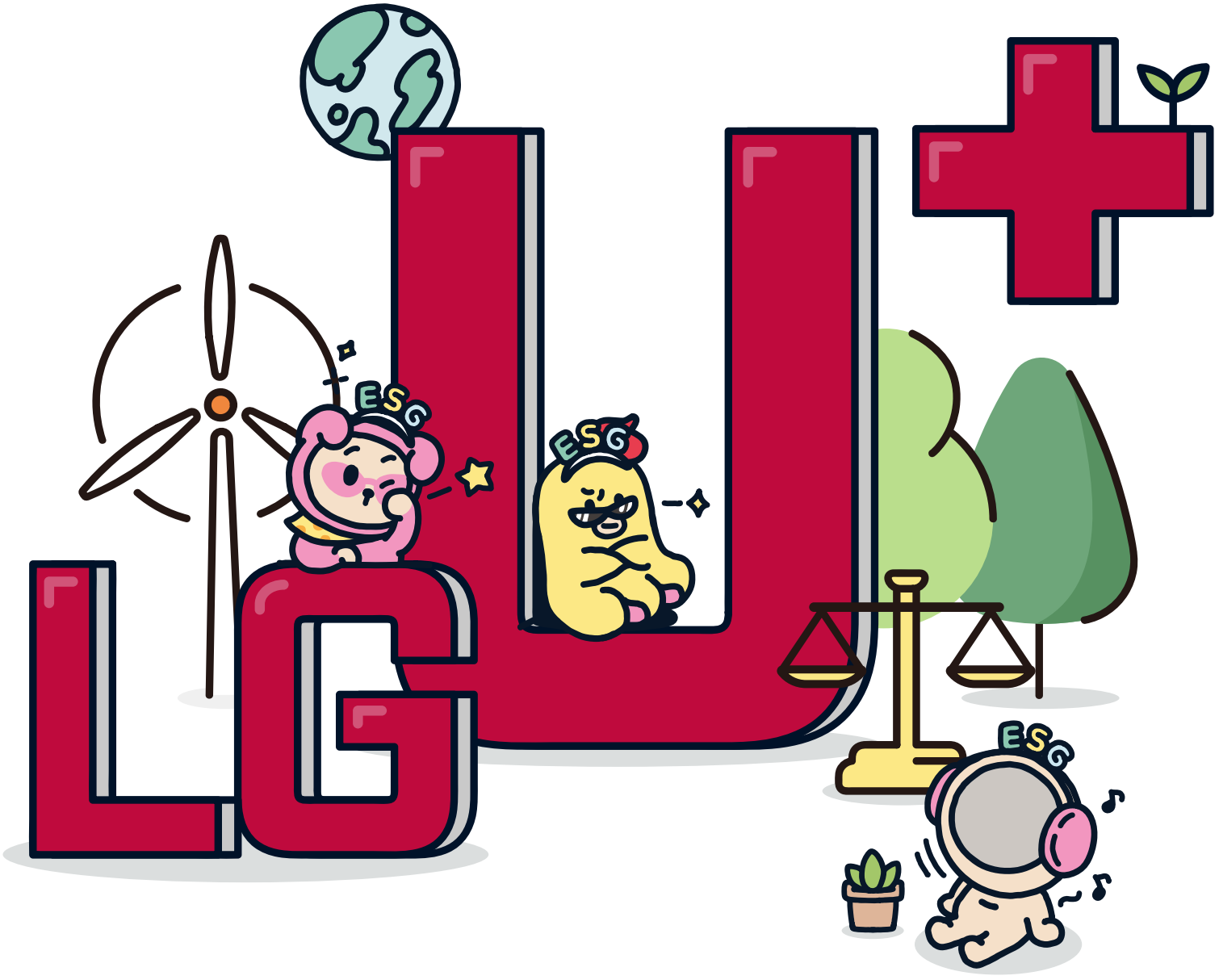
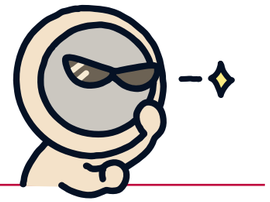
2023 LG유플러스 지속가능경영보고서

LG U+ SUSTAINABILITY REPORT 2023



LG U+

ABOUT THIS REPORT



보고서 개요

LG유플러스는 이해관계자와 적극적으로 소통하고 회사의 지속가능경영 현황을 공유하기 위해 2013년 첫 번째 지속가능경영 보고서를 시작으로 매년 보고서를 발간하고 있습니다. '2023 지속가능경영보고서'는 LG유플러스의 열두 번째 보고서이며, 본 보고서를 통해 회사의 환경, 사회, 지배구조 분야에 걸친 지속가능경영 활동과 성과에 대해 투명하게 공개하고 이해관계자의 의견을 수렴하고자 합니다.

보고서 작성 원칙

본 보고서는 글로벌 지속가능경영 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021을 따르고 있습니다. 추가적으로 산업 특성에 적합한 주요 이슈별 활동 내용을 공개하기 위해 SASB(Sustainability Accounting Standards Board) 기준 및 S&P Global CSA (Corporate Sustainability Assessment) 평가 기준을 고려하였습니다. 또한 국제사회의 지속가능한 발전 목표에 동참하고자 UN SDGs(UN Sustainable Development Goals)의 지표도 함께 반영하고 있습니다. 보고서 내 재무정보는 한국채택국제회계기준 (K-IFRS: Korean International Financial Reporting Standards)에 따라 작성하였습니다.

보고 기간 및 범위

본 보고서는 2023년 1월 1일부터 2023년 12 월 31일까지의 활동을 담고 있습니다. 정량적인 성과에 대해서는 추세 파악을 위해 2021년부터 2023년까지 3개년 데이터를 함께 기재했습니다. 또한, 일부 정성적인 성과는 발간 시점을 고려하여 2024년 상반기 자료를 포함하고 있습니다. 보고서 작성 범위는 본사, 사옥 및 국사, 연구소 (마곡, 대전), IDC (인터넷데이터센터) 등을 포함하는 국내 전 사업장을 대상으로 작성되었습니다.

보고서 검증

재무 데이터는 삼정회계법인에서 독립적으로 회계감사를 받은 재무 정보이며, 비재무 데이터는 객관성 및 신뢰성 확보를 위해 한국품질재단으로부터 독립적인 검증을 받았습니다.

정보의 수정 및 재기술

본 보고서에 수록된 정보 중 산정 기준 변경으로 인해 이전 보고 연도에 발간한 보고서와 달라진 정보의 경우 해당 데이터의 주석을 포함하여 재기술하고 있습니다.

주소 서울특별시 용산구 한강대로 32, LG유플러스 본사
담당 부서 ESG정책팀
이메일 uplusesg@lguplus.co.kr
발행일 2024년 6월 28일

How to use this report

본 보고서는 보고서 내 관련 페이지로의 이동과 연관 웹 페이지 바로가기 등의 기능이 포함된 인터렉티브 PDF입니다.

Navigator Button

표지 페이지로 이동
목차 페이지로 이동
< > 이전/다음 페이지로 이동

CONTENTS

04 Corporate Overview
06 CEO 메시지
08 기업개요
16 경영철학
18 ESG Vision
19 ESG Highlights
21 이중 중대성 평가
24 중요 이슈 관리 체계
온실가스 배출
서비스 품질
정보보안 및 개인정보보호
공정거래

32 Focusing Issue
34 **정보보안 및 개인정보보호** 중요 이슈

48 Environment
50 **기후 변화 대응** 중요 이슈
59 환경경영
65 자원순환
67 친환경 기술 및 서비스

68 Social
70 **서비스 품질 및 고객만족** 중요 이슈
80 인권경영
83 다양성 확보
84 안전보건
90 사회공헌
95 공급망 관리
99 일과 삶의 균형
102 인재 채용 및 유지

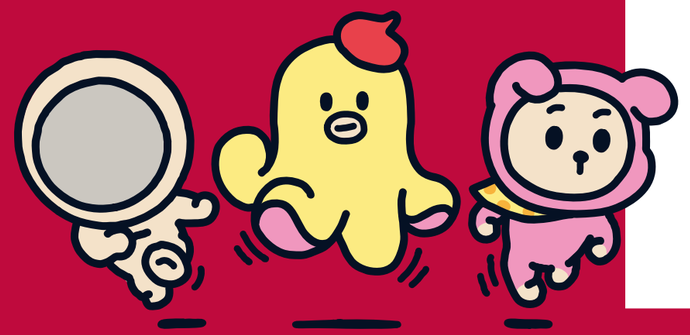
106 Governance
108 지배구조
112 **공정거래** 중요 이슈
114 컴플라이언스
117 투명한 감사체계의 확립
118 정도경영
121 리스크 관리

124 Appendix
126 지속가능경영데이터
135 지속가능경영 방침
148 국내외 주요 인증
149 Standards Index
156 UNGC 가입
157 제3자 검증의견서
159 온실가스 배출량 검증 의견서

CORPORATE OVERVIEW

U+3.0 모델은 기존 통신 중심 사업에서 플랫폼 중심 신사업으로 변화하는 유플러스의 중장기 성장 전략입니다.
고객과의 디지털 접점을 확대하고 데이터를 기반으로 고객을 더욱 깊이 이해함으로써, 미래의 일상을 선도하는 플랫폼 기업으로 발돋움하기 위해 노력하겠습니다.

CEO 메시지 6
기업개요 8
경영철학 16
ESG Vision 18
ESG Highlights 19
이중 중대성 평가 21
중요 이슈 관리 체계 24



CEO 메시지

언제나 변함없이 LG유플러스를 신뢰하고 응원해 주시는 이해관계자 여러분, 감사합니다.



2023년 급격한 경영 환경의 변화 속에서도 LG유플러스는 고객 중심의 회사로 거듭나기 위한 CX, 디지털 혁신 역량을 강화하는 DX, 이를 바탕으로 플랫폼 사업을 확대하는 세 가지 전략 방향 아래 전 사업 영역에서 견고한 성장을 할 수 있었습니다. 더불어 지속 가능한 성장을 이루고 사회적 책임을 다하기 위해 다양한 ESG 경영 활동을 추진하고 있습니다.

Growth Leading AX Company

AI, DX 시대를 맞아 비전인 '고객 일상의 즐거운 변화를 주도하는 디지털 혁신 기업'을 새롭게 해석하여 'Growth Leading AX Company'라는 새로운 브랜드 슬로건을 만들었습니다. LG AI 연구원과 협업하여 통신, 플랫폼에 특화된 초거대 생성형 AI '익시젠(ixi-GEN)'을 개발하고, 모바일 서비스의 AI Agent, B2B AICC 등을 중점 과제로 선정하여 사업을 추진 중입니다. 향후에는 글로벌 빅테크 기업과의 협업도 적극적으로 늘리며, AX Company로의 기반을 마련해 나가겠습니다.

속도와 상상력을 장착한 조직문화

AX Company로의 전환을 가속화 하는데 있어 중요한 것은 '속도와 상상력'입니다. 고객 삶의 변화를 상상해 조직적으로 몰입할 수 있는 '조직적 상상력', 이를 빠르게 실행할 수 있는 '속도', 이를 달성할 수 있도록 원팀으로 협업할 수 있는 '조직문화'를 정착시키는 것이 중요합니다. 이를 위해 구성원들이 직접 제안한 일하는 방식에 대한 아이디어와 조직문화 핵심 활동을 결합한 'U일한 일방식'을 통해 AX Company에 적합한 조직문화를 만들어 가고 있습니다.

환경과 미래를 생각하는 기술혁신

글로벌 기후 변화 위기 대응에 동참하여 온실가스 배출을 줄여 나가기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 통신 네트워크에 사용되는 전력 사용량을 절감하기 위해 AI 기반의 최신 기술 적용을 확대하고 있으며, 2023년 준공한 IDC 평촌 2센터에는 외기 냉방, 태양광/지열 등 친환경·고효율 기술을 적용하였습니다. 최근에는 전기차 충전 합작법인 'LG유플러스 볼트업'을 통해 보다 적극적인 온실가스 감축 활동에 나서고 있습니다. 이처럼 ESG가 기업 가치를 높이는 새로운 기회임을 인식하고, 유플러스의 ICT 기술을 활용하여 미래 새로운 시장에서 차별화된 고객 경험을 확대해 나가겠습니다.

LG유플러스가 고객 일상을 더 편리하고 안전하게 만드는 디지털 혁신 기업으로 발돋움하는 데 있어 이해관계자 여러분의 관심과 애정은 저희에게 큰 힘이 됩니다. 앞으로도 변함없이 따뜻한 관심과 격려 부탁드립니다.

감사합니다.

대표이사 **황현식** 황현식

기업개요

LG유플러스 회사소개

기업명	주식회사 LG유플러스
설립일자	1996년 07월 11일
대표이사	황현식
본사소개	서울특별시 용산구 한강대로 32
임직원수	10,864 명
영업수익	14조 3,726억 원
영업이익	9,980억 원
홈페이지	www.lguplus.com

LG U+

LG유플러스의 성장 과정

1996.07
LG유플러스 설립

1997.01
LG텔레콤
식별번호 019로 확정

1999.05
국내 최초
무선 인터넷 상용 서비스

2009.11
LG텔레콤, LG데이콤, LG파워콤,
LG통신 3사 합병 승인

2010.06
LG U+ 상호변경

2011.07
국내 최초 4G LTE 전파 발사

2013.05
세계 최초 4채널 'U+TV G'

2013.06
LG유플러스 지속가능
경영보고서 최초 발간

2016.09
U+TV 유튜브 채널 서비스 출시

2017.11
국내 최초 클라우드 드론
관제시스템 개발

2018.12
세계 최초 5G 상용화 서비스 개시

2019.07
5G 네트워크 기반 클라우드
VR 게임시장 진출

2022.06
2050 탄소중립 목표 수립

2022.07
고객이 원하는대로 고르는
구독 서비스 '유독' 출시

2022.12
K-RE100 이니셔티브 가입

2023. 06
LG U+, 냉방 전력 소모량
72% 줄인 'ESG 기지국' 실증

2023.10
LG유플러스, 품질과 환경 다 잡은
IDC '평촌 2센터' 준공

기업개요

모바일 서비스

LG유플러스와 함께 일상이 달라집니다.

LG유플러스는 고객을 먼저 생각하는 마음으로 편리하고 다양한 모바일 서비스를 제공하고 있습니다.
고객 맞춤형 요금제와 휴대폰 구매 지원 프로그램, 차별화된 서비스로 5G 통신 시장을 선도하는 콘텐츠를 제공합니다.
앞으로도 고객을 먼저 생각하는 마음으로 국내외에서 인정받는 모바일 서비스를 만들어 가겠습니다.



사업 성과

모바일 서비스 부문 수익* (2023년 12월 기준)	가입자 수 (2023년 12월 기준)	AI 브랜드 ixi, 2024 K-디지털 브랜드 대상	20대 전용 통신 서비스, 유쓰 국가서비스 대상	유독 플랫폼 월간 이용자 수 (2024년 3월 기준)
5조 9,814억 원	19,896,000명	AI 기술 브랜드 부문 대상	통신서비스 부문 대상	MAU** 200 만 명 돌파

*접속수익 제외, 자회사 MVNO 수익 포함, LG 헬로비전 제외
**MAU(Monthly Active User), 월간 활성 이용자 수

모바일 서비스 주요 사업 현황

유독



평범한 일상의 순간도 더 특별하게
일상에 필요한 서비스를 구독하는
전 국민의 구독 플랫폼

유독 Pick2	OTT/A뮤직	도서/아티클	자기개발	키즈
여가/여행	식품	생활/편의	패션/뷰티	반려동물

유잼



재미과 이득이 가득한
통신 이용 방법 및 혜택 제공 공간

U+ 통신 꿀팁	알뜰한 MZ 혜택	유플 쇼츠
혜택 한눈에 보기, 요금제/부가서비스 이용정보 등	혜택을 2배로 주는 '유플투쁠' 등	자체 콘텐츠 제작을 통해 이해하기 쉬운 정보 제공

ixi(익시)



초거대 AI '익시젠(ixi-GEN)' 기술을 통해
고객 경험을 혁신하는 **ixi 적용 서비스**

ixi 챗봇	AICC by ixi	U+ AI전화 by ixi
AI 승부예측 by ixi	AI 추천 by ixi	유독 ixi

기업개요

주요 사업

LG유플러스와 함께 생활이 즐겁고 편리해집니다.

LG유플러스는 집에서 더 편리하고 즐거운 시간을 보낼 수 있도록 다양한 홈 서비스를 제공하고 있습니다.
고객만족도 1위 유아 전용 IPTV 서비스 'U+아이들나라', 국내 IPTV 최초 '넷플릭스',
음성으로 가전을 실행하는 'U+스마트홈' 등을 제공합니다.
지속적인 기술 개발을 통해 고객이 만족할 만한 편리한 서비스를 만들어 가겠습니다.



사업 성과

홈 서비스 부문 수익 (2023년 12월 기준)	IPTV 가입자 수 (2023년 12월 기준)	초고속 인터넷 가입자 수 (2023년 12월 기준)	아이들나라 2023 국가서비스 4년 연속 대상
2조 3,987억 원	544.5 만 명	516.1만 명	키즈 콘텐츠 부문 대상

홈 서비스 주요 사업 현황

내가 보는 콘텐츠, 조금 더 다양하게 U+TV



오리지널 콘텐츠 제작

콘텐츠 전문 브랜드 'STUDIO X+U' 론칭과 오리지널 콘텐츠 제작으로
차별화된 고객 경험, 콘텐츠 공급망 확장, 멀티 플랫폼 지원을 실현합니다.

MAIN CONTENT



하이쿠키
의문의 수제 쿠키로 인한 사건과
진실을 다룬 하이틴 범죄 드라마



서치:미
자신의 진짜 지인을 찾아가는
리얼리티 예능 프로그램



브랜딩인성수동
성수동 마케팅 회사를 배경으로
펼쳐지는 로맨스 드라마



맨인유럽
스포츠 전문 예능 프로그램

언택트 시대 우리 아이의 배움 습관, 아이들나라

아이들나라 맞춤교육
자체 콘텐츠 제작을 통한 정보 제공



아이들나라 라이트 앱
TV, 태블릿, 스마트폰 등
어디서나 간편하게
콘텐츠 시청



다양한 학습 콘텐츠 보유
도서, 학습 및 애니메이션 등 약 7만여 편의
키즈 콘텐츠 보유



나를 위한 공간, 조금 더 편리하게 스마트홈

U+ 스마트홈

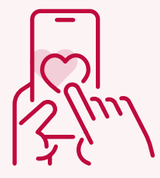
우리집지킴이 Easy 2
스마트홈 기기를 직접 설치하고
보험까지 이용할 수 있는 보안
패키지



우리집돌봄이 Family
가족 모두의 생활이 편리해지는
우리 집 첫 스마트홈 서비스



우리집돌봄이 Kids
아이의 모든 순간을 포착해주는
필수 육아템



우리집돌봄이 Pet
혼자 있는 반려동물을 돌봐주는
반려 가족 전용 서비스



기업개요

주요 사업



사업 성과

기업 서비스 부문 수익

(2023년 12월 기준)

1조 7,057억 원

주요 서비스 분야

5G 서비스
산업DX, 스마트모빌리티 등
5G 네트워크로 새로운
비즈니스 환경 제공

인프라 서비스
전용회선, 데이터센터 등
중기업 환경에 최적화된
상품으로 업무 효율화 제공

솔루션 서비스
보안 솔루션, 기업 메시징 등
신속한 비즈니스 해결
서비스 제공

기업 서비스 주요 사업 현황

5G 네트워크로 비즈니스 환경을 혁신하는 5G 서비스

산업 DX
실시간 작업자 안전관리 서비스 및 AI 영상 분석 기술로 사고 발생 시 즉시 알림 서비스 등 제공

무선 (M2M/IoT)
유선 네트워크보다 빠르고 보안성이 높은 기업 전용 LTE 서비스 제공

스마트모빌리티
정보통신기술을 통한 지능형 교통 시스템, 실시간 위치 정보 제공 서비스 등 제공

기업 고객 전용 통신 인프라 서비스

인터넷/CCTV
기업, 대학교 등 고객을 위한 고품질 인터넷 서비스 제공

전용회선
국내/국제/방송/공공전용 데이터 전송 서비스 제공

보안
소프트웨어 정의 기술로 애플리케이션 최적화 서비스 제공

기업전화
기업 전용 인터넷 전화 및 PC/휴대폰 서비스 제공

컨택센터
고객센터 운영에 필요한 맞춤형 서비스 제공

데이터센터
고객 맞춤형 안전한 데이터 관리 서비스 제공

무선(M2M/IoT)
무선 결제 및 인터넷 통신 서비스 제공

법인 모바일
업무 전용 데이터 제공 및 결합 할인 서비스 제공

New tech
양자내성암호 기술 적용한 전용 회선 서비스 제공

복잡한 업무도 빠르게, 비즈니스 솔루션 서비스

업무용 솔루션
임직원 근무시간 관리 서비스, U+영상회의 및 U+웍스 등 회사 운영에 필요한 서비스 제공

보안
기업 자산을 안전하게 관리하는 보안 서비스 제공

메시징
다양한 메시지 채널 관리 및 기업 문자메시지 전송 서비스 제공

New Tech
대학 특화 메타버스 플랫폼, 매장 내 자율주행 로봇 서비스인 U+서빙 로봇 등 신규 서비스 발굴

경영철학

LG유플러스의 경영철학

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

고객을 위한 가치창조	
고객중시	- 경영의 출발점이 되는 고객을 최우선으로 생각한다. - 항상 최종 소비자 관점을 중시하여 판단하고 평가한다.
실질적 가치 제공	- 고객의 잠재된 요구까지도 한발 앞서 찾아낸다. - 고객의 기대를 뛰어넘어 최고의 제품과 서비스를 제공한다.
혁신을 통한 창조	- 기존의 틀을 깨는 차별화된 아이디어를 창출한다. - 끊임없이 더 나은 방식을 찾아 진행한다.

인간 존중의 경영	
창의자율	- 고정관념에서 탈피하여 새로운 생각과 시도를 추구한다. - 자기책임과 권한에 따라 주인의식을 가지고 일한다.
인간중시	- 개개인의 인격과 다양성을 존중한다. - 고객가치창출의 원천인 구성원을 가장 중요한 자산으로 여긴다.
능력개발 및 발휘 극대화	- 스스로 세계 최고가 되겠다는 신념으로 일하고 능력을 개발한다. - 개인의 잠재력이 최대한 발휘될 수 있도록 기회를 제공한다.
성과주의	- 도전적인 목표를 세우고 지속적인 성과 창출에 노력한다. - 능력과 장·단기 성과에 따라 공정하게 평가하고 보상한다.

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

1.0	2.0
통신 기업 역량 강화	LTE 및 5G 기반 기술적 도약

3.0 데이터 및 기술 기반 고객 중심 플랫폼

경영철학

LG유플러스 4대 플랫폼 전략

전통적인 통신 사업영역을 넘어 데이터와 기술 기반으로 고객 중심 플랫폼과 서비스를 만들어 미래 성장 동력을 발굴하는 U+3.0 시대를 열어가고자 합니다.

4대 플랫폼 전략

통신기반 Lifestyle 플랫폼
- Data 기반 사업영역 확장
- 일상의 컨시어지 서비스 제공
- 디지털 통신 구독 루틴 서비스

놀이 플랫폼
- 고객 시청경험 혁신
- OTT TV
- 여러 디바이스로 콘텐츠 보는 플랫폼
- K콘텐츠를 통한 글로벌 확장

성장 케어 플랫폼
- 아이들나라 모바일 키즈 OTT로 재편
- 성장단계별 인터랙티브 학습
- 키즈상품 연계 케이스 플랫폼 구축

Web 3.0 플랫폼
- 미래 핵심기술 역량 확보
- 기술 영역 R&D 강화
- 스타트업 투자/인수 추진
- 웹 3.0 보상체계 마련

ESG Vision

LG유플러스 ESG 비전

LG유플러스는 고객 일상에 즐거운 변화를 주도하는 디지털 혁신 기업으로 거듭나기 위해 노력하고 있습니다. 고객, 임직원 및 다양한 이해관계자와 함께 하는 상생 경영을 통해 사업 경쟁력을 강화하고자 합니다. 또한 친환경 경영, 인권경영, 공정하고 투명한 파트너십 형성을 통해 선제적인 리스크 관리에 앞장서고 있습니다.

기업 비전

고객 일상에 즐거운 변화를 주도하는 디지털 혁신 기업

ESG 지향점

사업 경쟁력 강화

고객	임직원	지역사회
신뢰받는 안전한 제품과 서비스 제공	함께 성장하고 오래 남고 싶은 회사 구축	ICT 기술 혁신을 통한 사회적 문제 해결
정보보안	인재 유치 및 유지	지역사회 발전
개인정보 보호	역량개발	전략적 사회공헌
제품/서비스 품질	성과관리 및 보상	디지털 포용성

선제적 리스크 관리

친환경 경영	인권경영	공정하고 투명한 파트너십
기후 변화 대응	인권보호	공정거래
친환경 사업장	인권 리스크 완화	협력사 ESG 관리
		동반성장

ESG Highlights

주요 성과

Environment

친환경 IDC 평촌 2센터 준공
- 설계 단계에서부터 운영 효율 및 에너지 절감을 위한 다양한 친환경 기술 적용

대전 R&D 센터 태양광 발전 설비 준공
- 1,044kW 규모의 태양광 발전 설비 준공으로 연간 약 630tCO_2eq의 온실가스 배출 저감 효과 기대

'CDP 탄소경영 섹터 아너스 클럽' 10년 연속 선정
- 기후 변화 대응, 온실가스 감축 노력, 환경 경영정보 신뢰도 등 영역에서 노력 인정

Social

통신업계 최초 행안부 '재해경감 우수기업' 인증 획득
평촌 IDC '고객 서비스 연속성 경영시스템' 국제인증 취득
- 재난 위기 발생 시 기업활동이 중단되지 않도록 재해 경감 관리 체계 구축

방통위 이용자 보호업무평가 '매우 우수' 등급
- 전기통신 이용자 피해를 예방하고, 이용자 불만을 보다 신속하게 처리하기 위한 노력 인정

농어촌 75% 지역에 5G 공동망 구축
- 농어촌 지역 이용자가 안정적인 5G 서비스를 이용할 수 있도록 공동망 구축 확대 중

건강친화기업 인증 취득, 보건복지부 장관 표창 수상
- 기업 내 건강친화 환경 조성을 촉진하기 위해 관련 제도를 모범적으로 운영

'품질/고객만족경영' 국제표준 인증 획득
- 모바일, 홈 등 관련 서비스 분야 '품질경영시스템(ISO 9001)' 및 '고객만족경영시스템(ISO 10002)' 획득

보건복지부 선정 '지역사회 공헌 인정제' 3년 연속 획득
- ESG 경영 전담조직 구성을 통한 지역 사회공헌 및 지역경제활성화에 기여한 노력 인정

9년 연속 동반성장지수 '최우수' 기업 선정
- 협력사 지원 및 육성 등을 통해 대기업 및 중소기업이 함께 발전하는 선순환의 동반성장 문화 구축

여성가족부 선정 '가족친화기업' 인증 취득
- 가족친화문화 조성 등 제도를 모범적으로 운영하는 공로를 인정받아 2010년부터 인증 유지

Governance

세계 최대 규모의 기업 지속가능성 이니셔티브 'UNGC' 가입
- 인권, 노동, 환경, 반부패 등 지속가능 발전을 위한 10대 원칙에 대해 지지 선언



ESG Highlights

이해관계자 소통

이해 관계자	주요 소통채널		소통 내용 (주기)	이해관계자 관심사항
고객	- 직영점 - 체험단 운영 - 고객센터 - 웹사이트, SNS - App (당신의 U+)		- 모바일 및 홈서비스 VOC 접수 (상시)	- 고객 개인정보 보호 강화 - 고객 중심의 상품 및 서비스 제공
임직원	- 성과 공유회 - 고충 Care 센터 - 노경협의회 - 산업안전보건 위원회 - 심리 상담실	- CEO 소통 핫통 - CEO 현장 방문 - 찐심 Day - 체인지보드 - 임직원 설문조사	- 경영실적 및 주요 성과 공유회 (연 4회) - 고충 Care 센터 운영 (상시) - 임단협 뉴스 등 (연 2회) - 근로자의 안전보건 중요사항 (연 4회) - 직장/가정의 애로사항 상담 (상시) - CEO 현장 방문 (상시) - 체인지보드 간담회 실시 (연 6회) - 즐거운 직장 CA 활동 (상시)	- 임직원 소통 활성화 - 일과 삶의 균형 - 임직원 역량 강화
협력사	- 사이버 신문고 - 동반성장보드 - 동반성장 간담회 - 교육 및 사업지원 활동		- 부정비리 등 제보 (상시) - 협력사 VOS 청취 (상시) - 협력사의 사회적 책임 이행 지원 (상시)	- 공정거래 자율 준수 및 관계 확립 - 협력사 경쟁력 강화 지원 - 정기적 소통 및 협력 강화
주주와 투자자	- 사업보고서 - 기업지배구조보고서 - 주주총회 - IR 활동		- 사업현황, 재무정보 등 (연 4회) - 지배구조 핵심원칙 준수 (연 1회) - 회사 경영 주요사항 보고 및 의결 (연 1회) - 투자자 커뮤니케이션 (상시)	- 선제적 리스크 관리 - 기술 경쟁력 강화 - 5G 네트워크 시장 선도
정부	- 산업계 정책 참여 - 국책과제 협력 - 사회 안전망 구축		- 공익 기여 활동 협업 (상시) - 보편적 역무 (상시) - 국민DR사업 지원 (상시) - 준법 및 납세 (상시)	- 공정거래 등 관련 법규 및 규제 준수 - 통신업의 강점 활용한 인프라 지원
지역사회	- 사회공헌 활동 - 공익 캠페인		- 사회적 배려계층 대상 (상시) - 서비스 지원 활동 (상시) - 임직원 봉사 활동 (상시)	- ICT 기술을 활용한 사회공헌 활동 - 사회적 책임 (CSR) 정보 공개

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 프로세스

연결기준 이중 중대성(Double Materiality) 평가 시행

- LG유플러스의 종속회사인 LG헬로비전을 포함하여 연결기준 이중 중대성 평가를 수행하여 중요 이슈를 종합적으로 검토하여 선정
- 회사가 사업을 영위하는 과정에서 환경·사회에 미치는 영향(Inside-out)과 외부 환경·사회 이슈가 회사에 재무적으로 영향을 미치는 위험 및 기회 요인(Outside-in) 고려
- LG유플러스는 매년(연 1회) 이중 중대성 평가를 수행하고 있으며, 분석 프로세스 및 중요 이슈 선정 결과를 투명하게 공개

<중대성 평가 프로세스>

[STEP 1] ESG 이슈 풀 도출

LG유플러스 및 종속회사 (LG헬로비전) 포함 이슈 풀 도출

ESG 이슈 풀 도출

- 업종 특화 이슈를 포함한 글로벌 공시/평가 기준 및 기업 ESG 자료 (전략 및 전년도 중대성 평가 결과) 반영

Long-list(114개)

- 글로벌 공시 기준(SASB)
- ESG 평가 항목(MSCI, DJSI)
- ESG 전략 및 전년도 중대성평가 결과
- 통신서비스 , 미디어 및 엔터테인트먼트 業 동종업계 중요 이슈 반영

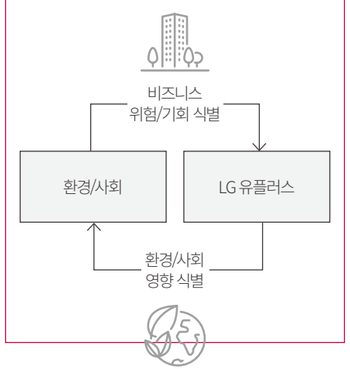
Short-list(23개)

[STEP 2] 이슈별 영향 및 위험/기회 식별

환경/사회에 미치는 영향 및 비즈니스 위험·기회 식별

이슈별 영향 경로 작성

- 회사가 사업을 영위하는 과정에서 환경/사회에 미치는 영향 식별
- 외부 환경/사회 이슈가 회사에 재무적으로 영향을 미치는 위험/기회 요인 식별
- 미디어 분석, 정책/법률, IR 자료 등 기반



[STEP 3] 영향 평가

이해관계자 및 전문가 평가 결과 기반 중요 이슈 결정

영향 평가 수행

환경/사회 영향 평가
- 이해관계자(임직원, 협력사, 전문가 등, 고객) 대상
- 영향 규모 , 영향 범위, 회복가능성, 발생가능성 평가

재무 영향 평가
- 재무전문가 대상
- 영향 규모 , 발생가능성 평가

중요 이슈 선정

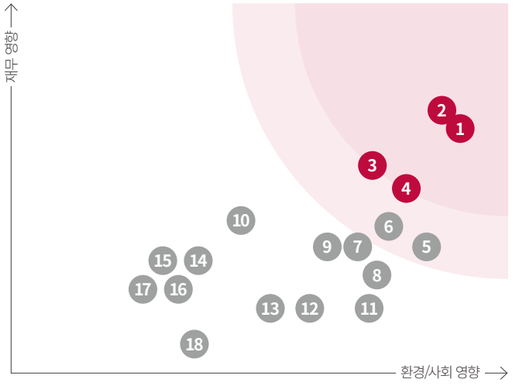
- 환경/사회 영향 평가 및 재무 영향 평가 결과를 종합하여 중요 이슈 최종 도출

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 결과

LG유플러스 중요 이슈 선정결과

- 이중 중대성 평가 결과 서비스 품질, 정보보안 및 개인정보보호, 온실가스 배출, 공정거래 등 총 4개의 중요 이슈 선정
- LG유플러스가 환경사회에 미치는 영향이 가장 큰 이슈는 서비스 품질 이슈로 분석되었으며, 재무적 영향이 가장 큰 이슈는 정보보안 및 개인정보보호 이슈로 분석
- LG유플러스의 지속가능경영에 영향을 주는 중요 이슈를 경영 활동에서 적극적으로 관리해 나갈 예정



구분	이슈명	구분	이슈명
1	서비스 품질	12	친환경 서비스 제공
2	정보보안 및 개인정보보호	13	동반성장
3	온실가스 배출	14	인권보호
4	공정거래	15	안전보건
5	고객 만족	16	노사관계
6	기술 혁신	17	이해관계자 소통
7	재생에너지 사용	18	인재 유치 및 유지
8	윤리경영	19	전략적 사회공헌
9	일과삶의균형	20	폐기물 배출
10	서비스 접근성 향상	21	다양성존중
11	공급망 관리	22	용수 사용
		23	생물다양성 보호

영향 수준 척도: 상 ●●●, 중 ●●, 하 ●

영역	이슈명	환경·사회적 영향	재무적 영향	이중중대성	중요 이슈와 연계되는 GRI	주요 영향과 연계되는 SDGs	보고 페이지
환경	온실가스 배출	[부정] 지구온도 상승으로 해수면 상승, 사막화 등 기후 변화에 영향	[위험] 국가 온실가스 감축 목표 상향 및 정부 무상 할당 비율 감소에 따른 온실가스 배출권 비용 상승	●●●	201-2, 301-1~4, 305-1~5	13 CLIMATE ACTION	24-25, 50-58
사회	정보보안 및 개인정보보호	[부정] 사고 발생 시 고객 프라이버시 침해 및 불편 야기, 이해관계자 신뢰 저하	[위험] 정보보호 관련 법·규제 위반 시, 과태료/과징금 부과 및 이해관계자 신뢰도 저하로 인한 매출 감소	●●●	418-1	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	28-29, 34-47
사회	서비스 품질	[부정] 품질 불량 시 고객 불편사항 증가, 국가 및 금융 주요 서비스 영향 우려	[위험] 서비스 품질 저하 시, 고객 이탈로 인한 매출 감소	●●●	-	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	26-27, 70-79
지배구조	공정거래	[긍정] 공정한 사회문화 조성, 중소기업과 대기업 간 균형 있는 사회 발전 도모	[위험] 공정거래 관련 법·규제 위반 시, 과태료/과징금 부과 및 브랜드 평판 악화로 인한 매출 감소	●●●	206-1	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	30-31, 112-113



중요 이슈 관리 체계

중요 이슈 | 온실가스 배출

중요성

온실가스 배출의 지속적 증가로 전 지구적 평균 기온이 상승하고 있습니다. 이로 인해 글로벌 기후 변화 규제 강화 및 탄소배출권 가격이 상승하는 등 LG유플러스의 경영 활동에 다양한 영향이 발생할 수 있습니다.
LG유플러스는 통신업 사업 특성상 대부분의 온실가스 배출량이 전기 사용에서 발생하고 있으며, 온실가스 배출 관리가 중요한 이슈로 선정되었습니다.

LG유플러스 대응

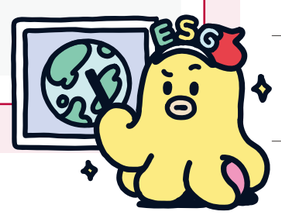
SDGs 목표

기후 변화 관련 전략, 대응, 계획에 통합

SDGs 13번 (기후변화 대응)

대응 현황

- 2050 탄소중립 목표를 수립하고 목표를 달성하기 위하여 자체 에너지 사용량 절감과 친환경 에너지 전환을 지속적으로 확대



거버넌스

의사결정기구

- 온실가스 배출 관련 위험 및 기회를 감독할 책임이 있는 최상위 의사결정기구는 이사회이며, 사안의 중요도에 따라 이사회에서 직접 감독하거나 이사회 산하의 ESG위원회에서 감독

경영진의 역할

- ESG 주요 조직의 담당급 임원이 참석하는 ESG임원협의체를 운영하여 기후 변화 관련 위험 및 기회를 지속적으로 관리

<기후 변화 대응 조직도>



구분	주요 역할
이사회	기후 변화 관련 위험 및 기회를 포함한 지속가능성 관련 안건을 보고·심의
ESG위원회	ESG 기본 정책과 전략 수립 및 중장기 목표 등을 보고·심의
ESG임원협의체	기후 변화 대응 강화를 위해 업무 추진 과정에서 발생하는 이슈에 대해 지속적으로 논의
ESG추진실	기후 변화 대응을 위한 중점과제의 발굴 · 추진

전략

위험 및 기회 식별

- 기후 변화 관련 물리적 위험 및 전환 위험을 식별

위험 및 기회 대응

기후 관련 위험 및 기회		대응
물리적 위험	이상기온	노후 통신장비 교체 및 냉동기 효율 개선 위한 주기적인 열교환기 세관 실시
	산불	연중 산불 취약 지역 내 산불 발화 물질 사전 제거 활동 실시
	태풍	국내 통신 사업자 간 재난 로밍 체계 구축으로 비상시 최소한의 서비스 유지
	침수 (폭우/홍수)	장비 침수 억제 및 최소화를 위한 차수판 설치, 침수 이력 기지국 대상 받침대 설치
전환 위험	전기료 상승	5G 친환경 고효율 정류기, EC* 냉각 팬, LED 조명 등 고효율 설비 도입 *EC(Electrically Commutated)
	배출권 가격 상승	배출권 가격 및 동향 파악
	배출권 보고 의무 강화	온실가스 인벤토리 재정비 및 데이터 관리 시스템 개발 및 구축
	에너지 효율화 의무화	한국형 무공해차 전환 사업 (EV100) 참여로 친환경 차량 도입
기회	에너지 솔루션 도입 수요 증가	통합에너지관리 시스템 시장 수요 분석
	친환경 서비스 매출 증가	전기차 충전소 플랫폼 사업 투자 및 수익성 분석
	탄소시장 참여	RE100 목표에 따른 지속적인 온실가스 감축 수행 및 모니터링
	재생에너지 공급 · 중개 사업	태양광 발전시설 발전량 확대 방안 검토

위험관리

온실가스 배출 관련 위험 식별

- 온실가스 배출 관련 잠재적 위험을 선제적으로 식별하여 기후 관련 핵심 위험으로 관리
- 위험 식별을 위해 기후 시나리오 분석, 동종 산업 분석, 이해관계자 설문조사, 문헌 조사를 수행

기후 시나리오	동종산업 분석	이해관계자 설문조사	문헌조사

온실가스 배출 관련 위험 평가

- 기후 변화 시나리오 분석을 활용하여 온실가스 배출 관련 위험 평가
- 내부 경영진 및 유관부서 담당자의 의견 수렴을 통해 온실가스 배출 관련 위험을 평가

온실가스 배출 위험 모니터링

- ESG정책팀은 정기적으로 온실가스 배출 관련 위험을 식별 및 평가하여 새로운 위험의 발생 여부, 영향의 크기 변화 여부 등을 모니터링하고 있으며, 목표 대비 실적을 집계하여 목표 달성도를 지속적 점검
- 회사의 미래 전략상 중요한 영향을 미칠 것으로 예상되는 사안이 있는 경우, 중요성에 따라 ESG위원회 혹은 이사회에 보고

지표 및 목표

온실가스 배출 관련 지표 및 목표

- 2050년까지 탄소중립 목표 달성, 사용전력의 100%를 재생에너지로 전환

2023년 온실가스 배출량 및 목표 (단위: tCO_2eq)

구분	2023	2023 목표
온실가스 배출량 (Scope 1,2)		
직접 온실가스 배출(Scope 1)	7,787	8,084
간접 온실가스 배출(Scope 2)	1,467,445	1,484,671
합계	1,475,232	1,492,755

연도별 목표 배출량 (3개년) (단위: tCO_2eq)

구분	2024	2025	2026
예상배출량(BAU)	1,718,238	1,752,065	1,783,593
감축량[1]	495,702	588,278	678,555
목표배출량	1,222,536	1,163,787	1,105,038

1) 감축량은 자체 감축활동과 재생에너지 전환을 통한 온실가스 감축량

중요 이슈 관리 체계

중요 이슈 | 서비스 품질

중요성

LG유플러스는 서비스 품질 관리를 통해 고객 및 다양한 이해관계자의 편의 및 삶의 질을 향상시키고, 기업과 국가 경쟁력 향상에 기여하고자 합니다.
LG유플러스는 고객에게 제공하는 모바일 서비스, 홈 서비스, 기업 서비스의 품질 관리를 중요하게 인식하고 있습니다.

LG유플러스 대응

SDGs 목표	신뢰성 있고 지속가능한 양질의 복원력 있는 사회기반시설 구축 SDGs 9번 (혁신 및 사회기반시설 구축)
대응 현황	- 서비스 품질 제고를 위해 서비스 품질 장애 발생 시, 장애 유형별 세분화된 관리 프로세스 구축

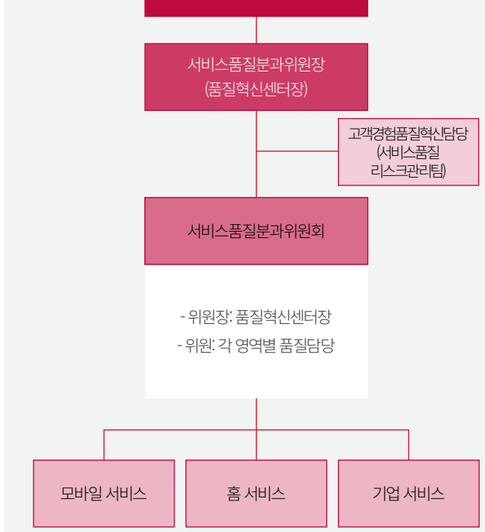
거버넌스

의사결정기구

- 서비스 품질 관련 위험 및 기회를 감독할 책임이 있는 최상위 의사결정기구는 이사회이며, 사안의 중요도에 따라 이사회에서 직접 감독하거나 이사회 산하의 ESG위원회에서 감독

경영진의 역할

- 품질혁신센터장이 서비스 품질을 총괄하여 관리/감독
- 이사회 및 CEO는 서비스 품질 관련 위험 및 기회와 관련된 경영진의 역할을 감독하기 위해 품질혁신센터장으로부터 중요 안건 및 추진 경과 등을 보고 받음





전략

위험 및 기회 식별

- 서비스 품질 관련 위험으로 재무적 위험 및 평판 위험을 식별

* 단기: 1년 미만, 중장기: 1년초과~5년미만

유형	예상 재무 영향	예상 영향 기간		
		단기	중기	장기
재무적 위험	통신장애 발생으로 인한 손해배상금 지급	●	●	●
평판 위험	통신장애로 인한 평판 하락에 따른 매출 감소 이해관계자 신뢰 하락으로 인한 자본 유입 감소	●	●	●

위험 및 기회 대응

유형	세부 내용
5G 커버리지 확대	주요 다중 이용시설 교통 인프라 커버리지 확보
	읍/면 지역 커버리지 확대를 통해 데이터 속도 향상
장애전파 체계 개선	서비스품질 장애 전파대상 통합 (네트워크와 IT부문의 별도 전파 관리체제에서 통합관리체제로 개편)
위기관리 체계 제고	서비스 연속성 관리 체계 구축
위기관리 교육 강화	실무자 중심 사외 교육 수행 및 서비스품질 중심 모의훈련 실시
높은 데이터 처리 속도	고객 데이터 소비패턴 분석을 통해 트래픽 증가에 선제 대응
	트래픽 집중 지역 주파수 대역 확대 및 장비 증설
대형 장애 관리	통신시설 정기점검 및 실시간 모니터링, 상시 대응 체계 구축
차세대 통신기술 준비	차세대 네트워크 기술인 5G-Adv 및 6G 기술 연구, 개발 추진
보안 위험 사전 평가	서비스 기획단계부터 상용화 전 과정에 걸쳐 개발보안 관리 프로그램 운영
양자암호기술 적용	세계 최초 광통신 전용장비에 양자내성암호 기술 적용

위험관리

서비스 품질 관련 위험 식별

- 연 1회 또는 필요 시 잠재적인 서비스 품질 관련 위험 요인 식별

구분	내용
위험 목록	품질 관리체계에서 발생 가능한 서비스 품질 관련 위험요인 활용
고객 소통	소비자 만족도 조사, 고객 불만족 경험을 통해 위험요인 인식
사전 지표	위험과 관련된 데이터(고객 민원 건수) 모니터링

서비스 품질 관련 위험 평가

- 선행점검체계와 리스크 도출 및 평가 방법론을 수립하여 서비스 품질 관련 위험 요인 도출
- 도출된 위험요인에 대한 평가를 시행하여 잠재적 위험 및 유의적인 위험에 대해서 핵심리스크로 정의
- 선정된 핵심리스크는 리스크 저감 수행 계획을 수립하여 관리

서비스 품질 관련 위험 모니터링

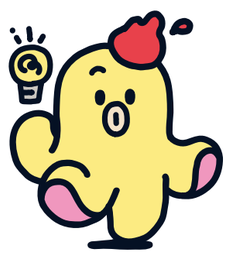
- 서비스품질리스크관리팀은 분기별 핵심리스크의 저감 활동 현황 점검
- 서비스품질분과위원회 수시 운영을 통한 모니터링 수행

지표 및 목표

서비스 품질 관련 지표 및 목표

- 기술적 중단으로 인한 시스템 위험 관리 지표를 통해 서비스 품질 관련 성과 관리
- 'A,B등급* 장애 Zero'를 목표로 설정하여 관리하고 있으며, 전년도 실적을 기준으로 매년 개선 목표 설정

* 서비스 품질과 관련된 위기 요소(개인정보 유출, 대고객/내부/NW 서비스 침해)를 도출하여 자사과실 여부 및 언론 노출도에 따라 A~D 등급으로 구분



중요 이슈 관리 체계

중요 이슈 | 정보보안 및 개인정보보호

중요성

LG유플러스는 통신업 특성상 고객의 고유식별정보 등 개인정보를 보유하고 있으며, 국내외 정보보호 관련 법과 제도를 준수해야 합니다. LG유플러스는 정보보안 및 개인정보보호 이슈를 기업의 경쟁력 강화 및 고객의 신뢰 확보를 위해 매우 중요한 이슈로 인식하고 있습니다.

LG유플러스 대응

SDGs 목표

정보보안 및 개인정보보호 관련 법률 및 국제적 합의를 준수하고, 정보에 대한 접근성 보장 및 자유 보호

SDGs 16번 (평화·정의·포용)

대응 현황

- CEO 직속 사이버 안전 혁신 추진단 구성
- 전문가로 구성된 정보보호자문위원회 운영
- 정보보호 투자액 및 인력 확대

거버넌스

의사결정기구

- 정보보안 및 개인정보보호 관련 위험 및 기회를 감독할 책임이 있는 최상위 의사결정기구는 이사회이며, 사안의 중요도에 따라 이사회에서 직접 감독하거나 이사회 산하의 ESG위원회에서 감독

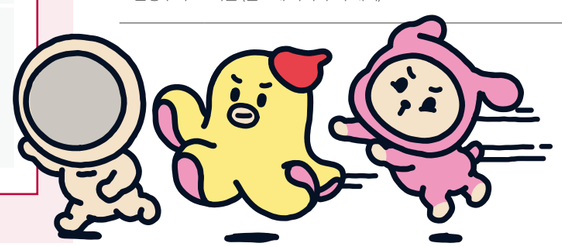
경영진의 역할

- 대표이사(CEO) 주관 전사 정보보호 위원회 및 사이버보안센터장(CISO*/CPO**) 주재 전사 정보보호 실무협의회 통해 정보보안 및 개인정보보호 관련 위험 및 기회를 관리·감독
- 정보보호 분과위원회를 운영하여 전사 위기관리체계 내에서 통합 관리·감독
- 외부 전문가 포함 정보보호 자문위원회를 통해 기술적, 관리적 보호 조치, 규제 및 정책 동향, 서비스 개선 사항 등 대응 강화

*Chief Information Security Officer(최고정보보호책임자)
**Chief Privacy Officer(최고개인정보보호책임자)

구분	전사 정보보호 위원회
주재	대표이사(CEO)
구성	사이버보안센터장(CISO/CPO), 사이버안전혁신실 및 유관부서 임원
역할 및 책임	- 전사 주요 정보보호 의제 의사결정 - 전사 정보보호 협업 사안 처리 및 경영적 측면 판단
운영주기	매월

구분	전사 정보보호 실무협의회
주재	사이버보안센터장(CISO/CPO)
구성	사이버안전혁신실, 해당 주무부서 담당 및 팀장
역할 및 책임	- 전사 정보보호 협업 사안의 실무적 처리 및 과제 수행 - 대·내외 주요 보안 이슈에 대한 대응 절차 수립
운영주기	격월 (필요에 따라 수시 개최)



전략

위험 및 기회 식별

- 정보보안 및 개인정보보호 관련 위험으로 규제 위험 및 평판 위험을 식별

* 단기: 1년 미만, 중장기: 3년미만

유형	예상 재무 영향	예상 영향 기간		
		단기	중기	장기
규제 위험	개인정보보호법 위반으로 인한 처벌 가능성, 벌금 및 과태료 발생	•	•	•
	규제 준수 목적의 정보보안 기능 투자 및 인력 충원			
평판 위험	개인정보유출로 인한 평판 하락에 따른 영업 수익 감소	•	•	•
	이해관계자 신뢰 하락으로 인한 자본 유입 감소			

위험 및 기회 대응

유형	세부 내용
내/외부 점검 강화를 통한 정보보안 관리 개선	전사 정보보호 투자 확대 및 전문 인력 확보
위기대응 역량 확보	DDoS 방어체계 및 탐지/관제 시스템 고도화
	사이버 사고 및 위협에 대한 위기 대응 역량 제고
정보보호 관련 법적 컴플라이언스 대응	ISMS-P 인증 사후심사, 본인확인기관 적격성 심사 인증 유지
사전 예방활동 강화	개인정보 컴플라이언스 점검, 서비스/디바이스, 인프라 장비 취약점 진단 및 조치 등
전사 정보보호 준수 문화 정착 및 인식 제고	전사 정보보호 규정, 지침 및 가이드 제/개정
고객 대응 및 DX 환경 변화 안정성 확보	전사 클라우드 보안솔루션 표준화

위험관리

정보보안 및 개인정보보호 관련 위험 식별

- 연 1회 또는 필요 시 정보보안 및 개인정보보호 위험 요인 식별

구분	내용
위험 목록	통신업 내에서 발생 가능한 정보보안 및 정보보호 위험 요인 목록 활용
이해관계자 설문	다양한 이해관계자를 대상으로 한 설문조사를 통해 위험 요인 인식
사전 지표	위험과 관련된 데이터(고객 민원 건수 등) 모니터링

정보보안 및 개인정보보호 관련 위험 평가

- 과거 고객민원 건수, 법적 제재 발생 가능성, 심각성, 통제 가능성 등을 고려하여 위험 평가 및 위험 등급 분류
- 위험 평가 시, 정보보호 위기관리 매뉴얼을 참고하여 정보보호 위기 건에 대해 A급(심각), B급(경계), C급(주의), D급(관심)으로 평가

A급 (심각)	B급 (경계)	C급 (주의)	D급 (관심)

정보보안 및 개인정보보호 위험 모니터링

- 전사 정보보호 협의체(매월) 및 실무협의회(격월)를 구성하여 정보보안 및 개인정보보호 관련 위험 및 기회 모니터링 수행
- 특히, 사이버보안센터는 주 단위로 전사 혁신과제 목표의 진척률 점검 및 모니터링을 수행하고 있으며, 이를 전사 정보보호 협의체 및 실무협의회에 보고

지표 및 목표

정보보안 및 개인정보보호 관련 지표 및 목표

- 고객 개인정보 관련 법적 절차로 인한 손실액, 통신 자료/통신 사실 확인 자료 요청 건수 지표를 통해 정보보안 및 개인정보보호 관련 위험 및 기회 모니터링
- '개인정보유출, 서비스 침해 Zero'를 목표로 설정하여 관리하고 있으며, 전년도 실적을 기준으로 매년 개선 목표 설정

지표명	단위	2023년
고객 개인정보 관련 법적 절차 결과 발생한 금전적 손실액	백만원	6,822
통신 자료 요청 건수	건	268,438
통신 사실 확인 자료 요청 건수	건	73,980

중요 이슈 관리 체계

중요 이슈 | 공정거래

중요성

LG유플러스는 사업을 영위하는 과정에서 공정한 거래 문화를 조성하고 균형 있는 사회 발전을 이루고자 노력하고 있습니다.
특히 공정거래 이슈는 협력사 등 이해관계자에게 큰 영향을 미치는 이슈로서 LG유플러스도 사회적 책임감을 가지고 중요하게 인식하고 있습니다.

LG유플러스 대응

SDGs 목표

공정거래 관련 국내외 법률 준수 및 국제적으로 합의된 모든 형태의 부정부패와 뇌물수수 방지 목표

SDGs 16번 (평화·정의·포용)

대응 현황

- 자유롭고 공정한 경쟁을 지향하는 공정거래 방침 제정
- 자율준수 프로그램을 운영하여 공정거래 위험 평가 수행

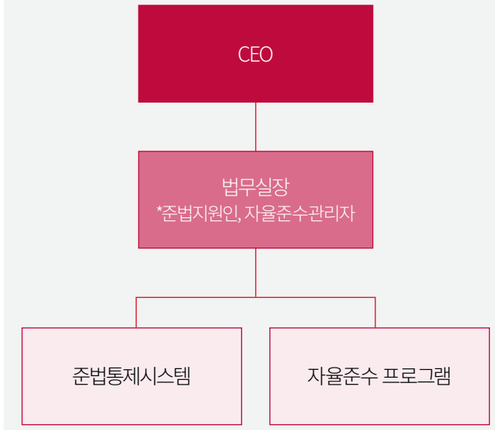
거버넌스

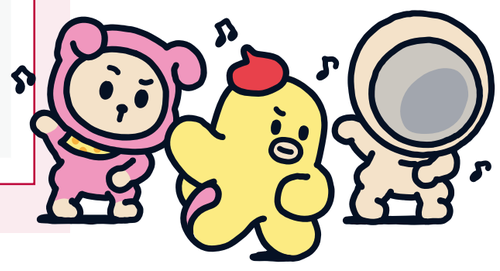
의사결정기구

- 공정거래 관련 위험 및 기회를 감독할 책임이 있는 최상위 의사결정기구는 이사회이며, 사안의 중요도에 따라 이사회에서 직접 감독하거나 이사회 산하의 ESG위원회에서 감독

경영진의 역할

- CEO 직속 법무실장을 준법지원인 및 자율준수 관리자로 임명하여 공정거래를 포함한 모든 준법통제 활동을 관리/감독
- 이사회 및 CEO는 공정거래 정책 및 법규 준수 관련 위험 및 기회와 관련된 경영진의 역할을 감독하기 위해 법무실장으로부터 중요 안건 및 추진 경과 등을 보고 받음





전략

위험 및 기회 식별

- 공정거래 관련 위험으로 규제 위험 및 평판 위험을 식별

* 단기: 1년 미만, 중장기: 5년 미만

유형	예상 재무 영향	예상 영향 기간		
		단기	중기	장기
규제 위험	공정거래 관련 법규 위반으로 인한 처벌 가능성, 벌금 및 과태료 발생	•	•	•
평판 위험	공정거래 관련 법규 위반으로 인한 평판 하락에 따른 매출 감소		•	•

위험 및 기회 대응

유형	세부 내용
자율준수 프로그램 기준과 절차 마련·시행	업무 관련 공정거래 법규사항을 명확히 인지하고 실천할 수 있도록 자율준수 프로그램 기준 및 절차 마련
경영진의 자율준수 의지 및 지원	공정거래 관련 법규 자율준수 의지 및 방침 공개적 표명
자율준수 관리자 임명	자율준수 관리자 임명 및 자율준수 프로그램에 관한 권한 부여
자율준수 편람 제작·활용	공정거래 관련 법규 및 자율준수 프로그램 기준과 절차 등 포함 편람 배포
자율준수 교육 실시	임직원 대상 공정거래 관련 법규 준수사항 교육 실시
내부감시체계 구축	위법행위 예방·조기 발견을 위한 시스템 구축·운영
법규위반에 대한 제재	법규 위반사항 제재조치 및 재발방지
효과성 평가와 개선조치	자율준수 프로그램 지속 운영을 위한 점검·평가 및 개선 조치

위험관리

공정거래 관련 위험 식별

- 매년 공정거래를 비롯한 모든 법적 위험에 대한 위험 프로파일(Risk Profile) 선정 및 관리
- 자율준수프로그램 내 '공정거래 위험 평가'를 통해 공정거래 법령 위반 위험 식별

공정거래 관련 위험 평가

- 자율준수 프로그램 내 '공정거래 위험 평가'를 통해 도출된 위험 요인은 핵심 위험으로 선정되며 이는 위기관리담당 및 전사 위기관리위원회에 보고

공정거래 위험 모니터링

- 컴플라이언스분과위원회 운영을 통해 공정거래 관련 위험 모니터링
- 컴플라이언스분과위원회는 준법통제활동을 통해 정기적으로 유관 부서의 컴플라이언스 준수 여부 평가

지표 및 목표

공정거래 관련 지표 및 목표

- 공정거래 관련 법규 위반 건 수, 공정거래 위반 법적 절차로 인한 금전적 손실액 지표를 통해 공정거래 관련 성과 관리
- '반경쟁행위 위반 건 수 Zero'를 목표로 설정하여 관리하고 있으며, 전년도 실적을 기준으로 매년 개선 목표 설정



FOCUSING ISSUE

LG유플러스는 정보보안 및 개인정보보호 이슈를 중요하게 인식하고 있습니다. 2023년에는 전사적인 정보보호 프레임워크를 구축하였고, 정보보호 투자를 대폭 확대하였습니다.
앞으로도 정보보호 체계를 더욱 강화하여 고객의 소중한 개인정보를 보호할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

2023년 성과

정보보호 방침 신규 제정

전문가로 구성된
정보보호자문위원회 운영

정보보호 투자 전년 대비 43% 증가



정보보안 및 개인정보보호

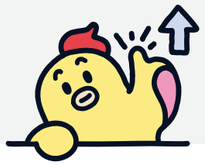
정보보안 및 개인정보보호는 통신서비스를 영위하는 기업의 경쟁력과 고객의 신뢰 확보에 있어 매우 중요한 이슈입니다. LG유플러스는 이러한 중요성을 인지하고 있으며, CEO 주도 하에 정보보안 및 개인정보보호 관리 체계를 강화하고, 나날이 진화하고 있는 사이버 공격에 대한 위기 대응 역량을 강화하고 있습니다.

정보보안 및 개인정보보호 강화



정보보안 및 개인정보보호의 중요성

2023년은 LG유플러스가 정보보안 및 개인정보보호에 대한 중요성을 재차 깨닫는 시간이었습니다. 2023년 1월 초 발생했던 고객 개인정보 유출에 이어 잇따라 발생한 디도스 공격은 LG유플러스와 국민들 모두에게 정보보안에 대한 경각심을 불러일으켰습니다.



정보보안 및 개인정보보호 강화 추진

LG유플러스는 날로 고도화되고 있는 사이버 공격과 개인정보 침해 위험을 예방하여 고객 신뢰를 회복해 나갈 것입니다. 이를 위해 LG유플러스는 사이버안전혁신추진단 구성, 정보보호 조직 및 인력 투자 확대, 전문가로 구성된 정보보호위원회 운영 등의 대응 전략을 구축하였습니다.

01 직속 사이버안전혁신추진단 구성

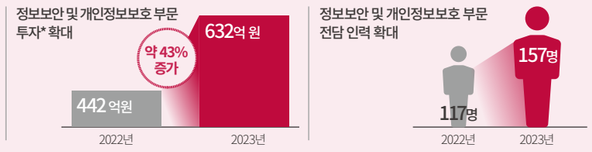
- CEO 직속의 사이버안전혁신추진단 신설을 통해 CEO가 함께하여 강화된 정보보안 활동 추진

02 전문가로 구성된 정보보호자문위원회

- 외부 전문가들로 구성된 정보보호자문위원회 운영으로 LG유플러스의 기술적, 관리적 정책 자문을 통해 사이버 보안 검증 체계 강화

03 정보보안 및 개인정보보호 투자 및 인력 확대

- 2023년 정보보안 및 개인정보보호 강화를 위해 약 632억 규모 정보보안 및 개인정보보호 부문 투자 추진
- 정보보호 부문의 20여 개 보안 직무 채용 및 전담 인력 확대



*상기 금액은 정보보호 공시 종합 포털에 공시한 정보보호부문 투자 금액에 해당하며, 내용연수가 남아있는 자산의 당기 상각비용, 인건비 및 제반비용 등 정보보호 관련 발생 비용의 합계액에 해당함

04 대학 협력 보안학과 신설

- 국내 대학에 채용 연계형 정보보호 학과를 신설 및 운영하여 장기적인 관점의 인재 수급 체계 구축

05 취약점 사전 점검 및 모의 해킹 수행

- 전사 서비스(시스템) 대상 사전 보안성 검토, 취약점 점검, 외부 전문가 침투 테스트 등을 통한 리스크 식별 및 제거

06 선진기술 도입 및 미래기술 연구

- 양자내성암호 기술 개발 및 AI 보안 위협 분석·대응체계 인프라 적용

정보보안 및 개인정보보호

정보보호 정책 및 지침

정보보호 정책

정보보호 선언문

㈜LG유플러스는 고객 중심 회사로 거듭나기 위해 DX 역량을 강화하고 있으며, AI, 빅데이터, 클라우드와 같은 미래 성장 동력 기술 개발에 총력을 기울이고 있습니다. 이를 토대로 라이프 스타일, 놀이, 성장케어 플랫폼을 비롯 B2B 신사업 등 통신사업 뿐만 아니라 다양한 분야로 사업 영역을 확장하고 있습니다.

이처럼 고도화되는 환경에서 정보의 가치는 더욱 중요해지고 있으며, 보안사고는 기업의 경쟁력과 존폐를 결정짓는 중대한 사안으로 인식되고 있습니다. 따라서 임직원 모두는 정보보호의 중요성을 뼛속까지 인지하고 정보보호 활동을 일상화해야 합니다.

경영진은 개인정보 등 중요 정보 보호를 ㈜LG유플러스의 고객 가치 최우선 경영과제로 추진하고 있으며, 전 임직원은 정보보호가 회사의 지속적인 성장을 위한 필수 경쟁력임을 명심하여야 합니다.

이에 다음의 정보보호 5대 강령을 반드시 준수하여 주시기 바랍니다.

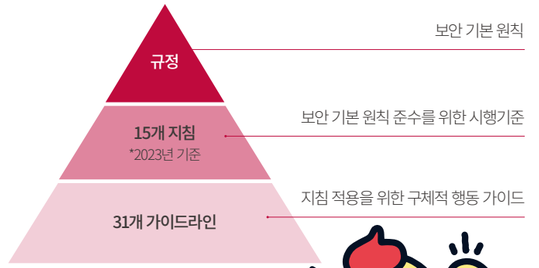
1. 모든 임직원은 정보통신망법, 개인정보보호법 등 관련 법령 및 내부 규정, 지침을 반드시 준수하여야 한다.
2. 개인정보를 포함한 회사의 모든 정보는 중요한 자산임을 인식하고, 이를 안전하게 관리하고 보호하여야 한다.
3. 정보보호 교육 및 훈련을 통해 개개인의 보안 인식 수준을 향상시켜야 한다.
4. 보안요구사항 준수여부를 지속적으로 검토하여, 보안사고 위험을 최소화하여야 한다.
5. 보안사고 발생 시 회사의 대응 절차를 준수하여야 하며, 재발방지 대책을 수립하고 실행하여야 한다.

대표이사 : 황 현 식 황 현식

본 방침은 Appendix의 지속가능경영방침에서도 확인하실 수 있습니다. →

전사보안규정 및 지침

- DX 환경에 맞는 정보보호 표준 마련을 위해 전사 보안규정과 하위 15개 지침, 내부 관리계획 및 31개 가이드 운영
- 지속적인 규정 및 지침 재검토와 개정을 통해 급변하는 DX 환경에 맞는 정보보호 표준 기반 마련
- 전사 보안 포털 및 인트라넷 게시판에 게시하여 임직원의 접근성을 제고하였으며 임직원이 보다 더 쉽게 접근 및 활용할 수 있도록 사내 AI 챗봇 연결 서비스 도입 진행 중



전사보안규정 개정(2023년)

- 개인정보보호 관련 법령 요구사항, 위치정보법 개정, 회사 조직 변경 등 정보보호 관련 내·외부 환경 변화를 고려하여 규정, 지침, 가이드 개정 진행
- 2024년 1월에는 전담 TF 조직 신설을 통해 규정 및 지침을 전면 재검토하여 전사 정보보호 규정을 개정하고 3월에는 하위 15개 지침으로 통합 제·개정 완료



정보보안 및 개인정보보호

정보보안 및 개인정보보호 관리 체계

정보보안 및 개인정보보호 추진 조직

- CEO, 경영진, 분야별 책임자가 참여하는 전사적인 정보보안 및 개인정보보호 프레임워크 구축
- 정보보안 및 개인정보보호 분야에서 10년 이상의 경력을 가지고 있는 홍관희 전무를 사이버보안센터장(CISO/CPO)으로 선임 후 CEO 직속으로 조직을 재편하여 권한과 책임 강화
- 정보보안 및 개인정보보호 관련 이슈에 대한 체계적인 논의 및 의사결정을 위하여 CEO 주관의 전사 정보보호위원회, NW부문, 기업부문 등 조직별로 CISO/CPO와 분기별 이슈에 대해 논의하는 조직 간 협의체 등 다양한 위원회 및 협의체 운영

전사 정보보호 위원회 조직도



전사 보안협의체 운영

- 정보보안 및 개인정보보호 수준 및 책임 강화를 위해 CEO 주관의 '정보보호 위원회' 와 사이버보안센터장(CISO/CPO) 주관의 '정보보호 실무협의회'를 운영하여 전사 보안 이슈에 선제적으로 대응

정보보호위원회

주관	CEO
주기	매월
역할	전사 주요 정보보안 및 개인정보보호 의제에 대한 경영적 측면 의사결정
개최 횟수	6회 (3월~)
주요 논의사항	- 정보보안 및 개인정보보호 사전 보안 점검/ 대응 활동 - 대리점 현장 개인정보보호 강화 실행 - 시스템 권한 및 단말보안 강화 수행 - 시스템/NW 취약점 조치 - 주요 컨설팅, 인증심사 결과 및 조치계획 - 법령개정, 보안 신기술 및 민원 VoC 이슈 등

정보보호 실무협의회

주관	사이버보안센터장(CISO/CPO)
주기	격월
역할	정보보호위원회 보좌 및 전사 보안 이슈 대응
개최 횟수	3회 (4월~)
주요 논의사항	- 보안 조직 및 개인정보 내부관리계획 공유 - 주요 법령 변경 및 규제기관 동향에 따른 준수사항 - 현장 채널 활동실적 및 계획, 이슈 논의 - 사무실 보안, 금융 마이데이터 점검 등

위기관리위원회

- CEO, CRO 주관 하에 LG유플러스의 위기를 6대 범주, 13개 위기 유형, 30개 위기 요소로 분류하며, 평상시에는 분과위원회 중심으로 활동을 전개하고, 위기 시에는 비상대책위원회를 통해 전사 차원의 대응 체계 운영
- 정보보호분과, 컴플라이언스 분과 위원회에서는 정보 유출, 서비스 침해, 준법통제 등 위기 유형별 위기 예방, 대응 활동 점검 등 핵심 리스크에 대해 체계적 위기관리 진행

조직간 협의체

- Consumer, 기업, NW, CDO 등 전사 8개 조직이 사이버보안센터장(CISO/CPO)과 분기별 1회 이상 정보보안 관련 이슈 논의

외부 정보보호자문위원회

- 법조계, 산업계, 연구계, 학계 등 전문 위원 위촉을 통해 정보보호자문위원회를 구성하여 정책, 전문 연구, 대외 홍보 등 자문 수행
- 전문적 시각에서 정보보호 활동의 방향성 제시 및 외부적 관점에서 고객 지향 서비스 제공을 위한 개선 필요 사항 제시

자회사 정보보안협의체

- LG유플러스-자회사 간 보안사고 대응 및 공유 체계 구축 필요성을 인지하여 자회사가 참여하는 정보보안협의체 구성
- 실무자 간 협의를 통해 자회사에 위기관리 매뉴얼 및 정보보안 교육 콘텐츠 등을 제공하여 자회사 보안 수준 향상 및 사고에 대한 선제적 대응 지원

정보보안 및 개인정보보호

정보보안 및 개인정보보호 중장기 목표

구분	2023년	2024년	2025년	2026년
거버넌스 강화	보안정책/솔루션/아키텍처 표준화	보안 점검 커버리지 확대로 리스크 식별 및 관리	제로 트러스트 아키텍처 전환	
가시성 확보	통합보안관제센터 구축(사각지대 제거, 관제 대상 확대)	E2E 영역별 보안 인프라 확충 및 탐지 정책 고도화	AI 기반 탐지 분석/대응	
대고객 신뢰 회복	임직원 보안 마인드셋, 인식 전환 제고	개인정보보호 포털 운영(개인정보 점검, 수탁사 관리)	정보보호 포털 운영(전사 보안 통합 관리)	

정보보안 및 개인정보보호 인증 취득 현황

- 국내외 정보보안 및 개인정보보호 인증 취득을 통해 고도화된 정보보안 체계 운영
- LG유플러스 전사 서비스 및 시스템 100% 범위를 대상으로 ISMS, ISMS-P 인증 획득 및 유지
- ISMS, ISO 27001에 대해서는 매년 외부 전문기관의 컨설팅과 감사를 받고 있으며, 심사 시 해당 심사기관의 서면/현장 실사 및 이행점검 실시

신규 인증 취득 추진

- LG유플러스의 대표 디지털 채널인 대표 홈페이지, U+ Shop, 고객센터 앱을 대상으로 ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017, ISO 27018 등 4개 인증 신규 취득 예정 (2024년)

컴플라이언스 준수 활동

- 주요 정보통신 기반 시설 보호 대책
- 본인 확인 적합성 검사
- 가명처리 적합성 심사

정보보안 및 개인정보보호 투자

- 정보기술 분야 중 정보보안 및 개인정보보호 분야에 대한 투자액 및 전담 인력 확대를 통해 안전하고 신뢰할 수 있는 정보보안 및 개인정보보호 체계 확립
- 3개년에 걸쳐 지속적으로 확대 중이며 보안 분야 우수 인재 채용을 진행 중
- 2023년 정보보안 및 개인정보보호 투자액 확대
- 2023년 말 기준 정보보안 및 개인정보보호 전문 인력을 대폭 확충

2023년 정보보안 및 개인정보보호 투자 현황

632 억 원 (정보기술 투자 대비 6.6%)

2023년 정보보안 및 개인정보보호 인력 현황

157 명 (정보 기술 인력 대비 3.2%)

2023년 정보보호 투자

우수기업 선정 (KISA 한국인터넷진흥원 선정)

정보보안 및 개인정보보호 인재 양성

- 숭실대 내 정보보호학과를 신설하여 보안 전문 인재 양성에 기여
- 정보보안 분야의 이론과 실습 교육 병행으로 전문 인재 육성하고 육성된 전문 인력을 채용함으로써 회사의 장기적인 우수 인력 수급 체계 확보

정보보안 및 개인정보보호

기술적 정보보안 및 개인정보보호 체계

- 고객 정보보호를 위해 영역별 보안 대책 확립
- 2024년에는 사이버 침해 사고 방지를 위해 통합관제센터 구축을 완료하였고 보안 사각지대 제거를 위해 전사 대상으로 이상 징후 탐지 및 대응 범위를 확대하여 외부 위협 실시간 연계분석이 가능한 통합 모니터링 체계로 고도화

서버/DB	- 서버 접근 통제 - DB 접근 통제 및 암호화 - Secure OS - 서버 바이러스 백신	- 데이터 마스킹, 파기
네트워크	- 네트워크 장비 접근 통제 - 방화벽 - IPS, IDS - DDoS 차단	- 무선 인증, 무선망 차단 - APT 대응 - 망분리, 망연계
애플리케이션	- 계정 및 권한 관리 - 웹 방화벽 - 전송구간 암호화 - 웹쉘 감지	- 코드/소스 보안 - 모바일 난독화 - 출력, 다운로드 통제
PC	- PC 보안 도구 - 문서 보안 - 비인가 사이트 차단 - 단말 백신	- 화면 캡처 방지 - 사내망 접속(NAC) - 메일 통제

<인프라 점검>

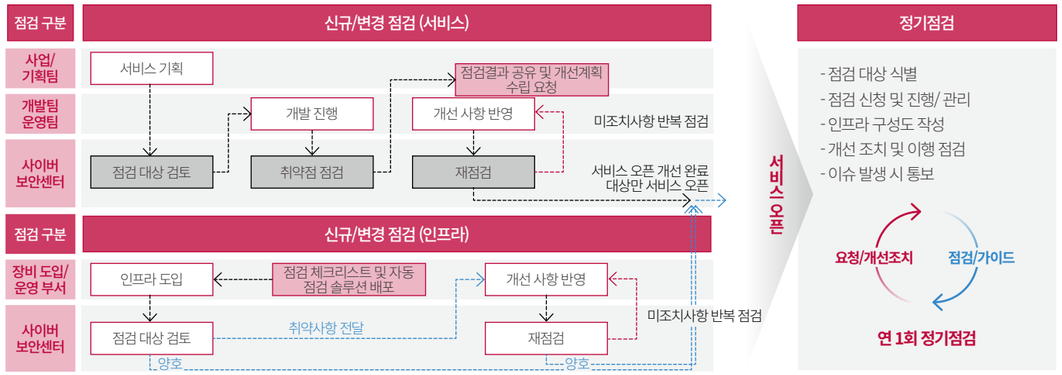
구분	내용
개요	- 인프라 환경을 구성하는 OS, WEB, DB, NW 장비에 적용된 계정, 권한, 접근관리, 보안정책 등 점검기준 항목 이행
대상	- 서버, 네트워크장비, 데이터베이스, 정보보호시스템 등 점검 솔루션을 통한 시스템 점검
점검항목	- 주요 정보통신 기반 시설 평가 기준 준수 체크리스트
점검종류	- 정기점검: 연 1회 정기점검을 통한 잠재 위험 제거 - 신규/변경 점검: 서비스 오픈 전까지 점검 및 조치 완료 - 테마점검: 클라우드 영역이 확대됨에 따라 AWS 보안진단/컨설팅, AWS 침투테스트 등 시행

<어플리케이션 점검>

구분	내용
개요	- Cloud, Agile 개발 환경에 적합한 점검 체계 구축 - 취약점 점검 수행 시 누락 없는 보안 점검 수행
대상	- Web, App, Device 등 침해가능 여부 평가
점검항목	- 법령, QWASP 10대 취약점 등 기준 준수 체크리스트 점검 솔루션을 통한 시스템 점검
점검종류	- 정기점검: 연 1회 정기점검을 통한 잠재 위험 제거 - 신규/변경 점검: 서비스 오픈 전까지 점검 및 조치 완료 - 테마점검: 법 개정, 이슈 등으로 점검이 필요한 경우 진행, 해커 점검, 도메인 클린징 등 수행

서비스 개발 보안 프로세스

- 신규/변경 서비스 개발과 신규 자산 도입 전 보안 아키텍처 검토로 리스크 사전 식별 및 개선을 위한 사전 보안성 검토 절차 필수 진행
- 사내 지침/ 개발 보안 가이드에 따라 보안 요구사항을 적용하여 설계, 개발 및 운영하고 있으며, 사내 개발 보안 관리 시스템을 통해 취약점 및 개선 조치 사항 관리
- 서비스 오픈 후에도 지속적인 운영 진단을 통해 서비스의 신뢰성 제고 및 효용성 확인



정보보안 및 개인정보보호

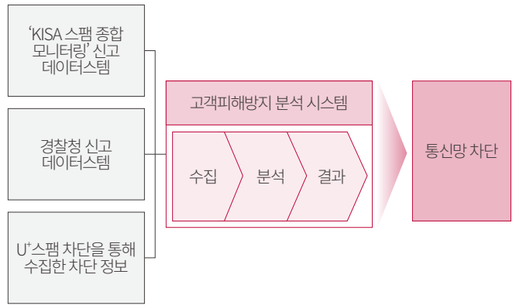
개인정보보호 조치

- 개인정보보호 관련 법령을 준수하여 정보주체 권리를 보장
- '개인정보보호법', '정보통신망 이용 촉진 및 정보보호 등에 관한 법률' 등 관련 법령과 '개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준', '표준 개인정보보호지침'에 따라 '개인정보처리방침'을 수립

수집	서비스 제공에 필요한 최소한의 개인정보 항목 검토, 동의서 내용의 적절성 여부, 민감정보/고유식별정보/만 14세 미만 아동의 정보 수집 시 적절한 동의 절차 마련 여부 등 점검
보유	유출 예방, 암호화, 마스킹, 접근통제, 기록보관 등 안전한 보호조치 여부 점검
제공	개인정보를 외부 업체로 전달 시, 위탁/제공 여부에 따른 계약 체결 여부 점검 및 수탁자 보안 관리 여부 점검
위탁	개인정보를 외부 업체로 전달 시, 위탁/ 제3자 제공 여부에 따른 계약체결 여부 점검 및 수탁자 보안관리 여부 점검
파기	동의 시 득한 보유기간 또는 법령 상 보유해야 할 보유기간에 따른 파기정책 수립 및 실제 파기수행 여부 점검

고객 피해방지 시스템 운영

- 정부에서 추진 중인 민생 사기(스팸/ 스미싱/ 보이스피싱) 근절 및 선제적 대응
- '고객 피해 방지 분석 시스템' 구축으로 대외협력을 강화하여 LG유플러스가 보유한 고객의 피해 대응 정보와 경찰청, 한국인터넷진흥원(KISA) 등 외부 기관이 가진 정보를 종합 분석 및 대응
- 모바일 악성 어플리케이션 및 문자 내 URL 탐지/ 차단 솔루션 운영



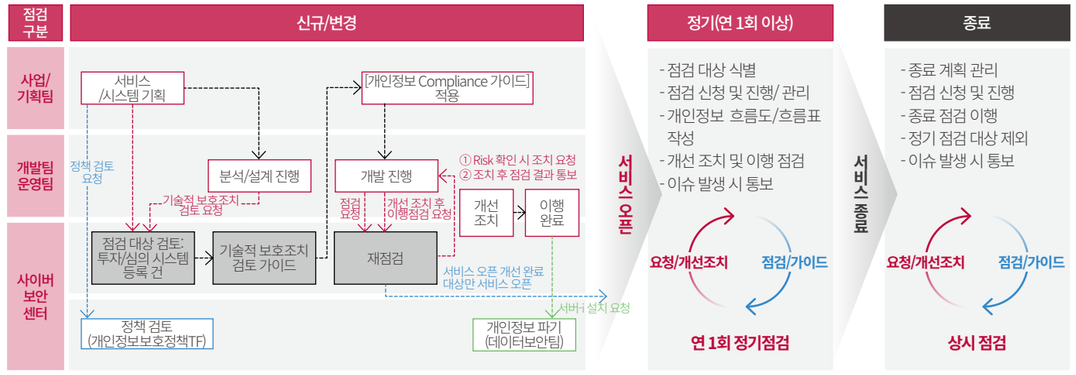
개인정보보호를 위한 컴플라이언스 관리

- 전사 개인정보처리시스템 대상 개인정보보호법 및 관련 법률 준수 여부를 확인하여 발생 가능한 컴플라이언스 리스크 예방
- 독립적인 제3자 전문 업체인 컴플라이언스 점검센터를 통해 113개 체크리스트 준수 여부 서면 확인, 인터뷰 및 실사 점검 실시
- 전사 조직에 정보보호지수* KPI를 부여하여 월별로 모니터링하고 평가에 반영함으로써 전사의 정보보안 인식 및 민감도 제고

* 보안 인식(모의훈련 준수, 사무실 클린 데스크) 및 취약점 조치율(개인정보 컴플라이언스, 서비스 취약점, 인프라 취약점, 인증 심사 결함 조치율)

개인정보 컴플라이언스 점검 프로세스

- 기존 및 신규 서비스 대상 기획-분석/설계-개발/시험-서비스 배포 단계별 점검 시행
- 정기점검: 기존 서비스에 대한 연 1회 이상 정기점검
- 신규/변경: 투자심의, 검수 프로세스에 반영하여 오픈 전 의무 점검 및 조치 후 오픈
- 기획점검: 생체/행태정보, 개인정보처리방침, 앱권한 등 테마별 점검 시행



정보보안 및 개인정보보호

정보보안 및 개인정보보호 리스크 관리

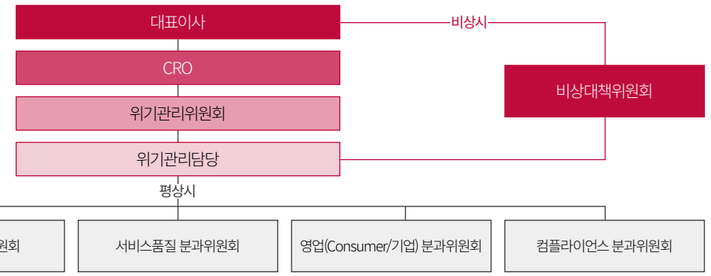
전사 위기관리 방침

LG유플러스는 위기관리를 지속가능경영의 기본 요소임을 인식하고, 사고 예방과 위기 발생 시 피해 최소화를 위해 다음 사항을 준수한다.

① 사회 환경의 변화로, 위기를 폭넓게 인식하고 신속하게 대처해야 한다.
② 위기 발생 시 미칠 부정적 영향을 대비하여 LG유플러스다운 기준을 세워 능동적으로 대응해야 한다.
③ 전사 관점에서 사고 예방을 위한 리스크 관리와 위기 시 피해 최소화를 위해 위기대응 체계를 구축해야 한다.
④ 신속한 대응을 위한 소통 체계를 구축하고, 투명하게 소통하는 조직 문화를 만들기 위해 노력해야 한다.
⑤ 위기관리 역량과 회복탄력성 향상을 위해 지속적인 관심과 개선 활동을 추진해야 한다.

위기관리 조직

- CEO 주관 위기관리 위원회를 구성하여, 정보보호분과, 컴플라이언스 분과 등을 운영하고, 비상시 비상대책위원회로 전환하여 운영



보안사고 위험 등급

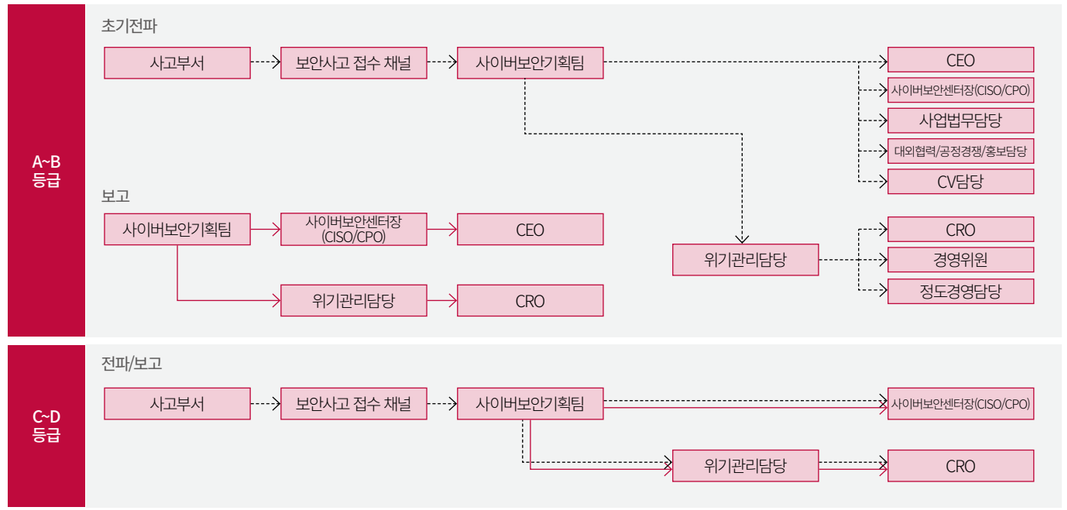
- 정보보호와 관련된 위기 요소(개인정보 유출, 대고객/내부/NW 서비스 침해)를 도출하여 자사과실 여부 및 언론 노출도에 따라 A~D 등급으로 구분하여 대응

등급	A급	B급	C급	D급
개인정보 유출	개인정보 유출로 형사처벌 또는 과징금 발생 예상 예: 자사의 중대 과실 및 의도적 유출	개인정보 유출, 관리 소홀로 과태료 처분 예상 예: 자사의 관리, 감독 부실, 수탁사의 정보 유출 책임 등	개인정보 유출, 관리 소홀로 규제기관 조사 예상 예: 개인정보, 위치정보 등	개인정보 유출, 관리 소홀 징후가 포착된 경우 예: 내부 인지, 수탁사 점검, 고객 민원, 신고 등
대고객/내부 서비스 침해	보안 사고로 인한 대고객 핵심 서비스의 장애로 전체 서비스가 불가능한 경우	보안사고로 인한 대고객 핵심 서비스의 장애로 일부 서비스가 불가능하거나 일반 서비스의 장애로 전체 서비스가 불가능한 경우	보안사고로 서비스 장애가 의심되는 경우	보안사고로 동종업계에 서비스 장애가 발생하여 관심이 필요한 경우
NW 서비스 침해	보안사고로 네트워크망별 전국 서비스가 불가능한 경우, IDC는 IDC 개별 단위 전체 장애의 경우	보안사고로 네트워크망별 또는 지역별 일부 서비스가 불가능한 경우, IDC는 IDC 개별 단위 전체 장애의 경우	보안사고로 네트워크망별 장애가 의심되는 경우	보안사고로 네트워크망별 동종/유사업계에 서비스 장애가 발생하여 관심이 필요한 경우

정보보안 및 개인정보보호

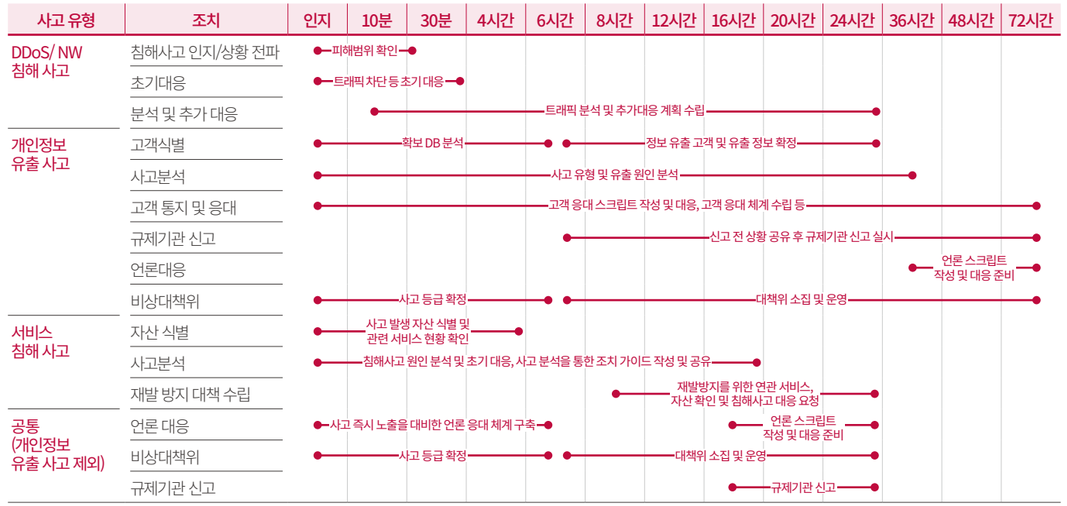
<보안사고 전파 체계>

전파 ⇢ 보고 →



보안사고 발생 시 대응 절차

- DDoS 공격, 개인정보 유출 등 보안사고의 원인/유형에 따라 24시간 또는 72시간 내에 사고 식별부터 고객에게 통지 완료까지의 대응 체계를 구축하여 운영 중에 있으며 이를 통해 피해를 신속하게 인지하고 대응



정보보안 및 개인정보보호

정보보안 및 개인정보보호 점검 활동

보안 점검 활동

- 대리점, 고객센터, 개인정보 수탁사 등 협력업체에 대한 현장 정보보안 정기적 점검 활동으로 정보보안 및 개인정보보호 수준 제고
- 업무 PC 지급, 초기화 리셋 솔루션 및 화이트리스트 기반 접속 통제 등 대리점 단말 보안 강화
- 대리점 정보보안 준수 가이드 안내 등 정보보안 및 개인정보보호 관련 교육 실시

대리점

- 모바일(도/소매), 홈 AS센터, 기업 대리점 등 전체 대리점을 대상으로 전수 점검 시행
- PC 및 고객정보 관리, 서류 보안, 계정관리 등의 항목에 대한 온·오프라인 점검 실시
- 불필요한 개인정보가 자동 삭제되는 솔루션이 탑재된 PC 지급, 파쇄기 지급 등 보안 지원 강화
- 정보보안 관련 이슈 사항을 담은 교육 실시를 통해 대리점 인력의 인식 수준 제고

판매점

- 약 9천 개소에 대해 개인정보보호협회 (OPA, Online Privacy Association)와 함께 하는 자율 규제활동 지원
- 통신 3사의 상품을 판매하는 판매점과 계약 관계가 있는 도매 대리점을 통해 판매점 정보보안 관련 교육 진행

고객센터

- 전국 6개 지역 전체 18개 센터에 대하여 종합 보안 점검 시행
- 전년도 이슈 사항 현장의 이행 여부 확인
- PC 점검 및 외부 보안 전문업체 점검 등 실시

주요 개인정보 처리 수탁사

- 주요 개인정보 처리 수탁사 148개 대상 점검 수행
- 백신 소프트웨어 설치, 접속 기록 점검, 개인정보 보호 교육계획 수립 여부 등 항목들에 대한 점검 실시

대리점 점검

- 전국의 대리점을 대상으로 발생할 수 있는 다양한 정보보안 이슈에 선제적으로 대응하고자 자가점검, 현장점검, 이행점검의 입체적인 정보보호 점검 체계 구축
- 이슈 사항에 대한 개선방안 도출 및 개선활동 시행을 통해 정보보안 민감도를 높게 유지하고 신규 보안 솔루션 도입으로 점검 체계 고도화

<대리점 점검 관리체계>

구분	내용
자가점검	- 가입신청서 서류 보관, 계정 공유 등 13개 항목에 대한 이행 여부
	- 시스템 기반 대리점 자가점검 및 관할 영업사원 분기별 점검
현장점검	- 제3자 전문 점검 업체를 통한 전수점검 및 이슈 사항 즉시 조치
이행점검	- 대외 민원 발생점, 현장 점검 시 이슈 발생, 취약 대리점 대상으로 개선 조치 이행 여부 확인 및 재점검

개인정보 처리 수탁사 정보보안 점검

- LG유플러스 개인정보 처리 업무를 위탁받는 수탁사들을 대상으로 연 1회 이상 정보보안 및 개인정보보호 활동 현황 점검
- 개인정보처리방침 관리시스템(PPMS) 내 등록된 수탁업체 148개 대상 점검 시행
- 백신 소프트웨어 설치 및 운영, 여부, 비밀번호의 주기적 변경 여부, 개인정보처리시스템 접속기록에 대한 주기적 점검 여부, 개인정보 보호 교육계획 수립 여부 등을 포함한 총 49개 항목에 대한 점검 실시

<대리점 현장 정보보안 활동>

모바일/홈 대리점

PC 개인정보 점검
- 온라인 점검을 통해 개인정보 추정 건을 검출하고 삭제 조치 및 재발방지 방안 수취
- 대리점 정보보호 모의훈련
- 조치 미흡, 민원점에 대한 반복적인 현장 점검 진행

시스템 개선
- 도·소매 대리점 유플러스 PC지급으로 보안통제 강화
- 지급 PC에 리셋 솔루션, 화이트리스트 강제 적용
- 파쇄기 지급 및 파쇄차량 운영

교육
- 대리점에 정보보안 패키지 자료 공유 및 정보보호 관련 워크샵 진행
- 월 1회 테마별 정보보안 교육 실시

제도 및 프로세스 개선
- 고객 동의, 필수 구비서류 스캔 등 고객정보 처리 제도 개선

기업 대리점

대리점 정보보안 준수 가이드 안내
- 정보보안 체크리스트 기반 항목에 대해 대리점 교육 실시

PC보안, 고객정보관리 영역 현장점검 진행
- 온라인 교육
- 대리점 자체 보안 점검 시행
- 채널매니저 방문 점검
- 지속 모니터링 및 현장 계도 진행

정보보안 및 개인정보보호

DDoS 공격 대응 체계

- DDoS 관제 시스템 구축을 통한 DDoS 공격 상시 모니터링 및 대응 체계 구축
- 인프라 장비에 대한 DDoS 공격 트래픽을 차단하고 장비의 과부하 방어 설정을 적용하여 정보통신망 안정성 확보
- 침입 차단 시스템(IPS, Intrusion Prevention System), AI 기반 DDoS 방어 솔루션 등을 통한 다중 DDoS 방어 시스템 구축
- 자사의 운영 노하우를 적용하여 자체 개발한 DDoS 탐지 및 대응 솔루션인 DAMS의 기능 고도화
- 매년 전사 차원의 DDoS 대응 모의훈련 시행을 통한 DDoS 대응력 강화

<2023 DDoS 대응 모의훈련 실적>

구분	시행일	내용
규제기관 공조훈련	5월, 11월	KISA 사이버위기대응훈련 (KISA TCP/UDP/CMP 공격)
자체훈련	11월	전사 DDoS 대응 모의훈련 (사이버 침해에 의한 NW장애 대응 도상 훈련)

악성 메일 모의훈련

- 다양한 형식으로 지능화· 고도화되고 있는 악성메일에 대해 사내 · 외 모의훈련을 시행하여 임직원 경각심 및 대응능력 제고
- 악성메일 대응을 위해 연 2회씩 내부 악성 피싱 메일 모의훈련과 KISA APT 모의훈련 진행
- 악성메일에 대한 임직원의 보안 습관을 형성하기 위해 정기 모의훈련과 더불어 모의훈련 시스템 구축을 통해 상시 모의훈련 진행 예정

<2023 악성메일 모의훈련 실적>

구분	훈련 내용
APT훈련	- 시행주기: 연 2회 실시 - 대상: 각 200명 (IT/네트워크/ 보안 운영인원) - 방식: KISA에서 모의훈련 메일을 발송하고 민간조직에서 대응 (유입 탐지, 신고, 피해 상황 점검 및 사내 전파 등 체계 점검)
악성메일	- 시행주기: 연 2회 실시 - 대상: 상반기 1만명, 하반기 2만명 (임직원, 협력사) - 방식: 악성 링크를 클릭한 인원에 추가교육 수행

U Cloud 업무 환경(보안정책)

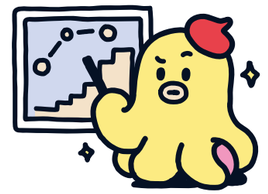
- U Cloud 업무 환경: 업무 환경과 인터넷 환경을 분리 제공하여 가상 데스크탑 기반 업무의 보안성 강화
- 정보자산에 대한 보안 강화를 위한 10가지 주요 보안 정책 정의

<주요 보안 정책의 정의>

보안 정책	내용
Cloud 인프라 제공 정책	임직원과 협력사에 분리된 가상 업무 환경인 Cloud PC 제공
업무환경과 인터넷 환경 완전 분리	인터넷 환경과 업무공간을 분리하여 업무 공간에서는 외부 인터넷 사용 불가
U+ 업무시스템 접속 정책	2 Factor 인증 후 사내 시스템 접속 방법
영역간 자료 전송 체계	PC 영역을 OA와 Cloud(업무/폐쇄)로 구분하여 승인 기반 데이터 전송 방식 정의
메일 시스템 사용 정책	외부 발송 메일에 중요정보 포함 시 조직장 승인체계 적용
인터넷 환경 접속 정책	업무환경에서는 인터넷 접속 차단
보안 솔루션 적용 정책	Cloud PC(일반, 보안)에 대하여 의무 설치 보안 프로그램 지정
메신저 사용 정책	상용 메신저 기본 차단, 회사 표준 업무 메신저만 사용 가능
Cloud 환경 접속 정책	중요 고객정보시스템(Ucube 등)에 대해서는 등록된 IP에서만 접근 허용
Device 접속 정책	승인기반 운영

<업무 환경 보안대책 개선>

구독형 서비스	구독형 인터넷 기반 소프트웨어 도입 프로세스(보안요건) 수립, 통합인증 및 접속관리 체계 적용(ex. 팀즈, 컨플루언스, 지라 등 SaaS)
로컬 PC	환경변화에 따라 개인정보를 처리하지 않는 임직원이 안전하게 필요한 업무를 수행할 수 있도록 로컬 PC의 보안통제 강화 진행 중



정보보안 및 개인정보보호

정보보안 및 개인정보보호 인식 제고 활동

전사 정보보안 교육

법적근거
『개인정보 보호법』 <시행 2020. 8. 5>
1) 제26조의 4항(업무위탁에 따른 개인정보의 처리 제한)
위탁자는 (중략) 정보주체의 개인정보가 유출되지 아니하도록 수탁자를 교육하고 (후략)
2) 제28조의 2항(개인정보취급자에 대한 감독)
개인정보 처리자는 (중략) 개인정보취급자에게 정기적으로 필요한 교육을 실시하여야 한다.

경영진 및 관리직 교육	- 경영진 및 C-level 임원을 대상으로 전문가 초빙 정보보호 특강 실시(6월) - 리더급인 담당 및 팀장을 대상으로 온라인 교육 진행(7월)
전사 의무 교육	- 전사 임직원 및 협력사, 대리점을 대상으로 상·하반기 연 2회 정보보안 온라인 교육 수행
부문별 특화 교육	- 시스템 접속 시 의무 보안 교육 - 대리점 1-Paper 교육 - 주요 가이드, 절차, 주의사항 등 전사 공지를 통해 정보보호 인식 제고

경영진 및 리더 정보보안 교육

- 최고 경영진을 포함한 경영진부터 리더 직급을 대상으로 오프라인 정보보안 교육 실시
- 정보보안 관련 최신 주요 이슈, 정보 유출 및 장애 사고 발생 시 대응 방법 등 내용 제공
- 급증하는 정보보안 위협을 예방하고 신뢰성을 제고하기 위해 경영진부터 솔선수범하여 정보보안 교육 이수

정보보안 필수 교육

- 협력사 및 대리점을 포함한 전사 임직원 대상의 연 2회 정보보호 교육 시행으로 정보보호 마인드셋 강화
- 미이수자의 경우, 사내망 접속 차단으로 교육 이수 필수화
- 2023년 상반기(3~4월), 하반기(9~12월) 동안 배움마당(Web·App)을 통한 이러닝으로 전 교육 대상 5~6차수로 나누어 진행

<임직원 및 협력사 교육 주제 및 이수 현황>

번호	세부 주제
1	정보보안 사고 사례
2	업무 정보보안(Ucloud 보안, PC 보안 등)
3	개인정보보호(개인정보 수집,위탁,파기 등)
4	보안사고 대책

임직원 및 협력사 정보보안 필수 교육 이수율
상반기 99.8%
(교육 대상 21,386명 중 21,364명 이수 완료)

임직원 및 협력사 정보보안 필수 교육 이수율
하반기 99.9%
(교육 대상 19,463명 중 19,460명 이수 완료)

<대리점 교육 주제 및 이수 현황>

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

대리점 정보보안 필수 교육 이수율
상반기 99.8%
(교육 대상 9,960명 중 9,943명 이수 완료)

대리점 정보보안 필수 교육 이수율
하반기 98.2%
(교육 대상 9,820명 중 9,646명 이수 완료)

정보보안 및 개인정보보호

직무별 차별화된 교육 실시

- 개발자 직군 및 개인정보처리자를 대상으로 시큐어 코딩, 개인정보 컴플라이언스 점검 프로세스 등 직무별 전문성 제고를 위한 차별화된 교육 프로그램 기획 및 운영
- 전국 영업 대리점을 대상으로 마당 팝업을 통해 보안 점검 항목과 관련된 주제로 이해하기 쉽고 빠르게 전달할 수 있는 1-paper 교육 자료 제공
- 모바일/홈 대리점, 기업 대리점 유형별로 맞춤 현장 교육 실시

<1-Paper 교육 내용>

번호	교육 주제	번호	교육 주제
1	개인정보 서류보관	7	사무실 겸업 금지
2	계정 공유 및 ID, PW 노출	8	재위탁시 교육 관리 감독
3	PC 기본 보안	9	CCTV 설치 안내문
4	PC 내 고객 개인정보 보관	10	반납 휴대폰 파기
5	보조저장장치와자료전송프로그램	11	주요 공유사항
6	사설프로그램 비인가사이트 금지		

52 Weekly 인식 제고

- 주 1회 임직원들이 정보보호의 중요성을 자연스럽게 인지할 수 있도록 간결한 방식으로 마당 전사 공지
- 예시: 영업 직무자가 알아야 할 필수 보안 수칙, 마케팅 부서에서 알아야 할 필수 보안 수칙

<필수 보안 수칙 공지>





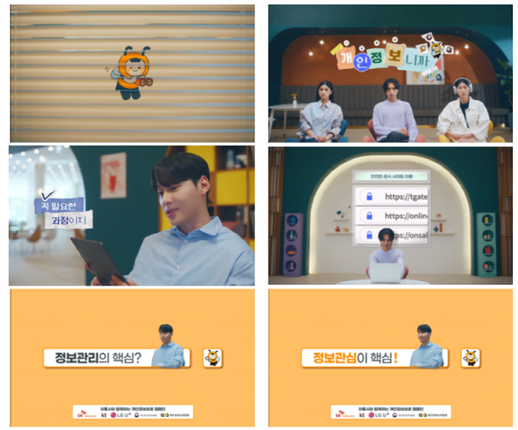




개인정보보호 캠페인 및 전사 정보보안 공지

- LG유플러스의 업무 시스템 계정 신규 생성자 및 최초 접속자에 대하여 프로그램 시작 단계에서 정보보안 교육을 제공하여 보안 인식 제고(미이수 시 업무시스템 접속 불가)
- 온라인 개통을 많이 하는 20~30대를 대상으로 숏폼 콘텐츠 제작, 유튜브/SNS 홍보로 안전한 온라인 개통 공식 사이트 이용하기 캠페인 시행
- 임직원 모두가 확인할 수 있는 마당 게시판에 보안 위기 대응 방안, 주요 정책 및 가이드 등을 공지하여 주요 정보보안 관련 사항에 대한 이용 접근성 제고

<개인정보보호 캠페인 영상>





2023년 정보보안 및 개인정보보호 투자 Highlights

정보보안 및 개인정보보호 표준화

- 규정/정책 전면 개정으로 표준 기반 마련
- 클라우드 보안 아키텍처 기준 수립
- 보안 제품/ 솔루션 및 프로세스 표준화

보안 가시성 확보

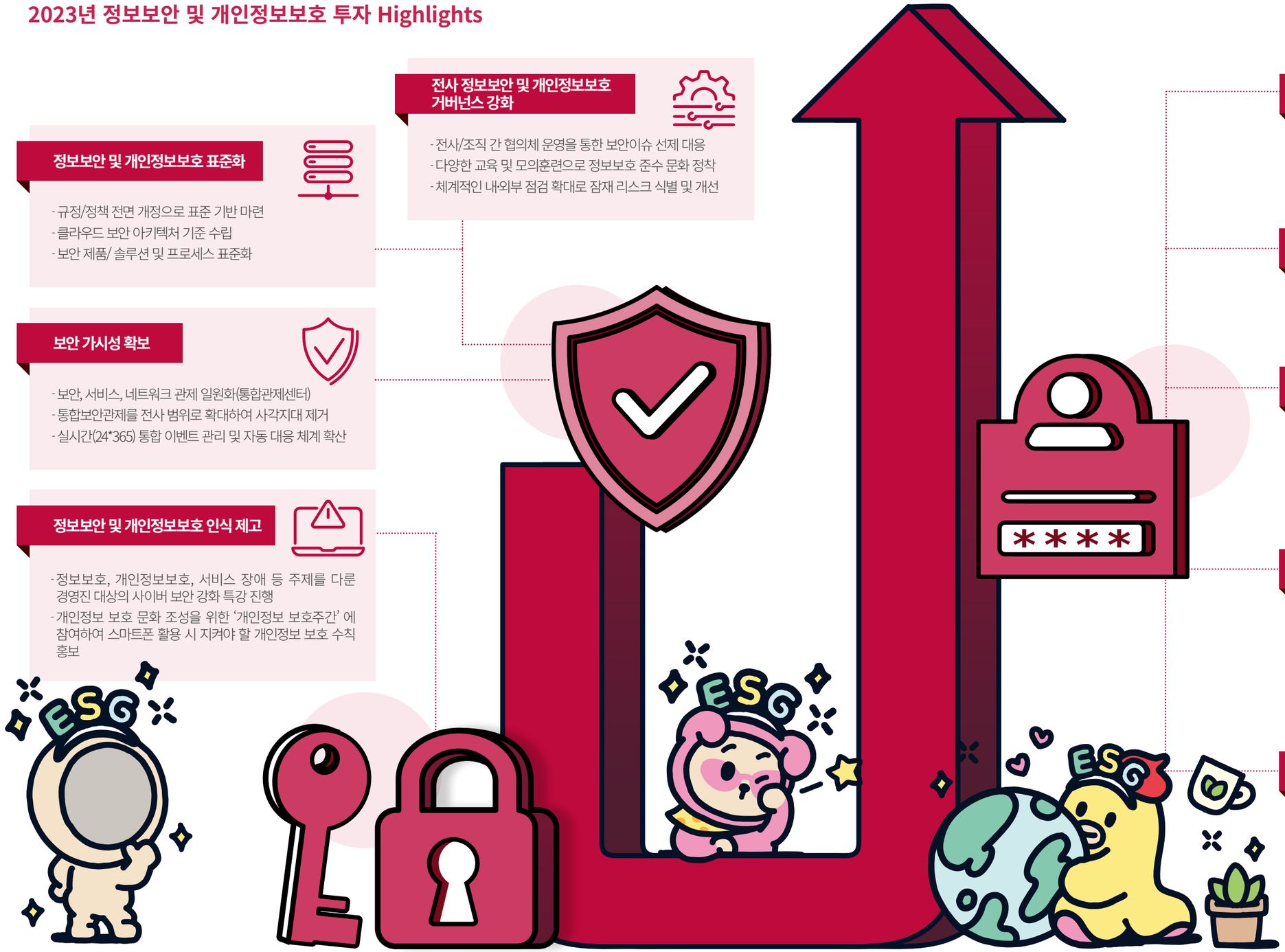
- 보안, 서비스, 네트워크 관제 일원화(통합관제센터)
- 통합보안관제를 전사 범위로 확대하여 사각지대 제거
- 실시간(24*365) 통합 이벤트 관리 및 자동 대응 체계 확산

정보보안 및 개인정보보호 인식 제고

- 정보보호, 개인정보보호, 서비스 장애 등 주제를 다룬 경영진 대상의 사이버 보안 강화 특강 진행
- 개인정보 보호 문화 조성을 위한 '개인정보 보호주간' 에 참여하여 스마트폰 활용 시 지켜야 할 개인정보 보호 수칙 홍보

전사 정보보안 및 개인정보보호 거버넌스 강화

- 전사/조직 간 협의체 운영을 통한 보안이슈 선제 대응
- 다양한 교육 및 모의훈련으로 정보보호 준수 문화 정착
- 체계적인 내외부 점검 확대로 잠재 리스크 식별 및 개선



이용자 보호

- 모바일 서비스 가입자 대상의 스미싱, 보이스피싱 등 민생 사기 피해 예방 방법 안내 활동 추진

인적/물적 역량 강화

- 전사 정보보호 투자 및 전문인력 확대
- 숭실대 채용 연계형 '정보보호' 계약학과 신설

보안 기술 강화

- 앤드 포인트 보안 솔루션 (EDR 등) 강화
- 제로 트러스트 단계적 전환
- AI 기반 탐지, 이상행위 분석 및 신속한 대응

대 고객 신뢰회복

- 개인정보보호 포털을 통한 투명한 공개
- 사이버 보안 혁신 활동 보고서 발간
- 공신력 있는 신규 글로벌 인증 획득
- 민생 사기(스팸/스미싱/보이스피싱) 대외 협력 확대

연구 활동

- 국민대학교 암호 최적화 및 응용 연구실과의 공동 연구를 통해 '2023 국가암호공모전'에서 양자내성암호 기술의 경쟁력을 인정받아 최우수상 수상

ENVIRONMENT

LG유플러스는 2050년 탄소중립 목표를 수립하고 온실가스 배출량 감축을 위해 노력하고 있으며, 네트워크 장비, 국사, 사옥 등 유형별 에너지 사용량 감축 및 친환경 IDC를 준공하는 등의 성과를 이루었습니다.
LG유플러스는 향후 이해관계자와 친환경 활동 성과를 적극적으로 소통해 나갈 예정입니다.

2023년 성과

기후 변화로 인한
재무적 영향 분석

친환경 IDC
평촌 2센터 준공

녹색 프리미엄을 통한
223GWh 규모 재생에너지 조달

기후 변화 대응 중요 이슈 50
환경경영 59
자원순환 65
친환경 기술 및 서비스 67



기후 변화 대응

LG유플러스는 2050 탄소중립 시나리오를 통해 기후 변화 대응 계획을 수립하였고 이사회 산하의 ESG위원회를 설치하여 기후 변화 관련 의제를 주기적으로 다루고 있습니다. 또한 기후 변화 위험 및 기회를 식별하고 이에 대한 개선 과제를 수립하여 기후 변화에 대응하고 있습니다.

기후 변화 대응 거버넌스

기후 변화 관련 관리·감독 기구

- LG유플러스는 기후 변화 관련 위험 및 기회를 감독할 책임이 있는 최상위 의사결정기구인 ESG위원회를 운영하고, ESG 주요 조직의 담당급 임원이 참석하는 ESG임원협의체를 운영하여 기후 변화 관련 위험 및 기회를 지속적으로 관리함

<기후 변화 대응 조직도>



ESG위원회

- 기후 변화 위험 및 기회를 감독하는 최상위 의사결정기구인 이사회 산하의 ESG위원회 운영
- ESG 기본 정책과 전략 수립 및 중·장기 목표 등을 심의 (반기 1회 이상 정기적 개최 및 필요 시 수시 개최)
- 기후 변화 관련 대응 관리 · 감독 역량 향상 위해 ESG위원회 위원 대상 정기적인 교육 실시

ESG임원협의체

- ESG 관련 주요 조직의 담당 임원진급으로 구성
- 기후 변화 대응 강화를 위해 업무 추진 과정에서 발생하는 이슈에 대해 지속적으로 논의

ESG추진실

- 기후 변화 대응을 위해 실무 조직인 ESG정책팀 구성하여 추진 과제 이행

기후 변화 역량 판단 및 개발

- LG유플러스는 신임 이사 후보 선정 시, ESG 역량 지표 내 지속가능성 관련 역량 평가 요소를 포함함으로써 기후 변화 관련 전문성을 보유한 이사가 선임되도록 하고 있음
- 지속가능성 관련 전문성을 보유한 이사는 지속가능성 관련 의사결정 과정에서 기후 변화 관련 사안에 대해 적극적으로 의견을 개진

<이사회 역량 평가 항목>

평가항목	정의
리더십	대규모 조직 운영을 위한 전문성 보유
통신업	연결회사의 사업 특성에 관한 전문성 보유
경영·회계 전문성	경영 및 감독을 위한 재무·회계에 관한 전문성 보유
리스크 관리 전문성	투자 활동, 전략 방향 수립 과정에서 발생가능한 리스크 및 이에 대한 대응에 관한 전문성 보유
법률 전문성	법률 위험 관리 및 대응, 법규 및 공공정책에 관한 전문성 보유
지속가능성	환경(기후 변화), 사회(정보보안 등), 지배구조 관련 전문성 보유

ESG위원회 주요 의안 내용

- ESG위원회는 기후 변화 관련 위험을 관리하기 위한 온실가스 감축 목표 수립 및 추진계획을 보고받는 등 기후변화 위험 및 기회를 감독

<ESG위원회 주요 의안 내용>

일자	내용	구분
2023.06.29	- ESG 이니셔티브 가입 추진 현황 보고 - 온실가스 배출량 산정 결과 및 대응 계획 보고 - 소비자 이용 중 불만 관리 현황 및 계획 보고 - 개인정보 유출 사고 대응 현황 보고 - 개인정보 유출 사고 관련 컴플라이언스 시스템 개선 방안 보고	보고
2023.11.23	- 2023년 ESG 추진 성과 및 계획 보고 - 온실가스 감축 추진 경과 및 계획 보고 - 전사 위기관리체계 현황 보고 (리스크관리 및 위기대응)	보고
2024.03.21	- 기후 변화 대응을 위한 이니셔티브 가입 승인의 건	결의
	- ESG 공시 의무화 대응 현황 및 계획 보고 - Compliance Risk 관리현황 및 개선방안	보고

기후 변화 위험 및 기회

기후 변화 위험

- LG유플러스는 기업의 전망에 영향을 미칠 것으로 합리적으로 예상할 수 있는 기후 관련 위험 및 기회의 식별 시 'IFRS S2 이행에 대한 산업기반 지침'의 산업기반 공시 주제를 참조하고, 이의 적용가능성을 고려
- 물리적 위험으로는 만성 물리적 위험에 해당하는 이상기온, 급성 물리적 위험에 해당하는 산불, 태풍, 침수가 식별되었으며, 전환 위험으로는 전기료 상승, 배출권 가격 상승이 중요한 위험으로 식별

<물리적 위험>

유형		예상 재무적 영향	예상 영향 기간		
			단기	중기	장기
만성	이상 기온	- 냉난방 비용 증가로 인한 전력 비용 상승 - 공기조화(냉방, 난방, 환기) 설비 능률 저하로 인한 교체·유지 비용 증가 - 운영 중단 및 노동생산성 저하로 인한 영업수익 감소	●	●	●
급성	산불	- 자산 손상 및 이에 따른 교체 · 유지 비용 증가 - 운영 중단 및 노동생산성 저하로 인한 영업수익 감소	●	●	●
	태풍	- 자산 손상 및 이에 따른 교체 · 유지 비용 증가 - 운영 중단 및 노동생산성 저하로 인한 영업수익 감소	●	●	●
	침수 (폭우/홍수)	- 자산 손상 및 이에 따른 교체 · 유지 비용 증가 - 운영 중단 및 노동생산성 저하로 인한 영업수익 감소	●	●	●

<전환 위험>

유형		예상 재무적 영향	예상 영향 기간		
			단기	중기	장기
시장	전기료 상승	- 전기료 상승으로 인한 영업비용 증가 - 재생에너지 조달을 위한 투자 및 비용 증가	●	●	●
기술	저탄소 제품 및 서비스 요구 증가	- 저탄소 제품 및 서비스 개발을 위한 연구개발비용 증가 - 고효율 네트워크 장비 사용에 따른 투자 및 비용 증가	●	●	●
정책 및 법률	배출권 가격 상승	- 배출권 부채 설정액 증가로 인한 비용 증가 - 온실가스 감축 목적의 재생에너지 조달을 위한 투자 및 비용 증가	●	●	●
	규제기관의 배출권 보고 의무 강화	- 탄소배출량 보고 및 공시 의무 강화에 따른 관리비용 증가 - 규제기관의 법규 위반 및 미준수 시 과태료, 벌금 등 발생		●	●
	에너지효율화 의무화	- 친환경 차량 의무 도입 정책으로 인한 내연기관 차량 이용 중단(리스변경) 및 신규 전기차량 리스로 인한 비용 증가	●	●	

기후 변화 기회

- 기후 변화로 인한 기회 요인으로는 온실가스 저배출 제품 및 서비스 매출 증가, 탄소시장 참여를 통한 배출권 판매 수익 증가, 재생에너지 공급 · 중개 사업을 통한 에너지 조달 비용 절감을 식별

<기후 변화 기회>

유형		예상 재무적 영향	예상 영향 기간		
			단기	중기	장기
제품 및 서비스	저배출 제품 및 서비스 매출 증가	- 전기차 수요 확대에 따른 기구축된 통신 인프라에 기반한 충전 플랫폼 사업의 영업수익 증가	●	●	●
에너지원	탄소시장 참여	- 온실가스 배출량 감축을 통한 잔여 배출권 판매 수익 증가			●
	재생에너지 공급 · 중개 사업	- 재생에너지 공급 · 중개 사업 운영에 따른 영업수익 증가		●	●

기후 변화 대응

기후 변화 대응 중장기 전략

기후 변화 위험 및 기회 대응 전략

- 식별된 기후 변화 관련 위험에 대한 회복력을 제고하고 기회 요인의 효과를 창출하기 위한 방안을 사업 전략에 내재화

구분		세부 내용	
		현재 노력	예상 노력
물리적 위험	이상기온	- 에너지 효율 향상 위한 노후 통신장비 교체 - 기존 통신망구조를 HFC(Hybrid Fiber Coax)에서 FTTH(Fiber-to-the-Home)로 전환하여 전기 사용 감축 - 국사 외기냉방장치 구축 및 노후 냉방기를 순차적으로 고효율 냉방기로 교체 - 냉동기 효율 개선 위한 주기적인 열교환기 세관 실시 - 형광등을 고효율 LED 전등으로 교체 - 에너지 절감시스템 적용 IDC시설 구축 설계, 냉동기 열교환기 세관 및 고효율 장비로의 대개체 추진	- 에너지 효율 고려한 기지국 설계로 냉방 비용 절감 - 폭염 경보 발생 시 작업시간 조정 기준 정립 및 유연근무 확대 - 에너지 절감시스템 적용 IDC시설 구축 설계, 열교환기 세관 효율화 및 고효율 장비로 대개체 추진
	산불	- 연중 산불 취약 지역 내 산불 발화 물질 사전 제거 활동 실시	- 단계별 위기관리 대응 계획 수립 및 대응 프로세스 구축 - 산불 재해 상황 대비 모의훈련 - 기지국 장비 방화벽 설치, TV유휴대역 주파수 기반 긴급 통신 체계 구축
	태풍	- 통신3사 간 재난 로밍 체계 구축으로 비상시 최소한의 서비스 유지	- 주요 통신국사 및 기지국의 설비, 접속 경로 이원화/이중화 및 도서지역 비상발전기 유류량 점검 - Disaster Recovery 체계를 통해 주요 네트워크 접속경로 및 통신설비 다중 구성
	침수 (폭우/홍수)	- 장비 침수 억제 및 최소화를 위한 차수판 설치, 침수 이력 기지국 대상 받침대 설치	- 파손 장비 식별 시, 주변 기지국을 조정하여 통신 품질 유지 체계 마련 - 장비 유실 및 파손 대응 위해 커버리지와 트래픽을 고려한 이동기지국 등 임시장비 설치 - 침수 억제를 위한 사전점검 진행 및 배수펌프, 모래주머니 등 침수대응 위한 장비 보유 - 침수 위험 요소 발굴 및 침수 상황 대비 모의훈련 수행
전환 위험	전기료 상승/ 저탄소 제품 및 서비스 요구 증가	- 2G/3G 등 기존 네트워크망 폐기 및 전원증폭기 이용 종료 - 유선 네트워크 장비(HFC → FTTH 전환 및 HFC전원공급기 철거) 교체 진행 - 5G 장비 친환경 고효율정류기 도입 - EC 냉각 팬, LED 조명 등 고효율 설비 도입 - 유휴부지 태양광 설비 투자로 온실가스 배출량 및 전기료 절감	- 유선 네트워크 장비(HFC → FTTH 전환 및 HFC전원공급기 철거) 교체 확대 - 5G 장비 친환경 고효율정류기 도입 확대 - EC 냉각 팬, LED 조명 등 고효율 설비 도입 - 에너지 세이빙 모드 적용 등 네트워크 장비 운영 효율화 - 유휴부지 태양광 설비 투자 확대로 추가 온실가스 배출량 및 전기료 절감 검토
	배출권 가격 상승	- 배출권 동향 및 가격 파악	- PPA, REC, 녹색프리미엄 등 재생에너지 조달
	규제기관의 배출권 보고 의무 강화	- 연결실체 기준 온실가스 인벤토리 재정비 및 온실가스 산정 관련 데이터 관리 시스템 개발 및 구축	- 시스템 관리를 통한 배출원 진단 및 과배출원의 정비·개선 사항 식별
	에너지 효율화 의무화	- 한국형 무공해차 전환 사업 (EV100) 참여로 친환경 차량 도입	- IDC 운영 과정에서의 에너지 효율화
기회	에너지 솔루션 도입 수요 증가	- 통합에너지관리 시스템 시장 수요 분석	- 배출 집약도 저감 및 저탄소 서비스화 - 에너지 솔루션 사업 진출 및 고객 온실가스 저감효과 정량화
	저배출 제품 및 서비스 매출 증가	- 전기차 충전소 플랫폼 사업 투자 확대 및 수익성 분석	- 전기차 충전소 플랫폼 사업 투자 확대 및 수익성 개선
	탄소시장 참여	- 탄소중립 목표에 따른 지속적인 온실가스 감축 수행 및 모니터링	- 온실가스 감축을 통한 잔여 배출권 판매 수익 증가
	재생에너지 공급·중개 사업	- 기투자 태양광 발전시설 발전량 확대 방안 검토	- 재생에너지 공급·중개 사업 운영 경제성 분석 및 태양광 발전시설 투자

기후 변화 대응

기후 변화로 인한 재무적 영향

당해년도(2023년) 재무영향

- 2023년 기준, 식별된 기후 변화 관련 위험 및 기회가 LG유플러스에 미치는 재무적 영향을 분석
- 재무적 효과를 산출하기 위한 가정, 매개 변수가 광범위하고 측정 자체가 용이하지 않은 점을 고려하여 전환 위험 중 '배출권 가격 상승'과 '저탄소 제품 및 서비스 요구 증가로 인한 재무적 영향'에 대해 양적 정보를 제공

(단위: 백만 원)

기후 관련 위험 및 기회		재무상태, 재무성과 및 현금흐름에 영향을 미치는 경로	영향금액
구분	정의		2023년
물리적 위험	만성 물리적 위험(이상기온)으로 인한 운영비용 증가	이상기온 대응 목적의 전기 사용량 증가로 인한 영업비용 및 영업현금흐름 유출 증가	(*1)
		IDC 고효율 냉방기 설비개선 (배관교체, 냉각탑 교체 및 오버홀, 냉동기 오버홀)로 인한 유형자산 증가 및 투자현금흐름 유출 증가	(*2)
전환 위험	전기료 상승	전기료 단가 상승으로 인한 영업비용 및 영업현금흐름 유출 증가	(*1)
	배출권 가격 상승	배출권 가격 상승으로 인한 배출권 부채 설정액(영업비용) 및 배출권 부채 잔액 증가 (*3)	2,869
	저탄소 제품 및 서비스 요구 증가	평촌 2센터 외기 냉방, 고효율 EC 모터 등 에너지 소요량 감축 및 에너지 효율 개선을 통한 온실가스 감축 전기·기계설비 투자로 인한 유형자산 증가, 관련 투자현금흐름 유출 증가, 설비·인프라 운영으로 인한 영업비용 증가 및 관련 영업현금흐름 유출 증가 (*4)	42,637
		고효율 장비 투자(FTTH 전환, 5G 고효율 정류기 도입 등)로 인한 유형자산 증가 및 투자활동현금흐름 유출 발생	(*2)

(*1) 전환 위험으로 전기료 상승이 회사의 영업비용 상승에 영향을 미치는 요소로 식별되나, 재무적 효과를 산출하기 위한 가정, 매개 변수가 광범위하고 측정 자체가 용이하지 않은 점을 고려하여 양적 정보 제공 제외함. 전기료 단가 상승이 기후 관련 전환 위험의 결과 발생(즉, 발전사업자가 화석연료의 사용 비중 및 단가를 고려한 인상)한 것으로 분석되나, 재무제표에 미치는 영향을 별도로 식별할 수 있는 사항에 해당하지 않는 것으로 판단함. 또한 이러한 전기료의 전반적 증가 효과는 만성 물리적 위험 중 이상기온 일수의 증가에 따른 냉난방 비용이 복합적으로 작용된 결과에 해당하는 것으로 분석됨

(*2) 네트워크 장비 및 IDC 시설의 고효율 장비로의 전환으로 인한 투자로 재무상태, 재무성과 및 현금흐름에 미치는 영향이 존재하는 것으로 분석됨. 다만, '고효율 장비'에 대한 정의를 비롯하여 분류체계의 적절성, 기후 변화 대응 목적에 부합한 활동 분류 기준을 고도화하고 있는 단계로, 내부적 기준 수립 후 정량적 정보 관리 예정임

(*3) 2023년 사업활동의 지속적 확대로 네트워크 장비 가동률 증가로 인한 배출권 부채가 증가, 관련 비용의 전입이 발생하였으나, 이러한 증가 효과 중 일부는 회사의 Net Zero 목표의 실행으로 상쇄된 것으로 분석됨

(*4) 평촌 2센터 투자의 온실가스 감축 설비, 인프라 구축 및 운영과 관련 내역은 한국형 녹색분류체계 가이드라인에 부합한 활동으로 분류됨

기후 변화 대응

기후 변화로 인한 재무적 영향

2024년 이후 재무상태에 대한 예상 영향

- LG유플러스의 기후 관련 위험에 대한 전략 및 전략의 이행 결과 재무상태, 재무성과 및 현금흐름에 미칠 것으로 예상되는 영향을 분석

기후 관련 위험 및 기회		전략 및 전략 실행에 소요될 자금 조달 방안	재무상태, 재무성과 및 현금흐름에 영향을 미치는 경로	영향 세부 내역
구분	정의			
물리적 위험	급성 물리적 위험으로 인한 자산 손상 발생	사내유보금을 통한 급성 물리적 위험 지역 내 내성 향상 목적의 구조물 투자 수행	급성 물리적 위험으로 인한 유형자산 손상차손 발생	- 강 연안, 해수 연안 지역 근처 일부 사업장은 물리적 위험 요소인 홍수에 노출 - 산간 지역의 경우 산불, 전국적으로는 태풍으로 인한 위험 노출 - 다만, 급성 물리적 위험의 빈도 및 심각성의 수준에 따라 해당 재무 영향은 광범위하게 산출될 수 있으며, 이러한 빈도 및 심각성은 불확실성이 높은 변수에 해당하여 양적 정보 제공을 제외
	만성 물리적 위험 (이상기온)으로 인한 운영비용 증가	사내유보금을 통한 만성 물리적 위험에 취약한 IDC 시설 에너지 효율성 향상 목적의 구조물 투자 수행	IDC 고효율 냉방기 설비개선 (배관교체, 냉각탑 교체 및 오버홀, 냉동기 오버홀)로 인한 유형자산 증가 및 투자현금흐름 유출 증가	- 네트워크 장비 및 IDC 시설의 고효율 장비로 전환 투자로 재무상태, 재무성과 및 현금흐름에 미치는 영향이 존재하는 것으로 분석 - 다만, '고효율 장비'에 대한 정의를 비롯하여 분류 체계의 적절성, 기후 변화 대응 목적에 부합한 활동으로의 분류 기준을 고도화하고 있는 단계로, 내부적 기준 수립 후 정량적 정보 관리 예정
전환 위험	배출권 가격 상승 및 유상할당 비율 증가	사내유보금을 통한 재생에너지 공급계약 체결(PPA, REC)을 통해 에너지 조달을 재생 가능 자원으로 전환	PPA 계약 체결로 리스요소가 포함된 계약에 따른 사용권자산, 리스부채 증가, 리스계약에 수반된 제반 비용 및 현금흐름 발생	- 재생에너지 조달 비중 향상 위해 PPA(Power Purchase Agreement) 계약 체결 예정으로, 계약 이행에 따라 리스 자산, 부채의 증가 및 이에 수반되는 상각비, 이자비용의 증가 예상 - 다만, 계약 내용이 확정되지 않은 점을 고려하여 예상 재무영향 양적 정보 산출 대상에서 제외
			REC 장기 매입계약 체결로 내재파생상품의 분리에 따른 평가로 인한 파생상품평가 손익 증가	- 재생에너지 조달 비중 향상 위해 REC(Renewable Energy Certificate) 장기 매입 계약 체결 예정이며, REC의 매입가격은 고정계약단가(월별 SMP 평균단가의 방식)로 산정됨 - 다만, SMP 단가 변동의 경우 데이터의 가용성이 현저히 떨어지며 측정 불확실성이 높아 예상 재무 영향 양적 정보 산출 대상에서 제외
			재생에너지의 조달에 따른 배출권부채의 감소 및 환입에 따른 영업비용 감소	- SBTi (Science Based Targets Initiatives) 과학기반감축 목표 이니셔티브에 부합하는 온실가스 인벤토리와 중장기 감축 경로 구성 및 LG유플러스 BAU(Business as Usual) 기반 Scope 1, 2 온실가스 배출량 산출 - 예상되는 총 배출량에 대해 계획기간별 유상할당 비율을 유럽연합(EU)의 배출권거래체(ETS)의 유상할당 비율을 참고하여 추정 - 다만, 이러한 추정은 양적 효과를 산출하는 데에 있어 가정, 매개변수가 광범위하고 측정 자체가 용이하지 않은 점을 고려하여 양적 정보 제공 제외
			재생에너지 조달에 소요되는 비용 증가 및 영업 현금흐름 감소	- 온실가스 감축 목표에 따른 필요 전기량을 PPA 및 REC 조달 전략 수립 통해 구체화하는 중이며, 재생에너지 조달에 따라 기존의 전력 조달 방식으로 조달하지 않게 된 전기료를 산출하기 위해 예상 전기료 단가를 추정함 - 다만, 이러한 추정은 양적 효과를 산출하는 데에 있어 가정, 매개변수가 광범위하고 측정 자체가 용이하지 않은 점을 고려하여 양적 정보 제공 제외
	저탄소 제품 및 서비스 요구 증가	사내유보금을 통한 에너지 효율이 높은 네트워크 장비에 대한 투자 진행	고효율 장비 투자(FTTH 전환, 5G 고효율 정류기 도입 등)로 인한 유형자산 증가	- 네트워크 장비 및 IDC 시설의 고효율 장비로의 전환으로 인한 투자로 인하여 재무상태, 재무성과 및 현금흐름에 미칠 것으로 예상되는 영향이 존재하는 것으로 분석 - 다만, '고효율 장비'에 대한 정의를 비롯하여 분류 체계의 적절성, 기후 변화 대응 목적에 부합한 활동으로의 분류 기준을 고도화하고 있는 단계로, 내부 기준 수립 및 정보 관리 체계 구축 예정
			고효율 장비 투자로 인한 투자활동현금흐름 유출 발생	

기후 변화 대응

기후 변화 시나리오 분석

기후 변화 위험 시나리오 분석

- LG유플러스는 기후 변화 관련 위험을 식별하기 위해 기후 변화 시나리오를 선정하고 분석을 수행

구분	물리적 위험	전환 위험
시나리오 선정	- IPCC(기후 변화에 관한 정부간 협의체) 6차 보고서에서 채택한 온실가스 농도 경로에 대한 시나리오 SSP1, SSP2, SSP3, SSP5 적용 <SSP 시나리오>	- NGFS(녹색금융협의체)의 통합평가모형 및 IEA(국제 에너지 기구)에서 제공하는 WEO(세계 에너지 전망) 포함 시나리오 적용 <NGFS 시나리오>
	SSP 1-2.6 - 화석연료 사용 최소화 및 지속가능한 경제성장 가정	**SSP 2-4.5** - 기후 변화 완화 및 사회경제 발전 정도 중간 수준 가정
	SSP 3-7.0 - 사회경제 발전의 불균형과 제도적 제한으로 기후 변화 취약 상태 가정	**SSP 5-8.5** - 산업기술의 빠른 발전에 중심으로 도시 위주의 무분별한 개발 확대 가정
		NDCs (Nationally Determined Contributions) - 개별 국가가 국제 사회에 제출한 기후 변화 대응 및 온실가스 감축 목표 이행 가정 **NZE 2050** (Net Zero 2050) - 2050년경 전 세계 온실가스 배출 순 제로 도달 가정
		<IEA 시나리오> **STEPS** (Stated Policies Scenario) - 개별 국가에서 시행 및 개발 중인 정책을 산업별로 세분화하여 평가 및 시행 가정 **NZE** (Net Zero Emission by 2050 Scenario) - 2050년경 전 지구 평균 기온 상승 1.5 °C 이하 가정
시나리오 분석 결과	분석 기간: - 2020년~2050년 분석 범위: - 국내 전 사옥, IDC, 교환국사 및 기타 건물 - 중계기, 기지국, 선로/관로, 기타 통신장비 분석 대상: - 급성홍수, 이상기온, 가뭄, 산불, 태풍, 강 유역 홍수, 해안가 홍수	- 2020년~2050년 - 국내 전 사옥, IDC, 교환국사 및 기타 건물 - 전기료 상승 및 재생에너지 전환 - 배출권 가격 상승
	분석 결과 **종합** - 종합 분석 결과, 총 재해별 손실 중 이상기온으로 인한 영향은 약 85%, 홍수(폭우로 인한 급성 홍수, 하천 범람 등) 11%, 산불 3%, 태풍 1%로 분석됨 - 이상기온 및 홍수로 인한 손실률이 가장 높음 **이상기온** - IDC는 전기 소비가 높은 데이터 센터 운영 특성 상 이상기온으로 인한 영향이 크며, 약 4.9%~6.5% 수준의 유의적 손실률 분석됨 - 사옥 및 국사는 약 1.7%~2.4% - 이외 통신장비는 약 1.4%~2.0% 손실률 **홍수** - 강 연안 위치한 용산 및 마곡 사옥의 영향이 가장 큰 것으로 분석되며, 약 0.9%~1.4% 손실률 **산불** - 강원도 지방에 위치한 중계기 및 기지국의 영향이 가장 큰 것으로 분석되며, 약 0.2%~0.3% 손실률 **태풍** - 제주 지방에 위치한 중계기 및 기지국에의 영향이 가장 큰 것으로 분석되며, 약 0.3%~0.4% 손실률	**전기료 상승** - 사업 규모 확대로 인한 전기 사용량 증가 - 국가 탄소중립 로드맵 이행에 따른 전기료 상승으로 인한 전기료 지출 비용 증가가 예상됨 **배출권 가격 상승** - 국내외 온실가스 감축 목표 강화로 인한 배출권 무상할당 비율 감소 - 배출권 가격 상승에 따른 배출권 구매 비용 증가로 인해 수익성에 미치는 영향이 예상됨
	*손실률: 물리적 재해로 인한 전체 분석 대상 자산의 가치 대비 연간 평균 손실률로, 손실률의 범위는 2050년 기준 SSP1-2.6시나리오(손실률 가장 낮음)와 SSP5-8.5(손실률 가장 높음)시나리오 기반으로 산정됨	
대응 방안	- 각 재해별 대응 방안 수립 및 물리적 위험 지속 관리	- 2050 탄소중립 달성 목표 이행 위한 효율적 에너지 사용 및 2050년까지 재생에너지 조달 100% 달성 노력

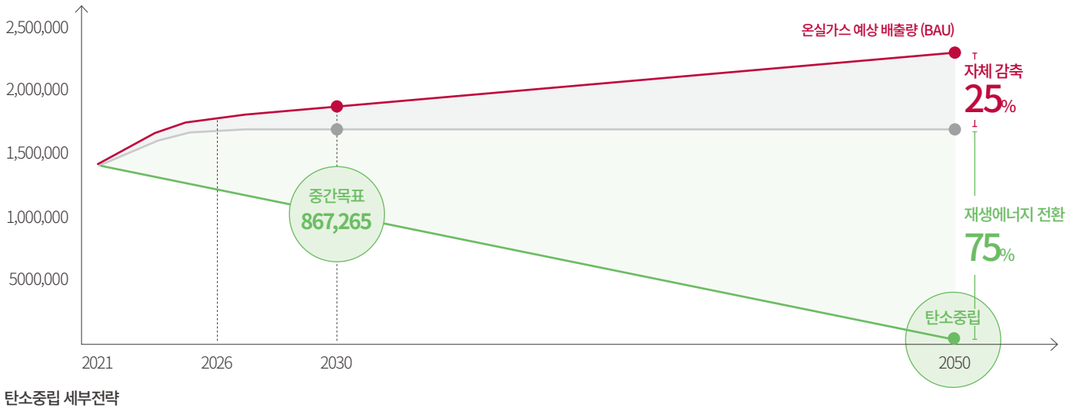
기후 변화 대응

2050 탄소중립 시나리오

탄소중립 로드맵

- 2022년 12월 K-RE100에 가입하였고, 2050년 전력사용량의 100%를 재생에너지로 대체하기 위해 내부 프로세스를 정비하고 예상되는 전환비용을 사업계획에 반영
- 기후위기 대응에 동참하고자 2021년 기준 2030년 배출량을 38% 저감하는 목표를 설정하였으며, 자체 절감 활동과 재생에너지 전환을 통해 2050 탄소중립을 달성할 계획
- 2023년 온실가스 배출량은 1,475,232tCO_2eq으로 영업수익 대비 온실가스 배출 집약도 감소
- 주요 온실가스 배출량 증가 요인은 5G 네트워크 장비 신규 설치와 IDC 신설로 분석되었고, 네트워크, IDC, 사옥 등 특성에 맞는 온실가스 배출량 관리 및 목표 수립을 통해 탄소중립을 추진
- 기후위기 대응을 위해 전사가 긴밀하게 준비하고 있으며, 2050 탄소중립 목표와 K-RE100 가입추진은 ESG위원회에 상정하여 보고 및 논의

(단위: tCO_2eq)



탄소중립 세부전략

- LG유플러스는 2050 탄소중립 달성을 위하여 에너지 사용량을 자체적으로 절감하기 위한 적극적인 투자와 개선활동을 추진하고 사용전력의 친환경 에너지 전환을 지속적으로 확대하여 2050 탄소중립 목표를 달성할 수 있도록 최선을 다하고 있음
- 신규 IDC 구축, NW 장비 투자 등으로 인하여 지속적으로 전력사용량이 증가할 것으로 예상되고 있으나, NW장비의 경우 고효율 장비로의 교체, 유휴 장비 철거, 운영 효율화를 통해 전력사용량을 저감해 나갈 계획
- IDC는 냉방효율을 개선하기 위하여 냉각 공기량 유입 확보 및 온도 관리 시스템을 운영하여 IDC에서 발생하는 열 및 에너지 관리를 최적화
- 재생에너지 확보를 위하여 2023년 사옥의 유휴부지를 활용하여 자가 태양광 설비를 구축하고 녹색 프리미엄을 구매하였으며, PPA, REC 등 단계적 전환을 위해 준비하고 있음

기후 관련 지표 및 목표

(단위: tCO_2eq)

구분	2021	2022	2023	2023 목표
온실가스 배출량				
직접 온실가스 배출 (Scope 1)	7,579	7,472	7,787	8,084
간접 온실가스 배출 (Scope 2)	1,391,235	1,446,045	1,467,445	1,484,671
합계 (Scope 1, 2)	1,398,814	1,453,517	1,475,232	1,492,755

온실가스 배출 집약도

(tCO_2eq/억 원)

구분	2021	2022	2023
온실가스 배출량 집약도[1] (Scope1,2)	10.92	11.37	11.14

1) 온실가스 배출 집약도: 온실가스 배출량/총 영업수익 (별도 재무제표 기준) 으로 기준이 변경되어 2021, 2022년 실적이 재계산되었음

연도별 목표 배출량 (3개년)

(단위: tCO_2eq)

구분	2024	2025	2026
예상배출량 (BAU)	1,718,238	1,752,065	1,783,593
감축량[1]	495,702	588,278	678,555
목표배출량	1,222,536	1,163,787	1,105,038

1) 감축량은 자체 감축활동과 재생에너지 전환을 통한 온실가스 감축량

기후 관련 목표 KPI (C-level)

- '임원보수규정'에 근거하여 기후 변화 관련 대응을 포함한 지속가능성 성과를 보수와 연계하여 기후 변화 대응 추진력 강화
- 특히, 중장기 온실가스 감축 의지를 강조하기 위해, 온실가스 배출량의 90% 이상을 차지하는 NW부문의 온실가스 감축 목표를 설정하고 관련 인센티브를 총괄 책임 임원인 NW부문장(C-Level)의 KPI에 반영

기후 변화 대응

에너지 감축 활동 및 성과

- 기후 변화 대응을 위한 에너지 감축을 추진하기 위해 NW부분 내 온실가스 감축 Working Group을 운영 중
- 에너지 감축을 위한 아이템 19개를 추진하여 온실가스 약 52,000tCO_2eq 절감 효과 달성

네트워크 장비 및 국사

- 유선 네트워크 장비 교체
- 국사 소형 외기냉방장치 도입
- 5G 장비 친환경 고효율정류기 도입
- 무선장비 에너지 세이빙 기능 도입

인터넷데이터센터(IDC)

- 냉방 시 외기활용
- 냉각탑 팬 운전속도 자동 제어
- 냉동기 냉수 온도 최적화

사옥 등 일반건물

- 고효율 조명기기 교체
- 고효율 난방 설비 교체
- 노후 냉방기 교체

친환경 인터넷데이터센터(IDC)

- 평촌 메가센터와 평촌 2센터 친환경성, 고효율성, 고가용성의 IDC 구축 요건을 충족하는 도심형 친환경 데이터 센터
- 외단열·이중단열재, 로이복층유리 및 폐열 재활용 환기유니트를 적용하여 에너지 손실 최소화

외기냉방 시스템

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

냉방 시스템 효율화

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

재생에너지

- 태양광 발전설비를 구축하여 총 13.8kW의 설비용량으로 16,348kWh (2023년 기준)의 전력 생산 및 생산되는 전기는 사무공간의 전등 열원으로 활용
- 연중 일정하게 유지되는 지열(10°C~20°C)을 활용한 지열히트펌프 설치로 전기 사용량 감축

평촌 2센터

- 경기도 안양시에 2023년 10월 신규 IDC인 평촌 2센터를 준공
- 평촌 2센터는 지하 3층~지상 9층의 연면적 4만450m^2 규모로 20만대 이상의 서버 수용 가능
- 기존 평촌 메가센터 대비 고전력랙 수용 및 전산실당 높은 집적도로 보다 안정적인 전력공급 가능하도록 구축됨
- 자체 기술 기반 IDC 상층부 팬 설치 및 냉각 공기량 유입 확보, 온도관리 시스템을 운영하여 초대형 IDC에서 발생하는 열 및 에너지 관리 최적화

기후 변화 대응

친환경 에너지

자가태양광 설비 구축

- 자가태양광 설비 구축을 통해 재생에너지 사용을 확대하여 지속가능한 에너지 조달 체계를 구축하고 2050 탄소중립 목표를 달성하기 위해 노력

부문	활동 내용
대전 R&D 센터	- 2024년 6월 대전 R&D 센터 자가태양광 발전 설비 준공 - 1,044kW 태양광 발전 설비로 연간 약 1,370MWh 전력 생산 예정 - 대전 R&D 센터 연간 전력사용량의 약 11%를 재생에너지로 대체 가능 - 약 630tCO$_2$eq의 온실가스 배출 절감 효과 기대 - 소나무 4만 510그루를 심는 것과 같은 효과 기대
평촌 2센터	- 2023년 9월 평촌 2센터 자가태양광 발전 설비 준공 - 61kW 태양광 발전 설비로 연간 약 81MWh 전력 생산 예정 - 약 37tCO$_2$eq의 온실가스 배출 저감 효과 기대

녹색 프리미엄

- 2023년 총 전력사용량의 약 6%인 223GWh 규모의 녹색프리미엄 조달
- 2023년 녹색 프리미엄 조달양은 주요 사옥 7개의 2022년 전력사용량에 준하는 양으로 100% 재생에너지로 전환

<재생에너지 사용량> (단위: TJ)

구분		2021	2022	2023
태양광 발전량	용산 사옥	0.56	0.53	0.47
	마곡 사옥	2.17	3.33	3.17
	평촌 메가센터[1]	0.03	0.16	0.16
	평촌 2센터[2]	0	0	0.02
녹색프리미엄		0	0	2,141
재생에너지 총 사용량		2.76	4.02	2,144.62
재생에너지 사용 실적(%)		0.01	0.01	6.96

1) 2021년 9월 평촌 메가센터 수리 작업으로 2021년 10-12월 3개월의 발전량만 확인 가능
2) 2023년 평촌 2센터 준공으로 2023년부터 실적 공시

임직원 참여 프로그램

온실가스 절감 경진대회

- 주요 사업장에서의 온실가스 감축 활동을 활성화하고 독려하기 위해 NW부문 온실가스 감축 경진대회를 개최하여 팀/개인별 우수 사례 선정 후 포상 진행
- 총 40여건의 에너지 절감 사례가 접수되었으며 총 19명의 임직원에게 포상

부문	활동 내용
경진 분야	- 에너지 절감 BP(온실가스 및 전력 절감 우수 사례 공모) - 온실가스 감축 과제 이행 우수
평가 기준	- 정량적(70%), 정성적(30%) 평가 - 절감효과, 확대가능성, 참신성 등 고려

임직원 탄소중립챌린지

- 일상 생활 속에서 탄소 배출을 줄일 수 있는 10가지 실천 방안을 실천하고 '기후행동 1.5℃'앱을 통해 인증하는 활동
- 1회용 컵 대신 다회용 컵 사용하기, 분리배출 실천하기, 디지털 탄소발자국 줄이기 등 실천수칙 10가지 실천 인증 및 OX 퀴즈 참여로 포인트 적립, 팀/개인 우수 시상
- 2023년에는 임직원 총 1,599명이 참여하여 탄소중립 실천 습관 형성

일회용품 제로 챌린지

- 일상에서 일회용품의 사용을 줄이는 챌린지인 일회용품 제로 챌린지 참여
- 일회용 컵 대신 다회용 컵을 사용하고 업무 보고 시 사내 협업 툴 활용을 통해 종이 사용을 줄이고 페이퍼리스 문화 정착

친환경 차량 전환

- 2019년 K-EV100에 가입하여 2027년까지 전기차로 100% 전환하는 계획
- 2023년 친환경 차량* 전환 대수는 총 269대 이며, 전체 차량 보유 대수 대비 환경친화적 자동차 보유 비율은 약 15%

2023년 친환경차량 전환 대수(비율)

269 (약 15%)

* 친환경 차량 : 전기자동차, 하이브리드 자동차
(환경친화적 자동차의 개발 및 보급 촉진에 관한 법률」 (친환경자동차법) 제2조)

환경경영

LG유플러스는 환경경영이 기업의 지속가능성에 있어 필수적 요소임을 인식하고 LG유플러스의 활동이 환경에 미칠 영향을 고려하여 주요 사업 의사결정에 반영하고 있습니다. 또한, 전사적 온실가스 감축 활동을 통해 기후 변화에 대응하고 통신서비스에 환경적 요소를 결합한 신사업을 추진하고 있습니다.

환경경영 정책

환경경영방침

**LG유플러스는 모바일, 홈 및 기업 서비스를 제공함에 있어서
친환경경영(Environment), 사회적 책임(Social), 건강한 지배구조(Governance)를 최우선 하는 지속가능경영의 실현을 위하여
다음과 같이 환경경영방침을 수립하여 운영한다.**

1. 환경경영방침을 구축하여 기업활동에서 발생하는 환경영향을 최소화 하고, 환경 개선활동을 지속적으로 추진한다.
2. 글로벌 기후변화에 선제적으로 대응하여, 온실가스 배출로 인한 부정적 환경영향을 최소화하기 위해 노력한다.
3. 제품의 구매, 관리, 서비스 제공 등 기업의 모든 활동에서, 친환경 투자를 고려하여 지속적으로 반영한다.
4. 기업의 환경정보를 투명하게 공개하고, 이해관계자 요구사항에 대한 기업의 사회적 책임을 준수한다.
5. 환경 관계 법령을 철저히 준수하고, 지속가능경영을 실현하기 위한 최선의 수단을 강구한다.

환경경영방침을 준수하기 위해, 본 방침을 공표하여 모든 종사자가 최우선으로 고려하도록 하고, 구체적인 목표를 수립하여 달성하도록 한다.

2022년 5월 13일

대 표 이 사 황 현 식 황현식

본 방침은 Appendix의 지속가능경영방침에서도 확인하실 수 있습니다. →

환경경영 행동 지침

제1조 환경경영 원칙
① LG유플러스의 최고경영층과 모든 임직원들은 환경경영 활동의 중요성을 인식하고 환경경영 활동의 실현과 실천을 적극 이행한다.
② LG유플러스는 환경 관련 법규를 준수하고 이해관계자의 견해를 능동적으로 수용하며, 발견된 문제에 대해서는 즉시 개선하여 환경 관련 리스크를 최소화한다.
③ 기업 활동의 전반에서 자원 절약 및 재활용과 에너지의 효율적인 이용을 촉진하고 폐기물 및 환경 오염물질의 발생을 최소화하여 환경 보전에 기여할 수 있도록 한다.
④ 자산의 운용은 모든 환경적 요소를 고려하여 시행하고 ISO14001의 지침을 준용하여 판단 및 이행한다.
⑤ LG유플러스는 기후 변화에 대응하기 위해 온실가스 감축 활동을 적극적으로 시행하고 그 결과를 투명하게 공시한다.
⑥ 기후 변화로 촉발될 수 있는 위험과 기회 요인을 면밀히 분석하고 이를 경영전략과 연계한 관리(중장기적 관점에서의 고려)를 통해 기후 변화 위기에 선제적으로 대응할 수 있는 전략을 수립함과 동시에 친환경 사업을 적극적으로 이행하도록 한다.
⑦ 환경경영 행동 지침을 이행하는 데 있어 그 결과에 대해 주기적 검토를 실시하고 환경경영 체계의 지속적 개선을 통해 유지 및 관리를 이행한다.

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

제3조 환경오염물질 발생 최소화 및 순환자원의 관리
① LG유플러스는 자원을 효율적으로 활용하여 사업장 폐기물의 발생을 억제하고, 각 사업장의 여건에 맞는 기술을 도입하여 환경오염물질(대기, 수질, 토양, 폐기물)의 배출을 효과적으로 관리한다.
② 통신설비의 설치, 교체, 철거 과정에서 발생할 수 있는 모든 종류의 사업장 폐기물에 대해 환경부에서 지정한 절차에 따라 선별된 폐기물위탁처리업체와의 계약을 통해 기술적, 경제적으로 가능한 범위 내에서 최대한 재생이용한다.

제4조 환경경영의 성과 공개
① 환경경영의 활동 및 성과에 대한 정보 공개는 정기적(연1회)으로 실시하고 이를 통한 내/외부 이해관계자의 의사 결정에 필요한 정보를 제공하는 것을 목적으로 한다.
② 환경경영 활동의 정보와 성과 공개는 명확성, 비교 가능성, 일관성, 신뢰성의 요건을 만족하도록 한다.

제5조 환경경영 커뮤니케이션 강화
① LG유플러스의 구성원들이 환경경영 역량 강화를 위한 교육 및 훈련을 받을 수 있도록 하고, 환경경영 이슈에 대해 정기적 커뮤니케이션을 실시하여 개선한다.
② 환경경영과 연계된 국내외 이니셔티브에 가입하고 이를 적극적으로 지지 및 이행함으로써 대내외 이해관계자의 요구 사항에 적시 대응할 수 있는 체계를 마련한다.
③ 환경경영 관련한 대내외 이해관계자의 요구 사항과 이슈 사항을 파악하고 기대 사항을 충족시킬 수 있는 전략과 대응 내역을 투명하게 공개한다.

환경경영

환경경영 비전 및 핵심과제

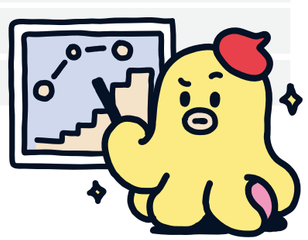
- 기후 변화 대응을 기업의 사회적 책임이자 지속가능경영의 필수 과제로 인식하여 전사적 온실가스 감축 대응체계를 기반으로 2050 탄소중립 달성 추진

비전	Green Way		
3대 경영 목표	기후변화 대응	ICT 기술을 활용한 친환경 기술	친환경 사회공헌
핵심 과제	K-RE100 가입	클라우드 플랫폼 기반 에너지 효율 관리 인프라	ICT 기술을 활용한 생물다양성 보호 활동
	기후변화 거버넌스 확립	ICT 기반 대기환경 통합관제	임직원 탄소중립 생활 실천
	사업운영 전반의 에너지 감축		

환경경영 핵심과제 수립 과정

- 환경경영방침 하에 환경경영향평가를 시행하고 있으며, 환경영향평가 결과를 반영하여 전사 환경 목표 설정 및 모니터링, 연말 환경목표 달성점에 대한 이사회 보고진행
- C-level 경영진 KPI에 환경성과를 확대 반영하여 전사 차원의 환경경영 이행력 제고

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



환경경영

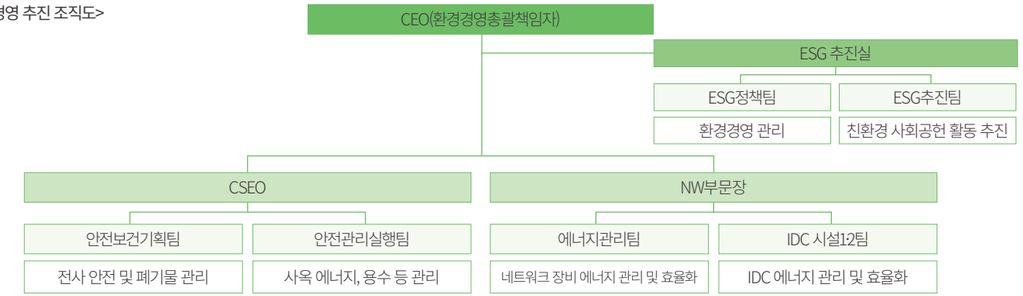
환경경영 추진체계

환경경영 추진 조직

- 환경경영총괄책임자인 CEO는 CSEO(안전환경총괄책임자)*를 선임하고 ESG추진실을 통해 전사 환경경영을 관리 감독
- CSEO는 안전환경총괄책임자로서 전사 안전 및 폐기물 관리 등 안전환경 관련 의사결정을 수행
- NW부문장(C-Level)은 NW부문의 에너지를 총괄 관리하며, 탄소중립 달성을 위한 자체 에너지 목표를 설정하고 기후 관련 목표(KPI)를 설정하고 실적관리
- ESG추진실은 전사 ESG정책을 수립하는 ESG정책팀과 친환경 사회공헌 활동, 생물다양성보전 활동등을 추진하는 ESG추진팀으로 구성

* Chief Safety & Environment Officer

<환경경영 추진 조직도>



제3자 친환경 인증

<환경경영시스템(ISO 14001)>

- 2023년 ISO 14001 인증 유지관리 심사 완료

구분	내용
내외부 이슈 검토	- 사업 부분 및 사업장별 리스크 평가, 환경영향평가 실시 - 환경 관련 법령 및 글로벌 가이드라인 검토
목표 및 달성 현황 점검	- 환경경영 비전 및 핵심과제 하의 환경목표 및 달성 정도 점검
인증심사 부적합 사항 개선조치 및 모니터링	- 인증 유지 심사에서 발생한 관찰사항에 대한 개선조치 이행 - 환경 모니터링 계획서에 따라 모니터링 활동 이행
내부심사	- 내부심사자를 통한 환경경영시스템 도입에 따른 이행 상태 점검 및 미흡사항에 대한 개선방안 도출
이해관계자 의사소통	- 이해관계자 의견 수렴을 위한 의사소통 체계 구축을 통해 환경적 지속가능성 제고
지속적인 개선 활동	- 탄소중립 실현을 위해 대전 R&D 센터 내 1.0~1.2MW 규모의 자가태양광 설비 구축 계획 수립

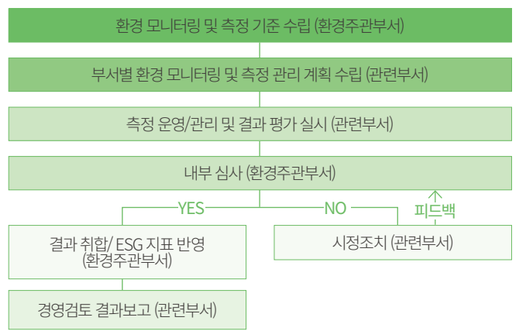
<녹색건축인증(LEED)>

- LG그룹 주요 계열사의 연구개발(R&D) 조직이 모여있는 국내 최대 규모의 산업단지인 LG 사이언스파크(마곡)은 최초 설계 단계부터 친환경 에너지 생산시설 및 에너지 절감을 위한 최신 설비 도입
- 빌딩 에너지관리시스템(BEMS)을 통한 에너지 사용 현황을 분석 및 관리하고 있으며, 에너지 절감형 창호 및 단열재 등을 연구동에 적용하여 에너지 효율성 증대
- 해당 정책 및 성과를 통해 녹색건축인증 '실버' 등급 획득(2018~)

환경 성과 평가 및 임직원 보상 연계

- 연 1회 주관부서에서 환경 모니터링 및 측정 기준·목표를 수립하고 각 부문에서 환경 성과 지표 운영 및 내부 심사를 통한 부적합 사항에 대한 시정조치 수행
- 심사결과에 대한 종합보고서 작성 후 C-level 경영진 보고 체계 확립
- LG유플러스 전체 사업장(모든 사업 영역)을 대상으로 평가 수행

<환경 성과 측정 및 평가 방법>



환경경영

환경경영 교육

전사 임직원 대상 환경교육

- 2023년 전사 임직원을 대상으로 환경경영에 대한 이해도 향상을 위해 온오프라인 병행 환경교육을 시행하여 당사 임직원 10,526명 이수
- 환경교육은 외부 환경 전문가를 섭외하여 환경 및 ESG 업무를 수행하는 임직원 10명을 대상으로 "기후위기, 앞으로의 10년이 중요한 이유"를 주제로 대면 교육을 진행하여 환경경영 전문성 향상
- 이와 병행하여 실시간 소통 기능이 있는 자체 교육 플랫폼 "U+배움마당"을 통해 전임직원에게 개별교육을 시행하고 이수 여부를 확인

<2023년 ESG 교육 프로그램>

프로그램 구성		이수 인원(이수율)
환경	기후위기, 앞으로의 10년이 중요한 이유	10,526명 (92.7%)

<임직원 대면 환경 교육 장면>



환경경영시스템(ISO14001) 내부 심사자 교육

- 각 부문별 환경 업무 담당자 23명을 대상으로 환경 목표, 리스크 평가 결과 및 개선 방안 등 전사 환경경영시스템의 운영 수준을 판단하고 환경경영에 대한 전문성을 제고하기 위한 교육 진행
- 교육 수료 인원에 대해 환경경영시스템을 내부 심사할 수 있는 자격 부여 (2023년 기준 23명 수료)

ESG 레터

- ESG에 대한 인식 제고를 위해 분기별 전사 임직원 대상 ESG 레터 발송
- 2023년 총 4회 발간(분기별 1회)

<ESG 레터 주요내용>

구분	세부 내용
U+ESG, 지금 우리 회사는?	당월 LG유플러스 ESG 핵심 이슈에 대한 소식 전달
ESG 전문가의 한마디	ESG 관련 기관 전문가들의 기고문 게재
핵심만 짚는 ESG 동향	국내·외 ESG 소식 전달 및 ESG 교육



환경경영

이해관계자 소통

환경 관련 이해관계자 소통

- 효율적인 의사소통 채널 유지 및 관리를 통해 내·외부 이해관계자 요구사항에 효과적으로 대응

의사소통 대상 검토 및 등록	의사소통 운영 및 유지 관리	결과 보고 및 사후 관리
- 환경관련 법규, 국제표준 및 대내외 요구사항 등 고려 - ISO 14001 환경경영 프로세스에 적합한지 판단 - 의사소통 대상 최종 확정 및 등록	- 의사소통 주기 선정 및 대상 선정 - 각 항목별 의사소통 활동 수행 및 결과 문서화	- 연간 의사소통 계획 및 실적에 대해 경영 검토 (1회/년) - 미비점에 대해 관련부서 공유 및 개선 추진

이해관계자 소통 주요 채널

구분	항목	주기	주관 기관
지속가능경영보고서	- ESG(환경/사회/지배구조) 주요사항 공시	연 1회	홈페이지 및 금융감독원 전자공시시스템(Dart) 공시
환경정보공개제도	- 기업의 환경정보 및 현황에 대해 제출 - 지역 주민 등 이해관계자들에게 공개	연 1회	환경부
사업장폐기물 배출 인허가	- 사업장 일반폐기물 배출 신고 - 사업장 지정폐기물 처리계획 허가	발생 시	관할 지자체, 환경청
사업장폐기물 실적보고	- 연간 사업장폐기물 배출실적 확정	연 1회	환경부
폐기물 처분 부담금	- 플라스틱 함유 수입 제품 실적 제출 - 플라스틱 함유량(%)에 따라 부담금 납부	연 1회	환경부
온실가스 배출권거래제	- 온실가스 명세서 작성/검증/제출 - 온실가스 배출권 추가할당 신청	연 1회	환경부
CDP (탄소정보공개프로젝트)	- 기후 변화 대응 활동에 대한 CDP Climate Change 응답서 제출	연 1회	CDP
국내외 ESG 평가 대응	- ESG 평가 요구사항 답변 및 제출 - 평가 결과는 모든 이해관계자들에게 공개	수시	KCGS, DJSI, MSCI
UNGC COP 보고서	- UNGC 10대 원칙 이행현황 제출	연 1회 (2025년 예정)	UNGC

국내외 환경 이니셔티브 참여 내역

환경 이니셔티브 활동내역

탄소정보공개프로젝트 (CDP)	CDP DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES	기후 변화 대응, 온실가스 감축 및 관리, 환경경영 정보의 신뢰도 제고를 위한 노력을 인정받아 2023년 기준 10년 연속 탄소경영 섹터 아너스에 선정
한국형 RE100 (K-RE100)	RE100	2050년까지 사용전력의 100%를 재생에너지로 전환하는 '2050 탄소중립'을 선언한 바 있으며, 감축 경로를 구체화하고 전사적으로 확산하기 위해 K-RE100에 가입

환경경영

생물다양성 보전 활동

- 생물다양성 보전 활동의 일환으로 2022년 국가보안시설인 백두대간 글로벌 시드볼트에 'U+스마트레이더'를 최초 설치하여 지속적으로 모니터링하고 있음
- 시드볼트와 국립백두대간 수목원 내 9곳에 'U+스마트레이더'를 설치하여 실시간 보안 및 사고 위험을 모니터링하여 시드볼트의 보안을 견고히함

Q. 백두대간 글로벌 시드볼트란?

핵전쟁, 자연재해, 그 외 예측할 수 없는 인류 최악의 재난으로 식물 자원이 고갈될 경우를 대비해 최후의 순간까지 식물종자를 안전하게 모아두려는 저장고는 전세계에 단 두 곳이 있으며, 2008년 노르웨이가 작물종자를 미래세대에 전하기 위해 '스발바르 글로벌 시드볼트'를 열었고, 2015년 경북 봉화군 소재의 국립백두대간수목원이 야생식물 종자 보존을 위해 두 번째 '백두대간 글로벌 시드볼트'(이하 시드볼트)를 설립

Q. U+ 스마트레이더란?

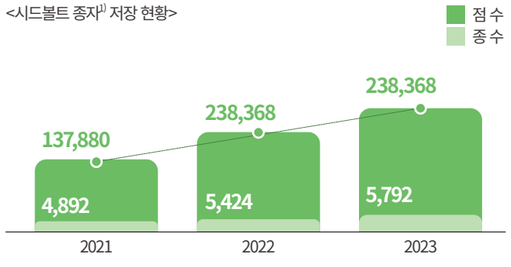
공간객체 모니터링 플랫폼 U+스마트레이더는 무단침입, 낙상사고 등 이상징후 발생 시 5초 안에 알람을 송출, 골든타임을 확보하고 초기 대응을 가능케 하는 서비스로 국내 유일하게 자율주행 차량용 77GHz 레이더 센서를 활용해 사고 위험 상황을 실시간 모니터링하는 기술로, 낙상·자세·동선 등 다양한 동작을 많은 사람들이 모인 곳이나 CCTV가 보지 못하는 사각지대, 어두운 환경 속에서도 98%의 정확도로 세밀하게 감지

시드볼트 담당자 인터뷰

시드볼트는 국가보안시설(다등급)으로 운영되고 있으며 국가보안 정책의 의무사항과 규정에 의해 보안이 매우 중요한 시설 입니다. 시드볼트에는 국가보호종(자생식물, 희귀식물, 특산식물)을 포함하여 2023년 기준 5,792종이 보관되어 있습니다. U+ 스마트 레이더 설치를 통해 시드볼트 보안 (시설 침범 대응 등)에 대한 관리가 보다 견고해지고 이를 통해 종자 기탁 기관의 신뢰가 향상되었습니다.



<시드볼트 종자[1] 저장 현황>



1) 시드볼트에 저장되어 있는 종자에는 국가보호종(자생식물, 희귀식물, 특산식물)이 포함됨

<U+스마트레이더 기증식>



U+ 희망트리

- 환경 관련 사회공헌 활동으로 U+ 희망트리 활동을 2014년 부터 지속적으로 운영
- U+ 희망트리는 임직원이 집/사무실에서 3개월 동안 도토리 씨앗을 키우고 서울 상암동에 위치한 노을숲에 묘목을 옮겨 심어 숲을 식재하는 활동
- 2023년에는 500그루의 도토리 나무를 식재하였으며, 성목으로 성장하였을 경우 연간 10.6tCO_2eq 흡수 효과 기대

<U+ 희망트리 포스터>



EM* 흙공 던지기

- 생태환경 관리를 위하여 환경에 유익한 미생물을 배양한 EM 발효액과 황토를 섞어 만든 친환경 흙공을 강, 하천에 던지는 EM 흙공 던지기 활동을 2021년 부터 3개년 동안 지속적 운영
- 2023년에는 약 1,000명의 임직원이 EM 흙공 던지기에 참여

* Effective Micro-organism, 유용미생물

<EM 흙공 던지기 포스터>



자원순환

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

폐기물 관리

사업장 폐기물 재활용 목표

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

폐기물 관리 현황

- 폐기물 총 발생량 및 종류별 발생량을 세부적으로 관리하고 있으며, 매년 불필요한 폐기물의 발생을 줄이고, 사업장 폐기물 재활용률 확대를 위한 개선과제를 수립하여 지속적으로 이행
- 2023년의 사업장폐기물 재활용률은 98% 이상이었으며, 2025년 100% 재활용률 목표 이행을 위해 전년 대비 전환 비율을 지속적으로 향상 중

<폐기물 재활용률>

구분		2021	2022	2023
폐기물 재활용률(%)	목표	95	97	98
	실적	98.5	98.6	98.3

유해 폐기물 관리

구분	세부 내용
목적	폐배터리 보관개소 내 친환경 유출방지시설을 도입하여 산업재해를 예방하고 시설 설치로 인한 부수적인 환경오염 최소화
현황	폐배터리 발생량(약1,400톤/년), 네트워크 통합창고에 보관 중이며, 황산 유출 시 산업재해 가능성이 있음 (피부 접촉을 통한 화상사고 위험)
계획	기존 보관개소에서 이용 가능한 친환경 유출방지파렛트를 구비하고 정기적인 점검 시행을 통해 유출 예방
구매현황	창고별 지정폐기물 보관장소에 설치할 유출방지파렛트의 수량 확인 및 설치 완료, 여주, 고양, 김해 등 총 7개 창고에 대하여 설치

폐기물 재활용 활동

구분	세부 내용
생활 폐기물 분리수거 솔루션	- 2021년부터 마곡사이언스파크 내 IoT 기술 기반 '스마트 분리수거함' 설치를 통해 투명 PET 분리수거 솔루션 제공 - 스타트업이 제공하는 스마트 분리수거함 설치, 유지보수, 폐기물 회수 서비스 사용을 독려 - 분리수거 구조 개선을 통해 연간 투명 페트병 약 72만 개(약 24ton) 수거하여 자원 순환 효과 발생
재활용 플라스틱 리모컨 생산	- 폐플라스틱을 재활용 원료로 되돌려 리모컨과 같은 중소형 가전제품 생산 - 폐플라스틱으로 생산된 신형 리모컨 보급으로 재활용 활동 증진
친환경 유니폼 제작	- 통신업계 최초 친환경 유니폼 제작을 통해 전국 2000여개 매장 임직원에게 보급 - 반팔티셔츠 (BCI* 소재 제작), 가디건(폐플라스틱 용기를 재활용한 리사이클 폴리에스터** 소재 제작) * BCI : Better Cotton Initiative (생산 단계에서 산업 용수 및 독성 화학물질 사용을 최소화하여 자연보호 및 근무자의 안전과 건강에 기여하는 소재 ** 리사이클 폴리에스터 : 일반 소재 대비 용수 사용량 90% 절감, 생산 에너지 50% 절감 효과를 발생하는 재활용 소재
매장 유니폼 재활용 사은품 제작	- 직영점 불용 유니폼 수거 후 재활용하여 고객 사은품 제작 - 수거된 유니폼을 재활용하여 방석 사은품 760개 제작
보조배터리 수거 및 재활용 사업	- 전국 30개 직영점 및 사옥에서 폐배터리 수거 사업 진행 - 폐배터리 자원 순환에 앞장서는 협의체, '베리원(Battery Recycel One team)'을 출범하여 지속적으로 폐배터리 수거 거점으로서 전국 사옥과 직영매장에서 고객 대상 폐배터리 수거 캠페인을 진행 - 배터리 24,919개를 수거하여 리튬2차 1.73톤, 망간 및 알칼 0.3톤의 재활용량 발생 - 리튬 2차 재활용량 기준, 해당 희귀금속(니켈, 코발트) 채굴 대비 6.65그루의 탄소저감 효과 발생

<보조배터리 재활용>



<배터리 리사이클 원팀 출범식>



자원순환

용수 관리

용수 사용량 관리 현황

- 용산사옥, 마곡사옥, IDC, 고객센터 등 LG유플러스의 주요 사옥/건물에 대해 용수 사용량을 관리
- 매년 용수 사용량을 절감하기 위한 목표를 수립하고 개선을 시행

용수 절감 활동

- 빗물 재활용 시스템 (생활용수) : 냉방용수의 절감을 위해 외기냉방 냉동기·냉각탑의 가동시간 감소를 통해 용수 사용량 절감
- 마곡사옥 중수도 활용 : 물재생센터에서 중수도(재이용수)를 구매하여 상수도와 희석 후 청소용수 등으로 사용
- 통신실 냉각탑 설비 개선 : 사옥내 통신실의 냉방용 냉각탑 수냉식 냉방설비를 냉매사용 공냉식 냉방설비로 대체하여 물 사용량 절감

용수 재사용량[1)]

(단위: ton)

구분	2021	2022	2023
마곡사옥	2,262	1,356	1,821
용수 재사용률(%)	0.27	0.14	0.18

1) 2021, 2022년 용수 재사용량 정정 기입하였으며, 용수 재사용량은 마곡사옥에만 존재

친환경 공급망

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

구분	세부 내용
친환경 폐기물 처리업체 선정	- 매립 및 소각 등을 통한 사업장 폐기물 처리 지양 - 현장 점검 등 환경적격성평가를 통하여 실질적 처리 가능 여부를 판단하고, 부적격 처리업체의 경우 공급망 및 경쟁 입찰 배제 - 신규 재활용 처리업체 수시 발굴을 통해 안정적으로 폐기물을 처리하는 공급망 확대
협력사 지원	- 환경인증 획득 지원, 환경규제 대비, 환경경영 역량 강화 컨설팅 등 협력업체의 환경성과 향상을 목표로 적극적인 상생 경영 활동 이행 - 환경경영 인증제도: 탄소경영체제 녹색인증제, 에너지경영시스템 (ISO 50001) 등 - 환경규제 대응: 에너지경영체제 구축, 그린경영전략 수립 등
녹색구매지침 마련	- 2050 탄소중립 달성을 위해 친환경 통신장비에 대한 구매 확대 계획 - 고효율 에너지 장비 구매 비중 확대를 통해 2030년까지 총 온실가스 배출량 38% 절감 목표 수립 - 제품 및 서비스 구매 시 친환경 제품 및 녹색제품을 고려하여 친환경 통신 제품 수요의 촉진 및 기업의 친환경 경영체계 강화 기여 - 녹색구매지침 수립을 통해 시장 내 친환경 제품 수요를 촉진 및 친환경 제품의 개발생산 유도
친환경 공급망 목표 및 녹색 제품 구매	- 2030년까지 온실가스 배출량 38% 절감 목표 달성을 위해 고효율 에너지 장비를 확대하는 계획 수립 - 통신국사, IDC, 전산실 등에서 운영되는 통신용 냉방기를 친환경 제품으로 구매하여 설치 및 운영 - 기존 공급중인 일반 냉방기 타입인 AC FAN을 대체하여, EC FAN 타입의 저전력 고효율 냉방기 도입(2020.5~) - 친환경 녹색 제품의 구매 및 교체를 통해 친환경 공급망 확대 예정 - EC 팬 교체 시 향후 8년 내 TCO(총 소유 비용) 약 30% 절감 효과 발생

친환경 기술 및 서비스

LG유플러스는 주요 사업에 친환경 요소를 더한 친환경 기술 및 서비스를 제공하고 있습니다. 전기차 충전 플랫폼인 볼트업 서비스를 운영하여 온실가스 저감에 기여하고 있으며, 스마트시티 조성 사업을 통해 지속적으로 탄소중립 관련 서비스를 발굴하고 있습니다. 또한, 유심, 제품 포장재 등을 친환경 소재로 교체하고 탄소 중립 실천 요금제를 출시하는 등 환경에 미치는 부정적 영향을 최소화 하기 위해 노력하고 있습니다.

탄소중립 실천 요금제 출시

- 일상생활에서 가볍게 시행할 수 있는 탄소 중립 실천 행동의 중요성을 알리고 참여를 독려하고자 한국환경공단과 함께 알뜰폰(MVNO) 전용 '탄소 중립 실천 요금제'를 출시
- 탄소중립 실천 요금제는 고객이 한국환경공단에서 운영하는 탄소 중립 실천 포인트 제도에 가입하고 전자영수증 및 다회용기 사용, 친환경 제품 구매, 무공해차 대여 등 6개 분야 탄소 중립 생활을 실천하면 단계별로 친환경 사은품을 제공

온라인 배당 조회 서비스 도입

- 온라인으로 주주 인증을 거쳐 기말 배당금 및 배당 내역을 확인할 수 있는 온라인 배당 조회 시스템 도입을 통해 주주 편의성 제고 및 종이 사용량 절감
- 온라인 배당 조회 시스템 도입을 통해 연간 약 26만 장의 종이 절감 효과 예상

플라스틱 사용량을 줄인 친환경 유심 출시

- LG유플러스는 공용 유심 '원칩'의 유심 플레이트를 절반으로 줄여 플라스틱 사용량을 절반으로 줄이고 원칩 이용 안내문과 배송봉투도 친환경 FSC* 인증을 받은 소재로 변경
- 유심칩은 파손을 방지하고 휴대를 용이하게 하기 위해 신용카드 크기의 플라스틱(유심 플레이트)에 부착되어 판매되며, 실제 스마트폰에 삽입되는 유심칩은 전체 유심플레이트의 10%정도로 나머지 90%는 버려지는 부분

*FSC 인증 : 무분별한 개발로 인한 산림 훼손과 지구 환경 파괴를 막기 위해 국제산림관리협회에서 만든 국제 인증제도

전자고지서 및 공인 알림 문자서비스 제공

- LG유플러스는 전자고지서 발급, 공인알림문자 서비스 등을 통해 고객들에게 편리함을 제공하고 환경보호도 실천
- 공인 알림 문자서비스는 국민연금 가입안내문, 국세청 고지서 등 공공•민관기관 등에서 발송하는 각종 문서를 문자로 발송해 편리성을 더한 모바일 전자고지 서비스
- 1년동안 82톤의 종이를 절감하고, 53톤의 온실가스를 저감

친환경 포장재 도입

- LG유플러스는 휴대폰 택배상자, 매장 쇼핑백, U+tv 셋톱박스와 와이파이(WiFi) 공유기 등 홈 상품 패키지를 재활용 종이로 제작
- 유플러스닷컴에서 주문한 스마트폰, 악세서리의 택배상자도 재활용 종이로 만든 박스를 사용

전기차 충전 서비스 '볼트업(Volt-Up)'

- LG유플러스는 통신 인프라 운영 경험을 살려 전국에 전기차 충전소를 설치하고 운영하는 '볼트업'을 운영
- 충전 시 운전자가 아무런 조작 없이 주차 후 충전기만 연결하면 충전부터 결제까지 원스톱으로 진행되는 플러그앤차지(PnC) 기술을 개발 하는 등 기대 이상의 고객 경험 제공을 위한 신기술을 개발하고 있음
- LG유플러스는 볼트업 서비스를 통해 전기차 이용자의 편의를 증진할 뿐 아니라, 전기차 확산에 기여하여 온실가스 배출량을 저감할수 있도록 노력

주요 성과	세부 내용
완도군에 볼트업 충전소 설치	2023년 9월 전라남도 완도군과 전기차 충전 인프라 구축 업무협약을 체결하여 완도군에 전기차 충전소 설치 및 충전 서비스 '볼트업' 제공
충전기 나눔 협약 (대한적십자사)	2023년 9월 대한적십자사와 협약을 통해 대한적십자사 지사와 의료기관에 볼트업 충전소를 설치하여 업무용 차량의 전기차 전환을 지원하고 방문자들도 충전할 수 있도록 함

스마트시티 조성

- LG유플러스는 세종 스마트시티 국가시범도시 조성을 위한 민간컨소시엄[1)]에 참여하여 스마스시티의 유무선 통신망, 스마트 IoT 서비스, 스마트홈 서비스 등의 구축 및 운영을 추진
- 특히, 스마트 IoT 서비스는 LG유플러스가 구축하는 스마트폴을 기반으로 도심에서 발생하는 데이터(대기환경, 유동인구, 차량 통행량 등)를 실시간으로 수집하고, 통합정보센터로 전송하여 데이터 기반 도시 운영이 가능하게 하는 도시인프라 구축 성격의 서비스

1) 민간컨소시엄: LG CNS(대표사), LG유플러스 등 15개 사 참여



SOCIAL

LG유플러스는 고객, 임직원, 협력사 등 다양한 이해관계들과 지속적으로 소통해 나가기 위해 노력하고 있습니다.
2023년에는 소비자 권익, 인권경영, 안전보건, 공급망 관리 방침을 제/개정하였으며, 임직원 대상 다양성 목표를 설정하였습니다.

2023년 성과

소비자 권익보호
방침 신규 제정

인권경영
방침 개정

다양성 목표 설정
여성 구성원 비율 확대

서비스 품질 및 고객 만족 중요 이슈	70
인권경영	80
다양성 확보	83
안전보건	84
사회공헌	90
공급망 관리	95
일과 삶의 균형	99
인재 채용 및 유지	102

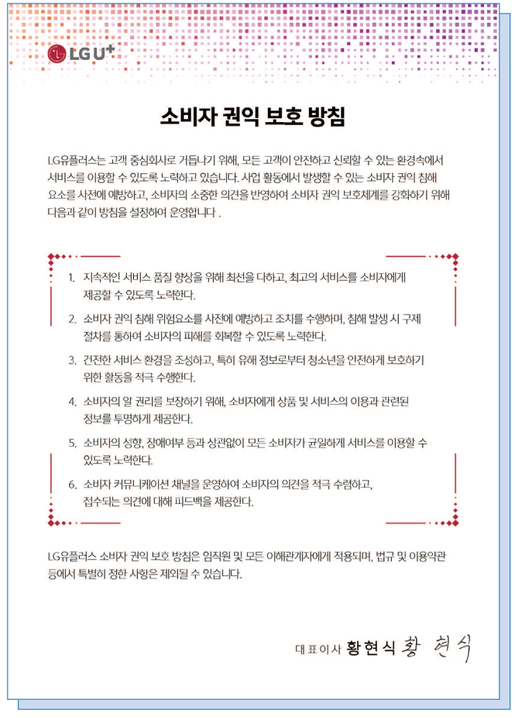


서비스 품질 및 고객 만족

LG유플러스는 고객의 권리와 이익 보호를 최우선의 가치로 삼고 고객 만족도를 향상시키기 위한 다양한 활동을 시행하고 있습니다. 일례로, 고객과 직접 대면하는 찐심 Day 활동을 통해 고객의 니즈를 반영한 사업 인사이트를 발굴하고 있습니다. 또한 고객의 불만사항에 대해서는 별도의 관리와 신속한 대응을 통해 고객의 불편함을 최소화 하기 위해 노력하고 있습니다.

소비자 권익보호

소비자 권익 보호 방침



LG U+

소비자 권익 보호 방침

LG유플러스는 고객 중심회사로 거듭나기 위해, 모든 고객이 안전하고 신뢰할 수 있는 환경속에서 서비스를 이용할 수 있도록 노력하고 있습니다. 사업 활동에서 발생할 수 있는 소비자 권익 침해 요소를 사전에 예방하고, 소비자의 소중한 의견을 반영하여 소비자 권익 보호체계를 강화하기 위해 다음과 같이 방침을 설정하여 운영합니다 .

1. 지속적인 서비스 품질 향상을 위해 최선을 다하고, 최고의 서비스를 소비자에게 제공할 수 있도록 노력한다.
2. 소비자 권익 침해 위험요소를 사전에 예방하고 조치를 수행하며, 침해 발생 시 구제 절차를 통하여 소비자의 피해를 회복할 수 있도록 노력한다.
3. 건전한 서비스 환경을 조성하고, 특히 유해 정보로부터 청소년을 안전하게 보호하기 위한 활동을 적극 수행한다.
4. 소비자의 알 권리를 보장하기 위해, 소비자에게 상품 및 서비스의 이용과 관련된 정보를 투명하게 제공한다.
5. 소비자의 성향, 장애여부 등과 상관없이 모든 소비자가 균일하게 서비스를 이용할 수 있도록 노력한다.
6. 소비자 커뮤니케이션 채널을 운영하여 소비자의 의견을 적극 수렴하고, 접수되는 의견에 대해 피드백을 제공한다.

LG유플러스 소비자 권익 보호 방침은 임직원 및 모든 이해관계자에게 적용되며, 법규 및 이용약관 등에서 특별히 정한 사항은 제외될 수 있습니다.

대표이사 황현식

본 방침은 Appendix의 지속가능경영방침에서도 확인하실 수 있습니다. →

소비자 권익 전략 체계

비전	일등LG				
목표	일등 고객서비스와 품질혁신을 통한 '차별화된 고객 가치 제공'				
달성전략	고객중심 조직문화 구축	고객 응대 채널 혁신	일등 상담 서비스 혁신	고객 상담 경험 혁신	DX 추진
세부과제	'뼛속까지 고객중심' 문화 정착	대면 채널 혁신	바람직한 고객센터	고객 유/무선 통합 상담	고객센터 DX
	고객의 소리(VOC) 분석, 공유 및 개선	비대면 채널 혁신	일등 상담역량 확보	Warm Hand Off*	DX 기반 고객 Pain Point 발굴 및 개선
			상담품질 상향 평준화	Smart 상담지원시스템	전사 VOC 통합 분석/활용
			세계 최고수준 고객센터 운영	T-NPS 상담만족도 조사 및 불만 고객 Care	
			고객감동 매장 만들기		

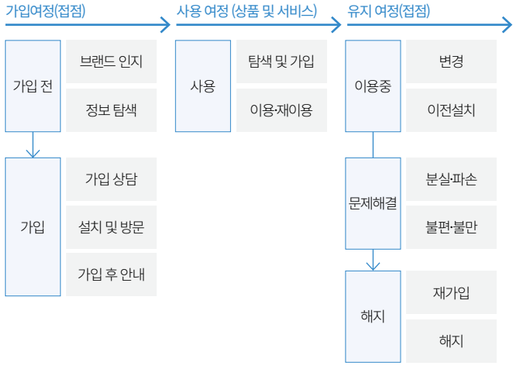
* 고객을 응대하는 과정에서 단절없이 업무를 이관하는 절차의 하나

소비자 권익보호 연도별 세부 추진 목표 (3개년)

구분	실적	목표		
	2023년	2024년	2025년	2026년
J-NPS 점수	+22.0점	전년 대비 5% 향상	전년 대비 5% 향상	전년 대비 5% 향상

* j-NPS(Journey Net Promoter Score): 고객의 전체 여정(가입-사용-유지)을 13단계로 세분화하여 측정하는 고객 만족도 지수.

j-NPS를 측정하는 여정 과정 13단계



서비스 품질 및 고객 만족

소비자 권익 조직도

- 고객 서비스 최고 책임자인 CV담당은 이용자 보호를 위하여 품질/안전관리커미티 상임위원(Consumer 책임자)으로 활동하고 있으며, CEO와 업무협의 권한이 있음
- 통신서비스를 안정적으로 고객에게 제공하기 위해 품질 Risk 점검 및 개선을 주도하고, 서비스 이상발생 시 신속한 대응 및 복구를 위해 CEO 중심으로 서비스 품질 관련 전사 위기 대응 프로세스 체계를 구체화할 예정



소비자 권익보호 활동

- 세분화된 소비자 권익보호 달성 전략을 수립하여 고객의 만족도를 제고하는 활동과 주요 추진체계를 구축 후 이행

전략	세부활동	
고객 중심 일하는 방식 및 조직 문화 확립	END TO END 관점의 고객 여정 DX화 추진	- 고객의 전 여정을 디지털화 하기 위해 전사적으로 모든 경험의 핵심과제를 선정 및 관리 진행 - 전체 여정의 전사 진척 관리와 직접 실행을 통한 E to E 디지털화 가속 - 글로벌 탑 수준 B2B(SOHO/SME) 디지털 채널 운영 방안 수립을 위한 글로벌 통신사 벤치마킹 - 고객상담 채널별 고객 여정 진단 및 분석을 통한 상담 채널 디지털화 혁신 전략 도출(챗봇, 당신의U+, 고객센터 등)
	고객 경험 개선 콘텐츠 기획 및 개발(스스로 개발 플랫폼)	- 고객지원 페이지 스스로 해결(진단/해결→상담→AS)구조 정립을 통해 문의 및 불만콜 감소에 기여 - 홈 장애 해결 강화를 위한 증상별 맞춤 해결(Trouble Shooting) 제공과 A/S 신청 메뉴 구축 - 임직원과 고객이 경험한 유용한 사용법 콘텐츠 확대(35개 발굴/개발)
	고객가치혁신 핵심과제 도출 및 개선활동	- 해외 벤치마킹을 통해 자사 매장 플랫폼에 적용 - 홈-기업 간 프로세스 상이로 인한 고객 불편 발굴 및 기업-홈 사업 간 협의체 운영 - 사내벤처 연계 1건(코르크루), 사내 내재화 1건(도그바로) 진행 - 고객가치 아이디어 공모전을 통해 고객 아이디어 수집 체계 구축
고객 중심 Mindset 강화	고객 관점에서 업무 수행	- 전사의 모든 조직들이 고객 관점에서 업무 수행할 수 있도록 '찐심 Day 프로세스' 구축 - 찐심Day지원센터 통해 팀 단위로 타깃 고객과 만날 수 있도록 지원하여 사업에 직접적으로 도움이 되는 고객 니즈 발굴 - CEO찐심Day, 리더 찐심Day 등을 통해 CEO/임원/담당이 고객 관점의 사업 인사이트를 발굴할 수 있도록 지원
	전사 임직원 대상 고객가치혁신 실행력 점검	- 전사 임직원 대상 정기적인 고객가치혁신 실행력 자체 점검 기반 수립
DX 기반 전사 고객경험 개선 시스템 체계 구축	VOC 솔루션 구축	- 전사 각종 문의콜 개선의 기반이 되는 STT* 요약 기술을 활용한 VOC솔루션 구축
	모든 NPS DX화	- 전사에서 수기로 관리하던 모든 NPS를 DX화하여 효율적 관리 및 업무 프로세스 정립

*STT(Speech-To-Text): 음성인식기술

서비스 품질 및 고객 만족

소비자 만족도 향상

'Perfect 경험' 모니터링

- LG유플러스의 서비스를 이용하면서 고객의 기대보다 더 높은 수준의 만족 경험을 'Perfect 경험'으로 정의하고, 고객 경험 데이터를 수집 및 관리함으로써 향상된 서비스를 제공
- 고객의 서비스 사용 전 과정을 가입, 사용, 유지의 13단계로 세분화한 CXI*(j-NPS) 기반으로 고객 경험 수준을 지속적으로 점검 및 개선

*CXI: Customer eXperience Index

<고객 여정 과정에 대한 세분화>

	가입 여정(접점)					사용 여정 (상품 및 서비스)		유지 여정(접점)					
경험 여정	가입 전		가입			사용		이용 중		문제해결		해지	
	브랜드인지	정보탐색	가입상담	설치, 방문	가입 후 안내	탐색, 가입	이용, 재이용	변경	이전 설치	분실,파손	불편,불만	재가입	해지

소비자 만족도 조사(t-NPS)

- 정기적으로 고객 추천 의향을 조사하여 각 접점 별 개선 과제를 파악 및 고객 만족도 제고 전략 수립
- t-NPS 기반 개선 과제 파악을 통해 고객 접근 용이성, 응대 품질 향상 등 주요 프로세스 정비 및 응대 품질 개선 활동 시행
- 접점 별 추천 의향이 매장, 고객센터, 홈 개통/AS 에서 지속적으로 상승하여 개선 활동의 효과성 확인

*t-NPS: LG유플러스 채널(고객접점)별 고객 추천의향(touch point- Net Promotor Score)

<t-NPS 결과>

구분	2022.1Q	2022.2Q	2022.3Q	2022.4Q	2023.1Q	2023.2Q	2023.3Q	2023.4Q
매장	87	88.9	88.9	89.6	92.6	93.2	93.4	93.4
고객센터	81.2	81.9	82.3	82.5	77.8	82.1	83.6	83.7
홈 개통/AS	87.1	91.1	91.5	90.8	90.1	91.4	92.2	92.2
기업 SOHO	86.7	87.7	87.1	86.1	82.6	77.7	74.5	74.4

t-NPS 접점 별 응대품질 개선 활동

구분	개선 활동
고객센터 (모바일/홈/기업)	- ARS 멘트 간소화 및 상담사 연결 시간 단축 등을 통한 고객센터 접근 용이성 개선 활동으로 이용 경험 지수 지속 상승 - 주요 문의 응대 상황 표준화, 생각하는 상담 고도화 2.0 활동을 통한 상담 전문성 강화 - 신입 상담사의 투입 비율을 낮추고 팀장/코치와 상담사 간의 Role Play를 통한 상황 별 응대 스킬 숙지로 고객센터 상담 품질 향상(기업부문)
홈 개통/ AS	- AS 방문 시 소비자의 가정 내 전체 서비스를 점검하는 "SOS 캠페인" 활성화 - 방문 시 완벽한 업무처리를 위한 재장애 관리 기준을 기존 14일 내에서 30일 내로 변경하여 강화 - 해당 부문 인력 대상의 교육 및 역량 등급제 시행
SOHO 개통/ AS	- 2023년 가입자 증가(2022년 33만→2023년 40만)로 개통 업무의 급증에 따라 고객이 원하는 일정에 방문하지 못하는 상황이 발생하여 지표 하락 - 이에 2023년 하반에 운영팀 인원을 충원(17명)하고 응대 가이드 보안, 실적 우수 팀/담당자에 대한 포상 진행

전사 통합 NPS

- 2023년에는 전사 통합 NPS 시스템 개발을 통해 고객군, 서비스, 채널 별 고객 추천지수 및 고객 불편 의견 등에 대한 모니터링을 진행하고 담당자가 직접 이슈를 확인하여 고객 의견 피드백 조치 실시

서비스 품질 및 고객 만족

'U+ 트렌드 Map' 기반 미래 고객 경험 발굴 및 과제 도출

- 거시적 관점의 사회환경 변화를 분석하는 'DRIVE 모델'과 소비자 동향에 대한 '고객 트렌드 set' 기반으로 'U+ 트렌드 체계'를 구축하여 미래 고객 경험 준비를 위한 트렌드 변화를 상시 모니터링
- 'U+트렌드 Map' 기반으로 미래 고객 만족도 향상 및 선제적 사업 준비 방향을 CEO 회의체를 통해 논의
- LG유플러스가 플랫폼 사업자로 전환하기 위한 U+3.0 미래 전략에 맞추어 통신 라이프 플랫폼/ 놀이 플랫폼/ 성장케어 플랫폼 등의 미래 고객 경험 방향 도출 및 고객 만족 향상 과제 추진

<U+ 미래 고객 경험 준비 과제>

DRIVE 모델	알뜰소비	고급소비	공정성	IoT,6G	취향소비	1인가구	산업구조	디지털 원주민
고객 트렌드 Set	스완 소비력	플랜 A+	페이크 캔슬링	폼생폼사	사이드 콘텐츠	1인분 시대	아우라 플레이스	호모 알파스
미래고객 경험	통신 라이프 플랫폼	키즈 가구 서비스	웹 3.0	혜택 서비스	놀이 플랫폼	결합 서비스	오프라인 매장	성장케어 플랫폼

'Perfect 경험' 발굴 및 개선

① 고객 여정 과정을 세분화하고, 각 단계 경험을 기능·가치·감성 경험으로 정의 (2021~)

<U+ 고객경험 혁신 활동 5단계>

타겟 고객 정의	고객의 근본 Needs를 파악하는 심층 고객 분석
경험 요소 정의	고객 여정 및 경험 요소 정의
Perfect 경험 정의	구체적 방향성 및 목표수준 정의
CX 활동 점검	살제 실행 과정에서 목표 수준 대비 Gap의 단계적 축소
Next 방향성	

② 고객 경험 혁신을 위한 'Perfect 경험' 도출 및 과제 추진

- 고객 관련 전 부서 협업을 통한 우수사례 분석 및 데이터 신뢰성 고도화
- CEO 회의체를 통한 고객 경험 혁신 방향 의사결정 및 과제 추진

<Perfect 고객 경험 분류>

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

③ 'Perfect 경험' 개선 과제 진행 현황에 대한 체계적인 관리

- 'SINGLEX'에 CX 혁신 과제 관리 시스템을 구축하여 과제 별 CX 혁신 담당자 스스로 책임을 가지고 과제가 완료될 때까지 진척도를 관리
- 개선 현황 대시보드를 통한 주기적인 모니터링으로 고객 경험 개선 과제의 완결성 제고

혁신 교육을 통한 고객 만족 수준 향상

④ 'Insight+'를 통한 고객 인사이트 공유

- 전사의 고객 경험 혁신 역량 향상을 위해 인사이트 공유 플랫폼인 Insight+ 을 운영하여 임직원에게 우수 고객 경험 사례 공유 및 온라인 서베이, 인터뷰 등 고객 인사이트 발굴을 위한 고객 조사 방법론에 대한 세부 가이드 제공 (2021~)

⑤ 고객 혁신 교육 지원

- 고객 만족도 향상을 위해 고객 혁신 교육 과정 개발 및 운영 중이며 전사의 고객 경험 혁신 부서를 대상으로 교육 진행 (2022~)

서비스 품질 및 고객 만족

소비자 불만족 경험 개선

소비자 고충 의견 감축 실적

- 고객센터에 접수되는 소비자의 고충 의견 실적을 전사 KPI에 반영하여 관리 진행
- 2020년 이후 소비자 고충 의견 지속적 감소 추세

<소비자 고충 의견 DPMO*>

DPMO	2021	2022	2023
모바일	1,292	858	637
홈	38,882	29,516	26,760

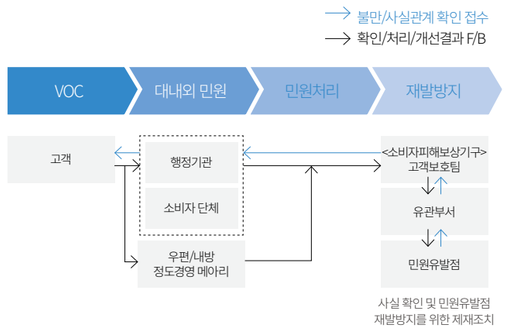
* Defects Per Million Opportunities, 기회 수준에서 결점 수를 표준화하는 계산 방식

<앱/서비스 소비자 고충 의견 접수 및 처리실적>

구분	2021	2022	2023		
	접수 건수	접수 건수	접수 건수	처리 건수	처리율(%)
공통	2,002	4,113	3,277	2,977	91
모바일	7,284	5,292	5,438	5,104	94
홈	1,143	1,277	1,238	1,155	93
기업	439	710	698	657	94
합계	10,868	11,392	10,651	9,893	92.9

소비자 피해보상 처리 절차 및 소비자피해보상기구

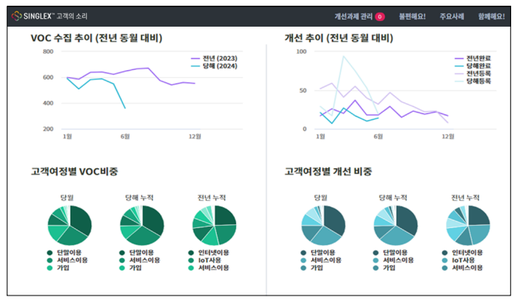
- 고객의 불편 사항을 확인하고, 피해 발생 시 원활한 대응 및 재발 방지를 위해 소비자피해보상기구 운영
- 피해 처리 보상 기준은 자사 홈페이지에서도 확인 가능한 서비스 이용 약관에서 부문별로 정의된 손해배상 기준에 따라 검토
- 보상 기준에 부합하는 소비자 피해 사례가 접수되는 경우 소비자 피해보상 처리 절차로 진행 후 피드백 및 결과 통보



SINGLEX 고객의 소리

- 기존에 분산 관리되어온 연 1만 5천 개 이상 소비자 고충 의견에 대해 통합 관리 시스템 구축
- 텍스트 분석(Text Analytics) 기술을 사용하여 사전에 정의한 고객 민원 자동 분류 체계를 확립하고 고객 고충 개선 가속화
- 탑재된 비즈니스 인텔리전스 기능을 통해 고충 및 인사이트를 분석하고, 계열사별 맞춤 보고서를 생성할 수 있는 Self BI(Business Intelligence) 기능 제공
- SINGLEX 고객의 소리 활성화 이후 소비자 고충 의견 실적 지속적 감소 추세

<SINGLEX 화면>



고객 고충(피해 및 불만사항) 관리 프로세스

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

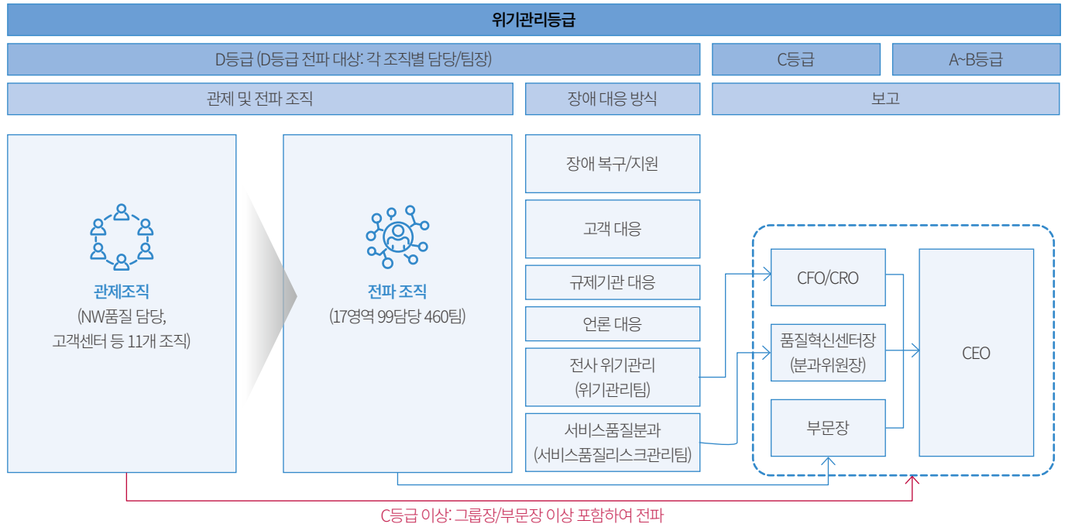
수집	고객센터 불만콜, 상품 및 서비스 개선 제안, 임직원 개선 제안 등 불만 사례 수집
분석	수집된 고충 사례 유관 부서 공유 후 고충 분석 및 즉시 응대
개선	고충 분석을 통한 개선안 및 중점 추진 과제 도출
개선관리, 피드백	개선방안 도출 및 개선 후 피드백 관리

서비스 품질 관리 프로세스

서비스 품질 위기관리 체계도

- 서비스 품질 리스크에 신속하게 대응하기 위하여 리스크 인지, 전파, 대응/처리 및 모니터링 단계별 관련 팀의 역할을 배정한 일련의 품질 관리 프로세스 구축
- 서비스 품질 장애 유형을 세분화하여 발생 시 관제 조직에서 유관 조직으로 전파(17영역 99담당 460팀)
- 기존의 최종 등급만 관리하던 장애등급을 예상 등급, 최종 등급으로 구분· 개편하여 리스크에 선제적으로 대응하고 장애등급 탐지의 민감도 제고

<위기등급체계>



품질 관리 체계의 개선 및 품질 리스크 세분화

- 기존의 기능 중심 품질 관리 체계에서 고객과의 End to End 관점의 위기 대응 프로세스를 고려한 개선 실시
- 홈, 모바일, 기업 서비스별 리스크 분류를 통한 향후 발생 가능 리스크 및 개선과제 도출로 리스크에 대한 선제적 대응

<품질 관리 체계의 개선>

기존	신규
네트워크, IT, 단말 부문별 기능 중심 체계	네트워크, IT, 사업, 개발 등 관련 팀 협업을 통해 홈, 모바일, 기업 서비스의 End To End 관점 위기 대응 프로세스 제고

<품질 리스크의 분류>

홈	모바일	기업
방송 서비스 장애	단말기 서비스 장애 (HW, SW, 디바이스)	기업유선 서비스 장애
인터넷 서비스 장애	APP 서비스 장애 (자사, 외부, 부가)	기업무선 서비스 장애
홈IoT 서비스 장애	무선서비스 장애 (VOLTE, 5G 등)	솔루션 서비스 장애
전화 서비스 장애	-	플랫폼 서비스 장애
단말기 전원성 장애	-	-

서비스 품질 및 고객 만족

서비스 품질 관리

서비스 개발/품질관리 Process Map

- 서비스 개발 과정에서의 품질관리를 위해 개발 초기 단계인 기획 및 투자심의 단계에서부터 품질 요구사항을 반영하고 출시 후에도 품질 안정화를 위한 검증 수행
- 개발 단계별 Gate Review 진행을 통한 프로젝트 승인 제공 및 위험 관리

<서비스 개발/ 품질관리 프로세스>

기획투자심의	설계	개발	상용화 검증	출시 및 운영

기획 · 투자심의	- 기획 단계에서의 품질요구 규격 반영 - 투자심의 · 업체 선정 시 품질목표 수준 최종 협의	- 검증 방법 및 판정기준 협의 진행
설계 · 개발	- 설계에 대한 CDR(Critical Design Review) 진행 - 산출물 및 서비스에 대한 입고 준비 현황 리뷰	- 개발검증 결과 검토를 통한 입고 심의
상용화 검증	- 상용화 검증 시험 기획 및 시험 진행 - 기능 · 성능 · 사용성, 보안 취약점 등에 대한 검증을 통한 출시 의사결정 진행	
운영	- 출시 결정 서비스에 대한 작업 리허설 · 심의 및 작업반영, 모니터링 등 진행 - 서버 사용 배포 및 운영에 대한 이관 진행	- 출시 후 품질에 대한 모니터링 및 관리

품질 관리 활동

품질관리체계 고도화	- 모바일 미디어 서비스에서의 경쟁력 제고를 위한 경쟁사 비교시험 정례화
	- 시장 선점을 위한 Agile 도입
	- AI기반 시나리오 자동화 솔루션 도입을 통한 단순 반복 업무의 대체로 고객중심 검증영역에 리소스 집중
	- ISO 9001(품질경영시스템 인증), ISO 10002(고객만족경영시스템 인증) 획득을 통한 품질관리 체계 및 업무 프로세스 점검 및 개선
예방 및 모의훈련 활동	- 서비스별 위험 요소 프로파일링을 통한 핵심 위험 요소 선정
	- 리스크 식별 및 평가를 통한 대응 계획 수립
	- 리스크 저감, 모니터링 활동 시행 및 활동에 대한 효과성 평가 진행
	- Worst Case 시나리오(리스크 요인 확대 · 전개 과정을 통한 예측) 구성
장애 발생에 따른 대응	- 서비스 장애 등급 분류에 따른 공유 및 보고체계 구축
	- 장애등급(A,B,C,D)에 따라 서비스분과위원회 및 비상대책위원회 구성
	- 장애에 대한 지속적 원인분석, 대응 계획 수립 및 예방 활동 진행

서비스 품질 제고 정책

KPI 관리	- 서비스 불만율 등 고객 관점의 핵심지표를 선정하고 지표별 목표 설정을 통해 품질수준 모니터링 시행 - 품질개선 중점추진 과제 발굴을 통한 지속적인 관리 및 개선 추진
Working Group	- 고객 Pain Point, 품질문제 해결을 위해 각 분야별 전문가로 구성된 Working Group을 운영 - 근본적 원인 분석 및 해결방안 수립을 통해 고객 불편에 신속하게 대응
부문 간 품질협의체 운영	- Network, Consumer부문 등 타 부문 간의 정기 품질협의체 운영을 통한 부문 간 품질지표 현황 공유 - E2E 관점에서 각 분야 전문가 진단을 통한 개선점 도출 및 상호 협조를 통한 문제 해결
고객 영향도 검증	- 고객이 직접 참여하는 실사용 검증단 품질 검증활동 실시 - 현장 고충 파악, Test Bed를 통한 Worst Case 시험, 시나리오 평가 등으로 관련 이슈 발굴 및 선제적인 품질관리 진행 *Test Bed: 기술 · 영향도에 대해 투명하고 재현 가능

<ISO 10002 인증서>



*유효기간:
2023년 10월 06일 ~ 2026년 10월 05일

<ISO 9001 인증서>



*유효기간:
2023년 10월 06일 ~ 2026년 10월 05일

네트워크 품질 관리

5G 커버리지 확대

- 78개 시 내 중소도시의 지상 커버리지와 주요 다중 이용 시설 교통 인프라 커버리지 확보(2021)
- 전국 읍 · 면 지역 대상 지상 커버리지 확대(~2023)를 통한 데이터 속도 향상 및 5G 지상 기본 커버리지 확장으로 서비스 접근성 제고

높은 데이터 처리 속도

- 고객의 데이터 소비패턴 분석을 통해 증가하는 트래픽에 선제적으로 대응
- 800MHz와 2.1GHz, 2.6GHz 3개의 주파수 대역을 동시에 사용하는 멀티 캐리어(Multi Carrier) 기술과 3개의 주파수를 통합하는 캐리어 어그리게이션(Carrier Aggregation) 기술 적용
- 특히 5G는 2023년 6월 주파수 대역폭을 100MHz로 확장하여 속도 향상
- Umlaut, OOKLA, HIS, Open signal 등 데이터 네트워크 속도 측정 공식 인증기관에서 최고 수준의 네트워크 속도 검증 완료

<트래픽 처리 능력>

구분	단위	분류	2022	2023
무선통신 회선 보유능력 (회선수)	만 명	LTE	1,828	1,828
		5G	700	800
		계	2,528	2,628
연간 처리 데이터 트래픽 (연간 데이터 사용량)	PB (1PB= 1,024TB)	LTE	1,125	1,043
		5G	1,812	2,244
		계	2,937	3,287

대형장애 관리(시스템 장애 및 비상상황 대응)

- 통신시설에 대한 정기 점검, 위험 요소에 대한 실시간 모니터링 및 상시 대응 체계 구축
- 장애 발생 시 즉시 인지, 판단, 조치 등 일련의 대응 과정을 자동으로 수행하는 체계 구축
- 트래픽이 증가하는 명절 등 연휴 기간 대상의 '트래픽 특별 소통 대책' 도입으로 안정적인 통신서비스 제공

차세대 통신기술 준비

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

<주요 성과>

2023년

1월	- 국내 최초 국내·외 오픈랜 기지국 장비와 LG유플러스 상용 코어 장비 연동 성공
4월	- 세계 최초로 실제와 유사한 상용 환경에서 테라 헤르츠 대역 커버리지를 확장하는 기술인 재구성 가능한 지능형 표면(RIS: Reconfigurable Intelligent Surface) 실증
5월	- 국내 최초 상용망에서 멀티 벤더 오픈랜 장비 검증
8월	- 국내 중소기업과 오픈랜 시험 검증 장비 개발 - 세계 최초 지상국 포함한 저궤도 위성 네트워크 최적화 양자 알고리즘 연구 결과 발표
10월	- 6G 핵심 비전과 핵심 요구사항을 담은 6G 백서 발간 - 국내 중소기업과 상공망 품질 측정 통합 솔루션 개발 - LG전자와 6G 테크 페스타 공동 진행하여 6G 연구 개발 결과 발표 - 국내 최초 오픈랜 핵심 기술인 오픈랜 공용 플랫폼 시험
12월	- 국내 통신사 유일 3년 연속 글로벌 행사인 '플러그페스트'를 통해 오픈랜 연구 성과 결과 발표

2024년

2월	- API 형태 차세대 SW 플랫폼 기술 검증 - 국내 최초 Cloud RAN 환경에서 SW 자동 설치 및 자동 복구 기능 실증 - MWC 2024에서 네트워크 장비 AI 자동화 기술 시연
4월	- 서울대 연구팀과의 '미래 양자통신 백서' 발간을 통해 양자정보기술에 대한 연구개발 및 활용 로드맵 제시 - 개방형 기지국 구축 및 운영에 있어 핵심 기술 요소인 기지국 지능형 컨트롤러 소프트웨어 플랫폼 실증 성공

서비스 품질 및 고객 만족

서비스 안전성 관리

안전한 서비스 제공을 위한 보안 리스크 사전 평가

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

청소년 미디어 안전

- 아동 청소년에 대한 미디어의 부정적 영향을 해소하고 유해 미디어로의 접근을 차단하기 위한 U+모바일, 미디어/콘텐츠 청소년 보호 정책 운영
- 유해 정보 및 성인 서비스 접근을 제한하는 다양한 활동 추진

청소년 보호 활동

청소년 보호 활동	성인 서비스 차단 활동
- 청소년 유해 정보로부터의 청소년 보호 계획 수립 - 청소년 유해 정보에 대한 접근제한 및 관리조치 - 청소년보호를 위한 교육 실시 - 청소년 유해 정보로 인한 피해상담 및 고충 처리	- 고객센터(114)로 전화 하여 무선 인터넷 전체를 이용 할 수 없도록 차단함으로써 유해 정보의 접근을 제한 - 고객센터(114)로 전화 하여 실사용자를 현재 사용자인 청소년으로 변경(미성년자의 경우 성인 서비스 접근 제한)

제품 안전성 평가

- 고품질, 안전한 서비스 제공을 위해 규격과 관련된 인증 시험 및 제품의 안전성, 신뢰성, 안정성에 대한 자체 시험 실시
- 고객 안전과 관련된 전 제품에 대해 방송 통신기자재인증, 전기용품안전인증 취득 및 유해물질 관리
- 제품 특성에 따라서 어린이제품, 안전인증, 에너지효율, 전자파흡수율, 전자기장 환경인증, 배터리 안정인증 시험 실시
- 총 19종의 자체 시험 실시를 통해 고객 고충에 대한 지속적인 시험항목 도출 및 시험조건 개선(기본 시험 3종, 신뢰성 시험 7종, PL·안전시험 9종)

<제품 안전성 평가 인증서>



안전한 전자파 관리

- 국제 권고기준 적용 및 관리를 통한 고객 안전 확보 및 전자파 측정 의무와 책임에 대한 이행을 통한 안전한 전자파 환경 구성
- 정부 시책 및 권고사항에 대한 적극 이행으로 매년 전자파 99.9% 이상 1등급 유지 지속
- 전자파 강도: 인체보호 기준(41~61V/m)보다 현저히 낮은 수치 기록

전자파 측정 실적

구분	단위	2021	2022	2023
무선국 전자파 측정실적	무선국 수	24,732	25,587	32,237
1등급 비율	%	99.90	99.90	100.00

양자암호 기술

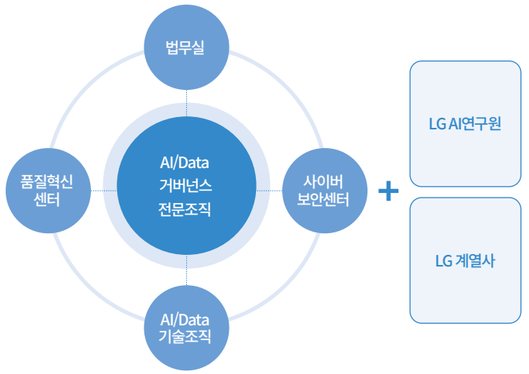
- 양자내성암호(PQC, Post-Quantum Cryptography): 초고속 연산 능력을 가지는 양자컴퓨터로도 해독이 불가능한 암호기술
- 서울대 산업수학센터, 크립토랩과 기술협약을 맺고 연구개발 진행 (2020.07)
- 세계 최초 광통신 전용 장비에 양자내성암호 기술 적용
- 세계 최초 양자내성암호 전용회선 서비스 출시(2022.04)
- 양자내성암호 전용회선을 1G, 10G, 100G 등 3종으로 확대하고 양자내성암호 PTN 전용회선 기술 개발
- 2023 국가암호공모전에서 국민대학교 암호 최적화 및 응용연구실과 양자내성암호 분석기술로 최우수상 수상
- 국내 최초로 TTA로부터 양자통신암호화장비(QENC) 보안기능 확인서 획득 (2024.02)

서비스 품질 및 고객 만족

책임 있는 AI 서비스 제공

AI 거버넌스 전문조직 구성

- AI/Data 거버넌스 전문 조직을 구성하여 전사의 AI/Data 거버넌스 정책을 수립·운영
- 안전하고 효과적인 정책 대응과 체계적인 검증을 위해 영역별 전문 조직인 사이버보안센터, 법무실, 품질혁신센터 및 기술 조직과 긴밀한 협업
- LG그룹 AI 윤리원칙을 준수하고 AI 신뢰성 및 투명성을 높이기 위해, LG AI 연구원 및 LG 그룹 계열사들과 핵심 기술을 공유 및 협력



AI 거버넌스 체계수립 및 운영

- 전사 교육을 통해 AI 윤리 및 거버넌스에 대한 모든 구성원의 이해도를 높임으로써, 기획단계부터 개인정보보호 중심으로 안전한 AI 서비스 설계
- AI 서비스 기획·설계~테스트까지 각 단계별로 개인정보보호 및 윤리 관점에서 관련 전문조직이 점검하는 체계로 운영

서비스 기획	설계/개발	테스트
- AI 기술 검토 - AI 윤리 점검 - AI 컴플라이언스 점검 - 법무검토	- AI 디자인 리뷰	- AI 기술/모델점검 - AI 윤리점검 - AI 컴플라이언스 점검

안전한 데이터 활용과 기술적 보호

- LG유플러스의 통신 특화 AI인 ixi-GEN은 저작권 및 개인정보 이슈가 해결된 데이터로 학습
- 안심하고 사용할 수 있는 AI 서비스를 제공하기 위해 AI 안전 (AI Safety) 기술을 적용하여 개인정보, 민감정보, 유해정보, 비속어 등 제거
- 환각 현상을 제거하기 위해 최신의 데이터를 사용하여 학습하는 한편, 검색 기반 답변 생성 기술(RAG) 영역에서 높은 기술력을 보유한 42Maru와 협업

고객보호 및 대응

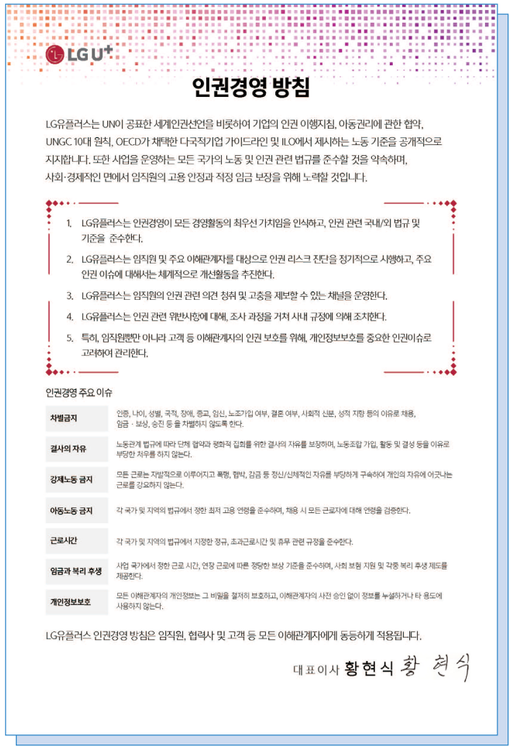
- AI 서비스에 대한 윤리·컴플라이언스 의견을 수렴하고 고객불만을 처리할 수 있는 AI 전용 민원접수 채널을 운영하여 관련 문제를 즉시 해결하고, 고객의 개인정보보호를 강화해 나갈 예정

인권경영

LG유플러스는 인권경영정책을 기반으로 이해관계자의 인권 제고를 위해 노력하고 있습니다. 인권에 대한 부정적인 영향을 예방, 완화하기 위해 매년 전 임직원을 대상으로 인권 교육 및 인권영향평가를 시행하고 있으며, 매년 인권영향평가를 통해 식별된 부정적 위험에 대한 개선과제를 발굴 및 개선하고 있습니다.

인권경영 정책 및 추진 목표

인권경영방침



LG U+

인권경영 방침

LG유플러스는 UN이 공표한 세계인권선언을 비롯하여 기업의 인권 이행지침, 아동권리에 관한 협약, UNGC 10대 원칙, OECD가 제안한 다국적기업 가이드라인 및 ILO에서 제시하는 노동 기준을 공개적으로 지지합니다. 또한 사업을 운영하는 모든 국가의 노동 및 인권 관련 법규를 준수할 것을 약속하며, 사회·경제적인 면에서 임직원의 고용 안정과 적정 임금 보장을 위해 노력할 것입니다.

1. LG유플러스는 인권경영이 모든 경영활동의 최우선 가치임을 인식하고, 인권 관련 국내/외 법규 및 기준을 준수한다.
2. LG유플러스는 임직원 및 주요 이해관계자를 대상으로 인권 리스크 진단을 정기적으로 시행하고, 주요 인권 이슈에 대해서는 체계적으로 개선활동을 추진한다.
3. LG유플러스는 임직원의 인권 관련 의견 청취 및 고충을 제보할 수 있는 채널을 운영한다.
4. LG유플러스는 인권 관련 위반사항에 대해, 조사 과정을 거쳐 사내 규정에 의해 조치한다.
5. 특히, 임직원뿐만 아니라 고객 등 이해관계자의 인권 보호를 위해, 개인정보보호를 중요한 인권이슈로 고려하여 관리한다.

인권경영 주요 이슈

차별금지	인종, 나이, 성별, 국적, 장애, 종교, 장신, 노조가입 여부, 결혼 여부, 사회적 신분, 성적 지향 등의 이유로 채용, 임금 · 보상, 승진 등을 차별하지 않도록 한다.
결사의 자유	노동관계 법규에 따라 단체 협약과 정화적 집회를 위한 결사의 자유를 보장하며, 노동조합 가입, 활동 및 결성 등을 이유로 부당한 처우를 하지 않는다.
강제노동 금지	모든 근로는 자발적으로 이루어지고 폭행, 협박, 감금 등 정신/신체적인 자유를 부당하게 구속하여 개인의 자유에 어긋나는 근로를 강요하지 않는다.
아동노동 금지	각 국가 및 지역의 법규에서 정한 최저 고용 연령을 준수하며, 채용 시 모든 근로자에 대해 연령을 검증한다.
근로시간	각 국가 및 지역의 법규에서 지정한 정규, 초과근로시간 및 휴무 관련 규정을 준수한다.
임금과 복리 후생	사업 국가에서 정한 근로 시간, 연장 근로에 따른 정당한 보상 기준을 준수하며, 사회 보험 지원 및 각종 복리 후생 제도를 제공한다.
개인정보보호	모든 이해관계자의 개인정보는 그 비밀을 철저히 보호하고, 이해관계자의 사전 승인 없이 정보를 누설하거나 타 용도에 사용하지 않는다.

LG유플러스 인권경영 방침은 임직원, 협력사 및 고객 등 모든 이해관계자에게 동등하게 적용됩니다.

대표이사 **황현식** 황 현 식

본 방침은 Appendix의 지속가능경영방침에서도 확인하실 수 있습니다. →

인권경영 연도별 세부추진 목표(3개년)

목표	2024	2025	2026
인권경영 관리대상 확대/ 인권경영보고서 발간	인권경영정책 강화	인권경영 관리대상 범위 확대 (고객센터)	인권경영보고서 발간
인권 고충 처리 채널 운영	고충 처리비율 100 %	고충 처리비율 100 %	고충 처리비율 100 %
구성원 다양성	2030년 여성 구성원 비율 25 % 목표		



인권영향평가

인권경영교육 및 인권영향평가 수행

- 전사 임직원, 협력사 및 고객센터 근로자들의 인권경영에 대한 이해도 제고를 위하여 사업장(부문)별 세분화된 인권경영 교육 및 인권영향평가 진행

<부문별 인권경영교육 실시 현황>

조직	일정	인권경영교육			비고
		대상 인원	이수 완료	완료율	
Consumer 부문	11.13 ~ 11.17	3,469명	3,107명	89.5%	- 교육기간 중 미이수자 주기적 확인(1회/2일)하여 교육참여 권고 (문자메세지 발송)
NW부문	11.20 ~ 11.24	3,420명	3,345명	97.8%	- 전사 게시문의 주기적 최신화(1회/3일)로 이수율 확인
기업부문/ CTO/신사업/ Staff 등	11.27 ~ 12.01	3,631명	3,381명	93.1%	- U'배움마당(PC, 모바일)에서 인권경영교육 강좌 100% 이수 후 인권영향평가를 시행할 수 있도록 안내 포스터 제작
고객센터	12.04 ~ 12.08	5,345명	4,893명	91.5%	
총계		15,865명	14,726명	92.8%	

인권영향평가 대상

인권영향평가 / 인권영향평가 대상(%)	비고
15,865명 (100%)	- 5가지 주요 인권 영역(차별금지, 공정한 기회제공, 집회 및 결사의 자유, 안전한 근무환경, 근로조건 준수)에 대한 임직원의 인식도 평가

<인권영향평가 결과> (단위: %)

구분	긍정답변	부정답변	보통이다	모르겠다
차별금지	88	3	7	2
공정한 기회 제공 (동등 보수)	89	2	7	2
집회 및 결사의 자유	85	2	8	5
단체 교섭 권리	85	2	8	5
안전한 근무환경[1]	89	1	7	3
근로조건 준수	91	1	6	2
완화조치	85	1	10	4

1) 주요 인권 평가 영역인 안전한 근무환경 영역을 평가하고 있으며, 이를 통해 장애인의 안전한 근무환경 점검 및 개선을 수행하고 있음

인권영향평가 사후관리

- 인권영향평가 결과 차별금지 영역에 대한 부정 답변이 가장 높은 비율을 차지
- 차별금지에 대한 완화조치로 비혼을 선언한 임직원에게 결혼한 임직원과 똑같은 기준으로 기본급 100%와 경조사 휴가 5일을 지급하는 '비혼 지원금 제도' 도입
- '비혼 선언 제도' 시행 이후 완화조치의 효과성에 대하여 전 임직원을 대상으로 시행한 설문조사에서 85%의 긍정답변을 얻어 완화조치의 효과성 검증

인권영향평가 완화조치 설문 결과

긍정답변 **85**%

인권 교육

임직원 인권 교육

- 임직원의 기본인권, 노동권, 안전권 보장을 위해 전사 임직원 대상 '인권경영교육', '성희롱 예방 교육', '직장 내 괴롭힘 예방교육' 실시
- 각 교육 항목에 대한 임직원의 이해도 제고를 목표로 연 1회 시행

<인권교육 현황> (단위: 명)

구분	2022	2023
성희롱 예방교육	9,239	9,153
직장 내 괴롭힘 교육	7,748	9,112
인권경영 교육	9,345	9,833

인권경영

인권보호 활동

감정노동자 보호

- 고객 응대 근로자 대상 만족도 조사 시행을 통해 근무 환경 및 복지 관련 의견 수렴
- 상담사 고충 처리 전담 창구 운영으로 상담사 인권 보호
- 블랙컨슈머 대응 매뉴얼 수립으로 고객 응대 근로자의 인권 보호에 기여
- 신입 상담사 및 인큐 교육 과정에 고질 민원 대응을 위한 블랙컨슈머 교육을 필수로 시행하고, 해당 건 발생 시 리더 개입을 통해 담당자 보호 진행

취약계층 정보 접근성

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

토지 등에 대한 주민의 권리

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

장애인 이용시설 개선

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

비혼 선언 제도 운영

- 업계 최초 비혼지원금 제도를 도입하여, 성별 및 결혼 여부와 관계 없이 모든 임직원의 삶의 결정과 다양성 존중
- 사내 게시판에 비혼을 선언하는 메시지를 남기는 방식으로 비혼 의사 표시 시, 결혼한 직원과 동일한 수준의 지원금 및 휴가 제공

인권고충처리채널

인권고충처리채널 운영

- 인권 보호를 위해 익명을 보장하는 '고충Care센터' 운영
- 인권 보호 및 고충처리 만족도 개선을 위해 '고충 처리율 100% 유지'의 목표 수립
- 고객센터 대상으로 인권고충처리채널을 별도로 운영하고 있음
- 총 접수된 고충 26건에 대해 처리율 100% 달성 완료

<인권고충처리채널 접수 건수 및 처리율>

구분	2022		2023	
	접수	해결	접수	해결
건수	23건	23건	26건	26건
처리율	100%		100%	

<고충Care 센터 운영 프로세스>

고충접수	- 고충Care센터 포털 활용
사실확인	- 개별고충: 대인관계/성희롱/직장 내 괴롭힘 - 제도적 고충: 제도 정책/ 업무 수행
조치	- 사안의 경중에 따라 조치 방향 결정(중대사안 시 인사조치) - 개선 등 해결방안 수립 - 3~5일 내 피드백 전달
사후 관리	- 제보자 Care 지원 - 개선내용 적용/공지 - 피해 사례 및 개선 사례 전사 리더들에게 전파

다양성 확보

LG유플러스는 다양성을 존중합니다. 여성 구성원의 비율을 지속적으로 확대하고 있으며, 사옥 내 카페에 장애인 바리스타 고용을 보장하는 등 일회성이 아닌 지속적인 다양성 제고활동을 추진하고 있습니다.

다양성 현황

여성 채용 확대

목표: 2030년 여성 구성원 비율 **25%**

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

<여성 구성원 비율(인원)>

구분	2021	2022	2023
인원(명)	1,903	2,060	2,255
비율(%)	18.6	19.6	20.8

<여성 신규채용 비율(인원)>

구분	2021	2022	2023
인원(명)	271	320	302
비율(%)	32	35	40

장애인 고용 확대

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

<위드유 사업 내역>

구분	내용
모바일 영업지원	- 가입 서류 검수 - 단말 검수 - 영업관리
홈 영업지원	- 개통 해피콜 - 사은품 지원
사업 지원	- 파산면책 - 교육청 지원
Café 운영	- 용산/마곡사옥 내 카페 운영 - 건물에 비치된 커피머신/토스트기 관리
클리닝서비스	- 사옥 및 국사 청소 서비스

외국인 근로자 비율

- 국내에 거주하는 외국인 비율이 증가함에 따라 외국인 근로자의 필요성 확대
- 고객센터 내 외국인(중국인, 베트남인, 러시아인 등)을 정규직으로 채용하여 외국인 고객의 불편을 해소하고 고객 경험을 개선하고 있으며, 향후 추가 고용 확대 예정

다양성 제고 활동

여성 리더 육성 프로그램

- 여성 리더의 성장을 위해 여성 구성원의 특성별 요구사항을 반영하여 여성인재 발굴 및 지원
- 여성 구성원들이 회사에서의 성장과 삶에서 다양한 경험/변화를 겪는 이슈를 반영하고 성장할 수 있도록 다양한 정책을 통해 지원
- 미래 여성 리더 후보로서의 역할을 다할 수 있도록 리더십 촉진 및 커리어 개발 의식을 고취하는 전인적 프로그램을 소그룹별로 집중 제공
- 여성 리더 후보군을 관리 중이며, 대상자에게 WIN(Women In Innovation) 주관 리더 성장 과정의 주제별 그룹 멘토링 및 네트워크 구축

<여성 관리자[1] 비율(인원)>

구분	2021	2022	2023
인원(명)	67	72	87
비율(%)	9.4	9.7	10.5

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

<직급별/직무별 여성 관리자[1] 비율(%)>

구분		2023
직급별	최고 관리자 여성 비율[2]	15.3
	중간 관리자 여성 비율[3]	4.9
	하위 관리자 여성 비율[4]	10.7
매출 발생 부서 여성 관리자 비율		19
STEM[5] 직무 여성 비율		20.8

1) 관리자: 팀장(챕터리더, TF PM) 이상 직책자이며, 점장 파트장, 연구/전문위원은 제외함 (계열사 공통)
2) 최고 관리자: CEO로부터 최대 2단계까지의 직책자(임원 제외)
3) 중간 관리자: 특정 부서 또는 사업부 관리자 또는 수평적 조직 구조 내 프로젝트 관리자
4) 하위 관리자: 조직의 일상적인 운영 목표 지시, 실행 담당자
5) STEM(Science, technology, engineering and mathematics): 과학, 기술, 엔지니어링 관련 직무로써 기술, 웹 개발자, 엔지니어, R&D 연구 등

여성 임원/ 담당의 리더십 발휘 확장 코칭 실시

- 신임 여성 팀장으로 역할전환 과정 중 성공적으로 팀장으로서의 역할 Transition을 지원하며 1:1 방식으로 사내 코치 코칭을 실시 중
- 여성 임원/담당 대상 객관적 자기인식 리더십 진단을 실시 후 1:1 개인별 브리핑을 통한 리더십 향상
- 맞춤형 계획 방안 도출 후 1:1 전문 분야의 코치 또는 멘토를 매칭하여 리더십을 함양할 수 있도록 지원

워킹맘 대상 경력개발 워크숍 실시

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

안전보건

LG유플러스는 임직원과 협력사의 안전과 건강을 지킬 수 있도록 일상과 작업환경에 안전 문화를 정착시키기 위해 노력하고 있습니다. 안전보건 경영방침을 기반으로 안전 관련 리스크를 점검, 개선조치, 모니터링하는 과정을 통해 안전 관리 역량을 제고하였으며, 근로자를 대상으로 안전보건 교육을 실시하여 안전 인식 수준을 함양하고 있습니다.

안전보건 경영 방침 및 목표

안전보건 경영방침

LG U+

안전보건 경영방침

LG유플러스는 안전보건 경영이 모든 경영활동의 최우선 가치임을 표명하고,
안전문화 정착을 통해 무재해 사업장을 구현하여 사회적 책임을 다하며,
전 임직원과 고객 등 이해관계자의 만족으로 인간존중의 경영 이념을 실현하고자
다음과 같이 방침을 설정하여 운영한다.

1. 안전보건 경영시스템을 구축하여 종사자(전 임직원과 협력업체 포함)의 안전하고 쾌적한 작업환경을 위하여 안전보건 개선활동을 지속적으로 추진한다.
2. 산업재해 예방을 위하여 사전에 위험요소를 제거하고 산업재해 발생 시 위기대응 매뉴얼에 따라 그 피해를 최소화한다.
3. 안전보건을 최우선으로 한 경영목표를 설정하고, 성과와 시스템을 정기적으로 평가하여 지속적 개선을 실시한다.
4. 전 임직원에게 안전보건 경영방침을 전파하고, 지속적인 안전보건 교육을 실시하며, 안전보건에 관한 종사자의 의견을 적극 수렴한다.
5. 안전보건 관계 법령을 철저히 준수하고, 안전보건 경영을 실현하기 위한 최선의 수단을 강구한다.

안전보건 경영방침을 준수하기 위해, 본 방침을 공표하여 모든 종사자가 최우선으로 고려하고, 구체적인 목표를 수립하여 달성한다.

대 표 이 사 황현식 황현식
안전담당 최고임원 김건우 김건우

본 방침은 Appendix의 지속가능경영방침에서도 확인하실 수 있습니다. →

안전보건 연도별 세부 추진 목표(3개년)

구분	실적	목표		
	2023	2024	2025	2026
산업재해 건수	4건	전년 대비 1건 이상 감축	전년 대비 1건 이상 감축	전년 대비 1건 이상 감축
안전보호장비 전사업장 확대	착용률 99.1%	착용률 99.3%	착용률 99.5%	착용률 99.7%
ISO 45001 인증 강화	확대(자회사)	ISO 45001 & 14001 통합 인증	통합인증 갱신	통합인증 유지
협력사 안전역량 지원	12회 /년	중대재해 처벌법 가이드 및 안전 콘텐츠 제공	안전포탈 제공	제공한 콘텐츠를 통한 컨설팅 등 지속 지원

안전보건

안전보건 경영 체계

안전보건 전략 체계

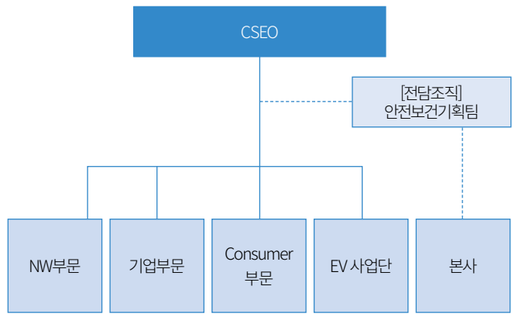
비전	지속가능한 안전의 가치를 창출하고, 글로벌 안전문화를 선도하는 기업기업 경영과 임직원 일상에 선진 안전문화 구성요소 정착
목표	중대재해 ZERO화 및 산업재해 50% 축소
달성전략	작업 위험도 평가 및 패트롤 점검* 확대 / 협력업체 안전관리 지원 강화 / 안전보건 교육동영상 제작 및 배포 / 안전보건포털 시스템 구축 / 위험개소 발굴 및 안전설비 구축

* 패트롤 점검: 산업재해 발생 위험률이 높은 작업장을 순회점검하는 활동

안전보건 조직

- NW부문, 기업부문, Consumer부문 EV사업단, 본사 총 5개의 안전보건 전담조직 운영
- 안전보건경영의 이행력 제고를 위해 임원 KPI에 안전 관련 항목 반영 및 관리
- 평상시와 비상시로 나누어 안전보건경영 체계를 관리하고 있어 평상시에는 CSEO 산하의 안전관리 조직이 운영되며 비상시에는 위기관리조직도와 같이 전환되어 위험에 신속히 대응

<안전관리 조직도>



부서	역할
NW부문	- Access망[1] 유지보수/설치 공사 - 가입자망[2] 유지보수/설치 공사 - 기간망[3] 유지보수/설치 공사
기업부문	- 수주 프로젝트[4] 수행을 위한 공사 - 단체형 상품(IPTV, CCTV 등) 설치 공사 - IDC 內 구축 공사
Consumer부문	- 개통 A/S 공사 - 매장 인테리어 공사
EV 사업단	- EV 충전소 설치 공사
본사	- 건물유지보수 공사 - 총무성 인테리어 공사

1) Access망: 무선 기지국, 중계기 등
2) 가입자망: 선로, 관로, 전원, SME, SOHO 등
3) 기간망: 전송망, IP 등
4) 수주 프로젝트 사례: 강릉 ITS(지능형교통체계) 기반구축 사업

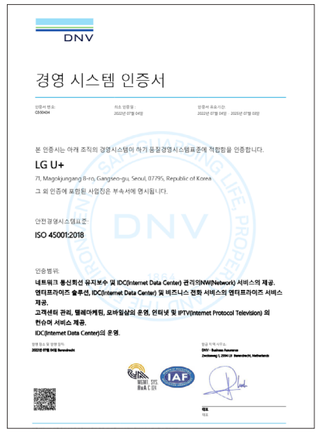
안전보건

안전보건 인증 현황

ISO 45001 인증

- 안전보건경영시스템(ISO45001) 고도화와 인증 유지를 위해 연 1회 안전보건경영 관련 내·외부 리스크 및 기회 요인, 목표 및 달성 현황, 정책 등에 대해 검토
- 당사의 모든 사업장 및 업무영역에 대한 내부심사 및 사외심사 진행을 통한 개선사항 도출 및 시정 조치 이행으로 국제표준에 입각한 안전보건경영시스템 운영

<ISO 45001 인증서>


DNV

경영 시스템 인증서

본 인증서는 아래 조직의 경영시스템이 적기 품질경영시스템표준에 적합함을 인증합니다.

LG U+

71, Magokjungang 8-ro, Gangseo-gu, Seoul, 07795, Republic of Korea

그 외 인증에 포함된 사업장은 부속서에 명시됩니다.

안전경영시스템표준

ISO 45001:2018

인증범위:

네트워크 통신회선 유지보수 및 IDC(Internet Data Center) 관리(NW(Network) 서비스의 제공.
엔터프라이즈 솔루션, IDC(Internet Data Center) 및 비즈니스 전화 서비스의 멀티프라이즈 서비스 제공.
고객센터의 관리, 텔레마케팅, 모바일상품의 운영, 인터넷 및 IPTV(Internet Protocol Television) 의 한승의 서비스 제공.
IDC(Internet Data Center)의 운영.

IAF

*유효기간: 2022년 07월 04일 – 2025년 07월 03일

<ISO 45001 인증 유지 활동>

부서	역할
내외부 이슈 검토	- 각 사업 부분별(전사, 기업, NW, Consumer) 리스크 기회 평가 실시를 통해 리스크 식별(높음, 중간, 낮음) - 법적요구사항 검토
목표 및 달성 현황 점검	- 중대산업재해 발생 건 수, 개인보호구 착용 점검, 재발방지대책 수립, 안전보건 교육 이행 등 안전보건 관련 목표 수립 및 달성도 점검
내부심사	- ISO 45001 규격 요구사항, 매뉴얼 및 지침, 핵심 인력 인터뷰 등을 통해 안전보건경영시스템에 대한 내부심사 실시(연 1회) - 심사를 통해 개선 사항 도출 및 개선 조치 이행 - 비상대응 훈련 실시: 반기 1회 비상대응 훈련 실시계획 수립 및 실시 - 안전관리 운용활동 점검: 안전보호구, 현장 안전보건 문서 등 운용 활동에 대한 조치
사외심사	- ISO 45001 인증유지를 위한 사후심사 진행 - 독립적인 외부 심사기관을 통하여 규격에 대한 충족성 및 이행사항에 대한 적합성 평가
자원 충족성 검토	- 물절 자원(안전투자 내역) 및 인적자원(부문별 안전인력 현황) 검토
안전보건 의사소통	- 안전컨퍼런스 개최를 통한 내부 안전관계자 소통 - 산업안전보건위원회 및 협력사 안전보건협의체를 통해 이해관계자 의견 수렴
지속적인 개선 활동	- 비상대응 매뉴얼 및 시나리오 강화, 안전보건컨텐츠 숏폼 제작 등을 통한 안전보건경영체계 개선

안전보건 점검 활동

안전보건 점검

시설· 설비 정기 안전 점검

- 전국 26개 사옥, 1,575개 통신국사, 6개 IDC 및 7만여 개의 옥외 통신설비 대상 정기 안전 점검 시행

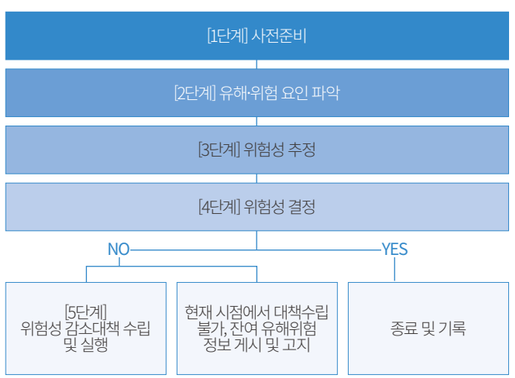
사업장 위험성 평가

- 전사 차원의 위험 관리 프로세스 구축을 통해 사업장의 유해위험요인에 대한 사전 예방 및 선제적 대응
- 부상· 질병 가능성 추정 및 중대성을 결정하고 감소대책 수립을 통해 산업재해 감소 기여
- 위험성 평가 결과에 따라 옥탑 위 중계기가 설치된 유해개소 26천 개소에 대해 수직사다리 등 설치를 통해 이동통로 유해 요소 개선 예정

산업안전보건위원회 운영

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

<안전보건 위험 관리 프로세스>



안전보건

안전보건 활동

안전보건교육 실시 현황

- 임직원의 안전의식 제고를 위해 안전보건교육 실시
- 정기 안전보건 교육과 더불어 직급별로 요구되는 안전보건 관련 책임 및 지식 수준에 맞는 교육 제공

<법정 안전보건교육 실시 현황>

구분	교육시간	교육 방법
정기 안전보건 교육 (해당 근로자)	분기 3시간 (사무직)	- 온라인교육: 배움마당 - 과정 운영: 부문 안전관리 조직
	분기 7시간 (비사무직)	
신규 채용 시 교육 (신규 입사자)	발생 시 8시간	- 온라인교육: 배움마당 - 공통 과정 운영: 리더십개발팀
관리감독자 교육	16시간/년	- 온라인교육: 배움마당 - 과정 운영: 안전관리기획팀 - 집체 교육: 사외강사 초빙 - 과정 운영: 부문 안전관리 조직
관리책임자 교육	6시간/2년	- 집체 교육(사외강사 초빙) - 신규: 3개월 이내, 보수: 2년 마다

<전문화 과정 교육 실시 현황>

구분	교육시간	교육 방법
ISO45001 요건 교육 (내부심사자)	4시간	- 온라인교육(배움마당)
내부심사원교육 (내부심사자)	4시간	- 온라인교육(배움마당)

안전보건콘텐츠 개발 및 상생협력 지원

- 만화로 보는 작업가이드 숏폼 제작, 실제 당사의 사고 사례를 반영한 사고백서 제작, 안전보건 레터 발송 등을 활용한 안전보건 교육 실시를 통해 임직원의 안전보건 인식 제고
- 안전보건공단과 안전보건교육콘텐츠 지원을 위한 업무 협약을 맺어 당사가 제작한 안전보건 숏폼을 중소기업에 공유하여 상생협력 적극 지원

<안전보건공단 숏폼 업무협약식>



유해위험개소 개선

- 건물 옥상/옥탑 이동 경로 상 위험 요인을 파악하여 수직 사다리가 없는 구간 개선
- 임직원의 안전을 위한 위험개소 파악 및 개선에 지속적인 투자 및 지원 진행

통신 4사 협의체 운영

- 산업재해 예방을 위한 통신 4사(LG유플러스, SKT, KT, SKB) 협의체 운영
- 정기적인 협의체 개최를 통해 안전보건관리체계, 안전보건 활동, 안전보건 콘텐츠 등을 공유하며 상호간 안전노하우 전파

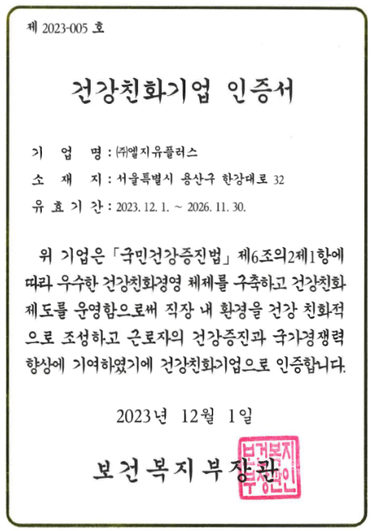
안전보건 관리포탈 개발

- 위험성 평가, 산업안전보건위원회 등 안전보건활동 이력의 체계적 관리를 위해 안전보건 관리 포탈 개설 및 운영
- 향후 협력사의 안전보건관리체계 구축 지원을 위해 관리포털 제공 예정

건강친화기업 인증 및 보건복지부장관상 수상

- 조직문화 및 업무환경을 건강 친화적으로 조성하고 직원 스스로 건강 관리를 적극 수행할 수 있도록 지원하는 등 건강친화제도의 모범적 운영으로 2023년 건강친화기업 인증 획득
- 건강친화기업 인증제도에서 2023년 우수 기업으로 선정되어 보건복지부장관상 수상

<건강친화기업 인증서>


제 2023-005 호

건강친화기업 인증서

기 업 명 : ㈜엘지유플러스
소 재 지 : 서울특별시 용산구 한강대로 32
유 효 기 간 : 2023. 12. 1. ~ 2026. 11. 30.

위 기업은 「국민건강증진법」 제6조의2제1항에 따라 우수한 건강친화경영 체제를 구축하고 건강친화 제도를 운영함으로써 직장 내 환경을 건강 친화적으로 조성하고 근로자의 건강증진과 국가경쟁력 향상에 기여하였기에 건강친화기업으로 인증합니다.

2023년 12월 1일

보건복지부장관

*유효기간: 2023년 12월 01일 ~ 2026년 11월 30일

안전보건

NW 구성원 대상 안전 마인드 향상 중장기 방안 수립 및 실행

- NW 안전 메시지 확립: 구성원의 안전 인식 수준 향상을 위한 안전 메시지 3가지 확립하여 교육/캠페인에 활용

① 우리의 안전은 나로부터 시작합니다.
② 우리의 안전은 나와 동료 간 약속입니다.
③ 우리의 안전은 가족의 행복입니다.

- 안전 솔선수범 사례 공모전: NW 안전 메시지 기반의 동료 추천 안전 솔선수범 사례 공모전을 통해 취합된 사례 관련 영상 제작 및 공유
- 안전의식 설문조사: 안전보건공단 주관 안전의식 설문조사를 통해 구성원들의 안전의식 진단(910명 참여, 평균 4.2점(5점 만점))

<안전마인드 향상 캠페인 >



안전보건교육 및 캠페인

- NW 안전 메시지 기반 동료 추천 안전 솔선수범 공모전을 시행하여 NW운영팀 82인의 사례를 접수받는 등 안전의 중요성 공유가치 확산
- 안전작업 위해개소 발굴 캠페인 통해 잠재적인 위험 작업환경 발굴하여 사고 예방
- 구성원 안전 지식 증진 목적의 연말 안전 퀴즈 대회 시행하여 안전 마인드 고취

Web-based 안전보건관리포털시스템 구축

- "안전보건관리 포털" 구축을 통한 안전보건 준수 여부 현황 관리 및 건강 관리 등의 안전보건관리 업무의 효율화 달성 (2023년 6월 당사 및 협력사에 오픈)

시스템 구성	내용
보건관리 메뉴	- 개인 건강검진 정보 기록 및 의사 소견서 검토 - 유소견자 추적 관리
안전관리 메뉴	- 사고현황 - 안전보호구 지급 현황 - 안전점검 현황 - 각종 위원회/ 안전협의체 현황 - 안전교육현황
안전보건경영시스템	- 안전보건경영시스템(ISO 45001) 관리
게시판	- 공지사항 - 자료 공유 및 질의 응답

NW 안전 가족캠프 운영

- NW운영팀 직원 31인과 그 가족을 대상으로 안전체험교육장, 공주시 글램핑장에서 '안전 가족캠프' 진행 (2023년 6월 7일~8일)
- NW 안전 메시지(우리의 안전의 가족의 행복입니다.)를 기반으로 임직원과 가족이 안전의 중요성에 대해 이해하고 생활 중에 발생할 수 있는 각종 안전 위험을 예방하고 대응할 수 있도록 체험 프로그램 구성
- 안전체험교육장에서 화재 시 대피를 위한 완강기 이용 실습, 일상생활 시 발생할 수 있는 안전사고 대비를 위한 심폐소생술 실습, 통신 현장에서 일어날 수 있는 안전사고에 대한 VR 체험 등을 진행하여 안전 의식 및 안전사고 대응력 제고
- 안전체험 후 공주 글램핑장으로 이동하여 안전 퀴즈, 안전 표어 짓기, 안전 그림 그리기 대회 등 다양한 안전행사를 통해 안전 가치 공유

<안전 가족캠프 활동 >




폭염대비 감성안전보건활동 실시

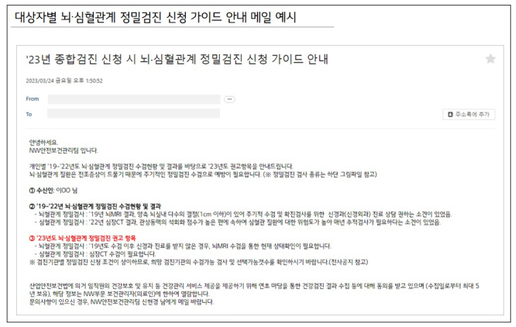
- 여름철 폭염에 노출되는 옥외작업자들의 탈수 및 온열 질환 예방을 위해 아이스크림, 이온음료, 수박 등을 구매할 수 있도록 지원 (2023년 6월~8월)

안전보건

뇌·심혈관계 질환 예방을 위한 종합검진 선택 가이드 안내

- 발생 시 후유증이 큰 뇌· 심혈관계 질환(뇌졸중, 심근경색)을 예방하고 종합검진 항목 선택에 어려움을 겪는 임직원을 위하여 종합검진 선택 가이드를 NW부문 업무 자동화 방안인 RPA를 활용하여 안내
- 과거 건강검진 결과 상 이상소견이 확인되었거나, 개인질환이 있는 인원(약 600명)을 대상으로 개인별 뇌· 심혈관계 정밀검진 과거 수검 현황 및 결과를 분석하여 개인별 맞춤형 정밀검진 선택 가이드 안내
- 선택 가이드 항목을 선택하여 수검을 진행한 인원은 69.7%이며 이 중 2명은 뇌·심혈관계 질환을 조기 발견하여 시술 등 중재하였고 2024년에는 전체 수검자(약 3천명)을 대상으로 가이드 안내 확대 예정

<종합검진 선택 가이드 안내문 >


대상자별 뇌·심혈관계 정밀검진 신청 가이드 안내 메일 예시

'23년 종합검진 신청 시 뇌·심혈관계 정밀검진 신청 가이드 안내

2023/03/24 공유일 오후 1:50:52

From

To

안녕하세요.
NW안전보건관리팀 입니다.

개인별 '19~'22년도 뇌 심혈관계 정밀검진 수검현황 및 결과를 바탕으로 '23년도 권고항목을 안내드립니다.
뇌 심혈관계 질환은 진조증상이 드물기 때문에 주기적인 정밀검진 수검으로 예방이 필요합니다. (※ 정밀검진 검사 종류는 하단 그림파일 참고)

❶ 수상한 사100 님

❷ '19~'22년 뇌 심혈관계 정밀검진 수검현황 및 결과
- 뇌혈관계 정밀검사 : '19년 뇌MRI 검사, 단속 뇌 뇌실내 다수의 결절(1cm 이하)이 있어 추가적 수검 및 확진검사를 위한 신경과(신경외과) 진료 상담 권하는 소견이 있었음.
- 심혈관계 정밀검사 : '22년 심장CT 결과, 관상동맥의 석회화 점수가 높은 편에 속하여 심혈관 질병에 대한 위험도가 높아 예년 추적검사가 필요하다는 소견이 있었음.

❸ '23년도 뇌 심혈관계 정밀검진 권고 항목
- 뇌혈관계 정밀검사 : '19년도 수검 이후 신경과 진료를 받지 않은 경우, MRI 수검을 통한 현재 상태확인이 필요합니다.
- 심혈관계 정밀검사 : 심장CT 추가이 필요합니다.
※ 권장기관별 정밀검진 신청 조건이 상이하므로, 하단 검진기관의 수검가능 검사 및 선택가능것수를 확인하시기 바랍니다.(전자공지 참고)

상단표기된 전문의 의가 임직원의 건강보호 및 유지 등 건강관리 서비스 제공을 제공하기 위해 연초 마일을 통한 건강검진 결과 수집 동의 내에 동의를 받고 있으며 (수집일로부터 최대 5년 보유), 확인 정보는 NW부문 보건관리자(의료인)에 한하여 열람합니다.
문의사항이 있으신 경우, NW안전보건관리팀 신청경 남에게 메일 바랍니다.

협력사 안전보건 역량 평가

- 중대재해처벌법 적용 확대에 따라 사내 협력사를 대상으로 안전관리 강화 필요성이 있어 작업 빈도와 작업유형에 따라 작업 위험도 구분
- 안전보건 역량 평가 결과 우수 협력사에는 인센티브/포상
- 고위험 협력사는 재발방지계획을 수립하고, 법적교육 외 특별안전교육 실시 및 현장 불시점검 시행

<협력업체 대상 안전지도 활동>




협력사 안전보건 소통 채널 운영

- 안전한 근로 환경 조성을 위한 안전보건총괄 책임자(NW부문장) 주관의 간담회 및 합동점검 실시로 협력업체 대표자들의 안전보건 의견 청취 (2023년: 7회 개최, 56건의 현장 의견을 접수하여 관련 조치 완료)
- NW 16개 담당 주관 협의체는 운영을 통해 협력사 안전보건 의견 수렴 및 적극적 개선 조치 이행
- VOE 채널에서 접수된 의견은 안전/보건 관련 부서로 이관되어 검토 후 조치사항 소통

구분	개최 횟수(회)	접수 의견(건)	개선 완료(건)	수용 불가(건)	처리율 (%)
NW담당 주관 협의체	192	41	34	7	83
NW부문장 주관 간담회 및 합동점검	7	56	56	-	100

사회공헌

LG유플러스는 기업의 사회적 책임을 다하고자 취약계층, 청년 세대, 지역사회 등에 대해 다각도로 지원하고 있습니다. 임직원 참여형 활동들을 기획하여 나눔의 가치를 전사에 공유하고 있으며, LG유플러스의 콘텐츠를 활용한 아이드림 챌린지 등의 전략적 활동을 통해 사회적 책임 이행뿐만 아니라 사업 경쟁력 또한 강화하고 있습니다. 앞으로도 임직원과 회사가 가진 역량을 사회공헌 활동을 통해 함께 나누고자 합니다.

사회공헌 정책

사회공헌 방침

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

사회공헌 지침

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

① 합리적 사업 전개
- 국내외를 막론하고 해당 지역의 사회적 가치관을 존중하여 사업을 수행한다.
- 회사의 안정적 성장의 바탕 위에서 사업의 확대를 도모한다.

② 주주 이익의 보호
- 효율적인 경영을 통하여 건전한 이익을 실현함으로써 주주의 투자 수익을 성실하게 보호한다.

③ 사회 발전에 기여
- 고용의 창출과 조세의 성실한 납부로 국가 발전에 기여하고 문화 및 복지사업을 통해 사회 발전에 공헌한다.

④ 환경의 보호
- 깨끗한 환경의 보전을 위해 환경오염의 방지 및 자연 보호에 최선의 노력을 경주한다.

사회공헌 전략 체계

미션	국가 기간통신 사업자로서 사회적 책임을 다하고, ICT 기술을 활용해 고객과 세상에 가치를 더한다는 기업이념 실천		
비전	나눔으로 통하는 따뜻한 기업 LG유플러스		
활동방향	기부	CSV	CSR
세부 활동	천원의 사랑: 소액모금 활동	아이드림 챌린지: 교육격차 해소사업	1팀 1나눔: 팀 담당 조직단위 봉사
	두드림 요술통장: 5년간 청소년 자산형성 지원	통신 커버리지 확대: 서비스 취약지역 통신범위 확대	경영진 정기봉사: 보육원 정기봉사
	희망하우스: 임직원 사회공헌 기금을 통한 소외가정 보금자리 지원	대민구호활동: 재해발생 시 대피시설 내 WiFi 및 충전서비스 제공	희망산타: 지역 아동 대상 나눔 활동

사회공헌 세부 추진 목표(3개년)

구분	목표		
	2024	2025	2026
ICT를 활용한 사회공헌 활동 확대 (전략적 CSV 활동)	6건/년	7건/년	8건/년
교육격차 해소사업 (아이드림 챌린지)[1] 수혜인원 대상 확대[2] [도서 산간 지역 대상]	수혜인원 누적 4,000명	수혜인원 누적 5,000명	수혜인원 누적 6,000명

1) 기존 12주 챌린지에서 아이드림 챌린지로 사업 명칭 변경
2) 수혜인원 대상 및 범위 확대를 목표로, 국방부 군인 자녀 대상, 우정사업본부 지역아동 대상, 다문화 가정 아동 대상 등 그 수혜 범위 확대를 추진하고 있음

사회공헌

취약계층을 위한 사회공헌 활동

농어촌 지역 통신 커버리지 확대 현황

- 산간, 도서지역, 오지 마을 등 통신서비스 취약지역의 서비스 접근성을 제고하기 위해 지속적으로 통신지역 범위 확대
- 2023년 90개 농어촌 음영지역에 커버리지 구축 및 지속적인 품질 향상 조치 시행

<농어촌 BcN 사업 진행 개소>

구분	2021	2022	2023
농어촌 BcN 사업 진행 개소	118개	86개	90개

<농어촌 지역 통신서비스 확대 실적>

구분	2021	2022	2023
행정리	396리	129리	90리
세대 수	3.2만 세대	0.9만 세대	0.8만 세대

희망도서관

- 임원의 애장품을 경매하는 나눔 경매를 통해 마련된 수익금 전액을 재원으로 전국의 맹학교에 시각장애인용 모니터, 점자 출력 레이저 프린터 등 물품들을 지원하여 시각장애 청소년을 위한 도서관 건립(2017~)
- 2023년에는 광주 세광학교에 8번째 시각장애 청소년 도서관 건립 완료



희망하우스

- 임원(상무 이상)의 급여에서 매월 급여 공제로 조성되는 임원 사회공헌 기금을 재원으로 저소득 장애 가정의 환경에 맞춘 주거환경개선사업 실시(2017~)
- 구성원이 직접 봉사활동에 참여하여 나눔의 가치 확산



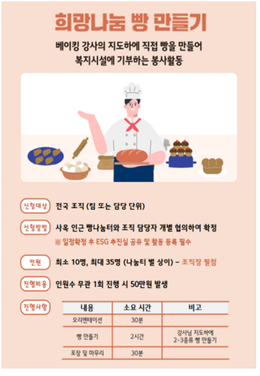
<2023년 실적>

참여인원	모금액*	U+ 하우스
79명	1.2억원	3채

* COVID-19로 미운영 된 2021-2023년 예산 합산

희망나눔빵 만들기

- 대한적십자사와의 업무협약 체결을 맺어 전국 빵 나눔터를 통한 빵 만들기 봉사 기획(2023~)
- 임직원의 자발적 참여를 통해 조직 단위로 빵 만들기 활동에 참여하며 완성된 빵은 지역 독거 어르신 등 취약 계층에 전달
- 2023년에는 임직원 2,088명이 참여하여 지역사회에 나눔의 가치 전파



사회공헌

희망도서

- 점자책 제작으로 시각장애인의 독서권 보장을 통한 책 가뭄 문제 해소(2021~)
- 희망도서 신청자에게 휴대용 점자 인쇄기, 동화책, 스티커 등으로 구성된 점자 KIT 발송하고 만들어진 점자책은 국내 점자도서관 32개소에 배포
- 2023년에는 임직원 1,000명이 참여하여 제작한 동화책 10권 배포



독거노인 반찬 나눔

- 용산구 내 독거노인들을 대상으로 반찬 나눔 봉사활동 진행
- 임직원 바자회 수익금과 기부금으로 총 700만원을 마련하여 독거노인 60가구에 반찬 및 난방용품 등 선물

천원의 사랑

- LG유플러스 임직원들이 참여하는 모금 활동으로 매월 천 원씩 공제를 통해 구성된 기금을 어려움에 처한 LG유플러스 임직원 또는 전 기부자 설문조사를 통해 선정된 사회공헌 희망 분야에 기부

<2023년 실적>

참여인원	모금액	집행금액
3,170 명	6158.4 만 원 (총 누적: 2억 5156 만 원)	9,000 만 원



미래세대를 위한 사회공헌 활동

두드림 요술통장

- 중학교 1학년 재학 중인 장애 가정 청소년을 선발하여 LG유플러스 임직원과의 1:1 매칭을 통한 적금 활동, 멘토링, 진로 컨설팅 실시로 청소년의 사회 진출 기반 마련
- 선발 이후 5년간(60개월) 청소년:임직원:회사가 1:1:3의 비율로 매월 적립하여 청소년의 고등학교 졸업 시점에 장학금 지급(약 650만 원, 이자 포함)
- 2023년 30명 졸업 (누적: 458명), 총 지원금액: 19억 8200만원





경영진 정기봉사

- 용산구 관내 아동보호 시설 거주 원아들을 대상으로 체험 활동 봉사 진행 및 생일파티 지원
- 경영진이 봉사 활동에 직접 참여하여 경영진이 솔선수범하는 나눔 문화 조성

U+희망산타

- 용산구(본사 위치) 지역 내 아동보호시설의 원아 50명을 대상으로 크리스마스 선물 전달
- 후원을 희망하는 임직원이 사연과 함께 아동의 크리스마스 선물을 고른 후 12월에 CEO 및 경영진이 영락보린원에 방문하여 직접 선물 전달
- 2023년에는 CEO, 신규 선임 임원, 경영위원 9명, 임직원대표 5명으로 총 14명이 U+ 희망산타로 참여



사회공헌

사회적 가치창출

디즈니 소아 놀이터

- 병원을 방문하는 환아를 위한 디지털 기반의 놀이터를 구축하여 사회적 가치 창출
- LG유플러스의 키즈 전용 OTT 서비스인 아이들나라 콘텐츠를 전용 스마트패드와 IPTV 등 미디어 기기를 통해 아동들이 마음껏 이용할 수 있도록 공간 조성

아이드림 챌린지*

- 코로나로 인한 '비대면 교육격차 해소'를 목표로 '교육격차'가 발생할 수 있는 환경이나 '비대면' 온라인 멘토링 및 '자기주도학습 습관 형성'이 필요한 대상을 선정하여 재무적, 비재무적 교육 지원 활동 계획 수립 및 이행
- 국방부 격오지 군인 자녀와 우정사업본부 지역아동센터 아동, 베트남 다문화 가정 등을 대상으로 LG유플러스의 콘텐츠에 집중하여 사회 공헌 활동 전개
- 12주간 자기주도학습 습관 형성을 위한 비대면 멘토링을 진행하고, 12개월 간 LG유플러스의 아이들나라 콘텐츠 무상 지원
- 특히 베트남 다문화가정 대상으로 다문화 맞춤 교육 콘텐츠를 24주 동안 운영

<2023년 실적>

구분	내용
국방부 군인자녀 대상 아이드림 챌린지	현황: 누적 1,538명 수료
	계획: 1,000명 진행 계획(2024)
우정사업본부 지역 아동 대상 아이드림 챌린지	현황: 누적 300명 수료
다문화 가정 아동 대상 아이드림 챌린지	현황: 누적 74명 수료
	계획: 100명 진행 계획(2024)

* 기존 12주 챌린지에서 아이드림 챌린지로 사업 명칭 변경

<사회적 가치 환산>

Outcome(직접적/단기적 변화)	성과(억)	Impact(장기적/궁극적 변화)	성과(억)
요금 지원	3.04	디지털 학습 격차 해소	정성
디바이스 보급	2.96	자기 주도적 학습 습관 형성	정성
콘텐츠 제작사 매출 증대	1.13	공공서비스(가정부담) 대체	3.80
교사 고용 관련 가치 창출	0.84	공공지원(정부예산) 대체	2.00
Ouctome 합계	7.96	Impact 합계	5.80

총 13.76 억 사회적 가치 창출

광복절 캠페인

'당연하지 않은 일상' 광복절 캠페인

- 독립운동가의 희생을 재조명하기 위해 국가보훈부와 협업하여 매년 진행하고 있는 CSR 캠페인
- 연도별로 다른 주제를 선정하여 당연하지 않은 일상 시리즈 진행
- 주제와 관련된 오프라인 및 디지털 경험을 제공하여 고객의 참여를 확대함
- 2023년에는 네 번째 광복절 캠페인인 <문화로 독립을 외치다!>를 주제로 한국의 예술과 문화를 지키기 위해 투쟁한 독립운동가를 재조명하여 온라인, 오프라인 전시 진행
- 디지털 전시관의 독립운동가에게 남긴 감사메시지 댓글 건당 적립금을 모금하여 목표 기부액 전액 달성하였으며 국가보훈부에 전달 완료
- 독립유공자, 국가보훈자를 대상으로 한 지속적인 사회공헌 활동을 인정받아 제24회 보훈문화상 수상

<'#당연하지 않은 일상' 진행 현황>

연도	구분	내용
2021	제주해녀항일운동	평화로운 제주 바다를 지켜낸 제주해녀 항일운동을 기리기 위해 AR패브릭 포스터 및 콜라보레이션 굿즈 제작
2022	알로하, 독립 RUN	하와이에서 독립자금 조달을 위해 힘쓴 해외 독립운동가를 알리기 위해 게임형 캠페인 사이트 기획 및 독립유공자 후손 기부금 전달
2023	문화로 독립을 외치다!	문화·예술 분야에서 활동한 독립운동가들의 작품을 현대적으로 재해석한 미디어 아트 전시 기획

황기환 지사 유해 봉환 기념 디지털 캠페인

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

사회공헌

지역사회 지원

와이낫크루 시즌2

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

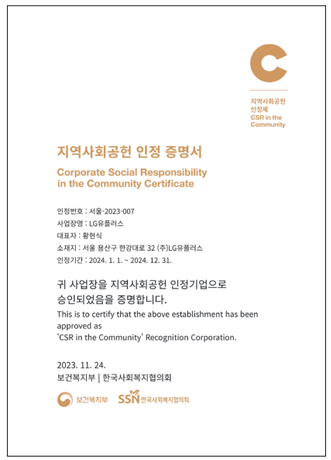
U+ 착한가게 캠페인

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

지역사회공헌인증 기업

- 비영리단체와 파트너십을 맺고 지역사회공헌활동을 펼친 우수 기업 발굴 제도
- ICT를 활용한 디지털 교육격차 해소 및 소외계층을 위한 돌봄 등 사회공헌에 기여하여 통신사 유일 3년 연속 선정

<지역사회공헌 인정 증명서>


지역사회공헌 인정제 CSR in the Community

지역사회공헌 인정 증명서

Corporate Social Responsibility in the Community Certificate

인정번호 : 서울-2023-007
사업장명 : LG유플러스
대표자 : 황현식
소재지 : 서울 용산구 한강대로 32 (주)LG유플러스
인정기간 : 2024. 1. 1. ~ 2024. 12. 31.

귀 사업장을 지역사회공헌 인정기업으로 승인되었음을 증명합니다.
This is to certify that the above establishment has been approved as 'CSR in the Community' Recognition Corporation.

2023. 11. 24.
보건복지부 | 한국사회복지협의회

보건복지부 SSN 한국사회복지협의회

*인정기간: 2024년 01월 01일~2024년 12월 31일

재난 응급구호

- 재난 발생 시에도 끊김 없는 통신서비스 제공을 위하여 발전기, 케이블, 리드선, 휴대용 와이파이 등 통신 긴급 구호 물품 상시 구비 및 운영
- 대한 적십자사와의 업무협약 체결을 통해 재난구호 키트를 사전 제작하여 보관 및 운영
- 2023년에는 재난 응급구호 전용 차량을 구매하여 구호 활동의 효율성 제고



농촌 일손지원

- 농가인구 감소로 인한 일손부족 문제가 심화됨에 따라 농가 지원을 위한 과수 수확 및 정리 등 활동 지원
- 2023년에는 영농철 일손이 부족한 사과 농가에 대해 지원

소외계층 태블릿 PC지원

- COVID 19 사태로 인해 대면활동이 제한되면서 소외계층의 비대면 교육 지원의 필요성 확대
- 2020년부터 3년간 소외계층을 대상으로 총 21,752대의 태블릿 PC 지원
- 테블릿 PC 기부 시 '아이들나라' 등 관련 콘텐츠를 탑재하여 사용 효과 증대

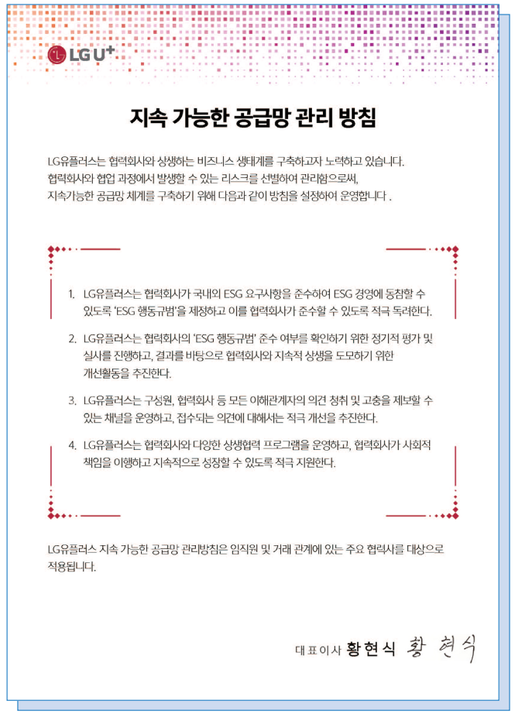


공급망 관리

LG유플러스는 지속가능한 공급망 관리를 위해 ESG 행동규범을 제정하고 협력사 거래 체결 시 행동규범 준수를 확인합니다. 또한 협력사 선정 시 ESG를 요소를 고려하고, 협력사 대상 관련 교육 및 ESG 관리지표 체크리스트를 제공하여 공급망 전체의 ESG 역량을 강화하고 있습니다.

공급망 관리 방향성

지속가능한 공급망 관리 방침


LG U+

지속 가능한 공급망 관리 방침

LG유플러스는 협력회사와 상생하는 비즈니스 생태계를 구축하고자 노력하고 있습니다.
협력회사의 협업 과정에서 발생할 수 있는 리스크를 선별하여 관리함으로써,
지속가능한 공급망 체계를 구축하기 위해 다음과 같이 방침을 설정하여 운영합니다 .

1. LG유플러스는 협력회사가 국내의 ESG 요구사항을 준수하여 ESG 경영에 동참할 수 있도록 'ESG 행동규범'을 제정하고 이를 협력회사가 준수할 수 있도록 적극 독려한다.
2. LG유플러스는 협력회사의 'ESG 행동규범' 준수 여부를 확인하기 위한 정기적 평가 및 실사를 진행하고, 결과를 바탕으로 협력회사와 지속적 상생을 도모하기 위한 개선활동을 추진한다.
3. LG유플러스는 구성원, 협력회사 등 모든 이해관계자의 의견 청취 및 고충을 제보할 수 있는 채널을 운영하고, 접수되는 의견에 대해서는 적극 개선을 추진한다.
4. LG유플러스는 협력회사와 다양한 상생협력 프로그램을 운영하고, 협력회사가 사회적 책임을 이행하고 지속적으로 성장할 수 있도록 적극 지원한다.

LG유플러스 지속 가능한 공급망 관리방침은 임직원 및 거래 관계에 있는 주요 협력사를 대상으로 적용됩니다.

대표이사 황현식 황 현 식

본 방침은 Appendix의 지속가능경영방침에서도 확인하실 수 있습니다. →

공급망 ESG 행동규범

'LG유플러스 협력사 행동규범'은 LG유플러스의 협력사 또한 이러한 우리의 사회적 책임과 노력에 동참할 것을 희망하며 기대하는 바를 제시하기 위해 마련되었으며, 국제 규범 및 기준, 그리고 법적 요구사항을 토대로 작성되었습니다. LG유플러스와 협력사가 상호 노력을 통해 본 행동규범을 준수함으로써 국제적으로 인정받는 수준의 사회적 책임을 다하고, 지속적이고 건전한 성과를 이루며 함께 성장할 수 있기를 기대합니다. 본 행동규범의 적용 대상인 모든 협력사는 거래업체(하위 협력사) 등 공급망 전반이 본 행동규범에서 제시하는 사항을 준수하도록 권고할 수 있습니다.

항목	내용
1	아농노동 금지 및 법적 최소근로연령, 근로시간, 근로조건 준수
2	강제노동 등 금지, 명확한 근로계약서 작성
3	인종, 나이, 성별, 장애 등 모든 차별 금지
4	모든 근로자 존중 및 인도적 작업환경 조성
5	복리후생, 보상 등 관련 법적 기준 준수
6	결사의 자유 및 단체교섭 보장 등
7	모든 형태의 부패 금지 및 내부 고발자 보호
8	안전한 작업환경 조성 및 예방조치 이행
9	환경 및 지역사회 부정적 영향 최소화

본 행동규범은 Appendix의 지속가능경영방침에서도 확인하실 수 있습니다. →

공급망 공정거래 행동지침

DO	DON'T
LG유플러스는 투명하고 공정하게 협력사를 선정합니다.	LG유플러스는 경쟁업체에 대한 납품을 제한하지 않습니다.
LG유플러스는 공정한 거래를 위한 모든 절차를 준수합니다.	LG유플러스는 부당하게 납품에 대한 인수를 지연/거절/반품하지 않습니다.
LG유플러스는 구매시스템을 통해 부당거래를 원천 차단합니다.	LG유플러스는 대금을 물품으로 지급하지 않습니다. .
LG유플러스는 모든 구매에 대해 전자 계약을 체결합니다.	LG유플러스는 협력사의 지적/인적/물적 재산을 부당하게 유출하지 않습니다.
LG유플러스는 표준계약서를 사용합니다.	LG유플러스는 이중계약을 체결하거나 부당한 특약을 요구하지 않습니다.

공급망 관리

공급망 선정 및 관리

공급망 스크리닝

- 협력사를 3등급으로 분류하여 각 특성에 따른 공급망 운영 전략 시행
  ① 자사와 사업 목표를 공유하며 목표 달성을 위해 협업하는 협력사 (Strategic)
  ② 주요 소싱 그룹의 핵심 협력사(Preferred)
  ③ 정기 거래 협력사(Approved)

- 협력사 선정 시, 협력사의 환경/사회/지배구조/사업적 관련성을 종합적으로 고려

항목	고려 사항
ESG 요소	온실가스 배출, 에너지 소비, 물 소비, ,오염, 폐기물
	아동 노동, 강제 노동, 차별, 결사의 자유, 단체 교섭권, 노동 시간, 보수, 안전보건, 인권 등
	윤리경영
사업 연관성	지출, 규모, 대체 가능성

- 협력사 소재 국가, 업종, 품목 특성을 고려하여 발생가능한 리스크 관리

구분	식별 이슈
국가 리스크	해당 사업장 위치(국내/해외)
업종 리스크	해당 산업별 리스크 식별
품목 리스크	공급받는 물품/서비스 유형별 리스크 식별, 고객센터의 경우 감정노동자 관련 인권침해·안전보건 리스크 식별

공급망 ESG 평가 및 모니터링

- 신규 계약 혹은 기존 거래 협력사 대상 ESG 평가 시행

① 연 1회 '공급망 ESG 평가' 실시하여 노동, 노사, 안전, 환경, 공정거래, 정보보호, 윤리, 인권 등 ESG 행동규범 평가

② 공급망 내 잠재적 리스크에 대해 평가·개선 결과 모니터링 프로세스를 수립하여, 고위험 협력사를 선별·관리하고 협력사와 함께 개선방안 마련 및 솔루션 제공 추진 중

- 네트워크 협력사 공급망 ESG 평가

① 네트워크 분야 공급망 전사 대상 협력사 ESG 평가 진행

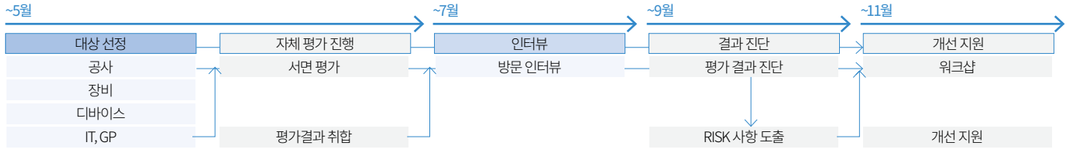
② 평가방식: 상세평가표 제공을 통한 자가진단, 설문조사, 증빙서류 제출 등 다각도로 평가하여 투명성 및 객관성 제고

③ 권역별 상위 협력사 선정 후 인센티브 제공 (당사 정책에 의거)

공급망 평가 프로세스

항목	고려 사항
평가 대상 선정	2023년 당사 정규 거래 협력사(150개) 중 요건 충족 업체 선정 (글로벌, 대기업, 단순 공급업체, 30인 미만 기업 제외)
	평가 대상 선정 시, 협력사 소재국가/업종/품목 리스크 요인 고려 국내기업을 물품(장비, 디바이스), 공사(NW공사), 용역(서비스/GP)으로 구분하여 선정
자체 평가	협력사 자가 평가 진행
대상 업체 설명회 및 교육	협력사 ESG 평가 설명회 실시 및 ESG 교육 지원(이크레더블)
인터뷰	50개 업체 중 98개사 대상 방문 인터뷰 실시 (최근 2년 내 전문평가업체 통한 ESG평가 이력 있는 협력사 52개 사 제외)
	자체 평가 결과에 대한 신빙성 및 점검자의 문항 이해도 파악 및 ESG 경영 인식 제고를 위한 방향성 제시
결과 진단	협력사 전체 수준 평가 및 고위험군 협력사 선정
개선 지원	협력사 대상 온라인 교육 지원
	품목별 대표 협력사 대상 ESG 교육 및 컨설팅 제공
	고위험군 협력사 대상 혁신파트너십 컨설팅 및 IBK 컨설팅 연결
	ESG 인증 획득을 위한 컨설팅 연결

<공급망 평가 프로세스 흐름도>



공급망 관리

공급망 상생협력 정책

협력사의 사회적 책임 이행 지원

- 주요 협력사(150개사)를 대상으로 ESG 교육을 포함한 종합 교육을 지원하여 지속가능한 경영 및 사회 조성에 기여
- 교육지원금 총액은 1,100만원이며 지속적인 집행 추진 예정
- 협력사들을 대상으로 LG유플러스 내 자체 시행 중인 ESG경영 평가를 시행하고 있으며, 희망사 대상으로 ESG 경영 컨설팅 무상 지원

ESG 관리 지표 체크리스트 제공

- 통신사업 분야에 맞는 ESG 체크리스트 및 관리 지표를 만들어 협력사에서 자가 진단할 수 있도록 평가 시스템 제공

<2023년 ESG 체크리스트>

구분	평가 영역	평가 항목
환경	환경경영 체계	환경정책 수립, 환경 인허가 획득, 환경 경영시스템 인증, 환경 법규 준수
	에너지 및 온실가스	에너지 사용량, 온실가스 배출량
	수질오염	용수관리, 폐수관리, 수질오염물질 배출량
	대기오염	대기관리
	유해물질	폐기물 배출량
사회	노동	단체교섭 및 집회 참여
	인권	아동노동 금지、근무시간 준수, 임금산정 및 지급, 고충처리 절차
	근무환경	외국인 근로자
	노동인권	미성년근로자
	안전보건 체계	안전보건 추진체계, 안전보건경영시스템 인증, 안전보건 인허가 획득
	작업환경 개선	산업재해율
	산업재해 예방	비상상황 대응체계, 소방안전관리, 비상출구 시설관리, 안전보건 의사소통
	정보보호	정보보호 시스템 구축
지배 구조	윤리경영	윤리헌장 및 실천규범, 비윤리 행위 예방조치, 반경쟁 행위 예방조치

동반성장 기반 확립

협력사 협의 채널

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

<U⁺ 동반성장보드>

구분	내용
목적	협력사와의 동반 성장 소식을 공유, 협력사의 VOS(Voice Of Supplier)를 청취 후 개선을 추진하여 지속가능한 동반성장 체계 수립
대상	동반성장 협약을 체결한 전체 협력사
활동	동반성장보드 의장단의 회사 CEO와 LG유플러스 CFO간 연 2회 간담회 실시, 품목군 별 또는 지역별 협력사가 모여 방문하거나 개별 방문을 통해 수시진행

U+ 동반성장보드 현황

접수 10건/ 이행 10건(이행률: 100%)

<U⁺동반성장보드 접수/이행 안건>

구분	접수/이행 안건
공사	부대 업무 효율화
	외국인 근로자 고용 방안 확인
	지입자재 단가 현실화
장비	화웨이 재활용 스티로폼 포장재 변경
	기간망급 국내기업 장비 납품비중 확대
	시공사의 화웨이 방수캡 구매
디바이스	납품검수 기준 재검토
	신제품 협력사 선정
IT/GP	NW자산 처리 절차
	당사 개발 내재화

공급망 관리

동반성장 문화 정착

동반성장지수평가 최우수

- 2023년 9월 동반성장위원회가 발표한 2022년 동반성장지수 평가에서 '최우수' 등급에 9년 연속 선정

재무 및 비재무적 지원 내용

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

대리점 소통채널 구축

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

<협력사 대상 지원 실적>

항목		내용	지원 실적
재무적	명절자금 조기집행	설, 추석, 연말 협력사 대금 조기 집행	2,203 억 원
	협력사 아이디어 개발 지원금	중소개발사에 대한 무선 이동통신 아이디어 개발금 무상제공	33 백만 원
	우수협력사 인센티브	우수 협력사 대상으로 인센티브 지급	8 백만 원
	특별지원	대중소기업농어업혁력재단의 투자재원 출연에 참여하여 협력사 지원	8.5 백만 원
	혼합지원	동반성장펀드 조성을 통한 협력사 자금지원	599,153 백만 원
		지분투자펀드 출자를 통한 중소기업 및 벤처기업 활성화 기여	
	네트워크론	구매 계약을 기초로 납품 전 운영 자금을 IBK기업은행으로부터 대출	-
	상생결제시스템	동반성장 조건을 2차 협력사까지 확대하여 시스템을 통해 금액 지급	1,058 억 원 (1차 협력사)
			804 억 원 (2차 협력사)
비재무적	협력사 기술 지원	기술자료임치제도: 협력사 핵심 기술 자료 및 경영상 중요 정보를 제3 기관에 보관하고 안정성을 확보할 수 있도록 지원	4 건
		영업비밀 원본증명서비스: 전자문서로 보관중인 영업 비밀을 도용 및 유출 등으로부터 보호할 수 있도록 서비스 지원 중	2,804 건
	인력 · 채용 지원	인력지원: 전문 기술인력 지원	18개 사(184명 지원)
		채용지원: 협력사 신규 채용 지원(채용 박람회 지원 등)	7개 사(58명 지원)
	재난 지원	KF94 마스크, 손 소독 티슈, 손소독제 등 방역물품 지원	1 백만 원

일과 삶의 균형

LG유플러스는 구성원들의 일과 삶이 균형을 이룰수 있도록 유연 근무제도 도입, 워케이션 등 다양한 복지 프로그램을 운영하고 있습니다. 이와 같은 노력을 인정받아 가족친화기업에 선정되었습니다.

경영진 소통

타운홀 미팅 운영 및 확대

- 연간 총 50회 이상의 타운홀 미팅을 진행하여 조직의 비전과 이슈사항 및 성과를 구성원과 투명하게 공유
- 전사 CEO 타운홀 미팅(분기별 1회) 실시, 각 부문별 타운홀 미팅(정기적 개최 및 부문장 참석, 연 1회 이상 CEO 참석) 실시 중
- 담당 단위에서 자체적으로 타운홀 미팅을 진행할 수 있는 가이드를 제작 및 배포하여 담당 단위의 타운홀 미팅까지 확대 운영



CEO 간담회 - 현식님과 Talk 터놓고 만나요

- 전사 구성원의 다양한 목소리를 직접 청취하고 소통의 벽을 허물기 위한 취지로 운영
- 형식적 틀에서 벗어나 티타임, 점심 식사 등 유연한 형태의 간담회를 연 12회 진행 및 CEO-구성원 간 소통 확대 도모



CEO 런치타임 -현식님, 오늘 뭐 먹을까요?

- CEO와 함께하는 점심 식사 시간을 마련하여 독서, 스포츠 경기 등 참여자들의 공통 주제를 바탕으로 편안한 분위기에서의 소통 환경 제공



일하는 방식의 변화 관리

조직문화 핵심활동 수립 및 전파

- 기존 조직문화 핵심활동 및 핵심가치에 Agile가치를 더하여 고객 중심적 업무 행동 방식 내재화를 위한 새로운 조직문화 핵심 활동 수립
- 중요 가치인 'Agile', 'Collabo', 'Empower' 앞 글자를 차용하여 '조직문화 핵심 활동 ACE'를 수립하고, 전사 포스터 배포 등을 통해 전파
- Change Board 등 조직문화 전파자를 각 조직별로 선정하여 조직 끝단까지 비전과 일하는 방식이 전파될 수 있도록 독려
- 협업하고 있는 팀들의 소통 확대를 위한 '비빔밥' 프로그램 운영 등 일하는 방식의 효율화를 도모



직원경험 개선 프로그램

워케이션 프로그램 운영

- 팀/프로젝트 단위로 참여하는 워케이션 프로그램 운영을 통해 휴식을 제공함과 동시에 업무 효율성 제고
- 신사업 및 전략과제 논의를 위한 강릉 워케이션 프로그램과 업무로 인한 피로를 경감하기 위한 가족동반 힐링형 프로그램인 곤지암 리조트 워케이션 프로그램으로 구분하여 운영

구분	내용	
강릉 워케이션	- 일정: 4박 5일 참여 - 참여자 수: 총 37개 팀 참여, 총 참여자 수 387명 - 만족도 결과: 4.83/5	
곤지암 리조트 워케이션	- 일정: 2박 3일 참여 - 참여자 수: 총 90명 참여, 가족 포함 총 272명 - 만족도 결과: 4.66/5	

신임팀장 초기 경험 개선

- 연중 직원 경험 서베이 및 인터뷰 진행을 통해 기존 팀장들의 부정 경험 개선을 과제로 도출
- 조직 관리에 필요한 신임 팀장 전용 가이드 제작을 통해 새로운 업무에 대한 빠른 적응을 돕고 리더 혜택 안내 카드를 포함한 신규 보임 축하 패키지를 제공하여 업무와 회사에 대한 자긍심 고취



<신임팀장 가이드북>

일과 삶의 균형

구성원 사기진작 프로그램 및 케어 프로그램

칭찬/감사 프로그램

- 아침 근무 시작 전 구성원의 신청곡과 동료에 대한 칭찬/감사 메시지가 담긴 사연을 사옥에 송출하여 서로 격려하며 사기진작할 수 있는 환경 마련
- 2023년 총 6만 건의 칭찬/감사 메시지를 발신하였으며, 이는 2022년(4천 건) 대비 증가한 수치로 조직 내 칭찬, 감사의 문화가 전파되고 있음을 확인
- 또한 발신된 칭찬/감사 메시지 1건당 1,000원을 기부금으로 적립하여 총 6,800만 원의 기부금을 조성하였으며, 비영리 기관 '사랑의 달팽이'에 전달하여 참전용사의 보청기를 제작하는 데 기부



신입사원 케어

- 신입사원의 조직과 업무에 대한 이해도를 높이고 빠른 적응을 돕기 위한 안내 및 교육 프로그램 진행
- 임원과 함께하는 리버스 멘토링, 같은 팀 내의 멘토를 지정해 주는 버디 프로그램 등 수평적 분위기 속에서 조직에 연착륙할 수 있는 케어 제공

구성원 마음 케어 프로그램

- 구성원 본인과 가족의 심리 상담 및 치료를 지원하는 '전국 협약 상담' 시스템을 체계화하여 '마음의 숲' 프로그램 운영
- 전문 심리 상담사 51명이 서울을 포함한 부산, 제주 등 전국 각지에 위치하여 구성원 누구든지 편리하게 접근할 수 있도록 지원
- 온/오프라인 명상 프로그램 지원



생애주기별 케어 프로그램

경조사

- 결혼, 회갑/칠순 및 조위 화환

결혼/가정생활

- 결혼 축하금
- 육아휴직/ 육아기 단축 근무
- 출산 축하 선물
- 출산 전후 휴가
- 모유수유시설 구비 (용산/마곡사옥)
- 사내 어린이집 운영
- 초등/중학생 입학자녀 책가방 선물
- 초등/중/고등학생 입학자녀 노트북 1회 지급
- 수능 응원 선물
- 자녀 학자금 지원

가족 초청

- 부모초청 감사의 날
- 조이풀패밀리데이(자녀초청)

기타

- 건강검진
- 휴양 시설 할인
- 주택자금 대출

유연한 근무제도

선택 근무제

선택 근무제, 시차 출퇴근제, 재택근무 등 적극 활용

행복 2시간

임직원 본인, 가족의 기념일에 2시간 일찍 퇴근하는 '행복 2시간' 제도 운영

Smart Working Day

매월 둘째, 셋째주 수요일에 1시간 일찍 퇴근하는 'Smart Working Day' 제도 운영

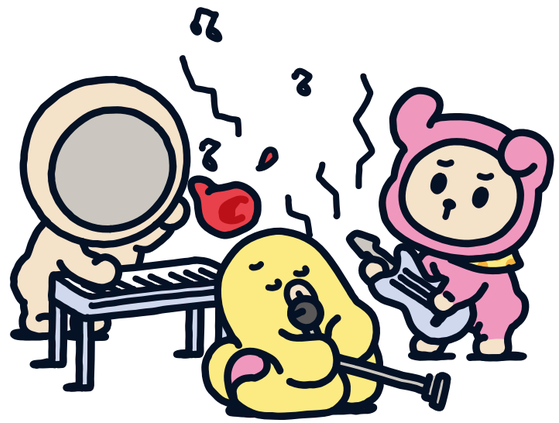
PC-OFF

정교한 근무시간 관리시스템 'PC-OFF' 제도 운영

일과 삶의 균형

기타 케어 프로그램

- 피트니스 센터 운영(용산/마곡/상암 사옥)
- 스포츠 티켓 추첨 (야구, 축구)
- 사내 동호회 운영
- 외부 교육 플랫폼 지원
- 매주 수요일 점심시간 로비에서 피아노를 연주하는 음악이 흐르는 수요일 운영 (용산사옥)



조직문화 서베이 운영

사내 서베이

- 경청, 배려, 일하는 방식, 워라밸의 4가지 평가 영역으로 구성된 인권존중경영에 대한 구성원의 의견을 묻는 사내 서베이를 반기별 1회씩 실시하여 구성원의 만족도 확인
- 서베이 결과, 모든 영역의 인덱스 점수가 상승하였으며 특히, 지속적인 참여형 캠페인 강화를 통해 칭찬/감사 인덱스가 큰 폭으로 개선
- 회의문화 개선 활동으로 임원 및 리더의 회의문화 인덱스 개선
- 전사 구성원을 대상으로 시행하여 총 6,139명의 구성원이 응답(약 60.2%)하여 전년 대비 1%p 만족도 상승

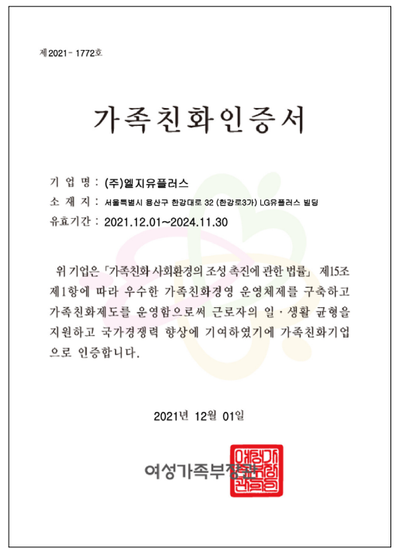
LG Way 서베이

- 꿈과 열정, 고객가치 집중, 강한 실행, 역동적 조직 분위기, 회사 건강지수 등 총 5가지 평가 영역으로 구성
- LG 서베이를 통해 구성원들의 직업 만족도, 행복감, 스트레스 등을 확인

외부 수상 실적

- 자녀 출산, 양육 지원, 가족친화문화 조성 등 건강한 조직 문화 조성을 위한 노력을 인정받아, 2010년 가족친화인증 최초 선정에 이어 2021년 4번째 재인증

<가족친화인증서>



제2021- 1772호

가족친화인증서

기 업 명 : (주)엘지유플러스
소 재 지 : 서울특별시 용산구 한강대로 32 (한강로3가) LG유플러스 빌딩
유효기간 : 2021.12.01~2024.11.30

위 기업은 「가족친화사회환경의 조성 촉진에 관한 법률」 제15조 제1항에 따라 우수한 가족친화경영 운영체제를 구축하고 가족친화제도를 운영함으로써 근로자의 일·생활 균형을 지원하고 국가경쟁력 향상에 기여하였기에 가족친화기업으로 인증합니다.

2021년 12월 01일

여성가족부장관 인

*유효기간: 2021년 12월 1일-2024년 11월 30일

인재 채용 및 유지

LG유플러스는 우수한 인재 채용 및 유지를 위해 다양한 임직원 역량개발 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 공정한 성과평가 프로그램을 운영하여 임직원의 근로조건 향상을 위해 힘쓰고 있습니다.

임직원 성과평가

직원 성과평가 프로그램

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

<임직원 성과평가 프로세스>

목표수립	중간 피드백	최종 평가		
목표 설정	중간 면담	리더 평가	평가 결정	통보/이의제기
- 업무방향성 설정 - 목표 과제 설정	- 연중 2회 중간 면담 - 보완/개선점 논의 및 코칭 실시	- 업무 성과 평가 - 구성원 다면 평가 참고 (동료 피드백 반영)	- 조직 내 리더 전원이 논의 후 평가 등급 확정	- 평가 근거 및 개선 피드백 제공 - 이의 시 인재위원회 심의

<임직원 성과평가 수행비율> (단위: %)

구분	2021	2022	2023
임직원 성과평가 비율	96	95	95

신뢰기반 노사관계 구축

노동조합

- 바람직한 노경(勞經) 관계 유지와 구성원 근로조건 개선을 위해 다양한 소통 체계 확립
- 임직원의 자유로운 노동조합 가입 및 구성 보장
- 주별 정례 실무회의(2023년 33회)를 통해 회사 운영상 변경 사항을 조합에게 전달
- 노경협의회 및 노경간담회 개최(총 23회)를 통해 근로자의 복지 증진과 기업의 건전한 발달을 도모

노사협의회 주요 운영 성과

- 2023년 노경협의회를 운영하여 총 4건의 안건(상반기 2건, 하반기 2건)에 대하여 협의

No.	안건명	내용
1	연차촉진일수 산정기준 변경	- 연차휴가 사용 촉진일수 산정기준을 기존 4시간(0.5)일에서 2시간(0.25일) 단위로 변경
2	퇴직연금 혼합형 제도 개선	- 임직원 대상 설문을 수행하여 경영성과급 적립비율 변경 관련 의견 수렴
3	정년퇴직자 지원 개선	- 정년퇴직자의 노고를 치하하여, 기념품 지원기준 상향
4	종합검진제도 개선	- 임직원 건강과 관련된 고충 사전 예방하고, 업무 몰입도 향상을 위한 종합검진제도 개선

인재 채용 및 유지

임직원 전문성 확보

구성원 역량 개발

구분	지원 내용	성과
교육 프로그램 지원	자사 학습 플랫폼인 U+ 마당에서 리더십·직무·기술·교육 등 다양한 교육 콘텐츠 제공	교육 콘텐츠 보유 4,072개
	트렌드·기술·직무 관련 내부 세미나 및 특강 제공	
	모든 정규직 임직원 대상 R&D, 영업 및 사업 인재들을 역량 강화를 위한 국내 대학의 MBA, IT 비즈니스 관련 학위 취득 프로그램 지원	
자기주도적 학습 지원	계약직 포함한 모든 임직원 대상 직무 역량 강화 위한 자기주도적 학습 프로그램 제공	학습 플랫폼 지원 프로그램 수혜 인원 2,700명
	3개월 간 학습할 수 있는 5개 학습 플랫폼(패스트캠퍼스, 클래스 101 등) 이용권을 지급하는 학습 플랫폼 지원 프로그램 운영	
	업무에서 벗어나 자기주도학습에 집중할 수 있는 학습시간을 지원하는 학습데이 운영	학습데이 연100시간 (월 최대 16시간) 제공
	공통 주제로 함께 학습하는 자발적 학습 커뮤니티를 지원하는 링커스 프로그램 운영	
온라인 전사 필수 교육	계약직 포함 모든 임직원 대상으로 필수 역량 함양을 위한 온라인 전사 필수 교육 실시 (재무/세무 교육, 안전보건교육, 성희롱 예방 교육 등)	교육 실시 총 12가지 영역

리더십 역량 개발

대상	프로그램명	내용
임원/담당	분기별 워크샵 (분기별)	비즈니스 인사이트 관련 전문가 특강 및 패널 토의
	학습월 프로그램 (4주)	트렌드 및 기술 문화 파악 통한 비즈니스 인사이트 지원
	리더십 코칭	조직 관리 및 리더십 발휘 위한 그룹 코칭 프로그램 지원
	협업 증진 프로그램	소통 증진을 위한 1박 2일 네트워킹 프로그램 지원
팀장	90일 온보딩 프로그램	신임 팀장 대상 온라인 콘텐츠 및 리더십 미션 제공
	신임 팀장 코칭	신임 팀장의 리더십 발휘 위한 1대1 코칭 프로그램 지원
	전사 팀장 Workshop	회사 전략 방향 인식 및 역량 강화를 위한 워크숍 진행
	인사이트 트립	동료 팀장과 함께 하는 고객 인사이트 함양 프로그램
	리더 살롱	코치형 리더 역량 강화 위한 리더십 인사이트 제공 프로그램
	팀장 해우소 프로그램	팀장 리더십 서베이 기반 고민사항 레슨 및 특강 지원
핵심인재	핵insight 워크숍	핵심인재 선발 기대사항 전달 및 커리어, 리더십 특강 제공
	성장 1on1	상위/차상위 리더와의 주기적 1on1 통해 성장 방향 논의
	커리어 ON	개인별 강점을 기반으로 하는 경력개발 워크숍 제공
	리더 세션 참관	경영회의 및 임원/담당 워크숍에서 전달되는 특강 참관
	H.I워크숍	상호 성장 회고/공유/격려 및 우수활동자 시상

인재 채용 및 유지

임직원 전문성 확보

직무 역량 개발

구분	지원 내용	성과
DX 인재 육성 프로그램	AI, 빅데이터, 직접개발, UI/UX 등 디지털 기술과 연관된 직무 역량 강화를 위해 심화 교육 프로그램 운영	DX 기술 챌린지 이수자 자격증 취득 현황
	DX 기술 챌린지를 통한 DX 자격증 취득 지원 제도 운영	응시인원 538명 → 737명 (199명 증가) 2022년 2023년
사업 조직 DX 역량 강화 프로그램	각 사업 조직이 직면한 비즈니스 이슈를 디지털 기술을 활용하여 해결할 수 있도록 DX 실무 과제 발굴	합격자 310명 (58%) → 403명 (55%) (93명 증가) 2022년 2023년
	G.A 기반 행동데이터 분석 과제 멘토링, 현업 과제 발굴 워크숍 실시	
전사 CX 역량 강화 프로그램[1]	고객 중심 조직문화 구축을 위해 전 구성원의 CX 마인드셋 함양 및 역량 강화 (CX마인드셋 프로그램: 2,335명 참여)	직무역량인증 자격증 취득 178명 → 172명 2022년 2023년
	전사 대상 CX 기초 역량 강화 프로그램 및 CX 교육 1순위(상품기획, 마케팅 등) 직무 대상 심화 프로그램 진행 (CX스킬셋 프로그램: 95명 참여)	자격증 응시 비용 지원 및 DX 기술 역량 강화 도모
	에자일 스쿼드 중심 디자인씽킹 기반 고객가치 중심 워크숍 운영 (고객가치 중심 워크숍: 234명 참여)	

1) 2023년 전사 CX역량 강화 프로그램 참여 임직원 수: 총 2,664명

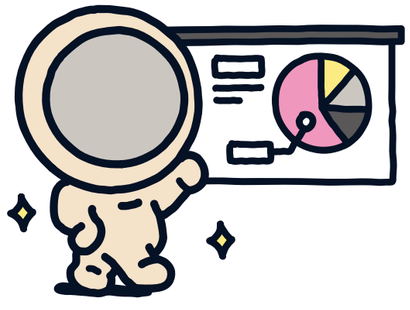
퇴직 준비 프로그램

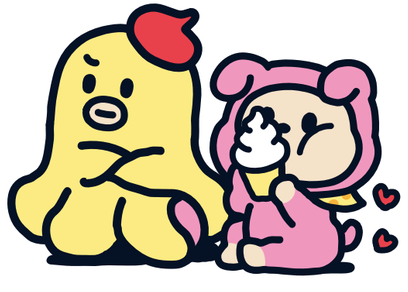
구분	지원 내용	성과
정년퇴직예정자 집체 교육	정년퇴직 예정자 대상 퇴직 후 삶을 위한 활동 계획 수립 지원 (총 2주 간 재취업, 재무, 건강, 여가, 관계 등 5대 영역 점검 프로그램 등 구성)	총 잠가 대상자 중 78% 참석
개인 교육 지원 제도	- 퇴직 후 안정적이고 실질적인 미래 설계를 위한 개인별 니즈(귀농, 전직 등)에 맞는 교육 프로그램 지원 - 총 지원대상자 중 평균 81%가 퇴직 후 안정적 삶을 위한 준비를 위해 개인교육비용 및 근태를 활용	교육 참가비용 2백만 원 (인당) 및 교육 근태 160시간(인당) 지원
퇴직연금제도	전사 임직원 대상 퇴직자의 재정적 안정을 돕기 위해 확정급여형, 확정기여형, 혼합형 퇴직연금제도 운영	
	근로자퇴직급여보장법 개정(2022년 07월)에 따라 퇴직연금 사전지정운용제도 도입	

<2023년 임직원 교육 현황>

(단위: 시간)

구분	성별		직급별			연령별		
	남성	여성	사원	선임	책임	30세 미만	30세~50세	50세 이상
인당 평균 교육 시간	42	35	32	58	30	53	42	29





GOVERNANCE

LG유플러스는 건전하고 투명한 지배구조를 기반으로 기업을 경영하기 위해 노력하고 있습니다.
2023년에는 ESG위원회에 컴플라이언스 심의 기능을 도입하였으며, 또한 대표이사의 의지를 담은 공정거래 방침을 제정하였습니다.

2023년 성과

전사 컴플라이언스
관리 체계 고도화

공정거래 방침 제정

ISO 37301(준법경영시스템)
인증 관리

지배구조	108
공정거래 중요 이슈	112
컴플라이언스	114
투명한 감사체계의 확립	117
정도경영	118
리스크 관리	121



지배구조

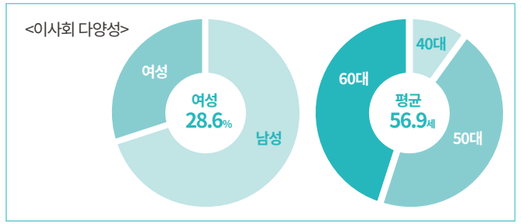
투명하고 올바른 지배구조 확립은 기업의 장기적 성장을 위해 필수적인 요소입니다. LG유플러스는 다양성과 독립성이 보장된 이사회 및 이사회 내 위원회 운영을 통해 건전하고 투명한 보고 체계를 구축하고, 올바른 의사결정을 통해 주주의 권리를 보호하고 지속 가능한 경영을 추진하고 있습니다.

이사회 구성 현황

이사회 구성

- 이사회 독립성 강화를 위한 사외이사 독립성 정책 마련 및 준수
- 이사의 과반수를 독립적인 사외이사로 구성하고 사외이사후보추천위원회 규정에 근거하여 직접적 이해관계가 없는 전문가에 대한 분야별 전문성, 독립성, 투명성 검증을 통해 이사회 구성
- 사외이사 전문성, 다양성 정책 마련을 통해 전문성 및 성별, 연령, 경험, 민족성, 국적 및 문화적 배경 등 다양성을 고려한 이사회 구성

<이사회 다양성>



<이사회 구성>

(2024.05.30 기준)

구분	성명	자격	성별	주요 경력	이사회 및 위원회 소속현황
사내이사	황현식	사장/대표이사	남	(現) LG유플러스 CEO (前) LG유플러스 컨슈머사업총괄 (前) (주)LG 경영관리팀장	이사회 의장 재무위원회(위원장) ESG위원회
사외이사	엄윤미	도서문화재단씨앗 등기이사	여	(現) 도서문화재단 씨앗 등기이사 (現) 아산나눔재단 등기이사 (前) 카카오임팩트재단 이사 (前) 씨프로그램 대표 (前) 이곤젠더 서울사무소 부사장 (前) 맥킨지 컨설팅 Engagement Manager	ESG위원회(위원장) 감사위원회 내부거래위원회
사외이사	윤성수	고려대학교 경영학과 교수	남	(現) 고려대학교 경영학과 교수 (前) HD 현대인프라코어 사외이사 (前) 회계기준위원회 비상임위원 (前) UCLA 경영대학원 교수	감사위원회(위원장) 사외이사후보추천위원회 ESG위원회
사외이사	김종우	한양대학교 경영대학 교수	남	(現) 한양대학교 경영대학 교수 (現) 한국전자거래학회 이사 (前) (주)한양비즈랩 대표이사 (前) 한국지능정보시스템학회 회장 (前) 한국데이터마이닝학회 이사 (前) 한국경영과학회 회장 (前) 충남대학교 통계학과 교수	사외이사후보추천위원회(위원장) 감사위원회 ESG위원회 내부거래위원회
사외이사	남형두	연세대학교 법학전문대학원 교수	남	(現) 연세대학교 법학전문대학원 교수 (現) 한국저작권보호원 등기이사 (前) 연세대학교 법학전문대학원 원장 (前) 법무법인 광장 변호사	내부거래위원회(위원장) 감사위원회 ESG위원회
사내이사	여명희	전무/CFO/CRO	여	(現) LG유플러스 CFO/CRO (前) LG유플러스 CFO/CRMO 경영기획담당 (前) LG유플러스 경영관리총괄 경영관리실 회계담당	재무위원회 내부거래위원회
기타 비상무 이사	홍범식	(주)LG경영전략부문장	남	(現) (주) LG 경영전략부문장 (前) 베인앤드컴퍼니코리아 대표	사외이사후보추천위원회

이사회 운영

이사회 독립성

- 이사의 과반수를 독립적인 사외이사로 구성
- 상법 등 관련 법령에서 정하고 있는 사외이사의 독립성에 관한 사항 준수하여 이사 후보자 및 재임 이사의 독립성 여부 확인

사외이사 독립성 판단 기준	해당 여부			
	김종우	남형두	엄윤미	윤성수
1. 사외이사가 지난 5년간 회사의 임직원으로 재직하였는지 여부	전원 해당사항 없음			
2. 사외이사의 직계 가족이 지난 3년간 회사 또는 자회사의 일원으로 재직하였는지 여부	전원 해당사항 없음			
3. 사외이사가 회사의 외부감사기관과 고용관계에 있는지 여부	전원 해당사항 없음			
4. 사외이사가 회사의 주된 자문계약 또는 기술제휴계약을 체결한 법인의 임직원으로 재직하고 있는지 여부	전원 해당사항 없음			
5. 사외이사가 회사 또는 회사 경영진의 고문 또는 컨설턴트인지 여부	전원 해당사항 없음			
6. 사외이사가 최근 3개 사업연도 중 회사와의 거래실적 합계액이 회사의 자산총액 또는 매출총액의 10% 이상인 법인의 임직원인지 여부	전원 해당사항 없음			
7. 기타 이사회에서 결정되는 사안과 관련하여 중대한 이해관계가 있는지의 여부	전원 해당사항 없음			

사외이사 후보 추천과 선임

- 전문성, 투명성, 독립성 관점에서 사외이사 후보들을 사전에 검토하여 주주총회에 선임될 수 있도록 후보를 추천하는 역할 수행
- 법률규정(상법 제542조의 8 제4항)에 따라 위원의 과반수를 사외이사로 구성하여 투명하고 공정한 사외이사 선임

사외이사 교육 현황

- 사외이사 대상의 다양한 교육 진행으로 이사회 전문성 및 경영 이해도 제고

<사외이사 교육 실적>

교육일자	교육실시주체	참석 사외이사	주요 교육내용
2023.04.12	(주)LG	엄윤미	신임 사외이사 대상 교육, 이사의 역할, LG 사업현황 및 R&D 기술 소개
2023.09.22	법무실/ 준법지원팀 (내부교육)	사외이사 전원	회사의 Key Risk 관리방안, 개인정보보호

이사회 평가 및 보상

- 이사에 대한 적절한 수준의 보상 체계 명문화
- 책임 있는 경영활동을 위해 사내이사 평가 기준에 비재무적 성과 기준 도입
- 사외이사 재선임 시 회의 참석률, 기여도, 독립성 등의 평가 영역으로 구성한 '사외이사 활동평가서' 평가 결과 반영
- 모든 사외이사에 대해 주주총회에서 승인한 총 이사보수한도 내에서 동일한 보수를 지급하고 있으며, 그 외 활동 평가에 따른 성과급, 직무 활동비, 교육비 및 회의 수당 등은 지급하지 않음

사내이사의 KPI에 반영되는 비재무적 성과 기준

- 통신서비스에서의 고객 경험 차별화
- 미래 성장동력 확보를 위한 플랫폼 사업 육성
- Tech 역량 확보 및 사업 운영 체계 전환으로 플랫폼 사업 기반 마련
- 고객 가치 혁신 등
- 선제적 사업 Risk 관리 고도화
- 신규 사업 유연성 부여를 위한 제도 정비 및 적용
- 성장 가능 사업의 적기 Scale Up 지원 및 미래가치 관점의 비효율 사업 Fade out
- 사업 및 조직 간 시너지 극대화
- 내재가치, 시장 피드백 및 산업 분석을 통한 중장기 기업가치 제고

지배구조

이사회 및 감사기구 운영

- 투명한 지배구조 확립을 위해 사내이사 2인, 기타 비상무이사 1인, 사외이사 4인으로 구성된 이사회를 운영
- 전원 사외이사 4인으로 구성된 감사위원회 운영을 통해 공정하고 투명한 경영활동 전개

<이사회 조직도>



위원회명	역할
감사위원회	- 독립적으로 정기/수시 업무 감사 및 회계감사 수행 - 분기별 검토 결과 및 회계 안건에 대한 의견 교환 - 회계/재무 전문가인 윤성수 사외이사를 감사위원장으로 선임하여 효율적인 감사업무 수행 - 구성: 사외이사 4인
내부거래위원회	- 상법상 최대 주주 및 특수관계인과의 거래, 공정거래법상 특수관계인에 대한 부당한 이익 제공 등 금지 대상과의 거래 및 그 외 법령상 이사회 승인 대상 거래에 대한 검토 실시 - 법률 전문가인 남형두 사외이사를 내부거래위원장으로 선임하여 내부통제체제 강화 - 구성: 사외이사 3인, 사내이사 1인
ESG위원회	- ESG경영을 위한 기본 정책 및 전략 수립 - ESG 전문가인 엄윤미 사외이사를 선임하여 ESG위원회의 전문성 및 독립성 확보 - 구성: 사외이사 4인, 사내이사 1인
재무위원회	- 이사회 위임사항 및 기타 일상적인 재무사항에 대한 처리 지원 - 구성: 사내이사 2인
사외이사후보추천위원회	- 사외이사 후보들을 전문성, 투명성, 독립성 관점에서 사전 검토하여 추천 - 구성: 기타비상무이사 1인, 사외이사 2인

경영상 주요 사안에 대한 보고와 의사결정 절차

- 이사회 사무국 및 각 위원회 지원 사무국을 통해 사외이사의 경영 의사 결정 관련 정보 제공
- 이사회 개최 전 안건 내용을 상세히 보고함으로써 중요 사안에 대한 신중한 의사결정이 이루어질 수 있도록 지원
- 의사결정 과정에서 사외이사의 추가적 설명 및 자료 요구에 대한 신속한 응대를 통해 올바른 의사결정이 이루어질 수 있도록 지원

이사회 및 이사회 내 위원회

- 이사회 산하 5개 위원회 구성을 통해 효율적인 의사결정체계 확립

독립된 감사위원회 구성

- 감사위원회 전원을 사외이사로 구성하여 경영진 및 지배주주와의 독립성 확보 및 객관적이고 투명한 감사 기능 이행
- 외부 감사인과의 정기 간담회를 통해 분기별 검토 결과 및 주요 회계 이슈에 대한 의견 교환

지배구조

<이사회 및 이사회 내 위원회 개최 현황>

위원회명	개최횟수	참석률
이사회	8회	96.40%
감사위원회	6회	100%
사외이사후보추천위원회	2회	100%
내부거래위원회	3회	100%
ESG위원회	2회	100%
재무위원회	8회	100%

* 내부적으로 이사회 최소 참석률 기준을 75%로 이사회 운영

<이사회 역량 구성표(BOARD SKILL MATRIX)>

구분	사내이사		기타 비상무 이사	사외이사			
이사명	황현식	여명희	홍범식	윤성수	김종우	남형두	엄윤미
직책	CEO대표이사 이사회 의장 재무위원회 위원장	CFO/CRO	㈜LG경영전략 부문장	감사위원회 위원장	사외이사후보추천 위원회 위원장	내부거래위원회 위원장	ESG위원회 위원장
통신업	●	●	●		●		
경영회계	●	●	●	●	●		●
법률						●	
리스크 관리	●	●	●	●	●	●	●
ESG	●			●	●	●	●

주주

주주 현황

- 1주당 1 의결권 원칙
- 보통주로만 구성(기타 종류 주식 없음)
- 발행 주식 총수: 436,611,361주(2023.12.31 기준)

<주주 현황 및 구성>

구분	주주명	소유주식수	지분율(%)
5% 이상 주주	㈜LG	164,422,375	37.66
	국민연금공단	25,527,642	5.85
기타주주	자기주식	6,783,009	1.55
	기타	239,878,335	54.94
총 주식수		436,611,361	100.00

주주권리 보호

- 자본시장법 및 공시 규정에 의한 공시 의무 사항 신고로 주주의 알 권리 보장
- 전자투표제 활용을 통해 주주의 원활한 의결권 행사 지원
- 2021년부터 연 1회 중간배당 실시
- 2022년 회계연도부터 당기순이익(별도 재무제표 기준, 일회성 이익 제외)의 40% 이상을 주주에게 환원하는 배당정책으로 상향 변경하는 중장기적 목표를 수립
- 2023년부터 2026년까지 연간 현금 배당금은 최소 2023 회계연도의 주당 배당금 수준을 유지할 계획을 공시

<현금배당성향> (단위: %)

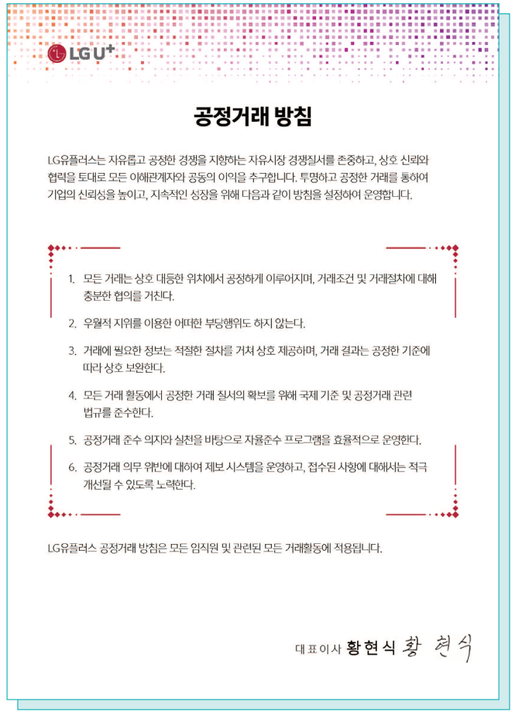
2021	2022	2023
33.35	42.14	44.86

공정거래

LG유플러스는 공정거래 관련 법규 위반 리스크 관리를 위하여 선제적으로 자율준수 프로그램(Compliance Program, CP)을 운영하고 있습니다. 자율준수 관리자는 CP운영을 총괄하여 자율준수 프로그램 운영 현황 및 성과를 CEO에게 보고하고 있습니다. 또한 공정거래 이슈가 중요한 부문 담당자들을 별도 선별하여, 담합 및 하도급에 관한 교육을 실시하여 공정거래에 대한 구성원의 인식 수준을 향상시키기 위해 노력하고 있습니다.

공정거래 정책

공정거래 방침


LG U+

공정거래 방침

LG유플러스는 자유롭고 공정한 경쟁을 지향하는 자유시장 경쟁질서를 존중하고, 상호 신뢰와 협력을 토대로 모든 이해관계자와 공동의 이익을 추구합니다. 투명하고 공정한 거래를 통하여 기업의 신뢰성을 높이고, 지속적인 성장을 위해 다음과 같이 방침을 설정하여 운영합니다.

1. 모든 거래는 상호 대등한 위치에서 공정하게 이루어지며, 거래조건 및 거래절차에 대해 충분한 협의를 거친다.
2. 우월적 지위를 이용한 어떠한 부당행위도 하지 않는다.
3. 거래에 필요한 정보는 적절한 절차를 거쳐 상호 제공하며, 거래 결과는 공정한 기준에 따라 상호 보완한다.
4. 모든 거래 활동에서 공정한 거래 질서의 확보를 위해 국제 기준 및 공정거래 관련 법규를 준수한다.
5. 공정거래 준수 의지와 실천을 바탕으로 자율준수 프로그램을 효율적으로 운영한다.
6. 공정거래 의무 위반에 대하여 제보 시스템을 운영하고, 접수된 사항에 대해서는 적극 개선될 수 있도록 노력한다.

LG유플러스 공정거래 방침은 모든 임직원 및 관련된 모든 거래활동에 적용됩니다.

대표이사 **황현식** 황 현 식

본 방침은 Appendix의 지속가능경영방침에서도 확인하실 수 있습니다. →



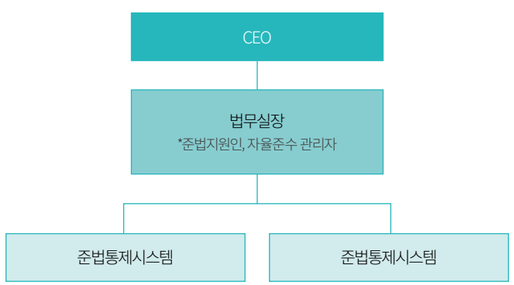
공정거래 세부지침

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

공정거래 관리체계

- 자율준수 프로그램: 공정거래 관련 법규 준수를 위해 자체적으로 운영하는 교육, 감독 등과 같은 총괄 통제시스템
- 준법통제기준을 기반의 자율준수 프로그램 운영으로 공정거래 관련법규 위반 리스크를 사전에 예방하고 관리

<공정거래 보고체계 조직도>



자율준수 프로그램

자율준수 프로그램(CP)

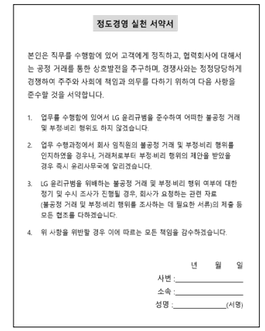
- LG유플러스는 자율준수 프로그램(CP) 운영을 통해 공정한 시장 경쟁 질서 확립에 기여하고 공정거래 관련 법규 위반으로 인한 경제적 손실 등의 리스크를 사전에 예방
- 자율준수 프로그램(CP) 관리·감독 거버넌스 구축, 임직원 교육 등의 프로그램 운영, 지속적인 모니터링 및 효과성 평가 등 내부 준법통제시스템 구축으로 전사 임직원이 공정거래 관련 법규를 자율적으로 준수할 수 있도록 지원하며 이를 통해 고객 권리 보호에 기여

자율준수 프로그램 운영현황

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

공정거래 추진활동

계약 간 정도경영 실천서약서 작성

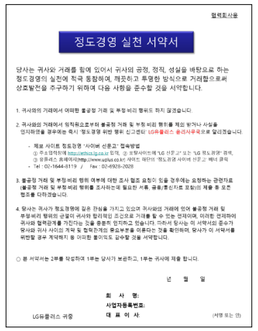

정도경영 실천 서약서

본인은 직무를 수행함에 있어 고객에게 정직하고, 협력회사에 대해서는 공정 거래를 통한 상호발전을 추구하며, 경쟁사와는 정정당당하게 경쟁하여 주주와 사회에 책임과 의무를 다하기 위하여 다음 사항을 준수할 것을 서약합니다.

1. 업무를 수행함에 있어서 LG 윤리규범을 준수하여 어떠한 불공정 거래 및 부정·비리 행위도 하지 않겠습니다.
2. 업무 수행과정에서 회사 임직원의 불공정 거래 및 부정·비리 행위를 인지하였을 경우나, 거래처로부터 부정·비리 행위의 제안을 받았을 경우 즉시 윤리사무국에 알리겠습니다.
3. LG 윤리규범을 위배하는 불공정 거래 및 부정·비리 행위 여부에 대한 정기 및 수시 조사가 진행될 경우, 회사가 요청하는 관련 자료 (불공정 거래 및 부정·비리 행위를 조사하는 데 필요한 서류)의 제출 등 모든 협조를 다하겠습니다.
4. 위 사항을 위반할 경우 이에 따르는 모든 책임을 감수하겠습니다.

년 월 일

사번 :
소속 :
성명 : (서명)


정도경영 실천 서약서

당사는 귀사와 거래를 함에 있어서 공정, 정직, 성실을 바탕으로 하는 정도경영의 실천에 적극 동참하여, 깨끗하고 투명한 방식으로 거래합으로써 상호발전을 추구하기 위하여 다음 사항을 준수할 것을 서약합니다.

1. 귀사와의 거래에서 어떠한 불공정 거래 및 부정·비리 행위도 하지 않겠습니다.
2. 귀사와의 거래에서 위적하오로부터 불공정 거래 및 부정·비리 행위를 제안 받거나 사실을 인지하였을 경우에는 즉시 '정도경영 위반 행위 신고센터' LG유플러스 윤리사무국으로 알리겠습니다.
   - 제보 사이트: 정도경영 '사이버 신문고' 접속방법
   - 인터넷주소: http://ethics.lguplus.co.kr, 또는 포털사이트에 'LG 신문고' 또는 'LG 정도경영' 검색,
   - 홈페이지 최상단>Help Desk>윤리신문고 메뉴 선택
   - Tel: 02-1644-6119 / Fax: 02-6105-2629
3. 불공정 거래 및 부정·비리 행위 여부에 대한 조사 협조 요청이 있을 경우에는 요청하는 관련자료 (불공정 거래 및 부정·비리 행위를 조사하는데 필요한 서류, 유형/무형자산 포함)의 제출 등 모든 협조를 다하겠습니다.
4. 당사는 귀사가 정도경영에 깊은 관심을 가지고 있으며 귀사와의 거래에 있어 불공정 거래 및 부정·비리 행위의 근절과 서사적 합리적인 조건으로 거래를 할 수 있는 인식이며, 이러한 인식하의 귀사와 합리적인 거래가능 기업이는 것을 충분히 인지하고 있습니다. 이러이 당사는 이 서약사항 준수가 당사와의 거래 및 협력관계 중요보장을 이루어는 것을 확인하며, 당사가 이 서약서를 위반할 경우 계약해지 등 이러한 불이익도 감수할 것을 서약합니다.

○ 본 서약서는 2부를 작성하여 1부는 당사가 보관하고, 1부는 귀사에 제출 합니다.

년 월 일

회 사 명:
사업자등록번호:
대 표 이 사 (서명 또는 인)

LG유플러스 귀중

계약 간 부패방지법규 준수서약서 작성

부패방지 법규 준수 서약서

본인은 직무를 수행함에 있어 평등한 참여 기회 속에 자유 경쟁의 원칙에 따른 투명하고 공정한 거래를 이념으로 하는 자사의 경영원칙을 추구하고, '부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률'과 '국제상거래에 있어서 외국공무원에 대한 뇌물방지법'을 비롯한 국내외 부패방지 관련 제반 법규를 준수할 것을 서약합니다.

1. 국내 및 국제 상거래 활동 시 부패방지에 관한 회사의 정책을 따른다.
2. 국내외 반부패 법규 및 자사의 부패방지를 위한 실천지침 등을 숙지하여, 이에 따라 국내외 공직자 등에게 부정한 청탁을 하거나, 뇌물 또는 기타 수수금지 금품 등을 약속, 공여 또는 공여의 의사 표시를 하지 않는다.
3. 반부패 법규 및 자사의 실천지침 등과 관련하여, 국내외 협력회사 및 에이전트 등 제3자에 의한 부정청탁 또는 뇌물 공여 등 행위를 방지하는 데에 선량한 주의 감독 의무를 다한다.
4. 반부패 법규 및 자사의 실천지침 등에 위배되는 행위로 인해 회사에 피해가 발생할 수 있음을 인식하고, 향후 본인이 제반 법규를 위반하는 경우 이에 대해서 회사가 징계 등의 불이익 조치를 취할 수 있음을 이해한다.

부문 특화 공정거래 교육

- 전 임직원 대상 담합 예방 등 불공정거래 행위에 대한 예방 교육을 실시
- 특히 공정거래와 밀접한 조직을 별도 구분하여 차별화된 교육을 추가 실시

<공정거래 교육 내용>

교육 일자	교육 주제	교육 대상	내용	교육 이수자
2023.08.28 ~ 2023.09.15	공정거래, 하도급	전 임직원	- 담합예방/불공정 거래행위, 부당특약/ 기술탈취 금지	8,514명
2023.11.01	담합	모바일사업담당 공정경쟁담당 사업협력담당	- 담합의 정의 및 유형 - 관련 사례 - 예방 방법	66명
2023.11.01	하도급	구매부서(동반성장/구매담당) 기업부문 팀장급 인원	- 하도급법 적용 요건 - 하도급법 위반 사례 - 기술자료 관련 규제	66명

컴플라이언스

LG유플러스는 준법경영을 기본 원칙으로 컴플라이언스 관리체계를 고도화하기 위하여 2023년 5월에는 ESG위원회에 컴플라이언스 심의 기능을 도입하였으며, 이를 지원하기 위하여 2023년 9월에 준법지원인을 위원장으로, 주요 리스크 관리담당을 위원으로 하는 컴플라이언스 협의회를 신설하여 운영하고 있습니다. 이를 통해 이사회 중심의 컴플라이언스 거버넌스를 구축하고 각 영역 간 유기적 협력을 바탕으로 준법통제 체제의 실효성을 강화하고자 합니다. 또한 LG유플러스는 준법경영에 대한 의지를 구성원과 공유하고 컴플라이언스 문화를 내재화하고자 모든 임직원에게 컴플라이언스 카드뉴스를 발송하고 부문별 맞춤형 준법교육을 실시하고 있습니다.

컴플라이언스 관리 체계

- LG유플러스는 회사 구성원들이 법규·사내 정책·절차·각종 규정을 준수할 수 있도록 준법통제 체제를 구축하여 시행하고 있으며 2012년 6월 이사회의 승인을 통해 준법통제기준을 마련하고 이에 근거한 준법통제기준 세부지침을 운영하고 있음
- 2017년부터 임직원의 업무수행 중 발생할 수 있는 법적 위험을 효율적으로 예방 및 관리하기 위해 리스크를 도출·관리·평가하는 준법지원시스템을 구축하여 운영하고 있음
- 특히 2023년에는 이사회, ESG위원회 및 컴플라이언스 협의회 간 유기적 Risk 관리 등 준법통제 관련 심의가 이루어질 수 있도록 컴플라이언스 체계를 고도화하였음

컴플라이언스 관리 기관별 역할

이사회	회사의 업무집행에 관한 최고 의사결정기구로서 준법통제기준을 수립하고 컴플라이언스를 총괄함
ESG위원회	이사회 내 위원회로서 ESG 경영을 위한 정책을 수립하여 Key Risk 관리 등 준법통제에 관한 중요 사항을 결정함
컴플라이언스 협의회	회사의 주요 Risk 관리부서 간 회의체로서 Risk 관리에 관하여 긴밀히 협의하며 필요한 주요 사항을 이사회에 보고함
준법지원인	준법교육을 시행하고 준법통제기준 준수 여부를 점검하여 매년 이사회에 보고하는 등 준법통제업무를 총괄함

2023 컴플라이언스 체계 고도화

- 컴플라이언스 안건 심의 기능을 고도화하기 위하여 2023년 5월 이사회 결의를 통해 ESG위원회 심의 대상에 준법경영 사안을 포함함으로써 ESG위원회 및 이사회 차원의 컴플라이언스 관리 체계를 제도화하였음
- 이사회 및 ESG위원회의 준법 관련 심의 기능을 지원하기 위하여 2023년 9월부터 컴플라이언스 협의회를 신설하여 회사의 주요 컴플라이언스 이슈를 논의하고 있음
- 향후 전사 각 사업 영역별 실무 단계부터 컴플라이언스 준수를 강화하기 위하여 주요 리스크 관리 업무담당자 중심의 컴플라이언스 실무 협의회를 구성하여 운영할 계획이며, 2024년부터 시행 예정임

컴플라이언스 거버넌스



컴플라이언스 관리체계 고도화 로드맵 (2023~2024)

컴플라이언스 체계 정비		리스크 식별 및 관리		컴플라이언스 문화 확산 활동	
경영진의 컴플라이언스 관리 체계 강화 - ESG위원회 심의 관리 추가 - 컴플라이언스 협의회 운영	2023년	**컴플라이언스 리스크 관리 고도화** - 전사 주요 Key Risk 선정 - Key Risk 관리 계획 수립	연간	**경영진의 컴플라이언스 관리 체계 강화** - 리스크 대상 특화 교육 실시 - 전사 대상 교육 다양화	연간
컴플라이언스 규정 정비 - 준법통제기준/세부지침 개정	2024년	**RISK PROFILE 고도화** - 리스크 발생 부서/ 관리 부서 정비 - 컴플라이언스 실무 협의회 운영	2024년	**카드뉴스 매뉴얼 배포를 통한 임직원 Mind-set 강화** **컴플라이언스 캠페인 진행**	

컴플라이언스

컴플라이언스 리스크 관리 체계

컴플라이언스 리스크 관리 시스템

- 체계적인 전사 컴플라이언스 리스크 관리를 위해 리스크 프로파일(Risk Profile) 프로세스를 운영하고 있음
- Risk Profile이란, 임직원의 회사 업무 수행 과정에서 발생할 수 있는 주요 법적 위험을 유형화 한 목록으로 Risk 명, 법적 제재, 관련 법규, Risk 설명, 위험도 등의 정보를 포함하고 있음
- LG유플러스는 전사 리스크 평가 결과를 기반으로 주요한 법적 리스크를 개인정보, 공정거래, 인사/노무, 전기통신사업, 안전/보건, 지식재산, 계약, 회사 일반 등으로 유형화하고, 각 분야별로 리스크 관리 부서가 자율적인 컴플라이언스 점검 계획을 수립 및 실시하도록 함으로써 경영 활동 전반에서 발생 가능한 컴플라이언스 리스크에 대해 사전 예방 및 관리하고 있음
- 특히 연간 준법 점검을 통해 전사 각 부서의 컴플라이언스 리스크 관리 현황을 평가한 이후에는 개선이 필요한 영역에 대한 별도 인터뷰 및 심층 검토를 통해 차년도 컴플라이언스 계획에 반영하는 등 리스크 관리 프로세스의 연단위의 유기적 순환 체계를 확립하고 있음

리스크 관리 프로세스



컴플라이언스 리스크 관리 프로세스 개선

- 2023년부터 컴플라이언스 리스크 관리 체계 고도화 작업의 일환으로 전사 리스크를 유형화하고 리스크 관리 부서를 지정하여 전사 각 영역 리스크의 발생 가능 부서를 관리하도록 하는 시스템을 구축함
- 이에 따라 사내 모든 부서를 대상으로 실시되던 리스크 평가 프로세스를 리스크 관리 부서가 주관하여 보다 실질적인 평가가 이루어질 수 있도록 개선함
- 2024년부터는 Risk Profile 전파 및 예방활동 등의 리스크 관리가 보다 실효성 있게 이루어질 수 있도록 리스크 관리 부서별 실무자를 대상으로 컴플라이언스 실무협의회를 운영할 예정임
- 현재 중요 리스크/ 일반 리스크의 2단계로 구분하던 리스크 관리체계에서 나아가 2024년부터는 보다 집중적인 관리가 필요한 Key Risk를 선정하여 매년 관리계획 및 결과를 ESG위원회 및 이사회에 보고하는 등 중점 관리 예정

컴플라이언스 ISO37301 인증 관리

- LG유플러스는 대외적인 컴플라이언스 인증 시스템을 갖추기 위하여 2022년부터 국내 통신 3사 최초로 글로벌 준법경영시스템 국제 표준인 'ISO 37301' (Compliance Management System) 인증을 취득하여 관리하고 있음
- 인증을 통해 총 8개 영역(전기통신사업, 공정거래, 정보보호, 안전보건, 인사노무, 반부패, 지식재산권, 기업지배구조)에 대한 준법 정책, 리스크 관리 및 운영 체계가 글로벌 수준에 부합함을 공인 받음
- 외부 인증기관으로부터 지속적, 정기적 심사를 통해 국제 표준에 부합하는 컴플라이언스 시스템 고도화 작업을 지속할 계획임

<ISO 37301 인증서>


bsi.
Certificate of Registration
COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM - ISO 37301:2021
This is to certify that:
LG Uplus Corp.
32
Hangang-daero
Yongsan-gu
Seoul
04386
Republic of Korea
Holds Certificate No: MSC 776767
and operates a Compliance Management System which complies with requirements of ISO 37301:2021 for the following scope:
The provision of telecommunication & media content services including Mobile, Home, Enterprise.
The scope includes operation in compliance with Korean laws and regulation specifically in the following areas:
Fair trading, Anti-corrupt, Corporate governance, Labor laws, Occupational safety, Information security and privacy, Intellectual property and Telecommunications business.
For and on behalf of BSI:
Managing Director, NW Asia Region - Peter Pu
Original Registration Date: 2022-12-08
Effective Date: 2022-12-08
Latest Revision Date: 2022-12-08
Expiry Date: 2025-12-07
Page: 1 of 2
...making excellence a habit.
The certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsigroup.com/ClientDirectory or telephone +44 345 080 9000.

*유효기간: 2022년 12월 08일~2025년 12월 07일

컴플라이언스

컴플라이언스 문화 정착

준법의식 제고 활동

- 컴플라이언스 관련 주요 이슈 및 주요 관계 법령 제·개정 사항 등을 담은 'Compliance 뉴스 레터' 및 카드 뉴스 배포를 통해 구성원의 준법의식을 제고하고 준법 문화 확산을 위해 노력하고 있음
- 특히 2023년에는 Compliance Letter 형식을 카드 뉴스 형식으로 바꾸어 발송함으로써 임직원의 접근성 및 가독성 제고

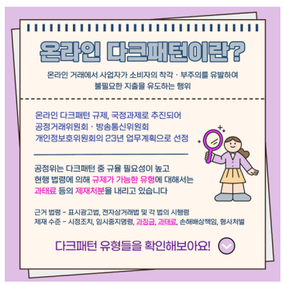
<Compliance Letter 목록>

배포시기	제목	주제
1분기	Compliance Letter	- 마이데이터 서비스 출시에 따른 유의사항 - Chat GPT 관련 유의사항 - <법령동향> 공정거래법 개정안 공포 - <최신판례> 중대재해처벌법 2호 판결 선고
2분기	Compliance Letter	- 개인정보보호법 개정안 공포 - 자본시장법 시행령 개정안 시행 - <법령동향> 납품대금 연동제 시행 예정 - <규제동향> 아동/청소년 개인정보보호 가이드라인
3분기	카드뉴스	- 납품대금 연동제
4분기	카드뉴스	- 올바른 마케팅(온라인 다크패턴)

<Compliance Letter>



<카드뉴스>



준법교육

- 준법통제기준 제14조에 의거하여 전체 임직원을 대상으로 준법교육을 실시하고 있으며 준법교육 대상에 계약직을 포함하여 보다 더 많은 이해관계자의 준법의식을 제고하고자 노력하고 있음
- 온라인 준법교육의 경우, 임직원들이 수행하는 다양한 직무에 맞추어 필수 교육을 선정하고 기타 선택 교육 주제를 자율적으로 수강할 수 있도록 교육을 구성하고 있음
- 특히 2023년에는 각 부문별 특화 리스크를 반영한 맞춤형 오프라인 교육 실시를 통해 교육의 실효성을 제고하였음

<부문별 준법교육 진행 내역>

교육 시기	교육 주제	교육 대상
상시	신입사원 준법교육	신입사원 대상 상시 진행
2023.04.17	기술탈취 예방 교육	CTO부문
2023.05.25 2023.07.18	인장관리 유의사항 교육	기업부문
2023.06.01	담합 예방 교육	모바일사업담당/ 공정경쟁담당/ 사업협력담당
2023.08.28 ~ 09.22	전사 온라인 준법교육	전체 임직원
2023.07.07	하도급법 교육	구매부서(동반성장/ 구매담당)
2023.07.18	기업부문 준법교육 1 (담합/하도급/인장관리)	기업부문 팀장급 인원
2023.11.01	기업부문 준법교육 2 (담합/하도급/인장관리)	기업부문 팀장급 인원

<준법교육 참여 인원> (단위: 명)

구분	2021	2022	2023
준법교육	9,037	9,434	8,514

투명한 감사체계의 확립

LG유플러스는 감사위원회 전원을 사외이사로 구성하여 상법상 구성 요건보다 더욱 엄격한 독립성을 확보하고 있습니다. 또한 감사위원회는 외부 감사인과의 적극적인 의사소통을 통해 외부감사와 관련된 주요사안에 대해 논의하고 감사가 적절하게 이루어지고 있는지 지속적인 관리 및 모니터링을 진행하고 있습니다.

내부 감사기구

감사위원회

- 1인의 회계 및 재무 전문가(감사위원회 위원장)를 포함하여 전원 사외이사로 감사위원회를 구성함으로써 독립성과 전문성 확보
- 독립적으로 정기/수시 업무감사 및 회계감사를 수행하며 경영진 참여 없이 감사 관련 주요 사안을 논의하여 경영진 감독
- 감사위원회의 전문성 유지 및 제고를 위해 회사의 경영 환경이나 주요 이슈에 대한 교육 및 업무 수행에 필요한 교육 제공

교육일자	교육실시주체	주요 교육내용
2023.04.18	사단법인 감사위원회 포럼	자금사고 유형과 감사위원회가 유의할 사항
2023.07.03	삼정 KPMG ACI	동영상 드라마를 통한 감사위원회 활동 사례 연구
2023.07.13	사단법인 감사위원회 포럼	환경 변화 및 Risk 증대에 따른 내부통제 강화 및 고도화 방안
2023.09.21	사단법인 감사위원회 포럼	ESG 공시항목과 산출 프로세스, 감사위원회의 역할
2023.11.21	사단법인 감사위원회 포럼	결산 시점 재무보고 및 외부감사 감독 방안

- 감사위원회의 원활한 활동을 보조하기 위해 감사위원회 산하 지원 조직 구성

팀명	역할
감사지원팀	- 감사위원회 사무국 - 내부회계관리제도 운영 실태 평가 - 내부감시장치 가동 현황 파악
법무실 준법지원팀	- 이사회 및 이사회 산하 위원회 지원 - 사내 컴플라이언스 관련 업무
정도경영 담당	- 전략적 진단, 사업 진단 등 - 진단 시스템/인프라 개선

내부회계관리제도 운영

- 신뢰할 수 있는 별도/연결재무제표의 작성 및 공시를 위하여 왜곡을 초래할 수 있는 오류 및 부정행위를 예방하고 확인
- 「내부회계관리제도 설계 및 운영 개념체계」를 준거기준으로 운영하고 있으며, 감사위원회를 통해 별도/연결내부회계관리제도의 설계 및 운영 실태에 대한 지속적 모니터링 및 독립적인 평가 시행
- 중요성의 관점에서 효과적으로 운영되고 있음을 확인하고 이사회에 보고(2023)

외부 감사기구

외부감사인의 선정

- 「주식회사의 외부감사에 관한 법률」 제10조에 따라 연속하는 3개 사업연도의 감사인을 동일하게 유지하고, 감사위원회는 외부감사인 선정 및 사후평가를 진행

선정

후보로부터 외부감사 계획 보고	외부감사인 후보의 독립성, 전문성, 예상 감사시간, 징계여부 등 양적 요소 및 질적 요소 검토	외부 감사인 선정

외부감사 종료

사후평가

계약 체결 시 외부 감사 계획 및 준수 사항 이행 여부 검토	(필요 시) 개선 사항 도출	감사인 선임 시 검토 사항 반영

회계 년도	담당 외부감사인
제28기 (FY2023)	삼정회계법인
제27기 (FY2022)	삼정회계법인
제26기 (FY2021)	삼일회계법인

내·외부 감사기구 의사소통 실태

- 감사위원회는 경영진의 참여 없이 분기별 1회 이상 수시로 외부감사인과 의사소통하며 연간 감사 계획, 외부감사, 내부회계관리제도 등 주요 사항에 대해 논의
- 2023년 총 4회 회의 진행

일자	방식	주요 논의 내용
2023.02.21	대면	2022년 핵심감사사항 및 회계감사 결과, 2022년 내부회계관리제도 감사 결과
2023.05.04	대면	재무제표 및 내부회계관리제도 감사 계획 보고
2023.07.27	대면	핵심감사사항의 협의 및 상세 감사 계획 보고, 내부회계관리제도 감사 계획
2023.10.31	대면	내부회계관리제도 진행 경과 보고

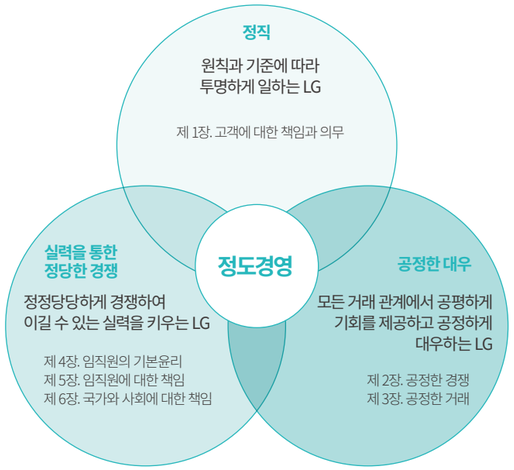
정도경영

LG유플러스는 정직, 공정한 대우, 실력을 통한 정당한 경쟁의 정도경영 3대 요소를 업무의 모든 영역에 적용하여 윤리적인 방법으로 사업을 수행하고 있습니다. 정도경영 저해요소를 발견했을 시 임직원을 포함한 다양한 이해관계자가 안심하고 제보할 수 있도록 LG 통합 제보채널을 운영하고, 윤리규범 위반 시 사실 확인을 통해 적합한 조치를 취하고 있습니다.

정도경영 프로세스

정도경영 방침

- LG유플러스는 정직, 공정한 대우, 실력을 통한 정당한 경쟁의 정도경영 3대 요소를 반영한 LG윤리규범을 제정하였으며, 윤리규범의 이행과 정도경영에 대한 의지 전파를 위해 전사 임직원을 대상으로 주기적 교육 시행
- LG유플러스는 사업을 영위하는 모든 사업장 및 서비스 대상으로 윤리규범에 대한 3년 주기의 정기적 감사 시행



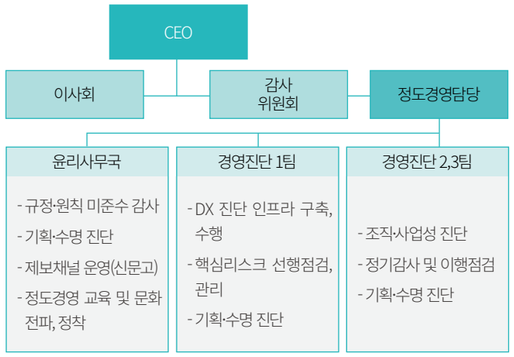
LG윤리규범

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

정도경영 추진 조직 구성

- LG유플러스는 체계적이고 지속적인 활동을 위해 경영위원회 구성원인 정도경영 담당을 두어 상시로 관리 감독이 이루어질 수 있도록 하고 있으며, 정도경영담당 산하에 윤리사무국, 경영진단 1, 2, 3팀을 구성하여 윤리규정 위반 사항을 감사하는 등 구체적인 활동 이행을 통한 정도경영의 실천 수준 제고

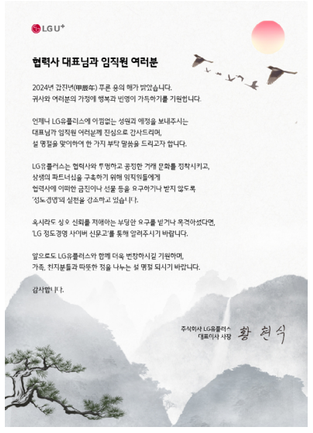
<정도경영 추진 조직도>



정도경영 CEO 메시지

- 민족 최대 명절인 설, 한가위에 임직원 및 협력사를 대상으로 정도경영에 대한 확고한 의지가 담긴 CEO 레터 발송

<정도경영 CEO 메시지>


LG U+

협력사 대표님과 임직원 여러분

2024년 갑진년(甲辰年) 푸른 용의 해가 밝았습니다.
귀사와 여러분의 가정에 행복과 번영이 가득하기를 기원합니다.

언제나 LG유플러스에 아낌없는 성원과 애정을 보내주시는
대표님과 임직원 여러분께 진심으로 감사드리며,
설 명절을 맞이하여 한 가지 부탁 말씀을 드리고자 합니다.

LG유플러스는 협력사와 투명하고 공정한 거래 문화를 정착시키고,
상생의 파트너십을 구축하기 위해 임직원들에게
법적사항 이외한 금전이나 선물 등을 요구하거나 받지 않도록
'선노-선무'에 상반을 선포하고 있습니다.

속사라도 상호 신뢰를 저해하는 부당한 요구를 받거나 목격하셨다면,
LG 정도경영 사이버 신문고를 통해 알려주시기 바랍니다.

앞으로도 LG유플러스가 함께 더욱 번창하시길 기원하며,
가족, 친지분들과 따뜻한 정을 나누는 설 명절 되시기 바랍니다.

감사합니다.

주식회사 LG유플러스
대표이사 사장 황 현식

정도경영

정도경영 활동

정도경영 추진 조직 역량 강화

- 독립적인 감사위원회로의 보고 체계를 통해 정도경영 추진 조직의 투명성 확보
- CIA* 등 자격증 취득 지원 및 전사 임직원 대상의 사내·외 교육 훈련을 통한 조직 전문성 강화

*CIA(Certified Internal Auditor):국제공인내부감사사

구분	내용
역량 강화 프로그램	- 담당 내 팀별 성과 공유회(매월 2주 차) · 경영회의 내용, 부문별 주요 이슈 및 팀별 주요 조직 진단결과 공유 · 내부 전문가 초빙 LIVE - 조직 진단 사외 교육(1인 1 교육 권장 및 지원)
연차별 교육 및 훈련체계 보완	- 1년차: 진단 OJT, 멘토-멘티제, 진단 입문 과정(TFT) - 2년차: 개인테마진단 PM 수행, 진단심화과정(TFT) - 3년차: 자격증 취득 인증제도, 담당 부서 내 순환이동, Global MBA 육성과정 등 지원
네트워크 구축	- 팀 단위 계열사 교류 추진: 감사기법 및 진단 Tool 공유 - 제보관련 주요 현업부서(영업 조직문화팀, 리스크관리팀 등)과 정기 협의체 운영 및 비위행위 조사기법 등 교육

U+ 정도경영 홈페이지 운영

- 정도경영에 대한 LG유플러스의 의지를 더 많은 이해관계자에게 전파
- 윤리규범 및 사내규범 공시를 통해 임직원의 접근성 제고
- 윤리규범 위반 요소를 보고할 수 있는 부정비리 제보 채널 운영
- 객관적이고 공정한 정도경영 실현을 위해 자문 의뢰하기 채널을 운영하여 자체적으로 판단하는 것이 아닌 전사적 차원의 자문을 받고 정책 수행

제보 채널 운영

- 홈페이지, 이메일, 전화 등과 같은 다양한 커뮤니케이션 채널을 구축하여 이해관계자들이 윤리규범 관련 위험을 보고할 수 있도록 지원
- 부정·비리 신고, 불공정 업체 선정, 부당 계약, 대금 미지급, 불합리한 사항 개선 요구 등 윤리규범 위반 사항에 대한 보고가 접수되면 이에 대한 조사를 수행하고 조사 결과에 따른 개선 조치 후 제보자에 피드백 실시

<제보 처리 프로세스>

제보 접수 → 내용확인 (등록) → 조사 개시 → 조사 완료 → 종결 → 처리결과 확인

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

<제보 시스템 안내>

제보 유형

금품/향응 수수	자산 횡령/유용
환경/안전 사고	불공정 거래
문서/계수 조작	성희롱/괴롭힘

제보 채널

LG 통합 채널	홈페이지 'ethics.co.kr' 하단 '제보하기' 로 제보 등록
LG 유플러스 채널	홈페이지 'www.uplus.co.kr' 하단 '사이버신문고' 클릭하여 제보
이메일	audit@lguplus.co.kr
전화	070-4080-7600, 1644-8119

제보자 보호원칙 적용

제보자에 대해서는 본인의 동의 없이 그 신분을 노출하거나 이를 암시하는 어떠한 정보도 공개하지 않으며, 이를 준수하지 못함으로 인해 발생한 불이익에 대해서는 원상회복 및 이에 준하는 책임을 다하겠습니다.

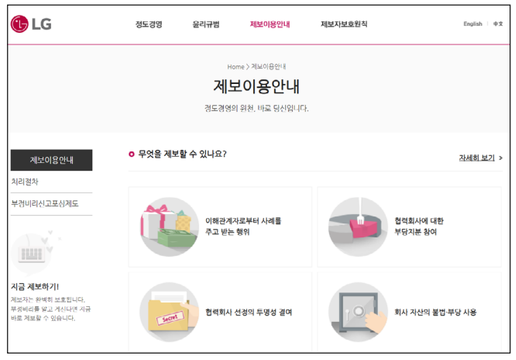
정도경영

제보자 보호 정책 강화

- 임직원을 포함한 다양한 이해관계자가 안심하고 제보할 수 있도록 LG 통합 제보 채널 내 '제보자 보호원칙' 을 명시하고 보호정책 및 포상제도를 공지 및 운영
- 제보를 통해 접수된 정보의 철저한 보호를 위해 제보자와 제보 내용은 정도경영 담당의 대외비로 엄격하게 처리되며, 비밀 준수 서약을 체결한 제한된 인원에 의해 검토 및 처리 진행

포상제도 운영

- 정도경영의 위협 요소가 되는 부정비리 행위의 근절을 위하여 금품 수수, 부당거래 및 부정비리 신고 포상제도를 시행 중



윤리규정 위반 재발 방지

- 윤리규범 위반 시, 정도경영위원회 및 정도영업위원회에 회부되어 위반 사실 확인을 진행하고 확인 결과에 따라 적합한 조치 시행
- 협력사에 관한 문제 발견 시 그에 상응하는 거래 제한 및 계약 해지 조치

윤리규정 위반 제보현황

구분	제보건수
근무 해태	4건
규정 위반	22건
직장 내 괴롭힘/ 품위 손상 등	11건
총계	37건

윤리규정 위반 처리결과

구분	처리건수
경고*	4건
경징계**	1건
중징계***	16건
총계	21건

*경고: 반성문을 받고 훈계하되, 징계기록에서는 제외
**경징계(견책): 반성문을 받고 훈계
***중징계: - 근신/정직: 일정기간 직무에 종사하지 못하고 해당기간 급여를 감함
- 권고사직/해고: 사직원을 제출하여 퇴직하거나 해고

투명하고 공정한 세무정책

LG유플러스 조세 방침

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

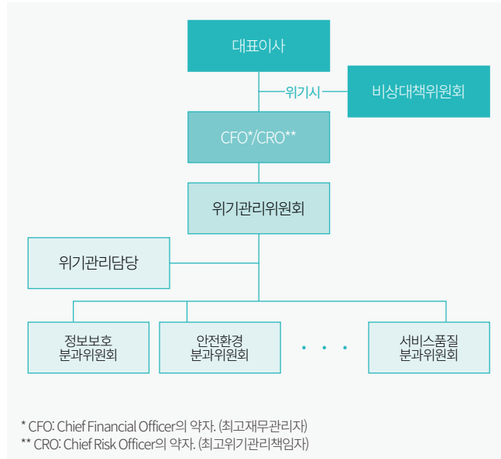
리스크 관리

리스크 관리는 빠르게 변화하고 불확실한 경영 환경에서 사업의 지속가능성을 제고하기 위한 필수적 요소입니다. LG유플러스는 사업과 관련된 주요 재무/비재무적 리스크를 식별하고 리스크의 잠재적인 영향을 최소화하기 위한 리스크 관리 프로세스를 운영하고 있습니다.

리스크 관리 프로세스

- LG유플러스는 경영활동에 잠재하는 리스크를 식별하여 평상시에는 리스크 저감 및 재발 방지 위한 개선 활동 추진
- LG유플러스는 재무 리스크와 비재무 리스크를 구분하여 관리하고 있으며, 리스크의 허용범위 및 대응전략은 최고 의사결정 기구인 이사회의 최종 승인을 통해 결정

<리스크 관리 조직도>



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

최고위기관리책임자

- 리스크관리 및 위기 대응을 기존보다 더 강화하기 위해 2021년 6월 전사 위기관리를 총괄하는 최고 책임자 CRO(Chief Risk Officer)를 선임

위기관리담당

- 2023년에는 위기관리팀을 위기관리담당 조직으로 확대하고, 각 부문별 위기관리 분과의 역할을 강화하여 전사 위기관리체계를 보다 체계화 활동을 추진

분과위원회 및 비상대책위원회

- 평상시에는 '분과위원회' 중심으로 리스크를 관리하나, 위기 발생 시, 비상대책위원회를 통해 전사 차원의 대응체계로 운영

위기관리위원회

- 위기관리체계 정착 및 고도화를 위해 정기적으로 '위기관리위원회' 운영

전사 위험 관리 체계

- CFO/CRO가 전사 차원에서 위험 관리가 필요하다고 판단하는 경우, 해당 요인을 전사 위기 관리 체계에 통합하여 관리
- 각 부문별 위기관리분과의 역할을 강화하여 전사 위기관리 체계를 보다 체계화

<리스크 관리 체계>

리스크 정의	리스크 감지	리스크 대응
- 비재무 및 재무 리스크 영역별 정의	- 각 분과위원회에서 위기 분석 감지 및 위기 등급 초기 진단	- 필요 시 전사 위기관리위원회 소집 - 비상대책위원회의 전사 위기 선언에 따라 관련 조직체계 구성 - 임직원은 소속 전사 위기대응 조직에 따라 임무 수행

리스크 관리

리스크 관리 영역

구분		내용
재무 리스크 관리	지본 리스크	- 최적의 자본구조와 투명성 유지를 위해 상시 모니터링 구축 및 대응
	금융 리스크	- 금융 리스크(외환, 금리, 가격 등) 대비를 위해 신용등급 우수 금융 기관과의 거래, 금융부채 및 금융자산 간 만기 구조 연계 등 각 리스크에 대한 손익 측정 및 선제적 대응을 실시
비재무 리스크 관리	개인정보	- '개인정보보호법', '전사보안규정' 에 의거하여 개인정보의 체계적 보호 진행 - 안전한 정보통신서비스 제공 및 고객 권익 보호 - 개인정보 수집, 저장, 이용, 파기 각 단계에서의 보호 조치 구축
	네트워크	- 적극적인 기술개발과 투자를 통한 네트워크 커버리지 확대 - 상시 모니터링과 상응 대응 체계를 통해 대형 장애 발생 시 신속한 복구 진행
	안전보건환경	- 네트워크 공사 및 점검 현장의 안전 관리 강화
	공정거래	- 구매요청, 입찰, 계약, 검수, 정산 전 과정에 걸쳐 공정한 계약절차 마련 및 운영 - 매년 임직원 대상 공정거래 교육 실시 - 고객을 위한 홈페이지 내 '이용자피해예방가이드' 제공
	기후 변화	- 물리적 리스크: 자연재해, 기후 변화 등 그 자체로 인한 리스크 - 전환 리스크: 탄소중립 등과 같은 정책 시행 중 발생할 수 있는 장기적 관점의 리스크

이머징 리스크 (EMERGING RISK)

- LG유플러스는 경영 활동의 불확실성을 최소화하고 지속가능한 성장을 위해 발생가능한 리스크 식별 및 관리 활동을 추진 중

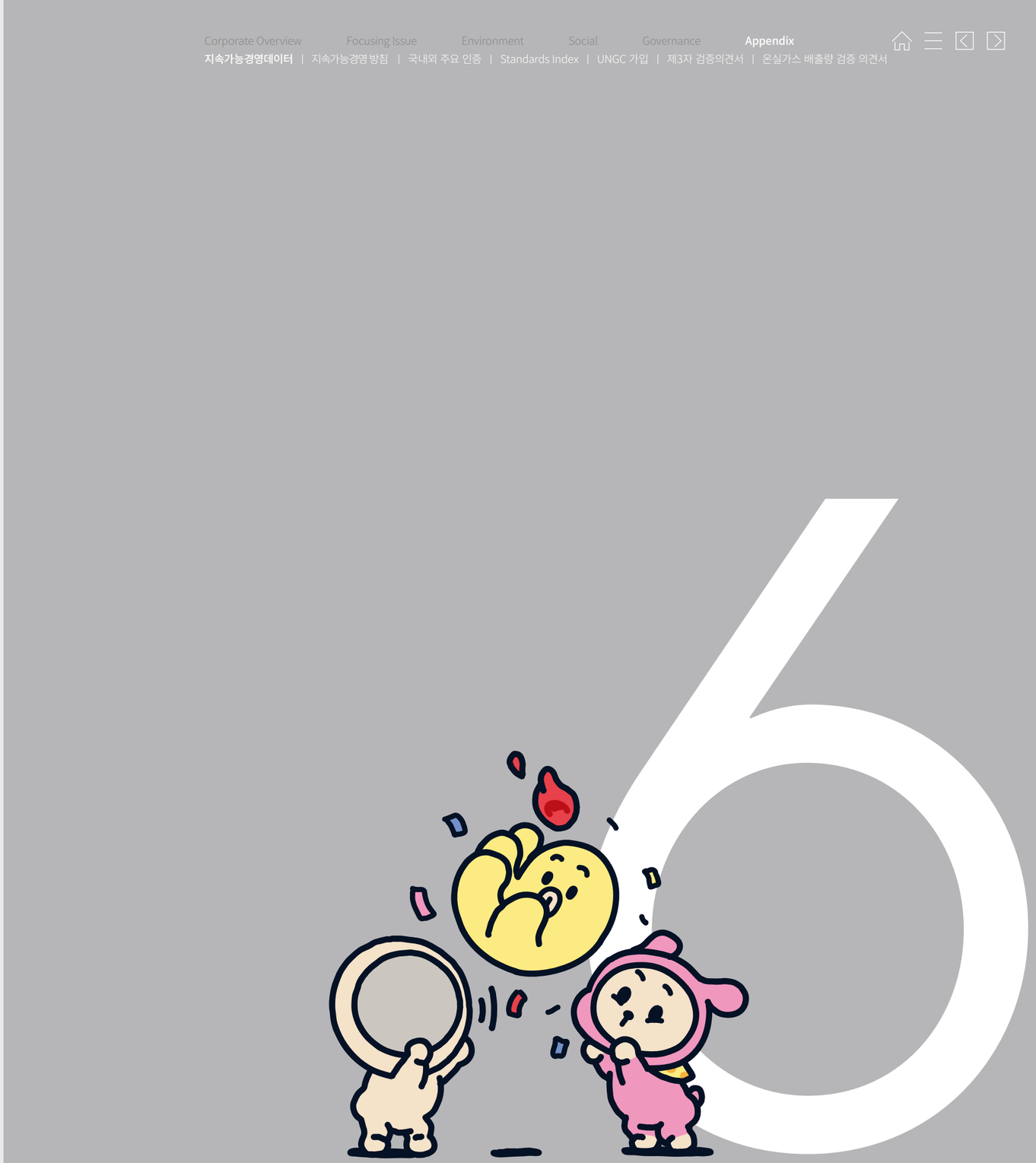
구분	정의	완화 조치
급성 물리적 위험으로 인한 자산 손상 발생	- 일부 사옥, 네트워크 장비 중 강 연안, 해수 연안 지역에 위치해있는 사업장들이 기후 변화 관련 급성 물리적 위험 중 한 요소인 홍수에 노출될 리스크 - 산간 지역 내 사업장의 경우 산불 노출될 리스크	- 홍수로 인한 자산 손실 예측에 따라, 주요 통신국사/기지국 시설 침수 예방을 위한 차수판 및 차수벽 설치 - 산불 재해 상황 대비 모의훈련 수행
배출권 가격 상승	- 국내외 온실가스 감축 목표 강화로 인한 배출권 무상할당 비율 감소 및 배출권 가격 상승에 따른 배출권 구매 비용 증가 리스크	- 탄소 배출권 유상할당 비율 증가 및 배출권 가격 상승으로 인한 비용을 예측하여 PPA 체결, REC 구매량 확보 등 재생에너지 조달 계획을 수립 및 이행



APPENDIX

LG유플러스는 환경·사회·지배구조 경영 성과와 향후 계획을 투명하게 공개하고 있으며, 이를 통해 이해관계자와 소통하고 있습니다.
정량 성과의 추세 비교를 위해 2021년부터 2023년까지 3개년 데이터를 함께 기재했습니다. 보고 범위는 LG유플러스 본사, 지역사옥 및 국사, 연구소 (마곡, 대전), IDC(인터넷데이터센터) 등을 포함하는 국내 전 사업장을 대상으로 합니다.

지속가능경영데이터 126
지속가능경영 방침 135
국내외 주요 인증 148
Standards Index 149
UNGC 가입 156
제3자 검증의견서 157
온실가스 배출량 검증 의견서 159



지속가능경영데이터

Economic Data

연결 재무상태표

(단위: 백만 원)

구분	2021	2022	2023
자산			
유동자산	5,164,421	5,043,422	4,964,158
현금및현금성자산	770,318	834,608	559,554
금융기관예치금	65,015	36,357	66,157
매출채권및기타유동채권	2,036,179	1,987,992	1,996,697
매출채권	1,763,278	1,734,478	1,743,706
기타채권	272,901	253,514	252,991
재고자산	241,363	226,157	354,433
당기법인세자산		1,022	
유동현금흐름위험회피 파생자산	812	3,842	1,380
유동계약자산	461,156	455,966	428,206
기타의유동자산	1,589,578	1,497,478	1,557,731
비유동자산	14,206,094	14,731,378	15,136,447
비유동금융자산	82,492	155,406	215,675
비유동금융기관예치금	99	99	61
비유동현금흐름위험회피파생자산	1,316	1,316	
비유동매도가능금융자산	81,077	155,307	215,614
장기매출채권및기타비 유동채권	630,767	514,305	529,709
비유동매출채권	464,544	356,644	367,001
비유동기타채권	166,223	157,661	162,708
관계기업및공동기업투자	56,399	72,123	75,096
유형자산	10,196,129	10,574,114	11,066,309
투자부동산	41,224	40,139	39,259
무형자산	2,303,376	2,341,729	2,165,874
비유동계약자산	181,421	163,486	158,838
확정급여자산		187,874	86,428
이연법인세자산		10,462	7,717
기타의비유동자산	714,286	671,740	791,542
자산총계	19,370,515	19,774,800	20,100,605

(단위: 백만 원)

구분	2021	2022	2023
부채			
유동부채	5,073,659	4,817,824	5,606,861
매입채무 및 기타유동채무	2,435,015	2,406,203	2,299,104
매입채무	333,556	160,632	126,440
미지급금 및 기타채무	2,101,459	2,245,571	2,172,664
단기차입금		130,000	130,000
유동사채및장기차입금	1,774,627	1,427,215	2,172,052
기타유동금융부채	247,077	288,940	396,467
당기법인세부채	52,902	154,469	95,667
유동파생상품부채			1,279
유동계약부채	194,376	158,975	171,676
유동복구충당부채		26,351	15,367
기타의유동부채	369,662	355,671	325,249
비유동부채	6,338,298	6,507,309	5,736,959
사채및장기차입금	4,285,472	4,607,965	4,045,560
기타비유동금융부채	898,491	766,341	576,275
순확정급여부채	30,891		
이연법인세부채	153,489	194,154	115,394
비유동복구충당부채	89,361	53,023	67,944
현금흐름위험회피 파생부채		646	2,214
비유동계약부채	65,209	61,721	66,920
기타의비유동부채	815,385	823,459	862,652
부채총계	11,411,957	11,325,133	11,343,820
자본			
지배기업의 소유주에게 귀속되는 자본	7,673,144	8,165,135	8,472,202
자본금	2,573,969	2,573,969	2,573,969
자본잉여금	836,918	836,918	836,918
기타의 자본항목	(100,000)	(100,000)	(100,000)
기타포괄손익누계액	(1,819)	(12,274)	(6,265)
이익잉여금	4,364,076	4,866,522	5,167,580
비지배지분	285,414	284,532	284,583
자본총계	7,958,558	8,449,667	8,756,785
자본과부채총계	19,370,515	19,774,800	20,100,605

지속가능경영데이터

Economic Data

연결 손익계산서

(단위: 백만 원)

구분	2021	2022	2023
영업수익	13,851,135	13,905,990	14,372,626
영업비용	12,872,121	12,824,730	13,374,595
상품구입원가	2,855,406	2,651,215	2,872,275
종업권급여	1,402,619	1,457,486	1,537,521
감가상각비와무형자산 상각비	2,441,136	2,451,181	2,571,236
판매수수료	2,162,288	2,117,389	2,058,690
지급수수료	1,631,737	1,717,413	1,712,586
기타영업비용	2,378,935	2,430,046	2,622,287
영업이익	979,014	1,081,260	998,031
금융수익	58,569	57,054	58,181
금융비용	155,184	222,918	287,191
지분법이익	2,312	3,334	1,759
기타영업외수익	99,058	84,035	94,366
기타영업외비용	78,576	145,953	94,199
법인세비용차감전순이익	905,193	856,812	770,947
법인세비용	180,975	194,224	140,706
당기순이익	724,218	662,588	630,241
당기순이익(손실)의 귀속			
지배기업의 소유주	712,335	663,055	622,773
비지배지분	11,883	(467)	7,468
주당이익(단위:원)			
기본및희석주당이익(단위:원)			
기본주당이익(손실) (단위 : 원)	1,642.00	1,543.00	1,449.00
희석주당이익(손실) (단위 : 원)	1,642.00	1,543.00	1,449.00

연결 포괄손익계산서

(단위: 백만 원)

구분	2021	2022	2023
당기순이익	724,218	662,588	630,241
법인세비용차감후 기타포괄손익	(30,369)	90,678	(39,088)
후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	(33,085)	100,219	(43,984)
기타포괄손익-공정가치 지분상품 평가손익	3,539	(1,723)	117
확정급여제도의 재측정 요소	(36,643)	101,179	(44,492)
지분법자본변동	19	763	391
후속적으로 당기손익으로 재분류될 수 있는 항목	2,716	(9,541)	4,896
기타포괄손익-공정가치로 측정되는 금융자산의 평가손익	(3,060)	(11,487)	7,949
현금흐름위험회피 파생 상품 평가손익	3,866	813	(3,967)
해외사업환산외환차이	1,910	1,133	914
당기총포괄이익	693,849	753,266	591,153
당기총포괄손익의 귀속			
지배기업의 소유주	681,883	749,888	586,455
비지배지분	11,966	3,378	4,698

U+ 가입자 수

(단위: 천 명)

구분	2021	2022	2023
총 모바일 가입자 수	17,987	19,896	25,097
IPTV 가입자 수	5,348	5,353	5,445
초고속 인터넷 가입자 수	4,758	4,955	5,161

지속가능경영데이터

Environment Data[1)]

1) 환경성과 공개 범위 : 국내 전 사업장

연도별 목표 배출량 (3개년)

(단위: tCO_2eq)

구분	2024	2025	2026
예상배출량(BAU)	1,718,238	1,752,065	1,783,593
감축량[1)]	495,702	588,278	678,555
목표 배출량	1,222,536	1,163,787	1,105,038

1) 감축량은 자체 감축 활동과 재생에너지 전환을 통한 온실가스 배출량 감축량

온실가스 배출량(Scope1,2)

(단위: tCO_2eq)

구분	2021	2022	2023	2023목표
온실가스 배출량 (Scope 1, 2)				
직접 온실가스 배출(Scope 1)	7,579	7,472	7,787	8,084
간접 온실가스 배출(Scope 2)	1,391,235	1,446,045	1,467,445	1,484,671
합계	1,398,814	1,453,517	1,475,232	1,492,755
온실가스 배출 집약도[1)] (tCO_2eq/억 원)	10.92	11.37	11.14	11.27

1) 온실가스 배출 집약도: 온실가스 배출량/총 영업수익 (별도 재무제표 기준) 으로 기준이 변경되어 2021, 2022년 실적이 재계산되었음

온실가스 배출량(Scope3)[1)]

(단위: tCO_2eq)

구분	2021	2022	2023
1. 구매한 제품 및 서비스	16,193	129,113	155,678
2. 자본재	5,806	317,167	225,452
3. Scope 1,2에 포함되지 않는 연료 및 에너지 관련 활동	428	278	267
4. 업스트림 운송&유통	-	40,300	40,565
5. 운영과정에서 발생된 폐기물	1,310	1,604	1,555
6. 출장	124	1,880	2,426
7. 직원 통근	1,769	5,076	6,443
11. 판매된 제품의 사용	42,736	63,764	61,597
12. 판매된 제품의 폐기	666	1,753	1,634
14. 프랜차이즈	19,346	18,606	15,648
15. 투자	-	42,039	49,152
총합	88,378	621,579	560,417

1) Scope3 온실가스 배출량 산정 기준 및 범위 고도화로 2022년도 데이터가 재산정됨

비재생에너지 사용량[1)]

(단위: TJ)

구분	2021	2022	2023	2023목표
전력	28,871	30,009	30,457	30,815
스팀	226	224	234	237
연료	116	114	119	120
비재생에너지 총 사용량	29,214	30,347	30,810	31,172
에너지 집약도 (TJ/억 원)	0.24	0.24	0.23	-

1) 사업장별로 소수점 단위 이하를 절사하여 합산하므로 명세서상의 합계와 차이가 발생할 수 있음

재생에너지 사용량

(단위: TJ)

구분		2021	2022	2023
재생에너지 사용량				
태양광	용산 사옥	0.56	0.53	0.47
	마곡 사옥	2.17	3.33	3.17
	평촌 메가센터[1)]	0.03	0.16	0.16
	평촌 2센터[2)]	0	0	0.02
녹색프리미엄		0	0	2,141
재생에너지 총 사용량		2.76	4.02	2,144.62
재생에너지 사용 실적(%)		0.01	0.01	6.96

1) 2021년 9월 평촌 메가센터 수리 작업으로 2021년 10-12월 3개월의 발전량만 확인 가능
2) 2023년 평촌 2센터 준공으로 2023년 이후부터 실적 공시

총 에너지 사용량

(단위: TJ)

구분	2021	2022	2023
총 에너지 사용량[1)] (비재생에너지+재생에너지 사용량)	29,217	30,351	30,814

1) 총 에너지 사용량은 재생에너지(태양광 발전량) 및 비재생에너지 사용량의 합계로 계산됨

지속가능경영데이터

Environment Data

사업장별 용수 사용량

(단위: ton)

구분[1)]		2021	2022	2023	2023목표[3)]
용산사옥	상수도	16,934	23,594	23,602	24,000
	지하수	12,741	10,368	15,380	15,000
마곡사옥	상수도	47,837	55,739	63,838	64,000
	지하수[2)]	0	0	0	0
IDC (전체)	상수도	578,865	694,124	731,380	750,000
	지하수	0	0	0	0
기타사옥	상수도	172,695	166,538	187,314	180,000
	지하수	0	0	0	0
총합		829,072	950,363	1,021,514	1,033,000

1) 마곡사옥, IDC 및 기타 사옥은 특이 상황 제외 지하수 사용하지 않음
2) 마곡사옥의 2021, 2022년 지하수 사용량 정정 기입
3) 포스트 코로나로 인한 재택근무 축소 및 사무실 근무자 수 증가를 감안하여 2022년 사용량 대비 증가한 목표를 설정함

용수 재사용량[1)]

(단위: ton)

구분	2021	2022	2023
마곡사옥	2,262	1,356	1,821
용수 재사용률(%)	0.27	0.14	0.18

1) 2021, 2022년 용수 재사용량 정정 기입하였으며, 용수 재사용량은 마곡사옥에만 존재

환경 법규 위반 정보

(단위: 건)

구분	2021	2022	2023
환경 법규 위반 건 수	0	0	0

친환경 차량 현황[1)]

(단위: 대)

구분	2021	2022	2023
총 차량 수	1,725	1,748	1,778
친환경 차량 수	142	149	269
친환경 차량 비율(%)	8.2	8.5	15.1

1) 친환경 차량은 전기 자동차, 하이브리드 자동차 등을 의미하며, 「환경친화적 자동차의 개발 및 보급 촉진에 관한 법률」 제 2조에 근거함

폐기물 발생량 및 재활용 현황

(단위: ton)

구분			2021	2022	2023
발생된 폐기물 (총합)			7,349	7,453	7,463
일반 폐기물	폐전선[1)]	재활용	2,775	2,572	2,222
	산업용 폐전자 전기제품[2)]	재활용	1,463	1,258	1,683
	폐합성수지[3)]	재활용	0	168	397
		중간처리 (파쇄/분쇄)	86	83	24
지정 폐기물	폐배터리[4)]	재활용	1,553	1,861	1,498
	폐유기[5)]	중간처리 (파쇄/분쇄)	0	0	75
생활폐기물[6)]			1,472	1,511	1,564
재활용된 폐기물 (총합)			5,791	5,859	5,800
폐기물 재활용 비율(%)[7)]			98.5	98.6	98.3

1) 폐전선은 전량 재활용으로 처리됨
2) 산업용 폐전자 전기제품은 전량 재활용으로 처리됨
3) 폐합성 수지는 전량 재활용 및 중간처리(파쇄/분쇄)로 처리됨
4) 폐배터리는 전량 재활용으로 처리됨
5) 폐유기는 전량 중간처리(파쇄/분쇄)로 처리됨
6) 생활폐기물=(총 임직원 수)X(1인 하루당 평균 폐기물 발생량)X(영업일 수)로 산정 기준을 변경하여 2021년, 2022년 데이터가 재산정됨
7) 폐기물 재활용 비율=(재활용된 일반폐기물)+(재활용된 지정폐기물)/(일반폐기물과 지정폐기물의 합계)로 사업장 폐기물 기준으로 산정

지속가능경영데이터

Social Data[1)]

1) 사회성과 공개 범위 : 국내 전 사업장

임직원 현황

(단위: 명)

구분				2021	2022	2023
총 직원 수[1)]				10,219	10,494	10,864
성별		남성		8,316	8,434	8,609
		여성		1,903	2,060	2,255
지역별		국내		10,216	10,491	10,862
		해외		3	3	2
고용 형태별	정규직	직원 수		10,015	10,340	10,652
		성별	남성	8,203	8,367	8,535
			여성	1,812	1,973	2,117
		지역별	국내	10,012	10,337	10,650
			해외	3	3	2
	비정규직	직원 수		204	154	212
		성별	남성	113	67	74
			여성	91	87	138
		지역별	국내	204	154	212
			해외	0	0	0
연령별		30세 미만		971	976	915
		30~50세		7,654	7,797	7,994
		50세 이상		1,594	1,721	1,955

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

채용 현황

(단위: 명)

구분		2021	2022	2023
총 채용 인원 수		832	898	752
성별	남성	561	578	450
	여성	271	320	302
연령별	30세 미만	319	416	280
	30~50세	474	448	423
	50세 이상	39	34	49
인당 채용 비용 (백만 원)		3.5	5.6	8.4
내부 채용 비율(%)[1)]		28	27	28

1) 내부 채용 비율=(내부공고 완료 건 수)/(내부 공고 건 수)

이직 현황

(단위: 명)

구분		2021	2022	2023
총 이직자 수		307	386	362
성별	남성	230	291	255
	여성	77	95	107
	기타	0	0	0
지역별	국내	307	386	362
	해외	0	0	0
연령별	30세 미만	75	42	71
	30~50세	231	217	193
	50세 이상	1	127	98
이직률(%)		3.0	3.7	3.4
자발적 이직률(%)[1)]		3.0	3.7	1.9

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

지속가능경영데이터

Social Data

다양성 현황

(단위: 명)

구분			2021	2022	2023
성별	총 여성 임직원 비율(%)		18.6	19.6	20.8
직급별[1)]	사원	남성	1,546	1,472	1,085
		여성	459	498	383
	선임	남성	2,006	1,984	2,207
		여성	630	658	753
	책임	남성	4,562	4,820	5,182
		여성	711	807	970
	기타 (임원 등)	남성	55	64	61
		여성	8	9	11
기타 다양성 지표	장애인 비율 (%)		3.5	3.2	3.2

1) 직급별 다양성 현황은 정규직 임직원 및 경영진 기준으로 산정됨

남녀간 임금[1)] 비율

(단위: %)

구분	2021	2022	2023
남성 대비 여성 총 보수 비율	80.4	81.9	81

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

임직원 성과 평가

(단위: 명)

구분	2021	2022	2023
정기 성과평가 대상 근로자 수[1)]	9,631	9,874	10,209
정기 성과평가를 받은 근로자 수	9,231	9,334	9,677
임직원 성과평가 수행 비율(%)	96	95	95

1) 임원 및 비정규직은 집계 대상에서 제외함

임직원 교육 훈련

(단위: 백만 원)

구분		2021	2022	2023
인당 교육 비용	전체	1.16	1.51	1.82
인당 교육 시간 (시간)	전체	26	28	40
	남성	26	28	42
	여성	27	28	35

육아휴직

(단위: 명)

구분		2021	2022	2023
육아휴직 적용 대상자	남성	2,511	2,120	2,659
	여성	565	557	672
육아휴직 사용자 복귀율 (%)	남성	88	93	96.1
	여성	96	98	97.9
육아휴직 사용자 고용 유지율 (%)	남성	92.5	86.5	92.7
	여성	91.6	90.1	90.7

노동조합

(단위: 명)

구분	2021	2022	2023
노동조합 가입 대상 직원 수[1)]	9,115	9,330	9,689
노동조합 가입 인원	5,769	5,557	5,584
노동조합 가입 비율 (%)	63.3	59.6	57.6
적용 비율 (%)[2)]	100	100	100

1) 전체 임직원 중 팀장 이상 직책자, 인사, 노경, 진단, 법무, 비서, 운전 직무 종사자 등 제외 (노동조합 및 노동관계조정법 제2조 4항에 따른 기준적용)
2) 사내노조가 4개이며, 과반수 노동조합은 없으나 임금, 복리후생, 근로조건 등 관련 단체협약사항은 전체 직원을 대상으로 적용

지속가능경영데이터

Social Data

산업재해 현황

(단위: 건)

구분	2021	2022	2023
산업재해 건 수	6	2	4
근로손실재해율[1]	0.30	0.10	0.19
산업재해 사망 건 수	0	0	0
업무상 질병 발생 건	0	0	0

1) 근로손실재해율(LTIFR)=(근로손실사고 발생 건 수X1,000,000/총 근로시간)로 산정 기준을 변경하여 2021년, 2022년 데이터가 재산정됨

협력사 산업재해 현황[1] (홈서비스 협력사)

(단위: 건)

구분	2021	2022	2023
산업재해 건 수	22	13	8
근로손실재해율[2]	7.28	4.51	2.45
산업재해 사망 건 수	0	0	0
업무상 질병 발생 건	0	0	0

1) 협력사 재해현황은 LG유플러스의 주요 협력사 50개를 대상으로 함
2) 근로손실재해율(LTIFR)=(근로손실사고 발생 건 수X1,000,000/총 근로시간)로 산정 기준을 변경하여 2021년, 2022년 데이터가 재산정됨

정보보안 및 개인정보보호

(단위: 건)

구분	2021	2022	2023
데이터 침해 건 수	1	2	1

정부기관 자료 요청 대응

(단위: 건)

구분	2021	2022	2023
통신자료 요청	260,589	259,357	268,438
통신사실확인자료 요청	80,768	61,454	73,890

고객 만족도 결과[1]

(단위: 점)

구분	2021	2022	2023
고객 여정 추천지수(j-NPS) 결과[2]	-	+18.8	+22.0

1) 2022년 4월부터 j-NPS를 측정하고 있어 2021년 데이터 실적 제외
2) "지인에게 U'를 추천할 의향이 있습니까?" 문항에 대한 0점~10점 척도 답변 결과를 기반으로, 추천 응답자(9~10점) 비중에서 비추천 응답자(0~6점) 비중을 뺀 값으로 계산됨

정보보호 투자 현황

(단위: 억 원)

구분		2021	2022	2023
정보보호	투자액	292	442	632
	인력 (명)	91	117	157
정보기술	투자액	7,535	8,916	9,515
	인력 (명)	2,332	3,415	4,880

지속가능경영데이터

Social Data

협력회사 ESG 점검 현황

(단위: 개)

구분		2023	2023목표
총 평가 대상 협력사 수		150	150
고위험 협력사 관리	부정적 영향 식별된 협력사 수[1]	12	10
	시정 조치 계획 수립 비율 (%)	100	100
	시정 조치 이행 비율 (%)	100	100
협력사 역량 강화 프로그램	프로그램 참여 협력사 수[2]	150	150
	프로그램 참여 협력사 비율 (%)	100	100

1) 공급망 평가 결과 30점 미만(100점 만점 기준) 협력사를 고위험군 협력사로 지정하여, 후속처리 및 개선 활동 진행
2) 협력사 대상으로 온라인 교육, ESG 교육, ESG 가이드라인 제공하고 있으며, 특히 고위험군 협력사 대상 개별 권고안 배포하여 협력사의 역량 제고 위한 프로그램을 제공함

협력회사 스크리닝 현황

구분	2023
Tier-1 협력사 수	150
중요 Tier-1 협력사 수	30
중요 협력사 Tier-1 구매 비율	2.6
중요 非 Tier-1 협력사 수	212

정치기부금

(단위: 원)

구분	2021	2022	2023
정치기부금액	0	0	0

협회비

(단위: 원)

구분	2021	2022	2023
협회비[1]	2,093,895,561	2,435,769,217	2,664,540,451

1) 상위 3개 지출처 및 금액(2023년 기준)
- 사단법인 한국아이티브이방송협회: 480,000,000원
- 서울상공회의소: 271,600,000원
- 한국통신사업자연합회: 161,319,990원

차별 사건 발생 현황

(단위: 건)

구분	2021	2022	2023
차별사건 발생 건 수	0	0	0
차별사건 처리 건 수	0	0	0

인권 관련 고충처리 현황

(단위: 건)

구분	2021	2022	2023
고충 처리 비율(%)	100	100	100
고충 접수 건수	23	23	26
총 처리 건수	23	23	26

윤리 규정 위반 및 처리 현황

(단위: 건)

구분		2021	2022	2023
제보 현황	총합	61	53	37
	근무 해태	6	5	4
	규정 위반	47	28	22
	직장 내 괴롭힘/ 품위 손상 등	8	20	11
처리 결과	총합	40	35	21
	경고	11	3	4
	경징계	1	4	1
	중징계	28	28	16

지속가능경영데이터

Governance Data

이사회 구성 (2023년) (단위: 명)

구분	2023
전체	7
사내이사	2
사외이사(독립이사)	4
기타 비상무이사	1

최고급여자 보수 (단위: 백만 원)

구분	2021	2022	2023
최고급여자 보수 1)	6,870	2,287	2,551
전 직원 보수2)	94	101	101
전 직원 대비 최고급여자 보수 (배수)	73.1	22.6	25.3

1) 기본급+변동급여 기준
2) 최고급여자의 급여 제외 기준

공정거래 관련 법규 위반 건 수 (단위: 건)

구분	2021	2022	2023
공정거래 관련 법규 위반 건수	1	1	2

지속가능경영 방침

LG윤리규범

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

제1장. 고객에 대한 책임과 의무
LG는 고객이 진정한 사업기반이라는 신념 하에 고객의 의견을 항상 존중하고, 고객에게 도움이 되는 가치를 끊임없이 창출하여 제공함으로써 고객으로부터 무조건의 신뢰를 확보한다.
1. 고객의 존중
고객의 의견에 항상 귀를 기울이고, 고객의 진정한 요구는 항상 옳다고 생각하며, 고객을 모든 판단 및 행동의 최우선 기준으로 삼는다.
2. 가치의 창조
(1) 고객의 발전이 곧 우리의 발전이라는 인식 하에 고객이 필요로 하는 가치를 찾으려고 항상 노력한다.
(2) 고객에게 실질적으로 도움이 되고 만족을 줄 수 있는 참된 가치를 계속해서 창조한다.
3. 가치의 제공
(1) 고객에게 진실만을 말하며 고객과의 약속은 반드시 지킨다.
(2) 고객에게 합리적인 가격으로 최고 품질의 상품과 서비스를 제공하며, 고객의 정당한 요구에는 신속•정확하게 응답한다.

제2장. 공정한 경쟁
LG는 전세계의 모든 사업활동에서 해당지역의 관계법규를 준수하며, 정당한 방법을 통하여 경쟁의 우위를 확보한다.
1. 자유경쟁의 추구
(1) 자유경쟁의 원칙에 따라 세계 어디에서나 시장경제 질서를 존중하며, 상품의 서비스와 질을 통하여 고객의 신뢰를 확보한다.
(2) 진정한 실력으로 정정당당하게 선의의 경쟁을 하며, 경쟁사의 이익을 침해하거나 약점을 부당하게 이용하지 않는다.
2. 법규의 준수
국내 및 해외에서의 모든 사업활동은 해당국가의 제반 법규를 준수하고 거래의 관습을 존중하여 수행한다.

제3장
모든 거래는 평등한 참여기회가 보장된 가운데 자유경쟁의 원칙에 따라 이루어지며, 투명하고 공정한 거래를 통해 상호신뢰와 협력관계를 구축함으로써 장기적 관점에서 공동의 발전을 추구한다.
1. 평등한 기회
(1) LG는 자격을 구비한 모든 업체에게 거래선 등록 및 선정에 참여할 수 있는 기회를 평등하게 부여한다.
(2) 거래선 등록 및 선정은 객관적이고 공정한 심사기준에 따라 합리적인 방법으로 수행한다.
2. 공정한 거래절차
(1) 모든 거래는 상호 대등한 위치에서 공정하게 이루어지며 거래조건 및 거래절차에 대해 충분한 협의를 거친다.
(2) 우월적 지위를 이용한 어떠한 형태의 부당행위도 하지 않는다.
(3) 거래에 필요한 정보는 적절한 절차를 거쳐 적기에 상호 제공하며, 거래결과는 공정한 기준에 따라 정기적으로 평가하여 상호 보완한다.
3. 상호발전의 추구
(1) 기술지원 및 경영지도 등을 통해 장기적으로 거래선이 경쟁력을 갖추어 성장할 수 있도록 적극 지원하고, 혁신을 통해 창출되는 수익을 상호 공유한다.

제4장. 임직원의 기본윤리
임직원은 정직과 공정의 신념으로 LG인으로서의 올바른 가치관을 확립하고, 끊임없는 자기계발과 공정한 직무수행을 통해 주어진 사명을 완수한다.
1. 기본윤리
(1) 임직원은 LG인으로서의 긍지와 자부심을 가지며, 항상 정직하고 공정한 자세를 견지한다.
(2) 높은 윤리적 가치관을 가지고 개인의 품위와 LG의 명예를 유지할 수 있도록 항상 노력한다.
2. 사명의 완수
(1) 임직원은 회사의 비전과 방침에 따라 각자의 사명을 성실히 수행한다.
(2) 주어진 직무는 최선을 다해 정당한 방법으로 수행하며 제반 관련법규를 준수한다.
(3) 회사의 재산을 잘 유지관리하고, 업무상 취득한 회사의 비밀을 보호한다.
(4) 동료 및 관계 부서 간에 적극적인 협조와 원활한 의사소통으로 업무의 효율을 높인다.

지속가능경영 방침

LG윤리규범

3. 자기계발
바람직한 인재상을 스스로 정립하고 끊임없는 자기계발을 통해 인재상에 부합되도록 꾸준히 노력한다.
4. 공정한 직무 수행
(1) 모든 직무를 정직하고 공정하게 수행하며, 건전한 기업문화를 조성하기 위해 항상 노력한다.
(2) 직무와 관련하여 판단의 공정성을 저해할 수 있는 어떠한 형태의 금전적 이익도 이해관계자로부터 취하지 않는다.
(3) 일상생활 및 직무와 관련하여 사회로부터 지탄받을 수 있는 비도덕적, 비윤리적 행위를 하지 않는다.
5. 회사와의 이해상충 회피
(1) 회사와 개인의 이해가 상충되는 어떠한 행위나 관계도 회피한다.
(2) 개인의 이익을 위해 회사의 재산을 무단 사용해서는 안 된다.

제5장. 임직원에 대한 책임
LG는 모든 임직원을 한 인간으로서 존중하고 능력과 업적에 따라 공정하게 대우하며, 임직원의 창의성이 충분히 발휘되도록 노력한다.
1. 인간존중
(1) LG는 사람에 대한 상호 대등한 믿음과 진정한 애정을 갖고 임직원 한 사람 한 사람을 독립된 인격으로 대한다.
(2) 임직원이 주인의식을 바탕으로 일을 통해 긍지와 보람을 성취할 수 있도록 최선을 다한다.
(3) 임직원이 정당한 방법으로 사명을 수행할 수 있도록 제도의 확립과 교육•지도 등 필요한 조치를 강구한다.
2. 공정한 대우
(1) 임직원의 능력과 자질에 따라 평등한 기회를 부여한다.
(2) 임직원의 능력과 업적에 대하여 공정한 기준에 따라 평가하고, 정당하게 보상한다.
3. 창의성의 촉진
(1) 임직원의 독창적 사고와 자율적 행동이 촉진될 수 있는 여건을 최대한 조성한다.
(2) 임직원의 능력개발을 위해 적극적으로 지원하고 장기적 관점에서 인재를 육성한다.
(3) 개인의 사생활을 존중하고, 상호신뢰와 이해를 바탕으로 성숙한 조직문화를 이룩한다.

제6장. 국가와 사회에 대한 책임
LG는 합리적인 사업전개를 통해 건실한 기업으로 성장함으로써 주주의 이익을 보호하고, 국민의 풍요로운 삶과 사회발전에 공헌한다.
1. 합리적 사업전개
(1) 국내외를 막론하고 해당지역의 사회적 가치관을 존중하여 사업을 수행한다.
(2) 회사의 안정적 성장의 바탕 위에서 사업의 확대를 도모한다.
2. 주주 이익의 보호
효율적인 경영을 통하여 건전한 이익을 실현함으로써 주주의 투자수익을 성실하게 보호한다.
3. 사회발전에 기여
고용의 창출과 조세의 성실한 납부로 국가발전에 기여하고 문화 및 복지사업을 통해 사회발전에 공헌한다.
4. 환경의 보호
깨끗한 환경의 보전을 위해 환경오염의 방지 및 자연보호에 최선의 노력을 경주한다.

지속가능경영 방침

기업지배구조헌장

전문

주식회사 LG(이하 "회사")는 '고객을 위한 가치창조'와 '인간존중의 경영'을 경영이념으로 삼아, 공정하고 정정당당한 경쟁을 통해 모든 이해관계자와 신뢰를 구축하고 공동의 가치를 추구하면서 지속 가능한 성장을 달성하여 세계적인 선도기업으로 발전하는 것을 목표로 한다.
건전한 지배구조가 투명하고 책임 있는 경영활동을 촉진해 사회적 신뢰와 기업가치 증대의 핵심요인으로 작용한다는 신념을 갖고 건전한 지배구조 원칙과 실천 사항을 담은 기업지배구조 헌장을 제정한다.
주식회사 LG는 기업지배구조 헌장에 따라 주주의 권리를 보호하고 공평하게 대우하며, 독립적이고 전문성 있게 구성·운영되는 이사회와 감사기구를 통해 투명·책임경영을 확립하고, 다양한 이해관계자의 권리를 존중하면서 사회적 책임을 수행하는 기업을 지향한다.

주주

(1) 주주의 권리
① 주주는 회사의 소유자로서 이익 배당 및 잔여재산 분배 참여, 주주총회 참석과 의결권 행사,주주권 행사에 필요한 충분한 정보를 시의적절하게 제공 받을 권리 등의 기본적인 권리와 상법 등 관련 법률에서 보장한 권리를 가진다.
② 회사의 존립 및 주주권에 중대한 변화를 가져오는 사항인 정관 변경, 합병, 영업양수도 및 기업 분할, 해산, 자본 감소, 주식의 포괄적 교환 및 이전, 소유구조 변경을 초래하는 자본 증가 등은 주주의 권리를 최대한 보장하는 방향으로 주주총회에서 적법한 절차를 통해 결정되어야 한다.
③ 회사는 주주에게 주주총회의 일시, 장소 및 의안에 관한 충분한 정보를 충분한 기간 전에 제공하고, 주주총회의 일시와 장소는 주주가 최대한 참가할 수 있도록 결정해야 한다.
④ 주주는 상법에 따라 이사회에 주주총회의 의안을 제안할 수 있고, 주주총회에서 의안에 대하여 질의하고 설명을 요구할 수 있다.
(2) 주주의 공평한 대우
① 주주는 1주마다 1의결권을 가지며, 주주의 본질적인 권리는 침해되어서는 안 된다. 다만 특정 주주와 종류별 주식에 대한 의결권 제한은 법률과 정관이 정하는 바에 따라 제한적으로 이루어질 수 있다.
② 주주는 회사로부터 필요한 정보를 적시에 충분히 그리고 공평하게 제공받을 수 있어야 하며, 회사는 공시 의무가 없는 정보를 공개할 경우에도 모든 주주에게 공평하게 제공해야 한다.
③ 회사는 내부거래위원회를 포함해 지배주주 등 다른 주주의 위법한 내부거래 및 자기거래로부터 주주를 보호하기 위한 내부통제장치를 마련하고 운영하며, 관련 거래내역을 적법한 절차에 따라 공시해야 한다.
(3) 주주의 책임
① 주주는 자신의 의결권 행사가 회사 경영에 영향을 미칠 수 있음을 인식하고 회사 발전을 위하여 적극적으로 의결권을 행사하도록 노력해야 한다.
② 회사의 경영에 영향력을 행사하는 지배주주는 회사와 모든 주주의 이익을 위해 행동해야 하며, 이에 반하는 행동으로 회사와 다른 주주에게 손해가 발생하지 않도록 노력해야 한다.

이사회

(1) 이사회의 기능
① 이사회는 회사 경영에 관한 포괄적인 권한을 가지며, 법령과 정관, 이사회 규정에서 정한 회사의 경영의사결정과 경영감독 기능을 수행해야 한다.
② 이사회는 이사회의 의결을 거쳐야 할 사항 중 법령 또는 정관 및 이사회 규정에 의해 정해진것을 제외하고 이사회의 결의로써 일정한 범위를 정하여 대표이사 또는 이사회 내 위원회에 그 권한을 위임할 수 있다.
(2) 이사회의 구성
① 이사회는 효과적이고 신중한 토의 및 의사결정이 가능하고, 이사회 내에 설치된 위원회가 충분히 활성화될 수 있도록 3인 이상 7인 이내의 이사로 구성한다.
② 이사회에는 경영진과 지배주주로부터 독립적으로 기능을 수행할 수 있는 사외이사를 두어야하며, 이사회가 실질적으로 독립성을 유지할 수 있도록 최소 3인 이상으로 전체 이사의 과반수를 사외이사로 구성해야 한다.
③ 이사회는 회사 경영에 실질적인 기여를 할 수 있도록 다양한 배경과 관련 분야의 전문성 및 책임성을 지닌 유능한 자로 구성되어야 하고, 선임된 이사의 임기는 법률이나 정관에서 정한 결격 사유가 없는 한 존중되어야 한다.
(3) 이사 선임
① 회사 가치의 중대한 훼손 또는 주주 권익의 심대한 침해에 책임이 있는 자를 이사로 선임하지 않는다.
② 사외이사 후보 추천 및 선임 과정에서 공정성과 독립성을 확보할 수 있도록 구성된 사외이사 후보추천위원회를 설치 운영한다.
③ 회사는 주주가 이사 후보에 대해 판단할 수 있는 충분한 정보와 시간을 제공받고 의결권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

지속가능경영 방침

기업지배구조헌장

(4) 사외이사
① 사외이사는 회사와 중대한 이해관계가 없어야 하며, 경영진과 지배주주로부터 독립적인 의사 결정을 할 수 있는 자이어야 한다.
② 회사는 사외이사 후보와 중대한 이해관계가 없음을 선임 단계에서 확인하고 공시해야 한다.
③ 사외이사는 충실한 직무수행을 위하여 과도한 겸직을 해서는 안 된다.
④ 회사는 사외이사의 직무수행에 필요한 정보를 충분히 제공해야 하며, 사외이사는 회사에게 직무수행에 필요한 정보를 신속하게 제공하도록 요청할 수 있다.
⑤ 사외이사는 직무수행을 위하여 충분한 시간을 투입해야 하며, 이사회가 개최될 때에는 사전에 관련 자료를 검토한 후 참석해야 한다.
⑥ 사외이사는 필요한 경우 적절한 절차에 의하여 임직원이나 외부 전문가 등의 지원을 받을 수 있으며, 회사는 이에 소요되는 비용을 지원해야 한다.
(5) 이사회 운영
① 이사회는 분기 1회 개최를 원칙으로 하며, 필요에 따라 수시로 개최한다.
② 원활한 이사회 운영을 위하여 이사회의 권한과 책임, 운영절차 등을 구체적으로 정한 이사회 규정을 제정하여 운영한다.
③ 이사회는 매 회의마다 안건, 경과 요령과 결과 및 반대하는 자와 반대 이유를 의사록으로 작성하고 의장과 출석한 이사가 기명날인 또는 서명하여 보존해야 한다.
④ 개별 이사의 이사회 출석률과 주요 안건에 대한 개별 이사의 찬반 여부 등의 활동 내역을 공개한다.
⑤ 이사회는 이사의 전부 또는 일부가 직접 회의에 출석하지 아니하고 모든 이사가 음성을 동시에 송·수신하는 원격통신수단을 활용해 이사회 회의에 참여할 수 있도록 허용할 수 있다.(6) 이사회 내 위원회
① 이사회 내부에 특정 기능과 역할을 수행하는 적정수의 인원으로 구성된 위원회를 설치한다.
② 이사회 내 위원회는 과반수를 사외이사로 구성한다.
③ 모든 위원회의 조직, 운영 및 권한에 대하여는 명문화된 별도의 운영규정을 따른다.
(7) 이사의 의무와 책임
① 이사는 선량한 관리자의 주의의무를 다하여 직무를 수행해야 하며, 충분한 정보를 바탕으로 충분한 시간 및 노력을 투입하여 합리적 의사결정을 해야 한다.
② 이사는 자기 또는 제3자의 이익을 위하여 그 권한을 행사해서는 안 되고, 항상 회사와 주주에게 최선의 이익이 되는 결과를 추구해야 한다.
③ 이사는 직무수행과 관련하여 알게 된 회사의 비밀을 외부에 누설하거나, 자기 또는 제3자의 이익을 위하여 이용해서는 안 된다.
④ 이사가 법령이나 정관을 위반하거나 그 임무를 소홀히 한 때에는 회사에 대하여 손해배상책임을 지며, 이사에게 악의나 중과실이 있는 때에는 제3자에 대하여도 손해배상책임을 진다.
⑤ 이사가 경영판단을 하는 과정에 있어 합리적으로 신뢰할 수 있는 상당한 자료와 정보를 수집하여 신중하고 충분히 검토한 후, 성실하고 합리적인 판단에 의하여 회사에 최선의 이익이라고 생각되는 방법으로 직무를 수행하였다면, 그러한 이사의 경영판단은 존중되어야 한다.
⑥ 회사는 이사에 대한 책임추궁의 실효성을 확보하고, 유능한 이사를 영입하기 위하여, 회사의 비용으로 이사를 위한 손해배상책임보험에 가입할 수 있다.
(8) 평가 및 보상
① 이사회는 경영진의 경영활동 내용을 공정하게 평가하여 그 평가결과를 보수와 재선임 결정에 합리적이고 적정하게 반영한다.
② 이사의 보수한도는 주주총회의 결의로 정하고, 승인된 범위 내에서 집행한다.
③ 주요 경영진에 대한 보수의 주요 산정 기준과 지급 금액을 공시한다

지속가능경영 방침

기업지배구조헌장

감사기구

(1) 내부감사기구
① 감사위원회는 3인 이상의 이사로 주주총회 결의로 선임하며, 독립성과 전문성을 유지하기 위하여 3분의 2 이상을 사외이사로 구성하고, 위원 1인은 재무, 회계 등의 감사업무에 전문적 식견을 가진 자로 한다.
② 이사회는 감사위원회의 목표, 조직, 권한과 책임, 업무 등에 관한 규정을 명문화하여 운영한다.
③ 감사위원회는 관련 법령, 정관, 이사회 규정 및 감사위원회 규정 등에 명문화하여 정해진 회계와 감사 업무를 충실히 수행한다.
④ 감사위원회는 분기 1회 개최를 원칙으로 하고, 필요에 따라 수시로 개최할 수 있으며, 업무수행을 위하여 필요한 경우 관계 임직원 및 외부감사인을 회의에 참석하도록 요구할 수 있다.
⑤ 감사위원회는 회의에 관한 의사록을 작성하고, 의사의 안건, 경과 요령, 결과, 반대하는 자와 반대 이유 등을 기재하고 출석한 위원이 기명날인 또는 서명한다.
⑥ 감사위원회는 감사에 관한 감사록을 작성하고, 감사의 실시 요령과 결과를 기재하고 감사를 실시한 위원이 기명날인 또는 서명한다.
⑦ 감사위원회는 직무수행을 위해 필요한 정보에 자유롭게 접근할 수 있어야 하고, 필요하다고 인정할 경우 회사의 비용으로 전문가 등에게 자문을 요구할 수 있다.
⑧ 대표이사는 감사위원회의 독립성에 대한 내용과 주요 활동 내용을 사업보고서를 통해 공시한다.
⑨ 감사위원회 위원은 경영진과 지배주주로부터 독립적으로 업무를 수행한다.
(2) 외부감사인
① 외부감사인은 회사와 경영진 및 지배주주 등으로부터 법적, 실질적 독립성을 유지해야 한다.
② 외부감사인은 감사위원회에서 선임되며, 회사는 외부감사인이 외부감사 활동 중에 확인한 중요사항을 감사위원회에 보고하도록 해야 한다.
③ 외부감사인은 회사 또는 주주총회 의장 등이 요구하면 주주총회에 참석하여 감사보고서에 관한 주주의 질문이 있는 경우에 설명해야 한다.
④ 회사는 외부감사인이 감사받은 재무제표와 함께 정기적으로 공시되는 정보 중에서 감사결과와 배치되는 정보가 있는지 확인하도록 해야 한다.
⑤ 회사는 외부감사인이 관련 법규에서 요구하는 바에 따라 회사의 존속가능성에 대해 고려하도록 해야 한다.
⑥ 회사는 외부감사인이 감사 시 회사의 부정행위 또는 위법행위의 여부를 확인하기 위해 노력하도록 해야 한다

이해관계자 권리 보호

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

시장에 의한 경영감시

(1) 정보 공개
① 회사는 법령에 의해 요구되는 공시 사항 외에도 주주 및 이해관계자의 의사결정에 중대한 영향을 미치거나 미칠 수 있는 사항은 공개한다.
② 회사는 정기공시 이외에 중요사항을 결정한 때에는 적시에 그 내용을 상세하고 정확하게 공개 및 설명한다.
③ 회사는 공시내용을 이해하기 쉽게 작성하고, 이해관계자가 이용하기 용이하도록 노력한다.
④ 회사는 공시책임자를 지정하고, 중요한 정보가 공시책임자에게 신속하게 전달될 수 있는 내부정보전달체계를 갖춘다.
⑤ 회사는 지배주주 및 그 특수관계인의 주식소유 현황을 구체적으로 공시한다.
⑥ 회사의 대표이사와 공시담당 책임자는 재무보고의 정확성과 완전성을 확인·검토하여야 한다.
⑦ 회사는 윤리규범을 제정하고 이를 공시한다.
(2) 기업 경영권 시장
① 회사의 인수, 합병, 분할, 영업 양수도 등 경영권의 변동을 초래하는 행위는 투명하고 공정한 절차에 의해 이루어져야 한다.
② 회사의 경영권 방어행위는 일부 주주 또는 경영진의 경영권을 유지하기 위하여 회사와 주주의 이익을 희생시키는 방법으로 행해져서는 안 된다.
③ 회사는 합병, 영업 양수도 등 중요한 구조변경에 반대하는 주주에 대해 법령 규정에 따라 그 지분의 실질가치를 반영하는 공정한 가액에 의한 주식매수청구권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

지속가능경영 방침

환경경영 방침

**LG유플러스는 모바일, 홈 및 기업 서비스를 제공함에 있어서
친환경경영(Environment), 사회적 책임(Social), 건강한 지배구조(Governance)를 최우선 하는 지속가능경영의 실현을 위하여
다음과 같이 환경경영방침을 수립하여 운영한다.**

1. 환경경영방침을 구축하여 기업활동에서 발생하는 환경영향을 최소화 하고, 환경 개선활동을 지속적으로 추진한다.
2. 글로벌 기후변화에 선제적으로 대응하여, 온실가스 배출로 인한 부정적 환경영향을 최소화하기 위해 노력한다.
3. 제품의 구매, 관리, 서비스 제공 등 기업의 모든 활동에서, 친환경 투자를 고려하여 지속적으로 반영한다.
4. 기업의 환경정보를 투명하게 공개하고, 이해관계자 요구사항에 대한 기업의 사회적 책임을 준수한다.
5. 환경 관계 법령을 철저히 준수하고, 지속가능경영을 실현하기 위한 최선의 수단을 강구한다.

환경경영방침을 준수하기 위해, 본 방침을 공표하여 모든 종사자가 최우선으로 고려하도록 하고, 구체적인 목표를 수립하여 달성하도록 한다.

2022년 5월 13일

대 표 이 사 황 현 식 황 현식

지속가능경영 방침

정보보호 방침

정보보호 선언문

㈜LG유플러스는 고객 중심 회사로 거듭나기 위해 DX 역량을 강화하고 있으며, AI, 빅데이터, 클라우드와 같은 미래 성장 동력 기술 개발에 총력을 기울이고 있습니다. 이를 토대로 라이프 스타일, 놀이, 성장케어 플랫폼을 비롯 B2B 신사업 등 통신사업 뿐만 아니라 다양한 분야로 사업 영역을 확장하고 있습니다.

이처럼 고도화되는 환경에서 정보의 가치는 더욱 중요해지고 있으며, 보안사고는 기업의 경쟁력과 존폐를 결정짓는 중대한 사안으로 인식되고 있습니다. 따라서 임직원 모두는 정보보호의 중요성을 뼛속까지 인지하고 정보보호 활동을 일상화해야 합니다.

경영진은 개인정보 등 중요 정보 보호를 ㈜LG유플러스의 고객 가치 최우선 경영과제로 추진하고 있으며, 전 임직원은 정보보호가 회사의 지속적인 성장을 위한 필수 경쟁력임을 명심하여야 합니다.

이에 다음의 정보보호 5대 강령을 반드시 준수하여 주시기 바랍니다.

1. 모든 임직원은 정보통신망법, 개인정보보호법 등 관련 법령 및 내부 규정, 지침을 반드시 준수하여야 한다.
2. 개인정보를 포함한 회사의 모든 정보는 중요한 자산임을 인식하고, 이를 안전하게 관리하고 보호하여야 한다.
3. 정보보호 교육 및 훈련을 통해 개개인의 보안 인식 수준을 향상시켜야 한다.
4. 보안요구사항 준수여부를 지속적으로 검토하여, 보안사고 위험을 최소화하여야 한다.
5. 보안사고 발생 시 회사의 대응 절차를 준수하여야 하며, 재발방지 대책을 수립하고 실행하여야 한다.

대표이사 : 황 현 식 황 현식

지속가능경영 방침

소비자 권익 보호 방침

소비자 권익 보호 방침

LG유플러스는 고객 중심회사로 거듭나기 위해, 모든 고객이 안전하고 신뢰할 수 있는 환경속에서 서비스를 이용할 수 있도록 노력하고 있습니다. 사업 활동에서 발생할 수 있는 소비자 권익 침해 요소를 사전에 예방하고, 소비자의 소중한 의견을 반영하여 소비자 권익 보호체계를 강화하기 위해 다음과 같이 방침을 설정하여 운영합니다 .

1. 지속적인 서비스 품질 향상을 위해 최선을 다하고, 최고의 서비스를 소비자에게 제공할 수 있도록 노력한다.
2. 소비자 권익 침해 위험요소를 사전에 예방하고 조치를 수행하며, 침해 발생 시 구제 절차를 통하여 소비자의 피해를 회복할 수 있도록 노력한다.
3. 건전한 서비스 환경을 조성하고, 특히 유해 정보로부터 청소년을 안전하게 보호하기 위한 활동을 적극 수행한다.
4. 소비자의 알 권리를 보장하기 위해, 소비자에게 상품 및 서비스의 이용과 관련된 정보를 투명하게 제공한다.
5. 소비자의 성향, 장애여부 등과 상관없이 모든 소비자가 균일하게 서비스를 이용할 수 있도록 노력한다.
6. 소비자 커뮤니케이션 채널을 운영하여 소비자의 의견을 적극 수렴하고, 접수되는 의견에 대해 피드백을 제공한다.

LG유플러스 소비자 권익 보호 방침은 임직원 및 모든 이해관계자에게 적용되며, 법규 및 이용약관 등에서 특별히 정한 사항은 제외될 수 있습니다.

대표이사 **황현식** 황 현식

지속가능경영 방침

인권경영 방침

인권경영 방침

LG유플러스는 UN이 공표한 세계인권선언을 비롯하여 기업의 인권 이행지침, 아동권리에 관한 협약, UNGC 10대 원칙, OECD가 채택한 다국적기업 가이드라인 및 ILO에서 제시하는 노동 기준을 공개적으로 지지합니다. 또한 사업을 운영하는 모든 국가의 노동 및 인권 관련 법규를 준수할 것을 약속하며, 사회·경제적인 면에서 임직원의 고용 안정과 적정 임금 보장을 위해 노력할 것입니다.

1. LG유플러스는 인권경영이 모든 경영활동의 최우선 가치임을 인식하고, 인권 관련 국내/외 법규 및 기준을 준수한다.
2. LG유플러스는 임직원 및 주요 이해관계자를 대상으로 인권 리스크 진단을 정기적으로 시행하고, 주요 인권 이슈에 대해서는 체계적으로 개선활동을 추진한다.
3. LG유플러스는 임직원의 인권 관련 의견 청취 및 고충을 제보할 수 있는 채널을 운영한다.
4. LG유플러스는 인권 관련 위반사항에 대해, 조사 과정을 거쳐 사내 규정에 의해 조치한다.
5. 특히, 임직원뿐만 아니라 고객 등 이해관계자의 인권 보호를 위해, 개인정보보호를 중요한 인권이슈로 고려하여 관리한다.

인권경영 주요 이슈

차별금지	인종, 나이, 성별, 국적, 장애, 종교, 임신, 노조가입 여부, 결혼 여부, 사회적 신분, 성적 지향 등의 이유로 채용, 임금 · 보상, 승진 등 을 차별하지 않도록 한다.
결사의 자유	노동관계 법규에 따라 단체 협약과 평화적 집회를 위한 결사의 자유를 보장하며, 노동조합 가입, 활동 및 결성 등을 이유로 부당한 처우를 하지 않는다.
강제노동 금지	모든 근로는 자발적으로 이루어지고 폭행, 협박, 감금 등 정신/신체적인 자유를 부당하게 구속하여 개인의 자유에 어긋나는 근로를 강요하지 않는다.
아동노동 금지	각 국가 및 지역의 법규에서 정한 최저 고용 연령을 준수하며, 채용 시 모든 근로자에 대해 연령을 검증한다.
근로시간	각 국가 및 지역의 법규에서 지정한 정규, 초과근로시간 및 휴무 관련 규정을 준수한다.
임금과 복리 후생	사업 국가에서 정한 근로 시간, 연장 근로에 따른 정당한 보상 기준을 준수하며, 사회 보험 지원 및 각종 복리 후생 제도를 제공한다.
개인정보보호	모든 이해관계자의 개인정보는 그 비밀을 철저히 보호하고, 이해관계자의 사전 승인 없이 정보를 누설하거나 타 용도에 사용하지 않는다.

LG유플러스 인권경영 방침은 임직원, 협력사 및 고객 등 모든 이해관계자에게 동등하게 적용됩니다.

대표이사 **황현식** 황 현식

지속가능경영 방침

안전보건 경영방침

LG U+

안전보건 경영방침

LG유플러스는 안전보건 경영이 모든 경영활동의 최우선 가치임을 표명하고,
안전문화 정착을 통해 무재해 사업장을 구현하여 사회적 책임을 다하며,
전 임직원과 고객 등 이해관계자의 만족으로 인간존중의 경영 이념을 실현하고자
다음과 같이 방침을 설정하여 운영한다.

1. 안전보건 경영시스템을 구축하여 종사자(전 임직원과 협력업체 포함)의 안전하고 쾌적한 작업환경을 위하여 안전보건 개선활동을 지속적으로 추진한다.
2. 산업재해 예방을 위하여 사전에 위험요소를 제거하고 산업재해 발생 시 위기대응 매뉴얼에 따라 그 피해를 최소화한다.
3. 안전보건을 최우선으로 한 경영목표를 설정하고, 성과와 시스템을 정기적으로 평가하여 지속적 개선을 실시한다.
4. 전 임직원에게 안전보건 경영방침을 전파하고, 지속적인 안전보건 교육을 실시하며, 안전보건에 관한 종사자의 의견을 적극 수렴한다.
5. 안전보건 관계 법령을 철저히 준수하고, 안전보건 경영을 실현하기 위한 최선의 수단을 강구한다.

**안전보건 경영방침을 준수하기 위해, 본 방침을 공표하여 모든 종사자가 최우선으로 고려하고,
구체적인 목표를 수립하여 달성한다.**

2월 22일

대 표 이 사 황현식 황현식
안전담당 최고임원 김건우 김건우

지속가능경영 방침

지속가능한 공급망 관리 방침

LG U+

지속 가능한 공급망 관리 방침

LG유플러스는 협력회사와 상생하는 비즈니스 생태계를 구축하고자 노력하고 있습니다.
협력회사와 협업 과정에서 발생할 수 있는 리스크를 선별하여 관리함으로써,
지속가능한 공급망 체계를 구축하기 위해 다음과 같이 방침을 설정하여 운영합니다 .

1. LG유플러스는 협력회사가 국내외 ESG 요구사항을 준수하여 ESG 경영에 동참할 수 있도록 'ESG 행동규범'을 제정하고 이를 협력회사가 준수할 수 있도록 적극 독려한다.
2. LG유플러스는 협력회사의 'ESG 행동규범' 준수 여부를 확인하기 위한 정기적 평가 및 실사를 진행하고, 결과를 바탕으로 협력회사와 지속적 상생을 도모하기 위한 개선활동을 추진한다.
3. LG유플러스는 구성원, 협력회사 등 모든 이해관계자의 의견 청취 및 고충을 제보할 수 있는 채널을 운영하고, 접수되는 의견에 대해서는 적극 개선을 추진한다.
4. LG유플러스는 협력회사와 다양한 상생협력 프로그램을 운영하고, 협력회사가 사회적 책임을 이행하고 지속적으로 성장할 수 있도록 적극 지원한다.

LG유플러스 지속 가능한 공급망 관리방침은 임직원 및 거래 관계에 있는 주요 협력사를 대상으로 적용됩니다.

대표이사 **황현식** 황현식

지속가능경영 방침

공정거래 방침

공정거래 방침

LG유플러스는 자유롭고 공정한 경쟁을 지향하는 자유시장 경쟁질서를 존중하고, 상호 신뢰와 협력을 토대로 모든 이해관계자와 공동의 이익을 추구합니다. 투명하고 공정한 거래를 통하여 기업의 신뢰성을 높이고, 지속적인 성장을 위해 다음과 같이 방침을 설정하여 운영합니다.

1. 모든 거래는 상호 대등한 위치에서 공정하게 이루어지며, 거래조건 및 거래절차에 대해 충분한 협의를 거친다.
2. 우월적 지위를 이용한 어떠한 부당행위도 하지 않는다.
3. 거래에 필요한 정보는 적절한 절차를 거쳐 상호 제공하며, 거래 결과는 공정한 기준에 따라 상호 보완한다.
4. 모든 거래 활동에서 공정한 거래 질서의 확보를 위해 국제 기준 및 공정거래 관련 법규를 준수한다.
5. 공정거래 준수 의지와 실천을 바탕으로 자율준수 프로그램을 효율적으로 운영한다.
6. 공정거래 의무 위반에 대하여 제보 시스템을 운영하고, 접수된 사항에 대해서는 적극 개선될 수 있도록 노력한다.

LG유플러스 공정거래 방침은 모든 임직원 및 관련된 모든 거래활동에 적용됩니다.

대표이사 **황현식**

지속가능경영 방침

공급망 ESG 행동 규범

LG유플러스는 사회적 책임 및 역할을 다하여, 지속적으로 성장하는 글로벌 ICT 기업으로 성장하고자 합니다. 이를 위해 사회적, 환경적 문제 해결에 기여할 수 있는 지속 가능한 솔루션을 제공함과 동시에, 사업을 운영하는 데 있어 지켜야하는 기본과 원칙을 반드시 준수하기 위해 노력합니다.

'LG유플러스 협력사 행동규범'은 LG유플러스의 협력사 또한 이러한 우리의 사회적 책임과 노력에 동참할 것을 희망하며 기대하는 바를 제시하기 위해 마련되었으며, 국제 규범 및 기준, 그리고 법적 요구사항을 토대로 작성되었습니다.

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

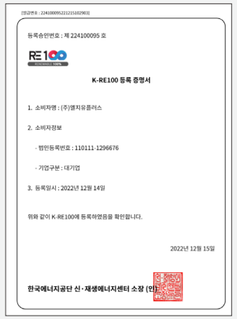
1. 법적 최소 근로 연령에 미달하는 아동의 고용을 금하며, 청소년 노동 또한 법적 최소 근로 연령과 근로시간, 근로조건을 준수합니다.
2. 강제 노동, 착취 노동 등 근로자의 자발적인 의사에 반하는 모든 형태의 노동을 금지하며, 명확한 근로 조건이 명시된 근로계약서를 작성합니다.
3. 채용과 승진, 보상, 훈련의 기회 제공 등과 같은 고용 관행에 있어 인종, 피부색, 나이, 성별, 출신, 장애, 임신, 종교, 정치 성향, 노조 가입, 결혼 여부에 근거한 차별을 금지합니다.
4. 모든 근로자를 인격적으로 존중하고, 성희롱, 학대, 체벌,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

국내외 주요 인증

인증현황

환경 인증

K-RE100



등록일: 2022년 12월 14일

ISO 14001



유효기간: 2022년 07월 04일 ~ 2025년 07월 03일

안전보건 인증

ISO 45001



유효기간: 2022년 07월 04일 ~ 2025년 07월 03일

정보보안 인증

ISO/IEC 27001



유효기간:2021년 09월 30일~2024년 09월 29일

컴플라이언스 인증

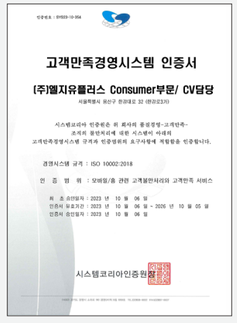
ISO 37301



유효기간:2022년 12월 08일~2025년 12월 07일

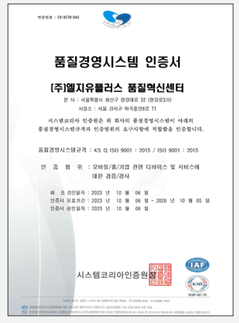
서비스 품질 및 고객만족 인증

ISO 10002



유효기간: 2023년 10월 06일 ~ 2026년 10월 05일

ISO 9001



유효기간: 2023년 10월 06일 ~ 2026년 10월 05일

Standard Index

GRI Standards Index

공통표준(Universal Standards)

Statement of Use	LG유플러스의 2023년 1월 1일부터 2032년 12월 31일까지의 ESG 성과를 담은 '2023 지속가능경영보고서'는 GRI Standard 2021을 준용하여 작성하였습니다.
사용된 GRI 1 버전	GRI 1: Foundation 2021
적용 가능한 GRI Sector Standards	LG유플러스가 보고서를 발간하는 2024년 6월 28일 기준 GRI를 통해 발표되어 적용 가능한 GRI Sector Standards는 없습니다. 이에 LG유플러스는 GICS 기준에 따라 통신서비스업에 적용 가능한 중요 이슈를 판단하기 위해 다양한 외부 자료를 검토하여 중요 이슈를 선정하고, 관련 성과를 보고하였습니다. 이에 대한 자세한 설명은 본 보고서 21-22페이지를 참고해 주시기 바랍니다.

주제	지표		보고 위치	비고
GRI 2: 조직 및 보고 관행	2-1	조직 상세	2, 8	
	2-2	조직의 지속가능성 보고에 포함된 기업	2	
	2-3	보고 기간, 보고 빈도, 문의처	2	
	2-4	정보의 재기술	2	필요한 경우 각주 처리함
	2-5	외부 검증	157~162	
GRI 2: 활동 및 근로자	2-6	사업 활동, 공급망, 기타 비즈니스 관계	10-15	
	2-7	임직원	130	
	2-8	임직원이 아닌 근로자	130	
GRI 2: 거버넌스	2-9	이사회 구조 및 구성	108-111, 134	
	2-10	이사회 추천 및 선정	109	
	2-11	이사회 의장	108	
	2-12	영향 관리를 감독하는 이사회 역할	110-111	
	2-13	영향 관리에 대한 책임 위임	24, 26, 28, 30	
	2-14	지속가능성 보고에 대한 이사회의 역할	110	
	2-15	이해 상충	109	
	2-16	주요 사항에 대한 커뮤니케이션	110	
	2-17	이사회의 집단 지식, 역량	109, 111, 117	
	2-18	이사회 성과 평가	109	
	2-19	보수 정책	109	사업보고서 384
	2-20	보수 결정 절차	109	사업보고서 384
	2-21	연간 총 보수 비율	134	
GRI 2: 전략, 정책 및 관행	2-22	지속가능한 발전 전략에 대한 성명	6-7	
	2-23	정책 약속	35, 40, 59, 70, 80, 84, 95, 112	
	2-24	정책 약속 이행	36, 40, 60, 70, 80, 84, 96, 112	
	2-25	부정적 영향 해결을 위한 절차	74, 82, 89, 119	
	2-26	자문 및 고충처리 메커니즘	117, 121	
	2-27	법률 및 규정 준수	129, 134	사업보고서 396-401
	2-28	협회 멤버십 현황	133	
GRI 2: 이해관계자 참여	2-29	이해관계자 참여 방식	20	
	2-30	단체교섭 협약	102, 131	

Standard Index

GRI Standards Index

Material Topics(GRI 3)

주제	지표		보고 위치	비고
General Disclosures				
GRI 3: 중요 토픽	3-1	중대 주제 선정 프로세스	21-22	
	3-2	중대 주제 목록	22	
	3-3	중대 주제 관리	24-25, 50-58 28-29, 34-47 26-27, 70-79 30-31, 112-113	

Economic Performance(GRI 200)

주제	지표		보고 위치	비고
GRI 201: 경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	126-127	
	201-2	기후 변화로 인한 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	51-54	
	201-3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 충당	104	사업보고서 161-164
GRI 202: 시장지위	202-1	사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	-	모든 임직원이 법정최저임금 이상의 급여를 받고 있음
GRI 203: 간접경제효과	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	90-94	
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	93	
GRI 205: 반부패	205-1	사업장 부패 위험 평가	81	
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	81, 116, 119	
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	82, 120	
GRI 206: 경쟁저해행위	206-1	반경쟁 행위, 반독점 및 독점 행위에 대한 법적 조치	134	

Standard Index

GRI Standards Index

Environmental Performance(GRI 300)

주제	지표		보고 위치	비고
GRI 302: 온실가스 배출	302-1	조직 내 에너지 소비	128	
	302-2	조직 외부 에너지 소비	128	
	302-3	에너지 집약도	128	
	302-4	에너지 소비 감축	57	
GRI 303: 용수 및 폐수	303-5	용수 사용량	129	
GRI 305: 배출	305-1	직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	128	
	305-2	간접 온실가스 배출량 (Scope 2)	128	
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량 (Scope 3)	128	
	305-4	온실가스 배출 집약도	128	
	305-5	온실가스 배출 감축	128	
GRI 306: 폐기물	306-3	폐기물 발생	129	
	306-4	폐기물 재활용	129	
	306-5	폐기물 처리	128	
GRI 308: 공급업체 환경 평가	308-1	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체 비율	96	
	308-2	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 중대한 부정적 환경영향 및 이에 대한 조치	96	

Standard Index

GRI Standards Index

Social Performance(GRI 400)

주제	지표		보고 위치	비고
GRI 401: 고용	401-1	신규채용과 이직	130	
	401-2	비정규 직원 혹은 파트타임 직원에게는 제공되지 않는 정규직 직원 대상의 보상	100-101	
	401-3	육아휴직	131	
GRI 403: 산업안전보건	403-1	산업안전보건 관리시스템	85-87, 140	
	403-2	위험 파악, 위험 평가 및 사고 조사	85-86	
	403-3	산업안전보건 서비스	87-89	
	403-4	산업안전보건에 대한 근로자 참여 및 커뮤니케이션	86	
	403-5	산업안전보건에 대한 근로자 훈련	87	
	403-6	근로자 건강 증진	87-89	
	403-8	산업안전보건 관리시스템의 적용을 받는 근로자	85-87, 140	
	403-9	업무 관련 상해	132	
	403-10	업무 관련 질병	132	
GRI 404: 훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	104, 131	
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	103-104	
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	102, 131	
GRI 405: 다양성과 기회 균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	83, 130-131	
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	131	
GRI 406: 차별금지	406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	133	
GRI 408: 아동노동	408-1	아동 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	-	해당사례 없음
GRI 409: 강제노동	409-1	강제 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	-	해당사례 없음
GRI 410: 보안관행	410-1	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 보안요원의 비율	-	해당사례 없음
GRI 411: 원주민 권리	411-1	원주민의 권리 침해사고 건수와 취해진 조치	-	해당사례 없음
GRI 414: 공급망 관리	414-1	사회적 영향평가를 통해 스크리닝된 신규 협력회사	96	
	414-2	공급망 내 주요한 부정적인 사회 영향과 이에 대한 시행 조치	133	
GRI 415: 공공정책	415-1	정치적 기부	133	
GRI 416: 고객 안전보건	416-1	제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가	78	
	416-2	제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 규정 위반 사건	78	
GRI 418: 고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	132	

Standard Index

SASB Index

TABLE1. Sustainability Disclosure Topics & Accounting Metrics

구분	지표 내용	단위	코드	보고 위치
운영상의 배출	(1) 전체 에너지 소비량	GJ, %	TC-TL-130a.1	128
	(2) 그리드 전력 비율	GJ, %		128
	(3) 재생에너지 비율	GJ, %		128
고객정보 보호	광고행위 및 고객 개인정보와 관련된 보유 정책 및 활동	N/A	TC-TL-220a.1	35-39
	고객정보보호 관련 법규 위반으로 인한 재무적 손실(과징금 등)	원	TC-TL-220a.3	사업보고서 398
	고객정보 관련 (1) 법적 제재 건수, (2) 정보 요청된 고객의 수, (3) 공개 비율	건, %	TC-TL-220a.4	132
정보보안	제 3자 정보보안 기준 활용을 포함한 정보보안 리스크 식별 및 규명에 대한 경영 접근 방식	-	TC-TL-230a.2	40-45
폐기물 관리	(1)자원회수 프로그램을 통해 재활용된 자원 (2) 자원 재이용률 (3) 재활용율 (4) 매립율	Ton, %	TC-TL-440a.1	129
공정경쟁	불공정경쟁 관련 법규 위반으로 인한 재무적 손실 (과징금 등)	원	TC-TL-520a.1	-
	(1)자사 보유 콘텐츠 및 상업적으로 연관된 콘텐츠 (2)연관성 없는 콘텐츠 평균 다운로드 속도	Mbps	TC-TL-520a.2	콘텐츠 유형(자사 보유, 상업, 연관성 없음)으로 별도 구분한 다운로드 속도 데이터를 공개하고 있지 않습니다. 단, 콘텐츠간 다운로드 속도의 차별을 두지 않습니다.
기술/서비스 중단 복구 대책	서비스 중단 등 유사상황 대비 정상적 서비스 작동/ 제공을 위한 시스템	-	TC-TL-550a.2	75, 77

TABLE2. Activity Metrics

지표 내용	단위	코드	보고 위치
무선 가입자 수	만 명	TC-TL-000.A	10
유선 가입자 수	만 명	TC-TL-000.B	12
광대역 가입자 수	만 명	TC-TL-000.C	12
네트워크 트래픽	Petabytes	TC-TL-000.D	77

Standard Index

UN SDGs

UN SDGs 세부영역

Goal		Target	LGU+ 대응	
1 NO POVERTY	1.3	최저생계 보장선 등 모두를 위한 적절한 사회보장 시스템과 방안을 이행	두드림 요술통장	'두드림 요술통장'은 LG유플러스가 2010년부터 지속적으로 시행해 온 자산형성형 사회공헌 활동으로 저소득 장애 가정 청소년을 위한 장학금을 조성하고 임직원 멘토와의 관계 형성을 통해 소외 계층 청소년이 사회의 건강한 일원으로 자립할 수 있도록 지원하는 사업
	1.4	모든 남녀, 특히 빈곤층 및 취약계층이 동등하게 경제적 자원 활용 및 기초서비스에 접근할 수 있도록 보장	취약계층 지원	산간, 도서지역과 오지 마을 등 기존에 통신서비스 접근이 취약한 지역에 거주하는 주민들을 위해 통신 지역 범위를 지속적으로 확대 중
3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	3.4	비감염성 질환 근절 및 정신 건강과 웰빙을 증진	안전한 전자파 관리	국제 권고 기준의 준수 및 고객 건강 증진을 위한 노력의 일환으로 전자파를 안전한 수준으로 유지하고자 노력 중이며, 그 결과 2023년 전자파 1등급 비율 100% 달성
	3.9	2030년까지 유해화학물질 및 대기, 수질, 토지 오염으로 인한 질병 및 사망자 수를 대폭 감소	사업장 폐기물 관리 및 폐배터리 보관개소 유출방지 시설 도입	네트워크, 통신국사 및 IDC에서 사용되는 통신장비 신설 · 교체 과정에서 발생되는 사업장 폐기물의 2025년까지 재활용률 100% 달성을 목표로 설정하였으며, 폐배터리 보관개소 내 친환경 유출방지시설을 도입하여 산업재해를 예방하고 시설 설치로 인한 부수적인 환경오염을 최소화
4 QUALITY EDUCATION	4.1	형평성 있는 양질의 초등 및 중등 교육을 무상으로 이수하도록 보장	희망도서	시각장애인의 독서권 보장하기 위해 점자책을 제작하고 희망도서 신청자에게 휴대용 점자 인쇄기, 동화책, 스티커 등으로 구성된 점자 KIT 발송하고 만들어진 점자책은 국내 점자도서관 32개소에 배포하여 형평성 있는 교육 보장
	4.2	양질의 영·유아의 발달, 보육, 취학 전 교육에 대한 접근성을 보장	아이드림 챌린지	아이드림 챌린지는 COVID-19 팬데믹으로 인한 비대면 교육 상황에서의 아동·청소년 교육 격차를 해소하는 것을 목표로 2020년부터 시행되어 온 사회공헌 활동으로 격오지 군인 자녀, 우정사업본부 지역아동센터 아동들에게 멘토링을 제공하여 아이들의 자기주도 학습 습관 형성을 지원
5 GENDER EQUALITY	5.4	무급 돌봄과 가사 노동에 가치를 부여하고 중요성을 인식	워킹맘 대상 경력개발 워크숍 실시	휴·복직 전환 시점에 있는 워킹맘이 지속적으로 커리어를 개발할 수 있도록 경력개발 워크숍을 실시 중
	5.5	모든 차원의 의사결정 과정에 여성의 완전하고 효과적인 참여와 리더십에 대한 동등한 기회 보장	여성 리더 육성 프로그램	여성 구성원들이 회사에서의 성장과 삶에서 다양한 경험/변화를 겪는 이슈를 반영하고 성장할 수 있도록 다양한 정책을 통해 지원
6 CLEAN WATER AND SANITATION	6.3	오염 감소, 쓰레기 무단투기 근절, 유해화학물질 및 위험 물질 방류 최소화, 미처리 하수비율 절반 감축, 전세계 재활용 및 안전한 재사용 대폭 확대를 통한 수질 개선	매장 리사이클 활동	직영매장 불용 유니폼을 수거하여 매장직원 및 고객 사은품으로 리사이클을 추진하였으며, 2023년에는 수거 유니폼을 이용해 방석 760개 제작
	6.4	용수 효율의 대폭 증대	용수 절감 활동	각 사업장에 빗물 재활용 시스템, 지하수 재활용 시스템 등을 도입하여 유실 용수 발생 및 수자원 사용을 최소화
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	8.2	고부가가치와 노동 집약적 분야 집중을 포함한 산업다각화, 기술 발전과 혁신을 통한 높은 수준의 경제 생산성 달성	차세대 통신기술 준비	LG유플러스는 세계 최초 5G 상용화를 달성한 데 이어 차세대 네트워크 기술을 지속적으로 추진하여 경제적 성과를 추구
	8.3	생산 활동, 양질의 일자리 창출, 기업가 정신, 창의성과 혁신, 소상공인 및 중소기업의 형성과 성장을 지원	협력사 사회적 책임 이행 지원	주요 협력사 대상 ESG 교육을 포함한 포괄 교육을 지원하여, 이해관계자와의 지속가능한 동반성장 달성 추구

Standard Index

UN SDGs

UN SDGs 세부영역

Goal		Target	LGU+ 대응	
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	9.1	지역차원 및 초국경 사회기반시설을 포함하여 신뢰성 있고 지속가능한 양질의 복원력 있는 사회기반시설을 구축	농어촌 지역에 5G 공동망 구축	농어촌 지역 이용자가 안정적인 5G 서비스를 이용할 수 있도록 공동망 구축 확대 중
	9.4	자원활용의 효율 개선과 청정 · 친환경 기술 및 산업공정 도입의 확대 적용을 통한 기존 사회기반시설과 산업을 지속가능하게 개선	친환경 기술 및 서비스	
10 REDUCED INEQUALITIES	10.2	연령, 성별, 장애여부, 인종, 민족, 출신, 종교, 경제 및 기타 지위와 관계없이 모든 사람의 사회적, 경제적, 정치적 포용을 증진 및 확대	인권경영방침	<인권경영방침>에서 이해관계자 대상 인종, 나이, 성별, 국적, 장애, 종교 등의 이유로 인한 채용, 승진 등 차별금지를 명문화
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	11.a	도시 및 도시 근교, 농촌 간 긍정적인 경제·사회·환경적 연계를 지원	농어촌 지역 통신 커버리지 확대 현황	산간, 도서지역, 오지마을 등 통신서비스 접근이 취약한 지역 주민들을 위해 통신지역 범위를 지속적으로 확대 2023년 90개 농어촌 음영지역에 커버리지 구축하고 지속적 품질 향상 조치 시행
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	12.2	2030년까지 천연자원의 지속가능한 관리와 효율적 사용을 달성	에너지 감축 활동 및 성과	EC 냉각 팬, LED 조명 및 히트펌프 (EHP) 설비 등 고효율 설비를 적극적으로 도입하여 에너지를 절감
	12.5	예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통해 폐기물 발생을 대폭 감소	재활용 플라스틱 리모컨 생산	폐플라스틱을 알갱이 형태의 재활용 원료로 되돌려 리모컨과 같은 중소형 가전제품 생산하고 있으며, 폐플라스틱으로 생산된 신형 리모컨 보급을 통해 재활용 활동 증대
13 CLIMATE ACTION	13.2	기후 변화에 대한 조치를 국가 정책, 전략, 계획에 통합	2050 탄소중립 시나리오	국가감축목표와 파리협약을 반영한 2050 탄소중립 목표 및 에너지 사용, 온실가스 배출 감축 계획 수립
	13.3	기후리스크 대응 및 환경경영에 관한 교육, 인식제고, 인적제도적 역량을 강화	환경경영 교육	분기별 1회 전사 임직원을 대상으로 ESG 레터를 발송하고 정기적으로 환경 교육을 실시하여 환경에 대한 인식 제고
15 LIFE ON LAND	15.a	생물다양성과 생태계 보전 및 지속가능한 사용을 위한 재원의 동원	생물다양성 보존 활동	생물다양성 증진을 위해 유용미생물 (EM) 흙공을 제작하여 2023년 전국 1,000명의 LG유플러스 임직원이 흙공 던지기에 참여하였으며, '시드볼트(야생식물종자 영구저장시설)'에 U+스마트 레이더를 설치하여, 사고 위험 상황을 조기에 파악하고 실시간 모니터링 및 관리가 가능하게 하였음
16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	16.5	모든 형태의 부정부패와 뇌물수수를 대폭 감소	공정거래 질서 및 체계 확립	공정거래 방침을 제정하여 모든 이해관계자에 투명하고 공정한 거래 원칙을 적용하고, 협력사와의 공정거래 문화 확산을 위해 준수서약서 작성 및 공정거래 모니터링 시스템 운용

유엔 글로벌콤팩트(UNGC, UN Global Compact) 가입

UNGC 10대 원칙

LG유플러스는 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact, UNGC)에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패 분야의 10대 원칙 이행에 동참하고 있습니다.

구분	Criterion	LGU+ 대응
인권	국제적으로 선언된 인권보호를 지시하고 존중한다.	- 유엔글로벌콤팩트 가입을 통한 인권경영 이행 - 인권경영방침을 명문화하여 이해관계자 대상 인종, 나이, 성별, 국적, 장애, 종교 등의 이유로 인한 채용, 승진 등 차별금지 선언
	인권침해에 가담하지 않는다.	- 전사 임직원, 협력사 및 고객센터 근로자들의 인권경영에 대한 이해도 제고 위한 세분화된 인권경영 교육 및 인권영향평가 진행
노동	결사의 자유 및 단체교섭권을 인정한다.	- 노경협의회 및 노경간담회 개최하여 근로자의 복지 증진과 기업의 건전한 발전 도모
	모든 형태의 강제노동을 철폐한다.	- 인권경영방침 내 강제노동 금지 명문화
	아동노동을 효과적으로 철폐한다.	- 인권경영방침 내 아동노동 금지 명문화
	고용과 업무상 차별을 철폐한다.	- 다양성의 가치와 사회 형평 채용을 추구하며, 여성과 장애인의 사회진출을 적극 장려하는 정책 추진
환경	환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	- 전사 임직원 대상 ESG 및 환경에 대한 이해 향상 위한 교육 제공 및 분기별 ESG 레터 발간
	보다 큰 환경적 책임을 지는 데 앞장선다.	- 환경경영 추진 조직을 운영하여 폐기물, 에너지 등 환경경영 관리 및 감독 - 폐배터리 보관개소 내 친환경 유출방지 시설 도입을 통해 황산 등 환경오염 물질 유출 방지
	환경친화적인 기술 개발과 보급을 지원한다.	- 전기차 충전 플랫폼인 볼트업 서비스 운영 참여로 전기차 확산을 통한 온실가스 배출량 저감에 기여
반부패	부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	- 계약 간 부패방지법규 준수 서약서 및 정도경영 실천서약서 작성 - 자율준수 프로그램(CP) 운영으로 임직원의 자율적인 공정거래 법규 준수 지원 - 제보 채널, 포상 제도 등 운영을 통해 정도경영의 위협 요소가 되는 부정비리 등 행위 근절

제3자 검증의견서

(주)LG유플러스 이해관계자 귀중

한국품질재단은 (주)LG유플러스의 요청에 의해 「2023 LG유플러스 지속가능경영보고서」 (이하 '보고서')에 대한 검증을 수행하였습니다. 한국품질재단은 하기 명시한 검증 기준 및 범위에 따라 독립적으로 보고서에 대한 제3자 검증 의견을 제시할 책임이 있으며, 본 보고서의 작성에 대한 책임은 (주)LG유플러스 경영자에게 있습니다.

검증 기준 및 범위

- 검증 기준 : AA1000AS (v3), AA1000AP (2018)
- 검증 유형 : Type 1 [AA1000AP 4대 원칙 (포괄성, 중대성, 대응성, 영향성) 검증]
- 검증 수준 : Moderate [제한적으로 수집된 자료에 기반하여 검증]
- 검증 경계 : 보고서에 명시된 보고 경계로, 본사 포함 국내 전 사업장
- 검증 범위 : AA1000AP 4대 원칙 및 GRI Standards 2021 보고 요구사항에 대한 준수 여부

※ GRI Standards 2021 보고 요구사항
- 공통표준 (Universal Standards) : GRI Standards 2021에 따라 작성된 (Reporting in accordance with GRI Standards) 보고서로 다음 요구사항 준수 여부

요구사항	준수여부	요구사항	준수여부
1. 보고원칙	○	6. 보고 불가사유 기재	○
2. 일반공시	○	7. GRI Index 공개	○
3. 중대이슈 주제 선정	○	8. GRI Standards 적용 여부	○
4. 중대이슈 보고	○	9. GRI 통보 여부	○
5. 중대주제별 보고	○	-	-

- 특정주제 표준 (Topic Standards)

요구사항	GRI Standards/Topic Disclosure		
GRI Topic Standards에 따른 중대주제별 보고	- GRI 201-1~201-3 : 경제성과 - GRI 202-1 : 시장지위 - GRI 203-1~2 : 간접경제효과 - GRI 205-1~3 : 반부패 - GRI 206-1 : 경쟁저해행위 - GRI 302-1~4 : 에너지 - GRI 303-5 : 용수 및 폐수 - GRI 305-1~5 : 배출 - GRI 306-3~5 : 폐기물 - GRI 308-1~2 : 공급업체 환경평가	- GRI 401-1~3 : 고용 - GRI 403-1~6, 8~10 : 산업안전보건 - GRI 404-1~3 : 훈련 및 교육 - GRI 405-1~2 : 다양성과 기회균등 - GRI 406-1 : 차별금지 - GRI 408-1 : 아동노동 - GRI 409-1 : 강제노동 - GRI 410-1 : 보안관행 - GRI 411-1 : 원주민 권리 - GRI 414-1~2 : 공급망 관리 - GRI 415-1 : 공공정책 - GRI 416-1~2 : 고객 안전보건 - GRI 418-1 : 고객정보보호	

검증 방법

심사팀은 상기 기준을 적용하여 보고서 내용의 신뢰성을 확인하기 위해 관련 절차, 시스템 및 통제의 방식과 가용한 성과 데이터에 대하여 검토하였습니다. 검증 과정에서 확인한 문서는 아래와 같습니다.

- 비재무정보 : (주)LG유플러스에서 제공한 데이터와 통합 정기공시 보고서, 언론 및 인터넷을 통해 조사된 자료 등
- 재무정보 : (주)LG유플러스의 재무제표 및 금융감독원의 전자공시시스템 (dart.fss.or.kr)에 공시된 자료와 홈페이지에 게시된 자료 등

  (단, 상기 자료의 내용은 검증 범위에 포함되지 않음.)

본 검증은 현장방문을 포함한 서면검증 및 담당자 인터뷰를 통해 진행되었습니다. 보고서 내 중대성 평가 절차, 이해관계자를 고려한 이슈 선정, 데이터 수집·관리 및 보고서 작성 절차의 유효성과 서술 내용의 타당성은 담당자 인터뷰를 통해서 평가되었으나 외부 이해관계자 면담은 실시하지 않았습니다. 이후 상기 단계에서 발견한 일부 오류, 부적절한 정보, 불명확한 표현들은 보고서 발간 전에 적절히 보완되었음을 확인하였습니다.

적격성 및 독립성

본 검증의 심사팀은 한국품질재단 내부 규정에 의거하여 적격하게 구성되었습니다. 한국품질재단은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 외에 (주)LG유플러스 사업 전반에 걸쳐 검증의 독립성 및 공평성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 없습니다.

제한 사항

보고서에 제시된 성과 데이터에 대한 완전성 및 대응성은 해당 데이터의 특성과 수치를 확정, 계산, 추정하는 방법에 따라 고유의 한계를 가지고 있습니다. 심사팀은 계약에 의거하여 제공된 정보 및 근거에 대해 비교 검토를 수행하였으며 원본 데이터 자체의 신뢰성 확인은 수행하지 않았습니다. 또한 본 보고서에 보고된 온실가스 배출량 데이터는 본 검증 범위에 포함되지 않았습니다.

발견사항 및 검증 결론

상기 검증 활동을 수행한 결과, 심사팀은 본 보고서의 내용이 GRI Standards 2021에 따라 작성되었으며 AA1000AP (2018)의 4대 원칙, AA1000AS (v3)의 Type 1 보증 수준을 입증할 수 있는 합리적 근거를 확보하였다고 판단하였습니다. 또한 본 보고서의 내용 중 중대한 오류나 원칙 준수와 관련한 부적절한 사항을 발견하지 못하였습니다.

- **포괄성 (Inclusivity)**
  (주)LG유플러스는 6대 이해관계자 그룹 (고객, 임직원, 협력사, 주주 및 투자자, 정부, 지역사회)을 정의하고, 각 그룹의 특성을 고려한 의사소통 채널을 통해 이해관계자들과 소통하고 의견을 수렴하고 있습니다. 심사팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자를 발견할 수 없었으며, (주)LG유플러스가 수렴된 이해관계자의 의견을 경영전략에 반영할 수 있도록 노력하고 있음을 확인할 수 있었습니다.
- **중대성 (Materiality)**
  (주)LG유플러스는 업종에 특화된 이슈 114개 중 글로벌 공시·평가 기준 및 ESG자료 등을 통해23개의 이슈풀을 선정하였으며, 이슈별 영향 및 위험·기회를 식별하고 환경·사회와 재무적 영향 평가 결과를 토대로 최종 4개 중대 이슈를 선정하였습니다.
  심사팀은 도출된 중대이슈가 본 보고서에서 보다 비중 있게 다루어졌으며, 중대성 평가 과정에서 파악된 중대이슈가 누락없이 보고서에 보고되었음을 확인하였습니다.
- **대응성 (Responsiveness)**
  (주)LG유플러스는 이해관계자의 요구사항과 주요 관심사항에 적시 대응하기 위해 노력하고 있습니다. 심사팀은 중대이슈에 대한 조직의 대응 활동 및 성과가 부적절하게 보고되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.
- **영향성 (Impact)**
  (주)LG유플러스는 경영활동 전반에서 이해관계자 관련 중대이슈의 영향을 식별 및 모니터링하고 있으며, 그 내용을 가능한 범위 내에서 보고하고 있습니다. 심사팀은 중대이슈와 관련된 영향성이 부적절하게 측정·보고되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

개선을 위한 권고사항

- (주)LG유플러스의 지속가능경영보고서는 ESG 중요 이슈별 현안을 체계적으로 관리하기 위한 내부 거버넌스 체계가 돋보입니다.
- 체계적인 ESG 거버넌스를 기반으로, ESG 및 지속가능경영과 관련한 (주)LG유플러스의 의 주요 의사결정사항을 보고서에 지속적으로 공개함으로써 이해관계자들이 (주)LG유플러스에 기대하는 높은 수준의 ESG 경영 현황을 파악할 수 있기를 기대합니다.

2024년 6월 27일
서울, 대한민국
한국품질재단 대표 송지영

Ji Young Song

kfq Korean Foundation for Quality

AA1000 Licensed Report 000-80/V3-6CFC7

온실가스 배출량 검증 의견서

(주)LG유플러스

검증 범위

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

검증 기준 및 절차

한국표준협회는 다음의 기준 및 절차에 따라 검증을 수행하였습니다.
· 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침 (환경부고시 제2023-221호)
· 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침 (환경부고시 제2021-112호)
· 기타 지침에 정해지지 않은 사항은 2006 IPCC Guidelines, KS I ISO 14064-1 : 2018 및 KS I ISO 14064-3 : 2019을 참고함

검증수준

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

검증 결론

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

2023년 온실가스 배출량 (Scope1, Scope2)

(단위 : tCO_2eq)

연도	직접배출	간접배출	총량
2023	7,787.561	1,467,475.185	1,475,232

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

2024년 6월 11일

KSA 한국표준협회 KOREAN STANDARDS ASSOCIATION

MOC-23-065

온실가스 배출량 검증 의견서

㈜엘지유플러스

✓ 검증 범위

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

✓ 검증 기준 및 절차

한국표준협회는 다음의 기준 및 절차에 따라 검증을 수행하였습니다.
· 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부고시 제2023-221호)
· 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침(환경부고시 제2021-112호)
· 기타 지침에 정해지지 않은 사항은 2006 IPCC Guidelines, KS I ISO 14064-1 : 2018 및 KS I ISO 14064-3 : 2019을 참고함

✓ 검증수준

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

✓ 검증 결론

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

•2023년 온실가스 배출량(Scope1, Scope2)

(단위 : tCO2eq)

연 도	직접배출	간접배출	총 량
2023	7,787.561	1,467,475.185	1,475,232

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

2024년 6월 11일

한국표준협회장

KSA-MOF-644(Rev.0,'24.02.14)

온실가스 배출량(Scope3) 검증의견서

검증 범위 (주)LG유플러스

(주)LG유플러스의 2023년 온실가스 배출량
(주)LG유플러스의 국내 사업장의 구매한 제품 및 서비스, 자본재, Scope1,2에 포함되지 않는 연료 및 에너지 관련 활동, 업스트림 운송 및 물류, 운영과정에서 발생된 폐기물, 출장, 직원 통근, 판매된 제품의 사용, 판매된 제품의 폐기, 프랜차이즈, 투자에 대한 Scope3 온실가스 배출량을 검증하였음.

검증수준

제한적 보증수준(Limited Level of Assurance)

검증 데이터

(주)LG유플러스의 2023년도 온실가스 배출량은 다음과 같습니다.

[단위: tCO2eq/yr]

구매한 제품 및 서비스	자본재	Scope 1,2에 포함되지 않는 연료 및 에너지 활동	업스트림 운송 및 물류	운영과정에서 발생된 폐기물	출장
155,678	225,452	267	40,565	1,555	2,426
직원 통근	**판매된 제품의 사용**	**판매된 제품의 폐기**	**프랜차이즈**	**투자**	**합계**
6,443	61,597	1,634	15,648	49,152	560,417

검증에 사용된 온실가스 관련 기준 및 지침

(주)LG유플러스의 요청에 따라 다음의 기준 및 지침을 활용하여 검증이 수행되었습니다.
· ISO14064-1:2018 & ISO 14064-3:2019
· 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 제 2023-221 호)
· WBCSD/WRI Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions (version 1.0)
· BSI 온실가스 배출량 검증 매뉴얼
검증과 관련된 모든 활동에 대해 BSI Group Korea 의 표준 기밀 유지 원칙이 적용됩니다.

검증 의견

위의 온실가스 관련 지침에 따라 검증을 수행한 결과 BSI 의 검증의견은 다음과 같습니다.
· 본 검증은 (주)LG유플러스에서 제공한 활동데이터와 근거자료를 바탕으로 제한된 보증 수준 하에서 검증이 수행되었습니다.
· 검증 활동 수행 결과, '적정'하다는 검증 결과에 중요한 영향을 미칠 오류 누락 및 허위기록을 발견하지 못했습니다.
· 이에 BSI Group Korea 검증팀은 "적정"하다는 검증의견을 제시합니다.

For and on behalf of BSI:

Managing Director Korea, SeongHwan Lim

Issue: 20/ 06/ 2024

국립환경과학원

bsi.

Verification Opinion

LG 유플러스㈜

검증범위

LG 유플러스㈜의 2023 년 온실가스 배출량
- LG 유플러스㈜ 국내 사업장의 구매한 제품 및 서비스, 자본재, Scope1,2 에 포함되지 않는 연료 및 에너지 관련 활동, 업스트림 운송 및 물류, 운영과정에서 발생된 폐기물, 출장, 직원 통근, 판매된 제품의 사용, 판매된 제품의 폐기, 프랜차이즈, 투자에 대한 Scope3 온실가스 배출량을 검증하였음.

검증의 보증수준

제한적 보증수준(Limited Level of Assurance)

검증 데이터

LG 유플러스㈜의 2023 년도 온실가스 배출량은 다음과 같습니다.

[단위: ton CO2-e/yr]

구매한 제품 및 서비스	자본재	Scope1,2 에 포함되지 않는 연료 및 에너지 활동	업스트림 운송 및 물류	운영과정에서 발생된 폐기물	출장
155,678	225,452	267	40,565	1,555	2,426
직원 통근	**판매된 제품의 사용**	**판매된 제품의 폐기**	**프랜차이즈**	**투자**	**합계**
6,443	61,597	1,634	15,648	49,152	560,417

※소수점 절사로 총 배출량 차이가 있을 수 있음

검증에 사용된 온실가스 관련 기준 및 지침

LG 유플러스㈜의 요청에 따라 다음의 기준 및 지침을 활용하여 검증이 수행되었습니다.
- ISO14064-1:2018 & ISO 14064-3:2019
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 제 2023-221 호)
- WBCSD/WRI Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions (version 1.0)
- BSI 온실가스 배출량 검증 매뉴얼

검증과 관련된 모든 활동에 대해 BSI Group Korea 의 표준 기밀 유지 원칙이 적용됩니다.

검증 의견

위의 온실가스 관련 지침에 따라 검증을 수행한 결과 BSI 의 검증의견은 다음과 같습니다.
- 본 검증은 LG 유플러스㈜에서 제공한 활동데이터와 근거자료를 바탕으로 제한된 보증 수준 하에서 검증이 수행되었습니다.
- 검증 활동 수행 결과, '적정'하다는 검증 결과에 중요한 영향을 미칠 오류 누락 및 허위기록을 발견하지 못했습니다.
- 이에 BSI Group Korea 검증팀은 "적정"하다는 검증의견을 제시합니다.

For and on behalf of
BSI:

Managing Director Korea, SeongHwan Lim

Issue: 20/06/2024

국립환경과학원

...making excellence a habit.™

Printed copies can be validated at ClientDirectory or telephone +82 2 777 4123. BSI Group Korea Limited, 8th Floor Taehwa Building, Insadong 5gil 29, Jongno-gu, Seoul (03162), Korea. BSI Group Korea Limited is a subsidiary of British Standards Institution.



주소 서울특별시 용산구 한강대로 32, LG유플러스 본사
담당 부서 ESG정책팀
이메일 uplusesg@lguplus.co.kr