

2020  
카카오의  
약속과  
책임

kakao

## About this Report

### 보고서 개요

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

### 보고 기준

본 보고서는 국제 지속가능성 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 핵심적 부합 방법(Core Option)과 미국 지속가능성 회계기준인 SASB의 Internet Media & Services 기준에 따라 작성하였으며, 재무 성과는 별도 언급이 없을 경우 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결기준으로 작성하였습니다.

### 보고 기간

보고 기간은 2020년 1월 1일부터 2020년 12월 31일까지입니다. 2020년 이전 또는 2021년 상반기 정보가 일부 포함되었으며, 보고서 내 별도 표시하였습니다. 정량 성과의 경우 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년(2018년~2020년) 수치를 제공하고 있습니다.

### 보고 범위

재무성과는 연결 기준, 비재무 성과는 카카오 국내 본사를 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 Moderate Level, Type2입니다.

### 보고서 문의처

보고서에 대한 문의사항은 아래로 연락 주시기 바랍니다.

카카오 ESG TF

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

## Contents

### Introduction

존재이유와 카카오스러움	7
이사회 의장 메시지	8
CEO 메시지	10
카카오 소개	12
카카오의 비즈니스	14
2020-2021 Highlights	18

### Our Commitments to a Better World

더 나은 세상을 위한 카카오의 약속과 책임	22
사회문제 해결	24
함께 성장	26
디지털 책임	28
지속가능한 환경	30
코로나19 시대의 플랫폼	32

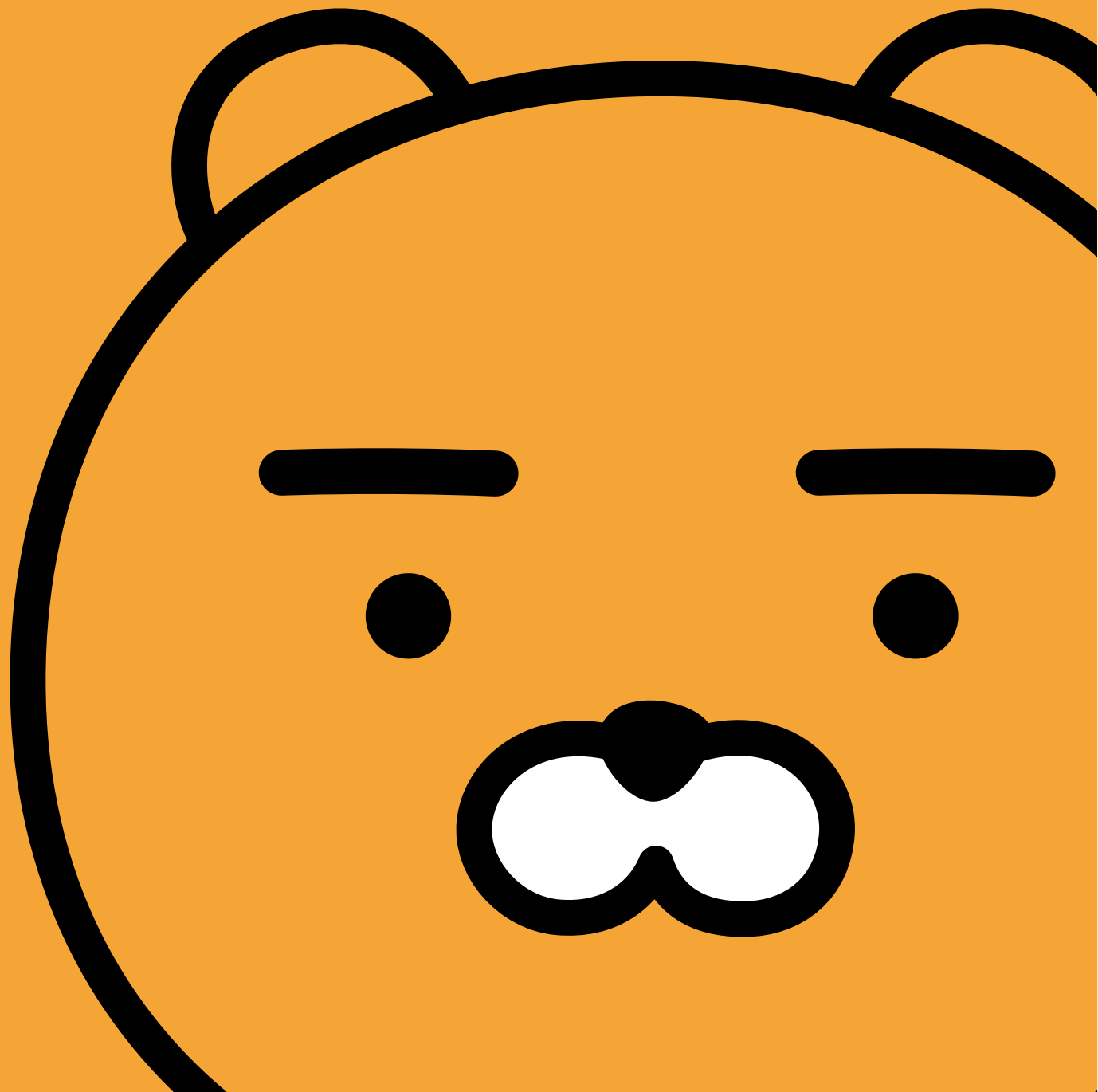
### Sustainable Management

환경(Environmental)	40
환경경영 체계	42
환경영향 저감	43
친환경 데이터센터	44
친환경 서비스	47
사회(Social)	50
카카오 크루	52
파트너	60
이용자	70
커뮤니티	82
거버넌스(Governance)	90
기업 지배구조	92
리스크 관리	97
윤리경영	100

### Appendix

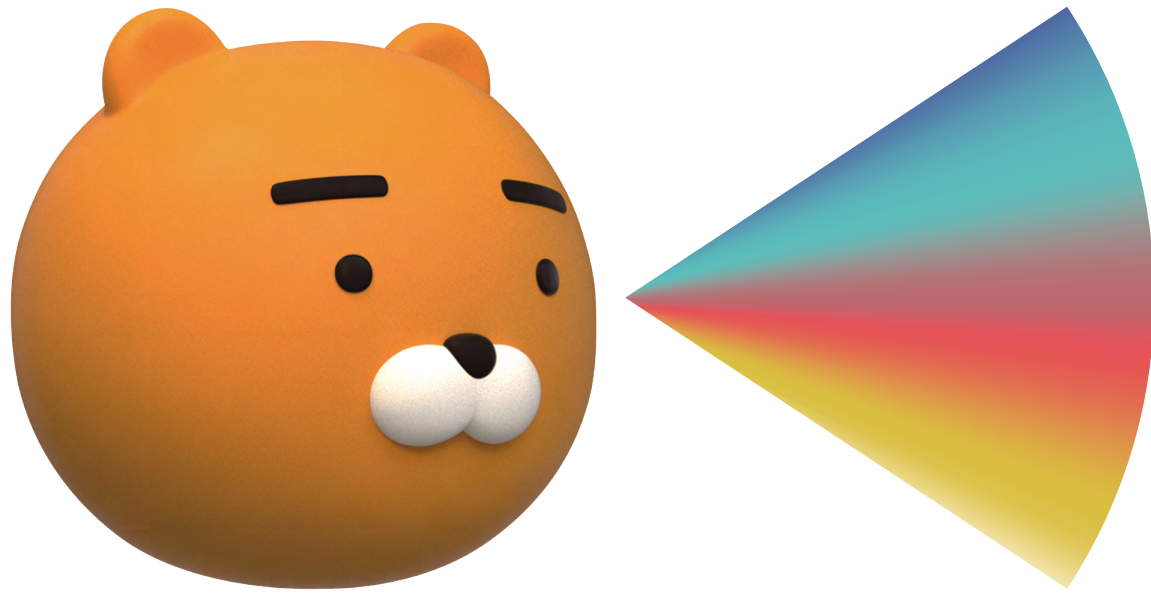
카카오 공동체 소개	104
이해관계자 소통	107
중대성 평가	108
성과 데이터	110
GRI Content Index	124
SASB 대조표	128
TCFD	129
UN SDGs	130
UN Global Compact	131
협회 가입 현황	132
주요 수상 내역	133
온실가스 검증 성명서	134
제3자 검증의견서	136

# Part. 1



## Introduction

- 존재이유와 카카오스러움
- 이사회 의장 메시지
- CEO 메시지
- 카카오 소개
- 카카오의 비즈니스
- 2020-2021 Highlights



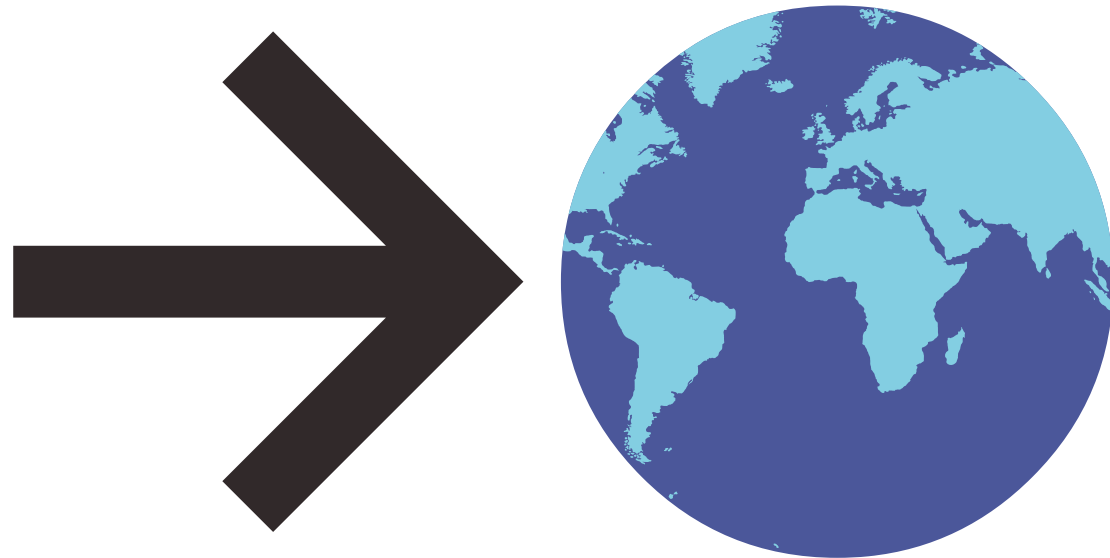
존재이유

One Kakao

**기술과 사람이 만드는 더 나은 세상**  
 Making a better world with people and technology

Kakao

**연결을 넘어 의미있는 관계로**  
 Building meaningful relationship beyond the connection



카카오스러움

**가보지 않은 길을 두려워하지 않습니다**  
 Willing to Venture

**무엇이든 본질만 남기고 처음부터 다시  
 생각해봅니다**  
 Back to Basics

**나보다 동료의 생각이 더 옳을 수 있다는  
 믿음을 가집니다**  
 Trust to Trust

**스스로 몰입하고 주도적으로 일합니다**  
 Act for Yourself

**세상을 선하게 바꾸려고 노력합니다**  
 Tech for Good

이사회 의장 메시지



안녕하십니까,  
카카오의  
이사회 의장과  
ESG위원회  
위원장을  
맡고 있는  
김범수입니다.

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

저는 지난 10여 년 동안 세상을 지속적으로 변화시킬 수 있는 가장 효율적인 조직은 기업이라고 생각해 왔습니다. 실제로 카카오는 소통과 이동, 금융 등에서 당연하게 받아들였던 불편한 영역을 재정의하면서 사람들의 일상을 바꿔왔습니다.

이와 함께 카카오는 새로운 플랫폼을 만들어 사회와 함께 성장하는 생태계를 만들기 위해 노력해 왔습니다. 카카오의 플랫폼을 통해 기존에 없던 직업이 생겼고, 파트너들은 안정적인 수익을 추구하게 됐습니다. 카카오는 앞으로도 '카카오만의 방식'으로 사회문제를 해결하고 새로운 가치를 창출해가는 주체자 역할을 강화해 나가려 합니다.

카카오는 지속가능경영의 뿌리가 될 기업지배구조헌장을 발표했습니다. 헌장에 담은 내용처럼 전문성과 독립성을 갖춘 이사회와 감독 아래 경영진은 책임 경영을 해 나갈 것이며 건전한 지배구조 확립에도 최선을 다할 것입니다.

구체적인 실천 노력도 이어가고 있습니다. 우선, 이사회와 독립성과 투명성을 높이기 위해 이사회 의장과 대표이사를 분리하고 감사위원회 전원을 사외이사로 구성했습니다. 이사회와 다양성과 전문성을 확보하고자 여성 사외이사의 비율을 높이고, 다양한 분야에서 활동하는 사외이사를 균형적으로 선임했습니다. 또한 이사회 산하에 ESG위원회를 신설했습니다. ESG위원회는 회사의 지속가능경영 전략 방향성을 점검하고, 관련 성과와 이슈를 관리·감독하는 등 ESG 중심 경영을 강화하기 위한 역할을 수행합니다.

앞으로 ESG위원회를 중심으로 이뤄질 지속가능경영 전략과 과제 이행 여부에 대한 정기적인 점검 활동은 '더 나은 세상'을 위한 카카오의 약속과 책임을 실현하는 결과물이 될 것입니다. 더불어 카카오의 약속과 책임 보고서를 매년 발간해 환경·사회·지배구조 분야에 대한 우리의 노력과 성과도 투명하게 공개할 계획입니다. 이를 통해 이해관계자 여러분과의 신뢰를 제고하고, 건강한 지배구조 문화 확산에 힘을 기울이도록 하겠습니다.

카카오를 향한 이해관계자 여러분의 높은 관심은 우리가 바꿀 미래에 대한 기대와 바람이라고 생각합니다. 지난 10년 동안 카카오가 더 나은 세상을 만들기 위해 고민해 온 것처럼, 앞으로의 10년도 카카오가 가장 잘할 수 있는 일을 찾아 사회문제를 해결하고 새로운 가치를 만들어 갈 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

가보지 않은 길을 두려워하지 않고, 오늘보다 더 나은 세상을 만들기 위한 카카오의 끊임없는 도전에 지속적인 관심과 격려 부탁드립니다.

감사합니다.

카카오 이사회 의장  
김범수

*Beom-su Kim* 



CEO 메시지



안녕하십니까,

카카오  
공동 대표

여민수,  
조수용입니다.

카카오의 ESG 보고서인 '카카오의 약속과 책임'의 발간을 맞아 인사 드립니다. 이 보고서는 '기술과 사람이 만드는 더 나은 세상'을 꿈꾸는 카카오의 약속과 책임을 담고 있으며, 주주, 투자자, 이용자, 파트너, 지역사회, 그리고 저희 크루 모두의 발전을 위한 카카오의 노력과 활동을 기록하였습니다.

2020년은 '코로나바이러스감염증-19(코로나19)'로 전 세계가 일상을 뺏긴 한 해를 보냈습니다. 카카오는 우리의 기술과 서비스를 통해 모두가 희망하는 일상을 회복할 수 있도록 노력했습니다. 카카오톡을 이용해 이용자가 온라인에서 지속적으로 소통하고 다양한 디지털 콘텐츠를 활용할 수 있도록 도왔습니다.

코로나19 극복을 위한 사회적 노력에도 적극 동참하여 다중이용시설 입장을 위한 '전자출입명부 QR코드 서비스'를 제공하여 감염 확산을 막는 데 기여했습니다. 이 외에도 카카오톡 서비스를 통해 공적 마스크 판매처 및 선별진료소 위치를 이용자들이 쉽게 확인할 수 있도록 했으며, 기부 플랫폼인 '같이가치'를 통해 코로나19로 어려움을 겪는 사람들을 위한 기부가 활발하게 전개될 수 있도록 견인했습니다.

사업 측면에서도 카카오는 코로나19 유행의 장기화로 실물경제가 위축되고, 경영 환경의 불확실성이 증가하는 상황 속에서 리스크 요인에 대해 선제적으로 대비할 수 있는 관리 체계를 운영하여, 안정적 경영 활동을 펼쳐왔습니다.

2020년 매출은 전년 대비 약 35% 증가했고, 영업이익은 약 120% 성장했습니다. 이는 기존 사업의 안정적 성과와 신사업 매출 신장에 따른 결과입니다. 플랫폼 부문은 특비즈 시장의 수요 증가에 따른 매출 상승과 모빌리티, 금융, 결제 서비스의 성장으로 약 50%의 매출 상승을 보였습니다. 콘텐츠 부문은 유료 콘텐츠의 글로벌 거래액 확대, 신규 게임 출시와 글로벌 흥행에 따른 성장, IP 비즈니스의 영상 콘텐츠 매출 증가 등으로 전년 대비 약 23% 상승했습니다.

2021년, 카카오는 플랫폼 사업 부문의 경쟁력 확보와 신사업의 안정성 강화를 위해 노력할 것입니다. 시장의 요구 사항에 맞춰 특비즈 플랫폼의 기능을 고도화하고, 콘텐츠 부문의 다양성을 강화하여 시장 내 우위를 굳건하게 지키는 동시에, 글로벌 시장 확장에도 노력하겠습니다.

재무적 성과뿐만 아니라 카카오는 기업의 사회적 책임을 강화하기 위해 다양한 활동을 펼쳐왔습니다. 기업의 디지털 책임(Corporate Digital Responsibility, CDR) 차원의 활동도 적극 전개하여 2020년 7월, 아동 및 청소년 문제 해결 의지를 담은 조항을 알고리즘 윤리 현장에 추가했으며, 2021년 1월에는 이용자 인권 보호와 안전한 디지털 환경 조성을 위한 '증오발언 근절을 위한 카카오의 원칙'을 발표했습니다.

동시에 인간 중심 철학을 기반으로 서로 존중하며 함께 성장하기 위한 '카카오 인권경영선언문'을 발표하고, '카카오 협력사 지속가능경영 가이드' 수립을 통해 협력사들의 인권, 안전·보건, 환경, 개인정보 및 지적재산권, 윤리에 대한 책임과 역할 준수를 위한 가이드를 마련했습니다.

앞으로도 카카오는 '기술과 사람이 만드는 더 나은 세상'을 위해 우리가 할 수 있는 최선의 노력을 다하고자 합니다. 이를 위한 카카오의 여정에 많은 관심과 지지를 보내주시는 주주, 투자자, 이용자, 파트너, 지역사회, 그리고 크루 여러분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다. 지속가능한 성장을 위한 카카오의 노력에 앞으로도 많은 응원을 부탁드립니다.

감사합니다.

카카오 공동 대표  
여민수, 조수용

## 카카오 소개

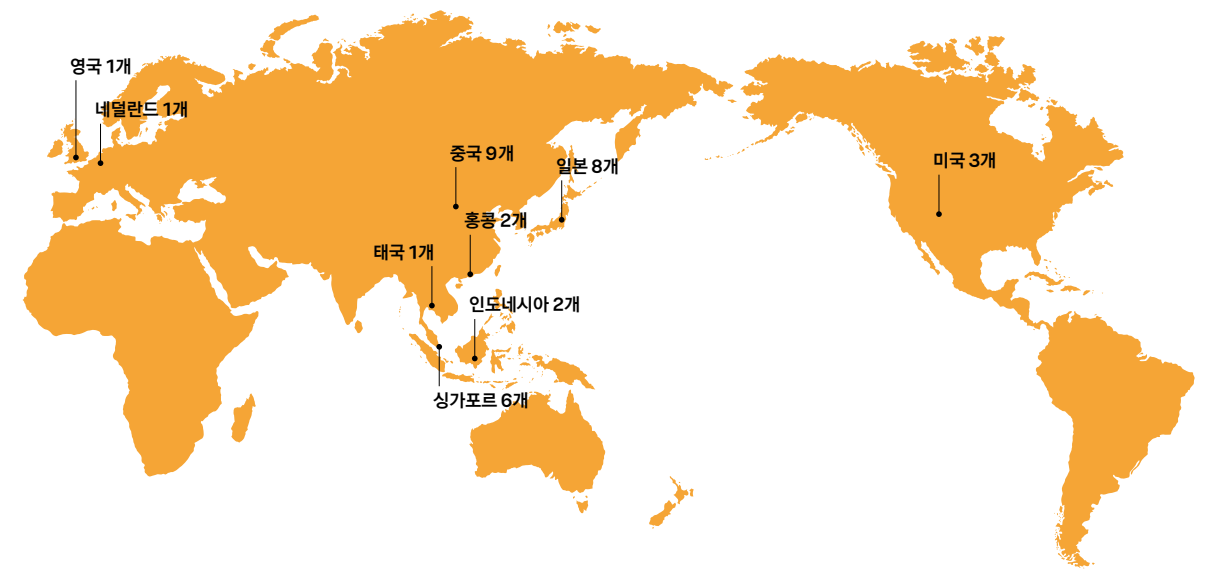
카카오는 전문화된 인력, 기술력, 콘텐츠 경쟁력, 높은 모바일 트래픽을 바탕으로 글로벌 모바일 및 인터넷 시장에서 혁신적인 라이프 서비스를 제공하는 '모바일 라이프 플랫폼'입니다. '기술과 사람이 만드는 더 나은 세상'이라는 미션 아래 우리의 생활을 둘러싼 모든 것을 연결하며, 실시간 상호 소통이 가능한 환경을 만들기 위해 회사의 모든 역량을 집중합니다.

회사 정보	2020년 12월 31일 기준	주요 공동체 <sup>1)</sup> 현황	2020년 12월 31일 기준	재무성과	2020년 12월 31일 연결기준
회사명	<b>kakao</b>	<b>kakao</b> commerce		매출액	4조 1,568억 원
주식회사 카카오 (Kakao Corp.)		<b>kakao</b> <sup>2)</sup> ENTERTAINMENT		영업이익	4,559억 원
설립연도 1995년 2월 16일 (주식회사 카카오와 합병일: 2014년 10월 1일)		<b>kakao</b> games		신용등급	한국기업평가 <b>AA-</b> (등급 전망: 긍정적)
대표이사 여민수, 조수용		<b>kakao</b> pay			
본사 위치 제주특별자치도 제주시 침단로 242(영평동)		<b>kakao</b> bank			
임직원 수 2,837명		<b>kakao</b> investment			
		<b>kakao</b> mobility			
		<b>kakao</b> Japan			
		<b>kakao</b> enterprise			
		<b>kakao</b> ventures			
		<b>GROUND X</b>			
		<b>kakao</b> brain			
		KnWorks			
		<b>dk</b> techin			
		Linkage Lab			

1) 공동체는 카카오 그룹의 계열회사를 의미하며, 개별 공동체에 대한 소개는 본 보고서 104~106 페이지 참조

2) 작성 기준일 이후 2021년 3월 2일부로 카카오M과 카카오페이가 카카오엔터테인먼트로 합병되었으며, 보고 기간에 해당되는 합병일 이전 성과는 개별 계열회사 성과로 구분하여 보고

글로벌 네트워크<sup>3)</sup> 2020년 12월 31일 기준










3) 2020년 12월 31일 기준 카카오는 전 세계 9개 지역에 33개 계열회사가 진출하여 글로벌 네트워크를 운영하고 있음

## 카카오의 비즈니스

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

### 플랫폼 비즈니스

(2020년 12월 31일 기준)

<p><b>톡비즈</b></p> <p>국내 1위 메신저인 카카오톡을 중심으로 다양한 모바일 서비스를 제공합니다. 카카오톡을 중심으로 한 모바일 생태계 안에서 다양한 사업들과 시너지를 발휘합니다.</p>	<p><b>포털비즈</b></p> <p>포털 사이트 Daum을 통해 검색, 이메일, 커뮤니티 등 다양한 인터넷 기반의 서비스를 제공합니다. 카카오 생태계에 존재하는 풍부한 콘텐츠를 바탕으로 고도화된 검색 기술을 적용하여 이용자에게 만족감을 주는 경험을 선사합니다.</p>
<p></p> <p><b>카카오톡</b></p> <p>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, 샵검색, TV, 지갑 등의 다양한 서비스 제공</p> <p><b>월간 활성 사용자 수(MAU)</b> 국내 4,598만 명 글로벌 5,222만 명</p>	<p></p> <p><b>카카오톡 선물하기</b></p> <p>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</p> <p><b>월간 활성 사용자 수(MAU)</b> 2,173만 명</p>
<p><b>Kakao Bizboard</b></p> <p><b>카카오 비즈보드</b></p> <p>카카오톡의 채팅탭, 공동체 주요 서비스의 트래픽을 기반으로 한 특에서의 발견을 시작으로 애드뷰, 채팅, #탭 검색 등의 다양한 비즈니스 솔루션과 프리미엄 랜딩페이지를 제공하며, 구매, 예약 등의 액션까지 완료하게 하는 맞춤형 성과형 디스플레이 광고</p>	<p></p> <p><b>카카오톡 스토어</b></p> <p>판매자 누구나 카카오톡 내에 상점을 개설하여 판매하고, 다양한 카카오톡 비즈니스 솔루션과 연결하여 고객의 자발적인 공유와 구매로 이어지게 만드는 차별화된 중개 플랫폼</p>
<p></p> <p><b>톡채널</b></p> <p>카카오톡 메시지를 통해 정보, 브랜드 소식, 프로모션, 공지 등의 콘텐츠를 제공하는 메시지형 광고 비즈니스</p>	<p></p> <p><b>카카오메이커스</b></p> <p>수요를 먼저 파악하는 공동 주문과 재고를 남기지 않는 주문 제작 방식으로 국내 제조업 문제 해결을 돕는 서비스</p>
<p></p> <p><b>다음</b></p> <p>국내 대표 인터넷 포털로 검색, 이메일, 커뮤니티 등 인터넷 기반 서비스를 제공하는 플랫폼</p>	<p></p> <p><b>브런치</b></p> <p>'글이 작품이 되는 공간'이라는 비전 아래 운영 중인 콘텐츠 퍼블리싱 플랫폼으로 심사를 거친 양질의 콘텐츠를 제공하는 서비스</p>

<p><b>모빌리티</b></p> <p>이동을 넘어 생활의 모든 순간에 모빌리티 서비스를 활용함으로써 사람, 사물, 그리고 서비스의 이동을 최적화하고 더 자유롭고 편리한 이용자의 경험을 제공합니다.</p>	<p><b>테크핀·금융</b></p> <p>카카오페이는 우리 생활 전반에 이르는 기술을 기반으로 새로운 금융서비스를 만들고 있으며, 카카오톡을 활용한 송금, 결제 서비스뿐만 아니라 투자, 보험까지 그 영역을 확대하고 있습니다. 카카오뱅크는 사용자 중심의 혁신적인 기술을 통한 인터넷은행으로 또 하나의 은행이 아닌 은행의 새로운 시작입니다.</p>	
<p></p> <p><b>카카오 T</b></p> <p>택시, 주차, 내비게이션, 대리운전, 전자자전거, 기차, 버스 등 다양한 이동서비스를 제공하는 MaaS(Mobility-as-a-Service) 플랫폼</p> <p><b>누적 가입자 수</b> 2,800만 명 이상 <b>신용카드(자동결제) 등록자 수</b> 1,364만 명</p>	<p></p> <p><b>카카오페이</b></p> <p>대한민국 최초 모바일 간편결제를 시작으로 송금, 멤버십, 청구서, 인증 등 기존 금융 활동의 불편을 해소할 수 있는 금융 플랫폼 서비스</p> <p><b>누적 가입자 수</b> 3,500만 명 이상 <b>연간 거래금액</b> 67조 원</p>	<p></p> <p><b>카카오뱅크</b></p> <p>인터넷전문은행으로 IT 기술과 쉬운 사용성으로 기존의 금융 서비스를 혁신하는 새로운 금융 플랫폼</p> <p><b>수신 및 여신 규모</b> 수신 23.5조 원 / 여신 20.3조 원 <b>고객수</b> 1,544만 명</p>
<p></p> <p><b>카카오내비</b></p> <p>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</p>		



콘텐츠 비즈니스

게임	뮤직·엔터테인먼트	유료콘텐츠
친구들과 함께 즐기는 게임 서비스를 제공함으로써 다양한 게임에 대한 재미와 관심, 참여율을 높이고 다수의 히트작을 탄생시키며 게임 시장을 주도하고 있습니다.	IT 기술을 접목한 차별화된 서비스로 이용자에게 기존과는 다른 방식으로, 차원이 다른 즐거움과 경험을 제공합니다.	대한민국에서 가장 많은 스토리 IP를 보유하며 웹툰, 웹소설 등을 유기적으로 아우르는 콘텐츠 서비스를 제공합니다.
 <p><b>카카오게임즈</b> 모바일 게임, PC 온라인 게임, VR 등의 플랫폼을 아우르며 국내외 시장에 다양한 장르의 게임 및 콘텐츠를 제공하는 서비스</p> <p><b>월간 활성 이용자 수(MAU)</b> 2,000만 명 이상</p>	 <p><b>멜론</b> 2004년 론칭 이후 음악과 IT 기술을 접목한 차별화된 서비스로 시장 리더십을 구축해 온 국내 대표 뮤직 플랫폼</p> <p><b>유료 가입자 수</b> 513만 명</p>	 <p><b>카카오엔터테인먼트</b> 대한민국 대표 스토리 엔터테인먼트 서비스로 국내 최대 프리미엄 웹 문학작품 플랫폼</p> <p><b>카카오엔터테인먼트 통합 거래액</b> 5,285억 원</p>
		 <p><b>다음웹툰</b> 전 세계 최초로 '웹툰'을 선보인 이래 다수의 걸작을 쏟아내고 있는 IP콘텐츠 서비스</p>
		 <p><b>픽코마</b> 카카오의 일본 법인 카카오재팬에서 운영하는 만화 플랫폼</p> <p><b>글로벌 전체 No. 1 만화앱</b></p>

기술·테크

(2020년 12월 31일 기준)

IP 비즈니스	B2B·AI	
음악, 드라마, 영화, 공연 등의 다양한 장르와 뮤지션, 배우 등이 블렌딩된 콘텐츠는 글로벌 플랫폼 네트워크를 통해 차원이 다른 '즐거움과 경험'을 제공하고 있습니다.	비즈니스와 일상에 AI 기술을 더하여 더 편리하고 즐거운 세상을 만들어갑니다. 카카오의 AI 기술과 서비스 운영 노하우를 혁신적인 비즈니스 서비스로 한층 더 진화시키고 있습니다.	
 <p><b>카카오엔터테인먼트</b> &lt;음악 콘텐츠&gt; 음원 기획, 제작, 유통 사업을 통해 독보적인 국내 음원 유통 점유율 확보 및 글로벌 유통망 확장</p> <p>&lt;영상 콘텐츠&gt; 최고의 크리에이터, 탤런트와 함께 모바일, TV, 스크린을 넘나드는 오리지널 영상 콘텐츠 사업 가속화</p> <p>&lt;매니지먼트 사업&gt; 영상 콘텐츠의 핵심 IP인 스타/셀러브리티 매니지먼트 사업의 산업화</p>	 <p><b>카카오워크</b> AI 기술과 편의성이 결합된 메신저 기반의 종합 업무 플랫폼</p>	 <p><b>카카오 브레인</b> 차세대 성장동력 확보를 위해 국내 AI 생태계 선순환 구조를 만들 수 있는 클라우드, 음성, 메타러닝, 자연어 처리, 영상 처리 등의 플랫폼 및 AI 기술 개발</p>
	 <p><b>카카오 i 클라우드</b> 카카오의 노하우가 담긴 기업용 클라우드 서비스</p>	 <p><b>클레이튼</b> 블록체인 기술 대중화를 위해 기존 블록체인 플랫폼의 사용자 경험(UX) 한계점을 개선하면서 직관적이고 쉬운 개발 환경과 뛰어난 성능을 갖춘 퍼블릭 블록체인 플랫폼</p>
 <p><b>카카오프렌즈</b> 모바일 메신저 카카오톡 이모티콘으로 출발, 실생활 곳곳에서 일상에 즐거움을 줄 수 있는 다양한 라이프스타일 상품을 선보이며 소비자들에게 차별화된 브랜드 경험을 제공</p>		

# 2020-2021 Highlights

## ESG 경영 강화

- ESG(Environmental, Social, Governance) 경영을 **'더 나은 세상을 만들기 위한 약속과 책임'**으로 정의하고 4개 영역의 약속과 책임 및 영역별 실천 분야를 수립했습니다.

<더 나은 세상을 만들기 위한 약속과 책임>



- ESG 경영의 초석이 될 **기업지배구조헌장을 제정**하고, 각 이사회 산하 위원회 규정을 재정비했습니다.
- **이사회 산하에 ESG위원회를 신설**해 카카오의 ESG 방향성을 제시하고 ESG 관련 신속한 의사 결정이 가능토록 했습니다.

# ESG

위원회 신설

## 주주 친화 경영 실천

- 경영진의 적극적인 참여를 바탕으로 주주 및 투자자와의 소통 활성화와 관련 정보의 투명한 공시를 인정받아 한국IR협의회가 주관하는 **'2020 한국IR대상'**에서 **유가증권시장 부문 우수상**을 받았습니다.

## 한국IR대상 유가증권시장 부문 우수상

- 머니투데이가 주최하는 **'제18회 머니투데이 IR대상'**에서 **종합대상**을 받았으며, **한국거래소의 '영문공시 우수법인'**으로 선정되었습니다.

## 머니투데이 IR대상 종합대상

## 한국거래소 영문공시 우수법인 선정

## 친환경 데이터센터 구축

- 2023년 준공 예정인 안산 데이터센터는 에너지효율등급 1등급, 녹색건축인증 최우수 등 **친환경에 중점**을 두어 설계했습니다.
- 친환경 에너지 사용, 고효율 냉각 시스템 적용, 용수 재활용 인프라 구축 등 데이터센터의 친환경적 운영을 최우선으로 고려합니다.

## 에너지효율 1등급, 녹색건축 인증 최우수



## 친환경적 운영을 최우선으로 고려함

## 이사회 다양성 강화

- 2020년에는 사외이사 4명 중 2명을 여성이사로 선임해 **이사회 성별 다양성을 강화**해 나가고 있습니다.
- 카카오의 사외이사는 로봇 기술, 재무·회계, 미디어 광고, 인공지능 보안 등 **다양한 분야의 전문가**로 구성되어 카카오의 비즈니스와 경영 차원의 의사결정을 돕고 있습니다.

# 2

여성 이사 2인 선임



다양한 분야의 전문가로 구성된  
카카오의 사외이사

## 중요발언 근절 노력

- 국내 민간 기업 최초로 건강한 디지털 공간 조성을 위해 **'중요발언 원칙'**을 수립했습니다.
- 카카오톡 #탭 뉴스 댓글 서비스 및 운영 정책을 개편, 욕설이나 비속어뿐만 아니라 **'차별 및 혐오'**에 대한 신고 항목을 신설했습니다.
- 더불어 댓글 서비스에 대한 **이용자 권리 보호**를 위해 **접기, 덮어두기** 기능을 추가했습니다.



## 중요발언 원칙 수립

## 차별 및 혐오 신고항목 신설

## 모두에게 유연한 성평등 조직문화

- 카카오의 입사지원서에는 성별 기입란과 사진 등록란이 없어 인재 영입 시 모두에게 동등한 기회를 부여합니다.
- 가족돌봄 관련 휴가, 휴직, 단축근무 제도를 성별 관계없이 자유롭게 사용할 수 있습니다.
- 모범적인 가족친화제도 운영을 인정받아 2020년에는 **여성가족부의 '가족친화인증'**을 획득했으며, 제5회 **아시아여성지수 시상식**에서 **아시아경제대표이사상 조직문화 부문**을 수상했습니다.



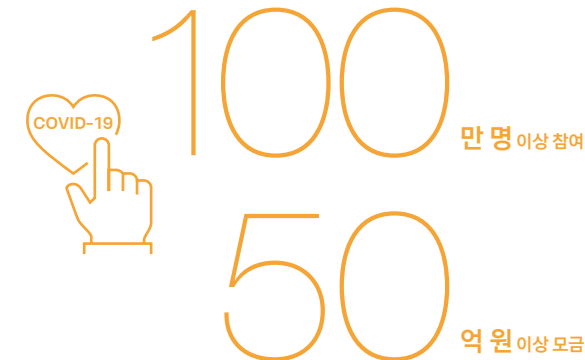
## 여성가족부 가족친화인증 획득



## 아시아여성지수 아시아경제대표이사상 조직문화 부문 수상

## 카카오같이가치로 코로나19 극복

- **코로나19 극복**을 위해 **진행 중인 기부 캠페인**에 약 100만 명이 참여해 50억 원 이상의 모금액이 달성되었습니다.



- 카카오의 다양한 서비스 및 플랫폼을 통해 기부 캠페인을 적극 알리고, **모바일을 통한 간편한 기부 환경**을 조성해 이용자의 활발한 참여를 유도했습니다.



## 모바일을 통한 간편한 기부 환경 조성

## 아동청소년 성보호 노력

- 국내 최초로 **아동청소년 성보호**를 위한 원칙을 마련하고 운영 정책에 반영했으며, **알고리즘 윤리현장**에도 포함하여 아동청소년에게 안전한 디지털 환경을 제공하도록 했습니다.
- **아동청소년 대상 성범죄에 무관용 원칙**을 적용하고, 성착취 콘텐츠나 성범죄 모의, 과도한 성적 대상화, 그루밍 성범죄 등을 폭넓게 정의해 아동청소년을 적극 보호합니다.



## 아동청소년 성보호를 위한 원칙 마련 및 운영 정책에 반영

## 아동청소년에게 안전한 디지털 환경 제공

## 인권경영선언문 제정

- 구성원과 비즈니스 파트너의 인권 보호 및 이용자의 정보보호와 표현의 자유를 보장할 의무, 디지털 책임, 친환경 지향 원칙을 담은 **'인권경영선언문'**을 제정했습니다.



## 인권경영선언문 제정

## 전 직원 AI 윤리 교육 시행

- 2018년 국내 최초로 **'알고리즘 윤리현장'**을 발표했습니다.
- 이를 구체적인 실천으로 이어가고자 사내 윤리경영 교육 프로그램에 **AI 알고리즘 윤리 교육 과정**을 추가해 전 직원을 대상으로 교육을 진행했습니다.



## 국내 최초 알고리즘 윤리현장 발표

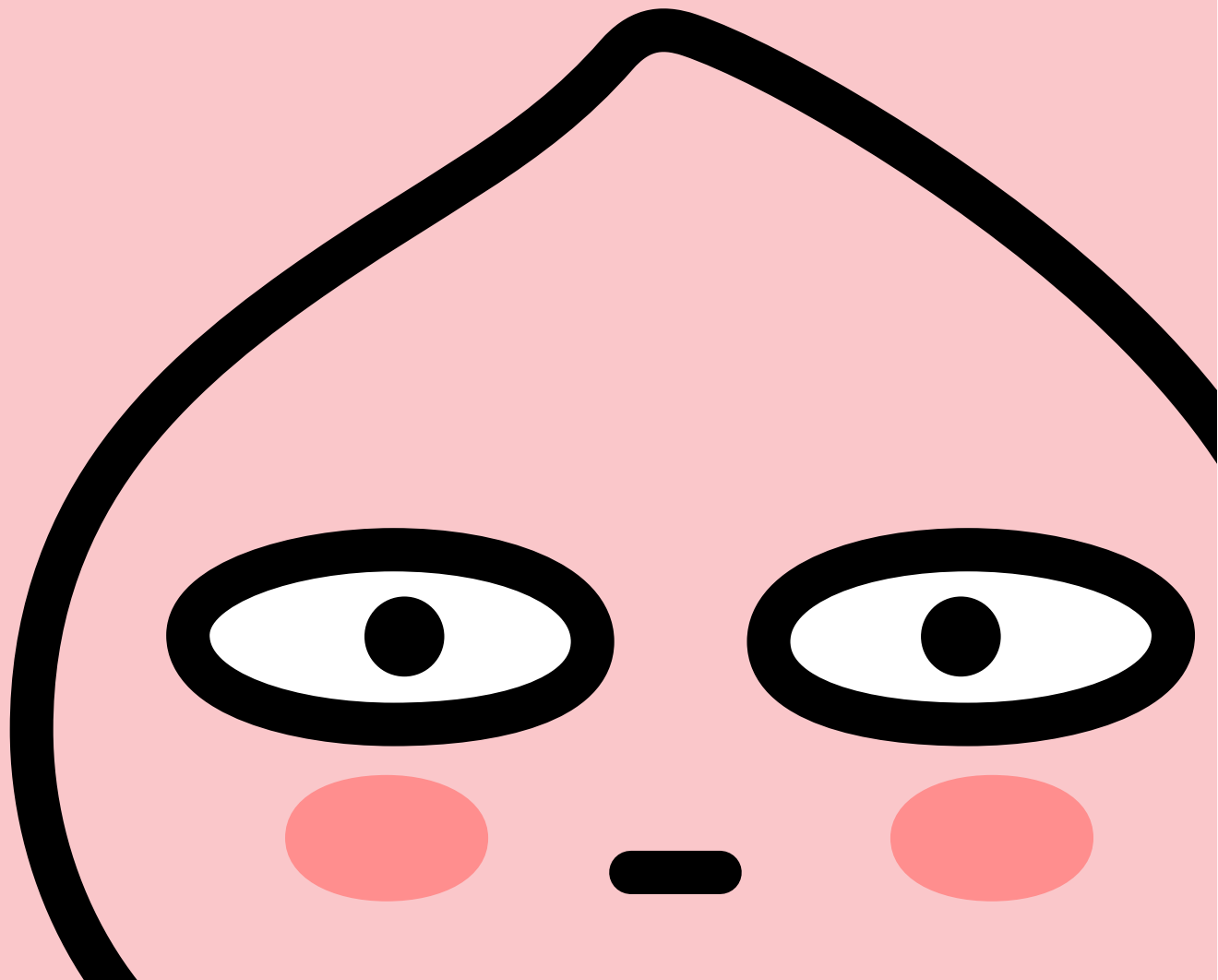
# A

## 전 직원 대상 AI 알고리즘 윤리 교육 진행

# Part. II

## Our Commitments to a Better World

- 더 나은 세상을 위한 카카오의 약속과 책임
  - 사회문제 해결
  - 함께 성장
  - 디지털 책임
  - 지속가능한 환경
- 코로나19 시대의 플랫폼



# 더 나은 세상을 만들기 위한

# 카카오의 약속과 책임

카카오는 지난 10년 동안 많은 성장을 이루었습니다. 카카오톡은 국민 메신저로 자리잡았으며 함께하는 계열회사인 공동체도 많아졌습니다. 돌아보면 성장하는 과정에서 세상을 보다 편리하게 만드는 데 기여했다고 생각합니다.

사람과 사람 사이에 자유롭게 소통하고, 모바일을 통해 불편함을 해소하는 데 그간의 역량을 집중했다면, 이제 앞으로의 10년, 시즌2를 시작하며 카카오는 조금 더 나은 세상을 만들기 위한 우리의 역할에 대해 고민해 보았습니다.

기업이 선한 의지를 갖는다면 앞으로 우리가 살아갈 세상에 좋은 변화를 이끌어낼 수 있으며, 적극적으로 사회문제를 해결할 수 있는 주체가 될 수 있다고 생각합니다.

카카오는 무엇을 잘할 수 있고, 우리가 해야 하는 일은 무엇일까 하는 질문에서 출발하여 다양한 영역에서 할 수 있는 우리의 일들을 생각해 보았습니다. 세상을 선하게 바꾸기 위해 카카오가 추구하는 약속과 책임을 담아 여러분께 공유하고자 합니다.

## 더 나은 세상을 만들기 위한 카카오의 약속과 책임

### 카카오만의 방식으로 '사회문제를 해결'하겠습니다.

우리만의 혁신적 사고 방식을 통해 사회문제를 해결하는 경영활동을 추진하겠습니다.

### 카카오는 '함께하는 사람들과 성장'하겠습니다.

우리의 서비스를 만드는 데 함께하는 이해관계자인 파트너, 크루, IT 생태계 구성원과 함께 성장할 수 있도록 사업을 운영하겠습니다.

### 카카오는 '디지털 사회에서 책임'을 다하는 기업이 되겠습니다.

디지털 플랫폼 사업자로서 우리의 서비스와 기술이 초래하는 영향에 대해 기업의 사회적 책임을 다하겠습니다.

### 카카오는 '지구환경을 위해 앞장'서는 기업이 되겠습니다.

기후변화 등 전 지구적 환경문제에 적극 대응하며, 사업장의 부정적 환경 영향을 줄이도록 노력하겠습니다.

# 사회문제 해결을 위한

# 약속과 책임

## 서비스와 기술을 통한 사회문제 해결

카카오만의 방식으로 사회문제를 해결하겠습니다. 사회를 지속적으로 변화시킬 수 있는 가장 효율적인 조직은 기업입니다. 기업은 건강한 생태계를 만들어야 하는 책임이 있습니다. 카카오 또한 사회에 의미 있는 변화를 만들기 위해 최선을 다합니다. 우리가 제공하는 서비스 하나에도 그러한 노력을 담고 있습니다. 교통 약자를 위한 경로 안내 서비스를 제공하는 것, 이용자가 보다 쉽게 성범죄자 정보에 대해 알림을 받을 수 있도록 하는 것, 낭비 없는 생산과 가치 있는 소비를 위한 서비스를 제공하는 것, 모두 사회 문제를 해결하기 위한 카카오의 노력을 담고 있습니다.

## 소셜임팩트 창출

이전보다 조금 더 나은 세상을 만드는 것은 함께한다면 더 이상 어려운 일이 아닙니다. 카카오는 우리가 가진 기술과 자원으로 시스템 차원의 변화를 만들기 위해 노력합니다. 혁신적인 파트너와 이용자의 참여를 기반으로 임팩트 있는 사회공헌 활동을 추진함으로써 긍정적인 사회 변화를 만들어 갑니다. **카카오는 이용자와 함께 가치 있는 사회변화를 만들어 갑니다.**

# 함께 성장하기 위한

# 약속과 책임

## 파트너 동반성장

카카오의 기술과 자산이 튼튼한 징검다리와 고른 운동장이 되어 우리와 함께하는 파트너들이 그 위를 신나게 달릴 수 있기를 염원합니다. 카카오는 파트너와 이용자를 잇는 플랫폼 사업자로서, 다양성과 공정성을 바탕으로 모든 이해관계자와 함께 성장할 수 있는 방향을 모색합니다. 카카오톡 이용자 수 2백만 명을 갓 넘어서던 시기인 2010년 이모티콘 작가 4명으로 시작해, 10년 만에 2,400명의 작가가 탄생했으며 '이모티콘 작가'라는 새로운 직업을 탄생시키기도 했습니다. 파트너가 더 잘 되면 이용자, 고객, 독자는 양질의 콘텐츠와 서비스를 만날 기회가 늘어날 것이고, 카카오는 그 속에서 또 다른 가치를 발견하는 선순환의 고리가 완성될 것이라는 믿음으로 카카오만의 생태계를 마련하는 데 집중합니다.

## 크루 가치 증진

우수한 인재의 영입을 통해 크루 모두가 훌륭한 동료와 함께 일하는 것에 대한 자부심을 느끼고 각자의 역량과 커리어가 지속적으로 함께 성장할 수 있는 환경을 조성하는 것이 카카오가 생각하는 크루 가치 증진의 핵심 목표입니다. 이용자에게 더 나은 서비스를 제공할 수 있는 방법의 시작에는 '우수한 인재'가 있다고 생각합니다. 카카오는 이제 지원자 중심의 인재 영입 프로세스에서 벗어나 회사가 직접 카카오의 일하는 방식과 직무에 적합한 인재를 찾아서 영입하는 방식으로 전환하여 '우수한 인재' 찾기에 적극적으로 나서고 있습니다. 또한 카카오에서 일하는 경험 자체가 크루 개인의 성장과 커리어 발전으로 직결될 수 있고, 카카오 안에서 크루가 무한한 역량을 지속적으로 발휘할 수 있는 정책 및 환경을 조성하는 데 최선을 다하고 있습니다.

## 건강한 IT 생태계 조성

기술과 노하우를 개방하는 것은 물론, IT 생태계 인권 증진, 공정거래/반부패 등 산업 전반의 건강한 성장을 견인합니다. 산업 전반의 환경이 건강해야 그 안의 기업도 성장할 수 있습니다. 카카오는 if kakao 컨퍼런스를 개최하여 개발자와의 상생 활동을 추진하는 동시에 우리의 영향이 미치는 다양한 이해관계자의 건강한 성장을 위해 인권 및 윤리 경영 추진에도 노력하고 있습니다.



# 디지털 사회를 위한 약속과 책임

## 디지털 접근성 제고 및 리터러시 향상

모든 사람들이 디지털의 혜택을 누리고 정보와 기술에 대해 충분히 활용할 수 있도록 지원합니다. 카카오는 모두가 일상생활에서 서비스를 제공받을 수 있어야 한다고 생각합니다. 코로나19로 인해 비대면 문화가 확산되는 시기에 디지털 이용에 불편함을 겪지 않도록 접근성을 향상하고 소외계층을 고려한 서비스를 출시하여 다양성과 포용성이 고려되는 문화를 조성하고자 합니다.

## 알고리즘 윤리 확립

모두를 연결하여 더 나은 세상을 만들고자 하는 카카오의 시는 연결의 가치를 높여 줄 핵심 동력입니다. 그러나 우리가 추구하는 시의 비전은 단순한 기술의 진화가 아닙니다. **카카오는 윤리 기준에 입각한 AI 기술을 활용하여 인류의 편익과 행복에 기여합니다.** 이를 위해 카카오는 우리 사회 윤리 범주 안에서 알고리즘과 관련된 최선의 노력을 다하며, 이를 통해 모두의 편익과 행복을 추구한다는 기본 원칙을 담은 '카카오 알고리즘 윤리 헌장'을 발표하였습니다. 차별을 경계하며 우리 사회 전반을 포용할 수 있는 기술과 서비스를 제공합니다. 또한 알고리즘이 특정 의도를 반영하여 독립성을 훼손하지 않을 것을 명시하며, 이용자와의 신뢰 관계를 위해 기업 경쟁력이 훼손되지 않는 범위 내에서 알고리즘에 대해 성실하게 설명합니다.

## 이용자 보호

서비스 이용 과정에서 발생 가능한 불편을 최소화하기 위해 노력합니다. 카카오는 이용자의 신뢰를 바탕으로 성장합니다. 디지털 세상을 더 안전하고 편리하게 만들기 위해 이용자와 적극적으로 소통합니다. 우리 아이들도 안심하고 사용할 수 있는 서비스를 제공하기 위해 기획 및 개발 단계부터 카카오의 서비스가 사회에 미치는 영향을 고려하고 있습니다.

## 개인정보보호 및 데이터 보안

개인정보 처리에 있어 국내외 법규를 철저히 준수하고, 각종 보안사고 예방을 위해 노력합니다. 카카오의 사업영역은 주로 디지털 환경을 기반으로 합니다. 이용자의 정보를 다루는 만큼 개인정보보호와 데이터 보안은 지속 성장을 위한 필수적인 요건입니다. 카카오는 적법한 정보 처리와 안전한 관리를 통해 IT 기업의 책임을 다하고자 합니다.

# 지속가능한 환경을 위한

# 약속과 책임

## 기후변화 대응

카카오는 온실가스로 인한 기후변화와 에너지 고갈과 같은 환경문제의 심각성과 기업이 갖는 책임을 인식하고 있습니다. 이에 따라 카카오는 지구를 위한 행동이 무엇인지 탐색하고, 보다 적극적으로 문제 해결에 앞장서기 위해 노력합니다. 카카오는 기후변화로 인한 영향을 고려하여 일하는 공간의 탄소 제로를 추구합니다. 그리고 향후 안산에 지어질 카카오의 데이터센터는 운영 효율성을 높이는 동시에 저탄소 경제로의 전환에 기여할 수 있도록 자연 조건을 활용하고 다양한 에너지 저감 기술을 적용한 친환경 통합 설계를 계획하고 있습니다.

## 자원 절약 및 환경보호

카카오는 크루들이 일상 공간에서부터 친환경을 실천할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다. 카카오는 우리가 자원을 얼마나 사용하고 있는지에 대해 투명하게 공개하는 것이 '행동'의 출발점이라 생각했습니다. 약속과 책임 보고서를 통해 신뢰할 수 있는 데이터를 공개하고 우리가 사용한 자원을 상쇄하는 동시에 앞으로의 사용을 줄여 나갈 계획을 이해관계자에게 소개하고자 합니다. 또한 크루와 함께 실천해 나갈 수 있는 활동들을 추진하여 친환경적 행동 변화를 유도하겠습니다.

## 그린 디지털 구축

카카오는 서비스와 기술, 정책의 친환경화, 즉 그린 디지털(Green Digital)을 지향합니다. ESG의 핵심은 사회의 지속 가능성을 위한 기업의 경영 활동 안에 담겨야 합니다. 별도의 부가적 활동이 아닌 사업 그 자체가 환경 친화적이 될 때, 지구 보존의 노력은 극대화될 수 있습니다. 디지털 기업 역시 사업의 본질인 디지털에 친환경적 요소가 담겨야 합니다. 이를 통해, 디지털을 통한 더 나은 세상을 만들어 가는 과정에서, 우리 사회의 지속 가능성을 제고하는 데 카카오가 함께하고자 합니다.

## 코로나19 시대의 플랫폼

코로나19는 전 세계 경제, 사회는 물론 개인의 삶에까지 막대한 영향을 미쳤으며, 디지털 전환을 급격히 앞당기는 주 요인으로 작용했습니다. 이러한 유례없는 변화의 중심에서 카카오는 2020년 한 해 동안 기술과 서비스를 활용해 우리 사회의 건강을 위해 힘썼으며 기업 시민으로서의 책임 이행에도 노력을 기울였습니다. '포스트 코로나' 시대에도 이용자가 더욱 편리하고 안전한 삶을 누릴 수 있도록 카카오의 기술과 플랫폼은 발전하고 있습니다.

### 카카오 데이터로 본 코로나19 이후 일상의 변화

코로나19는 급작스럽게 우리 일상을 파고들었습니다. 위기의 국면에서 우리 사회는 '디지털'을 활용해 일상의 붕괴를 슬기롭게 막고 있습니다. 특히 비대면의 일상화로 인해 사람과 사람, 그리고 사람과 사회가 소통하는 방식에 큰 변화가 나타났습니다. 오프라인에서 마주하는 것이 어려워지자 더 많은 사람들이 디지털을 통해 소통했습니다. 소통 방식에서만 변화가 나타난 것이 아닌, 우리 일상 곳곳에서 변화의 양상을 발견할 수 있었습니다. 카카오 서비스의 데이터를 기반 삼아 코로나19로 인해 변화한 우리 삶의 모습을 분석해 '카카오 코로나 백서'라는 이름으로 공유한 바 있으며, 다음과 같이 유의미한 결과를 도출했습니다. 카카오 코로나 백서 전문은 '카카오 정책산업 연구' 브런치를 통해 확인 가능합니다.

#### 카카오 코로나 백서 바로가기

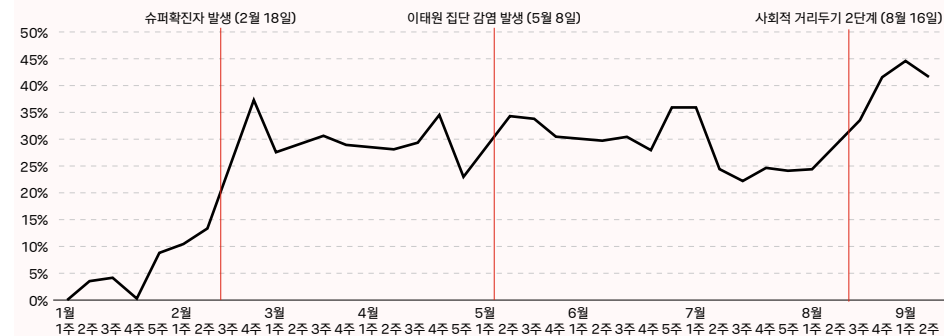
### #디지털로 더 많이 소통하다

#### <카카오톡 메시지 사용량>

- 2020년 초 대비 6월 말 수발신량 30% 증가
- 사회적 거리두기 강화 시점에 수발신량 큰 폭으로 증가

#### <카카오톡 수발신량 증감 추이>

(2020년 1월 1일~9월 13일)

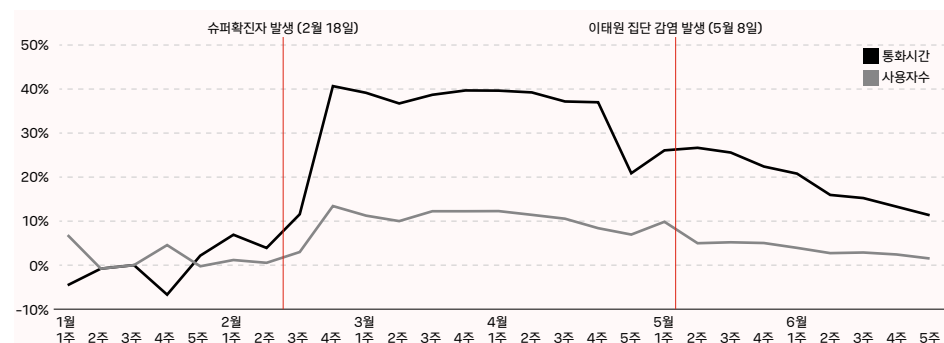


### #멀티미디어 커뮤니케이션 증가

#### <페이스북 이용 시간>

(2020년 1월 1일~6월 30일)

- 2020년 초 대비 2월<sup>1)</sup> 이후 통화시간 약 40% 증가



1) 2020년 2월에 슈퍼 확진자 발생

### 기술과 서비스를 활용한 코로나19 극복

코로나19로부터 국민의 안전과 건강을 지키는 데 카카오의 기술과 서비스가 활용될 수 있도록 정부기관과 협력합니다. 그리고 카카오의 기술을 개방하고 산업 생태계 내 다양한 기관과 협업해 더욱 안전한 사회를 만드는 데 앞장섭니다.

#### #QR코드로 출입 명부 기록 간편화

2020년 7월에는 코로나19 역학조사 강화를 위해 #탭에서 제공되던 코로나19 종합 정보에 QR코드로 전자출입명부를 남기는 QR체크인 기능을 더했습니다. 기존의 종이 출입 명부와 비교했을 때 정보의 정확도가 높고 개인정보 유출의 위험이 적으며, 사용자 입장에서 편리하게 이용할 수 있습니다. 역학조사 시에도 정확한 정보를 빠르게 동원할 수 있습니다. 그리고 2021년 3월부터는 종이출입명부 작성 시에도 개인정보 유출이 발생하지 않도록 휴대전화 번호 대신 기입할 수 있는 개인안심번호를 QR체크인에서 함께 제공하고 있습니다.

#### Q. 카카오톡 코로나19 QR 체크인, #프라이버시 침해로부터 안전한가요?

카카오는 데이터의 수집부터 파기까지 엄격한 절차에 입각해 국민의 프라이버시가 침해되지 않도록 했습니다. 카카오와 사회보장정보원에 분산 저장된 개인의 데이터는 역학조사가 필요한 상황에 한하여 분산 정보를 합쳐 정해진 용도로만 사용합니다. 카카오에서는 사용자가 어떤 시설을 방문하였는지 알 수 없으며, 질병관리본부에서도 확진자 및 동일한 시설에 방문한 사용자의 정보만 조회할 수 있습니다. 이 외 모든 데이터는 일정 기간이 지나면 자동 파기됩니다. 2020년 8월에는 '카카오 프라이버시정책 자문위원회'와 함께 QR 체크인 서비스의 프라이버시 침해 여부를 제 3자의 시선으로 검토하여 문제가 없음을 확인했습니다.



#### 팬데믹 극복 #AI 공동개발 참여

카카오브레인은 삼성전자, SK텔레콤과 함께 사회 안전을 위한 'AI R&D' 협의회를 결성해, 첫 합작품으로 팬데믹 극복 AI인 'SafeCaster' 서비스를 개발하고 있습니다. AI는 코로나19 위험 지역과 이용자의 행동을 예측·분석하고, 사회적 거리두기를 자동으로 권고하거나 우회 경로를 안내합니다.

### 코로나19 관련 #위치정보 제공 서비스 개시

카카오맵과 카카오내비를 통해 이용자는 코로나19 관련 위치 정보를 쉽게 확인할 수 있습니다. 정부부처 및 민간 기업과 협업해 공적 마스크 판매처와 실시간 재고 확인부터, 선별진료소 및 전담병원의 위치 정보, 정부 제공 긴급재난지원금 사용처를 검색할 수 있는 서비스를 순차적으로 도입했습니다. 더불어 다른 소규모 개발사 등 민간 주체들이 코로나19 관련 서비스를 개발·배포하는 상황에서 카카오는 카카오맵 등의 오픈 API를 지원하고 있습니다. 무료로 오픈 API를 제공함으로써 대중들이 코로나19와 관련한 유용한 정보를 접할 수 있도록 돕고 있습니다. 이러한 노력으로 카카오모빌리티의 경우 코로나19 극복 동참 사례로 OECD 산하 국제교통포럼(International Transport Forum, OECD-ITF)에 소개되었습니다.

### 안전한 #모빌리티 경험 제공

카카오 T는 비대면 시대를 살아가는 이용자에게 맞춤형 서비스를 제공합니다. 택시 호출 단계에서부터 애플리케이션을 통해 출발지와 목적지를 설정하고, 자동결제 서비스로 드라이버-승객 간 대화와 접촉을 최소화할 수 있습니다. 여기에 안전을 더하고자 가맹형 택시인 카카오 T 블루 드라이버에게 운행 시 사용할 수 있는 마스크와 손소독제를 지원하고 차내 청결 유지를 위한 온라인 교육을 제공합니다. 또한 종합환경위생기업 세스코와 손잡고 카카오 T 블루 전 차량을 대상으로 전문 방역과 차량 내 살균을 진행하는 등 방역에 만전을 기하고 있습니다.

이 외에도 대리 기사를 대상으로 마스크 착용 캠페인을 진행하고 마스크 구매금을 지원했으며, 바이크의 경우 핸들, 안장, 브레이크 등 접촉이 잦은 부위를 주기적으로 소독하고 있습니다.

### #백신접종 예약·알림 기능 제공

카카오는 행정안전부와 업무협약을 맺고 질병관리청의 백신 접종 예약시스템을 카카오톡에서 사용할 수 있도록 했습니다. 코로나19 백신 접종 예약을 위한 인증을 카카오톡에서 진행할 수 있으며, 접종 예약 알림도 받아볼 수 있습니다.

### 카카오와 공동체의 책임 활동

카카오는 공동체 특성에 맞는 서비스를 활용하여 사회 곳곳에 도움의 손길을 전했습니다.

#### 코로나19 #같이가치

2007년 시작된 카카오의 사회공헌 플랫폼인 카카오같이가치를 활용해 코로나19 피해 극복을 위한 기부 캠페인을 열었습니다. 관련 주제로 120여 개 프로젝트가 개설되어 100만 명이 참여했으며, 약 53.9억 원이 모금되었습니다. 모금함의 내용으로는 마스크, 손소독제, 생필품, 도시락 등 긴급구호 키트 지원, 소외계층의 긴급 생계비 지원, 의료진 및 소방관 응원 모금, 화훼농가 및 소상공인 지원, 코로나블루로 심리지원이 필요한 대상자를 돕기 위한 모금 등이 있습니다.

#### #가상자산 기부 프로그램 개시

그라운드X는 디지털 자산 클럽(Klip)을 통해 클레이(KLAY)로 간편하게 기부할 수 있는 프로그램을 개시했습니다. 기부금은 굿네이버스에 전달해, 아프리카 잠비아 내 코로나19에 취약한 아동에게 마스크와 식수를 지원하는 사업에 사용됩니다. 기존 기부 방식과 비교했을 때 간편성과 투명성이 보장됩니다. 캠페인 기간 동안 1,880명의 클럽 사용자가 참여해 총 83,309 KLAY(약 6,200만 원 상당)를 모금했습니다.

#### 소외가구 및 장애인 #도시락 지원

카카오뱅크는 코로나19로 인해 복지시설 이용이 제한되면서 어려움을 겪는 어르신과 장애인의 식사를 지원하도록 성금 1.3억 원을 사회복지공동모금회에 기탁했습니다. 성금은 식사 해결이 어려운 사람들에게 도시락 및 간편식 2만여 개를 지원하는 데 사용되었습니다.

#### #카카오톡 선물하기를 통한 기부 동참

카카오커머스는 의료진과 어려운 이웃을 응원하고자 카카오톡 선물하기 서비스를 활용한 캠페인을 진행했습니다. 캠페인 기간 동안 선물하기 서비스 내 기부 페이지를 오픈해 이용자가 위생용품 및 생필품을 응원 메시지와 함께 전국재해구호협회에 선물할 수 있도록 했습니다. 더불어 카카오커머스는 5억 원 상당의 손 소독제 12만 개를 기부했습니다.

#### #대구 남산제빵소 운영 지원

카카오커머스는 카카오메이커스의 '사회적 거리두기 티셔츠' 수익금을 대구의 남산제빵소에 전달했습니다. 남산제빵소는 발달장애인이 근무하는 베이커리 북카페입니다. 수익금은 제빵소 운영에 사용하고, 빵은 의료진, 구급대원, 공무원, 중증장애인 시설에 전달했습니다.

**#힐링사운드 콘텐츠 제작과 기부**

카카오엔터프라이즈, 카카오같이가치, BH엔터테인먼트는 코로나19 여파로 불안한 사회에 심리적 안정을 돕고 위로가 되기 위한 힐링사운드 콘텐츠를 함께 제작했습니다. 국내 유명 배우가 위로가 되는 글귀를 읽어 콘텐츠를 제작하고 카카오 미니, 헤이카카오앱 등 AI 서비스와 카카오같이가치를 통해 콘텐츠를 제공했습니다. 감사한 만큼 기부금이 적립되고 캠페인 공유 참여 시 카카오가 일정 금액을 기부해, 모금된 모든 기부금은 코로나19 관련 심리 지원 사업에 사용됩니다.

**카카오페이 #가맹점 수수료 면제**

카카오페이는 2020년 3월부터 약 3개월 간 코로나19로 어려움을 겪는 오프라인 가맹점주 지원을 위해 매출 규모와 상관 없이 수수료를 전액 면제했습니다. 더불어 규모가 상대적으로 영세한 SOHO 가맹점을 대상으로 QR코드 스티커, 안내문 등으로 구성된 QR 키트를 제공하고 수수료를 면제하는 등 상생협력을 위한 노력을 꾸준히 진행하고 있습니다.

**#사업자 대출 지원**

카카오페이는 SC제일은행, 웰컴저축은행, SBI저축은행, 피플펀드와 제휴해 코로나19로 어려움을 겪는 사업자를 위한 대출 지원을 추진했습니다. 2020년 3월부터 약 2개월 간 카카오페이 '대출 비교'를 통해 대출을 신청하는 사업자에게 우대 금리 및 이자지원금 지급 혜택을 제공했습니다.

**#PC방 사업주 게임 이용 비용 환급**

카카오게임즈는 코로나19 확산 및 장기화에 따른 PC방 소상공인 파트너의 고통을 분담하고자 파트너사인 펍지 주식회사와 협력해 2020년 10월 한 달 간 가맹 PC방 사업주에 게임 이용 비용을 전액 환급했습니다. 이를 통해 PC방 사업자는 고정 비용을 경감할 수 있었습니다.

**#지역특산물 판로·마케팅 지원**

카카오커머스는 2020년 9월부터 10월까지 카카오톡 쇼핑하기와 카카오파머 특채널에서 코로나19로 판로가 막힌 농수산물에 대한 온라인 판매와 마케팅 행사를 지원했습니다. 2020년 한 해 동안 16개 지방자치단체가 참여해 연간 약 128억 원이 판매되었습니다. 2020년 말에는 판로 지원의 공로를 인정받아 중소벤처기업부 장관 표창 및 경상북도 도지사 표창을 수상했습니다.

**크루의 안전과 건강을 위한 노력**

카카오는 코로나19로부터 크루의 안전과 건강을 지키고 확산을 최소화하기 위해 총력을 다합니다.

**#실시간 정보 공유**

위기 상황 발생 시 빠른 정보 공유와 대응 지침 제공을 위해 내부 인트라넷인 아지트('이겨내자 코로나')와 챗봇 등을 활용해 관련 정보를 실시간으로 전달하며 대응하고 있습니다. 또한 크루들에게 '유증상자 또는 2차 이상 접촉자 발생 시 행동수칙'을 안내해 집단감염 발생을 최소화하고 있습니다.

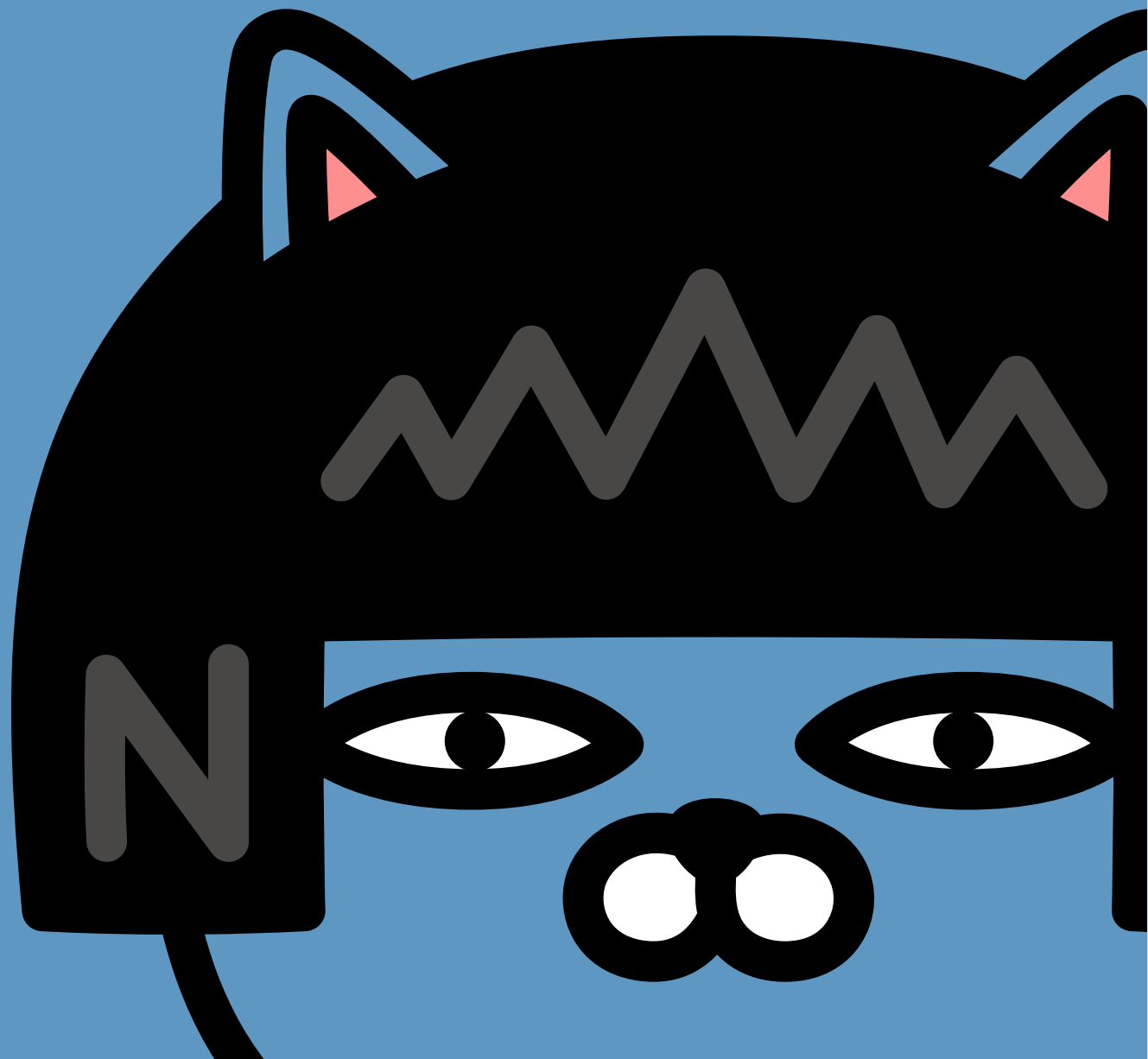
**#안전한 사무실 환경 구축**

사무실 내 안전 수칙을 준수하고 방역을 철저히 하여 보다 안전한 환경 구축에 힘쓰고 있습니다. 사무실 출입구에 AI 열화상 CCTV를 도입해 발열자가 출입하는지를 상시 체크하며, 오피스 시설 운영가이드를 지속 업데이트해 집단 감염 발생 최소화를 위해 노력합니다. 또한 마스크, 체온계, 소독제 등 필수 소모품을 지속적으로 확보하고 정기적으로 오피스 방역을 진행하며, 민간 의료기관과의 협약 체결을 통해 비상 상황 발생 시 크루들이 빠른 검사를 받을 수 있도록 지원하고 있습니다.

**#원격근무 업무 환경 지원**

코로나19 확산 방지를 위해 크루들에게는 원격근무를 권고합니다. 원격근무로 인해 발생할 수 있는 업무 환경의 변화를 고려해 개인 업무 장비를 집으로 배송하는 서비스인 '픽앤드랍'을 운영하고 있습니다. 더불어 사내 업무 종합 플랫폼인 카카오워크와 아지트를 통해 크루들의 협업을 위한 소통을 돕고, 모바일로 쉽고 빠르게 업무를 수행할 수 있도록 지원합니다.

# Part. III



## Sustainable Management

### •환경(Environmental)

- 환경경영 체계
- 환경영향 저감
- 친환경 데이터센터
- 친환경 서비스

### •사회(Social)

- 카카오 크루
- 파트너
- 이용자
- 커뮤니티

### •거버넌스(Governance)

- 기업 지배구조
- 리스크 관리
- 윤리경영



# Environmental

## Why this Matters

---

기후변화에 따라 자본시장에 큰 변화가 일고 있습니다. 기후위기 대응 필요성에 대한 국제적 공감대를 바탕으로 국가별 각종 규제가 생겨나고 있으며, 투자기관에서는 기업에게 기후변화 정보 공시를 요구하고 더 나아가 책임 투자 활동을 촉구하고 있습니다. 대한민국도 2050년까지 탄소중립 달성을 선언하면서 저탄소 사회로의 전환 의지를 밝힌 바 있습니다. 기후변화가 가져올 영향에 대한 국제적 관심이 급증하는 가운데 카카오는 데이터센터를 중심으로 친환경 전략을 수립하고 환경에 미치는 영향을 관리할 필요가 있습니다.

## Approach

---

카카오는 오피스와 데이터센터가 환경에 미치는 영향을 관리하고 억제하기 위해 온실가스 인벤토리를 구축해 감축 목표를 설정하고 꾸준히 모니터링하고 있습니다. 이외에도 경영 활동에서 사용되는 자원을 절약하기 위해 각종 캠페인을 운영하며, 이는 카카오 크루의 참여를 기반으로 활성화됩니다. 여기서 더 나아가 카카오의 서비스와 플랫폼을 통해 이용자가 환경 영향 저감에 기여할 수 있도록 친환경 플랫폼 및 서비스 생태계를 구축해 나가고 있습니다.

## Reporting Contents

---

환경경영 체계  
환경영향 저감  
친환경 데이터센터  
친환경 서비스

## 환경경영 체계

### 환경경영 추진 체계

카카오는 경영 활동 과정에서 발생하는 환경영향을 최소화하고 더 나아가 친환경적으로 운영하기 위해 전담 조직을 구축하고 체계를 확립하고 있습니다.

**환경 방침** 카카오는 서비스를 제공함에 따라 발생하는 환경영향을 최소화하고 환경오염 예방과 환경보호 활동을 통해 책임을 다하고자 합니다. 2021년 4월에는 환경경영의 기반이 되는 환경방침을 수립했습니다.

<카카오 환경 방침>

<b>환경 성과의 지속적 개선</b>	환경경영시스템을 체계적으로 구축하고 이를 효과적으로 실행하여 환경경영 성과를 지속적으로 개선하도록 한다.
<b>개선을 통한 사전 예방 활동</b>	환경영향평가에 따른 개선활동을 통하여 환경오염을 사전에 예방한다.
<b>법규 및 그 밖의 요구사항의 준수</b>	고객 요구사항 충족을 위해 만족도를 주기적으로 평가하고, 환경 및 관련 법규와 그 밖의 요구사항의 준수 여부를 주기적으로 평가하여 고객만족도 및 법규 준수율을 지속적으로 향상시킨다.
<b>폐기물 및 에너지 관리</b>	폐기물 재사용 및 재활용률을 증대시켜 에너지 및 천연자원을 효율적으로 사용하고 온실가스 배출량을 지속적으로 감축한다.
<b>공격적 경영</b>	환경경영 성과 개선에 대한 역량을 확보하기 위해 전 임직원을 대상으로 교육을 주기적으로 실시하며, 환경 방침을 일반 대중에게 공개하여 투명한 환경경영을 실현하도록 한다.

**전담 조직** 카카오는 이사회에서 ESG 계획 및 이행 결과를 검토하고 승인합니다. 2021년 1월에는 이사회 산하 ESG위원회를 신설해 환경 이슈에 더욱 기민하게 대응할 수 있도록 기반을 마련했습니다. ESG위원회에서는 정기적으로 환경경영을 포함한 ESG 전반의 계획과 이행 여부를 관리·감독하고 심의·의결합니다. 환경경영은 대표이사 산하 IBS지원실에서 총괄합니다. IBS지원실 내 환경TF가 환경경영 실무 추진과 환경 데이터 관리를 전담하고 있습니다.



**환경경영시스템** 2021년 4월, 카카오 제주 본사 오피스와 판교 오피스에 대해 환경경영시스템 인증(ISO 14001)을 획득했습니다. 카카오는 환경경영시스템을 기반으로 조직의 환경 측면을 체계적으로 식별하고 평가, 관리 및 개선함으로써 환경과 관련된 리스크를 효율적으로 관리하고 있습니다.

**환경 투자** 2022년 카카오 공동체가 함께 입주할 판교 알파돔시티에 친환경 건축물 인증 제도인 LEED와 WELL 획득을 위한 투자를 진행하고 있습니다. 또한 경기도 안산에 건립할 데이터센터의 친환경적 설계를 위해 환경 투자를 계획하고 있습니다.

**환경 목표** 경영 활동에서 발생하는 환경영향은 저감하고, 더 나아가 카카오의 서비스로 환경에 이로운 영향을 미칠 수 있도록 환경 목표를 수립했습니다. 2021년까지 크루 참여형 환경 캠페인을 개발하고, 2022년까지 친환경 서비스를 개발하는 것이 목표입니다.

## 환경영향 저감

### 환경영향 저감 활동

크루들이 일상 속에서 참여할 수 있는 캠페인부터 사무공간, 통근수단 등 각종 인프라 개선까지, 환경영향 저감을 위한 활동을 추진합니다.

**친환경 통근 및 이동 장려**

**통근버스 지원** 2017년부터 출퇴근 통근버스를 운영해 크루의 승용차 이용을 줄일 수 있도록 하고 있습니다. 2021년 4월 기준 출근 19개, 퇴근 17개 노선을 운행하고 있으며, 운영노선의 추가 공급을 계획하고 있습니다. 또한 오피스와 인근 지하철역을 순환하는 셔틀버스를 운영하고 있습니다. 이처럼 통근버스나 대중교통 이용 방안을 마련해 크루의 승용차 이용을 줄여 대기환경 개선에 기여하고 있습니다. 현재 상시근로자의 약 45%가 통근버스 및 셔틀버스를 이용하고 있습니다.

### 자전거 이용 장려

오피스 내 자전거 주차장을 설치해 크루의 건강을 증진하는 동시에 탄소 배출 없는 출퇴근을 할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 전동 킥보드, 전동 휠 등의 이용을 지원하기 위해 자전거 주차장에 충전이 가능하도록 전열을 지원합니다. 2021년 4월 기준 판교 오피스 총 6곳(70m<sup>2</sup>)의 자전거 주차 공간을 운영하고 있으며, 신규 오피스 개설 시 자전거 주차장을 필수로 설치하고 있습니다.

### 전기차 인프라 구축

제주 오피스에는 일반 전기차 충전소를 비롯해 테슬라 슈퍼차저를 설치해 운영하고 있습니다. 충전소는 법인 차량뿐만 아니라 크루의 사용을 지원합니다. 판교 오피스에도 전기차 충전소가 갖춰져 있으며, 추가 설치를 고려하고 있습니다. 이와 함께 법인 차량으로 일부 전기차를 이용해 내연기관 차량 이용을 줄여 나가고 있습니다.

**환경 교육 및 캠페인 추진**

크루의 환경 인식 제고를 위해 환경 교육을 실시하고 있습니다. 또한 일회용품 사용 저감을 위해 사내 카페에서는 생분해성 플라스틱(PLA, Polylactic Acid) 빨대, 생분해 소재 코팅 종이컵을 사용하고 있으며, 점진적으로 일회용품 사용을 줄일 수 있는 방안을 계획하고 있습니다. 더불어 일회용컵을 제공하지 않는 머그 전용 카페를 운영해 오피스에서 발생하는 폐기물을 감축하고 있습니다. 사내 카페에서 발생하는 우유팩은 별도 세척 후 분리해 주민센터나 재활용 업체를 통해 화장지로 교환해 크루에게 다시 돌려주어 환경 보호에 동참하고 있음을 인지시키고 있습니다. 이 외에도 캔틴 등 편의 시설에는 자외선 컵 소독기, 세척 용품, 분리수거함 등을 비치해 다회용품 사용과 재활용을 유도하고 있습니다.

## 친환경 데이터센터

카카오는 현재 4개의 데이터센터를 운영하고 있으며, 2023년 자체 데이터센터 준공을 앞두고 있습니다. 현재 운영 중인 데이터센터의 경우에도 에너지 효율을 극대화하기 위한 노력을 지속하고 있으며, 향후에는 설계 단계에서부터 친환경성을 고려한 자체 데이터센터 운영을 통해 환경 책임을 다하고자 합니다.

### 데이터센터 에너지 효율 관리

데이터센터의 안정적 운영을 위해서는 전산실을 적정 온도로 유지해야 합니다. 이를 위해 냉각시스템을 가동하는데, 냉각시스템은 데이터센터의 고 에너지 소비 요인 중 하나입니다. 카카오는 데이터센터의 온실가스 배출 저감을 위해 냉각시스템과 랙 구조를 지속 개선하며, 에너지효율이 높은 서버를 사용합니다.

### 전산실 공조환경 개선

전산실 에너지 효율 향상을 위해서는 냉각장치의 효율 관리가 가장 중요합니다. 이를 위해 서버에서 배출되는 고온을 냉각장치에서 공급되는 냉기와 격리하기 위해 각종 개선을 추진했습니다.

#### 랙 구조 개선

기존에 사용하던 랙(Rack)은 서버를 장착하는 랙 본연의 용도에만 충실했기에 랙과 랙 사이에 생길 수 있는 틈새에 대한 고민이 부족했습니다. 그 틈새로 찬 공기가 빠져나가거나 더운 공기가 역류되는 현상에 대한 대처가 필요했으며, 이러한 니즈를 바탕으로 랙 설계 단계부터 카카오가 직접 참여해 냉기와 온기의 간섭을 최소화하도록 구조를 개선했습니다.

#### <랙 구조 개선 내용>

케이블링에 필요한 최소 공간만 유지	→	불필요한 빈 공간 차단
용도에 따른 다양한 크기의 블랭킹 판넬 자체 제작	→	불필요한 공기 통로 차단
1톤 이상 무게 지탱 가능한 스틸 재질 랙 도입	→	공간 활용도 향상

#### 컨테이너먼트 공조방식(집중 공조방식) 적극 도입

랙당 전기 사용량이 점차 증가함에 따라 고집적 수용에 대한 개선이 요구됩니다. 이에 2012년부터 Cold Aisle Containment 공조방식을 적용했으며, 이후에는 운영에 더 효율적이고 장애 발생 시 대응 시간 확보가 유리한 Hot Aisle Containment 방식으로 개선했습니다. 전산실 공조환경 개선 전에는 랙 높이별·거리별 온도 차이가 작게는 5~6°C에서 크게는 약 10°C까지 차이가 난 데 비해, 랙 구조 개선, 컨테이너먼트 공조방식 도입의 결과로 1~2°C 내로 유지하여 최대 효율로 운영 중입니다.

### 에너지 고효율 서버 및 장치 사용

서버 및 전원공급장치의 에너지 효율 관리를 위해 각종 에너지 효율 인증을 획득한 서버를 사용하고 있습니다.

#### <서버 및 전원공급장치 에너지 효율 주요 인증 현황>

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

### 스마트

### 온도관리시스템

### 개발 및 운영

전산실의 상태를 직관적으로 확인할 수 있도록 전산실 내 온·습도 센서를 촘촘하게 설치해 실시간으로 상황을 관리합니다. 데이터센터의 온도 측정은 일반적으로 콜드존에서 이루어지며, 바닥으로부터 수직으로 1.5m 지점의 한 공간만을 체크합니다. 이에 따라 넓은 공간에서의 세부적인 확인에는 제약이 발생합니다. 이러한 제약을 해소하고자 전산실 온·습도 센서 설치를 강화했으며, 실시간 모니터링 시스템을 구축하는 등 전산실의 온도 유지를 위해 노력했습니다.

#### <전산실 온도관리시스템 강화 내용>

온·습도 센서 설치 강화	랙 하부부터 최상부까지 3개 이상 설치
	최소 2개 랙 단위로 설치
모니터링 시스템 구축	모니터링 페이지로 온도 변화 실시간 확인
	카카오톡을 이용해 확인 및 제어 가능하도록 기능 구현

**친환경 데이터센터 건립**

2023년 준공 예정인 안산 데이터센터는 설계 단계에서부터 친환경 요소를 적용했습니다. 카카오는 데이터센터의 전력 효율 향상을 위한 적극 투자로 환경에 미치는 영향을 최소화하고자 합니다.

**친환경 인증 획득**

안산 데이터센터는 친환경적 설계로 녹색건축인증 최우수 등급, 에너지효율등급 1등급을 획득할 예정입니다.

**친환경 설계**

안산 데이터센터는 설계 단계에서부터 친환경성을 고려하고 있습니다. 재생에너지 인프라를 구축하고 냉각 전력 효율 향상을 위한 설비를 적용할 예정입니다. 친환경적 설계로 인해 약 14% 탄소배출량 감소 효과가 있으며, 에너지 비용은 연간 약 31억 원 절감이 예상됩니다. 또한 데이터센터 PUE는 1.3 이하를 목표로 관리될 예정입니다.

**<안산 데이터센터 친환경 요소>**

에너지 사용 모니터링(DCIM) 설계	1,000kW 규모 태양광 패널 설치	친환경 연료전지 50kW 사용	생태면적율 35% 이상 확보
프리쿨링 냉동기 시스템 도입	폐열 회수 시스템 적용	우수 및 중수 재활용 시스템 적용	Hot Aisle Containment 시스템 도입

**<안산 데이터센터 조감도(CG)<sup>1)</sup>>**



1) 안산 데이터센터 조감도로 향후 실제 데이터센터 이미지와 다를 수 있음

**친환경 서비스**

**그린 디지털 구축**

카카오의 서비스에는 사회에 의미 있는 변화를 만들기 위한 노력이 담겨있습니다. 무분별한 자원 사용으로 인해 다양한 사회·환경 문제가 발생하는 가운데, 카카오는 문제 해결을 위한 다양한 서비스를 개발하고 이용자가 문제 해결에 동참할 수 있도록 유도합니다.

**공유 전기자전거 서비스**

2019년 카카오모빌리티는 공유 전기자전거 서비스인 T 바이크를 개시했습니다. 자전거 이용의 활성화는 교통 수단 부담률을 향상시켜 이산화탄소 감축에 기여할 수 있습니다. 뿐만 아니라 전기모터에 의해 페달의 구동력을 보조해 일반 자전거 보다 이용자의 편의성이 향상될 수 있습니다. 2019년 3월 경기도 성남시, 인천광역시 연수구에서 1천 대 규모로 첫 시범 서비스를 시작했으며, 2021년 4월 기준 전국 10개 지역, 총 8천 여대 규모로 운영하며 지속 성장 중입니다.

**전기차 보급 활성화 협업**

2021년 1월, 카카오모빌리티는 국내 모빌리티 업계에 전기차 보급 활성화를 위하여 기아자동차와 업무협약을 체결했습니다. 카카오모빌리티의 플랫폼과 기아자동차의 전기차 기술 및 인프라를 접목해 택시를 비롯한 운수업계 종사자, 일반 자동차 운전자의 편의와 만족도를 높이고 온실가스 배출 저감을 통한 대기환경 개선을 목표로 합니다. 택시 업계에서 우선적으로 전기차가 빠르게 보급·정착될 수 있도록 지원할 예정입니다. 또한, 카카오내비 '내차 관리' 서비스를 통해 전기차 이용자들을 위한 전기차 충전 서비스를 시범 운영하며 전기차 이용 편의성 향상에 기여하고 있습니다.

**친환경 자체 브랜드 '메이커스 프라임'**

카카오커머스는 주문 제작 방식을 통해 재고 없는 생산을 목표로 하는 카카오메이커스의 자체 브랜드인 '메이커스 프라임(MAKERS PRIME)'을 친환경 브랜드로 리브랜딩했습니다. 메이커스 프라임은 '지구에서 빌린 간결한 아름다움'이라는 슬로건 아래 제품의 소재부터 제작, 소비자 전달, 쓰임까지 제품 전 과정을 친환경적으로 고민합니다. 2020년에는 제품 소재와 제작 방식의 친환경화를 추진했으며, 2021년 S/S 제품에는 '소재 - 제작 - 전달 - 쓰임' 중 최소 1개 이상의 방식이 적용되도록 전 제품을 친환경 제품으로 전환했습니다.

**카카오프렌즈 '제로 웨이스트' 상품 출시**

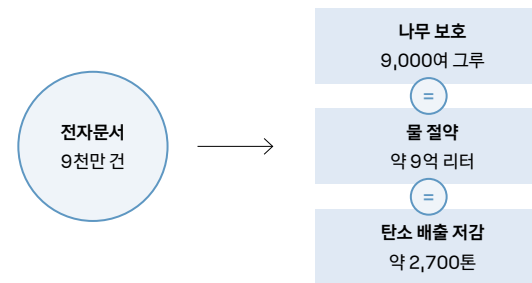
2021년 4월 카카오커머스는 카카오프렌즈 제로 웨이스트 캠페인의 일환으로 일상에서 일회용품을 대체할 수 있는 친환경 상품을 출시했습니다. 대표적으로 페트병을 재활용한 보냉백, 다회용 빨대세트, 리유저블 텀블러 등이 있으며, 상품 전반에 걸쳐 플라스틱 패키지를 줄이고 재활용률 등급이 높은 재료를 사용하는 등 상품의 친환경화를 계획하고 있습니다. 이 외에도 카카오프렌즈 오프라인 스토어에서는 상품 구매 시 친환경 생분해수지 인증을 받은 쇼핑 봉투를 제공하며, 2021년 2월부터 종이 영수증을 전자 영수증으로 유도하는 등 상품과 매장의 친환경화를 추진하고 있습니다.

**전자문서 서비스**

카카오페이는 업계 최초의 전자문서 서비스 사업자로서 페이퍼리스 시대로의 전환을 견인하고 있습니다. 모바일 전자고지를 통해 종이 생산 및 사용량 감소에 기여해 산림 보호, 탄소 배출 저감 등 환경보호 효과를 창출합니다. 카카오페이가 제공하는 모바일 청구서 및 전자문서 서비스는 2020년 기준 약 9천만 건(청구서 4천만 건, 전자문서 5천만 건)의 종이 문서 대체 효과를 달성했습니다. 이를 통한 문서 제작·발송 비용 절감액은 약 450억 원에 이릅니다.

<전자문서 서비스 이용에 따른 환경보호 효과>

(2020년 기준)



**전기차 충전장치  
스타트업 투자**

2019년 12월, 카카오인베스트먼트는 전기차 충전장치 제조사인 대영채비에 50억 원을 투자했습니다. 이는 전기차 수요 확대에 대한 선제적 대응을 목적으로 진행되었으며, 카카오모빌리티의 전기차 관련 사업 확대 등 다른 공동체와의 시너지를 기대하고 있습니다. 지속적인 follow-on 투자를 진행했으며, 향후에도 ESG 사업을 목적으로 투자 및 협업을 끌어낼 예정입니다.

# Social

## Why this Matters

---

최근 IT 기업의 사회적 책임 이행에 대한 이해관계자의 관심과 기대 수준이 높아짐에 따라 기업이 이해관계자의 다양한 요구사항을 선제적으로 파악하고 이를 경영활동에 반영하는 것이 더욱 중요해지고 있습니다. 특히 코로나19 장기화로 인한 불확실성 증대, IT 산업 중심의 제조업과 서비스업 간 융복합화 등 급변하는 경영환경 속에서 기업이 지역사회 구성원으로서 미래에 당면한 사회문제를 함께 해결하고, 함께 성장할 수 있는 기회를 마련하는 등 사회적 가치를 창출함으로써 더 많은 성장의 기회를 가질 수 있습니다.

## Approach

---

카카오는 함께하는 사람들과 같이 성장하고자 합니다. 크루 개인이 성장할 수 있도록 다양한 지원을 제공하며, 콘텐츠 제작자, 제휴사, 협력사 등 다양한 파트너들이 경쟁력을 갖출 수 있는 선순환 생태계를 조성합니다. 또한 이용자의 권리와 프라이버시 보호를 위해 데이터의 연결과 보호 사이의 균형을 추구하고 기업의 디지털 책임을 다하도록 노력합니다. 나아가 카카오의 플랫폼을 활용하여 모두의 참여를 이끌어 냄으로써 우리 사회 공익 가치를 확산하는 활동을 추진합니다.

## Reporting Contents

---

카카오 크루

파트너

이용자

커뮤니티



## 카카오 크루

카카오는 카카오 구성원을 크루(Krew)라고 지칭합니다. 크루는 카카오(Kakao)라는 한 배를 탄 선원(Crew)이자 가보지 않은 길을 함께 항해하는 동료들을 상징하는 표현입니다.

### 인권경영

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

<b>인권경영선언문</b>	<p>카카오는 국제연합(UN, United Nations)과 국제노동기구(ILO, International Labor Organization) 등의 인권에 관한 국제적 원칙을 지지하고 해당 원칙이 반영된 국내 법령을 준수합니다. 2021년 1월에는 카카오의 인권경영 철학과 원칙을 담은 인권경영선언문을 제정했습니다. 원칙에 입각해 카카오와 관계를 갖는 모든 사람들에게 인권 침해 문제가 발생하지 않도록 노력하겠습니다.</p> <p><b>카카오 인권경영선언문 바로가기</b></p>
<b>인권 침해 접수·처리 프로세스</b>	<p>인권 침해 가능성이 있는 문제를 카카오에 전달할 수 있는 채널을 운영하고 있습니다. 카카오와 관계가 있는 모두가 접수할 수 있으며, 제보자의 신분은 철저히 보호됩니다. 접수 사안에 따라 관련 부서에 전달하며, 내부 절차를 거쳐 해결책을 마련하고 그 결과를 제보자에게 투명하게 전달합니다.</p> <p><b>온라인 제보 바로가기</b></p>
<b>크루 인식 개선 교육</b>	<p>크루의 인권 인식 개선을 위해 전사 필수 교육을 진행합니다. 매년 1회 성적 괴롭힘 예방 교육, 장애인 인식 개선 교육 등 법정 의무 교육을 비롯해 직장 내 괴롭힘 예방 교육을 실시합니다. 2021년 1분기에는 인권 감수성과 인권침해 예방의 내용을 담은 윤리경영 교육(윤리경영 교육 중 인권 인식 개선 관련 세션은 0.5시간에 해당)을 전사 구성원을 대상으로 진행하여 모든 크루가 인권 이슈에 대한 인식을 강화할 수 있도록 노력했습니다.</p> <p><b>&lt;전사 윤리경영 교육 과정&gt;</b></p> <p><b>[카카오 크루가 알아야 할 윤리경영]</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 윤리경영 개념, 국제기준, 윤리경영 도입을 위한 자세, AI 윤리, 인권경영 선언 등</li> <li>2. 카르텔, 부당 공동행위 금지, 불공정거래 행위 및 갑질 계약</li> <li>3. 인권 감수성, 다양성에 기반한 차별금지, 자유 보장과 인권 보호</li> </ol>

### 다양성 증진

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.

### 소통 기반의 노사관계

카카오는 헌법과 노동관계법 및 ILO 기본 정신에 따라 단결권, 단체교섭권, 단체행동권을 존중하며, 2019년 노동조합과의 단체교섭을 통해 단체협약을 체결했습니다. 협약에 따라 회사는 노동 조건과 생활 조건을 유지 및 개선하기 위해 노력합니다. 더불어 노사간 보다 활발한 소통을 위해 노사 동수 각 8인으로 구성된 노사협의체인 '라운드테이블'을 운영합니다. 라운드테이블에 CEO가 정기적으로 참석하며, 근로자위원 8인은 크루가 직접 선출하여 대표성을 확보합니다. 라운드테이블을 통해 회사의 미래 방향성, 인사제도, 복지제도 등 다양한 주제를 심도 있게 논의하며, 소통을 기반으로 한 신뢰의 노사 관계를 형성합니다.

### 크루 고충처리제도

카카오는 크루의 고충을 청취하고 접수된 고충을 처리할 수 있는 다양한 고충처리 채널을 운영합니다. 보다 다양한 채널을 통해 크루들의 의견을 청취할 수 있도록 향후 소통채널을 확대할 계획입니다.

<b>텔미카카오(TellMe@Kakao)</b>	<p>카카오 크루 전용 인트라넷 제보 시스템인 텔미카카오를 운영합니다. 카카오 크루 누구나 윤리규정 위반 행위를 목격하거나, 관련하여 상담을 받고자 할 때 이용 가능하며 익명 또는 실명 제보가 가능합니다.</p>
<b>모두의일연구소 상담</b>	<p>모두의일연구소는 자율적으로 몰입하여 일하는 '카카오만의 일 방식'을 크루들과 함께 만들고자 고민하고 실행하는 조직입니다. 일 방식 및 근무제도에 대해 개선할 사항이나 궁금한 부분이 있으면 언제든지 메일이나 오픈채팅, 대면으로 상담할 수 있는 창구를 운영하고 있습니다.</p>
<b>라운드테이블 고충처리위원</b>	<p>노사협의체인 '라운드테이블'에 고충처리위원 3인(선출위원 2인, 위촉위원 1인)이 활동하고 있습니다. 이지트나 오픈채팅을 통해 인입된 고충에 대해 라운드테이블에 전달하고, 유의미한 해결책을 빠르게 도출하여 고충을 제기한 크루에게 전달하거나 공지하는 역할을 수행합니다.</p>
<b>타임즈업</b>	<p>사내 성적 괴롭힘 예방과 발생 시 피해 최소화를 위해 크루들이 자발적으로 구성된 TF로서 사내 성적 괴롭힘 사건 발생 시 피해자의 컨설팅 그룹 역할을 담당합니다. 피해자의 입장을 보듬고 지지하며, 문제해결 절차 전반을 조력합니다.</p>

### 카카오 건강성 측정

카카오의 가장 강력한 경쟁력인 크루에 대한 정확한 이해를 바탕으로 지속 성장하는 카카오로 거듭나기 위해 매년 건강성 측정을 실시합니다. 건강성 측정을 통해 카카오의 강점은 강화하며, 성장에 정체가 예상되는 요소를 발굴하고 변화 방법과 방향성을 도출합니다. 2020년에는 '주도성, 유연성, 방향성, 긍정 일 경험, 공개/공유' 등을 포함한 14개 변수에 대해 총 59개 문항을 조사하여 카카오의 건강성을 측정했습니다. 이를 통해 '회사 방향성에 대한 인식'과 '업무 관련 맥락 이해' 영역에서의 가시적 개선을 확인하였습니다. 더불어 구성원들의 인식 결과를 바탕으로 더 나은 조직으로 변화하기 위한 방향성과 방법을 도출하기 위해 조직장 교육을 실시하였습니다. 또한 요청이 있는 조직을 대상으로 세미나를 진행하며, 변화의 주체로서 구성원 모두가 합의해 더 나은 팀워크를 위한 행동을 도출하였습니다.

**인재 영입 및 성장 지원**

카카오는 스스로 몰입하여 새로운 해답을 찾아가는 크루들의 여정을 응원하기 위해, 크루 개인의 잠재력을 마음껏 펼칠 수 있는 최적의 환경과 제도를 제공합니다.

<b>인재 영입 방향성</b>	카카오는 '기술과 사람으로 만드는 더 나은 세상은 인재 확보에서부터 시작된다'는 믿음을 바탕으로, 카카오와 함께 더 나은 세상을 만들어갈 새로운 크루들을 영입하기 위해 최선을 다합니다. 인재를 영입하는 데 있어 직무 수행에 필요한 역량 중심으로 영입하며 과정을 투명하게 공유하여 공정한 영입제도를 운영합니다. <b>카카오 인재 영입 사이트 바로가기</b>
<b>인턴 채용 및 공채</b>	인재 영입 방향성을 바탕으로 2017년부터 매년 진행하고 있는 개발자 신입 공채는 지원자의 스펙이 아닌 개발 역량을 최우선으로 검증하기 위한 영입 절차를 운영합니다. 지원 접수 시 성명과 연락처 등 지원자의 기본 정보만 입력한 뒤 서류 전형 없이 코딩 테스트 응시가 가능하도록 했습니다. 또한 빅데이터, 인공지능, 블록체인 등 빠르게 변화하고 성장하는 산업 특성에 걸맞은 다변적 사고와 가치관, 독창적 이성과 감성을 두루 갖춘 인재를 영입하기 위해 2020년 채용 연계형 인턴십 채용을 진행했습니다.
<b>카카오 아레나 개최</b>	'카카오 아레나'는 카카오가 가진 문제와 문제 해결에 도움이 되는 양질의 데이터를 공개하고 함께 솔루션을 마련하는 대회로 머신러닝과 문제 해결을 즐기는 모두가 참여 가능합니다. 수상자에게는 상금을 부여하고, 경우에 따라 성적이 우수한 팀에 카카오 추천팀 면접 기회를 부여함으로써 대회를 통해 문제를 해결하는 것은 물론, 우수한 개발자를 발굴하고 영입하는 채널로도 활용합니다. 2020년 3회를 맞이한 카카오 아레나는 이전 대회보다 참여자가 늘어나 총 786개 팀의 1,143명이 참여했습니다.
<b>장애인 직원의 잠재력 발굴과 기회 제공</b>	사회사형 표준사업장인 카카오 공동체 '링키지랩'을 통해 장애인과 비장애인이 서로 연결(Linkage)된 곳에서 더 많은 기회를 만들어가는 구조를 지향합니다. 유니버설 디자인 <sup>1)</sup> 으로 설계된 환경에서 구성원들이 잠재력을 발견하고 도전할 수 있는 기회를 제공하고자 합니다. 검색 운영, 콘텐츠 제작, 웹디자인, 음성 전사, 접근성 테스트 등 가능한 범위에서 인터넷서비스 직무를 담당합니다. 또한 크루를 위한 마사지 전문 공간 '톡클리닉'에서 국가 공인 안마사 자격을 갖춘 시각장애인이 헬스키퍼 서비스를 제공하며, 사내카페에서 발달장애인 바리스타가 커피 등 다양한 음료를 제공합니다.

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

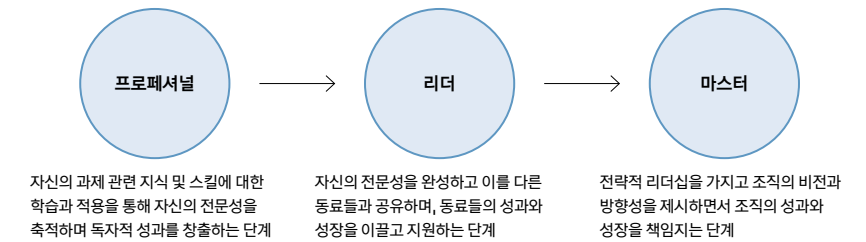
**크루 성장 지원**

카카오는 성장 의지를 가진 크루가 주도적으로 성장할 수 있도록 최적의 환경과 제도를 제공합니다. 성장의 목표와 방식을 크루 스스로 결정하고 회사는 이를 지원하기 위한 커리어 개발 체계를 운영합니다. 더불어 업계 최고의 전문성을 가진 크루들이 각자의 경험과 스킬, 지식을 공유하고 더 빠르게 성장할 수 있도록 다양한 교육 프로그램을 제공합니다. 또한 모든 성장 지원 프로그램에 대한 크루의 의견을 청취하여 프로그램의 효과성을 측정하고, 향후 발전 방안을 모색합니다.

**Growth Stage 체계**

그로스 스테이지(Growth Stage)는 카카오가 크루에게 기대하는 역량, 역할, 기여도 수준에 따라 정의한 커리어 개발 단계로 카카오 인사 체계의 기반이 되며, 크루의 성장 가이드로 활용됩니다. '프로페셔널-리더-마스터' 총 3단계 성장 경로에 따라 6단계의 세부 단계로 이루어져 있으며, 리더 단계부터 직무 전문가를 지향하는 '메이커 트랙'과 조직 관리자를 지향하는 '매니저 트랙'의 두 트랙으로 구분됩니다.

<3단계 성장 경로 및 단계 정의>



**뉴크루 온보딩 교육**

뉴크루를 대상으로 입사 전-입사 당일-입사 1개월 차에 걸쳐 진행되는 온보딩 교육을 제공합니다. 입사 전 앞으로 맡게 될 업무의 상세 내용과 필요한 Skillset에 대한 안내를 제공하며, '온보딩 Day'와 '온보딩 Monthly' 프로그램을 통해 카카오의 크루로서 알아야 할 카카오의 비즈니스, 일하는 방식, 평가와 보상 제도 등에 대한 빠른 이해를 도와 준비된 크루로서 팀에 합류할 수 있도록 합니다. 특히 2020년 진행된 신입개발자 공채 온보딩 프로그램은 회사에 대한 이해와 직무기술 교육 등으로 구성해 약 2개월 간 진행했습니다.

**조직장 리더십 교육**

새롭게 조직장에 선임된 크루들을 대상으로 조직장 온보딩 교육을 진행합니다. 2020년 셀장, 파트장, TF장 온보딩 교육 4회, 팀장 온보딩 교육 5회를 실시했습니다. 더불어 직책에 따라 조직 성과와 조직 관리에 필요한 역량을 지원하기 위한 프로그램을 기획하여 운영합니다. 2020년에는 셀장 및 파트장 대상으로 성과 관리 리더십 과정인 'Tip&Talk for 셀/파트장'을 진행했으며, 희망하는 조직장을 대상으로 1 on 1 미팅 및 평가 면담 교육 과정을 제공했습니다.

**최적의 성장 방식 지원**

성장 의지를 가진 크루가 지속 성장할 수 있는 교육 환경을 제공하는 것을 목표로, 크루 개인에게 가장 적합한 성장 방식을 스스로 선택하고 이에 대해 지원 받을 수 있습니다. 국내외 컨퍼런스, 사외 교육, MOOC, 전자 도서관 및 업무도서 구매 제도 등을 통해 개인의 업무와 성장에 필요한 영역을 주도적으로 찾아 활용할 수 있도록 합니다.

**직무 역량 교육**

업계를 리딩하는 지식과 스킬을 쌓고, 크루 간 공유를 통해 함께 성장하는 것을 목표로 직군별 성장 프로그램, 지식 공유 프로그램, 씬머 인턴십 프로그램을 운영합니다.

**직군별 성장 프로그램**

직군별 업계를 리딩하는 스킬과 지식 키워드를 발굴하고, 최적의 방식으로 교육 프로그램을 제공합니다. 크루들은 스스로 개인의 필요와 그 수준을 판단하여 자발적으로 참여합니다. 2020년 카카오 및 공동체 테크 직군 대상으로 인프라 교육, 서비스 비즈 직군 대상으로 데이터 분석 교육, 디자인 직군 대상으로 도슨트를 진행해 각 직군의 크루들이 업무 효율을 높이고 필요한 인사이트를 빠르게 습득할 수 있었습니다.

**지식 공유 프로그램**

분기마다 외부 연사를 통해 인사이트를 얻을 수 있는 전자 인사이트 특강 'WAVE'와 전문 지식을 가진 크루들이 자신의 경험과 지식을 공유하면서 함께 성장하는 'Connecting Krew'를 운영하며 여러 형태의 지식 공유를 통해 크루들이 성장할 수 있도록 지원합니다. 2020년에는 코로나19로 인한 시장 및 소비의 변화, 이용자와 데이터 분석, 클라우드, 개발 문화 등의 주제로 진행해 크루들의 우수한 지식과 경험이 전사에 공유되었습니다.

**씬머 인턴십 프로그램**

카카오 인턴십은 서비스에 대한 깊이 종합적인 고민을 바탕으로 카카오의 일하는 방식과 본인의 성장 가능성을 경험할 수 있는 프로그램입니다. 인턴십 참여자들은 서비스 담당 크루들과의 만남, 팀 프로젝트, 카카오 리더 및 멘토 매칭을 통해 카카오의 일하는 방식과 문화를 밀도 있게 접해 볼 수 있는 기회를 가질 수 있습니다.

2020년에는 기획, 디자인 직군의 구별이 없는 인턴십 프로그램을 진행하여 지원자 본인의 성장 방향성에 대해 전공과 직군의 한계 없이 넓은 시각에서 생각해 볼 수 있는 기회를 제공하였습니다.

**<크루 피드백>**

<p>가설을 세우고, 데이터를 추출해서 다듬고, 결과물을 뽑아보고 가설을 확인하는 일련의 과정이 본업을 할 때 도움이 될 것 같아요.</p>	<p>개발, 디자인, 기획 각 분야의 크루가 하나의 기능을 다르게 바라보고 각각 다른 인사이트를 내는 것이 많은 도움이 되었습니다.</p>	<p>가장 미래지향적이고 단단한 조직에서 실무자를 만나볼 수 있다는 기회 자체가 저의 성장 욕구를 불러일으키는 큰 전환점이었습니다.</p>
서비스 비즈 직군 데이터 분석 과정 참가자	지식 공유 프로그램(커넥팅크루) 참가자	2020 씬머 인턴십 참가자

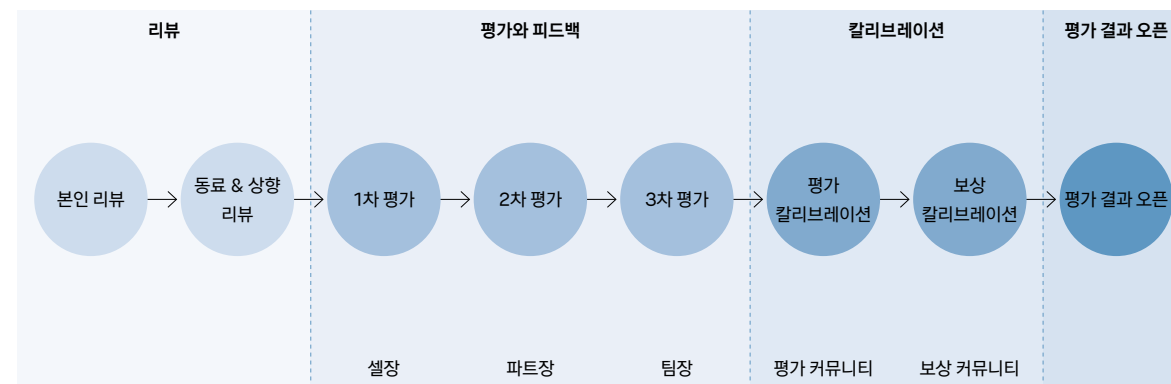
**평가와 보상 방향성**

카카오는 크루 개인의 성장과 동료들과 긴밀한 협업을 촉진하는 성과 관리 제도를 지향합니다. 모든 크루는 성과주의와 역량주의에 기반한 공정한 성과 관리 제도를 통해 평가 받으며, 창의적으로 업무를 수행하는 인재에게 업계 최고의 대우를 제공합니다.

**평가 및 보상 체계**

크루 평가는 본인, 동료, 상향 리뷰 등 다면적 리뷰 과정을 거쳐 조직장 평가와 피드백을 통해 이루어집니다. 크루 평가의 주요 책임자인 조직장이 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.

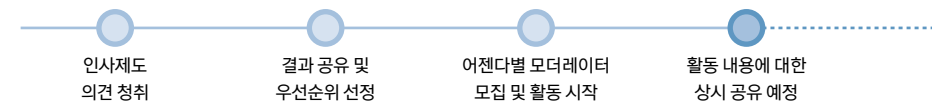
**<성과 평가 및 보상 프로세스>**



**크루 의견을 반영한 인사제도 개편 현황**

카카오는 크루의 인사 평가 및 보상 제도 개선 요구에 대한 필요성을 공감하며, 각종 인사제도 개선에 있어 인사실 중심의 고민을 넘어 크루의 피드백을 바탕으로 크루 중심의 인사제도를 만들어 나가고자 합니다. 우리에게 현재 가장 중요하게 직면한 해결 과제를 정의하는 것에서부터 우리만의 방식으로 해답을 찾는 것까지, 다양한 크루들의 참여를 통해 서로의 의견을 나누고 해결방안을 모색하고자 2021년 3월 별도의 TF를 구성하고, 논의를 진행해 나가고 있습니다.

**<진행 현황 및 계획>**



**일하는 방식의 혁신과 크루 웰빙**

카카오는 크루 주도성과 협업의 시너지가 발휘될 수 있도록 신뢰를 기반으로 함께 일하는 방식을 지향합니다. 또한 크루의 업무 몰입, 자기 책임, 유연성과 투명성을 강화하는 복지제도를 운영하여 크루의 웰빙을 추구합니다.

**완전선택적 근로시간제 도입** 책임을 가지고 협업의 가치를 중시하는 크루에게 최소한의 원칙으로 최대한의 자율성을 부여합니다. 주 52시간제 도입에 따라 크루 스스로 본인의 업무 시간을 설정하고, 설정한 시간 내에서 스스로 준수하며 몰입하여 일하는 완전선택적 근로시간제를 운영하고 있습니다.

**부모가 일하기 편한 회사** 영유아 자녀가 있는 크루가 안심하고 육아와 업무를 병행할 수 있도록 다양한 제도와 프로그램을 지원합니다. 판교 오피스와 제주 오피스에 ‘놀이술’, ‘오리돌’, ‘스페이스 닷 키즈’ 직장어린이집을 운영함으로써 크루가 믿고 의지할 수 있는 육아의 동반자 역할을 수행합니다. 또한 배우자를 포함하는 출산 및 유·사산휴가, 육아휴직, 태아검진휴가, 난임치료휴가, 가족돌봄휴가 등 법에서 정한 휴가제도를 운영합니다. 회사는 이러한 가족친화 제도의 운영 성과를 인정 받아 2019년 경기지역 일·생활 균형 우수기업 경진대회에서 대상을 수상했으며, 2020년에는 여성가족부가 주관하는 가족친화인증을 획득했습니다.

**크루를 위한 다양한 복지제도** 크루의 복리후생을 위해 다양한 지원제도를 운영합니다. 카카오 크루 모두에게 적용되며, 파견직과 인턴, 어시스턴트 등 기간제 근로자에게도 일부<sup>1)</sup> 적용됩니다.

<카카오 복지제도>

구분	지원 제도	지원 내용
즐거운 카카오 크루	안식 휴가	• 매 3년 근속마다 1개월 안식휴가와 휴가비 200만 원 지급
	콘도 미니엄	• 회사와 제휴된 휴양 시설 이용 및 다양한 할인 혜택 제공
	동호회	• 매월 동호회비 지원
	멜론 이용권	• 멜론 스트리밍 플러스 지원
	직원 할인	• 카카오프렌즈샵, 항공사 할인 등 제공
건강한 카카오 크루	단체상해보험/의료비 지원	• 크루 본인, 배우자, 부모, 자녀 대상 실손 보험 및 질병/상해 보험 제공
	건강검진	• 연 1회 크루 본인 지원하며, 의무 검진 대상 아닌 해의 경우 가족에게 양도 가능
	톡클리닉	• 월 2회 마사지 서비스 지원
	가족사랑 지원	• 크루 사망 시 보험금 지급
든든한 카카오 크루	경조사 지원	• 결혼, 회갑, 조의, 출산 관련 경조사비(물품) 및 휴가 지원
	명절선물	• 설/추석 명절에 30만 원 지급
	대출 지원	• 생활 안정 목적으로 최대 7천만 원 대출 지원
	직장어린이집	• 판교 및 제주 오피스 내 직장어린이집 운영
	임산부 지원	• 임산부 키트 제공
	기타	• 통근버스 지원
	업무 도서 지원	• 업무 관련 도서(E-Book)를 열람할 수 있도록 지원

1) 콘도 미니엄, 동호회, 멜론 이용권, 직원 할인, 단체상해보험/의료비 지원, 토크클리닉, 경조사 지원, 명절선물, 임산부 지원, 통근버스 지원을 포함

**크루 안전 보건**

카카오는 쾌적하고 건강한 근로 환경을 조성하기 위한 다양한 정책과 프로그램을 운영합니다. 크루의 안전을 유지하고 건강을 증진함으로써 크루 개인의 삶의 질을 향상하고자 노력합니다.

**산업안전보건위원회** 카카오는 크루의 건강하고 안전한 근무환경 조성을 위한 협의 채널인 산업안전보건위원회를 운영합니다. 산업안전보건법 및 단체협약 제 55조에 근거하여 노사 동수로 구성된 위원회는 분기마다 정기적으로 회의를 개최하여 크루의 안전보건 관련 사항을 심의·의결합니다. 2020년에는 ‘산업안전보건위원회 운영에 관한 제반 사항’, ‘2019 근골격계 유해요인 및 직무 스트레스 조사 결과 및 향후 계획’, ‘감염병 예방을 위한 안전보건 수칙’ 등에 대한 사안을 논의했습니다.

**업무 관련 질병 예방 활동** 크루가 업무를 수행하면서 발생하기 쉬운 근골격계 질병에 대한 유해요인조사를 매 3년마다 실시하고 있습니다. 카카오의 경우 근골격계 부담작업에 해당하는 작업이 없는 것으로 판단되었으나 이에 그치지 않고 근골격계에 부담이 되는 자세를 교정하고 건강하게 업무에 몰입할 수 있는 환경을 조성하기 위한 지속적인 노력을 이어가고 있습니다. 또한 직무 스트레스로 인한 질병 예방을 위해 직무 스트레스 검사를 실시해 평가하며, 누적 스트레스를 조사하기 위한 현장 조사를 병행하고 있습니다. 이러한 조사 결과를 산업안전보건위원회와 투명하게 공유하고, 논의를 통해 필요한 대책을 마련한 후 적극적으로 이행해 나가고 있습니다.

**톡클리닉** 토크클리닉(헬스키퍼)은 IT 업무 특성 상 장시간 동안 컴퓨터를 이용한 작업이 많은 크루들의 리프레시를 위해 운영하는 마사지 프로그램입니다. 국가공인 안마사 자격을 갖춘 5명의 헬스키퍼로 구성되어 있으며, 1회에 약 30분 동안 크루가 원하는 안마, 지압, 수기 치료를 받을 수 있습니다.

**특의보감** 카카오 크루들의 건강한 회사 생활을 위해 응급 상황, 상처 드레싱, 일반의약품 제공, 건강관리(비만, 금연 등)가 가능한 특의보감(양호실)이 마련되어 있습니다. 특의보감에는 전문 보건관리자가 상주해 매월 약 700건 정도의 의료 지원을 책임집니다. 이 외에도 크루 건강 증진을 위해 별도 프로그램을 주관하여 운영합니다.

<b>금연 프로그램</b>	크루의 금연을 위해 카카오가 분당보건소와 협력하여 금연 6개월 프로그램을 운영합니다. 금연에 성공할 수 있도록 교육 및 각종 프로모션을 진행하며, 금연상담사가 1:1 개별 상담을 지원합니다.
<b>바른자세 프로젝트</b>	크루의 근골격계 질환을 예방하고자 운동 전문가와 함께하는 바른자세 프로젝트를 진행합니다. 호흡법, 바르게 서고 앉는 법, 척추와 어깨의 방향성 등의 운동 프로그램으로 구성되어 스스로 운동할 수 있도록 지원합니다.
<b>인바디 챌린지</b>	일정 기간 동안 운동 프로그램과 도전 과제를 제시하고 관리하여 다이어트 효과와 운동 습관을 가질 수 있도록 하는 챌린지 프로그램입니다.

**톡테라스** 대인 관계, 업무 이슈, 진로 이슈 등으로 인한 크루들의 스트레스를 관리할 수 있도록 명상과 상담 전문 공간인 토크테라스를 운영합니다. 이를 통해 크루들의 신체뿐만 아니라 정신 건강도 증진할 수 있도록 지원합니다.

## 파트너

파트너의 성장이 곧 카카오의 성장이며, 카카오의 성장은 파트너의 성공으로 이루어질 것입니다. 카카오가 정의하는 파트너는 콘텐츠 제작자(CP, Contents Provider), 제휴사부터 IT 인프라 공급 협력사 등 다양합니다. 이러한 다양한 파트너들이 카카오와 함께함으로써 더욱 경쟁력을 갖출 수 있는 선순환 생태계를 만들고자 합니다.

### 콘텐츠 제작자와 함께 성장

**새로운 직업의 탄생, '이모티콘 작가'**  
카카오 이모티콘은 2011년 카카오톡에서 첫선을 보인 이래 이용자들의 모바일 소통 수단으로 자리잡았습니다. '이모티콘 작가'라는 새로운 직업이 탄생한 것만으로도 카카오가 만든 생태계 속에서 CP의 성장을 증명할 수 있으며, 앞으로의 성장 가능성도 무궁무진합니다.

#### <2020년 이모티콘 작가 현황>

- 월평균 이용자 수: 약 3,000만 명
- 누적 구매자 수: 약 2,400만 명
- 월평균 이모티콘 전송량: 24억 건
- 전체 누적 이모티콘 전송량: 290억 건
- 감정 단위를 표현할 수 있는 이모티콘 수: 15만 개

#### <2020년 이모티콘 수익 현황>

- 누적 매출 1억 원 이상 이모티콘: 1,300개
- 누적 매출 10억 원 이상 이모티콘: 73개(2019년 55개)
- 전체 구매 중 선물 비율: 40%(2019년 34%)

#### <주요 이모티콘>

##### • 스테디셀러 이모티콘



##### • 2020년 주목 받은 이모티콘



### 이모티콘 작가 저작권 보호 강화

2020년에 카카오 이모티콘 작가가 창작물 저작권의 중요성을 인지하고 저작권에 대한 지식을 함양할 수 있도록 저작권 교육을 시작했습니다. 코로나19로 인해 라이브 교육으로 제공했으며, 교육 영상은 카카오TV에 업로드해 이모티콘 작가 모두가 언제나 접근할 수 있도록 했습니다. 더불어 카카오와 작가 간의 소통 창구 카테고리에 '저작권' 카테고리를 추가하고 전담자를 배치해 저작권 이슈에 신속하게 대응하도록 했습니다.

### 이모티콘 작가 윤리·저작권 필수 지침

카카오 이모티콘 작가는 카카오가 제시하는 도덕성 및 윤리지침 기준을 준수해야 하며, 저작권·상표권을 침해하는 행위를 엄격히 금지하고 있습니다. 해당 내용이 담긴 '윤리, 비즈니스, 저작권 필수지침'을 카카오 이모티콘 스튜디오<sup>1)</sup>에 게시해 모든 작가에게 안내합니다. 지침을 어기거나 기타 타인의 권리를 침해할 여지가 있을 경우 입점을 금지하고, 입점된 이후에도 판매를 중단하도록 조치하고 있습니다.

#### <도덕성 및 윤리지침 상 금지하는 콘텐츠>

- 범죄, 폭력, 성적 표현 등 미풍양속에 반하는 콘텐츠
- 흡연 연상 및 흡연을 조장하는 콘텐츠
- 반사회적인 내용이 담긴 콘텐츠
- 사회적인 물의를 일으킬 소지가 있는 콘텐츠
- 사람, 사물, 동물 등을 비하하거나 차별하는 내용이 담긴 콘텐츠
- 심한 욕설 및 폭언 등이 담긴 콘텐츠
- 특정 국적이나, 종교, 문화, 집단에 대한 공격으로 해석되거나 불쾌감을 유발할 소지가 있는 콘텐츠
- 특정 종교를 표현하거나 이를 주제로 한 콘텐츠

1) 이모티콘 제안 사이트

### 브런치 작가 발굴

브런치 작가는 플랫폼에서 직접적 수익을 얻지는 않지만, 제안하기를 통해 출간·강연·협업의 기회를 얻어 수익을 창출합니다. 더불어 매해 진행되는 브런치북 출판 프로젝트, 각종 공모전(밀리의 서재, 넷플릭스, EBS 등과의 콜라보레이션)을 통해 신인 작가를 발굴하고 널리 알리는 등 작가 플랫폼으로서의 역할을 충실히 하고 있습니다.

#### <2020년 브런치 작가가 거둔 효과>

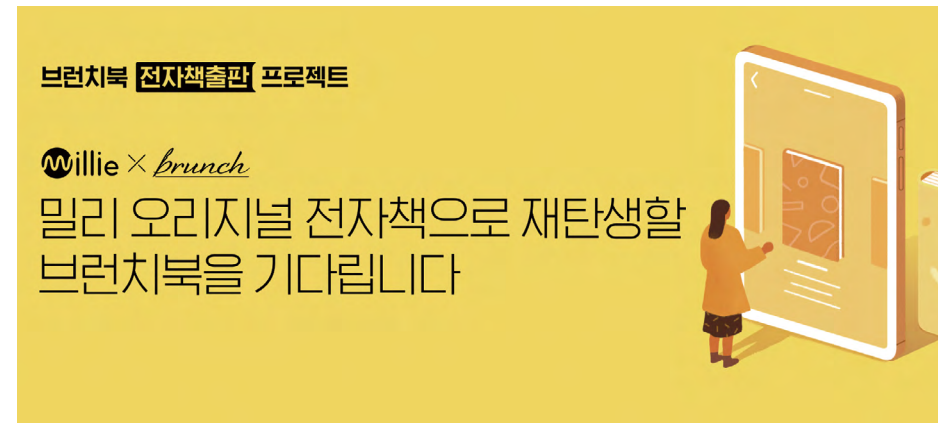
- 출간한 누적 도서 수: 3,700권(2021년 1분기 기준)

#### <2020년 브런치북 출판 프로젝트 성과>

- 누적 참여 작가 수: 1만 6,178명
- 누적 글 수: 41만 3,186개
- 누적 지원 금액: 3억 1,550만 원



<브런치북 전자책 출판 프로젝트>



<대표 출판 작품>



티스토리 작가 수익 확보 지원

티스토리 블로그 작가의 수익 확보를 위해 티스토리 포스트 내부에 광고를 노출하고 수익을 배분하는 '수익센터'를 2020년 오픈했습니다. 작가는 수익센터를 통해 광고가 얼마나 노출되고 수익을 얼마나 배분 받는지 쉽게 확인할 수 있습니다. 수익센터 오픈 후 티스토리의 매출과 더불어 블로그 작가의 수익이 동반성장하고 있습니다.

<티스토리 블로그 관리 페이지 및 수익센터>



웹툰 및 웹소설 작가와 함께 성장

카카오페이지는 카카오페이지와 다음웹툰 두 개의 스토리 플랫폼과 IP 비즈니스를 운영하고 있습니다. 카카오페이지와 함께하는 파트너는 원작을 통해 수익을 창출하는 것 외에도 IP의 영상화를 통해 콘텐츠 생태계에서의 입지를 다지고 카카오와 함께 성장합니다.

<파트너와 함께 거둔 성과>

- 2020년 누적 IP 수: 약 8만 개 이상
- 2020년 누적 영상화된 IP 수: 64편(향후 3년간 60편 내외 예정)

국내 창작 콘텐츠 글로벌 진출 지원

카카오페이지에 등록된 CP의 작품이 해외에 진출할 수 있도록 전담 조직을 운영하고 있습니다. 언어 번역 및 해외 문화권에 맞도록 편집할 수 있는 번역 시스템을 활용해 완성도 높은 번역을 지원합니다. 2020년까지 카카오페이지 번역 시스템을 활용해 총 1,000여 편의 작품이 중국, 일본, 북미, 동남아 등 해외로 진출했습니다.

청년·신인 작가 등단 기회 제공

카카오페이지는 다양한 파트너와 협업으로 공모전을 주최해 청년 작가와 신인 작가의 등단을 지원합니다. 2020년에는 창비, CJ ENM 등 여러 파트너와 협업해 총 6건의 공모전을 진행했습니다. 더불어 다음웹툰은 '온라인 만화 공모대전'을 단독 개최해 13년째 매년 신인작가의 등단을 지원하고 있습니다.

<2020년 협업 공모전 현황>

- 서울 웹툰 공모전(서울시, 서울산업진흥원)
- 제4회 추미스(추리-미스터리-스릴러) 소설 공모전(CJ ENM, 스튜디오드래곤)
- 제2회 SF 소설 신인작가 멘토링(아작출판사)
- 창비 영어덜트 장르문학상 공모
- 기다리면 무료 공모전(조아라)
- 슈퍼패스 산학협력 프로젝트

신인 드라마 작가 공모전

카카오M은 우수한 신인 작가를 발굴하고 드라마 제작 기회를 제공하기 위해 2021년 1월, '제1회 카카오M 드라마 공모전'을 개최했습니다. 공모전으로 잠재력 있는 인재를 발굴해 드라마 대본 집필 기회를 제공하고 우수 작품과 작가를 선정해 카카오TV 내 미드폼(mid-form)<sup>1)</sup> 드라마 개발 기회를 제공할 예정입니다.

1) 한 회당 30~40분 내외로 구성된 콘텐츠



**다양한 파트너와 함께 성장**

**공인인증 간소화를 위한 협력** 카카오페이는 2018년 3월 모바일 메신저 기반 업계 최초로 공인전자문서 중계자로 지정 받아, 보다 안전하고 공신력 있는 서비스를 제공하고 있습니다. 카카오페이 전자문서를 통해 사용자 편의성 제고뿐만 아니라 종이 고지서 제작 및 발송 비용 절감, 종이생산량 감소로 인한 환경 보호 등의 다양한 효과를 가져오고 있습니다. 이에 카카오페이는 다양한 기관과 협력하여 그간 종이 위주의 고지·안내문 등을 전자문서로 전환하여 사업 전반의 ESG 경영 및 디지털 전환을 앞당기기 위해 노력하고 있습니다.

**<전자문서 서비스 협력 기관>**

- 한국교통안전공단: 자동차 정기검사 안내문
- 병무청: 입영 통지서
- 국민연금공단: 가입내역 안내문
- 국세청: 체납세금 안내문 등
- 서울특별시: 주차위반 고지 안내문
- 한국도로공사: 통행료 미납 안내문
- 한국토지주택공사: 임대료 고지서 안내문
- 민방위: 교육 통지문
- 한국환경공단: 5급 차량 대상 비상저감조치 발령정보 안내문
- 여성가족부: 성범죄자신상정보 안내문
- 우리은행, 기업은행: 대출금 만기 안내문 등

**소상공인 가맹점 효율적 운영 지원** 카카오페이는 소호결제 가맹점용 매장 관리 애플리케이션인 '카카오페이 비즈니스'를 출시했습니다. 카카오페이 비즈니스는 모바일 기반으로 소상공인 가맹점의 매출 관리, 결제 및 취소 알림, 매장 정보·직원 관리 등의 기능을 제공합니다. 향후에는 카카오페이 비가맹점을 포함한 모든 유형의 소상공인 가맹점을 대상으로 서비스를 확대할 예정이며, 고객 관리나 마케팅 툴 등을 누구나 쉽게 사용할 수 있도록 하여 소상공인의 비즈니스 성장을 적극 지원할 계획입니다.

**중소형 사업자 컨설팅 지원** 카카오퍼머스는 카카오톡 스토어에 입점한 중소 사업자를 대상으로 온·오프라인 컨설팅을 지원합니다. 2020년 누적 기준 1,473명의 판매자가 컨설팅 지원 프로그램에 참여했습니다. 이 외에도 온라인 라이브강의 및 VOD 교육자료를 제공하여 입점 판매자는 물론 입점을 고려하는 예비 판매자가 언제든지 교육 자료를 참고할 수 있습니다.

**중소기업 판로 지원** 카카오퍼머스는 중소벤처기업부와 협력하여 카카오톡 스토어에 입점한 브랜드<sup>1)</sup> 및 우수 중소기업 제품의 판로 지원 사업을 반기 1회 진행하고 있습니다. 2020년 12월에는 공동구매 서비스인 '톡딜'을 활용하여 온라인 '대한민국 동행세일' 개최와 함께 마케팅 지원으로 94개 품목에 대해 거래액 약 2.5억 원을 창출했습니다.

1) 대한민국 중소기업 제품의 국가 인증 브랜드

**스타트업 투자를 통한 성장 지원**

카카오벤처스는 ICT/SW 분야 기업의 초기 단계에 주로 투자해 스타트업의 성장을 지원합니다. 즉, 사업 모델 자체가 '파트너의 성장'이라는 방향성을 내재합니다. 카카오벤처스는 기술로 세상을 혁신하는 창업자를 모색해 투자와 함께 부족한 부분을 밸류업으로 적극 지원합니다.

**<주요 투자 대상 기업>**

- 당근마켓: 중고물품 거래 온라인 플랫폼 기업
- TimeTree: 캘린더 공유 서비스
- Lunit: 의료 인공지능 개발사
- Watcha: 온라인 동영상 스트리밍 서비스 기업
- Standigm: 인공지능 기반 신약 개발사

**투자 대상 기업 후속 지원**

카카오벤처스가 투자한 포트폴리오 기업을 '패밀리'라고 칭하며, 패밀리 기업들의 끈끈한 문화를 유지하기 위해 네트워킹 모임인 '패밀리데이'를 월 1회 이상 운영합니다. 2020년에는 코로나19로 인해 잠시 중단했으나, 2012년부터 꾸준히 운영해 온 카카오벤처스의 대표 네트워킹 프로그램입니다. 더불어 '카벤싸롱', '리크루팅 데이' 등 패밀리 기업에게 인사이트를 제공하고 채용 및 후속 투자를 위한 프로그램을 정기적으로 시행하며, 2020년에는 코로나19로 인해 온라인으로 대체했습니다. 이 외에도 영역별 소규모 그룹 매칭을 통해서 패밀리 간 시너지를 발휘하고 더 나아가 M&A 기회를 발굴할 수 있도록 환경을 조성하고 있습니다.

**파트너 디지털 트랜스포메이션 기여**

다양한 비즈니스 파트너들과 함께 협약을 맺어 카카오펀터프라이즈가 보유한 인공지능(AI), 검색 등의 기술력으로 파트너사의 '디지털 트랜스포메이션'에 기여하고 있습니다.

**<2020년 주요 협업 성과>**

- KBS: AI 아나운서가 알려주는 재난 속보
- 특허청: AI 번역 기술로 특허 업무 효율성 증대
- 삼천리: AI 챗봇 기반 비대면 도시가스 관련 업무 커뮤니케이션 플랫폼 구축
- COMMAX: 생활공간 스마트 제어 시스템인 '스마트 플레이스' 구현
- 경동택배: 배송 전 과정을 지원하는 '대화형 택배 서비스' 출시

<b>인공지능 기반 응급의료시스템 개발 참여</b>	카카오모빌리티는 과학기술정보통신부와 정보통신산업진흥원이 추진하는 응급의료시스템 개발 사업에 모빌리티 업계 최초로 참여했습니다. 환자의 골든 타임 확보 및 환자 맞춤형 응급서비스 지원을 위해 응급환자의 음성, 영상, 생체 신호 등 정보를 실시간으로 수집해 응급처리 진행을 돕고, 데이터를 기반으로 최적 이송병원 경로를 제시합니다. 응급환자의 빠르고 안전한 이송을 위해 최적의 경로를 산출하는 방식으로 구급차량 전용 내비게이션 및 구급차 출동 안내 서비스를 개발할 예정입니다.
<b>승객 안전을 위한 기사 교육</b>	카카오모빌리티는 카카오 T 택시, T 대리 이용자의 안전이 최우선이 되도록 '안전 서비스 캠페인'을 진행하고 있습니다. 캠페인을 통해 기사의 안전운전과 친절운전을 장려합니다. 더불어 카카오 T 블루와 벤티, 블랙 기사는 서비스 관련 교육과정을 이수하고 시험을 통과한 기사만 운행하도록 하고 있습니다.
<b>경찰청과 동보시스템 발송 협업 추진</b>	카카오모빌리티는 카카오 T 택시 기사와 협력하여 국민의 안전을 확보하고자 합니다. 2017년부터 경기남부경찰청과 협력해 관할 내 구조 요청 발생 시 카카오 T 택시 기사를 대상으로 동보메시지를 발송하고 있습니다. 이 시스템을 통해 신고를 받아 실제 범죄자를 검거하거나 치매 노인 등 구조 대상자들을 가족의 품으로 돌려보내는 성과를 거뒀습니다. 경기남부경찰청과 카카오 T 택시의 협업사례는 '2019 정부혁신 우수사례 경진대회'에서 대통령상을 수상한 바 있습니다. 2021년 1월에는 경찰청과 양해각서를 체결, 적용 지역을 전국으로 확대해 구조 요청 발견과 강력범죄 용의자 검거를 강화할 계획입니다.
<b>기사 처우 개선을 위한 노력</b>	카카오모빌리티는 기사들의 근무 환경 개선을 통해 서비스 발전을 도모한다는 취지에 가맹형 택시 서비스 '카카오 T 블루'를 선보였습니다. 2021년 4월에는 신한은행과 손잡고 직영 운수사 소속 기사들을 위한 대출금리 우대 프로그램을 마련했으며, 향후 카카오 T 블루 가맹 택시 기사들을 위한 전용 금융 서비스도 개발할 계획입니다.

### 협력사 동반성장

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

<b>협력사 정의</b>	'협력사'란 카카오 비즈니스와 연관성이 높은 재화나 물품을 제공하거나 용역 위탁을 거래하는 업체를 의미합니다. 즉, 카카오와 거래 예정이거나 거래 중인 사업자로, 하도급법에서 규정하는 수급사업자 외 일반적인 수급사업자를 포함합니다. 2020년 말 기준 총 계약 협력사는 210개 사입니다.
<b>카카오 협력사 행동규범</b>	2021년 4월에는 카카오의 모든 협력사가 준수해야 하는 행동규범인 '협력사 지속가능경영 가이드'를 제정했습니다. 가이드는 사회적 책무를 다하는 협력사를 선정하고 관리함에 있어 초석이 됩니다. 카카오의 모든 협력사는 가이드에서 제시하는 '인권 경영', '안전·보건', '환경 경영', '개인정보 및 지적재산권 보호', '윤리 경영' 5가지 영역에 대한 책임과 역할을 준수해야 합니다. 향후 모든 카카오 협력사를 대상으로 행동규범 준수 동의서 제출을 요청할 예정입니다. <b>카카오 협력사 지속가능경영 가이드 바로가기</b>
<b>협력사 선정과 관리</b>	2021년 하반기부터 신규 협력사 등록 업체는 '협력사 지속가능경영 가이드'를 준수하도록 계약서와 함께 제공할 예정입니다. 또한 기존 거래 협력사는 계약 갱신 시에 가이드를 안내하고 준수에 대한 서명을 받을 계획입니다. 2021년 상반기에는 신규 협력사 선정을 위한 평가 기준을 재정비했습니다. 기술 평가, 가격 평가 등 기존 평가 요소 외에도 ESG 평가 요소로 인권 경영, 안전·보건, 환경 경영, 개인정보 및 지적재산권 보호, 윤리 경영 기준을 추가했습니다. 개정된 평가 기준은 시범 운영을 거쳐 2022년부터 본격 적용할 계획입니다. 향후에는 카카오와 거래하는 모든 협력사로 평가 대상을 확대해 우수 협력사에게는 인센티브를 부여할 계획입니다.
<b>협력사 지원</b>	협력사의 원활한 사업 활동과, 협력사 임직원의 복지 증진을 위해 각종 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 2020년부터는 협력사가 코로나19로 인한 어려움이 없도록 각종 물품을 지원하고, 일부 협력사에는 재택근무를 할 수 있도록 환경 조성을 지원했습니다.
<b>금융 지원</b>	협력사의 안정적 사업 활동과 유동성 확보를 위해 결제 대금을 100% 현금으로 지급합니다. 명절 기간에는 대금을 기존 지급일보다 앞당겨 지급하며, 대/중소 협력사와 함께 정부지원 사업에 참여하고 있습니다. 이 외에도 동반성장 상생 협약 협력사를 대상으로 시중보다 낮은 금리로 대출을 지원합니다.
<b>장래 및 건강검진 지원</b>	협력사 임직원을 대상으로 장래용품 지원 서비스를 운영하고 있습니다. 이 외에도 종합 건강검진 할인 혜택을 지원하고 있습니다.
<b>교육 지원</b>	협력사 무상 온라인 교육 프로그램인 kakao.edu를 운영하며, 직무 분야 등 122개 과정을 협력사 임직원에게 제공합니다. 그리고 Kakao 클래스 with Partners를 운영해 카카오 크루가 분야별 전문가로서 직접 강의를 진행하여 카카오의 경험과 노하우를 공유합니다.
<b>코로나19 지원</b>	코로나19로 인해 2020년부터 주요 협력사에 관련 물품과 인프라를 지원하고 있습니다. 일부 서비스 운영 회사에는 원격근무 환경 조성을 위한 인프라와 VPN을 지원했습니다. 2021년에도 물품 및 인프라 지원을 지속할 계획입니다.

<b>협력사 소통 채널</b>	카카오 동반성장 공식 웹페이지와 연결된 공식 블로그 및 사이버 윤리실을 통해 협력사의 애로사항을 접수하고 있습니다. 더불어 연 1회 구매설명회와 파트너스데이를 통해 직접 소통하고 있으며, 내부적으로는 분쟁조정위원회를 운영하는 등 다양한 채널로 협력사의 목소리를 듣고 있습니다. 2021년 12월에는 카카오 전자구매시스템인 K-pick에 소통 채널을 마련해 적극적으로 의견을 수렴하고 처리 결과를 공개할 계획입니다.
<b>우수 협력사 선정</b>	매년 우수 협력사 50여개 사를 선정해 감사패를 지급하고 인센티브를 제공합니다. 주요 인센티브로는 계약이행보증증권, 무상하자보수이행증권 면제, 업체 선정 시 가산점 부여 등이 있습니다. 더불어 카카오의 주요 홍보 채널을 통해 홍보를 지원합니다. 향후에는 우수 중소 협력사가 카카오톡 채널을 이용할 경우 무료 메시지를 지원할 계획입니다.
<b>파트너스데이</b>	2009년부터 매년 파트너스데이를 개최해 우수 협력사를 초청하고 있습니다. 감사패를 지급하고 카카오의 각종 동반성장 정책을 설명합니다. 2020년에는 코로나19로 인해 온라인 설명회로 대체하고 감사패와 함께 소정의 선물을 전달했습니다.

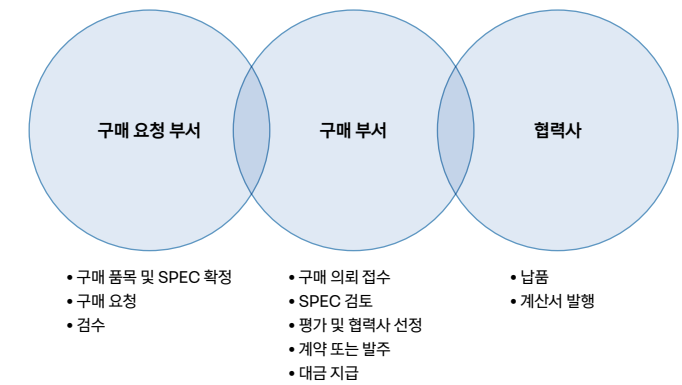
**공정거래 원칙 준수**

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

**공정거래 원칙**

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

<구매 프로세스>



**구매심의 및 분쟁조정**

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

## 이용자

### 개인정보보호 및 정보보안

카카오는 데이터의 연결과 보호 사이의 균형을 위해 언제나 최선의 노력을 다합니다. 연결을 통한 더 나은 세상을 만드는 데 있어, 이용자의 권리와 프라이버시 보호를 최우선의 가치로 두고 있습니다.

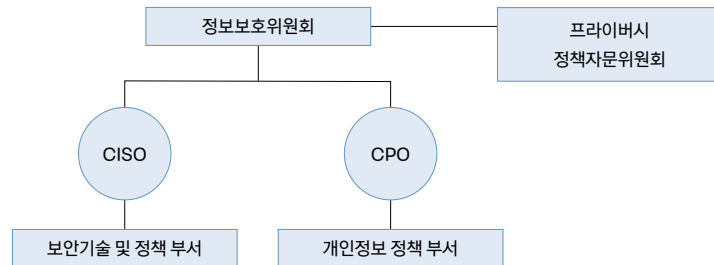
#### 이용자 정보보호 체계

카카오는 연결로 편리해지는 생활을 위해 더 나은 서비스를 제공하고자 데이터의 가치를 높이고 안전하게 보호하는 데 최선을 다합니다. 개인정보보호 관련 국내외 법규를 준수하며, 개인정보 및 프라이버시 보호를 위한 정책을 수립하고, 그에 따른 예방 점검 활동과 개인정보 영향평가, 기술 취약점 점검 및 24시간 보안 관제 등 기술적, 관리적 보호 조치를 수행합니다.

#### 정보보호 조직 운영

정보보호 업무를 총괄하는 정보보호 최고책임자(CISO)와 개인정보보호 업무를 총괄하는 개인정보보호 책임자(CPO)를 분리하여 더욱 전문적이고 체계적인 업무가 수행되도록 합니다. 또한 정보보호 최고책임자와 개인정보보호 책임자, 유관부서장 등 경영진으로 구성된 정보보호위원회를 운영하여 정보보호 관련 이슈에 대해 심의·의결하며, 전사 차원의 정보보호 리스크를 관리합니다. 2021년 1월에는 이사회 산하에 정보보호 등 전사 비재무 리스크를 검토하도록 ESG위원회를 신설했습니다. 더불어 2015년부터 국내 최고 프라이버시 정책 전문가들로 구성된 카카오 프라이버시정책자문위원회를 운영하고 있습니다. 위원회는 정책, 보안, 법조계, 학계 등 다양한 분야 최고 전문가로 구성되며, 정기 자문회를 통해 국내외 프라이버시 이슈와 관련 법규 동향을 살피고, 카카오의 프라이버시 정책 방향에 대해 자문하는 역할을 수행합니다.

#### <정보보호 조직>



#### 정보보호 인증

카카오는 이용자 정보보호 관련 국내외 인증 기관으로부터 정보보호 체계를 인증 받고 있습니다. 2006년 업계 최초로 인프라 운영에 대해 국제 표준정보보호 인증인 'ISO/IEC 27001' 인증을 취득한 이후, 서비스 개발 영역으로 범위를 확대하여 인증을 유지하고 있으며, 국내 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증인 'ISMS-P'를 획득하고 매년 심사를 통해 인증을 유지하고 있습니다.



- 인증 범위: 인터넷 서비스 운영(카카오, 다음, 멜론)
- 유효기간: 2019년 12월 26일 ~ 2022년 12월 25일



- 인증 범위: ISMS on total services including Portal, Communication, Contents, Commerce, Game, Fintech, Mobility and Life, Social Impact for a platform in mobile and internet portal using ISO/IEC 27701:2019 in accordance with the statement of applicability version 11.0.
- 유효기간: 2019년 12월 2일 ~ 2021년 7월 6일

### 카카오 프라이버시 철학 바로가기 개인정보처리방침 바로가기

#### 개인정보보호 시스템

이용자의 개인정보 및 프라이버시 보호 활동이 적절하게 이루어지는지 평가하기 위해 '개인정보보호 점검 관리 시스템'을 구축하여 운영합니다. 이와 함께 개인정보 영향평가를 수행하여 서비스의 기획에서부터 변경, 종료에 이르는 서비스 전 생애주기에 걸쳐 관계 법령의 준수 여부와 이용자의 개인정보에 미치는 영향도 등을 면밀히 분석·평가하여 사전에 위험 요소를 제거하는 것을 목표로 합니다. 또한 이용자의 개인정보를 처리하는 시스템의 제반 정보와 개인정보취급자, 개인정보의 처리 현황 등을 시스템화하여 통합적으로 관리하는 '개인정보취급자 관리 시스템'을 운영합니다. 이를 통해 개인정보보호가 철저히 이루어질 수 있도록 확인하며 관련 리스크를 관리합니다. 한편 철저한 사전·사후 통제 활동에도 불구하고 이용자의 정보가 유출될 경우를 대비하여, 관련 법에 따라 해당 사실을 이용자에게 알리고 당국에 신고하는 내부 절차를 갖추고 있습니다. 신고 사실 안내와 함께 회사의 대응 조치와 상담을 위한 연락처 등을 제공하는 것을 원칙으로 합니다. 또한 이용자 피해를 최소화하기 위한 피해 구제 절차를 안내하고 최선의 방법을 마련하기 위해 노력합니다.

#### <개인정보 영향평가>

서비스 도입	서비스 운영	서비스 종료
서비스 기획에서 출시까지 개인정보의 라이프사이클 및 개인정보 처리 시스템에 대한 적정성을 검토	개인정보 수집, 이용 또는 제공의 추가 시 도입단계의 검토 사항을 재검토	개인정보 파기 검토 (파기 시점에 대한 적정성 및 안전한 파기 여부 확인)

#### 이용자의 개인정보 자기통제권 보장

카카오는 기본권으로서 이용자의 '개인정보 자기결정권'을 존중합니다. 이용자가 정보 주체로서 자신의 개인정보 보유 및 처리 현황을 명확히 인식할 수 있어야 하며, 정보 처리의 모든 과정에 참여하고 원할 경우 직접 수정 및 삭제할 수 있어야 한다고 생각합니다. 이를 위해 이용자가 스스로의 정보를 한 곳에서 편리하게 확인할 수 있도록 카카오 프라이버시 정책 사이트 내 '프라이버시센터'에 자기 통제권 기능을 연동하여 계정 정보를 보다 쉽게 확인하고 통제할 수 있습니다.

#### <프라이버시센터 자기통제권 제공 현황>

개인정보 이용 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인정보 수집 및 이용 내역(수집 주체, 필수 또는 선택적 수집 내용)</li> <li>• 이용자의 동의에 따라 제3자에게 제공된 개인정보 내역(제공 받는 자, 제공 항목, 제공 목적)</li> <li>• 개인정보의 처리 위탁 현황(수탁업체, 위탁 내용)</li> </ul>
연결된 서비스 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카카오 계정으로 연결하여 이용 중인 서비스 내역(계정 연결일 포함)</li> <li>• 카카오 서비스뿐만 아니라 카카오 제휴 서비스 및 외부 서비스에 연결된 내역까지 함께 공개</li> </ul>
개인정보 동의 설정	<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 가능</li> </ul>

#### 프라이버시센터 바로가기

<b>프라이버시 정책 사이트 운영</b>	카카오는 프라이버시 정책 사이트를 별도로 운영하여 회사의 프라이버시 정책 철학과 정보보호를 위한 내부 조직의 구성과 역할, 안전한 이용자 개인정보 관리를 위한 개인정보 영향평가 등에 대한 내용을 안내합니다. 또한 보안 수준을 유지하기 위한 사전 예방 활동과 정보 접근의 통제 원칙, 24시간 보안 관제 센터를 통한 모니터링, 이용자의 정보 유출 시 대응 절차 등도 안내합니다. 더불어 프라이버시센터 페이지를 통해 이용자가 직접 자신의 정보 이용 현황을 확인하고 관리할 수 있도록 정보를 제공하는 한편, 프라이버시 정책 브런치를 통해 카카오의 프라이버시 정책에 대한 소식과 국내외 프라이버시 동향 등 다양한 정보를 이해관계자와 공유하고 있습니다.
<b>투명성보고서 공개</b>	카카오는 정부 및 사법기관의 요청이 있을 경우 영장주의에 의거하여 적절한 절차에 따라 대응하며, 이와 관련된 사항은 투명성보고서에 담아 공개합니다. 이는 이용자의 권리를 생각하는 카카오의 새로운 도전인 동시에 적절한 절차에 따라 이용자의 정보를 엄격하게 지키고 있다는 자부심의 표현이기도 합니다. 해외 정부 기관 및 민간 기관의 이용자 정보 제공 요청은 카카오가 직접 처리하지 않으며, 필요시 우리나라 정부 및 사법기관에 협조를 요청합니다. 공식적인 절차를 거치지 않은 국내 기관이나 개인의 이용자 정보 제공 요청은 처리하지 않습니다. 앞으로도 카카오는 이용자의 개인정보 제공 현황과 프라이버시 보호 현황을 이해관계자에게 투명하게 공개하겠습니다.
<b>정보보호 인식 제고 활동</b>	카카오는 개인정보 및 프라이버시 보호에 대한 인식을 강화하기 위한 다양한 활동을 실시합니다. 모든 크루를 대상으로 정보보호 서약 절차를 진행하며, 개인정보 취급자 대상 정보보호 교육뿐만 아니라 전체 크루를 대상으로 정기 정보보호 교육을 실시합니다. 정기 교육 외에도 데이터 처리에 따른 정책 및 보호 조치 사항에 대한 교육 등 세부 주제에 따른 교육을 수시로 진행하고 있습니다. 2020년 개인정보취급자 교육을 실시하였으며 총 1,231명이 수강을 완료하였습니다. 더불어 카카오의 개인정보 처리 수탁업체와 카카오 공동체에 교육 프로그램을 제공하여 일관된 정책으로 이용자의 개인정보를 안전하게 보호하기 위해 노력합니다.

<b>정보보안 관리 시스템</b>	카카오는 다양한 사전·사후 관리 시스템을 통해 회사의 정보 자산을 안전하게 관리합니다. 정보보호 관리 체계의 대상이 되는 서비스 및 시스템에 대한 위험 분석을 실시하며, 발견된 위험에 대한 후속 조치 계획을 수립하여 개선합니다. 위험 분석은 사전에 정의된 위험관리 가이드에 따라 자산을 식별하고 자산과 관련된 위험을 분석 및 평가하여 등급을 산정하며, 등급에 따라 위험관리 방안을 선정합니다. 평가 결과를 바탕으로 크루 및 외주 직원을 대상으로 정보보호 관리 체계에 대한 교육을 실시합니다. 또한 카카오가 제공하는 모든 서비스는 기획 단계부터 종료 시점까지 연간 주기적으로 취약성을 점검합니다. 취약성 점검을 통해 발견된 취약점은 적절한 조치를 취하며, 점검 결과는 내부 그룹웨어를 통해 목격화하여 관리합니다. 서비스 개발 단계에서는 기술적 취약점을 해소하기 위한 코드리뷰 절차를 진행하며, 안전한 보안 코딩을 진행합니다.
<b>버그바운티 프로그램 운영</b>	카카오의 철저한 보안 관리 시스템과 더불어 외부에서 취약점을 제보할 수 있는 신고 보상 프로그램인 버그바운티(Bug Bounty) 프로그램을 한국인터넷진흥원(KISA)과 함께 운영합니다. 버그바운티 프로그램은 카카오의 웹 및 앱 서비스에서 버그와 취약점을 발견한 사람에게 기준에 따라 상금을 지급하는 제도로, 보안 취약점을 사전에 발견해 조치할 수 있도록 합니다.
<b>정보보호 강화 기술 적용</b>	카카오톡에서 제공하고 있는 기능 중 하나인 비밀 채팅은 종단간 암호화(End to End Encryption) 기술을 적용하여 이용자 정보 보호를 강화한 기능입니다. 이 기능은 암호화된 대화 내용을 풀 수 있는 암호화 키를 개인 단말기에만 저장하며, 대화를 나눈 이용자의 단말기를 압수해서 분석하지 않는 이상 대화 내용을 확인할 수 있는 방법이 원천적으로 차단됩니다. 1:1뿐만 아니라 그룹 채팅으로도 비밀 채팅을 할 수 있습니다.
<b>기업용 종단간 암호화 기반 정보보호 기술</b>	카카오엔터프라이즈는 카카오워크 서비스에 기업용 종단간 암호화 기반 데이터 보호 체계인 E3(Enterprise Endpoint Encryption) 시스템을 적용하여 고객 데이터를 보호하고 관리합니다. 메시지 암호화/복호화 키는 단말기에서 생성 및 보관되며, 단말기 내에서 메시지가 암호화된 상태로 서버로 전송되어 수발신자 외에 서비스제공자 또는 제3자가 어떠한 경우에도 메시지를 확인할 수 없어 강력한 보안을 유지할 수 있습니다.

**디지털 책임**

카카오는 유해 콘텐츠, 디지털 범죄 등의 해악으로부터 이용자를 보호하며, 사회 구성원 모두가 동등한 수준의 서비스 접근성을 보장받을 수 있도록 노력합니다. 나아가 디지털 환경에서 기술과 서비스의 투명성을 바탕으로 이용자와 지속적인 신뢰 관계를 형성하고자 합니다.

**알고리즘 윤리** 카카오가 그동안 지켜온 원칙과 철학을 개념화해 2018년 1월 '카카오 알고리즘 윤리현장'을 제정했습니다. 이는 AI 기술을 활용한 카카오의 서비스와 제품이 사회 전반으로 확산되는 상황에서 AI 윤리의식을 갖춘 기업이 되고자 전 구성원이 노력할 것을 약속하고, 알고리즘 개발 및 운영에 대한 사회적 책임과 의지를 표명한 것입니다.

**AI 윤리현장 바로가기**

**Digital for Kids** 카카오는 유해한 인터넷 환경으로부터 우리 사회의 미래인 아동과 청소년을 보호하는 것을 중요한 책무로 여기고 있습니다. 이에 아동 및 청소년 대상 성범죄에 대해서는 '무관용 원칙'을 적용해 왔습니다. 관련 운영 정책을 위반할 경우 누적 정도와 관계없이 즉시 해당 계정과 서비스 이용에 대해 강력한 제재를 적용하며, 필요시 수사기관의 사법적 대응과 연계하는 등 적극적 조치를 취하고 있습니다.

2020년 7월, 아동과 청소년을 위한 건강한 디지털 환경 만들기를 강조한 내용을 알고리즘 윤리 현장의 7번째 조항으로 신설했습니다. 이러한 일련의 활동은 우리 사회에서 디지털의 역할이 확대되면서 함께 증가한 아동 및 청소년 문제에 관심과 노력을 기울이고자 하는 카카오의 의지가 반영된 것으로, '아이들을 위한 디지털(Digital for Kids)'로 명명하여 추진하고 있습니다.

더불어 인공지능 기술이 적용된 '세이프봇'을 통해 청소년들에게 유해한 불법 정보와 성인/음란 콘텐츠가 카카오가 제공하는 공개형 서비스에 유통되는 것을 사전에 탐지하고 차단하며, 지인 기반의 사적 커뮤니티에서도 이용자의 신고를 통해 청소년 유해 콘텐츠의 유통이 확인될 경우 24시간 365일 지체 없이 조치하여 이용자의 피해 발생 현황을 확인하고 피해 확산을 예방합니다.

**이용자 보호 정책** 카카오는 누구나 안심하고 이용할 수 있는 인터넷 환경을 만들기 위해 노력합니다. 불법, 유해 정보로부터 모든 이용자를 보호하며, 욕설을 사용하여 타인을 비방하거나 모욕하는 행위, 지역·장애·성별 등을 이유로 차별하거나 혐오감을 조성하는 행위, 타인의 감정을 상하게 하거나 불쾌감을 유발하는 행위 등에 대하여 적절한 절차에 따라 처리하고 있습니다. 뿐만 아니라 유해한 정보로부터 아동과 청소년을 보호하여 건강한 인격체로 성장할 수 있도록 매년 청소년·이용자 보호를 위한 사업 계획을 수립하고 청소년 보호 책임자와 담당자를 별도로 지정하여 이용자 보호 업무를 보다 체계적으로 진행합니다.

**클린서비스 바로가기**

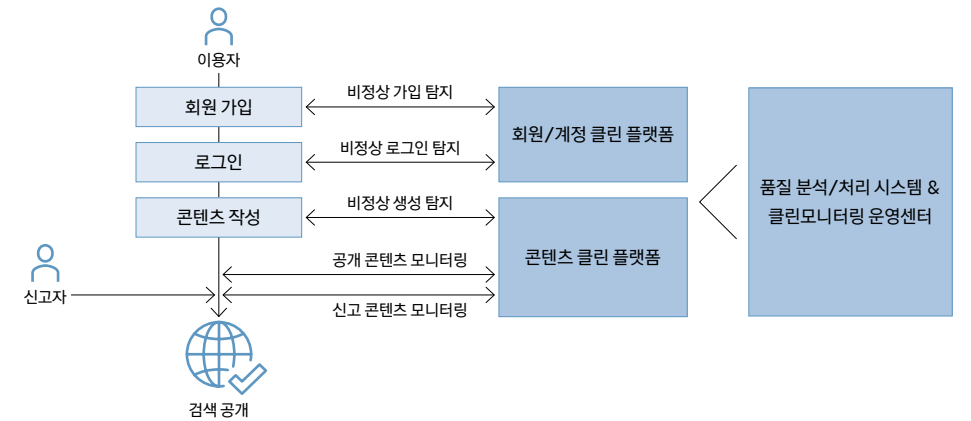
**이용자 보호 추진 조직**

카카오가 이용자향으로 제공하는 모든 서비스를 기획·운영하는 유저비즈니스그룹 내 이용자보호CS팀을 구성하여 이용자 보호 업무를 전담합니다. 이용자보호CS팀의 팀장은 '청소년보호책임자', '불법촬영물 유통방지 책임자', '고객서비스 책임자', '이용자보호 자율준수관리자'의 역할을 수행합니다. 또한 이용자보호 자율준수 자문기구로 이용자권리보호위원회를 구성하여 운영합니다. 위원회는 이용자 보호와 관련한 긴급한 이슈가 발생할 경우 이용자의 권리를 보호하기 위한 긴급 대응 협의체로서 기능합니다. 위원회는 이용자권리보호TF장과 서비스팀장, 법무팀, 대외협력팀 등 분야별 담당자 10명으로 구성되며, 검색, 미디어, 콘텐츠, 서비스 영역에서의 이용자 보호 이슈를 다루고 있습니다.

**이용자 보호 관리 시스템**

카카오는 부정 이용자들의 회원 가입과 로그인, 유해 콘텐츠 작성 활동을 방지하고 비공개 서비스 영역에서 작성되는 유해 콘텐츠의 이용자 신고 접수 시 신속하고 정확한 처리를 위해 인공지능 기술을 활용한 자동 콘텐츠 품질 분석 및 처리 시스템을 운영합니다. 또한 클린모니터링 운영센터를 통해 새로운 형태의 유해 정보에 대한 인공지능 학습 및 규제 처리를 진행합니다.

<이용자 보호 관리 시스템>



**실시간 이슈 검색어 서비스 종료**

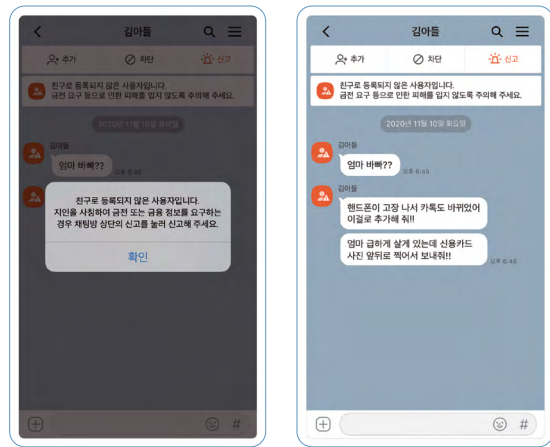
카카오는 최근 실시간 이슈 검색어 서비스가 재난이나 속보 등 빠르게 알아야 할 필요가 있는 이슈를 공유하고, 다른 이용자의 관심과 사회 현상을 자연스럽게 보여주는 본래의 목적에서 벗어나 결과의 반영이 아닌 현상의 시작점으로 기능하고 있음을 인지하였습니다. 이에 2020년 2월부터 실시간 이슈 검색어 서비스를 종료했습니다. 서비스 종료는 디지털 기업으로서 사회적 책임을 다하고 더 건강한 사회를 만들기 위한 조치였습니다.

한편 7월에는 본래의 취지와 순기능을 살릴 수 있는 서비스인 '카카오데이터트렌드'를 출시했습니다. 카카오데이터트렌드는 다음 포털의 통합 검색어 정보를 기간, 기기, 성별, 연령, 지역 등 다양한 기준으로 조회할 수 있는 빅데이터 기반 서비스입니다. 앞으로 카카오는 검색어뿐만 아니라 카카오가 보유한 콘텐츠와 플랫폼의 빅데이터를 추가하여 다양한 영역의 트렌드를 이용자가 쉽게 확인할 수 있도록 서비스를 제공할 계획입니다.



**카카오톡 특사이렌  
기능 도입**

카카오는 아는 사람으로 속여 돈을 요구하는 ‘메신저 피싱’ 피해를 막기 위해 ‘특 사이렌’ 기능을 도입했습니다. 특 사이렌 기능을 통해 친구로 등록되지 않은 상대가 대화를 시도할 때 채팅방 진입 시 경고 메시지 팝업창을 노출하며, 채팅방 입장 후에는 금전 요구에 대한 주의 사항이 안내됩니다. 더불어 ‘글로브 시그널’ 기능을 도입하여 대화 상대가 해외번호 가입자로 인식될 경우 주황색 지구본 프로필 이미지가 노출됩니다. 카카오는 가족, 친구 등 지인을 사칭하는 메신저 피싱이 다양한 형태로 진화함에 따라 피해 방지 기법을 지속적으로 적용하고 있으며, 향후 다양한 기능 추가를 통해 이용자 보호를 강화하고자 합니다.



**중고거래 사기 방지  
서비스**

최근 온라인 거래가 활성화되면서 중고거래 사기도 함께 증가하는 추세입니다. 중고거래는 개인간 이체 거래로 사기 의심 사항이 있어도 이를 제재할 법적 근거가 없습니다. 이에 카카오뱅크는 이체 거래 시 개인 간 사기 거래 위험도를 이체 네트워크 기반으로 계산하여 사기 위험성이 높은 이체 거래를 탐지하여 거래 주의 문구를 화면에 노출합니다. 2020년 말 기준, 총 10,137건의 사기 거래 경고문구가 노출되었으며, 이 중 838건은 이체 포기가 이루어졌습니다.

**카카오 T 서비스 품질  
및 안전 향상을 위한  
업무 협약**

2020년 7월, 카카오모빌리티는 모빌리티 서비스 이용자 경험을 강화하고 이용자의 안전을 향상하기 위해 한국소비자연맹과 ‘서비스 품질 향상 및 소비자 안전 증진을 위한 업무 협약’을 체결했습니다. 협약을 통해 카카오 T 플랫폼에서 제공되는 모든 모빌리티 서비스에 대한 자문이 진행되며, 사용자 보호 프로그램을 구축하게 됩니다. 한편 카카오모빌리티는 2019년부터 ‘퀄리티&세이프티 퍼스트TF’를 구성해 서비스 품질 고도화 및 안전 강화를 위한 다양한 과제를 추진하였습니다. 앞으로도 카카오모빌리티는 기사와 승객 모두가 공감할 수 있는 안전, 품질 정책을 만들어 이동 문화의 혁신을 이룰 수 있도록 노력하고자 합니다.

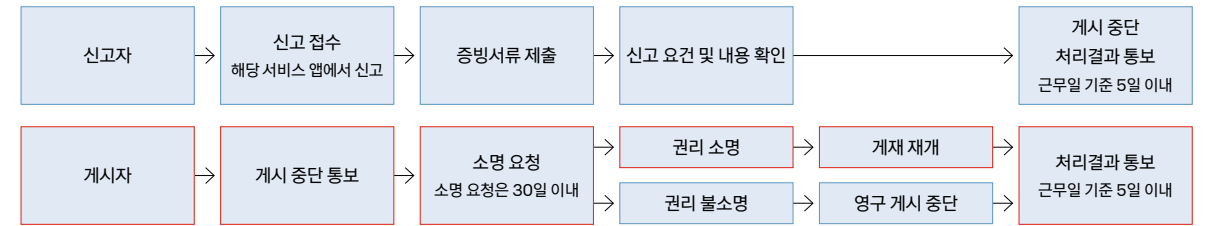
**이용자 피해 보상  
프로세스**

카카오가 제공하는 서비스 이용 중 회사의 과실로 이용자가 피해를 입었을 경우, 관련 법령과 서비스 이용 약관에 따라 피해를 보상합니다. 피해가 발생한 경우, 카카오가 운영 중인 다양한 고객 컨택 채널을 통해 신고가 가능합니다. 피해가 접수되면 신속하게 서비스 담당 부서로 전달되며, 이용자의 구체적인 피해와 손해 내용을 검토 후 관련 법률과 이용 약관에 따라 손해를 배상합니다.

카카오의 서비스를 이용하는 과정에서 사생활 침해, 명예 훼손, 저작권 침해 게시물 등으로 인해 이용자의 권리를 침해 당한 경우 ‘권리침해신고’ 채널을 통해 구제 받을 수 있습니다. 권리 침해 당사자가 신고 채널을 통해 침해 내용을 증빙서류와 함께 제출하면 담당 부서는 내용을 확인한 후 게시자에게 게시 중단을 통보합니다. 소명 절차를 통해 권리가 소명될 경우 게시물을 게재하며, 소명되지 않을 경우 영구적으로 게시를 중단합니다. 처리 결과는 신고자와 게시자 모두에게 근무일 기준 5일 이내 통보하는 것을 원칙으로 합니다.

**권리침해신고 채널 바로가기**

**<권리 침해 구제 절차>**



**표현의 자유 보장**

카카오는 인터넷 환경에서 이용자의 권리 보호와 함께 이용자의 기본권인 표현의 자유가 위축되지 않도록 노력합니다. 이와 같은 고민에 대한 대안으로 2009년부터 한국인터넷자율정책기구(KISO, Korea Internet Self-Governance Organization)의 회원사로 가입하여 인터넷 기업의 공동 자율규제에 참여하고 있습니다. 내부적으로는 이용자권리보호위원회를 통해 이용자의 알 권리와 표현의 자유 보호를 위한 정책을 마련하고 상시적으로 협의를 진행합니다.

**표현의 자유 보장과 이용자 보호 사이의 #밸런스**

카카오는 보다 자유롭고 다양한 연결을 위해 이용자의 표현의 자유를 보장할 수 있는 방향을 추구합니다. 그러나 이용자의 인권을 보호하는 것 또한 중요한 책무라고 생각하며, 표현의 자유를 남용해 타인의 인권과 안전을 위협하는 발언을 경계하고자 2021년 1월에는 ‘증오발언(Hate Speech) 근절을 위한 원칙’을 수립했습니다. 비공개 게시물(카카오톡 사적 대화 공간, 메일, 특서랍 등)을 제외한 카카오 서비스 내 공개 게시물에 ‘증오발언’의 사용을 금지하고, 이를 운영정책 내 ‘서비스 이용 시 금지하는 활동’의 조항에 포함시켰습니다. 카카오는 원칙 수립을 위해 2020년 1월부터 약 1년간 내·외부 전문가와 심도 깊은 논의 과정을 가졌으며, 일련의 과정은 ‘카카오 증오발언 대응 정책’을 통해 확인 가능합니다.

**카카오 증오발언 대응 정책**



**서비스 접근성 제고**

카카오는 이용자 누구나 동등하고 편리하게 카카오의 서비스를 이용할 수 있도록 노력합니다. 특히 장애인, 노령자 등 정보소외계층도 어려움 없이 서비스를 이용하고 정보를 습득할 수 있도록 서비스 접근성 향상을 위해 지속적으로 노력합니다.

**저시력자·시각장애인 접근성 개선**

카카오톡은 2020년 10월 저시력 장애인이 어떤 환경에서도 카카오톡 서비스를 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 최대 21:1의 명도 대비를 적용한 고대비 테마를 배포했습니다. 또한 저시력 장애인이 색상만으로 사물을 구분하기 어려운 점을 감안하여 채팅 말풍선을 명확하게 개선하는 등 다양한 방식으로 콘텐츠 가독성을 향상했습니다.

카카오톡은 출시 초기부터 이용자와 함께 성장한다는 철학을 바탕으로 모바일 접근성 향상을 위해 노력해 왔습니다. 카카오톡의 주요 기능을 업데이트할 때 접근성 QA(Quality Assurance)와 모니터링 과정을 거쳐 장애인이 문제 없이 사용할 수 있는 환경인지 검수하는 절차를 거칩니다. 앞으로도 카카오톡은 접근성 향상을 위한 활동을 추진하여 장애인 이용자도 카카오톡을 통해 일상적 소통이 가능하도록 지원하겠습니다.

**청소년 बैं킹 서비스 지원**

카카오뱅크는 상대적으로 금융 서비스에 대한 접근성이 낮은 청소년을 대상으로 선불 전자 지급수단 서비스인 'mini 계좌'와 'mini 카드' 서비스를 제공합니다. 만 14세부터 만 18세 청소년들이 휴대폰 본인 인증만으로 가입 가능하며, 간편 송금 및 ATM 무료 출금 등의 서비스도 이용할 수 있습니다. 2020년 10월에 출시한 카카오뱅크 mini 서비스는 출시 2개월 만에 59만여 명의 청소년이 가입하여 디지털 금융 서비스의 혜택을 보다 간편하게 이용할 수 있게 되었습니다.

**365일 시간 제약 없는 AI 상담 챗봇**

카카오뱅크는 고객이 궁금하거나 불편한 사항을 365일 시간 제약 없이 응대해 줄 수 있는 AI 상담 챗봇을 운영 중입니다. 자주 물어보는 문의를 지속적으로 반영하여 전화 상담 없이 빠르고 간편하게 문제를 해결할 수 있도록 챗봇 상담을 제공합니다. 2018년 출시 이래 2020년 누적 기준 577만 건의 상담을 챗봇을 통해 응대했습니다.

**디지털 리터러시**

디지털 리터러시란 디지털 기술과 콘텐츠를 이해하고 사용할 줄 아는 능력과 언제 어떻게 활용할지를 아는 능력을 의미합니다. 4차 산업혁명의 주요 기술이 급속히 확산되고 디지털 사회로 접어들면서 최근 디지털 리터러시가 주목받고 있습니다.

이에 따라 카카오와 같은 기업이 이용자의 디지털 리터러시를 높이기 위해 진행하는 다양한 활동도 중요해지고 있습니다. 특히 카카오는 알고리즘 기술에 대한 이용자의 이해도를 높이기 위한 활동을 진행하고 있습니다. 카카오의 정책산업 연구 브런치를 통해 알고리즘이 어떤 서비스에 어떠한 방식으로 적용되고 있는지 구체적인 내용을 이용자들이 이해하기 쉽게 풀어 설명한 게시글을 수시로 게재하고 있습니다. 앞으로도 알고리즘 관련 변경 사항과 카카오의 서비스 및 디지털 환경, 주요 사회적 논의 사항에 대한 다양한 콘텐츠를 발행할 예정입니다. 이용자 눈높이에 맞춘 설명을 통해 이용자의 카카오 서비스에 대한 이해를 높이고, 디지털 사회 변화에 대한 올바른 정보와 지식을 알리기 위한 노력을 지속적으로 이어 나갈 예정입니다.

**<알고리즘 설명 자료>**

열독률을 적용한 카카오 추천 알고리즘, 그 결과는?

카카오 추천 엔진의 진화

내 손안의 AI 비서, 추천 알고리즘

**고령층 온라인 금융 교육**

카카오뱅크는 고령 이용자의 온라인 금융 거래 지식 함양과 금융 범죄 예방을 위해 약 20일간 온라인 금융 교육을 진행했습니다. 총 9개 복지시설 이용 어르신 2,550명이 참여했으며, 코로나19로 인해 복지관 방문이 불가능한 어르신 때에는 복지사가 직접 방문하여 영상 교육 시청을 지원했습니다.

**이용자 만족 제고**

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

**이용자 만족도  
관리 체계**

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

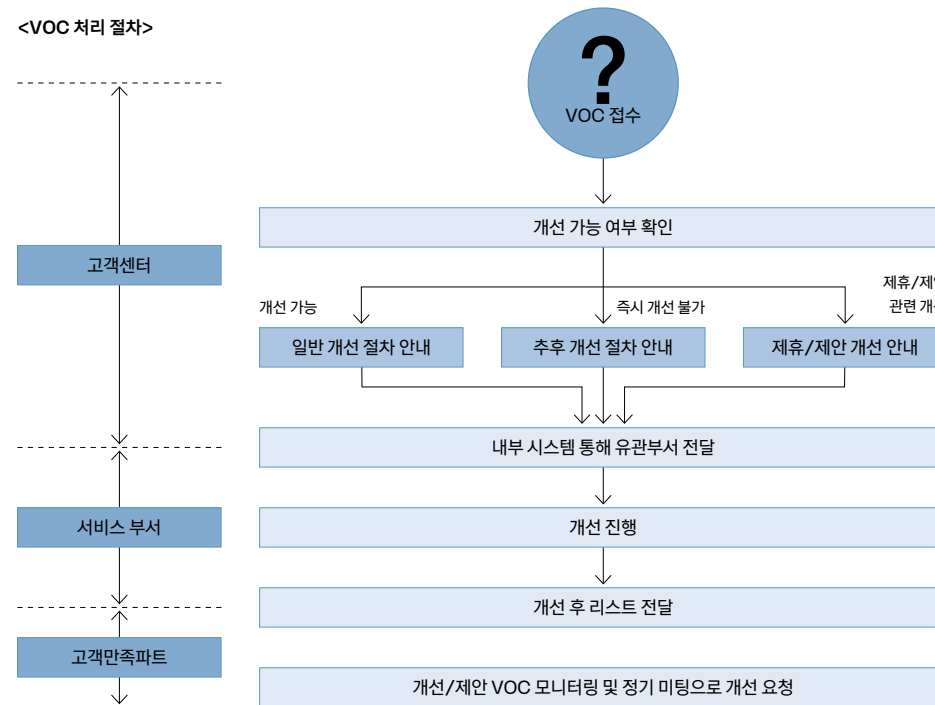
**<다양한 커뮤니케이션 채널>**

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

**이용자 VOC 처리  
프로세스**

커뮤니케이션 채널을 통해 접수된 서비스 개선 및 제안 요청 사항들은 VOC 처리 프로세스에 따라 신속하고 정확하게 처리됩니다. VOC 처리 과정은 크게 고객센터, 서비스 기획 및 개발 부서, 고객만족파트 세 부문에서 담당하며, 통합고객상담관리시스템을 통해 전사 차원에서 취합되고 관리됩니다.

**<VOC 처리 절차>**



**인공지능 기반 고객센터를 향한 첫걸음  
#24시간 고객센터, #챗봇, #지식플러스**

카카오 고객센터 플러스친구를 통해 이용할 수 있는 '상담 챗봇'에는 인공지능 머신러닝 기반의 질문 분석 및 답변 추천 기술이 국내 최초로 적용되어 있습니다. 일반적으로 고객이 채팅창에 입력하는 질문과 정확히 일치하는 내용이 있을 경우 자주 질문하는 서비스 및 기능에 대한 소개 내용을 '기능 메뉴 바로가기', '동영상을 이용한 설명', '안내 이미지' 등 다양한 콘텐츠를 활용해 답변을 제작하고, 채팅창에 입력되는 내용을 분석해 이에 대응하는 콘텐츠를 챗봇이 답변합니다.

반면에 고객이 채팅창에 입력하는 질문과 정확히 일치하는 내용이 없을 경우 '이해할 수 없습니다', '더 열심히 배우겠습니다'라는 일반적인 상담 챗봇의 반응과 달리, 국내 최초 챗봇 내 검색 기능인 '지식플러스'를 도입하여 유사한 질문 목록을 보여주고 고객이 가진 질문에 대한 답을 최대한 찾도록 안내합니다. 인공지능의 머신러닝 분석 기술이 적용된 지식플러스는 고객에게 도움이 필요한 내용, 동일하거나 유사하다고 선택한 질문과 선택된 답변의 관계를 분석해 보다 정확한 답변을 추천할 수 있도록 스스로 학습하여 동작합니다.

더욱 발전된 카카오 인공지능 기술을 활용해 24시간, 365일 고객이 필요한 상황과 시간에 언제든지 정확한 도움을 제공할 수 있도록 여러 기능들을 더욱 고도화해 나가겠습니다.

## 커뮤니티

### 소셜임팩트 창출

카카오는 인간, 기술, 가치의 연결을 통해 소셜임팩트를 실현합니다. 임팩트 플랫폼을 활용하여 참여를 이끌어내고 공익 가치의 확산을 위한 생태계를 구축합니다. 모든 사회 구성원들이 긍정적 변화를 주도하는 ‘임팩트 메이커’가 되는 세상을 준비하겠습니다.

**소셜임팩트 추진 방향**

카카오는 다양한 사회문제가 시스템 차원에서 해결될 수 있도록 우리의 기술과 자원을 활용해 소셜임팩트를 창출합니다. ‘카카오같이가치’, ‘카카오프로젝트100’ 등의 플랫폼을 활용해 이용자와 의미 있는 연결을 추구하며, ‘카카오임팩트 펠로우십’을 통해 더 나은 세상을 만드는 혁신가와 함께합니다. 사업을 진행함에 있어 카카오는 얼마나 투입(Input)했는지 아닌, 사회에 어떤 변화(Impact)를 만들어 냈는지를 소셜임팩트 활동의 궁극적인 목표로 삼고 있습니다.

2020년에는 코로나19와 수해 등 대규모 재난 상황을 맞아 이를 극복하기 위한 같이가치 기부 캠페인, 기부 이모티콘 판매 등의 활동을 중점적으로 진행했습니다. 특히 카카오의 주요 플랫폼을 활용해 위기 상황을 적극적으로 알려 이용자들의 나눔 참여를 보다 활발히 이끌어냈고, 이와 더불어 카카오의 기부를 통해 총 53억 원을 모금할 수 있었습니다.

**소셜임팩트 추진 조직**

혁신적인 아이디어와 회사의 역량을 활용해 다양한 문제 해결에 기여하기 위해 전담 조직인 소셜임팩트팀을 운영하고 있습니다. 카카오가 잘할 수 있는 방식인 기술과 플랫폼을 이용한 소셜임팩트 창출 프로젝트를 수행할 전문 인력이 참여하며, 외부의 혁신적이고 전문적인 파트너와 협업하여 다양한 프로젝트를 진행합니다.

**카카오임팩트**

카카오는 더욱 체계적이고 전문적인 소셜임팩트 창출을 위해 2018년 재단법인 카카오임팩트를 설립했습니다. 다양한 사회문제 해결에 기여할 수 있는 혁신적인 아이디어를 위한 플랫폼과 프로젝트를 개발하여 진행하고 있습니다.

<카카오임팩트 Mission>	
<b>공익 문화 확산의 토대를 만듭니다.</b>	기부 문화를 널리 확산시키고, 공감과 소통 기반의 공동체 문화를 조성하기 위한 다양한 형태의 공익 플랫폼을 구축, 운영합니다.
<b>혁신 프로젝트를 발굴합니다.</b>	긍정적인 사회 변화의 시작점이 되는 다양한 혁신 프로젝트를 발굴하고 개발합니다. 사회 구성원 모두가 사회 변화의 주체이자 수혜자가 될 수 있는 참여 플랫폼을 만들고, 당면한 사회 문제의 근본적인 해결 방향과 아이디어를 제시합니다.
<b>창의적 생태계를 구축합니다.</b>	창작자들이 아이디어와 잠재능력을 발휘하여 성장하도록 생태계를 구축, 지원합니다. 크리에이터를 발굴하고, 창작 콘텐츠의 생산과 확산을 위한 플랫폼을 마련합니다.

### 카카오같이가치

카카오같이가치는 2007년 12월 시작된 카카오의 사회공헌 플랫폼입니다. 전문 기관이나 단체가 아니라도 공익적 주제라면 누구나 모금을 직접 제안하고 진행과 참여까지 할 수 있는 자발적 모금 플랫폼입니다. 금액을 모금하는 단순 기부를 넘어 ‘시간’을 기부하는 서비스로 영역을 확대하고, 개인의 심리 상태 측정 및 진단을 통해 사회의 안녕지수를 측정하는 등 공익적 플랫폼의 역할을 강화하고 있습니다.

2020년 말 기준, 총 358만 명이 참여해 413억 원의 모금이 이루어졌으며, 2020년에는 코로나19 긴급 모금 주제로 120여 개 프로젝트가 개설되어 53억 원의 모금이 진행되었습니다. 전액 코로나19 모금에 기부되는 이모티콘인 ‘기브티콘’은 26만 개 판매되어 2.6억 원을 기부했으며, 모금뿐만 아니라 코로나19 극복을 위한 영상 콘텐츠 무상 제공, 코로나19 극복 기간 중 안녕지수를 분석해주는 ‘마음날씨’, 집에서 봉사에 참여할 수 있는 ‘언택트 착한소풍’ 등 코로나19 환경에 맞는 다양한 캠페인을 진행했습니다.

### 카카오프로젝트100

카카오프로젝트100은 일상의 작은 성취를 통해 세상을 더 긍정적으로 변화시키기 위한 행동 변화 플랫폼입니다. 같은 목표로 맺어진 커뮤니티가 함께 시작하고 종료하는 시즌제로 운영하며, 2020년 베타 시즌 2와 시즌 3를 운영했으며, 2021년 4월 기준 베타 테스트 중입니다.

랜선 소속감을 통해 니트(NEET, Not in Education, Employment or Training) 청년들의 심리 회복을 지원하는 니트컴퍼니 프로젝트, 이웃 간의 연대를 높일 수 있는 100일 실천 프로젝트 등 사회문제 관련 프로젝트도 점차 다양하게 생겨나고 있습니다. 코로나19로 어려움에 처한 전국의 동네 책방을 지원하기 위한 100일 프로젝트와 30일 완독 캠페인을 진행하여 총 52개의 책방이 참여했고, 중고등학교 교사와 학교 내 청소년 간 유대감 형성을 위한 30일 프로젝트 캠페인에는 총 46개의 학교가 참여했습니다.

### 카카오임팩트 100up

100up은 문제 해결의 옳은 시작이 되는 문제 정의 문화와 역량을 만들어가고자 시작된 문제 정의 지원 프로젝트입니다. 문제의 해결이 좋은 문제 정의에서 시작될 수 있도록 ‘100up 문제 정의 툴킷’을 제작하여 배포하고, 이를 활용한 워크숍을 통해 문제 정의를 쉽게 경험할 수 있도록 지원합니다. 2020년에는 문제정의 툴킷 지원사업과 문제정의 워크숍을 통해 50여 개 팀을 지원했습니다.

또한 파트너십을 통해 다양한 팀들이 시도하고자 하는 문제 정의 활동과 지원 조직을 발굴하고 협업하고 있습니다. 2020년 진행된 문제 정의 활동 공모사업에는 11개 팀, 파트너 협력 사업에는 5개 팀을 선정하여 협력 사업을 시작했습니다. 리서치 사업은 문제를 해결하고자 하는 개인과 팀의 문제 정의 현황을 파악하고, 관련 데이터를 추적하고 콘텐츠를 공유하여 문제 정의를 체계화하는 것을 목표로 합니다. 2020년에는 소셜섹터 문제 정의 현황 연구를 지원하여 첫 번째 리서치 보고서 「어떤시작」을 발간했습니다.

파트너 협력사업

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

사이좋은 디지털 세상

사이좋은 디지털 세상은 2015년부터 카카오와 푸른나무재단이 함께하는 디지털 시민 교육 프로그램입니다. 미래를 살아갈 청소년들이 초등학교 시기부터 디지털 시민 의식을 키울 수 있도록 개인정보 보호, 사이버 폭력에 대한 개념 이해, 대응 방법 등을 학생과 교사에게 놀이와 참여를 통해 교육합니다. 학년별 인지 수준을 고려하여 맞춤형 교육 프로그램을 개발하고, 디지털 기기에 어린 시절부터 노출되는 Born Digital 세대<sup>1)</sup>의 특성에 맞춘 놀이형 프로그램을 통해 2020년 말 기준 총 87,473명이 참여했습니다. 2020년에는 코로나19로 인해 현장 교육에 어려움이 있었으나, 교육 커리큘럼의 변경과 온라인 교사 연수 기획 등을 통해 코로나19 시대에 적합한 교육 방법을 연구하여 시도하였습니다.

1) 태어날 때부터 디지털을 접한 세대

창출된 화폐 가치의 의미와 그 결과에 대한 카카오의 시각

지금 보다 더 나은 세상을 만드는 것은 우리 사회가 가진 문제를 해결해 나가는 것에서 시작됩니다. 다양한 원인에서 출발한 사회문제는 인간에게 정신적, 신체적 피해를 끼치며, 궁극적으로는 현재 또는 미래세대가 공동으로 부담해야 할 사회적 비용으로 부과됩니다. 화폐 가치로 측정된 값의 의미는 우리 사회가 가진 문제의 심각성 정도이며, 앞으로 해결하고자 하는 문제를 더욱 명확하게 선별하는 기준이 될 수 있습니다.

이에 카카오는 보다 심각한 사회문제에 접근함과 동시에 '사이좋은 디지털 세상'에 배경이 된 4가지 사회문제가 해소되는 것에 집중하여, 향후에는 측정 결과(사회적 비용)가 점차적으로 낮아지기를 희망합니다. Born Digital 세대가 겪게 될 새로운 사회 문제를 선제적으로 발굴·대응하는 카카오가 되겠습니다.

**'사이좋은 디지털 세상' 프로그램이 창출한 사회적 가치는?**  
**#2020년 #총 942백만 원**

Born Digital 세대는 정보통신기술의 발전과 함께 성장한 세대로 사이버공간을 가장 활발하게 사용하며 매체의 영향을 가장 많이 받는 세대입니다. 사이버공간의 활용은 정체성 표현, 새로운 정보와 경험의 습득 등 순기능을 제공하지만, 사이버 폭력, 개인정보 유출 등으로 피해도 발생할 수 있습니다. 특히 청소년은 사이버공간의 장점과 단점을 구분할 수 있는 능력이 상대적으로 부족하므로 청소년 시기부터 올바른 디지털 역량을 함양하는 것은 매우 중요합니다.

카카오는 사이좋은 디지털 세상을 통해 청소년의 디지털 역량을 제고함으로써 디지털 세상의 사회문제 해소에 기여한 가치를 정량적으로 측정하고, 그 결과를 공유하고자 합니다. 2020년에는 코로나19로 인해 전년 대비 약 33% 적은 인원이 참여했으며, 총 942백만 원의 사회적 가치를 창출했습니다. 예년 기준으로 사회적 가치를 측정할 경우, 2019년 사이좋은 디지털 세상을 통해 창출한 사회적 가치는 2,143백만 원으로 추정됩니다.

<사회적 가치 측정 결과>

구분	프로그램 내용 및 성과	해결하고자 하는 문제	기대 효과	가치 측정 방향 및 활용 데이터	측정된 가치
사이버폭력 예방	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '디지털 공감과 소통', '디지털 시티즌십' 과정을 통해 감정 인지 및 소통, 공감, 사이버폭력 예방 및 대처 방법 교육</li> <li>• 2020년 '찾아가는 학교 교육' 참가 학생 8,461명(1~6학년)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모바일, 인터넷 발달에 따른 사이버폭력에 대한 청소년 노출 빈도 증가</li> <li>• 사이버폭력 피해로 인한 청소년 개인의 정서 불안 초래</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (개인) 교육을 통해 사이버 폭력에 대한 문제의식을 갖고, 사이버폭력 상황에서 스스로 예방하고 대처할 수 있는 능력 함양</li> <li>• (사회) 교육 대상의 사이버폭력 가해 또는 피해를 예방함으로써 최근 증가하고 있는 사이버폭력에 의한 아동청소년 정서 문제 개선 및 이로 인한 사회적 비용 저감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 대상 학생이 사이버폭력을 경험한 후 겪을 수 있는 정신질환 진료 비용 저감 성과 측정</li> <li>• 청소년 사이버폭력 피해 경험률<sup>1)</sup></li> <li>• 사이버폭력 피해 후 정신질환을 호소한 비율<sup>2)</sup></li> <li>• 사이버폭력 피해 후 유발된 정신질환의 아동청소년 1인당 진료비<sup>3)</sup></li> </ul>	736 백만 원

개인정보 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '똑똑한 디지털 활용' 과정을 통해 개인정보에 대한 이해와 개인정보 보호 방법을 교육</li> <li>• 2020년 '찾아가는 학교 교육' 참가 학생 7,027명(3~6학년)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인정보보호에 대한 인식 부족으로 다양한 경로를 통한 정보의 유출</li> <li>• 개인정보 유출 시 위험 수준의 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (개인) 올바른 개인정보 관리 방안에 대한 교육을 통해 디지털 세상에서 분별력 있게 자신의 정보를 보호할 수 있는 능력 향상</li> <li>• (사회) 개인정보보호 인식 제고를 통한 유출 사고 예방 및 이로 인한 사회적 비용 저감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 대상 학생의 개인정보 유출 시 발생하는 사회적 비용 저감 성과 측정</li> <li>• 개인의 개인정보 유출 및 사생활 침해사고 경험률<sup>4)</sup></li> <li>• 개인정보 1건 유출 시 유발되는 사회적 비용<sup>5)</sup></li> </ul>	9 백만 원
디지털 리터러시	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '똑똑한 디지털 활용' 과정을 통해 인터넷 상에서 나에게 적절한 정보가 무엇인지 찾고 정보에 대한 비판적 사고 방법을 교육</li> <li>• 2020년 '찾아가는 학교 교육' 사업비 112백만 원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미흡한 디지털 정보 사용 역량과 문해력으로 인한 청소년 개인의 디지털 의사소통 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (개인) 디지털 세상에서 정보 습득 시 분별력 있게 정보를 파악하고 적용함으로써 디지털 시대 소통 역량 확보</li> <li>• (사회) 디지털 리터러시 증진을 통한 디지털 시대 시민의식 향상에 기여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 대상 학생의 자존감 및 독립성 향상, 디지털 환경에서의 새로운 참여 등의 가치를 고려하여 SROI를 측정</li> <li>• 디지털 리터러시 증진 교육 프로그램의 SROI<sup>6)</sup></li> <li>• '찾아가는 학교 교육'을 통해 기대되는 Outcomes<sup>7)</sup></li> </ul>	175 백만 원
저작권 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '똑똑한 디지털 활용' 과정을 통해 디지털 저작물에 대한 책임과 권리에 대해 교육</li> <li>• 2020년 '찾아가는 학교 교육' 참가 학생 7,027명(3~6학년)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 저작권에 대한 이해 수준 및 보호 의식 저조</li> <li>• 불법복제물 이용이 만연함에 따라 궁극적으로 국내 생산 및 고용 감소 등 국가적 경제 손실 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (개인) 자신이 창작한 저작물 권리에 대한 이해도 향상 및 권리 보호 역량 제고</li> <li>• (사회) 저작권에 대한 올바른 이해와 준수 의식 향상으로 불법창작물 이용 근절 및 이로 인한 사회적 손실 예방</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 대상 학생의 불법복제물 이용으로 발생할 수 있는 사회적 손실 비용 저감 성과 측정</li> <li>• 10대 중 은/오프라인 불법복제물 이용 경험자 비율<sup>8)</sup></li> <li>• 불법복제물로 인한 국내 경제 손실<sup>8)</sup></li> <li>• 연간 총 불법복제물 이용량<sup>8)</sup></li> </ul>	22 백만 원

1) 2019 사이버폭력 실태조사, 한국정보화진흥원  
 2) Cyberbullying, Mental Health, and Violence in Adolescents and Associations With Sex and Race: Data From the 2015 Youth Risk Behavior Survey  
 3) 국민건강보험공단 공개 자료 (2017)  
 4) 2020 정보보호 실태조사 보고서, 과학기술정보통신부  
 5) PwC Analysis  
 6) "Status Online" Programme SROI Report  
 7) 독립성 및 자신감 향상, 자존감 향상, 새로운 활동에의 참여 능력, 사회적 고립 감소  
 8) 저작권 보호 연차보고서, 한국저작권보호원

**속마음프로젝트** 카카오는 소통의 문제로 인해 발생하는 관계와 마음의 문제를 해결하기 위해 속마음프로젝트를 운영합니다. 색다른 방식으로 대화하며 관계를 회복할 수 있는 기회를 제공하고, 이를 통해 공감과 치유의 문화가 확산되도록 하는 프로젝트입니다. 가족, 친구 등 가까운 관계에 있는 사람과 버스를 타고 속마음 대화를 나누는 속마음버스, 산책을 통해 화자와 공감자가 대화를 나누는 속마음산책 프로그램이 있으며 2021년 4월 기준 1만 3천여 명이 참여하고 있습니다. 2020년 코로나19로 인해 기존과 같은 방식의 프로그램 운영의 어려움이 있었으나, 온라인 프로그램 등을 통해 코로나19로 인한 마음의 문제가 치유될 수 있도록 프로젝트를 이어갔습니다.

**게임 연계 기부 캠페인** 카카오게임즈는 PC온라인 게임 ‘카카오 배틀그라운드’에서 스트리머와 이용자가 함께하는 경쟁전 챌린지를 개최했습니다. 카카오 배틀그라운드 이용자 누구나 참여 가능하며, 챌린지는 경쟁전 등급과 참여 횟수에 따라 후원이 가능한 기부 캠페인 형태로 진행되었습니다. 2020년 6월부터 약 1달간 진행한 챌린지를 통해 약 6,000만 원의 기부금을 모아 자립 준비 아동들에게 자립정착금 및 자립 준비 비용을 지원했습니다. 더불어 모바일 게임 ‘달빛조각사’에서는 ‘어린이 재단 난방비 기부 패키지’를 판매해 취약계층 아동의 난방비 기부 이벤트를 진행했습니다. 판매를 통해 마련한 기부금은 경기도 내 위탁가정 아동들이 추운 겨울을 따뜻하게 보낼 수 있도록 난방비 지원 사업에 기부했습니다.

**불편 기부 캠페인** 그라운드X는 2019년에 ‘아름다운재단’, ‘닛픽’과 공동으로 불편 기부 캠페인을 진행했습니다. 불편 기부 캠페인은 ‘고아, 치매, 우도로, 기부문화’의 키워드로 닷픽의 ‘불편함’ 앱에 접수된 불편글 건수에 비례해 그라운드X가 기부하는 방식으로 총 3천 6백여 개의 불편글이 모였습니다. 불편함 앱은 참여자가 불편글을 올릴 때마다 소셜 이노베이터 토큰을 제공하고, 참여자의 레벨과 닉네임 정보를 대체 불가능한 토큰(NFT, Non-fungible Token)에 담은 기술을 그라운드X가 개발한 퍼블릭 블록체인 플랫폼 클레이튼에 구현했습니다. 캠페인 참여자들은 불편글과 함께 사회문제에 대한 고민과 해결책까지 제시하는 등 더 나은 사회를 위한 열정을 보여줬으며, 해당 내용들은 아름다운재단에 기부되었습니다.

**독립운동가 후손 지원** 카카오커머스는 주문생산형 플랫폼 카카오메이커스를 통해 광복 75주년을 맞아 ‘독립운동가 기획 상품’을 판매하여 수익금 전액인 1억여 원을 한국해비타트의 ‘독립운동가 후손 주거 개선 프로젝트’에 기부했습니다. 대표 독립운동가 글씨체 디자인 티셔츠, 태극기를 모티브로 한 휴대폰 케이스, 독립운동가를 기리는 모나미 153세트 등 독립운동의 의미를 담은 제품을 판매해 독립유공자 후손의 거주지의 주거환경 개선에 도움을 주었습니다.

**보호종료아동 지원** 카카오커머스는 카카오톡 선물하기 서비스 출시 10주년을 맞아 이용자들에게 받은 사랑을 사회에 돌려주고자 보호종료아동 지원을 위해 아름다운재단에 10억 원을 기부했습니다. 보호종료아동은 만 18세가 넘어 보호시설을 떠나 자립하는 청소년을 말하며, 매년 약 2,600여 명의 청소년들이 사회에 나가 홀로서기를 해야 하는 상황에 직면해 있습니다. 카카오커머스의 기부를 통해 중장기적 관점에서 보호종료 아동에게 교육 프로그램과 사회적 네트워크를 형성할 수 있는 장을 마련해 정보 교류와 정서적 측면까지 지원할 예정입니다.

### 크루 참여 기반 활동

카카오는 함께한다면 작은 행동도 세상에 큰 변화를 가져온다는 믿음으로 세상의 즐거운 변화를 만들어 가는 데 있어 크루와 함께합니다.

**다가치펀드** 카카오는 2009년 시작된 크루 기부 프로그램을 2015년 크루 정기 기부 펀드 '다가치펀드'로 확장하여 각 분야 전문 파트너 기관과 총 7개 사회공헌 사업을 진행합니다. 크루들은 7개 사업 중 원하는 프로젝트에 원하는 만큼 기부할 수 있으며, 카카오는 매칭 그랜트 제도를 통해 크루가 후원한 만큼 추가로 기부금을 지원하여 기부 문화 확산에 앞장섭니다. 또한 카카오는 다양한 기부문화가 생활화되어 있습니다. 크루가 사용하는 간식 자판기의 수익금은 기부금으로 사용되며, 사내 카페에는 사원증 태그를 통해 언제든지 기부할 수 있도록 하트어피치 태그 기부 공간을 마련했습니다. 이 외에도 정기기부, 외부 출강 강연료 기부 등을 통해 자유롭게 기부할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다.



<다가치펀드 사업 분야>	
<b>국내아동 지원사업</b>	카카오 크루 이름으로 150여 명의 국내 저소득가정 아동의 교육을 지원합니다. 아동지원 전문단체인 '초록우산 어린이재단'과 함께 결연 프로그램을 운영하며, 아동초청행사, 문화체험, 산타원정대 등의 자원봉사 프로그램을 운영합니다.
<b>장애아동 지원사업</b>	'푸르메 재단'과 함께 장애아동 재활치료사업을 진행합니다. 장애 아동에게 재활치료를 지원하여 장애를 가진 아이들이 하루도 빠짐 없이 병원을 방문해 재활치료를 받도록 합니다.
<b>해외아동 교육지원사업</b>	국제 구호단체인 '글로벌비전'과 함께 해외아동 교육지원사업을 진행합니다. 크루 기부금으로 노후화된 학교를 보수하고, 아이들의 IT 교육을 지원합니다.
<b>백두대간 환경보호사업</b>	환경운동 시민단체인 '녹색연합'과 함께 한반도 생태축인 백두대간의 변화를 모니터링 하여 생태계 변화의 심각성을 알리고, 개선할 수 있도록 지원합니다.
<b>소외계층 IT 지원사업</b>	지역사회 소외계층과의 지속적 소통을 위한 가장 효과적 도구는 IT와 교육입니다. '다음세대재단'과 함께 저소득가정 아이들이 자신의 꿈을 찾을 수 있도록 다양한 IT 교육장을 조성하고, 디지털 사친 교육을 통해 청소년 자립 교육을 지원합니다.
<b>제주저소득가정 지원사업</b>	'제주가정위탁지원센터'와 함께 경제적 지원을 통해 기초 생계를 이어갈 수 있도록 하고, 소외 받는 아동의 지속적인 교육이 이루어질 수 있도록 지원합니다.
<b>노인주거 지원사업</b>	'한국 해비타트'와 함께 독거 어르신이 편안하게 쉴 수 있는 안락한 보금자리를 지원합니다.

### 다가치행동

카카오는 크루들의 자발적인 사회참여 활동을 확산시키기 위해 자원봉사 지원제도인 '다가치행동'을 운영합니다. 기획부터 실행까지 크루 스스로 만들어가는 카카오만의 자원봉사 활동은 프로그램비를 비롯한 실비 지원과 교육 프로그램, 봉사처 연결을 지원합니다. 보육원, 무료 급식소, 유기견 보호소 등 다양한 분야에서 자원봉사 활동을 수행하여 작은 행동이 세상에 즐거운 변화를 가져올 수 있도록 노력하고 있습니다. 2020년에는 코로나19로 인해 대면 봉사활동이 제한되어 유기견 보호소 자원봉사 3회와 온라인을 통한 보육원 자원봉사 5회를 진행했습니다.



**지역사회 소통**

카카오는 제주 지역사회와 활발히 소통하며, 긍정적인 변화와 발전에 기여하기 위해 노력합니다.

**지역사회 소통  
추진 방향**

카카오는 제주를 대표하는 IT 기업으로 제주사회복지공동모금회, 제주창조경제혁신센터 등 제주 지역 커뮤니티와 활발하게 소통하며 지역사회 발전에 기여하고 동반성장의 기회를 만들고자 합니다. 새로운 연결을 통한 창조의 섬인 제주의 즐거운 변화에 카카오가 늘 함께하겠습니다.

**지역 협력 사업**

**Kakao 클래스**

‘제주창조경제혁신센터’와 업무 협력을 통해 제주 도내·외 예비 소상공인이 카카오의 다양한 서비스 플랫폼 활용 노하우를 교육받을 수 있는 강의 프로그램입니다. 브런치, 광고 등 카카오의 서비스 담당자로부터 직접 강의와 멘토링을 경험할 수 있는 기회를 제공하며, 2016년에 시작되어 2021년 4월 기준 약 600명이 참여했습니다. 2020년에는 코로나19로 인해 온라인 강의로 진행했으며, 카카오톡 스토어 입점 후 프로모션 배너 디자인 제작 지원 및 이모티콘 100매 증정, 카카오 광고 플랫폼비 지원을 통해 판로 확대 및 매출 상승에 기여했습니다.

**제주데이터허브 구축**

카카오는 제주도청과 함께 과학기술정보통신부의 지원을 받아 민관 융복합 빅데이터 테스트베드인 제주데이터허브를 구축하여 운영하고 있습니다. 공공 데이터와 민간 데이터를 융합하여 스타트업, 소상공인, 관광, 정책 등 다양한 영역에서 신규 가치를 창출하는 데 활용합니다.

또한 제주 지역의 개발자, 학생, 시민들이 제주데이터허브를 쉽게 활용할 수 있도록 빅데이터 교육, 세미나, 컨퍼런스, 경진대회, 해커톤 등을 진행하고 있으며, 도내 중소기업 및 스타트업과 협력사업을 기획하고 개발하는 중입니다.

**제주데이터허브 바로가기**

**국내 최초 초정밀 버스 위치정보 서비스**

카카오는 제주도와 협력하여 국내 최초로 초정밀 버스 위치정보 서비스를 운영하고 있습니다. 제주도가 과학기술정보통신부, 한국정보화진흥원 공모 사업으로 위성항법시스템 단말기를 제주지역 내 모든 버스에 설치하여 데이터를 제공하고, 카카오맵이 단말기와 시스템을 연동해 서비스를 개발했습니다. 이를 통해 버스의 위치정보를 10cm 단위로 확인할 수 있어 실시간으로 버스 위치를 파악하는 것이 가능해지면서 버스 대기 시간이 줄고 환승과 이동이 한층 편리해졌습니다. 향후 제주도는 버스 운전자의 과속이나 무정차, 위험 운전 행위를 빅데이터로 분석해 위험 운전자 교육 및 교통 정책 개발에도 적극 활용할 예정입니다.

**제주창조경제혁신센터**

제주의 창업 생태계 조성을 위해 민관협력 비영리기관인 제주창조경제혁신센터의 파트너 기업으로 함께하고 있습니다. 중소벤처기업부, 제주특별자치도 미래전략국, 카카오가 협력하여 2015년 6월 설립한 센터는 ‘새로운 연결을 통한 창조의 섬 제주’라는 비전 아래 지역 창업 생태계 변화 선도, 협업과 파트너십을 통한 혁신, 학습과 실천의 공동체 실현을 목표로 합니다.

**지역사회 공헌 활동**

**인터넷하는 돌하르방**

주소지가 제주도인 개인, 가족, 도내 소재 사회복지기관 및 비영리단체를 대상으로 공익적 소원을 이루어 주는 사회공헌 프로그램입니다. 카카오와 제주 사회복지공동모금회가 함께 운영하고 있으며, 격월 간격으로 접수된 사연을 검토하여 제주 사회를 즐겁게 변화시키기 위한 공익적 소원을 선정하여 후원을 진행합니다. 2020년에는 10개 사회복지기관을 통해 정보 소외계층을 발굴하여 ‘카카오 미니’를 5,000대 기부했으며, 코로나19에 따른 언택트 기반시설 지원 사업을 추가로 실시하여 지역 사회복지기관에 관련 장비와 시설을 후원하는 등 제주 지역사회와 함께하는 위한 활동을 추진했습니다. 2021년에는 제주임팩트챌린지 사업을 통해 지역사회 문제해결을 위한 지역 혁신가들을 지원하고 있습니다.



**청소년 IT 교육**

카카오는 제주 지역 청소년 IT 교육에 적극 나서고 있습니다. 도내 초등학교들에게 변화하는 지식 정보 사회에 능동적으로 대처할 수 있도록 소프트웨어 교육을 강화하고, 중고등학생들에게는 꿈을 키울 수 있도록 진로체험 프로그램을 운영하고 있습니다.

**<교육 프로그램>**

<b>언플러그드 데이</b>	언플러그드 교육은 컴퓨터를 사용하지 않고도 컴퓨팅 원리를 학습할 수 있는 활동을 말합니다. 카카오는 아이들이 놀이 형식의 교육을 통해 컴퓨터 원리를 배울 수 있도록 지원합니다.
<b>카카오와 함께하는 찾아가는 코딩교실</b>	카카오는 찾아가는 코딩교실을 통해, 아이들에게 디지털 시대가 요구하는 창의력과 상상력을 키워 주기 위해 노력합니다.
<b>진로체험 Show me the IT</b>	카카오의 자유학기제 진로체험 프로그램입니다. 참여 학생들은 카카오 관련 진로와 서비스 관련 워크숍을 체험할 수 있습니다.

**카카오투랙**

카카오 크루와 제주대학교 공학교육센터가 공동으로 운영하는 산학협력 프로젝트입니다. 크루가 제주대학교 학생들을 대상으로 강의와 인턴 기회를 제공하여 기업체가 필요로 하는 인재로 성장할 수 있도록 지원합니다. 2020년 말 누적 기준 총 107명의 학생이 트랙과정을 마쳤으며, 졸업 학생들의 국내 IT기업 취업률은 74%에 달했습니다.

**지역 상생을 위한 로컬 브랜드 콜라보**

카카오커머스는 카카오프렌즈가 지역사회로부터 받은 사랑을 다시 돌려드리는 일환으로 지역사회를 대표하는 로컬 브랜드와 콜라보 상품을 진행하여 중소기업의 성장을 도모하고 있습니다. 대표적으로 ‘PNB 풍년체과’, 제주 감귤농장인 ‘당신의 과수원’과 협업을 진행하였으며, 두 브랜드와의 협업 모두 관광객으로부터 긍정적인 반응을 얻었습니다. 앞으로도 카카오커머스는 지역사회의 문화를 널리 알릴 수 있도록 카카오프렌즈와 함께 다양한 지역 상품을 개발하고 상생 프로그램을 확대할 계획입니다.

# Governance

## Why this Matters

---

건전한 지배구조를 구축함으로써 이해관계자와 신뢰 관계를 형성하는 것은 기업의 지속 성장을 결정짓는 핵심 요소입니다. 이에 기업의 투명한 지배구조 확립에 대한 이해관계자의 요구가 점차 증가하는 추세입니다. 더불어 국내외 공시 제도의 요건이 확대됨에 따라 지배구조의 지속적 개선을 통해 경영 투명성을 확보하고, 이해관계자 권익 보호를 위해 노력해야 합니다.

## Approach

---

카카오는 지속가능한 경영 활동의 초석이 되어줄 건전하고 투명한 지배구조를 위해 기업지배구조헌장을 제정했습니다. 이를 기반으로 전문성과 독립성을 갖춘 이사회의 감독 아래 경영진은 책임 경영을 수행합니다. 또한 기업 윤리규정에 따라 모든 이해관계자와의 관계에 있어 철저히 청렴할 것을 추구하고, 신뢰 관계를 형성합니다.

## Reporting Contents

---

기업 지배구조  
리스크 관리  
윤리경영

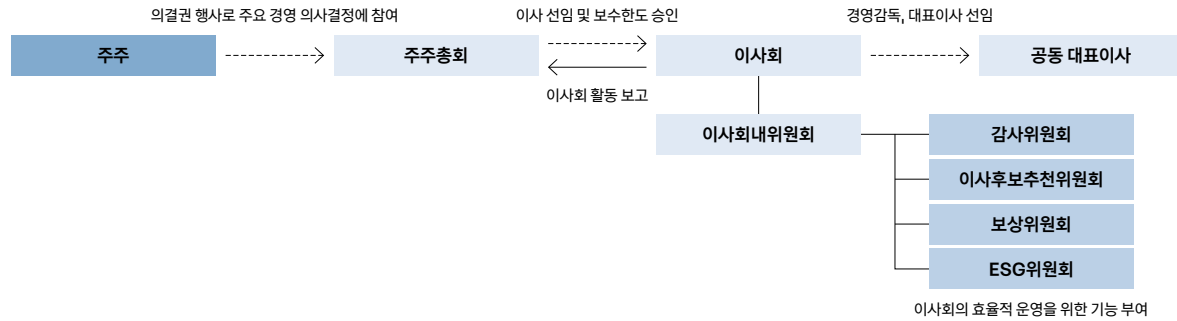


## 기업 지배구조

### 지배구조 원칙

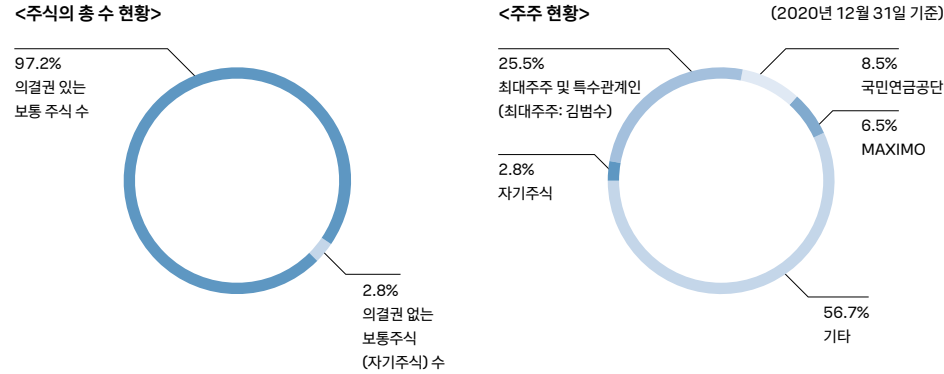
카카오는 지속적 성장과 주주 가치 제고 및 권익 보호를 위해 안정적이고 합리적이며 투명한 경영의 기반이 되는 지배구조를 구축하고자 합니다. 이를 위해 지배구조 관련 업무처리 기준 절차 및 결과에 대한 공개를 적극 이행하고 있습니다. 정관, 기업지배구조헌장, 이사회 활동 현황 및 운영 규정, 기업 윤리규정 등 기준과 경과를 적극 공개해 지배구조 운영에 관한 이해관계자의 이해를 돕고 있습니다.

#### <카카오 의사결정 체계도>



### 주식 및 자본구조

카카오는 주식 1주당 1의결권 원칙을 따릅니다. 2020년 12월 31일 기준 의결권이 부여된 보통 주식은 88,501,998주이며, 상법에 따라 의결권이 제한된 자기주식 수는 2,489,934주입니다. 2021년 4월 14일, 액면가 500원의 주식 1주를 액면가 100원의 주식 5주로 분할하는 주식분할을 진행했으며, 이에 따라 해당일 이후 발행주식 수는 443,809,305주입니다.



### 주주 친화 제도

주주가 주주총회에 참석하지 않아도 의결권 행사가 용이하도록 전자투표제도와 전자위임장 권유관리 제도를 채택해 활용합니다. 더불어 2017년부터 한국상장회사협의회에서 공표하는 '주주총회 집중일' 이외의 날을 주주총회일로 정해 개최하며, 2018년부터 한국상장회사협의회 주주총회 분산을 위한 자율준수 프로그램에 참여하고 있습니다.

### '2020 한국IR대상' 우수상 수상

'2020년 한국IR대상' 유가증권시장 부문에서 우수상을 수상했습니다. 한국IR대상은 적극적이고 효율적인 IR 활동 수행과 주주중시경영을 실천해 주주와 투자자의 공동 이익 실현 및 자본시장 발전에 기여한 기업에 상을 수여합니다. 카카오는 특히 IR 활동에 대한 경영진의 높은 관심과 적극적인 참여를 바탕으로 주주 및 투자자들과 긴밀하게 소통하고 회사 및 사업 관련 정보를 투명하게 공개한 것을 인정 받아 높은 점수를 획득했습니다. 앞으로도 주주, 투자자와 더욱 긴밀히 소통해 주주친화경영을 강화할 예정입니다.

### 이사회 구성

카카오는 2021년 1월 공표한 기업지배구조헌장에서 선언한 바와 같이 전문성 및 독립성, 그리고 다양성을 갖춘 이사회를 바탕으로 건전한 지배구조를 확립할 것입니다.

#### 이사회 독립성 및 효율성

2021년 3월 31일 기준, 카카오의 이사회 총원 7명 중 사외이사는 4명(전체 구성원 대비 57%)으로, 상법상 요건인 과반수를 상회하는 수준으로 독립성을 확보하고 있습니다. 국내 상법, 공정거래법 및 기타 법령에 준하여 이사회추천위원회 규정에 이사의 독립성 및 투명성 판단 기준을 명시했으며, 후보 선정 시 이사회의 전문성, 다양성, 독립성을 함께 고려하고 있습니다. 대표이사가 아닌 사내이사가 이사회 의장 역할을 수행하고 있으며, 경영진과 지배주주로부터 이사회의 독립성을 확보하였습니다. 더불어 사외이사는 관련 법에 의거해 2개 이상의 겸직을 제한하여 이사회 효율성을 제고합니다. 만약 이사가 타 회사의 임원을 겸임할 경우에는 이사회 승인을 받도록(이사회 규정 제10조-(1) 4의②) 하고 있습니다.

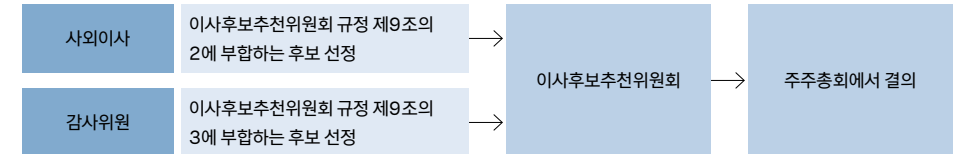
#### 이사 다양성 및 전문성 원칙

이사회가 공통 배경을 갖거나 특정 이해관계를 대변하지 않도록 기업지배구조헌장을 통해 이사 구성에 있어서의 '다양성 원칙'을 선언하고 있습니다. 또한 2021년 3월 31일 기준 사외이사 4인 전원은 각 금융, 미디어, 기술 등의 분야 전문가로 구성되어, 다양한 배경과 전문성을 토대로 이사회 부의 안전에 대한 내실 있는 심의 및 경영진의 업무집행에 대한 효율적인 모니터링을 수행하고 있습니다. 여성 사외이사는 2명(전체 구성원 대비 29%)으로 이사회의 성별 다양성 또한 제고하고 있습니다.

#### 사외이사 선임 프로세스

이사는 주주총회에서 선임하며, 주주총회에서 선임할 이사 후보자는 이사회(사내이사 후보자) 및 이사회추천위원회(사외이사 후보자)가 심도 있는 검토 과정을 거쳐 주주총회에 추천합니다. 현재 이사회추천위원회의 주요 역할은 규정에 명시된 바와 같이, 사외이사 후보 추천, 사내이사 후보의 사전 검토입니다. 이사회추천위원회는 이사 후보 선정 시 위원회규정 제9조의2, 감사위원회 후보는 제9조의3에 따라 선임할 수 있도록 내부 검토 기준을 마련하고 면밀히 검토하고 있습니다.

#### <사외이사 선임 프로세스>



#### <사외이사 후보 기준>

사외이사	감사위원
이사회추천위원회 규정 제9조의 2 ① 이사회의 전문성 및 다양성 (전문분야, 성별) ② 이사회 운영의 독립성 (사외이사 구성) ③ 기업가치 또는 주주권익 침해 가능성 ④ 상법 제382조, 제542조의8 등 관련 법규에서 정하는 자격요건 충족	이사회추천위원회 규정 제9조의 3 ① 상법 제542조의11, 제542조의12 등 관련 법규에서 정하는 사항을 고려

<이사회 구성 현황>							
구분	성명	성별	출생년월	임기	약력	전문 분야	활동
(기준일: 2021년 3월 31일)							
사내이사	김범수	남	1966.03	2007.10~ 2023.03	<ul style="list-style-type: none"> <li>서울대학교 대학원 산업공학과 졸업</li> <li>(주)한게임커뮤니케이션 설립</li> <li>NHN(주) 공동대표이사</li> <li>NHN(주) 대표이사 사장</li> <li>NHN USA, 대표</li> <li>NHN(주) 비상임이사</li> <li>(現) 카카오 이사회 의장</li> </ul>	경영전략 전략	이사회 의장, 이사후보추천위원회 위원, ESG위원회 위원장
사내이사	여민수	남	1969.10	2018.03~ 2022.03	<ul style="list-style-type: none"> <li>매사추세츠 공과대학 경영대학원</li> <li>NHN eBiz 부문장</li> <li>이베이코리아 상무</li> <li>LG전자 글로벌마케팅부문 상무</li> <li>카카오 광고사업부문 총괄 부사장</li> <li>(現) 카카오 공동대표이사</li> </ul>	기업경영 총괄	공동대표이사
사내이사	조수용	남	1974.01	2018.03~ 2022.03	<ul style="list-style-type: none"> <li>서울대학교 대학원 산업디자인학 석사</li> <li>NHN 마케팅, 디자인 총괄 부문장</li> <li>제이오에이치(JOH) 대표이사</li> <li>카카오 브랜드 디자인 총괄 부사장</li> <li>카카오 공동체브랜드센터 센터장</li> <li>(現) 카카오 공동대표이사</li> </ul>	기업경영 총괄	공동대표이사
사외이사	조규진	남	1973.09	2017.03~ 2023.03	<ul style="list-style-type: none"> <li>MIT 기계공학 박사</li> <li>MIT(Post-Doc.)</li> <li>Harvard Microrobotics Lab(Post-Doc.)</li> <li>서울대학교 조교수</li> <li>(現) 서울대학교 공과대학 기계항공공학부 부교수</li> <li>(現) 서울대학교 인간중심 소프트웨어 기술연구 센터장</li> </ul>	로봇 기술 연구	보상위원회 위원장, 감사위원회 위원, 이사후보추천위원회 위원
사외이사	윤석	남	1962.03	2020.03~ 2023.03	<ul style="list-style-type: none"> <li>연세대학교 경영학</li> <li>MBA, NYU 경영대학원</li> <li>크레딧스위스증권(한국) MD/리서치센터장</li> <li>삼성증권 전무, 홀세일본부장/리서치센터장</li> <li>삼성자산운용 부사장, 액티브운용총괄</li> <li>삼성액티브자산운용 대표이사</li> <li>삼성액티브자산운용 비상근 고문</li> <li>(現) 윤앤코 대표이사</li> </ul>	재무회계 분야	감사위원회 위원장, 보상위원회 위원
사외이사	최세정	여	1971.07	2020.03~ 2023.03	<ul style="list-style-type: none"> <li>미시건주립대학교 매스미디어(광고) 박사</li> <li>텍사스-오스틴 대학교, 광고학과 조교수, 부교수</li> <li>JTBC 미디어컴 사외이사</li> <li>한국미디어경영학회 회장</li> <li>한국광고홍보학회 편집위원장</li> <li>(現) 고려대학교 미디어학부 교수</li> <li>(現) 주식회사 지투알 사외이사</li> </ul>	미디어광고 산업 분야	이사후보추천위원회 위원장, 감사위원회 위원, ESG위원회 위원
사외이사	박새롬	여	1990.02	2020.03~ 2023.03	<ul style="list-style-type: none"> <li>서울대학교 공과대학 산업공학과 공학박사</li> <li>서울대학교 수학기반산업데이터해석 연구센터 연구원</li> <li>(現) 성신여자대학교 융합보안공학과 조교수</li> </ul>	인공지능 보안 분야	보상위원회 위원, ESG위원회 위원

### 이사회 및 위원회 운영

효율적이고 합리적인 이사회 및 이사회 내 위원회 운영으로 기업과 주주의 이익을 위한 최선의 경영의사를 결정할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

### 이사회 운영

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

#### <2020년 이사회 개최 요약>

- 정기 이사회: 4회
- 임시 이사회: 6회
- 이사의 이사회 참석률: 사내 이사 및 사외이사 전원 100%
- 주요 안건: ESG 평가결과 보고, 이사 선임의 건, 분할합병 계약서 승인, 주식매수선택권 부여 등 37건의 결의 안건, 11건의 보고 안건

### 이사회 내 위원회

이사회의 효율적 운영을 위해 이사회 산하에 이사후보추천위원회, 보상위원회, 감사위원회, ESG위원회 등 총 4개의 위원회를 운영하고 있습니다. 모든 위원회는 사외이사를 과반수로 구성하고 있으며, 독립성과 경영감독 기능을 높이기 위해 이사후보추천위원회, 보상위원회, 감사위원회의 위원장은 사외이사 중에서 선임하고 있습니다. 이 중 감사위원회와 보상위원회는 전원 사외이사로 구성하여 전문위원회의 독립적 의사 결정을 보장합니다.

#### <위원회 구성 현황>

(2021년 3월 31일 기준)



### ESG 위원회 신설

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

**이사회 평가**

이사회 운영 효율성 향상을 위해 이사회 및 이사의 평가체계를 구축하고 있습니다. 이사회 및 위원회의 활동에 대해 연 1회 정기적으로 자가평가를 실시할 예정입니다. 평가 항목은 이사회 성과 평가, 이사회 운영 효율성 평가, 위원회 활동 평가로 이루어져 있습니다. 평가 결과는 보상위원회에서 분석해 이사회 및 위원회의 성과에 대한 상호 피드백을 진행합니다. 2021년 2월에는 이사회 및 감사위원회를 대상으로 자가 평가 체크리스트를 활용해 평가를 시행했으며, 이사 전원이 참여했습니다. 평가 결과는 보상위원회에서 논의하고 이사회에 보고했습니다. 향후에는 이사회 및 모든 이사회 내 위원회를 대상으로 평가를 진행할 예정입니다.

**이사 보상 현황**

이사의 보수한도는 주주총회 결의로 정하며, 이사 보상은 보수한도 내에서 임원보수규정에 따른 보상위원회의 지급계획 승인으로 결정됩니다. 사내이사의 보수는 기본 급여와, 회사의 성과에 연동된 상여로 구성됩니다. 급여는 수행 직무의 가치와 개인 역량에 따라 산정하며, 상여의 경우 사업의 재무적 성과와 전략적 목표 달성에 대한 경영진으로서의 기여도, 회사 가치의 성장, 대내외 경영환경, 외부 보상경쟁력 등을 종합적으로 고려하여 산정합니다. 현재 사외이사에게 기본 보수 이외 성과급, 주식매수선택권 등을 포함하는 추가적인 별도 보수는 지급하지 않고 있습니다.

(단위: 백만 원)

<2020년 이사 보수 지급 현황>			
구분	인원 수	보수 총액	1인당 평균 보수액
등기이사 (사외이사, 감사위원회 위원 제외)	3	10,488	3,496
사외이사 (감사위원회 위원 제외)	1	36	36
감사위원회 위원	3	144	48

**리스크 관리**

**리스크 관리 체계**

경영 환경과 사회 복잡성이 높아짐에 따라 예상치 못한 위험이 증가하며, 이에 따른 새로운 비즈니스의 기회도 증가합니다. 기업은 지속 성장을 위해 리스크를 사전에 방지하고 관리할 수 있는 시스템이 필요합니다. 카카오는 리스크를 상시 모니터링할 수 있는 체계를 운영하며, 단기적 현안은 물론 중장기적 관점에서 국내외 잠재 위험 요소에 대응하고 있습니다.

**추진 조직**

카카오는 투자, 재무, 준법, 윤리, 서비스, 규제 등 기업경영과 관계된 리스크를 상시적으로 검토하고 중장기적 관점에서 관리하고 있습니다. 더불어 비재무 리스크 점검 및 방지를 위한 ESG 리스크 TF를 운영하고 있습니다. TF는 회사를 둘러싼 비재무 리스크 요소 분석 결과를 이사회에 보고합니다. 향후 2021년 추진 과제로 전사 윤리경영 현황 점검 시스템을 보강하는 등 잠재 리스크 점검 활동을 강화할 예정입니다.

**리스크 관리 절차**

주요 부문별로 발생한 리스크를 신속하게 대응하기 위해 업무 전반에 걸친 이슈 점검 및 대응 체계를 갖추고 있습니다. 재무적 리스크는 ICFR(Internal Control over Financial Reporting) 부서에서 위험 요인을 전반적으로 점검합니다. 더불어 기술 개발 및 서비스 기획·운영 단계에서의 비재무적 리스크는 유관부서에서 철저히 점검하고 관리합니다. 기술 및 서비스 상에서 비상사적으로 발생하는 리스크에 대해서는 전담 조직뿐만 아니라, 전체 크루가 확인하는 즉시 공유할 수 있는 체계를 운영하고 있습니다.

**리스크 관리 문화 확산**

카카오는 리스크가 발견될 경우 발견 즉시 전담조직에 공유하며, 다양한 영역의 이슈가 연계될 경우 관련 부서 전문가들과 협업 시스템을 통해 효율적으로 대응합니다. 미디어자문위원회, 프라이버시자문위원회 등을 구성하여 분기별 1회 이상 정례적으로 회의를 개최하며, 관련 이슈에 대한 리스크 자문이 필요한 경우 특별 회의를 진행합니다. 더불어 사회적으로 논쟁이 되는 이슈에 대해서 관련 전문가와 협의체를 구성하여 리스크 저감 방안을 마련합니다. 2020년에는 온라인에서의 증오표현으로 부터 이용자를 보호하기 위해 전문가 협의체에서 관련 리스크 논의과정을 거쳐 '온라인 증오발언 근절을 위한 카카오의 원칙'을 제정하여 발표했습니다.

**리스크 정의 및 대응 활동**

리스크를 크게 재무 리스크와 비재무 리스크로 분류합니다. 재무적 리스크에는 외환·신용·유동성·이자율·가격·자본 등의 기업을 둘러싼 국내외 시장과 자본의 흐름과 가치에 대한 항목들이 포함됩니다. 비재무적 리스크에는 비즈니스 운영에 있어 발생 가능한 준법, 기업·기술·서비스 윤리, 인력 관리 등의 항목이 포함됩니다. 또한 서비스 운영상 발생 가능한 정보보안, 프라이버시, 이용자 보호 리스크 및 국내외 비즈니스 환경 변화, 정책·규제 변화에 의한 리스크도 비재무적 리스크로 정의합니다.

<주요 리스크 정의 및 대응 현황>

리스크 명	리스크 설명	대응 활동
정책 및 규제 리스크	• 정책과 규제의 변화는 기존 사업 경쟁력에 영향을 미치며, 신규 사업의 안정적 진출에 제한 요소로 작용	• 국내외 규제 및 정책 변화를 지속적으로 모니터링 • 지속가능한 사업 모델 구축을 위한 내부 역량 강화
대외 환경 리스크	• 전염병, 전쟁, 테러 등 예상치 못한 대외 환경 변화에 의해 지속가능한 사업 운영에 차질 발생	• 외부 환경 변화에 유연하게 대처하기 위한 내부 운영지침과 비즈니스 대응책 마련
윤리 리스크	• 업무 수행 과정에서 크루 또는 파트너사의 비윤리적 행위 발생에 따른 사업 운영 및 평판 위험에 노출	• 크루 윤리의식 강화 활동 실시 • 회사의 윤리경영 원칙을 파트너사도 준수할 것을 요청
기술 윤리 리스크	• AI, 클라우드, 블록체인 등 새로운 기술은 다양한 편익을 제공하는 한편 역기능으로 인한 다양한 위험 요인 존재	• 알고리즘 윤리에 대한 전사 교육 실시 • 서비스 및 기술 기획/운영 단계에서 발생 가능한 역기능 점검
이용자 보호 리스크	• 기술적 결함 등으로 인해 서비스 이용 과정에서 이용자의 불편을 초래할 위험과 이용자 권리 침해 위험 존재	• 이용자 보호 정책 지속적 점검 및 개선 • 권리침해 신고채널 운영
프라이버시 리스크	• 서비스 기반으로 수집되는 이용자 정보는 프라이버시 침해 리스크를 내재하며, 관련 법규 위반 시 해당 서비스 제재 위험 존재	• 프라이버시 침해 현황 상시 모니터링 • 서비스 출시 전 개인정보 영향평가 실시 • 서비스 변경 시 이용자 정보 관련 사항 사전 고지
정보보안 리스크	• 서비스의 정상적 활동을 방해하는 어뷰징(Abusing) 활동, 시스템 대상 악의적 해킹 공격 등 정보보안 이슈 상시 존재	• 서비스와 인프라 부문의 보안 수준 상시 점검 • 소스 코드, 운영 툴, 서비스, 시스템 등에 대한 보안 진단을 통한 리스크 사전 방지
재무 리스크	• 급격한 환율 변동, 이자율 변동, 자본 위험, 신용도 위험, 세금 위험 등 미래 시장의 불안정성 및 급격한 변동성 존재	• 재무 리스크 요인 상시 관리 • 중대한 재무 이슈의 경우 과세당국에 사전 질의하여 유권해석에 근거하여 진행

**세무 리스크 관리 정책**

카카오는 국내 세법 및 이해관계가 있는 국가와 체결된 조세 조약을 엄격히 준수하며, 정확한 세무 신고와 성실한 세금 납부를 통해 국가 재정에 기여하고자 합니다. 이에 카카오는 관련 국가의 조세 정책에 적극 협조하고 있으며, 과세 당국과 투명한 관계를 유지하고 있습니다.

**세무 리스크 관리 프로세스**

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

**조세 투명성 제고 노력**

사업보고서를 통해 정기적으로 조세 관련 정보를 내외부 이해관계자들에게 제공하는 등 조세 정보를 투명하고 정확하게 제공하고자 노력합니다.

<법인세 납부 현황>

(연결 기준)

구분	단위	2018	2019	2020
세전 이익	백만 원	130,670	- 234,257	414,271
법인세 비용	백만 원	114,781	107,668	240,912
법인세 납부액	백만 원	141,310	110,595	77,453
유효세율 <sup>1)</sup>	%	88	-	58
납부세율	%	108	-	19

<국가별 조세 납부 현황>

(별도 기준)

구분	단위	2018	2019	2020	
매출액	국내	백만 원	1,173,925	1,513,471	1,779,195
	일본	백만 원	473	909	1,635
	그 외 국가 <sup>2)</sup>	백만 원	684	-	-
영업 이익	국내	백만 원	122,366	196,064	300,064
	일본	백만 원	425	833	1,532
	그 외 국가 <sup>2)</sup>	백만 원	605	-	-
법인세 비용	국내	백만 원	92,435	29,077	82,787
	일본	백만 원	48	76	103
	그 외 국가 <sup>2)</sup>	백만 원	79	-	-

1) 유효법인세율과 법정법인세율(한국 24.2%)의 차이는 세법 상 인정받지 못하는 비용 등의 세무조정과 연결회사의 결손시 연결손익은 변동되지만 법인세는 변동하지 않아 발생하는 차이에 의한 영향임

2) 카카오M 분사 이전인 2018년의 경우 미국, 중국, 대만, 호주, 홍콩, 말레이시아, 싱가포르, 뉴질랜드 총 8개국으로부터 외국납부세액이 발생하였으나, 2019년부터는 KAKAO JAPAN의 상표권 사용료 및 인프라 서비스 수수료에 원천징수된 일본 납부 세액만 존재

## 윤리경영

### 윤리경영 추진

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

#### 윤리규정

카카오는 회사가 추구하는 가치를 위배하거나, 외관상 의심되는 정황이 나타나는 것을 예방하기 위해 카카오 구성원 모두가 지켜야 할 원칙을 담은 윤리규정을 제정하고, 경영 활동 전반에서 이를 준수합니다. 윤리규정의 기준은 사회 전반에 적용되는 법에 기초하는 한편, 일부 법적인 의무를 넘어서는 경우도 있습니다. 2021년부터 전 직원을 대상으로 카카오 크루로서 윤리규정을 철저히 준수할 것을 약속하는 서약서를 받고 있습니다.

##### <카카오 윤리규정>

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

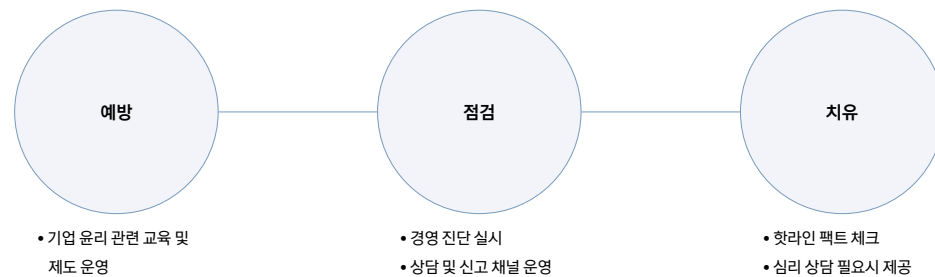
#### 추진 조직

회사의 윤리경영에 대한 최상위 지배기구로 상임윤리위원회를 운영하며, 산하에 윤리경영팀을 실행부서로 두고 있습니다. 상임윤리위원회는 윤리에 관한 제반 사항을 심의하고, 심의 결과에 따른 의결 및 기타 조치에 관한 사항을 결정합니다. 위원회는 직책 여부, 성별, 연령을 고려하여 균형 있게 구성되며, 모든 사안은 토론과 무기명 비밀 투표를 통해 결정하는 등 공정하게 운영합니다.

#### 추진 체계

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

##### <윤리경영 추진 프로세스>



#### 윤리교육

신규 입사자를 대상으로 매월 온보딩 프로그램을 통해 윤리교육을 진행합니다. 회사 윤리규정 이해, 규정 위반 사례 공유 및 전파 등의 내용을 담고 있습니다. 2020년 신규 입사자 577명을 대상으로 교육을 실시했으며, 2021년부터는 AI 알고리즘 윤리를 비롯한 카카오의 윤리경영 원칙을 공유하는 교육을 전체 크루를 대상으로 실시하는 등 윤리경영 내재화를 위해 노력하고 있습니다. 그 결과 2021년 윤리경영 교육 대상자 2,660명 중 2,634명이 교육을 수료했습니다.

#### 내외부 상담/ 신고제도

사이버윤리실을 통해 카카오 및 관계사 임직원의 불공정한 행위나 금품, 접대와 같은 부당한 요구, 회사 자산의 부당 사용이나 남용, 협력업체에 대한 부정 투자, 비공개 정보의 유출, 문서나 데이터의 조작, 기타 비리 및 부정 행위에 대해 외부 이해관계자가 상담 및 신고할 수 있습니다. 제보자가 안심하고 제보할 수 있도록 어떤 경우에도 신고 내용과 제보자의 신분은 철저히 보호되며, 빠른 시일 내에 처리될 수 있도록 합니다.

##### <사이버윤리실 안내>

- 온라인 제보하기
- 이메일 제보하기

더불어 카카오 크루 전용 인터넷 제보 시스템인 텔미카카오(TellMe@kakao)를 운영합니다. 카카오 크루 누구나 윤리규정 위반 행위를 목격하거나, 관련하여 상담을 받고자 할 때 이용 가능하며 익명 또는 실명 제보가 가능합니다. 2020년 내외부 상담/신고제도를 통해 총 23건의 상담/신고 사례가 접수되었으며, 모든 접수 사례에 대해 필요한 조치를 이행했습니다.

##### <상담 및 신고 유형>

- 이해관계자로부터 사례를 받는 경우
- 협력업체 선정의 투명성 결여
- 회사 자산 부당 사용 및 남용
- 거래처에 대한 부정 투자
- 임직원의 이중 취업
- 회사 정보 유출
- 기타 도덕적 해이
- 성적 괴롭힘
- 직장 내 괴롭힘

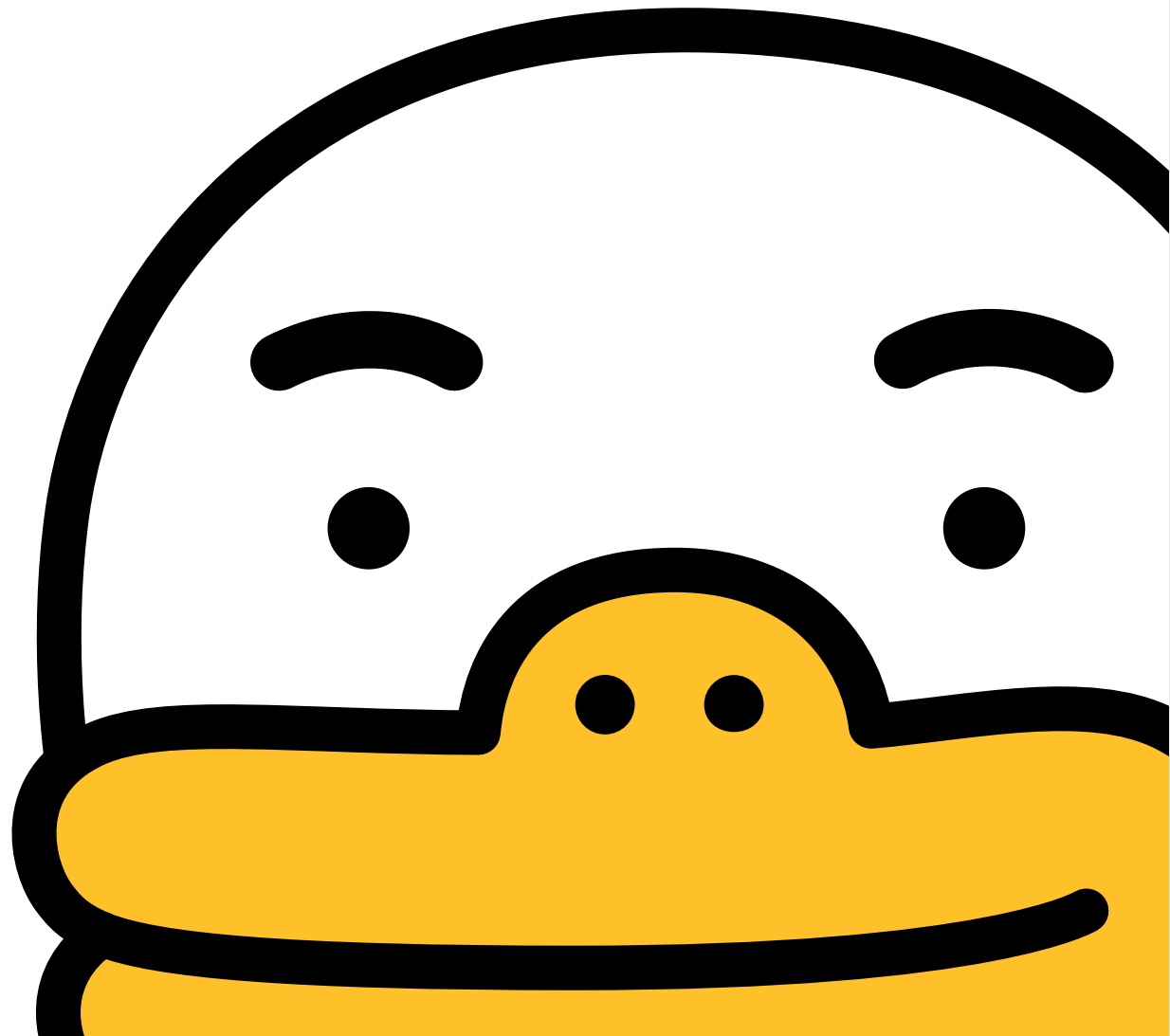
#### 선물반송센터 운영

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

# Part. IV

## Appendix

- 카카오 공동체 소개
- 이해관계자 소통
- 중대성 평가
- 성과 데이터
- GRI Content Index
- SASB 대조표
- TCFD
- UN SDGs
- UN Global Compact
- 협회 가입 현황
- 주요 수상 내역
- 온실가스 검증 성명서
- 제3자 검증의견서





## 카카오 공동체 소개

## kakaocommerce

카카오커머스 | 대표: 홍은택 | 설립일: 2018년 12월

카카오톡을 기반으로 사람과 물건이 오가는 플랫폼 서비스를 제공하며, 새로운 모바일 쇼핑 세상을 만들어 갑니다. 좋은 상품을 통해 생활의 불편과 문제를 해결하고 삶의 질을 높이는 것을 목표로 합니다.

<https://kakaocommerce.com>

kakao  
ENTERTAINMENT

카카오엔터테인먼트 | 대표: 김성수, 이진수 | 설립일: 2010년 7월

2021년 3월, 카카오페이지와 카카오M이 하나가 되어 새롭게 출범한 카카오엔터테인먼트는 'Entertain Different'라는 비전 아래 기존과 다른 방식으로, 차원이 다른 '즐거움 경험'을 제공해 나갈 것입니다.

<https://kakaotent.com>

## kakaogames

카카오게임즈 | 대표: 남궁훈, 조계현 | 설립일: 2013년 8월

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

<https://www.kakaogamescorp.com>

## kakaopay

카카오페이 | 대표: 류영준 | 설립일: 2017년 4월

국내 최초 간편결제 서비스를 시작으로 송금, 청구서, 멤버십, 투자, 대출, 보험을 포함해 IT 기술로 일상을 이롭게 하는 새로운 금융 서비스를 선보이는 테크핀 기업입니다. 카카오톡과 카카오페이 앱에서 편리하고 안전하게 이용할 수 있는 금융 플랫폼을 추구합니다.

<https://www.kakaopay.com>

## kakaobank

카카오뱅크 | 대표: 윤호영 | 설립일: 2016년 1월

'같지만 다른 은행'이라는 비전 아래, 금융과 IT 기술을 접목한 혁신을 통해 금융을 재해석하고 있습니다. 수신, 여신, 체크카드, 해외송금 서비스뿐만 아니라 제휴 신용카드, 연계 대출, 내 신용정보, 증권연계계좌, mini 계좌 및 카드 등의 상품과 서비스를 제공합니다.

<https://www.kakaobank.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.

<http://www.kakaoinvestment.com>

## kakaomobility

카카오모빌리티 | 대표: 류궁선 | 설립일: 2017년 5월

모든 이동 경험을 '더 빠르고, 편리하게' 만든다는 목표 아래, MaaS 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>

## kakaoo Japan

카카오재팬 | 대표: 김재용 | 설립일: 2011년 7월

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

<https://www.kakao.co.jp>

## kakaenterprise

카카오엔터프라이즈 | 대표: 백상엽 | 설립일: 2019년 8월

카카오의 AI 기술과 서비스 운영 노하우를 혁신적인 비즈니스 서비스로 한층 더 진화시켜, 기업이 필요로 하는 AI 기술과 플랫폼을 제공하고 있습니다. 카카오엔터프라이즈는 국내 대표 IT 플랫폼 사업자로서 기술 개발을 선도하고 AI 산업 생태계 조성을 위해 노력합니다.

<https://www.kakaenterprise.com>

## kakaovertures

카카오벤처스 | 대표: 정신아 | 설립일: 2012년 3월

스타트업 전문 투자사이자 카카오의 벤처캐피탈 계열회사로서 설립 이래 총 8개 투자조합을 통한 3,000억 원 이상의 투자재원을 통해 190여 곳 이상의 스타트업에 투자를 진행하고 있습니다.

<https://www.kakao.vc>



## 이해관계자 소통

카카오는 경영 활동 과정에서 직·간접적으로 영향을 받는 주요 이해관계자 그룹을 주주/투자자, 이용자, 크루, 파트너, 커뮤니티, 정부로 정의합니다. 더 나은 세상을 만들기 위해 이해관계자의 의견에 귀 기울이며, 이를 경영 활동에 적극 반영하고 있습니다.



**그라운드X** | 대표: 한재선 | 설립일: 2018년 3월

건강한 블록체인 생태계 조성에 기여하고 글로벌 성장 동력을 확보하기 위해 설립한 회사로, 아시아 대표 퍼블릭 블록체인 플랫폼 '클레이튼'과 블록체인 기반 디지털 자산 지갑 서비스 '클럽'을 개발하고 있습니다.

<https://www.groundx.xyz>



**카카오브레인** | 대표: 김일두 | 설립일: 2017년 2월

국내 AI 기술 생태계 발전에 기여하고 카카오의 성장 동력 확보를 위해 설립한 AI 기술 전문 기업입니다. 인간처럼 생각하고 행동하는 '지능'을 통해 인류가 이제까지 풀지 못했던 난제에 도전합니다.

<https://www.kakaobrain.com>



**케이앤웍스** | 대표: 신석철 | 설립일: 2005년 2월

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

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



**dktechin** | 대표: 이원주 | 설립일: 2015년 8월

카카오의 개발 계열회사로 IT 기술 각 분야의 상호 협력을 통해 비즈니스의 성공 및 혁신을 함께하고, 더 큰 가치를 만들어 갑니다. B2B 서비스, 솔루션 개발, SI 및 IT 시스템 구축, 인프라(데이터센터) 운영 및 관제까지 IT 토탈 서비스를 제공합니다.

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



**링크지랩** | 대표: 강동욱 | 설립일: 2016년 2월

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

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

이해관계자	주요 관심사항	주요 소통 채널	대응 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>기업지배구조현장 제정</li> <li>ESG위원회 발족을 통한 선제적 비재무 리스크 관리</li> <li>공시를 통한 재무 성과 공개</li> <li>다양한 IR미팅을 통한 성과 공유</li> </ul>
이용자	<ul style="list-style-type: none"> <li>신규 서비스 출시</li> <li>이용자 만족도 제고</li> <li>서비스 품질 향상</li> <li>개인정보 보호</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 홈페이지</li> <li>카카오톡 상담톡</li> <li>서비스별 고객센터 (웹/애플리케이션)</li> <li>긴급전화상담신고센터</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>내방 대면 고객센터</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용자 정보보호 체계 강화</li> <li>유해 인터넷 환경으로부터 이용자 보호 시스템 운영</li> <li>이용자 VOC 처리 프로세스 운영</li> <li>디지털 접근성 향상을 위한 활동 추진</li> </ul>
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>복리후생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사내 포털</li> <li>오픈톡</li> <li>아지트</li> <li>텔미카카오 (TellMe@Kakao)</li> <li>모두의일연구소 상담</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>라운드테이블 고충처리위원</li> <li>타임즈업</li> <li>산업안전보건위원회(분기 1회)</li> <li>카카오 건강성 측정(연 1회)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>다양한 고충처리제도 운영</li> <li>크루 성장을 위한 Growth Stage 구축 및 교육 지원</li> <li>공정한 평가와 보상 체계 적용</li> <li>다양한 복지제도 운영</li> <li>안전하고 쾌적한 업무 환경 조성</li> </ul>
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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>동반성장 공식 웹페이지</li> <li>전자구매시스템 K-pick</li> <li>사이버윤리실</li> <li>구매설명회</li> <li>이모티콘 제안 사이트</li> <li>티스토리 수익센터</li> <li>카카오톡스토어 판매자교육센터</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>파트너스데이</li> <li>Kakao 클래스 with Partners</li> <li>분쟁조정위원회</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>카카오 협력사 지속가능경영 가이드 제정</li> <li>공정거래 원칙 준수</li> <li>기술 및 노하우 공유 등 동반성장 프로그램 운영</li> <li>이모티콘 작가 저작권 교육</li> </ul>
커뮤니티	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역경제 발전</li> <li>기업의 사회적 책임</li> <li>환경보호</li> <li>협력과 소통</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 홈페이지</li> <li>카카오갈이가치</li> <li>Kakao 클래스</li> <li>인터넷하는 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>지역사회 발전을 위한 투자 및 협력</li> <li>지역사회 소통채널 구축 및 운영 활성화</li> <li>플랫폼을 통한 다양한 지역사회 공헌 활동 추진</li> </ul>
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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 홈페이지</li> <li>공공서비스 지원 활동</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>컴플라이언스 체계 강화</li> <li>코로나19 재난 상황 대응 협조</li> <li>양질의 일자리 창출</li> <li>성실한 조세 납부</li> </ul>



# 성과 데이터

## 환경 성과 (Environmental Performance)

### <온실가스 배출 현황>

구분	단위	2017 <sup>1)</sup>	2018	2019	2020	
Scope 1 배출량	합계	tCO <sub>2</sub> e	220	251	287	256
	판교 오피스	tCO <sub>2</sub> e	54	86	116	125
	제주 오피스	tCO <sub>2</sub> e	166	146	150	47
	데이터센터	tCO <sub>2</sub> e	-	19	21	85
Scope 2 배출량	합계	tCO <sub>2</sub> e	3,413	55,368	64,478	76,670
	판교 오피스	tCO <sub>2</sub> e	2,077	2,149	2,130	1,969
	제주 오피스	tCO <sub>2</sub> e	1,336	1,251	1,168	859
	데이터센터	tCO <sub>2</sub> e	-	51,968	61,180	73,842
Scope 3 배출량	판교 오피스 임직원 통근	tCO <sub>2</sub> e	82	156	185	203
배출 집약도	배출량 합계	tCO <sub>2</sub> e	3,714	55,774	64,949	77,130
	배출 집약도 (Scope 1, 2, 3)	tCO <sub>2</sub> e/억 원	-	2.3	2.1	1.9
	매출액 (연결 기준)	억 원	19,723	24,170	30,701	41,568

### <에너지 사용 현황>

구분	단위	2017 <sup>1)</sup>	2018	2019	2020		
에너지 사용량 직접 에너지	합계	GJ	3,415	3,840	4,377	3,875	
	고정연소(LPG, 경유)	GJ	1,479	1,535	1,596	2,002	
	이동연소(휘발유)	GJ	1,936	2,306	2,781	1,873	
	간접 에너지	합계	GJ	73,921	1,143,879	1,331,131	1,581,492
		전기	GJ	58,560	1,129,108	1,318,190	1,571,936
		열	GJ	15,362	14,770	12,941	9,556
외부 에너지	이동연소(통근버스)	GJ	1,155	2,205	2,614	2,881	
에너지 사용 집약도	에너지 사용량 합계	GJ	78,492	1,149,924	1,338,123	1,588,248	
배출액	에너지 사용 집약도 (직접, 간접, 외부 에너지)	GJ/억 원	-	47.6	43.6	38.2	
	매출액 (연결 기준)	억 원	19,723	24,170	30,701	41,568	

### <용수 사용 현황<sup>2)</sup>>

구분	단위	2017	2018	2019	2020	
용수 취수량	합계	m <sup>3</sup>	17,152	18,020	17,167	11,317
	판교 오피스	m <sup>3</sup>	3,085	3,237	3,614	2,781
	제주 오피스	m <sup>3</sup>	14,067	14,783	13,553	8,536
용수 취수 집약도	전체	m <sup>3</sup> /억 원	1.8	1.5	1.1	0.6
	매출액 (별도 기준)	억 원	9,787	11,739	15,135	17,792

1) 2017년 데이터 집계 범위에 데이터센터가 포함되지 않았으며, 그에 따라 온실가스 배출 집약도 및 에너지 사용 집약도를 산정하지 않음

2) 데이터센터 용수 취수량은 포함되지 않음

\* 2020년 12월 기준, 카카오는 판교 오피스와 데이터센터의 경우 임차 형태로 사용하고 있으며, '저탄소 녹색성장 기본법 시행령'과 '온실가스 배출권의 할당 및 거래에 관한 법률'에 해당되는 업체가 아님. 관련 법률과는 별개로 자체적 환경 관리를 위해, 자발적으로 온실가스 배출량 및 에너지 사용량을 집계하여 보고함

\*\* 상기 온실가스 배출량 및 에너지 사용량의 합계는 정수 단위로 절사함

## 사회 성과(Social Performance) - 크루

### <직원 현황<sup>1)</sup>>

구분	단위	2018	2019	2020		
합계	명	2,705	2,701	2,837		
성별	남성	명	1,618	1,616	1,682	
	여성	명	1,087	1,085	1,155	
연령별	30세 미만	명	545	556	625	
	30세 이상 50세 미만	명	2,147	2,124	2,190	
	50세 이상	명	13	21	22	
계약 형태별 <sup>2)</sup>	기간의 정함이 없는 근로자	소계	명	2,569	2,534	2,747
		남성	명	1,578	1,533	1,660
	여성	명	991	1,001	1,087	
	기간제 근로자	소계	명	136	167	90
		남성	명	40	83	22
		여성	명	96	84	68
직군별		사무직	소계	명	1,377	1,319
	남성		명	505	467	485
	여성		명	872	852	895
	기술직	소계	명	1,328	1,382	1,457
		남성	명	1,113	1,149	1,197
		여성	명	215	233	260

### <채용 현황>

구분	단위	2018	2019	2020		
신규 채용	합계	명	958	758	738	
	성별	남성	명	537	432	446
		여성	명	421	326	292
	연령별	남성 비율	%	56.1	57.0	60.4
		여성 비율	%	43.9	43.0	39.6
	연령별	30세 미만	명	374	425	528
		30세 이상 50세 미만	명	573	325	208
		50세 이상	명	11	8	2
		30세 미만 비율	%	39.1	56.0	71.5
		30세 이상 50세 미만 비율	%	59.8	42.9	28.2
50세 이상 비율		%	1.1	1.1	0.3	

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

2) 2018~2020년 내 단시간 근로자는 없음

<이직 현황>

구분	단위	2018	2019	2020	
이직	이직자 <sup>1)</sup> 합계	명 317	명 269	명 171	
	성별	남성	명 189	명 161	명 112
		여성	명 128	명 108	명 59
	연령별	30세 미만	명 42	명 56	명 37
		30세 이상 50세 미만	명 274	명 212	명 133
		50세 이상	명 1	명 1	명 1
	이직률 <sup>1)</sup>	% 12.4	% 9.9	% 6.3	
평균 근속 연수 <sup>2)</sup>	년 4.7	년 4.9	년 5.3		
해고 <sup>3)</sup>	해고된 직원 수	명 0	명 0	명 0	
	인수합병으로 영향을 받은 직원	명 0	명 0	명 0	

<직원 교육 현황>

구분	단위	2018	2019	2020	
전체 교육 시간	시간	23,922	20,622	22,925	
평균 교육 시간	1인당 교육 시간	시간/명 8.8	시간/명 7.6	시간/명 8.1	
	성별	남성	시간/명 11.3	시간/명 10.5	시간/명 8.8
		여성	시간/명 5.2	시간/명 3.4	시간/명 7.1
	계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	시간/명 9.1	시간/명 7.8	시간/명 7.3
		기간제 근로자 <sup>4)</sup>	시간/명 4.7	시간/명 4.4	시간/명 32.7
1인당 교육 훈련 비용	백만 원/명	0.3	0.3	0.3	

1) 자발적 이직에 해당함  
 2) 연도별 12월 31일 기준 재직 중인 직원의 평균 근속 연수  
 3) 경영 상의 사유로 인한 해고만 집계  
 4) 2020년 비개발직 인턴 채용 확대로 2019년 대비 기간제 근로자의 교육 시간이 증가함

<다양성 현황>

구분	단위	2018	2019	2020	
임원	합계	명 8	명 7	명 7	
	성별	남성	명 7	명 6	명 5
		여성	명 1	명 1	명 2
	연령별	남성 비율	% 87.5	% 85.7	% 71.4
		여성 비율	% 12.5	% 14.3	% 28.6
		30세 미만	명 0	명 0	명 0
		30세 이상 50세 미만	명 4	명 3	명 4
		50세 이상	명 4	명 4	명 3
		30세 미만 비율	% 0	% 0	% 0
	30세 이상 50세 미만 비율	% 50.0	% 42.9	% 57.1	
		50세 이상 비율	% 50.0	% 57.1	% 42.9
		합계	명 91	명 97	명 107
	고위 관리자	합계	명 91	명 97	명 107
성별		남성	명 72	명 75	명 83
		여성	명 19	명 22	명 24
연령별		남성 비율	% 79.1	% 77.3	% 77.6
		여성 비율	% 20.9	% 22.7	% 22.4
		30세 미만	명 0	명 0	명 0
		30세 이상 50세 미만	명 87	명 90	명 101
		50세 이상	명 4	명 7	명 6
		30세 미만 비율	% 0	% 0	% 0
30세 이상 50세 미만 비율		% 95.6	% 92.8	% 94.4	
		50세 이상 비율	% 4.4	% 7.2	% 5.6
		합계	명 312	명 308	명 346
하위 관리자		합계	명 312	명 308	명 346
	성별	남성	명 230	명 211	명 252
		여성	명 82	명 97	명 94
	연령별	남성 비율	% 73.7	% 68.5	% 72.8
		여성 비율	% 26.3	% 31.5	% 27.2
		30세 미만	명 2	명 1	명 4
		30세 이상 50세 미만	명 308	명 305	명 339
		50세 이상	명 2	명 2	명 3
		30세 미만 비율	% 0.6	% 0.3	% 1.1
	30세 이상 50세 미만 비율	% 98.8	% 99.0	% 98.0	
		50세 이상 비율	% 0.6	% 0.7	% 0.9
		외국인 직원 수	명 9	명 7	명 13
	외국인 직원 비율	% 0.3	% 0.3	% 0.5	

<보상 현황>

구분	단위	2018	2019	2020		
직원 평균 급여	전체	백만 원	84	80	108	
	남성	백만 원	97	92	132	
	여성	백만 원	66	62	72	
퇴직연금제도	확정기여형(DC)	운용 금액	백만 원	607	544	599
		가입 인원	명	91	76	78
	확정급여형(DB)	운용 금액	백만 원	71,204	79,279	91,336
		가입 인원	명	1,778	1,824	2,260

<육아휴직 현황>

구분	단위	2018	2019	2020	
대상 인원	남성	명	492	529	429
	여성	명	100	139	175
사용 인원	남성	명	17	20	13
	여성	명	94	103	112
복귀 인원	남성	명	11	13	10
	여성	명	54	59	65
복귀율 <sup>1)</sup>	남성	%	100	92.9	90.9
	여성	%	96.4	96.7	98.5
복귀 유지율 <sup>2)</sup>	남성	%	75.0	90.9	61.5
	여성	%	96.6	77.8	91.5

1) 복귀율=(육아휴직 종료 후 복귀한 인원)/(이전 보고기간 육아휴직 사용 후 해당년도 복귀 예정인 인원)x100  
 2) 복귀 유지율=(육아휴직 복귀 후 12개월 동안 근무를 유지한 인원)/(이전 보고기간 동안 육아휴직 복귀한 인원)x100

<노사 관계 및 조직문화>

구분	단위	2018	2019	2020	
단체교섭 적용 비율	%	100	100	100	
사업상 주요 변화에 대해 사전 고지하는 기간	일	-	50	50	
임직원 만족도	일하기 좋은 회사 인증	-	No	Yes	Yes
	조직 건강성 조사 주기	-	연 1회	연 1회	연 1회
	조직 건강성 결과 <sup>1)</sup>	%	60	84	77

<산업안전보건>

구분	단위	2018	2019	2020	
산업안전보건 관리 체계 <sup>2)</sup>	적용 근로자 수	명	2,805	2,806	2,929
업무 관련 부상	재해율 <sup>3)</sup>	20만 시간당 부상 발생 건수	0	0	0.03
	사망 건수	건	0	0	0
	부상 건수 <sup>4)</sup>	건	0	0	1

1) 임직원 스스로 본인의 업무에 대해 주도적으로 고민하고 능동적으로 참여하는 수준을 나타내는 지표  
 2) 카카오톡의 직원은 아니지만 회사의 통제를 받고 있는 파견, 도급 근로자도 포함  
 3) 재해율=(업무 관련 부상 건수)/(연 근로시간)x200,000시간  
 4) 2020년 미끄럼 사고로 인한 다리 골절 1건 발생함

사회 성과(Social Performance) - 파트너

<협력사 현황>

구분	단위	2018	2019	2020	
협력사 수	총 등록업체 <sup>1)</sup>	개사	384	261	210
	장기 거래업체 <sup>2)</sup>	개사	39	48	50

<파트너 상생 활동>

구분	단위	2018	2019	2020	
Kakao 클래스	참여 인원 <sup>3)</sup>	명	853	489	323
with Partners	강의 수	개	2	2	2

사회 성과(Social Performance) - 이용자

<개인정보 보호 및 정보 보안>

구분	단위	2018	2019	2020	
개인정보	참여 인원 <sup>4)</sup>	명	1,567	1,022	1,231
취급자 교육	교육 시간	시간	1	1	1
개인정보	개인정보 침해 건수	건	0	0	0
위반 현황	개인식별정보 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

<이용자 만족>

구분	단위	2018	2019	2020	
이용자 만족도	고객센터 만족도 조사(자체) <sup>5)</sup>	%	-	-	79
조사 결과	이용자 보호 업무 평가(방송통신위원회)	등급	양호	양호	보통
이용자	접수 건수	건	-	2,874,719	3,011,591
VOC 관리	처리 건수	건	-	2,709,725	2,849,905
	처리율	%	-	94	95

1) 연도별 계약 업체 수를 의미하며, 계열사 분사로 등록업체 수 감소함  
 2) '파트너스데이' 참석 업체 수  
 3) 협력사 총 등록업체 수 감소에 따라 참여 인원 수 감소함  
 4) 카카오의 특정 서비스 영역 분사로 인해 개인정보취급자가 점차 감소함에 따라 해당 교육 참여 인원도 감소하는 추세이며, 개인정보취급자 교육 외 전체 크루가 참여하는 전사 정보보호 교육을 별도로 진행함  
 5) 고객센터 만족도 조사는 2020년부터 실시

사회 성과(Social Performance) - 커뮤니티

<소셜임팩트 활동>

구분	단위	2018	2019	2020		
카카오같이가치	프로젝트 수	개	1,179	1,167	1,420	
	기부 횟수	회	4,901,628	6,084,449	8,303,744	
	기부 금액	백만 원	4,885	5,176	11,847	
카카오프로젝트 100	프로젝트 수	개	-	195	1,625	
	참여 인원	명	-	922	52,300	
카카오임팩트 100up	참여 팀 수	개	-	48	87	
	참여 인원	명	-	543	572	
제주 지역 사회 공헌사업	언플러그드데이	참여 학생	명	256	256	256
	진로체험워크숍	참여 학생	명	1,349	1,321	113
	인터넷하는	지원 건수(개인)	명	32	51	27
	돌하르방	지원 건수(단체)	팀	12	83	27
		지원 금액	백만 원	70	102	216
		Kakao 클래스 참여 인원	명	80	237	149
외부 후원 및 협력 사업	사이좋은	참여 학생	명	19,895	20,803	8,461
	디지털 세상	교사 연수 참여 인원	명	107	120	61
	속마음버스	탐승자	명	1,783	1,972	1,082
크루 참여 활동	다가치펀드 (기부 프로그램)	기부 금액	백만 원	222	221	227
		지원 프로그램	개	6	7	7
	다가치행동 (참여 프로그램)	참여 인원 <sup>1)</sup>	명	452	161	19
		참여 시간 <sup>2)</sup>	시간	1,787	2,045	231

1) 중복 인원 제외한 순 참여 인원 기준  
 2) 중복 포함



거버넌스 성과(Governance Performance)

<이사회 현황> (당해연도12월 31일 기준)

구분	단위	2018	2019	2020	
이사회 구성	합계	명 8	명 7	명 7	
	유형별	사내이사	명 4	명 3	명 3
		사외이사	명 4	명 4	명 4
	성별	남성	명 7	명 6	명 5
		여성	명 1	명 1	명 2
이사회 운영	개최 횟수	회 14	회 10	회 10	
	사외이사 평균 참석률	% 98.2	% 97.5	% 100	
	안건 수	결의	건 35	건 20	건 37
		보고	건 0	건 2	건 11

<이사회 내 위원회 현황> (당해연도12월 31일 기준)

구분	단위	2018	2019	2020	
감사위원회	사외이사 비율	% 100	% 100	% 100	
	개최 횟수	회 2	회 5	회 5	
	안건 수	결의	건 2	건 2	건 2
		보고	건 0	건 5	건 5
보상위원회	사외이사 비율	% 66.7	% 66.7	% 66.7	
	개최 횟수	회 1	회 1	회 2	
	안건 수	결의 건 1	결의 건 1	결의 건 2	
이사후보추천위원회	사외이사 비율	% 66.7	% 66.7	% 66.7	
	개최 횟수	회 1	회 1	회 2	
	안건 수	결의 건 1	결의 건 1	결의 건 2	

<윤리경영>

구분	단위	2018	2019	2020	
윤리 교육 <sup>1)</sup>	교육 참여 인원	명 -	명 192	명 577	
	교육 과정 수	개 -	개 1	개 1	
핫라인 제보	전체 제보 건수 <sup>2)</sup>	건 39	건 36	건 23	
	위반 사례 유형별	성적 괴롭힘	건 4	건 4	건 1
		제보 건수	직장 내 괴롭힘 건 3	직장 내 괴롭힘 건 9	직장 내 괴롭힘 건 5
	조치 결과	배임/횡령	건 5	건 4	건 1
		규정 위반	건 10	건 10	건 6
		기타	건 17	건 9	건 10
		견책	건 0	건 0	건 0
		감봉	건 1	건 3	건 0
		정직	건 1	건 2	건 3
	해고	건 2	건 4	건 0	
기타	건 35	건 23	건 20		

<이해관계자별 가치 분배>

구분	단위	2018	2019	2020
주주/투자자	배당금 및 이자비용	백만 원 23,576	백만 원 21,633	백만 원 14,868
크루	인건비 및 복리후생비	백만 원 502,869	백만 원 649,420	백만 원 859,351
파트너	상품·제품 원가, 결제대행수수료 등	백만 원 1,131,094	백만 원 1,434,352	백만 원 1,791,929
커뮤니티	기부금	백만 원 6,493	백만 원 4,651	백만 원 14,745

1) 2020년 12월 31일까지의 성과를 집계하였으며, 2021년 1월 신설된 ESG위원회 성과는 제외

1) 신규 입사자 윤리교육 프로그램 참여 인원

2) 핫라인, 타임즈업, 텔미카카오, 카카오톡, 이메일 채널을 통해 접수된 제보를 집계하며, 위반 사례에 대한 단순 문의/질의를 포함

주요 공동체별 현황<sup>1)</sup>

구분	단위	2018	2019	2020		
<b>카카오커머스</b>						
임직원 현황	합계	명	242	322	489	
	성별	남성	명	102	144	199
		여성	명	140	178	290
	신규 채용	명	6	88	138	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	25	29	44	
	여성 관리자 비율	%	53.2	51.8	48.9	
<b>카카오게임즈</b>						
임직원 현황	합계	명	404	384	379	
	성별	남성	명	269	255	247
		여성	명	135	129	132
	신규 채용	명	158	67	49	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	28	28	33	
	여성 관리자 비율	%	30.8	28.3	32.7	
<b>카카오M</b>						
임직원 현황	합계	명	180	231	313	
	성별	남성	명	85	112	150
		여성	명	95	119	163
	신규 채용	명	12	79	108	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	10	15	20	
	여성 관리자 비율	%	32.3	34.1	37.0	
<b>카카오페이</b>						
임직원 현황	합계	명	294	509	665	
	성별	남성	명	186	318	418
		여성	명	108	191	247
	신규 채용	명	169	247	244	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	10	14	12	
	여성 관리자 비율	%	20.8	21.5	12.9	

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

구분	단위	2018	2019	2020		
<b>카카오뱅크</b>						
임직원 현황	합계	명	603	786	913	
	성별	남성	명	323	417	474
		여성	명	280	369	439
	신규 채용	명	239	243	204	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	5	6	11	
	여성 관리자 비율	%	20.0	23.1	26.8	
<b>카카오페이지</b>						
임직원 현황	합계	명	218	320	435	
	성별	남성	명	102	153	198
		여성	명	116	167	237
	신규 채용	명	85	145	195	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	13	19	36	
	여성 관리자 비율	%	32.5	27.9	33.6	
<b>카카오인베스트먼트</b>						
임직원 현황	합계	명	15	17	22	
	성별	남성	명	10	14	16
		여성	명	5	3	6
	신규 채용	명	6	6	7	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	1	1	1	
	여성 관리자 비율	%	14.3	11.1	10.0	
<b>카카오모빌리티</b>						
임직원 현황	합계	명	298	372	474	
	성별	남성	명	211	272	327
		여성	명	87	100	147
	신규 채용	명	143	115	143	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	7	11	15	
	여성 관리자 비율	%	17.9	15.7	17.9	

구분	단위	2018	2019	2020		
<b>KAKAO JAPAN</b>						
임직원 현황	합계	명	63	77	96	
	성별	남성	명	34	39	51
		여성	명	29	38	45
	신규 채용	명	26	25	31	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	7	9	8	
	여성 관리자 비율	%	38.9	36.0	29.6	
<b>카카오엔터프라이즈</b>						
임직원 현황	합계	명	N/A	532	891	
	성별	남성	명	N/A	379	623
		여성	명	N/A	153	268
	신규 채용	명	N/A	52	474	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	N/A	8	20	
	여성 관리자 비율	%	N/A	11.1	13.5	
<b>카카오벤처스</b>						
임직원 현황	합계	명	17	17	21	
	성별	남성	명	12	12	13
		여성	명	5	5	8
	신규 채용	명	5	6	6	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	1	0	1	
	여성 관리자 비율	%	16.7	0	14.3	
<b>그라운드X</b>						
임직원 현황	합계	명	65	88	85	
	성별	남성	명	51	67	63
		여성	명	14	21	22
	신규 채용	명	61	42	14	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	0	2	1	
	여성 관리자 비율	%	0	10.5	9.1	

구분	단위	2018	2019	2020		
<b>카카오브레인</b>						
임직원 현황	합계	명	42	42	65	
	성별	남성	명	35	33	56
		여성	명	7	9	9
	신규 채용	명	33	14	44	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	0	2	1	
	여성 관리자 비율	%	0	25.0	9.1	
<b>케이맨웍스</b>						
임직원 현황	합계	명	436	1,073	898	
	성별	남성	명	148	347	294
		여성	명	288	726	604
	신규 채용	명	235	227	41	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	40	64	65	
	여성 관리자 비율	%	59.7	48.9	52.4	
<b>디케이테크인</b>						
임직원 현황	합계	명	269	336	438	
	성별	남성	명	170	198	257
		여성	명	99	138	181
	신규 채용	명	101	130	186	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	1	2	4	
	여성 관리자 비율	%	8.3	11.8	13.8	
<b>링키지랩</b>						
임직원 현황	합계	명	104	107	130	
	성별	남성	명	52	54	62
		여성	명	52	53	68
	신규 채용	명	39	19	29	
다양성 현황	여성 관리자 수	명	5	5	7	
	여성 관리자 비율	%	62.5	62.5	63.6	
	장애인 수	명	73	71	81	
	장애인 비율	%	72.3	68.3	63.8	

# GRI Content Index

주제	지표	보고 위치	비고
<b>Universal Standards (GRI 100)</b>			
<b>GRI 102: 일반 공개 2016</b>			
<b>조직 프로필</b>	102-1 조직 명칭	12	
	102-2 활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스	14~17	
	102-3 본사의 위치	12	
	102-4 사업 지역	13	
	102-5 소유 구조 특성 및 법적 형태	12, 92	
	102-6 시장 영역	13	
	102-7 조직의 규모	12	
	102-8 임직원 및 근로자에 대한 정보	12, 111~113	
	102-9 조직의 공급망	60, 67	
	102-10 조직 및 공급망의 중대한 변화		- 2020년 사업보고서 17~32페이지 참고
	102-11 사전예방 원칙 및 접근		- UNGC 가입을 통해 환경적 책임을 선언하고 있음
	102-12 외부 이니셔티브	128~131	
	102-13 협회 멤버십	132	
<b>전략</b>	102-14 최고의사결정권자 성명서	8~11	
	102-15 주요 영향, 위기, 기회	98	
<b>윤리성 및 청렴성</b>	102-16 가치, 원칙, 표준, 행동강령	6~7, 100	
	102-17 윤리 관련 안내 및 고충처리 매커니즘	53, 101	
<b>거버넌스</b>	102-18 지배구조	92~96	
	102-23 이사회 의장	94	
	102-28 이사회의 성과에 대한 평가	96	
	102-29 이사회의 경제, 환경, 사회 영향 파악 및 관리	95	
	102-32 지속가능성 보고에 대한 이사회의 역할	95	
	102-34 주요 논의 사항 건수 및 특성	95	
	102-35 보상 정책	96	
<b>이해관계자 참여</b>	102-40 조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	107	
	102-41 단체 협약	115	
	102-42 이해관계자 파악 및 선정	107~109	
	102-43 이해관계자 참여 방식	107~109	
	102-44 이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	107~109	
<b>보고 관행</b>	102-45 조직의 연결재무제표에 포함된 자회사 및 합작회사 리스트		- 2020년 사업보고서 4~10페이지 참고
	102-46 보고 내용 및 토픽의 경계 정의	109	
	102-47 중요 토픽 리스트	109	
	102-48 정보의 재기술		- 해당사항 없음

주제	지표	보고 위치	비고
<b>보고 관행</b>	102-49 보고 방식의 변화		- 중요 보고주제 및 보고 경계 상 중대한 변화 없음
	102-50 보고 기간	2	
	102-51 가장 최근 보고 일자		- 2013년
	102-52 보고 주기		- 매년
	102-53 보고서에 대한 문의처	2	
	102-54 GRI Standards에 따른 보고 방식	2	
	102-55 GRI 대조표	124~127	
	102-56 외부 검증	136~138	
<b>Economic Performance (GRI 200)</b>			
<b>GRI 103: 경영 접근 방식 2016</b>	103-1~3 경영 접근 방식	51, 91	
<b>GRI 201: 경제성과 2016</b>	201-1 직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	119	
<b>GRI 103: 경영 접근 방식 2016</b>	103-1~3 경영 접근 방식	51, 82	
<b>GRI 203: 간접경제영향 2016</b>	203-2 중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	82~89	
<b>GRI 103: 경영 접근 방식 2016</b>	103-1~3 경영 접근 방식	91, 100	
<b>GRI 205: 반부패 2016</b>	205-2 반부패 정책과 관련된 커뮤니케이션 및 훈련 절차	100~101	
	205-3 확인된 부패사건과 이에 대한 조치		- 2020년 배임/횡령 위반 사례 1건은 징계 대상으로 결정되지 않음 (단 인사조치함)
<b>GRI 103: 경영 접근 방식 2016</b>	103-1~3 경영 접근 방식	51, 69, 109	
<b>GRI 206: 경쟁저해행위 2016</b>	206-1 경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치		- 보고기간 동안 반경쟁 행위, 독점 행위에 대한 법적 조치 없음
<b>Environmental Performance (GRI 300)</b>			
<b>GRI 103: 경영 접근 방식 2016</b>	103-1~3 경영 접근 방식	41~42, 44	
<b>GRI 302: 에너지 2016</b>	302-1 조직 내 에너지 소비	110	
	302-2 조직 외부 에너지 소비	110	
	302-3 에너지 집약도	110	
<b>GRI 103: 경영 접근 방식 2016</b>	103-1~3 경영 접근 방식	41~42, 44	
<b>GRI 305: 배출 2016</b>	305-1 직접 온실가스 배출량(scope 1)	110, 134~135	
	305-2 간접 온실가스 배출량(scope 2)	110, 134~135	
	305-3 기타 간접 온실가스 배출량(scope3)	110, 134~135	
	305-4 온실가스 배출 집약도	110	
<b>GRI 103: 경영 접근 방식 2016</b>	103-1~3 경영 접근 방식	41~42	
<b>GRI 307: 환경 컴플라이언스 2016</b>	307-1 환경 법규 위반		- 보고기간 동안 환경 관련 법규 위반사항 없음

주제	지표	보고 위치	비고
<b>Social Performance (GRI 400)</b>			
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	51, 54, 58, 109	
GRI 401: 고용 2016	401-1 신규 채용 및 이직자	111~112	
	401-2 상근직 근로자에게만 제공되는 혜택	58	
	401-3 육아휴직	58, 114	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	51, 53, 109	
GRI 402: 노사관계 2016	402-1 운영상의 변화에 따른 최소 고지기간	115	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	51, 59	
GRI 403: 산업안전보건 2018	403-1 안전보건 관리 체계	59	
	403-2 위험 발굴, 리스크 평가, 사건 조사	59	
	403-3 보건 서비스	59	
	403-4 산업 안전보건 관련 근로자의 참여, 자문, 소통	59	
	403-5 근로자 산업 안전보건 교육	59	
	403-6 근로자 건강 증진	59	
	403-7 직접적으로 사업과 연계된 산업 안전보건 영향 예방 및 완화	59	
	403-8 산업 안전보건 관리 체계에 적용 받는 근로자	115	
	403-9 작업 관련 부상	115	
	403-10 작업 관련 질병	59	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	51, 54~57, 109	
GRI 404: 훈련 및 교육 2016	404-1 1인당 교육 시간	112	
	404-3 정기 성과평가 및 경력개발 점검을 받은 임직원 비율	57	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	51~52, 93	
GRI 405: 다양성 및 기회균등 2016	405-1 이사회 및 구성원의 다양성	94, 113	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	51~53	
GRI 406: 차별금지 2016	406-1 차별 사건과 시정 조치		- 보고기간 동안 발생한 차별 사건과 시정 조치 없음
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	51~53	
GRI 407: 결사의 자유 및 단체교섭권 침해 가능성이 높은 사업장 또는 공급업체	407-1 결사의 자유 및 단체교섭권 침해 가능성이 높은 사업장 또는 공급업체		- 향후 리스크 평가 추진 예정
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	51~53	
GRI 408: 아동노동 2016	408-1 아동노동 발생위험이 높은 사업장 또는 공급업체		- 향후 리스크 평가 추진 예정
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	51~53	
GRI 409: 강제노동 2016	409-1 강제노동 발생위험이 높은 사업장 또는 공급업체		- 향후 리스크 평가 추진 예정

주제	지표	보고 위치	비고
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	51~52	
GRI 412: 인권평가 2016	412-2 인권 정책 또는 절차에 대해 교육 받은 임직원	52	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	51, 82, 88	
GRI 413: 지역사회 2016	413-1 지역사회에 대한 참여, 영향평가 및 개발 프로그램을 실시한 사업장	82~89	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	91	
GRI 415: 공정정책 2016	415-1 정치적 기부		- 정치자금법 제31조에 의거하여 정치 기부금을 출연하지 않음
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	51, 74~77, 109	
GRI 416: 고객 안전보건 2016	416-2 제품 및 서비스의 안전보건 관련 법규 위반 사례		- 보고기간 동안 관련 법규 위반 사례 없음
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	51	
GRI 417: 제품 및 서비스 라벨링 2016	417-2 제품 및 서비스 정보 라벨링과 관련된 법규 위반 사례		- 보고기간 동안 관련 법규 위반 사례 없음
	417-3 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규 위반 사례		- 보고기간 동안 관련 법규 위반 사례 없음
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	51, 70~73, 109	
GRI 418: 고객 개인정보보호 2016	418-1 고객 개인정보보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만	116	
GRI 103: 경영 접근 방식 2016	103-1~3 경영 접근 방식	91, 98, 100, 109	
GRI 419: 사회경제적 컴플라이언스 2016	419-1 사회 경제적 영역과 관련된 법규 위반 사례		- 2020년 사업보고서 421페이지 참고

## SASB 대조표

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

토픽	코드	지표	보고 위치	상세 내용
하드웨어 인프라의 환경 발자국	TC-IM-130a.1	(1) 총 에너지 소비량, (2) 그리드전력 비율, (3) 재생에너지 비율	110	(1) 1,588,248GJ <sup>1)</sup> (2) 99.0% (3) 향후 완공 예정인 안산 데이터센터에 1,000kW 규모의 태양광 패널을 설치하고, 친환경 연료전지 50kW를 사용할 계획입니다.
	TC-IM-130a.2	(1) 총 용수 취수량, (2) 총 용수 사용량, 물 스트레스가 높은 수원 지역의 비율	110	(1) 11,317m <sup>3</sup> (데이터센터 용수 취수량은 포함되지 않음) (2) 판교오피스, 제주오피스, 데이터센터 모두 물 스트레스 지역에 위치하고 있지 않습니다.
	TC-IM-130a.3	데이터센터에 적용된 환경적 고려사항의 접근 방식	44~46	-
개인정보보호, 광고 표준 및 표현의 자유	TC-IM-220a.1	행동 광고 및 개인정보보호와 관련한 정책 및 관행	71~72	카카오 맞춤형 광고 안내 페이지 <sup>2)</sup> 와 프라이버시 정책 사이트 <sup>3)</sup> 에서 자세한 내용을 확인하실 수 있습니다
	TC-IM-220a.2	2차 목적으로 개인정보가 이용된 건 수	-	0건 <sup>4)</sup>
	TC-IM-220a.3	개인정보보호 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실액	116	-
	TC-IM-220a.4	개인정보에 대한 (1) 법적 열람 요청 건 수, (2) 정보가 요청된 사용자 수, (3) 요청으로 인한 공개 비율	72	카카오 프라이버시 정책 사이트 <sup>3)</sup> 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 건수, 요청에 대한 준수 비율	-	-
정보 보안	TC-IM-230a.1	(1) 개인정보 침해 건수, (2) 개인식별정보(PII) 관련 침해 비율, (3) 정보 침해로 인해 영향을 받은 사용자 수	116	(1) 0건 (2) 0% (3) 0명
	TC-IM-230a.2	제3자 사이버보안 리스크 관리 표준을 포함한 정보보호 리스크의 식별과 해결을 위한 접근 방식	70, 73	-
직원 채용, 참여 및 성과	TC-IM-330a.1	외국인 직원 비율	113	2020년 외국인 직원 비율은 전체의 0.46%입니다. 카카오는 인재 영입에 있어 다양성의 가치를 존중하며 출신, 인종, 국적, 성별, 연령, 장애 등의 차별 없이 역량 중심의 영입을 추구합니다. 또한 크루 개인이 지닌 다양한 배경과 가치관을 존중하며, 조직의 다양성을 증진하고 유연한 문화를 조성하기 위해 노력하고 있습니다.
	TC-IM-330a.2	임직원 몰입도 비율	53, 115	카카오는 매년 조직 건강성 조사를 실시합니다. 2020년 건강성 조사 결과, 임직원 스스로 본인의 업무에 대해 주도적으로 고민하고 능동적으로 참여하는 수준을 나타내는 지표에 대한 긍정 비율은 77%였습니다.
	TC-IM-330a.3	(1) 경영진, (2) 기술직, (3) 기타 직원에 관한 성별 및 인종/민족별 비율	111, 113	-
지적재산권 보호 및 반경쟁행위	TC-IM-520a.1	반경쟁 행동 규정과 관련한 법적 절차로 인한 금전적 손실액	-	2020년 카카오 사업보고서 '7. 제재현황'을 참고하시기 바랍니다.

1) 연료별 국가 고유 발열량을 이용함

2) <https://info.ad.daum.net/optout.do>

3) <https://privacy.kakao.com/transparency/statistic>

4) 카카오는 이용자가 사전에 동의한 목적으로만 개인정보를 활용함

## TCFD

카카오는 국제사회 요구에 따라 기후변화 대응에 적극 동참하며, 기후변화로 인한 실질적이고 잠재적인 재무 영향을 파악하고, 이에 대한 회사의 전략 방향과 관리 체계를 수립하였습니다. 앞으로 이해관계자와의 소통 강화를 위해 TCFD 권고안에 기반하여 기후변화 대응 현황을 투명하게 공개할 예정입니다.

권고안	카카오 현황	보고 위치	
지배구조	기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 거버넌스 공개	카카오는 이사회 내 ESG위원회에서 기후변화를 포함한 환경 전 영역을 모니터링하고 있습니다. ESG위원회는 정기적으로 회의를 개최하며 기후변화를 포함한 환경 관련 안건을 심의·의결합니다. 카카오 내 기후변화와 관련된 활동은 환경을 담당하는 IBS지원실에서 환경 성과 측정 및 관리 업무를 수행합니다.	42
전략	조직의 사업, 전략, 재무적 계획에 영향을 미치는 기후변화와 관련된 위험과 기회의 실질적 및 잠재적 영향 공개	기후변화 완화를 위해 저탄소 사회로 전환하는 과정에서 발생하는 위험을 전환 리스크, 이상 기후현상으로 인한 위험을 물리적 리스크로 규정할 때 단기적으로는 전환 리스크로 환경 규제 강화에 따라 저탄소 설비 및 인프라에 대한 투자 등 비용 증가가 예상되며, 친환경 서비스에 대한 인식 확대 및 수요 증가에 대한 기회 요인이 있을 것으로 예상됩니다. 물리적 리스크로는 이상기후로 인한 데이터센터 운영 방식의 변화가 예상됩니다. 카카오는 데이터센터의 에너지 효율 관리 및 향상을 위해 랙 구조, 공조방식 개선 등 전산실의 공조환경을 개선하고 고효율 에너지 서버/장치 도입, 스마트 온도관리시스템 개발·운영 등을 추진했습니다.	44~46
위험관리	기후변화 관련 위험의 확인, 평가, 관리 방법 공개	기후변화 리스크를 체계적으로 관리하기 위해 카카오는 담당부서인 IBS지원실에서 정기적으로 환경 리스크에 대해 점검하고 ESG위원회에 보고합니다. 2023년 준공을 앞둔 자체 데이터센터에는 설계 단계부터 친환경성을 고려했습니다. 특히 태양광 패널 설치, 친환경 연료전지 도입 등 친환경 요소 적용을 통한 에너지 효율 향상 및 탄소 배출 저감을 계획하고 있습니다. 더불어 2022년 입주 예정인 판교 알파돔시티에 친환경 건축물 인증 제도인 LEED와 WELL 획득을 위한 투자를 진행하고 있습니다. 이 외에도 카카오가 제공하는 상품 및 서비스를 통한 기후변화 인식 확산을 위해 공유 전자전거 확산, 전기차 보급 활성화, 친환경 브랜드 구축, 친환경 상품 출시 등으로 환경으로 인한 문제 해결을 위해 노력하고 있으며, 2022년까지 신규 친환경 서비스를 개발하도록 목표를 수립했습니다.	42~48
지표와 감축목표	기후변화 관련 위험과 기회의 평가, 관리에 사용된 지표와 감축 목표 공개	카카오는 기후변화 관련 위험과 기회를 측정하고 관리하기 위해 2021년 제주 오피스와 판교 오피스, 데이터센터 4개소의 온실가스 인벤토리(Scope 1, 2 & 3)를 구축하여 온실가스 배출량을 산정하고 있으며, 이와 더불어 에너지 사용량을 모니터링하고 있습니다. 2020년 온실가스 총 배출량은 77,130tCO <sub>2</sub> e입니다.	42, 110



## UN SDGs

유엔 지속가능발전목표(UN SDGs; 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	2020 카카오 기여 활동	보고 위치
 4 QUALITY EDUCATION	(4.4) 2030년까지 고용 확대, 양질의 일자리 창출, 기업가 정신 향상을 위해 기술을 보유한 청소년 및 성인의 수를 증대한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '언플러그드데이' 참여 학생 256명</li> <li>• '찾아가는 학교 교육' 참여 학생 8,461명</li> <li>• '진로체험워크숍' 참여 학생 113명</li> <li>• 'Kakao 클래스' 참여 인원 149명</li> </ul>	84~85, 88~89, 117
 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	(7.3) 2030년까지 전세계 에너지 효율의 개선율을 두 배로 늘린다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 판교 알파돔시티에 친환경 건축물 인증 제도인 LEED와 WELL 획득을 위한 투자 진행</li> <li>• 안산 데이터센터 친환경 설계 적용</li> <li>• 데이터센터 전산실 에너지 효율 향상을 위한 설비 개선 활동 추진</li> <li>• 데이터센터 전산실 온도 센서 설치 및 실시간 모니터링 시스템 구축</li> <li>• 카카오모빌리티 국내 전기차 보급 확대 기여</li> </ul>	42, 44~48
 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중 소형 사업자 컨설팅 지원 프로그램 참여 인원 1,473명</li> <li>• 중소기업 제품 판로 지원 (94개 품목, 약 2.5억 원 규모 거래 창출)</li> <li>• 카카오벤처스 ICT, SW 분야 스타트업 지원</li> </ul>	64~65
	(8.5) 2030년까지 청년 및 장애인을 포함한 모든 여성과 남성을 위한 생산적 완전고용과 양질의 일자리 창출 및 동일가치노동에 대한 동일임금을 달성한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자회사형 표준사업장 '링키리랩'을 통해 장애인 직원 81명 고용</li> <li>• 국가공인 안마사 자격을 갖춘 시각장애인 헬스키퍼 및 사내카페 발달장애인 바리스타 직무 운영</li> </ul>	54, 123
 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	(12.6) 기업, 특히 대기업 및 다국적 기업이 지속가능한 활동을 도입하고, 보고 체계에 지속가능성 정보를 통합하도록 장려한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '2020 카카오 약속과 책임' 보고서 발간</li> </ul>	-
 13 CLIMATE ACTION	(13.3) 기후변화 완화, 적응, 영향 감축 및 조기 경보에 관한 교육, 인식 제고 및 인적·제도적 역량을 개선한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카카오 환경 방침 제정</li> <li>• 온실가스 인벤토리 구축</li> <li>• 크루 친환경 통근 및 이동 장려                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통근버스 지원(출근 19개, 퇴근 17개 노선 운영)</li> <li>- 자전거 이용 지원</li> <li>- 제주 오피스 내 전기차 인프라 구축</li> </ul> </li> </ul>	42~43
 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	(16.5) 모든 형태의 부정부패와 뇌물수수를 대폭 줄인다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카카오 윤리규정 운영</li> <li>• 신규 입사자 대상 윤리교육 참여 인원 577명</li> <li>• 내외부 상담/신고제도 접수 사례 100% 처리 완료</li> </ul>	100~101
 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	(17.17) 파트너십 관련 경험과 자원에 기초하여 효율적인 공공, 민간, 시민사회 파트너십을 증진하고 장려한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카카오같이가치 플랫폼을 통해 참여 확산                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기부 횟수: 8,303,744회</li> <li>- 기부 금액: 11,847백만 원</li> </ul> </li> </ul>	83, 117

## UN Global Compact

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.

구분	10대 원칙	보고 위치
인권	1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다	52
	2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다	52~53
노동	3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적 인정을 지지하고,	53
	4. 모든 형태의 강제 노동을 배제하며,	52
	5. 아동 노동을 효율적으로 철폐하고,	52
환경	6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다	52
	7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,	42
	8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,	42~48
	9. 환경 친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다	47~48
반부패	10. 기업은 부당 취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다	100~101

## 협회 가입 현황

협회명
OECD digital for SMEs global initiative (D4SME)
UN Global Compact
체감규제포럼
코리아스타트업포럼
한국블록체인산업진흥협회
한국상장회사협의회
한국인터넷거버넌스포럼
한국인터넷기업협회
한국인터넷자율정책기구
한국IR협의회

## 주요 수상 내역

수상년도	주관	수상명
2021	뉴시스	대한민국 일자리 대상 경제부총리상
	문화체육관광부	정책소통 유공 포상 대통령표창
	한국능률협회컨설팅	한국에서 가장 존경 받는 기업 ALL STAR 부문 편집, 포털서비스 부문 1위
	한국거래소	유가증권시장 영문공시 우수법인 선정 (2년 연속)
2020	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
2019	경기경영자총협회	경기지역 일·생활 균형 우수기업 대상
	한국인터넷정보학회	인터넷기술상
	미국산업디자이너협회(IDSA)	IDEA Finalist- if kakao, kakao school 브랜드 아이덴티티
	독일국제포럼디자인(iF)	iF 디자인 어워드- if kakao, kakao school, kakao mini C, Melon Branding
	부산국제광고제 (AD STARS)	Mobile 부문 Gold, Media 부문 Crystal 수상
2018	독일국제포럼디자인(iF)	Melon 어플리케이션
	KOSRI	대한민국 CSR 필름페스티벌 재능나눔부문 보건복지부장관상
2017	여성신문	제 12회 학부모가 뽑은 교육브랜드 대상 교육콘텐츠상

## 온실가스 검증 성명서



### 주식회사 카카오

**검증개요** (주)한국경영인증원은 주식회사 카카오의 2017~2020년도 온실가스 배출량에 대한 자발적인 제3자 독립 검증심사를 의뢰 받았습니다. 조직 및 운영경계에 대한 검증을 수행하여 그 결과를 아래와 같이 표명하며, 본 검증의견서는 발행일 기준으로 유효합니다.

- 검증범위**
- 조직경계 및 운영경계
    - √ 조직경계는 국내외 관련 지침의 운영통제적 접근방법에 따라 주식회사 카카오의 판교오피스, 제주오피스, 데이터센터 4개소를 대상으로 함
  - 검증대상 기간: 2017년 1월 1일 ~ 2020년 12월 31일(4개년도)
  - 온실가스 종류: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O (HFCs, PFCs, SF<sub>6</sub> 해당없음)
  - 배출원 검증범위
    - √ Scope1(직접배출), Scope2(간접배출), Scope3(기타간접배출)
    - √ 2017년 데이터센터의 온실가스 배출량은 산정 제외
    - √ Scope3는 판교오피스 통근버스 운행에 따른 배출량으로 한정
  - 수행한 검증업무
    - √ 주식회사 카카오 방문 및 온실가스 데이터 집계를 책임지는 담당자 인터뷰
    - √ 온실가스 배출량에 대한 데이터 집계기준에 대한 프로세스 이해
    - √ 검증대상에 대한 전산시스템, 각종 고지서, 납부내역서 등 원천정보 검토
    - √ 문서심사 및 리스크 평가, 검증기법(열람, 실사, 관찰, 인터뷰 등)을 활용한 준비 및 대조심사
  - 보증수준: 제한적 보증 (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 카카오의 2017~2020년도 Scope1(직접배출), Scope2(간접배출), Scope3(기타간접배출)의 온실가스 배출량은 다음과 같습니다.

(단위: tCO<sub>2</sub>-eq./yr)

구분	2017	2018	2019	2020
Scope1	220	251	287	256
Scope2	3,413	55,368	64,478	76,670
Scope3	82	156	185	203
합계	3,714	55,774	64,949	77,130

- \* 1. 2017년 데이터센터의 온실가스 배출량은 산정 제외
- 2. Scope3는 판교오피스 통근버스 운행에 따른 배출량으로 한정

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

- √ 주식회사 카카오의 2017~2020년도 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.

2021년 5월 7일

(주)한국경영인증원  
대표이사 황은주

## 제3자 검증의견서

### 카카오의 2020년도 ESG 보고서 관련

이 검증의견서는 카카오 ESG 보고서의 독자를 위한 것으로서, 카카오와의 상호계약에 따라 작성되었습니다.

<b>검증 기준 및 범위</b>	<p>로이드인증원(Lloyd's Register Quality Assurance Ltd.; LR)은 카카로부터 '2020 카카오의 약속과 책임' (이하 "보고서")에 대한 독립적인 검증 제공 요청을 받았습니다.</p> <p>본 검증은 아래 검증 기준에 따라 AA1000AS v3를 활용하여 Moderate Level로 수행되었으며, 범위는 Type 2이었습니다.</p> <p>검증 범위에는 카카오의 국내 사업장 운영 및 활동이 포함되었으며, 특히 다음의 요구사항이 포함되었습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AA1000 AccountAbility 원칙<sup>1)</sup>, 즉 포괄성, 중요성, 대응성 및 영향성 원칙의 준수 평가</li> <li>• 보고서가 GRI 표준(Core Option)<sup>2)</sup>에 의거하여 작성되었는지에 대한 확인</li> <li>• 하기 지표들에 대한 데이터 및 정보의 정확성 및 신뢰성 평가 <ul style="list-style-type: none"> <li>- GRI 200(경제): 201-1, 203-2, 205-2~3, 206-1</li> <li>- GRI 300(환경): 302-1~3, 305-1~4, 307-1</li> <li>- GRI 400(사회): 401-1~3, 402-1, 403-1~10, 404-1, 404-3, 405-1, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 412-2, 413-1, 415-1, 416-2, 417-2~3, 418-1, 419-1</li> <li>- SASB<sup>3)</sup> Accounting Metrics</li> </ul> </li> </ul>
-------------------	---

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.

<b>로이드인증원의 의견</b>	<p>로이드인증원의 접근 방법에 기초한 검증 결과, 카카오가 하기 사항을 이행하지 않았다고 의심되는 사항은 발견되지 않았습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상기 요구사항의 만족</li> <li>• 정확하고 신뢰성 있는 성과 데이터 및 정보의 공개(검증 과정에서 발견된 모든 오류는 수정되었음)</li> <li>• 독자와 이해관계자에게 중요한 모든 이슈 보고</li> </ul>
-------------------	--

이 의견은 Moderate Level의 검증에 바탕을 두며, 중요성 기준으로 검증심사원의 전문가적 판단(Professional Judgement)에 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.

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

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

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

<b>로이드인증원의 접근 방법</b>	<p>로이드인증원의 검증은 로이드인증원의 검증 절차에 의거하여 수행됩니다. 본 검증을 위해 증거 수집의 일환으로 다음의 활동들이 수행되었습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 이해관계자들이 제기한 이슈들이 올바르게 파악되었는지를 확인하기 위하여 이해관계자 참여에 대한 카카오의 접근법을 평가하였습니다. 우리는 문서 및 관련 기록들을 검토함으로써 이를 수행하였습니다.</li> <li>• 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.</li> <li>• 보고서에 중대한 오류, 누락 혹은 잘못 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 인원들과 면담하였습니다.</li> <li>• 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 데이터가 제3자로부터 검증받은 명세서와 일치하는지 확인하였습니다.</li> <li>• 경기도에 위치한 카카오 판교오피스를 방문하여 카카오가 제공한 증거들을 검토하였습니다.</li> </ul>
----------------------	--

<b>관찰사항</b>	<p>검증 과정에서 파악된 추가적 관찰사항 및 발견사항들은 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>포괄성:</b> 카카오의 이해관계자 참여 프로세스로부터 제외된 어떠한 중요 이해관계자 그룹도 발견되지 않았습니다.</li> <li>• <b>중요성:</b> 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.</li> <li>• <b>대응성:</b> 카카오는 ESG 경영을 지휘하기 위한 이사회 수준의 거버넌스를 구축하고, ESG 전략 및 실행프로그램을 수립하였습니다. 향후에는 목표 대비 성과도 보고할 수 있기를 기대합니다.</li> <li>• <b>영향성:</b> 카카오는 조직의 비즈니스 특성을 고려한 사회공헌 전략을 수립하고, 다양하고 혁신적인 사회공헌 프로그램을 수행하였습니다. 또한 사회공헌프로그램들의 효과를 측정하여 사회에 미치는 영향을 평가하기 위해 노력하고 있습니다.</li> <li>• <b>신뢰성:</b> 카카오는 2013년 보고서 발간 이후, 8년만에 발간하는 ESG 보고서를 위해 지속가능성 성과 데이터 취합 프로세스를 개발하였습니다. 카카오는 향후 발간될 보고서를 위해 데이터 취합 방법의 일관성을 보장하기 위한 조치를 취함으로써, 보다 견고한 데이터 관리시스템을 유지할 필요가 있습니다.</li> </ul>
-------------	---

## 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(ISO 9001: 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: 2021년 5월 6일

김태경 검증팀장

로이드인증원(Lloyd's Register Quality Assurance Ltd.)을 대표하여  
대한민국 서울특별시 영등포구 여의나루로 67 신송빌딩 17층

LR 계약번호: SEO00000823



Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register 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 Lloyd's Register 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. Lloyd's Register Group Limited 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 © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2021. A member of the Lloyd's Register Group.