

2020 코웨이 지속가능경영보고서

# coway Sustainability 2020

coway

# CEO Message

## 건강하고 편리한 솔루션으로 더 나은 세상을 만들어가겠습니다.

### 이해관계자 여러분, 안녕하십니까?

코로나19는 우리의 일상뿐 아니라 전 세계 비즈니스 환경을 새롭게 바꿔놓았습니다. 소비시장의 급격한 둔화와 변화, 대면 서비스의 위축, 글로벌 공급망 조달의 불확실성 등 예측하기 어려운 위기를 가져왔습니다. 이러한 변화에 코웨이는 기민하게 대응 전략을 수립하고 코로나 장기화에 대비해 비즈니스 불확실성을 해소해 가고 있습니다.

코웨이의 여정은 늘 새롭고 도전적이었습니다. 시장선도적 위치와 익숙한 분야에 안주하지 않고 다양한 생활편리 제품을 도입하며 고객의 삶 전반을 케어하기 위해 노력했고, 사물인터넷과 빅데이터를 활용해 생활환경을 24시간 관리하는 수준으로 진화했습니다. 코로나 19 상황에서도 그 동안의 혁신 역량을 결집해 비대면 서비스 도입, 자가관리형 제품 출시, 온라인 마케팅 강화 등으로 고객 니즈를 충족시켜 왔습니다. 또한 모기업인 넷마블과 디지털 협업을 통해 서비스를 고도화하고 혁신 제품 개발에 주력해 비즈니스 연속성을 강화하고 있습니다.

이러한 성과로 2020년 코웨이 연간 매출액은 3조 2374억원으로 7.2% 성장을 기록하였고, 영업이익은 6,064억 원으로 32.3% 증가하였습니다. 특히 해외법인 매출액이 코로나19 영향에도 불구하고 전년 대비 38.4% 증가한 8,961억 원을 기록하며 고성장을 견인하였습니다.

그러나 경영환경이 점점 불투명해지면서 기업의 수명도 점차 짧아져, 지금의 선두 자리가 기업의 지속 성장성을 보장하지 않습니다. 이에 코웨이는 미래 지향적인 전략을 수립하고 끊임없는 학습과 과감한 도전, 고객 중심의 새로운 가치 창조에 집중해 나가고 있습니다. 2021년에는 스마트홈 구독경제 구현이라는 목표를 향해 넷마블과의 본격적인 시너지를 발휘하며 베스트 라이프솔루션 기업으로서 경쟁력 강화에 주력할 계획입니다.

또한 코웨이는 기업시민으로서 지속가능한 사회 구축에 기업의 역할이 중요함을 인식하고 있으며, 주주뿐 아니라 고객, 직원, 지역사회 등 다양한 이해관계자 목소리에 귀를 기울여 사회적인 신뢰를 쌓기 위해 노력하고 있습니다. 물과 공기를 다루는 기업으로서 기후변화를 예의주시하고 저탄소 사회에 동참하기 위한 중장기 온실가스 감축 목표도 수립하였습니다. 기후변화 대응 뿐만 아니라 전사적인 ESG 거버넌스를 강화하여 비즈니스 운영 전반에 ESG 측면을 고려하여 앞으로도 지속가능한 기업이 되기 위해 노력해 나갈 것입니다.

코웨이는 사람이 직접 마시고, 씻고, 숨쉬는 물과 공기를 근간으로 성장해왔습니다. 깨끗한 물과 공기의 가치를 지키는 일은 코웨이가 가장 잘할 수 있는 일입니다. 코웨이는 건강한 삶이 지켜지기를 바라는 많은 사람들의 열망을 이룬다는 사명감으로 제품을 만들고, 진심이 담긴 서비스로 고객의 소중한 일상을 만나겠습니다.

건강하고 편리한 라이프 솔루션을 통해 더 나은 세상을 만들어가는 코웨이의 여정에 함께해 주시기를 부탁드립니다.

코웨이 대표이사

이해선 · 서장원



# 가치창출 스토리

비즈니스 모델과 코웨이 '케어(Care)'를 통한 가치 창출 스토리를 제시합니다.

## 비즈니스 모델

1989년 설립된 코웨이는 생활환경 전반을 책임지는 라이프케어 기업으로, 제품 렌탈과 전문서비스를 결합한 차별화된 비즈니스 모델을 가지고 있습니다. 초기 구입 비용에 대한 부담없이 환경가전 제품을 렌탈하고, 정기적인 케어(Care) 서비스를 통해 제품의 가치를 지속적으로 유지할 수 있는 구조를 마련하였습니다. 이를 기반으로 코웨이는 국내외 827만 계정의 고객을 바탕으로 안정적인 현금흐름 창출이 가능할 뿐만 아니라 지속성장을 위한 동력을 갖출 수 있게 되었습니다.

코웨이만의 핵심 역량인 '케어(Care)'의 가치를 곳곳에 녹여내어 '워터케어', '에어케어', '바디케어', '슬립케어', '리빙케어' 제품과 서비스를 제공하고 있으며, 고객이 모든 생활환경을 안심하며 누릴 수 있도록 최선의 노력을 다하고 있습니다. 또한 코웨이는 오랜 기간 연구해온 데이터와 IT기술을 접목한 'loCare' 솔루션으로 서비스 본연의 경쟁력을 강화하는 한편, 렌탈 제품군의 지속적인 개발과 글로벌 시장 확장 등을 통해 꾸준히 고객층과 시장을 새롭게 창출함으로써 지속성장의 동력을 발전시키고 있습니다. 코웨이는 이러한 차별화된 혁신의 DNA를 바탕으로 지속적인 가치 창출과 이해관계자들에 대한 배분을 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.

## 비즈니스 밸류체인

코웨이의 제품과 브랜드는 궁극적으로 고객이 언제 어디서나 안심하고 건강한 삶을 누릴 수 있도록 고객의 신뢰와 제품의 혁신을 기반으로 한 라이프 솔루션을 제공하는 데 목표를 두고 있습니다. 특히, 자재 및 부품 공급부터 제품 판매, 회수 및 재활용에 이르기까지 전 공급망에서 지속가능경영 관점으로 경제, 사회, 환경적 자본을 투입(INPUT)해 건강한 환경적 가치와 사회적 가치를 창출(OUTPUT)하고 있습니다.



### 통합 자본표

구분		단위	2020		
Financial Capital	가치 투입	자본 총계	억 원	14,900	
		자산		30,290	
	가치 창출	매출액	억 원	32,374	
		영업 이익		6,064	
Manufactured Capital	가치 투입	상품 및 원재료 구입 비용	억 원	6,228	
	가치 창출	제품 생산량 <sup>1)</sup>	천 대	27,702	
		평균 가동률 <sup>2)</sup>	%	80.5	
Human Capital	가치 투입	교육훈련비용	억 원	58	
		임직원 총 교육시간 <sup>3)</sup>	시간	109,735	
	가치 창출	인당 생산성 <sup>4)</sup>	백만 원/명	493	
	Intellectual Capital	가치 투입	연구개발비	백만 원	41,937
연구개발 인력			명	368	
가치 창출		지적재산권	특허&실용	건	1,150
			상표		3,283
			디자인		841
Social Capital	가치 투입	봉사단 임직원 수	명	1,795	
		사회공헌 기부금	억 원	21.5	
	가치 창출	총 봉사활동 시간	시간	1,331	
		협력사 기술 지원 및 보호 성과	건	20	
Natural Capital	가치 투입	친환경 투자비 <sup>5)</sup>	백만 원	1,716	
		원자재 사용량	ton	16,100	
		에너지 사용량	GJ	116,267	
	가치 창출	온실가스 배출량 원단위	tCO <sub>2</sub> eq/매출액(억 원)	0.221	
		폐기물 재활용량	ton	23,219	

1) 제품 생산량: 제품 생산량 + 필터 생산량



2) 평균 가동률: 실제 생산량 / 최대 생산능력 X 100

3) 임직원 총 교육시간: 영업직 제외

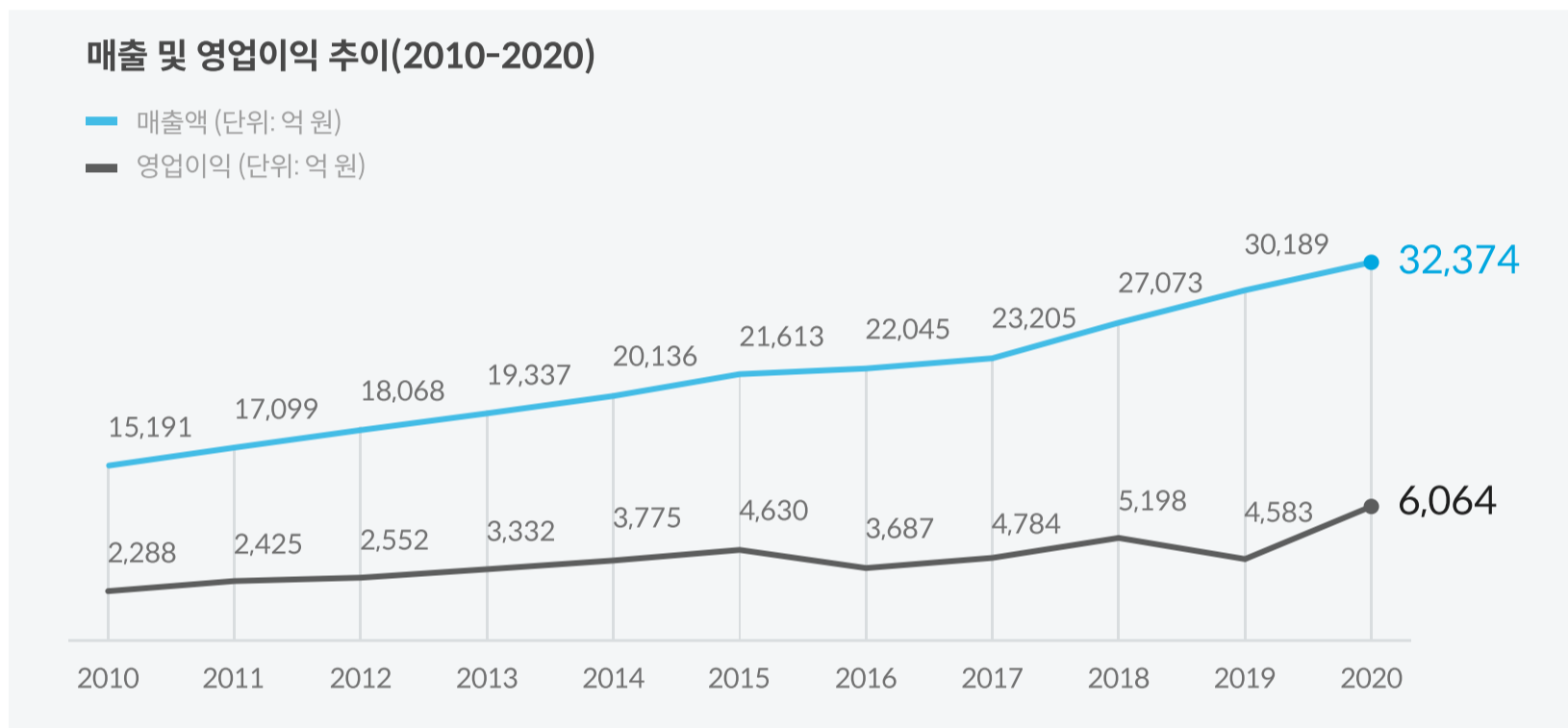
4) 인당 생산성: 매출액 / 2020년 말 12개월 기준 임직원 수

5) 친환경 투자비: 친환경 연구개발 비용 제외

## 경제적 가치 창출

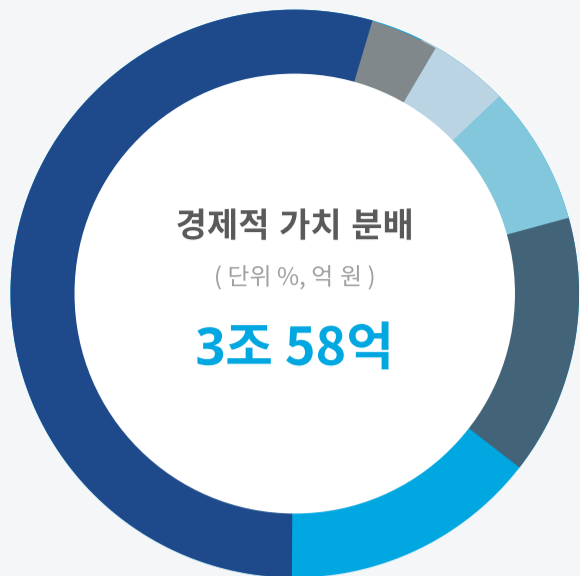
코웨이는 2020년에도 지속적인 매출 성장세를 기록하며, 전년 대비 7.2% 증가한 3조 2,374억 원의 매출을 달성했습니다. 영업이익은 6,064억 원, 당기순이익은 4,047억 원으로 각각 전년 대비 32.3%, 21.8% 증가했습니다. 2020년 총 고객 계정 수는 전년 대비 48만 계정이 늘어난 827만(국내 634만, 해외 193만) 계정으로 집계 되었습니다.

한편, 코로나19, 서비스 매니저 노조 파업 등의 여파에도 불구하고, 국내 생활가전 사업 부문의 매출액은 전년(2조 1,112억 원) 대비 소폭 성장한 2조 1,273억 원이며, 해외법인 연간 매출액은 전년 대비 38.4% 증가한 8,961억 원입니다. 코로나19로 인해 사업 활동에서 큰 제약이 있었지만, 말레이시아 법인과 미국 법인 매출액이 큰 폭으로 증가한 것이 코웨이의 지속적인 성장을 견인하였습니다.



## 경제적 가치 분배

코웨이는 2020년 연결기준 3조 2,374억 원의 매출액과 기타수익 및 금융수익을 합해 총 3조 2,896억 원의 경제적 가치를 창출하였습니다. 코웨이는 창출된 가치 중 3조 58억 원을 기업의 미래가치와 투자 효율성을 고려하여 이해관계자들에게 합리적으로 배분하였으며, 모든 배분을 마치고 유보된 675억 원의 경제적 가치를 자본 총계로 가산하였습니다.



협력회사: 상품 및 원재료의 사용(재료비), 외주용역, 소모품, 지급수수료, 감가상각비, 광고선전비 등

파트너: 판촉비, 판매수수료

주주 및 투자자: 연차배당 및 중간배당

임직원: 급여 및 상여, 퇴직급여, 복리후생비

정부: 법인세 비용

기타: 기타포괄손익 등

#### 협력회사

15,530억 원

52%

#### 임직원

4,604억 원

15%

#### 파트너

3,568억 원

12%

#### 기타

4,128억 원

14%

#### 정부

1,357억 원

5%

#### 주주 및 투자자

871억 원

3%

## 조세 보고

### 조세 정책

코웨이는 합리적 조세 전략을 바탕으로 세무 신고 및 납부 의무를 성실히 이행하고 있습니다. 코웨이의 조세 정보는 금융감독원 공시 시스템 (<http://dart.fss.or.kr/>) 내 정기 공시를 통해 투명하게 공개되고 있습니다. 감사보고서상 재무제표 및 주석사항에서는 법인세비용 산출 기준, 이연법인세 자산 및 부채, 법인세비용 구성내역 및 세율 등을 확인할 수 있으며, 외부감사를 통해 그 투명성과 객관성을 확보하고 있습니다. 국내뿐 아니라 해외에서도 법인이 가지는 납세의무를 성실히 이행하며 정부의 세수 및 공공 서비스 증대 등 선순환 구조 창출에 기여하고 있습니다.

- 조세 관련 신고와 납세에 대한 정책을 보유하고 이를 준수한다.
- 사업장이 위치한 국가의 세법 및 규제를 준수하며,
- 조세관할권이 낮은 지역으로의 가치 이전을 금지하며,
- 조세회피를 위한 조세구조 사용을 지양하며,
- 이전 가격을 비롯해 비밀관할권, "조세피난처"를 사용하지 않는다.
- 이사회는 외환위험, 이자율위험, 신용위험, 파생금융상품과 비파생금융상품의 이용 및 유동성을 초과하는 투자 등 특정 분야에 관한 문서화된 정책뿐 아니라, 전반적인 리스크 관리를 위한 문서화된 정책을 제공한다.
- 법인세 관련 정보는 금융감독원의 전자공시시스템에 공시되는 감사보고서와 지속가능경영 보고서를 통해 공개한다.

코웨이는 조세 관련 규정 및 세제정책 등의 변화를 지속적으로 모니터링하여 조세 관련 리스크를 선제적으로 파악·관리하고 있습니다. 리스크 관리는 이사회에서 승인한 정책에 따라 자금부서에서 진행됩니다. 자금부서는 연결기업의 현업부서들과 긴밀히 협력하여 재무위험을 식별, 평가 및 상쇄하고 있습니다. 이사회는 외환위험, 이자율위험, 신용위험, 파생금융상품과 비파생금융상품의 이용 및 유동성을 초과하는 투자 등 특정 분야에 관한 문서화된 정책뿐 아니라, 전반적인 리스크 관리를 위한 문서화된 정책을 제공합니다. 한편 최근 국세청이 국제거래와 관련한 조세의 성실신고를 장려함에 따라 코웨이는 이러한 세제정책에 맞춰 조세 정보를 보고하고 있습니다. 특히, 조세 회피의 목적으로 조세피난처를 이용한 역외탈세나 국제거래 이용탈세를 원칙적으로 금지하고 있습니다. 코웨이는 말레이시아, 미국 등에 지점 또는 현지법인을 보유하고 있으며, 해외법인과의 국제 거래 시 해당국 세법 및 OECD 이전가격 가이드라인을 준수하고 현지법을 기준으로 성실하게 납세 의무를 다하고 있습니다.

## 조세 납부 현황 및 유효세율 보고

세금관할국가별 조세 보고 (단위: 천 원)

구분	주요 비즈니스 활동	매출액	세전 이익	부과 법인세	납부 법인세
한국		2,639,686,535	540,379,082	138,242,247	135,668,222
말레이시아		708,492,771	130,170,689	48,966,467	31,212,713
미국	정수기, 청정기 등 제품의 렌탈 및 판매, 멤버십	152,443,148	19,860,617	4,533,719	6,555,950
태국	회원에게 서비스 제공	28,931,944	-2,142,020	0	0
인도네시아		4,178,496	-5,710,946	0	0
중국		2,019,278	-722,037	0	0

법인세 비용의 주요 구성 내역 (단위: 천 원)

구분	2018	2019	2020
법인세비용차감전 순이익	468,567,061	451,418,558	540,379,082
법인세 부담액 <sup>1)</sup>	118,493,942	113,778,104	138,242,247
세액공제	-142,015	-182,651	-4,474
영구적 차이 등	-432,685	6,146,218	-3,187,694
일시적 차이 중 이연법인세 미인식	5,910,785	1,869,336	7,707,974
실현가능성 판단의 변경효과	1,087,653	-	-
법인세추납액(환급액) 등	-4,770,130	627,398	-7,928,719
기타	-1,391,977	-3,027,522	838,888
법인세 비용 <sup>3)</sup>	118,755,573	119,210,883	135,668,222
명목세율 <sup>4)</sup> (단위: %)	25.29	25.20	25.58
유효세율 <sup>5)</sup> (단위: %)	25.34	26.41	25.11

1) 법인세부담액: 당기법인세

2) 이연법인세: 회계이익과 과세소득의 일시적 차이로 인해 세금을 이연하는 것으로 예상 법인세 효과

3) 법인세비용 = 당기법인세 + 이연법인세

4) 법인세 부담액 / 법인세비용차감전 순이익

5) 법인세비용 / 법인세비용차감전 순이익



# 이해관계자 참여 및 중요 주제

이해관계자와의 지속적인 소통을 통해 2020년 한 해 동안의 지속가능성 이슈를 정리하였습니다.

## 이해관계자 참여

코웨이는 기업 활동에 대해 영향을 주고받는 조직 내·외부의 주체를 이해관계자로 정의하고 이를 7개 그룹으로 나누어 관리하고 있습니다. 이해관계자 그룹별 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영하여 경영의 투명성을 제고하고 신뢰성 있는 관계를 구축해 나가고 있습니다. 코웨이의 이해관계자별 커뮤니케이션 채널은 각 담당부서에서 운영되며, 주요 이슈는 무한책임위원회를 통해 검토됩니다.

### 이해관계자 커뮤니케이션 채널

고객	기업 홈페이지	수시	· 제품 안전성 및 품질 책임
	미디어 및 보도자료	수시	· 철저한 개인정보보호
	VOC/고객센터	수시	· 제품 및 서비스 체험 · 고객 불편사항의 즉각적 해소
주주·투자자	정기 주주총회	연 1회	· 기업 가치 구축
	IR 미팅	수시	· 주주가치 제고
	투자자/애널리스트 컨퍼런스 콜	수시	· 건전한 지배구조
	IR 웹진	월 1회	· 사업 기회 및 위험 관리
임직원	노사협의회	연 4회 이상	· 공정한 성과 평가 및 보상
	사내 온라인 상담 채널	수시	· 역량개발 · 일과 삶의 균형 · 다양성 기반의 기업문화
파트너 및 협력사	협력사 협의회	연 4회	· 협력사 상생협력
	협력사 온라인 상생포털	수시	· 협력사 지속가능성 개발 지원
	파트너 간담회	수시	· 건강한 근무환경 조성
지역사회	지역 협의회	연 4회	· 사회공헌 및 지역사회 활동 참여

			· 지역 내 일자리 창출
	NGO 미팅	수시	· 지속가능한 지역 발전
	사회공헌 사업 및 프로젝트	수시	
학계·언론	기업지배구조 보고서	연 1회	· 투명한 정보공개
	사업보고서 등 정기공시	연 5회 이상	· ESG 데이터 및 성과 커뮤니케이션
	글로벌 ESG 평가 참여	연 6회 이상	
	지속가능경영 이니셔티브 참여	연 4회 이상	
정부	금융감독원, 공정거래위원회 공시	수시	· 조세 납부 등 경제적 가치 분배
	법/규제 준수	수시	· 법규 준수 및 윤리경영
	민관협력 사업	수시	

## 중대성 평가

코웨이는 지속가능경영 측면의 중요 주제를 도출하기 위해 중대성 평가를 실시하고 있습니다. 우선 빠르게 변화하는 대외 환경과 이에 대응하기 위한 코웨이의 내부 전략의 변화에 기반하여 이슈 풀(Pool)을 구성한 다음, 각 이슈별로 사업적 연관성과 이해관계자에 대한 영향력을 파악하여 우선순위를 도출하는 과정을 거칩니다. 이렇게 선정된 우선순위 주제는 코웨이의 사업적 가치 창출 측면에서의 영향 수준과 함께 중요 주제로 정의되며, 본 보고서 전반에 걸쳐 사업적 중요성 및 사회적 가치 창출 영향력, 경영 전략 및 목표, 활동 등에 대해 상세히 보고되고 있습니다.

### Step 1. 이슈 풀(Pool)구성

코웨이는 변화하는 산업과 기업 환경을 반영하고 지속가능경영 측면의 핵심 화두를 파악하고자 다양한 지표를 분석하고 있으며, 이를 바탕으로 이슈 풀(Pool)을 구성하고 있습니다. 먼저 글로벌 지속가능성 표준 및 이니셔티브 분석을 통해 최신 산업 트렌드와 산업 환경의 변화를 거시적 차원에서 파악합니다. 또한 미디어 및 커뮤니케이션 키워드 분석을 통해 코웨이 안팎의 변화를 살펴봅니다. 이러한 과정을 거쳐 도출된 21개의 핵심 이슈들을 토대로 2020년 코웨이 이슈 풀(Pool)을 구성하였습니다.

#### 글로벌 지속가능성 표준 및 이니셔티브

지속가능경영 보고 표준의 정보공개 요건, 글로벌 지속가능성 관련 표준 및 이니셔티브 주요 이슈 반영

- GRI (Global Reporting Initiative) Standards
- SASB (Sustainability Accounting Standards Board)
- UN SDGs (UN Sustainable Development Goals)
- DJSI (Dow Jones Sustainability Indices)
- KCGS (한국기업지배구조원)
- Sustainalytics

#### 미디어 및 커뮤니케이션 키워드 분석

미디어 리서치를 통한 코웨이 지속가능경영 이슈 노출도 및 긍정/부정 이슈 분석

- 노출 기간: 2020.01.01~2020.12.31
- 매체: 전국 27개 주요 일간지 포함 164개 언론사

대외 커뮤니케이션 자료 주요 키워드 분석

- IR자료 및 실적발표자료 등

### Step 2. 중대성 평가 실시

앞서 도출된 이슈 풀(Pool)의 21가지 핵심 이슈에 대하여 코웨이 사업 활동과의 연관성과 이해관계자에 대한 영향력을 분석함으로써 우선순위를 도출 하였습니다. 먼저, 코웨이 지속가능경영의 내부 현안 분석과 산업 내 이슈 밀접성을 종합적으로 적용함으로써 사업적 연관성을 분석하였습니다. 다음 으로, 온라인 설문조사를 통하여 각 주제별로 7개 집단의 이해관계자에 대한 영향력 분석을 실시하였습니다. 더 나아가, 연관성 및 영향력 분석을 통해 도출된 우선순위 이슈에 대하여 코웨이의 사업적 가치 창출에 어떠한 영향을 미칠지 “비용(Cost), 수익창출(Revenue), 리스크(Risk)” 측면에서 평가 함으로써 최종적으로 중요주제를 선정하였습니다.

내부 연관성(Internal Relevance)

코웨이 지속가능경영 추진 전략, 정책 및 현황 분석 기반 내부 주요 이슈 도출

- 전년도 지속가능경영 보고 주요 이슈 리뷰
- 지속가능경영 관련 전략 및 정책 문서 확인
- 지속가능경영 추진 중장기 목표 및 성과 분석

산업적 연관성(Industrial Relevance)

산업 내 동종기업 보고 이슈 및 맥락 심층 리뷰 및 글로벌 지속가능성 평가의 산업 특수 평가 지표 분석

- 해외기업 5개사, 국내기업 1개사 보고 현황 및 이슈 심층 분석
- DJSI (Dow Jones Sustainability Indices) Household Durables 산업 평가 요건 분석
- MSCI Household Durables 산업 평가요건 분석 등

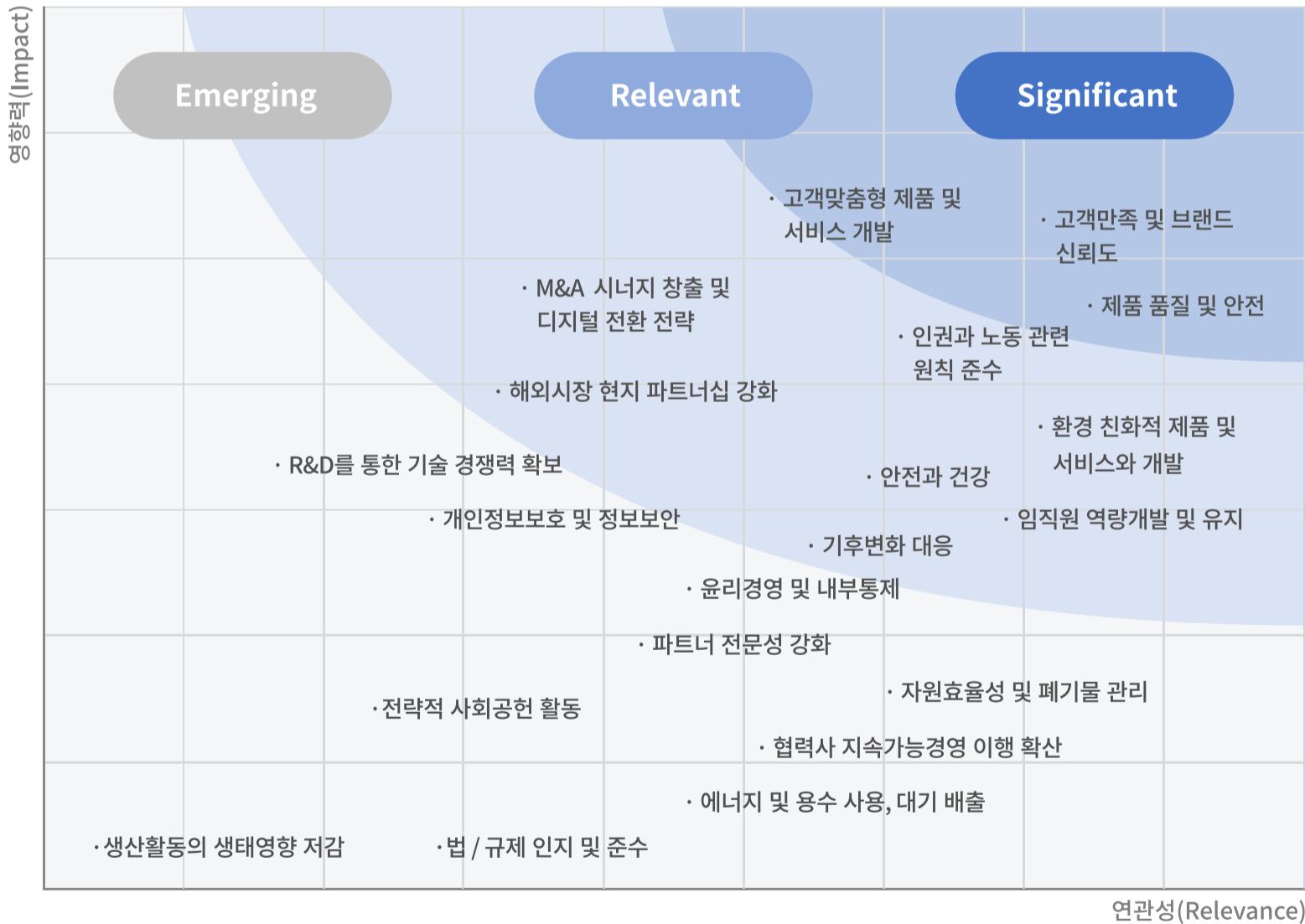
영향력 분석 - 이해관계자 설문조사

각 이슈의 이해관계자에 대한 영향 수준, 중요성 및 대응 우선순위에 대한 평가를 위해 온라인 설문조사 실시

- 대상: 7대 이해관계자(고객, 주주·투자자, 임직원, 파트너, 정부, 학계·언론, 지역사회)
- 기간: 2021.03.23~2021.04.06
- 조사방법: 온라인 설문조사
- 설문내용: 중요 이슈 선정, 이슈 우선순위 평가, 이슈 선정 맥락 조사

Step 3. 중요 주제 보고

중대성 평가를 통해 총 10개의 중요 주제가 선정되었습니다. 코웨이는 각 중요 주제별로 사업적·사회적 배경과 핵심 KPI에 대하여 보고하고 있습니다. 그뿐만 아니라 본 웹보고서 전반에 걸쳐 해당 주제에 대한 코웨이의 경영 전략과 추진 활동, 주요 성과 및 비즈니스 사례를 보고하고 있습니다.



●: 상, ◐: 중, ○: 하

No	중요 주제	보고 주제	사업적 영향		
			비용	수익창출	리스크
1	고객 만족 및 브랜드 신뢰도	<a href="#">고객 만족</a>	◐	●	◐
2	고객 맞춤형 제품 및 서비스 개발	<a href="#">이노베이션</a>	●	●	◐
3	제품 품질 및 안전	<a href="#">제품 책임</a>	●	◐	●
4	인권과 노동 관련 원칙 준수	<a href="#">인권</a>	●	◐	●



No	중요 주제	보고 주제	사업적 영향		
			비용	수익창출	리스크
6	M&A 시너지 창출 및 디지털 전환 전략	<a href="#">가치창출 스토리</a>	●	○	●
7	안전과 건강	<a href="#">안전 및 보건</a>	●	●	●
8	임직원 역량개발 및 유지	<a href="#">임직원</a>	●	●	●
9	해외시장 현지 파트너십 강화	<a href="#">이노베이션</a>	●	○	●
10	기후변화 대응	<a href="#">기후변화 대응</a>	●	●	●

## 중대성 맥락과 중장기 목표

### 고객 만족 및 브랜드 신뢰도

코웨이는 항상 최고의 제품과 서비스를 통해 고객들의 삶에 믿고 마실 수 있는 깨끗한 물과 공기를 제공하고, 자사의 제품을 통해 고객들의 생활을 더욱 윤택하게 만들고자 노력하고 있습니다. 이러한 노력의 결실로 2019년에 이어 2년 연속으로 고객만족경영시스템(ISO 10002)을 인증받았습니다. 이는 고객의 요구와 기대에 부응하는 서비스를 제공하고 있음을 국제적으로 인정받았다는 의미를 담고 있습니다. 그뿐만 아니라 코웨이는 NCSI 국가고객만족도 1위, KCSI 한국산업의 고객만족도 1위, 브랜드고객만족도 1위, KS-SQI서비스품질지수 1위, 고객이 추천하는 기업 1위 등 다양한 고객 만족 분야에서 최고의 성과를 거두고 있으며, 고객들로부터 많은 신뢰를 받고 있습니다. 코웨이는 앞으로도 고객의 눈높이에서 필요를 생각하고, 고객으로부터 무한한 신뢰를 받을 수 있는 기업이 되도록 지속적으로 노력할 것입니다. 이를 위해서 장기적으로 2030년 고객만족도 87점 달성을 목표로 수립하여 고객 가치를 더욱더 높여 나갈 예정입니다.

#### Performance & Activities

##### 코웨이 고객만족도 (단위: %)

구분	2018	2019 <sup>2)</sup>	2020
고객만족도 <sup>1)</sup>	79.0	75.1	82.5

1) NPS(순추천 지수 = 추천 고객비율 - 비추천 고객 비율)를 통해 고객만족도를 측정함  
2) 2019년도는 모바일로 조사방법을 변경함

[고객만족경영시스템\(ISO 10002\) 인증](#)

[보이는 상담 서비스](#)

[실시간 고객의 소리\(VOC\) 시스템](#)

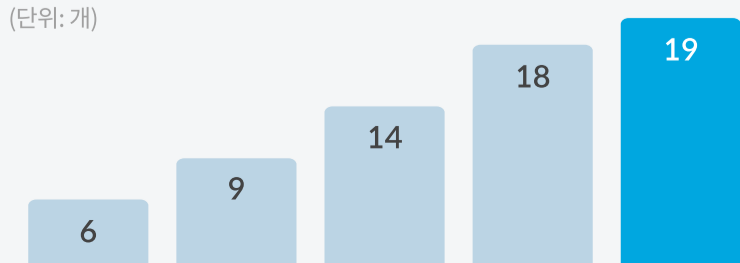
### 고객 맞춤형 제품 및 서비스 개발

지금까지 코웨이는 어떻게 하면 고객들이 코웨이와 함께 한층 향상된 생활을 할 수 있을까 고민해왔습니다. 맑은 물과 공기로 하루를 시작하고, 편안한 침대에 누워 하루를 마무리하는 것까지 고객들의 라이프스타일을 연구하였습니다. 코웨이는 지속적으로 연구개발을 위한 투자를 아끼지 않았고, 자사 제품과 서비스에 대한 전문성은 물론이거니와 제품과 서비스에서의 혁신을 선보여왔습니다. 고객의 주거 환경에 맞춰 사용 가능한 벽걸이 겸용 공기청정기, 비대면 서비스에 대한 니즈 확대에 따라 자가관리의 편의성을 증대시킨 정수기 등을 출시하였고, 고객들로부터 긍정적인 반응을 얻어냈습니다. 이러한 지속적인 혁신의 노력으로 코웨이는 6년 연속 CES 혁신상을 수상해왔습니다. 코웨이는 여기에서 만족하지 않고 빠르게 변화하는 사회에서 고객들의 삶의 가치를 더욱 향상시킬 수 있는 고객 맞춤형 제품과 서비스를 개발하는 데 노력할 것입니다.

#### Performance & Activities

##### CES 혁신상 수상 제품(누적)

(단위: 개)



[CES 혁신상 6년 연속 수상](#)

[자가관리 가능 정수기](#)

[인테리어형 공기청정기, 가습공기청정기](#)

## 제품 품질 및 안전

코로나19, 미세먼지 등을 경험하면서 일상에서의 위생과 안전에 대한 관심이 급증하였고, 환경가전에 대한 요구도 높아졌습니다. 코웨이는 이러한 고객들의 요구사항에 발맞춰 고객이 필요할 제품을 선보이는 것과 동시에 제품과 서비스에서의 안전성과 품질 관리를 꾸준히 강화해왔습니다. 코웨이 내부에서는 CEO 직속 무한책임위원회를 운영하고, 품질경영 전사 회의체(PIC 360)를 운영하여 실행력을 강화하였습니다. 또한 안전인증 범위 확대를 위해 제품 안전 인증 공인 시험소를 운영하고 있습니다. 그러한 노력의 결과로 2020년 소비자신뢰대상 보건복지부 장관상을 수상하였고, 환경기술연구소 식수분석능력 평가에서 13년 연속 적합 판정을 받았습니다. 그 밖에도 각종 신뢰성 시험장비를 구축하고, 평가 대상을 지속적으로 넓혀 제/부품에서부터 완제품 단위에 이르기까지 안전 성능인증 적합성 평가를 해마다 실시하고 있습니다. 지난 2020년에는 전기안전, 환경, 에너지 분야를 통틀어 총 304건의 적합성 평가를 실시하였습니다. 앞으로도 제품의 안전성을 더욱 높이기 위해 노력할 것이며, 고객들이 믿고 이용가능한 제품을 제공할 수 있도록 노력하겠습니다.

### Performance & Activities

#### 국제 공인시험소 인증 및 운영 취득 현황 (단위: 개소, 개)

구분	전기안전	환경	에너지	
국제 공인시험소		7	3	1
인증 취득 제품		172	40	92

[안전관리 자발적 협약 이행](#)

[에너지소비효율 숙련도 프로그램 개발](#)

[품질경영시스템 운영](#)

# 지배구조

투명하고 건전한 지배구조를 기반으로 더 나은 세상을 향한 경영 의사결정을 추진해 나갑니다.

## 이사회 중심의 책임경영 수행

코웨이 이사회는 법령과 정관에 따라 주주로부터 기업 경영에 관한 최고 의사결정권을 위임받아 이해관계자와 다양한 이해관계를 조율하고 경영 의사결정을 승인하는 최고 기구로서의 책임과 역할을 지니고 있습니다. 코웨이의 이사회는 투자계획, 내부거래 등 이해관계 상충, 투명한 보상 등에 대한 심의, 승인과 함께 회사의 장기 리스크 관리 전반에 대한 검토 및 책임을 수행합니다.

## 이사회 구성 현황

성명	주요 역할	성별	주요 경력	최초 선임일
방준혁	이사회 의장	남	· 2020 ~ 현재   코웨이 이사회 의장 · 2014 ~ 현재   넷마블 이사회 의장 · 2011 ~ 2014   CJ E&M 게임사업부문 총괄 상임고문	2020.02.07
이해선	대표이사	남	· 2020 ~ 현재   코웨이 대표이사 · 2019 ~ 2020   코웨이 사업기술총괄사장 · 2016 ~ 2019   코웨이 대표이사	2020.02.07
서장원	대표이사	남	· 2021 ~ 현재   코웨이 대표이사 · 2020 ~ 2021   코웨이 경영관리본부장 · 2020 ~ 2020   넷마블 코웨이 TF장 · 2019 ~ 2019   넷마블 투자전략담당 및 커뮤니케이션 담당 · 2015 ~ 2018   넷마블 경영전략담당 · 2001 ~ 2015   법무법인 세종 선임미국변호사	2020.02.07
김진배	사외이사	남	· 2001 ~ 현재   고려대학교 경영대학 교수 · 1997 ~ 2001   보스턴대학교 조교수	2020.02.07
김규호	사외이사	남	· 2021 ~ 현재   연세대학교 글로벌 인재대학 교수 · 2015 ~ 2021   서강대학교 교수(산학협력중점) · 2013 ~ 2014   삼성전자 미디어솔루션센터(전무)	2020.02.07



윤부현	사외이사	남	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2020 ~ 현재   LG디스플레이 고문</li> <li>· 2018 ~ 2020   LG유플러스 고문</li> <li>· 2012 ~ 2018   LG전자 MC사업본부 경영기획담당(전무)</li> <li>· 2009 ~ 2011   LG전자 금융담당(상무)</li> <li>· 2007 ~ 2008   LG전자 경영기획담당(상무)</li> </ul>	2020.02.07
이다우	사외이사	남	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2018 ~ 현재   법무법인 율촌 변호사</li> <li>· 2016 ~ 2018   춘천지방법원 부장판사</li> <li>· 2015 ~ 2016   서울중앙지방법원 판사</li> </ul>	2020.02.07

## 이사회 독립성 및 전문성

코웨이는 사외이사의 독립성 판단 기준에 대해 국내 상법, 공정거래법 및 기타 법령에 준하여 이사회 정관에 명시하고 있습니다. 코웨이 사외이사 비중은 57.1%입니다.

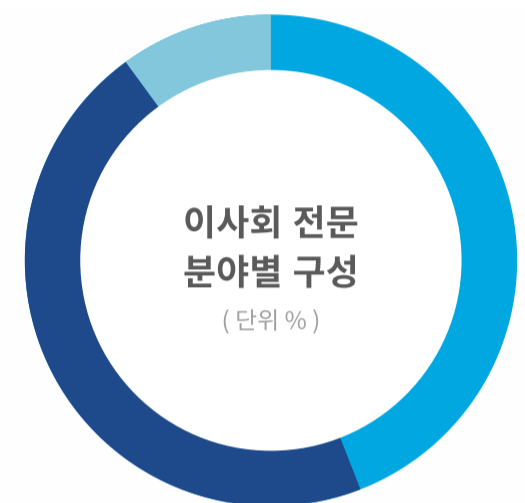
이사는 상법 제382조에 따라 주주총회에서 선임하며, 이사회는 정관에 따라 최소 3인에서 최대 9인으로 구성합니다. 2020년 말 기준 코웨이 이사회는 사내이사 3인, 사외이사 4인으로 구성되어 있습니다.

사내이사는 면밀한 검토 과정을 거쳐 후보를 추천하여 주주총회에서 최종 선임합니다. 사외이사는 상법 제542조의 8에 따라 설치된 사외이사후보추천위원회가 투명한 절차에 따라 후보를 선발한 후 주주총회에서 최종 선임합니다. 코웨이는 지배구조 다양성과 전문성을 구현하기 위하여 경영, 경제, 회계 등 각 분야의 전문성을 갖춘 자를 사외이사로 선임하고 있습니다.

사외이사 선임시 독립성 및 겸직사항 등 법률상 사외이사 자격요건을 확인하여 한국거래소에 확인서를 제출하고 있으며, 주주총회소집 결의 공시 과정에서도 사외이사 자격요건 적격 확인서를 통해 회사와의 독립성 여부, 법령상 자격요건을 주주 및 이해관계자에게 투명하게 공개하고 있습니다.

### 이사회 독립성

당사는 이사 선임시 관련 법령과 정관에서 요구하는 자격요건의 충족 여부를 확인하고 있습니다. 또한 기업가치의 훼손 또는 주주권익 침해에 책임이 있는 자의 임원 선임을 방지하고자 당사 '임원 인사관리 규정'을 개정하여 기업가치 훼손 또는 주주 권익 침해에 책임이 있는 자의 임원 발탁에 제한을 두고 있습니다. 당사는 사외이사후보를 추천하기 위한 사외이사후보추천위원회를 설치하여 운영 중이며, 위원회는 사외이사 2인(이다우, 김규호)과 사내이사 1인(서장원)으로 관련 법규에 의거 총 위원의 과반수를 사외이사로 구성하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회는 당사 및 최대주주와 중대한 이해관계가 없어 경영진으로부터 독립적인 지위에서 회사 경영을 감독할 수 있는 인물을 사외이사 후보로 선정하고 있습니다.



경영 및 회계

43%

소비자 및 생활가전 산업전문가

43%

법률

14%

### 사외이사 독립성 및 이해관계 상충 판단기준

#### 독립성 결격 사유

- ① 회사의 상무에 종사하는 이사·집행임원 및 피용자 또는 최근 2년 이내 회사의 상무에 종사한 이사·감사·집행임원 및 피용자
- ② 최대주주 본인, 배우자 및 직계존속 및 비속
- ③ 최대주주가 법인인 경우 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
- ④ 이사·감사·집행임원의 배우자 및 직계 존속·비속
- ⑤ 회사의 모회사 또는 자회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자
- ⑥ 회사의 거래관계 등 중요한 이해관계가 있는 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
- ⑦ 회사의 이사·집행임원 및 피용자가 이사·집행임원으로 있는 다른 회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자

#### 이해관계 상충

- ① 회사와 경쟁관계에 있는 회사를 지배하는 공정거래법상 동일인 및 관련자
- ② 회사와 경쟁관계에 있는 회사 및 공정거래법상 동일한 기업집단에 속하는 회사의 임직원 또는 최근 2년 이내 임직원이었던 자
- ③ 회사의 경쟁관계에 있는 회사의 최대주주 또는 2대 주주인 회사 및 공정거래법상 동일 기업집단에 속하는 회사의 임직원 또는 최근 2년 이내 임직원이었던 자

## 2020년 이사회 활동내역

2020년에는 총 8차에 걸쳐 이사회가 개최되었으며, 평균 이사 출석률은 100%입니다.

회차	개최일자	의안	가결 여부	참석률
1	2020.01.23	2020년 1차 임시주주총회 소집의 건	가결	100%
		주식매수선택권 부여방법 결정의 건	가결	
2	2020.02.07	신임 이사회 의장 선임의 건	가결	100%
		신임 대표이사 선임의 건	가결	
		사외이사후보추천위원회 구성위원 선임의 건	가결	
		경영위원회 규정 개정의 건	가결	
		경영위원회 구성위원 선임의 건	가결	
		타회사 임원 겸직의 건	가결	
		주식매수선택권 부여방법 결정의 건	가결	
3	2020.02.14	제31기 재무제표 및 영업보고서 승인의 건	가결	100%
		이해관계자와의 거래 승인의 건	가결	
		주식매수선택권 부여방법 결정의 건	가결	
		이사회 운영 규정 개정의 건	가결	
		대표이사 및 내부회계관리자의 내부회계관리 운영 실태 보고의 건	-	
		감사위원회의 내부회계관리제도 평가 보고의 건	-	
		2019년 4분기 실적 보고의 건	-	
4	2020.03.06	제31기 정기주주총회 소집의 건	가결	100%
		2020년 사업계획 승인의 건	가결	
		타회사 임원 겸직의 건	가결	
		주식매수선택권 부여방법 결정의 건	가결	
		내부회계관리규정 개정의 건	가결	
5	2020.05.07	준법지원인 선임의 건	가결	100%
		경영위원회 규정 개정의 건	가결	
		2020년 1분기 실적 보고의 건	-	
6	2020.08.04	이사 등과 회사 간의 거래 승인의 건(넷마블)	가결	100%
		이사 등과 회사 간의 거래 승인의 건(엠엔비프로덕션)	가결	
		준법지원인 선임의 건	가결	
		2020년 2분기 실적 보고의 건	-	
7	2020.11.03	경영위원회 승인안건 보고의 건	-	100%
		2020년 3분기 실적 보고의 건	-	
8	2020.12.17	이사 등과 회사 간의 거래 승인의 건(인디스에어)	가결	100%
		이사 등과 회사 간의 거래 승인의 건(넷마블/지스퀘어피에프브이)	가결	
		지점 이전 승인의 건	가결	
		2021년 사채 발행한도 승인 및 위임의 건	가결	
		2021년 사업계획 승인의 건	가결	
		서비스매니저 정규직 전환 완료 보고의 건	-	

## 이사회 산하 위원회

코웨이는 이사회 책임과 역할을 효율적이고 전문적으로 수행하기 위하여 이사회 산하에 경영위원회, 사외이사후보추천위원회, 감사위원회를 운영하고 있습니다. 2021년 3월 기준 경영위원회는 사내이사 3인, 감사위원회는 사외이사 3인, 사외이사후보추천위원회는 사내이사 1인과 사외이사 2인으로 구성되었습니다. 이사회가 경영진 견제기능을 실질적으로 행사할 수 있도록 이사회 내 사외이사 비율을 과반으로 구성하고, 이사회 산하 위원회인 사외이사후보추천위원회, 감사위원회 모두 과반을 사외이사로 구성하고 있습니다. 특히 감사위원회의 경우, 회계/재무 전문가인 감사위원장을 중심으로 소비재 및 생활가전 산업전문가 1명과 법률 전문가 1명으로 구성하여 전문성을 높이고 있습니다.



### 1. 경영위원회

구성	소속 이사명	설치 목적 및 주요 활동
사내이사 3명	방준혁(위원장), 이해선, 서장원	회사 경영사항의 신속한 심의, 의결 <ul style="list-style-type: none"> <li>회사의 중요 경영사항 중 이사회가 위임한 사항</li> <li>이사회가 수시로 위임한 사항</li> <li>기타 회사의 중요 경영사항으로 위원회가 부의하기로 결정한 사항</li> </ul>

### 2. 사외이사후보추천위원회

구성	소속 이사명	설치 목적 및 주요 활동
사내이사 1명 사외이사 2명	이다우, 김규호, 서장원	사외이사후보 추천

### 3. 감사위원회

구성	소속 이사명	설치 목적 및 주요 활동
사외이사 3명	김진배, 윤부현, 이다우	회사의 회계와 업무에 대한 감사 <ul style="list-style-type: none"> <li>재무제표 등 회계관련서류 및 회계법인의 감사 절차와 감사결과 검토</li> <li>내부회계관리제도의 운영실태 검토</li> </ul>

## 성과평가와 보수 지급

우수한 전문가를 사외이사로 선임하고 적극적인 직무 활동을 지원할 수 있도록 동종업계 보수 수준을 고려하여 합리적인 수준의 보수를 지급하고 있습니다. 사내이사는 직무 및 직급, 근속기간, 리더십, 전문성, 회사 기여도 등을 고려하여 기본 보수를 책정하고, 정량 및 정성 지표로 구성된 성과 평가 체계에 따라 종합 점수와 목표 달성률을 평가하여 인센티브(상여)를 지급하고 있습니다.

## 2020년 CEO-임직원 보수 비율

구분	보수액 (단위: 천 원)	비율 (단위: 배)
최고 보수자(CEO) 보수액	776,947	14.8
직원 보수 평균 보수액	52,427	

## 이사·감사의 보수 현황

구분	인원 수 (단위: 명)	보수총액 (단위: 천 원)	1인당 평균 보수액 (단위: 천 원)
등기이사	3	1,783,196	594,399
사외이사	1	50,810	50,810
감사위원회 위원	3	122,017	40,672

1) 상기 인원수는 보고서 작성기준일 현재 재임 중인 인원 기준입니다.

2) 보수총액은 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제159조, 동법 시행령 제168조에 따라 당해 사업연도에 재임 또는 퇴임한 등기이사·사외이사·감사위원회 위원이 지급받은 소득세법상의 소득 금액이 모두 포함되어 있습니다.

3) 1인당 평균보수액은 보수총액을 작성기준일 현재 기준 인원수로 나누어 계산하였으며 실제 1인당 평균보수액과는 차이가 있습니다.

## 사내이사 개인별 보수 지급 현황

이름	구분	총액 산정기준 및 방법 (단위: 천 원)
방준혁	급여	629,712 직무(이사회 의장), 리더십, 전문성, 회사기여도 등을 종합적으로 반영하여 연간급여총액을 700,000천 원으로 책정하고 1/12을 2021년 2월 7일부터 12월 31일까지 기준으로 지급. 기타 세액반영액 114천 원 지급.
	상여	-
	주식매수선택권 행사이익	-
	비고	기타근로소득, 퇴직소득 및 기타소득 해당사항 없음
이해선	급여	504,947 직무(대표이사) · 직급(사장), 근속기간, 리더십, 전문성, 회사기여도 등을 종합적으로 반영하여 연간 급여총액을 500,000천 원으로 책정하여 지급함. 복지포인트 등 기타 지급액 4,947천 원 지급.
	상여	272,000 상여금은 정량지표 및 정성지표 과제로 구성된 KPI에 근거하여 지급. KPI는 성장성, 수익성, 안정성으로 구성된 정량지표(매출액, 고객계정)와 해당 연도 전략과제로 구성된 정성지표(리더십, 성장동력 확보)를 종합평가표에 의거해 평가하여 종합점수 산출.
	비고	주식매수선택권 행사이익, 기타근로소득, 퇴직소득 및 기타소득 해당사항 없음

## 임원 주식매수선택권 부여 내역

부여 받은자	관계	부여일	주식의 종류	최초 부여 수량	당기변동수량		총변동수량		기말 미행사수량	행사기간	행사가격
					행사	취소	행사	취소			
김종배 외 18명	미등기임원	2013.02	보통주	852,000	233,410	-	361,240	482,640	8,120	2015.02 ~2022.02	50,000
이재호 외 1명	미등기임원	2013.11		261,800	16,820	-	165,812	95,988	-	2015.11 ~2022.11	60,160
김종배 외 5명	미등기임원	2014.03		261,500	-	69,800	31,180	230,320	-	2016.03 ~2023.03	71,470

부여 받은자	관계	부여일	주식의 종류	최초 부여 수량	당기변동수량		총변동수량		기말 미행사수량	행사기간	행사가격
					행사	취소	행사	취소			
박용주 외 10명	미등기임원	2015.03		571,500	-	154,195	103,240	449,080	19,180	2017.03 ~2024.03	88,670
이선용 외 4명	미등기임원	2016.03		155,000	-	86,740	-	155,000	-	2018.03 ~2025.03	95,810
이해선	등기임원	2016.10		300,000	-	-	240,000	60,000	-	2018.11 ~2025.10	92,640
안진혁 외 1명	미등기임원	2017.03		87,000	-	1,160	-	48,140	38,860	2019.03 ~2026.03	90,460
이재호 외 21명	미등기임원	2017.04		216,972	-	-	-	206,122	10,850	2019.04 ~2026.04	98,590
박재영 외 5명	미등기임원	2018.03		104,400	-	6,496	-	39,556	64,844	2020.03 ~2027.03	88,330
송현주 외 1명	미등기임원	2019.03		69,600	-	6,032	-	5,744	63,568	2021.03 ~2028.03	96,030

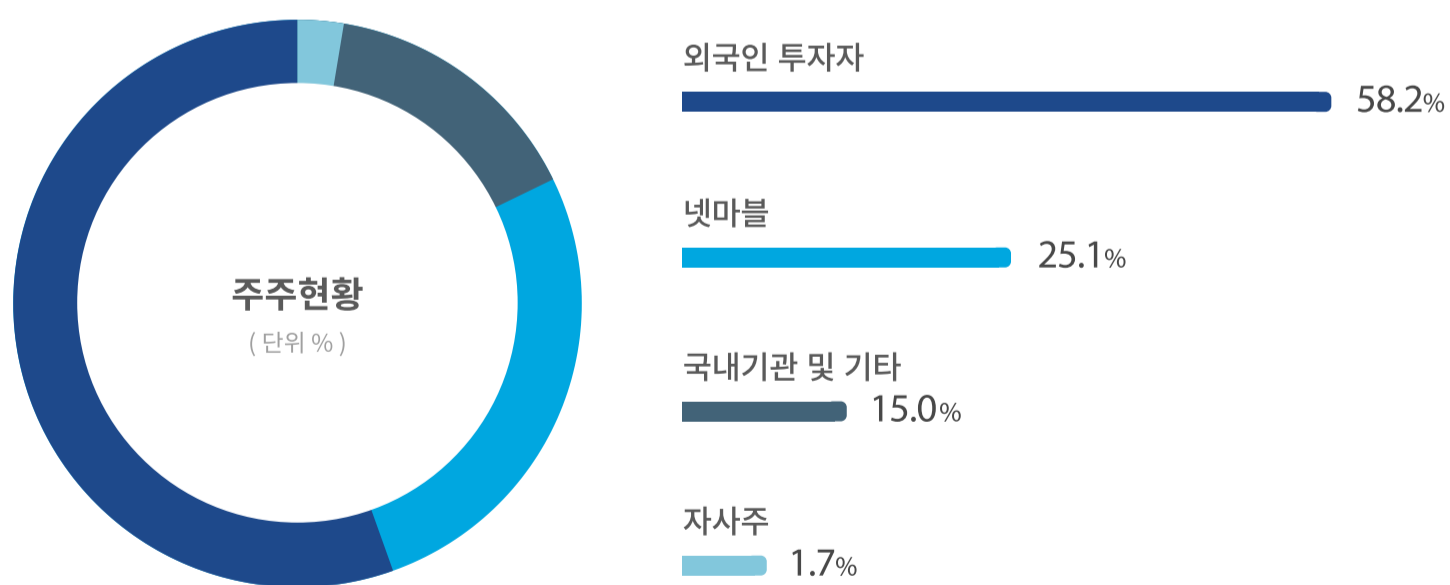
1) 부여 방법: 신주교부, 자기주식교부, 차액보상 중 선택

## 소유구조 및 의결권

2020년 말 기준 코웨이의 주주는 넷마블(주) 25.1%, 국내 기관 및 기타 15.0%, 외국인 58.2%, 자사주 1.7%로 구성되어 있습니다.

코웨이의 총 발행주식 수는 73,799,619주이며, 우선주 없이 100% 보통주로 구성되어 있습니다. 코웨이는 1주당 1의결권 원칙을 따르고 있으며, 특정 주식에 복수 의결권을 부여하는 차등의결권 제도를 두고 있지 않습니다. 단, 자사주의 경우 상법에 따라 의결권이 제한되어 있습니다. 2020년 12월 말 기준 의결권이 부여된 주식은 72,555,625주(전체 발행 주식의 98.31%)입니다. 코웨이는 서면투표제나 전자투표제를 도입하고 있지 않습니다.

### 주주현황



### 의결권 현황\*

구분	주식 수 (단위: 주)	비율 (단위: %)	비고
우선주	0	0	의결권 없음
보통주 - 의결권 있는 주식	72,555,625	98.31	의결권 있음
보통주 - 자기주식	1,243,994	1.69	의결권 없음
합계	73,799,619	100	-

1) 2020년 12월 말 기준



# 윤리경영

코웨이는 책임있는 윤리 실천을 위해 '클린 코웨이(Clean Coway)'를 비전으로 정도경영 문화를 조성하고 있습니다.

코웨이는 3C(Code of Conduct, Compliance Check Organization, Consensus by Ethics Education)를 기반으로 정도경영을 추구합니다.

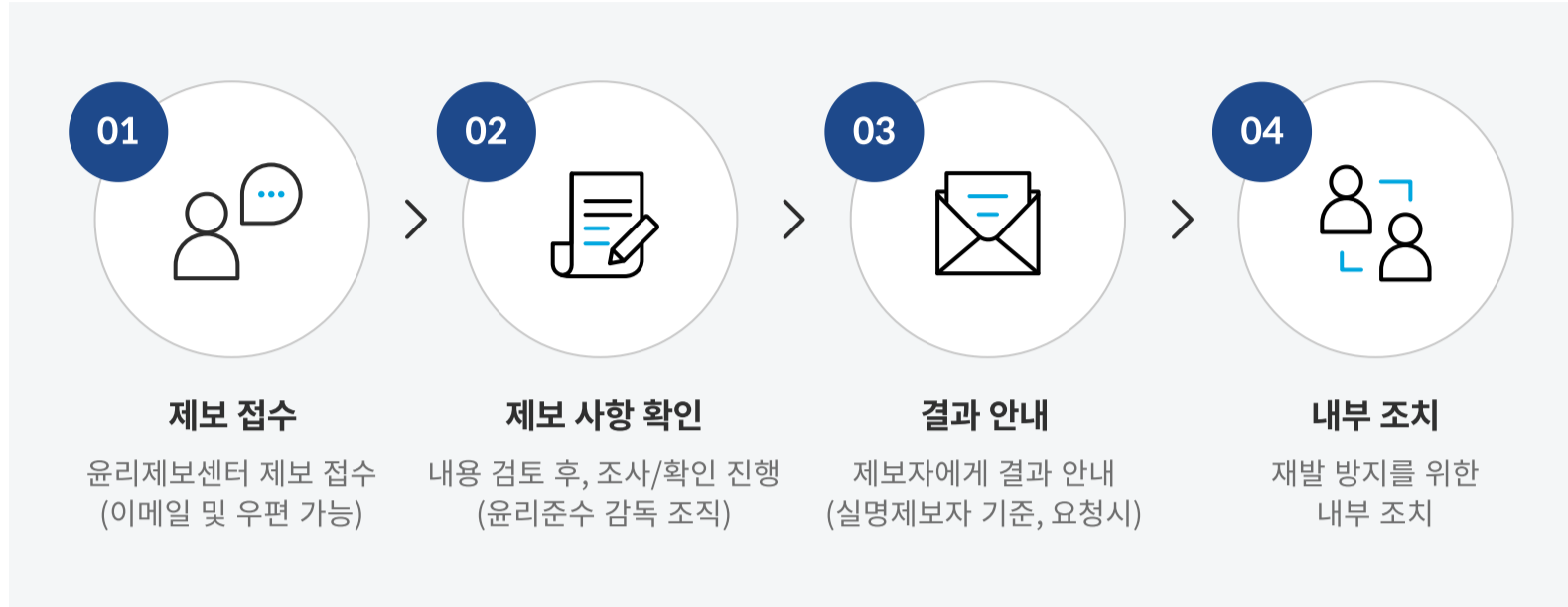


## 윤리강령

정도경영을 위한 코웨이의 중요한 역할과 책임을 윤리강령에 수록하였습니다. 코웨이의 윤리강령은 윤리헌장, 윤리규정, 윤리실천지침으로 구성되어 있으며, 임직원 및 이해관계자의 윤리적 행동 및 가치판단의 기준을 명시하고 있습니다.

- 윤리헌장
- 윤리규정
- 윤리실천지침

## 윤리 제보 프로세스



윤리제보센터에 접수된 제보사항은 신속하고 공정하게 처리되며, 제보자를 보호하기 위해 제보자 보호 및 포상 지침을 수립하여 적용하고 있습니다.

윤리 제보센터

## 2020년 윤리 제보 및 조치 건수

구분	단위	기타 윤리실천지침 위배 <sup>1)</sup>	변칙영업	기타(금전거래 등)	총계
2020년 윤리 제보 건수	건	69	44	1	114

1) 기타 윤리실천지침 위배: 제보자가 제품/서비스 관련 민원 등을 해당 유형으로 접수

## 윤리진단

코웨이는 윤리강령에 기반하여 윤리 리스크 예방을 위해 정기 또는 수시로 업무 프로세스와 제도 개선을 위한 진단을 실시하고 있습니다. 2020년 총 13회의 진단을 시행하였고, 부패 진단이 실시된 사업장의 비율은 100%였으며, 그 중 윤리강령 위반에 대한 조치는 9건 이루어졌습니다.

### 반부패 진단 및 조치 현황

구분	단위	2017	2018	2019	2020
부패 진단이 실시된 사업장 비율	%	100	100	100	100
윤리강령 위반에 대한 조치 <sup>1)</sup>	건	46 <sup>2)</sup>	4	5	9

1) 인사위원회 실제 징계조치 건 수

2) 2017년은 변칙 영업으로 인한 제재 건을 포함한 수치임. 2018년부터 제외함

## 윤리교육

코웨이는 내재화된 윤리 문화로써 ‘클린 코웨이’를 조성하기 위해 정기적으로 윤리교육을 실시하여 윤리경영에 대한 인식과 실천 의지를 제고하고 있습니다. 코웨이는 전사 임직원을 대상으로 의무 윤리교육을 격년으로 수료할 것을 제도화하고 있습니다. 2020년에는 서비스 매니저를 포함하여 전직원 대상으로 윤리경영 온/오프라인 교육이 진행되었고, 총 5,944명의 임직원이 윤리교육에 참여하였습니다.

### 임직원 윤리경영 교육

구분	단위	2017	2018	2019	2020
윤리경영 교육 참여 인원	명	4,290	4,245	196	5,944
윤리경영 교육 참여율 <sup>1)</sup>	%	94	89	-	90

1) 2020년 전체 직원(6,571명) 대비 참여율

2) 2019년 윤리교육을 격년제로 전환하여 교육 참여율이 감소함

# 리스크 관리

위기관리위원회를 중심으로 재무적·비재무적 리스크를 통합 관리하며, 전략적 대응을 추진합니다.

## 리스크 관리 체계 및 조직

코웨이는 경영활동 중에 발생할 수 있는 리스크를 선제적으로 관리하기 위해 위기관리위원회를 운영하고 있습니다. 위기관리위원회는 주요 경영 이슈 별 의사결정 과정에서 리스크 수준을 진단하고 관련 리스크에 대한 회사의 노출 범위, 대응 전략 등에 대한 의사결정을 수행합니다. 전사 리스크 관리 및 운영은 위기관리위원회를 중심으로 이루어집니다. 위기관리위원회는 리스크 이슈 수집, 영향도 분석, 대응방안 수립, 리스크 인지와 전파, 담당 부서와의 협조를 통한 리스크 대응 실행을 총괄합니다. 위기관리위원회는 긴급 및 중요 리스크 발생시 이사회 내 위원회인 경영위원회 및 CEO에 보고하고, 전사 리스크 대응 조직으로서 위기평가회의를 소집할 권한을 가집니다.

코웨이의 리스크 관리 범위는 시장, 신용, 유동성 등의 재무 리스크, 준법 및 규제, 정책 등의 비재무 리스크를 포괄합니다. 각 사업분부는 경영활동과 관련된 주요 리스크를 선제적으로 관리하기 위해 리스크 관리 정책을 기반으로 위기상황 발생시 명확한 대응 및 보고를 진행하며, 리스크 완화를 위해 부서간 긴밀한 상호 협력을 추진합니다.

## 리스크 대응 프로세스

---



## 잠재 리스크의 관리

코웨이는 경영환경에서 중장기적으로 상당한 영향 요소가 있는 리스크를 분석하고, 새롭게 부각되는 리스크를 인지하여 전략적 대응을 추진합니다. 정기적 리스크 모니터링을 기반으로 잠재 리스크를 선제적으로 파악하고 지속가능한 경영환경을 조성하여 새로운 기회를 창출해 나가고 있습니다. 2020년 코웨이의 핵심 잠재 리스크는 '환경가전 소비형태의 변화'와 '코로나19 팬데믹'으로 도출 되었습니다.



### 환경가전 소비형태의 변화 (경제적/사회적)

이커머스 시장의 성장과 함께 환경가전 제품의 구매 형태 또한 다양해지고 있습니다. 통계청 조사 결과 2020년 9월 가전·전자·통신기기의 온라인 쇼핑 거래액은 1조 416억 원이었으며, 이는 전년 동월 대비 29.2% (3,204억 원) 증가한 수치입니다. 그뿐만 아니라 온라인 해외 직구를 통한 가전·전자·통신기기 구매율 또한 지속적으로 상승추세에 있으며, 온라인 쇼핑 해외 직접구매액이 2020년 4/4분기 1,144억 원이었습니다. 이러한 온라인 중심의 가전구매 행태의 성장은 렌탈 기반의 대면 서비스를 기반으로 하는 코웨이의 시장 점유율에 상당한 리스크로 작용할 수 있습니다.

그럼에도 불구하고 코웨이는 전문적이고 안정적인 서비스 네트워크를 기반으로 꾸준한 성장을 기록하고 있습니다. 온라인 구매로 충족하기 어려운 고객 경험을 제공하며 고객 접점에서 문제를 해결하고 가치를 높임으로써 기존 고객 유지율을 극대화하고, 신규 고객을 확대해 나가고 있습니다. 특히 맞춤형 고객 안심 케어 서비스는 온라인 구매와는 차별화된 고객 경험을 제공합니다.

한편, 이커머스의 장점을 활용하여 새로운 기회를 창출하기 위해 온라인 사업을 지속적으로 확대하고 있습니다. 코웨이는 앞으로도 렌탈 서비스를 기반으로 고객 가치를 창출하기 위해 혁신을 거듭함과 동시에, 전략적 온라인 진출을 통하여 새로운 가치를 모색해 나갈 계획입니다.

### 코로나19 팬데믹(사회적/지리적)

코로나19는 전 세계적으로 빠르게 확산되어 왔습니다. 코웨이의 주 사업장이 위치한 한국은 적극적인 초기 방역 및 강력한 사회적 격리를 통해 확산 방지에 성공하고 있지만, 여전히 대인 접촉에 따른 추가 확산을 막기 위한 주의가 필요합니다. 코로나19로 인하여 코웨이 임직원의 건강 및 안전 문제가 사업 계속성 확보를 위한 중요 이슈로 떠올랐습니다. 그뿐만 아니라 코웨이의 주요 사업모델인 렌탈, 방문 케어 등은 대인 접촉을 기피하는 사회문화의 확산에 장기적인 영향을 받을 수 있습니다.

코웨이는 코로나19로부터 임직원을 보호하기 위하여 외부인의 불필요한 사육 출입금지, 마스크 및 손소독제 사용, 열감지기 설치 등 물리적 조치와 함께 유연근무, 증상의심자 재택근무 조치 등 다양한 조치를 실시하였습니다.

대인 접촉을 기피하는 분위기가 확산됨에 따라 매출 및 이익 감소 우려에 근본적으로 대응하기 위하여, 비대면·디지털화 전략을 강화하고 있습니다. 코웨이는 방문관리 없이 사용자가 직접 부품을 교체할 수 있는 자가관리형 청정기를 출시하였습니다. 특히 대주주가 넷마블로 변경됨에 따라, 코웨이는 비대면 서비스 확대를 위한 기술 기반과 노하우를 갖추게 되었습니다. 코웨이는 단순히 생활가전을 제공하는 것에 그치지 않고 IT 솔루션을 접목하여 온라인 맞춤형 마케팅, 사물인터넷(IoT) 기술을 활용한 비대면 관리 서비스 등을 적극적으로 확대 적용해 나갈 계획입니다.

# 고객 만족

## Business relevance & Approach

코로나19의 장기화는 글로벌 환경가전 시장과 소비자의 생활 및 소비패턴에 큰 영향을 미치고 있습니다. 고객만족도를 유지하기 위해 다양한 업종에서 각종 비대면 서비스가 등장하고 있고 이러한 변화가 서비스 업계의 디지털화를 촉진하고 있습니다. 이제 디지털 기술이 제품과 서비스의 가치 향상에 어떻게 기여하느냐가 기업의 주요 경쟁 요소로 자리잡았습니다.

코웨이는 물과 공기에 대한 전문성과 책임감을 바탕으로 코로나19 상황에서도 변함없이 고객의 생활환경을 케어 하고자 노력하고 있습니다. 자사의 제품과 기술, 서비스가 제공하는 가치에 대해 적극적으로 소통하여 신뢰를 형성하고자 AR(증강현실) 기술을 접목한 제품 ‘스마트 카탈로그 앱’을 오픈했습니다. 또한 고객 대상 비대면 화상 상담 서비스인 ‘보이는 상담 서비스’와 모바일 메신저 ‘카카오톡 상담 서비스’를 도입해 고객 편의를 높였습니다. 이러한 결과로 코웨이는 2020 한국산업의 고객만족도(KCSI) 정수기 1위, 2020 한국서비스품질지수(KS-SQI) 정수기, 공기청정기 1위를 차지했습니다. 또한 브랜드가치 평가회사 브랜드스탁이 발표한 2021년 1분기 대한민국 100대 브랜드에 선정되었습니다.

## Activity

- 고객 만족 원칙 및 전략
- 고객 만족 활동

## Performance

2020년 고객 만족도

**82.5점**

## Business Cases

2020년

고객만족경영시스템(ISO 10002) 인증 획득  
한국산업의 고객만족도(KCSI) 정수기 1위  
한국서비스품질지수(KS-SQI) 정수기, 공기청정기 1위

2021년 1분기

대한민국 100대 브랜드 선정

## 원칙 및 전략

코웨이는 고객과의 장기적인 신뢰 관계 구축을 기반으로 브랜드 가치를 제고하고자 합니다. 이를 위해 고객의 의견에 항상 귀를 기울이고 있으며, 고객 만족을 모든 행동과 판단의 기준으로 삼고 있습니다. 또한, 최고의 상품과 서비스를 제공하며 고객의 요구에 신속·정확하게 응답하기 위해 노력하고 있습니다.

## 거버넌스: VOC 채널

코웨이는 효율적인 Voice of Customer (고객의 소리, 이하 VOC) 관리를 위해 기존의 VOC 채널을 통합하여 운영하고 있습니다. 통합된 VOC 채널을 통해 VOC 데이터를 축적하고 분석하는 과정부터 개선과제 도출 및 해결과정까지 프로세스를 구축하여 선제적으로 이슈를 관리하고 있습니다. VOC 채널을 통해 제기된 개선과제는 유관 부서에 전달되고, 주기적으로 처리 현황을 모니터링하여 개선활동이 이루어지도록 관리하고 있습니다. 아울러 개선이 완료된 과제는 현장 실행 모니터링 및 만족도 평가를 실시하여 개선 이후의 효과도 지속적으로 검증하고 있습니다.

## VOC 처리 프로세스



## 전사 VOC 채널 통합



## 고객 만족 활동

코웨이의 비즈니스 모델은 고객의 접점에서 제품과 서비스를 제공함으로써 고객 만족을 통해 신뢰를 얻고 고객과 함께 발전하고 있습니다. 제품과 서비스의 혁신을 통해 고객에게 새로운 경험을 제공하고, 생활의 가치를 높임으로써 코웨이는 고객과 더불어 성장합니다. 코웨이는 고객에 대한 끊임없는 연구를 통해 고객 생활의 전반에서 맞춤형 케어를 제공함으로써 고객만족도를 제고하고 있습니다.

## 고객만족도

### 고객만족도(NPS) 조사 결과

구분	2017	2018	2019	2020
고객만족도 조사 결과	76.0	79.0	75.1	82.5

#### Case. 2020 주요 소비자조사 KNPS, KCSI, KS-SQI 모두 1위 기록, 서비스 기업 위상 공고화

코웨이는 한국능률협회컨설팅(KMAC)이 주관하는 ‘2020년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS)’에서 4년 연속 정수기 부문 1위에 선정되었습니다. 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS, Korean Net Promoter Score)은 고객이 경험했던 기업의 상품 및 서비스를 다른 사람에게 추천하겠다는 의향을 모델화해 지수로 평가하는 조사입니다. 수도권 및 전국 6대 광역시에 거주하는 약 1만여 명의 소비자를 대상으로 매년 조사를 실시하고 있습니다. 코웨이는 지속적인 혁신을 통해 고객 가치를 높이고 차별화된 서비스로 고객 만족도를 향상시킨 점을 인정받아 고객의 높은 추천을 받았습니다. 특히 소비자 추천 항목 중 코웨이 정수기의 물 맛과 물 성분 우수성 항목에서 경쟁사 대비 높은 추천 점수를 받았습니다. 코웨이는 이번 KNPS를 포함해 올해 주요 소비자 조사인 한국산업의 고객만족도(KCSI), 한국서비스품질지수(KS-SQI)에서 1위로 선정되며 고객으로부터 신뢰받는 서비스 기업으로서의 위상을 공고히 했습니다.

## 고객만족경영 인증

### 고객만족경영시스템(ISO 10002) 인증 획득

코웨이가 한국경영인증원으로부터 ‘고객만족경영시스템(ISO 10002)’ 인증을 2년 연속 획득하며 고객 서비스 품질을 인정받았습니다. ISO 10002 인증은 국제표준화기구(ISO)가 제정한 고객만족경영시스템 표준에 따라 고객의 요구와 기대를 체계적이고 신뢰성 있게 응대하는 기업임을 인정하는 국제 인증입니다. 코웨이는 2019년 9월 ISO 10002 인증을 최초 획득한 데 이어, 올해 사후 심사를 통해 적합 판정을 받아 2년 연속 고객만족경영시스템 인증을 유지하고 있습니다.

### 한국서비스품질우수기업(SQ) 인증 획득

코웨이가 2020년 12월 한국서비스진흥협회에서 주관하는 한국서비스품질우수기업(SQ) 인증을 획득하여 2006년 최초 인증 이후 6회 연속 인증을 유지하고 있습니다. 한국서비스품질우수기업 인증은 서비스 산업의 경쟁력 강화를 위해 지난 2001년부터 기업 및 기관의 서비스 품질을 객관적으로 평가하여 인증하는 제도입니다. 산업통상자원부 국가기술표준원에서 개발한 평가 지표를 기준으로 서류심사, 현장평가, 암행평가까지 엄격한 심사과정을 통과한 사업체나 기관에게 인증이 부여됩니다. 코웨이는 이번 평가에서 서비스 전문기업으로서 오랜 노하우를 바탕으로 서비스를 B/S(Before Service)와 A/S(After Service)로 구분하고, 권역별로 B/S와 A/S 전담조직을 분리 운영하여 전문적인 서비스를 제공한 점을 높이 평가받았습니다.

## 고객 만족 프로그램

### AR 스마트 카탈로그

고객이 실시간 ‘AR 스마트 카탈로그’ 앱으로 코웨이의 모든 제품 정보를 확인 가능하도록 개발해 고객 편의성을 높였습니다. 제품 정보만 제공하는 것이 아닌, AR(증강현실) 기술을 활용하여 고객의 공간에 가상의 제품을 실제 크기로 배치하고 기능을 간접적으로 체험한 후 주문할 수 있어 비대면 상황에 영업과 고객 편의성을 향상시킬 수 있었습니다.





## 보이는 상담 서비스



코웨이는 '보이는 상담 서비스'를 도입해 차별화된 서비스를 기반으로 고객의 편의성을 높이고 있습니다. 보이는 상담 서비스는 콜센터 상담사가 소비자의 휴대폰 카메라로 제품 상태를 살펴보며 보다 정밀하게 상담을 제공함으로써 제품 정밀 진단 및 조치 방법에 대한 신속한 안내가 가능합니다. 특히 고객이 간단히 해결할 수 있는 문제가 발생할 경우 상담사의 안내에 따라 즉시 조치가 가능해 고객의 경제적·시간적 부담을 줄여줄 수 있습니다.

## 실시간 고객의 소리 시스템

실시간 고객의 소리 시스템은 고객센터로 들어오는 모든 음성 정보를 문자로 변환시켜주는 시스템으로 고객의 주요 요구 사항을 실시간으로 분석하고 빠르게 대응할 수 있는 시스템입니다. 또한 고객 니즈를 정량적, 통계적으로 관리할 수 있어, 효과적인 고객 대응 전략 수립을 통해 고객과의 장기적인 신뢰 관계를 구축할 수 있습니다. 이외에도 고객 편의 강화의 차원으로 카카오 상담톡을 운영하고 있습니다.



## 책임 프로그램

고객 대응 책임 프로그램은 2017년부터 도입한 프로그램으로 고객의 소리(VOC)가 발생했을 때 빠르게 해결하기 위하여 현장 조직장에게 다양한 고객 대응 권한을 부여함으로써 고객 불만 사항에 즉시적으로 대처가 가능하도록 한 제도입니다.

### Case. 2021년 1분기 대한민국 100대 브랜드 선정

코웨이가 브랜드가치 평가회사 브랜드스탁이 발표한 올해 1분기 '대한민국 100대 브랜드'에 선정되었습니다. 대한민국 100대 브랜드는 특허받은 브랜드 가치 평가 모델 BSTI(Brand Stock Top Index)를 기반으로 국내 230여 개 주요 산업 부문의 1,000여 개 브랜드 중 가장 점수가 높은 상위 100개 브랜드를 선정하는 제도입니다. 코웨이는 이번 조사에서 BSTI 총 860.4점(1000점 만점)을 얻어 39위를 기록했습니다. 직전 분기보다 1계단 상승하였고, 혁신적인 신제품 개발 및 사용자 편의성 강화 등이 브랜드가치 평가에 긍정적인 영향을 주었습니다.

# 이노베이션

## Business relevance & Approach

팬데믹으로 인해 우리 일상의 많은 부분이 변화하면서 생활 가전 영역 또한 디지털 기술 기반의 혁신에 대한 기대와 요구가 증가하고 있습니다. 가정에 머무는 시간이 늘어남에 따라 공간의 활용과 개인의 라이프스타일을 고려한 환경가전 제품에 대한 니즈가 증가하였으며, 환경·사회적으로 지속가능한 생활 방식에 대해 고민하는 소비자가 증가함에 따라 구매 의사 결정에 제품 및 서비스의 기능적 우수성뿐만 아니라 환경, 사회적 가치 창출 가능성을 고려한 소비 패턴이 확산되었습니다.

코웨이는 이러한 변화를 새로운 기회로 삼아 고객 가치를 극대화하기 위해 2021년 'DX(Digital Transformation) 센터'를 신설하였습니다. DX 센터는 사물인터넷(IoT), 인공지능(AI) 등 첨단기술을 접목한 제품 및 서비스 플랫폼을 구축하고 사업 영역의 전방위적 IT 혁신을 이끌어갈 예정입니다. 또한, 다양한 역량을 가진 기관 및 기업과의 오픈 이노베이션을 통해 경쟁력 있는 제품과 서비스를 시장에 제시하고, 고객 가치를 향상하기 위한 노력을 지속할 것입니다.

## Activity

- 환경·사회를 고려한 케어 기술
- DX 센터 중심의 디지털 혁신
- 오픈 이노베이션을 통한 기회 확대

## Performance

**41,937**백만 원

2020년 연구개발비  
(전년대비 11.3% 증가, 매출액 대비 1.3%)

**6년** 연속

CES 혁신상 수상

## Business Cases

2021년

DX (Digital Transformation) 센터 신설

## 케어 기술의 혁신

### 아이콘 정수기(CHP/NP-7210N)

코웨이는 깨끗함을 기반으로 고객에게 새로운 가치를 제공하는 '아이콘 정수기'를 개발하였습니다. 아이콘 정수기는 공간과 소음 관리 기능을 혁신하여 고객의 편의성을 강화했을 뿐만 아니라 환경/사회적 측면에서도 그 가치를 향상시켰습니다.



#### 혁신 냉각기술 적용으로 Q마크 획득

컴프레서를 없애고 전자식 냉각 시스템을 도입하여 영국 소음저감협회(NAS)에서 인증하는 국제적인 저소음 인증 마크인 Q마크(Quiet Mark)를 획득하였습니다.

#### 공간 활용도 및 자원 효율성 향상

2017년 출시한 한뼘 정수기(CHP-243N, CP-243N) 대비 17% 이상 사이즈를 감소시켰습니다. 사용자의 주방 공간 활용도를 향상시켰을 뿐만 아니라 크기를 줄임으로써 자원 사용을 줄였습니다.

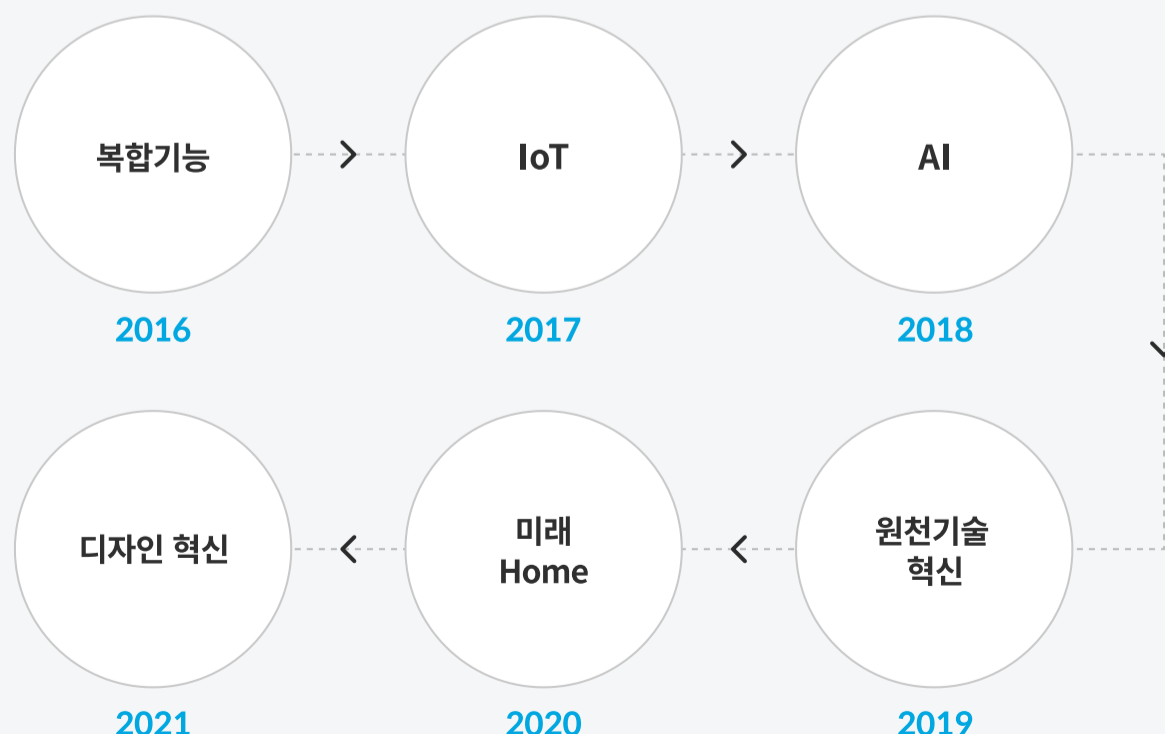
#### 인공지능 기술 도입 및 사회적 기능 향상

인공지능 기술 도입으로 스스로 제품 상태를 진단하고 이상 발견시 해결 방법을 고객에게 안내해 주는 '자가관리 서비스'를 통해 사용 편의성을 향상시켰습니다. 그 밖에도 온수 추출 등 위험 상황을 음성으로 안내해주어 제품 사용 중 안전성을 강화하였으며, '실버케어' 기능은 48시간 동안 물 사용이 없는 경우에는 등록된 사용자에게 알람을 보냅니다.

## 혁신 기술의 발전

최근 각종 IT 기술의 발전(예를 들어, SMART, IoT, AI 등)과 구독 경제의 성장에 따라, 오늘날의 글로벌 가전 시장은 이러한 흐름에 맞추어 빠르게 변화하고 있으며, 궁극적으로 주거환경이 강조된 "미래 Home"을 지향하고 있습니다. 이러한 시장 흐름을 분석하고 따라가기 위하여, 코웨이는 매년 CES 전시회에 참가하고 있으며, 더 나아가 자사의 혁신적인 기술을 세계에 공개하고 있습니다. 자랑스럽게도 코웨이는 지난 2016년부터 지금까지 6년 동안 CES 혁신상을 수상하였습니다. 코웨이의 기술력은 세계 무대에서 가치를 인정받고 있습니다.

### 혁신 기술의 발전 과정



- 2016년에는 바리스타 아이스 정수기, 차량용 공기청정기 등 기존 기술에 더한 복합기능을 강조한 제품들로 제품의 활용성을 높였습니다.
- 2017년에는 SMART, IoT가 대두되며 제품 간의 연결을 통한 사용성이 강조되었습니다. 이에 발맞춰 모바일 기기를 통한 사용량 확인 및 제품 조작이 가능하도록 loCare 기술을 접목한 제품을 개발하였습니다.

- 2018년 Big Data 및 AI 기술이 전 산업에 확장됨에 따라 코웨이는 액티브 액션 기능을 활용한 AI 청정기, 그리고 수면의 양을 측정하고 수면의 질을 개선시켜주는 스마트 베드 시스템 등을 제시하였습니다.
- 2019년 정수기 시장에 직수 방식 제품이 확대 보급되면서, 코웨이는 시루직수 정수기를 출품하여 선도적 기술 적용 사례를 보여주었습니다. 또한 한방 기술이 접목된 한방온혈안마의자 및 바디 토탈 케어가 가능한 연수기를 출품하여 헬스케어 및 욕실 시장에서의 코웨이가 가진 기술력을 보여줄 수 있었습니다.
- 2020년 주거 환경 중심의 미래 Home이 새로운 트렌드로 대두되며, 코웨이는 기존 공기청정 기술에 의류를 케어할 수 있는 사계절 의류청정기 더블케어를 출품하여 5년 연속 CES 혁신상을 수상하였습니다.
- 2021년은 주거공간에 대한 관심이 높아짐에 따라 코웨이는 기존의 공기청정기의 고정관념을 벗어난 디자인 혁신 제품인 아이콘 청정기를 출품하였습니다. 리얼 패브릭 소재와 다양한 커버프론트를 적용하여 인테리어와의 조화를 추구함과 동시에 공기청정기 자체가 인테리어의 아이콘이 될 수 있음을 보여주었습니다.

## 연도별 CES 혁신상 수상내역



연도	수상 제품
2016년	듀얼케어 공기청정기, 스스로 살균 정수기, 바리스타 아이스 정수기, 클리닉 비데, 차량용 공기청정기, 포터블 공기청정기
2017년	스스로 살균 정수기, 한뼘 정수기, loCare Beauty
2018년	코웨이 의류관리기, 액티브 액션 공기청정기, 스마트 베드 시스템, 뷰티 플랫폼, 나노직수 정수기
2019년	시루직수 정수기, 시루스탠드 정수기, 코웨이 안마의자, 코웨이 바디리프레셔
2020년	사계절 의류청정기 더블케어
2021년	아이콘 공기청정기

## 연구개발 역량 강화

### 디지털 트랜스포메이션

디지털 기술이 생활 전반에 자리함에 따라 주거공간에 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT) 기술을 접목한 스마트 홈(Smart Home) 구현이 경쟁 요소로 자리하였습니다. 코웨이는 이러한 변화를 환경가전 렌탈 비즈니스의 새로운 기회로 삼아, 빅데이터와 인공지능을 기반으로 비즈니스 전반에서 디지털 전환을 추구하고 있으며 고객 가치를 극대화하기 위한 연구개발을 추진하고 있습니다. 구체적으로 스마트 기술과 서비스가 적용된 제품과 서비스를 판매합니다. 또한 비즈니스 전과정에서의 디지털 혁신을 위해 전략적 R&D 실행 체계를 구축하여 본부간 커뮤니케이션을 강화하고 외부 트렌드 변화에 빠르게 대응하기 위한 역량을 집중하고 있습니다.

2021년 코웨이는 통합 IT 전담조직인 'DX(Digital Transformation) 센터'를 신설하여 디지털 혁신의 중심점을 마련하였습니다. DX센터는 빅데이터와 인공지능을 기반으로 사용자 중심의 제품 및 서비스 혁신을 이루어 코웨이 사업 영역 전반의 디지털 전환을 가속화하기 위해 설립되었습니다. 코웨이는 DX센터 중심의 IT혁신을 기반으로 스마트홈 플랫폼 고도화는 물론 차별화된 제품 및 서비스를 기반으로 고객 만족도를 극대화해 나가겠습니다.

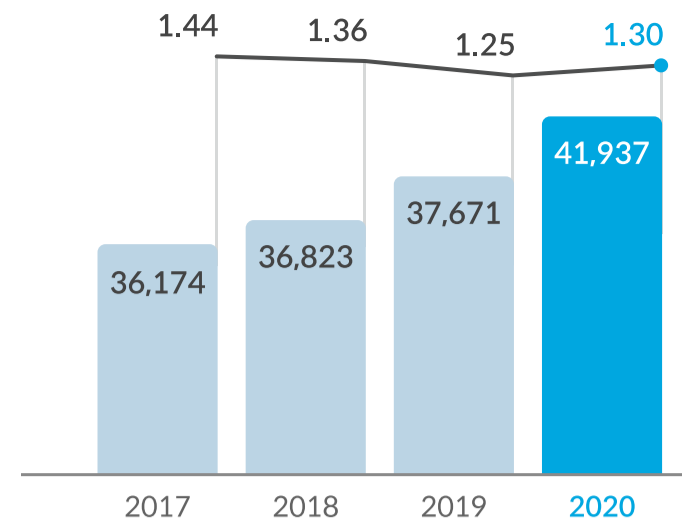
### 신성장 동력 발굴 및 글로벌 시장 확대

국내 환경가전 시장의 성장 둔화와 경쟁 심화로 인해 코웨이는 지속적으로 신성장 동력 발굴을 위해 노력하고 있습니다. 침실, 주방, 욕실 등 신상품군의 시장 정착과 기술 우위 제품 개발을 위해 역량을 집중하고 있습니다. 또한 글로벌 시장 확대 전략에 따라 말레이시아 및 인도네시아를 포함

### 연구개발 투자 및 성과

- 연구개발 비용(단위: 백만 원)
- 매출액 대비 비용(단위: %)

한 동남아 문화 및 환경에 맞는 맞춤형 제품을 개발하고 있으며, 이를 위해 해외 거점 연구소와 연계하고 국가별, 채널별 전담 조직을 구성하여 대응해 나갈 것입니다.



### 지식재산권 보유 현황 (단위: 건)

구분	2017	2018	2019	2020
특허	799	930	1,107	1,147
실용	182	17	10	3
상표	2,645	2,841	3,124	3,283
디자인	641	668	785	841
합계	4,267	4,456	5,026	5,274

## 오픈 이노베이션

코웨이는 물과 공기에 대한 전문성과 책임감을 바탕으로 건강한 생활환경을 위한 신기술을 확보하고 혁신제품을 개발하기 위해 노력하고 있습니다. 물과 공기에 대한 기존 보유 기술을 강화하는 한편, 공동 개발 및 산학 협력 등의 오픈 이노베이션을 통하여 새로운 제품군 개발 및 신기술 접목, 미래 유망 제품 발굴에 힘쓰고 있습니다.

### 협력사 공동 개발 및 산학 협력

코웨이는 협력사와의 상생협력을 바탕으로 신제품군 공동 개발을 추진하고 있습니다. 먼저 코웨이 R&D 센터는 설립 이래로 서울대학교 산학협력단과 지속적인 연계를 통해 산학 연구활동을 해왔습니다. 또한 2012년부터 매년 서울대학교 소비트렌드분석센터와 소비자 행동 분석 등 공동 연구를 통해 신규 트렌드에 맞는 제품개발 및 연구를 진행해오고 있습니다. 그 밖에도 2019년에는 동국대학교 한방병원과 임상실험 등 산학 공동개발을 통해 한방 온혈 안마의자(MC-S01)를 출시하였습니다. 이러한 코웨이의 사례들은 여러 우수 기업과 학계의 협력으로 새로운 서비스가 융복합되고 있는 환경가전 제품 시장에 시너지를 강화할 수 있을 것으로 기대합니다.

### 물맛 품질인증시스템 구축

코웨이는 정수기 물맛에 대한 객관성을 확보하고자 (사)한국국제소물리에협회와 협업을 통해 공인된 평가지표를 개발하였고 물맛 품질인증제도를 도입하였습니다. 2021년 현재 총 47개(RO 타입 32개, NT 타입 15개) 제품이 인증을 취득하였습니다. 또한 한국국제소물리에협회 주관 ‘정수기 물맛 품평회’ 결과 아이콘 정수기(CHP-7210N), 한뼘 시루직수 정수기(CHP-8300R) 제품이 골드 등급에 선정되었습니다. 향후 전 제품 모델에 대하여 물맛 인증을 취득하여, 물맛에 대한 객관성을 높이고 깨끗하고 맛있는 물을 제공하기 위한 연구를 지속할 것입니다.

### IoT 기술 적용 및 시장 확대

코웨이는 미국의 전자 상업회사 아마존(Amazon)과 협업을 통해 IoT 및 AI 기술을 제품에 도입하여 고객 편의성을 높이고 있습니다. 2017년 공기청정기 에어메가에 아마존 인공지능 플랫폼 알렉사 적용을 시작으로, 2018년에는 아마존 소모품 자동 배송 시스템인 DRS(Dash



Replenishment Through Alexa)를 적용하였고, 2020년에는 정수기 아쿠아메가에도 알렉사를 적용하여 고객 사용성 제고는 물론 해외 시장 공략에 유의미한 성과를 보이고 있습니다.



# 제품 책임

## Business relevance & Approach

코로나19로 인하여 제품의 안전성과 위생성에 대한 소비자들의 관심이 더욱 높아진 가운데, 코웨이는 변함없이 안전하고 깨끗한 물과 공기를 제공하기 위하여 제품 품질 보증 체계를 강화해 왔습니다. 이는 제품과 서비스를 통해 고객의 생활환경과 삶의 질을 향상시킨다는 코웨이의 책임의식을 바탕으로 하고 있습니다.

코웨이는 제품을 기획하고, 생산하고, 사용하는 모든 단계에서 제품의 품질, 안전성, 신뢰성, 환경성을 검증하고 있습니다. 특히 제품 안전인증을 위하여 국제 공인시험소를 운영하고 있으며, 시험기관을 다변화하여 적극적으로 품질을 검토, 보증하고 있습니다. 또한 품질이나 고객 신뢰 이슈에 적극적으로 대응하기 위하여 무한책임위원회 및 TQA(Trust & Quality Assurance) 센터를 운영하고 있습니다. 이러한 노력은 고객들의 변함없는 신뢰와 인정을 받아, 코웨이는 라이프솔루션 서비스 분야에서 리더로 성장할 수 있었습니다.

## Activity

- 무한책임위원회, TQA센터
- 국제 공인시험소 운영
- 품질 역량 강화

## Performance

### 90개 모델

안전성 검증 완료 (전년대비 132%)

### 전사 통합인증

CFT(Cross Functional Team) 구성

## Business Cases

WQA (Water Quality Association)

미생물 제거 인증

품질경쟁력 우수기업 선정

## 제품 책임 거버넌스

코웨이는 제품 책임 및 품질경영을 위해 CEO 직속 협의체인 무한책임위원회와 CEO 참석 전사 회의체 PIC 360를 운영하고 있습니다. 또한, 통합적 품질관리로 일관적이고 효율적인 품질 혁신 관리를 위해 통합 품질검증 조직인 TQA 센터를 운영하고 있습니다.

### 무한책임위원회

무한책임위원회에서는 고객에게 좋은 품질의 제품을 제공하기 위해 제품 품질, 안전성, 고객 신뢰 이슈 등을 포괄적으로 검토하고, 관련 사항을 선제적으로 점검 및 개선하고 있습니다. 무한책임위원회는 CEO 직속 협의체로서 신속한 의사결정을 내리기 위해 본부장급 임원으로 구성된 책임위원들이 모여 안건을 공유하며, 논의된 사항은 전사 프로세스에 접목해 실행하면서 문제를 신속히 해결하고 궁극적으로는 고객 신뢰를 강화하고 있습니다.

### TQA 센터(Trust & Quality Assurance Center)

고객신뢰 회복과 고객 안심 구현을 위한 품질 혁신 추진체로 TQA센터 (Trust & Quality Assurance Center)를 운영하고 있습니다. TQA센터는 환경기술연구소 산하에서 신뢰성, 품질관련 전략과 기능을 수행하면서 실행 역량을 강화하여 잠재된 품질 이슈를 사전에 발굴하고 선제적으로 대응하기 위해 노력하고 있습니다.



## 제품 신뢰성 강화

코웨이는 제품 신뢰성 향상을 위해, 환경, 포장/운송, 고장 분석, 소재/화학, 소프트웨어 검증 등 다양한 분야에 대한 신뢰성 시험장비를 구축하고 있으며, 40여 대의 최첨단 분석 장비를 지속적으로 도입하여 운영하고 있습니다. 또한 IoCare 제품 신뢰성 검증 향상을 위해 무선 기술 측정 장비를 확충하였으며, IAQ(Indoor Air Quality, 실내공기질) 센싱 기술 검증력을 확보해 IT 기술을 활용한 다양한 제품 개발에 대응할 수 있는 인프라를 확충하고 있습니다. 글로벌 스탠다드를 충족하는 제품·부품 신뢰성 시험 역량을 보유하기 위해 국내외 선진 6개사, 국제 표준(IEC, ISO), 국가 표준(KS, MIL, JIS,

BS) 및 관련 단체 규격(JEDEC, EIAJ) 등을 검토하여, 자사 제품에 적합한 시험 표준을 개발하는 등 외부 규격을 적극 도입하고 있습니다. 매년 필드 실패사례 및 고객 사용환경에 따른 신뢰성 시험법을 지속적으로 제/개정하여, 환경의 변화와 기술 발전, 사업 범위와 영역의 확대 등에 신속하게 대응하고 있습니다.

## 제품 안전 인증

### 국제 공인시험소 운영 및 인증 취득 현황

11개의 공인 시험소를 운영하며 빠르게 변화하는 국내외 안전성 트렌드 및 인증 규제에 신속히 대응하고 있습니다. 또한 유럽 공인 시험기관인 NEMKO와의 CTF(Customer's Testing Facility) 시험소를 갱신하며 해외에 수출하는 전기전자제품의 안전 인증인 ENEC와 CB 인증의 취득 관리를 더욱 효율적으로 수행할 수 있도록 협력관계를 한층 강화했으며, SAFETY 전문가인 NEMKO ICSE(International Certified Safety Engineer) 자격증 취득 인원을 4명 확보하여 전문성은 물론 고객관점에서의 제품 안전성을 확보하기 위해 더욱 노력하고 있습니다.

전기안전 7개 시험소 운영				EMC 1개 시험소 운영	환경 에너지 3개 시험소 운영		
KOLAS 국제	KC 제조사시험소 국내	KTL CTF Lv3 국제(CB)	CVC WMT 중국	NEMKO EMC TBM 유럽	대기전력 국내	ERP 유럽	에너지 효율 국내
INTERTEK Satellite 2 북미	NEMKO CTF2 유럽	IEC 61770 국제(수배관)		IEC 국제 International Electrotechnical Commission	EU European Norms Electrical Certification	ETL 북미 North American Electrical Safety Certification	

### 전기/전자파 안전성 검증 및 시험기관의 다변화

코웨이는 지난 2020년 자사 제품 146개 모델에 대하여 전기/전자파 안전성 검증을 완료하였습니다. 제품에 대한 사전 검증을 통하여 대외 부적합 리스크를 최소화할 수 있었으며, 인증 진행시 발생할 수 있는 부적합을 예방하여 개발일정을 단축하였습니다. 또한 코웨이는 자체 시험소를 운영하고 있어 긴급 인증이 요구되는 건에 대하여 신속하게 대응할 수 있습니다.

특히 코웨이는 최근 가장 주목 받고 있는 IoT 제품군의 무선인증 시험품질 강화 차원으로 외부 방사시험 검증이 가능한 협력기관을 다변화하였습니다. Nemko Korea, Intertek Korea, UL Korea, 한국산업기술시험원 등 공인된 외부 시험기관과의 무선시험 비교 검증을 실시하고 협력관계 구축을 통해 미인증에 대한 리스크나 개발일정 지연에 대한 리스크를 최소화하였습니다.

### 냉온정수기 에너지소비효율 숙련도 프로그램 개발

코웨이는 냉온정수기 에너지소비효율 숙련도 프로그램을 공동으로 개발하기 위해 2020년부터 국가공인시험소(KCL)와의 국책과제를 수행하였습니다. 지금까지 냉온정수기 에너지효율 숙련도를 평가하는 공인기관이 없었으나 코웨이가 최초로 2021년 3월 해당 프로그램 개발에 성공하였습니다. 냉온정수기 에너지효율 시험기관 인정을 받고 자체적으로 에너지소비효율에 대한 검증과 평가를 진행해 왔던 코웨이는 본 평가 프로그램 개발에 따라 시험결과의 객관성과 신뢰성을 크게 향상시킬 수 있을 것으로 기대됩니다.



### 양산품 안전성 Risk Zero를 위한 안전성 검증

코웨이는 자사 제품의 양산품에 대하여 안전성을 꼼꼼하게 확인하고 있으며, 리스크 제로(Risk Zero)라는 목표를 달성하고자 최선을 다하고 있습니다. 지난 2019년에는 68개 모델을 대상으로 안전성 검증을 실시하였으며, 2020년은 그보다 많은 90개 모델에 대하여 안전성 검증을 실시하는 것을 목표로 하였습니다. 결과적으로 국내 65개 모델과 해외 25개 모델, 총 90개 모델을 대상으로 목표치를 달성하였습니다. 총 시험건수는 1,196건입니다.

## 양산품 안전성 검증

분류	목표	진행률	시험건수
국내향	65개 모델	100%	1,196건
해외향	25개 모델		
합계	90개 모델		

## 통합인증 시스템

코웨이는 제품의 안전성과 성능에 대한 지속적인 관리 및 유지를 위해 전사 인증관리 CFT를 2019년부터 운영하여 왔습니다. 이를 토대로 인증 프로세스 표준화를 통한 전사 인증관리 표준 툴(Tool)을 개발하여, 제품 개발 영역에서의 인증 성능 관리체계 기반을 구축하였습니다. 또한 양산품에 대한 정기적인 인증과 성능 모니터링 체계를 구축하여 제품의 안전성 및 성능 신뢰성을 확보하였습니다. 현재 인증 프로세스 및 시스템 개선과 인증관리 전과정을 컨트롤하는 통합 관제부서의 필요성에 따라 2020년 12월부터 2021년 8월까지 전사 통합인증 CFT(Cross Functional Team) 구성을 통한 인증관리체계 재편이 진행중입니다.

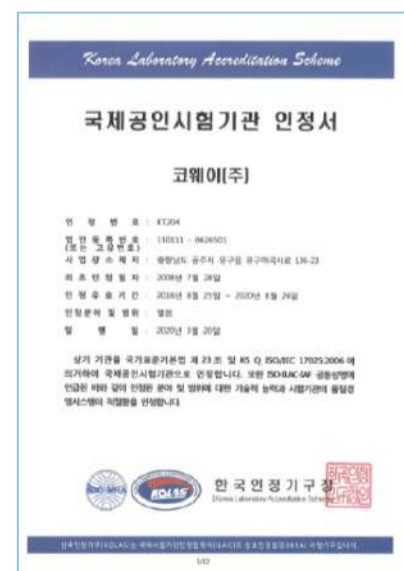
## 전사 통합인증 CFT

인증현황 분석	프로세스 분석	통합인증 관리기준 정립	전사 통합인증 IT 시스템 개발	리스크 모니터링 (통합 관제)
기존 관리 현황 분석 미관리 인증 현황 분석	개발 단계별 활동 검토	통합인증 관리 절차 정립	통합인증 전산 구축 전산시스템 안정화	리스크 모니터링 관제

특히 2020년 대외적 요구사항에 따라 전사 77종에 대한 인증을 통합하고 프로세스 혁신을 진행하여 시장에서의 제품 부적합에 따른 실패비용 발생을 최소화함은 물론 전사 인증 컨트롤 타워(Control Tower)로서의 역할을 수행하여 즉각적인 시장 대응을 할 수 있도록 혁신을 진행 중에 있습니다. 이를 바탕으로 최적화된 프로세스가 반영된 통합관제 전산 시스템을 구축하여 실시간으로 리스크를 제거하고 예방할 수 있도록 발전시켜 나갈 예정입니다.

## 안전 검증을 통한 신뢰 확보

코웨이는 지난 2008년 한국인정기구(KOLAS)로부터 국제공인시험기관으로 인정 받았습니다. 이는 국가표준기본법 제23조 및 KS Q ISO/IEC 17025: 2006에 의거하여 기술적 능력과 시험기관의 품질경영시스템이 적절함을 인정받은 것입니다. 이러한 시험기관으로서의 인정은 자사 제품의 안전성 검증에 대한 리스크를 최소화하는데 큰 도움이 됩니다. 코웨이는 자사의 제품을 위하여 규격 기준에 따른 검증을 진행할 수 있을 뿐만 아니라 더욱 깐깐한 기준을 적용하여 안전성 검사를 실시하고, 이를 바탕으로 국내외로 자사의 제품 안전성을 자신있게 선보이고 있습니다.



## 안전 검증 시스템

코웨이는 자사만의 깐깐하고 엄격한 관리 시스템을 통하여 고객들이 안심하고 사용할 수 있는 제품을 만들어 내기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다. 세부적으로 안전하게 설계되었는지, 전기·전자파로부터 안전한지, 안전하고 적절한 부품을 사용하였는지, 양산된 제품에 문제는 없는지 등 다양한 검증 절차를 거쳐, 최고의 제품만을 고객분들께 자신있게 선보이고 있습니다.

검증명	설명
사전 안전성 설계 검증	<ul style="list-style-type: none"> <li>제품이 처음 개발될 때부터 충분한 사용성 및 안전성이 확보되었는지를 검증</li> <li>규격 기준보다 한층 강화된 코웨이만의 자체 안전성 시험 표준 도입</li> </ul>
개발 제품 전기 전자파 안전성 검증	<ul style="list-style-type: none"> <li>국내/외 안전성 규격 기준 충족 여부 검증 (자체 국제공인시험소 활용)</li> </ul>



부품 유효성 검증	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제품에 사용되는 부품의 안전성(인증)에 대한 유효성 검증</li> </ul>
양산품 검증	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 양산품에 대한 주기적인 샘플링, 자체 공인시험소를 통한 재검증 진행</li> <li>• 각 생산공장의 제품 안전성 관리시스템 검토 및 개선 프로세스 운영</li> </ul>

#### Case. 해외 인증 WQA로부터 미생물 제거 인증(NSF P231)

WQA(Water Quality Association)는 가정용, 상업용, 산업용 등 수처리 산업과 관련된 다양한 제품에 대한 연구활동을 포함하여 성능 및 안전성에 대한 규격 제정 과정에 참여하고 제품인증을 진행하는 기관입니다. WQA는 물 관련 제품에 대한 인증을 부여하는 기관 중 하나이며 WQA 제품인증을 통해 Gold Seal Mark를 부여합니다. 일반적으로 물 관련 제품 시험은 NAF/ANSI 규격을 사용하게 되는데, 이 규격은 시험인증기관, 정부, 학계 및 소비자 등으로 구성된 규격 심의회에서 제, 개정되며 성능 항목 및 안전성 등에 따라 구분되어 있습니다.

P231은 미생물의 오염 정도를 알 수 없는 물을 대상으로 미생물 제거 성능을 시험하는 평가기준입니다. 해당 평가기준에는 원생생물, 박테리아 및 바이러스 제거 여부가 포함되어 있습니다. P231은 국내 정수기에 대한 미생물 제거성능보다 1,000배 높은 기준으로 평가되며, 폭넓은 미생물 범주를 포함하고 있어 성능 기준을 통과하기 매우 까다롭습니다.

코웨이 시루직수 정수기를 포함한 직수식 RO 정수기 총 5개 모델(CHP-5700R, CP/CHP-7300R, CP/CHP-8300R)은 RO 멤브레인을 적용한 정수기인 동시에 직수 방식을 적용하고 있습니다. 시루직수 정수기는 기존의 RO 방식 정수기의 단점을 보완하였을 뿐만 아니라 RO 정수기의 큰 장점인 미생물 제거 성능이 더욱 강조된 정수기입니다. 이러한 장점을 바탕으로 직수식 시루직수 정수기는 P231 평가기준을 통과하였고, WQA로부터 미생물에 대한 제거 성능을 공식적으로 인증 받았습니다.

국내에서 P231을 통과한 정수기는 코웨이 시루직수 정수기가 유일하며, 이로써 고객의 안전을 보장할 뿐 아니라 코웨이 시루 필터의 우수성을 확인하였습니다.

#### Case. 안전관리협약 자발적 이행: 생활화학제품 안전관리 충실 이행

환경부는 가습기살균제 사고 이후 생활화학제품의 안전성에 대한 국민적 우려가 확산됨에 따라, 사고 재발 방지를 위한 범정부적 차원의 「생활화학제품 안전관리 대책」을 수립하고, 기업의 책임성 강화를 위한 「생활화학제품 안전관리 자발적 협약」을 체결·운영해 오고 있습니다. 2017년 1기를 시작으로 2019년부터 2년간 2기 협약이 진행 중이며, 코웨이는 2기 자발적 협약(2019.06.25 ~ 2021.06.25)에 참여하고 있습니다.

자발적 협약에는 제조기업, 유통사, 시민단체, 정부기관 등 총 20여 개 기관이 참여하였고, 생활화학제품 안전관리 강화를 위해 생활화학제품의 전 성분을 공개하고 안전한 생활화학제품 관리를 위하여 각 원료의 유해성 평가를 실시하는 등 전반적인 활동을 추진하고 있습니다. 특히 원료의 유해성 평가를 통해 안전한 원료로의 개선활동을 추진함으로써 소비자가 보다 안전한 생활화학제품을 사용할 수 있도록 자발적 노력을 할 뿐 아니라 전 성분 공개를 통해 소비자의 알 권리 확보에 노력하고 있습니다.

코웨이는 본 협약을 통해 코웨이가 판매하는 필터형 보존처리제품 5종에 대한 전 성분을 공개하고 구성 원료에 대한 유해성을 평가하는 한편 더 안전한 원료로의 개선 활동을 진행하고 있습니다. 이와 같이 코웨이는 자발적 협약 활동을 통해 정부의 안전한 생활화학제품 관리 정책에 적극적으로 참여하고 있으며, 앞으로도 생활화학제품 안전관리에 대한 기업의 사회적 책임과 국민의 안전과 건강 보호를 증진하기 위해 지속적으로 노력할 예정입니다.

## 품질경영시스템

### 품질경영 원칙

코웨이는 제품 안전성과 함께 지속적인 성능 유지 등을 위해 품질경영 원칙을 수립하여 이행하고 있습니다. 연구개발 단계부터 제품 사용 및 폐기 단계에 이르기까지 가치사슬 전 과정에 걸쳐 각 단계마다 신뢰성 및 안전성, 환경성 검증을 실시하고 있습니다.

### 품질경영 프로그램

코웨이는 최고의 품질을 유지하기 위하여 다양한 프로그램을 마련하고 이를 실천하고 있습니다. 자사 제품의 품질을 언제나 최상의 상태로 유지하고, 고객들의 불편사항을 신속하게 해결하는 것이 비로소 코웨이에 대한 신뢰와 만족으로 이어진다고 믿고 있습니다. 비록 우리의 제품이 최고라고 자부



하더라도 고객들에게는 겸손한 마음가짐으로 다가가야 한다고 생각합니다. 고객들이 사용하면서 경험한 불편사항들을 적극적으로 해소하고, 또한 그 내용들을 수집하여 더욱 개선된 품질의 제품을 만들어 가도록 노력하고 있습니다.

프로그램명	상세 내용
일일품질그물망	A/S 반환 등 주요 품질관련 데이터를 일 단위로 분석하고 실시간 모니터링하는 분석센터를 운영함으로써 품질 개선활동을 신속하고 정확하게 이행하고 있습니다.
QS7 (Quality 7 Days)	품질 이슈 발생시 '긴급 TFT'를 구성해 7일 이내에 문제를 개선하고 해결함으로써 고객만족도를 향상하고 있습니다.
품질 VOC 협의체	현장에서 발생하는 주요 품질 VOC 접수 채널을 일원화하여 관련 부서와 정기적인 협의체를 통해 신속/정확히 개선하고, 개선된 점이 적용될 수 있도록 협조하고 있습니다.
Worst 개선 책임제	제품군별로 주요 불량 'Worst'를 선정하고 과제마다 개선 TFT를 구성하여 개선활동을 시행하고 있습니다.
품질개선 시스템	전산시스템을 통해 개선 현황을 실시간으로 관리하여 일정을 단축하고, 실패 사례의 경우 데이터베이스화 함으로써 품질을 지속적으로 개선하고 있습니다.

## 품질 역량 강화

코웨이는 내부의 품질역량을 향상시키기 위해 지속적인 품질직무관련 전문교육 프로그램을 개발하여 교육을 시행하고 있습니다. 또한 공급망 품질역량 향상을 위해 협력사 품질 담당자 교육도 지원하고 있습니다. 2020년은 주요 협력사 30개사가 교육을 수료하였습니다.

### 품질 역량 강화 교육

교육명	교육대상	교육주기	교육 참여자 수 (단위: 명)
스마트 팩토리 및 4차 산업혁명(집합)	생산, 품질	연 1회	92
신뢰성 시험 및 고장분석 역량강화(온라인)	품질, 신뢰성	총 6회	210
협력사 품질인력 양성(온라인)	협력사 품질 담당자(30개사)	연 2회	30

### 품질경영 인증

인증 종류	인증 기준	인증 대상(인증 범위)	인증 비율 (단위: %)
외부 인증	ISO 9001	유구/인천/포천공장, R&D 센터, 서울본사	100

#### Case. 품질경쟁력 우수기업 8회째 선정

코웨이는 산업통상자원부 국가기술표준원이 주최하고 한국표준협회가 주관하는 '제46회 국가품질경영대회'에서 역대 8회째 '품질경쟁력 우수기업'에 선정되었습니다. 코웨이는 체계적인 품질경영 시스템을 구축하고 시험표준 개발 및 검증 역량을 강화한 점을 높이 평가 받았습니다.

코웨이는 제품 기획부터 설계, 생산, 서비스 등 전 단계에 걸친 검증 체계를 기반으로 품질과 신뢰성을 강화하고 있으며, 매년 고객 사용환경 변화와 기술 발전에 따라 신뢰성 시험법을 제·개정 하고 있습니다. 업계 최고 수준의 시험장비 인프라와 제품 안전 관련 공인시험소를 운영하여 빠르게 변화하는 국내외 안전성 트렌드 및 인증 규제에 신속히 대응하는 점도 호평을 받았습니다. 코웨이는 지속적인 관리 및 고객 신뢰 확보를 위해 최초 개발 당시의 안전성과 성능이 유지되고 있는지 확인하기 위해 매년 적합성 평가를 강화하고 있습니다.

# 개인정보보호 및 정보보안

위기관리위원회를 중심으로 재무적 · 비재무적 리스크를 통합 관리하며, 전략적 대응을 추진합니다.

## 정보보호 및 보안 정책

### 정보보호 정책

코웨이는 많은 고객의 개인정보를 수집하는 렌탈 비즈니스의 특성을 고려하여 전 사업 영역에서의 정보보호를 위해 정보보안 및 개인정보보호 원칙을 수립 및 공유하고 있습니다. 코웨이는 정보보호 정책을 실무에 적용하기 쉽도록 정보보호 원칙과 지침으로 구성하였습니다. 정보보호 원칙은 전 임직원에게 적용되며 내부 데이터 관리 및 사이버 보안 준수 원칙, 정보위반 관련 사건 발생시 대처 방안 및 보고 체계, 원칙 위반시 발생 사항 등을 포함하고 있습니다. 개인정보보호 원칙은 최소한의 개인정보 수집 및 활용, 안전한 관리 및 법규 준수에 대한 가이드로 구성되어 있습니다. 코웨이는 내부 비즈니스 영역뿐만 아니라 영업조직을 비롯한 수탁자 및 협력사에 개인정보 관련 지침 및 방침을 모두 적용하며 철저한 정보보호 및 관리를 추진하고 있습니다.

[코웨이 개인정보처리방침](#) 

## 정보보호 관리체계

### 정보보호 조직

코웨이는 정보보호 조직을 중심으로 정보보호위원회를 운영하고 있습니다. 정보보호위원회는 DX 센터장을 중심으로 운영되는 임원급 위원회로, 위원회 안건에 따라 각 사업부문별 부문장이 정보보호 위원으로 참여합니다. 정보보호위원회는 정보보안 및 개인정보 보호 영역의 통합 관리체계를 구축하여 관리의 효율성을 높이고 있습니다. 정보보호 실무는 인프라보안팀을 중심으로 추진하고 있으며, 조직 내 개인정보보호 관리자를 두어 명확한 업무 분담 하에 전 임직원이 자율적이고 능동적으로 정보보호체계에 참여할 수 있도록 노력하고 있습니다.



### 정보보호위원회 2020년 활동

2020년에는 업무시스템 개선에 따른 보안 환경 변경 사항, 자원 통합관리 체계 구축, 정보보안 및 인프라 환경 및 정책 개선 등에 대한 보고 및 승인이 진행되었습니다. 2021년에는 위험도 평가 기준 재정립, 신규 서비스 런칭에 따른 정보보호 대상 확대, 사내 정보보안 관리 강화에 대한 논의를 진행할 계획입니다.

### 개인정보보호 라이프사이클 관리

코웨이는 개인정보 수집, 보관 및 활용, 파기의 전 과정에서 정보를 안전하게 관리하기 위해 개인정보보호 라이프사이클 관리를 추진합니다. 또한, 라이프사이클 전반에서 더욱 강화된 정보보호를 위해 관리영역, 물리영역 및 기술영역에서 정보보호대책을 실행합니다. 관리 영역에서 정보 자산 분류에 따른 정보 핸들링과 함께 정보보호 교육을 통한 인적 보안을 추진하며, 물리적인 관리 한계를 넘어 전체 시스템 통제 및 회복력 확보를 위해 기술영역에서 IT 시스템 기반의 진단, 통제 및 사고 복구를 진행하고 있습니다.

### 개인정보보호 라이프사이클 관리 체계

- 본인인증 절차 강화
- 마케팅 활용 목적의 개인정보 수집시 동의 여부 선택

- 데이터베이스 내 개인정보 암호화 보관
- 임직원 PC 내 중요 문서 암호화 보관

- 전문 업체를 통한 문서파기 프로세스 진행
- 협력업체 제공시, 목적 달성 후 파기 확인

## 정보보호대책 상세 항목

관리영역	
외부자산 보안 정보보호 교육	정보자산 분류 인적보안
물리영역	
물리적 보안	
기술영역	
시스템 개발 보안 접근통제 침해사고 관리	암호통제 운영보안 IT 재해복구

## 개인정보 수집 및 동의

고객의 개인정보를 수집하고 정보수집 동의를 구하는 과정에서 법규를 준수하고, 내용에 대한 명확한 설명을 제공함으로써 오해를 방지하기 위해 최선의 노력을 기울이고 있습니다. 특히 지난 2018년부터는 기존 개인정보수집 및 동의 프로세스에서 고객이 이해한 내용과 동의 내용이 정확하게 일치하는지 여부를 확인하는 절차를 보강하는 등 더욱 엄격한 수집 절차를 적용하였습니다. 또한, 개인정보수집 동의 전 별도의 문자를 발송하여 고객이 동의할 정보 수집에 대한 내용을 사전 인지할 수 있도록 절차를 추가하였습니다.

## 개인정보 침해사고 발생시 대응 체계

개인정보 침해사고 발생시 신속한 초기 대응을 통해 피해를 최소화하고 추가적 피해가 없도록 사고 대응 체계를 구축하여 관련 부서에 정기적으로 배포 및 교육하고 있습니다. 우선 사고인지 즉시 정보보호 전담부서(인프라보안팀) 및 정보보호 책임자에 보안사고 의심 내역을 신고하고, 사고대응팀을 구성합니다. 다음으로 1차 초동조치, 2차 원인분석, 3차 문제해결, 4차 사후조치로 이루어지는 4단계 사고대응 프로세스를 추진하며, 관련 신고 기관에 현황을 보고합니다. 마지막으로 재발방지 대책을 수립 및 적용 후 모니터링하며 사후 관리를 진행합니다.

단계	프로세스	Action Plan
사고인지	보안사고 발생통지	① 사고발생 인지부서 : 정보보호관리자에게 보안사고 의심내용 신고 ② 정보보호부서(인프라보안팀) : 보안사고 원인 파악
	사고대응팀 구성	① 정보보호관리자 : CISO에게 최초 보고 ② 관련부서 : 사고대응팀 인원 비상 배치 ③ 사고대응팀 : 사고대응 준비
사고대응팀 대응 (정보보호부서 각 담당자 수행)		1차 (초동조치) > 2차 (원인분석) > 3차 (문제해결) > 4차 (사후조치)
사고신고	침해사고 대응기관 신고	① 정보보호 부서: 보안사고 경중을 파악하여 '한국정보보호진흥원 인터넷 침해사고 대응지원센터' 118 또는 '국가 사이버안전센터' 111로 연락하여 신고
사후관리	재발방지 대책수립	① 사고대응팀 : 사고 원인별로 재발방지 대책과 대책에 따른 적용계획을 수립
	대책적용 모니터링	① 사고대응팀 : 재발방지 대책 이행여부 집중 모니터링 및 주기적으로 보고

## 글로벌 정보보호 규제 대응

코웨이는 개인정보보호의 신뢰성 확보를 위해 국내외 정보보호관리체계 인증을 취득하고 있습니다. 디지털 트랜스포메이션 추진에 따라 신뢰할 수 있는 사이버 생태계 기반 마련을 위해 국내외 보안 표준 인증을 유지하고 있습니다. 국제표준화기구(ISO) 및 국제전기기술위원회(IEC)에서 제정한 정보보호관리체계의 국제표준인 '정보보호경영시스템인증(ISO 27001: 2013)'을 획득하여 정보보호 정책, 물리적 보안, 접근 통제, 고객 관리시스템 등 모든 통제 항목에 대해 글로벌 표준 보안을 준수하고 있습니다. 이를 통해 모든 임직원의 자발적인 정보보호 실천 문화를 조성하고 정보보호 중요성에 대한 인식 확산을 위해 노력하고 있습니다.

## Case. 정보보호 인증 현황

보유 인증	ISMS	ISO 27001: 2013
표준	국내	국제
유효 기간	2021.04.22 ~ 2024.04.21	2020.12.20 ~ 2023.12.20
인증 범위	코웨이 온라인 고객 서비스에 대한 관리/기술/물리적 정보보호관리체계	코웨이 인터넷 쇼핑몰 서비스(코웨이, Re-nk)
인증 효과	정보보호 위험관리를 통한 비즈니스 안정성 제고, 윤리 및 투명 경영을 위한 정보보호 관련 법률 준수, 침해사고, 집단소송 등에 따른 사회/경제적 피해 최소화	국제규격에 부합한 정보보호 관련 법률 준수. 보안 위협으로부터 체계적인 위험 관리 환경 제공. 정보 유출에 대한 예방 효과 인증 취득시 대외 신뢰도 향상
사업 기여 영향도	(대내적) 코로나19 영향으로 대면 비즈니스의 변화가 촉구되는 상황에서 코웨이는 디지털 트랜스포메이션을 추진하고 있으므로 정보보호의 중요성도 계속 대두되고 있음. 국내외 보안 표준 인증을 통해 발견되는 보안 리스크를 지속적으로 관리하여 회사의 비즈니스 연속성에 기여할 것으로 예상됨.  (대외적) 인증 유지를 통해 체계적인 예방 및 개선 활동을 지속적으로 유지하여 해킹, 내부자 위협으로부터 개인정보 침해사고를 예방하는 것 뿐만 아니라 이와 연결되는 법규 위반, 재무(과태료 등) 및 평판 리스크까지 방어할 수 있어 회사 비즈니스 안전성에 기여할 것으로 예상됨.	

## 교육을 통한 정보보호 내재화

코웨이는 임직원 및 수탁사를 대상으로 정보보호 교육을 실시하여 정보보호 의식을 고취하며 역량을 강화하고 있습니다. 2013년부터 매년 전 임직원을 대상으로 필수 과정인 정보보안 이더닝 과정을 진행하고 있습니다. 2020년에는 전체 임직원을 대상으로 온라인 정보보호 교육은 물론 파트너와 수탁자의 정보보호 인식을 제고하는 교육을 진행하였습니다.

### 정보보호 교육 참여 현황<sup>1)</sup>

구분	단위	2018	2019	2020
임직원 참여 직원 수	명	4,038	4,888	4,729
파트너 참여율	%	90	100	100
위, 수탁사 참여율 <sup>2)</sup>		90	100	100

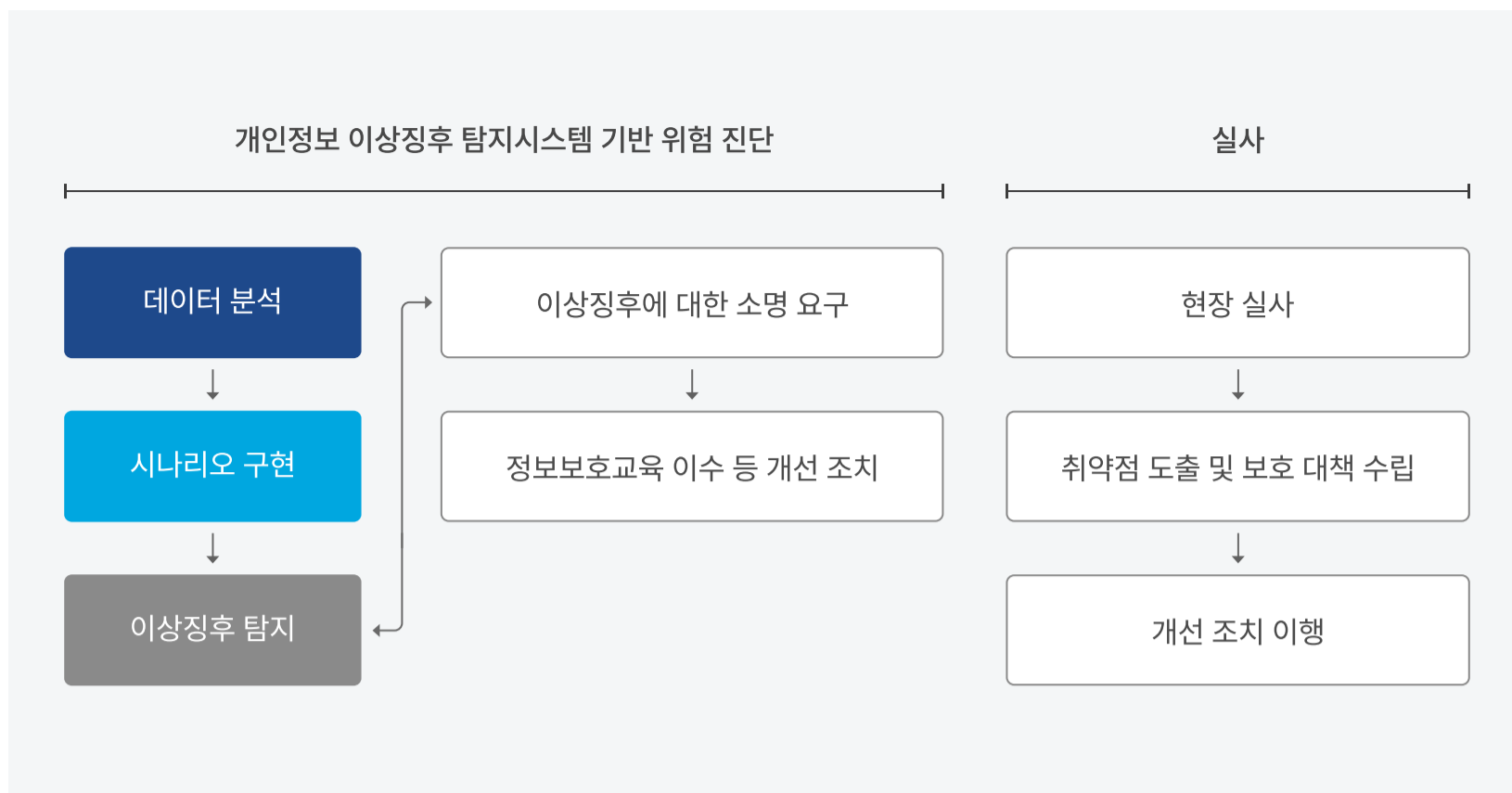
1) 온·오프라인 고객 정보보호 교육 포괄

2) 위/수탁사 자체 교육 시행 (위/수탁사 교육 대상자 중 참여자 수의 비율)

## 모니터링 및 실사

정보보호 체계 실행을 위해 정기적인 데이터 보안 및 개인정보보호 모니터링을 진행합니다. 외부로부터의 사이버 공격 및 데이터 침해에 대응하기 위해 정보 암호화 및 보안 시스템을 운영할 뿐만 아니라 정기적인 연례 모의해킹 훈련을 수행합니다. 또한, 내부 데이터 관리의 안전 보장을 위해 개인정보 이상징후 탐지 시스템을 통해 리스크를 탐지하고, 고위험 영역에 대해서는 실사를 진행하여 리스크를 완화하고 있습니다.

## 시스템 기반 위험 점검 및 실사



2020년 이상징후 탐지 시스템을 통하여 개인정보 과다 보유, 근무시간 외 개인정보 조회, 개인정보 반출 등의 기준으로 개인정보 주요 업무수행자를 선별하여 원격 점검을 시행하였고, 정보보안에 위배 의심 사례를 확인하여 위험 요소를 제거할 수 있었습니다. 점검시에는 24개 항목의 체크리스트 기반의 점검을 실시 하였습니다. 코로나19로 인하여 내부 직원의 보안 인식 제고를 위해 온라인 교육을 강화하였으며, 개인정보 사이클에 대한 내부 공지를 강화하여 개인정보 취급에 대한 표준 정책을 공유하였습니다. 주기적으로 ‘개인정보검출솔루션’을 통한 개인정보 취급 및 관리에 대한 인식을 높이고 자가 관리에 대한 주기적인 공지를 통해 개인정보 취급에 대한 기준을 공유하고 처리 방침에 관하여 계도함으로써 개인정보 취급에 대한 위험성을 낮추고 있습니다.

## 정보보호 모니터링 주요활동 및 성과

구분	내용	2020년 주요 활동 및 성과
정보보호 관리체계 운영	· 정보보호 관리체계 운영	· 데이터 3법 시행에 따른 지침 및 가이드 개정 · 개인정보 국외 이전시 개인정보 처리 기준 정의 · 정부 규제에 대응하기 위한 ISO 27001 인증 갱신, ISMS 인증 갱신
인터넷 데이터 센터(IDC) <sup>1)</sup>	· 모의해킹(연 2회) · 취약점 진단(연 1회) · 침해사고 대응 훈련(연 1회)	· 모의해킹 연 2회, 취약점 진단 연 1회 완료
개인정보 DB 모니터링	· 개인정보 암호화 · DB 내 데이터 통제 관리	· 고객 개인정보 분리 보관 강화 · 개인정보파일 파기 모니터링
PC 및 문서보안	· PC 보안 시스템 운영	· 통합인증시스템 유지
임직원 교육	· 정보보호 교육 및 훈련 수행	· 악성메일 모의훈련 시행 완료 (대상: 5,004명)
재해복구 대응 훈련	· 재해복구 시스템 및 절차 정확성 검증 <sup>2)</sup>	· 연 1회 정보보호 지침 개정
침해사고 대응 훈련	· 웹서버에 침해사고를 가정하여 대응 절차 검증 <sup>3)</sup>	· 연 1회 침해대응 훈련 완료 (대상: www.coway.co.kr)

1) IDC(Internet Data Center, 인터넷 데이터 센터): 전체 시스템의 로그를 집산하여 관리하는 통합보안관제 체계를 구축해 분산된 고객 개인정보를 더욱 안전하게 처리하고, 효율적으로 모니터링하고 있습니다.

2) 훼손된 서버의 기동 체크, 서버의 파일 시스템 및 무결성 체크 등 재해복구 절차에 따라 판단에서 복구 완료까지 검증

3) 침해사고 인지부터 대응 및 복구까지 절차대로 훈련을 진행하며, 시스템의 취약점을 점검하고 방지 대책을 수립

## 정보보호 관련 법/규제 위반 사례

구분	단위	2017	2018	2019	2020
정보보호 및 사이버보안 관련 위반 사건 발생 건수	건	0	0	0	0
고객 개인 정보 관련 위반 사건 발생 건수	건	0	0	0	0
데이터 위반으로 인해 피해를 입은 고객의 수	명	0	0	0	0
정보보호 및 사이버보안 관련 위반 사건으로 인해 발행한 총 벌금/과징금/범칙금 원 등의 액수		0	0	0	0



# 환경경영

환경을 건강하게, 사람을 행복하게 만드는 것이 곧 코웨이의 환경경영 핵심 가치입니다.

## 환경경영 전략 및 추진 체계

코웨이의 환경경영은 ‘Best Life Solution Company’라는 비전과 ‘우리의 혁신으로 건강하고 편리한 생활환경을 만듭니다’라는 미션에서 시작합니다. 이를 바탕으로 코웨이는 상품과 서비스를 통해 생활환경을 건강하고 편리하게 만드는데 노력하고 있습니다. 비즈니스 과정에서 환경을 건강하게 하고 사람을 행복하게 하는 것을 환경경영의 핵심 가치로 인식하고 이를 적극 실천하고 있습니다.

코웨이는 비즈니스 전 과정에서의 환경영향을 최소화하고자 미션과 비전, 환경경영 방침, 목표를 설정하고 환경경영위원회와 전담부서를 설치하여 전사적인 친환경 경영을 실천해 왔습니다. 기후변화의 중요성이 증가함에 따라 2020년도에는 2010년을 기준으로 수립된 기후변화 목표와 성과를 되돌아 보고, 2020년 이후 새롭게 도전할 목표를 수립하였습니다.

### 환경경영 방침 및 전략

- 1 친환경 비즈니스에 지속적인 투자와 혁신을 통해 코웨이 지속가능성 강화와 글로벌 친환경기업 리더십을 확보한다.
- 2 환경법규를 준수하고 선진적인 환경경영시스템을 구축하여 지속적인 환경경영 가치 창출 및 미래성장 동력을 확보한다.
- 3 청정생산 체계를 구축하여 환경오염물질 및 온실가스 배출 감축 활동 등 사전 예방활동을 통해 환경 부하를 최소화하여 미래 세대에 쾌적한 환경을 제공한다.
- 4 제품 및 서비스의 전과정에 걸쳐 환경성을 고려하여 친환경 제품, 서비스 및 기술 개발을 선도한다.
- 5 이해관계자에게 환경경영 정보를 투명하게 공개하고 지속적인 커뮤니케이션을 수행하여 코웨이 환경경영 체제를 탄탄히 갖추도록 한다.

### 환경경영 전략

코웨이는 고객에게 환경을 고려한 제품 및 서비스를 통해 친환경 가치를 제공하고자 노력하고 있습니다. 또한 인간과 자연환경을 존중하고 상호간의 밸런스를 유지하는 것을 최우선 가치로 인식하며 사회적 책임, 환경적 책임을 다하는 지속가능경영을 지속하고자 합니다.

2020년 이후, 환경경영 중장기 목표는 2020년 조직운영 기준으로 온실가스 배출량을 2030년까지 50% 저감, 2050년까지 탄소 중립, 2030년까지 폐기물 재활용률 100%, 2050년까지 수자원 재활용률을 100% 달성하는 것입니다. 이러한 코웨이의 목표는 지구 환경보전과 인간의 풍요로운 삶의 밸런스 유지, 친환경 기술과 제품, 서비스 제공을 통한 지속가능한 지구환경의 밸런스 유지를 통해 지속가능한 발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals) 달성에 기여하기 위함입니다.

우리의 혁신으로 건강하고 편리한 생활환경을 만듭니다.

Best Life Solution Company

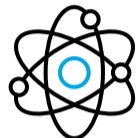
Green Global Leader

환경에 가치를 더하다



**REPUTATION**

친환경 기업 기반 구축/  
환경 브랜드 가치 극대화



**RISK TAKING**

환경 안전 Risk 사전 예방/  
Eco-Value Chain 구축 및 운영



**REVENUE**

Eco-Biz 구축 및 형성/  
착한 선순환 수익 구조 확립



**COMMUNICATION**

친환경 소통과 참여 확대/  
Eco-DNA 내재화

## 환경경영 추진 체계

코웨이의 사업장은 환경, 안전, 보건 측면에서 보다 효율적인 관리를 위해 환경경영시스템(ISO 14001) 인증을 취득하여 법규준수 및 자율관리 체계를 강화하고 있습니다. 또한 코웨이는 전사 영역에서의 환경경영 실천을 위해 환경경영위원회를 운영하고 있습니다. 환경경영위원회는 환경기술연구소장을 환경경영 최고 책임자로 임명하여 운영하고 있으며, 환경안전인증팀을 중심으로 환경 전략을 추진하고 있습니다. 전사적인 환경경영 내재화를 위해 각 부문에서 참여하는 협의체로 'Ecoway 협의체'를 구성하여 정기적으로 환경 관련 이슈를 논의하고 있습니다.

환경경영위원회

환경안전  
인증팀

- 개최주기 : 연 4회(분기별 1회)
- 환경경영활동 성과 : 연 4회(분기별 1회)
- 주요이슈 발생 시 : 수시
- 의사결정 발생 시 : 분기별 1회(이사회 상정)

Ecoway 협의체

그린마케팅

기후변화

화학물질관리

자원순환

커뮤니케이션

## 환경 내부심사

코웨이는 국제 친환경 경영기준을 바탕으로 전 사업장에 환경경영시스템을 도입하여 통합적으로 관리하고 있습니다. 매년 ISO 14001: 2015 기준에 따른 내부 심사를 진행하고 있으며, 주기적으로 인증기관으로부터 인증 유효성 검증을 받고 있습니다. 코웨이의 전 사업장은 까다로운 인증과정을 성공적으로 통과하고 있으며, 단순히 인증을 받는 것에 만족하지 않고 국제 인증기준보다 더 엄격한 내부기준을 마련하여 사업장을 관리하고 있습니다.

## 환경역량 강화

코웨이는 지속적으로 강화되고 있는 제품 환경규제 및 안전성 대응을 위해 전직원 및 협력사를 대상으로 매년 오프라인 교육 프로그램을 제공하고 있으며, 이를 온라인으로도 지원하고 있습니다. "글로벌 환경규제 동향", "기업의 환경규제 대응", "환경규제 대응 방법론" 등 실질적이고 지속적인 도움을 제공함으로써 규제 대응력을 강화하고 규제에 인한 리스크를 최소화하고자 노력하고 있습니다. 2020년에는 18개 협력사의 담당자를 대상으로 교육을 실시하였습니다.

### 환경교육 실적

교육 프로그램	교육대상	교육내용	참가인원	교육시간	교육기간
친환경 외부 실무자 역량 강화 과정	협력사 환경 담당자	코웨이 화학물질 관리기준 및 환경규제 대응 방안	37명	총 113시간 (인당 3시간)	18일

1) 코로나19 이슈로 최소 인원만 교육하여 교육기간이 길어짐

### 환경경영시스템 인증률

구분	인증 범위
환경경영시스템 (ISO 14001)	100%

### 환경 투자액

구분	단위	2018	2019	2020 비교
시설운영 <sup>1)</sup>	백만 원	377.4	850.2	447.9 고효율 설비 교체, 신규 설비 투자 등을 지칭
시스템운영 <sup>2)</sup>		407.8	302.5	290.6 IT 구축 및 운영, 내부심사, 벤치마킹, 교육, 검증 등을 지칭
커뮤니케이션 <sup>3)</sup>		327.6	227.4	165.0 법규 대응, 국책과제, 홍보/이벤트/교육, 기부, 사회공헌 등
환경 신사업 <sup>4)</sup>		80.0	121.6	812.5 외부 컨설팅, 신재생에너지 투자 등
총계		1,192.8	1,501.7	1,716.0

1) 시설운영: 설비 운영 안정화

2) 시스템운영: 환경마크 인증 취득 감소

3) 커뮤니케이션: 코로나19로 인한 대내외 커뮤니케이션 축소

4) 환경 신사업: 신재생 에너지 투자

### 환경 법규 위반 및 벌금액

구분	단위	2018	2019	2020
환경 법규 위반 건수	건	0	0	0
위반으로 인한 벌금액	원	0	0	0

# 기후변화 대응

2050 탄소중립 실천을 위해 코웨이는 자발적으로 온실가스·에너지 목표 관리에 앞장서고 있습니다.

## 기후변화 목표 및 시나리오 관리

코웨이는 기후변화와 지구환경의 변화가 기업의 경영활동에 중요한 영향을 미친다는 것을 인식하고 2009년 온실가스 인벤토리 구축을 시작으로 2010년 대비 2020년까지의 온실가스 감축 목표를 수립하여 감축 활동을 진행하였습니다. 2020년 이후 다가올 2030년, 2040년, 2050년까지의 온실가스 감축 목표를 새롭게 수립하여 기후변화 대응을 넘어 기후변화 위기에 적응하고자 노력하고 있습니다. 또한 코웨이는 대한민국 온실가스·에너지 목표관리 대상기업은 아니지만 기후변화 위기에 적극 동참하고자 온실가스 감축 중장기 목표를 수립하여 감축 활동을 지속적으로 실시하고 있으며, 매년 자발적으로 외부기관을 통해 객관적인 검증을 받아 정보를 공개하고 있습니다.

## 온실가스 배출량 및 중장기 목표

코웨이는 2010년 대비 2020년까지 온실가스 원단위 배출량을 50%까지 저감하는 목표를 수립하여 감축 활동을 진행해 왔습니다. 그 결과 2010년 온실가스 배출량 5,356tCO<sub>2</sub>e, 원단위 0.357tCO<sub>2</sub>e/억 원 대비 2020년 5,735tCO<sub>2</sub>e, 원단위 0.221tCO<sub>2</sub>e/억 원으로 온실가스 총 배출량은 약 7% 증가하였으나, 배출량 원단위는 38%를 저감하였습니다. 이는 2020년 목표를 100%로 환산시 76%의 저감한 수치입니다.

## 과학적 감축 목표(Science-based Target)계획 도입

코웨이는 과학적 감축 목표(Science-based Target)에 근거하여 기후변화체제에 적응하기 위한 새로운 중장기 온실가스 감축 목표를 수립하였습니다. 이를 위해 코웨이는 CDP 한국위원회의 운영기관인 한국사회책임투자포럼으로부터 자문을 받았으며, 2020년 직접 온실가스(Scope1)와 간접 온실가스(Scope2) 배출량을 기준으로 2030년, 그리고 2050년까지의 중장기 목표를 수립하였습니다. 구체적으로 2020년 운영 및 조직을 기준으로 2030년까지 온실가스 배출량 50% 감축, 2050년까지 탄소중립(Net-Zero) 실천 목표를 수립하였습니다. 이러한 목표에는 국가 정책 및 전 세계적 기후변화 위기 극복에 동참하려는 코웨이의 의지가 담겨있습니다.

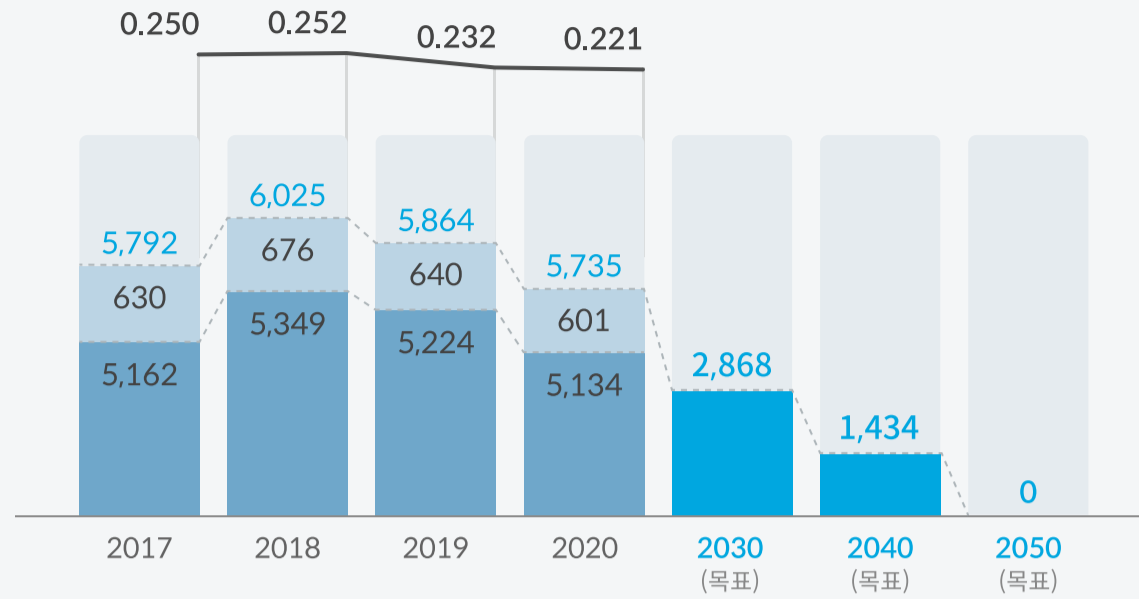


### 온실가스 배출량 및 2030 목표

■ 원단위 (단위 : tCO<sub>2</sub>e/억 원)

배출량 (단위 : tCO<sub>2</sub>e)

- Scope 1
- Scope 2
- Scope 1 + Scope 2



### 온실가스 배출량 및 목표

구분	단위	2017	2018	2019	2020	2020 목표	2030 목표	2050 목표
Scope1	tCO <sub>2</sub> e	630	676	640	601	-	-	-
Scope2		5,162	5,349	5,224	5,134	-	-	-
Total		5,792	6,025	5,824	5,735	-	2,868	0
원단위	tCO <sub>2</sub> e/억 원	0.250	0.252	0.232	0.221	0.179	-	0

### 사업장별 온실가스 배출량

구분	단위	2017	2018	2019	2020
유구공장	tCO <sub>2</sub> e	2,151	2,439	2,412	2,555
인천공장		598	651	695	639
포천공장		359	189	202	220
환경기술연구소(R&D센터)		1,708	1,889	1,849	1,660
화장품연구소		203	126	0	0
서울사무소		485	439	427	396
물류센터		287	292	279	265
합계		5,792	6,025	5,864	5,735

1) 사업장별 온실가스 배출량 수치는 Scope1 + Scope2로 산출

### 냉매 사용에 따른 온실가스 배출

구분	단위	2017	2018	2019	2020
R-134a	제품 제조시 냉매 사용량	46,580	51,230	46,360	38,530
R-600a, R-436B	제품 제조시 친환경 냉매 사용량	800	5,320	4,010	3,331

### 기타 간접 온실가스(Scope 3) 배출량

구분	단위	2017	2018	2019	2020
----	----	------	------	------	------

구분	단위	2017	2018	2019	2020
통근차량		71	71	70	72

## 온실가스 감축 성과 및 RE100

앞서 제시한 중장기 목표를 달성하기 위해 코웨이는 제조현장, 사무실, 협력사 등 제품의 설계단계에서부터 폐기단계에 이르는 전과정(LCA)에서 온실가스 배출을 최소화할 수 있는 방안을 마련하고 있으며, 이를 위하여 전 임직원이 동참하고 있습니다. 또한 신재생에너지의 도입과 비즈니스 운영의 효율화를 통해 온실가스 총 배출량을 지속적으로 감축하고 있습니다.

코웨이는 유구공장(49.5KWh 규모), 인천공장(39KWh 규모), 포천공장(45KWh 규모) 및 물류센터(48.8KWh 규모)에 태양광 발전을 설치하여 운영하고 있습니다. 또한 세 곳의 공장 및 물류센터에서는 2020년 약 227MWh의 전력을 자체적으로 생산하고 소비하였습니다. 이는 온실가스 약 106톤을 저감한 것과 동일합니다. 유구공장에 도입된 에너지저장장치(ESS, Energy Storage System)는 Peak 부하를 감소시키고, 에너지 사용량 분산에 기여하고 있으며, 연평균 약 1.27억원의 비용을 절감하였습니다. 코웨이가 현재 대부분의 에너지를 전력에 의존하고 있으나, 2021년부터 신재생에너지 시설에 대한 투자를 확대하고 탄소배출권을 구매하는 등의 전략을 통해 꾸준히 온실가스 감축 목표를 달성하고자 합니다.

## 협력사 탄소 파트너십

코웨이는 협력사들의 탄소경쟁력 강화를 위해 코웨이의 매출성장을 고려하여 온실가스 감축 목표를 코웨이가 설정했던 감축목표와 동일한 수준인 2010년 대비 2020년까지 온실가스 배출량 원단위를 50% 감축하는 것으로 설정하고 지속적으로 탄소 파트너십을 유지, 운영해 왔습니다. 그 결과 온실가스 배출량 원단위 50% 감축 목표 대비 53.6%로 초과 달성하였고, 이는 100% 환산기준 107.2% 수준입니다. 2020년 이후, 공급망은 자발적 관리로 전환하여 기후변화 위기에 함께 동참할 수 있도록 운영할 예정입니다.

## 협력사 온실가스 배출량

구분	단위	2010	2018	2019	2020
배출량 <sup>1)</sup>	tCO <sub>2</sub> e	5,356	6,025	5,864	5,734
배출량 원단위	tCO <sub>2</sub> e/억 원	0.357	0.252	0.232	0.221 <sup>2)</sup>

1) 배출량은 Scope1 + Scope2로 산출됨.

2) 2020년 배출량은 제3자 검증 전의 데이터로 검증 결과에 따라 일부 변동이 발생할 수 있음.

## 기후변화의 위험과 기회 분석

코웨이는 TCFD(Taskforce on Climate-related Financial Disclosures)의 권고에 따라 기후변화 위험과 기회를 분석하고 이를 공개하고 있습니다. 코웨이는 2020년 새로운 목표 수립을 위해 지난 10년을 되돌아 보고 2020년 이후 기후변화 관련하여 코웨이의 잠재 위험요인과 기회요인을 분석하였습니다. 구체적인 내용은 하단의 표와 같습니다.

## 기후변화에 따른 잠재 위험 분석

위험 요인	설명	시점
전환 위험	정책 및 법률 대한민국은 에너지를 사용하는 기기의 효율향상과 고효율제품의 보급확대를 위하여 에너지 효율관리제도를 시행하고 있습니다. 에너지 효율관리제도에 의해 에너지 사용 제품에 대한 규제 및 관리가 강화되고 있습니다. 제품의 에너지 소비효율 향상을 위한 기술을 지속적으로 개발하여 대응하지 않는다면 경쟁력이 약화될 수 밖에 없습니다. 이에 따라 연구 개발 투자비와 같은 기업 운영비가 지속 증가되고 있습니다.	단기
	기술 정책 및 법률의 전환 등에 의해 에너지 효율 향상 또는 지구온난화를 유발하는 물질의 사용을 지속적으로 규제함에 따라 신기술 또는 대체 기술을 개발하여야 합니다. 특히 지구온난화 유발 물질과 관련하여 지구온난화 물질을 사용하지 않는 대체 기술을 개발하여 확대 적용하고 있으며 2025년까지 국내에서 지구온난화 지수가 낮은 물질로 대체하는 계획을 수립하여 진행하고 있습니다. 이에 따라 연구 개발, 시설 투자비와 같은 기업 운영비가 지속 증가되고 있습니다.	단기



위험 요인	설명	시점	
시장	기후변화로 인한 소비자 구매 패턴의 변화로 단일 기능의 제품 판매는 감소할 것으로 예상되며, 기후변화에 동시다발적으로 대처할 수 있는 복합 기능의 제품이 새로운 시장을 형성할 것으로 예측하고 있습니다. 또한 최근 코로나19 등으로 인해 비대면 소비가 증가하고 있어 코웨이가 새로운 시장을 예측하고 그에 따른 제품과 서비스를 발굴하지 못한다면 기존 시장에서 도태되고 새로운 시장에 진입하지 못하는 위험에 직면하게 될 것입니다. 코웨이는 소비자 패턴의 변화에 능동적으로 대처하기 위한 복합 기능의 제품의 개발과 함께 비대면 서비스 및 마케팅 활동을 강화하여 새로운 시장의 형성을 주도하고 있습니다. 이에 따라 연구 및 서비스 개발 투자비와 같은 기업 비용이 지속 증가할 것으로 예상하고 있습니다.	중기	
평판	최근 소비자들의 기후변화를 포함하여 ESG 관점에서 기업의 책임을 요구하고 있으며 이러한 요구사항이 구매로 이어지고 있습니다. 과거 소비자 시장에서 고객은 기업이 생산한 제품을 단순히 소비하는 자로 정의하였으나 고객의 정의가 진화되어 기업 제품과 전략의 변화를 이끌어내는 능동적 주체로 변화하고 있습니다. 이러한 변화 속에서 소비자들의 요구에 발맞춘 기업의 변화가 없다면 시장에서 도태될 수 밖에 없습니다. 이에 따라 코웨이는 비즈니스 전 과정에서 기업의 책임을 다하기 위한 항목을 도출하고 해결하기 위해 노력하고 있습니다.	중기	
물리적 위험	급성	기후변화로 인한 폭우, 폭설, 이상 기온 등으로 인해 협력사들의 원자재 및 부품의 생산과 공급에 이슈가 발생된다면 자사 제품의 생산 차질로 이어져 제품 공급에 이슈가 발생할 수 있습니다. 코웨이는 이러한 이슈를 인지하고 공급망 다변화를 통해 해결하고자 노력하고 있습니다.	중기
만성	대한민국은 기후변화로 인해 강수 패턴이 변화하고 있습니다. 따라서, 물 부족으로 인한 국가의 수자원 관리 정책이 강화될 것으로 예상되며 지하수 개발, 이용과 관련하여 물 부족으로 인한 지역사회와의 갈등도 증가할 것으로 예상됩니다. 코웨이는 이러한 위험성을 사전에 예측하여 제품 생산과정에서 물 사용 공정을 대체하는 생산 기술을 개발하여 지속적으로 확대 적용하고 있습니다. 이에 따라 시설 투자 비용을 지속적으로 투입하고 있습니다.	중기	

## 기후변화에 따른 잠재 기회 분석

기회 요인	설명	시점
자원효율성	기후변화로 인해 원자재의 수급이 어렵거나 공급에 이슈가 발생된다면 제품의 생산에도 영향을 줄 수 있습니다. 환경부하를 최소화하고 기후변화에 적응하기 위해 코웨이는 폐제품의 회수 및 재활용 체계를 직접 구축하여 운영하고 있습니다. 현재 재활용된 소재는 다양한 수요처를 통해 재판매되고 있으나 중장기적 관점에서 직접 재활용된 소재를 자사 제품에 다시 적용하여 자원의 효율성을 향상시키기 위한 기술을 개발 중에 있습니다.	단기
에너지원	코웨이는 2020년 관리범위를 기준으로 온실가스 배출량은 약 6,000tCO <sub>2</sub> e 규모로 자사 제조사업장의 주요 에너지원은 전력이 90% 이상을 차지하고 있습니다. 기후변화로 인한 에너지 수급 및 신재생에너지로의 전환에도 유리합니다. 코웨이는 제조사업장에 소규모 태양광 발전 시설 및 고효율 설비(ESS, 에너지 저장 장치)를 도입하여 운영하고 있으며, 효과성도 검증되었습니다. 코웨이는 2030년까지, 2020년 대비 온실가스 배출량을 50%까지 감축하는 새로운 목표를 수립하였으며, 효과성이 검증된 태양광 발전의 지속 투자 또는 배출권 구매를 통하여 저탄소 사회로의 전환에 지속 기여하고자 합니다.	중기
제품/서비스	기후변화 및 코로나19로 인하여 소비자의 구매 패턴이 변화하고 있습니다. 최근 비대면 소비가 증가하고 있으며 비대면 소비에 적합한 제품과 서비스를 발굴하지 못한다면 기존 시장에서 도태되는 위험에 직면하게 될 것입니다. 코웨이는 이러한 소비 패턴의 변화를 인지하였고 최근 비대면 소비에 적합한 자가관리형 제품과 서비스를 도입하여 소비 패턴의 변화에 따른 새로운 시장에 진출하고 있습니다.	단기
시장	기후변화로 인해 강수 패턴이 변화하고 있습니다. 강수 패턴의 변화에 의한 극심한 가뭄으로 황사와 미세먼지의 발생 빈도가 지속 증가하고 있습니다. 이러한 기후변화로 인해 공기청정기 시장이 전세계로 확대되어 코웨이에게 새로운 시장 진출의 기회를 지속적으로 제공하고 있습니다. 또한 기후변화로 인한 물 부족으로 인해 글로벌 물 시장의 규모가 증가하고 있습니다. 이미 코웨이는 말레이시아 정수기 시장에서 국민(또는 1등, 선도)기업으로 인정 받고 있으며, 주변 동남아시아 국가로 정수기 시장 진출을 확대하고 있습니다.	중기
회복탄력성	자사 비즈니스는 플랫폼을 기반으로 하고 있었으나 기후변화로 인한 소비 패턴의 변화나 새로운 시장의 진출에 있어 유연성을 가지고 대처하고 있습니다. 최근 코로나19로 인한 비대면 소비 활동의 증가로 인해 코웨이는 디지털 및 온라인화를 통해 고객에게 최적화된 제품과 서비스를 제공하는 커스터마이징을 통해 고객 만족도를 높이고자 인공지능(AI)을 기반으로 하는 구독 경제로 비즈니스가 변화하고 있습니다.	중기

## 기후 적응 계획

코웨이는 기존 제조사업장 중심의 기후변화 대응 목표가 2020년에 종료됨에 따라 기후변화체제에 새롭게 적응하기 위하여 비즈니스와 연관된 기후변화 이슈들을 도출하고 새로운 목표를 수립하였습니다. 1단계는 국가 정책 및 기후변화 위기 극복에 동참하여 2020년을 기준으로 온실가스 배출량을 2030년까지 절반으로 감축하고, 2050년까지 탄소중립 선언을 목표로 하고 있습니다. 이를 위하여 신재생에너지에 대한 투자 등 저탄소 에너지 전환을 통해 감축 목표를 달성하고 RE100 달성을 실천합니다.

2단계로 제품과 관련 있는 기후변화 이슈를 도출하고 신기술 및 대체 기술을 개발하여 적용 계획을 수립하고 실천하고 있습니다. 이와 관련하여 구체적으로 코웨이는 2024년까지 국내 공급 제품에 대하여 신기술인 무냉매 냉각 기술 적용을 확대시키고, 기존 냉매를 친환경 냉매로 대체 적용하는 것을 목표로 하고 있습니다. 그 밖의 항목에 대해서는 기후변화 정책이나 사회적인 공감대 및 인프라 환경이 어느 정도 조성될 경우 친환경 전기자동차나 배출권 구매 등을 통해 비즈니스 관련 영향도를 최소화하고자 합니다.

### 비즈니스 관련 기후변화 영향도 파악



# 전과정 관리

우리의 제품이 고객에게 이르기까지 모든 과정에서 환경을 생각합니다.

## 친환경 제품 및 서비스 개발

코웨이는 제품개발 프로세스, 청정생산, 렌탈 서비스, 회수 및 재활용 절차에 이르는 전과정에서 화학물질 안전성 확보, 에너지 고효율 달성 및 탄소배출 저감, 생활환경 개선, 자원사용 절감 및 재활용성 증가에 이르기까지 전과정에서 부정적 영향은 줄이고 긍정적 영향은 확대하기 위한 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

## 친환경 제품과 서비스, 비즈니스 설계

### PRODUCT & SERVICE



### 2020년 친환경 제품 개발 사례



### 2020년 친환경 포장 사례

#### Case. 원부자재 사용량 감소 & 친환경 소재 사용

코웨이는 지금까지 제품을 고객들에게 안전하게 전달하기 위해 꼼꼼하게 포장을 해왔습니다. 그러나 한 번 쓰고 버려지는 스티로폼 포장재(EPS)는 환경에 많은 부담을 준다는 사실 때문에 포장에 대해서 다시한번 고민하게 되었습니다. "포장재로 스티로폼을 사용해야 한다면 사용량을 줄일 수 있을까?", "만약 다른 소재로 대체할 수 있다면 재생가능한 소재는 무엇이 있을까?" 이러한 고민의 결과, 코웨이는 해답을 찾았습니다.

먼저, 정수기 상단에 사용되는 EPS를 좌우에 각각 끼우는 형태에서 하나의 지붕 형태로 바꾸었습니다. 그 덕분에 스티로폼 사용량이 30% 줄어들고, 스티로폼을 절단하는 과정에서 발생하는 먼지나 가루도 30% 가량 줄일 수 있었습니다. 다음으로, 전기레인지 상단 포장에 사용되던 EPS 포장을 100% 친환경 종이로 만든 골판지 쿠션으로 바꾸었습니다. 그 덕분에 EPS 사용률이 50% 줄어들었습니다. 더 나아가 골판지 상에 미리 표시된 눈금을 따라 조립하면 간편하게 다용도 종이상자를 만들어낼 수 있습니다. 이러한 업사이클(Up-cycling)은 소비자들에게 친환경적인 착한 소비를 했다는 인식을 갖도록 도왔습니다.

1	2	3
EPS(스티로폼) 사용량 30~50% 감축	친환경 소재(골판지)의 포장	업사이클링 요소 추가

고객들에게 최고의 제품을 통한 만족감을 드리는 것은 당연한 우리의 과제이지만, 만약 우리의 제품을 구입하는 것이 환경에 도움이 되는 소비를 한다는 생각을 갖게 한다면, 고객들이 그 선택에 대해 더욱 크게 만족할 수 있다고 생각합니다. 비록 작은 변화이지만, 코웨이는 앞으로도 환경 친화적인 소비를 이끌어 내 고자 합니다.

## 전과정 평가

코웨이는 제품이 환경에 미치는 영향을 정량적으로 평가하고 제품 개발에 반영하기 위하여 전과정 평가를 시행합니다. ISO 14040 표준에 따른 전과정 평가 중 간략 LCA(Simplified LCA) 기법을 이용하고 있습니다. 코웨이는 전과정 평가를 통해서 원자재 사용량을 정량화하고 생산과정을 최적화하는 한편, 사용 및 폐기단계에서 환경 부하를 저감하여 후손에게 지속가능한 지구를 물려주는 제품 스투어드십(product stewardship)을 적극 이행하겠습니다.

### 전과정 평가 이행

01. 개발·구매	<ul style="list-style-type: none"><li>· 분해·재활용 용이한 친환경 제품 설계</li><li>· 제·부품 화학물질 안전성 확보</li></ul>
02. 생산	<ul style="list-style-type: none"><li>· 사업장 내 태양광 발전설비 등 신재생에너지 도입</li><li>· 협력사의 에너지 효율성을 증진 활동</li><li>· 제품 생산과정에서 발생하는 온실가스 배출 저감</li></ul>
03. 유통	<ul style="list-style-type: none"><li>· 물류 거점으로부터 제품의 수송에 따른 온실가스 산정 및 관리</li></ul>
04. 사용	<ul style="list-style-type: none"><li>· 제품사용 발생에 따른 에너지, 온실가스 및 물 사용량 저감 기술 개발 및 저감효과 산정</li><li>· 순간 온수 시스템과 고효율 인버터 냉수 시스템을 적용하여 전기 사용량 최소화 &amp; 에너지 효율 최대화</li></ul>
05. 회수·재활용	<ul style="list-style-type: none"><li>· 제·부품 물질 재활용, 리퍼브 제도 운영</li><li>· 폐기물 발생 최소화를 위한 전과정 정량화 관리</li></ul>

## 친환경 인증 획득

코웨이는 친환경 제품 확대를 통해 환경부하 및 온실가스 저감을 위해 노력하고 있습니다. 고객이 제품을 사용할 때 발생하는 환경 영향을 최소화하기 위하여 지속적으로 기술을 개발하고 있으며, 공인 기관을 비롯한 다양한 이해관계자들에게 코웨이 제품의 에너지 절감 및 탄소배출 저감 효과를 인증 받고 있습니다.

### 코웨이 제품 환경인증 현황

인증	2016	2017	2018	2019	2020
환경마크 인증 <sup>1)</sup>	17	31	25	22	17
물 발자국 <sup>2)</sup>	0	1	1	1	1
탄소중립제품 인증 <sup>3)</sup>	0	1	1	0	0
Carbon Balloon <sup>4)</sup>	2	2	2	0	0

1) 환경마크 인증: 해당 연도에 인증이 유효한 친환경 제품의 누적 개수 (매트릭스 포함)

2) 물 발자국: 제품 및 서비스의 원재료 취득·생산·유통·폐기 등 모든 과정에서 직·간접적으로 사용되는 물의 총량을 합산해 환경영향을 수치화한 것으로 국제표준기구의 검증 기준인 ISO 14046의 요구조건에 의해 검증됨

3) 탄소중립제품 인증: 제품의 생산·유통·사용·폐기까지 이르는 전과정에서 발생하는 온실가스 배출량에 상응하는 탄소배출권을 구매하거나 온실가스 감축활동을 통해 탄소배출량을 제로(zero)로 만든 제품에게 주어지는 인증

4) Carbon Balloon: 탄소성적표지는 대한민국 인증기준에 의해 제품 전과정의 환경영향을 탄소를 계산하지만 Carbon Balloon은 보다 엄격한 ISO 14044 & PAS 2050의 기준에 의해 전과정 배출량을 계산하여 인증받는 국제 탄소성적표지 인증

## 친환경 제품 매출 현황

구분	단위	2016	2017	2018	2019	2020
친환경 제품 매출	억 원	7,025	6,858	5,869	5,529	8,002

## 화학물질 관리 체계

코웨이는 글로벌 품질, 환경경영시스템의 정의와 프로세스 등을 바탕으로 화학물질 관리 체계에 대해 계획, 실행, 검토, 지속적 개선을 진행하여 관리를 강화하고 있습니다. 글로벌 화학물질 규제 모니터링 체계 구축, 개발 프로세스 화학물질 관리체계 및 IT 구축, 양산제품 화학물질 관리체계 구축 등으로 세분화하여 관리하고 있으며, 지속적인 개선을 통해 화학물질 리스크를 제로(zero)화하고자 노력하고 있습니다. RoHS II 등 화학물질 관련 규제에 사전 대응하고 있으며, 2020년에는 ‘식품용 기구 및 용기 포장 기준’ 및 국내·외 살생물제법 관리 체계를 구축하고 검증을 완료하였습니다. 지속적인 화학물질 안전성 확보를 위해 전기전자제품 위주의 환경가전뿐만 아니라 매트리스 등의 생활가전에 이르는 전 영역에 대한 관리를 강화할 계획입니다.

### 2010

- 모든 부품에 대해 EU RoHS & 자원순환법 기준을 적용하여 적합성을 검증
- 전 제품의 적합성을 내부적으로 검증하기 위해 자원순환법 대응을 확대하여 서비스 부품 코드 100% 등록

### 2017

- 화학물질관리를 제품 단위로 확대
- 글로벌 환경 규제 및 고객사의 화학물질 사용 관련 요구 적극 대응

### 2019

- 화학물질 사전 규제 모니터링 체계 구축에 따라 사전 규제 대응력 강화
- 전 제·부품에 대한 RoHS II 규제 사전 대응 및 적합성 검증

### 2016

- 사업장 내 화학물질 사용 현황을 파악 및 점검하기 위한 관련 데이터 베이스(DB) 구축
- 국내·외 규제 및 법규와 관련된 DB 구축

### 2018

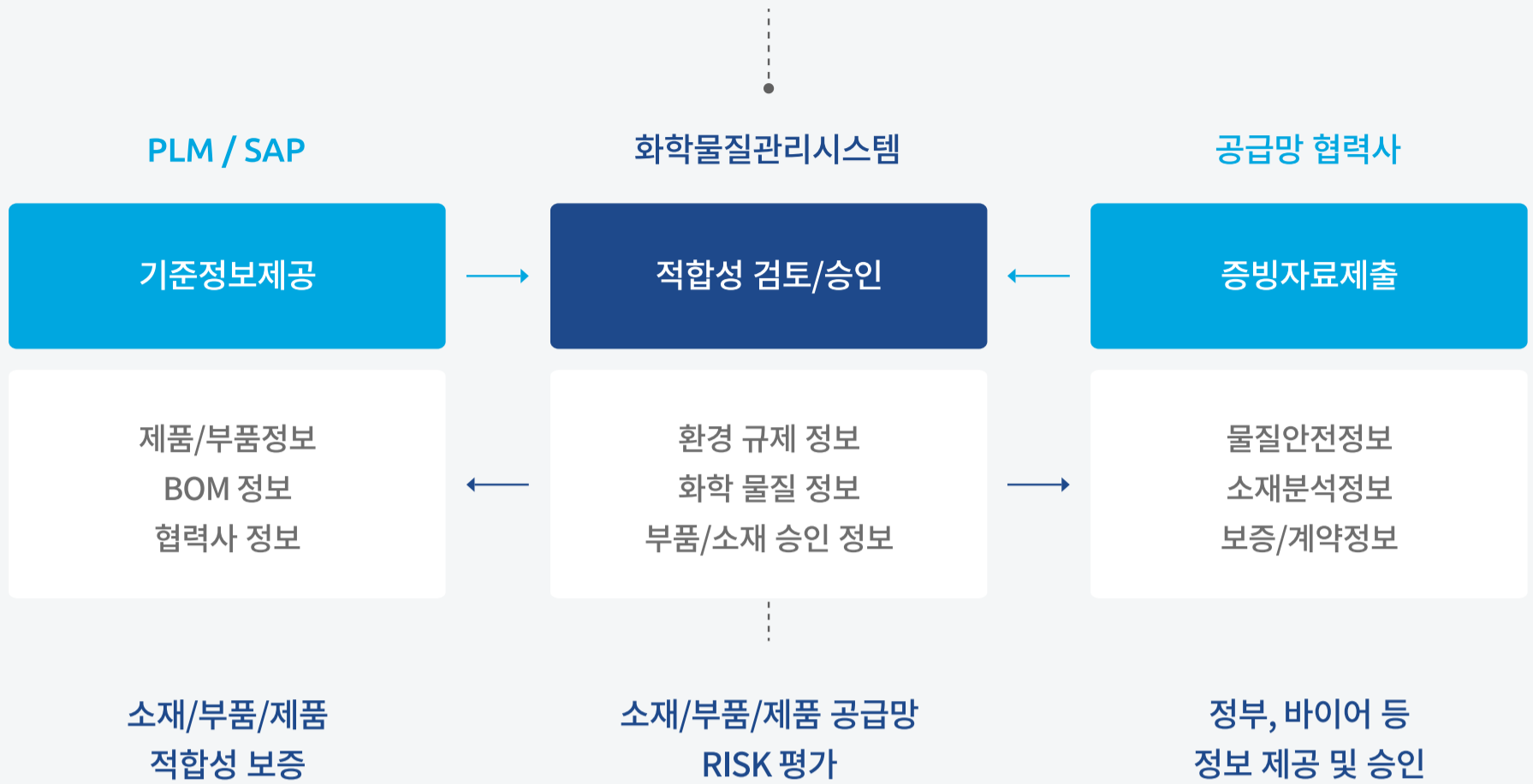
- 국가별 법규·규제 강화 및 관리범위 확대에 따라 법규관리 영역을 전기·전자 제품에서 식품·위생 안전까지 확대

### 2020

- 화학물질 관리체계 세분화 및 통합관리 체계 개선 및 강화
- 국내 살생물질 관리 체계 구축 및 검증



## 제품 화학물질 관리 시스템 체계도



- 현재 코웨이에서 생산하는 제품은 “Coway 화학물질관리 가이드라인”에 의해서 화학물질 관리 기준 및 규제 준수를 이행하고 있습니다.
- “Coway 화학물질관리 가이드라인”에서 규제하는 물질은 Class I (사용금지 물질), Class II (사용제한 물질), Class III (코웨이 자발적 사용 금지 물질)으로 코웨이 제품 개발 및 생산의 모든 과정에 적용됩니다.

### PVC & BFR FREE 적용

폴리염화 비닐(PVC)은 사용 및 폐기 과정에서 유독물질과 환경호르몬이 발생하여 인체 및 자연환경에 영향을 미칠 수 있습니다. 브롬계 난연제(BFR) 또한 사용 및 폐기 과정에서 노출시 인체에 흡수될 소지가 있으며, 이로 인해 암 또는 유전변형과 같은 영향을 미칠 수 있습니다. 이러한 위험성 때문에 전세계적으로 가전제품에 PVC 및 BFR의 사용을 금지하거나 자발적으로 줄이는 추세입니다. 따라서 이러한 추세를 반영하여 코웨이는 모든 공기 청정기 제품에 ‘PVC FREE & BFR FREE’를 적용할 계획에 있으며 사용 배제를 위해 지속적인 모니터링 및 분석을 진행하고 있습니다.



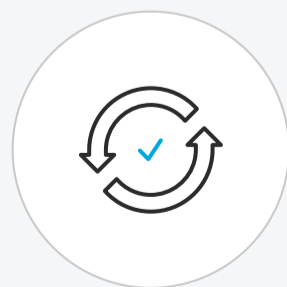
사용현황 조사



대체소재 및  
부품개발·발굴



전환개발수립



전환완료

# 자원 효율성

제품이 생산되어 고객에게 이르기까지 모든 과정에서 자원을 효율적으로 운용하는 방안을 고민합니다.

코웨이는 자원 효율성 향상을 위해 제품 및 서비스 제조 과정에서의 물, 에너지, 자원 등의 소비를 줄이기 위한 노력뿐 아니라, 제품이 사용된 이후에도 회수와 재활용을 통해 지속적으로 자원이 다시 사용될 수 있도록 많은 노력을 쏟고 있습니다. 리퍼브 제도 운영, 제·부품 물질 재활용, 매립 제로(zero)화, 전과정에서 발생한 폐기물의 에너지화 등 순환경제 시스템을 통해 폐기물 소각으로 인해 발생하는 온실가스 및 오염물질을 감소시키며, 매립으로 인한 토양 및 지하수 오염도 방지하고 있습니다.

## 자원 절감 노력

코웨이는 신제품 개발시 해당 재활용률이 75% 이상을 만족하는지 여부를 점검하고 있으며, 만약 75% 이하로 산정되면 재활용 가능한 소재로 대체하거나 실제 재활용 공정에서 재활용이 가능한지 여부를 사전에 면밀히 검토하는 등 제품군 별 재활용률 향상을 위해 노력하고 있습니다. 또한 2021년에는 비데 제품군에 한해 재활용 레진을 플라스틱 중량 대비 5% 수준으로 시범 적용할 계획에 있습니다.

### 자재사용량

구분	단위	2017	2018	2019	2020
비재생 원료	플라스틱(필터, 5대 제품군) <sup>1)</sup>	9,123	10,100	10,947	9,982
	메탈 <sup>2)</sup>	4,398	4,537	4,419	4,159
	포장재 <sup>3)</sup>	2,160	2,131	2,304	1,959
재생가능 원료		0	0	0	0
합계		15,681	16,768	17,670	16,100

1) 필터: 정수기 및 비데 필터, 5대 제품군: 정수기, 공기청정기, 비데, 연수기, 음식물 처리기

2) 일부 모델에 메탈/플라스틱 이론치 중량 적용

3) 종이박스, 포장비닐/포장필름, EPS(완충재)

## 물 저감 노력

코웨이는 최종 조립 및 검사 공정의 비중이 높아 제품 생산 과정에서 수자원 사용량이 많지 않으며, 폐수 또한 배출하지 않습니다. 그러나 수자원 사용으로 인한 환경적 영향을 최소화 하기 위해 물 사용 공정을 지속적으로 개선하고, 물 대신 질소와 진공을 이용한 '워터리스' 시스템을 도입하는 등 물 사용량을 관리하기 위해 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.

### 수자원 사용량

구분	단위	2017	2018	2019	2020
공업용수	톤	0	0	0	0
지하수		26,084	21,962	29,904	16,777
표층수		45,901	49,385	60,519	64,751
수자원 사용 총량		71,985	71,347	90,423	81,528
폐수 배출량		0	0	0	0
수자원 사용 원단위	톤/억 원	3.102	2.987	3.573	3.145

### 사업장별 수자원 사용량

구분	단위	2017	2018	2019	2020
유구공장	톤	37,879	34,501	44,357	30,420
인천공장		6,482	4,401	5,725	4,827
포천공장		134	594	1,771	3,221
환경기술연구소(R&D센터)		22,597	26,045	33,183	32,748
물류센터(유구)		4,893	5,806	5,387	10,312

### 워터리스 시스템을 통한 수자원 사용 절감량

	단위	2017	2018	2019	2020
워터리스 시스템	톤	5,028	6,306	5,957	5,133

## 에너지 저감 노력

코웨이는 2020년 관리 범위를 기준으로 온실가스 배출량은 약 6,000톤 CO<sub>2</sub>e 규모로 자사 제조사업장의 주요 에너지원은 전력이 90% 이상을 차지하고 있습니다. 기후변화로 인한 에너지 수급 및 신재생에너지로의 전환에도 유리합니다. 코웨이는 제조사업장에 소규모 태양광 발전 시설 및 고효율 설비(ESS, 에너지 저장 장치)를 도입하여 운영하고 있습니다. 코웨이는 2030년까지, 2020년 대비 온실가스 배출량을 50% 감축하는 새로운 목표를 수립함에 따라 이를 달성하기 위하여 효과성이 검증된 태양광 발전의 지속 투자 또는 배출권 구매를 적극적으로 검토함으로써 저탄소 사회로의 전환에 지속 기여하고자 합니다.

### 신재생에너지 현황 및 계획

구분	단위	포천공장	유구공장	인천공장	물류센터	합계
발전 용량	KW	45.0	49.5	39.0	48.8	182.3
가동 일시	-	2013년 8월	2014년 9월	2015년 7월	2017년 6월	-

구분	단위	포천공장	유구공장	인천공장	물류센터	합계
누적 온실가스 감축량	tCO <sub>2</sub> eq	194.9	169.2	134.4	111.0	609.0
발전 효율(평균)	%	99	94	106	108	102
2020년 발전량	KWh/연	54,125	57,383	50,336	64,997	226,841
2020년 온실가스 감축량	tCO <sub>2</sub> eq	25.2	26.8	23.5	30.3	106.0

1) 2020년 12월 31일 기준

## 에너지 사용량

구분	단위	2017	2018	2019	2020	2020 목표	2030 목표
직접 <sup>1)</sup>	LPG	GJ	84	41	0	0	-
	휘발유		2,423	2,533	2,587	2,109	-
	경유		2,458	2,540	2,773	2,726	-
	LNG		323	554	201	184	-
	등유		432	225	338	148	-
	프로판		5,294	5,908	5,163	5,398	-
	직접 Total		11,014	11,801	11,062	10,565	-
간접	전력		106,275	110,142	107,564	105,702	-
간접 Total		106,275	110,142	107,564	105,702	-	
총 에너지 사용량		117,290	121,943	118,627	116,267	124,558	64,020
총 에너지 원단위 사용량	GJ/매출액(억 원)	5.055	5.091	4.687	4.485	4.576	1.479

1) 직접 에너지 사용량은 '고정연소 및 이동연소에 따른 직접배출(Scope1) + 종업원 통근(Scope3)'으로 산출

## 자원순환

### 자원 효율성 KPI



코웨이는 비즈니스 전 영역에서 발생하는 폐기물에 대한 정량화 관리를 통해 재활용 확대, 폐기물 제로(zero)화, 발생 비용을 최소화하기 위해 노력과 활동을 지속적으로 하고 있습니다. 특히 사업장, 서비스 폐기물은 99% 이상 폐기물 재자원화(RDF, Refuse Derived Fuel) 처리를 통해 폐기물 제로

(zero)화를 추진하고 있습니다. 재활용 소재 제품 적용 기술을 개발 중에 있으며, 이 기술이 상용화 될 경우에는 순환경제 측면에서 환경부하 감소에 긍정적

정적인 효과가 있을 것으로 기대하고 있습니다.

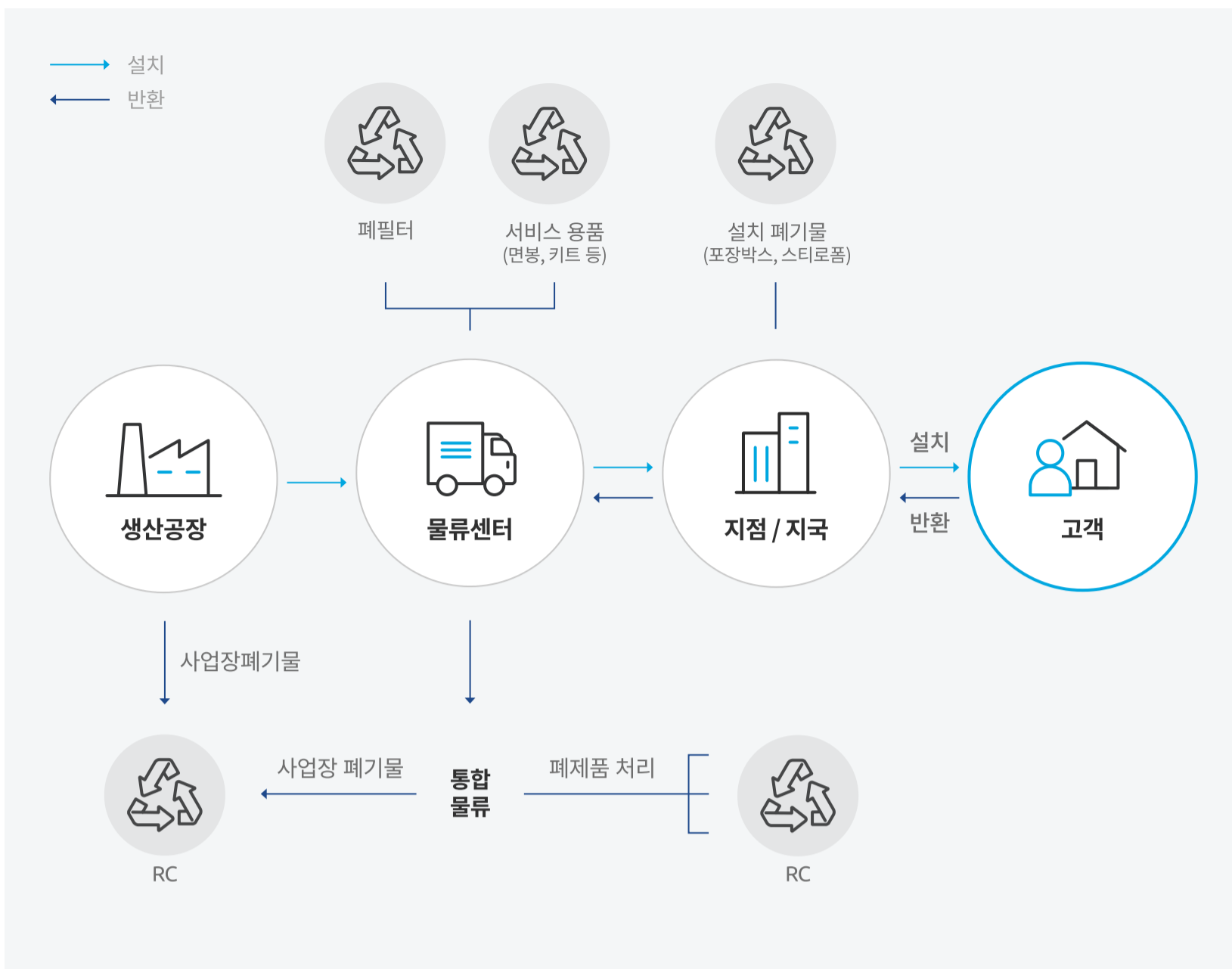
## 코웨이 자원순환 사이클



## 회수 운영 체계 및 시스템

코웨이는 자원순환을 위해 제품 설치시 포장재, 사용기간 중 소모품 및 서비스 폐기물, 사용이 종료된 제품까지 자체 회수 프로세스를 통해 무상으로 회수하여, 리퍼브, 리사이클링 및 폐기를 진행하고 있습니다.

### 회수 및 재활용 프로세스

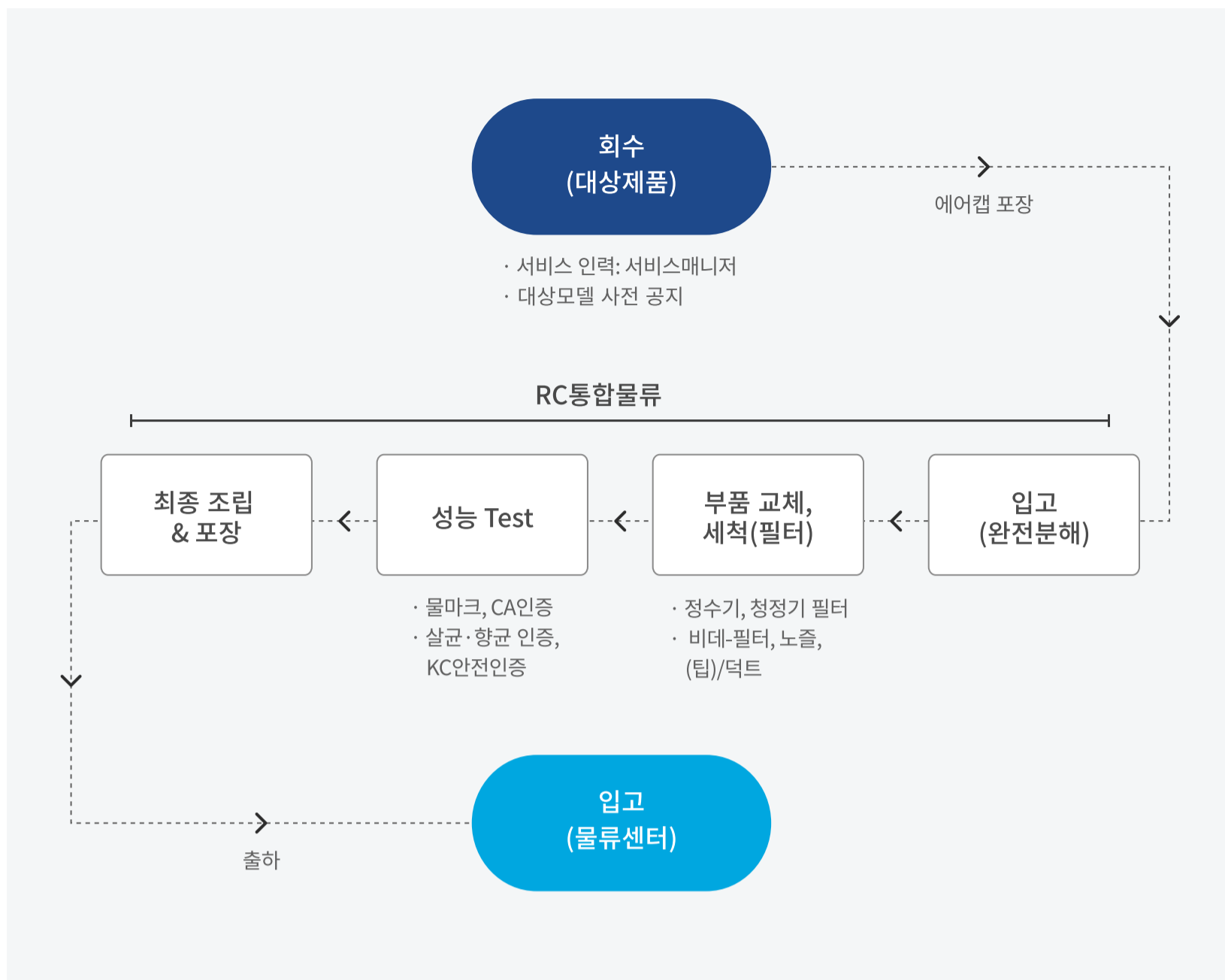


## 리퍼브 제도

리퍼브 제품이란 소비자 변심으로 반품되었거나 매장에 진열되었던 제품을 재가공하여 합리적인 가격으로 다시 판매하는 재포장 제품을 의미합니다. 부품 교체, 철저한 성능 테스트 등을 거쳐 품질은 새 제품과 동일하면서 순환경제에 기여하고 있습니다. 2007년 렌탈가전 업계 최초로 리퍼브 제도를 도입하여, 내부적으로는 렌탈 폐기 절감과 외부적으로는 가격 경쟁력 모델 운영 및 자원 재활용을 통한 가치를 창출하고 있습니다. 리퍼브 제품은 정상가 대비 평균 렌탈료 기준 20% 할인된 가격으로 판매되고 있습니다.

## 리퍼브 프로세스





### 리퍼브 제품 판매량

구분	단위	2017	2018	2019	2020
정수기	대	4,267	1,757	1,239	4,342
공기청정기		8,533	5,708	1,838	8,245
연수기		-	-	-	-
비데		4,548	3,144	3,048	5,203
Total		17,348	10,609	6,125	17,790

1) 판매량이 많은 제품들이 리퍼브로 전환되면서 전년대비 큰 폭으로 증가됨

### 폐기물 및 리사이클링

코웨이는 자체 회수 및 재활용 프로세스에 따라 제품 및 서비스 폐기물, 소모품 및 포장재, 사업장 폐기물 등을 재활용하여 순환경제에 기여하고 환경적 책임을 다하려고 노력하고 있습니다. 최근에는 자가관리형 제품 판매가 증가하고 있어, 이 과정에서 발생한 폐필터를 회수하고 재활용하는 방안을 적용할 것을 검토 중에 있습니다.

### 냉매 회수 및 재활용

코웨이는 냉매로 인한 환경오염을 최소화하고자 제품에 사용되는 냉매를 친환경 냉매로 전환하고 있습니다. 아울러 기존 제품에 사용된 냉매(R-134a)를 제품 폐기시 회수하여 환경부가 지정한 업체를 통해 안전하게 처리하고 있습니다. 코웨이는 2018년 이후 냉매·오일 회수 및 재활용 처리 업체를 1곳에서 2곳으로 확대하여 운영하였으며, 재활용 사업자가 정수기 및 제습기 냉매·오일 회수 및 재활용 진행시 적절한 관리 및 운영에 대해 지속적으로 모니터링을 진행하고 있습니다. 2020년에는 약 5.7톤의 냉매를 회수하여 재활용하였습니다.

### 냉매 회수 및 재활용량

구분	단위	2019	2020
냉매 회수	kg	6,170	5,770

유형별 폐기물 발생량 및 재활용률

구분		단위	2017	2018	2019	2020	
제품	소각	톤	0	0	0	0	
	매립		0	0	0	0	
	재활용		13,770	13,866	13,609	13,204	
	소계		13,770	13,866	13,609	13,204	
서비스	소각	톤	0	0	0	0	
	매립		0	0	0	0	
	재활용		9,307	8,823	9,124	9,191	
	소계		9,307	8,823	9,124	9,191	
사업장(제조공장)	일반	소각	톤	160	157	217	231
		매립		0	0	0	0
		재활용		1,271	694	753	825
		소계		1,431	851	970	1,056
	지정	소각	톤	0	0	0	0
		매립		0	0	0	0
		재활용		28	0	0	0
		소계		28	0	0	0
폐기물 발생량 총계		톤	24,536	23,540	23,703	23,450	
폐기물 재활용량			24,376	23,383	23,486	23,219	
폐기물 재활용률		%	99.3	99.3	99.1	99.0	

- 1) 환경가전기준의 폐기물 발생량 (화장품, 매트리스 제외)
- 2) 2016년부터 서비스 폐기물은 전량 고품화 연료. 사업장폐기물은 일부만 제외하고 고품화 연료화 진행 → 폐기물 발생량 중 99% 이상 재활용 진행
- 3) 2018년 포천공장 재활용업 반납으로 인해 재활용사 제품 재활용 실적을 코웨이 재활용 실적으로 집계
- 4) 2018년 포천공장 재활용업 반납으로 인해 사업장 폐기물 감소
- 5) 재활용률: (제품, 서비스, 사업장 재활용량) / (제품, 서비스, 사업장 발생량) \* 100

# 임직원

모든 임직원이 자신이 가진 역량을 발휘하고 보람을 느낄 수 있는 기업문화, 안전한 업무환경을 위해 노력합니다.

기업의 미래가치는 인재로부터 비롯된다는 원칙을 기반으로 코웨이는 공정성, 일과 삶의 균형, 인재 경영을 실천하고 있습니다. 코웨이는 모든 임직원에게 공정한 기회를 토대로 자신의 역량을 개발할 수 있도록 적극적으로 지원하고 있으며, 그에 따른 성과를 적절하게 보상받을 수 있도록 지원 체계를 구축하고 있습니다. 또한, 투명하고 공정한 채용 프로세스를 기반으로 코웨이가 추구하는 인재상에 부합하는 인재를 채용하며, 임직원들이 자신의 역량을 적극적으로 개발할 수 있도록 다양한 교육 프로그램을 제공함으로써 학습 기회를 제공합니다. 코웨이는 가족 친화적이고 건강한 기업문화를 조성하여 임직원이 일과 삶의 균형을 이룰 수 있는 환경을 제공하고 있습니다.

## 임직원 역량강화

코웨이는 체계적인 교육 프로그램을 기반으로 임직원의 성장을 지원합니다. 코웨이의 교육 프로그램은 크게 네 가지로 구분되어 있으며, 구체적으로 리더십, 직무, 온보딩, 필수 교육으로 구성되어 있습니다. 학습과 자기계발을 원하는 임직원이라면 누구에게나 열려 있는 이러닝과 직무역량강화를 위한 외부위탁교육도 제공하고 있습니다. 코로나19 감염예방을 위해 2020년에는 기존의 오프라인 교육을 실시간 화상 프로그램을 활용한 온라인 교육으로 전환하여 교육 과정을 운영하였습니다. 2021년에도 임직원의 안전과 건강을 위해 온라인 언택트 교육을 적극적으로 활용하는 동시에, 산업안전보건 교육을 전사로 확대하여 실시할 계획입니다.

### 코웨이 STEP (Self Teaching & Education Plan) 제도

#### 리더십 교육

- 직책자 교육(임원/팀장)
- 신입직책자 교육
- 승진자 교육
- 이러닝

#### 직무 교육

- 글로벌 어학 지원
- 외부위탁 과정
- 제품의 이해 과정
- 이러닝

#### 온보딩 교육

- 신입사원 과정
- 경력입사자 과정

#### 필수 교육

- 성희롱 예방 과정
- 직장내 괴롭힘 예방 과정
- 직장내 장애인 인식개선 과정
- 정보보안 과정
- 산업안전보건 과정

미래를 선도하는 리더를 육성하고 직책에 맞는 역량을 개발하기 위해 리더십 교육을 진행하고 있습니다. 임원 및 팀장 대상의 맞춤 교육과 온라인 콘텐츠 교육을 정기적으로 제공하며, 그 외에도 신입직책자 대상 교육도 적시에 실시합니다. 또한 프리리더십(pre-leadership) 교육으로 승진자 과정을 통해 개인의 성장을 점검하고 승진에 따른 필요 역량을 개발하도록 지원하고 있습니다.

### 직무 교육

직무 수행에 필요한 전문성을 강화하기 위한 공통역량 교육 프로그램입니다. 구체적으로 글로벌 어학 지원, 외부위탁 과정, 제품의 이해 과정, 직무관련 이러닝 과정으로 프로그램이 구성되어 있으며, 학습자가 언제든지 이러닝(e-learning)을 들을 수 있도록 상시 이용가능한 학습환경을 구축하고 있습니다.

### 온보딩 교육

신입사원 및 경력입사자에게 코웨이 직원으로 거듭나기 위하여 조직 적응을 돕는 온보딩(on-boarding) 교육을 맞춤 콘텐츠로 제공하고 있습니다. 사내강사들이 회사 히스토리와 주요사업, 조직문화 등에 대해 설명함으로써 코웨이라는 회사에 대해서 입체적으로 이해하는 기회를 제공하고, 신규입사자 간 네트워크를 형성할 수 있도록 돕습니다.

### 교육훈련 투자

구분	단위	2017	2018	2019	2020
총 교육 비용 <sup>1)</sup>	백만 원	11,740	11,693	11,425	5,803
1인당 교육 비용 <sup>1)</sup>	백만 원/명	2.4	2.4	2.3	0.8
총 교육시간 <sup>2)</sup>	시간	106,436	106,796	107,564	109,735
1인당 교육 시간 <sup>2)</sup>	시간/명	88.7	89.0	89.6	61.4

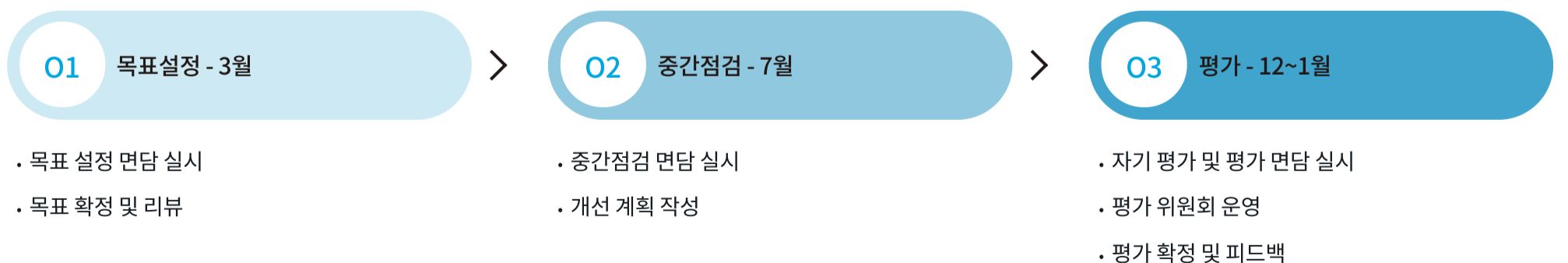
1) 총 교육비용 및 1인당 교육비용은 2020년도 사업보고서에 공시된 전체 임직원을 기준으로 집계한 수치입니다.

2) 총 교육시간 및 1인당 교육시간은 영업직 제외 기준입니다.

## 성과평가 및 보상

코웨이는 인재육성이라는 평가 본연의 목적을 달성하고, 공정하고 합리적인 인사평가를 위한 평가 프로세스를 운영하고 있습니다. 인사평가 과정에서 의사결정자 간의 커뮤니케이션을 강화하고 있으며, 차별과 불이익을 미연에 방지하기 위해 평가 위원회를 통해 꼼꼼히 점검하고 있습니다. 평가 위원회에서는 각 부문 리더들과 인사담당 부서가 참여하여 공정한 기준으로 평가를 진행하고, 인재육성 방향성을 수립하고 있습니다.

### 평가 프로세스



### 공정한 보수: 성별 평균 비율

구분	단위	2019	2020
남성 대비 여성 급여 비율 <sup>1)</sup>	%	72.1	102.1

1) 기본급 및 성과급을 포함한 보수 총액 기준으로 보고

## 기업문화

### 가족친화적 프로그램 및 제도

코웨이는 일과 삶의 균형을 추구하고, 가족친화적 기업문화를 조성하기 위해 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 2020년 여성가족부 주관 ‘가족친화인증기업’을 재인증 받았습니다.

#### 코웨이 가족친화 제도

제도명	설명
정시 출퇴근제도	정시 출퇴근을 장려하는 PC-OFF 제도 운영
초등학교 입학 휴가	초등학교에 입학한 자녀의 적응을 돕기 위해 임직원에게 5일 휴가 지급
임신기간 단축 근무	임신기간 중 초기와 말기에 2시간 단축 근무 시행
검진휴가	건강검진시 유급으로 반일 휴가 지원
신입사원 코웨이데이	신입사원 입사 100일 기념하고 소속감 강화를 위하여 가족초청 견학 행사 진행
과학캠프	연 2회 임직원 자녀 초청 물과 공기의 가치에 대해 체험하는 기회 제공



코웨이 데이



과학캠프

### 육아휴직 현황

구분	단위	2017	2018	2019	2020
남성 육아휴직 사용자 수	명	7	16	15	23
여성 육아휴직 사용자 수		108	136	146	150
총 육아휴직 사용자 수		115	152	161	173
육아휴직 사용 후 업무 복귀율	%	97	99	96	88
육아휴직 복귀 후 12개월 유지율		78	78	87	84

1) 2019년 보고부터 육아휴직으로 변경

### 노사협의회

코웨이는 전 임직원을 대표하는 근로자 대표와의 정기적인 노사협의회를 통해 기업 경영과 관련된 중요한 의사결정 및 변동사항에 대하여 소통하고 있습니다. 회사에 중요한 사업변동이 발생한 경우 이를 사전에 투명하게 공유하고 있으며, 2020년에는 총 5회의 노사협의회를 통해 평가위원회 운영 및 승진, 연봉 책정, 연말 인센티브 지급, 기업문화 및 교육 제도 개선 등 9개 안건에 대해 협의하였습니다.

## 노사협의회

구분	단위	2018	2019	2020
노사협의회 횟수	회	5	4	5
협의 안건	건	8	7	9
처리 안건		8	7	9

## 임직원 고충 접수 현황

구분	단위	2018	2019	2020
고충 접수	건	59	28	46
고충 처리		59	28	46
처리율	%	100	100	100

## 다양성 정책 및 활동

### 다양성 정책

코웨이는 별도로 명문화된 다양성 정책은 없으나 채용, 인사, 교육, 윤리 관련 규정에 다양성과 비차별 항목을 명시하고 있습니다. 특히 윤리규정과 2장 4항에 임직원의 윤리에 차별금지와 성희롱 금지 관련 기본 원칙 및 기준을 규정하고 있으며, 윤리실천지침 8장에 직장 내 성희롱 방지 기준에 기본 원칙, 신고 절차, 처리 방법 및 징계 절차 등에 대해 구체화하고 있습니다. 코웨이는 모든 임직원 대상으로 <성희롱 예방 및 직장 내 괴롭힘 방지> 프로그램을 의무 교육으로 실시하여, 건강한 조직을 만들기 위해 노력하고 있습니다.

윤리규정 2장 4항 <임직원의 윤리>에 다음과 같이 차별금지 규정과 성희롱 예방에 대한 규정이 명시되어 있습니다. “임직원은 어떠한 형태로든 성별, 종교, 사회적 신분, 정치적 지위, 경제적 능력, 신체, 학연, 혈연, 지연과 관련된 이유로 누구든지 차별하지 아니한다.” “직장 내 성희롱은 피해자의 노동 의욕 상실 및 업무생산성 저하, 회사 이미지의 손상 및 법적 분쟁, 사회적 해악 등 되돌릴 수 없는 피해를 일으키므로 철저히 예방관리를 하도록 한다.”

### 여성관리자 비율

구분	단위	2019	2020
총 여성 인력 비율	%	-	49.2
관리자 직급 여성 인력 비율		-	33.3
- 실무관리자		51.2	48.4
- 최고관리자		38.5	15.6
- 매출발생부서 관리자 <sup>1)</sup>		-	56.4
STEM 관련 직무 내 여성 비율 <sup>2)</sup>		-	15.4

1) HR, IT, 법률 부서 이외의 부서에 종사하는 관리자 직급 중 여성 비율

2) STEM(과학, 기술, 공학, 수학) 관련 직무 종사자 중 여성 비율

## 임직원 현황 데이터

### 전체 임직원 현황

구분	단위	2017	2018	2019	2020	
총인원	명	4,879	4,927	4,988	6,571	
업무영역별	생산직	명	264	300	321	323



구분	단위	2017	2018	2019	2020	
	영업직	3,397	3,406	3,402	3,456	
	연구직	361	355	366	368	
	사무직	830	835	868	888	
	서비스기술직	-	-	-	1,504	
	기타	27	31	31	32	
고용형태별	정규직	명	4,007	4,627	4,733	6,356
	비정규직		872	300	255	215
성별	남성	명 (%)	1,685 (34.5)	1,773 (36.0)	1,809 (36.3)	3,337 (50.8)
	여성		3,194 (65.5)	3,154 (64.0)	3,179 (63.7)	3,234 (49.2)
소수그룹	외국인	명	5	5	5	6
	장애인		51	49	51	68
국적별	한국	명	-	-	-	6,565
	뉴질랜드		-	-	-	1
	미국		-	-	-	2
	일본		-	-	-	1
	중국		-	-	-	1
	호주		-	-	-	1

### 글로벌 임직원 현황

구분	단위	2017	2018	2019	2020
총인원	명	1,177	1,428	1,673	1,751
해외파견		15	16	24	26
현지채용		1,162	1,412	1,649	1,725

### 연령별 현황

구분	성별	단위	2017	2018	2019	2020
50세 이상 임원	남	명	15	16	17	17
	여		0	0	1	2
50세 이상 직원	남		78	78	185	401
	여		849	795	1,131	1,272
30~50세 임원	남		11	13	13	10
	여		1	2	0	3
30~50세 직원	남		1,489	1,539	1,513	2,816
	여		2,107	2,144	1,903	1,837
30세 미만 직원	남		92	127	81	93
	여		237	313	144	120

## 신규 채용 현황

구분	단위	2017	2018	2019	2020
신규 채용	명	683	666	595	1,961
직급	직원	-	-	-	1,947
	임원	-	-	-	14
연령	30세 미만	-	-	-	94
	30세 ~ 50세	-	-	-	1,641
	50세 이상	-	-	-	226
성별	남성	-	-	-	1,689
	여성	-	-	-	272
국적	한국	-	-	-	1,960
	뉴질랜드	-	-	-	1

## 퇴직 및 근속년수 현황

구분	단위	2017	2018	2019	2020
퇴직률	%	14.1	12.6	10.7	6.7
- 자발적 이직 <sup>1)</sup>		97.6	99.5	95.6	95.7
직급	직원	-	-	-	352
	임원	-	-	-	5
연령	30세 미만	-	-	-	80
	30세 ~ 50세	-	-	-	238
	50세 이상	-	-	-	39
성별	남성	-	-	-	149
	여성	-	-	-	208
국적	한국	-	-	-	357
- 비자발적 이직 <sup>2)</sup>	%	2.4	0.5	4.4	4.3
직급	직원	-	-	-	8
	임원	-	-	-	8
연령	30세 미만	-	-	-	0
	30세 ~ 50세	-	-	-	12
	50세 이상	-	-	-	4
성별	남성	-	-	-	8
	여성	-	-	-	8
국적	한국	-	-	-	16
평균 근속년수	년	7.2	7.5	8.1	6.8

1) 의원면직

2) 사망, 정년퇴직, 해고

# 파트너

고객과 가장 가까운 곳에서 고객을 가장 잘 이해하는 라이프케어 서비스 리더와 함께합니다.

## 서비스 파트너 전문성 강화

코웨이는 고객과 가장 가까운 현장에서 코웨이의 제품 및 서비스를 제공하는 파트너와의 상생 성장을 추구하고 있습니다. 파트너는 고객 접점에서 소통하며 브랜드 가치 및 만족도를 제고하는 중요한 역할을 하고 있습니다. 이에 코웨이는 영업·서비스 파트너가 현장에서 고객을 대상으로 원활한 서비스와 판매활동을 진행할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 파트너 구성

유형	내용	
사전 서비스	코디(약 12,200명)	정수기, 공기청정기 등 환경가전 제품에 대한 점검 및 위생 관리 서비스 제공
	홈케어 닥터(약 1,200명)	매트리스 케어 서비스 고객 대상으로 정기적 위생 관리 서비스 제공
판매	방문판매원(약 2,200명)	고객에게 제품 정보 전달 및 판매 활동 수행

## 파트너 전문성 향상 지원

코웨이는 파트너가 직무 역량을 갖추고 장기적으로 활동할 수 있도록 체계적인 교육 프로그램을 제공합니다. 교육은 제품 및 서비스 지식을 습득하는 기술 교육과 서비스 교육으로 구성됩니다. 기술 교육은 코웨이의 제품과 서비스에 대한 기본 지식을 갖추고 실습을 통해 하트서비스의 진행 방법을 숙달하는 과정이며, 서비스 교육은 업무에 대한 전반적인 이해와 함께 고객을 대하는 서비스 마인드를 갖출 수 있는 과정입니다. 이와 더불어 신규 코디에게는 안정적으로 업무를 시작할 수 있도록 별도의 멘토링 프로그램을 진행합니다.

### 대학 협력 아카데미: 코웨이-이화 아카데미

코웨이는 대학 협력 아카데미를 운영하여 파트너 역량 강화를 지원합니다. 코웨이는 지난 2010년부터 이화여자대학교와의 협업을 통해 ‘코웨이-이화 아카데미’를 운영하고 있으며, 본 프로그램은 서비스 파트너의 소비자 서비스 역량강화를 목적으로 공동 개발되었습니다. ‘코웨이-이화 아카데미’를 통해 서비스 파트너는 소비자 심리의 이해, 창조적인 사고와 자기계발, 맞춤형 힐링 스트레스 관리법 등 고객관리 및 서비스 경쟁력 향상을 위한 프로그램을 9주 동안 참여할 수 있습니다. 이를 바탕으로 최고의 방문관리 서비스를 제공하고 있는 코웨이의 서비스 파트너는 그 전문성을 한층 더 향상시킬 수 있습니다.

수 있습니다.



**Case.** 서비스 파트너의 서비스 경쟁력 향상을 위한 지원: 스마트 영업 시스템

코웨이는 신규 스마트 영업 서비스 플랫폼 구축을 통해 서비스 파트너의 경쟁력 향상을 지원하였습니다. 신규 시스템은 기존의 불필요한 단계를 최소화하였을 뿐만 아니라 고객들에게는 제품에 대한 정보를 손쉽게 제공하고, 서비스 파트너에게는 직관적인 절차를 통한 빠른 주문과 계약 업무 처리가 가능하도록 개선하였습니다.

## 동반성장

### 협력사 동반성장

코웨이는 협력사와 건전한 산업 생태계를 조성하기 위해 동반성장을 추진하고 있습니다. 코웨이의 동반성장 추진 전략은 (1) 공정거래 문화 확립 (2) 제조 및 기술 경쟁력 확보, (3) 동반성장 지원, (4) 1-2차 협력사 간 상생, (5) 협력사와의 소통으로, 이러한 전략에 따라 동반성장을 추진해 나가고 있습니다.



## 공정거래 문화 확립

코웨이는 협력사의 권리와 이익을 정당하게 반영하고, 원청회사의 우월한 교섭력 남용을 방지하고자 상생협력을 위한 공정거래 4대 가이드라인을 운영하고 있습니다. 이를 준수하기 위하여 공정거래 담당자를 중심으로 가이드라인 준수 여부를 지속적으로 모니터링 및 문서화하여 관리하고 있습니다.

### 공정거래 4대 가이드라인

1	2	3	4
바람직한 계약 체결	협력사 선정운용의 공정성 및 투명성 보장	대·중소기업간 바람직한 계약체결 가이드라인의 준수	거래 심의위원회 설치 및 운용

구체적으로 코웨이는 공정거래 가이드라인을 내규화하고 이를 운용하고자 내부 불공정거래 감시기구를 설치하여 운영하고 있습니다. 하도급거래 심의위원회는 상생협력팀, 자재관리팀(유구, 인천), 기구구매팀, 전장구매팀의 각 팀장으로 구성되어 있으며, 연 12회 공정거래 자율심의위원회를 통하여 단가 변동 추이를 포함한 협력사 거래의 전반적인 사항을 모니터링합니다.

## 협력사 성장 지원

코웨이는 협력사 동반성장 지원을 위해 경영안정 기반 강화 지원, 성장 인프라 지원, 2차 협력사 지원 등을 제공하고 있습니다.

### 경영안정 기반 강화

구분	추진내용	2020년 추진결과
금융(자금)지원	200억 원 규모의 상생펀드와 30억 원 상한의 무이자 자금 지원제도 운영	83.5억 원 지원
대금지급	납품거래 시 10일 이내 100% 현금으로 결제	대금지급일: 11.9일 코로나19로 8개사 대금 조기지급
결제수단	현금(성) 결제 비율 100%	현금(성) 100% 지급 이행
분쟁조정절차 마련 및 운영	분쟁조정절차를 마련하고 운영	윤리제보센터 운용 사규화 및 홈페이지 고지
매입액 조정	협력사의 매입액 인상 요청에 대한 실제 매입액 조정(증가) 비율	인상비율: 100% 인상실적: 22%
협력사 근로자 근로조건 개선	코로나19로 인한 근로자 안전보건 지원	협력사 방역물품 제공 (1차 협력사: 130개사, 2차 협력사: 106개사)

### 성장인프라 지원

구분	추진내용	2020년 추진결과
교육 및 채용	협력사 현장개선활동 교육	스마트 팩토리 교육, FTA 교육
기술 지원 및 보호	협력사 기술 경쟁력 확보를 위한 기술 지원 및 보호 프로그램 운영	기술지원/공동기술개발: 15건 (374백만 원) 기술보호/기술임차: 4건
생산성 향상	협력사 현장 혁신지원을 통한 생산성 향상	생산성 향상: 5개사, 5건 현장 혁신지원(공정혁신)

### 1차 협력사의 2차 협력사 지원 유도

구분	추진내용	2020년 추진결과
협약 체결	1, 2차 협력사 간 상생협력을 위한 협약 체결	1차 협력사: 51개사 2차 협력사: 83개사 협약 체결
자금 지원	2차 협력사 금융지원 유도	6개사 35억 원 지원
2차 협력사 지원	대금지급조건 개선 유도 시스템 도입	1,235억 원 현금결제 모니터링 완료

---

대금지급조건 개선 정도

평균 지급일수: 23일

현금 비율: 81%

---



# 안전 및 보건


안전하고 건강한 근무환경은 발전하는 코웨이의 든든한 기반이 됩니다.

## 안전보건경영체계

코웨이는 근로자의 안전을 최우선으로 고려하며 사업장의 안전사고를 예방하고 건강한 근무환경을 조성하기 위해 다양한 안전보건 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 공장 및 R&D센터와 같이 안전사고가 발생할 수 있는 사업장에 대해 산업안전보건위원회를 운영하여 잠재적인 안전 리스크에 대해 선제적으로 대응하고 있습니다. 2021년에는 전사 차원의 안전보건 조직을 정비하고, 내부 통제 및 역량을 강화하여 안전보건경영 체계를 강화할 예정입니다.

## 안전보건경영방침

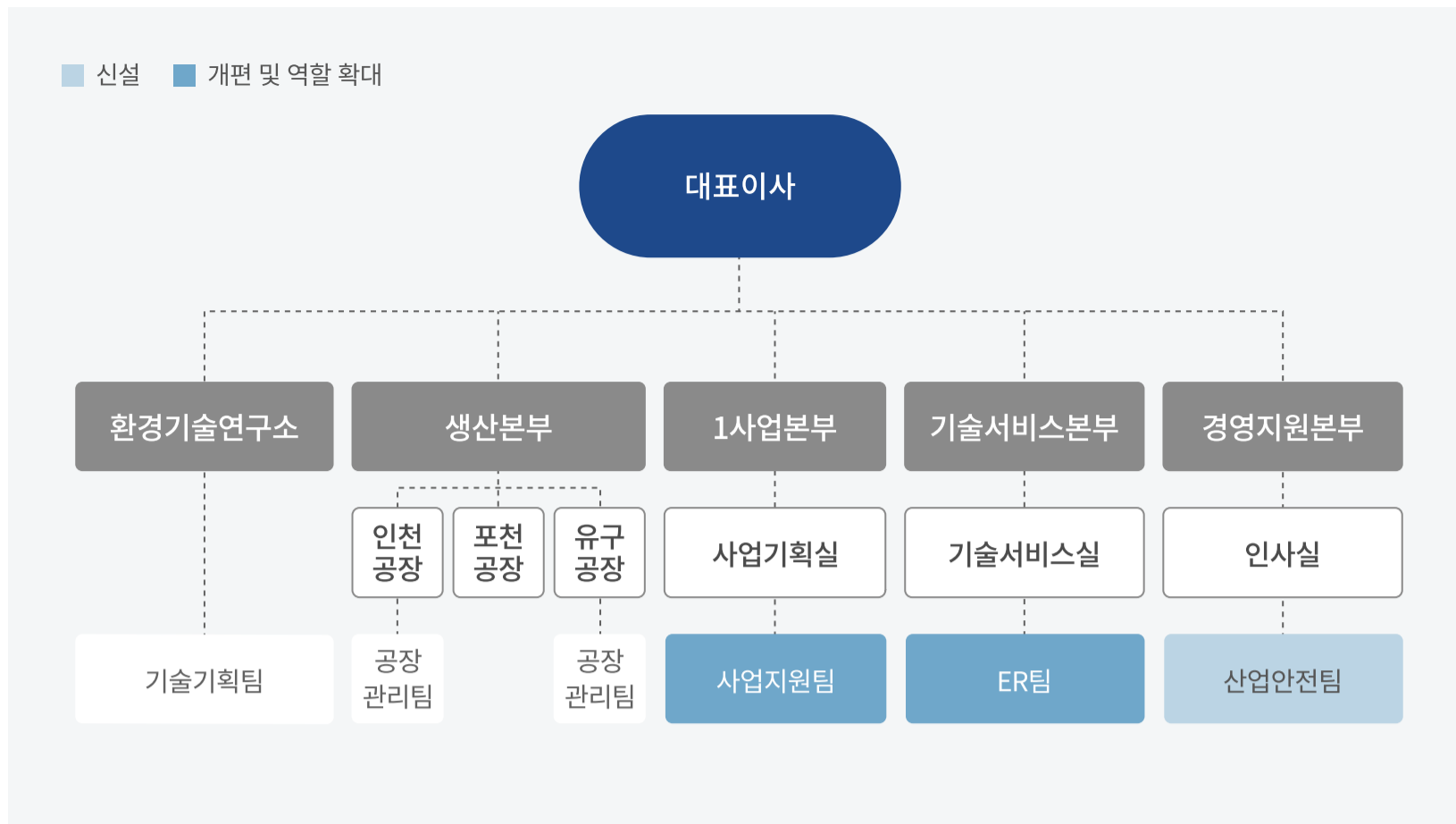
코웨이는 안전보건경영을 강화하고자 국제 안전보건경영시스템 규격인 ISO 45001 요건에 부합하는 별도의 안전보건경영 방침을 수립하였습니다. 코웨이는 안전보건경영방침에 따라 임직원의 근무환경을 쾌적하고 안전하게 구축하는 것과 더불어 적절한 교육과 훈련을 제공하고, 코웨이가 영위하는 모든 사업 활동에서 안전보건 관련 법규 또는 규정들을 철저히 지키고자 합니다. 이와 더불어 지속적인 환경개선과 사내 안전보건 관리를 위하여 주기적으로 목표를 점검하고 개선활동을 할 것을 약속합니다.

[코웨이 안전보건경영방침](#) 

## 안전보건 관리 조직

코웨이는 안전한 근무환경을 조성하고 안전보건경영을 강화하고자, 2021년 3월 산업안전팀을 신설하고 관련 전사 조직 및 역할을 확대 개편하였습니다. 기존 3개 본부 4개 관련팀에서 사업 내용에 따라 5개 본부 1개 전담팀, 5개 관련팀으로 확대하여 보다 체계적인 안전보건경영을 추진할 계획입니다.

■ 신설 ■ 개편 및 역할 확대



### 산업안전보건위원회 운영

산업안전보건위원회는 안전보건위생에 대한 전반적인 협의 및 합의를 위해 2005년부터 운영되었으며, 사측 대표 6인과 근로자 대표 6인의 노사 동수로 구성하여 합리적이고 민첩한 안전 이슈 대응을 추진하고 있습니다. 위원회는 분기별 산업재해 예방 계획을 수립하고 안전보건 관리 규정의 작성 및 변경, 근로자의 안전·보건교육 등을 논의, 의결하고 있습니다. 2020년 총 4회의 위원회 개최를 기반으로 코로나19 관련 안전보건교육 조치 사항, 안전보건 법규 및 정책 변화, 안전보건 관리계획 강화, 안전 보호장비 지급기준 개정의 건 등에 대하여 논의하였습니다.

### 안전보건 인증 및 성과

코웨이는 안전보건경영시스템(OHSAS 18001 및 KOSHA 18001) 인증을 보유하고 있으며 이를 기반으로 국내 공장(유구, 인천)의 안전보건시스템을 통합 운영하고 있습니다. 2021년에는 인증 규격 변경에 따라 유구, 인천, 포천 공장에 대해 ISO 45001, KOSHA MS 인증으로 확대 전환하였습니다. 또한, 매년 협력사와 안전보건 협의체를 운영하고 있으며, 합동으로 안전 실태를 점검하고 평가하여 공급망 전체에서의 안전 확보를 위해 노력하고 있습니다. 2020년 협력사 합동 안전 실태 평가 결과 총 97건의 위험 요인을 발견하였으며, 산업안전보건위원회 논의를 통해 2020년 말까지 모든 요인에 대하여 100% 개선 조치 하였습니다. 2021년에는 지난해 도출 및 개선 완료된 사항에 대한 후속 모니터링과 함께 실태 점검을 지속할 계획입니다.

### 안전보건경영 인증

구분	사업장	인증 여부	유효기간
SO 45001	유구, 인천, 포천공장	인증	2021.06.03 ~ 2022.06.29
KOSHA MS	유구, 인천, 포천공장	인증	2021.06.30 ~ 2023.05.29

1) 기존 OHSAS 18001, KOSHA 18001 인증이 각각 2020년 7월, 9월에 만료되었고, 인증규격 변경에 따라 신규 취득함.

### 협력사 공동 안전 실태 점검 비율

구분	단위	2018	2019	2020
위험요인 도출 건수	건	156	133	97
강해년도 위험요인 개선 비율	%	100	100	100

### 안전보건 교육

안전의식을 높이고 사전에 안전 리스크를 낮추기 위해 전체 임직원 및 관련 부서, 직원을 대상으로 안전교육을 실시하고 있습니다. 정기 안전보건 교육 등 일반 안전보건 교육과 관리감독자 법정 교육, 직무교육 및 특별교육 등 관련 직무 교육 등으로 구성하여 안전보건 문화 확립 및 리스크 예방 및 대응체계를 강화해 나가고 있습니다.

## 직원 건강 보건

건강하고 활력있는 코웨이는 임직원의 건전한 몸과 마음에서 비롯됩니다. 코웨이의 모든 사업 활동은 보이지 않는 곳에서도 묵묵히 자신의 역할을 감당하고 있는 임직원이 있기 때문에 가능합니다. 따라서 모든 코웨이 구성원들의 건강한 신체와 건전한 마음을 위하여, 코웨이는 임직원의 신체 건강과 심리 건강을 지원하고 있고, 이를 위한 다양한 제도가 마련되어 있습니다. 구체적인 내용은 다음의 표와 같습니다.

### 임직원 건강 보건 지원 제도

구분	내용
건강 검진	모든 임직원을 대상으로 매년 건강검진을 실시하여 건강상태를 정기적으로 확인할 수 있습니다. 또한 직무에 따라 위험요인에 노출되는 직원 대상으로 특수건강검진을 실시하고 있습니다.
리프레쉬 휴가	장기 근속 직원들이 재충전할 수 있도록 장기 휴가와 휴가비를 지원하고 있습니다.
헬스케어실, 보건실	근무 스트레스 예방과 근골격계 질환 예방을 위해 헬스케어실과 보건실을 운영하고 있습니다.
심리상담실	개인 생활과 회사에서 겪는 다양한 심리적 문제와 고민 관련 상담할 수 있는 '심리 상담실'을 운영하고 있습니다. 심리 검사, 개인 1:1 상담, 마음챙김 명상과 특정 주제로 그룹으로 진행하는 상담 프로그램 등이 있습니다.

### 사망사고 발생 건수

구분	단위	2017	2018	2019	2020
임직원	건	0	0	0	0
사내도급 및 협력사	건	0	0	0	0

### 산업재해 발생건수

구분	단위	2017	2018	2019	2020 <sup>2)</sup>
임직원	건	0	0	1	10
재해율 <sup>1)</sup>	%	0	0	0.02	0.15
사내도급 및 협력사	건	0	0	0	0

1) 재해율 = (재해자 수 / 근로자 수) X 100

2) 서비스매니저의 근로자 전환에 따라 재해건수가 증가하여 전체 재해율이 증가함

## 코로나 대응

코웨이는 코로나바이러스감염증-19(이하 코로나19) 확산의 방지 및 예방을 위해 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 올바른 정보 및 행동 수칙의 인지를 기반으로 모든 임직원 및 이해관계자들이 스스로 안전한 환경을 조성할 수 있도록 전 사업장에 디스플레이 게시판 및 안전 수칙 홍보물을 제공하는 등 다양한 채널을 통해 소통하였습니다.

모든 사업장에 출입자 발열 체크, 손소독 및 마스크 착용을 의무화하며, 주 2회 자체 소독 작업을 진행하고 있습니다. 또한 예방활동에 어려움이 없도록 임직원과 파트너, 협력사에 마스크를 지원하고 있습니다. 다중 이용시설로 위험성이 높은 구내식당의 경우 한 줄 줄서기 및 대화를 금지하는 등 밀접 접촉을 최소화하기 위한 규칙을 시행하고 있습니다. 임직원의 경우 근무 인원의 30% 비율로 재택근무를 권유하여 바이러스 전파 위험 노출을 최소화하고 있습니다. 2021년 5월부터는 백신 휴가(유급휴가 2일)를 도입하여 코로나19 백신접종 후 발생할 수 있는 이상 반응에 대비해 건강을 관리하도록 지원하고 있습니다.

코웨이는 모든 이해관계자의 건강한 생활과 코로나19의 빠른 종식, 그리고 피해 최소화를 위해 노력해 나갈 예정입니다.

# 인권

코웨이는 모든 국가와 지역의 노동, 인권 및 근로기준을 준수하며, 인권 침해 요인을 사전에 차단합니다.

## 인권 경영 원칙 및 가이드

코웨이는 UN인권위원회의 '세계인권선언' 및 기업과 인권에 대한 기본 지침(Guiding Principles on Business and Human Rights)'을 존중하며, 기본 원칙을 준수하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 코웨이는 사업을 영위하는 모든 국가와 지역의 노동, 인권 및 근로조건 기준을 준수합니다. 코웨이의 인권 정책은 임직원뿐만 아니라 고객, 협력사, 영업·서비스 파트너 및 지역사회 등 모든 이해관계자들에게 적용됩니다.

유엔 기업과 인권 이행원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)은 기업과 이해관계자에게 사업 과정에서 인권 진작을 위한 명확한 프레임워크를 제시하고 있습니다. 그 원칙은 '보호(Protect)', '존중(Respect)', '구제(Remedy)'로, 기업이 인권을 존중하고 권리 침해를 예방하기 위해 노력을 기울이며, 부정적 인권 이슈를 제거할 것을 기대합니다. 코웨이의 트러스트 가이드라인은 총 14가지의 항목으로 구성되어 있으며, 구체적인 세부 항목은 다음과 같습니다: (1) 차별금지, (2) 아동노동 금지, (3) 강제노동 금지, (4) 근로시간 준수, (5) 인도적 대우, (6) 안전과 건강, (7) 소비자 안전 보건, (8) 책임 있는 마케팅, (9) 개인정보 보호, (10) 반부패, (11) 공정 경쟁, (12) 환경에 대한 책임, (13) 현지주민 인권 보호, (14) 공유가치 창출.

[코웨이 인권 정책](#)

## 인권 리스크 식별 및 완화 프로세스

### 리스크 식별

코웨이는 인권 리스크 식별 및 완화 프로세스를 기반으로 인권 현황을 정기적으로 점검하여 인권 침해적 요소를 사전에 제거함으로써 인권 관련 리스크를 최소화하고 있습니다. 코웨이의 인권 리스크 식별 및 완화 프로세스는 (1) 리스크 식별 및 평가, (2) 완화 조치 수립, (3) 조치 실행 및 결과 확인, (4) 커뮤니케이션의 4단계 과정을 통해 진행됩니다.

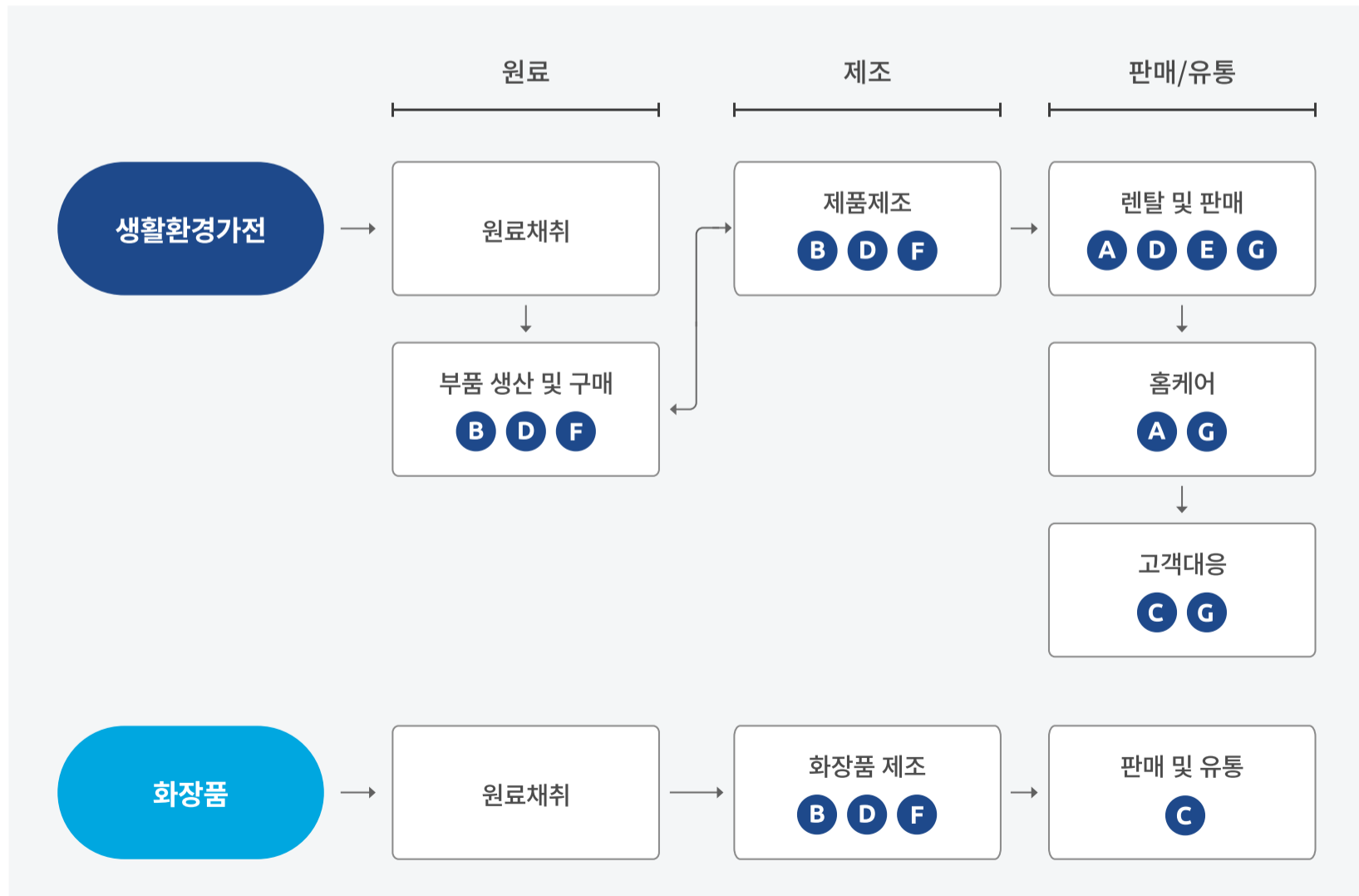
리스크 식별 단계에서는 인권위험과 영향 확인을 위하여 자료를 조사하고, 협력회사·고객·지역단체를 포함한 이해관계자 조사를 통해 인권 위험을 식별합니다. 인권 영향평가 결과 주요한 위험이 있을 경우 사업장 및 협력사를 대상으로 완화 행동계획 수립을 권고합니다. 완화 행동 실행과 조치 결과는 본 보고서에 포함되어 공개됩니다.

### 코웨이 인권 리스크 식별 및 완화 프로세스



### 핵심적 인권 요소에 대한 조치 결과

2020년 시행된 가치사슬상에서의 주요 인권 이슈 및 실사 결과는 아래와 같습니다.



### 주요 인권 이슈 및 개선조치

구분	주요 인권 이슈	취약 계층	2020 개선 조치
----	----------	-------	------------



구분	주요 인권 이슈	취약 계층	2020 개선 조치
A	성희롱 예방활동	전체 임직원, 영업·서비스 파트너	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전체 임직원, 영업·서비스 파트너 대상의 성희롱 예방 및 장애인식 개선 교육 진행</li> <li>· 신고 채널 운영</li> </ul> <p>· 2020 성희롱 예방 및 장애인식 교육 수료율: 100%</p>
B	법정 노동시간 관리	부품제조 협력사, 전체 임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주 52시간 시행에 따른 조직 문화 및 시스템 개선</li> <li>· 일과 삶의 균형 추구</li> </ul> <p>· 2020 협력사 조사 근로시간 위험 발견: 4.7% (86개사 조사 결과 4개사에 대한 근로시간 및 노동관행 리스크 노출을 발견하였으며, 기준 강화를 위한 조치 시행중)</p>
C	폭력 및 폭언	콜센터 임직원, 영업·서비스 파트너	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 리더십 교육, 인성교육 과정에서 비즈니스 에티켓 교육 진행</li> <li>· 콜센터 인권존중 안내멘트</li> </ul>
D	직장내 괴롭힘	전체 임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 직장내 괴롭힘 금지 및 예방에 대한 공지 및 교육 진행. 신고 채널 운영</li> </ul>
E	안전보건	임직원, 영업/서비스 파트너	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 코로나19 등 전염병 발생시 고객 및 파트너의 안전을 위한 서비스 대응 매뉴얼</li> <li>· 안전보건(마스크, 장갑, 소독제 등) 장비 제공</li> </ul>
F	산업안전보건	생산직 임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 예방점검, 실행, 사후관리 등 자율 안전보건활동 이행 및 개선 과제 도출</li> <li>· 유소견자, 고위험 소견자 등을 대상으로 건강증진 프로그램 운영</li> </ul> <p>· 협력사 산업안전보건 관리 조사 위험 발견: 1.2% (86개사 조사 결과 1개사에 대한 안전보건관리상 기준 강화 필요를 발견하였으며 기준 강화를 위한 조치 시행중)</p>
G	개인정보 유출	고객, 임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정보보안 및 개인정보보호 교육</li> <li>· 개인정보보호 관리 실태 점검</li> <li>· 이상징후탐지시스템 운영</li> <li>· 고객 본인인증시스템 운영</li> </ul>



# 협력사 ESG

코웨이는 협력사들과 함께 보다 나은 사회를 만들기 위해 책임있는 경영을 실천하고 있습니다.

## 협력사 행동 규범

코웨이는 우리가 하는 일이 더 나은 세상을 만드는 일에 기여한다는 믿음을 바탕으로 협력사와 함께 동반성장해 나아가기 위해 노력하고 있습니다. 코웨이는 지속가능한 사회 구축을 위한 책임 경영을 이행하고 있으며, 자사뿐만 아니라 협력사에게도 그 책임을 다할 수 있도록 요구하고 있습니다. 그러한 일환으로 코웨이는 EICC 행동규범 및 기타 글로벌 가이드라인을 참고하여 '코웨이 협력사 행동규범'을 수립하였습니다. 본 규범을 통해 협력사 구성원의 노동환경 개선 및 인권 존중, 환경에 대한 책임과 윤리 경영 이행 등의 내용을 공유하고 있습니다.

[협력사 행동규범](#) 

## 협력사 지속가능성 평가

### 공급망 지속가능성 사전 스크리닝

코웨이는 거래규모, 대체 불가능성, 핵심기술 여부, 비재무 리스크 발생 가능성 등을 종합적으로 고려하여 핵심 협력회사를 별도로 분류하여 관리하고 있습니다. 그뿐만 아니라 코웨이는 공급망의 지속가능성을 포괄적으로 관리하기 위하여 협력회사 등록 단계부터 잠재적인 지속가능성 리스크를 확인하고 이에 대한 대처를 요구하고 있습니다. 구체적으로 모든 협력사를 대상으로 협력사 사전평가시 협력사 행동규범을 준수하도록 권고하고 있고, 만약 평가항목상 일정한 기준을 충족하지 못한 협력사의 경우 코웨이 협력사 등록단계에서 제외되는 등의 조치가 이루어지게 됩니다.

### 구매 분석

구분	단위	협력사 수		구매비중	
		2019	2020	2019	2020

구분	단위	협력사 수		구매비중	
		2019	2020	2019	2020
	핵심 협력사	69	69	80%	84%
2차 이상 협력사	핵심 협력사	87	87	80%	84%
전체 협력사	핵심 협력사	140	134		

## 협력사 리스크 평가

코웨이는 협력사의 실태, 실적, 경영 안정성을 평가하고 있으며, 혁신활동 및 커뮤니케이션이 우수한 협력사에게 가점을 부여합니다. 평가 결과에 따라 협력사를 A에서 D등급으로 나누고 A~B 등급의 우수 협력사에게는 발주 물량 확대, 협의회 임원단 자격을 부여합니다. 반면 C~D 등급의 취약 협력사에게는 개발 제한, 물량 축소 등의 패널티를 부여하고, 특히 2년 연속 D 등급을 받은 협력사와의 거래를 중단하고 있습니다.

코웨이는 비재무적 요인으로 핵심 리스크를 도출하고 이에 대한 개선활동을 추진하고 있습니다. 코웨이의 협력사 행동 규범은 노동, 안전 보건, 환경, 윤리, 경영시스템의 5개 항목으로 구성되어 있으며, 각 항목별 세부 내용을 살펴보면 다음과 같습니다.

### 협력사 행동규범 영역별 세부 내용

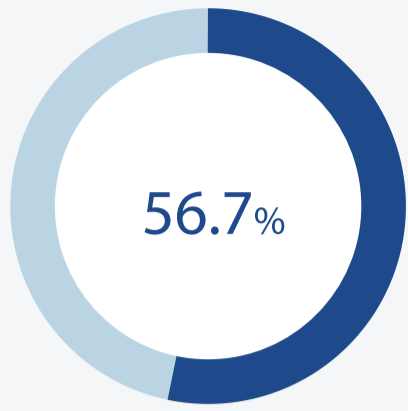
영역	세부 내용
노동	차별 금지, 아동노동 금지, 자발적 근로, 근로시간 준수, 인도적 대우 등
안전 보건	산업 안전 및 보건, 비상사태 대비 등
환경	환경법규 준수 및 오염 예방과 제품 함유물질 규제 등
윤리	반부패, 공정거래, 책임 있는 광물 조달, 개인정보 보호 등
경영시스템	관련 법규 및 고객 요구사항 준수, 본 규범 준수, 운영리스크 파악 등

코웨이는 위와 같은 행동 규범을 바탕으로 2021년에는 총 86개의 협력사를 대상으로 협력사 지속가능성 평가를 진행하였습니다. 협력사의 규모와 답변 가능여부를 고려하여 노동, 안전 보건, 환경, 윤리 4개 영역과 분쟁광물 영역을 독립된 평가 영역으로 지정하여 총 5개 영역에 대하여 협력사 지속가능성 평가를 진행하였습니다.

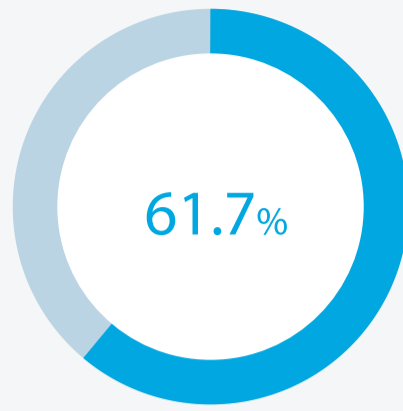
코웨이가 제시한 20개의 세부 기준을 토대로 평가를 실시한 결과, 코웨이 협력사는 평균 61.7%의 충족률을 보였고, 지난해 결과 대비 약 5%p 상승하였습니다. 각 영역별로 살펴보면, 안전 보건 영역을 제외한 나머지 모든 영역에서 지난해 대비 향상된 충족률을 보였습니다. 구체적으로 노동 8.8%p, 환경 7.5%p, 윤리 11.7%p, 분쟁광물 7.5%p만큼 상승한 반면, 안전 보건 영역의 경우 10.2%p 하락하였습니다.

### 협력사 CSR 리스크 평가 결과

2020-2021 기준 충족률



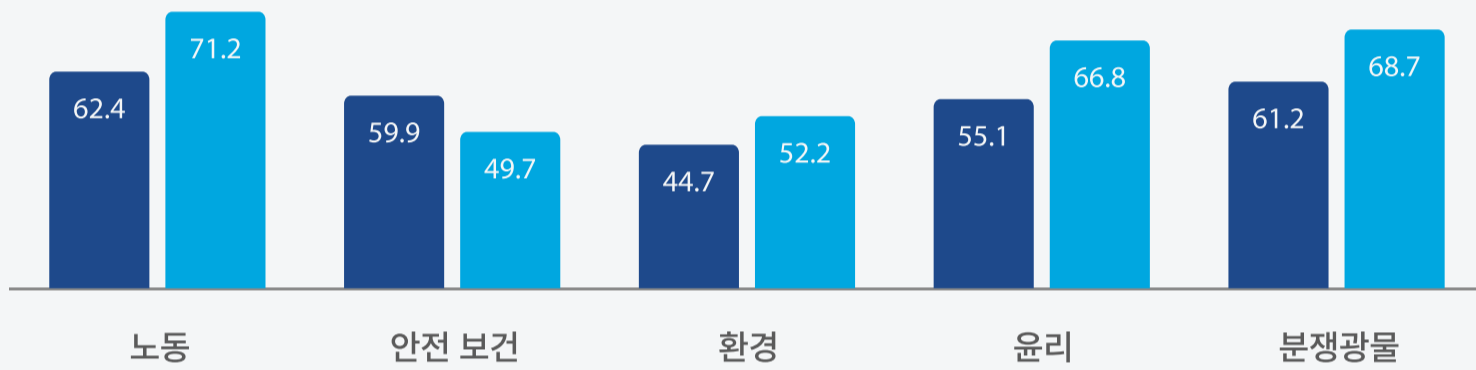
2020 기준 충족률



2021 기준 충족률

협력사 ESG 리스크 부문별 평가 결과

■ 2019 ■ 2020



구분	단위	2019	2020
노동	점	62.4	71.2
안전 보건		59.9	49.7
환경		44.7	52.2
윤리		55.1	66.8
분쟁광물		61.2	68.7
총합		57.0	61.7

공급망 CSR 평가 현황(위험요인별)

구분	리스크 요인	조사 범위 (단위: 개사)		지속가능성 위험요인 노출 협력사 (단위: %)	
		2019	2020	2019	2020
인권/노동	근로시간	67	86	4.4	8.5
	노동 관련 사건 및 법규 위반				
	아동노동 금지 및 연소자 근로				
	외국인 및 이주노동자				
	차별금지				
안전 보건	안전 보건 관리			5.0	2.1
	안전 보건 정책				

구분	리스크 요인	조사 범위 (단위: 개사)		지속가능성 위험요인 노출 협력사 (단위: %)	
		2019	2020	2019	2020
	에너지 및 온실가스				
	유해물질 및 유해폐기물				
	폐기물				
	환경관련 사건 및 법규 위반				
윤리	공정경쟁			0.8	0
	기업윤리 관련 사건 및 법규 위반				
	반부패 및 윤리경영				
	정보보호				
분쟁광물				3.0	4.3

## 시정 조치

코웨이는 협력사 평가 결과에 따라 개선이 필요한 협력사에 대해서는 시정조치 계획을 수립하도록 권고하고 있습니다. 그렇게 수립된 시정조치 계획을 바탕으로 ESG 리스크를 포함하여 평가 결과에 따른 리스크 요인을 개선하도록 요구하고 있습니다. 앞서 보고된 내용처럼 지속적으로 개선이 이루어지지 않아 낮은 등급을 받은 협력사의 경우 거래가 중지되는 등의 강력한 조치가 이루어지게 됩니다.

## 분쟁광물

### 분쟁광물 사용 제한 선언

코웨이는 인간의 존엄성을 최우선으로 하며 지속가능한 소비 및 생산을 유도하기 위하여 분쟁광물 사용을 제한합니다. 아울러 분쟁지역에서 생산된 합법적인 광물을 사용하여 콩고 및 인접국가에 경제적 피해가 초래되지 않도록 노력하고 있습니다. 이를 위하여 분쟁광물 사용에 대한 지속적이고 철저한 조사를 시행하고 있으며, 분쟁광물 사용 금지 정책과 관리 시스템, 내외부 심사를 통해 분쟁광물 이슈를 지속적으로 관리해 나가겠습니다.

### 분쟁광물 대응 현황

2012-2013	· 구매방침 및 제한 물질 리스트에 분쟁광물 사용 제한 항목 추가
2014-2016	· 협력사 교육 및 시스템 구축 · 분쟁광물 사용 현황 및 제련소 정보 조사 시행
2017-2018	· 협력사 행동규범 제12조 책임 있는 광물 조달 제정 · CSMS(화학물질관리시스템) 내 분쟁광물 등록 시스템 통합 관리

### 코웨이 행동규범 제12조

코웨이의 협력사는 불법적이고 비윤리적인 방법을 통해 취득한 원자재를 사용하지 않습니다. 구체적으로 무장세력이 점거한 광산에서 채굴된 광물, 산림 보존 및 벌목 금지 지역에서 벌목된 목재 등이 포함됩니다. 원자재, 부품, 제품에 포함된 탄탈륨, 주석, 텅스텐, 금 등 콩고민주공화국이나 인접국가에서 아동노동 착취 등 인권을 심각하게 유린하는 무장세력에게 직간접적으로 재원이나 편익을 제공하며 생산된 광물은 사용하지 않습니다.

# 지역사회

코웨이는 우리가 하는 일로 더 나은 세상을 만들어가고자 노력합니다.

## 코웨이다운 사회공헌

코웨이는 물과 공기라는 소중한 자연의 가치를 지키고 지속가능한 방법으로 삶을 건강하고 풍요롭게 만들고자 코웨이다운 사회공헌을 추진합니다. 코웨이의 핵심 비즈니스 역량인 물과 공기, 그리고 임직원을 기반으로 지역사회 공동체에 새로운 사회적 가치를 창출할 수 있도록 전략적 사회공헌을 추진하고 있습니다. 코웨이가 가장 잘할 수 있는 물과 공기에 대한 전문성과 디지털 경쟁력을 기반으로 가장 필요로 하는 곳에 기여하여 더 나은 삶과 사회를 조성해 나가는 것이 코웨이 사회공헌의 핵심 가치입니다.

[코웨이 사회공헌 웹사이트 바로가기](#)

## 코웨이 사회공헌 전략

## 비전

Best Life Solution Company

### 전략방향



### 전략방향실행 개요

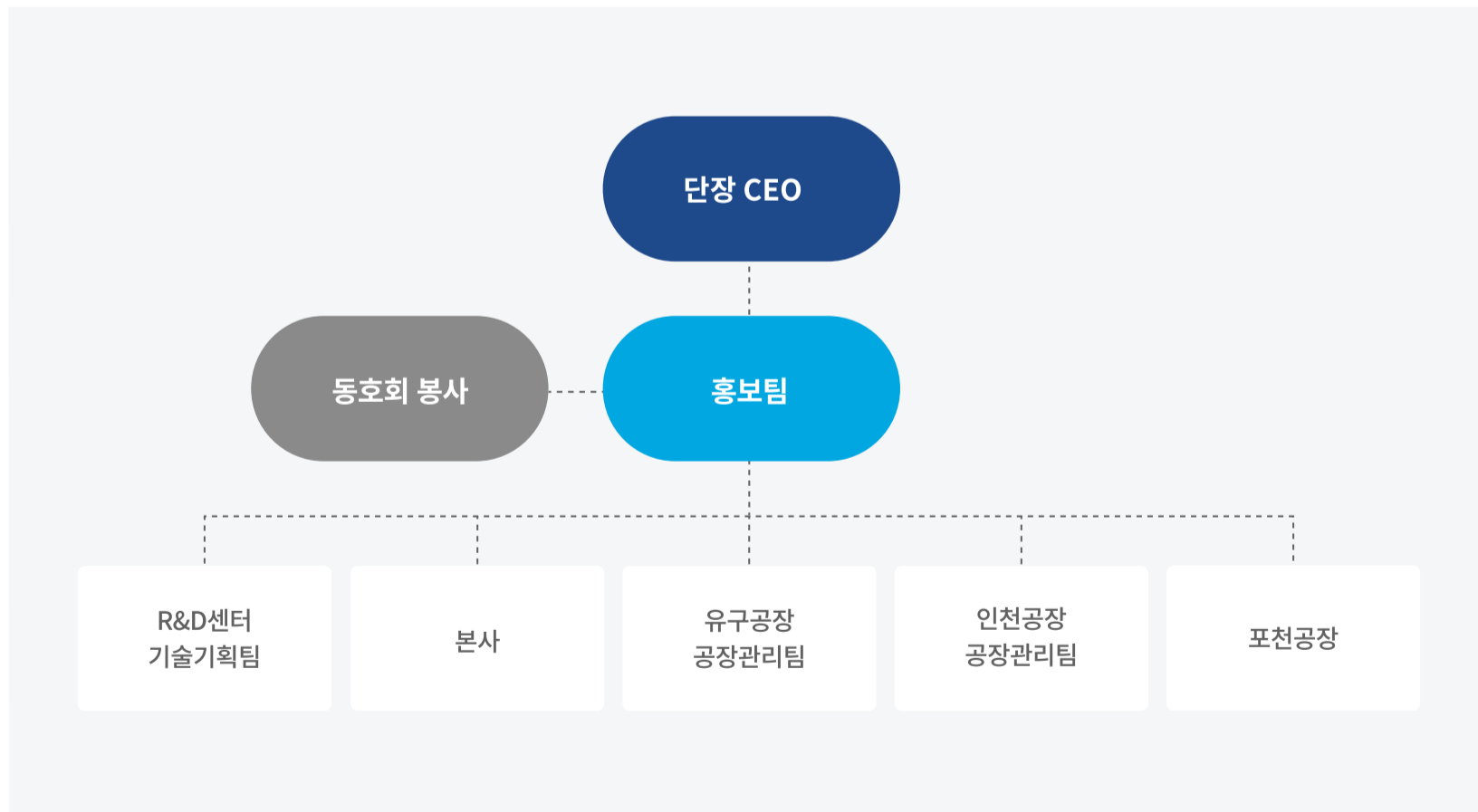
코웨이의 핵심 비즈니스인 '물'과 핵심 역량인 '코디' 조직을 연계한 사회공헌 실시

봉사활동, 동호회 재능기부 등 임직원이 주체적으로 참여하는 사회봉사 지원

사회공헌 실행력과 확산력을 높이기 위해 관계기관·단체와 협력체제 구축

사회공헌활동에 대한 고객 참여 기회의 확대로 고객과의 신뢰관계 구축

## 실천 조직



## 사회공헌 투자 비율

구분	단위	2017	2018	2019	2020
사회공헌성 비용	억 원	10.5	8.4	6.5	21.5
현금 기부	%	50	55	56	74
현물 기부		44	32	39	21



임직원 봉사활동

구분	단위	2017	2018	2019	2020
봉사단 임직원 수	명	1,482	1,713	1,586	1,795

**Case.** 환경부 사회취약계층 환경 질환 예방사업에 참여

지난 2020년 6월 24일 코웨이는 환경부, 한국환경산업기술원과 '사회 취약계층 환경성 질환 예방사업 추진을 위한 업무협약'을 체결했습니다. 본 사업은 약 1,700가구의 사회취약계층을 대상으로 실내환경 유해인자 진단 컨설팅을 진행하고, 그 중 실내환경이 열악하다고 판단되는 가정의 생활 환경을 개선해주는 사업입니다. 코웨이는 3년 연속 환경부와 업무협약을 체결하고 환경성질환 예방 사업에 앞장서고 있습니다. 이번 협약으로 코웨이는 실내공기질 개선에 필요한 공기청정기를 지원하고 필터 교체 등의 관리서비스를 2년 동안 무상 제공할 예정입니다.



**깨끗한 물과 공기를 위한 코웨이의 약속**

코웨이는 모든 지역사회에 깨끗한 물과 공기에 대한 접근성을 향상하고 위생이 보장된 생활환경을 제공하여 삶의 질을 향상하고자 물, 공기, 사람에 대한 세 가지 약속을 주요 사회공헌 영역으로 추진합니다. 이에 따라 중점 추진 활동으로 국내외 취약계층에 정수기 및 공기청정기를 지원하여 깨끗함의 가치를 공유하는 한편, 청년 일자리 창출 및 산업 혁신을 위해 라이프스타일 분야 청년 창업자를 지원하고 있습니다.

## 물, 공기, 사람 핵심 성과

물 - 생명의 물 나눔  
SDGs 6.1

공기 - 청정한 공기 나눔  
SDGs 3.9

사람 - 꿈과 비전 나눔  
SDGs 8.3, 8.5, 8.6

### 2020 성과

정수기 지원 대수

누적 **950**대

2015년 1월 ~ 2020년 12월

공기청정기 지원 대수

누적 **464**대

2018년 5월 ~ 2020년 12월

교육지원사업 참여자 수

누적 **2,300**명

2016년 12월 ~ 2020년 12월

### 중장기 목표

정수기 지원 대수

누적 **1,300**대

by 2025

공기청정기 지원 대수

누적 **1,700**대

by 2025

교육지원사업 참여자 수

누적 **5,300**명

by 2025

## 약속 1. 물 - 생명의 물 나눔



### SDGs 6 - 깨끗한 물과 위생

#### 6.1 모두가 이용 가능한 안전한 식수에 대한 접근성 확보

##### 주요 활동

##### 착한정수기 사업

2015년부터 공익사업재단 네이버 해피빈과 협업을 통해 '착한정수기' 캠페인을 전개하고 있습니다. 아동센터, 자원봉사시설, 무료병원, 장애 보호센터 등 전국 49개 지역 136개 단체에 리퍼브 정수기를 기증하고 정기 관리 서비스를 제공하고 있습니다.

##### 안심지하수 물복지 사업

2015년 환경부와 '안심 지하수 지원사업' 협약을 체결하여 농촌 지하수 오염지역 주민들이 안심하고 깨끗한 물을 마실 수 있도록 정수기를 무상으로 지원하였습니다. 같은 일환으로 충청남도과 체결한 물복지 사업을 통해 사업기간 동안 취약계층에 총 472대의 정수기 지원과 무상 점검을 제공하였습니다. 지금까지 총 980대의 정수기를 지원하였고, 2025년까지 누적 1,300대를 지원할 계획입니다.

##### 말레이시아 빗물공급장치 지원

코웨이는 2017년부터 코웨이 말레이시아 현지 법인과 함께 물 취약지역을 선정하여 빗물공급장치를 지원하고 있습니다. 2023년까지 1,000가구에 빗물공급장치를 제공하여 깨끗한 물에 대한 접근성을 확대할 계획입니다.

### 사회적 영향과 사업적 영향

#### 사회적 영향

깨끗한 식수 접근성이 떨어지는 취약 지역에 정수기 및 빗물공급장치를 지원하여 위생적인 식수에 대한 접근성 향상

#### 사업적 영향

사업 진출 지역 내 제품 인지도 증가를 기반으로 시장 기회 확대

## 약속 2. 공기 - 청정한 공기 나눔



## SDGs 3 - 건강과 웰빙

### 3.9 대기, 수질, 토양오염 및 유해 화학물질 등으로 인한 질병 및 사망 감축

#### 주요 활동

취약계층 환경 개선 사업      대기오염과 미세먼지 증가에도 생활환경 개선이 어려운 취약계층을 돕고자 2018년부터 환경부와 '취약계층 환경성 질환 예방사업' 업무 협약을 기반으로 공기청정기를 무상 지원하고 있습니다. 서울을 포함한 수도권과 5대 광역시 등 지방자치단체에 공기청정기를 무상지원하고 관리서비스를 제공하여 취약계층의 환경개선을 돕고 있습니다. 또한 학교 등 청소년 이용시설에 공기청정기를 무상지원 청정한 공기나눔에 앞장서고 있습니다. 2020년 말 기준 누적 464대를 지원하였고, 향후 2025년까지 총 1,700대의 공기청정기를 지원할 것을 목표로 하고 있습니다.

#### 사회적 영향과 사업적 영향

사회적 영향      미세먼지로 인한 인체 건강 영향 감소, 취약계층 호흡기 질환 예방

사업적 영향      공기청정기 제품의 생활환경 필수품화를 통한 시장 규모 확대

## 약속 3. 사람 - 꿈과 비전 나눔



### SDGs 8 - 양질의 일자리와 경제 성장

- 8.3 일자리 창출에 대한 창의적·혁신적 정책 장려 및 중소기업 성장 촉진
- 8.5 청년과 장애인 등 모든 계층에 대한 총체적·생산적 고용 및 일자리 창출
- 8.6 고용 또는 학습 중이지 않은 청년 비율의 최소화

#### 주요 활동

청년창업 지원:      코웨이는 코디, 서비스 매니저, 홈케어닥터, HP, 파랑새, BP 등 약 2만여 명의 1인 기업가가 활약하고 있는 '1인 기업'의 대표적인 파트너입니다. 코웨이는 라이프스타일 분야 관련 1인 창업을 준비하는 청년들을 지원하기 위해 창업사관학교 위스쿨(Wi School)을 운영하고 있습니다. 위스쿨은 비즈니스 모델 멘토링, 경영 컨설팅, 해외진출지원 등을 지원하여 전문적이고 실질적인 도움을 주고 있습니다. 2025년까지 코웨이는 위스쿨을 통해 누적 5,300여 명의 청년 창업자를 지원할 계획입니다.

#### 사회적 영향과 사업적 영향

사회적 영향      청년 일자리 창출 확대 및 창업 기업의 사업 연속성 확보

사업적 영향      라이프스타일 비즈니스 영역의 다양화를 통한 산업 성장

#### Case. 상수도 미보급 지역 정수기 설치 "생명의 물 나눔"

코웨이는 2020년 5월 27일 상수도 미보급 지역인 충청남도 홍성군 금북로의 마을회관에 정수기를 설치했습니다. 코웨이는 2015년부터 환경부와 안심지하수 사회공헌 활동을 펼치며 상수도 미보급 지역 취약계층의 물 복지 향상을 위해 정수기 기증에 나서 왔습니다. 상수도 시설이 보급되지 않은 일부 지역의 지하수에서는 질산성질소 및 총대장균군 등이 검출되기도 했습니다. 코웨이가 지원하는 RO역삼투압 정수기는 물 속 질산성질소와 중금속 등은 물론 자연방사성 물질을 포함한 각종 유해물질을 제거합니다. 그 덕분에 지하수를 식수로 사용하는 지역에서 안심하고 물을 마실 수 있게 되었습니다. 코웨이는 지금까지 충청남도 및 천시 지자체와 협약을 체결해 현재까지 약 506대의 정수기를 기증했습니다.



## 공공정책 참여

### 정치 기부금 및 협회 기부금

구분	단위	2017	2018	2019	2020
정치 기부금	천 원	0	0	0	0
협회 기부금		541,822	430,162	505,759	481,636

1) 코웨이는 정치자금법 제31조(기부의 제한)에 의거하여 정치 기부금을 출연하지 않습니다.

### 협회 기부금 세부내역

단체명	구분	지출목적	단위	금액
대전상공회의소	협회	포괄적 경제 및 산업 발전	천 원	103,200
(사)한국포장재재활용사업공제조합	협회	환경가전 산업 발전		51,173
사단법인한국직접판매산업협회	협회	포괄적 경제 및 산업 발전		30,000
(주)한국거래소	협회	포괄적 경제 및 산업 발전		15,047
(사)한국상장회사협의회	협회	포괄적 경제 및 산업 발전		10,790

# ESG DATA

Sustainability

Materiality

Environment

Society

## 가치창출 스토리 데이터

### 요약연결재무상태표 (단위: 원)

구분	2018	2019	2020
유동자산	843,718,066,082	766,943,433,301	896,854,450,336
비유동자산	1,535,185,010,977	2,088,011,360,579	2,132,168,622,166
자산 총계	2,378,903,077,059	2,854,954,793,880	3,029,023,072,502
유동부채	1,234,310,147,963	1,586,823,434,426	1,417,278,130,467
비유동부채	56,894,696,679	190,935,774,920	121,736,050,829
부채 총계	1,291,204,844,642	1,777,759,209,346	1,539,014,181,296
자본 총계	1,087,698,232,417	1,077,195,584,534	1,490,008,891,206
자본과 부채 총계	2,378,903,077,059	2,854,954,793,880	3,029,023,072,502

### 요약연결포괄손익계산서 (단위: 원)

구분	2018	2019	2020
매출액	2,707,315,204,077	3,018,912,502,707	3,237,411,475,094
매출원가	878,256,396,789	1,010,411,575,802	1,043,913,994,271
매출총이익	1,829,058,807,288	2,008,500,926,905	2,193,497,480,823
판매비와 관리비	1,309,231,592,487	1,550,225,463,327	1,587,058,764,243
영업이익	519,827,214,801	458,275,463,578	606,438,716,580

구분	2018	2019	2020
기타비용	58,173,262,609	34,218,846,210	96,994,906,816
금융수익	1,232,780,295	1,351,748,020	1,208,650,675
금융비용	17,781,224,022	21,979,551,633	21,203,992,027
법인세비용 차감전순이익	468,567,061,265	451,418,558,222	540,379,082,066
법인세비용	118,755,572,156	119,210,881,686	135,668,222,416
당기순이익	349,811,489,109	332,207,676,536	404,710,859,650
총 포괄손익	343,930,243,225	329,878,039,128	395,538,651,848

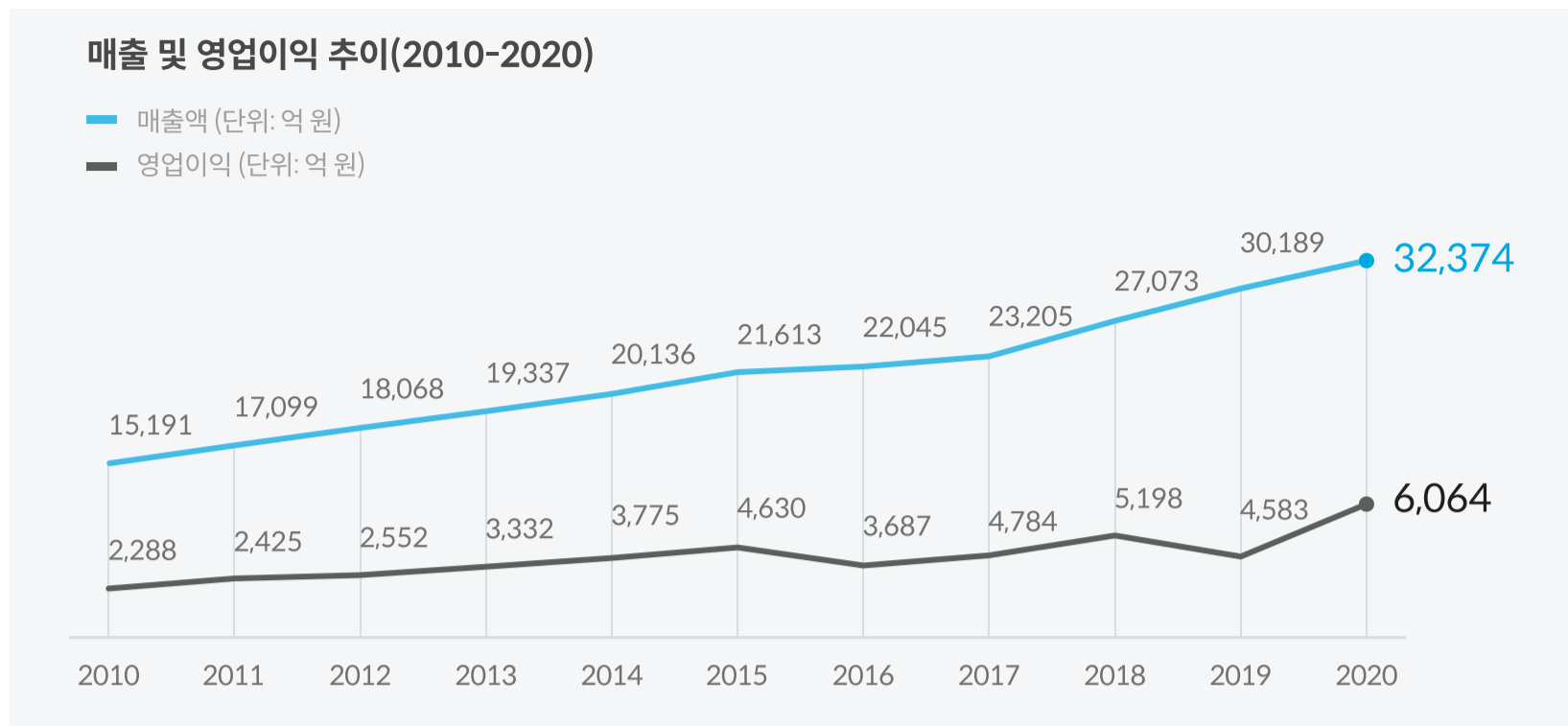
## 통합 자본표

구분	단위	2020			
Financial Capital	가치 투입	자본 총계	억 원	14,900	
		자산		30,290	
	가치 창출	매출액	억 원	32,374	
		영업 이익		6,064	
Manufactured Capital	가치 투입	상품 및 원재료 구입 비용	억 원	6,228	
	가치 창출	제품 생산량 <sup>1)</sup>	천 대	27,702	
		평균 가동률 <sup>2)</sup>	%	80.5	
Human Capital	가치 투입	교육훈련비용	억 원	58	
		임직원 총 교육시간 <sup>3)</sup>	시간	109,735	
	가치 창출	인당 생산성 <sup>4)</sup>	백만 원/명	493	
Intellectual Capital	가치 투입	연구개발비	백만 원	41,937	
		연구개발 인력	명	368	
	가치 창출	지적재산권	특허&실용	건	1,150
			상표		3,283
		디자인		841	
Social Capital	가치 투입	봉사단 임직원 수	명	1,795	
		사회공헌 기부금	억 원	21.5	
	가치 창출	총 봉사활동 시간	시간	1,331	
		협력사 기술 지원 및 보호 성과	건	20	
Natural Capital	가치 투입	친환경 투자비 <sup>5)</sup>	백만 원	1,716	
		원자재 사용량	ton	16,100	
		에너지 사용량	GJ	116,267	
	가치 창출	온실가스 배출량 원단위	tCO <sub>2</sub> eq/매출액(억 원)	0.221	
		폐기물 재활용량	ton	23,219	

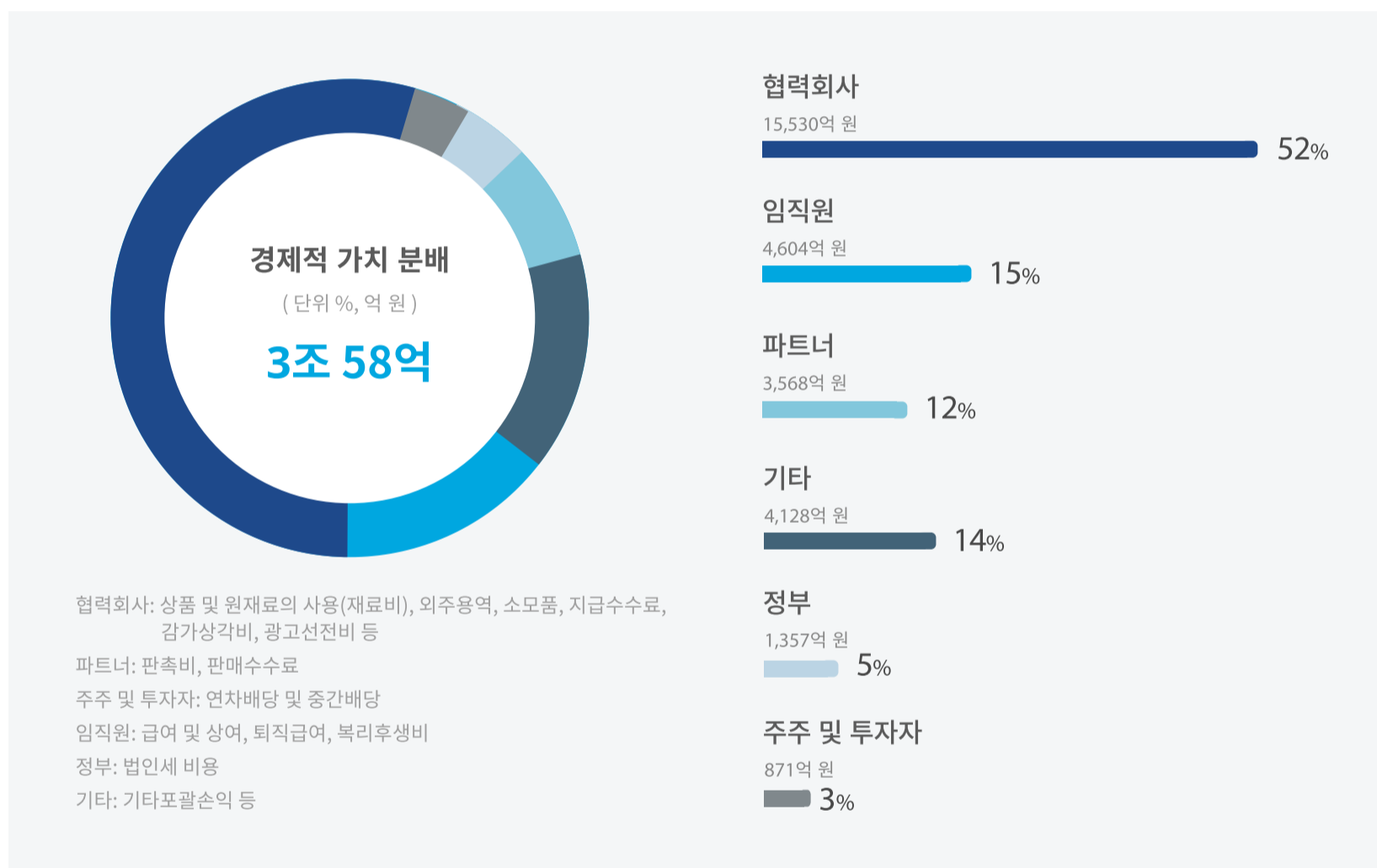
- 1) 제품 생산량: 제품 생산량 + 필터 생산량
- 2) 평균 가동률: 실제 생산량 / 최대 생산능력 X 100
- 3) 임직원 총 교육시간: 영업직 제외
- 4) 인당 생산성: 매출액 / 2020년 말 12개월 기준 임직원 수
- 5) 친환경 투자비: 친환경 연구개발 비용 제외



## 매출 및 영업이익 추이



## 경제적 가치 분배



## 세금관할국가별 조세 보고 (단위: 천 원)

구분	주요 비즈니스 활동	매출액	세전 이익	부과 법인세	납부 법인세
한국		2,639,686,535	540,379,082	138,242,247	135,668,222
말레이시아		708,492,771	130,170,689	48,966,467	31,212,713
미국	정수기, 청정기 등 제품의 렌탈 및 판매, 멤버십	152,443,148	19,860,617	4,533,719	6,555,950
태국	회원에게 서비스 제공	28,931,944	-2,142,020	0	0
인도네시아		4,178,496	-5,710,946	0	0
중국		2,019,278	-722,037	0	0

## 법인세 비용의 주요 구성 내역 (단위: 천 원)

구분	2018	2019	2020
법인세비용차감전 순이익	468,567,061	451,418,558	540,379,082
법인세 부담액 <sup>1)</sup>	118,493,942	113,778,104	138,242,247
세액공제	-142,015	-182,651	-4,474
영구적 차이 등	-432,685	6,146,218	-3,187,694
일시적 차이 중 이연법인세 미인식	5,910,785	1,869,336	7,707,974
실현가능성 판단의 변경효과	1,087,653	-	-
법인세추납액(환급액) 등	-4,770,130	627,398	-7,928,719
기타	-1,391,977	-3,027,522	838,888
법인세 비용 <sup>3)</sup>	118,755,573	119,210,883	135,668,222
명목세율 <sup>4)</sup> (단위: %)	25.29	25.20	25.58
유효세율 <sup>5)</sup> (단위: %)	25.34	26.41	25.11

1) 법인세부담액: 당기법인세

2) 이연법인세: 회계이익과 과세소득의 일시적 차이로 인해 세금을 이연하는 것으로 예상 법인세 효과

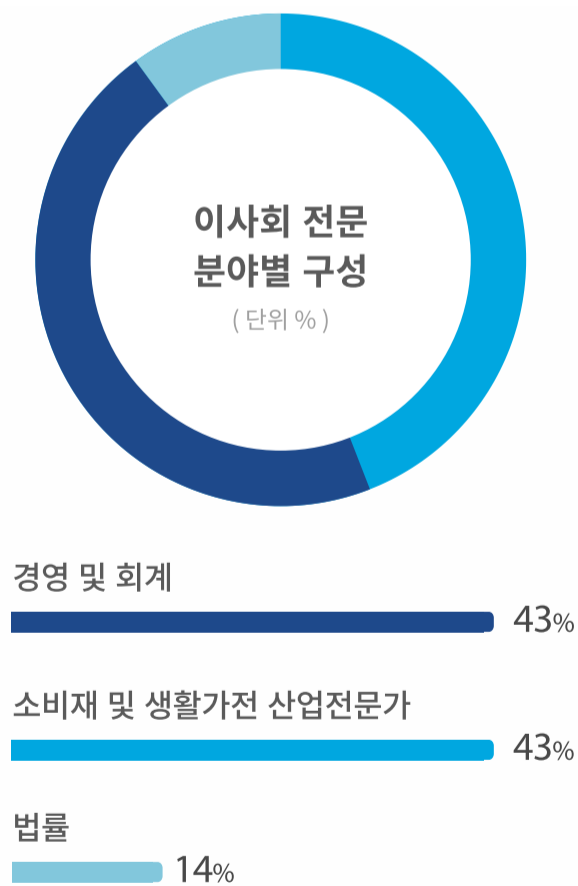
3) 법인세비용 = 당기법인세 + 이연법인세

4) 법인세 부담액 / 법인세비용차감전 순이익

5) 법인세비용 / 법인세비용차감전 순이익

## 지배구조 데이터

### 이사회 전문 분야별 구성



### 2020년 CEO-임직원 보수 비율

구분	보수액 (단위: 천 원)	비율 (단위: 배)
최고 보수자(CEO) 보수액	776,947	14.8
직원 보수 평균 보수액	52,427	

## 이사·감사의 보수 현황

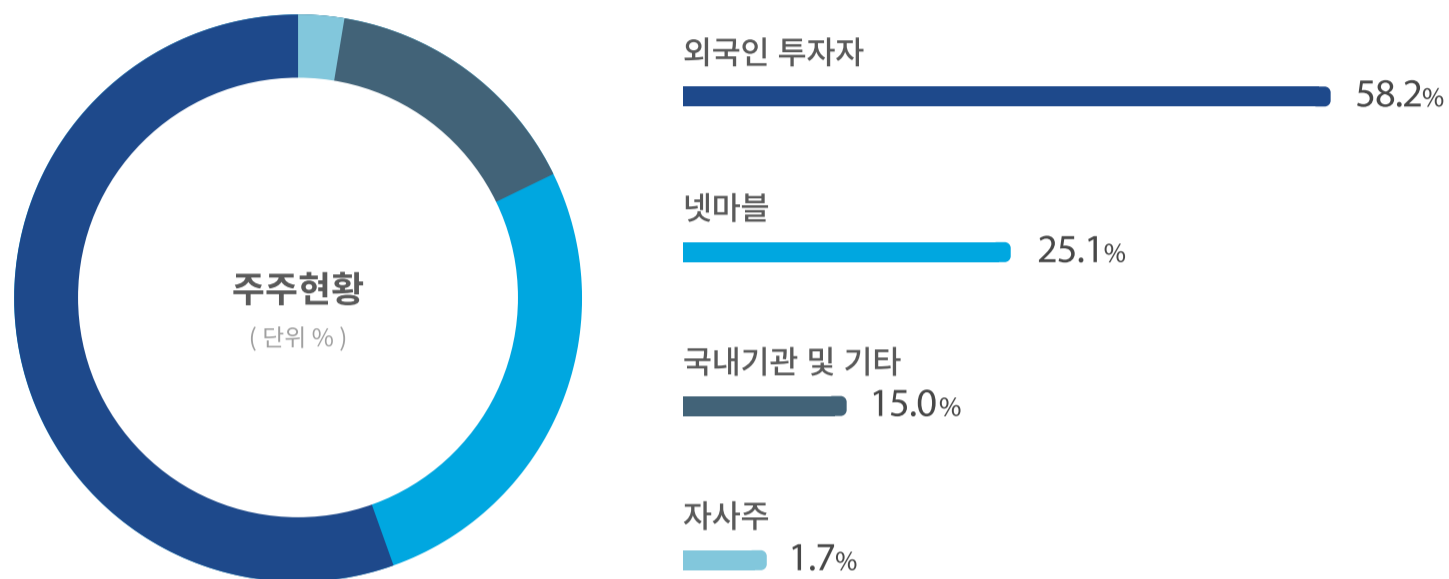
구분	인원 수 (단위: 명)	보수총액 (단위: 천 원)	1인당 평균 보수액 (단위: 천 원)
등기이사	3	1,783,196	594,399
사외이사	1	50,810	50,810
감사위원회 위원	3	122,017	40,672

1) 상기 인원수는 보고서 작성기준일 현재 재임 중인 인원 기준입니다.

2) 보수총액은 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제159조, 동법 시행령 제168조에 따라 당해 사업연도에 재임 또는 퇴임한 등기이사·사외이사·감사위원회 위원이 지급받은 소득세법상의 소득 금액이 모두 포함되어 있습니다.

3) 1인당 평균보수액은 보수총액을 작성기준일 현재 기준 인원수로 나누어 계산하였으며 실제 1인당 평균보수액과는 차이가 있습니다.

## 주주구성 및 경영진 주식소유 현황



## 의결권 현황

구분	주식 수 (단위: 주)	비율 (단위: %)	비고
우선주	0	0	의결권 없음
보통주 - 의결권 있는 주식	72,555,625	98.31	의결권 있음
보통주 - 자기주식	1,243,994	1.69	의결권 없음
합계	73,799,619	100	-

1) 2020년 12월 말 기준

## 윤리경영 데이터

### 2020년 윤리 제보 및 조치 건수

구분	단위	기타 윤리실천지침 위배 <sup>1)</sup>	변칙영업	기타(금전거래 등)	총계
2020년 윤리 제보 건수	건	69	44	1	114

1) 기타 윤리실천지침 위배: 제보자가 제품/서비스 관련 민원 등을 해당 유형으로 접수

### 반부패 진단 및 조치 현황

구분	단위	2017	2018	2019	2020
부패 진단이 실시된 사업장 비율	%	100	100	100	100

1) 인사위원회 실제 징계조치 건 수

2) 2017년은 변칙 영업으로 인한 제재 건을 포함한 수치임. 2018년부터 제외함

## 임직원 윤리경영 교육

구분	단위	2017	2018	2019	2020
윤리경영 교육 참여 인원	명	4,290	4,245	196	5,944
윤리경영 교육 참여율 <sup>1)</sup>	%	94	89	-	90

1) 2020년 전체 직원(6,571명) 대비 참여율

2) 2019년 윤리교육을 격년제로 전환하여 교육 참여율이 감소함

# ESG DATA

[Sustainability](#)

[Materiality](#)

[Environment](#)

[Society](#)

## 고객 만족 데이터

### 고객만족도(NPS) 조사 결과

구분	2017	2018	2019	2020
고객만족도 조사 결과	76.0	79.0	75.1	82.5

## 이노베이션 데이터

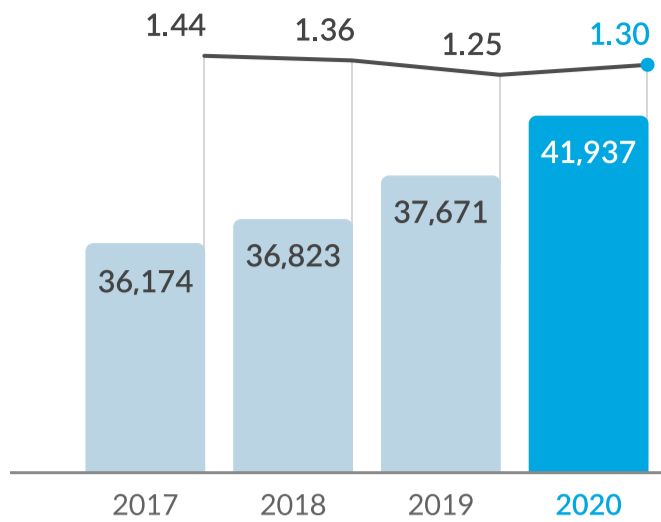
### 지식재산권 보유 현황 (단위: 건)

구분	2017	2018	2019	2020
특허	799	930	1,107	1,147
실용	182	17	10	3
상표	2,645	2,841	3,124	3,283
디자인	641	668	785	841
합계	4,267	4,456	5,026	5,274

## 연구개발 투자 및 성과

■ 연구개발 비용(단위: 백만 원)

— 매출액 대비 비용(단위: %)



## 제품 책임 데이터

### 양산품 안전성 검증

#### 양산품 안전성 검증

분류	목표	진행률	시험건수
국내향	65개 모델	100%	1,196건
해외향	25개 모델		
합계	90개 모델		

### 품질 역량 강화 교육

교육명	교육대상	교육주기	교육 참여자 수 (단위: 명)
스마트 팩토리 및 4차 산업혁명(집합)	생산, 품질	연 1회	92
신뢰성 시험 및 고장분석 역량강화(온라인)	품질, 신뢰성	총 6회	210
협력사 품질인력 양성(온라인)	협력사 품질 담당자(30개사)	연 2회	30

### 품질경영 인증

인증 종류	인증 기준	인증 대상(인증 범위)	인증 비율 (단위: %)
외부 인증	ISO 9001	유구/인천/포천공장, R&D 센터, 서울본사	100

## 개인정보보호 및 정보보안 데이터

### 정보보호 교육 참여 현황1)

구분	단위	2018	2019	2020
----	----	------	------	------



구분	단위	2018	2019	2020
임직원 참여 직원 수	명	4,038	4,888	4,729
파트너 참여율	%	90	100	100
위, 수탁사 참여율 <sup>2)</sup>		90	100	100

1) 온·오프라인 고객 정보보호 교육 포괄

2) 위/수탁사 자체 교육 시행 (위/수탁사 교육 대상자 중 참여자 수의 비율)

## 정보보호 관련 법/규제 위반 사례

구분	단위	2017	2018	2019	2020
정보보호 및 사이버보안 관련 위반 사건 발생 건수	건	0	0	0	0
고객 개인 정보 관련 위반 사건 발생 건수	건	0	0	0	0
데이터 위반으로 인해 피해를 입은 고객의 수	명	0	0	0	0
정보보호 및 사이버보안 관련 위반 사건으로 인해 발행한 총 벌금/과징금/범칙금 등의 원액수		0	0	0	0

# ESG DATA

Sustainability

Materiality

**Environment**

Society

## 환경경영 데이터

### 환경교육 실적

교육 프로그램	교육대상	교육내용	참가인원	교육시간	교육기간
친환경 외부 실무자 역량 강화 과정	협력사 환경 담당자	코웨이 화학물질 관리기준 및 환경규제 대응 방안	37명	총 113시간 (인당 3시간)	18일

1) 코로나19 이슈로 최소 인원만 교육하여 교육기간이 길어짐

### 환경경영시스템 인증률

구분	인증 범위
환경경영시스템 (ISO 14001)	100%

### 환경 투자액

구분	단위	2018	2019	2020 비교
시설운영 <sup>1)</sup>	백만 원	377.4	850.2	447.9 고효율 설비 교체, 신규 설비 투자 등을 지칭
시스템운영 <sup>2)</sup>		407.8	302.5	290.6 IT 구축 및 운영, 내부심사, 벤치마킹, 교육, 검증 등을 지칭
커뮤니케이션 <sup>3)</sup>		327.6	227.4	165.0 법규 대응, 정책과제, 홍보/이벤트/교육, 기부, 사회공헌 등
환경 신사업 <sup>4)</sup>		80.0	121.6	812.5 외부 컨설팅, 신재생에너지 투자 등
총계		1,192.8	1,501.7	1,716.0

1) 시석우역: 석비 우역 안전화

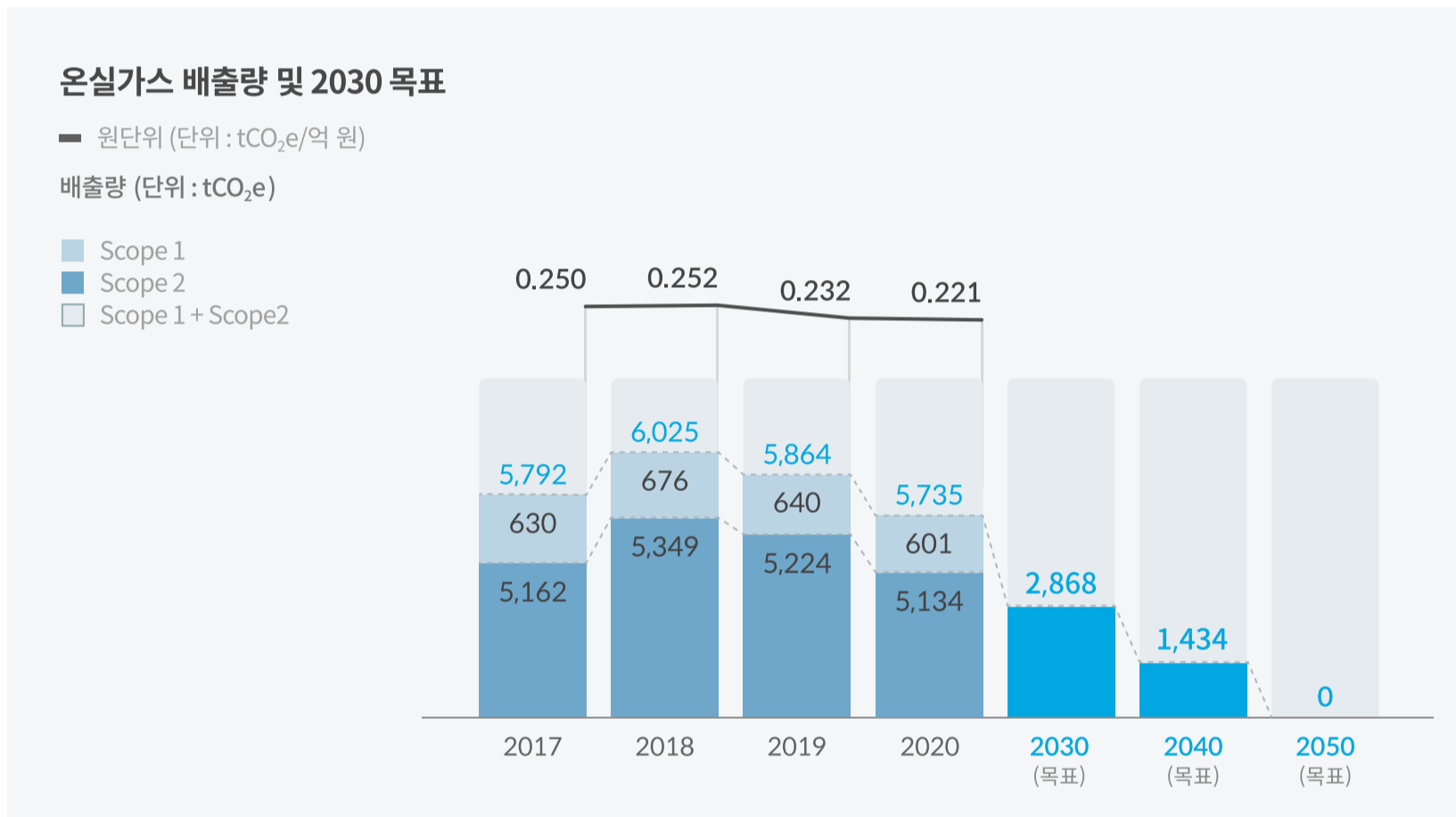
- 1) 사업장별 온실가스 배출량 감축
- 2) 시스템운영: 환경마크 인증 취득 감소
- 3) 커뮤니케이션: 코로나19로 인한 대내외 커뮤니케이션 축소
- 4) 환경 신사업: 신재생 에너지 투자

## 환경 법규 위반 및 벌금액

구분	단위	2018	2019	2020
환경 법규 위반 건수	건	0	0	0
위반으로 인한 벌금액	원	0	0	0

## 기후변화 대응 데이터

### 온실가스 배출량 및 목표



구분	단위	2017	2018	2019	2020	2020 목표	2030 목표	2050 목표
Scope1	tCO <sub>2</sub> e	630	676	640	601	-	-	-
Scope2		5,162	5,349	5,224	5,134	-	-	-
Total		5,792	6,025	5,824	5,735	-	2,868	0
원단위	tCO <sub>2</sub> e/억 원	0.250	0.252	0.232	0.221	0.179	-	0

### 사업장별 온실가스 배출

구분	단위	2017	2018	2019	2020
유구공장	tCO <sub>2</sub> e	2,151	2,439	2,412	2,555
인천공장		598	651	695	639
포천공장		359	189	202	220
환경기술연구소(R&D센터)		1,708	1,889	1,849	1,660
화장품연구소		203	126	0	0
서울사무소		485	439	427	396

구분	단위	2017	2018	2019	2020
합계		5,792	6,025	5,864	5,735

1) 사업장별 온실가스 배출량 수치는 Scope1 + Scope2로 산출

## 냉매 사용에 따른 온실가스 배출

구분	단위	2017	2018	2019	2020	
R-134a	제품 제조시 냉매 사용량	kg	46,580	51,230	46,360	38,530
R-600a, R-436B	제품 제조시 친환경 냉매 사용량		800	5,320	4,010	3,331

## 기타 간접 온실가스(Scope 3) 배출량

구분	단위	2017	2018	2019	2020
국내물류/운송	tCO <sub>2</sub> e	5,047	5,420	5,491	5,127
통근차량		71	71	70	72

## 협력사 온실가스 배출량

구분	단위	2010	2018	2019	2020
배출량 <sup>1)</sup>	tCO <sub>2</sub> e	5,356	6,025	5,864	5,734
배출량 원단위	tCO <sub>2</sub> e/억 원	0.357	0.252	0.232	0.221 <sup>2)</sup>

1) 배출량은 Scope1 + Scope2로 산출됨.

2) 2020년 배출량은 제3자 검증 전의 데이터로 검증 결과에 따라 일부 변동이 발생할 수 있음.

## 전과정 관리 데이터

### 코웨이 제품 환경인증 현황

인증	2016	2017	2018	2019	2020
환경마크 인증 <sup>1)</sup>	17	31	25	22	17
물 발자국 <sup>2)</sup>	0	1	1	1	1
탄소중립제품 인증 <sup>3)</sup>	0	1	1	0	0
Carbon Balloon <sup>4)</sup>	2	2	2	0	0

1) 환경마크 인증: 해당 연도에 인증이 유효한 친환경 제품의 누적 개수 (매트리스 포함)

2) 물 발자국: 제품 및 서비스의 원재료 취득·생산·유통·폐기 등 모든 과정에서 직·간접적으로 사용되는 물의 총량을 합산해 환경영향을 수치화한 것으로 국제표준기구의 검증 기준인 ISO 14046의 요구조건에 의해 검증됨

3) 탄소중립제품 인증: 제품의 생산·유통·사용·폐기까지 이르는 전과정에서 발생하는 온실가스 배출량에 상응하는 탄소배출권을 구매하거나 온실가스 감축활동을 통해 탄소배출량을 제로(zero)로 만든 제품에게 주어지는 인증

4) Carbon Balloon: 탄소성적표지는 대한민국 인증기준에 의해 제품 전과정의 환경영향을 탄소를 계산하지만 Carbon Balloon은 보다 엄격한 ISO 14044 & PAS 2050의 기준에 의해 전과정 배출량을 계산하여 인증받는 국제 탄소성적표지 인증

### 친환경 제품 매출 현황

구분	단위	2016	2017	2018	2019	2020
----	----	------	------	------	------	------

구분	단위	2016	2017	2018	2019	2020
친환경 제품 매출	억 원	7,025	6,858	5,869	5,529	8,002

## 자원 효율성 데이터

### 자재 사용량

구분	단위	2017	2018	2019	2020
비재생 원료	플라스틱(필터, 5대 제품군) <sup>1)</sup>	9,123	10,100	10,947	9,982
	메탈 <sup>2)</sup>	4,398	4,537	4,419	4,159
	포장재 <sup>3)</sup>	2,160	2,131	2,304	1,959
재생가능 원료		0	0	0	0
합계		15,681	16,768	17,670	16,100

1) 필터: 정수기 및 비데 필터, 5대 제품군: 정수기, 공기청정기, 비데, 연수기, 음식물 처리기

2) 일부 모델에 메탈/플라스틱 이론치 중량 적용

3) 종이박스, 포장비닐/포장필름, EPS(완충재)

### 수자원 사용량

구분	단위	2017	2018	2019	2020
공업용수	톤	0	0	0	0
지하수		26,084	21,962	29,904	16,777
표층수		45,901	49,385	60,519	64,751
수자원 사용 총량		71,985	71,347	90,423	81,528
폐수 배출량		0	0	0	0
수자원 사용 원단위	톤/억 원	3.102	2.987	3.573	3.145

### 사업장별 수자원 사용량

구분	단위	2017	2018	2019	2020
유구공장	톤	37,879	34,501	44,357	30,420
인천공장		6,482	4,401	5,725	4,827
포천공장		134	594	1,771	3,221
환경기술연구소(R&D센터)		22,597	26,045	33,183	32,748
물류센터(유구)		4,893	5,806	5,387	10,312

### 워터리스 시스템을 통한 수자원 사용 절감량

구분	단위	2017	2018	2019	2020
워터리스 시스템	톤	5,028	6,306	5,957	5,133

## 신재생에너지 현황 및 계획

구분	단위	포천공장	유구공장	인천공장	물류센터	합계
발전 용량	KW	45.0	49.5	39.0	48.8	182.3
가동 일시	-	2013년 8월	2014년 9월	2015년 7월	2017년 6월	-
누적 발전량	KWh/연	417,949	362,751	288,268	237,975	1,306,943
누적 온실가스 감축량	tCO <sub>2</sub> eq	194.9	169.2	134.4	111.0	609.0
발전 효율(평균)	%	99	94	106	108	102
2020년 발전량	KWh/연	54,125	57,383	50,336	64,997	226,841
2020년 온실가스 감축량	tCO <sub>2</sub> eq	25.2	26.8	23.5	30.3	106.0

1) 2020년 12월 31일 기준

## 에너지 사용량

구분	단위	2017	2018	2019	2020	2020 목표	2030 목표
직접 <sup>1)</sup>	LPG	GJ	84	41	0	0	-
	휘발유		2,423	2,533	2,587	2,109	-
	경유		2,458	2,540	2,773	2,726	-
	LNG		323	554	201	184	-
	등유		432	225	338	148	-
	프로판		5,294	5,908	5,163	5,398	-
	직접 Total		11,014	11,801	11,062	10,565	-
간접	전력		106,275	110,142	107,564	105,702	-
간접 Total		106,275	110,142	107,564	105,702	-	
총 에너지 사용량		117,290	121,943	118,627	116,267	124,558	64,020
총 에너지 원단위 사용량	GJ/매출액(억 원)	5.055	5.091	4.687	4.485	4.576	1.479

1) 직접 에너지 사용량은 '고정연소 및 이동연소에 따른 직접배출(Scope1) + 종업원 통근(Scope3)'으로 산출

## 리퍼브 제품 판매량

구분	단위	2017	2018	2019	2020
정수기	대	4,267	1,757	1,239	4,342
공기청정기		8,533	5,708	1,838	8,245
연수기		-	-	-	-
비데		4,548	3,144	3,048	5,203
Total		17,348	10,609	6,125	17,790

1) 판매량이 많은 제품들이 리퍼브로 전환되면서 전년대비 큰 폭으로 증가됨

## 냉매 회수 및 재활용량

구분	단위	2019	2020
냉매 회수	kg	6,170	5,770
냉매 재활용량		6,170	5,770



## 유형별 폐기물 발생량 및 재활용률

구분		단위	2017	2018	2019	2020	
제품	소각	톤	0	0	0	0	
	매립		0	0	0	0	
	재활용		13,770	13,866	13,609	13,204	
	소계		13,770	13,866	13,609	13,204	
서비스	소각	톤	0	0	0	0	
	매립		0	0	0	0	
	재활용		9,307	8,823	9,124	9,191	
	소계		9,307	8,823	9,124	9,191	
사업장(제조공장)	일반	소각	톤	160	157	217	231
		매립		0	0	0	0
		재활용		1,271	694	753	825
		소계		1,431	851	970	1,056
	지정	소각	톤	0	0	0	0
		매립		0	0	0	0
		재활용		28	0	0	0
		소계		28	0	0	0
폐기물 발생량 총계		톤	24,536	23,540	23,703	23,450	
폐기물 재활용량			24,376	23,383	23,486	23,219	
폐기물 재활용률		%	99.3	99.3	99.1	99.0	

1) 환경가전기준의 폐기물 발생량 (화장품, 매트리스 제외)

2) 2016년부터 서비스 폐기물은 전량 고품화 연료. 사업장폐기물은 일부만 제외하고 고품화 연료화 진행 → 폐기물 발생량 중 99% 이상 재활용 진행

3) 2018년 포천공장 재활용업 반납으로 인해 재활용사 제품 재활용 실적을 코웨이 재활용 실적으로 집계

4) 2018년 포천공장 재활용업 반납으로 인해 사업장 폐기물 감소

5) 재활용률: (제품, 서비스, 사업장 재활용량) / (제품, 서비스, 사업장 발생량) \* 100

# ESG DATA

[Sustainability](#)

[Materiality](#)

[Environment](#)

[Society](#)

## 임직원 데이터

### 교육훈련 투자

구분	단위	2017	2018	2019	2020
총 교육 비용 <sup>1)</sup>	백만 원	11,740	11,693	11,425	5,803
1인당 교육 비용 <sup>1)</sup>	백만 원/명	2.4	2.4	2.3	0.8
총 교육시간 <sup>2)</sup>	시간	106,436	106,796	107,564	109,735
1인당 교육 시간 <sup>2)</sup>	시간/명	88.7	89.0	89.6	61.4

1) 총 교육비용 및 1인당 교육비용은 2020년도 사업보고서에 공시된 전체 임직원을 기준으로 집계한 수치입니다.

2) 총 교육시간 및 1인당 교육시간은 영업직 제외 기준입니다.

### 공정한 보수: 성별 평균 비율

구분	단위	2019	2020
남성 대비 여성 급여 비율 <sup>1)</sup>	%	72.1	102.1

1) 기본급 및 성과급을 포함한 보수 총액 기준으로 보고

### 육아휴직 현황

구분	단위	2017	2018	2019	2020
남성 육아휴직 사용자 수	명	7	16	15	23
여성 육아휴직 사용자 수		108	136	146	150

구분	단위	2017	2018	2019	2020
육아휴직 사용 후 업무 복귀율	%	97	99	96	88
육아휴직 복귀 후 12개월 유지율		78	78	87	84

1) 2019년 보고부터 육아휴직으로 변경

## 노사협의회

구분	단위	2018	2019	2020
노사협의회 횟수	회	5	4	5
협의 안건	건	8	7	9
처리 안건		8	7	9

## 임직원 고충 접수 현황

구분	단위	2018	2019	2020
고충 접수	건	59	28	46
고충 처리		59	28	46
처리율	%	100	100	100

## 여성관리자 비율

구분	단위	2019	2020
총 여성 인력 비율	%	-	49.2
관리자 직급 여성 인력 비율		-	33.3
- 실무관리자		51.2	48.4
- 최고관리자		38.5	15.6
- 매출발생부서 관리자 <sup>1)</sup>		-	56.4
STEM 관련 직무 내 여성 비율 <sup>2)</sup>		-	15.4

1) HR, IT, 법률 부서 이외의 부서에 종사하는 관리자 직급 중 여성 비율

2) STEM(과학, 기술, 공학, 수학) 관련 직무 종사자 중 여성 비율

## 전체 임직원 현황

구분	단위	2017	2018	2019	2020
총인원	명	4,879	4,927	4,988	6,571
업무영역별	생산직	264	300	321	323
	영업직	3,397	3,406	3,402	3,456
	연구직	361	355	366	368
	사무직	830	835	868	888
	서비스기술직	-	-	-	1,504
	기타	27	31	31	32
고용형태별	정규직	4,007	4,627	4,733	6,356
	비정규직	872	300	255	215

구분	단위	2017	2018	2019	2020	
성별	남성	명 (%)	1,685 (34.5)	1,773 (36.0)	1,809 (36.3)	3,337 (50.8)
	여성		3,194 (65.5)	3,154 (64.0)	3,179 (63.7)	3,234 (49.2)
소수그룹	외국인	명	5	5	5	6
	장애인		51	49	51	68
국적별	한국	명	-	-	-	6,565
	뉴질랜드		-	-	-	1
	미국		-	-	-	2
	일본		-	-	-	1
	중국		-	-	-	1
	호주		-	-	-	1

### 글로벌 임직원 현황

구분	단위	2017	2018	2019	2020
총인원	명	1,177	1,428	1,673	1,751
해외파견		15	16	24	26
현지채용		1,162	1,412	1,649	1,725

### 연령별 현황

구분	성별	단위	2017	2018	2019	2020
50세 이상 임원	남	명	15	16	17	17
	여		0	0	1	2
50세 이상 직원	남		78	78	185	401
	여		849	795	1,131	1,272
30~50세 임원	남		11	13	13	10
	여		1	2	0	3
30~50세 직원	남		1,489	1,539	1,513	2,816
	여		2,107	2,144	1,903	1,837
30세 미만 직원	남		92	127	81	93
	여		237	313	144	120

### 신규 채용 현황

구분	단위	2017	2018	2019	2020	
신규 채용	명	683	666	595	1,961	
직급	직원	명	-	-	-	1,947
	임원		-	-	-	14
연령	30세 미만	명	-	-	-	94
	30세 ~ 50세		-	-	-	1,641

구분	단위	2017	2018	2019	2020	
성별	남성	명	-	-	-	1,689
	여성		-	-	-	272
국적	한국	명	-	-	-	1,960
	뉴질랜드		-	-	-	1

## 퇴직 및 근속년수 현황

구분	단위	2017	2018	2019	2020	
퇴직률	%	14.1	12.6	10.7	6.7	
- 자발적 이직 <sup>1)</sup>		97.6	99.5	95.6	95.7	
직급	직원	명	-	-	-	352
	임원		-	-	-	5
연령	30세 미만	명	-	-	-	80
	30세 ~ 50세		-	-	-	238
	50세 이상		-	-	-	39
성별	남성	명	-	-	-	149
	여성		-	-	-	208
국적	한국	명	-	-	-	357
- 비자발적 이직 <sup>2)</sup>	%	2.4	0.5	4.4	4.3	
직급	직원	명	-	-	-	8
	임원		-	-	-	8
연령	30세 미만	명	-	-	-	0
	30세 ~ 50세		-	-	-	12
	50세 이상		-	-	-	4
성별	남성	명	-	-	-	8
	여성		-	-	-	8
국적	한국	명	-	-	-	16
평균 근속년수	년	7.2	7.5	8.1	6.8	

1) 의원면직

2) 사망, 정년퇴직, 해고

## 파트너 데이터

### 서비스 파트너 구성

유형	내용	
사전 서비스	코디(약 12,200명)	정수기, 공기청정기 등 환경가전 제품에 대한 점검 및 위생 관리 서비스 제공
	홈케어 닥터(약 1,200명)	매트리스 케어 서비스 고객 대상으로 정기적 위생 관리 서비스 제공
판매	방문판매원(약 2,200명)	고객에게 제품 정보 전달 및 판매 활동 수행

## 경영안정 기반 강화

구분	추진내용	2020년 추진결과
금융(자금)지원	200억 원 규모의 상생펀드와 30억 원 상한의 무이자 자금 지원제도 운영	83.5억 원 지원
대금지급	납품거래 시 10일 이내 100% 현금으로 결제	대금지급일: 11.9일 코로나19로 8개사 대금 조기지급
결제수단	현금(성) 결제 비율 100%	현금(성) 100% 지급 이행
분쟁조정절차 마련 및 운영	분쟁조정절차를 마련하고 운용	윤리제보센터 운용 사규화 및 홈페이지 고지
매입액 조정	협력사의 매입액 인상 요청에 대한 실제 매입액 조정(증가) 비율	인상비율: 100% 인상실적: 22%
협력사 근로자 근로조건 개선	코로나19로 인한 근로자 안전보건 지원	협력사 방역물품 제공 (1차 협력사: 130개사, 2차 협력사: 106개사)

## 성장인프라 지원

구분	추진내용	2020년 추진결과
교육 및 채용	협력사 현장개선활동 교육	스마트 팩토리 교육, FTA 교육
기술 지원 및 보호	협력사 기술 경쟁력 확보를 위한 기술 지원 및 보호 프로그램 운영	기술지원/공동기술개발: 15건 (374백만 원) 기술보호/기술임차: 4건
생산성 향상	협력사 현장 혁신지원을 통한 생산성 향상	생산성 향상: 5개사, 5건 현장 혁신지원(공정혁신)

## 1차 협력사의 2차 협력사 지원 유도

구분	추진내용	2020년 추진결과
협약 체결	1, 2차 협력사 간 상생협력을 위한 협약 체결	1차 협력사: 51개사 2차 협력사: 83개사 협약 체결
자금 지원	2차 협력사 금융지원 유도	6개사 35억 원 지원
2차 협력사 지원	대금지급조건 개선 유도 시스템 도입	1,235억 원 현금결제 모니터링 완료
	대금지급조건 개선 정도	평균 지급일수: 23일 현금 비율: 81%

## 안전 및 보건 데이터

### 안전보건경영 인증

구분	사업장	인증 여부	유효기간
ISO 45001	유구, 인천, 포천공장	인증	2021.06.03 ~ 2022.06.29
KOSHA MS	유구, 인천, 포천공장	인증	2021.06.30 ~ 2023.05.29

1) 기존 OHSAS 19001, KOSHA 18001 인증이 각각 2020년 7월, 9월에 만료되었고, 인증규격 변경에 따라 신규 취득함.



## 협력사 공동 안전 실태 점검 비율

구분	단위	2018	2019	2020
위험요인 도출 건수	건	156	133	97
당해년도 위험요인 개선 비율	%	100	100	100

## 사망사고 발생 건수

구분	단위	2017	2018	2019	2020
임직원	건	0	0	0	0
사내도급 및 협력사	건	0	0	0	0

## 산업재해 발생 건수

구분	단위	2017	2018	2019	2020
임직원	건	0	0	1	10
재해율 <sup>1)</sup>	%	0	0	0.02	0.15
사내도급 및 협력사	건	0	0	0	0

1) 재해율 = (재해자 수 / 근로자 수) X 100

2) 서비스매니저의 근로자 전환에 따라 재해건수가 증가하여 전체 재해율이 증가함

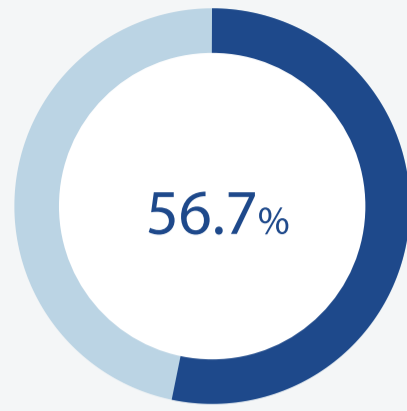
## 협력사 ESG 데이터

### 구매 분석

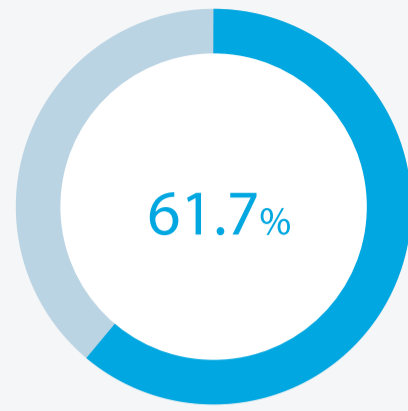
구분	단위	협력사 수		구매비중	
		2019	2020	2019	2020
1차 협력사	전체 협력사	122	116	100%	100%
	핵심 협력사	69	69	80%	84%
2차 이상 협력사	핵심 협력사	87	87	80%	84%
전체 협력사	핵심 협력사	140	134		

## 협력사 CSR 리스크 평가 결과

### 2020-2021 기준 충족률



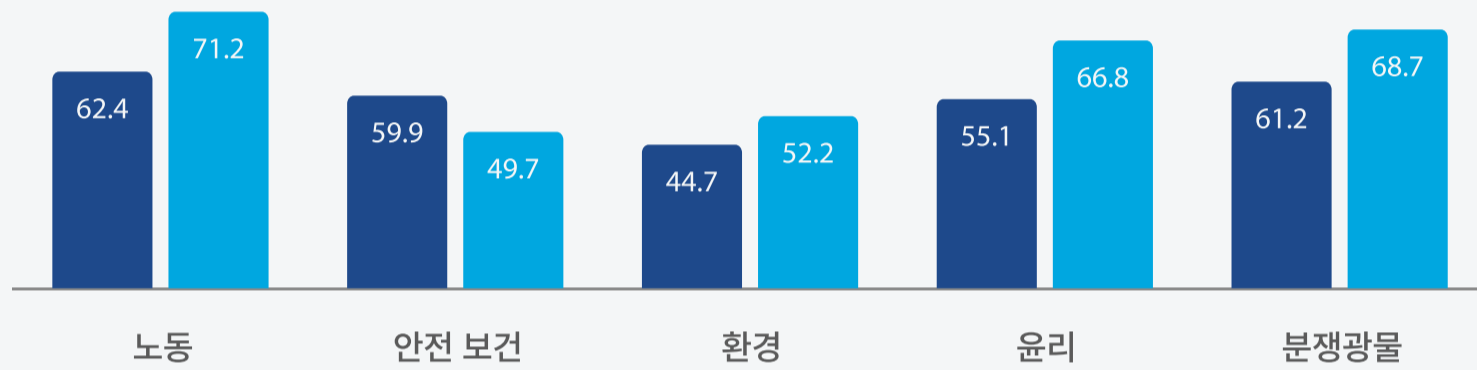
2020 기준 충족률



2021 기준 충족률

### 협력사 ESG 리스크 부문별 평가 결과

■ 2019 ■ 2020



구분	단위	2019	2020
노동	점	62.4	71.2
안전 보건		59.9	49.7
환경		44.7	52.2
윤리		55.1	66.8
분쟁광물		61.2	68.7
총합		57.0	61.7

### 공급망 CSR 평가 현황(위험요인별)

구분	리스크 요인	조사 범위 (단위: 개사)		지속가능성 위험요인 노출 협력사 (단위: %)	
		2019	2020	2019	2020
인권/노동	근로시간	67	86	4.4	8.5
	노동 관련 사건 및 법규 위반				
	아동노동 금지 및 연소자 근로				
	외국인 및 이주노동자				
	차별금지				
안전 보건	안전 보건 관리			5.0	2.1
	안전 보건 정책				
환경	물			1.4	2.1

구분	리스크 요인	조사 범위 (단위: 개사)		지속가능성 위험요인 노출 협력사 (단위: %)	
		2019	2020	2019	2020
	유해물질 및 유해폐기물				
	폐기물				
	환경관련 사건 및 법규 위반				
윤리	공정경쟁			0.8	0
	기업윤리 관련 사건 및 법규 위반				
	반부패 및 윤리경영				
	정보보호				
분쟁광물				3.0	4.3

## 지역사회 데이터

### 사회공헌 투자 비율

구분	단위	2017	2018	2019	2020
사회공헌성 비용	억 원	10.5	8.4	6.5	21.5
현금 기부	%	50	55	56	74
현물 기부		44	32	39	21
사회공헌성 비용		6	13	5	5

### 임직원 봉사활동

구분	단위	2017	2018	2019	2020
봉사단 임직원 수	명	1,482	1,713	1,586	1,795

### 정치 기부금 및 협회 기부금

구분	단위	2017	2018	2019	2020
정치 기부금	천 원	0	0	0	0
협회 기부금		541,822	430,162	505,759	481,636

1) 코웨이는 정치자금법 제31조(기부의 제한)에 의거하여 정치 기부금을 출연하지 않습니다.

### 협회 기부금 세부내역

단체명	구분	지출목적	단위	금액
대전상공회의소	협회	포괄적 경제 및 산업 발전	천 원	103,200
(사)한국포장재활용사업공제조합	협회	환경가전 산업 발전		51,173
사단법인한국직접판매산업협회	협회	포괄적 경제 및 산업 발전		30,000
(주)한국거래소	협회	포괄적 경제 및 산업 발전		15,047
(사)한국상장회사협의회	협회	포괄적 경제 및 산업 발전		10,790

# POLICIES & INITIATIVES


[지속가능성 정책](#)

[참여 이니셔티브](#)


## 정책 보기 및 다운로드

### 지속가능성 정책

코웨이 트러스트 가이드라인 (국문)


다운로드 

코웨이 트러스트 가이드라인 (영문)


다운로드 

### 윤리경영


윤리헌장 (국문)

다운로드 

윤리규정 (국문)


다운로드 

윤리실천지침 (국문)


다운로드 

### 안전보건경영방침

안전보건경영방침 (국문)


다운로드 

안전보건경영방침 (영문)


다운로드 

### 협력사 지속가능성

협력사 행동규범 (국문)


다운로드 

협력사 행동규범 (영문)


다운로드 

### 환경

Carbon Report 2019 (국문)

다운로드 

Carbon Report 2018 (국문)

다운로드 

# POLICIES & INITIATIVES

지속가능성 정책

참여 이니셔티브

## 글로벌 이니셔티브 참여 및 인지도



United Nations  
Global Compact



### UNGC

코웨이는 2006년 6월 UNGC(United Nations Global Compact: 유엔 글로벌 컴팩트)에 가입하여 인권, 노동, 환경, 그리고 반부패에 관한 10가지 원칙을 준수하고 이를 실천함으로써 성장의 추구하고 함께 사회적인 책임을 다하는 기업 시민으로서의 역할을 다하고 있습니다. 본 지속가능경영보고서는 코웨이의 현재와 미래에대한 스스로의 평가이자 다짐입니다.

### SDGs(Sustainable Development Goals)

코웨이는 2016년 UN 회원국간 공동 성명에 의해 수립된 국제사회가 달성해야 할 지속가능한 발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals)에 따라 SDGs달성을 위한 솔루션을 개발하고 이행함으로써 새로운 성장기회를 발견하고 지속가능한 성장을 추진합니다.

### CDP(탄소정보공개프로젝트)

코웨이는 비영리단체인 탄소정보공개프로젝트(CDP) 한국위원회로부터 기후변화 대응의 우수함을 인정받아 선택소비재 부문 '탄소경영 섹터 아너스(Honors)'에 10년 연속 우수기업으로 선정되었습니다.

### 유엔기후변화협약 당사국총회(COP21) 글로벌 기후변화 협약 지지

코웨이는 2015년 12월 세계 195개국이 프랑스 파리 에서 타결한 유엔기후변화협약 당사국총회(COP21) 의 '글로벌 기후변화협약'에 지지 선언을 하고 자발적 탄소 감축계획을 수립하고 있습니다.



### **DJSI(다우존스 지속가능경영지수)**

코웨이의 지속가능경영은 대외적으로 인정받아 2016년부터 5년 연속 다우존스 지속가능경영지수(DJSI, Dow Jones Sustainability Indices) 월드 지수에 편입되었습니다.

### **ASRA(아시아 지속가능성보고서 시상식)**

코웨이의 지속가능성 웹보고서는 지난 2020년 아시아 지속가능성보고서 시상식(Asia Sustainability Reporting Awards) 디지털 보고서(Digital) 분야에서 은상(Silver)을 수상했습니다.

# REPORTING FRAMEWORKS

통합검색

지표검색

GRI

Search



[GRI](#)

[SASB](#)

[DJSI Public](#)

GRI(Global Reporting Initiatives)는 기업, 정부 및 기타 조직이 기후 변화, 인권 및 부패와 같은 지속가능성 문제에 대한 영향을 이해하고 정보를 공시하도록 돕는 국제 표준 조직입니다. 코웨이는 GRI의 지속가능성 보고 표준(GRI Standards)의 핵심(Core) 부합 방법에 따라 보고서를 작성하여 공개하고 있습니다.

## Universal Standards (GRI 100)

구분	GRI 번호	지표명	Contents
조직프로필	102-1	조직명칭	코웨이
	102-2	활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스	<a href="#">제품소개</a> , <a href="#">서비스 소개</a>
	102-3	본사의 위치	<a href="#">서울특별시 구로구 디지털로26길 38 G-Tower 코웨이 15~20층</a>
	102-4	사업 지역	<a href="#">국내/외 사업장 위치</a>
	102-5	소유 구조 및 법적 형태	<a href="#">지배구조 - 소유구조 및 의결권</a>
	102-6	시장 영역	<a href="#">사업영역</a>
	102-7	조직의 규모	<a href="#">코웨이 프로필</a>
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	<a href="#">임직원 - 다양성 정책 및 활동 - 임직원 현황 데이터</a>
	102-9	조직의 공급망	<a href="#">협력사 ESG</a> , <a href="#">파트너</a>

구분	GRI 번호	지표명	Contents
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	2020년 2월 최대주주가 넷마블(주)로 변경되었습니다.
	102-11	사전예방 원칙 및 접근	코웨이는 사전예방 원칙을 지지합니다.
	102-12	외부이니셔티브	<a href="#">정책 및 이니셔티브</a>
	102-13	협회 멤버십	<a href="#">지역사회 - 공공정책참여</a>
전략	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	<a href="#">CEO 메시지</a>
	102-15	주요 영향, 위기 그리고 기회	<a href="#">리스크 관리</a>
윤리성 및 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	<a href="#">코웨이 가치체계</a> <a href="#">🔗</a> , <a href="#">윤리경영</a>
	102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘	<a href="#">윤리경영 - 윤리강령</a>
지배구조	102-18	지배구조	<a href="#">지배구조</a>
	102-22	최고의사결정기구와 산하 위원회의 구성	<a href="#">지배구조 - 이사회 중심의 책임경영 수행 - 이사회 산하 위원회 운영</a>
	102-23	최고의사결정기구의 의장	<a href="#">지배구조 - 이사회 중심의 책임경영 수행 - 이사회 구성 현황</a>
	102-24	최고의사결정기구 추천 및 선정	<a href="#">지배구조 - 이사회회의 독립성 및 전문성</a>
	102-25	이해관계자 상층	<a href="#">지배구조 - 이사회회의 독립성 및 전문성</a>
	102-27	최고의사결정기구의 전문성	<a href="#">지배구조 - 이사회회의 독립성 및 전문성</a>
	102-35	보상정책	<a href="#">지배구조 - 성과평가와 보수 지급</a>
이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	<a href="#">이해관계자 참여 및 중요 주제 - 이해관계자 참여</a>
	102-41	단체협약	<a href="#">임직원 중심의 기업문화와 안전한 근무환경 - 노사협의회 기반의 커뮤니케이션</a>
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	<a href="#">이해관계자 참여 및 중요 주제 - 중대성 평가</a>
	102-43	이해관계자 참여 방식	<a href="#">이해관계자 참여 및 중요 주제 - 이해관계자 참여</a>
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	<a href="#">이해관계자 참여 및 중요 주제 - 중대성 맥락과 중장기 목표</a>
보고서 관행	102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 자회사 및 합작회사의 리스트	<a href="#">2021 사업보고서 - 1. 회사의 개요 - 1. 회사의 개요</a> <a href="#">🔗</a>
	102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	<a href="#">보고 범위 및 검증</a>
	102-47	Material Topic 리스트	<a href="#">이해관계자 참여 및 중요 주제 - 중대성 평가 - Step 3. 중요 주제 보고</a>
	102-48	정보의 재기술	중요한 변동이 있을 경우 해당 정보의 주석으로 표시하였습니다.
	102-49	보고의 변화	보고 정책의 특별한 변화가 없습니다.
	102-50	보고 기간	2020.01.01 ~ 2020.12.31
	102-51	가장 최근 보고일자	코웨이 2020 지속가능보고서(2020.07)
	102-52	보고 주기	1년
	102-53	보고서에 대한 문의처	sustainability@coway.co.kr
	102-54	GRI Contents에 따른 보고 방식	GRI Standard Core Option
	102-55	GRI Index	현재 페이지
	102-56	외부검증	<a href="#">보고 범위 및 검증 - 제3자 검증의견서</a>
경영 접근법	103-1	Material Topic과 그 경계에 대한 설명	<a href="#">이해관계자 참여 및 중요 주제 - 중대성 맥락과 중장기 목표</a>
	103-2	경영 접근법과 그 구성 요소	GRI Table의 각 중요주제별 MA란에 별도 표기하였습니다.
	103-3	경영 방식 평가	GRI Table의 각 중요주제별 MA란에 별도 표기하였습니다.

## Economic (GRI 200)

구분	GRI 번호	지표명	Contents
----	--------	-----	----------

구분	GRI 번호	지표명	Contents
경제성과	MA	경제성과 경영접근방식	<a href="#">가치창출 스토리</a>
	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	<a href="#">가치창출 스토리 - 경제적 가치 분배</a>
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	<a href="#">기후변화 대응 - 기후변화의 위험과 기회 분석</a>
	201-3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당	보고하지 않음
	201-4	정부 지원 보조금 수혜 실적	보고하지 않음
시장 진출 현황	202-1	사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	<a href="#">임직원 - 성과평가 및 보상</a>
	202-2	주요 사업장의 현지 출신 고위 관리자 비율	<a href="#">임직원 - 다양성 정책 및 활동 - 임직원 현황 데이터</a>
간접적 경제 효과	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동	<a href="#">지역사회 - 코웨이다운 사회공헌</a>
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	<a href="#">가치창출 스토리</a>
반부패	205-1	사업장 부패 위험 평가	<a href="#">윤리경영 - 윤리진단</a>
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	<a href="#">윤리경영 - 윤리교육</a>
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	<a href="#">윤리경영 - 윤리진단</a>
경쟁 저해 행위	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	독과점 등 불공정 거래 행위로 인한 적발사례가 없습니다.

## Environmental (GRI 300)

구분	GRI 번호	지표명	Contents
원재료	301-1	사용된 원료의 중량과 부피	<a href="#">자원 효율성 - 자원 절감 노력</a>
	301-2	사용된 원료 중 재생 원료의 투입	<a href="#">자원 효율성 - 자원 절감 노력</a>
	301-3	제품 및 포장재 재생 원료	<a href="#">자원 효율성 - 자원 절감 노력</a>
에너지	MA	에너지 경영 접근	<a href="#">자원 효율성 - 에너지 저감 노력</a> , <a href="#">기후변화 대응 - 온실가스 감축 성과 및 RE100</a>
	302-1	조직 내부 에너지 소비	<a href="#">자원 효율성 - 에너지 저감 노력</a>
	302-2	조직 외부 에너지 소비	<a href="#">기후변화 대응 - 협력사 탄소 파트너십</a>
	302-3	에너지 집약도	<a href="#">자원 효율성 - 에너지 저감 노력</a>
	302-4	에너지 소비 절감	<a href="#">자원 효율성 - 에너지 저감 노력</a>
용수	303-1	공급원별 취수량	<a href="#">자원 효율성 - 물 저감 노력</a>
	303-2	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	<a href="#">자원 효율성 - 물 저감 노력</a>
	303-3	용수 재활용 및 재사용	<a href="#">자원 효율성 - 자원순환 - 폐기물 및 리사이클링</a>
배출	305-1	직접 온실가스 배출량(Scope 1)	<a href="#">기후변화 대응 - 기후변화 목표 및 시나리오 관리 - 온실가스 배출량 및 중장기 목표</a>
	305-2	간접 온실가스 배출량(Scope 2)	<a href="#">기후변화 대응 - 기후변화 목표 및 시나리오 관리 - 온실가스 배출량 및 중장기 목표</a>
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3)	<a href="#">기후변화 대응 - 기후변화 목표 및 시나리오 관리 - 온실가스 배출량 및 중장기 목표</a>
	305-4	온실가스 배출 집약도	<a href="#">기후변화 대응 - 기후변화 목표 및 시나리오 관리 - 온실가스 배출량 및 중장기 목표</a>
	305-5	온실가스 배출 감축	<a href="#">기후변화 대응 - 기후변화 목표 및 시나리오 관리 - 온실가스 감축 성과 및 RE100</a>
	305-6	오존층 파괴 물질의 배출	N/A
	305-7	질소산화물, 황산화물 그리고 다른 주요 대기 배출물	코웨이의 모든 사업장은 대기배출시설을 보유하고 있지 않으며 따라서 질소산화물(NOx), 황산화물(Sox) 등의 대기오염물질을 배출하지 않습니다.

구분	GRI 번호	지표명	Contents
폐수 및 폐기물	MA	폐수 및 폐기물 경영 접근	<a href="#">환경경영 - 환경경영 전략 및 추진 체계</a>
	306-1	수질 및 목적지에 따른 폐수 배출	모든 수자원은 유틸리티 용수로 사용 후 하수처리장으로 배출합니다. <a href="#">자원 효율성 - 물 저감 노력</a>
	306-2	유형과 처리방법에 따른 폐기물	<a href="#">자원 효율성 - 자원순환</a>
	306-3	중대한 유출	보고 기간 중 중대한 유출 사고가 없습니다.
	306-4	유해폐기물 운송	보고 기간 중 중대한 유해폐기물의 운송 또는 해외 반출이 존재하지 않습니다.
	306-5	폐수 배출로 인해 영향을 받은 수역	모든 수자원은 유틸리티 용수로 사용 후 하수처리장으로 배출하여 주의가 필요한 영향 수역이 존재하지 않습니다. <a href="#">자원 효율성 - 물 저감 노력</a>
환경규제위반	307-1	환경법규 위반	보고 기간 중 환경법규 위반이 존재하지 않습니다.
공급업체 환경평가	308-1	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체 비율	신규 공급업체 선정 시 환경경영 방침&전략, 환경/유해물질 내부감사시스템, 유해물질 관리(입고-공정-출하) 관리, 환경/유해물질 정보공유 및 교육훈련 심사 기준에 적용하고 있습니다.
	308-2	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 중대한 부정적 환경영향 및 이에 대한 조치	<a href="#">협력사 ESG - 협력사 지속가능성 평가</a>

## Social (GRI 400)

구분	GRI 번호	지표명	Contents
고용	401-1	신규채용과 이직	<a href="#">임직원 - 다양성 정책 및 활동 - 임직원 현황 데이터</a>
	401-2	비정규 직원 혹은 파트타임 직원에게는 제공되지 않는 정규직 직원 대상의 보상	<a href="#">코웨이 채용사이트 - 복지제도</a> <a href="#">☞</a> , <a href="#">임직원 - 기업문화 - 가족친화적 프로그램 및 제도</a> , <a href="#">안전 및 보건 - 직원 건강 보건</a>
	401-3	육아휴직	<a href="#">임직원 - 기업문화 - 가족친화적 프로그램 및 제도</a>
노사관계	402-1	운영상의 변화와 관련한 최소 공시기간	<a href="#">임직원 - 기업문화 - 노사협의회</a>
산업안전보건	403-1	노사공동 보건안전위원회가 대표하는 전체 근로자의 비율	<a href="#">임직원 - 기업문화 - 노사협의회</a>
	403-2	부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근률, 업무 관련 사망자 수	<a href="#">안전 및 보건 - 직원 건강 보건</a>
	403-3	업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자	<a href="#">안전 및 보건 - 직원 건강 보건</a>
	403-4	노동조합과의 정식 협약 대상인 안전보건 사항	<a href="#">안전 및 보건 - 안전보건경영 체계</a>
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육시간	<a href="#">임직원 - 임직원 역량 강화</a>
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	<a href="#">임직원 - 임직원 역량 강화</a>
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	N/A
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	<a href="#">임직원 - 다양성 정책 및 활동 - 임직원 현황 데이터</a>
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	<a href="#">임직원 - 성과평가 및 보상</a>
차별금지	406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	<a href="#">인권 - 핵심적 인권 요소에 대한 조치 결과</a>
결사 및 단체교섭의 자유	407-1	근로자의 결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 사업장 및 협력회사	보고하지 않음
아동노동	408-1	아동노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	<a href="#">협력사 ESG - 협력사 지속가능성 평가 - 협력사 리스크 평가</a>
강제노동	409-1	강제노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	<a href="#">협력사 ESG - 협력사 지속가능성 평가 - 협력사 리스크 평가</a>
보안관행	410-1	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 보안요원의 비율	N/A
원주민 권리	411-1	원주민의 권리 침해사고 건수와 취해진 조치	보고기간 내 심각하거나 주의가 필요한 원주민 권리 침해 사고가 존재하지 않습니다.
인권평가	412-1	인권 영향평가 혹은 인권 검토 대상 사업장	<a href="#">인권 - 인권 리스크 식별 및 완화 프로세스 - 리스크 식별</a>

구분	GRI 번호	지표명	Contents
	412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	<a href="#">인권</a>
	412-3	인권 조항 또는 인권 심사 시행을 포함한 주요 투자 협약과 계약	N/A
지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영 비율	<a href="#">지역사회</a>
	413-2	지역사회에 중대한 실질적/잠재적인 부정적 영향이 존재하는 사업장	보고기간 중 심각하거나 주의가 필요한 부정적 영향이 존재하는 사업장이 없습니다.
공급망 관리	414-1	사회적 영향평가를 통해 스크리닝된 신규 협력회사	신규 공급업체 선정 시 공정거래, 동반성장 계약 서면 관리, 노사관계, 환경 및 안전 법규 준수 등 ESG 관련 사항 등을 심사 기준에 적용하고 있습니다.
	414-2	공급망 내 주요한 부정적인 사회 영향과 이에 대한 시행 조치	<a href="#">협력사 ESG - 협력사 지속가능성 평가</a>
공공정책	415-1	정치적 기부	<a href="#">지역사회 - 공공정책 참여</a>
고객 안전보건	MA	고객 안전보건 경영 접근	<a href="#">제품 책임</a>
	416-1	제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가	<a href="#">제품 책임 - 제품 안전 인증</a>
	416-2	제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 규정 위반 사건	보고기간 중 제품 및 서비스 정보 라벨링에 관한 법률 및 자율규정 위반사실이 없습니다.
마케팅 및 라벨링	417-1	제품 및 서비스 정보와 라벨링	<a href="#">제품 책임 - 제품 신뢰성 강화</a>
	417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건	보고기간 중 제품 및 서비스 정보 라벨링에 관한 법률 및 자율규정 위반사실이 없습니다.
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	보고기간 중 마케팅 커뮤니케이션과 관련한 규정 위반 사실이 없습니다.
고객정보보호	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	<a href="#">개인정보보호 및 정보보안 - 모니터링 및 실사 - 정보보호 모니터링 주요활동 및 성과</a>
컴플라이언스	419-1	사회적, 경제적 영역의 법률 및 규제 위반	보고기간 중 중대하거나 주의가 필요한 사회적, 경제적 영역의 법률 및 규제 위반 사실이 없습니다.



# REPORTING FRAMEWORKS

통합검색

지표검색

SASB

Search



[GRI](#)

[SASB](#)


[DJSI Public](#)

SASB(Sustainability Accounting Standards Board, 지속가능성 회계기준위원회)는 비재무 보고 표준을 제정하는 비영리 기관입니다. 2011년 설립되어 지속가능성 회계 표준을 개발하고 전파하고 있습니다. SASB는 산업별로 연관성이 높은 지속가능성 리스크 주제를 제시하고, 기업이 해당 주제에 대해 지속적으로 보고하여 투자자 및 이해관계자에 커뮤니케이션 할 것을 권고합니다. 환경가전 렌탈 비즈니스를 핵심으로 하는 코웨이는 소비재 중 가전제품 제조(Appliance Manufacturing) 및 소비자 서비스 중 전문 및 상업 서비스(Professional and Commercial Service) 산업과 연관성이 높다고 판단되어, 두 산업의 기준에 따라 보고하였습니다.

## 가전제품 제조(Appliance Manufacturing) 지속가능성 지표

구분	SASB 코드	지표명	Contents
제품 안전	CG-AM-250a.1	(1)리콜 횟수 및 (2)리콜 된 제품의 수	보고기간 중 진행 된 리콜이 없습니다.
	CG-AM-250a.2	제품 안전 리스크의 식별과 관리를 위한 절차	<a href="#">제품 책임 - 제품 신뢰성 강화</a>
	CG-AM-250a.3	제품 안전 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실액	당사는 2016년 얼음 정수기 (C(H)PI-380N, CHPCI-430N, CHSI-370N) 구조상 결함으로 인해 리콜을 실시하였으며, 이에 따른 법적 소송이 진행 중에 있습니다. 벌금이나 손해배상에 따른 금전적 손실은 확정되지 않았습니다.
제품 생애주기 환경영향	CG-AM-410a.1	에너지스타 프로그램 인증을 받은 제품 비율	당사는 에너지스타 프로그램 인증이 아닌 환경마크, 물발자국, 탄소중립제품, Carbon Balloon 등의 친환경 제품 인증을 주요 KPI로 관리하고 있습니다. <a href="#">전과정 관리 - 친환경 인증 획득</a>

구분	SASB 코드	지표명	Contents
	CG-AM-410a.2	가전제품 지속가능성 표준(AHAM) 인증을 받은 제품 비율	당사는 가전제품 지속가능성 표준(AHAM) 인증이 아닌 환경마크, 물발자국, 탄소중립제품, Carbon Balloon 등의 친환경 제품 인증을 주요 KPI로 관리하고 있습니다. <a href="#">전과정 관리 - 친환경 인증 획득</a>
	CG-AM-410a.3	제품 폐기로 인한 영향을 관리하기 위한 노력	<a href="#">자원 효율성 - 자원순환</a>

구분	SASB 코드	지표명	Contents
활동 지표	CG-AM-000.A	연간 생산량	정수기, 청정기, 필터, 비데, 연수기 및 기타 제품을 포함, 2020년 12월 기준 생산량은 27,702,455대 입니다. <a href="#">사업보고서 (2020.12) - II. 사업의 내용 - 4. 생산 및 설비</a> 

### 전문 및 상업 서비스(Professional and Commercial Service) 지속가능성 지표

구분	SASB 코드	지표명	Contents
정보 보안	SV-PS-230a.1	정보 보안 리스크의 식별과 관리를 위한 절차	<a href="#">개인정보보호 및 정보보안 - 정보보호 관리체계</a> , <a href="#">개인정보보호 및 정보보안 - 모니터링 및 실사</a>
	SV-PS-230a.2	고객 정보 수집, 사용, 보유에 관한 정책과 사례	<a href="#">개인정보보호 및 정보보안 - 정보보호 관리체계</a>
	SV-PS-230a.3	(1)정보 유출 사고, (2)개인 식별정보 또는 고객 비밀정보의 수집 비율, (3)영향을 받은 고객 수	보고기간 중 정보 유출 사고가 존재하지 않습니다. <a href="#">개인정보보호 및 정보보안 - 모니터링 및 실사 - 정보보호 모니터링 주요활동 및 성과</a>
임직원 다양성 및 참여	SV-PS-330a.1	(1)임원 및 (2)임직원의 성별 및 인종 다양성 비율	<a href="#">지배구조 - 이사회 중심의 책임경영 수행 - 이사회 구성현황</a> , <a href="#">임직원 - 다양성 정책 및 활동 - 임직원 현황 데이터</a>
	SV-PS-330a.2	(1)자발적 및 (2)비자발적 이직률	<a href="#">임직원 - 다양성 정책 및 활동 - 임직원 현황 데이터</a>
	SV-PS-300a.3	임직원 참여도	N/A
직업 윤리	SV-PS-510a.1	직업 윤리 확보를 위한 접근	<a href="#">윤리경영 - 윤리강령</a> , <a href="#">윤리경영 - 윤리교육</a>
	SV-PS-510a.2	직업 윤리 위반 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실액	<a href="#">윤리경영 - 윤리진단</a>

구분	SASB 코드	지표명	Contents
활동 지표	SV-PS-000.A	(1)정규직, (2)임시직, (3)계약 임직원의 수	<a href="#">임직원 - 다양성 정책 및 활동 - 임직원 현황 데이터</a>
	SV-PS-000.B	총 근무시간 및 청구 가능 비율	N/A

# REPORTING FRAMEWORKS

통합검색

지표검색

DJSI

Search



[GRI](#)

[SASB](#)

[DJSI Public](#)

DJSI(Dow Jones Sustainability Indices)는 기업의 경제적 성과와 환경-사회적 측면을 종합 평가하는 지수입니다. S&P Global의 CSA(Corporate Sustainability Assessment) 평가 결과를 토대로 지속가능성 우수 기업을 Best-In-Class 방식으로 선별하고, S&P DowJones Indices에서 투자 지수를 운영합니다. 코웨이는 2016년부터 2020년까지 5년 연속 DJSI World에 편입되며 우수한 지속가능경영 성과를 인정받고 있습니다.

## DJSI 가정용 내구재(Household Durables) 산업 공개 요건

구분	구분 번호	지표명	Contents
거버넌스	1.1.1	이사회 구조	<a href="#">지배구조 - 이사회 중심의 책임경영 수행</a>
	1.1.2	비상임 의장/선임 이사	<a href="#">지배구조 - 이사회 중심의 책임경영 수행 - 이사회 구성현황</a>
	1.1.3	이사회 다양성 정책	<a href="#">지배구조 - 이사회 중심의 책임경영 수행 - 이사회 독립성 및 전문성</a>
	1.1.4	이사회 성별 다양성	<a href="#">지배구조 - 이사회 중심의 책임경영 수행 - 이사회 구성현황</a>
	1.1.5	이사회 효율성	<a href="#">지배구조 - 이사회 중심의 책임경영 수행</a>
	1.1.6	이사회 평균 임기	<a href="#">지배구조 - 이사회 중심의 책임경영 수행 - 이사회 구성현황</a>
	1.1.7	이사회 산업 경험 및 전문성	<a href="#">지배구조 - 이사회 중심의 책임경영 수행 - 이사회 독립성 및 전문성</a>
	1.1.8	임원 보수 - 성공지표	<a href="#">지배구조 - 성과평가와 보수 지급</a>

구분	구분 번호	지표명	Contents
	1.1.9	임원 보수 - 장기 성과 연동	<a href="#">지배구조 - 성과평가와 보수 지급</a>
	1.1.10	임원 주식소유	<a href="#">지배구조 - 성과평가와 보수 지급</a>
	1.1.11	임원 주식소유 요건	N/A
	1.1.12	정부 주식소유	<a href="#">지배구조 - 소유구조 및 의결권</a>
	1.1.13	창립자 및 창립자 가족 주식소유	<a href="#">지배구조 - 소유구조 및 의결권</a>
	1.1.14	차등의결권	<a href="#">지배구조 - 소유구조 및 의결권</a>
	1.1.15	CEO 및 임직원간 평균-중앙 보수 격차	<a href="#">지배구조 - 성과평가와 보수 지급</a>
중요성	1.2.2	중요 주제 공시	<a href="#">이해관계자 참여 및 중요 주제 - 중대성 평가 - Step3. 중요 주제 보고</a>
리스크 관리	1.3.3	잠재 리스크 (Emerging Risk)	<a href="#">리스크 관리 - 잠재 리스크의 관리</a>
윤리경영	1.4.1	윤리강령	<a href="#">윤리경영 - 윤리강령</a>
	1.4.3	반부패	<a href="#">윤리경영 - 윤리진단</a>
	1.4.7	윤리강령 위반	<a href="#">윤리경영 - 윤리진단</a>
고객관계관리	1.5.2	고객 만족 관리	<a href="#">고객 만족 - 고객 만족 활동</a>
정책 영향	1.6.1	정책 공헌 및 지출	<a href="#">지역사회 - 공공정책 참여</a>
	1.6.2	정책 공헌 및 지출 내역	<a href="#">지역사회 - 공공정책 참여</a>
공급망 관리	1.7.1	공급망 정책	<a href="#">협력사 ESG - 협력사 행동 규범</a>
	1.7.6	투명성 및 보고	<a href="#">협력사 ESG - 협력사 지속가능성 평가</a>
조세정책	1.9.1	조세 정책	<a href="#">가치창출 스토리 - 조세 보고 - 조세 정책</a>
	1.9.2	조세 보고	<a href="#">가치창출 스토리 - 조세 보고 - 조세 납부 현황 및 유효세율 보고</a>
	1.9.3	유효세율	<a href="#">가치창출 스토리 - 조세 보고 - 조세 납부 현황 및 유효세율 보고</a>
정보 보안	1.10.1	정보 보안 거버넌스	<a href="#">정보보안 및 개인정보보호 - 정보보호 관리체계 - 정보보호 조직</a>
프라이버시 보호	1.12.1	프라이버시 정책 및 절차	<a href="#">정보보안 및 개인정보보호 - 정보보호 정책</a>
	1.12.2	고객 정보	<a href="#">정보보안 및 개인정보보호 - 정보보호 관리체계 - 개인정보보호 라이프사이클 관리</a> , <a href="#">정보보안 및 개인정보보호 - 모니터링 및 실사 - 정보보호 모니터링 주요활동 및 성과</a>
	1.12.3	프라이버시 보호 위반	<a href="#">정보보안 및 개인정보보호 - 모니터링 및 실사 - 정보보호 모니터링 주요활동 및 성과</a>
환경 보고	2.1.1	환경 보고 - 범위	<a href="#">보고 범위 및 검증</a>
	2.1.2	환경 보고 - 검증	<a href="#">보고 범위 및 검증 - 환경 검증의견서</a>
환경관리시스템	2.2.1	환경 정책 및 가이드라인	<a href="#">환경경영 - 환경경영 전략 및 추진 체계</a>
	2.2.3	환경 투자 ROI	<a href="#">환경경영 - 환경역량 강화</a>
	2.2.4	환경 법규 위반	<a href="#">환경경영 - 환경역량 강화</a>
운영환경효율성	2.3.1	직접 온실가스 배출 (Scope 1)	<a href="#">기후변화 대응 - 온실가스 배출량 및 중장기 목표</a>
	2.3.2	간접 온실가스 배출 (Scope 2)	<a href="#">기후변화 대응 - 온실가스 배출량 및 중장기 목표</a>
	2.3.3	에너지 사용	<a href="#">자원 효율성 - 에너지 저감 노력</a>
	2.3.4	물 사용	<a href="#">자원 효율성 - 물 저감 노력</a>
	2.3.5	폐기물	<a href="#">자원 효율성 - 자원순환</a>
사회보고	3.1.1	사회 보고 - 범위	<a href="#">보고 범위 및 검증</a>

구분	구분 번호	지표명	Contents
	3.1.2	사회 보고 - 검증	<a href="#">보고 범위 및 검증 - 제3자 검증의견서</a>
노동지표	3.2.1	임직원 다양성	<a href="#">임직원 - 다양성 정책 및 활동 - 임직원 현황 데이터</a>
	3.2.2	동등 보수	<a href="#">임직원 - 성과평가 및 보상</a>
	3.2.3	결사의 자유	<a href="#">임직원 - 기업문화 - 노사협의회</a>
인권	3.3.1	인권 정책	<a href="#">인권 - 인권경영 원칙 및 가이드</a>
	3.3.4	인권 공시	<a href="#">인권</a>
인재 확보 및 유지	3.5.4	임직원 참여도 추이	N/A
사회공헌	3.6.1	사회공헌 전략	<a href="#">지역사회 - 코웨이다운 사회공헌</a>
	3.6.2	사회공헌 활동 내역	<a href="#">지역사회 - 코웨이다운 사회공헌</a> , <a href="#">지역사회 - 깨끗한 물과 공기를 위한 코웨이의 약속</a>
	3.6.3	사회공헌 투입	N/A
안전 및 보건	3.7.1	건강 및 웰빙	<a href="#">안전 및 보건 - 직원 건강 보건</a>
	3.7.3	근로손실재해율 (LTIFR) - 임직원	<a href="#">안전 및 보건 - 직원 건강 보건</a>
	3.7.4	근로손실재해율 (LTIFR) - 계약자	<a href="#">안전 및 보건 - 직원 건강 보건</a>
	3.7.5	업무상발병률(OIFR) - 임직원	N/A

# ABOUT THIS REPORT & ASSURANCE

[이 보고서에 대하여](#)

[제3자 검증의견서](#)

[환경 검증의견서](#)

## About This Report

본 보고서는 코웨이의 열 여섯 번째 지속가능경영 보고서입니다. 코웨이는 2015년부터 매년 온라인으로 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다. 회사의 위험과 기회에 대하여 이해관계자의 의견을 심도 있게 수렴하고, 사회적 환경적 영향을 고려한 중요성 평가 과정을 거쳐 보고 콘텐츠를 결정하였습니다. 본 보고서는 글로벌리포팅이니셔티브(GRI, Global Reporting Initiatives)의 GRI Standards를 준수하여 작성하였습니다.

2020년 보고서는 코웨이 지속가능성 측면의 중요 주제를 중심으로 기획되었습니다. 이해관계자 여러분이 보다 손쉽게 코웨이의 지속가능경영 주요 이슈를 파악하고, 원하는 정보에 빠르게 접근할 수 있도록 사이트맵을 메인페이지에 직접 노출하였습니다. 사이트는 국문과 영문으로 이용할 수 있으며, 상단의 메인 메뉴 버튼을 통해 모든 콘텐츠를 확인할 수 있습니다. 사이트는 데스크탑 PC와 모바일에 모두 최적화되어 있으며, 반응형 레이아웃(Responsive Layout)\*으로 구현됩니다.

본 보고서는 제3자 검증 과정을 거쳐 2021년 7월 15일에 게시되었습니다.

\* 반응형 레이아웃: 디스플레이의 종류에 따라 화면의 크기를 자동으로 최적화하는 웹사이트

### 보고 범위

서울 사무소, 연구소, 생산본부를 중심으로 작성하였으며, 이 보고 범위는 매출액 기준 최소 75% 이상에 해당합니다. 일부 성과는 글로벌 사업 현황을 포함하였습니다. 재무데이터는 연결실적 기준입니다.

### 보고 기간

2020년 1월 1일 ~ 2020년 12월 31일 동안의 지속가능경영 성과를 보고하고 있으며, 정량성과는 이해관계자가 변화 추이를 확인할 수 있도록 3개년 실적을 함께 공개하였습니다. 일부 주요 현안 또는 유의미한 활동과 성과에 대해서는 2021년 내용도 함께 보고하고 있습니다.

### 보고 기준

글로벌리포팅이니셔티브(GRI, Global Reporting Initiatives)의 지속가능경영 보고 표준(GRI Standards)의 핵심 요건(Core Option)을 충족하고 있습니다. 또한 국제통합보고위원회(IIRC, International Integrated Reporting Council)의 국제통합보고프레임워크, 미국 지속

가능성회계기준위원회(SASB, Sustainability Accounting Standards Board)의 지속가능성회계표준을 함께 활용하였습니다.

## 독립 검증

본 보고서에 담긴 재무정보는 독립 감사법인의 회계감사를 통해 작성되었으며, 비재무 정보는 보고 내용의 정확성과 신뢰성을 높이기 위하여 독립적 전문기관인 QESG(퀀티파이드이에스지)와 KMR로부터 검증을 받았습니다.

## 문의처

주소 08393 서울시 구로구 디지털로26길 38 G-Tower 15~20층

담당 경영관리본부 IR팀

이메일 sustainability@coway.co.kr



# ABOUT THIS REPORT & ASSURANCE

[이 보고서에 대하여](#)

[제3자 검증의견서](#)

[환경 검증의견서](#)

## 독립된 검증인의 제3자 검증 보고서

### 주식회사 코웨이 이해관계자 귀중

퀀티파이드이에스지(이하 '검증인')는 주식회사 코웨이(이하 '보고 기관')가 발행한 '2020 코웨이 지속가능성 웹보고서(이하 '보고서')에 대하여 제3자 검증(3rd Party assurance engagement)을 수행하였으며, 다음과 같이 검증성명서(이하 '검증 의견')를 제출합니다.

- ▶ 검증대상: 2020 코웨이 지속가능성 웹보고서 <http://sustainability.coway.co.kr>  
(2021년 7월 15일 기준, 보고기간: 2020년 1월 ~ 2020년 12월)

### 검증의 범위 및 제한 사항

검증인의 검증 업무는 검증대상 보고서에 나타난 정보에 국한되었으며, 검증인은 외부 감사인에게 감사를 받는 재무 정보에 대해서는 검증하지 않았습니다. 또한 검증인은 보고 기관이 제시한 미래 전망(Forward-looking statements)에 대해서는 검증하지 않았습니다.

### 코웨이 경영진의 책무

코웨이 경영진은 정확한 정보가 기술된 보고서를 작성하기 위한 내부 통제제도의 구현과 보고서에 표현된 정보에 대한 최종적 책임이 있습니다. 보고 기관은 다음 기준을 준용하여 보고서를 작성하였습니다.

- ▶ GRI(Global Reporting Initiatives) 보고 표준 – 핵심 부합방법(Core Option)<sup>1)</sup>
- ▶ SASB(지속가능성회계표준, Sustainability Accounting Standards Board)의 가전제품 제조(Appliance Manufacturing) 및 전문 및 상업 서비스(Professional and Commercial Service) 기준

1) GRI 부합 방법(In Accordance Criteria): GRI Standards는 GRI 보고 부합방법(In Accordance)을 '핵심(Core)'적 부합과 '포괄(Comprehensive)'적 부합으로 구분합니다. 핵심적(Core) 부합방법은 일반표준공개 일부와, 파악된 모든 중요 측면(Material Aspects)의 경영접근(Management Approach, MA)와 하나 이상의 특정표준공개지표를 보고하는 것으로 충족됩니다.

### 독립성 및 내부 통제

본 검증인은 독립된 검증기관으로서 보고 내용의 생산, 작성에 관여하지 않았으며, 작성된 보고서에 대한 객관적 검증 업무를 토대로 검증 의견을 작성할 책임을 지니고 있습니다. 본 검증인은 검증 업무를 수행하는데 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 보고 기관과 맺고 있지 않습니다.

## 검증인의 책무와 검증 진행경과

검증인은 AA1000AS v3 Type II 검증 유형<sup>2)</sup>의 중간(Moderate) 수준의 신뢰도<sup>3)</sup>를 달성하기 위한 검증 절차(assurance engagement process)를 따랐습니다. AA1000AP(2018) 4대 원칙인 포괄성, 중요성, 대응성, 영향에 대한 준수 여부를 검토하였습니다. 보고서에 나타난 지표 및 정보의 균형성, 비교가능성, 정확성, 적시성, 명확성, 신뢰성을 보고 기관으로부터 제시 받은 문서 기반 정보 및 인터뷰를 통해 확인하였습니다.

본 검증 업무는 다음과 같은 방법으로 진행되었습니다.

- 지속가능성 전략 및 중요 성과 지표(Materiality Matrix)에 대한 책임자 인터뷰
- 이해관계자 참여 과정, 결과, 외부 미디어 및 동종 기업 지속가능성 보고서를 통해 결정된 중요 주제에 대한 리뷰
- GRI 보고 표준에 따라 작성된 각 지표별 데이터 수집 및 작성 절차, 내부 통제의 신뢰성 확인을 위한 담당자 인터뷰
- 보고 기관의 지속가능성 정보 수집, 분석, 종합 절차의 평가를 위한 샘플링 기반의 서면 자료 평가
- GRI 보고 핵심 부합방법(Core Option) 충족 여부 판단
- SASB 가전제품 제조, 전문 및 상업서비스 주요 지표 보고사항에 대한 리뷰
- 전반적인 지속가능성 보고 품질에 대한 리뷰

2) 검증 유형(Type of Engagement): AA1000AS v3의 검증 유형은 AA1000AP(2018)에서 제시하는 4대 원칙(포괄성, 중요성, 대응성, 영향)에 대한 부합성을 검증하는 Type I 검증과, 원칙 검증에 더해 중요 지표의 신뢰성까지 검증하는 Type II 검증으로 구분됩니다.

3) 신뢰도(Level of Assurance): AA1000AS v3의 신뢰도 수준은 높은 수준(High)의 검증과 중간(Moderate) 수준의 검증으로 구분됩니다. 중간(Moderate) 수준 검증은 진술에 대한 증거를 확인하기 위하여 제한적 깊이의 근거 확인, 낮은 수준의 샘플링을 통해 정보의 타당성을 확인하는데 주안점을 두고 있으며, 정보가 생산되는 절차의 신뢰성을 통해 결론을 내립니다.

## GRI 검증 범위\*

\* 각 주제별 MA를 포함함

GRI Topic	Disclosures
경제성과(Economic Performance)	201-1, 201-3, 201-4
시장지위(Market Presence)	202-1, 202-2
간접경제효과(Indirect Economic Impacts)	203-1, 203-2
반부패(Anti-Corruption)	205-1, 205-2, 205-3
경쟁저해행위(Anti-Competitive Behavior)	206-1
원재료(Materials)	301-1, 301-2, 301-3
에너지(Energy)	302-1, 302-2, 302-3, 302-4
용수(Water)	303-1, 303-2, 303-3
배출(Emissions)	305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5
폐수 및 폐기물(Effluents and Waste)	306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5
공급업체 환경평가(Supplier Environmental Assessment)	308-1, 308-2
고용(Employment)	401-1, 401-2, 401-3
노사관계(Labor/Management Relations)	402-1
산업안전보건(Occupational Health and Safety)	403-1, 403-2, 403-3, 403-4
훈련 및 교육(Training and Education)	404-1, 404-2
다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity)	405-1, 405-2
차별금지(Non-Discrimination)	406-1
아동노동(Child Labor)	408-1
강제노동(Forced or Compulsory Labor)	409-1
인권평가(Human Rights Assessment)	412-1, 412-2
지역사회(Local Communities)	413-1
공급업체 사회평가(Supplier Social Assessment)	414-1, 414-2
공공정책(Public Policy)	415-1

마케팅 및 라벨링(Marketing and Labeling)

417-1

고객개인정보보호(Customer Privacy)

418-1

사회경제적 컴플라이언스(Socioeconomic Compliance)

419-1

## 검증 결과

상기 기술된 검증 절차에 따른 검증 수행 결과 검증인은 관련 보고 기준 및 이해관계자의 판단에 영향을 미칠 수 있는 모든 중요한 측면에 대하여, 보고서가 적절치 않게 준비되었다고 결론 내릴 수 있는 어떠한 증거도 발견하지 못하였습니다.

**포괄성(Inclusivity): 이해관계자의 참여** | 보고 기관은 지속가능경영 이슈와 관련하여 포괄적인 이해관계자 참여를 실시하고 있습니다. 이를 위해 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 파트너 및 협력사, 지역사회, 학계 및 언론 등 6개 그룹으로 주요 이해관계자를 정의하고 있으며, 각 그룹의 커뮤니케이션 채널과 기대사항을 명확히 구분, 적극적인 소통을 통해 이해관계자들의 의견을 경영정책에 반영하고 있음을 확인하였습니다.

**중요성(Materiality): 주요 이슈의 선정 및 보고** | 보고 기관은 GRI Standards, SASB 등 글로벌 지속가능성 표준 및 이니셔티브를 비롯해 미디어 및 대외 커뮤니케이션 키워드 분석을 토대로 지속가능경영 이슈를 20개로 정리하고 있음을 확인하였습니다. 또한 내·외부 이해관계자 의견 분석을 통해 최종 10개의 핵심이슈를 도출하였으며, 보고서 각 URL에 균형적으로 반영되어 있음을 확인하였습니다.

**대응성(Responsiveness): 이슈에 대한 조직의 대응** | 보고 기관은 이해관계자의 성과에 영향을 미치는 주요 기대사항을 파악하고, 파악된 주요 이슈에 대응하기 위한 활동을 실시했으며, 그 내용들을 보고서에 적절히 기술하였음을 확인하였습니다.

**영향(Impact): 조직이 미치는 영향에 대한 고려** | 보고 기관은 경영 활동이 더욱 넓은 생태계시스템에 미치는 영향을 모니터링하고 있습니다. 영향 산정을 고도화하기 위한 방안으로 영향에 대한 정량 지표 산출을 위해 고도화 할 것을 권고 드립니다.

2021년 07월

(주)퀀티파이드이에스지 대표 배익현

# ABOUT THIS REPORT & ASSURANCE

[이 보고서에 대하여](#)


[제3자 검증의견서](#)

[환경 검증의견서](#)


## 온실가스 · 태양광 · 물 검증의견서

### 온실가스 · 태양광 검증 의견서


온실가스 태양광 검증의견서 2020년

다운로드 


온실가스 태양광 검증의견서 2019년

다운로드 

온실가스 태양광 검증의견서 2018년


다운로드 

온실가스 태양광 검증의견서 2017년


다운로드 

### 물 사용량 검증의견서


물 사용량 검증의견서 2020년

다운로드 

물 사용량 검증의견서 2019년

다운로드 

물 사용량 검증의견서 2018년

다운로드 

물 사용량 검증의견서 2017년

다운로드 