
ESG PRACTICE GUIDEBOOK

글로벌 기업 공급망 실사 Case Study

글로벌 기업 공급망 실사 Case Study

1. 펩시코
2. 타나차 은행
3. 타타스틸
4. 후지오일
5. 레킷벤키저

글로벌 기업 공급망 실사 Case Study

분류	기업명	Case	내용	링크
인권지침 수립	펩시코	2022기업인권 벤치마크 인권 정책 및 거버넌스 분야 1위	세계벤치마킹연합의 2022 기업인권벤치마크 평가기 준에 따라 펩시코의 인권지침 분석	https://assets.worldbenchmarkingalliance.org/app/uploads/2022/11/Pepsi-Co-CHRB-score-card-2022.pdf
인권 위험식별	타나차 은행	인권 위험평가 보고서 공개	유엔 기업인권이행원칙 (UNGP)에 기반한 인권 위험평가 Process 상세 공개	https://www.ttbank.com/en/sustainability/social-sustainability/human-rights
인권 위험식별	타타스틸	원자재 구매 데이터를 기반으로 한 업스트림 공급망 인권 영향 식별 (정량적 S-LCA)	기업 내·외부의 원자재 구 매 데이터를 사용하여 사 회적 전과정평가를 수행하 고 이에 따라 공급망 인권 위험 분석	https://www.lifecycleinitiative.org/wp-content/uploads/2022/05/Pilot-projects-on-UN-EP-SLCA-Guidelines-2022.pdf
인권 위험식별	후지오일	설문 및 인터뷰를 통한 가치사슬 사회적 영향 평가 (정성적 S-LCA)	설문 및 인터뷰를 통해 각 인권위험 항목에 대한 데이터를 수집하고, 이에 대한 정성적 기준을 수립해 가치사슬 전반의 사회적 영향 분석	https://www.lifecycleinitiative.org/wp-content/uploads/2022/05/Pilot-projects-on-UN-EP-SLCA-Guidelines-2022.pdf
부정적 영향 예방·축소	레킷벤키저	책임 마케팅 정책 수립을 통한 상품판매단계의 인권영향 관리	책임마케팅 정책을 통해 자사제품 판매에 참여하는 모든 이해관계자에게 윤리적 마케팅 책임 이행 요구	https://www.reckitt.com/media/9950/rm-policy.pdf

1. 펩시코: 2022기업인권 벤치마크 인권 정책 및 거버넌스 분야 1위

<https://assets.worldbenchmarkingalliance.org/app/uploads/2022/11/PepsiCo-CHRB-scorecard-2022.pdf>

- 펩시코는 세계벤치마킹연합(World Benchmarking Alliance-WBA)의 2022기업인권 벤치마크 랭킹에서 총합 3위, 인권정책 및 거버넌스 분야에서 1위를 달성함.
- 이에 해당 랭킹의 평가기준을 기반으로 펩시코의 인권정책을 살펴보고자 함.

a) 평가기준 1: 기업의 인권존중책임

- 글로벌 인권 실사의 기준이 되는 OECD실사지침 및 유엔 기업인권이행지침(UNGPs)에 대한 준수 선언과 국제노동기구(ILO)의 주요가치에 대한 이행 선언
- 펩시코: 인권정책을 통해 UNGP 및 OECD실사지침을 준수할 것을 직접적으로 명시하고 있음. 또한 국제노동기구의 4대 원칙 (아동노동·강제노동·차별 근절, 결사의 자유)을 준수할 것을 서약함. 해당 원칙은 사내행동강령 및 글로벌 협력사 행동강령의 주요 요구사항에 포함되어 있음.
- 보건안전체계에 대한 지침을 수립하였으며, 협력사에도 이에 대한 요구사항을 포함하고 있음.
- 다만 국제노동기구의 권장노동시간 (기본근로48시간+추가근로 12시간)을 준수하기 위해 노력하겠다고 했으나 이에 대한 공식적인 지침은 없으며, 협력사에게는 해당 부분을 요구하지 않기에 점수가 차감되었음.

b) 평가기준 2: 산업특성에 따른 인권 책임

- 해당 기준은 기업이 속한 산업 특성에 따라 높은 인권위험이 있는 이슈에 대한 존중여부를 평가함.
- 펩시코가 속한 식음료 섹터의 경우 지역사회 토지사용·거주·삶의 질 관련 권리와 취약계층 존중 정책을 평가함.
- 펩시코: IFC의 환경·사회 성과기준 (IFC Performance Standard)에 따라 개발도상국의 토지 및 농작지 개발을 수행하며, 해당 기준의 원칙에 따라 사전동의 및 법적인 협의절차가 완료된 후에 사업을 시작함.
- 또한 원주민의 권리에 대한 유엔 선언문을 인용하며, 개발도상국 내 원주민의 권리에 대한 존중을 서약함.
- 협력사 또한 IFC환경·사회 성과기준을 필수적으로 준수해야 하며, 협력사 행동지침에 원주민 권리에 대한 내용을 포함시켰음.
- 특히, 펩시코의 경우 타기업과 달리 지역민의 물 사용 권리를 인정하며 해당 분야에서 점수를 부여 받았음.

- 또한 해외노동자, 여성, 아동에 대한 권리를 별도로 분리하여 관리하며, 이들에 대한 개별 정책을 수립했다 또한 협력사에게도 이를 요구함.

c) 평가기준 3: 피해자 구제정책

- 인권 위험 피해 발생에 대한 피해자 구제정책을 명시하고, 이에 대한 공급망 내 협력방안에 대해 명시함.
- 펍시코: 기업 내부의 피해자 구제정책 및 협력 이니셔티브에 대해 명시하였으나, 협력사의 피해 구제 요구 및 공급망 내 피해구제활동에 대한 언급이 없기에 높은 점수를 받지 못함.

d) 평가기준 4: 인권운동가 권리 존중

- 기업에 관여된 인권운동가에 대한 권리 존중을 평가함. 특히, 여기에는 인권이슈 제기를 위해 사내문제를 신고한 임직원 및 협력사 직원 또한 포함됨.
- 펍시코: 인권운동가 및 사내신고자에 대한 보복금지정책을 수립했으며, 협력사에도 같은 기준을 요구함. 또한 공급망 내 인권증진 및 사내신고활동으로 인해 받은 피해를 조사하고 구제를 위해 노력함. 또한 정부의 인권조직과 외부 인권운동가와의 커뮤니케이션 채널을 수립함.

e) 평가기준 5: 임원 레벨에서의 인권 책임 이행

- 임원·이사회 차원에서 주요 인권이슈를 관리하는지, 인권 성과에 대한 임직원 보상정책이 있는지 평가함.
- 펍시코: 지속가능성, 다양성, 공공정책 위원회에서 직접적으로 인권 전략을 관리하며, 인권 분야의 전문성을 갖춘 포드 재단 대표를 위원장으로 선임함.
- CEO 및 이사회 위원장이 서신을 통해 인권관리 방향성에 대해 직접적으로 언급하고 있으며, 이사회에서 논의된 인권이슈(강제노동 등)를 외부에 공개하고 있음.
- 임직원 차원에서 인권과 관련된 정량적 목표를 수립했으며, 이에 대한 임원 보상정책을 언급함.
- 하지만 인권성과에 대한 구체적기준을 제시하지 않았으며, 인권 성과에 대한 임직원 보상연계가 구체적으로 어떻게 이루어지는지에 대해 언급하지 않았기에 점수가 차감되었음.
- 또한 인권피해에 연루된 이해관계자 및 인권전문가와의 커뮤니케이션에 대해 언급하지 않았으므로 해당 분야에서 점수를 받지 못함.

2. 타나챗 은행 - 인권 위험평가 보고서 공개

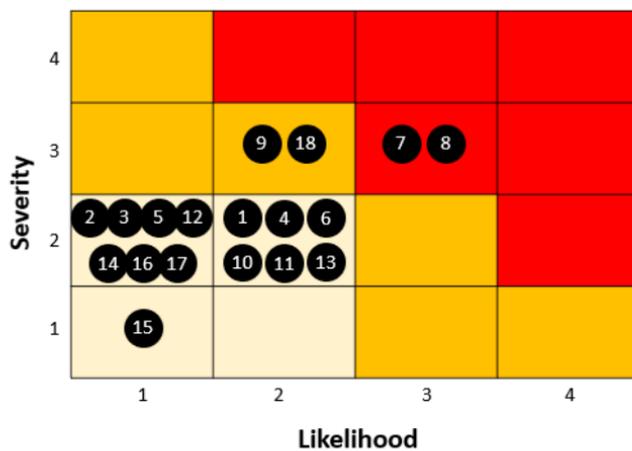
<https://www.tbbank.com/en/sustainability/social-sustainability/human-rights>

- 태국의 타나챗 은행은 보고서를 통해 자사의 인권평가 Process를 투명하게 공개함. 해당 프로세스의 순서는 다음과 같음.

2. Human Rights Risk Assessment Results

TMB | Thanachart

The Bank identified 18 human rights issues related to its operations and throughout the value chain, where human right issues that were ranked at high level are considered as salient issues.



Employee practices	
1	Discrimination in workplace
2	Working conditions
3	Freedom of association and the rights to collective bargaining
4	Health and safety in workplace
5	Employee privacy
Customer practices	
6	Discrimination against customers
7	Customer privacy
8	Market conduct practices
9	Anti-money laundering and terrorism finance
Lending practices	
10	Environmental issues
11	Labor rights
12	Land acquisition and resettlement
13	Community health, safety and security
14	Indigenous peoples
15	Controversial lending concerning animal rights and welfare
Procurement and supply chain practices	
16	Health and safety in workplace
17	Working conditions
18	Data and information leaks and breaches

(그림) 타나챗 은행의 인권 위험 평가결과

a) 인권 이슈 파악

- 타나챗 은행은 동종업계 타 기업 벤치마킹, 외부이해관계자 의견수렴, 국가별 인권리스크 평가를 통해 자사와 연관된 인권이슈 총 18개를 선정함. (중대성평가와 마찬가지로 미디어 분석 또한 자주 활용되는 편임.)

* 국가별 인권리스크 평가: 공급망 맵핑을 통해 가치사슬 내 국가별 비중을 파악하고, 해당 국가의 인권리스크를 평가하는 것. 주로 국제인권기구, 싱크탱크, 정부기관 등의 인권 데이터를 참고한 후, 산업·기업 특성에 따라 해당 되는 리스크 요인을 적용함.(ex. 유엔의 Universal Human Rights Index: <https://uhri.ohchr.org/en/>)

b) 인권 위험 식별

Severity	4	Medium	High	High	High
	3	Medium	Medium	High	High
	2	Low	Low	Medium	High
	1	Low	Low	Medium	Medium
		1	2	3	4
		Likelihood			

(그림) 타나챗 은행의 인권위험 식별 표

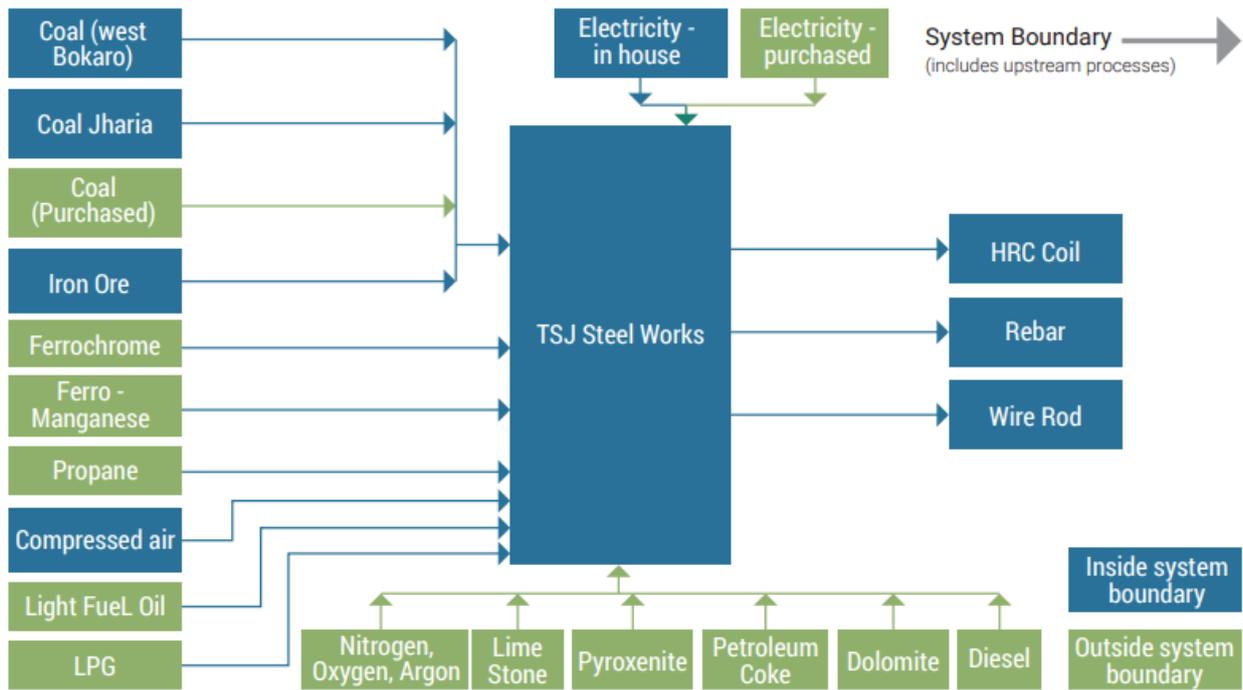
- 심각성과 발생빈도를 기반으로 18개 인권 이슈에 대한 위험도를 측정함.
- 심각성의 경우 크게 3가지 요소로 평가하는데, 이는 피해수준 (ex. 보건의 경우, 미미한 부상에서 부터 사망까지), 영향범위 (얼마나 많은 사람이 영향을 받는가), 그리고 가역성 (피해복구에 걸리는 시간은 얼마인가)에 기반함.
- 발생빈도의 경우 주로 미디어 분석, 산업 및 기업의 과거 기록 (사고발생 건수 등) 등을 통해 평가함.
- 타나챗 은행의 경우, 금융업계의 특성상 인권 피해의 수준이나 가역성 자체가 높은 이슈는 없었음. 다만 개인정보와 상품 마케팅 같은 경우에는 자사 고객 전체가 영향을 받을 수 있기 때문에 비교적 높은 심각성을 가진 것으로 평가받았음. 또한 해당 이슈들의 경우 금융권 내에서 빈번하게 발생하기 때문에 높은 발생빈도 점수를 부여받았음.

c) 위험 우선순위 및 주요인권이슈(Salient Issues) 선정

- 위험식별 프로세스에 따라 Matrix를 통해 18가지 이슈의 우선순위를 정하였으며, 그중 가장 높은 심각성과 발생빈도 점수를 받은 2가지 이슈 (개인정보, 상품마케팅)가 주요 인권이슈로 선정되었음.
- 타나챗 은행은 보고서를 통해 주요 인권이슈에 대한 위험방지 대책을 공개함.
- 개인정보보호: 사내 개인정보보호 지침과 데이터 유출방지 지침을 수립하고 주기적으로 이에 대한 임직원 교육을 실시함. 또한 개인정보보호를 위한 자체적인 모니터링 체계를 수립함.

- 상품 마케팅: 태국 중앙은행이 수립한 마케팅 지침에 기반하여 사내 윤리적 마케팅 지침을 수립하고 주기적으로 이에 대한 임직원 교육을 실시함. 또한 고객센터에 신고기능을 도입하여, 은행 이용 고객들이 비윤리적마케팅 행위에 대해 상시고충접수를 할수 있도록 함.

3. 타타 스틸- 원자재 구매 데이터를 기반으로 한 업스트림 공급망 인권 영향 식별 (S-LCA)



(그림) 타타스틸의 업스트림 공급망 프로세스

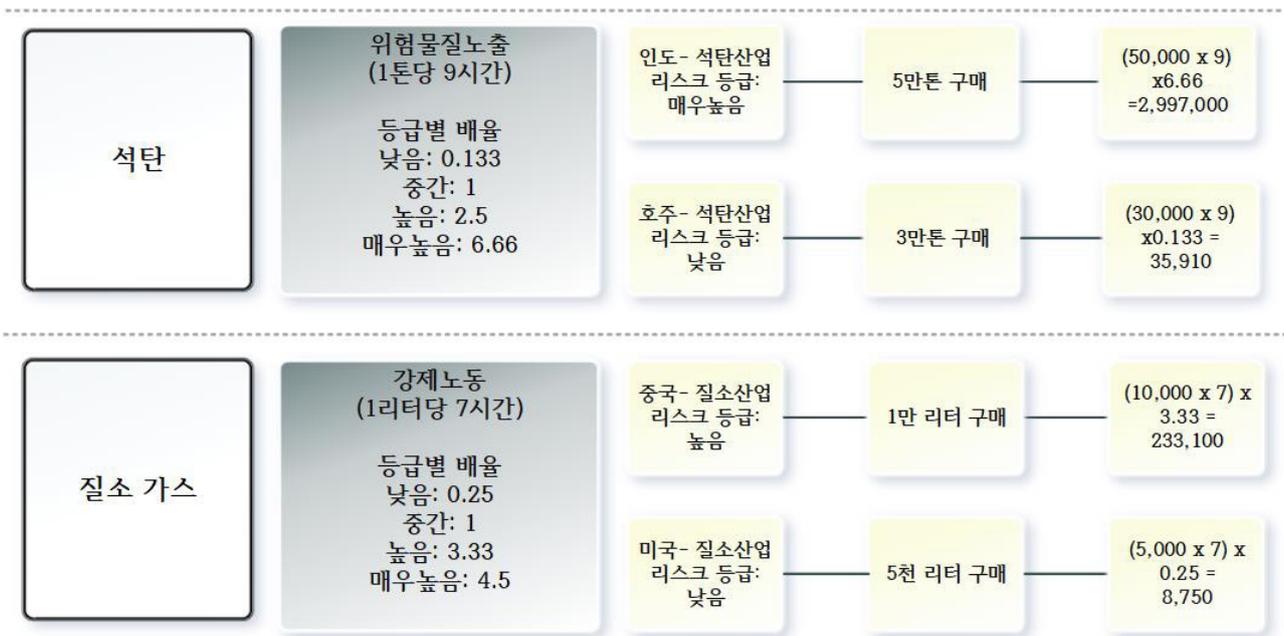
<https://www.lifecycleinitiative.org/wp-content/uploads/2022/05/Pilot-projects-on-UNEP-SLCA-Guidelines-2022.pdf>

- 유엔환경계획(UNEP)에서는 사회 전과정평가(Social Life Cycle Assessment·S-LCA) 지침을 발간하고 있음. 환경 LCA만큼 대중적이지는 않지만, 일부 기업들은 해당 지침을 기반으로 S-LCA를 수행하고 있음.
- 타타스틸은 사회 전과정평가(Social Life Cycle Assessment·S-LCA)를 통해 업스트림 공급망의 원자재 수급과정에서의 사회적영향을 평가함.
- S-LCA에는 OpenLCA의 소프트웨어 플랫폼과 New Earth B의 Social Hotspot Database(SHDB)가 활용됨. SHDB: <http://www.socialhotspot.org/> Open LCA: <https://www.openlca.org/>

Product system name		Flow name
Internal processes – (captive internal procurement)		Chemical, rubber, plastic products/IND Coal/IND Electricity/IND Metal Products/IND Minerals nec/IND Petroleum, coal products/IND
External processes – (procurement from only external suppliers)		Chemical, rubber, plastic products/IND Coal/AUS Coal/NZL Electricity/IND Ferrous metals/IND Metals nec/IND Mineral products nec/IND Minerals nec/OMN Petroleum, coal products/IND
Consolidated set of processes (both captive internal procurement and procurement from external suppliers)		Chemical, rubber, plastic products/IND Coal/AUS Coal/IND Coal/NZL Electricity/IND Ferrous metals/IND Metal Products/IND Metals nec/IND Mineral products nec/IND Minerals nec/IND Minerals nec/OMN Petroleum, coal products/IND

(그림) 타타스틸의 구매 경로 (내부, 외부, 혼합) 별 원자재 목록

- 타타스틸은 원자재 구매기록을 통해 공급망 시스템 내 투입량을 산출함. 여기에는 구매량과 금전적 가치 등이 포함됨. 외부 협력사의 구매 데이터를 파악하는 것이 필수적이므로, 이들에게 원자재별 구매 기록을 요구함.
- SHDB는 국제무역분석프로젝트(GTAP)의 산업분류에 따라 각 원자재를 분류하고 (디젤,프로판가스, 윤활유 → 원유제품) 기업 내·외부의 구매경로를 분리하여 영향평가를 수행함. (외부 협력사를 통해 원자재가 공급될 경우, 같은 품목이라해도 리스크 요인이 더 높아질 수 있기 때문)
- 때문에 타타스틸은 원자재 공급경로를 내부, 외부, 혼합 총 3가지로 분리하여 영향평가를 수행함.



(그림) 전과정목록 분석을 통한 위험지표 도출 과정 예시

- SHDB에서 영향평가를 위한 전과정목록(LCI·Life Cycle Inventory)을 제공함.

* 전과정목록: 전과정평가 수행을 위한 데이터베이스

- SHDB는 정량적 계산을 위해 데이터베이스 내 각 인권 리스크 항목을 단위 당 노동시간으로 환산함.

(ex. 노동자 위험물질 노출: 석탄 수급 1톤당 9시간)

- 간 산업의 인권 리스크가 다르므로, 산업별 리스크 항목 및 환산값이 상이할 수 있음.

- SHDB는 국가의 산업별 리스크 등급 (매우높음, 높음, 중간, 낮음)을 부여하며, 리스크 등급에 따라 항목별 배율이 결정됨. (중간 리스크를 1로 기준으로 삼음)

- 해당 배율(mr)에 단위당 노동시간(heq)을 곱하여 최종 리스크 지표가 계산됨.

Risk Indicator	mrheq	%age of total
1G Freedom of Assoc	2,527,031,350	8.80%
1H Migrant Labor	2,495,741,350	8.69%
3C High Conflict Zones	2,193,881,350	7.64%
1B Poverty	2,129,271,350	7.42%
1E Forced Labor	2,123,081,350	7.39%
1D Child Labor	1,627,701,291	5.67%
1K Discrimination	1,282,456,175	4.47%
5E Smallholder v Commercial Farms	1,258,086,175	4.38%
2A Occ Tox & Haz	1,244,435,255	4.33%
4B Corruption	1,216,097,175	4.24%

(그림) S-LCA를 통한 타타스틸의 업스트림 공급망 위험지표 및 비중

- 타타스틸의 업스트림 사회 전과정평가 결과는 위와 같으며 평가를 통해 각 리스크 항목별 비중을 확인할 수 있음.
- 또한 구매경로 (내·외부에)를 분리하여 영향 평가를 수행했기 때문에 각 리스크 항목에서 협력사가 차지하는 비율을 살펴볼 수 있음. (일례로, 최저임금위반의 경우 협력사가 차지하는 비율이 무려 94%에 달하며, 원주민 권리의 경우 협력사가 차지하는 비율은 49%에 불과함.)

4. 후지 오일- 설문·인터뷰를 기반으로한 가치사슬 사회적 영향평가 (S-LCA)

INVENTORY INDICATORS					
Workers	-2	-1	0	1	2
Health and Safety	<ul style="list-style-type: none"> • Lawsuits, complaints • Lack of positive information • Accident reports • Statements from employees/ managers 	<ul style="list-style-type: none"> • Action plan to address issues • Reduction of complaints in last 3 years • Statements from employees/ managers 	<ul style="list-style-type: none"> • Audits that show compliance to national standards • Statements from employees/ managers 	<ul style="list-style-type: none"> • Documents that can show continuous improvement / management system • Statement from NGO/ unions / workers 	<ul style="list-style-type: none"> • Statement from NGO/ unions / workers • Long term documentation of improvement
Fair Salary	<ul style="list-style-type: none"> • Credible wage statements from company compared to living wage indicator • Statements from employees 	<ul style="list-style-type: none"> • Credible wage statements from company compared to living wage indicator • Statements from employees 	<ul style="list-style-type: none"> • Credible wage statements from company compared to living wage indicator • Statements from employees 	<ul style="list-style-type: none"> • Credible wage statements from company compared to living wage indicator • Statements from employees 	<ul style="list-style-type: none"> • Credible wage statements from company compared to living wage indicator • Statements from employees • Documentation of additional programs
Child Labour	<ul style="list-style-type: none"> • Complaints, law suits, complaints 	<ul style="list-style-type: none"> • Acknowledgement of the issues and clear action plan to improve 	<ul style="list-style-type: none"> • Records of age for all employees 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentation of programs • Recognition / statements by NGOs • Records of age for all employees 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentation of programs • Recognition / statements by NGOs
Forced Labour	<ul style="list-style-type: none"> • Complaints, law suits 	<ul style="list-style-type: none"> • Complaints, law suits, • Documentation of action plan for improvement 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentation of grievance capabilities for workers • Statements from workers 	<ul style="list-style-type: none"> • Recognition / statements by NGOs • Documentation of due diligence in supply chain 	<ul style="list-style-type: none"> • Recognition / statements by NGOs • Documentation of success of policy/ program
Consumer					
Health and Safety	<ul style="list-style-type: none"> • Negative report from NGO • Product not approved by authorities 	<ul style="list-style-type: none"> • Acknowledgement of health issues by company • Product marketed in way to demonstrate risks 	<ul style="list-style-type: none"> • Health and safety report of product 	<ul style="list-style-type: none"> • Reports and investigation that product has positive influence on consumers 	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing and reports on the positive health impact of product

(그림) 후지오일의 가치사슬 항목별 사회적 영향평가 지표 및 결과

<https://www.lifecycleinitiative.org/wp-content/uploads/2022/05/Pilot-projects-on-UNEP-SLCA-Guidelines-2022.pdf>

- 후지오일은 가나 법인을 통해 현지에서 원자재를 채취하고 시어버터를 제조함. 이에 시어버터 공급망의 사회적 영향을 평가하기 위해 현지 임직원, 지역농민, 글로벌시어연맹(NGO)과의 인터뷰를 기반으로 인권 항목별 사회적 영향평가 지표를 수립함.
- 기본적인 인권 법안 준수 및 사고·소송·고충 발생없음을 0점으로 기준 삼고, 부정적 영향이 발견되었으며 개선의 노력도 보이지 않은 경우 -2점, 개선노력이 보였을 경우에는 -1점을 부여함.
- 긍정적 영향의 경우 이를 증명할 수 있는 내부 자료 혹은 외부 이해관계자 증언이 있을 경우에만 점수를 부여했으며, 영향의 점수에 따라 +1에서 +2점을 부여함.
- 평가결과

1) 임직원

a. 안전보건: -1점

- 다수의 제조시설 직원들이 작업현장이 안전하지 않다고 느낀 것으로 나타남.
- 시설관리자 인터뷰 및 안전 감사 결과, 어느 정도 수준의 안전장비 및 관리체계를 도입했으며 해당 분야의 개선활동이 수행되고 있기에 -1점을 부여함.
- 추천행동: 직원들의 익명 피드백을 통해 현장 안전 체감 상생을 위해 필요한점은 무엇인지 파악하고, 안전 교육 콘텐츠에 대한 개선작업이 필요함.

b. 임금 공정성: -1점

- 모든 직원들이 가나의 법정최저임금 이상의 급여를 수령하지만, 일부 직원들은 Trading Economics가 제시한 가구최저생계비용을 받지 못하는 것으로 나타남.
- 다만 가구최저생계비용과 최저임금과의 비중이 무려 3배 이상 차이가 나며, 그 이유에 대한 명확한 원인이 밝혀지지 않았으므로 잠재적으로 -1점을 부여함.
- 추천행동: 조직 내부에서 최저생계유지비용에 대한 논의가 이루어져야하며, 이에 따라 임금 체계에 대한 조정을 고려해야 함.

c. 아동노동 및 강제노동: 0점

- 모든 임직원들은 18세 이상이며, 나이 증명에 대한 문서가 존재함.
- 강제노동에 대한 보고 건수가 없었으며, 150%의 초과근무 수당이 주어짐.
- 모든 직원들은 적법한 고용계약절차에 따라 채용되었으며, 채용수수료를 지불하지 않았음.
- 다만, 해당분야에 대한 긍정적 영향요소가 발견되지 않았으므로 추가적 점수를 받지는 못함.

2) 소비자

a. 안전보건: 0점

- 시어 버터에 대한 안전보건 관련 이슈가 제기된 적이 없으며, 제품 자체의 안전보건 리스크도 발견되지 않았음.
- 다만, 해당분야에 대한 긍정적 영향요소가 발견되지 않았으므로 추가적 점수를 받지는 못함.

3) 지역사회

a. 지역사회관여: +1점

- 주기적인 현장방문을 통해 현지 주민 및 농민들의 피드백을 수렴하고, 현지 NGO와의 소통을 통해 지역의 필요를 파악함.
- 커뮤니케이션 채널 수립을 통해 현지 이해관계자와의 유기적인 협력관계를 유지하고 있으므로 +1점을 부여함.

b. 자원접근성: +1점

- 일부 지역의 경우 원자재 재배를 위한 필요한 자원 접근성 (ex.물)이 부족했기에, 이를 개선하기 위해 지역인프라 건설이 이루어짐.
- 또한 농민들에게 재배지 관리 교육을 수행하여, 토지황폐화와 같은 환경악영향을 예방하고, 지역 내 약 6000그루의 나무를 심음.

c. 안전보건: +1점

- 현지 주민·농민들이 가장 신경쓰는 이슈는 안전보건인 것으로 나타났으며, 이에 따라 후지 오일 측은 다양한 안전장비를 지급함. 특히 코로나19예방을 위해 다양한 의료품이 지원됨.
- 다만 각 지역에 따라 안전보건리스크가 상이했으며, 이에 따라 지역별로 필요로 하는 니즈가 달랐음.
- 추천행동: 지역별 안전보건 니즈를 파악하고 이에 따라 인프라 개선작업을 수행함.

4) 협력사 (현지 농민)

a. 경쟁 공정성: +2점

- 시어 열매의 경우, 연2회의 수확시즌이 존재하며 수확시즌 사이에는 매출이 발생하지 않는 구조임. 때문에, 많은 농민들이 해당기간 동안 수입을 창출하기 위해 미래 수확량에 대한 선계약을 체결하여 시장가보다 낮은 가격에 열매를 판매함.
- 따라서, 후지오일 측은 지역농민조합과 공급계약을 체결하여 날짜에 관계없이 열매를 시장가에 구매하기로 결정함.

b. 협력사 관계: +1점

- 지역농민조합과의 계약체결 및 협력관계 유지를 통해 많은 농민들의 경제적 여건이 높아졌음을 발견함. 현지 NGO의 조사결과, 농민들은 해당 파트너십에 높은 만족도를 보였으며 대금 지불이나 대우에 있어서도 고충이 발생하지 않았음.

5. 레킷벤키저 - 책임 마케팅 정책 수립을 통한 상품판매단계의 인권영향 관리

OUR RESPONSIBLE MARKETING PRINCIPLES

1. Be truthful & clear in all our communication 
2. Be transparent about our products and marketing intentions 
3. Champion safety and safe use 
4. Protect consumer data and privacy 
5. Take extra care around marketing to children and teens 
6. Represent and portray Diversity & Inclusion 
7. Drive responsibility through partnerships 
8. Drive for meaningful sustainable impact 

(그림) 레킷벤키저의 책임 마케팅 8대원칙

<https://www.reckitt.com/sustainability/purpose-led-brands/ethical-behaviour/responsible-marketing/>
<https://www.reckitt.com/media/9950/rm-policy.pdf>

- 레킷벤키저는 책임마케팅을 위한 8대원칙을 제정하고, 이에 기반하여 실제적인 요구사항을 담은 책임 마케팅 정책을 수립함.
- 해당 정책은 자사 마케팅 담당자 뿐만이 아니라, 광고사, 판매사, 인플루언서 등 자사제품의 판매·홍보에 연관된 모든 이해관계자에 적용됨.
- 레킷벤키저 제품에 대한 마케팅 활동을 수행하고자 하는 모든 이해관계자는 사전에 ‘책임마케팅 원칙 교육’을 필수적으로 이수해야 함.
- 책임마케팅 관련 정량·정성적 지표를 개발하고 본사차원에서 이를 모니터링함.
- 고충처리제도 및 소비자신고제도를 통해 자사제품의 비윤리적마케팅 신고를 접수함.

- 레킷벤키저가 책임마케팅 원칙을 통한 이해관계자 핵심요구사항은 다음과 같음.

a) 진실되고 명확한 정보만을 포함해야 함.

- 검증가능한 증거 혹은 사실이 뒷받침되지 않은 채 특정 효과를 강조하는 문구, 추천, 사용후기 등을 사용해선 안됨.

b) 차별적 요소를 내포해서는 안됨.

- 모든 홍보·광고 콘텐츠에는 인종, 성별, 장애, 나이 등에 대한 차별적 요소가 없어야함. 의도되지 않았다 하더라도, 소비자가 콘텐츠를 통해 차별적요소를 느낄 경우, 이에 대한 즉각적 수정이 이루어져야 함.

c) 개인정보를 활용해서는 안됨.

- 개인정보를 활용한 맞춤형 마케팅이나 전화 마케팅 등은 금지됨. 모든 이해관계자들은 자사가 수립한 개인정보보호지침 및 관련 법안을 준수해야 함.

d) 미성년자 대상 마케팅 활동에 특별한 주의를 기울여야 함.

- 만 13세 미만을 대상으로는 모든 직접적 마케팅이 금지되며, 청소년을 대상으로 마케팅활동을 수행할 시, 이들에게 끼칠 수 있는 부정적 영향이 충분히 고려되어야 함.