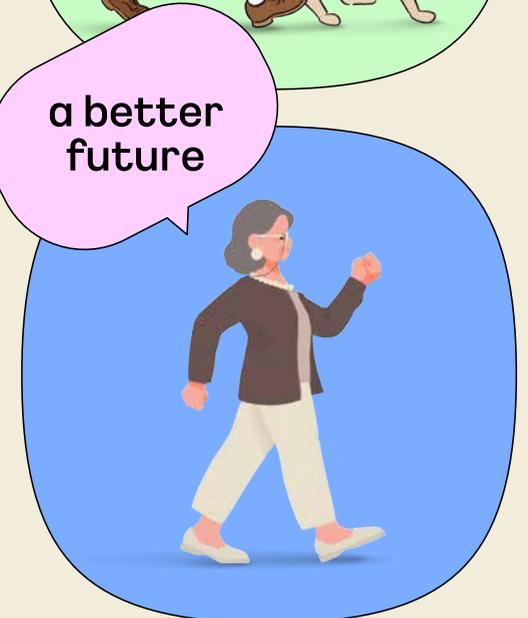
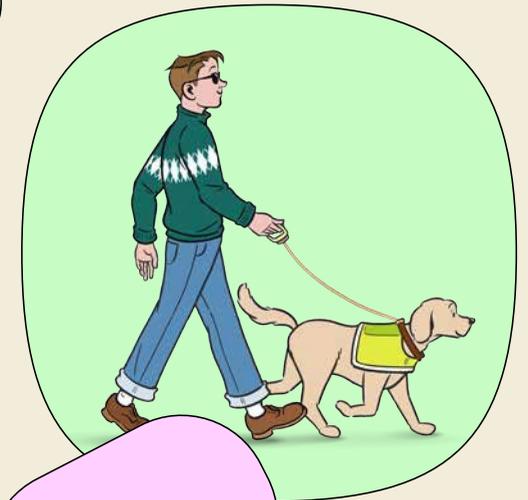


2023 Kakao ESG Report

kakao

카카오의 약속과 책임



About this report

보고서 개요

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

보고 기준

본 보고서는 국제 지속가능성 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021과 미국 지속가능성 회계기준인 SASB의 Internet Media & Services 산업 표준에 따라 작성하였으며, 재무 성과는 별도 언급이 없을 경우 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결 기준으로 작성하였습니다. 카카오는 UN Global Compact 회원사로 인권·노동·환경·반부패 분야의 10대 원칙 준수와 지속가능발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals) 달성을 위한 이행 활동을 반영하고 있습니다.

보고 기간

보고 기간은 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지입니다. 2023년 이전 또는 2024년 상반기 정보가 일부 포함되었으며, 보고서 내 별도 표시하였습니다. 정량 성과의 경우 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년(2021년~2023년) 수치를 제공하고 있습니다.

보고 범위

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

보고서 신뢰성

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

보고서 문의처

보고서에 대한 문의사항은 아래로 연락 주시기 바랍니다.

카카오 ESG경영

이메일 esg@kakaocorp.com

홈페이지 www.kakaocorp.com/esg



카카오 ESG 페이지

Part 1 Introduction

- 004 카카오의 존재이유
- 005 ESG위원회 위원장 인사말
- 006 CEO 인사말
- 007 ESG 하이라이트 (2023-2024)
- 009 카카오 소개
- 010 카카오 비즈니스

Part 3 Sustainable Management

환경(Environmental)

- 025 액티브 그린 이니셔티브

사회(Social)

- 036 건강한 IT 생태계 조성
- 041 이용자 보호 및 책임
- 047 개인정보보호 및 정보보안
- 055 서비스 안정성
- 060 배리어 프리 이니셔티브
- 062 인권과 다양성
- 066 크루 가치 증진
- 074 상생 이니셔티브
- 086 소셜 임팩트

거버넌스(Governance)

- 091 기업 지배구조
- 098 리스크 관리
- 101 윤리경영 및 컴플라이언스

Part 2 Our Commitments

- 014 ESG 프레임워크
- 018 이해관계자 소통
- 019 이중 중대성 평가

Part 4 Appendix

- 106 카카오계열사 소개
- 108 ESG Data
- 119 Reporting Methodology
- 120 GRI Standards Index
- 123 SASB Index
- 124 ISSB
- 124 UN Global Compact
- 125 UN SDGs
- 126 카카오 ESG 정책 및 규정
- 127 협회 가입 현황
- 127 주요 수상 내역
- 128 온실가스 검증의견서
- 130 제3자 검증의견서

Introduction

004 카카오의 존재이유

005 ESG위원회 위원장 인사말

006 CEO 인사말

007 ESG 하이라이트 (2023-2024)

009 카카오 소개

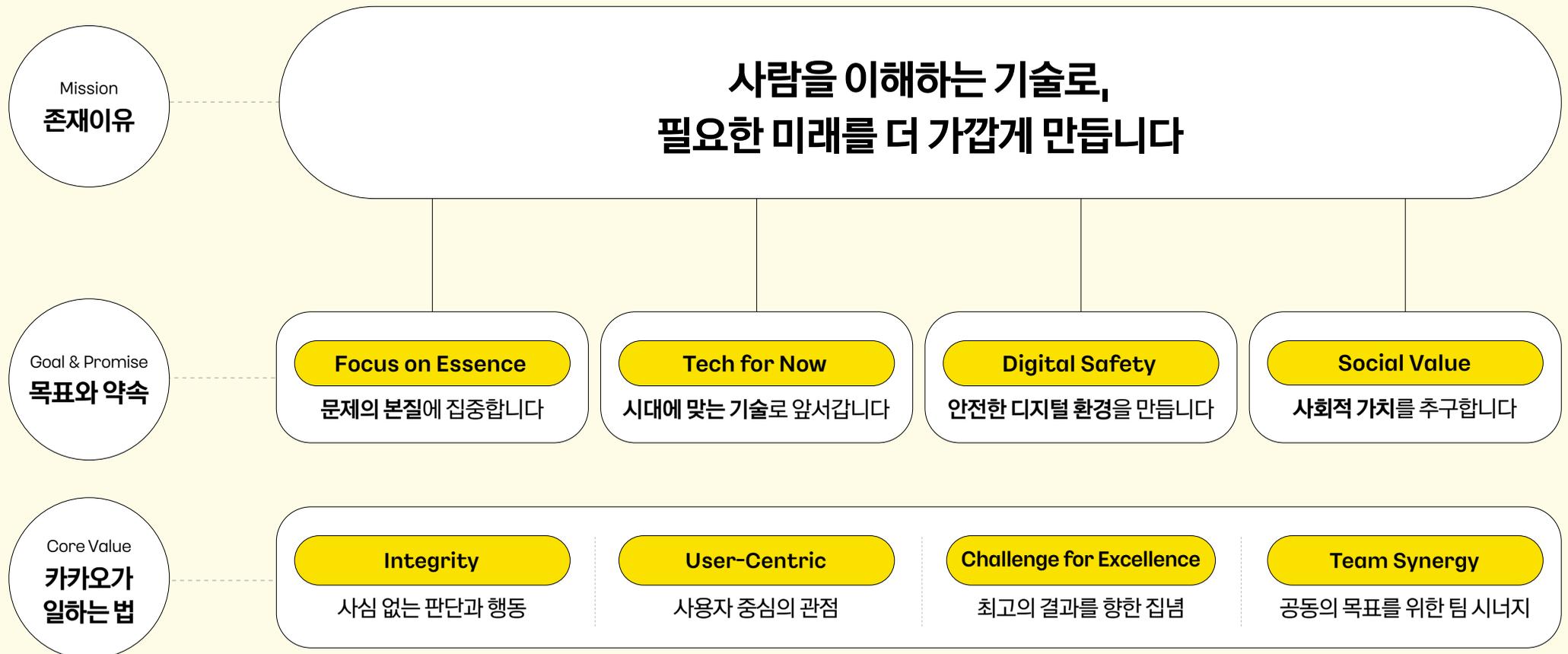
010 카카오 비즈니스



카카오의 존재이유

카카오는 '사람을 이해하는 기술로, 필요한 미래를 더 가깝게 만든다'는 새로운 존재이유를 실현하기 위해 '문제의 본질에 집중', '시대에 맞는 기술 확장', '안전한 디지털 환경 조성', '사회적 가치 추구'를 4대 목표와 약속으로 설정하였습니다. 나아가 카카오 크루들이 일을 할 때 적용할 수 있는 4가지 원칙을 세워, 이러한 목표와 약속의 이행을 위해 함께 노력해나가고 있습니다.

Kakao Vision House



ESG위원회 위원장 인사말



안녕하십니까,

카카오 ESG위원회 위원장
최세정입니다.

카카오의 지속가능한 성장을 위한 여정에 많은 관심과 성원을 보내주고 계신 이용자, 주주, 이해관계자 여러분, 그리고 이 길을 함께 걷고 있는 파트너와 카카오 구성원인 크루 여러분들께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

2023년은 카카오를 믿고 함께해 주시는 여러분에게 염려를 안겨드려 무거운 책임감을 느낀 한 해였습니다. 여러분의 비판과 질책을 마음에 새겨 다시 국민의 신뢰를 받는 기업으로 거듭나기 위해 카카오의 ESG가 더욱더 단단하고 뿌리 깊게 자리 잡을 수 있는 계기로 삼고자 합니다.

한편으로 2023년은 꾸준히 추진해 온 ESG 내재화를 통해 의미 있는 성과를 거둔 한 해였습니다.

서비스 안정성 강화와 다양한 이해관계자와의 상생 활동을 전개하였습니다. 또한, 이용자에게 안전하고 안정적인 서비스를 제공하고자 정보보호 투자액을 전년 대비 48.8% 증액하여 다양한 재난에 대비할 수 있는 인프라와 역량을 구축했습니다. 이와 더불어 지난 9월에는 전사 차원의 재해복구 모의훈련을 실시하여 재해 발생시 신속하고 원활하게 비상대응 체계를 가동하여 시스템을 복구할 수 있는 역량을 갖추기 위해 노력했습니다.

소상공인연합회와의 협약을 통해 소상공인과 더 많은 단골과의 디지털 기반 소통을 활성화하고자 교육 및 지원을 위한 소상공인 디지털 지원센터 설립을 진행 중에 있습니다. 특히, 전통시장 상인들을 대상으로 찾아가는 디지털 전환 교육을 실시하는 '우리동네 단골시장' 프로그램은 100개 시장과 함께한 성과를 인정받아 2023년 전통시장 활성화 유공 표창대통령상을 수상하기도 했습니다.

기후위기 대응을 위한 자체 이니셔티브인 '액티브 그린 이니셔티브'를 지속적으로 이행하여 2040 넷제로를 향해 한 걸음 더 나아갔습니다. 2022년 대비 2배 규모에 해당하는 재생에너지를 조달하여 제주 본사에 2년 연속 100% 재생에너지를 도입하고 판교오피스 또한 재생에너지를 신규 조달하였으며 앞으로 꾸준히 확대해 나갈 예정입니다. 지난해 완공되어 올해 본격적으로 가동하게 될 자체 데이터센터 '카카오 데이터센터 안산'은 친환경 설계를 기반으로 다양한 친환경 기술을 적극 도입하여 온실가스 저감에 기여할 것으로 기대하고 있습니다.

이러한 노력의 결과로 카카오는 2년 연속 S&P Global이 주관하는 기업 지속가능성 평가에서 동일 산업군 내 글로벌 Top 1%에 선정되었으며, 탄소정보공개프로젝트(CDP)에서 A등급을 획득하여 CDP Korea의 섹터 아너스 상을 수상하는 등 다양한 지속가능경영 평가에서 우수한 성과를 인정받고 있습니다.

여전히 다양한 과제를 마주하고 있는 만큼 2024년에도 ESG 경영을 지속적으로 강화하고자 합니다. 카카오가 가진 사회적 영향력을 절감하며, 이용자와 이해관계자의 신뢰를 회복하고 다양한 사회적/경제적 가치를 창출하여 우리 모두의 지속가능성을 증진할 수 있도록 노력하겠습니다.

많은 관심과 격려 부탁드립니다.

감사합니다.

카카오 ESG위원회 위원장 최세정

CEO 인사말



안녕하십니까,

카카오 대표이사
정신아입니다.

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

카카오에게 2023년은 녹록치 않은 한 해였습니다. 다양한 이해관계자들로부터 카카오에 변화가 필요하다는 목소리를 들었던 한 해였기에 ESG가 기업 가치에 미치는 영향이 점점 커지고 있음을 절감하였습니다. 카카오의 재무 성과 뿐 아니라 비재무적 성과를 함께 추구하여 사회적 신뢰를 확보하고 기업의 지속가능성을 강화하고자 합니다.

2023년 카카오의 연결 기준 매출액은 7조 5,570억 원, 영업이익은 4,609억 원을 기록했습니다. 2024년에는 더 큰 사업적 성과를 도모하고자 기초체력 회복을 통한 질적성장을 추구하는 한편, AI기반 서비스화에 집중할 계획입니다. 이를 위해 AI를 중심으로 통합 조직을 구축하여, 다양한 AI 기반 서비스를 실험하고, R&D 역량을 강화해 나갈 예정입니다.

신임 CEO로서 카카오의 미션을 "사람을 이해하는 기술로, 필요한 미래를 더 가깝게 만듭니다"로 규정하고 "필요한 미래를 함께 만들기 위한 카카오의 약속과 책임"이라는 핵심 ESG 방향성 아래 기술, 사람, 미래를 키워드로 이와 관련된 실천 과제들을 설정하였습니다.

보다 더 투명하고 건전한 지배구조를 확립하고 리스크를 줄이기 위해 다양한 조치를 취하였습니다. 대표적으로 외부의 독립된 기구로 '준법과신뢰위원회'를 신설하여 카카오의 주요한 의사결정 과정에서 법적, 윤리적 문제에 대한 사전 검토를 강화하고 있습니다.

또한, 카카오 그룹 차원의 소통과 의사결정에 대한 협의를 강

화하여 계열사별로 발생하는 리스크를 더욱 체계적으로 관리하기 위해 협의체를 구성하여 위원회 설치 및 관련 외부 전문가 영입을 진행하여 운영 중에 있습니다.

빠르게 변화하는 AI시대, 더욱 중요해지는 기술윤리와 개인정보보호, 데이터 보안을 강화하기 위하여 AI safety 조직을 신설하였고, 카카오 그룹 차원에서 정책을 수립하여 상시적으로 점검해 나가겠습니다.

또한 카카오의 기술과 서비스를 통해 다양한 사회문제 해결에 기여하고자 합니다. 특히, 카카오가 2022년 선언한 '배리어프리 이니셔티브'를 이행하기 위해 디지털 접근성에 더욱 적극적으로 투자할 것입니다.

2024년에도 카카오는 ESG가 카카오, 이용자, 그리고 다양한 파트너 등 모두가 성장해 나갈 수 있는 중요한 기반임을 잊지 않고 함께 성장하는 미래를 만들어 나갈 것입니다. 주요 파트너들과의 상생 생태계를 만들어가기 위해 약속했던 상생 프로그램과 기금 집행을 지속적으로 진행할 계획입니다. 특히, 소상공인들에게 좋은 반응을 얻고 있는 디지털 전환 교육 및 지원 사업을 확대하여, 더 많은 소상공인들이 혜택을 받을 수 있도록 추진하겠습니다.

카카오가 만들어 갈 미래가, 카카오와 이해관계자의 상생 및 지속가능성을 키워나갈 수 있도록 최선을 다하도록 하겠습니다.

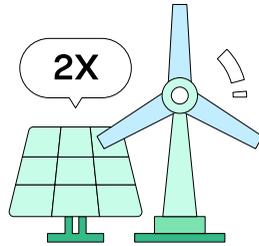
카카오 대표이사 정신아

ESG 하이라이트 (2023-2024)

작년 대비 재생에너지 2배 확대

제주에선 바람으로 판교에선 태양으로

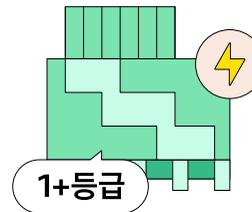
카카오는 탄소중립 달성과 재생에너지 전환을 위해 제주와 판교의 오피스 사용 전력을 재생에너지로 조달하였습니다. 제주도 내 풍력 발전 에너지와 경기도 시민조합의 태양광 에너지를 약 4,000MWh 수급하였고, 이는 작년 대비 2배 수준입니다.



친환경 설계 데이터센터 안산 완공

에너지와 물을 덜 쓰는 친환경 솔루션 적용

2023년 9월 완공된 '카카오 데이터센터 안산'은 에너지와 자원을 효율적으로 활용하는 친환경 솔루션을 적용하여 설계되었습니다. 태양광 발전 설비와 중수 활용으로 에너지와 수자원을 아끼고, 냉각 전력 효율을 높이는 설비와 기술을 도입하였습니다. 이러한 에너지 절감 노력을 인정받아 안산 데이터센터는 건축물에너지효율 1+등급을 인증 받았습니다.



친환경 이커머스 강화를 위한 GRS인증 취득

재생과 재활용을 통한 자원순환 연결고리

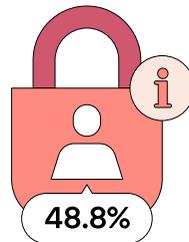
카카오는 '컨트롤 유니온'으로부터 글로벌 재생 표준 인증인 'GRS(Global Recycled Standard)'를 받아 이후 카카오메이커스와 카카오프렌즈의 상품들에 GRS 인증 적용을 확대할 계획입니다. 카카오메이커스의 '새가버치' 프로젝트는 쓰임을 다한 물건으로 새로운 제품을 생산하고 자원순환을 실천하여, 5만 명 이상의 이용자 참여로 약 400만 개의 제품이 재활용되었습니다.



정보보호 투자액 전년 대비 48.8% 증가

안정적인 서비스를 위한 정보보호 강화

카카오는 실시간 모니터링, 장애 대응, 정보보호 관리 등 안정적인 서비스 제공을 위한 카카오의 대책과 실천과제를 담은 '카카오 안정성 보고서'를 발간하였습니다. 카카오는 정보보호 강화를 위해 인적 투자를 69%, 재정적 투자를 48.8% 확대하였고, 실제 일어날 수 있는 장애 상황에 대처하기 위해 다양한 장애 모의 훈련을 진행하는 등 서비스 안정성과 정보보호를 위한 노력을 하고 있습니다.



우리동네 단골시장, 대통령상 수상

서비스를 통한 디지털 전환 지원

카카오는 소상공인들의 디지털 전환을 지원하는 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 전통시장 상인들이 디지털을 활용하여 단골 손님을 만들고 소통할 수 있도록 지원하는 '우리동네 단골시장'은 전통시장 활성화에 기여한 공로를 인정받아 대통령상을 수상했습니다. 참여자 설문조사에 따르면 참여 상인의 95%가 만족했다고 답변하였고, 참여 상인의 84%가 고객 증대에 기여했다고 답하여 프로젝트에 대한 만족도와 성과가 높게 나타났습니다.

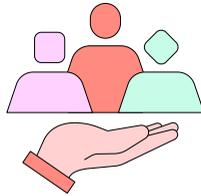


ESG 하이라이트 (2023-2024)

IT업계 최초 다양성 보고서 발간

다양성 내재화 및 확산의 첫 걸음

카카오는 2023년 12월 '다양성 보고서'를 국내 IT업계 최초로 발간했습니다. 카카오는 성별, 연령, 국적, 장애 등에 따른 차별 없이 다양성을 존중하는 문화를 지향합니다. 카카오의 여성 임원 비율은 57%로 국내 100대 기업 평균보다 높고 자회사 '링키지랩'은 장애인 고용 확대 성과를 인정받아 2023년 '장애인 고용 우수 사업주'로 선정되었습니다.

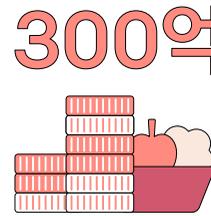


제가버치 누적거래액 300억 원 달성

판로를 찾지 못한 농수산물의 제 값 찾기

'제가버치'는 공급 과잉이 예상되는 전국의 농축수산물과 가공식품이 제값을 인정받고 판매될 수 있도록 지원하는 카카오 메이커스의 상생 프로젝트입니다.

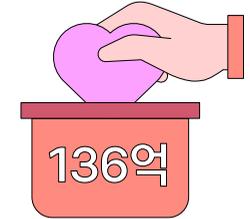
2024년 2월 기준 총 160만 개, 5,300톤의 제품이 '제가버치'를 통해 판매되었고, 누적 거래액은 300억 원을 돌파했습니다.



같이가치 긴급모금 최단기간 100만 명 참여

튀르키예 지진 모금 128만 명 48억 원 기부

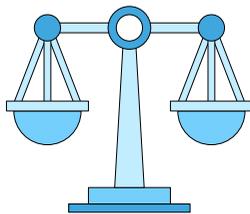
카카오의 사회공헌 플랫폼 '카카오같이가치'를 통해 2023년 한 해동안 총 136억 원이 모금되었습니다. 재난 발생 시 24시간 이내 오픈되는 '긴급 모금 캠페인'으로 2023년 2월 튀르키예 지진 발생 시, 104시간 만에 100만 명이 참여하였고, 총 128만 명이 참여하여 48억 원이 지진 피해 복구 지원을 위해 모금되었습니다.



준법과신뢰위원회 설립

신뢰 회복을 위한 쇄신 노력

카카오는 계열사의 준법·윤리경영을 지원하는 외부 기구인 '준법과신뢰위원회'를 설립하여 준법 및 신뢰경영 체계를 확립하고 기업의 사회적 책임을 실천하고자 쇄신의 노력을 하고 있습니다. 카카오는 준법과신뢰위원회를 통해 카카오 내외부의 다양한 준법·신뢰 리스크를 검토하고, 이를 줄이고 상생하기 위한 시스템을 마련해 나가고 있습니다.



탄소정보공개 환경평가 최고 등급 획득

CDP 최고등급 Leadership A 획득

국제 환경기구 '탄소정보공개프로젝트(CDP)'가 발표하는 'CDP Climate Change'에서 최고 등급인 'Leadership A'를 획득했습니다. 이외에도 CDP 한국위원회가 주관하는 '기후변화 대응·물경영 우수기업 시상식'에서 '탄소경영 섹터 아너스'를 수상하여 기후변화에 적극적으로 대응해 온 그간의 노력을 인정받았습니다.



지속가능성 평가 2년 연속 Top 1% 달성

S&P 기업지속가능성 평가 최상위 등급

S&P 글로벌 주관 '기업 지속가능성 평가'에서 Interactive Media & Home Entertainment 산업군 내 국내 유일하게 지난해에 이어 2년 연속 Top 1%로 선정되었습니다. 이외에도 DJSI World 지수에 3년 연속 편입, MSCI A등급과 한국ESG기준 3년 연속 통합 A 등급을 획득하여 ESG 경영 성과를 인정 받았습니다.



카카오 소개

카카오는 전문화된 인력, 기술력, 콘텐츠 경쟁력, 높은 모바일 트래픽을 바탕으로 글로벌 모바일 및 인터넷 시장에서 혁신적인 라이프 서비스를 제공하는 '모바일 라이프 플랫폼'입니다. '사람을 이해하는 기술로, 필요한 미래를 더 가깝게 만듭니다' 라는 새로운 미션 아래 사용자들의 일상을 더 편리하게 할 수 있는 서비스를 고민하고, 그에 필요한 기술을 제공하기 위해 회사의 모든 역량을 집중합니다.

회사 정보

회사명

주식회사 카카오
(Kakao Corp.)

설립연도

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

CEO

정신아

본사 위치

제주특별자치도 제주시
첨단로 242(영평동)

임직원 수¹⁾

3,880명

1) 카카오 별도 기준

재무성과

매출액

7조 5,570억 원

영업이익

4,609억 원

신용등급

한국기업평가 AA
(등급 전망 : 긍정적)

주요 계열사 현황

kakao
ENTERTAINMENT

kakaopay

kakaogames

kakaomobility

kakaopiccoma

kakaoinvestment

kakaoenterprise

kakaohealthcare

kakaoventures

kakaostyle

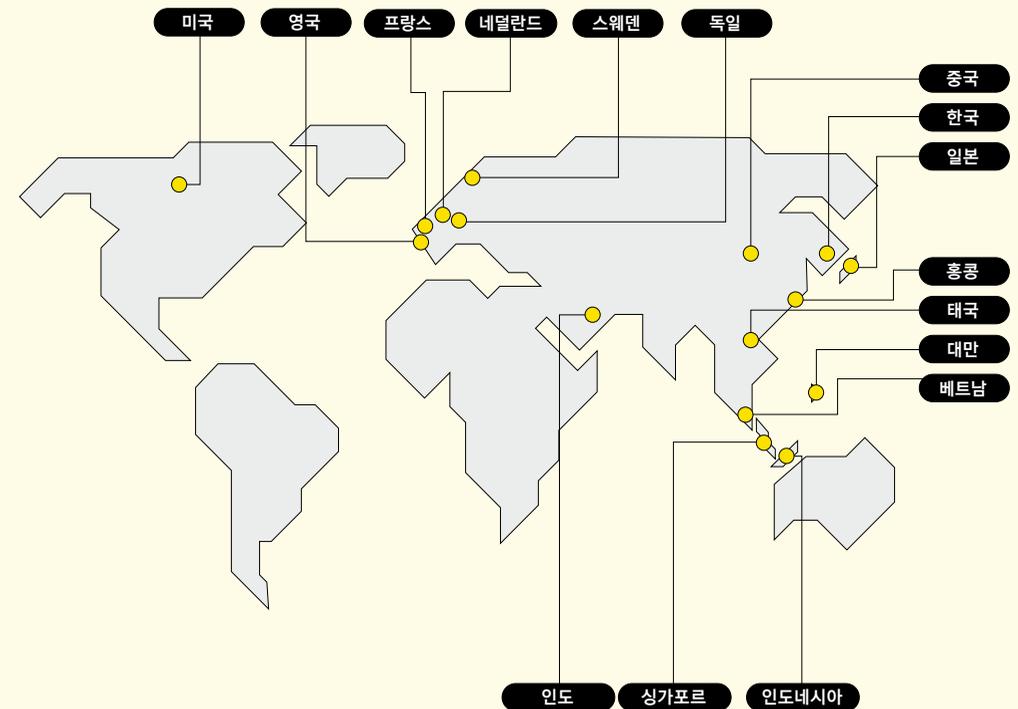
KnWorks

dktechin

Linkage Lab

글로벌 네트워크

카카오는 국내와 더불어 전 세계 15개 국가에 67개의 법인이 진출하여 글로벌 네트워크를 운영하고 있습니다.



카카오 비즈니스

플랫폼 비즈니스

특비즈

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



사람과 세상을 향한 모든 연결의 시작

카카오톡

일상에 새로운 연결과 관계의 가치를 더하며, 모바일 생태계 속 다양한 사업자와의 연결을 통해 시너지 창출하는 국내 1위 메신저

월간 활성 이용자 수(MAU):

국내 4,845만 명 / 글로벌 5,357만 명 (2023년 12월 기준)



우리의 새로운 언어

카카오 이모티콘

웹툰과 캐릭터 창작자들과 함께 상생하는 생태계를 구축하며, 다양한 형태의 이모티콘 서비스를 제공

누적 발송량 2,600억 건

이모티콘 누적 구매자 수 2,900만 명 (2023년 11월 기준)



마음을 전하는 가장 쉬운 방법

카카오톡 선물하기

친구들과 간편하게 선물을 주고 받을 수 있는 모바일 선물 문화를 선도하는 카카오톡 기반의 모바일 커머스 플랫폼



세상의 모든 관심사를 잇다

카카오톡 오픈채팅

전화번호, 특ID 등 별도의 친구 추가 없이 상대방과 주제별, 이벤트별 대화를 시작할 수 있는 비지인 기반의 채팅 서비스



카카오톡채널, 상담톡, 알림톡, 카카오비즈보드

카카오 비즈니스

카카오톡채널(구 플러스친구), 카카오비즈보드, 상담톡, 알림톡 등 카카오톡을 비즈니스에 활용할 수 있는 서비스



쇼핑을 똑하다 / 친절한 라이브커머스

카카오톡 쇼핑하기/카카오쇼핑라이브

쇼핑하기 상품을 카카오 아이디로 간편 주문
카카오쇼핑라이브 온라인에서 전달이 어려운 상품의 공간감과 체험적 요소를 실시간 소통으로 손쉽게 전달



일상을 더 쉽고 편리하게

카카오톡 지갑

실제 지갑을 사용하는 것 같이 신원증명과 금융 자산 모두를 카카오톡에 보관/관리할 수 있는 공간

이용자 수 3,900만 명 (2023년 9월 기준)



낭비 없는 생산과 가치 있는 소비

카카오메이커스

수요가 발생한 만큼 제품을 생산 및 판매하는
모바일 주문생산 플랫폼

누적 거래액 8,000억 원 돌파 6,940개 이상 제조사, 창작자 참여 (2024년 1월 기준)

카카오 비즈니스

플랫폼 비즈니스

포털비즈

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



스마트한 모바일 라이프

다음

검색, 이메일, 커뮤니티, 쇼핑, 금융 등 다양한 인터넷 기반의 서비스를 제공하는 국내 대표 포털



카카오스토리, 티스토리, 브런치스토리

스토리

카카오스토리

소소한 일상뿐 아니라 관심 주제 및 브랜드/비즈니스 관련 이야기를 실시간으로 공유하고 구독할 수 있는 소셜 네트워크 서비스

티스토리

이용자의 취향대로 개성 있는 블로그 설계가 가능한 오픈소스형 블로그 플랫폼

브런치스토리

이용자가 글쓰기 자체에만 집중할 수 있는 환경을 제공하는 콘텐츠 퍼블리싱 플랫폼

테크핀&금융

카카오페이는 카카오톡을 활용한 송금, 결제 서비스, 투자, 보험 등 다양한 금융 서비스를 제공합니다.



마음놓고 금융하다

카카오페이

기존 금융 활동의 불편함을 해소하는 혁신적인 생활 금융 서비스를 제공하는 대한민국 최초의 모바일 간편결제 서비스

모빌리티&기타

이동을 넘어 생활의 모든 순간에 모빌리티 서비스를 활용함으로써 사람, 사물, 그리고 서비스의 이동을 최적화하고 더 자유롭고 편리한 이용자 경험을 제공합니다. 또한, 카카오프렌즈 중심으로 다양한 콘텐츠 생성을 통해 IP 비즈니스의 확장을 추진합니다.



모두의 이동을 위한

카카오T

택시 호출, 대리운전, 주차, 네비게이션, 셔틀버스 등 모든 이동 서비스를 제공하는 모빌리티 플랫폼



위치 기반 라이프 플랫폼

카카오맵

다양한 교통수단의 길찾기 서비스부터 교통약자를 위한 지하철 정보, 테마별 장소 소개까지 제공하는 지도 서비스

KAKAO FRIENDS

일상 속 즐거움

카카오프렌즈&니니즈

카카오프렌즈를 활용하여 온라인과 오프라인에서 다양한 경험을 제공하며, 다양한 분야에서 '시청하는 콘텐츠'를 넘어 '경험하는 콘텐츠'를 창출

카카오 비즈니스

콘텐츠 비즈니스

게임 PC/콘솔, 모바일 게임 등의 개발에서 퍼블리싱 플랫폼까지 모든 밸류체인을 보유한 글로벌 종합 게임사 '카카오게임즈'를 통해 K-게임을 확대합니다.

kakaogames 일상이 게임이 되는 세상!

카카오게임즈

장르 및 플랫폼 다각화 전략으로 글로벌 게임 사업 확대

주요 라인업 오딘: 발할라 라이징, '아키에이지 워', 'R.O.M', 우마무스메 프리티 더비, 카카오 배틀그라운드 등

뮤직 음악과 아티스트 IP의 기획, 제작, 유통부터 스트리밍 플랫폼까지 아우르며 K-Pop을 글로벌에 확장합니다.

내가 좋아하는 음악들만
멜론

음악과 IT기술을 접목한 차별화된 서비스로 마켓 리더십을 구축해 온 국내 대표 뮤직 플랫폼

kakao 음악 제작/유통
ENTERTAINMENT

카카오엔터테인먼트

아티스트와 음원의 기획/제작부터 글로벌 메가 IP 확보 및 견고한 국내외 음악 유통 네트워크 구축

미디어 크리에이터-배우-슈퍼IP 기반의 차별적 스튜디오 역량을 갖춘 미디어 비즈니스입니다.

kakao 미디어 비즈니스
ENTERTAINMENT

카카오엔터테인먼트

차별화된 영상 콘텐츠 기획 및 제작 역량 보유한 멀티 스튜디오를 구축하고 플랫폼 경계를 넘나드는 다양한 소재/장르의 콘텐츠 보유

스토리 슈퍼 IP를 기반으로 글로벌 시장에 K-콘텐츠를 확대합니다.

세상 모든 이야기를 담다
카카오페이지

국내 최대 웹툰, 웹소설 플랫폼이자 국내 최대 IP 비즈니스 사업자로 2014년 '기다리면 무료' BM 최초 개발 및 웹툰, 웹소설 산업 유려화 견인을 통해 현재의 산업 생태계 구축

2023년 소비자 지출 부문에서 국내외 플랫폼 중 유튜브에 이어 국내 2위 기록(data.ai '2024년 모바일 현황 보고서' 기준)

세상에 없던 세상
카카오웹툰

'무빙', '경이로운 소문', '이태원 클라쓰' 등 수많은 글로벌 히트작을 만들어 낸 국내 최고의 웹툰 오리진IP 서비스 플랫폼

Stories you crave
타파스

카카오엔터테인먼트의 글로벌 IP 비즈니스 전초 기지로 활약 중인 북미 웹툰/웹소설 플랫폼

언제나 어디서나 내 손 안에 펼쳐지는 콘텐츠 세상
픽코마

카카오 일본 법인 '(주)카카오픽코마'가 운영하는 전자만화·소설 플랫폼으로 전자책(e-pub)형식의 일본 만화, 소설 및 한국/일본/중국 등에서 제작된 웹툰 서비스

2023년 일본 전체(게임포함) 앱 소비자 지출액 1위 플랫폼 (data.ai 집계 기준)

기술·테크 및 기타 비즈니스

뉴 이니셔티브 고객지향 AI로 인류의 삶의 질 향상시키고, 데이터를 기반으로 디지털 헬스케어 생태계를 구축합니다.

pasta 기술과 사람을 건강하게
카카오헬스케어

2022년 3월에 설립되어 '헬스케어를 활용하는 모든 사람을 위한 동반자, 친구, 비서'라는 핵심가치를 지향하며, 디지털 헬스케어 관련 모바일 서비스 제공을 통해 긍정적인 사회변화 및 혁신을 주도하여 글로벌 헬스케어 시장 공략을 목표

kakaoenterprise Cloud Service Provider
카카오엔터프라이즈

비즈니스 혁신을 위한 클라우드 파트너로서 세계에서 인정받은 클라우드의 기술을 통해 비즈니스에 필요한 최적의 클라우드 컴퓨팅 자원을 비롯한 다양한 기업형 클라우드 서비스를 제공

Our Commitments

014 ESG 프레임워크

018 이해관계자 소통

019 이중 중대성 평가

사회 문제가 함께
해결되는 세상



모두에게 안전한
디지털 세상



ESG 프레임워크

카카오의 약속과 책임

카카오는 새로운 미션을 바탕으로 ESG 경영전략을 수립하고자 합니다. '사람을 이해하는 기술'과 '함께 만드는 필요한 미래'를 중심으로, 이를 실현하기 위한 ESG 중점분야 및 실천과제의 틀을 정비하였습니다. 이번 ESG 보고서를 통해 5개의 중점분야에서 추진하고 있는 실천과제들을 공유하고, 지속적으로 카카오의 약속과 책임을 지킬 수 있도록 노력하겠습니다.

사람을 이해하는 기술로, 필요한 미래를 더 가깝게 만듭니다

카카오 존재이유



ESG 프레임워크

중점분야 이행 현황

Low ● Medium ●● High ●●●

| 약속과 책임 | | 추진 계획 | 2022-2023 주요 성과 | 달성 현황 | |
|-----------|----------------------|--------------------------------------|---|---|-----|
| 사람을 향한 기술 | 디지털 접근성 향상 | 모두가 디지털 정보와 기술을 활용할 수 있는 환경 지원 | 서비스 전반의 접근성 제고 영역 발굴 및 개선활동 추진 | ·디지털 약자를 위한 '더 쉬운 카톡 설명서' 오픈 ·카카오 계열사 접근성 실태조사 1차년도 실시 ·카카오톡 채팅방 내 사진, 영상의 대체텍스트 입력 기능 추가 | ●●● |
| | AI 기술윤리 확립 | 윤리에 입각한 AI 기술 활용 | 카카오 알고리즘 윤리 확립 및 실행 과제 개발 | ·카카오 계열사 AI 윤리 원칙 제정 ·8개 계열사 기술윤리 전담 거버넌스 확립 ·월간 매거진 'Tech Ethics' 발간 | ●● |
| | 이용자 보호 | 서비스 이용 과정에서 발생 가능한 이용자 권리 침해 예방 | 서비스 이용자 권리 침해 예방 제도 도입 및 캠페인 실행 | ·'세이프봇' 적용한 다음뉴스 댓글 커뮤니티 '타임톡' 출시 ·이용자 안전 정보 제공 '카카오톡 안녕' 캠페인 실행 ·카카오 그룹 금융안전테이블 설치 및 보고서 발간 | ●●● |
| | 개인정보보호 및 데이터 보안 | 국내외 법규 준수 및 정보 침해 예방 | 개인정보보호 및 데이터 보안 거버넌스 강화 | ·정보보호 투자 및 인력 증대 (투자금액 48.8%, 인력 69% 증가) ·시니어, 청소년 대상 개인정보보호 가이드 제작 및 공개 ·카카오 자산보호를 위한 공격 표면 관리(ASM) 시스템 도입 및 운영 | ●● |
| 사회문제 해결 | 서비스와 기술을 통한 사회문제 해결 | 이용자 참여를 기반으로 의미있는 사회 변화 추구 | 카카오 서비스 이용자 참여를 기반으로 한 사회문제 해결 프로젝트 개발 | ·카카오같이가치 통해 모금된 기부금 누적 743억 원 돌파 ·카카오메이커스 '제가버치' 프로젝트 통한 농수산물 누적 거래액 300억 원 돌파 ·소상공인 대상 디지털 전환 지원 프로그램 진행 | ●●● |
| | 소셜임팩트 창출 및 확산 | 사회문제 해결을 가속화하는 효과적인 지원 | 다양한 카카오 자원을 통한 소셜임팩트 프로젝트 지원 및 가치 측정 | ·'사이좋은 디지털 세상' 프로그램의 사회적 가치 성과 측정 및 관리 ·전통시장 디지털 격차 해소를 위한 '우리동네단골시장' 참여 상인 1,500명 돌파 ·사회혁신 단체/사람을 디지털 기술과 연결하는 'Tech for Impact' 베타 런칭 | ●● |
| 신뢰받는 카카오 | 내부통제 강화를 위한 지배구조 선진화 | 투명하고 건전한 지배구조 확립 및 ESG 기반 의사결정 체계 구축 | 이해관계자 신뢰 제고를 위한 내부통제 기준 강화 | ·준법과신뢰위원회 설립 ·이사회 독립성 강화 (사외이사 비율 62.5%로 확대) | ●● |
| | 통합 리스크 관리체계 확립 | 경영 활동에서 발생 가능한 재무-비재무 리스크의 체계적 관리 | 통합 리스크 관리 체계 구축 및 리스크 관리 문화 내재화 | ·ERM위원회 설치를 통한 리스크 관리 거버넌스 체계 구축 및 정기운영 ·통합리스크 관리규정 제정 | ●● |
| | 윤리&준법경영 강화 | 윤리경영 추진 및 법·규제 준수 | 그룹 전반의 윤리경영 관리 체계 강화 및 공정거래 자율준수 문화 내재화 | ·공정거래 자율준수 시스템 개선 (커머스 분야 대상) ·130여 개 전체 계열사 대상 공정거래 교육 실시 (총 13회) | ●● |
| | 서비스 안정성 강화 | 신뢰할 수 있는 안정적 서비스제공 | 다양한 재난 및 장애 대응 체계구축 및 역량 강화 | ·사업연속성 관리(BCP)를 위한 비상대응 조직체계 구축 ·전사 재해복구 훈련 실시 | ●● |

ESG 프레임워크

중점분야 이행 현황

Low ● Medium ●● High ●●●

| 약속과 책임 | | 추진 계획 | 2022-2023 주요 성과 | 달성 현황 | |
|------------|---------------------|--------------------------------|----------------------------|---|-----|
| 함께 성장하는 내일 | 함께 만드는 크루가치 증진 | 크루 인권 증진 및 근로 환경 개선 | 인권 존중 문화 내재화 및 근무 환경/복지 개선 | <ul style="list-style-type: none"> ·인권영향평가 실시를 통한 인권 리스크 식별 ·안전보건 경영방침 수립 ·전사 SI역량 강화 교육 프로그램 진행 | ●●● |
| | 파트너 동반성장 | 파트너 역량 강화 및 공급망 ESG 관리 | 파트너 권익 보호 및 협력사 ESG 역량 강화 | <ul style="list-style-type: none"> ·협력사 ESG 체크리스트 시스템 적용 ·지속가능한 파트너십을 위한 구매시스템 개편 ·스토리 창작자 수익모델 도입 | ●● |
| | 순순환 IT 생태계 조성 | 기술과 노하우 개방을 기반으로 건강한 IT 생태계 조성 | 카카오 기술과 노하우 개방을 위한 오픈소스 공개 | <ul style="list-style-type: none"> ·올리브 플랫폼 기능 확대 ·안전한 오픈소스 생태계 조성을 위한 오소리 프로젝트 참여 ·IT 인력 양성을 위한 다양한 기술 교육 프로그램 실행 | ●●● |
| 지구를 위한 노력 | 기후변화 대응 | 온실가스 배출량 감축 및 기후 영향 최소화 | 에너지 효율화 및 재생에너지 조달 확대 | <ul style="list-style-type: none"> ·직전년도 대비 2023년 재생에너지 조달 2배 확대 ·친환경 설계 데이터센터 안산 완공 | ●● |
| | 이용자 참여형 친환경 비즈니스 확대 | 친환경 사회 전환을 위한 서비스 확대 | 친환경 요소가 반영된 서비스 추가 개발 및 운영 | <ul style="list-style-type: none"> ·이용자 참여형 재활용 프로젝트 '새가버치' 진행 ·그린 디지털 캠페인 확대 진행 ·카카오 카본인덱스 성과 관리 | ●● |
| | 생물다양성 및 자연자본 보존 | 해양 생태계 및 산림 보전 활동 지원 | 지역사회 생물다양성 보호 추진 | <ul style="list-style-type: none"> ·'에코씨드 캠페인'을 통한 해양 환경 개선 및 산림 복원 기금 (4.7억 원) 조성 ·멸종 위기 동물 및 꿀벌 생물종 보존 기금 3,200만 원 조성 | ● |

ESG 프레임워크

ESG 경영 추진 체계

ESG 거버넌스

ESG 경영 최고 의사결정 기구

카카오는 투명한 지배구조를 기반으로 회사가 환경 및 사회에 미치는 긍정적 영향을 확산함으로써 내외부 이해관계자와 함께 지속가능한 성장을 이루고자 ESG 거버넌스 체계를 확립했습니다. 2021년부터 운영 중인 ESG위원회는 연 4회 개최하여 전사 ESG 전략 방향성을 점검하고 환경·사회 등 비재무 리스크 검토 및 대응, ESG 경영 성과 관리감독 등 최고 의사결정 기구로서 기능을 수행하고 있습니다. 또한, 전사 환경·사회 영향 관리를 위해 필요시 이해관계자로부터 의견을 수렴할 수 있으며, 전사 ESG 경영 전담조직인 ESG 경영의 보고를 통해 매 년 카카오 ESG 보고서와 중대성 평가 결과 도출된 핵심 이슈에 대한 최종 검토 및 승인을 담당합니다.

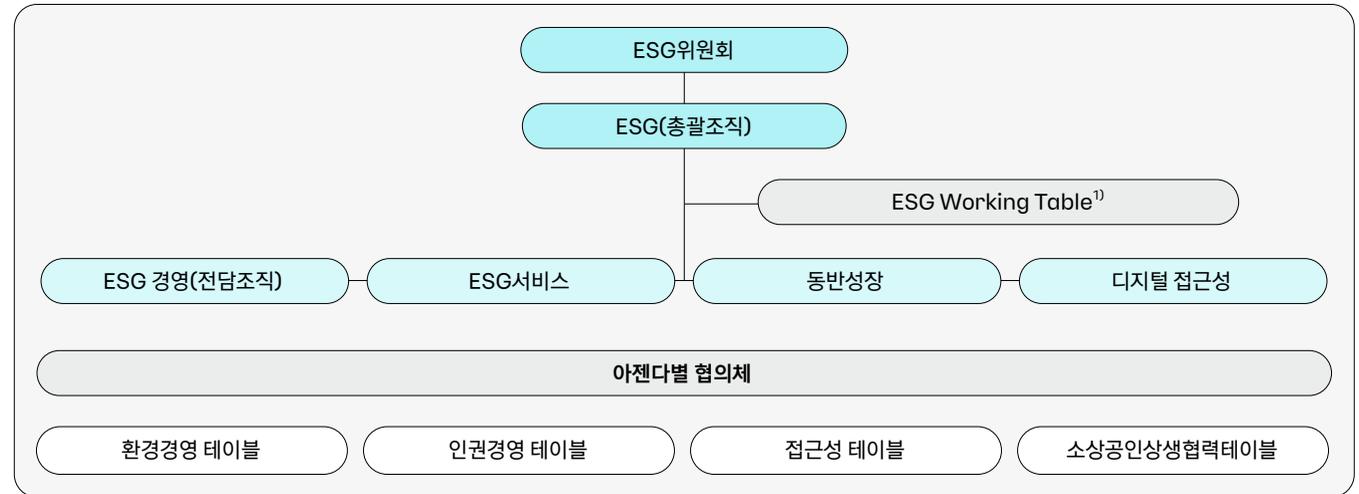
2023년 ESG위원회 운영 현황

| 구분 | 보고 안건 | 보고 일자 |
|-----------------|---|---------|
| ESG 경영 성과 관리·감독 | 2022년 상생사업 이행 현황 및 2023년 상생사업 이행 계획 보고의 건 | 2023.03 |
| | 카카오 카본인덱스 소개 및 향후 계획 보고의 건 | 2023.08 |
| | RE100 로드맵 공유의 건 | 2023.10 |
| | 2023년 ESG 주요 성과 보고의 건 | 2023.12 |
| 비재무 리스크 검토 | 2023년 리스크 통합 관리 성과 보고의 건 | 2023.12 |
| 이해관계자 소통 및 참여 | 2022년 카카오 ESG 보고서 발간 보고의 건 | 2023.03 |
| | 2022년 ESG 보고서 이종 중대성 평가 결과 보고의 건 | |
| | 2022년 ESG 평가 결과 보고의 건 | |
| 기타 | ESG위원회 위원장 선임의 건 | 2023.03 |

ESG 실무 조직

ESG(구 ESG총괄)를 중심으로 전사 ESG 전략 및 실무를 총괄하고 ESG 최고 의사결정 기구인 ESG위원회로부터 환경 및 사회에 대한 영향 관리 책임을 위임 받아 수행하고 있습니다. 전사 ESG 경영 전담조직인 ESG경영(구 ESG 경영팀)은 ESG 총괄 업무를 지원하며, 유관부서로 구성된 ESG Working Table에서 추진하는 다양한 개선과제를 관리하고 내외부 이해관계자의 ESG 관련 요구사항을 수렴하고 대응하며 ESG 개선과제 이행 경과를 ESG위원회에 보고하고 있습니다. 또한, ESG 아젠다별 협의체를 구성하여 환경, 인권, 접근성, 상생, 기술윤리 등 ESG 경영 추진을 위한 신규 과제 발굴 및 유관부서와의 긴밀한 협업을 통해 개선 과제를 이행하고 있습니다.

ESG 조직 체계



1) ESG 유관 부서로 구성된 협의체

ESG 기반 의사결정 체계 강화

카카오는 CEO를 비롯한 임직원이 ESG 기반의 의사결정을 내릴 수 있도록 경영진 및 유관부서 KPI에 ESG 요소를 반영하여 관리하고 있습니다. CEO의 사회적 책임 이행을 촉진할 수 있도록 ESG 경영 이행 강화 관련 지표를 성과급(15%)의 지급 결정 요소에 포함하였으며, 유관부서 KPI에도 ESG 요소를 반영함으로써 전사적으로 ESG 경영 내재화를 추진합니다. 이를 통해 카카오는 사회적 신뢰를 확보하고, 장기적 관점에서 기업 가치를 향상시킬 수 있는 경영 활동을 수행하고자 노력하고 있습니다.

이해관계자 소통

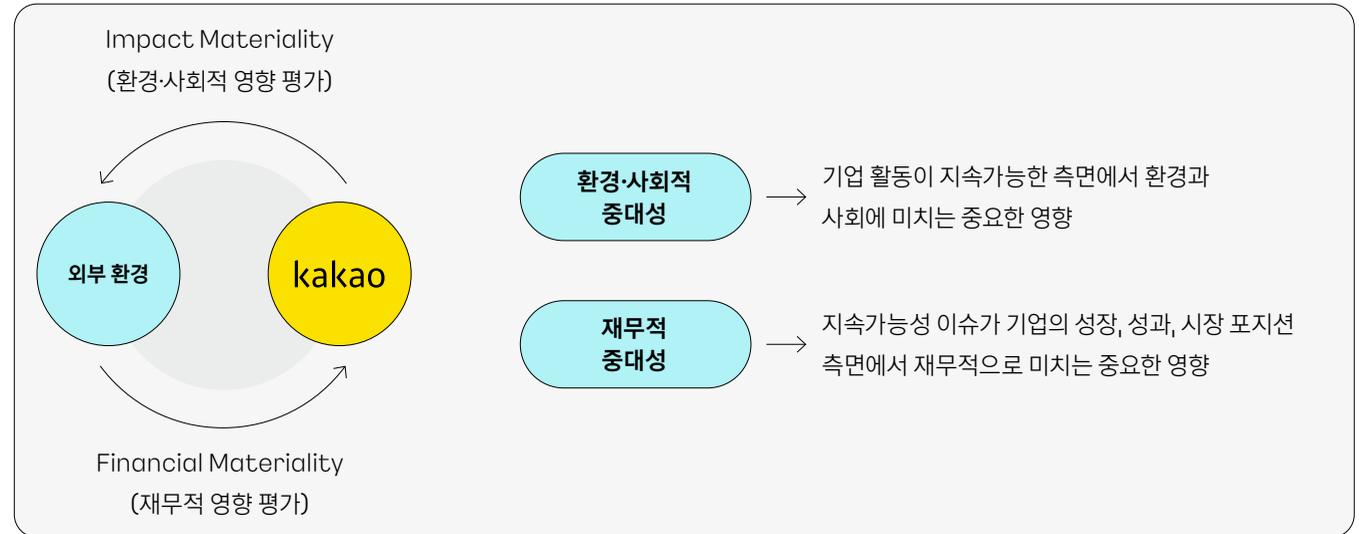
| 구분 | 주요 관심사항 | 주요 소통채널 | 대응 활동 | 2023년 주요 활동 | |
|--------|---|---|--|---|---|
| 주주·투자자 | <ul style="list-style-type: none"> 재무성과 창출 및 배당성향 미래 성장동력 확보 선제적 리스크 관리 역량 투명한 성과 공개 건전한 지배구조 | <ul style="list-style-type: none"> 기업 홈페이지 주주총회 (연 1회) NDR(Non-Deal Roadshow) 실적발표 컨퍼런스콜 Analyst Day | <ul style="list-style-type: none"> 1:1 미팅 주주 관여 각종 공시 자료 | <ul style="list-style-type: none"> 중장기 주주환원정책 이행 리스크 관리 규정 수립을 통한 통합적·체계적 리스크 관리 ESG위원회 운영을 통한 지속가능경영 거버넌스 구축 공시를 통한 투명한 재무성과 공개 다양한 IR 미팅을 통한 성과 공유 | <p>[정기 주주총회 개최] 2024년 3월 제 29기 주주총회를 개최하였습니다. 최대주주 및 특수관계인 제외 기준으로 28.3%의 참여율을 보였으며, 의결권을 행사한 주식 수는 총 229,127,219주입니다. 또한, 총 8건의 안건 부의 및 승인이 이루어졌습니다.</p> |
| 이용자 | <ul style="list-style-type: none"> 신규 서비스 출시 이용자 만족도 제고 서비스 안정성 제고 개인정보보호 디지털 서비스 접근성 강화 | <ul style="list-style-type: none"> 기업 홈페이지 카카오 이용자 간담회 카카오톡 상담톡 서비스별 고객센터 (웹/어플리케이션) | <ul style="list-style-type: none"> 긴급전화상담신고센터 내방 대면 고객센터 각종 공시자료 | <ul style="list-style-type: none"> 카카오 이용자 간담회 진행 카카오톡 안녕캠페인 실시 이용자 정보보호 체계 강화 유해 인터넷 환경으로부터 이용자 보호 시스템 운영 이용자 VOC 처리 프로세스 운영 서비스 접근성 제고 및 디지털 리터러시 향상 활동 추진 | <p>[이용자 간담회 실시] 카카오 이용자를 대상으로 카카오의 다양한 서비스 개선에 대한 의견 수렴을 위해 오프라인 간담회를 진행하였으며, 115건의 의견을 서비스 개선에 적극 반영할 예정입니다.</p> |
| 크루 | <ul style="list-style-type: none"> 개인 성장 지원 직장 내 인권 보호 공정하고 합리적인 성과평가 일과 삶의 균형 확보 복리후생 | <ul style="list-style-type: none"> 사내 포털 오픈톡 텔미카카오(TellMe@Kakao) 라운드테이블 고충처리위원 타임즈업 산업안전보건위원회(분기 1회) | <ul style="list-style-type: none"> 카카오 임직원 만족도 조사 (연 1회) | <ul style="list-style-type: none"> 크루 고충처리 프로세스 고도화 임직원 만족도 조사 '건강성 측정' 범위를 계열사로 확대하여 실시 크루 성장을 위한 교육 지원 공정한 평가와 보상체계 적용 다양한 복지제도 운영 안전하고 쾌적한 업무 환경 조성 | <p>[카카오 그룹 건강성 측정] 임직원 만족도 및 몰입도 조사인 '건강성 측정'을 실시하여 직원 몰입에 영향을 미치는 7가지 요인에 대한 크루의 의견을 파악하였습니다. 2023년에는 총 13개 계열사를 대상으로 범위를 확대하여 진행했습니다.</p> |
| 파트너 | <ul style="list-style-type: none"> 공정한 거래 관행 동반성장을 위한 기회 제공 교육 및 인프라 지원 협력 및 소통 IT 생태계 혁신 지역경제 발전 기업의 사회적 책임 | <ul style="list-style-type: none"> 동반성장 공식 홈페이지 (동반성장 with kakao) 신규 구매시스템 PoK 사이버윤리실 구매설명회 분쟁조정위원회 파트너스데이 카카오클래스 with Partners 카카오톡스토어 판매자교육센터 | <ul style="list-style-type: none"> 카카오테크캠퍼스 카카오같이가기 인터넷하는 돌하르방 Jeju with kakao 각종 공시자료 제출 | <ul style="list-style-type: none"> 공정거래 원칙 준수 소상공인 디지털 전환 지원 소상공인 온라인 판로지원 및 성장지원 프로그램 제공 파트너 동반성장을 위한 상생 기금 운용 협력사 온라인 교육 프로그램 'Kakaoedu' 운영 및 ESG 경영 관련 콘텐츠 지원 플랫폼을 통한 지역사회 공헌 활동 진행 지역사회 발전을 위한 인재 및 스타트업 육성 지원 지역사회 소통 채널 구축 및 운영 활성화 | <p>[소상공인 디지털 전환 지원] 2023년 8월 소상공인연합회와의 협약을 통해 2028년까지 300억 원을 활용하여 소상공인 디지털 지원센터를 설립 및 교육 프로그램 등을 운영하기로 하였으며, '소상공인 지원혜택' 프로그램을 통해 6만여 명에게 채널 메시지 지원금 약 212억 원(2022.08~2024.05 누적)을 지원하였습니다.</p> |
| 정부 | <ul style="list-style-type: none"> 경제적 가치 창출 법/규제 준수 투명한 조세 관행 주요 정책 참여 대외 환경정책 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 기업 홈페이지 공공서비스 지원 활동 환경정책 심포지움 각종 공시 자료 | | <ul style="list-style-type: none"> 컴플라이언스 체계 강화 플랫폼 및 데이터를 활용한 인프라 구축 지원 양질의 일자리 창출로 고용 창출 기여 성실한 조세 납부 | <p>[이용자 보호 관련 운영 실태 자율점검 참여] 정보통신망법에 따른 청소년 보호 책임자 운영실태 자율점검 참여를 통해 청소년보호정책을 수립 및 시행하였습니다.</p> |

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 프로세스

카카오는 지속가능경영 이행에 있어, 핵심적인 환경, 사회, 거버넌스 이슈를 식별 및 선정하기 위해 이중 중대성 평가를 실시하고 있습니다. 카카오의 중대 이슈를 선정하기 위해 ESG 관련 글로벌 표준 및 평가 지표와 카카오 내부의 이슈를 분석하였으며, 그 결과 총 30개의 이슈 풀을 구성하였습니다. 급변하는 글로벌 공시 표준 및 가이드라인에 선제적으로 대응하기 위해 재무적 영향과 환경·사회적 영향의 두 가지 관점에서 개별 이슈를 평가하였습니다. 그 결과 작년보다 2개 증가한 총 12개의 중대 이슈를 최종적으로 선정하였으며, 이와 같은 내용은 카카오의 이사회를 비롯한 경영진의 검토를 거쳐 확정되었습니다. 카카오는 선정된 중대 이슈를 전사 리스크 관리 항목과 통합적으로 관리하고 있으며, 전사 리스크 관리 프로세스와 연계해 모니터링 및 관리하고 있습니다.

이중 중대성 (Double Materiality)



Step 1 이슈 식별 및 풀(Pool) 구성

카카오의 특성을 고려한 30개 이슈 풀(Pool) 구성

- 글로벌 표준 요구사항 분석
- 산업 특성을 고려한 ESG 평가 지표 분석
- 카카오 내부 이슈 반영
- 동종·유사업종 ESG 이슈 및 트렌드 반영

Step 2 대내외 환경 분석

재무적 및 환경·사회적 영향 평가 수행

- 재무적 영향도 - MSCI, DJSI 등 주요 평가기관 지표와 ESG 현업부서 및 경영진 주요 ESG 추진방향성 반영
- 환경·사회적 영향도 - GRI 등 국제 표준과 미디어 리서치, 동종산업군 벤치마킹 진행
- ESG 현업부서 및 경영진 주요 의견 수렴

Step 3 이해관계자 의견 수렴

확인된 영향에 대한 내·외부 전문가 평가 및 보고 중점 이슈 선정

- 총 110명 응답
내부: 카카오 리더 및 크루
외부: 카카오 파트너사, ESG 전문가
- 영향별 척도 설문 진행(영향의 규모, 범위, 발생가능성)

Step 4 핵심이슈 관리 및 보고

중대이슈 우선순위 설정에 따른 핵심이슈 관리 및 보고

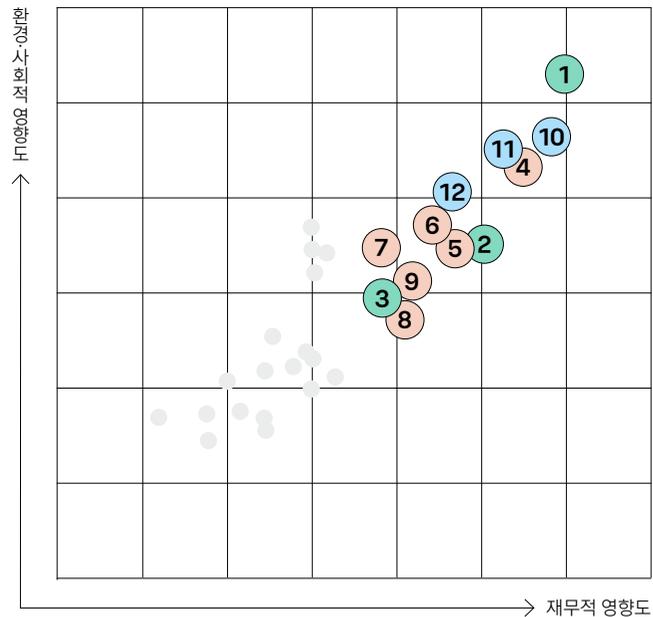
- 재무적 및 환경·사회적 영향을 고려하여 이슈의 최종 우선순위 식별
- 이사회 및 경영진 보고
- ESG 전략과 연계하여 핵심 주제별 영향 및 활동 공시

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 결과

카카오는 이중 중대성 평가 결과로서 도출된 12대 중대 이슈를 체계적으로 관리하기 위하여 우선순위를 설정하였으며, 이해관계자의 재무적 및 환경·사회적 중요성을 고려하여 ESG 영역별로 카카오의 사업에 중대한 영향력을 미치는 이슈를 핵심(Core) 이슈 3개와 보고(Reporting) 이슈 9개로 구분하여 관리하고 있습니다.

이중 중대성 평가 Matrix



● 미만: 낮음 ● 이상: ●● 미만: 중간 ●● 이상: 높음

| No. | 영역 | 핵심이슈 | 신규 | 영향의 정도 | | 이슈 구분 |
|-----|----|--------------------------------|-----|--------|--------|-------|
| | | | | 영향 규모 | 발생 가능성 | |
| 1 | E | 에너지 소비 효율 향상 및 재생에너지 사용 | New | ●●● | ●●● | 핵심 |
| 2 | E | 이용자 참여형 친환경 서비스 및 비즈니스 확대 | | ●●● | ●●● | 보고 |
| 3 | E | 데이터센터 수자원 사용 관리 | New | ●●○ | ●●○ | 보고 |
| 4 | S | 정보보안 및 개인정보보호 강화 | | ●●○ | ●●○ | 보고 |
| 5 | S | 기술과 플랫폼을 활용한 사회문제 해결 | | ●●○ | ●●● | 핵심 |
| 6 | S | 건강한 IT 생태계 조성을 고려한 사업 및 서비스 운영 | | ●●○ | ●●○ | 보고 |
| 7 | S | 기술윤리 확립 | | ●●○ | ●○○ | 보고 |
| 8 | S | 조직문화 혁신 | New | ●○○ | ●○○ | 보고 |
| 9 | S | 공정한 성과평가 및 보상 | New | ●●○ | ●●○ | 보고 |
| 10 | G | 윤리경영 체계 강화 및 컴플라이언스 준수 | | ●●● | ●●● | 핵심 |
| 11 | G | 지배구조의 건전성(독립성, 다양성, 전문성 등) 확보 | New | ●●○ | ●●○ | 보고 |
| 12 | G | 미래 사업(AI 등) 및 기술 경쟁력 확보 | New | ●●● | ●●● | 보고 |

이중 중대성 평가

중대 이슈 관리

카카오는 중대 이슈를 선정하고 해당 이슈가 기업에 미치는 긍정적, 부정적 영향(기회와 위험)을 식별하고 이에 대한 관리 방안을 마련하고 있습니다. 개별 이슈로 인한 영향은 ERM(Enterprise Risk Management)위원회에서 정의한 주요 비재무 리스크와 연계하여 관리하고 있으며, 나아가, 이러한 비재무 리스크는 전사 리스크 관리(재무/비재무) 프로세스에 통합되어 모니터링 되고 있습니다.

| 구분 | 중대 이슈 | 식별된 기회 및 위험 | 보고 위치 |
|---------|------------------------------|---|------------|
| 환경(E) | 에너지 소비 효율 향상 및 재생에너지 사용 | 기회 탄소 배출량 감축 등 환경영향 저감 위험 재생에너지 공급 및 가격 불안정성에 따른 비용 | 27, 29 |
| | 이용자 참여형 친환경 서비스 및 비즈니스 확대 | 기회 가치소비 트렌드 확산에 따른 저탄소·친환경 상품 및 서비스에 대한 수요 증가로 매출 증가 | 25, 30, 33 |
| | 데이터센터 수자원 사용 관리 | 기회 신기술 기반 수자원 활용률 제고 및 수자원 절약 위험 수자원 고갈로 인한 데이터센터 운영안정성 약화 | 31 |
| 사회(S) | 정보보안 및 개인정보보호 강화 | 기회 규제에 의한 사회적 비용 감축 및 이용자 신뢰 제고 위험 이용자 개인정보 침해 시 사회적 비용 발생 | 47 ~ 54 |
| | 기술과 플랫폼을 활용한 사회문제 해결 | 기회 소셜임팩트 프로젝트를 통한 사회문제 해결 및 공익가치 확산에 기여 | 86 ~ 89 |
| | 건강한 IT 생태계 조성을 고려한 사업/서비스 운영 | 기회 오픈소스 구축기여를 통한 인식 제고 및 IT 생태계 역량 향상 | 40 |
| | 기술윤리 확립 | 기회 건강하고 안전한 기술 개발을 통한 이용자 신뢰 및 서비스 만족도 향상 위험 다양성 훼손 및 편향된 시각 반영으로 서비스 질 하락 및 사회적 갈등 유발 | 36 ~ 37 |
| | 조직문화 혁신 | 기회 건강한 조직문화 기반 직원 참여도, 생산성 제고 위험 국내외 인권 관련 규제 강화, 위반시 벌금 등 비용 | 69 ~ 70 |
| | 공정한 성과평가 및 보상 | 기회 인재 확보/유지 강화에 따른 인재영입 비용 감소 위험 임직원 근로의욕 저하에 따른 인재영입 비용 증가 | 71 |
| 거버넌스(G) | 윤리경영 체계 강화 및 컴플라이언스 준수 | 기회 기업과 사회간 신뢰 구축에 따른 평판 제고 위험 내부 리스크로 인한 이해관계자의 부정적 경험 야기 | 101 ~ 104 |
| | 지배구조 건전성(독립성, 다양성, 전문성 등) 확보 | 기회 건전하고 투명한 의사결정에 따른 이해관계자 신뢰 강화 및 기업가치 향상 위험 이사회 성과하락에 따른 기업의 지속가능성 악영향 | 91 ~ 97 |
| | 미래사업(AI 등) 및 기술 경쟁력 확보 | 기회 기술 및 서비스 혁신을 통한 이용자 편의성 제고 및 비즈니스 성장 위험 기술의 사회적 영향도 미고려시 부정적 영향 초래 | 42, 68 |

이중 중대성 평가

핵심(Core) 이슈 관리

카카오는 사업 영위에 중대한 영향력을 미치는 이슈를 핵심(Core)이슈로 선정하고 중장기 목표 및 계획을 수립하여 경영진 보상과 연계하는 등 별도로 관리하고 있습니다. 2023년 선정된 핵심 이슈는 '에너지 소비 효율 향상 및 재생에너지 사용', '윤리경영 체계 강화 및 컴플라이언스 준수', '기술과 플랫폼을 활용한 사회문제 해결의 이슈'이며, 핵심 이슈에 대한 내용은 보고서 전반에 성실하게 작성하여 보고하고 있습니다.

| 핵심 이슈 | 이슈 선정 배경 | 식별된 위험 및 기회 | 영향의 원인 | | | 영향을 받을 가능성이 높은 이해관계자 | | | | 이슈 관리방향 및 이행 실적 | 중장기 목표 및 계획 | 경영진 보상(KPI 연계) |
|-------------------------|--|--|--------|-----|--------|----------------------|-------|-----|-----|--|---|--|
| | | | 사업장 | 공급망 | 제품·서비스 | 환경 | 지역 사회 | 이용자 | 파트너 | | | |
| 에너지 소비 효율 향상 및 재생에너지 사용 | 기후변화 대응을 위한 온실가스 감축 및 신재생에너지 확산 등 요구 강화 | ·재생에너지 공급 및 가격 불안정성에 따른 비용 증가 ·탄소 배출량 감축 기여 등 환경영향 저감 | ● | | ● | ● | ● | | | ·2040 Net Zero 달성을 위한 전략 및 로드맵 수립 ·제주 오피스 전력사용량 100%+ 판교아지트 10% 재생에너지 전환 ·카카오 카본 인덱스 베타 런칭 및 측정 기준 수립 | ·2040년까지 사용 전력 100% 재생에너지 전환 ·이용자 참여형 탄소 감축 프로그램 런칭 및 확대 | ·2040 Net Zero 선언 및 기후변화 대응 전략 수립 ·단계적인 재생에너지 전환을 통한 RE100 이행 ·이용자 참여형 탄소 감축 프로그램 개발 |
| 기술과 플랫폼을 활용한 사회문제 해결 | 사람과 사람, 사람과 정보, 사람과 세상을 연결하는 플랫폼 역할을 통한 파트너 동반성장과 사회에 긍정적인 효과를 제공하는 소셜 임팩트 창출 기대 | ·소셜 임팩트 창출이 가능한 프로젝트 수행을 통한 공익가치 확산 및 소외계층 접근성 증진 기여 | ● | | ● | | ● | ● | ● | 파트너 상생 ·전국 소상공인 대상 채널 메시지 발송 비용 지원 ·전통시장 상인 대상 디지털 전환(교육, 마케팅, 홍보 등) 지원 디지털 접근성 ·카카오톡 신규기능 추가시 사용성 테스트 실시 ·카카오맵에 지하철과 승강장의 단차 정보를 추가하여 휠체어를 사용하는 장애인들의 편의성 증대 ·카카오 디자인 접근성 가이드라인 배포 및 전파 ·'카카오접근성테이블' 신설 및 접근성 품질 관리 리소스 통합 체계 마련 | ·2027년까지 파트너 상생 기금 3천억 원 조성 ·카카오톡 및 카카오 주요 서비스 장애인 접근성 개선 확대 | ·파트너와 함께 하는 포용적 생태계 구축 ·디지털 접근성 및 리터러시 향상을 통한 포용성, 다양성 제고 |
| 윤리경영 체계 강화 및 컴플라이언스 준수 | 국내외 법규 준수 및 대내외 이해관계자의 공정하고 투명한 지배구조 구축에 대한 요구 강화 | ·기업과 사회간 신뢰 구축에 따른 평판 제고 ·내부 리스크 발생으로 인한 이해관계자 신뢰 저하 | ● | ● | ● | | | ● | ● | ·리스크관리규정 제정 및 리스크 관리 책임자 선임 ·비재무리스크 관리 현황 ESG위원회 및 이사회 보고 ·공정거래 자율준수 프로그램 구축을 위한 제반 마련 완료 | ·잠재 리스크 식별 및 대응 ·공정거래 자율준수 프로그램 도입 | ·리스크관리규정 제정 및 관리시스템 고도화 ·컴플라이언스 관리체계 구축 |

Sustainable Management

환경(Environmental)

025 액티브 그린 이니셔티브

사회(Social)

036 건강한 IT 생태계 조성

041 이용자 보호 및 책임

047 개인정보보호 및 정보보안

055 서비스 안정성

060 배리어 프리 이니셔티브

062 인권과 다양성

066 크루 가치 증진

074 상생 이니셔티브

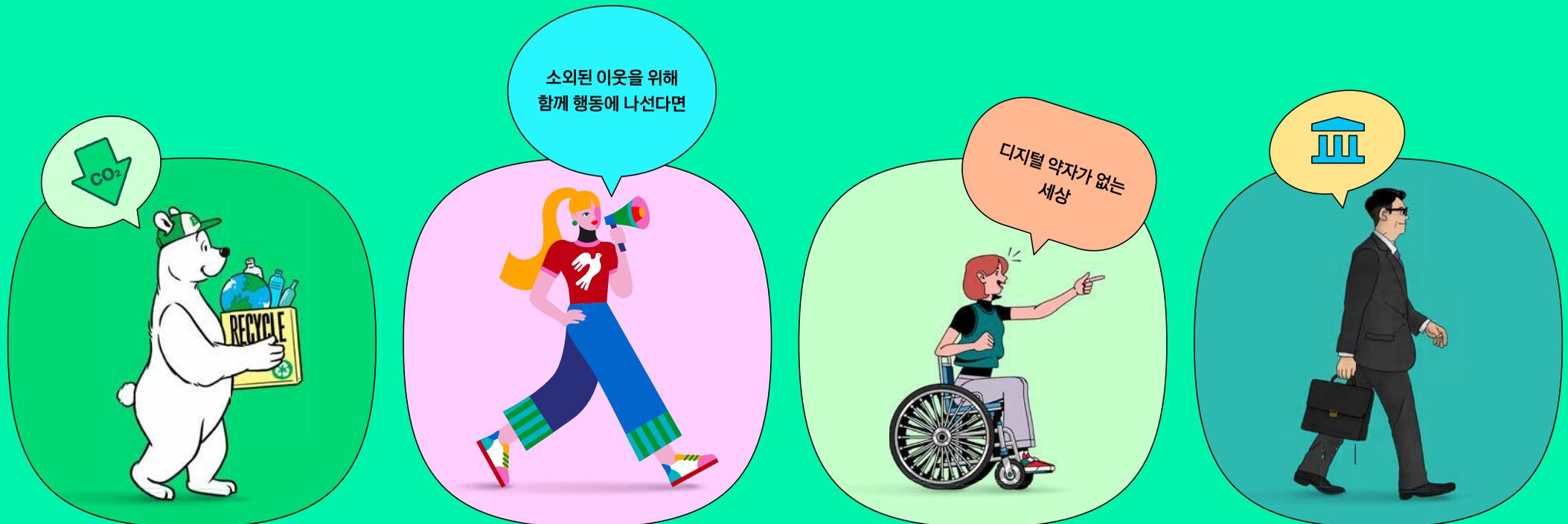
086 소셜 임팩트

거버넌스(Governance)

091 기업 지배구조

098 리스크 관리

101 윤리경영 및 컴플라이언스



환경(Environmental)

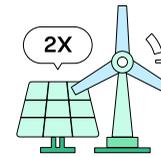
Why This Matters

기후위기의 심각성에 대한 전 인류의 공감대가 확산되고 있습니다. 모든 기업들은 기후변화로 인한 직간접적인 영향에서 자유로울 수 없기 때문에 기후위기 대응은 선택이 아닌 필수가 되었습니다. 카카오는 단순히 외부 환경규제에 대응하는 수준을 넘어 환경문제 해결을 위해 적극적으로 나서고자 합니다. 친환경 기술과 서비스를 통해 지구에 긍정적인 변화를 이끌어 나가겠습니다.

Approach

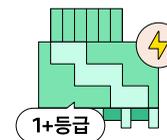
카카오는 기후위기 대응을 위한 '액티브 그린 이니셔티브' 원칙을 자체적으로 수립하였으며, 전담조직을 운영하여 그룹 차원에서의 환경경영을 이행하고 있습니다. 2040 Net Zero 달성을 목표로 재생에너지 비중을 점차 확대하고 있으며, 2년 연속 제주 오피스 재생에너지 사용량 100%를 달성하였습니다. 나아가 카카오의 그린 디지털 서비스와 친환경 캠페인을 통해 유저와 함께 환경 문제 해결에 기여할 수 있는 기반을 마련하고 있습니다.

2023-2024 하이라이트



제주·판교오피스 재생에너지 조달 확대

전년 대비
재생에너지 2배 확대 조달



에너지와 물을 덜 쓰는 친환경 솔루션 적용

2023년 9월
친환경 설계 데이터센터 안산 완공



재생과 재활용을 통한 자원순환 연결고리

친환경 이커머스 강화를 위한
글로벌 재생표준 인증 GRS 취득

Reporting Contents

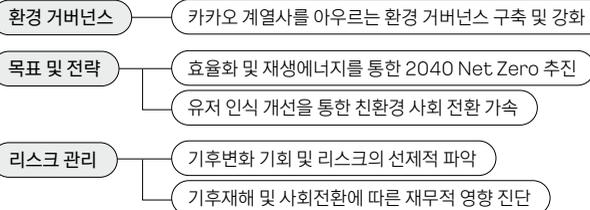
액티브 그린 이니셔티브

액티브 그린 이니셔티브(Active Green Initiative)

액티브 그린 이니셔티브(Active Green Initiative)는 기후위기 및 환경문제 해결을 위한 적극적인 의지를 담은 카카오의 환경전략 체계입니다. 카카오는 액티브 그린 이니셔티브를 통하여 내부 운영 및 가치사슬에서 배출되는 온실가스를 줄이고, 더 나아가 다양한 서비스와 캠페인을 통해 사회의 지속가능성에 기여하고자 합니다.

액티브 그린 이니셔티브의 추진 원칙은 '카카오 안에서', '카카오를 통해', '카카오와 함께'로 정의됩니다. 글로벌 표준에 발맞춘 기후변화 대응, 내부 운영의 효율화를 통한 환경 기여와 더불어, 유저 및 파트너의 서비스 이용과 캠페인 참여가 친환경 사회 전환으로 이어지도록 하는 것이 액티브 그린 이니셔티브의 목적입니다. 카카오는 액티브 그린 이니셔티브를 통하여 크루, 파트너, 이용자를 비롯한 우리 사회 구성원 모두가 환경문제 해결에 참여할 수 있도록 기여하고자 합니다.

액티브 그린 이니셔티브 추진 체계



액티브 그린 이니셔티브 추진 원칙 및 주요 활동

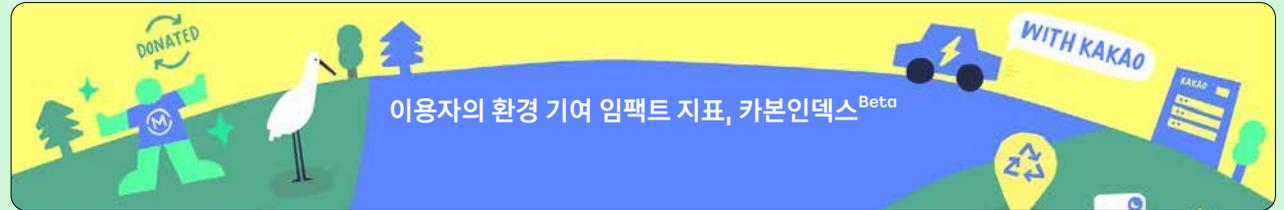
카카오가 만드는 친환경 노력

- 환경경영 체계 수립
- 글로벌 표준을 따르는 기후 공시
- 친환경 데이터센터 설립 및 운영

모두와 함께 하는 친환경 전환

- 친환경 행동 유도 및 인식 강화
- 카본인덱스를 통한 정량적 이해 수행
- 유저 참여형 친환경 활동 확대

In Focus



카카오 카본 인덱스^{Beta} (Kakao Carbon Index^{Beta})

🔗 액티브 그린

카카오 카본 인덱스Beta는 이용자가 카카오 그룹의 서비스와 플랫폼을 통해 참여한 다양한 친환경 활동을 정량화한 수치입니다. 카본 인덱스는 이용자의 환경 인식을 높이고 친환경 임팩트를 강화하기 위한 목적으로 디자인되었으며, 카카오 내부 관리 지표인 KUC (Kakao Users' Carbon-reduction)로 환산하여 공개됩니다.

2023년 카카오 카본 인덱스는 서비스 및 플랫폼의 사회적 탄소감축 효과와 더불어 친환경 캠페인 참여 등의 간접적인 기여를 합산하여 2024년 환경의 날에 공시 예정입니다. 이 중 사회적 탄소감축 효과는 서울대학교 기후테크센터와의 연구 협업을 통하여 산정되었으며, 약 27,000,000 kgCO₂-eq로 집계되었습니다. 카카오는 카본 인덱스 집계에 활용된 방법을 <플랫폼 산업의 사회적 감축 성과 측정 가이드라인>으로 대외 공개하여, 더 많은 IT 플랫폼이 친환경 사회로의 전환에 동참할 수 있도록 기여하고자 합니다.

카카오는 앞으로도 이용자의 친환경 서비스 이용, 구매, 활용 등에서 발생하는 다양한 데이터를 수집·분석하고 관련 연구 및 환경 전문 파트너십을 통해 그 범위를 점차 확대해 나가며 우리 사회의 저탄소 전환을 위해 노력하겠습니다.

2023 카카오 카본 인덱스 주요 항목

메이커스 새가버치 새활용 프로젝트¹⁾



136,000 kgCO₂-eq

전자문서·전자증명서 발행²⁾



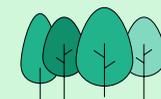
711,000 kgCO₂-eq

카카오T 전기택시 운행³⁾



10,700,000 kgCO₂-eq

멜론 숲;트리밍 도시숲 조성⁴⁾



244,000 kgCO₂-eq

1) 티셔츠 배출계수 10.1 kgCO₂-eq/kg, 알루미늄 배출계수 16.5 kgCO₂-eq/kg, 종이제품류 배출계수 0.9 kgCO₂-eq 등 적용.

2) 환경산업기술원 2021년도 환경성적표지 인쇄용지(신재) 배출계수(1.12 kgCO₂-eq/g) 적용 (일반 문서 및 증명서 1건당 A4용지 1장 (5g) 가정).

3) 전기택시 배출계수 116.4 gCO₂-eq/km, LPO택시 145.9 gCO₂-eq/km 적용 (에너지경제연구원 「자동차의 전력과 확산에 대비한 수송용 에너지 가격 및 세계 개편 방향 연구」 보고서 및 국내 택시 차종 통계 참조).

4) 국립산림과학원 「주요 산림수종의 표준 탄소흡수량」 중 소나무의 60년 누적 CO₂ 흡수량 평균치(그루 당 141.04 kgCO₂-eq) 적용

액티브 그린 이니셔티브

환경경영 추진체계

환경경영 방침

카카오는 2021년에 환경경영 이행의 기반이 되는 환경 방침을 최초 수립하고 이를 지속적으로 개선해 나가고 있습니다. 환경 방침에 따라 서비스 제공 과정에서 발생하는 환경영향을 최소화하고 환경 오염 예방과 환경 보호 활동을 통해 사회적 책임을 다하고자 합니다. 2023년에는 환경 방침 내에 전사적인 추진을 위한 환경경영 거버넌스에 대한 내용을 추가하여 최고 의사결정 기구인 이사회에서 환경 성과에 대한 감독 및 리스크에 대한 의사결정을 진행한다는 점을 규정하였습니다.

카카오 환경 방침

- 환경 성과의 지속적 개선
- 기후변화 대응을 위한 선도적 노력
- 친환경 기술/서비스 개발 및 친환경 투자 확대
- 개선을 통한 사전예방 활동
- 법규 및 그 밖의 요구사항의 준수
- 환경영향 저감을 위한 파트너와의 협력
- 폐기물 및 에너지 관리
- 교육 및 공개적 경영
- 파트너 및 이용자 동참 지원
- 환경 거버넌스

카카오 환경 방침

환경경영시스템

카카오는 환경경영시스템을 기반으로 환경과 관련된 리스크를 효율적으로 관리하기 위해 조직의 환경 리스크를 체계적으로 식별하고 평가, 관리 및 개선하고 있습니다. 2021년 4월 제주 본사 오피스와 판교 아지트에 대해 환경경영시스템(ISO 14001) 인증을 획득하였으며, 연 1회 외부 독립적 기관에 의한 사후관리 심사가 실시되고 있습니다. 2022년에는 환경경영시스템에 대한 내부 심사, 2023년에는 정기 심사, 2024년 3월에는 ISO 14001 갱신심사를 진행하여 인증을 지속 유지하고 있습니다.

환경경영 거버넌스

카카오는 이사회 산하의 ESG위원회에서 기후변화 대응을 포함한 환경경영 전반의 이슈를 감독하고 최종 의사결정을 수행합니다. 카카오의 ESG 총괄 임원은 ESG 최고 의사결정 기구인 ESG위원회로부터 환경 및 사회에 대한 영향 관리 책임을 위임받아 전사 ESG 전략을 총괄합니다. ESG 총괄 임원은 중대한 이슈사항에 대해 의사결정을 실시하며, 중대성 이슈 중에서도 핵심 이슈사항에 대해서는 최고 의사결정 기구인 ESG위원회 및 이사회에 보고하여 의사결정이 이루어질 수 있도록 지원합니다. ESG위원회는 연간 4회 진행하며, 이를 통하여 기후변화 대응 활동 및 성과 등을 관리·감독합니다.

ESG 전담조직인 ESG경영은 ESG 전략 수립 및 이행과 관련된 실무를 담당하며, 환경경영시스템 운영, 환경전략 수립 및 이행, 환경 성과 관리, 글로벌 이니셔티브 대응 등 기후변화 대응을 포함한 환경경영 실무를 추진합니다. ESG경영은 기후변화와 관련된 리스크 및 기회 요인을 정기적으로 식별하며, 중요 이슈 발생 시 경영진에게 즉시 보고합니다. 또한 부서간 실무협의체인 환경경영테이블은 현업 부서의 환경경영 이행 및 개선과제를 실행하여 전사적인 환경경영을 추진합니다.

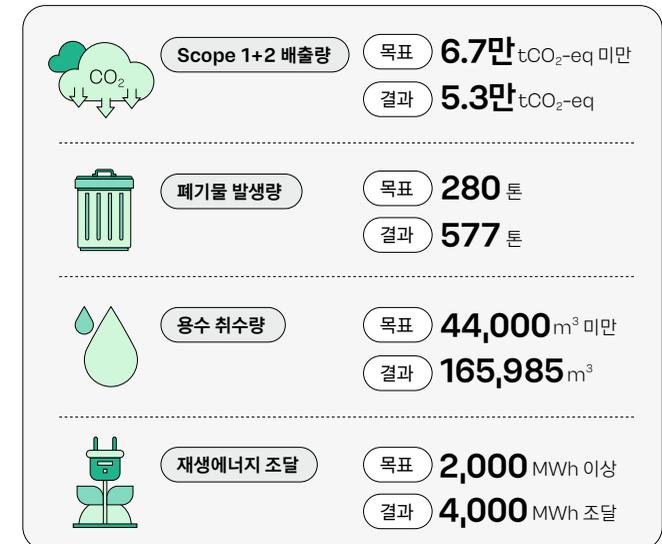


환경목표

카카오는 사업 운영에서 발생하는 환경영향을 저감하기 위하여 매년 환경목표를 수립하고 달성을 추진하고 있습니다. 2023년 카카오는 대외적 목표인 재생에너지 2,000 Mwh 조달과 Scope 1+2 배출량, 용수 취수량, 폐기물 발생량의 전년 수준 유지를 내부 환경목표로 설정하였습니다.

2023년 한 해, 재생에너지는 목표 대비 2배를 조달하여 초과달성하였으며, 노후 장비 폐기 및 고효율 장비 도입에 따라 Scope 1+2 배출량 감축에 성공하였습니다. 다만 수자원 및 폐기물의 경우, 관리 대상의 확대 및 고도화, 근무제도의 변화로 인하여 당초 설정한 목표를 달성하지 못했습니다. 카카오는 사업 운영에 따른 부정적인 환경영향을 줄이기 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

2023년 주요 환경목표 및 달성 현황



액티브 그린 이니셔티브

기후변화 대응

카카오 Net Zero 로드맵

카카오는 2022년 4월 기후위기 대응을 위한 2040 Net Zero 목표를 선언하였습니다. 카카오는 2040년까지 기업 운영 과정에서 발생하는 Scope 1+2 배출량을 0톤까지 감축¹⁾하고 이와 더불어 가치사슬에서 간접적으로 배출되는 Scope 3 배출량을 최소화하여 한국 정부의 2050년 탄소중립 달성 목표에 기여하고자 합니다.

카카오는 넷제로 목표의 달성을 위하여 탄소중립 로드맵을 수립하였으며, 2030년까지 2021년 대비 Scope 1+2 배출량을 40% 감축하고, Scope 3 배출량을 17% 감축하는 목표를 설정했습니다. 해당 중기 목표는 파리협정의 1.5°C 기온 상승 억제 목표에 부합하는 SBTi²⁾ 방법론을 바탕으로 설정되었습니다.

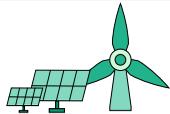
부문별 감축 방안

Scope 1



법인차량 전기차 전환

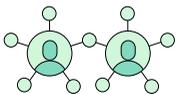
Scope 2



고효율 장비 도입을 통한 전력사용 절감

재생에너지 조달 (PPA³⁾, REC⁴⁾, 녹색프리미엄 등)

Scope 3



녹색구매정책 도입

공급망 관리체계 구축 및 고도화

파트너사 지원방안 마련

카카오 2040 Net Zero 로드맵



CASE

제주도의 바람, 경기도의 햇빛으로 운영하는 오피스

2023년도 재생에너지 조달량 총 4 GWh, 전년 대비 2배로 확대.

카카오 제주본사에는 제주도의 바람으로 생산된 재생에너지를 조달, 2022년에 이어 2023년에도 100% 재생 전력을 공급하였습니다. 에너지 IT 플랫폼 스타트업 '브이피피랩'과의 협업을 통하여 제주도 내 풍력발전의 재생에너지 인증서 2,000 MWh 분량을 수급하였습니다.

카카오 판교아지트에는 경기도의 햇빛으로 생산된 재생에너지를 조달, 재생에너지 전환을 위한 첫 걸음을 내딛었습니다. 에너지 IT 소셜벤처 '식스티헤르츠'와 함께 경기에너지협동조합의 재생에너지 인증서 2,000 MWh를 구매했습니다. 또한, 임야를 파괴하지 않고 건설된 소규모 태양광발전소의 재생에너지를 선별하여 친환경성을 극대화하고자 하였습니다.

카카오는 앞으로도 재생에너지 조달 규모를 확대하고 옵션을 다양화하여, 운영과정에서의 환경영향을 줄이고 지역상생 및 사회적 의미를 극대화하는 방안을 발굴해 나가겠습니다.



1) 6대 온실가스 (CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆) 및 시장기반 Scope 1+2배출량 기준

2) Science Based Target Initiative, 과학기반 온실가스 감축 목표 이니셔티브

3) 전력구매계약: Power Purchase Agreement, PPA

4) 재생에너지 인증서: Renewable Energy Certificate, REC

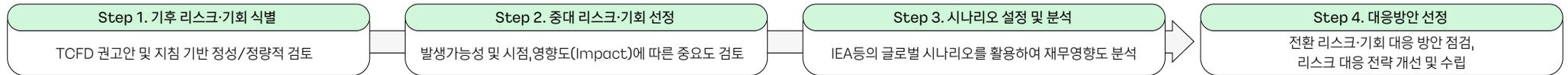
액티브 그린 이니셔티브

기후변화 대응

카카오 기후변화 시나리오 검토 및 대응

카카오는 TCFD 권고안 및 지침에 따라, 기후변화 리스크와 기회를 보다 구체적으로 분석하고 사업 구조 특성을 고려하여 대응계획을 체계적으로 수립하고 있습니다. 기후변화에 적극 대응하기 위해 기후 리스크와 기회 요인을 주기적으로 진단하고, 나아가 시나리오 분석과 사업 영향도를 측정하여 전사적인 차원의 기후변화에 대한 리스크 관리(Risk Management)를 이행하고 있습니다.

기후변화 리스크·기회 식별 및 전략 반영 Process

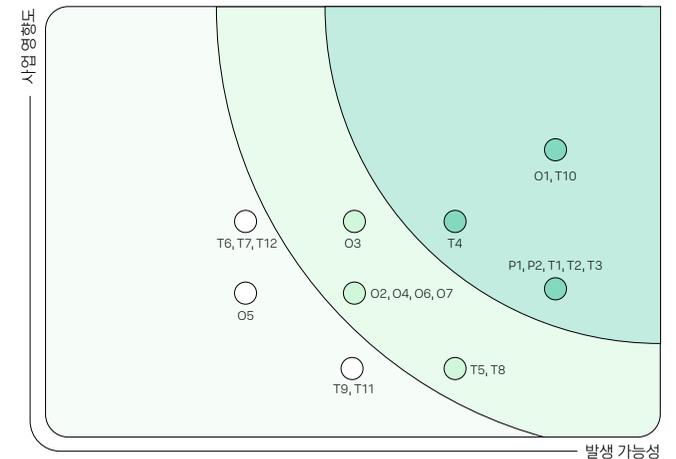


카카오는 TCFD의 권고에 따라 기후변화 리스크와 기회를 주기적으로 모니터링하고 있으며, 물리적 리스크와 전환리스크로 구분하여 이를 관리하고 있습니다. TCFD 기준에 따라 물리적 리스크는 급성과 만성으로, 전환리스크는 정책, 기술, 시장, 평판을 고려하였으며, 기회의 경우 자원효율성, 에너지자원, 제품/서비스, 시장, 회복 탄력성을 고려하여 시나리오 분석을 진행하였습니다. 이후 식별된 기후변화 리스크와 기회에 대해 발생 시점¹⁾ 및 발생 가능성²⁾, 사업에 미치는 영향³⁾을 종합적으로 분석하고 이에 대응하고 있습니다.

P : Physical Risk T : Transition Risk O : Opportunity

| 구분 | 유형 | 리스크 및 기회 | | 발생 시점 | |
|-----|--------|--------------------------|---|----------------------------------|----|
| 리스크 | 물리적 | 급성 | P1 | 태풍/폭우/열파 등의 극한의 자연재해 증가 | 장기 |
| | | 만성 | P2 | 연평균 온도의 지속적 상승 | |
| | 전환 | 정책 | T1 | 온실가스 목표관리대상업체 지정 | 중기 |
| | | | T2 | 온실가스 배출권거래제 할당대상업체 지정 | |
| | | | T3 | KSSB 등 공시의무대상 지정 | |
| | | | T4 | 재생에너지 공급 및 가격의 불안정성 | |
| | | | T5 | 기후 위기 대응에 대한 시민 사회 요구 증가 | |
| | | 기술 | T6 | 데이터센터 효율 개선 미흡에 따른 운영비용 증가 | 장기 |
| | | | T7 | 데이터센터 효율 향상을 위한 R&D 비용 발생 | 단기 |
| | | | T8 | 기업 친환경성 요구 대응을 위한 인건비 비용 발생 | 중기 |
| | | | T9 | 소비자 친환경 제품 및 서비스 수요 증가에 따른 비용 발생 | |
| | | | T10 | 한전 산업용 전력비용 상승에 따른 비용 증가 | |
| 시장 | T11 | 기후변화 대응 미흡에 따른 브랜드 가치 하락 | 중기 | | |
| | T12 | 기후변화 대응 미흡 시, 투자 규모 축소 | | | |
| 기회 | 자원효율성 | O1 | 친환경 데이터센터로의 전환을 통해 전력사용 저감 | 중기 | |
| | 에너지자원 | O2 | 배출량 관리 및 감축에 따른 리스크 및 법적 대응 비용 감소 | | |
| | 제품/서비스 | O3 | 사업부문 중 이용자 참여형 서비스 도입을 통한 환경 영향 저감에 따른 기업 가치 제고 | 장기 | |
| | | O4 | 환경친화적 제품 판매 및 구매 유도를 통한 매출 확대 | | |
| | 시장 | O5 | 전기사업법 시행령에 따른 데이터센터 전기 공급 관련 대응 가능 | 중기 | |
| | | O6 | 배출권 거래제 대상 편입 시 잉여 배출권 판매를 통한 이익 발생 | | |
| | 회복탄력성 | O7 | 기후변화 목표 달성을 통한 브랜드 평판 및 이미지 제고 | | |

기후변화 식별 Matrix



1) 발생 시점 (Time Horizon): 단기(~2025년), 중기(~2030년), 장기(~2040년)

2) 발생 가능성 (Likelihood of Occurrence): 없음(0), 매우 낮음(1), 낮음(2), 보통(3), 높음(4), 매우 높음(5)

3) 사업 영향도 (Business Impact): 매우 낮음(~10%), 낮음(~33%), 보통(~66%), 큼(~90%), 매우 큼(~100%)

액티브 그린 이니셔티브

기후변화 대응

기후변화 재무 영향

전환리스크

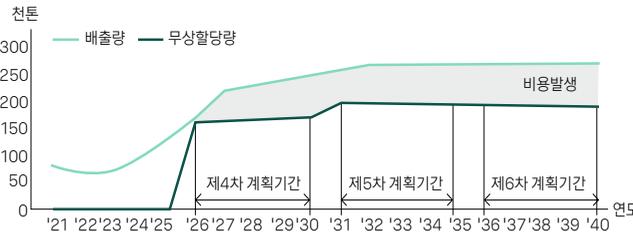
T1 온실가스 목표관리대상업체 지정 **T2** 온실가스 배출권거래제 할당대상업체 지정

비즈니스 영향도

정부는 일정 규모 이상 온실가스를 배출하는 사업장을 대상으로 배출권을 할당하여 기업의 온실가스 감축을 유도하고 있습니다. 카카오는 현재 목표관리제 및 배출권거래제 관리 대상에 포함 되어 있지 않으나, 향후 관리 대상 지정시 비즈니스 영향도가 중대하다고 판단하였고, 이에 재무영향을 모니터링하여 관리하고 있습니다.

재무적 영향도 분석

카카오는 배출권 구매로 인한 재무 영향을 기후변화 시나리오별로 분석하였습니다. 분석 타임라인은 2040년으로 설정하였으며, 당사의 중장기 BAU¹⁾를 기준으로 제4차 계획기간(2026년~2030년) 배출권거래제 지정을 가정하고 상향될 유상할당 비율 등을 전체적으로 고려하였습니다. 탄소가격의 경우, IEA(국제에너지기구) GEC Model의 STEPS²⁾, APS³⁾, NZE⁴⁾를 기준으로 국내 탄소배출권 가격을 전망하여 2026년부터 비용이 발생될 것으로 추정 하였습니다.



대응 방안

카카오는 향후 탄소배출권 구매로 인해 발생하는 재무적 영향을 최소화하기 위해 관련 대내외 규정을 모니터링, 관리하고 있으며, 2040 Net Zero 로드맵에 따라 재생에너지 조달, 전기차 전환, 데이터센터 전력효율화 등을 추진하며 배출량을 감축하고 있습니다.

1) BAU : Business As Usual (배출량 전망치)

2) STEPS : Stated Policies Scenario, 각국이 추진하고 있거나 확정된 감축계획 등을 반영한 시나리오

3) APS : Announced Pledges Scenario, 각국의 탄소중립 목표 및 감축목표(NDCs) 이행을 고려한 시나리오

4) NZE : Net Zero Emission by 2050, 2050년까지 순배출량 제로화 및 평균기온 상승 1.5°C 이하를 가정한 시나리오

5) 2024년부터 2030년까지의 누적 재생에너지 비용을 도출한 후, 25% 백분위수(Percentile)와 75% 백분위수(Percentile)를 기준으로 최저 및 최고 누적 비용 산정

전환리스크

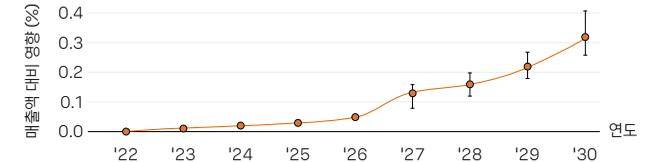
T4 재생에너지 공급 및 가격의 불안정성 **T10** 한전 산업용 전력비용 상승에 따른 비용 증가

비즈니스 영향도

국가 탄소중립 녹색성장 기본계획 및 NDC 로드맵 이행에 따라 국내 기업들도 탄소중립, RE100 을 선언 하고 이에 재생에너지 구매 수요가 점차 확대되고 있으나, 국내 지리적 특성 등의 한계로 재생에너지 조달 수단이 매우 제한적인 실정입니다. 카카오는 2040년 RE100, 탄소중립을 선언하였습니다. 카카오의 온실가스 배출 대부분이 전력 사용으로 배출되므로 재생에너지 공급 및 가격의 불안정성, 전력 비용의 상승 등에 따른 비즈니스 영향도가 중대하다고 판단하였고, 이에 재무영향을 모니터링하여 관리하고 있습니다.

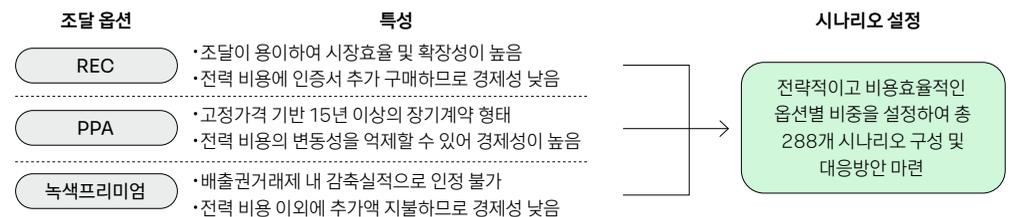
재무적 영향도 분석

카카오는 전력 비용으로 인한 재무 영향을 기후변화 시나리오별로 분석하였습니다. 전력 비용 예측의 불확실성을 감안하여 분석 타임라인은 최대 2030년으로 설정하였으며, 이를 기준으로 예상 매출액 대비 최대 0.41% 이하의 재무적 영향이 발생할 것으로 추정하였습니다.



대응 방안

카카오는 2040 RE100 달성을 목표로 하고 있으며, 관련 재무영향을 최소화 하기 위해 대내외 시장 동향, 관련 정책 등을 모니터링 및 관리하고 있습니다. 또한 향후 수요급증과 정부 정책의 변화로 인한 재생에너지 공급 및 가격의 불안정성에 대응하기 위해 REC, PPA, 녹색프리미엄 등 조달 옵션을 다양화한 여러 시나리오를 설정하여 RE100 달성 비용을 산정⁵⁾ 및 관리하고 있습니다.



액티브 그린 이니셔티브

기후변화 대응

기후변화 재무 영향

물리적리스크

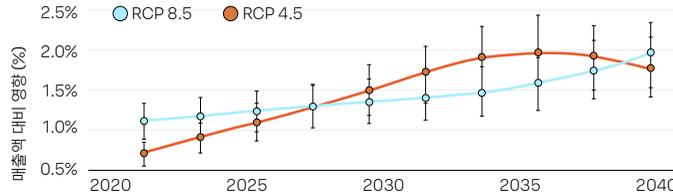
P1 태풍/폭우/열파 등의 극한의 자연재해 증가 **P2** 연평균 온도의 지속적 상승

비즈니스 영향도

글로벌 기후위기의 심각성 증가로 평균 기온의 상승, 태풍/폭우/열파 등의 인한 자연재해의 빈도가 증가하고 있습니다. 이로 인한 기업의 사업 운영상의 피해도 증가하고 있으며, 카카오도 이에 대응하기 위해 비즈니스 영향을 식별하여 대응하고 있습니다. 카카오는 플랫폼 및 콘텐츠 비즈니스를 영위하고 있으며, 주요 자산인 데이터센터를 통해 이용자들에게 원활한 서비스를 제공하고 있습니다. 기후변화로 인해 데이터센터 운영이 중단될 경우 서비스 제공 불가로 이용자 피해 등의 연쇄적인 파급효과가 중대하다고 판단하였고 이를 중대 리스크로 선정하여 관리하고 있습니다.

재무적 영향도 분석

카카오는 폭염, 한파, 호우 등 주요 기후재해 현상을 대상으로 물리적 리스크로 인한 재무적 영향을 분석하였습니다. 한국환경정책평가연구원의 민간기업 기후변화 리스크평가 시스템을 활용하여 RCP¹⁾ 4.5 및 RCP8.5 시나리오를 대상으로 분석이 수행되었으며, 물리적 리스크별 우선 순위, 잠재적인 수익 감소 및 비용 증가 영향을 평가했습니다. 물리적 리스크로 인하여 발생할 수 있는 잠재적인 재무 영향도는 매출액 대비 미미한 수준으로 파악되었으며, 2040년까지 2.5% 이내로 유지될 것으로 추정되었습니다.



대응 방안

카카오는 태풍/폭우/열파, 기온 상승 등 물리적 리스크로 인한 재무영향을 최소화 하기 위해 이를 대비하여 데이터센터를 운영하고 있습니다. 자체 데이터센터인 '카카오 데이터센터 안산' 각종 재난재해에 대비해 비상 상황에서도 무중단 운영을 이어갈 수 있도록 설계되었습니다. 설계 단계부터 홍수, 태풍 등 자연재해를 고려하였으며, 태풍 상륙 시의 강풍 피해를 고려한 안전 설계, 침수 피해를 예방하기 위한 건물 설계 및 시설 배치 등이 적용되었습니다. 재해 발생 시에도 24시간 중단 없이 운영될 수 있도록 핵심적인 시설인 전력, 통신, 냉방 설비를 모두 이중화하였으며, 재난 대응 설비를 완비하였습니다.

1) RCP : Representative Concentration Pathways (대표 농도경로)

기회

O4 환경친화적 제품 판매 및 구매 유도를 통한 매출 확대

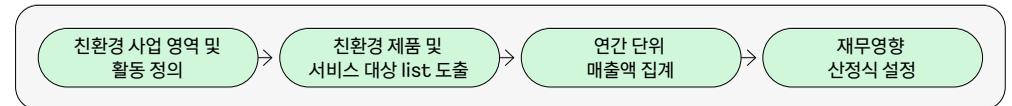
비즈니스 영향도

글로벌 차원의 친환경 정책 도입이 확산되고 있으며, 제품의 사회적 가치와 지속가능성 등을 고려한 이용자들의 '가치소비'가 새로운 소비 흐름으로 자리 잡고 있습니다. 카카오는 이용자 참여형 친환경 비즈니스를 확대하고, 친환경 인증 제품 확대, 친환경 포장재 도입 등 친환경 활동에 적극 힘쓰고 있습니다. 가치제고 활동을 통해 유입된 새로운 이용자들은 회사의 미래 성장을 위한 중요한 기회임에 따라 이를 중대 기회로 선정하여 관리하고 있습니다.

재무적 영향도 분석

카카오는 친환경 가치 제고를 위한 사업 영역 및 활동을 분석하고, 해당 활동의 연간 매출로 인한 재무영향을 분석하였습니다. 친환경 사업 영역은 커머스 서비스에서 소비자에게 직접 제품을 제공하는 경우로 한정하여 정의하였으며, 친환경 인증 제품·서비스 매출액, 친환경 제고 활동을 통한 제품·서비스 매출액을 기준으로 집계 하였습니다. 이와 같은 기준에 따라 2023년도 카카오의 친환경 매출액은 약 500억 원이며, 친환경에 대한 사회적 관심 증가와 더불어 매출액이 꾸준히 상승함으로써 커머스 비즈니스 성장에 기여할 것으로 전망됩니다.

친환경 제품 재무적 영향 분석 Process



대응 방안

카카오는 친환경 제품 매출로 인한 기회 창출을 위해 주된 사업 영역인 서비스와 플랫폼을 활용하여 이용자가 함께 참여할 수 있는 친환경 활동을 적극 추진하고 있습니다. 카카오는 직접 제작하는 카카오프렌즈 상품 제작 시 GRS 인증, 그린라이프 라인업 등 친환경 부문 제품을 확대하고 있습니다. 카카오는 앞으로도 지속적으로 친환경 활동에 힘쓰며 가치 제고를 통한 매출 증대와 사회적 가치 창출을 위해 노력하겠습니다.

액티브 그린 이니셔티브

카카오가 만드는 친환경 노력

In Focus

'카카오 데이터센터 안산' 설립



"친환경 통합 설계 적용"

카카오 데이터센터 안산은 친환경 데이터센터로의 정체성을 구현하고자, 냉각전력효율 향상을 위한 고효율 에너지 설비와 에너지 절감 기술을 도입하였으며, PUE¹⁾ 1.3 이하로 설계 및 시공되었습니다.²⁾

카카오 데이터센터 안산이 최대로 가동되는 경우, 기존 데이터센터 대비 에너지 사용량이 약 30% 가량 줄어들 것으로 예상되며, 이에 따라 연간 전력 사용량 30GWh 감소, 배출량 15% 감축, 30억 원 이상의 에너지 비용 절감이 기대됩니다. 이러한 노력의 결과로 카카오 데이터센터 안산은 2023년 12월 건축물에너지효율 1+등급으로 상향하여 인증 받았습니다.

카카오 데이터센터 안산의 친환경 요소

자연조건을 고려한 친환경 설계

- 에너지 사용량을 최소화하는 친환경 패시브 디자인 적용
- 차양 및 고성능 이중 외피를 통한 단열 성능 향상

에너지 사용량 절감을 위한 효율화 기술

- 서버에서 방출된 열을 난방에 재활용하는 폐열 회수/활용
- 에너지 효율을 극대화하는 데이터센터 내 공기/열 흐름 제어 기술
- 환경영향 저감을 위한 에너지 고효율 장비 도입
- 50 kW 규모의 친환경 연료전지 적용

햇빛과 바람을 활용한 친환경 설비

- 1,000 kW 규모 태양광 패널로 재생에너지 생산 및 활용
- 차가운 외부 공기와 자연 기화를 이용한 냉수/냉방 효율화

물 한방울도 낭비하지 않기 위한 수자원 관리

- 빗물 및 생활용수 재이용 시설 도입을 통한 수자원 효율성 향상
- 수자원 사용량 절감을 위한 절수형 기기 도입

데이터센터 운영 효율화 및 신기술 주도

최근 비즈니스에 인공지능(AI) 활용을 적극적으로 추진함에 따라 고객의 수요에 대응하기 위해 데이터센터 내 GPU³⁾ 서버 도입이 본격화되고 있습니다. GPU 기반 서버는 대용량의 데이터를 반복적으로 분석하는데 장점이 있는 반면 일반 CPU 보다 많은 전력 사용과 발열이 나타나므로 데이터센터의 전력 사용을 최소화하고 냉방 효율을 최대화하는 것에 대한 중요성이 더욱 강조되고 있습니다. 이에 따라 카카오는 고효율 장비 도입, 외기의 적극적 활용, 전산실 내 컨테인먼트⁴⁾ 기밀성 개선 등을 통해 데이터센터의 에너지를 절감하고자 노력하고 있습니다. 또한, 액침 냉각과 같은 신기술 도입을 적극적으로 검토하여 친환경 데이터센터 트렌드에 발 맞춰 나가고 온실가스 감축을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

임차 데이터센터 에너지 효율 및 친환경 추구

카카오의 임차 데이터센터 또한, 친환경 데이터센터를 지향하고 있으며, 데이터센터에서 사용하는 에너지 절감 및 온실가스 감축을 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 앞으로도 중장기적 관점에서 데이터센터 기반시설 모니터링시스템(DCIM)⁵⁾을 고도화하고, 액침 냉각과 같은 신기술 도입을 적극 검토하여 친환경 데이터센터로의 지속적인 발전을 추구하고자 합니다.

1) PUE (Power Usage Effectiveness) : 전력사용효율지수

2) 국내 전체 데이터센터 PUE 평균은 2.66이며, 이 중 민간 데이터센터 평균은 1.79임 (한국IT서비스산업협회「데이터 산업 육성을 위한 기반조성 연구조사」 기준)

3) 그래픽처리장치 (Graphic Processing Unit) : 기본적 컴퓨팅 장치 중 하나로 작고 전문화 된 여러 개의 코어로 구성된 프로세서로 여러 코어가 병렬적으로 함께 작동하므로 단순하지만 규모가 큰 일에 특화되어 있음

4) Containment System : 전산실의 냉기와 열기를 섞이지 않도록 구분하여 냉방 효율을 효과적으로 개선

5) Data Center Infrastructure Management : 데이터센터에 특화된 인프라 솔루션으로, 모니터링, 관리, 계획 등 전반적 요소를 포함

액티브 그린 이니셔티브

카카오가 만드는 친환경 노력

친환경 판교아지트

카카오는 친환경성을 고려하여 판교아지트를 운영 및 관리하고 있습니다. 2023년 3월, 친환경 건축물 인증제도인 LEED(Leadership in Energy and Environmental Design) 평가에서 Gold 등급을 획득하였습니다. 특히 LEED 인증 획득 기준 중 하나인 조명제어 시스템을 설치하여 불필요한 조명 사용에 따른 에너지 사용을 절감하고 있습니다. 또한, 스케줄에 맞춰 조명을 작동할 수 있는 시스템과 사람의 동작을 감지할 수 있는 재실 센서를 활용하여 크루가 부재한 층의 조명을 자동으로 소등하고 있습니다.

카카오 AI 캠퍼스 친환경 사무공간

카카오는 AI 캠퍼스 내 전기 에너지와 물 사용량 절감을 위한 여러 장치 설치와 실내 공기질 개선을 위한 환경친화적인 재료 사용 등의 다양한 실천을 통하여 친환경 사무공간 조성을 위해 노력하고 있습니다.

주광센서 설치

- 건물 외부의 밝기에 의해 자동으로 실내 조명의 조도 조절이 가능한 주광 센서를 설치하여 조명에 사용되는 전기 에너지 절약

절수형 위생기구

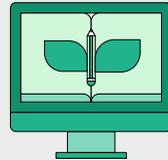
- 수전, 세면대, 소변기, 양변기 등 절수형 위생기구 설치
- 크루들의 공용 사무공간 내 칸틴/화장실에 절수형 위생기구 설치하여 물 사용량 약 55% 절감

VOC 저방출 자재

- 실내공간 VOC 방출량 절감을 위해 천장재 및 바닥재를 VOC 저방출 자재를 사용하여 실내 공기질 향상

크루 환경교육 및 환경캠페인 실시

2023년 11월 카카오는 크루들의 ESG 및 환경 인식 제고를 위해 이화여자대학교 최재천 교수를 초청하여 사내 환경교육 '2023 액티브 그린톡'을 진행했습니다. '생태적 전환과 ESG'라는 주제로 기후위기, 생물다양성, ESG 및 사회적 다양성 등에 대해 전 크루를 대상으로 교육을 실시했습니다. 총 337명의 크루가 온라인 및 오프라인 형태로 참여하였습니다. 앞으로도 카카오는 연 1회 이상의 환경 교육을 실시하여 전사 환경경영을 내재화하고 크루의 이해도 및 관심 수준을 향상시켜 나가고자 합니다.



환경교육 참여 인원
337명



교육 만족도/이해도
4.7 점(5점 만점)



크루 친환경 통근 및 이동 장려

크루들의 통근 과정에서 발생하는 탄소 배출을 저감하기 위해 통근버스 및 셔틀버스를 운영하고 있습니다. 또한, 판교아지트 내 자전거 주차장 및 전기 충전소를 운영하고 있습니다. 이와 더불어 법인 차량 중 무공해 차량 비율 확대를 추진하고 있으며, 2023년 기준 법인 차량의 15%를 전기차로 보유하고 있습니다.

친환경 통근 관련 제도

통근버스 지원

- 2023년 12월 기준, 출근 24개, 퇴근 18개 통근버스 노선 운영
- 오피스와 인근 지하철역 순환 셔틀버스 운영

자전거 이용 장려

- 판교아지트 내 230대 규모의 자전거 주차장 마련
- 전동 킥보드, 전동 휠 등을 충전할 수 있는 전기충전 공간 운영
- 자가 수리 가능한 셀프 존 운영

법인차량 전기차 전환

- 2023년 12월 기준, 법인 차량 전체 46대 중 전기차 7대
- 무공해 차량 비율 점진적으로 확대 예정

계열사 환경영향 저감 활동

카카오페이

- WWF(세계자연기금) 주관 환경보호 국제 캠페인 '2023 어스아워' 참여
- 사내 카페 일회용품 사용 절감을 위한 '플라스틱 없는 Kafe' 운영

카카오엔터프라이즈

- 임직원 모두에게 리유저블컵과 친환경 소재 칫솔 제공
- 다회용컵/머그컵, 소독기, 텀블러/머그컵 세척기 지속 유지

디케이테크인

- 크루 종이컵 Zero 캠페인 실천을 위한 뉴크루 웰컴키트 제작
- 사내 환경 정화를 위한 공기정화 식물 환경 조성

액티브 그린 이니셔티브

모두와 함께 하는 친환경 전환

이용자 참여형 재활용 프로젝트 '새가버치'

카카오메이커스는 헌 물건의 새 가치를 찾는 재활용 프로젝트 '새가버치'를 2022년부터 진행하고 있습니다. 2023년에는 기존의 의류품목에서 확장해, 매일유업·네스프레소 등의 기업의 협력을 통해 멸균팩, 커피캡슐 등의 재활용이 어려운 폐기물의 올바른 재활용 방법을 확산하였습니다.

새가버치 프로젝트는 2023년까지 총 7회에 걸쳐 진행되었으며, 약 5만 1천 명 이상의 이용자가 참여해 약 9만 여 개의 재활용 제품이 탄생하였습니다. 재활용 제품은 메이커스를 통해 판매되었으며, 판매 수익금 약 3천만 원과 재활용 양말 약 6천 켤레를 어린이기관에 후원하였습니다. 2024년에도 보다 다양한 폐기물을 재활용함으로써 제조업의 새로운 가능성을 제안하고, '재활용이 모두의 습관이 되도록' 끊임없이 노력할 계획입니다.

프로젝트에 참여한 인원

51,219명

새로운 가치를 찾은 물건

4,424,500개

사회적 일자리 창출

101명 (발달장애 청년 및 어르신)

(2022년 2월 ~ 2023년 11월 2일 누적 성과 기준)

친환경 인증 정보제공

카카오커머스는 카카오톡 선물하기, 카카오톡 쇼핑하기 내 상품 상세 페이지에 친환경 인증 정보를 제공하고 있습니다. 2022년에는 등록 가능한 인증의 범위를 확대하였으며, 선물하기 검색 결과 페이지에 친환경 인증 정보가 등록된 상품은 '그린선물'로 노출하여 친환경 상품에 대한 이용자의 접근성을 개선하였습니다.

글로벌 재생 표준 'GRS' 인증 획득

카카오는 2024년 친환경 인증기관 '컨트롤 유니온'으로부터 글로벌 재생표준 인증인 'GRS(Global Recycled Standard)'를 취득했습니다. GRS 인증은 재생원료를 20% 이상 포함하고, 사용 현황을 추적할 수 있는 제품 대상으로 부여됩니다. 카카오는 GRS 인증 취득을 바탕으로 향후 카카오메이커스와 카카오프렌즈에서 자체 개발하는 상품에 재생원료를 적극 활용할 계획입니다.

재생 소재를 활용한 PB상품 개발

카카오는 다양한 재생 소재를 적용한 카카오프렌즈 PB 상품을 개발하고 있습니다. 2023년 5월 '블루밍데이' 테마 상품군 내 대나무 섬유를 활용한 리유저블 컵과 야외 피크닉에서 일회용품을 대체하여 사용 가능한 리유저블 와인잔 세트를 출시하였습니다. 또한, 카카오 계열 사용 2023년 다이어리 제작 시, 재생 용지와 콩기름 잉크를 사용하여 친환경성을 제고하였습니다. 2024년에는 카카오프렌즈의 주력 상품인 봉제인형 카테고리에 재생 폴리에스터 충전재를 확대 적용할 예정이며, 특히 4월 지구의 날을 맞아 친환경 아트웍을 담은 재생용지 문구 상품군 및 플라스틱을 대체할 수 있는 목재 기반의 바이오 소재(CXP, Cellulose Cross-linked Polymer)를 활용한 머그컵 등 출시를 계획 중에 있습니다.

디지털 전자문서 서비스

카카오페이는 이용자에게 모바일 기반의 디지털 전자문서 발송 및 열람 서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 전자고지결제(EBPP, Electronic Bill Presentment and Payment)서비스인 '청구서'를 통해 사용자들이 공과금 및 각종 생활 요금 청구서를 종이 대신 모바일로 간편하게 관리 및 납부할 수 있도록 돕고 있습니다. 이러한 카카오페이의 전자문서 서비스는 종이 사용량 절감에 기여하며, 나아가 산림 보호, 탄소 배출량 저감 등 긍정적인 환경 보호 효과로 이어지고 있습니다.

모두의행동, 그린 디지털 캠페인

사회변화를 위해 누구나 함께 참여하고 행동할 수 있도록 지원하는 '카카오같이가치'는 다양한 사회문제를 주제로 한 프로젝트를 지속적으로 개선해 나가고 있습니다. 2023년에는 2022년에 진행했던 '그린 디지털' 캠페인을 확대 진행하였습니다. 기존 일상 속 디지털 탄소 저감을 위한 3가지 행동에서 6가지로 확장하여 제시하였으며, 실천 가능한 항목에 대하여 탄소 감축량을 계산하고 '실천 약속 인증서'를 발급하였습니다.

더불어 행동참여 프로젝트 '모두의행동'에서 환경을 지키는 행동 미션을 인증하여 목표를 달성하는 경우, 카카오가 숲 조성을 위한 기금 총 3천만 원을 '사단법인 평화의숲'에 기부하여 나무를 식재하는데 기여하였습니다. 앞으로도 카카오는 기술과 플랫폼을 활용하여 이용자와 함께 환경영향을 저감하기 위한 캠페인과 프로젝트를 지속적으로 발굴해 나가겠습니다.

모두의행동, 행동미션

자전거를 통한 탄소 감축



카카오톡 다크 모드 설정 및 미디어 공유 버튼을 활용한 데이터 절감



불필요한 메일함 정리, 뉴스레터 구독 취소 등을 통한 디지털 다이어트



📄 2023 카카오 그린디지털 캠페인

액티브 그린 이니셔티브

모두와 함께 하는 친환경 전환

카카오는 지역사회 해양 및 산림 보호를 위해 다양한 이용자 참여형 활동을 추진하여 자연자원을 보호하는데 앞장서고 있습니다. 서식지를 위협받거나 멸종위기에 놓인 동·식물을 보호하고, 건강한 자연 생태계가 유지될 수 있도록 노력하고 있습니다.

환경과 사회를 위한 기금 에코씨드

카카오메이커스는 고객과 함께하는 임팩트 기금인 에코씨드 캠페인을 진행하고 있습니다. 이는 고객이 제품을 주문하면 주문 1건당 100원의 기금을 조성해 환경과 더 나은 사회를 위한 활동에 사용되는 캠페인으로, 2022년에는 3.9억 원의 기금을 조성하여 미세먼지 차단 숲 식재, 해양 쓰레기 수거 등에 활용되었으며, 2023년에는 4.7억 원의 기금을 조성하여 울산폐선부지 미세먼지 차단 숲 조성 및 자원순환 공원 조성, 3차에 걸친 해양 플로깅 진행, 환경 교육프로그램 후원 등의 활동을 실행 하였습니다.

카카오메이커스 에코씨드 기금

2023년 총 4.7억 원 조성 및 후원

MAKE US GREEN

카카오메이커스는 2023년 6월 환경의 날을 맞아 제주특별자치도개발공사와 공동으로 제주도에서 해양 환경 정화를 위한 '메이크 어스 그린'을 진행했습니다. 본 활동은 앞서 지난 4월 체결한 해양 페플라스틱 자원순환을 위한 업무협약의 일환으로 실시하였으며, 카카오메이커스가 판매 수익금으로 마련하는 임팩트 기금 '에코씨드'를 활용합니다. 카카오메이커스를 통해 신청한 200명의 이용자와 '바다살리기 네트워크'의 시민단체 4개사가 함께 참여하여 제주 함덕 해수욕장의 쓰레기를 줍는 플로깅과 토끼섬 일대에서 대규모 수중 정화 활동을 진행했습니다. 또한, 가파도와 범섬에서는 플로깅을 비롯해 전문 다이버들이 바닷속 정화 활동을 진행하여 해양 환경 정비에 앞장서고 있습니다.

멸종위기 동물과 꿀벌 생물종 보존을 돕는 캠페인

생태계 문제에 빨간불이 켜진 2023년, 세계 환경의 날을 맞아 카카오메이커스에서는 멸종 위기 동물을 돕는 굿즈들을 기획했습니다. 현재 멸종 위기에 처한 바다거북, 상괭이, 호랑이, 코끼리, 눈표범 5가지 동물을 아트워킹하여 제품을 탄생시켰으며, 판매 수익금 약 2,400만 원은 전액 WWF¹⁾에 기부하여 멸종 위기 동물 돕기 사업으로 후원하였습니다.

더불어 꿀벌 생물종 다양성 보전 활동도 함께 전개하였습니다. 국내 양봉업계에 따르면 2022년 우리나라에서만 약 78억 마리가 사라졌으며 2023년도에도 100억 마리 이상이 자취를 감췄다고 합니다. 카카오메이커스는 전년도에 이어 2023년에도 꿀벌의 개체수 감소 위기에 대해 알고자 하였으며, 꿀벌을 활용한 아트웍을 생성하고 이를 제품화 및 판매하여 수익금 약 800만 원을 WWF에 기부하였습니다.

멸종위기 동물 및 꿀벌 생물종 보존 기금

2023년 3,200만 원 기부

친환경 프로젝트 멜론 '숲;트리밍'

카카오엔터테인먼트의 뮤직 플랫폼인 멜론에서 진행한 '숲;트리밍'은 응원하는 아티스트의 이름으로 숲을 조성하는 친환경 프로젝트입니다. 멜론 정기 결제권을 이용하는 기간 동안 '숲;트리밍' 페이지에서 좋아하는 아티스트 이름을 선택하면 매월 결제 금액의 최대 2%가 자동 적립되며, 그 이후 해당 아티스트 이름으로 총 2천만 원이 적립되면 해당 금액이 서울환경연합으로 기부되고 아티스트의 이름으로 숲이 조성되는 프로세스로 진행됩니다. 프로젝트 진행 결과, 2023년에는 방탄소년단 1,2호숲, 세븐틴숲, 임영웅숲 등 총 4개의 숲을 난지한강공원 내 조성하였습니다.

친환경 K팝 문화 확산 '플랫폼 앨범'

카카오엔터테인먼트는 친환경 K팝 문화를 확산하기 위한 다양한 노력을 이어가고 있습니다. '친환경 앨범'이라 불리는 플랫폼 앨범의 핵심 특히 기술을 보유한 제작사에 설립 초기 전략적 투자자로 참여해 친환경 앨범 발매의 확산을 위한 다양한 협력을 이어가고 있습니다. 2023년에는 산하 음락레이블 IST엔터테인먼트 소속 아티스트 '더보이즈'의 두 번째 정규 앨범 '판타지(PHANTASY)'의 Pt.1 '8월의 크리스마스'와 Pt.2 '식스 센스'를 플랫폼 앨범으로 발매했으며, 이후에도 위클리 미니 5집 앨범 '컬러라이즈(ColoRise)' 등 산하 레이블 소속 아티스트들의 플랫폼 앨범을 발매하고 있습니다.

플랫폼 앨범에는 포토카드, 굿즈 등 팬들과의 교감을 위한 일부 구성품을 실물로 제공하고 CD를 포함한 부가 콘텐츠 일체는 디지털 플랫폼을 통해 공개해 K팝에서 불거진 환경 문제에 대한 대안을 제시하는 등 업계 내 친환경 문화 확산을 위한 노력을 이어가고 있습니다.

1) WWF (World Wide Fund for Nature) : 세계자연기금

사회(Social)

Why This Matters

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

Approach

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

Reporting Contents

| | |
|---------------|-----|
| 건강한 IT 생태계 조성 | 036 |
| 이용자 보호 및 책임 | 041 |
| 개인정보보호 및 정보보안 | 047 |
| 서비스 안정성 | 055 |
| 배리어 프리 이니셔티브 | 060 |
| 인권과 다양성 | 062 |
| 크루 가치 증진 | 066 |
| 상생 이니셔티브 | 074 |
| 소셜 임팩트 | 086 |

2023-2024 하이라이트



서비스를 통한 디지털 전환 지원

우리동네 단골시장 대통령상 수상



안정적인 서비스를 위한 정보보호 역량 강화

정보보호 투자액 전년 대비 48.8% 증가



판로를 찾지 못한 농수산물의 제 값 찾기

제가버치 누적거래액 300억 원 달성

건강한 IT 생태계 조성

기술윤리 및 윤리적 기술 개발

알고리즘 윤리현장

카카오는 건강한 디지털 생태계를 조성하기 위한 원칙과 철학을 담은 '카카오 알고리즘 윤리현장'을 제정하여 운영하고 있습니다. 이와 같은 윤리현장을 통해 카카오의 AI 서비스 및 제품이 사회 전반에 미치는 영향을 고려하고 모든 구성원이 더욱 책임감있게 행동하도록 도모하며, 고도의 윤리 의식을 갖춘 기업이 되기 위해 노력합니다.

2019년 8월 기술의 포용성 조항 추가(1차 개정, 2019.08), 2020년 7월 아동과 청소년을 위한 조항 추가(2차 개정, 2020.07), 2022년 8월 프라이버시 보호에 관한 신규 조항 추가(3차 개정, 2022.08) 등 변화하는 기술과 사회상을 알고리즘 윤리현장에 반영하는 과정을 통해 카카오는 알고리즘 개발 및 운영에 대한 사회적 책임을 다하고 있습니다. 나아가, 2023년에는 카카오 그룹 기술윤리 위원회를 통한 기존 알고리즘 윤리현장 보완, AI 윤리 체크리스트 개발 등 책임 있는 기술윤리를 실현하기 위해 다양한 노력을 이행하고 있습니다.

🔗 알고리즘 윤리현장

알고리즘 윤리현장

① 카카오 알고리즘의 기본원칙

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

② 차별에 대한 경계

알고리즘 결과에서 의도적인 사회적 차별이 일어나지 않도록 경계한다.

③ 학습 데이터 운영

알고리즘에 입력되는 학습 데이터를 사회 윤리에 근거하여 수집·분석·활용한다.

④ 알고리즘의 독립성

알고리즘이 누군가에 의해 자의적으로 훼손되거나 영향받는 일이 없도록 엄정하게 관리한다.

⑤ 알고리즘에 대한 설명

이용자와의 신뢰 관계를 위해 기업 경쟁력을 훼손하지 않는 범위 내에서 알고리즘에 대해 성실하게 설명한다.

⑥ 기술의 포용성

알고리즘 기반의 기술과 서비스가 우리 사회 전반을 포용할 수 있도록 노력한다.

⑦ 아동과 청소년에 대한 보호

카카오는 아동과 청소년이 부적절한 정보와 위험에 노출되지 않도록 알고리즘 개발 및 서비스 디자인 단계부터 주의한다.

⑧ 프라이버시 보호

알고리즘을 활용한 서비스 및 기술의 설계와 운영 등의 전 과정에서 이용자의 프라이버시 보호에 소홀함이 없도록 노력을 다한다.

Case

AI 윤리 정책 국제 교류

2023년 12월, 카카오는 스위스 제네바 UN 회의장에서 열린 '스타트업의 관점에서 바라본 신뢰 가능한 AI를 위한 인권 기반의 접근 및 관련 국제 규범에 대한 논의' 보고서 발간을 기념하기 위해 행사 패널로 참여하였습니다. 본 행사는 주 제네바 대한민국 대표부, 서울대 인공지능 정책 이니셔티브(SAPI), Universal Rights Group(URG)의 공동 주최로 마련되었으며, 카카오는 인권 기반의 AI 기술 개발 및 활용을 강조하는 등 사내 AI 윤리 거버넌스 체계 고도화 사례, AI 윤리 강화를 위한 가이드라인, 사내 인식 개선 노력 등에 관해 설명했습니다. 카카오는 앞으로도 디지털 기업으로서 사회적 책임을 다하고 AI 윤리를 강화하기 위해 지속적으로 노력하겠습니다.



건강한 IT 생태계 조성

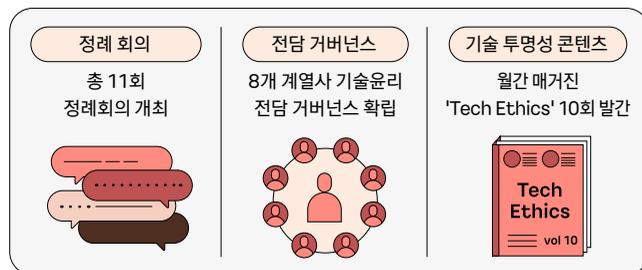
기술윤리 및 윤리적 기술 개발

카카오 그룹 기술윤리위원회 운영

2022년 카카오 그룹 전반에 걸쳐 기술윤리를 점검하고 사회와 더불어 함께 발전해 나가고자 카카오 그룹 기술윤리위원회¹⁾(Tech for Good Committee)를 설립하고 이후 정기적으로 기술윤리를 위한 활동을 지속하고 있습니다. 카카오 그룹 기술윤리위원회에서는 월간회의를 진행하여 카카오 그룹 전반의 서비스 안전성을 기술윤리 관점에서 검토하며, 알고리즘 윤리현장 준수 여부 및 위험성 점검, 기술 투명성을 강화하는 등 체계적으로 개선 업무를 수행합니다. 현재 총 8개 계열사의 기술 최고 리더(CTO, Chief Technology Officer)가 함께 참석하고 있습니다.

2023년 3월에는 변화하는 기술과 사회상을 알고리즘 윤리현장에 반영한 '카카오 그룹의 책임있는 AI를 위한 가이드라인'을 새롭게 개정하여 보다 개선된 AI 윤리 원칙 수립에 합의하였습니다. 또한, 정부의 기술 투명성 제고 자율규제 요청에 따라 카카오 및 주요 계열사의 자율규제 원칙 및 이행 계획을 수립하였습니다. 카카오 그룹 기술윤리위원회의 원활한 운영을 위해 인권과기술윤리팀은 실질적 회의체 운영 지원을 담당하고 있습니다.

2023년 주요 성과



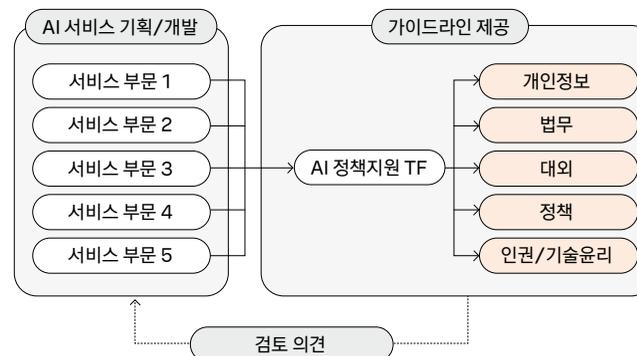
카카오 그룹 AI 윤리 원칙 제정

2023년 3월 카카오 그룹 기술윤리위원회는 변화하는 기술과 사회상을 알고리즘 윤리현장에 반영하여 보다 개선된 AI 윤리 원칙인 '카카오 그룹의 책임있는 AI를 위한 가이드라인'을 제정하였습니다. 기존 알고리즘 윤리현장의 중요 원칙을 계승하며, AI 기술이 한층 더 안전성을 갖춰 다양한 서비스에 적용될 수 있도록 윤리 기반 데이터 수집 및 학습, 사회적 편향 경계, 알고리즘 설명 가능성 확대 등을 강조하였습니다. 향후 그룹 AI 윤리 원칙 실천을 위해 내부 조직 및 실행 체계 고도화, 관련 점검 도구의 서비스 적용 방안 구체화 등을 추진할 예정입니다.

AI정책 지원조직 운영

카카오는 AI정책지원TF를 중심으로 AI윤리 거버넌스를 구축하고 있습니다. 격주로 기술윤리 실무회의를 운영하고 있으며, AI정책지원TF는 AI 서비스 및 개발 단계에서 필요한 개인정보, 법적 쟁점, AI 윤리 등에 대한 가이드라인을 제공합니다. 가이드라인은 AI정책지원TF로 접수된 아젠다에 대한 검토 의견 및 사전 체크리스트 공유 등 두 가지 형태로 제공하고 있습니다.

AI정책지원TF 업무 체계



'Tech Ethics' 발간

카카오는 2023년 6월부터 월간 매거진 'Tech Ethics'를 발간하여 일반 대중들에게 서비스에 적용된 기술을 보다 쉽게 소개함으로써 기술 투명성 및 신뢰성을 강화하고 있습니다. 'Tech Ethics'의 아젠다 및 콘텐츠는 카카오 그룹 기술윤리위원회에 참석하는 카카오 및 주요 계열사와 합의하여 선정하고 있으며, 이를 카카오 공식 홈페이지와 카카오 정책산업 연구 브런치스토리에 게재하고 있습니다.

[카카오 Tech Ethics](#)

기술윤리 전사 교육

카카오가 구축해 나갈 기술윤리 전략에 대한 내부적 공감대 형성을 목표로 2023년 8월 '인권과 기술윤리 퀴즈올림픽' 전사 교육을 실시하였습니다. 기술윤리 영역에 대한 학습자료를 사전에 제공하고 온라인 퀴즈 및 설문조사를 통해 해당 교육에 대한 효과성까지 측정하였습니다. 기술윤리 관련 온라인 퀴즈는 총 397명이 참가하였으며, 이 중 기술윤리에 대한 인지가 개선된 인원은 약 39.6%로 집계되었습니다.

1) 카카오, 카카오엔터테인먼트, 카카오페이, 카카오게임즈, 카카오모빌리티, 카카오뱅크, 카카오엔터프라이즈, 카카오브레인 등 총 8개 계열사로 구성

건강한 IT 생태계 조성

콘텐츠 및 광고 윤리

콘텐츠 다양성 확보

카카오는 콘텐츠의 다양성을 존중하고 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 이용자들이 다양한 콘텐츠를 접할 수 있도록 서비스 운영정책을 수립하고 '출신(국가, 지역 등)·인종·외양·장애 및 질병 유무·사회 경제적 상황 및 지위·종교·연령·성별·성 정체성·성적 지향 또는 기타 정체성 요인 등을 이유로 인간으로서 존엄성을 훼손하거나, 폭력을 선동하거나, 차별·편견을 조장하는 행위'를 금지함으로써 콘텐츠 다양성을 확보하고 있습니다.

증오 발언 근절 활동

카카오는 증오 발언(Hate Speech) 근절을 위한 원칙을 제정하여 서비스 내 증오 발언 사용을 금지하고, 이를 운영정책에 포함하고 있습니다. 또한, 학술단체·국가인권위원회·국립국어원 등에서 추천 받은 전문가로 구성된 '증오 발언 자율 규제 연구반'을 구성하여 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 그 일환으로 2022년에는 '이모티콘 윤리지침'에 증오 발언 근절 원칙을 적용했습니다. 또한, 증오 발언 판별 정책 및 기술 고도화를 위해 카카오는 '윤리·비즈니스·저작권 필수 지침'을 제정하여, 창작자들이 이모티콘을 제작할 때 참고할 수 있는 윤리적 기준을 제시하는 한편, 저작권·상표권 침해 행위가 발생하지 않도록 적극적으로 관리하고 있습니다.

아울러, 카카오는 KISO(한국인터넷자율정책기구)가 2023년 4월 발표한 '혐오표현 자율정책 가이드라인'을 운영정책에 반영하였습니다. 카카오는 증오 발언을 근절하기 위하여 설정한 원칙에 기반한 구체적인 실천 방안을 지속적으로 발굴 및 이행하고 있습니다.

이모티콘 윤리·비즈니스·저작권 필수 지침

카카오는 이모티콘 콘텐츠의 생태계가 다양성과 포용성을 기반으로 구성되어야 한다고 생각합니다. 이를 위해 이모티콘 작가들에게 카카이가 제시한 도덕적이고 윤리적인 지침을 준수하도록 요구하고 있으며, 저작권·상표권을 침해하는 행위를 엄격히 금지하는 등 적극적인 감시 및 관리를 이행하고자 '윤리·비즈니스·저작권 필수 지침'을 제정하였습니다.

나아가 이모티콘 작가의 다양성 현황과 실제 서비스되는 이모티콘 콘텐츠 분석을 통해 디지털 공간에서도 이모티콘이 다원적인 가치를 포용할 수 있도록 힘쓰고 있습니다.

더불어 카카오는 이모티콘 창작자의 자유롭고 창의적인 표현 방식을 적극 지지하는 한편, 이용자에게 상처를 주거나 부정적인 영향을 미치지 않도록 지침 내 윤리적 기준을 통해 관리하고 있습니다.

2022년, '증오 발언 자율 규제 연구반'은 이모티콘이 쓰이는 맥락과 문화적 흐름에 따라 특정 집단에 대한 차별과 편견을 내포할 가능성을 인지하였습니다. 이에, 콘텐츠 자체가 갖는 완결된 의미를 기준으로 증오표현을 판단한다는 점을 지침에 명시하고 타인의 권리를 침해하지 않도록 예방하고 있습니다.

앞으로도 창작자와 이용자의 권리가 보장될 수 있는 이모티콘 생태계를 구축하기 위하여 노력하겠습니다.

생성형 AI 기술 기반 이모티콘 입점 정책 고도화

창작자와 생태계 보호를 위해 생성형 AI 기술을 활용한 이모티콘 입점 정책을 고도화하고 있습니다. 카카오는 생성형 AI를 활용한 디지털 콘텐츠의 창작성과 저작권 등에 대한 사회적 합의가 이루어지지 않은 상황에서 이모티콘 입점 정책을 마련하기 위해 제도적 관점뿐만 아니라 다양한 이해관계자 및 사회 구성원의 의견을 수렴하였습니다. 이를 통해 사회와 협력하고 이해관계자와 소통하여 AI 관련 기업정책을 포괄적으로 수립하는 등 신기술의 적용 과정에서 사회 구성원의 의견을 반영한 투명한 상생 정책을 수립하였습니다.

논의의장 마련

2023년 4월, 인공지능법학회가 주최한 '생성AI시대의 법적 쟁점' 세미나에서 카카오 초기 대응 및 쟁점 발표

전문가 의견 수렴

인공지능법학회 소속 연구진과의 연구 협력 요청 및 창작자 대상 설문조사 실시 및 의견 수렴

정책설명회 개최

2023년 9월, 창작자 및 이해관계자 초청하여 정책설명회 개최 및 의견 수렴

뉴스투명성위원회 개편

신뢰할 수 있는 미디어 서비스 운영 및 이용자 권익 보호를 위해 2016년부터 운영해 오던 미디어자문위원회를 2023년 뉴스투명성 위원회로 개편하였습니다. 이를 통해 논의의 대상을 뉴스 서비스에 집중하고, 기술 및 정책 등에 대한 투명성을 높여 이용자들에게 책임있는 미디어 서비스를 제공하고자 합니다. 다음뉴스 자살관련 보도 주의 문구 안내 정책을 도입하였으며, 댓글창을 폐지하고 타임톡을 도입하는 등 댓글 정책을 개편하고 주요 뉴스 배열 추가 및 언론사탐을 신설하는 등 다음 뉴스의 정책 개편 방안을 외부 전문가와 논의 및 의견 수렴을 통해 마련하였습니다.

건강한 IT 생태계 조성

콘텐츠 및 광고 윤리

광고 및 콘텐츠 윤리 정책

카카오는 비즈니스 가이드 내 광고 심사 가이드를 통해 광고에 대한 윤리 기준을 공개하여 사회적 책임을 다하기 위해 노력합니다. 광고 심사 가이드는 카카오가 제공하는 서비스를 통해 광고를 게재하기 위해 따라야 하는 집행 기준 및 준수 사항을 안내하고 있으며, 관련 법규 및 윤리 기준 준수를 위한 구체적인 내용을 포함하고 있습니다. 또한, 이용자의 사용성을 저해하고 피해를 입히는 행위를 규정하여 명시하고 있습니다. 더불어 필요 시 ERM위원회를 통해 광고 윤리 관련 리스크 모니터링, 프로세스, 정책 개선 등을 검토 및 보고합니다.

🔗 [카카오광고 서비스 운영정책](#) 🔗 [카카오모먼트 심사가이드](#)

광고 및 콘텐츠 윤리 추진 조직

카카오는 광고 및 콘텐츠 윤리 전담조직으로 광고정책기획, 파트너 온보딩을 운영하고 있습니다. 광고정책기획 조직은 카카오모먼트, 검색광고 등 카카오광고 콘텐츠 대상 윤리적 적절성을 심사 및 제재하는 정책을 수립하고 운영하는 역할을 수행하고 있습니다. 또한, 파트너 온보딩 조직에서는 카카오광고 고객 서비스 대응 및 CS 정책을 수립하는 역할을 수행합니다.

광고윤리 조직 책임 및 역할

광고정책기획

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

파트너 온보딩

- 광고주 및 대행사 대상 플랫폼 이용지원, 고객센터(문의게시판, 상담톡, 메일 등) 운영
- 광고 관련 서비스 이용자 CS 대응(광고피해신고센터 등)

광고 및 콘텐츠 윤리 관리 프로세스

카카오는 광고 서비스 운영 정책에 규정된 세부 사항에 따라 광고 윤리 관리 프로세스를 구축하고 있으며, 위반사항 발생시 운영정책 규정에 따른 제재 조치를 취하고 있습니다. 특히 최신 기술을 활용하여 윤리적으로 적합하지 않은 광고 콘텐츠를 탐지하고 차단하는 데 주력하고 있으며, 더불어 메시지 내의 비속어, 음란물, 혐오 표현, 불법 콘텐츠 등을 필터링하는 기술을 적극적으로 적용하고 있습니다. 또한, 어린이 및 청소년을 보호하기 위해 메시지와 포스트 콘텐츠 내 연령 인증 기술을 도입하여 미성년자에게 유해한 콘텐츠 노출을 효과적으로 방지하고 있습니다.

광고 콘텐츠 등록 및 심사

광고주는 카카오의 광고 운영정책과 심사 가이드에 따라 각 플랫폼에 광고 소재를 등록해야 합니다. 이 과정에서 카카오의 정책과 시스템을 통해 등록된 광고를 심사하며, 이를 검토하여 승인 여부를 결정합니다. 만약 정책 위반 사항이 발견될 경우 소재 수정 요청, 광고 집행 중단, 서비스 이용 제한 등의 조치가 취해질 수 있으며, 심사는 광고의 최초 등록, 소재 수정 등록, 모니터링 단계에서 실시하고 심사 승인 또는 집행 승낙 이후에도 카카오모먼트 광고 심사 가이드 및 개별 서비스 운영 원칙에 따라 재심사가 진행될 수 있습니다. 이러한 카카오의 노력과 더불어, 광고주 또한, 카카오광고 정책, 이용약관, 운영정책, 법령 등을 숙지하고 준수해야 할 책임이 있습니다. 카카오는 광고 서비스 플랫폼 제공자로서 관련 법령을 준수하는 광고 심의 규정을 운영하고 있으며, 정책 위반 가능성이 있는 광고가 노출되지 않도록 노력하고 있습니다.

유해 광고 및 콘텐츠 제재

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

맞춤형 광고 안내 페이지 운영

카카오는 이용자의 다양한 특성과 관심사를 고려하여 개인화된 광고 서비스를 제공하고자 'Kakao 맞춤형 광고'를 운영하고 있으며, 이는 이용자들이 자신에게 관련성이 높은 광고를 받을 수 있도록 돕는 서비스입니다. 이용자의 성별, 연령, 지역, 관심사 등의 다양한 인구통계학적 정보를 기반으로 하여 광고를 제공함으로써, 광고에 대한 이용자의 관심도를 높이고, 동시에 불필요한 광고 노출을 최소화하고 있습니다. 또한, 맞춤형 광고의 유형과 특징, 이용자의 선택적 차단 기능, 정보 수집 및 제3자 제공 현황에 대한 정보는 카카오의 웹페이지를 통해 투명하게 공개하고 있습니다. 이용자 피해 또는 불만 사항이 발생한 경우에는 카카오가 제공하는 신고 및 구제 절차를 통해 신속하고 정확하게 대응하고 있습니다.

🔗 [카카오 맞춤형 광고 안내 페이지](#)

광고 윤리 관련 이해관계자 대응 활동

카카오광고 서비스 이용자를 보호하고 광고로 인한 피해를 예방하기 위해 광고 피해 신고센터를 운영하고 있습니다. 광고 피해 신고센터에서는 서비스 이용자가 보다 쉽게 카카오광고에 대한 문의를 고객센터에 접수할 수 있도록 돕고, 피해가 우려되거나 발생한 경우 피해 구제를 신청할 수 있는 피해구제신청 접수기관(경찰청 사이버범죄 신고센터, 개인정보침해 신고센터, 불법스팸대응센터 등)을 안내하고 있습니다. 또한, 플랫폼 제공자로서 이용자가 보다 편리하게 피해구제 신청을 할 수 있도록 전자상거래 피해구제 신청 대행 제도를 마련하여 운영하고 있습니다. 2023년 약 480건의 문의가 접수되어 문의 내용, 사안에 따라 내부 정책, 대외 협력, 이용자 보호 부서와 협력하여 적절한 제재 조치를 시행했습니다. 또한, 광고로 인한 이용자 피해를 사전 예방하고 위험을 관리하기 위해 정기 모니터링 및 사전 조치를 취하고 있습니다. 공정거래위원회, 서울시전자상거래 등 국가기관에서 공개하는 민원 피해다발 업체 및 사기 의심 사이트를 기준으로 카카오광고에 등록된 사업자 정보를 확인하며, 이용자 피해가 발생할 수 있는 사업자로 판단되는 경우 카카오광고 운영에 대한 선제적 제재 조치를 취합니다.

건강한 IT 생태계 조성

오픈 이노베이션

오픈소스 생태계 구축 기여

카카오는 안전하고 효율적인 오픈소스 생태계를 구축하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 2023년에는 python-ssdb, TC 등의 오픈소스를 공개하여 지식을 공유하였으며, 이후 '오픈소스 SW 혁신성장을 위한 정책 토론회'에 참여하는 등 개발 생태계의 역량 향상을 위한 다양한 노력을 이행하고 있습니다. 더불어, if (kakao) 개발자 컨퍼런스에서는 오픈소스 세션을 진행하여 지식을 공유하고, 정보통신산업진흥원(NIPA, National IT Industry Promotion Agency)과 협업하여 기업 공개 소프트웨어 거버넌스 가이드를 집필하였습니다. 기업과 개발자, 학생들을 대상으로 한 교육에도 적극적으로 참여하는 등 오픈소스에 대한 인식을 제고하고 개발 생태계 전반의 역량 향상을 위해 노력하고 있습니다.

오픈소스 활용 및 기여 현황

- 기업 오픈소스 SW 거버넌스 가이드 개정판 발간(2024)
- 국회 '오픈소스 SW 혁신성장을 위한 정책토론회' 발표(2023.06)
- 한국저작권위원회 오픈소스SW 라이선스 전문가 커뮤니티 연구과제 수행(2022~2023)
- NIPA 기업 공개 소프트웨어 거버넌스 가이드 집필 및 업데이트(2021~2023)
- NIPA 공개 소프트웨어 매니지먼트 아카데미 강의(2021~2023)
- KOSSA WISET 오픈소스 SW 코디네이터 양성과정 강의(2021~2023)
- 오픈체인 KWG 참여 및 발표(2019~2023)
- Kakao Track 제주대학교 오픈소스개발방법론 강의(2015~2023)

올리브 플랫폼 기능 확대

OLIVE Platform은 2023년에 제공하는 오픈소스 데이터의 규모를 패키지 매니저의 전체 데이터로 확장했습니다. 수백만 개의 오픈소스 패키지를 수집하여 5천만 개 이상의 오픈소스 패키지 버전에 대한 라이선스 및 보안 취약성 정보를 제공하고 있으며, 자동 수집을 통해 최신 데이터를 반영하고 있습니다. 취약성 정보는 Dependency-Track의 보안 취약성 데이터베이스를 기반으로 수집하여 제공됩니다. OLIVE Platform은 13개 패키지 매니저의 의존성 분석을 제공하며 코드스니펫 분석은 SCANOSS 라이브러리를 사용합니다.

Oliver Platform 기능 추가

2023년 11월 07일

ESG 회원가입 추가

- 100개 프로젝트의 오픈소스 관리 (오픈소스 관리 프로젝트 개수 제한을 5개에서 100개로 확대)
- 소프트웨어 자재명세서(SBOM) 관리

2023년 11월 27일

5천만 개 이상의 오픈소스 패키지 버전에 대한 라이선스 및 보안 취약성 정보 제공

- 자동 수집을 통해 현재는 오픈소스 패키지 버전이 약 7천만 개로 증가
- 수백만 개의 오픈소스 패키지를 수집하여 Copyright, 라이선스 및 기타 메타데이터 정보 제공
- 오픈소스의 취약성 데이터를 수집하여 사용 중인 오픈소스의 취약성 정보 제공

2024년

2024년 계획

- 오픈소스 분석 범위 확대, 오픈소스 데이터 수집 확대
- 보안 취약성 정보 확인 및 개선
- 계열사 교육 및 사용 확대

Oliver Platform 이용 현황

프로젝트(스캔 1,676개)

오픈소스 라이선스

1,077개

220개

오픈소스 컴포넌트

오픈소스 패키지

4,404,051개

5,252,152개

🔗 올리브 플랫폼

(2024.2.28 기준)

오소리(OSORI) 프로젝트

'오소리(OSORI)'¹⁾는 카카오, 삼성전자, LG전자 등 3사가 공동으로 구축한 오픈소스 데이터를 모두가 활용할 수 있도록 공개함으로써 컴플라이언스 체계의 확산에 기여하고, 안전한 오픈소스 생태계를 조성하는 것을 목표로 합니다. 이를 위해 카카오는 오랜 기간동안 협의를 거쳐 오픈소스 데이터베이스를 최적의 구조로 만들고, 라이선스 위험도를 정의하며, 라이선스 리뷰를 진행했습니다. 오소리(OSORI)는 오픈소스 프로젝트로 운영되어 누구나 참여가 가능하며 다양한 기업들의 참여 및 데이터 확장을 위한 기여 프로세스를 확장하고자 계획 중에 있습니다. 또한, 국내 최초의 민간 협력 프로젝트로서 3사와 저작권위원회가 함께 오픈소스와 라이선스를 검토하고 리뷰하여 신뢰할 수 있는 오픈소스 데이터를 지속적으로 제공할 예정입니다.

오소리(OSORI) 프로젝트 주요 성과

오픈소스 데이터 무상 공개

오픈소스 라이선스 무상 공개

60,000여 개

463개

1) Open Source DB Integration

이용자 보호 및 책임

이용자 보호

이용자 보호 비전과 계획

카카오는 모든 이용자가 안심하고 이용할 수 있는 인터넷 환경을 조성하기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 카카오의 이용자 보호 비전과 계획은 전기통신사업법 제32조 이용자 보호 조항을 기반으로 수립되었으며, 이는 홈페이지를 통해 이해관계자들에게 투명하게 공개되고 있습니다. 카카오는 불법, 유해 정보로부터 이용자를 보호하며, 욕설을 사용하여 타인을 비방하거나 모욕하는 행위, 지역·장애·성별 등을 이유로 차별하거나 혐오감을 조성하는 행위, 타인의 감정을 상하게 하는 행위 등에 대해 적절한 절차에 따라 엄정하게 대응하고 있습니다.

카카오 이용자 보호 비전 및 계획

이용자 보호 비전

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

이용자 보호 계획

- 이용자 보호 책임자를 두어 이용자를 보호하기 위한 사업계획을 수립하고, 지속적인 개선방안을 마련하고 있습니다.
- 관련 법률 제·개정, 정부의 제도 개선 등 통신서비스 환경변화에 따라, 이용자 보호에 필요한 사항을 적극 적용하고 있습니다.
- 각 서비스의 운영 상황을 상시 점검하며, 이용자 보호에 취약한 부분이 있는지 점검·개선하고 있습니다.
- 이용자 보호를 위한 정기적인 교육을 통하여 이용자의 반복적인 피해가 발생되지 않도록 노력하고 있습니다.
- 이용자가 유해한 정보와 환경에 노출되지 않고, 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 노력하고 있습니다.

이용자 보호 정책

이용자의 표현의 자유 보장

카카오는 이용자의 알 권리와 표현의 자유 보장을 위한 정책을 마련하고 표현의 자유가 침해되지 않도록 보호하고 있습니다. 2009년부터는 KISO¹⁾의 회원사로 활동하며 인터넷 기업의 공동 자율규제에 참여하고 있습니다. 또한 2023년 4월에 KISO의 혐오표현심의 위원회가 발표한 '혐오표현 자율정책 가이드라인'을 준수하며 이용자의 표현의 자유는 존중함과 동시에 혐오표현으로 인한 이용자의 피해는 예방하는 등 건강한 인터넷 문화를 조성하기 위해 노력하고 있습니다.

아동 및 청소년 보호 정책

카카오는 유해한 인터넷 환경으로부터 아동과 청소년을 보호하는 것을 중요한 책무로 여기고 있습니다. 이를 위해 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률에서 정한 청소년 보호정책을 시행하고 '아이들을 위한 디지털(Digital for Kids)'이라는 일련의 활동을 통해 유해 정보로부터 청소년을 보호하고 안전한 인터넷 환경을 조성하고 있습니다.

아울러 카카오는 인터넷 환경에서 발생할 수 있는 아동·청소년 대상 성범죄 또는 성범죄 조장 행위를 규정하고 해당 행위는 물론 관련 콘텐츠를 이용하려는 시도에까지 무관용 원칙을 적용합니다. 이러한 유해정보를 차단하기 위해 유해정보 신고센터를 365일 24시간 운영하며 관련 제보를 받고 신속히 대응하고 있습니다. 이 외에도 2023년에는 카카오 크루 154명, 고객센터와 신고센터 인력 529명을 대상으로 청소년 보호 교육을 실시하는 등 청소년 보호를 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

이용자 보호 추진 조직

플랫폼안녕 조직은 이용자 보호 업무를 전담하며 관련 이슈 발생시 CEO에게 보고합니다. 플랫폼안녕 리더는 이용자 보호 책임자, 청소년 보호 책임자, 불법촬영물 등 유통 방지 책임자의 역할을 수행합니다.

kakao가 만드는 안전한 디지털 세상

1) 한국인터넷자율정책기구(KISO, Korea Internet Self-governance Organization)

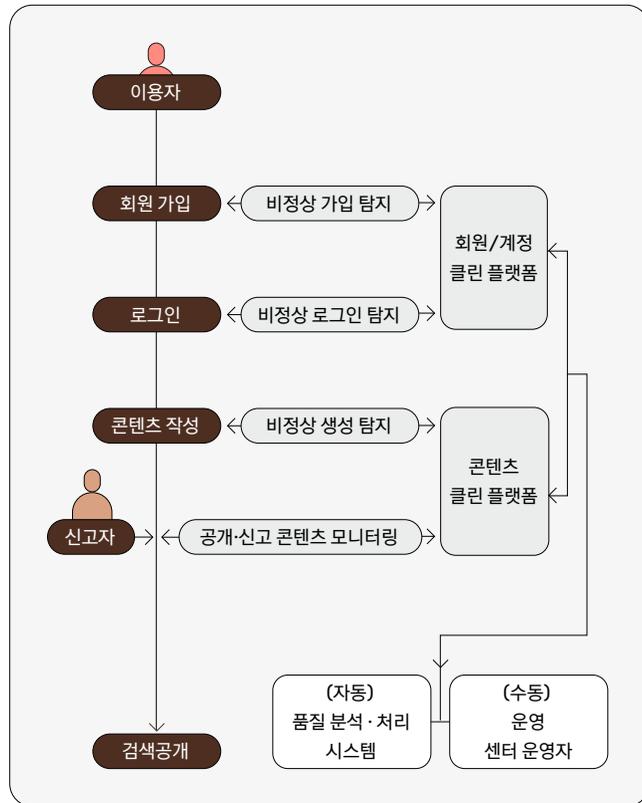
이용자 보호 및 책임

이용자 보호

이용자 보호 관리 시스템

카카오는 끊임없이 진화하는 유해 정보로부터 이용자를 보호하기 위해 유해 콘텐츠 필터링 기술을 적용하고 있습니다. 또한, AI를 활용한 유해 콘텐츠 차단 기술, 유해 이미지 차단 기술, 세이프봇 등 유해 정보 노출 방지를 위한 다양한 기술에 대한 연구개발 및 투자를 지속하고 있습니다.

카카오 유해 콘텐츠 필터링 기술



유해 이미지 차단 머신러닝 기술

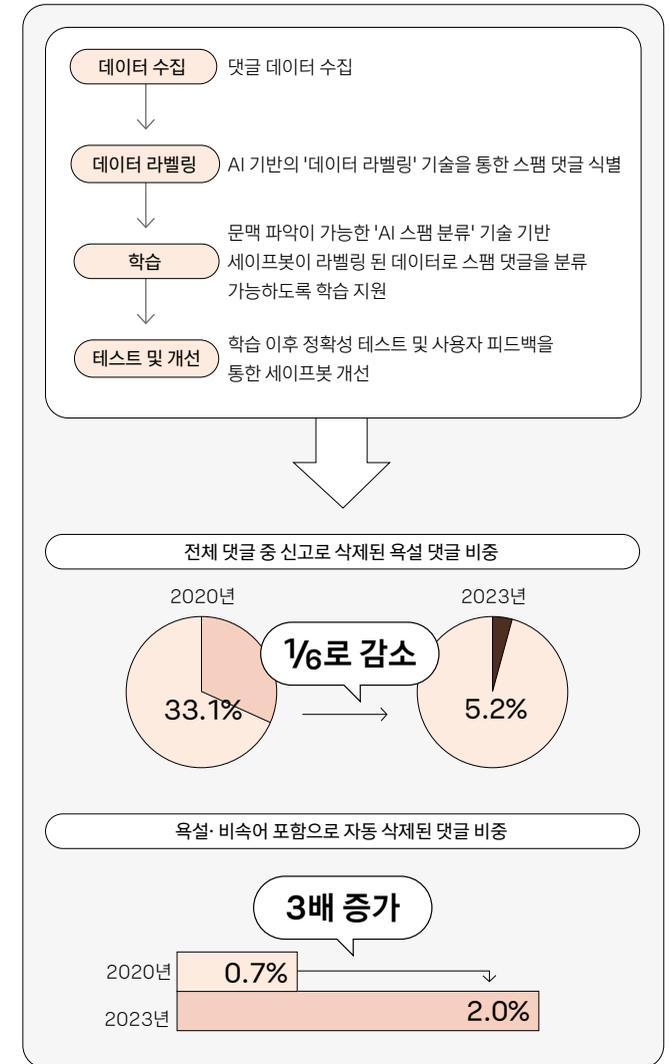
카카오는 최신 AI 기술을 활용하여 유해 이미지를 빠르게 탐지하고 사전에 차단하는데 주력합니다. 이를 위해 동일한 이미지 해시(Hash)를 찾아 처리하는 기존 방식을 넘어서, 다양한 대상을 효과적으로 탐지할 수 있는 머신러닝을 진행하고 있습니다.

유해 콘텐츠 차단 AI 기술-세이프봇

카카오는 AI 기술을 활용하여 유해 콘텐츠가 자동으로 학습 및 분석되도록 하며, 특히 AI 기반 댓글 필터링 기능인 '세이프봇'을 개발하여 쾌적한 댓글 환경을 조성합니다. 욕설 및 비속어, 음란, 불법 키워드 등 게시물 운영 정책을 위반한 댓글을 AI 기술로 분석해 판별한 뒤 신고 처리까지 자동으로 완료합니다. 이용자는 설정 옵션으로 세이프봇 기능의 사용 여부를 자유롭게 선택하여 이용할 수 있습니다.

2023년에는 정확도와 성능이 개선된 '세이프봇 V2'를 적용하였습니다. 그 결과 욕설이나 비속어를 포함하여 자동으로 가려진 댓글의 비중이 0.7%에서 2.0%로 확대되었으며, 이용자가 불편한 댓글을 직접 보게되는 비율은 3분의 1 수준으로 감소하였습니다. 이용자 신고로 삭제된 욕설 댓글의 비중 또한 2020년 하반기 33.1%에서 2023년 5.2%로 6분의 1 수준으로 감소하였습니다. 카카오는 유해 이미지와 증오발언을 판별하는 학습 데이터를 구축하고 이를 세이프봇에 적용할 예정입니다. 앞으로도 세이프봇의 성능을 더욱 고도화하여 기술을 통해 사회 문제를 해결하겠다는 목표를 실현해 나가겠습니다.

세이프봇을 통한 부적절 표현 식별 프로세스 및 성과



이용자 보호 및 책임

이용자 보호

이용자 보호 업무 평가

카카오는 전기통신사업법 제32조에 따라 이용자 피해를 예방하고 보호해야 하는 책임을 가지고 있으며 이를 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 특히 이용자 보호 업무에 대한 정기적인 평가를 통해 이용자 보호 노력에 대한 실효성을 점검하고 있습니다. 2023년에는 정보취약계층 지원을 위해 말로 하는 상담 예약과 보이는 ARS를 신설하고, 고객센터 전화번호 공개를 강화하는 등 다양한 개선 활동을 전개했습니다. 그 결과 전년 대비 이용자 만족도 평가 점수가 카카오는 36점, 다음은 43.3점 상승하였습니다.

아울러, 2023년도에는 카카오 고객센터, 운영센터, 신고센터 담당자 683명을 대상으로 '이용자, 청소년 보호 관련 주요 문외에 대한 이해'를 주제로 교육을 진행하였습니다. 향후 만족도 측정을 통해 크루의 역량 강화에 필요한 교육을 지속 확대할 예정입니다.

이용자 보호 현황 공개

카카오는 각종 유해 콘텐츠 및 표현의 자유를 저해할 수 있는 콘텐츠로부터 이용자를 보호하고, 음원·영상 등 모든 영역의 저작권을 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 타인의 권리를 침해하는 명예훼손 게시물 등에 대해서도 엄격한 처벌 기준을 적용하고 있습니다.

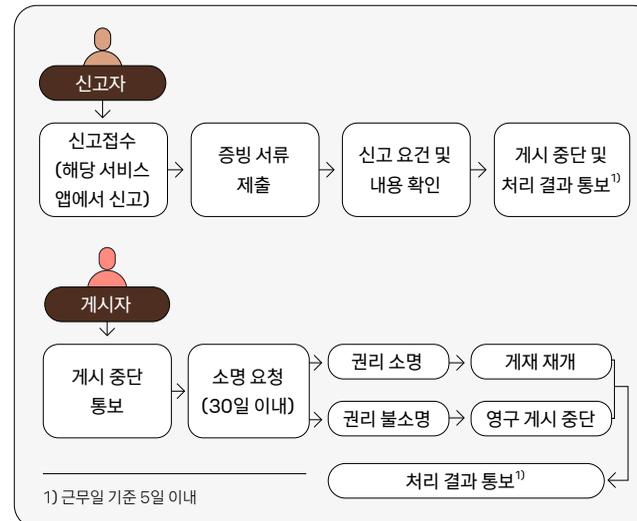
이러한 노력의 연장선에서 카카오는 이용자와 정부기관의 게시물 삭제 요청 및 처리 현황을 투명하게 공개하고 있습니다. 매년 반기별 2회 취합하여 공개하며, 이용자의 요청에 따른 저작권, 상표권, 초상권, 개인정보 침해 및 명예훼손 신고 처리 결과를 공개하고 있습니다. 또한, 정부기관 요청 측면에서는 정부기관의 시정 요구와 삭제 요청 결과, 한국 인터넷 자율 정책기구의 요청에 따른 처리 결과, 이용자의 신고 등에 따른 게시물과 댓글 규제 및 이용 제한 결과 등의 주요 현황을 공개합니다.

이용자 피해 보상

이용자가 서비스 이용 중 저작권침해 등으로 피해를 입었을 경우 다양한 채널을 통해 해당 사항을 신고할 수 있습니다. 이에 따라 카카오는 관련 법령과 서비스 이용 약관에 따라 피해를 보상합니다.

카카오는 '전자상거래 피해구제신청 대행 제도'를 운영하며 전자상거래 피해를 입은 경우, 이용자가 보다 편리하게 피해구제신청을 접수할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 '권리침해신고' 채널을 통해 사생활 침해, 명예 훼손, 저작권침해 게시물 등으로 인해 피해를 입은 이용자가 빠르게 구제받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 침해 당사자의 신고 내용을 담당 부서가 신속히 확인한 후 게시자에게 게시 중단을 통보합니다. 소명 절차를 통해 권리가 소명될 경우에만 게시물이 게재되며, 소명되지 않을 경우 영구적으로 게시가 중단됩니다. 처리 결과는 신고자와 게시자 모두에게 근무일 기준 5일 이내 통보 되도록 하고 있습니다.

권리침해 구제 절차



Case

안전한 디지털 세상을 위한 이해관계자 협력 및 소통

카카오는 모든 이용자들이 안전한 환경에서 자유롭게 의견을 개진할 수 있는 건강한 온라인 플랫폼으로서의 입지를 공고히 하고자 다양한 이해관계자들과 협력하고 있습니다. 정부기관, 연구기관, NGO 등 여러 이해관계자와 소통하여 더 나은 디지털 환경을 구축하기 위해 힘쓰고 있습니다.

협오 표현 가이드라인 제작

- KISO의 협오표현심의위원회에 참여하여 '협오표현 자율정책 가이드라인' 제작

육설 DB 무상 공여

- 2023년 휴먼테크놀로지어워드 '대상' 수상

이용자 보호 관련 운영 실태 자율점검 참여

- 청소년보호책임자 운영실태 점검 의무사업자로서 청소년보호정책 수립 및 시행
- 불법촬영물 등 유통 방지를 위해 투명성 보고서 매년 1월 말 방송통신위원회 제출

안전한 디지털 세상 사이트 운영

- 유해 환경으로부터 이용자를 보호할 수 있는 다양한 정보를 'Kakao가 만드는 안전한 디지털 세상' 페이지 내 제공

금융안전보고서 발간

- 2023년 11월 다양한 카카오 플랫폼을 사용하는 이용자들의 금융 안전을 위한 실천과 노력 보고서 공개

이용자 보호 및 책임

이용자 보호

디지털 리터러시¹⁾ 제고

카카오톡 안녕캠페인

카카오는 안전한 플랫폼을 만들고 이용자를 보호하기 위해 2022년부터 '카카오톡 안녕캠페인'을 진행하고 있습니다. 이용자가 문제없이 플랫폼을 사용할 수 있는 상태를 표현하는 카카오톡의 키워드인 '안녕'을 사용한 해당 캠페인은 더 안전하게 카카오톡을 사용할 수 있는 다양하고 유용한 안전 관련 정보를 제공하고 있습니다.

카카오톡 안녕캠페인



카톡 안녕가이드

디지털 안전을 위한 캠페인 추진

카카오는 디지털 안전을 위해 다양한 캠페인을 운영하고 있습니다. 다음 포털의 '신증금융사기' 예방 캠페인 페이지를 통해 온라인상 금융사기 행위의 예방 방안 및 대처 요령을 안내하고 있습니다. 또한 '메신저 피싱' 예방 캠페인을 진행하며 메신저상에서 지인, 공공기관 사칭을 통한 정보 획득 행위, 이벤트나 대출을 미끼로 계정 정보를 얻는 행위, 음란 화상 채팅 녹화 후 유포를 협박하며 금품을 탈취하는 행위 등의 예방 및 대처 요령을 안내하고 있습니다. 또한 카카오 브런치스토리에 공개된 '카카오톡을 안전하게 사용하는 법' 캠페인을 통해 카카오 계정 요구 사례, 탈취 계정 피해 사례 등 다양한 피해 사례를 소개하여 사용자가 적합하게 대처할 수 있도록 정보를 제공하고 있습니다.

댓글 이용자 권리 보호 강화

카카오는 이용자의 인권과 존엄이 침해당할 수 있는 악성댓글에 대한 심각성을 인지하고 있습니다. 이에 악성 댓글 작성자에 대한 규제 강화, 새로운 보호 등의 기능을 추가하여 댓글로 인한 이용자의 권리를 보호하고 있습니다.

댓글 이용자 권리 보호 강화 활동

- 혐오, 폭력에 대한 '신고 기준' 추가
- 악성 댓글 작성자에 대한 '규제' 강화
- 신고한 댓글의 처리 결과를 알려주는 '신고 알림' 제공
- 보고 싶지 않은 댓글이나 이용자를 숨길 수 있는 '덮어두기' 기능 제공
- 댓글 영역을 접었다 펼 수 있는 '접기' 기능 추가
- 실시간 소통 강화와 건강한 공론장 회복을 위한 '타임톡' 신설

댓글 운영 정책 현황

- 24시간 댓글 신고센터 운영
- 댓글 작성 어뷰징²⁾ 방지 시스템 적용
- 댓글 찬성/반대 어뷰징 방지 및 제어 시스템 적용
- 불법, 음란 등 유해 댓글 자동 필터 도입
- 도배 댓글 방지 캡차(CAPTCHA)³⁾ 적용
- AI를 통한 댓글 욕설/비속어 필터링 치환 기능 적용
- 악성 댓글 제재 강화, '덮어두기', '접기' 도입 등 AI를 통한 댓글 욕설/비속어 필터링 치환 및 세이프봇 가리기 적용

Case

다음뉴스의 새로운 댓글 베타서비스 '타임톡'

다음뉴스는 더 나은 댓글 서비스와 공론장 문화를 조성하고자 2023년 5월 새로운 댓글 커뮤니케이션 공간인 '타임톡'을 출시하여 세이프봇 기능 기반의 쾌적한 댓글 환경에서 이용자들이 실시간으로 의견을 교환할 수 있도록 하였습니다.



불법촬영물 등의 유통 방지를 위한 활동

카카오는 불법촬영물 등의 유통을 방지하기 위한 기술적·관리적 조치를 취해야 할 의무를 가지고 있습니다. 이러한 의무를 충실히 이행하기 위해 불법촬영물 신고센터를 365일 24시간 운영하고 있으며 불법촬영물 등의 유통 방지 활동도 적극적으로 실시하고 있습니다. 또한, 불법촬영물 등의 유통 신고 방법 및 조치를 고객센터 홈페이지에 자세히 안내하고 있으며 이용자가 신고에 어려움을 겪지 않도록 하고 있습니다. 아울러 식별 및 게재 제한 조치에 해당하는 영상이 포함된 콘텐츠가 게재 시도될 경우, 비교 식별 시스템을 통해 먼저 검수가 이루어집니다. 검수 결과 불법촬영물 등으로 판단된 경우, 해당 영상은 삭제되며 게재 또한 제한됩니다.

1) 디지털 기술과 콘텐츠를 이해하고 적절히 활용할 수 있는 능력

2) 시스템의 정상적 운영을 방해하는 방법으로 시스템을 악용하는 행위

3) Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart의 약자로, 주로 프로그램이 구별할 수 없는 문자로 이루어짐으로써 사람과 컴퓨터 프로그램을 구별하기 위해 만든 테스트

이용자 보호 및 책임

이용자 보호

금융안전테이블 확대 운영

카카오는 최근 더욱 강조되고 있는 금융 거래 안정성에 대한 이용자 요구에 부응하기 위해 2022년 12월 금융안전테이블을 확대 운영하기로 결정했습니다. 2023년부터 매달 1회 정기 회의를 개최하고 있으며, 카카오뿐만 아니라 카카오뱅크(TF 참여), 카카오페이 등 금융 계열사 서비스별 실무자가 모여 서비스 안전성과 이용자 정보보호를 위한 선제적 리스크 대응 방안을 논의하였습니다. 이러한 카카오의 노력을 담아 2023년 금융안전보고서를 최초 발간하였으며, 향후 정기적으로 발간할 예정입니다.

2023 금융안전보고서 발간

지인 사칭, 공무원 신분 위장, 고수익 투자 등 온라인을 통한 금융사기는 점점 진화되고 빈번해지고 있습니다. 카카오는 이용자의 금융안전을 위협하는 다양한 불법행위에 대응하기 위해 이용자를 보호하기 위한 보안 시스템을 강화하고 있습니다. 금융사기 동향 및 예방책 안내, 방어 시스템 구축, 신속 접수 및 후속 조치로 구성된 종합적인 예방 활동, 그리고 금융 계열사 협의 체계 구축을 통해 금융사기를 예방하고 이용자의 개인 정보를 보호하기 위해 노력하고 있습니다.

카카오는 이러한 금융안전을 위한 고민과 노력, 의지를 '2023년 금융안전보고서'를 통해 이해관계자에게 공유하였습니다. 앞으로도 이용자가 더 안전하고 편리하게 금융서비스를 이용할 수 있도록 책임을 다 하겠습니다.

🔒 금융안전을 위한 카카오의 노력



금융사기 방어 시스템을 통한 이용자 보호

카카오는 이용자가 특별한 설정을 하지 않더라도 금융사기 의심 활동을 탐지하고 경고하는 시스템을 구축했습니다. 해당 시스템을 통해 이용자는 손쉽게 금융사기 활동을 차단하고 간편하게 신고할 수 있습니다.

글로벌 시그널

- 친구로 등록되지 않은 해외(한국 이외)번호 가입자의 프로필을 지구본 이미지로 표시하고, 대화시 상대방이 가입한 전화번호의 국가 정보와 주의 문구 노출

특사이렌

- 친구로 등록되지 않은 국내 번호 가입자의 프로필을 주황색 경고 이미지로 표시하고 대화시 주의 문구 노출

비즈니스 채널 제도

- 파트너가 제출한 사업자정보 확인하여 안정성 확보된 채널에 비즈니스 배지 부여
- 비즈니스 채널로 전환하지 않을 경우, 채널홈 및 대화창 상단에 피싱 주의 안내 텍스트 표시

카카오톡 채널 금칙어 설정

- 생성 금칙어를 시스템으로 관리
- 금융·공공기관 등 사기·사칭 위험이 큰 키워드로 채널 생성 불가
- 적절한 서류 제출하여 안정성 증명되었을 때만 고객센터(CS) 통해 채널 생성 가능

의심 채널 상시 모니터링

- 사기·사칭 위험이 큰 키워드로 채널 검색하여 주기적인 운영자 모니터링
- 의심 채널 발견 즉시 제재 처리

유사투자자문업 대응

- 투자 자문, 재테크 관련 채널 운영시 사업자 정보 확실해 표기할 수 있도록 안내
- 사업자 정보 미표기시 채널 제재 처리

친구가 아닌 사용자 주의 표시

- 친구로 등록되지 않은 사용자가 채팅방에 초대하는 경우 대화창 상단에 피싱 주의 안내 배너 및 신고, 차단 버튼 제공
- 친구가 아닌 사용자가 보낸 링크 또는 파일 클릭 시 주의 팝업창 노출

신고가 많이 접수된 링크 주의 표시

- 사용자로부터 신고가 접수되어 주의가 필요한 링크는 썸네일에 경고 이미지 표시
- 링크 클릭 시 주의 팝업창 노출

오픈채팅방 송금 제한

- 오픈채팅방에 계좌정보가 뜨면 송금 경고 메시지

ID-QR 검색 결과 신고 기능

- 외부 SNS 또는 불법 스템 문자에 포함된 URL이 카카오톡 ID-QR 검색 결과 화면으로 연결될 경우, 이를 화면 캡처하여 신고 시 운영정책에 따라 제재 조치 적용

친구 추가 비허용 설정

- 친구 추가 허용 옵션을 비허용으로 설정하면 다른 사용자가 내 전화번호로 나를 추가할 수 없음

이용자 보호 및 책임

이용자 만족도 제고

이용자 만족도 관리 체계

카카오는 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 서비스에 대한 이용자의 의견을 폭넓게 수렴하며 '통합 고객상담 관리 시스템(CRMS, Customer Relationship Management System)'을 통해 이러한 의견을 체계적으로 관리하고 있습니다. 접수된 의견 중 즉시 해결 가능한 사안의 경우 상담원을 통해 답변하고 있으며, 바로 해결하기 어려운 사안은 서비스 기획 또는 개발 부서로 전달되어 빠르고 정확한 답변이 이루어질 수 있도록 합니다. 이는 서비스 기획자와 개발자가 미처 고려하지 못했던 서비스 이용 방식과 형태를 발전시키는 데 큰 도움이 되고 있습니다.

또한 고객 문의 채널 이용자를 대상으로 매년 '상담 만족도 조사'를 시행하고 있습니다. 만족도 조사를 통해 서비스 이용에 대한 전반적 만족 수준을 주기적으로 모니터링하며 불편 사항에 대해 상담원 교육 프로그램 및 직무 테스트에 반영하고, 모범 답변의 점검, 도움말의 신규 등록, 기능 개선 등을 통해 관리하고 있습니다.

다양한 커뮤니케이션 채널

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

이해관계자 소통 채널 확대

카카오는 2022년부터 '카카오 이용자 간담회'를 진행하여 이용자의 의견과 제안을 직접 청취하고 있습니다. 2023년 간담회는 카카오 이용자를 대상으로 카카오톡 프로필 이모티콘 꾸미기, 카카오톡 추모 프로필, 카카오톡 예약 메시지, 카카오톡 조용히 나가기/조용한 채팅방, 카카오톡 보이스톡/페이스톡, 카카오톡 오픈채팅, 다음 서비스, 카톡설명서, 카카오/다음 고객센터, 기타 개선 의견을 사전 이메일 설문을 통해 접수한 후, 오프라인 간담회 방식으로 진행되었습니다. 간담회를 통해 접수된 115건의 소중한 의견은 개선 리스트로 취합 분류되었으며, 유관 부서와 협의하여 서비스 개선에 적극 반영할 예정입니다.

이용자 VOC 처리 프로세스

다양한 채널을 통해 접수되는 서비스 개선 및 제안 요청 사항은 고객의 목소리를 수용하고 최상의 서비스를 제공하기 위해 중요한 역할을 합니다. 카카오의 VOC(Voice of Customer) 처리 프로세스를 통해 고객센터, 서비스 기획 및 개발 부서, 고객 CS 파트가 협력하여 요청을 적극적으로 분석하고 처리합니다. 또한, 이러한 요청들은 통합 고객상담 관리 시스템을 통해 체계적으로 관리되며, 이를 통해 고객들의 의견을 신속하게 반영하고 서비스를 지속적으로 개선할 수 있도록 노력하고 있습니다.

2023년 VOC 절차 주요 개선 활동

- 서류 제출 시 OCR(Optical Character Recognition) 기술을 활용한 개인정보 마스킹 편의성 개선
- '태그 관리' 기술, 고객 유형 분류 기술 도입으로 효과적 VOC 대응
- 상담톡 맞춤법 검사기 기능 도입으로 빠르고 정확한 답변 개선
- CS Data Dashboard를 통한 서비스 릴리즈 전후 고객니즈 분석 강화

이용자 중심 서비스 강화

AI 기반 고객센터

고객센터 카카오톡 채널을 통해 이용할 수 있는 '상담 챗봇'에는 AI 머신러닝 기반의 질문 분석과 답변 추천 기술이 국내 최초로 적용되어 있습니다. '상담 챗봇'은 해당 분석 기술을 바탕으로 고객에게 도움이 필요한 내용, 동일하거나 유사하다고 선택한 질문과 선택된 답변의 관계를 분석하여 보다 정확한 답변을 추천할 수 있도록 스스로 학습하여 작동합니다. 또한 챗봇을 통해 본인 인증 초기화, 이메일 주소 변경 등 절차가 복잡하면서 인입량이 많아 불편을 야기할 수 있는 업무를 간편하게 처리합니다. 앞으로도 카카오 AI 기술을 발전시켜 나가, 고객들의 편의와 만족을 위해 최선을 다하겠습니다.

고객센터 웹 접근성 인증

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

개인정보보호 및 정보보안

개인정보보호

Privacy by Design

카카오는 국내외 법규 준수와 이용자 프라이버시 보호를 위해 Privacy by Design을 개인정보보호의 기본 원칙으로 삼고 있습니다. 'Privacy by Design'이란 프라이버시 침해가 발생한 이후에 대응하는 것이 아니라 서비스의 기획·설계 단계에서부터 개인정보 침해 요인을 예측하여 사전에 예방하는 것으로 기술의 발전이 빠르게 이루어지는 환경에 적합합니다.

카카오는 Privacy by Design을 기반으로 서비스가 운영되는 데 필요한 원칙과 정책을 갖추고 있습니다. 서비스의 기획·운영·변경·종료의 전 단계에 걸쳐 개인정보 영향평가를 실시하여 서비스 위험요소를 사전에 제거하고 개인정보보호 원칙이 내재화 되도록 합니다. 더불어 서비스 전 단계에 걸쳐 취약성 점검, 보안코딩 등 사전 예방과 점검 활동을 실시하며 기술 취약점 점검 및 24시간 보안 관제 등 기술적, 관리적 보호 조치를 수행하고 있습니다.

카카오 Privacy by Design 원칙

1. 사후 조치가 아닌 사전에 예측하고 예방하기
2. 초기 설정부터 프라이버시 보호 조치하기
3. 프라이버시 보호를 내재한 설계하기
4. 프라이버시 보호와 사업 기능의 균형 잡기
5. 개인정보 생애주기 전체 보호하기
6. 가시성과 투명성을 확보하기
7. 이용자 프라이버시를 존중하여 이용자 중심의 설계 및 운영하기

개인정보보호 정책 및 지침

카카오의 개인정보보호 정책은 개인정보 처리 단계 및 업무별로 구분되어 있으며, 크루 누구든지 확인 가능한 곳에 공개되어 있습니다. 이를 통해 크루가 업무에 필요한 지침을 언제든지 확인하여 업무에 적용할 수 있도록 합니다. 또한 국내외 개인정보보호 관련 법규의 변경 및 신기술 출현 등 환경 변화에 대응할 수 있도록 주기적으로 정책을 검토하고 개정 합니다.

계층별 개인정보보호 정책 및 지침

카카오 개인정보보호 정책(원칙)

개인정보보호에 대한 회사의 기본 방침을
규정한 최상위 정책 문서

개인정보보호 규정

개인정보/위치정보 관련 조직, 정책 등
개인정보보호 관련 전반적인 사항에
대한 내부 기준을 담은 상위 문서

개인정보보호 지침

규정 및 가이드라인에 명시된 준수사항에 대한
상세 가이드를 제공하거나 특정 서비스에서만
준수가 필요한 사항이 정의된 문서

개인정보보호 가이드라인

개인정보 라이프사이클 및 특정 상황별 회사의 규정이행을
위한 구체적인 실행 방안을 정의한 문서

개인정보보호 원칙

카카오는 서비스 제공에 있어 이용자와의 신뢰 관계 형성이 가장 중요한 요소임을 인식하고, 모든 크루들이 이용자의 개인정보보호를 위해 최선을 다할 수 있도록 다음과 같은 원칙에 따라 개인정보를 처리합니다.

개인정보보호 원칙

1. 이용자 프라이버시를 존중하고 서비스의 모든 단계에서 개인정보를 보호합니다.
2. 개인정보 처리를 투명하게 공개합니다.
3. 서비스 제공을 위해 필요한 최소한의 개인정보를 수집합니다.
4. 수집된 정보는 필요한 기간동안만 보유하며 안전하게 관리합니다.
5. 이용자의 자기 결정권을 보장합니다.
6. 사회적 책임을 다하기 위해 노력합니다.

정보보호 인증

카카오는 2006년 인프라 운영에 대해 정보보안 관리체계의 국제 표준인 'ISO/IEC 27001'인증을 업계 최초로 획득한 이후 개인정보보호 인증 'ISO/IEC 27701'과 클라우드 서비스 정보보호 및 개인정보보호 인증 'ISO/IEC 27017'을 연이어 취득하였습니다. 메일, 카카오톡 등 전사 서비스를 대상으로 국내 정보보호 인증인 'ISMS-P'를 추가로 획득하여 글로벌 선진 수준에 부합하는 정보보호 관리체계를 강화해 나가고 있습니다.

정보보호 인증



인증범위: 카카오 서비스 운영
유효기간: 2023.02.01 ~ 2026.01.31



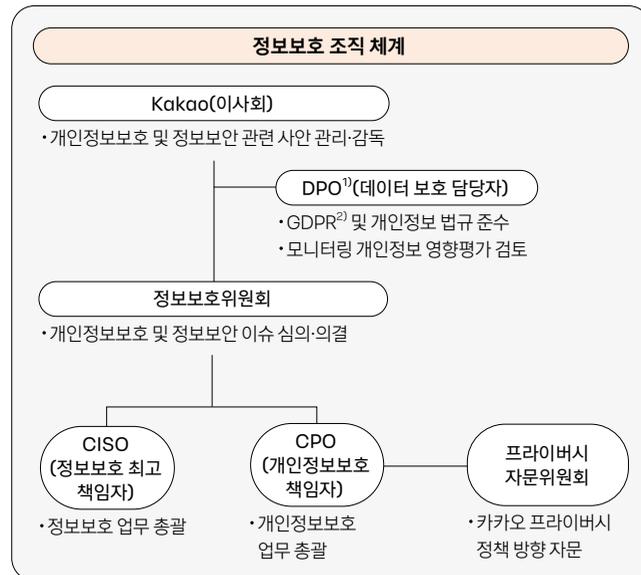
인증범위: 메일, 카카오톡, 광고, 검색 등 전사 서비스
유효기간: 2021.07.07. ~ 2024.07.06

개인정보보호 및 정보보안

개인정보보호

정보보호 조직 체계

카카오는 개인정보보호 책임자(CPO, Chief Privacy Officer)와 정보보호 최고 책임자(CISO, Chief Information Security Officer)를 분리해 더욱 전문적이고 체계적으로 업무를 수행합니다. 개인정보보호 업무를 총괄하는 CPO는 개인정보보호법 및 내부 규정에 따라 개인정보보호 업무를 위해 조직된 부서의 장(임원)으로 개인정보 관련 전문성과 경험을 고려하여 역할 수행을 위해 필요한 역량 및 자격요건을 갖춘 자로 임명하고 있습니다. 정보보호 업무를 총괄하는 CISO는 정보통신망법에 따라 정보보호 및 정보기술 분야의 전문성을 보유한 임원으로 선임합니다.



정보보호 관련 위원회 운영

정보보호위원회

정보보호위원회는 CISO가 위원장을 맡으며 CPO, 유관부서장 등 경영진과 함께 관련 이슈를 심의·의결합니다. 카카오 이사회에서는 개인정보보호 및 정보보안 관련 사안을 관리·감독하는 기능을 수행하고 있습니다.

프라이버시 자문위원회

카카오는 이용자 개인정보보호 정책에 다양한 관점이 반영될 수 있도록 개인정보보호, 보안과 관련된 법조계, 학계의 다양한 전문가로 구성된 프라이버시 자문위원회를 운영하고 있습니다. 2014년 출범한 이후 정기적 회의를 통해 국내외 프라이버시 이슈와 관련 법규 동향을 파악하고 이를 토대로 카카오의 프라이버시 정책 방향에 대해 자문하고 있습니다.

정보보호위원회, 프라이버시 자문위원회 활동 내역

정보보호위원회

- 전자금융 감독규정에 따른 홈페이지 취약점 분석 및 평가에 대한 심의·의결
- 전자금융 감독규정에 따른 전자금융기반시설에 대한 취약점 분석 및 평가에 대한 심의·의결
- 전자금융 망분리 예외 자체 위험성 평가에 대한 심의·의결
- 정보기술 부문 계획 수립 및 심의·의결

프라이버시 자문위원회

- 개정 개인정보보호법의 주요 내용과 회사의 대응 방향 논의
- AI 서비스 제공 시 개인정보 이슈 논의
- 정보주체의 개인정보 열람요구권 관련 이슈 논의
- 2023년 카카오 개인정보보호실 활동 및 성과 보고

데이터 보호 정책 조직 및 그룹 CPO 미팅 운영

카카오는 2018년부터 이용자의 개인정보를 안전하게 보호하고 더 나은 서비스를 제공하기 위해 데이터 보호 정책 조직을 구성하여 운영하고 있습니다.

데이터 보호 정책 조직은 데이터 처리 실무 능력과 개인정보 규제에 대한 높은 이해를 바탕으로 카카오의 데이터 처리 정책을 수립하고 개인정보보호에 관한 규제 사항을 조직 내 실무에 전파하고 있습니다. 또한, 카카오와 6개 계열사³⁾의 CPO는 분기마다 정기적인 미팅을 개최하여 개인정보보호에 대한 철학과 원칙을 공유하고 각 회사의 주요 정책과 이슈를 논의하고 있습니다. 이를 통해 각 계열사가 일관된 개인정보보호 정책을 수립하고 적용하고 있습니다.

2023년 CPO 미팅 논의 내역

- 계열사의 망 분리 정책 및 계열사 간 개인정보 제3자 제공 시 고려사항
- 통합 개인정보 처리방침 관리 방안
- 정보보안 포털 운영 및 접속기록 관리 방안
- 이용자의 동의·철회 기능 구현
- 글로벌 쿠키 동의 규제 및 적용 현황

1) DPO(Data Protection Officer, 데이터 보호 담당자)

2) GDPR(General Data Protection Regulation, 일반정보보호 규정)

3) 카카오엔터테인먼트, 카카오페이, 카카오게임즈, 카카오모빌리티, 카카오뱅크, 카카오엔터프라이즈

개인정보보호 및 정보보안

개인정보보호

개인정보 관리체계

카카오는 이용자의 개인정보가 안전하게 처리될 수 있도록 개인정보보호 관리체계를 갖추고 있습니다. 서비스 전 과정에서 이용자의 개인정보가 안전하게 처리되도록 Privacy by Design 원칙 하에 개인정보 영향평가를 실시하고 있으며, 서비스 기획에서부터 변경, 종료까지 전 과정에 걸쳐 개인정보보호법 등 관련 법규 준수 여부를 점검하고 이용자 프라이버시에 미치는 영향을 면밀히 평가하여 위험을 사전 예방하고 있습니다.

'개인정보보호 점검 관리 시스템'을 구축하여 영향평가 결과에 따라 이용자 프라이버시 보호 활동이 적절히 수행되는지 사후 점검을 실시합니다. 서비스 점검을 위한 체크리스트는 개인정보보호법, 위치정보보호법 및 각종 정보보호 인증, 프라이버시 보호를 위한 필요 사항 등을 포함하고 있습니다. 또한, '개인정보취급자 관리 시스템'을 통해 회사의 개인정보처리시스템을 식별하고 개인정보 처리 현황과 개인정보 취급자 등을 통합적으로 관리하고 있습니다.

개인정보 영향평가 단계 및 검토

서비스 도입

서비스 기획 단계에서 개인정보보호법 준수 여부 및 개인정보처리시스템의 보호조치 현황 검토



개인정보 수집

- 이용자의 명시적 동의 여부
- 필요한 최소한의 정보 수집

개인정보 전송 및 저장

- 개인정보의 안전한 전송
- 비밀번호, 금융 정보, 위치정보 등에 대한 암호화 조치
- 접근 통제 및 권한 관리

서비스 운영

개인정보 수집, 사용 및 제공 등 개인정보 처리 변경 시 서비스 도입 단계의 검토 사항 재확인



개인정보 이용

- 업무 목적 내에서 최소 이용
- 개인정보의 오남용 예방

개인정보 처리 시스템 관리

- 개인정보 처리 내역 파악 및 취급 권한 검토
- 불필요한 개인정보 노출 통제
- 개인정보 처리 관련 로깅

개인정보 제공

- 개인정보 제공 최소화
- 개인정보의 안전한 전송

서비스 종료

이용 목적이 달성된 개인정보 파기 검토 및 개인정보처리시스템 종료 확인



개인정보 파기

- 파기 대상/시점의 적정성 및 안전한 파기 여부 검토

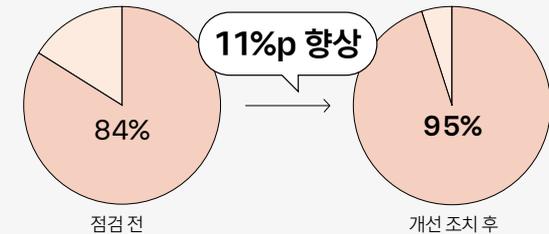
개인정보 처리 시스템 종료

- 개인정보 처리시스템 종료 및 자산반납 확인

수탁자 개인정보보호 현황 관리 및 점검

카카오는 개인정보 처리 업무를 위탁받아 처리하는 자회사, 공급업체 등 제3자(이하 수탁자)가 카카오의 정책에 따라 개인정보보호 조치를 수행할 수 있도록 관리하고 있습니다. 수탁자와 서면 계약을 통해 개인정보보호법 및 카카오의 개인정보보호 정책을 준수하도록 규정하고, 법규에 따른 수탁자 점검 체크리스트를 마련하여 정기적인 수탁자 개인정보보호 점검을 실시합니다. 수탁자 점검 결과 위반 사항이 발견될 경우 개선할 수 있도록 조치하고 개선 조치 이행 전·후의 수탁자 개인정보보호 수준을 비교하여 효과성을 평가하고 그 결과가 다음 점검 활동에 반영될 수 있도록 합니다. 2023년에 상품 배송 수탁사 대상 개인정보보호 현장점검 수행을 통해 도출된 취약점 개선 조치를 진행한 결과, 개인정보보호 수준이 점검 전 84%에서 개선 조치 후 95%로 향상되었습니다.

수탁자 개인정보보호 활동 효과성 평가



개인정보보호 및 정보보안

개인정보보호

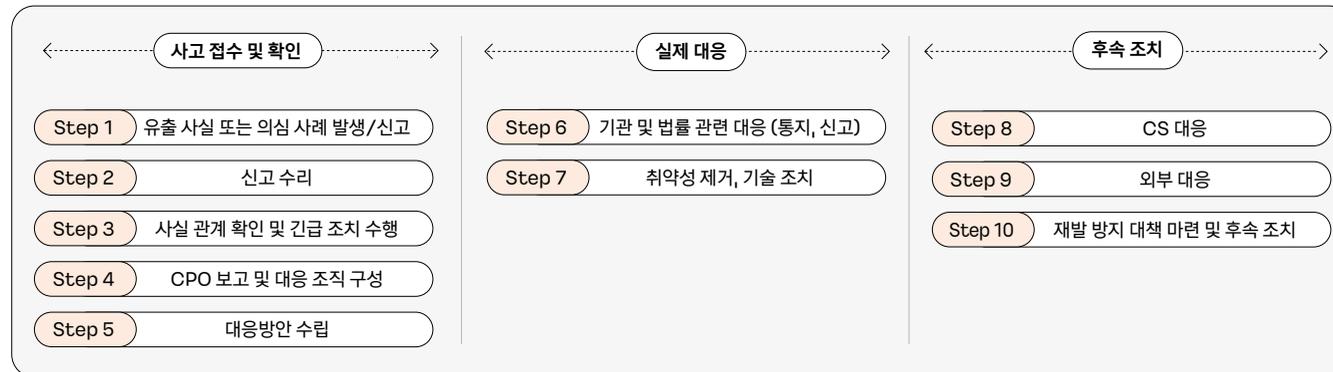
개인정보 처리 절차

카카오는 이용자의 동의를 기반으로 개인정보를 처리합니다. 개인정보 처리 절차는 수집·이용·제공, 파기의 단계로 구분됩니다. 카카오는 서비스 가입, 이용 및 접속 시 필요한 최소한의 개인정보를 수집하며, 사전에 동의 받은 목적으로만 활용하고 있습니다. 이용 목적이 달성된 이용자의 개인정보는 지체없이 파기 조치하며, 전자 파일 형태인 경우 복구, 재생할 수 없는 기술적 방법을 이용하여 안전하게 삭제합니다. 또한 개인정보 처리 절차에 대해 이용자가 보다 쉽게 이해할 수 있도록 '개인정보 처리 절차 인포그래픽'을 제공하고 있으며, 어린이 이용자를 위해 '알기 쉬운 개인정보 처리방침'을 제공하고 있습니다.

[카카오 개인정보 처리 절차 인포그래픽](#) [알기 쉬운 개인정보 처리방침](#)

이용자 정보 유출 시 대응 및 안내 절차

철저한 사전·사후 통제 활동을 실시했음에도 이용자의 정보가 유출되는 경우를 대비하고자 개인정보 유출 대응 지침을 수립하여 관리하고 있습니다. 해당 지침에는 이용자에게 사고 발생 및 신고 사실을 고지하는 것과 더불어 회사의 대응 조치 상황, 상담을 위한 연락처 제공, 이용자 피해를 최소화하기 위한 피해 구제 절차 등에 대한 안내가 포함되어 있어 만일의 사태 발생 시 효과적으로 대응할 수 있도록 합니다.



이용자의 개인정보 자기결정권 보장

카카오는 이용자의 개인정보 자기결정권을 존중합니다. 이용자가 정보주체로서 언제든지 자신의 개인정보 처리 현황을 파악하고, 본인의 개인정보를 조회, 수정, 처리 정지 및 삭제를 요청할 수 있도록 카카오 프라이버시 사이트의 '개인정보 관리' 메뉴를 제공합니다. 이용자는 '내 정보 관리' 기능을 통해 카카오계정에 등록된 내 정보를 확인하고 변경사항이 있는 경우 이를 수정할 수 있으며, 서비스별 이용 동의 내역 확인 및 이에 대한 수정, 철회 및 삭제 요청을 할 수 있습니다. 더불어 카카오계정과 연결된 서비스를 확인하고 이용하지 않는 서비스에 대한 연결 해지 또는 개인정보 삭제를 요청할 수 있습니다.

카카오는 이용자가 카카오의 개인정보 처리 관련 내용을 언제든지 파악할 수 있도록 개인정보 처리방침을 통해 투명하게 공개하고 있습니다. 특히, 법령에 따라 작성된 개인정보 처리방침이 이용자 입장에서 복잡하고 어렵게 느껴질 수 있다는 점을 인식하고 쉬운 단어와 문장을 사용하고 자체 개발한 라벨링 이미지를 적용하여 보다 직관적으로 이해할 수 있도록 제작하였습니다.

[개인정보 관리 메뉴](#) [개인정보 처리방침](#)



개인정보보호 및 정보보안

개인정보보호

카카오 프라이버시 사이트 운영

카카오는 이용자의 개인정보 자기결정권을 보장하고 회사의 개인정보 보호 원칙과 정책 및 개인정보 관련 활동을 소개하는 프라이버시 사이트를 운영하고 있습니다. 2023년에는 사이트를 전면 개편하여 이용자의 개인정보 자기결정권 행사 및 알 권리 보장을 강화했습니다. 이에 따라 이용자는 프라이버시 사이트에 방문하여 언제든지 자신의 개인정보에 대한 확인, 수정 및 보안설정을 변경할 수 있습니다. 또한, 회사의 개인정보보호 원칙과 Privacy by Design에 근거한 개인정보 관리 체계에 대해 상세히 안내하고 있으며, 아동·청소년, 시니어 등 모든 연령의 이용자가 카카오 개인정보보호 정책을 보다 쉽게 이해할 수 있도록 필요한 가이드를 제공하고 있습니다. 이와 더불어 프라이버시 브런치스토리를 통해 카카오 개인정보보호 조직, 국내외 개인정보 관련 정책 소식 및 동향 등 다양한 정보를 이해관계자와 공유하고 있습니다.

🔗 [카카오 프라이버시 사이트](#)

투명성 보고서 공개

카카오는 정부 및 사법기관의 요청에 대해 영장주의에 의거한 적법한 절차에 따라 대응하고 있으며, 정부기관이 수사 등의 목적으로 요청한 이용자 정보 등과 관련한 통계는 투명성 보고서에 포함하여 공개합니다. 이는 카카오가 이용자의 권리를 보호하고 정보를 엄격하게 지키고 있다는 자부심의 표현이기도 합니다.

해외 정부 기관 및 민간 기관에서 이용자 정보 제공을 요청하는 경우 우리나라 정부 및 사법기관에 협조를 요청합니다. 또한, 공식적인 절차를 거치지 않은 국내 기관 및 개인의 이용자 정보 제공 요청에 대해서는 대응하지 않습니다.

🔗 [카카오 투명성 보고서](#)

아동 및 청소년을 위한 개인정보보호 활동

아동과 청소년이 개인정보보호의 중요성을 인식하고 실생활에서 스스로 개인정보를 지킬 수 있는 역량을 개발할 수 있도록 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 14세 미만의 아동도 쉽게 이해할 수 있는 알기 쉬운 개인정보 처리방침을 제공합니다. 이는 실제 14세 미만의 아동으로 구성된 '어린이자문단'이 제작에 참여하였으며, 라이언과 춘식이 카카오투크 대화를 나누는 형식으로 구성되어 긴 글에 익숙하지 않은 어린이 이용자도 쉽게 읽을 수 있습니다. 또한 중고등학생으로 구성된 9명의 '청소년 자문단'과 함께 프라이버시 보호를 위한 상황별 12개 수칙을 담은 '청소년 프라이버시 보호 가이드라인'을 제작했습니다. 해당 가이드라인을 통해 카카오가 제공하는 다양한 프라이버시 보호 기능을 쉽게 이해하고 적용할 수 있습니다.

🔗 [아동, 청소년 개인정보 보호정책](#)

시니어 개인정보보호 가이드 제작

디지털 환경 속에서 개인정보보호에 어려움을 겪는 어르신들을 위해 '어르신을 위한 개인정보보호 가이드'를 제작하여 공개했습니다. 해당 가이드의 내용 및 전달 방식에 대해서는 한국과학기술원 '고령사회 기술복지 정책 실험실' 연구원들과 협업하여 고령자가 디지털 환경을 살아가는데 도움을 줄 수 있는 내용을 담은 영상으로 구성했습니다. 총 3편의 영상을 통해 개인정보의 개념 및 중요성, 피싱 등 개인정보 침해 사고 사례와 예방 방법, 그리고 고령자 스스로 개인정보를 관리할 수 있는 방법을 확인할 수 있습니다.

🔗 [어르신을 위한 개인정보보호 가이드](#)

소상공인 개인정보보호 활동 지원

카카오는 개인정보보호 관련 법규를 이해하기 어렵거나 이용자 개인정보보호 활동 여력이 부족한 중소기업자를 위한 역량강화 활동을 지원하고 있습니다. 2022년부터 카카오 비즈니스를 이용하는 파트너는 물론 개인정보보호에 관심 있는 중소기업자를 대상으로 한국인터넷진흥원과 함께 개인정보보호 교육을 실시했습니다. 또한, 2023년에는 온라인 쇼핑 중개 플랫폼에서 거래하는 판매자들의 개인정보보호 인식을 제고하고 소속 직원 교육에도 활용 가능한 '고객의 개인정보 처리시 유의사항'을 담은 2편의 교육 동영상 제작하여 공개했습니다. 카카오가 개발한 개인정보 처리방침 라벨링 이미지를 중소기업자들에게 무료 배포하여 오프라인 문서, 택배 상자 등에 부착하는 등 다양한 방법으로 응용해 사용할 수 있도록 지원하고 있습니다.

크루 개인정보보호 인식 제고 활동

크루의 개인정보 및 프라이버시 보호에 대한 인식을 제고하기 위해 다양한 활동을 진행합니다. 개인정보 처리 권한 부여 시 개인정보보호에 관한 서약 절차를 진행하고, 개인정보를 처리하는 기간이 정함이 없는 근로자, 계약직, 단기직을 포함한 모든 크루를 대상으로 개인정보보호 및 위치정보보호 교육을 정기적으로 실시하고 있습니다. 2023년 정기 개인정보보호 교육은 크루들이 좀 더 쉽게 이해할 수 있도록 1인 1책, 춘식리와 같이 친숙한 카카오프렌즈를 활용해 개인정보 처리 업무 과정 내 필수 수칙 및 관련 정책 및 법규를 설명하는 방식으로 진행했습니다. 정기 교육 외에도 데이터 처리 업무를 담당하는 크루 대상으로 데이터 처리에 따른 정책 및 보호조치 사항을 상시 교육하고 있습니다. 사내 인식 제고 활동의 일환으로 크루들이 직접 시나리오 작성에서부터 연기, 촬영 및 편집까지 전 과정에 참여하여 제작한 개인정보보호 캠페인 영상 3편을 공개했습니다. 또한, 개인정보 주간 뉴스레터 및 분기별 개인정보보호 매거진을 발간하여 업무 과정에서 자연스럽게 개인정보보호에 관심을 가질 수 있도록 지원하고 있습니다.

개인정보보호 및 정보보안

정보보안

정보보안 관리 시스템

카카오는 회사의 정보 자산을 안전하게 관리하기 위해 다양한 사전·사후 관리 시스템을 운영하고 있습니다. 정보보호 관리 대상이 되는 서비스와 시스템에 대해서는 사전에 마련된 위험관리 가이드를 기반으로 위험분석을 실시합니다. 가이드에 따라 자산을 식별하고 관련 위험을 분석 및 평가하여 등급을 산정하며, 등급에 따라 위험관리 방안을 선정합니다. 평가 결과를 바탕으로 크루 및 외주 계약을 통해 파견근무를 하고 있는 파트너사 구성원을 대상으로 정보보호 관리 체계에 대해 교육을 실시하는 등 후속 조치 계획을 수립하고 개선해 나가고 있습니다.

사전·사후 정보보안 관리 시스템

사전예방 점검 활동

- 카카오의 모든 서비스 생애주기 내 연간 정기 취약성 점검을 통해 법규상 요구 수준 이상의 보안 수준 유지
- 취약점 예방을 위한 최신 보안 패치 및 업데이트를 통한 서비스 안전성 유지
- 취약점 발견 시 적절한 개선조치 실시 및 점검 결과는 내부 그룹웨어 기반 기록/관리

사후 대응조치/관리

- 보안사고 발생 시 빠르고 정확한 분석과 조치를 위해 사고대응반을 소집/운영
- 부서별 역할에 따라 사고대응반을 소집하며, 소집된 인력은 역할과 지시에 따라 배분된 업무를 수행
- 심각도별로 사고등급을 분류하여 면밀한 피해 분석 및 조치 수행
- 대응 종료 후 재발 방지를 위한 후속 조치 수립 및 이행

24시간 보안관제

- 외부로부터 발생하는 위협에 실시간 대응하기 위해 24시간 보안관제센터 운영
- 다년간 검증된 위험관리시스템을 통해 상관분석 수행 및 보안 이벤트와 공격 정황에 대한 면밀한 분석과 대응
- 모든 위협은 공격 유형 및 심각도에 따라 처리되며, 카카오의 다양한 서비스와 고객 데이터를 안전하게 보호

사고 대응 모의훈련

- 2023년에는 해킹 메일에 대한 경각심 제고를 위한 APT 이메일 모의 훈련 1회, 침해 사고 대응력 향상을 위한 서버 해킹 상황을 가정한 대응 훈련 1회 실시
- 서비스거부공격(DDoS) 대응력 향상을 위해 다양한 종류의 DDoS 공격을 발생시켜 인지 및 대응 훈련 1회 수행

보안 개발 라이프사이클

카카오는 개발자 대상으로 보안 교육과 보안 가이드를 제공할 뿐만 아니라 서비스 기획·설계, 개발, 배포까지 개발 프로세스 전 영역을 아우르며 보안 지원 체계를 운영하고 있습니다. 주요 개발 단계에서 보안 검토 및 보안 검수 절차를 적용하여 보안 취약점을 제거하고 있으며, 개발과 배포단계에서 개발자가 즉시 적용할 수 있는 SAS-T(Static Application Security Testing), DAST(Dynamic Application Security Testing) 및 시스템 강화 도구를 제공하며 보안 자동화를 구현하고 있습니다. 또한 운영 중인 서비스와 인프라에 대해 연 1회 이상 정기적으로 보안 진단을 수행하고 있으며, 외부로 개발된 서비스와 시스템에 대해서도 주기적인 보안 스캐닝과 모니터링을 통해 잠재적 위험 발생을 방지하고 있습니다.

보안 개발 라이프사이클

교육

- 온라인 및 오프라인 개발자 보안 교육· 보안 가이드 제공(100여 개 이상)

기획 및 설계

- 서비스 기획, 설계 보안 검토
- 보안 요구사항 정의, 위험모델링
- 암호 이용 및 암호 프로토콜 설계 가이드

적용

- 개발 보안 가이드 제공
- DevSecOps¹⁾ 도구 지원

검증

- 서비스, 시스템 보안검수
- 시스템 보안 하드닝(시스템 보안, 네트워크 보안)
- 시큐어코딩 점검

배포 및 모니터링

- 연 1회 이상 정기보안진단
- 모의침투테스팅
- 상시 보안 모니터링, 취약점 스캐닝

1) DevSecOps : Development, Security, Operations 의 약자로, 보안을 소프트웨어 개발 수명 주기의 모든 단계에 통합하는 프레임워크

버그바운티 프로그램

카카오는 자사 웹과 앱 서비스의 보안 취약점을 사전에 발굴하고 조치하기 위해 외부에서 취약점을 제보할 수 있는 버그바운티 프로그램을 운영합니다. 웹 및 앱 서비스에서 버그와 취약점을 발견한 사람에게 기준에 따라 포상금을 지급하며 발견된 취약점에 대해서는 신속하게 수정 및 조치합니다.

2022년부터 자체 취약점 신고 사이트를 오픈하여 운영하고 있으며, 2023년에는 총 36명의 제보자로부터 85건의 취약점 신고를 접수하여 유효 취약점에 대한 보상을 지급하였습니다. 카카오는 버그바운티 프로그램 운영으로 외부 보안 분석가와 직접적인 소통과 협력을 유지하고 있으며 카카오 서비스 이용자 및 파트너사에게 더욱 안전한 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

버그바운티 프로세스

접수

- 카카오 버그바운티 홈페이지를 통한 취약점 신고 접수

분석

- 신고 내용 기반으로 카카오 보안담당자가 취약점 분석 및 서비스 영향도 파악
- 조치 중이거나 중복 신고된 취약점 여부 확인

평가

- 신규 취약점의 경우 분석결과와 내부기준에 따라 위험도 평가 진행 및 포상금액 결정
- 취약점에 영향받는 서비스 수정 및 조치 수행

알림

- 분석 및 평가 결과에 따른 포상 유무 안내
- 포상 범위 밖이거나 중복된 취약점은 포상제외 사유 안내

보상

- 최종 평가결과 상세 안내 및 포상금 지급을 위한 동의서 작성
- 분기별(1/4/7/10월) 포상금 지급 안내

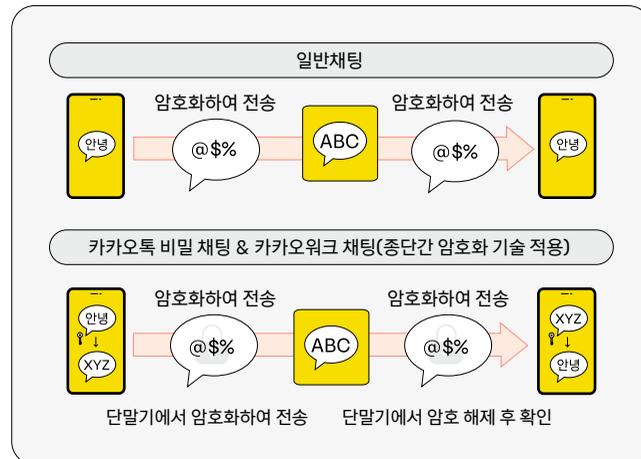
개인정보보호 및 정보보안

정보보안

정보보호 강화 기술 적용

카카오톡 비밀 채팅 기능은 이용자들의 개인 정보를 최상으로 보호하기 위해 종단간 암호화(End-to-End Encryption) 기술을 도입했습니다. 종단간 암호화 기술은 메시지를 전송하기 전에 암호화하고, 이를 해독할 수 있는 키는 이용자의 단말기에만 저장되므로, 서버에 저장된 메시지를 확인할 방법은 원천적으로 차단됩니다. 나아가, 카카오톡엔터프라이즈는 독자적으로 개발한 E3(Enterprise Endpoint Encryption) 암호화 시스템을 카카오톡의 모든 채팅방에 적용하여 고객 데이터를 효과적으로 보호하고 관리합니다. E3는 종단간 암호화 기술의 장점을 유지하면서, 보안에 관련된 단점을 보완하여 더욱 강력한 보호장치를 제공합니다. 메시지의 암호화와 복호화 키는 각 이용자의 단말기에서 생성되고 보관되며, 이를 통해 메시지가 안전하게 전송되어 수신자 외의 제3자 누구도 메시지를 확인할 수 없도록 강력한 보안을 제공합니다.

일반 채팅 vs 종단간 암호화 적용 채팅 프로세스



사내 온라인 CTF(Capture the Flag) 해킹 대회 개최

카카오는 개발자 대상으로 온라인 CTF 해킹 대회 방식의 보안 교육을 진행하였습니다. 해당 대회는 의도적으로 취약한 프로그램이나 웹사이트에 플래그(Flag)를 숨겨두고 취약점을 통해 해당 플래그를 찾아 점수를 획득하는 방식으로 진행되었으며 2023년에는 총 285명의 개발자가 참여하여 185명이 문제를 풀었습니다.

기존 강의 형태의 보안교육보다 관심도와 참여율이 증가하였으며 참여자들에게 보안 취약점에 대한 지식과 대응방안을 좀 더 효과적으로 전달하여 보안 예방 활동을 강화할 수 있었습니다. 향후에는 기존 CTF 문제를 오프라인에서 함께 풀어보는 시간을 가질 예정이며, 오프라인 CTF 해킹 대회 뿐만 아니라 다양한 형태의 온오프라인 개발자 보안교육을 개발하여 참여율을 지속적으로 높여갈 계획입니다.

2023 CTF(Capture the Flag) 해킹 대회

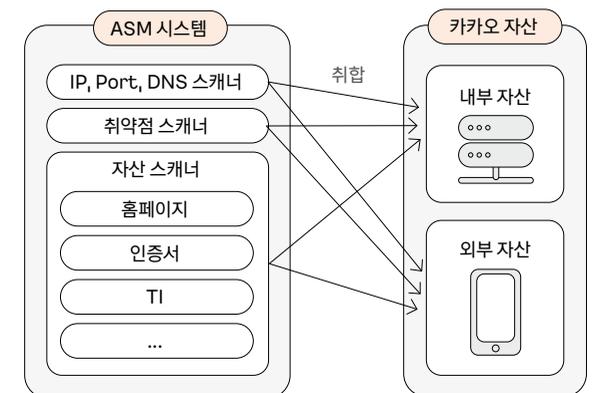


공격 표면 관리(ASM) 시스템 운영

ASM (Attack Surface Management) 시스템은 서버, 애플리케이션, 네트워크 장치 등 기업의 모든 자산을 지속적으로 모니터링 및 관리하여 외부 공격으로부터 보호하는 데 도움을 주는 시스템입니다. 카카오는 2023년부터 상용 ASM 시스템을 도입했을 뿐만 아니라 자체 개발한 ASM 시스템을 운영하여 외부 공격 표면을 최소화하고 취약점을 파악하여 신속하게 대응하고 있습니다.

2023년에는 인터넷상에 불필요한 자산노출을 식별하고 제거하여 공격 표면을 감소시켰으며 공개적으로 알려진 위협에 대한 공격 시뮬레이션을 통해 취약점을 사전에 식별하고 조치하였습니다. 그 결과 카카오 자산의 외부 취약점 109건, 카카오 연관 피싱도메인 28건에 대해 식별 및 조치를 진행하였고 공개 CVE¹⁾ 영향도 확인 및 조치권을 58건 수행하였습니다. 앞으로도 외부 공격을 줄이고 내부 취약점을 신속하게 식별할 수 있도록 카카오에 최적화된 ASM 시스템을 구축·운영하여 대응 프로세스를 지속적으로 개선할 예정입니다.

ASM 시스템 개념도



1) 공개적으로 알려진 컴퓨터 보안 결함(CVE, Common Vulnerabilities and Exposures)

개인정보보호 및 정보보안

정보보안

정보보안 캠페인

임직원들이 일상 업무 환경에서 보안 활동을 자연스럽게 인식하고 수행할 수 있도록 다양한 정보보안 캠페인을 진행합니다. 매년 '정보보호의 날(Kakao S day)'을 지정하여 보안 인식 수준 향상을 도모하고 있으며, 2023년도 역시 카카오 계열사와 함께 정보보호의 날 행사를 진행하였습니다. 주요 활동으로는 정보보호 기본 원칙을 소개하는 영상을 제작하고 그룹웨어를 통해 공유하였으며, '안전한 비밀번호 확인'과 같은 오프라인 부스를 통해 보안과 관련된 다양한 활동을 체험할 수 있는 기회와 홍보물(엽서, 스티커, 부채)을 제작하여 배포하였습니다.

또한, 외부 보안 전문가를 초빙하여 정보보안 인식 강화를 위한 강연을 진행하고 보안 퀴즈 및 생활 속 보안 인증 등 정보보안과 관련된 다양한 이벤트를 통해 크루의 적극적인 보안 활동 참여를 유도하였습니다. 또한, 분기별로 발행하는 정보보안 매거진은 사내에서 지켜야 할 정보보안 및 보안 트렌드, 대외 보안 이슈 등을 다양한 이미지 및 영상을 활용하여 크루가 이해하기 쉬운 방식으로 소개하고 있습니다.



크루 및 파트너사 개인정보보호 및 정보보안 교육

카카오는 기간의 정함이 없는 근로자 및 계약직, 단기직을 포함하여 정보 자산에 직간접적으로 접근이 가능한 모든 크루를 대상으로 연 1회 정보보안 교육을 실시하고 있습니다. 2023년에는 3,667명의 크루가 '인공지능과 함께하는 생활 속 보안'이라는 주제의 정보보안 교육을 수료하였습니다.

아울러 카카오 내 전자금융업무를 담당하는 정보기술 부문 담당 인원 398명, 정보보호 담당 인원 75명과 임원급 인원 20명에 대해서 전자금융감독규정에서 요구하는 필수 교육 시간¹⁾을 모두 준수하도록 교육을 실시하였습니다. 뿐만 아니라 정기적, 비정기적으로 카카오에 합류하는 신규 크루 대상으로 입사자 정보보안 교육을 실시하고 있으며, 모든 교육 실시 후에는 피드백을 취합하여 차년도 교육 프로그램 기획 시 반영하고 있습니다.



계열사 개인정보보호 및 정보보안 활동

카카오 계열사는 이용자 개인정보보호 및 서비스 보안 유지를 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 모든 계열사는 담당조직 구성, 정책 수립, 인증 획득 및 유지, 홈페이지 운영, 법정 의무교육 실시 등 카카오의 정보보호 체계 및 활동과 연계된 방향성에 따라 업무를 수행하고 있습니다.

카카오엔터테인먼트

- 정보보호 관련 인력 및 예산 대외 공시
- AI에 대한 보안 가이드 제정을 통한 신규 사업 추진시 발생 가능한 보안 리스크 방지
- 개인정보 관련 법률 개정사항 및 개인정보취급자 교육자료 자체 제작을 통해 개인정보취급자 532명 대상으로 교육 실시
- 내부 보안 정책과 업무 환경, 개인정보보호법 개정사항 등을 반영하여 자체 제작한 교육자료를 이용하여 개인정보취급자 532명 대상으로 교육 실시

카카오엔터프라이즈

- 클라우드 보안성 인증을 위한 국제표준 (ISO/IEC 27001 정보보호 관리체계 검증, ISO/IEC 27017 클라우드 서비스 정보보호 관리체계 검증, ISO/IEC 27018 클라우드 개인정보 관리체계 검증, ISO/IEC 27701 개인정보 관리체계 검증, ISO/IEC 27799 의료정보 관리체계 검증)을 취득 유지 중
- 2023년 클라우드 서비스 보안인증(CSAP) 사후 평가를 통해 장애 대응, 재해 복구 대비 등에 대한 안전성 검증 진행

링키지랩

- 개인정보보호 전담부서 신설 및 정보보안 규정 수립
- DLP 솔루션 도입을 통해 정보유출 방지 노력

1) 정보기술 업무 담당 직원 9시간 이상, 정보보호 업무 담당 직원 12시간 이상, 임원 3시간 이상

서비스 안정성

서비스 안정성 확대

서비스 안정성 실행체계

카카오의 모든 서비스가 중단없이 연속성 있게 운영될 수 있도록 서비스 안정성을 위해 상시적인 노력을 하고 있습니다. 카카오는 모니터링 시스템, 체계적 장애 대응, 장애 모의훈련, 정보보호 실전, 다중화 시스템, BCP(Business Continuity Plan) 및 신규 데이터센터 등 서비스 안정성을 위한 대책을 전방위적으로 확대한 실행 체계를 확립하여 이행합니다.

2023년 9월에는 이러한 카카오의 서비스 안정성에 대한 노력과 성과를 상세하게 담은 '카카오 안정성 보고서'를 발간하여 공개하였고, 보고서 내에는 카카오페이, 카카오엔터테인먼트, 카카오모빌리티, 카카오뱅크 등 주요 계열사의 정보 보호 관리 체계와 안정적인 서비스 운영을 위한 다중화 시스템 등의 노력도 같이 소개하였습니다.

[안정성 보고서](#)

For Reliability

이용자가 신뢰할 수 있는 서비스 제공

모니터링

장애 대응

모의 훈련

정보보호

클라우드/운영도구

데이터센터

계속되는 노력

·실시간 서비스 대시보드
·메시징 지표 감지 시스템

·장애 구분 및 대응체계
·장애일지 작성 및 회고
·비상상황 대비

·정기·비정기 훈련
·데이터센터 장애 모의훈련

·정보보호 투자 및 체계
·정보보호 대응·보안 대응체계 개발 및 개선

·클라우드 다중화
·데이터센터 운영 도구 다중화

·데이터센터 다중화
·카카오 데이터센터 안산
·연결 안정성 강화

·사업연속성 관리
·신규 데이터센터 추진

서비스 안정성 관련 핵심 성과

카카오톡 사용량

일 평균 수·발신량

10B

일 평균 트래픽(단위: tps)

500K

장애 모의훈련 및 대응

정기 장애 모의훈련

2.5개월

신년 이벤트 대응 인원

50명

정보보호 부문 투자

정보보호 투자액

209억 원

정보보호 투자액 전년대비 증가율

48.8%

정보보호 인력 전년대비 증가율

68.9%

서비스 상태 및 장애 모니터링

클라우드 상태 모니터링

40종

서비스 안정성

서비스 장애 대응

모니터링

서비스 품질을 지속적으로 개선하고 안정성을 확보하고자 복합적 모니터링을 실시하여 서비스 상태를 실시간으로 파악하고 예상하지 못한 상황이 발생했을 때 담당자가 신속하게 이를 인지할 수 있도록 조치하고 있습니다.

실시간 서비스 대시보드

담당자가 약 40종의 클라우드 서비스 변화 상황을 신속하게 파악할 수 있도록 서비스 상태를 총 5단계로 분류 (Up, Down, Warning, Maintenance, Unknown)

서비스 연관성 정보 및 연관성 장애 알림

카카오의 클라우드에는 40여 종의 서비스가 존재하며, 서비스 기능 동작에 있어 여러 서비스가 연관되어 있습니다. 따라서, 한 서비스에서 장애 발생 시 다른 서비스까지 장애가 확산되어 기능이 정상적으로 동작하지 않는 경우가 발생하기 때문에 서비스 간 연관성 정보의 파악이 매우 중요합니다. 서비스 담당자는 서비스 상태 대시보드의 연관성 정보에서 서비스 장애 발생 시 알림 설정을 통해 신속한 장애 대응 및 확산을 최소화할 수 있습니다.

장애 알림 시스템

장애 알림 시스템은 서비스 배포, 서비스 상태 변화, 오류 발생 등 주요 이벤트 발생 시 서비스 담당자가 즉각 상황을 인지할 수 있도록 카카오톡, 메일, 카카오펀, 사내 게시판 등 총 4개의 채널로 알림을 발송합니다.

카카오톡 메시징 지표 이상 감지 시스템

시계열 지표 학습 모델을 사용 기록과 모니터링 시스템에 도입하여 장애 감지 기능을 개선하는 과정을 주기적으로 실행

장애 대응

서비스 안정성을 유지하기 위한 다각적인 노력에도 불구하고 예상하지 못한 장애는 발생합니다. 이러한 경우에 대비해 효율적 장애 대응 체계를 구축하는 것은 신속한 복구를 위한 핵심 요소입니다.

카카오는 장애 등급을 3단계로 구분하고, 등급에 따른 대응과정을 5단계로 체계화하여 신속하게 장애에 대응할 수 있는 기반을 마련했습니다. 또한, 장애 대응 조직을 구분하고 업무의 책임과 권한을 명확히 설정하여 대응 과정에서 발생 가능한 혼선을 최소화하도록 했습니다. 발생 가능한 비상 상황을 트래픽 증가 이벤트와 데이터센터 이벤트로 구분하여 대응 방안을 수립했습니다. 더불어 장애 발생부터 종료까지 전 과정을 기록해 동일한 장애가 재발하지 않도록 노력하고 있습니다.

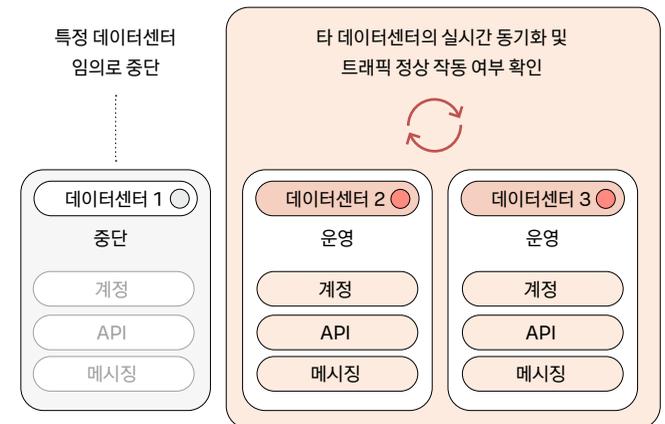
클라우드 및 데이터센터 운영도구

카카오에서 운영하는 서비스는 클라우드 기반으로 동작하고 있습니다. 서비스나 데이터센터에서 장애 발생시, 이에 신속하게 대처하고 데이터 손실 없이 안전하게 보관할 수 있도록 클라우드를 다중화했습니다. 또한, 카카오펀에서 운영하는 서비스는 다수의 데이터센터에 분산되어 있습니다. 멀티 데이터센터 플랫폼은 물리적으로 분산된 서비스를 하나의 데이터센터에서 운영하는 것처럼 신속하게 배포하고 모니터링할 수 있도록 지원합니다. 운영도구는 서비스 및 개별 플랫폼을 운영하는데 필요한 관리 기능을 제공하는 도구입니다. 카카오펀 데이터센터 단위에서 재난 및 재해가 발생하는 것을 대비하여 데이터센터 수준의 다중화를 추진했으며, 데이터센터에 분산 구축된 관리 기능의 통합 운영체계를 갖추고 있습니다.

모의훈련

카카오는 정기·비정기 모의훈련을 실시하여 각종 장애 상황에 선제적으로 대응하고 있습니다. 순간적으로 대량의 트래픽이 발생하는 경우에 대비해 정기 훈련을 시행하고 있습니다. 과거 대응 관련 회고부터 시작하여 대응 수정, 시나리오 점검, 대응 훈련, 신년 대응까지 총 5단계로 진행되며 약 2개월 반 동안의 기간이 소요됩니다. 카카오펀의 다양한 장애 상황에 대한 가정을 기반으로 실시하는 비정기 훈련을 4단계에 걸쳐 진행합니다. 이 과정에서 장애 상황에 대비해 사전 준비한 매뉴얼에 따라 담당자들이 얼마나 신속하고 효율적으로 장애에 대처하는지를 평가합니다. 한편 데이터센터의 문제로 야기되는 장애에 대응하기 위해 메시지의 수·발신 기능을 핵심적으로 수행하는 요소들이 정상 작동하는지 여부에 대해 점검하는 데이터센터 장애 모의훈련도 실시하고 있습니다.

데이터센터 장애 모의훈련(예시)



서비스 안정성

재해재난 대비

재해에 대비하는 카카오 데이터센터 안산

2024년부터 운영 중인 카카오 데이터센터 안산은 축구경기장(그라운드 7,140m² 기준) 보다 약 2.6배 넓은 대지에 들어서는 대규모 데이터센터로 서비스 안정성에 최적화된 다양한 기술과 노력을 담고 있습니다.

카카오 데이터센터 안산은 화재, 해일, 태풍, 지진, 홍수 등 다양한 자연재해 및 재난에 대비하여 설계·구축되었습니다. 24시간 중단 없는 연속성 있는 운영을 위해 전력, 통신, 냉방 등 3가지 주요 인프라를 모두 이중화했으며, 비상시 원활한 전력 공급이 가능한 백업 시스템 등을 구축하고 있습니다.

카카오 데이터센터 안산은 4천 개의 랙¹⁾, 약 6EB²⁾의 데이터 저장 및 최대 12만 대의 서버를 수용할 수 있는 규모로 향후 카카오 및 카카오 그룹의 주요 데이터센터로 사용될 예정입니다.



데이터센터 서버룸: 상부 2중 트레이로 전원을 공급받아 안정적 서비스 운영

데이터센터 자연재해 및 재난대비 설계

축구경기장 2.6배

18,383 m²

전력, 통신, 냉방

2 중화

4천 개의 랙 최대 수용 서버

120,000 대

데이터 저장

6 EB

화재예방 및 대응 시스템

4 단계

화재 대비

- 화재 대응 프로세스 구축: 화재발생 → 경보 발령 → 소방시설 작동 → 관리자 통보 → 피난 유도 → 소방대 출동 → 연소 확대 방지
- UPS실과 배터리실은 각각 방화격벽으로 분리 시공되어 배터리실에 화재 발생시에도 나머지 시설 작동에 영향을 미치지 않도록 설계
- EPS-UPS-배터리 등을 하나의 섹터로 묶어 총 4개 섹터 확보 및 전력 안정성 극대화
- 배터리실 화재 상황 발생시 3중 진화 방식 작동
 - 1차(판넬 내부 소화장치 작동) → 2차(배터리실 소화가스 작동) → 3차(물 분사) → 4차(소방서 진화)
- 소방서와 협력체계 구축
 - 소방서와 카카오 데이터센터 맞춤형 화재 대응 매뉴얼 공동 개발 예정
 - 데이터센터와 소방서 간 정기적 합동 모의 소방 훈련 실시 계획

홍수 대비

- 지상 1층 지반높이 9.4m, 주변 대지 지반높이 7.6m로 지상 1층 바닥이 주변 지표면보다 1.8m 이상 높아 침수 가능성이 적고, 주요 시설을 지상층에 배치(지하 1층은 주차장 용도, 주요 전기 시설은 지상층에 위치)하여 침수피해를 최소화 계획
- 우수 유입 방지를 위해 530mm 이상의 차수판 설치

태풍·해일 대비

- 강풍(풍하중)에 대한 대비: 안산시 지역 최대 풍속 28m/s를 감안하여 구조 설계에 반영
- 해발고도 평균 10m, 시화방조제로부터 17.7km 이격되어 있어 안전

지진 대비

- 지진 하중에 대한 법적 기준을 적용하여 리히터 6.5 이상에도 견딜 수 있는 내진 설계 반영

1) 랙(Rack): 여러 대의 서버 보관을 위한 설비로서 표준 랙 크기는 높이 2.4m, 폭 0.6m, 깊이 1.2m

2) 엑사바이트 (Exabyte, EB): 1엑사바이트는 약 10억 기가바이트

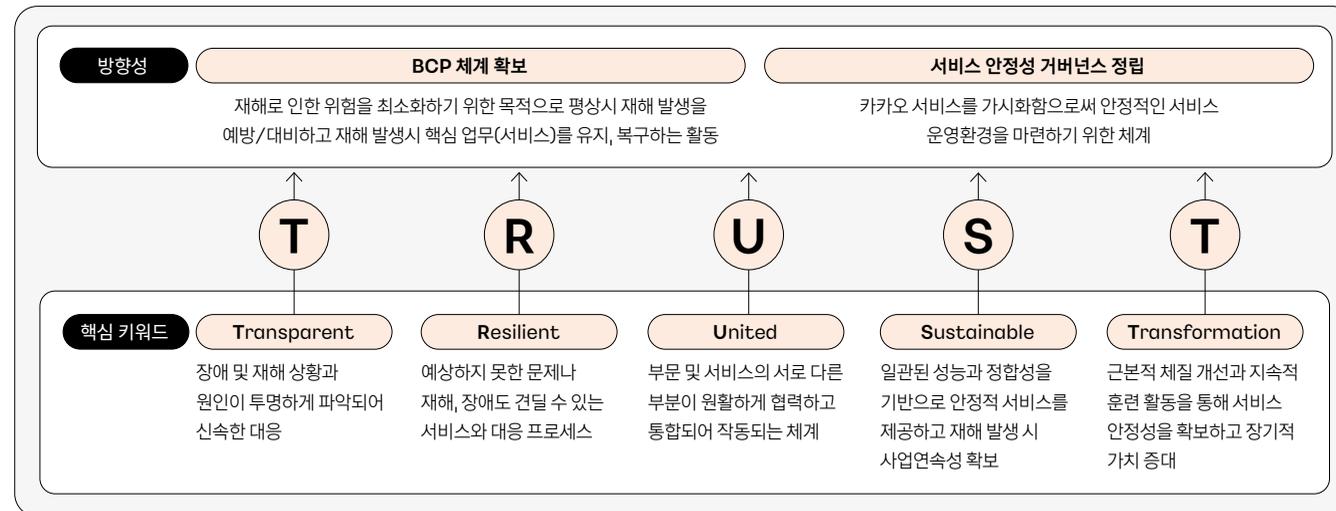
서비스 안정성

사업연속성 관리 (BCP)

신뢰 회복을 위한 T.R.U.S.T 안정성 프레임워크

2022년 10월, 판교 데이터센터 화재로 발생한 서비스 장애를 계기로 카카오는 중요 개선 포인트를 도출 및 분석하여 표준 안정성 관리 프레임워크 'T.R.U.S.T' 프레임워크를 구축했습니다. 본 프레임워크를 기반으로 카카오의 모든 구성원은 장애 원인과 결과를 투명하게 파악하고 대응하여, 어떠한 장애 상황에도 견딜 수 있는 서비스 구축에 도전하고, 교육·훈련·회고 등을 포함한 지속적 체질 개선 노력으로 안정성 관리를 통한 서비스 연속성 강화를 위해 끊임없이 노력하겠습니다.

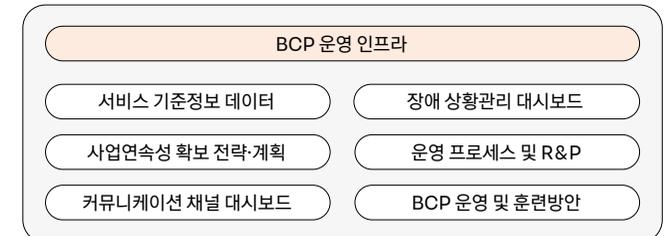
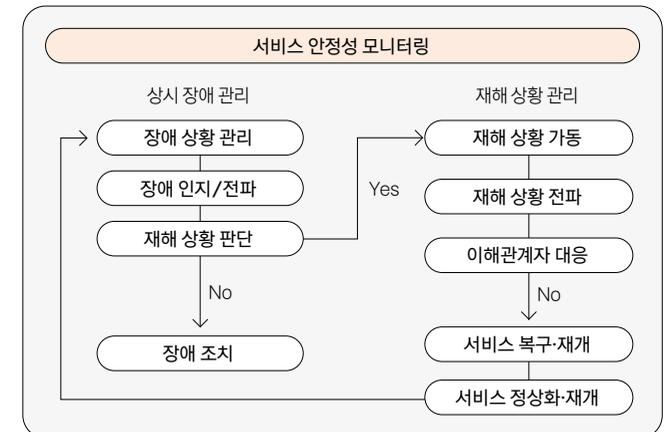
T.R.U.S.T 프레임워크



BCP 운영 체계

카카오는 BCP(Business Continuity Plan, 사업연속성 관리) 운영 거버넌스 및 인프라를 구축하여 중단 없는 안정적 서비스 제공을 위한 지속적 체질 개선을 추진하고 있습니다. 상시 장애 관리를 기반으로 재해 상황 판단 시 재해 상황 관리 프로세스를 운영하고 있습니다. 또한, 서비스 기준정보 데이터, 장애 상황관리 대시보드 등 BCP 운영 인프라를 구축하여 관리하고 있습니다.

BCP 운영 거버넌스

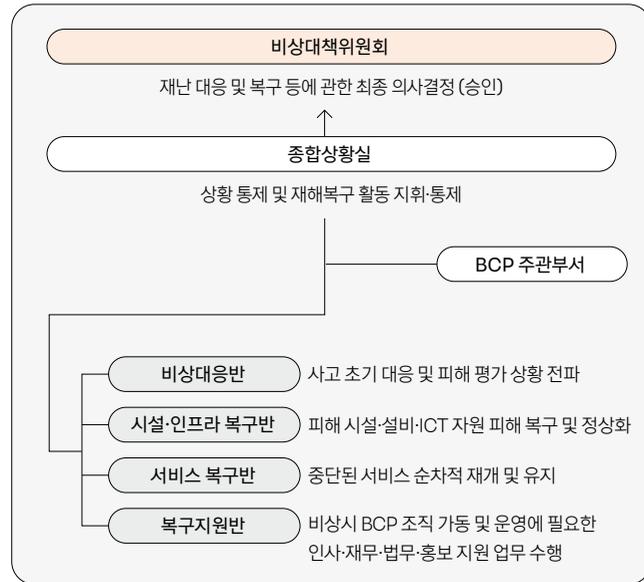


서비스 안정성

사업연속성 관리 (BCP)

전사적 비상대응 조직체계

카카오는 전사적 재난·재해 예방 및 대응을 위한 전사적 비상대응 조직 체계를 비상대책위원회, 종합상황실, 서비스 복구 및 복구 지원 그룹 등으로 구성하였습니다. 비상대책위원회는 CEO를 위원장으로 재해 상황에서의 전사적 재해대응 의사결정을 수행합니다. 종합상황실은 실무 관점에서 재해대응 상황을 지휘하는 역할 등을 수행합니다. 또한, 서비스를 직접 복구하는 부서 뿐만 아니라 인사·재무·법무·홍보·대외협력 등 지원 부서를 복구지원반으로 구성하고, 개별 부서의 역할을 정립하였습니다. 이를 바탕으로 화재 등 발생 가능한 다양한 재해 시나리오를 수립하고, 실제 상황과 같은 유효한 훈련 시나리오를 지속적으로 발굴하여 반복적으로 수행하고 있습니다.



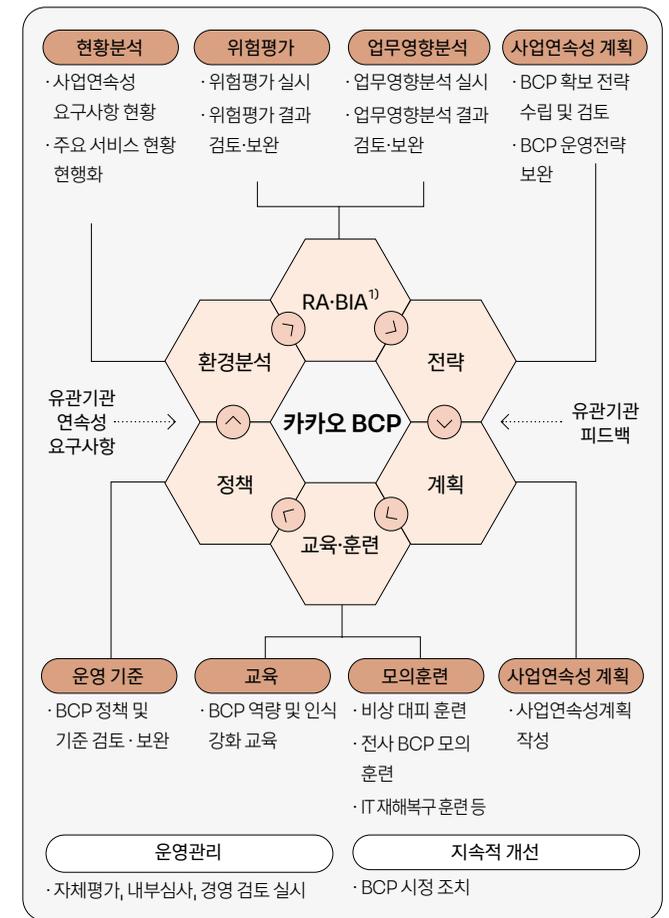
전사 재해복구 모의훈련

카카오는 CEO주관으로 전사 재해복구 모의훈련을 시행하였습니다. 해당 훈련은 2022년 화재사건과 유사한 상황을 가정하여 진행되는 모의훈련으로 전사의 서비스 부문 및 지원부서까지 약 50여 개 부서가 참여한 전사 훈련이었습니다. 훈련은 온·오프라인으로 동시에 진행하였으며, 실제와 유사한 상황을 가정하여 전사 비상대응 조직체계 가동 및 조직별 임무·역할에 중점을 두어 진행하였습니다. 화재 발생 후 비상대책위원회와 종합상황실을 가동하여 재해를 선포하고, 비상대응 체계를 가동하여 시스템을 복구한 후 재해종료를 선포하는 일련의 과정을 필수적으로 전사 비상대응에 필요한 대응조직(부서)이 함께 참여하였습니다. 카카오는 새로운 위험요인을 발굴하고 모의훈련에 적용하여 각종 재해 상황 발생시 신속하고 원활한 복구를 수행할 수 있도록 전 임직원의 대응 역량을 강화할 계획입니다.



BCP 체계 프레임워크

카카오는 BCP 관련 국내·외 표준(국내 : 재해경감우수기업인증, 국제 : 비즈니스연속성경영시스템, ISO 22301)을 준용하고 이를 토대로 2024년, ISO 22301 인증 취득을 진행 중에 있으며, 이후 국제 수준을 상회하는 안정적 관리 기반을 마련하겠습니다.



1) RA-BIA : 위험평가 및 업무영향분석(Risk Assessment·Business Impact Analysis)

배리어 프리 이니셔티브

모두에게 편리한 서비스

배리어 프리 이니셔티브

카카오는 누구나 신체적·환경적 제약으로 인해 카카오 서비스를 활용하는데 어려움이 없도록 노력합니다. 2022년 국내 IT 기업 최초로 디지털 접근성 책임자(DAO, Digital Accessibility Officer)를 선임한 이후, 제약 없는 서비스 이용을 위한 '배리어 프리 이니셔티브 (Barrier Free Initiative)' 정책을 추진하고 있습니다.

디지털 접근성 전담 조직 운영

카카오와 계열사의 DAO는 디지털 접근성 업무를 총괄하여 카카오 이용자가 디지털 서비스를 사용하는데 소외나 차별이 없는 환경을 조성하도록 노력하고 있습니다. 더불어 DAO 조직 내 각 계열사의 UI/UX 직군 리더 등을 접근성 담당자로 선임하여 실질적인 접근성 개선 업무 수행이 가능하도록 하였습니다. 2022년부터 각 계열사의 접근성 품질 검증 업무 관리를 카카오 DAO 조직을 통해 이루어질 수 있도록 체계를 구축하여 운영하고 있으며, 기존 대비 일원화된 채널 관리를 통해 원활하고 효율적인 접근성 업무를 수행하고 있습니다.

2023년부터 카카오는 보다 체계적으로 접근성을 관리하는 추진체계로서 '카카오 접근성 테이블'을 신설하였습니다. 각 서비스를 대표하는 리더들이 참여하여 접근성 대응 현황을 관리하고 방향성을 같이 논의하는 접근성 활동을 이어가고 있습니다.

한편 카카오 자회사 링크지랩을 통해 운영하는 접근성팀은 장애인과 비장애인이 협업하는 별도의 접근성 전담조직으로 카카오와 계열사의 서비스 이용 시 장애인 사용자가 겪을 수 있는 어려움을 사전 검토하고 모두가 접근 가능한 서비스로 나아갈 수 있도록 노력하고 있습니다.

카카오는 지난 2023년, 카카오와 계열사의 27개 서비스를 대상으로 130건의 접근성QA를 실행했고, 1년간 총 4,672개의 이슈를 발견해, 보다 접근성 높은 서비스를 만들기 위한 노력을 이어가고 있습니다.

Case

더 쉬운 카톡설명서 공개

카카오는 디지털 약자의 카카오톡 앱 접근성을 증진하기 위해 카톡 앱 설치 방법부터 다양한 기능 사용법을 안내하는 콘텐츠 제작에 대한 필요성을 절감하였습니다. 이에 따라 장애인, 시니어 등 카카오톡 및 모바일 사용에 어려움을 겪는 디지털 약자도 쉽게 이해 가능한 톡 사용법 콘텐츠를 제공하여 누구나 카톡을 쉽고 편리하게 사용할 수 있도록 기획하였습니다. 2024년 1월 베타 버전을 오픈하였으며, 5월 16일 세계 접근성 인식의 날을 맞아 '더 쉬운 카톡설명서' 정식 버전이 공개되었습니다.

더 쉬운 카톡설명서 기획의도

이해하기 쉬운 'easy-read' 콘텐츠

쉬운 용어, 간결한 문장, 이해를 돕는 그림을 포함한 실제 적용 가능한 활용법 중심의 설명

사용자 인터뷰를 통해 만든 전용 사이트

발달장애인 등 디지털 약자의 카톡 사용성 조사를 통해 필요한 콘텐츠 선정 및 적합한 UI/UX 기획

더 쉬운 카톡설명서

실무자를 위한 접근성 가이드 배포

카카오 서비스의 접근성 개선을 위해 직군별 접근성 가이드를 제작하여 배포하고 있습니다. 접근성 가이드는 실무자가 업무에 반영할 수 있도록 디자인과 영상제작 직군의 전문가와 DAO 조직의 협업을 통해 제작되었습니다. 디자인 직군은 접근성 가이드를 바탕으로 서비스의 품질을 높이고, 디자인 시스템을 개선하는 등의 노력을 기울이고 있습니다. 영상 제작자는 최근 카카오 기업사이트의 동영상 150여 개에 자막을 제공했고, 내마음은무지, 도도도춘식이, 라이언쇼와 같은 애니메이션 시리즈에도 시각장애인을 위한 음성해설, 청각장애인을 위한 자막을 함께 제작하여 서비스하고 있습니다.



카카오 접근성 서포터즈 운영

카카오는 2024년 4월 20일 '장애인의 날'을 기념해 '카카오 접근성 서포터즈'의 활동을 시작했습니다. 카카오 접근성 서포터즈는 장애인 사용자와 직접 소통하면서 카카오 서비스의 접근성을 개선해나가는 활동입니다. 서포터즈는 시각장애, 청각장애, 발달장애 당사자 30여 명이 함께 참여하며, 1년간 카카오 서비스를 이용하면서 발견한 어려움을 제보하는 역할을 맡습니다. 카카오는 장애인 사용자가 느끼는 어려움을 직접 듣고 서비스 접근성을 한층 강화해 소외되는 사람 없이 모두가 누리는 서비스를 만들어나갈 계획입니다.

카카오 서비스 접근성 실태조사

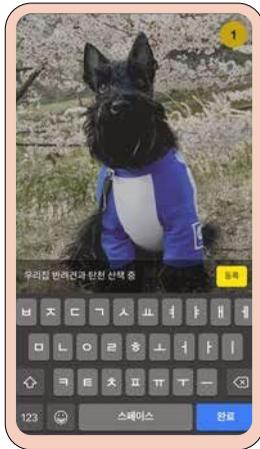
2023년 1월, 접근성 실태조사를 실시하여 1,000만 명 이상의 이용자를 보유한 30개 서비스를 대상으로 접근성 현황을 파악하고 개선사항을 도출하였습니다. 이용자들의 사용 빈도가 높은 주요 기능에 대해 서비스 사용 시 성공률을 테스트하고, 특정 소외 계층이 카카오톡 서비스를 이용할 때 겪을 수 있는 제약을 종합적으로 점검하였습니다.

배리어 프리 이니셔티브

모두에게 편리한 서비스

카카오톡 사진·동영상 설명 텍스트 제공

카카오는 2023년 5월 18일 '세계 접근성 인식의 날'을 맞아 카카오톡 채팅방 내 사진·동영상 전송 시 설명 텍스트를 입력할 수 있는 새로운 기능을 추가하였습니다. 사진·동영상 편집 화면 하단 입력창에 50자 내외의 설명을 입력할 수 있고, 채팅창에 설명이 있는 이미지 혹은 동영상을 전송하면 우측 하단에 해당 내용을 확인할 수 있는 마크가 보이도록 하였습니다. 이를 통해 스마트폰에서 스크린 리더(화면 낭독) 기능을 활용하는 시각 장애인들이 채팅방에서 주고받은 멀티미디어에 작성된 설명을 들으며 사진 및 동영상을 이해할 수 있습니다.



카카오톡 사진/영상 설명 입력 예시

카카오맵, '무장애 나눔길' 정보제공

카카오는 2024년 5월, 전국의 '무장애 나눔길' 113곳의 정보를 지도 앱 최초로 카카오맵을 통해 제공했습니다

무장애 나눔길은 산림청의 '한국산림복지진흥원'이 지원하여 조성한 숲길로 장애인, 임산부, 노약자 등 보행약자가 안전하게 숲을 이용할 수 있도록 길의 폭과 경사도 등을 고려해 만들어졌습니다.

카카오는 무장애 나눔길의 경로, 위치, 총거리 등을 제공하는 것 외에 '누구나 편리하고 안전하게 방문하기 좋은 숲길 명소 TOP 10'을 주제로 한 카카오맵 테마지도를 공개하여 디지털 서비스를 통해 보행약자의 접근성을 높이기 위해 노력하였습니다.

메일 서비스 접근성 개선

지난 2023년 카카오는 메일 서비스의 전반적인 접근성을 향상하기 위해 노력해왔습니다. 메일 서비스 웹사이트 내 여러 버튼과 텍스트의 명도대비를 높혀 저시력 사용자가 콘텐츠를 명확히 인식할 수 있도록 했습니다. 마우스 대신 키보드를 이용하는 사용자를 위해 날짜선택, 서제스트 목록, 체크상자, 라디오버튼, 레이어팝업 등을 키보드로 원활하게 조작할 수 있도록 접근성을 향상시켰습니다.

그 외에 키보드 사용자가 편리하게 이용할 수 있는 여러 기능이 추가되어 있으며 시각장애인 사용자도 보다 쉽게 기능을 확인할 수 있도록 별도의 링크를 제공했습니다.

카카오 고객센터 접근성 개선

카카오는 장애인 사용자가 서비스 이용중 발생할 수 있는 어려움을 보다 편리하게 해결해나갈 수 있도록 고객센터의 접근성을 대폭 개선했습니다. 가장 기본이 되는 카카오 고객센터 홈페이지의 접근성을 개선해 과학기술정보통신부의 '웹접근성 품질 인증마크'를 획득했습니다. 고객센터 FAQ의 모든 안내 이미지에 대체텍스트를 제공했으며, 소리없는 영상은 청각장애 사용자의 혼란을 방지하기 위해 '소리없는 동영상'과 같은 안내문구를 제공했습니다. 또한 고객센터 홈페이지 첫 화면 서비스 목록에 '카카오 접근성' 카테고리를 추가하여 보다 명시적으로 접근성 문의가 가능해졌으며, 기존의 접근성 문의 처리 프로세스를 한층 더 강화해 보다 의미있는 접근성 지원이 가능하도록 했습니다. 카카오톡의 카카오 고객센터 채널에서는 채팅 상담 이용에 어려움을 느끼는 시각장애인이나 60세 이상의 고연령 사용자를 위해 '말로 하는 상담 예약하기' 기능을 제공하여 보다 원활한 소통이 가능하도록 지원하고 있습니다.

카카오페이지 TTS 기능 제공

웹툰, 웹소설 플랫폼인 카카오펀터테인먼트의 카카오페이지는 2022년부터 본격적으로 접근성 이슈를 검증¹⁾하고 지속적으로 개선 작업을 진행하고 있습니다. 특히 2023년에는 TTS 기능을 고도화하여 웹소설 콘텐츠를 차별 없이 접할 수 있도록 기능 개선을 하였습니다. TTS의 재생속도 변경할 수 있고 남성, 여성 목소리를 선택하여 콘텐츠를 즐길 수 있도록 하였습니다. 그 뿐만 아니라 매 프로젝트 진행 시 접근성 개선을 단계적으로 추진하고 있으며, 카카오와 함께 지속적으로 접근성 이슈를 검증하고 개선해 나갈 예정입니다.

멜론 접근성 이슈 검증 및 개선

카카오엔터테인먼트의 뮤직 플랫폼인 멜론은 2023년 카카오와 함께 지속적으로 접근성 이슈를 검증¹⁾하고 미흡 사항에 대한 개선을 진행하였습니다. 새롭게 개편한 플레이어 및 재생목록 등 음악 서비스 본연의 기능에 불편함이 없도록 접근성에 대한 검증 및 개선을 진행하였습니다. 이외 주요 서비스 개선 시에도 접근성 검증을 통해 차별 없이 서비스를 이용할 수 있도록 적극 지원하고 있습니다. 또한, 모바일 뿐만 아니라 PC Web 및 PC Player, 애플워치와 갤럭시워치 등 웨어러블 단말기까지 지속적으로 접근성을 개선해 나갈 예정입니다.

1) 2023년도 접근성 리포트 건수 iOS 154건, Android 195건, 디자인 122건, 모바일 Web 190건 등 총 661건 검증 및 개선 진행

인권과 다양성

인권경영

인권경영 방향성

카카오는 인간중심 철학을 기반으로 서로를 존중하며 모두가 함께 성장하는 문화를 조성하기 위해 국제연합(UN, United Nations)과 국제노동기구(ILO, International Labour Organization) 등의 인권에 대한 국제적 원칙과 규범을 지지하고 있습니다. 2021년 1월, 이를 기반으로 '인권경영선언문'을 제정하여 카카오의 크루와 비즈니스 파트너에게 확산하는 노력을 기울이고 있으며, 2021년 2월 UNGC(UN Global Compact) 가입을 통해 이러한 의지를 표명하였습니다.

2023년에는 결사의 자유 및 단체 교섭 권리를 명시하는 등 인권경영 선언문을 개정하여 노사 간의 원활하고 지속적인 의사소통을 통한 건전한 조직 발전을 도모하고 있습니다.

☞ 카카오 인권경영선언문

☞ 카카오 UNGC CoP 사이트



다양성 존중 및 포용성 제고

카카오는 서비스와 기술로 연결된 구성원 모두와 더불어 성장하는 것을 중요하게 생각합니다. 이에 크루 개인의 다양한 배경과 가치관을 존중하며, 차별 없는 근무환경을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

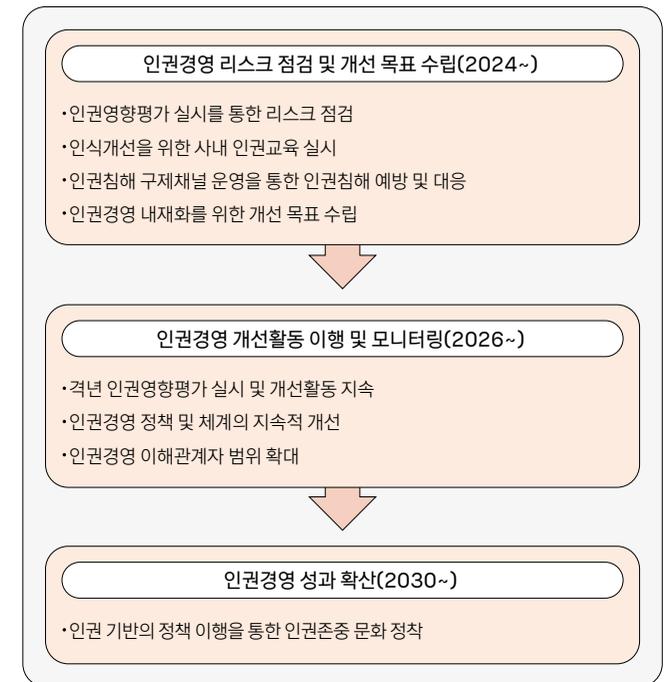
나아가, 카카오의 서비스 개발 및 운영 시 우리의 기술과 서비스가 모든 이용자를 포괄적으로 보호할 수 있는 방향으로 나아가고자 합니다.

인권경영 및 기술윤리 전담조직

카카오는 기업의 인권 존중 책임을 효과적으로 실천하기 위해 인권경영 전담 조직을 운영하고 있습니다. 인권과 기술윤리팀은 카카오가 제공하는 서비스와 사업 내에서 발생하는 인권 리스크를 체계적으로 관리하며, 국내외 인권경영 관련 동향 및 가이드라인을 분석하여 카카오 계열사가 활용할 수 있는 인권 관련 활동을 제시합니다. 2022년에 신설된 인권경영태이블은 2023년 1월에 첫 회의를 개최하였으며, 인권 현안에 대한 예방적 업무 및 구체적인 시행 방안을 협의하며 매달 정기적으로 카카오의 인권 침해 문제에 대한 신속한 대응과 근본적인 해결을 위한 논의를 지속하고 있습니다.

인권경영 중장기 목표

카카오는 전사 인권존중 문화 정착을 위해 인권경영 중장기 목표를 수립하고 중장기 목표에 따라 인권 리스크 식별, 예방, 개선 활동을 지속적으로 진행하여 인권경영의 성과를 내재화하고 확산해 나가고 있습니다.



인권과 다양성

인권 리스크 관리

크루 참여형 인권 교육 프로그램 운영

2022년 카카오 크루 인권영향평가 보고서의 주요 개선 권고사항으로 '인권보호에 대한 경험조사 결과를 반영한 사내교육 강화'가 도출됨에 따라, 크루들을 대상으로 하는 인권 교육을 강화하고 있습니다.

이를 위해 크루 참여형 교육 프로그램인 '인권과 기술윤리 퀴즈올림픽'을 실시하였으며, 2023년 8월 21일~24일까지 약 4일간 인권경영에 대한 학습 자료를 제공하고 온라인 퀴즈를 진행하였습니다. 해당 교육인 인권경영 퀴즈에 참여한 크루는 총 577명으로 집계되었으며, 이 중 설문을 통해 진행된 인권경영에 대한 인식 개선 결과, 참여 크루의 절반 이상(약 53.5%)이 인식 개선의 효과를 보인 것으로 나타났습니다. 카카오는 앞으로도 인권에 대한 교육 프로그램을 지속적으로 발굴하고 크루들의 인식제고를 위한 노력을 지속하겠습니다.

인권경영에 대한 인식 개선 설문 결과

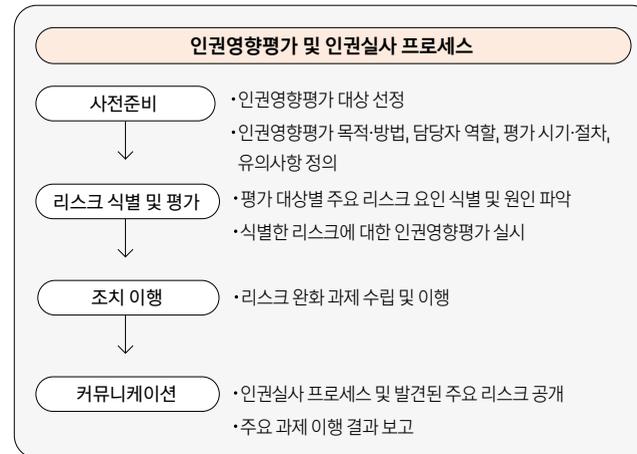
크루 인식 개선

53.5%



인권영향평가

카카오는 크루 및 협력사 모두가 실질적인 인권보호를 받을 수 있도록 정기적으로 인권영향평가를 실시하고 각 사업장에서 발생할 수 있는 인권 리스크를 지속적으로 관리합니다. 또한 '카카오 크루 인권영향평가 보고서'를 통해 그 결과와 개선사항 등 인권경영 추진 현황을 모든 크루에게 성실히 보고하고 있습니다. 1차 인권영향평가 권고사항을 바탕으로 2023년에 인권경영 체계를 구축하고, 사내교육을 강화하였으며, 인권침해 구제절차를 고도화하였습니다. 더불어, 카카오는 2024년 제2차 인권영향평가 실시를 계획 중에 있습니다.



소통 기반의 노사관계

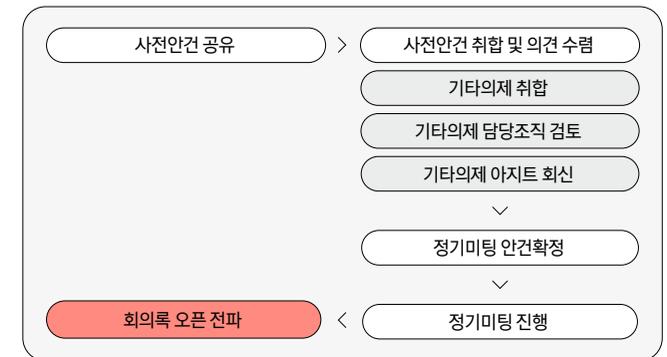
카카오는 헌법, 노동관계법 및 국제노동기구 선언에서 권고하는 기본적인 노동권 보장에 대한 보편적 규범에 따라 단결권, 단체교섭권, 단체행동권을 존중하며, 2021년 8월 노동조합과 단체교섭을 통해 단체협약을 갱신했습니다. 협약에 의거하여 크루원들의 노동 조건과 생활 조건을 유지하고 개선하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 카카오

는 크루 중심의 소통을 위하여 크루가 선출한 근로자 위원으로 구성된 노사협의체 '라운드테이블'을 분기마다 운영하고 있으며, 정기적인 미팅을 통해 신뢰의 노사관계를 형성하는 라운드테이블은 회사의 미래 방향, 인사 및 복지제도 등 다양한 주제를 논의합니다. 2023년에는 복지제도 개선 및 근무제에 대한 보완, 괴롭힘 방지에 대한 방법 협의 등 복지 및 인사제도에 관한 의견을 청취하고 개선 반영하였습니다. 분기별로 진행되는 정기미팅의 효과성을 높이기 위해 사전 안건 취합 및 의견수렴 과정을 거치는 등 프로세스를 고도화하며 소통 기반의 노사관계를 영위하기 위해 노력합니다.

2023 라운드테이블 정기/수시 미팅



라운드테이블 프로세스 준비



인권과 다양성

인권경영 내재화

인권침해 제보 채널

카카오는 전사적으로 인권 관련 권리침해 사항이 발생할 경우 크루, 파트너, 이용자를 포함한 모든 이해관계자가 해당 내용을 제보할 수 있는 핫라인 제보 채널을 운영하고 있습니다. 핫라인 제보 채널과 사내 인터넷 제보 시스템인 텔미카카오(TellMe@kakao)를 통해 인권 침해 사례가 제보된 경우, 카카오는 지체 없는 조사를 통해 피해자가 받을 피해를 최소화하고 있습니다. 파트너의 경우, 구매시스템 PoK 내 공식 소통 채널을 통해 협력 및 거래 과정에서 발생한 사항에 대한 제보가 가능하며, 이용자는 고객센터 내 권리침해 신고채널을 활용하여 신고할 수 있습니다. 앞으로도 카카오는 모든 이해관계자가 반부패 행위, 공정 거래 위반, 성적 괴롭힘으로부터 안전할 수 있도록 노력하겠습니다.

이해관계자별 인권침해 제보 채널

- 파트너** 카카오 구매시스템 PoK 내 공식 소통채널을 통해 협력 및 거래 과정에서 발생한 인권 침해 사항 등에 대해 제보
- 이용자** 고객센터 내 권리침해 신고채널을 통해 개인정보보호, 저작권 침해 등과 관련한 위반 사항 제보
- 크루** 텔미카카오(TellMe@kakao) 내 인권침해 항목 및 1:1 고충상담 채널(온/오프라인)

🔗 카카오 인권 침해 접수 채널

🔗 카카오 구매시스템 PoK

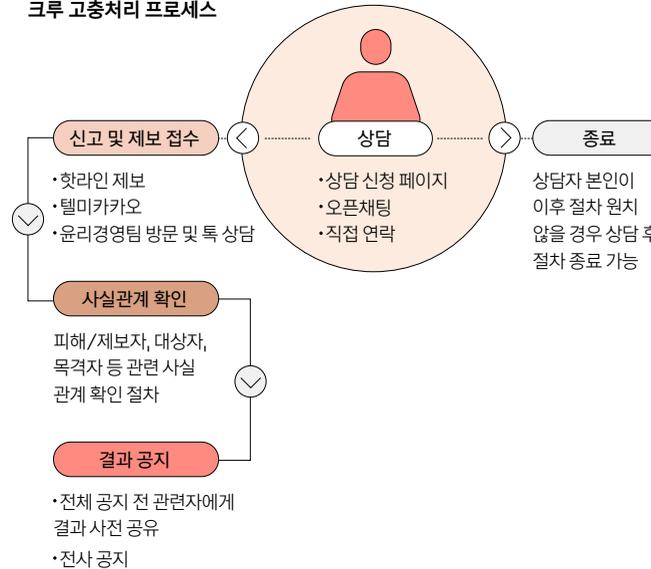
🔗 권리침해신고 채널

크루 고충처리 제도

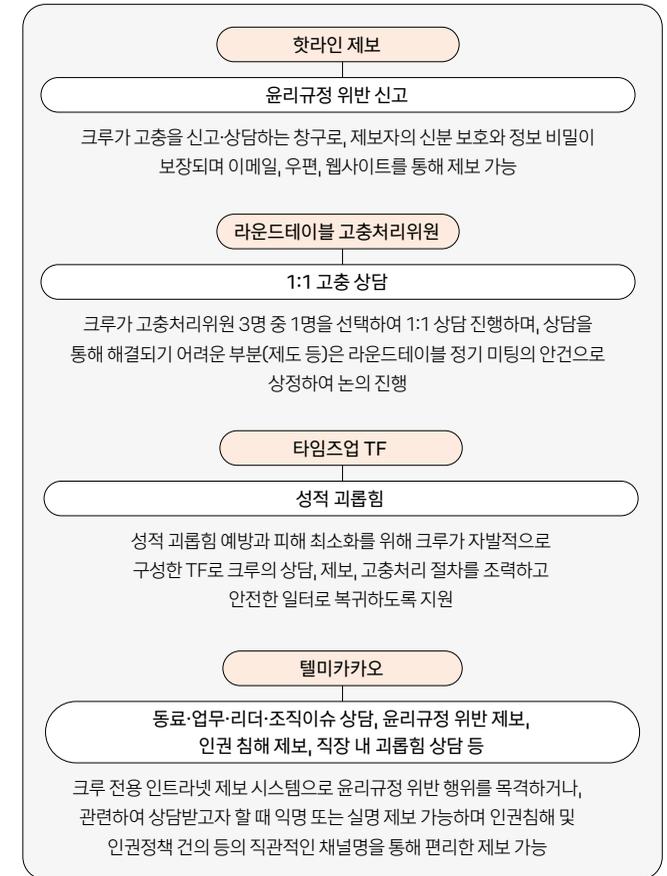
카카오는 크루들에게 발생할 수 있는 고충을 인지함과 동시에 신고 프로세스를 활용할 수 있도록 다양한 채널을 상시 운영하고 있습니다. 2023년에는 상담 및 신고의 접근성을 제고하기 위하여 고충처리 채널 명칭을 정비하고 채널 설명을 보강하였습니다.

고충처리 프로세스 내에서 '사실관계 확인 및 사후 조치 등'의 역할과 '인사 조치 및 자문' 역할이 분리된 독립적인 조직을 통해 공정성과 객관성을 보장합니다. 내부 규정에 의한 징계 처분이 이루어지는 경우, 상임윤리위원회를 개최하여 다양한 의견을 수렴하기 위한 토론을 진행합니다. 상임윤리위원회의 위원장은 CEO 또는 CEO의 지명에 의해 권한과 자격을 위임 받은 자가 선정되며, 그 구성원은 직책, 성별, 연령 등의 요소를 고려하여 균형 있게 선별됩니다.

크루 고충처리 프로세스



크루 고충처리 채널



인권과 다양성

다양성과 포용

다양성 향상을 위한 제도 지원

장애인 근로 지원

카카오는 어울려 만드는 더 나은 세상으로 나아가기 위해 장애인과 비장애인을 연결(Linkage)하는 노력을 하고 있습니다. 자회사형 장애인 표준사업장인 '링키랩'의 크루들은 유니버설 디자인¹⁾으로 설계된 환경에서 접근성, 검색 운영, 콘텐츠 운영 등 IT 특화 업무를 수행하고 있습니다. 또한 카카오 사내 카페테리아 'KAFF'에서 발달장애인 크루가 서비스를 제공하며, 헬스키퍼 '톡클리닉'에서는 국가 공인 안마사 자격을 갖춘 시각장애인 크루가 근무하고 있습니다. 링키랩은 이와 같이 취업 취약계층 및 여성 일자리 확대에 기여한 공로를 인정받아 '2023년 대한민국 일자리 으뜸기업'으로 선정되었습니다.

직장 내 어린이집 운영

카카오는 크루가 신뢰하고 의지할 수 있는 육아의 동반자 역할을 수행하고자 노력하고 있습니다. 총 907명의 원아를 수용할 수 있는 업계 최대 규모의 직장 어린이집을 갖추고 있으며, 현재 판교 지역 오피스 내 '늘예술', '아지틀', 2023년 4월 개원한 '별이든', 제주 오피스 내 '스페이스닷키즈' 어린이집을 운영하고 있습니다. 어린이집은 연령별 발달 특징 및 발달 과업 등을 중심으로 구성된 표준보육 과정을 기본으로 하며 체육, 음악, 영어, 미술 등 카카오만의 특성화 프로그램도 함께 운영하고 있습니다.

2023 근로복지공단 주최 보육공모전 공간환경 디자인 분야 수상



'별이든' 최우수상

'아지틀' 우수상 수상

시설 접근성 개선

카카오는 크루 뿐만 아니라 아지틀 이용자들의 시설 접근성을 개선하고자 노력하고 있습니다. 판교아지틀 1층 동측 방면 출입구 여닫이문을 자동문으로 부분 교체 설치하는 공사를 실시하여 어린이, 노약자, 휠체어 이용자 등의 접근성을 개선하였습니다. 또한, 판교아지틀 전층 회의실과 분리 수거함 등에 점자 사이니지²⁾를 설치하는 등 시각 장애인의 접근성을 개선하였습니다. 이와 더불어 카카오 AI 캠퍼스에서는 DFA³⁾ 객실, 휠체어가 들어가도록 설계된 카페 바, 휠체어 이용자 및 어린이를 고려한 상하 이동식 길 안내 시스템 등 사회적 약자를 위한 시설을 설계하기 위해 노력하고 있습니다.



일·가정 양립 지원

카카오는 업무와 육아를 병행하는 크루를 지원하기 위해 다양한 일·가정 양립 지원 제도를 운영하고 있습니다. 기본적인 출산, 태아검진 휴가를 본인 및 배우자 대상으로 확대하였으며, 다양한 사유로 인해 가족을 돌보아야 하는 상황에 사용 가능한 가족 돌봄 휴가를 유급 휴가로 제공하고 있습니다. 더불어 유연하고 자율적인 근무제도인 'Kakao ON(완전선택적 근로시간제)'을 시행하여 일과 가정의 균형을 확보할 수 있도록 지원하고 있습니다.

1) 제품, 서비스, 시설 등을 이용하는 사람의 연령, 성별, 국적, 장애 유무 등으로 인한 제약이 없도록 설계하는 것

2) 촉각으로 인식할 수 있는 시각 장애인용 스티커

3) Design for All: '한 사람을 위한 배려가 많은 사람에게 혜택이 되도록'이라는 미션 아래, 이용객도 편리하게 이용할 수 있도록 설계

| 구분 | 제도 | 내용 |
|------------|------------------|--|
| 휴직 | 육아휴직 | ·만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀가 있는 크루 대상 육아기 단축근무 사용 기간과 합산하여 자녀당 최대 2년 보장 (법정기준 1년 포함) |
| | 가족 돌봄 휴직 | ·양육, 노령, 사고, 질병, 돌봄 등의 사유로 연 최대 90일 보장 |
| 휴가 | 태아검진휴가 | ·최대 8일 유급휴가 지원 (배우자 태아검진 휴가: 최대 3일) |
| | 출산 휴가 (산전 후 휴가) | ·최대 90일 유급휴가 지원 (다태아 최대 120일) (배우자 출산 휴가: 최대 10일) |
| | 유사산 휴가 | ·임신 주차에 따라 최소 5일~최대 90일 유급휴가 지원 (배우자 유사산 휴가: 최대 2일) |
| | 입양 휴가 | ·최대 10일 유급휴가 지원 |
| | 난임 휴가 | ·연 최대 3일 유급휴가 지원 |
| | 가족 돌봄 휴가 | ·양육, 교육기관 방문(어린이집, 유치원, 학교), 노령, 사고, 질병 돌봄의 사유로 연 최대 10일 유급휴가 지원 |
| | 리프레시 안식 휴가 및 지원금 | ·입사일로부터 만 3년이 되는 시점마다 최대 30일 유급휴가 및 200만 원 지원 (휴일 및 휴무일 포함) |
| 근로시간 단축/조정 | 임신기 단축 근무 | ·1일 2시간 단축근무 지원 |
| | 육아기 단축 근무 | ·1일 1시간~5시간 단축근무 지원 (육아휴직 사용 기간과 합산하여 자녀당 최대 2년) |
| | 입학기 단축 근무 | ·1일 1시간 단축근무 지원 (자녀의 초등학교 입학년도 3월 1일부터 익년도 2월 말일까지 최대 1년) |
| | 가족 돌봄 단축 근무 | ·가족 돌봄, 본인 건강, 은퇴 준비, 본인 학업의 사유로 1일 2시간~5시간 단축근무 지원 (학업 단축근무의 경우 최대 1년, 그 외 최대 3년) |

크루 가치 증진

인재영입 및 성장지원

인재 영입 방향성

카카오는 인재확보가 '사람을 이해하는 기술로, 필요한 미래를 더 가깝게 만든다'의 출발점으로 인지하고, 크루들이 일을 할 때 적용 가능한 원칙과 기준을 기반으로 함께 혁신을 추구할 새로운 크루를 채용하고 양성하는데 최선을 다하고 있습니다.

카카오의 뉴비전하우스

1. 문제의 본질에 집중합니다.
2. 시대에 맞는 기술로 앞서갑니다.
3. 안전한 디지털 환경을 만듭니다.
4. 사회적 가치를 추구합니다.

인재 파이프라인 개발 전략

신규 채용

카카오는 직무 수행에 필요한 역량과 업무 적합성을 중심으로 크루를 영입하고 있습니다. 2017년부터 학력, 전공, 나이, 성별 등의 정보를 받지 않는 블라인드 채용방식을 도입하여, 모든 신입 개발자는 서류 전형 없이 코딩테스트 응시 기회를 부여받도록 하였습니다. 2019년부터는 채용 연계형 인턴십 프로그램을 시작하였고, 2023년 또한 테크·서비스비즈 직군을 대상으로 겨울 인턴십을 진행하는 등 탄탄한 직무 지식을 바탕으로 성장 가능성 있는 인재들을 영입하고 있습니다.



📎 카카오 영입

크루 성장 지원 방향성

카카오는 성장 의지를 가진 크루의 학습과 성장을 지원하기 위한 5대 원칙을 수립하였습니다. 카카오는 구성원의 다양성을 인정하고, 각 크루가 성장 목표와 방식을 주도적으로 결정하고 달성할 수 있도록 폭 넓은 제도와 다양한 교육 프로그램을 지원합니다. 더불어 크루 간 지식·경험 공유 및 회고를 통해 더 큰 성장을 이루어 낼 수 있다는 카카오의 철학에 근거하여 사내 지식공유 활동을 적극 장려하고 있습니다.

성장 지원 원칙

리더는 학습 동기를 인정하고 기회를 제공합니다

학습은 업무의 중요한 부분이라는 믿음을 바탕으로 세심한 관심을 기울입니다.

함께 공유하며 성장합니다

지식과 경험을 공유하는 과정에서 나와 크루가 모두 함께 성장합니다.

성장을 위한 환경을 조성합니다

한 번의 이벤트가 아닌 실천을 위한 지속적인 연습과 피드백을 지원합니다.

획일화, 일반화하지 않습니다

크루 개인의 학습 동기, 스타일, 상황을 인정합니다.

자발적 참여를 지향합니다

학습 동기를 가진 크루가 스스로 행동할 수 있도록 돕습니다.

크루 성장 지원 체계

카카오는 크루의 리더십 성장 및 직무 역량 개발을 위해 전담조직이 유관부서와의 협업을 이어가고 있습니다. 전담조직인 Learning&Development에서는 크루 성장 제도, 프로그램, 인프라 전반을 담당하고 있으며, 서비스비즈, 디자인 등 직군별 성장을 위한 프로그램 및 제도 발굴과 운영을 위해 노력하고 있습니다.

인재&조직

- 조직개발/리더십 성장 프로그램 기획/운영
- 직무 및 AI 관련 성장 프로그램, 전사 세미나 및 성장 지원 제도/인프라 운영

기술기획

- 테크직군 기술전략, 영입, 성장, 문화, DevRel, 기술문서 작성 및 기타 기술관련 공통업무 수행
- 개발자를 위한 AI 및 기술 관련 과정 기획/운영

직군별 성장 TF

- 각 직군위원회 산하 조직으로 직군별 성장을 위한 프로그램/제도 논의 및 신규 교육 과정 개발 및 검수

성장 지원 프로그램 유형

사내 교육

- 리더십 프로그램
- 조직 지원 프로그램
- 뉴크루 온보딩 프로그램
- 지식공유 프로그램
- AI역량 강화 프로그램
- 직무역량 강화 프로그램

성장 지원 제도

- 사외교육 및 컨퍼런스 참여
- 업무도서 구매 및 대여

크루 가치 증진

인재영입 및 성장지원

리더십 프로그램

조직장 리더십 프로그램

카카오는 조직장 역할을 맡은 크루에 대해 전사 관점에서 리더십 프로그램을 제공하고 있습니다. 2023년에 신규 조직장의 역할 수행을 체계적으로 지원하는 온보딩 프로그램을 총 9회(셀/파트장 6회, 팀장 3회)로 확대 진행하였습니다. 또한, 팀장을 대상으로 진행했던 CFR(Conversation, Feedback & Recognition) 프로그램을 확대하여 전 조직장의 커뮤니케이션 역량을 도모하였습니다. 이와 더불어 파트장을 대상으로 '카카오에서 리더로서의 성장 방향'을 고민할 수 있는 FYS(Find Your Story) 프로그램을 신설하였으며, 팀장을 대상으로 전사 경영 Agenda를 공유 및 논의할 수 있는 워크숍을 운영하고 있습니다.

실장 이상 리더십 프로그램

신규 선임된 실장 역할 수행을 지원하기 위해 연 6회의 온보딩 프로그램을 진행하였습니다. 2023년 1월 신설된 실장 대상의 DLT(Division Leader's Table) 세미나를 부문장과 그룹장까지 확대하여 '카카오의 지속가능한 성장을 함께 고민하는 워크숍'으로 확대하여 분기별(연간 4회)로 진행하였습니다. 워크숍에서는 전사 경영 전략, 리더십, 카카오에 대한 외부 관점 등 다양한 주제에 대해 공유하고 토론하며, 함께 나아갈 방안을 모색하였습니다.

조직 지원 프로그램

카카오는 '최소 단위 조직 내 몰입 강화 요소 발견을 통한 팀 효과성 극대화'를 위해 전사 크루를 대상으로 조직 서베이를 진행했습니다. 서베이 결과에 대해 조직장을 대상으로 리뷰 세미나를 진행하여 조직 구성원과 논의를 이끌어 나가는데 도움이 되는 팁과 워크숍 툴을 제공하여 최소단위 조직 내의 효과성을 제고할 수 있도록 지원하였습니다.

뉴크루 온보딩 프로그램

새로 합류한 크루의 원활한 적응과 성장의 발판이 되는 온보딩 프로그램 제공을 통해 뉴크루가 입사 전부터 입사 후까지 카카오의 문화와 일하는 방식을 습득할 수 있도록 지원합니다. 입사 전, 직무와 관련된 Skill-Set을 사전에 안내하며, 입사 후 온보딩 Day와 온보딩 Monthly 프로그램으로 구성되어 있습니다.

특히 사회로의 첫 발걸음을 카카오로 내디딘 신입-인턴 크루를 대상으로 조직 및 업무에 대한 이해, 문제해결 및 협업 능력, 커뮤니케이션 스킬 향상 등 보다 다양하고 깊이있는 프로그램을 제공하여 카카오에서의 새로운 시작을 적극 지원하고 있습니다.

지식 공유 프로그램

함께 공유하며 성장함을 지향하는 카카오의 성장지원 원칙에 따라, 카카오는 다양한 형태의 지식 공유 프로그램을 통해 최신 트렌드와 지식을 항상 공유하고 있습니다.

특히, 크루가 발표자가 되어 진행되는 카카오만의 세미나 '커넥팅크루(5회)'와 '테크톡(35회)'을 통해 업무 회고, 일하는 방식, 커리어 성장 등 다양한 주제에 대한 경험과 지식을 공유하였습니다. 또한, 카카오의 VOD 학습 플랫폼 '레인보우'에 크루가 직접 기획한 학습 콘텐츠를 업로드하여 자유롭게 접근할 수 있도록 하였습니다.

매년 이러한 프로그램에 자발적으로 참여하여 경험과 지식을 공유한 크루를 '카카오 구루(Kakao Guru)'로 선정합니다. 2023년에는 총 65명의 구루를 선정하고 인정과 감사를 통해 프로그램이 지속성을 가질 수 있도록 운영하고 있습니다.

이 외에도 분야별 외부 전문가를 통해 빠르게 변화하는 업계 환경에 대한 트렌드와 인사이트를 접할 수 있는 '오픈스튜디오'를 총 2회 진행하였습니다.

CASE

카카오 해커톤 "Next Kakao AI Service"

해커톤은 '해킹'과 '마라톤'의 합성어로 개발자-서비스 기획자가 모여 특정 주제를 해결하는 과정을 의미합니다. 지난 2013년 처음 시작하여 5회째 맞는 행사로 2023년에는 사내 해커톤을 개최하였습니다.

개발, 디자인, 기획 등 다양한 직군의 크루가 자발적으로 팀을 구성하여 아이디어를 직접 구현하는 시간을 가졌습니다. 이번 24K AI 해커톤은 카카오의 Next AI라는 대주제 아래 '사람과 사람의 연결을 도와주는 AI', '콘텐츠로 더 즐거운 세상을 만들어 나가는 AI', '더 나은 세상을 위한 AI'의 주제를 대상으로 총 51개 팀, 170여 명이 참여하여 생성형(Gen) AI를 활용한 서비스 케이스를 직접 구현하고 결과물을 공유했습니다. 우수적으로 선정된 아이디어는 실제 서비스와의 연동을 위한 프로세스를 거쳐 카카오의 Next AI 구현에 기여해 나갈 예정입니다.



크루 가치 증진

인재영입 및 성장지원

AI 역량 강화 프로그램

카카오의 AI 기술 기반 혁신을 위해 전사 크루가 AI의 현재와 미래를 이해하고 실무에서 적용 포인트를 도출할 수 있도록 지원하기 위해 다양한 프로그램을 신설하였습니다. AI 관련 크루의 성장 니즈에 부합하는 콘텐츠를 제공하고자 전사 공통, 테크/비테크 직군으로 구분하여 프로그램을 진행하였습니다. 2024년도에는 AI 기술 및 서비스의 변화에 맞춰 Kakao에 필요한 AI 역량을 고려하여 보다 다양하고 깊이 있는 역량 육성 프로그램을 확대 시행할 예정입니다.

AI 트렌드 세미나

- 대내외 연사 특강을 통해 최신 트렌드 파악
- 총 32개 세션, 약 2,700여 명 크루(계열사 포함) 참여

AI 토크터디

- AI 관련 자유 주제로 팀을 구성해 원하는 기간/방식으로 스터디하는 제도
- 총 26개 팀, 168명 크루 참여

생성 AI의 이해와 LLM 적용 및 실습

- 생성 AI 관련 핵심기술 이해, 사내 데이터 활용을 통한 고도화된 챗봇 제작
- 총 80명 참여
- 과정 만족도 우수 : 과정으로 인해 '다양한 기술을 활용해 LLM 모델 성능을 고도화할 수 있었다'는 설문 응답 비율 65%

AI 부트캠프

- AI 기초 이해 및 업무 적용 지원을 위해 2개 트랙(Gen AI 기반 업무 효율화, 데이터 분석)으로 운영
- 총 66명 참여

직무역량 강화 프로그램

전사 크루의 '일을 통한 성장'을 돕기 위해 연간 직무역량 강화 프로그램을 제공하였습니다. 기존 테크 직군 크루 대상으로 운영되었던 커뮤니케이션 기본과정 'Basic C'를 2023년에는 'Competency 101'로 개편하였습니다. 전 직군의 크루 과제 수행에 있어 필요한 직무 공통 역량을 강화할 수 있는 다양한 프로그램으로 구성하였으며, 총 4개 과목(말하기, 발표하기, UX라이팅, 테크니컬라이팅)에 총 446명의 크루가 참여하였습니다. 본 과정 수업을 통해 크루 개인의 생각과 경험을 효과적으로 표현할 수 있는 방법을 훈련하고 협업 마인드셋을 함양하였으며, 동료 및 외부 전문가와 함께 본인의 개선 포인트를 도출하고 현업에 적용하여 성과를 창출할 수 있도록 지원했습니다. 이와 더불어, 테크 직군의 성장을 위해 다양한 기술교육을 진행했습니다. 2023년에는 현업 부서의 의견을 반영하여, 개발 언어별(Java, Kotlin, Javascript)로 유지 보수하기 적합한 코딩 방법에 대해 이해하고 실습까지 할 수 있는 다양한 과정을 운영했습니다. 또한, 사내 개발 환경의 특성 및 DBMS 응용기법의 이해를 돕는 DB 교육을 진행했고, 개발방법론을 포함한 ATDD(with Spring) 과정을 통해 테크 직군 크루의 Refactoring 역량 향상을 지원했습니다.

성장 지원 제도

카카오는 직군별 전문지식 함양 이외에도 사외교육·컨퍼런스 참여와 업무도서 구매·대여를 통해 크루의 주도적인 학습과 성장을 지원하고 있습니다. 2023년에는 약 2,300명의 크루가 약 23,000건의 성장 지원 제도를 이용하는 등, 크루 스스로 몰입하여 주도적인 학습을 이어 나갈 수 있는 환경을 제공하였습니다.

특히, 2023년에는 '업무 도서 구매' 제도를 통해 전 크루의 29%가 4,500여권의 도서를 구매하였으며, '카카오 전용 전자도서관'을 지속 운영하였습니다. 카카오는 크루의 도서 기반 학습을 적극 장려하고 있으며, 크루의 의견을 수렴하여 성장 지원 제도를 지속적으로 개선해 나가겠습니다.

CASE

직무역량 강화 프로그램 효과성 측정

카카오는 크루에게 제공하는 직무 역량 프로그램의 효과성을 모니터링하고 개선하여 지속 향상할 수 있도록 힘쓰고 있습니다.

공통

Competency 101: UX라이팅

- UX라이팅 원칙 이해 및 실습을 통해 이용자의 마음을 움직여 의도하는 바를 이끌어낼 수 있는 작문 능력 함양

현업 적용도 4.67점

교육 성과도 4.85점

- 2023년 교육 참여 인원 : 53명

공통

Competency 101: 테크니컬라이팅

- 기술문서 작성원칙과 방법론 이해를 통해 타인의 기술문서의 효과적 이해 및 명확한 기술문서 능력 제고

현업 적용도 4.34점

교육 성과도 4.51점

- 2023년 교육 참여 인원 : 89명

테크

유지보수하기 좋은 코드로 개발하기 (Kotlin)

- Kotlin 언어로 유지보수가 용이한 코드 작성 및 개발과정의 변화 상황에 확장성 있게 대응하는 SW Engineering 역량 향상

현업 적용도 4.37점

교육 성과도 4.67점

- 2023년 교육 참여 인원 : 50명

테크

카카오 개발자를 위한 DB 교육

- DBMS 응용기법 및 데이터 모델링 이해를 통해 카카오 사내 DB에 대한 이해도 제고 및 SQL 심화스킬 체화

현업 적용도 4.16점

교육 성과도 4.05점

- 2023년 교육 참여 인원 : 81명

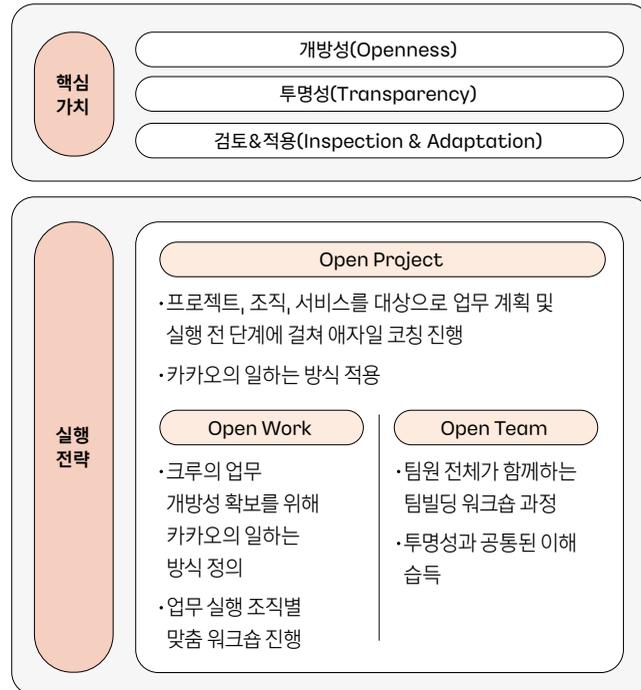
크루 가치 증진

일하는 방식의 혁신

애자일한 업무 방식, 카카오 오픈(Kakao Open)

우리의 기술 경쟁력은 크루에서부터 시작하며, 크루의 경쟁력은 일하는 방식의 혁신을 통해 극대화될 수 있습니다. 카카오의 Open Work는 모든 크루의 일(Work)을 객관적이고 투명하게 드러낼(Open) 수 있도록 돕기 위한 카카오스러운 일하는 방식으로, 카카오의 모든 크루가 효율적인 업무를 가능하도록 합니다. 세부적으로는 10명 내외의 소규모 팀부터 100명 이상의 대규모 조직까지 각 조직의 상황에 맞는 일하는 방식을 설계하고, 업무 간 연결을 통해 성숙한 일하는 문화를 함께 만들어 나가고 있습니다.

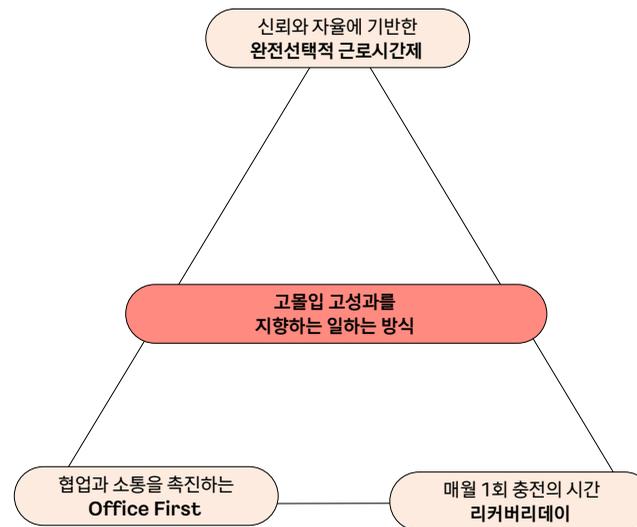
카카오 오픈 프레임워크



카카오의 새로운 일하는 방식 'Kakao ON'

카카오의 새로운 일하는 방식 'Kakao ON'이 2023년 1월부터 시행되었습니다. Kakao ON 근무제도에서는 크루가 스스로 본인의 근무 시간을 자유롭게 설정할 수 있는 완전선택적 근로시간제가 운영되며, 주된 근무장소는 회사가 지정하는 오피스를 원칙으로 하여 조직별로 필요시 예외 근무장소를 지정할 수 있습니다. 이에 더하여 매월 마지막 주 금요일을 '리커버리데이'로 지정하여 크루의 휴식과 회복을 보장함으로써 일에 몰입할 수 있도록 노력하고 있습니다. 카카오는 크루의 업무 몰입도 증대 및 일과 삶의 균형 유지할 수 있는 방향을 끊임없이 고민하겠습니다.

Kakao ON 프레임워크



데이터 기반 인재관리 기법, 피플 애널리틱스

카카오는 크루 관련 의사결정시, 명확한 데이터를 기반으로 결정할 수 있도록 다양한 데이터를 구축하고 적절한 분석 도구를 활용하여 최종적으로 확정합니다. 분석 결과는 개인 및 이해관계자의 필요에 따라 활용할 수 있도록 맞춤형 리포트나 대시보드 등으로 제공하고 있습니다. 효율적인 업무 진행을 위해 카카오에서 진행되는 분석 프로젝트는 상황에 맞추어 다양한 단위(크루 개인, 팀, 회사 등)로 진행됩니다. 초과 근무가 과도하게 발생한다면 당사자 및 조직장에게 알림을 주어 휴가 사용이나 초과 근무 근절이 이루어질 수 있도록 하여 업무 부하를 예방하고 있습니다. 2023년에는 조직 스스로 변화의 요소들을 발견하고 intervention을 시도해 볼 수 있도록 최소 단위 조직 Pulse Survey와 조직장 리뷰 세미나, 가이드 등을 제공하여 개인과 조직의 발전을 위한 토대를 마련했습니다.

내부 이동제도 운영

크루 개인의 성장 방향성을 고려하여 가장 적합한 업무를 매칭하여 몰입할 수 있는 환경을 조성하기 위해 전략적 재배치, Job matching, Job posting 등 내부 이동제도를 운영하고 있으며, 2023년 총 120명의 크루가 내부 이동을 통해 새로운 조직에서 직무를 시작했습니다. 크루 개인의 성장, 조직 차원의 의사결정 등 이동 목적에 맞는 탄력적 제도 운영을 통해 크루 개인의 조직/직무몰입을 향상시키고 조직에 필요한 우수인재 수요를 확보하는 과정을 통해 효과적 순환 구조를 만들어 내고 있습니다.

전략적 재배치 전략/우선순위 기반 이동 지원

Job matching 크루/직무 fit 판단을 통한 이동 지원

Job posting 성장 및 순환을 위한 이동 지원

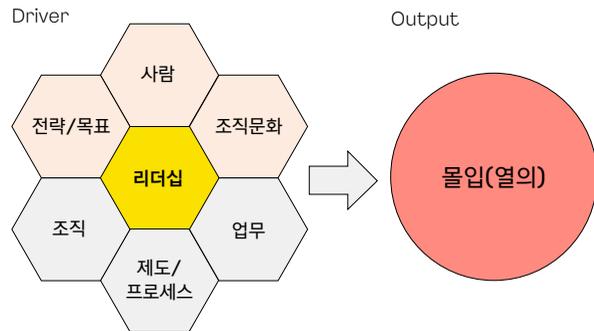
크루 가치 증진

일하는 방식의 혁신

임직원 건강성 측정

카카오는 매년 '건강성 측정'을 통해 크루의 만족도 및 몰입도 조사를 진행하고 있습니다. 2023년에는 카카오를 포함한 13개 협약 계열사가 참여¹⁾하여 작년 대비 3개사가 추가되었습니다. 특히, 올해부터는 카카오스러움을 반영하기 위해 전년도 5가지 영향인자(Driver)에서 7가지 영향인자로 확대하여 '몰입'의 Output을 측정하였습니다. 이를 기반으로 각 계열사의 강점과 개선점을 도출하였으며, 이에 더해 설문 내 각 계열사별 특성을 반영하고 문항의 모호성을 개선하였습니다. 2023년 건강성 측정 결과, 카카오는 45%, 그룹 전체 13개 계열사 기준 54%의 응답률을 보였습니다.

건강성 측정 Framework



건강성 제고를 위한 개선활동 추진

매년 실시하는 건강성 측정 결과를 보고서로 제작하여 각 계열사에 공유하고, CEO 및 인사 리더와 함께 건강성 제고를 위한 방안을 도출하기 위해 심도 있는 논의를 진행합니다. 또한, 2023년도부터는 '진단결과 활용 가이드'를 제공함으로써, 계열사의 실정에 맞는 활동을 자체적으로 실행할 수 있도록 지원하고 있습니다.

크루를 위한 다양한 복지 제도

크루의 근무 만족도와 업무 몰입도를 제고하기 위해 다양한 복리후생 지원 제도를 시행합니다. 카카오의 복지 제도는 크루 모두에게 적용될 뿐만 아니라, 파견직·인턴·어시스턴트 등 기간제 근로자에게도 일부 적용되고 있습니다. 앞으로도 카카오는 크루의 의견을 적극적으로 반영하여 크루 중심의 복지가 실현될 수 있도록 끊임없이 고민하겠습니다.

| 구분 | 제도 | 내용 |
|------------|----------------|---|
| 즐거워 카카오 크루 | 카카오리프레시 | 매 3년 근무시 30일 리프레시 휴가 및 휴가비 (200만 원) 지급 |
| | 콘도 미니엄 | 회사 제휴 휴양시설 이용 및 할인 혜택 제공 |
| | 동호회 | 매월 동호회비 지원 |
| | 멜론 이용권 | 멜론 스트리밍 플러스 지원 |
| | 직원 할인 | 카카오프렌즈샵, 항공사 할인 등 제공 |
| | 이모티콘/특서랍 | 카카오톡 이모티콘 및 특서랍 가능 지원 |
| 건강한 카카오 크루 | 단체 상해보험/의료비 지원 | 크루 본인, 배우자, 부모, 자녀 대상 실손 보험 및 질병/상해 보험 제공과 크루 본인, 배우자, 자녀 대상 치과 보험 지원 |
| | 건강검진 | 연 1회 크루 본인 지원 (의무 검진 대상 아닌 해외의 경우 가족에게 양도 가능) |
| | 톡킹어바웃 | 연 8회 외부 심리상담 지원 |
| | 톡클리닉 | 월 2회 마사지 서비스 지원 |
| | 리커버리 센터 | 근골격계 질환 예방을 위한 웨이트 트레이닝, 필라테스, 요가 등 운동 프로그램 지원 (1일 2회 운영 및 연간 약 700여명 이용) |
| 든든한 카카오 크루 | 가족사랑 지원 | 크루 사망 시 보험금 지급 |
| | 경조사 지원 | 결혼, 회갑, 조의, 출산 관련 경조사비(물품) 및 휴가 지원 |
| | 명절선물 | 설/추석 명절에 30만 원 지급 |
| | 대출 지원 | 생활 안정 목적으로 최대 1.5억 원 대출 지원 |
| | 직장 어린이집 | 판교/제주 오피스 내 직장 어린이집 운영 |
| | 임산부 지원 | 임산부 키트 및 택시비 제공 |
| 기타 | 통근버스 지원 | 판교/제주 오피스 출퇴근 셔틀버스 운영 |
| | 업무도서 지원 | 업무 관련 도서(E-book) 열람 지원 |
| | 카카오베네핏 제도 | 연 360만 원의 복지 포인트 제공 |

1) 건강성 측정 참여 계열사: 카카오, 카카오페이, 카카오게임즈, 카카오엔터테인먼트, 카카오모빌리티, 픽코마, 카카오엔터프라이즈, 카카오스타일, 카카오브레인, 카카오헬스케어, 카카오스페이스, 카카오벤처스, 케이엔웍스

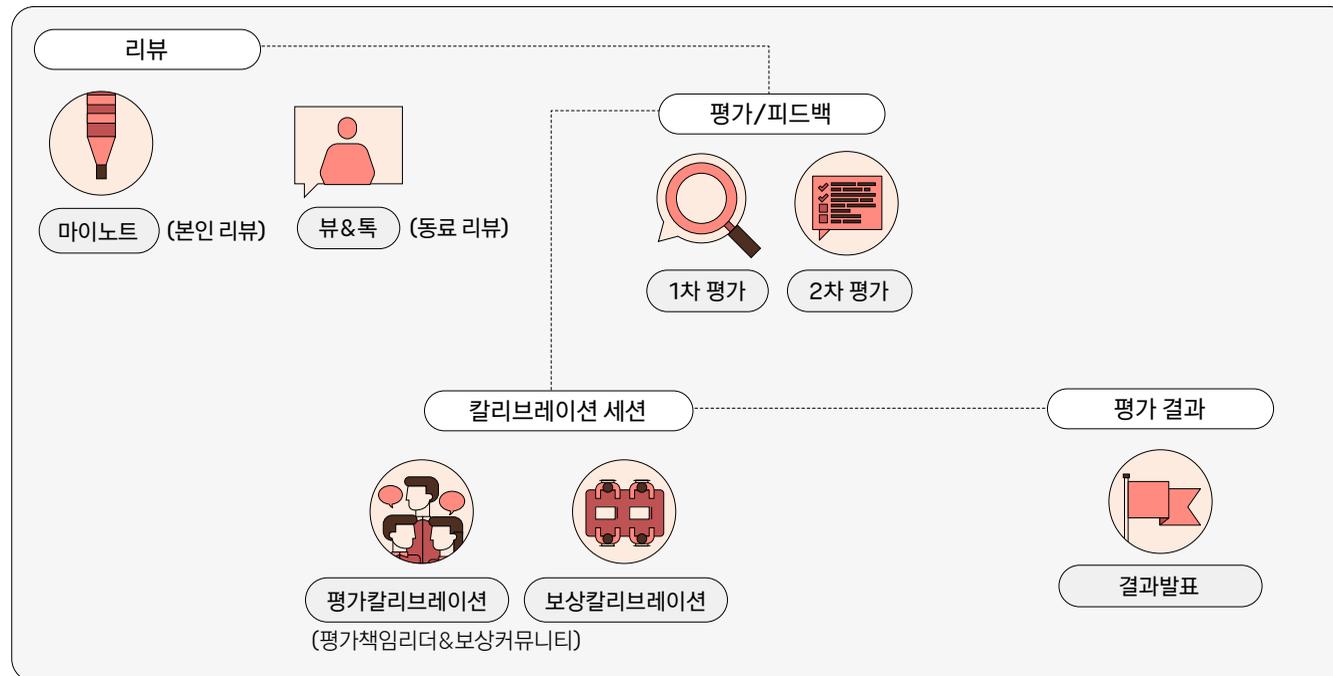
크루 가치 증진

성과평가 및 보상

성과평가 및 보상 체계

카카오의 크루 평가는 크루 본인을 비롯하여, 함께 일한 동료와 조직장이 모두 참여하는 다면적 리뷰과정을 거치고 있습니다. 연 1회 정규직 크루를 대상으로 정기 성과평가를 진행하고 있으며, 조직장은 크루 평가의 주요 책임자로서 그로스 스테이지를 기반으로 평가를 진행합니다. 개인 과제에 대한 업적평가와 직무에 대한 지식 및 스킬 등의 역량평가를 진행하며, 업적평가는 단기적 보상인 성과 보너스, 역량평가는 장기적 보상인 연봉 인상률과 연계됩니다. 평가 및 보상 결과는 평가책임리더, 최상위 조직장으로 구성된 평가/보상 커뮤니티의 집단 토의를 통해 표준화된 결과를 도출하는 칼리브레이션 세션이 진행된 이후 확정하여 각 크루에게 공개되고 있습니다. 이와 더불어, 연 2회 이상의 중간 성과 관리 프로그램인 Check-in(체크인) 운영을 통해 조직장과 크루가 개인의 역량 강화 및 동기부여를 통한 성과 창출을 위해 소통할 수 있는 자리를 마련하고 있습니다.

성과평가 및 보상 프로세스



피드백 중심 평가제도 개편

카카오는 성과평가 및 보상 제도에 대한 지속적인 개선 의지를 가지고 카카오스러운 인사제도 운영을 위해 노력하고 있습니다. 2023년에는 평가 운영상의 복잡성을 줄이고 성과 중심의 피드백을 강화하는 방향으로 평가제도를 개선하였습니다. 기존 운영 프로세스를 재검토하여 평가 단계를 통합 및 효율화하였으며, 세분화되었던 평가체계를 단순화하는 방향으로 개편하였습니다. 이를 통해 평가 운영이나 등급 산정에 소요되는 시간, 자원 부담을 완화하고 의미 있는 피드백을 제공하는데 집중했습니다.

성과평가 및 보상 방향성

크루의 개선 및 역량 향상을 통해 동료와의 협력 촉진에 초점을 둔 공정한 성과평가 제도를 운영하고자 합니다.

성과와 업무에 기반한 평가를 바탕으로, 주도적으로 성과를 창출하는 크루에게 적절한 보상을 제공하고 있습니다. 카카오는 주식보상 제도를 운영함으로써 크루로 하여금 주주와 같은 시각으로 회사의 장기적 가치와 성과를 확대할 수 있도록 동기부여 하고 있습니다. 2023년 3월에는 총 3,538명의 크루에게 주식매수선택권(스톡옵션) 66만 7,700주를 지급함으로써 크루의 업무 동기를 고취시키고 지속적인 성장의 발판을 마련하였습니다. 더불어 장기근속을 장려하기 위해 1년 이상 재직한 크루에게 200주, 6개월 이상 1년 미만 재직한 신입 크루에게 100주를 부여했으며, 2년 재직 후 50%, 3년 재직 후 100%를 행사할 수 있습니다.

크루 가치 증진

안전보건과 웰빙

안전보건 경영방침

카카오는 크루 및 종사자의 안전과 보건을 최우선 가치로 하여 관련 법령을 준수하는 관리 체계를 구축 및 고도화하고 있으며, 경영방침 및 추진 계획을 매년 검토하고 있습니다. 2023년 3월에는 크루 및 종사자의 생명 보호와 쾌적한 일터 유지를 위한 목적으로, 유해·위험 요소들을 발견하고 개선하며 모든 공급자와 계약자가 안전보건 방침을 이해하고 준수하여 안전문화를 정착해 나갈 수 있도록 돕는 안전보건 경영방침을 수립하였으며, 이를 포함한 안전보건 계획을 이사회에 보고하였습니다.

안전보건 경영방침

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

☞ 안전보건 경영방침

안전보건 총괄·전담 조직

2023년 10월, 카카오는 중대재해처벌법 대응 및 안전보건관리체계 고도화를 목적으로 안전보건 총괄·전담 조직을 신설하였습니다. 안전보건 총괄·전담 조직은 안전보건관리책임자인 총무&공간 성과리더를 중심으로 안전보건 경영방침 하에 모든 크루와 종사자의 안전과 건강한 근무환경을 조성하기 위해 관련 법령과 제 규정을 지속 모니터링하고 있으며, 안전사고 예방활동과 위험성 평가를 계획 및 실행하고 있습니다.

산업안전보건위원회

크루의 안전보건을 보장하기 위해 산업안전보건법, 단체협약 등에 의거하여 노사, 위원 각 5인으로 구성된 산업안전보건 위원회를 분기 1회 운영하고 있습니다. 위원회는 정기적인 회의를 개최하여 노사와 함께 근로자의 안전보건에 관한 사항을 협의 및 심의하고 있습니다. 또한, 논의된 내용은 안전시설 개선 및 안전사고 예방활동 등의 이행과정에 반영하여 안전한 근로환경 조성에 힘쓰고 있습니다.

2023년 산업안전보건위원회 주요 협의 내용

| 구분 | 협의 내용 |
|-----|---|
| 1분기 | 오피스 시설 개선, 건강검진 등 |
| 2분기 | 제주 화재감지기 솔루션 개선, 안전진단 등 |
| 3분기 | 승강기 특별점검, 재해대응 훈련 및 교육, 독감 예방 접종 등 |
| 4분기 | 유리파손, 승강기 오작동 등 시설물 개선, 겨울철 출퇴근 위험성, 건강검진 등 |

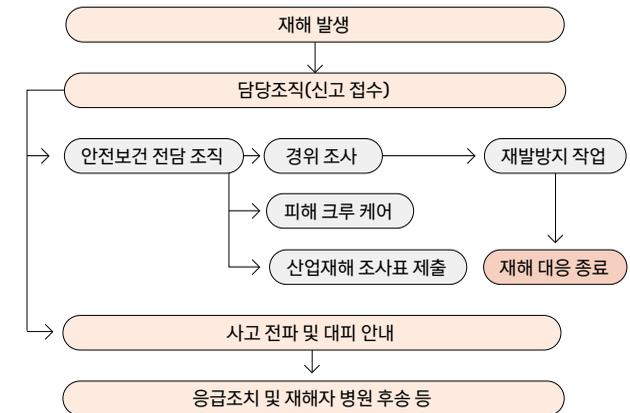
안전보건 점검

중대재해처벌법상 회사의 안전보건 확보를 위한 의무 이행 실태 전반을 점검하고 미흡 영역에 대한 개선 계획을 수립 및 이행하였습니다. 점검 항목은 '안전보건 관리체계 구축 및 이행 조치'에 해당하는 13가지 항목으로 구성하였습니다. 특히, 안전보건 관계 법령에 따른 의무 이행 여부 점검의 일환으로 실시한 현장 유해위험 요인 점검을 통해 60여건의 개선 필요사항을 발굴하였으며, 이를 포함한 전반의 개선 필요사항에 대해 2024년 연내 개선조치를 이행할 예정입니다.

업무 관련 부상·질병·사고 발생 시 조치 프로세스

카카오의 크루는 안전재해 발생 시, 신고 접수 담당자를 통해 업무상 부상·질병·사고를 접수해야 합니다. 접수 이후 매뉴얼에 따라, 안전재해 발생 경위의 조사 및 검토, 산업재해조사표 작성 제출, 산업재해보상보험 신청 등의 절차를 진행합니다. 아울러 중대산업재해 발생에 대비하여 재해 발생과 동시에 신속한 경보, 담당부서 및 유관기관 전파 체계 가동, 재해 유형에 따른 긴급대피명령, 소방서 지원요청 등을 진행하고 있습니다. 이후 재해를 입은 크루를 케어하고 재해 발생 현장에 중심으로 발생 경위 및 원인을 파악하고 재해 발생 요인에 따른 재발 방지 조치를 취하는 프로세스를 마련하고 있습니다.

재해발생시 조치 프로세스



크루 가치 증진

안전보건과 웰빙

비상대응 교육 및 훈련

카카오는 비상상황 발생 시 피해를 최소화 하기 위해 사고 전파, 피난, 초동 대처 등 비상대응 훈련을 통해 위기대처 능력을 향상시키고 그 결과에 따라 비상대비 계획을 검토 및 보완하고 있습니다.

2023년에는 판교·제주 오피스의 전 크루를 대상으로 화재 대피훈련을 진행하였으며, 화재 초기대응(소방용품 사용 등) 등 관련 교육을 실시하였습니다. 특히, 판교 이지트에서는 전기자동차 화재 상황을 가정하여 건물 방재실 등과 협업하여 합동 화재 진압 훈련을 실시함으로써 비상대응 능력을 제고하였습니다.

이와 더불어 2024년에는 자체 데이터센터가 가동됨에 따라, 화재 등 다양한 비상 상황에 대한 연간 훈련 및 교육계획을 수립 및 운영할 계획이며, 지역 소방서 등 외부 기관과의 합동 훈련을 통해 재난 대비 협력체계를 구축하는 등 비상대응 체계를 공고히 해 나갈 계획입니다.

2023년 안전보건 관련 교육 실시 현황

전 직원¹⁾

비상대응 교육 온·오프라인 방식 진행(50명 참여)

CPR 교육 오프라인 방식 진행(80명 참여, 4회 실시)

전 사업장 상주 인원²⁾

화재대피 훈련 사업장별 오프라인 방식 진행(약 1,350명 참여, 3회 실시)

업무 관련 질병 예방 활동

크루가 건강한 근무환경을 조성하기 위해 업무 특성상 발생하기 쉬운 근골격계 질병에 대한 유해 요인 조사를 3년마다 실시하고 있습니다. 지난 2022년 12월~2023년 3월까지 '근골격계 유해요인 조사'를 통해 카카오 크루 및 도급업체 직원을 대상으로 현장조사와 설문조사가 진행되었습니다. 인간공학 기사 자문과 작업환경 점검 인터뷰를 추가적으로 실시한 조사 결과, 판교/제주 오피스 모두 고용노동부 고시 기준에 따른 11개 근골격계 부담 작업 기준에 따른 부담 작업이 없는 것으로 분석되었습니다. 이에 더해 오피스 내 스탠딩 책상을 개인의 체형에 맞게 세팅할 수 있도록 하는 목적의 '근골격계 질환 예방을 위한 바른자세 가이드'를 전파하기도 했습니다.

또한, 직무 스트레스로 인한 질병을 예방하기 위해 직무 스트레스 검사를 진행하고 있으며, 누적 스트레스를 조사하기 위한 현장 조사를 병행하고 있습니다.

크루의 건강지원 제도

특의보감 / 리커버리센터

응급 상황, 상처 드레싱, 일반 의약품 제공, 비만, 금연 등 건강관리가 가능한 특의보감(양호실)을 운영하고 있습니다. 이와 더불어 2022년 오픈한 리커버리센터는 크루의 신체적/정신적 건강 관리를 위한 스트레칭, 명상, 유산소 및 근력 운동 프로그램을 운영하고 있습니다.

특테라스

크루의 스트레스를 완화하고 정신 건강을 증진할 수 있도록 명상 및 상담 전문 공간인 특테라스를 운영하고 있습니다. 심리 상담 전문가와의 상담을 통해 대인관계, 업무, 진로 등 다양한 분야에서 겪는 스트레스와 고민에 대해 이야기 하고 이를 건강하게 관리할 수 있도록 지원하고 있습니다.

EAP 지원 확대

카카오는 EAP 지원 확대를 위해 파일럿 프로그램으로 마음건강진단, 조직 집단상담 프로그램 지원 등 활동을 전개하였습니다. 크루의 효과적인 마음건강 관리를 위한 종합 심리상담을 지원하고 조직 내에서 겪는 스트레스 관리와 크루 간의 공감대/친밀감 형성을 위해 조직별 집단상담 프로그램도 함께 제공하고 있습니다. 2024년부터는 카카오 크루를 위한 전문 상담 서비스 '톡킹어바웃'과 연계하여 진행할 계획입니다.

마음건강진단

프로그램 개요

자가진단을 통해 심리적 어려움을 종합 진단하여 검사 결과를 개인 맞춤형 종합/개별요인/심층 보고서가 포함된 마음건강안내서 제공

활동 현황

·진단 기간: 2023.10.04 ~ 2023.10.20
·전체 크루: 3,923명 중 741명 참여 (18.9%)
·진단 내용: 마음건강 수준 측정 문항 (102문항)

주요 성과

개인별 마음건강진단서 및 맞춤 해결 솔루션 제공

조직 집단상담 프로그램

프로그램 개요

마음건강진단 이후 조직 내 스트레스 관리 및 코로나 19 이후 유지된 비상 임시 원격근무 체제로 인해 물리적/심리적 거리가 있던 크루들간 공감대 및 친밀감 형성

활동 현황

·진행 대상: 총 9개의 팀/파트/셀 (총 24개 조직 신청)
·참여 인원: 59명
·지원프로그램: 3:Re 스트레스 관리, 소통을 넘어 시너지로! 관계성 향상 프로그램

주요 성과

조직 상담을 기반으로 같은 조직 내 크루들의 공감대 형성을 통한 크루간 관계성/이해도 향상 등에 기여

1) 비상대응 교육 및 CPR 교육은 희망자 대상이며, 리커버리센터 교육의 경우 희망자 추천 방식으로 진행

2) 훈련 시, 사업장 상주 직원 및 협력사(건물 방재실, 사내 어린이집 등) 참여

상생 이니셔티브

카카오 파트너 win-win 활동

카카오의 파트너는 소상공인, 디지털 창작자, 모빌리티 플랫폼 종사자, 스타트업 및 사회혁신가, 지역사회 및 협력사 등 다양합니다. 카카오의 성장은 파트너의 성장과 함께 이루어진다는 믿음을 바탕으로 다양한 파트너들이 카카오와 상생하여 더욱 경쟁력을 갖출 수 있는 선순환 생태계를 만들기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 카카오는 계열사와 함께 2022년부터 5년 간 활용할 총 3,000억 원의 상생 기금을 조성하였고 실질적인 상생 방안을 마련해 실천하고 있습니다. 앞으로도 카카오와 계열사는 사회적 역할을 고민하고 이미 약속한 책임을 이행할 수 있도록 노력할 예정입니다.

카카오 그룹 상생기금 이행 목표

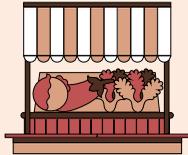
소상공인 및 지역 파트너

소상공인의 디지털 전환 지원과
성장지원 프로그램 제공

1,000억 원

협약사

카카오,
카카오게임즈,
카카오페이,
카카오임팩트재단



디지털 콘텐츠 창작자

창작자의 지속가능한 창작 활동을 위한
다양한 지원책 마련

700억 원

협약사

카카오,
카카오엔터테인먼트,
카카오임팩트재단



모빌리티 플랫폼 종사자

모빌리티 플랫폼 종사자들의 근무 환경 및
수익 개선, 산업 고도화를 위한 노력

500억 원

협약사

카카오,
카카오모빌리티,
카카오임팩트재단



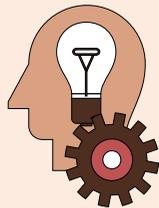
스타트업 및 사회혁신가

인디/중소 개발사, 스타트업, 사회혁신가 지원을 통한
IT 생태계 선순환 체계 마련

200억 원

협약사

카카오,
카카오엔터프라이즈,
카카오임팩트재단



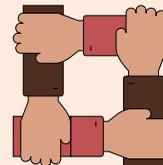
지역사회, 이동약자, 디지털 약자

사회적 자원이 부족한 지역과 대상을 위한
다양한 지원 활동을 통해 사회문제 해결

600억 원

협약사

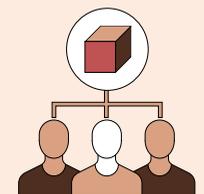
카카오, 카카오모빌리티,
카카오엔터테인먼트, 카카오게임즈,
카카오페이, 카카오엔터프라이즈,
카카오브레인, 카카오임팩트재단



협력사

비즈니스 연관성이 높은 업체와의 동반성장을
위한 지원 활동과 프로그램 제공

지속가능한 파트너십



상생 이니셔티브

소상공인 및 지역 파트너와 함께

소상공인 디지털 전환 지원

카카오는 2023년 8월, 소상공인연합회와 '소상공인의 지속가능한 발전과 디지털 전환을 위한 업무협약'을 체결하여 소상공인의 경쟁력 제고를 위한 실질적, 지속적 방안을 마련하기로 합의했습니다. 2028년까지 총 300억 원을 지원할 예정이며, 소상공인 디지털 지원센터 설립 및 교육 프로그램 운영 지원, 수해, 화재 등 재난 발생 시 소상공인 사회 안전망 구축, 소상공인 정책 홍보영상 등 콘텐츠 제작 및 행사 지원, 지역경제 활성화 및 카카오톡 채널 등을 통한 디지털 전환 지원을 추진할 계획입니다.



카카오 단골 만들기 지원혜택

2022년 4월 카카오가 조성하는 3,000억 원의 상생 기금 중 1,000억 원을 소상공인 및 지역파트너를 대상으로 집행할 것임을 공개했습니다. 소상공인을 지원하기 위한 일환으로 진행했던 '카카오 단골 만들기 지원혜택'은 특채널 메시지 지원금 30만 원으로 소상공인들과 단골 고객을 카카오톡으로 연결하고 있습니다. 2024년 5월 기준 약 6만여 명의 사업자에게 약 200억 원의 지원금을 지급했습니다. 더불어 소상공인이 손쉽게 특채널 메시지 보낼 수 있도록 카카오 IP를 활용해 메시지를 바로 보낼 수 있는 서비스를 활용하여 플랫폼 이용을 보다 쉽게 할 수 있도록 노력하고 있습니다.



특 채널 메시지 발송 비용 지원 규모

60,939명 | 212억 원

2022.8 ~ 2024.5 누적

카카오 단골 만들기 지원혜택의 사회적 가치

카카오는 한국재정학회에 의뢰해 소상공인 대상으로 지원된 특 채널 메시지의 경제 효과를 추정했습니다. 소상공인의 매출 증가 기여 수준을 '핵심 지표'로 삼아 분석한 결과, 특 채널 메시지를 통해 연간 2,550만 원의 매출기여 효과가 있는 것으로 나타났습니다.

| 가치평가지표 | 특채널 1회 (A) | 발송가능 횟수 (B) ¹⁾ | 특 채널 메시지가 창출한 1인당 평균 가치 (C) ²⁾ |
|-------------------|------------|---------------------------|---|
| 특 채널 메시지에 대한 지불의사 | 2.3만 원 | 75회 | 172.5만 원 |
| 채널 메시지의 매출 기여 수준 | 34만 원 | 75회 | 2,550만 원 |

🔗 [관련연구 상세보기](#)

1) 특 채널 1회 당 발송 단가를 4,000원으로 상정시, 지원금 30만원으로 보낼 수 있는 특 채널 횟수는 75회가 됨

2) 소상공인 1인당 제공된 특 채널 메시지의 평균 가치(C)는 특 채널 1회당 분석된 평가 지표값(A)과 발송 가능 횟수(B)를 곱한 결과임

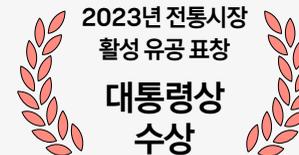
CASE

우리동네 단골시장

카카오는 2022년 6월, 전통시장의 디지털전환을 지원하는 '우리동네 단골시장' 사업을 시작했습니다. 지난 2년간 (2022~2023년) 전국 111개 시장에서 111개 상인회 임직원과 1,472명 상인을 대상으로 디지털 교육을 제공해 1,583개 카카오톡 채널 구축을 지원하고 24만 명 이상의 온라인 친구를 만들어 냈습니다. 더불어 중소벤처기업부와 소상공인진흥공단과 전통시장 디지털 전환 활성화에 관한 업무 협약을 체결하여 전통시장의 지속가능한 디지털 전환을 위해 함께 협력을 강화하고 있습니다.



2023 우리동네 단골시장 주요 성과



지원시장 수
9배 이상 증가¹⁾

교육 수료 상인회 만족도²⁾
4.9점

교육 수료 상인 만족도²⁾
4.7점

1) 2022년 11개에서 2023년 100개로 증가

2) 5점 만점

상생 이니셔티브

소상공인 및 지역 파트너와 함께

온라인 판로지원 및 성장지원 프로그램 제공

카카오는 2023년 톡스토어 판매자 대상 기업가형 온라인 셀러 양성, 충청북도 내 화장품, 천연물식품산업 중소기업 입점 지원 및 기획전 지원, 톡스토어 커뮤니티를 통한 카카오쇼핑 중소 파트너사를 위한 자체 성장 지원 프로그램 등 다양한 온라인 판로지원 및 성장 지원 프로그램을 제공하며 소상공인의 매출 성장에 기여했습니다.

온라인 판로 개척 및 성장 지원 프로그램 운영 효과



소상공인 O2O 플랫폼 진출 지원

중소벤처기업부-소상공인시장진흥공단과 공동으로 'O2O 플랫폼 진출 지원사업'인 온라인 단골 프로젝트를 진행하여 총 1,090개사 소상공인들에게 카카오 이모티콘 이벤트를 활용한 카카오톡 채널 친구 수 확대 프로젝트를 기획했습니다. 이를 통해 참여 소상공인들은 사업 참여 이전 대비 약 6만 명의 친구 수를 확보했습니다. 이와 더불어 소상공인 총 6,250명에게 각 30만 원의 톡채널 메시지 발송 지원금을 지급하며 소상공인들의 원활한 카카오톡 채널 활성화에 기여했습니다.

단골만들기 챌린지

2023년 10월~12월 카카오는 더 많은 고객과 소통하길 원하는 전국 온·오프라인 중소상공인을 대상으로 '카카오톡 채널 친구 1,000명 만들기' 미션을 수행하는 '단골 만들기 챌린지' 프로그램을 진행했습니다. 단골 만들기 챌린지에는 총 1,941명이 지원하였으며, 최종적으로 미션 달성에 성공한 149명을 대상으로 인증패와 함께 채널 메시지 발송 지원금 100만 원을 지급했습니다. 또한, 이번 챌린지를 통한 경험을 발판으로 성장 동력을 얻을 수 있도록 중소상공인 사업 규모별 맞춤형 교육을 실시했습니다. 앞으로도 카카오는 디지털 니즈가 있는 중소상공인 파트너사를 대상으로 다양한 상생 활동을 전개해 나가도록 하겠습니다.



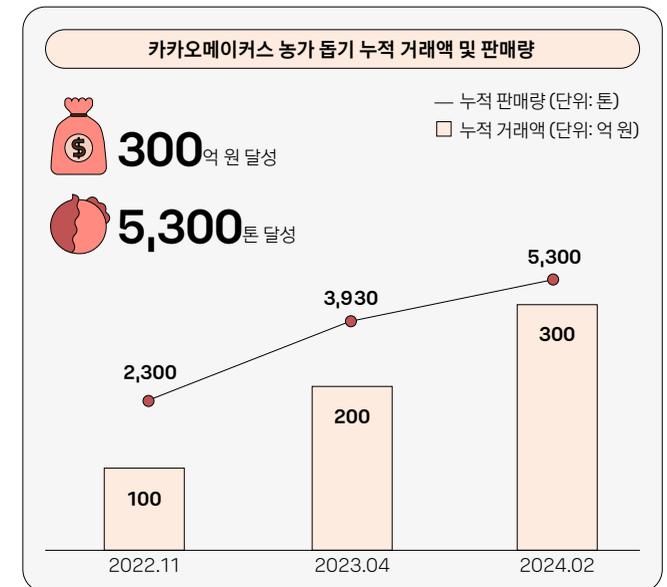
1) 챌린지 참여 전 대비

카카오비즈니스 베스트어워즈 개최

카카오는 비즈니스 파트너들을 대상으로 카카오의 광고, 서비스, 비즈니스 플랫폼을 직접 사업에 활용한 성과, 사례 및 이를 통한 비즈니스 성공 스토리를 접수하는 '2023 kakao business 베스트 어워즈'를 개최하였습니다. 총 25개 팀을 대상으로 시상을 진행했으며, 대상 1팀(3천만 원 상당), 최우수상 1팀(1천만 원 상당), 우수상 23개팀(각 3백만 원 상당) 등 총 1억 9백만 원 상당의 카카오모먼트 캐시와 트로피, 기념품 등을 전달했습니다. 또한, 수상팀에게는 카카오 비즈니스 세미나 연사 초청 및 1대1 비즈니스 컨설팅 진행 등의 추가 혜택도 제공됩니다. 카카오는 앞으로도 더 많은 사업자들의 비즈니스 운영 및 목표 달성에 도움이 되는 다양한 정보와 혜택을 제공하며 동반성장할 수 있는 생태계 조성을 위해 노력하겠습니다.

카카오메이커스의 '제가버치' 프로젝트

'제가버치' 프로젝트는 공급 과잉으로 버려지는 농축수산물에 제값에 판매될 수 있도록 유통 판로를 지원해 생산자의 재고 부담을 낮추는 동시에 가격 안정화에 기여하는 것을 목표로 진행되는 프로젝트입니다. 해당 프로젝트를 통해 생산자는 품질은 동일하나 모양, 크기 등 외형이 이유로 상품 가치가 절하된 '못난이 농산물'을 유통할 수 있고, 소비자는 보다 싼 가격에 동일한 품질의 농산물을 구매할 수 있습니다. 2023년 4월 기준, 제가버치 프로젝트를 통해 거래된 농축수산물의 누적 거래액은 200억 원 이상으로 추정되며 농축수산물의 성공을 기반으로 5월부터는 '꽃'으로 제품의 범위를 확대하였습니다. 화훼농가의 판로 확장에도 기여한 결과 약 3만 송이의 '못난이 꽃 상품'을 조기 완판하는 등 꾸준한 성과를 보이고 있습니다.



상생 이니셔티브

디지털 콘텐츠 창작자와 함께

창작자와 동반성장하는 이모티콘

2023년, 서비스 출시 12주년을 맞이한 카카오 이모티콘은 지난 12년 간 누적 약 60만 개의 이모티콘을 출시하였습니다. 누구나 쉽게 이모티콘을 제안할 수 있는 '카카오 이모티콘 스튜디오'를 통해 매일 새로운 이모티콘이 탄생하고 있으며, 이모티콘 작가라는 새로운 직업군을 탄생시키며 이모티콘 생태계 활성화에 기여해왔습니다.

2023년 기준 월 평균 약 3,000만 명의 이모티콘 사용자 및 200만 명 이상의 '이모티콘 플러스' 구독자 수 등을 기록하여 다양한 창작자들에게 수익 창출 기회를 제공하고 있습니다. 서비스 출시 이후 누적 이모티콘 구매자 수는 2,900만 명, 누적 발신량은 2,600억 건으로 분석되어 높은 인기를 얻고 있습니다.

카카오 이모티콘 2023년 Highlights

누적 개별 이모티콘 수

약 **60**만 개

월 평균 이모티콘 사용자 수

약 **3,000**만 명

이모티콘 누적 구매자 수

2,900만 명

이모티콘 누적 발신 건 수

2,600억 건

누적 이모티콘 플러스 경험자 수

약 **1,200**만 명

이모티콘 플러스 구독자 수

200만 명

이모티콘을 통한 기부 '기브티콘(Give-ticon)'

기브티콘은 이용자가 이모티콘 구매 시 구매 금액의 일부를 카카오가 대신 기부하는 모바일 후원 상품으로, 2023년 인기 인플루언서 '츨미'와 함께 15번째 기브티콘을 출시했습니다. 이번 기부 캠페인에는 총 96,450명이 참여하였고, 창작자인 '츨미'도 동참해 이모티콘 수익금 전액을 기부하였습니다. 목표 후원금인 1억 원은 캠페인 오픈 일주일 만에 달성하여, 후원금 전액은 학대 피해를 받은 아동들을 지원하기 위해 굿네이버스에 전달했습니다. 앞으로도 '기브티콘'과 같은 손쉬운 방식으로 나눔을 경험하고, 모바일 후원 문화에 참여할 수 있는 기회를 제공하기 위해 노력할 계획입니다.



창작자 보호를 위한 '생성형 AI 기술 이모티콘 정책 설명회' 개최

카카오는 이모티콘 창작자를 대상으로 '생성형 AI 기술 이모티콘 입점 정책 설명회'를 개최하였습니다. 설명회에서는 생성형 AI 기술을 활용한 이모티콘에 관해 창작자 대상 설문조사 결과와 한국인공지능법학회 소속 연구진의 연구 결과를 발표했습니다. 카카오는 창작 생태계를 지탱하는 창작자 보호를 위해 앞으로도 외부 전문가와의 협의 과정을 거쳐 생성형 AI 기술을 활용한 이모티콘 수용 여부와 방법에 관한 주기적이고 지속적인 검토를 시행할 계획입니다.

브런치 작가 발굴

2015년부터 매년 '브런치북 출판 프로젝트'를 열어 출간을 꿈꾸는 작가들을 지원하고 있으며, 2023년에는 11회를 맞이하여 총 10명의 작가에게 출간의 기회를 제공하고 상금 500만 원을 지원했습니다.

브런치 작가 누적 성과

브런치 작가 수

약 **67,000**명

출간 작가 수

약 **4,100**명

출간 도서 수

약 **7,200**권

브런치북 출판 프로젝트 누적 성과

응모작 수

53,177개

수상작 수

349개

지원 금액

5.6억 원

창작자 수익 모델 도입

브런치스토리(2023년 8월)와 티스토리(2023년 10월)는 우수창작자 발굴 및 창작자의 원활한 수익 창출을 위하여 '스토리 크리에이터'와 '응원하기' 제도를 도입하였습니다. '스토리 크리에이터'는 전문성·활동성 등을 갖추고 우수한 활동을 펼치는 창작자이며, '응원하기'는 선정된 창작자를 대상으로 작가의 글에 독자가 응원 댓글과 함께 후원금을 전달할 수 있는 창작자 수익 모델입니다. 브런치스토리는 대표 작가 50명을 시작으로 '스토리 크리에이터'에게 '응원하기'를 확대 제공하였으며, 그 결과 우수 창작자의 게시글 수가 전년 동기 대비 30% 증가하였습니다. 티스토리 역시 '스토리 크리에이터'에게 '응원하기'를 제공해 게시글 수가 전년 동기 대비 16% 증가했습니다. 브런치스토리와 티스토리에서는 앞으로도 창작 생태계 활성화를 위해 지속적인 기능 개선을 추진하고자 합니다.

상생 이니셔티브

디지털 콘텐츠 창작자와 함께

글로벌 불법유통 대응을 통한 국내 창작자 권리 보장

카카오엔터테인먼트는 글로벌에 웹툰, 웹소설을 서비스하는 국내 최대 IP 기업으로서 창작자의 권리를 보호하고 국내 창작 생태계를 보호하기 위해 국내외 불법유통에 체계적으로 대응하고 있습니다.

3, 4차 불법유통 대응 백서 발간

글로벌 모니터링 인력을 둔 불법유통대응팀인 P.Cok은 반기별로 불법 유통 대응 성과 및 과정을 담은 백서를 발간하여 업계에 대응 노하우를 공유하고 있습니다. 카카오엔터테인먼트는 3차와 4차 백서를 통해 불법물 단속을 실행하여 저작권자의 권리 회복을 위해 노력했습니다. 또한, 아랍, 남미, 베트남 등 전 언어권으로 국가별 대응 체계를 확장하였으며, 불법물 제보 채널을 활성화와 글로벌 유저 대상 인식 개선 작업을 진행해 온 결과, 자발적 신고 유저의 출현 등 유저가 불법 번역 및 저작권 침해에 대해 인지 및 자정하는 선순환 구조를 구축했습니다. 2023년 7월부터는 분기별로 카카오엔터테인먼트에 작품을 공급하는 창작자를 대상으로 단속 성과를 알리는 저작권 보호 레터를 발송하고 있습니다.

카카오엔터테인먼트 불법유통 대응 백서 성과

3차백서 불법물 단속 실적

4차백서 불법물 단속 실적

1천 4백만 건

2억 8백만 건

단속 범위의 확장

E-Book, 오픈플랫폼, 불법 캐릭터 상품 및 인쇄물 등의 2차 저작물

카카오창작재단

카카오창작재단은 카카오엔터테인먼트에서 창작자와 함께하는 건강한 생태계를 구축하기 위해 설립한 문화체육관광부 산하 재단법인입니다. 2022년에 설립을 완료하고, '온라인 창작 아카데미'를 시작으로 본격적인 사업을 시행 중입니다. 카카오엔터테인먼트는 카카오창작재단에 연간 20억 원 수준으로 5년간 최소 100억 원을 출연하는 한편, 웹툰, 웹소설 창작자 뿐만 아니라 향후 음악을 비롯한 문화 콘텐츠 창작자를 대상으로 지원 사업을 확대해 나갈 방침입니다.

온라인창작아카데미

온라인창작아카데미는 웹툰, 웹소설 창작법, 창작자를 위한 법률, 심리 강의 등을 무료로 제공하고 있습니다. 2023년에는 심화 강의를 추가하고, 수강생 편의성 증진을 위해 플랫폼을 개편하였습니다.

📖 온라인창작아카데미

웹툰융합센터 창작자 임대비 지원

카카오창작재단은 2023년 9월 웹툰 창작자를 위해 개소한 웹툰융합센터 내 창작자 입주공간의 연간 임대비 전액을 지원하여, 웹툰 창작자의 창작 활동을 지원하였습니다.

오프라인 워크샵: 그로우업 특연특

카카오창작재단은 온라인창작아카데미 수강생을 대상으로 창작자들에게 도움이 되는 강연과 연사와의 소통의 자리를 마련하여 현장감 있고 실질적인 도움을 제공했습니다.

인디음악 활성화 프로젝트 멜론 '트랙제로'

멜론은 2022년 4월부터 인디음악 활성화 프로젝트 '트랙제로'를 진행하고 있습니다. 인디 명곡들로 구성된 플레이리스트를 매주 목요일마다 멜론의 메인 화면과 멜론 스테이션 등 동명의 음악방송 '트랙제로'를 통해 조명합니다. 이와 동시에 오프라인 공연 '트랙제로 Alive'를 개최하여 트랙제로 플레이리스트로 소개된 아티스트들이 팬들과 직접 만날 수 있도록 돕고 있습니다. 더불어 모든 '트랙제로 Alive' 공연 영상을 멜론 내 공개하여 아티스트들의 브랜딩 효과를 적극 지원하고 있습니다. 2023년 한 해 동안 총 360팀의 아티스트가 부른 530여 곡의 인디 음악을 멜론 메인화면을 통해 조명했습니다.

신인 작가 발굴 지원

카카오엔터테인먼트는 국내 창작 생태계의 지속적인 성장을 도모하여 웹툰, 웹소설, 드라마, 영화 등 각 분야의 역량 있는 신진 작가를 발굴 및 육성하고, 작가들에게 창작 및 데뷔 기회를 제공하기 위해 공모전과 산학 협력을 진행하고 있습니다.

카카오페이지 공모전

카카오페이지는 한국형 영어덜트 소설 발굴을 위해 출판사 창비와 매년 '카카오페이지X창비 영어덜트 소설상 공모전'을 진행하고 있으며 2023년 5회차를 진행했습니다. 수상자에게는 카카오페이지 연재 및 창비 단행본, 전자책 출간 기회를 제공합니다. 아울러 웹툰, 웹소설을 넘어 게임까지 다채로운 IP 확장 실험도 진행했습니다. 넥슨과 함께 게임 '블루 아카이브X카카오페이지 웹소설, 웹툰 공모전'을 개최하는 한편 '퍼어비스와 진행한 총 상금 6,300만 원의 '검은사막X카카오페이지 웹소설 공모전'등을 통해 창작자들에게 데뷔 기회를 제공하고 있습니다.

카카오웹툰 공모전

카카오웹툰은 2023년 각 협력 기관별로 선발된 학생들을 초청하여 PD와 1:1 매칭 후 1시간 내외로 작품 피드백을 주고 받는 '2023년 웹툰 피드백 데이'를 열고 16개의 교육기관 및 22명의 학생에게 성장 계기와 플랫폼 견학 기회를 제공했습니다. 아울러 신인작가 발굴과 작가들에게 창작의 기회를 제공하기 위해 산학협력 공모전인 '2023 슈퍼 챌린지 웹툰 공모전'을 통해 총 2개 작품을 최종 선정하여 각각 1,000만 원의 상금을 수여했습니다.

카카오엔터테인먼트 드라마·영화 공모전

카카오엔터테인먼트는 드라마, 영화 분야의 크리에이터에 대한 실질적 지원과 콘텐츠 산업의 지속가능한 생태계 조성 및 글로벌 경쟁력 강화를 위해 '2023 카카오엔터테인먼트 드라마·영화 공모전'을 진행했습니다. 드라마 5편, 영화 6편 등 총 11편의 수상자에게 총 상금 1억 5천만 원을 수여했습니다. 이와 더불어 카카오엔터테인먼트 산하의 다양한 크리에이터 제작사들과 협력하여 수상작의 영상화 등 이후 작품의 기획, 개발 등에 대한 지원 논의를 통해 수상자들이 향후 드라마·영화 작가로 성장해 나갈 수 있도록 실질적인 지원 방안을 마련하고 있습니다.

상생 이니셔티브

모빌리티 플랫폼 종사자와 함께

택시기사 의료생계 안심지원 사업

카카오모빌리티는 2023년 택시기사들을 대상으로 20억 원 규모의 긴급 의료비와 생활비를 지원하는 등 모빌리티 플랫폼 종사자들과의 상생 경영에 힘쓰고 있습니다. 카카오임팩트와 기부금 공동 조성을 통해 운영된 본 사업을 통해 질병, 사고 후유증 등으로 인해 의료비가 발생하였으나 경제적 어려움으로 인해 치료를 받지 못하는 택시기사들에게 1인당 최대 1,300만 원 한도 내에서 건강보험민간보험의 자기 부담금에 해당하는 비용을 지원하였습니다. 사업 기간 종료 후 약 2만 5천 건을 초과하는 상담 문의가 발생했으며, 지난 1년간 총 564명의 택시기사에게 의료 생계비를 지급하였습니다. 카카오모빌리티는 앞으로도 택시기사 및 대리, 퀵, 도보배송 등 플랫폼 종사자들의 건강권 보호를 통한 업무 환경 개선을 위해 노력하겠습니다.



카카오모빌리티 주니어랩

카카오모빌리티는 택시기사 자녀, 손자녀 를 위한 성장 지원 프로그램을 진행하였습니다. 2023년 7월~8월 기간 동안 택시기사 자녀, 손자녀 총 23명을 대상으로 코딩 교육 프로그램 및 결과물 전시, 미래동연연구소 현장 학습, 카카오모빌리티 개발자의 멘토링 등을 진행하여 미래 IT 인재로 성장하는 데 도움이 될 수 있는 과정을 운영하였습니다. 2024년에는 3박 4일 캠프 형식을 통해 더 다채롭고 심화된 프로그램으로 선보이며, 전국 대상으로 참여자 조건을 확대하여 주니어랩 2기를 진행할 예정입니다.



대리운전 기사 건강지원 서비스

카카오모빌리티는 2022년 7월 고용노동부 일터개선 지원 사업 및 안전보건공단 직종별 건강진단 사업에 참여하여 '대리운전 기사 건강지원 서비스' 운영을 시작했습니다. 지속적인 야간 근무로 인한 스트레스, 근골격계/심혈관계 질환 등에 노출된 대리운전 기사들의 건강 관리를 위해 2022년 858명, 2023년 1,576명을 대상으로 건강검진을 지원하고 있습니다. 해당 건강검진은 장시간 야간업무가 빈번한 기사님들을 위한 뇌·심혈관계 질환 중심의 검진 및 야간 업무에 맞춘 불면증 진단이 가능한 특수건강진단까지 포함하여 제공하고 있으며, 대리운전 기사들의 경제적 부담을 고려하여 건강검진을 무상으로 지원받을 수 있도록 안전보건공단의 직종별 건강진단 비용 중 20%에 해당하는 자기부담금을 지원하고 있습니다.

대리기사 직무교육 및 건강관리 캠페인

미숙한 고객대응 요령으로 인한 감정노동과 지속적인 야간근무 등 새로운 근무환경에 적응하는데 어려움을 겪는 초보 대리기사들은 적절한 직무 교육과 지원이 부족한 실정입니다. 이러한 문제의식을 바탕으로 고객 응대 근로자로서 보호 조치를 취하기 위해 초보 대리기사들을 위한 '슬기로운 대리생활' 캠페인을 진행했습니다. 캠페인은 '건강하게 일하는 법' 강연과 '의료전문의 상담서비스'로 구성되어 베테랑 대리기사의 강연을 통해 직무 노하우를 전수하고 의료 상담을 필요로 하는 기사들에게는 의료 전문의와 1:1 집중 의료 상담을 제공했습니다. 본 캠페인은 카카오모빌리티와 대리노조가 체결한 단체협약 이후 산업안전지킴이와 협업한 첫 번째 사례로서, 앞으로도 플랫폼 종사자 일터개선을 위해 힘쓰겠습니다.

상생 이니셔티브

스타트업 및 사회혁신가와 함께

재창업 스타트업 성장 지원 'Re:born' 프로젝트

카카오엔터프라이즈는 중소벤처기업부 산하 창업진흥원과 재창업 스타트업 성장을 지원하는 'Re:born(리본)' 프로젝트를 진행하여 스타트업 9개사에 각 1억의 클라우드 크레딧 및 컨설팅, 멘토링을 지원했습니다. 또한, 카카옴팩트와 함께 과학기술정보통신부의 그랜드 챔피언십 우승 기업 4곳에게 각 5천만 클라우드 크레딧을 제공했습니다. 이와 같이 카카오엔터프라이즈는 발전적인 클라우드 및 오픈소스 생태계 조성에 이바지하여 스타트업과 동반성장할 수 있는 환경 조성에 기여하고 있습니다.



패밀리 밸류업 지원

카카오벤처스는 필요한 미래를 앞당기는 혁신 스타트업에 투자하는 벤처캐피탈(VC)입니다. 소프트웨어, ICT를 기반으로 한 서비스, 딥테크(선행기술), 디지털헬스케어, 게임 부문 극초기 스타트업에 투자하고 있습니다. 2023년 12월 기준, 총 패밀리(포트폴리오사)는 260곳 이상이며, 운용 자산은 4,000억 원을 넘어섰습니다.

카카오벤처스는 패밀리의 성장을 도모할 수 있도록 다양한 밸류업 프로그램을 도입하고 있습니다. 창업자들이 기술 및 서비스 개발에 집중할 수 있도록 스타트업이 독자적으로 진행하기 어려운 홍보, 컨설팅, 네트워크 등 제반 업무를 지원합니다. 이와 함께 미디어 연결, 자체 콘텐츠 생산을 통해 패밀리의 사업과 메시지를 알리고 있습니다. 그 외에도 그로스해킹, 조직문화, 상품/서비스 개발 등 각 분야 전문가를 매칭하는 밸류업파트너, 투자처 문제를 함께 진단하고 해결해 나가는 VAP 프로그램 등을 통해 패밀리들이 도움을 필요로 할 때 언제든지 자문을 얻을 수 있도록 돕고 있습니다.

KV Shared Services

재무, 세무, 법무 등 초기 기업에서 내재화하기 어려운 서비스 지원 및 리스크 검토

커뮤니케이션

투자 이후 미디어 연결 및 각종 콘텐츠 직접 제작을 통한 대외적 홍보 지원

패밀리 네트워킹

매년 연말 패밀리데이 개최를 통해 교류 및 소통 기회 제공

자문 패널

게임, 그로스해킹, 조직관리 등 영역에서 자문단 운영

채용 지원

인재 영입이 필요한 패밀리를 위해 원티드에 정기 채용관 오픈 및 채용 가이드북 제작

Specialty 프로그램

카카오벤처스 심사역이 직접 패밀리에 파견을 통해 일정기간 동안 현장 voice 청취

인사이트 세션

위기상황 대처법, 재무제표 관리, 인재 채용, 효과적인 마케팅 등 주요 전문가 초빙

디지털 헬스케어 BD 세션

초기 디지털 헬스케어 창업자 대상 해외진출 경험 창업자/해외 헬스케어 회사와의 소규모 네트워킹 진행

중소 셀러 성장 프로그램 운영

카카오스타일은 소기업/소상공인 성장 프로그램 '나는 셀러'를 운영하여 카카오스타일에 입점한 중소형 셀러들의 성장을 지원하고 있습니다. 2023년 11월 1기를 시작으로 총 3기를 운영하였으며 활발한 상품 업데이트를 시작으로 쿠폰, 광고를 포함한 다양한 교육 진행을 통해 매출 성장을 전략적으로 계획하는 대면 밀착 성장 프로그램으로 거듭나고 있습니다.



상생 이니셔티브

협력사와 함께

협력사 정의

카카오가 비즈니스를 영위하기 위한 목적으로 재화나 물품, 용역 위탁을 거래하는 업체를 '협력사'로 정의합니다. 카카오와 거래 예정이거나 거래 중인 사업자들을 포함하여 하도급법상 규정된 수급사업자 외 일반적 수급사업자를 카카오의 협력사로 규정하고 있습니다.

카카오 협력사 행동규범

카카오는 협력사들이 투명하고 공정하게 거래하기 위한 행동규범인 '협력사 지속가능경영 가이드'를 마련했습니다. 모든 협력사를 대상으로 가이드 준수 동의를 받고, 인권경영, 안전·보건, 환경경영, 개인정보 및 지적재산권 보호, 윤리경영 등 5개 영역에서 지켜야 할 책임과 역할을 제시함으로써 사회적 책임을 다하도록 독려하고 관리합니다. 특히, 협력사들을 대상으로 윤리적인 사업 운영을 위한 노력으로 반부패 법규 관련 컴플라이언스 사항을 준수하도록 요구하고 있습니다.

협력사 선정과 관리

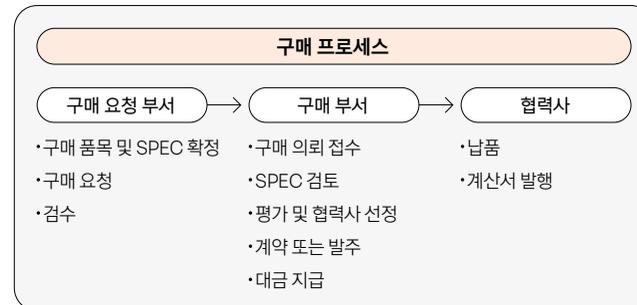
신규 협력사 선정 시 다양한 요소를 종합적으로 고려하여 협력사를 선정하고 있습니다. 선정 평가에 '협력사 지속가능경영 가이드'를 도입하고 2023년에는 포털 최초로 'ESG 셀프 체크리스트'를 시스템에 적용하여 ESG 이슈가 있는 업체를 점검해 협력사의 부적격 여부를 확인하고 일정 수준 이상의 업체만 등록 가능하도록 시스템을 구축하였습니다. 체크리스트를 통해 1가지 이상의 이슈가 있는 업체는 1년간의 유예기간을 가지며 2회 이상 지속 시 업체 등록을 취소할 수 있도록 규정하였습니다. 또한 일부 협력사를 대상으로 ESG 수준 제고를 위한 시범적 ESG 진단 실시 컨설팅을 진행하였으며, 우수 업체에게는 차년도 업체 선정에 인센티브를 지원하는 정량적 판단의 토대를 마련하였습니다.

구매 업무 규정 내 협력사 ESG 준수 요구사항 명시

카카오는 협력사들이 보다 적극적으로 ESG 관련 사항을 준수하도록 2023년 구매 업무 규정 개정을 수립하였습니다. 해당 규정을 통해 카카오는 매년 중요 거래 협력사를 대상으로 ESG 준수 실사를 진행할 수 있으며 협력사의 ESG 리스크가 식별되고 개선되지 않을 경우, 구매 담당자가 거래를 중단하거나 계약을 해지할 수 있음을 명시하고 있습니다. 또한 협력사의 안전보건 조치 이행 수준에 대해 평가하고 관리할 수 있도록 사내도급 협력업체 대상으로 계약서 외에도 안전보건 준수 서약을 추가로 요청하였으며, 2024년부터는 수급업체 선정시 안전보건 역량 평가를 의무화하여 반영할 예정입니다.

투명한 구매시스템 확립

카카오는 투명한 구매시스템 PoK(Partner on Kakao)를 구축하여 업체 선정부터 계약, 검수, 정산까지 파트너와 지속적으로 협업할 수 있는 시스템을 마련했습니다. 해당 시스템을 지속적으로 고도화하고 있으며, 특히 구매 프로세스 내 발생 가능한 리스크를 사전 예방하고자 노력하고 있습니다. 2023년 9월에는 사전 견적 시스템을 추가하여 견적 요청 및 수신시 기존 이메일, SNS 채널 등이 아닌 시스템을 통해 진행하여 보다 투명한 거래가 이루어지도록 개선하였습니다.



협력사 ESG 리스크 평가

카카오는 2023년 11월부터 공급업체가 구매시스템 PoK 등록시 ESG 체크리스트 작성을 필수적으로 요구하고 있으며, 카카오 기준에 미달시 거래에 제한을 두고 있습니다. ESG 체크리스트는 공통, 인권, 안전, 환경, 개인정보 및 지적재산권 보호, 윤리경영 등 총 6개 영역 및 18개 세부항으로 구성되어 있으며, 카카오와 함께 거래하는 파트너사의 ESG 경영 실천을 독려하여 지속가능한 미래 창출을 위해 노력하고 있습니다.

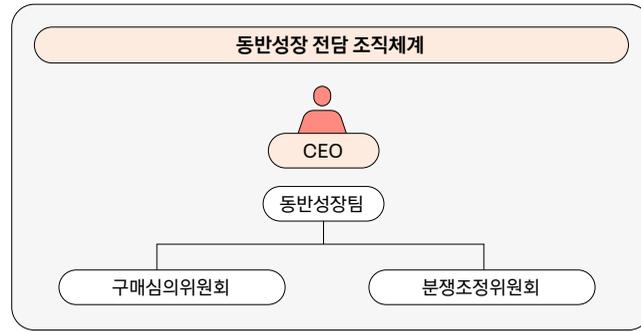


상생 이니셔티브

협력사와 함께

동반성장 전담조직 운영

카카오는 2017년부터 CEO 산하 동반성장팀을 운영하고 있으며, 전담조직 외 구매심의위원회, 분쟁조정위원회를 운영하고 있습니다.



협력사 소통 채널

원활한 소통을 기반으로 카카오는 협력사와 지속가능한 관계 유지를 위해 노력하고 있습니다. 카카오 동반성장 공식 홈페이지, 사이버 윤리실, 전자구매시스템 PoK 내 공식 소통 채널을 통해 협력사 고충을 제보 받고 있으며, 필요할 경우 내부 분쟁조정위원회를 운영하여 효과적인 의사소통을 위한 다양한 창구를 제공하고 있습니다. 매년 진행하는 구매설명회와 파트너스데이 또한 협력사의 다양한 의견을 청취할 수 있는 채널로 활용되고 있습니다.

우수 협력사 지원 및 파트너스데이 개최

카카오는 건강한 기업 생태계를 조성하고자 15년간 매년 우수한 동반성장 정책 및 비전을 설명하는 우수 협력사를 선정해 시상하는 파트너스데이를 개최합니다. 2023년에는 56개 협력사를 대상으로 제주 본사에서 MVP 파트너스데이가 진행되었으며, 카카오와 협력사 간 협력 성과를 공유하며 상호 존중 및 동반성장의 의미를 강조하였습니다. 총 120명의 협력사 직원과 80여 명의 카카오 크루들이 모여 친목을 도모함과 동시에 ESG 교육, 감사패 증정, 카카오의 구매 비전 등을 공개하며 지속가능한 상생 협력을 통한 동반성장을 다짐하였습니다.



협력사 대상 ESG 교육 실시

협력사 임직원의 ESG 관련 역량 향상과 지속적인 정보 공급을 위해 카카오는 자체 ESG 교육을 실시하고 있습니다. 2023년 5월 개최된 파트너스데이에 협력사를 대상으로 ESG 교육, 납품대금 연동제 소개 등 다양한 프로그램을 진행하며 ESG에 대한 협력사의 이해도를 높이고 ESG 경영 인식 제고에 기여했습니다. 또한 추가적인 온라인 교육에서 선발된 9개사에게 ESG 경영컨설팅 비용을 지원하는 등 지속가능한 상생 활동을 실시하고 있습니다.

협력사 지원 프로그램

카카오는 협력사의 금융, 교육 등 다양한 사업 활동에서 협력사 임직원의 복리후생 증진을 돕기 위해 프로그램을 운영하고 있습니다. 동반성장 협력사 수는 2022년 기준 59개사이며 동반성장 지수 또한 '양호' 평가를 받았습니다.

| | |
|-----------|--|
| 금융 지원 | <ul style="list-style-type: none"> ·협력사의 안정적 사업 활동과 유동성 확보를 위해 결제 대금을 100%현금으로 지급 ·명절 기간 대금 선지급 및 대·중소 협력사와 함께 정부 지원 사업에 참여 ·동반성장 상생 협약 협력사를 대상으로 시중보다 낮은 금리로 대출 지원 ·2023년 총 40개사 147억 원 대출지원 |
| 교육 지원 | <ul style="list-style-type: none"> ·직무별 핵심 내용 기반 110개 과정을 담은 협력사 무상 온라인교육 프로그램 'Kakaoedu' 운영 ·카카오에 재직 중인 분야별 전문가가 직접 카카오의 경험과 노하우를 공유하는 '카카오 클래스 with Partners' 운영 ·2023년 'kakaoedu' 14개 업체, 총 241명 교육 참여 ·2023년 '카카오클래스 with Partners' 총 1,053명 교육 참여 |
| 교육 플랫폼 지원 | <ul style="list-style-type: none"> ·온라인 교육 플랫폼에서 100여 개의 강의를 수강할 수 있는 계정을 매월 협력사에 지급 ·2023년부터 교육 플랫폼을 통해 ESG 경영 관련 콘텐츠 지원 예정 |

상생 이니셔티브

지역사회와 함께

카카오테크 캠퍼스

카카오는 지역 소외 현상 및 IT 업계 인력 부족 문제를 해결하기 위해 카카오의 기술력을 지역 대학생에게 제공하는 교육 프로그램을 기획하여 IT 인재를 양성하고 있습니다.

2023년에는 1차 협약 관계인 부산대학교, 전남대학교 학생을 대상으로 '프론트엔드', '백엔드' 교육을 진행하였으며, 총 111명의 수료생을 배출하였습니다. 2024년에는 1기 참여 대학 외 강원대학교, 경북대학교, 충남대학교까지 총 5개 대학으로 대상을 확대하여 총 234명의 학생을 모집하였습니다. 또한, 기존 과정에 '안드로이드' 트랙을 추가 개설하였습니다. 2024년 2기는 개발자 기초 교육부터 프로젝트 기반 실무교육까지 진행하여 기술 역량, 문제해결능력, 협업 역량을 갖춘 웹/앱 개발자를 양성하고자 합니다.

이러한 노력을 통해 2023년 카카오테크 캠퍼스는 고용노동부 주관 '청년친화형 기업 ESG 지원사업'에 참여하여 우수 프로그램으로 선정되는 성과를 거두었습니다.

카카오테크 캠퍼스 개발자 양성 학습 단계 및 목표

Step 1 개발 기초 교육

영역별 개발에 필요한 주요 기초 기술 스택 학습을 통한 기본기 습득

Step 2 클론 프로젝트

카카오 주요 서비스 클로닝을 통해 학습된 기술 적용

Step 3 신규 서비스 개발 프로젝트

다양한 기술 스택 활용을 통한 서비스 직접 구현

카카오테크 캠퍼스 주요 성과

1기 수료생

111명

프로그램 추천 의향도

95.8%

학점 연계

6학점

교육 제공시간

414시간

🔗 카카오테크캠퍼스

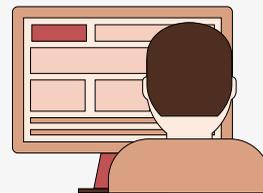
카카오 클라우드 스쿨 운영

카카오는 2022년부터 2년 연속 K-디지털트레이닝의 디지털선도 아카데미 교육운영기관으로 선정되어 과학기술정보통신부 산하기관인 한국전파진흥협회(RAPA)와 함께 '카카오 클라우드 스쿨' 과정을 운영하고 있습니다. 기수별 클라우드 개발자 양성 과정과 클라우드 엔지니어 양성 과정의 2개 트랙으로 진행되며, 6개월 간 주 5일 오프라인 교육을 실시하여 클라우드 컴퓨팅 분야의 핵심인재 양성에 힘쓰고 있습니다.

2023년 3기부터는 카카오가 자체 개발한 클라우드 기반 학습 시스템 '크랩폴린'을 활용한 교육 및 프로젝트를 진행하고 있으며, 교육생들은 카카오 클라우드 사내망을 활용한 기업 실무 특화 실습을 경험할 수 있습니다. 또한, 카카오 클라우드 플랫폼팀 업무 담당자 10명이 멘토로 참여하여 실무 경험 및 취업 컨설팅을 제공하고 있습니다.

아울러 카카오는 교육 사업 확대를 통해 실무 중심의 IT 교육 확대를 위한 기회를 모색할 예정이며, 교육과정 고도화를 통한 카카오 맞춤형 인재를 양성해 나가겠습니다.

카카오 클라우드 스쿨 성과



취업률

58%

*1~3기 아카데미 최종
수료자 총 137명 중 79명

🔗 카카오클라우드 스쿨 (rapa.or.kr)

청소년 IT 교육

카카오는 제주도에 거주하고 있는 청소년들을 대상으로 빠르게 변화하는 지식 정보사회에서 디지털 전환과 대처능력을 강화하기 위해 소프트웨어 교육과 진로체험 프로그램 등 다양한 지원 프로그램을 제공하고 있습니다.

언플러그드 데이

·카카오 제주 오피스에서 진행되는 놀이 형식의 교육을 통해 컴퓨터의 원리를 배울 수 있도록 지원

SW 가치 확산 프로그램

·제주도내 정보격차 지역 학생 대상의 찾아가는 AI 및 코딩 교육 프로그램
·가파도,우도,추자도 소재 학교 대상 진행
·수강인원 : 58명

진로체험 Show me the IT

·카카오 관련 진로와 IT 서비스 워크숍을 체험할 수 있는 프로그램
·총 49회 진행
·수강인원 4,031명

원격 영상 진로 멘토링

·제주도를 포함한 전국 중·고등학교 학생 대상 진로 멘토링을 원격 지원
·총 3회 진행
·수강인원 : 68명

상생 이니셔티브

지역사회와 함께

카카오 트랙

'카카오 트랙'은 2007년부터 제주대학교 공학교육센터와 산학 협약을 체결하여 실시된 수요자 중심의 맞춤형 전문 인력 양성 사업으로 17년째 이어지고 있습니다. 현장에 즉시 투입될 수 있는 실무인력 양성을 목적으로 교육 커리큘럼이 구축되었으며 카카오 트랙 참여 학생 중 대학교 3-4학년을 대상으로 4주간의 동계 현장실습 기회와 실습 중 크루와의 멘토링 서비스를 지원합니다. 매년 참여 학생 20명에게 2,000만 원의 장학금을 지급함으로써 활동적인 참여를 유도합니다.

2023년 카카오 트랙 성과



졸업생 수(누적) **157**명



카카오 및 국내 IT기업 취업 **73.3%**



총 기부금액 **3.4**억

📍 제주 with 카카오

제주 지역 파트너와의 협력

카카오 클래스

카카오는 제주창조경제혁신센터와 업무 협력을 맺어 제주 도내외 예비 소상공인과 창작자들이 카카오의 다양한 서비스 플랫폼을 더 잘 활용할 수 있도록 노하우를 전수하는 강의 프로그램을 제공합니다.

2022년부터는 카카오의 ESG 경영에 발맞춰 코로나19 이후 판로 확대에 어려움을 겪는 전국 지역 창업자와 소상공인들이 참여할 수 있도록 범위를 확대해 진행했습니다. 카카오 실무자와 전문 강사진이 직접 전문 멘토링을 제공하여 실전에서 도움이 되는 노하우를 전달하고, 클래스를 수강하는 파트너가 안정적으로 카카오 플랫폼에서 디지털 전환을 시도해볼 수 있도록 카카오모먼트(광고 플랫폼), 카카오 이모티콘, 기획전 등 다양한 지원 프로모션을 제공하고 있습니다. 강의 커리큘럼도 소상공인이 안정적으로 디지털 비즈니스 진출의 기회를 모색할 수 있도록 토크스토어에 대한 이해와 상품 관리, 판매 관리 등 지역 창업자와 소상공인 맞춤형으로 구성했습니다.

동네상권발전소

카카오는 중소기업벤처부가 주관하는 동네상권발전소 지원 사업에 민간 협업 파트너로 참여했습니다. 원도심의 상인회 상인들을 대상으로 상권활성화를 위해 디지털전환 교육을 제공하여 매출 증진 및 상권 안정화를 도모하였습니다. 총 34개의 상점이 참여한 교육은 카카오톡 채널 생성, 활용 및 실습 등의 프로그램으로 구성되어 운영하고 있습니다. 상인들은 교육 기간동안 총 140여 건의 포스트 발행, 카카오톡 채널 신규 친구 수 600명 확보 등의 성과를 달성했습니다.

지역 스타트업과 상생하는 오픈 이노베이션

제주 지역 창업 생태계 조성 지원

카카오는 벤처투자조합 1호를 시작으로 앞으로 3년간 매년 3억 원씩을 출자하여 혁신 스타트업을 지원하며 지역 창업 생태계의 긍정적 변화를 선도하고자 합니다.

민관협력 오픈이노베이션

카카오는 창업진흥원이 주관한 민관협력 오픈이노베이션에 수요기업으로 참여하여 스타트업 발굴 업무를 적극적으로 수행하고 있습니다. 대기업과 스타트업이 연결되고 투자의 기회를 얻어 최적의 협력 체계를 구축하는 해당 프로그램을 통해 카카오는 '제주의 폐자원을 활용한 친환경, 재활용 제품 개발'이라는 과제를 통해 3곳의 스타트업을 발굴하는 성과를 이루었습니다. 카카오 메이커스 '새가버치'팀 실무진은 과제 고도화를 위해 스타트업의 멘토링에 직접 참여하고, 데모데이를 통해 1~3위에 선정된 스타트업에게는 최대 1억 원의 사업화(PoC) 자금이 지원되었습니다.

ESG 오픈이노베이션

카카오는 제주창조경제혁신센터가 주관한 ESG 오픈이노베이션 프로그램에 수요기업으로 참여했습니다. 해당 프로그램을 통해 카카오는 '탄소중립 및 재생에너지 기술 분야'라는 과제로 참여하여 지역의 에너지 IT플랫폼 스타트업 '브이피랩(VPPiLab)'과 협업하여 환경 문제 해결에 기여하고자 합니다. 협업 활동으로 제주도 내 풍력 발전 에너지를 공급했으며, 2023년 제주 오피스에서 사용된 전력의 전량을 조달했습니다. 카카오는 기후 위기 대응을 위한 '액티브 그린 이니셔티브' 원칙을 꾸준히 이행하며 협업 체계를 지속적으로 고도화할 예정입니다.

상생 이니셔티브

지역사회와 함께

제주 이웃과 함께 만드는 같이의 가치

카카오 제주 임팩트 챌린지

제주 지역문제 해결 프로젝트인 '제주 임팩트 챌린지'는 지역문제에 대한 관심과 해결 의지가 있는 제주도민이라면 누구나 참여가 가능합니다. 청년/지역 커뮤니티, 교육, 환경 등 다양한 주제와 관련된 모든 아이디어를 모집하였으며 2023년에는 총 8개 팀과 함께 디자인씽킹 기반 문제해결 워크숍과 전문가-팀 멘토링을 통해 프로젝트를 고도화했습니다. 문제 해결을 위한 활동지원비를 최소 3백만 원부터 최대 5백만 원까지 지원해 줌으로써 장기적인 문제해결을 선보였습니다. 또한, 2021년과 2022년에 본 프로그램에 참여한 팀들 중 지속적으로 활동을 이어나가고 있는 2개 팀을 선발하여 전문가 멘토링과 추가 활동비를 지원했습니다. 본 프로그램과 '인터넷하는 돌하르방' 프로그램을 연계하여 지속가능한 지역의 성장 방안을 모색하고 지역의 긍정적인 변화를 만들기 위해 노력할 예정입니다.

2023 지원 프로젝트

| 구분 | 팀명 | 내용 |
|---------------|-------|---|
| 환경 부문 | 도토리즈 | 제로웨이스트 캠핑 문화에 대한 인식 개선 캠페인 활동 및 캠핑 데이 개최 |
| | 천평텃밭 | 생태 농업을 하는 청년농부들의 캠페인과 체험 활동 프로그램 기획 |
| 청년/지역 커뮤니티 부문 | 가치가게 | 노인과 청년들이 함께 이야기책을 만들며 소통하는 세대공감 프로젝트 |
| | 위대한백수 | 인구 감소 가파도 주민들의 삶을 기록한 포토에세이 제작 및 크라우드펀딩 기획 |
| | 이삼사 | 클린하우스 근로자의 근로 여건과 인식 개선을 위한 캠페인과 쉼터 마련 |
| | 시스타 | 이주민 신규 해녀의 지역사회 정착을 위한 정서적 연대와 역량 강화 프로그램 '명랑해녀 아카데미' 기획 및 운영 |
| 교육 부문 | 만덕책방 | 돌봄 공백 학생 대상으로 책과 친해지고 책을 통해 성장하는 '책 올레' 프로그램 운영 |
| | 혜음살롱 | 아이들의 토래 관계 형성을 위한 놀거리 프로그램 운영 |

제주 지역 공헌 활동 및 성과

카카오는 '2023 자원봉사 친화기업' 및 '지역사회공헌 인정제'에 선정되었습니다. 제주특별자치도가 주관하고 제주도 자원봉사센터가 주관하는 '2023 자원봉사 친화기업'에 선정되며 카카오가 지역에서 진행하고 있는 산학협력, 사회공헌, 문제해결 프로그램 활동 등을 통한 지역발전 성과를 인정받았습니다. 또한, 보건복지부와 한국사회복지협의회가 공동으로 주관하는 '지역사회공헌 인정제' 선정을 통해 지역 내 사회공헌 활동의 공로를 인정받았습니다. 카카오는 앞으로도 지속적인 지역 협력 활동을 통해 사회에 공헌할 수 있도록 노력하겠습니다.

인터넷하는 돌하르방

제주도민, 도내 소재 사회복지기관 및 비영리단체를 대상으로 공익적 소원을 이루어 주는 사회공헌 프로그램 '인터넷하는 돌하르방'을 운영하고 있습니다. 2023년 12월 말 누적 기준으로 개인 사연 517건, 단체 사연 245건에 대해 지원했으며, 총 기부금은 약 10억 7천만 원입니다. 또한, 인터넷하는 돌하르방 사업의 일환으로 청소년, 노인, 여성 등 다양한 사람들을 살피는 사회복지사들의 번아웃을 예방하며 직업 소양을 강화하는 자기계발 및 정서 지원 프로그램 'thanks to you'를 진행했습니다. 프로그램에 참여한 사회복지사들은 업무에서 잠시 떨어져 동료와의 숲 체험, 영화 관람, 식사 등 본인을 돌보는 힐링 시간을 가졌습니다.



안산 지역 커뮤니케이션 활동

카카오 데이터센터 안산은 지역과 소통하는 노력을 하고 있습니다. 건립 과정에서 안산시 관내 기업 및 근로자 우선 선정을 비롯해 안산 사이언스밸리 홍보 부스 운영 및 물품 후원, 안산 평화의 집 내 카카오&포레나 작은 도서관 공동 조성, '안산나무를 심는 장애인 야학'에 이동 지원 차량을 기증했습니다. 또한 한양대학교 ERICA 캠퍼스 발전 기금 출연 및 산학연 공간 기증 등을 통해 지역사회 구성원으로 책임감을 가지고 지역사회와 상생을 위해 지속적인 활동을 이어나갈 예정입니다.



'2023 안산사이언스밸리(ASV) 과학축제' 현장

소셜 임팩트

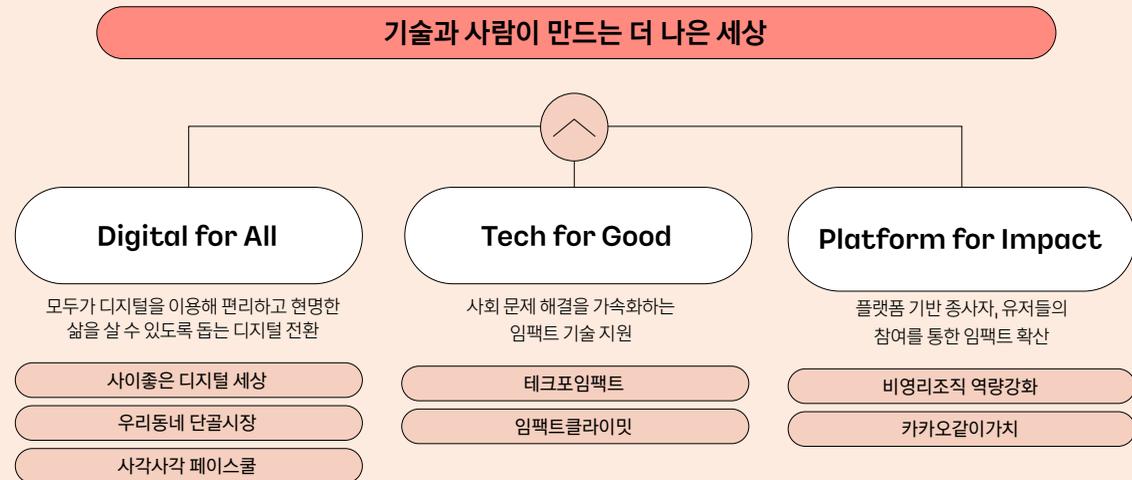
기술과 사람이 만드는 더 나은 세상



소셜임팩트 추진 방향

카카오는 각자의 방식으로 사회문제 해결에 나서는 문제 해결자들에게 플랫폼, 자금, 콘텐츠, 기술 등을 지원해 다양한 문제의 실질적인 변화를 만드는 소셜임팩트를 창출합니다. 이를 위해 카카오 ESG 총괄조직 내 전담부서를 운영하여 새로운 아이디어로 사회문제 해결에 기여하고자 하는 조직을 지원하고, 카카오 수익의 일부를 기부금으로 조성해 카카오의 기업재단인 카카오임팩트를 통해 기술과 플랫폼을 이용한 프로젝트를 외부의 혁신적이고 전문적인 파트너와 함께 하고 있습니다.

카카오 소셜임팩트 추진 체계



소셜 임팩트

Digital for All

사이좋은 디지털 세상

사이좋은 디지털 세상은 카카오가 지난 2015년부터 푸른나무재단과 함께 진행하고 있는 아동 청소년 디지털 시민성 교육프로그램입니다. 디지털 세상의 주역이 될 아동 청소년들이 올바른 디지털 시민으로 성장하도록 필요한 가치를 교육합니다.

우리동네 단골시장

전통시장 상인들의 디지털 전환을 지원하는 우리동네 단골시장은 카카오톡 채널을 이용해 온라인으로 단골손님을 만들고 소통할 수 있도록 지원하는 사업입니다.



사이좋은 디지털 세상을 통해 함께 만든 변화

Activity

놀이와 참여를 통해 학생들에게 감정과 공감, 개인정보보호, 사이버폭력에 대한 개념 이해, 대응방법 등을 교육하고, 교사들이 일상에서도 학생들에게 디지털 시민교육을 할 수 있도록 연수를 진행합니다.

참여 학교

428개

참여 학급

1,968개

참여 학생

40,647명

(2023년 기준)



사이좋은 디지털세상 교육 현장 사진

Output

'찾아가는 학교교육' 운영 후 교사 만족도 조사 시, 추천 및 재참여 의향이 높음을 확인하였습니다.



추천 의향

95.8%



재참여 의향

69.9%

Impact

'사이좋은 디지털 세상' 을 통해 창출한 사회적 가치를 매년 측정하고 있습니다.

2023년 '사이좋은 디지털 세상 프로그램'을 통해 창출한 사회적 가치

2,726백만 원

2023년 측정된 가치 및 기대효과

사이버 폭력 예방 효과

1,989백만 원

개인정보보호 인식 제고

90백만 원

디지털 리터러시 향상

631백만 원

저작권 보호 인식 제고

15백만 원

개인

사이버 폭력 대응 능력 강화

개인정보 역량 향상

디지털 세상에서의 소통 능력 강화

저작권 보호 역량 강화

사회

청소년 사이버 폭력 예방으로 사회 비용 절감

개인정보보호 인식 강화로 사회 비용 절감

디지털 리터러시 증진으로 통합 디지털 시민의식 함양

청소년 저작권 인식 강화로 불법 복제물 이용 방지를 통한 사회 비용 절감

교육 유료 시장

100곳

교육 유료 상인

870명

카카오톡 채널 개설 점포 수

1,001개

교육 유료율(상인/상인회)

96.6/100%

교육 만족도(상인/상인회)

4.7점/4.9점

우리동네 단골시장

(2023년 기준)

사각사각 페이스클

카카오임팩트와 카카오페이는 디지털 금융 지원을 위한 30억 원의 기금을 조성하여 디지털 금융에 익숙하지 않거나 접근성이 떨어져 새로운 금융 서비스 이용이 어려운 사회 구성원들을 위해 향후 3년간 교육을 지원할 계획입니다. 2023년 11월 시니어 대상의 파일럿 수업을 실시하였으며, 2024년에는 교육 지원 대상을 확대해 나고자 계획 중에 있습니다.



디지털 금융교육 지원

30억 원(약정)

소셜 임팩트

Tech for Good

테크포임팩트

테크포임팩트는 '기술'을 중심으로 소셜임팩트 조직과 기술전문가를 연결하고 이를 통해 사회문제의 해결과 성장의 기회를 제공하여 건강한 임팩트 기술생태계를 조성하는 것을 목표로 하는 카카오임팩트 재단의 사업입니다.

테크포임팩트를 통해 함께 만든 변화

Activity

기술 역량을 가지고 있는 개발자, 전산학부 대학생, 카카오 크루 등 기술 전문가와 카카오톡과 파트너십을 가지고 있는 임팩트 조직과 연결되어 사회문제 해결을 위한 프로젝트를 함께 모색합니다.

2023 참여자

기술 전문가

개발자 **73**명 이상 참여

사회혁신가

임팩트 조직 **5**개 참여

Output

카카오 크루, KAIST, 모두의연구소, 브라이언임팩트 펠로우들과 함께 테크포임팩트 기술지원 프로젝트를 실행하였습니다. 2023년 12월 테크포임팩트를 함께한 사람들이 함께 모여 2023년의 성과를 공유하는 '테크포임팩트 커넥트데이'를 진행하였습니다.

2023 진행프로젝트

10건

Impact

임팩트 조직에 기술 전문가들을 통해 적정 기술을 투입하여 사회 혁신가들이 만들어 내는 임팩트를 가속화하는 토대를 마련합니다.



테크포임팩트 커넥트데이 현장 사진

2023 기술지원 사례

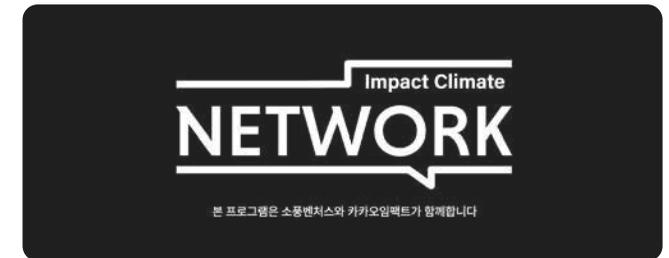
드론과 시를 이용한 돌고래 서식지 보호 관광 문화 만들기
DVA LAB X 해양동물생태보전연구소(MARC)

1형 당뇨병 환우를 위한 음식 영양성분 표준화
DAYSCOUT X 한국1형당뇨병환우회

사회활동가의 지속적인 마음 돌봄을 위한 다이어리 앱
MODY X 뜻밖의상담소

임팩트클라이밋 (Impact Climate) 네트워크

기술과 솔루션으로 기후문제 해결에 기여하고 있는 기후테크 스타트업에 위한 생태계를 조성하여 기후기술의 혁신과 기후 임팩트를 확대합니다.



임팩트클라이밋 네트워크

107개 스타트업 참여

월간클라이밋 네트워크

2,357명 참여 (누적)

기후기술 생태계 조성(카카오 임팩트클라이밋 네트워크)

카카오는 기후기술 저변 확대 및 생태계 조성을 위해 임팩트 투자사 소풍벤처스와 업무협약을 체결하고, 역량과 자원을 결집하여 '카카오 임팩트클라이밋 네트워크' 프로젝트를 추진하고 있습니다. 본 협약에 따라 기후문제 해결에 기여하는 기후기술 스타트업에 네트워크 및 전문성을 연결하는 다양한 프로그램을 진행할 예정입니다.

탄소직접포집 기술 세미나

카카오임팩트는 소풍벤처스, 2050탄소녹색성장위원회와 함께 '공기중 탄소 직접 포집' 기술과 정책을 소개하고, 사업개발 및 투자 지원 주제로 세미나를 개최했습니다. 온/오프라인으로 총 360명이 참여했고, 세미나는 탄소 제거 크레딧을 구매하는 '탄소중립 행사'로 진행되었습니다.

🔗 임팩트클라이밋

소셜 임팩트

Platform for Impact

카카오같이가치

카카오같이가치는 사회변화를 위해 누구나 함께 참여하고, 행동할 수 있는 카카오 사회공헌 플랫폼입니다. 누구나 응원하고 공유만해도 카카오가 대신 기부하는 '같이기부', 일상 속에서의 작은 실천을 함께 행동하고 인증하는 '모두의행동'을 통해 이용자와 함께 더 나은 세상을 만들어 나가고 있습니다.

카카오같이가치에서 함께 만든 변화

Activity

비영리 단체 등 공익 활동 플레이어들이 진행하는 프로젝트를 같이가치를 통해 소개하고, 이용자들이 플랫폼을 통해 보다 쉽게 기부하고, 행동 인증에 참여합니다.

(2024.05 기준 누적 데이터)

프로젝트 모금함

17,700건 개설

모두의 행동 프로젝트

26건 오픈

Output

2023년 같이기부에서 124만 건의 기부참여를 통해 총 136억 원이 모금 되었습니다. 모두의 행동을 통해서 총 15개의 프로젝트가 진행되었습니다.

(2024.05 기준 누적 데이터)

같이기부 기부금

746억 원

같이기부 참여 수

5,900만 건

모두의 행동 참여 수

608,455건

마음날씨 참여 수

1,384만 건

Impact

- 재난재해 등 가장 빠르게 지원이 필요한 이슈에 관심을 촉발시키고 자원을 연결하여 이슈 해결에 기여합니다.
- 비영리 단체의 모금 채널 다각화를 통해 해결하고자 하는 사회문제에 참여를 독려하여 사회 변화에 기여합니다.

2023 주요 프로젝트

튀르키예-시리아 긴급모금 캠페인

재난 발생 후 24시간 이내 오픈되는 '긴급 모금 캠페인'으로 2023년 2월 튀르키예 지진 발생 시, 역대 최단 기간 (104시간) 동안 100만명의 참여를 통해 총 128만 명, 48억 원의 기금이 모금되었습니다.

'모두가이동할지도' 모두의행동 캠페인

장애인의 날을 맞아 카카오맵과 함께 휠체어 경사로가 설치된 장소를 인증하여 '모두가이동할지도'를 만드는 캠페인을 진행했습니다. 총 2,586명이 행동에 참여하였고, 카카오는 1천만 원을 장애인 이동권 증진을 위해 기부하였습니다.



#튀르키예-시리아긴급모금
4,780,859,653원
직접 기부금 : 2,879,802,653원
참여 기부금 : 706,881,200원
특별 기부금 : 1,194,175,800원
1,276,240명 참여



우리가 행동하면, <모두가이동할지도>
2,623명 행동참여 | 202% | 1,000명
엄마홍은혜X말지민 활동스피커
아러분의 인종이 모여, 카카오맵으로 이동역자를 위한 지도를 만들어갑니다.

도로 위 히어로즈

카카오모빌리티와 카카오임팩트는 모빌리티 서비스 종사자들 중에 이웃을 위해 생명 지킴, 정의 구현, 나눔봉사, 마음돌봄, 친절, 감동 등의 선행을 베푸는 숨은 히어로들에 대한 이야기를 많은 사람들에게 소개하고, 감사의 마음을 대신 전함으로써 더 나은 사회를 만들어 가는데 기여하고자 도로 위 히어로즈를 시작하였습니다.



우리 일상을 움직이는 모빌리티 종사자들의 선한 영향력을 널리 확산하기 위한 사회공헌 사업

2023년 도로 위 히어로즈

총 24명의 히어로 시상

도로 위 히어로즈 선정사례



소방차 10대의 역할로 대형화재를 막은 시내버스 기사 최우식 히어로



생사를 오가던 승객의 생명을 구한 버스기사 나홍식 히어로



목숨이 위험한 상황에서도 3명의 생명을 구한 화물차 운전기사 유병조 히어로

도로 위 히어로즈

거버넌스(Governance)

Why This Matters

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

Approach

카카오는 최고 의사결정 기구인 이사회 중심의 책임 경영을 바탕으로 이해관계자에게 긍정적 가치를 확산하는 것을 기준으로 모든 의사결정을 추진하고자 합니다. 이를 위해 전문성 및 독립성, 다양성을 갖춘 이사회를 바탕으로 투명한 지배구조를 구축하고, ESG위원회를 중심으로 경영 활동 과정에서 발생할 수 있는 재무 및 비재무 리스크를 선제적으로 관리하고 있습니다. 또한 외부 독립 기구로 준법과신뢰위원회를 신설하여 카카오의 주요한 경영 의사결정 과정에서 발생하는 법적, 윤리적 문제에 대한 사전 검토를 강화해 나가고자 합니다.

2023-2024 하이라이트



신뢰 회복을 위한 쇄신 노력

준법과신뢰위원회 설립



이사회 독립성 강화

이사회 의사외이사 비율
62.5%



크루 윤리경영 인식 제고

전 직원 대상 윤리교육 이수율
94.1%

Reporting Contents

| | |
|---------------|-----|
| 기업지배구조 | 091 |
| 리스크 관리 | 098 |
| 윤리경영 및 컴플라이언스 | 101 |

기업 지배구조

주주 친화 경영

중장기 주주환원 정책

3개년 중장기 주주환원 정책 이행 (2021-2023)

카카오는 높아진 주주들의 기대와 관심에 부응할 수 있도록 글로벌 경쟁력을 강화하고 재투자를 통한 지속적인 성장 기반을 마련하고자, 2022년 2월 이사회를 통해 중장기 주주환원 정책을 수립하였습니다. 이사회에서 논의된 내용은 회계연도 2021년부터 2023년까지의 3개년에 대한 주주환원 정책의 근간이 되었으며, 이를 통해 연간 별도기준 잉여현금흐름(FCF)의 15%~30% 수준의 현금배당 및 자사주를 소각하였습니다.

2021년 회계연도에는 주주환원 정책에 따른 자사주 소각에 특별 자사주 소각을 합산하여 총 3,000억 원 규모의 자사주 소각을 진행하였으며, 2022년 회계연도에는 조정된 잉여현금흐름의 25% 수준인 약 1,200억 원 규모의 자사주 소각을 진행하였습니다. 3개년 주주환원정책의 마지막 해인 2023년 회계연도에는 조정된 잉여현금흐름의 24%에 해당하는 약 1,100억 원의 자사주 소각을 진행하였습니다.

또한 2023년 3월 정기주주총회를 통해, 투자자들이 회사의 주주환원 규모를 확인한 후 투자 의사결정을 할 수 있도록, 배당기준일 관련한 정관을 개정하였습니다. 2023년 사업연도에 대한 배당지급 관련 이사회 결의 날 당일 '현금·현물배당결정' 공시와 함께 배당기준일을 2024년 2월 29일로 하는 '현금·현물배당을위한주주명부폐쇄(기준일)결정' 공시를 이행했습니다.

新 중장기 주주환원 정책 수립

2021년부터 2023년까지 적용된 3개년 주주환원 정책이 2024년 3월 마무리 됨에 따라 카카오는 새로운 중장기 주주환원정책을 준비하고 있습니다. 새로운 주주환원 정책은 회사의 경영환경 변화와 CAPEX 등의 자본투자를 비롯한 미래투자기회를 고려하여 결정될 예정으로, 주주환원규모에 대한 예측가능성과 투명성을 제공함으로써 주주가치와 기업가치를 동시에 제고할 수 있을 것으로 기대됩니다. 새롭게 수립되는 주주환원 정책은 새롭게 선임된 경영진과 이사회 의 논의를 거쳐 이해관계자에게 추후 공개할 예정입니다.

3개년 중장기 주주환원 정책 성과

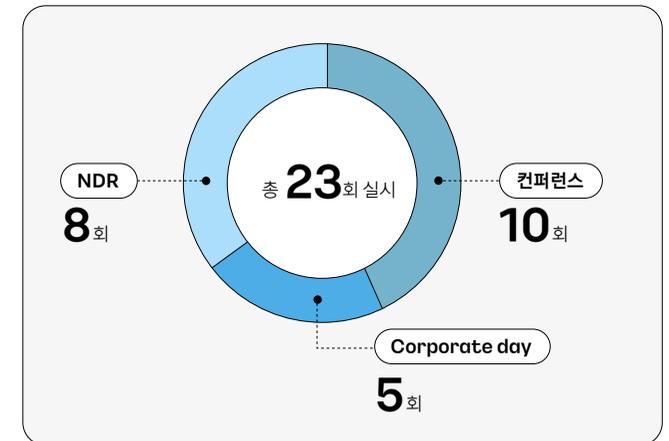


주주 소통 강화

카카오는 국내외 NDR(Non-Deal Roadshow)과 증권사 주관의 컨퍼런스 및 Corporate day 행사에 참석하여 회사의 현황과 전략방향에 대한 정보를 외부에 활발히 공유하는 한편, 회사에 대한 자본시장의 요구를 경영진에게 전달하고 있습니다. 2023년에는 국내외 NDR, 컨퍼런스 및 Corporate day를 23회 실시하여 다양한 기관투자자들과 적극적으로 소통하였습니다.

이와 함께 수시로 국내외 기관투자자 및 애널리스트와 대면회의 또는 컨퍼런스 콜 등을 통한 IR미팅을 진행하고 있습니다. 2023년 9월에는 주요 경영진이 증권사 애널리스트들과 직접 소통하는 Analyst Day 행사를 개최하여 회사 경영전략에 대한 투자자의 이해를 증진시켰습니다.

주주 소통 주요 성과



기업 지배구조

이사회 구성

이사회 독립성 및 효율성

2024년 3월 28일 기준, 카카오의 이사회 구성원 총 8명 중 사외이사는 5명(전체 구성원 대비 62.5%)으로, 상법상 요건인 과반수를 상회하는 수준의 독립성을 확보하고 있습니다. 국내 상법, 공정거래법 및 기타 법령에 준하여 이사회후보추천위원회 규정 및 기업지배구조헌장에 이사의 독립성 및 투명성 판단 기준을 명시하고 있으며, 후보 선정 시 이사회의 전문성, 다양성, 독립성을 함께 고려하고 있습니다. 더불어 2023년 3월 30일 이사회에서 사외이사를 이사회 의장으로 최초 선임하여 경영진과 지배주주로부터 이사회의 독립성을 확보하였습니다.

사외이사는 카카오의 지배구조헌장에 따라 카카오와 중대한 이해관계가 없어야 하며, 이사 선임 시 사외이사 자격요건 및 적격 확인서를 작성하고, 타회사 임원 재임 현황 및 주식 보유 현황 등을 서면으로 제출합니다. 아울러 기업지배구조보고서를 통해 재직 중인 사외이사가 과거 카카오 및 계열회사에 재직할 내용, 사외이사(또는 사외이사가 최대주주로 있는 회사)와 카카오 및 계열회사의 거래 내역, 사외이사가 임직원으로 재직하고 있는 회사와 카카오 및 계열회사의 거래 내역을 투명하게 공개합니다. 사외이사는 충실한 직무 수행을 위하여 상법에 따라 카카오 외 2개 이상의 다른 회사에 이사, 집행임원, 감사로 선임될 수 없습니다. 만약 이사가 타 회사의 임원을 겸임할 경우에는 이사회 규정 제10조-(1) 4의㉔에 따라 이사회 승인을 받도록 합니다.

☞ [카카오 기업지배구조헌장](#)

독립성 결격 사유¹⁾

- 회사의 상무에 종사하는 이사-집행임원 및 피용자 또는 최근 2년 이내 회사의 상무에 종사한 이사-감사-집행임원 및 피용자
- 최대주주 본인, 배우자 및 직계 존-비속
- 최대주주가 법인인 경우 법인의 이사-감사-집행임원 및 피용자
- 이사-감사-집행임원의 배우자 및 직계 존-비속
- 회사 또는 자회사의 이사-감사-집행임원 및 피용자
- 회사의 거래관계 등 중요한 이해관계가 있는 법인의 이사-감사-집행임원 및 피용자
- 회사의 이사-집행임원 및 피용자가 이사-집행임원으로 있는 다른 회사의 이사-감사-집행임원 및 피용자

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

이사회 다양성 및 전문성 원칙

카카오는 기업지배구조헌장을 통해 '다양성 원칙'을 선언하며 이사회가 특정 이해관계를 대변하지 않고 종합적인 시각에서 의사결정을 할 수 있도록 합니다. 더불어 이사회후보추천위원회 규정 내 이사

후보 선정 시 이사회의 전문성 및 다양성(성별, 연령, 종교, 국적, 인종, 민족, 문화적 배경 등)을 고려해야 함을 명시하였습니다. 또한 최근 IT, 인터넷 산업의 급변하는 트렌드와 대내외 경영환경을 고려하여, 다양한 배경에서 지식과 경험을 풍부히 쌓은 전문가를 이사회 구성원으로 선임하고 있습니다. 이를 통해 회사의 최고 의사결정기구인 이사회가 충분한 경쟁력과 책임감을 갖고 주요 의사결정에 참여할 수 있도록 하고 있습니다.

2024년 3월 28일 기준 사외이사 5인 전원은 재무/회계, 미디어, 기술 등의 각 분야 전문가로 구성되어, 다양한 배경과 전문성을 토대로 이사회 부의안건에 대한 내실 있는 심의와 경영진의 업무집행에 대한 효율적인 모니터링을 수행하고 있습니다. 이사회 구성원 중 여성의 수는 4명(전체 구성원 대비 50%)으로 이사회의 성별 다양성 또한 제고하고 있습니다.

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

Board Skills Matrix

| 경험 및 전문성 \ 이사 | 정신아 | 권대열 | 조석영 | 윤석 | 함준승 | 최세정 | 차경진 | 박새롬 |
|-----------------|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|
| 법률/규제, 정책 | | ● | ● | ● | | | | |
| 기업 경영/투자 | ● | | ● | ● | ● | | ● | |
| 재무/회계 | ● | | | ● | ● | | | |
| 디지털/기술/보안 | ● | | | | | | ● | ● |
| 브랜드/커뮤니케이션 | ● | ● | | | | ● | | ● |
| 리스크 관리/이해관계자 대응 | | ● | ● | ● | ● | ● | | |
| ESG | | ● | | | | ● | | ● |

기업 지배구조

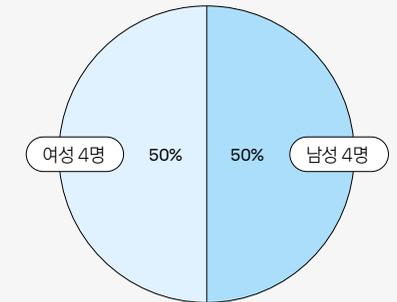
이사회 구성

이사회 구성 현황

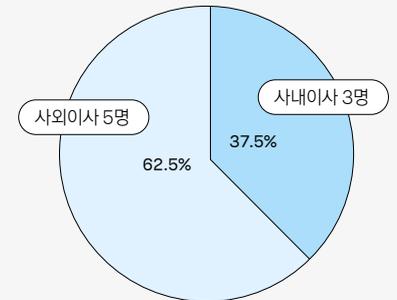
2024년 3월 기준

| 구분 | 성명 | 성별 | 임기 | 약력 | 활동 | |
|----------------|-----|----|-----------------------------|---|--|---------------------------------|
| 사내이사 (대표이사) | 정신아 | 여 | 2024.03 ~ 2026 (정기주주총회일) | ·연세대학교 불어불문학/경영학 ·미시건대학교 로스 경영대학원 MBA ·네이버(주, NHN) 수석 부장 ·(現) CA협업체 공동의장 | ·연세대학교 경영학 마케팅 석사 ·보스턴컨설팅그룹 컨설턴트 ·(주)카카오벤처스 대표이사 | 이사후보추천위원회 위원 |
| 사내이사 | 권대열 | 남 | 2024.03 ~ 2026 (정기주주총회일) | ·서울대학교 법학 ·(주)조선일보 ·(주)카카오 ERM위원장 | ·연세대학교 언론홍보대학원 저널리즘 석사 ·(주)카카오 CRO ·(現) CA협업체 ESG위원장 | ESG위원회 위원 |
| 사내이사 | 조석영 | 남 | 2024.03 ~ 2026 (정기주주총회일) | ·서울대학교 경영학 ·감사원 방산비리조사단 수사팀장 ·(주)카카오 ERM 실장 | ·노스웨스턴대학교 법과대학 법학 석사 ·서울중앙지방검찰청 부장검사 ·(現) CA협업체 책임경영통합사무팀장 | - |
| 사외이사 | 윤석 | 남 | 2023.03 ~ 2025.03 (재선임) | ·연세대학교 경영학 ·크레딧스위스증권(한국) MD/리서치센터장 ·삼성자산운용 부사장, 액티브운용총괄 ·(現)윤앤코 대표이사 | ·뉴욕대학교 경영대학원 MBA ·삼성증권 전무, 홀세일본부장/리서치센터장 ·삼성액티브자산운용(부사장) 대표이사 ·(現) 숙명여자대학교 경영대학 겸임교수 | 이사회 의장 보상위원회 위원장 감사위원회 위원 |
| 사외이사 | 함춘승 | 남 | 2024.03 ~ 2026 (정기주주총회일) | ·예일대학교 경제정치학 학사 ·씨티그룹글로벌마켓증권(주) 대표이사 사장 | ·씨티그룹 글로벌마켓증권(주) 전무이사 ·(現) 피에이치앤컴퍼니(주) 사장 | 감사위원회 위원장 이사후보추천위원회 위원 |
| 사외이사 | 최세정 | 여 | 2023.03 ~ 2025.03 (재선임) | ·미시건주립대학교 매스미디어(광고) 박사 ·한국광고학회 부회장 ·한국미디어경영학회 회장 ·(現) 고려대학교 미디어학부 교수 | ·텍사스-오스틴 대학교 광고학과 조교수, 부교수 ·JTBC 미디어컴 사외이사 ·한국광고홍보학회 편집위원장 ·(現) HS에드 사외이사, ESG위원회 위원장 | ESG위원회 위원장 감사위원회 위원 |
| 사외이사 | 박새롬 | 여 | 2023.03 ~ 2025.03 (재선임) | ·서울대학교 공과대학 산업공학과 공학박사 ·성신여자대학교 융합보안공학과 조교수 | ·서울대학교 수학기반산업데이터해석 연구센터 연구원 ·(現) 울산과학기술원(UNIST) 산업공학과 조교수 | ESG위원회 위원 보상위원회 위원 |
| 사외이사 | 차경진 | 여 | 2024.03 ~ 2026 (정기주주총회일) | ·호주국립대학교 경영정보시스템 박사 ·(現) 한양대학교 비즈니스인포메틱스학과 학과장 ·(現) 경기도청 빅데이터 자문위원 ·(現) 행정안전부 디지털정부 정책자문위원 | ·(現) 한양대학교 경영대학 경영정보시스템 전공교수 ·(現) 한국도로교통공단 스마트 미래교통 빅데이터 자문위원 ·(現) 경찰청 데이터기반 행정 자문위원 | 이사후보추천위원회 위원장 보상위원회 위원 |

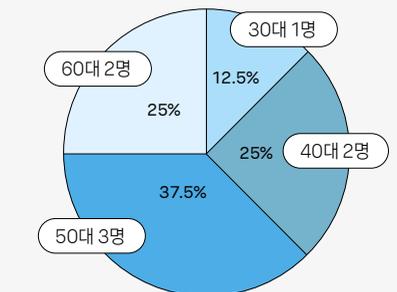
성별



이사회 구성



나이



기업 지배구조

이사회 구성

최고경영자 및 사외이사 후보군 관리

이사회 중심의 ESG경영이 강조되고 최고경영자 후보군 선정, 관리, 교육 및 사외이사 후보군의 관리 중요성이 증대함에 따라 카카오는 최고경영자 후보 및 사외이사 후보를 체계적으로 관리하고 있습니다. 2023년에는 최고경영자 후보군을 대상으로 경영워크숍과 오프라인 리더십 교육을 진행하였으며, 사외이사 후보군 관리 계획을 수립하고 구성된 후보군을 이사회추천위원회에 보고하였습니다. 앞으로도 최고경영자 후보군 상시 관리 및 교육 프로그램을 지속적으로 운영할 계획이며 사외이사에 적합한 후보군을 최소 연 1회 이사회추천위원회에 보고하고 우선순위 후보자를 도출할 예정입니다.

최고경영자 및 사외이사 후보군 관리

최고경영자 후보군

- 카카오 내 고도의 역량과 풍부한 경험을 보유하고, 고도의 리더십이 요구되는 규모의 조직을 책임지는 고위 임원 그룹을 후보군으로 선정
- 후보군 대상으로 경영워크숍 및 리더십교육을 진행하여 카카오 경영 전반에 대한 이해와 리더십 성장 도모

사외이사 후보군

- 이사회의 전문성 및 다양성, 특정 이해관계 여부, 법령 상 적합한 자격 요건 충족 여부 등을 고려하여 후보군 선정
- 2023년 상반기 사외이사 후보군 관리 계획 수립하여, 하반기에 구성된 후보군을 이사회추천위원회에 보고

이사회 선임 프로세스

이사회추천위원회는 이사 후보자의 자격 조건과 역량을 종합적으로 검토하고 주주총회에 추천하며 주주총회에서 이사를 최종 선임합니다. 카카오는 기업지배구조헌장 내에 이사회추천위원회는 이사회추천과정의 공정성과 독립성을 확보할 수 있도록 구성되어야 함을 명시하고 있습니다. 또한 이사회추천위원회 규정 제9조의2에 따라 이사 후보를, 제9조의3에 따라 감사위원회 위원 후보를 선임할 수 있도록 내부 검토 기준을 마련하고 면밀히 검토하고 있습니다.

사외이사 및 감사위원 후보 기준

사외이사

<이사회추천위원회 규정 제9조의2>

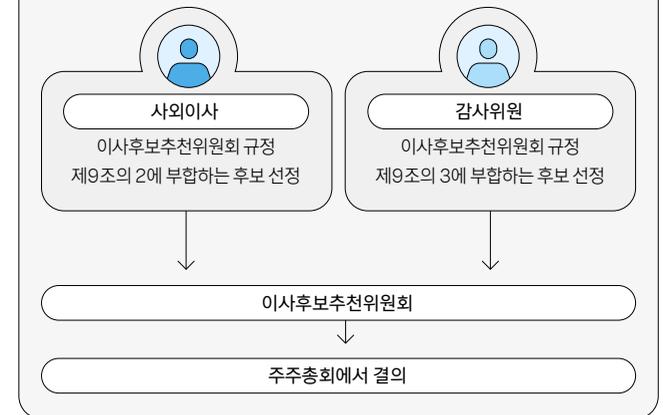
- ① 이사회의 전문성 및 다양성
(성별, 연령, 종교, 국적, 인종, 민족, 문화적 배경 및 기타 다양성 요소 등)
- ② 이사회 운영의 독립성(사외이사 구성비)
- ③ 기업가치 또는 주주권의 침해 가능성(최근 5년 이내 횡령·배임으로 인한 확정판결 유무, 기업가치 훼손 및 주주권의 침해에 대한 책임 유무 등)
- ④ 상법 제382조, 제542조의8 등 관련 법규에서 정하는 자격요건 충족 여부

감사위원

<이사회추천위원회 규정 제9조의3>

- ① 상법 제542조의11, 제542조의12 등 관련 법규에서 정하는 사항을 고려

사외이사 및 감사위원 선임 프로세스



최고경영자 후보 육성 프로그램

카카오는 최고경영자 후보자가 사업에 대한 통찰력과 리더십 역량을 갖출 수 있도록 다양한 방식의 교육 프로그램을 진행하고 있습니다. 최고경영자 후보 개개인이 담당하는 역할 및 책임을 서로 공유하고 논의하면서 카카오의 경영 전반에 대한 이해를 높일 수 있도록 경영워크숍을 진행하고 있으며, 2023년부터 최고경영자 후보가 함양해야 할 핵심영역에 대한 최고경영자 후보 교육을 실시하고 있습니다.

기업 지배구조

이사회 및 위원회 운영

이사회 운영

이사회 규정에 따라 매 분기 1회 이상 정기 이사회를 개최하고, 필요할 경우 수시로 임시 이사회를 개최하고 있습니다. 이사회 결의는 관련 법령 또한 이사회의 별도요건이 없는 경우 재적이사 과반수의 출석과 출석이사 과반수의 찬성으로 의결됩니다. 카카오는 매년 정기적으로 이사회 운영 및 위원회 규정 등을 검토해 정책적으로 미비한 사항을 지속적으로 개선하고 있으며, 이를 통해 이사회의 효율성과 합리성 수준을 제고합니다. 또한 사외이사의 의사결정을 돕기 위해 필요시에는 외부 전문 인력을 지원함을 이사회 및 위원회 규정에 명문화하고 있습니다.

2023년에는 총 18회의 이사회가 개최되어 51건의 안건이 심의의결, 13건의 안건이 보고되었습니다.

2023년 이사회 운영 현황

정기 이사회: 11회

임시 이사회: 7회

이사의 이사회 참석률: 사내이사 및 사외이사 96.3%

주요 안건: 유상증자, 공개 매수, 타법인 주식 처분, 대여계약 및 주식매수선택권 부여 등 결의 안건 51건, 보고 안건 13건

이사회 내 위원회

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

위원회 구성 현황

| 위원회 | 구성 |
|-----|--|
| 이사회 | <ul style="list-style-type: none"> 감사위원회 <ul style="list-style-type: none"> ·위원장: 함춘승 사외이사 ·사외이사 3인 이사회추천위원회 <ul style="list-style-type: none"> ·위원장: 차경진 사외이사 ·사외이사 2인/사내이사 1인 보상위원회 <ul style="list-style-type: none"> ·위원장: 윤석 사외이사 ·사외이사 3인 ESG 위원회 <ul style="list-style-type: none"> ·위원장: 최세정 사외이사 ·사외이사 2인/사내이사 1인 |

감사위원회 운영

카카오는 상법 제542조의 11 관련 정관 등에 근거하여 감사위원회를 구성하고 감사위원회의 운영, 권한과 책임 등을 감사위원회 운영 규정에 명시하여 그에 따라 업무를 수행하고 있습니다. 카카오의 감사위원회는 회계·재무 전문가를 포함하여 전원을 사외이사로 구성하여 전문성과 독립성을 확보함으로써 지배구조의 독립성 및 건전성 확보에 중점을 두고 있으며, 2023년 6월에는 온·오프라인교육 신청 및 참석을 통해 감사위원회의 내부통제 감독에 대한 역할과 책임, 국내 환경을 고려한 이사회의 ESG 감독 등에 대한 내용을 기반으로 교육을 실시하여 감사위원의 전문성을 제고하였습니다.

ESG위원회 운영

카카오는 이사회 산하에 ESG(Environmental, Social, Governance) 위원회를 운영하며 회사의 ESG 전략 방향성을 점검하고 성과와 문제점을 관리·감독하고 있습니다. 또한 매년 카카오의 ESG 활동을 담은 '카카오의 약속과 책임' 보고서에 대해 최종 검토 및 승인합니다. 이 외에도 환경·사회·지배구조 관련 비재무 이슈 및 대응책, 비재무 리스크 요인 검토 결과, 국내외 주요 ESG 평가 결과, ESG 역량 개발 및 내재화를 위한 지원 필요 사항 등을 부의합니다. 2023년에는 카카오와 계열사 상생 사업, 카본인덱스 소개 및 보고, RE100 로드맵 공유, 리스크 통합 관리 성과 등의 안건을 보고 및 승인하였습니다.

사외이사 대상 ESG 교육

카카오는 사외이사를 대상으로 ESG 교육을 주기적으로 진행하며 사외이사의 ESG 역량 강화하고 있습니다. 2022년에는 카카오의 환경 전략인 '액티브 그린 이니셔티브'에 대한 소개를 주제로 교육을 진행한데 이어, 2023년에는 사외이사 전원이 참여한 '최신 ESG 규제동향과 리스크'를 주제로 교육을 진행하는 등 변화하는 ESG 환경에 대한 이해를 증진시키기 위해 노력하고 있습니다.

기업 지배구조

이사회 및 위원회 운영

이사회 평가

이사회 및 위원회 평가

카카오는 이사회 및 위원회의 운영 효율성을 향상하기 위해 평가체계를 구축하고 연간 활동에 대해 연 1회 정기 자가 평가를 진행하고 있습니다. 평가 항목은 이사회 운영 효율성 평가, 각 위원회 활동 평가로 이루어져 있습니다. 이에 더해, 2022년 말에는 사외이사 자기평가 프로세스를 추가로 수립하여 2023년 1월부터 이사회 및 위원회 평가와 함께 실시하였습니다.

보상위원회는 평가 결과를 분석해 이사회 및 위원회의 성과에 대한 상호 피드백을 진행하고 이사회에 보고합니다. 이사회 평가 시 도출된 피드백은 개선 활동으로 이어져 효율적인 운영을 지원합니다.

2023년 이사회 및 위원회, 사외이사 평가 결과

이사회 운영 효율성

전반적
'우수'

이사회 내 위원회 활동

전반적
'우수'

사외이사 자기 평가

전반적
'우수'

경영진 성과 리뷰

CEO를 포함한 경영진의 성과 리뷰는 사업의 재무적 성과와 전략적 목표 달성을 위한 기여도, 회사 가치의 성장, 대내외 경영 환경 등을 종합적으로 고려합니다. 또한, 카카오는 ESG 경영에 대한 사회적 요구에 응답하고 CEO가 책임경영을 이행할 수 있도록 ESG 경영 이행 강화 관련 지표를 성과급(15%)의 지급 결정 요소에 포함하였습니다.

CEO 대상 ESG 성과지표 설정

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

이사회 보상

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

2023년 이사 보수 지급 현황

(단위: 명, 백만 원)

| 구분 | 인원 수 ¹⁾ | 보수총액 | 1인당 평균 보수액 ²⁾ |
|-------------------------|--------------------|-------|--------------------------|
| 등기이사(사외이사, 감사위원회 위원 제외) | 3 | 2,800 | 1,018 |
| 사외이사 (감사위원회 위원 제외) | 1 | 69 | 69 |
| 감사위원회 위원 | 3 | 211 | 70 |

CEO-직원 보수 비율³⁾

(단위: 백만 원)

| CEO 보수 | 직원 보수 평균 | CEO-직원 보수비율 |
|--------|----------|-------------|
| 1,296 | 101 | 12.8배 |

1) 정기 주주총회에서 결의된 이사의 총보수 한도의 승인대상이 되는 이사의 수를 의미

2) 공시대상 사업연도 발생한 임원의 변동을 고려하여, 보수총액을 평균 인원수로 나누어 산출

3) 2023 카카오 사업보고서 기준

리스크 관리

리스크 관리 체계

리스크 관리 방향성

카카오는 전사적 리스크를 관리하기 위해 리스크 컨트롤타워인 ERM (Enterprise Risk Management)위원회의 보고 시스템을 제도화하여 리스크 관리 고도화에 힘쓰고 있습니다. 2023년에는 ERM 지원분과를 신설하여 ERM위원회를 더욱 효과적으로 지원하고 운영함으로써 리스크 관리 개선을 위해 노력하였습니다.

이사회, ESG위원회 및 감사위원회는 리스크 관리 규정에 따라 대외 환경변화에 의해 발생할 수 있는 잠재적 손실 및 영향도를 분석하고, 해당 리스크를 관리하는 별도의 위기관리 계획을 수립 및 이행하고 있습니다. 위기관리 계획은 위기상황 분석(Stress Test)과 위기 단계별 대응계획(Contingency Plan)을 포함하며, 리스크관리 위원회가 이를 총괄 지원합니다. 또한, 기술 개발 및 서비스 기획운영 단계에서 발생할 수 있는 재무적, 비재무적 리스크를 유관 부서와 함께 지속적으로 관리하고 있습니다.

리스크 관리 기본 원칙

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

리스크 관리 규정

리스크 관리 추진 조직

이사회, ESG위원회 및 감사위원회에서 통합적으로 리스크를 관리하고 있으며, 그 결과를 ERM위원회에서 총괄하고 있습니다. 공동체 준법경영실은 비재무 리스크, 재무 그룹은 재무 리스크를 담당하고 있습니다. ERM위원회는 월별 정기회의를 개최하여 리스크관리규정 상 비재무 리스크의 관리 현황을 점검하고 회사에 미치는 영향을 분석하고 있습니다. 또한, 주요 비재무 리스크 관련 의사결정을 내리고 관련 이슈 사항 및 결과를 ESG위원회, 감사위원회 또는 이사회에 보고합니다.

ERM위원회 중심의 비재무적 리스크 통합 관리 체계는 2024년 안에 카카오 뿐만 아니라, 그룹 전반으로 확대될 예정입니다.

이사회

- 재무/비재무 리스크 관리 업무 총괄
- 발생 가능한 리스크 검증, 감독 및 정책 수립

ESG위원회

- 비재무 리스크 관리 업무 총괄
- 비재무 리스크 관련 의사결정 수행 (이사회로부터 권한 위임)

감사위원회

- 재무 리스크 관리 업무 총괄
- 재무 리스크 관련 의사결정 수행 (이사회로부터 권한 위임)

ERM위원회

- 월 1회 정기 회의 개최를 통한 리스크 관리 현황 공유
- 전사 리스크 관리 총괄 책임 및 리스크 관리 주요 이슈 이사회 보고

주관 부서

- 리스크 관리 현황 점검, 대응, 통제, 정책 수립 및 이행 점검 등 리스크 기반 경영 지원/관리

리스크 관리 프로세스

카카오는 리스크 식별, 평가, 모니터링 및 대응, 점검 등으로 구성된 전사 리스크 관리 프로세스를 운영하고 있습니다.

리스크 식별

- ERM위원회를 통해 주요 재무/비재무 리스크 요인 식별 및 목록화
- 리스크관리규정에 따라 식별된 리스크 유형화·정의 및 유관부서별 관리계획 수립

리스크 평가

- 연 4회 식별된 리스크에 대해 발생 가능성, 영향을 기준으로 리스크 평가 실시
- 리스크 허용 수준 및 성향 등 기반 대응 필요성 및 우선순위 결정 → 우선순위 리스크를 핵심 리스크로 정의

리스크 모니터링/대응

- 수립된 위기관리계획에 따라 소관부서는 세부 실행 방안을 마련 → 지속적이고 상시적인 리스크 모니터링 및 대응 활동 추진

리스크 프로세스 점검

- 리스크 관리 규정에 따라 ERM위원회에서 리스크 관리 프로세스가 전사적 차원에서 효과적으로 시행되고 있는지 여부 점검 및 관리
- 점검 결과 기반 회사에 미치는 주요 영향 분석 및 주요 사항 ESG위원회, 감사위원회 등에 보고

리스크 관리 문화 확산

카카오는 전체 크루가 리스크를 발견할 경우 그 즉시 전담조직에 관련 사항을 공유하고 있으며, 다양한 영역의 이슈가 연계되는 경우 유관부서 전문가들과 협업 시스템을 통해 효율적으로 대응하고 있습니다. 뉴스투명성위원회와 같은 특정 주제에 대한 전문성을 보유한 위원회를 구성하여 리스크 저감 방안을 마련하기도 합니다.

리스크 관리

리스크 식별

카카오는 회사의 경영활동 과정에서 존재할 수 있는 모든 불확실성으로 인해 회사의 가치에 불리한 결과 또는 손실을 초래할 만한 잠재적 가능성이 있다고 판단되는 경우 리스크로 정의하고 있습니다. 리스크는 크게 재무와 비재무로 분류해 관리하며, 재무 리스크는 금리, 유동성, 신용, 외환, 자본, 재무보고, 내부회계관리, 세금 등 회사의 재무상태, 재무정보 보고체계, 세무 정책과 관련하여 발생하는 항목들을 의미합니다. 비재무 리스크에는 비즈니스 운영에 있어 발생 가능한 준법, 기업·기술·서비스 윤리, 인력, 기후변화 및 환경 리스크 등의 항목이 포함되며, 카카오는 다음의 주요 리스크를 식별하고 유관부서를 통해 대응하고 있습니다.

주요 리스크 정의 및 대응 활동

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

리스크 관리

리스크 식별

잠재 리스크 관리

카카오는 장기적 관점에서 잠재 리스크를 인식하고 사전에 대응하고자 사업에 미치는 영향을 분석하고 있으며, 그 결과 기술, 경제, 사회, 환경 측면의 잠재 리스크가 도출되었습니다. 이에 따라 잠재 리스크가 향후 사업 운영에 부정적인 영향을 미치지 않도록 면밀한 모니터링 및 대응을 지속할 예정입니다.

| 잠재 리스크 | 잠재적 영향 | 대응 활동 |
|--|--|---|
| AI 기술 편향성, 혐오 발언 등 기술윤리 이슈로 인한 신뢰도 하락 우려 | AI를 활용한 서비스에서 인종/성차별적인 샘플을 학습하거나, 윤리적 가치 훼손을 막기 위한 필터링 시스템이 부재할 경우, 기술에 대한 신뢰도 하락으로 서비스 경쟁력을 상실하거나, 자사에 대한 사회적 평판에 큰 손실을 야기시킬 수 있음 | <ul style="list-style-type: none"> ·카카오 그룹 기술윤리위원회를 통해 '카카오 그룹의 책임있는 AI를 위한 가이드라인' 개정 및 AI 윤리 원칙 수립 ·AI 윤리 원칙 실천을 위한 내부 조직 및 실행 체계 고도화, 관련 점검 도구의 서비스 적용 방안 구체화 추진 ·AI 기술윤리 실행을 위한 전담 조직 구성·언어폭력 및 AI를 오염시키는 사용자의 고의적/적대적 학습(adversarial training) 방어를 위한 알고리즘 개발 ·전사적 기술윤리 교육 진행 |
| 과학기술의 급격한 발전 및 시장변화 대응 필요 | Chat GPT 등장 이후 디지털 산업 및 시장 자체의 역동성이 급증한 것과 같이, 새로운 기술의 출현과 이를 기반으로 한 서비스 등장으로 인해 카카오의 사업 경쟁력을 비롯한 카카오의 경영활동에 다각도로 영향을 미칠 수 있음 | <ul style="list-style-type: none"> ·새로운 기술 등장 및 시장 변화에 대한 지속적인 모니터링, 사업 경쟁력 변화 파악 및 대응 ·예상하지 못한 변화에도 신속하게 대응할 수 있는 체계 구축 |
| 기술 기반 플랫폼의 확산 과정에 대한 국내외 사회의 견제 | 디지털 플랫폼 기업의 사회적 영향력이 확대됨에 따라 플랫폼 기업이 사업을 영위하는 산업 생태계의 지속가능성까지 고려해야 하는 사회적 요구 및 정책, 법적 차원의 규제가 증대되고 있음 | <ul style="list-style-type: none"> ·사업 운영 뿐만 아니라 사회의 지속가능성 증대에도 기여할 수 있는 방안 마련 ·사업 외적으로 진행되는 나눔 활동을 통한 사회 기여·사업 자체에 사회의 지속가능성을 증진할 수 있는 방안 내재화 |
| 기후변화 대응에 대한 기여 요구 증대 | 온실가스 배출량 감축에 대한 국내외 요구가 증대됨에 따라, 디지털 기업 또한 기후변화 대응 노력 이행을 요구받고 있음 | <ul style="list-style-type: none"> ·카카오의 환경경영 원칙 '액티브 그린 이니셔티브 (Active Green Initiative)' 아래, 사업 본질에 친환경 가치를 입힌 중장기적 관점의 대응 진행 ·2040 Net Zero 로드맵에 따라 재생에너지 조달, 전기차 전환, 데이터센터 전력 효율화 등 추진 ·데이터센터 안산의 친환경 통합 설계, 임차 데이터센터 에너지 효율화 등을 통한 온실가스 감축 지속 |

세무 리스크 관리 정책

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

| 카카오 세무정책 |
|---|
| 국가별 조세 법률 준수 |
| 세무리스크 사전 검토 및 대응 |
| 특수관계자 거래의 정상가격 준수 |
| 투명한 세무정보 공개 |
| BEPS(Base Erosion and Profit Shifting) 보고서 제출을 통한 글로벌 조세 리스크 관리 |

🔗 카카오 세무정책

세무 리스크 관리 프로세스

카카오는 사업활동 간 발생하는 모든 재화 및 용역, 자본 거래에 발생할 수 있는 세무상 리스크를 사전 예방하고자 노력하고 있습니다. 복수의 외부 전문가의 자문, 과세 당국의 사전 질의 등을 통하여 중요한 사결정 시 세무 리스크를 신중히 고려하고 있습니다. 특히 특수관계자(카카오 계열사 등)와 거래 시 관련 법률에 따른 공정한 거래 가격을 유지하기 위해 수시로 거래 상대방인 특수관계자와 긴밀하게 협의하고, 외부 자문을 통해 리스크를 방지하고자 노력하고 있습니다.

윤리경영 및 컴플라이언스

윤리경영 체계

윤리규정

카카오는 윤리경영을 최우선 가치로 추구하고 모든 이해관계자와 신뢰 있는 관계를 구축하기 위해 윤리규정을 제정하고 경영활동 전반에서 이를 준수합니다. 윤리규정을 통해 모든 크루에게 올바른 가치판단과 행동의 기준을 제공하며 회사가 추구하는 가치를 위배하거나 외관상 의심 받을 수 있는 상황을 사전에 예방합니다.

카카오는 이를 실천하기 위해 2021년부터 전 직원에게 카카오의 크루로서 윤리규정을 철저히 준수할 것을 약속하는 서약서를 받고 있으며, 비즈니스 파트너에게도 카카오의 윤리규정을 이해하고 실천할 것을 권장합니다. 윤리규정은 담당부서의 정기적 검토를 통해 변화하는 경영 환경 및 사회 통념에 따라 수정 및 보완되고 있습니다.



🔗 카카오 윤리규정

윤리경영 추진 조직

카카오는 최상위 윤리경영 기구로 상임윤리위원회를 운영하고 있으며 산하에 실행부서로 전담조직(윤리감사)을 두고 있습니다. 상임윤리위원회는 임직원의 윤리이슈에 관한 조사 및 심의 활동을 통해, 임직원의 윤리성(반부패 의식, 업무 공정성 등) 제고를 위해 노력하고 있습니다.

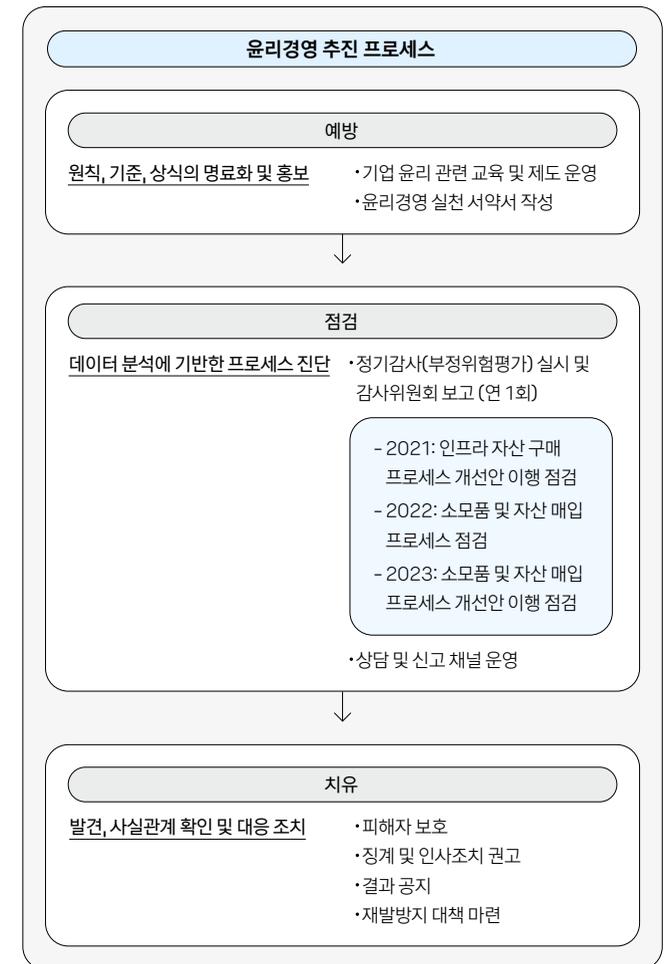
심의 결과에 따른 의결 및 기타 조치에 관한 사항은 토론과 무기명 비밀투표를 통해 공정하게 결정되며 심의 건에 대해서는 철저한 비밀유지를 준수하고 있습니다.

이러한 결정 사항을 포함하여 부정위험평가(2023년 소모품 및 자산 매입 프로세스 개선안 이행 점검) 결과, 제보 관련 현황 등이 이사회에 연 1회 정기적으로 보고되고 있습니다.

상임윤리위원회 위원장은 위원으로 지명된 CEO 또는 CEO의 지명을 통해 권한과 자격을 위임 받은 자로 선정되며 그 구성원은 직책 여부, 성별, 연령을 고려하여 균형 있게 구성하고 있습니다. 2022년 객관성 및 공정성 향상을 위해 상임윤리위원회의 심의 및 의결을 담당하는 윤리위원 2명을 추가로 위촉하였으며, 2023년에는 총 9명의 윤리위원이 활발히 활동하였습니다.

추진 프로세스

카카오는 예방, 점검, 치유의 3단계로 구성된 추진 프로세스를 구축하였으며 전담조직(윤리감사)은 해당 프로세스를 기반으로 윤리경영을 효과적으로 수행하고 있습니다.



윤리경영 및 컴플라이언스

윤리 위반 예방 및 대응

신규 입사자 윤리교육

매월 신규 입사자를 위한 온보딩 프로그램을 진행하여 윤리교육을 실시하고 있으며, 윤리규정에 대한 이해, 위반 사례 공유 및 전파 등의 교육 내용을 전달하고 있습니다. 2023년에는 신규 입사자를 대상으로 진행한 온보딩 교육에 총 194명이 참여하여 윤리교육을 수료하였습니다.

전체 크루 대상 윤리교육

카카오는 정규직 뿐만 아니라 계약직, 기간제 근로자 등 모든 크루를 대상으로 윤리경영 내재화 교육을 실시하고 있습니다. 2023년에는 윤리경영의 이해와 불공정 거래, 부패방지 경영시스템의 이해 등에 관한 교육을 진행했습니다. 교육 대상자 3,827명 중 94.1%인 3,601명이 해당 교육을 수료했습니다.

2023년 크루 윤리경영 교육

- 1차시 윤리경영 이야기(윤리경영 왜 필요할까?)
- 2차시 담합, 불공정거래 어떻게 근절해야 할까?
- 3차시 뇌물수수 및 부정부패 방지를 위한 정책(부패방지경영시스템)의 이해(1)
- 4차시 뇌물수수 및 부정부패 방지를 위한 정책(부패방지경영시스템)의 이해(2)

윤리위반 신고제도 및 제보자 보호

카카오는 크루 또는 관계사 임직원이 불공정 행위, 금품 및 접대와 같은 부당한 요구, 회사 자산의 부정 사용, 남용, 협력업체에 대한 부정 투자, 비공개 정보의 유출, 문서/데이터 조작, 또는 기타 비리 및 부정행위에 연루될 경우 외부 이해관계자가 카카오 사이버윤리실에 상담 신청 또는 신고 접수를 할 수 있도록 조치하고 있습니다. 관련 법률 및 사규에 의해 신고-제보자의 비밀 및 신분 보장 원칙을 엄격히 준수하고 있으며, 제보, 진술 및 기타 신고로 인한 차별 및 불이익을 금지하고 있습니다. 신고-제보자의 요청에 의해 신분 보호가 필요한 경우 전담조직(윤리감사)은 인사, 법무 담당 부서장과의 협의를 통해 법률 지원, 부서 이동 등 조치를 취하고 있습니다.

크루가 윤리규정 위반 행위를 제보하거나 관련하여 상담을 희망할 때 익명 또는 실명으로 제보할 수 있는 사내 인트라넷 제보 시스템인 텔미 카카오(TellMe@kakao)와 핫라인(hotline@kakaocorp.com)을 연중무휴로 운영하고 있습니다. 2023년 내외부 상담 및 신고 채널을 통해 총 38건의 상담 또는 신고 사례가 접수되었으며, 조사 결과 확정된 13건에 대해 모두 처리 완료했습니다.

사이버윤리실 핫라인

이메일 : hotline@kakaocorp.com

우편 : 13529 경기도 성남시 분당구 판교역로 166 (주)카카오 윤리감사

온라인 제보 : <https://www.kakaocorp.com/policy/cyberEthics/new>

금품 및 향응 방지 위한 선물반송센터 운영

카카오는 윤리규정 제11조(금품 및 향응)에 따라 이해관계자와의 선물은 '안 주고 안 받기'를 원칙으로 하고 있습니다. 이를 위해 선물 반송센터를 운영하고 있으며, 이해관계자로부터 전달된 선물은 모두 서비스라운지를 통해 반송처리 됩니다. 또한, 이해관계 상충을 방지하기 위해 카카오 크루와 가족 구성원은 어떠한 금품 및 향응을 수령할 수 없으며, 경쟁사, 고객, 기타 업무상의 비즈니스 파트너들 또한 금품 및 향응 제공을 금지하고 있습니다.

부득이하게 선물이나 금품을 수령할 경우 즉시 반환하는 것을 원칙으로 하며, 이미 수령한 선물이나 금품의 경우 선물반송센터에 반납하고 관련 절차에 따라 처리하도록 조치하고 있습니다.

선물 및 향응 수수 관련 사례

- 이해관계자가 카카오 직원에게 식사, 향응 등 제공
- 이해관계자가 카카오 직원의 경조사에 경조금 또는 화환 제공
- 이해관계자가 카카오 직원에게 교육, 단합대회, 문화행사 등의 명분으로 강사료, 식대, 공연티켓 등 제공
- 이해관계자가 업무를 목적으로 카카오 직원과 동행하면서 차량, 숙박비, 관광가이드 등의 편의를 제공

정치적 기부 금지 및 협회 후원

카카오는 국내 정치자금법 6장 제31조(기부의 제한)를 엄격하게 준수하여 회사와 관련된 자금으로 정치 자금을 기부할 수 없도록 명확하게 규정하고 있습니다. 이에 따라 정치 자금, 투표 관련 선거 자금, 정치단체 로비 자금 등을 일체 후원하지 않으며, 정치적으로 중립성이 보장되는 일부 공익 목적의 협회 및 산업협회 등에 대해서는 후원을 진행하고 있습니다.

윤리경영 및 컴플라이언스

그룹 윤리경영 강화

그룹 윤리경영 거버넌스 강화

카카오는 계열사별 윤리위원회를 설치하여 그룹의 윤리경영 거버넌스를 강화하고 있습니다. 또한 모든 계열사가 수준 높은 윤리경영을 추진할 수 있도록 윤리경영 업무에 필요한 절차와 가이드를 제공하여 카카오 뿐만 아니라, 계열사 모두가 실천할 수 있는 윤리경영을 추진하고 있습니다.

윤리규정 추진 핵심 가치

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

그룹 윤리경영 프로토콜

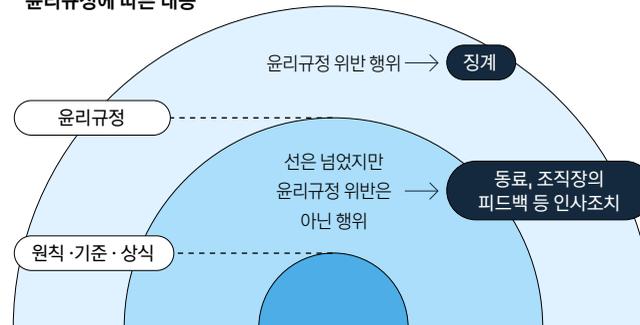
카카오는 그룹 윤리경영 프로토콜을 운영하며 계열사간 윤리 이슈를 상호 공유하고 대응을 일원화하고 있습니다. 2023년에는 계열사에게 임직원의 윤리의식 고취를 위한 그룹 차원의 윤리경영 교육 시행을 독려 하였으며, 그 결과 카카오 및 일부 계열사(카카오 게임즈, 카카오 엔터테인먼트, 카카오엔터프라이즈, 카카오인베스트먼트)는 전사 임직원을 대상으로 윤리경영 교육을 시행하였습니다.

그룹 법무 테이블 운영

카카오는 그룹과 법무 협업 체계를 연계하기 위해 정기적으로 그룹 법무 테이블을 운영하고 있습니다. 각 계열사의 법무 리더(준법지원인 등)들이 온·오프라인으로 참석하여 각 사에서 사전에 식별한 리스크 및 그룹 전반에 영향을 미칠 가능성이 있는 이슈 등을 공유합니다.

더불어 리스크의 경우 적시 대응 및 공유를 통한 신속한 최소화가 중요하므로 정기적인 그룹 법무 테이블과 함께 수시로 소통하고 공유할 수 있는 채널을 운영하고 있습니다. 또한, 신사업 관련 법무 이슈 등 인사이트를 도출할 수 있는 사안에 대해서는 별도 세미나 세션 구성 및 공유를 통해 해당 사건을 각 사 이슈에 접목할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이를 통해 카카오 컴플라이언스팀과 각 계열사는 유기적인 준법시스템을 구축하였고, 리스크 사전 인지·적시 대응·모니터링을 통한 재발 방지까지의 일련의 과정이 정립된 컴플라이언스 체계 안에서 진행될 수 있도록 지속적으로 고도화 해 나가고 있습니다.

윤리규정에 따른 대응



계열사 윤리경영 활동

카카오 계열사는 윤리경영 실천을 통해 회사가 이행하는 모든 행위, 내외부 이해관계자와의 관계에 있어 철저한 청렴을 추구하고 있습니다.

| | |
|-----------|---|
| 카카오엔터테인먼트 | ·전사 크루 윤리경영 교육 실시 ·사이버윤리실 제보 시스템 및 윤리경영 조직 사전 모니터링 체계 운영 |
| 카카오페이 | ·다양한 윤리교육 (청탁금지법, 선물 안주고 안받기 캠페인, 미공개 중요 정보 관리 등) 실시 ·주요 협력사 대상 윤리경영 교육 실시 |
| 카카오모빌리티 | ·전사 크루 윤리경영 교육 실시 ·컴플라이언스 캠페인, 컴플라이언스 체크리스트 작성 및 적용 ·온라인 제보 핫라인 운영 |
| 카카오엔터프라이즈 | ·상임윤리위원회, 기술윤리위원회, 윤리위원회 지원조직 등 신설 |
| 카카오스타일 | ·윤리경영 관련 규정 개정 및 신설 (윤리규정, 이해관계충돌 등) ·상임윤리위원회, 윤리경영 담당부서 구성 |

🔗 카카오 그룹 사이버 윤리실

윤리경영 및 컴플라이언스

공정거래 준수

공정거래 원칙 및 윤리실천 협약

카카오는 모든 비즈니스 파트너에게 공정하고 동등한 거래 기회를 제공하며 원칙에 기반하여 업무를 수행하고 있습니다. 구매시스템 PoK(Partner on Kakao)에 공정거래위원회의 '하도급 법규 준수'를 위한 4대 실천사항¹⁾을 도입하여 협력사와의 신뢰 관계를 공고히 하고 있습니다. 또한, 투명하고 공정한 거래 및 상호 협력 하에 경영 활동의 동반자로서 파트너를 존중하고 동반 성장하기 위해 윤리실천협약을 체결하고 있습니다. 이를 통해 카카오와 파트너사는 법과 윤리를 준수하며, 투명하고 공정하게 업무를 진행할 것을 약속합니다.

공정거래 4대 실천사항

대·중소기업간 상생협력을 위한 바람직한 계약 체결 실천사항

중소기업이 자신의 이익을 정당하게 계약에 반영할 수 있도록 합리적이고 공정한 계약체결 가이드라인 준수

협력업체의 공정한 선정(등록)을 위한 실천 사항

가이드라인에 의거하여 파트너사 선정 및 운용에 있어 투명하고 공정한 과정으로 진행

하도급거래 내부 심의위원회 설치 및 운용을 위한 실천사항

하도급거래 시 파트너사 선정, 계약 체결, 가격 결정 등 제반 절차에 대한 내부심의위원회심사

하도급거래에서의 바람직한 서면 발급·보존에 관한 실천사항

서면거래 문화 확산 및 정착을 통한 공정한 거래질서를 확립하고, 계약 체결 및 거래 과정에서 서면발급 및 보존을 원칙으로 함

협력사 불공정거래 리스크 점검

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

분쟁조정위원회 운영 지침

- 카카오는 파트너사와의 하도급거래시 하도급법 등 공정거래위원회 소관 법령을 준수하도록 노력합니다.
- 파트너사가 하도급거래 관련 이의를 제기하는 경우 공정하고 투명한 조정 절차를 거칠 수 있도록 하겠습니다.
- 분쟁의 조정을 신청한 파트너사는 분쟁조정위원회에 의견을 제출할 수 있습니다.
- 분쟁조정위원회는 사내의 독립된 기관으로서 분쟁조정 과정에서 대상 거래의 담당자는 관여할 수 없습니다.
- 분쟁조정위원회에서 도출된 조정안이 실제거래에서 적용될 수 있도록 노력하겠습니다.

공정거래 자율준수 프로그램 제도 강화

카카오의 공정거래 자율준수 활동을 체계적인 시스템 하에 진행하고자 기존 공정거래 업무 프로세스를 점검하고 기존 공정거래자율준수 편람의 개정 필요사항 확인 및 개정을 검토하였습니다. 또한, 공정거래 CP(Compliance Program) 법제화에 선제적으로 대응하고 실효성 있는 운영을 위해 운영규정 및 사전업무 협의 등 공정거래 자율준수 관련 규정 및 하위 지침에 대한 제·개정 준비를 하였습니다.

공정거래 자율준수 시스템 개선

불공정거래 리스크가 높은 커머스 분야¹⁾ 대상으로 법 위반 가능성을 줄이기 위해 시스템을 개선하였습니다. 선물하기 입점 계약서 시스템 체결 방식 내재화를 통해 계약서 서면 교부 과정에서 누락 가능성을 축소하였으며, 커머스 통합안전거래센터를 오픈하여 안전한 쇼핑 문화 조성을 위해 노력하고 있습니다. 이와 더불어 자율규제 방안 이행으로 톡스토어 판매자 이용약관 및 카카오쇼핑라이브 이용약관을 개정하여 판매자 권익 보호에 앞장서고 있습니다.

공정거래 교육 실시

카카오 그룹 전반에 공정거래 자율준수 문화를 확산하기 위해 130여 개 전체 계열사 대상으로 총 13회에 걸쳐 공정거래 교육을 실시했습니다. 카카오는 앞으로도 계열사 스스로 시장경제 질서를 확립하고 경쟁 규범을 준수하는 문화를 정착시키도록 지원하고 노력하겠습니다.

공정거래 교육

| 교육 내용 | 횟수 |
|----------------------------|-----|
| 공정거래위원회 공시 및 기업집단시책 교육 | 10회 |
| 공정거래 CP제도, 동의의결 및 기술정보보호교육 | 1회 |
| 하도급법 개요 및 납품대금 연동제 교육 | 2회 |

1) 선물하기, 쇼핑하기, 메이커스

Appendix

106 카카오 계열사 소개

108 ESG Data

119 Reporting Methodology

120 GRI Standards Index

123 SASB Index

124 ISSB

124 UN Global Compact

125 UN SDGs

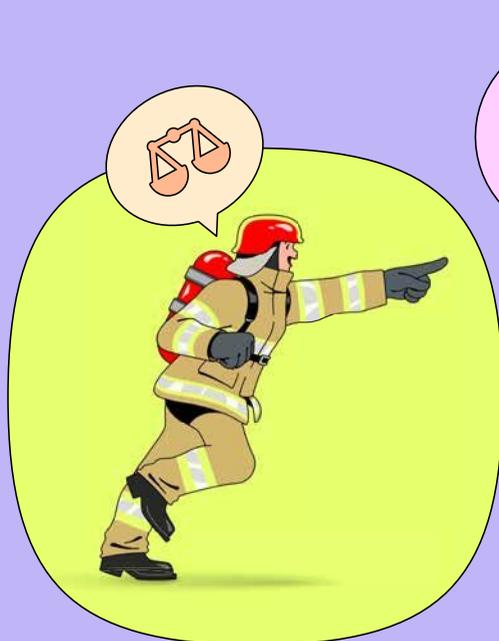
126 카카오 ESG 정책 및 규정

127 협회 가입 현황

127 주요 수상 내역

128 온실가스 검증의견서

130 제3자 검증의견서



버려진 물건들의
새 가치를
찾을 수는 없을까



따뜻한 온정을
느낄 수 있는 세상

카카오 계열사 소개

kakao ENTERTAINMENT

대표: 권기수, 장윤중 설립일: 2010년 7월

카카오엔터테인먼트

카카오엔터테인먼트는 2021년 카카오페이지와 카카오M, 그리고 멜론이 하나되어 출범했습니다. 'Content beyond Content'라는 비전 아래 뮤직, 스토리, 미디어 등 3개의 주요사업 분야를 중심으로 IP 밸류체인을 구축하고, 글로벌 엔터테인먼트 기업으로의 도약을 본격화합니다.

<https://kakaotent.com>

kakaopay

대표: 신원근 설립일: 2017년 4월

카카오페이

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

<https://kakaopay.com>

kakaogames

대표: 한상우 설립일: 2013년 8월

카카오게임즈

'다음게임(PC)'과 '카카오게임즈(모바일)' 등 막강한 플랫폼을 기반으로 '게임 개발'에서 '글로벌 퍼블리싱'까지 모두 아우르는 종합 게임사입니다. 모바일, PC온라인, 콘솔 등 '확장된 게임 플랫폼'을 바탕으로 캐주얼부터 하드코어까지 다양한 장르의 게임을 개발하고 국내외에 서비스하고 있습니다.

<https://kakaogamescorp.com>

kakaomobility

대표: 류금선 설립일: 2017년 5월

카카오모빌리티

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

<https://kakaomobility.com>

kakaopiccoma

대표: 김재용 설립일: 2011년 7월

카카오픽코마

카카오 일본 법인 '(주)카카오픽코마'는 일본에서 전자만화 소셜 플랫폼 '픽코마(piccoma)'를 운영 중입니다. '작품 퍼스트(First)' 기조를 토대로 모바일 환경에서 다양한 장르의 작품과 독자를 연결하며, '재미있는 이야기'를 통해 모두의 일상에 행복을 전달하고 있습니다.

<https://kakaopiccoma.com>

kakaoinvestment

대표: 권기오 설립일: 2017년 4월

카카오인베스트먼트

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

<https://kakaoinvestment.com>

kakaoenterprise

대표: 이경진 설립일: 2019년 8월

카카오엔터프라이즈

카카오엔터프라이즈는 글로벌 Top 클래스 성능의 클라우드 서비스를 제공하는 CSP로서, 국내 클라우드를 넘어 세계에서 인정받은 클라우드의 기술과 혁신을 통해 더 빠르고 안전한 새로운 클라우드 세상을 만들어갑니다.

<https://kakaenterprise.com>

kakaohealthcare

대표: 황희 설립일: 2022년 3월

카카오헬스케어

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

<https://kakahealthcare.com>

kakaoventures

대표: 김기준 설립일: 2012년 3월

카카오벤처스

스타트업 전문 투자사이자 카카오의 벤처 캐피탈 계열회사로서, 설립 이래 총 10개 투자조합으로부터 4,000억 원 이상의 투자자원을 확보하여 260여 곳 이상의 스타트업에 투자를 진행하고 있습니다.

<https://www.kakao.vc/>

카카오 계열사 소개

kakaostyle

대표 : 서정훈 설립일 : 2012년 2월

카카오스타일

카카오스타일은 모두가 특별한 스타일을 가지고 있고 내가 좋아하는 무언가를 발견했을 때의 즐거움이 일상을 더욱 나답게 만든다고 믿습니다. AI 기술을 활용해 개인 맞춤형 추천 상품을 제공하는 스타일 커머스 플랫폼 '지그재그'와 4050 패션 플랫폼 '포스티'를 운영하며 '개인화'와 '관계'를 기반으로 하는 커머스 생태계를 만들어 가고 있습니다.

<https://kakaostyle.com>

KnWorks

대표 : 신석철 설립일 : 2005년 2월

케이앤웍스

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

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

dktechin

대표 : 이원주 설립일 : 2015년 8월

디케이테크인

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

<https://www.dktechin.com>

Linkage Lab

대표 : 박대영 설립일 : 2016년 2월

링키지랩

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

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

ESG Data

경제 성과

핵심 재무 성과¹⁾

| 구분 | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------|------|--------|--------|---------|
| 매출액 | 백만 원 | 59,105 | 67,987 | 75,570 |
| 영업이익 | 백만 원 | 5,879 | 5,694 | 4,609 |
| 당기 순이익 | 백만 원 | 13,873 | 13,580 | -10,126 |

사업부문별 매출

| 구분 | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------|------|-----------|-----------|-----------|
| 특비즈 | 백만 원 | 1,643,922 | 1,901,657 | 1,982,204 |
| 포털비즈 | 백만 원 | 492,503 | 424,099 | 344,334 |
| 기타 플랫폼 | 백만 원 | 878,197 | 1,136,808 | 1,227,904 |
| 게임 | 백만 원 | 998,759 | 1,109,512 | 1,009,529 |
| 뮤직 | 백만 원 | 772,516 | 894,096 | 1,723,949 |
| 스토리 | 백만 원 | 791,702 | 920,917 | 922,070 |
| 미디어 | 백만 원 | 332,915 | 411,958 | 347,012 |

이해관계자별 가치 분배²⁾

| 구분 | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|------------|------------------------|------|-----------|-----------|-----------|
| 주주/ 투자자 | 배당금 및 이자 비용 | 백만 원 | 41,356 | 136,090 | 219,292 |
| 크루 | 인건비 및 복리후생비 | 백만 원 | 1,311,630 | 1,557,652 | 1,708,593 |
| 파트너 | 상품·제품 원가, 결제대행수수료 등 | 백만 원 | 2,544,767 | 2,554,754 | 2,720,324 |
| 커뮤니티 | 기부금 | 백만 원 | 15,217 | 24,822 | 30,853 |

국가별 세금 납부 현황³⁾

| 구분 | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|--------|--------|------|-----------|-----------|-----------|
| 국내 | 매출액 | 백만 원 | 5,504,247 | 5,966,178 | 6,451,192 |
| | 세전이익 | 백만 원 | 2,286,661 | 1,268,935 | -648,470 |
| | 법인세 비용 | 백만 원 | 641,800 | 199,325 | 128,527 |
| | 납부한 세금 | 백만 원 | 227,092 | 307,013 | 260,869 |
| 일본 | 매출액 | 백만 원 | 460,232 | 560,758 | 679,512 |
| | 세전이익 | 백만 원 | 21,816 | 64,134 | 26,504 |
| | 법인세 비용 | 백만 원 | -2,553 | 26,945 | 28,848 |
| | 납부한 세금 | 백만 원 | 127 | -2,627 | 26,945 |
| 네덜란드 | 매출액 | 백만 원 | 38,834 | 8,987 | 6,651 |
| | 세전이익 | 백만 원 | 577 | -26,088 | -509,457 |
| | 법인세 비용 | 백만 원 | 535 | 1,271 | -1,202 |
| | 납부한 세금 | 백만 원 | 395 | -1,304 | 1,271 |
| 그 외 국가 | 매출액 | 백만 원 | 133,356 | 570,915 | 419,247 |
| | 세전이익 | 백만 원 | -919 | -168,707 | -516,818 |
| | 법인세 비용 | 백만 원 | 7,759 | 14,245 | 12,256 |
| | 납부한 세금 | 백만 원 | -235 | 14,842 | 14,245 |

1) 연결 재무제표 기준

2) 당해년도 12월 31일 연결 기준으로 집계

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

ESG Data

환경 성과

온실가스 배출 현황¹⁾

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------------------|------------------------------------|-------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Scope 1 배출량 | 합계 | tCO ₂ -eq | 233 | 248 | 358 |
| | 판교 오피스 | tCO ₂ -eq | 81 | 168 | 278 |
| | 제주 오피스 | tCO ₂ -eq | 49 | 80 | 80 |
| | 임차 데이터센터 ²⁾ | tCO ₂ -eq | 104 | 0 | 0 |
| Scope 2 배출량 | 합계 ³⁾ | tCO ₂ -eq | 85,087 | 67,143 | 53,426 |
| | 판교 오피스 | tCO ₂ -eq | 2,209 | 7,333 | 8,145 |
| | 제주 오피스 | tCO ₂ -eq | 860 | 0 | 0 |
| | 임차 데이터센터 | tCO ₂ -eq | 81,673 | 59,473 | 44,964 |
| | 오프라인 판매시설 ⁴⁾ | tCO ₂ -eq | 346 | 337 | 316 |
| Scope 3 배출량 ⁵⁾ | 합계 | tCO ₂ -eq(%) | 69,393 | 70,517 | 60,238 |
| | 1. 구매 제품 및 서비스 | tCO ₂ -eq(%) | 137 (0.2) | 63 (0.1) | 20 (0.03) |
| | 2. 자본재 | tCO ₂ -eq(%) | 47,898 (69.0) | 49,508 (70.2) | 14,766 (24.5) |
| | 3. 연료 및 에너지 관련 활동 | tCO ₂ -eq(%) | 6,176 (8.9) | 7,922 (11.2) | 4,237 (7.0) |
| | 4. 업스트림 운송 및 유통 | tCO ₂ -eq(%) | 3 (0.004) | 1 (0.001) | 81 (0.1) |
| | 5. 사업장 내 발생 폐기물 | tCO ₂ -eq(%) | 56 (0.1) | 282 (0.4) | 237 (0.4) |
| | 6. 직원 출장 | tCO ₂ -eq(%) | 91 (0.1) | 435 (0.6) | 272 (0.5) |
| | 7. 직원 통근 | tCO ₂ -eq(%) | 210 (0.3) | 71 (0.1) | 85 (0.1) |
| | 8. 업스트림 임차 자산 | tCO ₂ -eq(%) | - | - | 89 (0.1) |
| | 9. 다운스트림 운송 및 유통 | tCO ₂ -eq(%) | 110 (0.2) | 87 (0.1) | 127 (0.2) |
| | 11. 판매된 제품의 사용 | tCO ₂ -eq(%) | 8,151 (11.7) | 4,547 (6.4) | 1,238 (2.1) |
| | 12. 판매된 제품의 폐기 | tCO ₂ -eq(%) | 253 (0.4) | 203 (0.3) | 194 (0.3) |
| | 13. 다운스트림 임대자산 | tCO ₂ -eq(%) | 272 (0.4) | 207 (0.3) | 134 (0.2) |
| | 14. 프랜차이즈 | tCO ₂ -eq(%) | 25 (0.04) | 26 (0.04) | 102 (0.2) |
| | 15. 투자 | tCO ₂ -eq(%) | 6,011 (8.7) | 7,165 (10.2) | 38,656 (64.2) |
| 배출 집약도 | 배출량 합계 | tCO ₂ -eq | 154,713 | 137,908 | 114,022 |
| | 배출 집약도 (Scope 1,2,3) ⁶⁾ | tCO ₂ -eq/억원 | 2.5 | 5.6 | 4.6 |
| | 매출액 ⁶⁾ | 억원 | 61,367 | 24,566 | 24,996 |

에너지 사용 현황^{1) 7)}

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|------------------|--|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 에너지 사용량 | 직접 에너지 | 합계 | GJ | 3,532 | 4,125 | 6,138 |
| | | 고정연소(LPG) | GJ | 820 | 1,025 | 1,044 |
| | | 고정연소(LNG) | GJ | - | 1,218 | 2,915 |
| | | 고정연소(경유) | GJ | 1,497 | - | - |
| | | 고정연소(등유) | GJ | - | - | 255 |
| | | 이동연소(휘발유) | GJ | 1,198 | 1,586 | 1,901 |
| | | 이동연소(경유) | GJ | 17 | 296 | 23 |
| | 간접 에너지 | 합계 | GJ | 1,779,828 | 1,405,129 | 1,120,132 |
| | | 전기 ⁸⁾ | GJ | 1,772,532 | 1,395,932 | 1,104,114 |
| 열 | | GJ | 7,296 | 9,197 | 16,018 | |
| 에너지 사용 집약도 | 에너지 사용량 합계 | GJ | 1,783,360 | 1,409,254 | 1,126,270 | |
| | 에너지 사용 집약도 (직접, 간접, 외부 에너지) ⁶⁾ | GJ/ 억원 | 29.1 | 57.4 | 45.1 | |
| | 매출액 ⁶⁾ | 억원 | 61,367 | 24,566 | 24,996 | |
| 재생 에너지 사용량 | 녹색프리미엄 구매량 | GJ | 28,588 | - | - | |
| | 재생에너지 인증서(REC, 태양광) | GJ | - | 18,240 | 19,205 | |
| | 재생에너지 인증서(REC, 풍력) | GJ | - | - | 19,200 | |
| | 재생에너지 사용 비율 ⁸⁾ | % | 1.6 | 1.3 | 3.3 | |

1) 상기 온실가스 배출량 및 에너지 사용량의 합계는 정수 단위로 절사함

2) 조직 및 운영 환경 변경에 따라 2022년부터 임차 데이터센터의 비상발전기 및 공조시설로 인한 배출량이 집계 범위에서 제외됨

3) REC(Renewable Energy Certificates) 구매를 반영하여 제주 및 판교오피스의 Scope 2 배출량을 차감하였음

4) 오프라인 판매시설 Scope 2 배출량은 2022년부터 집계 포함되었으며, 카카오프렌즈샵 등이 해당함

5) 카테고리 1~6, 11~15는 2021년부터, 카테고리 8은 2023년부터 집계되었으며, 괄호 안 수치는 Scope 3 배출량 내 비중을 의미함

6) 2021년의 경우 카카오 계열사 전력 사용량 합산에 따라 연결 기준 매출액을 사용하여 집약도를 산정하였으며, 2022년부터 계열사 사용량 배제에 따라 별도 기준 매출액을 사용하여 산정해 전년 대비 집약도가 상승함

7) 전력 사용량의 간접 에너지 환산 시, 온실가스·에너지 목표관리제 명세서 작성 기준에 따라 국가 고유 발전량 환산계수 중 전력(소비기준) 환산 계수(9.6MJ/kWh)를 적용함

8) MWh 단위 기준 전기 에너지 사용량: 2021년 184,639 MWh, 2022년 145,410 MWh, 2023년 119,513 MWh

ESG Data

환경 성과

용수 사용 현황

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------------|------------|--------------------|--------|--------|---------|
| 용수 취수량 ¹⁾²⁾ | 합계 | m ³ | 12,690 | 44,469 | 165,985 |
| | 판교 오피스 | m ³ | 4,868 | 36,524 | 153,221 |
| | 제주 오피스 | m ³ | 7,822 | 7,945 | 9,065 |
| | 오프라인 스토어 | m ³ | - | - | 3,699 |
| 중수 사용량 | 합계 | m ³ | 0 | 890 | 7,060 |
| | 판교 오피스 | m ³ | 0 | 890 | 7,060 |
| | 제주 오피스 | m ³ | 0 | 0 | 0 |
| 용수 사용량 ³⁾ | 합계 | m ³ | 12,690 | 44,469 | 165,985 |
| 용수 취수 집약도 | 전체 | m ³ /억원 | 0.6 | 1.8 | 6.6 |
| | 매출액(별도 기준) | 억원 | 21,329 | 24,566 | 24,996 |

대기오염 물질 배출 현황⁴⁾

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------|-------------------|----|------|------|------|
| 종류별 발생량 | 합계 | 톤 | 0 | 0 | 0 |
| | NOx ⁵⁾ | 톤 | 0 | 0 | 0 |
| | SOx ⁶⁾ | 톤 | 0 | 0 | 0 |
| | VOC ⁷⁾ | 톤 | 0 | 0 | 0 |
| | PM ⁸⁾ | 톤 | 0 | 0 | 0 |
| | HAP ⁹⁾ | 톤 | 0 | 0 | 0 |

폐기물 배출 및 처리현황¹⁰⁾

| 구분 | | 단위 | 2022 | 2023 | | |
|-----------------------------|-----------------------|----------|-------------|------|-----|-----|
| 폐기물 발생량 | 총 발생량 | 톤 | 279 | 577 | | |
| | 총 폐기처리 된 폐기물량 | 톤 | 253 | 255 | | |
| 폐기 처리 (disposed) | 지정 폐기물 | 톤 | 0 | 0 | | |
| | 생활 폐기물 ¹¹⁾ | 소계 | 톤 | 253 | 255 | |
| | | 처리 방법별 | 매립 | 톤 | 253 | 82 |
| | | | 소각 | 톤 | | 172 |
| | | | 재자원화 | 톤 | 26 | 322 |
| 재자원화 (recovery) | 총 재자원화 된 폐기물량 | 톤 | 26 | 322 | | |
| | 지정 폐기물 | 톤 | 0 | 0 | | |
| | 생활 폐기물 | 소계 | 톤 | 26 | 322 | |
| | | 재자원화 유형별 | 재사용을 위한 전처리 | 톤 | 0 | 0 |
| | | | 재활용 | 톤 | 26 | 322 |
| | | | 기타 복구 처리 | 톤 | 0 | 0 |
| | | 재자원화 방법별 | 자체 처리 | 톤 | 0 | 0 |
| | | | 처리업체 위탁 | 톤 | 26 | 322 |
| 1회용 플라스틱 사용량 ¹²⁾ | | 톤 | 0.11 | 0.13 | | |

1) 임차 데이터센터 용수 취수량은 포함되지 않음

2) 판교 오피스 및 제주 오피스에서 취수하는 모든 용수의 취수원은 상수도임

3) 산업 특성상 폐수 방류량 존재하지 않아 용수 취수량과 용수 사용량이 동일함

4) 카카오는 대기오염물질을 배출하지 않아 관련 정보를 공시하지 않았으나, 이해관계자의 요구에 따라 신규 공시

5) NOx (Nitrogen Oxides): 질소산화물

6) SOx (Sulfur Oxides): 황산화물

7) VOCs (Volatile Organic Compounds): 휘발성유기화합물

8) PM (Particulate Matter): 미세먼지

9) HAP (Hazardous Air Pollutants): 유해대기오염물질

10) 폐기물 발생 및 처리 현황은 2022년부터 집계된 오피스, 커머스 및 메이커스 폐기물 배출량이며, '생활 폐기물'('폐기물관리법' 제2조 정의 의거)의 경우 과거 보고서상 '일반 폐기물'과 동일한 의미임

11) 생활 폐기물은 2023년부터 처리 방법별로 구분하여 (소각/ 매립) 공시하였음

12) 오피스 내 사내 카페에서 사용된 일회용 플라스틱 사용량이며 전량 생분해성 플라스틱 (PLA, Poly Lactic Acid)

ESG Data

사회 성과

직원 현황¹⁾

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|----------------------|----------------|----|-------|-------|-------|-------|
| 합계 | | 명 | 3,472 | 3,901 | 3,880 | |
| 성별 | 남성 | 명 | 1,958 | 2,183 | 2,147 | |
| | 여성 | 명 | 1,514 | 1,718 | 1,733 | |
| 연령별 | 30세 미만 | 명 | 986 | 1,141 | 989 | |
| | 30세~50세 | 명 | 2,457 | 2,709 | 2,828 | |
| | 50세 이상 | 명 | 29 | 51 | 63 | |
| 계약 형태별 ²⁾ | 기간의 정함이 없는 근로자 | 소계 | 명 | 3,303 | 3,681 | 3,686 |
| | | 남성 | 명 | 1,926 | 2,138 | 2,135 |
| | | 여성 | 명 | 1,377 | 1,543 | 1,551 |
| | 기간제 근로자 | 소계 | 명 | 169 | 220 | 194 |
| | | 남성 | 명 | 32 | 45 | 12 |
| | | 여성 | 명 | 137 | 175 | 182 |
| 직군별 | 사무직 | 소계 | 명 | 1,750 | 1,964 | 1,932 |
| | | 남성 | 명 | 592 | 650 | 614 |
| | | 여성 | 명 | 1,158 | 1,314 | 1,318 |
| | 기술직 | 소계 | 명 | 1,722 | 1,937 | 1,948 |
| | | 남성 | 명 | 1,366 | 1,533 | 1,533 |
| | | 여성 | 명 | 356 | 404 | 415 |

채용 현황

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------|------------|----|-----------|---------|---------|
| 합계 | | 명 | 994 | 870 | 452 |
| 성별 | 남성 | 명 | 558 | 453 | 139 |
| | 여성 | 명 | 436 | 417 | 313 |
| | 남성 비율 | % | 56.1 | 52.1 | 30.8 |
| | 여성 비율 | % | 43.9 | 47.9 | 69.2 |
| 연령별 | 30세 미만 | 명 | 716 | 466 | 294 |
| | 30세~50세 | 명 | 275 | 396 | 156 |
| | 50세 이상 | 명 | 3 | 8 | 2 |
| | 30세 미만 비율 | % | 72.0 | 53.6 | 65 |
| | 30세~50세 비율 | % | 27.7 | 45.5 | 34.5 |
| | 50세 이상 비율 | % | 0.3 | 0.9 | 0.4 |
| 오픈 포지션에 대한 내부 채용 | | % | 10.7 | 0 | 43.9 |
| 평균 채용 비용 | | 원 | 1,134,440 | 552,161 | 351,439 |

이직 현황

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|------------------------|--------------------|---------|-------|-------|-------|-----|
| 자발적 이직자 | | 합계 | 명 | 330 | 373 | 208 |
| 이직 | 성별 | 남성 | 명 | 188 | 227 | 108 |
| | | 여성 | 명 | 142 | 146 | 100 |
| | 연령별 | 30세 미만 | 명 | 143 | 109 | 61 |
| | | 30세~50세 | 명 | 184 | 250 | 133 |
| | | 50세 이상 | 명 | 3 | 14 | 14 |
| | 자발적 이직률 | | % | 9.5 | 10.7 | 5.3 |
| 전년도 임직원 수 | | 명 | 2,837 | 3,472 | 3,901 | |
| 평균 근속 연수 ³⁾ | | 년 | 4.9 | 4.3 | 5.0 | |
| 해고 ⁴⁾ | 해고된 직원 수 | 명 | 0 | 0 | 0 | |
| | 인수합병으로 영향을 받은 직원 수 | 명 | 0 | 0 | 0 | |

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

2) 2022년, 2023년 단시간 근로자는 없으며, 2021년 단시간 근로자 1인은 기간제 근로자에 포함하여 집계

3) 연도별 12월 31일 기준 재직 중인 직원의 평균 근속 연수

4) 경영 상의 사유로 인한 해고만 집계

ESG Data

사회 성과

다양성 현황

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | | |
|----------------------|----------------------|------------|------|------|------|------|-----|
| 임원 | 합계 | 명 | 7 | 6 | 7 | | |
| | 성별 | 남성 | 명 | 5 | 4 | 3 | |
| | | 여성 | 명 | 2 | 2 | 4 | |
| | | 남성 비율 | % | 71.4 | 66.7 | 42.9 | |
| | | 여성 비율 | % | 28.6 | 33.3 | 57.1 | |
| | 연령별 | 30세 미만 | 명 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 30세~50세 | 명 | 3 | 2 | 4 | |
| | | 50세 이상 | 명 | 4 | 4 | 3 | |
| | | 30세 미만 비율 | % | 0 | 0 | 0 | |
| | | 30세~50세 비율 | % | 42.9 | 33.3 | 57.1 | |
| | | 50세 이상 비율 | % | 57.1 | 66.7 | 42.9 | |
| | 고위 관리자 ¹⁾ | 합계 | 명 | 129 | 170 | 191 | |
| | | 성별 | 남성 | 명 | 89 | 112 | 132 |
| | | | 여성 | 명 | 40 | 58 | 59 |
| 남성 비율 | | | % | 69.0 | 65.9 | 69.1 | |
| 여성 비율 | | | % | 31.0 | 34.1 | 30.9 | |
| 연령별 | | 30세 미만 | 명 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 30세~50세 | 명 | 120 | 156 | 170 | |
| | | 50세 이상 | 명 | 9 | 14 | 21 | |
| | | 30세 미만 비율 | % | 0 | 0 | 0 | |
| | | 30세~50세 비율 | % | 93.0 | 91.8 | 89.9 | |
| | | 50세 이상 비율 | % | 7.0 | 8.2 | 10.1 | |
| 하위 관리자 ²⁾ | | 합계 | 명 | 418 | 477 | 494 | |
| | | 성별 | 남성 | 명 | 284 | 314 | 320 |
| | | | 여성 | 명 | 134 | 163 | 174 |
| | 남성 비율 | | % | 67.9 | 65.8 | 64.8 | |
| | 여성 비율 | | % | 32.1 | 34.2 | 35.2 | |
| | 연령별 | 30세 미만 | 명 | 4 | 2 | 4 | |
| | | 30세~50세 | 명 | 411 | 466 | 481 | |
| | | 50세 이상 | 명 | 3 | 9 | 9 | |
| | | 30세 미만 비율 | % | 1.0 | 0.4 | 0.8 | |
| | | 30세~50세 비율 | % | 98.3 | 97.7 | 97.4 | |
| | | 50세 이상 비율 | % | 0.7 | 1.9 | 1.8 | |

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|-------|
| 매출 발생 부서 직원 ³⁾ | 합계 | 명 | 1,032 | 1,121 | 1,087 | |
| | 성별 | 남성 | 명 | 316 | 335 | 313 |
| | | 여성 | 명 | 715 | 786 | 774 |
| | | 남성 비율 | % | 30.6 | 29.9 | 28.8 |
| | | 여성 비율 | % | 69.4 | 70.1 | 71.2 |
| STEM 직원 ⁴⁾ | 합계 | 명 | 1,722 | 1,937 | 1,948 | |
| | 성별 | 남성 | 명 | 1,366 | 1,533 | 1,533 |
| | | 여성 | 명 | 356 | 404 | 415 |
| | | 남성 비율 | % | 79.3 | 79.1 | 78.7 |
| | | 여성 비율 | % | 20.7 | 20.9 | 21.3 |
| 국적별 | 한국 | 명 | 3,455 | 3,895 | 3,875 | |
| | 미국 | 명 | 8 | 2 | 1 | |
| | 호주 | 명 | 7 | 0 | 0 | |
| | 일본 | 명 | 1 | 1 | 1 | |
| | 캐나다 | 명 | 1 | 3 | 3 | |
| 외국인 직원 | 외국인 직원 수 | 명 | 17 | 6 | 5 | |
| | 외국인 직원 비율 | % | 0.5 | 0.2 | 0.1 | |
| 장애인 직원 | 장애인 직원 수 | 명 | 8 | 7 | 8 | |
| | 장애인 직원 비율 | % | 0.2 | 0.2 | 0.2 | |
| 연 근로시간 | 시간 | 7,249,536 | 8,145,288 | 8,101,440 | | |
| 인원 수 | 명 | 3,472 | 3,901 | 3,880 | | |

1) 팀장급 이상-임원 직전 관리자 수를 집계

2) 셀장급 이상-팀장 직전 관리자 수를 집계

3) 매출 발생 부서 직원은 서비스 비즈 직군 인원을 집계

4) STEM(Science, Technology, Engineering, Mathematics) 직군 직원은 테크 직군 인원을 집계

ESG Data

사회 성과

직원 교육 현황

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|--------------|------------------|----------------|--------|--------|--------|-------|
| 교육 대상자 | 합계 ¹⁾ | 명 | 3,479 | 3,907 | 3,887 | |
| | 계약 형태별 | 기간의 정함이 없는 근로자 | 명 | 3,303 | 3,681 | 3,693 |
| | | 기간제 근로자 | 명 | 176 | 226 | 194 |
| 전체 교육시간 | | 시간 | 98,506 | 77,707 | 88,351 | |
| 평균 교육시간 | 1인당 교육시간 | 시간/명 | 28.3 | 19.9 | 22.7 | |
| | 성별 ²⁾ | 남성 | 시간/명 | 38.0 | 23.3 | 24.8 |
| | | 여성 | 시간/명 | 15.8 | 15.5 | 20.2 |
| | 계약 형태별 | 기간의 정함이 없는 근로자 | 시간/명 | 29.6 | 20.7 | 23.6 |
| | | 기간제 근로자 | 시간/명 | 3.5 | 7.1 | 6.7 |
| | 연령별 | 30세 미만 | 시간/명 | 71.4 | 30.7 | 26.5 |
| | | 30세~50세 | 시간/명 | 11.3 | 15.5 | 21.5 |
| | | 50세 이상 | 시간/명 | 5.3 | 14.3 | 20.6 |
| | 관리자 레벨별 | 임원 | 시간/명 | 1.7 | 0.3 | 6.4 |
| | | 고위 관리자 | 시간/명 | 9.6 | 15.7 | 26.3 |
| | | 하위 관리자 | 시간/명 | 11.2 | 16.7 | 27.4 |
| | 외국인 직원 | 시간/명 | 7.1 | 1.0 | 25.2 | |
| | 교육 유형별 | 리더십 | 시간/명 | 2.3 | 6.4 | 10.6 |
| | | 온보딩 | 시간/명 | 26.4 | 21.3 | 9.9 |
| | | 직무역량 | 시간/명 | 2.4 | 9.5 | 11.5 |
| 지식공유 | | 시간/명 | 0.8 | 1.7 | 4.1 | |
| 공통 | | 시간/명 | 6.2 | 3.7 | 4.7 | |
| 1인당 교육 훈련 비용 | | 백만 원/명 | 0.2 | 0.3 | 0.3 | |

보상 현황

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|----------|-----------|-------|------|---------|---------|---------|
| 직원 평균 급여 | 전체 | 백만 원 | 172 | 139 | 101 | |
| | 남성 | 백만 원 | 217 | 173 | 114 | |
| | 여성 | 백만 원 | 108 | 94 | 84 | |
| 퇴직연금 제도 | 확정급여형(DB) | 운용 금액 | 백만 원 | 131,504 | 162,777 | 190,803 |
| | | 가입 인원 | 명 | 2,100 | 2,902 | 3,419 |

성과평가

| 구분 | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------|----|------|------|------|
| 임직원 성과평가 실시 비율 | % | 100 | 100 | 100 |

1) 기준 인원 3,880명에 등기임원 7명 포함

2) 2021년 신입 공채 개발자 교육 참여 인원의 남녀 성비가 7:1로, 남성 직원과 여성 직원 간 평균 교육시간 차이 발생

ESG Data

사회 성과

육아 휴직 현황

| 구분 | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------------------|------|------|------|------|
| 대상 인원 | 남성 명 | 535 | 536 | 589 |
| | 여성 명 | 270 | 260 | 333 |
| 사용 인원 | 남성 명 | 10 | 12 | 16 |
| | 여성 명 | 67 | 52 | 71 |
| 복귀 예정 인원 | 남성 명 | 2 | 6 | 5 |
| | 여성 명 | 46 | 48 | 41 |
| 복귀 인원 | 남성 명 | 2 | 4 | 5 |
| | 여성 명 | 40 | 43 | 39 |
| 복귀 후 12개월 동안 근무를 유지한 인원 | 남성 명 | 8 | 2 | 4 |
| | 여성 명 | 62 | 38 | 41 |
| 복귀율 ¹⁾ | 남성 % | 100 | 66.7 | 100 |
| | 여성 % | 87.0 | 89.6 | 95.1 |
| 복귀 유지율 ²⁾ | 남성 % | 80.0 | 100 | 100 |
| | 여성 % | 95.4 | 95.0 | 95.0 |

노사 관계 및 조직문화

| 구분 | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------------------|-----------------------------|------|------|------|
| 단체 협약 적용 비율 | % | 100 | 100 | 100 |
| 사업장 주요 변화에 대해 사전 고지하는 기간 | 일 | 50 | 50 | 50 |
| 임직원 만족도 | 가속진화 인증 | - | Yes | No |
| | 임직원 만족도 조사 주기 | - | 연 1회 | 연 1회 |
| | 임직원 만족도 조사 결과 ³⁾ | % | 71 | 77 |
| 임직원 고충 처리 | 고충 신고 건수 | 건 | 3 | 10 |
| | 고충 처리 건수 | 건 | 3 | 10 |
| | 고충 처리율 | % | 100 | 100 |

1) 복귀율=(육아휴직 종료 후 복귀한 인원)/(이전 보고기간 육아휴직 사용 후 해당연도 복귀 예정인 인원)x100

2) 복귀 유지율=(육아휴직 복귀 후 12개월 동안 근무를 유지한 인원)/(이전 보고기간 동안 육아휴직 복귀한 인원)x100

3) 2022~2023년 임직원 만족도 조사 결과는 그룹 건강성 측정 방법론 변경으로, 10개 영역 중 '몰입(열의)'의 평균 점수로 산정하였으며, 2021년 수치는 기존 조직 건강성 측정 문항 중 개인의 '성장감', '일 관련 가치감', '일 관련 성취감'을 종합한 '긍정 일 경험' 문항의 평균 점수로 산정됨

산업안전보건

| 구분 | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|----------------------------|-------------------------------|------------------|-------|-------|-------|
| 산업안전보건 관리 체계 ⁴⁾ | 적용 근로자 수 | 명 | 3,565 | 4,055 | 4,897 |
| 업무 관련 부상 | 재해율 ⁵⁾ | 20만 시간당 부상 발생 건수 | 0.03 | 0.02 | 0.08 |
| | 결근율 ⁶⁾ | % | 0.29 | 1.27 | 0.74 |
| | 사망 건수 | 건 | 0 | 0 | 0 |
| | 부상 건수 ⁷⁾ | 건 | 1 | 1 | 4 |
| | 소정근로시간(1인/1년) | 건 | 2,088 | 2,088 | 2,088 |
| 안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증 | 안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증 획득 여부 | - | - | - | - |

협력사 현황

| 구분 | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|-------|-----------------------|------|------|------|-----|
| 협력사 수 | 등록업체 | 개사 | 233 | 261 | 442 |
| | 장기 거래업체 ⁸⁾ | 개사 | 50 | 53 | 56 |

협력사 평가

| 구분 | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|-------------------------|------------------------|------|------|------|-----|
| 환경 리스크 평가 ⁹⁾ | 평가 실시 공급사 비율 | % | - | - | 10 |
| | 중대한 환경적 리스크 공개 여부 | - | - | - | Yes |
| 부정적 영향 | 부정적 영향이 발견된 협력사 수 | 개사 | - | - | 0 |
| | 개선조치 이행 지원 협력사 수 | 개사 | - | - | 0 |
| | 부정적 영향으로 계약을 종료한 협력사 수 | 개사 | - | - | 0 |

협력사 안전보건경영/환경경영시스템¹⁰⁾

| 구분 | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|----|------|------|------|
| 안전보건경영시스템(ISO 45001) 또는 EMAS 환경경영시스템 인증 획득한 협력사 비율 | % | - | - | 0 |

4) 카카오의 직원은 아니지만 회사의 통제를 받고 있는 파견, 도급 근로자도 포함

5) 재해율=(업무 관련 부상 건수)/(연 근로시간)x200,000시간

6) 결근율=(총 병가 사용일 수)/(총 근무일 수)x100

7) 주차장 차량 충돌(2건), 물체 낙하로 맞음(1건), 계단 이동 중 넘어짐(1건)

8) '파트너스데이' 참석 업체 수

9) 협력사 환경 리스크 평가 2023년 처음 실시

10) 협력사 평가 2023년 처음 실시하여 협력사 안전보건경영시스템(ISO 45001), 환경경영시스템(ISO 14001) 취득 여부 확인

ESG Data

사회 성과

개인정보보호 및 정보보안

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|--------------------------------|---|-----|-------|-------|-------|-------|
| 개인정보 취급자 교육 | 교육 참여 인원 | 명 | 2,835 | 3,477 | 2,415 | |
| | 교육 대상 인원 | 명 | 2,836 | 3,479 | 2,418 | |
| | 1인당 교육 시간 | 시간 | 1 | 1 | 1 | |
| 개인정보 취급 관련 불만 및 침해 현황 | 개인정보 침해와 관련하여외부로부터 접수된 불만 건수 | 건 | 0 | 0 | 0 | |
| | 개인정보 침해와 관련하여규제기관으로부터 접수된 불만 건수 | 건 | 1 | 2 | 4 | |
| | 개인정보 침해 건수 | 건 | 0 | 0 | 0 | |
| | 개인식별정보(PII, Personally Identifiable Information) 관련 침해 비율 | % | 0 | 0 | 0 | |
| | 개인정보 침해로 영향을 받은 이용자 수 | 명 | 0 | 0 | 0 | |
| 버그바운티 실적 | 버그 보고 건수 | 건 | 232 | 67 | 85 | |
| | 제보자 수 | 명 | 43 | 30 | 36 | |
| 정보보안 교육 현황 | 임직원 ¹⁾ | 대상자 | 명 | 2,609 | 3,329 | 3,715 |
| | | 이수자 | 명 | 2,583 | 3,247 | 3,667 |
| | | 이수율 | % | 99.0 | 97.5 | 98.7 |
| | 협력사 ²⁾ | 대상자 | 명 | 261 | 379 | 661 |
| | | 이수자 | 명 | 261 | 379 | 0 |
| | | 이수율 | % | 100 | 100 | 0 |

이용자 만족

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|------------------------|-------------------------------|-----|-----------|-----------|-----------|-------|
| 이용자 만족도 조사 결과 | 고객센터 만족도 조사(자체) ³⁾ | % | 87.1 | 86.9 | 81.3 | |
| | 이용자 보호 업무 평가 (방송통신위원회) | 등급 | - | 보통 | 보통 | 양호 |
| | | 카카오 | 점 | 827.7 | 844.2 | 880.2 |
| | | 다음 | 점 | 836.5 | 845.5 | 888.8 |
| 이용자 VOC 관리 | 접수 건수 | 건 | 3,292,260 | 3,009,238 | 2,377,917 | |
| | 처리 건수 | 건 | 3,199,906 | 2,840,282 | 2,170,728 | |
| | 처리율 | % | 97.2 | 94.4 | 91% | |

소셜임팩트 활동

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | | |
|--------------------|-----------------------|---------------------------|-----------|-----------|-----------|--------|-------|
| 카카오 같이가치 | 프로젝트 수 | 개 | 1,342 | 1,271 | 1,396 | | |
| | 기부 횟수 | 회 | 6,228,099 | 7,876,092 | 7,433,819 | | |
| | 기부 금액 | 백만 원 | 7,105 | 11,858 | 13,557 | | |
| 외부 후원 및 협력 사업 | 사이 좋은 디지털 세상 | 참여 학생 | 명 | 20,495 | 52,520 | 40,647 | |
| | | 교사 연수 참여 인원 | 명 | 176 | 109 | 80 | |
| 제주 지역사회 공헌사업 | 언플러그드데이 ⁴⁾ | 참여 학생 | 명 | 0 | 192 | 240 | |
| | | 진로체험워크숍 Show me the IT | 참여 학생 | 명 | 745 | 792 | 4,031 |
| | 원격영상진로멘토링 | 참여 학생 | 명 | 4,663 | 2,771 | 68 | |
| | | SW가치 확산 프로그램 | 참여 학생 | 명 | 45 | 51 | 58 |
| | 카카오트랙 | 기부금 | 백만 원 | 20 | 20 | 20 | |
| | | 인터넷하는 돌하르방 | 지원 건수(개인) | 명 | 17 | 11 | 9 |
| | | | 지원 건수(단체) | 팀 | 10 | 6 | 13 |
| | 지원 금액 | | 백만 원 | 92 | 97 | 107 | |
| | Kakao 클래스 | Kakao 클래스 참여 인원 | 명 | 733 | 1,982 | 1,504 | |
| | | | 제주임팩트챌린지 | 지원 건수 | 팀 | 7 | 10 |
| 지원 금액 | 백만 원 | 21 | | 30 | 53 | | |

사회적 가치 화폐화 측정 현황

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|--------------|------|------|-------|-------|
| '사이좋은 디지털 세상'이 창출한 사회적 가치 ⁵⁾ | 합계 | 백만 원 | 994 | 2,873 | 2,727 |
| | 사이버 폭력 예방 효과 | 백만 원 | 718 | 2,396 | 1,989 |
| | 개인정보보호 인식 제고 | 백만 원 | 7 | 67 | 91 |
| | 디지털 리터러시 향상 | 백만 원 | 250 | 346 | 632 |
| | 저작권 보호 인식 제고 | 백만 원 | 19 | 63 | 15 |

1) 기간의 정함이 없는 근로자 및 계약직, 단기직을 모두 포함한 모든 임직원을 대상으로 실시

2) 외주 계약을 통해 파견 근무 중인 파트너사 구성원을 대상으로 실시

3) 집계방식을 변경하여 2022년 보고서 대비 데이터 변경

4) 2021년의 경우 코로나19로 인해 언플러그드데이 미진행

5) 2022년 '사이좋은 디지털 세상'이 창출한 사회적 가치 합계 및 사이버 폭력 예방 효과는 청소년 사이버 폭력 피해 경험률 데이터의 오기입으로 인해 수정 및 합계에 반영

ESG Data

거버넌스 성과

이사회 현황¹⁾

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|--------|-------------|---------|------|------|------|----|
| 이사회 구성 | 합계 | 명 | 7 | 6 | 7 | |
| | 유형별 | 사내이사 | 명 | 3 | 2 | 2 |
| | | 기타비상무이사 | 명 | 0 | 0 | 1 |
| | | 사외이사 | 명 | 4 | 4 | 4 |
| | 성별 | 남성 | 명 | 5 | 4 | 3 |
| | | 여성 | 명 | 2 | 2 | 4 |
| 이사회 운영 | 개최 횟수 | 회 | 17 | 13 | 18 | |
| | 사외이사 평균 참석률 | % | 100 | 100 | 98.9 | |
| | 안건 수 | 결의 | 건 | 45 | 59 | 51 |
| | | 보고 | 건 | 14 | 11 | 13 |

협회비²⁾

| 구분 | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------------------|------|-------|-------|-------|
| 로비, 이익 대표 혹은 유사 단체 | 백만 원 | 0 | 0 | 0 |
| 지역 또는 국가적인 정치캠페인/단체/후보자 | 백만 원 | 0 | 0 | 0 |
| 협회 지출금액 (총 협회비, 연결 기준) | 백만 원 | 1,587 | 5,361 | 3,058 |
| 기타(찬반투표/국민투표 등 관련 지출) | 백만 원 | 0 | 0 | 0 |

기부 및 출연금 상위 기관

| 구분 | 단위 | 2022 | 2023 |
|-------------|------|-------|------|
| 한국인터넷기업협회 | 백만 원 | 699.3 | 600 |
| 한국인터넷자율정책기구 | 백만 원 | 413 | 475 |
| 한국디지털광고협회 | 백만 원 | 50 | 50 |

이사회 내 위원회 현황

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|------------|--------|----|------|------|------|----|
| 감사위원회 | 사외이사비율 | % | 100 | 100 | 100 | |
| | 개최 횟수 | 회 | 5 | 6 | 10 | |
| | 안건 수 | 결의 | 건 | 2 | 5 | 12 |
| | | 보고 | 건 | 6 | 6 | 8 |
| 보상위원회 | 사외이사비율 | % | 100 | 100 | 100 | |
| | 개최 횟수 | 회 | 3 | 2 | 4 | |
| | 안건 수 | 결의 | 건 | 4 | 6 | 9 |
| | | 보고 | 건 | 1 | 1 | 1 |
| 이사후보추천 위원회 | 사외이사비율 | % | 66.7 | 66.7 | 66.7 | |
| | 개최 횟수 | 회 | 3 | 3 | 5 | |
| | 안건 수 | 결의 | 건 | 2 | 0 | 3 |
| | | 보고 | 건 | 1 | 3 | 3 |
| ESG위원회 | 사외이사비율 | % | 66.7 | 66.7 | 66.7 | |
| | 개최 횟수 | 회 | 4 | 3 | 4 | |
| | 안건 수 | 결의 | 건 | 3 | 2 | 1 |
| | | 보고 | 건 | 1 | 5 | 8 |

1) 당해년도 12월 31일 기준

2) 당해년도 12월 31일 연결 기준으로 집계

ESG Data

거버넌스 성과

윤리경영

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|--------------|-----------------|------------|-------|-------|-------|----|
| 신규 입사자 윤리 교육 | 교육 대상 인원 | 명 | 1,101 | 455 | 200 | |
| | 교육 참여 인원 | 명 | 1,101 | 455 | 194 | |
| | 교육 과정 수 | 개 | 1 | 2 | 1 | |
| 전 직원 윤리 교육 | 교육 대상 인원 | 명 | 2,640 | 3,608 | 3,827 | |
| | 교육 참여 인원 | 명 | 2,634 | 3,334 | 3,601 | |
| | 총 수료 비율 | % | 99.8 | 92.4 | 94.1 | |
| 장애인 인식개선 교육 | 교육 대상 인원 | 명 | 3,350 | 3,842 | 3,960 | |
| | 교육 참여 인원 | 명 | 3,350 | 3,842 | 3,960 | |
| | 총 수료 비율 | % | 100 | 100 | 100 | |
| 성적 괴롭힘 예방 교육 | 교육 대상 인원 | 명 | 3,350 | 3,842 | 3,960 | |
| | 교육 참여 인원 | 명 | 3,350 | 3,842 | 3,960 | |
| | 총 수료 비율 | % | 100 | 100 | 100 | |
| 직장내 괴롭힘 교육 | 교육 대상 인원 | 명 | 3,350 | 3,842 | 3,960 | |
| | 교육 참여 인원 | 명 | 3,350 | 3,842 | 3,960 | |
| | 총 수료 비율 | % | 100 | 100 | 100 | |
| 핫라인 제보 | 전체 제보 건수 | 합계 | 건 | 11 | 10 | 13 |
| | | 차별 및 괴롭힘 | 건 | 4 | 5 | 3 |
| | 위반 사례 유형별 제보 건수 | 부패 및 뇌물 | 건 | 2 | 0 | 1 |
| | | 고객 개인정보 유출 | 건 | 0 | 0 | 0 |
| | | 기타 | 건 | 5 | 5 | 9 |
| 핫라인 제보 조치 결과 | 조치 결과 | 견책 | 건 | 0 | 1 | 0 |
| | | 감봉 | 건 | 2 | 2 | 1 |
| | | 정직 | 건 | 4 | 3 | 3 |
| | | 해고 | 건 | 4 | 0 | 2 |
| | | 기타 | 건 | 1 | 4 | 7 |

법인세 납부 현황¹⁾

| 구분 | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------------|------|-----------|-----------|------------|
| 세전이익 ²⁾ | 백만 원 | 2,286,661 | 1,268,935 | -1,648,240 |
| 명목세액 | 백만 원 | 555,074 | 176,573 | -380,743 |
| 유효세율 | % | 24 | 14 | 23 |
| 납부세액 | 백만 원 | 227,379 | 317,923 | 303,330 |
| 납부세율 | % | 10 | 24 | -18 |

1) 당해년도 12월 31일 연결 기준으로 집계

2) 2022년 세전이익 데이터 수정

ESG Data

연결기준 현황

임직원 현황¹⁾

| 구분 | | 단위 | 2021 | 2022 | 2023 | | |
|--------------------|----------|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 인력현황 ²⁾ | 합계 | 명 | 14,178 | 16,479 | 17,188 | | |
| | 성별 | 남성 | 명 | 8,014 | 9,196 | 9,192 | |
| | | 여성 | 명 | 6,164 | 7,283 | 7,996 | |
| | 고용 형태별 | 기간의 정함이 없는 근로자 | 소계 | 명 | 13,206 | 15,268 | 16,033 |
| | | | 남성 | 명 | 7,665 | 8,732 | 8,780 |
| | | | 여성 | 명 | 5,541 | 6,536 | 7,253 |
| | | 기간제 근로자 | 소계 | 명 | 972 | 1,211 | 1,064 |
| | | | 남성 | 명 | 349 | 464 | 337 |
| | | | 여성 | 명 | 623 | 747 | 727 |
| | 신규 채용 현황 | 합계 | 소계 | 명 | 5,141 | 5,206 | 2,630 |
| 성별 | | 남성 | 명 | 2,846 | 2,626 | 1,297 | |
| | | 여성 | 명 | 2,295 | 2,580 | 1,333 | |
| 이직 현황(자발적 이직) | 합계 | 소계 | 명 | 1,763 | 2,430 | 2,227 | |
| | 성별 | 남성 | 명 | 1,010 | 1,286 | 1,174 | |
| | | 여성 | 명 | 753 | 1,144 | 1,053 | |

온실가스 배출량 현황^{3) 4)}

| 구분 | | 단위 | 2022 | 2023 | |
|----------|-------------|--------|----------------------|--------|--------|
| 온실가스 배출량 | Scope 1 배출량 | 카카오 | tCO ₂ -eq | 248 | 358 |
| | | 카카오게임즈 | tCO ₂ -eq | 97 | 91 |
| | | 카카오페이 | tCO ₂ -eq | 18 | 49 |
| | Scope 2 배출량 | 카카오 | tCO ₂ -eq | 67,143 | 53,426 |
| | | 카카오게임즈 | tCO ₂ -eq | 524 | 637 |
| | | 카카오페이 | tCO ₂ -eq | 2,028 | 3,185 |

1) 카카오엔터테인먼트, 카카오페이, 카카오게임즈, 카카오모빌리티, 카카오뱅크, 카카오픽coma, 카카오인베스트먼트, 카카오엔터프라이즈, 카카오브레인, 카카오헬스케어, 그라운드엑스, 카카오벤처스, 카카오페이스, 케이앤웍스, 디케이테크인, 링키지랩

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

3) 협약 계열사 중 상장사 대상이며, 상세는 각 사의 ESG보고서 참조

4) 상기 온실가스 배출량은 정수 단위로 절사함

Reporting Methodology

보고 접근법

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

보고서를 작성하는 데 있어 국제 지속가능성 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiatives) Standards 2021과 미국 지속가능성 회계기준인 SASB의 Internet Media & Services 산업 표준에 따라 작성하였으며, 재무 성과는 별도 언급이 없을 경우 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결 기준으로 작성하였습니다. 또한 TCFD 권고안에 기반하여 회사의 기후변화 대응 현황을 상세히 공개하고 있습니다. 나아가 카카오는 UN Global Compact 회원사로 인권·노동·환경·반부패 분야의 10대 원칙 준수와 지속가능 발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals) 달성을 위한 이행 활동을 본 보고서에 반영하고 있습니다.

보고 기간 및 범위

보고서에 수록된 정보는 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일 기간 동안의 성과입니다. 2023년 이전 또는 2024년 상반기 정보가 일부 포함되었으며, 보고서 내 별도 표시하였습니다. 정량 성과의 경우 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년(2021년~2023년) 수치를 제공하고 있습니다. 보고 정보의 범위는 재무 성과는 연결기준, 비재무 성과는 카카오(별도 기준) 성과를 중심으로 보고하였습니다. 카카오의 연결 기준 종속 회사 현황은 사업보고서 605~613 페이지 '1. 연결대상 종속회사 현황(상세)'을 참고해주시기 바랍니다. 또한 본 보고서에 작성된 일부 비재무 성과의 경우 주요 계열회사의 성과를 포함하고 있으며, 해당 계열회사의 성과임을 본 문 내 별도 표시하고 있습니다. 회사의 ESG 영역별 정량 성과(본 보

고서 110~118 페이지)의 경우 별도 기준으로 작성되었으나, 거버넌스 성과 중 이해관계자별 가치 분배 현황, 협회비 현황, 법인세 납부 현황, 국가별 세금 납부 현황 등은 연결 기준으로 작성되었습니다.

환경 성과 산정 기준

보고서에 수록된 환경 성과 중 온실가스 배출 현황과 에너지 사용 현황은 카카오(별도 기준)의 국내 사업장(판교 오피스, 제주 오피스, 오프라인 판매시설)과 임차 데이터센터의 최근 3개년 성과를 산정하였으며, (주)한국경영인증원의 제3자 독립 검증을 받았습니다. 다만 2021년 및 그 이전의 임차 데이터센터 온실가스 배출량은 연결기준을 따라 카카오 및 타 계열사의 배출량을 포함하고 있으며, 2022년 및 그 이후의 임차 데이터센터 온실가스 배출량은 별도 기준을 따라 카카오의 배출량을 반영하고 있습니다. 이와 같은 조직 및 운영 경계를 반영하여 온실가스 배출 집약도 산정 시에도 2021년 이전은 연결기준 배출량 및 매출액, 2022년 이후는 별도 기준 배출량 및 매출액을 기반으로 산정하였습니다. 용수 사용 현황의 경우, 국내 사업장(판교 오피스, 제주 오피스)의 최근 3개년 성과에 한해 데이터를 산정하였습니다. 폐기물 발생 및 처리 현황의 경우, 국내 사업장(판교 오피스, 제주 오피스)의 2022년, 2023년 성과에 한해 데이터를 산정하였습니다. 카카오의 온실가스 데이터에 대한 제3자 독립 검증을 받은 검증의견서를 포함하였으나, 카카오페이 및 카카오게임즈의 검증의견서는 카카오페이 및 카카오게임즈의 지속가능 경영보고서에 포함되어 있습니다.

사회 성과 산정 기준

보고서에 수록된 사회 성과 중 인력 현황에 대한 데이터의 경우 본 보고서 112~113페이지의 별도 기준 성과와 함께 연결 기준 정보도 함께 보고하여 회사의 ESG 활동 및 성과에 대한 이해관계자의 이해를 높이고 있습니다.

정보의 수정 및 재기술

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

- 본 보고서 108, 117 페이지에 수록된 '세전이익'의 경우 사용하지 않은 장기근속휴가에 대한 기타종업원부채의 미인식과, 풋옵션을 부여하였으나 해당 풋옵션에 대한 파생상품을 미인식하여 발생한 연결재무재표의 재작성에 의해 이전 보고년도 정보를 재기술함.
- 본 보고서 109 페이지에 수록된 '재생에너지 사용량'은 이전 보고년도와 단위를 변경하였으며, 금년도 보고서는 '온실가스·에너지 목표관리제 명세서 작성 기준'에 따른 소비 기준 환산 계수(9.6MJ/kWh)를 사용하여 환산하여 작성함.
- 본 보고서 115페이지에 수록된 '고객센터 만족도 조사(자체)'는 이전 보고년도에서 집계방식을 변경하여 작성하였으며, 이에 2021년, 2022년 데이터 모두 변경된 집계방식으로 수정하여 재기술함.
- 본 보고서 115 페이지에 수록된 '사이좋은 디지털 세상'이 창출한 사회적 가치 합계 및 사이버 폭력 예방 효과는 청소년 사이버 폭력 피해 경험을 데이터의 오기입으로 인해 이전 보고년도 정보를 수정하였으며 함께 또한 수정된 데이터로 재기술함.

GRI Standards Index

| | |
|--|---|
| Statement of Use | 카카오는 2023.01.01~2023.12.31까지의 ESG 성과를 담은 '2023 카카오의 약속과 책임'을 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 지속가능성 보고 기준에 따라 작성되었습니다. |
| GRI 1 used | GRI 1:Foundation 2021 |
| Applicable GRI Sector Standards | 발간일 기준 카카오의 산업 특성을 고려한 Sector Standards 적용이 불가능하나, 카카오는 GICS 기준에 따라 Interactive Media and Services에 적용 가능한 중요 이슈를 판단하기 위해 다양한 외부 자료를 검토하여 중요 이슈를 선정하고 관련 성과를 보고하였습니다. 이에 대한 자세한 설명은 본 보고서 20~22p를 참고해 주시기 바랍니다. |

| 주제 | 지표 | 보고 위치 | 비고 | |
|------------------------|------|------------------------|-------------|--|
| General Disclosures | | | | |
| GRI 2: 일반공시 2021 | 2-1 | 조직 상세 | 9 | |
| | 2-2 | 조직의 지속가능성 보고에 포함된 기업 | 2, 118~119 | |
| | 2-3 | 보고 기간, 보고 빈도, 문의처 | 2, 119 | |
| | 2-4 | 정보의 재기술 | 119 | |
| | 2-5 | 외부 검증 | 130~131 | |
| | 2-6 | 사업 활동, 공급망, 기타 비즈니스 관계 | 9~12, 81~82 | 2023년 사업보고서 9~19p 참고 |
| | 2-7 | 임직원 | 111~112 | 2023년 12월 31일 기준 인원 수로 집계하였으며, 2023년 사업보고서 565p 참고 |
| | 2-8 | 임직원이 아닌 근로자 | - | 2023년 12월 31일 기준 인원 수로 집계하였으며, 2023년 사업보고서 565p 참고 |
| | 2-9 | 이사회 구조 및 구성 | 94~96 | 2023년 사업보고서 535~538p 참고 |
| | 2-10 | 이사회 추천 및 선정 | 95 | 기업지배구조현장 '제5조 이사회의 구성 및 이사선임' 참고 |
| | 2-11 | 이사회 의장 | 94 | |
| | 2-12 | 영향 관리를 감독하는 이사회 역할 | 17, 96 | |
| | 2-13 | 영향 관리에 대한 책임 위임 | 17, 96 | |
| | 2-14 | 지속가능성 보고에 대한 이사회의 역할 | 17, 96~97 | |
| | 2-15 | 이해 상충 | - | 이사 겸직(Cross-board membership), 협력사 및 기타 이해관계자와의 상호 주식(Cross-shareholding) 보유, 지배주주의 존재, 특수관계자와의 거래 및 채권 채무 잔액에 대해 사업보고서 ¹⁾ , 기업지배구조보고서 ²⁾ 를 통해 보고하고 있음 |

| 주제 | 지표 | 보고 위치 | 비고 | |
|------------------------|------|--------------------|-----------|---|
| General Disclosures | | | | |
| GRI 2: 일반공시 2021 | 2-16 | 주요 사항에 대한 커뮤니케이션 | 96 | 2023년 사업보고서 536~538p 참고 |
| | 2-17 | 이사회의 집단 지식, 역량 | 93 | 2023년 사업보고서 544p 참고 |
| | 2-18 | 이사회 성과 평가 | 97 | |
| | 2-19 | 보수 정책 | - | 2023년 사업보고서 569~572p 참고 |
| | 2-20 | 보수 결정 절차 | - | 2023년 사업보고서 566~568p 및 정기주주총회 결과 참고 |
| | 2-21 | 연간 총 보수 비율 | 97 | |
| | 2-22 | 지속가능한 발전 전략에 대한 성명 | 5~6 | |
| | 2-23 | 정책 약속 | 62, 81 | 지속가능경영 관련 규정은 이사회 내 ESG 위원회에서 최종 승인 |
| | 2-24 | 정책 약속 이행 | 63~64, 82 | |
| | 2-25 | 부정적 영향 해결을 위한 절차 | 98 | 카카오의 사업 특성상 환경 영향과의 직접적인 연관성은 낮으나, 관련된 이슈 발생 시 적절한 복구 절차를 마련하여 부정적 영향을 해결할 예정 |
| | 2-26 | 자문 및 고충처리 메커니즘 | 64, 102 | |
| | 2-27 | 법률 및 규정 준수 | - | 보고기간 내 발생한 중대한 위반 사항은 없으며, 과태료 등 경미한 제재 사항은 사업보고서 597~602p 참고 |
| | 2-28 | 협회 멤버십 현황 | 127 | |
| | 2-29 | 이해관계자 참여 방식 | 18 | |
| | 2-30 | 단체 협약 | 114 | |
| | 3-1 | 중대성 평가수행 절차 | 19 | |
| | 3-2 | 중대 이슈 리스트 | 20~21 | |
| | 3-3 | 중대 이슈 관리 | 22 | |

1) 2023년 사업보고서 'VII. 주주에 관한 사항', 'IX. 계열회사 등에 관한 사항' 참고

2) 2023년 기업지배구조보고서 '가. 내부거래 및 자기거래 통제 장치', '가. 사외이사의 독립성' 참고

GRI Standards Index

Material Topics

1. 에너지 소비 효율 향상 및 재생에너지 사용

| 주제 | 지표 | | 보고 위치 | 비고 |
|------------------------------|-------|-------------|-------|----|
| GRI 3 : Material Topics 2021 | | | | |
| 중요 주제 | 3-3 | 중요 주제 관리 | 22 | |
| GRI 302 : Energy 2016 | | | | |
| 에너지 | 302-1 | 조직 내 에너지 소비 | 109 | |
| | 302-3 | 에너지 집약도 | 109 | |

2. 기술과 플랫폼을 활용한 사회문제 해결

| 주제 | 지표 | | 보고 위치 | 비고 |
|--|-------|---------------------|-------|----|
| GRI 3 : Material Topics 2021 | | | | |
| 중요 주제 | 3-3 | 중요 주제 관리 | 22 | |
| GRI 203 : Indirect Economic Impacts 2016 | | | | |
| 간접 경제효과 | 203-2 | 영향 규모 등 중요한 간접 경제효과 | 86~89 | |

3. 윤리경영 체계 강화 및 컴플라이언스 준수

| 주제 | 지표 | | 보고 위치 | 비고 |
|--|-------|--|-------|---|
| GRI 3 : Material Topics 2021 | | | | |
| 중요 주제 | 3-3 | 중요 주제 관리 | 22 | |
| GRI 205 : Anti-Corruption 2016 | | | | |
| 반부패 | 205-2 | 반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련 | 102 | |
| GRI 206 : Anti-Competitive Behavior 2016 | | | | |
| 반경쟁행위 | 206-1 | 경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과 | - | 사업보고서 600p(카카오 기준 불공정 거래행위 관련 법적 조치 수 0건) |

Topic Standards

| 주제 | 지표 | | 보고 위치 | 비고 |
|-------------------------------------|-------|-------------------------------|-------|----|
| GRI 201 : Economic Performance 2016 | | | | |
| 경제적 성과 | 201-1 | 직접적인 경제적 가치의 창출과 배분 | 108 | |
| | 201-2 | 기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회 | 29~30 | |
| GRI 207 : Tax 2019 | | | | |
| 세금 | 207-1 | 세금에 대한 접근법 | 100 | |
| | 207-2 | 조세 거버넌스, 통제 및 리스크 관리 | 100 | |
| | 207-4 | 국가별 리포팅 | 108 | |

| 주제 | 지표 | | 보고 위치 | 비고 |
|------------------------------------|-------|--------------------------------|-------|----|
| GRI 303 : Water and Effluents 2016 | | | | |
| 용수 및 폐수 | 303-3 | 용수 취수 | 110 | |
| | 303-5 | 용수 사용량 | 110 | |
| GRI 305 : Emissions 2016 | | | | |
| 배출 | 305-1 | 직접 온실가스(GHG) 총 배출량(Scope 1) | 109 | |
| | 305-2 | 간접 온실가스(GHG) 총 배출량(Scope 2) | 109 | |
| | 305-3 | 기타 간접 온실가스(GHG) 총 배출량(Scope 3) | 109 | |
| | 305-4 | 온실가스(GHG) 배출 집약도 | 109 | |
| GRI 306 : Waste 2016 | | | | |
| 폐기물 | 306-3 | 발생 폐기물 | 110 | |
| | 306-4 | 폐기단계에서의 재활용 | 110 | |

GRI Standards Index

Topic Standards

| 주제 | 지표 | 보고 위치 | 비고 |
|---|-------|---|---------|
| GRI 401: Employment 2016 | | | |
| 고용 | 401-1 | 신규채용과 이직 | 111 |
| | 401-2 | 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공하지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생 | 70 |
| | 401-3 | 육아휴직 | 65, 114 |
| GRI 403: Occupational Safety and Health 2018 | | | |
| 사업장 안전보건 | 403-2 | 위험 요소 식별, 위험 평가 및 사고 조사 | 72 |
| | 403-4 | 산업안전보건에 대한 근로자 참여, 협의, 커뮤니케이션 | 72 |
| | 403-5 | 산업안전보건에 대한 근로자 교육 | 73 |
| | 403-6 | 근로자 건강 증진 | 70, 73 |
| | 403-9 | 작업 관련 상해 | 114 |
| GRI 404: Training and Education 2016 | | | |
| 훈련 및 교육 | 404-1 | 임직원 1인당 평균 교육시간 | 113 |
| | 404-2 | 임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램 | 67~68 |
| | 404-3 | 정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율 | 113 |
| GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016 | | | |
| 다양성과 기회균등 | 405-1 | 거버넌스 기구 및 임직원 다양성 | 112 |
| | 405-2 | 남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율 | 113 |
| GRI 406: Non-Discrimination 2016 | | | |
| 차별금지 | 406-1 | 차별 사건 및 이에 대한 시정 조치 | 63, 117 |

| 주제 | 지표 | 보고 위치 | 비고 |
|---------------------------------------|-------|--|----------|
| GRI 415: Public Policy 2016 | | | |
| 공공정책 | 415-1 | 정치적 기부 | 102, 116 |
| GRI 417: Marketing and Labelling 2016 | | | |
| 마케팅 및 라벨링 | 417-2 | 제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건 | - |
| | 417-3 | 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반 | - |
| GRI 418: Customer Privacy 2016 | | | |
| 고객정보보호 | 418-1 | 고객개인정보 침해 및 고객 정보 분실에 대한 입증된 불만사항 | 115 |

사업보고서 600p (제품 및 서비스 정보와 라벨링 관련 법적 위반 조치 수 0건)

사업보고서 600p (제품 및 서비스 정보와 라벨링 관련 법적 위반 조치 수 0건)

SASB Index

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

| Topic | 코드 | 회계 지표 ¹⁾ | 보고 위치 | 상세 내용 |
|------------------------------|--------------|--|--------------|--|
| 하드웨어 인프라의 환경 발자국 | TC-IM-130a.1 | (1) 총 에너지 소비량, (2) 그리드전력 비율, (3) 재생에너지 비율 | 109 | (1) 1,127,588 GJ, (2) 100%, (3) 전체 에너지 소비량 중 재생에너지 사용 비율은 3.3%입니다. |
| | TC-IM-130a.2 | (1) 총 용수 취수량, (2) 총 용수 사용량, 물 스트레스가 높은 수원 지역의 비율 | 110 | (1) 165,985 m ³ , (2) 165,985 m ³ (폐수 배출량 및 방류량 없음), (3) 제주 오피스와 판교 오피스, 데이터센터 모두 물 스트레스 지역에 위치하고 있지 않습니다. |
| | TC-IM-130a.3 | 데이터센터에 적용된 환경적 고려사항의 접근 방식 | 31 | 보고서 내 카카오 데이터센터 안산 '친환경 통합 설계 적용' 내용을 확인해주시기 바랍니다. |
| 개인정보보호, 광고 표준 및 표현의 자유 | TC-IM-220a.1 | 행동 광고 및 개인정보보호와 관련한 정책 및 관행 | 47~51 | 맞춤형 광고 안내 페이지, 프라이버시 정책 사이트에서 자세한 내용을 확인하실 수 있습니다. |
| | TC-IM-220a.2 | 2차 목적으로 개인정보가 이용된 건 수 | 50 | 2차 목적으로 개인정보가 이용된 건 수는 0건입니다. 카카오는 이용자의 개인정보를 사전에 동의한 목적으로만 활용하며, 개인정보 영향평가를 통해 이용자로부터 사전에 동의 받은 목적 이외의 사용을 포함한 개인정보보호 관련 법·규정 준수 현황을 지속적으로 모니터링합니다. |
| | TC-IM-220a.3 | 개인정보보호 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실액 | 115 | - |
| | TC-IM-220a.4 | 개인정보에 대한 (1) 법적 열람 요청 건 수, (2) 정보가 요청된 사용자 수, (3) 요청으로 인한 공개 비율 | 51 | 카카오 프라이버시 정책 사이트(투명성 보고서)에서 자세한 내용을 확인하실 수 있습니다. |
| | TC-IM-220a.5 | 핵심 제품 및 서비스가 정부의 모니터링, 차단, 콘텐츠 필터링 또는 검열 대상이 되는 국가 리스트 | - | - |
| | TC-IM-220a.6 | 정부의 콘텐츠 제거 요청 건 수, 요청에 대한 준수 비율 | - | - |
| 정보 보안 | TC-IM-230a.1 | (1) 개인정보 침해 건 수, (2) 개인식별정보(PII, Personally Identifiable Information) 관련 침해 비율, (3) 정보 침해로 인해 영향을 받은 사용자 수 | 115 | (1) 0건, (2) 0%, (3) 0명 |
| | TC-IM-230a.2 | 제3자 사이버보안 리스크 관리 표준을 포함한 정보보호 리스크의 식별과 해결을 위한 접근 방식 | 47~54, 99 | - |
| 직원 채용, 참여 및 성과 | TC-IM-330a.1 | 외국인 직원 비율 | 112 | 2023년 외국인 직원 비율은 0.1%입니다. |
| | TC-IM-330a.2 | 임직원 몰입도 비율 | 114 | 2023년 임직원 조직 건강성 측정 결과, 임직원 '몰입(열의)' 영역의 평균 점수는 78%였습니다. |
| | TC-IM-330a.3 | (1) 경영진, (2) 기술직, (3) 기타 직원에 관한 성별 및 인종/민족별 비율 | 112 | - |
| 지적재산권 보호 및 반경쟁행위 | TC-IM-520a.1 | 반경쟁 행동 규정과 관련한 법적 절차로 인한 금전적 손실액 | - | 2023년 카카오 사업보고서 597~602p '3. 제재 등과 관련한 사항'을 참고하시기 바랍니다 (카카오 위반사항 0건) |

1) 미보고 지표의 경우 사업상의 민감 정보를 포함하고 있어 공시하지 않음

☞ 카카오 맞춤형 광고 안내 페이지

☞ 프라이버시 정책 사이트

| 코드 | 활동지표 ¹⁾ | 보고 위치 | 상세 내용 |
|-------------|--------------------------|-------|--|
| TC-IM-000.A | 이용자(User) 활동에 관한 측정 | 10 | 2023년 4분기 월별 평균값 기준 카카오톡 월간 활성 이용자(MAU)는 국내 4,845만 명, 글로벌 5,357만 명입니다. |
| TC-IM-000.B | (1) 데이터 처리 용량, (2) 외주 비율 | - | - |
| TC-IM-000.C | (1) 데이터 저장 용량, (2) 외주 비율 | - | - |

1) 미보고 지표의 경우 사업상의 민감 정보를 포함하고 있어 공시하지 않음

ISSB

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

IFRS S1 일반 요구사항

| 구분 | 기준서 주요 조항 | | 보고 위치 |
|----------|-----------------------------------|---|----------------|
| 지배구조 | 지속가능성 관련 위험 및 기회 | <ul style="list-style-type: none"> ·책임이 있는 의사결정 기구 명칭 ·의사결정 기구 위임 사항 ·역량 확보 방법 ·보고 빈도 ·목표 설정 및 성과지표의 보상 정책 포함 여부 ·경영진의 역할 등 | 17,96~97 |
| 전략 | 지속가능성 관련 위험 및 기회를 다루기 위한 기업의 전략 | <ul style="list-style-type: none"> ·유익적인 지속가능성 관련 위험 및 기회 ·가치사슬에 미치는 영향 ·기업 전략 및 의사결정에 미치는 영향 | 14~16 |
| 위험관리 | 지속가능성 관련 위험 및 기회를 식별, 평가, 관리하는 과정 | <ul style="list-style-type: none"> ·지속가능성 위험 및 기회 식별 프로세스 ·지속가능성 위험 및 기회 평가 프로세스 ·지속가능성 위험 및 기회 관리 체계 ·전사 ERM 체계와 통합 여부 | 63~64,98~100 |
| 지표와 감축목표 | 지속가능성 관련 위험 및 기회 측정, 감독, 관리하는 방법 | <ul style="list-style-type: none"> ·목표 ·성과 지표 | 15~16, 108~118 |

UN Global Compact

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

| 목표 | 카카오 원칙 | 보고 위치 |
|-----|---|-----------|
| 인권 | 1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다. | 62~65, 81 |
| | 2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다. | |
| 노동 | 3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적 인정을 지지하고, | 62~65 |
| | 4. 모든 형태의 강제 노동을 배제하며, | |
| | 5. 아동 노동을 효율적으로 철폐하고, | |
| 환경 | 6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다. | 25~34 |
| | 7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고, | |
| | 8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며, | |
| 반부패 | 9. 환경 친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다. | 101~104 |
| | 10. 기업은 부당 취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다. | |

UN SDGs

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

| 목표 | 지표 | 2023 카카오 기여 활동 | 보고 위치 |
|----|---|--|------------|
| | (5.4) 국가별 상황에 맞춰 공공서비스, 사회기반시설, 사회보호정책, 가정 내 책임 공유 촉진을 통하여 무급 돌봄노동 및 가사노동에 가치를 부여하고 중요성을 인식한다. | ·업계 최대 규모의 판교아지트 어린이집 운영 ·배우자 포함하여 출산 및 유·사산휴가, 육아휴직, 태아검진휴가, 난임치료휴가, 가족돌봄휴가 제공 | 65 |
| | (7.3) 2030년까지 전 세계 에너지 효율의 개선율을 두 배로 늘린다. | ·카카오 데이터센터 안산의 친환경 설계 적용 및 수자원 관리를 통한 효율성 향상 ·카카오 데이터센터 안산 건축물에너지효율 1+등급 인증 획득 ·판교아지트 LEED 인증 Gold 등급 획득 | 31, 32 |
| | (8.3) 생산 활동, 양질의 일자리 창출, 창업, 창의성과 혁신을 지원하는 개발지향 정책을 진흥하고, 금융 서비스 접근 등을 통해 중소기업 및 중소기업의 성장을 장려한다. | ·지역별 전통시장 지원하는 소상공인 프로젝트 '우리동네 단골시장' 진행 ·소상공인 온라인 판로 지원 및 컨설팅 제공 ·카카오벤처스 ICT/SW 스타트업의 성장 지원 ·정부기관과의 협업을 통해 스타트업 대상 1억 규모 컨설팅 및 멘토링 지원하는 'Re:born 프로젝트' 진행 | 75, 76, 80 |
| | (8.5) 2030년까지 청년 및 장애인을 포함한 모든 여성과 남성을 위한 생산적 완전고용과 양질의 일자리 창출 및 동일가치노동에 대한 동일임금을 달성한다. | ·2023년 자회사형 표준사업장 '링키지랩'의 '장애인 고용 우수 사업주' 선정 ·판교아지트 이용 시 어린이, 노약자, 휠체어 이용자의 시설 접근성 개선을 위한 자동문 설치 및 사이니지 추가 ·국가공인 안마사 자격을 갖춘 시각장애인 헬스키퍼 및 사내카페 발달장애인 바리스타 직무 운영 | 65 |
| | (9.1) 모두를 위한 적정 가격의 공평한 접근에 중점을 두고, 경제발전과 인류의 웰빙 지원을 위해 양질의 신뢰할 수 있고 지속 가능하며 복원력 있는 사회기반시설을 구축한다 | ·오픈소스 관리 서비스 '올리브 플랫폼' 기능 확대를 통한 보안 취약성 정보 확인 및 개선 ·오소리(OSORI) 프로젝트를 통해 오픈소스 라이선스 공개 | 40 |
| | (10.2) 2030년까지 연령, 성별, 장애여부, 인종, 민족, 출신, 종교, 경제 및 기타 지위와 관계없이 모든 사람의 사회적·경제적·정치적 포용을 증진하고 확대한다. | ·디지털 접근성 책임자(Digital Accessibility Officer) 선임 및 디지털 접근성 전담 조직 운영 ·카카오페이지 TTS기능 제공 ·메일 서비스 접근성 개선 ·카카오 접근성 서포터즈 운영 ·카카오톡 사진 및 동영상 설명 텍스트 제공 | 60, 61 |
| | (11.2) 2030년까지 모두를 위한 안전한, 적정 가격의, 접근이 용이하고, 지속가능한 교통시스템을 제공하고, 특히 취약계층을 고려한 대중교통을 확대하여 도로 안전을 향상한다. | ·카카오맵 지하철역 단차 정보 제공 | 22 |
| | (12.5) 2030년까지 예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통해 쓰레기 발생을 대폭 줄인다. | ·카카오메이커스 이용자 참여형 재활용 프로젝트 '새가버치' 진행 | 33 |
| | (13.3) 기후변화 완화, 적응, 영향 감축 및 조기 경보에 관한 교육, 인식 제고 및 인적·제도적 역량을 개선한다. | ·카카오 카본 인덱스 2023년도 성과 관리 ·2040 Net Zero 이행을 위한 로드맵 수립 및 이행 ·제주 오피스 2년 연속 재생에너지 100% 조달 ·기후기술 기반 확대 및 생태계 조성을 위한 '카카오임팩트 클라이밋' 프로젝트 추진 | 25, 27, 88 |
| | (14.1) 2025년까지 해양 쓰레기와 수질 오염을 포함하여 특히 육지기반 활동으로부터 발생하는 모든 종류의 해양 오염을 예방하고 상당한 수준으로 감소시킨다. | ·제주도 해양 환경 정화를 위한 '메이크 어스 그린' 활동을 통해 플로깅 및 바닷속 정화 활동 진행 | 34 |
| | (15.2) 2020년까지 모든 형태의 산림에 대한 지속가능한 관리를 촉진시키고, 산림벌채를 중단하고, 황폐화된 산림을 복원하고 전 세계적으로 조림과 재 식림을 대폭 확대한다. | ·산림 조성을 위한 기부금 조성 및 식재 활동에 기부 진행 → 멜론 '숲'트리밍 프로젝트, 친환경 앨범인 '플랫폼 앨범' 발매 등 ·에코씨드 기금을 통해 2023년 미세먼지 차단 숲 식재 및 자원순환 공원 조성 | 34 |
| | (16.5) 모든 형태의 부정부패와 뇌물수수를 대폭 줄인다. | ·카카오 그룹 윤리경영 체계 강화 → 그룹 공동 윤리 교육 콘텐츠 개발 및 전사 교육 진행 / 그룹 법무 테이블 운영 ·전 직원 대상 윤리 교육 참여 인원: 3,827명(수료율 94.1%) ·내외부 상담/신고제도 확장 사례 13건 100%처리 완료 | 102, 103 |
| | (17.17) 파트너십 관련 경험과 자원에 기초하여 효율적인 공공, 민간, 시민사회 파트너십을 증진하고 장려한다. | ·카카오같이가치 플랫폼을 통해 참여 확산 → 누적 기부 횟수: 약 5,900만 건 / 누적 기부 금액: 약 746억 원 | 89 |

카카오 ESG 정책 및 규정

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

환경방침

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

안전보건 경영방침

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

인권경영선언문

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

알고리즘 윤리현장

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

증오발언 근절원칙

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

카카오 운영 정책

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

카카오 청소년 보호 정책

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

아동·청소년 성보호 정책

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

프라이버시 정책

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

카카오 협력사 지속가능경영 가이드

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

기업 지배구조 현장

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

이사회 규정

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

이사후보추천위원회 규정

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

보상위원회 규정

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

ESG위원회 규정

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

감사위원회 규정

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

리스크관리 규정

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

윤리규정

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

세무정책

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

협회 가입 현황

| 협회명 |
|--|
| OECD Digital for SMEs Global Initiative(D4SME) |
| UN Global Compact |
| 코리아스타트업포럼 |
| 한국상장회사협의회 |
| 한국인터넷기업협회 |
| 한국인터넷자율정책기구 |
| 한국IR협의회 |
| 한국디지털광고협회 |
| 서울상공회의소 |
| 제주상공회의소 |
| 한국산업기술진흥협회 |
| 금융보안원 |
| 한국경쟁법학회 |
| 한국온라인쇼핑협회 |
| 한국정보보호최고책임자협회 |
| 제주스타트업협회 |
| 한국인터넷진흥협회 |

2023년 ESG 대외 성과

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

DJSI World, Asia-Pacific, Korea 지수 편입(3년 연속)
(Interactive Media, Service & Home
Entertainment 산업군 최우수 기업)

MSCI

MSCI ESG 평가 A등급 획득

 **한국ESG기준원**

한국ESG기준원 ESG 평가
통합부문 A등급 획득 (3년 연속)

S&P Global

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

 **CDP**
DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

CDP Climate Change,
최고 등급 'Leadership A' 획득

주요 수상 내역

| 구분 | 주관 | 수상명 |
|----------|--|--|
| 2024 | S&P 글로벌 | 2024 기업 지속가능성 평가 'Top 1%' 등급 선정 |
| | 한국어린이집총연합회 | 한국어린이집총연합회 '직장어린이집 보육프로그램 및 운영사례 공모전' 운영사례분야 대상(고용노동부 장관상) |
| | 한국디지털기업협회 | '2023 앤어워드' 한국문화정보원장상, Grand Prix, Winner 3개 부문 수상 |
| | 아시아경제 | '2024 대한민국 그린모빌티어워드' 모빌리티테크놀로지상(아시아경제대표상) 수상(카카오모빌리티) |
| 2023 | 중소벤처기업부 | '2023년 전통시장 활성화 유공 표창' 대통령상 수상(카카오임팩트) |
| | 소상공인연합회 | 소상공인연합회 선정 '상생 우수기업' 수상 |
| | 구글 플레이 | 구글 플레이 '베스트 오브 어워드' 7개 부문 수상(카카오게임즈) |
| | 문화체육관광부, 한국게임산업협회 | 2023 대한민국 게임대상 '사회공헌 우수상' (카카오게임즈) |
| | 장애인먼저실천운동본부 | '2023 장애인먼저실천상' 시상식 '우수실천상' 수상(카카오게임즈) |
| | 아시아경제 | 제8회 아시아양성평등대상 조직문화부문 수상 |
| | 근로복지공단 | '2023년 THE 자람 직장어린이집 보육공모전' 공간환경디자인 부문 어린이집 2개소 각각 최우수상, 우수상 수상 |
| | 한겨레 사람과 디지털 포럼 | 2023 휴먼테크놀로지 어워드 특별부문 최우수상(카카오메이커스) |
| | 고용노동부, 한국장애인고용공단 | '2023년 장애인 고용 우수 사업주' 선정 (링크지랩: 자회사형 장애인 표준사업장) |
| | 보건복지부, 한국사회복지협의회 | 지역사회공헌 인정제 지역대표 인정패 수상 및 지역사회공헌 인정기업 승인 |
| | 고용노동부 | '2023년 대한민국 일자리 으뜸기업' 선정(링크지랩: 자회사형 장애인 표준사업장) |
| | LACP | LACP 비전 어워드 2개 부문 수상 (ESG Report 부문 대상, Sustainability Report 부문 금상) |
| | ARC | ARC 어워드 2개 부문 수상 (ESG Reptot 금상, Sustainability Report Asia-pacific 금상) |
| | 고용노동부 | 청년친화형 기업 ESG 사업 선정 |
| S&P 글로벌 | 2023 기업 지속가능성 평가 'Top 1%' 등급 선정 | |
| 제주특별자치도 | 2023 자원봉사 친화기업 인증 | |
| 전미인공지능학회 | 'AAAI 2023' FLAME (Free-form Language-based Motion Synthesis & Editing) 연구 Oral Session 선정(카카오브레인) | |

온실가스 검증의견서



온실가스 배출량 검증의견서

(주)카카오

(주)한국경영인증원은 (주)카카오의 2023년 온실가스 배출량(SCOPE1,2)에 대한 검증을 수행하였습니다.

검증 범위

(주)카카오의 운영통제 하에 있는 사업장 및 배출시설을 대상으로 검증

검증 기준

- ISO 14064-1:2018, ISO 14064-3:2019
- WRI/WBCSD GHG Protocol
- IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 운영지침

검증 절차

검증은 리스크 분석 접근법 및 데이터 평가 기반 현장 검증을 수행하였으며 온실가스 배출량 산정에 적용된 데이터 및 인자는 객관적 증거에 입각하여 적정여부를 파악하였습니다. 검증팀은 검증지침에 근거하여 보고기간 동안의 온실가스 배출량을 합리적 방법으로 검증하였습니다.

검증 독립성

(주)한국경영인증원은 피검증기관과 이해관계를 맺고 있지 않으며, 편향된 의견 및 시각으로 검증을 수행하지 않습니다. 검증은 검증기준에 근거하여 독립적이고 객관적인 검증결과를 도출하였으며, 내부심의를 통하여 검증의 전 과정 검증 수행 내역을 검토하였습니다.

검증 한계

검증팀은 피검증기관에서 제시한 관련 보고서, 정보 및 데이터를 샘플링 또는 전수조사 방법으로 검증하였습니다. 이에 따른 많은 고유 한계가 있으며, 적합성 해석상의 이견이 존재할 수 있습니다. 검증기준에 부합하는 충실한 검증을 수행하고자 노력했지만, 발견하지 못한 오류, 누락, 허위진술이 잠재되어 있을 수 있음을 검증의 한계로 제시합니다.



온실가스 배출량 검증의견서

검증 의견

- 온실가스 배출량 검증은 검증기준에 의해 제한적 보증수준을 만족하도록 수행되었습니다.
- 검증과정 중 배출량 산정에 중대한 오류가 발견되지 않았으며, 관련 활동자료와 증빙이 적절하게 관리되어 산정되었음을 표명합니다. 최종 "적정" 의견을 제시합니다.
- 중요도 : 5% 미만 기준 충족
- 배출량(총괄)

| 온실가스 배출량 | 직접배출 (SCOPE 1) | 간접배출 (SCOPE 2) | 총 량(tCO ₂ -eq) | |
|----------|----------------|----------------|---------------------------|---------|
| 2023 | 358 | 53,426 | 53,784 | |
| 에너지 사용량 | 연료 사용량 | 전기 사용량 | 스팀 사용량 | 총 량(TJ) |
| 2023 | 6 | 1,104 | 16 | 1,126 |

※ 참고 : 온실가스별 배출량 및 배출량과 사업장별 배출량 합계는 차이가 있습니다. (사업장 단위 소수점 절사 배출량을 업체 단위로 합산)

종합 의견

주요배출시설의 배출량은 누락 없이 산정 보고되었음을 검증을 통해 확인하였습니다.

※ 기업은 "온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 제 2021-278 호)"에 따라 검증 자료를 준비할 책임이 있으며, KMR의 책임은 합의된 계약조건에 따라 검증 계약당사자에 국한되며, 이 검증 증명서를 기반으로 한 투자 등의 다른 결정에 대한 책임은 지지 않습니다.

※ 기업은 KMR과 합의된 계약 하에 인정마크 및 로고 마크사용을 준수하여야 합니다.

2024년 04월 22일

KMR 대표이사

황은희



온실가스 검증의견서



온실가스 배출량 검증의견서

(주)카카오

(주)한국경영인증원은 (주)카카오의 2023년 온실가스 배출량(SCOPE 3)에 대한 검증을 수행하였습니다.

검증 범위

(주)카카오의 운영통제 하에 있는 사업장 및 배출시설을 대상으로 검증

검증 기준

- ISO 14064-1:2018, ISO 14064-3:2019
- WRI/WBCSD GHG Protocol
- IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 운영지침

검증 절차

검증은 리스크 분석 접근법 및 데이터 평가 기반 현장 검증을 수행하였으며 온실가스 배출량 산정에 적용된 데이터 및 인자는 객관적 증거에 입각하여 적정여부를 파악하였습니다. 검증팀은 검증지침에 근거하여 보고기간 동안의 온실가스 배출량을 합리적 방법으로 검증하였습니다.

검증 독립성

(주)한국경영인증원은 피검증기관과 이해관계를 맺고 있지 않으며, 편향된 의견 및 시각으로 검증을 수행하지 않습니다. 검증은 검증기준에 근거하여 독립적이고 객관적인 검증결과를 도출하였으며, 내부심의를 통하여 검증의 전 과정 검증 수행 내역을 검토하였습니다.

검증 한계

검증팀은 피검증기관에서 제시한 관련 보고서, 정보 및 데이터를 샘플링 또는 전수조사 방법으로 검증 하였습니다. 이에 따른 많은 고유 한계가 있으며, 적합성 해석상의 이견이 존재할 수 있습니다. 검증기준에 부합하는 충실한 검증을 수행하고자 노력했지만, 발견하지 못한 오류, 누락, 허위진술이 잠재되어 있을 수 있음을 검증의 한계로 제시합니다.



온실가스 배출량 검증의견서

검증 의견

- 온실가스 배출량 검증은 검증기준에 의해 제한적 보증수준을 만족하도록 수행되었습니다.
- 검증과정 중 배출량 산정에 중대한 오류가 발견되지 않았으며, 관련 활동자료와 증빙이 적절하게 관리되어 산정되었음을 표명합니다. 최종 "적정" 의견을 제시합니다.
- 중요도 : 5% 미만 기준 충족
- 배출량(총괄)

| SCOPE3 | 배출활동 | 배출량(tCO ₂ -eq) | 비고(산정여부) |
|--------|----------------|---------------------------|----------|
| CAT 1 | 구매한 상품 및 서비스 | 20 | ○ |
| CAT 2 | 자본재(설비, 사무기기) | 14,766 | ○ |
| CAT 3 | 연료 및 에너지 관련 활동 | 4,237 | ○ |
| CAT 4 | 상류 운송 및 유통 | 81 | ○ |
| CAT 5 | 사업장 내 발생 폐기물 | 237 | ○ |
| CAT 6 | 출장 | 272 | ○ |
| CAT 7 | 직원 통근 | 85 | ○ |
| CAT 8 | 상류 임대자산 | 89 | ○ |
| CAT 9 | 하류 운송 및 유통 | 127 | ○ |
| CAT 10 | 판매된 제품의 가공 | 0 | ✕ |
| CAT 11 | 판매된 제품의 사용 | 1,238 | ○ |
| CAT 12 | 판매된 제품의 최종 처리 | 194 | ○ |
| CAT 13 | 하류 임대자산 | 134 | ○ |
| CAT 14 | 가명점 | 102 | ○ |
| CAT 15 | 투자 | 38,656 | ○ |
| 합 계 | | 60,238 | |

※ 참고 : 온실가스별 배출량 및 배출량과 사업장별 배출량 합계는 차이가 있습니다. (사업장 단위 소수점 절사 배출량을 업제 단위로 합함)

종합 의견

주요배출시설의 배출량은 누락 없이 산정 보고되었음을 검증을 통해 확인하였습니다.

※ 기업은 "온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 제 2021-278 호)"에 따라 검증 자료를 준비할 책임이 있으며, KMR의 책임은 합의된 계약조건에 따라 검증 계획당사자에 국한되며, 이 검증 성명서를 기반으로 한 투자 등의 다른 결정에 대한 책임은 지지 않습니다.

※ 기업은 KMR과 합의된 계약, 하에 인정마크 및 보고 마크사용을 준수하여야 합니다.

2024년 04월 22일

KMR 대표 이사

황인규



제3자 검증의견서



(주)카카오 이해관계자 귀중

Overview

BSI (British Standards Institution) Group Korea (이하 '검증인')는 ESG보고서(이하 '보고서')에 대한 검증을 요청받았습니다. 검증인은 카카오로부터 독립적이며, 해당 검증 이외에 주요한 운영 상 재정적 이해관계가 없습니다. 본 검증의견서는 환경, 사회 및 지배구조와 관련된 카카오의 보고서에 대해 관련된 이해관계자들에게 검증과 관련된 정보를 제공하는 것에 목적이 있으며, 발행 목적 외 다른 용도, 목적으로 사용될 수 없습니다. 본 검증의견서는 카카오가 제시한 정보와 주장에 대한 검증 결과에 근거하여 작성되었으며, 검증은 제시된 정보와 주장이 완전하고 정확하다는 가정 하에 수행되었습니다.

카카오의 책임은 검증 범위 내에 포함된 관련 정보를 관리하고, 관련된 내부 통제 절차를 운영하는 것에 있으며, 보고서에 포함된 모든 정보와 주장에 대한 책임이 있습니다. 본 검증의견서를 포함하여 보고서와 관련된 질의사항은 카카오에게 요청되어야 합니다.

검증인의 책임은 명시된 범위에 대해 검증방법론을 적용하여 도출된 전문적 의견을 담은 독립적인 검증의견을 카카오 경영진에게 제공하는 것에 있으며, 또한 카카오의 모든 이해관계자들에게 해당 정보를 제공하는 데에 있습니다. 검증인은 검증의견을 제공함에 있어 카카오를 제외한 제 3자에게 법적 책임을 포함한 관련 기타 책임을 지지 않으며, 해당 검증의견이 사용될 수 있는 다른 용도, 목적 또는 이와 관련된 이해관계자들에게 책임을 지지 않습니다.

Scope

카카오와 합의된 검증범위는 아래와 같습니다.

- 보고서에 수록된 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지의 보고 내용, 일부 성과는 2024년 상반기 포함.
- 지속가능경영 정책, 전략, 목표 및 관련 사업 성과 등 보고서에 포함된 주요 정보 및 주장
- 정보 수집, 분석 및 검토를 위한 내부 프로세스 및 시스템의 적합성 및 견고성
- AA1000 AS v3에 따라 지속가능성 검증의 유형에 따라 수행된 보고서의 AA 1000 Accountability 4대 원칙에 대한 준수 여부 확인 및 적용 가능한 경우 보고서 내 포함된 지속가능성 성과 정보의 신뢰성 확인

아래 사항은 검증범위에 포함되지 않았습니다.

- 보고서 Appendix에 제시된 재무정보
- 보고서 Appendix에 제시된 GRI를 제외한 기타 국제 표준, 규범 및 이니셔티브 관련 Index 항목
- 홈페이지, 사업보고서 등 기타 연계된 부가정보

Assurance Level and Type

검증수준 및 유형은 다음과 같습니다.

- AA1000 AS에 따라 중간수준 (Moderate Level) 보증 형태로 AA1000 AP (Accountability Principles) 2018의 4대 원칙 준수 여부의 확인 및 보고서에 공개된 특정 성과 정보의 품질 및 신뢰성을 확인한 검증유형 Type2

Description and sources of disclosures covered

검증인은 적용된 검증범위 및 검증방법론에 기반하여, 카카오가 제공한 정보와 데이터의 샘플링(Sampling)을 토대로 아래의 공시지표 (Disclosures)를 검토하였습니다.

【공통표준(Universal Standards)】

2-1 to 2-5 (The organization and its reporting practices), 2-6 to 2-8 (Activities and workers), 2-9 to 2-21 (Governance), 2-22 to 2-28 (Strategy, policies and practices), 2-29 to 2-30 (Stakeholder engagement), 3-1 to 3-3 (Material Topics Disclosures)

【주제표준(Topic Standards)】

201-1~2, 203-2, 205-2, 206-1, 302-1&3, 207-1,2&4, 303-3&5, 305-1~4, 306-3~4, 401~3, 403-2,4,5,6&9, 404-1~3, 405-1~2, 406-1, 415-1, 417-2&3, 418-1

Methodology

검증인은 검증기준을 준수하며, 보고내용에 대해 오류를 낮출 수 있도록 관련증거를 수집하기 위해 개발된 방법론을 활용 하였으며, 다음의 활동을 수행하였습니다.

- 검증 우선순위 결정을 위한 중대성 평가 및 내부 분석 프로세스의 정당성 확인 및 지속가능성 맥락 차원에서 외부이해관계자로부터 제기될 수 있는 이슈에 대한 최고 수준의 검토
- 이해관계자 참여에 대한 담당자 및 관리자와의 논의
- 중대 이슈와 관련되거나 관리책임이 있는 부서의 상위 관리자 인터뷰 수행을 통해, 보고한 이슈를 뒷받침하는 근거의 적합성 확인
- 지속가능성 전략 이행 프로세스와 실행을 위한 시스템 확인 및 각 성과 영역별 데이터의 생성, 수집 및 보고 과정 확인 및 보고서 내 포함된 주장에 대한 근거 확인
- AA1000 Accountability Principal Standard (2018) 내 규정된 포괄성, 중요성, 대응성 및 영향성 등 4대 원칙에 대한 보고 및 관리 프로세스 평가
- 데이터 수집 과정 및 내부통제절차, 관리 수단의 효용성 확인을 위한 카카오의 판교아지트 방문

Limitations and approach used to mitigate limitations

검증인은 보고조직에서 제공한 데이터와 자료에 근거하여 한정된 기간에 제한적 검증을 실시하였습니다. 이에 따라 검증 과정에서 중대한 오류가 발견되지 않고, 존재할 수도 있는 불가피한 위험과 관련된 한계성을 내포하고 있습니다. 검증인은 검증 과정 중 예측하거나 확인할 수 없는 발생가능한 미래 영향 및 이와 관련된 추가적 측면에 대한 보증을 제공하지 않습니다.

Competency and Independence

BSI (British Standards Institution)는 품질, 환경, 안전보건, 에너지 및 반부패, 컴플라이언스 등 경영시스템 분야에 전문성을 가지고 있으며, 1901년 설립되어 전 세계적으로 약 120년 동안 인증, 검증서비스를 제공해 온 독립된 전문기관입니다. 검증인은 보고조직과 어떠한 비즈니스 관계도 맺고 있지 않으며, 독립적으로 검증을 수행하였고, 어떠한 이해상충도 없습니다. 본 검증을 수행한 검증팀은 환경, 안전보건 등 경영시스템 분야 및 사회, 기업윤리 등 지속가능성 분야에서의 오랜 경험과 BSI Group의 검증표준방법론에 대한 이해가 탁월한 AA1000 AS 검증심사원으로 구성되었습니다.

제3자 검증의견서

(주)카카오 이해관계자 귀중

Opinion Statement

본 검증은 AA1000 Assurance Standard v3에 따라 수행되었으며, 검증인은 카카오의 AA1000 Assurance Standard에 대한 접근방식에 대한 설명과 GRI 표준 준수에 대한 자체 선언에 대한 확신을 위하여, 충분한 근거를 수집하기 위해 검증 절차를 계획하고, 해당 계획을 바탕으로 검증을 수행하였습니다.

검증을 수행한 결과, 검증인은 중요성 측면에서 카카오의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 검증인은 보고서 내 포함된 경제, 사회 및 환경 등 주요 지속가능성 성과 지표가 카카오의 효과적인 내부 통제 절차에 의해 관리되고 있다고 믿습니다.

Conclusions

보고서는 GRI Standards 따라 보고(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었다고 판단되며, AA1000 AP(2018)에서 제시하고 있는 4대 원칙에 대한 검증 의견은 다음과 같습니다.

포괄성Inclusivity

카카오는 내외부 이해관계자(카카오 리더, 크루 및 파트너사), 주주 및 투자자 등을 주요 이해관계자로 선정하였습니다. 이해관계자별 소통 채널을 운영하며, 이해관계자 참여 프로세스를 통해 핵심 이해관계자 그룹별 기대 사항과 다양한 의견을 수렴하고, 도출된 주요 이슈들을 지속가능성과 관련된 의사결정에 반영하고 있으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

중요성Materiality

카카오는 지속가능경영과 관련된 전략을 수립하고, 보고 이슈를 도출하기 위한 프로세스를 구축하였습니다. 글로벌 이니셔티브 및 ESG평가지표, 미디어 리서치 분석 및 동종/유사업종의 이슈 및 트렌드 분석 결과를 바탕으로 사회-환경적 영향평가(Impact materiality assessment)와 재무적 영향평가(Financial Materiality Assessment)를 통해 이중 중대성평가를 통해 12개의 중대 이슈를 선정하고 핵심(Core)이슈 3개와 보고(Reporting)이슈 9개를 공개하고 있습니다.

대응성Responsiveness

카카오는 중대성 평가로 결정된 핵심 이슈에 대한 영향을 ERM(Enterprise Risk Management) 프로세스와 통합하여 진행하고 있으며, 핵심 이슈에 대한 정책, 과제 수행 현황, 활동성과 및 개선방안을 비롯한 대응 성과 등을 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

영향성Impact

카카오는 핵심 이슈와 관련된 조직 및 이해관계자에게 미치는 영향을 파악하고 평가하기 위한 프로세스를 구축하였습니다. 핵심 이슈에 대한 영향, 리스크 및 기회 요인 분석 결과는 각 이슈별 대응 전략 수립을 위한 의사결정에 활용하고 있으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

Findings and conclusions concerning the reliability and quality of specified performance information

GRI 주제 표준(Topic Standards) 중 아래 조항은 보고 조직에서 제공한 정보와 데이터에 근거하여 검증유형 Type2 로 수행되었습니다. 해당 자료와 정보의 신뢰성 및 정확성 확인을 위해, 담당 부서 인터뷰를 통해 데이터 처리, 가공, 관리와 관련된 내부 통제 절차에 대해 확인하였으며, 샘플링(Sampling)을 통해 정확성을 확인하였습니다. 해당 절차를 통해 보고서에 포함된 지속가능성 성과 정보의 오류 및 의도적인 왜곡은 발견하지 못하였습니다. 보고조직은 신뢰할 수 있는 내부 통제 절차를 통해 해당 지속가능성 성과 정보

를 관리하고 있으며, 해당 성과의 출처 등 도출 과정을 추적할 수 있습니다. 검증과정 중 발견된 오류, 불명확한 표현은 검증 과정 및 보고서 발간 이전에 수정되었으며, 검증인은 해당 오류, 표현이 수정된 최종 발간 보고서를 확인하였습니다.

- GRI Topic Standards: 201-1&2, 203-2, 2-5-2, 206-1, 207-1,2&4, 302-1&3, 305-1~4, 306-3&4, 401-1~3, 403-4~6&9, 404-1~3, 405-2, 406-1

Recommendations and Opportunity for improvement

검증인은 검증 의견에 영향을 미치지 않는 범위 내에서 다음의 관찰 의견을 제시합니다.

- 카카오는 3개의 핵심 이슈와 9개의 보고 이슈를 주요 지속가능성 주제로 선정하고, 이에 대한 성과를 보고서에 보고하였습니다. 추가적으로 각 주제에 대한 중장기 목표를 공개함으로써, 조직의 정책 방향과 의지를 보여줄 필요가 있습니다. 더불어, 외부 이해관계자의 비율을 늘려 사회적 관심이 높은 이슈를 선택하는 것이 효과적일 것입니다.

- 연결기준 공시체계 구축 등, 카카오 그룹 전반의 지속가능성 공시지표의 관리체계를 고도화하는 것을 권고합니다.

GRI-reporting

카카오는 GRI Standards 준수에 대해 자체 선언하였습니다. 검증인은 카카오의 보고서가 GRI Standards(Reporting in accordance with the GRI Standards)에 따라 작성 되었음을 확인하였으며, 카카오가 제공한 자료와 정보에 기반하여 공통표준(Universal Standards)과 주제표준(Topic Standards) 등 GRI Standards 준수 요구사항을 충족하고 있다는 주장에 오류가 없음을 확인하였습니다. 별도의 산업표준(Sector Standards)은 적용되지 않았습니다.

Issue Date: 24/05/2024

For and on behalf of BSI (British Standards Institution):

BSI representative



검증팀장 남상우, Lead Assurer



대표이사 임성환, Managing Director

BSI Group Korea Limited: 29, Insa-dong 5-gil, Jongno-gu, Seoul, South Korea



AA1000
Licensed Report
000-4/V3-UEV2Q

