

A JOURNEY TOWARDS A SUSTAINABLE FUTURE

삼성전자
지속가능경영보고서 2020

SAMSUNG

A JOURNEY TOWARDS A SUSTAINABLE FUTURE

ABOUT THIS REPORT

삼성전자는 경제·사회·환경적 가치 창출 성과를 다양한 이해관계자와 투명하게 소통하기 위해 2020년 열세 번째 지속가능경영보고서를 발간합니다.

작성 기준

본 보고서는 지속가능경영 보고기준인 GRI(Global Reporting Initiative) standards의 핵심적 부합 방법(Core Option)에 따라 작성하였습니다. 또한 UN SDGs(Sustainable Development Goals)와 TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures), 그리고 SASB(Sustainability Accounting Standards Board)의 지표를 반영했습니다.

보고 범위

보고 범위는 국내와 해외 전 사업장과 공급망을 포함합니다. 재무성과는 K-IFRS 연결기준으로 작성하였으며, 사업장 환경 성과는 국내외 37개 생산거점에서 수집한 데이터를 기준으로 작성하였습니다.

보고 기간

본 보고서는 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지의 경제·사회·환경적 성과와 활동을 담고 있으며, 일부 성과에 대해서는 2020년 5월까지의 정보를 포함하고 있습니다. 정량 성과는 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년 수치를 제공하고 있습니다.

보고 주기

매년(지난 보고서 발간 시기: 2019년 6월)

보고서 검증

삼성전자는 보고서 작성 프로세스와 게재된 정보에 대한 신뢰 확보를 위해 독립된 검증 기관인 삼일PwC로부터 제3자 검증을 받았습니다. 검증 기준은 ISAE3000, AA1000AS Type II를 적용하였습니다.

추가정보

- 삼성전자 대표 홈페이지: <http://www.samsung.com/sec>
- 지속가능경영 홈페이지: <http://www.samsung.com/sec/aboutsamsung/sustainability>
- IR 홈페이지: <http://www.samsung.com/sec/ir>
- 삼성전자 뉴스룸: <http://news.samsung.com/kr>
<http://news.samsung.com/global>
- 발간 담당: 삼성전자 Global Public Affairs팀 지속가능경영사무국
- 주소: 16677 경기도 수원시 영통구 삼성로129
- 이메일: csr.partner@samsung.com

목차

OUR BUSINESS

CEO 인사말	002
경영철학	003
글로벌 네트워크	004
사업부문 소개	006

GLOBAL CRISIS

COVID-19 대응 활동	014
----------------	-----

PRIORITY AREAS

삼성전자 중요성 평가 결과에 따라
선정된 지속가능경영 핵심 주제를
소개합니다

중요성 평가	020
기후행동	022
순환경제	028
노동인권	032
개인정보보호와 사이버보안	040
지배구조	046
컴플라이언스	050

SUSTAINABILITY PILLARS

삼성전자 지속가능경영 전반의 활동을
6대 분야로 나누어 공개합니다

환경친화적 사업장	056
제품 책임주의	062
사회적 기여	070
착한 기술	076
임직원을 위한 투자	084
지속가능한 공급망	094

SUSTAINABILITY FOUNDATION

삼성전자 지속가능경영 기본 정보를
담고 있습니다

이해관계자 소통	106
UN SDGs 연계 활동	107
지속가능경영 가치 창출	108
리스크 관리	110
책임경영	111
정량성과표	113

APPENDIX

독립된 검증인의 검증 보고서	123
온실가스 배출량 검증 의견서	125
TCFD 대조표	126
SASB 대조표	127
GRI 대조표	128

CEO 인사말



“삼성전자는
경제적 성과와 함께
글로벌 기업시민으로서
환경적, 사회적 가치 창출을
위해 더욱 힘쓸 것입니다.”

삼성전자주식회사
대표이사 부회장

김기남

Kim Ki-nam

삼성전자의 주주, 고객, 협력회사, 그리고 임직원 여러분, 코로나바이러스감염증-19(COVID-19)으로 인한 어려운 대내외 여건 속에서도 항상 삼성전자에 기대와 응원을 보내 주셔서 감사드리며, 여러분의 건강과 안녕을 진심으로 기원합니다.

삼성전자는 전 세계에 영향을 미치고 있는 COVID-19 위기에 기민하게 대응하기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

방역 차원에서는 전례 없는 위기상황을 신속히 분석하여 임직원 및 협력회사 직원에게 질병이 확산되는 것을 적극 차단하고 있으며, 경영 차원에서는 원자재부터 고객에 이르는 공급망을 원활하게 운영함으로써 사업 영향을 최소화하고 있습니다. 이와 함께 지난해 출범한 CSR 비전 ‘함께가요 미래로!’를 바탕으로, COVID-19로 인해 어려움을 겪고 있는 지역 사회와 고통을 함께 나누면서 위기 극복에 필요한 활동을 지속 전개해 나가고 있습니다.

혁신적인 기술과 제품을 창출하여 인류 사회에 기여하고자 하는 삼성전자의 노력은 지속되고 있습니다. CE 부문은 QLED 8K TV, 더 세로 TV, 비스포크 냉장고 등의 제품으로 고객의 라이프스타일 혁신을 주도하고 있습니다. IM 부문은 폴더블폰 등을 출시하며 스마트폰 1위 자리를 유지하고 세계 최초로 5G를 상용화해 차세대 통신 시장을 선도하고 있습니다. 또한 DS 부문은 3세대 10나노급 DRAM, 1억 8백만 화소 이미지 센서, EUV 첨단공정 등 초격차 기술 리더십을 바탕으로 반도체 업계를 선도하고 있습니다.

삼성전자는 지난해 창립 50주년을 맞이하였습니다. 새로운 반세기의 첫걸음을 시작하며, 지속 가능한 100년을 만들어가기 위한 의무와 역할을 무겁게 인식하고 있습니다. 이에 삼성전자는 경제적 성과와 함께 글로벌 기업시민으로서 환경적, 사회적 가치 창출을 위해 더욱 힘쓸 것입니다.

우선적으로 기후변화 대응을 강화하기 위해 생산 시설에 대한 친환경 투자를 확대하고 ‘미세먼지 연구소’를 설립하는 등 지구 환경 개선을 위한 활동을 추진하고 있습니다. 또한 제품 수명 연장, 자원 재활용 확대 등을 통해 제품의 환경영향을 최소화하기 위해 노력하겠습니다.

또한 개인정보보호, 사이버보안 등 회사의 제품과 서비스가 미칠 사회적 영향에 대해 고민하며, 임직원과 협력회사 직원의 근로 환경을 보호하고 증진하기 위한 활동을 강화하겠습니다.

한편, 투명한 기업 구조와 윤리적 경영의 책무를 엄중히 받아들이고 있습니다. 최초로 사외이사를 이사회 의장으로 선임하고 관계사와 함께 준법감시위원회를 설치, 운영하고 있으며, 나아가 글로벌 수준의 지배구조와 준법관리 체계 운영에 더욱 힘쓰겠습니다.

비록 COVID-19로 우리 모두의 일상이 급격한 변화를 겪고 있으나, 삼성전자는 연대와 협력을 통해 이 어려움을 이겨나갈 것입니다. 삼성전자가 미래 세대에게 ‘지속가능한 100년 기업’이라는 위대한 유산이 되기 위해 과감한 도전 정신을 바탕으로 혁신적인 제품과 서비스를 창출하고, 인류 사회 발전에도 기여해, ‘지속 가능한 초일류 기업’이 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

여러분의 지속적인 관심과 성원을 부탁드립니다. 감사합니다.

경영철학

삼성전자는 인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌하는 것을 궁극적인 목표로 삼고 있습니다. 이를 위해 삼성전자 지어나갈 약속인 5가지 경영원칙을 세부원칙과 행동지침으로 구체화하여 삼성전자 임직원이 지켜야 할 행동규범(Global Code of Conduct)으로 제정하였으며, 모든 임직원의 사고와 행동에 5가지 핵심가치를 내재화하여 삼성전자의 지속적인 성장을 견인하고 미래 방향성을 제시하고자 합니다.

경 영 이 념

인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를
창출하여 인류사회에 공헌한다.

핵심가치



인재제일

'기업은 사람이다'라는 신념을 바탕으로 인재를 소중히 여기고 마음껏 능력을 발휘할 수 있는 기회와 장을 만든다.



최고지향

끊임없는 열정과 도전 정신으로 모든 면에서 세계 최고가 되기 위해 최선을 다한다.



변화선도

변화하지 않으면 살아 남을 수 없다는 위기 의식을 가지고 신속하고 주도적으로 변화와 혁신을 실행한다.



정도경영

곧은 마음과 진실 되고 바른 행동으로 명예와 품위를 지키며 모든 일에 있어 항상 정도를 추구한다.



상생추구

우리는 사회의 일원으로서 더불어 살아간다는 마음을 가지고 지역사회, 국가, 인류의 공동 번영을 위해 노력한다.

경 영 원 칙



- 1 법과 윤리를 준수한다.
- 2 깨끗한 조직문화를 유지한다.
- 3 고객·주주·종업원을 존중한다.
- 4 환경·안전·건강을 중시한다.
- 5 글로벌 기업시민으로서 사회적 책임을 다한다.

글로벌 네트워크

삼성전자는 2019년 말 기준 전 세계에 230개 생산거점, 판매거점, 디자인 센터, 연구소를 보유하고 있으며, 본사가 있는 한국을 비롯해 북미, 동남아, 유럽, 아프리카 등에 15개 지역별 총괄 체제를 운영하고 있습니다.

임직원
287,439명

협력회사 (1차)
2,208개사

진출국가
74개국

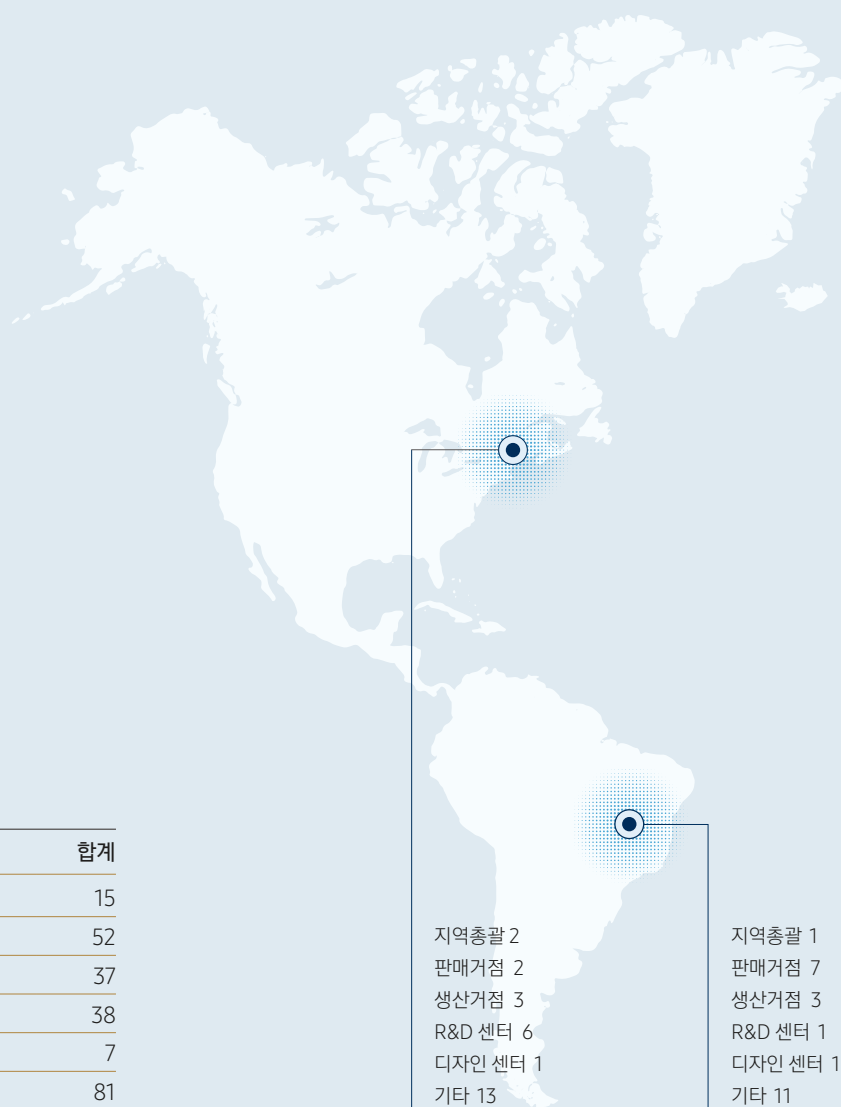
연구개발비
20.2조 원

구분 ¹⁾	합계
지역총괄	15
판매거점	52
생산거점	37
R&D 센터	38
디자인 센터	7
기타 ²⁾	81

각주:

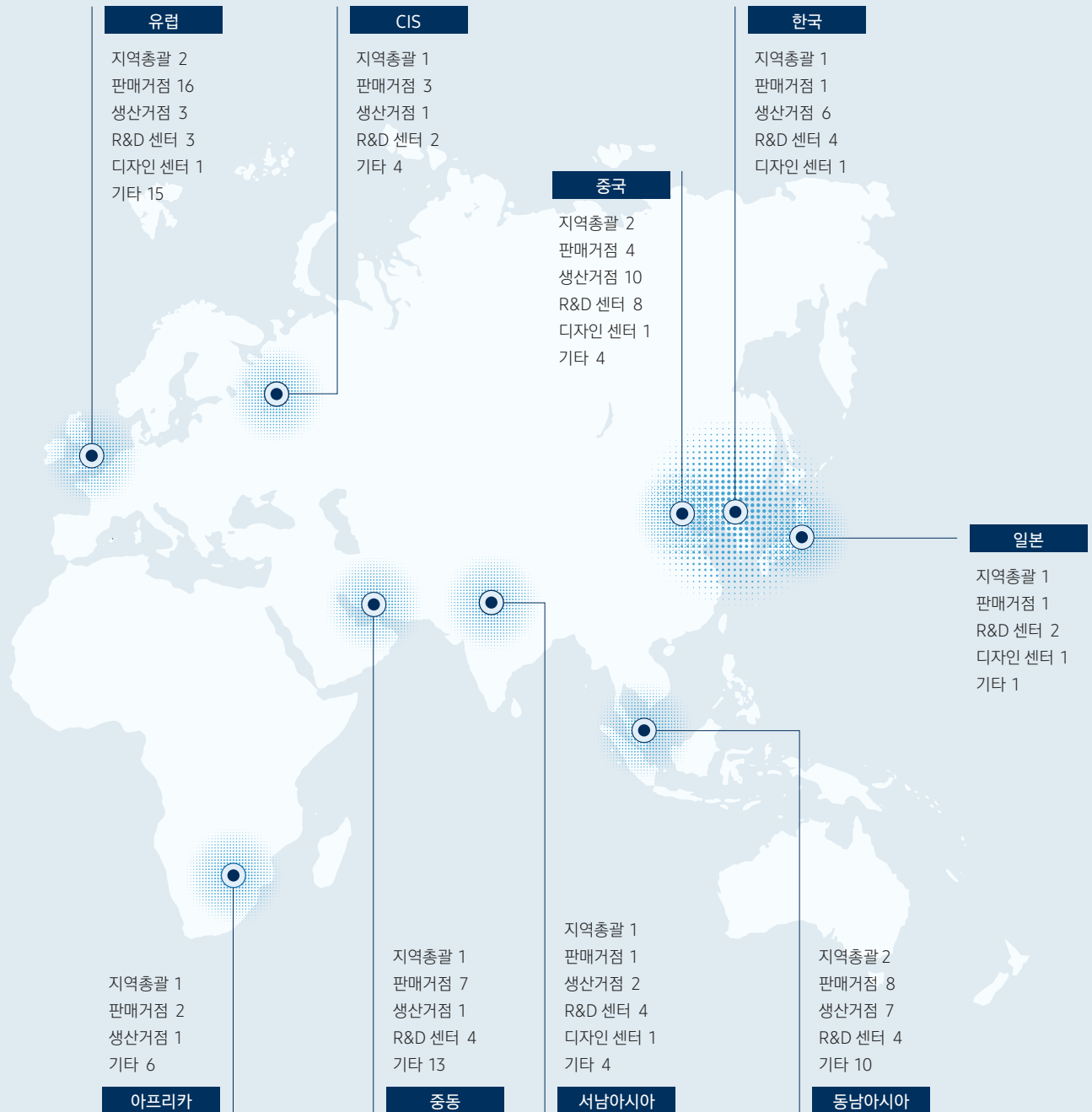
1) 내부관리 기준에 따른 지역구분

2) 판매지점, 서비스센터, 물류 법인 등



북미

중남미



사업부문 소개

CE | Consumer Electronics Division

영상디스플레이사업부

삼성전자는 2019년 14년 연속 TV 시장 1위를 지키며, 사상 최초로 글로벌 시장점유율 30%를 넘어서는 성과를 거뒀습니다. 이는 혁신적 제품을 지속적으로 선보이는 한편, 고객의 취향을 반영하기 위해 끊임없이 노력한 결과입니다.

‘더 프레임(The Frame)’은 ‘아트 모드(Art Mode)’ 기능을 통해 TV를 시청하지 않을 때는 미술 작품이나 사진을 스크린에 띄워 마치 액자처럼 활용할 수 있습니다. 올해로 출시 3년 차인 2019년형 ‘더 프레임’은 QLED 디스플레이가 채용되어 보다 생생한 고화질을 구현하며 TV와 연결되는 모든 선을 투명한 하나의 케이블로 통합한 ‘매직케이블’이 적용되어 공간에 구애받지 않고 자유롭게 TV를 배치할 수 있습니다. 2016년 심미적 가치에 중점을 두어 출시된 ‘더 세리프(The Serif)’는 2019년, 대형 TV 선호 트렌드를 반영해 기존 24~40형에서 중대형 43~49~55형으로 재출시했습니다. ‘더 세로(The Sero)’는 모바일로 콘텐츠를 즐기는 데 익숙한 밀레니얼 세대의 특성을 심층적으로 분석해 기존의 TV와는 달리 세로 방향의 스크린을 기본으로 하는 신개념 TV입니다. 모바일 콘텐츠에 최적화된 세로 스크린을 지원해 꼭 찬 화면으로 콘텐츠를 즐길 수 있으며, TV 화면을 가로로 회전시켜 기존 TV와 같은 시청 경험도 제공합니다.



QLED 8K TV
(Q950TS)

에코 패키지
(Eco package)

TV 시장점유율¹⁾

1위 30.9%

프리미엄 TV²⁾ 시장점유율¹⁾

1위 52.4%

소비자 접근성 개선:

리모컨 버튼을 이용한 화면해설방송, 소리 다중 출력³⁾ 등 접근성 바로가기 기능 개발

자원 재활용 확대:

TV포장 박스에 반려동물용 소품, 소형가구 등을 제작할 수 있는 업사이클링 디자인 적용

환경영향 최소화:

포장재에 바이오플라스틱과 지속가능 종이⁴⁾ 등 친환경 소재 사용

각주:

- 1) 출처: OMDIA, 기준: 2019년 글로벌 매출액
- 2) 2,500달러 이상의 TV 시장
- 3) 블루투스 기기와 TV 스피커를 동시에 켤 수 있는 기능으로, 청각 장애인이 블루투스 기기의 음량을 개별적으로 조절 가능한 기능
- 4) 지속가능 산림인증 및 재생 종이 등

생활가전사업부

삼성전자는 끊임없이 변화하는 소비자의 라이프스타일을 면밀히 관찰하고 이를 깊이 배려한 제품과 서비스를 출시하며 생활가전의 새로운 패러다임을 제시해왔습니다.

2019년 삼성전자는 생활가전 사업의 새로운 철학인 '프로젝트 프리즘(Project PRISM)'을 공개하며 맞춤형 가전 시대를 본격화했습니다. 나만의 취향과 라이프스타일에 따라 제품 타입과 색상을 선택할 수 있는 '비스포크(BESPOKE)'가 큰 사랑을 받으며 냉장고 시장의 트렌드를 바꾸었고, 인공지능 세탁기·건조기 '그랑데AI'는 개인의 사용 습관과 패턴을 스스로 학습해 진화하는 맞춤형 서비스를 제공하며 소비자 경험을 혁신했습니다. 삼성전자는 앞으로도 밀레니얼 세대를 포함한 다양한 소비자들의 개성과 요구를 반영한 혁신적인 라이프스타일 가전을 지속 선보일 것입니다.

이와 함께 미세먼지, 폭염 등 환경 이슈로 위생과 건강에 대한 관심이 증가함에 따라 '무풍 에어컨', 의류청정기 '에어드레서', 공기청정기 '무풍 큐브', 무선청소기 '삼성 제트'와 '삼성 청정스테이션'과 같이 소비자들의 쾌적한 생활 환경을 위한 차별화된 제품 역시 크게 주목받고 있습니다.

또한 삼성전자는 2016년 출시 이래 5년 연속 CES혁신상을 수상한 업계 최초 IoT 냉장고 '패밀리허브'를 비롯해 다양한 생활가전 제품에 사물인터넷(IoT)과 인공지능(AI) 기술을 접목해왔습니다. 향후 차별화된 IoT 솔루션을 지속 발굴해 소비자들의 생활을 한층 더 편리하고 풍요롭게 하는 데 기여하겠습니다.



그랑데AI 세탁기
(WF23T9500KE)



비스포크 냉장고
(RF85T98A2AP)

미국 생활가전 시장점유율¹⁾

1위 20.5%

온실가스 배출량 저감:

그랑데AI 세탁기에 동일한 성능을 유지하면서 에너지를 절약할 수 있는 친환경 기술²⁾ 적용

불필요한 자원 소비 축소:

비스포크 냉장고에 제품의 분리와 결합, 도어 패널의 교체가 가능한 모듈러 디자인 적용

환경영향 최소화:

포장재에 바이오플라스틱과 지속가능 종이 등 친환경 소재 사용

각주:

- 1) 출처: TraQline, 기준: 2019년 브랜드별 미국 매출액
- 2) 그랑데AI 세탁기의 초절약 세탁 기능: 표준코스 대비 에너지 약 53% 절감(자체 평가)

의료기기사업부

삼성전자는 디지털 엑스레이 등 의료용 영상진단 장비를 개발·제조하고 있으며, 전 세계의 다양한 의료기관이 이들 제품을 사용하고 있습니다. 주요 디지털 엑스레이 제품 중 하나인 천장설치형 'GC85A'는 영상 노이즈 제거 등의 기술로 영상 품질을 선명하고 우수하게 제공하고, 환자의 자세에 맞춰 자동으로 촬영 위치를 조정하는 등 편의기능을 대폭 강화하였습니다. 이를 통해 의료진은 환자의 불편을 최소화하는 가운데 빠르고 정확히 진단할 수 있습니다. 또 다른 디지털 엑스레이 제품인 프리미엄 이동형 'GM85'는 뛰어난 영상 품질과 더불어 부드러운 주행 성능을 기반으로 이동성을 극대화했고, 추가 충전 없이 220회 촬영이 가능합니다. 또한 가볍고 컴팩트하며 사용자 중심으로 디자인되어 진료 업무의 효율을 높일 수 있습니다. 'AccE 디텍터'는 삼성전자가 자체 개발한 디지털 엑스레이 제품의 핵심 부품으로 기존 제품 대비 방수방진 기능 및 내구성을 더했습니다. 이 기술의 적용을 통해 장비의 오염을 방지하고 병원 내 감염을 예방하는 데 도움이 될 것으로 기대합니다.

삼성전자는 의료용 영상진단 장비에 다양한 기술을 융합함으로써 혁신을 추구하고 있습니다. 최근에는 자동 폐 결절 검출 기능 등 진단의 정확도를 높여주는 AI 기술 및 영상·신호처리 기술을 장비 개발에 접목하였습니다. 또한 여러 대의 자사 디지털 엑스레이 장비를 네트워크로 연결하여 장비 사용 현황을 실시간으로 체크하고 신속한 유지보수에 도움을 주는 '스마트센터' 기능을 개발하였습니다.

Award 수상

제67회 iF Design Award¹⁾

온실가스 배출량 저감:

의료기기 업계 최초로 납축전지에서
고효율 충전 소재인 Li-ion 배터리²⁾로 변경

자원 사용 절감:

이동형 엑스레이 기기를 이전 모델 대비
40% 경량화



이동형 디지털 엑스레이
(GM85)

각주:

1) AccE Detector 제품

2) 이전 제품 대비 에너지 효율 약 2배 향상



IT & Mobile Communications Division

무선사업부

삼성전자는 글로벌 스마트폰 업계 리더로서 소비자에게 새롭고 차별화된 사용자 경험을 선사하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 폴더블 디스플레이, 5G, 사물인터넷 등 혁신 기술을 선보이고 있으며 '빅스비', '삼성 텍스', '삼성 페이', '삼성 헬스' 등 다양한 서비스를 제공하고 있습니다. 이를 통해 삼성전자의 스마트폰은 지난 10년과는 전혀 다른 기능과 사용자 경험을 제공하는 새로운 카테고리의 제품이 될 것입니다.

2019년 세계 최초 5G 사용화 스마트폰인 갤럭시 'S10 5G'를 선보인 이후, 5G 기술 노하우를 집약하여 2020년 '갤럭시 S20' 시리즈 전 라인업을 5G 제품으로 선보였고, 특히 갤럭시 'S20 Ultra'에는 초고화소·고배율줌 카메라를 탑재하였습니다. 또한 폴더블 폼팩터인 '갤럭시 Z플립'을 출시하여 더욱 차별화된 사용자 경험을 제공하였습니다. 이러한 노력을 통해 스마트폰 시장에서 글로벌 리더십을 제고하고 갤럭시 브랜드 이미지와 현지 시장에 대한 노하우를 적극 활용하여 삼성전자의 입지를 더욱 확고히 하였습니다.



갤럭시 S20+

휴대전화 시장점유율¹⁾

1위 17.5%

스마트폰 시장점유율¹⁾

1위 20.9%

태블릿 시장점유율¹⁾

2위 13.6%

스마트워치 시장점유율¹⁾

2위 14.2%

환경영향 최소화:

제품에 바이오πλα스틱²⁾과 포장재에
지속가능 종이 등 친환경 소재 사용

온실가스 배출량 저감:

충전효율 86%의 고효율 충전 기술 개발

안전한 개인정보 보호:

삼성 노스 등 보안 솔루션 개발

건강한 디지털 생활 지원:

앱타이머, 삼성키즈 등 디지털 웰빙 기능
적용

친환경인증 성과



각주:

1) 출처: Strategy Analytics, 기준: 2019년 글로벌
제품 판매 대수

2) 갤럭시 S10e

네트워크사업부

삼성전자는 10여 년 전부터 5G 기술에 선제적으로 투자하여 차별화된 기술력을 확보했습니다. 글로벌 산업 생태계 구성 및 국제표준 선도, 세계 주요 통신사업자와의 시범 서비스를 통해 통신기술의 혁신과 차세대 서비스의 방향성을 제시해왔습니다. 또한 5G 이동통신 장비뿐만 아니라 무선통신 핵심칩(모뎀칩, RFIC, DAFE 등)과 단말 등 상용서비스를 위한 핵심 포트폴리오를 갖추었습니다. 삼성전자는 개별 통신사업자의 주파수 환경, 세대별 통신 기술의 보급률, 미래 비즈니스 모델을 종합적으로 고려한 5G 상용서비스를 추진하는데 최적의 파트너이며 한국, 미국, 일본 등 선도 시장 내 혁신 기술 도입과 상용화를 주도하고 있습니다.

이러한 앞선 기술력과 경험, 사업 포트폴리오를 바탕으로 삼성전자는 2018년 10월 미국에서 세계 최초 5G Home 서비스를 개시하고, 2019년 4월 한국에서 세계 최초 Mobile 5G 서비스를 상용화하면서 이동통신 시장의 혁신적인 변화를 이끌어내며 5G 상용화 경쟁에서 선두업체로 자리매김했습니다. 또한 일본에서는 2020년 3월 5G 서비스 개통에 핵심적인 역할을 담당했으며, 선도 통신사업자와의 세계 최초 5G 서비스 경험을 바탕으로 북미, 오세아니아, 동남아, 유럽 등으로 시장을 확대하고 있습니다.



5G 통합형 기지국

한국 세계 최초 5G 상용화
(2019년 4월)

미국 상용 5G 통신장비 공급
(2019년~)

일본 5G 통신장비 공급 계약 체결
(2019년 9월)

**세계 최초 최대 10Gbps
28GHz 5G 기지국 개발**
(2019년 10월)

온실가스 배출량 저감:

Dynamic Power Amplifier¹⁾, Energy Saving Mode²⁾ 등 기지국 에너지 절감 기술 적용

자원 사용 절감:

5G 통합형 기지국을 기존 5G 기지국 대비 약 26% 소형화

안전한 제품 사용:

국제 전기기술 위원회 규정을 준수한 전자파 영향 제어 기술 개발

각주:

1) 서비스 지역 내 데이터 사용량에 따라 전파 출력을 자동으로 조정하여 전력 소모량을 줄이는 기술

2) 새벽 등 데이터 사용량이 많지 않은 시간에 기지국이 자동으로 전력 소모량을 최적화하는 기술

DS

Device Solutions Division

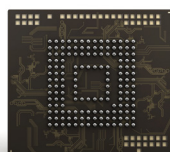
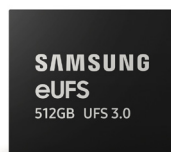
메모리사업부

삼성전자는 1993년 이래 세계 메모리 반도체 시장에서 선두를 유지하며 차별화된 제품을 선행 개발하여 글로벌 IT 시장의 성장에 기여하고 있습니다. 2019년에는 10나노급 3세대 D램 및 100단 이상 셀을 수직 적층한 6세대 V낸드 등 차세대 전략 제품을 세계 최초로 개발해 메모리 기술의 한계를 극복했습니다. 또한 슈퍼컴·AI 분석 시스템 성능을 획기적으로 향상시키는 세계 최고속 메모리(16GB HBM2E) 공급을 시작하고, 초고해상도 대화면 플래그십 스마트폰의 성능을 높일 수 있는 역대 최고 속도·최대 용량 모바일 D램(16GB LPDDR5) 및 데이터 저장 속도를 3배 높인 모바일 메모리(512GB eUFS 3.1) 등을 업계 유일하게 양산했습니다. 이 외에도, 차별화된 소프트웨어 기술로 새로운 SSD 패러다임을 제시한 '30.72TB NVMe SSD', 슈퍼컴 시장을 적극 창출하는 2세대 '3.84TB Z-SSD', 신뢰성과 성능을 향상해 3비트 SSD 시장을 전환하는 4비트 SSD 등 프리미엄 메모리 시장을 지속 창출해 나가고 있습니다.

메모리 반도체 시장은 차세대 인터페이스 도입으로 빠르게 변화될 것으로 전망됩니다. 삼성전자는 한 세대 앞선 선단 공정과 설계 기술 개발로 차세대 IT 시장에 더욱 최적화된 라인업을 적기에 공급하며 글로벌 고객의 성장에 기여하고 독보적인 사업 역량을 갖춘 메모리 1위 업체로서 그 역할을 다해 나갈 것입니다.



6세대 V낸드 SSD
(250GB SATA PC SSD)



5세대 512Gb V낸드 메모리
(512GB eUFS 3.0)

D램 시장점유율¹⁾

1위 44%

낸드 시장점유율¹⁾

1위 36%

SSD 시장점유율¹⁾

1위 43%

온실가스 배출량 저감:

5세대 V낸드 대비 반도체칩 동작전압을 15% 절감하는 저전압 동작회로 설계 기술 등 에너지 절감 기술을 6세대 V낸드 공정에 적용

자원 사용 절감:

용수와 에너지 절감이 가능한 채널 홀 에칭(Channel Hole Etching²⁾)과 단일공정(1 Etching Step³⁾) 기술을 6세대 V낸드 공정에 적용

환경영향 최소화:

반도체 업계 최초로 5세대 V낸드의 '친환경 우수성'을 인정받아 영국 카본트러스트 탄소발자국·물 발자국 인증 획득



각주:

- 1) 출처: Yole, 기준: 2019년 글로벌 매출액
- 2) 적층된 셀에 초미세 홀을 만드는 기술
- 3) 100단 이상의 반도체 셀을 한 번에 뚫는 기술

시스템LSI사업부

삼성전자는 팹리스(Fabless: 반도체 설계 전문) 분야에서 기술 경쟁력을 확대하고 세계 시장에서의 입지를 강화하기 위해 차세대 제품 개발에 집중하고 있습니다. 최근 모바일 기기의 카메라 고화소, 미세픽셀 트렌드를 선도하는 업계 최초 6천 4백만 화소(64Mp), 1억 8백만 화소(108Mp) 및 0.7마이크로미터 미세 픽셀 아이소셀 제품을 양산하는 등 시장의 고성능 이미지센서에 대한 수요에 적극 대응하고 있습니다. 향후 모바일뿐만 아니라 전장, 보안, IoT 등 다양한 응용처에도 이미지 센서 수요가 더욱 확대될 전망입니다.

삼성전자는 고성능 및 중저가용 모바일 AP/모뎀 통합칩을 공급하고 있으며, 2G~5G를 동시에 지원하는 멀티모드 모뎀을 세계 최초로 개발하고 사업화하는 등 기술을 선도하고 있습니다. 또한 저전력 고품질 디스플레이 드라이브 IC, 전력관리 IC, 보안 칩 분야에서도 시장 요구에 최적화된 기술과 제품을 앞서 개발하고 있습니다.

DDI 시장점유율¹⁾

1위 24%

이미지센서 시장점유율¹⁾

2위 19%

안전한 개인정보 보호:

보안 국제 공통 평가 기준(CC²)에서 최고 등급을 획득한 하드웨어 보안칩과 보안 소프트웨어를 통합한 보안 솔루션 출시

온실가스 배출량 저감:

마이크로컨트롤러, 무선충전수신칩, 배터리충전칩, 배터리 잔량 측정칩 등을 통합한 에너지 고효율 전력관리칩 개발



모바일용 보안 IC
(S3FV9RR)



무선 이어폰용 통합 PMIC
(MUA01, MUB01)

각주:

1) 출처: Gartner, 기준: 2019년 글로벌 매출액

2) Common Criteria

파운드리사업부

삼성전자는 첨단 공정 기술을 바탕으로 2005년부터 파운드리(Foundry: 반도체 위탁생산) 사업을 시작하여 고객에게 최적화된 제품과 서비스를 제공하고 있습니다. 지난 2018년에는 업계 최초로 EUV 공정을 적용한 7나노 제품 생산에 착수했으며, 2019년에는 셀 설계 최적화와 공정 혁신을 통해 기존 7나노 대비 면적을 줄이고 전력 효율을 높인 5나노 공정 개발에 성공했습니다. 2020년에는 화성에 EUV 전용 V1라인을 본격 가동해 5G, AI, 자율주행, High-performance Computing 등 다양한 응용처의 초미세 공정 수요에 적극 대응하고 있습니다. 삼성전자는 안정적인 양산 체제를 구축하는 한편, 최첨단 미세공정을 적기 개발해 시장의 다양한 요구에 맞는 최적의 솔루션을 지속적으로 제공해 나갈 계획입니다.

파운드리 시장점유율¹⁾

2위 16%

온실가스 배출량 저감:

셀 설계 최적화와 공정 혁신을 통해
7나노 대비 전력효율이 20% 향상된
제품 생산이 가능한 5나노 EUV 공정 개발



7나노 이하 EUV 공정 제품을 생산하는 화성사업장

각주:

1) 출처: OMDIA, 기준: 2019년 글로벌 매출액

GLOBAL CRISIS

COVID-19
대응 활동

지난 3월 11일, 세계보건기구(WHO)는 코로나바이러스감염증-19(COVID-19)에 대해 전 세계적으로 특정 전염성 질병이 최악의 수준으로 유행하는 상태를 일컫는 팬데믹을 선언했습니다. 5월 31일, COVID-19 확진자는 전 세계적으로 590만 명을 넘어섰습니다. COVID-19로 인한 사회적·경제적 영향이 어느 정도 일지, 그리고 얼마나 장기화 될지 아직 가늠하기 어려우며 당분간 불확실성에 따른 위기 상황은 지속될 것으로 보입니다. 지난 50년간 삼성전자는 인재를 소중히 여기고, 지역사회, 국가, 나아가 인류의 번영에 기여한다는 핵심가치를 바탕으로 임직원, 협력회사, 고객, 지역사회와 함께 크고 작은 위기의 순간들을 극복해왔습니다. 이러한 경험을 바탕으로 삼성전자는 임직원들의 안전을 살피고 고객과 지역사회를 지원하여 COVID-19 팬데믹 사태 또한 함께 극복하고자 합니다.

안전을 최우선으로 한
업무환경 조성

삼성전자는 임직원의 안전을 최우선으로 하고 있습니다. COVID-19 발생 초기부터 별도의 전담조직을 24시간 운영하고 국가별 보건 당국이 발표하는 가이드라인에 맞춰 다양한 조치를 실시하고 있습니다. 또한 각 사업장별 대응 활동과 확진자 현황 등 COVID-19로 인한 영향을 임직원과 투명하게 소통하고 있습니다. COVID-19가 모두의 일상을 바꾸었듯이 우리의 업무환경 또한 우리와 협력회사 임직원의 안전을 위한 조치를 시행함에 따라 바뀌었습니다. 삼성전자는 이런 변화가 안전한 근무환경 조성에 기여하고 우리와 협력회사 임직원의 업무 집중력을 높여 고객이 제품과 서비스를 더욱 편리하게 이용하는 동력이 될 것으로 기대합니다.

임직원 안전을 위해 변화된 업무 환경

삼성전자 대응		김프로 일상
· 해외 출장자 자가격리 14일 · COVID-19 의심증상 임직원 대상 진단검사 및 의료비 지원 · 국내외 여행 자제 권고 메시지 발송 · 모바일 문진 시스템 도입	 출장복귀	장기간의 유럽 출장에서 한국으로 복귀한 김프로는 사무실로 바로 출근하지 않고, 자가 격리를 실시해 14일간 자택에서 근무한다. 출근 전날 COVID-19 모바일 문진에 참여하고 주의 사항을 안내받는다.
· 사업장 출입 시 마스크 필수 착용 · 선별 진료실 운영 · 엘리베이터 탑승 인원 제한 · 열화상 카메라 운영 · 긴급 보육 지원	 10시	김프로는 자율 출퇴근제도를 활용한다. 출근 시에는 마스크를 착용하고, 사내 선별 진료실에서 대면 문진 후 사무실로 이동한다. 발열 정도가 확인되는 열화상카메라를 지나 사무실로 이동한다.
· 경영진 메시지 발송	 10시 5분	회사 온라인 게시판에서 임직원의 안전을 보호하고 COVID-19 사태 해월에 함께 힘을 모아야 한다는 경영진의 독려 메시지를 확인한다.
· 사무실 내 체온계, 손소독제 비치 · 삼성원을 활용 화상회의 · 컨택센터(콜센터) COVID-19 예방 가이드 운영 및 비품 배포	 11시	COVID-19 팬데믹으로 인한 비즈니스 영향을 논의하는 회의는 글로벌 협업 솔루션 삼성원활을 이용해 화상회의로 진행한다. 컨택센터(콜센터) COVID-19 예방 가이드 운영 및 비품 배포를 지원한다.
· 일렬로 식사하기 캠페인 · 테이크아웃 메뉴 확대	 12시	사회적 거리두기 캠페인의 하나로 사내식당에서 마주보지 않고 일렬로 앉거나 테이크아웃하여 개인 자리에서 식사를 한다.
· 글로벌 인프라 활용 생산시설 다변화 · 사업장 영향 일일 모니터링 · 전 임직원 대상 마스크 배포	 16시	COVID-19로 인해 경북 구미에서 생산하던 프리미엄 스마트폰 일부를 한시적으로 베트남 공장과 이원화하여 생산할 예정이다. 핵심 엔지니어 입출국 편의와 항공편 등 관련 내용 협의를 위해 구미 생산, 베트남 생산, 유럽 마케팅 담당자와 회의를 한다. 유럽 담당자는 재택근무 중이지만 향후 계획을 공유하기 위해 삼성원활을 활용하여 화상회의에 참석한다.
· 체육시설, 동호회실 등 공용시설 운영 중단 · 출·퇴근 버스, 엘리베이터, 사내 시설물 매일 방역 · 사회적 거리두기 안내 메시지 발송 · 통근 버스 탑승 시 마스크 필수 착용	 19시	휴대전화로 COVID-19 예방지침이 담긴 사회적 거리두기 독려 메시지를 확인하고, 저녁 단체 모임 참석을 취소한다. 매일 방역되는 임직원 전용 통근 버스를 타고 퇴근한다. 사업장내 회의실, 로비 등 공용시설은 임직원 퇴근 후 매일 방역을 한다.

위기 극복과 공동체 회복을 위한 노력

협력회사 주요 지원 내용

운영자금 지원²⁾

- 상생펀드와 물대지지원펀드 등 상생 프로그램과 연계해 1조 원의 운영자금을 무이자·저금리 대출 지원
- 1조 6천억 원 규모의 물품 대금 조기 지급

항공물류 비용 지원

- 긴급 자재 공급을 위해 항공 배송으로 전환하는 경우, 물류 비용 실비 지원

승인절차 간소화 및 컨설팅 지원

- 원부자재 구매처를 다변화하는 경우, 부품 승인 절차 단축 및 컨설팅 지원

삼성전자는 글로벌 기업시민으로서 지역사회가 당면한 사회 문제 해결을 위해 노력하고 있습니다. 공급망이 안전하게 유지될 수 있도록 2조 6천억 원의 자금을 조기에 집행했고, 고객이 불편함 없이 제품과 서비스를 이용할 수 있도록 기술 지원, 서비스 기간 연장 등을 제공했습니다. 아울러 공동체 회복을 위해 다양한 현지 지원활동과 기술, 전문인력, 노하우, 인프라를 지역사회에 제공하고 COVID-19로부터 심각한 영향을 받은 지역의 정부와 의료·교육기관 등에 약 3,900만 달러를 기부했습니다.¹⁾

협력회사

COVID-19로 인한 전례 없는 경제 전반의 수요공급 위협은 제조부터 서비스 제공까지 전 사업 영역에서 수천 개의 협력회사에 직접적인 영향을 미치고 있습니다. 삼성전자는 팬데믹으로 인해 사업 운영에 어려움을 겪고 있는 협력회사를 대상으로 경영안정 자금과 물류비용 제공 등 다양한 지원을 하고 있습니다. 또한 협력회사 지원센터를 통해 어려운 점이나 문제점을 수렴하고 협력회사가 필요로 하는 부분을 지속 지원할 방침입니다.

고객

삼성전자는 고객이 안전한 환경에서 제품과 서비스를 사용할 수 있도록 다양한 방법으로 지원하고 있습니다. 고객이 일상에서의 감염 위험을 낮출 수 있도록 핸드워시 애플리케이션, 웹 미팅 애플리케이션 등 다양한 솔루션을 개발했습니다. 또한 COVID-19 사태로 이동이 제한된 상황에서도 불편함 없이 고객 지원 서비스를 이용할 수 있도록 헬프데스크를 운영하고 있으며 일부 제품의 보증기간을 연장했습니다. 아울러 COVID-19에 대한 정확한 정보를 제공하고, 사태 해결에 동참할 수 있도록 갤럭시 스마트폰에 탑재된 Samsung Global Goals 애플리케이션 기능을 강화했습니다.

감염 예방 IT 솔루션

핸드워시 - 손세척 알림 애플리케이션

손 씻기는 일상에서 쉽게 실천할 수 있는 바이러스 감염 예방 활동 중 하나입니다. 삼성전자는 개인 위생관리 습관을 강화하고자 손 씻기를 장려하는 갤럭시 워치 핸드워시 애플리케이션을 개발해 출시했습니다. 이 애플리케이션은 손 씻는 시각을 주기적으로 알려주고, WHO에서 권장하는 손 씻는 방법인 비누칠 5초, 손 세척 20초에 대한 타이머 진동 알림을 제공합니다.



웹엑스 온 플립 - 웹미팅 애플리케이션

COVID-19는 비말감염뿐만 아니라 간접 접촉을 통해서도 전파됩니다. 화상회의 시스템은 대면 미팅을 대신해 접촉으로 인한 감염위험을 낮출 수 있습니다. 삼성전자는 시스코와 협력해 차세대 화상회의 솔루션인 웹엑스 UX를 개발했습니다. 이를 탑재한 웹엑스 온 플립은 음성 및 화상전화 기능과 실시간 스크린 공유 기능을 제공해 언제 어디서나 원활한 원격업무가 가능하도록 지원합니다.



각주:

1) 2020년 5월 말 기준

2) 참여 관계사: 삼성전자, 삼성전기, 삼성디스플레이, 삼성SDI, 삼성SDS, 삼성물산 등

GLOBAL CRISIS

고객 지원 서비스

COVID-19 영향이 확대됨에 따라 많은 국가가 시민의 이동을 제한하고 있습니다. 삼성전자는 이러한 상황에 서도 고객의 제품 문의 및 수리를 받는 데 불편함이 없도록 Samsung.com을 통해 24시간 헬프데스크를 제 공하고 있습니다. 또한 미국, 독일, 러시아, 터키, 태국 등 전 세계 여러 국가에서 고객이 원하는 장소에 방문해 제품을 수거·수리하는 서비스를 제공하고, 고객은 추가 비용 없이 해당 서비스를 신청할 수 있습니다. 수리가 완료된 제품은 UV-C 살균 처리되어 받아볼 수 있습니다. 추가로 COVID-19로 인해 서비스가 제한되는 기간 중 보증 기간이 만료되는 제품에 대해서는 국가에 따라 보증기간을 서비스 정상운영 재개 시점부터 1개월간 연장해주는 혜택을 제공하고 있습니다. 뿐만 아니라 미국, 영국, 스페인 등 일부 국가에서는 COVID-19 의료 진인에게 감사의 마음을 전하기 위해 전용 핫라인을 운영하고 휴대전화 무상 수리 서비스를 제공하고 있습니다.

글로벌 사회 참여 독려

Samsung Global Goals -

UN 지속가능발전목표(UN SDGs) 실천 애플리케이션

COVID-19 사태 해결을 위해서는 정확하고 유용한 정보가 빠르고 투명 하게 공유되고 전 세계 시민의 동참을 이끌어 내는 것이 필요합니다. 이 에 삼성전자는 고객과 UN 지속가능발전목표 실현을 함께하기 위해 개발 한 Samsung Global Goals 애플리케이션에 COVID-19 관련 정보를 추 가했습니다. 2020년 4월부터 애플리케이션 사용자들은 유엔개발계획 (UNDP¹⁾)이 제공하는 COVID-19 관련 뉴스, 예방활동 등의 콘텐츠를 확인 할 수 있고 COVID-19 사태 해결을 위해 세계보건기구(WHO)에 직접 기부 할 수 있습니다.



SAMSUNG

THE GLOBAL GOALS
For Sustainable Development

각주:

1) United Nations Development Programme

지역사회

미래세대

삼성전자는 어린이, 청소년 등 미래의 주역들이 잠재력을 발휘해 꿈을 이루기 위해서는 올바른 교육이 시기적 절하게 제공되어야 한다고 생각합니다. 하지만 COVID-19의 영향에 따른 학교 폐쇄와 이동 제한으로 많은 지 역의 미래세대가 교육 프로그램에 참여하기 어려운 상황에 놓여 있습니다. 이에 삼성전자는 장기간 축적된 사 회공헌 노하우를 바탕으로 온라인 교육을 지원하고 있습니다. 또한 원격수업 접근성을 높일 수 있게 태블릿 등 교육 장비를 제공해 전 세계 다양한 지역의 어린이와 청소년들이 학업을 유지할 수 있도록 지원하고 있습니다.

온라인 교육 지원

삼성전자는 이탈리아, 파나마, 스페인, 브라질, 칠레, 러시아 등 전 세계 각 지역에서 온라인 교육을 지원하기 위 한 활동을 진행하고 있습니다. 특히 이탈리아에서는 교사 6만 명에게 온라인 교육 운영 가이드와 원격수업에 활 용할 수 있는 다양한 교육 콘텐츠를 제공하여 온라인 수업을 지원하고 있습니다. 또한 파나마에서는 교사와 학 생 간 소통이 가능한 홈스쿨 애플리케이션을 파나마 교육부, 디지털교육 NGO FundaSTEM과 협업하여 개발 해 운영 중입니다.

온라인 교육 참여를 위한 디지털 기기 제공

COVID-19의 급격한 확산으로 인해 온라인 교육이 확대됨에 따라, 디지털 기기가 없는 학생들의 교육 참여 기 회가 제한되고 있습니다. 형편이 어려운 학생들이 교육의 기회에서 소외되지 않도록 한국과 스페인에 3만여대 의 태블릿을 제공하는 등 디지털 기기를 후원하고 있습니다.

의료 지원

COVID-19는 전 세계 시민의 건강에 직접적인 악영향을 미치고 있습니다. COVID-19의 영향을 받은 이들이 다시 일상으로 복귀하기 위해서는 의료시스템이 안정적으로 운영되고, 의료진은 안전한 환경에서 검사와 치료를 할 수 있어야 합니다. 삼성전자는 이 같은 위급한 상황에 도움이 되고자 인프라와 제품을 지원하고, 고객사가 보내온 마스크 5만 개를 대구광역시 의사회에 재기증하는 등 다양한 기부활동을 하고 있습니다.

생활치료센터 지원 - 영덕연수원

삼성전자는 COVID-19 확진자 급증으로 의료진과 의료시설의 부족을 겪고 있는 대구 경북 지역에 무증상·경증환자 생활치료센터로 활용할 수 있도록 영덕연수원을 제공했습니다. 이를 통해 상급 종합병원들은 중증환자 치료에 집중할 수 있고, 경증환자들은 증상이 발전하더라도 생활치료센터에 파견된 의료진의 신속한 치료를 받을 수 있어 COVID-19로 인한 피해를 줄이는 데 기여할 수 있었습니다.



제품 지원 - 의료진용 스마트기기와 의료용품 지원

COVID-19 확산을 방지하고 원활한 진료와 치료가 이뤄질 수 있도록 여러 국가에 의료진용 스마트 기기와 의료품을 지원하고 있습니다. 특히 영국에는 의료진용 스마트폰 2천대, 튀니지에는 환자용 병상 250개, 아르헨티나에는 초음파기기 등을 제공했습니다.

주요 현지 지원활동

베트남

취약 계층 지원 모금활동
(임직원 기부 + 매칭펀드)

멕시코, 인도

취약 계층 대상
Food Package 전달

유럽

국가별 COVID-19 위치 확인
애플리케이션 개발 지원

지역사회 확산 방지

스마트공장 - 마스크 공장 생산성 향상 지원

원활한 마스크의 공급은 COVID-19의 확산 속도를 늦추는 데 필수적입니다. COVID-19 영향을 초기에 받았던 한국에서는 마스크 품귀 현상이 발생했고, 삼성전자는 제조 노하우를 활용해 마스크 제조기업의 생산성 향상을 지원했습니다. 삼성전자 전문가들은 마스크 제조 기업이 보유한 생산 설비를 활용해 단기간에 생산량을 최대한 늘릴 수 있도록 제조공정을 개선하고 기술 노하우를 전수했습니다. 또한 삼성전자는 글로벌 네트워크를 활용해 핵심 원재료 수급을 지원하고, 직접 금형을 제작해 제공했습니다. 삼성전자는 향후 마스크 제조기업 지원을 폴란드 등 해외국가로 확대하고, 마스크 외 COVID-19 진단키트 등으로 생산 지원을 넓혀갈 예정입니다.



집단 지성을 활용한 착한 기술 발굴

삼성전자는 다양한 배경과 지식 경험을 보유한 임직원들의 지혜를 모아 COVID-19 확산 최소화를 위한 솔루션을 개발하고, 이를 사회에 환원하는 것이 IT기업으로서 전 세계적 위기를 극복하는 데 기여하는 방법이라고 믿습니다. 이에 삼성전자는 사내 집단지성 플랫폼 모자이크에서 전 세계 임직원이 참여하는 대토론회를 진행했습니다. 2주간 진행된 대토론회에는 2014년 모자이크 런칭 이후 최대 규모인 약 10만 7천여 명의 글로벌 임직원이 참여해 1,620여 건의 다양한 아이디어를 제시했습니다. 선별된 아이디어는 향후 삼성전자의 역량과 노하우를 결집하여 제품과 서비스로 구현, 그 혜택을 사회구성원과 함께 나눌 예정입니다.

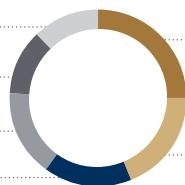
주요 제안 현황

의료환경·기타 12%

기부·캠페인 11%

비대면 생활 16%

건강 모니터링 17%



생활 방역 25%

살균·제균·항균 19%

총 참여자수 10만 7천여 명

아이디어 제안 1,620여 건

PRIORITY AREAS

—— 020 중요성 평가

—— 022 기후행동

—— 040 개인정보보호와 사이버보안

—— 028 순환경제

—— 046 지배구조

—— 032 노동인권

—— 050 컴플라이언스



중요성 평가

삼성전자는 사업과 관련된 지속가능경영 분야 이슈를 파악 및 대응하고, 그 성과에 대해 이해관계자와 투명하게 소통하기 위해 중요이슈를 도출하여 지속가능경영보고서에 공개하고 있습니다. 국내외 미디어, 동종업계 벤치마킹, 글로벌 지속가능경영 스탠다드와 이니셔티브, 전문가 의견 등을 기반으로 전체 이슈 집단을 구성한 뒤 전문가 검토와 내부 유관부서 논의를 통해 중요이슈를 도출합니다. 특히 2020년 중요이슈 선정 과정에 지속가능성회계기준위원회(SASB)의 중요성 평가 맵에 제시된 기술·통신 분야 하드웨어 업종의 지속가능경영 항목을 반영했습니다. 중요이슈의 우선 순위는 이해관계자의 경제·사회·환경 측면 관심 사항과 매출, 비용, 평판 등 비즈니스에 미치는 영향을 종합적으로 고려해 결정하고, 평가 결과는 지속가능경영사무국과 지속가능경영 전문가 검토를 받아 확정합니다.

지속가능경영 전문가 인터뷰

2019년 ESG 평가 기관, NGO, 임팩트 투자 기관, 지속가능경영 전문가와 소통하는 자리를 마련해 지속가능경영 이슈에 대한 접근 방법, 주요 활동과 성과를 소개하고, 이해관계자의 피드백을 전달받을 수 있었습니다. 전문가로부터 청취한 의견은 중요성 평가에 반영했으며, 지속가능경영 활동 계획 수립 시 고려할 계획입니다.

- 참석자: 류영재 대표(서스틴베스트), 이은경 실장(유엔글로벌콤팩트 한국협회), 정경선 최고상상책임자(루트 임팩트), Dexter Galvin Global Director(CDP), Michael Rohwer Director(BSR), Robert Lederer Executive Director(RBA)

이슈 Pool 구성

· 삼성전자 관련 국내외 기사 1,600여 개, 동종업계 벤치마크(79개 이슈), 산업 중요 이슈(UN SDGs, TCFD, GRI, SASB, WEF Sustainability Metrics 등)를 종합하여 전체 이슈 집단(Pool) 구성

· 지속가능경영 전문가와 내부 유관부서 인터뷰를 통해 28개 지속가능경영 이슈 도출

우선 순위화

· 사회적 영향과 비즈니스 영향 분석을 통해 지속가능경영 이슈 우선순위화

사회적 영향

· 이해관계자(고객, 주주, 투자자, 임직원, 협력회사, 지역사회, NGO, 협회, 전문기관, 정부, 언론 등)의 경제, 사회, 환경 측면 관심 사항 평가

비즈니스 영향

· 삼성전자 매출, 비용, 평판 등 비즈니스에 미치는 영향 평가

내·외부 전문가 검토

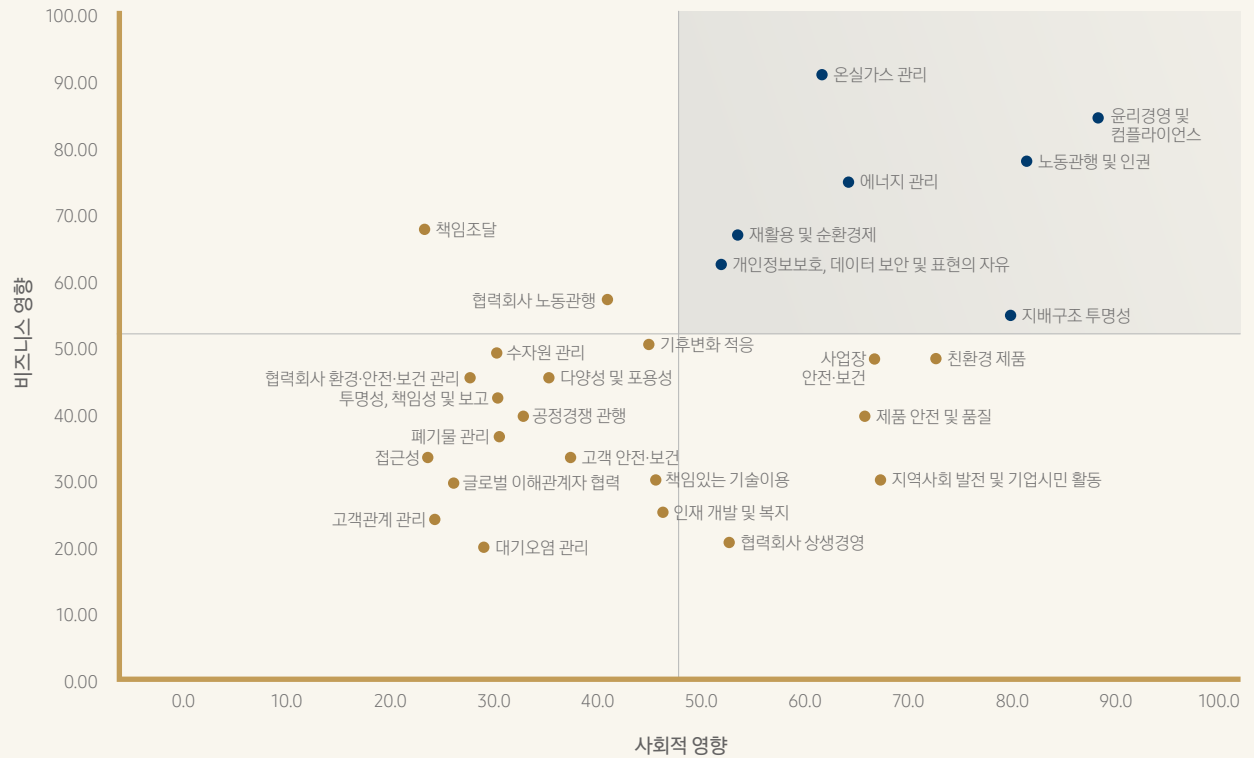
· 삼성전자 경영진과 지속가능경영 사무국 검토

· 외부 지속가능경영 전문가 인터뷰를 통해 선정된 중요이슈 검토

중요성 평가 결과

	Priority 주제	설명
01	기후행동	글로벌 사회는 기후변화로 인해 생물다양성과 인류의 건강, 식량체계의 악화가 예상되고, 특히 일부 지역은 예측할 수 없는 수준의 위기에 직면할 것이라고 경고하고 있습니다. 이와 같이 기후변화는 기업의 경영활동에 중대한 영향을 미치는 만큼 전 지구적인 대응이 필요합니다.
02	순환경제	천연자원이 고갈되어감에 따라 제품의 원료구매, 개발, 제조, 유통, 사용 및 폐기의 전 과정에 걸쳐 지속가능성이 중요해지고 있습니다. 따라서 자원을 일회성으로 소비하는 기존 단선형 경제(Linear Economy)에서 벗어나 자원의 재사용과 재활용을 확대해 효율적으로 사용하는 순환경제(Circular Economy)로의 전환이 필요합니다.
03	노동인권	노동인권 보호, 존중, 구제는 글로벌 사회의 지속가능한 발전을 위한 필수 요소입니다. 기업은 경영활동 전반에 걸쳐 국제 인권 가이드라인과 국가별 법률을 준수해야 하며, 관련 정책을 수립하고 정책 준수 현황과 개선활동을 정기적으로 평가해야 합니다.
04	개인정보보호와 사이버보안	최근 다양한 유형의 사이버 공격과 위협에 따른 피해가 늘면서 사이버보안과 개인정보보호는 더욱 중요해졌습니다. 제품의 개발과 생산 단계 전 과정에서 사이버보안이 고려되고, 개인정보가 악용되지 않도록 제품 및 서비스 이용 과정에서 이용자의 개인정보는 철저히 보호되어야 합니다.
05	지배구조	투명경영과 책임경영을 위해 이사회는 법령 또는 정관이 규정하고 있는 사항, 주주총회를 통해 위임받은 사항, 회사 경영의 기본 방침과 업무 집행에 관한 중요 사항을 의결해 경영진의 올바른 의사결정을 돕는 한편 그들의 업무 집행을 감독합니다.
06	컴플라이언스	법과 규정의 준수는 사업 활동의 가장 기본 원칙 중 하나로, 특히 글로벌 기업의 경우 사업장이 운영되고 있는 현지 각국의 법률과 글로벌 규범에 맞는 사업 수행을 위해 컴플라이언스 준수가 철저히 이루어져야 합니다.

중요성 평가 매트릭스



중요 이슈	2019 주요 활동과 성과	GRI Standards	UN SDGs
에너지 관리 온실가스 관리	· 미국, 중국, 유럽 재생에너지 사용 92% 달성(2020년 말 100% 목표) · 미국 환경보호청으로부터 2019 그린파워 리더십 우수상 수상	GRI 302 에너지 GRI 305 배출	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 13 CLIMATE ACTION
재활용 및 순환경제	· 재생플라스틱, 바이오플라스틱, 지속가능 종이 등 친환경소재 사용 확대 · 비스포크 냉장고, 모듈형 무풍큐브 등 모듈러 디자인 확대 적용	GRI 301 원부자재	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 15 LIFE ON LAND
노동관행 및 인권	· IOM 등 국제기구와 협업해 노동인권 교육 진행 · 이해관계자 소통 강화를 위해 베트남 이해관계자 포럼 개최	GRI 402 노사관계 GRI 407 결사/단체교섭의 자유 GRI 408 아동노동 GRI 409 강제노동 GRI 412 인권 관리 평가	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
개인정보보호, 데이터보안 및 표현의 자유	· 개인정보보호 원칙 개발 및 공개 · 녹스 플랫폼 3.2는 가트너 평가 30개 항목중 27개 항목에서 '강력' 등급 획득	GRI 418 고객개인정보보호	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
지배구조 투명성	· 이사회 의장에 사외이사 최초 선임	GRI 102 거버넌스	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
윤리경영 및 컴플라이언스	· 컴플라이언스팀을 CEO 직속 조직으로 변경해 독립성 강화 · 독립적인 외부 감시 기구인 삼성 준법감시위원회 출범	GRI 419 컴플라이언스	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS

Climate Actions

기후행동

ALIGNMENT WITH UN SDGS



[목표 7] 모두를 위한 적정가격의 신뢰할 수 있고 지속가능하며 현대적인 에너지에의 접근 보장

7.2. — 2030년까지 전 세계 에너지원 구성에서 재생에너지 비율을 대폭 증대한다.

7.3. — 2030년까지 전 세계 에너지효율을 두 배 향상한다.

7.a. — 2030년까지 재생에너지, 에너지효율, 선진적이고 보다 청정한 화석연료기술 등을 포함하여 청정에너지 연구와 기술개발에 대한 접근을 촉진할 수 있는 국제협력을 강화하고, 에너지 기반시설과 청정에너지 기술에 대한 투자를 증진한다.



[목표 13] 기후변화와 그 영향을 대처하는 긴급 조치 시행

13.3. — 기후변화 완화, 적응, 영향 감소, 조기 경보 등에 관한 교육, 인식제고, 인적·제도적 역량을 강화한다.

2015년 12월 채택된 파리협정을 계기로 새로운 기후 체제와 세계 경제의 저탄소 모델 전환이 본격적으로 시작되었습니다. 특히 2019년 8월 UN의 기후변화에 관한 정부 간 협의체(IPCC¹⁾)는 '기후변화와 토지 특별보고서'를 발표하고, 기후 변화가 생물다양성과 인류의 건강, 식량 체계를 악화시켜 일부 지역은 예측할 수 없는 수준의 위기에 직면할 것이라고 경고하면서 전 지구적인 대응을 촉구했습니다. 삼성전자는 기후변화 문제에 효율적으로 대처하기 위해 관련 이슈를 파악한 후 위험을 분석하고 대응 전략을 수립해 실행하고 있습니다. 사내 위원회와 협의체에서 기후변화 대응 활동을 주기적으로 협의하고, 글로벌녹색경영시스템을 통해 매월 모든 사업장의 온실가스(Scope 1, Scope 2) 배출량을 관리하고 있습니다. 또한 기타간접 온실가스(Scope 3) 배출량을 줄이기 위해 협력회사, 삼성안전환경연구소, 유관부서와 함께 노력하고 있습니다.

각주:

1) Intergovernmental Panel on Climate Change

거버넌스

기후변화는 삼성전자 경영진이 중요하게 생각하는 분야입니다. 최고 의사결정기구인 이사회에서도 기후변화 관련 안건을 보고받고 있습니다. CFO는 CRO(Chief Risk Officer)를 겸직하며, 환경, 대외협력, 법무, 홍보 등 각 기능별 최고 책임자들과 함께 리스크 협의체를 운영하고 있습니다. 또한 매년 환경안전위원회를 개최하여 환경경영 및 기후변화 이슈와 대응 활동을 점검하고 있습니다. 기후변화 대응을 위해 환경 분야 임원들로 구성된 전사 협의체를 운영하고 있습니다. 전사온실가스회의는 연 2회 개최되며 온실가스 감축 과제의 이행 현황을 감독합니다. 에코협의회는 연 2회 개최되며 에너지 고효율 제품 개발·실행에 대한 전략을 수립합니다.

기후변화 대응 전략

삼성전자는 기후변화 문제에 효율적으로 대처하기 위해 관련 위험과 기회요인을 분석하고 대응 전략을 수립하고 있습니다. 시간 경과에 따른 기후변화가 비즈니스에 미치는 영향을 파악하기 위해 기후변화 시나리오를 고려합니다. 특히 IPCC AR5¹⁾에서 정한 대표농도경로(RCP²⁾) 시나리오와 IEA의 에너지 기술 전망(ETP 2016³⁾), 국가결정기여(NDC⁴⁾)를 활용합니다.

각주:

1) Fifth Assessment Report

2) Representative Concentration Pathway

3) International Energy Agency, Energy Technology Perspectives

4) Nationally Determined Contributions

2°C 시나리오¹⁾의 주요 영향·리스크

· 강화된 온실가스 규제 대응과 에너지 믹스 전환으로 인한 전력 요금 상승 등으로 제조 비용 증가

4°C 시나리오²⁾의 주요 영향·리스크

· 폭염, 가뭄, 홍수, 사이클론, 산불과 같은 극한 기후, 기상 현상이 빈발하여 제조·유통 체계에 혼란을 초래하고 원자재 가격 상승과 생산성 저하
· 극한 기후, 기상 현상이 경제 활동에 영향을 미쳐 제품 판매 감소

각주:

1) 온실가스 저감 정책이 상당히 실현되어, 지구 온난화를 산업화 이전대비 2도 상승 이하로 유지(RCP2.6: stringent mitigation scenario)

2) Business As Usual 시나리오: 현재 추세(저감없이)로 온실가스가 배출되는 경우(baseline scenarios)

기후변화 대응

기후변화 위험과 기회는 삼성전자의 제품과 서비스에서 제조과정, 공급망, 연구개발, 기타 영업 활동까지 영향을 주고 있습니다. 특히 제품의 개발과 제조 측면에서 큰 영향이 있을 것으로 예상하고, 이에 대응하기 위해 에너지 고효율 제품 개발¹⁾과 제조사업장의 온실가스 감축을 위해 적극 노력하고 있습니다. 단기적으로는 탄소가격(온실가스 배출권 가격)과 기상이변, 소비자 행동 변화를 잠재적 위험으로 보고 있으며, 에너지 고효율 제품 개발을 기회요인으로 인식합니다. 중기적으로는 소비패턴 변화와 탄소배출권 시장 참여를 기회요인으로 예상합니다. 장기적으로는 온실가스 배출량의 효율적인 감감을 가장 중요한 위험이자 기회요인으로 고려합니다.

각주:

1) 냉장고, 에어컨, 세탁기, TV, 모니터, 노트북, 휴대전화 등 7대 제품군

사업장 온실가스 감축	에너지 경영 확대	외부 온실가스 감축
- 반도체 생산공정의 F-Gas¹⁾ 감축설비 운영 - 온실가스 감축 프로젝트 실행	- 모든 사업장의 에너지 경영체계 구축과 인증 유지 - 재생에너지 사용 확대	- 제품 사용단계 온실가스 감축 - 협력회사, 물류, 임직원 출장 등의 온실가스 배출량 관리

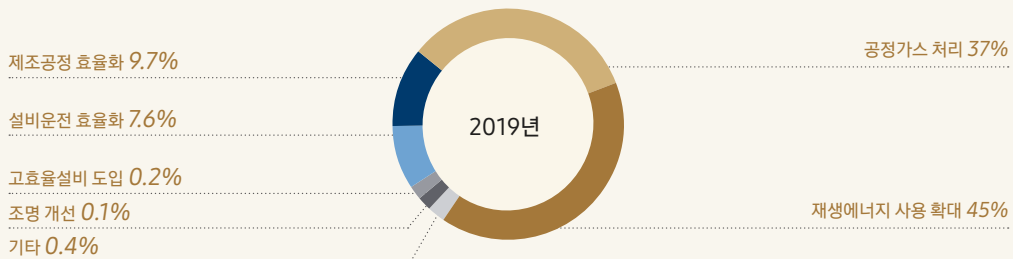
각주:

1) 불소화 가스(fluorinated gases)

사업장 온실가스 감축

최근 설비 증설 및 제품 생산량 증가에 따라 삼성전자의 온실가스 배출량은 점차 증가하는 추세입니다. 삼성전자는 공정 가스 처리 효율을 개선하고 기존 설비는 운영을 효율화해, 배출 전망치 대비 감축량은 극대화하고 배출 증가량은 최소화 하고 있습니다. 각 사업장은 매년 온실가스 배출량을 예상해 제조공정에 최적화된 온실가스 감축과제를 발굴하고 계획을 수립·추진합니다. 2019년에는 공정가스 처리설비 효율 개선, 고효율 설비 교체 및 제조공정 효율화 등 총 498개의 온실가스 감축 프로젝트를 통해 총 5,098 천 톤의 온실가스를 감축했습니다. 이는 온실가스 과제별 감축량의 확대와 적극적인 재생에너지 도입을 통해 2018년 온실가스 감축량 대비 74% 증가한 성과입니다. 2020년에도 공정가스 사용량 저감과 처리율 향상, 재생에너지 사용 확대, LNG 사용량 절감 등의 과제를 추가하여 온실가스를 감축할 계획입니다.

온실가스 감축 결과



인프라 설비의 IoT 기술 적용

국내 영덕연수원과 베트남 호치민 사업장은 공조설비에 IoT 기술을 적용하여 설비 모니터링 체계 구축 및 에너지 능동 제어 환경구축의 기반을 마련하였습니다. 삼성전자 스마트 팩토리 기술은 외기조건, 공조부하, 기기성능을 고려한 에너지 절감 알고리즘을 적용하여 인프라 설비의 최적화된 운전 제어를 가능하게 합니다. 특히 베트남 호치민 사업장의 경우 이를 통해 공조 에너지 부문에서 기존 대비 12.4%를 절감하였습니다. 향후 국내, 미국, 동남아 사업장으로 확대할 예정입니다.

재생에너지 사용 확대

2018년 6월, 삼성전자는 2020년까지 미국, 유럽, 중국 지역의 모든 사업장에서 100% 재생에너지 사용을 추진하는 계획을 발표했습니다. 국내 사업장의 재생에너지 사용 확산을 위해 수원, 화성, 평택 사업장의 주차장, 건물옥상, 신축부지 등 공간에 태양광·지열 설비의 설치도 약속했습니다. 태양광 발전설비 설치, 재생에너지인증서(Renewable Energy Certificate, REC) 구매, 재생에너지 공급계약(Power Purchasing Agreement, PPA), 재생전력 요금제(Green Pricing) 등 지역별 최적화된 이행계획을 수립해 실행하고 있습니다. 국내에서는 태양광 발전 설비를 수원사업장과 기흥사업장에 각각 1.9MW(2018년), 1.5MW(2019년) 규모로 설치했으며, 기흥, 평택 등 다른 사업장에도 추가적인 태양광 및 지열 발전설비 설치를 검토하고 있습니다. 또한 인도 사업장은 풍력 및 태양광 발전소와 공급계약을 체결했으며, 멕시코 사업장은 재생에너지 인증서를 구매하였습니다. 브라질 사업장도 일정 비율의 재생에너지를 전력공급 업체로부터 공급 받고 있습니다. 그 결과 미국, 유럽, 중국 지역은 2019년 92%의 전력을 재생에너지로 대체했으며 2020년에는 재생에너지로 100% 전환이 가능할 것으로 전망됩니다. 향후 재생에너지 확보가 가능한 지역에서 재생에너지 사용량을 지속해서 확대해 나갈 것입니다.

미국, 유럽 중국
재생에너지 사용 목표

총 재생에너지 사용량

2020년 **100%**

229 GWh

1,356 GWh

3,220 GWh

2019년 **92% 달성**

2017

2018

2019

미국 지역 재생에너지 확대

미국 법인은 재생에너지 사용 확대에 탁월한 성과를 인정받아 2019년 9월 미국 환경보호청(EPA)으로부터 2019 그린파워 리더십 우수상¹⁾을 수상했습니다. 미국 법인은 2017년과 2018년에 걸쳐 풍력발전소뿐 아니라 옥상 태양광 발전설비 설치, 재생에너지 인증서(REC) 등을 구입해 재생에너지 사용을 56% 늘렸습니다. 또한 미국 오스틴 반도체 사업장은 2019년 11월 애플, 이베이, 스프린트 등과 함께 대규모 풍력발전 단지에서 생산한 총 75MW 규모의 재생에너지 구매 계약을 체결했습니다.

각주:

1) 2019 Green Power Leadership Award for Excellence in Green Power Use

외부 온실가스 감축

제품 사용단계에서 발생하는 온실가스를 감축하기 위해 에너지 고효율 제품을 개발하고 있습니다. 또한 제품의 운송과정에서는 운송경로 변경, 적재효율 향상, 운송관리 효율화 등 총 25개의 저감 과제를 추진해 2019년 총 1,544톤의 온실가스 배출을 감축했습니다. 임직원의 출장을 최소화하기 위해 화상회의 시스템 활용을 적극 장려하고 있으며, 2019년에는 약 18만 7천 건의 화상회의가 진행되었습니다. 이를 국내 임직원의 해외 출장으로 발생한 온실가스 배출량으로 환산하면 전년 대비 3.5%의 감소 효과를 나타냈습니다. 삼성전자는 협력회사의 온실가스 배출량을 모니터링하며 관리하고 있습니다. 2019년에는 CDP Supply Chain 프로그램에 가입해 거래 비중 80% 규모에 해당하는 협력회사를 대상으로 온실가스 배출과 재생에너지 사용 현황을 조사했습니다. CDP 기준에 부합하는 정보 제공과 온실가스 감축 목표를 수립한 협력회사에는 인센티브를 제공합니다. 삼성전자는 앞으로도 협력회사와 함께 온실가스 배출량 감축을 위한 노력을 지속해 나가겠습니다.

위험과 기회

삼성전자는 전 세계 사업장에서 온실가스, 재생에너지 등 기후변화 관련 이슈를 정기적으로 점검하고 있습니다. 각 사업장 담당자는 이슈 발생 시 본사에 즉시 보고합니다. 환경안전위원회와 전사 온실가스회의는 정기적으로 이러한 이슈들을 점검하고 조치가 필요한 사항은 의사 결정 후 유관부서에 전달합니다.

위험과 기회 분석

삼성전자는 기후변화 위험과 기회를 분석하고 이슈의 중요도와 영향에 따라 우선순위를 파악해 정책 결정에 반영하고 있습니다.



이슈파악 및 리스크와 기회요인 분석



각주:

1) Clean Development Mechanism

매트릭스

삼성전자는 기후변화 위험과 기회요인을 측정하고 판단하기 위해 온실가스 배출량, 온실가스 배출 원단위, 에너지 소비 및 절감 등의 다양한 지표를 사용하고 있습니다. 특히 내부에서 설정한 탄소가격은 에너지 효율설비, 발전 사업, 탄소배출권 정산과 재생에너지 프로젝트 투자를 위한 의사결정 지표로 활용됩니다.

온실가스 배출량

삼성전자의 2020년 매출 대비 온실가스 배출량 목표는 2008년 5.17톤 CO₂e/억 원에서 70% 감축한 1.55톤 CO₂e/억 원입니다. 목표 달성을 위해 온실가스 감축 프로젝트 및 재생에너지 사용을 확대하여, 2019년 온실가스 배출 원단위는 3.14 톤 CO₂e/억 원으로 2018년 대비 12% 감소했습니다.

온실가스 배출량 트렌드 ¹⁾

(단위: 천 톤 CO₂e)

구분	2017	2018	2019
직접 온실가스 배출량(Scope 1 ²⁾)	3,668	4,855	5,067
간접 온실가스 배출량(Scope 2 ³⁾)	9,907	10,296	8,733
총 온실가스 배출량 ⁴⁾	13,575	15,151	13,800

각주:

1) 재생에너지 사용량을 합산하여 온실가스 배출량을 산정

2) 연료 사용량, 반도체 공정가스 배출량 및 LPG와 LNG 사용량 등

3) 전력 사용량, 스팀 사용량

4) 재생에너지 사용량을 반영하지 않은 온실가스 배출량: 2017년 13,585 천 톤 CO₂e, 2018년 15,173천 톤 CO₂e, 2019년 16,065천 톤 CO₂e

기후변화 적응

삼성전자는 신규 사업장 건설 또는 대규모 설비 도입 시 전문 방재연구소와 기후변화에 따른 기상이변 및 풍수해 위험성을 평가하여 사업장 및 설비의 설계에 반영하고 있습니다. 2012년 이후 국내, 중국, 베트남, 인도 등 주요 신규 사업장 대상으로 약 20여 건의 위험성 평가와 풍수해 컨설팅을 진행하였습니다. 베트남 신규 사업장의 경우, 최근 몇 년간 발생한 강우와 수위 변화를 조사하고, 만조시 호우로 인한 홍수 리스크를 평가하여 사업장 설계에 반영했습니다. 그 결과, 주변 지형을 고려하여 사업장의 위치를 높게 설계하고, 우수관과 배수로 등의 설비를 보완했습니다. 또한 건물 옥상의 배수와 지붕의 기울기도 폭우와 누수를 고려하여 시공했습니다. 미국 동부지역 신규 사업장도 최근 해당 지역에서 발생한 허리케인의 영향을 분석한 후 향후 발생 가능한 강풍 위험성을 고려하여 건물 및 설비의 기준을 보완하였습니다.

Circular Economy

순환경제

ALIGNMENT WITH UN SDGS



[목표 12] 지속가능한 소비와 생산 양식 보장

12.2. — 2030년까지 천연자원의 지속가능한 관리와 효율적 사용을 달성한다.

12.5. — 2030년까지 예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통해 폐기물 발생을 대폭 줄인다.



[목표 15] 지속가능한 육상생태계 이용을 보호·복원·증진, 산림을 지속가능하게 관리, 사막화 방지, 토지황폐화 중지 및 복구, 생물 다양성 손실 중단

15.2. — 2020년까지 전 세계적으로 모든 형태의 산림을 지속가능하게 관리하고, 개발을 위한 산림파괴를 중단하며, 훼손된 산림을 복원, 신규조림과 재조림을 증대한다.

순환경제 추구

천연자원이 고갈되고 친환경 제품에 대한 고객의 요구가 증가함에 따라 제품의 원료구매, 개발, 제조, 유통, 사용 및 폐기의 전 과정에 걸쳐 환경 측면의 지속가능성이 중요해지고 있습니다. 이에 자원을 일회성으로 소비하는 기존 선형 경제 (Linear Economy)에서 벗어나 자원의 재사용·재활용을 확대해 효율적으로 사용하는 순환경제(Circular Economy)로 전환이 필요합니다.

삼성전자는 친환경 제품을 개발해 사회·환경영향을 최소화하고 제품 생애주기 전 단계에서 순환경제를 실현하기 위해 순환경제 원칙을 수립했습니다. 이를 바탕으로 2030년까지의 중장기 목표를 설정하고 이를 달성하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

순환경제 원칙

- 1  원료 선택과 제품 설계 단계에서 지속가능한 소재의 사용을 확대하고, 무분별한 자원 사용을 최소화합니다.
- 2  소비자의 사용 환경을 고려한 한계 시험 및 성능 테스트를 통해 내구성을 개선하여 소비자가 제품을 보다 오래 쓸 수 있도록 노력합니다.
- 3  제품 소형화 설계로 포장재의 크기를 축소하고 운송을 효율화하여 자원 사용의 최소화를 추구합니다.
- 4  제조단계에서 발생하는 폐기물의 재활용을 확대하여 신규 자원의 채굴과 사용을 절감합니다.
- 5  전문적인 서비스 인력이 소비자의 제품을 체계적으로 관리하여 제품의 사용 수명을 연장하고 고객 만족에 기여합니다.

순환경제 중장기 목표



지속가능 종이 사용¹⁾

2020년 목표 **100%**



재생 플라스틱 사용²⁾

2030년 목표 **50** 만톤



글로벌 폐제품 회수량²⁾

2030년 목표 **750** 만톤

각주:

1) 지속가능산림인증 및 재생 종이 등 (CE/IM 제품)

2) 2009년부터 누적

순환경제 이행

삼성전자는 제품 생애주기 전 과정에서 친환경 소재 사용, 자원 사용 최소화, 제품 수명 연장, 폐전자제품 회수·재활용 등 순환경제를 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

친환경 소재 사용

바이오플라스틱

바이오플라스틱은 생물 유래 성분인 바이오매스 등 재생 가능한 재료로, 기존 플라스틱의 주원료인 석유 사용을 줄일 수 있는 친환경 소재입니다. 삼성전자는 바이오플라스틱 공급 회사와 협력해 제품 및 포장재에 적용 가능한 소재를 개발하고 있으며, 2019년 출시한 갤럭시 S10e의 프론트 데코 부품에 바이오매스가 37% 함유된 바이오플라스틱을 사용했습니다.

친환경 포장재

삼성전자는 제품 포장재를 플라스틱, 비닐 등 일회용 소재 대신 종이 등 친환경 소재로 교체하고 있습니다. 나아가 종이 포장재, 매뉴얼 등을 2020년 말까지 지속가능 종이로 100% 전환할 계획입니다. 모바일 제품 포장에 사용하던 플라스틱 용기와 비닐 포장재는 펄프 몰드와 종이로 교체하고, 이어폰과 케이블을 감싸는 비닐은 지속 가능한 소재로 바뀌어나가고 있습니다. 또한 나아가 모든 가전제품의 비닐 포장재를 지속가능한 소재로 점차 대체할 계획입니다.

자원 사용 최소화

재생 플라스틱

삼성전자는 2009년부터 2030년까지 재생 플라스틱 누적 사용량을 최대 50만 톤으로 확대하는 목표를 세웠습니다. 이를 위해 2019년에는 냉장고, 세탁기, 에어컨, TV, 모니터, 휴대전화 충전기 등 다양한 제품군에 재생 플라스틱을 적용했고, 특히 제품 생산 시 삼성전자 폐가전제품에서 재활용한 PCM(Post Consumer Materials) 플라스틱을 포함해 3만 톤 이상의 재생 플라스틱을 사용했습니다.

휴대전화 친환경 전시 키트

삼성전자는 제품뿐만 아니라 매장 시설에도 재생 플라스틱을 사용하고 있습니다. 2019년에는 매장의 휴대전화 전시용 거치대(Visual Merchandizing)에 사용 가능한 재생 플라스틱을 개발해 갤럭시 S20 전시에 사용했습니다. 또한 이 거치대는 일부 부품 교체만으로 신모델 전시에 재사용할 수 있도록 구조를 변경하여 자원 사용 효율화에 기여하고 있습니다.

모듈형 디자인

모듈형 디자인을 적용한 비스포크 냉장고는 기존 제품을 폐기하지 않고 도어 교체만으로 새로운 디자인을 제공해 자원의 불필요한 소비를 줄일 수 있습니다. 또한 분리 및 결합이 가능한 모듈형 무풍큐브는 소비자가 원하는 용량에 맞춰 제품을 구성하고 필요 시 추가 구입할 수 있어 자원 사용 효율화에 기여할 수 있습니다.

수리 서비스 및 내구성 향상을 통한 제품 수명 연장

제품 오작동에 대한 정확한 진단 및 신속한 수리는 제품의 수명을 연장하고 성능을 유지해 자원 효율을 향상시킵니다. 삼성전자는 글로벌 공통 서비스 채널과 국가별 최적화된 서비스 채널을 동시에 운영해 소비자의 접근성을 높이고, 전문 수리 기술자가 디지털 기술을 접목한 서비스를 제공해 편의성을 개선하고 있습니다. 또한 제품 내구성 향상을 위해 제품 개발 단계에서 강도, 낙하, 방수, 수명 등 국제 규격을 만족시키는 테스트와 각도 및 바닥 재질별 자유낙하시험, 다양한 방수조건 테스트 등을 포함하는 삼성전자만의 한계 테스트도 진행합니다.

폐전자제품의 회수와 재활용 확대

삼성전자는 폐전자제품의 효율적인 회수 및 재활용을 확대하기 위해 폐전자제품 회수체계를 구축하여 자체수거, 위탁수거, 이해관계자 협업 등 지역별 특성을 고려한 회수·재활용 활동을 진행하고 있습니다. 리플러스(Re+) 프로그램은 삼성전자의 대표 폐전자제품 회수 프로그램으로 전 세계 매장과 서비스센터에 폐전자제품 수거함을 설치해 고객이 별도의 비용 부담 없이 폐전자제품을 처리할 수 있도록 도와줍니다. 수거된 제품은 재활용 처리 과정을 거쳐 물질별로 선별하여 적절하게 사용되고 있으며, 이 중 휴대전화 배터리는 천공, 염수, 건조, 파쇄의 4단계 공정을 거쳐 코발트, 니켈 등 희소금속을 추출하여 자원 재활용률을 높이고 있습니다. 또한 2009년부터 환경·안전·보건 법규 준수, 협력회사 관리, 폐기물 불법수출 금지 등을 포함한 '재활용 협력회사 요건'¹⁾을 제정해 운영하고 있습니다.

삼성전자는 전 세계적으로 2009년부터 2019년까지 누적 403만 톤의 폐전자제품을 회수했습니다. 국내에서는 자체 재활용시설인 아산리사이클링센터를 운영해 2019년 한 해 동안 총 24,524톤의 구리, 알루미늄, 철, 플라스틱 등 유가자원을 추출했습니다. 또한 폐전자제품에서 추출한 플라스틱을 활용해 1,882톤의 재생 플라스틱을 제품 제조에 다시 활용하였고, 이를 통해 플라스틱 폐기물 발생량과 새로운 제품 생산에 필요한 석유화학 원료 사용을 최소화 하였습니다.

각주:

1) Samsung Requirements for WEEE Managing

'Samsung recycling program, Re+ makes
'PLUS' to the environment'를 의미하는
삼성전자의 대표 자원 효율화 활동입니다.



지구의 날 캠페인 - 폐전자제품 회수 및 재활용

삼성전자 임직원은 2015년부터 매년 4월 22일 지구의 날을 맞아 소비자와 함께 친환경 캠페인을 실시하고 있습니다. 국내에서는 사용하지 않는 폐휴대전화를 수거해 금속, 플라스틱 등을 다시 자원으로 활용하고, 일부 휴대전화는 업사이클링해왔습니다. 2019년에는 이 캠페인을 미국, 스페인, 러시아 등 해외까지 확대해 진행했습니다. 또한 국내외 25개 삼성전자 서비스센터에서는 고객에게 씨앗이 담긴 화분, 친환경 기념품, 친환경 안내 책자를 증정했습니다.

갤럭시 클린업 파트너십

- 아프리카 폐휴대전화 수거 및 재활용

아프리카 등 신흥국가에서는 휴대전화 재활용 인프라가 부족해 폐휴대전화가 쓰레기 매립지에 버려지고 있습니다. 삼성전자는 이로 인한 환경영향을 최소화하기 위해 네덜란드에서 통신사 T-모바일, 사회적 기업 클로징 더 루프(Closing the Loop)와 협력해 갤럭시 클린업 파트너십을 운영했습니다. 소비자가 T-모바일에서 갤럭시 S10e 1개를 구매하면 삼성전자가 파트너와 함께 아프리카에서 폐휴대전화 2개를 구입·수거해 재활용하는 프로그램입니다. 재활용 세부 내역은 메일 또는 삼성 멤버스 애플리케이션을 통해 소비자에게 공개했습니다. 이 파트너십을 통해 2019년 말 기준 1만 대 이상의 폐휴대전화를 수거·재활용했습니다.

업사이클링

- 중고 휴대전화를 IoT 기기로 재탄생

갤럭시 업사이클링은 더 이상 쓰이지 않는 중고 휴대전화를 환경과 사회에 기여할 수 있는 IoT 기기로 전환해 사용하는 프로그램입니다. 2017년부터 국내 의료진과 함께 실명 위기 환자를 위한 안구 검진기 개발을 지원한 결과, 시중 안구 검진기 가격의 약 10% 수준으로 검진기를 제작할 수 있었습니다. 2019년 총 90개의 안구 검진기를 베트남에 보급해, 현지 주민 1만 4천여 명이 조기 안구 검진을 받았습니다.



크바드라트 폰케이스

- 페플라스틱을 휴대전화 케이스로

삼성전자는 덴마크 텍스타일 브랜드 크바드라트(Kvadrat)와 함께 페플라스틱을 재활용한 갤럭시 S20+ 케이스를 출시했습니다. 버려진 500mL 용량의 플라스틱병 1개로 휴대전화 케이스 2개를 제작할 수 있습니다. 이를 통해 매립지에 버려지는 페플라스틱병을 줄여 환경영향을 최소화하고 새로운 제품을 만들어 업사이클링을 실현하고 있습니다. 또한 크바드라트의 재활용 생산공정은 기존 공정에 비해 에너지 소비가 적어 제조과정에서 배출되는 이산화탄소를 저감할 수 있습니다. 뿐만 아니라 유엔개발계획(UNDP)¹⁾과 파트너십을 맺고 케이스 판매 금액 일부를 UN 지속가능발전목표²⁾ 달성을 위해 UNDP에 기부하고 있습니다.

각주:

1) United Nations Development Programme

2) United Nations Sustainability Development Goals



Labor & Human Rights

노동인권

ALIGNMENT WITH UN SDGS



[목표 8] 모두를 위한 지속적·포용적·지속가능한 경제성장, 생산적인 완전고용과 양질의 일자리 증진

8.5. — 2030년까지 청년과 장애인을 포함한 모든 여성과 남성을 위해 완전하고 생산적인 고용과 양질의 일자리 및 동일 가치 노동에 대한 동일 임금을 달성한다.

8.7. — 강제노동, 현대판 노예제, 인신매매를 근절하고, 소년병 징집 및 동원 등을 포함해 가혹한 형태의 아동노동의 금지 및 종식보장을 위해 즉각적이고 효과적인 조치를 취하고, 2025년까지 모든 형태의 아동노동을 없앤다.

8.8. — 이주노동자, 특히 이주여성과 불안정한 고용상태에 있는 노동자를 포함한 모든 노동자를 위해 노동권을 보호하고, 안전하고 안정적인 근로환경을 증진한다.

삼성전자는 모든 사람에게 부여된 자유와 인권을 존중합니다. 임직원과 입사 지원자에게 공평한 기회를 보장하고 어떠한 차별도 금지합니다. 또한 모든 직원의 결사의 자유를 존중합니다. 아울러 경영활동 전반에 걸쳐 삼성전자와 협력회사 임직원의 노동인권을 존중하고 증진하기 위해 다양한 활동을 수행하고 있습니다.

UN 기업과 인권 이행지침¹⁾에 관한 삼성전자의 접근법과 조치 사항

	접근법	조치사항
노동인권 정책과 교육	· UN 기업과 인권 이행지침 등 국제 인권 가이드라인, RBA 행동규범, 국가별 법률 준수 · 노동인권정책과 절차 준수를 위한 임직원 인식 제고	· 삼성전자 글로벌 행동규범과 행동규범 가이드라인에 따라 임직원 노동인권 존중 · 국제 인권 가이드라인과 국가별 법률에 기반해 임직원 노동인권 보호 정책 수립 · 사업장 특화 노동인권 교육 프로그램 의무 교육 실시
노동인권 영향·리스크 관리	· 노동인권 영향·리스크 확인을 위한 체계 · 노동인권 영향을 최소화하기 위한 이행 점검 프로세스	· 노동인권 영향을 확인하기 위한 다양한 대내외 채널 운영 · 노동인권 영향·리스크 평가와 점검 시스템 구축 · 인권 정책 준수 여부, 내부 관리 현황, 외부 환경 위험에 대해 주기적으로 평가하고 고위험 상황에 대해서는 별도 평가 시행 · 노동인권 영향의 평가와 점검 결과를 확인하고 지속 개선
이해관계자 소통	· 노동인권 개선과 강화를 위한 대내외 이해관계자와 소통	· 임직원 권리 보호와 근로조건 개선을 위해 노사협의회 등 사내 채널을 활용해 소통 · 외부 이해관계자의 노동인권 관심사항을 논의하기 위해 이해관계자 포럼, 투자자 로드쇼 등 다양한 채널을 활용해 소통
고충처리	· 노동인권 영향·리스크 확인 과정에서 발견하지 못한 잠재적인 리스크를 확인 · 고충 제기자에 대한 불이익 금지와 절차 투명성 확보	· 삼성전자 고충처리 가이드라인을 바탕으로 각 사업장 특성에 맞게 고충처리 체계 개발과 운영 · 외부 이해관계자와 임직원이 쉽게 접근할 수 있는 다양한 고충처리 채널 운영 · 고충처리 과정과 결과에 대한 정확한 정보 제공, 고충 제기로 인한 불이익 금지, 고충처리 시 익명 보장 등 임직원의 실체적, 절차적 권리 보장

각주:

1) UN Guiding Principles on Business and Human Rights

노동인권 정책과 교육

노동인권 정책

삼성전자는 세계인권선언, UN 기업과 인권 이행지침, OECD 다국적기업 가이드라인, UN 아동권리협약, ILO 노동자기본권 선언, ILO 핵심협약에 기반을 둔 인권정책을 제정하고, 현지 국가의 법률을 준수하고 있습니다. 또한 글로벌 기업의 사회적 책임 연대인 RBA(Responsible Business Alliance)의 행동규범을 준수하고 있습니다.

삼성전자는 이를 바탕으로 노동인권을 보호하기 위해 다양한 정책을 수립하고, 각 사업장의 정책 준수 현황과 개선활동을 정기적으로 평가하고 있습니다. 아울러 아동근로자, 연소근로자, 이주근로자, 실습생 등 취약계층의 인권 보호를 위해 노력하고 있습니다. 또한 영국에서는 현대판 노예방지법(2015년 시행)을 준수하고자 매년 이행보고서를 발표하고 있습니다. 다른 국가에서도 이 법을 참고하여 법인 및 협력회사 내 강제 근로와 인신매매를 예방하고 있으며 이를 위해 관리체계와 이해관계자와 협력도 강화하고 있습니다.

노동인권 교육

삼성전자는 노동인권 정책 준수와 인식제고를 위해 사업장 특성에 맞는 교육 프로그램을 개발하고, 매년 임직원 대상으로 교육을 강화하고 있습니다. 2019년에는 해외 생산법인 임직원의 96%, 국내 재직 임직원의 100%가 교육을 수료하였습니다.¹⁾ 특히 국내의 경우 차별금지, 직장 내 괴롭힘·성희롱 교육을 강화했습니다. 또한 외부 이해관계자와 협업하여 이주근로자 등 취약계층 보호를 위한 특별교육을 진행했습니다. 2020년에는 생산직 임직원, 관리자, 경영진을 포함한 전 임직원을 대상으로 BSR(Business for Social Responsibility)과 함께 개발한 새로운 노동인권 교육을 진행할 예정입니다. 이 교육은 임직원의 직책 및 역할에 따라 서로 다른 콘텐츠를 제공하며, 공통적으로는 ‘임직원에게 부여된 노동인권’, ‘노동인권의 중요성’, ‘노동인권 존중을 위한 회사와 임직원의 책임’, ‘노동인권 실천방법’ 등에 대한 다양한 주제를 포함하고 있습니다.

각주:

1) 해외 125,081명, 국내 98,513명

국제이주기구(IOM¹⁾) 협업 교육 - 윤리적 채용

말레이시아 법인과 헝가리 법인은 국제이주기구와 함께 법인·협력회사·채용 에이전시의 인사 담당자 대상으로 이주근로자의 윤리적 채용 교육을 실시하였습니다. 이를 통해 이주근로자에게 고용을 목적으로 채용수수료를 부과하는 행위 등 강제근로의 문제점을 공유하고 이주근로자들의 인권보호에 대한 인식을 제고하였습니다.

주요 교육내용

- 현대판 노예제도와 이주근로자의 이해
- 이주근로자 관련 각국의 법제도
- 법인 이주근로자 관리 방침
- 강제근로 근절을 위한 기업의 노력
- 강제근로 근절 및 피해자 구제 방안

각주:

1) International Organization for Migration

인도네시아 여성경제연합(IBCWE¹⁾) 협업 교육 - STEM²⁾ 역량개발

삼성전자는 글로벌 기업으로서 여성 임직원의 역량 강화에 지속적인 관심을 기울이고 있습니다. 인도네시아 법인은 ILO의 교육 파트너인 인도네시아 여성경제연합과 함께, ILO에서 개발한 STEM 과정 중 Mind-Set 역량 강화 교육을 여성 임직원 대상으로 실시했습니다.

주요 교육내용

- 비접수립
- 합리적인 사고
- 협업
- 시간관리
- 문제해결

각주:

1) Indonesia Business Coalition for Women Empowerment
2) Science, Technology, Engineering and Mathematics

노동인권 영향·리스크 관리

삼성전자는 노동인권 영향·리스크 관리를 위해 GLI협의체(Global Labor Issue Committee)를 운영하고 있습니다. GLI협의체에 5개 부서(인사팀, 법무실, 상생협력센터, Global Public Affairs팀, Global EHS 센터)의 임원과 실무자가 참여하여 노동인권 영향·리스크를 격주로 협의하고 있습니다. 중대한 사안의 경우 주요경영진이 참여하는 지속가능경영협의회에 안건을 상정해 논의하고 최고경영진에게 보고하고 있습니다.

노동인권 영향·리스크 확인

삼성전자는 대내외 다양한 채널을 통해 임직원의 노동인권 영향·리스크를 줄 수 있는 요인과 잠재 리스크를 상시 확인하고 있습니다.

사업장 모니터링 시스템

사업장 모니터링 시스템은 사업장의 근로환경, 조직문화, 대의기구 운영, 협력회사 관리 등 사업장의 노동인권 준수와 준법경영을 지원하기 위해 개발되었으며 영어, 중국어, 베트남어, 스페인어 등 12개 언어를 지원합니다. 삼성전자는 이를 통해 매년 7개¹⁾ 영역 55개 항목을 평가하고, 그 결과에 따라 역량 강화와 개선이 필요한 사업장을 선정하여 사내전문가 컨설팅을 실시합니다.

각주:

1) 소통, 현장조직관리, 인사 담당자 역량, 사원대의기구, 교육, 준법, 협력회사 관리

임직원 의견 청취

삼성전자는 다양한 채널을 통해 임직원의 노동인권 영향·리스크에 대한 의견을 청취합니다. 2019년에는 최고경영진과의 소통의 장을 30회(14,260명 참석) 실시하였으며, 참석자들은 경영현황에 대해 공유 받고, 경영진과 근로환경, 복리후생 등 다양한 안건에 대한 질의응답 시간을 가졌습니다. 해외에서도 법인장과의 소통의 장을 236회(77,329명 참석) 실시했습니다. 또한 조직의 보직장들은 부서원들과 766회(21,182명 참석)의 면담을 진행하며 인간관계, 경력개발 등 개인적인 고충도 청취했습니다.¹⁾

각주:

1) 중복 참석자 포함

외부 이해관계자 의견 청취

삼성전자는 전 세계 사업장의 잠재적인 노동인권 리스크와 문제점을 파악하기 위해 정부, 학계, 시민사회 등 외부 이해관계자와 지속적으로 소통하고 있습니다. 특히 2018년 국제 인권 전문가를 채용하여 노동인권 관련 핵심 사안을 파악하고 외부 전문가의 조언을 청취하는 등 이해관계자 소통을 강화하고 있습니다.

노동인권 영향·리스크 평가와 점검

삼성전자는 주기적으로 사업장의 노동인권 수준을 평가하고 개선활동을 점검합니다.

삼성전자 전문가 진단

매년 사업장 모니터링 시스템의 평가 결과를 바탕으로 고위험군에 해당하는 사업장을 선정해 삼성전자 전문가 진단을 실시하고 있습니다. 2019년에는 동남아 2개, 유럽 1개 등 총 6개 사업장을 대상으로 전문가 진단을 실시했습니다. 그 결과 총 99개의 개선 과제를 발굴했고 이 중 82개(82.8%) 과제의 이행을 완료했습니다.

삼성전자 전문가 진단 프로세스

분석 단계	내용
점검대상 선정	· 사업장 모니터링 시스템 평가 결과를 기반으로 역량 강화와 개선이 필요한 사업장을 반기마다 2~3개 선정
점검단 구성	· 사업부별 글로벌 노동인권 전문가 ¹⁾ 6명 선발
자가진단	· 점검 체크리스트 기반으로 대상 사업장 자가진단 실시
현장점검	· RBA 항목 ²⁾ 과 자체 점검항목 ³⁾ 을 기준으로 개발된 139개 항목을 활용해 현장점검 실시
사후관리	· 사업장 경영진과 점검 결과 공유 · 점검 후 1주일 이내 향후 개선계획과 재발방지 대책 수립 · 인사·환경안전 분야 전문가 태스크포스를 구성해 개선과제 이행 · 사업장 모니터링 시스템을 통해 개선과제의 월별 진행상황 관리

각주:

1) RBA 심사원 자격 취득 임직원

2) 노동인권, 안전보건, 환경, 기업윤리 분야 51개

3) 인권, 준법 등 27개, 인사정책, 사원대외기구 등 41개, 인프라 10개, 기타 10개

RBA 제3자 점검

삼성전자는 RBA의 회원사로서 삼성전자와 협력회사의 근로환경 관리 기준은 RBA 행동규범에 기반합니다. 사업장의 행동규범 준수 여부를 확인하기 위한 RBA 현장점검은 노동, 안전보건, 환경, 기업윤리, 경영시스템 분야에서 근로환경 상의 리스크를 식별하고 개선방안을 도출할 수 있도록 마련된 점검 프로세스입니다. 2019년에는 RBA 공인 제3자 인증기관과 협력해 4개국 10개 생산 사업장을 대상으로 현지 노동법 및 RBA 평가기준 준수 여부를 평가했습니다. 그 결과, 브라질 캄피나스 법인과 마나우스 법인이 생산법인 중 처음으로 RBA Award 'One Star'를 획득했습니다. 이 상은 RBA-VAP(Validated Assessment Program) 현장실사 결과 실버 등급¹⁾ 이상을 취득하고, 사업장 자체 근로자 포럼 (fully functioning Worker Forum)을 운영하며 RBA 책임전문가를 1명 이상 양성할 때 수여됩니다.

각주:

1) VAP 점검 결과 200점 중 160점 이상 취득 및 우선 개선사항 조치 완료

이해관계자 소통

삼성전자는 다양한 채널을 통해 이해관계자와 소통하고 있습니다. 외부 이해관계자의 관심사항에 대한 삼성전자의 입장과 주요 활동을 소개하고 있습니다. 베트남에서 이해관계자 포럼을 개최하고, RBA RLI(Responsible Labor Initiative) 등 여러 이해관계자들이 참여하는 지속가능경영 활동에 참여하고 있으며, IR ESG(Environmental, Social, Governance) 로드쇼를 통해 투자자들과 소통하고 있습니다. 또한 삼성전자는 임직원의 권리 존중과 근로조건 개선 등을 위해 임직원과 직접 소통하고 있습니다. 지속적인 협의를 통해 관련 안전에 대한 해결 방안을 함께 모색하고 잠재적인 리스크를 발굴하며 예방합니다.

인권영향평가 소통

삼성전자는 베트남 법인에서 글로벌 이해관계자들과 함께 2018년부터 2019년에 걸쳐 UN 기업과 인권 이행지침 3대 원칙인 보호, 존중, 구제를 기반으로 인권영향평가를 수행했습니다. 객관적인 평가를 위해 BSR과 함께 임직원 인터뷰, 문서 검토, 외부 이해관계자와 소통을 하였습니다. 즉각적인 조치가 필요한 인권 침해 요소는 발견되지 않았으나, 개선이 필요한 영역에 대해서는 BSR의 권고를 참고하여 개선방안을 수립하였습니다. 이후 개선활동의 일환으로 인권영향평가에 참여했거나 관심 있는 이해관계자들을 대상으로 평가결과, 권고사항, 개선방안을 소통하고 있습니다.

이해관계자 포럼

베트남 법인에서는 2018년부터 이해관계자 포럼을 개최하고 있으며, 2019년에는 베트남 노동조합총연맹(VGCL¹⁾), 성·여성·가족연구센터(CSAGA²⁾)와 함께 베트남 내 여성 역량증진과 권익보호 방안을 논의했습니다. 이 포럼에는 베트남 정부기관, 200여 개가 넘는 NGO, 언론, 학계, 전문가 등 다양한 이해관계자들이 참석하였으며, 성희롱 예방을 위한 기업의 정책·사례·시사점, 여성 리더십, 여성 권한 강화 등에 대해 토론하였습니다.

각주:

1) Vietnam General Confederation of Labour

2) Center for Studies and Applied Sciences in Gender – Family - Women and Adolescents

글로벌 투자자 소통

글로벌 투자자를 대상으로 북미, 유럽, 아시아에서 IR ESG 로드쇼를 개최해 삼성전자의 인권영향평가 등에 대한 질의응답 시간을 갖고 지속가능경영 성과와 계획을 공유하였습니다. 삼성전자는 로드쇼에서 수렴한 투자자 의견을 지속가능경영 계획과 활동에 반영하고, 다양한 채널을 활용해 투자자와의 소통을 지속 강화해 나갈 것입니다.

노사협의회의

전 세계 42개 사업장에서 해당 국가의 법률과 각 사업장의 특성에 맞게 노사협의회를 운영합니다. 임직원들은 직접·비밀 투표의 원칙 아래 스스로 근로자 대표를 선출합니다.

지역별 노사협의회 현황(2019)

지역	노사협의회 (개)	협의 위원(명)	참여 임직원 (명)
한국	7	190 ¹⁾	100,454
중국	10	130	18,300
동서남아·기타	14	261	113,743
유럽 ²⁾ ·북미·중남미	11	120	22,467
합계	42	701	254,964

각주:

1) 전체 협의위원 중 법률에 따른 근로자 위원을 별도 선출(사업장별 3~10명)

2) 1996년 유럽 노사협의회 설립

각 사업장의 노사협의회는 정기 회의를 개최해 임금, 복리후생 등 임직원의 근로조건 개선을 위한 다양한 안건을 협의합니다. 2019년에는 총 2,165건의 안건이 상정되었으며 이 중 1,939건(89.5%)이 처리되었습니다. 협의 결과는 내부 소통 채널을 통해 전 임직원에게 공개됩니다.

국내의 노사협의회 안건 처리 현황(2019)

인프라 35% (673건)

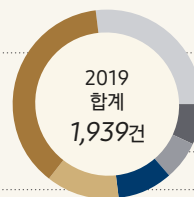
기타 28% (547건)

조직문화 7% (140건)

환경안전 7% (143건)

임금/복리후생 13% (250건)

제도/시스템 10% (186건)



고충처리

삼성전자는 고충처리의 범위를 UN 기업과 인권 이행지침 상의 '인권에 대해 부정적 영향을 일으키거나 이에 기여하는 일' 뿐만 아니라 임직원이 제기하는 근무 환경에 대한 불만사항 등 요구와 제안까지 포함합니다.

채널 및 현황

고충처리 가이드라인을 바탕으로 핫라인, 온라인, 오프라인, 사원 대의기구 등 네 가지 유형의 고충처리 채널¹⁾을 다양한 언어로 운영하고 있습니다. 이주근로자를 위해서는 모국어 고충처리 채널 소개자료를 제공하여 접근성과 효과성을 높이고 있습니다. 아울러 국내외 다양한 외부 이해관계자의 의견을 청취하기 위해 삼성전자 윤리·준법 경영 제보 시스템²⁾, 삼성전자 핫라인³⁾, 이메일 계정⁴⁾을 추가 운영하고 있습니다.

각주:

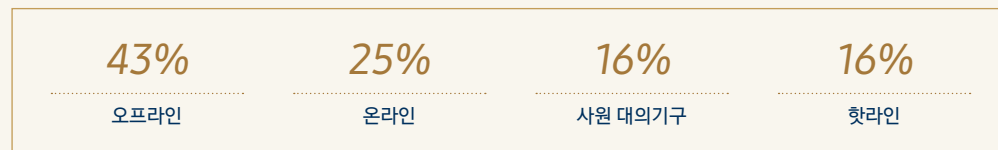
1) 2020년 3월 기준 29개 사업장 300개 채널

2) <https://sec-audit.com>

3) <https://www.samsung.com/sec>, +82-2-2255-0114

4) civilsociety@samsung.com

채널별 고충접수 비율(2019)



2019년에 접수된 고충 건수는 총 11,828건으로, 접수된 고충 모두 제보자에게 조치 여부와 조치 내용을 기한 내 전달했습니다. 최근 3년간 고충 건수는 지속 감소하고 있는 추세입니다. 특히 근로환경에 대한 고충은 2017년 4,403건에서 2019년 2,941건으로 1,462건(33%) 감소했습니다. 삼성전자는 2019년 사업장 근무환경 개선을 위해 헬스케어센터 신설(베트남), 작업동선 안전 확보를 위한 반사경 설치(브라질), 임직원 휴게실 확장·화장실 개선(솔로바키아), 사내식당 품질개선(러시아) 등 여러 국가에서 다양한 활동을 수행했습니다. 또한 근로자의 권리와 관련된 고충들은 내부 정책, 프로세스 개선, 임직원 교육 등 다양한 방법을 통해 해소하고자 노력하고 있습니다.

고충유형 접수 현황

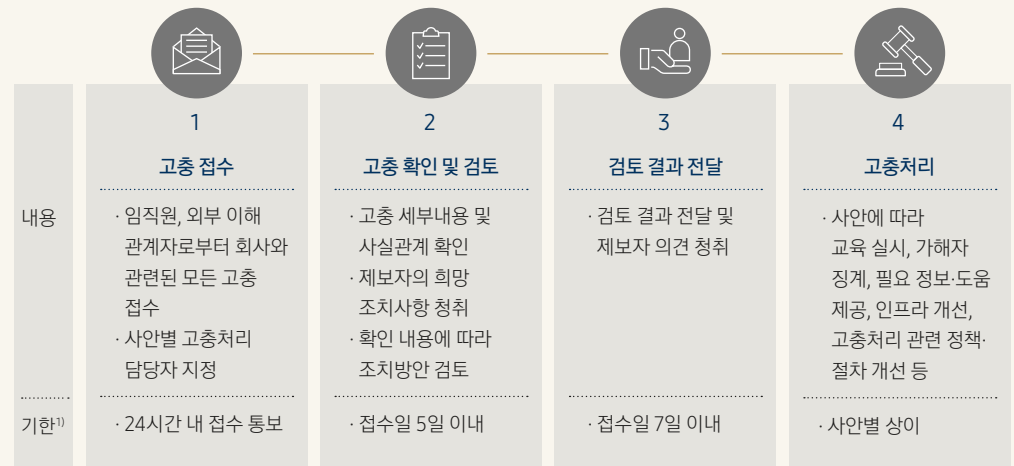
(단위: 건)

구분	2017	2018	2019
근로조건	3,894	4,467	4,015
근로환경	4,403	4,165	2,941
대인관계	2,414	2,362	2,910
안전보건	1,755	1,184	1,350
업무변화	550	440	456
조직변경	139	115	71
괴롭힘	64	63	68
차별대우	36	18	17
합계	13,255	12,814	11,828

절차

삼성전자의 고충처리 절차는 UN 기업과 인권 이행지침 제31항의 '비사법적 고충처리 제도에 대한 효과성 원칙'을 기반으로 합니다. 누구나 고충을 제기할 수 있으며, 이로 인한 불이익과 보복을 금지하고, 절차의 투명성을 확보해 모든 과정에서 관련자들의 인권을 존중합니다. 제보된 고충에 대해 면밀하게 검토한 결과, 징계가 필요한 경우에는 징계 대상자에게 충분한 소명기회를 제공하며 징계 절차는 해당 국가의 법률과 사업장의 관련 세부규정을 준수합니다. 뿐만 아니라 고충처리 절차를 정기적으로 점검하여 개선하고 있습니다.

고충처리 절차

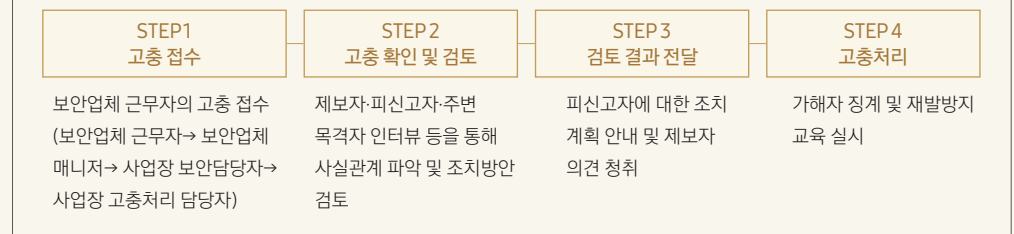


각주:

1) 각 단계별 기한 내 처리하지 못한 경우는 접수자에게 구체적인 사유 안내

고충처리 사례

삼성전자 협력업체 직원의 고충도 삼성전자 임직원들의 고충과 동일한 프로세스로 처리하고 있습니다. 2019년 삼성전자 의 한 직원이 사업장 출입 과정에서 보안 점검 절차에 불만을 갖고 보안업체 근무자에게 폭언을 한 사례가 있었고 아래와 같이 조치되었습니다.



Privacy & Cybersecurity

개인정보보호와 사이버보안

ALIGNMENT WITH UN SDGS



[목표 9] 복원력 높은 사회기반시설을 구축하고, 포용적이고 지속 가능한 산업화 증진 및 혁신 장려

9.c. — 최빈국의 ICT에 대한 접근을 현저히 증가시키고 2020년까지 적정가격의 보편적인 인터넷에 대한 접근을 제공할 수 있도록 노력한다.

개인정보보호

삼성전자는 개인정보보호를 위해 '글로벌 개인정보 보호정책'을 수립·시행하고, 국가별 주요 법제도를 반영해 현지 정책을 운영하고 있습니다. 또한 '개인정보보호 임직원 가이드라인'과 '개인정보 처리위탁 가이드' 등 개인정보보호 관리 규정을 제공해 교육하고 있습니다. 삼성전자는 임직원이 개인정보보호의 중요성을 인식하고, 관련 정책과 규정을 실무에 활용 및 관리하도록 지속적으로 지원해 나갈 방침입니다.

개인정보보호 원칙

삼성전자는 휴대전화, 스마트TV 등 다양한 제품과 서비스 이용 과정에서 이용자의 개인정보를 존중하고 철저히 보호합니다.



이용자의 선택권

삼성전자는 개인정보에 관한 이용자의 선택권을 존중합니다. 이에 제품과 서비스 이용 시 이용자 스스로 개인정보 수집·이용 및 제3자 공유 여부를 선택할 수 있도록 합니다.



보다 나은 이용자 경험

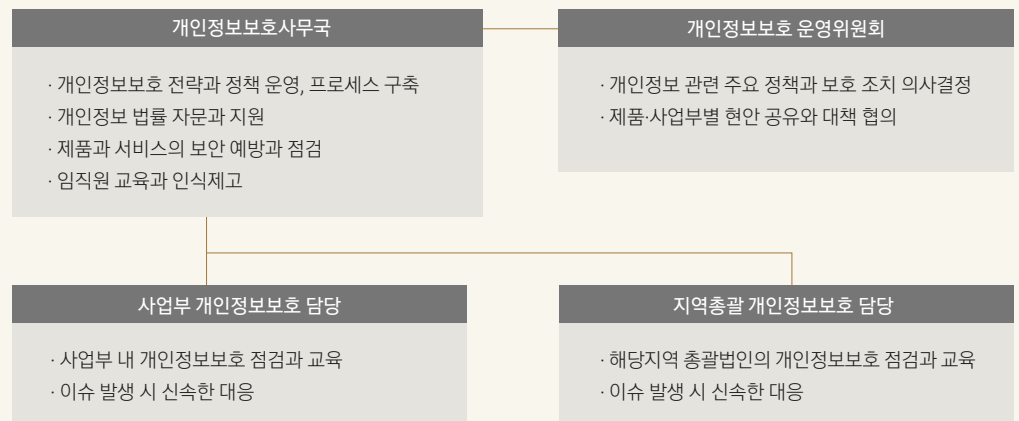
이용자의 개인정보는 삼성전자의 다양한 제품과 서비스 이용 시 이용자에게 보다 특화된 경험을 제공하기 위해 활용됩니다.



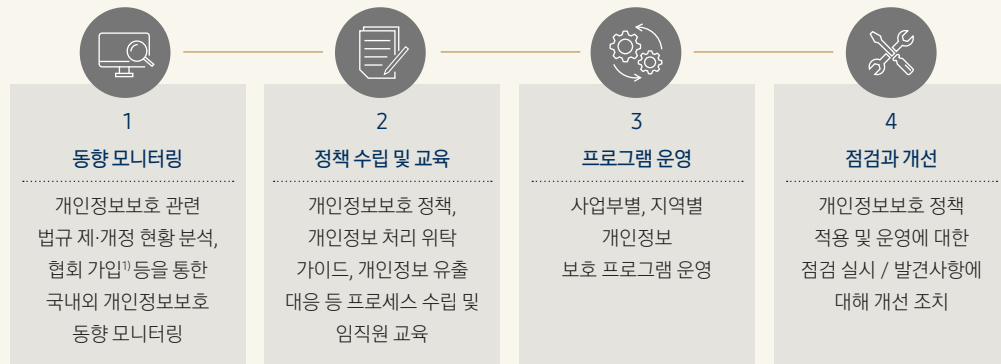
안정성 확보

휴대전화, 스마트TV 등 삼성전자의 제품과 서비스 이용 시 수집된 이용자 개인정보는 암호화 조치 등을 통해 안전하게 보호됩니다. 예를 들어 삼성전자 휴대전화의 지문인식 기술 및 얼굴인식 기술은 이용자가 안전하게 자신의 휴대전화를 이용할 수 있도록 설계되었습니다.

개인정보보호 담당조직



개인정보보호 관리 프로세스



각주:

1) 2015년 국제 개인정보보호 전문가협회(IAPP, International Association of Privacy Professionals) 가입

개인정보보호 교육

최고경영진을 포함한 모든 임직원은 개인정보보호 교육을 매년 필수로 이수해야 합니다. 업무상 개인정보를 취급하는 직원은 매년 해당 업무에 특화된 오프라인 개인정보 교육을 받고 있습니다.

개인정보법무검토시스템 운영

삼성전자는 개인정보 관련 법규를 준수하기 위해 개인정보법무검토시스템(Privacy Legal Management System, PLMS)을 구축했습니다. 이 시스템은 제품 R&D-수명관리시스템¹⁾에 연동되어 제품과 서비스의 기획, 개발, 운영, 단종에 이르기까지 단계별로 개인정보 관련 위험을 점검해 예방하고 있습니다. 또한 개인정보보호 뉴스와 자료를 제공해 임직원이 지속적으로 최신 동향을 파악할 수 있도록 지원하고 있습니다.

각주:

1) Product Life-cycle Management System

Samsung Privacy 포털 운영

삼성전자는 개인정보에 관한 이용자의 선택권을 존중합니다. 2019년 런칭한 Samsung Privacy 포털¹⁾은 고객의 개인정보가 어떻게 관리되고 있는지 종합적으로 파악할 수 있는 웹사이트입니다. 고객은 이를 통해 삼성전자 계정에 연결된 본인 디바이스 현황, 연결된 서비스 현황, 최신 개인정보 처리방침 등을 확인할 수 있습니다.

각주:

1) Samsung Privacy: <https://privacy.samsung.com/#/>

개인정보보호 교육 수료 임직원 수¹⁾

(단위: 명)



각주:

1) 범위: 국내 임직원

사이버보안

최근 다양한 유형의 사이버 공격과 위협에 따른 피해가 늘면서 사이버보안에 대한 관심이 급증하고 있습니다. 모바일, TV, 가전 분야의 혁신을 이끌고 있는 삼성전자는 최고 수준의 제품과 서비스 보안을 유지하기 위해 투자를 아끼지 않고 있습니다. 사이버보안 관련 국제규정을 준수하며 소비자의 기본권리를 보호하고 있습니다.

사이버보안 구현을 위한 4대 방향성

사이버보안을 위해서는 제품 개발 시 보안 위협을 탐지, 분석, 예방하는 절차와 함께 제품에 저장된 개인정보를 안전하게 보호할 수 있는 솔루션이 필수적입니다. 이에 삼성전자는 탐지, 분석, 예방, 보호를 사이버보안의 4대 방향으로 설정하고, 이를 기반으로 제품 설계와 보안 솔루션을 구현하고 있습니다.



탐지

사이버 공격, 데이터 침해 등 잠재적인 사이버 위협은 사전 탐지를 통해 줄일 수 있습니다. 이에 삼성전자는 AI 기반 사이버 위협 분석 솔루션을 개발해 운영하며 악의적이고 의심스러운 사이버상의 활동을 지속적으로 탐지하고 있습니다. 이 솔루션은 공개된 보안취약점을 수집·분석해 발생 가능성이 있는 보안 위협을 관련 부서 담당자에게 조기에 경고합니다.



분석

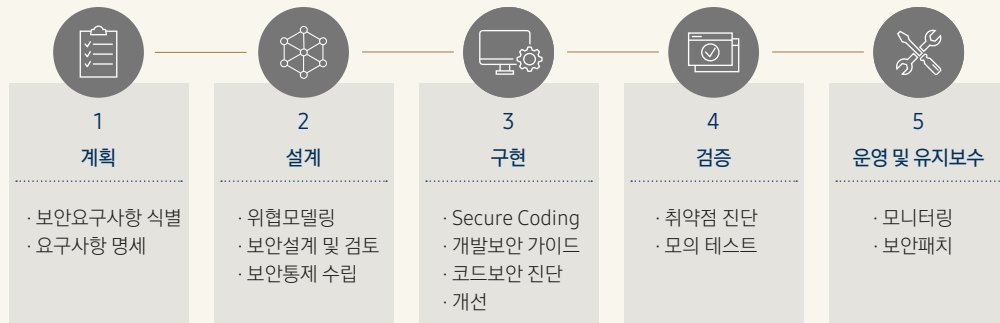
기존에 드러난 보안취약점은 공통 보안취약점 공개항목(Common Vulnerabilities and Exposures, CVE) 등 여러 채널을 통해 공개됩니다. 삼성전자는 이들 항목을 자동으로 분석하고 체계적으로 관리하기 위해 AI에 기반한 보안취약점 분석 자동화시스템을 개발하고 지속적으로 고도화하고 있습니다. 이를 활용해 CVE를 포함한 취약점들을 자동으로 분석하고 대응하여 취약점 보안 작업의 효율을 높이고 있습니다.

또한 삼성전자는 외부 개발자들과도 적극적으로 소통하며 보다 완벽한 보안시스템 구현을 위해 노력하고 있습니다. 버그 바운티 프로그램은 외부 개발자들이 삼성전자 제품과 소프트웨어의 보안취약점을 발견하고 문제해결 방법을 제시하면 이를 제품에 반영하고 보상하는 프로그램입니다.

예방

사이버보안 위협으로부터 제품 안전을 확보하기 위해서는 설계 및 생산과정 전반에 걸쳐 공개된 보안취약점과 잠재적 보안 위협을 보안 요구사항에 반영해 단계별로 제거해야 합니다. 삼성전자는 이런 과정을 표준화해 보안개발 생애주기(Security Development Life-cycle, SDL)를 개발했습니다. SDL은 계획, 설계, 구현, 검증, 운영 및 유지보수 등 소프트웨어 개발 전 단계에 걸쳐 제품에 발생할 수 있는 보안취약점을 제거하는 보안 수행 절차입니다. 삼성전자는 SDL을 기반으로 보안개발 관리시스템을 구현해 제품의 보안 진단, 취약점 관리, 보안점검 데이터 관리 등의 이력 관리뿐만 아니라 보안업무 전반을 효율화하고 있습니다.

보안개발 생애주기 프로세스



보호

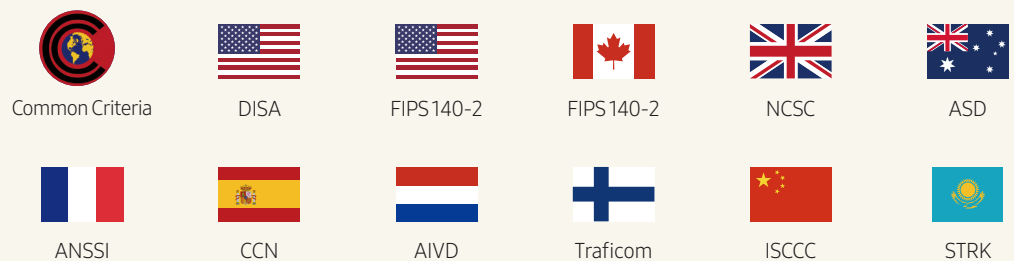
전자기기에 저장된 신용카드 거래, 비밀번호, 건강 정보 등의 개인정보가 유출되면 개인의 안전과 재산에 큰 피해를 줄 수 있습니다. 삼성전자는 사이버보안 위협으로부터 개인정보를 안전하게 보호하기 위해 Knox(Knox) 보안 플랫폼을 개발했습니다. Knox 보안 플랫폼은 악성 소프트웨어와 악의적인 위협으로부터 데이터를 보호하는 다중 방어 및 보안 메커니즘으로 구성되며, 삼성전자가 자체 개발한 9대 원칙을 만족하고 있습니다.

Knox 보안 플랫폼은 다양한 정부의 인증 프로그램과 기업의 엄격한 보안 요구 사항을 성공적으로 충족해 전 세계 비즈니스 고객들에게 강력한 모바일 보안 솔루션을 제공하고 있습니다. 또한 스마트폰, 태블릿, 스마트TV에서 스마트 가전, IoT, 5G 디바이스로 적용 범위를 확장하고 있습니다.

Knox 보안 플랫폼 기본 원칙



Knox 인증



Corporate Governance

지배구조

ALIGNMENT WITH UN SDGS



[목표 16] 지속가능발전을 위한 평화적이고 포괄적인 사회 증진과 모두가 접근할 수 있는 사법제도, 모든 수준에서 효과적·책임성 있는 포용적인 제도 구축

16.6 모든 수준에서 효과적이고 투명하며 책임성 있는 제도를 개발한다.

삼성전자는 투명경영과 책임경영 원칙 아래 경영진이 창조적이고 진취적으로 기업가정신을 발휘할 수 있도록 이사회를 운영하고 있습니다. 이사회는 법령 또는 정관이 규정하고 있는 사항, 주주총회를 통해 위임받은 사항, 회사 경영의 기본 방침과 업무 집행에 관한 중요 사항을 의결해 경영진의 올바른 의사결정을 돕는 한편 그들의 업무 집행을 감독합니다. 삼성전자의 이사회 구성 및 운영에 대한 회사정관과 이사회 규정은 상법보다 더 높은 수준으로 정해 이사회의 독립성, 투명성, 전문성, 다양성을 제고하고 있습니다.

이사회 구성

삼성전자 이사회는 정관 제24조에 따라 3인 이상 14인 이하로 구성됩니다. 상법 제383조는 3인 이상의 이사를 두도록 규정하고 있지만 삼성전자는 회사의 규모, 회의 운영과 의사결정의 효율성 등을 감안하여 최대 14인까지 둘 수 있도록 하였습니다. 이사회는 2020년 3월 말 기준, 사외이사 6인을 포함한 11인으로 구성되어 있습니다. 이는 사외이사를 3인 이상으로 하고 이사 총수의 과반수로 구성해야 한다는 상법 제542조의8을 충족합니다. 2020년 3월 말 기준 이사회 구성 현황은 다음과 같습니다.

이사회 구성

● 위원장, ○ 위원

성명	직명 및 담당업무	경영위원회	감사위원회	사외이사후보 추천위원회	내부거래위원회	보상위원회	거버넌스위원회
박재완	이사회 의장(사외이사)		●		○	○	●
김기남	대표이사 부회장(DS부문장)	●					
김현석	대표이사 사장(CE부문장)	○					
고동진	대표이사 사장(IM부문장)	○					
한종희	사업부장 사장(VD)	○					
최윤희	경영지원실장 사장	○					
김선욱	사외이사		○		●		○
박병국	사외이사			○		●	○
김종훈	사외이사			●		○	○
안규리	사외이사			○			○
김한조	사외이사		○		○		○

이사회 독립성 및 투명성

삼성전자는 이사회의 과반을 사외이사로 구성하고, 2018년 이사회 의장과 대표이사(CEO)를 분리 운영해 독립성과 투명성을 강화했습니다. 또한 2020년 이사회 중심의 책임경영을 강화하는 차원에서 최초로 사외이사를 의장으로 선임해 기업 지배구조를 더욱 개선했습니다.

이사회 의장은 이사회가 더욱 객관적으로 기업경영을 감독하도록 사내이사와 사외이사의 의견을 두루 청취하며 중재자 역할을 수행하고 있습니다. 이 밖에도 사외이사들은 별도의 모임을 개최해 주주가치 제고를 비롯한 경영 전반에 대한 의견을 자유롭게 교환하고 있습니다.

이사는 상법 제382조에 따라 주주총회에서 선임합니다. 사내이사는 이사회의 추천을 받은 후보 중에서 선임하고, 사외이사는 상법 제542조의8에 따라 사외이사후보 추천위원회의 추천을 받은 후보 중에서 선임합니다. 동 규정에 따라 사외이사후보 추천위원회의 과반수는 사외이사로 구성되어야 합니다. 삼성전자는 사외이사후보 추천위원회 전원을 사외이사로 구성해 해당 규정을 충족하며, 공정한 절차에 따라 사외이사 후보를 추천하고 있습니다.

이사회 전문성 및 다양성

급변하는 경영환경 속에서 이사회의 전략적인 판단이 지속적으로 요구되며, 이를 위해 각 이사의 전문성과 다양성이 반드시 필요합니다. 삼성전자의 주력 사업부문인 DS부문(Device Solutions), CE부문(Consumer Electronics), IM부문(IT & Mobile Communications)은 해당 분야 사내 최고전문가가 사업을 총괄하며, 이들은 사내이사이자 대표이사로써 이사회에 참여해 책임경영을 실천하고 있습니다. 삼성전자의 사외이사는 재무, 법률, 공학, IT, 공공부문 및 EHS 분야의 전문가로서 국적, 성별 등을 한정하지 않고 선임되었습니다. 사외이사는 다양한 관점에서 이사회 안건을 논의하고, 객관적이고 전문적으로 경영진을 감독하고 조언하고 있습니다.

이사회 특징



독립성

회사 상무에 종사하는 자, 회사의 최대주주 및 회사와 중요한 이해관계가 있는 자, 최근 2년 이내 재직했던 임직원 등은 사외이사 활동 제한



투명성

모든 이사는 주주총회 결의로 선임



전문성

경영·경제·회계·법률·기술·지속가능경영 등에 관한 전문 지식이나 경험이 풍부한 자를 사외이사 후보로 선정



다양성

후보 선정 시 종교, 인종, 성별, 출신 국가·지역, 전문 분야 등을 제한하지 않음

이사회 운영

삼성전자는 분기별 재무제표 승인과 정기 주주총회 소집 등을 위해 연 7-8회 정기 이사회를 개최하며, 긴급사안 발생 시 수시로 임시이사회를 개최합니다. 정관 제30조 및 이사회 규정 제8조에 따라 의장이 이사회를 소집하고, 개최 최소 24시간 전에 각 이사에 회의를 일시와 장소, 안건을 통지합니다. 각 이사는 업무 수행상 필요하다고 인정되는 경우, 의안과 사유를 밝히고 의장에게 이사회 소집을 요구할 수 있으며, 의장이 정당한 이유 없이 이사회 소집을 거절할 경우 해당 이사가 직접 이사회를 소집할 수 있습니다.

정관 제31조 및 이사회 규정 제9조에 따라 이사회 결의는 관련 법령에서 다르게 정한 경우를 제외하고는 이사 과반수의 출석과 출석 이사 과반수로 합니다. 상법 제391조에 따라 모든 이사가 음성을 동시에 송수신하는 원격통신수단을 활용할 경우 이사의 일부 또는 전부가 직접 회의에 출석하지 않고도 안건을 결의할 수 있습니다. 또한 이러한 방법으로 회의에 참여한 이사는 이사회에 직접 출석한 것으로 간주합니다. 삼성전자는 이사회 규정 제9조에 따라 안건과 관련해 특별한 이해관계가 있는 이사는 의결권 행사를 제한하여 이해상충 가능성을 제도적으로 차단하고 있습니다.

이사회 산하 위원회

이사회는 운영의 효율성을 제고하기 위해 정관 제28조의2 및 이사회 규정 제11조의2에 따라 총 6개의 위원회에 전문적인 권한을 위임하고 있습니다. 6개 위원회는 경영위원회, 감사위원회, 사외이사후보 추천위원회, 내부거래위원회, 보상위원회, 거버넌스위원회입니다.

경영위원회는 경영일반에 관한 사항을 신속히 결정하기 위해 이사회로부터 권한을 위임받은 사내이사 5명으로 구성하며, 이를 제외한 5개 위원회는 전원 사외이사로 구성해 독립성을 강화했습니다. 각 위원회의 조직과 운영, 권한은 이사회 결의로 제정된 위원회 규정에 따라 명문화하고 있습니다.

위원회가 결의한 사항은 이사 전원에게 통지됩니다. 각 이사는 필요하다고 판단하는 경우 이사회 의장에게 이사회 재소집을 요구하여 위원회가 결의한 사항을 다시 결의에 부칠 수 있습니다. 단, 감사위원회가 결의한 사항은 재결의 대상에서 제외하여 독립성을 보장하고 있습니다.

위원회 기능과 현황

경영위원회	감사위원회	보상위원회
· 경영일반, 재무 관련사항 및 이사회가 위임한 사안을 심의·결의	· 재무 상태를 포함한 회사업무 전반에 대한 감사 · 위원 3인 전원 사외이사로 구성	· 이사 보수 결정 과정의 객관성과 투명성을 확보 · 위원 3인 전원 사외이사로 구성
거버넌스위원회	사외이사후보 추천위원회	내부거래위원회
· 사회적 책임을 다하고 주주가치를 제고하기 위한 역할 수행 · 위원 6인 전원 사외이사로 구성	· 사외이사후보의 독립성, 다양성, 역량 등을 검증하여 추천 · 위원 3인 전원 사외이사로 구성	· 자율적인 공정거래 준수를 통해 경영의 투명성을 제고 · 위원 3인 전원 사외이사로 구성

대외후원 현황

현황	금액	내용	비고
2019년 사회공헌기금	117.3억 원	· 사회공헌기금은 임직원기부금과 회사매칭기금으로 구성되며, 2019년 회사매칭기금으로 117.3억 원 운영 · 국내외 봉사활동 지원 및 지역 사회공헌 활동 등에 사용	2019.01.31 이사회 결의
삼성꿈장학재단 기부금 출연	11.2억 원	· 저소득층 고등학생 학습지원	
국제기능올림픽 후원	150만 유로 (약 19.5억 원)	· 제45회 러시아 카잔 국제기능올림픽대회 최상위 스폰서 기업으로 주관기관인 국제기능올림픽위원회(WorldSkills International) 후원	2019.02.26 이사회 결의
학교법인 충남삼성학원 기부금 출연	29.91억 원	· 지역 교육 환경 개선 도모	
산업안전보건 발전기금	310억 원	· 전자산업 안전보건센터 설립 및 인프라 구축	2019.04.30
DS부문 우수협력회사 인센티브	774.5억 원	· 사업장내 안전사고 예방, 생산성 향상 및 협력회사와의 동반성장 확산 · 대상: DS부문 1, 2차 우수협력회사 296개사	이사회 결의
대구·경북 창조경제혁신 센터 창업지원사업	120억 원	· 국내 스타트업 육성을 위해 창업 생태계 활성화 및 일자리 창출에 기여 · 대경벤처창업성장재단에 기부 * 대경벤처창업성장재단이 당사 기부 금액을 전액 출자하여 펀드 조성	2019.07.31 이사회 결의
희망2020나눔캠페인 기부금 출연	310억 원	· 연말 이웃사랑 성금 모금 참여로 소외계층을 돕고 기업의 사회적 책임을 다하고자 사회복지공동모금회에 출연	2019.11.29 이사회 결의

Compliance

컴플라이언스

ALIGNMENT WITH UN SDGS



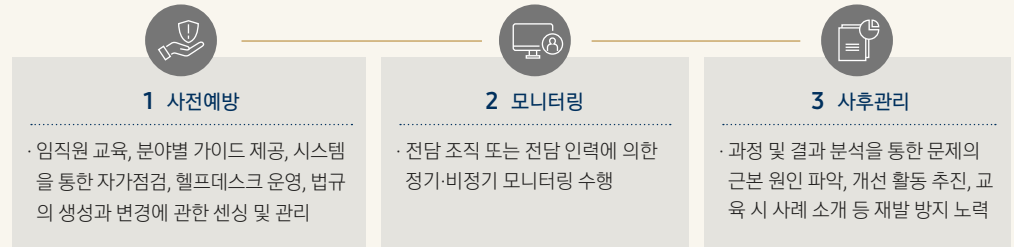
[목표 16] 지속가능발전을 위한 평화적이고 포괄적인 사회 증진과 모두가 접근할 수 있는 사법제도, 모든 수준에서 효과적·책임성 있는 포용적인 제도 구축

16.3. — 국내·국제적 수준에서 법치를 증진하며 모두를 위한 정의에의 평등한 접근을 보장한다.

16.5. — 모든 형태의 부정부패와 뇌물수수를 대폭 감소시킨다.

삼성전자는 '법과 윤리 준수'를 최우선 경영원칙으로 삼고, 사업장이 운영되고 있는 현지 각국의 법규에 맞는 사업 수행을 위해 컴플라이언스 관리 프로세스를 운영합니다.

컴플라이언스 관리 프로세스



삼성전자는 기존 법무실 산하의 컴플라이언스팀을 CEO 직속 조직으로 변경해 독립성을 강화했으며, 컴플라이언스팀장은 모든 이사회에 출석하여 이사회 의결을 지원하고 있습니다. 각 사업부와 해외 총괄에는 별도의 전담조직을 운영하여 사업별, 지역별 컴플라이언스 이슈를 담당하게 하고 있습니다.

삼성전자는 컴플라이언스 관련 리스크 전반을 관리하는 IT 시스템인 CPMS(Compliance Program Management System)를 운영하고 있습니다. 이 시스템을 통해 임직원들에게 분야별 컴플라이언스 세부 정책과 지역별 이슈에 관한 정보를 제공하며, 규제 동향을 반영하여 이를 업데이트하고 있습니다. 2020년에는 글로벌 반부패 및 뇌물방지 정책을 전반적으로 개정하였고, 대외후원금 가이드 등 임직원들이 업무 수행 시 참고할 수 있는 구체적인 세부 가이드를 마련하였습니다. 업무 과정 중 의문사항이 있거나 가이드라인만으로 위법 여부를 판단하기 어려운 경우, 임직원들은 CPMS 헬프데스크에서 관련분야 전문가에게 1:1 상담을 받을 수 있습니다. 또한 CPMS와 홈페이지에 제보시스템을 구축해 제보자 신원 보호와 불이익 제공 금지 원칙에 따라 운영하고 있습니다. 아울러 지식재산권, 개인정보보호, 인권과 노사, 환경안전, 하도급 등 사내 다양한 영역에서 관련 부서가 함께 필요한 준법 활동을 지원합니다.

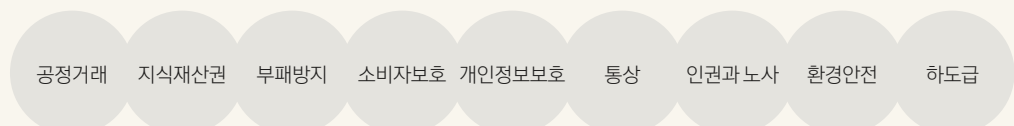
영역별 컴플라이언스 관리 체계

시스템	분야	주요 기능	담당조직
CPMS	컴플라이언스 전반	컴플라이언스 위반 제보, 헬프데스크, 자가점검, 매뉴얼 및 가이드 제시	컴플라이언스팀
윤리경영시스템	윤리 경영	경영원칙 제시, 부정 제보	감사팀
PLMS ¹⁾	개인정보보호	제품과 서비스의 개인정보보호 관리	개인정보보호사무국
IT4U	지식재산권	소프트웨어 불법 사용 방지	정보전략그룹
GHRP ²⁾	인사	근로기준 준수, 인사규정 제시	인사팀
G-EHS ³⁾	환경	사업장, 제품 환경 안전	글로벌 EHS 센터
TCS ⁴⁾	통상	전략물자, 분쟁광물 관리	컴플라이언스팀
GPPM ⁵⁾	기타	업무 프로세스 표준화	지원팀
계약관리시스템	기타	업무 프로세스 표준화	법무실

각주:

1) Privacy Legal Management System 2) Global HR Portal 3) Global Environment, Health & Safety System 4) Trade Compliance System 5) Global Policy & Procedure Manuals

컴플라이언스 주요 관리 분야



컴플라이언스 교육

법규 위반 리스크를 최소화하기 위해 규제 트렌드와 각 사업장의 특성을 반영한 컴플라이언스 교육 프로그램을 지속적으로 운영하고 있습니다. 부서별 맞춤형 교육과 파견 전 주재원 교육, 해외사업장 자체 교육 등 수강대상 임직원의 관련 주제 이해수준, 업무 및 지역별 특성에 맞는 교육을 제공합니다. 또한 임직원들이 일상 업무에 즉시 활용할 수 있는 컴플라이언스 가이드라인을 제공하고 있습니다.

컴플라이언스 교육

방식	주제	내용	대상
오프라인	컴플라이언스 기본교육	컴플라이언스 가이드 및 지역별 주요 이슈	신입 및 경력직 사원 등
		글로벌 규제 트렌드 및 삼성전자의 주요 이슈	신규 법인 리더, 외국인 임직원, 예비 지역전문가, 예비 파견직원 등
	컴플라이언스 심화교육	공정거래, 영업비밀, 개인정보, 지식재산권, 반부패, 광고 등 직무 특성을 고려한 분야별 컴플라이언스 교육	각 부서의 주요 관리자, 특별 교육 요청 임직원
온라인 ¹⁾	국내외 반부패, 공정거래, 영업비밀 컴플라이언스 교육	국내외 반부패, 공정거래, 영업비밀 관련 법규 소개 업무상 유의사항	모든 국내 임직원

각주:

1) 매년 온라인 교육 주제 변경

삼성 준법감시위원회

삼성 준법감시위원회는 삼성의 7개 주요 관계사¹⁾의 준법감시 및 통제 기능을 강화하여 삼성의 핵심가치인 정도경영을 실천하기 위한 목적으로 2020년 2월 5일 공식 출범하였습니다.

위원회는 삼성전자 외부에 별도의 독립 조직으로 설치되어 독립성과 자율성을 보장받으며, 사회적으로 명망이 높은 김 지형 전 대법관이 위원장을 맡았습니다. 위원회는 위원장을 포함한 5인의 외부위원과 1인의 내부위원으로 구성되어 있고, 특히 외부위원들은 법률, 회계, 경제, 행정, 그밖의 준법 감시 분야에 전문적인 지식과 경험이 있는 분들로 고려해 위촉되었습니다.

위원회는 삼성전자의 대외후원금 지출 및 내부거래를 검토하여 이에 관한 의견을 이사회 등 회사에 제시할 수 있고, 최고경영진의 준법 의무 위반 리스크를 인지한 경우 이사회에 고지하고 의견을 제시할 수 있으며, 삼성전자의 준법감시 정책과 계획의 수립, 준법감시 프로그램·시스템 개선에 관하여 적절한 권고를 할 수 있습니다. 또한 최고경영진의 준법 의무 위반에 관하여 직접 신고를 받을 수 있고, 준법 의무 위반 리스크를 발견한 경우 준법지원인에게 조사, 조사결과 보고 및 시정조치를 요구할 수 있으며, 조사가 미흡하다고 여겨질 경우 직접 조사할 수 있습니다. 위원회는 매월 1회 정기회의 및 필요할 경우 수시로 회의를 진행하고 있으며, 위원회 홈페이지를 통해 준법 의무 위반에 대한 신고를 받는 등 활발히 활동하고 있습니다.

앞으로도 위원회는 독립적인 위치에서 중단없이 활동하여 준법이 삼성의 문화로 확고하게 뿌리내리는 역할을 할 것이며, 삼성전자는 글로벌 기업으로서 보다 선진적인 준법 감시 프로그램 및 시스템을 확보하고, 회사 및 최고경영진의 준법 위반 리스크를 철저히 관리해 나갈 것입니다. 삼성전자는 앞으로도 삼성의 핵심가치인 정도경영을 실천하며 사회로부터 신뢰와 존경을 받는 기업이 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

각주:

1) 삼성전자, 삼성물산, 삼성SDI, 삼성전기, 삼성SDS, 삼성생명보험, 삼성화재해상보험



SUSTAINABILITY PILLARS

———— 056 환경친화적 사업장

———— 062 제품 책임주의

———— 070 사회적 기여

———— 076 착한 기술

———— 084 임직원을 위한 투자

———— 094 지속가능한 공급망

SUSTAINABILITY PILLARS

COMMITMENT TO THE ENVIRONMENT IN OUR OPERATIONS

환경친화적 사업장

삼성전자는 기업활동으로 인한 환경 영향을 줄이기 위해 노력하고 있습니다. 특히 사업장의 수자원 관리를 위해 덜 쓰고 재사용하고 재활용하는 3R활동에 집중하고 있으며, 폐기물 및 오염물질을 프로세스별로 처리하는 관리 방안을 운영하고 있습니다. 또한 생물 다양성 보존을 위해 지역별 특성에 맞는 보존활동을 펼치고 있습니다.

ALIGNMENT WITH UN SDGS



[목표 6] 모두를 위한 물과 위생설비에 대해 가용성과 지속가능한 유지관리 보장

6.3. — 2030년까지 오염 저감, 유해물질의 투기 근절과 배출 최소화, 미처리 폐수 비율 반감, 전 세계에서 재활용과 안전한 재사용의 대폭 증진을 통해 수질을 개선한다.



[목표 12] 지속가능한 소비와 생산 양식 보장

12.5. — 2030년까지 예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통해 폐기물 발생을 대폭 줄인다.



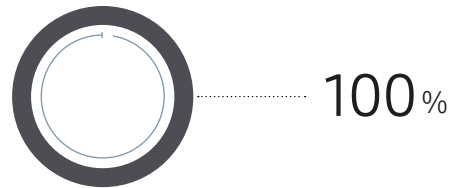
[목표 15] 지속가능한 육상생태계 이용을 보호·복원·증진, 삼림을 지속가능하게 관리, 사막화 방지, 토지황폐화 중지 및 복구 생물 다양성 손실 중단

15.5. — 자연 서식지 황폐화를 줄일 수 있도록 긴급하고 의미 있는 조치를 취하고, 생물다양성 손실을 중단하며, 2020년까지 멸종 위기종을 보호하고 멸종을 예방한다.



2019 HIGHLIGHTS

EHS 경영시스템 인증률¹⁾



폐기물 재활용률

95%



용수 사용량

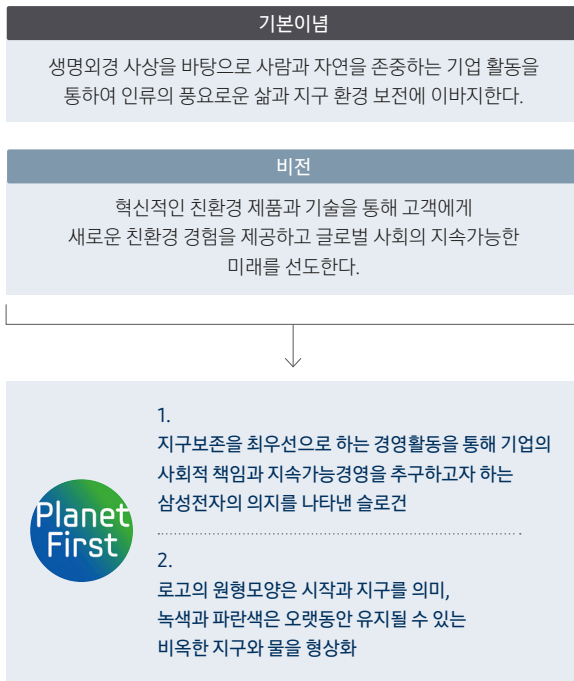
67톤/억 원



¹⁾ 글로벌 제조사업장 대상

녹색경영

삼성전자는 국내외 전 사업장과 협력회사는 물론 지역사회를 대상으로 다양한 환경보호 활동을 전개하고 있습니다. 특히 삼성전자와 연관성이 높은 환경 이슈에 대해서 '환경안전방침'을 수립해 준수하고 환경경영시스템(ISO 14001)과 에너지경영시스템(ISO 50001)을 바탕으로 사업장 환경 분야를 관리하고 있습니다. 또한 환경안전 경영시스템, 온실가스, 수자원, 폐기물 분야의 4대 지표를 설정해 추진경과와 달성여부를 관리하고 있습니다.



EHS 분야 핵심 성과 지표

EHS 경영시스템 인증률 ¹⁾ (%)		온실가스 배출량 ²⁾ (톤CO ₂ e/억 원)	
2018	100	2018	3.6
2019	100	2019	3.1
용수 사용량 ³⁾ (톤/억 원)		폐기물 재활용률 ⁴⁾ (%)	
2018	64	2018	96
2019	67	2019	95

각주:

1) 글로벌 제조사업장 대상 ISO 14001, OHSAS 18001 인증률

2) 총 배출량 ÷ 글로벌 연결매출액

* 디스플레이 매출액 제외, 물가지수 적용(2005년=1 기준)

3) 총 사용량 ÷ 글로벌 연결매출액

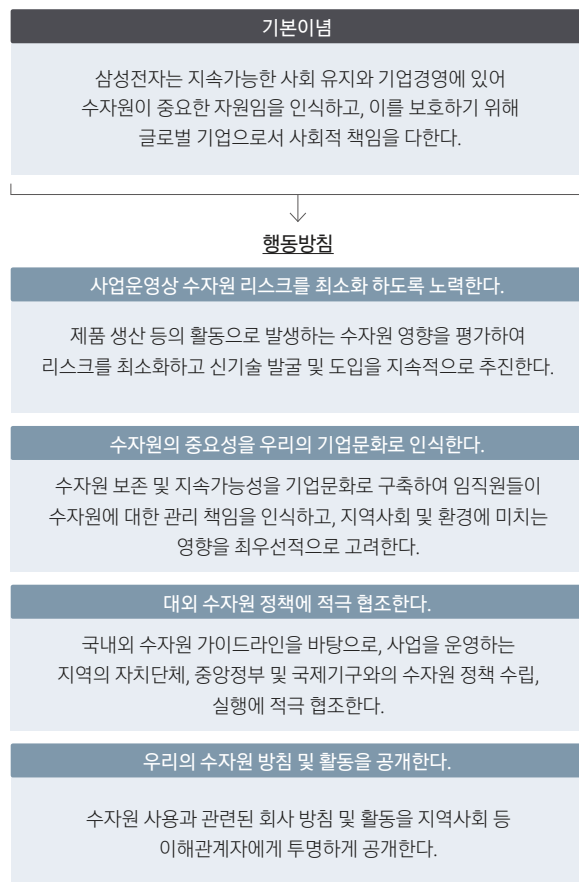
* 디스플레이 매출액 제외

4) 총 재활용량 ÷ 총 발생량 X 100

수자원 관리

수자원 관리는 사업장 환경보호의 시작이자 제품을 생산하기 위해 반드시 필요한 경영활동입니다. 삼성전자는 수자원을 덜 쓰고 재사용하고 재활용하는 3R(Reduce, Reuse, Recycle) 활동에 역량을 집중하고 있습니다. 또한, 각 사업장은 지역별 수자원 현황을 고려하여 단위 용수 사용량을 설정하고 이를 사업장의 경영지표로 관리하고 있습니다.

수자원 방침



권역별 취수 현황

사업장이 위치한 국가 중 물 부족(water-stressed) 국가는 5개국(12개 사업장)으로 파악되었습니다.

단위: 천 톤

구분	사업장	취수량	방류량	비고
전체	36개	134,479	108,460	대한민국(7), 인도(2), 폴란드(1), 이집트(1),
물부족 지역	12개	100,307	79,745	남아공(1)

수자원 관리 전략

삼성전자는 세계식량농업기구(FAO)의 관리기법을 활용해 삼성전자 사업장이 물 스트레스 또는 물 부족 지역에 위치하고 있는지 여부를 확인하며, 세계지속가능발전기업협의회(WBCSD), 세계자원연구소(WRI)의 관리기법을 통해 유역 단위의 물 스트레스와 10년 단위 리스크를 파악하고 있습니다. 또한 CDP Water 평가방법론을 활용해 물 스트레스 국가에 위치한 사업장의 수자원 리스크를 세분하고 리스크별 대응 전략을 수립해 실행하고 있습니다.

국가별 수자원 리스크 분석과 대응 전략

국가	유형	대응전략
대한민국	물리적 리스크 홍수	· 사업장 주변 하천 범람 대비 습지 조성, 제방 설치 · 매년 재해보상보험 가입 및 수방 장구류 정기 점검
인도	물리적 리스크 수질 저하	· 자체 수질분석 횟수 증가 및 처리시설 효율 향상
폴란드	물리적 리스크 홍수	· 사업장 주변 하천 범람에 따른 폐수 누출 대비 비상대응 체계 구축, 정기 훈련 실시
이집트	물리적 리스크 가뭄	· 평균 1일간 사업장 생산설비를 가동할 수 있는 용수 저장 탱크 확보
남아공	규제 리스크 방류	· 사업장 오폐수는 공단 종말처리장에서 처리 (사내 오폐수처리장 미운영)
공통	물리적 리스크 수질 악화	· 취수 전처리 과정을 거쳐서 수질 확보
	물리적 리스크 단수	· 생산지연 방지를 위한 취수 이중화 시설 및 집수시설 설치
	규제 리스크 물 사용, 배출에 관한 규제변화 효율성	· 국가별 법적 배출 기준보다 엄격한 사내 기준 준수
	규제 리스크 기준의 법제화	· 시설 신속시 물 효율성 검토 및 기존 시설의 물 효율성 향상을 위한 설비투자
	규제 리스크 새로운 규제의 불확실성	· 지속적인 글로벌 환경 법규 모니터링
	평판 리스크 폐수로 인한 법적 소송	· 방류수에 대한 지속적인 모니터링 · 신규 제조사업장의 경우 환경경영시스템 조기구축

수자원 관리활동

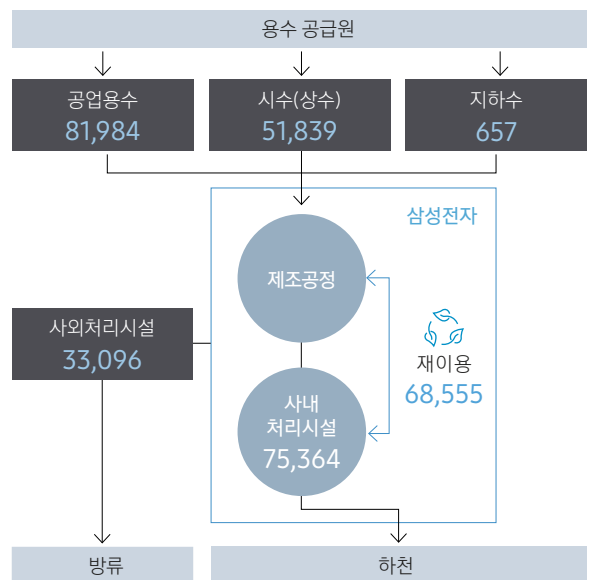
삼성전자는 제조과정에서 사용되는 용수를 최소화하고, 사용된 용수를 정화해 최대한 재사용하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 용수 재사용률을 높이기 위해 사업장별로 수자원을 오수, 폐수, 공정용수, 초순수 항목으로 분류해 관리하고, 매월 각 법인은 수자원 항목별 재사용량을 글로벌녹색경영시스템에 입력해 관리하고 있습니다. 사업장에서 지하수 오염방지 시설을 설치하여 오염을 예방하고, 배출되는 방류수는 사내의 처리시설을 이용해 안전하게 처리하고 있습니다. 특히 사내 처리시설을 이용해 하천에 직접 방류할 때는 법적 기준보다 더 엄격한 사내 기준을 적용하고 있습니다.

수자원 절감 활동

삼성전자는 사업장 운영 최적화, 노후 설비교체, 운영기준 개선 등 일상적인 절감 활동과 제조공정 개선, 재활용 시스템 구축 등 구조적 개선 활동을 통해 용수 재활용률을 극대화하고 있습니다. 2019년에는 전년 대비 10% 증가한 총 68,555 천 톤의 용수를 재사용했습니다. 특히 용수 사용량이 많은 반도체 사업장은 공정의 제어값 변경, 폐수처리 방식의 전환, 운영 최적화 등을 통해 용수 절감목표를 넘어선 4,461 톤의 일일 용수 절감량을 달성했습니다. 또한 최근 몇 년간 대규모의 신규 용수설비를 설치한 평택사업장은 설비 운전의 효율화 및 기존 절감대책을 적용한 중장기 용수절감 목표를 수립했습니다.

수자원 흐름도

단위: 천 톤



용수 재사용률 트렌드

단위: %

	2017	2018	2019
용수 재사용률	47	46	51

2019년 세계 물의 날 기념행사

매년 세계 물의 날을 기념하여 글로벌 제조사업장들은 지방자치단체, 시민단체, 인근 학교 등과 함께 하천과 해양 생태계 보존 활동을 진행하고 있습니다. 2019년에는 국내 사업장을 비롯해 베트남, 인도, 멕시코 등 총 26개 사업장에서 약 5,000여 명의 임직원이 사업장 인근 하천의 정화활동, 물절약 교육 및 캠페인 활동과 지역사회에 수자원 관련 사회공헌 활동을 진행했습니다.

폐기물 및 오염물질 관리

삼성전자는 제조과정 상 폐기물 발생을 최소화하기 위해 자원효율을 고려한 제품을 설계하고 제조공정을 개발하는 등 프로세스별 관리방안을 수립·운영하고 있습니다. 폐기물 재활용률 95% 달성을 목표로 매월 글로벌 각 사업장의 폐기물 발생량과 재활용량을 점검하고, 목표 미달 사업장은 폐기물 처리 방법을 분석해 재활용률을 높이기 위한 방안을 강구합니다.

폐기물 관리

폐기물 관리 방안



폐기물 매립 제로화 추진

삼성전자는 자원순환체계 활성화를 목표로 폐기물 매립 제로화를 위한 폐기물 처리 기술 개발, 분리 배출 확대 등을 추진하고 있습니다. 2019년에는 구리슬러지에서 추출한 구리를 조동(구리 97%)으로 제조하는 기술을 적용해 추출된 구리를 재활용했으며, 기존 소각 처리되었던 폐합성수지를 분리 배출해 재활용 수준을 높였습니다. 이를 인정받아 국내 화성사업장은 2019년 9월 환경부로부터 '자원순환 선도기업 대통령상'을 수상하였습니다.

오염물질 관리

대기오염물질 배출 감소를 위해 질소산화물(NOx) 저감시스템 도입, 촉매 산화 공정 적용, 전기 집진 설비 설치 등을 추진하고 있습니다. 각 사업장은 몬트리올의정서 규정에 따라 냉동기 및 냉방기기의 냉매를 오존층 파괴 영향이 적은 물질로 점진적으로 대체해 나가고 있습니다. 수질오염물질의 경우 폐수 처리시설 가동을 최적화해 2019년 국내 사업장 기준 98%의 수질오염물질을 제거했습니다.

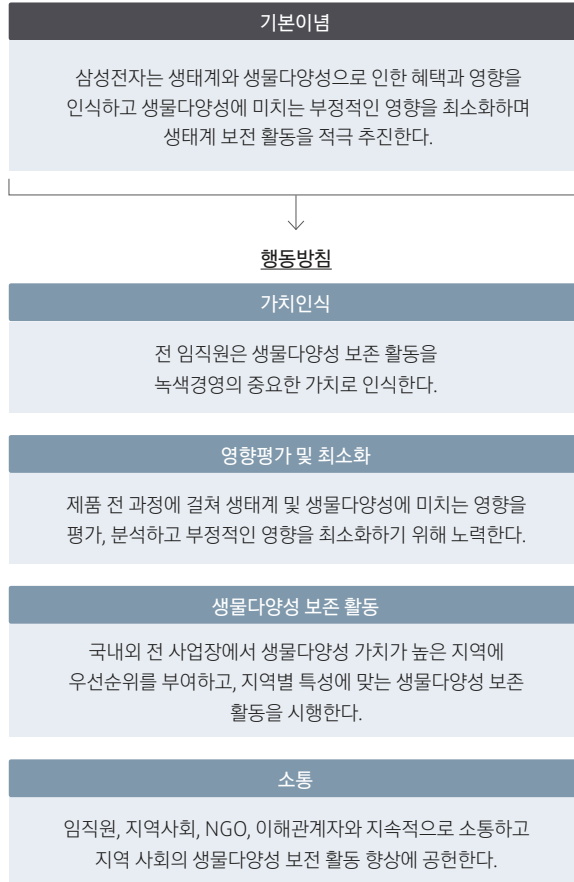
질소산화물(NOx) 저감 활동

삼성전자는 신기술 개발 및 고효율 처리시설을 활용해 미세먼지의 주요 구성 물질인 질소산화물을 감축하는 노력을 강화하고 있습니다. 질소산화물을 배출하는 사업장의 보일러 시설에 초저녹스버너(Low NOx Burner)를 도입하고 탈질(DeNOx) 설비를 설치하여 질소산화물의 90%(배출 농도 기준)를 감축했으며, 반도체 사업장에서는 설비의 마지막 처리과정에 1차 방지시설 운전을 최적화해 질소산화물 저감효율을 향상시켰습니다. 또한 국내 모든 사업장에 대한 2023년 질소산화물 배출량 감축 계획을 수립했으며, 별도로 미세먼지 연구소를 설립해 제품 및 공정에 적용 가능한 기술적 방안을 찾기 위해 연구하고 있습니다.

생물다양성 보존

생물다양성 보존방침

삼성전자는 생물다양성 보존의 기본이념과 행동방침을 수립해 각 사업장 운영 계획에 반영하고, 전 임직원을 대상으로 생물다양성 보존의 중요성을 지속 전달하고 있습니다.



국내 사업장 지역별 멸종위기종

단위: 개체

서식지	수원	용인	화성	구미	광주	아산
포유류	-	-	-	1	2	-
조류	-	-	13	1	1	5
어류	-	-	-	1	1	-
양서류	1	2	2	-	-	2
곤충류	-	1	1	1	1	-
식물	-	-	2	2	2	-
기타	-	-	-	1	-	1

하천 생물다양성 개선 활동

국내 사업장에서는 화학적 산소요구량(COD), 생화학적 산소요구량(BOD), 산성도(PH) 등 주변 하천의 수질 지표를 주기적으로 측정해 생태영향을 관리하고 있습니다. 아울러 사업장 인근의 멸종 위기종을 파악해 서식지를 보호하고, 환경단체, 임직원 가족, 지역 학교 학생들과 함께 하천 생태계를 보존하는 활동을 펼치고 있습니다.

하천 생태영향 조사

- 1 화성 원천리천**

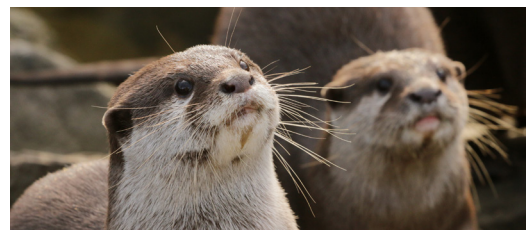
측정 경희대학교
어류 12종 1,493개체 확인(잉어 88%, 망둥어과 5%)
→ 생태계 저서성무척추동물 확인 (곤충류 45%, 우점종: 파리류 40%)
생태독성 방류수 측정결과 하천에 미치는 영향 없음
- 2 기흥 오산천**

측정 한국생태환경연구소
어류 14종 169개체 확인(붕어 36%, 잉어 16%)
→ 생태계 저서성무척추동물 확인(곤충류 64%, 우점종: 꼬마줄날도래 12%)
생태독성 방류수 측정결과 하천에 미치는 영향 없음
- 3 평택 서정리천**

측정 평택대학교
어류 10종 195개체 확인(우점종: 붕어, 아우점종: 대륙송사리)
→ 생태계 저서성무척추동물 확인 (우점종: 깔따구류, 아우점종: 실지렁이)
생태독성 방류수 측정결과 하천에 미치는 영향 없음

생태환경 개선 - 오산천 살리기

용인부터 평택까지 흐르는 약 15km 길이의 국가하천인 오산천은 수량 부족으로 인해 수질이 악화된 대표적인 하천 중 하나였습니다. 지역사회와 환경단체, 삼성전자는 오산천을 살리기 위해 뜻을 모았고 2007년부터 반도체 제조 과정에서 사용한 물을 국가에서 정한 수질 기준보다 엄격하게 정화하여 오산천으로 하루 평균 4.5만 톤을 방류했습니다. 그 결과 현재는 깨끗한 하천에서 서식하는 희귀한 야생동물인 수달이 발견될 정도로 오산천의 생태환경이 크게 개선되었습니다.



SUSTAINABILITY PILLARS

PRODUCT STEWARDSHIP

제품 책임주의

삼성전자는 제품의 기획, 개발, 사용, 폐기 등 전 과정에 걸쳐 환경영향을 최소화하기 위한 제품 책임주의를 실천하고 있습니다. 또한 '제품 품질 및 서비스 혁신을 통한 고객 경험 차별화'라는 비전을 바탕으로 글로벌 공통 서비스, 국가별 맞춤형 서비스, 차별화 서비스를 제공하는 등 제품 수명 연장을 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

ALIGNMENT WITH UN SDGS



[목표12] 지속가능한 소비와 생산 양식 보장

- 12.2. — 2030년까지 천연자원의 지속가능한 관리와 효율적 사용을 달성한다.
- 12.5. — 2030년까지 예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통해 폐기물 발생을 대폭 줄인다.



[목표13] 기후변화와 그로 인한 영향에 맞서기 위한 긴급 대응

- 13.3. — 기후변화의 완화, 적응, 영향 감소, 조기 경보 등에 관한, 교육, 인식제고, 인적·제도적 역량을 강화한다.



2019 HIGHLIGHTS

제품 사용단계 온실가스 누적 감축량¹⁾

270

백만 톤 감축

(2020년 목표: 250 백만 톤)



고객만족도²⁾

85.4점



각주:

1) 2009년부터 누적

2) 출처: Ipsos

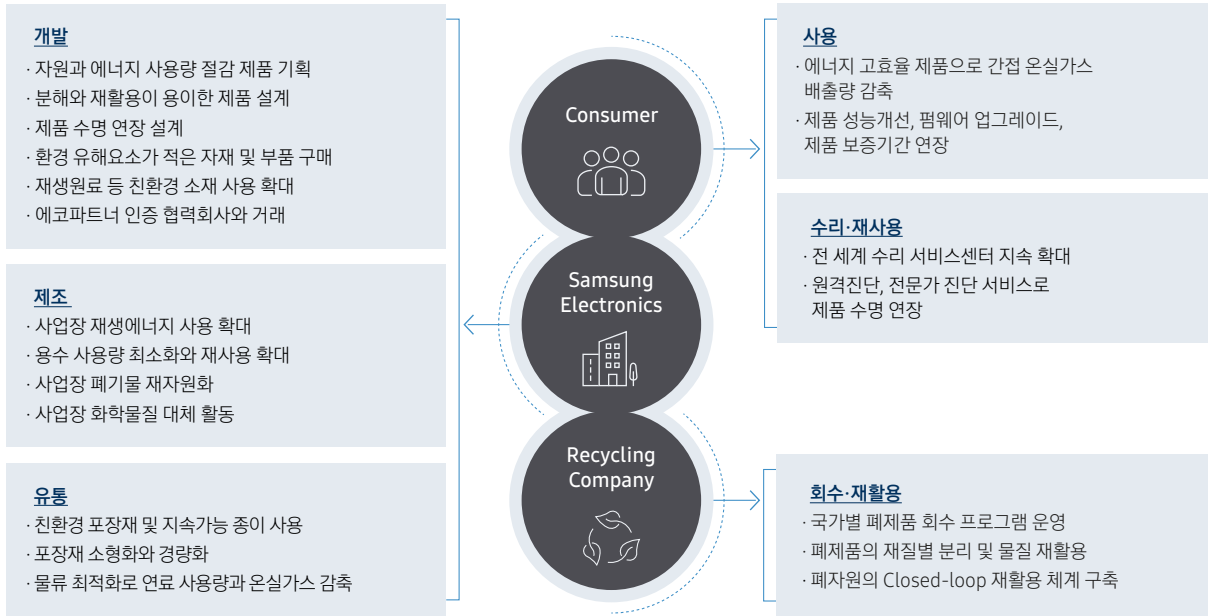
친환경 제품

친환경 제품 정책

삼성전자는 제품이 환경에 미치는 영향을 최소화하기 위해 원료 구매, 개발, 제조, 유통, 사용 및 폐기의 전 과정에 걸쳐 제품 책임주의를 적용하고 있습니다. 제품 개발단계부터 에너지·자원 사용량과 부품·

원자재 유해성을 평가하는 자체 친환경 평가제도인 에코디자인 프로세스를 구축했습니다. 이를 통해 에너지 효율은 높이고 자원 사용은 최소화 하며 유해물질을 포함하지 않는 제품을 기획하고 있습니다.

삼성전자의 제품 책임주의 체계

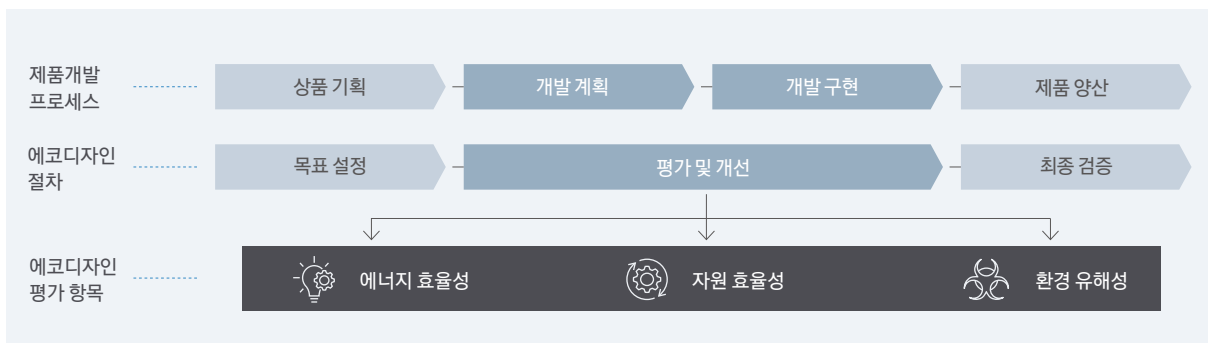


에코디자인

삼성전자는 제품 설계 단계부터 친환경성을 고려하기 위해 자체 친환경 평가제도인 에코디자인 프로세스를 운영하고 있습니다. 제품 친환경성 평가를 위해 한국 환경마크, 미국 전자제품환경성평가(EPEAT) 및 미국 가전협회(AHAM) 지속가능성인증 등 공신력 있는 친환경 인

증 기준을 도입해 평가기준으로 활용하고 있습니다. 제품 개발계획을 수립할 때 에코디자인 프로세스에 따라 친환경 관련 목표를 수립·실행하고 최종 평가 후 제품 생산을 결정합니다.

에코디자인 프로세스



제품 환경성 정보 – 전과정평가(Life Cycle Assessment) 수행

삼성전자는 제품 생산, 사용, 폐기 등 수명 주기 단계별로 환경영향을 분석하기 위해 전과정평가를 수행하고 이를 반영해 제품을 개발하고 있습니다. 2019년에는 24형 모니터(모델명: S24E650PL)를 대상으로 전과정평가를 실시했고 그 결과에 대해서 미국 UL(Underwriters Laboratory) 환경성적표지(EPD, Environmental Product Declaration) 인증을 취득해 공신력을 확보했습니다. 삼성전자는 모니터 제품의 제조 전, 제조, 유통, 사용, 폐기의 과정에서 12개의 환경영향 범주¹⁾별로 평가를 실시해 각 단계에서 지구온난화에 미치는 영향을 분석했습니다. 그 결과 모니터의 '사용' 단계가 76%로 전체 단계 중 가장 큰 비중을 차지했습니다. 이는 모니터의 '사용' 단계에서 소비되는 전력을 생산할 때 다량의 온실가스가 배출되기 때문입니다. 향후 이러한 결과를 개발 단계부터 반영해 소비·대기전력 최소화를 위해 더욱 노력할 것입니다.

각주:

1) 지구온난화, 산성화, 부영양화, 오존층파괴, 광화학적 산화물생성, 인간독성, 담수생태독성, 해양생태독성, 토양생태독성, 1차 에너지소비, 물소비, 폐기물 발생

24형 모니터(S24E650PL)의 지구온난화 영향 평가 결과

구분	제조 전 단계	제품 제조	유통	사용	폐기
지구온난화	21.7%	0.3%	0.7%	75.6%	1.7%

제품 에너지 효율

삼성전자는 환경 분야 전문 인력으로 구성된 전사 에코협의회의 및 사업부 실무협의체를 통해 에너지 절감기술 및 환경규제 동향을 공유해, 에너지 고효율 제품 개발을 지원하고 있습니다. 2019년에는 냉장고 고효율 콤프레서와 에어컨 고효율 열교환기 구조 등을 통해 연간 에너지 사용량을 2008년 대비 평균 42% 절감했습니다.¹⁾ 또한 제품 사용단계에서 발생하는 온실가스 배출량을 삼성전자의 주요 KPI로 선정해 관리하고 있습니다.

각주:

1) 데이터 수집 범위: 냉장고, 에어컨, 세탁기, TV, 모니터, 노트북, 휴대전화 등 7대 제품군

자원 사용 최소화

삼성전자는 제품과 포장재를 소형화하고 경량화하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 2019년에 출시된 갤럭시 S10은 포장재의 디자인 개선을 통해 일회용 플라스틱 사용을 줄여 이전 모델 대비 1대당 약 30g의 무게를 줄이고 물류비를 절감하였습니다.

유해물질 관리

삼성전자는 제품 내 유해물질을 엄격하게 관리하기 위해 부품과 원자재를 대상으로 철저한 사전검사 및 사후관리 체계를 운영하고 있습니다.

특히 EU 전기전자제품 유해물질 사용제한 지침(RoHS), EU 화학물질의 등록, 평가, 허가, 제한제도(REACH) 등 국제 환경규제를 반영한 '제품환경 관리물질 운영규칙'을 제정하여 엄격하게 관리합니다. 규제 물질뿐 아니라 잠재위험물질인 폴리염화비닐(PVC), 브롬계 난연제(BFRs), 베릴륨, 안티몬 등에 대해서도 자발적으로 사용저감계획을 수립했습니다. 또한 협력회사 부품 및 제품의 유해물질 함유 여부를 파악하기 위해 화학물질통합관리시스템(e-CIMS)을 운영하는 등 삼성 전자 제품에 유해물질이 포함되지 않도록 철저히 관리하고 있습니다. 이 밖에도 2006년 RoHS 규제물질(6종 및 프탈레이트)을 분석할 수 있는 환경분석 실험실을 구축해 사내 모니터링 프로세스를 강화했고, 2019년 한국인정기구(KOLAS) 공인분석 랩 인증을 취득하여 분석 데이터와 실험 능력에 대한 공신력을 확보했습니다.

유해물질 관리 히스토리

2005	· BFRs ¹⁾ 개선 Technical - Tree 구축(공급망 개선 추진) · 포장재에 BFRs 사용 금지
2006	· BFRs과 PVC ²⁾ 저감 계획 수립
2008	· BFRs과 PVC 전폐 휴대전화 출시(일부 모델) · PFOS ³⁾ 와 안티몬화합물 사용 금지
2010	· 신규 개발 휴대전화, 카메라, MP3의 BFRs/PVC 전폐제품 출시 · 염화코발트 사용 금지
2011	· 베릴륨화합물 전폐 휴대전화 출시
2012	· 휴대전화, MP3 내 염소계 난연제 사용 금지 · PVC 전폐제품 출시(노트북, TV, 모니터, 홈씨어터 일부 부품)
2013	· 프탈레이트/안티몬 전폐제품 출시 (노트북, TV, 모니터, 홈씨어터 일부 부품)
2015	· HBCD ⁴⁾ , 노닐페놀 사용 금지
2016	· 신규부품 대상 프탈레이트 4종 물질 사용 금지 (DEHP ⁵⁾ , BBP ⁶⁾ , DBP ⁷⁾ , DIBP ⁸⁾)
2018	· 전부품 대상 프탈레이트 4종 물질 사용 금지 (DEHP, BBP, DBP, DIBP)
2019	· 전부품 프탈레이트 추가 8종 물질 사용금지(2019.7~) (DINP ⁹⁾ , DIDP ¹⁰⁾ , DnOP ¹¹⁾ , DnHP ¹²⁾ , DMEP ¹³⁾ , DIPP ¹⁴⁾ , nPIPP ¹⁵⁾ , DnPP ¹⁶⁾) · PHMG ¹⁷⁾ , PGH ¹⁸⁾ , PHMB ¹⁹⁾ , CMIT ²⁰⁾ , MIT ²¹⁾ 필터류(에어컨·공기청정기)에 살균제/부식방지제 사용금지

각주: 1) 브롬계난연제(Brominated Flame Retardants, BFRs) 2) 폴리염화비닐(Polyvinyl Chloride, PVC) 3) 탄화플루오로옥탄술포산(Perfluorooctanesulfonate, PFOS) 4) 헥사브로모사이클로도데칸(Hexabromocyclododecane, HBCD) 5) 디에틸헥실프탈레이트(Bis(2-ethylhexyl) phthalate, DEHP) 6) 부탈산부틸벤질(Butyl benzyl phthalate, BBP) 7) 프탈산디부틸(Dibutyl phthalate, DBP) 8) 프탈산디이소부틸(Diisobutyl phthalate, DIBP) 9) 디이소노닐프탈레이트(Diisononyl phthalate, DINP) 10) 디이소데실프탈레이트(Di-isodecyl phthalate, DIDP) 11) 디-n-옥틸프탈레이트(Di-n-octyl phthalate, DnOP) 12) 디-n-헥실 프탈레이트(Di-n-hexyl phthalate, DnHP) 13) 비스(2-메톡시에틸)프탈레이트(Bis(2-methoxyethyl) phthalate, DMEP) 14) 디이소펜틸프탈레이트(Di-iso-pentyl phthalate, DIPP) 15) n-펜틸-이소펜틸 프탈레이트(n-Pentyl-isopentyl phthalate, nPIPP) 16) 디-n-펜틸 프탈레이트(Di-n-pentyl phthalate, DnPP) 17) 폴리헥사메틸렌 구아디닌(Polyhexamethyleneguanidine hydrochloride) 18) 염화 올리고-(혹은 2-)에톡시에틸 구아디닌(Oligo(2-jethoxy ethoxyethyl guanidine chloride) 19) 염산폴리헥사메틸렌비구아니드(Polyhexamethyleneguanidine hydrochloride) 20) 클로로메틸이소티아졸리논(Chloromethylisothiazolione) 21) 메틸이소티아졸리논(Methylisothiazolinone)

친환경 제품 성과

글로벌 환경 인증 취득

환경마크와 환경성적표지 인증

삼성전자는 친환경 제품을 개발해 대외적으로 공인된 환경마크와 환경성적표지를 취득하고 있습니다. 2019년 말 유효인증 기준, 국가 및 기관으로부터 한국 환경표지인증, 중국 환경마크, 미국 UL, 스웨덴 TCO 등 총 8종의 환경마크를 취득했으며 약 900개의 인증 모델을 보유하고 있습니다. 또한 영국 카본 트러스트¹⁾, 한국 물발자국²⁾, 미국 UL EPD³⁾⁴⁾ 등 환경성적표지 인증도 취득하고 있습니다.

각주:

1) 갤럭시 S20 등 휴대전화 제품, 5세대 512Gb V 낸드 메모리 제품

2) SSD 850 EVO 250G 메모리 제품

3) S24E650PL 등 디스플레이 제품군

4) Environmental Product Declaration

환경마크		
아시아		
	한국	중국
북미		
	미국	미국
유럽		
	스웨덴	북유럽
		러시아
중남미		
	브라질	
환경성적표지		
영국 카본트러스트	한국 물발자국	미국 UL EPD
		

녹색기술 인증

2019년 말 기준, 모니터 대기전력저감기술 등 9건의 한국 환경부의 녹색기술 인증을 확보하고 있습니다.

분야	녹색기술 인증 분야	인증 수
가전	에어컨 실내기 효율 향상, 세탁기 통세척 기술, 모니터 대기전력 저감 기술 등	8
정보통신	무선랜 전력절감 자동화 기술	1

친환경 수상 내역

에너지 고효율 제품 및 친환경 포장재 개발, 지역 특성을 고려한 폐제품 회수와 재활용 등 다양한 활동을 인정받아 각국 정부기관과 단체로부터 다수의 친환경상을 수상했습니다. 특히 미국 에너지스타 최고상은 2013년부터 총 7번에 걸쳐 수상했으며, 한국 올해의 에너지 위너상은 2015년부터 매년 수상하고 있습니다.

구분	국가	명칭	주관처	시기	수상내용
기업	미국	ENERGY STAR Award	미국 환경보호청	4월	올해의 제조사 부문 최고상
		SMM Electronics Challenge Award	미국 환경보호청	11월	폐전자제품 회수·재활용 활동 'Gold Tier' 취득
	캐나다	ENERGY STAR Award	캐나다 천연자원부	5월	올해의 제조사 가전 부문 수상
제품	한국	미래패키징 신기술 정부포상	산업통상자원부 한국생산기술연구원	3월	갤럭시 S10 플라스틱 미사용 포장재 국무총리상 수상
		올해의 에너지 위너상	산업통상자원부 소비자시민모임	7월	8개 제품 수상 (무풍에어컨, 인덕션, 모니터, 노트북, 냉장고, 드럼세탁기, 식기세척기, 시스템에어컨)
		올해의 녹색상품상	한국녹색구매 네트워크	7월	5개 제품 수상 (갤럭시 S10, T9000, 인덕션, 무풍갤러리, 에어드레서)
	미국	SMM Electronics Champion Award	미국 환경보호청	11월	갤럭시 업사이클링 안구진단카메라 (신기술상 수상)

2019년 친환경 제품 하이라이트

**LED TV
(UN65RU7100)**

- 한국 에너지소비효율 1등급 획득
- 에코센서, 절전모드 기능 적용
- 스크류리스 디자인 적용 (생산성↑, 재활용 용이성↑)
- 친환경 소재 사용 (바이오 소재: 약세서리백)
- 지속가능산림인증 종이 사용 (포장재, 매뉴얼, 간지 등)

**스마트폰
(Galaxy S10+)**

- 고효율·저부하 충전기 적용
(충전효율 86%, 대기전력 0.02W)
- 친환경 소재 사용 (바이오플라스틱: 이어잭 하우징, 재생 플라스틱: 충전기, 플리케톤: 카메라 모듈)
- 지속가능산림인증 종이 사용 (포장재)
- 한국 미래패키징 신기술 정부포상 최고상 수상

**노트북 Pen S
(NT950SBE)**

- 연간 소비전력 31% 저감
(비교모델: NT940X3M)
- Smart 충전 기술 적용으로 배터리 수명 3배 연장
- 한국 에너지위너상 수상, 미국 에너지스타 인증 획득

**무풍큐브 공기청정기
(AX90R9980SSD)**

- 0.3μm 입자 99.999% 제거
- 삼성 AX7500 공기청정기 대비 소비전력 30% 절감
- 필터 세이버로 필터 수명 2배 연장
- 비화학적 정전활성필터 살균 기능
- 큐브 디자인 적용

**비스포크 냉장고
(RF85R96A1AP)**

- 한국 에너지소비효율 1등급
- 맞춤형 도어 컬러/소재 조합
- 트리플 독립 냉각 시스템
- 이온살균 청정 (냉장고 내부 99% 이상 살균)
- 미세 정온 기술 적용

**무풍에어컨 갤러리
(AF25RX975CAR)**

- 무풍 냉방 모드 사용 시 Max 냉방 모드 대비 소비전력량 최대 90% 절감
- 대용량(114m²) 미세 청정
- 0.3μm 먼지 99.95% 집진하는 e-HEPA 필터 탑재
- 물 세척 가능 집진 필터
- 청정 필터로 유해세균 99% 살균

**퀵드라이브 세탁기
(WW80M6450PW)**

- 드럼판에 회전판을 결합한 퀵드라이브 기술
- 세탁 성능은 유지하면서도 세탁 시간 최대 50%까지 절감 가능
- 유럽 에너지 효율 A+++(-40%) 등급
- 세탁부터 건조를 3시간 내 완료

**에어드레서
(DF10R9700CG)**

- 드라이클리닝/세탁횟수 감소를 통한 물, 세제 사용 절감
- 고효율 히트펌프 의류케어 기술 적용
- 먼지/냄새 제거 전문 필터 탑재
- 유해세균/바이러스 99.9% 살균
- *필터 기능은 지역/모델에 따라 상이함

**모바일 D램
(12Gb LPDDR5)**

- 세계 최고 속도 구현
- 기존 LPDDR4 제품 대비 소비전력 효율 최대 30% 향상
- 신규 회로구조 도입해 저전력동작 구현

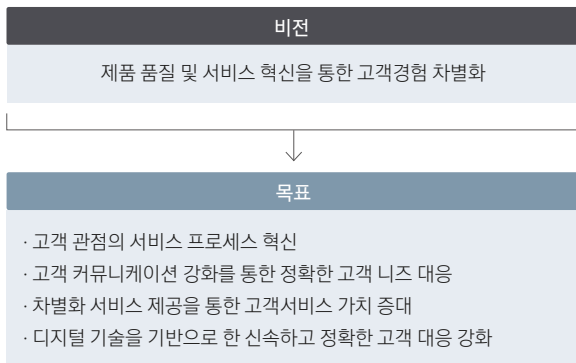
**서버용 SSD
(30.72TB PCIe Gen4 SSD, PM1733)**

- 역대 최고 연속 읽기(7GB/s)·쓰기 속도(3.8GB/s) 구현
- SATA SSD보다 최대 13배 이상 빠른 속도를 구현
- 경쟁력 있는 내구성 및 제품수명 제공(1 drive write per day)

고객서비스

고객 만족은 기업 경쟁력을 확보하기 위한 중요한 요소 중 하나입니다. 삼성전자는 '제품 품질 및 서비스 혁신을 통한 고객 경험 차별화'라는 비전 아래 고객 관점에서 서비스 운영체계를 혁신하고 있습니다. 이를 통해 제품의 구입부터 사용, 사후관리의 모든 과정에서 고객이 차별화된 서비스를 경험할 수 있도록 관리하고 있습니다.

삼성전자 고객서비스 비전 및 목표



고객서비스 채널

글로벌 공통 채널과 국가별 맞춤형 채널을 동시에 제공해 고객들이 신속하고 편리하게 서비스를 받을 수 있도록 지원합니다. 또한 디지털 기술을 활용한 차별화 서비스를 제공해 편의성을 개선하고 있습니다.

글로벌 공통 서비스 채널

서비스센터

전 세계 고객의 이용 편의를 위해 2019년 기준 총 197개 국가에서 15,866개소의 서비스센터를 운영하고 있습니다. 서비스센터 관리자와 수리기사는 전문성을 바탕으로 서비스 프로세스 가이드에 따라 고객에게 최상의 서비스를 제공합니다. 제품 수리 외에도 제품사용 가이드, 신제품 기능 소개 등 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

국가별 최적화 서비스 채널

중동 라마단 - 서비스센터 운영시간 연장

이슬람 최대의 연례 의식인 라마단 기간에는 현지 고객의 생활 패턴을 고려한 맞춤형 서비스를 제공합니다. 금식이 진행되는 낮시간에는 지친 고객이 서비스센터에서 대기할 필요가 없도록 수리 완료한 제품을 고객에게 배송합니다. 또한 저녁 시간에 활동이 시작되는 점을 고려해 서비스센터 운영시간을 자정까지 연장하고 있습니다.

인도네시아 르바란 - 스마트 서비스 부스

귀성객이 집중되는 인도네시아 최대 명절 르바란 기간 동안 공함과 고속도로 휴게소 등 교통 요지에 스마트 서비스 부스를 설치해 제품을 점검하고 소프트웨어 업그레이드를 할 수 있도록 지원합니다.

차별화 서비스 채널

보이는 원격상담

2019년부터 컨택센터 상담원이 고객이 사용 중인 제품과 사용 환경을 직접 보면서 상담을 제공하는 '보이는 원격상담' 서비스를 운영하고 있습니다. 고객은 별도 애플리케이션 설치 없이 상담원이 발송하는 SMS 링크를 통해 간편하게 원격상담을 받을 수 있으며, 상담원은 원격상담으로 즉시 문제를 해결하거나 수리가 필요할 경우 수리 절차를 진행합니다. 그 결과 고객은 수리 시간과 비용을 모두 절감할 수 있습니다. 보이는 원격상담은 2019년 기준 미국, 영국, 스페인, 인도, 브라질 등 총 30개 국가에서 제공되고 있습니다.

24/7 올웨이즈 온(Always on) 컨택센터

휴대전화 제품 고객을 대상으로 매일 24시간 고객의 문의사항에 대응하는 '24/7 올웨이즈 온 컨택센터'를 운영해 심야나 휴일에도 불편사항을 신속하게 해결할 수 있게 지원합니다. 올웨이즈 온 컨택센터는 2019년 기준 127개 국가에서 운영 중입니다.

휴대전화 이동 밴 서비스

서비스센터에 직접 방문하는 불편을 해소하기 위해 서비스 밴이 고객을 찾아가는 새로운 서비스 경험을 제공하고 있습니다. 2019년 기준 영국, 독일, 미국에서 운영 중이며 서비스 대상 지역을 확대할 예정입니다.

휴대전화 대여 서비스

휴대전화 수리 기간 중 고객 불편을 최소화하기 위해 휴대전화를 대여해 주고 있습니다. 이 서비스는 2019년 기준 68개국에서 운영하고 있습니다.

서비스 품질 관리

서비스 표준운영 및 현장점검

서비스센터와 컨택센터의 업무 기준과 프로세스 가이드를 제작하여 전사 업무표준시스템을 표준화된 서비스로 제공합니다. 각 지역 법인에서는 글로벌 가이드를 기반으로 현지 특성에 맞게 매뉴얼 교육을 실시하고 고객서비스 정보 공유 시스템인 'CS(Customer Service) Portal'을 통해 매뉴얼을 공유합니다. 또한 현장에서 표준 프로세스에 맞춰 업무가 진행되고 있는지 정기적으로 평가하고 개선하고 있습니다.

서비스 기술교육

서비스센터 관리자와 수리기사를 대상으로 신제품 수리 기술 및 고객 응대 교육 프로그램을 운영하며, 국가별, 제품별 특성에 따라 원격 화상교육 또는 집합교육을 진행합니다. 관리자와 수리기사는 시스템상의 교육 동영상과 기술 자료를 통해 필요한 사항을 언제든지 확인할 수 있습니다.

고객 커뮤니케이션과 고객 만족도 성과

VOC 통합관리시스템

컨택센터, 홈페이지, 애플리케이션 등 여러 채널을 통해 접수된 제품의 구입, 수리, 사용법과 관련한 VOC를 수집하고 있습니다. VOC 통합관리 시스템 자료를 바탕으로 사내 각 부문과 함께 고객 니즈를 분석하고 제품 및 서비스 불편사항을 개선할 수 있는 방안을 모색하고 있습니다.

서비스 고객 만족도 조사

삼성전자는 1994년부터 서비스 경험 고객을 대상으로 정기적인 고객 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 조사결과에 따라 만족도가 낮은 서비스 항목에 대해 개선 활동을 실시하고 있습니다.

2019년 국내 제품/서비스 만족도 조사 결과

조사명	주관	1위 수상제품
한국산업의 고객만족도	한국능률협회 컨설팅	TV, 냉장고, 세탁기, 에어컨, 김치냉장고, 스마트폰, PC
품질만족지수	한국표준협회	TV, 냉장고, 드럼세탁기, 김치냉장고, 냉난방기, 스마트폰, 태블릿, PC
글로벌 고객만족도	글로벌경영협회	TV, 냉장고, 세탁기, 진공청소기, 김치냉장고, 건조기, 공기청정기, 에어컨, 스마트폰, PC
서비스 품질지수	한국표준협회	컴퓨터 A/S, 가전 A/S, 휴대전화 A/S
콜센터 품질지수	한국표준협회	가전제품, 휴대전화
한국산업 서비스 품질 지수	한국능률협회 컨설팅	[고객 접점 부문] 가전 A/S (방문서비스), 휴대전화 A/S [콜센터 부문] 가전서비스 부문 우수 콜센터
국가고객 만족도	한국생산성본부·조선일보 공동	TV, 냉장고, 에어컨, 스마트폰, PC

2019년 해외 서비스부문 수상내역

국가	수상내역
독일	German Service Award 수상 (2월) ·주관: 독일 서비스 품질 연구소 DISQ, 뉴스채널 n-tv ·수상: 총 4회 수상(2013, 2014, 2018, 2019)
멕시코	멕시코 고객만족도부문 Award 수상 (3월) ·주관: IMT (Instituto Mexicano de Teleservicios) ·수상: Best Customer Experience Strategy (금) Best Omni Channel & Multichannel Strategy (금) Best Customer Service Strategy (동)
폴란드	폴란드 소비자만족 대상 Award (3월) ·주관: JAKOSC OBSLUGI, 신문사 Gazeta Wyborcza, Wroclaw 경제대학 ·수상 내역: 전자업계 서비스 분야 당사1위(TV, 생활가전, 휴대전화) 폴란드 업계 최초 6년 연속 1위 수상 (2014~2019년)
러시아	러시아 CX World Award 수상 (4월) ·주관: CX World Forum ·수상: Best Offline CX 부문 최우수상 Best Innovation in CX 부문 우수상 Best CX Online Involvement 부문 우수상
캐나다	National People's Choice Award 수상 (5월) ·주관: GTACC (Greater Toronto Area Contact Center) ·수상: Canada's Favorite Customer Service 분야 수상
독일	가전기기 부문 서비스 만족도 수상 (5월) ·주관: 독일 주요 경제주간지 WIWO(WirtschaftsWoche) ·수상: 2018, 2019년 2년 연속 수상
오스트리아, 스위스	TOP 서비스 어워드 수상 (6월) ·주관: 리서치 업체 Emotion Banking, 유력 언론 Die Presse, 독일 Mannheim 대학교 ·수상: 오스트리아 2017~2019년 3년 연속 수상, 스위스 최초 수상
스페인	올해의 BEST 고객센터 대상 수상 (10월) ·주관: 프랑스 시장조사 전문기관 Sotto Tempo Advertising ·수상: 휴대전화, TV, 가전 3개 제품군 서비스 1위, Best 고객센터기업
콜롬비아	CS 부문 Top 5 기업 선정 (11월) ·주관: 콜롬비아 최대 유력 일간지 El Tiempo/Portafolio ·수상: 전자업계 유일하게 Top 5 포함 (그 외 에너지, 식품, 쇼핑, 미용)

SUSTAINABILITY PILLARS

CORPORATE CITIZENSHIP

사회적 기여

삼성전자는 2019년, 창립 50주년을 맞아 '함께가요 미래로! Enabling People'을 새로운 사회공헌 비전으로 정립했습니다. 이를 통해 청소년들이 교육의 기회에서 소외되지 않고 양질의 교육을 받을 수 있도록 각 지역의 환경과 니즈를 반영한 사회공헌 활동을 하고 있습니다.

ALIGNMENT WITH UN SDGS



[목표 4] 모두를 위한 포용적이고 공평한 양질의 교육 보장 및 평생학습 기회 증진

4.4. — 2030년까지 취업, 양질의 일자리, 창업 활동에 필요한 전문, 직업 기술 등 적합한 기술을 지닌 청소년과 성인의 수를 실질적으로 늘린다.

4.B. — 2020년까지 전 세계적으로 개발도상국, 특히 최빈국, 군소도서개발국, 아프리카 국가 등이나 선진국이나 기타 개발도상국의 직업훈련, 정보통신기술(Information and Communications Technology, ICT) 과학기술 및 공학분야를 포함한 고등교육에 등록하도록 지원하는 장학금을 실질적으로 확대한다.



[목표 8] 모두를 위한 지속적·포용적·지속가능한 경제성장, 생산적인 완전고용과 양질의 일자리 증진

8.5. — 2030년까지 청년과 장애인을 포함한 모든 여성과 남성을 위해 완전하고 생산적인 고용과 양질의 일자리 및 동일 가치 노동에 대한 동일 임금을 달성한다.

8.6. — 2020년까지 교육 또는 훈련에 참여하지 않거나 실업 상태인 청년의 비율을 대폭 줄인다.



[목표 9] 복원력 높은 사회기반시설을 구축하고, 포용적이고 지속가능한 산업화 증진 및 혁신 장려

9.2. — 포용적이고 지속가능한 산업화를 증진하고, 2030년까지 국가 상황에 맞게 고용과 국내총생산(GDP)에서 산업 비중을 상당히 증대하며, 특히 최빈국에서 두 배 증대한다.

9.C. — 최빈국의 ICT에 대한 접근을 현저히 증가시키고 2020년까지 적정가격의 보편적인 인터넷에 대한 접근을 제공할 수 있도록 노력한다.



[목표 17] 이행수단 강화, 지속가능발전을 위한 글로벌 파트너십 활성화

17.7. — 상호 합의에 의한 양허 및 특혜조건 등 개도국에 유리한 조건으로 친환경기술의 개발·이전·보급·확산을 촉진한다.

17.8. — 2017년까지 최빈국을 위한 기술은행과 과학, 기술 및 혁신 역량 강화 메커니즘을 완전히 운용하고, 특히 정보통신기술(ICT)과 같은 구형기술의 활용을 강화한다.



2019 HIGHLIGHTS

임직원 봉사활동 총 시간

878,448시간



대표 사회공헌 활동 누적 수혜자 수

삼성 솔브 포 투모로우 누적 수혜자 수

1,693,535명



삼성 스마트스쿨 누적 수혜자 수

3,825,864명



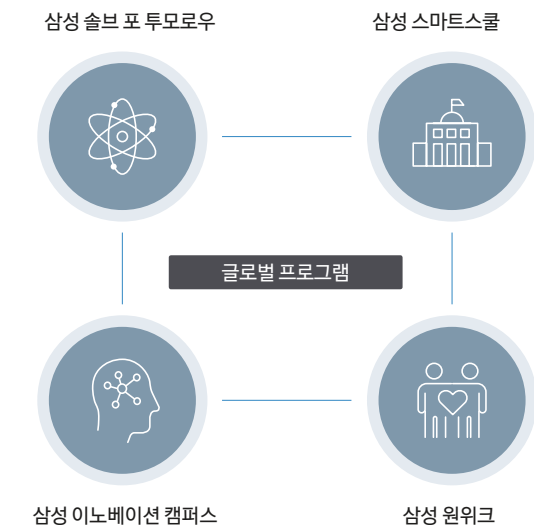
함께가요 미래로! Enabling People

삼성전자는 2019년, 창립 50주년을 맞아 새로운 사회공헌 비전 ‘함께가요 미래로! Enabling People’을 발표했습니다. 새로운 비전은 삼성전자의 핵심가치인 인재제일, 상생추구, 변화선도를 지향하며, 인재를 양성하고 상생을 통해 혁신을 이루어 더 나은 세상을 만드는 데 기여하겠다는 뜻을 담고 있습니다.

삼성전자는 ‘함께가요 미래로! Enabling People’ 비전 아래 미래 세대가 더 나은 세상을 이끌어갈 수 있도록 힘을 실어주고자 합니다. 특히 삼성전자는 교육의 기회에서 소외되는 학생 없이 모든 청소년에게 양질의 교육을 제공하는 데 중점을 둔 프로그램을 실행하고 있습니다.

글로벌 프로그램

삼성전자의 글로벌 사회공헌 프로그램은 삼성전자의 전문지식, 기술과 경험, 자원을 활용하여 운영됩니다. 전 세계에서 공통 적용되는 원칙을 바탕으로 각 지역의 환경과 니즈를 반영해 프로그램 효과를 높이고 있습니다.



삼성 솔브 포 투모로우

2010년 과학, 기술, 공학, 수학(STEM) 지식 활용에 대한 인식을 높이기 위해 시작된 ‘삼성 솔브 포 투모로우(Samsung Solve for Tomorrow)’는 청소년들이 지역 현안에 대한 아이디어를 발굴하고 STEM 관련 지식을 활용해 창의적인 솔루션을 구현하는 창의 경진 교육 프로그램입니다. 10년간 20여 개 국가에서 169만 명 이상의 학생이 삼성 솔브 포 투모로우에 참여하였습니다. 이를 통해 문제해결을 위한 발명하고 창작하는 문화를 지역사회와 학교에 널리 전파했습니다.

미국 자전거용 스마트 헬멧

미국 뉴욕의 그레고리루페론고등학교(Gregorio Luperon High School for Science and Math) 학생들은 자전거 탑승 중 주위의 위험요소를 알려주는 센서를 탑재한 스마트 헬멧을 개발해 미국지역 결승전에 진출했습니다. 입상한 학생들은 새로운 헬멧 소재를 적용하는 등 다양한 실험을 지속할 계획입니다.



아르헨티나 고효율 풍력-태양열 발전 솔루션

아르헨티나 북부 살타(Salta) 지방의 학생 5명은 전기가 들어오지 않는 낙후 지역의 교육 소외계층 학생들을 위해 고효율 풍력-태양열 발전기를 개발해 2019년 최우수상을 수상했습니다. 본 프로젝트는 살타 지역 학생들의 생활환경 개선을 위해 진행되었으며, 향후 에너지 부족 지역의 일반 가정과 공공시설에까지 활용될 수 있도록 검토 예정입니다.



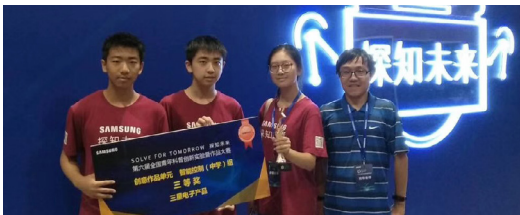
아랍에미리트 야외근로자를 위한 특수 조끼

아랍에미리트에서 2019년 처음 개최된 삼성 솔브 포 투모로우에서는 에틸렌글리콜 혼합액을 채워 체온을 낮춰주는 특수 조끼를 개발한 학생 2명이 대상을 차지했습니다. 아랍에미리트는 여름 한낮의 최고기온이 50도 이상, 습도 80%의 폭염이 계속되는 날씨로 건설 현장 등 야외 노동자의 인명피해가 다수 발생하는 곳입니다. 체온을 낮춰주는 특수 조끼 제작 아이디어는 향후 저소득 야외근로자의 안전을 위해 사용될 것으로 기대됩니다.



중국 인공지능 시각장애인 독서 도우미

중국 베이징 지역의 학생들은 시각장애 서비스센터에서 활동했던 봉사 경험을 살려 '인공지능 시각장애인 독서 도우미'를 설계했습니다. 인공지능 소프트웨어 기술과 오픈소스 하드웨어, 보조회로 등을 결합한 기계설계로 점자를 생성하는 이 장치는 시각장애인이 일반 서적을 읽을 수 있도록 도와줍니다.



삼성 스마트스쿨

삼성 스마트스쿨은 삼성전자의 디바이스와 콘텐츠를 기반으로 한 교육 프로그램입니다. 2019년까지 정보 접근성이 낮고, 디지털 교육의 기회가 부족한 전 세계 380만 명 이상의 학생에게 디지털 교육경험을 제공했습니다. 삼성전자는 이러한 경험과 노하우를 바탕으로 초등학교 및 중학교에 디지털 교육을 제공하고 교육 격차 해소에 기여하고자 합니다.

한국 천태초등학교

천태초등학교는 교육의 소외지역에 위치한 전교생 24명의 농촌학교입니다. 2019년 삼성전자는 디지털 접근성이 낮은 천태초등학교를 스마트스쿨로 선정하고 학생들에게 영상 제작이 가능한 디지털 기기를 제공했습니다. 학생들은 기기를 이용해 직접 콘텐츠를 제작하고 자신의 생각을 표현하는 법과 디지털 기술로 세상과 소통하는 법을 배울 수 있었습니다.



영국 에너지 인 스킨스 프로그램

삼성전자 영국 연구소와 영국 법인은 삼성전자의 SmartThings 플랫폼을 기반으로 한 학교용 에너지 모니터링 소프트웨어를 개발하여 영국 전역의 초중고교 23곳에 제공하고 에너지 소비량과 탄소 배출량 절감의 중요성을 교육했습니다. 또한 학생들에게 IoT 코딩 수업을 통해 SmartThings 플랫폼이 어떻게 프로그래밍되고 에너지 및 환경 데이터 관리에 사용되는지를 알려주었습니다.

삼성 이노베이션 캠퍼스

삼성 이노베이션 캠퍼스는 청소년 및 미취업 청년을 대상으로 하는 기술 교육 프로그램입니다. 2013년부터 2019년까지 30여 개국 20만 명 이상의 청년들을 교육한 삼성 주니어 소프트웨어 아카데미, 삼성 청년 소프트웨어 아카데미, 삼성 테크 인스티튜트의 성공적인 활동을 발판 삼아 2019년 10월 시작되었습니다. 삼성 이노베이션 캠퍼스는 청소년과 미취업 청년들이 취업 역량을 높일 수 있도록 AI나 데이터분석 등 기술 관련 직무에 필요한 이론 교육과 실습 교육을 지원하고 있습니다.

태국 코딩 및 프로그래밍 교육

삼성전자 태국 법인은 태국 정부의 미래세대 교육 정책인 'Thailand 4.0'과 연계한 코딩 및 프로그래밍 교육을 실시했습니다. 본 프로그램은 10일간 60시간의 집중 교육을 통해 학생들에게 기초부터 중급 과정의 실습 기회를 제공했습니다.

“삼성 이노베이션 캠퍼스의 가장 큰 장점은 풍부한 실습 기회라고 생각합니다. 제시된 주제와 가이드라인만으로 어떤 코드를 쓰고 어떻게 기기를 컨트롤할지 스스로 실습하는 과정이 큰 도움이 되었습니다.”

(참여학생, 페라폰 치탄사쿠)



삼성 원워크

2010년 시작한 삼성 원워크는 삼성전자 임직원의 자발적인 해외 봉사활동 프로그램으로, 임직원들의 재능기부를 통해 양질의 교육을 받지 못하는 지역 청소년들이 IT 기술이나 사업 역량을 키울 수 있도록 돕고 있습니다. 2010년부터 임직원 2,000여 명이 59개의 팀을 이뤄 약 30개 국가에서 1만여 명의 참가자를 대상으로 봉사활동을 진행했습니다. 2019년에는 임직원 200여 명이 일주일 동안 캄보디아, 카자흐스탄, 인도네시아, 태국, 네팔, 헝가리 등에서 현지 맞춤형 교육 봉사활동에 참여했습니다.

인도네시아 청년 여성 소상공인 교육

2019년 7월 삼성전자 임직원 29명과 대학생봉사단 6명으로 구성된 봉사단은 인도네시아 반둥에서 청년 여성 소상공인 84명에게 기업가 정신, 디지털 창업, 사진 촬영 등 3개 분야의 교육을 실시했습니다. 여성 소상공인들은 워크숍 형태로 진행된 일주일간의 교육과정을 통해 삼성전자 임직원으로부터 사업 성장에 필요한 노하우와 전문지식을 교육 받았습니다.



터키 IoT 과정

터키 이노베이션 캠퍼스는 UNDP, 이스탄불 공과대학 ITU(Istanbul Technical University), 터키 정보과학 재단(Turkish Informatics Foundation) 등과 협력하여 IoT 과정을 운영 중이며, 학생들이 미래 기술 인재의 역량을 갖추 수 있도록 지원합니다.

“교육비에 대한 부담으로 인해 직업 교육 기회를 얻지 못하고 있었는데 삼성 이노베이션 캠퍼스를 통해 소프트웨어, 하드웨어를 활용한 실습 프로젝트 기회를 무료로 얻을 수 있었습니다. 아울러 자신감을 얻고 학교에서 배울 수 없는 전문성을 갖추게 되었습니다.”

(참여학생, 에브라 오메르)

로컬 프로그램

삼성전자는 글로벌 프로그램 외에 현지 특성에 맞는 국가별 청소년 교육 사회공헌 프로그램을 운영합니다.

삼성 드림클래스(한국)

2012년 시작된 삼성 드림클래스는 대학생 멘토가 교육 여건이 부족한 중학생들에게 영어, 수학, 소프트웨어 학습을 지원하는 프로그램입니다. 학업 성취도 향상을 목표로 각 학생들의 교육 환경에 따라 주중, 주말교실과 방학캠프 등 3가지 유형의 프로그램을 운영하고 있습니다. 2019년까지 삼성 드림클래스에 청소년 약 8만여 명과 대학생 2만 2천여 명 이 참여했습니다. 프로그램이 운영된 8년 동안 100명 이상의 수료 학생이 다시 대학생 멘토로 참여해 중학생 후배들을 가르치는 선순환 사례를 만들고 있습니다. 2019년에는 중학생 7,900명, 대학생 2,300명, 임직원 44명이 삼성 드림클래스에 참가했습니다.

삼성 청년 소프트웨어 아카데미(한국)

삼성전자는 2018년 고용노동부와 함께 삼성 청년 소프트웨어 아카데미를 시작했습니다. 소프트웨어 개발자를 꿈꾸는 청년들에게 취업 경쟁력을 높일 수 있도록 1년간 이론과 실습 교육을 지원합니다. 교육생은 알고리즘, 코딩 프로그래밍 언어와 데이터베이스 등 소프트웨어의 기본기를 다지고, 심화과정으로 AI, IoT 등 4차 산업혁명 기술을 활용, 소프트웨어 실전 역량을 기릅니다. 또한 1기 500명 교육생 중 350여 명이 취업지원을 통해 IT기업, 금융회사 등으로 취업하는 성과를 거두었습니다. 2020년 현재 2기와 3기의 1,250명이 교육을 받고 있습니다.

삼성 주니어 소프트웨어 아카데미(한국)

2013년 시작된 삼성 주니어 소프트웨어 아카데미는 ‘스마트하게 보고, 스마트하게 생각하고, 스마트한 세상을 만들자’는 핵심 가치를 바탕으로 학생들의 논리적 사고와 디자인 감각, 소프트웨어 기반의 문제해결 능력을 증진시켜주는 교육 프로그램을 운영합니다. 매년 약 1만 명의 초·중·고등학생에게 무상으로 소프트웨어 융합 프로그램 교육을 제공하고 있으며, 별도의 교사 역량 강화 프로그램도 운영합니다. 2019년에는 교사 310명, 학생 9,932명이 참가했습니다.

삼성 반도체 과학교실(한국)

2013년 DS부문 임직원들의 재능기부 활동으로 시작된 삼성 반도체 과학교실은 사업장 인근 지역 중학생들이 이공계 분야에 대해 관심과 흥미를 높여 향후 미래 과학인재로 성장할 수 있도록 삼성전자 임직원이 직접 강사가 되어 학생들과 함께 반도체 기본 원리를 탐구하고 이해하는 과정입니다. 2019년에는 임직원 2,817명이 총 50개 학교에서 학생 6,155명을 교육했습니다.

삼성 희망학교(베트남)

삼성 희망학교는 2013년 박녕성에 제1호 학교, 2018년 타이응웬성에 제2호 학교가 설립되었고, 2020년에 박장성에 제3호 희망학교가 설립될 예정입니다. 삼성 희망학교는 지역 내 저소득 학생들에게 영어, 체육 등 방과 후 학습 과정, 시설 및 무상 저녁 급식을 지원하고 있습니다.

삼성 테크니컬 스쿨(인도)

삼성전자는 인도의 중소벤처기업부(MSME) 및 11개 주(州)의 교육부와 협업해 35개의 테크니컬 스쿨을 운영하고 있습니다. 인도 저소득층 청소년들이 삼성전자 IT 기기를 수리하는 기술을 배우고 실무 경험을 쌓아 취업에 성공할 수 있도록 돕고 있습니다. 또한 삼성 테크니컬 스쿨은 여성 청소년과 장애인들을 위한 장학금을 통해 다양한 환경의 청소년들이 교육기회에서 소외되지 않도록 지원하고 있습니다. 2013년부터 2019년까지 7,400명이 교육을 수료했으며 구직 활동에 나선 학생들 중 45%는 삼성 서비스센터에 채용되었습니다.

삼성 호프 포 칠드런(러시아)

삼성전자는 러시아에서 병원에 장기간 입원해 있는 아이들이 정규 교육을 계속 받을 수 있도록 디지털 교육 환경을 제공합니다. 아이들은 디지털 기기를 사용해 온라인으로 정규 교과과정에 참여하고 부모, 선생님, 친구와 자유롭게 교류할 수 있습니다. 삼성 호프 포 칠드런을 통해 2014년부터 연간 1만 명 이상의 아이들이 혜택을 받고 있으며, 본 프로그램의 성공에 힘입어 러시아 전역과 카자흐스탄 등 인근 국가로 확대 운영될 계획입니다.

SUSTAINABILITY PILLARS

TECHNOLOGY FOR GOOD

착한 기술

삼성전자는 창의적인 아이디어를 지원해 다양한 스타트업이 성장할 수 있는 생태계를 조성하는 한편 기초과학 발전에도 지원을 아끼지 않고 있습니다. 또한 누구나 삼성전자의 제품과 서비스를 사용하는 데 어려움이 없도록 다양한 접근성 기능을 제공하고 있으며, 소비자의 균형 잡힌 디지털 기기 사용을 위해 디지털 웰빙 기능을 개발하고 있습니다. 아울러 빠르게 성장하고 있는 AI 기술을 윤리적으로 사용하고자 노력하고 있습니다.

ALIGNMENT WITH UN SDGS



[목표 9] 복원력 높은 사회기반시설을 구축하고, 포용적이고 지속 가능한 산업화 증진 및 혁신 장려

9.b. — 산업 다변화와 원자재에 대한 부가가치 창출 등을 위한 정책 환경을 보장함으로써 개도국의 국내 기술개발, 연구 및 혁신을 지원한다.

9.c. — 최빈국의 ICT에 대한 접근을 현저히 증가시키고 2020년까지 적정가격의 보편적인 인터넷에 대한 접근을 제공할 수 있도록 노력한다.



[목표 17] 이행수단 강화, 지속가능발전을 위한 글로벌 파트너십 활성화

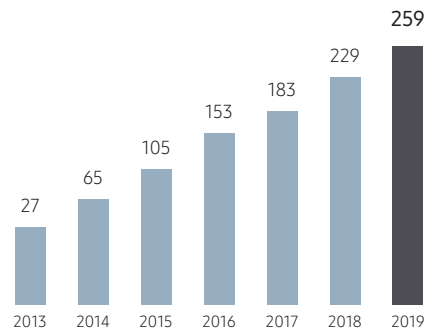
17.17. — 파트너십의 경험과 자원조달 전략을 바탕으로, 효과적인 공공·민관·시민사회의 파트너십을 장려하고 도모한다.



2019 HIGHLIGHTS

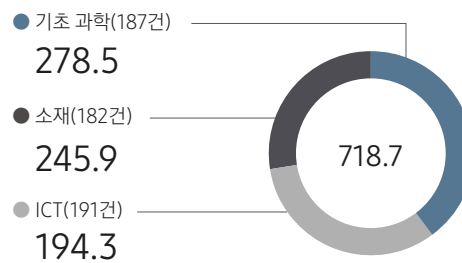
C-Lab 누적 과제 발굴 건수¹⁾

단위: 건



삼성미래기술육성사업 분야별 누적 지원 금액¹⁾

단위: 십억 원



각주:

1) 2019년 말 기준

혁신을 통한 사회 기여

C-Lab(Creative Lab)

삼성전자는 창의적인 아이디어를 발굴해 사업으로 연계하고 국내 스타트업 생태계 활성화에 기여하기 위해 C-Lab을 운영하고 있습니다. C-Lab은 2012년 임직원을 대상으로 한 C-Lab 인사이드로 출발했으며, 2018년부터는 외부로 확대 개방한 C-Lab 아웃사이드를 함께 운영하고 있습니다.

C-Lab 인사이드

C-Lab 인사이드는 삼성전자가 임직원들의 창의적인 아이디어 구현을 지원하고 도전적인 조직문화를 확산하기 위해 운영하는 사내 벤처 프로그램입니다. 삼성전자는 C-Lab 인사이드를 통해 미래 성장 동력이 될 수 있는 신사업 영역을 발굴하고자 합니다. 또한 임직원들이 스타트업 스타일의 연구문화를 체화하여 현업에 복귀해서도 혁신 DNA를 확산하기를 기대하고 있습니다.

C-Lab 인사이드 참여자는 팀 구성, 예산 활용, 일정 관리 등 과제를 자율적으로 운영하게 되며, 직급이나 호칭, 근태에 구애받지 않고 수평적인 분위기에서 근무합니다. 또한 실패에 대한 책임을 묻지 않으므로, 높은 목표에 대해 더욱 과감하게 도전할 수 있습니다. 2019년에는 지난 7년간 제안된 7,000개 이상의 다양한 아이디어 중 259개가 C-Lab 과제로 채택·수행되었으며, 1,060명의 임직원이 참여했습니다.

C-Lab 스피노프 지속적인 성과



링크플로우 360도 웨어러블 카메라

· 스피노프 3년 만에 기업가치가 30배 성장하며 누적 223억 원의 국내외 투자 유치



에임트 진공단열재

· 친환경 신선식품 패키지 예코쿨박스를 국내 유통 대기업에 공급
· 2019년 약 50억 원의 매출 달성



에바 전기차 자동충전 로봇

· 2019년 20억 원 투자 유치
· 전기차 충전서비스 규제자유특구로 지정된 제주도에서 전기차 충전기 사업자로 선정되어 2020년부터 2년간 실증사업 진행

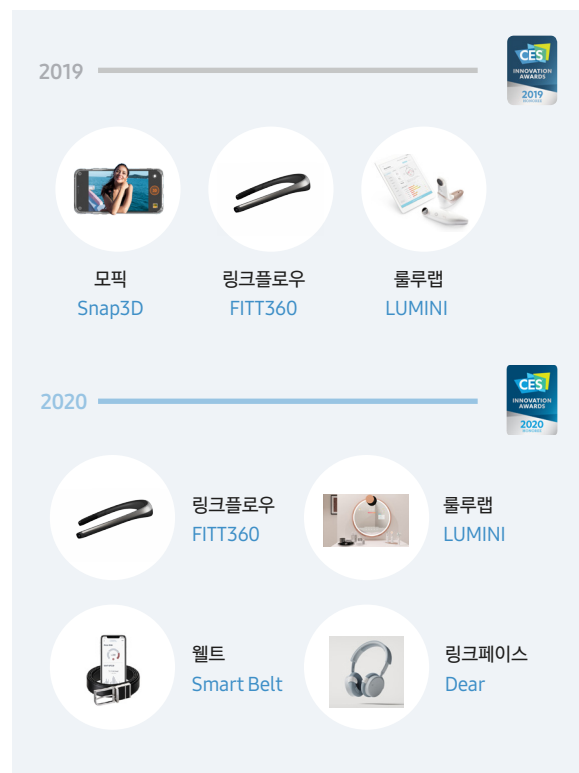
“C-Lab에서의 1년, 꿈을 현실로 이뤄보세요!”

가상 키보드 솔루션 셀피 타입 프로젝트 참여자 정원석

C-Lab은 꿈이 이루어진 곳이에요. 오랫동안 가능성으로만 존재하던 것을 현실로 이뤄냈거든요. C-Lab은 꿈을 풀어나갈 수 있는 능력을 키워주는 사관학교라고 생각해요. 이 경험을 통해 'Better Version of Myself'를 이뤘다고 생각해요. 기획, 디자인, 엔지니어링, 사용성 평가 등 다양한 역할을 동시에 수행하면서 프로젝트를 효율적으로 운영하는 법을 배웠어요. 특히 스타트업과 같은 오너십을 가질 수 있었던 것이 제게는 정말 값진 경험이었습니니다.

삼성전자는 2015년부터 스타트업 환경에서 성장 가능성이 큰 우수 아이디어의 경우, 스타트업으로 창업을 지원하는 C-Lab 스피노프 제도를 운영하고 있습니다. 이 제도를 통해 초기 사업자금 투자, 멘토링 및 컨설팅 등을 제공합니다. 또한 스피노프 기업 참여자들은 분사 후 5년 내 희망 시 재입사가 가능해, 실패에 대한 두려움 없이 자신의 아이디어로 창업까지 도전할 수 있습니다. 2019년 말 기준으로 총 147명이 40개의 기업을 설립해 일자리 창출에도 기여하고 있습니다.

CES 혁신상 수상내역



C-Lab 아웃사이드

삼성전자는 C-Lab 아웃사이드를 통해 국내 유망 스타트업을 지원하고 있습니다. 2018년부터 2022년까지 5년간 300개의 스타트업을 선발해 삼성전자의 성공 경험과 노하우를 공유하고 스타트업 생태계 활성화에 기여할 계획입니다. 이 프로그램을 통해 창업가들이 두려움 없이 사업에 도전할 수 있도록 장려하고 있으며, 삼성전자와 협업이 가능한 스타트업에는 파트너십 기회를 제공해 동반 성장을 지원하고 있습니다.

2019년 말 기준으로 C-Lab 아웃사이드를 통해 122개 외부 스타트업을 육성했습니다. 또한 2019년 11월에는 '데모데이'를 개최해 지난 1년간 육성한 C-Lab 아웃사이드 스타트업의 사업 성과를 외부에 알리고 다양한 파트너들과 협력할 수 있는 기회를 마련했습니다.

"C-Lab 아웃사이드를 통해 흑자기업으로 돌아섰어요!"

어학 공부용 챗봇 애플리케이션 에그번 문관균 대표

C-Lab 아웃사이드는 사업 자체의 본질을 들여다 봐주고 도움을 주는 프로그램이었어요. 그로스 해킹(Growth Hacking), 전문가 교육 등 맞춤형 프로그램뿐 아니라 공간, 식사 등 회사 운영에 꼭 필요한 부분을 지원받아 오직 사업만 생각할 수 있어 행복했어요.

프로그램에 참여하기 전에는 대부분의 스타트업처럼 적자 기업이었지만, 참여 후 흑자 기업으로 돌아서게 되었죠. 특히 매출분석 컨설팅이 큰 도움이 됐어요. 또한 삼성전자의 적극적인 지원으로 유명 유튜브 인플루언서와 콘텐츠를 만들었는데 에그번 혼자서는 어려운 일이었을 것 같아요.

C-Lab 아웃사이드 스타트업 사례

스무디 -

영상·음성·문자 채팅을 동시에 지원하는 다자간 영상통화 서비스

스무디는 영상, 음성, 문자를 한 화면에서 사용할 수 있는 그룹 영상통화 애플리케이션입니다. 2018년 출시 후 안드로이드와 iOS로 사용범위를 넓힌 스무디는 2020년 1월에 이미 누적 사용자가 85만 명이 넘었습니다. 스무디는 처음 연결될 때 소리 없이 시작되어 음성 통화가 곤란한 상황에서도 영상 위에 한 글자씩 말하듯이 써지는 텍스트 채팅 서비스를 통해서 영상 통화가 가능합니다. 집에서도 길거리에서도, 심지어 독서실에서 공부할 때조차도 영상으로 연결되어 있고 싶어하는 Z세대가 주요 사용자입니다.

서클러스 -

인터랙티브 기술을 활용한 반력로봇 파이보

반력로봇 파이보의 주요 기능은 사람과의 소통입니다. 말을 건네지 않으면 동작하지 않는 다른 기기들과는 달리, 파이보는 앞을 지나가기만 해도 주변을 인식해 사용자에게 먼저 말을 건넵니다. 또한 음성 일기나 사진을 통해 사용자와의 추억을 공유하고, 이용자의 표정이나 대화의 감정을 읽고 상황에 어울리는 명언이나 음악을 들려줍니다. 자연어 인식 기술을 바탕으로 성능을 스스로 고도화하기 때문에 오랫동안 대화할수록 사용자만의 로봇으로 진화할 수 있습니다.

C-Lab 아웃사이드 지원항목

사업자금	· 사업 지원금 최대 1억 원
인프라	· 삼성전자 사업장 내 전용 근무 공간, 식사, 셔틀버스 등 편의 제공
멘토링, 컨설팅	· 기술, 비즈니스, 마케팅 등 전문가 미팅 및 교육
전시회	· 사내 전시회, 글로벌 IT전시회(CES 등) 기회 지원
협업기회	· 삼성전자와의 사업 협력 방안 검토

삼성 넥스트

엔지니어, 투자자, 전략가, 비즈니스 개발자 등 분야별 전문가로 구성된 삼성 넥스트는 북미, 유럽, 중동 및 아시아 전역에 기반을 두고 세계 각국의 혁신 기업에 자금, 작업 공간, 전문지식과 성장 기회 제공, 투자, 인수 합병, 제휴 등 다양한 지원을 하고 있습니다. 삼성 넥스트는 소비자 임파워먼트(Consumer Empowerment)와 헬스 및 웰니스(Health & Wellness) 등 분야의 혁신 기업에 투자, 협력하고 있습니다.

소비자 임파워먼트 - 스크롤

삼성 넥스트는 소비자가 콘텐츠를 소비하는 경험을 개선하는 기술과 비즈니스 모델에 투자하고 있습니다. 삼성 넥스트가 투자한 스크롤은 주요 미디어와 제휴하여 광고 없는 콘텐츠를 개별 로그인 없이 제공해 소비자가 더 빠르고 편리하게 콘텐츠를 소비할 수 있도록 합니다.

헬스 및 웰니스 - 위스크

삼성 넥스트는 기술을 활용해 헬스케어 비용은 줄이고 접근성은 높일 수 있는 디지털 헬스 분야 기업에 투자하고 있습니다. 삼성전자는 2019년 3월 세계의 선도적 식품 기업들과 함께 수백만 개의 온라인 레시피를 개발하고, 매월 5억 건의 음식 추천 서비스를 제공해 온 위스크를 인수했습니다. 위스크의 핵심기술인 '푸드 게놈(Food Genome)'은 소비자의 식재료 및 식품 구매 특성을 분석해 영양정보를 제공하여 식생활을 개선하도록 도와줍니다. 또한 위스크의 푸드 AI는 음식에 대한 선호와 성향, 레시피 등을 저장하면 상황에 따라 음식을 추천하는 기술입니다. 삼성전자의 패밀리허브 냉장고에 적용되어 맞춤형 식단과 레시피를 추천하고 내부 식재료를 자동 인식해 소비자의 냉장고 이용 편의성을 높였습니다.

미래기술 육성사업

삼성전자는 기초과학에 대한 투자가 인류와 산업 발전을 위한 장기적인 토대를 마련한다는 믿음으로 2013년 미래기술육성사업을 시작했습니다. 연구의 실패에 책임을 묻지 않고 연구의 영향력을 우선하는 '하이 리스크, 하이 임팩트(High Risk, High Impact)' 원칙을 바탕으로 기초과학, 소재, ICT(정보통신기술) 분야의 연구과제를 선정해 2022년까지 1조 5천억 원을 지원할 계획입니다.

2019년 말 기준 기초과학 분야 187개, 소재 분야 182개, ICT 분야 191개 등 560개의 연구과제에 7,187억 원의 연구비를 집행했습니다. 서울대학교, 한국과학기술원(KAIST), 포항공과대학교(POSTECH) 등 국내 대학들과 한국과학기술연구원(KIST), 고등과학원(KIAS)을 비롯한 74개 연구기관에서 총 10,821명이 참여하고 있으며 총 773건의 특허를 출원했습니다. 또한 삼성전자는 연구과제의 사업화 촉진을 위해 산업계와 정보를 교류할 수 있는 R&D 교류회, 특허 확보를 지원하는 멘토링, 창업과 사업화를 위한 전문가 컨설팅 등의 프로그램을 제공합니다.

미래기술육성사업 운영 과정



연구제안

— 90명의 심사위원이 발표 후보자 선정



발표와 Q&A

— 150명의 심사위원 대상 발표와 토론



연구 지원

— R&D 교류회, 특허 확보 멘토링, 사업화를 위한 전문가 컨설팅 제공

삼성미래기술육성사업 주요 과제



기초과학

— 단일 원자층에 빛을 저장하고 이를 제어할 수 있는 원리 규명



소재

— 데이터 모양 분석을 통한 재료 파괴시점 예측



ICT

— 5G 통신용 하드웨어의 초소형 저전력 구현을 위한 대역 통과형 아날로그-디지털 컨버터 기반 RFIC 아키텍처

디지털 책임

접근성

삼성전자의 제품과 콘텐츠, 서비스에는 다양성을 인정하고 다름을 포용하는 인간 중심의 철학이 담겨 있습니다. 이를 바탕으로 모든 고객이 동등하고 편리하게 제품과 서비스를 이용할 수 있도록 기술 혁신을 추구합니다. 삼성전자는 4C 접근성 디자인 원칙을 모든 제품과 서비스 개발에 적용합니다. 또한 이러한 원칙 아래 ‘장애유형별 UX¹⁾ 디자인 가이드라인’을 배포하고 제품 디자인 과정에서 접근성 원칙이 지켜지도록 노력하고 있습니다.

각주: 1) User experience

삼성전자의 ‘4C 접근성 디자인 원칙’

Consideration	Comprehensiveness	Coherence	Co-Creation
사용자의 입장이 되어 세밀하게 고려합니다.	모두를 위한 차별 없는 디자인을 추구합니다.	제품의 구분 없이 동등한 접근성을 제공합니다.	함께 만듭니다.

장애유형별 UX 디자인 가이드라인

Vision	Hearing	Dexterity/ Mobility	Cognition
· 기기 사용 기본 접근성 확보 · 음성 피드백 향상 · 보행 시 주변 상황 인지 · 영화, 음악, 게임 등의 즐거운 경험	· 원활한 의사소통 및 감정 표현 · Text message를 통한 커뮤니케이션 · 주변 상황 인식 · 정보 및 기기 접근 시 피드백	· 한 손 조작의 용이함 · 명료한 조작방식 · 정확한 인터랙션	· 의사소통과 감정의 표현 · 주의집중력 부족

주요 접근성 기능과 활동

TV

삼성전자는 TV 제품에 선제적으로 접근성 기능을 구현해오고 있습니다. 헝가리 부다페스트 기술경제대학과 공동개발한 ‘씨컬러스(SeeColors)’ 애플리케이션은 TV에서 곧바로 색상을 보정한 화면을 출력해 색맹 시청자에게 최적화된 화질을 구현합니다. 이외에도 수어 화면을 200%까지 확대할 수 있는 수어 화면 확대 기능, 다수의 시청자가 동시에 개별적인 음량으로 TV를 시청할 수 있는 소리 다중 출력 기능을 제공하고 있습니다. 삼성전자는 이와 같은 활동을 인정받아 세계 최대 소비가전 전시회인 CES에서 2015년부터 4년 연속 접근성 기술부문 혁신상을 수상했습니다.

가전

삼성전자의 가전 제품은 제품별 특성에 맞게 향상된 접근성을 제공합니다. 2017년부터 2018년까지 한국시각장애인연합회, 한국농아인협회, 한국지체장애인협회와 함께 시각, 청각, 지체 장애 사용자로 구성된 생활가전 접근성 자문단을 운영해 가전제품의 접근성 기능을 개선하거나 새롭게 개발했습니다. 시각 장애가 있는 삼성전자 직원이 개발 과정에 참여해 자신의 집에 제품을 설치해두고 3개월간 직접 테스트를 시행하며 접근성을 개선했습니다. 그 결과 삼성 ‘패밀리허브’ 냉장고에는 시각 보조, 특히 시인성 강화를 위한 화면 색상 반

전 기능, 휠체어 사용 장애인을 위한 ‘쉬운 접근 화면’ 기능, 주요 버튼 위치를 조절할 수 있는 ‘사이드 내비게이션’ 기능 등이 적용되었습니다. 또한 그랑데시 세탁기와 건조기는 시각장애인 대상 사용성 평가를 기반으로 만든 점자 라벨을 제공하고 접근성 사운드를 탑재하여 시각 보조 기능을 강화했습니다.

모바일

사용자가 늘 휴대하며 사용하는 모바일 기기에는 더욱 세밀한 접근성 기능이 필요합니다. 삼성전자는 4C 접근성 디자인 원칙 중 Co-Creation 원칙에 따라 2016년부터 장애인 사용자들과 소통하며 사용자 경험을 함께 향상시키는 ‘삼성서포터즈’ 제도를 운영하고 있습니다. 삼성서포터즈는 모바일 제품의 새로운 디자인과 기능 개발에 참여하여 제품의 접근성을 높입니다. 그 결과 갤럭시 S20에는 청각 보조를 위한 스마트폰과 보청기를 저전력 블루투스 통신으로 연결하는 기능, 시각 보조를 위한 장면 해설, 바로 읽어주기 및 색상감지 기능, 지체장애 보조를 위한 반복 키 입력 방지 기능 및 고정키 기능 등이 포함되었습니다. 삼성전자는 장애인과 그 가족을 대상으로 2013년부터 매년 ‘갤럭시 접근성 설명회’를 개최하고 있으며, 2014년부터 시각장애인을 대상으로 갤럭시 스마트폰 사용법을 교육하는 ‘스마트 엔젤’ 활동을 진행하고 있습니다.

디지털 웰빙

ICT기술의 발달로 소비자의 편의성이 증대되면서 소비자의 삶에서 디지털 기기가 차지하는 비중도 점차 커지고 있습니다. 하지만 디지털 기기에 대한 높은 의존도는 스몸비(smombie; smartphone zombie), 노모포비아(nomophobia; no-mobile-phobia) 등 사회적 문제를 야기하기도 합니다. 이에 삼성전자는 소비자의 건강하고 균형 잡힌 디지털 기기 사용을 위해 Digital Detox, Balance, Guard, Wellness, Safety의 5대 가치를 바탕으로 디지털 웰빙 기능을 개발하고 있습니다.

디지털 웰빙 5대 가치

	과도한 디지털 기기 사용에서 벗어나 현재에 집중하는 환경을 조성합니다.	Digital Detox 주요 기능 - '집중모드'	휴식이나 집중이 필요할 때 꼭 필요한 애플리케이션 이외에는 실행과 알람을 차단해 사용자의 주의 분산을 방지하고 생산성을 높일 수 있습니다. 해당 기능은 특히 독서, 공부 등 집중력이 필요한 상황에 활용할 수 있으며 가족과 대화가 필요한 시간, 나만의 휴식이 필요한 시간에도 사용할 수 있습니다.
	긍정적인 디지털 사용 습관을 형성하여 균형 잡힌 생활을 할 수 있도록 도움을 줍니다.	Balance 주요 기능 - '앱 타이머'	사용자가 애플리케이션 사용 목표 시간 설정을 설정하면, 애플리케이션 사용 중에 사용시간을 정확히 알려주어 과도한 사용을 자제할 수 있도록 도와줍니다. 또한 전일 사용량 대비 적은 사용량을 기록하면 동기를 부여하는 헤더 메시지를 제공해 사용자가 설정한 목표를 달성할 수 있도록 도와줍니다.
	자녀가 건강한 디지털 생활을 할 수 있도록 방향성을 제공합니다.	Guard 주요 기능 - '삼성키즈'	유해한 정보로부터 어린이를 안전하게 보호하고, 디지털 기기의 올바른 사용 습관을 키울 수 있도록 도와주는 기능입니다. 빠른 설정창(퀵 패널)에서 삼성키즈 버튼을 터치해 부모의 휴대전화를 어린이 모드로 전환할 수 있으며 어린이는 창의력 게임, 그림 그리기 등 다양한 제휴 콘텐츠를 즐길 수 있습니다. 부모는 아이보호 기능을 통해 사용 가능한 시간, 연락처, 애플리케이션을 관리할 수 있습니다.
	과도한 디지털 기기 사용이 건강에 미치는 부작용을 최소화하고 건강관리 기능을 제공합니다.	Wellness 주요 기능 - '스크린 최적화'	시력보호와 수면의 질 향상을 위해 스크린 최적화 기능을 개발했습니다. 블루라이트 필터는 화면의 빛을 조절해 시력에 무리가 가지 않게 하고, 다크 모드는 어두운 곳에서 편안하게 화면을 볼 수 있게 도와줍니다. 수면 준비 모드는 설정한 수면 시간이 다가오면 화면이 흑백으로 전환되어 눈을 보호하고 수면 전 휴대전화 사용을 자제하도록 유도합니다.
	디지털 기기를 통해 개인정보 보호를 지원하는 기능을 제공합니다.	Safety 주요 기능 - '내 디바이스 찾기'	휴대전화 분실 시 휴대전화를 찾는 것을 도와주고, 사용자 정보를 보호하기 위한 서비스를 제공합니다. 분실한 휴대전화 위치를 추적해 해당 장소를 알려주고, 필요 시 벨소리를 울리고 잠금 모드를 실행합니다. 또한 메시지, 사진 등 데이터를 삭제하거나 삼성 클라우드로 업로드해 개인정보를 보호할 수 있고, 유사 시 사용자의 위치를 공유할 수 있습니다.

AI 윤리

삼성전자는 '인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌한다'는 경영이념을 추구합니다. AI 기술 역시 다양한 제품 적용을 통해 궁극적으로 인류에 공헌하는 것을 지향합니다. 삼성전자는 이를 위해 사용자를 최우선으로 한 AI 비전을 수립했습니다. '언제 어디서나(Always There)', '안전하고(Always Safe)', '도움을 주며(Always Helpful)', '지속적으로 학습하는(Always Learning)' AI 기술을 통해 '사용자 중심(User-centric)' 기기를 만들겠다는 의미입니다.

사회를 변화시킬 무한한 잠재력이 있는 AI 기술을 바탕으로 인류에 기여하기 위해서는, AI에 대한 사회적, 윤리적 접근방식이 중요하다고 생각합니다. 이에 삼성전자는 최고 수준의 AI 기반 제품과 서비스를 제공함에 있어 관련 법규를 준수하는 것은 물론 사회적 윤리적 책임을 다하기 위해 '공정성', '투명성', '책임성'이라는 AI 윤리 원칙을 정했습니다. 또한 삼성전자는 AI 기술이 활용되는 제품과 서비스 개발에 있어 AI 윤리 원칙을 실천할 수 있도록 임직원을 위한 AI 윤리 가이드를 마련하였습니다. 이와 함께 향후 임직원 AI 윤리 교육을 강화하여 AI 윤리 중요성에 대한 인식을 제고할 계획입니다.

AI 윤리 원칙

공정성 Fairness



- AI 시스템의 모든 단계에서 공정성 및 다양성을 추구합니다.
- AI로 인해 불공정한 편견이 조장되거나 강화되지 않도록 노력합니다.
- 누구나 쉽게 접근할 수 있는 AI를 만들도록 노력합니다.

투명성 Transparency



- 사용자가 자신이 AI와 상호 작용한다는 것을 인지할 수 있도록 합니다.
- 기술적으로 가능한 범위 내에서 설명 가능한 AI를 추구하려 노력합니다.
- AI 서비스에서 수집 및 활용하는 개인정보의 처리 프로세스를 투명하게 공개합니다.

책임성 Accountability



- AI 시스템의 모든 단계에서 사회적·윤리적 책임을 다할 수 있도록 노력합니다.
- AI 시스템이 안전하게 관리되도록 노력하고, 해킹과 같은 공격에 취약점이 없도록 보안 프로세스를 강화합니다.
- AI를 통한 사회 기여가 기업의 문화가 될 수 있도록 노력합니다.

책임 있는 AI를 위한 노력

삼성전자는 AI의 사회적 영향에 대한 이해를 높이고, AI 기술을 바람직하고 윤리적으로 활용하기 위해 다양한 이해관계자 참여활동을 진행하고 있습니다. AI 윤리를 위한 국제 협의체인 PAI(Partnership on AI)에 2018년에 가입해 다양한 주제별 전문가 그룹 논의에 지속 참여하고, 책임있는 AI를 위한 준비와 AI 기술의 모범 사례를 만들기 위해 노력하고 있습니다. 또한 국내 지능정보사회 이용자보호 민관 협의회에 참여해 AI 등 지능정보서비스 이용자 보호의 필요성과 방향에 대해 이용자, 전문가, 관련 기업 등과의 소통에 힘쓰고 있습니다.

AI 연구 개발 역량 강화

삼성전자는 AI 연구 역량을 강화하기 위해 한국(서울), 영국(케임브리지), 캐나다(토론토와 몬트리올), 러시아(모스크바), 미국(실리콘밸리와 뉴욕) 등 5개 국가에 총 7개 글로벌 AI센터를 설립하여 운영하고 있습니다. 또한 다양한 전문가의 참여와 협력을 위해 AI 분야의 오픈 R&D 구축에도 지속적인 관심을 기울일 계획입니다.

삼성 AI 포럼

삼성전자는 매년 AI 석학들을 초청해 최신 연구 동향을 공유하고 미래 혁신 전략을 모색하는 '삼성 AI 포럼'을 개최하고 있습니다. 2019년 제3회 포럼에서는 세계 최고 AI 전문가들이 참여해 딥러닝 분야를 포함한 다양한 최신 AI 기술 연구 동향과 성과를 공유했습니다.



SUSTAINABILITY PILLARS

INVESTING IN OUR EMPLOYEES

임직원을 위한 투자

삼성전자는 '인재제일' 경영철학을 바탕으로 임직원의 역량개발을 지원하고 있습니다. 또한 다양성과 포용의 가치를 존중하며, 조직문화의 강점과 개선점을 지속적으로 도출하기 위해 매년 임직원 근무 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 아울러 안전한 사업장 근로환경을 위해 안전 문화 수준 평가, 작업환경 개선, 화학물질 관리 등 다양한 활동을 수행하고 있습니다.

ALIGNMENT WITH UN SDGS



[목표 3] 모두를 위한 전 연령층의 건강한 삶 보장과 웰빙 증진

3.9. — 2030년까지 유해 화학물질, 대기, 수질, 토지 공해 및 오염으로 인한 사망과 질병건수를 상당히 감소한다.



[목표 5] 성평등 달성과 모든 여성 및 여아의 자력화

5.1. — 모든 곳에서 여성 및 여아를 대상으로 하는 모든 형태의 차별을 없앤다.

5.5. — 정치, 경제, 공공부문의 모든 의사 결정 과정에서 여성의 완전하고 효과적인 참여와 리더십에 대한 평등한 기회를 보장한다.



[목표 8] 모두를 위한 지속적·포용적·지속가능한 경제성장, 생산적인 완전고용과 양질의 일자리 증진

8.5. — 2030년까지 청년과 장애인을 포함한 모든 여성과 남성을 위해 완전하고 생산적인 고용과 양질의 일자리 및 동일 가치 노동에 대한 동일 임금을 달성한다.



[목표 10] 국내 및 국가 간 불평등 감소

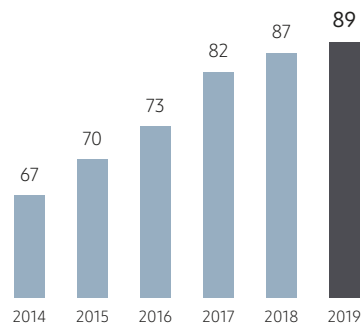
10.2. — 2030년까지 나이, 성별, 장애여부, 인종, 민족, 출신, 종교, 혹은 경제적 또는 기타 지위와 관계없이 모든 사람의 사회·경제·정치적 포용을 강화 증진한다.



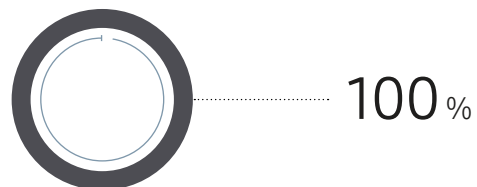
2019 HIGHLIGHTS

임직원 근무 만족도 조사
종합 만족도

단위: %



안전보건 경영시스템 인증률¹⁾



각주:

1) 글로벌 제조사업장 대상

경력 개발 프로그램

삼성전자는 '인재제일' 경영철학을 바탕으로 모든 사람이 각자 고유한 역량과 잠재력을 지닌 우수한 인재이며 세상을 움직이는 원동력을 믿습니다. 이에 미래 성장 동력 창출을 위해 창의적이고 도전적인 인재를 육성하고자 합니다. 임직원이 각자의 분야에서 최고의 성과를 낼 수 있도록 리더십과 전문성을 배양할 수 있는 프로그램을 운영하고, 정년 연장과 고령화에 대비해 임직원의 미래를 위한 프로그램을 제공하고 있습니다.

Samsung U

임직원에게 개인별 직무와 선호도에 따른 교육 콘텐츠를 제공하는 머신 러닝 기반의 교육 시스템으로, 각자의 분야에서 최고 수준의 전문가로 성장을 지원합니다. 전 세계 임직원이 하나의 플랫폼에서 학습하는 공간으로 누구나 콘텐츠를 제작하고 공유하는 것이 가능합니다.

STaR Session¹⁾, IDP²⁾, 3)

임직원이 커리어 패스를 설계하고 성장할 수 있도록 지원하는 종합 육성 프로그램입니다. 자신의 경력개발 단계에 맞춰 MBA, 학술연수, 직무전문가 교육 등 다양한 양성 과정을 신청할 수 있습니다.

Job Posting³⁾

임직원에게 직무 전환의 기회를 제공하는 제도로, 필요 시 수시로 운영하고 있습니다. 사내 시스템을 통해 시행 공지, 지원서 접수, 서류전형, 면접전형 등의 프로세스가 체계적으로 진행됩니다. Job Posting을 통해 지난 3년간 총 1,548명이 본인이 희망하는 직무로 전환했습니다.

생애설계 교육³⁾

정년 연장과 고령화에 대비하여 전 임직원을 대상으로 미래설계 프로그램을 실시하고 있습니다. 매년 대상이 되는 임직원에게 미래설계의 기회를 제공하여 경력개발에 대한 불안감을 해소하고 업무에 몰입할 수 있도록 지원하고 있습니다.

경력컨설팅 센터³⁾

재직 중인 임직원뿐만 아니라 퇴직자에게도 새로운 출발의 기회를 제공하여 미래를 준비할 수 있도록 2001년부터 운영하고 있습니다. 재직자 경력상담, 전직 교육, 은퇴자를 위한 생애설계 컨설팅, 외부 잡 매칭 등을 지원하며 현재까지 7,319명이 지원을 받아 6,432명이 재취업에 성공하였습니다.

각주:

1) Samsung Talent Review Session

2) Individual Development Plan

3) 국내

다양성과 포용

삼성전자는 다양성과 포용을 존중하는 문화가 기반이 될 때 진정한 혁신과 성장이 가능하다고 믿습니다. 이를 위해서 다양한 배경과 사고방식을 가진 사람들이 역량을 최대한 발휘할 수 있는 문화를 조성하고 있습니다. 또한 성별, 인종, 국적, 종교 등 어떠한 이유로도 차별하지 않습니다.

이와 같은 원칙에 따라 회사의 제도를 개선하고, 국가별로 맞춤형 프로그램을 추진하며, 제품과 서비스를 개발하고 있습니다. 나아가 소비자, 주주, 투자자 등 이해관계자들로부터 다양성과 포용에 대한 의견을 지속적으로 경청하고 수렴하고 있습니다.

이러한 노력을 바탕으로 삼성전자는 2013년부터 여성가족부 가족친화 인증기업으로 선정되었습니다. 미국 법인은 2019년 LGBTQ 임직원에 대한 포용 정책을 인정받아 인권캠페인재단(Human Rights Campaign Foundation)이 주관하는 기업평등성지수(Corporate Equality Index)에서 100점(100점 만점)을 받았습니다. 또한 임직원 만족도 조사(Samsung Culture Index)에서도 임직원의 다양성과 포용 관련 만족도가 향상하고 있는 것으로 나타났습니다.

나의 상사는 부서원들의 다양한 가치관과 개성을 존중한다.



90%

우리 부서원들은 서로의 인격을 존중하고 소중하게 대해 준다.



93%

다양성과 포용 프로그램

본사 인사팀과 지역총괄, 사업부 내 다양성과 포용 담당자들은 여성, 장애인, 세대, 문화, 교육 등의 영역에서 다양한 프로그램을 실행하고 있습니다.

여성

리더십 강화

삼성전자는 여성의 의사결정 과정 참여와 리더십에 대한 공평한 기회를 보장하기 위해 노력하고 있습니다. 여성 임원과 간부의 수를 늘리고 여성 리더십 교육과 멘토링 등을 실시하면서 차세대 여성 리더를 육성하고 있습니다. 이러한 노력을 기울인 결과 지난 10년간 여성 임원 비중은 9배, 여성 간부는 2배 증가하였습니다.¹⁾

각주:

1) 여성 임원: 2009년 0.76%에서 2019년 6.53%

여성 간부(Manager 이상): 2009년 7.49%에서 2019년 14.67%

근무 지원 제도

삼성전자는 출산과 육아 관련 다양한 제도와 시설을 운영하며 임직원이 가정과 직장의 밸런스를 유지하도록 지원하고 있습니다. 국내에서는 출산휴가, 육아난임·자녀돌봄 휴직제도, 육아기 근로시간 단축제 등을 국내법에 앞서 도입해 법 기준 이상¹⁾으로 운영하고 있으며, 사내 어린이집을 운영하여 육아를 지원하고 있습니다. 또한 모성보호를 위해 모성보호 휴게실, 출퇴근 버스 내 임신부 배려석을 운영하고 고충 및 의견수렴을 위해 인사팀 주관 간담회를 실시하고 있습니다. 해외 생산법인에서도 회사 규정에 따라 의무적으로 임신부를 위한 휴게공간을 설치하고 임신부·태아의 건강 보호와 유축을 위한 공간으로 활용하고 있습니다. 특히 베트남 법인은 총 22개의 마미룸(Mommy Room)을 운영하고 있으며, 사내에 산부인과 의료진이 상주하고 있습니다. 중국에서는 출산휴가를 마치고 복직한 여성 임직원을 지원하는 산후복귀 프로그램을 운영하고 있습니다.

각주:

1) 배우자 출산휴가: (법) 최대 10일 → (삼성전자) 다태아의 경우, 최대 20일
육아휴직: (법) 자녀1명당 최대 1년 → (삼성전자, SET부문) 자녀1명당 최대 2년 (법) 만 8세 또는 초등학교 2학년 이하, (삼성전자) 만 12세 또는 초등학교 6학년 이하
난임휴직: (법) 없음 → (삼성전자) 최대 1년, 최대 3회 분할 가능
자녀돌봄휴직: (법) 없음 → (삼성전자, DS부문) 초등자녀 입학 시 3~7월 내 1개월 (무급)
육아기 근로시간 단축제: (법) 최대 1년 → (삼성전자, SET부문) 최대 2년
*육아휴직과 육아기 근로시간 합산 최대 3년 이내 (법) 만 8세 또는 초등학교 2학년 이하 → (삼성전자) 만 12세 또는 초등학교 6학년 이하

기술 분야 지원

삼성전자는 다양한 직군에서 여성 인력 채용을 확대하고 있습니다. 개발직군에서 여성의 비중이 점차 높아지고 있으며, 특히 개발직군 내 여성 간부 비율은 지난 10년간 2배 증가했습니다.¹⁾ 이는 다양한 관점을 포함한 제품과 서비스를 개발하는 데 기여하고 있습니다. 삼성전자는 여성을 위한 기술 행사를 개최해 여성이 기술 분야 역량을 강화할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2019년에는 국내 여성 대학생·

대학원생을 대상으로 'Samsung Tech Forum for Women'을 개최하고, 엔지니어로서의 비전과 꿈에 대해 고민해볼 수 있는 기회를 제공했습니다. 이 행사는 삼성전자의 여성친화 조직문화와 제도 소개, 여성 엔지니어의 경험담 공유, 멘토링 세션, 직무 체험 세션 등의 프로그램으로 구성되었습니다. 스페인 법인에서는 여성 청소년 대상 개발자 프로그램을 기획해 인공지능, 사물인터넷, 프로그래밍 교육을 진행했습니다. 이 행사는 1,000명이 넘는 여성 참석자들에게 기술 전문성을 향상할 수 있는 기회를 제공했습니다.

각주:

1) 여성 간부(Manager 이상): 2009년 6.13%에서 2019년 11.36%

임직원 네트워킹과 소통

삼성전자는 여성 임직원을 위한 행사와 모임을 장려하여 여성 인권을 증진하는 문화를 조성하고 있습니다. 삼성전자 임직원들은 자발적으로 다양성과 포용 관련 모임인 ERGs(Employee Resource Groups)를 구성하고, 여성 임직원의 네트워킹 강화를 위해 노력하고 있습니다. 특히 미국 법인에서는 매년 'Seoul Sisters Conference'를 열어 서로의 다양성과 포용 활동을 지지하고 벤치마킹하고 있습니다. 또한 여성의 날에는 여성 리더와의 대화, 자원봉사, 건강증진 프로그램 등 다양한 행사를 진행하고 있습니다.

장애인

근무 지원 제도

삼성전자는 장애인이 회사 내에서 능력을 발휘할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다. 고용한 장애인의 개인 니즈와 역량을 고려해 부서를 배정하고, 정기 간담회를 통해 직무와 생활 전반의 고충을 해결하여 업무에 집중할 수 있도록 돕고 있습니다. 장애인 임직원들이 업무를 수행하는 과정에서 겪을 수 있는 불편을 최소화하기 위해 편의시설을 보완하고 있습니다. 장애인 임직원 시설 사내 인종제도인 '삼성 배리어 프리(SBF, Samsung Barrier Free)'를 도입했습니다. 이에 따라 2011년부터 국내 주요 사업장 건물과 시설에 대한 장애인 이용 편의성을 심사하고 장애인용 승강기, 화장실, 저상버스 등의 편의시설을 설치 및 보완하고 있습니다. 또한 멕시코 법인에서는 시각장애인을 위한 점자 명함을 제작했으며, 워크샵과 컨퍼런스를 통해 장애를 가진 임직원과 함께 성장할 수 있는 문화를 조성하고 있습니다.

장애인용 기술개발

신체적으로 불편한 고객을 위해 시각·청각·지체장애 보조기능 등 접근성 기술을 반영하고 있습니다. 아울러 시청각 의사소통지원 애플리케이션인 '삼성 굿 바이브' 등 장애인의 고충을 덜어주는 제품과 서비스를 제공하고 있습니다.

각주:

1) 스마트폰에서 모스부호와 햅틱 기능을 결합해 간단한 스크린터치만으로 시청각 장애인 간의 의사소통을 지원하는 애플리케이션

세대

소통과 상호존중문화

삼성전자는 세대 간 이해를 높이는 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 국내에서는 컬처혁신의 일환으로 세대 간 의견을 보다 자유롭게 나눌 수 있는 문화를 조성하고자 2016년 기존 수직적인 직급 단계를 직무 역량 발전 정도에 따른 경력개발 단계로 변경했습니다. 2019년에는 다양한 연령과 직군의 임직원이 모여 자유롭게 조직문화에 대해 토론하는 '컬처멤버스 프로그램'을 운영하고 수렴한 의견을 조직문화에 반영하고 있습니다.

세대별 프로그램

국내에서는 밀레니얼 위원회를 통해 밀레니얼 세대와 소통하고 있고, 위원회에서 도출된 의견은 회사의 비전, 제품, 디자인에 적용하고 있습니다. 또한 밀레니얼 세대가 경영진에게 밀레니얼 문화와 트렌드를 공유하고 새로운 아이디어를 제안하는 리버스 멘토링 프로그램도 운영하고 있습니다. 장년층의 디지털 격차를 해소하기 위한 프로그램도 운영하고 있습니다. 이탈리아 법인에서는 'SAVE for Seniors' 프로그램을 통해 디지털 기기 사용에 익숙하지 않은 수백 명의 장년층을 대상으로 스마트폰, 태블릿 등 디지털 기기 사용법과 IT 기본 지식, 사이버 범죄 예방법 등을 교육했습니다.

문화

문화 공유와 존중

삼성전자는 다양한 행사를 열어 서로의 문화를 공유하고 존중하는 조직문화를 조성하고 있습니다. 이를 위해 아프리카 법인의 Heritage Day Celebrations, 중남미 법인의 Korean Culture Day 등 프로그램을 운영하고 있습니다.

이문화 적응 지원

삼성전자는 외국인 임직원이 다른 문화권에서 잘 적응하고 생활할 수 있도록 지원하고 있습니다. 특히 한국에서 근무하는 외국인 임직원을 대상으로 글로벌 헬프데스크를 운영하여 비자 발급 등 한국 생활에 필요한 각종 정보와 서비스를 제공합니다. 또한 외국인 임직원을 위해 한국어 내부 시스템을 모두 영어로 번역하여 제공하고 한국어 강자와 동호회 활동을 지원합니다. 이와 함께 국내에 거주하는 외국인 임직원의 가족을 회사에 초대하는 행사도 개최합니다.

해외파견자와 신입사원을 대상으로 이문화 적응 진단을 도입하여 이문화 적응성, 문화 적합도, 글로벌 리더십 등 3가지 항목을 평가합니다. 해외파견자의 경우, 진단 결과에 따라 별도 교육을 실시해 다양한 문화에 대한 존중과 이해를 높이고 있습니다.

교육

다양성과 포용의 문화를 내재화하고 실천할 수 있도록 임직원 교육을 제공하고 참여를 독려하고 있습니다.

	Build Awareness	Reframe Mindset	Practice
	다양성 포용의 개념과 중요성 인식	개인과 조직 내 다양성 발견과 활용	핵심 스킬 향상과 전략적 실행
개인	Introduction to D&I	Fundamentals of D&I	Cultural Intelligence Generational Cohesion Women & Leadership
리더		Inclusive Leadership	Equitable Leadership Millennials in Leadership
팀		D&I Team Dynamics	

임직원 근무 만족도 조사

(SCI, Samsung Culture Index)

삼성전자는 매년 전 세계 임직원을 대상으로 조직문화의 강점과 개선점을 찾는 임직원 근무 만족도 조사(SCI)를 실시하고 있습니다. SCI는 삼성전자 조직문화의 핵심인 워크 스마트(Work Smart), 싱크 하드(Think Hard), 빌드 트러스트(Build Trust) 항목으로 구성됩니다. 2019년에는 총 124개 사업장에 소속된 26만여 명의 임직원이 설문조사에 참여했습니다.

SCI가 도입된 이래 SCI의 종합만족도는 매년 상승하는 추세입니다. 2019년 SCI 종합만족도는 전년 대비 2점 상승한 89점으로 역대 가장 높은 수치를 기록했습니다. 이 결과는 SCI 조사에 참여한 전 세계 임직원의 89%가 현재 삼성전자의 조직문화에 전반적으로 만족하고 있다는 것을 의미합니다.

SCI 종합만족도

단위: %

구분	2014	2015	2016	2017	2018	2019
종합만족도	68	71	74	82	87	89

Work Smart - 성과 중심의 업무수행

삼성전자의 Work Smart는 기존의 시간과 공간 중심이 아닌 성과 중심의 업무방식을 정착시키기 위한 조직문화 활동입니다. 이를 통해 일과 삶의 균형, 효율적인 시간 활용, 불합리한 요소의 개선 등을 추구하며, 임직원의 자발적인 의지와 열정으로 업무 목표를 달성할 수 있도록 독려합니다.

단위: %

주요 문항	2014	2015	2016	2017	2018	2019
나는 Work Smart 활동으로 삶의 질이 향상되었다고 느낀다.	63	67	74	80	85	86
나는 Work Smart 활동으로 우리 회사의 생산성이 향상되었다고 느낀다.	67	71	77	83	87	87

Work Smart 우수사례 공모전

삼성전자는 매년 Work Smart 공모전을 개최해 임직원의 자발적인 혁신 활동으로 업무 비효율을 개선하고 업무 성과를 높인 사례를 발굴해 시상하고 있습니다. 2019년에는 총 782건의 사례가 접수되어 이 중 12건의 우수작을 선정해 시상했으며, 개선 노하우와 실천 사례를 사내에 공유했습니다.

Think Hard - 창의성과 혁신을 촉진하는 환경

Think Hard는 기존 업무 방식과 관행을 수동적으로 수용하기보다 새로운 아이디어와 개선점을 찾고 적극적으로 도전하는 자세를 지향하는 조직문화 활동입니다. 삼성전자는 효율적인 경영시스템과 인프라를 바탕으로 직원들의 혁신적인 활동과 도전정신을 지원합니다.

단위: %

주요 문항	2014	2015	2016	2017	2018	2019
우리 회사는 창의적인 아이디어를 발전시키기 위한 업무환경을 지원한다.	70	72	77	83	88	88
우리 회사는 채택된 임직원의 아이디어나 개선제안을 적용하고 추진한다.	69	71	76	83	88	89

‘회사가 잘하고 있는 점’ 임직원의 의견

“우리 회사는 최신 기술 트렌드를 반영한 새롭고 독창적인 제품을 만들기 위해 늘 노력하고 있습니다.”

“삼성전자는 엄청난 기회를 접할 수 있는 글로벌 톱 브랜드이며, 저는 실력 있고 스마트한 동료들과 함께 일하고 있습니다. 삼성전자는 늘 선도적이고 혁신적인 방법으로 직원들의 창의성 증진을 지원해주고 있습니다.”

Build Trust - 존중과 배려를 기반으로 한 상호신뢰

Build Trust는 서로 소통하고 협력하면 더 큰 성과를 창출할 수 있다는 상호신뢰의 지향점을 담고 있습니다. 동료간 존중과 배려를 바탕으로 원활히 소통하고 서로의 성과를 인정할 때 조직 전체의 성과가 증대될 수 있습니다.

단위: %

주요 문항	2014	2015	2016	2017	2018	2019
우리 부서원들은 서로의 인격을 존중하고 소중하게 대해 준다.	79	79	80	87	92	93
나는 우리 회사의 구성원으로서 자부심을 느낀다.	79	80	83	88	92	93

2019년 만족도 최대 상승 문항 -

회사 목표와 전략에 대한 충분한 정보 제공

삼성전자는 직원과의 활발한 소통을 위해 정기 타운홀 미팅, 경영현황설명회, 경영진 메시지 등을 통해 회사의 현황 및 경영철학을 공유하고 있습니다. 2019년 SCI 결과, ‘회사의 목표와 전략에 대한 충분한 정보 제공’ 항목 만족도는 전년 대비 6점 상승한 88점을 기록하며 가장 큰 폭으로 증가했습니다.

안전·보건 관리

사업장 안전 관리

삼성전자는 글로벌 최고 수준의 안전문화 정착을 위해 전사 안전관리 지표 운영, 안전문화 수준 평가, 안전한 작업환경 구축, 안전 역량 강화 등 다양한 활동을 수행하고 있습니다. 모든 제조사업장은 안전보건 경영시스템 인증을 취득하고, 잠재 위험 발굴 및 위험성을 평가해 안전한 사업장 구축에 힘쓰고 있습니다.

안전문화 수준 평가

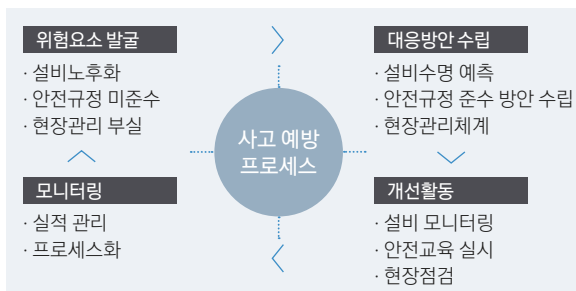
삼성전자는 사업장의 선진 안전문화 구축을 위해 노력하고 있습니다. 2019년에는 총 36개 국내 사업장(상주 협력회사 포함) 및 해외 생산사업장에서 총 13만 명의 임직원이 안전문화 수준 평가에 참여하였습니다. 안전문화 수준 평가는 경영진의 의지, 역할과 책임, 리스크 관리, 의사소통과 참여, 환경안전 역량, 규정 준수, 원인분석과 시정조치, 모니터링 및 성과관리 등의 항목을 평가합니다. 2019년 사업장 안전의식 수준은 2018년 대비 소폭 향상되었으며, 이는 임직원의 자발적 안전활동 참여가 점진적으로 확대된다는 의미입니다.

안전한 작업환경 구축

삼성전자는 설비 노후화, 안전규정 미준수, 현장 관리 부실 등의 위험요소를 사전에 발견하고 대응 방안을 수립해 사고예방을 위해 노력하고 있습니다. 특히 2019년에는 사업장 인프라 설비 관련 위험요소를 예방하기 위해 구매, 수리, 교체 및 폐기 등 전 과정 관리가 가능한 FLMS(Facility Life Management System)를 구축했습니다. 이 시스템은 인프라 설비와 자재 정보 등록 단계, 설비별 정비 계획 수립 및 점검 결과 기록 등 운영 단계, 빅데이터 기반 고장유형 분석 단계의 전 과정을 관리합니다. 또한 현장 관리체계를 주기적으로 점검하고, 안전규정 준수와 사고 유형별 대응방법에 대한 교육을 실시하고 있습니다.

환경안전연구소 설립

반도체 사업장은 2019년 스마트 안전, 친환경 경영, 전 부문 안전관리 등 인프라 미래기술 확보를 위해 환경안전연구소를 설립하였습니다. 사고 위험요소 제거를 위한 무인화 기술, 환경규제 대응 및 오염물질 최소화 등의 친환경 기술을 연구하고, 신제품 개발, 공정, 물질, 설비 등 전 부문의 안전확보를 위한 연구를 추진하고 있습니다.



설비 위험요소 제거 - 드론 활용 시설점검

삼성전자는 2018년부터 담당자의 접근이 곤란하거나 근접 점검 시 위험도가 높은 장소와 설비에 대해 드론을 활용하여 점검하고 있습니다. 2019년에는 베트남 사업장에 도입하여 시설물의 부식, 파손, 균열 등을 점검했으며, 반도체 사업장에는 시설물의 상태를 자동으로 인식하여 데이터를 수집, 분석 가능한 기술을 개발해 적용했습니다.

사고대응 프로세스



안전 역량 강화

위험성 평가 전문화

삼성전자는 안전 위험성평가 역량 및 실행력 강화를 위해 리스크 평가 마스터 양성과정을 운영하고 있습니다. 해당 과정은 작업 및 공정위험성에 대한 2가지 교육 과정으로 구성되어 있습니다. 작업위험성은 작업 동영상을 활용하여 위험요소 발굴 이론교육, 사고 사례를 활용한 평가개선 환경안전 교육을 실시하고, 공정별 운영실무자, 환경안전 담당자, 외부 전문가로 구성된 3자 평가를 진행합니다. 공정위험성은 대표설비 60대를 선정하여 HAZOP 및 What-if 평가 툴을 활용하여 사례연구에 기반한 교육을 실시하였습니다. 2019년 기준 총 1,230명(임직원 1,070명, 협력회사 160명)의 리스크 평가 마스터를 양성했으며, 2020년에는 추가 양성 교육을 실시하고 우수 교육수료자는 복합 유해 위험요인 발굴을 위한 심화 교육을 진행할 예정입니다.

임직원 안전 훈련

삼성전자는 안전사고에 대비해 정기 훈련을 실시하고 있습니다. 훈련은 화재 대피, 지진 대응, 화학물질 유출 대응 등 체험식 소방훈련을 실시하고 있습니다. 2019년 3,679건의 비상훈련을 실시했고, 임직원 1인당 평균 1.4건의 훈련과 함께 약 15시간의 교육을 이수했습니다. 정기훈련은 사고 유형별 다양한 비상사태 시나리오를 포함하여 대응 체계의 유효성을 함께 검증하고 있습니다. 특히 2019년에는 협력회사 직원을 대상으로 소방안전 교육을 실시하였습니다.

임직원 환경안전 교육

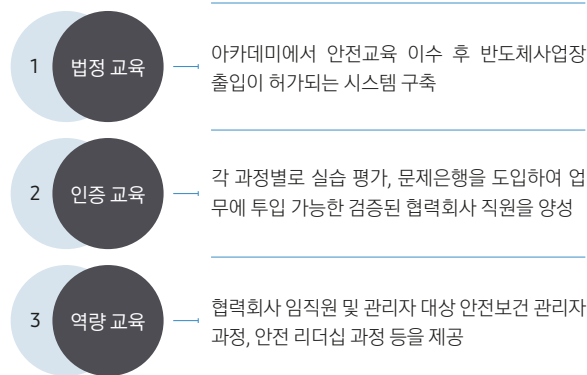
교육대상	교육내용	2019년 성과
임직원	입문교육, 기본 법정 교육, 임원 안전리더십 교육	총 4,282,694시간 교육 실시, 임직원 455,319명 이수 ¹⁾
환경 안전인력	내부 심사원과정, 전문 자격증 취득과정(기능장, 기사 등), 법적 보수교육 과정 등	총 22,499시간 교육 실시, 임직원 975명 이수
해외 제조 사업장	글로벌 EHS 컨퍼런스, 핵심리더 과정 국내 초청교육 및 해외 사업장 자체 환경안전 교육	총 2,996,203시간 교육 실시, 임직원 172,057명 이수

각주:

1) 중복 포함

협력회사 안전보건 지원

삼성전자 반도체 사업장은 2019년 협력회사를 위한 환경안전 분야 전문 교육시설인 '삼성전자 DS부문 협력회사 환경안전 아카데미'를 개관하였습니다. 2019년 24개 과정(법정 교육 2개, 인증 교육 7개, 역량 교육 15개)을 운영하였으며, 약 16만 명의 협력회사 임직원이 교육을 수료했습니다.



환경안전 혁신 데이

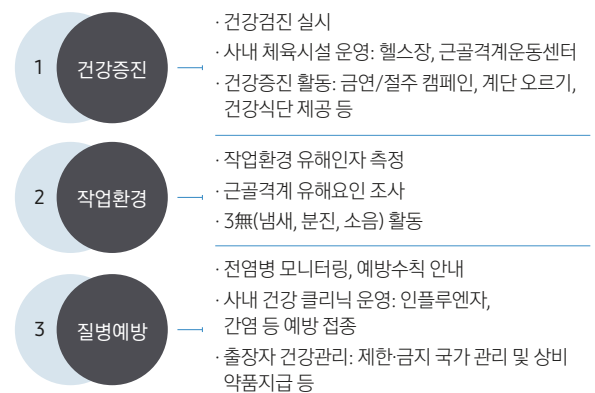
삼성전자는 사업장 안전 관리 수준을 향상하기 위해 2013년부터 매년 '환경안전 혁신 DAY' 행사를 개최하고 있습니다. 2019년부터는 제품 사업부와 부품 사업부의 행사로 이원화하고 3월과 10월 두

차례 개최했습니다. 특히 10월에는 제조 분야와 환경안전 분야가 함께 '글로벌 제조/환경안전 혁신DAY'를 개최하여 제조공정 중심의 환경안전 리스크 분석 및 개선 사례에 대해 공유하고 전 분야에 걸친 환경안전 역량 강화를 다짐하였습니다. 또한 행사에 참석한 국내외 사업장과 협력회사 임직원들을 대상으로 혁신적이면서 안전한 사업장을 구현하는 방법에 관한 전문가의 강연과 각 회사의 환경안전 분야 우수 혁신 사례를 듣고 노하우를 공유하였습니다.

임직원 보건관리

삼성전자의 보건관리 체계는 건강증진, 작업환경, 질병예방의 세 가지 요소로 구성되어 있으며, 세부적으로는 각 요소별로 건강검진 실시, 작업환경 유해인자 측정, 사내 건강 클리닉 운영 등이 포함되어 있습니다.

보건관리체계



건강증진 활동

3-케어(Care) 종합 관리

3-케어 종합 관리는 임직원의 건강을 위한 환경안전 부서, 인사팀, 소속 부서장 간의 협업체계입니다. 주치의 제도를 통한 대면진료 강화, 맞춤형 운동기회와 건강식 메뉴 제공 등 건강관리 프로그램을 지원합니다. 또한 임직원은 부서장 및 인사팀과 건강 관련 면담을 통해 업무량과 근무요건을 조정할 수 있습니다.

부스트(BOOST) 솔루션

삼성전자는 번아웃(burnout), 비만(obesity), 과음(overdrinking), 흡연(smoking), 고위험자(take-care group) 각각의 영문 약자를 딴 '부스트(BOOST) 솔루션'을 도입했습니다. 부스트 솔루션에 따라 4대 고위험 인자 중 최소 1개 이상을 보유한 고위험 그룹을 선정해 이들의 건강 개선을 집중 지원하고 있습니다.

건강 캠페인

삼성전자는 전 임직원을 대상으로 삼성 헬스 애플리케이션 활용 걷기, 음주문화 개선, 금연 등의 캠페인을 지속적으로 운영하고 있습니다.

작업환경 개선

인간공학 라인 인증제

삼성전자는 제조공정 분석을 통해 작업환경이 임직원의 건강에 미치는 영향을 검토하고 있습니다. 이를 위해 각 제조공정을 인간 공학적으로 분석한 후 백분율로 환산하여 운영수준을 평가하는 REBA(Rapid Entire Body Assessment)에 기반한 '인간공학 라인 인증제'를 운영합니다. 각 공정별 인증 현황은 글로벌녹색경영시스템(G-EHS)을 활용해 관리됩니다. 2019년 총 621개의 제조공정을 분석한 결과 인간 공학적으로 우수한 제조라인은 74% 수준으로 평가되었습니다.

질병예방

근골격계 예방운동센터

삼성전자는 2010년부터 각 사업장에 임직원의 근골격계질환 예방과 체력증진을 위해 근골격계 예방운동센터를 운영하고 있습니다. 임직원은 기초 체성분 검사부터 균형감각 측정, 3D체형 측정, 심부근력 측정 등 전문적인 검사 서비스를 받을 수 있으며, 전문가의 1:1 상담을 통해 건강예방을 위한 다양한 운동 프로그램에도 참여할 수 있습니다. 특히, 거북목, 척추측만 등 직장인에게 흔히 나타나는 증상에 대한 교정운동 및 치료 후 재활운동을 지원하여 임직원의 건강증진을 적극 돕고 있습니다.

사업장 화학물질 관리

화학물질 관리

삼성전자는 화학물질의 안전한 관리를 위해 취급자 정기교육, 저장 및 취급시설 점검 등의 활동을 진행하며, 동시에 환경안전 전문가의 진단을 바탕으로 화학물질 취급시설의 안전 대책을 수립하고 있습니다. 또한 화학물질 사용량을 줄이기 위해 대체물질 개발, 농도 저감, 사용중지의 3단계 관리활동을 수행하고 있습니다.

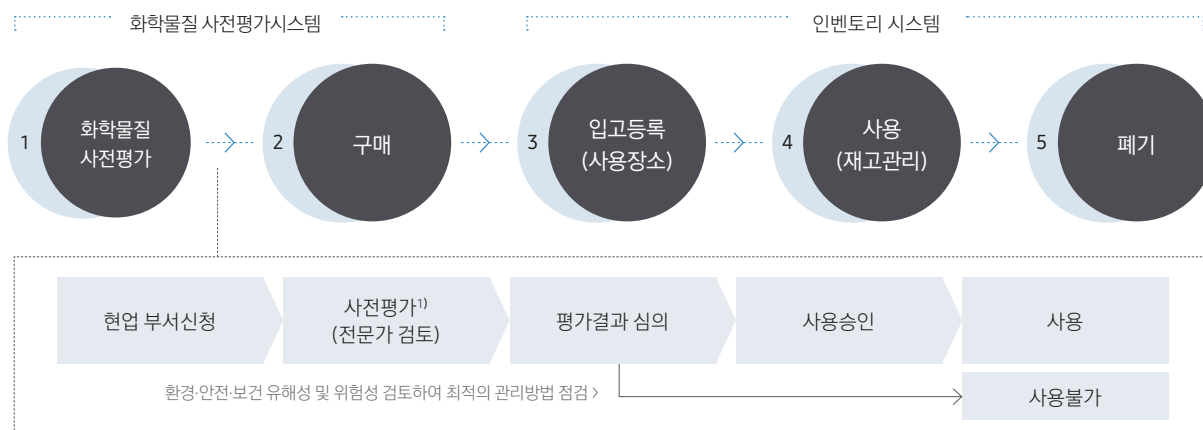
화학물질 관리 프로세스

유해화학물질 관련 사고를 예방하기 위해 구매에서 폐기까지 전 과정을 시스템으로 관리하고 있습니다. 각 사업장에서 취급자는 화학물질 구매 전 사전평가를 수행하고, 적합 판정을 받은 뒤 입고등록 후 화학물질을 사용하고 있습니다. 2019년에는 국내외 총 7,085건의 사전평가를 진행했습니다. 사용을 완료한 화학물질은 별도 폐기절차를 거쳐 안전하게 폐기합니다.

화학물질 통합 모니터링

삼성전자의 모든 사업장은 의무적으로 'EU 전기전자제품 유해물질 사용제한 지침'(EU RoHS), 'EU 화학물질의 등록, 평가, 허가, 제한제도'(EU REACH) 기준을 준수하며, 각 국가별 법규와 사내 사용규제 물질 목록에 따라 화학물질을 엄격하게 관리하고 있습니다. 또한 협력회사 화학물질을 안전한 작업 조건에서 사용할 수 있도록 정기적 현장 조사와 작업환경 개선 등 다양한 지원을 하고 있습니다.

화학물질 관리 프로세스



각주:

1) MSDS(Material Safety Data Sheet), 화학물질보증서, 확인명세서 등 자료 토대로 검토

사용규제물질

삼성전자는 25개의 사용규제물질 목록을 공개하고 있습니다. 사용규제물질은 2개 유형으로 분류하여 ‘금지’ 물질은 모든 공정에서 사용을 엄격하게 금지하고, ‘제한’ 물질은 제한된 조건 아래에서만 사용을 허용합니다.

구분	Cas No.	물질명	사용제한용도 ¹⁾	관련기준	대상
금지	71-43-2	벤젠	모든 공정	산안법 ²⁾ (특별/C/M), IARC ³⁾ , 사내 기준	삼성전자 전 사업장, 협력회사
금지	110-54-3	n-헥산	모든 공정	산안법(관리/R), EU생식독성, 사내 기준	삼성전자 전 사업장, 협력회사
제한	68-12-2	디메틸포름아미드	세척, 탈지	산안법(특별/R), IARC(2A), EU생식독성(1B)	삼성전자 전 사업장, 협력회사
제한	75-52-5	니트로메탄	세척, 탈지	산안법(관리/C), IARC(2B)	삼성전자 전 사업장, 협력회사
제한	67-66-3	클로로폼	세척, 탈지	산안법(관리/C/R), IARC(2B), EU생식독성	삼성전자 전 사업장, 협력회사
제한	79-01-6	TCE	세척, 탈지	산안법(특별/C/M), IARC	삼성전자 전 사업장, 협력회사
제한	108-88-3	톨루엔	세척, 탈지	산안법(관리/R), EU생식독성	삼성전자 전 사업장, 협력회사
제한	127-18-4	PCE	세척, 탈지	산안법(특별/C), IARC(2A)	삼성전자 전 사업장, 협력회사
제한	67-56-1	메탄올	세척, 탈지, 냉각	산안법(관리/C)	삼성전자 전 사업장, 협력회사
제한	108-94-1	시클로헥사논	세척, 탈지	산안법(관리/C)	삼성전자 전 사업장, 협력회사
제한	75-09-02	디클로로메탄	세척, 탈지	산안법(특별/C), IARC(2A)	삼성전자 전 사업장, 협력회사
제한	75-21-8	산화에틸렌	세척, 탈지	산안법(특별/관리C,M), IARC(1)	삼성전자 전 사업장
제한	109-86-4	2-메톡시에탄올	세척, 탈지	산안법(특별/관리R)	삼성전자 전 사업장
제한	110-49-6	2-메톡시에틸아세테이트	세척, 탈지	산안법(특별/관리R)	삼성전자 전 사업장
제한	110-80-5	2-에톡시에탄올	세척, 탈지	산안법(특별/관리R)	삼성전자 전 사업장
제한	111-15-9	2-에톡시에틸아세테이트	세척, 탈지	산안법(특별/관리R)	삼성전자 전 사업장
제한	50-00-0	포름알데히드	세척, 탈지	산안법(특별/관리C,M) IARC(1)	삼성전자 전 사업장
제한	111-96-6	비스(2-메톡시에틸)에테르	세척, 탈지	EU생식독성(1B)	삼성전자 전 사업장
제한	78-87-5	1,2-디클로로프로판	세척, 탈지	산안법(관리C), IARC(1)	삼성전자 전 사업장
제한	106-99-0	1,3-부타디엔	세척, 탈지	산안법(특별/관리C ,R), IARC(1)	삼성전자 전 사업장
제한	127-19-5	N,N-디메틸아세트아미드	세척, 탈지	산안법(특별/관리R)	삼성전자 전 사업장
제한	106-94-5	1-브로모프로판	세척, 탈지	산안법(특별/관리C ,R), IARC(2B)	삼성전자 전 사업장
제한	75-26-3	2-브로모프로판	세척, 탈지	산안법(특별/관리R)	삼성전자 전 사업장
제한	107-13-1	아크릴로니트릴	세척, 탈지	산안법(특별/관리C), IARC(2B)	삼성전자 전 사업장
제한	75-01-4	염화비닐	세척, 탈지	산안법(관리C), IARC(1)	삼성전자 전 사업장

각주:

1) 수작업 공정에 한정

2) 국내 산업안전보건법

3) 국제암연구소(International Agency for Research on Cancer)

SUSTAINABILITY PILLARS

SUSTAINABLE SUPPLY CHAIN

지속가능한 공급망

삼성전자는 전 세계 협력회사와 함께 공정성, 개방성, 상생의 철학을 바탕으로 지속가능한 비즈니스 생태계를 구축하기 위해 노력하고 있으며, 이를 위해 협력회사가 글로벌 법규에 따라 운영되고 사회적 책임을 다하도록 지원하고 있습니다. 또한 고위험지역의 광물채굴과정에서 발생할 수 있는 인권·환경영향을 최소화하기 위해 리스크 관리체계를 수립하여 운영하고 있습니다.

ALIGNMENT WITH UN SDGS



[목표 3] 모두를 위한 전 연령층의 건강한 삶 보장과 웰빙 증진

3.9. — 2030년까지 유해 화학물질, 대기, 수질, 토지 공해 및 오염으로 인한 사망과 질병건수를 상당히 감소한다.



[목표 8] 모두를 위한 지속적·포용적·지속가능한 경제성장, 생산적인 완전고용과 양질의 일자리 증진

8.3. — 생산 활동, 양질의 일자리 창출, 기업가 정신, 창의성과 혁신을 지원하는 개발 지향적 정책을 진흥하고 금융서비스에 대한 접근 확대를 포함하여 소규모 비즈니스 및 중소기업의 형성과 성장을 장려한다.

8.7. — 강제노동, 현대판 노예제, 인신매매를 근절하고, 소년병 징집 및 동원 등을 포함해 가혹한 형태의 아동노동의 금지 및 종식보장을 위해 즉각적이고 효과적인 조치를 취하고, 2025년까지 모든 형태의 아동노동을 없앤다.

8.8. — 이주노동자, 특히 이주여성과 불안정한 고용상태에 있는 노동자를 포함한 모든 노동자를 위해 노동권을 보호하고, 안전하고 안정적인 근로환경을 증진한다.



[목표 12] 지속가능한 소비와 생산 양식 보장

12.6. — 기업과 특히 대기업 및 다국적기업에게 지속가능한 실천계획을 채택하고 보고 주기에 지속가능성 정보를 통합시킬 것을 장려한다.



2019 HIGHLIGHTS

자금 지원

상생펀드 지원 실적

8,630억 원



스마트공장 구축 사업 지원

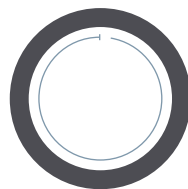
제조 전문가/자금 투입

200명 / 1,100억 원¹⁾



공급망 분쟁광물 관리

제련소 RMAP²⁾ 인증률



100%

각주

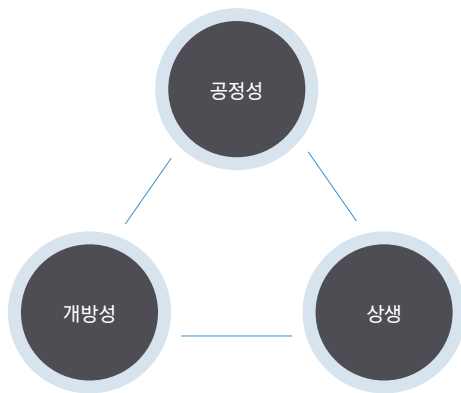
1) 중소벤처기업부 500억 원 포함

2) Responsible Minerals Assurance Process

공급망 운영

삼성전자는 협력회사의 선정, 운영, 평가 등 모든 단계에서 지속가능성을 고려하여 공급망의 리스크와 기회를 관리하고 함께 성장하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 '삼성전자의 경쟁력은 협력회사의 경쟁력에서 비롯된다'는 철학 아래 최고경영진의 의지를 바탕으로 협력회사들이 글로벌 경쟁력을 갖추고 성장해 나갈 수 있도록 지원하고 있습니다.

공급망 운영 철학



신규 협력회사 선정

삼성전자는 신규 협력회사 선정 시 구매·품질, 환경안전, 노동인권, 에코파트너, 재무현황의 5개 영역을 중점적으로 평가하며, 모든 영역에서 80점(100점 만점) 이상을 받은 경우에만 협력회사로 등록합니다. 특히 사회적 책임과 관련된 환경안전, 노동인권 영역은 RBA 스탠다드¹⁾를 준용한 체크리스트를 활용하여 집중적으로 점검합니다. 정확한 평가를 위해 각 영역별 사내 전문인력이 직접 협력회사를 방문하여 현장점검을 하고 외부전문기관을 활용하여 협력회사의 재무상태(신용등급)를 평가합니다. 삼성전자와 1차 협력회사 간 거래기본계약서는 삼성전자 환경표준²⁾, 국제 인권기준과 노동 관행, 삼성전자 협력회사 행동규범 준수 등 사회적 책임 항목을 포함하고 있습니다.

각주:

1) RBA는 CSR 이슈에 대한 체계적 공동 대응을 위한 기업 협의체로, 150개 이상의 글로벌 기업들이 참여하고 있으며 노동인권, 환경, 안전보건, 윤리, 경영시스템 5개 분야에 대해 85개 항목의 기준을 준수할 것을 요구하고 있습니다.

2) 에코파트너 영역 참조

신규 협력회사 선정 주요항목

환경안전



협력회사는 산업안전, 소방시설, 산업보건, 유해물질, 환경시설 등 23개 조항의 기준을 충족해야 합니다. 특히 소화설비, 위험물 및 폐기물, 오페수 시설 등의 9대 조항은 필수 준수 항목입니다.

노동인권 영역



협력회사가 자발적 근로, 근로시간 준수, 차별금지 등 19개 조항을 준수하는지 현장점검을 실시합니다. 특히 모국어 계약서 체결, 아동근로 금지, 미성년 근로자 보호, 근로시간 준수, 법정휴식/휴가 보장, 정확한 임금 산정/지급, 급여명세서 제공/임금체불 금지, 사회보험료 등 원천징수액 납부 8대 조항은 필수 준수 항목입니다.

에코파트너 영역



협력회사의 제품환경 정책, 교육훈련, 유해물질 포함 여부 등을 확인해 삼성전자 에코파트너 인증을 취득한 업체에 한하여 거래합니다. 이를 통해 협력회사의 납품 품질과 사회·환경적 영향을 함께 관리하고 있습니다.

협력회사 종합평가¹⁾

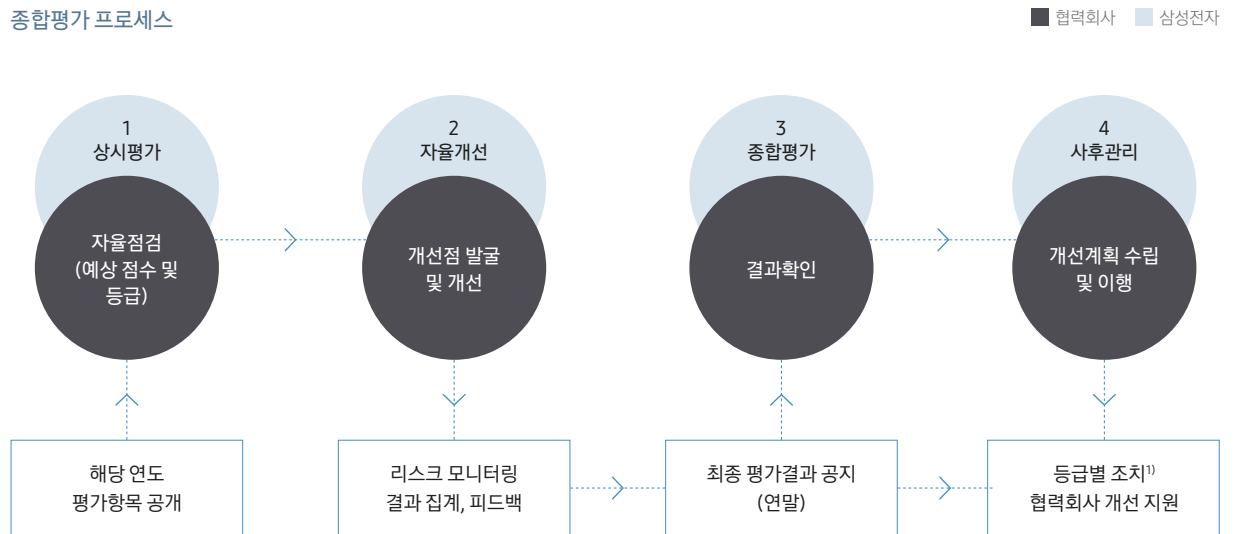
삼성전자는 매년 협력회사 종합평가를 실시해 기술, 품질, 대응력, 납기, 원가, 환경안전, 재무, 법규 준수 등 8가지 항목을 기준으로 경쟁력을 평가하고 리스크를 관리합니다. 평가는 거래 데이터, 협력회사 제공 자료 등 다양한 방법으로 실시합니다. 평가 시스템은 상시 운영되기 때문에 모든 협력회사는 구매통합시스템을 통해 성과와 리스크를 수시로 모니터링 할 수 있습니다. 우수 협력회사에는 다음 연도 물

량 우선배정 및 지원 프로그램 등 인센티브를 제공하고, 평가가 부진한 협력회사에는 개선대책 시행을 요구하고 물량축소 및 추가거래 제한의 페널티를 부여합니다.

각주:

1) 2019년에는 등록 후 1년 미만의 협력회사를 제외한 86%의 협력회사를 대상으로 종합평가를 실시하였습니다.

종합평가 프로세스



각주:

1) 우수: 다음 연도 물량 우선 배정

미흡: 개선 요구

부진: 물량 축소, 추가 거래 제한

종합평가 항목

구분	항목	세부 내용
비즈니스 경쟁력	Technology	기술특허 보유, 연구개발 투자비중 등
	Quality	불량발생률, 품질경영시스템 인증 등
	Responsiveness	삼성전자 정책 참여, 혁신활동 등
	Delivery	적기입고율, RTP ¹⁾ 혁신율 등
	Cost	거래금액 증가율, 원가경쟁력 보유 등
지속가능성 리스크	EHS	사업장 안전, 국제인증 보유 등
	Finance	신용평가등급, 부채비율 등
	Law(Social)	사업장 노동인권, 부정 등

각주:

1) 발주회신(Return To Purchasing order)

상생협력

삼성전자는 공급망의 경쟁력을 강화하기 위해 1차 협력회사는 물론 2차, 3차 협력회사에 대해서도 상생협력 프로그램을 운영하고 있습니다. 나아가 기업 활동의 기반이 되는 지역사회의 기업 생태계를 활성화하기 위해 기존 거래관계가 없는 중소기업들에게도 상생협력 프

로그램을 확대하고 있습니다. 이들 프로그램은 교육, 인력채용, 자금 지원, 신기술 개발, 사업화 지원, 경쟁력 향상 지원, 판로개척 지원 등의 분야에서 이뤄지고 있습니다.

상생협력 주요 프로그램

구분	주요 프로그램	내용
교육 및 인력채용 ¹⁾	상생 협력 아카데미	· 삼성전자의 성장 노하우 전수를 위해 직무교육 중심의 협력회사 임직원 역량 강화 교육을 제공 · 리더십, 글로벌, 연구개발, 구매, 영업, 경영혁신 등 10개 분야 540여 개 과정을 무상으로 제공 · 전체 집합과정의 70%를 직무교육으로 구성하여 실무역량 향상에 실질적인 도움이 되도록 노력
	삼성 협력회사 채용 한마당	· 구인에 어려움을 겪는 협력회사 지원을 위해 삼성전자와 관계사가 공동으로 2012년부터 매년 1회 진행 · 2019년 100여 개 협력회사, 구직자 1만여 명 참여
자금지원 ²⁾	상생펀드	· 설비투자 및 기술개발을 위한 자금을 최대 90억 원까지 저금리 대출하여 경영 안정화 지원 · 2010년부터 1차, 2차 협력회사를 대상으로 1조 원을 조성하여 운영, 2018년부터 3차 협력회사 대상으로 4천억 원 추가 조성하여 총 1조 4천억 원 규모 조성
	물대지원펀드	· 1, 2차 협력회사가 하위 협력회사의 물품 대금을 30일 이내에 현금으로 지급하기 위해 필요한 자금을 무이자로 대출 · 2017년부터 1차-2차 협력회사 간 물품 대금 지급 조건을 개선하기 위해 5천억 원을 조성, 2018년에 2차-3차 협력회사 간 거래를 대상으로 3천억 원 추가 조성하여 총 8천억 원 규모 조성
협력회사 인센티브 ³⁾	반도체 상주 협력회사 인센티브	· 매년 평가를 통해 우수 협력회사 임직원들에게 지급 · 2019년 740.7억 원을 지급하였으며, 매년 지급 규모를 확대
신기술 개발 및 사업화 지원 ⁴⁾	기술설명회	· 국내 대학·연구기관 및 벤처·중소기업이 보유한 우수 기술을 소개하여 협력회사가 필요로 하는 기술을 적기 확보할 수 있도록 지원 · 협력회사의 기술 니즈를 반영하여 우수기술설명회(원천·선행기술), Biz기술설명회(사업화·양산화 기술)를 지역별 개최 · 삼성전자 기술개발 방향 공유, 정부 R&D 및 삼성전자 R&D 지원 사업 등을 소개하여 기술협력과 사업화를 지원 · 2019년 총 6회에 걸쳐 실시
	중소기업벤처부 연계 '민관공동투자 기술개발 사업'	· 아이디어와 기술력은 있지만 자금력이 부족한 국내 중소·벤처기업의 기술개발 활성화를 위해 2013년부터 참여 · 삼성전자와 협업 가능한 전 분야의 과제 발굴 및 공동개발 추진
	특허 개방 프로그램	· 2015년부터 삼성전자가 보유한 특허 2만7천여 건을 중소기업의 기술경쟁력 강화를 위해 개방 · 미거래 중소기업을 포함, 협력회사에 분기별로 특허 개방 프로그램 소개 및 상담 진행

각주:

1) 1차사, 2·3차사

2) 1차사, 2·3차사, (물대지원펀드는 1,2차사)

3) 사내 상주 1, 2차사

4) 1차사, 2·3차사, 미거래사, 스마트공장 지원사

상생협력 주요 프로그램

구분	주요 프로그램	내용
경쟁력 향상 지원 ¹⁾	경영관리 컨설팅	· 수익 확보에 어려움을 겪는 협력회사 대상 당사 전문가를 파견하여 컨설팅 지원 · 경영관리 프로세스 개선 및 낭비요인 제거 등 기업 체질 개선 지원 (2014~2018년 95개사, 2019년 22개사)
	경영자문	· 삼성전자 임원급 컨설턴트로 구성된 '협력회사 경영자문단'이 현장 경험과 전문지식을 바탕으로 분야별 경영 자문을 실시 · 협력회사의 자체적인 경영 역량 확보 목적
	환경안전 개선	· 2014년 협력회사 환경안전 관리를 지원하는 별도 조직 구성 · EHS Model화 협력회사 육성, 환경안전 컨설팅 지원, 고위험 화학물질 취급 협력회사 개선활동 등 다양한 프로그램 운영
	혁신활동 지원	· 2013년부터 산업통상자원부가 추진하는 '산업혁신운동'에 동참 · 2018년까지 5년간 총 2,376개 협력회사 대상 생산성 혁신활동 지원 · 해외 진출 한국계 협력회사 및 해외 로컬 협력회사의 생산 안정화를 위한 현장 혁신활동 지원
스마트공장 지원 ²⁾	스마트공장 구축 지원	· 삼성전자 거래 여부와 상관없이 제조 경쟁력이 취약한 국내 중소·중견기업 대상으로 삼성의 제조혁신 기술과 성공노하우를 제공함으로써 국내 제조업 발전과 상생협력에 기여 · 제조현장 혁신활동을 통한 공장 기본 확보 · 공장운영시스템/자동화/공정시뮬레이션/초정밀가공 구축 지원 · 삼성전자 임직원 200여 명이 스마트공장 구축 전담 · 2015년부터 5년간 중소·중견기업 2,161개사 지원
	판로개척/인력양성/기술노하우전수 등 자생력확보 지원	· 스마트비즈니스엑스포, 아리랑TV 연계 글로벌 홍보 등 바이어 발굴을 통한 판로개척 지원 · 직무별 특화교육(방문교육 지원), 스마트공장 전문가 양성, 벤치마킹(광주사업장) 등 교육 프로그램을 통해 2019년 5,049명의 인력 양성 · 금형/자동화 등 분야별 기술노하우 2019년 100개사 전수 · 지원 대상 기업과 그 협력회사를 동반혁신하는 패밀리혁신 지원
판로개척 지원 ³⁾	마케팅 및 홍보 지원	· 협력회사 및 미거래 기업 대상으로 언론, 방송을 연계한 기업 홍보, 국내외 온라인몰 입점, 희망기업 설명회 등 지원
	제품 수출 지원	· 수출 허가 및 인증 획득, 마케팅 활동 멘토링 지원

스마트공장 지원의 성과 사례

의료·산업용 안전보호구 전문기업인 오토스윙은 2019년 삼성전자의 스마트공장 지원 프로그램 중 하나인 패밀리혁신을 통해 생산성 향상을 위한 기술과 인력을 지원받았습니다. 이후 인당 생산대수가 32% 증가하고 공정불량률이 49% 하락해 대당 제조원가를 11% 절감했습니다. 2020년 COVID-19 확산에 따라 오토스윙은 스마트공장 지원에 대한 사회 기여 차원의 보답으로 사회복지공동모금회에 5천만 원의 성금을 기탁했습니다. 이와 함께 대구 지역에 의료용 고글 400개와 보안경 100개, 보건복지부에 의료용 고글 5천 개 등을 기증했습니다. 한편 2019년 스마트공장 지원 프로그램의 지원을 받은 손세정제 업체 앤제이컴퍼니는 제조공정 전반의 코칭을 통해 월 생산량이 5톤에서 200톤으로 상승하며 폐업위기를 벗어날 수 있었습니다. 이에 앤제이컴퍼니 역시 중소기업중앙회에 손세정제 1만 개를 기부했으며, 이와 별도로 UN 난민기구를 통한 글로벌 기부를 추진 중입니다.

삼성전자는 COVID-19 추가 확산에 따라 화진산업을 비롯한 국내 마스크 기업 4개사에 2020년 2월부터 3월까지 43명의 지원 인력을 투입하여 10여 일 만에 마스크 생산성을 51% 향상한 바 있습니다. 또한 중국에서 수입해 온 신규설비 세팅, 노후 설비 재가동, 포장 등 공정별 작업대 및 이동대차 등 삼성의 노하우를 이들 기업에 전수하였으며, 필터 공급이 부족한 경우 필터를 개발한 도레이 코리아를 연결하여 신규 공급이 가능하도록 지원하였습니다. 아울러 중기부·식약처와 협력하여 단 3일 만에 전 과정 승인을 받아 마스크 수급 개선에 기여하였습니다.

공급망 근로환경 관리

삼성전자는 모든 협력회사가 삼성전자 협력회사 행동규범 및 관련 가이드를 준수하고, 현지 규정과 글로벌 스탠다드에 따라 인권, 환경, 안전보건, 윤리 등 근로환경 리스크를 관리하도록 다양한 채널을 통해 지원합니다. 아울러 자가평가, 현장점검, 제3자 검증의 3단계 프로세스를 구축해 협력회사의 근로환경 리스크를 평가하고, 임직원들의 노동인권을 보장하도록 요구하고 있습니다. 특히 제3자 검증 결과, 근로환경 정책 준수율과 문제 개선율 등을 종합적으로 고려해 혁신 모범사례상을 수여합니다. 이러한 근로환경 관리 활동은 전담조직을 두어 구매통합시스템을 활용해 관리하고 있습니다. 또한 삼성전자와 거래하는 협력회사는 이와 같은 삼성전자의 근로환경 정책을 하위 협력회사에 동일하게 적용하고 관리할 의무를 갖게 됩니다.

협력회사 행동규범

삼성전자는 RBA 행동규범을 반영하고 글로벌 규범 개정에 따른 변경사항을 업데이트하여 삼성전자 협력회사 행동규범을 협력회사와 공유하고 있습니다. 또한 협력회사 스스로 행동규범을 준수하고 준법경영을 실천하도록 행동규범 가이드를 제공하고 있습니다.

자가평가

삼성전자는 RBA 기준을 바탕으로 85개 항목으로 구성된 자가평가 툴을 자체 개발해 전 협력회사에 배포합니다. 협력회사는 이를 활용해 연 1회 자가평가를 실시하고, 삼성전자의 협력회사 행동규범을 준수한다는 서약서를 제출합니다.

현장점검

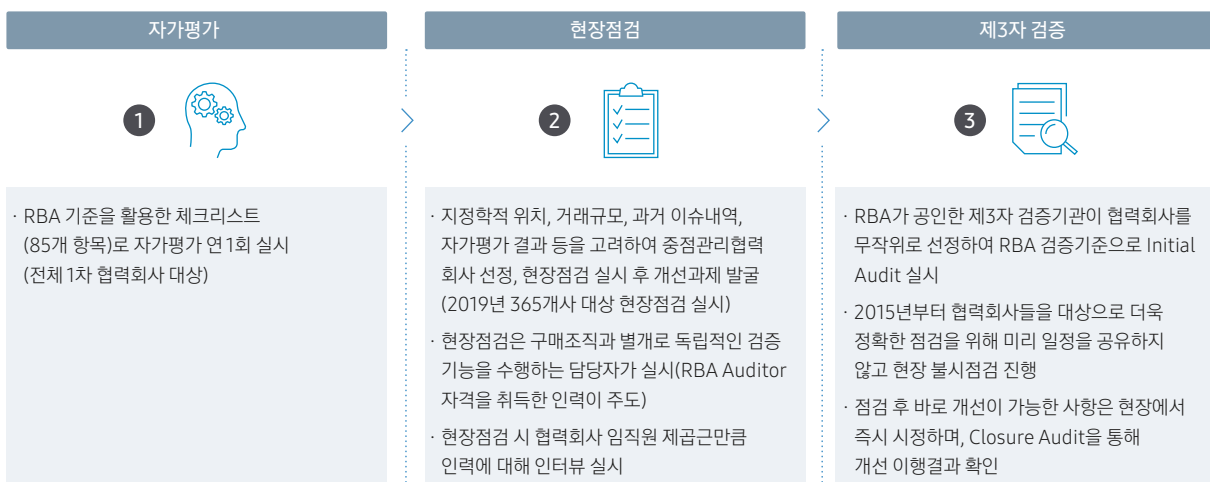
협력회사의 현장점검은 구매조직과 별도로 독립적인 검증기능을 수행하는 담당자가 실시합니다. 협력회사의 작업환경을 철저히 검증하기 위해 협력회사 임직원의 의견 청취 및 조사를 바탕으로 근로환경

에 대한 개선과제를 도출하고 있습니다. 개선과제는 구매통합시스템에 등록되며, 협력회사는 개선계획을 수립하고 관련 조치를 이행합니다. 현장에서 개선이 가능한 사항은 즉시 시정하도록 하고, 통상적으로 개선과제 등록 후 3개월 이내에 개선조치 완료 검증을 실시합니다. 시설투자·인증 등 비용과 시간이 소요되는 사안에 대해서는 협력회사가 수립한 계획에 따라 과제 진척도를 확인하고 개선 여부를 모니터링하고 있습니다. 2019년에는 365개 협력회사를 대상으로 현장점검을 실시했습니다. RBA의 준수율 산정방식을 적용해 점검하고 개선 조치를 시행한 결과 현장점검 평균 준수율은 95%에 달했습니다. 또한 2019년에는 글로벌 공급망 내 지역별 특정 테마를 정하여 강제노동 근절을 위한 특별점검을 실시했습니다.

강제노동 특별점검

지역	점검 항목	세부 내용 및 점검 결과
중국	아동공 사용 점검	- 점검 대상: 140여 개 협력회사 대상 방학기간 집중 점검 - 점검 내용: 신분증 판독 검증, 신분증 복사본 서명 수취 등 - 점검 결과: 아동공 미발견
멕시코	미성년 근로 점검	- 점검 대상: 45개 협력회사 *대상 협력회사 준법 마인드 교육 병행 - 점검 결과: 미성년 근로 미발견, 프로세스 미비사항 개선 조치
말레이시아	이주근로자 채용 실태 점검	- 점검 대상: 17개 협력회사 - 점검 내용: 채용수수료, 신분증 보관, 기숙사 환경 - 점검 결과: 일부 위반사항 시정 조치 * 2020년 1~4월 현장전문가 파견, 개선사항 재점검 및 개선 컨설팅 실시

근로환경 통합관리 프로세스



제3자 검증

2018년부터 이주근로자 등 근로환경 이슈가 제기되고 있는 동남아 지역을 중심으로 제3자 검증 대상 협력회사를 대폭 확대하여 공급망 근로환경 관리를 강화하고 있습니다. 2019년에는 예년과 동등한 수준의 준수율을 기록해 협력회사 근로환경 개선 활동이 정착되어가고 있음을 확인할 수 있었습니다. 다만 고사양 신모델 출시, 글로벌 생산 사이트 이전 등으로 인해 일시적으로 노동인권 분야의 준수율이 다소 하락했습니다. 이 밖에도 일부 신규 협력회사에서 현지 규정 변화에 따른 근로환경 정책 업데이트 미비 사례가 발견되어 개선 조치했습니다.

영역별 준수율

구분	2017	2018	2019
노동인권	92%	95%	93%
보건안전	97%	96%	97%
환경	97%	96%	98%
윤리	100%	99%	99%
경영시스템	98%	96%	96%
합계	96%	96%	96%

근로시간 관리현황

구분	2017	2018	2019
주간 근로시간 ¹⁾	87%	84%	82%
평균 준수율(주 60시간↓)			
주별 평균 근로시간	52시간	49시간	50시간
최대 주간 평균 근로시간	54시간 이하	51시간 이하	51시간 이하
주 40시간 이상 근무자의 평균 근로시간	54시간	53시간	53시간
주1회 휴무보장 준수율	97%	95%	94%

각주:

1) 주 60시간 이하(RBA, ILO 기준)

고충처리

삼성전자는 협력회사가 자체 고충처리 시스템을 구축·운영하여 경영진과 근로자간 소통을 강화할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이와 함께 2013년부터 핫라인을 운영하여 협력회사 내부에서 발생하는 근로환경 기준 위반이나 인권침해 사례를 제보 받아 현장점검을 통해 조치하고 있습니다. 제보는 유선전화, 이메일, 모바일 등을 통해 이루어지며 핫라인 안내 포스터를 사무실, 복도, 생산 현장, 기숙사, 식당 등에 현지어로 게시하고 있습니다. 삼성전자 담당 부서는 제보 확인 1주일 이내에 모든 접수 사례에 대한 사실관계를 직접 확인하고, 제보자에게 조치 계획을 회신한 후 협력회사의 개선 여부를 확인하고 있습니다. 추가로 협력회사로부터 핫라인 제도에 대한 개선 의견을 수렴하고, 반영하여 보다 신뢰할 수 있는 시스템 구축을 해나갈 예정입니다.

핫라인 제보 현황

단위: 건

상세구분	2017	2018	2019
총 제보 건수	63	21	25
관리자 관련 불만	33	8	11
임금	13	6	5
환경/안전/보건	9	5	4
복리후생	3	1	3
근로시간	1	1	1
기타	4	0	1

준법경영 워크

삼성전자는 2015년 이후 매년 상·하반기 협력회사 법인장 및 실무담당자를 대상으로 준법경영 워크 행사를 실시하고 있습니다. 이 행사를 통해 노동인권 분야를 포함한 협력회사 점검결과 및 개선사례, 환경안전 관련 지역별 동향을 공유합니다. 아울러 화학물질 특화 교육을 실시하고, 노동인권·환경안전 분야 우수 협력회사를 시상하고 있습니다. 행사에 참여한 협력회사는 하위 협력회사를 대상으로 교육 내용을 전파합니다.

협력회사 근로자 생애설계 지원교육

2019년 베트남 소재 협력회사 여성근로자를 대상으로 경력개발, 가족관리, 재무관리, 준법교육 교육을 실시했습니다. 총 139개 협력회사의 인사 및 교육 담당 인력을 대상으로 강사 양성과정을 실시했고, 협력회사 내 총 77,752명에게 전파 교육을 실시했습니다. 베트남 협력회사 근로자의 긍정적인 피드백을 반영해 전 세계 사업장으로 확대 운영하는 것을 검토하고 있습니다.

책임광물 관리 투명성 확보¹⁾

삼성전자는 분쟁 및 고위험 지역에서의 광물 채굴 과정에서 벌어질 수 있는 인권침해, 환경파괴 등 사회와 환경에 미치는 부정적 영향을 최소화하기 위해 '분쟁지역 광물의 책임있는 공급망에 대한 OECD 실사 지침²⁾'을 따르고 있습니다. 삼성전자 제품에 함유된 탄탈륨 및 주석, 텅스텐, 금 등의 분쟁광물과 코발트와 같은 책임광물에 대한 관리정책과 체계를 수립해 실행하고 있습니다. 이에 따라 삼성전자는 콩고민주 공화국을 포함한 아프리카 10개국에서 채굴되는 분쟁광물 사용을 제한하기 위해 분쟁광물 미사용(conflict-free) 체제를 구축하고 있습니다. 나아가 모든 협력회사에도 삼성전자에 공급하는 부품 및 원재료에 분쟁과 고위험지역에서 불법 채굴된 광물을 제거·관리하고 이를 체계적으로 점검할 수 있는 프로세스를 구축하도록 요구하고 있습니다.

책임광물과 관련된 리스크는 CRO(Chief Risk Officer)를 겸직하는 CFO 산하 상생협력센터가 주관해 관리하며, 각 사업부 내 책임광물 운영위원을 통해 사업부 및 협력회사의 책임광물 리스크를 상시 관리하고 있습니다. 또한 전사 리스크 관리 운영체계 내 유관부서인 지속가능경영사무국, 커뮤니케이션팀, 컴플라이언스팀 등과 긴밀히 협력하고 있습니다. 또한, 새로 확인되는 책임광물에 대해서는 글로벌 이해관계자와 함께 RBA 산하 RM³⁾, EPRM⁴⁾ 등 협의체에 참여하여 공동 대응하고 있습니다.

각주:

- 1) '삼성전자 책임광물 보고서'를 통해 더 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.
- 2) OECD Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-Affected and High-Risk Areas
- 3) Responsible Minerals Initiative
- 4) European Partnership for Responsible Minerals

광물 실사 프로세스에 따른 관리 현황

협력회사 인식제고

삼성전자는 분쟁광물 교육을 직무 필수과정으로 지정하고 구매담당 임직원을 교육해 체계적인 협력회사 지원과 가이드를 제공하고 있습니다. 2015년부터 2019년까지 총 3,157명의 삼성전자 임직원들이 분쟁광물 정책에 대한 교육을 수료했습니다. 또한 동기간 협력회사 임직원 2,311명을 대상으로 삼성전자의 정책, 분쟁광물 관리시스템 사용법, RMAP¹⁾인증 제련소로의 전환 절차에 대한 교육을 실시했습니다.

각주:

- 1) Responsible Minerals Assurance Process

공급망 내 분쟁 및 고위험지역 광물 현황 조사

모든 협력회사 사업장을 대상으로 2020년 1월부터 3월까지 협력회사의 분쟁광물 및 코발트 사용현황 정보와 공급망 내 제련소 정보를 CMRT(Conflict Minerals Reporting Template)와 CRT(Cobalt Reporting Template)를 활용하여 조사했습니다. 이밖에 2019년 11월에는 운모와 흑연에 대한 샘플링 현황 조사를 실시했으며, 그 결과를 향후 필요에 따라 활용할 예정입니다.

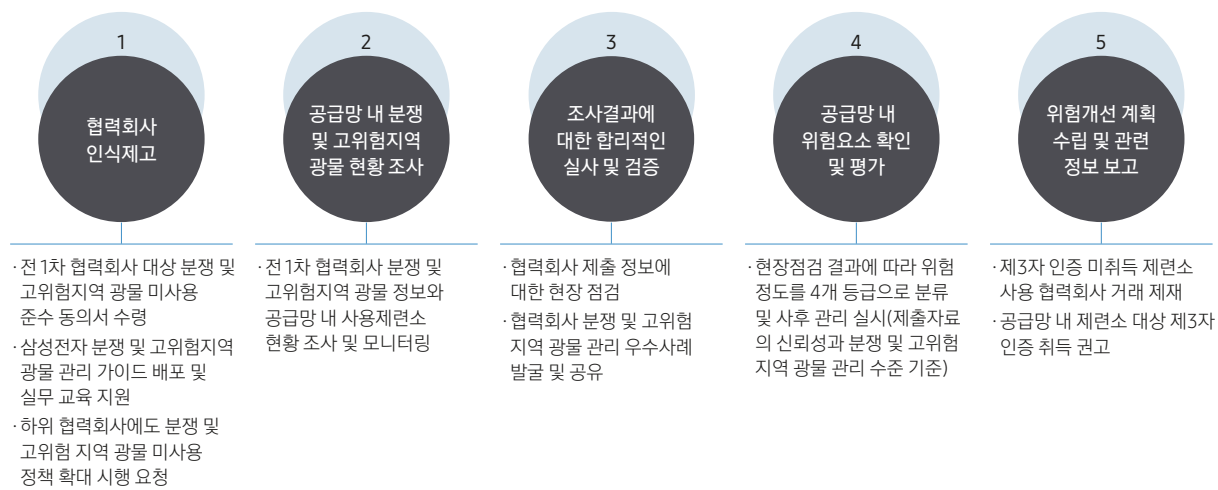
조사결과에 대한 합리적인 실사 및 검증

삼성전자는 모든 협력회사가 제출한 정보에 대해 내부검토를 실시하였고, 이 중 추가 확인이 필요한 225개 글로벌 협력회사¹⁾를 대상으로 현장점검을 실시하여 정보의 신뢰성과 분쟁광물정책 운영현황을 점검했습니다. 특히, 점검결과가 미진한 협력회사에 대해서는 추가 교육을 실시했습니다.

각주:

- 1) 전년도 신규 등록 업체, 이전년도 평가 저조 업체, 당해 제출정보 오류업체 등 대상

OECD Due Diligence Guidance 기반의 삼성전자 광물 실사 프로세스



공급망 내 위험요소 확인 및 평가

현장점검 실시 이후, 제출 자료의 신뢰성과 분쟁광물 관리 실태에 따라 협력회사를 등급별로 구분하여 관리하고 있으며, 우수사례를 발굴하여 다른 협력회사에 벤치마킹 사례로 공유합니다. 또한 하위등급 협력회사에 대해서는 증빙자료를 보강하고 추가 현장지도를 실시합니다. 이를 통해 협력회사들이 자사의 분쟁광물 정책과 관리체계를 점검하고 미진한 사항을 개선하여 자체 관리 역량을 강화하도록 지원합니다.

위험개선 계획 수립 및 관련 정보 보고

삼성전자는 모든 협력회사를 대상으로 분쟁광물 사용 여부와 광물 원산지를 확인하고 있으며, 광물 원산지가 불분명하거나 RMAP 인증을 받지 못한 경우, RMAP 인증 제련소로 거래처를 전환할 것을 요구합니다. RMAP 미인증 제련소가 공급한 광물을 사용한 자재에 대해서는 구매통합시스템을 통해 거래를 차단하고 있습니다. 아울러 협력회사의 분쟁광물 관련 고충 처리를 위해 다양한 채널을 구축하고 실시간으로 지원합니다.

2019년에는 공급망 상 3개의 제련소에 대한 인증 취소 사실을 확인하였고¹⁾, 해당 제련소를 통해 공급받던 195개 협력회사를 대상으로 공급망 변경 등 개선 조치를 요청했습니다. 그 결과, 2019년 말 기준 삼성전자의 모든 협력회사는 분쟁광물에 대해 100% RMAP 인증 제련소와 거래하고 있습니다.

각주:

1) NPM Silmet AS(탄탈륨), Modeltech Sdn Bhd(주석), Al Etihad Gold Refinery DMCC(금)

분쟁광물 제련소 RMAP 인증 현황 (2019년 말 기준 100% 인증)

단위: 개사

탄탈륨	40
주석	76
텅스텐	41
금	104
계	261

대외 협력

삼성전자는 책임있는 광물 공급 정책의 효과적인 개선과 문제 해결을 위해 동종 업계와 협력하고 다양한 이해관계자들의 조언을 청취하고 있습니다. 뿐만 아니라 다양한 사회공헌 활동, 민관협력 프로그램에 참여해 이슈의 해결 방안을 모색하고 있습니다.

삼성전자는 영세 규모 코발트 채굴 지역의 지속가능한 발전을 위해 이해관계자와 함께 시범 프로젝트 '지속가능한 코발트 채굴을 위한 프로젝트(Cobalt for Development)'를 시작했습니다. 또한, 글로벌 기업 및 다양한 이해관계자와 공동대응을 위해 RMI와 EPRM에 참여하여 글로벌 공급망에서 유통되는 광물들의 원산지를 파악하고자 노력하고 있습니다. 특히 RMI에서는 Steering Committee 일원으로 책임광물 현황조사 체계 및 제련소 인증 표준화에 참여하고 있습니다.

아울러, 국내 사업장에서 발생한 폐기물과 회수된 폐전자제품의 처리 과정에서 광물을 함유한 폐기물이 RMAP 인증 제련소로만 공급되도록 관리기준을 강화하고 있습니다. 이를 위해 한국도시광산 협회와 협의하여 국내 제련소가 RMAP 인증에 동참하도록 노력하고 있습니다.

지속가능한 코발트 채굴을 위한 산업간 협력 프로젝트(Cobalt for Development)

삼성전자는 콩고민주공화국에서 코발트 채굴 중 야기되는 인권침해·환경파괴 이슈 해결에 기여하고자, 2019년 독일 국제협력공사(GIZ), 삼성SDI, BMW 그룹, BASF와 함께 시범 프로젝트인 'Cobalt for Development'를 시작했습니다. 이 프로젝트의 목표는 영세 규모 코발트 채굴과 관련된 노동환경 및 지역사회의 생활 환경 개선을 위한 해결책을 찾는 것입니다. 이를 위해 영세 코발트 광산지역의 환경·안전·보건 리스크 평가와 근로자 교육, 개인 보호장비의 보급 확대 등을 추진하고, 지역 주민을 대상으로한 경제 및 농업 교육, 교육 시설 지원 등을 실시할 예정입니다.

SUSTAINABILITY FOUNDATION

———— 106 이해관계자 소통

———— 107 UN SDGs 연계 활동

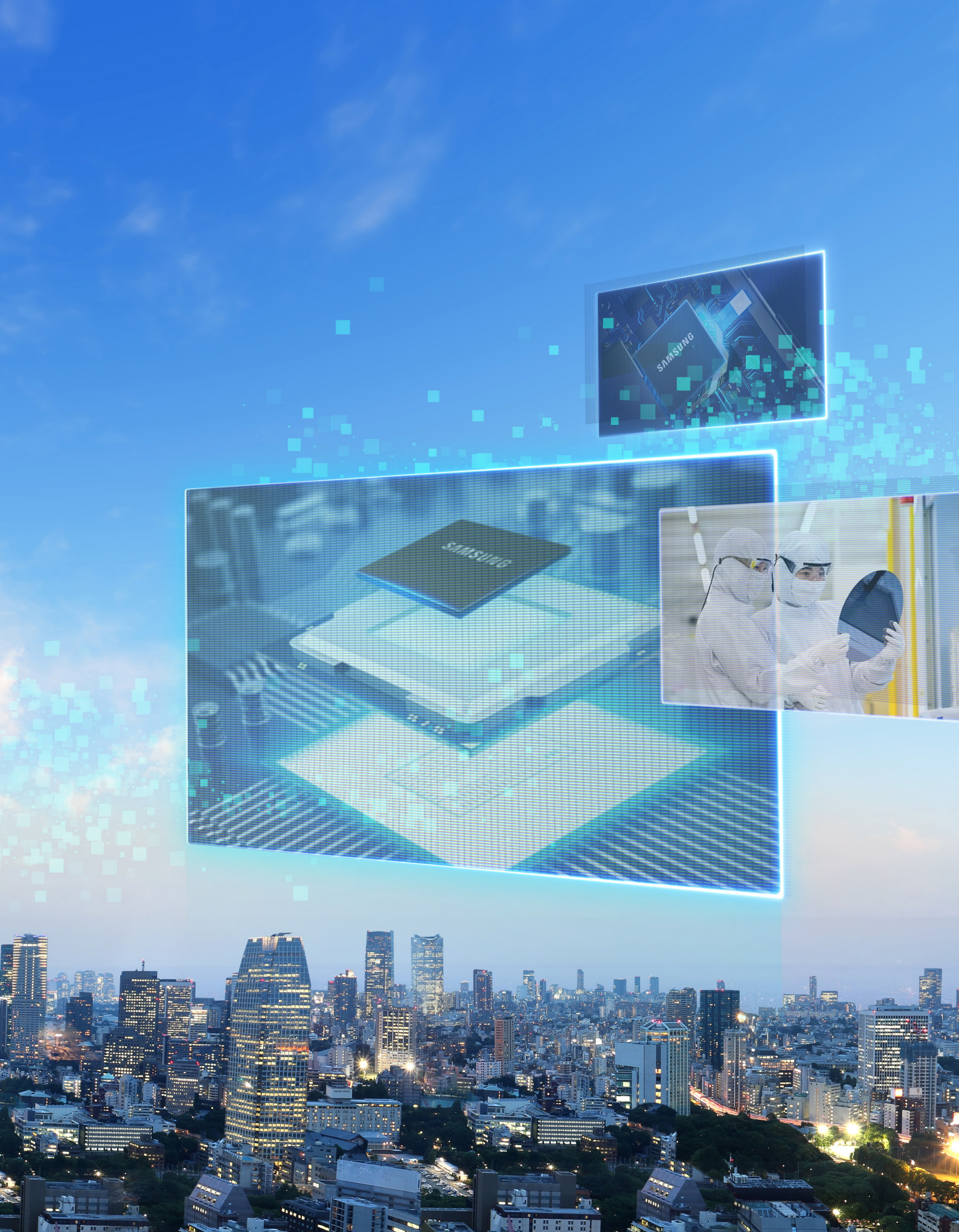
———— 111 책임경영

———— 108 지속가능경영 가치 창출

———— 113 정량성과표

———— 110 리스크 관리





이해관계자 소통

글로벌 기업시민으로서의 책임을 다하기 위해서는 다양한 이해관계자와의 커뮤니케이션이 필수적입니다. 이해관계자 포럼, 설문조사, 현장방문을 통한 의견 청취 등 다양한 활동을 진행해 이해관계자와

지속가능경영 이슈에 대한 공감대를 형성하고, 협력관계를 구축하는 노력을 기울이고 있습니다.

Stakeholder Engagement Map

이해관계자	중요관심사	소통채널	주요활동
고객	· 제품과 서비스 품질 · 안전한 제품 사용 · 정확한 제품 정보 제공 · 투명한 커뮤니케이션	· 고객만족도 조사 · 컨택센터, 서비스센터 · 삼성전자 뉴스룸 · 삼성반도체이야기 · 영삼성(YoungSamsung)	· 품질과 안전성 관리체계 강화 · 국가별 홈페이지 구축하여 제품 정보 제공 · 고객 VOC 청취 및 해결
주주 & 투자자	· 경제 성과 · 리스크 관리 · 정보 공유 · 지속가능성 이슈 (환경, 사회, 거버넌스 등)	· IR 미팅 · 주주총회 · 1:1 미팅 · 애널리스트 데이 · 삼성전자 기업 이미지 영상	· 안정적 수익창출 · 주주환원 정책 강화 · 이사회 산하 거버넌스위원회 설치 · 대외 후원금 운영 투명성 강화
임직원	· 안전하고 건강한 근로환경 · 다양성과 포용 · 교육과 경력개발 · 고용과 복리후생 · 노사관계	· 노사협의회 · 상담센터 · 만족도 조사 · 삼성전자 LIVE · 제보시스템(컴플라이언스, 윤리)	· 사업장 근로환경 관리 · 창의적 조직문화 구축 · 경력설계 주기 맞춤형 프로그램 운영 · 경영현황설명회 개최
협력회사	· 공정거래 · 동반성장 · 근로자 인권보호	· 핫라인, 사이버신문고 등 · 협력회사 간담회 · 상생협력데이 · 상생협력 아카데미 · 협력회사 경영자문단	· 공정거래, 동반성장 추진 · 협력회사 혁신활동 지원 · 기술 이전 박람회 실시 · 협력회사 지원 펀드 운영 · 협력회사 근로환경 책임관리
지역사회	· 현지 채용, 지역경제 활성화 등 간접경제효과 · 지역사회 환경보호 · 기부, 봉사 등 공헌활동	· 지역봉사센터 · 지역사회 협의회 · 삼성 나눔 빌리지 · 삼행시(수원·구미·광주) 블로그 · 용인·화성 소통블로그	· 스마트공장 구축 등 지역사회 중소기업 지원 · 사업장 인근 하천생태계 보존활동 실시 · 교육과 취업 사회공헌 프로그램 추진 · 임직원 봉사단 운영
NGO, CSR 협회, 전문기관	· 지역사회, 환경에 대한 사회적 책임 · UN SDGs에 대한 기여 · 투명하고 신속한 정보 공개	· 기업간담회 · NGO 미팅	· 글로벌 NGO 대상 의견 수렴 · RBA, BSR, GeSI 활동 · EPRM과 RMI 활동
정부	· 간접경제효과 · 공정거래 · 안전·보건 · 컴플라이언스	· 정책간담회 · 의회 · 정책자문기구	· 정부기관과 공동으로 중소기업 지원 프로그램 운영 · 정부와 협업하여 벤처투자 창구 설립·운영
언론	· 투명하고 신속한 정보 공개	· 보도자료 · 삼성전자 뉴스룸	· 취재지원 · 미디어데이 개최

UN SDGs 연계 활동

2015년 9월 UN 총회에서 지속가능발전목표가 채택되었습니다. UN 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs)는 국제사회가 2016년부터 2030년까지 사회발전, 환경보호 그리고 포용적 경제 성장을 통해 지속가능한 사회를 구축하는 것을 목표로 합니다.

삼성전자는 글로벌 시민으로서 UN SDGs 달성에 기여하기 위해 노력하고 있습니다. 회사의 사업 특성을 고려해 연관성이 높은 지속가능발전목표를 선정하고 세부 목표별로 다양한 지속가능경영 활동을 추진하고 있습니다.

삼성전자 지속가능경영 활동과 SDGs 연계

SDGs	추진 방향	주요 활동
	유해화학물질이 환경과 임직민 건강에 미치는 부정적인 영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 제품을 제조하는 과정의 모든 임직원들이 건강과 안전에 대한 위험 부담 없이 근무할 수 있는 환경 조성에 노력하고 있습니다.	· 환경안전 혁신대회 · 사용규제 물질 목록 공개
	지역사회 발전을 위해 현지 맞춤형 교육 프로그램을 지속적으로 운영하고 있으며, ICT 노하우와 전문인력을 통해 지역주민들이 더 나은 미래를 만드는 데 필요한 역량을 기를 수 있도록 다양하게 지원하고 있습니다.	· 삼성 스마트스쿨 · 드림클래스 · 삼성 이노베이션 캠퍼스 · 반도체 아카데미 · 삼성 솔브 포 투모로우 · 주니어 소프트웨어 아카데미
	동등한 기회 보장이 경제 성장, 정치적 안정, 그리고 사회 변화의 열쇠라고 믿고 있습니다. 삼성전자는 전 세계 여성들이 더 나은 삶을 살 수 있도록 돕는 새로운 방법을 찾기 위해 노력하고 있습니다.	· 여성 리더십 교육과 멘토링 · 여성 출산, 육아 근무지원제도 · 가족 친화 인증기업(한국)
	절감(Reduce), 재사용(Reuse), 재활용(Recycle)의 3R 캠페인을 통해 용수를 효율적으로 사용하고 있습니다. 또한 사업장 폐수 처리 시, 국가별 법적 배출 기준보다 엄격한 사내 기준을 적용하고, 안전하게 처리하여 수자원 영향을 최소화 하기 위해 노력하고 있습니다.	· 세계 물의 날 기념행사 · CDP Water 우수기업 선정
	글로벌 기후변화 대응을 위해 재생에너지 사용 확대 계획을 발표하고, 태양광/지열 발전설비 설치, 재생에너지 공급계약, 재생전력 요금제 등을 활용하여 지역별 사업장의 재생에너지 사용 확대를 위해 노력하고 있습니다.	· 재생에너지 사용량 2019년 총 3,217GWh
	혁신과 신성장 동력을 확보하여 관련 기술과 제품을 사회와 공유하고자 노력하고 있습니다. 혁신문화 구축을 위한 프로그램과 시스템을 운영하며 연구 개발 및 생산성 향상에 투자를 확대하고 있습니다.	· C-Lab(Creative Lab) · 스마트 팩토리 지원 사업 (2018.6~2019.6) 총 505개사
	모든 사람들이 동등한 첨단 기술의 혜택을 누릴 수 있도록 IT 기기와 기술의 접근성 향상을 위해 노력하고 있습니다. 또한 최고 수준의 제품과 서비스 보안을 유지하기 위해 사이버보안 관련 국제규정을 준수하며 소비자의 기본권리를 보호하고 있습니다.	· 4C 접근성 디자인 원칙 적용 · 삼성 녹스 플랫폼 적용 기기 확대
	모든 사업장의 임직원과 지원자에게 동등한 기회를 제공합니다. 또한 인사제도 실행에 있어서 성별, 인종, 민족, 국적, 종교, 나이, 결혼 여부, 성적 지향, 성 정체성/성적 발현, 사회적 신분, 장애, 임신, 군 복무 여부, 유전적 정보, 정치적 성향 등 어떠한 이유로도 임직원이나 지원자를 차별하지 않습니다.	· 장애인 근무지원제도 · 인권캠페인재단 평가 기업평등 성지수 100점/100점
	재생원료의 사용 확대, 제품 내구성 향상, 포장재 크기 축소, 신규 자원 채굴 저감과 제품의 사용 수명 연장의 5대 순환경제 원칙을 설정하였습니다. 일회적인 자원 소비에서 벗어나, 자원을 재사용-재활용하여 제품의 환경영향을 최소화 하기 위해 지속적으로 노력하겠습니다.	· 모듈러 디자인 제품 확대 · 지구의 날 캠페인 · 페플라스틱 활용 폰 케이스 출시
	기후변화 이슈의 우선순위를 중요도와 영향도에 따라서 도출하고 대응 전략을 수립했습니다. 또한 온실가스 배출을 줄이기 위해 온실가스 감축 설비 투자와 설비 운영 최적화에 노력하고 있습니다.	· CDP Climate Change: '탄소경영 섹터 아너스 기업' 선정 TCFD 가이드라인 기반 정보공개
	생물다양성에 미치는 부정적인 영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 사업장 인근 멸종 위기종을 파악하여 서식지 보존 활동을 추진 하는 등 생태계 보전을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.	· 하천 생태계 보존 활동
	교육, 의료, 고용, 환경 등 다양한 사회적 이슈를 해결하기 위해 책임역량인 첨단기술을 공유하고 이해관계자와 협력하여 현지에 적합한 프로그램을 추진하고 있습니다.	· COVID-19 해결을 위한 교육, 의료 분야 지원활동 · 갤럭시 클린업 파트너십 · AI 분야 민관협의회 참여 · 코발트 사회공헌 프로그램 (Cobalt for Development)

지속가능경영 가치 창출

삼성전자는 지속가능경영 활동의 금·부정적 효과를 측정하고 향후 집중해야 할 방향을 모색하는 도구로 삼기 위해, 2016년부터 KPMG의 True Value 방법을 활용해 지속가능경영 가치 창출 성과를 측정하고 있습니다. 지속가능경영 가치 창출 활동을 화폐가치로 전환하기 위해 사회·환경적 활동의 경제적 가치를 분석한 연구 결과를 검토해 측정 지표를 선정했습니다. 또한 산출한 데이터의 신뢰성을 높이기 위해 구체적인 산정방법을 공개했습니다.

삼성전자의 지속가능경영 가치는 재무적, 사회·경제적, 환경적 가치로 구성되며, Positive(+) 또는 Negative(-)로 산출합니다. 재무적

가치는 삼성전자가 한해 동안 창출한 당기순이익으로 산출합니다. 사회·경제적 가치는 주요 이해관계자인 투자자, 협력회사, 지역사회 개발에 기여한 활동을 금전적 가치로 산출하고, 환경적 가치는 온실가스, 대기, 수계, 폐기물 배출로 인한 환경영향을 측정하여 산출합니다.

삼성전자는 글로벌 사회·환경적 가치 측정 연구 동향을 계속 모니터링하고, 지속가능경영 활동을 보다 정확하게 산출하기 위해 지속 노력하겠습니다.

가치측정 방법

구분	유형	산정 방법 ¹⁾
재무적 가치	편익	한 해 동안 기업이 창출한 당기순이익
사회·경제적 가치	투자자 가치	투자자 및 채권자에 지급된 배당금과 이자지급액으로 산정
	협력회사 지원	상생펀드 지원금으로 산정
	지역사회 개발	지역사회 문제 해결을 위한 기부금액 교육 프로젝트 투자 비용의 투자수익률(118%) 산정 ²⁾ 인프라 구축 프로젝트 투자 비용의 투자수익률(250%) 산정 ³⁾ 위생시설 개발 프로젝트 투자 비용의 투자수익률(550%) 산정 ⁴⁾
환경적 가치	사업장 온실가스 배출	온실가스 배출의 사회적 비용 산정 ⁵⁾
	대기 환경영향	대기오염물질(NOx, SOx, PM) 배출의 사회적 비용 산정 ⁶⁾
	수계 환경영향	사업장이 위치한 지역 물 부족 정도에 기반하여 용수 사용량의 사회적 비용 산정 ⁷⁾
	폐기물 환경영향	폐기물의 매립, 소각, 재활용 각각에 따른 사회적 비용 산정 ⁸⁾

각주:

1) 환율은 2019년 12월 31일 기준 USD 당 1,158원, EURO 당 1,297원으로 환산합니다.

2) G. Psacharopoulos and H.A. Patrinos, Returns to investment in education: a further update (2004)

3) BCG, The cement sector: a strategic contributor to Europe's future

4) G. Hutton, Global costs and benefits of drinking-water supply and sanitation interventions to reach the MDG target and universal coverage (2012)

5) EPA, Technical update of the social cost of carbon for regulatory impact analysis (2013)

6) EEA, Revealing the cost of air pollution from industrial facilities in Europe (2011)

7) TruCost PLC, Natural capital at risk: the top 100 externalities of business (2013)

8) A. Rabl, J. V. Spadaro and A. Zoughaib, Environmental impacts and costs of solid waste: a comparison of landfill and incineration (2009)

산정방법

경영활동 투자

- 사회공헌 프로그램 투자액
- 환경 배출 데이터
- 협력회사 지원액 등

화폐적 가치

- 글로벌 연구기관의 연구 결과
- 해당 국가 탄소가격 등

경제·사회·환경적 영향의 가치

지역사회 개발(교육)

1,424억 원

학생 교육의 사회적 효익 투자수익률

118%

교육 프로젝트 사회·경제적 가치

1,680억 원

2019년 가치 창출 성과

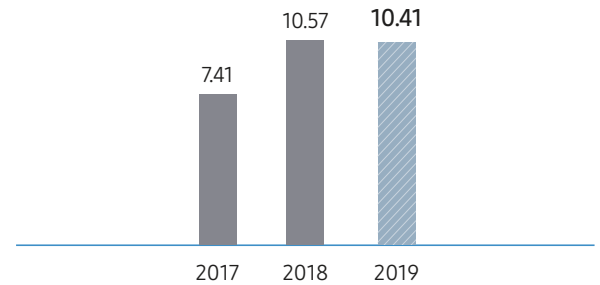
2019년 1월 1일부터 12월 31일까지 1년간 삼성전자가 창출한 총 지속가능경영 가치는 약 32.15조 원입니다¹⁾. 이 중 재무적 가치는 당기순이익 감소로 인해 2018년 대비 약 51% 축소된 21.74조 원입니다. 하지만 사회·경제적 가치 창출을 위해서 새로운 CSR 비전 ‘함께가요 미래로!’를 바탕으로 미래세대에 대한 지원을 확대하고, 공급망의 경쟁력을 높이기 위해 상생협력 프로그램을 지속 강화했습니다. 또한 환경적 가치를 개선하기 위해, 2018년 미국, 중국, 유럽 재생에너지 100% 도입 선언 시 약속한 재생에너지 사용을 확대했습니다. 그 결과, 삼성전자가 2019년 창출한 사회·경제적, 환경적 가치는 2018년과 비슷한 수준인 10.41조 원으로 평가됩니다.

각주:

1) 사회공헌 비용 산출 기준, 온실가스 배출량 산정 방식 변경으로 인해 최근 3년간의 지속가능경영 가치 창출 성과 재산정

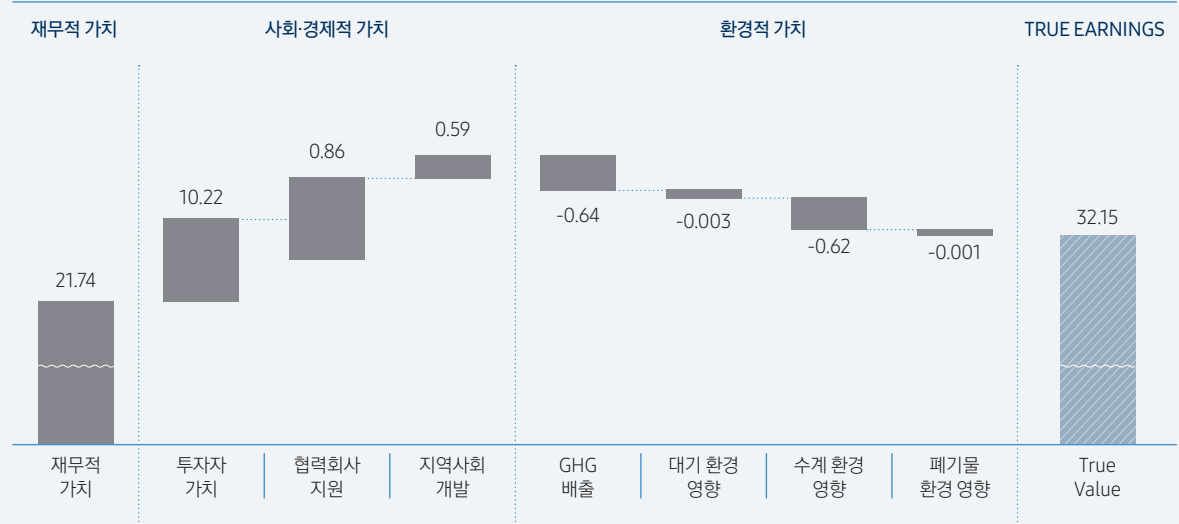
사회·경제적, 환경적 가치

단위: 조 원



2019 삼성전자 지속가능경영 가치

단위: 조 원



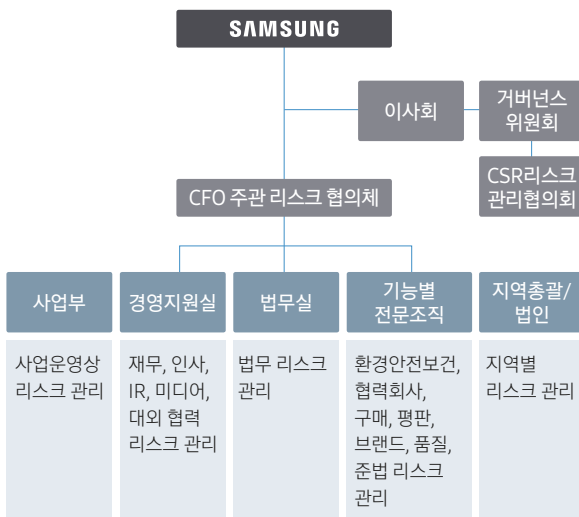
리스크 관리

삼성전자는 지속적인 시장 경쟁력 확보를 위해 지속가능성 리스크를 포함해 경영 불확실성을 야기하는 대내외 리스크 요인을 선제적으로 파악하고 이에 체계적으로 대응하고 있습니다. 이 같은 최고경영진의 리스크 관리 의지에 따라 삼성전자는 각 사업부별로 세부적인 리스크 대응정책과 프로세스를 확립하고 있습니다.

부문별 리스크 대응

삼성전자의 3개 사업 부문은 각각에 맞는 체계적인 리스크 대응 정책과 프로세스를 갖추고 시장 리스크, 유동성 리스크, 신용 리스크 등 재무적 리스크뿐 아니라 지속가능경영 리스크를 포함한 비재무적 리스크 요인을 사전 감지해 최고경영진에게 보고합니다. 리스크 요인에 대한 관리 및 대응 방안은 최고경영진이 주관하는 경영위원회와 CFO가 주관하는 리스크협의체가 마련합니다. CFO는 전사 CRO(Chief Risk Officer) 역할을 겸하고 있으며, 매주 리스크협의체를 개최해 법무, 인사, 컴플라이언스, 커뮤니케이션, 대외협력, 환경, 상생, 품질 등 각 분야 최고 책임자들과 함께 리스크를 세분해 관리하고 있습니다.

리스크 관리·운영체계



글로벌 현안 모니터링

삼성전자는 다양한 글로벌 네트워크와 대내외 채널을 통해 경제, 사회, 환경 측면의 리스크를 파악하여 선제적으로 대응하고 있습니다. 특히 2019년 반도체 소재 수급, COVID-19 팬데믹 등 대외 이슈 발생 시 전담조직을 구성해 긴밀하게 대응하고 있습니다.

COVID-19 리스크 대응 현황

삼성전자는 COVID-19 발생 초기부터 공급망 전반의 리스크를 실시간 모니터링하는 별도의 조직을 CRO 주관으로 운영하고 있으며, 특히 COVID-19의 글로벌 확산에 따른 항공 운송환경 약화에 따라 밸류체인 상의 원자재 조달에서 완제품 판매에 이르는 모든 물류의 원활한 흐름을 위해 육송, 해상, 복합운송 등 다양한 운송경로 활용을 통하여 물류 및 생산거점 다변화, 통관 지원, 지법 인 및 협력회사 인력 이동 지원 등 활동을 지속하고 있습니다.

이사회의 리스크 관리 감독 강화

삼성전자는 사내 리스크 관리 조직과 별도로 기업활동에 영향이 큰 비재무 리스크에 대한 이사회의 감독을 강화하기 위해 CSR리스크 관리협의회를 운영하고 있습니다. 거버넌스위원회 산하 CSR리스크 관리협의회는 사외이사와 사내 유관부서가 참여해 분기별로 관련 안건을 논의하고, 사내 관리체계를 감독하며, 이슈 해결방안을 협의합니다. 이처럼 기후변화, 노동인권, 안전 등의 비재무 리스크도 이사회의 중요 현안으로 논의되고 있으며, 이사회는 이를 포괄적으로 검토하여 리스크를 관리하고 있습니다.

시스템을 활용한 전사 리스크 관리

삼성전자는 각 사업부별 리스크 관리 기능과 함께 전사 차원의 상시 리스크 관리 체계도 갖추고 있습니다. 재무 리스크 관리를 위해 2004년 DC&P(Disclosure Control and Procedures) 시스템을 도입했고, 체계적인 CEO·CFO 인증 절차와 내부통제 절차를 마련했습니다. 이외에도 재무 및 공급망 리스크 관리를 위한 G-ERP(Global Enterprise Resource Planning)와 G-SCM(Global Supply Chain Management), 환경·안전·보건 리스크의 통합관리를 위한 G-EHS(Global Environment, Health & Safety System), 협력회사 리스크 통합관리를 위한 G-SRM(Global Supplier Relationship Management) 등 다양한 IT 시스템을 구축하여 전사적 위험 요소를 사전 예방하고 있습니다.

책임경영

윤리경영

삼성전자는 협력회사, 고객 등을 포함한 외부 이해관계자를 대상으로 삼성전자의 경영원칙을 공개하고, 이를 위반하는 행위에 대해 신고할 수 있는 제보 채널을 운영하고 있습니다¹⁾. 또한 '임직원 가이드라인'을 사내 인트라넷에 게시해 임직원 스스로 정도경영을 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다. 경영원칙, 제보 채널, 임직원 가이드라인은 한국어를 포함한 총 15개 언어로 게시하고 있습니다.

전 세계 제보 채널을 통해 2019년 접수된 제보 건수는 총 548건이며, 이 중 소비자 민원은 28%, 부정 관련 사항은 11%를 차지했습니다. 부정 제보에 대해서는 조사를 통해 사실관계 확인 후 사안의 경중에 따라 징계 조치하고, 그 결과를 연 2회 감사위원회에 보고합니다.

국내외 전 임직원을 대상으로 다양한 형태의 부정예방교육을 연 1회 이상 실시하고 있습니다. 또한 협력회사 사이트에도 부정, 비리 등 업무상 주요 금지행위가 수록된 '삼성전자 비즈니스 가이드라인'을 게시하는 등 깨끗한 거래문화 정착을 위해 노력하고 있습니다.

각주:

1) www.sec-audit.com

부정예방교육 이수 임직원 수

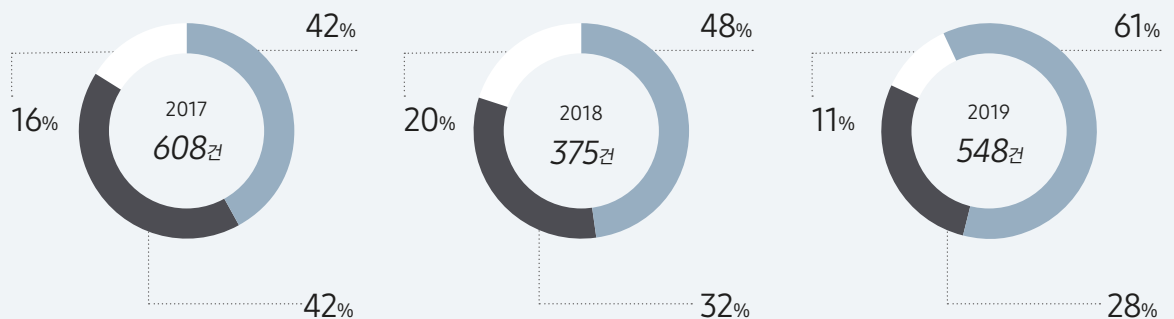
2017 317,965명

2018 303,445명

2019 276,621명

제보 현황 및 유형

● 소비자민원 ● 부정 ● 기타



세무 리스크 관리

삼성전자는 '법규 준수와 성실한 세무신고·납부의무 이행'과 '국가 재정에 기여와 세무정책 발전을 통한 사회공헌'을 최우선 세무정책으로 삼고 있으며, 다양한 측면에서 세무 리스크를 평가합니다.

세무관리 정책

법규 준수와 성실한 세무신고·납부의무 이행

- 1 삼성전자는 사업활동을 수행하는 각 국가에서 법규를 준수하고 성실하게 세무신고 및 납부의무를 이행하고 있으며 조세회피를 위한 조세피난처 등 저세율국으로의 소득이전 행위를 하지 않습니다. 이를 위해 각 국가의 과세당국과 정직하고 투명한 관계를 유지하며, 요청에 따라 관련된 사실관계와 증빙을 제공하고 있습니다.
- 2 많은 국가에서 활발한 사업활동을 펼치고 있는 기업으로서 각 국가별 세법의 차이점을 인식하여 세무 리스크를 방지하고, 모든 거래 수행 시 관련된 법규 및 관행을 분석하여 세법의 범주 내에서 사업을 수행합니다.
- 3 모든 법인의 세무담당 임직원은 삼성전자의 세무정책에 따라 법규를 준수하며 과세당국과 투명한 관계를 유지한다는 원칙 아래 업무를 수행합니다.

세무 리스크 관리 활동

모든 관련 법규와 관행을 준수하기 위해 삼성전자는 세무 거래 시 리스크를 신중하게 평가·검토한 후 이를 바탕으로 의사결정 하는 시스템을 가동하고 있습니다. 모든 세무신고와 납부기한을 철저히 준수하고 있으며, 거래와 관련된 증빙을 문서화해 보관하고 있습니다. 뿐만 아니라 과세당국과 투명한 관계를 유지하고, 과세당국이 자료를 요청할 때 신속하고 정확하게 대응합니다. 특히 국내 거래 관련 법률에 따라 제3자 및 특수관계자와의 거래 시 공정한 거래가격을 유지하고 있습니다. 국제거래상의 이전가격 운영에 있어서도 정상가격에 따라 거래하면서 국제조세 관련 리스크를 방지하고 있습니다.

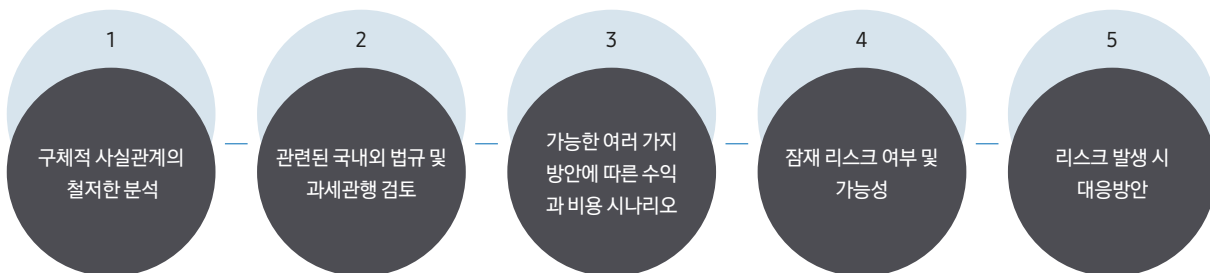
세무 리스크 관리를 통한 지역사회 발전 기여

삼성전자는 해외 각 국가의 주요 납세자 및 투자자로서 일자리 창출에 기여하고 성실한 납세의무 이행을 통해 지역사회 발전에 기여하고 있습니다.

세무 리스크 평가

삼성전자는 사업과 관련된 모든 재화와 용역의 거래, 인수합병, 기업 구조 변경, 국제거래, 신규사업 추진, 거래구조 변경 시 발생 가능한 모든 세무상의 리스크를 방지하기 위해 노력하고 있습니다. 사업상의 의사결정이 필요할 때 삼성전자의 세무조직은 외부전문가와 협력해 세무 리스크를 신중히 평가하고 있으며, 유관부서는 세무 리스크 검토 결과를 다양한 요소와 함께 종합적으로 고려하여 최종 의사결정을 내립니다.

세무 리스크 평가 주요항목



정량성과표

경제 성과

		2017	2018	2019	단위
핵심 재무 성과		* 연결 재무제표 기준			
매출액		239.6	243.8	230.4	조 원
	영업이익	53.6	58.9	27.8	조 원
	당기순이익	42.2	44.3	21.7	조 원
사업부문별 & 지역별 매출		* 순매출액 기준			
사업부문별 매출(절대값)	CE	44.6	42.1	44.8	조 원
	IM	106.7	100.7	107.3	조 원
	반도체	74.2	86.3	64.9	조 원
	디스플레이	34.5	32.5	31.1	조 원
	Harman	7.1	8.8	10.1	조 원
사업부문별 매출(비율)	CE	17	16	17	%
	IM	40	37	42	%
	반도체	28	32	25	%
	디스플레이	13	12	12	%
	Harman	2	3	4	%
지역별 매출(절대값)	미주	81.0	81.7	73.9	조 원
	유럽	44.4	43.0	42.7	조 원
	중국	38.3	43.2	38.0	조 원
	한국	31.6	33.9	34.2	조 원
	아시아 & 아프리카	44.3	42	41.6	조 원
지역별 매출(비율)	미주	34	34	32	%
	유럽	19	18	19	%
	중국	16	18	16	%
	한국	13	14	15	%
	아시아 & 아프리카	18	16	18	%

		2017	2018	2019	단위
경제 가치 배분					
[협력회사] 구매비용		135.2	156.0	173.3	조 원
[지역사회] 사회공헌 비용 ¹⁾		0.47	0.44	0.53	조 원
[주주 & 투자자] 배당금		5.8	9.6	9.6	조 원
[주주 & 투자자] 배당성향		14	22	45	%
[채권자] 이자비용		0.7	0.7	0.7	조 원
[임직원] 인건비		27.2	27.8	28.1	조 원
[정부] 지역별 조세공과금		15.1	17.8	9.7	조 원
	아시아	10	6	15	%
	한국	81	86	69	%
	미주 & 유럽	8	7	14	%
	기타	1	1	2	%

2019년 경제적 가치 분배 비중							단위: %				
협력회사 ²⁾		지역사회 ³⁾		주주 & 투자자 ⁴⁾		채권자 ⁵⁾		임직원 ⁶⁾		정부 ⁷⁾	
74		0.2		4.1		0.3		12		4.1	

각주:

1) 사회공헌 비용 산출 기준 변경으로 인해 최근 3년간의 성과 재산정

2) 회사가 영업을 위해 구매한 모든 제품 및 서비스 비용

3) 사회공헌 비용 합계

4) 배당금

5) 이자비용

6) 매출원가, 연구개발비, 판매관리비에 포함된 급여, 퇴직급여, 복리후생비의 합계

7) 연결법인세비용과 세금 및 조세공과금의 합계 (발생주의 기준)

사회 성과

	2017	2018	2019	단위
사회공헌				
임직원 봉사활동 총 시간	1,259,893	1,131,915	878,448	시간
임직원 인당 봉사시간 ¹⁾	3.93	3.66	3.06	시간
사회공헌 프로그램 누적 수혜인원				
삼성 솔브 포 투모로우	743,348	1,513,651	1,693,535	명
삼성 스마트스쿨	2,228,150	2,712,024	3,825,864	명
삼성 테크 인스티튜트	85,388	113,395	119,774	명
삼성 이노베이션 캠퍼스	-	-	13,290	명
삼성 드림클래스	80,713	92,881	103,143	명

각주:

1) 임직원 봉사활동 총 시간 ÷ 총 임직원 수

	2017	2018	2019	단위
노동인권				
총 임직원 ¹⁾	320,671	309,630	287,439	명
해외	224,213	209,925	185,380	명
국내	96,458	99,705	102,059	명
계약 종류별 임직원 수				
기간의 정함이 없는 근로자	316,534	304,640	282,874	명
기간제 근로자 ²⁾	4,137	4,990	4,565	명
연령총별 임직원 수				
30대 미만	171,877	150,565	124,442	명
30대	100,856	106,226	105,862	명
40대 이상	47,938	52,839	57,135	명
직무별 임직원 수 ³⁾				
개발 직무	65,494	66,328	69,370	명
제조 직무	179,210	164,530	144,744	명
품질 & 환경안전 직무	23,844	22,793	20,555	명
영업 & 마케팅 직무	25,266	25,731	24,067	명
기타 직무	26,857	30,248	28,703	명
직급별 임직원 수				
사원 ⁴⁾	256,944	240,135	213,916	명
간부	62,406	68,156	72,175	명
임원 ⁵⁾	1,321	1,339	1,348	명
지역별 임직원 수				
한국	96,458	99,705	102,059	명
동남아 & 서남아 & 일본	145,577	137,365	121,819	명
중국	34,843	29,110	20,649	명
북미 & 중남미	25,814	25,630	25,270	명
유럽	14,711	14,681	14,061	명
중동	2,592	2,552	3,008	명
아프리카	676	587	573	명
퇴직률 ⁶⁾				
해외 퇴직률	17.1	17.9	19.5	%
국내 퇴직률	2.3	2.3	2.5	%
국내외 복리후생비	3,813	4,096	4,490	십억 원

각주:

1) 연말기준, 파견직, 휴직, 인턴, Fulltime 학위과정 제외

2) 한국: 기간제법 기준, 해외: Contractor + Apprentice

3) 기존 제조 직무를 제조 직무와 품질 & 환경안전 직무로 구분, 재구성

4) 시간선택제 등 기타직급 포함

5) 해외법인 VP급 이상 포함

6) 평균 임직원 수 대비 회계연도 동안 퇴직한 인원의 비율

	2017	2018	2019	단위
경력 개발				
임직원 교육 인원 ¹⁾	286	268	242	만 명
해외	168	157	143	만 명
한국	118	111	99	만 명
인당 평균 교육시간 ²⁾	73.5	62.2	67.2	시간
해외	68.3	57.1	61.7	시간
한국	85.6	72.8	78.9	시간
교육비	총 교육비 ³⁾	1,097	1,469	억 원
인당 교육비 ⁴⁾	1,137	1,473	1,435	천 원
매출액 대비 교육비 ⁵⁾	0.05	0.06	0.06	%
인건비 대비 교육비 ⁶⁾	1	1.2	1.3	%
경력컨설팅센터를 통한 재취업 지원자 ⁷⁾	6,924	7,126	7,319	명
경력컨설팅센터를 통한 재취업자 ⁷⁾	5,886	6,187	6,432	명
경력컨설팅센터를 통한 재취업률	85	86.8	87.9	%

각주:

1) (총 교육시간 ÷ 8)을 1명으로 산출, 이 기준으로 2017, 2018년 재산출

2) (총 온라인 + 집합교육 시간) ÷ 총 임직원 수

3) 한국 임직원

4) 총 교육비 ÷ 한국 총 임직원 수

5) 총 교육비 ÷ 연결기준 매출액

6) 총 교육비 ÷ 인건비

7) 2001년부터 누적기준

	2017	2018	2019	단위
다양성과 포용				
여성임직원 비율 ¹⁾	45.0	43.0	40.2	%
직무별 여성 인력 비중 ²⁾				
개발 직무	17.7	17.2	17.5	%
제조 직무	57.8	56.8	53.2	%
품질 & 환경안전 직무	48.1	43.5	41.3	%
영업 & 마케팅 직무	29.7	30.8	31.2	%
기타 직무	39.4	36.0	36.1	%
지역별 여성 인력 비중				
한국	25.3	25.2	24.9	%
동남아 & 서남아 & 일본	63.1	59.9	56.3	%
중국	39.5	40.3	34.9	%
북미 & 중남미	34.8	34.4	35.1	%
유럽	35.0	34.7	34.5	%
중동	14.9	14.5	14.0	%
아프리카	33.6	36.5	37.7	%
직급별 여성 인력 비중				
사원 직급	53.1	51.6	49.0	%
간부 직급	13.2	14.2	14.7	%
임원 ³⁾	6.8	6.3	6.5	%
육아휴직자 수 ⁴⁾	3,643	3,305	3,894	명
육아휴직 후 복귀율 ⁴⁾	94.4	95.9	93.7	%
어린이집 정원 ⁴⁾	2,905	2,980	3,080	명
어린이집 개수 ⁴⁾	14	14	15	개
장애인 임직원 수 ⁴⁾	1,530	1,538	1,589	명
장애인 고용률 ⁴⁾	1.6	1.5	1.6	%

각주:

1) 전 임직원 기준

2) 기존 제조 직무를 제조 직무와 품질 & 환경안전 직무로 구분, 재구성

3) 해외법인 VP급 이상 포함

4) 한국 임직원 기준

사회 성과

	2017	2018	2019	
사업장 안전·보건				
도수율 ¹⁾	0.086	0.036	0.059	
재해율 ²⁾	0.017	0.008	0.009	

각주:

1) (재해건 수 ÷ 연근로시간) x 1,000,000, 한국 전 임직원과 해외 생산법인 임직원 기준

2) (재해자 수 ÷ 근무자수) x 100, 한국 전 임직원과 해외 생산법인 임직원 기준

	2017	2018	2019	단위
책임경영				
컴플라이언스 교육 ^{1) 2)}	260,032	214,450	193,663	명
윤리경영 위반사례 제보 건 수 ³⁾	608	375	548	건
부정 제보 비율	16	20	11	%
소비자 민원 비율	42	32	28	%
기타	42	48	61	%
부정예방 교육 ⁴⁾	317,965	303,445	276,621	명

각주:

1) 수집 범위: 한국 임직원

2) 중복 포함

3) 삼성전자 윤리경영 사이트(sec-audit.com) 집계 기준

4) 전 임직원

	2017	2018	2019	단위
고객 가치 증대				
고객 만족도	83.9	85.4	85.4	점

		2017	2018	2019	단위
공급망 책임관리					
협력회사 종합평가	평가 받은 협력회사 ¹⁾	89	91	86	%
	우수등급 비중	60	64	70	%
	ISO 14001인증 비율 ²⁾³⁾	86	87	84	%
	OSHAS 18001인증 비율 ³⁾	32	37	42	%
상생펀드 지원		8,228	8,339	8,630	억 원
	1차 협력회사	6,173	6,113	6,274	억 원
	2 & 3차 협력회사 ⁴⁾	2,054	2,226	2,356	억 원
협력회사 인센티브		653	821	741	억 원
협력회사 교육 참여업체		805	877	890	개사
	1차 협력회사	632	589	558	개사
	2차 협력회사	173	288	332	개사
협력회사 교육 참여인원 ⁵⁾		16,209	18,777	20,144	명
	1차 협력회사	12,687	13,673	15,170	명
	2차 협력회사	3,522	5,104	4,974	명
혁신활동 지원 1차 협력회사		137	124	122	개사
	해외	22	26	23	개사
	한국	115	98	99	개사
스마트공장 지원업체 ⁶⁾		487	505	570	개사
	거래 협력회사	66	82	41	개사
	미거래 중소 & 중견기업	421	423	529	개사
공급망 근로환경 관리					
협력회사 근로환경 제3자 검증 ⁷⁾		214	306	399	개사

각주:

1) 연1회 등록 후 1년 미만 협력회사 제외한 전체 협력회사 대상으로 8개 분야 평가 실시

2) 협력회사 거래 기본 계약서에 ISO 14001 또는 이와 동등한 표준 준수 요구

3) 종합평가 받은 협력회사 중 인증 비율

4) 2018년부터 3차 협력회사 포함

5) 중복포함

6) 2019년 스마트공장 지원사업은 2020년 6월에 종료 예정

7) 2013년부터 누적

		2017	2018	2019	단위
책임광물 관리 투명성 확보					
협력회사 현장 점검 ¹⁾		252	244	225	개사

각주:

1) 분쟁광물 대상

협력회사 제3자 검증 주요 항목별 준수율¹⁾

	2017	2018	2019	단위
노동·인권				
자발적 근로	98	99	99	%
아동공 고용금지	100	100	100	%
미성년 근로자 보호	100	100	99	%
근로시간 관리	87	84	82	%
주1회 휴무 보장	97	95	94	%
임금 및 복리후생	95	96	96	%
인도적 대우	100	100	100	%
차별 금지	100	99	100	%
안전·보건				
산업안전	96	96	96	%
비상사태 대비	94	94	96	%
산업재해와 질병	98	96	96	%
육체적 과중업무	100	96	100	%
위험장비 안전 관리	100	100	99	%
위생, 식품, 주거	100	99	97	%
환경				
오염방지	100	99	100	%
취급주의 물질 관리	94	98	97	%
폐수 & 고형폐기물 관리	98	100	97	%
대기오염	100	91	99	%
제품 함유물 규제	100	99	97	%
윤리				
기업윤리	100	100	99	%
부당이익 금지	100	99	97	%
정보공개	100	99	99	%
지적재산	100	100	100	%
신원보호	100	100	100	%
개인정보보호	100	99	100	%
보복 금지	100	100	100	%
경영시스템				
준수의지	100	100	96	%
관리책임	98	100	99	%
리스크 평가	88	92	92	%
교육	100	96	95	%
의사소통	100	100	99	%
임직원 피드백	100	98	98	%
시정조치	96	98	93	%
경영 개선목표 관리	100	96	96	%

각주:

1) 연도별 제3자 검증을 거쳐 개선 결과를 반영한 수치임(2019년은 74개사 대상)

환경 성과

		2017	2018	2019	단위
제품책임					
친환경 제품 개발 비율 ¹⁾		94	94	97	%
제품 에너지 사용 효율화	제품 ²⁾ 사용단계 온실가스 누적 감축 ³⁾	217	243	270	백만 톤CO ₂ e
	제품 ²⁾ 사용단계 온실가스 당해년도 감축량 ⁴⁾	28,486	26,482	26,592	천 톤CO ₂ e
	제품 ²⁾ 에너지 사용량 절감율 ⁴⁾	36	39	42	%
		2017	2018	2019	단위
자원 사용 효율화					
폐제품 누적 회수량 ³⁾		3,123,557	3,546,786	4,033,528	톤
폐제품 당해년도 회수량		417,253	423,229	486,741	톤
	아시아 & 오세아니아	140,814	142,111	187,899	톤
	유럽	220,015	226,616	251,544	톤
	미주	56,424	54,502	47,298	톤
		92,195	95,856	98,420	톤
폐제품 당해년도 제품별 회수량 ⁵⁾	대형기기	79,999	83,344	87,235	톤
	통신사무기기	5,831	5,008	4,253	톤
	중형기기	2,421	3,464	1,036	톤
	소형기기	3,944	4,041	5,896	톤
		79,579	82,739	88,886	톤
재자원화량 ⁵⁾	고철	37,379	38,863	38,980	톤
	비철	13,858	14,408	10,236	톤
	합성수지	22,569	23,466	29,761	톤
	유리	1,648	1,714	4,922	톤
	기타	4,125	4,289	4,987	톤
	글로벌 재생 플라스틱 사용량	35,268	39,226	30,753	톤
	글로벌 재생 플라스틱 적용률	6	6.7	5.3	%
포장재 재활용 ⁵⁾		9,619	10,895 ⁶⁾	12,394	톤

각주:

1) 제품 개발 과제 중 공인 환경마크 기준을 만족하는 비율

2) 수집 범위: 주요 7대 제품군(휴대전화, 노트북, TV, 모니터, 냉장고, 세탁기, 에어컨)

3) 2009년 이후 누적

4) 2008년 평균 연간 에너지 사용량 대비 평균 연간 에너지 사용량

5) 수집 범위: 한국

6) 수치 오류로 정정

환경 성과

	2017	2018	2019	단위
기후변화				
사업장 온실가스 배출량 ¹⁾	13,575	15,151	13,800	천 톤CO ₂ e
Scope 1 ²⁾	3,668	4,855	5,067	천 톤CO ₂ e
Scope 2 ³⁾	9,907	10,296	8,733	천 톤CO ₂ e
CO ₂	10,879	11,417	9,844	천 톤CO ₂ e
CH ₄	2	2	2	천 톤CO ₂ e
N ₂ O	343	322	351	천 톤CO ₂ e
HFCs	327	505	996	천 톤CO ₂ e
PFCs	1,847	2,737	2,429	천 톤CO ₂ e
SF ₆	177	168	178	천 톤CO ₂ e
온실가스 배출 원단위 ⁴⁾	3.3	3.6	3.1	톤CO ₂ e/억 원
기타 온실가스(Scope 3) 배출량	14,782	15,908	16,607	천 톤CO ₂ e
협력회사 배출량 ⁵⁾	7,038	7,952	8,278	천 톤CO ₂ e
물류 배출량	7,625	7,846	8,223	천 톤CO ₂ e
임직원 출장 배출량 ⁶⁾	119	110	106	천 톤CO ₂ e
신재생에너지 사용량	229	1,356	3,220	GWh
사업장 에너지 사용량	23,419	26,028	26,899	GWh
전력	18,450	20,558	21,160	GWh
기타	4,970	5,470	5,740	GWh
사업장 에너지 사용 원단위 ⁴⁾	5.7	6.2	6.1	MWh/억 원

각주:

- 1) 국가별 온실가스 관리지침, IPCC 가이드라인, ISO 14064 기준 적용하여 산정 및 재생에너지 사용량 포함(Market based)
- 2) 직접 배출량: 연료 사용량, 반도체 공정가스 배출량 및 LPG와 LNG사용량 등
- 3) 간접 배출량: 전력 사용량(재생에너지 포함), 스팀 사용량 합산
- 4) (총 배출량, 총 사용량) ÷ 글로벌 연결매출액, * 디스플레이 매출액 제외, 물가지수 적용(2005년=1 기준)
- 5) 상위 거래비중 90% 규모 협력회사 대상 삼성전자 제품 제조시 발생한 온실가스 배출량 조사결과(해당 기준으로 2017년 데이터 변경)
- 6) 수집 범위: 한국

	2017	2018	2019	단위
수자원 관리				
용수 사용량	120,618	134,230	134,479	천 톤
공업용수	67,708	78,837	81,984	천 톤
시수(상수)	51,916	54,434	51,839	천 톤
지하수	994	959	657	천 톤
용수 사용 원단위 ¹⁾	59	64	67	톤/억 원
폐수 방류량	95,919	107,699	108,460	천 톤
용수 재사용량	56,154	62,371	68,555	천 톤
용수 재사용률	47	46	51	%
초순수 재사용 공급량	44,582	52,607	55,039	천 톤
초순수 재사용 회수량	16,358	17,513	15,005	천 톤
초순수 회수율	37	33	27	%
협력회사 용수 사용량 ²⁾	65,487	67,934	68,286	천 톤

각주:

- 1) 총 사용량 ÷ 글로벌 연결매출액, 디스플레이 매출액 제외
- 2) 상위 거래비중 90% 규모 협력회사 대상 삼성전자 제품 제조시 발생한 용수 사용량 조사결과(해당 기준으로 2017년 데이터 변경)

	2017	2018	2019	단위
폐기물 관리				
폐기물 발생량	1,146,812	1,210,521	1,099,197	톤
일반폐기물	760,463	813,831	777,570	톤
유해폐기물 ¹⁾	386,349	396,690	321,627	톤
폐기물 처리량	1,146,812	1,210,521	1,099,197	톤
재자원화	1,088,979	1,157,621	1,045,122	톤
소각(사외)	32,301	31,377	30,664	톤
매립(사외)	25,532	21,524	23,410	톤
폐기물 재자원화율	95	96	95	%

각주:

1) 각 사업장이 위치한 국가의 산정기준 적용

	2017	2018	2019	단위
오염물질 관리				
대기오염물질 배출량	1,311	1,060	974	톤
NOx	685	616	661	톤
SOx	69	55	13	톤
Dust	509	281	227	톤
NH ₃	38	95	60	톤
HF	10	13	13	톤
VOC 배출량	166	211	186	톤
수질오염물질 배출량	3,190	3,797	2,128	톤
COD	1,771	2,407	1,047	톤
BOD	521	392	415	톤
SS	497	649	315	톤
F	386	337	342	톤
중금속	15	12	9	톤
오존층 파괴물질(CFC-eq) 사용량 ¹⁾	3	2	2	톤

각주:

1) 수집 범위: 한국

	2017	2018	2019	단위
사업장 화학물질 관리¹⁾				
화학물질 사용량 ²⁾	364	417	384	천 톤
주요 유해물질 유출	0	0	0	건

각주:

1) 수집 범위: 한국, 2018년부터 산정기준을 PRTR 기준으로 변경, 2017년 데이터 수정(* PRTR: 화학물질 배출·이동량 정보)

2) 수집 범위: 한국

	2017	2018	2019	단위
사업장 환경 영향				
환경안전 비용	9,513	9,167	15,176	억 원
환경법규 위반	0	0	0	건

APPENDIX

독립된 검증인의 검증 보고서	123
온실가스 배출량 검증 의견서	125
TCFD 대조표	126
SASB 대조표	127
GRI 대조표	128

독립된 검증인의 검증보고서



삼성전자주식회사 경영자 귀중

삼성전자(이하 '회사')는 삼일회계법인(이하 '검증인')에게 지속가능경영보고서 2020(이하 "보고서") 발간을 위해 아래에 해당하는 내용에 대해 외부 검증을 요청하였으며, 검증인은 이에 대한 독립적 검증 절차를 수행하였습니다.

검증기준 및 검증대상

2019년 12월 31일로 종료되는 기간의 정보에 대해 제한적 확신을 제공하는 대상은 다음과 같습니다.

- AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008(이하 "AA1000APS")의 3가지 원칙, 즉 포괄성·중요성·대응성 적용 여부
- GRI(Global Reporting Initiative, 이하 "GRI") 대조표(128페이지에서 131페이지)에서 보고수준 충족으로 표시된 정보 및 데이터(이하 "지속가능경영 데이터")가 GRI Standards 핵심적 부합방법을 적용한 회사의 보고서 작성기준에 의거하여 작성되었는지 여부와 지속가능경영 데이터의 신뢰성

본 검증인은 보고서에 포함된 다른 정보가 지속가능경영 데이터와 일관성을 유지하는지 검토하였으며, 보고서에서 명백한 오류나 중요한 불일치 사항이 발견된 경우에는 동 사항이 검증보고서에 미치는 영향을 고려하였습니다. 그러나 검증인의 책임은 검증 대상 이외의 정보 및 데이터로 확대되지 않습니다.

수행한 검증 업무

본 검증인은 ISAE 3000¹⁾ 과 AA1000AS²⁾에 근거하여 검증을 수행하였습니다.

ISAE 3000의 제한적 검증은 AA1000AS(2008)에서 정의된 검증의 중간수준(Moderate level)과 일치합니다. 본 검증인의 검증업무는 AA1000AS(2008)에서 Type2로 정의된 검증업무입니다.

1) International Standard on Assurance Engagements 3000 – 'Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information' issued by International Auditing and Assurance Standards Board

2) AA1000 Assurance Standard(2008), issued by AccountAbility

본 검증인의 업무는 다음의 내용을 포함하고 있습니다.

1. AA1000APS의 3가지 원칙, 즉 포괄성, 중요성, 대응성에 대한 접근방법을 파악하기 위해 회사의 지속가능경영 데이터 내부 보고 및 데이터 집계에 책임을 지고 있는 담당자 인터뷰
2. 회사의 본사를 방문하여 지속가능경영 데이터를 관리하고 보고하는 시스템과 프로세스의 이해
3. 위험평가 프로세스의 결과, 지속가능경영 관련 정책 및 기준, 지속가능경영 중요성 평가 매트릭스, 이해관계자 참여활동 등과 관련된 문서 검토
4. 보고기간의 지속가능경영 데이터 관리 및 보고를 위한 주요 프로세스와 통제 활동의 설계 및 운영의 적합성 평가
5. 질문과 분석적 검토를 기본으로 검증대상 데이터에 대한 제한된 검증 수행

독립성

검증인은 국제회계사연맹(International Federation of Accountants)의 윤리헌장을 준수하며, 회사의 관리체계 작성 업무를 포함한 독립적인 검증 활동에 영향을 미치는 업무는 수행하지 않습니다.

경영진과 검증인의 책임

검증인의 책임은 수행한 검증절차에 따라 경영진에게 결론을 제공하는 것입니다.

지속가능경영 데이터 산출 및 AA1000APS 3가지 원칙의 준수를 위한 작성 기준의 설정, 동 작성 기준에 따른 성과 측정 및 이를 보고서에 보고하는 책임은 경영진에게 있습니다.

이 검증보고서는 회사의 지속가능경영 데이터에 대한 경영진의 보고를 위해 작성되었습니다. 법에서 정하는 최대한의 한도 안에서, 본 검증인은 수행한 업무 또는 검증보고서에 대해 경영진 이외에 대해서는 사전에 서면으로 협의되지 않는 한 어떠한 책임도 지지 않습니다.

검증의 고유한계

비재무적 성과 정보는 재무적 정보 보다 검증 대상의 성격과 정보의 결정에 대한 산출 방법에서 기인하는 더 많은 고유 한계가 있습니다. 데이터에 대한 관련성, 중요성 그리고 정확성에 대한 질적인 해석은 경영진이 적용한 추정과 판단에 따라 달라질 수 있습니다. ISAE 3000에 따르면 제한적 확신의 업무는 합리적 확신을 제공하는 검증업무와 비교하여 검증범위가 제한되어 있습니다. 따라서, 적절한 증거를 수집하기 위한 검증 절차의 성격, 시기 및 범위가 합리적 확신의 검증 업무보다 낮은 수준의 확신을 제공하도록 계획되었으며, 검증인은 합리적 검증 의견을 제시하지 않습니다. 또한 본 의견은 검증 대상에서 명시한 관리체계로 제한되며, 검증인은 검증의견서를 통해 내린 결론에 대해서 회사 외의 인원에게 대한 책임을 지지 않습니다.

- 본 검증인은 이해관계자 참여활동에 참여하지 않았습니다. 그러므로 우리의 결론은 회사의 담당자와 인터뷰한 내용 및 회사가 제공한 관련문서의 검토를 통해 이루어졌습니다.
- 검증업무의 범위는 2019년 성과에 한정되어 있습니다. 그 이전 데이터는 본 검증인의 검증대상에서 제외됩니다.

검증인의 의견

이 검증보고서에 기술된 본 검증인의 수행업무와 제시된 작성 기준에 따라, 본 검증인의 검증의견은 다음과 같습니다.

AA1000APS 원칙 적용에 대한 검증의견은 아래와 같습니다.

- 포괄성
 - 회사는 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 고객, 주주, 투자자, 임직원, 협력회사, 지역사회 NGOs, 전문기관, 정부, 언론의 주요 관심 사항과 의견을 수렴하였습니다.
 - 본 검증인은 회사의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통한 이슈를 수렴하는 절차에서 누락된 중요한 이해관계자 그룹을 발견하지 못하였습니다.
- 중요성
 - 회사는 이슈 도출 프로세스를 통해 지속가능경영 주요 이슈를 확정하였습니다.
 - 본 검증인은 회사의 이슈 도출 프로세스상 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.
- 대응성
 - 회사는 이슈 도출 프로세스를 통해 파악된 지속가능경영 주요 이슈에 대한 대응활동 및 지속가능경영 성과를 보고서에 포함시켰습니다.
 - 본 검증인은 중요성의 관점에서 보고서상 지속가능경영 주요 이슈에 대한 대응활동 및 지속가능경영 성과가 대응성의 원칙을 위배하였다는 점을 발견하지 못하였습니다.

검증인은 수행한 절차와 획득한 증거를 기초할 때 중요성 관점에서 본 보고서가 GRI Standards 핵심적 부합방법 작성기준에 부합하지 않게 작성되었다고 보이지 않습니다.

검증인의 권고사항

검증의견에는 영향을 미치지 않으나 동 검증보고서에서 명시하고 있는 검증절차를 수행한 결과, 본 검증인은 하기 사항을 권고하였습니다.

- 회사는 사업과 관련된 지속가능경영 분야 이슈를 파악 및 대응하고, 그 성과에 대해 이해관계자와 투명하게 소통하기 위해 Priority 주제로 기후 행동, 순환경제, 노동인권, 개인정보보호와 사이버보안, 지배구조, 컴플라이언스를 선정하였습니다. 향후에는 지속가능경영 중장기 목표와 전략을 공개하시길 권고합니다.

서울특별시 용산구 한강대로 100
삼일회계법인
대표이사 김영식



2020년 6월 12일

‘삼성전자(주) 2019년 온실가스 배출량 보고’에 대한 제3자 검증 의견서



서문

한국품질재단은 삼성전자(주)로부터 2019.1.1부터 2019.12.31까지의 온실가스 배출량을 수록한 '2018년 국내 모든 사업장의 온실가스 배출량 및 해외 26개 법인의 온실가스 배출량 보고서'에 대한 검증을 요청 받았습니다. 삼성전자(주)는 '온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(산업통상자원부 고시 2018-78호)', 'GHG Protocol Scope 2 Guidance' 및 'ISO 14064-1:2006'에 근거한 온실가스 배출량 보고서 작성의 책임을 가지며 한국품질재단은 온실가스 배출량 보고서에 수록된 온실가스 배출량 데이터가 검증기준에 따라 작성, 산정되었는지를 'ISO 14064-3:2006'에 근거하여 검증을 수행하고 검증의견을 제공하는 책임을 가지고 있습니다.

검증 범위

본 검증에서는 삼성전자(주)의 운영 통제 하에 있는 국내 모든 사업장 및 해외 26개 법인의 온실가스 배출 시설을 대상으로 하며 총 온실가스 배출량은 Scope 1(직접) 및 Scope 2(간접) 온실가스 배출량을 포함하고 있습니다.

검증 결론

'ISO 14064-3:2006' 등의 검증절차를 통해 온실가스 배출량 보고서에 수록되어 있는 온실가스 배출량 데이터에 대해 아래와 같은 결론을 제시합니다.

- 1) 삼성전자(주)의 2018년 온실가스 배출량 보고서는 '온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침', 'GHG Protocol Scope 2 Guidance' 및 'ISO 14064-1:2006'에 기반을 두고 수립된 삼성전자(주) 온실가스 산정지침에 따라 적절하게 작성되었습니다.
- 2) 삼성전자(주)의 2019년 국내 모든 사업장의 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과, '온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침' 요구사항인 2%(총 배출량 500만 tCO₂eq 이상) 미만 기준을 만족하고 있습니다.
- 3) 삼성전자(주)의 2019년 해외 26개 법인의 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가는 해외법인 전체에 대한 문서검토결과와 삼성전자 자체 내부 평가 결과를 토대로 결정되었으며 중요성 평가 결과 총 배출량의 2%를 초과하지 않는 것으로 판단하였습니다.
- 4) 보고된 온실가스 배출량의 활동데이터 중 가장 많은 비중을 차지하는 구매전력, F가스에 의한 공정배출, LNG 사용 등에 의한 배출이 전체 배출량의 99% 이상을 차지하고 있으며 전력, F가스 및 도시가스 등의 공급업체에서 제공한 거래용 데이터를 통해서 확인하였으며 해당 사용량에 대한 오류는 없는 것으로 판단되었습니다.
- 5) 그러나 온실가스 배출량 산정 시 활용된 매개변수 중 공정배출의 저감 기술에 대한 기술 효율 부문이 배출량에 영향을 미치고 있는데, 이 값은 삼성전자(주) 자체 방법론에 근거해 산정된 값으로 저감 기술 효율에 대한 평가 결정은 정부 및 관련 전문가에서의 결정이 있어야 하나 이에 대해 있을 수 있는 오류는 검증 의견에 반영되어 있지 않습니다. 해외 법인의 경우, 해당 국가에서 공표된 순발열량 및 전력배출계수를 우선적으로 적용하였으나 공표된 값이 없을 경우 IPCC 가이드라인 및 국내 에너지기본법 시행규칙에 명시된 순발열량, IEA 전력계수를 적용하였으며 스팀 배출계수는 스팀 공급업체에서 제공한 값을 적용하는 것을 원칙으로 하고 있어, 향후 매개변수가 변경될 경우 온실가스 배출량 재산정이 필요할 것으로 판단됩니다. 또한, REC 등 시장에서 배출권 상쇄를 위해 구입한 사항을 반영하여 추가적으로 시장배출량의 평가를 이행하였으며, 이는 기존 지역배출량에서 시장에서 구입한 상쇄배출권을 제외한 배출량을 의미합니다.
- 6) 보고서에 수록된 삼성전자(주)의 2019년 온실가스 배출량정보 및 데이터는 삼성전자(주) 온실가스 산정지침에서 고려하지 않은 배출량 정보를 제외하고는 중대한 오류, 누락 및 부적정한 사항은 발견되지 않았습니다.

삼성전자(주) 2019년 온실가스 배출량

단위: 천 톤 CO₂eq

기간		2019.1.1~2019.12.31				
검증범위		국내	해외		총계	
			지역배출	시장기반배출	지역배출	시장기반배출
온실가스 배출량	총 배출량	11,131	4,934	2,669	16,065	13,800
	직접배출 (Scope 1)	3,986	1,081	1,081	5,067	5,067
	간접배출 (Scope 2)	7,145	3,853	1,588	10,998	8,733

(재)한국품질재단 대표 송 지 영

Ji Young Song

2020년 5월 6일

TCFD 대조표

TCFD 권고안		참고 페이지
지배구조	a) 기후변화와 관련된 위험과 기회를 관리·감독하는 이사회 활동 설명	p 23 CDP, CC1.1a, CC1.1b.
	b) 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가·관리하는 경영진의 역할 설명	p 23 CDP, CC1.2a
전략	a) 단기, 중기 및 장기 측면에서 기후변화와 관련된 위험과 기회 설명	p 23-25 CDP, CC2.2c, CC2.3a, CC2.4a, CC3.1c
	b) 기후변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략과 재무계획에 미치는 영향 설명	p 23-25 CDP, CC2.5, CC2.6
	c) 2°C 이하 시나리오 등 다양한 기후변화 관련 시나리오를 고려하여, 경영 전략의 유연성 설명	p 23 CDP, CC3.1c, CC3.1d
위험관리	a) 기후변화 관련 위험을 식별하고 평가하기 위한 절차 설명	p 26 CDP, CC1.2a, CC2.2b
	b) 기후변화 관련 위험을 관리하기 위한 절차 설명	p 26 CDP, CC2.2d
	c) 기후변화 관련 위험을 식별, 평가 및 관리하는 절차가 조직의 전반적인 위험관리 체계에 통합되는 방법 설명	p 23, p 26 CDP, CC2.2
지표와 감축목표	a) 조직이 경영 전략 및 위험관리 절차에 따라 기후변화 관련 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표 공개	p 23-26 CDP, CC11.3
	b) Scope 1, 2 및 Scope 3(해당되는 경우) 온실가스 배출량과 관련 위험 공개	p 26, p120
	c) 기후변화 관련 위험과 기회 관리를 위해 조직에서 사용하는 목표와 목표 대비 성과 설명	p 27 CDP, C4

SASB 대조표

Sustainability Disclosure Topics & Accounting Metrics

코드	토픽	항목	참고 페이지 및 답변
TC-HW-230a.1	제품 안전	제품의 정보보안 관련 리스크를 발견하고 이를 개선하는 방법 설명	p 40-45
TC-HW-330a.1	다양성과 포용	(1) 경영진과 (2) 기술진, (3) 그 외 임직원의 성별 비율과 인종, 민족별 비율	p 115
TC-HW-410a.1	제품 수명주기 관리	IEC 62474 국제표준을 충족하는 물질을 포함하고 있는 제품의 매출액 기준 비율	삼성전자는 국가별 법률과 글로벌 규정(EU RoHS, REACH 등)을 준수하고, 제품에 사용되는 모든 부품과 원재료에 대해 엄격한 사전검사와 사후관리를 실시하고 있습니다. 삼성전자의 유해물질 관리 노력은 지속가능경영보고서 P65, 92, 93을 참고하십시오.
TC-HW-410a.2		EPEAT 등록 기준이나 이와 동등한 수준의 기준을 충족하는 제품의 매출액 기준 비율	제품군 EPEAT 기준을 충족하는 제품의 매출액 ¹⁾ 기준 비율 휴대전화 64.4% 컴퓨터 33.1%
TC-HW-410a.3		ENERGY STAR® 기준을 충족하는 제품의 매출액 기준 비율	제품군 ENERGY STAR® 기준을 충족하는 제품의 매출액 ¹⁾ 기준 비율 컴퓨터 92.3% 오디오 83.4%
TC-HW-410a.4		회수된 폐전자제품의 중량과 재활용률	p 119
TC-HW-430a.1	공급망 관리	1차 협력회사 중 RBA (Responsible Business Alliance)의 VAP(Validated Audit Process) 또는 이와 동등한 수준의 절차에 따라 감사를 받은 비율을 (a)모든 시설 및 (b)고위험 시설에 대해 각각 제시	p 117-118
TC-HW-430a.2		1차 협력회사가 (1) RBA의 VAP 또는 이와 동등한 수준의 기준에 따라 부적합 판정을 받은 비율과 (2) 부적합 사항들을 시정하기 위한 조치의 실행률을 (a) 우선적으로 고려해야 할 부적합 사항과 (b)기타 부적합 사항들을 구분하여 제시	p 117-118
TC-HW-440a.1	재료 공급	중요 광물의 사용과 그에 관련된 리스크 관리에 대한 설명	p 102-103

각주:

1) 2019년 북미(미국, 캐나다) 기준

Activity Metric

코드	항목	참고 페이지 및 답변
TC-HW-000.A	제품별 생산량	2019 사업보고서(사업의 내용) p 64-66
TC-HW-000.B	제조사업장 위치	p 4-5
TC-HW-000.C	자사 소유 생산시설에서 생산한 제품 비율	2019 사업보고서(사업의 내용) p 64-66

GRI 대조표

GRI Standards (2016)		지표명	보고수준	페이지	비고
GRI 102 일반정보 공개					
조직 프로파일	102-1	조직 명칭	●	About this report	
	102-2	활동, 브랜드, 제품, 서비스	●		홈페이지에 공개
	102-3	본사 위치	●	About this report	
	102-4	조직이 사업을 운영하는 국가의 수와 국가명	●	4-5	
	102-5	조직 소유 형태와 법적 형태	●		사업보고서에 공개
	102-6	제품과 서비스가 제공되는 지리적 위치, 관련 산업, 고객과 수혜자 유형	●	4-5	
	102-7	조직의 규모(임직원 수, 사업장 수, 순매출, 자기자본과 부채 구분한 총 자본, 제품 서비스 수량 포함)	●	113-114	
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	●	114-115	
	102-9	조직의 공급망	●	4-5, 96	
	102-10	보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급망 관련 중대한 변화	●		사업보고서에 공개
	102-11	조직의 사전예방 접근법 및 원칙	●	110-111	
	102-12	조직이 가입하였거나 지지하는 외부의 경제, 환경, 사회에 관한 헌장, 원칙, 기타 이니셔티브 목록	●	33-34, 106	
	102-13	산업 협회 등 국가별, 국제적 정책기구 멤버십 현황	●	106	
전략	102-14	의사결정권자 성명서	●	2	
윤리성과 청렴성	102-15	핵심 영향, 위험, 기회	●	20-21	
	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동규범	●		홈페이지에 공개
거버넌스	102-17	윤리에 대한 자문과 신고 메커니즘	●	111	
	102-18	거버넌스 구조	●	46-49	
이해관계자 참여	102-19	권한 위임	●	110	
	102-20	경제, 환경, 사회적 토픽에 대한 임원급의 책임	●	46-49	
	102-21	이해관계자와 경제, 환경, 사회적 토픽 협의	●	106	
	102-22	최고 거버넌스 기구와 그 위원회 구성	●	46-49	
	102-23	최고 거버넌스 기구 의장	●	47	
	102-24	최고 거버넌스 임명과 선정	●	46-49	
	102-25	이해관계 상충 방지 프로세스 및 이해상충 사항의 공개 여부	●	47-48	
	102-26	목적, 가치, 전략 수립에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할 (경제적, 환경적, 사회적 영향 관련)	●	46-49	
	102-27	최고 거버넌스 기구의 경제적, 환경적, 사회적 토픽에 관해 공동지식 강화 및 개발 절차	●	46-49	
	102-28	최고 거버넌스 기구의 성과 평가에 대한 절차	○		
	102-29	최고 거버넌스 기구의 경제, 환경, 사회적 영향 파악과 관리	●	110	
	102-30	최고 거버넌스 기구의 리스크 관리 프로세스 효과	●	110	
	102-31	최고 거버넌스 기구의 경제, 환경, 사회적 토픽 검토	●	46-49	
	102-32	조직의 지속가능성보고서를 공식 검토하고 승인하며, 모든 중요측면 포함 여부를 확인하는 최고 위원회 또는 직위	●	20, 46-49	
	102-33	중요 사항을 최고 거버넌스 기구에 보고하는 절차	●	46-49	
	102-34	최고 거버넌스 기구에 보고된 중요 사항의 성격, 개수, 해결 메커니즘	●	20, 46-49	
	102-35	보수 유형별 정책 및 고위 임원에 대한 보상	●		사업보고서에 공개
	102-36	보수 결정 절차 및 보수자문위원 관여 여부, 자문위원과 조직의 관계	●		사업보고서에 공개
	102-37	보수 관련 이해관계자의 견해 수렴 및 보수 정책 제안에 대한 투표 결과	○		
	102-38	연간 총 보상 비율	○		
	102-39	연간 총 보상 인상율	○		
	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단들의 목록	●	106	
	102-41	전체 임직원 중 단체협약이 적용되는 임직원의 비율	●	37	
	102-42	조직이 관여할 이해관계자 파악 및 선정 기준	●	20-21, 106	
	102-43	조직이 관여시킬 이해관계자 참여방식	●	106	
	102-44	이해관계자 참여과정에서 제기된 핵심 토픽 및 관심사 및 조직의 대응	●	106	
파악된 중대측면과	102-45	조직의 연결재무제표	●		사업보고서에 공개
경계 및 보고서 프	102-46	보고서 내용과 토픽의 경계 결정 과정	●	20-21	
로필	102-47	보고서 내용 결정 과정에서 파악한 모든 중요토픽의 목록	●	21	

GRI Standards (2016)		지표명	보고수준	페이지	비고
파악된 중대측면 과 경계 및 보고서 프로필	102-48	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정이 미치는 영향과 수정보고 이유	●	113-120	
	102-49	이전 보고기간 이후에 발생한 중요토픽의 목록 및 경계의 의미있는 변화	●		보고기간 동안 주요 변동사항 없음
	102-50	제공한 정보의 보고기간(회계 연도 또는 연년)	●	About this report	
	102-51	가장 최근 보고서 보고일자	●	About this report	
	102-52	보고 주기(매년, 격년 등)	●	About this report	
	102-53	보고서 또는 그 내용에 대한 문의 시의 연락처	●	About this report	
	102-54	GRI Standard 부합 방법	●	About this report	
	102-55	적용한 GRI Standard와 disclosure 목록을 표기한 GRI 인덱스	●	128-131	
	102-56	보고서의 외부 검증에 대한 조직의 정책과 검증 보고서	●	123-124	
측면별 경영접근방식					
	103-1	중요 토픽과 그 경계에 대한 설명	●	20-21	
	103-2	경영방침의 목적, 토픽 관리 방법	○		
	103-3	경영방침 평가 절차, 결과, 조정 사항	○		
GRI 200 경제					
경제 성과	201	측면별 경영접근방식 공개	●	20-21, 108-109	
	201-1	직접적인 경제가치 발생과 분배(EVG&D)	●	113	
	201-2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	●	23, 26	
	201-3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총량	●		사업보고서에 공개
	201-4	국가별 정부의 재정지원 금액	○		
시장 지위	202	측면별 경영접근방식 공개	○		
	202-1	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임 임금 기준, 최저임금 보상 평가 방안 등 공개	○		
	202-2	주요 사업장의 현지에서 고용된 고위 경영진 및 정의	○		
간접 경제효과	203	측면별 경영접근방식 공개	●	70-71	
	203-1	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향 (지역사회 긍정적 부정적 영향 평가, 기부 등)	●	72-75	
	203-2	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과 영향의 예시(긍정적, 부정적 영향 포함)	●	108-109	
조달 관행	204	측면별 경영접근방식 공개	●	94-95	
	204-1	주요 사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 구매 비율	○		
반부패	205	측면별 경영접근방식 공개	●	50-53, 111	
	205-1	부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험	●	50-53, 111, 116	
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 관련 교육 현황	●	50-53, 111, 116	
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	○		
반경쟁적 행위	206	측면별 경영접근방식 공개	●	50-53	
	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	○		
GRI 300 환경					
원재료	301	측면별 경영접근방식 공개	●	29, 62-63	
	301-1	사용 원재료의 중량이나 부피	○		
	301-2	재생투입 원재료 사용 비율	●	119	
	301-3	판매된 제품 및 그 포장재의 재생 비율	●	119	
에너지	302	측면별 경영접근방식 공개	●	22-23	
	302-1	조직 내 에너지소비	●	24, 120	
	302-2	조직 밖에서의 에너지소비	○		
	302-3	에너지 집약도	●	120	
	302-4	에너지 소비 감축	●	24	
	302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	●	119	

GRI 대조표

GRI Standards (2016)		지표명	보고수준	페이지	비고
용수	303	측면별 경영접근방식 공개	●	56-57	
	303-1	수원별 총 취수량	●	59,120	
	303-2	취수에 의해 중요한 영향을 받는 수원	●	58	
	303-3	재활용 및 재사용 용수의 비율과 총량	●	59,120	
생물다양성	304	측면별 경영접근방식 공개	●	56-57	
	304-1	생태계 보호지역/주변지역에 소유, 임대, 관리하는 사업장	●	61	
	304-2	생태계 보호지역/주변지역에 사업활동, 제품, 서비스 등으로 인한 영향	●	61	
	304-3	서식지 보호 또는 복구	●	61	
	304-4	사업장에 의해 영향을 받는 지역에 서식지를 둔 세계자연보호연맹(IUCN)의 멸종위기 종의 수 및 국가 보존 종의 수(멸종 위기 단계별)	●	61	
배출	305	측면별 경영접근방식 공개	●	22-23	
	305-1	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	●	120	
	305-2	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	●	120	
	305-3	기타 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 3)	●	120	
	305-4	온실가스(GHG) 배출 집약도	●	120	
	305-5	온실가스(GHG) 배출 감축	●	24	
	305-6	오존파괴물질(ODS) 배출	●	121	
	305-7	NOx, SOx 및 기타 중요한 대기 배출물	●	121	
폐수 및 폐기물	306	측면별 경영접근방식 공개	●	56-57	
	306-1	수질 및 도착지별 총 방류량	●	120	
	306-2	유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량	●	121	
	306-3	중요한 유해물질 유출 건수 및 유출량	●		보고기간 동안 유출건수 없음
	306-4	유해폐기물 운송	●		국가간 폐기물 이동 금지 조약 준수
	306-5	조직의 폐수 배출로 인해 중요한 영향을 받는 수역과 관련 서식지의 성격, 규모, 보호상태, 생물다양성 가치	●	61	
컴플라이언스	307	측면별 경영접근방식 공개	●	51,111	
	307-1	환경법 및 규정 위반으로 부과된 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수	●	121	
공급업체	308	측면별 경영접근방식 공개	●	96-97	
환경 평가	308-1	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체	●	117	
	308-2	공급망 내 실질적 또는 잠재적인 중대한 부정적 환경영향 및 이에 대한 조치	●	97	
GRI 400 사회					
고용	401	측면별 경영접근방식 공개	●	84-85	
	401-1	신규 채용 임직원과 이직 임직원	●	114	
	401-2	임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	○		
	401-3	육아휴직	●	115	
노사관계	402	측면별 경영접근방식 공개	●	32-33	
	402-1	경영상 변동에 관한 최소 통지기간	○		
산업안전보건	403	측면별 경영접근방식 공개	●	84-85, 90	
	403-1	공식 노사공동보건안전위원회가 대표하는 근로자	●	37	
	403-2	부상 유형, 부상 발생, 업무상 질병 발생율, 휴직일수 비율, 결근율, 업무 관련 사망자 수	●	116	
	403-3	업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자	○		
	403-4	노동조합과의 정식 협약 대상인 안전-보건 사항	○		
훈련 및 교육	404	측면별 경영접근방식 공개	●	84, 86	
	404-1	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	●	115	
	404-2	임직원 직무교육 및 전직 지원 프로그램	●	86	
	404-3	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율	●	86, 115	

GRI Standards (2016)		지표명	보고수준	페이지	비고
다양성과 기회 균등	405	측면별 경영접근방식 공개	●	84-86	
	405-1	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황	●	115	
	405-2	남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율	●		승진과 보상, 정계를 비롯한 인사관행에서 성별, 국적 등에 의한 차별을 금지함
차별금지	406	측면별 경영접근방식 공개	●	33	
	406-1	차별 사건의 수와 이에 대한 시정조치	●	38-39	
결사 및 단체교섭 의 자유	407	측면별 경영접근방식 공개	○		
	407-1	결사 및 단체교섭의 자유를 침해하였거나 침해될 현저한 위험성이 있는 것으로 파악된 사업장 및 공급업체의 결사 및 단체 교섭의 자유를 보장하기 위해 취한 조치	○		
아동노동	408	측면별 경영접근방식 공개	●	34	
	408-1	아동노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 아동노동을 효과적으로 폐지하기 위해 취한 조치	●	35-36	
강제노동	409	측면별 경영접근방식 공개	●	34	
	409-1	강제노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 모든 형태의 강 제노동을 폐지하기 위해 취한 조치	●	35-36	
보안 관행	410	측면별 경영접근방식 공개	○		
	410-1	인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 보안요원	○		
원주민 권리	411	측면별 경영접근방식 공개	○		
	411-1	원주민 권리 침해 사건의 수	○		
인권 관리 평가	412	측면별 경영접근방식 공개	●	33-34	
	412-1	인권검토 또는 인권영향평가 대상인 사업장의 수와 비율	●	35-36	
	412-2	인권 정책 및 절차에 관한 임직원 훈련	●	34	
	412-3	인권조항을 포함하거나 인권심사를 거친 중요한 투자 약정 및 계약	○		
지역사회	413	측면별 경영접근방식 공개	●	70-71	
	413-1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	●	72-75	
	413-2	지역사회에 실질적이거나 잠재적으로 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장	○		
공급업체 사회적 평가	414	측면별 경영접근방식 공개	●	94-95	
	414-1	사회 영향 평가기준을 이용하여 심사를 거친 신규 공급업체	●	117	
	414-2	공급망의 부정적 사회적 영향과 이에 대한 조치	●	118	
공공정책	415	측면별 경영접근방식 공개	●	50-53, 111	
	415-1	국가별, 수령인/수혜자별 기부한 정치자금 총규모	●		회사 행동규범 내 회사의 자금 등을 정치적 목적으로 사용하는 것을 금지함
고객 안전보건	416	측면별 경영접근방식 공개	○		
	416-1	개선을 위해 안전·보건 영향을 평가한 주요 제품 및 서비스군의 비율	○		
	416-2	제품 및 서비스의 안전·보건 영향에 관한 법률규정 및 자율규정 위반한 사건 수 (처분 결과)	●		사업보고서에 공개
제품 및 서비스 라 벨링	417	측면별 경영접근방식 공개	●	66	
	417-1	정보 및 라벨을 위해 필요한 제품/서비스 정보 유형, 그리고 정보 조건을 갖춰 야 하는 주요 제품/서비스 군의 비율	●	66	
	417-2	위반의 결과별, 제품/서비스 정보 및 라벨에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수	○		
	417-3	마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정 위반	○		
고객개인정보보호	418	측면별 경영접근방식 공개	●	41-42	
	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	●		보고기간 동안 위반 사항 없음
컴플라이언스	419	측면별 경영접근방식 공개	●	50-53, 111	
	419-1	사회적·경제적 측면의 법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금의 액수	●		사업보고서에 공개

A JOURNEY TOWARDS A SUSTAINABLE FUTURE

삼성전자 지속가능경영보고서 2020

본 보고서는 친환경적으로 개발되고 관리된 삼림 내에서 길러진 나무를 사용한 제품에 부착되는 FSC®(Forest Stewardship Council, 국제삼림관리협의회) 인증을 받은 친환경 용지를 사용하였습니다. 또한 대기 오염 물질 발생량을 줄일 수 있는 공기청정 잉크로 인쇄하였습니다.

SAMSUNG