

LG U+

2021
지속가능경영보고서

Contents

기업 개요

03 회사 소개
03 자회사 현황
04 CEO 메시지
05 주요 사업

ESG 지향점

10 LG유플러스 ESG 지향점
11 지향점 주요 추진 과제
12 LG유플러스 ESG문화
13 이해관계자 소통
14 리더십과 거버넌스

주요 과제

16 고객
30 임직원
35 지역사회

ESG 성과

42 환경
56 사회
68 지배구조
74 준법·정도 경영

부록

80 ESG 데이터
91 지속가능경영방침
95 중대성 평가
98 스탠다드 인덱스
100 제3자 검증의견서
101 온실가스 검증의견서
101 주요 가입협회 및 단체

About this Report

LG유플러스는 이해관계자와 적극적으로 소통하고 지속가능경영 현황을 공유하기 위해 2013년 첫 번째 지속가능경영보고서를 시작으로 매년 보고서를 발간하고 있습니다. '2021지속가능경영보고서'는 LG유플러스의 열 번째 보고서이며, 본 보고서를 통해 회사의 경제, 사회, 환경 분야에 걸친 지속가능경영 활동과 성과에 대해 투명하게 공개하고 이해관계자의 의견을 수렴하고자 합니다.

보고서 작성 기준 및 원칙 2021 LG유플러스 지속가능경영 보고서는 글로벌 리포팅 이니셔티브(GRI, Global Reporting Initiative)의 지속 가능성 보고 표준인 'GRI Standards'의 핵심 요건(Core Option)에 부합하여 작성되었습니다. GRI STANDARDS, KCGS, DJSI, SASB, TCFD, MSCI 등 외부 지속가능경영 이니셔티브 및 지표를 이슈 선정에 반영함으로써 여러 이해관계자의 관심과 요구에 대응하고 있습니다.

보고 기간 및 범위 본 보고서는 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일까지 활동을 담고 있습니다. 정량적인 성과에 대해서는 추세 파악을 위해 2019년부터 2021년까지 3년간의 데이터를 함께 기재했습니다. 또한, 일부 정성적인 성과는 발간 시점을 고려하여 2022년 상반기 자료를 포함하고 있으며, 보고서 작성을 위해 본사, 지역사옥 및 국사, 연구소(마곡, 대전), IDC(인터넷 데이터 센터), 직영점, 자회사 등을 포함하는 국내 전 사업장을 대상으로 정량 및 정성 성과정보를 수집하였습니다.

보고서 검증 본 보고서에 담긴 재무정보는 독립된 감사법인의 회계감사를 통해 검증 받은 정보입니다. 또한, 객관성과 공정성, 신뢰성 확보를 위해 LG유플러스와 이해관계가 없는 전문검증기관으로부터 검증을 받았습니다.

보고서 문의 **부서** : LG유플러스 ESG추진팀 **주소** : 서울특별시 용산구 한강대로 32 **Email** : uplusesg@lguplus.co.kr

회사소개

LG유플러스는 통신·미디어 기업으로서, 고객의 삶에 새로운 가치를 더하는 서비스와 콘텐츠를 제공해 왔습니다.
세계 최초 5G 상용화, XR 5G 콘텐츠 수출 등 통신 시장을 선도하였으며, 고객만족도 1위 'U+아이들나라', 국내 IPTV 최초 NETFLIX, 디즈니+ 독점 제휴 등 차별화된 서비스로 고객의 신뢰를 얻고 있습니다. 또한 미디어·스마트팩토리·스마트모빌리티 등 신사업 역량을 지속 확대하며 고객 중심의 '디지털 혁신 기업'으로 변신을 추진하고 있습니다.
LG유플러스는 디지털 기술을 기반으로 고객 일상 속 소소한 변화까지 놓치지 않고 고객의 입장에서 새로운 가치를 제공함으로써 고객의 삶이 더 즐거워질 수 있도록 노력하겠습니다.

기업명	주식회사 LG유플러스
설립일자	1996년 7월 11일
대표이사	황현식
직원수(2021년 말 기준)	10,219명
영업수익(2021년 말 기준)	13조 8,511억 (영업이익 : 9,790억)
본사소재	서울특별시 용산구 한강대로 32 LG유플러스 용산 사옥
홈페이지	www.lguplus.com

자회사 현황

Home & Life

㈜엘지헬로비전

- 종합 유선 방송국 운영
- 방송통신서비스 사업
- 지역기반 ICT솔루션 사업

Exemplary Company

㈜위드유

- 장애인 고용 표준 사업장
- 모바일/홈 영업 및 사업 지원
- Café 운영, 클리닝서비스

Media Content Service

㈜미디어로그

- 미디어 콘텐츠 사업
- ICT 서비스 지원
- 알뜰폰(MVNO) 사업

Maintenance

㈜유플러스홈서비스

- 홈 미디어 고객서비스 설치, 개통, 유지·보수

Consulting

㈜씨에스원파트너

㈜씨에스리더

㈜씨브이파트너스

㈜아인텔레서비스

- 고객센터(CVC) 운영
- 고객 만족 및 불만 처리
- 요금제 컨설팅, 정보변경, 혜택 안내

Venture Capital

LG UPLUS FUND I LLC

뮤렉스웨이브액티브 시니어투자조합

- 투자 법인

Telecom

DACOM America,Inc.

- 미국 내 통신서비스 제공

CEO 메시지



존경하는 이해관계자 여러분,
항상 LG유플러스에 보내 주시는 관심과 애정에 깊은 감사의 말씀드립니다.

끝나지 않을 것 같던 코로나19의 확산세가 잦아들고, 우리의 일상도 조금씩 기지개를 켜고 있습니다. 지난 한 해 녹록지 않은 사업 환경 속에서도 LG유플러스는 고객 중심 경영으로 질적 성장을 도모하였습니다. 그 결과 창사 이래 최대 영업이익을 달성하는 한편 유무선, 스마트홈, 기업 인프라 사업 등 전체 사업 영역에서 고른 성장을 달성하였습니다. 또한 콘텐츠·플랫폼 경쟁력 강화, 데이터/AI 기술을 활용한 신규 사업 영역 확장 등 미래 성장 동력 확보도 속도를 내고 있습니다. 2022년 LG유플러스는 고객이 영위하는 일상에서 기분 좋은 변화를 경험할 수 있는 혁신적인 서비스를 제공함으로써 고객 일상의 즐거운 변화를 주도하는 디지털 혁신 기업으로 새롭게 도약해 나가고 있습니다.

고객 일상의 특별한 경험을 제공하겠습니다.

LG유플러스는 '모든 변화의 시작은 고객'이라는 생각으로, 고객이 일상에서 기분 좋은 변화를 경험할 수 있는 혁신적인 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

최근 통신업의 경계가 허물어지고 다방면으로 경쟁이 격화되고 있습니다. 이러한 변화의 시기에 고객이 감동할 만한 상품 및 서비스를 만들어내는 것이 필요합니다.

LG유플러스는 단순히 고객의 불편을 없애는 수준을 넘어, 고객에게 더없이 즐겁고 특별한 경험을 제공하는 '빼어남'의 수준을 지향합니다. LG유플러스의 상품, 서비스가 고객 관점에서 쓸 만한 정도가 아니라 써야만 하는 수준으로 끌어올리기 위해 확실하게 차별화된 고객 경험 요소를 발굴하려 노력하고 있습니다.

고객들이 우리 서비스를 경험하고 나서 "이런 서비스는 LG유플러스에서만 가능하다."고 느끼게 하는 것이 우리가 바라는 바입니다.

역동적이고 도전적인 조직문화를 만들어 가겠습니다.

LG유플러스는 역동적인 조직문화를 만들어 가기 위하여 새로운 실험과 도전을 지속적으로 시도하고 있습니다.

먼저 빠르게 실험하고, 빠르게 의사결정하고, 빠르게 실행하는 Agile하게 일하는 방식을 도입하고 있습니다. 불필요한 보고나 회의를 최소화하고, 구성원들간 '님 호칭' 정착을 통해 수평적이고 역동적인 조직문화를 정착시켜 나가고 있습니다.

또한 'WHY NOT'이라는 슬로건 하에 과감한 도전을 실행하고 있습니다. '안될 게 뭐 있어' 하며 포기하지 않고 집요하게 방법을 찾는 자세로 고객에게 새로운 가치와 새로운 경험을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

역동적이고 도전적인 조직문화를 통해 구성원들이 스스로 높은 목표를 세우고 달성할 수 있도록 격려하고, 그 결과 고객이 원하는 바를 신속하게 제공할 수 있도록 하겠습니다.

기술 혁신을 통한 사회적 책임을 다 하겠습니다.

환경 측면에서는 2050년까지 탄소중립 목표를 달성할 계획입니다. 사업 운영 전반에서 에너지 사용량을 감축하고, K-RE100 가입 추진 및 재생에너지 사용을 지속적으로 확대하겠습니다. 지속가능경영을 실현하기 위해 매년 환경경영 방침을 수립하여 대외 공시하고, 주요 의사결정은 이사회를 통해 이루어지고 있습니다.

사회공헌 활동으로 군인 자녀 및 취약계층 아동들을 위한 멘토링 사업을 2020년부터 지속적으로 수행하고 있고, 국립백두대간수목원 종자영구보존시설인 '시드볼트'에 'U+스마트레이더'를 설치하여 생물 다양성을 보호하는 등 ICT 기술을 활용한 사회적 가치 창출에도 앞장서고 있습니다. 또한, 임직원의 인권 및 안전이 모든 경영활동의 최우선 가치임을 인식하고 인권 경영, 안전보건 경영방침을 실현하고 있습니다. 이러한 노력의 결과 한국기업지배구조원(KCGS)로부터 '2021 지배구조 개선 우수기업' 수상 기업으로 선정되었고, 탄소공개프로젝트(CDP)로부터 8년 연속 '기후변화 대응 우수 기업', 동반성장위원회가 발표한 동반성장지수 평가 결과 7년 연속 최우수 등급에 선정 되었습니다.

앞으로도 LG유플러스는 사회적 책임을 다하는 지속가능경영 활동을 추진하여 사랑받고 존경받는 회사가 되고자 합니다. 이해관계자 여러분의 변함없는 관심과 격려를 부탁드립니다. 감사합니다.

LG유플러스 대표이사 황현식

모바일

LG유플러스는 차별화된 통신 서비스 제공 및 고객 불만 개선 등 통신 본업에 집중하여, 2021년 모바일 수익은 전년 대비 4% 성장한 5조 6,927억원, 가입자는 전년 대비 8% 성장한 1,798만 7천명을 기록하였습니다. 매장과 고객센터 등 판매 접점의 밀착 관리를 통해 고객 경험을 개선시킨 결과라고 할 수 있습니다. 해지율과 불만콜은 2018년 이후 지속 감소하고 있으며, 장기 고객 관리를 위한 새로운 프로모션도 기획하여 추진하였습니다. 가족 뿐 아니라 지인까지 결합하여 할인 혜택을 받을 수 있는 'U+투게더'를 출시하여 고객의 통신비 부담을 완화하였고, 'U+멤버십 구독콕' 출시를 통해 고객이 선택한 구독 서비스의 혜택(할인/이용권 무료 등)을 강화하여 고객만족을 향상시키기 위해 노력하였습니다.

온라인 전용 요금제인 '다이렉트 요금제'에 OTT 서비스 및 디바이스 무료 제공 혜택을 추가하는 등 기존 오프라인 요금제 대비 가격, 서비스면에서 경쟁력을 강화하여, 2022년 1분기 월 평균 다이렉트 요금제 가입 건은 9,069 건으로 2021년 월 평균 대비 약 2배 성장하였습니다.

LG유플러스 MVNO는 저렴한 통신 상품의 수요, 자급제 단말 구매 증가 등 시장 변화에 효과적으로 대응하여 2021년 57만 가입자 순증, 연 매출은 2,632억원, 매출 기준 시장점유율은 전 년 대비 5.1% 증가한 44.5%를 달성하였습니다. 저렴한 알뜰폰+의 가격 경쟁력과 함께 은행, 편의점, 우체국 등 다양한 제휴사를 통해 서비스 경쟁력을 높이고, 알뜰폰 종합 매장인 '알뜰폰+' 1호 매장을 오픈하여 알뜰폰에 관심 있는 고객의 접근성 향상 및 중소 사업자와의 협력을 강화하였습니다.



'다이렉트 요금제' 고객 의견 반영 후 가입자 10배↑



MZ세대 겨냥해 '온라인 전용 요금제' 강화

모바일 수익

4%

전년 대비 4% 성장한
5조 6,927억원

가입자

8%

전년 대비 8% 성장한
1,798만 7천명

MVNO 매출 시장 점유율

5.1%

전 년 대비 5.1% 증가한
44.5% 달성

모바일 수익 *

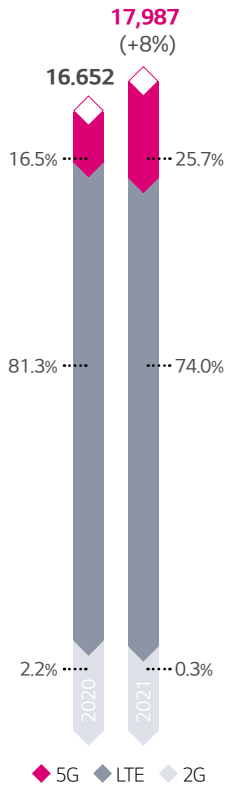
(단위 : 십억원)



가입자 **

(단위 : 천명)

LTE 및 5G 비율
99.7%



* 자회사 MVNO 수익 포함, LG헬로비전 제외 연결 기준
** 과학기술정보통신부 가입자 고시 기준(기타회선 포함)

주요 서비스

미디어
- U+모바일tv
- 넷플릭스
- 유튜브 프리미엄

음악
- U+아이돌Live 5G
- 지니뮤직
- 스포티파이

XR
- U+DIVE 5G

스포츠
- U+프로야구 5G
- U+골프 5G

교육
- U+아이들나라
- U+아이들생생도서관 5G
- U+초등나라 5G

클라우드 게임
- 지포스나우 5G

홈

LG유플러스의 2021년 홈 수익은 2조 2,037억원으로 전년 대비 9.5% 상승하였으며, 특히 U+tv는 '아이들나라'와 OTT사와의 제휴를 통해 양질의 콘텐츠를 제공하고 다양한 디바이스를 출시하여 차별화된 미디어 시청 경험을 제공하였습니다.
LG유플러스 '아이들나라'는 지속적인 서비스 고도화로 월 평균 189만 가입자가 이용하는 대표 키즈 서비스로 자리매김하였고, IPTV 성장 및 브랜드 이미지 제고에 기여하였습니다.
온가족을 위한 글로벌 콘텐츠를 제공하는 디즈니+를 IPTV독점 서비스로 출시하여 LG유플러스를 통한 유료 OTT 가입자 수가 2020년 46.2만, 2021년 72.3만으로 꾸준히 증가하고 있습니다. 그리고 다양한 고객 시청 형태 최적화된 디바이스('U+tv프리3', 'U+ 사운드바 블랙' 등) 출시로 고객 경험을 지속 혁신하고 있습니다.

IPTV 고객만족도

1위

NCSI

홈 수익

9.5%

전년 대비 9.5% 상승한
2조 2,037억원



AI로 맞춤형 사운드 제공하는 'UHD4' 셋톱 출시



'U+ 사운드바 블랙' 출시

홈 수익
(단위 : 십억원)



IPTV 수익
(단위 : 십억원)



초고속인터넷 수익
(단위 : 십억원)



주요 서비스

U+tv (IPTV)

미디어
- 디즈니+
- 넷플릭스
- 유튜브

교육
- U+아이들나라
- U+아이들생생도서관

엔터테인먼트
- 지포스나우
- U+전용tv앱
- U+tv 사운드바 블랙

U+스마트홈

- Google 패키지
- 펫케어
- 우리집 지킴이 Easy
- AI 패키지

인터넷

- 초고속 인터넷

기업

B2B는 '기존 사업에서 지속적인 수익을 창출하면서, 스마트모빌리티/팩토리/AICC영역에서 의미 있는 성장'을 만들어내고 있습니다.

스마트모빌리티는 2021년 국내 최대 ITS 구축사업인 '강릉시 지능형 교통체계 사업'을 수주함과 동시에, 세종 / 광주시 자율 주행 사업을 성공적으로 이행하여 사업 기반을 구축해 나가고 있습니다. 스마트팩토리는 공장 내 안전, 환경, 설비/품질 등 공장을 관리하는 AI / 빅데이터 기반의 솔루션을 출시하였습니다. AICC는 당사의 축적된 콜센터 역량과 AI를 활용하여 단순 반복 업무가 많은 금융권 등의 고객센터 상담업무에 인공지능 콜센터 구축사업을 확대하고 있습니다.
또한 IDC는 급격히 증가중인 데이터 트래픽 수요에 대응하기 위해 '신재생 에너지를 활용한 하이퍼 스케일의 신규 IDC센터 구축'을 추진하고 있으며, 소상공인 매장 운영에 실질적인 도움을 줄 수 있는 특화 솔루션(사장님광장)과 인터넷이 끊겨도 LTE로 자동 백업되는 '결제안심 인터넷' 출시를 통해 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다.

2021년 주요 활동 및 성과

스마트팩토리	• AI/빅데이터/로봇 기반의 신규 솔루션 출시(배전반진단, 설비예지보전, AGV, AI비전검사 등) • LG그룹사 및 항만 등의 다양한 산업현장에서 레퍼런스를 쌓고 사업 확대 중
스마트모빌리티	• 국내 최대 ITS 구축사업 수주(강릉) • 세종(8월)/광주/시흥 자율주행 사업 이행
AICC	• 우리카드 상담품질 사업 수주를 레퍼런스로 활용하여 AICC 사업 지속 발굴
SOHO	• '사장님 광장', '결제안심인터넷' 등 소상공인 전용상품 출시
SME	• 통신 서비스와 IT솔루션을 결합한 'U+우리회사패키지' 출시(4월) • 실시간 비대면 온라인 강의 플랫폼 'U+라이브클래스' 출시(9월)

사업별 수익 비중

IDC 2,584억원

솔루션 4,886억원
e-biz(중계메시징, 웹하드), NW솔루션, SME 솔루션 등

기업회선 7,456억원
기업인터넷, 전용회선 등

기업인프라 수익
10.7%
전년 대비 **10.7%** 상승한
1조 4,926억원

기업인프라 수익

(단위 : 십억원)





1. 중소기업 대상 클라우드 기반 구독형 스마트팩토리 솔루션
2. AI기반 스마트레이더로 생물 다양성 보존
3. 강릉시 지능형 교통체계 사업
4. 5G MEC 과학기술정보통신부 장관 표창 수상

신사업

미래 성장 동력 확보를 위한 신사업은 방향성을 잘 잡고 재원과 역량을 모아 구체화해 나가는 중으로 연중에 아이들나라 사업단, 콘텐츠/플랫폼 사업단, 광고사업단까지 3개의 신사업단을 신설 및 재편하였습니다.

'아이들나라'는 2021년까지 누적 이용자 수 5,400만명을 돌파하여, 홈 교육 서비스 시장을 선도하고 있으며 아이들과 상호 작용을 할 수 있는 놀이형 학습 콘텐츠를 강화하고 있습니다. 또한 2021년 10월부터 12월까지 교육격차 해소를 위해 학업에 어려움을 겪는 군 자녀를 대상으로 자기주도 학습 습관을 기를 수 있는 U+초등나라 12주 챌린지를 진행하는 등 ESG 관점에서의 활동도 적극 추진하고 있습니다.

'콘텐츠/플랫폼 사업단'에서는 전문성을 갖춘 리더를 선임하고 콘텐츠 역량을 확보하여 플랫폼으로서의 경쟁력을 강화해 나가고 있습니다. 아이돌 라이브 서비스와 프로야구, 골프 등 스포츠 서비스는 이용자를 확대하고, 넷플릭스, 디즈니와의 제휴를 통해 미디어 플랫폼 경쟁력을 강화해 나가고 있습니다. 특히 디즈니의 IPTV 독점 사업자로 선정된 후 디즈니+를 출시, 한 달 여만에 가입자 36만명을 확보한 바 있습니다. 또한 오리지널 콘텐츠를 확보하기 위해 우수 제작사와 손잡고 IP 확보 및 지분 투자를 추진하고 있습니다.

'광고/커머스 사업'은 모바일, IPTV, 케이블 TV를 통합한 광고 시스템을 구축하여 광고 송출 커버리지를 확대하면서 매출과 거래금액을 성장시키는 한편, 가구 구성원 대상으로 맞춤형 광고를 송출할 수 있는 기반을 마련하였습니다. 또한 고객 기반을 활용한 맞춤형 커머스 U+콕을 출시하고 이용자를 확대해 나가고 있습니다.

'AI/빅데이터' 분야는 고객이 필요로 하는 상품/서비스를 개발할 수 있도록 기획 단계에서부터 고객 관점의 의견을 반영하고 다양한 채널에서 수집된 데이터를 분석하여 아이들나라 콘텐츠 맞춤 추천, 이용자에게 필요한 상품을 추천하는 맞춤형 광고/커머스, 고객응대 최적화 플랫폼, 실시간 네트워크 분석 플랫폼 등 연관 사업으로 확장해 신규 성장 동력을 확보하고 있고 AICC 등 AI를 적용한 신사업 영역도 지속 발굴해 나가고 있습니다.


고객 인사이트 분석 플랫폼 '데이터플러스' 출시

LG유플러스 대표 교육 서비스 U+아이들나라

U+tv 가입 이유 1위

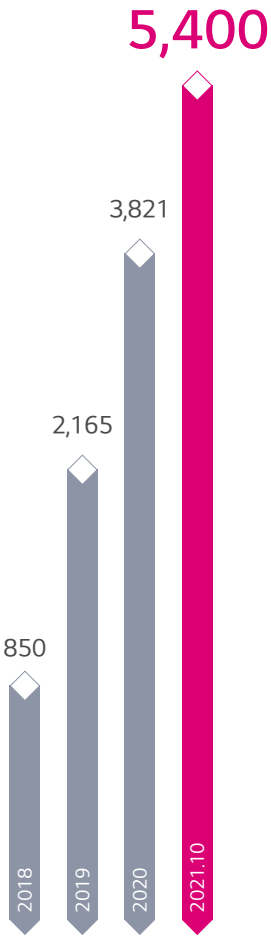
170만 엄마가 선택한 우리 아이 첫 미디어

4년 연속 고객만족도 1위

2년 연속 국가서비스 대상 & 키즈 콘텐츠 부문 대상

U+아이들나라 연도별 누적 이용자 수

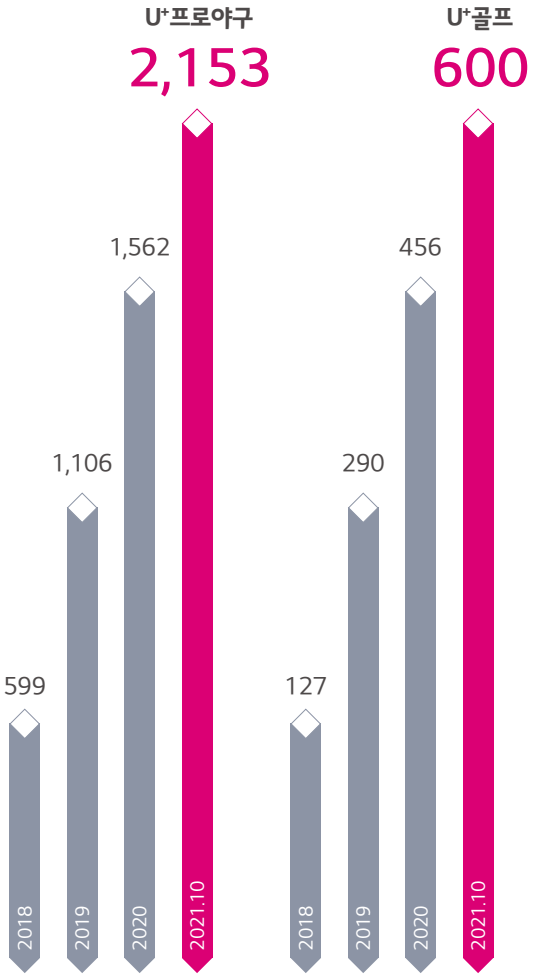
(단위 : 만 명)



LG유플러스 스포츠 서비스 사용자

* 누적 순방문자 수 기준(하루 한 번 이상 방문한 고객 수 합산)

(단위 : 만 명)





ESG 지향점

10 | LG유플러스 ESG 지향점
11 | 지향점 주요 추진 과제
12 | LG유플러스 ESG문화
13 | 이해관계자 소통
14 | 리더십과 거버넌스

LG유플러스 ESG 지향점

기업비전 LG유플러스는 '고객 일상의 즐거운 변화를 주도하는 디지털 혁신기업'을 지향하고 있습니다. 디지털 기술을 기반으로 끊임없이 혁신하지만, 고객일상 속 소소한 변화를 놓치지 않고 고객에게 새로운 가치를 제공하여 고객의 삶을 더 즐겁게 하겠습니다. 이를 위해 고객을 깊이 이해하고 역동적으로 일하는 것이 LG유플러스가 추구하는 모습입니다.

ESG 지향점 LG유플러스의 기업비전을 지지하고 강화하기 위한 ESG전략과 핵심가치를 정의하고 실천하여, ESG활동이 궁극적으로 사업경쟁력을 높이고 이해관계자들에게 존경받을 수 있는 기업이 되도록 노력하겠습니다.



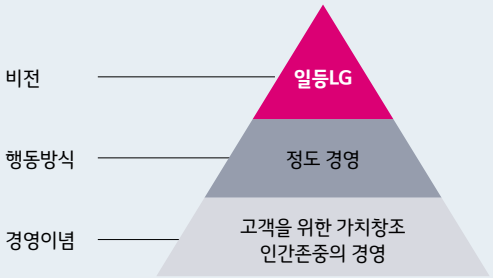
지향점 주요 추진 과제

3대 지향점	지향점 주요 추진 목표	지향점 추진 과제	보고 페이지
고객	신뢰 받는 안전한 제품과 서비스 제공	• 정보보안교육, 정보보안 위반 사고 현황 파악 및 개선, 정보보안 관리 시스템 외부 인증/감사를 통한 정보보안 강화	24~26p
		• 개인정보 수집·보관 영역 및 목적 구체 명시, 미사용 개인정보 적극 폐기를 통한 개인정보 유출 Zero 목표	26~27p
		• 5G 네트워크 확대 및 품질 개선, 시스템 장애 시 비상상황 대비 시스템 구축, 제품/서비스 품질 관련 고객 의견 수렴을 통한 제품/서비스 품질 향상	17~23p
임직원	함께 성장하고 오래 남고 싶은 회사 구축	• 다양성 채용 및 동등한 처우를 통한 다양성 제고, 만족도 및 몰입도 조사를 통한 임직원 만족도 관리, 즐겁고 역동적으로 일하는 방식을 위한 조직문화 개선	30~32p
		• 임직원 학위 및 자격증 취득 지원, 업무 관련 개발기회 제공을 통한 임직원 역량 개발	33~34p
		• 보상연계 성과평과 기준 공개, 평가기준에 따른 보상제도 공개, 장기 인센티브 프로그램을 통한 성과관리 및 보상	34p
지역사회	ICT 기술 혁신을 통한 사회적 문제 해결	• 사업장의 지역사회 영향 파악 및 관리, 지역사회 의견 수렴을 위한 채널 운영, 이해관계자들과의 협의 내용을 개선하여 지역사회 발전에 기여	39p
		• 사회공헌 활동을 연계하여 비전·전략 현행화, 유형별 사회공헌에 대한 목표 및 성과관리, 데이터 관리 고도화	35~40p
		• 자사 제품 활용으로 소외시장 접근 확대, 사회취약계층 지원, 유아동/청소년 보호장치 확대, ICT를 통한 사회적 문제 해결	35~37p

LG유플러스 ESG문화

LG Way

LG Way는 LG구성원의 사고 및 행동의 기반으로 경영이념인 '고객을 위한 가치창조'와 '인간 존중의 경영'을 LG의 행동방식인 '정도경영'으로 실천함으로써 LG의 비전인, '일등 LG'를 달성하자는 것을 의미합니다.



일등LG
- 고객이 행복해지고 신뢰하는 LG
- 투자자들에게 가장 매력적인 LG
- 인재들이 사랑하고 선망하는 LG
- 경쟁사들이 두려워하고 배우고 싶어하는 LG

고객 일상의 즐거운 변화를 주도하는 디지털 혁신 기업

LG유플러스는 WHY NOT? 캠페인을 통해 과감한 변화를 즐겁게 받아들이고 있습니다.
일상의 편견을 깨고 과감하게 도전하며 최초의 역사를 쓰고 있습니다.

2012년 **세계최초 구글 제휴 IPTV**	2018년 **국내최초 넷플릭스 IPTV**	2021년 **국내최초 디즈니+IPTV**

LG유플러스의 핵심 가치

고객최우선	과감한 도전	역동적 실행	진정성 있는 소통
고객의 일상에 도움이 되는 가치를 최우선으로 하는가?	세상에 없는 고객 경험을 위해 과감하게 도전하는가?	고객이 원하는 바를 정확히 파악하고 신속하게 제공하는가?	고객과 공감하며 소통하고 고객을 위한 소신을 가지고 있는가?

LG유플러스의 핵심가치를 보여주는 사례

- **고객 & 임직원 브랜드 화보** : 자신의 분야에서 도전을 이어나가는 고객들과 임직원의 브랜드 화보를 진행하고 있습니다.
- **캐치유** : 유명 개그맨 이용진 이진호 듀오가 진행한 LG유플러스 채널입니다.
- **도전은행** : 작은 도전을 통해 사회에 기부하는 플랫폼입니다.
- **투게더 결합제** : 가족, 친구, 연인 등과 함께 2명부터 5명까지 결합하여 할인 받는 요금제입니다.

LG유플러스의 지속가능경영

'고객 최우선'이라는 경영방침 하에 ESG 경영을 정착하였습니다. LG유플러스는 고객 중심의 질적 성장을 위해 즐겁고 역동적으로 일하는 방식을 채택하고 있습니다. 더불어 디지털 교육 격차 해소와 사회적 소외 계층을 위한 돌봄 등의 ICT를 활용한 사회 문제해결에 기여하고 있습니다. 새로운 환경과 시대 변화에 발맞춰, 고객에게 디지털 기술 혁신을 통한 새로운 경험을 제공하는 미래 성장동력을 확보하여 지속가능한 LG유플러스를 만들어 나가겠습니다.

고객 최우선

고객 중심의 질적 성장	즐겁고 역동적으로 움직이는 LG유플러스
• 다양한 각도로 고객을 더 잘 이해 • 고객이 원하는 서비스와 콘텐츠 기획 • 모든 접점에서의 고객경험 혁신	• 조직문화 구체화와 일에 대한 의미 부여 • 빠른 변화에 대응하는 역동적 조직 (Agile 일하는 방식)
ICT를 활용한 사회적 문제해결	**미래 성장동력 확보**
• 디지털 교육 격차 해소 • IoT 기반 돌봄 서비스 • 취약계층 정보 접근성 보장	• 핵심역량 경쟁력 강화를 통한 고객 경험 혁신

이해관계자 소통

LG유플러스는 이해관계자의 만족 극대화를 기업경영의 가치로 삼고 있으며, 이는 결국 모든 기업활동이 궁극적으로 이해관계자 만족을 지향함을 의미합니다.
LG유플러스는 다양한 이해관계자들의 의견을 효과적으로 수렴하기 위한 이해관계자별 소통 채널을 마련하여 운영하고 있습니다.

이해관계자	주요 소통 채널		소통 내용	주기	이해관계자 관심사항
고객	• 직영점 • 고객센터	• 체험단 운영 • 웹사이트, SNS	• 모바일 및 홈서비스VOC 접수	• 상시	• 고객 개인정보 보호 강화 • 고객 중심의 상품 및 서비스 제공
임직원	• 성과 공유회 • 노경협의회 • 사내 게시판 • 뉴스Letter • 블루보드	• 고충처리제도 • 안전보건위원회 • 심리 상담실 • CEO 현장방문 • 임직원 설문조사	• 임단협 뉴스 • 노경브리핑 • CEO 현장방문 • 블루보드 간담회 • 즐거운직장 CA 활동	• 상시 • 상시 • 상시 • 연 6회 • 상시	• 임직원 소통 활성화 • 일과 삶의 균형 • 임직원 역량 강화
협력사	• CEO 및 임원 간담회 • 동반성장보드 • 교육 및 사업지원 활동	• 사이버 신문고 • 뉴스레터	• 동반성장보드 • 동반성장 간담회	• 상시 • 지역별 연 1회 이상	• 공정거래 자율 준수 및 관계 확립 • 협력사 경쟁력 강화 지원 • 정기적 소통 및 협력 강화
주주 및 투자자	• 정기보고서 • 이사회 • 주주총회 • IR활동		• 이사회 • 정기주주총회 • IR 실적발표 • 기타 투자자 미팅 수시 진행	• 상시(2021년 기준 총 8회 개최) • 연 1회 • 연 4회 • 상시	• 선제적인 리스크 관리 • 기술경쟁력 강화 • 5G 네트워크 시장 선도
정부	• 산업계 정책 참여 • 국책과제 협력 • 사회 안전망 구축		• 공익기여 활동 협업 • 보편적 역무 • 국민DR사업 지원 • 준법 및 납세	• 상시 • 상시 • 상시 • 상시	• 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(단통법) 등 법규 및 규제 준수 • 통신업 강점 활용한 인프라 지원
지역사회	• 사회공헌 활동 • 공익캠페인		• 사회적 배려계층 대상 • 서비스 지원 활동 • 임직원 봉사활동	• 상시 • 상시 • 상시	• IT 기업의 특성을 살린 사회공헌 활동확대 • 사회 및 환경적 영향 등에 관한 기업의 사회적 책임(CSR) 정보 공개

리더십과 거버넌스

ESG지향점 수립

LG유플러스는 ESG(환경, 사회, 거버넌스)를 기반으로 장기 기업가치를 제고하고, 이용자, 구성원, 주주, 파트너, 지역사회 등 다양한 이해관계자를 포함한 지속가능한 가치를 창출하고자 '고객 일상의 즐거운 변화를 주도하는 디지털 혁신 기업' 비전 아래 메가 트렌드 분석, 미디어 모니터링, 규제 변화 모니터링 등 내/외부 환경을 검토하여 중장기 ESG 전략을 수립하였습니다. 이를 통해, 향후 비즈니스에 새로운 기회가 될 요소는 지속적으로 강화하는 한편, 부정적 요인에 대해서는 리스크 최소화에 주력할 계획입니다.

LG유플러스는 전 유관부서와 경영진 및 이사회를 대상으로 의견을 수렴하는 프로세스를 가졌습니다. 또한, 국내·외 LG유플러스 핵심 투자자 그룹, ESG 전문가 그룹, 주요 비즈니스 파트너 등 외부 이해관계자와도 향후 LG유플러스가 장기적으로 중요하게 관리해야 할 ESG 이슈와 대응 방향에 대해 논의를 진행하였습니다. 이를 기반으로 국내·외 지속가능경영 환경 변화, 산업 동향, 이해관계자 요구 수준 대비 내부 관리 현황이 취약한 영역들을 식별하고, 내부 자원을 고려한 유관부서의 전략적 ESG 개선 과제를 도출하였습니다.

ESG 지향점 수립 과정



ESG경영 체계

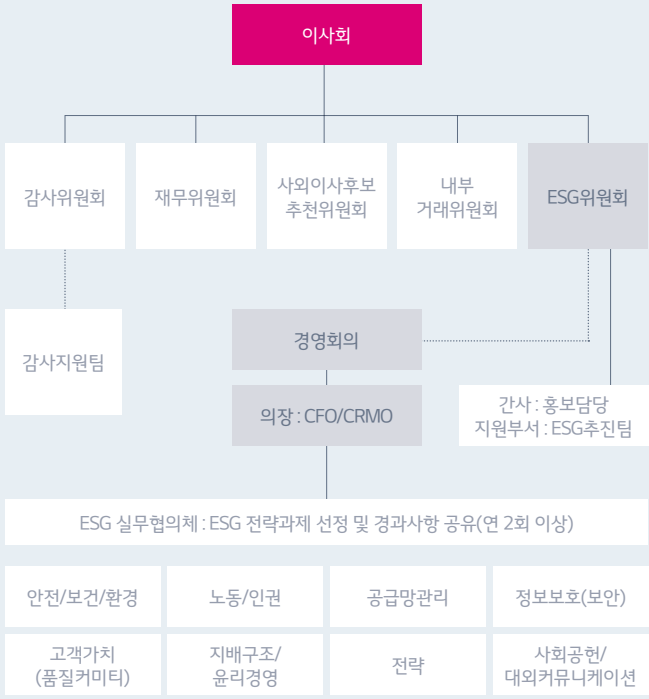
LG유플러스는 ESG(환경, 사회, 지배구조) 관점에서 기업가치를 높이는 방안을 모색하였습니다. 특히, 이사회 및 최고 경영진의 ESG 리더십을 기반으로 중장기 ESG지향점을 수립하고 이를 사업 전략과 통합하여 체계적으로 추진함으로써 지속가능한 가치를 창출하기 위해 노력하고 있습니다.

LG유플러스는 환경, 사회, 지배구조에 관한 ESG 경영을 강화하여, 장기적이고 지속 가능한 성장을 실현하기 위해 회사 내 최고 의사결정 기구인 이사회 산하에 ESG위원회를 운영하고 있습니다. 본 위원회는 사외이사 4명과 사내이사 1명으로 구성하였으며, ESG 전문가인 사외이사를 위원장으로 선임하여 전문성과 투명성을 확보하였습니다. 2021년 05월 11일 신설된 ESG 위원회는 LG유플러스 ESG지향점 수립에 따른 안전보건, 인권, 공급망 관리, 소비자 권익 보호, 정보보호, 지역사회, 온실가스 감축 등 경제, 환경, 사회 전반의 경영 이슈와 관련한 기업의 사회적 책임 이행에 대한 모든 의사결정을 전담으로 수행하며, 비재무 리스크 관련 사항을 총괄하고 있습니다. 또한, ESG추진팀을 통해 분야별 ESG지향점에 따른 과제들을 검토하고 경과사항을 이사회에 정기적으로 보고하고 있습니다.

ESG위원회 활동내역(이사회 안건)

구분		의안명	가결여부
2021. 05.28	승인	ESG위원회 위원장 선임 승인의 건	가결
	승인	ESG위원회 위원장 직무대행 운영안의 건	가결
	보고	ESG 추진 현황 및 ESG협의체 구성 보고의 건	
	보고	중간배당 시행(안) 보고의 건	
	승인	자사주 취득을 위한 신탁계약 체결 승인의 건	가결
2021. 12.16	보고	ESG 중장기 지향점 도출 프로젝트 결과 보고	
	보고	ESG 향후 추진 계획 보고	
2022. 06.24	보고	온실가스 감축 목표 및 로드맵 보고	
	보고	ESG 전략과제 추진현황 보고	

ESG 의사결정 체계



* CRMO : Chief Risk Management Officer



주요 과제

16 | 고객
30 | 임직원
35 | 지역사회

고객 최우선

고객 중심의 일하는 방식으로의 전환

LG유플러스는 고객을 직접 만나 이야기를 듣고 고객들에게 실질적인 것들을 보여주면서 수정해 나가는 일의 방식을 시도하고 있습니다. 500 Startups* 프로젝트, Agile TF를 통해 기획 단계에서부터 개발, 품질, UX 등의 담당자들이 함께 참여하여 빠르게 실험하고, 빠르게 의사결정하고, 빠르게 실행하는 스타트업의 일하는 방식을 도입하였고 사업 조직 중심으로 확산 추진 중입니다. 고객 중심으로 일하는 방식을 내재화하고 신규 사업이 성공적으로 안착할 수 있도록 검증된 스타트업 방법론을 적용하여 성공 확률을 높여 나갈 계획입니다.

또한, 고객의 선호도를 빠르게 확인할 수 있는 'A/B테스트' 플랫폼을 도입하여 고객에게 개선사항을 검증 받아 시스템에 즉시 반영하고 있습니다. 'A/B테스트'는 기존안(A)과 개선안(B)을 서비스에 반영하고 고객들이 어떠한 행동을 보이는지 로그 데이터를 수집, 자동 분석하여 어떤 버전이 좋은지에 대한 의사결정을 돕는 것으로 현재 IPTV, 모바일tv, 아이들나라 등에 적용되어 있으며 향후 고도화를 통해 다른 서비스로 확장할 예정입니다.

이 밖에도 고객의 니즈를 신속히 반영하면서도 전체 서비스에 미치는 영향은 최소화할 수 있도록 기능을 작은 모듈 단위로 전환하여 상시 개발과 변경을 용이하게 하는 MSA**, DevOps*** 등의 개발 방식 전환도 추진 중에 있습니다. MSA 방식으로 전환되면 추가 기능 반영 등 업데이트를 위한 개발 기간이 단축됨으로써 고객에게 빠르게 서비스를 제공할 수 있는 Agility를 확보할 수 있습니다.

* 500 Startups : 상품 기획자, 개발자들이 고객을 직접 만나 1:1 심층 인터뷰를 통해 철저하게 고객을 이해하고, 단순한 컨셉 형태의 상품/서비스를 빠르게 구현하여 고객 검증 테스트를 반복적으로 진행함으로써 최종 상품에 반영하는 '스타트업의 일하는 방식'

** MSA(Micro Service Architecture) : 각 서비스 요소를 Module화하여 시스템을 구축하는 방식으로, 기능 개선 및 업그레이드를 빠르게 적용할 수 있는 개발 구조

*** DevOps(Development + Operation) : 소프트웨어 개발자와 운영자를 하나의 조직으로 구성하여 Agile하게 일하는 방식으로, 서비스를 빠른 시간에 개발 및 배포하는 것을 목적으로 함

고객 이해 방식을 한 차원 높인 빼어난 경험 제공

LG유플러스는 연령과 취업/결혼 등 생애 이벤트에 따라 고객을 세분화하는 한 차원 높은 고객 이해 방식을 통해 고객 니즈에 적합한 상품/서비스를 제공하고자 합니다. 자녀 교육에 관심이 많은 '키즈 패밀리'를 대상으로 '아이들나라' 서비스를 아이들의 성장 케어를 도와주는 역할로 고도화 할 예정이며, 레고 랜드 독점 제휴를 통해 가족과 함께 즐길 거리를 제공하는 등 키즈 패밀리를 대상으로 하는 상품/서비스를 지속적으로 출시할 예정입니다. 2030세대 등 합리적인 소비를 선호하는 고객 트렌드를 반영하여 'U+유튜브 프리미엄 + CGV 구독팩', '일리 커피 구독팩' 등 고객이 원하는 혜택을 하나로 묶어 제공하는 부가 서비스를 출시하였습니다.

콘텐츠 확보 및 UI/UX 개선을 통해 U+tv의 경쟁력을 높이고, 고객의 콘텐츠 소비 패턴에 맞는 디바이스를 출시하여 고객 미디어 시청 경험을 혁신하였습니다. U+tv를 통해 다양한 인기 콘텐츠를 시청할 수 있도록 글로벌 OTT사와 제휴를 확대하고, 방해 받지 않고 나만의 TV시청을 위한 'tv프리3'와 집 안에서 영화관 같은 몰입감을 제공할 수 있는 'U+ 사운드바 블랙'을 출시하는 등 고객의 미디어 시청 방식에 최적화된 다양한 디바이스를 출시하였습니다.

LG유플러스는 비대면을 선호하고 합리적인 소비를 추구하는 등 변화하는 고객 트랜드에 맞춰 온/오프라인에서 다양한 시도를 진행 중입니다. 기존 대비 약 30% 저렴한 온라인 전용 요금제인 '다이렉트 요금제'에 OTT 서비스 및 디바이스 무료 제공 혜택을 추가하여 온라인 가입 고객에게 새로운 가치를 제공하였고, LG유플러스의 다양한 온라인 고객 접점인 U+Shop, 고객센터 App, 홈페이지의 UI/UX를 개선하여 고객에게 일관된 디지털 경험을 제공하고자 합니다. 오프라인에서는 서울, 대구, 광주, 대전, 부산 등 다섯 군데의 무인 매장을 오픈하여, 고객이 비대면으로 편하게 상품을 써보고 개통할 수 있는 환경을 조성하였습니다.



'A/B 테스트' 플랫폼


'다이렉트 요금제' 고객 의견 반영 후 가입자 10배↑


MZ세대 겨냥해 '온라인 전용 요금제' 강화

제품 및 서비스 품질

고객 Pain Point Zero化 추진

LG유플러스는 모든 고객 접점(매장, 고객센터, 온라인, 임직원 제안 등)에서 고객 불만을 빠짐없이 수집하고 시스템 기반으로 불만을 분석/해결하여 고객에게 피드백하는 관리 체계를 구축하였습니다. 각 유관조직에서 해당하는 Pain Point를 확인할 수 있도록 프로세스를 정비하여 자발적으로 과제를 발굴하고 개선할 수 있는 체계를 운영하고 있습니다. B2C뿐만 아니라 B2B에서도 고객의 이해도를 높이기 위해 대리점, 고객센터, 영업사원 등 다양한 인입 채널의 VOC를 통합 수집/개선할 수 있도록 프로세스를 정비하고 시스템화하였습니다.

또한 원인불명의 장애에 대해서는 고객 실사용 환경과 동일한 구조의 실험 환경 구축, 단말 장비 과부하 테스트 시험, 다양한 NW장비와 단말간의 연동 시험 등을 반복 테스트하면서 근본적인 원인을 찾고 개선해 나가고 있습니다. 또한 불만율이 높은 지역을 선정하여 NW, 홈개통/AS 전문가가 직접 현장 방문을 통해 합동 점검함으로써 문제를 해결하고 있습니다.

아울러 고객 불만을 선제적으로 해결하기 위해 고객 불만 사전 탐지 및 예방 체계를 강화하고 있습니다. AI/빅데이터를 활용하여 실시간으로 수집한 장비 로그, 고객들의 사용 데이터를 분석하여 공통적인 문제 패턴을 발굴하고 사전 조치를 통해 선제적으로 품질 개선이 가능한 체계를 구축하였습니다. 이를 고도화하여 고객들이 표현하지 않는 잠재 불만까지 해결함으로써 고객 Pain Point Zero化를 달성해 나갈 계획입니다.

품질관리

품질관리 체계

LG유플러스는 NW/IT/단말 부문별 기능 중심으로 운영되던 품질관리 체계를 품질혁신센터 중심으로 일원화하여 고객서비스 관점의 통합 품질관리 체계로 개편하였습니다. 품질혁신센터는 Control Tower 역할을 하면서 NW/IT/사업/개발 등 관련팀과 협업하여 홈/모바일/기업 서비스의 End To End 관점의 위기대응 프로세스를 정비하고, 서비스 유형별 관련 팀 간 위기대응 훈련을 통해 위기관리 역량을 향상해 가고 있습니다. 또한, 품질개선 중점과제를 지속적으로 도출하고, 매월 주요 진행상황을 '품질관리커미티'에 보고하여, CEO 주관 아래 정기적으로 점검하고 있습니다.

품질관리 체계



품질관리 체계

품질관리 활동

LG유플러스는 자사 내에서 서비스품질 장애를 발생시킬 수 있는 요소를 사전에 식별하기 위해 예방 및 모의훈련 활동을 하며, 장애가 발생한 경우 신속 대응/복구 및 명확한 원인규명과 대책수립으로 재발방지를 수행하고 있습니다.

예방 및 모의훈련 활동

서비스별로 위기요소 프로파일링을 통해 핵심 위기를 선정하고 관련 리스크를 식별/평가하고 리스크 저감 계획을 수립하며, 계획에 따라 저감 활동 실행 및 모니터링/예방활동에 대한 유효성 평가를 진행합니다. 또한, 리스크 요인에 대한 확대/전개과정 등을 예측하여 Worst Case 시나리오를 수립하고 모의훈련 및 유효성 평가를 시행하여 실제 장애 발생 시 신속/정확하게 대응할 수 있도록 사전에 준비하고 있습니다.

장애 발생에 따른 대응

장애 발생 시 장애별 공유 및 보고체계가 구축되어 있으며 장애 등급(A,B,C,D)에 따라 서비스품질분과위원회 및 비상대책위원회를 구성하여 객관적인 판단과 신속한 의사결정으로 대응/복구하고 있습니다. 또한, 장애에 대한 원인규명과 대책수립으로 재발을 방지하고, 예방활동과 연계하여 지속적인 개선을 유도하고 있습니다.

품질관리 프로세스

출시된 단말/서비스에 대한 KPI(Key Performance Index) 모니터링 및 개선활동, 검증을 통해 품질관리를 진행하고 있으며, 신규 단말/서비스 출시 후 1개월 내 품질현황 및 이슈를 품질 안전 관리 커미티 회의체를 통해 CEO 보고를 진행하고 있습니다.

KPI관리

각 서비스별 주요 KPI를 선정하고 도전적인 목표를 수립하여 고객관점에서 품질수준을 모니터링 하고 있으며, 각 서비스별로 품질개선을 위한 중점추진 과제를 선정하여 지속적인 개선을 추진하고 있습니다.

Working Group

고객 Pain Point 또는 품질문제 해결을 위해 관련 전문가로 Working Group을 구성하여 근본 원인 분석과 해결 방안을 수립함으로써 고객의 불편을 신속하게 해소하고 있습니다.

부문 간 품질협의체 운영

네트워크, 컨슈머 부문과의 정기 품질협의체 운영을 통해 부문간 품질지표 현황 공유 및 개선점 도출, 개선을 위한 상호 협조 요청 등을 진행하며 품질 경쟁력 향상을 위해 유기적으로 운영하고 있습니다.

고객 영향도 검증

현장 Pain Point 파악 및 Test Bed를 통한 Worst Case 시험, 시나리오 평가 등으로 사전에 이슈를 발굴하고 개선활동을 추진하여 선행적으로 품질관리를 수행하고 있습니다.

네트워크 품질

높은 데이터 처리 속도 및 5G 커버리지 확대

LG유플러스는 고품질의 네트워크를 운영하고 있으며 고객의 데이터 소비 패턴을 분석하여 증가하는 트래픽에 선제 대응하고 있습니다. 데이터 트래픽이 몰리는 지역에서는 주파수 대역을 확대하고, 800MHz와 2.1GHz, 2.6GHz 3개 주파수 대역을 동시에 사용하는 멀티캐리어(Multi Carrier), 캐리어 어그리게이션(Carrier Aggregation) 기술을 적용하여 보다 높은 속도를 제공하고 있습니다. 데이터 사용량이 많아 트래픽이 부족한 지역은 장비 증설 등을 통해 유연하게 대응하여 데이터 품질을 향상시키고 있습니다. 2021년 5G 커버리지를 확대하여 서울 및 6대 광역시를 시작으로 78개 중소도시의 동지역 지상 커버리지와 주요 다중이용시설/교통인프라 커버리지 확보를 위해 장비를 구축하였으며, 2022년에는 읍/면지역을 대상으로 지상 커버리지 확대를 통해 데이터 속도를 더욱 향상시키고 있습니다.

트래픽 처리 능력

구분	단위		2021년
무선통신 회선 보유 능력 (회선수)	만명	LTE	1,828
		5G	600
		계	2,428
연간 처리 데이터 트래픽 (연간 데이터 사용량)	TB	LTE	1,235,068
		5G	1,159,802
		계	2,394,870

특히 전세계적인 데이터 네트워크 속도 측정 업체인 Umlaut, OOKLA, IHS, Opensignal 등 여러 매체에서 자사의 5G가 세계 최고 속도의 네트워크임이 확인되었습니다.

시스템장애 및 비상상황 대응

LG유플러스는 통신시설의 정기점검 및 위험 요소의 선제적 개선 활동으로 통신장애를 예방하고 있습니다. 24시간 실시간 감시와 상시 대응 체계를 통해 장애 발생 시 신속히 복구하고 있으며, 리스크 최소화를 통한 안정적인 통신서비스 제공을 위해 노력하고 있습니다. 특히, 트래픽이 증가하는 명절 등 연휴기간에는 '트래픽 특별 소통 대책'을 실시하여 안정적인 통신 서비스를 제공하고 있습니다.

네트워크 장애

구분	2019	2020	2021
대형 통신장애 발생 건 수	0	0*	0

* 산정 기준 변경으로 인한 2020년 데이터 변경 : 선거문자 트래픽 증가로 인한 전송 지연 건으로 대형 통신장애로 미 분류

서비스 품질

서비스 개발/품질 관리 프로세스

LG유플러스는 서비스 개발에 대한 품질관리를 위해 개발 초기부터 품질 요구사항을 반영하고, 개발 단계별 Gate 역할을 통해 출시 후 품질안정화를 위한 여러가지 검증을 수행하고 있습니다. 기획단계에서 품질요구 규격이 반영될 수 있도록 하며, 투자심의/업체선정 시 품질목표 수준 최종 협의, 검증방법 및 판정기준 협의를 진행합니다. 설계에 대한 CDR(Critical Design Review)를 진행하고, 산출물 및 서비스에 대한 입고준비 현황 리뷰 및 검증방안/일정 등을 논의하며 상용화 검증을 위한 개발검증결과를 검토합니다. 개발검증결과를 바탕으로 상용화 검증 시험기획 및 시험을 진행하고, 기능/성능/사용성, 보안취약점 등을 검증하여 상용화 심의를 통해 출시 의사결정을 진행합니다. 출시되는 서비스에 대한 작업 리허설/심의, 반영 작업/모니터링을 통해 서버 사용 배포 및 운영에 대한 이관을 진행하며, 출시 후 품질에 대한 모니터링을 진행합니다.



소비자 권익 보호 정책

LG유플러스는 모든 접점의 직원들이 고객이 느끼는 불편함에 대해 담당 부서에 직접 개선요청을 하고 개선상황의 모니터링이 가능한 시스템 (SINGLEX 고객의 소리)을 운영하고 있습니다. SINGLEX 시스템을 통해 소비자 권익에 영향을 끼치는 위험요소 사전에 진단하고, 분석하여 개선 방안을 제시할 뿐만 아니라 개선 후 피드백을 수집하여 해당 조치에 대한 실효성을 판단하고 있습니다. 이에 따라 2020년 대비 2021년 가시적인 소비자 부정경험접수율 감소(모바일 26% ↓, 홈 17% ↓)를 이루었으며, 이는 기대 이상의 성과입니다. 2022년에도 소비자 권익 보호를 위한 전사 KPI 목표를 수립하고, 관리하여 고객의 불편함을 해소하기 위해 최선을 다할 것입니다.

구분	2022 목표 개선율(%)	2021 개선율(목표 달성 %)
모바일	-17%	-26%
홈	-17%	-17%

소비자 안전

아동 미디어 안전

LG유플러스는 점차 증가하고 있는 아동의 미디어 과몰입·과의존을 방지하고, 건전한 미디어 활용 방안을 알리며, 아이의 건강한 성장을 지원하기 위해 시청자미디어재단, 육아정책연구소와 아동의 건강하고 안전한 미디어 이용을 위한 업무협약(MOU)을 체결했습니다. 아동의 미디어 과몰입을 예방하기 위해 영유아 전용 미디어 플랫폼인 'U+아이들나라'에 콘텐츠 시청 편수·시간 제한, '유튜브 키즈' 재생 잠금 기능, 시력보호 모드 등 기능을 도입하였습니다. 'U+아이들나라' 시력보호 모드는 대한 안과 과학회에서 인증한 시력 보호 모드를 사용하여 시력저하에 원인이 되는 블루라이트 차단이 가능합니다. 또한 미디어 안전 캠페인 영상을 직접 제작하여 IPTV서비스인 U+tv를 통해 아동의 시청 빈도가 높은 콘텐츠 중심으로 노출하여, 아동과 보호자가 건강하게 미디어를 즐길 수 있도록 지원하고 있습니다.

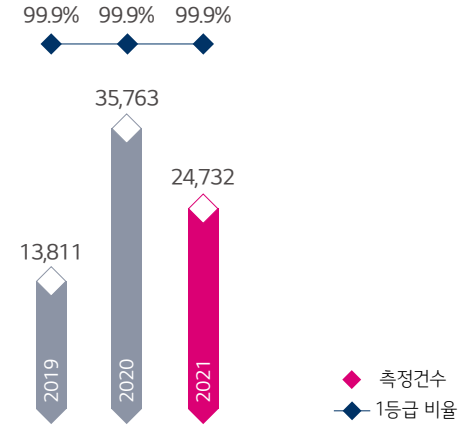
제품 안전성 평가

LG유플러스는 고객에게 불편함이 없는 통신서비스를 최우선으로 제공하고, 아울러 고객의 건강 안전 및 높은 품질을 확보하고자, 규격과 관련된 인증 시험과 제품의 안전성/신뢰성/안정성에 대한 자체 시험을 실시하고 있습니다. 고객의 건강 안전과 관련하여 전 제품에 대해 방송통신기자재인증, 전기용품안정인증, 유해물질을 관리하고 있고, 제품 특성에 따라 어린이제품, 안전인증, 에너지효율, 전자파흡수율, 전자기장환경인증, 배터리 안정인증 시험을 실시하고 있습니다. 전 제품에 대해 기본적인 시험(3종)과 신뢰성 시험(7종), PL/안전 시험(9종) 총 19종의 자체 시험을 실시하고 있으며, 고객 Pain Point를 통해 지속적으로 시험항목 도출 및 시험조건을 개선하고 있습니다.

안전한 전자파 관리

LG유플러스는 고객에게 불편함이 없는 통신서비스를 최우선으로 제공하고, 고객의 건강 안전을 위해 법규를 준수하여 전자파 강도를 측정하고 있으며 전자파 인체보호 기준은 국제 권고기준을 적용하여 관리하고 있습니다. 정부의 시책 및 권고사항을 적극적으로 이행하여 전자파 1등급인 99.9% 이상을 유지하고 있습니다. 당사는 2021년에 24,732건의 무선국 전자파를 측정하였고 전자파 강도는 인체보호 기준(41~61V/m)보다 매우 낮은 수준입니다. 최근 건강 우려감으로 전자파 민원이 증가하고 있는 바 당사는 관계 기관과 협력하여 민원인을 전자파 측정 시 참관토록 하고 있으며 기술 설명을 통해 전자파에 대한 오해 및 우려감이 해소되도록 노력하고 있습니다.

무선국 전자파 측정실적



안전한 서비스 제공을 위한 보안 리스크 사전 평가

LG유플러스는 고객에게 안전하고 신뢰성 있는 서비스를 제공하기 위해 기획단계부터 상용·운영 전 단계에 걸쳐 개발보안 관리 프로그램을 운영하여 선제적으로 보안리스크를 제거하고 정보통신망법 및 개인정보보호법 등의 관련 법을 준수하는지를 철저하게 점검하고 있습니다. 다양한 홈·모바일 IoT 상품 출시에 따라 디바이스 인증리스크 및 위험에 대한 사전평가를 통해 침해 가능성을 원천적으로 차단하여 고객이 안전하게 IoT 서비스를 이용할 수 있도록 노력하고 있습니다.

소비자 피해 예방 가이드 제공

LG유플러스는 휴대폰과 네트워크 서비스를 이용하면서 생길 수 있는 고객 피해 예방 가이드를 홈페이지에서 안내하고 있습니다. 악성코드 설치, 가짜 사이트 가입 유도, 금융기관 사칭에 대한 대처 방법과 피해 발생 시 신고 방법을 자세히 안내하여 고객의 피해를 막는데 기여하고 있습니다.

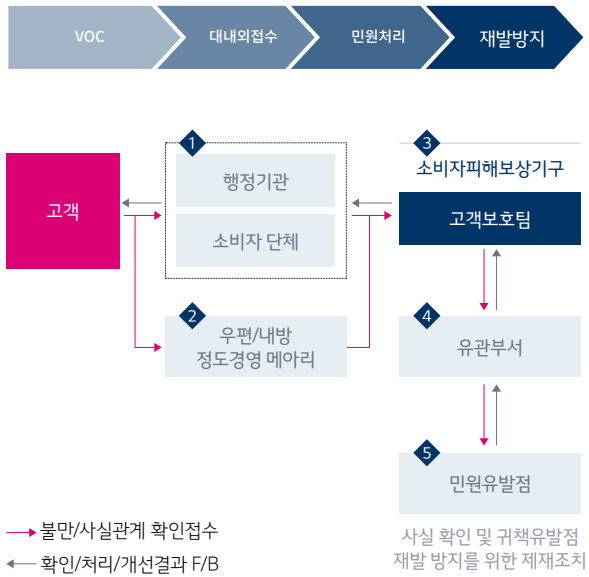
고객피해 및 불만개선

LG유플러스의 이용 고객은 서비스 사용 중에 느낀 불편 및 불만족을 고객센터 등 민원 접수 채널을 이용해서 직접 접수하거나, 과학기술정보통신부 등 행정기관 및 소비자 단체를 통해 중재를 요청할 수 있습니다.
또한, 대내외로 접수된 소비자 피해 및 불만은 LG유플러스 소비자피해보상 조직인 고객보호1,2팀으로 전달됩니다. 접수된 민원은 모바일/홈/기업으로 분류되어 해당 유관 부서로 이첩 되고, VOC에 대한 개선이 진행됩니다. 민원에 대한 책임이 직영점, 대리점, 고객센터 등의 공급망에 있는 경우 해당 협력업체에 요청하여 48시간 내에 처리하고 개선 결과를 고객보호팀과 고객에게 피드백하고 재발을 방지하도록 조치하고 있습니다. 또한, LG유플러스는 이러한 고객의 불편함과 개선방안을 매월 CEO 주관 '고객 Pain Point 개선커미티'를 통해 정기적으로 보고 및 점검하고 있습니다.

고객 만족도 제고 프로그램

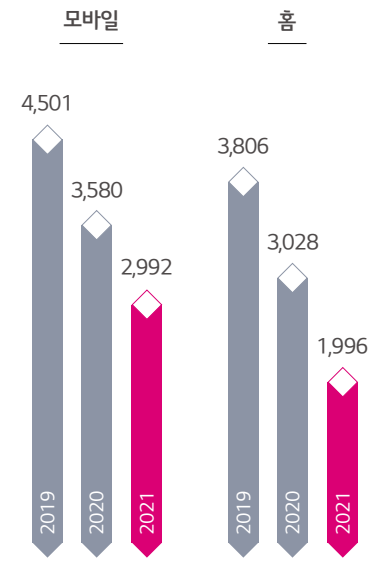
LG유플러스는 U+Voice를 통해 고객의 소리(VOC)를 실시간으로 수집하고 이슈 사항을 체크하고 있습니다. 모든 고객 접점 채널에서 고객 불만을 빠짐없이 수집하여 '통합 VOC 관리 시스템'(SINGLEX)에 적재하고, 각 유관조직에 해당하는 Pain Point를 확인할 수 있도록 프로세스를 정비하여 자발적 과제 발굴 및 개선 체계를 운영하고 있습니다. 또한, 즉시 응대가 필요한 상품/서비스 불만은 24시간 내, 접점 서비스 불만은 D+2내 전화 응대하고, 개선부서에서 개선 완료된 결과를 임직원(개별 메일)과 고객(알림톡)에게 피드백 드리는 체계를 갖추고 있습니다.

소비자 피해 보상 처리 절차 및 소비자 피해 보상 기구



연간 소비자 불만 처리 실적

(단위 : 건)



* 과학기술정보통신부 대외민원 집계

고객 Pain Point 관리 프로세스

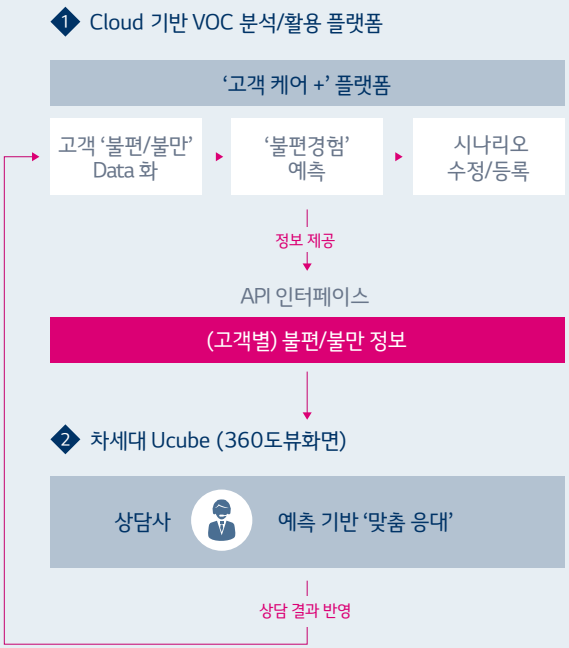


고객 경험 혁신

VOC 분석 기반 고객 케어플러스 구축

LG유플러스는 2022년 3월 고객 VOC를 분석하고 맞춤 상담제공이 가능한 고객 케어플러스를 구축하였습니다. 고객의 불만/불편 경험을 누락 없이 수집/측정, 예측기반 고객 맞춤 상담 실행, 원인·상담내용 분석 자동화로 빠르고 정확한 고객 Care와 획기적인 개선이 가능하도록 하였습니다. 데이터 기반으로 고객의 불만을 빠르고 정확하게 탐지하고, '맞춤 Care 상담' 과 '선제 대응' 으로 고객 불편을 최소화하고, 고객경험을 개선하고자 합니다.

고객 케어플러스 플랫폼



맞춤형 상담 제공 및 상담 고객 확대

LG유플러스는 만 65세 이상 고령자 고객에게 고객센터ARS 이용시 '상담사 연결 0번'을 우선 안내하여 보다 빠르고 편하게 상담사 연결할 수 있도록 실버고객 전용 ARS시나리오를 운영하고 있습니다. 또한 청각/시각 장애인 고객 편의를 위해 청각장애인에게는 눈으로 보는 ARS를, 시각장애인에게는 상담사 바로 연결이 되도록 ARS를 개선을 하였으며, 2022년에는 수어상담을 도입하여 고객이용편의를 개선하고 있습니다.

외국인 전용 고객센터 구축

LG유플러스는 외국인 전용 고객센터를 구축하여 한국어 소통이 어려운 국내 체류 외국인을 위해 전문 통역 상담을 제공하고, 공항 내 서비스 해지를 지원하며 영어, 중국어, 베트남어, 러시아어 상담을 운영하고 있습니다. 그 외 근무 시간 외에도 상담 가능한 SNS채널을 확대할 계획입니다. 센터로 바로 인입되는 상담업무 처리 외에 당사의 전국 소매매장(직영점, 대리점)에 방문한 외국인 고객이 한국어 소통이 어려울 경우 전화 연결을 통해 3자간(외국인고객 - 매장직원 - 고객센터상담사) 실시간 통역을 제공하여 외국인 고객의 의사소통 불편사항 개선 및 오상담으로 인한 불만을 방지하여 만족도를 제고하고 있습니다.

고객이 만족하는 상담 인정/보상

LG유플러스는 고객과의 소통을 통해 상담이 끝난 후 고객이 미소 짓고, 고객센터 상담이 만족스러워 LG유플러스를 계속 사용하게 되는 것을 '잘하는 상담'으로 정의하고, 잘하는 상담을 하는 고객센터를 만들기 위해서 노력하고 있습니다. 잘하는 상담을 평가 및 보상체계와 연계하여, 상담사가 단순히 상담 역량을 높이는 것이 아니라 잘하는 상담을 위해 스스로 학습하고, 리더는 상담사의 성장을 지원하여 이를 바탕으로 성과를 창출하는 새로운 일하는 방식과 문화를 정착시켜 바람직한 고객센터를 만들어 갈 계획입니다. 더불어 상담사가 신속하게 불만 사항을 처리 할 수 있도록 상담사의 권한을 확대하여 고객이 신속하게 문의사항을 해결할 수 있도록 하고 있습니다. 2022년에는 우수상담콜에 대한 시상을 강화하여 고객 응대 품질 향상을 위해 노력하고 있습니다.



고충처리시스템 '신문고'

상담사 고충 케어

LG유플러스 고객센터는 익명 소리함, 메일, 카카오톡 전용채널 등 다양한 경로를 통해서 상담사들의 고충을 접수하고 있습니다. 접수된 고충은 사실확인 및 빠른 피드백을 통해 개선하고 있으며 그 결과 매년 접수 건수가 줄어들고, 상담사의 근무 만족도는 향상되고 있습니다. 2020년 3월부터 재택근무시스템을 도입하여, 상담사들이 화상, 메신저, 음성 등 원하는 채널을 통해 대면하지 않고도 안정적인 상담 품질을 제공할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2021년 10월에는 고충처리 시스템 '신문고'를 구축하여 재택상담사들도 고충 접수에 용이하게 하였으며, 투명성과 신뢰성을 확보하였습니다.

즐거운 고객센터 운영

LG유플러스는 상담사 만족이 고객의 만족으로 연결될 수 있다는 믿음으로 상담사가 즐겁게 일하며, 행복하게 다닐 수 있는 고객센터를 만들어 가고 있습니다. 고객센터는 즐거운 직장 프로그램과 연계하여 상담사의 자긍심과 업무의 보람을 최우선 가치로 구성원들의 소통과 참여 중심의 조직문화 프로그램을 운영합니다. 비대면 트렌드에 맞추어 랜선 회식, 음식 배달 등의 지원을 하고, 라이브방송 및 온라인 콘텐츠를 활용한 활동을 전개하여 상담사들 간 소통의 장을 마련하였습니다. 2022년 하반기에는 코로나 완화에 따라 코로나로 인한 스트레스 해소 및 재도약이 필요한 구성원에게 힐링과 리프레쉬 기회를 제공하는 힐링데이를 운영하여 대면 소통을 점차 강화할 계획입니다.

고객 경험 만족

LG유플러스는 모든 것을 고객중심으로 생각하고, 실행하는 것을 목표로 '고객 일상의 즐거운 변화를 주도하는 디지털혁신기업'이라는 Vision을 갖고, 이를 통해 '찐 팬'을 만들어내기 위한 활동을 전개해 나가고 있습니다.

고객중심으로 일하기 위하여 고객 접점에서는 불친절을 Zero로 만드는 기본기를 다져왔으며, 고객이 느끼는 Painpoint도 지속적으로 찾고 개선해왔습니다. 더 나아가, 고객이 통신을 가입하는 것부터 사용하고 다시 재가입, 해지를 하는 모든 경험에 대한 점검과 개선방향을 만들어 내기 위해 작년부터 매월 CEO주관으로 CX커미티 활동을 도입하고 운영하고 있습니다.

2021년에는 특정 사업 및 카테고리를 선정하여 고객 관점에서 어떻게 경험을 분석하고 해당 경험에서 Perfect한 고객 경험을 제공할 것인가에 초점을 맞추고 최고의 성과를 만들어 내는 것에 집중하였습니다. 2021년의 경험을 기반으로 2022년에는 고객이 LG유플러스에 대해 경험할 수 있는 모든 경험을 측정하고 평가하는 체계를 구축하고, 각 경험 여정에서 Perfect한 경험을 제시하고 실행하는 활동을 지속해 나가고 있으며, 전사의 모든 구성원들이 '고객을 중심으로'의 경험을 분석하고, Perfect한 경험을 도출할 수 있도록 교육체계도 구축하고 있습니다.

Perfect 고객 경험

LG유플러스는 타겟 고객, 경험요소를 정의하는 것을 통해 Perfect경험을 도출하고 있으며, Perfect경험은 경험의 수준을 고려하여 기능/가치/감성의 단계로 구분하여 최고 수준의 경험을 추구할 수 있는 형태를 구성하였습니다.

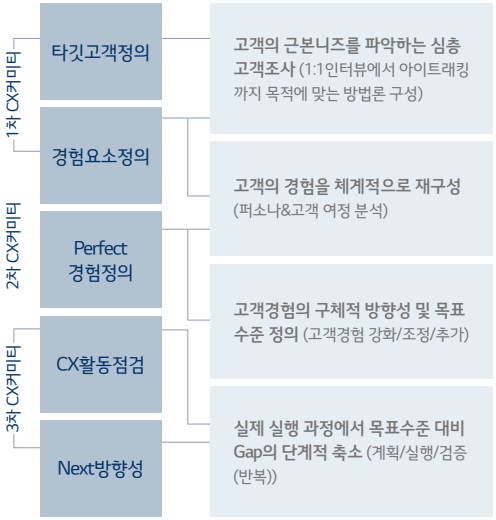
CX 커미티 운영 활동

LG유플러스는 기존에 해왔던 고객 Pain Point 개선활동을 넘어 근본적으로 고객경험을 설계하는 단계에서부터 Perfect한 경험을 정의하는 것이 필요하다고 판단하였으며, 가입/구독형의 통신사업을 고려하여 고객의 여정을 가입, 사용, 유지의 3단계로 정의하였습니다. 가입/유지 여정은 고객접점(오프라인,온라인, 고객센터 등)을 중심으로, 사용 여정은 자사의 서비스를 통해 경험이 설계, 제공되고 있습니다. 특히 오프라인 매장의 경우, 공간 및 사람(직원)을 기반으로 고객경험이 제공되기에 이를 분석할 수 있는 역량을 확보하기 위하여 '일상비일상의 틈'과 'UNTACT Store'을 사전에 분석 진행하면서 경험을 축적해왔습니다.

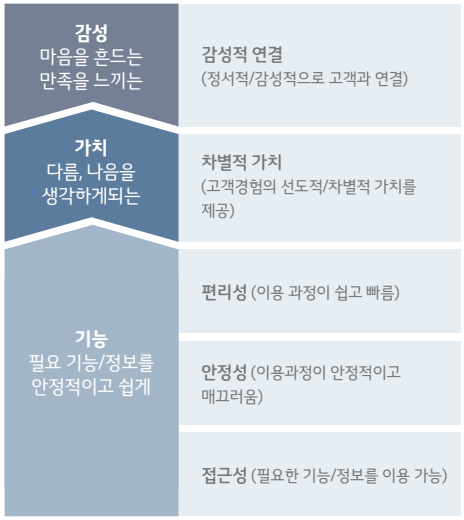
CX 교육 실시

LG유플러스는 특정 부서에서만 고객경험을 분석하는 것이 아니라, 전사 모든 구성원이 자신의 업무에서 고객을 중심으로 일하는 방식이 내재화될 수 있도록 'CX교육과정'을 마련하였으며, 4월부터 전사 구성원을 대상으로 CX LV1. 교육을 진행하고 있습니다. 또한 이미 진행되었던 트렌드, 고객/시장/서비스에 대한 인사이트를 모아놓고, 언제든지/누구나 열람이 가능하도록 Insight+(사내 게시판)을 구축하여 인사이트의 자산화 및 임직원의 업무수행도 지원하고 있습니다.

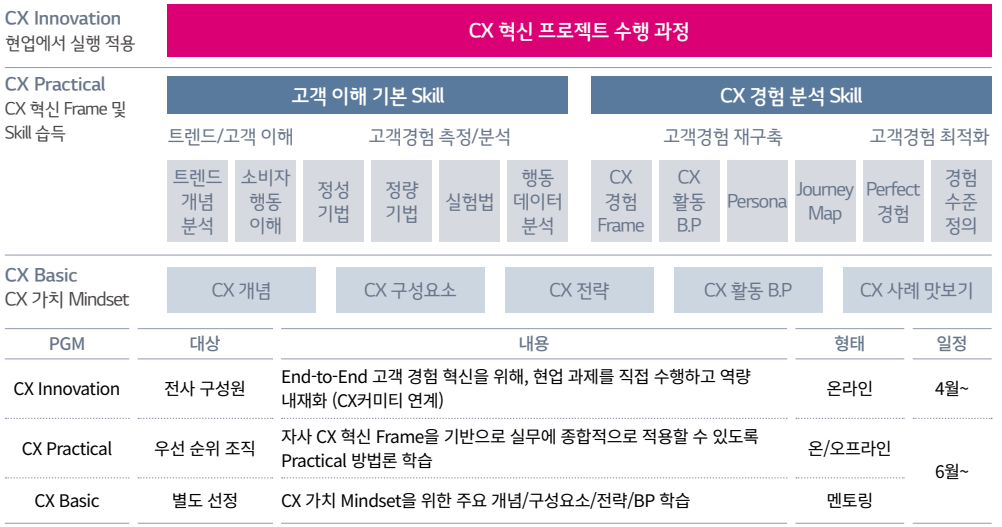
CX 혁신활동



Perfect 고객경험



CX 혁신 프로젝트 수행 과정



PGM	대상	내용	형태	일정
CX Innovation	전사 구성원	End-to-End 고객 경험 혁신을 위해, 현업 과제를 직접 수행하고 역량 내재화 (CX커미티 연계)	온라인	4월~
CX Practical	우선 순위 조직	자사 CX 혁신 Frame을 기반으로 실무에 종합적으로 적용할 수 있도록 Practical 방법론 학습	온/오프라인	6월~
CX Basic	별도 선정	CX 가치 Mindset을 위한 주요 개념/구성요소/전략/BP 학습	멘토링	

고객 경험 측정

LG유플러스는 기존 NPS를 통해 고객 접점에서의 전반적인 만족 수준을 파악해 온 것을 넘어서서 j-NPS로의 확장을 시도하고 있으며, journey-NPS를 통해 고객 여정 상의 모든 경험 단계별 고객의 기대 수준과 우리의 현 수준을 파악하고 개선 영역을 지속 발굴해 나가고 있습니다. 전사 관점에서 가입 전부터 사용, 유지에 이르기까지 모든 고객경험을 분석하여 자사에 맞는 CX평가 프로세스를 구축하였습니다.

추천 지수(t-NPS) 관리

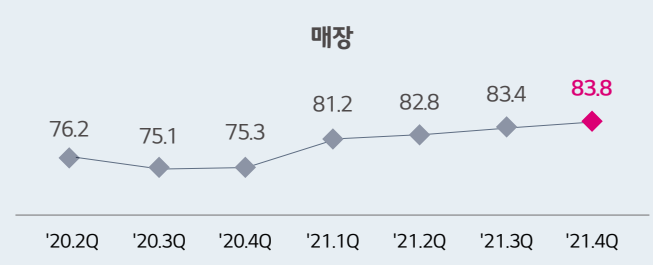
LG유플러스는 2020년 2분기에 추천지수 조사를 시작하여 2021년 6월부터 전 접점에 대한 t-NPS 응답 내용을 매일 공유하고 있습니다. t –NPS 응답률 향상을 위해 2021년 9월부터 t-NPS 조사 방식을 MMS 전송 방식에서 카카오 알림톡으로 변경하여 응답률을 높였습니다. 또한 강한 비추천(0-2점)에 응답한 모든 고객에게 영업 담당·임원/대리점 대표가 고객에게 2일 내 직접 전화로 사과드리고 재발 방지를 약속드리고 있습니다.

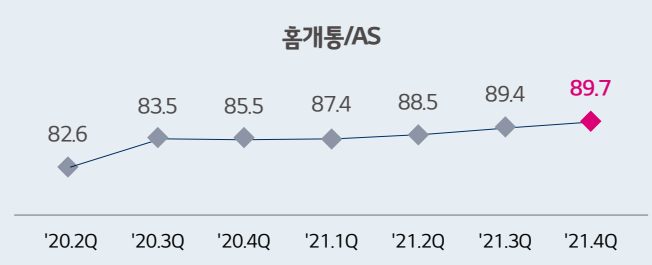
J-NPS 에 따른 CX평가 프로세스

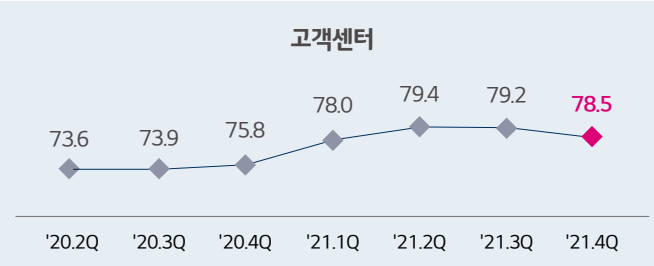
	가입 여정					사용 여정		유지 여정							
여정/조사모듈	가입전		가입		가입 이후	사용 전	사용 후	이용 중			문제해결			해지	
	브랜드 인지	정보 탐색	가입/상담	설치 방문	가입 후속처리	접근/탐색/가입	이용/재이용	이용	변경	이전설치	분실/파손	불편/불만	재가입	해지	
대상	전체시장 (타사 포함)	U+탐색자 3M이내 (타사 포함)	가입 후 1M 차	IPTV 가입 후 2M 차	가입 후 3M 차	서비스별 1~3개월내 1회~평균 이상 이용자			요금/부가 상품 변경 후 1M 차	IPTV 이전설치 후 1M 차	분실/파손 처리, 임대폰 반납 1M 차	불편/불만 접수 후 1M 차	기변/재약정 1M 차	U+ 해지 고객 3M 내 (타사 포함)	
Size	300명	300명	600명	300명	600명	5,600명(28개 서비스 x 200명)		모바일/홈 고객만족도 (CSI) 조사 운영	600명	300명	200명	600명	600명	300명	
실사주기	분기	분기	매월			반기			매월					분기	
측정지표	추천의향(j-NPS), 만족도, 기대수준 및 충족수준(기능/가치/감성별)								추천의향(j-NPS), 만족도, 기대수준 및 충족수준(기능/가치/감성별)						
경험요소	모바일/홈 고객접점별(매장/고객센터/고객센터앱/설치기사/외부채널) 최소 7개~최대19개					28개 서비스			모바일/홈 고객접점별(매장/고객센터/고객센터앱/설치기사/외부채널) 최소 7개~최대19개						

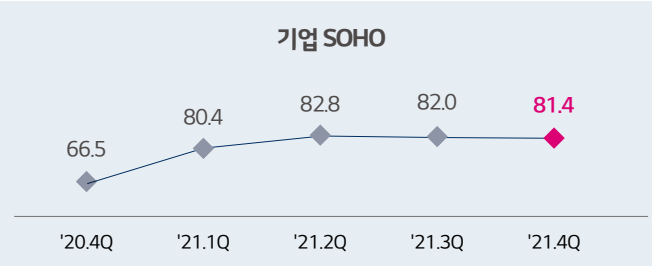
추천 지수(t-NPS)

매장 **10%↑**, 고객센터 **7%↑**, 홈 개통 /AS **9%↑** 기업 SOHO **22%↑**로 가시적인 **t-NPS 점수 개선**









정보보안 및 개인정보 보호

정보보안 거버넌스

정보보안 체계

LG유플러스의 정보보호 조직은 정보보호활동 전반에 경영진의 참여가 이루어질 수 있도록 의사결정 체계를 구축·운영하고 있습니다. 업무특성에 따라 효과적으로 정보보호 관리를 위해 IT운영 경력과 정보기술 관련 전문역량을 보유한 정보보호 담당자를 정보보호 최고책임자(CISO : Chief Information Security Officer)로 선임하였으며, CISO(정보보호담당), 주요 조직 보안책임자와 실무책임자로 협의회를 구성하고 있습니다. 더불어 회사 내 보안 리스크가 발생되는 것을 사전에 예방하기 위해 관리체계를 수립하여 전사 보안협의체를 운영하고 있습니다. 또한 정보보호에 대한 인식을 높이기 위해 정보 침해사례와 대처 방법 및 임직원 보안 준수사항 등 중요이슈를 정기적으로 전사에 공지하고 관련 교육을 실시하고 있습니다. LG유플러스는 정보보호를 강화하기 위하여 모든 임직원, 그룹사와 협력사에 대해 정보보호 교육 및 점검, 개선 지원 활동을 실시하고 있습니다. 특히 주요 개인정보처리 수탁사인 대리점 대상으로 보안점검시스템을 도입하여, 매월 1회 모바일을 통한 보안점검 진행하고 있습니다.

전사보안 협의체

구분		전사 보안 & Compliance 협의회 (전사 위기관리위원회 - 정보보호분과)	보안 & Compliance 실무협의회
주재		◆ CISO	◆ 정보보호팀장
운영 방식	참석 대상	◆ CISO (정보보호담당) ◆ 주무부서 팀장 및 실무자→ 논의 의제에 따라 참석대상 지정	◆ 정보보호팀장 ◆ 안건 해당 주무부서 팀장 및 실무자
	주기	◆ 격월 (홀수월 3주차 목요일) ※ 회사 일정에 따라 변경 운영 가능	◆ 시의적 이슈 발생시주무부서 주도로 수시 운영
	논의 내용	◆ 전사적 주요 보안 이슈 및 Risk 협의 ◆ 조직 별 보안이슈 개선 및 현황	◆ 실무적 보안 업무 논의 - 보안 Risk 및 개선 현황 - 주기적 보안점검 진행 및 결과 - 보안운영 실무 이슈 개선 논의

정보보안 점검

협력사 대상 정보보안 점검

LG유플러스는 전사 정보보호조직과 업무 특성에 맞는 조직별로 협력사 대상 정보보안 및 개인정보보호 점검을 진행하고 있습니다. 전사 차원 정보보안 점검 기준을 마련하고, 실제 이행 여부를 확인하며, 필요시 현장점검을 진행하고 있습니다. 소중한 고객정보를 처리하고 있는 대리점 대상으로 전사는 물론 영업조직에서도 별도로 점검을 진행하며, 고객센터 등 주요 개인정보처리 수탁사를 대상으로 관련 조직에서 매년 보안점검을 진행하고 있습니다.

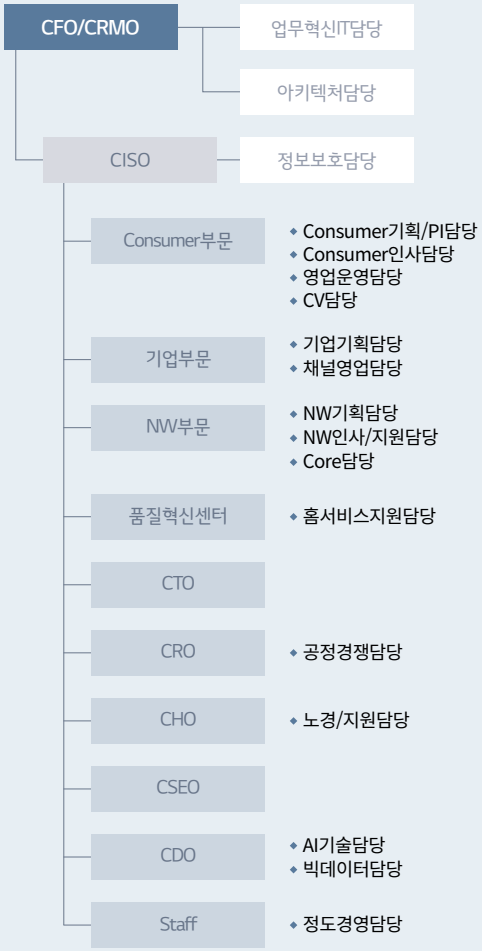
시스템기반 대리점 정보보안 점검

LG유플러스는 개인정보보호법, 정보통신망법에 따라 대리점의 개인정보 처리 과정에 대한 관리감독교육의 의무가 있습니다. 보다 철저하게 관련 법률을 준수하고, 대리점의 개인정보보호 수준 향상은 물론 종사자들의 개인정보보호 인식제고를 위해 LG유플러스는 정보보안 점검 관리시스템을 도입하였습니다. 해당 시스템을 기반으로 대리점 대상 월 1회 보안점검을 진행하고 있으며, 영업조직에서는 분기별 1회 현장 점검을, 영업보안조직에서는 상시적으로 현장점검을 진행하고 있습니다.

대리점 현장 점검

LG유플러스는 소중한 고객정보보호를 위해 4단계 현장점검체계를 수립하여 이행하는 개인정보보호 체계를 구축하고 있습니다. 모든 대리점 영업현장에서 일일 보안점검표를 작성하여, 매일 대리점의 보안 수준을 점검하고 체크하고 있습니다. 현장 영업조직은 모든 대리점에 방문하여 최소 분기별 1회 보안점검을 이행하고 있으며, 문제점 확인 시 현장에서 즉시조치를 하고 있습니다. 영업정보보호 조직은 상시로 대리점에 현장방문하여 고객정보보호 수준을 점검하고 그 결과를 해당 영업조직과 대리점에 통보하는 등 고객정보보호 활동을 수행하고 있습니다. 전사 정보보호 조직은 연 1회, 보안점검 전문업체를 활용하여 수시로 현장점검을 진행하고 있습니다.

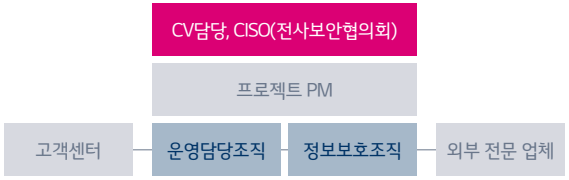
전사보안 조직 구성



고객센터 등 협력사 및 자회사 정보보안 점검

LG유플러스는 고객센터 자체 보안활동을 지속 진행하고, 위탁사 주관 정기적인 보안점검 체계를 수립하여 체계적인 보안 점검과 이슈별 개별 대응 활동을 진행하고 있습니다. 수탁사를 대상으로 고객정보 업무흐름도 기반 전체 Lifecycle(수집/활용/폐기) 적정성을 점검하고 있습니다. 홈개통 AS수탁사(홈자회사 및 홈개통 AS대리점)에 대해서 전수 점검을 시행하며, 영업수탁사(모바일/홈/기업 대리점)에 대한 불시 보안 점검을 진행하여 위탁사의 관리/감독 역할을 충실히 수행하고 있습니다. 장기적으로 위탁 주무부서의 독립적 점검 역량을 배양하여, 현업에서 상시적으로 점검 프로젝트를 추진하고 전사 보안부서는 부문의 이해관계를 초월한 Compliance 준수를 위해 점검 활동을 지속해 나가고자 합니다.

협력사 및 자회사 보안 점검 체계



정보보안 관리

LG유플러스는 고객 정보를 다루는 개인정보처리시스템의 관리적, 기술적 보호조치 수준 강화를 위해 최소 연1회 점검하고 개인정보보호 현황 점검의 양적, 질적 수준을 높여 고객정보가 관리되도록 노력하고 있습니다. 개인정보처리시스템 대상 개인정보보호 관련 법률의 요구사항 준수여부를 점검하고, 모의해킹, 취약점점검 등을 통해 소중한 고객 정보 유·노출이 발생하지 않도록 만전을 기하고 있습니다. 직영점, 대리점을 대상으로 자가 보안 점검, 영업조직과 전사 차원의 현장 방문점검으로 3중 고객 개인정보보호 프로세스를 구축하고 있습니다. 개인정보 수집, 미파기 및 보관 등의 위반사항이 적발되면 현장에서 즉각 개선 조치하고, 적발 행위자에 대해서는 내부 규정에 따라 제재조치를 부여하고 있습니다.

정보보안 시스템 인증

LG유플러스는 매년 전 정보서비스를 대상으로 정보보호 및 관리체계(ISMS-P)인증을 받고 있습니다. 인증 시 외부감사를 통해 개인정보보호 현황을 점검하고 개선포인트를 발굴하여 보호 수준을 강화하고 있습니다. 또한, ISO27001 인증 범위를 5G 코어망 운영 관리로 확장하여 인증을 취득함으로써 5G 전체 영역에 대한 운영 관리 보안 체계를 완성했습니다. 특히 IoT 기반 서비스 대상으로는 한국인터넷진흥원의 IoT 제품 보안 인증을 획득하여 고객정보보호를 위한 제도적 보호는 물론 기술적 수준까지 확보하였습니다.


정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증서



ISO27001 인증서

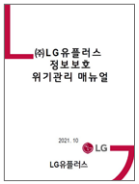


사물인터넷(IoT) 제품 보안 인증서

정보보안 대응

정보보호 위기관리 매뉴얼 수립

LG유플러스는 체계적이고 선제적인 보안사고 대응을 위해 정보보호 위기관리 매뉴얼을 수립하였습니다. 이에 따라 정보보호유출, 개인정보유출, 서비스침해, 대고객서비스침해, 내부서비스 침해, NW서비스 침해 등 6개 분과로 나누고, 10개 부문 조직별로 역할을 분담하여 침해/사고 대응을 진행하고 있습니다



보안사고 대응 체계

LG유플러스는 보안사고 대응을 위해 개인정보 흐름 분석 시스템에 보안솔루션을 연계하여 365일 24시간 보안 실시간 모니터링을 진행하고 있습니다. 개인정보 보유현황 및 처리과정 상의 이상 행위가 탐지되거나 보안사고가 접수 되면, '보안사고 긴급대응반'을 운영하여 전담 인력이 신속히 대응하고 정보 유출을 예방하고 있습니다. 또한, 재발을 방지하기 위하여 해커공격을 비롯한 보안 취약점을 분석하고 모의해킹 및 모의훈련 등을 지속적으로 실시하고 있습니다.

정보보안 현황

정보보안

정보보안/사이버 보안 관련 위반/적발 건수	
2019	0
2020	0
2021	0

정보보호 분야 투자 비중 : 3.9%
* 정보보호부문 투자 / 정보기술부문 투자

개인정보보호배상책임보험 가입



보안사고 접수/인지

사건신고 (보안사고 인지부서)
- 개인정보 흐름분석시스템
- 고객/직원/협력사신고

신속한 신고접수 (보안전략팀)
- 보안사고 유형과 등급판단
- 정보보호담당 초도 보고

보안 사고 조사 및 대응

보안사고 긴급대응반 활동
- 보안사고대응총괄(CISO)
- 개인정보위원회, KISA 대응 및 신고
- 언론대응
- 수사기관, 법적대응
- 고객응대
- 사고원인분석

사후활동

상세분석
- 피해범위파악
- 데이터수집, 원인분석, 경로분석, 공격자추적, 데이터 포렌식
- 보안 취약점 분석

피해복구
- 데이터복원 및 중요시스템 백업
- 최신 패치 적용
- 대고객 응대 지원

개선대책 수립 및 재발방지 적용
- 보안취약점제거
- 피해확산방지

등급별 보고
- 침해사고 관리대장 및 보고서 작성
- 등급별 조치결과 보고

보안인식 제고

개인정보보호 및 정보 보안 교육

LG유플러스는 정보보호에 대한 인식을 높이기 위해 정보 침해사례와 대처방법 및 임직원 보안 준수사항 등의 중요이슈를 정기적으로 전사에 공지하고 관련 교육을 실시하고 있습니다. 뿐만 아니라 2021년 LG유플러스는 전 구성원을 대상으로 개인정보보호 교육을 실시하여 정보보호 개인정보보호 인식 문화 확산, 정보보호 실천력을 제고하였습니다.

사내시스템에 접근 가능한 전사 임직원 및 협력사 대상으로 온라인 정보보안 교육을 (이수율 : 99.4%), 업무상 고객정보를 일선으로 접근하는 대리점 대상으로는 업무에 특화된 별도의 교육 컨텐츠를 개발하여 온라인 교육을 진행하였으며(이수율 : 99.7%), 대리점(직영점/협력사) 직원 및 관리 직원 대상으로는 매월 1회, 총 10개월 간 1paper 교육을 통해 개인정보보호 인식 제고 활동을 진행하였습니다.

개인정보보호 캠페인

LG유플러스는 개인정보보호위원회 등과 협력하여 '개인정보보호 캠페인'을 실시했습니다. 개인정보보호라는 다소 딱딱한 주제를 고객이 쉽게 접근할 수 있도록 IPTV/VOD/라디오 광고, SNS 등 다양한 채널을 활용하여 개인정보 유출로 인한 각종 피해의 심각성을 알리고 이용자들에게 안전 수칙에 대한 방법을 안내하고 있습니다.

개인정보보호 및 사이버보안 교육 현황

교육명	2021 정보보안 교육		대리점 대상 개인정보보호 1paper 교육
대상	계약직을 포함한 전 직원(대리점 직원 제외)	대리점 직원	대리점 관리 직원 (정직원) 및 대리점 직원
방식	사내 온라인 교육 플랫폼을 이용한 비대면 온라인 교육	사내 온라인 교육 플랫폼을 이용한 비대면 온라인 교육	매월 1회, 10개월 간 팝업 이미지 및 이메일 발송
결과	이수율 99.4%	이수율 99.7%	팝업 및 이메일 교육 진행

고객 정보 유출 ZERO

정책

LG유플러스의 2021년 고객 정보유출 건수는 0건이며, 2022년 또한 고객 정보유출 건수 0건을 목표로 고객정보 유출 ZERO를 위해 정보보호 정책과 지침, 가이드를 수립하여 이에 따라 고객정보보호를 진행하고 있습니다.

교육

LG유플러스는 정보보호에 대한 인식을 높이기 위해 정보 침해사례와 대처 방법 및 임직원 보안 준수사항 등 중요이슈를 정기적으로 전사에 공지하고 관련 교육을 실시하고 있습니다. LG유플러스는 정보보호를 강화하기 위하여 모든 임직원, 그룹사와 협력사에 대해 정보보호 교육 및 점검, 개선 지원 활동을 실시하고 있습니다. 특히 주요 개인정보처리 수탁사인 대리점 대상으로 보안점검시스템을 도입하여, 매월 1회 모바일을 통한 보안점검 진행하고 있습니다.

점검 및 평가

LG유플러스는 모의해킹, 취약점점검, 개인정보 Compliance 점검, 대리점 현장점검, 대리점 자가점검 등 정보보호와 고객정보보호를 위해 취약점 점검센터, 개인정보 Compliance 점검센터 등 센터 운영과 기획 점검을 진행하고 있습니다.

인증

LG유플러스는 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 수준에 대해 국내외 인증기관으로부터 ISMS-P와 ISO27001 인증을 획득했습니다.



개인정보보호 캠페인

감사

LG유플러스는 정보보호 감사와 정보보호 공시를 통해 정보보호 및 개인정보보호 측면에서 정기적인 감사를 받고 있습니다.

장비

LG유플러스는 안전한 통신망 구축, 폐쇄망을 통한 업무 처리, 사내망 접속 단말기에 대한 보호조치를 위해 백신, 방화벽, APT 등 다양한 보안장비를 운영하고 있습니다.

협의체

LG유플러스는 업무특성에 따라 효과적으로 정보보호 관리를 위해 정보보호 최고책임자(CISO : Chief Information Security Officer), 주요 조직 보안책임자와 실무책임자로 협의회를 구성하고 있습니다.

고객 정보유출 목표 및 현황

내용	단위	2019	2020	2021	2022 목표
고객정보 유출	건수	0	0	0	0
시스템 해킹	건수	0	0	0	0
DDoS 침해	건수	0	0	0	0

2021년 주요 개선 내용

위험 평가

- LG유플러스는 모의해킹, 취약점점검, 개인정보 Compliance 점검, 대리점 현장점검, 대리점 자가점검 등 기획 점검을 진행하고 있습니다.

▼

개선 활동

- 안전한 데이터 결합 및 활용을 위한 평가위원회 구성 및 적정성 평가 진행
- 개인정보 APT-DDoS 모의훈련 및 보안공지 활동 진행
- 전사 개인정보처리시스템 Compliance 전수 점검 및 취약점 조치

개인정보보호 원칙

개인정보처리방침

LG유플러스는 개인정보보호 관련 법령을 준수하여 정보주체 권리를 보장하고 있습니다. '개인정보보호법', '정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률' 등 관련 법령과 '개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준', '표준 개인정보보호지침'에 따라 '개인정보처리방침'을 수립하고 대표홈페이지에 공개하고 있습니다. 정보주체 대상으로 정보 공개의 투명성을 보장하고, 이해도 제고를 위해 개인정보처리방침을 개선하였습니다. 이를 통해 정보주체가 본인의 개인정보 수집과 이용, 제3자 제공 등 고객정보 처리현황을 한눈에 쉽게 파악할 수 있도록 하였습니다. LG유플러스는 개인정보를 체계적으로 보호하고 안전한 정보통신서비스를 제공하여 고객의 권익을 보호하면서 관련 정보를 활용한 사업을 추진하고 있으며, 개인정보의 수집, 저장, 이용, 제공, 파기 각 단계에서 보호 조치를 적용하여 개인정보 유출을 사전에 방지하고 있습니다.

개인정보보호 정책

LG유플러스는 고객의 개인정보를 보호하기 위해 개인정보보호지침과 개인정보처리시스템 보안가이드 등 10종의 가이드를 운영하고 있습니다. 위 정책은 당사를 이용하는 고객은 물론 협력사를 포함한 모든 임직원에 적용하고 있습니다. 이를 위해 협력사에게 개인정보 처리 업무를 위탁할 시 개인정보의 이용방안, 범위 및 보안 사항과 이를 어길 경우 시행될 제재내용 등이 포함된 보안관리 양정기준을 체결하고 있습니다. 나아가, 대량의 고객정보를 처리하는 영업수탁업체에 대해서는 4중 점검체계(대리점 자가점검, 영업조직 현장점검, 영업보안조직 현장점검, 전사보안조직 현장점검)를 구축하여 안전한 개인정보 처리를 위해 힘쓰고 있습니다.

수집

개인정보의 수집
LG U+ 는 최소한의 개인정보를 수집하고 있습니다.

- **실사용자 및 본인확인을 위한 정보**
  이름, 주민등록번호, 여권번호, 운전면허번호, 외국인등록번호 등
- **서비스 제공을 위한 가입정보**
  이름, 연락처, 이메일주소, 주소, 개인식별 정보(CI/DI), 신용카드, 은행계좌 정보 등
- **위치기반 서비스 제공을 위한 정보**
  개인위치정보 : 기지국, GPS, Wifi, RFID 태그 및 위치정보 시스템 수집정보 등
- **서비스 이용 중 생성정보**
  서비스 이용기록, 단말기정보, 품질정보, 멤버십 정보, 통계데이터, 신호세기, 쿠키 및 접속로그, IP, USIM정보 등
- **서비스 품질향상을 위한 정보**
  상담내용
- **라이프스타일 및 맞춤형 서비스 제공을 위한 정보**
  수면리포트, 심박수 등 건강정보

이용

개인정보의 이용
수집된 개인정보는 LG U+ 서비스·상품제공 및 고객 편의와 품질향상을 위해 이용됩니다.

- **서비스제공**
  서비스 가입, 변경, 해지 요금정산, AS, 물품배송 등
- **고객중심 소통**
  서비스 문의 및 불편사항 개선 고지사항전달 등
- **고객정보 확인 및 보호**
  본인확인, 명의 부정사용 방지 등
- **고객편의제공 / 더 나은 서비스제공**
  서비스 품질 향상을 위한 분석, 서비스·상품개발·특화 개인 맞춤형 서비스 제공 등

제공

개인정보의 제공
보다 나은 서비스와 고객편의 제공을 위하여 개인정보를 제3자에게 제공 또는 위탁할 수 있습니다.
※고객의 동의를 받거나, 법령에서 정한 경우에 한함

- **개인정보 처리위탁**
  서비스 제공 및 고객지원을 위한 업무 중 일부를 전문업체에 위탁
  고객의 개인정보 보호를 위해 수탁사 관리 감독
- **관련법령 준수**
  법령에 특별한 규정이 있는 경우, 법령에 정해진 절차와 방법에 따라 제공
- **개인정보 제3자 제공**
  별도 동의를 받은 경우에 한해 고지한 범위 내에서 제3자의 이용 및 제공

파기

개인정보의 안전한 관리 및 파기
LG U+는 고객의 개인정보를 안전하게 관리하며 이용목적 달성 후 즉시 파기합니다.

- **안전한 관리**
  암호화 적용/관리, 백신프로그램 사용 등 기술적보호조치
  개인정보 접근권한 제한, 정보보호교육 등 관리적보호조치
- **개인정보의 파기**
  개인정보의 보유 · 이용기간 종료시 즉시 파기
  서면의 경우 파쇄 혹은 소각, 전자적 정보의 경우 재생 될 수 없는 방법으로 삭제
- **이용·보관 기간**
  개인정보의 수집·이용 목적 달성시 까지
  ※단, 관련 법령 규정에 의한 보존기간 정의 시 관련법령 준수

인증

정보보호인증
LG U+는 고객의 개인정보보호를 위해 공신력 있는 국내외 기관으로부터 정보보호관리체계 인증을 받고 있습니다.

- **ISMS-P (정보보호 및 개인정보보호 관리체계인증)**
  인증기간 : 2019.12.27 ~ 2022.12.26
  * 인증범위 : 유무선통신서비스, IDC 및 주요정보통신서비스운영
- **ISMS (정보보호관리체계)**
  인증기간 : 2019.12.27 ~ 2022.12.26
  * 인증범위 : 유무선통신서비스, IDC 및 주요정보통신서비스운영
- **ISO/IEC 27001 : 2013 (국제표준 정보보안경영시스템)**
  인증기간 : 2020.11.24 ~ 2022.11.21

개인정보보호 활동

개인정보보호 전담 조직 운영

LG유플러스는 고객의 개인정보 보호와 관련한 이슈가 발생할 시 이를 처리할 수 있는 담당 조직을 마련하였습니다. 개인정보 관리와 보호를 통합하여 관리하는 개인정보보호 책임자(CPO : Chief Privacy Officer)를 지정하였으며 책임자의 지시를 받아 개인정보의 관리 및 보호에 관한 업무를 보좌하는 정보보호담당을 별도로 운영하고 있습니다. 아울러 전사차원에서 부문별 업무 특성에 따라 주무부서를 지정하여 20여개 팀을 대상으로 개인정보보호 관리자와 담당자를 각각 1명 이상 지정하여 신속한 문제해결 처리를 위해 노력하고 있습니다.

전사 차원 관리 시스템 포함

LG유플러스는 전사차원의 개인정보보호 위험 및 준수 관리에 개인정보보호 정책 시스템을 포함하여 운영하고 있습니다. 운영 리스크 관리시스템에서 고객정보 유출건수, 전 부점 개인정보파일 보관건수, 정보보호법규위반 현지감독기관 지적 건수 등 개인정보보호 정책 준수와 관련된 항목을 포함하여 정기적으로 점검을 실시하고 있습니다. 기존에 운영 중인 취약점 점검센터에 이어, 개인정보 Compliance 점검센터를 운영하여, 기존 시스템은 물론 신규, 변경되는 개인정보처리시스템을 대상으로도 점검하고 있습니다.

개인정보보호 정책 위반 감사

LG유플러스는 개인정보 관련 법률에 따라 고객정보 등을 부당이용, 부당제공 및 유출 등 위반행위가 발생될 시 제재 기준을 마련하였습니다. 또한 부분, 영업수탁사, 수탁업체를 대상으로 개인정보보호 관련 법규 준수 여부에 대해 정기적인 점검과 감사를 연 최소 2회 이상 수행하여 관련 감사를 강화하고 있습니다. 개인정보의 이용 목적 외 사용에 대해 모니터링 하고 있으며, 2021년 기준으로 위반한 건수는 없습니다.

정부기관 자료 요청 대응

LG유플러스는 전기통신사업법(제83조 제 6항) 및 통신 비밀 보호법(제13)조에 의거한 정부기관의 자료 요청 시 법정 제공 기준 및 방식에 따라 관련 자료를 제공하고 있으며 매년 반기별로 통계자료를 과학기술정보통신부에 보고하고 있습니다. 이러한 협조 및 보고는 현행법에서 규정한 절차와 제한에 따라 진행되나 이용자의 잠재적 권리침해 요소가 없는지 추가로 검토하고, 내부 실사를 진행해 리스크를 최소화하고 있습니다.

정부기관 자료 요청 대응 현황

구분	2019	2020	2021
통신자료 요청	281,280	277,073	260,589
통신사실확인자료 요청	88,576	80,768	67,530

네트워크 보안

디도스(DDoS) 공격 대응 체계

LG유플러스는 통신망을 보호하기 위해 정보통신기반시설에 대한 디도스 공격을 24시간 365일 모니터링하고 있으며, 안정적이고 효과적인 대용량 디도스 공격 대응을 위해 지속적으로 디도스 대응 시설을 확충하고 있습니다. IPv6 기반 디도스 공격에 대응 가능 하도록 분석 및 방어체계 고도화를 완료하였습니다. 또한 디도스 대응 역량 강화를 위해 매년 모의 훈련을 진행하고 있으며, 디도스 공격에 악용되는 단말기에 대해서는 고객 안내 및 제조사 협업을 통해 확산을 방지하고 고객의 피해 예방에 노력하고 있습니다.

안전한 5G 네트워크 보안 유지

LG유플러스의 5G 네트워크는 국제표준 보안 프레임워크를 적용하여 구조적으로 안전하게 설계 · 구축되었으며, 5G 네트워크 운영관리체계에 대한 국제표준 정보보호 인증인 'ISO27001'을 획득하여, LG유플러스의 5G 서비스인프라 운영관리체계가 국제 보안 기준에 부합함을 대내외적으로 재확인했습니다. 특히 서울, 수도권 북부 및 강원 일부 지역에 설치된 기지국 장비는 CC인증 획득, GSMA/3GPP 보안보증체계인 NESAS 보안평가 통과 등을 통해 보다 엄격한 수준의 통신장비 보안 안전성을 인정 받았습니다. 당사는 고객서비스 관점에서 보안을 항상 최우선으로 하여 관련 이슈에 철저히 대응해 왔습니다. 특히 미국 상무부 산하 표준 지정 기관인 국립표준기술연구소 NIST(National Institute of Standards and Technology) 기준 사이버보안프레임워크를 기반으로 글로벌 컨설팅 기관으로부터 자사 5G 네트워크 전반의 보안 수준을 측정한 결과, 글로벌 수준의 보안 수준을 갖춘 것으로 확인된 바 있습니다. 자사는 앞으로도 글로벌 수준의 보안 안정성을 기반으로 안전한 서비스를 제공해 나갈 것입니다.

양자암호 기술

양자컴퓨터 시대가 다가오면서 기존 암호체계의 취약성을 보완할 수 있는 새로운 보안기술이 요구되고 있습니다. 대표적인 기술 중 하나인 양자내성암호(PQC, Post-Quantum Cryptography)는 양자컴퓨터로 풀어도 수십 억 년 이상 걸리는 수학난제 기반의 암호 알고리즘을 활용한 보안기술로, 전세계적으로 연구개발 및 표준화가 활발하게 진행되는 분야입니다. LG유플러스는 서울대 산업수학센터/크립토랩과 양자내성암호 기술개발 협약을 맺고 양자컴퓨터로도 뚫지 못하는 양자내성암호 인프라 및 서비스 연구개발을 진행하고 있습니다. 세계 최초로 고객전용망 광통신전송장비에 양자 내성암호를 적용하였으며, 2022년 4월 세계 최초로 양자내성암호 전용회선 서비스를 출시하였습니다. 지속적인 양자암호 서비스 개발로 고객정보보호에 앞장서겠습니다.

21년 주요 네트워크 보안 활동

- 국내외는 물론, 전사적으로 클라우드 기반 IT/서비스가 확대됨에 따라 기존 인프라에 대한 보안관제/운영 역할과는 다른, 클라우드에 최적화된 보안, 서비스품질, 안정적 관리 등을 위한 운영방안을 마련 하였습니다. 이뿐만 아니라, 클라우드 플랫폼에 대한 인프라 점검 체계를 도입하여 점검을 진행하여, 고객정보가 보관되고 있는 인프라에 대한 보호방안을 수립하였습니다.
- LG유플러스는 외부의 침해 공격 대응은 물론 내부에서의 정보 유출을 차단하기 위해 AI 기반 이상 행위 탐지 모델을 도입하였습니다. LG유플러스는 정보 유출 Zero 달성을 목표로, 정보보호를 위해 지능화된 AI 분석, 모니터링 및 검출 알고리즘으로 기업정보와 고객정보보호를 위해 최선을 다하고 있습니다.

LG유플러스 보안 기술 활용 고객 서비스

- **PC보안(E-DLP) :** PC내 개인정보를 포함한 파일을 암호화 또는 삭제하고, 외부 저장 기기 연결을 차단해 파일 유출을 방지하는 서비스
- **문서보안(eDRM) :** 기업의 중요한 정보가 담긴 문서, 이미지, 도면을 암호화 해주는 클라우드형 문서보안 서비스
- **개인정보팩 :** 무료로 PC의 취약점을 진단하고 개인정보 보안 솔루션을 제공하는 서비스
- **데이터 암호화 :** 데이터베이스에서 일반 파일까지 모든 종류의 기업 정보를 암호화해주는 보안 서비스
- **APT 방어솔루션 :** 세계 1위 업체인 Fire Eye와 제휴, APT 공격 탐지 및 차단 솔루션
- **U+클라우드 보안 :** 본사보다 인터넷 보안이 취약한, 지사 전용 차세대 보안 서비스

인재 유치 및 유지

다양성 제고

다양성 존중

LG유플러스는 다양성의 가치와 사회 형평 채용을 추구하며 여성과 장애인의 사회진출 확대를 위한 노력을 기울이고 있습니다. 2021년 여성 구성원의 비율은 2020년 대비 0.4% 증가한 18.6%를 기록했으며, 여성 관리자의 비율은 10%로 나타났습니다. 특히 신규 채용(2021년 정규직 입사)의 경우 여성 비율은 29.6%로 높은 수준입니다. 이와 더불어 여성 롤모델 확대 및 체계적인 리더십 트레이닝을 통한 여성리더 확보를 위해서도 노력하고 있습니다.

LG유플러스는 사회적 책임을 실천하기 위해 장애인 고용에 앞장서고 있습니다. 위드유는 장애인 고용 및 사회적 안정을 위해 설립된 장애인 표준사업장으로 모바일영업지원, 홈영업지원, 사업지원, Café 운영, 클리닝서비스의 5개의 사업을 중심으로 운영되고 있습니다. LG유플러스는 위드유를 사옥 카페 운영업체로 지정하여, 장애인 바리스타들이 본사 3개 사옥과 각 고객센터 내 카페에서 안정적인 일자리를 갖도록 돕고 있습니다. 2021년 장애인 고용 비율은 3.45%이며, 2022년에도 3.1%지속 유지를 목표로 설정하여 위드유와 함께 장애인들이 우리 사회의 구성원으로서 자립할 수 있도록 지원하고, 포용적 문화를 조성하여 성장해 나가도록 하겠습니다.

또한, LG유플러스는 고객센터 내 외국인 고용에 앞장서고 있습니다. 최근 늘어나고 있는 대한 외국인 고객들의 불편했던 고객경험을 개선하고, 보다 나은 서비스와 소통을 위해 그들의 고민을 더 빨리 공감할 수 있도록 중국어, 베트남어, 러시아어를 구사할 수 있는 외국인 직원을 정규직으로 채용하였습니다. 추후 다국어 지원 영역 확대를 통하여 지속적으로 외국인 고용에 앞장서도록 하겠습니다.

LG유플러스 위드유 카페 고용 현황 (2021년 말 기준)

	시흥	감전	중앙	마곡	안양	용산	독산
장애인	5	5	4	22	2	19	2
비장애인	3	2	2	3	-	3	2

다양성 제고 활동

LG유플러스는 여성 구성원 특성별 니즈와 요구사항을 반영한 여성인재 발굴 및 육성, 여성리더 성장을 지원하고 있습니다. 회사에서 성장과 삶에서 다양한 경험/변화를 겪는 여성구성원의 이슈를 반영하는 것이 특징이며, 그들의 다양한 니즈가 반영된 성장 및 영향력 발휘 지원에 노력을 기울이고 있습니다.

여성 인재 Pool 확대

LG유플러스는 여성 구성원 중 핵심인재를 선발하고, 선발된 인원의 지속적인 성장을 이끄는 선발형 전문프로그램을 진행하고 있습니다. 더불어 미래 여성리더 후보로서 자리매김 할 수 있도록 리더십 촉진 및 커리어개발 의식을 고취하는 전인적 프로그램을 소그룹별 집중 제공하고 있습니다.

1. 신임 여성 팀장 Transition 코칭 실시

여성 팀장으로 역할전환 과정 중 성공적 팀장으로의 역할 Transition을 적극적으로 돕고 있습니다. 구성원을 이끄는 팀장으로서 겪는 다양한 어려움에 대해 개별적 지원을 목적으로, 1:1 방식으로 사내 코치의 다회기 코칭 지원 지속함으로써 효과적이고 밀착된 조직관리 스킬을 개발해 나갑니다

2. 여성 임원/담당의 리더십 발휘 확장 코칭 실시

여성 임원/담당 대상 객관적 자기인식 리더십 진단을 실시 후 1:1 개인별 디브리핑을 통한 리더십 향상 맞춤형 계획방안을 도출합니다. 이후, 1:1 전문분야의 코치 또는 멘토의 매칭을 통해 리더십 발휘 및 영향력 확장을 티칭 & 코칭하여 조직 전체역량이 강화되도록 지원합니다.

3. 워킹맘 대상 경력개발 워크숍 실시

휴·복직 전환기점 시점을 겪는 워킹맘을 대상으로 WORK & LIFE 양립 과정에 겪는 다양한 이슈와 고민을 해소하는데 돕고 있습니다. 더불어 지속적으로 커리어 개발을 해 나갈 수 있도록 경력개발 워크숍을 실시하고 있습니다.

4. 외부 여성리더 육성 전문 컨퍼런스 참가 지원

선발된 여성리더 후보 대상으로, WIN(Women In Innovation) 주관 리더 성장과정의 주제별 그룹 멘토링과 다양한 네트워킹을 통한 성장/소통의 장에 참가를 지원하고 있습니다.

임직원 몰입도 관리

임직원 사내 조직문화 서베이

LG유플러스는 연 2회(상/하반기 각 1회) 임직원 서베이를 실시해 구성원의 일하는 방식, 일과 삶의 균형 등의 항목에 대한 긍정 응답률로 결과를 도출합니다. 2021년에는 Untact 사회공헌 활동의 확대와 칭찬/감사 캠페인을 통해 배려영역이 전년도 대비 가장 많이 개선되었습니다. 2021년 임직원 사내 조직문화 서베이는 전 구성원을 대상으로 시행했으며, 조사에는 총 5,964(60%)명의 구성원이 응답했습니다. 응답 결과 2021년 LG유플러스의 임직원 만족도는 90%를 기록했습니다.

임직원 만족도 결과

구분	2019	2020	2021
임직원 만족도 결과 (%)	88	88	90



일과 삶의 균형

출산·육아 휴직

LG유플러스는 구성원의 출산·육아에 대한 부담을 덜 수 있도록 남녀 직원 모두에게 출산전후휴가를 보장하고, 2년의 육아휴직과 육아기 근로시간 단축 기간을 제공하고 있습니다. 또한, 결혼·출산·육아·은퇴 등 인생의 중요한 순간마다 적절한 배려와 응원을 받을 수 있도록 생애 주기별 프로그램과 유연근무 제도, 사내 어린이집 운영, 자녀 학자금 지원 등 다양한 양육 지원 프로그램을 시행하고 있습니다.

여성가족부 주관 '가족친화기업' 선정

LG유플러스는 다방면의 가족친화경영 노력을 통해 일하기 좋은 직장으로 인정받고 있습니다. 2010년 최초 선정 이후 3년 마다 자녀출산 및 양육지원, 가족친화문화 조성 등 제도를 모범적으로 운영하는 기업으로서 인정받아, 2021년 네 번째 재인증에 성공했습니다. 특히 자녀출산 및 양육지원 제도 활용률, 유연근무제도, 가족친화적인 직장문화 조성, 구성원을 대상으로 한 만족도 조사 등 분야에서 고르게 높은 점수를 받으며 대내외로 인정받고 있습니다.


가족친화인증서



유연근무제도 운영

LG유플러스는 재택근무와 더불어 혼잡한 출퇴근 시간을 피하고 효율적으로 업무를 수행할 수 있도록 선택근무제, 시차출퇴근제와 같은 유연근무제도 활용을 적극적으로 권장 및 지원하고 있습니다.
구성원의 원활한 유연근무제도 사용을 위해 AI챗봇으로 빠른 문의 대응 제공 및 시스템 기능을 지속 개선하고 있으며, 일과 삶의 균형 및 업무 몰입도 제고를 위해 정교한 근무시간 관리 시스템과 PC-OFF 제도를 운영하고 있습니다.

재택근무 지원

LG유플러스는 코로나19로 인한 구성원의 건강과 가족의 안전을 보호함과 동시에 업무에 차질 없도록 리더(임원 포함)를 포함한 전 직원이 순환 재택근무를 수행 중에 있으며, 특히 임산부, 기저질환자 등 고위험군 및 초등학교 이하의 자녀 등의 가족돌봄이 필요한 경우 100% 재택근무를 실시할 수 있도록 적극적으로 지원하고 있습니다.
또한, 마곡, 과천, 판교 3개 장소에 거점오피스를 오픈하여 장거리 출퇴근자 및 댁내에서 재택근무가 어려운 구성원들이 가까운 곳에서 근무할 수 있도록 지원하고 있습니다.

Smart Working Day

LG유플러스는 매월 둘째/셋째 주 수요일 업무에 몰입하여 1시간 일찍 퇴근하는 ‘Smart Working Day’ 제도를 운영하고 있습니다. 직원들의 일과 삶의 균형 확보를 위해 개인의 계획 근무 시간에서 1시간 일찍 업무를 마치고 조기 퇴근하는 프로그램으로 업무 시간 낭비 요소를 최소화하고, 계획적인 집중 근무를 통해 업무 몰입도 및 효율화를 극대화하고 있습니다.

행복 2시간

LG유플러스는 본인/가족의 기념일에 2시간 일찍 퇴근하여 가족과의 저녁시간을 보낼 수 있도록 행복2시간 프로그램을 운영하고 있습니다. 연 2회 생일/결혼기념일과 같은 기념일에는 가족과 함께 시간을 보낼 수 있도록 배려하며 직원들의 일과 삶의 균형을 보장하는 직원들의 만족도가 높은 프로그램 중 하나입니다.

일하는 방식의 변화

LG유플러스는 불필요한 것은 버릴 수 있도록 일하는 방식의 변화를 위한 캠페인을 지속 전개해오고 있습니다. 불필요한 보고서 작성에 시간을 낭비하지 않도록 형식에 구애받지 않는 간편보고를 권장하고, 논의가 필요한 아젠다는 치열한 토론회의를 통해 고객에게 더 좋은 의사결정을 할 수 있도록 토론문화 정착을 위해 노력하고 있습니다. 토론 과정에서 솔직하게 자신의 의견을 개진할 수 있도록 수평적 소통 문화를 확산하기 위해 임원을 포함한 전 구성원을 별도의 직급 구분 없이 ‘님’으로 호칭하고 있습니다.

구성원 Care 프로그램

LG유플러스는 아침에 눈을 뜨면 출근하고 싶은 회사를 지향하며 구성원의 행복과 감동을 위한 활동을 전개하고 있습니다. 신청자 대상으로 온/오프라인 명상 프로그램을 지원하고 있으며, 구성원이 언제 어디서든 명상을 통해 마음의 안정을 찾을 수 있도록 노력하고 있습니다. 그 밖에 구성원들의 마음 건강을 위한 사내 심리상담실, 전국 협약 상담센터를 운영 중이며, 상담 및 심리 검사 등의 진행을 지원하고 있습니다.
구성원들에게 힐링의 기회를 제공하고자 매주 수요일 점심시간 1층 그랜드 피아노를 통해 구성원들의 신청곡을 연주하고 있습니다. 또한 구성원의 창의성을 자극하고 힐링할 수 있는 환경 조성을 위해 1층 로비에 ‘갤러리C’라는 이름으로 전시 공간을 마련하여 운영하고 있습니다.

역량 개발

역량 개발 프로그램

ABC(AI, Big data, Cloud) 우수인재 확보

5G, 인공지능, 빅데이터, 클라우드는 LG유플러스의 미래를 책임질 핵심 성장 산업 분야입니다. LG유플러스는 이 분야에서 선도적인 역할을 하고 있는 석·박사급 연구 인력을 채용하고, 우수한 역량을 갖춘 R&D 인재들을 산학 장학생으로 선발합니다. 국내 대학 석·박사 인력은 연구실 방문 및 온라인 홍보를 통해 채용을 진행하고 있으며, 주요 기술분야의 해외 석·박사 인력의 경우 인턴십을 통해 우수 인재를 확보하고 있습니다.

구성원 역량 개발

LG유플러스는 자사 학습 플랫폼인 U+배움마당을 통해 리더십, 기술, 직무, 교양 등 2,747개의 다양한 온라인 콘텐츠를 제공하여 언제 어디서나 쉽고 재미있게 반복할 수 있는 학습 환경을 조성하고 있으며, 구성원들이 시기에 맞는 필요 지식을 전달받고 상호 소통할 수 있는 비대면 Live 교육도 수시로 운영하고 있습니다.
또한 R&D 및 영업/사업 인재들의 역량 강화를 위해 국내 대학의 MBA, IT 비즈니스 관련 학위 취득 프로그램을 선발형으로 지원하고 있습니다.

DX/기술 역량 개발

LG유플러스는 사업 경쟁력을 강화하고 새로운 비즈니스 기회를 창출하기 위한 노력의 일환으로 디지털 역량을 강화할 수 있는 DX/기술 전문가 육성 프로그램을 운영하고 있습니다. AI, 빅데이터, 클라우드 등 신기술 분야의 Up-skill / Re-skill 프로그램으로 구성되어 있고, 특히, 빅데이터 교육 프로그램은 국내 유수대학 및 전문기관과 협력을 통해 구성원이 데이터 분석 이론과 알고리즘을 실습하고, 분석과제를 직접 수행할 수 있도록 커리큘럼을 개발/제공하여 총 339명의 인원이 수료하였습니다.
이 외에도 구성원 스스로 DX 역량을 개발할 수 있는 인프라를 구축하고자 외부 교육과정 및 기술 자격증 응시 등을 지원하는 'DX 기술 챌린지 프로그램'과 'DX 역량 인증제도'를 함께 운영하고 있습니다. 총 4회의 DX 기술 챌린지 프로그램에서 545명의 인원이 자발적으로 참가하여 관련 전문역량을 향상하였고, 리더가 구성원의 학습 참여를 권장하고 독려함으로써 자유롭게 학습할 수 있는 문화를 조성할 수 있었습니다. 이러한 프로그램 등을 통해, 총 790명(AI 59명, 빅데이터 449명, 클라우드 282명)의 구성원이 보유하고 있는 DX 전문 역량을 인증하였고, 지속적으로 Up-Skill / Re-Skill 할 수 있도록 역량개발 프로그램을 더욱 확대하여 제공할 예정입니다.

리더십 역량 강화

LG유플러스는 빠르게 변화하는 시장 환경에서 기존의 사고방식에서 벗어나 새롭게 요구되는 리더십 역량을 강화하기 위해 단계적인 리더십 프로그램을 운영하고 있습니다. 임원 대상으로는 비즈니스 인사이트 관련 전문가 특강과 패널 토의로 구성된 '분기별 임원/담당 Workshop'과 최신 Trend와 다양한 Insight를 직접 체험하는 '임원 학습월 프로그램'을 진행하고 있습니다. 팀장 대상으로는 문제해결 역량 및 구성원 대상 피드백 스킬 향상을 위한 '성과관리 피드백 워크샵'을 실시했으며, 팀장의 기대역할(전문성 동기부여, 변화주도, 기본준수)에 따른 맞춤형 리더십 콘텐츠와 코칭 프로그램을 제공하고 있습니다. 이와 더불어 미래 사업을 이끌어 나갈 예비 리더 후보인 핵심인재 육성을 위해 리더십 효과성 3요소(Commitment, Character, Competency)에 기반한 다양한 육성 프로그램을 운영하고 있습니다.

네트워크 운영전문인재 확보

LG유플러스는 안정적인 망 운영 업무를 수행하는 네트워크 운영전문인재를 선발하고 있습니다. 운영전문인재는 통신계열 전문학사 이상의 학력과 현장에서 성장하고 싶은 열정을 갖춘 인재로서 매년 공개채용하고 있으며, 일부 인원은 산학 연계를 통해 준비된 통신 전문가로 육성하고 있습니다. 면접을 통과한 지원자는 현장 적합성을 판단하는 인턴십을 거친 후 최종 선발됩니다. 신입사원은 회사와 직무에 관련된 OJT 후 현업에 배치되고 배치 후에도 LG유플러스만의 체계적인 직무 교육내용을 가진 NW스쿨을 통해 사내 기술교육을 받으며, 필요한 경우 사외교육과 해외교육도 받을 수 있습니다. 특히 운영기술인증시험, 통신경진대회 참여 등을 통해 기술역량을 지속적으로 키워 기술 전문가로 성장할 수 있도록 다양한 제도적 지원을 제공하고 있습니다. 네트워크 운영전문인재의 육성체계는 현장에서 계속 활동할 수 있는 전문가트랙(명장→대명장)과 팀장 및 임원으로 성장하는 관리자트랙으로 운영하고 있습니다.


비대면 Live 교육

2019	2020	2021
• 빅데이터 전문가 과정 • AI전문가 과정 • 클라우드 전문가 과정 • 기술 트렌드 세미나 • 기술책임 Tech Workshop	• 빅데이터 전문가 과정 • AI 전문가 과정 • Public Cloud 기술 과정 • 자사 데이터 공유 플랫폼 데이터팜 활용 과정 • 연구/전문위원 클래스	• 빅데이터 전문가 양성 과정 • AI 전문가 양성 과정 • 클라우드 전문가 양성 과정 • SW개발 역량 강화 과정 • 기술 역량 향상 학습조직

성과관리 및 보상

영업인재 채용

시장점유율 증대 및 고객 접점에서의 질 높은 상품/서비스 제공을 위해 고객서비스에 특화된 우수한 영업전문인재를 확보하고 있습니다. 스펙에 구애받지 않고 열정과 꿈을 가지고 고객의 입장에서 생각할 수 있는 인재를 확보할 수 있도록 열린 채용을 지속 시행하고 있습니다. 코로나19로 인해 대면 면접이 어려워짐에 따라 화상 면접을 빠르게 도입하여 언택트 시대에 걸맞은 채용 프로세스를 통해 우수 인재를 지속 확보하고 있습니다. 주요 거점별 대학교와의 업무협약(MOU) 체결을 확대하여 입사 전산학과정을 통해 자사의 상품/서비스를 체득화한 인재를 확보하고 있습니다. 인재 확보 후에도 영업 현장에서 우수한 역량을 보유한 인재를 대상으로 별도 육성을 통해 팀장 및 임원으로 성장할 수 있는 리더 트랙, 경영에 탁월한 역량을 지닌 인재에게 대리점을 창업할 수 있도록 지원하는 사업가 트랙, 개인의 세일즈/서비스 역량을 인증하고 현장 전문가로 활동할 수 있는 전문가트랙을 운영하는 등 다양한 경력 개발 경로 제공을 통해 성장 비전을 제시하고 있습니다.

직무 역량 개발

영업/사업, 네트워크, 마케팅 등 구성원들의 직무 역량 향상 및 전문가 육성을 위해 직무별 맞춤형 프로그램을 제공하고 있습니다. 특히 EDU-TECH 고도화 측면에서 AI 기술 기반으로 영업사원과 고객의 역할을 바꾸며 훈련 해보는 롤 플레잉(R/P) 교육 플랫폼을 도입하여 학습 효과 고취와 훈련 효율성을 높였습니다. 또한 홈개통 프로세스 교육에 인터렉티브 VR 교육을 도입하여 실제 현장에 와있는 듯, 가상공간에서 컨트롤러를 조작하며 개통 프로세스를 체험하는 등 고객을 위한 차별화된 교육을 실시하고 있습니다. 뿐만 아니라 LG유플러스는 고객만족을 통한 교육의 효과성을 측정하고, 실효성 있는 교육을 개발하기 위해 20년 2분기 부터 t-NPS(고객추천지수)조사를 실시하였습니다. 그 결과 매장 10%↑, 고객센터 7%↑, 홈 개통 /AS 9%↑ 기업 SOHO 22%↑ 로 가시적인 t-NPS 향상을 통해 교육의 효과성을 입증하였습니다.

퇴직 준비 프로그램

LG유플러스의 정년퇴직예정자 지원프로그램은 생애준비 집체교육과 개인교육지원제도로 운영되고 있습니다. '생애준비 집체교육'은 총 2주 동안 생애설계, 창업설계, 재취업 설계, 재무설계, 심리 상담 등의 내용으로 정년퇴직 1년 전에 실시하고 있습니다. '개인교육지원제도'는 임직원의 퇴직 후 안정적이고 실질적인 미래설계를 목적으로 창업, 창직, 귀농 등 제2의 삶을 준비할 수 있는 교육 프로그램에 참가할 수 있도록 교육비를 지원하고 있습니다. 또한 퇴직자의 재정적 안정을 돕기 위해서 확정급여형과 확정기여형 퇴직연금제도를 운영하고 있습니다. 퇴직 연금 대상자는 전 직원 100% 적용하고 있습니다.

임직원 성과 평가 프로그램

LG유플러스는 구성원 성과 관리 및 조직 목표 달성을 위해 연 1회 성과평가를 실시하고 있습니다. 팀장과 팀원간 논의를 통해 연간 업무의 방향성과 목표 과제를 설정하며, 목표 수립 이후에는 리더가 지속적으로 팀원들의 업무 수행 과정에 있어 상시 피드백과 코칭을 실시하고 있습니다. 평가 공정성을 제고하기 위해 동료 피드백을 실시하고 있으며, 리더는 평가 시 동료 피드백을 참고할 수 있습니다. 최종 평가는 직속 상위자가 일차적으로 진행하되, 조직 내 리더들이 다 함께 모인 자리에서 최종적으로 구성원들의 평가 결과를 의논하며 평가 등급을 확정합니다. 이후 리더는 평가 결과에 대해 구성원 면담 및 코칭을 통해 평가 근거 뿐 아니라 추후 보완 및 개선 방향까지 피드백 하는 시간을 가지며, 구성원은 평가에 대한 이의가 있을 경우 공식적인 프로세스를 통해 의견을 게재하여 인재위원회 심의를 받을 수 있습니다.

t-NPS 측정

매장	고객센터	홈 개통 /AS
10%↑	7%↑	9%↑

임직원 교육 현황

구분	2019	2020	2021
인당 교육 투자비(백만원)	1.2	1.0	1.2
인당 연평균 교육 시간(시간)	42	31	26
연간 교육과정 운영 수(개 과정)	5,927	6,337	5,129
연간 교육과정 참가자 수(명)	41,205	24,997	22,156

임직원 성과 평가 프로세스

목표 수립	논의 하에 한 해 업무 방향성과 조직 및 개인의 KPI 설정
중간 점검	연중 2회 중간 면담, 보완/개선점 논의
동료 피드백	평가의 공정성을 위해 리더는 평가 시 동료 피드백 참고
최종 평가	최종 평가 확정

업무 전반에 걸친 상시 피드백 및 코칭

임직원 성과 평가 수행 비율

구분	2019	2020	2021
구성원 성과평가 비율(%)	93	94	96

전략적 사회공헌

사회공헌 정책

LG유플러스는 정보통신기술을 통해 사람과 사람을 연결하고 세상에 행복을 더하겠다는 비전을 가지고 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 특히 국가 기간통신사업자로서 사회적 책임을 수행하고, 고객에게 신뢰를 주고 사랑을 받는 회사로 나아가기 위해 노력하고 있습니다.

또한, LG유플러스는 기술을 통한 변화와 혁신으로 고객의 삶을 더욱 행복하게 바꾸는 것을 업의 본질로 삼고 있으며, 2022년 사회공헌 활동을 통해 ICT 기술 사각지대의 사람들까지 소통, 편의, 안전 등 사회공헌적인 가치를 전달 · 생활을 변화시킬 것을 목표로 하고 있습니다.

Mission	• 국가 기간통신사업자로서의 사회적 책임 수행 • 고객과 세상(YOU)에 가치를 더한다(+)는 기업 이념 실천
Vision	• '따뜻한 기술로 세상에 행복을 더하는 기업'
사업 방향	• 취약계층 삶의 질 향상에 기여하는 U+ 고유의 ICT 서비스 개발 · 보급 • 고객 임직원과 함께하는 즐거운 나눔 실천
2022 목표	ICT 기술 사각지대의 사람들까지 소통, 편의, 안전 등 사회공헌적인 가치를 전달 · 생활을 변화 • 농어촌 지역 통신커버리지 0.9만 세대 확대 • 12주 챌린지 수혜자 수 100% 확대

디지털 포용

양극화 감소

코로나19로 인해 각 분야별 사회 양극화가 심화됨에 따라 LG유플러스는 코로나19로 인해 실질적인 피해를 입을 계층을 세밀하게 정리하여 각 계층을 대상으로 한 맞춤형 사회공헌 활동과 요금감면 혜택, 전용 요금제 출시 등을 지원하고 있습니다. 또한 기본적으로 사회적 약자를 위한 다양한 서비스를 제공하고 있습니다.

코로나 19 취약계층 맞춤형 혜택 제공

LG유플러스는 코로나19로 인해 피해를 입은 소상공인을 위한 맞춤형 혜택을 제공하였습니다. 소상공인과 자영업자가 주로 사용하는 상품인 '우리가게패키지' 상품 가입 고객 중 LG유플러스 모바일 가입자 대상 50GB 데이터 추가 증정 혜택을 비롯하여 소상공인 폐업법인 일시정지 기간을 기존 90일에서 180일로 늘려 요금 납부에 대한 부담을 경감시켰습니다.

청소년 및 청년 대상 맞춤형 혜택 제공

LG유플러스는 코로나19로 인해 학습권의 피해를 입은 청소년과 구직 대상 청년들을 위한 맞춤형 혜택을 제공하였습니다.취약계층 청소년 대상으로 EBS 데이터 안심옵션 부가서비스를 무상 지원하고 있으며, 만 19세 ~ 29세 청년 대상으로 구직사이트 접속 시 데이터 이용료 면제, AI 기반 영어 튜터링 서비스 2개월 무상 지원 등, 청소년과 청년을 두루 아우를 수 있는 맞춤형 혜택을 제공하여 미래세대를 이끌 계층에게 다양한 혜택을 제공하였습니다

농어촌 지역 통신커버리지 확대 현황

LG유플러스는 산간지역, 도서지역, 오지마을 등 통신 서비스 접근이 취약한 지역 주민들을 위해 통신지역 범위를 지속적으로 확대하고 있습니다. 2021년 396개 농어촌 음영지역(행정리)에 커버리지 구축을 확대하였습니다. 모든 이용자들이 양질의 통신서비스를 누릴 수 있도록 도시 및 농어촌 취약지역에서도 품질 향상을 위해 지속적으로 노력할 것입니다.

농어촌 BcN 사업 진행 개소

구분	2020	2021
농어촌 BcN 사업 진행 개소	179	118

농어촌 지역 통신서비스 확대 실적과 목표

구분	2020년	2021년	2022년(목표)
행정리	308개	396개	129개
세대수	2.2만 세대	3.2만 세대	0.9만 세대
투자비	80억원	122억원	20억원

* 코로나19 이슈로 2022년 계획 물량을 2020 ~ 2021년 앞당겨 시행함

취약계층 요금감면

LG유플러스는 장애인, 기초생활수급자 등에게 요금감면 혜택 제공을 통해 사회적 책무를 다함과 동시에 취약계층 통신비 부담을 줄이는 활동을 강화하고 있습니다. 2021년 LG유플러스가 취약계층을 대상으로 감면한 금액은 총 2,742억원으로 전년대비 15% 수준이 증가하였습니다.

취약계층 감면 금액

(단위 : 억원)

구분	2019	2020	2021
기초생활/연금수급자	1,355	1,695	2,025
기타	657	694	717
합계	2,012	2,390	2,742

취약계층 전용 요금제 신규 출시

LG유플러스는 취약계층의 보편적인 정보서비스 보장을 위해 취약계층 전용 요금제(LTE 2종, 5G 2종)을 출시하였습니다. 이 요금제는 기존 요금제 대비 부가통화 무료 혜택을 강화하여, 콜센터 연락 등 부가통화에 도움을 줄 수 있는 요금제를 출시하였습니다.

취약계층 전용 요금제

세대구분	요금제명	월정액	데이터제공량	음성/문자	출시일	비고
5G	5G 복지 55	55,000원	12GB +1Mbps	기본제공	2021년 2월	5G 55 요금제 대비 부기통화 추가 300분
5G	5G 복지 75	75,000원	150GB + 5Mbps 별도제공량 (10GB) 테더링용	기본제공	2021년 2월	5G 75 요금제 대비 부기통화 추가 300분
LTE	복지 33	33,000원	2GB	기본제공	2021년 11월	LTE 33 대비 부기통화 추가 490분+ 데이터 추가 500MB
LTE	복지 49	49,000원	6GB+1Mbps	기본제공	2021년 11월	LTE 49 요금제 대비 부기통화 추가 300분 + 데이터 추가 2.5GB

ICT를 활용한 사회적 가치 창출

LG유플러스는 회사가 보유하고 있는 서비스와 제품 등을 활용한 사회적 가치 창출 활동에 앞장서고 있으며, 특히 기존에 출시된 상품에서 사회적 가치 활동을 일으킬만한 요소를 지속적으로 탐색, 반영하고 있습니다. 코로나 시대 이후 비대면 활동이 늘어나면서, 통신서비스 자체가 이미 사회적 역할을 수행하고 있습니다. LG유플러스는 아이들나라 서비스를 통해 코로나로 인해 외부에 잘 나갈 수 없었던 아이들의 양육환경과 교육격차 해소, 보육의 도움을 주었으며, U⁺상품을 사용하고 있는 소상공인을 돕기 위해 MBC와 함께 선한 영향력을 펼치는 회사를 널리 알리는 활동도 진행하고 있습니다. With Corona 시대 LG유플러스의 상품과 서비스는 다양한 사회적 가치를 창출하고 있습니다.

U⁺ 착한가게 캠페인

LG유플러스는 MBC와 함께 사회적 가치를 확산하기 위해 '착한가게 캠페인'을 진행하고 있습니다. 선행을 지속하는 자영업자의 미담 사례를 발굴하여 유플러스의 '우리가게 패키지 통신 서비스'등 SOHO 용 상품을 무상 공급하는 캠페인입니다. LG유플러스 홈페이지 및 MBC 라디오 사연 공모를 통해 선행을 지속하고 있는 소상공인의 사연을 소개하고, 선발된 가게에 대해선 3년간 가게에서 사용할 수 있는 인터넷 및 인터넷 전화, 지능형 CCTV의 요금을 지원하였습니다. 또한 가게 운영에 필요한 무선청소기, 공기청정기 중 1종을 증정하고 자회사인 헬로비전을 통한 지역기반 광고 송출 등을 지원하였습나다. 2021년 하반기 시작된 착한가게 캠페인은 2022년 까지 지속 운영될 예정입니다.

아프가니스탄 특별기여자 수용시설 내 인터넷, 자녀 태블릿 및 교육콘텐츠 지원

LG유플러스는 내전으로 인해 한국으로 입국하게 된 아프가니스탄 특별기여자를 위한 맞춤형 사회공헌 활동을 진행하였습니다. 특별기여자들이 거주하고 있던 여수 해양경찰교육원 내 Wi-fi 설치를 지원하여 특별기여자와 정부간 소통이 원활히 될 수 있도록 통신환경을 구축하였고, 대다수가 미성년자임을 고려하여, U⁺초등나라를 활용한 교과목 교육과 한글교육이 원활히 이뤄질 수 있도록 교육콘텐츠 및 태블릿PC를 무상으로 기증하였습니다.



U⁺ 착한가게 캠페인


아프가니스탄 특별기여자 대상 인터넷, 태블릿PC 및 교육콘텐츠 지원

함께하는 사회 조성

ICT를 활용한 사회적 가치 창출

치매 위험이 높은 고연령 국가유공자 대상 치매예방 프로그램 및 태블릿 PC 보급

LG유플러스는 국가보훈처와 함께 치매위험이 높은 고연령 국가유공자를 대상으로 태블릿 PC와 치매 예방 콘텐츠를 공급하였습니다. 나라를 위해 헌신한 국가유공자들 중 치매위험이 높은 유공자 전원을 대상으로 국가보훈처에서는 치매예방 도우미를 파견하고, LG유플러스에서는 태블릿PC 지원 및 태블릿 PC에 수록할 수 있는 치매예방 콘텐츠 자문을 지원하였습니다. 이러한 프로그램을 통해 1,200여명의 치매 고위험 대상자에게 치매를 늦출 수 있는 기회를 제공하였습니다.

따뜻한 기술을 활용한 장애인의 접근성 개선

LG유플러스는 장애인의 콘텐츠 접근성을 높이고, 서비스 이용 불편을 개선하기 위한 노력을 지속하고 있습니다. 국내 영화 드라마에도 한글자막 서비스를 제공하여 청각 장애인들이 보다 편리하게 영화를 볼 수 있도록 시청환경 개선 작업을 진행 중에 있으며, 영상통화를 이용하여 고객상담센터와 전문 수어 상담사를 통한 수어 상담 서비스를 지원하고 있습니다. 또한 시각 장애인의 상담 편의를 위해 상담사와 직접 연결을 제공하고, 발달 장애인의 이해를 돕기 위해 쉬운 용어로 상담을 제공하는 등 맞춤형 지원을 지속하고 있습니다. 또한 아이들나라 메뉴 접근 시, 시각 장애인들의 편의를 높이기 위해 동화책 추천 음성정보 등을 제공하고 있습니다.



국가보훈처 치매예방 PAD 보급


따뜻한 디지털 기술로 장애인 접근성 개선

사회공헌 프로그램

임직원 사회공헌 활동 장려 프로그램

LG유플러스는 더 많은 임직원이 자발적으로 더 많은 곳에서 나눔의 활동을 자유롭게 펼칠 수 있도록 다양한 프로그램을 통해 임직원의 사회공헌을 적극 지원하고 있습니다. 전사 임직원이 참여할 수 있는 임직원 봉사 동아리를 구축하여 참여 주체의 자발성, 창의성, 지속성을 담보한 동아리 및 조직 별 나눔 활동을 진행 중입니다. 2021년 기준 총 14개 모임 145명이 자발적으로 봉사활동을 진행하고 있습니다. 각 부문별 특성을 담을 봉사활동을 진행 중에 있으며 2021년 기준 기업부문 1건, NW부문 3건, Consumer부문 4건, 기술부문 3건의 활동을 진행했습니다.

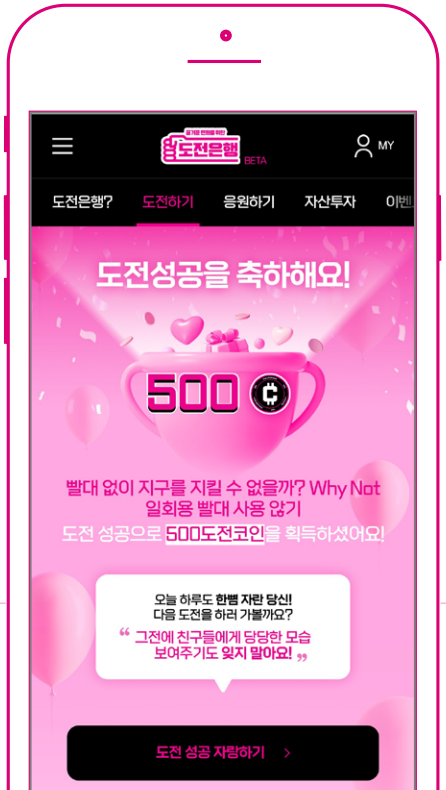
프로그램	지원내용
봉사활동 유급휴가제도	자발적으로 봉사활동에 참여 할 수 있도록 연 8시간의 유급 휴가제도를 도입
봉사활동 비용지원	최소 3인 이상의 임직원이 참여하는 조직단위 봉사활동 진행시 필요한 비용을 지원
봉사물품 지원	봉사활동시 필요한 봉사조끼, 앞치마 등 물품 지원
나눔 마일리지	나눔활동 참여에 따른 마일리지를 지급하고, 누적 마일리지를 기준으로 사회적 기업 상품을 선물로 제공

고객참여 사회공헌 활동 진행

LG유플러스는 코로나로 인해 위축된 사회분위기를 개선하고, 일상 회복을 위한 의지를 담은 고객참여 사회공헌활동을 진행하였습니다. PASS앱의 QR Check-in 기능을 활용하여 QR 체크인 1건당 10원씩의 기부금을 적립하여, 총 2,000만원의 기부금을 조성하였습니다. 또한 '일상비일상의 틈' 전시와 연계하여 고객참여 기부활동을 진행하였습니다. 고객이 체험을 완료하고 기부 버튼을 누를 때마다 1,000원씩 적립되는 형식으로, 총 10,000명의 관람객이 참여하여 1,000만원의 기부금이 조성되었으며, 이를 한국매이크어위시재단(Make-A-Wish)에 기탁하여, 소아난치병 환아의 소원인 '패션화보' 촬영을 할 수 있도록 기여하였습니다.

고객참여 활동 '도전은행'

LG유플러스는 새로운 브랜드 지향가치인 '과감한도전' = 'WHY NOT' 정신을 고객에게 전달하기 위해, 누구보다 '변화'를 빠르게 체감하는 MZ세대를 대상으로 '나의 일상'과 '사회'의 즐거운 변화를 만들어 나가는 '도전은행' 캠페인을 진행하였습니다. '도전은행'은 ESG 경영에 맞추어 고객이 직접 일상의 편견을 깨는 크고 작은 ESG 도전을 실천하여, 도전으로 쌓인 포인트를 원하는 곳에 기부할 수 있는 디지털 플랫폼입니다. 선취력이 강한 MZ세대의 특징을 바탕으로 기부로 이어지는 사회적 선행활동을 어필하고 투자대상에 대한 직접 선택권 부여로 인한 주도적인 선행활동을 유도하고 있습니다.



생물다양성 보호 및 보존 활동

ICT를 활용한 식물종 다양성 보호

LG유플러스는 생물 다양성 보전활동의 일환으로 국립백두대간수목원 내 야생식물종자 영구보존시설인 '백두대간 글로벌 *시드볼트'에 'U+스마트레이더'를 설치했습니다. 'U+스마트레이더' 서비스는 국내 최초로 77㎓ 주파수 대역의 레이더를 활용해 보안사고 및 시설물 침입을 감지하는 서비스 입니다. 시드볼트 출입구와 기록물보존서고 등에 설치하여 AI가 침입자의 동작, 위치를 자동으로 감지해 관리자에게 즉시 통보하여 저장소를 안전하게 지킬 수 있도록 하였습니다. LG유플러스는 국가보안시설인 시드볼트를 시작으로 'U+스마트레이더'를 다양한 공공기관에 보급하도록 서비스를 발전해 나가겠습니다.

* 시드볼트 : 국가보안시설이자 노르웨이령 스발바르 시드볼트와 함께 전 세계에서 두 곳뿐인 식물종자 영구보존시설

멸종 위기 동물 보호

LG유플러스는 멸종위기에 놓인 양서류를 보호하는 '개구리사다리'설치 임직원 봉사활동을 진행했습니다. 개구리 사다리 설치 봉사활동은 비영리단체(NGO)인 환경운동연합과 LG유플러스가 함께 진행하는 생물종 다양성 보전활동으로, 환경부 멸종위기종인 청개구리, 금개구리, 노랑배청개구리, 맹꽁이 및 세계 멸종위기종인 고리도롱뇽이 서식하는 경기 시흥, 파주, 충남 아산시, 경남 양산시 일대에 개구리 사다리를 설치했습니다. 개구리사다리는 시멘트농수로에 빠져 미끄러운 벽을 기어 오르지 못해 결국 죽음을 맞는 수백, 수천마리의 양서류를 구하기 위해 특별하게 고안된 장치입니다.



U+스마트 레이더



개구리사다리 설치



지역사회 발전

생태계 복구 활동

LG유플러스는 탄소중립과 생태계복원을 위해 임직원이 키운 도토리나무 500그루를 서울 상암동 노을숲에 옮겨 심는 'U+희망트리' 활동을 진행했습니다. 노을숲에 심어진 도토리나무는 '노을숲시민모임'의 관리를 거쳐 2년 후, 숲으로 옮겨 심어집니다.

또한 하천생태계 복원을 위해 임직원 1,000여명이 EM흙공 봉사활동을 진행했습니다. 효모, 유산균, 광합성세균 등의 여러 유익한 미생물이 들어있는 EM발효액과 황토와 섞어 반죽해 공모양으로 만들어 일정기간 발효시킨 후 가까운 강, 하천에 던져, 흙공이 서서히 녹으며 수질을 정화하고. 악취를 개선하는 방식으로 하천 생태계 복원에 효과적인 활동입니다.



임직원 EM흙공 봉사활동

지역사회 참여 정책

지역사회 소통

LG유플러스는 사회공헌의 지역사회 소통을 위한 다양한 협력 채널을 운영하고 있습니다. 본사가 위치한 용산구와 '온마을 돌봄사업 간담회'를 개최하여 LG유플러스가 실천하고 있는 '교육돌봄' 기반 사회공헌활동에 대한 의견 청취 및 향후 진행 방향을 논의하고 있습니다. 이 간담회에는 LG유플러스(시혜자) – 용산구(지자체) – 용산구 마을 주민 자치회(지역주민) – 용산구 마을 자치센터(NGO) - 용산구 관내 어린이집(수혜자) 등이 참석하여 사회공헌 사업에 대한 효과 측정 및 교류방안을 논의하고 있습니다. 향후에도 LG유플러스 본사가 위치한 지차체 뿐만 아니라, 다양한 이해관계자들과의 협의체를 추가적으로 구성하여 지역사회의 책임 있는 모습을 일조할 수 있게 노력하고 있습니다.

지역사회 지원 활동

지역사회 소외계층 지원 활동

LG유플러스는 다양한 지역사회 소외계층을 위한 지원 활동을 전개해오고 있습니다. 2021년 서울 소재 은평구 꿈나무마을 보호종료아동 자립센터에 필요한 태블릿과 PC구매를 지원하였습니다.

사회적 화두에 걸맞는 지원 활동 전개

LG유플러스는 단순히 지역사회의 소외계층을 지원하는 차원을 넘어서 사회적인 Agenda에 부응하는 사회공헌 활동을 지원해왔습니다. 코로나19로 인해 줄어들었던 헌혈활동을 지원하기 위해 '경기 남부혈액원'에서 헌혈한 사람을 대상으로 FC안양 축구티켓 시즌권을 증정하여, 지역사회 경기 활성화와 국민 여가생활 증진, 헌혈 독려 활동이 이뤄질 수 있도록 하였습니다. 또한 5월에는 소아암 환아 대상 고객참여형 사회공헌 캠페인을 실시하여, 소아암 환아 300명에게 어린이날 선물과 응원메세지를 전달하였습니다.

ESG경영 확산을 위한 공동펀드 조성

LG유플러스는 통신3사와 함께 ESG펀드를 조성을 위한 '통신 3사 ESG 펀드 조성 협약식'을 진행 하였습니다. 100억원의 금액을 출자하여 탄소중립 등 ESG분야의 기술을 보유한 유망 스타트업들의 육성을 위한 투자에 전액 사용될 예정입니다. ICT분야에서 ESG 경영을 실천하는 기업을 적극 지원하는 동시에 함께 성장하는 것을 목표로, ESG펀드가 수준 높은 산업환경을 조성할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.



통신 3사 ESG 펀드 조성 협약식

지역사회와의 상생

정보격차 해소를 위한 U+의 노력

1 코로나 19 로 인한 비대면 학습격차 심화

2020년 코로나19가 확산되면서, 대면수업을 받지 못하는 학생들이 증가하였습니다. 이에 따라 '비대면 학습환경 조성'의 중요도가 높아지면서 태블릿 PC와 같은 교육적 인프라와 학원과 같은 교육 환경이 상대적으로 부족한 도서지역 학생들의 비대면 학습격차가 심화되었습니다.

2 디바이스 공급을 통한 디지털정보격차 해소

2020년 초 LG유플러스는 디지털 기기 접근 가능성을 높이고, 비대면 학습에 대한 격차를 줄이기 위해 디바이스 공급에 집중하였습니다. 2020년 전국 15개 교육청을 중심으로 약 16,000여대의 태블릿을 기증하여 온라인 수업을 받지 못할 환경에 처해있는 아이들에게 공급하였습니다. 2020년 하반기부터는 LG유플러스가 가지고 있는 콘텐츠(U+아이들나라, U+초등나라, U+아이들생생도서관)를 물리적인 교육시설이 부족한 산간오지 지역, 지역아동센터 내 느린학습자와 상대적으로 교육을 받을 기회가 적은 지역에 있는 아이들을 중심으로 태블릿 PC와 함께 공급하여 콘텐츠 사용자와 비사용자간 격차를 해소하였습니다.

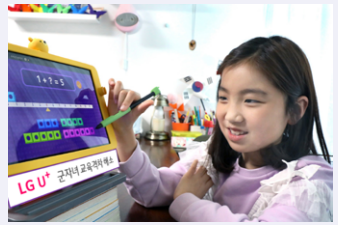
3 12주 챌린지 개발 – 정보격차 해소를 넘어선 자기주도학습습관 형성 지원

LG유플러스는 교육환경의 물리적 격차를 개선하고자 태블릿, 교육콘텐츠를 지원하였지만, 수혜자가 이를 활용하지 못할 시 이러한 물적 제공품들은 사용되지 못하고 사장될 확률이 높다는 점에 주목하여, 수혜자들이 LG유플러스가 제공해준 태블릿 PC와 교육 콘텐츠를 장기적으로 계속 사용할 수 있도록 하는 12주 코칭 프로그램을 개발하였습니다.

12주 챌린지 도식도



12주 챌린지를 통한 사회적 가치 창출


교육격차 해소 '12주 챌린지'

LG유플러스는 '국방부'와 협력하여 2021년 9월부터 잦은 이동과 교육적 인프라가 상대적으로 부족한 도서지역에 근무하는 군인의 자녀를 대상으로 자기주도학습 능력을 키워줄 수 있는 '12주 챌린지' 프로그램을 진행하고 있습니다.

이번 군인 자녀를 대상으로 한 '12주 챌린지'는 단순히 교육 기자재의 보급을 넘어서 교육 기자재 + LG유플러스만의 교육 콘텐츠 및 통신요금과 자기주도학습을 할 수 있는 12주간의 튜터링 프로그램까지 결합된 새로운 형태의 사회공헌 활동입니다.

기증받은 태블릿을 수동적으로 사용하는 것을 넘어서, 스스로 학습 콘텐츠를 탐구할 수 있도록 가이드 해주고, 멀리 떨어져있는 같은 군인가족 친구들과의 랜선 교우 관계 형성 등 다양한 긍정적인 효과가 일어나고 있습니다. 2021년 438명을 시작으로 2023년까지 매년 1,000여 명의 군인가족 자녀들이 혜택을 받을 예정입니다.

12주 챌린지 성과

2021년 LG유플러스는 438명의 아이들에게 태블릿PC 453대, 통신요금(+ 콘텐츠 및 콘텐츠 요금 24개월), 튜터링 선생님(+ 튜터링 프로그램 12주)을 지원하였습니다. 코로나로 인해 취약해진 디지털 학습격차 해소는 물론, 자기주도적 습관 형성을 통해 학습성취도를 높일 수 있는 기회를 제공하였으며, 인적자본 개발 측면에서 긍정적인 효과를 일으켰을 뿐만 아니라 사회적 가치 환산 결과 약 8.82억원의 가치를 창출하였습니다.

사회적 가치 환산

Outcome(직접적/단기적 변화)	성과(억)	Impact(장기적/궁극적 변화)	성과(억)
디바이스 보급 및 요금 지원	3.56	디지털 학습 격차 해소	정성
콘텐츠 제작사 매출 증대	0.76	자기주도적 학습 습관 형성	정성
교사 고용 관련 가치 창출	0.31	공공서비스(가정부담) 대체 효과	2.77
프로젝트 부수적 가치 창출	0.13	공공지원(정부예산) 대체 효과	1.29
Outcome 합계	4.76	Impact 합계	4.06
총 사회적 가치(Outcome+Impact)			8.82



ESG 성과

42 | 환경
56 | 사회
68 | 지배구조
74 | 준법·정도 경영

환경

환경경영

환경경영방침

LG유플러스는 사업이 환경에 미치는 영향을 최소화하고, 기업의 지속가능경영을 실현하기 위하여 환경경영방침을 표명하였습니다. 환경경영방침은 매년 대표이사가 승인하며, 전 임직원과 이해관계자들에게 공표합니다. 환경경영시스템을 구축하여 사업이 기업에 미치는 재무적/비재무적 환경영향을 평가하고, 부정적 환경영향에 대해서는 개선할 수 있도록 조치를 취하고 있습니다.

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 최소화 하기 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
대표이사 **황 현 식** 황 현 식

환경 이니셔티브 참여

LG유플러스는 기업의 기후변화 대응과 지속가능성 제고 요구에 발맞추어 탄소정보공개프로젝트(CDP, Carbon Disclosure Project)를 통해 매년 기후변화 대응전략과 온실가스 배출량 정보, 감축 노력 등을 공개하고 있습니다. 2021년 CDP Climate Change 2021 부문에서 Leadership A 평가를 받았으며 2014년부터 8년 연속 섹터 아너스에 선정되어 탄소경영 우수 기업임을 증명했습니다.

CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION A LIST 2021 CLIMATE

환경경영 추진 조직

LG유플러스는 이사회 산하 ESG위원회에 임원급 ESG실무위원회를 두고, 하위에 환경/안전/보건 분과를 두어 환경경영을 추진하고 있습니다. 전사 환경 및 에너지 정책 수립 및 배출권거래제 대응, 지속가능성 이니셔티브 대응 등 환경경영 총괄조직인 ESG추진팀을 필두로 환경경영시스템 운영, 폐기물 관리, 네트워크 장비와 IDC 에너지 절감 등을 4개 부서와 함께 운영·관리하고 있습니다. 주요이슈 발생 시에는 CEO에게 보고되며 핵심 이슈사항에 대해서는 최고 의사 결정 기구인 ESG위원회에 최소 반기 1회 보고하여 의사결정이 이뤄질 수 있도록 지원합니다.

환경경영 추진 조직 구성도



환경

환경경영 관리

환경경영 관리 체계

LG유플러스는 환경경영방침 아래, 환경영향평가 결과를 토대로 당사의 주요 환경 위험과 기회를 고려하여 환경목표를 설정하고 환경목표 달성을 위한 추진 계획을 수립, 실행 및 개선하여 지속적인 환경성과를 달성하기 위해 노력하고 있습니다. 뿐만 아니라 당사 임원의 KPI 내 환경 성과를 확대 반영하여 전사적 수준의 환경 성과 개선을 위해 최선을 다하고 있습니다.

LG유플러스는 환경방침, 환경 리스크 결과에 따른 환경 위험 및 기회, 환경 준수 의무사항, ESG지표 등을 고려한 전사 환경 목표를 수립하여 각 부문 담당부서에 공유합니다. 각 부문 담당부서는 전사 환경목표에 부합하는 부문별 환경목표 및 추진계획을 수립하여 공유하고 수립한 세부계획에 따라 실행하고 실행 중 발생하는 이슈에 대해 즉시 대응하고 있습니다.

환경목표 및 추진계획의 변경이 필요한 경우 환경주관부서에 즉시 사유 및 변경사항 등을 공유하고, 상호협의하여 변경하도록 하고 있습니다. 환경목표 및 추진계획에 대한 실적을 반기 1회 통보하고 있으며, 환경주관부서는 내부심사 및 점검 시 각 부서의 환경목표 및 추진계획에 대한 현황을 수시 모니터링하고, 지원사항이 필요한지 수시 검토하고 있습니다.

환경경영시스템(ISO14001) 운영

LG유플러스는 국제 환경경영시스템(ISO14001) 규격을 준수하며, 환경경영방침 아래 환경영향평가 결과를 토대로 당사의 주요 환경 위험과 기회를 고려하여 환경목표를 정하고 있습니다. 환경목표 달성을 위해 세부 추진 계획을 수립, 실행 및 개선하고 지속적인 환경성과를 달성하기 위해 노력하고 있습니다. 모바일, 인터넷, IPTV, NW운영 및 서비스 제공 등 전체 사업 영역에서 발생하는 환경 리스크를 분석하고 개선하고 있으며, 글로벌 인증기관으로부터 연 1회 인증 유지관리 심사를 통하여 관리하고 있습니다.

환경성과 평가체계

LG유플러스는 환경경영시스템 운영성과를 모니터링, 측정, 분석 및 평가하여 효율적인 환경경영시스템을 운영하고 있습니다. 연 1회 환경 모니터링 및 측정 기준을 주관부서에서 수립하고, 각 부문에서는 환경 성과지표를 운영합니다. 주기적인 내부심사를 통하여 환경성과를 분석하고 미비점에 대해 즉시 개선을 시행하고 있습니다.

환경심사 수행

LG유플러스는 환경 전반에 대한 적합성 및 효과적인 수행여부를 주기적으로 평가함으로써 환경경영시스템을 유지, 발전시키고 있습니다. 환경담당임원이 내부심사에 대한 전반적인 사항에 대하여 승인하며, 환경조직은 내부심사 주관 팀으로서 계획을 수립하여 내부심사를 실시한 결과를 환경담당임원에게 보고하고 있습니다. 부문별로 수립된 계획에 따라 내부심사를 실시하며, 부적합사항에 대하여 시정조치를 하고 있습니다. 심사 후 심사결과 종합보고서를 작성하여 환경담당임원에게 보고하고 있습니다.

환경정보 공개

LG유플러스는 환경경영에 대한 기업의 자발적 추진 의지를 제고하고, 대외적 환경소통을 활성화하기 위하여, 환경정보를 '환경정보공개시스템'을 통하여 대외적으로 공개하고 있습니다. 주요 공개 내용으로는 환경경영 추진체계, 자원/에너지 절약 및 환경오염물질 배출저감 목표/실적 등이 있습니다. LG유플러스는 적극 환경정보를 공개함으로, 자발적 녹색경영 확산 문화를 조성하고자 노력하고 있습니다.

환경 관리 프로세스

환경영향평가를 통한 위험 및 기회 식별	매년초
전사 환경목표 수립 및 배포	매년초
부서별 환경목표 및 개선 계획 수립	매년초
계선 계획 실행	수시
환경목표 추진 실적 통보 및 모니터링	반기 1회
환경목표 추진실적 보고	매년말

환경 성과평가 측정 및 평가방법

환경주관부서	관련부서	관련부서	환경주관부서	환경주관부서	관련부서
환경 모니터링 및 측정 기준 수립	부서별 환경 모니터링 및 측정 관리 계획 수립	모니터링 및 측정 운영관리 및 결과 평가 실시	검토 내부 심사	결과 취합/ ESG 지표 반영	경영검토 결과 보고

Y

N → 관련부서: 시정조치

환경정보 공개절차

정보등록(6월)	서류평가(전수)	현장확인(표본)	정보공개(12월)
환경정보공개시스템 (https://www.env-info.kr) 전년도 환경정보 등록	정보 등록 확인 및 내용 서면 검토 (총 4회에 걸쳐 전수검증)	현장 실사를 통한 정보의 신뢰성 확인	검증결과 확정 및 대외 정보 공개
환경정보공개 기업 기관	한국환경산업기술원	한국환경산업기술원	환경부



ISO14001 인증서

환경

환경경영 전략

LG유플러스는 주요 환경 위험 및 기회에 대한 우선순위를 선정하고, 이에 따른 환경경영 전략 및 체계를 수립하여 사회적 책무 이행에 적극적으로 참여하고 있습니다. 환경에 미치는 부정적인 영향을 최소화하기 위해 'Green Way'를 비전으로 하여 기후변화 대응, ICT 기술을 활용한 친환경 서비스 제공, 친환경 사회공헌 확대 3대 경영 목표를 기반으로 미래를 위한 녹색전환을 이루기 위해 전사 차원의 노력을 강화하고 있습니다.

환경 관련 이해관계자 소통

LG유플러스는 환경경영 이행을 위한 주요 이해관계자를 설정하고 환경적 지속가능성에 영향을 주고받는 주요 이해관계자의 의견을 적극 수렴하고 있으며, 이해관계자 접근성을 높이고 상호교류를 촉진할 수 있는 적절한 의사소통 체계를 구축하여 이해관계자의 의견을 경영 활동에 반영하고 있습니다.

의사소통 대상 검토 및 등록

환경경영프로세스, 환경법규 및 준수의무사항 및 이해관계자의 환경 요구사항 등에 대한 내부 및 외부의사소통 대상에 대해 파악 및 검토

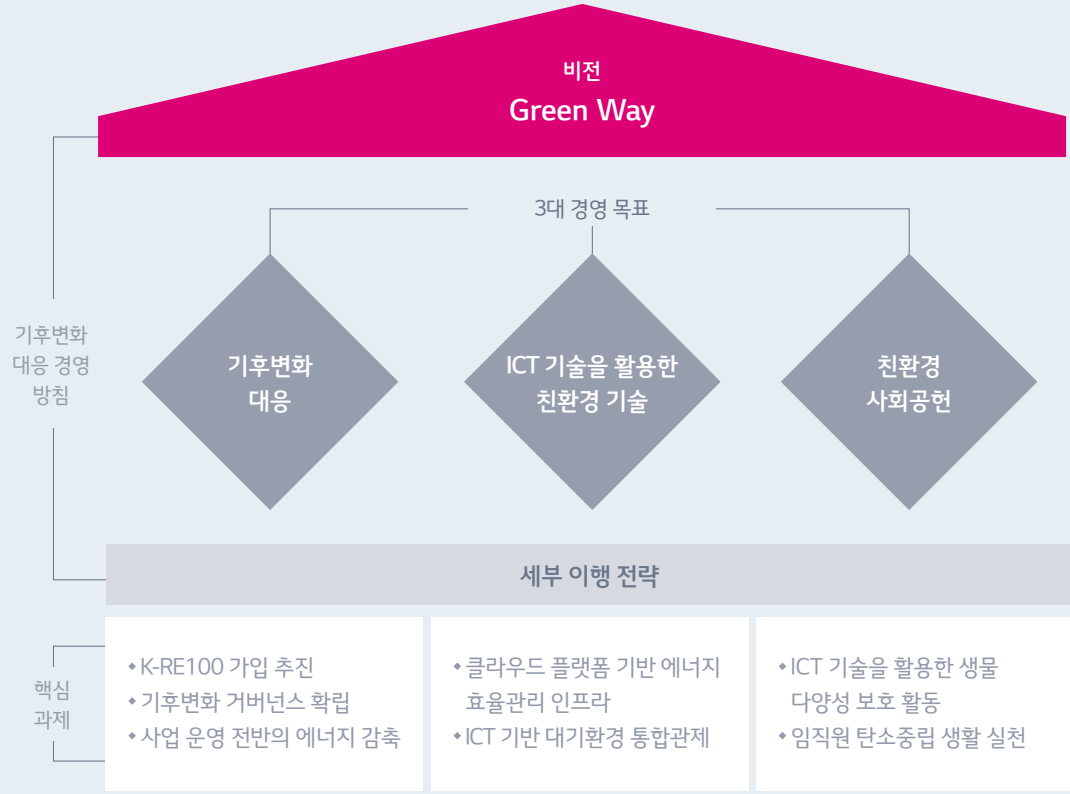
의사소통 운영 및 유지 관리

계획된 주기에 따라 내부 및 외부 의사소통 활동 수행 및 수행 결과에 대해 문서화된 정보로 관리

결과 보고 및 사후 관리

경영검토 시 '환경 내·외부 의사소통 운영관리 기준' 등에 대한 변경이 필요한 경우, 관련 프로세스 개정 및 관련 부서에 공유 대한 변경이 필요한 경우, 관련 프로세스 개정 및 관련부서에 공유

기후변화 대응은 기업의 사회적 책임이자 지속가능경영의 필수 과제입니다.
LG유플러스는 전사적인 온실가스 감축을 위한 대응체계를 기반으로 2050 탄소중립을 달성하겠습니다.



환경 관련 내/외부 소통 방법

구분		항목	주기	방법
내부의사 소통 대상	환경방침	환경방침 제정 및 개정사항	1회/년	보고(대면/비대면)
	환경목표	전사 환경 목표	1회/년	보고(대면/비대면)
		각 부서별 환경목표	1회/년	보고(대면/비대면)
	환경영시스템 책임과 권한	환경경영시스템에 대한 책임과 권한 변경시	수시	보고(대면/비대면)
	환경 준수의무사항	법규 및 기타 환경 준수의무사항 제개정 및 변경시	수시	보고(대면/비대면)
	파트너사 환경 관리기준	사내외 협력업체 환경 관리기준 및 요구사항 신설 및 변경시	수시	보고(대면/비대면)
	환경경영시스템 운영	환경 내부심사 결과	1회/년	보고(대면/비대면)
		환경 경영검토 결과	1회/년	보고(대면/비대면)
		환경 조직상황 분석 및 평가 결과	1회/년	보고(대면/비대면)
		환경영향평가 결과	1회/년	보고(대면/비대면)
		환경 교육훈련 계획	1회/년	보고(대면/비대면)
		환경경영 프로세스 제개정	수시	보고(대면/비대면)
		비상사태 훈련 계획 및 변경시	수시	보고(대면/비대면)
		부적합사항 관련시정조치 결과	수시	보고(대면/비대면)
외부의사 소통 대상	사업장폐기물 변경신고	사업장 일반폐기물 변경 신고	수시	지자체에 변경신고
		사업장 지정폐기물 변경 신고	수시	지자체에 변경신고
	사업장폐기물 실적보고	사업장 일반폐기물 배출량 실적 보고	1회/년	올바로시스템 제출
		사업장 지성폐기물 배출량 실적 보고	1회/년	올바로시스템 제출
	폐기물부담금 납부	폐기물부담금	1회/년	감면신청/환경부제출
	온실가스 배출권 거래제	관련 법령에 따른 배출량산정계획서, 명세서 작성 및 검증	1회/년	국가온실가스관리시스템을 통한 정부 보고
	환경정보 공개제도	환경기술 및 환경산업 지원법에 따른 정보공개	1회/년	환경정보공개시스템을 통한 정부 보고
	지속가능경영보고서	연간 환경정보 공개 (GRI, UN SDGs, UNGC 등 공시 기준에 따름)	1회/년	자체적으로 지속가능경영보고서 발간
	CDP Report	CDP Climate Change 응답서 제출	1회/년	CDP 응답서 제출
	MSCI	MSCI	1회/년	평가에 따른 피드백 제공
	KCGS	ESG 보고서 및 평가서 제출	1회/년	평가에 따른 피드백 제공
	TCFD Report	TCFD Frame work에 따른 환경정보공개	1회/년	지속가능경영보고서 내 포함하여 공개

환경 교육

LG유플러스는 환경경영에 대한 임직원의 이해를 제고하기 위해 매년 전사 임직원 대상 ‘ESG교육’을 실시하고 있습니다. 2021년 하반기에는 탄소중립의 이해, 탄소중립 생활실천 두 가지 주제로 온라인 교육을 실시했습니다. 탄소중립의 기본 개념을 이해하고 임직원이 가정과 직장에서 실천할 수 있는 탄소중립 활동으로 소개함으로써 임직원이 탄소중립에 한발짝 가까워 질 수 있는 계기를 마련하였습니다.





환경 교육 2021년

9,035 명 이수



TCFD Report

환경

기후변화 대응

급속한 기후변화로 인해 전 지구적인 이상기후 현상이 대두되면서 이를 대응하기 위한 국제적인 협조가 가시화되고 있습니다. 이에 LG유플러스는 온실가스 감축을 위해 G20 협의체인 금융안정위원회의 기후변화 재무정보 공개 태스크포스(TCFD, Task Force on Climate-related Financial Disclosures)가 제시하는 기후변화 프레임워크를 토대로 2050 탄소중립을 선언하고, 디지털 탄소중립 협의체에 가입하는 등 전사적인 기후변화 대응을 전개해 나가고 있습니다.

지배 구조

- **ESG위원회** : 이사회 내 ESG위원회를 설립하여 기후변화 관련 감독 역할을 하고 있습니다.
- **경영진** : CEO는 온실가스 · 에너지 · 환경 이슈에 대한 결과를 정기적으로 보고받으며 이슈에 대한 기후 변화 전략, 감축 목표 달성 여부, 리스크 관리를 확인하여 투자를 결정합니다.
- **전담 조직** : ESG추진팀을 필두로 환경경영시스템 운영, 폐기물 관리, 네트워크 장비와 IDC 에너지 절감 등을 4개 부서와 함께 운영·관리하고 있습니다.

전략

- **기후변화 시나리오** : SBTi 1.5°C 기후변화 시나리오 기반 2050 탄소중립을 목표로 감축 계획을 수립했습니다.
- **K-RE100 가입 추진** : 2050년 전력사용량의 100%를 재생에너지로 대체하기 위한 내부 계획을 수립했습니다.

위험 관리

- **기후변화 위험/기회 식별, 평가** : 규제, 기술, 시장, 명성, 물리적 환경 등 다양한 측면에서의 위험/기회를 식별하고, 단기/중기/장기 영향으로 분류하여 재무에 미치는 영향을 분석합니다.
- **기후변화 위험/기회 의사결정** : 기후변화의 위험 및 기회 요인이 당사에 미치는 영향과 중요성 평가 결과를 고려하여 의사결정을 하고 있습니다.
  * 핵심이슈사항 ▸ CEO보고 * 중대이슈사항 ▸ ESG위원회 보고
- **기후변화 위험/기회 대응** : 식별된 기후변화 위험 및 기회에 대한 의사결정 완료 후 ESG추진팀은 단기/중기/장기적인 측면을 고려하여 대응 전략을 수립하고, 매년 재무계획 수립 시 이를 반영, 기후변화 위험/기회에 대응하고 있습니다.

지표 및 감축목표

탄소중립 : 2030년 38% 감축, 2050 탄소중립 달성
재생에너지 : 2050 100% 달성

거버넌스

LG유플러스의 전반적인 기후변화 위험 관리는 전사 리스크 관리 프로세스 내 통합되어 있으며, 기후변화 분야 위험 관리체계를 구축하고 투자·구매 시 탄소 비용을 고려합니다. 기후변화 위험 및 기회 요인이 발견되는 즉시 C-Level 임원에게 보고하며 기후변화 위험 및 기회 요인이 당사에 미치는 영향과 중대성 평가를 고려하여 수행 여부를 결정합니다. 중대한 이슈 사항에 대해서는 CEO가 직접 의사 결정을 실시하며, 중대 이슈 중 핵심 이슈 사항은 이사회 및 ESG위원회에 보고하여 의사결정을 요구하고 있습니다.

ESG위원회 기후변화 관련 주요 안건

일자	주요안건
2021.12.16	기후변화 전략 및 온실가스 감축 로드맵 수립 계획
2022.06.24	2050 탄소중립 달성 및 K-RE100 가입 추진계획

위험 관리

기후변화 위험/기회 식별, 평가

LG유플러스는 기후변화에 대한 위험 및 기회를 주기적으로 모니터링하고 있습니다. 기후변화에 대한 위험 및 기회는 '규제적인 측면, 기술적인 측면, 시장적인 측면, 명성적인 측면, 물리적 환경' 5가지 측면을 고려하여 다각적인 방면으로 검토하며, 재생에너지 전환 비용 등 중대한 잠재적 재무영향을 분석하고 대응전략을 수립하여 당사의 경영전략에 반영하고 있습니다.

디지털 탄소중립협의체 참여



위험/기회 요인

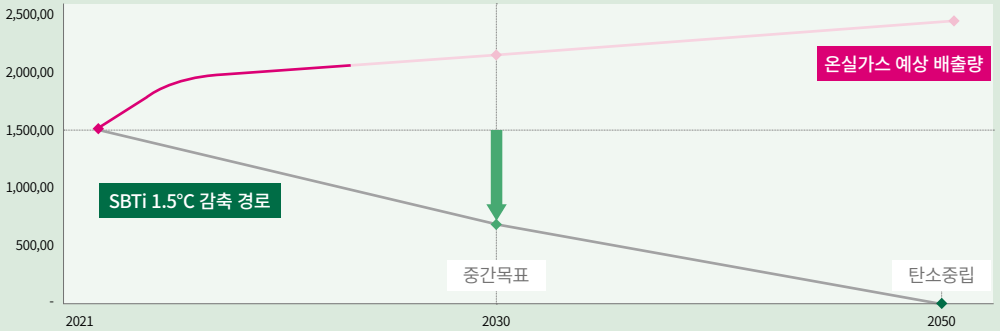
구분		LG유플러스 위험/기회 요인	대응 방향
위험	정책·법률	◆ 배출권거래제 강화에 따른 규제 비용 증가	◆ 조직 내 온실가스 부문 R&R 명확화 ◆ 기후변화 관련 재무리스크 평가 프로세스 구축 ◆ 배출량 모니터링 시스템 구축
	기술	◆ 5G 도입 확대에 따른 전력사용량 증가	◆ 단위배출량 모니터링을 통한 감축 KPI 수립
	시장	◆ 서비스 개발 부진에 따른 시장 점유율 하락 ◆ 재생에너지 가격 상승에 따른 조달 리스크 증가	◆ 경쟁사 대응 사례 B/M 및 시장 수요 모니터링 온실가스 감축 목표, 재생에너지 조달계획 수립
	평판	◆ 정보 공개 대응 부족에 따른 ESG 등급 하락 등	◆ 조직 내 온실가스 관리 정보 구축, 외부 공시 및 대응전략 수립
	급성 물리적	◆ 자연재해로 인한 사업 연속성 저해	◆ 급성 물리적 위험 평가체계 마련
	만성 물리적	◆ 외기 온도 상승에 따른 냉방 비용 증가 ◆ 해안 저지대 통신장비 침수 리스크 증가	◆ 냉방비용 증가분 예상 등 대응 ◆ 피해복구 매뉴얼 등 사업 연속성 계획 확보
기회	자원효율성	◆ 장비 교체 등을 통한 에너지 효율 개선	◆ 에너지 절감 효과 정량화 및 데이터 관리를 위한 체계와 IT시스템 구축
	에너지원	◆ 재생에너지 조달을 통한 운영비용 감소	◆ 재생에너지 도입 시점 및 조달 계획 수립
	제품·서비스	◆ IoT 기반 에너지 관리 솔루션 수요 증가 ◆ 저탄소 서비스 수요 증가	◆ 통합에너지관리시스템 등 시장 수요 분석 ◆ 배출 집약도 저감을 통해 저탄소 서비스화
	시장	◆ 고객 온실가스 감축 솔루션 시장 확대	◆ 에너지 솔루션 사업 진출 및 고객 온실가스 저감효과 정량화 (신사업 측면 및 공시 측면)
	회복탄력성	◆ 에너지 감축 효과와 더불어 외부 홍보효과 제고	◆ 조직별 에너지 저감 목표 수립 및 지속 관리

기후변화 전략 및 온실가스 감축목표

LG유플러스는 네트워크, IDC, 사옥의 특성에 맞게 온실가스 배출량을 관리하고 저감계획을 수립하고 있습니다. 2021년 온실가스 배출량은 1,398,814톤이며, 2020년 배출량 대비 약 8% 증가한 수치입니다. 온실가스 배출량이 증가한 주요 요인은 5G 네트워크 장비의 설치와 IDC 증설입니다. 산업변화로 인한 온실가스 배출량 증가를 최소화하고 세계적인 기후위기 대응에 동참하고자 LG유플러스는 SBTi 1.5°C 기준을 준용하여 2021년 기준 2030년 배출량을 38% 저감하고, 친환경 정류기 도입, 외기냉방장치 설치 등 자체 온실가스 감축 노력을 지속하여 2050년 탄소중립을 달성할 것입니다.
더불어 연내 K-RE100 가입을 추진하여 2050년 전력사용량의 100%를 재생에너지로 대체하기 위해 내부 프로세스를 정비하고 예상되는 전환비용을 사업계획에 반영하여 기후위기 대응을 위해 전사가 긴밀하게 준비하고 있으며, 2050 탄소중립 목표와 K-RE100 가입추진은 ESG위원회에 상정하여 보고하고 논의 되었습니다.

LG유플러스 탄소중립 로드맵

(단위 : tCO_2eq)



온실가스 감축 실적

구분	감축수단	온실가스 감축량(단위 : tCO_2eq)		
		2019	2020	2021
네트워크	친환경 정류기 도입, HFC망 전환 등	29,847	33,206	43,283
IDC	외기를 활용한 전산실 냉방, 냉수 온도 조정 등	16,683	16,733	21,110
사옥	태양광 발전 등	183	254	254
합계		46,713	50,193	64,647

기후변화 대응 활동

친환경 정류기 도입

LG유플러스는 동아일렉콤과 함께 5G용 차세대 친환경 정류기를 개발하여, 5G 기지국 등에 적용을 시작했습니다. 새로 상용화된 5G 정류기는 고주파 스위칭 회로 및 정밀 제어기술을 국내최초로 적용, 장비 크기를 기존 대비 25% 수준으로 줄였으며, 정류 효율성도 기존 90%에서 94%로 4% 높여 정류기 1대당 80W/h, 연간 700kW의 전력을 절감할 수 있습니다. 고주파 스위칭 회로는 정류기의 동작 주파수를 기존보다 높인 회로로, 전류 밀도를 높여 정류 효율성을 개선하는 효과가 있습니다. 이는 연간 CO_2 배출량 290kg, 20년생 소나무 48.3그루가 1년간 흡수하는 양만큼의 CO_2를 감소시키는 친환경 효과가 있습니다. 올해 연말까지 구축 예정인 총 8만개의 5G 기지국에 적용 시, 연간 5600만kW의 전력 절감이 가능하고, 20년생 소나무 386만4000 그루를 심는 것과 같은 CO_2 감소 효과를 나타낼 수 있습니다.

친환경 정류기 설치



외기냉방을 활용한 에너지 절감

통신국사는 통신서비스를 제공하기 위한 통신장비와 환경설비로 이루어져 있습니다. 환경설비는 통신장비에서 나오는 열을 식혀주기 위한 냉방기 및 항온 항습기가 대부분을 차지합니다. 통신장비를 운영하기 위한 환경설비를 얼마나 효율적으로 사용하는지에 따라 에너지비용이 절감됩니다. 에너지비용을 절감하기 위해 동절기에는 실내공기보다 차가운 외기의 열을 이용하여 환경설비에서 사용하는 에너지를 절감하고 있습니다. 매년 설치가 가능한 통신국사를 발굴하여 진행하고 있으며, 특히 신축국사의 경우 의무적으로 도입하도록 하고 있습니다.

통신국사 외기냉방 에너지 절감 투자계획 및 실적

구분	단위	2019	2020	2021
투자계획	억원	1.80	2.10	1.62
투자비용	억원	1.84	2.32	1.64
누적 설치현황	건 수	746	804	845
누적 절감금액	억원	15.14	16.32	17.15
누적 절감량	MWh	13,768	14,838	15,595

친환경 차량 도입

LG유플러스는 전사 차량 1,692대 중 특수차량 301대를 제외한 1,391대가 무공해 차량 전환 대상이며, 임원 차량 154대는 그룹 임원 차량 지급 기준에 따라 무공해차를 선택 차종에 추가하여 전환을 유도하고, 업무용 차량 1,237대는 전국적인 충전 인프라 구축이 예상되는 2023년부터 단계적으로 전환을 추진할 예정입니다. 2021년 무공해 차량을 1대 도입하였으며, 2030년까지 보유·임차 차량을 무공해 차량으로 전환할 예정입니다.

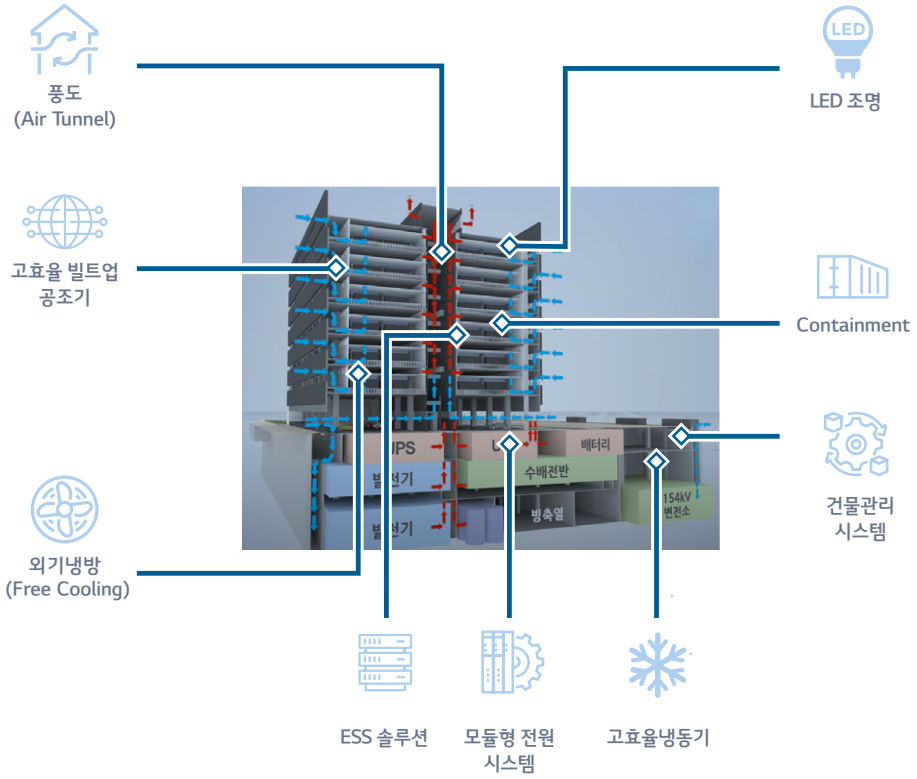
환경

LG U+ 지속가능 인터넷데이터센터 '평촌메가센터'

LG유플러스의 지속가능 인터넷데이터센터 '평촌메가센터'는 2015년 7월 준공되었으며, 경기도 안양시에 위치하고 있습니다. 도심의 열섬 현상이 적어 서울 대비 평균 기온이 1~2℃ 낮아 외기냉방에 유리하며, 국내 수도권 주요 IT밸리에서 접근성이 용이한 지리적 이점을 갖고 있습니다. IT 환경 변화와 고객 비즈니스의 지속적인 성장에 준비된 평촌메가센터는 미연방 고효율 데이터센터 설계 기준을 적용하여 도심형 친환경 데이터센터로 PUE 1.4를 구현하였습니다.



설계단계부터 외기냉방에 최적화된 건축구조와 고효율 에너지 솔루션 적용

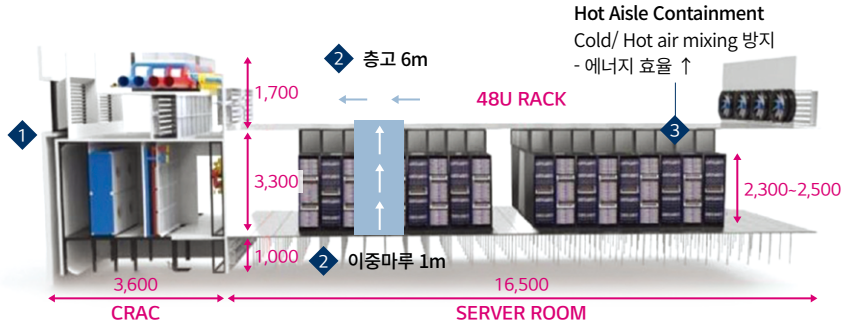


환경

IDC 평촌메가센터

외기냉방에 최적화된 냉방 시스템 설계

실내 공기 흐름 및 건축 구조를 최적화하여 에너지 효율 향상

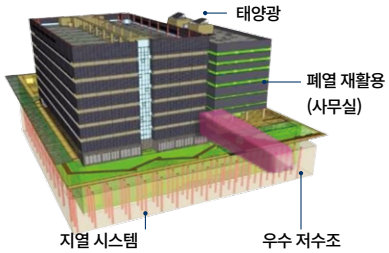


구성 요소

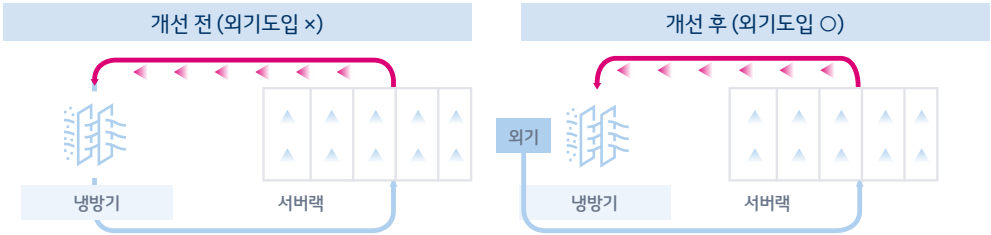
1. 빌트업 공조기 : 외기냉방 및 냉수식 시스템 ※관련 특허 2건 획득, 빌트업공조기 및 제어시스템)
2. 실내 기류 최적화 : 국내 최대 층고 6m / 이중마루 1m
3. 차폐형 시스템 : Hot Aisle Containmnet
4. 냉방효율에 최적화된 건축구조 : 전산실 기류 원리 응용

친환경 '지속가능' 센터, 신재생에너지 활용

태양광, 빗물, 지열 등 자연 에너지 활용을 극대화하는 건축설비로 미래지향적인 친환경 데이터센터

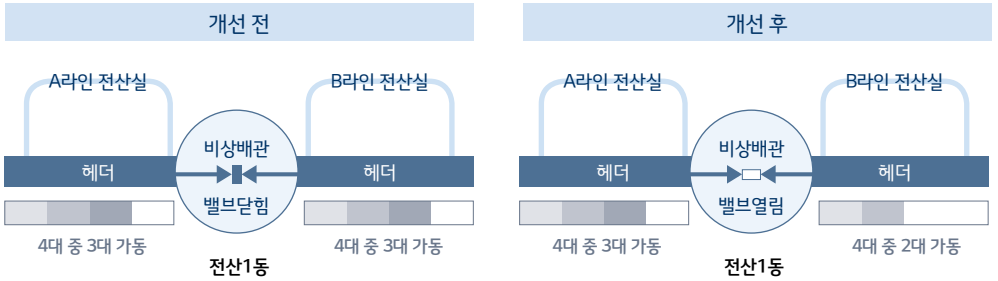


겨울철 낮은 온도의 외기를 활용한 냉방



2021년 전력량 **29.7 GWh/년** 절감

전산동 A-B, C-D 라인 비상 배관을 활용하여 냉동기 2대 분량의 전력 절감



2021년 전력량 **2.0 GWh/년** 절감

냉동기에서 항온항습기로 공급되는 냉수의 온도를 2°C 상향하고, 냉수 펌프의 운전 최적화를 하여 전력 절감

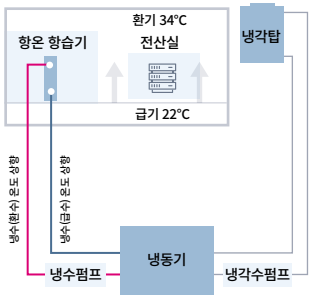
LG유플러스는 냉동기가 생산하는 냉수의 온도를 상향 조정하여 전산실의 적정온도를 유지하여 냉동기의 전력사용량을 감소시켰으며, 냉동기에서 생산된 냉수를 항온항습기로 공급하는 냉수 펌프의 운전최적화(회전속도 조정)을 통해 전력 사용량을 감소시켰습니다.

연간 탄소배출량 1.6만 톤(tCO_2-eq) 감축

에너지 감축 성과

감축 아이템	감축량
IT전력(전산실 서버 등)/ 냉방전력 및 기타 (전산실의 냉방)	1.6만 톤/년 (약 1만 가구 사용량)

2021년 전력량 **2.9 GWh/년** 절감



환경

자원사용 절감

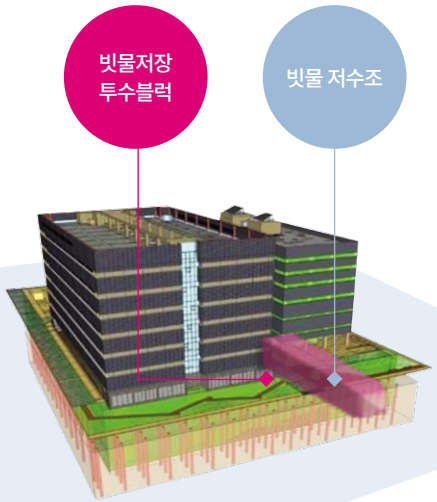
친환경적인 수자원 관리

LG유플러스는 ESG경영이념에 따라 환경 자원을 절감하기 위한 노력을 꾸준히 하고 있으며, 데이터센터 운영 시 냉방 시스템의 고효율화 및 냉동기와 냉각탑의 운전시간을 최소화하여 물 사용량을 감축하고 있으며, 매년 설비의 개선 목표를 세워 투자를 활발히 진행하고 있습니다.

수자원 절감 활동

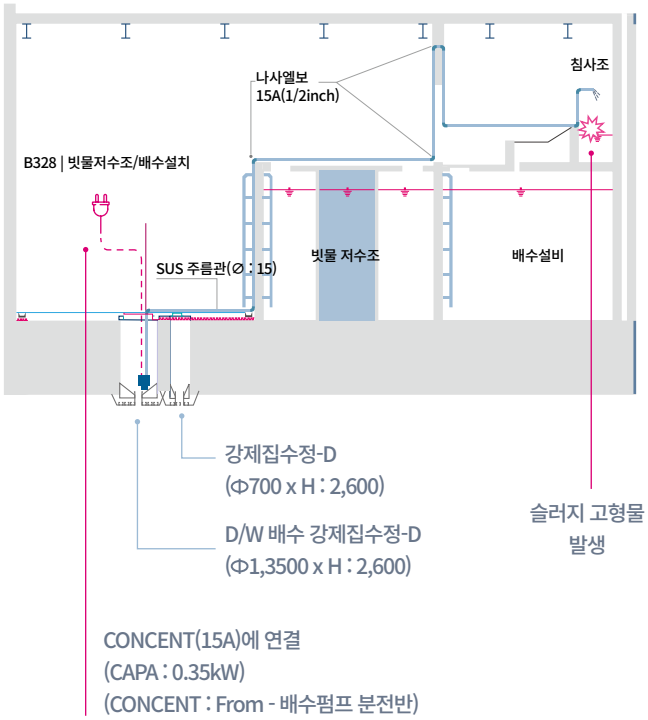
빗물 재활용 시스템

LG유플러스는 자사 데이터센터 운영 시 냉방에 사용되는 용수의 절감을 위해 외기냉방 시스템의 도입과 개선 및 냉방 시스템의 효율 증대 등의 노력을 통해 냉동기와 냉각탑의 가동 시간을 줄여 운영 시 사용되는 용수의 사용량을 절감하고 있으며, 특히 평촌메가센터에는 빗물저장 투수 블록, 우수 저수조 설비를 구축하여 빗물 재활용 시스템을 도입하여 운영하고 있습니다.



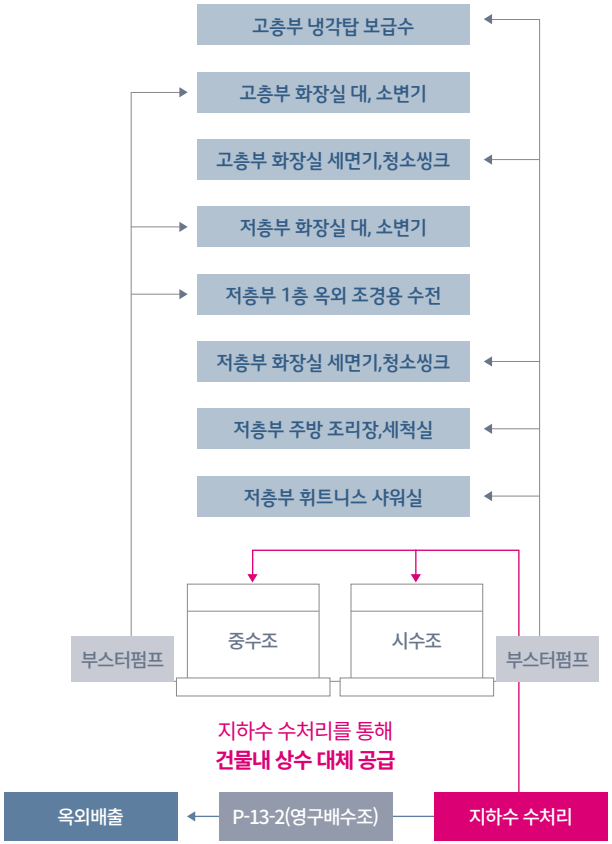
지하수 재활용 시스템 – IDC센터

오수가 유입되는 정화조의 상층부에는 슬러지 고형물의 발생을 방지하기 위한 목적으로 시수를 분사하는데, 평촌메가센터에는 지하수를 배수하기 위한 설비가 구성되어 있어, 버리는 지하수를 슬러지 고형물 발생 방지용 용수로 활용하여 연간 3,163ℓ의 시수를 절감하였습니다.



지하수 재활용 시스템 - 용산사옥

LG유플러스는 용산사옥 기계실내 수 처리 시스템을 설치하여 디워터링 유출 지하수를 수처리하여 시수 탱크에 공급함으로써 시상수 사용 없이 지하수로 사업장 전체 용수를 대체했습니다.



지하수 수처리 장비(RO장비) 이용, 건물 사용량 전량 처리 지하수로 대체
상수도 + 중수 이용수 대체 : 48,240 톤/년 (지하수 재이용율 16%)

친환경적인 폐기물 관리

사업장 폐기물 절감 목표 및 세부계획

LG유플러스는 2025년 사업장폐기물 재활용률 100%를 목표로 설정하고, 폐기물 저감 및 재활용률 향상을 위한 다양한 활동을 수행하고 있습니다. 통신사업 특성상 배출되는 폐기물의 대부분이 네트워크, 통신국사와 데이터센터에서 사용되는 통신장비의 신설 및 교체 과정에서 발생하며, 사업장폐기물(폐전선, 통신장비 등)의 적정 처리를 위해 엄격한 기준으로 폐기물 위탁 처리업체를 선정하고 있습니다.

친환경 위탁처리업체 선정

LG유플러스는 매립 및 소각 등 환경적으로 유해한 처리 방식의 사업장 폐기물 처리를 지양합니다. 발생 폐기물은 친환경적 방법으로 처리하는 업체를 선별하기 위해 현장점검 등 환경적격성평가를 통하여 실질적으로 처리가 가능한지 판단하며, 부적격하다고 판단된 위탁처리업체는 공급망 및 경쟁입찰에서 배제합니다. 이와 같은 조치를 통해 LG유플러스에서 발생하는 사업장폐기물은, 전량 재활용의 방법으로 처리되어 주변환경 오염을 최소화 하고 있습니다. 또한, 수시 신규 재활용 처리 업체를 발굴하여 안정적으로 폐기물을 재활용 처리할 수 있는 공급망을 확대하고 있습니다.

신규등록(최초) → **계약(1회/년)** → **사후관리(1회/년)**

서류확인/현장점검 (환경적격성 | 신용평가)

경쟁입찰에 의한 연간계약

법규 위반사항 및 계약 이행 여부 점검

- 환경적격성 : 환경부 인허가증, 보관 및 처리능력 등
- 신용평가 : 신용등급 및 자산규모 등
- 발생부서 : 폐기물 예상 발생량 산정 및 계약요청
- 계약부서 : 복수업체 선정 및 계약체결
- 법규 위반사항 및 계약 이행 여부 점검
  - 점검 결과 중대한 법적 위반사항 발견 시, 계약종료 및 추후 경쟁입찰 패널티

폐기물 재활용 목표 달성 실적

LG유플러스는 최근 3개년도 사업장폐기물 재활용률 95%이상을 유지하고 있으며, 2021년 98.5%로 목표 이상의 실적을 달성하였습니다. 2025년까지 100% 달성을 목표로 설정하고, 폐기물 저감 및 재활용률 향상을 위하여 다양한 활동을 수행하고 있습니다.

구분	단위	2019	2020	2021	2021 목표	2025 목표
사업장폐기물 재활용률	%	98.3	98.2	98.5	95	100

생활계 폐기물 배출량 저감활동

LG유플러스는 마곡사이언스파크 내 IoT 기술을 적용한 새로운 분리수거 솔루션을 도입하였습니다. '스마트 분리수거함'을 설치하여 투명 PET의 분리수거를 하는 방식으로 기기설치, 유지보수, 회수 등 운영 전반은 스타트업이 진행하며, 서비스 독려를 위한 적극적인 임직원 이벤트를 함께 진행하고 있습니다. LG유플러스는 단지 내 분리수거 구조 개선 뿐만 아니라 관련 캠페인을 통해 효과적으로 생활계 폐기물을 처리하고 있으며, 향후 다양한 프로그램 및 캠페인을 개발하여 생활 폐기물 재활용률을 높이고, 환경에 미치는 영향을 최소화 할 것입니다.

친환경 공급망

LG유플러스는 공급사슬(Supply Chain)의 환경성과 향상 및 제품 책임주의 구현을 위해 비즈니스 파트너 ESG 행동규범에 따른 공급업체, 서비스 제공자, 계약업체, 기타 주요 사업 파트너 등 협력업체에 대한 친환경 공급망 정책을 수립하고 협력업체에 대한 환경성과 평가시스템을 구축하였습니다. LG유플러스는 전 과정 가치사슬 단계에서의 유해물질, 폐기물, 폐수, 대기오염, 자원 사용 등 제조 공정에 있어 환경과 지역사회에 미칠 수 있는 모든 부정적 영향을 최소화하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

협력사 지원

환경규제 대비, 환경경영 역량 강화 등 협력업체의 환경성과를 향상시키기 위한 적극적인 상생 경영 활동을 이행합니다. LG유플러스는 그린경영 도입을 희망하는 협력사에 그린컨설팅을 무상으로 지원하고 있습니다. 탄소경영체제 인증, 녹색인증제 인증, 에너지경영시스템(ISO50001) 인증 등 다양한 환경경영 인증제도 자격 획득을 위한 컨설팅을 지원하며, 에너지경영체제 구축 및 그린경영전략 수립 등 대외 환경규제 대응과 환경경영 경쟁력 강화를 위한 활동을 지원하고 있습니다.

친환경 공급망을 위한 녹색구매지침 마련, 활동 이행

LG유플러스는 2050 탄소중립을 달성하기 위하여, 친환경 통신 장비의 구매를 지속적으로 확대할 계획입니다. 고효율 에너지 장비 구매 비중을 점차 확대하여, 2030년까지 총 배출량 38% 절감 목표를 수립하였습니다. 이와 같이 LG유플러스는 제품 및 서비스 구매 시 친환경 제품 및 녹색제품을 고려함으로써, 친환경 통신 제품 수요를 촉진하고, 기업의 친환경 경영체계 강화에 기여하고 있습니다. 또한, 친환경 구매를 촉진하기 위해 녹색구매지침을 마련하고, 시장 내 친환경 제품 수요를 촉진함으로써 친환경 제품의 개발 및 생산을 유도하고 있습니다. 앞으로도 친환경 및 녹색 제품의 구매 비율을 점차 확대하기 위한 녹색구매 기반 시스템을 강화할 계획입니다.

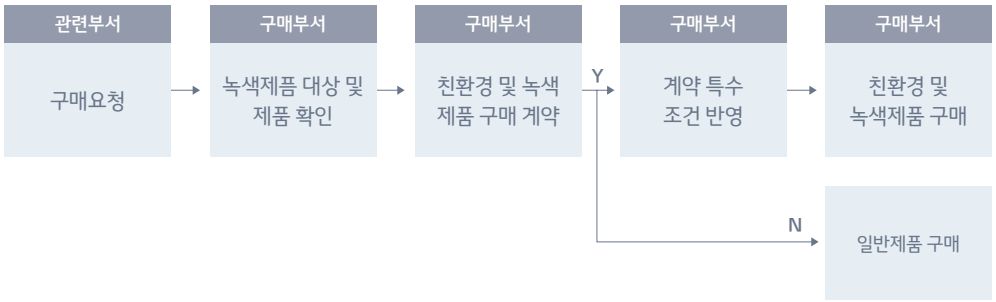




친환경 공급망 목표 및 녹색 제품 구매

LG유플러스는 2030년까지 총 배출량 38% 절감 목표 달성을 위해 고효율 에너지 장비 구매 확대 계획을 수립하였습니다. 현재 통신국사, IDC(인터넷데이터센터), 전산실 내 온도를 조절하기 위한 통신용 냉방기 구매에 있어서, 친환경 제품을 구매하여 설치 및 운영 중에 있으며, 기존 공급중인 일반 냉방기 타입(AC FAN) 대신 EC FAN 타입의 저전력 고효율 냉방기를 도입하여, 에너지 사용량을 크게 절감하여 온실가스 발생량을 최소화하고 있습니다. LG유플러스는 친환경 녹색 제품의 구매를 지속적으로 확대하여, 친환경 공급망을 구축하기 위하여 최선을 다하고 있습니다.

녹색 구매 기반 시스템



환경

친환경 통신 기술 서비스

에너지 절감 및 효율화 솔루션

LG유플러스는 스마트그린산단 사업에 참여하여 에너지관리시스템(EMS, Energy Management System)을 통해 산업에서의 에너지절감을 지원하고 있습니다. 가정용 서비스인 '전기료알리미'는 월별, 일별, 시간별로 가정 내 전력 사용 모니터링 기능을 제공하고, 유사한 조건을 지닌 가정의 전기사용 수준을 비교해 사용자의 전기사용 절감을 돕는 서비스입니다. 전기료알리미는 누진 단계 진입 전 전기사용 과다 시의 알림서비스를 통해 전력요금을 통합적으로 관리하며, 에너지미션에 참여하여 전력을 절감한 경우 통신비 할인 등의 혜택을 제공합니다.

스마트에너지플랫폼

LG유플러스는 스마트에너지플랫폼은 클라우드 플랫폼 기반 에너지효율관리 인프라 보급으로, 에너지 신산업 육성 지원과 저탄소 녹색 산업단지를 구현하고 있습니다.

에너지 자립화

맞춤형 스마트 에너지플랫폼 구축

- 전기, 열, 가스 에너지원 통합관리를 수행하는 플랫폼 구축
- 한전 파워플래너 연동 등 외부 시스템 연계형 CEMS 구축·운영

에너지 전문 교육으로 자립화 실현

- 수용가 에너지 경영 컨설팅 교육으로 에너지 자립화 DNA 탑재
- 데이터 기반 활동 교육으로 FEMS 운영 효과 극대화

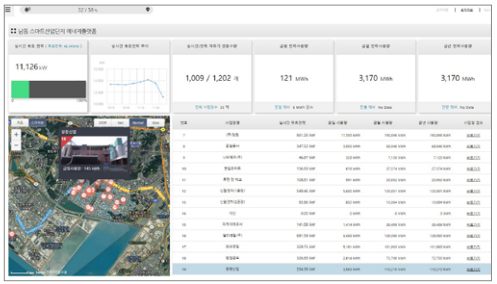
에너지 효율화 · VPP 기반 마련

- 수용가 전체 적용 가능한 에너지 철감방안(프로토타입) 적용
- 산단 특성 반영 신재생 에너지 기반 마련

운영 거점지원을 통한 SEC 활성화

- SEC 미니 커뮤니티 공간활용으로 성과 공유·워크숍·교육·의견수렴
- 에너지진단 전담인력을 통한 컨설팅으로 에너지 효율화

그린뉴딜, 녹색 산단, 탄소 중립을 추진하는데 기반이 되는 스마트에너지 플랫폼 사업의 빈틈없는 추진전략으로 비전 달성



CEMS 화면 산업단지 입주기업 에너지관리시스템



FEMS 화면 고객 에너지관리시스템

환경 오염물질 원격 모니터링 솔루션

LG유플러스는 환경 센서, 측정기, 관제서버와 통신망을 연동하여, 사업장의 유해물질과 환경정보를 실시간으로 관제 할 수 있는 모니터링 서비스를 제공하고 있습니다. 사업장에서 배출될 수 있는 악취, 대기오염물질,미세먼지 물질의 농도와 양을 원격으로 상시 측정하고 통합적으로 관리할 수 있습니다.

IoT 기반 대기환경 통합관제

대기환경 유해물질(대기가스. 미세먼지, 악취 등) 발생 시 측정기를 통해 감지된 IoT 센싱정보가 관제시스템으로 전송되고, 관제 SW를 통해 모니터링 및 알고리즘으로 분석 표출됨

악취 측정기	LTE	VPN	Server	모니터링

대기유해물질 측정기기

- 센서 : 대기유해물질, 악취, 미세먼지 등
- 센서 동작원리 : 전기화학식(대기유해물질, 악취), 광산란식(미세먼지)
- 소재부품 신뢰성 인증
- 방진/방수 IP45등급 이상
- 자체 온/습도 센서를 통한 자동보정
- 자체 센서 Error 검출

관제 프로그램(PC/Mobile)

- GIS기반 모니터링 환경
- 반응형 웹 UI(스마트폰, 태블릿, PC)
- 수집정보 실시간 모니터링 및 이벤트 요소 확인
- 해당 데이터 별 트렌드 정보 조회
- 측정기기 유지관리 정보 조회
- Hybrid App 형태 구성(Android, iOS)

U⁺ 스마트산단 – 산업단지 환경 개선 서비스

LG유플러스는 산업단지의 대용량 환경데이터를 적은 지연시간에 실시간 처리할 수 있는 MEC센터를 중심으로 ICT 기반 넓고 친환경 산업단지 관리 솔루션을 제공합니다. 쾌적한 산업단지를 만들기 위해 폐수의 오염도에 따라 수자원 정화 프로세스를 최적화하고, 고가의 배기가스 전용센서가 없어도 배출 농도를 측정할 수 있는 가상센서 등 환경관리서비스를 제공하고 있습니다.

온실가스 측정 서비스

온도/압력과 배기가스 농도 데이터를 머신러닝하여 배출 농도 추정

운전데이터	데이터 수집 함체	머신러닝 기반 배기가스 배출량 등 예측	오염물질 배출량 관리
온도, 압력 유량, 암페어 측정	데이터 수집장치 / 5G 통신단말	MEC센터 진단 서버	환경관리자

폐수 수질에 따라 물 재이용 비율 및 농축수 오염도 조정

하폐수처리장/하천	데이터 수집 함체	방류수 수질 사전 분석	방류수 수질 별 수처리 조건 조정
수질센서	데이터 수집장치 / 5G 통신단말	MEC센터 진단 서버	재이용시설 관리자

사회

인권경영

인권경영방침

LG유플러스는 고객, 협력사, 임직원 등 모든 이해관계자의 인간으로서의 존엄, 행복 추구권을 존중합니다. 또한 실력을 바탕으로 정정당당하게 승부하는 '정도 경영'을 통해 모두가 상생하는 '지속가능한 성장'을 이룰 것입니다.

LG유플러스는 UN이 공표한 세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)을 비롯해, 기업의 인권 이행지침(The Ruggie Framework), 아동권리에 관한 협약(Convention on the Rights of the Child), UNGC 10대 원칙(The Ten Principles of the UN Global Compact), OECD가 채택한 다국적기업 가이드라인(OECD Guidelines for Multinational Enterprises), ILO(International Labour Organization) 에서 제시하는 노동 기준을 공개적으로 지지합니다. 또한 사업을 운영하는 모든 국가의 노동 및 인권 관련 법규를 준수할 것을 약속합니다. 만약 본 방침과 국제 가이드 및 국가 관련 법이 충돌하는 경우, 보다 엄격한 원칙과 기준을 따릅니다.

이 약속은 LG유플러스 뿐 아니라 협력사, 고객, 지역사회의 모든 이해관계자에게 동등하게 적용합니다. LG 유플러스는 경영활동에서 발생할 수 있는 모든 인권 요인을 평가하여 개선하고, 인권침해에 대한 고충처리와 구제절차 등을 갖춘 인권경영체계를 운영합니다.

LG유플러스는 '인권 리스크 제로화'를 목표로 매년 인권 리스크 진단 및 분석을 실시하고, 주요 인권 이슈를 선정하여 체계적으로 개선합니다.

1. 고객 인권을 위한 책임과 의무

1-1 사생활 보호
- 고객 정보는 고객의 소중한 자산이므로 최소한의 정보만 요구합니다.
- 사업 목적으로 취득한 정보는 제한적이고 엄격하게 활용하여 고객의 사생활을 보호합니다.
- 상품과 서비스를 이용하는 과정에서 발생할 수 있는 인권침해 문제로부터 고객을 보호합니다.

1-2 고객 정보 보호
- 고객의 개인 정보를 보호하기 위해 기술적 물리적 조치를 다합니다.

1-3 유해 콘텐츠로부터 보호
- 어린이 등이 유해한 콘텐츠에 접근하지 않도록 최선을 다합니다.

1-4 동등한 서비스를 제공받을 권리
- 모든 고객에게 지역, 장애, 사회적 지위에 관계없이 동등한 서비스를 제공합니다.

1-5 소비자 공정거래
- 소비자 권리를 보호하며, 정확한 정보를 제공하여 불공정 거래가 발생하지 않도록 최선을 다합니다.

2. 협력사 임직원 인권을 위한 책임과 의무

2-1 공정 거래 추구
- 우월적 지위를 남용하여 협력사에 부당한 요구나 거래 조건을 강요하지 않습니다.

2-2 상생 관계 지향
- 협력사는 LG유플러스의 동반자로, 공동 성장을 추구합니다.

2-3 협력사 인권 경영
- LG유플러스와 거래하는 모든 협력사의 인권 경영 확대에 기여합니다.

2-4 협력사 인도적 대우
- LG유플러스와 거래하는 모든 협력사의 임직원이 안전과 기본인권, 노동권을 침해받지 않도록 노력합니다.
- 상담사가 고객의 부당한 언행이나 비상식적 요구에 노출되지 않도록 보호합니다.

3. 임직원 인권을 위한 책임과 의무

3-1 차별 금지
- 인종, 성별, 국적, 민족, 종료, 나이, 정치적 견해, 사회적 출신, 학연 등에 따른 부당한 차별을 두지 않습니다.
- 정치, 경제, 문화, 생활 등 모든 영역에서 모든 직원이 동등한 권리와 자유를 누릴 수 있도록 합니다.

3-2 공정한 기회 제공
- 기회 제공에 있어 성별과 인종에 따른 차별을 두는 경우, 무관용의 원칙을 적용합니다.
- 개인의 능력과 성과에 따른 공정한 보상과 기회를 제공합니다.

3-3 집회 및 결사의 자유
- 임직원이 보복이나 협박의 위협 없이 집회 및 결사의 자유를 누릴 권리를 보장합니다.
- 정당한 단체 교섭 행위에 참여한다는 이유로 임직원에게 고용상 불이익을 주지 않습니다.

3-4 안전한 근무 환경
- 임직원이 안전하고 쾌적한 근무 환경에서 일할 권리를 보장합니다.
- 사업 국가에서 정한 근로 시간, 연장 근로에 따른 정당한 보상 기준을 준수하며, 사회 보험 지원 및 각종 복리 후생 제도를 제공합니다.

3-5 근로 조건 준수
- 사업 국가에서 정한 최저 고용 연령 이하의 아동의 노동을 금합니다.
- 근로자 의사에 반하는 근로를 강요하지 않습니다.
- 근로자 행동에 제약이 될 수 있는 신분증과 그에 준하는 문서를 보관하지 않습니다.

4. 국가와 지역 사회 구성원의 인권을 위한 책임과 의무

4-1 지역 사회 인권
- 인권영향평가 결과 지역사회 구성원의 인권에 부정적 영향이 발견된 경우 적절한 보상을 이행합니다.
- 지역사회를 기업의 공동체로 인식하여 공동의 발전을 위해 적극 투자합니다.

4-2 투명한 정보 공개
- 주주 및 투자자에게 필요한 정보를 적시에 제공하며, 정확한 회계 자료로 투명성을 확보합니다.

4-3 환경 보호
- LG유플러스가 사업을 운영하고 있는 모든 국가와 지역 사회의 환경을 보호하기 위해 노력을 다합니다.

2022년 6월 23일
대표이사 **황 현 식** 황 현 식

인권경영 정책

LG유플러스는 고객, 협력사, 임직원 등 모든 이해관계자의 인간으로서의 존엄, 행복 추구권을 존중합니다. 또한 실력을 바탕으로 정정당당하게 승부하는 '정도 경영'을 통해 모두가 상생하는 '지속 가능한 성장'을 이룰 것입니다. LG유플러스는 UN이 공표한 세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)을 비롯해, 기업의 인권 이행지침(The Ruggie Framework), 아동권리에 관한 협약(Convention on the Rights of the Child), UNGC 10대 원칙(UN Global Compact Ten Principles), OECD가 채택한 다국적기업 가이드라인(OECD Guidelines for Multinational Enterprises), ILO(International Labour Organization)에서 제시하는 노동 기준을 공개적으로 지지합니다. 또한 사업을 운영하는 모든 국가의 노동 및 인권 관련 법규를 준수할 것을 약속합니다. 만약 본 방침과 국제 가이드 및 국가 관련 법이 충돌하는 경우, 보다 엄격한 원칙과 기준을 따릅니다. 이 약속은 LG유플러스 뿐 아니라 협력사, 고객, 지역사회의 모든 이해관계자에게 동등하게 적용합니다.

LG유플러스는 인권경영이 모든 경영활동의 최우선 가치임을 표명하고, 경영활동에서 발생할 수 있는 모든 인권 요인을 평가하여 개선하고, 인권침해에 대한 고충처리와 구제절차 등을 갖춘 인권경영체계를 운영하고 있습니다. 이에 따라 2021년 LG유플러스는 '인권 리스크 제로화' 목표를 위해 인권 리스크 진단 분석을 실시하여 주요 인권 이슈의 우선 순위를 재정립하고, 개선 활동을 실시하였습니다.

고객
- 사생활 보호
- 고객정보 보호
- 동등한 서비스를 제공받을 권리 보장
- 소비자 권리를 보호하는 공정한 거래
- 유해 콘텐츠 보호

임직원
- 차별 금지
- 공정한 기회 제공
- 집회 및 결사의 자유 보장
- 안전한 근무 환경 제공
- 근로 조건 준수

협력사
- 공정 거래 추구
- 상생 관계 지향
- 협력사 인권경영 확대 기여
- 인도적 대우 준수

지역사회
- 지역사회 구성원 인권 보호
- 투명한 정보 공개
- 환경 보호

인권 위험 관리

인권 영향 평가 실시

LG유플러스는 전 임직원을 대상으로 인권과 관련된 회사의 활동에 대한 구성원의 인식을 파악하기 위하여 매년 인권영향평가를 실시하고 있습니다. 차별금지, 공정한 기회의 제공, 집회 및 결사의 자유, 안전한 근무환경, 근로조건 준수 등 5가지 영역으로 구분하여 진행하며, 2021년에 총 5,573명(53.7%)가 참여하였습니다. 특히 노동시간 준수, 복리후생, 모성보호 등 항목이 포함된 '근로조건 준수' 부분에서 높은 긍정평가 비율(89%)의 평가 결과가 나왔습니다. 향후 매년 인권영향평가를 지속적으로 시행하여, 평가 결과를 분석하여 임직원의 인권 관련활동을 개선하기 위해 노력하겠습니다.

인권영향평가 현황

조직	대상인원	인권영향평가	
		평가제출	완료율
Consumer부문	3,811명	5,573명	53.7%
NW부문	3,338명		
기업부문/기술부문/신사업/Staff	3,228명		
총 계	10,377명		

인권 리스크 식별

LG유플러스는 유엔 기업과 인권 이행 원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)과 당사의 인권정책 및 인권영향평가를 비교하는 진단 분석을 실시하여 주요 인권 이슈의 우선 순위를 재정립했습니다.

인권이슈 실사 결과

주요 인권이슈	취약그룹	검토대상	이슈정의	관리수준	평가체계
A. 분쟁광물	토착민, 어린이	원료 공급업체	전자기기에 사용되는 주석, 텅스텐, 티탈륨 등은 분쟁 유지에 기여하며, 생산과정에서 아동노동 착취 등 발생	실사 대상	출시 전, Risk 평가
B. 공급망 인권	임직원, 이주 노동자	협력사	협력사 임직원의 근로환경 상의 기본인권, 노동권, 안전권 침해 이슈 보호	실사 대상	공급망 지속가능 평가
C. 인도적 대우 (감정노동자 보호)	상담사	자회사	고객의 부당한 언행(욕설/폭언/협박/모욕/성희롱 등) 이나, 비상식적인 요구에 노출되는 상담사를 보호	실사 대상	감정노동자 모니터링
D. 상품/서비스	일반, 어린이	자사	상품/서비스로 인한 발생할 수 있는 잠재적 인권침해 이슈 보호	실사 대상	출시 전, Risk 평가
E. 임직원 인권	내부 임직원	자사	임직원 근로환경 상의 기본인권, 노동권, 안전권 침해 이슈 보호	실사 대상	인권영향 평가, 고충처리 채널
F. 원주민권리 보호	토착민, 지역사회	지역사회	사업장 확장에 따른 토지, 재산 등 원주민 권리에 대한 직접적 침해 이슈 보호	실사 대상	확장 전, 사업 Risk 평가
G. 개인정보 보호	일반	자사, 자회사, 협력사	통신업과 밀접한 주요 인권인 개인정보 및 프라이버시에 대한 침해 이슈 보호	실사 대상	개인정보보호 조치 점검
H. 유해 콘텐츠	일반, 어린이	자사	어린이 등에 대한 유해 콘텐츠 접근 예방 및 보편적 정보 접근권 이슈 보호	예비적 주의	

인권 위험 관리

인권 리스크 완화 프로세스 수립

LG유플러스는 2021년 주요 인권 이슈를 네트워크 원료채취 단계에서의 분쟁광물 이슈, 협력사 임직원의 근로환경 상의 기본인권 노동권, 안전권 침해 이슈, 고객 서비스 상담사에 대한 인도적 대우와 보호, 상품/서비스로 인해 발생할 수 있는 잠재적 인권침해 이슈, 임직원 근로환경 상의 기본인권, 노동권, 안전권 침해 이슈, 사업장 확장에 따른 토지, 재산 등 원주민 권리에 대한 직접적 침해 이슈, 판매 및 가입 과정에서의 개인정보 및 프라이버시에 대한 침해 이슈로 설정했습니다. 도출된 인권 이슈는 실사를 통해 현황을 보다 면밀하게 파악하고 전담조직을 지정하여 구제 및 완화 조치가 지속적으로 이루어질 수 있도록 관리하고 있습니다.

인권위험 완화조치 및 효과

현장 근로자 안전

LG유플러스는 홈, 미디어 관련 설치와 유지보수를 전담하는 자회사인 'U+홈서비스'가 출범함에 따라, 현장 근로자의 안전관리 체계를 조기 구축하고 안정화 될 수 있도록 교육 및 관리 프로세스 지원하였습니다. 또한, U+안전지킴이 앱을 자체 개발하여, 안전관리 모니터링을 강화하였습니다. 협력사 및 자회사는 공사 유형에 따라서 체크리스트를 등록할 수 있으며, 작업 전 안전 위험 요인 등을 확인할 수 있습니다. 이와 같은 노력으로 홈 서비스 협력사의 재해 건수는 2019년 대비 2021년 50% 감소하였으며, 향후 사고 발생 장소 및 위험장소 DB를 구축하여 사전 예방활동을 강화할 계획입니다.

취약계층 정보 접근성

LG유플러스는 정보사회에서 시민권과 정치 참여권 등에 제한적 영향을 줄 수 있는 디지털 격차 해소를 위해 다양한 접근을 시도하고 있습니다. 장애인 차별금지법 시행에 따라 의무화된 홈페이지 웹 접근성 준수를 위해 연 1회 진단 평가 및 심사를 진행하고 있습니다. 장애인과 노인 등의 취약계층의 웹사이트 접근성을 보장하고, 사용하기에 불편함이 없는 공식 홈페이지를 구축하고 있습니다.

또한, 아동이 유해 콘텐츠(성인, 불법 콘텐츠)에 노출되지 않도록 콘텐츠 차단, 휴대전화 기기 과몰입 방지를 위한 어플리케이션 등 건전한 온라인 환경을 조성하였습니다.

토지 등에 관한 주민 권리

LG유플러스의 사업은 대부분 국내에서 이루어지며 원주민 권리 침해 위험은 낮은 편이지만 기지국 및 네트워크 인프라 구축 과정에서 원주민 권리 침해에 대한 잠재적 가능성을 인지하여 예방 차원에서 검토를 진행하고 있습니다. 국내 사업장 기지국, 네트워크 인프라의 전자파 등으로 인한 주민의 안전과 여타 권리 침해 사례가 발생하지 않도록 주의를 기울이고 있으며, 고객센터 등의 채널을 마련하여 상시 문제를 접수하고 신속히 대처할 수 있도록 조치하여 지역 주민의 불만을 해소하였습니다.

장애인 이용시설 개선

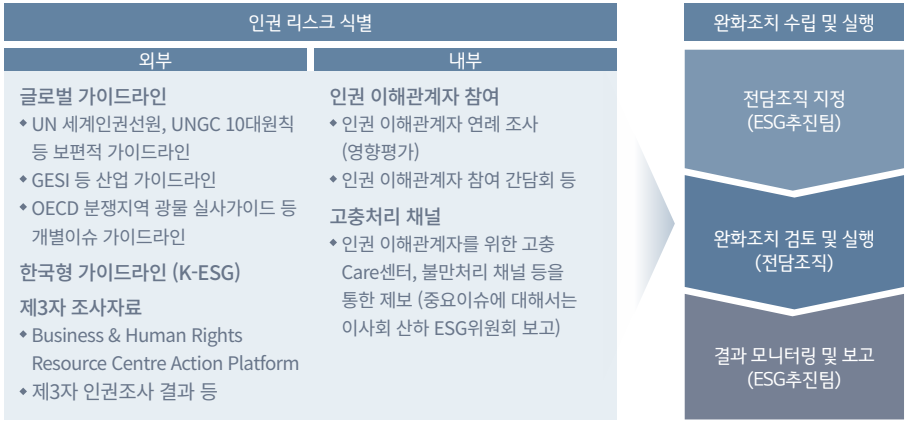
LG유플러스는 인권영향평가 조사 결과를 기반으로 지표가 낮은 항목에 대해서는 개선조치를 하고 있습니다. 2021년 인권영향평가 결과 중, '장애인들 회사 내 이동 관련 회사의 조치'에 대해 긍정답변이 낮은(80%) 수준으로, 이를 보완하고자 유관부서와 협의하여 사옥 내 엘리베이터 개선 등 추가 조치를 진행하였습니다.

인권 침해 예방 프로그램

인권처리고충채널

LG유플러스는 인권 이슈를 제보할 수 있는 익명 보장 '고충care센터'를 운영하고 있습니다. 피해자나 목격자가 해당 센터를 통해 즉각 제보할 수 있도록 하고, 상담/조사 과정을 거쳐 관련 기준에 따라 조치하고 있습니다. 또한, 같은 일이 반복되지 않도록 고충care센터를 통해 피해 사례와 개선사례를 전사의 리더들에게 주기적으로 전파하고 있습니다.

인권 리스크 식별 및 완화조치 실행 프로세스



구분	고충유형	주요내용
조직생활 중 사람들과의 관계 속에서 발생하는 스스로 해결하기 어려운 문제	대인관계	상사·동료의 비인격적/비상식적 언동으로 인해 발생하는 고충
	성희롱	성적 굴욕감 및 혐오감을 유발시키는 언동
	직장 내 괴롭힘	직장 내 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘는 행위로 인한 고충

인권 이슈 제보 처리 절차

고충접수	사실확인	조치	사후 F/up
'고충care센터' 배너 클릭 • 고충 구분/선택 • 내용 작성/접수	제보자 상담/조사 진행	경중에 따라 조치방향 결정 (사안이 중대한 경우, 인사조치)	제보자 care 지원

안전보건

채용절차 공정화

LG유플러스는 채용 과정에서 지원자가 차별을 겪지 않게 하기 위해 면접관을 비롯한 인사 담당자에게 사전 교육을 실시하고 있습니다. 채용과 관련한 청탁이나 금전적 이익을 받지 않도록 하여 채용에 부당하게 개입하거나 영향을 미치지 않도록 하고 있습니다. 특히 면접 시 채용 과정에서 구직자의 직무수행능력과 직접적인 관계가 없는 불필요한 신체적 조건, 출신지역, 혼인 여부 등의 개인정보 요구를 금지하고 있습니다. LG유플러스는 채용, 평가, 보상, 교육에 있어 구성원 간에 차별하지 않으며, 지속적으로 유연근무제, 출산 및 육아 지원 등 다양한 복리후생 제도를 시행하여 공정한 고용을 증진하고 유치한 인재를 유지할 수 있도록 기여하고 있습니다.

감정 노동자 보호

LG유플러스 고객센터는 폭언 및 성희롱 등에 노출될 수 있는 상담사를 보호하기 위하여 대처 매뉴얼을 마련하여 활용하고 있습니다. 성희롱, 욕설, 협박, 비하, 업무방해 등 블랙 컨슈머 유형별 ARS 경고 멘트와 전화 종료 기준을 수립하여 대응하고 있습니다. 감정 노동으로 인한 상담사의 스트레스를 케어하기 위하여 블랙컨슈머 응대 후 충분한 휴식시간을 보장하고, 매년 마음건강진단을 시행하여 상담사들에게 별도 심리상담을 제공하고 있습니다.
고객센터 외에도 대/내외 민원 처리를 위한 고객보호팀을 별도 운영하고 있으며, 폭언 및 성희롱 등에 노출될 수 있는 상담사를 보호하기 위하여 대처 매뉴얼을 마련하고 활용하고 있습니다. 감정 노동으로 인한 상담사의 스트레스를 케어하기 위해 추가적으로 사옥 내 전용 휴게공간 마련 및 충분한 휴식시간을 제공하고, 추가 유급휴가 및 심리치료 프로그램, 별도의 인센티브 등을 제공하고 있습니다.

인권 교육

LG유플러스는 고객 가치 창출의 핵심 주체가 인격적으로 존중받으며 주인의식을 갖고 일하는 구성원이라고 생각하고, 인간존중경영 이념을 실천하기 위해서 노력하고 있습니다. 임직원의 기본인권, 노동권, 안전권을 보장하기 위해 전 직원을 대상으로 '인권경영 교육', '성희롱 예방 교육', '직장 내 괴롭힘 예방교육'을 실시하였습니다. '인권경영 교육'은 임직원의 인권에 대한 이해 향상을 목표로, 연 1회 시행하고 있습니다.

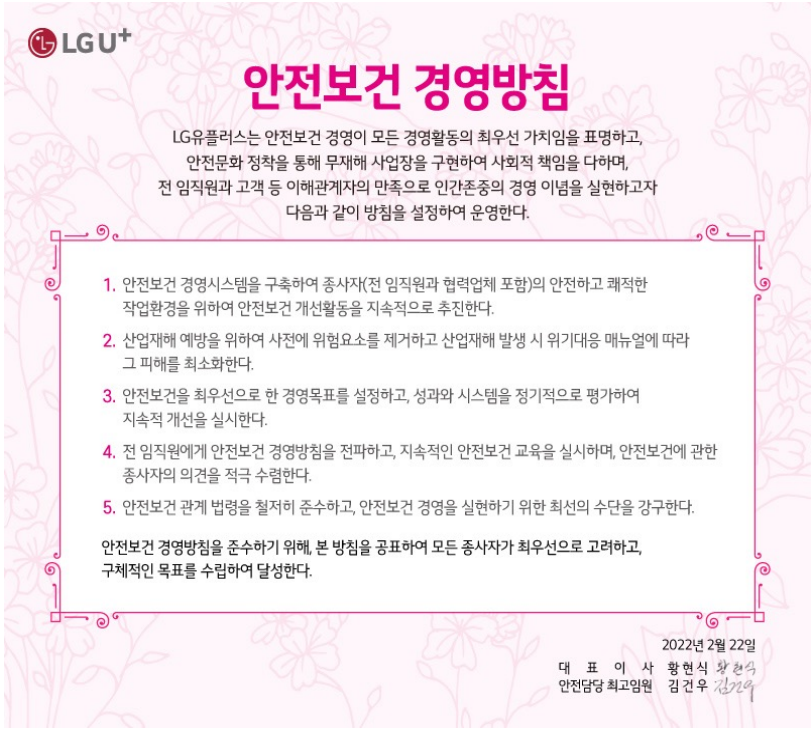
인권 교육 현황

구분	2021
성희롱 예방교육	9,707명
직장 내 괴롭힘 교육	5,571명
인권경영 교육	9,035명

안전보건경영방침

LG유플러스는 전 임직원 및 협력사 등 모든 인원의 생명과 신체의 안전을 최우선 핵심 가치로 실천하고, 무재해 사업장 및 안전한 근무 환경을 구현하기 위하여 안전보건 경영방침을 표명하였습니다. 안전보건 경영방침은 전 임직원과 이해관계자들에게 공표하였으며, 방침과 목표를 달성하기 위하여 안전보건경영시스템을 성실히 수행하고 있습니다. 기본을 준수하는 안전문화를 구축하고, 안전한 근무환경을 조성하기 위하여 지속적으로 노력할 계획입니다.

LG유플러스는 매년 '중대재해Zero' 사업장 달성을 목표로 하고 있습니다. 무재해 사업장 및 안전한 근무 환경을 구현하기 위하여 안전보건 경영방침을 표명하였으며, 방침과 목표를 달성하기 위하여 5대 핵심 추진 과제를 토대로 안전경영 활동을 전개하고, 안전보건경영시스템을 성실히 수행하고 있습니다.



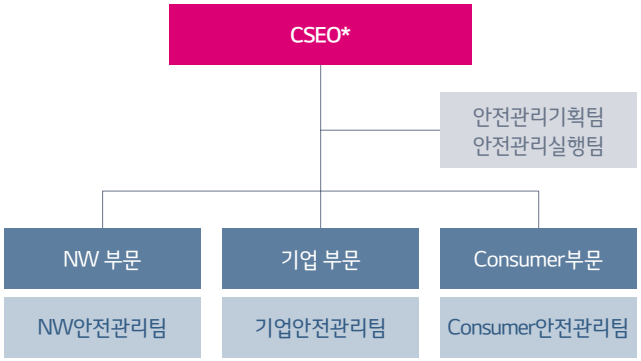
안전보건 경영체계

LG유플러스는 안전보건 전담 조직을 신설하여 CSEO가 전사 안전보건을 총괄하며, 각 부문별 법적 안전보건 관계자를 선임하고 있습니다. 사업특성 및 안전보건 이슈에 따라 NW부문, 기업부문 Consumer부문 등 3개의 안전보건 전담조직으로 운영하고 있습니다. 구성원과 협력사 직원이 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 안전보건 회의체를 정기적으로 운영하여, 신속하고 정확한 의사결정을 수행하기 위한 체계를 구성하였으며, 주요 안전/보건 위험 관리활동은 매년 이사회에 보고하고, 매월 CEO가 참석하는 안전보건커미티를 운영하고 있습니다. 또한, 전 사업영역 대상 안전보건경영시스템(ISO 45001)을 취득하고 운영 중에 있으며, LG유플러스를 이용하는 국내외 고객들에게 안전 보건체제의 신뢰를 제공하고 안전 보건 관리 수준을 지속적으로 향상시킬 예정입니다.

안전보건경영 목표 및 과제

안전보건정책 연계 LG유플러스는 '중대재해Zero' 사업장 목표 달성을 위하여, 5대 핵심 과제를 선정하여 추진하는 안전보건 정책을 수립하였습니다.

안전보건 조직도



* CSEO(최고안전환경책임자) Chief Safety and Environment Officer

안전환경 점검

시설·설비 정기 안전 점검

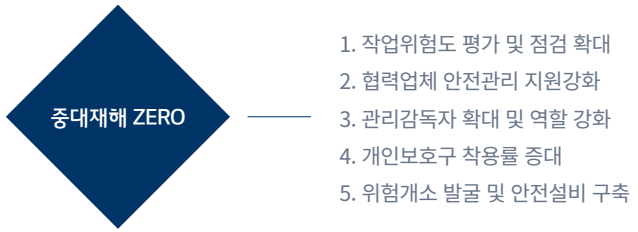
LG유플러스는 전국 26개 사옥, 1,575개 통신국사, 6개 IDC 및 7만여개의 옥외 통신설비 등 정기적으로 안전 점검을 실시하고, 지속적으로 위험 시설·설비를 발굴하여 개선하고 있습니다.

LG유플러스는 2025년까지 '중대재해Zero' 사업장 달성을 목표로 하고 있습니다. 무재해 사업장 및 안전한 근무 환경을 구현하기 위하여 안전보건 경영방침을 표명하였으며, 방침과 목표를 달성하기 위하여 5대 핵심 추진 과제를 토대로 안전경영 활동을 전개하고, 안전보건경영시스템을 성실히 수행하고 있습니다.

사업장 위험성 평가

LG유플러스는 전사 차원의 위험성평가 프로세스를 정립하여 LG유플러스 사업장의 유해위험요인을 선제적으로 파악하는 사전 예방 체계를 구축하였습니다. 각 사업장의 유해위험요인에 따른 부상 또는 질병의 가능성과 중대성을 추정 및 결정하고, 감소대책을 수립하는 등 매년 사업장 위험성 평가를 자체적으로 실시해 안전하고 쾌적한 일터를 조성하고 산업재해 감소에 기여하고 있습니다.

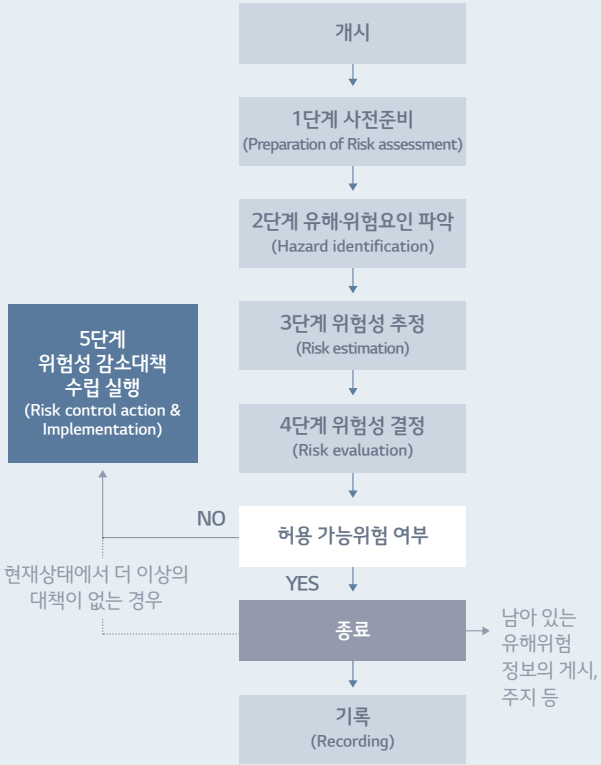
안전보건경영 목표 및 과제



산업안전보건위원회

LG유플러스는 사업장의 안전 및 보건에 관한 중요 사항을 심의·의결하기 위해 노사위원으로 구성된 산업안전보건위원회를 설치·운영하고 있습니다. 또한, 분기별로 정기 회의를 개최하여 소속 구성원들의 안전 및 보건을 유지·증진 시키기 위해 필요한 사항을 심의·의결하고 있습니다.

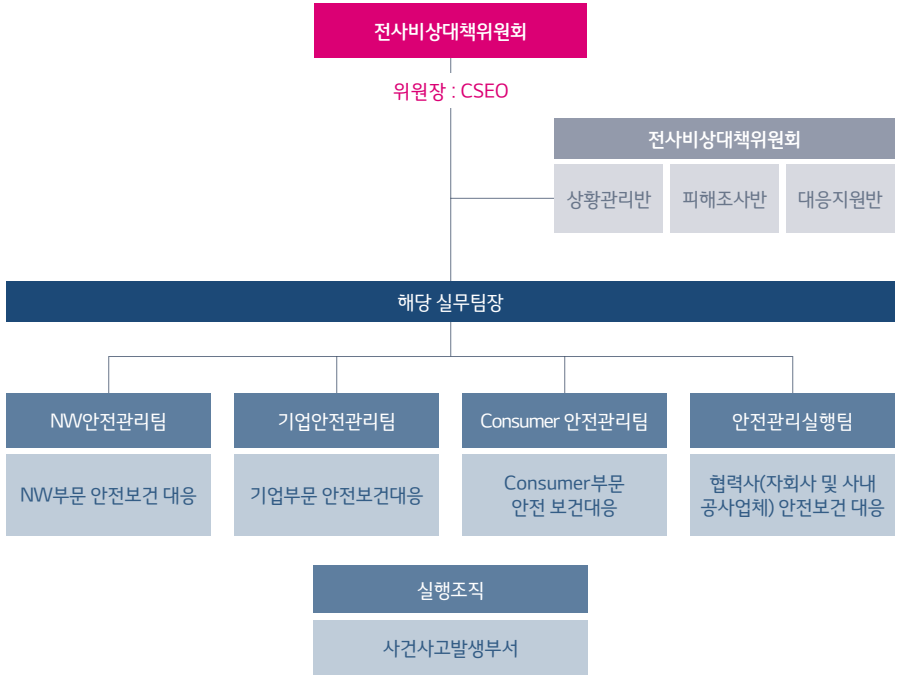
안전환경 위험 관리 프로세스



안전환경 위험 관리

LG유플러스는 산업안전보건법을 준수하고, 근로자 근무환경의 위험성을 인지하기 위하여 근로자 위험성평가를 주기적으로 실시하고 있습니다. 이를 통해 위험요소를 파악하고, 발견된 위험요소는 안전경영시스템(ISO45001)에 의한 안전목표 및 개선방안을 수립하여 실행합니다.
또한, 비상상황 발생 시 전사 비상대책위원회 주도 하, 정해진 보고 및 이행절차를 준수하여 신속하게 조치할 수 있는 위기관리체계를 구축하고 있습니다.

안전환경 위험 관리 조직도



안전보건활동

안전보건경영시스템 인증

LG유플러스는 국제표준화기구(ISO)로부터 안전보건경영시스템에 대한 국제 표준 'ISO45001'인증을 취득하여, 안전경영시스템을 운영하고 있습니다. 2021년 9월 평촌 IDC센터에서 ISO45001인증 적용을 시작으로, 현재 유플러스 전체 사업영역으로 확대하여 안전경영시스템을 운영 중 입니다. ISO45001은 안전보건경영시스템에 대한 국제표준규격으로서 글로벌 고객의 안전보건에 대한 신뢰도 향상, IDC사업을 위한 입찰 경쟁력 확보, 안전사고예방 효과를 가져올 것으로 기대하고 있습니다.

안전/보건 위험성평가

LG유플러스는 안전사고 주요 위험요인을 식별하기 위하여 연 1회 이상 정기적으로 위험성평가를 실시하고 있습니다. 위험성평가 결과 파악된 중대 안전 위험요인에 대해서는, 각 부서별 목표를 수립하여 설비 투자 등 개선활동을 진행하고 있습니다. 이러한 부서별 안전 목표 및 개선 활동은 주기적으로 모니터링하고 결과를 경영보고를 통하여 경영진에게 주기적으로 공유 합니다. 앞으로도 위험성평가를 주기적으로 실시하여 안전보건 위험요인을 먼저 파악하고, 개선 등 예방조치를 실시하여 중대사고 ZERO의 목표를 달성하기 위하여 노력하겠습니다.

옥외작업 민감 질환군 관리

LG유플러스는 폭염, 한파, 미세먼지 등에 의해 건강장해가 발생할 위험이 있는 질환자를 대상으로 기상특보에 따라 옥외작업 민감 질환 대응 가이드를 적용하여 건강장해 예방 활동을 실시하고 있습니다. 기상특보 발령 시 옥외작업 민감 질환자는 단계별 작업지침에 따라 작업에 투입될 수 있도록 조직장이 관리하고 있습니다.



안전보건경영시스템 인증 수여



ISO45001 인증서



옥외작업 민감 질환군 관리 가이드

안전보건활동

안전작업 위해개소 개선

LG유플러스는 작업 수행 중 추락 등 작업자에게 지속적으로 위해를 끼칠 수 있는 작업환경을 발굴하여 개선조치를 진행하였습니다. 안전작업 위해개소(사다리가 없거나 사다리가 흔들리는 장소, 안전난간이 없는 장소, 고소케이블 분배선 전신주에서 건물로 하향 이전)로 등록된 장소에 대해 현장 출동 시 주간출동, 2인1조 출동, 작업안전가이드 엄격 준수, 기상악화 시 기상상황 개선 후 현장 출동 등으로 출동기준을 수립하고 준수하고 있습니다. 2021년 기준 총 6,823건을 개선 완료하였으며, 근로자 작업 시 안전사고 위험 요소를 대폭 완화하였습니다. 총 28.8억원의 투자 비용이 소요 되었으며, 안전투자 비용은 매년 확대하여 편성하고 있습니다.



사다리 개선 작업 전



사다리 개선 작업 후



옥탑난간 개선 작업 전



옥탑난간 개선 작업 후

2021년도 위해개소 발굴 및 개선건수

구분	최초 발굴	개선 완료건수	비고
사다리 및 안전난간 등 시설 개선	533건	366건	2021년도 투자금액 : 28.8억원
분배선 하향 이전	수시발굴	6,457건	

안전체험관 운영

LG유플러스 안전체험교육장은 2020년 6월 안전보건공단으로부터 인정서를 받아 2021년까지 총 2,294명(당사 관리감독자 및 운영기술직 2,182명과 협력업체 112명)이 안전체험교육을 이수하였습니다. LG유플러스 구성원들의 안전의식 제고와 사고사례 및 위험요인을 체험해볼 수 있는 커리큘럼을 학습자의 직무에 맞춰 실질적인 체험교육을 운영하고 있습니다.
네트워크 안전체험관, 광코어체험관, 무선/HFC실습장, IP/SOHO실습장 등 4개의 훈련장으로 구성되어 있습니다. 특히 네트워크 체험관에서는 VR기술을 활용한 체험해볼 수 있으며, 실제로 겪어서는 안되는 사고의 위험성을 VR 기술로 미리 체험할 수 있게 경각심을 심어 줍니다. LG유플러스 ESG경영의 일환으로 내년부터 다른 통신사 및 지방자치단체에도 시설을 개방해 교육을 실시할 계획입니다.

안전캠페인 활동

LG유플러스는 총 4건의 부문 내 안전캠페인을 실행하여 부문 구성원들의 안전 Mindset에 기여하였습니다. 상반기에는 10대 기본 중요지침 개정에 맞춘 홍보물 등을 게시하여 부문이 실행할 안전활동을 구체적이고 명료한 내용들이 구성원들에게 지속적으로 내재화될 수 있도록 뒷받침하였습니다. 5월 가정의 달에는 부문 전체 직원들 대상으로 안전선언식 행사를 자율적으로 진행하여 당사 운영그룹 75개팀과 협력업체 58개 업체에서 안전선언식 행사를 진행하고 현수막 게시 동시에 개인들에게는 가족사진을 안전선언문과 함께 담아내는 등의 캠페인을 실행하여 '본인의 안전이 곧 가족의 안전'의 의미를 새길 수 있었던 좋은 기회의 장이 마련되었습니다. 9월에는 인프라운영그룹장 산하 지역담당과 해당 협력업체 58개 업체가 참석한 무재해 달성 기념 및 중대재해 제로 달성 결의대회를 실시하여 부문 사업장에서 무재해 달성에 따른 감사패와 기념품을 증정하여 파트너 사 직원들의 부문 안전활동 참여 동기 부여를 하였고 중대재해 제로 달성이라는 공통의 목표를 달성하기 위한 결의를 다지는 계기가 되었습니다.

안전보건활동

임직원 안전보건 교육

LG유플러스는 임직원의 안전 및 보건 의식을 높이기 위해 임직원 대상으로 산업안전보건법 규정에 따른 안전보건 교육을 실시하고 있습니다. 분기별 정기안전보건교육, 신규채용교육, 관리감독자교육 안전보건관리자 직무교육을 주기적으로 실시하고 있습니다.

건강검진 지원

LG유플러스는 만 35세 이상 임직원 및 배우자를 대상으로 종합검진을 지원하고 있습니다. 협약된 전국 53개 병원 중 원하는 곳을 선택하여 건강검진을 받을 수 있습니다. 2022년부터는 배우자 또는 직계가족 중 1인이 신청할 수 있도록 대상 범위가 확대되었습니다.
건강검진기관과 연계하여 뇌심혈관계평가를 진행하고, 건강상담을 희망하는 임직원은 회사에서 운영중인 건강관리실에 방문 또는 유선으로 자유롭게 상담을 받을 수 있습니다. 또한, 야간작업 및 밀폐작업을 하는 근무자 약 550명을 대상으로 특수검진을 진행하였고, 유소견자 및 작업환경을 개선하기 위하여 노력하고 있습니다.

안전/보건 캠페인

LG유플러스는 임직원의 안전/보건문화 조성을 위하여 노력을 하고 있습니다. 다양한 건강관련 정보 및 근무 중 안전의식을 향상시키기 위한 캠페인 활동을 시행합니다. 정기적으로 팜플렛을 제작하여 대상 임직원들에게 문자메시지, 이메일 등 다양한 채널로 공유하고 있으며, 앞으로도 임직원이 안전 보건 의식을 제고할 수 있도록 노력할 예정입니다.



U+ 안전수칙



금연문화선도기업

2021년 직무별 안전/보건교육

구분	최초 발굴	개선 완료건수	교육 시행 실적 (1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12)	교육 참여 인원
정기 안전/보건교육	• NW부문 • Consumer부문 • 기업부문 • 기술부문	• 사무직 : 3시간 • 사무직 외 : 6시간/분기	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	• 사무직 : 약 6,300명 • 비사무직 : 약 1,900명
신규 채용교육	• 신규채용 인원 (사무직 제외)	• 8시간(채용시)	채용 시	• 신규 입사자 : 379명
관리감독자교육	• 팀장/파트장 (생산부서 조직장)	• 16시간/년	● ● ● ● ●	• 관리감독자 : 268명
직무교육	• 안전보건 관리책임자	• 6시간/2년	● ●	• 관리책임자 : 3명
	• 안전/보건관리자	• 24시간/2년(신규 : 34시간)	발생 시	• 코로나로 인한 교육 유예

건강증진 프로그램 (금연문화선도기업 지정)

LG유플러스 구성원들의 건강을 위해, 외부 금연 지원센터와 연계하여 금연을 시도하는 구성원을 응원하기 위한 금연 프로그램을 실시하였습니다. 특히, 올해에는 코로나19로 인하여 대면 활동이 제한되는 어려운 상황임에도 불구하고, 비대면 금연 프로그램 위주 적극적인 참여 및 높은 성공률로 서울시로부터 금연문화선도기업으로 선정되기도 하였습니다.

코로나 19 감염병 관리

LG유플러스는 코로나 19 감염 위험에 노출되어 있는 고객응대 근로자에게 방역물품(마스크, 손소독제 등)을 주기적으로 지급하고 있으며, 자사 근로자가 코로나19 예방수칙을 준수할 수 있도록 지속적인 가이드 및 MMS를 통한 캠페인 등을 실시하고 있습니다. 임직원이 감염병으로부터 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 사옥 출입자를 철저히 모니터링하고 유증상자 발생 시 신속한 대처로 감염병 확산 및 피해를 최소화하기 위한 대응절차를 갖추고 있습니다.

협력업체 안전보건 관리

안전보건 관련 협력업체 근로자 의견 청취 채널 운영

LG유플러스는 안전관리부서 주관으로, 권역별 안전보건협의체를 주기적 운영 중이며, 별도 홈매니저/CS부서/협력업체 대표 간담회 등을 통해 VOE를 지속적으로 청취하고 개선하고 있습니다. 2021년도 총 5건의 간담회를 실시하였으며, 협력업체로부터 16건의 개선 요청사항이 접수되었습니다. 이러한 개선 요청사항은 LG유플러스 안전 전담부서에서 필요성 등을 최종 검토 후 개선을 진행하며, 16건 처리 결과(100%) 모두를 협력업체에게 공유하였습니다. 주로 작업 유형별 적절한 안전보호구의 지급, 안전작업을 위한 프로세스 개선 등이었습니다. 앞으로도 지속적인 안전보건 협력업체 근로자 의견 청취채널을 운영하여, 자사 직원뿐 아니라 협력업체도 안전한 작업이 이루어질 수 있도록 하겠습니다.

안전보건 관련 협력업체 역량 평가 실시

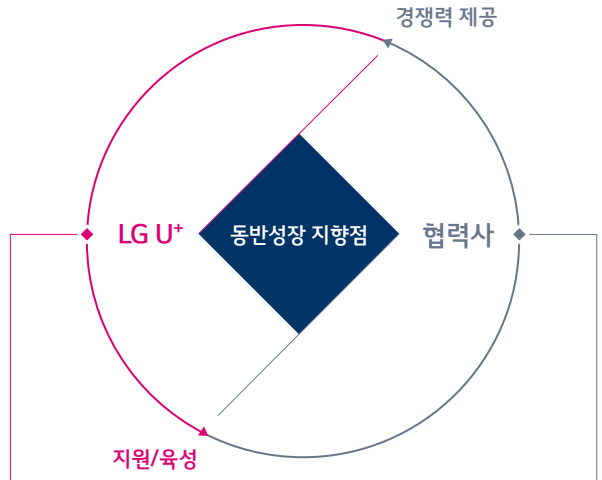
LG유플러스는 최근 안전보건 관련 협력업체에의 역량 향상 및 중대사고 방지를 위하여, 협력사 스스로 경각심을 가지고 안전관리를 할 수 있도록 '협력업체 역량평가'를 실시하고 있습니다. 협력업체의 무재해, 안전수칙 준수율, 협력사 안전준수 및 활동의 3가지 항목으로 S, A, B, C, D, L 총 6개의 등급으로 구분하여 분기별 평가합니다. 연 1회 이상 평균 D등급 발생 시, 계약 해지 대상 업체로 분류됩니다. 추후 협력업체의 역량평가를 강화하여, 협력업체 스스로 안전관리 작업을 진행할 수 있도록 적극 평가 및 지원할 계획입니다.

사회

동반성장

동반성장 정책

LG유플러스는 협력사를 지원하고 육성하여 대기업-중소기업이 함께 발전하는 선순환의 동반성장을 위해 노력하고 있습니다.



LG U+

- 협력사 경쟁력 강화를 위해 필요한 기술 및 자금을 지원하고 있습니다.
- 신규 시장 개척 및 매출기회 확대를 위해 같이 노력하고 있습니다.
- 긴밀한 커뮤니케이션을 통해 협력사의 목소리를 경청하고 있습니다.

협력사

- 새로운 기술, 서비스 역량 등 회사의 경쟁력을 강화하고 있습니다.
- 매출 확대 및 시장 다변화를 통해 한 단계 성장하고 있습니다.
- 확보된 역량으로 U+에 경쟁력 있는 서비스와 품질을 제공하고 있습니다.

공정거래

공정거래 원칙 수립

LG유플러스는 기업간 건전한 거래문화 형성하고, 공정거래를 이행하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 공정거래와 관련한 문제가 발생하지 않는 것을 목표로 공정거래 원칙을 수립하고 지속적인 관리를 실시하고 있습니다.

항목		실천지침	관련 주의사항
제3장 공정한 거래	평등한 기회	[협력사 선정의 투명성] ◆ 공정하고 투명한 협력사 선정	◆ 참여 제한 금지 ◆ 일방적인 거래 거절 금지 ◆ 차별 금지 ◆ 청탁 금지
	공정한 거래 절차	[협력사 운영의 공정성] ◆ 협력사 거래시 공정 거래법 준수 ◆ 우월적 지위 남용 금지 ◆ 계약변경 시 적법한 절차 준수 ◆ 협력사 기술, 자산에 대한 보호	◆ 부당한 거래 거절 금지 ◆ 차별적 취급 금지 ◆ 거래 강제 금지 ◆ 거래상 지위의 남용 금지 ◆ 사업활동 방해 금지 ◆ 특정 사업자에 대한 부당한 지원 금지

공정거래 실천 프로그램

LG유플러스는 협력사와의 공정한 거래를 위해 공정거래위원회가 제정 및 개정한 '하도급 법규의 준수를 위한 4대 실천 사항'과 표준하도급계약서를 도입하여 운영 중입니다. 또한, 법무실장을 자율준수관리자로 임명하고, 공정거래 자율준수 편람 제작, 공정거래 교육, 공정거래 및 하도급법 등 전 부서를 대상으로 관련 위험 평가를 위한 준법지원시스템, 관련 법규 위반 소지가 있는지를 사전에 검토하고 협의를 거치기 위한 법무포털 자문제도 등 공정거래 준수를 위한 노력을 기울이고 있으며, 활동 결과와 계획을 이사회에 보고하고 있습니다. 자율준수편람 검토 및 개정은 연 1회 진행하고 있습니다. 이외에도 준법지원팀 주관 분기별 컴플라이언스 레터를 통해 공정거래법, 부당지원행위 심사지침 개정안 등 관련 법률과 이슈에 대한 정보를 전사 공유하고 있으며, 2020년부터 협력회사 기술 보호를 위한 기술자료요청시스템을 개발하여 협력사에 기술자료 요청 시 시스템 이용을 의무화하고 있습니다.

공정거래 구매 협업 시스템 운영

LG유플러스는 투명하고 공정한 거래를 위해 온라인 구매협업시스템(EPS)을 운영합니다. EPS 시스템은 구매요청, 입찰, 계약, 검수, 정산에 이르기까지 모든 구매 단계에 적용되며 공정한 계약절차 준수를 위해 입찰 마감까지 협력사의 입찰 접수 및 응찰 여부만을 공개합니다. 응찰내역 비공개를 통해 공정성을 담보하여 계약금액을 결정하고, 공정하게 계약 업체를 선정할 수 있습니다.

협력사 공정거래 행동 규범

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

동반성장 기반 확립

협력사 협의 채널

동반성장보드를 통한 열린 소통

LG유플러스는 협력사의 의견을 수렴하고 동반성장 소식을 공유하기 위해 '동반성장간담회'를 시행하고 있습니다. 소통 활성화를 위해 협력사 협의체인 'U+동반성장보드'를 상시 운영하고 있으며, 분기별 정기 워크숍, 문화활동, 사회공헌활동, 집행부회의 활동도 함께 진행하고 있습니다. 이와 같은 활동으로 동반성장 정책을 공유하고, 발전적인 아이디어를 발굴하고 자발적인 협의체 운영과 소통을 하고 있습니다.

동반성장보드 주요 역할

동반성장정책 공유, 확산	아이디어 발굴 및 시행	협의체 운영과 소통
협의체 구성원들의 적극적인 참여로 타 협력사 및 사내외부로 동반성장 문화 확산	동반성장을 위한 정책아이디어 제언 및 품목군별 협의체를 통한 개선활동	협력사가 주도하는 자발적 협의체 운영

동반성장간담회

협력사와 동반성장 소식을 공유하고 협력사의 VOS(Voice of Supplier)를 청취하기 위해 협력사와의 동반성장간담회를 실시하고 있습니다. 동반성장 협약을 체결한 전체 협력사가 모두 참여하며, 품목군별 또는 지역별 협력사가 모여 방문하거나 개별방문의 형태로 연 1회 이상 진행되고 있습니다 이러한 찾아가는 동반성장간담회를 통해 동반성장 정책의 추진현황을 공유하고, 동반성장을 위한 아이디어 및 개선사항을 논의하고 있습니다. 또한 동반성장보드 의장단의 회사 CEO와 LG유플러스 CFO간 연 2회의 간담회를 시행하며 본사-협력사 간 서비스/사업 로드맵 공유, 산업 현안 논의, 동반성장 활성화 방안 등에 대해 소통하고 있습니다.

동반성장간담회 주 협의 내용 (2021년)

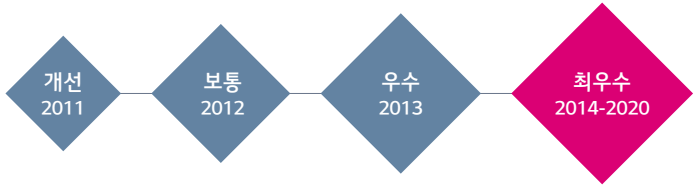
- 2021년 신규 구매방침
- 2차 이하 협력사 상생결제제도 이용 안내
- 상생누리, 자사 동반성장 프로그램

협력사 사회적 책임 이행 지원

동반성장 지수 평가 '최우수'

LG유플러스는 협력사와 함께 성장하고 발전할 수 있도록 상생을 위한 동반성장 정책을 전개하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로, 2021년 9월 동반성장위원회가 발표한 2020년 동반성장지수 평가에서 200개 중 35개 기업만이 받을 수 있는 '최우수' 등급에 7년 연속 선정되는 성과를 이뤘습니다.

LG유플러스 동반성장지수 평가



함께하는 사회공헌 활동

LG유플러스와 협력사가 공동으로 나눔의 주체가 되어 함께 사회공헌활동을 전개함으로써 '나눔의 선순환'을 실천하고 있습니다. 협력사와 함께하는 지역사회 공익 활동(환경 미화, 아동보호시설 방문 등)과 지역사회를 위한 사회공헌 공동 프로그램을 기획하고 실행하고 있습니다. 2014년부터 독거노인을 위한 겨울용품(사랑의 꾸러미) 나눔행사를 매년 시행하고 있습니다.

아이디어제안 (협력사) ▸ 제안 검토 (LG U+) ▸ 실행 결정 (LG U+) ▸ 공동 추진 (협력사, LG U+)

재무적 지원

협력사 자금 지원

- **직접 자금지원** : 협력사의 신제품 개발, 생산성 향상, 품질 제고 등에 필요한 자금을 무이자 대출 방식으로 지원하고 있습니다.
- **동반성장펀드** : LG유플러스와 IBK기업은행이 공동으로 펀드를 조성하여 중소기업에 저리로 운영자금을 지원하는 대출상품입니다.
- **네트워크론** : LG유플러스와 구매 계약을 체결한 협력사가 납품 이전에 운영자금을 IBK기업은행으로부터 대출받을 수 있는 상품입니다.
- **상생결제제도** : LG유플러스와 1차 협력사간 동반성장을 2차 협력사까지 확대하기 위해 상생결제제도를 도입하여 운영하고 있습니다.

협력사 자금 지원 실적

직접 자금지원
300 억원 지원
2021년 22개 협력사 대상

동반성장펀드
750 억원 규모 운영
2021년 기준

사회

비재무적 지원

협력사의 사회적책임이행 지원

LG유플러스는 협력사의 지속가능성을 강화하기 위한 지원영역을 새롭게 발굴하고 적극적인 지원을 위해 노력하고 있습니다. LG유플러스는 협력사의 지속가능성 강화와 환경규제 대비 지원을 위해 그린경영 도입을 희망하는 협력사에 그린컨설팅을 무상으로 지원하고 있습니다. 탄소경영체제 인증, 녹색인증제 인증, 에너지경영시스템(ISO50001) 인증 등 다양한 환경경영 인증제도 자격 획득을 위한 컨설팅을 지원하고 있습니다. 이와 더불어 에너지경영체제 구축 및 그린경영전략 수립 등 대외 환경규제 대응과 환경경영 경쟁력 강화를 위한 활동을 지원하고 있습니다.

협력사 교육 및 인력 지원

LG유플러스는 협력사 임직원의 경영 지식을 높이고 전문직무역량을 향상하기 위해 온라인 교육을 지원하고 있습니다. 경영일반, 자기계발, 직무역량 등 총 65개 교육을 제공하고 있으며, 2021년에는 협력사 직원 6,428명이 온라인 교육을 이용하였습니다. 온라인 교육 과정에는 성희롱 예방 및 직장 내 괴롭힘 등 협력사 임직원의 인권 향상 및 윤리의식 개선을 위한 인권 교육을 함께 포함하고 있습니다. 또한 빠르게 변화하는 산업 및 경제 환경 속에서 협력사의 사업 전략과 방향성 수립 등을 지원하는 경영 세미나를 제공하고 있습니다. 채용박람회에 협력사 상담부스 개설, 제품/회사 홍보물 제작을 지원하거나 LG유플러스가 공동으로 참여하여 협력사의 우수인재 확보를 지원하고 있습니다.

협력사 코로나19 방역물품 지원

LG유플러스는 고객접점에서 근무하여 불특정 인원에게 노출된 협력사 직원을 선별하여 코로나19 방역물품을 지원하였습니다. 홈매니저 협력사 직원 약 1,000명을 대상으로 보건복지부 인증 마스크(KF94, KF-AD 등), 손소독제, 소독 티슈 등을 지속적으로 지급하였습니다. LG유플러스는 고객의 안전을 최우선적으로 하고, 고객접점 최전방에서 일하는 협력사 직원의 건강 및 보건관리를 위하여 지속적으로 노력하고 있습니다.

협력사 기술 및 개발 지원

1. 혁신 파트너십 사업 : LG유플러스와 정부가 자금을 조성하여 중소기업의 생산성향상과 수출, 혁신활동을 종합적으로 지원하는 컨설팅 프로그램으로, 2021년 10개사에서 진행되었습니다.

2. 5G 이노베이션 랩 : 5G 기술을 기반으로 창의적인 서비스와 혁신적인 디바이스 개발을 지원하기 위해 마곡사옥 내 5G 이노베이션 랩을 운영하고 있습니다. (5G 관련 무선 테스트장비, 통신모듈 및 개발보드, 5G 테스트 단말, 5G 서비스 개발 디바이스, 실드룸 등)

3. 협력사 제안 활성화 : 장비/자재의 국산화 공동개발, 원가절감 및 NW공사 합리화 등을 위해 개발구매 심의제도를 운영하여 협력사의 아이디어를 적극 수용하고 있습니다.

4. 성과공유제 : 협력사와 공동의 노력을 투입하여 성과를 창출하고, 거둔 성과를 합리적으로 배분하기 위해 성과공유제에 참여하고 있습니다. 2013년 1월부터 성과공유제를 도입하고 인증 후 지속 운영 중입니다. 구매물량 및 단가 보장, 인센티브 지원, 장기 계약, 판로지원 등 다양한 형태로 성과를 공유하며 현재까지 총 69개 성과공유가 진행되었습니다.

5. IoT 인증 센터 : 협력사의 장비 및 기술에 대한 연구 개발을 지원하기 위해 시험 환경과 평가 장비를 무상으로 제공하고 있습니다. (프로토콜 시험실, 프로젝트룸, 차음 시험실, 고객품질 측정장비, 성능측정 장비 등)

6. 기술자료 임치제도 : 중소기업의 핵심 기술 자료 및 경영상 정보 등을 신뢰성 있는 제3의 기관(대 중소기업농어업협력재단)에 안전하게 보관하여, 중소기업은 자료의 외부 유출을 방지하고 대기업을 사용 기술에 대한 안전성을 확보할 수 있는 임치제도를 운영하고 있습니다. 2021년 5건의 기술자료를 임치 중입니다.

7. 영업비밀 원본증명서비스 : 전자문서로 보관중인 영업비밀을 도용, 유출 등으로부터 보호할 수 있는 원본증명서비스 이용을 지원하고 있습니다.

8. 기술 나눔 : 협력사와 미래 지향적인 동반성장을 위해 LG유플러스가 보유하고 있는 특허를 협력사에 제공하고 있습니다.

사회

공급망 ESG

공급망 ESG 행동규범

LG유플러스는 환경적 사회적 책임과 노력을 실천할 수 있도록 공급망 지속가능경영 체계를 구축하고 있으며, 이를 위해 계약을 진행하는 협력사를 대상으로 ESG 스크리닝을 실시하고 있습니다. ‘LG유플러스 협력사 행동규범’을 제정하여 협력사 구매 계약 시 노동, 노사, 안전, 환경, 공정거래, 개인정보, 윤리, 인권 등의 대한 ESG 행동규범을 준수하도록 요구하고 이를 평가하고 있습니다. LG유플러스는 협력사와 상호 노력을 통해 ESG 행동규범을 준수함으로써 사회적 책임을 다하고, 지속적으로 건전한 성과를 이루며 함께 성장할 수 있도록 최선을 다할 것입니다.

LG유플러스 협력사 행동규범

LG유플러스는 사회적 책임 및 역할을 다하여, 지속적으로 성장하는 글로벌 ICT 기업으로 성장 하고자 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.

공급망 관리 체계

공급망 현황

LG유플러스는 자사와 사업 목표를 공유하며 목표 달성을 위해 협업하는 협력사(Strategic), 주요 소싱그룹의 핵심 협력사(Preferred), 정기 거래 협력사(Approved) 세 단계별로 협력사를 선정하여 그룹을 지정하고 있습니다. 2021년 기준 총 385개 협력사 중, 259개사가 Approved, 111개사가 Preferred, 15개사가 Strategic으로 분류되었습니다.

2021년 공급망 현황

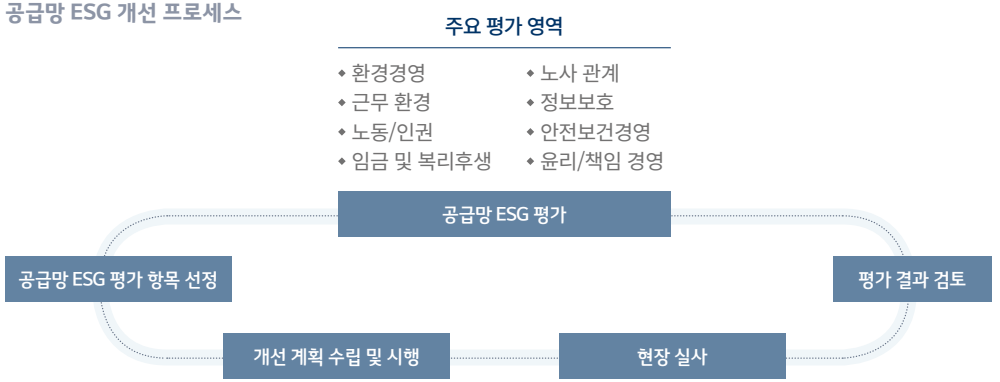
구분	협력회사수(개사)
	2021
총등록 협력 회사	385
Approved*	259
Preferred**	111
Strategic***	15

* Approved : 정기 거래선으로 등록된 협력사(경쟁력 기반 선정 대상)
** Preferred : 주요 소싱그룹의 핵심 협력사(거래 우선 고려 대상)
*** Strategic : 업계에서 경쟁 우위의 역량을 보유하고, 자사와 사업 목표를 공유하며 목표달성을 위해 협업하는 회사

공급망 평가 및 모니터링

LG유플러스는 매년 ‘공급망 ESG 평가’를 실시하여 노동, 노사, 안전, 환경, 공정거래, 개인정보, 윤리, 인권 등에 대한 ESG 행동규범 준수 여부를 파악하고 있습니다. 또한, 공급망 내에서 발생할 수 있는 잠재적 리스크에 대해 평가 및 개선 결과 모니터링을 위한 프로세스를 수립하였습니다. 이를 통해 단순 고위험 협력사를 구분하고 관리하는 것을 넘어 협력사와 함께 개선 방안을 마련하고, 시행하여 근본적인 솔루션을 제공할 것입니다.

공급망 ESG 개선 프로세스

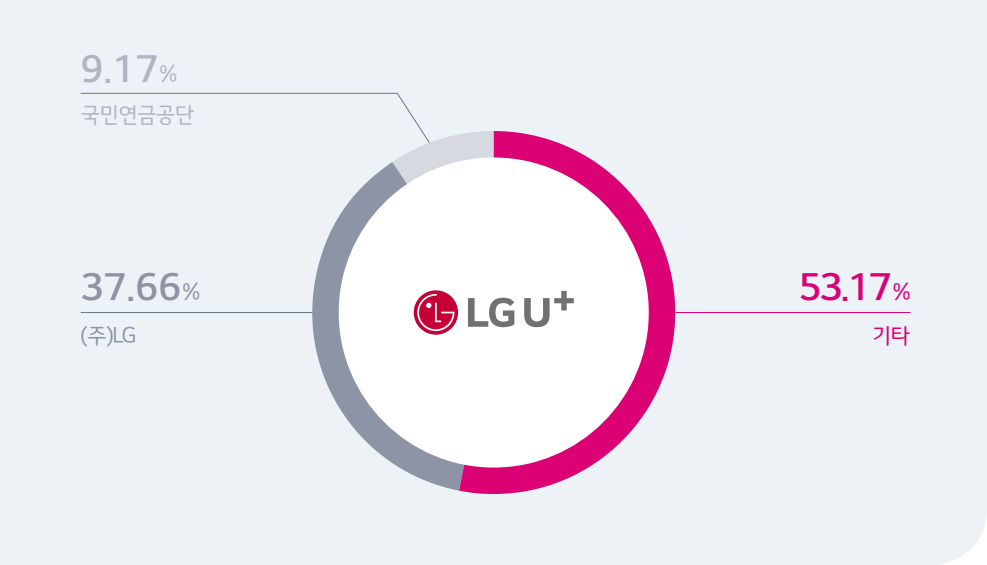


지배구조

주식 및 자본구조

주주현황

LG유플러스의 주식은 1주당 1의결권을 원칙으로 하며, 우선주 없이 보통주로만 구성되어 있습니다. 2021년 12월 31일 기준 의결권이 부여된 주식은 429,828,352주 입니다.



주주구성

구분	주주명	소유주식㈜	지분율(%)
5%이상 주주	㈜ LG	164,422,375	37.66
	국민연금공단	40,044,944	9.17
기타 주주	우리사주조합	1,000	0.00
	자기주식	6,783,009	1.55
	기관투자자 및 소액주주	225,360,033	51.62

* 2021.12.31 기준

주주권리 보호

자본시장법 및 공시규정에 의한 공시 의무사항을 적시에, 성실히 신고함으로써 주주의 알 권리를 보장하고 있습니다. 특히 2021년 3월 개최된 제25기 정기주주총회부터는 전자투표제를 채택하여 활용함으로써, 주주의 의결권이 보다 원활히 행사될 수 있도록 지원하였습니다. 주주환원 측면에서는, 주주가치제고를 기본 원칙으로 배당가능 이익 범위 내에서 회사의 지속성장을 위한 투자, 재무구조, 경영환경 등을 고려하여 배당을 결정하고 있습니다. 2021년부터 중간배당(2021.06.08 공시)을 실시하였습니다. 또한, 2022년 1월 27일 이사회 결의를 통해 2022년 사업연도부터 당기순이익(별도 재무제표 기준, 일회성 이익 제외)의 40% 이상을 주주에게 환원하는 배당정책으로 상향 변경하였습니다. 최근 3년간 당사의 별도 기준 배당성향은 39.2%입니다. 당사는 주주환원 강화 및 관련 정책 다변화를 위해 꾸준히 노력하고 있습니다.



지배구조

이사회

이사회 구성

이사회는 총 7명으로, 사내이사 2명, 사외이사 4명, 기타비상무이사 1명으로 구성되어 있습니다. 이사는 각 분야의 전문성, 경험을 고려하여 주주총회에서 선임하며, 주주총회에서 선임할 이사 후보자는 이사회 및 사외이사후보추천위원회가 선정하여 주주총회에 제출한 의안으로 확정하고 있습니다.

직명	성명	주요경력	선임배경	성별	최초 선임일	임기만료
사내이사	황현식	㈜LG유플러스 대표이사	이사회 추천	남	2021.03.19	2024년
	이혁주	㈜LG유플러스 CFO/CRMO	이사회 추천	남	2016.03.18	2025년
기타비상무이사	홍범식	㈜LG 경영전략부문장	이사회 추천	남	2022.03.18	2025년
사외이사	윤성수	고려대학교 경영학과 교수	회계/재무 전문가	남	2020.12.22	2023년
	김종우	한양대학교 경영대학 교수	데이터/지능정보 시스템 전문가	남	2021.03.19	2024년
	제현주	인비저닝 파트너스 대표이사	투자/ESG전문가	여	2021.03.19	2024년
	남형두	연세대학교 법학전문대학원 교수	법률 전문가	남	2022.03.18	2025년

* 2022.06.30 기준

이사의 다양성과 독립성

사외이사는 공정하고 합리적인 절차를 통해 최고의 전문성과 책임성을 지닌 전문가로 구성되어 있습니다. 급변하는 IT 산업 환경 속에서 장기적 안목으로 종합적인 경영판단을 할 수 있도록 '경영회계', '투자 및 ESG', '데이터 및 지능정보시스템', '법률' 분야의 전문가로 구성된 사외 이사를 구성하였습니다. 특히 ESG 분야의 전문가인 신임 여성 사외이사를 선임함으로써, 이사회 및 산하위원회의 다양성을 강화하는 계기를 마련하였습니다. 이사의 선임은 사외이사후보추천위원회 규정에 근거하여 전문성, 독립성, 투명성을 검증하고 회사와 직접적인 이해관계가 없는 이들을 선임하여 3년간 임기를 보장함으로써 독립적인 업무수행을 할 수 있도록 지원하고 있습니다.

사외이사의 전문성 강화 및 지원

이사회 업무의 효율성과 전문성을 높이기 위해서 사외이사의 직무수행을 지원하는 조직을 두고 있으며, 회사가 추구하는 전문성과 관련한 연간 교육 계획을 수립하고 이를 실시하고 있습니다. '법무실 준법지원팀'을 구성하여 이사회 및 이사회 내 위원회를 지원하고 COMPLIANCE 관련 업무를 담당하고 있습니다. 또한 감사위원회 지원으로 '정도경영담당 윤리사무국'을 구성하여 감사위원회 지원, 내부회계관리제도 운영실태 평가 등의 업무를 수행하고 있습니다. 감사위원회가 조직책임자에 대한 임면 및 평가 동의권을 가질 수 있도록 팀장 포함 3인으로 구성된 별도의 감사위원회 지원부서인 '감사지원팀'도 운영하고 있습니다. 2020년에는 코로나19 등 대내외적 사정으로 인해 교육을 실시하지 못했지만, 2021년은 사외이사 전원을 대상으로 회사의 사업 방향 및 R&D 기술에 대한 별도 교육을 진행하여 이사회의 전문성을 제고하고 있습니다.

이사회 평가와 보상

사외이사 활동 평가를 내부적으로 실시하고 있으며, 평가의 공정성을 확보하기 위해 각 평가 항목에 대해 회의 참석률, 기여도, 독립성 등의 내부기준을 마련하여 평가하고 있습니다. 보수는 주주총회에서 승인 받은 총 이사 보수 한도 내에서 모든 사외이사에게 동일한 금액으로 지급되며, 사외이사의 활동 평가를 반영한 성과급이나 직무활동, 수행비, 교통비 및 회의 수당 등의 실비 성격을 포함하고 있지 않습니다. LG유플러스의 경영진에 대한 평가 및 보상에 관해서는 제반 평가기준을 이사회 승인을 받아 명확히 정립하고 있습니다. 이는 미래 성장 동력 확보, 고객 가치 혁신 등 재무성과 뿐만 아니라 비재무적 성과를 포함하며, 집행 시 사외이사를 포함한 모든 이사의 사전 검토 후, 이사회의 승인을 받아 집행하여 경영진에 대한 적절한 수준의 보상이 이루어지도록 하고 있습니다. 또한, 사내이사의 KPI 내 비재무적 성과를 아래와 같이 반영하고 있습니다.

- 고객 Seg.향 차별화된 가치 제공 / 미래 성장 동력 확보 / DX 역량 강화 / 고객 가치 혁신
- 업무 프로세스 개선 및 DX 기반의 일하는 방식 변화 / 잠재적 Risk 관리

이사회 활동 현황

이사회 운영을 통해 당사의 주요 업무집행 및 의사결정 사항에 관한 의견과 업무집행 감독을 통해 주주 등의 이해관계자를 보호하고 기업의 성장을 도모하고 있습니다. 2021년에는 총8회의 이사회를 개최하였고, 사외이사 출석률은 100%입니다. 2021년 사업계획 승인의 건, 'ESG위원회 설치 승인', '내부거래 위원회 설치 승인' 등 총 54건의 주요 안건을 보고받고, 승인하였습니다.

지배구조

이사회 운영 내역

회차	개최일	사외이사 참석률	주요안건	
제 1차(7건)	2021.02.02	100%	보고	1. 2020년 경영실적 보고
				2. 재무위원회 결과 보고
				3. 2020년 내부회계관리제도 운영실태 보고
			승인	1. 2020년 재무제표 및 영업보고서 승인의 건
				2. 전자투표제 도입 승인의 건
				3. 사외이사후보추천위원회 위원 선임의 건
				4. 집행임원 인사 승인의 건
제 2차(4건)	2021.03.03	100%	승인	1. 정기주주총회 소집 및 회의 목적사항 승인의 건
			보고	1. 재무위원회 결과 보고
				2. 내부회계관리제도 운영실태 평가결과 보고
				3. 준법통제체제 운영실태 보고
제 3차(11건)	2021.03.19	100%	승인	1. 이사회 의장 선임의 건
				2. 대표이사 선임의 건
				3. 사외이사후보추천 위원 선임의 건
				4. 재무위원회 위원 선임의 건
				5. 이사 보수 집행 승인의 건
				6. 집행임원 인사관리 규정 개정 승인의 건
				7. 집행임원 성과인센티브 지급 승인의 건
				8. 집행임원 인사 승인의 건
				9. 고문 위촉의 건
				10. 산업 안전 및 보건 계획 승인의 건
			보고	1. CSR추진 실적 및 계획 보고
제 4차(7건)	2021.05.11	100%	승인	1. 이사회 규정 및 감사위원회 규정 개정 승인의 건
				2. ESG위원회 설치 승인의 건
				3. 내부거래위원회 설치 승인의 건
				4. 사외이사 보수 변경(안) 승인의 건
				5. IDC 신규센터 구축 투자 승인의 건

회차	개최일	사외이사 참석률	주요안건	
제 4차(7건)	2021.05.11	100%	보고	1. 2021년 1분기 경영실적 보고
				2. 재무위원회 결과 보고
제 5차(3건)	2021.06.08	100%	승인	1. 집행임원 인사 승인의건
				2. 자사주 취득을 위한 신탁계약 체결 승인의 건
			보고	1. 중간배당 시행(안) 보고의 건
제 6차(7건)	2021.08.05	100%	보고	1. 2021년 2분기 경영실적 보고
				2. 별정직 임원 영임 보고의 건
				3. ESG위원회 개최 결과 보고
				4. 내부거래위원회 개최 결과 보고
				5. 재무위원회 개최 결과 보고
			승인	1. 중간배당(안) 승인의 건
				2. 계열사와의 상품 용역 거래 변경 승인의 건
제 7차(3건)	2021.11.02	100%	승인	1. 집행임원 인사 승인의 건
			보고	1. 2021년 3분기 경영실적 보고
				2. 재무위원회 결과 보고
제 8차(12건)	2021.11.24	100%	승인	1. 2022년 사업계획 승인의 건
				2. 특수관계인과의 거래 총액한도 승인의 건
				3. 계열사 등과의 자기거래 승인의 건
				4. 계열사와의 상품 용역 거래 승인의 건
				5. NW 투자계획 승인의 건
				6. 2022년 연간 차압한도 승인의 건
				7. 자사주 취득 완료에 따른 자사주 신탁계약 해지승인의 건
				8. 본인신용정보관리업(금융 마이데이터) 사업추진 승인의 건
				9. 사외이사후보추천위원회 위원 선임의 건
				10. 집행임원 인사 승인의 건
			보고	1. 퇴임임원 처우 연간 보고의 건
				2. 내부거래위원회 개최 결과 보고

지배구조

이사회 산하 위원회

위원회 구성

LG유플러스는 이사회 산하 위원회로 감사위원회, 재무위원회, 사외이사후보추천위원회, 내부거래위원회, ESG위원회를 운영하고 있습니다. 각 위원회는 효율적인 이사회 운영을 위해, 이사회의 위임사항에 대해 심의 및 의결하고 있습니다.

산하 위원회명	설치목적 및 권한사항	구성원
감사위원회	재무, 영업, 회계에 대한 감사 활동을 통해 능동적이고 적극적인 진단업무 수행	윤성수(위원장), 김종우, 제현주, 남형두
재무위원회	이사회 위임사항 및 일상적인 경영 사항, 재무사항 심의 및 의결	황현식(위원장), 이혁주
사외이사후보추천위원회	전문성을 갖춘 사외이사 발굴 및 후보 추천의 공정성과 독립성을 위한 후보추천 심의	홍범식, 제현주, 김종우
내부거래위원회	내부거래에 관한 투명성·적정성을 제고하는 역할 수행	이혁주, 제현주, 김종우, 남형두
ESG위원회	ESG 분야의 기본 정책과 전략을 수립하고 중장기 목표 심의	제현주(위원장), 황현식, 윤성수, 김종우, 남형두

* 2022.06.30 기준

감사위원회

독립적인 정기감사 연 2회, 수시업무감사 및 회계감사를 수행하고 있으며, 독립된 외부 회계감사 법인을 통해 재무제표에 대한 공정성과 투명성을 확보하고 있습니다. 감사위원회는 전원 사외이사로 구성되어 있으며 외부 감사인과의 정기 간담회를 통해 중립적인 입장에서 분기별 검토결과 및 회계이슈에 대해 의견을 교환하는 등 적극적인 감사위원회 활동을 전개하고 있습니다. 감사위원회는 재무, 영업, 회계에 대한 감사 및 각종 사업 리스크, 진단결과 등에 대하여 상시/수시 보고를 받고 있으며, 위원회 활동을 통하여 능동적이고 적극적인 진단업무를 수행하고 있습니다.

재무위원회

재무위원회는 이사회 위임을 받은 한도 내의 개별 차입의 승인, 통상적이고 반복적으로 진행되는 ABS 발행을 위한 단말기 할부채권 양도 등 이사회 위임사항 및 기타 일상적인 재무사항에 관하여 심의와 의결을 진행하고 있습니다.

사외이사후보추천위원회

사외이사 선임 과정에서 공정성을 기하기 위해 사외이사 2인과 기타비상무이사 1인으로 구성된 사외이사후보추천위원회를 운영하고 있습니다. 사외이사 후보로서 역량과 전문성을 갖춘 인원을 발굴하고, 사외이사후보추천위원회에서 사외이사로 선임할 최종 후보를 제안, 주주총회에 상정하여 최종적으로 주주총회 승인을 통해 사외이사를 선임합니다

내부거래위원회

내부거래위원회는 2021년 7월 1일에 신설하였으며, 사외이사 3인과 CFO를 포함하여 총 4인으로 구성됩니다. 회사 경영의 투명성과 내부 거래의 통제 강화를 위해 공정거래법상 사익 편취 규제 대상 거래, 상법상 최대주주 및 특수관계인과의 거래, 법령상 이사회의 승인을 받아야 하는 내부거래 심의 등의 역할을 수행할 것입니다.

ESG위원회

환경, 사회, 지배구조에 관한 ESG경영을 강화하여, 장기적이고 지속 가능한 성장을 실현하기 위해 회사 내 최고 의사결정기구인 이사회 산하에 ESG위원회를 운영하고 있습니다. 본 위원회는 사외이사 4명과 사내이사 1명으로 구성하였으며, ESG전문가인 사외이사를 위원장으로 선임하여 전문성과 투명성을 확보하였습니다. 2021년 05월 11일 신설된 ESG위원회는 LG유플러스 ESG지향점 수립에 따른 안전보건, 인권, 공급망 관리, 소비자 권익 보호, 정보보호, 지역사회, 온실가스 감축 등 경제적, 환경적, 사회적 전반의 경영 이슈와 관련한 기업의 사회적 책임 이행에 대한 모든 의사결정을 전담으로 수행하며, 비재무 리스크 관련 사항을 총괄하고 있습니다. 또한, ESG추진팀을 통해 분야별 ESG지향점에 따른 과제들을 검토하고 경과사항을 이사회에 정기적으로 보고하고 있습니다.

지배구조

이사회의 ESG 중대성 검토 내역

<이사회>

회차	개최일	사외이사 참석률		주요안건
제 1차	2021.02.02	100%	승인	전자투표제 도입 승인의 건
제 2차	2021.03.03	100%	보고	준법통제체제 운영실태 보고
제 3차	2021.03.19	100%	승인	산업 안전 및 보건 계획 승인의 건
			보고	CSR추진 실적 및 계획 보고
제 4차	2021.05.11	100%	승인	ESG위원회 설치 승인의 건
제 5차	2021.06.08	100%	보고	중간배당 시행(안) 보고의 건
제 6차	2021.08.05	100%	보고	ESG위원회 개최 결과 보고
			승인	중간배당(안) 승인의 건

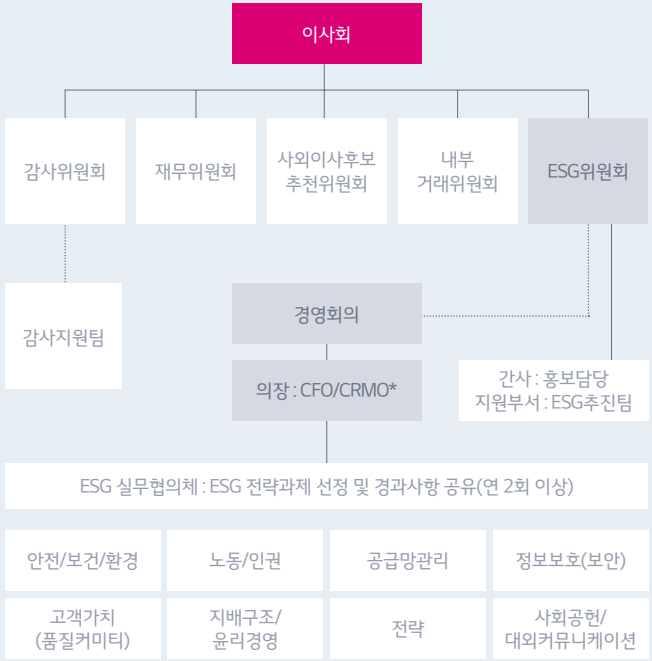
<ESG위원회>

회차	개최일	사외이사 참석률		주요안건
제 1차	2021.05.28	100%	승인	ESG위원회 위원장 선임의 건
				ESG위원회 위원장 직무대행 운영안의 건
				자사주 취득을 위한 신탁계약 체결 승인의 건
			보고	ESG 추진현황 및 ESG 협의체 구성 보고
				중간배당 시행(안) 보고
제 2차	2021.12.16	100%	보고	ESG 중장기 지향점 도출 프로젝트 결과 보고
				ESG 향후 추진 계획 보고

<감사위원회>

회차	개최일	사외이사 참석률		주요안건
제 1차	2021.02.02	100%	보고	2020년 하반기 진단결과 보고
				2021년 진단계획 보고
제 4차	2021.05.28	100%	승인	감사위원회 지원부서장 임명의 건
제 5차	2021.08.05	100%	보고	2021년 상반기 진단 결과 및 하반기 진단 계획 보고

ESG 의사결정 체계



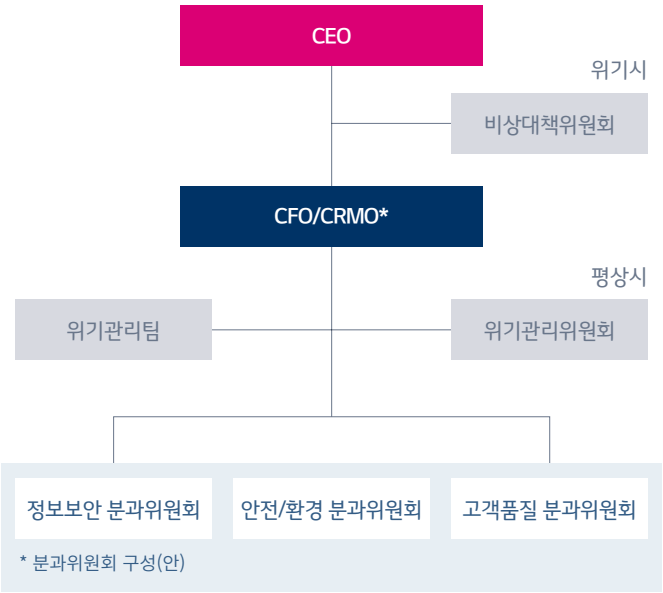
* CRMO : Chief Risk Management Officer

지배구조

리스크 관리

리스크 관리 체계

LG유플러스는 재무와 비재무 리스크를 구분하여 관리하고 있으며, 재무 리스크는 최적의 자본구조를 유지 관리하는지에 따른 자본 리스크와 외환, 금리, 가격, 신용, 유동성 등의 변동에 따른 금융 리스크로 구분하고 있습니다. 법률, 규제, 경쟁, 환경, 안전, 자원 등은 비재무 리스크로 분류하여 관리하고 있습니다. 리스크의 허용범위 및 대응전략은 최고 의사결정 기구인 이사회의 최종 승인을 통해 이루어지고 있습니다. 특히 법인카드 모니터링 시스템(RPA)을 개발하여 실시간 모니터링을 실시하고 있는 등 리스크 발생을 최소화하기 위해 통제활동 및 관리체계를 강화하고 있습니다.



* CRMO : 최고 리스크 관리 책임자

위기관리 체계 구축

LG유플러스는 경영활동에 잠재하는 리스크를 식별하여 평상시에는 리스크 저감 및 재발 방지를 위한 개선 활동을 추진하고 있습니다. 또한, 경영활동에 심각한 영향을 미칠 위기가 발생했을 경우에는 사전에 준비된 신속 투명한 소통과 대응체계를 통하여 위기상황의 확대방지 및 신속한 복구와 정상화도 추진하고 있습니다.
리스크 및 위기 대응 관리를 기존보다 더 강화하기 위해 2021년 6월 전사 위기관리를 총괄하는 최고 책임자인 CRMO(Chief Risk Management Officer)를 선임하고, 산하에 위기관리팀을 신설하였습니다. 위기관리팀은 위기관리위원회(평상시)와 비상대책위원회(비상시)를 운영하여, 객관적 판단 및 신속한 의사결정을 달성할 계획입니다.

재무 리스크 대응

통신산업의 급변하는 환경에서도 안정적인 기업운영과 지속적인 성장을 위한 건전한 재무구조를 만들어 나가고 있습니다.

- 자본리스크 : 자본비용 절감, 유동성 등을 고려한 최적의 자본구조를 유지하여, 주주 및 이해관계자에게 이익을 제공할 수 있는 관리원칙과 투명성 유지를 위해 노력하고 있습니다.
- 금융리스크 : 환율변동에 따른 외환 리스크, 이자율 변동에 따른 금리 리스크, 매도가능지분의 가격변동에 따른 가격 리스크 등 다양한 금융 리스크에 대비하고 영향을 최소화를 위해 신용등급 우수 금융 기관과 거래, 금융부채와 금융자산 간 만기구조 연계 등 각 리스크에 대한 손익을 측정하여 선제적으로 대응하고 있습니다.

비재무 리스크 대응

통신산업의 구조적 특성을 분석하고 그에 따른 비재무 리스크를 파악하여 장기적이고 지속 가능한 관점에서 다양한 리스크를 식별 및 관리하고 있습니다.

- 개인정보 : '개인정보보호법'과 '전사보안규정'에 의거하여, 개인정보를 체계적으로 보호하고 있습니다. 안전한 정보통신서비스를 제공하여 고객의 권익을 보호하면서 관련 정보를 활용한 사업을 추진하고 있습니다. 개인정보의 수집, 저장, 이용, 파기의 각 단계에서의 보호 조치를 적용하여 개인정보 유출을 사전에 방지하고 있습니다.
- 네트워크 : 통신기기 보유 수와 미디어 소비가 늘어나면서 데이터 트랙픽도 급증해 최적의 주파수, 네트워크 용량 확보 등 품질 경쟁력이 중요해 졌습니다. 적극적인 기술개발과 투자를 통해 네트워크 커버리지를 확대하고 있습니다. 24시간 실시간 감시와 상응 대응 체계를 통해 장애 발생 시 신속히 복구하여 리스크 발생을 예방하고 있습니다.
- 안전보건환경 : 네트워크 관련 기기수가 증가함에 따라 기기로부터 발생하는 온실가스 배출량이 늘어나고 있습니다. 이에 네트워크 기기를 효율적으로 운영하고 지속적인 기술개발과 설비투자를 실시하여 환경에 미치는 영향을 최소화하고 있습니다. 또한 네트워크 공사 및 점검 현장의 안전 관리를 강화하고, 위생 점검을 코로나19 등 감염병 확산을 예방하고 있습니다.
- 공정거래 : 구매요청, 입찰, 계약, 검수, 정산에 이르기까지 모든 구매 단계에서 공정한 계약절차를 마련하여 운영하고 있으며, 매년 임직원을 대상으로 공정거래 교육을 실시하고 있습니다. 또한 휴대폰과 네트워크 서비스를 이용과정에서 고객에게 발생할 수 있는 피해를 예방하기 위해 홈페이지에 이용자피해예방가이드를 제공하고 있습니다.

공정거래 관련 교육 실적

구분	단위	2019	2020	2021
준법 교육 (공정거래 관련 교육)	명	7,452	9,740	9,800

준법·정도 경영

준법지원

준법지원인 활동

LG유플러스는 준법통제기준 및 관련 세부지침을 마련하여 운영하고 있습니다. 준법지원인은 법령 준수, 회사경영을 위하여 임직원이 그 직무를 수행할 때 따라야 할 준법통제에 관한 기준 및 절차를 정해야 하며, 이에 따라 준법통제활동에 필요한 사항을 내용으로 하는 준법통제기준을 마련하였습니다. 준법통제기준의 내용은 준법통제기준 혹은 준법통제기준 세부지침에 게시하고 있습니다. LG유플러스는 매년 전사 모든 부서를 대상으로 준법통제활동을 수행하며, 준법통제업무의 실무적 총괄과 Compliance 규제 동향 및 이슈 보고, 교육 등의 활동을 하고 있습니다.

준법지원인 활동

항목	일시	주요활동 및 내역
준법교육	상시	• 신입사원 준법교육 수행 • 전 임직원 대상 Compliance Letter 발송 : 최신 법령, 규제 동향 등 전파 및 교육
계약검토 및 법률자문	상시	• 사내 법무포탈 운용을 통한 계약검토 및 법률자문 수행
준법통제	상시	• Compliance 체계 강화를 위한 사내 준법지원시스템 운용 및 이를 통한 조직별 Risk 관리 • 준법지원과 임직원 간 의사소통채널 및 준법통제 관련자료 상시 열람기반 제공

준법통제 강화

LG유플러스는 준법지원시스템을 구축하여 각 부서별로 매년 해당 부서의 업무와 밀접한 관련이 있는 리스크 프로파일(Risk Profile)을 선정하여 이를 숙지, 준수 및 관리하고, 정기적으로 준수 여부를 자율 평가하는 준법통제활동(부서별 Risk 지정 및 평가 진행)을 수행합니다. 준법지원인은 준법경영을 실천하고 법률 위반 리스크를 예방하기 위해 임직원의 업무 수행 과정에서 발생할 수 있는 법적 위험들을 구체화한 관리 목록인 리스크 프로파일(Risk Profile)을 매년 개정하여 준법지원시스템을 통해 공지하고 있습니다.

리스크 지정	리스크 관리
• 준법 관리자 리스크 프로파일 선정 • 리스크 책임자의 리스크 프로파일 선정	• 업무 수행 시 리스크 프로파일 지정 내역 숙지 및 준수

준법지원 시스템



구분	단위	2019	2020	2021
리스크 프로파일 준수 여부 자율 평가 결과	점수(3점 만점)	2.9점	2.9점	2.9점

* 리스크 지정/평가 대상 : 전사 전 부서

준법 리스크 완화

LG유플러스는 2021년 담합, 불공정거래, 반부패 등에 대한 준법리스크 위험 평가를 통해 위험요소를 식별 후, 위험요소 완화 및 임직원의 준법리스크 관리 역량 강화를 위해 전 직원 대상 Compliance Letter를 발송하고, 온·오프라인 채널을 통한 준법교육을 실시하여 전사 준법교육 이수율을 2019년 대비 19.4% 2019년 대비 19.4% 높였으며, 리스크 프로파일 준수 여부 자율 평가 결과 3점 만점에 2.9점을 기록하였습니다. LG유플러스는 '준법 리스크 제로화'를 목표로 통신회사 특성에 맞게 신입사원 대상 맞춤형 교육을 진행하고, 온라인 채널을 강화해 교육 접근성을 높이는 등 임직원의 준법 역량 강화 및 내재화에 노력할 것입니다.

준법교육 이행

전사 온라인 준법교육	일시	• 2021. 11. 1 ~ 2021.11.29 (U+ 배움마당)
	주제	• 직장인이 알아야 할 기본 법률 상식, Compliance의 중요성, 담합예방, 불공정거래행위, 반부패 Compliance의 이해(뇌물 제공 및 청탁 금지), 불법파견, 위장도급, 하도급법, 부당특약 금지, 기술탈취 금지, 산업안전, 환경 일반, 개인정보보호법, 영업비밀침해금지, 산업기술유출방지, 표시광고법
	대상	• 정규직 9,800명
개인정보보호 온라인 교육	일시	• 2021. 2. 16 (실시간 온라인 진행)
	주제	• 개인정보보호교육 및 관련 질의응답
	대상	• 개인정보 관련 부서 임원 및 직원
신입사원 온라인 준법교육	일시	• 2021. 1. 8 (실시간 온라인 진행)
	주제	• 당사 신입사원 대상 법무실 및 법무포탈 소개, 계약실무, 개인정보
	대상	• 2021년 1월 입사 신입사원

전사 온라인 준법교육 이수율

구분	단위	2019	2020	2021
전사 온라인 준법교육 이수율	%	72.8	96.4	92.2%

준법·정도 경영

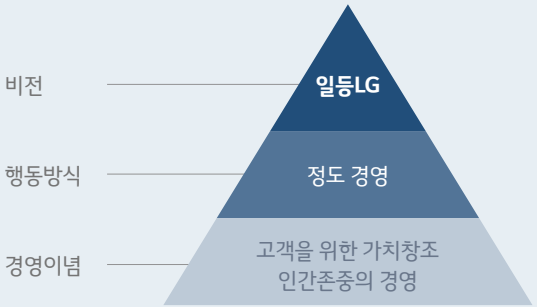
정도경영

정도경영 원칙

정도경영이란 윤리경영을 기반으로 꾸준히 실력을 길러 정정당당하게 승부하는 LG만의 행동방식을 의미합니다.

LG Way

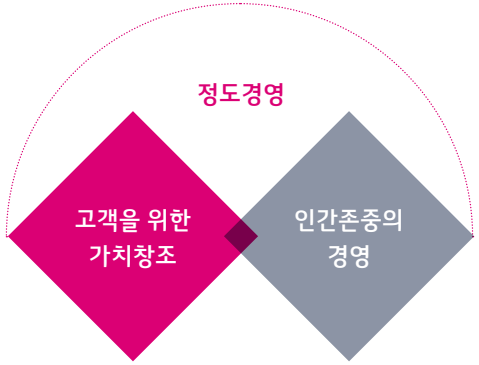
LG Way는 LG 고유의 경영 철학입니다. LG Way는 모든 구성원이 지키고 실천해야 할 사고와 행동의 기반입니다. LG가 추구하는 '고객을 위한 가치 창조'와 '인간존중의 경영'을 LG의 행동방식인 '정도경영'으로 실천함으로써 LG의 비전인 '일등 LG'를 달성하자는 것을 의미합니다.



정도경영 3대 요소		
정직	공정한 대우	실력을 통한 정당한 경쟁
원칙과 기준에 따라 투명하게 일하는 LG	모든 거래관계에서 공평하게 기회를 제공하고 공정하게 대우하는 LG	정정당당하게 경쟁하여 이길 수 있는 실력을 키우는 LG

윤리규범

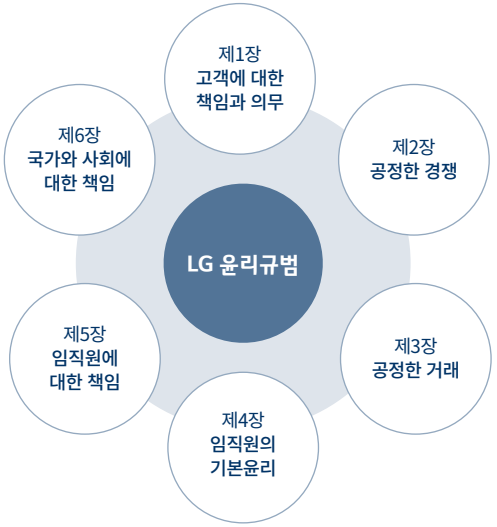
LG윤리규범은 고객, 임직원, 국가, 사회 등 이해관계자들에 대한 책임과 의무를 명시하고 있으며, 구성원들이 올바른 가치판단과 의사결정을 할 수 있도록 하는 객관적이고도 구체적인 기준이 됩니다. LG유플러스는 LG윤리규범을 준수하여 '고객을 위한 가치창조'와 '인간존중의 경영'이라는 LG의 경영이념과 경영헌장의 정신에 따라 자율과 책임에 기초한 자율경영을 도모하고 있습니다. 자유롭고 공정한 경쟁을 지향하는 자유시장 경제 질서를 존중하고, 상호신뢰와 협력을 토대로 모든 이해관계자와 공동의 이익을 추구함으로써 임직원이 지켜야 할 올바른 행동과 가치판단의 기준으로서 윤리규범을 제정하고 그 실천을 다짐합니다.



고객에게 정직
더 나은 가치를 제공하기 위해 꾸준한 이노베이션으로 실력배양

공정한 기회제공
능력과 업적에 따라 공정하게 대우

Creating Value for Customers & Respecting Human Dignity



LG 윤리규범

제1장 고객에 대한 책임과 의무
1. 고객의 존중
2. 가치의 창조
3. 가치의 제공

제2장 공정한 경쟁
1. 자유경쟁의 추구
2. 법규의 준수

제3장 공정한 거래
1. 평등한 기회
2. 공정한 거래절차
3. 상호발전의 추구

제4장 임직원의 기본윤리
1. 기본윤리
2. 사명의 완수
3. 자기계발
4. 공정한 직무수행
5. 회사와의 이해상충 회피

제5장 임직원에 대한 책임
1. 인간존중
2. 공정한 대우
3. 창의성의 촉진

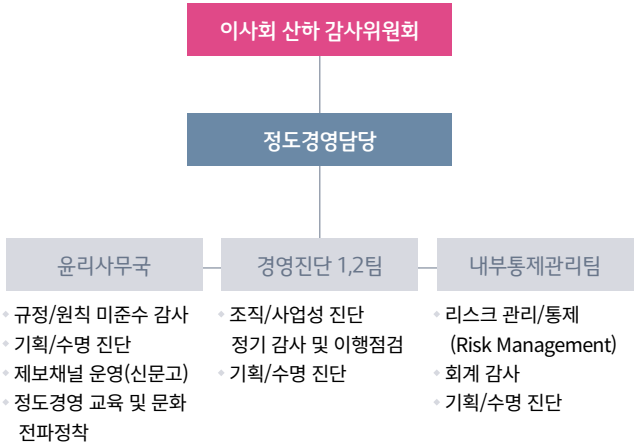
제6장 국가와 사회에 대한 책임
1. 합리적 사업전개
2. 주주 이익의 보호
3. 사회발전에 기여
4. 환경의 보호

준법·정도 경영

정도경영 추진 조직

LG유플러스는 고객에 대한 책임과 의무, 공정한 경쟁과 거래, 임직원 윤리, 임직원과 국가 및 사회에 대한 책임을 이행하기 위해 담당 조직을 구성 및 강화하여 운영하고 있습니다. 정도경영담당은 기존 윤리사무국과 경영진단 1, 2팀에 더하여 2019년 신설된 내부통제관리팀 등 총 4개 전담 팀을 운영하고 있습니다. 윤리사무국은 제보채널 운영 및 조사, 기획 및 Compliance 진단, 정도경영 교육·홍보·자문 등을 수행하고, 경영진단팀은 각 조직 및 사업에 대한 경쟁력 진단과 컨설팅을, 내부통제관리팀은 리스크 통제 평가 등을 수행하고 있습니다.

정도경영 조직



정도경영 추진 조직 역량 강화

정도경영 조직의 윤리성, 독립성, 전문성 강화를 위해 역량강화 프로그램 마련, 연차별 교육 및 훈련체계 보완, 계열사 및 사내 협업부서와 네트워크 구축 등의 구체적인 노력을 이행하고 있습니다. 감사 계획과 결과, 최고 감사책임자 임명 안건 등의 감사위원회 보고 및 승인을 통하여 조직의 독립성을 확보하고 있으며, CIA 등 자격증취득 지원 및 취득과 진단 입문·심화과정 등 사내·외 교육훈련 등을 통하여 구성원의 전문성과 윤리성을 제고하고 있습니다.

Ⅰ. 역량강화 프로그램 마련

1. 담당 내 팀별 성과 공유회(매월 2주차)
   - 경영회의 내용, 부문별 주요 이슈 및 팀별 주요 진단결과 공유
   - 내부 전문가(강사) 초빙 Live
2. 진단 관련 사외교육 적극 참가
   (사외 교육기관 일정 배포 ▸ 1인 1교육 권장/지원)

Ⅱ. 연차별 교육 및 훈련체계 보완

1. 1년차 : 진단 OJT, 멘토-멘티제, 진단입문과정(TFT)
2. 2년차 : 개인테마진단 PM 수행, 진단심화과정(TFT)
3. 3년차 : 자격증 취득 인증제, 담당 內 팀 순환이동, Global MBA LG 육성과정 등 지원기회 부여

Ⅲ. 네트워크 구축

1. 팀 단위 계열사 교류 추진 : 감사기법 및 진단 tool 공유
2. 제보관련 주요 협업부서(영업 조직문화팀, 리스크관리팀 등)와 정기 협의체 운영 및 비위행위 조사기법 등 교육



준법·정도 경영

내부자 신고 및 보호

제보 채널 운영

LG유플러스는 모든 이해관계자가 자유롭게 접근할 수 있도록 홈페이지, 이메일, 전화 등 다양한 제보 채널을 구축하여 상시 이용할 수 있게 하고 있습니다. 부정·비리 신고, 불공정 업체선정, 부당 계약, 대금 미지급, 불합리한 사항 개선 등에 대한 제보가 제보 채널을 통해 접수되면 신속하게 대응하고 있습니다.

제보 채널

LG 통합 채널

홈페이지 ethics.co.kr 하단 '제보하기' 에 등록

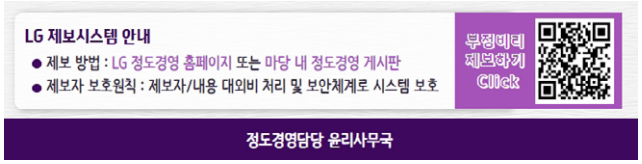
LG유플러스 채널

홈페이지 www.uplus.co.kr 하단 '사이버신문고'
click → ethics.co.kr 하단 '제보하기' 에 등록

금품/향응 수수	자산횡령/유용	환경/안전사고
불공정 거래	문서/계수조작	성희롱/괴롭힘

이메일 audit@lguplus.co.kr **전화** 070-4080-7600, 1644-8119

LG 제보시스템 안내



제보자 보호 정책 강화

LG 통합 제보 채널 내 '제보자보호원칙'을 명시하고 보호정책 및 포상제도를 공지, 운영하고 있습니다. 제보 된 정보의 철저한 보호를 위해 제보자와 제보내용은 정도경영담당의 대외비로 엄격히 처리되며, 비밀준수를 서약한 제한된 인원에 의해 수행되고 있습니다.

포상제도 운영

임직원의 정도경영 준수를 더욱 강화하고, 고객가치를 훼손하는 부정비리 행위를 근절하기 위하여 금품/향응 수수 및 제공 행위, 부정한 거래 및 부정비리 신고 포상제도를 시행하고 있습니다.

윤리규정 위반 재발 방지

윤리규정 위반 시, 정도경영위원회 및 정도영업위원회를 통하여 조치하고 협력회사에 관한 문제가 발견될 경우 거래를 제한하거나 계약을 해지하는 조치를 취하는 등 관련 프로세스 개선 등으로 재발 방지에 적극 노력하고 있습니다.

윤리규정 위반 제보 현황	
전체	61건
근무 해태	6건
규정 위반	47건
직장내 괴롭힘/품위 손상 등	8건

윤리규정 위반 처리 결과	
전체	40건
경고*	11건
경징계**	1건
중징계***	28건

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

제보 처리 프로세스

제보자의 신분 보호 원칙 하에 관련부서 확인 등 사전 절차를 거쳐 접수된 내역에 대한 처리 결과를 안내하고 있습니다.



준법·정도 경영

전사 정도경영 교육과 실천

반부패 정책

LG윤리규범은 '국내 및 해외의 제반 법규'를 준수하고, 모든 임직원은 '부패방지 법규 준수 서약서'를 작성, 제출하도록 규정하고 있으며, LG유플러스는 매년 초 전 임직원이 이를 작성하고 있습니다.

정도경영 교육

LG유플러스는 정도경영을 확산하고 내재화하기 위해 주기적으로 임직원 대상 정도교육을 실시하고 있습니다. 정도교육의 내용은 부패방지, 공정거래 등을 포함합니다. 직군 및 직급별로 정도경영 원칙, 정도경영 위반사례, 위반 시 리스크 등 정도경영 관련 교육을 진행하고 있습니다. 온라인과 오프라인에서 정기 및 수시 교육을 실시하고 있습니다.

정도경영 교육 실적

구분	오프라인		온라인	
	횟수	참여인원	횟수	참여인원
영업현장(점장/신입FM)	-	-	2회	18,790명
리더(신입담당/팀장)	1회	20명	12회	4,682명
기타(신입사원/자회사 등)	-	-	2회	133명
인화원(MVP 1, 2, 4급 과정)	-	-	17회	240명



온라인 정도경영 교육



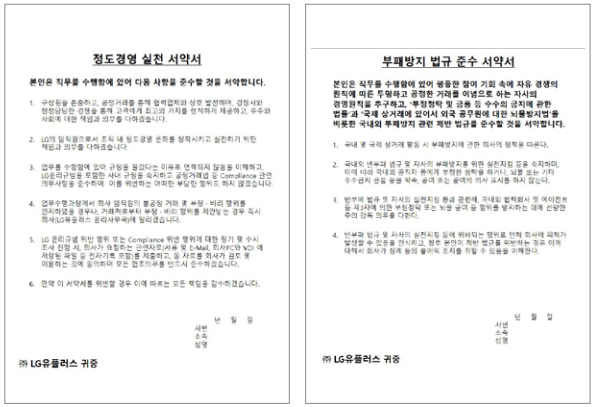
오프라인 정도경영 교육

정도경영 레터

정도경영 의식 고취를 위해 주기적으로 정도경영 레터를 발행해 공유하고 있습니다. 명절에는 임직원 및 협력사를 대상으로 정도경영 레터를 발송함과 동시에 제보채널을 안내하고 있습니다. 정도경영 레터는 LG윤리규범을 기반으로, 사내 규정과 위반사례 뿐만 아니라 사회적 전반적인 이슈, 고전 이야기 등을 소개함으로써 임직원, 자회사, 협력사의 정도경영 내재화와 생활 속 실천을 강조하고 있습니다.

정도경영 실천 서약

매년 1월, 임직원 및 자회사, 협력사로부터 전사시스템을 통해 정도경영 실천 서약서와 부패방지 법규준수 서약서에 서명을 받고 있습니다. 매년 초 서약서를 읽고 서명함으로써 정도경영을 되새기며, 실천 의지를 다지고 있습니다.



정도경영 실천 서약서

부패방지 법규 준수 서약서

정도경영 실천 서약

정도경영 레터







부록
Appendix

80 | ESG 데이터
91 | 지속가능경영방침
95 | 중대성 평가
98 | 스탠다드 인덱스
100 | 제3자 검증의견서
101 | 온실가스 검증의견서
101 | 주요 가입협회 및 단체

ESG 데이터

연결 재무상태표

(단위 : 백만원)

구분	2019	2020	2021
자산			
유동자산	4,805,494	4,950,900	5,164,421
현금및현금성자산	474,365	726,179	770,318
금융기관예치금	21,765	38,424	65,015
매출채권및기타유동채권	2,001,855	2,148,683	2,036,179
매출채권	1,765,630	1,855,722	1,763,278
기타채권	236,225	292,961	272,901
재고자산	436,724	284,077	241,363
당기법인세자산	619	-	-
유동파생상품자산	1,119	-	812
기타의유동자산	1,661,864	1,753,537	2,050,734
매각예정자산	207,183	-	-
비유동자산	13,135,556	13,399,290	14,206,094
기타비유동금융자산	40,732	45,973	82,492
비유동금융기관예치금	61	99	99
비유동파생상품자산	-	-	1,316
비유동매도가능금융자산	40,671	45,874	81,077
장기매출채권및기타비유동채권	1,143,821	970,705	630,767
비유동매출채권	888,130	780,061	464,544
비유동기타채권	255,691	190,644	166,223
관계기업및공동기업투자	50,680	55,285	56,399
이연법인세자산	38	-	-
유형자산	8,861,052	9,949,806	10,196,129
투자부동산	34,241	37,172	41,224
무형자산	2,218,862	1,540,659	2,303,376
기타의비유동자산	786,130	799,690	895,707
자산총계	**17,941,050**	**18,350,190**	**19,370,515**

구분	2019	2020	2021
부채			
유동부채	4,648,853	4,328,335	5,073,659
매입채무 및 기타유동채무	2,937,572	2,220,532	2,435,015
매입채무	421,487	73,752	333,556
미지급금 및 기타채무	2,516,085	2,146,780	2,101,459
단기차입금	5,000	50,000	-
유동사채및장기차입금	824,583	1,081,600	1,774,627
기타유동금융부채	177,437	227,787	247,077
당기법인세부채	17,061	179,323	52,902
유동파생상품부채	151	1,950	-
기타의유동부채	520,002	567,143	564,038
매각예정부채	167,047	-	-
비유동부채	5,942,581	6,370,641	6,338,298
사채및장기차입금	4,356,648	4,670,426	4,285,472
기타비유동금융부채	690,155	478,302	898,491
순확정급여부채	136,460	48,510	30,891
이연법인세부채	135,051	97,627	153,489
충당부채	43,100	84,008	89,361
비유동파생상품부채	746	1,147	-
기타의비유동부채	580,421	990,621	880,594
부채총계	10,591,434	10,698,976	11,411,957
자본			
지배기업의 소유주에게 귀속되는 자본	7,080,861	7,374,862	7,673,144
자본금	2,573,969	2,573,969	2,573,969
자본잉여금	836,918	836,918	836,918
기타의 자본항목	-	-	(100,000)
기타포괄손익누계액	**(3,596)**	**(4,575)**	**(1,819)**
이익잉여금	3,673,570	3,968,550	4,364,076
비지배지분	268,755	276,352	285,414
자본총계	7,349,616	7,651,214	7,958,558
자본과 부채총계	**17,941,050**	**18,350,190**	**19,370,515**

연결 손익계산서

(단위 : 백만원)

구분	2019	2020	2021
영업수익	12,381,969	13,417,627	13,851,135
영업비용	11,695,725	12,531,476	12,872,121
상품구입원가	3,437,694	2,980,406	2,855,406
종업권급여	977,684	1,240,844	1,402,619
감가상각비와무형자산상각비	2,057,544	2,364,697	2,441,136
기타영업비용	5,222,803	5,945,529	6,172,960
영업이익	686,244	886,151	979,014
금융수익	41,706	58,235	58,569
금융비용	132,379	152,778	155,184
지분법이익	1,201	616	2,312
기타영업외수익	59,926	72,619	99,058
기타영업외비용	82,758	491,496	78,576
법인세비용차감전순이익	573,940	373,347	905,193
법인세비용	133,029	120,787	180,975
계속영업당기순이익	440,911	252,560	724,218
중단영업이익(손실)	(2,080)	225,505	-
당기순이익	438,831	478,065	724,218
지배기업의 소유주	438,855	466,764	712,335
비지배지분	(24)	11,301	11,883
주당이익(단위 : 원)			
기본및희석주당이익 (단위 : 원)	-	-	-
계속영업과중단영업 기본 및 희석주당이익 (단위 : 원)	1,005	1,069	1,642
계속영업 기본 및 희석주당이익 (단위 : 원)	1,010	553	1,642

연결 포괄손익계산서

(단위 : 백만원)

구분	2019	2020	2021
당기순이익	438,831	478,065	724,218
법인세비용차감후기타포괄손익	(36,580)	1,082	(30,369)
후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	(40,582)	1,519	(33,104)
기타포괄손익-공정가치 지분상품 평가손익	2,821	(552)	3,539
확정급여제도의 재측정요소	(43,403)	2,071	(36,643)
후속적으로 당기손익으로 재분류될 수 있는 항목	4,002	(437)	2,735
기타포괄손익-공정가치 채무상품 평가손익	4,470	2,375	(3,060)
현금흐름위험회피 파생상품 평가손익	(664)	(1,628)	3,866
해외사업환산외환차이	248	(1,182)	1,910
지분법자본변동	(52)	(2)	19
당기총포괄이익	402,251	479,147	693,849
당기총포괄손익의 귀속			
지배기업의 소유주	402,275	468,646	681,883
비지배지분	(24)	10,501	11,966

유무선 가입자 수

구분	단위	2019	2020	2021
총 무선 가입자 수*	천 명	15,256	16,652	17,987
2G	천 명	577	363	57
LTE 가입자 수	천 명	13,514	13,533	13,304
5G 가입자 수	천 명	1,165	2,756	4,626
LTE/5G 가입자 비율	%	96.20	97.80	99.70
총 유선 가입자 수	천 명	12,595	13,128	13,665
IPTV 가입자 수**	천 명	4,477	4,944	5,348
초고속 인터넷 가입자 수	천 명	4,284	4,529	4,758
인터넷 전화 가입자 수	천 명	3,834	3,655	3,559

* 2021년 4분기 실적발표 기준 (과학기술정보통신부 가입자 고시기준, 기타회선 포함)

** STB(셋톱박스) 기준

임직원

구분		단위	2019	2020	2021
총 임직원 수		명	10,547	10,349	10,219
	남성	명	8,644	8,465	8,316
	여성	명	1,903	1,884	1,903
고위 경영진 총 직원 수 (이사회)		명	7	7	7
경영진(c-level)인원		명	10	10	9
정규직*	전체	명	9,590	9,670	10,015
	남성	명	7,962	7,988	8,203
	여성	명	1,628	1,682	1,812
계약직**	전체	명	957	679	204
	남성	명	682	477	113
	여성	명	275	202	91
지역	국내	명	9,587	9,667	10,012
	해외	명	3	3	3
연령별	35세 이하	명	3,951	3,680	3,427
(정규직)	36세~45세	명	3,455	3,568	3,855
	46세~55세	명	1,999	2,152	2,384
	56세 이상	명	185	270	349
직급별	임원	명	62	64	63
(정규직)	책임	명	4,636	4,857	5,308
	선임	명	2,454	2,621	2,639
	사원	명	2,438	2,128	2,005

* 정규직 : 사무기술직(임원 및 사외이사/자문/고문포함), 사무지원직, 전임직, 운전직, 영업직군

** 계약직 : 일반촉탁, 영업촉탁/파견, 위탁 제외

신규 채용 및 이직

구분			단위	2018	2019	2020	2021
신입직 채용	전체		명	163	226	109	50
	남성		명	114	167	71	29
	여성		명	49	59	38	21
경력직 채용	전체		명	136	142	149	392
	남성		명	99	110	102	253
	여성		명	37	32	47	139
신규 채용 인원 합계			명	299	368	258	442
내부 후보자에 의해 충원된 공석 비율**			%	32	8	15	7
이직률(퇴사율)	전체		%	2.2	2.4	3.5	3.3
	이직자 성별	남성	%	75.5	82.8	84.1	74
		여성	%	24.5	17.2	15.9	26
자발적 퇴직률*	전체		%	1.3	1.3	1.3	2.2
	이직자 성별	남성	%	64.5	77.6	66.2	65.2
		여성	%	33.5	22.4	33.8	34.8

* 전적, 정년, 희망퇴직, 징계, 사망, 창업지원 등의 사유를 제외한 퇴직

** 내부 후보자에 의해 충원된 공석 비율= 회사 내부 직원이 공석을 채운 수 / 회사의 총 공석 수

임직원 복지 혜택

구분	단위	2019	2020	2021
복리후생비*	백만원	164,525	169,480	192,798
영업수익**	백만원	12,337,746	12,352,879	12,804,202
복지혜택수준***	%	1.33	1.37	1.51

* 자녀학자금, 의료비, 경조지원, 주택자금대출, 멀티복지포인트, 장기근속포상, 휴가보상비, 4대보험 등

** 2021년 사업보고서 재무제표 기준

*** 임직원에 대한 복지혜택 수준 : 복리후생비 / 영업수익 x 100

시간근무/탄력근무제

구분		단위	2019	2020	2021
시간제 근무		명	38	38	0
탄력근무제	시차출퇴근형	명	3,567	2,990	2,425
	근무시간 선택형	명	2,640	2,692	3,090

임직원 성과 평가

구분	단위	2019	2020	2021
정기 성과평가 대상 근로자 수*	명	9,502	9,561	9,631
정기 성과평가를 받은 근로자 수	명	8,824	8,963	9,231
임직원 성과평가 수행 비율	%	93	94	96

* 임원과 비정규직은 집계 대상에서 제외

임직원 만족도

구분	단위	2019	2020	2021
임직원 만족도 결과	%	88	88	90

출산휴가/육아휴직

구분		단위	2019	2020	2021
출산휴가 사용자	전체	명	411	453	440
	남성	명	317	329	320
	여성	명	94	124	120
출산휴가 사용 후 업무 복귀율	전체	%	100	99	99
육아휴직 대상인원	전체	명	3,114	3,120	3,076
	남성	명	2,600	2,578	2,511
	여성	명	514	542	565
육아휴직 사용자	전체	명	232	278	285
	남성	명	107	152	165
	여성	명	125	126	120
육아휴직 사용 후 복귀자	전체	명	210	270	274
	남성	명	97	146	156
	여성	명	113	124	118
육아휴직 사용 후 업무 복귀율	전체	%	91	97	96
	남성	%	91	96	95
	여성	%	90	98	98
육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속률	전체	%	86	98	96
	남성	%	89	97	97
	여성	%	84	99	96

다양성 존중

구분		단위	2019	2020	2021
여성 인재	여성 비율	%	16.9	17.4	19.2
	여성 임원진 수*	명	4	6	8
	여성 관리자 비율**	%	8	10	10
장애인 고용	장애인***	명	353	348	355
	고용비율	%	3.31	3.34	3.45
국적별 구성원	한국인 (외국인 제외 전체)	명	10,537	10,341	10,212
	중국인	명	4	4	3
	미국인	명	2	2	2
	일본인	명	1	0	0
	대만인	명	1	1	1
	호주인	명	1	1	1
	캐나다인	명	1	0	0
국가보훈자 고용		명	159	151	153

* 여성 임원진 수 : 사업보고서 공시자료 기준 여성 임원수

** 여성 관리자 비율 : 담당 이상 여성 직책자 비율(팀장 제외)

*** 본사 및 자회사형 장애인표준사업장(위드유) 합산 인원, 고용비율 산정을 위해 환산된 인원 기준

남녀간 임금 비율

구분		단위	2019	2020	2021
남녀 대비 여성 총 보수 비율*		%	72.62	76.83	80.41
관리직 (기본급 + 보너스 등 기타 현금 성과급)**	여성	원	126,401,242	126,575,622	131,393,069
	남성	원	141,328,096	132,138,088	144,488,109
평균 근속년수***	남성	년	8.5	8.5	9.6
	여성	년	7.2	6.7	7.9

* 성별에 따른 기본급 및 인상률 차등 없음

** 리스트 기준 : 2019, 2020년도 = 연말, 2021년도 5월

** 금액 기준 : 연말정산 소득총액

** 관리직 = 담당/팀장 직책의 사무기술직군

*** 정규직 기준

최저임금 대비 신입사원 임금

구분		단위	2019	2020	2021
신입사원*	사무직	%	196	190	210
	기타직군	%	124	125	133

* 성별에 따른 임금 차별 없음

인권영향평가

조직	대상인원	인권경영교육		인권영향평가	
		이수완료	완료율	평가제출	완료율
Consumer부문	3,811명	3,062명	80.3%	5,573명	53.7%
NW부문	3,338명	3,213명	96.3%		
기업부문/기술부문/신사업/Staff	3,228명	2,760명	85.5%		
총 계	10,377명	9,035명	87.1%		

노동조합

LG유플러스는 바람직한 노경(勞經) 관계를 유지하고 상호간의 변함없는 신뢰와 존중을 바탕으로 구성원 근로조건 개선을 위해 노력하고 있습니다. 임직원의 자유로운 노동조합 가입과 노동조합 구성을 보장하고 있으며, 매주 정례 실무회의를 통해 회사 운영상의 변화를 조합에게 공유하고, 이에 대한 사전통보일은 통상적으로 7일~30일전을 준수합니다. 또한, 매주 진행되는 실무회의 이외에도 분기 별 진행되는 노경협의회와 연 3회 진행되는 노경간담회 등을 통해 조합과 상시 소통하고 있습니다.

구분	단위	2019	2020	2021
노동조합 가입 대상 직원 수*	명	9,593	9,399	9,115
노동조합 또는 노경협의회 가입 인원	명	6,509	6,143	5,769
노동조합 또는 노경협의회 가입 비율	%	67.9	65.4	63.3
단체교섭 적용 비율**	%	100	100	100

* 전체 임직원중 팀장이상 직책자, 인사, 노경, 진단, 법무, 비서, 운전 직무 종사자등이 제외
(노동조합 및 노동관계조정법 제2조 4항에 따른 기준적용)

** 사내노조가 4개이며, 과반수 노동조합은 없으나 임금 관련 단협은 가입대상 전원에게 확대 적용

임직원 교육훈련

구분		단위	2019	2020	2021
총 교육인원*	전체	명	41,205	24,997	22,156
	남성	명	33,109	20,229	18,431
	여성	명	8,096	4,768	3,721
총 교육훈련 시간	전체	시간	455,358	334,876	274,206
	남성	시간	369,986	277,748	219,113
	여성	시간	85,372	57,128	55,093
총 교육비용	전체	억원	129	105	122
	남성	억원	104	85	102
	여성	억원	25	20	20
총 교육건수	전체	회	5,927	6,337	5,129
1인당 평균 교육비**	전체	천원	1,201	978	1,157
	남성	천원	1,195	982	1,198
	여성	천원	1,226	965	989
1인당 평균 교육시간***	전체	시간	42	31	26
	남성	시간	43	32	26
	여성	시간	41	28	27

* 교육인원은 비정규직을 포함한 전체 교육 프로그램 이수자의 총합계(중복포함)

** 1인당 평균 교육비 : 2021년 1월 1일 인원 기준

*** 모바일 러닝에 대해 총 202,380명(남성 160,320명, 여성 42,050명)이 수강(총 비용에는 포함, 인원 및 시간 제외)

교육프로그램별 이수 실적

구분		단위	2019	2020	2021
직장 내 장애인 인식 개선교육	남성	명	7,595	7,364	7,176
	여성	명	1,484	1,542	1,481
성희롱 예방교육	남성	명	8,488	8,401	7,931
	여성	명	1,949	1,956	1,776
직장 내 괴롭힘 예방교육	남성	명	-	5,845	4,664
	여성	명	-	1,060	907
ESG 이해 교육	전체	명	-	7,213	9,035
인권경영 교육	전체	명	-	7,213	9,035
환경교육	전체	명	-	7,213	9,035
공정거래 교육*	전체	명	7,452	9,740	9,800

* 공정거래 교육 : 준법교육 내 담합예방, 불공정거래 행위

정도경영 교육 실적

조직	오프라인		온라인	
	횟수	참여인원	횟수	참여인원
영업현장(점장/신입FM)	-	-	2회	18,790명
리더(신입담당/팀장)	1회	20명	12회	4,682명
기타(신입사원/자회사 등)	-	-	2회	133명
인화원(MVP 1, 2, 4급 과정)	-	-	17회	240명

* 2021년 1월 1일 ~ 2021년 12월 31일 기준

퇴직예정자 교육프로그램

구분	단위	2019	2020	2021
정년퇴직예정자 생애준비 집체교육 비용	천원	19,409	20,664	33,740
정년퇴직예정자 개인교육지원제도 비용	천원	26,976	21,941	27,312

개인정보보호 교육 및 시스템 서비스 점검

조직		단위	계획		이수		실행율	
			2020	2021	2020	2021	2020	2021
개인정보보호 교육	임직원*	명	10,327	10,086	10,327	10,086	100%	100%
	협력사**	명	23,769	25,705	23,683	25,514	99.60%	99.25%
개인정보처리시스템 서비스점검***		건	203	259	203	259	100%	100%

* 2021년 8월14일 ~9월13일 사내시스템 로그인 이력이 있는 임직원 대상

** 2021년 3월1일~31일 사내시스템 로그인 이력이 있는 대리점 직원 및 2021년 8월14일 ~9월13일 협력사 직원 대상

*** ISMS, ISMSP, 개인정보처리시스템 점검 건수 합산

정보보안/사이버 보안 관련 위반/적발 건수

구분	2019	2020	2021
정보보안/사이버 보안 관련 위반/적발 건수	0	0	0

정부기관 자료 요청 대응

구분	2019	2020	2021
통신자료 요청	281,280	277,073	260,589
통신사실확인자료 요청	88,576	80,768	67,530

고객정보 유출 건수

구분	2019	2020	2021
고객정보 유출	0	0	0
시스템 해킹	0	0	0
DDoS 침해	0	0	0

네트워크 장애

구분	2018	2019	2020	2021
대형 통신장애 발생 건 수	0	0	0*	0

* 산정 기준 변경으로 인한 2020년 데이터 변경 : 전송 지연 건으로 대형 통신장애로 미 분류 (과기부 미 보고 사항)

무선국 전자파 측정실적

구분	2018	2019	2020	2021
무선국 전자파 측정실적	9,458	13,811	35,763	24,732

트래픽 처리 능력

조직	단위	2021	
무선통신 회선 보유 능력(회선수)	만명	LTE	1,828
		5G	600
		계	2,428
연간 처리 데이터 트래픽(연간 데이터 사용량)	TB	LTE	1,235,068
		5G	1,159,802
		계	2,394,870

연간 소비자 불만 처리 실적*

구분	2018	2019	2020	2021
모바일(건)	6,302	4,501	3,580	2,992
홈(건)	5,904	3,806	3,028	1,996

* 과학기술정보통신부 대외민원 집계

주요 사회공헌 활동 성과

사회공헌 활동	단위	2021 성과
국방부 군인자녀 대상 12주 챌린지	명	500
두드림 요술통장 수혜	명	150
서울 은평구 꿈나무마을 보호종료아동 자립센터 구축 지원	명	336
성남시 취약계층 대상 IoT 지원	명	100
성남시 드림스타트 아동 대상 U+초등나라 지원	명	150
고려대 - 육군본부 협력 DMZ 초교 교육지원	명	24
경기 남부 헌혈자 대상 FC 안양 시즌권 제공	명	2,875
인천 서구 지역아동센터 대상 대학생 멘토 활용 비대면 교육 지원	명	48
대한민국전몰군경미망인회 태블릿 PC 지원	대	30
국가보훈처 고령보훈대상자 대상 치매예방프로그램 운영	명	1,200
대한적십자사 대전세종지사 태블릿 기부	대	350
제주교육청 태블릿 기부	대	100
강원사회복지공동모금회 태블릿 기부	대	350
아프가니스탄 특별기여자 교육 지원	명	79
(NW 부문 임직원 봉사활동) 독거노인식품키트 지원	명	25
(NW 부문 임직원 봉사활동) 아프리카 태양광랜턴 지원	명	195
(Consumer 부문 임직원 봉사활동) 독거노인을 위한 색칠공부책 만들기	명	55
(Consumer 부문 임직원 봉사활동) 미취학아동을 위한 안전우산 만들기	명	74
(Consumer 부문 임직원 봉사활동) 시각장애 아동을 위한 특별한 도서 제작	명	51
(Consumer 부문 임직원 봉사활동) 환경보호를 위한 EM흙공 만들기	명	44
울진산불 재난구호	명	1,000
시각장애인 E북 편집	명	480
미대 지원 취약계층 청소년 장학금 지원	명	1
대전맹학교 ICT기기 지원, 도서관 건립	명	108
무연고 아동대상 뽀로로 팝업북 제작/기부	건	300
용산구 관내 독거 어르신 반찬 제공	명	50
대한노인회 영상회의 시스템 구축	대	18
시청각 장애인 영화 가치봄 프로젝트 기부금 조성(시청 매출 금액의 3%)	건	20,832
(도전은행) 조손가정지원사업	명	6
(도전은행) 코로나19 결식아동 지원	명	6

서비스 무상지원	2021년 무상 지원(건)
성남시 취약계층 대상 IoT 지원	100
성남시 드림스타트 아동 대상 U+초등나라 지원	150
고려대 - 육군본부 협력 DMZ 초교 교육지원(멘토,멘티 포함)	67
인천 서구 지역아동센터 대상 대학생 멘토 활용 비대면 교육 지원	49
아프가니스탄 특별기여자 수용시설 WiFi 존 구축	96

자선 활동 투입 금액

구분	단위	2019	2020	2021
총 기부금*	원	4,940,254,775	7,068,571,374	8,665,341,646
근로시간 중 봉사활동 참여 임직원 수	명	3,642	528	3,764
근로시간 중 임직원 봉사활동 참여 시간	시간	14,568	2,112	15,056

* 총 기부금 구성 : 자선적 기부, 지역사회 투자, 상업적 이니셔티브

임직원 사회공헌 활동

구분		단위	2019	2020	2021
봉사 참여 직원 수	기부	명	3,490	4,418	3,849
	직접참여	명	3,642	528	3,764
나눔 마일리지*	기부	M	125,619	147,558	209,250
	직접참여	M	13,982	2,618	21,401

* 기부 또는 봉사를 하는 임직원에게 마일리지(M)를 주고 있습니다.
(정기적 기부 : 3M/월, 비정기적 기부 : 5M/월, 봉사 활동 참여 : 1M/활동시간)

산업재해

구분		단위	2018	2019	2020	2021
재해자수		명	8	7	8	15
재해율*		%	0.02	0.02	0.03	0.05
남성	부상 발생자	명	8	6	6	13
	업무상 질병 발생자	명	0	1	0	0
	사망자	명	0	0	0	0
	보직상 높은 사고 및 질병 발생위험을 가진 직원	명	1,710	1,820	1,810	1,827
여성	부상 발생자	명	0	0	2	2
	업무상 질병 발생자	명	0	0	0	0
	사망자	명	0	0	0	0
	보직상 높은 사고 및 질병 발생위험을 가진 직원	명	22	28	28	31

* 산업안전보건공단 산업재해율 확인서 기준

협력회사

구분		협력회사수(개사)	계약 금액 비중(%)
		2021	2021
총등록 협력 회사		385	100
	Approved*	259	
	Preferred**	111	
	Strategic***	15	
장비(네트워크 및 인프라)		121	47.8
용역(소프트웨어 및 솔루션 개발, 기타)		41	13.4
공사		159	28.8
물품		64	10.1

* Approved : 정기 거래선으로 등록된 협력사(경쟁력 기반 선정 대상)

** Preferred : 주요 소싱그룹의 핵심 협력사(거래 우선 고려 대상)

*** Strategic : 업계에서 경쟁 우위의 역량을 보유하고, 자사와 사업 목표를 공유하며 목표달성을 위해 협업하는 회사

협력사 재해 현황

구분			단위	2019	2020	2021
홈서비스 협력사	협력업체		수	73	59	50
	재해율*		%	1.65	1.08	1.47
	남성	근로자수	명	2,361	1,695	1,309
		재해 건 수	건 수	44	21	22
		부상 발생 건	건 수	44	21	22
		업무상 질병 발생 건	건 수	1	0	0
		사망자	명	1	0	0
	여성**	근로자수	명	298	248	189
		재해 건 수	건 수	0	0	0
		부상 발생 건	건 수	0	0	0
		업무상 질병 발생 건	건 수	0	0	0
		사망자	명	0	0	0

* 산업재해 건수(교통사고로 인한 산업재해조사표 제출 건은 제외) / 전체 근로자 수 x 100

** 여성 근로자의 경우 대부분 사무직 종사자

2021년 주요 환경 목표 및 성과

구분	단위	2021 목표	2021 성과
온실가스 배출량(Scope 1 + Scope 2)	tCO_2eq	1,451,736	1,398,814
에너지 사용량	TJ	30,351	29,214
사업장 폐기물 재활용률	%	95	98.5

온실가스 배출량***

구분	단위	2018	2019	2020	2021
직접 온실가스 배출(Scope 1)*	tCO_2eq	5,147	7,997	8,259	7,579
간접 온실가스 배출(Scope 2)*	tCO_2eq	1,028,827	1,090,883	1,284,506	1,391,235
기타 온실가스 배출(Scope 3)*	tCO_2eq	38,780	34,730	81,010	88,378
합계(Scope 1+Scope 2)	tCO_2eq	1,033,974	1,098,880	1,292,765	1,398,814
온실가스 배출 집약도(Scope 1)**	tCO_2eq/억원	0.0439	0.0646	0.0616	0.0547
온실가스 배출 집약도(Scope 2)**	tCO_2eq/억원	8.7742	8.8103	9.5733	10.0442
온실가스 배출 집약도(Scope 3)**	tCO_2eq/억원	0.3307	0.2805	0.6038	0.6381
온실가스 배출 집약도(Scope 1 + Scope 2)	tCO_2eq/억원	8.8181	8.8748	9.6348	10.0989
탄소정보공개프로젝트 등급		A-	A	A	A

* 산정범위 Scope 1 : 연료 연소를 통한 에너지 사용량에 따른 직접적 온실가스 배출
Scope 2 : 전기, 열, 스팀 사용에 따른 간접적 온실가스 배출
Scope 3 : 기업 활동의 결과이지만 기업이 소유하거나 통제하지 않은 시설에서 발생한 온실가스 배출(임직원 출퇴근, 해외 출장, 폐기물 등)

** 온실가스 배출 집약도 : 온실가스 배출량 / 매출액(연결 재무제표 기준)

*** 온실가스 배출량은 국내 배출권거래제 규제 대응을 위한 온실가스 제3자 검증을 따르고 있습니다.

**** LG유플러스는 온실가스 배출권의 추가적인 구매로 인한 비용은 발생하지 않고 있습니다.

***** 배출권 제출 시 기준 배출량 기준으로 작성하였습니다.

에너지 사용량*

구분	단위	2018	2019	2020	2021
합계	TJ	21,342	22,621	26,610	29,214
전력	TJ	21,034	22,278	26,263	28,871
스팀	TJ	221	204	221	226
연료	TJ	87	125	126	116
에너지 집약도**	TJ/억원	0.1820	0.1827	0.1983	0.2109

* 에너지 사용량은 네트워크 장비, 국사, IDC센터, 사옥 등에서 사용되는 에너지를 산정하였으며, 에너지 사용량 및 구매량을 기반으로 에너지 사용량을 산정하였습니다.

** 에너지 집약도 : 에너지 사용량 / 매출액(연결 재무제표 기준)

*** 배출권 제출 시 기준 에너지 사용량으로 작성하였습니다.

재생에너지 사용량

구분		단위	2018	2019	2020	2021
태양광 패널 발전량	용산사옥	kWh	63,465	67,371	67,371	58,622
	마곡사옥	kWh	-*	162,822	322,540	225,750
	평촌메가센터	kWh	11,880	10,845	18,537	3,360**
데이터 센터에서 사용된 총 재생에너지 사용량		kWh	11,880	10,845	18,537	3,360
총 재생에너지 사용량		kWh	75,345	241,038	408,448	287,732

* 마곡 사옥의 경우 시설고장으로 2018년~2019년 상반기까지는 발전량이 없음

** 2021년 9월 평촌메가센터 수리 작업으로 2021년 10-12월 3개월의 발전량만 확인 가능

용수 사용량

구분		단위	2018	2019	2020	2021
용수 사용량		톤	504,181	737,331	917,069	938,681
용수	도시용수	톤	486,870	720,113	890,961	918,669
	지하수	톤	17,311	17,218	26,108	20,012
재사용량		톤	24,325	19,258	23,694	24,582
재활용률		%	4.8	2.6	2.6	2.6

사업장 폐기물

구분		처리방법	단위	2018	2019	2020	2021
사업장폐기물 배출량		-	톤	3,533	4,094	4,509	5,877
사업장폐기물 재활용량		-	톤	3,483	4,024	4,427	5,791
사업장폐기물 재활용률		-	%	98.6	98.3	98.2	98.5
사업장폐기물 (일반)	폐전선	재활용	톤	2,290	2,651	2,741	2,775
	산업용 폐전자전기제품	재활용	톤	504.3	565	854.3	1,463
	폐합성수지	재활용	톤	21	47.8	38.2	0
		중간처리(파쇄/분쇄)	톤	47.8	68.2	82	86
사업장폐기물 (지정)	폐황산(납축전지)	재활용	톤	668.1	759.9	793.2	1,553
	폐석면(매립)	매립	톤	2.2	1.8	0	0

생활 폐기물

구분	처리방법	단위	2018	2019	2020	2021
사옥	매립/소각*	톤	635.1	681.6	733.9	777.6
직영점	매립/소각*	톤	250.4	249.3	224.9	202.5
재활용폐기물(전체)		톤	293.0	230.2	406.4	344.6

* 생활계 폐기물은 각 지방자치단체별 폐기물 조례에 의하여, 운반 및 최종 매립/소각 처리됨
단, 발생량이 많은 본사, 상암사옥은 별도 운반 및 처리업체와 계약하여 소각의 방법으로 처리함

통신국사 외기냉방 에너지 절감 투자

구분	단위	2019	2020	2021
투자계획	억원	1.8	2.1	1.62
투자비용	억원	1.84	2.32	1.64
누적 설치 현황	건 수	746	804	845
누적 절감 금액	억원	15.14	16.32	17.15
누적 절감량	MWh	13,768	14,838	15,595

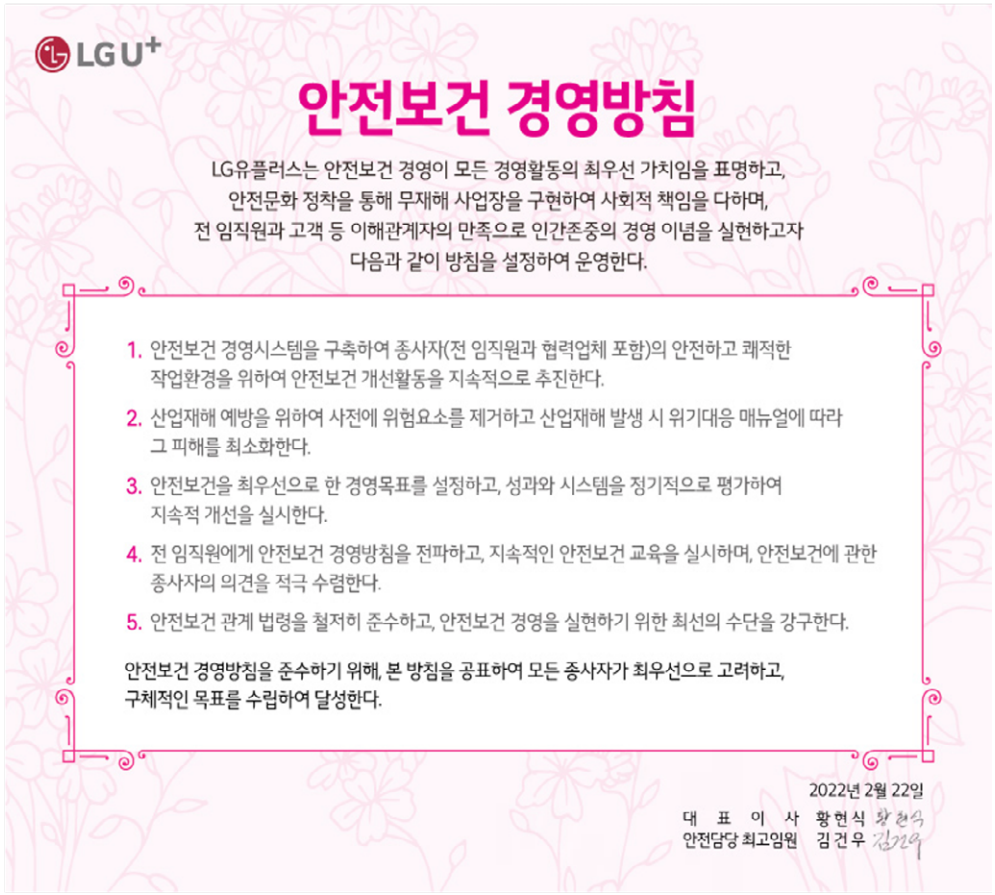
환경 법규 위반 정보

구분	단위	2019	2020	2021
환경 법규 위반 건수*	건	0	0	0

* 환경 법규 위반 공개 기준 : 1,000만원 이상의 과태료 또는 벌금

지속가능경영방침

안전보건 경영방침



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 환경 경영방침을 수립하여 운영한다.

1. 환경 경영시스템을 구축하여 기업활동에서 발생하는 환경영향을 최소화 하고, 환경 개선활동을 지속적으로 추진한다.
2. 글로벌 기후변화에 선제적으로 대응하여, 온실가스 배출로 인한 부정적 환경영향을 최소화 하기 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.

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

2022년 5월 13일
대표이사 **황 현 식** 황 현 식

지속가능경영방침

인권경영방침

LG유플러스는 고객, 협력사, 임직원 등 모든 이해관계자의 인간으로서의 존엄, 행복 추구권을 존중합니다. 또한 실력을 바탕으로 정정당당하게 승부하는 '정도 경영'을 통해 모두가 상생하는 '지속 가능한 성장'을 이룰 것입니다.

LG유플러스는 UN이 공표한 세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)을 비롯해, 기업의 인권 이행지침(The Ruggie Framework), 아동권리에 관한 협약(Convention on the Rights of the Child), UNGC 10대 원칙(UN Global Compact Ten Principles), OECD가 채택한 다국적기업 가이드라인(OECD Guidelines for Multinational Enterprises), ILO(International Labour Organization) 에서 제시하는 노동 기준을 공개적으로 지지합니다. 또한 사업을 운영하는 모든 국가의 노동 및 인권 관련 법규를 준수할 것을 약속합니다. 만약 본 방침과 국제 가이드 및 국가 관련 법이 충돌하는 경우, 보다 엄격한 원칙과 기준을 따릅니다.

이 약속은 LG유플러스 뿐 아니라 협력사, 고객, 지역사회의 모든 이해관계자에게 동등하게 적용합니다. LG 유플러스는 경영활동에서 발생할 수 있는 모든 인권 요인을 평가하여 개선하고, 인권침해에 대한 고충처리와 구제절차 등을 갖춘 인권경영체계를 운영합니다.

LG유플러스는 '인권 리스크 제로화'를 목표로 매년 인권 리스크 진단 및 분석을 실시하고, 주요 인권 이슈를 선정하여 체계적으로 개선합니다.

1. 고객 인권을 위한 책임과 의무

1-1 사생활 보호
- 고객 정보는 고객의 소중한 자산이므로 최소한의 정보만 요구합니다.
- 사업 목적으로 취득한 정보는 제한적이고 엄격하게 활용하여 고객의 사생활을 보호합니다.
- 상품과 서비스를 이용하는 과정에서 발생할 수 있는 인권침해 문제로부터 고객을 보호합니다.

1-2 고객 정보 보호
- 고객의 개인 정보를 보호하기 위해 기술적 물리적 조치를 다합니다.

1-3 유해 콘텐츠로부터 보호
- 어린이 등이 유해한 콘텐츠에 접근하지 않도록 최선을 다합니다.

1-4 동등한 서비스를 제공받을 권리
- 모든 고객에게 지역, 장애, 사회적 지위에 관계없이 동등한 서비스를 제공합니다.

1-5 소비자 공정거래
- 소비자 권리를 보호하며, 정확한 정보를 제공하여 불공정 거래가 발생하지 않도록 최선을 다합니다.

2. 협력사 임직원 인권을 위한 책임과 의무

2-1 공정 거래 추구
- 우월적 지위를 남용하여 협력사에 부당한 요구나 거래 조건을 강요하지 않습니다.

2-2 상생 관계 지향
- 협력사는 LG유플러스의 동반자로, 공동 성장을 추구합니다.

2-3 협력사 인권 경영
- LG유플러스와 거래하는 모든 협력사의 인권 경영 확대에 기여합니다.

2-4 협력사 인도적 대우
- LG유플러스와 거래하는 모든 협력사의 임직원이 안전과 기본인권, 노동권을 침해받지 않도록 노력합니다.
- 상담사가 고객의 부당한 언행이나 비상식적 요구에 노출되지 않도록 보호합니다.

3. 임직원 인권을 위한 책임과 의무

3-1 차별 금지
- 인종, 성별, 국적, 민족, 종료, 나이, 정치적 견해, 사회적 출신, 학연 등에 따른 부당한 차별을 두지 않습니다.
- 정치, 경제, 문화, 생활 등 모든 영역에서 모든 직원이 동등한 권리와 자유를 누릴 수 있도록 합니다.

3-2 공정한 기회 제공
- 기회 제공에 있어 성별과 인종에 따른 차별을 두는 경우, 무관용의 원칙을 적용합니다.
- 개인의 능력과 성과에 따른 공정한 보상과 기회를 제공합니다.

3-3 집회 및 결사의 자유
- 임직원이 보복이나 협박의 위협 없이 집회 및 결사의 자유를 누릴 권리를 보장합니다.
- 정당한 단체 교섭 행위에 참여한다는 이유로 임직원에게 고용상 불이익을 주지 않습니다.

3-4 안전한 근무 환경
- 임직원이 안전하고 쾌적한 근무 환경에서 일할 권리를 보장합니다.
- 사업 국가에서 정한 근로 시간, 연장 근로에 따른 정당한 보상 기준을 준수하며, 사회 보험 지원 및 각종 복리 후생 제도를 제공합니다.

3-5 근로 조건 준수
- 사업 국가에서 정한 최저 고용 연령 이하의 아동의 노동을 금합니다.
- 근로자 의사에 반하는 근로를 강요하지 않습니다.
- 근로자 행동에 제약이 될 수 있는 신분증과 그에 준하는 문서를 보관하지 않습니다.

4. 국가와 지역 사회 구성원의 인권을 위한 책임과 의무

4-1 지역 사회 인권
- 인권영향평가 결과 지역사회 구성원의 인권에 부정적 영향이 발견된 경우 적절한 보상을 이행합니다.
- 지역사회를 기업의 공동체로 인식하여 공동의 발전을 위해 적극 투자합니다.

4-2 투명한 정보 공개
- 주주 및 투자자에게 필요한 정보를 적시에 제공하며, 정확한 회계 자료로 투명성을 확보합니다.

4-3 환경 보호
- LG유플러스가 사업을 운영하고 있는 모든 국가와 지역 사회의 환경을 보호하기 위해 노력을 다합니다.

2022년 6월 23일
대표이사 **황 현 식** 황현식

지속가능경영방침

LG윤리규범

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

제1장 고객에 대한 책임과 의무

LG는 고객이 진정한 사업기반이라는 신념하에 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

고객의 발전이 곧 우리의 발전이라는 인식하에 고객이 필요로 하는 가치를 찾으려고 항상 노력한다. 고객에게 실질적으로 도움이 되고 만족을 줄 수 있는 참된 가치를 계속해서 창조한다.

3. 가치의 제공

고객에게 진실만을 말하며 고객과의 약속은 반드시 지킨다. 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

자유경쟁의 원칙에 따라 세계 어디에서나 시장경제질서를 존중하며, 상품과 서비스의 질을 통하여 고객의 신뢰를 확보한다. 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 공정한 거래

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

LG는 자격을 구비한 모든 업체에게 거래선 등록 및 선정에 참여할 수 있는 기회를 평등하게 부여한다. 거래선 등록 및 선정은 객관적이고 공정한 심사기준에 따라 합리적인 방법으로 수행한다.

2. 공정한 거래절차

모든 거래는 상호대등한 위치에서 공정하게 이루어지며 거래조건 및 거래절차에 대해 충분한 협의를 거친다. 우월적 지위를 이용한 어떠한 형태의 부당행위도 하지 않는다. 거래에 필요한 정보는 적절한 절차를 거쳐 적기에 상호 제공하며, 거래결과는 공정한 기준에 따라 정기적으로 평가하여 상호 보완한다.

3. 상호발전의 추구

기술지원 및 경영지도 등을 통해 장기적으로 거래선이 경쟁력을 갖추어 성장할 수 있도록 적극 지원하고, 혁신을 통해 창출되는 수익을 상호 공유한다. 깨끗한 거래풍토를 조성하고 공정한 거래질서를 유지하기 위해 거래선과 상호 노력한다.

제4장 임직원의 기본윤리

임직원은 정직과 공정의 신념으로 LG인으로서의 올바른 가치관을 확립하고, 끊임없는 자기계발과 공정한 직무수행을 통해 주어진 사명을 완수한다.

1. 기본윤리

임직원은 LG인으로서의 긍지와 자부심을 가지며, 항상 정직하고 공정한 자세를 견지한다. 높은 윤리적 가치관을 가지고 개인의 품위와 LG의 명예를 유지할 수 있도록 항상 노력한다.

2. 사명의 완수

임직원은 회사의 비전과 방침에 따라 각자의 사명을 성실히 수행한다. 주어진 직무는 최선을 다해 정당한 방법으로 수행하며 제반 관련법규를 준수한다. 회사의 재산을 잘 유지관리하고, 업무상 취득한 회사의 비밀을 보호한다. 동료 및 관계부서간에 적극적인 협조와 원활한 의사소통으로 업무의 효율을 높인다.

3. 자기계발

바람직한 인재상을 스스로 정립하고, 끊임없는 자기계발을 통해 인재상에 부합되도록 꾸준히 노력한다.

4. 공정한 직무수행

모든 직무를 정직하고 공정하게 수행하며, 건전한 기업문화를 조성하기 위해 항상 노력한다. 직무와 관련하여 판단의 공정성을 저해할 수 있는 어떠한 형태의 금전적 이익도 이해관계자로부터 취하지 않는다. 일상생활 및 직무와 관련하여 사회로부터 지탄 받을 수 있는 비도덕적, 비윤리적 행위를 하지 않는다.

5. 회사와의 이해상충 회피

회사와 개인의 이해가 상충되는 어떠한 행위나 관계도 회피한다. 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

LG는 사람에 대한 믿음과 진정한 애정을 갖고 임직원 한사람 한사람을 독립된 인격으로 대한다. 임직원이 주인의식을 바탕으로 일을 통해 긍지와 보람을 성취할 수 있도록 최선을 다한다. 임직원이 정당한 방법으로 사명을 수행할 수 있도록 제도의 확립과 교육·지도 등 필요한 조치를 강구한다.

2. 공정한 대우

임직원의 능력과 자질에 따라 평등한 기회를 부여한다. 임직원의 능력과 업적에 대하여 공정한 기준에 따라 평가하고, 정당하게 보상한다.

3. 창의성의 촉진

임직원의 독창적 사고와 자율적 행동이 촉진될 수 있는 여건을 최대한 조성한다. 임직원의 능력개발을 위해 적극적으로 지원하고 장기적 관점에서 인재를 육성한다. 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

국내외를 막론하고 해당지역의 사회적 가치관을 존중하여 사업을 수행한다. 회사의 안정적 성장의 바탕위에서 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.

중대성 평가

LG유플러스는 글로벌 선진기업을 벤치마킹하고 국제표준분석, 미디어 조사, 내부자료 검토 결과를 토대로 지속가능경영과 관련한 이슈를 도출하였으며, 이해관계자 관심도와 비즈니스 영향도를 기준으로 중대성 평가를 실시하였습니다.

중대성 평가 프로세스

Step 1 이슈 식별

동종 산업 보고 동향
고객의 경험을 체계적으로 재구성
(퍼소나&고객 여정 분석)

글로벌 이니셔티브 분석
지속가능경영 관련 국제표준
지표 검토
(GRI STANDARDS, KCGS, DJSI, SASB, TCFD, MSCI)

미디어 조사
2021년 미디어 기사 이슈 검토)

내부자료 검토
이사회 회의 안건, 중점경영사항 검토
과거 3개년 보고 이슈 등

Step 2 이슈풀 도출

최종 이슈풀 도출
(세부이슈 20개)

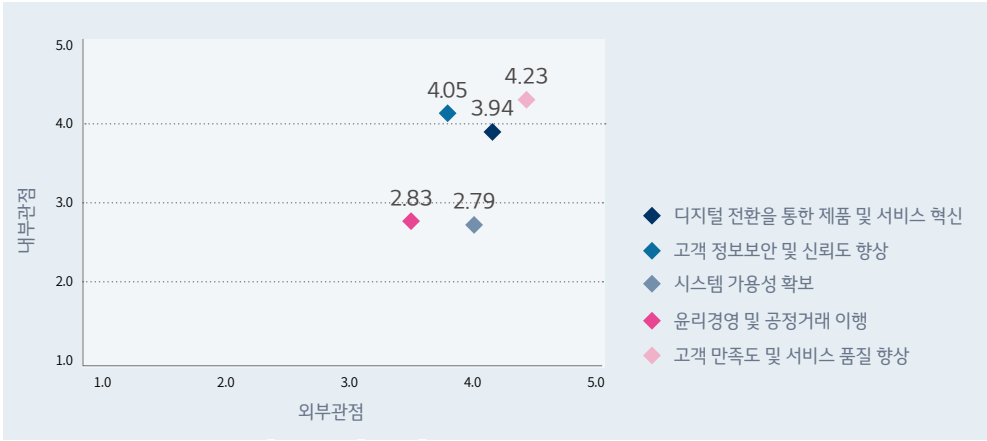
Step 3 이슈 평가 및 중요 이슈 선정

외부관점 중요도(미디어, 동종산업 보고주제, ESG 전문가 평가)와 내부관점 중요도(내부 자료 검토 결과)를 종합하여 세부 이슈에 대한 중요도 평가

최종 중요 이슈를 우선순위화 함

중대성 평가를 통해 도출된 최종 중요 이슈는 LG유플러스 내 지속가능경영 최고의사결정기구인 ESG위원회에 연 1회 이상 보고되며, 이슈별 모니터링 및 관리가 이루어집니다.

중대성평가 결과



이슈명	이해관계자					이슈 영향력		
	임직원	고객	협력사	지역사회	주주/투자자	비용	이익	리스크
고객 만족도 및 서비스 품질 향상		◆			◆			
디지털 전환을 통한 제품 및 서비스의 혁신		◆				◆	◆	◆
고객 정보보안 및 신뢰도 향상		◆						◆
시스템 가용성 확보	◆		◆		◆			◆
윤리경영 및 공정거래 이행	◆		◆		◆			◆
일하기 좋은 기업문화 확립	◆					◆		
사회적 가치 창출				◆		◆	◆	
공급망 ESG 관리			◆			◆	◆	◆
리스크 관리					◆			◆
임직원 보건 및 안전	◆					◆		
인재 채용 및 육성	◆					◆		
기후변화 대응			◆	◆	◆	◆	◆	◆
브랜드 가치 제고	◆		◆		◆		◆	◆
인권 존중 및 보호	◆	◆	◆					◆

주요 이슈 분석

이슈명	이슈의 중요성	접근방식 및 향후 계획	보고 페이지
고객 만족도 및 서비스 품질 향상	신뢰에 기반을 둔 고객관계는 기업의 지속적인 경영활동을 결정짓는 중요 요소 중 하나입니다. 단발적인 활동이 아닌, 지속적으로 고객 만족도를 높이고안정적으로 서비스를 제공해야 고객과의 신뢰를 구축할 수 있습니다.	LG유플러스는 고객의 불편(Pain Point)을 빠르게 찾아내고 해결하기 위해 모든 현장 시스템을 고객 중심으로 바꿔나가고 있습니다. 상담앱과 챗봇 시스템을 개선하여 고객이 문의사항을 쉽고 편리하게 해결할 수 있도록 노력하고 있습니다. 다양한 채널을 운영하여 고객과의 접점을 늘리고, 고객의 편의성과 만족도를 극대화시키기 위해 최선을 다할 것입니다.	16~23
디지털 전환을 통한 제품 및 서비스의 혁신	기업은 산업과 기업의 지속가능한 성장을 위해 창출한 가치를 다시 배분함으로써 여러 이해관계자들과의 선순환적 구조를 만들어야 합니다. 이러한 미래 성장동력 확보와 산업 생태계의 건전한 발전은 기업 경쟁력 강화에 있어서도 매우 중요한 이슈입니다.	LG유플러스는 견고한 사업 성장과 더불어 디지털 리더십을 확보하기 위해 적극적인 R&D 투자를 추진하고 있습니다. AI 및 IoT 서비스를 활용하여 스마트한 홈서비스를 제공하고 있으며, 5G를 활용한 스마트 시티, 자율주행과 같은 신사업 분야도 지속적으로 개척해 나가고 있습니다. 더불어 계열사와 협업하고 글로벌 선도사업자와의 전략적 제휴를 통해 미래 기술에 대한 역량을 더욱 높여나갈 것입니다.	6~8
고객 정보보안 및 신뢰도 향상	휴대전화, 인터넷 등 일상의 많은 부분들이 디지털화되면서 개인정보 보안과 사이버 보안에 대한 관심이 점차 높아지고 있습니다. 특히 비대면 사회에서의 디지털 거래 활성화로 인해 개인정보와 민감정보가 어느 때보다 다양하게 활용되고 있습니다. 고객 개인정보의 부적절한 활용은 인권침해와 범죄로까지 이어질 수 있다는 점에서 중요한 이슈로 인식하고 있습니다.	LG유플러스는 개인정보 흐름 분석 시스템에 보안솔루션을 연계하여 위험분석 및 365일 24시간 보안을 실시간으로 모니터링하고 있습니다. 양자컴퓨터로 풀어도 수십 억 년 이상 걸리는 수학 알고리즘을 활용한 양자내성암호기술을 보안서비스로 활용하는 등 세계 최고 수준의 보안시스템을 관리하고자 노력하고 있습니다. 또한 LG유플러스와 협력사를 대상으로 체계적인 개인정보보호 정책과 관리 시스템을 구축하고, 개인정보 교육, 자가점검 실시, 임직원 정보보안 서약을 실시하고 있습니다.	24~29
시스템 가용성 확보	적절한 활용은 인권침해와 범죄로까지 이어질 수 있다는 점에서 중요한 이슈로 인식하고 있습니다.	LG유플러스는 어떠한 상황에서도 안정적인 통신서비스를 제공하기 위해 최첨단 네트워크 감시 체계를 운영하며 네크워크 안정성 강화를 위해 총력을 기울이고 있습니다. 기후변화로 심화로 자연재해의 빈도와 강도가 높아지는 환경변화에 대응하기 위해 재난대응체계를 구축하고 주요 IDC와 통신설비에 가해지는 피해를 사전적으로 대응하고 있습니다.	17, 18
윤리경영 및 공정거래 이행	디지털사회 도래로 인해 빠르고 안정적인 통신서비스의 수요가 증가하고 있습니다. 잦은 이상기후와 자연재난으로 인한 통신망 및 장비의 장애위험을 최소화하기 위한 대처가 요구됩니다.	LG유플러스는 모든 임직원이 업무에서 공정경쟁과 윤리경영을 실천할 수 있도록 실천서약, 윤리경영 교육, 소통채널 등을 운영하고 있습니다.	78

주요 이해관계자 분류 및 소통체계

이해관계자	주요 소통 채널		소통내용	주기	이해관계자 관심사항
고객	• 직영점 • 고객센터 • 고객만족도 조사	• 체험단 운영 • 웹사이트, SNS	• 모바일 및 홈서비스VOC 접수	• 상시	• 고객 개인정보 보호 강화 • 고객 중심의 상품 및 서비스 제공
임직원	• 성과 공유회 • 노경협의회 • 사내 게시판 • 뉴스Letter • 블루보드	• 고충처리제도 • 안전보건위원회 • 심리 상담실 • CEO 현장방문 • 임직원 설문조사	• 임단협 뉴스 • 노경브리핑 • CEO 현장방문 • 블루보드 간담회 • 즐거운직장 CA 활동	• 상시 • 상시 • 상시 • 연 6회 • 상시	• 임직원 소통 활성화 • 일과 삶의 균형 • 임직원 역량 강화
협력사	• CEO 및 임원 간담회 • 동반성장보드 • 교육 및 사업지원 활동	• 사이버 신문고 • 뉴스Letter	• 동반성장보드 • 동반성장 간담회	• 상시 • 지역별 연 1회 이상	• 공정거래 자율 준수 및 관계 확립 • 협력사 경쟁력 강화 지원 • 정기적 소통 및 협력 강화
주주 및 투자자	• 정기보고서 • 이사회	• 주주총회 • IR활동	• 이사회 • 정기주주총회 • IR 실적발표 • 기타 투자자 미팅 수시 진행	• 상시(2021년 기준 총 8회 개최) • 연 1회 • 연 4회 • 상시	• 선제적인 리스크 관리 • 기술경쟁력 강화 • 5G 네트워크 시장 선도
정부	• 산업계 정책 참여 • 국책과제 협력 • 사회 안전망 구축		• 공익기여 활동 협업 • 보편적 역무 • 국민DR사업 지원 • 준법 및 납세	• 상시 • 상시 • 상시 • 상시	• 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(단통법) 등 법규 및 규제 준수 • 통신업 강점 활용한 인프라 지원
지역사회	• 사회공헌 활동 • 공익캠페인		• 사회적 배려계층 대상 • 서비스 지원 활동 • 임직원 봉사활동	• 상시 • 상시 • 상시 • 상시	• IT 기업의 특성을 살린 사회공헌 활동확대 • 사회 및 환경적 영향 등에 관한 기업의 사회적 책임(CSR) 정보 공개

스탠다드 인덱스

GRI Index

구분	GRI 지표	지표내용	보고 페이지
GENERAL DISCLOSURES			
조직 개요	102-1	조직 명칭	3
	102-2	활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스	5~8
	102-3	본사의 위치	3
	102-4	사업 지역	3
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	68
	102-6	시장 영역	5~8
	102-7	조직의 규모	3, 80
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	69, 82
	102-9	조직의 공급망	64~67
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	64~67
	102-11	사전예방 원칙 및 접근	73
	102-12	외부 이니셔티브	42
	101-13	협회 멤버쉽	101
전략	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	4
윤리와 성실성	102-16	가치관, 이념, 행동기준 및 규범	12, 75
지배구조	102-18	지배구조	68~72
이해관계자	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	97
참여	102-41	단체협약	84
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	97
	102-43	이해관계자 참여 방식	97
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	97
보고 실무	102-45	연결재무제표에 명시된 자회사 및 합작회사 리스트	3
	102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	2
	102-47	Material Topics 리스트	95
	102-48	정보의 재기술	해당 없음
	102-49	보고의 변화	중대 이슈 변화 없음
	102-50	보고 기간	2
	102-51	가장 최근 보고 일자	2021년 7월
	102-52	보고 주기	2
	102-53	보고서에 대한 문의처	2
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	2
	102-55	GRI 인덱스	98~99
	102-56	외부 검증	100~101

구분	GRI 지표	지표내용	보고 페이지
GENERAL DISCLOSURES			
경영접근	103-1	중대성 토픽과 그 경계에 대한 설명	95~97
	103-2	경영 접근법과 그 구성 요소	95~97
	103-3	조직이 중요성 이슈의 경영방침에 대해 평가하는 방법에 대한 설명	95~97

구분	GRI 지표	지표내용	보고 페이지
ECCONOMY			
GRI 202 : 사업장 영향력	202-1	사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율 (남녀별)	84
GRI 203 : 간접적 경제효과	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	35~37
GRI 205 : 반부패	205-1	사업장 부패 위험 평가	74
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	78
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	77

구분	GRI 지표	지표내용	보고 페이지
ENVIRONMENTAL			
GRI 302 : 에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비량	89
	302-3	에너지 집약도	89
GRI 303 : 용수 및 폐수	303-1	공유자원으로써 물과의 상호작용	52
	303-5	물 소비	90
GRI 305 : 대기 배출	305-1	직접 온실가스 배출량(Scope 1)	89
	305-2	간접 온실가스 배출량(Scope 2)	89
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3)	89
	305-4	온실가스 배출 집약도	89
GRI 306 : 폐기물	306-2	폐기물 관련 주요 영향 관리	53
	306-5	폐기물의 처리	90
GRI 307 : 환경 컴플라이언스	307-1	환경 법규 위반	90

GRI Index

구분	GRI 지표	지표내용	보고 페이지
SOCIAL			
GRI 401 : 고용	401-1	신규채용 및 이직	82
	401-3	육아휴직	83
GRI 403 : 노동안전보건	403-1	산업안전보건관리시스템	61
	403-2	위험 식별, 위험 평가, 사고조사	60~62
	403-4	산업안전보건 종사자 참여, 상담 및 커뮤니케이션	62~63
	403-5	근로자 산업안전보건교육	63
	403-6	근로자 건강증진	63
	403-9	업무상 재해	88
	403-10	업무상 질병	88
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	85
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	33~34
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	35, 84
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원의 다양성	69, 82
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	84
인권 평가	412-1	인권 영향평가 혹은 인권 검토 대상 사업장	57~58
	412-2	기업의 인권방침이나 절차에 대한 임직원 교육	56~59
지역 커뮤니티	413-1	지역사회 참여, 영향 평가, 지역 개발 프로그램 운영 비율	35~40
고객의 안전보건	416-1	제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가	19
고객 개인정보	418-1	고객 개인정보 침해 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	사업보고서 p.328~332 참조

SASB Index

구분	코드	지표내용	보고 페이지
Activity Metric			
	TC-TL-000.A	무선가입자	81
	TC-TL-000.B	유선가입자	81
	TC-TL-000.C	광대역(브로드밴드) 가입	81
	TC-TL-000.D	네트워크 트래픽, 이동통신망 비율, 고정통신망 비율	18
SUSTAINABILTY DISCLOSURE TOPICS & ACCOUNTING METRICS			
운영상의 배출	TC-TL-130a.1	(1) 전체 에너지 소비량, (2) 그리드전기 비율, (3) 재생에너지 비율	89
고객정보 보호	TC-TL-220a.1	광고행위 및 고객 개인 정보와 관련된 보유 정책 및 활동	26
	TC-TL-220a.2	고객 정보 2차 사용을 위해 수집된 고객 정보의 수	-
	TC-TL-220a.3	고객정보보호 관련 법규 위반으로 인한 재무적 손실 (과징금 등)	사업보고서 참조
	TC-TL-220a.4	고객 정보 관련 (1) 법적 제재 건수, (2) 정보 요청된 고객 수, (3) 공개 비율	사업보고서 참조
정보 보안	TC-TL-230a.1	(1) 정보보안 위반 건 수, (2) 개인식별 정보 보안 위반 비율, (3) 피해 고객 수	25
	TC-TL-230a.2	제3자 정보보안 기준 활용을 포함한 정보 보안 리스크 식별 및 규명에 대한 경영 접근 방식	26 ~ 27
폐기물 관리	TC-TL-440a.1	(1) 자원회수 프로그램을 통해 재활용된 자원, (2) 자원 재이용률, (3) 재활용률, (4) 매립율	53, 90
공정 경쟁	TC-TL-520a.1	불공정경쟁 관련 법규 위반으로 인한 재무적 손실 (과징금 등)	사업보고서 참조
	TC-TL-520a.2	(1) 자사 보유 콘텐츠 및 상업적으로 연관성 없는 콘텐츠 평균 다운로드 속도	18
	TC-TL-520a.3	망 중립성, 유정산직접접속(paid peering), 제로 레이팅 (zero rating) 등과 관련된 리스크와 기회에 대한 설명	과학기술정보통신부 '망 중립성 및 인터넷 트래픽 관리에 관한 가이드 라인' 준수
시스템적 위험관리	TC-TL-550a.1	(1) 통신(네트워크) 두절 빈도 (2) 고객 1인당 평균 두절 시간	18
기술/서비스 중단 복구 대책	TC-TL-550a.2	서비스 중단 등 유사상황 대비 정상적 서비스 작동/제공을 위한 시스템	18

제3자 검증의견서

'2021 LG유플러스 지속가능경영보고서' 검증의견서

LG유플러스 이해관계자 귀중

한국품질재단은 LG유플러스의 요청에 의해 2021 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 LG유플러스 경영자에게 있습니다.

검증 기준 및 범위

- 검증 기준 : AA1000AS(v3), AA1000AP(2018)
- 검증 유형 : Type 1 [Accountability 4대 원칙(포괄성, 중대성, 대응성, 영향성) 검증]
- 검증 수준 : Moderate [제한적으로 수집된 자료에 기반하여 검증]
- 검증 범위
  - GRI Standards(2020) 핵심적 방식 (Core Option)
    - 보고 원칙 (Reporting Principles)
    - 공통 표준 (Universal Standards)
    - 특정 주제 표준 (Topic Specific Standards)

Topic	GRI Disclosure	Topic	GRI Disclosure
특정주제표준 경영접근방식 (Management Approach)	103-1, 103-2, 103-3	고용 (Employment)	401-1, 401-3
시장 지위 (Market Presence)	202-1	산업안전보건 (Occupational Health and Safety)	403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-6, 403-9, 403-10
간접 경제효과 (Indirect Economic Impacts)	203-1	훈련 및 교육 (Training and Education)	404-1, 404-2, 404-3
반부패 (Anti-Corruption)	205-1, 205-2, 205-3	다양성 및 기회균등 (Diversity and Equal Opportunity)	405-1, 405-2
에너지 (Energy)	302-1, 302-3	인권 평가 (Human Rights Assessment)	412-1, 412-2
용수 및 폐수 (Water and Effluents)	303-1, 303-5	지역 커뮤니티 (Local Communities)	413-1
배출 (Emissions)	305-1, 305-2, 305-3, 305-4	고객 안전보건 (Customer Health And Safety)	416-1
폐기물 (Waste)	306-2, 306-5	고객 정보보호 (Customer Privacy)	418-1
환경적 법규 준수 (Environmental Compliance)	307-1		

검증 방법

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

- 비재무정보 : LG유플러스에서 제공한 데이터와 공시된 사업보고서, 직전 지속가능경영보고서, 언론 및 인터넷을 통해 조사된 자료 등
- 재무정보 : 금융감독원 전자공시시스템 (http://dart.fss.or.kr)에 공개된 재무제표

본 검증은 서면검토와 현장심사를 모두 진행하였습니다. 현장심사 시 보고서 작성 담당자와의 인터뷰를 실시하여 보고서 내 중대성 평가 절차, 이해관계자를 고려한 이슈 선정, 데이터 수집·관리 및 보고서 작성 절차의 유효성과 서술 내용의 타당성을 평가하였습니다. 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 제3 자 검증서비스를 제공하는 업무 외에 LG유플러스의 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.

발견사항 및 검증 결론

상기 검증 활동을 수행한 결과, 심사팀은 본 보고서의 내용이 GRI Standards의 'Core Option'에 대한 요구사항을 충족하며 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)**
  LG유플러스는 고객만족도 조사, 노경협의회, 사이버 신문고, 사회공헌 활동과 같은 적절한 채널을 통하여 고객, 임직원, 협력사, 주주 및 투자자, 정부, 지역사회 등 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하고 있습니다. 보고서에서 언급된 것 이외에 누락된 주요 이해관계자가 있다는 증거는 발견하지 못하였습니다.
- **중대성(Materiality)**
  LG유플러스는 외부관점 중요도와 내부관점 중요도 측면에서 관련 이슈의 중대성 평가를 수행한 후 우선순위를 부여하는 방식으로 중대이슈를 파악하고 있습니다. 중대성평가 과정을 통해 파악된 이슈는 누락 없이 보고서 내에 공개되었음을 확인하였습니다.
- **대응성(Responsiveness)**
  LG유플러스는 이해관계자로부터 수렴한 요구와 주요 관심사항에 적시 대응하기 위해 노력하고 있습니다. 중대이슈에 대한 조직의 대응 활동 및 성과가 부적절하게 보고되었다는 증거는 발견하지 못하였습니다.
- **영향성(Impact)**
  LG유플러스는 경영활동 전반에서 이해관계자 관련 중대이슈의 영향을 식별 및 모니터링하고 있으며, 가능한 범위 내에서 보고하고 있습니다. 중대이슈와 관련된 영향성이 부적절하게 측정·보고되었다는 증거는 발견하지 못하였습니다.

개선을 위한 권고

지속가능경영 체계화와 효과적인 정보 공개를 위하여 다음의 발전적인 접근을 권고 드립니다.

- LG유플러스의 지속가능경영보고서는 내부 체계 구축을 통해 독자적인 ESG 지향점을 수립한 점이 돋보입니다. 향후 보고서부터는 ESG 지향점과 관련한 실질적인 활동 및 의사결정 내용이 투명하게 공개되기를 기대합니다.
- 향후에도 사회/환경 분야의 정량 데이터를 적극적으로 공개하여, ESG 경영 성과 관리를 위한 LG유플러스의 노력을 이해관계자들이 파악할 수 있기를 기대합니다.

AA1000 Licensed Report 000-80/V3-NRQBK | kfq Korean Foundation for Quality

2022년 7월
서울, 대한민국
한국품질재단 대표 **송 지 영** Ji Young Song

온실가스 검증의견서

LG U+

온실가스 배출량 검증 성명서

엘지유플러스 주식회사

검증 범위

한국표준협회는 엘지유플러스 주식회사의 온실가스·에너지 명세서의 직접배출(Scope 1) 및 간접배출 (Scope 2)에 대한 합리적 보증수준의 검증을 실시하였습니다.

검증 기준 및 지침

한국표준협회는 다음의 기준 및 지침에 따라 검증을 수행하였습니다.

- 온실가스·에너지 목표관리제 및 배출권거래제 관련 지침
- KS Q ISO14064-1, 2, 3 : 2019
- 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse gas Inventories

검증 결론

검증팀 검증결과 명세서에 중대한 오류, 누락 및 허위사실이 발견되지 않았으며, 온실가스 배출량 데이터가 적절하게 산정되었음을 확인합니다.

2021년 온실가스 배출량(Scope1, Scope2)

(단위 : tCO_2eq)

연도	직접	간접	총량
2021년	7,579	1,391,235	1,398,814

※ 참고 : 온실가스 배출량은 사업장별로 소수점단위 이하를 절사하여 합산하므로 종류별 배출량 합계와 차이가 있습니다.

2022년 06월 13일

한국표준협회장

주요 가입협회 및 단체

한국소프트웨어산업협회	한국공정경쟁연합회	한국전파진흥협회(RAPA)	5G포럼
한국소방안전협회	GCF (Global Cetification Forum)	한국경쟁법학회	스마트미디어산업진흥협회
(사)한국전자파학회(특별회원)	대한교통학회	ITU-R (International Telecom Union-Radiocomm.)	정보통신정책학회
서울상공회의소	GSMA	한국품질경영학회	OneM2M
한국사물인터넷 협회 및 포럼	한국IPTV방송협회	개인정보보호협회(OPA)	오픈블록체인산업협회
스펙트럼포럼	전파통신과 법 포럼	KAIT(한국정보통신진흥협회)	한국IPv6산업포럼
(사)한국메타버스산업협회	대한산업안전협회	한국가상증강현실산업협회	KAIT 한국IT리더스포럼
SDN NFV 포럼	대구상공회의소	LBS산업협의회	한국정보통신기술협회 (TTA; Telecom Technology Association)
3GPP(3rd Generation Partnership Project) 한국정보통신기술협회	한국통신사업자연합회(KTOA)	한국데이터법정책학회	공익산업법센터
동북아공동체 ICT포럼	한국전자통신연구원	한국IPTV방송협회	한국통신학회
방송통신이용자보호협회(KCUP)	ESG포럼		