 디지털을 통해 재미있고 안전한 미디어 교육 실시
환경 및 생태 보전 사업	'녹색연합'과 함께 멸종위기의 야생동물 서식지 모니터링과 탐사단을 운영하고, 야생 조류의 방음벽 충돌을 막기 위한 시민 캠페인 진행
장애 아동 재활 지원 사업	'푸르메재단'과 함께 22명의 장애 아동들에게 일상 생활에 꼭 필요한 재활 치료와 정서 지원 프로그램 지원
제주 저소득 가정 아동 지원 사업	'제주가정위탁지원센터'와 함께 제주의 8개 저소득 가정에 지속적인 아이들의 육아와 교육을 위한 생계 및 교육비 지원

### CASE 사이좋은 디지털 세상

사이좋은 디지털 세상은 2015년부터 카카오와 푸른나무재단이 함께 진행하고 있는 디지털 시민 교육 프로그램입니다. 디지털 기기로 세상을 배우는 청소년들이 초등학교 시기부터 안전한 디지털 환경에서 건강한 생각을 키우며 디지털 시민 의식을 키울 수 있도록 필요한 가치를 교육합니다. 놀이와 참여를 통해 학생에 개인정보보호, 사이버 폭력에 대한 개념 이해, 대응 방법 등을 교육하고, 교사들이 일상에서도 학생들에게 디지털 시민 교육을 할 수 있도록 연수를 진행합니다. 2022년 사이좋은 디지털 세상은 전국에서 운영되었습니다. 대표 프로그램인 '찾아가는 학교 교육'은 2,313개 학교에서 총 52,520명의 학생을 대상으로 운영되었으며, 109명의 교사가 연수 프로그램에 참여했습니다. 더 많은 학생이 교육을 접할 수 있는 기반을 마련하기 위해 48명의 강사를 추가 선발하였습니다. 더불어 사이좋은 디지털 세상을 더 알리고 참여할 수 있도록 홈페이지를 제작하고 교육 효과성 연구를 지속하고 있습니다. 또한 외부 환경의 영향 없이 교육을 안정적으로 진행할 수 있도록 비대면 교육 콘텐츠를 제작하여 활용하고 있습니다. 특히, 2022년도에는 코로나19 완화로 '찾아가는 학교 교육' 참여 학생수가 전년 대비 약 2배 이상 증가하여 사회적 가치의 정량적 측정 금액도 증가하였습니다.

### 2022년 '사이좋은 디지털 세상 프로그램'을 통해 창출한 사회적 가치 2,355백만 원

측정된 가치	사이버 폭력 예방 효과 <sup>1) 2) 3)</sup> 1,878백만 원	개인정보 보호 인식 제고 <sup>4)</sup> 67백만 원	디지털 리터러시 향상 <sup>5)</sup> 346백만 원	저작권 보호 인식 제고 <sup>6)</sup> 63백만 원
기대 효과	· (개인) 교육 대상자가 사이버 폭력에 대한 문제의식을 자각하고, 사이버 폭력 상황에서 스스로 예방 및 대처할 수 있는 능력 함양 · (사회) 청소년 사이버 폭력 피해 예방을 통한 사회적 비용 절감	· (개인) 올바른 개인정보 관리 방안에 대한 이해를 통한 청소년 개인정보 보호 역량 향상 · (사회) 개인정보 보호 인식 제고에 따른 유출 사고 예방을 통해 사회적 비용 절감	· (개인) 디지털 정보 습득 시 적절한 정보를 분별력 있게 파악하고 적용할 수 있는 디지털 세상 소통 역량 확보 · (사회) 청소년의 디지털 리터러시 증진을 통한 디지털 시민의식 향상	· (개인) 저작물 창작 권리에 대한 이해도 향상 및 저작권 보호 역량 제고 · (사회) 청소년의 저작권에 대한 이해와 저작권 보호 인식 향상으로, 불법복제물 이용 방지를 통한 사회적 손실 비용 절감

1) 2022 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) 2021년 정보보호 실태조사 보고서, 과학기술정보통신부 & 한국정보보호산업협회  
 5) 'Status Online' Programme SROI Report  
 6) 2022 저작권 보호 연차보고서, 한국저작권보호원

# 소셜임팩트 창출 및 서비스를 통한 사회적 기여

**동물 복지를 위한 캠페인 진행**

세계 고양이의 날 기부 프로모션(with 한국고양이보호협회)  
 카카오메이커스는 '세계 고양이의 날'을 맞아 한국고양이보호협회, 일러스트레이터 최진영 작가와 협업 프로젝트를 진행하였습니다. 고양이를 모티브로 한 최진영 작가의 아트웍을 활용하여 의류 및 굿즈를 기획하고 주문 제작 생산 방식을 통해 판매를 진행하였습니다. 프로젝트로부터 발생한 수익금 전액인 약 2천만 원은 한국고양이보호협회에 기부하였으며, 기부된 금액은 길고양이 치료 및 지원 사업에 사용되었습니다.

**카카오메이커스 세계 고양이의 날 기념 제품**



유기동물 돕기 프로모션(with 동물권행동 카라)

카카오메이커스는 '반려동물 입양의 날'을 맞아 '오구데이' 프로젝트를 진행하였습니다. 오구데이란 '동물권행동 카라'에서 지정한 날로, 매년 5월 9일 '품종 대신 이름을 불러주세요.'라는 슬로건을 걸고 다양한 사연을 가진 구조 동물이 입양될 수 있도록 캠페인을 진행합니다. 카카오메이커스는 기관을 방문하여 입양을 기다리고 있는 동물들을 직접 촬영하고, 이를 아트웍화 하여 의류 및 굿즈를 기획했습니다. 기획된 굿즈는 주문제작 생산방식을 통해 생산 및 판매되었습니다. 프로젝트의 결과로 발생한 수익금 전액 약 1.7천만 원을 동물권행동 카라에 기부하였으며, 기부된 금액은 185마리의 유기 동물을 위한 물품 구매에 사용되었습니다.

**소외계층 지원 활동**

서대문 희망차 서비스 지원(with 서대문구)  
 카카오모빌리티는 2022년 4월 서대문구와 협력하여 서대문구에 거주하는 이동 약자 지원을 위한 '서대문 희망차' 서비스를 운영하고 있습니다. 서대문구 거주자라면 장애 등급과 관계 없이 증빙 서류 제출 시 누구나 이용이 가능합니다. 이외에도 만 50세 이상 노약자, 부상으로 인해 일시적으로 보행 불편해진 경우 등 기존 이동 약자 서비스의 사각지대에 있던 모든 이동 약자를 포용하는 새로운 서비스를 제공합니다. 또한 원활한 서비스 운영을 위해 기부금을 전달하고 관련 홍보와 마케팅 전반을 지원했습니다.

**이동약자를 위한 서대문 희망차 서비스**



조손가정 지원(with 사랑의 열매)

2021년부터 시작된 카카오메이커스와 사랑의 열매의 기부 프로젝트로, 2022년에는 이용자 투표를 통해 선정된 배지 모델 '춘식이'를 모델로 1만 개의 사랑의 열매 배지를 제작하였습니다. 1만 개의 배지는 모두 판매되었으며, 배지 수익금 전액은 쌀 20kg으로 전량 구매하여 조손 가정 689가구에 전달하였습니다.

농아인 청소년 콘텐츠 후원(with 서울농아인협회)

카카오엔터테인먼트는 2022년 9월 서울농아인협회와 함께 서울 지역 25개 농아인 청소년에게 카카오페이지 작품을 볼 수 있는 기프트 카드를 후원하였습니다. 이를 통해 농아인 청소년들이 웹툰과 웹소설을 무료로 즐길 수 있는 기회를 제공했습니다.

**우크라이나에 전하는 평화(with 유니세프 코리아)**

카카오메이커스는 2022년 2월 발생한 러시아의 우크라이나 침공으로 인해 고통받는 어린이들과 전쟁 피해 가정을 지원하기 위한 '피스 인 우크라이나' 프로젝트를 진행했습니다. 주문생산 제품의 판매 금액 전액을 '유니세프 코리아'에 기부하였으며, 기부금은 정신건강 및 사회심리 지원, 의료 시스템 제공, 안전한 식수 공급, 위생용품 지원, 학습 지원, 교육 물품 제공 등 다양한 영역에서 평화를 전하는 데 사용되었습니다.

**공동체**

**공동체 소셜임팩트 창출을 위한 파트너 협력 활동**

카카오 공동체는 혁신적인 방법으로 소외 받는 모두를 연결하는 따뜻한 디지털 세상을 만들어 나갑니다.

<b>카카오 엔터테인먼트</b>	· 저소득 청소년 후원(with 성남시): 성남시 내 저소득층 총 400세대에 카카오페이지 기프트 카드 기부
<b>카카오브레인</b>	· 세계 동물의 날 기부(with 고상우 작가): 브레인의 AI 아티스트 칼로와 고상우 작가의 협업 제품을 카카오메이커스에 단독 판매, 수익금은 세계자연기금(WWF)에 기부 · 칼로 생성 작품 기부(with 두민 작가): 칼로와 두민 작가의 협업 작품을 미술품 종합 거래 플랫폼 아트투게더를 통해 판매, 수익금 일부를 카카오창작재단에 기부
<b>카카오벤처스</b>	· 크루 연탄봉사(with 사랑의 연탄나눔운동): 취약계층을 돕기 위해 전체 크루가 연탄봉사 활동 참여
<b>카카오스타일</b>	· 줍줍(ZUPZUP) 캠페인: 잠실한강공원 쓰레기 수거 플로깅 캠페인 진행(크루 40여 명 참여)
<b>카카오스페이스</b>	· 청소년 디지털 인프라 지원(with 청소년그루터기재단): 청소년 디지털 교육을 위한 PC 및 랩탑 50여 대 기부
<b>디케이테크인</b>	· 장애인 업무 환경 개선 기여: 장애인 지속 고용 창출에 기여하는 기업(베어베터) 대상 맞춤형 기업 정보 시스템 구축 및 납품

# 소셜임팩트 창출 및 서비스를 통한 사회적 기여

## 지역사회 더 나은 미래를 위한 활동

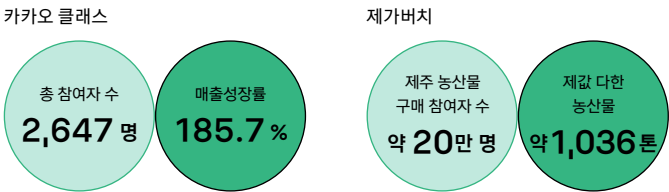
### 제주 지역 공헌 활동 10년의 기록, 제주 이전 백서 발간

카카오는 2023년 1월, 제주 본사 이전 10주년이 되는 해를 맞이하여 제주 이전 백서 '제주의 더 나은 미래를 위한 우리의 노력'을 발간했습니다. 지난 10년간 제주 지역 농가부터 소상공인, 스타트업에 이르기까지 다양한 파트너들과 협력해 카카오의 기술과 서비스를 활용하여 파트너의 디지털 전환을 이룬 성과와 더불어 지역의 사회문제 해결을 돕기 위해 추진한 활동과 인재 양성 노력을 백서로 정리하여 이해관계자와 공유했습니다.

### 제주의 더 나은 미래를 위한 10년간의 성과

2022년 12월 기준

#### 제주 이웃과 함께한 변화



#### 제주 이웃과 함께 나눈 성장



#### 제주의 미래를 위한 노력



카카오 제주 이전 백서

### 제주 지역 파트너와의 협력

#### 카카오 클래스

'제주창조경제혁신센터'와 업무 협력을 맺어 제주 도내·외 예비 소상공인과 창작자들이 카카오의 다양한 서비스 플랫폼을 더 잘 활용할 수 있게 노하우를 전수하는 강의 프로그램을 제공합니다. 2022년부터는 카카오의 ESG 경영에 발맞춰 코로나19 이후 판로 확대에 어려움을 겪고 있는 전국의 지역 창업자와 소상공인들이 참여할 수 있도록 범위를 확대해 카카오 클래스를 진행했습니다. 카카오 실무자와 전문 강사진이 직접 전문 멘토링을 제공해 실전에서 도움이 되는 노하우를 전달하고, 클래스를 수강하는 파트너가 안정적으로 카카오 플랫폼에서 디지털 전환을 시도해볼 수 있도록 카카오모먼트(광고 플랫폼), 카카오 이모티콘, 톡스토어 입점 심사, 기획전 등의 다양한 지원 프로모션을 제공하고 있습니다. 강의 커리큘럼도 소상공인이 안정적으로 디지털 비즈니스 진출의 기회를 모색할 수 있도록 톡스토어에 대한 이해와 상품 관리, 판매 관리 등 지역 창업자와 소상공인 맞춤형으로 구성했습니다. 이러한 노력을 인정받아 카카오 클래스는 OECD가 진행하는 중소기업의 디지털화 지원 이니셔티브(D4SME) 회의에서 성공적인 소상공인 교육 프로그램으로 소개되었습니다.

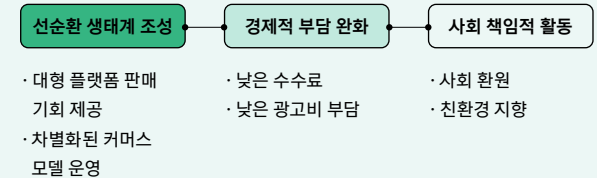
#### 제주 지역 창업 생태계 조성 지원

카카오는 제주창조경제혁신센터, IBK기업은행과 함께 우수한 기술과 경쟁력을 갖춘 제주 스타트업을 대상으로 창조 금융 동반성장 펀드를 지원합니다. 총 300억 원의 규모로 조성된 펀드를 통해, 1개 기업당 최대 10억 원의 저금리 대출과 2.43%p 이자 감면 혜택을 지원합니다. 2022년에는 '제주-비전 벤처투자조합 제1호'에 3억 원을 출자하여 제주 지역 창업 생태계 활성화에 기여하였으며, 앞으로도 카카오는 2024년까지 매년 3억 원을 제주창조경제혁신센터가 조성하는 펀드에 출자함으로써 제주 지역 창업 생태계의 긍정적 변화를 선도하고자 합니다.

### CASE 카카오 클래스의 소상공인 디지털 전환 교육 성과

카카오는 7여 년에 걸쳐 진행된 소상공인 대상 카카오 클래스 디지털 전환 교육의 성과를 알아보려고 충남대학교 소비자행동미디어연구실, 서울대학교 생활 & 리테일센터 공동연구팀과 함께 효과성 연구를 진행하였습니다. 연구를 통해 코로나19 이후 비대면 중심의 교육이 진행된 시점 2 기간 동안 카카오 클래스를 수강한 소상공인들은 수강 이후 1년 동안의 매출이 185.7% 증가하는 성과를 거두었음을 파악할 수 있었습니다. 더불어 수강생 대상 심층 인터뷰를 통해 카카오 커머스가 '낮은 수수료와 낮은 광고비로 차별화된 유통 생태계를 조성'한다는 점에서 사회적 가치가 있음을 파악할 수 있었습니다.

#### 카카오클래스 수강생들이 본 카카오커머스의 사회적 가치



#### 카카오클래스의 소상공인 디지털 전환 교육 성과

1) 매출성장률은 2020-2021년간 카카오클래스를 수강한 소상공인 중 수강 전후 1년 간의 매출이 발생한 사업자만을 대상으로 집계됨

# 소셜임팩트 창출 및 서비스를 통한 사회적 기여

## 교통 약자의 이동권 보장

2022년 9월 카카오와 제주특별자치도가 교통 약자의 이동권 보장을 위한 업무 협약을 맺었습니다. 제주도는 '휠내비길' 무장애 관광 데이터 등 서비스 고도화에 필요한 데이터를 제공하고, 교통 약자를 위한 콘텐츠를 지원합니다. 카카오는 해당 데이터를 바탕으로 교통 약자 이동 지원 서비스를 디지털화해 정보 접근성을 높일 예정입니다. 휠내비길은 여행객이 탄 휠체어에 설치한 위성 수신 단말기를 통해 휠체어가 다닐 수 있는 길이나 장소 등을 안내하는 내비게이션으로, 2022년 8월 제주도에서 국내 최초로 개시했습니다. 나아가 교통 약자 이동 안내 데이터를 구축하고 관련 서비스를 개시할 계획입니다.

## 카카오-제주특별자치도 교통약자 이동권 보장 업무 협약식



## 꽃자왈 공유화 기금 모금 캠페인

카카오는 제주꽃자왈공유화재단과 함께 제주의 허파이자 생명의 용암 숲인 꽃자왈 보전에 힘쓰고 있습니다. 꽃자왈은 화산 활동으로 분출된 용암류가 만들어 낸 불규칙한 암피 지대에 숲과 덩굴 등 다양한 식생이 어우러진 곳을 의미합니다. 꽃자왈은 지하수 함량, 화산 원지형 보존, 향토 문화유산 등록 등 다양한 가치를 지니고 있으나, 사유화와 난개발로 인해 파괴되고 있습니다. 제주 꽃자왈을 보전하기 위해 꽃자왈 공유화 기금 모금 및 꽃자왈 매입 활동 등을 지속적으로 전개하고 있는 제주꽃자왈공유화재단의 활동에 카카오가 힘을 보태고 있습니다.

## 제주 이웃과 함께 만드는 같이의 가치

### 인터넷하는 돌하르방

제주도민과 도내 소재 사회복지기관 및 비영리단체를 대상으로 공익적 소원을 이루어 주는 사회공헌 프로그램 '인터넷하는 돌하르방'을 운영합니다. 2022년 12월 말 누적 기준 개인 사연 508건, 단체 사연 232건을 지원했으며, 총 기부금은 약 9억 7천만 원입니다. 또한 인터넷하는 돌하르방 사업의 일환으로 청소년, 노인, 여성 등 다양한 사람들을 살피는 사회복지사들의 번아웃을 예방하며 직업 소양을 강화하는 자기 계발 및 정서 지원 프로그램인 'thanks to you'를 진행했습니다. 프로그램에 참가한 사회복지사들은 가족 여행, 복지관 동료와의 숲 체험, 영화 관람, 식사 등 일에서 잠시 떨어져 본인을 돌보는 힐링 시간을 가졌습니다.

### ☞ 인터넷하는 돌하르방

#### 인터넷하는 돌하르방



## 제주 임팩트 챌린지

제주 지역문제 해결 프로젝트로 지역문제에 대한 관심과 해결 의지가 있는 제주도민 누구나 참여가 가능합니다. 프로젝트는 환경, 교육, 청년 커뮤니티, 안전, 문화, 경제 등 지역과 관련된 모든 주제를 대상으로 아이디어를 낼 수 있으며, 최종 10개 팀을 선발하여 5개월간 진행했습니다. 참가팀은 디자인씽킹<sup>1)</sup> 기반 문제해결 워크숍과 멘토링을 통해 프로젝트를 고도화하고 최소 2백만 원에서 최대 4백만 원의 지원금을 받았으며, 우수 프로젝트는 후속 지원을 받게 됩니다. 앞으로도 카카오는 '제주 임팩트 챌린지' 사업을 통해 제주도민이 제주 지역문제에 관심을 갖고 직접 해결하는 즐거운 변화가 지속적으로 일어날 수 있도록 지원하고, 지역사회와 상생하는 다양한 방안을 모색해 나가겠습니다.

## 제주 임팩트 챌린지 프로젝트

교육 부문	· 서귀만성: ADHD 청소년의 갈등 해소를 위한 사회적 기술 교육 제공 · 오돌따기: 코로나19로 자유롭게 놀지 못한 초등학생들을 위한 놀이 경험 지원 및 활성화
환경 부문	· 무사파치: 파치 농산물에 대한 온라인 홍보 및 '냉장고 파치안녕 키트' 펀딩 실시 · 아미띠에: 페타이백 업사이클링을 통한 상품 제작 · 인더노하우: 쓰레기 책임과 관련된 환경 인식 제고를 위한 환경행사 진행 · 슈퍼파머스: 못난이 농산물의 재상품화 및 팝코밍 활동 진행 · 플로빙 코리아: 플로빙을 통한 제주 바다 정화 활동 진행 및 환경 인식 개선
청년/지역 커뮤니티 부문	· 잊지제주: 제주에 거주 중인 예비·초기 청년 크리에이터들이 아이템을 선보일 수 있는 '서틴 플라마켓' 프로그램 진행 · 퍼스트뱅크: 자립 과정에서 문제를 겪는 자립 준비 청년의 자존감 회복을 위한 제주형 자립 준비사업 · OUTSIGHT: 청년들이 감정과 고민을 털어놓고 공감과 위로를 얻게 돕는 펜팔 프로그램 운영

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

# 소셜임팩트 창출 및 서비스를 통한 사회적 기여

## 제주의 미래를 준비하는 카카오의 응원

**청소년 IT 교육**  
 카카오는 제주도내 청소년들을 대상으로 변화하는 지식 정보사회에 능동적으로 대처할 수 있도록 소프트웨어 교육을 강화하고 꿈을 키울 수 있도록 진로체험 프로그램을 운영하고 있습니다.

<b>언플러그드 데이</b>	카카오 제주 오피스에서 진행되는 놀이 형식의 교육을 통해 컴퓨터의 원리를 배울 수 있도록 지원
<b>SW 가치 확산 프로그램</b>	제주도내 정보격차 지역 학생 대상의 찾아가는 AI 및 코딩 교육 프로그램
<b>진로체험 Show me the IT</b>	카카오 관련 진로와 IT 서비스 워크숍을 체험할 수 있는 프로그램
<b>원격 영상 진로 멘토링</b>	제주도를 포함한 전국 중·고등학교 학생 대상 진로 멘토링을 원격 지원
<b>사이좋은 디지털 세상</b>	제주도내 초등학생의 디지털 시민성 향상을 위한 교육 프로그램

2022년 12월 기준

<b>SW 가치 확산 프로그램</b> · 가파도, 우도, 추자도 소재 학교 대상 진행 · 수강 인원 51명	<b>진로체험 Show me the IT</b> · 총 12개 교 대상 진행 · 수강 인원 792명
<b>원격 영상 진로 멘토링</b> · 총 29회 진행 · 수강 인원 2,771명	<b>사이좋은 디지털 세상</b> · 제주 지역 내 31개 교, 132개 학급 대상 진행 · 수강 인원 2,845명

**카카오 트랙**  
 카카오는 2007년부터 제주대학교 공학교육센터와 산학 협약을 체결하여 수요자 중심의 맞춤형 전문 인력 양성 사업인 '카카오 트랙'을 16년째 이어가고 있습니다. 수요자 중심의 목적 지향형 교과 과정 및 교육 시스템을 구축함으로써 졸업 후 학생들이 현장에 바로 투입될 수 있도록 실무 교육을 받은 인재를 양성하고 있습니다. 제주대학교 컴퓨터공학과, 컴퓨터교육과와 산학협력 교육 체계를 구축하고, 현장 기반 공학 교육과 교육 과정 개선에 기여하고 있습니다. 또한 카카오 트랙 참여 학생 중 3~4학년을 대상으로 4주간의 동계 현장실습 기회를 제공하고 있으며, 실습 기간 내 크루와 참여 학생간 멘토링 프로그램을 지원합니다. 더불어 매년 2,000만 원의 장학금을 기탁하여 트랙 참여 학생 20명에게 지급함으로써 트랙 과정에서의 참여 의지를 고취하고 있습니다.

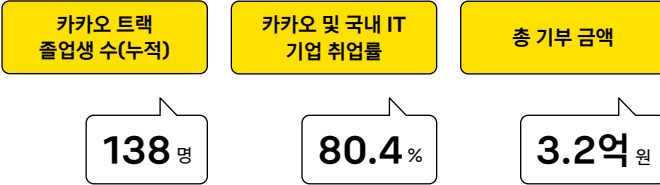
### 카카오 트랙 비전



**이공계 여성 인재 발굴**  
 카카오는 제주대학교 WISET 사업단과 함께 여성 과학 기술인의 육성 및 효율적인 지원을 통해 제주 지역 과학 기술 분야의 발전과 이공계 여성 인재 발굴에 기여하고 있습니다. WISET 사업은 이공계 전공 체험 프로그램을 통해 여중고생의 이공계 학과 유입을 확대하고, 자기 주도적인 이공계 여대생 활동단을 통해 이공계 여성 인재를 발굴하며 산업체 맞춤형 프로그램과 여성 특화 교육을 제공합니다. 카카오는 이공계 여성 인재들에게 IT 기업 및 최근 비즈니스 트렌드 전반의 이해를 도울 수 있는 주제에 대한 교육을 제공함으로써 전공 분야 진출 및 취업 자신감 강화를 돕고 있습니다.

### 카카오 트랙 성과

2023년 2월 기준





# 거버넌스(Governance)

## Why This Matters

주주 가치 제고와 더불어 다양한 이해관계자와의 균형 있는 성장을 위해서는 선진적인 지배구조 구현이 필수적입니다. 또한 윤리적인 사업 운영을 위한 올바른 원칙과 이행 수단을 확립하는 것은 이해관계자 신뢰 확보의 근간이며, 기업이 추구해야 할 가장 기본적 가치 중 하나입니다. 나아가 급변하는 경영 환경 속에서 기업이 통합적 리스크 관리 역량을 함양하고, 선제적 대응 전략을 추진하는 것은 장기적 기업 가치 제고를 위한 핵심 요소입니다.

## Approach

카카오는 최고 의사결정 기구인 이사회 중심의 책임 경영을 바탕으로 이해관계자에게 긍정적 가치를 확산하는 것을 기준으로 모든 의사결정을 추진하고자 합니다. 이를 위해 전문성 및 독립성, 다양성을 갖춘 이사회를 바탕으로 투명한 지배구조를 구축하고, ESG위원회를 중심으로 경영 활동 과정에서 발생할 수 있는 재무 및 비재무 리스크를 선제적으로 관리하고 있습니다. 또한 카카오 윤리규정을 기반으로 공동체 간 윤리 철학을 공유하고, 철저하게 윤리적인 방식으로 비즈니스를 영위하기 위한 윤리경영 프로세스를 구축하여 운영합니다.

## Reporting Contents

· 기업 지배구조	82
· 리스크 관리	87
· 윤리경영 및 컴플라이언스	90

### 2022 Highlights

ESG 기반 의사결정 강화

**CEO 대상 ESG 성과지표 설정**



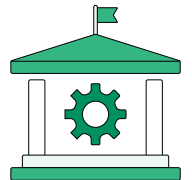
이사회 독립성 및 다양성 강화

**사외이사 이사회 의장 및 여성 이사 4명 (57%) 선임**



공동체 통합 리스크 관리 거버넌스 구축

**ERM위원회 신설**



크루 윤리경영 인식 제고

**교육 수료율 92.4%**

2022년 교육 대상자 3,608명



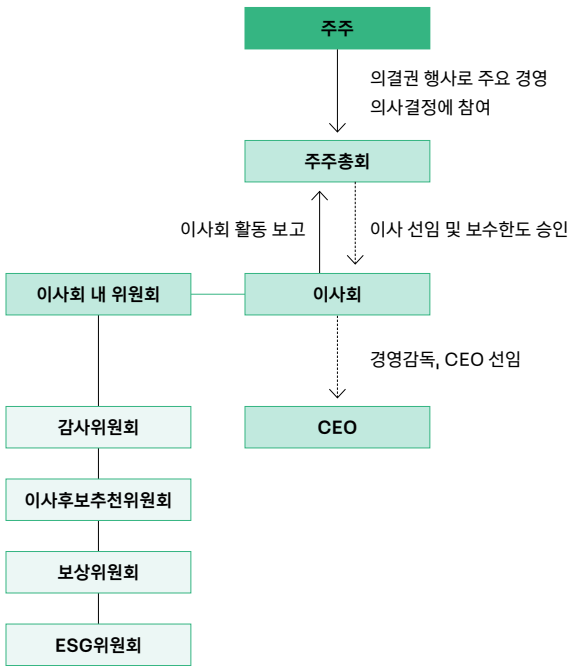
# 기업 지배구조

## 주주 친화 경영

### 주주 친화 경영

카카오는 합리적인 경영과 주주 가치 제고를 위해 합리적이며 투명한 의사결정체계와 지배구조를 구축하였습니다. 주주환원을 위한 중장기 정책을 수립하고 적극적으로 자본 구조 및 주식 현황을 공개하고 적극적인 IR 관련 활동 및 공시를 진행하며 주주의 권익 보호를 우선시 하고 있습니다.

### 카카오 의사결정체계도



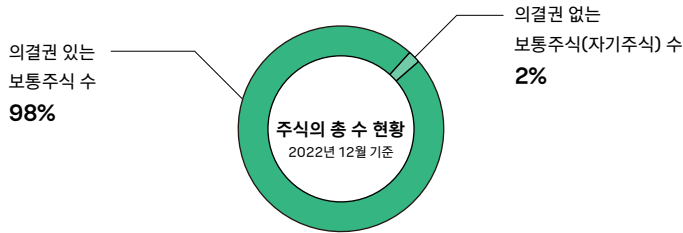
이사회는 효율적 운영을 위한 기능 부여

카카오는 전문성 및 독립성, 다양성을 갖춘 이사회를 바탕으로 투명한 지배구조를 구축하고자 노력합니다. 이를 기반으로 지속가능한 성장 및 주주 가치 제고 목표를 달성하기 위해 이사회 및 이사회 내 위원회를 합리적으로 운영하고 있으며, 지배구조에 관련된 기준과 활동 현황 등을 투명하게 공개하고 있습니다.

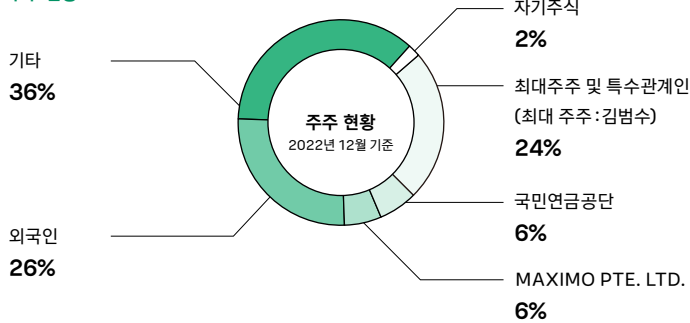
### 주식 및 자본구조

카카오는 주식 1주당 1의결권 원칙을 따릅니다. 2022년 12월 31일 기준 의결권이 부여된 보통 주식은 436,699,062주이며, 상법에 따라 의결권이 제한된 자기주식 수는 8,724,627주입니다.

### 주식의 총 수 현황



### 주주 현황



### 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.

### 임원 주식 매도 제한에 관한 규정 제정 및 사전 리스크 점검 프로세스 마련

2022년에는 카카오 공동체 임원의 주식 매도 제한 규정 이행을 위한 세부 기준을 수립하였습니다. 공동체 임원은 주식 공동 매도 행위가 금지되며, CEO를 제외한 임원의 경우 상장 후 1년간, CEO의 경우 상장 후 2년간 주식 매도가 금지됩니다. 주식 매도 금지 규정은 임원이 퇴직한 경우에도 1년간 유효합니다. 더불어 규정에 따라 주식을 매도하더라도 임원은 매도 수량 및 기간을 CA(Corporate Alignment) 협의체에 사전 통지해야 할 의무가 있으며, 통지 후 리스크 점검 절차 또한 요구 받게 됩니다.

### 중장기 주주환원정책 수립

2022년 2월, 2021년 회계연도부터 적용되는 '3개년 중장기 주주환원 정책'의 최초 도입을 발표하며 주주환원 정책을 강화하고 주주가치를 제고하기 위해 노력하고 있습니다. 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. 2021년 회계연도에는 주주환원 정책에 따른 자사주 소각에 특별 자사주 소각을 합산하여 총 3,000억 원 규모의 자사주 소각을 진행하였으며, 2022년 회계연도에는 조정된 잉여현금흐름의 25% 수준인 약 1,200억 원 규모의 자사주 소각을 진행하였습니다.

# 기업 지배구조

## 이사회 구성

### 이사회 독립성 및 효율성

2023년 3월 28일 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 이사회추천위원회 규정 및 기업지배구조헌장에 이사의 독립성 및 투명성 판단 기준을 명시했으며, 후보 선정 시 이사회의 전문성, 다양성, 독립성을 함께 고려하고 있습니다. 더불어 2023년 3월 30일 이사회에서 사외이사를 이사회 의장으로 최초 선임하여 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 재직 한 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 겸직이 제한되어 이사회 참여 충실성을 제고하고 있습니다. 만약 이사가 타 회사의 임원을 겸임할 경우에는 이사회 규정 제10조-(1) 4의㉔에 따라 이사회 승인을 받도록 합니다.

### 카카오 기업지배구조헌장

#### 독립성 결격 사유<sup>1)</sup>

- 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

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

### 이사 다양성 및 전문성 원칙

이사회가 공통 배경을 갖거나 특정 이해관계를 대변하지 않도록 기업지배구조헌장을 통해 '다양성 원칙'을 선언하고 있습니다. 더불어 이사회추천위원회 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. 2023년 3월 30일 기준 사외이사 4인 전원은 금융, 미디어, 법률, 기술 등의 각 분야 전문가로 구성되어, 다양한 배경과 전문성을 토대로 이사회 부의 안전에 대한 내실 있는 심의와 경영진의 업무집행에 대한 효율적인 모니터링을 수행하고 있습니다. 이사회 구성원 중 여성의 수는 4명(전체 구성원 대비 57%)으로 이사회의 성별 다양성 또한 제고하고 있습니다.

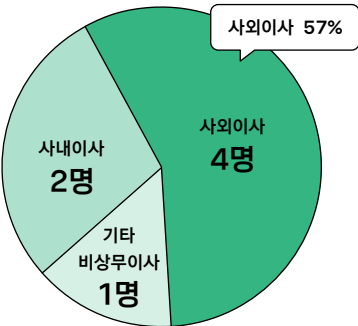
카카오는 이사회 역량 구성표(Board Skills Matrix) 도입을 통해 이해관계자에게 이사회 구성원의 전문 분야 및 성별·연령 분포 정보를 제공하고자 하며, 지속적으로 이사회 내 전문성 및 다양성을 확보해 나갈 예정입니다.

Board Skills Matrix

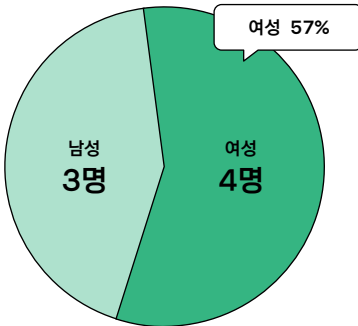
2023년 3월 30일 기준

경험 및 전문성	홍은택	배재현	정신아	윤석	최세정	신선경	박새롬
법률/규제, 정책				✓		✓	
기업 경영/투자	✓	✓	✓	✓		✓	
재무/회계		✓	✓	✓			
디지털/기술/보안			✓				✓
브랜드/커뮤니케이션	✓	✓	✓		✓	✓	✓
리스크 관리/이해관계자 대응	✓			✓	✓		
ESG	✓	✓			✓		✓

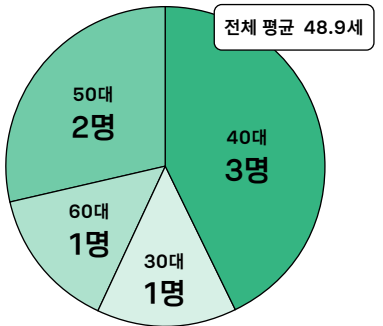
이사회 구성



성비



나이



# 기업 지배구조

이사회 구성 현황

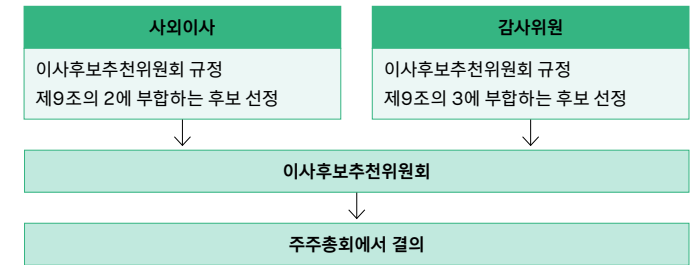
2023년 3월 30일 기준

구분	성명	성별	임기	약력	활동	
사내이사	홍은택	남	2022.03 ~ 2024.03	· 서울대학교 동양사학 · 카카오 최고업무책임자 · 카카오 소셜임팩트 총괄 수석부사장 · 카카오메이커스 CEO	· 카카오커머스 대표이사 · (現) 카카오 CA 협의체 보드 · (現) 카카오 CEO	CEO ESG위원회 위원 이사후보추천위원회 위원
사내이사	배재현	남	2023.03 ~ 2025.03	· 서강대학교 경영학 · CJ(주) 미래전략실 부장 · 카카오 빅딜팀장	· 카카오 투자전략실장 · 카카오 CIO · (現) 카카오 공동체투자총괄대표	-
기타 비상무 이사	정신아	여	2023.03 ~ 2025.03	· 연세대학교 불어불문학/경영학 · 연세대학교 경영학 마케팅 석사 · 미시건대학교 로스 경영대학원 MBA · 보스턴컨설팅그룹 컨설턴트	· eBay APAC HQ 전략매니저 · 엔에이치엔(주) 수석부장 · 카카오벤처스 상무, 파트너 · (現) 카카오벤처스 CEO	-
사외이사	윤석	남	2023.03 ~ 2025.03 (재선임)	· 연세대학교 경영학 · MBA, NYU 경영대학 · 크레딧스위스증권(한국) MD/리서치센터장 · 삼성증권 전무, 홀세일본부장/리서치센터장 · 삼성자산운용 부사장, 액티브운용총괄	· 삼성액티브자산운용 CEO · 삼성액티브자산운용 비상근 고문 · (現) 윤앤코 대표이사 · (現) 숙명여자대학교 경영학부 겸임교수	이사회 의장 감사위원회 위원장 보상위원회 위원
사외이사	최세정	여	2023.03 ~ 2025.03 (재선임)	· 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 · (現) 주식회사 지투알 사외이사	ESG위원회 위원장 이사후보추천위원회 위원장 감사위원회 위원
사외이사	신선경	여	2023.03 ~ 2025.03	· 서울대학교 사법학 · 사법연수원 수료(30기, 사법시험 제40회 합격) · 서울대학교 법과대학원 수료 · 미국 Stanford Law School · (법학석사-LL.M.) · 미국 뉴욕주 변호사 자격 취득 · 법무법인 세종 파트너 변호사(금융파트)	· 유수 법률 간행물인 Chambers Asia Capital Markets 분야 Leading Individual 등재 · (現) 법무법인 리우 자문파트 파트너 변호사 · (現) 금융감독원 제재심의위원회 위원 · (現) MBC 인사위원회 위원 · (現) 서울시 행정심판위원회 위원	보상위원회 위원장 이사후보추천위원회 위원 감사위원회 위원
사외이사	박새롬	여	2023.03 ~ 2025.03 (재선임)	· 서울대학교 공과대학 산업공학과 공학박사 · 서울대학교 수학기반산업데이터해석 연구센터연구원	· 성신여자대학교 융합보안공학과 조교수 · (現) UNIST 산업공학과 조교수	ESG위원회 위원 보상위원회 위원

## 이사 선임 프로세스

이사회를 구성하는 이사는 주주총회에서 선임하며, 주주총회에서 선임할 이사 후보자는 이사후보추천위원회를 통해 심도 있는 검토 과정을 거쳐 주주총회에 추천합니다. 현재 이사후보추천위원회의 주요 역할은 사외이사 후보 추천과 사내이사 후보의 사전 검토이며, 이는 이사후보추천위원회 규정에 명시되어 있습니다. 또한 동 규정 제9조의2에 따라 이사 후보를, 제9조의3에 따라 감사위원회 위원 후보를 선임할 수 있도록 내부 검토 기준을 마련하고 면밀히 검토하고 있습니다.

## 사외이사 및 감사위원 선임 프로세스



## 사외이사 및 감사위원 후보 기준

사외이사	감사위원
<b>이사후보추천위원회 규정 제9조의 2</b> 1. 이사회 의 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 주주권의 침해 가능성(최근 5년 이내 횡령·배임으로 인한 확정판결 유무, 기업가치 훼손 및 주주권의 침해에 대한 책임 유무 등) 4. 상법 제382조, 제542조의8 등 관련 법규에서 정하는 자격요건 충족 여부	<b>이사후보추천위원회 규정 제9조의 3</b> 1. 상법 제542조의11, 제 542조의12 등 관련 법규에서 정하는 사항을 고려

# 기업 지배구조

## 이사회 및 위원회 운영

### 이사회 운영

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

### 2022년 이사회 운영 현황

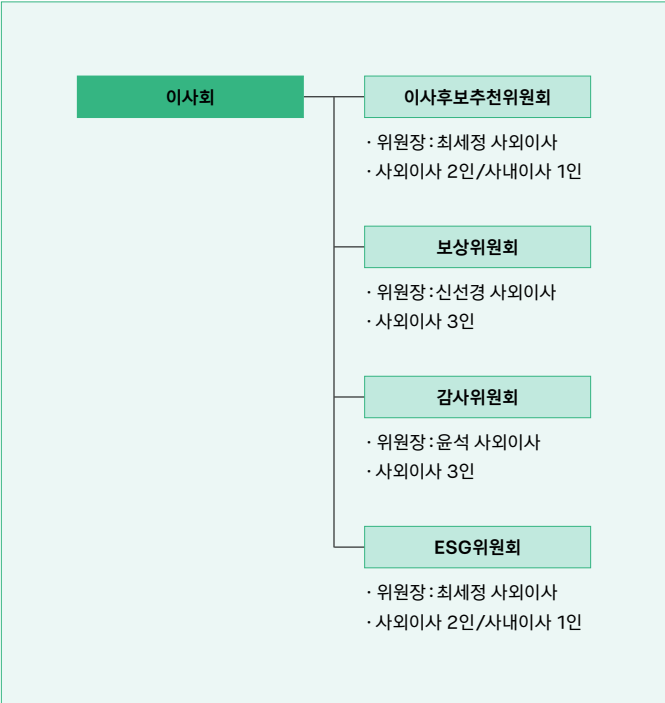
- 정기 이사회: 11회
- 임시 이사회: 2회
- 이사의 이사회 참석률: 사내이사 및 사외이사 98.9%
- 주요 안건: 리스크관리규정 및 최고경영자 승계 규정 제정, 현물출자, 유상증자 및 주식매수선택권 부여 등 결의 안건 59건, 보고 안건 11건

### 이사회 내 위원회

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

### 위원회 구성 현황

2023년 3월 30일 기준



### ESG위원회 운영

카카오는 이사회 산하에 ESG(Environmental, Social, Governance) 위원회를 운영하고 있습니다. ESG위원회는 회사의 ESG 전략 방향성을 점검하고 성과와 문제점을 관리·감독하며, 매년 '카카오의 약속과 책임' 보고서에 대해 최종 검토 및 승인합니다. 이 외에도 환경·사회·지배구조 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. 2022년에는 카카오와 공동체 상생 사업, Net Zero 선언, 비재무 리스크 관리 현황 및 계획 등의 안건을 보고 및 승인하였습니다.

### 사외이사 대상 ESG 교육

카카오는 사외이사의 ESG 역량 강화를 위해 사외이사 대상 ESG 교육을 주기적으로 진행하고 있습니다. 2021년에는 전자 리스크 관리 최고 의사결정 기구인 이사회와 이사회위원회를 대상으로 ESG 리스크 교육을 실시하였습니다. 이어서 2022년에는 카카오의 환경전략인 '액티브 그린 이니셔티브'에 대한 소개를 주제로 교육을 진행하였으며, 사외이사 전원이 참여하였습니다.

### 최고경영자 후보 육성 프로그램

카카오는 최고경영자 후보자가 사업에 대한 통찰력과 리더십 역량을 갖출 수 있도록 다양한 방식의 교육 프로그램을 진행하고 있습니다. 최고경영자 후보 개개인이 담당하는 역할 및 책임을 서로 공유하고 논의하면서 카카오의 경영 전반에 대한 이해를 높일 수 있도록 경영 워크숍을 진행하며, 2022년에는 카카오 그룹장과 부문장을 대상으로 2회의 경영 워크숍을 실시하였습니다. 또한 2023년부터는 최고경영자 후보가 함양해야 할 핵심 영역에 대한 최고경영자 후보 교육을 실시하고 있습니다. 리더의 인지 편향과 착각, 리더십 행동의 파급력 등 다양한 주제로 매 분기 특강을 진행하여 리더로서 갖추어야 할 다방면의 사업 및 리더십 관련 인사이트를 제공하고 있습니다.

# 기업 지배구조

## 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 자가 평가를 진행하며, 평가 항목은 이사회 운영 효율성 평가, 각 위원회 활동 평가로 이루어져 있습니다. 또한 2022년 12월 사외이사 자기평가 프로세스를 수립하여 2023년 1월 중 이사회 및 위원회 평가와 함께 실시하였습니다. 평가 결과는 보상위원회에서 분석해 이사회 및 위원회의 성과에 대한 상호 피드백을 진행하였으며, 이후 이사회에 보고 되었습니다. 나아가 이사회 평가 시 도출된 피드백은 개선 활동으로 이어져 효율적인 운영을 지원합니다.

### 2022년 이사회 및 위원회, 사외이사 평가 결과

- 이사회 운영 효율성: 전반적으로 '우수'한 수준으로 운영
- 이사회 내 위원회 활동: 전반적으로 '우수'한 수준으로 활동
- 사외이사 자기 평가: 전반적으로 '우수' 평가를 획득

### 경영진 성과 리뷰

CEO를 포함한 경영진의 성과 리뷰는 사업의 재무적 성과와 전략적 목표 달성을 위한 기여도, 회사 가치의 성장, 대내외 경영 환경 등을 종합적으로 고려하여 진행합니다. 또한, 카카오는 CEO가 사회적 책임을 다할 수 있도록 ESG 경영 이행 강화 관련 지표를 성과급(15%)의 지급 결정 요소에 포함하였으며, 카카오가 사회적 신뢰를 강화할 수 있도록 주력하고 있습니다.

## CEO 대상 ESG 성과지표 설정

구분	2022~2023 목표	성과지표
환경	탄소 감축 목표 수립 및 로드맵 이행을 통한 기후변화 대응	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2040 Net Zero 선언 및 기후변화 대응 전략 수립</li> <li>· 단계적인 재생에너지 전환을 통한 RE100 이행</li> <li>· 건축물 친환경 인증(LEED 등) 가이드 마련 및 추진</li> <li>· 이용자 참여형 탄소 감축 프로그램 개발</li> </ul>
사회	파트너와 함께하는 포용적 생태계 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 카카오 소신상인 지원 센터 운영</li> <li>· 우리동네 단골시장 사업 진행</li> <li>· '제가버지' 프로젝트를 통한 농축수산물 판로 확대</li> </ul>
	디지털 접근성 및 리터러시 향상을 통한 포용성·다양성 제고	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 디지털 접근성 책임자(Digital Accessibility Officer) 선임</li> <li>· 카카오톡 및 카카오맵 장애인 접근성 개선</li> <li>· 크루와 접근성 역량 강화 및 인식 확산을 위한 프로그램 마련</li> <li>· 장애인 사용자와의 소통 및 안정적인 보조기술 지원</li> </ul>
거버넌스	전사 통합 리스크관리 체계 고도화 및 서비스 안정성 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 리스크관리 규정 제정 및 관리 시스템 고도화</li> <li>· 컴플라이언스 관리체계 구축</li> <li>· 안정적인 서비스 제공을 위한 인프라 투자 확대</li> </ul>

## 이사회 보상

CEO를 포함한 이사의 보수는 주주총회에서 승인한 보수한도 내에서 산정하고 있으며, 임원보수규정에 의거하여 보상위원회를 거쳐 지급됩니다. 사내이사의 보수는 고정적으로 지급되는 급여와 성과에 연동되어 변동 지급되는 상여로 구성됩니다. 급여는 수행 직무의 가치와 개인의 역량에 따라 산정하며, 상여의 경우 사업의 재무적 성과와 전략적 목표 달성에 대한 기여도, 회사 가치의 성장, 대내외 경영환경, 외부 보상 경쟁력 등을 종합적으로 고려하여 산정합니다. 그 외 복지 증진을 위한 복리후생을 지급하고 있으며, 장기적인 기업가치 제고에 대한 책임경영을 위해 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 이사 보수의 집행내역을 투명하게 공개합니다.

### 2022년 이사 보수 지급 현황

단위: 명, 백만 원

구분	인원 수	보수 총액	1인당 평균 보수액
등기이사 (사외이사, 감사위원회 위원 제외)	3	7,570	2,595
사외이사 (감사위원회 위원 제외)	1	48	48
감사위원회 위원	3	144	48

# 리스크 관리

## 리스크 관리 체계

### 리스크 관리 추진 조직

카카오는 이사회, ESG위원회, 감사위원회에서 통합적으로 리스크를 관리하고 있으며, 이를 리스크관리위원회가 총괄합니다. 또한 공동체준법경영실은 비재무 리스크를, 재무그룹은 재무 리스크를 담당하는 주관부서로 지정하여 적합한 대응을 이어가고 있습니다. 리스크관리위원회는 리스크 관리 현황을 점검하고 회사에 미치는 영향 등을 분석해 ESG위원회, 감사위원회 또는 이사회에 주요 사항 및 결과를 보고합니다. 카카오는 2022년 중 회사의 주요 조직별 의사결정권자로 구성된 ERM(Enterprise Risk Management) 위원회를 리스크관리위원회로 설치하여 기존 리스크관리책임자 1인 체제에서 위원회 체제로 리스크 관리 거버넌스에 변경이 있었습니다.

### 리스크 관리 조직별 기능

<b>이사회</b>	· 재무 및 비재무 리스크 관리 업무 총괄 · 발생 가능한 리스크 검토, 감독 및 정책 수립
<b>ESG위원회</b>	· 비재무 리스크 관리 업무 총괄 · 비재무 리스크 관련 의사결정 권한을 이사회 위임 받아 수행
<b>감사위원회</b>	· 재무 리스크 관리 업무 총괄 · 재무 리스크 관련 의사결정 권한을 이사회 위임 받아 수행
<b>ERM 위원회</b>	· 비재무 및 재무 리스크의 통합적 관리를 위한 위원회로, 월 1회 정기 회의를 통해 리스크 관리 현황을 공유 · ERM위원회는 리스크관리규정상 리스크관리위원회로서 전사 리스크 관리 총괄을 책임지며, 이사회 및 ESG위원회 보좌 및 주요 사항을 이사회에 보고
<b>주관 부서</b>	· 리스크 관리 현황 점검, 대응, 통제, 정책 수립 및 이행 점검 등 리스크 기반 경영 지원 및 관리

### 리스크 관리 방향성

카카오는 리스크관리협의체, 협의체 지원 조직, 운영 세부 절차 및 이사회 보고 시스템을 제도화하여 리스크 관리를 고도화하고 있으며, 2022년 중 리스크 관리 거버넌스를 위원회 체제로 바꿈으로써 더욱 효과적으로 리스크 관리를 수행하고 있습니다. 이사회, ESG위원회 및 감사위원회는 리스크 관리 규정에 따라 리스크와 관련된 환경 변화에 의해 발생할 잠재적 손실

카카오는 통합 리스크 관리 체계를 구축하고 있으며, 경영활동 과정에서 발생할 수 있는 재무 및 비재무 리스크를 상시적으로 검토하여 대응합니다. 리스크 관리 규정에 따라 리스크 식별 및 분석, 평가, 모니터링, 대응, 사후 관리 등 일련의 과정을 효율적으로 관리하고 있습니다.

영향도를 분석하고, 해당 리스크를 관리할 별도의 위기관리계획을 시행해야 합니다. 위기관리계획은 위기상황분석(Stress Test)과 위기 단계별 대응 계획(Contingency Plan)을 포함하며, 리스크관리위원회가 이를 총괄 지원합니다. 또한 기술 개발 및 서비스 기획·운영 단계에서 발생할 수 있는 재무적, 비재무적 리스크를 유관 부서와 함께 꾸준히 관리하고 있습니다. 특히 기술 및 서비스상에서 비상사적으로 발생하는 리스크는 전담 조직뿐만 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 허용 한도의 설정을 통해 자원이 효율적으로 활용되도록 하여야 한다.
- 리스크 관리는 전사적 차원에서 수행하여야 하며, 사업 기획 단계부터 사전적으로 수행되어야 한다.
- 기술 개발 및 서비스 기획·운영 전 단계에 걸쳐 리스크는 소관부서와 주관부서에서 철저하게 점검하고 관리되어야 한다.
- 비상사적으로 발생하는 리스크에 대해서는 소관부서 및 주관부서뿐만 아니라, 전체 크루가 확인할 수 있는 공유 체계를 운영하여야 한다.

## 리스크 관리 규정

### 리스크 관리 프로세스

#### 리스크 식별

카카오는 ERM위원회를 통해 정기적으로 회사에 영향을 미치는 재무 및 비재무 리스크 요인을 식별하여 목록화하고 있습니다. 식별된 리스크는 리스크 관리 규정에 따라 유형화하여 정의하고, 리스크 대응을 위한 소관부서 및 관리 계획을 수립합니다.

#### 리스크 평가

카카오는 연 4회 식별된 리스크에 대해 '발생 가능성'과 '영향'을 기준으로 리스크를 평가하며, 회사의 리스크 용인 수준(Tolerance)과 리스크 성향(Aptitude) 등을 고려하여 대응 필요성과 우선순위를 결정합니다. 평가 결과 우선순위 리스크를 '핵심 리스크'로 정의하여 우선적으로 대응하고 있습니다.

#### 리스크 모니터링 및 대응

수립된 위기관리계획에 따라 소관부서는 세부 실행 방안을 마련하여 지속적이고 상시적인 리스크 모니터링 및 대응 활동을 추진합니다.

#### 리스크 관리 프로세스에 대한 점검

리스크 관리 규정에 따라 ERM위원회에서 리스크 관리 프로세스가 전사적 차원에서 효과적으로 시행되고 있는지 여부를 점검하고 관리합니다. 점검 결과 회사에 미치는 영향 등을 분석하여 주요 사항을 ESG위원회와 감사위원회에 보고합니다.

### 리스크 관리 문화 확산

카카오는 소관부서뿐만 아니라 전체 크루가 리스크를 발견할 경우 발견 즉시 전담조직에 공유하며, 다양한 영역의 이슈가 연계되는 경우 유관 부서 전문가들과 협업 시스템을 갖춰 효율적으로 대응하고 있습니다. 뉴스투명성위원회와 같이 특정 주제에 대한 전문성을 가진 위원회를 구성하여 리스크 저감 방안을 마련하기도 합니다.

### 리스크 정의 및 대응 활동

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

# 리스크 관리

주요 리스크 정의 및 대응 현황

구분	리스크 명	리스크 정의	대응 현황	유관 부서 <sup>1)</sup>
비재무 리스크	기술 윤리 리스크	AI, 클라우드, 블록체인 등 새로운 기술은 다양한 편익을 제공하는 한편 역기능으로 인한 위험 요인 관리 필요	· 카카오와 공동체의 기술 리더, 관련 리스크 책임자로 구성된 공동체 기술윤리위원회 신설 · 사회 협력 기구를 통해 외부 전문가와의 주요 기술윤리 이슈 점검	공동체 기술윤리위원회, 인권과기술윤리팀, 정책팀
	이용자 보호 리스크	기술적 결함 등이 서비스 이용 과정에서 이용자의 불편을 초래하거나 이용자 권리를 침해할 위험 존재	· 이용자 보호 관점에서 지속적인 정책 점검 및 개선 · 서비스 인프라 안정성 향상을 위한 조직 편제 개편 등 관리체계 고도화 · 서비스 어뷰징을 통한 피싱 등의 금융 피해를 막기 위한 보안체계 고도화	인프라부문, 금융안전테이블, 유저서비스팀
	프라이버시 리스크	서비스 기반으로 수집되는 이용자 정보는 프라이버시 침해 리스크를 내재하며, 관련 법규 위반 시 해당 서비스 제재 위험 존재	· 프라이버시 관련 사내 교육 진행 · 서비스 출시 전 단계에서부터 개인정보 관련 영향 평가 실시 · 외부 전문가로 구성된 프라이버시 자문위원회를 통한 프라이버시 정책 점검	개인정보보호실
	정책 및 규제 리스크	정책과 규제의 변화는 기존 사업 경쟁력에 영향을 미치며, 신규 사업의 안정적 진출에 제한 요소로 작용	· 국내외 정책 동향에 대한 지속적인 모니터링 · 사업 경쟁력 등에 영향을 미치는 요인 분석 후 대응 방향 수립	ER실
	컴플라이언스 리스크	직·간접적 재무적 책임, 민·형사상 불이익, 규제당국의 제재 또는 기타 조직이나 임직원에게 대하여 부정적 영향을 끼칠 수 있는 위험 존재	· 경영 활동이 현행 법이나 정책에 저촉되지 않도록 점검 수행 · 공동체 간 계약 및 거래의 적정성 검토	공동체 준법경영실
	정보보안 리스크	서비스의 정상적 활동을 방해하는 어뷰징 활동, 시스템 대상 악의적 해킹 공격 등 정보보안 이슈 상시 존재	· 안정적 보안 환경을 유지하기 위한 체계 구축 · 어뷰징, 해킹 등 외부 공격에 대한 지속적인 모니터링 및 대응 역량 고도화	정보보안실
	윤리 리스크	업무 수행 과정에서 크루 또는 파트너사의 비윤리적 행위 발생에 따른 사업 운영 및 평판 위험에 노출	· 비윤리적 행동 및 의사결정 예방을 위한 지속적인 교육 진행 · 공급망 대상 윤리경영활동 지원	윤리경영팀, 인권과기술윤리팀
	평판 리스크	회사의 경영부진, 사회적 물의 야기, 민원발생, 증대한 소송 등으로 인한 부정적 여론 및 대외 이미지 악화 우려	· 기사, 자체 및 외부 채널을 통한 적극적인 대외 커뮤니케이션 활동 · 사실과 다른 정보의 사회적 확산 대응 및 기업 이미지 개선을 위한 홍보 사례 발굴	커뮤니케이션그룹, 마케팅실
	CI(Corporate Identity) 리스크	회사의 상호, 명의, 상표, 평판, 신용 등을 회사의 동의 없이 사용하여 리스크 발생	· 주요 CI 등 카카오 IP 구성 요소들의 오남용에 대한 제보 수집 및 조치	지식재산팀, 마케팅실(브랜드관리위원회)
	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	· 윤리 규정 및 징계 규정의 정기적 교육을 통해 사내 경각심 제고 · 비위 사실 제보를 위한 핫라인 제도 운영	윤리경영팀
	대외 환경 리스크	전염병, 전쟁, 테러 등 예상치 못한 대외 환경 변화에 의해 지속가능한 사업 운영에 차질 발생	· 데이터센터 화재로 인해 발생한 장애의 신속한 복구 진행 · 대외 환경 리스크를 포함하는 리스크 전반에 대한 체계적인 대응을 위해 전사적 조직 신설	전문 Ad-hoc 부서(예: 비상대책위원회)
	인권 리스크	헌법 및 법률에서 보장하거나 국제적으로 인정되고 있는 인간으로서 존엄과 가치 및 자유와 권리에 대한 침해로 발생	· 업무 수행 전 과정 상 비윤리적 또는 인권 침해적 행동 대응을 위한 체계 운영 · 관련 피해를 신속하게 조치할 수 있는 신고 체계 운영 · 인권경영의 체계적 수행을 위한 전담 조직(인권과기술윤리팀) 신설	인권과기술윤리팀, 인권경영테이블
	기후변화 및 환경 리스크	환경 오염 및 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	· 기후변화 및 환경 리스크 대응전략 수립 · 제주 오피스 재생에너지 100% 전환을 통한 환경영향 저감 · 사회적 온실가스 감축을 위한 친환경 서비스 및 캠페인 추진	ESG경영팀, 환경경영 TF, 액티브그린플랫폼팀
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	· 급변하는 거시 경제 상황에 대한 지속적인 모니터링 · 법령 검토, 유권해석 등을 바탕으로 한 보수적인 재무 정책 운영	재무그룹

1) ERM위원회는 비재무 리스크 및 재무 리스크의 관리를 총괄하여 담당하고 있음



# 리스크 관리

## 잠재 리스크(Emerging Risk)

카카오는 장기적 관점에서 잠재 리스크를 미리 인식해 사전에 대응하기 위해 사업에 미칠 영향을 분석합니다. 그 결과, 기술, 경제, 사회, 환경 측면의 잠재 리스크가 도출되었습니다. 선제적으로 잠재 리스크를 발굴 및 대응하지 않으면 카카오가 실제 이용자를 유지하고 잠재적 이용자를 확보하는 데에 불리할 수 있습니다. 따라서 카카오는 잠재 리스크가 사업 운영에 부정적인 영향을 주지 않도록 면밀한 모니터링과 선제적인 대응을 지속할 계획입니다.

잠재 리스크명	잠재적 영향	대응 활동
AI 기술의 학습데이터 오염 및 무차별적 개인 정보 취득 우려	Chat GPT 등 AI 기술을 활용한 서비스에서 인증·성차별적인 샘플을 학습하거나, 이름, 주소, 계좌번호, 전화번호 등 개인식별정보를 무차별적으로 수집할 경우, 해당 서비스 운영이 중단될 가능성 있음	· 기술윤리위원회를 통해 윤리적 데이터 취득과 학습 원칙 수립 · 언어폭력 및 AI를 오염시키는 사용자의 고의적/적대적 학습(adversarial training) 방어를 위한 알고리즘 개발 · 전사적 알고리즘 윤리 교육 진행
과학 기술의 급속한 발전 및 시장 변화 대응 필요	Chat GPT 등장 이후 디지털 산업 및 시장 자체의 역동성(dynamics)이 급증한 것과 같이, 새로운 기술의 출현과 그를 기반으로 한 서비스의 등장이 카카오의 사업 경쟁력을 비롯해 카카오의 경영 활동에 다각도로 영향을 미칠 수 있음	· 새로운 기술 등장 및 시장 변화에 대한 지속적인 모니터링, 사업 경쟁력 변화 파악 및 대응 · 예상치 못한 변화에도 신속하게 대응할 수 있는 체계 구축
기술 기반 플랫폼의 확산 과정에 대한 국내외 사회의 견제	디지털 플랫폼 기업의 사회적 영향력이 확대됨에 따라, 플랫폼 기업이 사업을 영위하는 산업 생태계의 지속 가능성까지 고려해야 하는 사회적 요구 및 정책, 법적 차원의 규제가 증대되고 있음	· 사업 운영뿐만 아니라 사회의 지속가능성 증대에도 기여할 수 있는 방안 마련 · 사업 외적으로 진행되는 나눔 활동을 통한 사회 기여 · 사업 그 자체에 사회의 지속가능성을 높일 수 있는 방안 내재화
기후변화 대응에 대한 기여 요구 증대	온실가스 배출량 감축에 대한 국내외 요구가 증대됨에 따라, 디지털 기업 또한 기후변화 대응 노력 이행을 요구받고 있음	· 카카오의 환경경영 원칙 '액티브 그린 이니셔티브(Active Green Initiative)' 아래, 사업 본질에 친환경 가치를 입힌 중장기적 대응 진행

## 세무 리스크 관리 정책

카카오는 2022년 3월 세무 정책을 수립하여 운영하고 있으며, 사업 활동을 수행하며 국내 세법 및 이해관계가 있는 국가와 체결된 조세 조약을 엄격히 준수하며, 발생하는 세무 신고 및 납부 의무를 성실하게 이행하였습니다. 신고 및 납부 기한을 철저히 준수하고, 사업 활동과 관련된 거래 증빙을 적절한 방법에 따라 보관 및 관리합니다. 카카오는 관련 국가의 조세 정책에 적극 협조하고, 과세 당국과 투명한 관계를 유지하며, 자료 요청이 있는 경우 신속하고 정확하게 대응하고 있습니다.

### 카카오 세무정책

- 국가별 조세 법을 준수
- 세무리스크를 사전 검토하여 대응
- 특수관계자 거래의 정상가격 준수
- 투명한 세무 정보 공개
- BEPS(Base Erosion and Profit Shifting) 보고서 제출을 통한 Global Tax Risk 관리

### 카카오 세무정책

## 세무 리스크 관리 프로세스

카카오는 사업활동 간 발생하는 모든 재화 및 용역 거래, 자본 거래에 발생 가능한 세무상 리스크를 사전 방지하고자 노력하고 있습니다. 복수의 외부 전문가의 자문, 과세 당국의 사전질의 등을 통하여 중요 의사결정 시 세무 리스크를 신중히 고려하고 있습니다. 특히 특수관계자(카카오 공동체 등)와 거래 시 관련 법률에 따른 공정한 거래가격을 유지하기 위해 수시로 거래 상대방인 특수관계자와 긴밀하게 협의하고, 외부 자문을 통해 리스크를 방지하고자 노력하고 있습니다.

# 윤리경영 및 컴플라이언스

## 윤리경영 체계

### 윤리규정

카카오는 윤리경영을 최우선 가치로 추구하고, 모든 이해관계자와 신뢰 있는 관계를 구축하기 위해 윤리규정을 제정하여 운영하고 있습니다. 윤리규정은 모든 크루에게 윤리적이고 바람직한 판단 기준을 제공하여, 회사가 추구하는 가치를 위배하거나 외관상 의심 받을 수 있는 상황을 사전에 예방합니다. 이를 위해 매년 모든 크루를 대상으로 윤리규정을 철저히 준수할 것을 약속하는 서약서를 받고 있으며, 비즈니스 파트너에게도 카카오의 윤리규정을 이해하고 실천할 것을 권장합니다. 또한 변화하는 경영 환경과 사회 통념에 맞춰 윤리규정을 정기적으로 검토 및 보완하고 있습니다.

### 카카오 윤리규정

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

### 추진 조직

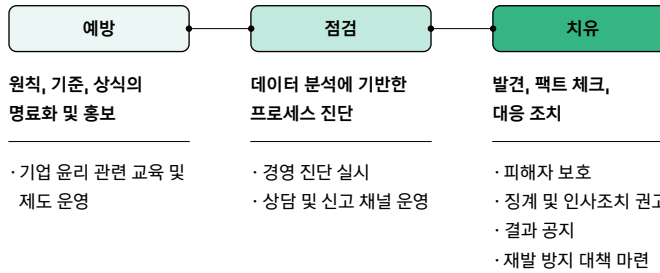
카카오는 윤리경영을 실천하기 위한 최상위 지배기구로서 상임윤리위원회를 운영하고 있으며, 산하에 윤리경영팀이 실행 부서의 역할을 수행합니다. 상임윤리위원회에서는 윤리에 관한 제반 사항을 심의합니다. 또한 심의 결과에 따른 의결 및 기타 조치에 관한 사항을 토론과 무기명 비밀 투표를 통해 공정하게 결정합니다. 이렇게 결정된 사안은 연 1회 이사회에 보고되고 있습니다. 위원장은 CEO 또는 CEO의 지명에 의해 권한과 자격을 위임받은 자가 선정되며, 그 구성원은 직책 여부, 성별, 연령을 고려하여 균형 있게 구성하고 있습니다. 2022년에는 상임윤리위원회의 다양성과 심의 및 의결 기능의 객관성을 확보하기 위해 상임윤리위원회 규정을 개정하였으며, 윤리위원 2명을 추가하였습니다.

카카오는 윤리규정을 기반으로 철저히 윤리적인 방식으로 비즈니스를 운영합니다. 윤리경영 추진 조직 및 프로세스를 운영하고 있으며, 임직원 윤리교육 등 공동체 차원에서 다양한 프로그램을 운영하며 윤리적인 기업문화를 정착시키기 위해 노력합니다.

### 추진 프로세스

효과적인 윤리경영을 위해 예방, 점검, 치유의 3단계로 구성된 추진 프로세스를 구축하였으며, 실행 부서인 윤리경영팀에서 프로세스 운영을 총괄합니다. 또한 윤리경영 체계가 확립되지 않은 공동체가 도움을 요청할 경우, 사실 관계를 확인하는 단계를 지원합니다.

#### 윤리경영 추진 프로세스



### 공동체 윤리경영 거버넌스 강화

카카오는 계열사별 윤리위원회를 설치하여 공동체의 윤리경영 거버넌스를 강화하였습니다. 또한 모든 계열사가 수준 높은 윤리경영을 추진할 수 있도록 윤리경영 업무에 필요한 절차와 가이드를 제공하고 있습니다.

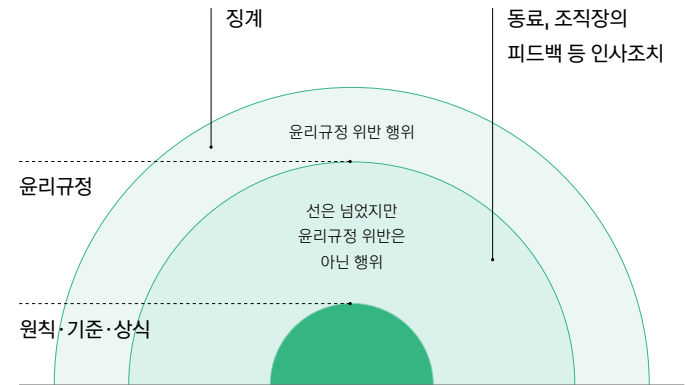
#### 윤리경영 추진 핵심 가치

- 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.

### 공동체 윤리경영 프로토콜

카카오는 공동체간 윤리 이슈를 상호 공유하고 대응을 일원화하기 위해 공동체 윤리경영 프로토콜을 운영하고 있습니다. 2022년에는 카카오 일부 계열사(카카오엔터테인먼트, 카카오페이, 카카오게임즈, 카카오엔터프라이즈)와 함께 전사 크루를 대상으로 하는 윤리교육 콘텐츠를 개발해, 동일한 수준과 내용의 윤리 철학을 전사에 전파하였습니다.

#### 윤리규정에 따른 대응



# 윤리경영 및 컴플라이언스

## 공동체 법무 테이블 운영

2022년부터 카카오는 일부 공동체와 법무적으로 유기적인 협업 체계를 구축하기 위해 격주로 공동체 법무 테이블을 운영하고 있습니다. 공동체 법무 테이블은 각 공동체의 법무 담당 리더들이 온오프라인으로 참석하여 각 사에서 사전에 식별한 리스크 및 공동체 전반에 영향을 미칠 가능성이 있는 이슈 등을 공유하는 자리로 구성되어 있습니다.

또한 IT 규제변화 등과 같이 인사이트를 얻을 수 있는 사안의 경우 공동체 법무 테이블 내 별도 세미나 세션을 통해 공유 되며, 해당 사안을 각 사 이슈에 접목할 수 있도록 지원하는 프로그램도 같이 진행됩니다. 더불어 리스크의 경우 적시 대응 및 공유를 통해 빠르게 최소화 하는 것이 중요하므로 정기적으로 운영되는 공동체 법무 테이블과 함께 수시로 소통하고 공유할 수 있는 채널을 개설하였습니다. 카카오 컴플라이언스파트와 각 공동체의 법무 실무자 간 소통 채널을 회사별로 개설하고 관련 리스크를 실시간 모니터링하여 공동체 전반으로 확대되지 않도록 대응할 수 있는 구조를 체계화하였습니다. 이를 통해 카카오는 공동체 전반의 컴플라이언스 리스크에 대해 유기적이고 체계적인 대응을 적시에 할 수 있는 시스템을 구축하였습니다.

## 신규 입사자 윤리 교육

매월 신규 입사자를 위한 온보딩 프로그램을 진행하며 윤리 교육을 실시합니다. 교육 내용에는 윤리규정에 대한 이해, 규정 위반 사례 공유 및 전파 등이 포함됩니다. 2022년에는 신규 입사자를 대상으로 진행한 온보딩 교육에 383명, 테크 직군 공채 입사자 온보딩 교육에는 72명이 참여했으며, 전원 교육을 수료했습니다.

## 전체 크루 대상 윤리 교육

카카오는 정규직과 계약직, 기간제 근로자를 포함한 모든 크루를 대상으로 윤리경영 내재화 교육을 진행하고 있습니다. 2022년에는 반부패 및 공정거래 내용을 포함한 카카오의 윤리규정과 공동체 윤리경영 프로토콜에 대한 교육을 진행했습니다. 교육 대상자 3,608명 가운데 92.4%인 3,334명이 해당 교육을 수료하였습니다.

## 2022년 크루 윤리경영 교육

- 제1절 윤리경영 이야기: 윤리경영 왜 필요할까?
- 제2절 윤리경영 이야기: 담합, 불공정거래 어떻게 근절해야 할까?
- 제3절 카카오 공동체 윤리경영 이야기

## 내외부 상담/신고제도 및 제보자 보호 원칙

카카오 또는 관계사 임직원이 불공정한 행위, 금품 및 접대와 같은 부당한 요구, 회사 자산의 부당 사용이나 남용, 협력업체에 대한 부정 투자, 비공개 정보의 유출, 문서나 데이터 조작, 또는 기타 비리 및 부정행위에 관련될 경우, 외부 이해관계자가 카카오 사이버윤리실에 상담을 신청하거나 신고할 수 있습니다. 사이버윤리실은 관련 법률과 사규에 의해 신고·제보자의 비밀 및 신분 보장 원칙을 엄격하게 지키고 있습니다. 더불어 카카오는 제보, 진술 및 기타 신고로 인한 차별과 불이익을 금지하고 있습니다. 신고·제보자가 신분 보호를 요청할 경우 윤리경영팀은 인사, 법무 담당 부서장과의 협의를 통해 법률적 지원과 부서 이동 등 필요한 조치를 취할 수 있습니다. 또한 크루가 윤리규정 위반 행위를 제보하거나 관련하여 상담을 받고자 할 때 익명 또는 실명으로 제보할 수 있는 사내 인트라넷 제보 시스템인 텔미카카오(TellMe@kakao)를 연중무휴 운영하고 있습니다. 2022년 내외부 상담 및 신고 채널을 통해 총 21건의 상담 또는 신고 사례가 접수되었으며, 조사 결과 확정된 10건에 대해 모두 처리 완료했습니다.

## 선물반송센터 운영

이해관계 충돌을 방지하기 위해 카카오 직원과 그 가족 구성원은 어떠한 금품 및 향응을 받아서는 안 됩니다. 선물이나 금품을 수령할 경우 즉시 반환하여야 하며, 이미 수령한 선물은 선물반송센터에 반납하여 관련 절차에 따라 처리합니다.

## 🔗 선물 및 향응 수수에 관한 윤리지침

## 협회 및 단체에 대한 후원

카카오는 국내 정치자금법 제31조를 엄격하게 준수하며 정치 자금을 기부하는 것을 금지합니다. 회사와 관련된 자금으로 정치 자금을 기부할 수 없도록 명확하게 규정하며, 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.

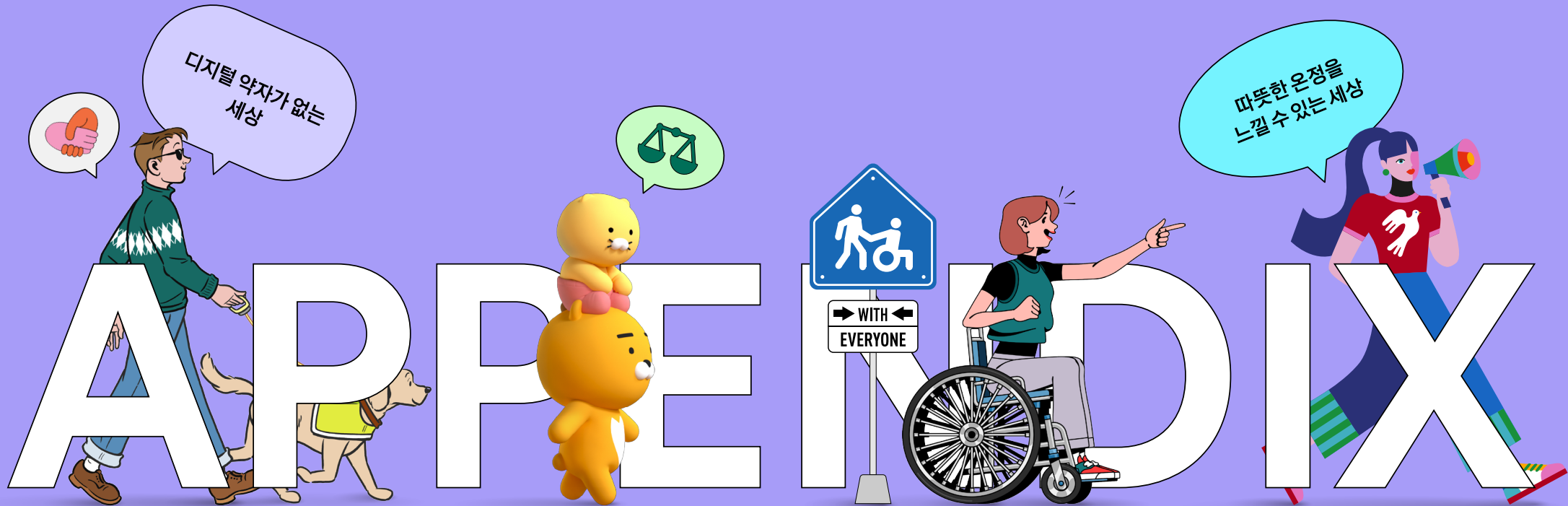
## 공동체

### 공동체 윤리경영 활동

카카오 공동체는 윤리경영 실천을 통해 회사가 행하는 모든 행위, 회사 내부 관계, 회사 외부 이해관계자와의 관계에 있어 철저한 청렴을 추구하고 있습니다.

카카오 엔터테인먼트	· '윤리상담 오픈톡'을 개설하여 크루들의 실시간 익명 상담이 가능하며, 윤리 이슈를 상시적으로 모니터링
카카오페이	· '이해관계자와 안주고 안받기' 캠페인 실시
카카오게임즈	· 윤리경영 필요성뿐만 아니라 게임 이용 윤리 위반 사례에 대한 크루 교육 실시
카카오뱅크	· 윤리준법 실천서약 및 자기점검 연 1회 실시 · 청렴계약제 운영
카카오스타일	· '선물대신 마음만 캠페인' 상시 운영 및 명절 기간 집중 운영하여 외부 이해관계자와의 공정한 관계 형성
카카오스페이스	· '거래처 명절선물 안주고 안받기' 캠페인 실시
디케이테크인	· 협업 파트너 영향 평가(설문조사) 실시 · 윤리경영 실태 점검 시행

- 93 카카오 공동체 소개
- 95 성과 데이터
- 104 Reporting Methodology
- 105 GRI Contents Index
- 107 SASB 대조표
- 108 TCFD
- 109 ISSB
- 109 UN Global Compact
- 110 UN SDGs
- 111 카카오 ESG 정책 및 규정
- 112 협회 가입 현황
- 112 주요 수상 내역
- 113 온실가스 검증의견서
- 115 제3자 검증의견서



## 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://kakaoment.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

'다음게임'과 '카카오게임즈' 등 막강한 플랫폼을 기반으로 '게임 개발'에서 '글로벌 퍼블리싱'까지 모두 아우르는 종합 게임사로, 캐주얼부터 하드코어까지 다양한 장르의 게임과 스포츠, 무선통신, 블록체인 기술을 접목한 신사업을 통해 새로운 '일상의 즐거움'을 만들어가고 있습니다.

<https://www.kakaogamescorp.com>

### kakaomobility

카카오모빌리티 대표:류궁선 | 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 혁신적으로 접목하여 금융을 재해석합니다. 수신, 여신, 체크카드, 외화송금, 개인사업자, mini 등 기본적인 banking 서비스뿐 아니라 제휴 신용카드, 주식계좌 개설, 연계 대출, 내 신용정보, 국내 및 해외주식 투자 등 다양한 플랫폼 서비스를 고객에게 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 스타트업을 지원하며, M&A, IPO 등 Exit 기회를 제공하여 선순환이 가능한 벤처 생태계를 조성하고 있습니다.

<https://www.kakaoinvestment.com>

### kakaoenterprise

카카오엔터프라이즈 대표:이경진(2023년 5월 17일 신규 선임) | 설립일:2019년 8월

카카오엔터프라이즈는 'Connect. Solve. Create. + AI'라는 비전 아래 클라우드, AI 등 최첨단 기술 및 비즈니스 노하우를 바탕으로 다양한 산업군에 디지털 혁신 솔루션을 제공하는 국내 대표 IT 플랫폼 기업입니다.

<https://www.kakaoenterprise.com>

## 카카오 공동체 소개

### kakao brain

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 삶의 질을 높이는 새로운 서비스 영역을 개척합니다.

<https://www.kakaobrain.com/>

### kakao healthcare

카카오헬스케어 대표:황희 | 설립일:2022년 3월

카카오헬스케어는 기술을 통해 누구나 쉽고 편리하게 더 건강한 삶을 영위할 수 있도록 기여하고자 합니다. 건강 데이터를 활용하여 더 많은 혁신이 일어날 수 있도록 필요한 전문 기술과 솔루션을 제공합니다.

### GROUND X

그라운드엑스 대표:양주일 | 설립일:2018년 3월

그라운드엑스는 디지털 자산 지급 서비스 '클립(Klip)'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>

### kakaoventures

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 240여 곳 이상의 스타트업에 투자를 진행하고 있습니다.

<https://www.kakao.vc>

### kakao style

카카오스타일 대표:서정훈 | 설립일:2012년 2월

카카오스타일은 모두가 특별한 스타일을 가지고 있고 내가 좋아하는 무언가를 발견했을 때의 즐거움이 일상을 더욱 나답게 만든다고 믿습니다.

<https://kakaostyle.com/>

### kakaospace

카카오스페이스 대표:임성욱 | 설립일:2015년 5월

오프라인과 온라인의 경계를 허물고 온라인 플랫폼에서의 사람과 사람 간에 커뮤니케이션을 넘어 사람과 공간, 공간과 공간을 연결하고 확장시키는 역할을 하고자 합니다.

### KnWorks

케이엔웍스 대표:신석철 | 설립일:2005년 2월

케이엔웍스는 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 체계적인 컨설팅, 시스템 구축 및 운영, 인프라를 아우르는 IT 토탈 서비스를 제공하며, 차별화된 IT 기술로 우수한 품질의 서비스와 솔루션을 통해 더 큰 가치를 창출합니다. 또한 SAP ERP, AI 챗봇, 스마트 사업 분야 등 빨라진 디지털 전환 시대에 맞춰 산업 전반에 폭넓게 ICT 서비스를 제공하고 있습니다.

<https://www.dktechn.com>

### Linkage Lab

링키지랩 대표:박대영 | 설립일:2016년 2월

카카오의 자회사형 장애인표준사업장으로 '어울려 만드는 더 나은 세상'이라는 미션을 실현하기 위해 장애인과 비장애인이 함께 일하며 기회를 만들어 갑니다. IT 서비스, 복지 서비스 분야의 장애인 전문가를 양성하고 성장할 수 있는 기회를 제공합니다.

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

## 환경 성과 (Environmental Performance)

## 성과 데이터

### 온실가스 배출 현황<sup>1)</sup>

구분	단위	2019	2020	2021	2022	
Scope 1 배출량	합계	tCO <sub>2</sub> e	287	256	233	248
	판교 오피스	tCO <sub>2</sub> e	116	125	81	168
	제주 오피스	tCO <sub>2</sub> e	150	47	49	80
	데이터센터 <sup>2)</sup>	tCO <sub>2</sub> e	21	85	104	0
Scope 2 배출량	합계	tCO <sub>2</sub> e	64,478	76,670	85,087	67,143
	판교 오피스	tCO <sub>2</sub> e	2,130	1,969	2,209	7,333
	제주 오피스 <sup>3)</sup>	tCO <sub>2</sub> e	1,168	859	860	0
	데이터센터	tCO <sub>2</sub> e	61,180	73,842	81,673	59,473
	오프라인 판매시설 <sup>4)</sup>	tCO <sub>2</sub> e	-	-	346	337
Scope 3 배출량 <sup>5)</sup>	합계	tCO <sub>2</sub> e	185	203	69,393	70,517
	1. 구매 제품 및 서비스	tCO <sub>2</sub> e (%)	-	-	137 (0.2)	63 (0.1)
	2. 자본재	tCO <sub>2</sub> e (%)	-	-	47,898 (69.0)	49,508 (70.2)
	3. 연료 및 에너지 관련 활동	tCO <sub>2</sub> e (%)	-	-	6,176 (8.9)	7,922 (11.2)
	4. 업스트림 운송 및 유통	tCO <sub>2</sub> e (%)	-	-	3 (0.004)	1 (0.001)
	5. 사업장 내 발생 폐기물	tCO <sub>2</sub> e (%)	-	-	56 (0.1)	282 (0.4)
	6. 직원 출장	tCO <sub>2</sub> e (%)	-	-	91 (0.1)	435 (0.6)
	7. 직원 통근 <sup>6)</sup>	tCO <sub>2</sub> e (%)	185	203	210 (0.3)	71 (0.1)
	9. 다운스트림 운송 및 유통	tCO <sub>2</sub> e (%)	-	-	110 (0.2)	87 (0.1)
	11. 판매된 제품의 사용	tCO <sub>2</sub> e (%)	-	-	8,151 (11.7)	4,547 (6.4)
	12. 판매된 제품의 폐기	tCO <sub>2</sub> e (%)	-	-	253 (0.4)	203 (0.3)
	13. 다운스트림 임대 자산	tCO <sub>2</sub> e (%)	-	-	272 (0.4)	207 (0.3)
	14. 프랜차이즈	tCO <sub>2</sub> e (%)	-	-	25 (0.04)	26 (0.04)
	15. 투자	tCO <sub>2</sub> e (%)	-	-	6,011 (8.7)	7,165 (10.2)
	배출 집약도	배출량 합계	tCO <sub>2</sub> e	64,949	77,130	154,713
배출 집약도 (Scope 1,2,3) <sup>7)</sup>		tCO <sub>2</sub> e/억 원	2.1	1.9	2.5	5.6
매출액 <sup>8)</sup>		억 원	30,701	41,568	61,367	24,566

### 에너지 사용 현황<sup>1) 8)</sup>

구분	단위	2019	2020	2021	2022		
에너지 사용량	직접 에너지	합계	GJ	4,377	3,875	3,532	4,125
		고정연소 (LPG, 경유)	GJ	1,596	2,002	2,317	2,243
		이동연소 (휘발유, 경유)	GJ	2,781	1,873	1,215	1,882
	간접 에너지	합계	GJ	1,331,131	1,581,492	1,779,828	1,405,129
		전기 <sup>9)</sup>	GJ	1,318,190	1,571,936	1,772,532	1,395,932
		열	GJ	12,941	9,556	7,296	9,197
에너지 사용 집약도	에너지 사용량 합계	GJ	1,335,508	1,585,367	1,783,360	1,409,254	
집약도	에너지 사용 집약도 (직접, 간접, 외부 에너지) <sup>7)</sup>	GJ/억 원	43.5	38.1	29.1	57.4	
	매출액 <sup>8)</sup>	억 원	30,701	41,568	61,367	24,566	
	재생에너지 사용량	녹색프리미엄 구매량	MWh	-	-	2,978	-
	재생에너지 인증서	MWh	-	-	-	1,900	

### 2022년 카카오 조직 및 운영경계 변동사항<sup>10)</sup>

· 2019~2021년 데이터센터의 온실가스 배출량은 연결 기준에 따라 카카오 및 타 공동체의 배출량을 포함하고 있음  
 · 2022년 데이터센터의 온실가스 배출량은 별도 기준에 따라 카카오의 배출량을 반영하였음  
 · 이에 따라 조직 및 운영 경계를 반영하여 온실가스 배출 집약도 산정 시에도 2019~2021년은 연결 기준 배출량 및 매출액, 2022년은 별도기준 배출량 및 매출액을 기반으로 산정하였음  
 · 이와 같은 조직 및 운영경계의 조정에 의하여 2022년 배출 집약도 및 에너지 집약도가 전년 대비 일부 상승함

1) 상기 온실가스 배출량 및 에너지 사용량의 합계는 정수 단위로 절사함  
 2) 조직 및 운영 경계 반영에 따라 임차 데이터 센터에서 공조 시설로 인한 배출량은 카카오 Scope 1 집계 범위에서 제외됨  
 3) REC(Renewable Energy Certificates) 구매에 따라 제주 오피스 Scope 2 배출량은 0으로 산정됨  
 4) 오프라인 판매시설 Scope 2 배출량은 2022년부터 집계하였으며, 카카오 프렌즈샵 등이 해당함  
 5) 카테고리 1~6, 9, 11~15는 2021년 배출량부터 집계되었으며, 괄호 안 수치는 Scope 3 배출량 내 비중을 의미함  
 6) 카테고리 7의 2019~2020년도 데이터는 판교 오피스 임직원 통근만 해당하며, 2021~2022년 데이터는 판교 오피스와 제주 오피스의 임직원 통근을 포함함  
 7) 2019~2021년의 경우 카카오 공동체 전력 사용량 합산에 따라 연결 기준 매출액을 사용하여 집약도를 산정하였으며, 2022년의 경우 공동체 사용량 배제에 따라 별도 기준 매출액을 사용하여 산정해 전년 대비 집약도가 상승함  
 8) 온실가스·에너지 목표관리제 명세서 작성 기준에 따라 소비 기준 환산 계수(9.6MJ/kWh)를 사용함  
 9) MWh 단위 전기 에너지 사용량: 2019년 137,311MWh, 2020년 163,743MWh, 2021년 184,639MWh, 2022년 145,410MWh  
 10) 2022년 데이터센터의 타 공동체 온실가스 배출량 및 에너지 사용량은 5,450tCO<sub>2</sub>e 및 113,885GJ으로 내부적으로 산정되었으며, 이를 반영하여 2019~2021년과 동일한 조직 및 운영경계로 계산된 배출 집약도는 2.0 tCO<sub>2</sub>e/억 원, 에너지 사용 집약도 21.4GJ/억 원임(Scope 1, 2, 3 배출량 137,908tCO<sub>2</sub>e, 에너지 사용량 1,523,138GJ, 연결 기준 매출액 71,071억 원)

환경 성과 (Environmental Performance)

성과 데이터

용수 사용 현황<sup>1)2)</sup>

구분	단위	2019	2020	2021	2022	
용수 취수량	합계	m <sup>3</sup>	17,167	11,317	12,690	44,469
	판교 오피스	m <sup>3</sup>	3,614	2,781	4,868	36,524
	제주 오피스	m <sup>3</sup>	13,553	8,536	7,822	7,945
중수 사용량	합계	m <sup>3</sup>	0	0	0	890
	판교 오피스	m <sup>3</sup>	0	0	0	890
	제주 오피스	m <sup>3</sup>	0	0	0	0
용수 취수	전체	m <sup>3</sup> /억원	1.1	0.6	0.6	1.8
집약도	매출액(별도 기준)	억원	15,135	17,792	21,329	24,566

폐기물 발생 및 처리 현황<sup>3)</sup>

구분	단위	2022		
발생	총 발생량	톤	279	
폐기 처리 (disposal)	총 폐기 처리된 폐기물량	톤	253	
	지정 폐기물	톤	0	
	일반 폐기물	소계	톤	253
		처리 방법별	자체 처리	톤
		처리 업체 위탁	톤	253
재자원화 (recovery)	총 재자원화된 폐기물량	톤	26	
	지정 폐기물	톤	0	
	일반 폐기물	소계	톤	26
		재자원화 유형별	재사용을 위한 전처리	톤
		재활용	톤	26
		기타 복구 처리	톤	0
	재자원화 방법별	자체 처리	톤	0
		처리 업체 위탁	톤	26
1회용 플라스틱 사용량 <sup>4)</sup>		톤	0.11	

1) 데이터센터 용수 취수량은 포함되지 않음  
 2) 판교 오피스 및 제주 오피스에서 취수하는 모든 용수의 취수원은 상수도임  
 3) 폐기물 발생 및 처리 현황은 2022년부터 집계됨  
 4) 전량 생분해성 플라스틱(PLA, Poly Lactic Acid)로 집계됨



## 사회 성과 (Social Performance)

## 성과 데이터

### 직원 현황<sup>1)</sup>

구분	단위	2020	2021	2022	
합계	명	2,837	3,472	3,901	
성별	남성	1,682	1,958	2,183	
	여성	1,155	1,514	1,718	
연령별	30세 미만	625	986	1,141	
	30세 이상 50세 미만	2,190	2,457	2,709	
	50세 이상	22	29	51	
계약 형태별 <sup>2)3)</sup>	기간의 정함이 없는 근로자	소계	2,747	3,303	3,681
		남성	1,660	1,926	2,138
		여성	1,087	1,377	1,543
	기간제 근로자	소계	90	169	220
		남성	22	32	45
		여성	68	137	175
직군별	사무직	소계	1,380	1,750	1,964
		남성	485	592	650
		여성	895	1,158	1,314
	기술직	소계	1,457	1,722	1,937
		남성	1,197	1,366	1,533
		여성	260	356	404

### 채용 현황

구분	단위	2020	2021	2022	
합계	명	738	994	870	
성별	남성	446	558	453	
	여성	292	436	417	
연령별	남성 비율	%	60.4	56.1	52.1
	여성 비율	%	39.6	43.9	47.9
	30세 미만	명	528	716	466
	30세 이상 50세 미만	명	208	275	396
	50세 이상	명	2	3	8
	30세 미만 비율	%	71.5	72.0	53.6
오픈 포지션에 대한 내부 채용	30세 이상 50세 미만 비율	%	28.2	27.7	45.5
	50세 이상 비율	%	0.3	0.3	0.9
	오른 포지션에 대한 내부 채용	%	8.1	10.7	0
평균 채용 비용	원	1,192,866	1,134,440	552,161	

### 이직 현황

구분	단위	2020	2021	2022		
이직	자발적 이직자	합계	171	330	373	
		성별	남성	112	188	227
		여성	59	142	146	
	연령별	30세 미만	명	37	143	109
		30세 이상 50세 미만	명	133	184	250
		50세 이상	명	1	3	14
자발적 이직률	%	6.3	9.5	10.7		
평균 근속 연수 <sup>4)</sup>	년	5.3	4.9	4.3		
해고 <sup>5)</sup>	해고된 직원 수	명	0	0	0	
	인수합병으로 영향을 받은 직원	명	0	0	0	

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

2) 2020년, 2022년 단시간 근로자는 없으며, 2021년 단시간 근로자 1인은 기간제 근로자에 포함하여 집계

3) 2020~2022년 내 근로시간비보장 근로자(Non-guaranteed hours employee)는 없음

4) 연도별 12월 31일 기준 재직 중인 직원의 평균 근속 연수

5) 경영 상의 사유로 인한 해고만 집계

사회 성과 (Social Performance)

성과 데이터

다양성 현황

구분(관리직 이상)		단위	2020	2021	2022		
임원	합계	명	7	7	6		
	성별	남성	명	5	5	4	
		여성	명	2	2	2	
		남성 비율	%	71.4	71.4	66.7	
		여성 비율	%	28.6	28.6	33.3	
	연령별	30세 미만	명	0	0	0	
		30세 이상 50세 미만	명	4	3	2	
		50세 이상	명	3	4	4	
		30세 미만 비율	%	0	0	0	
		30세 이상 50세 미만 비율	%	57.1	42.9	33.3	
50세 이상 비율		%	42.9	57.1	66.7		
고위 관리자 <sup>1)</sup>	합계	명	107	129	170		
	성별	남성	명	83	89	112	
		여성	명	24	40	58	
		남성 비율	%	77.6	69.0	65.9	
		여성 비율	%	22.4	31.0	34.1	
	연령별	30세 미만	명	0	0	0	
		30세 이상 50세 미만	명	101	120	156	
		50세 이상	명	6	9	14	
		30세 미만 비율	%	0	0	0	
		30세 이상 50세 미만 비율	%	94.4	93.0	91.8	
		50세 이상 비율	%	5.6	7.0	8.2	
	하위 관리자 <sup>2)</sup>	합계	명	346	418	477	
		성별	남성	명	252	284	314
			여성	명	94	134	163
남성 비율			%	72.8	67.9	65.8	
여성 비율			%	27.2	32.1	34.2	
연령별		30세 미만	명	4	4	2	
		30세 이상 50세 미만	명	339	411	466	
		50세 이상	명	3	3	9	
		30세 미만 비율	%	1.1	1.0	0.4	
		30세 이상 50세 미만 비율	%	98.0	98.3	97.7	
	50세 이상 비율	%	0.9	0.7	1.9		

구분		단위	2020	2021	2022	
매출 발생 부서 직원 <sup>3)</sup>	합계	명	800	1,032	1,121	
	성별	남성	명	258	316	335
		여성	명	542	716	786
		남성 비율	%	32.2	30.6	29.9
		여성 비율	%	67.8	69.4	70.1
STEM 직군 직원 <sup>4)</sup>	합계	명	1,389	1,722	1,937	
	성별	남성	명	1,138	1,366	1,533
		여성	명	251	356	404
		남성 비율	%	81.9	79.3	79.1
		여성 비율	%	18.1	20.7	20.9
국적별 <sup>5)</sup>	한국	명	2,824	3,455	3,895	
	미국	명	-	8	2	
	호주	명	-	7	0	
	일본	명	-	1	1	
	캐나다	명	-	1	3	
외국인 직원	외국인 직원 수	명	13	17	6	
	외국인 직원 비율	%	0.5	0.5	0.2	
장애인 직원	장애인 직원 수	명	6	8	7	
	장애인 직원 비율	%	0.2	0.2	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)

성과 데이터

직원 교육 현황

구분	단위	2020	2021	2022	
교육 대상자	합계	명	2,844	3,479	3,907
	계약 형태별				
	기간의 정함이 없는 근로자	명	2,747	3,303	3,681
	기간제 근로자	명	97	176	226
전체 교육 시간 <sup>1)</sup>	시간	20,722	98,506	77,707	
평균 교육 시간	1인당 교육 시간	시간/명	7.3	28.3	19.9
	성별 <sup>2)</sup>				
	남성	시간/명	8.2	38.0	23.3
	여성	시간/명	5.9	15.8	15.5
	계약 형태별				
	기간의 정함이 없는 근로자	시간/명	7.2	29.6	20.7
	기간제 근로자	시간/명	8.8	3.5	7.1
	연령별				
	30세 미만	시간/명	17.1	71.4	30.7
	30세 이상 50세 미만	시간/명	4.5	11.3	15.5
	50세 이상	시간/명	1.8	5.3	14.3
	관리자 레벨별				
	임원	시간/명	0.9	1.7	0.3
	고위 관리자	시간/명	3.9	9.6	15.7
	하위 관리자	시간/명	8.0	11.2	16.7
	외국인 직원	시간/명	8.0	7.1	1.0
	교육 유형별				
	리더십	시간/명	5.3	2.3	6.4
	온보딩	시간/명	4.9	26.4	21.3
	직무역량	시간/명	1.5	2.4	9.5
	지식공유	시간/명	0.6	0.8	1.7
	공통 <sup>3)</sup>	시간/명	1.6	6.2	3.7
1인당 교육 훈련 비용	백만 원/명	0.3	0.2	0.3	

보상 현황

구분	단위	2020	2021	2022		
직원 평균 급여	전체	백만 원	108	172	139	
	남성	백만 원	132	217	173	
	여성	백만 원	72	108	94	
퇴직연금제도	확정급여형(DB)	운용 금액	백만 원	91,336	131,504	162,777
		가입 인원	명	2,260	2,100	2,902

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) 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)

## 성과 데이터

### 육아휴직 현황

구분	단위	2020	2021	2022
대상 인원	남성	명 429	명 535	명 536
	여성	명 175	명 270	명 260
사용 인원	남성	명 13	명 10	명 12
	여성	명 112	명 67	명 52
복귀 인원	남성	명 10	명 2	명 4
	여성	명 65	명 40	명 43
복귀율 <sup>1)</sup>	남성	% 90.9	% 100	% 66.7
	여성	% 98.5	% 87.0	% 89.6
복귀 유지율 <sup>2)</sup>	남성	% 61.5	% 80.0	% 100
	여성	% 91.5	% 95.4	% 95.0

### 노사 관계 및 조직문화

구분	단위	2020	2021	2022
단체협약 적용 비율	%	100	100	100
사업장 주요 변화에 대해 사전 고지하는 기간	일	50	50	50
임직원 만족도	가족친화 인증	- Yes	- Yes	- Yes
	임직원 만족도 조사 주기	- 연 1회	- 연 1회	- 연 1회
	임직원 만족도 조사 결과 <sup>3)</sup>	% 69	% 71	% 77
임직원 고충 처리 <sup>4)</sup>	고충 신고 건수	건 -	건 3	건 10
	고충 처리 건수	건 -	건 3	건 10
	고충 처리율	% -	% 100	% 100

### 산업안전보건

구분	단위	2020	2021	2022
산업안전보건 관리 체계 <sup>5)</sup>	적용 근로자 수	명 2,929	명 3,565	명 4,055
업무 관련 부상 재해율 <sup>6)</sup>	20만 시간당 부상 발생 건수	0.03	0.03	0.02
	결근율 <sup>7)</sup>	% 0.36	% 0.29	% 1.27
	사망 건수	건 0	건 0	건 0
부상 건수 <sup>8)</sup>	건 1	건 1	건 1	

### 협력사 현황

구분	단위	2020	2021	2022
협력사 수	등록업체	개사 210	개사 233	개사 261
	장기 거래업체 <sup>10)</sup>	개사 50	개사 50	개사 53

### 파트너 상생 활동

구분	단위	2020	2021	2022
Kakao 클래스 with Partners	참여 인원	명 323	명 733	명 1,982

- 1) 복귀율=(육아휴직 종료 후 복귀한 인원)/(이전 보고기간 육아휴직 사용 후 해당연도 복귀 예정인 인원)x100
- 2) 복귀 유지율=(육아휴직 복귀 후 12개월 동안 근무를 유지한 인원)/(이전 보고기간 동안 육아휴직 복귀한 인원)x100
- 3) 2022년 임직원 만족도 조사 결과는 공동체 건강성 측정 방법론 변경으로, 10개 영역 중 '몰입(열의)'의 평균 점수로 산정하였으며, 2020~2021년 수치는 기존 조직 건강성 측정 문항 중 개인의 '성장감', '일 관련 가치감', '일 관련 성취감'을 종합한 '긍정 일 경험' 문항의 평균 점수로 산정됨
- 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) 결근율=(총 병가 사용일 수)/(총 근무일 수)x100
- 8) 2022년 코로나19 확산으로 직원 병가 사용일 수가 증가하여 2021년 대비 결근율 증가
- 9) 사무실 내 이동 중 투명 유리문에 부딪혀 글질 부상 1건 발생
- 10) '파트너스데이' 참석 업체 수

## 사회 성과 (Social Performance)

## 성과 데이터

### 개인정보보호 및 정보보안

구분	단위	2020	2021	2022		
개인정보	교육 참여 인원	명	1,231	2,835	3,477	
취급자	교육 대상 인원	명	1,231	2,836	3,479	
교육	1인당 교육 시간	시간	1	1	1	
개인정보 취급 관련 불만 및 침해 현황	개인정보 침해와 관련하여 외부로부터 접수된 불만 건수 <sup>1)</sup>	건	-	0	0	
	개인정보 침해와 관련하여 규제기관으로부터 접수된 불만 건수 <sup>1)</sup>	건	-	1	2	
	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	51	232	67	
	제보자 수	명	21	43	30	
정보보안 교육 현황	임직원 <sup>2)</sup>	대상자	명	2,466	2,609	3,329
		이수자	명	2,428	2,583	3,247
		이수율	%	98.5	99.0	97.5
	협력사 <sup>3)</sup>	대상자	명	153	261	379
		이수자	명	153	261	379
		이수율	%	100	100	100

### 이용자 만족

구분	단위	2020	2021	2022		
이용자 만족도	고객센터 만족도 조사(자체) <sup>4)</sup>	%	77.7	74.6	77.2	
조사 결과	이용자 보호 업무 평가 (방송통신위원회)	등급	-	보통	보통	
		카카오	점	827.5	827.7	844.2
		다음	점	826.2	836.5	845.5
이용자 VOC 관리	접수 건수	건	3,011,591	3,292,260	3,009,238	
	처리 건수	건	2,849,905	3,199,906	2,840,282	
	처리율	%	94.6	97.2	94.4	

### 소셜임팩트 활동

구분	단위	2020	2021	2022		
카카오	프로젝트 수	개	1,420	1,342	1,271	
같이가치	기부 횟수	회	8,303,744	6,228,099	7,876,092	
	기부 금액	백만 원	11,847	7,105	11,858	
외부 후원 및 협력 사업	사이좋은 참여 학생	명	8,461	20,495	52,520	
	디지털 세상 교사 연수 참여 인원	명	61	176	109	
크루 참여 활동	다가치펀드 (기부 프로그램) 기부 금액	백만 원	227	218	115	
	지원 프로그램	개	7	7	7	
제주 지역사회 공헌사업	엔플러그드데이 <sup>5)</sup> 참여 학생	명	256	0	192	
공헌사업	진로체험워크숍 Show me the IT	참여 학생	명	113	745	792
		참여 학생	명	-	4,663	2,771
	인터넷하는	지원 건수(개인)	명	27	17	11
	돌하르방	지원 건수(단체)	팀	27	10	6
		지원 금액	백만 원	216	92	97
	Kakao 클래스	Kakao 클래스 참여 인원	명	323	733	1,982
	제주임팩트챌린지	지원 건수	팀	-	7	10
		지원 금액	백만 원	-	21	30

### 사회적 가치 화폐화 측정 현황

구분	단위	2020	2021	2022	
'사이좋은'	합계	백만 원	942	994	2,355
디지털 세상'이 창출한 사회적 가치 <sup>6)</sup>	사이버 폭력 예방 효과	백만 원	736	718	1,878
	개인정보 보호 인식 제고	백만 원	9	7	67
	디지털 리더십 향상	백만 원	175	250	346
	저작권 보호 인식 제고	백만 원	22	19	63

- 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 조사의 경우 2020, 2021년의 경우 상하반기 평균 수치로 보고하였으며, 2022년의 경우 상반기 조사만 진행됨
- 5) 2021년의 경우 코로나19로 인해 엔플러그드데이 미진행
- 6) '사이좋은 디지털 세상'이 창출한 사회적 가치는 코로나19 완화로 '찾아가는 학교 교육' 참여 학생 수가 전년 대비 약 2배 이상 증가함에 따라 전년 대비 측정 금액이 상승하였으며, 상세 사항은 본 보고서 75페이지 참고

## 거버넌스 성과 (Governance Performance)

## 성과 데이터

### 이사회 현황

구분	단위	2020	2021	2022		
이사회 구성	합계	명	7	7	6	
	유형별	사내이사	명	3	3	2
		사외이사	명	4	4	4
	성별	남성	명	5	5	4
여성		명	2	2	2	
이사회 운영	개최 횟수	회	10	17	13	
	사외이사 평균 참석률	%	100	100	100	
	안건 수	결의	건	37	45	59
		보고	건	11	14	11

### 이사회 내 위원회 현황<sup>1)</sup>

구분	단위	2020	2021	2022		
감사위원회	사외이사 비율	%	100	100	100	
	개최 횟수	회	5	5	6	
	안건 수	결의	건	2	2	5
		보고	건	5	6	6
보상위원회	사외이사 비율	%	66.7	100	100	
	개최 횟수	회	2	3	2	
	안건 수	결의	건	2	4	6
		보고	건	0	1	1
이사후보추천위원회	사외이사 비율	%	66.7	66.7	66.7	
	개최 횟수	회	2	3	3	
	안건 수	결의	건	2	2	0
		보고	건	0	1	3
ESG위원회	사외이사 비율	%	-	66.7	66.7	
	개최 횟수	회	-	4	3	
	안건 수	결의	건	-	3	2
		보고	건	-	1	5

### 윤리경영

구분	단위	2020	2021	2022		
신규	교육 대상 인원	명	577	1,101	455	
입사자윤리교육 <sup>2)</sup>	교육 참여 인원	명	577	1,101	455	
	교육 과정 수	개	1	1	2	
전 직원 윤리교육 <sup>4)</sup>	교육 대상 인원 <sup>3)</sup>	명	-	2,640	3,608	
	교육 참여 인원	명	-	2,634	3,334	
	총 수료 비율	%	-	99.8	92.4	
장애인	교육 대상 인원 <sup>3)</sup>	명	2,631	3,350	3,842	
인식개선교육 <sup>5)</sup>	교육 참여 인원	명	2,625	3,350	3,842	
	총 수료 비율	%	99.8	100	100	
성적 괴롭힘 예방교육 <sup>5)</sup>	교육 대상 인원 <sup>3)</sup>	명	2,631	3,350	3,842	
	교육 참여 인원	명	2,625	3,350	3,842	
	총 수료 비율	%	99.8	100	100	
직장내 괴롭힘 교육 <sup>5)</sup>	교육 대상 인원 <sup>3)</sup>	명	-	3,350	3,842	
	교육 참여 인원	명	-	3,350	3,842	
	총 수료 비율	%	-	100	100	
찾라인 제보	전체 제보 건수 <sup>6)</sup>	합계	건	7	11	10
		위반 사례	성적 괴롭힘	건	1	0
	유형별 제보 건수	직장 내 괴롭힘	건	4	4	4
		배임/횡령	건	1	1	0
		규정 위반	건	1	5	5
		기타	건	0	1	0
		조치 결과	견책	건	0	0
		감봉	건	0	2	2
		정직	건	3	4	3
		해고	건	0	4	0
	기타	건	4	1	4	

1) 당해년도 12월 31일 기준으로 집계

2) 2022년에는 신입 및 경력직 입사자 윤리 교육과 테크 직군 공채 신입 입사자 윤리 교육 진행

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

4) 교육 실시 당시 재직 중인 크루를 기준으로 실시

5) 모든 크루 및 매월 신규 입사자 대상 실시

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

거버넌스 성과 (Governance Performance)

성과 데이터

이해관계자별 가치 분배<sup>1)</sup>

구분	단위	2020	2021	2022	
주주/투자자	배당금 및 이자 비용 <sup>2)</sup>	백만 원	21,864	41,356	136,090
크루	인건비 및 복리후생비	백만 원	859,351	1,311,630	1,557,652
파트너	상품·제품 원가, 결제대행수수료 등	백만 원	1,791,929	2,544,767	2,554,754
커뮤니티	기부금	백만 원	14,745	15,217	24,822

협회비<sup>1)</sup>

구분	단위	2020	2021	2022	
협회 지출금액	총 협회비 (연결 기준)	백만 원	903	1,587	5,361

법인세 납부 현황<sup>1)</sup>

구분	단위	2020	2021	2022
세전이익	백만 원	414,271	2,293,694	1,304,363
명목세액	백만 원	100,254	555,074	176,573
유효세율	%	24	24	14
납부세액	백만 원	77,453	227,379	317,923
납부세율	%	19	10	24

국가별 세금 납부 현황<sup>3) 4)</sup>

구분	단위	2020	2021	2022	
국내	매출액	백만 원	3,736,549	5,504,247	5,966,178
	세전이익	백만 원	400,088	2,272,221	1,435,025
	법인세 비용	백만 원	242,483	641,800	199,325
	납부한 세금	백만 원	76,199	227,092	307,013
일본	매출액	백만 원	265,793	460,232	560,758
	세전이익	백만 원	12,599	21,816	64,134
	법인세 비용	백만 원	-5,149	-2,553	26,945
	납부한 세금	백만 원	73	127	-2,627
네덜란드	매출액	백만 원	121,797	38,834	8,987
	세전이익	백만 원	1,809	577	-26,088
	법인세 비용	백만 원	1,677	535	1,271
	납부한 세금	백만 원	1,238	395	-1,304
그 외 국가	매출액	백만 원	32,677	133,356	570,915
	세전이익	백만 원	-225	-919	-168,707
	법인세 비용	백만 원	1,901	7,759	14,245
	납부한 세금	백만 원	-57	-235	14,842

1) 당해년도 12월 31일 연결 기준으로 집계  
 2) 카카오 연결범위 외 지급된 공동체 펀드의 배당금이 비지배지분과의 거래로 인한 현금유출(재무활동)로 재분류됨에 따라 2021년 데이터 수정됨  
 3) 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  
 4) '국가별 세금 납부 현황'에서 국내, 일본, 네덜란드로 구분하여 보고하는 매출액, 세전이익, 법인세 비용, 납부한 세금 데이터는 연결포괄손익계산서 상 공시된 각 지표의 90% 이상의 커버리지에 해당함

# Reporting Methodology

## 보고 접근법

카카오는 회사의 지속가능성 전략, 추진 조직, 관리 체계, 프로그램, 활동 및 성과 등을 이해관계자 여러분과 공유하기 위해 약속과 책임 보고서를 발간하고 있습니다. 또한 보고서를 통해 카카오의 약속과 책임을 실현하기 위해 지난 한 해 노력한 활동과 성과를 투명하게 공개함으로써 이해관계자의 신뢰를 제고하고자 합니다.

보고서를 작성하는 데 있어 국제 지속가능성 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiatives) Standards 2021과 미국 지속가능성 회계기준인 SASB의 Internet Media & Services 산업 표준에 따라 작성하였으며, 재무 성과는 별도 언급이 없을 경우 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결 기준<sup>1)</sup>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 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일 기간 동안의 성과입니다. 2022년 이전 또는 2023년 상반기 정보가 일부 포함되었으며, 보고서 내 별도 표시하였습니다. 정량 성과의 경우 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년(2020년~2022년) 수치를 제공하고 있습니다. 보고 정보의 범위는 재무 성과는 연결 기준, 비재무 성과는 카카오(별도 기준) 성과를 중심으로 보고하였습니다. 카카오의 연결 기준 종속 회사 현황은 사업보고서 478~483 페이지 '1. 연결대상 종속회사 현황'을 참고해주시기 바랍니다. 또한 본 보고서에 작성된 일부 비재무 성과의 경우 주요 계열회사<sup>1)</sup>의 성과를 포함하고 있으며, 해당 계열회사의 성과임을 본문 내 별도 표시하고 있습니다. 회사의 ESG 영역별 정량 성과(본 보고서 95~103페이지)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 데이터의 경우 본 보고서 97~98페이지의 별도 기준 성과와 함께 연결 기준 정보도 함께 보고하여 회사의 ESG 활동 및 성과에 대한 이해관계자의 이해를 높이고 있습니다.

### 연결 기준 인력 현황

구분	단위	2021	2022			
인원 현황 <sup>2)</sup>	합계	명	14,178	16,479		
	성별	남성	명	8,014	9,196	
		여성	명	6,164	7,283	
	고용 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	소계	명	13,206	15,268
		기간제 근로자	남성	명	7,665	8,732
	여성		명	5,541	6,536	
		소계	명	972	1,211	
			남성	명	349	464
	여성		명	623	747	
신규 채용 현황	합계	명	5,141	5,206		
	성별	남성	명	2,846	2,626	
		여성	명	2,295	2,580	
이직 현황 (자발적 이직)	합계	명	1,763	2,430		
	성별	남성	명	1,010	1,286	
	여성	명	753	1,144		

## 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, 오프라인 판매시설)과 임차 데이터센터의 최근 4개년 성과를 산정하였으며, <sup>(\*)</sup>한국경영인증원의 제3차 독립 검증을 받았습니다. 다만 2019~2021년 데이터센터의 온실가스 배출량은 연결 기준을 따라 카카오 및 타 공동체의 배출량을 포함하고 있으며, 2022년 데이터센터의 온실가스 배출량은 별도 기준을 따라 카카오의 배출량을 반영하고 있습니다. 이와 같은 조직 및 운영 경계를 반영하여 온실가스 배출 집약도 산정 시에도 2019~2021년은 연결 기준 배출량 및 매출액, 2022년은 별도기준 배출량 및 매출액을 기반으로 산정하였습니다. 용수 사용 현황의 경우, 국내 사업장(판교 오피스, 제주 오피스)의 최근 4개년 성과에 한해 데이터를 산정하였습니다. 폐기물 발생 및 처리 현황의 경우, 국내 사업장(판교 오피스, 제주 오피스)의 2022년 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.

- 본 보고서 95페이지에 수록된 '온실가스 배출 현황'의 2021년 배출량 합계, 배출 집약도의 경우, Scope 2 오프라인 판매 시설 사업장 추가 및 Scope 3 카테고리 추가에 따라 이전 보고년도 정보를 재기술함
- 본 보고서 95페이지에 수록된 '에너지 사용 현황'의 에너지 사용량 합계값은 외부 에너지 사용량 제외에 따라 이전 보고년도 정보를 재기술함
- 본 보고서 103페이지에 수록된 '이해관계자별 가치 분배'의 배당금 및 이자비용은 카카오 연결범위 외 지급된 공동체 펀드의 배당금이 비지배지분과의 거래로 인한 현금유출(재무활동)으로 재분류됨에 따라 이전 보고년도 정보를 재기술함

1) 카카오엔터테인먼트, 카카오페이, 카카오키즈, 카카오모빌리티, 카카오뱅크, 카카오펍코마, 카카오인베스트먼트, 카카오엔터프라이즈, 카카오브레인, 카카오헬스케어, 그라운드엑스, 카카오벤처스, 카카오스타일, 카카오스페이스, 케이엔웍스, 디케이테크인, 링키지랩

2) 인원 현황의 데이터 산정 범위에 등기임원, 단시간 근로자, 소속 외 근로자는 제외되며, 겸직자의 경우 '주 소속'을 기준으로 집계



# GRI Contents Index

Statement of Use	카카오는 2022.01.01~2022.12.31까지의 ESG 성과를 담은 '2022 카카오의 약속과 책임'을 GRI Standards를 준용하여(in accordance) 작성하였습니다.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standards	카카오가 보고서를 발간하는 2023년 5월 기준 GRI를 통해 발표되어 적용 가능한 GRI Sector Standards는 없습니다. 이에 카카오는 GICS 기준에 따라 Interactive Media and Services에 적용 가능한 중요 이슈를 판단하기 위해 다양한 외부 자료를 검토하여 중요 이슈를 선정하고 관련 성과를 보고하였습니다. 이에 대한 자세한 설명은 본 보고서 19~20페이지를 참고해주시기 바랍니다.

주제	지표	보고 위치	비고	
General Disclosures				
GRI 2: 일반 공시 2021	2-1	조직 상세	9, 82	
	2-2	조직의 지속가능성 보고에 포함된 기업	2, 104	
	2-3	보고 기간, 보고 빈도, 문의처	2, 104, 115~116	
	2-4	정보의 재기술	104	
	2-5	외부 검증	115~116	
	2-6	사업 활동, 공급망, 기타 비즈니스 관계	9~12, 50~51	2022 사업보고서 8-17 페이지 참고
	2-7	임직원	97~98	2022년 12월 31일 기준 인원 수로 집계하였으며, 2022 사업보고서 438~439 페이지 참고
	2-8	임직원이 아닌 근로자	-	2022년 12월 31일 기준 인원 수로 집계하였으며, 2022 사업보고서 438~439 페이지 참고
	2-9	이사회 구조 및 구성	17, 83~85	2022 사업보고서 413~416 페이지 참고
	2-10	이사회 추천 및 선정	83~84	기업지배구조현장 '제5조 이사회의 구성 및 이사 선임' 참고
	2-11	이사회 의장	84	2023년 3월 기준 이사회 의장은 사외이사로 선임됨
	2-12	영향 관리를 감독하는 이사회 역할	17	
	2-13	영향 관리에 대한 책임 위임	17	
	2-14	지속가능성 보고에 대한 이사회의 역할	17, 19~20	
	2-15	이해 상충	-	이사 겸직(Cross-board membership), 협력사 및 기타 이해관계자와의 상호 주식(Cross-shareholding) 보유, 지배주주의 존재, 특수관계자와의 거래 및 채권채무 잔액에 대해 사업보고서 <sup>1)</sup> , 기업지배구조보고서 <sup>2)</sup> 를 통해 보고하고 있음
	2-16	주요 사항에 대한 커뮤니케이션	87	2022 사업보고서 414 페이지 참고
	2-17	이사회 의 집단의 지식, 역량	85	2022 사업보고서 421 페이지 참고
	2-18	이사회 성과 평가	86	
	2-19	보수 정책	-	2022 사업보고서 442~446 페이지 참고
	2-20	보수 결정 절차	-	2022 사업보고서 440~441 페이지 및 정기주주총회 결과 <sup>3)</sup> 참고
	2-21	연간 총 보수 비율	-	Omission(Confidentiality constraints) 향후에 보수 비율 정보 공개 예정임
	2-22	지속가능한 발전 전략에 대한 성명	5~6	
	2-23	정책 약속	17, 36, 50, 90	지속가능경영 관련 규정은 이사회 내 ESG 위원회에서 최종 승인함

주제	지표	보고 위치	비고	
General Disclosures				
GRI 2: 일반 공시 2021	2-24	정책 약속 이행	36~38, 50~51, 90~91	
	2-25	부정적 영향 해결을 위한 절차	N/A	카카오의 사업 특성 상 환경 영향과의 직접적인 연관성은 낮으나, 관련된 이슈 발생 시 적절한 복구 절차를 마련하여 부정적 영향을 해결할 예정임
	2-26	자문 및 고충처리 메커니즘	91	
	2-27	법률 및 규정 준수	-	보고기간 내 발생한 중대한 위반 사항은 없으며, 과태료 등 경미한 제재 사항은 사업보고서 472~475 페이지 참고
	2-28	협회 멤버십 현황	112	
	2-29	이해관계자 참여 방식	18	
	2-30	단체 협약	100	

1) 2022년 사업보고서 'VII. 주주에 관한 사항', 'IX. 계열회사 등에 관한 사항' 참고  
 2) 2021년 기업지배구조보고서 '가. 내부거래 및 자기거래 통제 장치', '가. 사외이사의 독립성' 참고  
 3) <https://www.kacaocorp.com/ir/calendar/shareholdersMeeting>

# GRI Contents Index

주제	지표	보고 위치	비고
<b>Material Topic</b>			
GRI 3:	3-1	중요 토픽 결정 프로세스	19~20
중요 이슈 2021	3-2	중요 토픽 목록	20
<b>제품 및 서비스 품질 제고</b>			
GRI 3:	3-3	중요 토픽에 대한 경영 접근 방식	15, 18, 20~24, 35, 66~70
중요 이슈 2021			해당 중요 토픽과 연관된 GRI Topic Standards 없음
<b>친환경 제품 및 서비스</b>			
GRI 3:	3-3	중요 토픽에 대한 경영 접근 방식	16, 18, 20, 26, 29, 32~34
중요 이슈 2021			해당 중요 토픽과 연관된 GRI Topic Standards 없음
<b>리스크 관리 및 완화 활동</b>			
GRI 3:	3-3	중요 토픽에 대한 경영 접근 방식	16, 18, 20, 81, 87~89
중요 이슈 2021			해당 중요 토픽과 연관된 GRI Topic Standards 없음
<b>인권 리스크 관리</b>			
GRI 3:	3-3	중요 토픽에 대한 경영 접근 방식	15, 18, 20, 35~38
중요 이슈 2021			
GRI 407:	407-1	결사의 자유 및 단체교섭권 침해 가능성이 높은 사업장 또는 공급업체	36~38
결사의 자유 및 단체교섭 2016			인권영향평가 결과, 카카오 사업장 내 결사의 자유 및 단체교섭권 침해 위험이 높은 사업장은 없는 것으로 확인되었음 보고년도에 수행한 인권영향평가는 카카오뿐만 아니라 운영 자회사와 파견 협력사를 대상으로 수행하였으며, 향후 평가 대상 협력사 범위를 확대하여 인권영향평가를 수행하고자 함
GRI 409:	409-1	강제노동 발생위험이 높은 사업장 또는 공급업체	36~38
강제노동 2016			인권영향평가 결과, 카카오 사업장 내 강제노동 발생 위험 높은 사업장은 없는 것으로 확인되었음 보고년도에 수행한 인권영향평가는 카카오뿐만 아니라 운영 자회사와 파견 협력사를 대상으로 수행하였으며, 향후 평가 대상 협력사 범위를 확대하여 인권영향평가를 수행하고자 함
<b>임직원 역량 개발</b>			
GRI 3:	3-3	중요 토픽에 대한 경영 접근 방식	15, 18, 20, 35, 39~42
중요 이슈 2021			
GRI 404:	404-1	1인당 교육 시간	99
교육 및 훈련 2016	404-2	직원 역량 향상 및 지속적인 고용가능성 지원 프로그램	40~41
	404-3	정기 성과평가 및 경력개발 점검을 받은 임직원 비율	42

주제	지표	보고 위치	비고
<b>기술 윤리</b>			
GRI 3:	3-3	중요 토픽에 대한 경영 접근 방식	15, 18, 20, 35, 63, 68
중요 이슈 2021			해당 중요 토픽과 연관된 GRI Topic Standards 없음
<b>개인정보 보호 체계 수립 및 법규 준수</b>			
GRI 3:	3-3	중요 토픽에 대한 경영 접근 방식	15, 18, 20, 35, 57~62
중요 이슈 2021			
GRI 418:	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만	101
고객 개인정보보호 2016			
<b>공정거래 관행 및 프로그램</b>			
GRI 3:	3-3	중요 토픽에 대한 경영 접근 방식	15, 18, 20, 35, 51
중요 이슈 2021			해당 중요 토픽과 연관된 GRI Topic Standards 없음
<b>파트너 역량 지원 프로그램</b>			
GRI 3:	3-3	중요 토픽에 대한 경영 접근 방식	15, 18, 20, 35, 46~50
중요 이슈 2021			해당 중요 토픽과 연관된 GRI Topic Standards 없음
<b>반경쟁 행위 예방 활동</b>			
GRI 3:	3-3	중요 토픽에 대한 경영 접근 방식	18, 20, 35, 54
중요 이슈 2021			
GRI 206:	206-1	반경쟁 행위, 반독점 및 독점 행위에 대한 법적 조치	-
반부패 2016			보고기간 동안 관련 법규 위반 사례 없음

# 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 <sup>1)</sup>	보고 위치	상세 내용
하드웨어 인프라의 환경 발자국	TC-IM-130a.1	(1) 총 에너지 소비량, (2) 그리드전력 비율, (3) 재생에너지 비율	95	(1) 1,409,254 GJ <sup>2)</sup> , (2) 99.1%, (3) 전체 에너지 소비량 중 재생에너지 사용 비율은 1.3%(제주 오피스 재생에너지 100% 전환)입니다.
	TC-IM-130a.2	(1) 총 용수 취수량, (2) 총 용수 사용량, 물 스트레스가 높은 수원 지역의 비율	96	(1) 44,469 m <sup>3</sup> (데이터센터 용수 취수량은 포함되지 않음), (2) 판교 오피스, 제주 오피스, 데이터센터 모두 물 스트레스 지역에 위치하고 있지 않습니다.
	TC-IM-130a.3	데이터센터에 적용된 환경적 고려사항의 접근 방식	30	보고서 내 '친환경 통합 설계 적용' 내용을 확인해 주시기 바랍니다.
개인정보보호, 광고 표준 및 표현의 자유	TC-IM-220a.1	행동 광고 및 개인정보보호와 관련한 정책 및 관행	57~62	맞춤형 광고 안내 페이지, 프라이버시 정책 사이트에서 자세한 내용을 확인하실 수 있습니다.
	TC-IM-220a.2	2차 목적으로 개인정보가 이용된 건 수	58	0건으로, 카카오는 이용자의 개인정보를 사전에 동의한 목적으로만 활용합니다. 카카오는 개인정보 영향평가를 통해 이용자로부터 사전에 동의 받은 목적 이외의 사용을 포함한 개인정보보호 관련 법·규정 준수 현황을 지속적으로 모니터링합니다.
	TC-IM-220a.3	개인정보보호 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실액	99	-
	TC-IM-220a.4	개인정보에 대한 (1) 법적 열람 요청 건 수, (2) 정보가 요청된 사용자 수, (3) 요청으로 인한 공개 비율	60	카카오 프라이버시 정책 사이트(투명성보고서)에서 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	101	(1) 0건, (2) 0%, (3) 0명
	TC-IM-230a.2	제3자 사이버보안 리스크 관리 표준을 포함한 정보보호 리스크의 식별과 해결을 위한 접근 방식	57~62, 88	-
직원 채용, 참여 및 성과	TC-IM-330a.1	외국인 직원 비율	98	2022년 외국인 직원 비율은 전체의 0.15%입니다. 카카오는 다양성의 가치를 존중하는 인재 영입을 추구하며, 출신, 인종, 국적, 성별, 연령, 장애 등의 차별 없이 역량 중심으로 인재를 영입합니다. 또한 크루 개인이 지닌 다양한 배경과 가치관을 존중하며, 조직의 다양성을 증진하고 유연한 문화를 조성하기 위해 노력하고 있습니다.
	TC-IM-330a.2	임직원 몰입도 비율	43, 100	카카오는 매년 임직원 만족도 및 몰입도 조사인 '조직 건강성 측정'을 실시하며 2022년부터는 카카오를 포함한 일부 공동체 <sup>3)</sup> 로 범위를 확대하여 조사를 실시하고 있습니다. 2022년 임직원 조직 건강성 측정 결과, 임직원 '몰입(열의)' 영역의 평균 점수는 77%였습니다.
	TC-IM-330a.3	(1) 경영진, (2) 기술직, (3) 기타 직원에 관한 성별 및 인종/민족별 비율	98	-
지적재산권 보호 및 환경쟁쟁행위	TC-IM-520a.1	환경쟁 행동 규정과 관련한 법적 절차로 인한 금전적 손실액	-	2022년 카카오 사업보고서 '3. 제재 등과 관련한 사항'을 참고하시기 바랍니다.

☞ [카카오 맞춤형 광고 안내 페이지](#)

☞ [프라이버시 정책 사이트](#)

코드	활동지표 <sup>1)</sup>	보고 위치	상세 내용
TC-IM-000.A	이용자(User) 활동에 관한 측정	10	2022년 4분기 월별 평균값 기준 카카오톡 월간 활성 이용자(MAU)는 국내 4,778만 명, 글로벌 5,348만 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 사업상의 민감 정보를 포함하고 있어 공시하지 않음

2) 연료별 국가 고유 발열량을 이용함

3) 카카오, 카카오페이, 카카오킴즈, 카카오픽코마, 카카오인베스트먼트, 카카오엔터프라이즈, 카카오브레인, 카카오스타일, 카카오스페이스

# 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	기후변화 관련 리스크 및 기회를 관리하는 기업의 지배구조 공개 카카오는 이사회 산하 ESG위원회에서 기후변화 대응을 포함한 환경경영 전반의 이슈를 관리·감독하고 있습니다. 카카오의 CEO는 전력 사용 및 온실가스 관련 이슈에 대해 정기적으로 보고 받고 있으며, 온실가스 배출량 감축 현황, 목표 달성 여부, 기후변화 관련 리스크 등을 관리하며 투자를 결정합니다. 전사 환경경영 실무 추진, 환경경영시스템 운영, 환경 성과 관리를 담당하는 ESG 전담 조직에는 ESG경영팀 및 환경경영 TF가 있습니다. ESG 위원회는 규정에 따라 연간 최소 2회 개최하고 있으며, 2022년에는 총 3회 개최하였습니다. 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 활동 및 성과는 ESG위원회를 통해 관리, 감독할 계획입니다. 더불어 기후변화 관련 리스크와 기회를 포함한 비재무 리스크의 통합적인 관리를 위해 리스크 관리 규정을 제정하고, ERM위원회를 설치하는 등 리스크 관리 체계를 구축하여 운영하고 있습니다.	27~29, 87~89
전략	기후변화 관련 리스크 및 기회가 사업, 전략, 재무계획에 미치는 실질 및 잠재적 영향 공개 카카오는 사업 활동이 환경에 미치는 영향이 비교적 적은 인터넷, 모바일 플랫폼 기업이나, 온실가스로 인한 기후변화 및 에너지 고갈 등의 환경 문제의 심각성을 인식하고 환경 문제 해결에 적극 동참하고 있습니다. 사업 운영 과정에서 발생하는 환경 영향 관리를 위해 온실가스 배출량 데이터를 모니터링하며, 카카오의 서비스와 플랫폼을 통해 이용자가 환경 영향 저감에 기여할 수 있도록 친환경 플랫폼 및 서비스 생태계를 구축하고 있습니다. 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 규정하고 있으며, 주요 리스크 및 기회 요인을 식별하여 주기적으로 관리합니다. 특히 카카오가 당면한 주요 리스크 요인인 정책, 평판 리스크를 관리하기 위해 친환경 전환, 기회 요인 탐색을 적극적으로 추진하고 있습니다. 또한 사회의 편의성과 밀접한 데이터센터는 미래 환경 변화에 대비하여 친환경적 설계를 적용하고 있습니다.	16, 27~33
위험관리	기업이 기후변화 관련 리스크 요인을 식별, 평가 및 관리하는 방법 공개 카카오는 환경경영 관련 실무를 담당하는 ESG경영팀 및 환경경영 TF, 통합적 리스크 관리를 위한 ERM위원회를 통해 기후변화 관련 리스크와 기회 요인을 정기적으로 식별하고, 관련 내용을 ESG위원회에 보고합니다. 또한 전사 리스크 관리 규정에 따라 이사회, ESG위원회, 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, ERM위원회는 이를 지원합니다.	17, 85, 87~89
지표와 감축목표	기후변화 리스크와 기회 평가 및 관리를 위한 지표와 감축 목표 공개 카카오는 기후변화 관련 위험과 기회를 측정하고 관리하기 위해 2021년부터 제주 오피스와 판교아지트, 데이터센터의 온실가스 인벤토리(Scope 1, 2&3)를 구축하여 온실가스 배출량을 산정하고 있으며, 이와 더불어 에너지 사용량을 모니터링하고 있습니다. 더불어 카카오는 SBTi 1.5°C 기후변화 시나리오를 기반으로 2040 Net Zero 달성을 목표로 하는 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.	28, 95~96

### 기후변화와 관련된 리스크 요인 및 기회 요인

대분류	중분류	소분류	주요 내용	영향	기간(Time Horizon)			영향도
					단기	중기	장기	
리스크 요인	전환 리스크	정책 및 법률	탄소규제도입에 따른 배출량 보고·감축 이행 및 ISSB, GEC 등 환경정보 공시	·과태료, 탄소배출권 구매비용의 발생 ·브랜드가치 하락 및 평판 리스크의 증가	✓	✓		상
			신재생에너지 전환	·트래픽 증가에 따른 전력사용량 급증으로 인한 비용의 발생 ·미이행 시 평판 리스크로 확대	✓	✓		상
		기술	친환경 기술 개발 및 도입 지연	·브랜드가치 저하, 평판 리스크로 확대	✓	✓	✓	중
		시장	친환경 확산을 위한 신산업 미 도입 및 지연	·브랜드가치 저하, 평판 리스크로 확대	✓	✓	✓	중
	물리적 리스크	급성	이상기후(태풍, 한파)에 따른 인프라 손상	·인프라 복구 비용, 서비스 안정성 저해	✓	✓	✓	상
			이상기후(폭염)에 따른 운영비(냉방)의 증가	·냉방부하 증가에 따른 전력 비용 증가	✓	✓	✓	중
			장기 가뭄에 따른 IDC 냉각수 공급 차질	·서비스 안정성 저해	✓	✓	✓	상
	만성	해수면 상승에 따른 인프라 손상	·인프라 복구 비용, 서비스 안정성 저해		✓	✓	상	
		신종 감염병 발생, 생태계 파괴	·안전 대응 비용 증가	✓	✓	✓	하	
기회 요인	에너지 효율화	고효율 장비 도입에 따른 에너지 효율 개선	·운영 비용(전력비) 감소 등 원가 절감	✓	✓	✓	중	
	제품 및 서비스	플랫폼 내 친환경 서비스 접목	·우호적 평판, 신규 매출 발생 가능성 등	✓	✓	✓	상	

# ISSB UN Global Compact

카카오는 ISSB(International Sustainability Standards Board)에서 공개한 글로벌 지속가능성 공시 기준 공개 초안에서 제시하는 4대 핵심 요소(Pillar)인 지배구조, 전략, 위험관리, 지표 및 목표와 연계된 성과 및 정보를 공시하고 있습니다.

IFRS S1 일반 요구사항<sup>1)</sup>

구분	기준서 주요 조항	보고 위치
지배구조	지속가능성 관련 위험 및 기회 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 책임이 있는 의사결정 기구 명칭</li> <li>· 의사결정 기구 위임 사항</li> <li>· 역량 확보 방법</li> <li>· 보고 빈도</li> <li>· 목표 설정 및 성과지표의 보상 정책 포함 여부</li> <li>· 경영진의 역할 등</li> </ul>	17, 86
전략	지속가능성 관련 위험 및 기회를 다루기 위한 기업의 전략 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 유의적인 지속가능성 관련 위험 및 기회</li> <li>· 가치사슬에 미치는 영향</li> <li>· 기업 전략 및 의사결정에 미치는 영향</li> </ul>	14~16
위험관리	지속가능성 관련 위험 및 기회를 식별, 평가, 관리하는 과정 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 지속가능성 위험 및 기회 식별 프로세스</li> <li>· 지속가능성 위험 및 기회 평가 프로세스</li> <li>· 지속가능성 위험 및 기회 관리 체계</li> <li>· 전사 ERM 체계와 통합 여부</li> </ul>	36~38, 87~89
지표 및 목표	지속가능성 관련 위험 및 기회 측정, 감독, 관리하는 방법 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 목표</li> <li>· 성과 지표</li> </ul>	15~16, 95~103

유엔 글로벌 컴팩트(UNGC, UN 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.

목표	카카오 현황	보고 위치
인권	1 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.	36-38
	2 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	
노동	3 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적 인정을 지지하고,	36-38
	4 모든 형태의 강제 노동을 배제하며,	
	5 아동 노동을 효율적으로 철폐하고,	
환경	6 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	27-34
	7 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,	
	8 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,	
반부패	9 환경 친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	90-91
	10 기업은 부당 취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	

1) 2022년 3월 공개된 IFRS 지속가능성 공시 기준 공개 초안을 기준으로 작성

# 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	2022 카카오 기여 활동	보고 위치
5 GENDER EQUALITY	(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 및 판교아지트 어린이집 신설 · 배우자 포함하여 출산 및 유·사산휴가, 육아휴직, 태아검진휴가, 난임치료휴가, 가족돌봄휴가 제공	38
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	(7.3) 2030년까지 전 세계 에너지 효율의 개선율을 두 배로 늘린다.	· 안산 데이터센터 친환경 설계 적용 및 에너지효율등급 예비인증서 1등급, 녹색건축 인증 최우수 등급 예비 인증서 획득 · 데이터센터 에너지 효율 인증 획득 서버 사용 및 설비 효율 개선 · 판교아지트 LEED 인증 Gold 등급 획득	30~31
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	(8.3) 생산 활동, 양질의 일자리 창출, 창업, 창의성과 혁신을 지원하는 개발지향 정책을 진흥하고, 금융 서비스 접근 등을 통해 중소기업 및 중소기업의 성장을 장려한다.	· 지역별 전통시장 지원하는 소신상인 프로젝트 '우리동네 단골시장' 진행 · 소상공인 온라인 판로 지원 및 컨설팅 제공 · 카카오펀더스 ICT/SW 스타트업의 성장 지원 · 카카오펀더프라이즈 '상생 Boost-Up' 프로그램, 'Re·Born' 프로그램으로 스타트업 지원	38, 48~49
	(8.5) 2030년까지 청년 및 장애인을 포함한 모든 여성과 남성을 위한 생산적 완전고용과 양질의 일자리 창출 및 동일가치노동에 대한 동일임금을 달성한다.	· 자회사형 표준사업장 '링키지랩'을 통해 2022년 장애인 직원 23명 고용 · 국가공인 안마사 자격을 갖춘 시각장애인 헬스키퍼 및 사내카페 발달장애인 바리스타 직무 운영	
9 INDUSTRIAL INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	(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.	· 카카오펀더 휴면예금/보험금 확인 서비스 출시 → 휴면예금/보험금 지급 건수 28.2만 건, 지급액 총 80.1억 원 · 오픈소스 관리 서비스 '올리브 플랫폼' 운영 · 공개 소프트웨어 활용 및 공유	52~53, 74
10 REDUCED INEQUALITIES	(10.2) 2030년까지 연령, 성별, 장애여부, 인종, 민족, 출신, 종교, 경제 및 기타 지위와 관계없이 모든 사람의 사회적·경제적·정치적 포용을 증진하고 확대한다.	· 디지털 접근성 책임자(Digital Accessibility Officer) 선임 · 카카오 서비스 접근성 실태조사 실시 · 크루 및 외부 이해관계자 대상 접근성 교육 진행 · 카카오톡 이모티콘 및 이미지 대체 텍스트 제공	55~56
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	(11.2) 2030년까지 모두를 위한 안전한, 적정 가격의, 접근이 용이하고, 지속가능한 교통시스템을 제공하고, 특히 취약계층을 고려한 대중교통을 확대하여 도로 안전을 향상한다.	· 카카옴 지하철역 단차 정보 제공 · 제주 지역 내 휠체어로 이동 가능한 장소를 안내하는 '휠내비길' 서비스 지원	56, 79
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	(12.5) 2030년까지 예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통해 쓰레기 발생을 대폭 줄인다. (12.6) 기업, 특히 대기업 및 다국적 기업이 지속가능한 활동을 도입하고, 보고 체계에 지속가능성 정보를 통합하도록 장려한다.	· 카카오페이커스 이용자 참여형 생활용 프로젝트 '새가버치' 진행 · '2022 카카오 약속과 책임' 보고서 발간	2, 32, 104
13 CLIMATE ACTION	(13.3) 기후변화 완화, 적응, 영향 감축 및 조기 경보에 관한 교육, 인식 제고 및 인적·제도적 역량을 개선한다.	· 액티브 그린 이니셔티브 수립 및 카카오 카본 인덱스 성과 관리 · 2040 Net Zero 이행 목표 선언 · 제주 오피스 재생에너지 100% 전환 · 2022 멜론뮤직어워드 운영상 발생한 탄소배출량 측정 및 자발적 탄소배출권 확보를 통해 상쇄 추진	28~30, 33
14 LIFE BELOW WATER	(14.1) 2025년까지 해양 쓰레기와 수질 오염을 포함하여 특히 육지기반 활동으로부터 발생하는 모든 종류의 해양 오염을 예방하고 상당한 수준으로 감소시킨다.	· '우리바다 캠페인'을 통해 해양 환경 프로젝트를 위한 기부금 모금 · '에코씨드 캠페인'을 통해 기금을 조성하여 해양 환경 개선 사업에 활용 · 제주 해양 정화를 위해 제주 임팩트 챌린지 중 플로빙 프로젝트 지원	34
15 LIFE ON LAND	(15.2) 2020년까지 모든 형태의 산림에 대한 지속가능한 관리를 촉진시키고, 산림벌채를 중단하고, 황폐화된 산림을 복원하고 전 세계적으로 조림과 재 식림을 대폭 확대한다.	· 산림 조성을 위한 기부금 조성 및 식재 활동에 기부 진행 → 멜론 '숲·트리밍 프로젝트', 카카오페이 '전자문서 그린 챌린지' 등 · 카카오키가치 산물 피해 산림 복원 모금 진행	34
16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	(16.5) 모든 형태의 부정부패와 뇌물수수를 대폭 줄인다.	· 카카옴 공동체 윤리경영 체계 강화 → 공동체 공통 윤리 교육 콘텐츠 개발 및 전사 교육 진행 / 공동체 범무 테이블 운영 · 전 직원 대상 윤리 교육 참여 인원: 3,334명(수료율 92.4%) · 내외부 상담/신고제도 접수 사례 100% 처리 완료	90~91, 102
17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	(17.17) 파트너십 관련 경험과 자원에 기초하여 효율적인 공공, 민간, 시민사회 파트너십을 증진하고 장려한다.	· 카카오키가치 플랫폼을 통해 참여 확산 → 누적 기부 건수: 약 4,758만 건 / 누적 기부 금액: 약 589억 원 · 카카옴임팩트 펠로우십을 통해 소셜임팩트를 창출하는 다양한 사회혁신가들을 지원	54, 71~73

# 카카오 ESG 정책 및 규정

카카오는 환경, 사회, 지배구조 모든 측면에서 기업의 책임을 다하기 위하여 국내·외 이니셔티브 및 규범에 따라 규정과 정책을 수립하여 준수하고 있습니다.

## 환경 방침

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

## 안전보건 경영방침

카카오는 모든 크루 및 종사자가 안전하고 쾌적한 환경에서 근무할 수 있도록 최선을 다합니다.

## 인권경영선언문

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

## 알고리즘 윤리현장

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

## 증오발언 근절원칙

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

## 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.

## 카카오 청소년 보호정책

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

## 아동·청소년 성보호 정책

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

## 프라이버시 정책

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

## 카카오 협력사 지속가능경영 가이드

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

## 정관

카카오의 조직 활동에 관한 근본 규칙을 규정합니다.

## 기업 지배구조 헌장

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

## 이사회 규정

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

## 이사후보추천위원회 규정

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

## 보상위원회 규정

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

## ESG위원회 규정

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

## 감사위원회 규정

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

## 리스크관리 규정

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

## 윤리규정

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

## 윤리실천 협약

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

## 세무 정책

카카오는 성정을 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
한국상장회사협의회
한국인터넷기업협회
한국인터넷자율정책기구
한국IR협의회
한국디지털광고협회
서울상공회의소
제주상공회의소
한국산업기술진흥협회
금융보안원
한국경쟁법학회
한국온라인쇼핑협회
한국정보보호최고책임자협회
제주스타트업협회
한국인터넷진흥협회

**2022년 및 2023년 ESG 대외 성과**

Member of  
**Dow Jones Sustainability Indices**

Powered by the S&P Global CSA

DJSI 월드, 아시아태평양, 한국 지수 편입(2년 연속)  
(Interactive Media, Service & Home Entertainment 산업군 최우수 기업)



한국ESG기준원 ESG 평가 통합부문 A등급 획득  
(2년 연속)



MSCI ESG 평가 AA등급 획득



S&P Global 주관 Sustainability Distinction에서 최상위 등급인 'Top 1%'로 선정

## 주요 수상 내역

구분	주관	수상명	
2022	웹어워드코리아	2022 모바일 UI/UX 이노베이션 대상	
	아시아경제	제7회 아시아양성평등지수 대상(서울특별시 시장상)	
	LACP	LACP(League of American Communications Professionals) Vision Awards 금상 수상	
	ARC	ARC(Annual Report Competition) Awards 은상 수상	
	한국거래소	유가증권시장 영문 공시우수법인 선정(3년 연속)	
	KILT 통합 벤치마크	글로벌 영어 기계독해 대회 1위(카카오엔터프라이즈)	
	독일국제포럼디자인(iF)	레드닷디자인 어워드 브랜드 & 커뮤니케이션 디자인 부문 본상 수상(카카오빌리티)	
	미국 국립표준기술연구소(NIST)	AI 열굴 인식 기술 대회 FRVT 1:1 검증 키오스크 부문 1위, 1:N 조사 키오스크 부문 1위(카카오엔터프라이즈)	
	구글 클라우드	구글 클라우드 고객 어워즈 3개 부문 수상(카카오브레인)	
	독일국제포럼디자인(iF)	iF 디자인 어워드 모바일 앱 부문 본상 수상(카카오엔터테인먼트)	
	센서타워	센서타워 APAC AWARDS, 가장 많이 팔린 서적 앱 수상(카카오픽코마)	
	센서타워	센서타워 어워드 코리아, 가장 빠르게 성장한 게임 퍼블리셔 부문 수상(카카오게임즈)	
	여성가족부, 문화체육관광부	가족친화 인증기업(카카오페이, 카카오게임즈, 링키지랩), 여가친화 인증기업 선정(카카오게임즈, 링키지랩)	
	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	
개인정보보호위원회, 과학기술정보통신부, 금융위원회, 보건복지부		가명정보 활용 우수사례 경진대회 대상(카카오뱅크)	
2020	문화체육관광부, 한국콘텐츠진흥원	뉴미디어 콘텐츠상 미디어사업자 부문 특별상(카카오엔터테인먼트)	
	고용노동부	일자리 으뜸기업 선정(카카오커머스, 카카오페이, 카카오엔터테인먼트, 디케이테크인)	
	한국광고학회	카카오 비즈보드, 올해의 브랜드상	
	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		
여성가족부	가족친화 인증기업 선정		



# 온실가스 검증의견서



**온실가스·에너지 검증의견서**  
Independent Verification Statement

## 주식회사 카카오

### 검증개요

(주)한국경영인증원은 주식회사 카카오의 2022년도 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, 오프라인 판매시설(직영) 4개소를 대상으로 함
- 검증대상 기간: 2022년 1월 1일 ~ 2022년 12월 31일(1개년도)
- 온실가스 종류: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs, SF<sub>6</sub>
- 배출원 검증범위
  - ✓ Scope1(직접배출), Scope2(간접배출)
- 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 등)을 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 2022년도 Scope1(직접배출), Scope2(간접배출)의 온실가스 배출량은 다음과 같습니다.

- 온실가스 배출량 및 에너지 사용량

연도	업체명	연간 온실가스배출량(tCO <sub>2</sub> -eq)			연간 에너지사용량(TJ)				비고
		직접배출 (Scope1)	간접배출 (Scope2)	총량	연료 사용량	전기 사용량	스팀 사용량	총량	
2022	(주)카카오	248	67,143	67,391	4	1,396	9	1,409	

주1) 온실가스: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs, SF<sub>6</sub>

주2) 1 tCO<sub>2</sub>-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 2022년도 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.

2023년 4월 27일

(주)한국경영인증원

대표이사 **황은주**

# 온실가스 검증의견서



**온실가스·에너지 검증의견서**  
Independent Verification Statement

## 주식회사 카카오

### 검증개요

㈜한국경영인증원은 주식회사 카카오의 2021년도, 2022년도의 Scope3 온실가스 배출량에 대한 자발적인 제3자 독립 검증심사의 의뢰를 받았습니다. 2021년도, 2022년도의 조직 및 운영경계에 대한 검증을 수행하여 그 결과를 아래와 같이 표명하며, 본 검증의견서는 발행일 기준으로 유효합니다.

### 검증범위

- 조직경계 및 운영경계
  - ✓ 조직경계는 WRI/WBCSD GHG Protocol Chapter 3의 운영통제적 접근방법에 따라 주식회사 카카오의 Scope3에 한정함.
- 검증대상 기간: 2021년 1월 1일 ~ 2021년 12월 31일, 2022년 1월 1일 ~ 2022년 12월 31일
- 온실가스 종류: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs, SF<sub>6</sub>
- 배출원 검증범위
  - ✓ Scope3(기타간접배출)
  - ✓ Scope3는 총 15개의 카테고리 중에 13개의 카테고리를 산정대상으로 함.
- 수행한 검증업무
  - ✓ 주식회사 카카오 방문 및 총괄 온실가스 데이터 집계 담당자 인터뷰
  - ✓ 온실가스 배출량 데이터 집계기준 및 프로세스 이해
  - ✓ 검증대상에 대한 전산시스템, Raw Data, 출처 등 원천정보 검토
  - ✓ 문서심사 및 리스크 평가, 검증기법(열람, 실사, 관찰, 인터뷰 등)을 활용한 준비 및 대조심사
  - ✓ 보증수준: 제한적 보증수준(Level of Limited Assurance)

### 검증기준

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, 환경부 온실가스·에너지 목표관리제 운영을 위한 검증지침(중요성 판단기준, IPCC 배출계수 및 발열량, 국가 고유 발열량 및 배출계수)

### 검증결과

주식회사 카카오에 대한 2021년도, 2022년도의 Scope3(기타간접배출)의 카테고리별 온실가스 배출량은 다음과 같습니다.

• 온실가스배출량 (단위: tCO<sub>2</sub>-eq./yr)

카테고리	2021년	2022년
카테고리 1	137	63
카테고리 2	47,898	49,508
카테고리 3	6,176	7,922
카테고리 4	3	1
카테고리 5	56	282
카테고리 6	91	435
카테고리 7	210	71
카테고리 9	110	87
카테고리11	8,151	4,547
카테고리 12	253	203
카테고리 13	272	207
카테고리 14	25	26
카테고리 15	6,011	7,165
합 계	69,393	70,517

### 검증의견

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

- ✓ 주식회사 카카오의 2021년도, 2022년도 Scope3 온실가스 배출량 데이터 검증을 통해 위와 같이 배출량을 확인했으며, 검증범위 및 검증기준에서 요구하는 집계기준을 위배했다는 점을 발견하지 못했습니다.
- ✓ 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 보증수준인 총 배출량 기준 ±5%를 적용했으며, '적정' 하다는 검증의견에 영향을 미치는 중대한 오류 및 누락은 확인되지 않았습니다.

2023년 4월 27일

㈜한국경영인증원

대표이사 **황은주**

## 제3자 검증의견서



### 로이드인증원 검증의견서 카카오의 2022년도 지속가능경영보고서 관련

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

#### 검증 기준 및 범위

로이드인증원(LRQA)은 카카로부터 '2022 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 20212 에 의거하여 작성되었는지에 대한 확인
- 하기 지표들에 대한 데이터 및 정보의 정확성 및 신뢰성 평가
  - GRI Content Index에 열거된 중요 토픽 관련 성과지표들
  - 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 인원과 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 ESG 전략을 운영 전반에 통합하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 관련 부서들에 대한 성과평가에 ESG 관점을 통합함으로써 ESG 전략의 실행을 촉진하고 있습니다.
- 영향성: 카카오는 중요 토픽 관련 영향에 대한 조직의 관리 성과를 설명하기에 적절한 성과지표를 선택하여 보고할 수 있도록 관련 절차를 강화할 필요가 있습니다.
- 신뢰성: 보고된 지표들에 대한 카카오의 데이터 보고 관리 시스템은 잘 구축되어 있습니다.

1) <https://www.accountability.org>  
 2) <https://www.globalreporting.org>  
 3) <https://www.sasb.org>

## 제3자 검증의견서

### 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 1의 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: 2023년 5월 3일

### 김태경 검증팀장

로이드인증원(LRQA)을 대표하여

대한민국 서울특별시 중구 소월로2길 30, T타워 2층

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, 2023.

