

# ESG경영 지표에서의 소비자보호 기준 규범 연구

김성숙· 이해미

계명대학교 교수· 이화여자대학교 교수

## 연구의 목적

- ESG 개념 및 특성
  - 이해관계자 자본주의와 함께 활발히 논의되고 있는 ESG 경영은 기업의 비재무적 요소인 환경(Environment), 사회(Social), 지배구조(Governance)를 통해 지속 가능한 발전을 강조하는 이해관계자 중심의 기업 활동임
  - ESG경영 보고는 기업의 활동이 환경 및 사회적으로 미치는 영향과 관련된 정보를 제공함
  - ESG경영 보고모범규준에서 사회(Social) 부문에서 관련된 이해관계자는 근로자, 협력업체, 소비자, 지역사회임
- 연구 목적
  - ESG경영지표의 사회(Social) 부문의 소비자 분야 관련 평가에 포함되어야 할 세부 지표를 결정하는 핵심 규범은 소비자보호 기준이라고 할 수 있음. 이에 따라 본 연구는 ESG경영 지표에서 소비자보호 기준의 모범 프레임워크와 주요 내용을 발굴하고 소비자 권리와 ISO 사회적 책임경영과의

## ESG 경영 보고의 주요 기준과 현황

- ESG경영 보고의 현황 및 주요 기준 개요
  - 국내 ESG 보고서 인증 현황을 살펴보면(고정연), 2021년에 발행된 비재무 보고서는 179건으로 2016년(125건) 이후 꾸준히 증가하고 있음
  - 국내 기업들은 여러 개의 ESG 기준을 동시에 적용하는 경우가 많으며, 주로 GRI(98%), TCFD(54%), SASB(53%)를 적용하고 있음. 이는 세계의 ESG 기준 채택의 트렌드인 GRI(74%), SDGs(79%), TCFD(30%), SASB(29%)과도 부합함(IFAC, 2022)

Global Reporting Initiative(GRI)	SDGs	Task force on Climate-related Financial Disclosure(TCFD)	Sustainability Accounting Standards Board(SASB)
<ul style="list-style-type: none"> <li>2016년 세계 최초의 글로벌 지속가능성 보고표준인 'GRI Standards' 제시</li> <li>경제, 환경, 사회 부문으로 나누어 지속가능성을 평가하기 위한 지표 설정</li> <li>현재 1만 개 이상의 기업이 채택</li> <li>2021년 기존의 'GRI Standards'를 '보편 표준(Universal Standards)'으로 개정하고, '부문별 표준(Sector Standards)'을 새로 도입</li> <li>보편 표준은 2016년의 'GRI Standards'에 인권과 환경실사를 포함한 지속가능성 보고의 핵심 개념을 반영, 정부 간 기구의 기준들을 반영하여 호환할 수 있는 공시체계로 기능을 향상</li> <li>부문별 표준은 산업별 영향을 고려한 공시 표준이고, 주제별 표준(Topic Standards)은 범용 표준 수정사항을 도입하여 개정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2015년 유엔이 2030년 달성을 목표로 인류의 지속가능한 미래를 위해 전 세계가 협력해야 할 필수과제 발표(슬로건: 'Leave no one behind')</li> <li>인간, 지구, 번영, 파트너십 5영역, 17개 목표, 169개 세부목표, 330개가 넘는 성과지표 제시</li> <li>SDGs를 달성하기 위한 수단으로 ESG와 연계(김재필, 2021)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2017년에 권고안(Recommendations)을 발표한 이후 2021년에 공시항목을 일부 개정</li> <li>기업에 영향을 끼칠 수 있는 기후변화의 위험과 기회 요인을 정량적으로 수치화하고 이를 재무적으로 통합하여 공개</li> <li>산업의 종류와 상관없이 공통지침으로 지배구조, 전략, 위험관리, 지표 및 목표의 4개 영역에서 총 11개 항목에 관한 지침과 특정 산업 - 금융(은행, 보험, 자산소유, 자산운용), 비금융(에너지, 교통, 원자재 및 건축, 농업 등) - 에 적용되는 보충 지침으로 구성</li> <li>이사회와 감독이나 조직의 회복탄력성에 대한 정보공개까지 권고하여 GRI 기준보다 정보공개 범위가 넓고, 기후 변화와 관련된 잠재적 영향까지 고려할 수 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018년에 11개 섹터와 77개 산업별 지속가능성 보고표준 발표, 각 산업별 중요 이슈(Materiality) 정보 기준서를 마련</li> <li>5가지 차원(환경, 사회적 자본, 인적 자본, 비즈니스 모델 및 혁신, 리더십과 거버넌스)과 26개 지표 제공</li> <li>재무적 성과와 관련된 ESG 요소를 중심으로 간결한 세부 지침을 제공하고 있어서 투자자들에게 빠르게 수용되고 있음</li> <li>현재 GRI와 함께 가장 많이 쓰이는 보고표준 중 하나</li> </ul>

출처: 이형규(2022), 최신인 & 윤진성(2021)의 내용을 저자 재구성

## 국내의 ESG 평가기관의 기준 비교

- 국제적으로 가장 많이 적용되고 있는 GRI, SASB와 국내 주요 ESG 평가기관인 한국ESG기준원 (KCGS), 서스틴베스트, 대신경제연구소의 ESG 보고 기준의 구성에서 소비자보호 관련 이슈를 개념적으로 추출하여 비교함
  - 추출된 소비자보호관련 이슈들은 소비자기본법에 명시된 소비자권리조항과 ISO26000의 소비자 이슈 기준과의 정합성을 논하였음
- 공시 대상에 소비자를 고려하고 있는가
  - 보고내용에 이해관계자인 소비자 이슈관련되어 포함된 내용은 무엇인가
  - 보고 체계에서 소비자 대상 커뮤니케이션 마련을 중요하게 다루고 있는가

비교 내용	ISO26000 Consumer Issues	소비자 권리	GRI	SASB	KCGS	서스틴베스트	대신경제연구소
공시 대상	소비자포함		○				
소비자보호 공시 규범	불공정거래행위로부터 소비자보호				○		○(포괄적)
	소비자접근성	ISO26000(CI-6)*		○	○		
	소비자 안전	ISO26000(CI-2)	선택할 권리	○	○	○	
	품질관리		안전할 권리		○	○	
	공정한 광고 표시/마케팅	ISO26000(CI-1)	정보제공을 받을 권리	○	○	○	○
	소비자 피해보상	ISO26000(CI-4)	피해보상을 받을 권리			○	
	고객만족경영/고객 편익				○		
	사회적 가치 실현 제품 개발	ISO26000(CI-5)	쾌적하고 안전한 환경에 살 권리			○	
	소비자의견반영/교육	ISO26000(CI-7)	소비자의견을 반영할 권리/ 교육받을 권리			○	
고객정보보호(별도 세션)	ISO26000(CI-5)	고객의 자기정보결정권	○	○	○	○	
공시 체계	대소비자 커뮤니케이션 명시		○				

## 결론과 함의

- ESG 경영은 소비자 차원에서 개인적 가치와 사회적 가치, 윤리적 소비 가치 및 의식 있는 소비 가치 등을 담보하므로 ESG 보고에서 공시 대상으로서 소비자를 고려하여 소비자의 ESG공시 활용을 증진시킬 필요가 있음
- 소비자보호관련 ESG 공시 내용 중 공통적인 점은 주로 고객의 건강과 안전에 미치는 영향, 정보화된 소비자선택을 위한 광고와 상품 표시, 고객 개인정보 보호에 대한 정보 공개를 하고 있다는 점임
- 공시 대상 식별 및 우선순위 설정 및 커뮤니케이션 목표 수립에서 소비자가 우선순위에 있는지를 판단해야 하고 소비자들의 공시 대상의 요구, 기대 및 사용 사례를 보다 잘 이해하기 위해 공시 대상과의 소통 방법이 마련되어야 할 것임
- 우리나라의 고유 ESG 경영 공시지표라고 할 수 있는 K-ESG에는 소비자보호 내용이 대분류에 포함되지 않고, 참고 지표로 포함되어 있어 국내의 ESG공시 규범을 고려해 강화되어야 할 것으로 보임