



# Global New ICT Leader

SK Telecom Annual Report  
2016



## About This Report

본 보고서는 SK텔레콤의 통합 연차보고서(Integrated Annual Report)로서 SK텔레콤의 투자자 및 이해관계자에게 연례 성과를 보고하기 위한 목적으로 발간되었습니다. 본 보고서는 SK텔레콤의 재무적 실적뿐만 아니라 미래 전망, 비재무적 성과와 그 저변의 가치 제고 노력을 포함한 종합적인 가치창출 스토리(Value Creation Story)를 담고 있습니다. SK텔레콤 이사회는 2017년 7월 본 보고서를 최종 승인하였습니다.

### 작성 근거 및 참조 국제 가이드라인

본 보고서는 <IR> Framework가 제시하는 원칙과 내용을 준수하여 작성되었습니다. <IR> Framework는 재무·비재무 성과 통합 보고를 위하여 국제통합보고위원회(IIRC, International Integrated Reporting Council)가 제정한 표준 프레임워크입니다. 또한 본 보고서는 글로벌 리포팅 이니셔티브(GRI, Global Reporting Initiative)의 지속가능성 보고 표준인 'GRI G4'의 포괄적(Comprehensive) 부합(In accordance with) 요건을 따르고 있습니다. SK텔레콤은 유엔글로벌콤팩트(UNGC, UN Global Compact) 리드(LEAD) 기업으로서 UNGC 10대 원칙에 부합하는 경영활동을 수행하고 있으며, 본 보고서는 UNGC의 이행보고서(COP, Communication on Progress) 작성 원칙을 충실하게 따르고 있습니다.

### 보고의 범위와 경계에 관한 사항

본 보고서에서 'SK텔레콤'이라는 표현은 한국채택국제회계기준(K-IFRS)상 연결의 대상이 되는 자회사를 포함하지 않은 SK텔레콤 개별 기업을 지칭합니다. 재무 데이터는 연결 기준으로 작성하였으며, 환경/사회 등의 비재무 데이터는 별도기준으로 작성하였습니다. 일반적인 서술과 정보에 대해 별도 표기가 없는 경우 SK텔레콤의 해외 지사, 자회사, 투자 회사의 데이터는 제외되어 있습니다. 단, SK텔레콤의 재무적, 운영적 통제력과 사업 영향력, 파급효과 등을 고려하여 이해관계자의 판단에 중대한 영향을 미칠 수 있는 경우에는 별도 표기를 통해 이러한 데이터를 포함하였습니다. 보고의 지리적 경계는 매출의 95%가 발생하고 있는 주 사업장이 위치한 대한민국이며, 시간적 경계는 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지입니다. 단, 일부 정성적 활동은 2017년 5월까지의 내용을 포함할 수 있습니다. 이전 보고서에 보고된 과거 데이터에 주의가 필요한 변동이 발생한 경우 2016년을 기준으로 과거 데이터를 재산정하였습니다. 본 보고서의 보고 주기는 1년으로 이전 보고서는 2016년 7월에 발간된 <SK Telecom Annual Report 2015>입니다.

### 제3자 검증 및 예측 정보에 관한 사항

본 보고서에 담긴 재무 정보는 독립 감사법인의 회계감사를 거쳐 작성되었으며, 비재무 정보는 보고의 신뢰성을 확보하기 위하여 독립적인 전문기관의 제3자 검증을 받았습니다. 또한 보고서에 포함된 온실가스 데이터에 대해 별도의 검증을 실시하였습니다. 본 보고서는 SK텔레콤과 자회사들의 재정 상황, 운영·영업 성과, 회사 경영진의 계획·목표와 관련된 예측진술을 포함하고 있습니다. 제3자의 검증에도 불구하고 기업 경영을 둘러싼 정치적·경제적 그리고 상황적 불확실성으로 인해, 예측진술을 통해 기재되거나 암시된 미래 실적과 회사의 실제 실적 간에는 차이가 있을 수 있습니다.

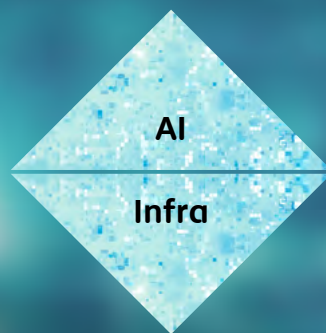
### 국제 이니셔티브 및 파트너십

SK텔레콤은 사회 윤리와 국제 환경 개선을 위해 유엔기구들과 기업들이 협조하여 발의한 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact)에 2007년 가입하여, 2011년부터는 유엔글로벌콤팩트 블루프린트(Blueprint)에 부합하는 우수사례를 개발하고 확산하기 위한 유엔글로벌콤팩트 선도기업 협의체인 GC 리드(GC LEAD) 기업으로서 활동하고 있습니다. 또한 사회적 책임에 관한 경영 시스템 표준인 ISO 26000 준수를 비롯하여, 탄소정보공개프로젝트(CDP, Carbon Disclosure Project), 통합 보고(IR, Integrated Reporting) 비즈니스 네트워크 등에 참여하고 있습니다. 지속가능성을 향상시키기 위한 SK텔레콤의 이러한 노력은 대외적으로 인정받아 2008년부터 9년 연속 아시아 통신기업 최초로 다우존스 지속가능경영지수(DJSI, Dow Jones Sustainability Indices) 월드에 편입되었습니다.

## SK Telecom: A Global New ICT Leader

AI, 클라우드, 빅데이터, 5G 기술력과 강력한 인프라를 기반으로 미디어, IoT, 커머스 플랫폼까지 SK텔레콤은 가장 경쟁력 있는 New ICT 역량을 갖추고 있습니다. 이제 SK텔레콤은 글로벌 New ICT 기업으로 성장하여 모두의 미래를 바꿀 4차 산업혁명 시대를 선도해가겠습니다.





MNO — IoT — Media — Commerce — Enabler — New biz / New tech



Leading industry 4.0 through competitive advantage in AI & Infra

# Unlocking the potential of ICT Innovation

## > 글로벌 New ICT 기업으로 도약하다

모든 것이 ICT를 통해 초연결화, 초지능화되는 4차 산업혁명 시대, 그 가장 앞에 SK텔레콤이 있습니다. SK텔레콤은 이동통신 서비스를 기반으로 New ICT 생태계를 선도하는 리더가 되기 위해 끊임없이 혁신하고 도전하면서 4차 산업혁명 시대를 한발 앞서 준비해 왔습니다. SK텔레콤은 핵심 자산인 네트워크 인프라와 인공지능(AI)에서의 차별적 경쟁우위를 바탕으로 이동통신(MNO), 미디어, 사물인터넷(IoT), 커머스, DT(Digital Transformation), New biz / New tech 등을 아우르는 글로벌 New ICT 기업으로 도약하고자 합니다. SK텔레콤이 실현하는 New ICT는 모두의 생활을 놀랄 만큼 새롭게 혁신하여 보다 편리하고 풍요로운 세상을 만들어갈 것입니다.



# 5G networks: a revolutionary technology leading the new ICT world

> 모든 것을 연결하는 5G로 New ICT를 실현하다

4차 산업혁명 시대의 중심이 될 New ICT의 근간은 5G를 비롯한 네트워크 인프라입니다.

초고속, 초저지연, 초대용량의 데이터 처리가 가능한 5G 네트워크는

이동통신(MNO)과 AI, 미디어, IoT, 커머스의 비즈니스 포트폴리오의 기반이 되며,

가상현실, 증강현실, 인공지능로봇, 자율주행자동차 등 New ICT 비즈니스로의 확장을 가능하게 합니다.

SK텔레콤은 5G 핵심 기술 개발과 인프라 구축, 글로벌 파트너십 강화에 주력하여

2019년까지 5G를 상용화할 계획입니다.

동시에, 5G 네트워크에 최적화된 상품과 서비스 제공을 통해

모두의 삶을 혁신적으로 변화시켜갈 것입니다.

빠르고 효율적인 5G 네트워크를 기반으로

SK텔레콤이 New ICT 인프라를 가장 완벽하게 구현해 나가겠습니다.



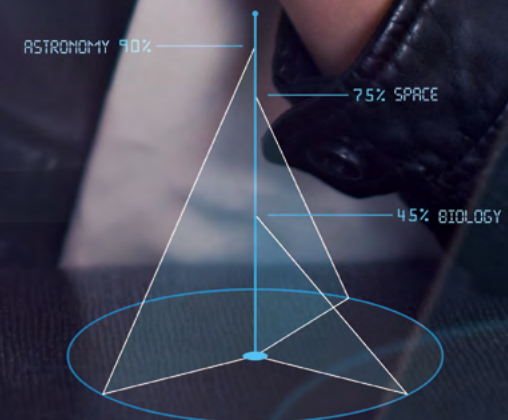
# Enjoying next generation media, beyond the constraints of time and space

## > 차별적 콘텐츠로 차세대 미디어의 즐거움을 누리다

IPTV, OTT 등 유선과 무선을 망라한 SK텔레콤의 미디어 플랫폼은 언제 어디서나 끊김 없이 다양한 디바이스에서 원하는 콘텐츠를 즐길 수 있게 해줍니다. 특히 모바일 미디어 플랫폼인 '옥수수(oksusu)'는 개인의 취향과 선호에 최적화된 콘텐츠와 서비스뿐만 아니라 AR(증강현실)·VR(가상현실)을 연계한 새로운 시청 경험으로 영역을 확장해 나가고 있습니다. 여기서 한발 더 나아가 IPTV는 개방형 미디어&홈 플랫폼으로 진화해 나가고, '옥수수(oksusu)'는 전략적 제휴를 통해 글로벌 미디어 플랫폼으로 성장해 나갈 계획입니다. 개인화 기반의 차별적 콘텐츠를 제공하는 SK텔레콤의 차세대 미디어 플랫폼에서 언제나 특별한 감동을 경험하게 될 것입니다.

```

NAME_JASON HOBBS >>>>>
GENDER_MALE
AGE_14
INTERESTS_ANIMATION, FAMILY TRIP
FUTURE HOPE_ASTRONAUT
PREFER_CATEGORY_ASTRONOMY, SPACE, BIOLOGY
AVERAGE CONNECTION TIME_40 MIN.
BETWEEN PM 4:00~7:00
  
```



## Opening a hyper-connected society with boundless and borderless IoT

› 경계 없이 연결하는 IoT로 초연결 사회를 열어가다

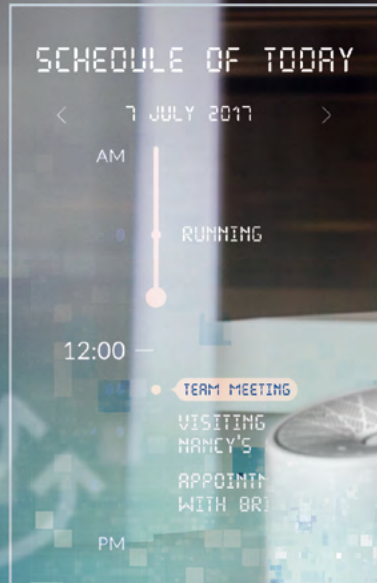
IoT는 스피커, TV, 자동차 등 디지털화되는 모든 디바이스를 연결하는 새로운 형태의 플랫폼입니다. SK텔레콤은 네트워크 인프라와 지능형 클라우드 등 핵심 기술을 기반으로 스마트홈, 커넥티드카와 같은 다양한 미래 디바이스에서 경계 없는 연결로 진정한 IoT를 구현하고 있습니다. 특히 다양한 글로벌 기업들과 함께 개발 중인 자율주행자동차는 주행 중에 빠르고 정확하게 외부의 기기와 데이터를 공유하여, 안전하고 효율적인 미래 생활 공간을 실현할 것으로 기대됩니다. SK텔레콤의 차별화된 IoT 플랫폼으로 지금까지 없던 새롭고 흥미로운 초연결 사회가 실현됩니다.



# Providing a way to enrich life with personalized AI platforms

## 인간 대화 수준의 개인화된 AI 플랫폼을 추구하다

간단한 음성 명령만으로 좋아하는 음악을 듣고 TV에서 영화를 고르고 집안의 온습도를 조절하고 스케줄을 관리하는 것은 음성인식 기반의 AI 개인비서 '누구(NUGU)'가 있다면 얼마든지 가능한 일입니다. 그러나 이러한 놀라움은 아직 시작에 불과합니다. SK텔레콤은 현재의 NUI(Natural User Interface), 인공지능 기술을 고도화하여 국내 최고 수준의 AI 역량을 확보할 것이며, 이를 기반으로 이동통신(MNO), 미디어, IoT, 커머스 등 상품과 서비스의 경쟁력을 제고하고 AI 생태계의 주도권을 선점해 나갈 것입니다. 이러한 노력을 통해 인간의 대화 수준을 갖추고 개개인에 맞는 검색과 추천 서비스를 제공하는 진화된 AI 플랫폼을 선보일 예정입니다. AI 개인비서와 함께하는 즐거운 일상, 상상만 하던 그 놀라운 경험이 이제 곧 현실이 됩니다.



# Delivering an intelligent commerce experience that interprets underlying needs

## > 가장 편리하고 자유로운 미래의 커머스를 경험하다

SK텔레콤은 오프라인과 온라인의 경계도, 미디어나 디바이스의 제약도 없는 세상에서 가장 편리하고 자유로운 커머스 환경을 지향합니다. SK텔레콤은 오픈마켓 '11번가', O2O(Offline to Online) 서비스, 결제 플랫폼, 디지털 콘텐츠 및 디지털 광고까지 차별적 커머스 역량을 두루 갖추고 있습니다. 앞으로는 커머스를 미디어, AI, IoT 플랫폼과 연계해 한 사람 한 사람을 위한 통합화, 개인화 커머스를 제안하는 등 지금까지 경험해보지 못한 토탈 라이프 케어 서비스를 제공해 나갈 계획입니다. 쇼핑을 넘어 일상의 무한한 즐거움으로 진화하는 SK텔레콤의 커머스 서비스로 모두의 삶은 더욱 편리하고 자유로워질 것입니다.

### RECOMMENDED ITEM >>>>>>

SHOES FOR BRENDA'S WEDDING  
SIZE : >230  
BALL WIDTH : >LEFT 225 RIGHT 229  
HEEL TO TOE LENGTH : >  
>LEFT C RIGHT C

### YOUR PURCHASE PATTERN



STYLE 0142  
PRICE \$ 89.99  
SIZES  
5  
5.5  
6  
7  
7.5

STYLE 0164  
PRICE \$ 99.99  
SIZES  
5  
5.5  
6  
6.5  
7  
7.5

STYLE 0179  
PRICE \$ 109.99  
SIZES  
5.5  
6  
6.5  
7



# Possibilities and opportunities in new ICT centered economy

› ICT 역량으로 4차 산업혁명의 주역으로 성장하다

4차 산업혁명 시대는 ICT가 모든 산업의 핵심 경쟁 요소가 되는 'ICT 중심 경제 (ICT centered economy)'라고 할 수 있습니다. 또한 ICT를 중심으로 시장 경쟁의 규칙이 완전히 새롭게 변화하는 4차 산업혁명은 SK텔레콤에게 커다란 도전 과제이자 새로운 도약 기회이기도 합니다. 인프라와 시를 기반으로 강력한 ICT 역량을 발휘하여 다른 전통적인 산업의 디지털 전환을 지원할 뿐만 아니라 이동통신을 넘어 ICT 기반의 신규 사업에 활발하게 진출함으로써 SK텔레콤은 4차 산업혁명을 주도해 나갈 것입니다. 모두의 미래를 비꿈 4차 산업혁명 시대, 이제 SK텔레콤이 가장 먼저 실현하겠습니다.



## ABOUT US

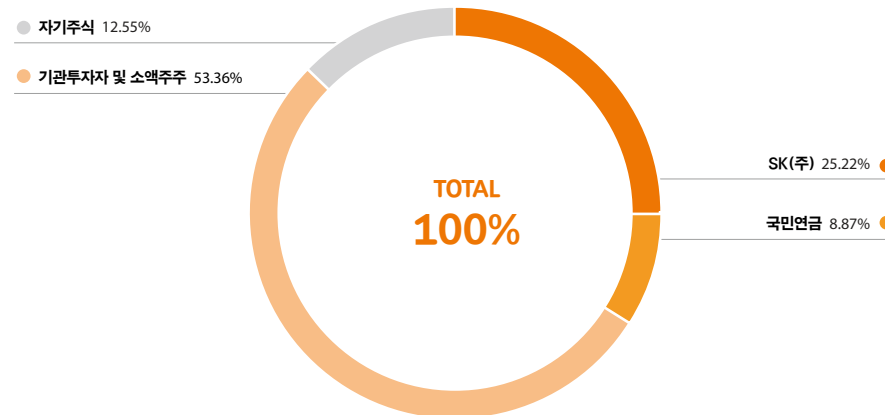
SK텔레콤은 이동통신 서비스를 기반으로 인공지능(AI), 미디어, IoT, 커머스 등 핵심역량을 보유한 글로벌 New ICT 기업으로 발돋움 하고자 합니다. 2016년 말 기준 가입자 수 2,959만 명을 기록하고 있으며, 세계 '최고' 그리고 '최초'의 기술과 서비스로 대한민국 ICT생태계를 선도하고 있습니다.

### 주요 정보

설립일	1984.03.29
가입자 수	2,959만 명(*)
임직원 수	4,399명
자회사 수	38개
증권거래소 등록 현황	한국증권거래소 뉴욕증권거래소 런던증권거래소

\*알뜰폰(MVNO) 가입자 수 포함 기준 (2016.12)

### 주주 현황



## INSIDE THIS YEAR'S REPORT

### 01

#### COMPANY OVERVIEW

LETTER TO STAKEHOLDERS	020
BOARD OF DIRECTORS	024
OUR BUSINESS MODEL	026
YEAR 2016 ACHIEVEMENTS	028
LONG-TERM MANAGEMENT ISSUES	036
PROGRESS ON MATERIAL ISSUES	042

### 02

#### MEASURING OUR IMPACT

BUSINESS CASE 1. NEW ICT COMPANY	046
BUSINESS CASE 2. SOCIAL & OPEN INNOVATION	050
BUSINESS CASE 3. SOCIAL AND ENVIRONMENTAL P&L	054

### 03

#### ACCOUNTABILITY

거버넌스 리포트	060
리스크 매니지먼트 리포트	066
투명성 리포트	072
인권 리포트	075
공급망 리포트	078

### 04

#### FINANCIAL & NON-FINANCIAL STATEMENTS

재무 성과표	084
재무 경영실적 진단 및 분석	091
비재무 성과표	098
비재무 경영실적 진단 및 분석	100
외부 감사인의 감사보고서	114
제3자 검증의견서	115
온실가스 검증의견서	118

### 05

#### OTHER INFORMATION

CEO 인권정책서명	120
비즈니스파트너 ESG 행동규범	122
GRI 인덱스	124
SASB 인덱스	129
유엔글로벌콤팩트	130
재무 성과표(별도)	132
SK 텔레콤 글로벌 네트워크	138
투자자 정보	139

# 1

# COMPANY OVERVIEW

Letter to Stakeholders	20
Board of Directors	24
Our Business Model	26
Year 2016 Achievements	28
Long-term Management Issues	36
Progress on Material Issues	42

## LETTER TO STAKEHOLDERS

존경하는 이해관계자 여러분,

**2016년은 SK텔레콤이 New ICT영역에서 새로운 발걸음을 내딛은 한 해였습니다.**

ICT 산업뿐만 아니라 모든 산업 영역에서 4차 산업혁명이 시대적 화두로 떠올랐습니다. SK텔레콤은 고객 관점의 차별화된 상품·서비스를 기반으로 이동통신, 미디어, 사물인터넷(IoT), 플랫폼 사업 등 4차 산업혁명 시대를 이끌 비즈니스 모델 혁신을 추진하였습니다. 세계 최초 5G 핸드오버 및 5G 커넥티드 카(Connected Car) 시연에 성공하였으며 국내 최초 음성인식 기반 인공지능(AI) 디바이스 '누구(NUGU)'를 출시하는 등 New ICT 패러다임을 선도하기 위한 기반을 마련했습니다. 이러한 노력의 결과 SK텔레콤은 2016년 연결기준 매출 17조 918억 원, 영업이익 1조 5,357억 원의 재무 성과를 달성하였습니다. 또한 SK텔레콤은 유엔글로벌콤팩트(UNGC) 우수 회원사 리드(LEAD)기업 활동, 아시아 통신기업 최초 9년 연속 다우존스 지속가능경영지수(DJSI) 월드 편입, 동반성장지수 최고 등급인 '최우수' 등급 4년 연속 유지, 20년 연속(2017년 기준) 국가고객만족도(NCSI) 1위 등 경영 활동 전반에 걸쳐 최고 수준의 대외평가를 이어갔습니다.

**NEW ICT 생태계를 성공적으로 구축하고 4차 산업혁명을 선도해가겠습니다.**

4차 산업혁명 시대는 초연결, 초지능화의 ICT 혁신을 중심으로 모든 산업의 '판'이 재편되고 글로벌 경쟁이 더욱 가속화될 것입니다. 이러한 환경 변화에 대응하여 SK텔레콤은 인프라, 인공지능(AI) 등 차별적 핵심 역량의 경쟁 우위를 바탕으로 이동통신(MNO), 미디어, IoT, 커머스, 인에이블러(Enabler) 등으로 비즈니스 포트폴리오를 확장하고 기업가치를 극대화하여 글로벌 New ICT 기업으로 거듭나고자 합니다.

2016년 SK텔레콤은 이동통신영역(MNO)에서 차별적인 상품 및 서비스 경쟁력을 강화하며 고객유지(Retention) 중심의 새로운 경쟁 패러다임을 선도하였습니다. 'T 시그니처', 'band 플레이 팩' 등 고객 선호를 반영한 요금제 출시를 통해 차별화된 고객 맞춤형 혜택을 강화하였습니다. 앞으로 SK텔레콤은 철저한 데이터 분석을 기반으로 이동통신 상품·서비스 경쟁력 및 고객 커뮤니케이션 강화에 역량을 집중하고, 유·무선 통합 관점에서 최적화된 가치를 제공하여 고객에게 인정받는 1위 사업자로서의 확고한 위상을 다지겠습니다.



SK텔레콤 대표이사 사장  
박정호

통신사업자의 네트워크 인프라는 4차 산업혁명을 주도하는 ICT 융합 비즈니스 모델을 실현하고 보편화하는 핵심이 될 것으로 전망됩니다. 당사는 글로벌 주요 통신사 및 장비업체들과 5G 규격 표준화를 위한 공동협력체를 구성하여 참여하고 있으며, 2016년 9월 세계 최초 5G 핸드오버 시연, 11월 세계 최초 5G 커넥티드 카(Connected Car) 시연에 성공하여 5G 기술력에 대한 잠재성을 확인하였습니다. 2019년 상용화를 목표로 5G 고유의 콘텐츠 및 서비스를 준비할 것이며, 5G의 초고속, 저지연, 확장성을 기반으로 혁신적 비즈니스 모델을 선도하는 사업자가 되겠습니다.

미디어/홈 영역에서 유·무선 IPTV 가입자를 확대하고, 콘텐츠 매출 성장을 이루어 가고 있습니다. 모바일 미디어 플랫폼인 '옥수수(oksusu)'는 서비스 개인화 및 콘텐츠 추천 고도화, 콘텐츠 경쟁력 강화 등 고객 이용성을 증대하며 미디어 사업의 주요 성장 동력으로 자리잡았습니다. SK텔레콤의 유·무선 미디어 플랫폼은 과감한 투자 및 다양한 사업자들과의 제휴·협력을 통해 글로벌 콘텐츠 경쟁력을 확보하고, 인공지능 및 빅데이터 기반의 신규 비즈니스 모델과 연계하여 차세대 미디어 플랫폼으로 성장해 나갈 것입니다.

IoT 영역에서 당사는 핵심 인프라 경쟁력을 기반으로 기존 사업을 혁신하고, 고객에 새로운 가치를 제공하는 디지털 전환(Digital Transformation) 사업을 중점적으로 추진할 계획입니다. 디바이스 간 끊김 없는(Seamless) 연결성을 기반으로 개인화된 환경에 최적화된 스마트홈, 커넥티드 카(Connected Car) 서비스를 제공하고, 사물 간의 연결을 통해 축적되는 방대한 빅데이터 분석을 통해 3차 산업의 디지털화를 주도해 나가겠습니다. 향후 IoT 영역은 SK(주) C&C, SK하이닉스 등 그룹 내 ICT 역량을 결집해 혁신적인 서비스·상품을 발굴하고, B2C와 B2B를 아우르는 성장을 가속화해 나갈 것입니다.

SK텔레콤은 '누구(NUGU)', T map 등 당사가 경쟁 우위를 선점하고 있는 서비스를 중심으로 본격적인 글로벌 경쟁을 주도할 수 있는 톱클래스 플랫폼을 완성시켜 나가고자 합니다. 2016년 9월 출시한 국내 최초 음성인식 기반 인공지능 디바이스인 '누구(NUGU)'는 개인화 인공지능 플랫폼 시장의 가능성을 보여주었습니다. 고유의 음성인식 인공지능 플랫폼 기술은 향후 지속적으로 기술 고도화 및 서비스 다양화를 추구할 것이며, 개방형 생태계를 구축하고 커머스-IoT 플랫폼과 연계하는 등 새로운 시장을 견인해 갈 것입니다.

**혁신과 상생의 리더십을 바탕으로 사회와 함께 성장하는 글로벌 New ICT 기업이 되겠습니다.**

2017년 3월 당사는 주주총회에서 SK그룹의 경영철학인 SKMS(SK Management System) 개정 내용을 반영하여 이해관계자 행복 중심으로 정관을 개정하였습니다. 새로운 정관에는 기업은 경제 발전에 기여함은 물론 사회적 가치 창출을 통해 사회와 더불어 성장해야 하며, 지속가능한 이해관계자 행복을 위해 현재와 미래의 행복을 동시에 고려해야 한다는 내용을 명문화하였습니다. 이는 기업의 성공 요인이 단기적인 성장 뿐만 아니라 이해관계자를 고려한 지속가능한 미래 가치 창출에 있음을 기업 철학의 중심에 반영한 것입니다. 이를 실현하기 위해 당사는 재무적 성과뿐만 아니라 사회적 가치를 동시에 추구하며 사회와 함께 성장을 이루어 나갈 계획입니다.

SK텔레콤은 통신 사업자를 넘어 미래 변화를 주도하는 New ICT 리더로서 성장해 가고자 합니다. New ICT 영역에서의 혁신적인 비즈니스 모델을 통해 지속적인 성과를 창출함과 동시에 ICT 생태계를 선도하며 사회와 함께 성장의 결실을 맺어나갈 것입니다. SK텔레콤이 만들어갈 새로운 변화에 고객, 투자자 및 이해관계자 여러분의 지속적인 관심과 성원을 부탁드립니다.

감사합니다.

2017년 7월

SK텔레콤 대표이사 사장 박정호

# 이사회 (BOARD OF DIRECTORS)

SK텔레콤은 의사결정의 투명성을 확보하고 견제와 균형을 기반으로 한 효율적인 경영 활동을 수행하기 위해 글로벌 기준에 부합하는 독립적인 거버넌스 구조를 구축하고 있습니다. SK텔레콤의 이사회는 1명의 사내이사, 1명의 기타비상무이사 외 4명의 사외이사로 총 6명의 이사진으로 구성되어 있습니다. 사외이사는 모두 SK텔레콤의 '독립성 및 전문성' 요건을 충족합니다.



**이재훈**  
이사회 의장  
사외이사

2014.03

(현) 한국산업기술대학교 총장 (2014~현재)  
(전) 지식경제부 제2차관 (2008~2009)  
(전) 산업자원부 제2차관 (2007~2008)

감사위원회  
기업시민위원회  
보상심의위원회  
투자심의위원회



**박정호**  
대표이사 사장

2017.03

(현) SK텔레콤 대표이사 사장 (2017~현재)  
(전) SK(주) C&C 대표이사 사장 (2015~2016)  
(전) SK C&C Corporate Development장 부사장 (2013~2014)

사외이사후보추천위원회



**오대식**  
사외이사

2013.03

(현) 세무법인 제일티앤엠 대표 (2016~현재)  
(전) 법무법인 태평양 고문 (2008~2016)  
(전) 서울지방국세청 청장 (2007~2008)

감사위원회  
보상심의위원회  
사외이사후보추천위원회  
투자심의위원회



**안재현**  
사외이사

2014.03

(현) KAIST 경영대학 최고경영자과정 책임교수 (2015~현재)  
(전) KAIST 경영대학 대외부학장 (2013~2015)  
(전) KAIST 정보미디어 경영대학원장 (2011~2013)

감사위원회  
기업시민위원회  
사외이사후보추천위원회  
투자심의위원회



**안정호**  
사외이사

2017.03

(현) 서울대학교 융합과학기술대학원 부교수 (2013~현재)  
(전) 구글 방문연구원 (2016)  
(전) 휴렛팩커드연구소 연구원 (2007~2009)

기업시민위원회  
보상심의위원회  
투자심의위원회



**조대식**  
기타비상무이사

2017.03

(현) SK SUPEX추구협의회 의장 (2017~현재)  
(전) SK(주) 대표이사 사장 (2013~2016)  
(전) SK(주) 사업지원부문장 겸  
자율·책임경영지원단장 (2011~2012)

# OUR BUSINESS MODEL

## 4차 산업혁명을 선도하는 NEW ICT 생태계 리더

지난 30년간 SK텔레콤은 세상과 사람을 연결하고, 새로운 미래를 향해 진화해 왔습니다. 세상에 없던 서비스와 앞선 기술로 대한민국 이동통신의 역사를 견인해온 SK텔레콤은, 인공지능(AI), 미디어, IoT 등 New ICT 영역에서 혁신적인 비즈니스 포트폴리오를 기반으로 새로운 진화를 준비하고 있습니다.

SK텔레콤은 모든 것이 연결되고 지능화되는 4차 산업혁명 시대를 맞아 New ICT 생태계 리더로서 혁신과 성장을 견인해 나아가겠습니다. 이를 위해 New ICT 사업 포트폴리오를 확장하고, 他산업의 Digital Transformation 파트너로서 Enabler 사업을 전개하는 한편, ICT 역량 기반의 파괴적 전략을 통해 본격적인 미래 성장을 추진하겠습니다.



## 4차 산업혁명을 선도할 NEW ICT 기업으로 도약

이동통신사업에서의 혁신과 성장을 기반으로 4차 산업혁명 시대를 선도하는 NEW ICT 기업에 걸맞는 사업 포트폴리오를 갖추고 미래 가치 창출을 견인해 나가겠습니다.

### 2016년 성과

#### 이동통신을 넘어선 New ICT기업으로의 도약

2016년 SK텔레콤은 이동통신(MNO) 영역의 리더십에 머물지 않고, New ICT 생태계를 선도하는 사업자로 도약하기 위한 변화를 성공적으로 추진하였습니다.

이동통신 부문에서는 시장 내 소모적인 점유율 경쟁을 지양하고 고객이 가치를 느낄 수 있는 상품, 서비스 중심의 경쟁 패러다임으로 전환해 간다는 원칙을 실현하였습니다. 특히, 2016년에는 철저한 빅데이터 분석을 기반으로 상품 및 서비스 경쟁력을 강화하는데 힘썼으며, 핸드셋(Handset) 중심의 신규시장 창출 및 효율적 시장 운영체제를 정립하여 안정적인 손익과 성장 기반을 마련하고자 하였습니다. 데이터 수요의 지속적 증가에 따라 업계 최고 수준의 데이터 용량과 혜택을 더한 '밴드요금제'는 연말 약 1,255만 명의 가입자를 달성하였습니다. T시그니처, 밴드 플레이팩 등 고객 선호와 상황에 최적화된 요금제 출시, 프리미엄 단말 구매 부담을 줄인 S7 전용 카드 출시, 루나S, 갤럭시와이드, LG 5X 등 중저가 전용 단말 출시 등 SK텔레콤은 이동통신(MNO) 사업의 혁신을 선도하며 시장 선도 사업자로서의 입지를 굳건히 하였습니다.

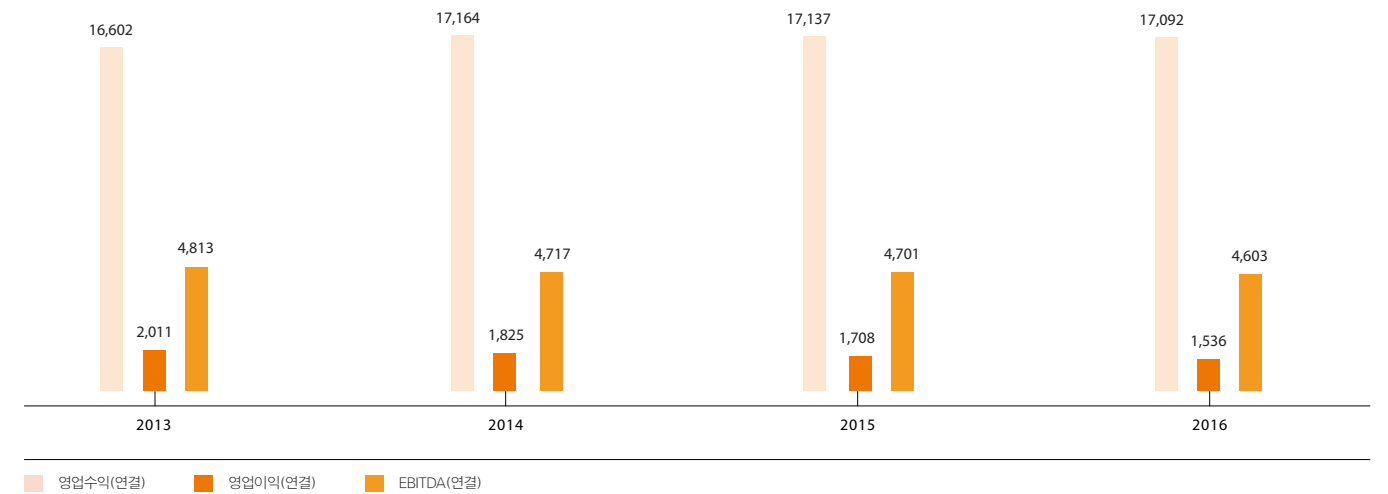
더불어 SK텔레콤은 모든 것이 융합되고 지능화되는 4차 산업혁명 시대를 맞아 현재의 경쟁 패러다임을 넘어서 새로운 사업 모델을 발굴하며, 글로벌 New ICT 기업으로서 도약하기 시작했습니다. 기존 이동통신(MNO) 사업에서 1등 사업자로서의 리더십을 더욱 굳건히 하는 한편, 당사의 고유한 인공지능(AI) 플랫폼을 기반으로 사업 포트폴리오를 미디어와 IoT, 커머스 등으로 확장하여 New ICT 생태계 기반을 마련하였습니다.

#### 견조한 사업 펀더멘탈 유지 및 성장 한계 극복

2016년 SK텔레콤은 한국채택회계기준(K-IFRS) 연결재무제표 기준 연간 매출 17조 918억 원, 영업이익 1조 5,357억 원의 실적을 달성했습니다. 매출 규모는 국내 통신시장의 성장 한계에도 불구하고 전년 수준을 유지하였으나, 영업이익은 지급 및 판매수수료, 감가상각비 등 제반 비용 상승으로 인해 전년 대비 10.1% 감소하였습니다. 순이익은 로엔, 포스코 처분 이익 등에 의한 영향으로 연간 기준으로 전년 대비 9.5% 증가한 1조 6,601억 원을 기록하였습니다. 2016년 전반적 재무 실적은 경쟁 대응을 위한 비용 상승 및 자회사 손실 등의 영향으로 이익이 다소 감소한 측면이 있으나, 세컨드 디바이스 중심의 신규 수요 창출 및 데이터 수요의 지속적 증가에 따라 전년 대비 유사 수준의 이동전화 매출을 실현하였고, 미디어 매출이 지속적으로 호조를 보이는 등 당사 사업 펀더멘탈 자체의 견조함은 유지되고 있습니다. SK텔레콤은 앞으로도 자회사를 포함한 연결 실적의 퀄리티가 향상될 수 있도록 꾸준히 관리해나갈 것 입니다.

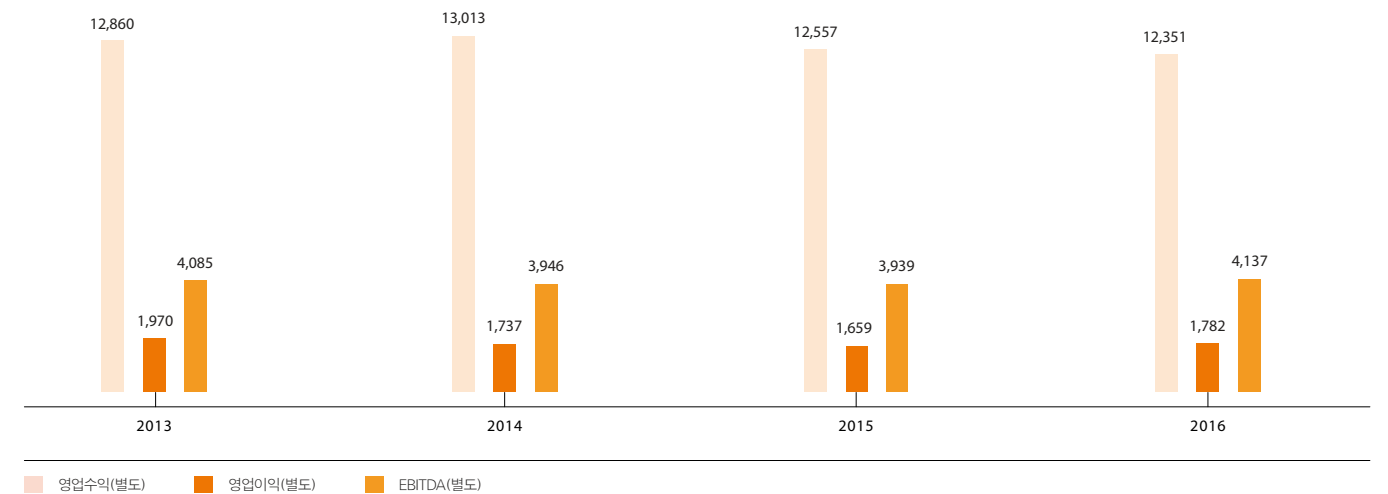
연결기준 실적

(십억 원)



별도기준 실적

(십억 원)





STRATEGIES FOR 2017

- ▶ 신규 사업 성장 가속화를 통해 17조 8,000억 원의 매출 목표 달성 추진
- ▶ 5G, 빅데이터, 인공지능(AI) 등 ICT 핵심 기술 및 역량 강화
- ▶ 데이터 분석 기반 마케팅 등 고객 이해를 통한 이동통신(MNO)의 매출 턴어라운드 실현
- ▶ 미디어 플랫폼 강화 및 홈·자동차 중심 IoT 생태계 주도
- ▶ Digital Transformation Enabler 사업 추진 및 비즈니스 모델 확장

2017년 계획 및 전망

2017년 SK텔레콤은 New ICT 시대의 생태계를 선도하며 사업을 확장해 나갈 것입니다. SK텔레콤은 2017년 연결기준 전년 대비 4.1% 성장한 17조 8,000억 원의 영업수익을 실현할 계획입니다.

통신 사업 - 데이터 분석 기반 상품 서비스 경쟁력 및 고객커뮤니케이션 강화

SK텔레콤은 통신 시장의 성장 한계를 극복하기 위하여 New ICT 사업으로 외연 확대를 추진하고자 합니다. 통신 사업에서는 고객, 시장에 대한 고도화된 데이터 분석을 기반으로 상품·서비스 경쟁력 및 고객 커뮤니케이션 강화를 통해 핵심 비즈니스의 견고한 성장을 이끌어나가자 합니다. 고객 리텐션 중심 경쟁 기초 하에서 매출 성장의 기반이 되는 핸드셋 중심의 신규 순증 가입자 기반을 확대하고, 퀄리티 중심의 비용 효율적 가입자 유지 경쟁 체제를 주도함으로써 안정적인 손익과 성장 기반을 공고히해나갈 계획입니다. 또한, 유·무선 통합 관점에서 고객 구조에 맞는 밸류업을 추진하여 이동통신 매출 턴어라운드를 실현해 나가겠습니다.

미디어-토털 미디어 플랫폼 사업자로의 성장

미디어 영역에서 SK텔레콤은 2016년 연말 기준 B tv가입자 397만 명을 포함하여 전체 유·무선 방송가입자 1,052만 명을 확보하였습니다. 통합 모바일 채널의 성공적인 출범과 함께 2017년에는 미디어의 외형 확대 및 새로운 비즈니스 모델 개발을 통해 성장 기초를 이어가며 토털 미디어 플랫폼 사업자로 거듭나겠습니다. SK브로드밴드를 중심으로 기가 인터넷, UHD 방송 등 고가 요금제 가입자 기반을 늘리고 콘텐츠 경쟁력 강화 및 모바일 채널 옥수수(oksusu)와의 연계를 통해 IPTV를 포함한 미디어 사업의 경쟁력을 높여나겠습니다. 한편, 데이터 분석 체계를 강화하여 정교한 콘텐츠 이용 패턴 분석을 기반으로 사용자 개인화에 최적화된 맞춤형 콘텐츠를 제공해 나갈 계획입니다.

IoT - 홈·자동차 플랫폼 선도 및 디지털 전략 사업 추진

IoT 분야에서는 2016년 SK텔레콤은 로라(LoRa) 전국망 상용화 등 하이브리드 IoT 전용망 완성을 기반으로 개방형 생태계 확장에 주력하면서 제조, 공공서비스 등 핵심 영역 중심의 시장 진입을 추진해왔습니다. 2017년에는 공공서비스 중심의 상품 발굴을 확대하는 한편, 파트너십을 통한 신규 솔루션 개발 등 생태계를 구축해 나갈 계획입니다. 또한, IoT, 데이터, 인공지능(AI) 등 당사의 핵심 인프라를 기반으로 홈과 자동차 영역을 혁신하고, he산업의 디지털 전환(Digital Transformation)을 지원해주면서 고객에게 새로운 가치를 제공해 나아갈 것입니다.

AI - 음성인식 등 인공지능 기술고도화 및 생태계 선도

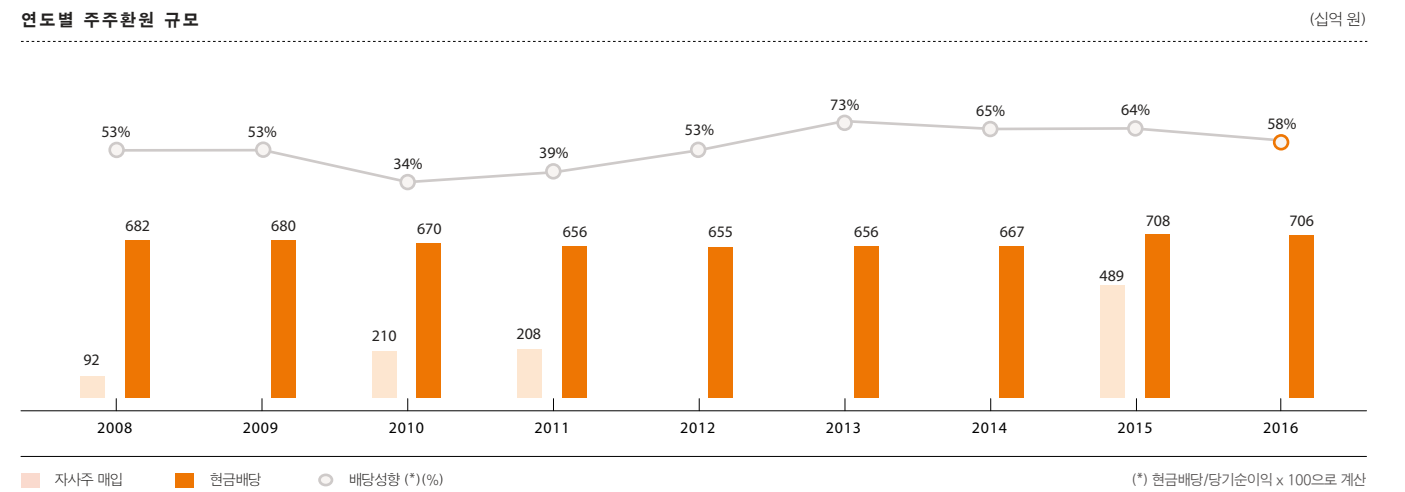
한편, 지난 9월에 런칭한 음성인식 디바이스 '누구(NUGU)'는 우수한 한국어 음성 인식률을 바탕으로 사용자 증가에 따라 정교한 자연어 인식 수준을 실현하여 분석, 추론 등 인공지능(AI) 기술을 지속적으로 고도화해 나갈 계획입니다. 향후 인공지능(AI) 기술이 적용된 '누구(NUGU)'는 디바이스 다변화, 음성 인식 기술의 고도화, 검색-추천 알고리즘의 향상, 지식 DB 강화 등을 통해 최적화된 개인화 서비스 제공이 가능한 인공지능(AI) 비서로 진화해나갈 것입니다. 인공지능(AI)은 4차 산업혁명을 주도할 대표적인 기술로서 모든 산업에 걸쳐 파급력을 발휘할뿐만 아니라 이동통신(MNO), 미디어, IoT, 커머스 사업의 혁신성을 강화하는 필수 인프라로서 역할을 할 것으로 기대합니다. SK텔레콤은 인공지능(AI) 기술이 적용된 '누구(NUGU)'를 중심으로 국내 시장을 확대하고 당사의 인공지능(AI) 기술이 글로벌 탑(Global Top) 수준이 되도록 노력해 나갈 것임과 동시에 기술 제휴 및 협력을 통해 인공지능(AI) 관련 산업 및 시장을 이끌어가는 개방형 산업 생태계를 선도해나가자 합니다.

핵심 기술역량 강화 및 비즈니스 모델 확장을 통한 글로벌 New ICT 리더로 성장

SK텔레콤은 2019년 5G 서비스 상용화를 위한 글로벌 주요 ICT 기업들과 생태계 구축 및 표준화 활동을 추진하고 있으며 2017년 말까지 시범망을 구축할 계획입니다. 특히, 5G 핵심 기술인 네트워크 슬라이스 연동 기술 제안 및 세계 최초 5G 해외 로밍, 핸드오버 시연 등 5G 관련 기술 개발과 표준화 작업을 주도하고 있습니다. 궁극적으로 SK텔레콤은 통신 및 ICT 역량을 기반으로 5G 연결성 확대에 의해 증가하는 데이터에 인공지능(AI), 가상화 기술을 적용한 New ICT 비즈니스 모델을 창출하여 4차 산업혁명을 선도해나가겠습니다. 또한, he산업 기존 사업자의 디지털 전환 과정에서 핵심적인 역량을 수행하는 인에이블러(Enabler) 사업을 추진하는 등 미래 시장 기회 및 새로운 가치를 창출하는 글로벌 New ICT 리더로 성장하고자 합니다.

성장을 위한 투자와 주주환원의 밸런스 유지

2016년 SK텔레콤은 기업가치 혁신을 최우선 과제로 삼아 주주, 투자자를 비롯한 여러 이해관계자 가치를 제고하기 위해 노력하였습니다. SK텔레콤은 2015년부터 총 배당금을 중간 배당금 1,000원을 포함하여 주당 10,000원으로 상향한 바 있습니다. 성장을 위한 투자와 주주환원의 밸런스를 유지하는 원칙을 기반으로 기업가치 증대를 위해 노력할 것입니다.



CASE  
국가고객만족도(NCSI)

20년 연속  
1위

SK텔레콤이 2017년 국가고객만족도(National Customer Satisfaction Index, NCSI)조사에서 최초로 20년 연속 이동통신부분 1위에 선정 되었습니다. NCSI는 한국생산성본부에서 주관하는 권위있는 고객만족지수로, 조사가 처음 시행된 1998년부터 SK텔레콤은 한 차례 빠짐없이 1위를 차지하였습니다. 뿐만 아니라 지난 2016년 10월에는 한국능률협회 컨설팅 주관 한국산업고객만족도(KCSI)평가에서도 이동통신부분 19년 연속 1위를 수상, 2016년 7월 한국표준협회 선정 한국서비스품질지수(KS-SQI)에서 17년 연속 1위를 수상하였습니다.

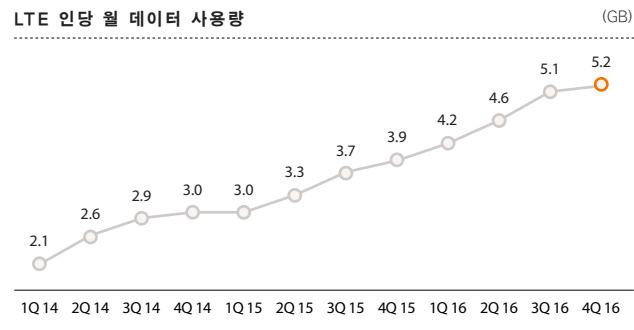
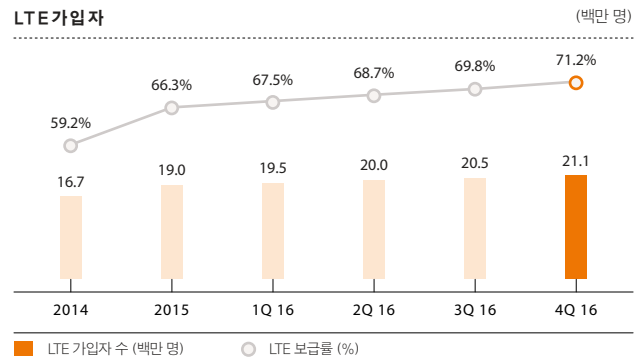
SK텔레콤은 최고의 고객가치를 지향하는 고객공감 CEM(고객경험관리, Customer Experience

Management)을 의사결정과 행동의 준칙으로 삼고 있습니다. 매일 CEO를 비롯한 회사 경영진들이 모여 현장에서 전달된 '고객의 소리'를 경청하고 토론하면서 회사의 운영방향을 정하는 '고객중심경영회의'를 시행합니다. 또한 전사적인 고객가치 실현을 위해 고객중심경영조직을 운영하고 있습니다.

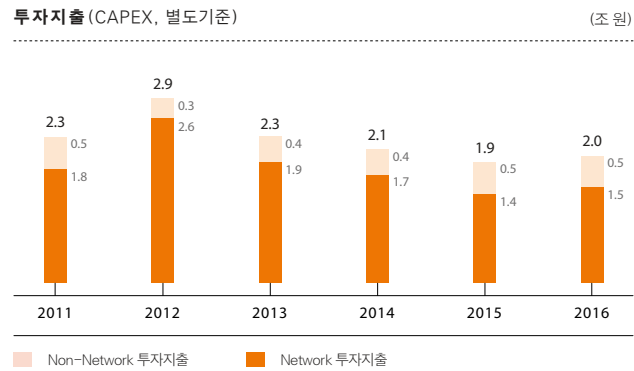
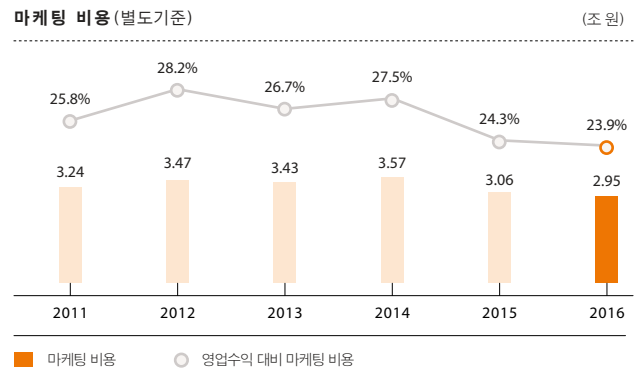
국가고객만족도 20년 연속 1위는 치열한 경쟁환경 속에서도 최고의 고객가치 실현을 위해 모든 임직원이 각자의 위치에서 고객중심경영 활동을 실천한 결과입니다. 모든 경영활동에 있어 고객가치를 최우선으로 두는 '고객중심경영' 체계를 더욱 확고히 하여 고객과 함께 지속적으로 성장하는 SK텔레콤이 되겠습니다.

Operational Review

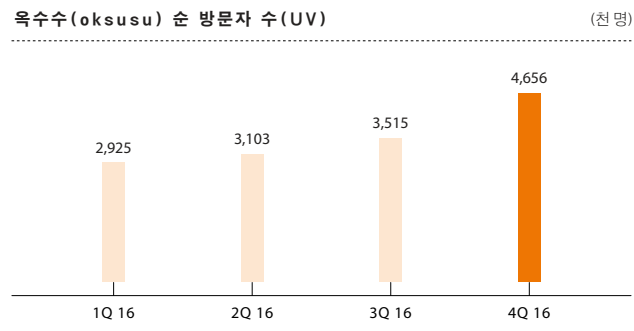
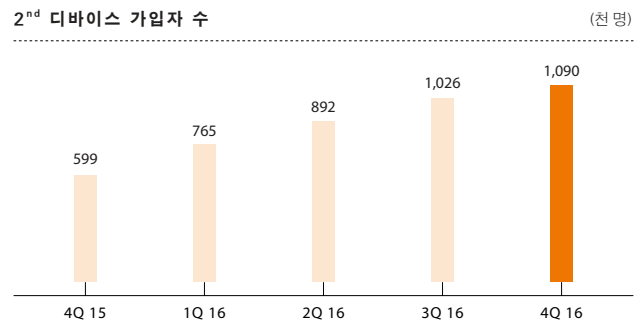
**LTE 가입자 및 인당 데이터 사용량** LTE 가입자 및 인당 월 데이터 사용량은 지속적으로 증가하고 있습니다. 데이터에 대한 고객 니즈와 실제 사용량이 지속적으로 증가하고 있는 만큼, 당사는 데이터 분석에 기반한 혁신적 서비스와 다양한 상품 라인업을 통해 고객이 체감하는 가치를 높이고 이를 매출 증대로 연결시켜 나갈 것 입니다.



**마케팅 비용 및 투자지출** 마케팅 비용은 시장 안정화 기조에 따라 과열 경쟁 등이 완화되어 매출 대비 24% 수준으로 하향 안정화 추세를 보이고 있습니다. 투자지출 또한 2조 원대로 하향 안정화를 달성하고 있습니다.



**ICT 융복합 서비스 사용자 현황** 2<sup>nd</sup> 디바이스 가입자 수는 2016년 말 총 가입자 백만 명을 돌파하며 성장세를 지속하고 있습니다. 모바일 IPTV 서비스 옥수수(oksusu)의 순방문자 추이 또한 적극적 마케팅 및 콘텐츠 편성 강화로 2016년 4분기 기준, 전분기 대비 30.7% 증가한 460만 명을 기록하고 있습니다.



\* 옥수수(oksusu) 서비스 2016년 1월 28일 출시

## 하드웨어-네트워크-콘텐츠 시너지로 TOTAL VALUE 창출

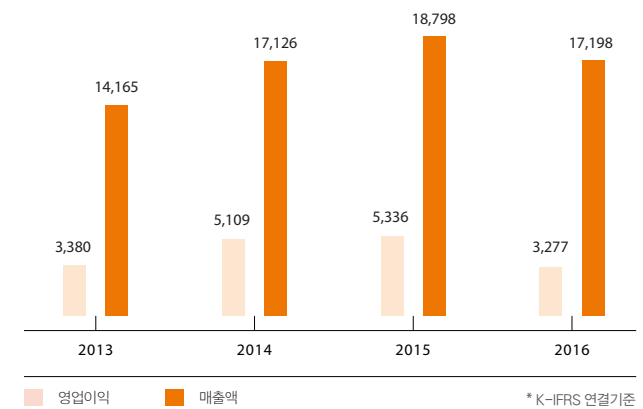
SK하이닉스는 1984년 국내 최초로 16Kb S램을 시험 생산한 이래, 세계 최초-최소-최고속-최저전압의 혁신적인 반도체 제품을 시장에 선보여 왔으며 통신과 반도체의 융복합화를 통한 시너지 아이템 개발 등 글로벌 '메모리 기반 반도체 솔루션 컴퍼니'로 새롭게 도약하고 있습니다.

SK하이닉스는 2016년 글로벌 이슈들로 인한 메모리 시장 변화에 탄력적으로 대응하는 가운데 수익성 위주의 경영에 주력하여 하반기 견조한 실적을 달성하였으나, 상반기 급격한 가격 변동에 의한 시장 악화로 연간 실적은 전년 대비 감소한 매출액 약 17조 1980억 원, 영업이익 약 3조 277억 원을 기록하였습니다.

최근 반도체 산업은 대량생산이 용이한 표준제품 위주에서 응용분야가 점차 다양화, 융복합화 됨에 따라 시설투자 및 생산성 향상을 통한 원가경쟁력 중심에서 제품 가치 증대를 통한 수익성 중심으로 경쟁의 패러다임이 빠르게 전환되고 있습니다. SK하이닉스는 우수한 메모리 시장 환경 속에서도 현재의 성과에 만족하지 않고 선행기술 및 응용기술 개발, 메모리 컨트롤러와 펌웨어가 결합된 응용복합제품의 개발을 통해 미래의 딥 체인지(Deep Change)를 가속하고 어떠한 시장 변화에서도 지속적으로 안정과 성장을 이룰 수 있도록 노력해 나가겠습니다.

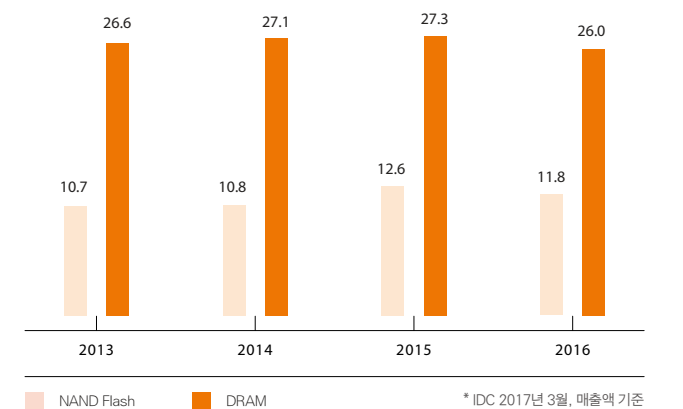


SK하이닉스 실적 (십억 원)



\* K-IFRS 연결기준

시장 점유율 (%)



\* IDC 2017년 3월, 매출액 기준

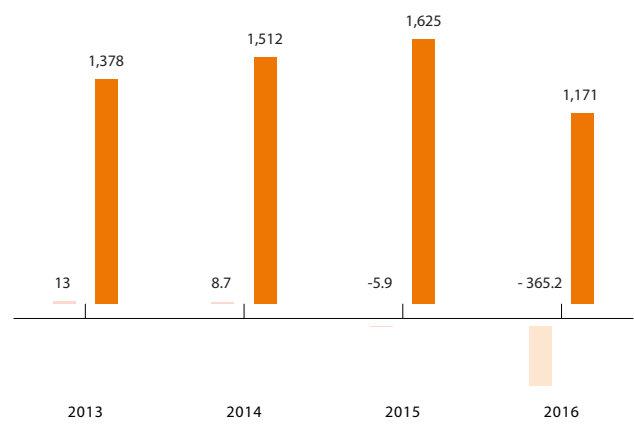


SK플래닛은 온라인과 오프라인 세상을 연결하고, 모바일의 가능성을 새롭게 열어가는 통합 & 개인화 커머스(Integrated & Personalized Commerce) 전문기업으로 디지털 시대에 최적화된 모바일 커머스 경험을 전달하는 마켓플레이스 서비스와 온·오프라인 쇼핑의 경계를 허무는 다양한 O2O(Online to Offline) 서비스를 제공하며 진정한 넥스트 커머스(Next Commerce) 시대를 이끌고 있습니다.

2016년에는 11번가 거래액 확대 등 단기간 내 주도적 사업자 지위 확보 및 적극적 시장 운영 활동 영향으로 영업적자가 증가하였으나, 2016년 매출은 1조 1,709억 원으로 LBS 사업조직 등 분할 효과 제외 시 전년 대비 약 8% 증가하였고 특히, 11번가 매출이 38% 증가하면서 전체 매출 성장에 기여하였습니다.

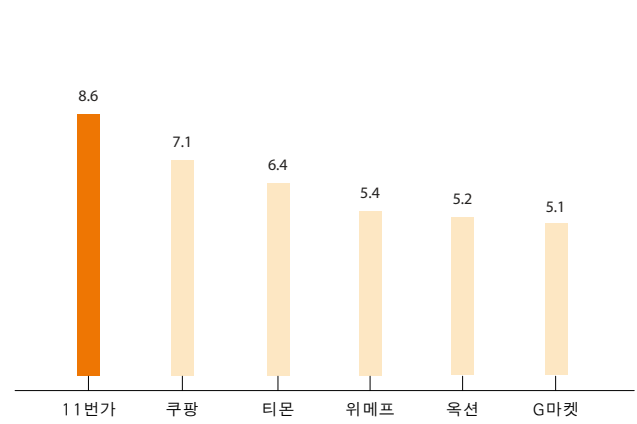
11번가와, OK캐쉬백 등 마케팅 플랫폼을 차별화된 데이터와 기술로 상호 연계하여 보다 통합되고 개인화된 커머스 사업을 해나감으로써 고도의 성장이 지속되고 있는 온라인/모바일 영역에서 리더십을 더욱 강화하여 2016년 이커머스 시장 1위 수준의 방문자수(UV)를 달성하였으며, 2025년까지 국내 종합유통 선도 사업자로 도약하는 것을 목표로 하고 있습니다.

SK플래닛 실적 (십억 원)



\* K-IFRS 연결기준, 2013년 2월 SK M&C 합병으로 인한 증가분 포함

이커머스 모바일 앱 월간 UV(Unique Visitor) 현황 (백만 명)



\* 2016.12월 기준, 출처: 님스 코리아 클릭

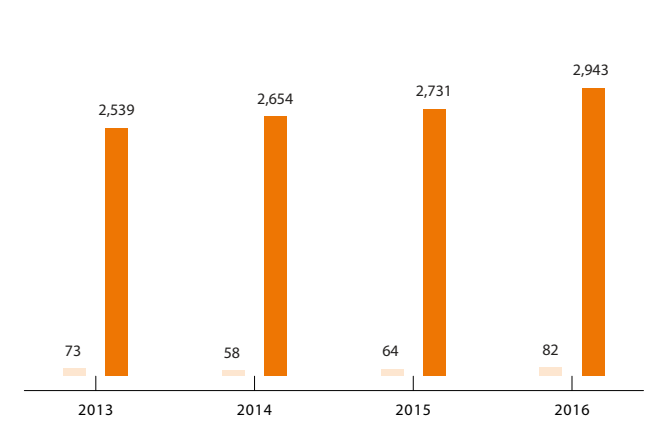


SK브로드밴드는 세계 최초 ADSL 서비스 상용화, 국내 최초 초고속 무선인터넷 서비스를 시작으로, IPTV 및 모바일 OTT 등 멀티미디어에 이르기까지 사업영역을 지속적으로 확장하며 국내 정보통신 업계의 새로운 패러다임을 선도하고 있습니다.

2016년 매출 규모는 초고속인터넷과 IPTV 매출 확대 등으로 전년 대비 7.7% 증가한 2조 9,430억 원을 기록하였으며, 비용 효율화를 통해 건설한 이익 성장을 실현하였습니다. 가입자는 초고속인터넷 521만 가입자를 중심으로 428만 명의 유선전화 가입자와 397만 명의 IPTV 가입자를 확보하였습니다.

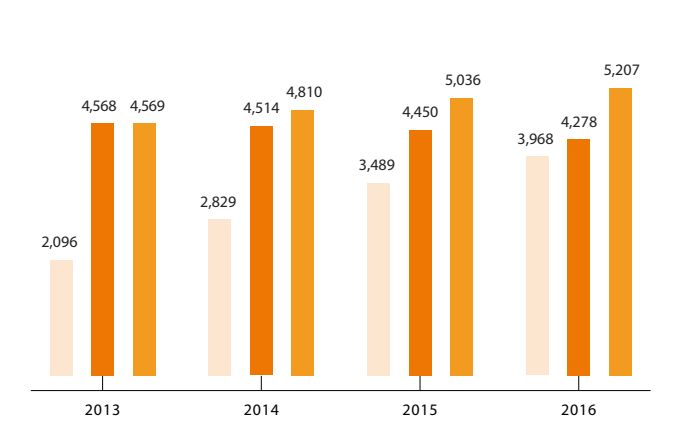
SK브로드밴드는 차별화된 서비스 제공, 유통망 확대를 통한 가입 편의성 제고 등 품질 및 서비스 향상에 주력하여 기존 보조금 중심 고객 확보 경쟁에서 벗어나 서비스 중심의 질적 경쟁을 지속 추진하고 있습니다. 또한 B tv, 옥수수(oksusu) 등 유·무선 IPTV 성장을 중심으로 맞춤형 콘텐츠를 발굴하고, 콘텐츠 제작/유통 파트너와의 제휴와 협력을 강화하는 등 차세대 미디어 플랫폼 회사로서의 경쟁력 제고를 위한 노력을 지속해 나갈 것입니다. SK브로드밴드는 앞으로도 개방과 협력을 통하여 2021년까지 NO.1 유·무선 미디어 플랫폼 회사로 도약하고자 합니다.

SK브로드밴드 실적 (십억 원)



\* 영업이익, 매출액

가입자 수 (천 명, 누적)



\* IPTV(B tv), 유선전화(B 전화), 초고속인터넷(B 인터넷)

## 중장기 성장을 위한 중요 이슈 관리

SK텔레콤은 미래 가치 창출 능력과 지속가능성에 영향을 끼칠 수 있는 다양한 경제, 환경, 사회적 변화를 검토하여 중요 이슈를 도출하고, 이슈별 대응과 성과를 매년 공개합니다.

SK텔레콤이 정의하고 있는 중요 이슈의 '중요성(Materiality)'이란 사업 및 지속가능성 측면에서의 연관성(Relevance)과 SK텔레콤 이해관계자의 지속적 가치 창출 능력에 실질적으로 미치는 영향(Impact)을 의미합니다. SK텔레콤은 중요 이슈의 선정과 우선순위를 위하여 이해관계자 참여 기반 중요성 평가 및 대응 프로세스를 운영하고 있으며, GRI(Global Reporting Initiative)의 GRI G4가이드라인과 국제통합보고위원회(IIIRC, International Integrated Reporting Council)의 <IR> 프레임워크가 권고하는 보고 주제 결정과 내용 구성에 관한 가이드를 준수하고 있습니다.

경제, 환경, 사회적 이슈란 UN의 지속가능발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals)를 포함한 글로벌 정치·경제·사회 이슈, 글로벌 규제, 중장기적인 사회변동 트렌드, 국제 기구 및 비영리 기관(NGO)이 제기하는 이슈, 사업 과정 내 알려진 외부 효과(Externality) 등을 의미합니다. 이러한 이슈들은 SK텔레콤의 이해관계자 참여 프로세스에 따라 이슈 풀(Pool)로 관리됩니다.

SK텔레콤은 국제통합보고위원회(IIIRC, International Integrated Reporting Council)의 권고에 따라 특히, 1) SK텔레콤의 가치 창출에 지속적 영향을 끼칠 수 있는 이슈 2) 전략, 거버넌스, 성과와 연관된 이슈, 3) 핵심 이해관계자에게 중대한 영향을 미치는 이슈, 4) 이사회의 경영 의사결정(Boardrooms Discussion) 기반이 되는 이슈, 5) 충분히 관리되지 못했을 경우 미래 기회 상실 및 리스크가 될 수 있는 이슈의 다섯가지 측면을 중요성 평가 과정에 반영하였습니다.

SK텔레콤은 중요 이슈 우선순위를 결정하기 위하여 세 단계의 중요성 평가(Materiality Assessment)를 하였습니다. 첫 번째(M-1)는 문서기반 중요성 평가 과정으로, 산업 수준(동종 산업 분석) 및 기업 수준(SK텔레콤 전략)에서 연관성 평가(Relevance)를 실시합니다. 두 번째(M-2)는 보다 직접적인 이해관계자 의견 청취 과정으로, 각 이슈별로 제기된 이해관계자의 직접 의견을 반영합니다. SK텔레콤은 이해관계자 대상 설문 조사를 통해 이해관계자의 이슈별 영향도 평가를 실시합니다. 평가 결과에 따라 이슈별 영향 수준으로 우선 순위화하였습니다. 마지막(M-3)은 재무적 관점(Financial Impact)의 정성 평가로, 비용(Cost), 매출(Revenue), 리스크(Risk) 관점에서 이슈의 영향도를 평가하여 최종적인 이슈 우선 순위에 반영합니다. SK텔레콤은 이러한 과정을 통해 2016년 총 11개의 중요 보고 이슈(Core 2개, Moderate 4개, Relevant 5개)를 선정하였습니다.

### 중요성 평가 프로세스



\* SK텔레콤 이슈 풀은 7개 영역 33개 이슈로 구성되었으며 이 중 재무실적, 지배구조, 리스크 관리 등 6개 주제는 당연 보고 항목으로 중요성 평가에서 제외됨

### Step I Identification

#### 이슈 풀(Pool) 도출

글로벌 정치·경제·사회 이슈, 규제, 중장기 사회변동 트렌드, 국제기구 및 비영리기관(NGO) 등이 제기하는 이슈, 사업과정 내·외 부효과를 고려하여 경제, 환경, 사회적 이슈 풀을 도출합니다.

- |                |   |
|----------------|---|
| 사업 전략 및 리스크 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> <li>SK텔레콤의 산업 특성, 가치사슬(Value Chain), 사업 전략을 고려하여 경제, 환경, 사회적 이슈를 도출하였습니다. 4차 산업혁명 등의 메가 트렌드, 통신으로 인한 삶의 형태(Life Style Change) 변화 등 중장기 이슈들이 본 과정을 통해 도출 됩니다.</li> <li>주요 이슈: New ICT(미디어, IoT, AI)전략, 네트워크 품질 &amp; 5G, 통신시장 규제변동 등</li> </ul>   |
| 이해관계자 제기 이슈    | <ul style="list-style-type: none"> <li>주요 이해관계자 채널을 통해 이해관계자가 제기하고 있는 주요 이슈들을 이슈 풀에 포함하였습니다. SK텔레콤의 주요 이해관계자 및 채널과 관련한 보다 자세한 사항은 p.65 이해관계자 참여 및 커뮤니케이션 채널을 참조하여 주십시오.</li> <li>주요 이슈: 개인정보 및 프라이버시 보호, 동반 성장 등</li> </ul>   |
| 국제 이니셔티브 검토    | <ul style="list-style-type: none"> <li>SK텔레콤이 대외 지지를 천명하고 있는 유엔글로벌콤팩트 Advanced Level 프로그램, 글로벌 사회책임표준인 ISO26000, UN SDG(Sustainable Development Goal) 등 다양한 국제 이니셔티브에 나타난 글로벌 이슈들을 참조하였습니다.</li> <li>국제통합보고위원회 통합보고 프레임워크</li> <li>SASB(Sustainability Accounting Standard Board)</li> <li>GRI G4 Guidelines</li> <li>UNGC COP(Communication On Progress) Advanced Level</li> <li>DJSI(Dow Jones Sustainability Indices)</li> <li>ISO26000</li> </ul> |

**Step II Assessment & Valuation**

**M-1. 사업 연관성(Relevance) 평가**

각 이슈의 비즈니스 및 지속가능성 측면의 연관성(Relevance)을 파악하기 위하여 문서화된 자료 분석에 근거하였으며, 각 평가 결과에 따라 이슈별 Relevance 수준을 우선순위화 하였습니다.

**기업 Context 분석**

**산업 Context 분석**

- > SK텔레콤은 이동통신(MNO) 영역의 리더십을 기반으로 New ICT 생태계 선도 사업자로 도약하기 위한 신규 전략을 2017년 새로이 수립한 바 있습니다.
  - 조사 내용: New ICT 전략, 이사회 기업시민위원회 보고, 과거 Annual Report 보고 주제, 미디어 분석 결과, 투자자 미팅 결과록 분석
- > 각 주제가 글로벌 통신기업들이 직면하고 있는 이슈인지를 평가하였습니다. 무선 및 유선통신 글로벌 플레이어들이 어떤 주제를 높은 우선순위로 보고하고 있는지를 파악하였습니다.
  - 대상 기업: 유·무선 글로벌 통신기업 13개사
  - 조사 내용: 통신기업 Annual Report 및 Sustainability Report의 보고 핵심 이슈

**M-2. 이해관계자 영향(Impact) 평가**

각 이슈에 관하여 이해관계자가 느끼는 영향도를 파악하기 위해 이해관계자 설문을 실시 하였습니다. 평가 결과에 따라 이슈별 Impact 수준을 우선순위화 하였습니다.

**이해관계자 Survey**

- > 온라인 조사는 SK텔레콤의 6대 이해관계자와 미디어를 포함하여 총 430명의 개인 및 기관 등 직접 이해관계자가 참여하였습니다. 온라인 조사는 주요 이슈 선정 및 중요도 파악을 위한 문항과 함께 SK텔레콤에 대한 전반적 신뢰도 평가, 각 이슈별 현 수준 평가로 구성되었습니다.
  - 조사 기간: 2017.04.10~2017.04.21
  - 조사 방법: 온라인 설문조사
  - 응답: 정부, 주주 및 투자자, 고객, 비즈니스파트너, 미디어 및 전문가 430명

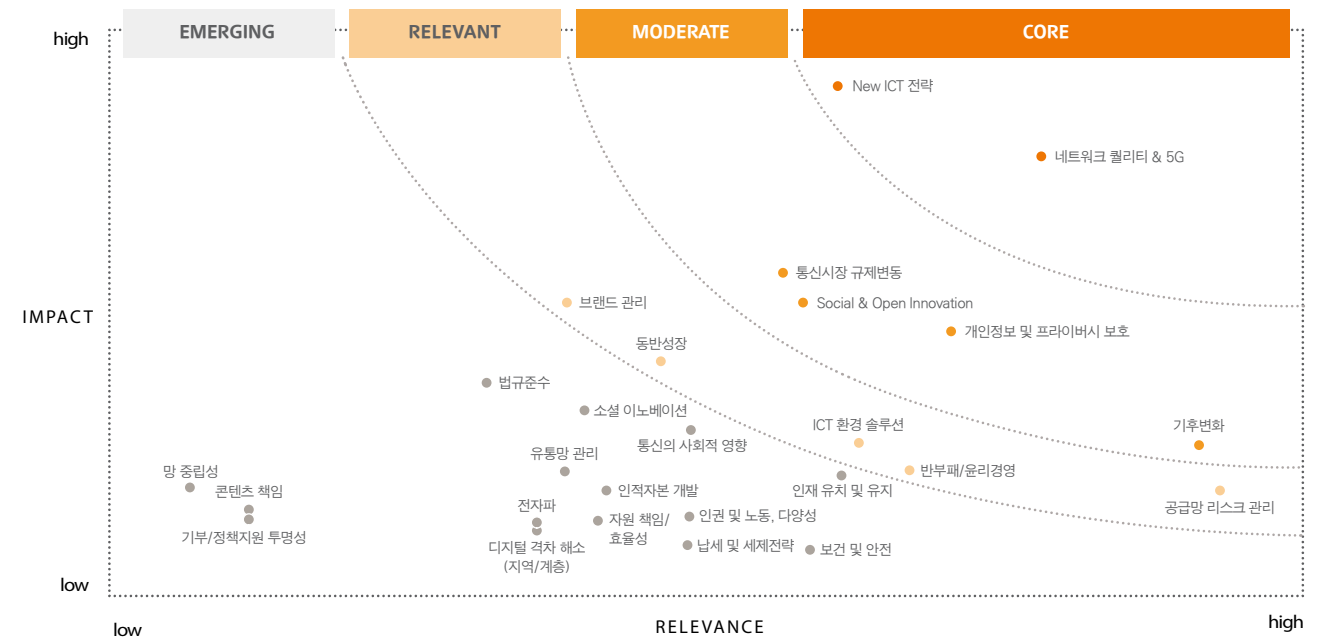
**M-3. Financial Materiality Adjustment**

개별 이슈가 SK텔레콤의 단·중·장기에 걸친 재무적 가치 창출에 어떠한 영향을 끼칠 수 있는지를 1)수익(Revenue), 2)비용(Cost), 3)리스크(Risk) 등 총 3가지 측면에서 평가하여 가중치를 반영하였습니다. 수익 측면에서는 개별 이슈가 직접적 수익 창출과의 연관성 뿐만 아니라 새로운 시장 창출 등 직접적인 수익 창출의 기회 및 잠재적인 경쟁우위 요인이 될 수 있는지 평가하였습니다. 비용 측면에서는 각 이슈가 직접적 비용 이외에도 현재 및 미래의 벌금, 규제 컴플라이언스 등의 잠재적 비용과 연계될 수 있는지 종합적인 회사의 자본비용에 미치는 영향에 대해 평가하였습니다. 리스크 측면에서는 단기, 중기, 장기 관점에서 현재 뿐만 아니라 미래 잠재리스크 요인이 될 수 있는지 검토하였습니다.

**Step III Approval & Reporting**

SK텔레콤이 선정한 중요 이슈(Core, Moderate, Relevant)는 아래와 같습니다. SK텔레콤은 중요성 평가 결과 New ICT 전략, 네트워크 품질 & 5G 등을 비롯하여 총 11개의 중요 이슈를 선정하였으며, 선정된 이슈에 관해 본 보고서 전반에 걸쳐 주요 성과와 목표, 사업 사례를 상세히 보고하고 있습니다. 선정된 중요 이슈에 대해 사업적-사회적 관점의 배경(Context)에 관해서는 다음 페이지를 참조하여 주십시오.

**MATERIALITY ASSESSMENT**



**MATERIAL ISSUES**

Level	Material Issues	GRI G4 Aspect	Financial Materiality			Page
			Cost	Revenue	Risk	
Core	네트워크 품질 & 5G (Network Quality and 5G)	Non-GRI		●		pp.46-49, 105
	New ICT 전략 (New ICT Strategy)	Non-GRI		●		pp.46-49
Moderate	개인정보 및 프라이버시 보호(Privacy Protection)	Customer Privacy			●	pp.106-107
	통신시장 규제변동 (Market Regulation Changes)	Non-GRI			●	pp.68-69
	Social & Open Innovation	Non-GRI		●		pp.50-53
	기후변화 대응 (Climate Change)	Energy / Emissions	●			pp.50-57, 70-71
Relevant	공금망 리스크 관리 (Supplier Risk Assurance)	Supplier Assessments			●	pp.78-82
	브랜드 관리 (Brand Value & Mgmt.)	Marketing Communications		●		pp.31, 106
	동반성장 (Win-win Growth)	Non-GRI			●	pp.81, 107
	ICT 환경 솔루션 (ICT Environmental Solution)	Environmental Products and Services		●		pp.50-53
	반부패/윤리경영 (CoC/Anti-Corruption)	Anti-competitive Behavior			●	pp.72-74



중요 이슈 (Material Issues) 별 Context

**01 네트워크 품질 & 5G**

시장, 서비스의 변화에도 불구하고 근본적인 네트워크 품질 향상과 이를 통한 이동통신(MNO) 비즈니스 모델 강화는 SK텔레콤의 핵심 경쟁 자산입니다. 네트워크 인프라 장애는 경제 및 사회의 시스템 붕괴로 확산될 수 있으며, 이는 통신 기업에게는 비즈니스 연속성 위험(Business Continuity Risks)으로까지 이어 집니다. 기후변화로 인해 극단적인 재해의 빈도와 규모가 증가함에 따라, 이동 통신회사는 네트워크 인프라에 대한 물리적인 위협에 더욱 직면하게 될 것으로 예측됩니다. 회복탄력성 있는 인프라 구축에 실패한다면, 대규모 서비스 실패에 따른 매출 감소, 수리 및 복구를 위한 예상되지 않은 자본 지출 등의 영향이 나타 날 수 있습니다. SK텔레콤은 차세대 네트워크 인프라 구축 및 네트워크 품질을 위해 지속적으로 투자하는 한편, 통신장애 및 기술 리스크에 대응하기 위해 체계적인 리스크 관리 체계를 갖추고 있습니다. 특히, 5G 글로벌 혁신센터 운영, 5G 규격 표준화를 위한 협력체 구성 등 글로벌 ICT 기업들과의 연구를 통해 기술리더십을 제고하고 있습니다. 보다 상세한 사업 사례(Business Case) 및 성과, 전망 등은 pp.42-43, 46-49, 105 를 참조하여 주십시오.

**02 New ICT 전략**

모든 것이 연결되고 융합되는 4차 산업혁명 시대는 개인 생활양식의 변화를 초 래하는 한편 개별 기업 및 산업 간 영역을 초월한 전면적인 변화를 일으키고 있 습니다. 이에 따라 미디어, 사물인터넷, 인공지능 및 자율주행 자동차 등 일상 생활에서 ICT가 융합된 다양한 제품과 서비스가 등장하고 있으며, 이러한 변화 는 정보통신 기반 기업에게 기존의 경쟁 패러다임을 넘어서는 사업모델의 혁신

과 확장을 요구합니다. 예를 들면, 새로운 정보통신 부문으로 부각되는 IoT의 경 우 2020년 국내 시장 규모가 약 17조 원에 이를 것으로 전망되는 등 그 확장성 과 성장성에 있어서 상당한 잠재력을 보유하고 있습니다. SK텔레콤은 MNO, 미 디어, IoT, 커머스 중심의 New ICT 포트폴리오 확장을 통해 근본적 생활 변화 를 불러 일으킬 4차 산업혁명을 이끄는 '글로벌 New ICT Company'로서 자리 매김하고자 합니다. 보다 상세한 사업 사례(Business Case) 및 성과, 전망 등은 pp.42, 46-49 를 참조하여 주십시오.

**03 개인정보 및 프라이버시 보호**

휴대전화, 인터넷, 이메일 서비스 활용이 증가하여 고객 프라이버시 이슈에 대 한 관심이 집중되면서 정보 보호를 위한 강력한 정책 가이드라인과 프라이버 시 보호 활동 도입의 필요성이 증가하였습니다. 특히, LBS(Location Based Service, 위치 기반 정보서비스), 인구 통계학적 정보 등 통신회사가 저장하고 있는 주요 정보들은 제3자를 통해 활용되거나 직접적인 매출과 연관되어 관련 이슈의 중요성과 영향은 더욱 높아질 것으로 예측됩니다. 프라이버시를 포함하 여, ICT 기술을 활용한 개인 정보의 활용은 최근 인권 문제로 전환되고 있습니다. SK텔레콤은 전사 인권 정책을 기반으로 인권실사(Due Diligence) 프로세스 를 통해 전 서비스 영역에서 ICT 기술에 의한 인권 침해를 방지하고자 노력하고 있습니다. 보다 상세한 사업 사례(Business Case) 및 성과, 전망 등은 pp.43, 106-107 를 참조하여 주십시오.

**04 통신시장 규제변동**

이동통신사업은 사업자가 공공재에 해당하는 주파수 사용권 허가를 정부로부터 경매 등의 방식으로 취득하여 사업을 영위하는 규제산업으로, 정부 정책 및 법 규제에 직접적 영향을 받습니다. 합리적인 단말기 유통질서를 확립하기 위해 도입된 단말기유통구조개선법은 제도 시행 3년을 맞아 지원금 상한제, 분리공시 제 등 제도 개선이 논의되고 있으며 통신 공공성 강화를 위한 통신 요금 인하 등 이 지속적으로 제기되어 규제 불확실성이 존재합니다. SK텔레콤은 정부 규제 취지에 따라 이용자 차별 근절 문화 정착에 적극 동참, 상품 및 서비스 중심의 건 전한 경쟁을 통해 규제 범위 내에서 사업자의 경쟁력 강화를 통한 수익성 제고를 위해 노력하고 있습니다. 이와 관련한 보다 상세한 사업 사례(Business Case) 및 성과, 전망 등은 pp.68-69 를 참조하여 주십시오.

**05 Social & Open Innovation**

ICT 기술은 모든 경제 주체 간의 연결, 지식과 기술의 공유와 협력을 이끌어내는 기반입니다. ICT 기술 기반 제품과 서비스는 생활 편의 향상을 제공할 뿐만 아니 라, 경제 주체 간의 연결, 지식과 기술의 공유 및 협력을 통해 사회 전체의 혁신 과 변화를 이끌어내는 동력이 됩니다. SK텔레콤은 미래 성장사업을 위한 R&D 투자뿐만 아니라 오픈노베이션을 통한 창조적 아이디어의 실현, 사업화를 통 한 혁신을 추구합니다. 이러한 과정에서 SK텔레콤은 글로벌 통신사업자 및 유관 사업자들이 참여하는 글로벌혁신센터 운영, 개발자 생태계와 윈윈을 추구하는 T 디벨로퍼스(T developers) 등 다양한 주체가 참여하여 상생협력과 규모의 경

제를 이끌어내고, 기술 협력을 강화하여 사회 전체의 혁신 기반을 조성하고 있 습니다. 이와 관련한 보다 상세한 사업 사례(Business Case) 및 성과, 전망 등 은 pp.43, 50-53 를 참조하여 주십시오.

**06 기후변화 대응**

2015년 12월 체결된 '파리 협정'은 선진국만 온실가스 감축 의무가 있었던 교 토의정서와 달리 195개 당사국 모두 지켜야 하는 구속력 있는 첫 합의로 신 기 후체제를 이끌었다는 평가를 받고 있습니다. SK텔레콤 주 사업장이 위치해 있 는 한국은 2030년까지 BAU 대비 37%의 온실가스 감축 목표를 제시하고 있습 니다. 한국은 2015년 1월부터 배출권거래제를 본격 시행한 바 있습니다. 배출 권거래제는 탄소배출권을 총량규제하는 방식으로 거래하는 기후변화 대응 규제 로, 일정 기간(1차 계획기간, 2015년~2017년) 동안 대상기업에 탄소배출권을 할당하고, 시장 매커니즘을 통해 이를 기업 간 자유 거래할 수 있도록 하는 제도 입니다. 화석연료 기반의 에너지 생산은 중대한 환경 영향을 일으키며, 네트워크 및 데이터 센터의 지속성을 유지하기 위해 신뢰성 있는 에너지의 공급이 중요 한 SK텔레콤에 잠재적인 영향을 끼칩니다. 이와 관련한 보다 상세한 사업 사례 (Business Case) 및 성과, 전망 등은 pp.43, 50-57, 70-71, 110-113 를 참 조하여 주십시오.

# PROGRESS ON MATERIAL ISSUES

## New ICT 기업

**New ICT  
미디어&홈**

Progress	B tv + oksusu(*) 가입자수(누적)	Long-term Target						
유선 IPTV, 무선 OTT 등 미디어 플랫폼을 기반으로, 차별적 콘텐츠 경쟁력을 확보하여 개방형 차세대 미디어&홈 플랫폼으로 진화합니다.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">2014</td> <td style="text-align: center;">519만 명</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2015</td> <td style="text-align: center;">756만 명</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2016</td> <td style="text-align: center;">1,052만 명</td> </tr> </table>	2014	519만 명	2015	756만 명	2016	1,052만 명	<ul style="list-style-type: none"> <li>유·무선 가입자 2,700만 달성 (by 2021)</li> <li>유선 및 미디어 분야 매출 4.5조원 (by 2021)</li> </ul>
2014	519만 명							
2015	756만 명							
2016	1,052만 명							

(\*) 옥수수(oksusu): 구 B tv 모바일

**New ICT  
IoT**

Progress	IoT 매출 (B2B 포함)	Long-term Target								
IoT 에코시스템 구축, 전용 전국망을 기반으로 한 연결성(Connectivity) 강화, 빅데이터 분석을 통한 새로운 비즈니스 모델 창출을 추진하고 있습니다.	IoT 매출은 사물 통신 회선 매출과 당사 내재화·외부 솔루션, 시스템통합(SI) 등의 서비스를 결합하여 제공하는 솔루션 사업 매출로 구성됩니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>강력한 Connectivity 기반 솔루션 및 데이터 분석 플랫폼을 바탕으로 국내 1위 IoT 사업자로 도약 (by 2021)</li> </ul>								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">2015</td> <td style="text-align: center;">7,333억 원</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2016</td> <td style="text-align: center;">7,555억 원</td> </tr> </table>	2015	7,333억 원	2016	7,555억 원	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">2018</td> <td style="text-align: center;">8,390억 원</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2021</td> <td style="text-align: center;">3조 1,000억 원</td> </tr> </table>	2018	8,390억 원	2021	3조 1,000억 원
2015	7,333억 원									
2016	7,555억 원									
2018	8,390억 원									
2021	3조 1,000억 원									

**New ICT  
Platform**

Progress	NUGU 연계서비스	Long-term Target		
인공지능(AI)은 4차 산업혁명을 주도할 대표적인 기술로서 모든 산업에 걸쳐 파급력을 발휘할 뿐만 아니라 SK텔레콤 사업에 있어 혁신성을 강화하는 필수 인프라로서의 역할을 수행합니다. SK텔레콤은 정교해지는 자연어 인식 수준을 기반으로 분석 및 추론 등 인공지능(AI) 기술을 지속적으로 고도화할 계획입니다.	2016년 출시된 음성인식 기술 기반 인공지능(AI) 디바이스 NUGU는 꾸준한 업그레이드를 통해 연계 서비스를 증가시키고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>시장 Top 수준의 인공지능(AI) 기술 구현으로 국내 1위 인공지능(AI) 플랫폼 도약 (by 2018)</li> <li>인간 대화 수준을 보유한 개인화 기반 범용 플랫폼 구현 (by 2021)</li> </ul>		
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">2016</td> <td style="text-align: center;">17종(*)</td> </tr> </table>	2016	17종(*)	
2016	17종(*)			

(\*) 날씨, 멜론, B tv, 라디오, 11번가 등

## 네트워크 퀄리티 & 5G

**Network Infra  
Investment - 5G**

Progress	5G Investment	Long-term Target
SK텔레콤은 2014년 5G 백서 발간을 시작으로 5G글로벌 혁신센터 운영, 5G 규격 표준화를 위한 공동 협력체 구성 등 글로벌 ICT 기업과의 공동 연구를 통해 기술 리더십을 실현하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2015년 5G 테스트 베드 구축 성공</li> <li>- 2016년 5G 핸드오버 시연 성공(9월), 커넥티드 카 시연 성공(11월)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5G 기술 표준화 (by 2018)</li> <li>5G 서비스 상용화 달성 (by 2019)</li> </ul>

**Network Stability & Capacity**

Progress	대형 통신장애 발생 건수(*)	Long-term Target						
SK텔레콤은 2016년 미래창조과학부 통신서비스 품질평가에서 가장 빠른 LTE 서비스 제공 업체로 선정되는 등 타사대비 경쟁력 있는 데이터, 통화 품질을 지속적으로 유지하고 있습니다.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">2014</td> <td style="text-align: center;">1건</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2015</td> <td style="text-align: center;">1건</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2016</td> <td style="text-align: center;">0건</td> </tr> </table>	2014	1건	2015	1건	2016	0건	장기적인 투자 집행 및 운영리스크 관리를 통해 대형 통신장애 발생 건수 0건 유지 (by 2020)
2014	1건							
2015	1건							
2016	0건							

(\*) 미래창조과학부 보고 대형 통신장애 발생 건수: 교환기 1식 이상 장애, 동일 시/군/구 내 기지국 10국소 이상 장애, 또는 이와 동등 규모 이상 장애 발생 시 정부에 보고

## Environmental & Social

**에너지/온실가스 운영  
효율성 확대**

Progress	온실가스 집약도	Long-term Target												
LTE, 5G 등 망 고도화 및 인프라 투자에 따라 온실가스 집약도는 증가 추세에 있습니다. SK텔레콤은 온실가스 집약도 감축을 위해 네트워크(N/W) 구조혁신 및 망 슬림화, 국산 에너지 효율화, 에너지 고효율 기기 사용 등 다양한 노력을 기울여 나갈 것 입니다.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">2014</td> <td style="text-align: center;">57.09 tCO<sub>2</sub>e / 십억 원</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2015</td> <td style="text-align: center;">54.64 tCO<sub>2</sub>e / 십억 원</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2016</td> <td style="text-align: center;">67.05 tCO<sub>2</sub>e / 십억 원</td> </tr> </table>	2014	57.09 tCO <sub>2</sub> e / 십억 원	2015	54.64 tCO <sub>2</sub> e / 십억 원	2016	67.05 tCO <sub>2</sub> e / 십억 원	<p>2020년 평균 온실가스 집약도 82.41 tCO<sub>2</sub>e / 십억 원 수준 이내로 제한</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">2018</td> <td style="text-align: center;">73.81 tCO<sub>2</sub>e / 십억 원</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2019</td> <td style="text-align: center;">78.24 tCO<sub>2</sub>e / 십억 원</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2020</td> <td style="text-align: center;">82.41 tCO<sub>2</sub>e / 십억 원</td> </tr> </table>	2018	73.81 tCO <sub>2</sub> e / 십억 원	2019	78.24 tCO <sub>2</sub> e / 십억 원	2020	82.41 tCO <sub>2</sub> e / 십억 원
2014	57.09 tCO <sub>2</sub> e / 십억 원													
2015	54.64 tCO <sub>2</sub> e / 십억 원													
2016	67.05 tCO <sub>2</sub> e / 십억 원													
2018	73.81 tCO <sub>2</sub> e / 십억 원													
2019	78.24 tCO <sub>2</sub> e / 십억 원													
2020	82.41 tCO <sub>2</sub> e / 십억 원													

**Social & Open  
Innovation**

Progress	스타트업 지원 수 (누적)	Long-term Target						
SK텔레콤은 내실있는 지원체계를 토대로 스타트업을 지원하는 한편 성장 사업 모델을 발굴하는 플랫폼으로도 역할을 강화하고 있습니다.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">2014</td> <td style="text-align: center;">23개 팀</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2015</td> <td style="text-align: center;">34개 팀</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2016</td> <td style="text-align: center;">46개 팀</td> </tr> </table>	2014	23개 팀	2015	34개 팀	2016	46개 팀	지속적 스타트업 지원 프로그램을 통해 80개 팀 지원 (by 2020)
2014	23개 팀							
2015	34개 팀							
2016	46개 팀							

**Data  
Privacy**

Progress	유통망 고객정보 보호 실패 점검	Long-term Target						
현장조직, 비즈니스 파트너, 유통망에서 고객정보 보호를 위한 현장 조사를 실시하고, 핵심적인 보안 이슈를 발견 및 조치하였습니다.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">2014</td> <td style="text-align: center;">41.9%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2015</td> <td style="text-align: center;">100% (*)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2016</td> <td style="text-align: center;">100% (**)</td> </tr> </table>	2014	41.9%	2015	100% (*)	2016	100% (**)	유통망 정보보호 진단 고도화를 통한 고객정보 유출 제로화(by 2020)
2014	41.9%							
2015	100% (*)							
2016	100% (**)							

(\*) 유통망 정보보호 관리 방식 체계화 및 구조화 추진  
(\*\*) 유통망 정보보호 리스크 관리 강화 및 진단 고도화를 통해 정보유출 리스크 발생 가능성이 극히 낮은 매장을 제외하고 전수(100%) 조사 실시

# 2

# MEASURING OUR IMPACT

<b>Business case 1. New ICT Company</b>	<b>46</b>
<b>Business case 2. Social &amp; Open Innovation</b>	<b>50</b>
<b>Business case 3. Social and Environmental P&amp;L</b>	<b>54</b>



Measuring Our Impact  
NEW ICT Company

4차 산업혁명시대를 선도하는  
글로벌 NEW ICT COMPANY

인공지능(AI)을 중심으로 정보통신 산업이 재정의되고,  
ICT를 중심으로 모든 산업이 재편되는  
'ICT 중심 경제' 시대를 맞아 4차 산업혁명을 이끄는  
'글로벌 NEW ICT Company'로 도약하겠습니다.

ISSUE

무엇이 이슈인가?

초연결, 초지능화를 특징으로 하는 ICT 혁신은 4차 산업혁명의 기반이 되며, 모든 산업이 ICT 중심으로 재편되는 현상이 일어날 것으로 전망됨. 이에 따른 광범위한 사회적 변화가 동시에 나타날 것으로 판단되며, ICT 기술이 갖는 사회, 경제적 영향에 대한 통합적 대응이 필요한 시점임

APPROACH

SK텔레콤의 접근방법은 무엇인가?

SK텔레콤은 4차 산업혁명 시대를 이끄는 NEW ICT 생태계 리더로 자리잡아 혁신과 성장을 견인해 나가고자 함. SK텔레콤은 인프라, 인공지능의 차별적 핵심 역량의 경쟁 우위를 바탕으로 이동통신(MNO), 미디어, IoT, 커머스, 인에이블러(Enabler) 등 비즈니스 포트폴리오를 확대하고 기업가치 극대화를 통해 2021년 글로벌 New ICT 기업으로 진화해 나갈 것임

EVALUATION

어떻게 성과를 측정하는가?

- (미디어 & 홈) 유·무선 미디어 가입자 2,700만 달성 (by 2021), 유선 및 미디어 분야 매출 4.5조 원 (by 2021)
- (IoT) 국내 1위 사업자 달성 (by 2021), 디지털 전환(Digital Transformation) 매출 3.1조 원 (by 2021)
- (인공지능) 인간 대화 수준을 보유한 개인화 기반 범용 인공지능 플랫폼 구현 (by 2021)

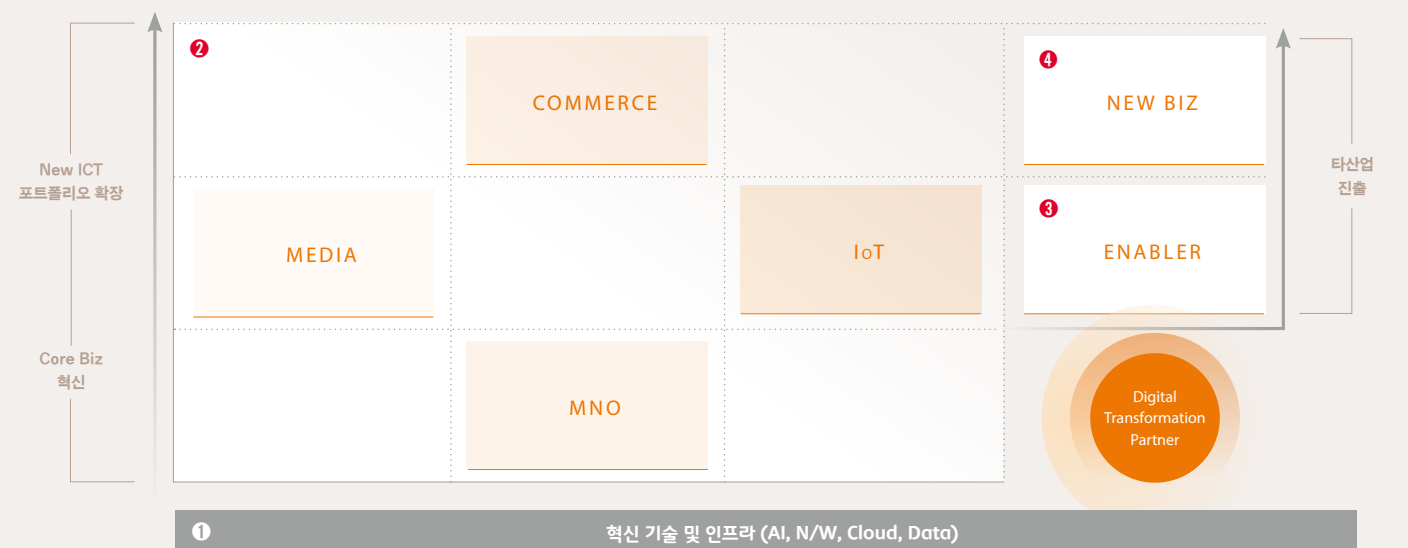
인공지능(AI), 빅데이터, 사물인터넷(IoT) 등 기반 기술의 발전과 다양한 모바일 디바이스(Mobile Device)의 확산이 전례 없는 사회적 변화와 혁신으로 이어지고 있습니다. 특히 인공지능(AI)은 기존의 전통적인 인프라와는 근본적으로 이질적인 기반 기술로서, ICT 산업의 가치사슬(Value Chain)뿐만 아니라 전 산업의 사업 모델에 영향을 끼치며, 궁극적으로 사회 전체의 총체적인 변화를 이끄는 4차 산업혁명의 기반 기술이 될 것으로 전망되고 있습니다. 인공지능과 결합하여 사물인터넷(IoT)과 미디어는 새로운 플랫폼으로서의 세대 교체가 일어나며, 네트워크는 지능형 인프라로서 확장 재정의됩니다.

SK텔레콤은 네트워크 뿐만 아니라 클라우드와 인공지능(AI)까지 포함한 ICT 핵심 기반을 확보하고, PC 및 모바일을 넘어선 차세대 플랫폼을 출발점으로 삼아 기회를 모색하고 있습니다. SK텔레콤의 새로운 비전은 이러한 인공지능 기반

ICT 핵심역량 강화를 기반으로, 4차 산업혁명을 선도하는 글로벌 New ICT 생태계 리더로 자리잡아 혁신과 성장을 견인해 나가는 것입니다.

New ICT란 인공지능(AI)과 빅데이터 등의 혁신 기술이 융합되고, 산업 전반에서 새로운 비즈니스 모델을 창출해 나가는 공유, 개방, 협력 시스템을 의미합니다. SK텔레콤은 인프라 및 인공지능의 차별적 핵심 역량의 경쟁 우위를 바탕으로 이동통신, 미디어, IoT, 커머스, 인에이블러(Enabler) 등 비즈니스 포트폴리오를 확대하고 기업가치 극대화를 통해 2021년 글로벌 New ICT 기업으로 진화해 나갈 것입니다.

SK텔레콤이 지향하는  
NEW ICT 전략



1	2	3	4
<p><b>핵심기술 및 인프라 강화</b></p> <p>"SKT의 미래 기반이자 핵심경쟁력으로서의 인공지능(AI) 및 인프라"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ICT 포트폴리오 확장의 핵심기반인 인공지능(AI)과 인프라에서 차별화된 경쟁력 구축</li> <li>• ICT 산업 선도를 위한 기반 확보</li> <li>• 정제된 네트워크 사업이 아닌 새로운 미래 성장동력이자 비즈니스 모델 중심으로 재정의</li> </ul>	<p><b>NEW ICT 포트폴리오 확장</b></p> <p>"Legacy ICT가 아닌 미래 ICT를 선점하는 MNO, 미디어, IoT, 커머스"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MNO 영역에서는 데이터 분석 기반 고객 이해를 통한 사업 혁신</li> <li>• 미디어·IoT를 새로운 플랫폼으로 육성</li> <li>• 커머스 연계를 통한 혁신적 서비스 제공</li> </ul>	<p><b>Enabler 사업</b></p> <p>"모든 산업의 Digital Transformation Partner"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 타 산업의 ICT화에 따른 Digital Transformation을 협력·지원</li> <li>• 인공지능(AI)과 인프라라는 핵심역량을 통한 사업영역 확장</li> <li>• ICT 중심 경제 (ICT Centered Economy)를 선도할 수 있는 기반 확보</li> </ul>	<p><b>New Biz 진출</b></p> <p>"ICT 역량 기반의 New Biz·New Tech 영역 진출"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ICT역량을 기반으로 ICT 중심 경제(ICT Centered Economy)를 선도 및 장악</li> <li>• ICT 산업을 넘어 다양한 산업 영역에서 성장 잠재력 확보 (ex. 자동차산업 1,000조 원)</li> </ul>

**전략 방향 1. 핵심기술 및 인프라 강화**

핵심기술 및 인프라 강화는 인공지능(AI) 기술 강화 및 인프라 혁신으로 압축됩니다. SK텔레콤의 인프라는 ICT 비즈니스 포트폴리오 확장을 위한 인프라 사업을 선도할 것입니다. 5G 등 차세대 네트워크 기술 개발 및 상용화 선도를 통해 미디어 및 IoT 사업에 요구되는 데이터 트래픽, 사용자 시나리오에 대응 가능한 인프라를 최우선적으로 구축하는 한편, 폭증하는 데이터의 효율적 저장, 관리, 분석이 가능한 클라우드 기술 경쟁력을 확보할 것입니다. 단순 네트워크 사용에 대한 과금 기반 비즈니스 모델에서 탈피한 새로운 방식의 비즈니스 모델을 모색하는 것 또한 주요 과제 중 하나입니다.

인공지능은 모든 사업의 핵심적인 차별요소로, 활용 형태별로 최적화된 상용화 역량을 조기에 확보하여 차별적인 경쟁 우위 기반을 마련할 필요가 있습니다. 이를 위해 R&D 투자 확대 및 핵심 기술 인수 등으로 음성인식, 검색 및 추천, 의사결정 등 인공지능 엔진 기술의 경쟁력을 강화하는 한편, 플랫폼에서 개인화 서비스, 네트워크 지능화 등 포괄적 솔루션 도입을 위한 인공지능 어플리케이션이 개발되어야 합니다. 이를 통해 인공지능이 적용되는 다양한 영역과 디바이스를 확대하여 경쟁력 있는 생태계를 구축할 예정입니다.

**전략 방향 2. New ICT 포트폴리오 확장**

SK텔레콤이 추구하는 New ICT 사업의 핵심 방향은 이동통신(MNO)은 물론 미디어, IoT, 커머스 영역에서 시와 데이터를 기반으로 비즈니스 모델들을 혁신하고 상호연계하면서, 포트폴리오를 확장해가는 것입니다.

New ICT 포트폴리오 전략 내에서, **이동통신(MNO) 사업**은 데이터, 고객기반, 유통망 등을 통해 ICT 포트폴리오 확장을 위한 핵심 자산을 제공할 것입니다. 데이터 분석 기반 고객 이해를 통한 사업 혁신을 통해 New MNO로 진화해 나갈 것입니다.

**미디어 사업**은 차별적 콘텐츠와 혁신적 서비스를 통해 고객의 Time Share를 확대하는 의미가 있습니다. 차세대 디바이스 기반 OTT(Over the Top) 플랫폼 확대를 위해 비즈니스 파트너 제휴를 강화하는 한편, 미디어 시장의 경쟁이 콘텐츠 중심으로 재편됨에 따라 콘텐츠 제작 및 조달 체계를 혁신하고자 합니다. 가입 및 구독 중심의 콘텐츠 판매 수익 기반에서, 대규모 고객 트래픽을 활용하여 수익을 창출하는 신규 비즈니스 모델 또한 발굴해 나갈 것입니다.

**IoT 사업**은 Home, 자동차 등에서 다양한 미래 디바이스를 끊임 없이(Seamless) 연결하는 차세대 통합 IoT 플랫폼으로 진화 발전할 것입니다. 이를 위해 차세대 디바이스 사업자 제휴를 통해 서비스 가능한 디바이스군을 확대하는 한편, 차별적인 사용자 경험과 커머스 생태계 구축을 성공적으로 진행하여 4차 산업혁명 시대의 핵심 플랫폼으로 성장시켜 나가겠습니다.

**커머스 영역**은 미디어, IoT 플랫폼과 시너지를 극대화할 수 있는 선별적 사업추

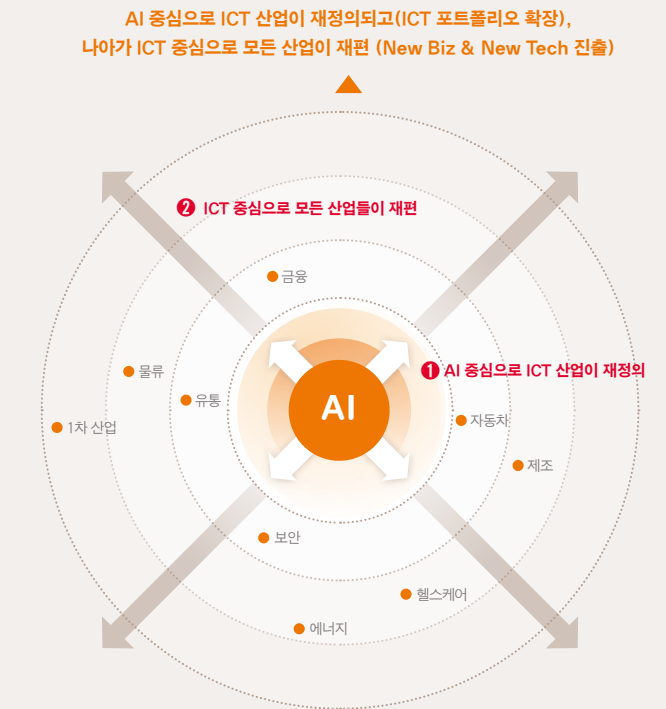
진을 통해 지속적으로 가치를 키워갈 것입니다. 디지털 콘텐츠, 전자상거래 및 O2O역량을 내재화 하는 한편, 커머스 사업의 경우 독립적 사업 보다는 플랫폼-인프라와 유기적으로 연계하여 비즈니스 모델 혁신을 이끌어내는 지렛대로 성장시키겠습니다.

**전략방향 3. 디지털 전환(Digital Transformation) 파트너**

SK텔레콤은 인에이블러(Enabler) 사업을 통해 타산업 사업자의 디지털 전환 과정에서 핵심적인 역량을 수행함으로써 공고한 리더십을 구축하고, 공유 가치를 창출하고자 합니다. 물류, 제조를 중심으로 Non-ICT 산업의 디지털 전환을 선도하는 한편, 파트너십 기반의 공동 성장과 수익 공유를 위한 사업모델을 구축하겠습니다. SK텔레콤은 타사업자와의 장기적인 관계에 기반한 윈-윈 사업 모델을 지향하며 지금까지와는 전혀 다른 접근방식을 추진할 계획입니다.

예를 들면, 운송 및 인벤토리 사업자는 유통 및 사업 실행 효율화를 위하여 디지털 솔루션을 필요로 합니다. 물류 전문회사, 자체 물류를 보유한 온/오프라인 기업에게 새로운 데이터 확보, 실시간 인공지능(AI) 분석을 통한 업무 효율성 혁신 솔루션을 제공한다면, 투자 지출 효율성을 높이는 데 크게 기여할 수 있습니다. 전통적 사업 모델 대비 인공지능을 활용한 수요 예측, 영상 인식을 통한 입-출고 실시간 모니터링, 물동량 및 경유지 위치와 운송 시간 등을 분석하여 최적의 운송 경로와 배차 계획을 실시간으로 관리하는 등 사업 혁신을 불러일으킬 수 있게 됩니다.

**ICT 산업 재정의**



## CASE

### New ICT Company 기반이 될 5G 인프라 구축

SK텔레콤은 2018년까지 5G 기술 표준화, 2019년까지 5G 상용화를 추진하고 있습니다.

New ICT Company의 근간이 될 네트워크 인프라 역량을 강화하기 위하여, 2014년 5G 백서 발간을 시작으로 5G 표준화를 위한 공동 협력체 구성 등 글로벌 ICT 기업들과 공동 연구를 통해 기술 리더십을 제고하고 있습니다. SK텔레콤은 AT&T, 에릭슨 등 15개 주요 통신사 및 장비 업체들이 참여하는 5G 규격 표준화를 위한 공동협력체에 참여하고 있으며, 지난 2016년 8월에는 버라이즌(Verizon)과 5G 표준화를 위한 MOU를 체결한 바 있습니다.

2014년부터 운영하고 있는 5G 글로벌 혁신센터에서는 5G 시험 환경을 제공하고 있습니다. 5G 글로벌 혁신센터는 중소기업, 스타트업 육성 및 신규 서비스 공동 개발을 위해 테스트베드(Test-Bed) 기반의 시험 환경을 제공합니다. 5G 글로벌 혁신센터에서 2016년 9월 세계 최초 5G 핸드오버 시연 성공, 같은해 11월 세계 최초 5G 커넥티드 카(Connected Car) 시연 등 기반 사업을 성공적으로 진행하였습니다.

이와 더불어 LTE 기반의 Pre-5G 체험 등을 통해 고객에

게 5G를 알리는 한편, 모바일 월드 콩그레스(MWC)에서 1Gbps 전송 시연에 이어 2017년 상반기 5 Band 주파수 CA 상용화 등을 통해 5G에 앞선 4.5G 체험기회를 제공하기도 하였습니다.

2017년 시범망 구축을 앞두고 있는 5G 투자와 관련하여서는 고주파 대역의 상용화 가능성 등 주파수 할당 및 시장 경쟁에 따라 변동성이 클 것으로 예상됩니다. SK텔레콤은 효율적 투자를 통해 투자 비용의 하향안정화를 실현하면서 5G 네트워크를 성공적으로 구축하겠습니다.

2014	5G 백서 발간
2015	5G 글로벌 혁신센터 구축 완료
2016	5G 파일럿(Pilot)시험망 구축 및 운용 5G 생태계 공동 협력체 협력 강화
2018	5G 기술 표준화(예정)
2019	5G 서비스 상용화(예정)

**전략방향 4. ICT 역량을 통한 New Biz/New Tech 진출**

SK텔레콤이 에너지, 제조, 물류 등 전통적인 산업의 디지털 전환 과정에서 핵심적 역할을 하며 쌓은 노하우는 중장기적 관점에서는 자동차, 유통 등 새로운 시장 기회를 출현시킬 것으로 전망합니다. 이에 따라 SK텔레콤은 다각적 측면에서 시장 변화를 주시하며 새로운 기회 속에서 ICT 핵심 역량을 기반으로 타사업의 New Biz 기회 모색 및 New Technology 사업 진출을 추진하고자 합니다.

예를 들어, SK텔레콤은 미래에 '자율주행 솔루션'을 제공하는 '차량 종합생애주기 서비스(Total Car Life Service)' 제공자가 될 수 있습니다. 자율주행 솔루션

기반의 차량 종합생애주기서비스는 카 셰어링 등 공유 서비스 이용자에게 차량 공유를 위한 플랫폼을 제공하거나, 서비스 제공자들에 자율주행 솔루션 및 주행 관련 데이터 서비스를 제공하여 자율 주행 기반 비즈니스 모델 창출을 지원합니다. 또한, 이러한 과정에서 SK텔레콤은 타 사업자의 디지털 전환을 지원하는 파트너의 역할을 넘어 전혀 새로운 시장을 창출하고 제시하는 New ICT 생태계 리더로 자리매김 하고자 합니다.

SK텔레콤은 고객의 기대를 뛰어넘어 혁신적 가치와 서비스를 제공하는 글로벌 New ICT 기업으로 성공적으로 진화해 나가겠습니다. 통신사업자를 넘어 미래 변화를 주도하는 New ICT 리더로서 SK텔레콤은 개방과 협력, 상생의 리더십을 통해 비즈니스 모델의 딥체인지(Deep Change)를 달성하고 기업 가치를 혁신해 나가겠습니다.

IoT 전용망 로라(LoRa) 기반 위치 추적 단말기 '지퍼(Gper)' 출시 (2016.11)  
SK텔레콤 하이브리드형 IoT 전용망 전국 상용화 (2016.07)



Measuring Our Impact  
Social & Open Innovation

연결과 공유가 제공하는  
새로운 사회적 가치

SK텔레콤은 다양한 주체가 참여하는 오픈 이노베이션으로 사회적 혁신을 지속적으로 진작해 나가겠습니다. 연결과 공유를 통해 새로운 사회 전체의 혁신과 변화를 이끌어 가겠습니다.

ISSUE 무엇이 이슈인가?

ICT 기술 기반의 제품과 서비스는 생활 편의 향상을 제공할 뿐만 아니라, 경제 주체 간의 연결, 지식과 기술의 공유, 협력을 통해 사회 전체의 혁신과 변화를 이끌어내는 동력이 되며 창업, 일자리 창출 등에 중요한 영향을 미침. 통신기술 역량을 통해 사회적 역할을 극대화 하는 '오픈 이노베이션'으로 근본적인 사회적 역할 극대화가 필요한 시점임

APPROACH SK텔레콤의 접근방법은 무엇인가?

음성인식 기반 개인화 인공지능 플랫폼 NUGU를 통한 생활 가치 향상, T 맵을 통한 온실가스 감축 등 고객의 친환경 행동 유도, T-디벨로퍼스 등 기술 기반의 오픈 이노베이션 생태계 구축, 스타트업 지원을 통한 소셜 이노베이션 가속화 등 ICT 기술 기반의 사회적 가치 창출 중점 추진

EVALUATIONS 어떻게 성과를 측정하는가?

- 음성인식, 인공지능 클라우드, 플랫폼 생태계의 성공적 구축으로 NUGU 서비스의 생활 밀착형 개방형 플랫폼 진화 성공 (by 2018)
- T map 등 ICT 솔루션 활용 사회적 온실가스 (Scope 3) 연 감축량 59.9만 tCO2e 달성 (by 2020)
- 스타트업 지원 프로그램을 통한 누적 80개 스타트업 지원 (by 2020)

1. 사회-환경적 가치를 담은 제품과 서비스

인간과 인공지능, 친밀한 대화의 시작에 선 '누구(NUGU)'

SK텔레콤은 2016년 9월 첨단 음성 인식 기술에 기반하여 국내 최초로 음성인식 및 자연어 처리 기술을 이용하여 사용자의 말과 맥락, 의도까지 파악하는 지능형 가상 어시스턴트 서비스인 누구(NUGU)를 출시했습니다. 현재 상용화된 음성인식 기반 인공지능(AI) 스피커들과 비교해 볼때 누구(NUGU)의 장점은, 다양한 혁신 기술 축적으로 음성인식률을 향상시켰다는데 있습니다. 예를 들면 음악 재생을 하고 있거나, 거리가 떨어져 있을 경우에는 누구(NUGU)는 작동하지 않습니다. 누구(NUGU)는 음성과 잡음을 효과적으로 분리해주는 노이즈 캔슬링, 음악 재생 중 음성인식을 가능하게 하는 에코 캔슬링 기술, 음성 이해와 합성에 대한 알고리즘 고도화 기술, 고성능 마이크 등으로 시스템 완성도를 높였기 때문입니다.

'누구(NUGU)'는 끝없이 학습하고 성장하는 인공지능(AI) 서비스로, 출시 당시 음악, 가전기기 제어, 일정, 알람, 날씨 등 기본 기능을 갖추고 출시된 이후 데일리 브리핑, 팟캐스트, 주문배달 등이 연계되었으며, 2017년 3월에는 11번가, 국내 프로야구, 오늘의 운세 등 연계 서비스를 지속적으로 늘려가고 있습니다. 향후 '누구(NUGU)'는 다양한 분야에서 음성인식에 최적화된 신규 서비스들을 순차적으로 연계하여 더 풍성한 서비스 제공과 고도화 작업으로 가치를 향상시킬 것입니다.

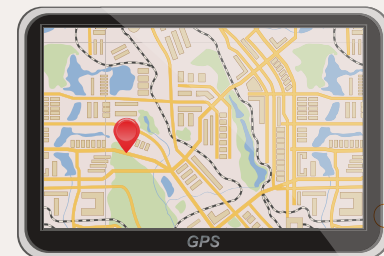


SK텔레콤, 차세대 AI 로봇 공개 (2017.02)



T맵 월간 사용자 1,000만 돌파 (2016.11)

NUGU



T map

정확성과 효율성으로 사회적 비용을 줄이는 T map 내비게이션

2016년 7월, 기존 SK텔레콤 LTE 가입자를 대상으로 제공해 왔던 T맵을 타사 고객도 무료로 사용할 수 있도록 전면 개방하였습니다. T 맵은 무료 개방 7일 만에 43만 명의 타사 신규 사용자를 확보하였으며, 100일 만에 월간 사용자 1,060만 명을 기록하였습니다. 이는 MAU(Monthly Active User: 월 1회 이상 서비스를 이용한 개별 사용자)를 기준으로 추산한 수로, 국내 모바일 내비게이션 이용자의 70% 이상이며, 국내 단일 모바일 내비게이션 서비스로는 최다 가입자 수를 기록한 것입니다.

T 맵은 일반 내비게이션에서 제공하는 최단거리 안내 기능 외에도 온실가스 감축을 위한 경로 안내 기능을 제공합니다. SK텔레콤은 T 맵 내비게이션을 통한 사회적 온실가스 감축 산정 방법론을 국제전기통신연합(ITU, International Telecommunication Union)로부터 국제 권고 표준으로 인정받은 바 있습니다. 이는 실시간 내비게이션과 같은 구체적 ICT 서비스를 대상으로 온실가스 감축량을 산정한 최초의 국제 권고 표준이며, 실시간 내비게이션 사용자들이 교통 정체 구간을 우회하여 통행 속도의 증가 및 운행 시간 감소로 감축하는 온실가스량을 일관된 방법으로 산정합니다.

2016년 T맵 사용자들이 내비게이션 사용을 통해 최단거리 대비 감축한 온실가스 감축량을 산정한 결과, 총 307,975 tCO2e의 온실가스 감축을 달성한 것으로 나타났습니다. SK텔레콤은 탄소배출권 확보 사업 방법론 사업 승인, ICT 서비스 기반 사회적 온실가스 감축에 대한 인정 및 상쇄방안 고도화를 추진하는 한편, 2020년까지 T 맵 사용자 확대를 통해 연간 59.9만 tCO2e의 연 감축량을 달성할 수 있도록 할 예정입니다.

**고객 안전을 위한 'T전화' 플랫폼**

'T전화'는 사용자에게 보다 안전한 통화 환경을 제공하기 위한 변화를 선도하고 있습니다. T전화 서비스는 금융감독원과 협력하여 스팸, 사기, 보이스피싱 등에 사용될 가능성이 높은 고위험 번호로부터 걸려오는 전화를 벨소리로 경고해주는 안심벨소리 기능을 제공하고 있습니다. 이와 함께, 사기 등 범죄 연계 번호로부터 걸려 오는 전화를 고객 판단에 따라 사전에 차단할 수 있는 '안심 차단' 기능, 위험이 높은 번호로 판단될 경우 자동으로 통화 내용을 녹음하는 '안심녹음' 등의 기능을 제공하고 있습니다. 고객보호 서비스 강화에 따라 T전화는 고객 사 용률을 높이고 있으며, 2016년 8월 가입자 수 1,000만 명을 돌파 하였습니다.



**2. 에너지 절감 솔루션(EMS) 등 사회-환경 가치 솔루션 사업 확대**

SK텔레콤의 대표 에너지 효율화 솔루션인 'EMS(Energy Management System)'는 빌딩, 공장, 공공기관, 차량, 시설물 대상의 에너지 운영 개선점과 최적 운영 방안을 도출하는 사업입니다. SK텔레콤은 특성에 맞는 최적의 에너지 절감 방안을 도출하고, SK텔레콤이 EMS 솔루션, 고효율 장비 등을 선투자하고 구축한 뒤 절감 성과를 보증하여 계약기간 동안 절감 금액을 기반으로 사업비를 회수하는 모델을 제공하고 있습니다.

SK텔레콤의 클라우드 BEMS는 대형빌딩, 백화점, 병원 등의 에너지 사용 현황을 실시간 수집하며, 분석된 데이터를 스마트폰과 태블릿 등을 통해 언제 어디서나 조회, 관리할 수 있는 솔루션입니다. 2016년 SK텔레콤은 에너지 최적화 데이터를 분석하여 EMS 상품 경쟁력을 제고하고, 냉동냉장물류 분야 신규 EMS 출시, 수송분야에서 에너지 효율화 사업을 위한 신규 상품을 출시하는 등 솔루션 및 포트폴리오를 다양화 하였습니다. SK텔레콤은 2016년 기준 BEMS(Building Energy Management System)로 40개 사업을 진행하였으며, FEEMS(Factory Management System)부문에서는 43개 사업을 진행하였습니다.

**3. 연결과 공유를 통한 소셜 이노베이션 기반 제공**

**T developers: 개발자 생태계 중심 오픈 이노베이션 채널**

T 디벨로퍼스(T developers)는 SK텔레콤이 국내 개발자들과 함께 서로의 가능성을 키우는 개발자 생태계 중심 오픈 이노베이션 채널입니다. T 디벨로퍼스는 기술 지원 중심의 물리적 인프라(T open lab) 제공, 기술 지식 공유와 협력의 장 마련(T dev forum), 혁신을 가속화 하기 위한 자산(T api)을 제공합니다.

이 중 T 오픈랩(T open lab)은 2012년 6월 개소 이래 전국 주요 스타트업 육성 기관과 협력을 확대하고, 가상현실 및 증강현실 등 신규 기술영역에서 지원 역할을 강화하는 등 연간 약 100억 원 상당의 기술을 지원하고 있습니다. T 데브포럼(T dev forum)은 ICT 업계의 화두를 주제로 기술혁신 지식과 정보를 공유함과 동시에 개발자 생태계 형성을 위한 플랫폼으로, 매월 기술 포럼을 개최하여 SK텔레콤과의 협력 접점을 구축하고 있습니다. 최근에는 미디어, IoT 등 주요 플

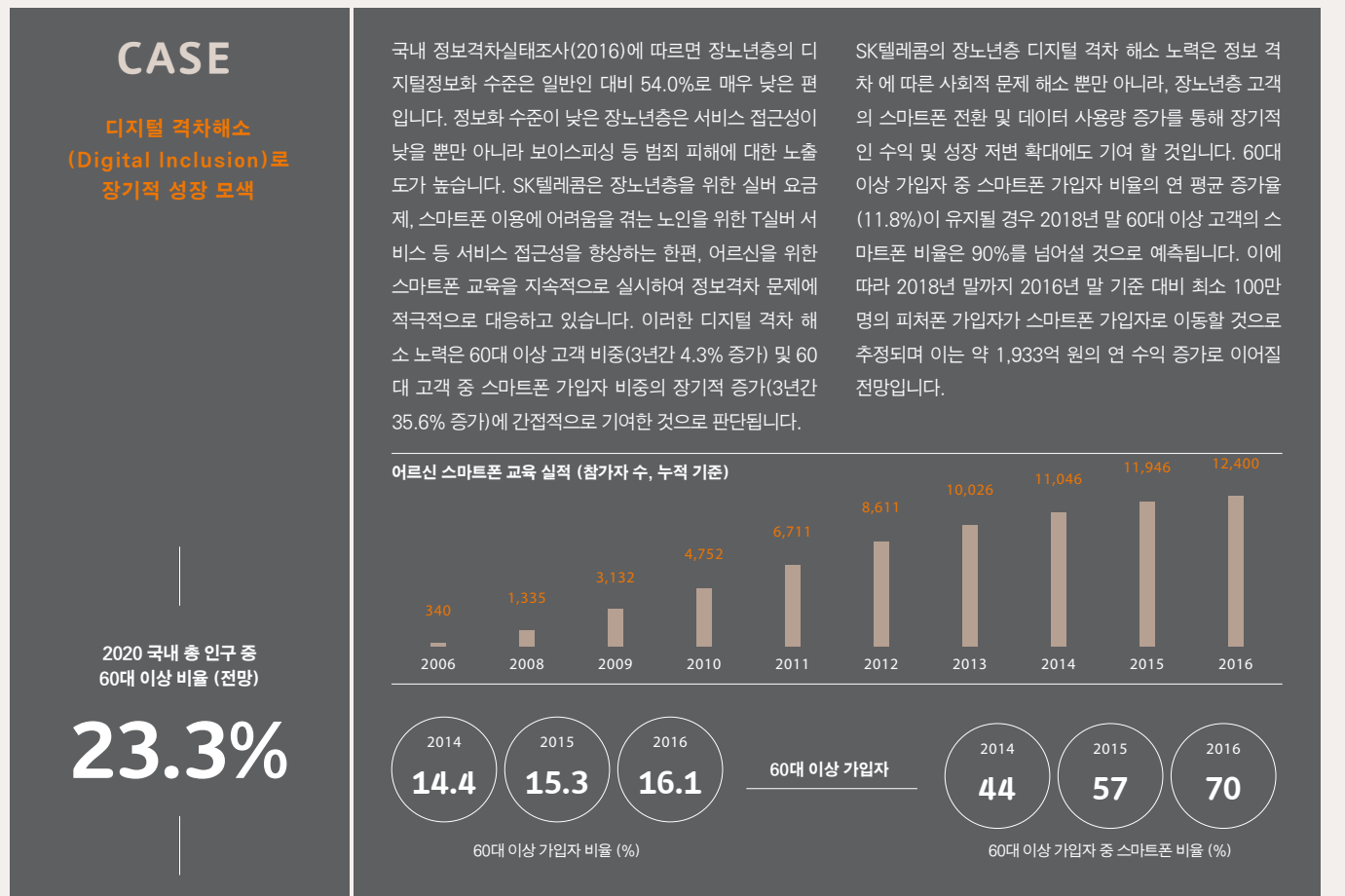
랫폼 영역에 더해 선행기술영역을 포괄하는 등 관련 생태계 조성에 크게 기여하고 있습니다. T api는 기술, 서비스 혁신을 지원하기 위해 오픈한 ICT 핵심 자산으로 개발자의 아이디어를 실현시키기 위한 데이터베이스 및 기술 자산을 제공하고 있습니다.

**스타트업 지원 및 상생 협력을 통한 협력적 성공 스토리 구축**

SK텔레콤은 개발자 생태계 구축과 스타트업 창업 지원 뿐만 아니라, 지속적인 기술 교류 및 지원을 통해 성공 스토리를 구축하고 있습니다. 위치 클라우드 솔루션 전문 기업 ㈜스파코사는 스마트폰 기반 위치 추적 애플리케이션 '패미', 저전력 블루투스 '비콘링크', 실시간측위관제 시스템 '캐치락', 로라(LoRa)망을 활용한 국내 최초 통학버스 위치안심서비스 '스쿨붕붕이' 등을 개발하여 서비스해 왔습니다. 2016년 11월 론칭된 '지퍼(Gper)'는 국내 최초 로라(LoRa) 기반 네트워크 칩을 사용하는 GPS 위치 추적기로, 배터리 사용량이 적고 목걸이나 가방 등에 부착할 수 있을 정도로 초소형으로 개발되어 관심을 끈 바 있습니다. 지

**EMS**

SK텔레콤 EMS Solution



퍼는 스마트폰이 없는 사물이나 기기에 사용 가능하며, 어린이와 치매노인의 안전에도 도움을 줄 수 있다는 점에서 상품성을 인정받았습니다. 현재 스파코사는 국내 위치 연동 기반 서비스 시장에서의 레퍼런스를 바탕으로 싱가포르, 인도네시아, 말레이시아 등 동남아 시장을 집중 공략하고 있습니다. 10월에는 SK텔레콤 해외사업팀과 함께 현지에서 POC(기술검증) 테스트를 진행하기도 하였습니다.

㈜픽스트리는 자체 개발한 실시간 UHD 인코더로 돌풍을 일으키고 있는 기업입니다. 실시간 UHD 인코더는 UHD 콘텐츠를 초고속으로 압축해 실시간으로 전송하는 UHD 방송 필수 장비로, 뛰어난 성능과 안정성을 인정받아 지상파 TV와 IPTV, 위성방송사업자들에게 공급하고 있습니다. SK텔레콤은 지난 수년간 발전적 협력관계를 지속하면서 최첨단 기술의 조기 사업화를 이끄는 데 도움을 주는 한편, 본 제품을 적용하여 초고화질 UHD 서비스를 B tv 서비스를 통해 고객에게 제공하고 있습니다.

SK텔레콤은 사회-환경적 가치를 담은 제품과 서비스 제공, EMS 등 ICT 솔루션을 활용한 사회-환경 가치 솔루션 확대, 개발자 생태계 확장을 통한 오픈이노베이션 추진을 통해 경제 주체 간의 연결, 지식과 기술의 공유를 통해 사회 전체의 혁신과 변화를 이끌어가고 있습니다.

Measuring Our Impact  
Social and Environmental P&L

SK텔레콤의 Social and Environmental Profit & Loss

SK텔레콤은 재무적 성과 뿐만 아니라 사회적 가치를 지향하는 더블 바텀라인(DOUBLE BOTTOM LINE)을 추구하며 사회와 함께 성장을 이루어 나갈 계획입니다.

ISSUE 무엇이 이슈인가?

기업의 사업과정에서 발생하는 다양한 경제 환경 사회적 측면의 영향(외부효과)에 대한 이해관계자의 관심이 정성적 관점에서 보다 정량적 관점으로 까지 확대되고 있음. 사업의 영향 및 외부효과를 평가하는 방법론의 개발과 사회·환경적 관점의 손익을 기업 성과에 반영하는 노력이 필요한 시점임

APPROACH SK텔레콤의 접근방법은 무엇인가?

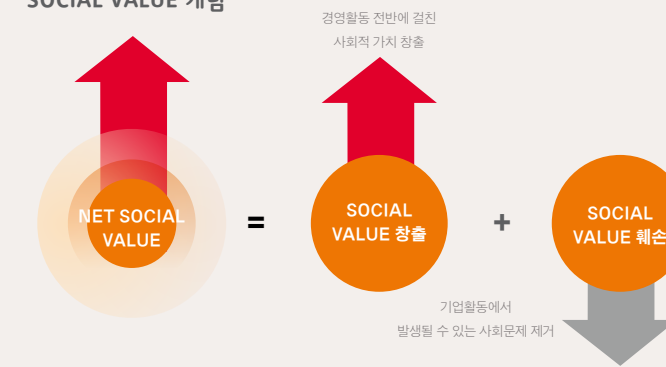
SK텔레콤은 기업의 성공 요인이 단기적 성과 뿐만 아니라 이해관계자를 고려한 지속가능한 미래 가치 창출에 있음을 기업 철학의 중심으로 반영하는 등 재무적 성과와 사회적 가치를 동시에 지향하는 더블 바텀라인(Double Bottomline)을 추구하고 있습니다. SK텔레콤은 경제, 환경, 사회적 외부효과(Externality)를 산정하기 위한 방법론 개발을 통해 긍정적 영향을 강화하고 부정적 외부효과를 최소화해 나갈 계획입니다.

EVALUATIONS 어떻게 성과를 측정하는가?

- 재무적 가치와 사회-환경 가치를 측정하는 공식화된 방법론(Double Bottomline) 개발 및 도입 (by 2021)
- 온실가스 배출 집약도를 82.41 tCO2e 이하로 제한 (by 2020)

SK텔레콤은 매출, 영업이익 등 재무성과 뿐만 아니라 주주, 투자자, 고객, 협력 회사, 임직원, 정부 및 지역사회 등 이해관계자의 장기적 행복 관점에서 미래 기업가치를 고려하고 있습니다. SK텔레콤은 이동통신서비스를 포함한 ICT 사업을 추진하면서 ICT 기술을 통한 삶의 질 향상 뿐만 아니라, 직간접 고용창출 및 생산 유발, 생태계 확장, 새로운 사업기회 창출 등 경제 발전에 기여해 왔습니다. 또한 사업을 운영하는 과정에서 기술 오용, 자원 사용, 환경 오염, 온실가스 배출 등 외부 효과도 발생시키고 있습니다. 회사의 경영 활동을 통해 영향을 미치는 외부 효과에는 현재의 재무제표에는 반영되지 않은 사회-환경적 편익과 비용이 존재합니다. SK텔레콤은 경제, 사회, 환경 관점에서 이러한 긍정적 영향과 부정적 외부효과를 모두 고려한 기업가치 제고를 실현하고자 합니다.

SK텔레콤 DOUBLE BOTTOM LINE의 SOCIAL VALUE 개념



1. 환경 손익 분석

SK텔레콤 환경 손익 분석은 가치사슬(Value Chain) 전반의 환경 영향을 측정하기 위한 단계적 산정 방식을 적용하고 있습니다. SK텔레콤의 환경 손익을 분석하기 위하여 가치사슬에 대한 검토 및 범위(Scope) 설정, 데이터 수집, 가치 산정 및 환경 손익 분석의 세 단계를 거쳤습니다.

범위(Scope) 설정 및 데이터 수집 환경 손익 분석을 위한 가치사슬 상의 범주로 빌딩, 네트워크, 임직원, 단말기(Handset), 서비스 및 솔루션으로 구분하여 원료채취, 생산, 운영/사용, 폐기 등 생애주기평가(Life Cycle Assessment, LCA) 관점에서 환경 데이터를 파악하였습니다.

환경손익분석 범위(SCOPE) 설정



(\*) Handset: 환경성적표지 또는 탄소성적표지, CTS 인증 등 LCA 인증 제품 기준: 갤럭시 S8, 갤럭시탭 S3, 갤럭시 S7 엣지, 갤럭시 노트7, 갤럭시 S6, 갤럭시 S5, 갤럭시 S4, 갤럭시 S3, 갤럭시 노트2, 갤럭시 노트, 갤럭시 노트 10.1, 아이폰 7, 아이폰 7 Plus, 아이폰 6s, 아이폰 6s plus, 아이폰 SE, 아이폰 6, 아이폰 6 plus, 아이폰 5s, 아이폰 4s, 아이폰 4, 아이폰 3Gs, 아이패드 5세대, 아이패드 프로 12.9인치, 아이패드 프로 9.7, 아이패드 미니 4, 아이패드 3, 아이패드 미니 2, 아이패드 미니, 아이패드 에어 2, 아이패드 에어, 아이패드 4세대, 아이패드 3세대, 아이패드 2

(\*\*) 내비게이션: T map 기업 고객어 최단거리 운행 대비 T map 최적 안내 경로안내를 통해 운행하여 감축한 온실가스 감축량. SK텔레콤이 T map 내비게이션을 통한 사회적 온실가스 감축 산정 방법론을 국제전기통신연합(ITU, International Telecommunication Union)으로부터 국제 권고 표준으로 인정받은 표준 방법론을 활용하여 산정

빌딩, 네트워크는 원료채취 및 생산, 폐기 단계 중 데이터 관리가 진행되고 있는 운영 단계만을 산정에 포함하였습니다. 추후 생애주기 범위를 원료채취, 구매, 생산, 설치, 폐기 등 전 과정 영향 범위로 확대하는 것을 고려하고 있습니다. 단 말기는 제조업체인 삼성, 애플의 태블릿 및 스마트폰 일부 모델을 대상으로 제조사에서 직접 진행한 전과정 환경 영향 평가 결과를 토대로 데이터를 수집하고, 이를 전체 가입자 범위로 환산하였습니다. 다만, 단말기 중 M2M(Machine to Machine) 등 IoT 디바이스, 2<sup>nd</sup> 디바이스 등은 가용한 데이터 부재로 가치 산정에서 제외하였습니다. SK텔레콤은 T map 내비게이션 서비스 사용자에게 최적 온실가스 감축 경로를 제공하여 일반 내비게이션에서 제공하는 최단 경로와 비교하여 얼마나 온실가스를 감축하는지를 사회적 온실가스 감축 연구를 통해 산정 및 Tracking하고 있습니다. 다만, SK텔레콤이 제공하는 다양한 플랫폼 및 솔루션 서비스의 환경 가치 산정은 현 단계에서는 T map 내비게이션 플랫폼과 EMS 솔루션에 한정하였습니다.

**가치 산정** 손익 분석 결과는 금전적 가치로 산정되며, 지역적 특성이 변수에 반영됩니다. SK텔레콤은 매출의 95% 이상이 대한민국에서 발생하고 있으며, 지역적 유사성을 고려하여 대한민국 기준 데이터를 우선 적용합니다. 다만 데이터가 용이하지 않을 경우에는 최근 시점의 글로벌 데이터를 활용하였습니다. 일반적으로 영향(Impact)을 고려할 때는 영향의 절대적 총량 또는 사회-환경적으로 대체 가능한 방식과 비교하여 측정된 상대량 중 영향 산정 목적에 적합한 값을 선택하여 적용합니다. 예를 들면, T map 내비게이션 서비스 사용자가 최적 경로를 선택할 경우 일반 내비게이션이 안내하는 최단거리 경로에 비해 상대적으로 적은 온실가스를 배출합니다. SK텔레콤은 환경영향 산정 과정에서 '총량'을 적용하였으나, T map 서비스의 경우 서비스 목적 적합성을 고려하여 최단거리 대

**환경 영향  
가치 산정결과**

Impact Area	Impact	2015		2016		
		값	영향 가치 (원)	값	영향 가치 (원)	
빌딩	건물운영	에너지사용	2,961 TJ	(-)91,988,473,591	2,938 TJ	(-)91,273,939,686
		온실가스배출	145,091 tCO2e	(-)2,744,541,356	143,681 tCO2e	(-)2,717,869,796
		용수사용	757,658 m <sup>3</sup>	(-)688,027,059	712,910 m <sup>3</sup>	(-)628,572,747
		폐기물배출	1,928 ton	(-)292,358,064	1,691 ton	(-)256,419,858
네트워크	네트워크 운영	에너지사용	11,021 TJ	(-)342,386,007,242	13,977 TJ	(-)434,219,147,375
		온실가스배출	535,369 tCO2e	(-)10,127,040,004	678,942 tCO2e	(-)12,842,866,872
임직원서비스	이동 및 출장	에너지사용	99 TJ	(-)3,075,602,460	78 TJ	(-)2,423,201,939
		온실가스배출	5,658 tCO2e	(-)107,026,728	4,485 tCO2e	(-)84,838,260
단말기(Handset)	원료 채취 및 생산 사용 회수 및 재활용	온실가스 배출	556,910 tCO2e	(-)10,534,502,196	667,178 tCO2e	(-)12,620,333,627
		온실가스배출	290,425 tCO2e	(-)5,493,681,575	284,223 tCO2e	(-)5,376,361,092
		온실가스배출	9,312 tCO2e	(-)176,152,898	2,469 tCO2e	(-)195,321,672
서비스(Navigation)	에너지 감축량(*)		141,867 L	(+)42,255,666,300	184,421 L	(+)54,930,751,256
			307,975 tCO <sub>2</sub> e	(+)5,825,655,100	424,196 tCO2e	(+)8,024,091,536
서비스(EMS)	BEMS FEMS	에너지 감축(**)	-	(+)3,700,000,000	-	(+)5,400,000,000
		에너지 감축(**)	-	(+)5,400,000,000	-	(+)7,200,000,000

(\*) 에너지 감축량 및 온실가스 감축량은 최단거리 내비게이션 대비 T map 사용자의 상대적 감축량임

(\*\*) BEMS, FEMS 솔루션 사용 고객의 에너지 비용 감축 목표액임

비 감축 성과인 '상대량'을 적용하였습니다.

**2. 사회 손익 분석**

환경 손익 분석이 생애주기 연구(Life Cycle Assessment) 방법론을 토대로 발전하고 있는 반면, 사회 부문의 손익 분석은 세부 방법론과 가치산정 프로토콜이 개발 중에 있습니다. SK텔레콤은 WBCSD(World Business Council for Sustainable Development)가 제시하는 사회 자본 프로토콜(Social Capital Protocol)을 참조하여 대상 범위, 측정 대상 영향을 제한적으로 선택하였습니다.

**범위(Scope) 및 측정 대상 영향의 설정** 사회 손익 분석에는 SK텔레콤이 주요 이니셔티브로 추진해온 '전통시장 활성화' 프로젝트의 전통시장 ICT 솔루션 도입 효과와, SK텔레콤의 T 전화 서비스에 따른 고객 피해 방지효과를 주요 영향 산정 대상으로 포함하였습니다.

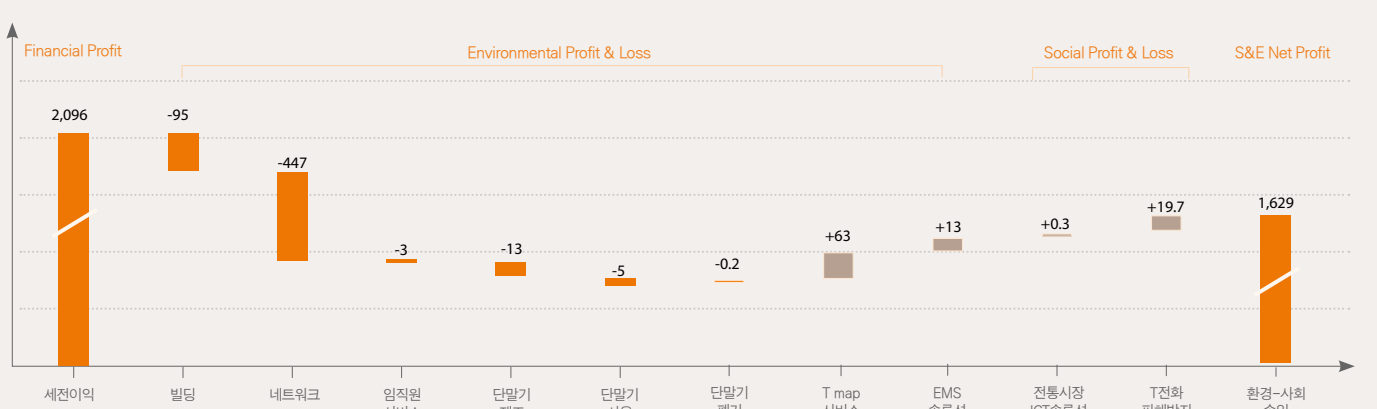
**가치 산정** '전통시장 활성화' 프로그램의 경우, SK텔레콤의 마이샵, 스마트윌렛 등 ICT 솔루션 도입을 통해 전통시장 소상공인의 소득이 일반 전통시장의 소득 증가대비 얼마나 증대하였는지를 SROI(Social Return on Investment) 방식을 통해 계산하였습니다. SK텔레콤은 중국제일 시장과 인천신기 시장을 대상으로 평균 80%의 점포에 ICT 솔루션을 지원하였으며, 전통시장 지원 프로그램을 통한 점포의 매출 변화는 전국 전통시장의 연평균 매출 성장률 대비 10%의 매출 신장 효과가 있었던 것으로 확인하였습니다. SK텔레콤의 전통시장 지원 프로그램을 통해, 두 시장에서 총 약 3억 2,400만 원의 소상공인 영업이익의 증가에 기여하였음이 확인되었습니다. T전화 서비스는 금융감독원과 협력하여 스펀, 사기,

보이스피싱등에 사용될 가능성이 높은 고위험 번호로 부터 걸려오는 전화를 벨 소리로 경고해주는 안심벨소리 등 고객 피해방지 기능을 제공하고 있습니다. 금융감독원의 추산에 따르면, T전화 서비스를 통한 사전 차단율이 38% 증가하였으며, 이에 따라 연간 1,712명이 약 197억 원의 잠재적인 보이스피싱 피해를 피한 것으로 추정됩니다.

**3. 사회 환경 손익 종합결과**

환경 손익 분석과 사회 손익 분석을 종합하여, 산정 범위에서 작성한 환경-사회 손익 분석 결과는 다음과 같습니다. SK텔레콤은 2016년 기준 2조 961억 원의 세전 이익을 기록하였습니다. 사업 운영 과정에서 빌딩, 네트워크, 임직원 이동 및 출장, 단말기 제조-사용-폐기 단계의 환경 영향을 국내 기준 환경 총괄 원가를 적용하여 산정한 결과 약 5,632억 원의 환경적 손실을 추정하였습니다. 반면

**2016 사회-환경 손익 분석 결과**



**사회-환경 손익 분석(Social-Environmental Profit & Loss)의 주요 가정 및 한계사항**

- 영향 가치(Impact Value) 산정을 위해 네덜란드 환경영향분석 전문가인 CE Delft의 잠재가격 연구(Shadow Prices Handbook)의 개념을 활용하였습니다. 잠재가격은 시장 가격이 불완전할 경우 기회 비용을 반영한 가격을 의미하며, CE Delft의 잠재가격 연구는 유럽 기준의 주요 환경 영향의 계수를 산정하고 있습니다. 다만 국내에서는 포괄성과 신뢰성 있는 잠재가격 연구가 진행되지 않아 본 분석에서는 국내 기준 환경 총괄 원가를 적용하여 추정하였습니다.
- 에너지, 용수, 폐기물 비용 - 에너지 사용에 의한 잠재가격을 산출하기 위해서는 에너지원 별 사용 영향을 분리 추적하는 것이 바람직하다고 판단되나, 본 분석에서는 빌딩, 네트워크의 경우 주요 에너지원인 전기 총괄원가(2016년 산업통상자원부)를 적용하였으며, 임직원 이동 및 출장, 내비게이션 서비스의 경우 이동수단 연료 중 휘발유 총괄원가(2016년 산업통상자원부)를 적용하였습니다. 용수의 경우 취수원에 따라 고려해야 할 기회비용이 달라질 수 있으나 본 분석에서 사용된 용수는 상수도로 가정하였으며, 수도 총괄원가(2016년 환경부)를 토대로 영향 가치를 산정하였습니다. 폐기물의 경우 민간 위탁기관 폐기물 처리 비용 및 수집 운반 총괄 원가(인천 서구 생활폐기물 수집 운반 총괄원가 업체별 평균)를 토대로 영향 가치를 산정하였습니다.
- 온실가스 - 2015년 1월 도입된 온실가스 배출권 거래제도에 의한 국내 시장 가격이 존재하고 있습니다. 정부 총량 규제로 배출권이 개별 기업에게 할당되고, 배출권 거래동향에 따라 가격 변동이 나타날 수 있습니다. 본 산출 과정에서는 회계연도의 최종 배출권 거래시장 개장일의 종가를 적용하였습니다.
- EMS 솔루션, 전통시장 ICT 솔루션, T전화 피해방지 관련 영향 가치(Impact Value)는 SK텔레콤의 상품 및 서비스 활용을 통해 이해관계자가 얻은 재무적 편익(비용감소, 매출 및 영업이익의 증대, 잠재적 피해 예방 금액 등)을 반영하였습니다.
- 영향(Impact)은 단, 중, 장기에 걸쳐 나타날 수 있으며, 장기적 영향 발생이 예측될 경우 영향 발생 기간을 가정하고 미래 잔존 효과를 현금흐름할인법 등을 적용하여 추산하여야 합니다. 본 분석에서는 장기적 영향의 잔존 효과는 고려하지 않았으며, 온실가스 배출권 등 시장거래 가격을 적용한 경우 잠정적 미래 가치를 반영하고 있다고 가정합니다.

# 3

# ACCOUNTABILITY

거버넌스 리포트	60
리스크 매니지먼트 리포트	66
투명성 리포트	72
인권 리포트	75
공급망 리포트	78

## 독립성, 전문성에 기반한 투명한 지배구조

### 이사회 역할과 책임

이사회는 법령과 정관에 따라 주주로부터 기업 경영에 관련한 최고 의사결정권을 위임 받아, 이해관계자의 다양한 이해관계를 조율하고 경영 의사결정을 승인하는 최고 기구로서의 책임과 역할을 지니고 있습니다. 이에 따라 이사회는 회사의 투자계획, 내부거래 등의 이해관계 상충, 투명한 보상 등에 대한 심의 및 승인 등과 함께 회사 리스크 관리 전반에 대한 검토 및 책임을 수행하고 있습니다. 특히, 이사회는 장기적인 기업 가치를 보호하기 위하여 회사의 의사결정이 회사의 이해관계자에게 미칠 수 있는 긍정적, 부정적 영향을 독립적으로 검토하기 위한 역할과 책임을 다하고 있습니다. 2016년에는 총 13회의 이사회를 개최했으며, 이사의 참석률은 98.7%였습니다.

### 이사회 독립성 및 투명성

SK텔레콤은 사외이사 중심의 투명한 이사회 운영을 지속 강화하고 있습니다. 현재 사외이사 비중은 66.7%로 국내 대기업 평균(50.2%, 2016년 12월 공정거래위원회 대기업집단 지배구조 현황 발표) 대비 높은 수준을 지속하고 있습니다. 또한, 2009년부터 이사회 의장과 CEO를 분리하여 지배구조 독립성을 강화하였으며, 2012년 이후 독립성을 충족하는 사외이사가 이사회 의장을 맡고 있습니다.

SK텔레콤은 사외이사의 독립성 판단 기준에 대해 국내 상법, 공정거래법 및 기타 법령에 준하여 이사회 정관에 명시하고 있습니다. 아울러 이해관계 충돌을 방지하기 위해 이사회 의사의 사전 승인 없이 회사의 영업부류에 속한 거래를 하거나, 동종 업계 다른 회사의 무한 책임사원 또는 이사가 되지 못하도록 제한하고 있습니다. 이와 함께 이사회 효율성 제고를 위해 사외이사 및 감사 겸직을 2개 이하로 제한하고 있습니다.

### 다양성에 기반한 이사 선출 정책

SK텔레콤은 임직원 및 이해관계자 인적 구성의 다양성을 고려하여, 이사회가 이를 대표할 수 있도록 구성하고 있습니다. 이를 위해 성별, 인종·민족, 출신국가·국적 등에 의한 차별 없이 이사 추천 및 선출 과정에서 다양성이 적극 반영될 수 있도록 하기 위한 이사 선출 프로세스를 두고 있습니다. 또한 SK텔레콤 기업 정관을 통해, 이사회 구성원은 경제·경영·회계·법률 및 통신 분야에 대한 전문적 지식과 경험이 풍부하여 이를 바탕으로 정확한 의사결정을 통해 회사의 발전, 리스크 관리, 주주의 권리 보호에 기여해야 함을 명시하고 있습니다. 이를 바탕으로 회사가 목표로 하는 이사회 전문성에 비교하여 부족한 부문(Skill Gap)의 전문가를 이사 후보자로 추천하고 선출함으로써 후보 개인의 역량과 더불어

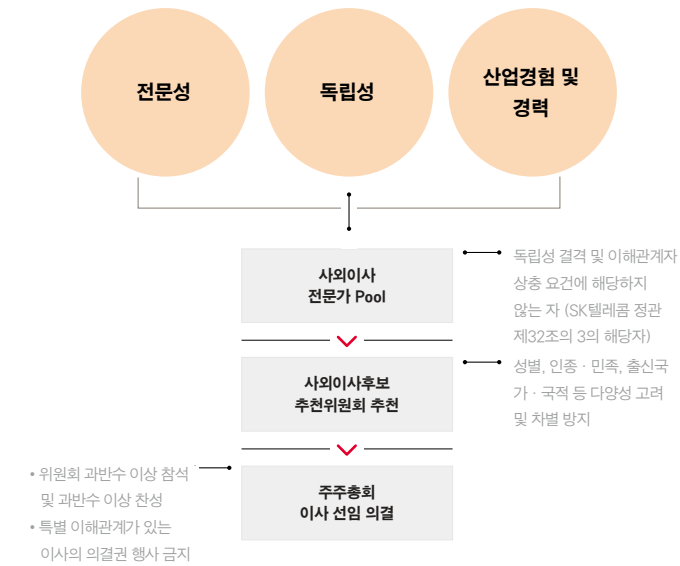
불어 SK텔레콤 이사진의 전문 역량 균형과 다양성(Skill Balance & Diversity)이 확보될 수 있도록 주력하고 있습니다. 이러한 원칙에 따라 사외이사후보추천위원회에서 사외이사를 추천하고 위원 과반수의 출석과 출석 위원 과반수의 찬성으로 추천 후보가 최종 선정되면, 이후 주주총회에서 투명하고 적절한 절차를 거쳐 이사로 추천된 후보의 선임을 결정하고 있습니다.

### SK텔레콤 독립성 및 이해관계 상충 기준

독립성 결격	
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 직계 존속·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 이해관계에 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 2대주주인 회사 및 공정거래법상 동일 기업집단에 속하는 회사의 임직원 또는 최근 2년 이내 임직원이었던 자

### 이사회 선출 프로세스



### 이사회 산하 위원회

SK텔레콤은 이사회 책임과 역할을 충실히 수행하기 위해 이사회 내 산하 위원회로 사외이사후보추천위원회, 감사위원회, 보상심의위원회, 투자심의위원회, 기업시민위원회로 구성된 5개 위원회를 운영하고 있습니다. 공정성과 투명성을 보장하기 위해 사외이사후보추천위원회를 제외한 나머지 위원회는 멤버를 전원 독립 사외이사로만 구성하고 있습니다.

### 감사위원회의 독립성 확보

SK텔레콤은 상법, 자본시장 및 금융투자업에 관한 법률 및 정관에 따라 감사위원회의 구성과 운영, 권한과 책임 등을 감사위원회 규정에 명시하고 있습니다. 감사위원회는 전원 독립 사외이사로 구성되어 있습니다. 감사위원회는 회계와 업무 감사를 진행하고 있으며, 이를 위해 재무제표 및 부속 명세서, 독립 회계법인의 감사 절차와 감사 결과의 심의, 회사의 주요 사안에 대한 검토 사항, 내부 회계 관리자와 외부 감사인이 보고한 내부 회계 관리 제도 운영 실태 등을 감사합니다.

### 이사회 활동 현황 (2016)

회차	개최일	주요 안건	이사 참석률
제384차	2016.1.21	SK플래닛(주)의 LBS 사업 등 분할합병 승인(안) / 소규모 분할합병 반대회사 표시 관련 주주명부 폐쇄기간 및 기준일 지정(안) / 2016년 SK플래닛(주)와의 상품/용역/자산 거래(안)	83.3%
제385차	2016.2.3	제32기 재무제표(안) / 제32기 영업보고서(안) / 2016년 장기차입금 조달 위임(안) / SK브로드밴드와의 부동산 전대차 거래(안) / 내부회계관리제도 운영실태 / 2015년 4/4분기 사후 보고사항	100%
제386차	2016.2.18	제32기 정기주주총회 소집(안) / 내부회계관리제도 운영실태 평가 결과	100%
제387차	2016.3.2	SK플래닛(주)와의 분할합병계약 승인(안) / (주)원앤드 성장 추진을 위한 출자(안)	100%
제388차	2016.3.18	이사회 의장 선임(안) / 위원회 위원 선임(안) / LTE 주파수 추가 확보(안) / 2016년 2/4분기 SK(주) 거래(안) / 계열금융회사(SK증권)와의 회사채 관련 거래(안) / 계열금융회사(SK증권)와의 자금운용 거래(안)	100%
제389차	2016.4.5	SK플래닛(주)와의 분할합병 보고총회 갈음 공고(안)	100%
제390차	2016.4.28	2016년 SUPLEX추구협의회 운영비용 지급(안) / 2016년 1/4분기 사후 보고사항	100%
제391차	2016.5.20	신규 LTE 주파수 할당대가 납부(안) / 2.1GHz 주파수 재할당 신청(안)	100%
제392차	2016.6.23	2016년 3/4분기 SK(주) 거래(안) / SK(중국)기업관리유한공사 용역거래(안) / 2016년 전력기술기획단 운영비용 분담(안) / 계열금융회사(SK증권)와의 회사채 관련 거래(안) / 계열금융회사(SK증권)와의 자금운용 거래(안) / 2016년 LTE 네트워크 추가 시설투자 계획	100%
제393차	2016.7.28	중간배당(안) / 2016년 상반기 결산 보고 / 2016년 2/4분기 사후 보고사항 / 핀테크 관련 합작투자사업 추진계획	100%
제394차	2016.9.22	2016년 4/4분기 SK(주) 거래(안) / (주)네오에스네트웍스 자본 현물출자(안) / 계열금융회사(SK증권)와의 회사채 관련 거래(안) / 계열금융회사(SK증권)와의 자금운용 거래(안)	100%
제395차	2016.11.24	에스케이커뮤니케이션즈(주)와의 주식의 포괄적 교환(안) / SK임업과의 조경 및 시설 관리용역 거래(안) / 인등산 SUPLEX센터 임대차 거래(안) / 2017년 업무용 항공기 공동관리 계약(안) / 2016년 3/4분기 사후 보고사항 / 준법점검 및 유효성 평가 결과	100%
제396차	2016.12.16	2017년 경영계획(안) / 2017년 1/4분기 SK(주) 거래(안) / 2017년 인포섹(주) 거래(안) / 2017년 기자국 유지보수 용역(안) / 2017년 유·무선 Network 구축공사(안) / 2017년 SK브로드밴드와의 유선상품 판매대(안) / 2017년 고객접점채널 운영 용역(안) / 전자단지사채 발행 한도 승인(안) / 계열금융회사(SK증권)와의 회사채 관련 거래(안) / 계열금융회사(SK증권)와의 자금운용 거래(안) / 2017년 PS&M 고객단말채권 매입(안) / POSCO 주식매각 보고	100%



이사회 내 위원회 구성 현황 및 책임

위원회명	구성	권한 및 책임
사외이사후보추천위원회	사내이사 1명	• 사외이사를 선임하기 위하여 주주총회에 사외이사 후보 추천
	사외이사 2명	
감사위원회	사내이사 0명	• 이사 직무집행, 재무 및 재산상태에 대한 조사 및 감사 • 상법에 따른 이사회에 대한 조사, 위법행위 유지(留止)청구, 임시주주총회 소집청구 • 일정 규모 이상 계열회사 수의계약 등 특정 거래에 대한 심의 및 승인
	사외이사 3명	
보상심의위원회	사내이사 0명	• 대표이사의 보상체계 및 보상수준 심의
	사외이사 3명	
투자심의위원회	사내이사 0명	• 차기 연도 투자계획 심의 및 당해 사업계획 일괄 변경 시 투자계획 심의 • 주요 투자의 변경(CAPEX의 10% 초과 시) / 분기 또는 반기별 투자 집행 실적
	사외이사 4명	
기업시민위원회	사내이사 0명	• CSR 추진 방향 설정 및 심의 / CSR 추진활동 관련 이사회 보고 • 이해관계자 커뮤니케이션 및 고충 처리 • 회사의 사회적, 환경적 위험 및 기회에 관한 종합적 검토
	사외이사 3명	

\* 투자심의위원회 및 기업시민위원회는 2015년부터 전원 사외이사로 구성

이사회 내 위원회 활동 내역 (2016)

위원회명	위원	개최일	의안 내역	이사 참석률
보상심의위원회	정재영, 오대식, 안재현	2016.4.27	위원장 선임(안) - 정재영 이사	100%
		2016.11.23	주요 투자회사 현황 보고	
투자심의위원회	정재영, 오대식, 이재훈, 안재현	2016.12.15	2017년 투자계획(안)	
		2016.4.27	위원장 선임(안) - 안재현 이사	91.7%
		2016.7.27	2015 Annual Report(통합보고서) 주요내용 보고	
		2016.9.21	2016년 동반성장 추진계획 및 주요성과	
기업시민위원회	정재영, 이재훈, 안재현	2016.11.23	2016년 윤리경영 실천 추진현황 및 계획 / 2016년 CEM 추진 현황 / 배출권거래제 대응 현황 및 계획	
		2016.2.18	제32기 정기주주총회사외이사 후보 추천(안) -오대식 이사	100%
사외이사후보추천위원회	장동현, 정재영, 오대식	2016.4.28	위원장 선임(안) - 장동현 이사	
		2016.2.2	내부회계관리제도 운영실태 / 2015년 하반기 경영진단 · 감사 실적 및 2016년 계획 / 내부감사장 치에 대한 감사의 의견서(안) / 2016년 유 · 무선 Network 구축공사(안) / 2016년 고객사은품 지급 관련 계약(안) / SKTCH 용역계약(안)	95.8%
감사위원회	오대식, 이재훈, 안재현	2016.2.17	2015 회계연도 회계감사 결과 / 2015 회계연도 내부회계관리제도 평가 결과 / 내부회계관리제도 운영실태 평가(안) / 제32기 정기주주총회 의안 및 서류 조사 의견 확정(안) / 제32기 감사보고서(안)	
		2016.3.17	2016년 전송장비 · 광선로 유지보수 용역변경(안) / 2016년 전송장비 유지보수 용역(안)	
		2016.4.27	위원장 선임(안) / 행복나래(주) 소모성 자재 · 물품 구매(안) / 2016년 외부감사인 감사보수(안) / 2016년 외부감사인 용역제공 일괄 승인(안) / 2016년 회계감사 계획	
		2016.7.27	2016 회계연도 외부감사인 반기 검토 결과 / 2016년 상반기 경영진단 · 감사 실적 및 하반기 계획	
		2016.9.22	2016년 유 · 무선 Network 구축공사(안)	
		2016.11.23	2017년 유선망 용역 위탁(안)	
		2016.12.15	2017년 SK플래닛과의 용역 거래(안) / 2017년 SK테크엑스와의 상품 · 용역 거래(안) / 2017년 SK아이브스와의 용역 거래(안) / 2017년 윈스토어와의 업무제휴 계약(안) / 2017년 매출채권 추심 위임(안) / 2017년 교환기 유지보수 용역(안) / 2017년 전기통신설비 임차거래(안)	

성과 평가 및 보수 지급

SK텔레콤은 이사의 장기적인 성과를 평가하여 이를 임기 만료 후 재선임에 반영하고 있으며, 주주총회의 결의를 거쳐 공정하고 투명하게 보수와 퇴직금을 지급하고 있습니다. 매년 이사들을 대상으로 회사의 사업 및 기술에 대한 전문성, 적극적인 이사회 활동 수행 여부 등을 포함한 성과 평가를 진행하며, 평가 결과를 이사회에서 논의합니다. 임기 만료 이후에는 사외이사후보추천위원회의 재선임 추천 시 기존 이사회 활동 내역을 반영하고 있습니다.

이사회 보수 한도는 주주총회의 결의를 통해 정하며, 주주총회의 결의를 거친 후 지급 규정에 따라 공정하고 투명하게 지급되며, SK텔레콤은 이사 보수의 투명성 강화를 위하여 개정된 법률에 의거해 2014년부터 5억 원 이상인 이사 · 감사의 개인별 보수를 사업 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

이사 보수는 주주총회에서 정한 한도 범위 내에서 수행 직무의 가치를 반영하여 산정합니다. 이사의 성과보수는 매출액, 영업이익, EVA 등으로 구성된 재무적 성과에 대한 계량지표와 리더십, 전략과제 달성도, 전문성 및 기타 회사 경영성과로 구성된 비계량지표를 종합 평가하여 기준 연봉의 200% 범위 내에서 지급하고 있습니다. 경영진의 경우 추가적으로 3대 주요 고객만족도 조사, 지속가능성 평가 성과 등 외부 인지 지표와 온실가스 감축, 친환경 솔루션 매출, 사회기여 솔루션 사업 매출 등의 환경 · 사회적 지표를 성과 평가에 반영하고 있습니다.

최고 보수 수령자 대비 임직원 보수 평균값 비율

총 CEO 보수 (백만 원)	직원 보수 평균값(백만 원)	비율(*)
1,331	102	13.05

(\*) 총 CEO 보수를 직원 보수 평균값으로 나누어 계산한 값 (2016년)

이사 보수 지급 현황

	인원 수(명)	지급 총액 (백만 원)	평균보수액(백만 원)
사내이사	2	1,756	878
사외이사	1	78	78
감사위원회 또는 감사	3	235	78
<b>총계</b>	<b>6</b>	<b>2,069</b>	<b>345</b>

대표이사의 주식 보유 현황 (\*)

	보유주식 수	주식매수선택권
박정호(CEO)	1,000주	66,504주

(\*) 2017.3.31 기준

이사/임원 개인별 보수 지급 현황

이름	직위	지급총액	보수 산정 기준 및 방법
장동현	사내이사	1,331(백만 원)	○ 보수총액에 포함되지 않는 보수: 퇴직급여충당금
			○ 보수총액 1,331백만 원은 근로소득, 기타소득 및 퇴직소득을 합산한 금액임
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 근로소득: 1) 급여 570백만 원(이사보수지급 기준에 따라 '16년 이사보수한도 범위 내에서 직책(대표이사), 직위(사장), 리더십, 전문성, 회사기여도 등을 종합적으로 반영하여 기본급을 총 570백만 원으로 결정하고, 1/12인 47.5백만 원을 매월 지급하였음), 2) 상여 757백만 원('16년 초에 지급한 '15년 연간 성과에 대한 경영성과급으로 Target Incentive와 Profit Sharing으로 구성. 대표이사의 성과보수 지급은 매출액, 영업이익으로 구성된 계량지표와 리더십, 전략 과제달성도, 전문성 및 기타 회사 경영성과 기여도로 구성된 비계량지표의 성과를 종합적으로 평가하여 기준연봉의 0% ~ 200% 범위 내에서 지급. 2015년 매출액 17조 1,367억 원, 영업이익 1조 7,080억 원(연결기준) 등 계량지표 측면에서 일정 수준 이상의 성과를 지속적으로 달성하였으며, 2015년 NCSI 18년 연속 1위, KS-SQI 및 KCSI 등 3대 Network 품질평가 1위 달성, L4 세계최초 상용화 등 본원적 경쟁력 강화 및 시장 안정화 노력을 병행하여 Market Leadership을 공고히 하였음. 아울러 개방형 플랫폼 기반 스마트홈 서비스 국내 최초 출시 등 차세대 플랫폼 사업자로의 변화를 위한 생활가치/IoT/미디어 영역에서의 다양한 시도를 통해 새로운 기업가치 창출 기반을 공고히 한 점을 고려하여 경영성과급 757백만 원을 지급하였음), 3) 기타 근로소득 4백만 원(장기근속포상금, 의료비)</li> <li>• 기타소득 및 퇴직 소득은 해당사항 없음</li> </ul>

\* 2016년 지급 보수 5억 원 이상 이사/임원 기준, 퇴직한 이사/임원을 포함하여 기재

## 이사회 중심의 책임경영 및 이해관계자 참여 추진

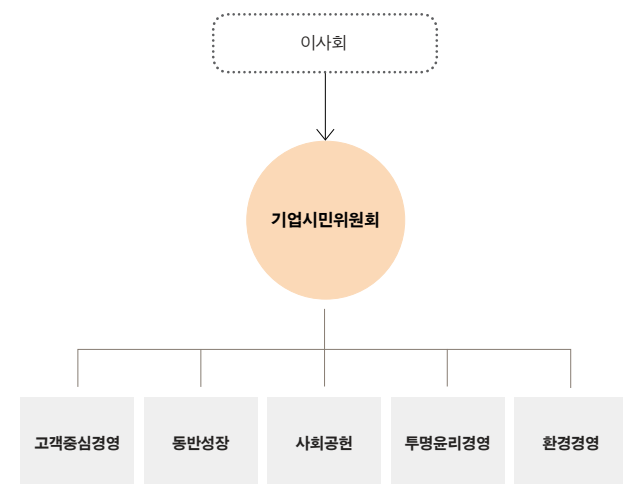
### 기업시민위원회

SK텔레콤은 이사회 중심의 책임경영을 강화하기 위해 2008년 5월 이사회 산하 책임경영 최고 의사결정기구로서, 기업시민위원회를 설립하였습니다. 당사는 기업시민위원회를 중심으로, 글로벌 기업으로서 사회적 책임을 다하고 이를 핵심 경영 활동의 일환으로 이행하는 책임 경영을 실천하고 있습니다.

기업시민위원회는 장기적 기업가치 제고 측면에서 기업의 지속가능성 및 사회적 책임을 고민하고 책임경영 활동과 관련한 의사결정을 수행할 책무를 갖고 있습니다. 2017년 3월 기준, 기업시민위원회는 사외이사 3명으로 구성되어 있으며 주요하게는 고객중심경영, 동반성장, CSV 및 사회공헌, 투명윤리경영, 환경경영 등 지속가능경영 5대 분야에 대한 전략 방향을 설정하고 지속가능경영 활동 자문, 주요 이슈 및 성과 점검 등의 역할을 수행하고 있습니다.

나아가 기업시민위원회의 활동을 지원할 수 있는 협의체 운영 등 기업시민위원회의 역할을 더욱 강화하여, 이사회의 지속가능경영 책임과 역할을 확대해나가고 있습니다. SK텔레콤은 2013년부터 투자자 및 이해관계자들에게 기업의 재무-비재무 성과의 종합적 가치와 미래 전망을 제시하기 위한 통합 연차보고서 (Annual Report)를 발간해오고 있으며, SK텔레콤 연차 보고서는 매년 중요성 평가 과정, 핵심 보고 이슈 등에 대한 이사회 기업시민위원회의 심의를 거쳐 발간됩니다.

### 이사회의 사회적 책임 관장



### 이해관계자 참여

SK텔레콤은 기업의 존속과 발전을 통해 이해관계자를 위한 가치를 창출하고 사회·경제의 발전 및 인류의 행복에 공헌하고자 합니다. SK그룹은 2016년 10월 그룹 경영관리체계인 SKMS를 개정하며 '이해관계자들의 행복'을 최우선 경영철학으로 삼고 기업의 사회적 가치를 높이겠다는 의지를 표명하였고, SK텔레콤은 관련 내용을 2017년 3월 주주총회 의결을 통해 회사의 정관에 반영하였습니다. 이를 실현하기 위해 당사는 이해관계자를 고객, 협력회사, 구성원, 지역사회·NGO, 주주, 정부 등 6대 이해관계자로 명확하게 구분하고 소통에 기반한 경영 활동을 추진해오고 있습니다.

당사는 2013년 이해관계자 참여 정책을 수립하고 이해관계자 참여에 대한 SK텔레콤의 Commitment를 대·내외에 공표한 바 있습니다. 이를 바탕으로 이해관계자 참여를 통한 경영의 투명성과 효율성을 더욱 제고하고 이해관계자로부터의 지지와 신뢰를 획득해 나가고자 합니다. SK텔레콤의 이해관계자 참여 정책은 내·외부 이해관계자가 SK텔레콤의 모든 경영활동에 참여하기 위한 요건을 정의하는 한편 SK텔레콤 사내 관련 조직에 이해관계자 커뮤니케이션과 관련한 전사적 관점의 지침과 이해관계자 이슈 해결 프로세스를 제공하고 있습니다. SK텔레콤은 본 이해관계자 참여 정책을 해외 법인을 포함한 SK텔레콤의 모든 경영활동에 적용하고 있습니다. SK텔레콤의 이해관계자별 커뮤니케이션 채널은 이해관계자 참여 정책에 따라 개별 부서에서 관리 및 처리하도록 담당 조직과 담당자를 지정하여 책임제로 운영되며, 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 접수된 의견과 조치 사항은 영향도가 크거나 중요 사안으로 판단될 경우 이사회 산하 기업시민위원회에 보고됩니다.

### CSR 고충 및 불만 접수

SK텔레콤은 기업 홈페이지 내에 노동·인권·환경·윤리 등 이해관계자 CSR 고충·불만을 통합 수렴하는 온라인 채널을 운영하고 있습니다. 이를 통해 이해관계자들에게 약속하고 있는 사회적 책임과 관련해서 의견이 있거나, 사업 과정에서 사회적 책임에 반하는 사례 및 피해 사례에 대한 고충 및 불만을 파악하고 적극적으로 CSR 이슈를 해결해나가고자 합니다. CSR 고충 채널을 통해 접수된 의견과 고충 내용은 사실 여부 확인 후, SK텔레콤 실무부서의 모니터링, 실사 등을 통해 적극 해결 과정을 진행하게 됩니다. CSR 이슈와 관련된 중대 사안으로 판단·조치된 건에 대해서는 그 내용과 처리 과정을 이사회 산하 기업시민위원회에 보고하게 되며, 경영 활동에 적극 반영하여 유사 사례가 발생하지 않도록 개선 노력을 전개하고 있습니다.

### 이해관계자 참여 및 커뮤니케이션 채널

- 정부 주관 정책간담회·토론회 참여 등을 통한 정책 제안
- 민-관 프로젝트 참여
- 미래창조과학부
- 방송통신위원회
- 공정거래위원회
- 동반성장위원회

#### GOVERNMENT 정부

- 온·오프라인 고객센터, T World 등 VoC 채널
- 대리점/지점 등 유통망 고객 접점
- CRM 설문조사
- 고객만족도 조사
- SK텔레콤 홈페이지
- 블로그·페이스북 등 SNS 채널
- 고객 자문위원단
- 연중 간담회 및 이벤트 실시

#### CUSTOMERS 고객

- VoP 접수 채널
- 협력회사 포털(Open2U)
- 상생협의회
- Partner's Day
- One-on-One 미팅
- 상생혁신센터 홈페이지
- 동반성장만족도 조사
- T open lab, 상생혁신센터

#### BUSINESS PARTNERS 협력회사



#### SHAREHOLDERS 주주

- 투자자 미팅(컨퍼런스, NDR 등)
- 사업현황 세미나
- 투자자 대상 정보(홈페이지)
- 공시(금융감독원, 한국거래소, SEC, LSE 등)
- 주주총회

#### LOCAL COMMUNITIES 지역사회

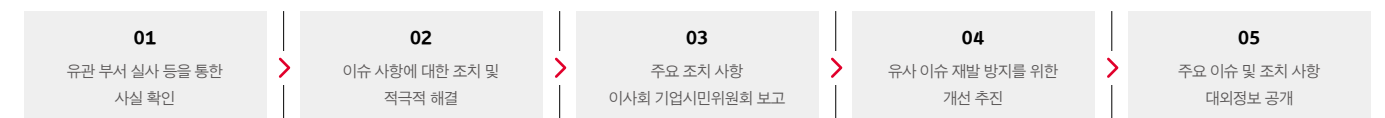
- NGO의 반기별 간담회
- 온라인 자원봉사 플랫폼
- 온라인 기부 플랫폼
- 지역주민협의회(지역사회 개발 참여)
- 사회공헌 프로그램
- CSV 자문위원회

#### EMPLOYEES 구성원

- 노동조합(노동조합 홈페이지)
- 노사협의회
- Letter to HR(사내 인트라넷)
- 사보, 사내 방송

#### CSR 고충·불만 채널 운영

인권·노동·사회·환경·정보보호 이슈 관련 고충 및 불만 접수 프로세스



## 전사적 체계에 기반한 통합 리스크 관리

### 리스크 관리 거버넌스

SK텔레콤 이사회는 전사적 리스크 프로파일과 리스크별 한도 수준을 정의하고 전반적인 리스크 관리 의사결정에 대한 최종 책임을 지고 있으며, 주요 이슈별 경영 사안에 대한 의사결정 과정에서 각 사안별 잠재 리스크 및 리스크 관리에 대한 의사결정을 수행합니다. 즉, 전략 리스크, 재무 리스크, 투자 리스크, 환경 및 사회적 측면을 포함한 운영 리스크, 조세 리스크, 명성 리스크 등을 비롯하여 회사가 처할 수 있는 리스크 전반에 대하여 회사의 노출 허용범위, 대응전략에 대한 최종적 의사결정을 수행합니다.

전사적 리스크에 대한 모니터링 및 대응은 CEO 직속 현장경영실을 중심으로 이뤄집니다. 현장경영실은 리스크 프로파일의 관리, 주요 리스크에 대한 담당 부서 매핑, 리스크별 대응 방안을 정의하고, 사업부서와의 긴밀한 협조를 통해 정의된 리스크 기준에 따른 모니터링, 리스크 인지와 전파, 대응 실행을 총괄합니다. 현장경영실은 긴급 리스크 발생시 CEO에 보고하고, 리스크 관련 전략기획부문장이 주관하는 전사 위기대응 상황실을 소집할 권한을 지니고 있습니다.

### 관리 대상 리스크

SK텔레콤의 전사적 리스크 관리 범위는 전략 리스크, 재무 리스크(시장, 금리, 조세, 환), 규제 리스크 등 사업 리스크 부문과 대형 고객불만, 고객정보 유출, 네트워크 장애 등의 사업 운영 리스크, 불공정거래, 금품 및 향응 등 회사의 평판에 영향을 끼칠 수 있는 명성(사회책임) 리스크 등 재무·비재무 리스크를 포괄합니다.

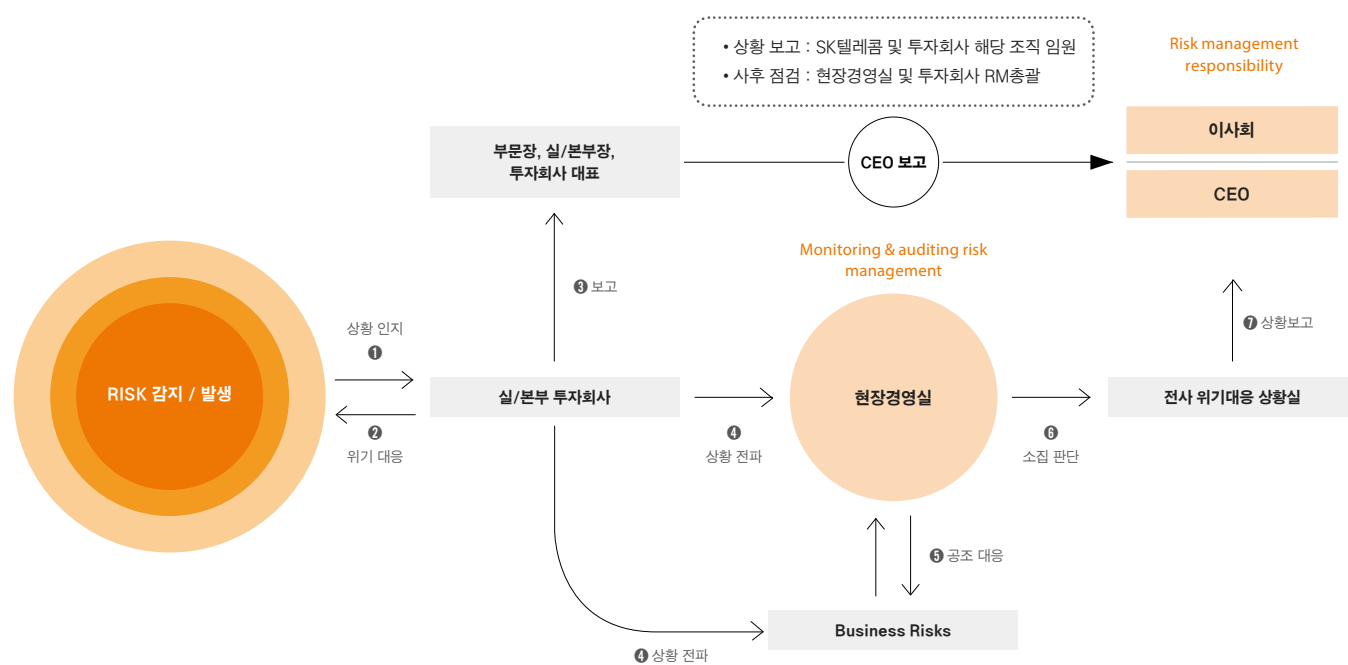
### 위기 대응 프로세스

SK텔레콤은 2014년부터 심각한 위기 상황에 대한 신속한 대응을 위한 전사 위기대응상황실을 운영할 수 있도록 리스크 관리 체계를 강화하였습니다. 전사 위기대응상황실은 특정 상황에 대한 언론 및 SNS(Social Network Service; 소셜 네트워크 서비스) 보도가 급증하거나, 동일 유형의 고객 불만(VoC)이 단기간 내 급격히 증가한 경우 등과 같이 사내 여러 조직에 영향을 미치고 사업 운영에 중대한 영향을 미치는 리스크가 발생하여 전사적 대응이 필요한 경우 소집됩니다. 이러한 전사적 위기 상황은 자연 재해 등으로 인한 전국 단위의 네트워크 장애 발생, 고객정보 유출, 임직원의 비윤리 행위와 관련한 수사 또는 보도 등을 포함합니다.

### 투자회사의 리스크 관리 체계 지원

SK텔레콤은 주요 투자회사를 포함한 전사 차원의 리스크 관리 체계를 구축하였습니다. 주요 리스크별 회사 간 명확한 상황 전파 기준을 두고, 갑작스러운 위기 발생 시 투자회사 간 정보를 공유하는 한편, 신속한 의사결정을 통해 위기에 대응하기 위한 유기적인 리스크 대응 체계를 구축하고 있습니다. 특히, 보다 유기적인 협력 체계 속에서 경영 안정성을 높이기 위해 투자회사가 참여하는 전사 차원의 리스크 관리 워킹그룹(Working Group)을 운영하는 한편, 향후 지속적으로 잠재 리스크를 발굴할 수 있도록 투자회사 참여 리스크 매니지먼트 회의를 정례화하였습니다. SK텔레콤은 앞으로도 철저한 리스크 관리 체계 운영을 통한 사업 안정성을 지속적으로 확보해 나가겠습니다.

### 리스크 발생 시 전사 대응 체계



### 리스크 매니지먼트 체계 고도화

SK텔레콤은 부문별 자율 리스크에 대응 체계를 정립하여 각 사업 조직의 특성과 상황에 적합한 리스크 대응 체계를 수립하고, 잠재 리스크에 대한 사업부문별 선행 점검 체계를 고도화하였습니다. 특히, 그 영향도가 커지고 있는 정보보안 사고 리스크에 대비해 상시적으로 보안정책 준수 수준을 점검하는 한편 물리적/기술적 취약점 진단 및 제거 활동을 수행하고 있으며, 정기적인 모의훈련을 실시함으로써 매뉴얼에 따른 신속하고 체계적인 대응 체계를 구축해 나가고 있습니다.

### 리스크 관리 영역 및 요소

<b>Business Risks</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전략 - 고객 니즈 및 수요 예측, 사업 의사결정, 기술 및 산업 환경의 변화 등</li> <li>규제 리스크 - 관련 제도 및 정책의 급변 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>재무 - 환율, 금리변동, 유동성, 신용, 자산, 부채 관리</li> <li>운영 프로세스 - 조직 설계의 적절성, 잘못된 프로세스 수행</li> </ul>
<b>Employees</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인 비리 - 기업정보 유출, 구성원 및 이해관계자와의 금전거래, 부당이익/사용, 공공횡령, 검직/검업 금지 위반 등</li> <li>성윤리 위반 - 성희롱, 성차별 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>구성원 간 갈등 - 구성원/리더/회사 간 갈등</li> <li>구성원 사건/사고 - 부주의 사망·중상 사고, 업무상 사고, 사회적 물의(폭행 등)</li> <li>업무상 과실로 인한 회사 손실 - 매출, 자산관리 소홀 등</li> </ul>
<b>Customer Values</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 (집단) 행동</li> <li>대형 고객 불만 - 서비스 장애, 전산 오류 등</li> <li>불공정 거래 - 친인척/차명회사 거래, 부당거래, 특정사 특혜 및 하자 박주기 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객정보 유출 - 가입자 인적사항 유출, 단말정보 및 통화내역 유출 등</li> <li>언론보도 및 소셜 미디어를 통한 부정 여론 확산</li> <li>협력사와의 갈등 - 폭력, 성희롱, 사업환경 변화에 따른 법적 분쟁 등</li> </ul>
<b>Business Partner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>금품 및 향응 제공/수수</li> <li>BP 정보보호위반 - BP 영업비밀 외부 유출, BP 사업정보 부당 사용 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>BP의 불법 행위 - 대리점/판매점 고객 사기 등</li> </ul>
<b>Governance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공정거래 위반 - 불법보조금, 통신비밀보호법 위반, 담합 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>회계부정 - 비자금 조성, 분식회계, 공시위반 등</li> </ul>
<b>Relationship</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>부적절한 접대 행위 - 뇌물/향응 제공 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>국가 기관의 조사/수색 - 법규 위반, 회사 영업 정책 조사 등에 대한 수색/조사</li> </ul>

# RISKS & OPPORTUNITIES





Risk	Context	Status
 <p>인구 감소 및 국내 가입자 포화에 따른 이동통신시장 성장 한계</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>국내 스마트폰 보급대수 4,000만 대, 무선 통신서비스 침투율 111.3%(2016년 12월 기준)를 넘어서는 등 이동통신시장 포화에 따른 성장 한계 존재</li> <li>국내 이동통신 서비스 보급률이 높아 가입자 성장세가 장기 정체화 가능성이 있으며, 이는 경영 성과에 부정적인 영향을 미칠 수 있으므로 지속적인 경영 성과 창출을 위한 노력 필요</li> </ul>	Matured
 <p>단말기유통구조개선법 개정 (지원금상한제 일몰)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2014년 10월 단말기유통구조개선법 시행 이후 이동통신시장의 소모적 보조금 경쟁이 완화되고 이용자 혜택 차별이 없어짐으로 인해 이동통신시장의 경쟁 구도가 서비스 - 품질 중심의 마케팅 경쟁으로 전환되었음</li> <li>단말기유통구조개선법 3년을 맞아, 시행 당시 3년 일몰법 규정에 따라 2017년 10월 '지원금 상한제'는 입법기관이 별도 조치를 취하지 않을 경우 자동으로 폐지될 전망</li> </ul>	Matured
 <p>지속적 통신 요금인하 압력</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>통신료 절감을 통한 가계통신비 부담 완화는 이해관계자 및 정치권이 지속적으로 요구하고 있는 사항 중 하나임</li> <li>2013년부터 이동통신 가입비 단계적 폐지, 2014년 10월 단말기유통구조개선법 도입 등을 통해 정부는 실질적인 통신비 절감을 위한 다양한 정책 실시와 함께 규제 논의를 지속하고 있음</li> </ul>	Matured
 <p>글로벌 망중립성 규제완화 트렌드</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>망중립성은 인터넷 네트워크 상에서 전송되는 모든 트래픽은 이용자나 콘텐츠사업자에 상관없이 동등하게 취급해야 한다는 개념으로, 국내는 '망 중립성 및 인터넷 트래픽관리에 관한 가이드라인(2011년)' 및 '통신망의 합리적 트래픽 관리 · 이용과 트래픽 관리의 투명성에 관한 기준(2013년)'이 제정되어 통신사업자들이 이를 준수하고 있음</li> <li>그동안 강한 망중립성 원칙을 지지해오던 미국은 2017년 연방통신위원회(FCC)에 아짓파이 선임 위원장이 취임하면서 통신사업자의 투자와 혁신을 위하여 망중립성을 완화하는 정책 기조 전환을 추진하고 있으며, 이러한 영향으로 망중립성에 대한 글로벌 규제 완화 트렌드가 전망됨</li> <li>국내에서도 정부가 산업과 생태계 발전을 위해 글로벌 트렌드를 종합적으로 고려하여 망중립성 정책을 전개할 것으로 기대됨</li> </ul>	Emerging

## Long-term Risks & Opportunities

회사 경영 환경에서 중대한 영향 요소가 있는 리스크를 면밀히 분석하고, 새롭게 부각되는 리스크를 인지하고 단기, 중기, 장기적 관점에서 영향도를 분류하여 전략적인 대응을 추진하고 있습니다. SK텔레콤은 장기적 관점에서 회사의 미래 리스크를 고려하는 고도화된 리스크 관리 경영으로 위기를 극복하고 새로운 기회를 창출하고자 합니다.

Potential Impacts on SKT	What are we doing about it?
<ul style="list-style-type: none"> <li>2016년 12월 31일 기준 행정자치부에 보고된 자료에 따르면 무선 통신서비스 침투율은 111.3%로 다른 산업화된 국가와 비교하였을 때 높은 수치임. SK텔레콤은 이에 따라 무선 통신 수요는 하향 안정화 추세가 지속될 것으로 전망하고 있으며, 이에 따라 무선통신 부문에서 급격한 매출 성장을 기대하기에 어려울 것으로 예상됩니다.</li> <li>이는 중장기적으로 SK텔레콤 무선 가입자 수 성장률의 저하로 나타날 수 있으며, 이는 무선 통신 사업의 매출 및 이익 성장을 제한할 것으로 예상됩니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SK텔레콤은 최상의 데이터 및 음성 통화 서비스, 서비스 접점 품질 관리, 멤버십 등 리텐션 프로그램을 통한 차별적 고객 혜택 제공 등 리텐션 중심의 마케팅 활동을 통해 시장 1위 점유율(49%, 2016년 12월 기준)을 유지하고 있습니다.</li> <li>고객에 새로운 가치를 전달하고, 가치 기반의 신규 수익을 창출하기 위해 전통적 이동통신 사업에서의 핵심 역량을 기반으로 New ICT 기반 서비스 제공 사업자로 사업 구조를 재편하고 있습니다.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>단말기유통구조개선법의 일몰 조항에 따라 지원금 상한제 폐지가 예상되나, 상한제 폐지로 인한 시장과열 등에 대한 우려로 새로운 규제가 논의 및 도입될 수 있어 규제 불확실성의 리스크는 존재하는 상황입니다.</li> <li>다만 LTE 보급률이 높아짐에 따라 지원금에 의한 마케팅 경쟁 심화 및 시장 규모 확대는 쉽지 않을 것으로 전망되며, 이에 따라 지원금 상한제 일몰의 영향은 제한적일 것으로 판단됩니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>단말기 유통법을 포함한 정부 규제 취지에 따라 이용자 차별 근절 문화 정착에 적극 동참, 상품 및 서비스 중심의 건전한 경쟁을 통해 규제 범위 내에서 이용자 혜택 강화 및 사업자의 경쟁력 강화를 통한 수익성 제고를 위해 노력합니다.</li> <li>이동통신시장의 소모적 마케팅 경쟁을 지양하고 본원적 상품 및 서비스 중심의 경쟁 전략을 강화하여 시장의 경쟁 패러다임 전환을 위해 노력합니다.</li> <li>이를 위하여 미래창조과학부, 방송통신위원회 등 규제기관과 적극적으로 대화하는 한편, 정책 제안 등 선제적 활동을 통해 부정적 영향을 최소화 하고자 노력하고 있습니다.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>데이터 트래픽 증가와 5G를 비롯한 지속적인 네트워크 투자 수요는 미디어 콘텐츠 소비 급증, 커넥티드 카 등 새로운 ICT 서비스 도입으로 인해 더욱 증가할 전망입니다. 이에 따라 실질적 통신비 인하로 인한 매출 감소는 수익성 악화뿐만 아니라 향후 회사의 경쟁력의 기반이 되는 투자지출에도 부정적 영향을 미칠 수 있습니다.</li> <li>통신산업은 정부의 사업허가권 부여 및 주파수 경매에 따라 시장진입이 제한되어 있어, 규제에 따른 민감도가 매우 높은 산업입니다.</li> <li>SK텔레콤은 이동통신 부문에서 시장 지배적 위치로 인해 비대칭 규제를 적용받고 있어, 타 사업자 대비 추가 규제 발생 시 당사의 수익성 및 경쟁력에 미치는 영향도가 상대적으로 클 수 있습니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SK텔레콤은 인위적인 요금 인하 보다는 차별화된 상품 · 서비스 경쟁력을 통한 실질적 고객 혜택 증대를 위해 노력하고 있습니다.</li> <li>특히 저소득층, 노약자, 장애인 등 서비스 접근성이 취약한 계층에게 필수적인 통신 서비스를 제공하기 위하여 저소득층 및 장애인 요금 감면 제도, 어르신 요금제 등을 적극 도입하고 있습니다.</li> <li>합리적 수준의 요금제도를 정착시키기 위하여 미래창조과학부 · 방송통신위원회와 적극적으로 대화하는 등 올바른 정책 입안을 위해 노력하고 있습니다.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>망중립성 규제 완화는 이용자의 콘텐츠 관련 데이터 비용을 특정 콘텐츠사업자가 대신 부담하는 형태의 '제로레이팅' 제후를 확산시킬 것으로 전망됩니다.</li> <li>제로레이팅이 확산된다면, 다양한 사업자와의 협력을 통해 플랫폼 서비스 활성화 환경이 조성되고, 통신사업자의 신규 상품 출시에 대한 자율성 확대와 더불어 이용자에 대한 혜택이 제공될 것으로 예상됩니다.</li> <li>이에 따라 선순환 성장 구조로 통신사업자에게 가중되고 있는 망투자 비용에 대한 부담이 완화될 것으로 기대됩니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SK텔레콤은 2011년 방송통신위원회의 '망 중립성 및 인터넷 트래픽 관리에 관한 가이드라인' 수립 이래로 국내 망중립성 관련 사업자의 규제사항을 준수하고 있으며, 추후 규제의 변화에 따른 신속한 대응을 통해 망 제공 사업자로서의 역할을 충실히 이행할 것입니다.</li> <li>또한, 효율적이고 안정적인 네트워크 제공을 위한 기술 개발 및 혁신을 지속해 나갈 것입니다.</li> </ul>

# RISKS & OPPORTUNITIES

Risk	Context	Status	Potential Impacts on SKT	What are we doing about it?
 <p>5G 등 이동통신 기술의 질적 변화</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT 산업은 인프라 기반 산업으로, 대규모 네트워크 개발과 유지를 위해 막대한 투자자금이 필요한 사업임</li> <li>특히, CDMA에서 WCDMA(3G), LTE(4G), 5G 등으로 통신망의 세대교체가 있는 시점에는 기술 경쟁을 위한 연구와 R&amp;D 등 간접비 소요 뿐만 아니라 대규모 인프라 투자로 인한 재무적 지출이 불가피함</li> </ul>	Emerging	<ul style="list-style-type: none"> <li>통신사업자로서 SK텔레콤은 네트워크 구축 및 유지를 통한 네트워크 경쟁력 확보를 위하여 일정수준의 투자지출 규모를 유지하고 있습니다.</li> <li>5G 시대에는 자율주행자동차, VR/AR 을 포함한 차세대 미디어 콘텐츠 등의 비즈니스 모델이 적용되어 데이터 사용량이 4G 대비 급증할 것으로 예상되며, 관련 역량을 갖춘 통신사업자는 단순히 망 제공자가 아닌 Smart Piper로 성장할 것으로 기대합니다.</li> <li>5G는 2018년 기술표준화, 2019년 상용화를 계획 중에 있으며, LTE 대비 CAPEX 변동 가능성은 존재하나 실제 투자금액은 주파수 할당 및 경쟁 전략 등에 따라 변동성이 클 것으로 예상되며, 네트워크 투자효율화를 통해 CAPEX 안정화를 위한 노력을 지속해나갈 계획입니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SK텔레콤은 VR/AR 등을 활용한 5G 서비스, 자율주행자동차 및 커넥티드 카 등 5세대 네트워크와 관련한 콘텐츠 개발을 통해 차세대 네트워크/통신시장 경쟁력을 선점하고, 미래수의 창출 기회를 확보하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.</li> <li>5G 규격 표준화를 위해 글로벌 기업들과 공동 협력체를 구성하여 기술 협력 채널을 확보하는 한편, 글로벌 ICT 시장에서의 영향력을 강화하고 있습니다. 또한, 2016년 9월 세계 최초 5G 핸드오버 시연 성공, 2016년 11월 세계 최초 5G Connected Car 시연에 성공하였습니다.</li> <li>2017년 말까지 5G 시범망 구축을 목표로 서비스 기반을 준비하고 있으며, 2018년 기술 표준화 이후 본격적인 상용화는 2019년 경이 될 것으로 전망됩니다.</li> </ul>
 <p>4차 산업혁명의 도래에 따른 시장 변동</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4차 산업혁명은 연결과 융합을 중심으로 산업 간 경계 완화와 사물간 대량 정보 공유를 실현하여 전 산업에 걸친 시장 구조 변화를 초래할 것으로 전망됨</li> <li>이로 인한 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT), 자율주행자동차, 증강현실(AR), 가상현실(VR) 등 새로운 비즈니스 모델의 등장은 ICT 산업 변동과 함께 글로벌 시장의 주요 경쟁 구도를 바꾸어 놓을 전망임</li> </ul>	Emerging	<ul style="list-style-type: none"> <li>4차 산업혁명의 새로운 비즈니스 모델이 네트워크 인프라를 통한 연결을 기반으로 한다는 점에서 망에 대한 전문성을 보유하고 있는 통신사업자가 4차 산업혁명의 주도권 확보에 유리할 것으로 예상됩니다.</li> <li>5세대 네트워크 기반의 다양한 사용자 정보 활용 측면에서 통신사의 역할이 부각될 것으로 전망되며, 이러한 미래 트렌드는 SK텔레콤에게 새로운 기회로 작용할 수 있습니다.</li> <li>다만 새로운 기술에 대한 투자, 비즈니스 모델의 확대 등 생태계 선점을 위한 투자는 재무적 영향이 불가피하나 장기적 성장을 위한 경쟁력 확보의 핵심 요인입니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2016년 9월 국내 최초의 음성인식 기반 인공지능(AI) 플랫폼 '누구(NUGU)'를 출시하며 인공지능(AI) 영역의 기반을 마련했으며, 인공지능(AI) 및 5G 네트워크를 기반으로 4차 산업혁명 시대를 선도할 비즈니스 모델을 구축하고 있습니다.</li> <li>SK텔레콤은 향후 인공지능(AI) 및 인프라의 차별적 경쟁우위 및 핵심 역량을 기반으로 미디어/IoT/커머스 미래 플랫폼 선점, 엔터프라이즈(Enterprise)영역의 Enabler 사업 추진, ICT와 융합되는 타 산업 진입 등 비즈니스 혁신을 지속하여 4차 산업혁명 시대의 대표 New ICT 기업으로 발돋움 하겠습니다.</li> </ul>
 <p>기후변화 심화에 따른 탄소배출권 리스크 대두</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기후변화 위험이 글로벌 주요 아젠다로 떠오르면서 배출권거래제 강화 및 신재생에너지 발전 강화 등 기후변화 관련 규제가 점차 강화되어 배출권 확보 및 전기요금 관련 운영비용 상승 리스크가 대두되고 있음</li> <li>정부는 2015년 1월 온실가스 배출권 거래제도를 시행하였으며, 2015년 말 COP21 (Paris Pact)에서 포스트 교토체제가 완성됨에 따라 2030년까지 BAU(Business as Usual) 대비 37%의 국가온실가스 감축 목표를 확정하고, 시장 및 비시장 규제를 강화하고 있음</li> </ul>	Emerging	<ul style="list-style-type: none"> <li>SK텔레콤은 네트워크 및 기지국 운영을 위해 데이터 센터 및 네트워크 전반에서 다량의 전기 에너지를 소모하고 있으며, 이에 따라 온실가스 배출에 의한 외부효과(Externality)를 자본화 하여 관리할 필요성이 증가하였습니다.</li> <li>특히, 당사 온실가스 배출 전망 (BAU) 대비 낮은 정부의 배출권 할당량과, 배출권 거래 시장의 장기적 불확실성은 환경부채 발생 등 SK텔레콤의 재무적 부담과 함께 미래 사업 운영에 부정적 영향을 미칠 수 있으므로 지속적으로 주의를 기울이고 있습니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>운영상의 에너지 사용량 및 온실가스 배출량을 주요 지표로 관리하는 한편, 저전력 네트워크 구축을 사업 계획에 포함하여 운영하고 있습니다.</li> <li>T맵 내비게이션을 활용한 온실가스 감축 산정 방법을 국제 표준으로 인정받는 등 ICT를 활용한 사회적 온실가스 감축 연구와 인프라 제공을 통해 미래 발생할 수 있는 환경 리스크 최소화화를 위해 노력합니다.</li> <li>SK텔레콤은 배출권거래제에 대한 적극적인 대응을 위해 이사회 기업시민위원회를 통한 논의를 지속하고 있으며, 자체적인 온실가스 감축 활동과 더불어 배출권 분산 구매를 통한 가격 리스크 완화, 2012~2013년 온실가스 조기 감축분 인정 및 2016년 신증설 장비로 인한 온실가스 배출량 추가 할당 신청 등 다각적 대응 방안을 마련하고 있습니다.</li> </ul>
 <p>개인정보 보호와 인권</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>초고속 인터넷망은 공공재의 성격을 지니며, 개인정보 보호는 고객 신뢰의 기반일뿐만 아니라 사업자의 기본 의무임</li> <li>개인정보 보호는 기본권에 속하는 영역이며 통신비밀보호법 등에 의해 법적으로 보호되나, 범죄 용의자 특정, 테러 및 국가 안보 등 다른 공익적 가치를 위해 제한되기도 함</li> <li>이동통신사업자는 증가하는 디도스, 시스템 해킹, 바이러스, 랜섬웨어, 스팸 등으로부터 고객 피해를 예방하여야 할 의무가 있음.</li> <li>인터넷을 통한 평등한 정보 접근권, 개인의 통신정보에 대한 기밀 유지 의무를 가진, 이에 따라 정부 또는 정치권의 개인정보 제공 요구와 고객 보호 사이에서 분명하고 균형 잡힌 입장과 정책을 수립해야 함</li> </ul>	Emerging	<ul style="list-style-type: none"> <li>국내 사법기관, 수사기관 및 정부기관의 개인정보 자료 요청은 통신비밀보호법 및 전기통신사업법에 절차와 근거를 규정하고 있습니다.</li> <li>국내 통신사업자가 검찰, 경찰, 국정원 등 정부 기관의 요청에 의해 제공한 통신자료 건 수는 2015년 기준 '통신자료' 1,125,054건, '통신사실확인자료' 300,942건 (2016.11 미래창조과학부 발표, 요청 문서 수 기준)으로, 범죄수사 등을 목적으로 하는 개인정보 활용은 앞으로 더욱 증가할 것으로 예상됩니다.</li> <li>SK텔레콤은 개인정보보호 등 이용자 권익과 정부기관에 대한 협조 사이에서 균형있는 정책을 마련해야 하며, 이를 장기적 리스크 관점에서 고려하고 있습니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SK텔레콤은 공식화된 기업인권정책을 통하여 표현의 자유 및 기술소용에 대한 인권 원칙을 수립하고 개인정보 보호 등 이용자 권익 및 인권 보호에 최선을 다하고 있습니다.</li> <li>'통신자료', '통신사실 확인자료', '통신제한조치'에 대한 협조는 현행 법에서 규정한 엄격한 절차와 제한에 따라 진행되나, 잠재적인 이용자에의 권리침해 요소가 없는지 지속적인 추가 검토 및 내부 실사를 통해 인권 리스크를 최소화하고자 합니다.</li> <li>전담조직인 정보보호기획팀을 중심으로 고객정보를 보호하기 위해 정보보호 컨트롤 타워 기능 강화 및 진단체계 고도화, 데이터 기반의 Intelligent Security 체계 구축, 이동통신망 IT시스템 보안진단 강화 및 방어체계 고도화, ICT 환경변화에 따른 인적·물적 보안 체계 강화를 통한 정보보호사고 Zero화를 추구하고 있습니다.</li> </ul>

## 공정하고 투명한 윤리 경영 실천

### 행동강령 및 실천 지침

SK텔레콤은 행동강령(Code of Conduct)을 통해 구성원·협력회사·고객·주주·지역사회를 비롯한 이해관계자들에 대한 SK텔레콤의 책임을 선포하고 구성원이 지켜야 할 윤리규범의 적용 기준, 자세 등 윤리 경영 전반에 대한 지향점을 명확하게 제시하고 있으며, 행동강령 위반에 대해서는 무관용 원칙(Zero-Tolerance Policy)을 적용하고 있습니다. 행동강령에 명시된 기준을 바탕으로 구체적 윤리 실천 사항을 윤리 규범과 실천지침으로 정립하여, SK텔레콤 행동강령 및 윤리 기준에 대한 개인의 상이한 판단 기준으로 인해 일어날 수 있는 혼란을 예방하고 있습니다. 또한 발생 가능한 다양한 윤리 이슈 상황에 대한 이해와 대처 기준을 제시하기 위해 리더 및 구성원들 대상으로 윤리실천 가이드(FAQ)를 제공하고 있습니다.

### 윤리경영 체계

SK텔레콤은 Prevention - Detection - Response의 3대 관점에서 윤리경영을 실천하고 있습니다. 2016년에는 SK텔레콤 3대 윤리경영 Framework의 각 영역을 지속 발전시켜 나가는 동시에, '솔직함' 기반의 경영속도 제고, 일하는 방

식 및 비즈니스 측면의 잠재 리스크 관리, 리더 중심의 윤리경영 실천체계 강화를 실천 방향으로 하여 윤리경영 실천을 추진하였습니다.

### 윤리경영 잠재 리스크 파악

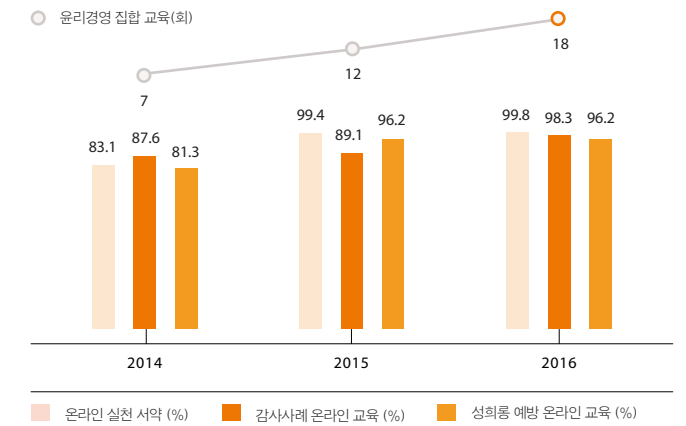
SK그룹 경영시스템인 SKMS 실천 진단 항목에 윤리 인식, 발생 시 조치, 신고 의무 등 윤리 경영 진단 항목을 포함하고 있습니다. 이와 함께 매년 구성원 대상 윤리경영 실천에 대한 내부 조사(Survey)를 실시하여 윤리경영 잠재 리스크를 파악하고 있으며, 2016년부터는 윤리 경영 실천 Survey 시행 범위를 전 투자회사 구성원 대상으로 확대하여 Survey 결과 공유 및 윤리경영 취약 회사를 지원함으로써 투자회사의 윤리경영 역량을 함께 제고하고 있습니다.

또한, 윤리규범·실천지침 주지 및 최근 사회적 관심이 커지고 있는 기업 윤리 이슈들의 중요성을 환기시키고자 2016년도 전사 팀 단위 자가점검을 시행하였습니다. 점검 결과, 출입직원 문서 관리, 민감문서 관리 등 정보 보안 관련 이슈가 윤리경영 주요 리스크로 파악 되었습니다. 이에 대한 중점 개선 실행 과제로 잠재 Risk 유발 문서 검출 및 현장 조직 Cleansing 유도, 분기별 주요 부서 대상 잠재 Risk Cleansing 이행 점검을 추진하였습니다.

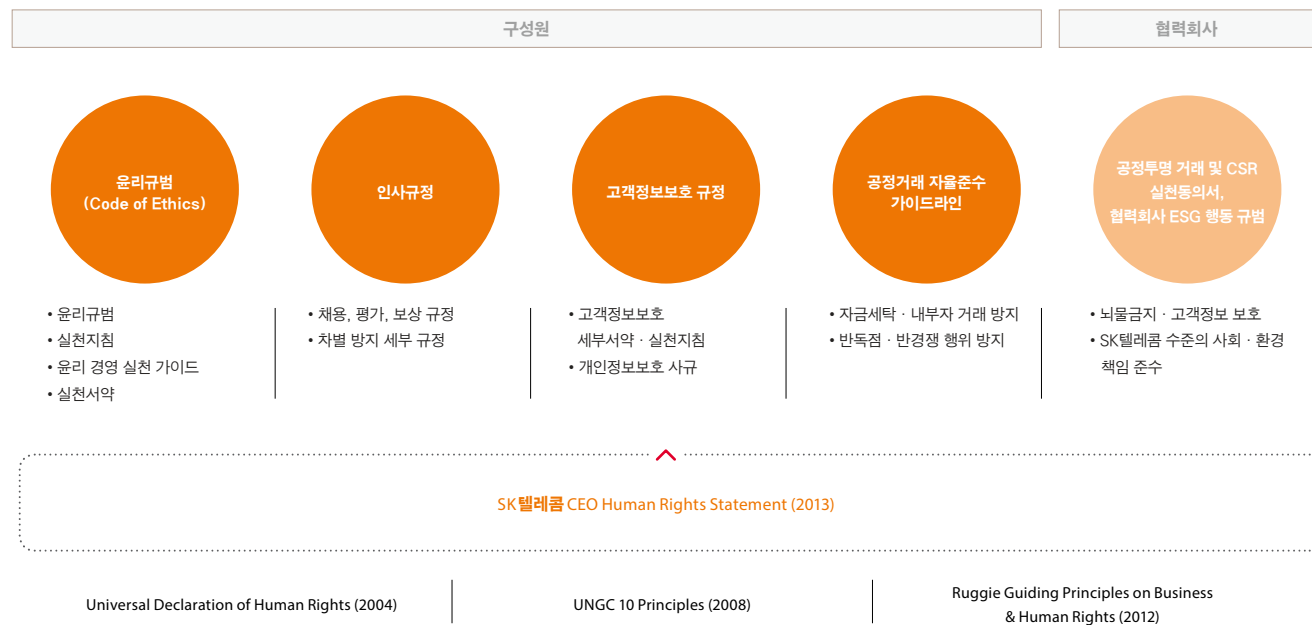
### 윤리경영 실천 내재화

SK텔레콤은 파악된 잠재 리스크에 대하여 예방점검과 교육을 통해, 사례 발생에 대한 사전적 예방과 구성원 보호활동을 실시하고 있습니다. 윤리실천 서약 및 윤리 교육은 전 구성원을 대상으로 정기 시행되며, 신입/경력/리더 및 교육 요청 조직별 니즈를 반영하고 구성원의 윤리경영 경각심 고취에 초점을 맞춘 On-Demand 교육을 강화하고 있습니다. 2016년에는 리더 중심의 윤리경영 실천 솔선수범 문화 확립을 위해 총 63개 실·본부·원의 임원 및 팀장이 참여하는 리더급 윤리경영 실천 워크숍을 시행하였습니다. 또한, 신규 영입 임원들을 대상으로 1:1 가이드를 시행하여 리더의 역할 및 자세, 고품, 향응 및 편의의 수, 이해상충 및 구매/인사 청탁, 회사 자산보호 및 예산 사용, 해외출장 솔선수범 등 윤리경영 실천 가이드를 구체적으로 Communication 함으로써 경영진의 윤리규범 내재화 및 윤리 리스크 사전 예방을 강화하였습니다. 아울러 SK텔레콤은 당사 윤리경영 교육 대상 범위를 협력회사 및 유통망, 투자회사까지 확대하여 SK텔레콤 구성원에게 실시되는 윤리경영 교육과 동일한 수준의 윤리경영 교육을 제공하고, SK텔레콤의 윤리경영 문화를 확산해 나가고 있습니다.

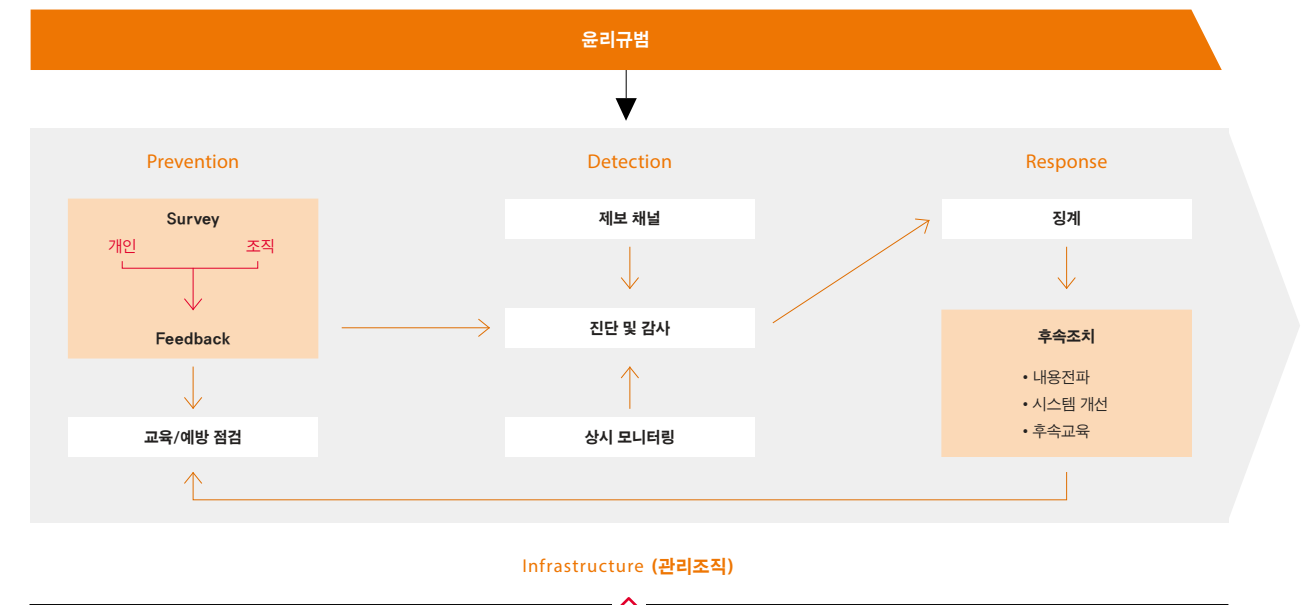
구성원 윤리경영 교육 현황



### SK텔레콤 행동강령 프레임워크



### SKT 윤리경영 Framework



**윤리경영 진단 및 감사**

현장 조직의 비즈니스, 경영, 윤리 리스크의 선제적 예방을 위해 분기 단위로 중점 점검 시나리오를 선정하여 이상징후를 모니터링하고 있습니다. 2015년, 'SK 그룹 윤리경영 Policy' 실천과 연계한 27개 내부통제 감사지원 시나리오를 개발하였으며, 2016년에는 27개 시나리오를 대상으로 순차 점검을 실시하였습니다. 이를 기반으로 2017년부터는 조직 단위 리스크 상시 모니터링 체계를 구축하여 윤리경영실 구성원별 담당조직 지정 및 Risk Intelligence시행, 담당조직별 감사지원시스템 Mapping 및 모니터링에 활용하고 있습니다.

이와 더불어 정기적으로 리더의 윤리경영실천 솔선수범 및 사업 각 영역의 비효율과 잠재 리스크 예방을 위한 윤리경영 진단·감사를 시행하고 있습니다. 2016년 윤리경영 진단 감사는 임원 예산 사용 점검, 비효율적 회의문화 개선, 네트워크(N/W) 인프라 안전점검, 임차보증금 관리 실태점검, 자금관리 체계 점검 등에 대해 이루어 졌으며, 진단 결과에 대한 개선 조치를 이행하였습니다.

**2016년 윤리규정 위반에 따른 조치**

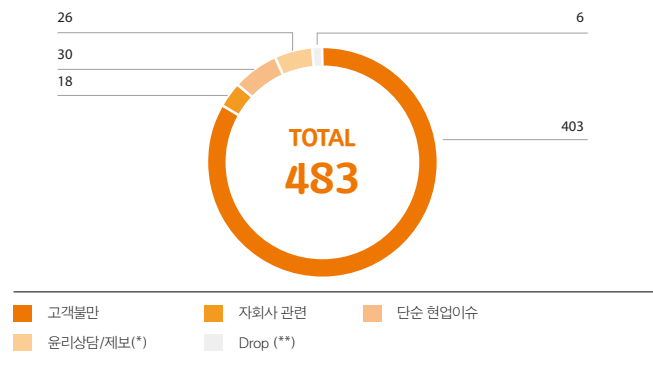
구분	건수	조치사항
항응·접대수수	4	면직 3
허위보고·예산낭비	2	정직 1 / 감봉 3
회사비용 부당편취		
품위손상		
금전대차		
성희롱 및 직장 예절	2	정직 2
근무규정 위반	2	정직 2
관리책임		
공정거래 규정 위반		
<b>계</b>	<b>10</b>	

**윤리 상담 및 제보**

SK텔레콤은 윤리경영 관련 이슈를 상시 제보하고 상담할 수 있도록 윤리상담·제보센터를 운영하고 있습니다. 구성원을 비롯하여 고객, 협력회사 등 윤리 상담 및 제보가 필요한 모든 SK텔레콤의 이해관계자들이 자유롭게 접근 가능하도록 웹사이트·대면 상담·서신 등의 온·오프라인 채널이 공개되어 있습니다. 이러한 채널은 부정·비리 등에 관해 제보할 수 있는 제보 창구로서의 기능뿐만 아니라 이해관계자들이 직면한 다양한 윤리적 이슈를 상담할 수 있는 역할을 하고 있습니다.

이 밖에도 구성원들을 대상으로 하는 다양한 내부 윤리 상담 및 제보 채널을 운영하고 있습니다. 직접 제보를 원할 시에는 감사위원장 직보 채널을 이용할 수 있으며, 'My Counselor', 'Letter to HR', 성희롱 전담 여성 상담 인력, 인트라넷 채널 등 다각적 방법으로 내부 구성원의 윤리 및 고충 상담 및 해결을 지원하기 위해 노력하고 있습니다.

**윤리상담센터 운영 현황** (건)



(\*) 윤리상담/제보 건에 대해서는 자체 조사 시행, 그 외 건의 경우 관련 부서 이관 조치  
(\*\*) 제보 내용 불충분/제보절회 등으로 조사 미실시

**제보자 보호 강화**

SK텔레콤은 윤리 제보·상담자의 신분과 내용을 보호하기 위해 상담·제보자 보호 프로그램을 운영 함으로써, 관련 내용이 제보자·상담자의 의사에 반하여 공개되지 않도록 비밀을 철저히 보장하고 있습니다. 이와 함께 2015년 9월 내부 제보자 보호 방침을 강화하고 윤리경영실천지침에 내부 제보자의 신분, 상담 및 신고 내용 보호 조항을 명문화 하고, 제보자의 신분 노출 등에 따른 징계 조치 제도를 도입하였습니다.

**공정한 경쟁, 투명한 거래 문화**

SK텔레콤은 협력회사의 공정 경쟁 및 거래 투명성 실천을 제고하기 위해 공정거래 자율준수 프로그램 운영 및 CSR 실천 동의서에 공정·투명거래 항목을 포함하여 공정거래 준수를 의무화하고 있습니다. 협력사에 대한 공정거래 준수 기준은 국가 및 지역에 관계 없이 공통적으로 적용하고 있으며, 이에 동의하지 않거나 준수하지 않을 경우에는 SK텔레콤의 협력회사로 등록을 불허하거나 기존 계약 관계를 해지하는 등 기준 준수를 강력하게 추진하고 있습니다.

**반독점 컴플라이언스**

SK텔레콤이 속해 있는 SK그룹은 2008년 이후 'SK 컴플라이언스 체계 가이드라인'을 제정하여 각 관계사에 배포하는 등 공정거래 체계를 강화해 나가고 있습니다. SK텔레콤은 2016년 어떠한 반독점 조사에도 개입된 바 없으며, 공정거래 관련 사항 위반으로 인해 벌금을 납부한 사실 또한 없습니다. 앞으로도 SK텔레콤은 공정거래 문화를 확산시킴과 동시에 파트너와의 협력을 통해 ICT 산업 전체의 성장을 이끌어 나가겠습니다.

**공공정책 협력**

SK텔레콤은 기업의 정치자금 제공을 금지하는 정치자금법을 준수하고, 반부패·공정거래에 관한 사회적 요구와 고용 창출, 양성평등, 사회적 약자 보호 등 공공정책에 적극 협력하고 있습니다.

**전사범위 인권 실사와 완화조치 실행**

SK텔레콤은 사업 운영 과정에서 SK텔레콤의 직접 사업 운영 또는 사업 관계에 의해 인권 침해가 발생하지 않도록 최선의 주의 의무를 기울입니다. SK텔레콤은 정보통신기술이 개개인의 정보 교환과 접근을 진척하고, 사회적 지식, 개방성, 투명성 수준을 향상시켜 궁극적으로 삶의 질 향상과 인권 신장에 기여한다고 믿습니다. SK텔레콤은 세계인권선언(Universal Declaration on Human Rights)에 적시된 인권을 존중하고, 유엔 기업과 인권 이행원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)을 전 사업과정에 통합하기 위해 노력하고 있습니다.

**가치사슬(Value-Chain) 상에서의 인권 이슈 파악과 리스크 매핑**

**조사의 범위**

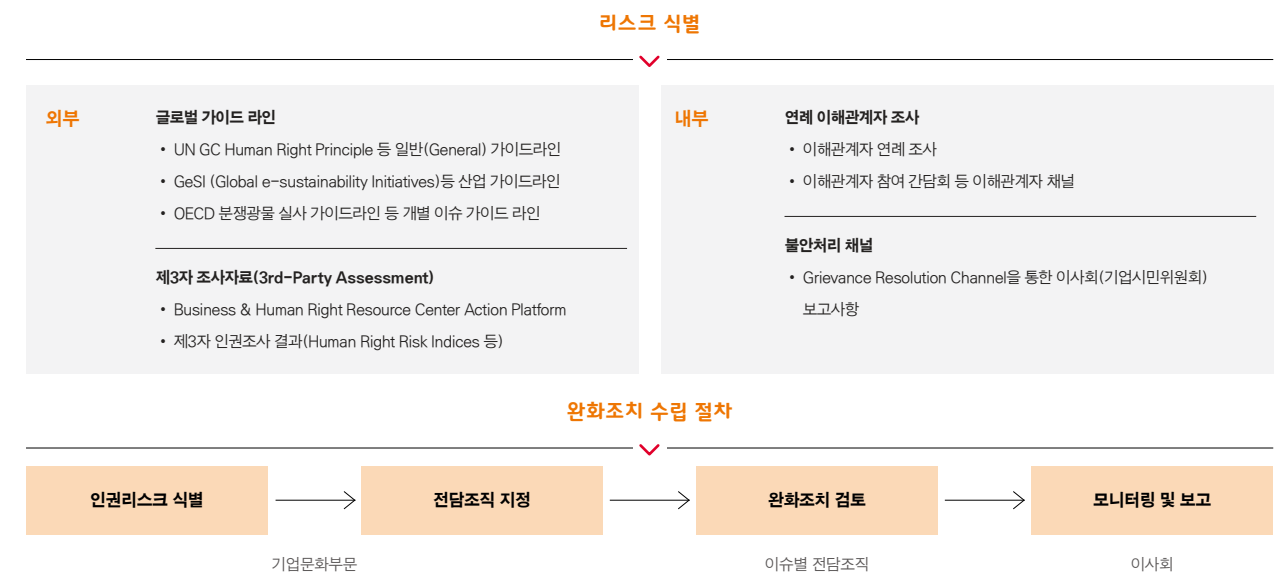
유엔 기업과 인권 이행원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)은 기업과 이해관계자에게 사업 과정에서 인권 진작을 위한 명확한 프레임워크를 제시하고 있습니다. 그 원칙은 '보호(Protect), 존중(Respect), 구제(Remedy)' 원칙으로, 기업이 인권을 존중하고 권리 침해를 예방하기 위해 노력을 기울이며, 부정적인 인권 이슈를 적극적으로 제거할 것을 기대합니다.

SK텔레콤은 지난 2012년 기업차원의 인권 정책을 도입한 바 있으며, 인권 부문에서 지속적으로 관리를 강화해 왔습니다. SK텔레콤은 인권 정책을 통해 사업과 관련된 주요한 인권 요소로 1) 사업장 내 구성원 및 비즈니스 파트너의 인권, 2) 개인정보 및 사생활 보호, 3) 접근권 및 표현의 자유, 4) 기술, 서비스, 데이터 오용 방지를 주요한 인권 요소로 꼽고 있으며, 이러한 관점에서 SK텔레콤 본체 및 자회사, 비즈니스 파트너가 속한 가치사슬(Value Chain) 전반에서 세부적인 인권 위험이 존재하는지 검토하였습니다.

**리스크 식별**

2016년 SK텔레콤은 인권에 대한 접근 방법을 최초 정책 수립 이후 다시 유엔 기업과 인권 이행원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)과 비교하는 진단 분석(Gap Analysis)을 실시하여, 최근의 주요한 인권 이슈 우선순위를 재결정하였습니다. SK텔레콤의 인권 리스크 식별 절차는 1) OECD 분쟁광물 가이드라인 등 최근 인권 이슈에 대한 조사, 2) 글로벌 인권 행동플랫폼(Global Human Right Action Platform) 등 3rd-Party 및 NGO의 인권 관련 이슈 조사 트래킹(Tracking), 3) 연례 이해관계자 조사 및 이슈 식별, 4) 기업시민위원회 및 CSR 이슈제기 채널을 통한 통합 고충처리(Grievance Resolution) 내용을 종합적으로 검토하여 이뤄집니다.

**인권 리스크 식별 및 완화조치 수립 절차**



**완화 프로세스 수립**

2016년 리스크 분석 결과 여러 인권 요소 중 1) 네트워크, 디바이스 장비 원료 채취 단계에서의 분쟁광물 이슈, 2) 네트워크 구축 및 운영 단계에서 근무자의 근로시간 및 안전, 3) 고객 서비스 상담사에 대한 인도적 처우와 보호, 4) 판매 및 유통 과정에서의 개인정보보호를 주요한 인권 이슈로 선정하였습니다. 규제 및 완화 조치는 식별된 우선순위 인권 이슈에 대하여 실사를 통해 현황을 파악하고, 개별 이슈별 전담 조직을 매핑하여, 조치가 일화에 그치지 않고 지속적으로 수행될 수 있도록 하고 있습니다. 예를 들어, 주요 리스크인 분쟁광물의 경우 해당 이슈에 대한 상시 업무를 상생협력실에서 상시 이슈로 담당토록 하는 한편, 콜센터 근로 환경 이슈는 우선사업본부 프로세스 혁신팀이 담당하도록 하는 등 책임조직 매칭을 통해 근본적으로 이슈가 해결될 수 있게 조치합니다.

**핵심적 인권 요소에 대한 실사 결과**

**분쟁광물**

분쟁광물은 콩고민주공화국(DRC)나 주변국에서 채굴되는 금, 텅스텐, 주석, 탄탈륨 등의 광물을 지칭하는 용어로, 지난 10년간 콩고민주공화국내 무장반군이 분쟁광물을 통해 자금을 조달한 사실이 알려지면서 통신 및 전자산업계의 주요한 인권이슈가 되었습니다. 분쟁광물과 관련하여 가장 주의가 요구되고 있는 제품은 휴대폰, 노트북 등의 전자 디바이스입니다. SK텔레콤은 전자 디바이스를

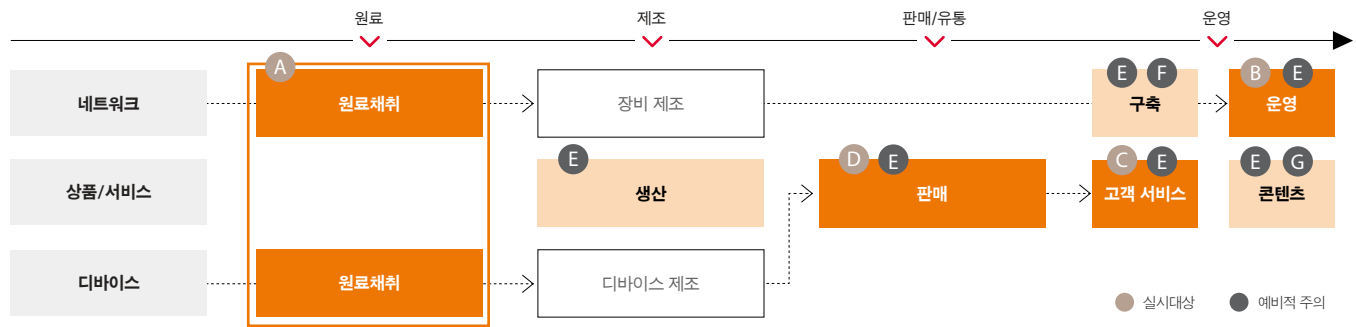
직접 제조하지 않지만, SK텔레콤에 납품되는 자재, 부품, 장비 등이 분쟁광물을 포함하고 있는지 EICC(Electronic Industry Citizenship Coalition, 전자산업 시민연대)와 GeSI(글로벌 e지속가능성이니셔티브)가 제공하는 CMRT(Conflict Minerals Reporting Template)을 통해 원산지 추적 및 실사 등의 활동을 수행하고 있습니다. 2016년 합리적 공급망 실사결과, 직접적인 분쟁광물을 구매하지 않았으며, 분쟁 지역의 제련소와 어떠한 직접적인 계약 관계도 발견되지 않았습니다. 이에 따라 추가적인 공급사슬 실사가 필요한 분쟁지역 생산 광물은 없는 것으로 나타났습니다.

	2014	2015	2016
SK텔레콤 분쟁광물 사용 건 수	0	0	0
완화조치	주요 사업장 분쟁광물 사용 여부에 관한 지속적 모니터링		

**네트워크 운영 근무자의 근로시간 및 안전**

SK텔레콤은 무선 통신망 운영을 위해 전국 244만 개의 기지국을 구축, 운영하고 있습니다. 통신망 유지, 보수를 위해 전산 작업과 함께 물리적 보수 등을 함께 수행합니다. 이 과정에서 작업자는 안전 사고, 근로 시간 등 면밀하게 살펴봐야 할 인권 이슈에 노출될 수 있습니다. SK텔레콤의 자회사인 네트워크앤에스(Network O&S)는 운영 오퍼레이터의 전사 단위 안전사고 발생 현황 관리, 안

**SK텔레콤 가치사슬 상의 주요 인권이슈 및 실사결과**



**PLATFORM**

주요 인권 이슈	위약그룹	검토대상	이슈성격	위험수준	2016 실사결과		
					조사범위	이슈발견	조치
<b>A</b> 분쟁광물	토착민, 어린이	원료 공급 업체	전자 기기에 사용되는 주석, 텅스텐, 탄탈륨, 금은 콩고 및 주변국 생산물일 경우 콩고 DRC의 분쟁유지에 기여하여, 생산과정에서 아동노동 착취 등 발생	실사대상	100%	0%	100%
<b>B</b> 근로시간/안전	설치 및 운영 오퍼레이터	자회사(네트워크 ONS)	네트워크 운영 과정에서의 근로시간을 준수하고, 신체 물리적 위험이 되는 안전 이슈 해소	실사대상	100%	2%	100%
<b>C</b> 인도적 대우	상담사	자회사(콜센터)	고객의 부당한 언행(욕설, 폭언, 협박, 모욕, 성희롱 등)이나 비상사적 요구에 노출되는 상담사를 보호	실사대상	100%	17.7%	100%
<b>D</b> 개인정보 보호	일반	자회사, 파트너(유통망, 대리점)	정보화 시대 주요 인권인 개인정보 및 프라이버시에 대한 보호	실사대상	100%(*)	9.6%	100%
<b>E</b> 근로시간	내부 구성원	자사	임직원 근로 환경상의 강제노동, 아동노동 및 권리 침해 이슈	예비적 주의	100%	0%	100%
<b>F</b> 원주민 권리	토착민	지역사회	사업장 확장에 따른 토지, 재산 등 원주민 권리에 대한 직접적 침해	예비적 주의	-	-	-
<b>G</b> 정보 접근성	어린이, 일반	자사	보편적 정보 접근권 보호와 어린이 등에 대한 콘텐츠 책임	예비적 주의	-	-	-

(\*) 유통망 정보보호 리스크 관리 강화 및 진단 고도화를 통해 정보유출 리스크 발생 가능성이 극히 낮은 매장을 제외하고 전수(100%) 조사 실시

전장구(헬멧 등) 보유 현황 및 착용실태 점검 등을 지속적으로 실시하였습니다. 2016년에는 월별 안전실태를 조사하여, 1건의 주요 위험을 발견하고 조치하였습니다. 글로벌 인권 이슈 중 하나인 근무시간과 관련하여 국내에서는 최근 정치권에서 법정 최대 근로시간(연장근로 포함)을 단축하기 위한 근로시간 감축안에 합의함에 따라 주요한 사업 이슈가 되고 있습니다. 네트워크앤에스는 네트워크 운영 근무자 근로시간 관리를 위해 휴일 또는 야간 근무시 소속 팀장의 사전 근무지시 허가를 받은 후 진행하는 한편, 근태관리 시스템을 통해 근무현황을 등록하고 소속 팀장이 승인하도록 하여 이를 제한하고 있습니다. 이에 따라 주당 총 근무시간은 3년간 일정 수준을 유지하고 있습니다.

	2014	2015	2016
인당 근무시간 (시간/주)	52.9	52.9	53.2
완화조치	휴/야간 근무 시행 후 근태관리 시스템 통한 근무현황 등록, 소속 팀장 승인, 소속 팀장의 사전근무지시에 따른 휴/야간근무 시행		

**서비스 상담사 보호 (감정노동 등)**

SK텔레콤은 콜센터 파트너사와 정기적으로 협력하며 서비스 상담사의 처우 개선, 근무환경 고도화 등의 예방 조치 등을 실시하였습니다. 서비스 상담을 진행하는 상담사는 평균 월 1~2회의 폭언, 욕설 등 고객의 감정적 요구에 노출되며, 노출 빈도가 높지 않더라도 한 번 이러한 경험을 하게 되면 극심한 고통과 스트레스에 시달리게 됩니다. 특히, 이러한 사건이 인지되더라도, 상담사는 고객 만족을 위해 자신을 보호할 수 없으며 이른바 감정노동에 시달리게 됩니다. SK텔레콤 콜센터 자회사는 감정노동으로 힘들어하는 상담사를 보호하기 위하여 상담중 고객의 욕설, 폭언, 협박, 성희롱 등 부당한 언행에 노출되거나, 비상사적 요구 등에 노출되는 경우, 양해(경고) 및 선종료, 상급자 연결 등 대응을 위한 제도적 절차(구성원 보호 프로그램)를 두고 지속적으로 정책을 업데이트 (2016년 8월 최종개정)하고 있습니다. 또한 사전, 사후 관리 프로그램인 'Mind Care' 프로그램을 운영하며 매년 1~2회 이상의 마음 건강 진단을 통해 직무 스트레스 및 스트레스 반응을 조사하는 한편, 고위험군 대상 개인 및 그룹 상담을 지속적으로 진행하였습니다. 또한 개인의 자유와 스트레스 예방을 위해 2014년부터 4시간 근무제와 6시간 근무 중 자유롭게 근무시간을 선택할 수 있도록 하는 제도를 활성화하고 있습니다.

**마음건강 진단 및 상담 현황**

	2014	2015	2016
<b>서비스팀</b>			
진단 참여인원	3,963명 (97%)	3,963명 (97%)	3,735명 (100%)
완화조치 - 개인상담	105명	352명	605명
완화조치 - 그룹상담	138명	322명	546명
<b>서비스에이스</b>			
진단 참여인원	2,789명 (65%)	3,781명(100%)	3,384명 (98.5%)
완화조치 - 개인상담	78명	106명	107명
완화조치 - 그룹상담	6차수, 51명	12차수, 179명	50차수, 311명

**개인정보 보호**

개인정보 및 프라이버시 침해를 예방하기 위하여 SK텔레콤과 거래하는 모든 유통 파트너사는 정기적 진단을 통해 리스크 노출 정도를 파악하고, 발생한 리스크에 대하여 시정 조치를 진행하게 됩니다. SK텔레콤은 2015년부터 마케팅, 솔루션 부문 유통망 대리점 매장 4천 7백 여 개에 대한 개인정보 보호진단(Audit) 전수 조사를 실시하였으며, 연간 2만 대 대상의 PC에 정보유출 원격 진단을 실시하고 있습니다. 2016년 역시 유통망 및 상품/서비스에서 고객 정보보호 진단(Audit) 및 점검을 100% 이행하였습니다.

	2014	2015	2016
전체 유통망 대비 점검 비율 (%)	41.9	100%*	100%*
보안 개선사항 발견 수	-	491	326
발견된 보안 개선사항에 대한 완화조치 비율(%)	-	100	100
완화조치 - 단기 조치완료 수	-	322	218
완화조치 - 장기 조치완료 수	-	169	108

(\*) 유통망 정보보호 관리 방식 체계화 및 구조화 추진  
(\*\*) 유통망 정보보호 리스크 관리 강화 및 진단 고도화를 통해 정보유출 리스크 발생 가능성이 극히 낮은 매장을 제외하고 전수(100%) 조사 실시

**추가적 주의가 필요한 잠재적 인권 이슈**

**토지 등에 관한 주민 권리**

통신회사는 기지국 및 네트워크 인프라 구축 과정에서 잠재적으로 원주민에 대한 권리 침해 문제를 겪을 수 있습니다. SK텔레콤의 매출은 95% 이상 대한민국에서 발생하고 있고, 이동통신(MNO) 사업 부문에서 해외 직접 진출 계획은 없어 이러한 권리 침해 위험은 낮은 편입니다. 국내 사업장 및 기지국, 네트워크 인프라 구축 시 전자파 등 안전 문제와 함께 주민 권리 침해가 일어나지 않도록 예방적 검토 과정을 거치고 있습니다. 또한 상시 채널(고객센터 등)을 통해 권리 침해 사례를 접수하여 문제가 발생할 경우 적극적으로 조치하고 있습니다.

**정보 접근에 대한 차별 금지**

인터넷 접근성이 높아진 현 시점에 특정 계층에 대한 정보 접근 차단은 시민권 및 정치 참여권 제한으로 이어질 수 있습니다. SK텔레콤은 평등한 정보 접근이 매우 중요한 인권 이슈임을 인지하고 있으며, 1) 취약 계층에 대한 요금감면, 2) 교육을 통한 접근성 향상, 3) 보편적 정보 접근을 위한 네트워크 확대 등의 다양한 접근을 통해 디지털 격차해소(Digital Inclusion)를 실행하고 있습니다. SK텔레콤의 정보 접근권을 높이기 위한 조치에 대해서는 p.104 '서비스접근성'를 참조하여 주십시오. 또한 SK텔레콤은 중요한 권리로서 어린이가 온라인 정보를 안전하게 접하고, 콘텐츠를 향유할 수 있도록 하기 위한 보편적 조치(성인 콘텐츠 제한, 불법 콘텐츠 차단 등)을 지지합니다. 책임 있는 콘텐츠의 유통과 안전한 인터넷의 사용을 위한 다양한 조치와 관련하여서는 p. 106 '고객만족 및 안심지표'를 참조하여 주십시오.



# 책임 있는 가치 사슬(VALUE CHAIN)을 통한 경쟁력 향상

## 배경

본 보고서는 SK텔레콤의 공급망 지속가능성(Supply Chain Sustainability) 관련 정책과 절차를 밝히고, SK텔레콤이 제공하는 제품과 서비스에 관한 가치 사슬 차원의 책임과 그 보증(Assurance)에 관한 정보를 이해관계자에게 제공하기 위하여 작성되었습니다. SK텔레콤은 사업 운영 과정에서 네트워크 디바이스 개발 및 보급, 네트워크 인프라 구축 및 운영, 플랫폼 콘텐츠 개발 및 제공 등을 위해 다양한 협력회사와 협업하고 있습니다. 본 보고서는 SK텔레콤의 공급 사슬 내 협력회사의 주요한 리스크 요소에 대한 검토와 해소 노력, 기회 요인 발굴을 위한 역량 강화 지원 등의 사항이 담겨 있습니다.

## 비즈니스 파트너 ESG 행동 규범

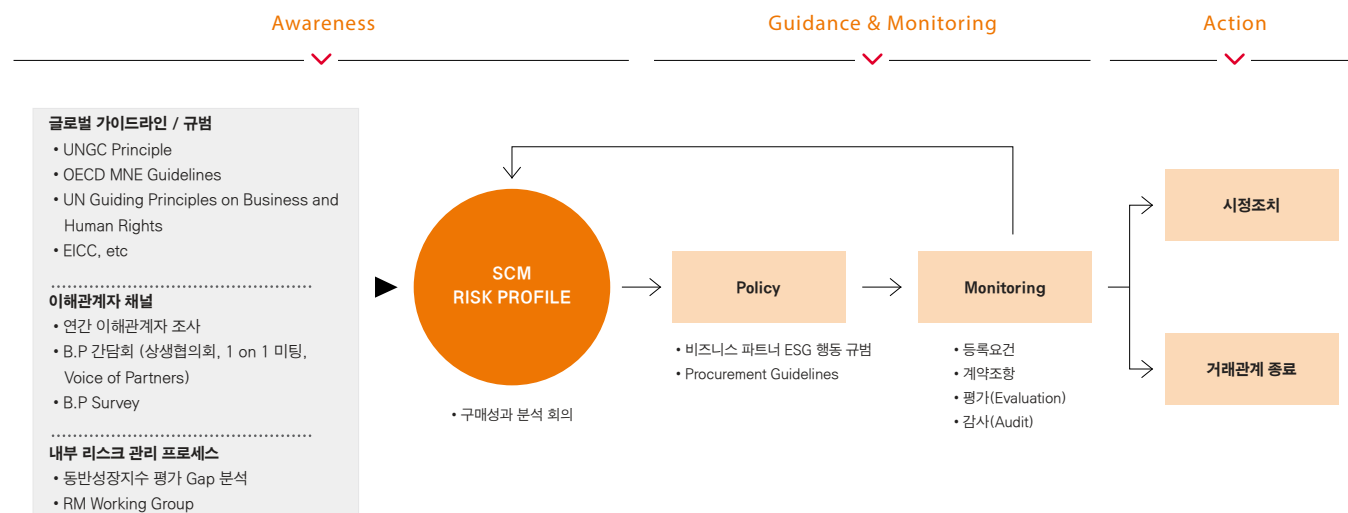
SK텔레콤은 비즈니스 파트너 ESG 행동 규범(Supplier ESG Code of Conduct)을 통해 당사 협력업체에 대한 사회적 책임 준수 요건을 정의하고 있습니다. SK텔레콤의 공급망 정책은 1.반부패, 2. 공정거래 원칙의 준수, 3. 데이터 프라이버시 보호, 4. 재무적 투명성, 5. 올바른 공공정책 참여, 6. 고객가치 존중, 7. 환경보호, 8. 임직원 보건 및 안전, 9. 커뮤니티 참여, 10. 인권 향목으로 구성됩니다. SK텔레콤 공급망 정책의 상세 내용은 pp.122-123 및 당사 홈페이지(<http://www.sktelecom.com/supplychain>)를 참조하여 주십시오.

당사는 공급망 정책을 바탕으로 '비즈니스 파트너 ESG 행동 규범' 공유 및 '공정투명 거래 및 CSR 실천동의서'를 통해 협력회사 이러한 정책에 대한 준수를 요청하고 있습니다. SK텔레콤은 우수 기업협의체인 UNGC LEAD 기업으로서 UNGC LEAD 활동에 기반하여, UNGC 원칙을 공급망 가이드라인에 반영하였으며, 글로벌 e-Sustainability 이니셔티브인 e-Gesi의 JAC(Joint Audit Cooperation) 가이드라인의 권고사항을 참조하고 있습니다. SK텔레콤은 협력업체에 대해 계약 과정에서 이러한 원칙의 준수를 요구하는 한편 정기 모니터링 과정을 통해 시정조치 요구, 거래관계 종료 등 다양한 조치를 취하고 있습니다.

## SK텔레콤 공급망 현황

SK텔레콤은 SK텔레콤의 계속 사업에 미치는 영향력과, SK텔레콤에 대한 거래 의존도를 종합적으로 고려하여 '핵심 공급업체(Critical Supplier)' 그룹을 지정하고 있습니다. SK텔레콤의 핵심 공급업체는 1)회사의 핵심 비즈니스와의 연관성 및 신뢰도, 2)높은 수준의 거래액, 3)독점 기술에 대한 대체 불가능성 등을 종합적으로 고려하고 분류하여 관리됩니다. 이에 따라 2016년 기준 총 1,881개사의 등록된 협력회사 중 318개사가 Tier 1 핵심 공급업체 그룹으로 분류되었습니다.

## SK 텔레콤 책임 있는 공급망 절차



## 공급망 지속가능성 사전 스크리닝

SK텔레콤은 전자계약시스템(Open2U)에 기반하여 '공정투명거래 및 CSR 실천 동의서'를 통해 2016년 신규 등록 협력회사를 100% 스크리닝 하고 공급망 정책에 대한 준수를 요청하고 있습니다. '공정투명 거래 및 CSR 실천 동의서'는 SK텔레콤의 공급망 ESG 정책에 대한 준수와 동의를 요청하는 공식 문서입니다. 동시에, SK텔레콤은 협력회사와의 서면 계약서 내 SK텔레콤 공급망 정책에 관한 요건을 준수하도록 반영하고 있습니다. 2차 협력회사와의 계약 및 Business Practice 전반에 걸쳐 협력회사가 SK텔레콤의 Code of Conduct에 준하여 이행하도록 협력회사 100% 대상 윤리실천서약을 요구하고 있습니다. 또한, 신규 등록 협력회사 스크리닝 결과에 따라 일정한 기준 (종합신용평가 B-이상, 계약이행역량평가 70점 이상) 요건을 충족하지 못한 협력 업체는 SK텔레콤의 공급업체가 될 수 없도록 규정하고 있습니다. 또한, 신규업체 등록 시 2차 업체에 대한 현금결제 여부 및 지원 프로그램, 환경 관련 정책, 인권/노동 관련 정책 등의 보유 유무 등을 평가하여 총 10점의 가산점을 부여하고 있습니다.

## 공급망 내 주요 리스크 식별 및 분석

SK텔레콤은 연 2회 이상 동반성장만족도 조사 등 협력사 대상 조사(B,P Survey), 협력사 대상 간담회, Voice of Partners(신문고) 청취, 리스크 관리 워킹그룹 등 내부 리스크 프로세스에서 발견되는 위험 요소를 종합적으로 반영하

## 공급망 구매 분석

협력회사 구분		협력회사 수	구매 비중
Tier 1	총 등록 협력회사	1,881	100%
	장비(네트워크 및 인프라)	275	26.2%
	용역(소프트웨어 및 솔루션 개발)	1,123	50.3%
	물품	249	3.5%
	공사	234	20%
	핵심 공급업체	318	87%
Non-Tier 1	핵심 공급업체	35	-

## 공급망 ESG 평가 (사전 스크리닝)

	2014	2015	2016	2020 목표	비고
총 신규 등록 협력회사 수	712	706	725	750	
인권·환경·윤리·사회 부문 스크리닝 수	712	706	725	750	용역/공사/장비/물품 협력업체
사전 평가 비율 (%)	100	100	100	100	

## 공급망 리스크 식별 및 분석 결과 (2016)

주요 리스크 요소	Assessed Sourcing Group			High Risk 비율 (*)
	Risk Level	Assessed Group	비율 (회사 수)	비율 (회사 수)
Tier 1 Overall	Overall Risks	-	100% (1,881개 사)	2.7% (52개 사)
경제적 리스크	계약 과정의 윤리 및 반부패 원칙 위반	High	전 협력회사	0.2% (3개 사)
	담합 및 불공정 행위	High	전 협력회사	0% (0개 사)
	2차 협력사에 대한 대금 지급 지연	High	전 협력회사	0% (0개 사)
	낮은 신용등급 등 재무구조 불건전	High	전 협력회사	0.9% (17개 사)
	사회적 리스크	ILO 노동 규약 및 합리적 노동 관행 위반 (근무 시간 준수, 급여지급, 기타 노동 인권)	Moderate	용역 파트너 / 공사 파트너
환경적 리스크	분쟁광물	Low	장비 파트너	0.4% (1개 사)
	환경 규제 위반	Moderate	장비 파트너	0.7% (2개 사)
	높은 온실가스 배출	Moderate	장비 파트너	0.7% (2개 사)
	환경운영시스템 미도입	Low	공사 파트너 / 장비 파트너	2.9% (15개 사)
Non-Tier 1 Overall	Overall Risks	-	도급계약 파트너(**)	100% (35개 사)

(\*) 리스크 분석 결과 High Risk Level 이상으로 판정된 협력회사 비율

(\*\*) 네트워크(N/W) 시설공사와 일반물품 공급에 대해 중소협력사와 직접계약이 아닌 중간 도급계약이 이루어지는 경우에 한해 산정함 (SK건설, 행복나래)

여, 공급업체 그룹별 리스크 Gap 분석(Risk Gap Analysis), 리스크 매핑(Risk Mapping) 결과를 '구매 성과분석 개선 회의'에서 매월 검토합니다. SK텔레콤은 공급망 관점에서 발생하는 주요 리스크를 아래와 같이 정의하고, 이를 공급망 지속가능성 프로세스에 반영하고 있습니다.

**공급망 ESG 평가**

SK텔레콤은 등록 협력회사의 서면조사 및 방문조사 실시 비중을 공급망 ESG 평가 활동의 핵심지표로 확인하고 있습니다. 2016년에는 전체 1차 협력회사 (1,881개사) 중 1,351개사에 대한 서면조사, 225개사에 대한 방문조사(개별 협력회사 방문 및 면담, 1 on 1 미팅 포함), 150개 사에 대한 3rd Party 조사를 실시하였으며, 이는 총 등록 협력회사의 92%에 해당합니다. 또한 협력회사 대상 제3자 외부 감사 및 진단 평가 관련, 2016년 당사의 동반성장 협약 대상 376개사에 대하여 동반성장위원회 주관 외부 평가 기관의 협력기관 대상 평가가 시행되었습니다. 당사는 국내 및 해외 전 공급회사에 이러한 정책 및 성과 지표를 적용하고 있습니다. 당사 해외 구매 비중은 전체 구매액 (3조 6,957억 원) 대비 209억 원(0.56%)으로 지역별 성과 지표는 국내를 중심으로 관리되고 있습니다.

SK텔레콤은 전자계약시스템(Open2U)에 기반하여 '공정투명거래 및 CSR 실천 동의서'를 통해 2016년 신규 등록 협력회사를 100% 사전 스크리닝하였습니다. 또한, 2016년 전체 1차 협력회사(1,881개사) 중 1,351개사에 대한 서면조사, 225개사에 대한 방문조사(개별 협력회사 방문 및 면담, 1 on 1 미팅 포함)를 실시하였으며, 이 중 리스크 식별 과정에서 '높은 위험(High Risk)'에 노출되어 있다고 판단된 협력회사에 대해서는 100% 방문 조사 또는 3rd Party 조사를 통한 공급망 평가(Audit)를 실시하여 Risk 발생 가능성을 사전에 예방하고 있습니다.

매년 협력회사 진단 및 평가 결과를 바탕으로 우수 협력회사에 대한 역량 제고 프로그램 지원 및 인센티브 제도를 실시합니다. 역량제고 프로그램으로는 기술이전, Open Collaboration 등의 기술지원 및 보호 활동을 비롯해 SK동반성장 아카데미, 협력사 대상 CEO 세미나 및 MBA과정 등을 진행하고 있으며 위험 감소를 위한 교육 지원이 이루어지고 있습니다. 위험감소를 위한 교육은 동반성장 협약, 협력회사 교육 과정 내 구매 정책 및 정책 준수에 대한 교육을 포함합니다. 우수 협력회사의 인센티브 및 지원 프로그램의 세부 내용으로는 납품단가 조정, 자금(금융)지원, 기술 및 교육 지원, 복지 등이 있습니다.

**공급망 ESG 리스크 평가 (평가 유형별)**

		2014	2015	2016	2020 목표	비고
Tier 1	총 등록 협력회사 수(*)	1,510	2,346	1,881	2,100	
	평가 시행 협력업체 수	1,020	1,582	1,726	2,000	
	서면조사 협력회사 수	815	1,270	1,351	1,400	
	방문조사 협력회사 수	205	212	225	242	공사/장비 협력업체 개별 협력회사 면담, 1 on 1 미팅 포함
	3rd Party 조사 협력회사 수	-	100	150	150	동반성장위원회 동반성장 체감도 조사 (Survey)
	평가 시행 협력업체 비율 (%)	67	67	92	95	
Non-Tier 1	총 핵심 공급업체 수 (**)	-	20	35	40	
	평가 시행 핵심 공급업체 수 (***)	-	10	21	24	
	평가 시행 핵심 공급업체 비율 (%)	-	50	60	60	

(\*) 3년간 거래실적이 없는 협력업체까지 모두 포함한 수치임  
 (\*\*) 네트워크(N/W) 시설공사와 일반물품 공급에 대해 중소협력사와 직접계약이 아닌 중간 도급계약이 이루어지는 경우에 한해 산정함 (SK건설, 행복나래)  
 (\*\*\*) SK건설 네트워크(N/W) 시설 공사는 2015년부터, 행복나래의 경우 2016년부터 도급계약 시행

**공급망 ESG 리스크 평가 (2016, 평가 대상별)**

구분	회사 수	평가 회사 수	비율 (%)	비고
핵심 공급업체	353	321	91	핵심 Tier 1 & 핵심 Non-Tier 1 협력업체
High Risk Level 협력업체	52	52	100	Tier 1 협력업체

\* SK텔레콤은 공급망 ESG 리스크 평가를 연간 단위로 진행하며, 상기 평가 비율은 연간 평가 받은 협력회사 기준으로 산정되었음.

**시정조치**

SK텔레콤은 진단 및 평가 결과에 따라 개선이 필요한 협력회사들에 대해서는 시정조치 계획을 수립하고 시정조치 계획에 따라 ESG 성과를 개선할 것을 요구하고 있습니다. 이러한 노력에도 불구하고, 2016년 협력회사 진단 및 평가 결과에 따라 제재 조치를 받은 기업 수는 총 3개사로 공정투명거래 위반, 비윤리 이슈 발생 등 심각한 정책 위반 사유로 판단되어 해당하는 2개 협력회사에 대해서는 영구 거래 정지 조치가 시행되었습니다.

**협력회사 리스크 시정 조치 현황**

	2014	2015	2016	2020 목표	비고
High Risk Level 협력업체 중 개선 계획 수립된 협력회사 비율 (%)	-	100	100	100	
개선 계획 수립 12개월 내 ESG 성과 개선이 이루어진 협력회사 비율(%)	-	83	90	100	
거래 정지 조치를 받은 협력회사 수	2	2	3	-	구매심의위원회 의결 사항
일시 거래정지	1	0	1	-	거래정지 1년
영구 거래정지	1	2	2	-	영구 퇴출

**구매 전략과 공급망 지속가능성**

SK텔레콤의 구매 전략 우선순위는 1)TCO(Total Cost Ownership) 관점에서의 구매구조 개선으로 본원적 구매 경쟁력을 확보, 2)SK자회사 및 투자회사 정보통신 부문과의 '구매 시너지 협의체'를 통한 전략적 통합구매 활성화, 3)원가 구성에 대한 제로-베이스(Zero-base) 관점의 점검으로 비용 효과성 향상, 4)사업자친화적(Business Friendly) 구매 프로세스로의 최적화 및 개선, 5)사전적 구매 위험관리(Risk Management) 및 공정 거래(Compliance) 환경을 조성하는 것입니다. 이와 더불어 당사는 공급망 지속가능성 관리 목표로 공동개발 확대 및 해외수출 지원, 공정거래 환경 조성을 설정하고 있습니다.

SK텔레콤은 이러한 전자 구매전략과 지속가능성 관리목표의 연계적 실행을 통해 당사와 비즈니스 파트너의 리소스(Resource) 창출을 극대화하는 것은 물론이고, 프로세스 측면에서도 효율성을 기반으로 최적화 할 수 있도록 불필요한 절차나 형식, 관행 등을 과감히 탈피해가고 있습니다. 책임 있는 공급망 리스크 관리 실행에 따른 당사의 구매 전략 달성은 다음의 사업 사례(Business Case)를 통해 설명될 수 있습니다.

**CASE**

**BUSINESS CASE 1.**

**에너지효율화 공동사업**

SK텔레콤의 에너지효율화 공동사업은 에너지관리 플랫폼(BEMS/FEMS)과 조명제어기술이 결합되어 협력사에 최적의 에너지 절감 솔루션을 지원합니다. EMS(Energy Management System)은 클라우드 서버 기반의 관리 플랫폼과 설비 등이 패키지로 구성되어 에너지 사용을 관리하고, 최적화된 에너지 컨설팅으로 협력사의 에너지 사용 비용을 지속적으로 절감하는 솔루션입니다. 이를 통해 에너지 다소비 업체가 온실가스 목표 관리제 등 에너지 정책에 대응할 수 있도록 지원하며, 연간 5%의 에너지 절감이 가능합니다. 또한, 자연공조시스템, T map 사용을 통한 차량연료절감 등을 통해 82,759백만 원(314건)의 비용절감 효과를 달성하는 성과를 거두었습니다.



**BUSINESS CASE 2.**

**네트워크(N/W) 장비 공동개발 및 우선구매**

LTE 등 이동통신용 광중계기를 협력회사와 공동으로 개발 상용화하여 외산 기지국 장비 수입을 대체해왔습니다. 절감형 광중계, 중계기 합체 기술의 특허 허여 등 공동 개발을 추진하여 수입을 대체하였으며, 생산 성형신파트너십사업을 지원하고 ICT 솔루션 해외판매 등의 수출을 지원하였습니다. 또한, 특허 허여 및 공동 개발을 통해 클라우드 기지국용 전송장비를 미국에 수출하는 성과를 거두었습니다.



CSR PRACTICE AGREEMENT

공정투명 거래 및 CSR 실천 동의서 (2016)

본인은 SK텔레콤(주)와 거래를 함에 있어 SK텔레콤(주)의 윤리경영을 포함한 CSR(기업의 사회적 책임, Corporate Social Responsibility) 실천에 적극 협조하고, 공정하고 투명한 거래문화를 정착시키기 위하여 아래의 사항에 동의하고 이에 기명 날인한다.

- |   |  |
|---|--|
| <p><b>1</b> SK텔레콤(주)와의 거래와 관련하여 거래의 성립, 유리한 거래 조건의 설정 등 거래에 영향을 미칠 목적으로 귀사 임직원에게 어떠한 금품 접대 편의도 직접 또는 제3자를 통하여 제공하지 않는다.</p> <p><b>2</b> SK텔레콤(주)의 임직원이 거래와 관련하여 금품, 접대, 편의 등의 제공을 요청하는 경우에는 지체없이 SK텔레콤(주)의 윤리상담센터 (<a href="http://www.sktelecom.com">http://www.sktelecom.com</a>, Tel.080-801-6262, Fax. 080-801-6272)에 신고한다.</p> <p><b>3</b> SK텔레콤(주)와의 거래관계에서 알게 된 SK텔레콤(주)의 가입자정보 등을 포함한 경영정보를 사전승인 없이 다른 사업자와의 거래에 이용하거나 제3자에게 유출하지 않는다.</p> <p><b>4</b> SK텔레콤(주)와의 거래에서 다른 사업자와 담합행위 등 불공정 거래행위를 하지 않는다.</p> | <p><b>5</b> SK텔레콤(주)와의 거래와 관련하여 CSR의 실천을 위해 적극 협조하여 동참한다.</p> <p>가. 강제노동/아동노동 등의 잘못된 노동관행을 금지한다.</p> <p>나. 성별, 인종, 종교, 장애, 출신 등에 따른 차별을 금지한다.</p> <p>다. 정치적, 종교적, 신체적 자유와 시민권을 존중한다.</p> <p>라. 환경보호에 대한 책임을 인식하고 친환경 기술의 개발과 확산을 촉진한다.</p> <p>마. 공정하고 투명한 거래 및 상생경영 확산에 동참한다.</p> <p>바. 기타 국제노동기구(ILO)가 권고하고 국가가 비준한 모든 노동원칙: 안전/보건, 근무시간 등을 준수한다.</p> <p><b>6</b> 본인은 본 동의서를 위반한 경우 SK텔레콤(주)이 그 위반 정도 및 내부기준에 따라 취하는 거래물량 제한 및 계약해지 등의 책임을 부담할 것을 동의한다.</p> |
|---|--|

# FINANCIAL & NON-FINANCIAL STATEMENTS



84

재무 성과표

91

재무 경영실적 진단 및 분석

98

비재무 성과표

100

비재무 경영실적 진단 및 분석

114

외부 감사인의 감사보고서

115

제3자 검증의견서

118

온실가스 검증의견서

# 재무 성과표

제 33 기 2016.12.31 현재  
제 32 기 2015.12.31 현재  
제 31 기 2014.12.31 현재

연결 재무상태표 (백만 원)

	제 33 기	제 32 기	제 31 기
자산			
유동자산	5,996,628	5,160,242	5,083,148
현금및현금성자산	1,505,242	768,922	834,429
단기금융상품	468,768	691,090	313,068
단기투자자산	107,364	92,262	280,161
매출채권	2,240,926	2,344,867	2,392,150
단기대여금	58,979	53,895	74,512
미수금	1,121,444	673,739	690,527
미수수익	2,780	10,753	10,134
선급금	55,675	96,570	70,772
선급비용	169,173	151,978	134,404
유동파생금융자산	0	0	0
재고자산	259,846	273,556	267,667
매각예정으로 분류된 자산	0	0	10,510
기타의유동자산	6,431	2,610	4,814
비유동자산	25,301,035	23,421,145	22,858,085
장기금융상품	937	10,623	631
장기투자자산	828,521	1,207,226	956,280
관계기업및공동기업투자	7,404,323	6,896,293	6,298,088
유형자산	10,374,212	10,371,256	10,567,701
투자부동산	0	15,071	14,997
영업권	1,932,452	1,908,590	1,917,595
무형자산	3,776,354	2,304,784	2,483,994
장기대여금	65,476	62,454	55,728
장기미수금	149,669	2,420	3,596
장기선급비용	88,130	76,034	51,961
보증금	298,964	297,281	285,144
파생금융자산	214,770	166,399	70,035
이연법인세자산	75,111	17,257	25,083
확정급여자산	30,247	0	0
기타의비유동자산	61,869	85,457	127,252
자산총계	31,297,663	28,581,387	27,941,233

연결 재무상태표 (백만 원)

	제 33 기	제 32 기	제 31 기
부채			
유동부채	6,444,099	5,256,493	5,420,310
매입채무	402,445	279,782	275,495
미지급금	1,767,799	1,323,434	1,381,850
선수금	174,588	136,844	129,255
예수금	964,084	865,327	1,053,063
미지급비용	1,125,816	920,739	952,418
당기법인세부채	474,931	381,794	99,236
선수수익	188,403	224,233	327,003
유동파생금융부채	86,950	0	0
유동성충당부채	66,227	40,988	51,075
단기차입금	2,614	260,000	366,600
유동성사채 및 장기차입금	888,467	703,087	590,714
유동성금융리스부채	0	26	3,804
유동성장기미지급금	301,773	120,185	189,389
매각예정으로 분류된 부채	0	0	408
기타의 유동부채	2	54	0
비유동부채	8,737,134	7,950,798	7,272,653
사채	6,338,930	6,439,147	5,649,158
장기차입금	139,716	121,553	149,720
장기미지급금	1,624,590	581,697	684,567
장기선수수익	2,389	2,842	19,659
금융리스부채	0	0	26
확정급여부채	70,739	98,856	91,587
파생금융부채	203	89,296	130,889
비유동충당부채	31,690	29,217	36,013
이연법인세부채	479,765	538,114	444,211
기타의비유동부채	49,112	50,076	66,823
부채총계	15,181,233	13,207,291	12,692,963
자본			
지배기업의 소유주에게 귀속되는 자본	15,971,399	15,251,079	14,506,739
자본금	44,639	44,639	44,639
기타불입자본	199,779	189,510	277,998
이익잉여금	15,953,164	15,007,627	14,188,591
기타 자본구성요소	(226,183)	9,303	(4,489)
비지배지분	145,031	123,017	741,531
자본총계	16,116,430	15,374,096	15,248,270
자본과부채총계	31,297,663	28,581,387	27,941,233

제 33 기 2016.12.31 현재  
제 32 기 2015.12.31 현재  
제 31 기 2014.12.31 현재

연결 손익계산서 (백만 원)			
	제 33 기	제 32 기	제 31 기
영업수익	17,091,816	17,136,734	17,163,798
매출액	17,091,816	17,136,734	17,163,798
영업비용	(15,556,072)	(15,428,728)	(15,338,693)
총업원급여	1,869,763	1,893,745	1,659,777
지급수수료	5,376,726	5,206,951	5,692,680
감가상각비	2,941,886	2,845,295	2,714,730
망접속정산비용	954,267	957,605	997,319
전용회선료및전파사용료	394,412	389,819	399,014
광고선전비	438,453	405,005	415,857
지급임차료	517,305	493,586	460,309
상품및기타구입비용	1,838,368	1,955,861	1,680,110
기타영업비용	1,224,892	1,280,861	1,318,897
영업이익	1,535,744	1,708,006	1,825,105
금융수익	575,050	103,900	126,337
금융비용	326,830	350,100	386,673
종속기업및관계기업투자관련이익	544,501	786,140	906,338
기타영업외수익	66,303	30,910	56,279
기타영업외비용	298,629	243,491	273,558
법인세차감전계속영업순이익	2,096,139	2,035,365	2,253,828
계속영업법인세비용	436,038	519,480	454,508
계속영업당기연결순이익	1,660,101	1,515,885	1,799,320
중단영업순이익	0	0	0
연결당기순이익	1,660,101	1,515,885	1,799,320
연결당기순이익의귀속			
지배기업의 소유주지분	1,675,967	1,518,604	1,801,178
비지배지분	(15,866)	(2,719)	(1,858)
주당이익			
기본주당순이익(원)	23,497	20,988	25,154
희석주당순이익(원)	23,497	20,988	25,154

제 33 기 2016.12.31 현재  
제 32 기 2015.12.31 현재  
제 31 기 2014.12.31 현재

연결 포괄손익계산서 (백만 원)			
	제 33 기	제 32 기	제 31 기
연결당기순이익	1,660,101	1,515,885	1,799,320
연결기타포괄손익	(247,331)	1,835	(28,486)
당기순이익으로 재분류되지 않는 세후기타포괄손익	(7,524)	(14,489)	(32,942)
법인세비용차감후기타포괄손익, 확정급여제도의 재측정손익	(7,524)	(14,489)	(32,942)
당기순이익으로재분류되는 세후기타포괄손익	(239,807)	16,324	4,456
매도가능금융자산평가손익	(223,981)	(3,661)	27,267
관계기업의기타포괄손익의변동	(9,939)	(5,709)	8,187
파생금융상품평가손익	(13,218)	(1,271)	(45,942)
해외사업장환산외환차이	7,331	26,965	14,944
연결총포괄손익	1,412,770	1,517,720	1,770,834
연결포괄손익의 귀속			
지배기업의소유주지분	1,432,982	1,522,280	1,777,519
비지배지분	(20,212)	(4,560)	(6,685)

제 33 기 2016.12.31 현재  
제 32 기 2015.12.31 현재  
제 31 기 2014.12.31 현재

연결 자본 변동표

(백만 원)

	자본						비지배지분	자본 합계
	지배기업 소유주지분					지배기업 소유주지분 합계		
	자본금	기타 불입자본	이익잉여금	기타자본구성요소				
2014.01.01 (기초자본)	44,639	317,508	13,102,495	(12,270)	13,452,372	714,185	14,166,557	
연결총포괄이익								
연결당기순이익	0	0	1,801,178	0	1,801,178	(1,858)	1,799,320	
연결기타포괄손익	0	0	(31,440)	7,781	(23,659)	(4,827)	(28,486)	
배당금지급	0	0	(666,802)	0	(666,802)	(170)	(666,972)	
신증자본증권의 발행	0	0	0	0	0	0	0	
신증자본증권의 이자	0	0	(16,840)	0	(16,840)	0	(16,840)	
자기주식의 취득	0	0	0	0	0	0	0	
자기주식의처분	0	0	0	0	0	0	0	
연결범위변동	0	0	0	0	0	23,667	23,667	
동일지배하의사업결합	0	(28,641)	0	0	(28,641)	0	(28,641)	
종속회사의 자본변동 등	0	(10,869)	0	0	(10,869)	10,534	(335)	
2014.12.31 (기말자본)	44,639	277,998	14,188,591	(4,489)	14,506,739	741,531	15,248,270	
2015.01.01 (기초자본)	44,639	277,998	14,188,591	(4,489)	14,506,739	741,531	15,248,270	
연결총포괄이익								
연결당기순이익	0	0	1,518,604	0	1,518,604	(2,719)	1,515,885	
연결기타포괄손익	0	0	(13,402)	17,078	3,676	(1,841)	1,835	
배당금지급	0	0	(668,494)	0	(668,494)	(143)	(668,637)	
신증자본증권의 발행	0	0	0	0	0	0	0	
신증자본증권의 이자	0	0	(16,840)	0	(16,840)	0	(16,840)	
자기주식의 취득	0	(490,192)	0	0	(490,192)	0	(490,192)	
자기주식의처분	0	425,744	0	0	425,744	0	425,744	
연결범위변동	0	0	0	0	0	(5,226)	(5,226)	
동일지배하의사업결합	0	0	0	0	0	0	0	
종속회사의 자본변동 등	0	(24,040)	(832)	(3,286)	(28,158)	(608,585)	(636,743)	
2015.12.31 (기말자본)	44,639	189,510	15,007,627	9,303	15,251,079	123,017	15,374,096	
2016.01.01 (기초자본)	44,639	189,510	15,007,627	9,303	15,251,079	123,017	15,374,096	
연결총포괄이익								
연결당기순이익	0	0	1,675,967		1,675,967	(15,866)	1,660,101	
연결기타포괄손익	0	0	(7,499)	(235,486)	(242,985)	(4,346)	(247,331)	
배당금지급	0	0	(706,091)	0	(706,091)	(300)	(706,391)	
신증자본증권의 발행	0	0	0	0	0	0	0	
신증자본증권의 이자	0	0	(16,840)	0	(16,840)	0	(16,840)	
자기주식의 취득	0	0	0	0	0	0	0	
자기주식의처분	0	0	0	0	0	0	0	
연결범위변동	0	0	0	0	0	0	0	
동일지배하의사업결합	0	0	0	0	0	0	0	
종속회사의 자본변동 등	0	10,269	0	0	10,269	42,526	52,795	
2016.12.31 (기말자본)	44,639	199,779	15,953,164	(226,183)	15,971,399	145,031	16,116,430	

제 33 기 2016.12.31 현재  
제 32 기 2015.12.31 현재  
제 31 기 2014.12.31 현재

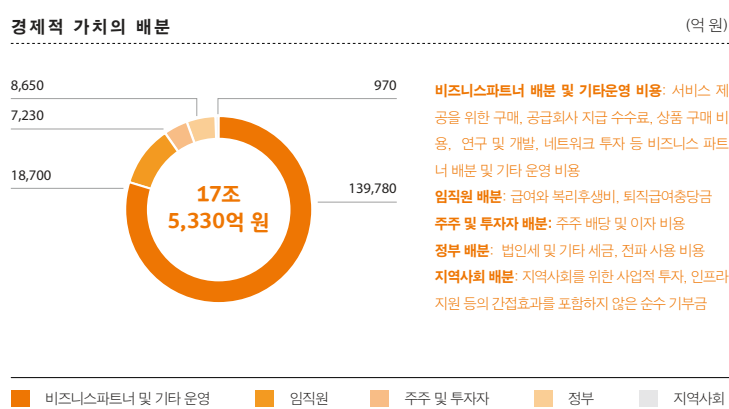
연결 현금흐름표

(백만 원)

	제 33 기	제 32 기	제 31 기
영업활동으로 인한현금흐름	4,243,168	3,778,129	3,677,385
영업에서창출된현금흐름	4,713,426	4,080,294	4,070,982
연결당기순이익	1,660,101	1,515,885	1,799,320
수익 · 비용의조정	3,039,561	3,250,143	2,978,995
영업활동으로인한자산 · 부채의변동	13,764	(685,734)	(707,333)
이자의 수취	44,602	43,400	56,706
배당금수취	98,267	62,973	13,048
이자의 지급	(245,236)	(275,796)	(280,847)
법인세 납부	(367,891)	(132,742)	(182,504)
투자활동으로인한현금유입액	(2,462,208)	(2,880,499)	(3,683,165)
투자활동으로인한현금유입액	1,140,664	914,542	341,387
단기금융상품의순감소	222,322	0	5,627
단기투자자산의순감소	0	105,158	0
단기대여금의회수	238,980	398,308	207,439
장기금융상품의감소	28	7,424	2,535
장기투자자산의처분	555,519	149,310	65,287
관계기업및공동기업투자의처분	66,852	185,094	7,333
유형자산의처분	22,549	36,586	25,143
무형자산의처분	16,532	3,769	10,917
매각예정자산의감소	0	1,009	3,667
장기대여금의회수	1,960	2,132	4,454
예치보증금의감소	14,894	14,635	8,891
기타의비유동자산의처분	728	607	94
연결범위포함으로인한현금의증가	0	10,355	0
연결대상종속기업지분의처분	0	155	0
국고보증금의수취	300	0	0
투자활동으로인한현금유출액	(3,602,872)	(3,795,041)	(4,024,552)
단기금융상품의순증가	0	385,612	0
단기투자자산의순증가	6,334	0	174,209
단기대여금의대여	239,303	370,378	202,501
장기대여금의대여	32,287	16,701	4,341
장기금융상품의증가	342	10,008	2,522
장기투자자산의취득	30,949	312,261	41,305
관계기업및공동기업투자의취득	130,388	65,080	60,020
유형자산의취득	2,490,455	2,478,778	3,008,026
무형자산의취득	635,387	127,948	130,667
매각예정자산의증가	0	0	552
예치보증금의증가	12,943	12,536	6,903
기타의비유동자산의취득	763	2,542	18,233
영업양수로인한 현금유출	4,498	13,197	124,486
연결대상종속회사지분의취득	19,223	0	250,787

	제 32 기	제 31 기
재무활동으로인한현금흐름	(1,044,829)	(559,399)
재무활동으로인한현금유입액	861,624	1,421,088
단기차입금의차입	0	102,868
사채의발행	776,727	1,255,468
장기차입금의차입	49,000	62,552
파생상품거래로인한현금유입	251	200
연결자본거래로인한현금의증가	35,646	0
재무활동으로인한현금유출액	(1,906,453)	(1,980,487)
단기차입금의상환	257,386	0
장기미지급금의 상환	122,723	207,791
사채의상환	770,000	1,039,938
장기차입금의상환	33,387	23,284
파생상품거래로인한현금유출	0	6,444
금융리스부채의감소	26	19,388
배당금의지급	706,091	666,802
신종자본증권의 이자지급	16,840	16,840
자기주식의 취득	0	490,192
연결자본거래로인한현금의감소	0	220,442
현금및현금성자산의순증가(감소)	736,131	(565,179)
기초현금및현금성자산	768,922	1,398,639
의화표시현금및현금성자산의환율변동효과	189	969
기말현금및현금성자산	1,505,242	834,429

경제적 가치의 창출과 분배



SK 텔레콤은 2016년 연결기준 17조 920억 원의 영업수익을 포함한 재정 투자 수익, 자산 매각 수익, 기타 수익을 합해 총 18조 2,780억 원의 경제적 가치를 창출하였습니다. 창출된 가치 중 총 17조 5,330억 원이 기업의 미래가치와 투자 효율성을 고려해 이해관계자들에게 합리적으로 분배되었으며 모든 분배를 마치고 유보된 총 7,450억 원의 경제적 가치를 자본 총계에 가산했습니다. 한편, SK텔레콤은 2016년 연구인력 개발비 투자, 생산성 향상 투자, 에너지 절약 투자 등으로 정부로부터 총 290억 원의 세액을 공제 받았습니다.

유보된 경제적 가치 **7,450억 원**

재무 경영실적 진단 및 분석

재무 MD&A

본 경영실적 진단 및 분석(MD&A, Management Discussion and Analysis)은 2016년 12월 31일로 종료되는 회계연도의 영업 실적과 재무 상태를 전년도와 비교하여 평가할 수 있도록 작성되었습니다. 경영실적 진단 및 분석 보고서는 본 연간 보고서(Annual Report)에 기재된 연결 재무제표와 함께 해석되어 합니다. 별도로 명시되지 않은 한 모든 금액은 연결 기준이며, 한국채택 국제회계기준(K-IFRS)에 따라 작성되어 감사를 받은 연결재무제표에 기반하고 있습니다. 모든 금액은 한국통화(KRW)로 표시하였습니다. 본 경영실적 분석 내에서 '당사'는 별도로 명시하지 않는 한 SK텔레콤주식회사와 연결대상 자회사를 의미하며, 'SK텔레콤'은 SK텔레콤주식회사를 지칭하나 연결대상 자회사는 포함하지 않습니다.

본 자료는 미국의 1934년 증권거래법에 규정되고 수정된, 당사와 당사가 속한 산업에 대한 현재의 기대·가정·추정 및 예측에 관한 '예측진술'을 포함하고 있습니다. 예측진술은 위험과 불확실성을 내포하고 있습니다. 예측진술이 근거한 가정은 합리적이라고 기대되지만 부정확한 것으로 판명될 수 있으며, 그 결과 이 가정에 근거한 예측진술 또한 부정확해질 수 있습니다. 당사의 사업과 관련된 위험과 불확실성에 관한 추가 정보는 미국 증권거래위원회에 제출한 20-F 양식의 최근 연차보고서와 기타 보고서에 포함되어 있습니다. 상기 위험과 불확실성 그리고 기타 다른 불확실성을 고려할 때 예측진술에 포함된 계획과 목표 또는 예측 재무 실적을 당사가 반드시 달성한다고 결론지어서는 안 됩니다. 당사는 미래의 사건이나 상황을 반영하기 위해 예측진술을 수정하여 발표하지 않습니다.

1. 2016년 개괄

무선통신 산업은 현재 LTE 네트워크의 급속한 발전에 의해 정의되며, 당사는 고객의 진화하는 기호와 요구에 부합한 신제품과 서비스를 출시함으로써 새로운 정보통신기술(ICT)시대의 선두주자로 부상하고 있습니다. 이를 위해 혁신적인 신제품 및 서비스를 제공하려는 노력의 일환으로 'T 시그니처'와 'Band Playpack' 요금제 그리고 Luna S를 포함한 새로운 스마트폰 단말기를 선보였습니다. 또한 2016년 9월에는 첨단 음성 인식 기술에 기반하여 국내 최초로 한국어 능력을 갖춘 지능형 가상 어시스턴트 서비스인 '누구(NUGU)'를 출시했습니다. 더 나아가 당사는 2<sup>nd</sup> 디바이스 시장의 성장에 초점을 맞추었으며, 사물인터넷(IoT)솔루션, 미디어 및 이커머스와 그 외 플랫폼 서비스를 통해 제공되는 혁신적인 제품에서 차세대 성장 사업을 적극적으로 개발할 계획입니다.

본 재무 경영실적 진단 및 분석에서는 1)무선통신 사업, 2)유선통신 사업, 3)이커머스 사업, 4)기타 사업의 네 가지 부문에 대해 기술하고 있습니다.

무선통신 사업

당사는 무선통신 사업 부문에서 음성·데이터 서비스, 디바이스 판매, 이동통신을 기반으로 한 IoT 솔루션 및 혁신 플랫폼 서비스를 제공하고 있습니다. 2016년 12월 31일 기준, 당사는 알뜰폰(MVNO) 가입자를 포함하여 총 2,959만 명의 가입자 수를 보유하고 있으며 무선통신 사업 분야에서 연간 업계 1위를 유지했습니다. 이 중 약 2,108만 명은 당사의 LTE 서비스에 가입되어 있으며, 2,188만 명은 스마트폰을 사용하고 있습니다. 가입자 수 기준 당사의 한국 무선통신 시장 점유율(알뜰폰 가입자 포함)은 2016년 12월 31일 현재 49.1%로 전년 49.4% 대비 0.3%p 감소하였습니다.

국내 이동통신 사업은 100% 이상의 보급률을 기록하며 시장 성숙단계에 접어들었다고 평가되고 있습니다. 그러나 네트워크 관련 기술의 지속적인 발전에 따라, 더 나은 품질의 서비스 제공을 통한 매출 및 시장 확대 기회는 여전히 존재합니다. 당사는 핵심 역량 부문의 지속적인 혁신을 통하여 무선통신 산업 내 시장 선도자로서의 위치를 확고히 하고 있습니다.

당사는 데이터 사용량 증가 추세에 따라 고객 니즈에 맞는 다양한 요금제를 개발하였습니다. 2016년에는 고정 요금으로 무제한 데이터 사용을 원하는 고객을 위한 T 시그니처 요금제를 새롭게 제공하였습니다. 또한, 모바일 기기 보험 커버리지 및 모바일 기기 업그레이드를 비롯하여 더 광범위한 콘텐츠 서비스를 원하는 20대 및 30대 고객을 대상으로 한 Band YT 요금제 등 다수의 프리미엄 혜택을 제공하였습니다. 이와 더불어 모든 사용자에게 무료로 제공되는 길 안내 서비스 T map, SK텔레콤 가입자들에게 제공되는 모바일 지불 서비스 T pay, 광범위하고 개성있는 미디어를 제공하는 모바일 IPTV 서비스 옥수수(oksusu)와 같이 고객의 생활가치와 밀접하게 연결된 통합 서비스의 제공으로 고객 관계를 강화하였습니다. 또한, 합리적인 가격의 고품질 디바이스인 SKT 전용 단말기 'Luna S'와 'Sol Prime'을 개발하여 타 프리미엄 스마트폰과 경쟁하였습니다.

2016년, 당사 무선통신 사업 수익은 12조 3,505억 원이었으며 연결기준 영업 수익의 72.3%를 차지하였습니다.

유선통신 사업

당사는 유선통신 사업 부문에서 유선 전화, 브로드밴드 인터넷 및 미디어 플랫폼(IPTV 포함) 서비스를 제공하고 있습니다. 당사의 유선통신사업 서비스는 자회사인 SK브로드밴드를 통해 제공되고 있습니다. 2016년 12월 31일 기준, 유선전화 가입자(VoIP 서비스 가입자 포함)는 약 428만 명, 브로드밴드 인터넷

가입자는 약 521만 명, IPTV 가입자는 약 396만 명을 각각 기록하였습니다. 4차 산업혁명을 선도할 New ICT 기업으로 도약하기 위한 당사 비즈니스 포트폴리오 확장에 따라 유선통신 사업 부문은 다양한 미디어 콘텐츠와 서비스를 통합한 미디어 플랫폼을 제공하는 것을 목표로 하고 있습니다. IPTV 서비스인 B tv는 166개 이상의 생방송 HD채널, 최신 영화, 국내 및 해외 TV 프로그램, 어린이 콘텐츠 등 다양한 미디어 콘텐츠로 구성된 VOD 서비스를 포함하고 있으며, 이와 더불어 기존 HD보다 4배 높은 고화질 해상도를 제공하는 UHD IPTV 서비스인 B tv UHD를 제공하고 있습니다. 또한 고객의 소비패턴 데이터 수집·분석을 통해 맞춤형 콘텐츠 제공 역량을 강화해 나가고 있습니다. 모바일에 최적화된 오리지널 콘텐츠를 발굴하고 당사 모바일 IPTV 서비스 옥수수(oksusu)를 통해 국내외 인기 생방송 채널, 영화, 스포츠를 비롯한 다양한 콘텐츠를 제공하는 등 모바일 미디어와의 연계성을 강화하고 미디어 소비 트렌드를 리딩해나가고 있습니다. 옥수수(oksusu) 순방문자(UV) 수는 지속적으로 증가하여 2016년 4분기 기준 약 466만 명을 기록하였습니다. 2016년, 당사 유선통신사업 서비스 분야의 수익은 2조 9,430억 원이었으며 연결기준 영업수익의 17.2%를 차지하였습니다.

**이커머스 사업**

당사의 전자 상거래 사업 부문은 주로 당사의 마켓 플레이스 사업과 자회사 SK Planet이 운영하는 온라인 - 오프라인(O2O) 상거래 사업으로 구성됩니다. 온라인과 모바일 인터페이스를 통하여 다양한 상품을 제공하는 온라인 마켓 플레이스 11번가는 당사 이커머스 사업의 핵심 플랫폼입니다. 2016년 12월 31일 기준, 11번가 모바일은 국내 클릭 수 기준 최다 접속자 수를 보유하며 업계 1위를 기록했습니다. 전체 연간 거래액(환불 금액을 제외한 고객 구매 상품 및 서비스에 대한 총 금전적 가치) 중 모바일 11번가가 차지하는 비중은 2015년 41%에서 2016년 현재 52%로 증가하며 지속적인 성장세를 보였습니다. 또한, 11번가는 온라인 마켓 플레이스를 터키, 인도네시아, 말레이시아, 태국에 진출하여 해외에 성공적으로 사업을 안착했습니다. 더불어, 시럽(Syrup) 브랜드를 통해 커머스 사업 영역을 확장시켜 나가고 있습니다.

2016년, 당사 이커머스 서비스 분야의 수익은 1조 2,170억 원이었으며, 연결 기준 영업수익의 7.1%를 차지하였습니다.

**기타 사업**

당사는 지속적으로 제품과 서비스를 다양화하고 포털 서비스 및 기타 사업 부문과 같은 기존 제품 및 서비스를 보완하여 신성장 동력을 개발하기 위해 노력하고 있습니다. 당사는 웹 사이트 www.nate.com 또는 모바일 애플리케이션으로 이용 할 수 있는 SK Communications의 "Nate"브랜드로 포털 서비스를 제공합니다. 더하여, 주거 및 중소기업 전자 보안 및 경보 모니터링 서비스 제공 업체인 네오에스네트웍스를 통해 보안 및 네트워크 감시 사업을 운영합니다. 또한 KT, LG U+ 및 네이버주식회사와 공동으로 모바일 어플리케이션 마켓플레이스인 One Store를 운영하고 있습니다.

2016년 당사 기타 사업 분야의 수익은 5,816억 원이었으며, 연결기준 영업 수익의 3.4%를 차지하였습니다.

**2. 요약**

당사의 무선통신 사업 부문의 주요 매출은 음성 통화료 및 데이터 서비스로 구성되는 월정액 통신 요금, 부가서비스 요금, 그리고 다른 유선 및 무선 통신사업자가 자신의 고객 및 가입자의 망 사용을 위해 당사에 지불하는 망 접속료로 구성됩니다. 이외에도 자회사인 피에스앤마케팅(PS&Marketing)의 무선 단말기 판매를 통해 수익을 창출하고 있습니다. 기타 수익원으로는 IoT 솔루션 및 플랫폼 서비스, 기타 다양한 모바일 서비스의 수익을 포함합니다. 당사 유선통신 사업 부문의 주요 매출은 유선전화, 브로드밴드 인터넷 서비스 및 미디어 플랫폼 서비스, 타 통신사업자가 자신의 고객 및 가입자의 망 사용을 위해 당사에 지불하는 망 접속료 등을 통해 발생하고 있습니다.

당사 이커머스 사업 부문은 2016년 1월 1일부터 분리 보고되고 있습니다. 이커머스 사업 부문 매출은 당사 연결 기준 자회사인 SK플래닛 사업에서 파생되며, SK플래닛은 11번가 미니몰 판매자 수수료 (커미션 포함), 11번가 및 O2O 커머스 광고 수익 등에서 주요 매출이 발생하고 있습니다.

당사 기타 사업 부문의 주요 매출은 하드웨어 사업 부문에서 투사형 디스플레이 기기 및 최고급 오디오 기기, 자회사 에스케이엠앤서비스의 시스템 소프트웨어의 개발, 제조, 공급 및 유지보수와 온라인 정보제공 사업, 자회사 SK커뮤니케이션스의 포털 서비스 Nate의 광고 수익, 모바일 어플리케이션 시장의 수수료로 통해 창출하고 있습니다.

다음 제시된 요약 연결재무정보는 연차보고서에 포함된 회계기관의 감사를 받은 연결재무제표로부터 추출한 정 보입니다. 요약 연결재무정보는 본 보고서에 기재된 연결 재무제표와 함께 해석되어야 합니다.

**요약 재무정보(연결 기준)**

당사는 DART에 제출한 연간 사업 보고서의 수치를 따릅니다. 2016년 영업수익은 17조 920억 원으로 2015년 영업수익인 17조 1,370억 원에 비해 0.3% 감소했습니다. 이는 망접속수익과 이동통신 서비스 수익의 감소가 주된 요인입니다. 2016년 영업비용은 수수료와 유·무선 감가상각비의 증가로 인하여 15조 5,560억 원을 기록하여, 2015년 15조 4,290억 원 대비 0.8% 증가했습니다. 영업수익의 감소와 영업비용의 증가로 인하여 영업이익은 2015년의 1조 7,080억 원에 비해 10.1% 감소한 1조 5,360억 원을 기록했습니다. 전년 대비 영업이익률은 1.0%p 감소한 9.0%, EBITDA 마진은 0.5%p 감소한 26.9%를 기록했습니다. 당기순이익은 2015년 1조 5,160억 원에서 2016년 1조 6,600억 원으로 9.5% 증가했습니다.

당사의 자산 총계는 2015년 12월 31일 기준 28조 5,810억 원이었으나 2016

요약 재무정보(연결 기준)			
	2016	2015	Change
손익계산서			
영업수익	17,092	17,137	-0.3%
EBITDA <sup>(1)</sup>	4,603	4,701	-2.1%
영업비용	15,556	15,429	0.8%
영업이익	1,536	1,708	-10.1%
당기순이익	1,660	1,516	9.5%
재무상태표			
자산총계	31,298	28,581	9.5%
현금및현금성자산 <sup>(2)</sup>	2,034	1,505	35.1%
부채총계	15,181	13,207	14.9%
이자지급성부채 <sup>(3)</sup>	7,370	7,524	-2.0%
자본총계	16,116	15,374	4.8%
재무비율(%)			
EBITDA 마진	26.9	27.4	-1.8%
영업이익률	9.0	10.0	-10.0%
순이익률	9.7	8.8	10.2%
부채비율 <sup>(4)</sup>	45.7	49.2	-7.1%

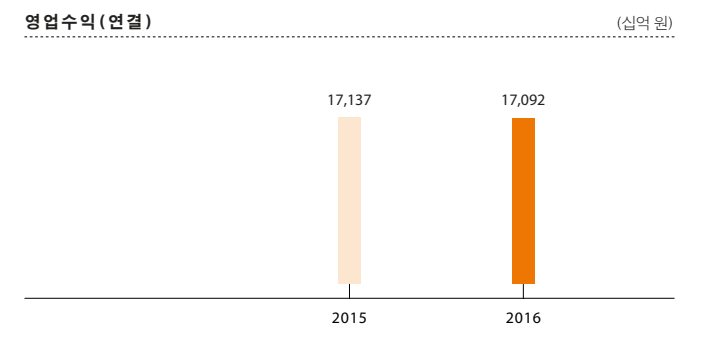
(1) EBITDA = 영업이익 + 감가상각비(R&D 관련 감가상각비 포함)  
 (2) 현금 및 현금성자산 = 현금 및 현금 등가물 + 단기투자증권 + 단기금융상품  
 (3) 이자지급성부채 = 단기차입금 + 유동성 장기부채 + 사채 + 장기차입금  
 (4) 부채 비율 = 이자지급성부채 / 자본총계

년에는 31조 2,980억 원으로 9.5% 증가하였습니다. 이는 당사의 무형 자산 증가가 주된 요인으로, 주파수 사용권의 장부 금액 증가 및 2016년 2 월 로엔터테인먼트에 대한 15.0 %의 지분 매각, 2016년 11 월 포스코에 대한 1.42 % 지분 매각 대금 발생으로 인한 현금 보유액이 증가한 결과입니다. 부채총계는 2016년 주파수 사용권 취득과 관련한 장기 미지급금의 증가로 인하여 2015년 12월 31일 기준 13조 2,070억 원에서 2016년 12월 31일 현재 14.9% 증가한 15조 1,810억 원을 기록하였습니다. 자본총계는 2015년 12월 31일 기준 15조 3,740억 원에서 2016년 12월 31일 현재 16조 1,160억 원으로 4.8% 증가하였습니다. 부채비율은 2015년 12월 31일 기준 49.2%에서 2016년 12월 31일 현재 45.7%로 감소하였습니다.

**3. 수익**

2016년 영업수익은 2015년 17조 1,370억 원에서 0.3% 감소한 17조 920억 원을 기록하였습니다. 이는 상호접속요금 인하, LM(유선전화에서 무선전화로

가는 통화)량의 감소와 함께 단말기 보조금을 받는 대신 요금 할인을 선택한 가입자 수의 증가함에 따라 무선 서비스의 수익이 감소한 것이 주된 원인입니다.

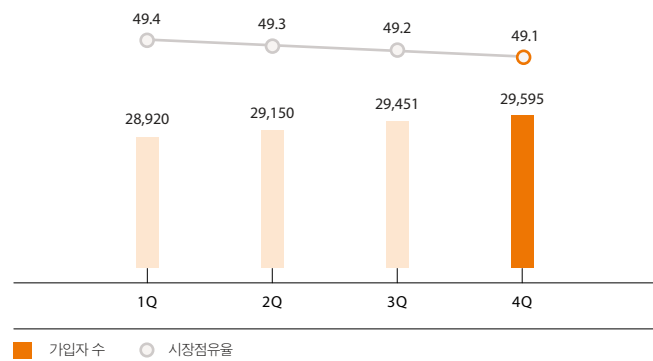




**가입자 수 및 시장 점유율**

한국의 이동통신 가입자 수는 2016년 12월 31일 기준 약 6,030만 명으로, 116.6%의 보급률을 기록하고 있습니다. 한국 이동통신시장이 이미 포화상태임에도 불구하고 당사는 2016년 연간 신규 가입자를 지속적으로 확보했으며, 2016년 말에는 가입자 수가 약 2,960만 명(당사의 망을 사용하는 알뜰폰(MVNO) 가입자 포함)에 도달하였습니다. 2016년 12월 31일 현재 가입자 수 기준 이동통신시장 점유율(MVNO 가입자 포함)은 2015년 12월 31일 기준 49.4% 대비 0.3%p 감소한 49.1%를 기록하고 있습니다. 당사의 LTE 서비스 가입자 수는 2015년 12월 31일 기준 1,898만 명에서 2016년 12월 31일 기준 2,108만 명으로 증가하였습니다.

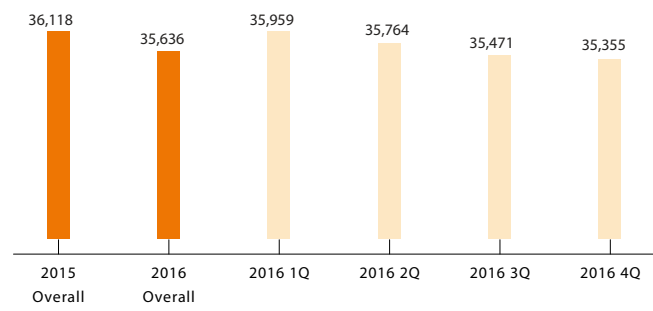
가입자 수 및 시장점유율 (천 명, %)



**ARPU**

SK 텔레콤의 2016년 가입자 당 월평균 매출액(청구 ARPU)은 2015년 36,118원에서 1.3% 감소한 35,636원을 기록했습니다. 이는 단말기 보조금을 받는 대신 요금 할인을 받는 가입자 수의 증가로 인한 매출 감소가 주 요인입니다.

가입자당 월평균 매출액(청구 ARPU) (원)



**자회사**

SK브로드밴드의 수익은 주로 유선통신사업을 통해 발생 하고 있으며, 2016년에는 2015년 2조 7,310억 원에서 7.7% 증가한 2조 9,430억 원을 달성하였습니다. 이는 IPTV 가입자 수 증가에 따른 IPTV 서비스 수익의 증가가 주된 요인입니다. SK플래닛의 주 수익원은 11번가와 OK캐쉬백, 시럽 (Syrup) 등 O2O 사업 및 광고 대행 등이며, 2016년에는 2015년 1조 6,250억 원 대비 27.9% 감소한 1조 1,710억 원의 매출을 기록하였습니다. 이는 SK플래닛의 이전 플랫폼과 T 스토어 사업부가 2016년에 분사한 것이 주요 요인입니다. 피에스엔마케팅(PS&Marketing)의 수익은 주로 단말기 판매로 창출되며 2016년에는 2015년 1조 7,920억 원 대비 6.3% 감소한 1조 6,800억 원을 기록하였습니다. 이는 단말기 시장의 성숙으로 인한 2016년 단말기 판매량의 감소가 주된 원인입니다.

**4. 수익성**

**영업비용**

2016년 당사의 영업비용은 15조 5,560억 원을 기록하여, 15조 4,290억 원 대비 0.8% 상승하였습니다. 이는 지급수수료 및 판매수수료, 감가상각비가 증가한 것이 주된 요인입니다. 지급수수료 및 판매수수료는 모바일 서비스 관련 마케팅 비용 등 시장안정화에 따른 SK텔레콤 마케팅비용이 감소하였으나, 당사의 오픈마켓 플랫폼인 11번가의 판매촉진 활동 등 자회사 사업 확대 영향으로 전년 대비 각 3.3% 증가하였습니다. 감가상각비의 증가는 주로 2016년 주파수 경매 취득에 따른 신규주파수 상각에 기인하며 전년 대비 3.4% 증가하였습니다.

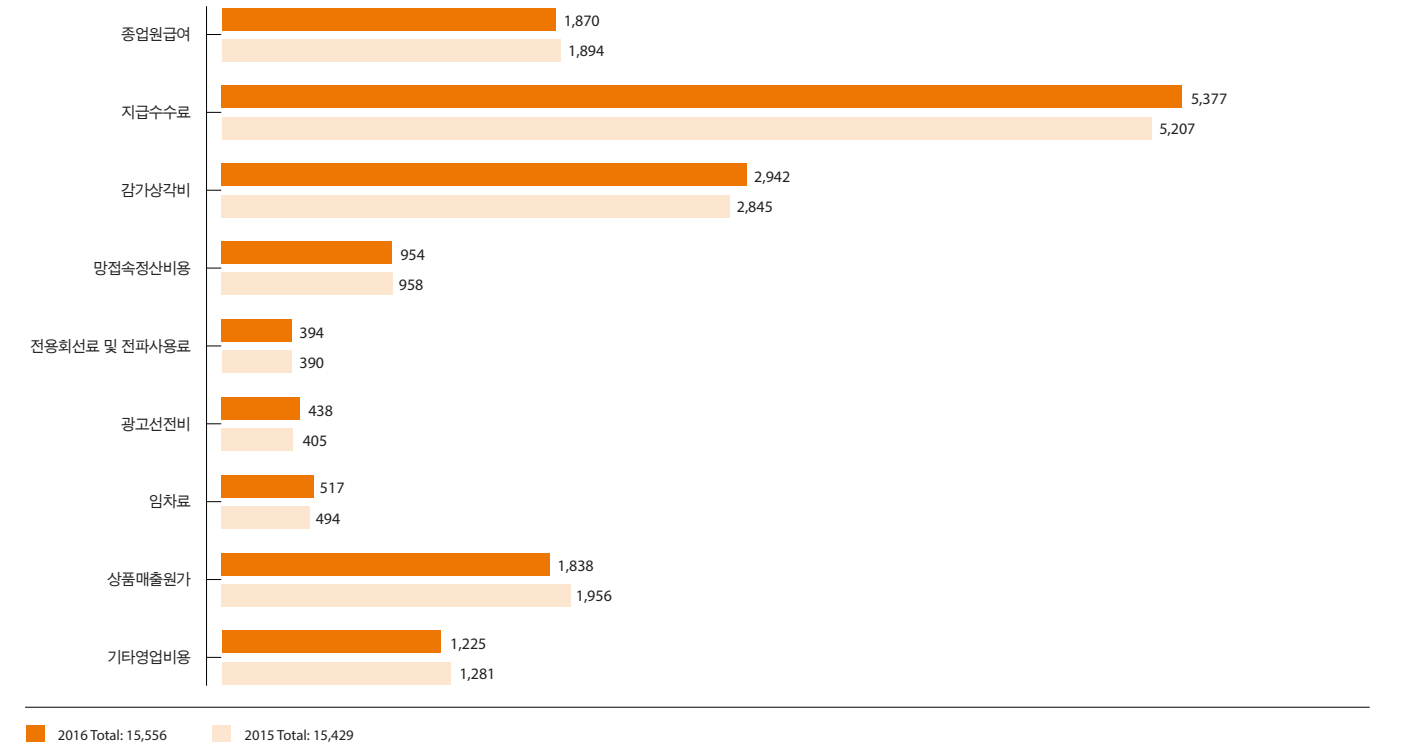
**영업이익 및 EBITDA**

영업수익의 감소와 영업비용의 증가로 인하여 2016년 영업이익은 2015년 1조 7,080억 원 대비 10.1% 감소한 1조 5,360억 원을 기록하였습니다. 영업이익률 또한 2015년 10.0%에서 2016년 현재 9.0%로 감소하였습니다. EBITDA는 2015년 4조 7,010억 원에서 2.1% 감소한 4조 6,030억 원을 기록하였습니다.

**영업외수익 및 비용**

당사의 금융수익은 2016년 급격히 증가하여 2015년 1,040억 원에서 453.4% 증가한 5,750억 원을 기록했습니다. 이는 2016년 2월 로엔 엔터테인먼트에 대한 지분 15.0%의 매각 및 11월 포스코에 대한 1.42%의 지분 매각과 관련하여 장기투자자산처분이익이 2015년 110억 원에서 2016년 4,590억 원으로 크게 증가한 것이 주요 요인입니다. 금융비용은 2015년 3,500억 원에서 2016년 6.7% 감소한 3,270억 원을 기록하였으며, 이는 일부 매도가

영업비용 (십억 원)



능금융자산의 감액과 이자비용 감소로 인한 것입니다. 2016년 종속기업및관계기업투자관련 이익은 2015년 7,860억 원 대비 30.7% 감소한 5,550억 원으로, 당사가 20.1%의 지분을 보유한 SK하이닉스의 이익 감소가 주요 요인입니다. 기타영업외수익은 공정거래위원회로부터 과거년도에 부과 받은 납부한 벌금 일부가 2016년 다시 환급됨에 따라, 2015년 310억 원에서 2016년 112.9% 증가한 660억 원을 기록하였습니다. 기타 영업외비용은 유형 및 무형자산의 감액, 대손충당금 증가 등으로 인해 2015년 2,430억 원에서 2016년 2,990억 원으로 23.0% 증가하였습니다.

**법인세**

법인세 비용은 2016년 5,190억 원에서 2016년 4,360억 원으로 16.0% 감소하였습니다. 이는 2016년 SK플래닛이 SK컴즈 주식처분손실 관련 이월결손금을 반영한 것이 주요 요인입니다. 이에 따라 당사의 2016년 유효세율은 2015년 25.5% 대비 4.7% 감소한 20.8%를 기록하였습니다.

**당기순이익**

앞에서 언급된 요인에 주요하게 기인하여, 당사의 당기순이익은 2015년 1조 5,160억 원 대비 9.5% 증가한 1조 6,600억 원을 기록했습니다. 순이익률은 2016년 9.7%로 전년도 8.8% 대비 증가하였습니다.

손익계산서 (연결 기준)

	2016	% of Revenue	2015	% of Revenue
영업수익	17,092	100.0%	17,137	100.0%
영업비용	15,556	91.0%	15,429	90.0%
중입원급여 <sup>(1)</sup>	1,870	10.9%	1,894	11.1%
지급수수료 <sup>(2)</sup>	5,377	31.5%	5,207	30.4%
감가상각비 <sup>(3)</sup>	2,942	17.2%	2,845	16.6%
망접속정산비용	954	5.6%	958	5.6%
전용회선료및전파사용료	394	2.3%	390	2.3%
광고선전비	438	2.6%	405	2.4%
지급임차료	517	3.0%	494	2.9%
상품및기타구입비용	1,838	10.8%	1,956	11.4%
기타영업비용	1,225	7.2%	1,281	7.5%
영업이익	1,536	9.0%	1,708	10.0%
금융수익	575	3.4%	104	0.6%
금융비용	(327)	(1.9%)	(350)	(2.0%)
종속기업및관계기업투자관련이익	545	3.2%	786	4.6%
기타영업외수익	66	0.4%	31	0.2%
기타영업외비용	(299)	(1.7%)	(243)	(1.4%)
법인세비용차감전순이익	2,096	12.3%	2,035	11.9%
법인세비용	436	2.6%	519	3.0%
당기순이익	1,660	9.7%	1,516	8.80%
EBITDA <sup>(4)</sup>	4,603	26.9%	4,701	27.40%

(1) 중입원급여 = 급여 + 확정급여부채충당금  
(2) 마케팅 수수료 및 기타 수수료 포함

(3) R&D 관련 감가상각 제외  
(4) EBITDA = 영업이익 + 감가상각비 (R&D관련 감가상각비 포함)

5. 재무구조

유동자산

2016년 12월 31일 현재 당사의 유동자산은 5조 9,970억 원으로 2014년 12월 31일 기준 5조 1,600억 원에서 16.2% 증가하였습니다. 2016년 2월 로엔 엔터테인먼트에 대한 지분 15.0%의 매각 및 11월 포스코에 대한 1.42%의 지분 매각에 따른 현금 증가로 인해 당사의 현금및현금성자산(단기금융상품 포함)은 2015년 12월 31일 기준 1조 5,050억 원에서 35.2% 증가하여 2016년 12월 31일 기준 2조 340억 원을 기록 하였습니다. 매출채권(무역 및 기타)은 2015년 12월 31일 현재 3조 190억 원에서 2016년 12월 31일 현재 3조 3,620억 원으로 11.4 % 증가하였습니다.

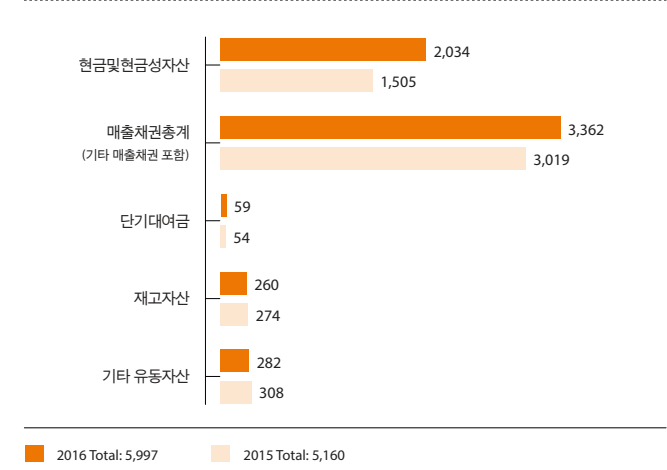
비유동자산

2016년 12월 31일 현재 당사의 비유동자산은 25조 3,010억 원으로 2015년 12월 31일 기준 23조 4,210억 원보다 8.0% 증가하였습니다. 당사의 무형 자산은 주파수 신규 취득으로 인해 2015년 12월 31일 2조 3,050억 원에서 2016년 12월 31일 현재 63.8 % 증가한 3조 7,760억 원을 기록했습니다.

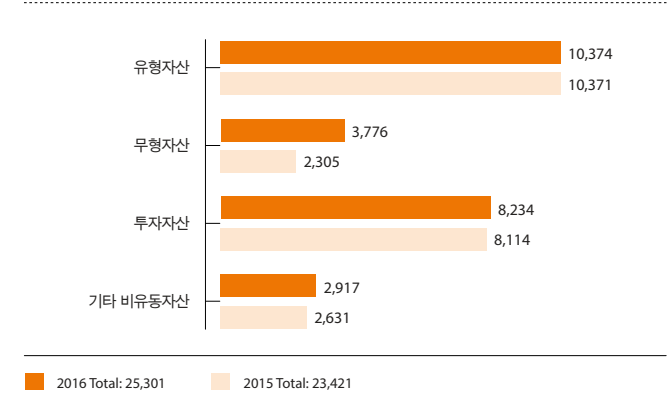
부채

2015년 12월 31일 기준 당사의 부채총계는 13조 2,070억 원이었으나, 2016년 주파수 사용권 취득 관련 장기 미지급금 증가로 인해 2016년 12월 31일 현재 전년 대비 14.9% 증가한 15조 1,810억 원을 기록하였습니다. 이자지급성 부채는 2015년 12월 31일 7조 5,240억 원에서 2016년 12월 31일 현재 2.0% 감소한 7조 3,700억 원을 기록하였습니다. 2016년 12월 31일 당사의 부채비율은 45.7%로 나타났으며, 2015년 같은 시기의 부채비율은 48.9%였습니다.

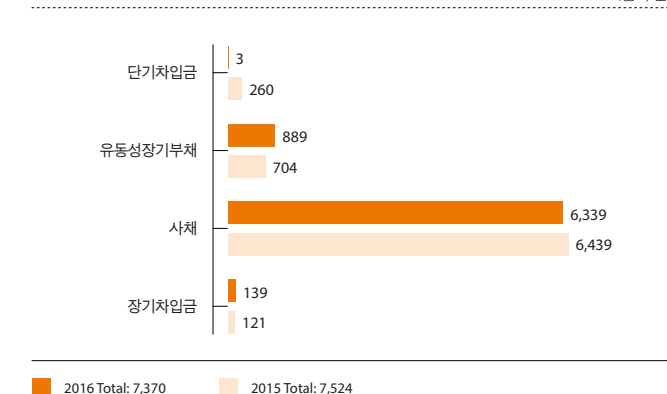
유동자산



비유동자산



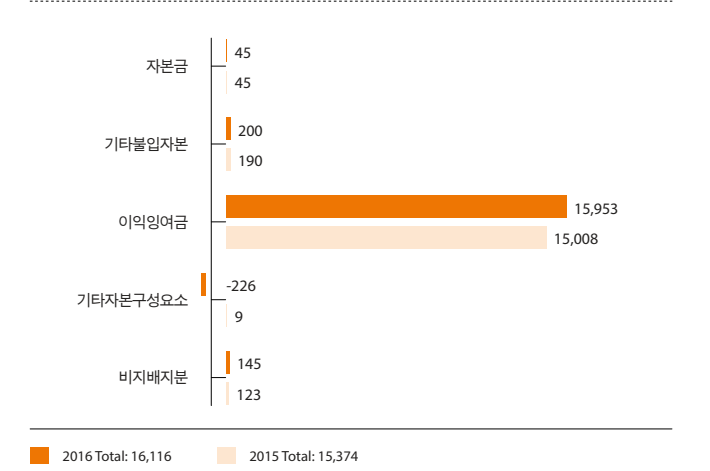
이자지급성 금융부채



자본

2016년 12월 31일 기준 당사의 자본 총계는 16조 1,160억 원으로 2015년 12월 31일 기준 15조 3,740억 원 대비 4.8% 상승하였으며, 이는 이익잉여금의 증가가 주된 요인입니다.

자본



6. 투자 지출(별도 기준)

SK텔레콤은 2016년 약 1조 9,640억 원을 투자 지출에 사용하였으며, 이는 2015년 1조 8,910억 원의 투자 지출에 비해 소폭 증가하였습니다. 2016년 총 투자지출 중 56.2%에 해당하는 약 1조 1,040억 원을 LTE 네트워크 품질 제고 및 LTE 망 확대를 위해 투자하였습니다. 또한 신제품 개발 및 당사 IT 시스템 유지 및 업그레이드 등 네트워크 이외 부문에 총 4,560억 원의 비용을 투자하였습니다.

# 비재무 성과표

## Section 1. 인적 자본

MD&A		2014	2015	2016
1.1 총 고용 현황	총 고용자 수	4,253	4,046	4,399
	특별 채용 및 마이너리티	210	186	190
	해외사업장 근무자 수	99	79	73
1.2 채용 및 이직	총 신규채용 수	396	563	734
	총 이직자 수	265	681	359
1.3 출산휴가 및 육아휴직	출산휴가 사용자 수	161	170	185
	육아휴직 사용자 수	40	48	42
1.4 인적 자본 향상	인당 교육 투자비 (백만 원)	3.46	2.84	2.03
	연간 교육과정 (T클래스) 참가자 수	14,368	17,125	17,303
	구성원 성과 평가 비율 (%)	96	96	98
1.5 노동관행	노동조합 - 가입비율(%)	83.4	85.0	87.3
1.6 건강 · 안전 및 웰빙	산업 재해자 수	0	0	1

## Section 2. 사회 자본

MD&A		2014	2015	2016
2.1 서비스 접근성	LTE 가입자 비율 (%)	59.2	66.3	71.2
	특별계층 요금감면 총액 (백만 원)	196,806	188,453	190,413
	ICT 교육 프로그램 참여자 수	1,353	1,404	758
	통신서비스 취약지역 설치 (개소)	3,441	5,649	3,649
2.2 네트워크 품질관리	무선통신 회선보유능력 (회선 수)	33,120	36,160	39,620
	연간 처리 데이터 트래픽 (TB)	594,943	838,775	1,208,543
	대형 통신장애 사건 발생 건수(*)	1	1	0
2.3 연구개발 투자	R&D 비용 (십억 원)	496.5	585.7	640.9
	R&D 인력 수	971	998	1,248
2.4 고객 만족 및 안심	NCSI (한국생산성본부)	74	76	76
	소액결제 VoC 발생률 (%)	0.043	0.026	0.014
2.5 고객정보 보호	고객 정보 유출 건 수	0	0	0
	유통망 매장 고객 정보보호 점검 수(개)	1,800	4,700	3,397
	전체 유통망 대비 점검 비율(%)	41.9	100	75.4
2.6 전자파	무선국 전자파 강도 측정 건수	30,606	37,504	23,535
	전자파 등급제 1등급 무선국 비율 (%)	99.9	99.9	99.9
2.7 협력회사 동반성장	동반성장협약 체결 (개사)	291	325	376

(\*)미래창조과학부 보고 대형 통신장애 발생 건 수 기준: 교환기 1식 이상 장애, 통일시/군/구내 기지국 10국소 이상 장애, 또는 이와 동등 규모 이상 장애 발생 시 정부에 보고

## Section 2. 사회 자본

MD&A		2014	2015	2016
2.8 공급망	총 신규 협력회사 등록 수	712	706	725
지속가능성 평가	신규 업체 사전 스크리닝 비율 (%)	100	100	100
	총 등록 협력회사 수	1,510	2,346	1,881
	실사 시행 협력업체 비율	67	67	91
2.9 지역사회 투자	브라보! 리스타트 벤처 창업 지원 (누적, 개팀)	23	34	46
	기브유(Give U) 누적 모금 (백만 원)	890	1,030	1,234
	위드유(With U) 누적 등록 일감 (건)	40,755	67,529	165,380

(\*) 2017년 76점, 20년 연속 1위 달성

## Section 3. 환경 자본

MD&A		2014	2015	2016
3.1 온실가스 배출	온실가스 총 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	742,859	686,118	828,073
	온실가스 집약도 (tCO <sub>2</sub> e/십억 원)	57.09	54.64	67.05
3.2 에너지 사용	총 에너지 소비량 (TJ)	15,271	14,081	17,012
	에너지 집약도 (TJ/십억 원)	1.17	1.12	1.38
3.3 용수 사용	용수 사용량 (m <sup>3</sup> )	695,725	757,658	712,910
	용수사용 집약도 (m <sup>3</sup> /십억 원)	53.46	60.34	57.72
3.4 폐기물 및 재활용	폐기물 배출량 (톤)	1,763	1,928	1,691
	폐기물 배출 집약도 (톤/십억 원)	0.135	0.154	0.137
	재활용률 (%)	31	35	35
3.5 자원 사용	신규 전자청구서 가입률 (%)	77	84	87
	T멤버십 모바일 카드 신규고객 발급률 (%)	97	97	98
	단말기 회수율 (%)	4.5	3.6	3.1
3.6 환경 지출 및 투자	총 환경 원가(*) (백만 원)	475	709	754
	녹색구매 비용 (백만 원)	7,368	89,125	45,150

(\*) 녹색구매, 온실가스 배출권 구매 제외

# 비재무 경영실적 진단 및 분석

## Basis of Preparation

### 보고 기준 및 원칙

비재무 성과에 대한 본 경영실적 진단 및 분석(Non-Financial Management Discussion & Analysis, MD&A)은 인적 자본, 사회 자본, 환경 자본 등 비재무 측면에서 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지의 보고 기간 동안 당사의 핵심적인 성과에 대해 경영진의 분석 의견을 제공할 목적으로 작성되었습니다. 본 비재무 경영실적 진단 및 분석은 다음의 국제적 보고 기준과 원칙을 준용하고 있습니다.

**01 국제통합보고위원회의 (IR) 프레임워크** 국제통합보고위원회의 (IR) 프레임워크는 경제적·사회적·환경적 배경(Context) 하에서 조직의 전략, 거버넌스, 성과와 미래 전망이 조직의 단기·중기·장기적 가치 창출에 어떻게 연결되는지에 관한 간결한 보고를 요구합니다. 국제통합보고위원회의 통합보고 원칙을 구현하기 위한 자본 모델(Capital Model)은 pp.26-27, 가치 창출에 미치는 영향에 따라 중요 주제를 결정하기 위한 중요성 평가는 pp.36-41를 참조하여 주십시오.

**02 Global Reporting Initiatives의 지속가능성 보고 가이드라인 G4** GRI는 국제적으로 인정되는 경제적·사회적·환경적 관점에서 이해관계자들이 조직의 성과를 인지할 수 있도록 보고 측면(Aspect)과 지표(Indicator)에 대한 정보를 제공합니다. GRI는 이해관계자에게 미치는 영향과 조직의 경제적·사회적·환경적 관점에서 각 측면의 연관성에 따라 보고 주제를 결정하도록 요구하고 있습니다. GRI 요구 사항에 따른 중요성 평가(Materiality Assessment)는 pp.36-41를 참조하여 주십시오.

**03 Accountability의 AA1000** AA1000 시리즈는 조직과 관련된 지속가능성 이슈를 발견하고 우선순위화하며, 이에 대응하는 프레임워크와 원칙을 제공합니다. 본 보고서의 정보는 AA1000AS(Assurance Standard)에 따른 제3자 검증을 거치고 있습니다. 검증기관의 제3자 검증 의견서는 pp.115-117를 참조해 주십시오.

### 참고 기준

**01 UNGC COP (UN Global Compact Communication on Progress)** UNGC가입 기관이 UNGC 10대 원칙 준수 현황을 보고하기 위한 보고 가이드라인

**02 ISO26000** 국제 표준화 기구(ISO: International Organization for Standardization)가 2010년 11월 발표한 사회적 책임 국제 표준

**03 CDSB Reporting Framework** 기후정보공개표준화위원회(CDSB: Climate Disclosure Standard Board)가 2010년 9월 공개한 탄소정보공개 표준

**04 SASB(Sustainability Accounting Standard Board) - Telecommunication Standards** 미국 지속가능성 회계 기준 위원회가 2014년 4월 공개한 통신 사업 핵심 이슈 및 주요 성과 지표

### 데이터 범위

본 비재무 경영실적 진단 및 분석 내 제시된 비재무 정보는 별도로 명시하지 않는 한, 자회사 및 공급망을 포함하지 않은 'SK텔레콤'의 범위를 산정하고 있습니다. 이는 한국채택국제회계기준(K-IFRS)상 지배기업인 SK텔레콤의 별도기준 매출 발생 범위와 일치하는 데이터 범위입니다. 에너지, 온실가스, 폐기물, 우수 등 환경 데이터는 SK텔레콤의 28개 국내 사업장\*(네트워크 및 데이터 센터 포함)을 기준으로 산정하였습니다. SK텔레콤의 매출 95% 이상이 대한민국에서 발생하고 있으며, 이에 따라 포함된 데이터 커버리지는 매출 대비 95% 이상 기준을 만족합니다.

\* 28개 사업장: T타워, 남산, 구로, 장안, 서울대, FMI, 용인, 보라매, 성수, 수유, 인천, 분당, 둔산(신·구), 부사, 청주, 원주, 태평, 본리, 신천, 부암, 데이터센터, 안락, 우산, 송정, 전주, 제주, 중동, 명륜

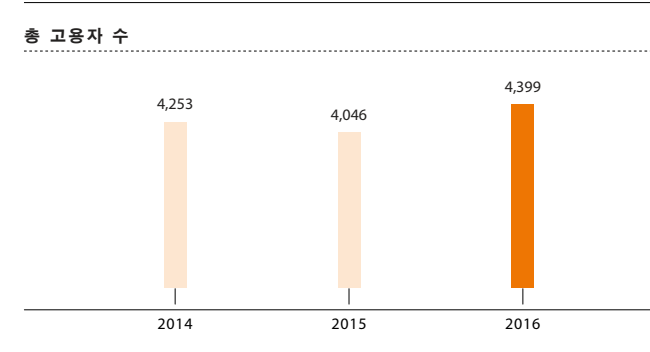
## Section 1. 인적 자본 (Human Capital)

### 1.1 총 고용 현황

총 고용은 기업의 일자리 창출 현황을 보여주는 주요 지표 중 하나입니다. 총 직원 수는 SK텔레콤과 직접 고용계약을 맺고 있는 정규직과 비정규직(계약직) 인원으로, SK텔레콤의 관계회사와 자회사에 소속된 구성원 및 임원은 포함하지 않습니다. 2016년 신규채용 확대 및 T map 사업본부의 전입에 따라 신규 고용 인력이 증가하면서 2016년 말 기준 총 직원 수는 2015년 대비 8.7% 증가한 4,399명입니다.

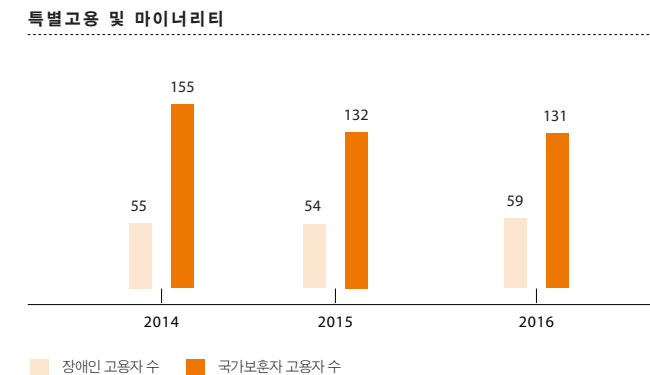
주요 다양성 지표인 여성 비율은 2016년 전년 대비 0.47%p 증가한 13.9%로 나타났고, 여성 관리자 비율은 9.9%로 꾸준한 증가 추이를 보이고 있습니다. 연령별로는 청년층인 30세 미만 비율이 지속적으로 확대되어 전년 대비 1.1%p 증가한 9.2%로 나타났으며, 정규직 비율을 96% 수준으로 유지하고 있습니다.

SK텔레콤은 마이너리티 부문 고용 확대를 위해 취약계층의 경우 가점을 적용하고 있으며, 장애인의 경우 별도 채용 인원을 확보하는 등 '장애인 특별전형'을 시행하고 있습니다. 2016년 국가 보호자 인력이 1명 감소하였으나, 장애인 5명의 인력을 추가로 고용하였습니다. 해외 인력의 경우 해외파견 및 현지인 고용을 포함한 해외 사업자 고용자 수가 73명으로, 전체 인원 대비 해외 인력 비율이 낮은 편입니다. 해외 사업장의 현지인 관리자 비율은 33.3%로, 2014년 30%를 넘어선 이후 일정 비율 수준을 유지하고 있습니다.



	2014	2015	2016
총 고용자 수	4,253	4,046	4,399
고용형태별			
정규직	4,147	3,925	4,242
비정규직	106	121	157
성별			
남성	3,662	3,504	3,789
여성	591	542	610
연령별			
30세 미만	290	326	405
30세 이상 50대 미만	3,727	3,533	3,707
50세 이상	236	187	287

	2014	2015	2016
해외 파견자 수	26	20	20
현지인 고용자 수	73	59	53
해외사업장 총 근무자 수	99	79	73
해외사업장 총 관리자 수	19	15	15
현지인 관리자 수	6	5	5
현지인 관리자 비율(%)	31.6%	33.3%	33.3%



	2014	2015	2016
여성 비율(*)	13.9	13.4	13.9
여성 관리자 비율(**)	8.6	9.5	9.9

(\*) 총 고용수 대비 여성 인력 비율  
(\*\*) 총 관리자(주니어급 관리자 및 임원 포함) 수 대비 여성 관리자 비율

### 1.2 채용 및 이직

연령별·성별 신규 채용 인원수 및 이직자 수는 SK텔레콤과 직접 고용계약을 맺고 있는 정규직과 비정규직(계약직) 인원으로 산정합니다. SK텔레콤의 관계 회사와 자회사에 소속된 인원 및 임원은 포함하지 않습니다.

SK텔레콤은 2016년 적극적 신규 채용을 진행하여, 4차 산업혁명 시대를 선도할 New ICT 기업으로 도약하기 위한 인적 자본 기반을 확대하고 일자리 창출에 기여하였습니다. 2016년 총 신규 채용자는 전년 대비 30.4% 증가한 734명입니다. 청년 실업 문제 해결과 직접적으로 관련되는 30세 미만 채용 인원은 283명으로 전년과 유사한 수준을 유지하고 있습니다. 연령별로는 T map 사업본부 전입에 따라 30대 ~ 40대 채용 비율이 일시적으로 상승하여 전년 대비 10.4%p 증가한 56.4%로 나타났습니다.

2016년 총 이직률은 8.1%로 전년 대비 8.7%p 감소하였습니다. 이는 전년도 희망퇴직 및 업무의 자회사/투자회사 이관에 따라 일시적으로 증가하였던 이직률이 2016년 예년 수준을 회복하였기 때문입니다. SK텔레콤은 '헬스-온(Health-On)' 프로그램, 유연근무제(Flexible Time), 자녀 출산·육아 지원, 장기근속자 안식(Refresh) 휴가, 단독주거 사택 지원 등 다양한 복지제도를 시행함으로써 고용 확대와 업무 생산성 증진에 기여하고 있습니다.

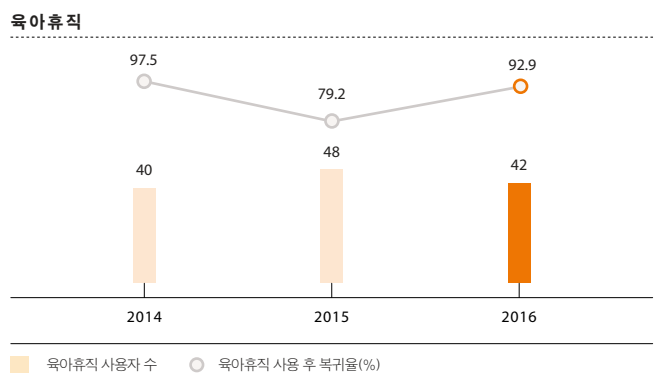
	2014	2015	2016
총 신규채용	396	563	734
성별			
남성	302	421	593
여성	94	142	141
연령별			
30세 미만	220	296	283
30세 이상 50대 미만	163	259	414
50세 이상	13	8	37

	2014	2015	2016
총 이직자 수	265	681	359
성별			
남성	181	467	289
여성	84	213	70
연령별			
30세 미만	157	180	133
30세 이상 50대 미만	99	351	178
50세 이상	9	149	48

1.3 출산 및 육아 휴직

SK텔레콤은 구성원의 출산·육아 부담 저감 및 지원 정책을 적극 시행하고 있습니다. 출산·육아 휴직뿐만 아니라 임신 및 육아 기간 중 단축근로제, 출산 및 육아 휴가자 평가 불이익 배제 등 업무 부담을 경감하고 불이익을 방지하기 위한 제도를 마련하고 있으며 모유수유실, 출산 축하 경조금, 자녀학자금 지원, 사내 어린이집 운영, 유연근무제도, 자녀캠프 지원 등의 다양한 양육 지원 프로그램을 실시하고 있습니다. 2017년에는 임신 중 재택근무 제도, 입학자녀 돌봄 제도를 신설하여 구성원의 출산 및 육아를 지원하기 위한 제도적 기반을 더욱 강화하였습니다. 육아휴직은 남녀 직원 모두 신청 가능하며 자녀 1인에 대하여 최대 1년의 휴직 기간을 제공합니다. 여성 구성원의 경우 출산휴가와 연속하여 육아휴직을 사용했을 경우 최대 2년의 육아휴직 기간을 제공합니다. 당사 육아휴직 사용자 수는 연간 40명을 상회하는 수준으로 나타나고 있으며, 특히 이 중 남성 육아 휴직자 비율은 16.7%로 전년 대비 전년 대비 6.3%p 증가하였습니다. 또한 육아 휴직 사용 임직원에 대한 일자리 보장과 관련된 주요 지표인 육아 휴직 후 복귀율은 2016년 92.9%로 전년 대비 13.7%p 증가하여 2015년 희망퇴직 시행 이전 수준을 회복하였습니다.

출산 및 육아휴직			
	2014	2015	2016
출산휴가 사용자 수	161	170	185
출산휴가 사용 - 여자	35	37	20
출산휴가 사용 - 남자	126	133	165
출산 후 복귀율 (%)	100	100	100
육아휴직 사용자 수	40	48	42
육아휴직 사용 - 여자	35	43	35
육아휴직 사용 - 남자	5	5	7
육아휴직 사용 후 복귀율 (%)	97.5	79.2	92.9
복귀 후 12개월 이내 퇴사율 (%)	4.0	30.8	5.3



1.4 인적 자본 향상

SK텔레콤은 2016년 전사적 역량 진단을 도입하여 비즈니스 분야별 시장 최고 (Market Top) 전문가 육성을 추진하였습니다. 전사 구성원의 약 80% 인력이 본인의 실력 수준을 확인하기 위한 역량 진단에 참여하였으며, 진단결과를 활용하여 분야별 비즈니스 전문가 육성 활동을 전개해 나갔습니다. 2015년부터 부문 단위의 전문가 육성인 MTE(Market Top Expert) 프로그램을 지속 시행하였으며, 심화 과정의 비중을 전년 34%에서 2016년 75%까지 확대하며 질적 변화를 추구했습니다. 리더십 영역에서 조직 단위 변화실행력 제고를 위하여 팀장 역량 및 리더십을 강화하였습니다. 조직 관리 핵심 역량에 집중한 팀장실력육성 프로그램을 총 7개 과목, 35차수 운영하였으며, 전체 과정에서 사내 임원을 강사로 초빙하여 '리더가 리더를 육성하는' 문화를 정착시켰습니다. 또한 팀장 그룹 코칭을 통하여 각 조직 및 개인별 이슈를 해결하기 위한 실질적인 솔루션 제시 및 변화 실천을 유도하였습니다. 나아가 차세대 리더 육성을 위해서 핵심인재 육성 파이프라인(Pipeline)을 구축하고 육성 체계를 재정비하였습니다. 매니저부터 임원까지 각 직급별로 차별화된 핵심인재 육성 프로그램을 운영하고, 연중/연간 팔로우업 과정을 신규 도입하는 등 체계적인 연간 프로그램으로 정착하였습니다. 특히, 2016년 SKMS 개정에 따라 새로운 SKMS 기반의 조직·구성원의 VWBE(Voluntary, Willingly, Brain Engagement) 수준을 제고하기 위한 교육도 적극적으로 실시하였습니다. SKMS 실행력 제고를 위해 부문별 비즈니스 모델, 일하는 방식 등 니즈 기반의 맞춤형 워크샵을 시행하여 변화 실천을 지원하였으며, 조직 및 구성원의 VWBE 강화를 위해 조직개발 프로그램을 업그레이드하여 사전진단을 통한 실전형 문제해결 프로그램으로 개편·시행하였습니다. 2016년 총 인당 교육 투자 시간은 68시간이며, 인당 교육투자비는 203만 원으로 절대 수치상으로 전년 대비 감소한 것으로 보여집니다. 그러나, 2016년 당사 인재개발원이 주관하는 연간 교육과정수는 133개, 교육과정 참가자 수는 17,303명을 기록하며 전년 대비 각 35.7%, 1.0% 증가함으로써 회사가 적극적인 사내 강사 활용, 내부 교육과정 활성화를 통한 교육 프로그램의 업무 연관성 강화, 교육 비용 효율화를 위해 노력한 결과로 해석됩니다.

임직원 교육 현황			
	2014	2015	2016
인당 교육투자비(백만 원)	3.46	2.84	2.03
인당 연평균 교육 시간 (*) (시간)	91	82	68
연간 교육과정 운영 수 (**)(개 과정)	108	98	133
연간 교육과정 (T클래스) 참가자 수 (**)(명)	14,368	17,125	17,303

(\*) 사내 및 사외 과정을 모두 포함한 총 교육시간 기준  
(\*\*) 사외 교육 과정을 제외한 SK텔레콤 자체 교육과정 기준

성과평가가 비율은 전체 임직원 중 사전 정의된 성과평가 제도에 따라 성과평가를 받은 임직원 수를 의미합니다. SK텔레콤은 전 구성원을 대상으로 성과 평가를 시행하고 있으며, 2014년부터 2016년까지 96% 이상을 유지해오고 있습니다. 2016년에는 전사 차원에서 평가 및 보상 체계를 개선하고 부문별로 최적화된 성과 평가를 진행할 수 있도록 제도를 개선하였으며, 특히, 성과급 부문에서는 PS(Profit Sharing) 외에도 장기 성과급(Long-term Incentive), 타겟 인센티브(Target Incentive), 베팅(Betting) 등 부문에 적합한 성과체계를 적용하여 부문별로 차별해나가고 있습니다. 당사는 이러한 연간 성과평가 결과를 누적하여 장기적 관점에서 승진 가점 및 인센티브에 반영하고 있습니다.

1.5 노동 관행

SK텔레콤은 ILO 협약 87, 98 및 국내 노동법에 의거한 근로자의 결사의 자유를 적극적으로 보호합니다. SK텔레콤의 임직원들은 결사의 자유에 의하여 자발적으로 노동조합을 구성하고 있으며, 개인의 자유 의지에 따라 노동조합에 가입하고 있습니다. 노동조합 가입 대상 구성원 수 중 현재 노동조합 가입 비율로 계산되는 노동조합 가입 비율은 2016년 말 기준, 87.3%로 나타나 지난 3년 간 지속적으로 증가하고 있습니다. SK텔레콤은 바람직한 노사관계 유지·강화 기조 하에서 상생의 노사문화 정착과 구성원 근로조건 개선을 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 2014년 통상임금 이수 해소와 임금피크제 도입, 정년연장을 합의하고 2015년에는 연금지원 제도를 도입한 데 이어, 2016년에는 사내 대부금 이자율의 하향조정, 건강검진 지원대상 확대 등의 혜택을 확대하여 구성원의 복지증진과 근로의욕 제고를 위해 노사가 지속적으로 노력하고 있습니다.

노동조합 가입 현황			
	2014	2015	2016
노동조합 가입 대상 구성원 수	2,497	2,316	2,479
노동조합 가입 구성원 수	2,082	1,968	2,164
노동조합 가입비율(%)	83.4	85.0	87.3

1.6 건강·안전 및 웰빙

SK텔레콤은 구성원 건강 제고 및 웰빙을 위해 다양한 제도적 지원 및 건강 프로그램을 운영하고 있습니다. 오피스 내 적정 온도, 습도, 조도, 소음 관리 등 쾌적한 업무 환경을 유지하고 있으며 사내 구성원 체력단련 공간인 액티움(Actium), 심기신수련실 등을 운영하여 구성원이 건강한 체력과 스트레스 등 정신 건강을 관리할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 구성원들의 근무 환경 유연성을 확보를 위해 출·퇴근 시간 자율결정(Flexible Time) 제도, 임신 중 재택근무 제도

등을 도입하여 운영하고, 법적 규정 이상의 출산·육아 휴직 제공, 양육 지원 등 구성원들이 일과 삶의 균형을 보장받을 수 있도록 최선의 노력하고 있습니다. 당사는 Health-On Index(건강 문진)을 통해 매년 구성원 건강 현황을 분석하고 평가하고 있으며 2016년 Health-On Index는 전년 대비 0.5점 상승한 72.2점으로 나타났습니다.

구성원 건강·웰빙 프로그램	
유형	주요 프로그램 및 지원 내용
건강한 근무 환경 조성	- 온도 및 습도 자동제어 시스템 구축 및 일 2회 측정, 공기기 및 배기 팬 가동, 출근 시간 전 일괄 환기를 통해 업무환경 내 분진/CO2 관리, 조도 및 소음 기준 관리 (조도 500Lux 이상 / 소음 60dB 이하 기준에 따라 연간 정기 측정 시행, *오피스 기준) - 사육 내 인체공학적으로 설계된 업무 공간(높이 조절형 데스크, 형태변형 의자, 오픈스텐딩회의실 등)을 일부 적용하였으며 이를 점차 확대해 나갈 계획임
체력 및 신체 단련 (Fitness)	- 사내 내 구성원 체력단련 공간인 액티움을 운영하여 Fitness 전사 시스템을 활용한 On-line 운동처방 및 운동 이력관리, 개인 맞춤형 운동지도 등 과학적인 운동 관리 지원
영양 건강 관리 (Nutrition)	- 사내 카페테리아(T-Patio)를 운영하여 균형잡힌 식품급 함유 지원 - 액티움 Health-On 프로그램의 일환으로 구성원 영양교육 '푸드테러피', '중독제거'를 비롯해 팀장 대상의 '팀 영양 Class' 등 진행
스트레스 관리	- 구성원 심리 상담 서비스 프로그램 'My Counselor' 운영 (업무 스트레스 및 애로사항, 건강, 개인상담 등 제공) - 액티움 Health-On 정신건강 프로그램 (마음건강 레터, 건강강좌, 웃음운동, 힐링요가 등) 운영 - 몸과 마음의 기 수련을 위한 심기신수련실 운영
근무 시간 유연성	- 출·퇴근 시간 자율결정 (Flexible Time)제도 운영
재택 근무	- 2016년 전사 구성원 업무환경을 언제 어디서나 다양한 디바이스로 가상 PC에 접속할 수 있는 클라우드 PC로 전환하여, 사외(자택)에서도 업무가 가능한 업무 기반 마련 - 임신 중 재택근무 제도 (임신 29주 이후, 협의·신청)
육아 및 자녀 교육	- 사내 어린이집 운영, 자녀학자금 지원(유치원, 초·중고, 대학교), 자녀캠프 지원 등 다양한 양육 지원 프로그램 실시
출산·육아 휴직	- 임신기 근로시간 단축: 임신 순 기간 일 6시간 근무 - 출산 휴가: 출산 전후 90일, 생태아의 경우 120일의 출산 휴가를 보장하고 있으며 배우자의 경우 5일(전체 유급) 휴가 제공 - 육아 휴직: 만 8세 이하의 자녀에 대한 1년의 유급 육아 휴직을 제공하며, 여성 구성원의 경우 출산휴가와 연속하여 육아휴직을 사용했을 경우 추가 1년의 육아휴직 신청 가능 - 육아휴직 자동전환 제도: 출산휴가가 종료되는 시점에 별도의 신청 절차 없이도 자동적으로 육아휴직과 연결하여 사용 가능 - 입학자녀 돌봄 휴직: 초등학교 입학년도 연 1회, 90일 제공

Section 2. 사회 자본 (Social Capital)

2.1 서비스 접근성(Access to Service)

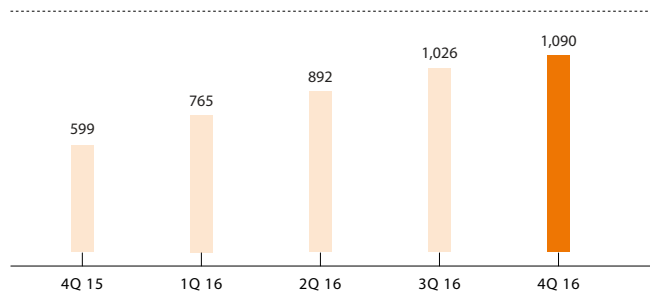
SK텔레콤의 서비스 접근성 확대는 가입자 확보 및 유지, 통신 디바이스 확대 등을 통한 보다 편리한 이동통신 서비스 제공 기반 마련, 저소득층, 어르신 등 정보 접근성 취약계층에 대한 접근성 확대(Digital Inclusion)지원 등으로 구성됩니다. 서비스 접근성 향상 노력은 가입자 기반 및 가입자당 매출(ARPU)의 잠재적 확대에 이어져 사회적 관점에서도 정보 접근성 및 개인 삶의 질을 향상시키며, 미래 SK텔레콤의 매출 확대에 긍정적 영향을 미칠 수 있습니다.

LTE 가입자 비율, 2<sup>nd</sup> 디바이스 가입자 수 등은 모바일 기반의 서비스 접근성을 보여주는 주요 지표입니다. 2016년 SK텔레콤의 LTE 가입자 비율은 전년 대비 4.9%p 증가한 71.2%를 기록하였습니다. 2<sup>nd</sup> 디바이스 영역에서는 T키즈폰, T아웃도어, T포켓파이 등 고객 니즈를 파악한 차별화된 상품 출시를 통해 시장을 선도하고 있으며, 2016년 T키즈폰, T아웃도어, T포켓파이를 포함한 2<sup>nd</sup> 디바이스 가입자 수는 약 109만 명으로 전년 대비 1.8배 이상 증가하였습니다. 2<sup>nd</sup> 디바이스 시장이 지속 성장함에 따라 모바일 기반의 당사 서비스 접근성 및 활용성은 더욱 증대될 것으로 전망됩니다.

LTE 서비스 및 스마트폰 보급 현황

	2014	2015	2016
LTE 가입자 비율 (%)	59.2	66.3	71.2
총 가입자 수 (천 명)	28,279	28,626	29,595
LTE 가입자 수 (천 명)	16,737	18,980	21,078

2<sup>nd</sup> 디바이스 가입자 수



이와 더불어 취약계층 요금 감면을 통한 서비스 접근성 확대도 지속적으로 추진하고 있습니다. 정보 접근성 향상을 위한 장애인, 저소득층 등에 대한 SK텔레콤 요금 감면 총액은 연간 약 1,900억 원으로 일정 규모 수준을 유지하고 있습니다. 2015년 대상 가입자 이탈 등의 이유로 특별계층 요금 감면 총액 추이가 일시적 감소세를 보였으나, 2016년 인당 감면금액이 증가하여 특별계층 요금 감면 총액은 전년 대비 1.04% 증가한 1,904억 원을 지원하였습니다.

요금감면 현황

	2014	2015	2016
특별계층 요금감면 총액	196,806	188,453	190,413
특별계층 요금감면 - 장애인	128,422	122,462	123,187
특별계층 요금감면 - 저소득층	58,299	56,058	57,068
특별계층 요금감면 - 국가유공자	9,931	9,800	10,032
특별계층 요금감면 - 기타	154	133	125

SK텔레콤은 정보 접근성 취약 계층의 정보격차를 해소·완화하기 위해 당사의 ICT 역량을 활용한 스마트폰 활용 교육 및 ICT 기술 교육을 지속적으로 진행하고 있습니다. 2007년부터 SK 대학생 자원봉사단 '써니(Sunny)'와 함께 어르신을 위한 휴대폰 활용 교육 프로그램 '행복한 모바일 세상'을 운영하고 있으며, 이 밖에도 소프트웨어(S/W) 교육 사업, 장애청소년 정보격차 해소를 위한 ICT챌린지 등 다양한 계층에 대한 스마트 격차 해소 프로그램을 지속 실시해오고 있습니다. 2016년에는 일부 프로그램 종료로 인해 전년 대비 감소한 총 758명이 SK텔레콤의 ICT 교육 프로그램에 참가하였습니다.

ICT 정보격차 해소 교육 참여 현황 (2016)

	어르신 스마트폰 활용 교육	S/W교육 사업	ICT 챌린지
프로그램 참여자 수	454	200	104

이와 더불어, SK텔레콤은 산간오지나 도서 지역 등 통신 서비스 접근이 어려운 지역의 주민을 위해 통신 제공 지역 범위를 지속적으로 확대하고 있습니다. 2016년에는 산간오지, 등산로, 도서 지역 등 총 3,649개소의 통신 서비스 취약지역 설치 지원을 실시하였으며, 저소득층이나 인구 저밀도 지역주민에게 기본적 통신 서비스를 제공하기 위한 보편적역무손실보전금을 분담하고 있습니다. 2017년 5월 기준, 미래창조과학부는 2015년에 대한 보편적역무손실보전금을 441억 원으로 확정하였으며, SK텔레콤은 이 중 149억 원의 보편적역무손실보전금을 분담하고 있습니다. 2016년도 보편적역무손실보전금 예정액은 전년 동일 금액인 441억 원이며, SK텔레콤은 이 중 149억 원을 분담하게 됩니다.

통신서비스 취약지역 지원

	2014	2015	2016
통신서비스 취약지역 설치 - 산간오지 (개소)	1,594	5,182	3,195
통신서비스 취약지역 설치 - 등산로 (개소)	337	75	217
통신서비스 취약지역 설치 - 도서 지역 (개소)	1,510	392	237
보편적역무손실보전 분담금(*) (십억 원)	17.9	14.9	14.9

(\*) 2017년 5월, SK텔레콤의 2015년도 분담금 확정에 따라 전년도 보고 데이터(예정액 기준)를 본 보고서에 정정 기재하였으며 2016년도 부담금은 예정액 기준으로 보고함

2.2 네트워크 품질 관리

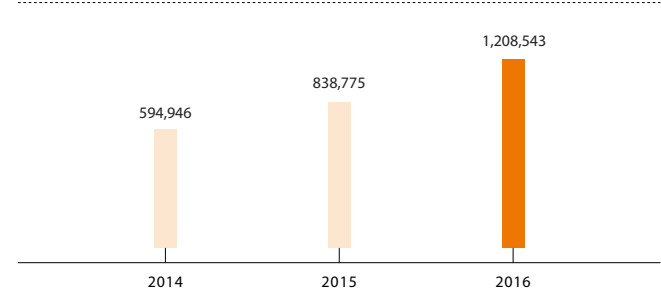
SK텔레콤은 이동통신(MNO) 영역의 리더십을 넘어, 당사 네트워크 인프라를 기반으로 New ICT 생태계 선도 사업자로의 도약을 지향하고 있습니다. 높은 수준의 네트워크 품질 제공은 본원적 서비스 경쟁을 위한 당사의 기반 자산이며, 이를 위해 당사는 우수한 품질의 네트워크 서비스 제공을 위한 네트워크 투자 및 지속적 품질 향상 노력과 함께 기술 고도화 노력을 병행하고 있습니다. 2016년 당사의 연간 무선통신 회선보유능력은 3,962만 회선으로, 총 가입자 수인 2,959만 명의 134%에 해당하는 보유 능력을 갖추고 있습니다. 연간 처리 데이터 트래픽은 2016년 전년 대비 44.1% 증가하는 등 높은 수준으로 증가하고 있습니다. SK텔레콤은 정확한 수요 예측과 모니터링을 통해 증가하는 데이터 트래픽에 유연하게 대응하고 최상의 네트워크 서비스 제공을 위한 최선의 노력을 기울이고 있습니다.

회선보유능력 및 연간 처리 데이터 트래픽

	2014	2015	2016
무선통신 회선보유능력 (회선 수, 천 개)	33,120	36,160	39,620
연간 처리 데이터 트래픽(*) (TB)	594,943	838,775	1,208,543

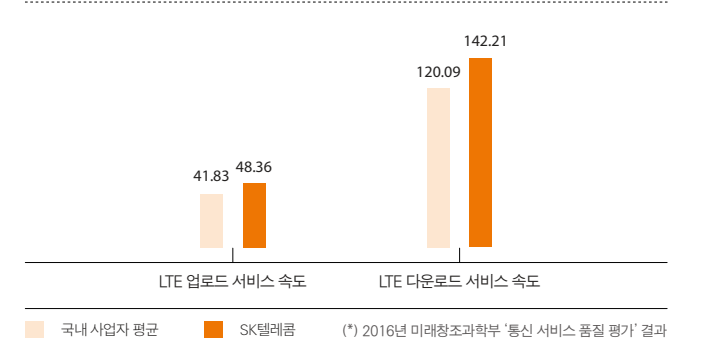
(\*) 이동전화(2G/3G/4G), Wibro, WiFi 포함 기준

연간 처리 데이터 트래픽



SK텔레콤은 LTE 전송 속도 측면에서 2015년 미래창조과학부 '통신 서비스 품질 평가'에서 가장 빠른 LTE서비스를 제공하는 업체로 선정되었고, 2016년 역시 국내 통신 사업자 평균을 상회하는 전송속도를 기록하며 타사 대비 네트워크 품질 우위를 지속 유지하고 있습니다. 당사는 2016년 6월 500Mbps 속도의 LTE-A프로 서비스를 국내 최초 상용화한 데 이어 2017년 900Mbps, 2018년 1Gbps까지 확보함으로써 업계 내 최고 수준의 LTE 서비스 품질을 지속해나갈 계획입니다.

LTE 서비스 전송속도



네트워크 장애는 개별 통신 기업에게는 비즈니스 연속성 위협으로 확산될 수 있으며, 지속적인 장애가 나타날 경우 경제 사회 시스템의 일시적 붕괴로까지 이어질 수 있습니다. 증가하고 있는 데이터 트래픽에 유연하게 대응하면서 높은 수준의 네트워크 품질 유지와 서비스 장애율을 최소화 하는 것이 SK텔레콤을 비롯한 통신업계의 주요한 도전 중 하나입니다. SK텔레콤은 2016년 이상징후 실시간 대응, 서비스 우회 자동화 솔루션 확대, 철저한 고장 재발방지 대책 수립 등 서비스 장애 예방 활동을 강화하여 안정적인 통신 서비스를 제공하고 있으며 2016년 미래창조과학부 보고 기준 대형 통신 장애 발생 건수는 0건을 기록하였습니다.

네트워크 장애

	2014	2015	2016
대형 통신장애 발생 건수(*)	1	1	0

(\*)미래창조과학부 보고 대형 통신장애 발생 건수 기준: 교환기 1식 이상 장애, 통일시/군/구내 기지국 10국소 이상 장애, 또는 이와 동등 규모 이상 장애 발생시 정부에 보고

2.3 연구개발 투자

SK텔레콤은 4차 산업혁명 시대를 선도할 New ICT 기업으로 도약하기 위해 연구 개발 투자 확대 기초 하에 네트워크 인프라, 마케팅 인프라 투자를 비롯하여 5G, IoT 등 ICT융합 시대의 성장을 견인할 중장기 연구개발 투자를 적극 추진하고 있습니다. R&D 투자 확대 정책에 힘입어 2016년 R&D 투자 비용은 전년 대비 9.4% 증가한 6,409억 원으로 나타났습니다. 비용 측면뿐만 아니라 연구 인력 확보 노력 또한 지속적으로 이루어지고 있습니다. 2016년 말 기준, 전년 대비 25.1% 증가한 1,248명의 R&D 인력을 보유하고 있는 것으로 나타났습니다. 이는 2016년 종합기술원 AI R&D 인력 등의 총원 및 SK플래닛으로부터의 T map 사업 이관에 따른 인력 전입이 이루어진 것이 주요한 요인입니다.

**R&D 투자 현황 (\*\*)**

	2014	2015	2016
R&D 비용 (**)(십억 원)	496.5	585.7	640.9
R&D 인력 (명)	971	998	1,248

(\*) 2016년 SK플래닛으로부터 T map 사업 이관 등으로 인하여 R&D 비용 및 인력의 산출 기준을 재조정 하였으며, 과거 데이터를 현 기준으로 재산정하였음  
(\*\*) R&D 비용은 순수 R&D(네트워크 인프라, 마케팅 인프라, 신성장 사업, 중장기 R&D) 비용 및 성장사업투자(자본 투자 포함), 조직비용을 합산하였음

**CAPEX** (조 원)

	2014	2015	2016
CAPEX 총 계	2.1	1.9	2.0
Network CAPEX	1.6	1.4	1.5
Non-Network CAPEX	0.5	0.5	0.5

**2.4 고객 만족 및 고객 안심 지표**

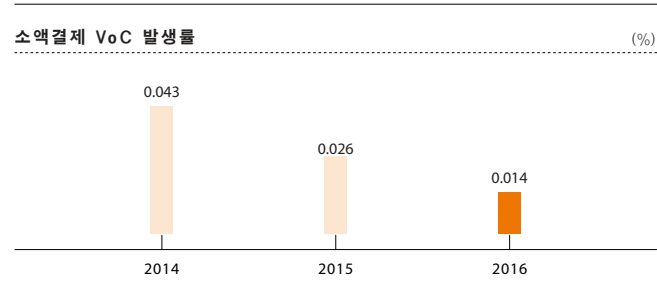
SK텔레콤은 최고의 고객가치를 지향하는 고객공감 CEM(고객경험관리, Customer Experience Management)을 통해 중장기 관점에서 고객 로열티 제고를 달성해나가고 있습니다. 2016년 국내 3대 고객만족도(NCSI, KCSI, KS-SQI) 1위, 국내 최초 NCSI 20년 연속 1위를 달성하였고, 연 2회 SK텔레콤 자체적으로 시행하는 정기 CSI 평가 결과 2016년 고객만족도는 전년 대비 2.6% 상승한 78점을 기록하였습니다.

**고객 만족도** (100점 기준)

	2014	2015	2016	2017
SK텔레콤 정기 CSI 결과(*)	75	76	78	-
NCSI (한국생산성본부)	74	76	76	76
KCSI (한국능률협회)	75.4	75.7	78.4	-
KS-SQI (한국표준협회)	70.6	74.5	72.5	-

\*연 2회 (상/하반기) 시행되는 SK텔레콤 자체 CSI 평가 결과의 연간 평균 점수

또한 고객이 안심하고 당사 서비스를 사용할 수 있는 통신환경을 제공하기 위해 요금폭탄(Bill Shock) 방지, 개인정보보호, 자녀안심, 스팸 및 스미싱 등 불법 사기성 메시지 근절 등을 중심으로 고객안심서비스를 지속적으로 추진 강화하고 있습니다. 주요 고객안심지표인 소액결제 VoC 발생률은 연간 소액결제 결제 건수 대비 소액결제 불만 VoC 건수를 의미합니다. 소액결제 VoC 발생률은 매년 현저하게 감소하여, 2016년에는 전년의 절반 수준인 0.014%를 기록하였습니다.



**2.5 고객정보 보호**

SK텔레콤은 고객정보 보호를 핵심적 경영이슈로 관리하며, 잠재적 위험요소를 사전에 파악, 제거하고 정보보호 시스템 강화와 교육, 유통망 및 자회사 실태 조사 강화 등 최선의 주의와 노력을 기울이고 있습니다. 2016년에는 전자 상품/서비스 보안관리 전용 시스템 SQMS(Security & Quality Management System)를 구축하는 한편, 고객 정보에 대한 외부 접근을 원천 차단하고 가상의 보안 접속 사이트를 통해서만 정보 접근 및 취급이 가능하도록 하는 정보유출 차단 전용 접속 사이트를 구축하였습니다. 당사의 지속적인 정보 보호 노력 결과, 2011년부터 이후 시스템 해킹 등에 의한 고객정보 유출은 한 건도 발생하지 않았습니다. 고객정보 유출은 SK텔레콤의 고객 개인정보 보관 시스템이 해킹으로 인해 침투·침해되어, 보관중인 고객 개인정보가 외부로 유출되는 건수를 의미합니다.

**고객정보 유출**

	2014	2015	2016
고객정보유출 (건)	0	0	0

SK텔레콤은 2015년부터 당사 마케팅, 솔루션 부문 유통망 대리점 매장 4천 7백여 개에 대한 개인정보보호 진단(Audit) 전수 조사를 실시하였으며 연간 2만 대 대상 정보유출관련 유통망 PC 원격 시 진단 실시해오고 있습니다. 2015년에 이어 2016년도 유통망 고객 정보보호 진단(Audit) 및 점검을 100% 이행하였고, 상품/서비스 기준 정보보호 점검은 163건(100%) 실행되었습니다.

또한 2016년 정보보호 점검 범위를 더욱 확대하여 당사 12개 투자사에 대해 투자사의 고객센터, 물류센터, 기술지원센터 등 총 31개 접점 대상의 심층 진단을 통해 고객정보 유출가능성 점검 및 개선 조치를 시행하고, 정보보호관리역량 강화를 위한 투자사별 집중 컨설팅을 실시하였습니다.

한편, 전기통신사업(제93조 6항) 및 통신비밀보호법(제2조 및 제13조)에 의거한 정부기관의 자료 요청이 있을 경우, 당사는 법정 제공 기준 및 방식에 따라 관련 자료 제공에 협조하고 있으며, 매년 분기별 소관부처(미래창조과학부)에 제공 내역에 대한 통계 자료를 보고하고 있습니다. '통신자료', '통신사실 확인자료', '통신제한조치'에 대한 협조는 현행 법에서 규정한 엄격한 절차와 제한에 따라 진행되나, 잠재적인 이용자의 권리침해 요소가 없는지 지속적인 추가 검토 및

내부 실사를 통해 인권 리스크를 최소화하고자 합니다. 또한, SK텔레콤은 공식화된 인권정책을 통하여 표현의 자유 및 기술오용에 대한 인권 원칙을 수립하고 개인정보 보호 등 이용자 권익 및 인권 보호에 최선을 다하고 있습니다.

SK텔레콤은 개인정보보호 관련 법령에 따라 수집하는 개인정보 항목, 수집 목적, 보유 기간을 모든 가입자에게 고지하고 있으며, 가입자의 사전 동의(Opt-in 방식)를 받고 있습니다. 수집된 개인정보는 동의 받은 목적 범위 내에서만 활용하고 있으며, 고객의 선택적 사전 동의 하에서만 제3자 기관에 제공이 이루어지는 등 개인 정보 보호를 위해 최선의 노력을 하고 있습니다.

**유통망 고객정보보호**

	2014	2015	2016
전체 유통망 대비 점검 비율(%)	41.9	100(*)	100(**)
상품/서비스 정보보호 관리실태 진단 수	-	224	163
전체 상품/서비스 대비 진단 비율(%)	-	100	100
보안 개선사항 발견 수	-	491	326
발견된 보안 개선사항에 대한 완화조치 완료 비율 (%)	-	100	100
완화조치 - 단기 조치완료 수(건)	-	322	218
완화조치 - 장기 조치완료 수(건)	-	169	108

(\*) 유통망 정보보호 관리 방식 체계화 및 구조화 추진  
(\*\*) 유통망 정보보호 리스크 관리 강화 및 진단 고도화를 통해 정보유출 리스크 발생 가능성이 극히 낮은 매장을 제외하고 전수(100%) 조사 실시

**정부기관 자료 요청 대응 현황**

	정부기관 '통신자료' 요청	정부기관 '통신사실 확인자료' 요청
요청 처리 건 수 (*)	328,262	63,185

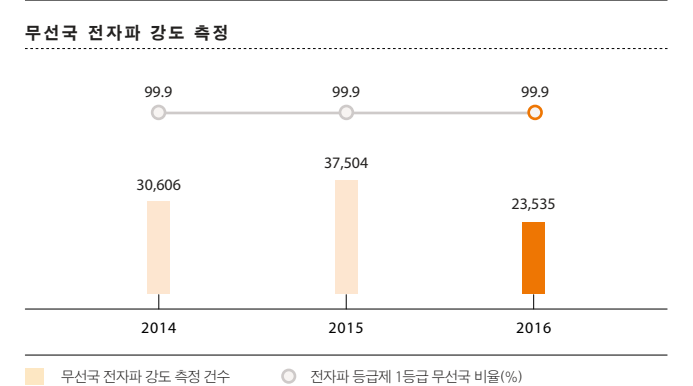
(\*) 2016년 연간 기준, 자료가 제공된 정부기관 요청문서 건 수

- '통신자료': 이용자의 성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 아이디, 가입 및 해지일자, 전기통신사업법상 범람, 검사, 수사기관이 범죄 수사, 형의 집행, 재판 등에 필요한 경우 통신자료를 요청할 수 있음.  
- '통신사실 확인자료': 상대방 가입자번호, 로그기록(날짜, 시간), IP주소가 통신비밀보호법상 통신사실확인자료로 분류됩니다. 수사기관은 요청사유, 해당 가입자와의 연관성 및 필요한 자료 범위를 포함해 법원 허가를 받아 요청합니다.

**2.6 전자파**

2007년 6월 전자파 측정 의무화 시행 이후 현재까지 전자파 강도측정 규정을 성실히 이행하고 있으며, 2016년 총 23,535건의 무선국 전자파를 측정하였습니다. 측정 결과 SK텔레콤 무선국들의 실제 전자파 강도는 인체보호 기준 대비 1/10 미만에 불과한 것으로 나타났습니다. 전자파 등급제(2014년 8월 시행) 기준, 측정된 무선국들의 99.9% 이상이 1등급 판정을 받는 등 제도 시행 이래 거의 모든 무선국들이 가장 안전한 등급인 1등급을 기록하고 있습니다.

이와 함께 SK텔레콤은 2014년 8월부터 한국전자파학회의 전자파 인체영향 5개년 연구과제를 지원하여 현재 3차년도 연구가 진행 중에 있고, 소요되는 전체 15억 원의 재원 중 50%를 부담하고 있습니다.



**2.7 협력회사 동반성장**

SK텔레콤은 동반성장 실천을 통해 ICT산업의 건전한 기업 생태계 조성에 기여하고 있습니다. 이를 위해 동반성장 핵심 추진계획인 4C(Cooperation, Creation, Compliance, Co-work)를 실천하였습니다. 뿐만 아니라 공정거래위원회의 주요 권고사항(계약 체결, 협력업체 선정 및 운용, 내부심의위원회, 서면보존 및 발급)에 대한 이행과 중소기업 대상 자금, 기술, 교육, 인력 및 복지 지원 등을 충실히 이행하였습니다.

이러한 성과를 인정 받아 SK텔레콤은 2016년 정부의 대기업-중소기업 상생협력 평가인 동반성장지수 평가(공정거래위원회의 동반성장 협약이행 평가 및 동반성장위원회 협력회사 체감도 조사 평가)에서 4년 연속 최고 등급인 '최우수' 등급을 부여 받고, 최우수 명예기업으로 선정되었습니다.

**2016년 동반성장 주요 이행 실적**

구분	이행 실적
협력회사 매출확대 지원	- 중소기업의 신규 기술 사업화, 벤처 육성, 공유와 개방을 통한 ICT생태계 확장 등을 통해 710개 기업 2,578억 원의 매출 확대 지원
자금(금융) 지원	- 동반성장펀드(1,675억 원 규모)를 통한 대출 지원 - 자본투자(펀드, 직접 투자 등)를 통한 중소기업 지원 (2016년 누계 409억 원) - 창업·기술개발·경영지원 등을 위한 직접 자금 지원
결제수단 및 지급기일 개선	- 대금지급 100% 현금 및 조기 지급(중소기업 Care Program)
기술지원 및 보호	- 기술개발(T developers, T open lab, LoRa 등) 무상 지원 - 기술자료임치 운영을 통한 협력회사 기술보호 강화
교육/훈련 및 인력/채용 지원	- 동반성장 아카데미(CEO세미나, 동반성장 MBA) 등 직급별 맞춤 교육 - 110여 개 온라인 과정 운영, 신규 과정 지속 개발 - SK고용디딤돌 운영을 통한 우수인력 육성 및 채용 지원
기타 지원	- 협력회사 복지 지원 프로그램 운영(복지포인트, 장학금 등)
기타 자발적 이행	- 성과공유제 총 81건 계약(금전보상, 지속거래, 성장지원 등)

**2.8 공급망 지속가능성 평가**

SK텔레콤은 공급망 관점에서 발생하는 주요 리스크를 정의하고, 이를 공급망 책임 보증 프로세스에 반영합니다. 식별된 리스크 요소는 공식적인 '비즈니스 파트너 ESG 행동 규범' 및 '공정투명 거래 및 CSR 실천동의서'에 공식화되어 협력사에 100% 적용됩니다. SK텔레콤은 계약 과정에서 이러한 원칙의 준수를 요구하는 한편 정기 모니터링 과정을 통해 시정조치 요구, 거래관계 종료 등 다양한 조치를 취합니다. 보다 상세한 정보는 pp.78-81 에 기재된 공급망 보고서(Supply Chain Report)를 참조하여 주십시오.

**공급망 ESG 평가 (사전 스크리닝)**

	2014	2015	2016	2020 목표	비고
총 신규 등록 협력회사 수	712	706	725	750	
인권·환경·윤리·사회 부문 스크리닝 수	712	706	725	750	용역/공사/장비/물품 협력업체
사전 평가 비율 (%)	100	100	100	100	

**공급망 ESG 리스크 평가 (평가 유형별)**

	2014	2015	2016	2020 목표	비고
Tier 1					
총 등록 협력회사 수(*)	1,510	2,346	1,881	2,100	
평가 시행 협력업체 수	1,020	1,582	1,726	2,000	
서면조사 협력회사 수	815	1,270	1,351	1,400	
방문조사 협력회사 수	205	212	225	242	
3rd Party 조사 협력회사 수	-	100	150	150	공사/장비 협력업체 개별 협력회사 면담, 1 on 1 미팅 포함
평가 시행 협력업체 비율 (%)	67	67	91	95	동반성장위원회 동반성장 체감도 조사 (Survey)
Non-Tier 1					
총 핵심 공급업체 수 (**)	-	20	35	40	
평가 시행 핵심 공급업체 수 (***)	-	10	21	24	
평가 시행 핵심 공급업체 비율 (%)	-	50	60	60	

(\*) 3년간 거래실적이 없는 협력업체까지 모두 포함한 수치임  
 (\*\*) 네트워크(N/W) 시설공사와 일반물품 공급에 대해 중소협력사와 직접계약이 아닌 중간 도급계약이 이루어지는 경우에 한해 선정함 (SK건설, 행복나래)  
 (\*\*\*) SK건설 네트워크(N/W) 시설 공사는 2015년부터, 행복나래의 경우 2016년부터 도급계약 시행

**공급망 ESG 리스크 평가 (2016, 평가 대상별)**

구분	회사 수	평가 회사 수	비율 (%)	비고
핵심 공급업체	353	321	91	Tier 1 & 핵심 Non-Tier 1 협력업체
High Risk Level 협력업체	52	52	100	Tier 1 협력업체

\* SK텔레콤은 공급망 ESG 리스크 평가를 연간 단위로 진행하며, 상기 평가 비율은 연간 평가 받은 협력회사 기준으로 산정되었음.

**2.9 지역사회 투자**

SK텔레콤은 당사의 ICT 기술 및 Infra 역량을 활용하여 사회가치 혁신을 달성하는 CSV(Creating Shared Value) 관점에서 지역사회 투자를 접근하고 있습니다. 이러한 전략 방향에 기반하여 ICT 기반의 공유 가치 창출<sup>1)</sup>, 지역 사회를 위한 기술기반 플랫폼 제공<sup>2)</sup>, 디지털 격차(Digital Divide)<sup>3)</sup> 최소화를 주요 우선 순위로 중점 추진 중에 있습니다.

ICT 기반의 공유가치 창출은 ICT 기반의 사회적 기업 및 스타트업 육성을 통해 사회적 기반을 지원하는 활동입니다. 대표 프로그램인 '브라보! 리스타트'는 2013년부터 시작된 장년층과 청년층을 위한 ICT 융합형 벤처 창업 지원 프로젝트로 SK텔레콤의 신성장 동력 발굴에 기여하는 동시에 ICT 역량을 결집하여 사회 문제 해결에도 일조하고 있습니다. 2016년 누적 46개 팀이 '브라보! 리스타트' 프로그램에 참여하여 창업 지원을 받았습니다.

지역사회를 위한 기술기반 플랫폼 제공 측면에서는 기부 플랫폼 '기브유(GiveU)' 및 자원봉사 매칭 플랫폼 '위드유(WithU)' 프로그램을 개발 운영하고 있습니다. 플랫폼 기반의 사회공헌 문화 확산에 따라 2016년 '기브유(GiveU)'를 통한 모금액은 전년 대비 45.7% 증가한 2억 1백만 원으로 누적 12억 3천만 원을 기록하였으며, '위드유(WithU)' 누적 등록 일감 또한 크게 증가하여 전년 대비 2.4배 수준인 16만 5천여 건으로 나타났습니다.

디지털 격차(Digital Divide) 해소는 장애인, 어르신 등 정보 격차 취약계층의 서비스 접근성을 높이기 위한 활동입니다. 상세한 성과 내용은 2.1 서비스 접근성(Access to Service) 항목을 참조하여 주십시오.

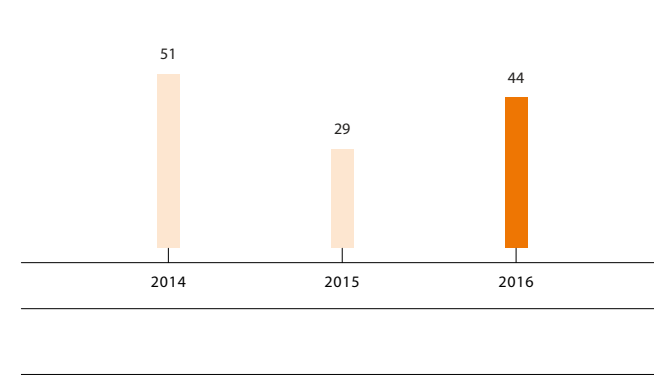
1) SDG 9 'Industry, Innovation and Infrastructure' 연계,  
 2) SDG 1 'No Poverty', SDG 2 'Zero Hunger', SDG 4 'Quality Education' 연계  
 3) SDG 9 'Industry, Innovation and Infrastructure', SDG 4 'Quality Education' 연계

**프로그램 주요 성과**

	2014	2015	2016
ICT 기반의 공유 가치 창출	23	34	46
지역 사회를 위한 기술기반 플랫폼	890	1,030	1,234
	40,755	67,529	165,380

이와 더불어 당사 구성원 자원봉사를 통해 봉사 및 나눔 문화 확산에 기여해 왔으며, 특히 구성원 자원봉사 만족도 제고와 자원봉사 프로그램의 효율성 강화를 위해 SK텔레콤의 역량을 기반으로 한 ICT 연관 자원봉사 및 재능기부 등 전문 봉사활동을 강화해왔습니다. 전문 자원봉사 비율은 ICT 자원봉사 및 프로보노 봉사단의 봉사 시간을 전체 자원봉사 시간으로 나누어 계산한 값입니다. 2016년에는 적극적인 ICT자원봉사 및 프로보노 봉사단 활동에 힘입어, 전문 자원봉사 비율이 전년 대비 15%p 상승한 44%를 기록하였습니다.

**전문 자원봉사 비율 (%)**



**주요 기부처 리스트**

프로그램 명	추진 기관
청년 대상 ICT 교육 프로그램	한국아동복지협회
스마트로컬푸드	행복ICT
취약계층 대학생 장학금 지급	최경주재단
청년 진로캠프	청소년평화꽃네트워크
장애 청소년 헤카톤 대회	한국장애인총연합회
행복을 들려주는 도서관	한국시작장애인연합회
발달장애 청소년 교육	몸짓과 소리
취약 계층 지원	지역 복지관
다문화 요리교실 및 고향방문지원	바른사회시민회의
청소년 신문고	서울 YMCA
탈북 청년, 청소년간 멘토링 지원	통일아카데미
장기부전환자 지원센터 설립	한국장기증협회
도전잉글리쉬업	부스리기사랑나눔회
어르신 휴대폰 활용 교육	한국노인종합복지관협회

**2.10 공공정책 참여**

SK텔레콤은 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하는 국내 정치자금법을 엄격히 준수하고 반부패·공정거래에 관한 사회적 요구와 고용 창출, 양성평 등, 사회적 약자 보호 등 공공정책에 적극 협력하고 있습니다.

당사는 정치 자금, 선거 자금, 특정 정치단체 및 정당의 로비성 자금 등 정치 자금 일체를 제공하지 않습니다. 다만 정치적 중립성이 보장되며 간접적 정책 형성에 영향을 미치는 기관에 대한 지원을 통해 공공 정책 및 공익 발전에 적극 협력하고 있습니다.

당사는 또한 정책 영향과 관련된 비용 지출이 회사의 중장기 비즈니스 관점에서 잠재적 리스크 요인이 될 수 있음을 인지하고 있으며, 관련 기부 내역과 규모를 전사적 관점에서 관리하고 있습니다. 2017년 2월 이사회 규정을 개정하여 10억 원 이상 규모의 기부금에 대해서는 이사회 의결을 통해 사전 승인 절차를 강화하는 등 사업 관련 정책에 영향을 미칠 수 있는 비용 집행의 공정성 및 투명성 강화를 제고해나가고 있습니다.

**정책성 지원 비용 지출 현황**

	2014	2015	2016
직접정치기부금(*) (백만 원)	0	0	0
정책성 지원 비용(**) (백만 원)	9,818	9,562	7,416 (***)

(\*) 직접정치기부금: 정치 캠페인 및 선거자금, 정당/정치 단체/정치인, 로비 기관/로비스트에 대한 기부 및 지원  
 (\*\*) 정책성 지원 비용: 정부로부터 세제 혜택을 인정 받을 수 있는 기관, 경제 단체 및 통신 정책 형성에 영향을 미칠 수 있는 기관에 대한 협회비 등 공공정책 협력 목적의 기부 및 지원  
 (\*\*\*) 2016년 정책성 지원 비용 주요 지출처 (상위 5개): 대·중소기업·농어업협력재단 출연금 3,093백만 원, 경제단체 지원 1,513백만 원, 바른 ICT 연구소 기부금 1,500백만 원, 한국통신사업자연합회(KTOA) 756백만 원, 한국정보통신진흥협회(KAITA) 200백만 원

**Section 3. 환경 자본(Natural Capital)**

**3.1 온실가스 배출량**

온실가스 배출량은 배출권거래제 명세서 작성 관리 가이드라인을 기반으로 데이터센터를 포함한 SK텔레콤의 28개 주요 사옥을 기준으로 산정합니다. 산정 범위에는 네트워크 시설(기지국 및 장비)에 의한 배출량이 모두 포함되며, 자회사 및 공급망 온실가스 배출량은 포함하지 않습니다. 온실가스 집약도는 온실가스 총 배출량을 SK텔레콤 별도기준 매출(데이터 커버리지)로 나누어 계산한 값입니다.

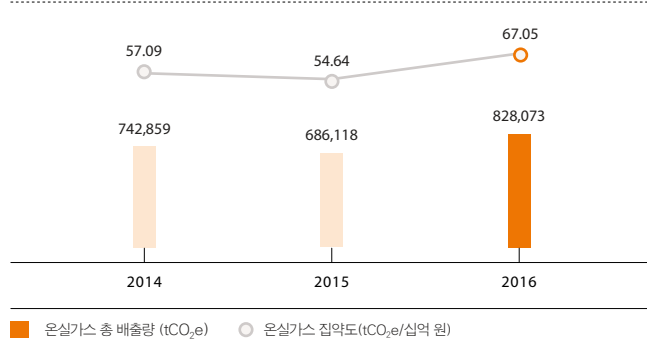
2016년 SK텔레콤의 온실가스 총 배출량은 828,073 tCO<sub>2</sub>e이며, 온실가스 배출량이 전년 대비 20.7% 증가되었습니다. 이는 신설 사옥 및 네트워크 장비 증설에 따른 전력 사용 증가에 주요하게 기인하며, 직접 온실가스 배출량의 경우 15.2% 감소하는 성과를 거두었습니다. 당사는 온실가스 배출량 감소를 위해 기지국 등 네트워크 장비 통합, 노후냉방기기 교체 및 사옥 내 냉난방 조절 등의 다양한 노력을 기울이고 있으나, 총 배출 증가량 대비 감축량이 작아 전체적으로 배출량이 증가하는 결과가 나타났습니다. 앞으로 더 많은 온실가스 감축을 위해 지속적으로 에너지 고효율 중계기, 기지국 통합관리 등 자체 감축 활동을 발굴·추진할 예정이며, 협력회사 및 중소기업과의 협력을 통한 상생 배출권 확보로 배출권거래제에 적극적인 참여 및 목표 달성을 이루어낼 것입니다.

**온실가스 배출 현황**

	2014	2015	2016
온실가스 총 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	742,859	686,118	828,073
온실가스 집약도 (tCO <sub>2</sub> e/십억 원)	57.09	54.64	67.05
직접 온실가스 배출량(tCO <sub>2</sub> e)	7,124	8,431	7,152
고정연소 (tCO <sub>2</sub> e)	4,877	5,650	4,945
이동연소 (tCO <sub>2</sub> e)	2,248	2,781	2,207
간접 온실가스 배출량(tCO <sub>2</sub> e)	735,750	677,687	820,921
전력 (tCO <sub>2</sub> e)	735,664	677,585	820,836
스팀 (tCO <sub>2</sub> e)	86	102	85



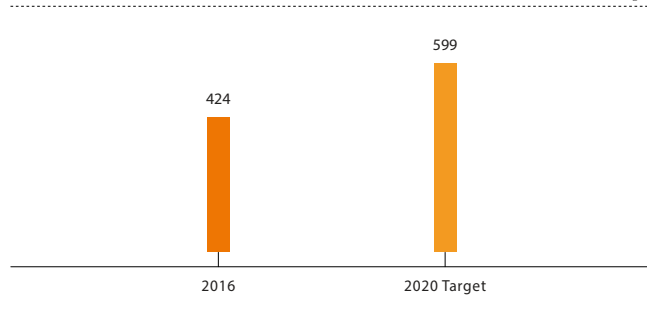
온실가스 총 배출량 및 집약도



기타 간접 온실가스(Scope 3)의 경우, 사회적 온실가스 감축 연구 및 ICT를 활용한 환경솔루션 제공 등을 통해 관리 범위를 확대해 나가고 있습니다. 사회적 온실가스 감축은 SK텔레콤이 보유한 ICT서비스를 활용하여, 일상생활에서 발생하는 온실가스 배출량을 감소시키는 것을 의미합니다.

사회적 온실가스 감축의 대표적 활동으로, SK텔레콤의 T map 내비게이션은 사용자의 현재 위치부터 목적지까지의 거리와 실시간 교통상황을 고려하여 최적의 경로를 안내함으로써 이동에 따른 연료 사용량 절감과 온실가스 배출 저감에 기여합니다. 2016년 T map 내비게이션을 통한 사회적 온실가스 절감량은 연간 약 42.4만 톤입니다. T map 개발 및 무료화로 인한 가입자가 꾸준히 증가하고 있으며, 등록 차량 증가율과 내비게이션 보급 등을 고려할 때 2020년까지 연간 59.9만 톤의 사회적 온실가스 감축을 달성해 나갈 계획입니다.

연간 사회적 온실가스 감축량 (\*)



(\*) T map 사회적 온실가스 감축 기여 효과

### 3.2 에너지 사용량

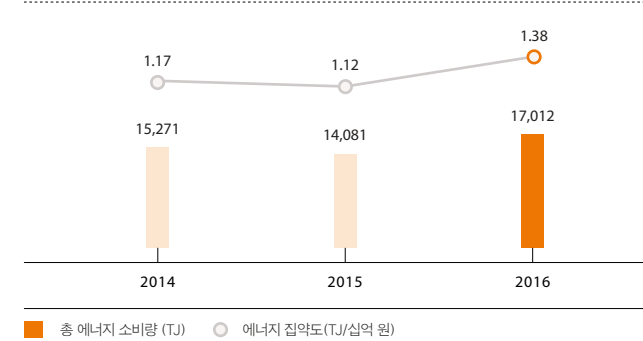
SK텔레콤의 에너지 사용량은 국내 배출권거래제 명세서 작성 관리 가이드라인을 준수하여 관리되고 있으며, 수치는 에너지 공급업체로부터 받은 에너지 사용 고지서를 시스템을 통해 집계됩니다. 에너지 사용량은 데이터센터를 포함한 SK텔레콤의 28개 주요 사옥을 기준으로 네트워크 시설(기지국 및 장비)에 의한 사용량을 모두 포함하여 산정하였으며, 자회사 및 공급망의 에너지 사용량은 산정하지 않습니다. 에너지 집약도는 총 에너지 소비량을 SK텔레콤 별도기준 매출(데이터 커버리지)로 나누어 계산한 값입니다. 에너지 절감 실적 중 자연공조 냉방기로 인한 절감 실적과 신재생 에너지 발전 실적에는 과거 연도(2012~2013년) 실적 데이터 산정 값을 2016년까지 동일하게 적용하였습니다.

SK텔레콤은 사옥에서 냉난방으로 사용되는 에너지원의 사용량 절감과 기지국, 중계기 등 네트워크 장비 통합 및 노후 냉방기기 교체 등 에너지 절감 활동을 통한 에너지 소비량 감소를 지속 추진하고 있습니다. 이러한 노력에도 불구하고 2016년 총 에너지 소비량은 17,012TJ로 신설사옥 및 증설된 네트워크 장비에 의해 에너지 소비량이 작년 대비 20.8% 증가하였습니다. SK텔레콤의 에너지 소비량은 전력 사용에 의한 간접 에너지 소비량이 전체의 99.3%를 차지하고 있습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 네트워크(N/W) 구조혁신 및 망 슬림화를 중심으로 사옥관리, 신재생 에너지 시설 전력 생산 등을 통해 지속적인 에너지 효율성 향상 달성을 위해 노력하고 있습니다. 5G 시설 투자로 인한 에너지 사용량 증가분을 감안할 때, SK텔레콤은 2020년 에너지 사용량을 집약도 기준 매출액 십억 원 당 1.7 TJ 이하로 달성할 계획입니다.

에너지 사용 현황

	2014	2015	2016
총 에너지 소비량(TJ)	15,271	14,081	17,012
에너지 집약도(TJ/십억 원)	1.17	1.12	1.38
직접 에너지 소비량(TJ)	121	146	119
천연가스(Nm <sup>3</sup> )	1,561,961	1,912,250	1,560,708
경유(Liter)	66,000	279,084	271,150
등유(Liter)	439,182	495,790	494,765
간접 에너지 소비량(TJ)	15,150	13,934	16,893
전력(MWh)	1,577,830	1,453,265	1,760,535
스팀(GJ)	3,192	2,692	2,311
총 전력 사용량 절감(MWh)	45,729	44,731	46,838
사옥관리를 통한 절감(MWh)	3,143	2,145	4,252
자연공조냉방기 도입을 통한 절감(MWh)	39,857	39,857	39,857
신재생에너지 시설 전기 생산(MWh)	2,729	2,729	2,729

에너지 총 소비량 및 집약도



### 3.3 용수 사용량

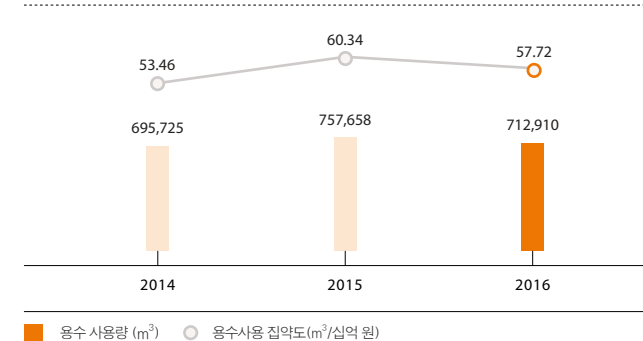
용수 사용량은 데이터센터를 포함한 SK텔레콤의 28개 주요 사옥에 대해 수도 사용 고지서를 기준으로 산정하며, 자회사 및 공급망의 용수 사용량은 집계에 포함하지 않습니다. 용수 집약도는 총 용수 사용량을 SK텔레콤 별도기준 매출(데이터 커버리지)로 나누어 계산한 값입니다.

SK텔레콤은 용수 사용량을 줄이기 위한 조치로, 성수 사옥은 냉각탑 드레인 양 조정, 원주 사옥은 냉각탑 보급수 변경 등의 노력을 실시해왔습니다. 그 결과 식수 인원의 증가 및 통신장비 증설에 따른 냉각탑의 냉각수량 증가 등에도 불구하고 2016년 연간 용수 사용량은 712,910m<sup>3</sup>로 전년 대비 전년 대비 5.9% 감축 성과를 거두었습니다.

용수 사용 현황

	2014	2015	2016
용수 사용량 (m <sup>3</sup> )	695,725	757,658	712,910
상수도 (m <sup>3</sup> )	632,304	687,087	648,643
지하수 (m <sup>3</sup> )	63,421	70,571	64,567
용수사용 집약도(m <sup>3</sup> /십억 원)	53.46	60.34	57.72

용수 사용량 및 집약도



### 3.4 폐기물 및 재활용

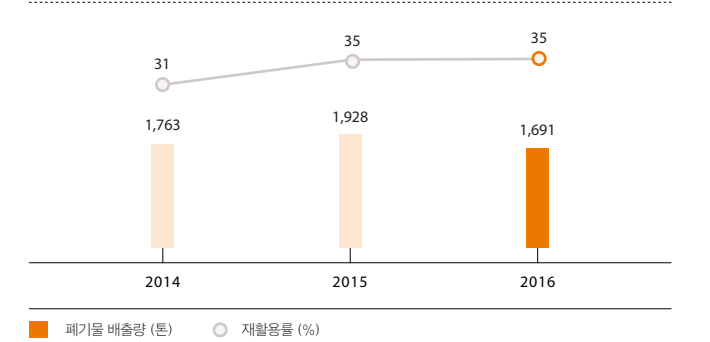
폐기물 배출량은 데이터센터를 포함한 SK텔레콤의 28개 주요 사옥을 기준으로 산정하며, 자회사 및 공급망의 폐기물 배출량은 집계에 포함하지 않습니다. 폐기물 배출 집약도는 총 폐기물 배출량을 SK텔레콤 별도기준 매출(데이터 커버리지)로 나누어 계산한 값입니다.

2016년 폐기물 총 배출량은 생활 폐기물, 대형 폐기물, 음식물 폐기물 등이 전반적으로 감소하며, 전년 대비 13.3% 감소한 1,691톤으로 나타났고, 재활용 비율은 35%로 꾸준히 30% 이상 수준을 유지하고 있습니다.

폐기물 및 재활용 현황

	2014	2015	2016
폐기물 배출량 (톤)	1,763	1,928	1,691
생활 폐기물 (톤)	685	648	590
대형 폐기물 (톤)	79	91	68
음식물 폐기물(톤)	416	505	406
지정 폐기물 (톤)	33	18	41
재활용 폐기물 (톤)	548	666	587
폐기물 배출 집약도 (톤/십억 원)	0.135	0.154	0.137
재활용률 (%)	31	35	35

폐기물 배출량 및 재활용률



3.5 자원 사용

SK텔레콤은 전자청구서, T멤버십 모바일 카드, 단말기 회수 등의 활동을 통해 고객이 SK텔레콤의 서비스를 이용하는 과정에서의 자원사용 저감을 위한 기반 마련 및 이를 지속적으로 강화함으로써 자원 절약을 실천하고 있습니다. 전자청구서 총 이용자는 SK텔레콤의 고객 중 스마트·이메일·문자(MMS) 청구서를 이용하는 고객의 수입입니다. 신규 전자청구서 가입률은 연간 신규 가입자 중에서 전자청구서를 신청한 고객의 비율입니다. 전자청구서 이용을 통해 청구서 분실에 따른 개인정보 유출을 방지하고, 종이 청구서 사용으로 인한 불필요한 자원 낭비를 막을 수 있어 가입자 수를 꾸준히 늘리고 있습니다. 2016년 말 전자청구서 총 이용자는 2천 2백만여 명으로 2010년 스마트청구서를 도입한 이후 전자청구서 이용자 수가 지속적으로 증가하고 있습니다. 신규 전자청구서 가입률 또한 2016년 87%를 기록하며 전년 대비 3%p 상승한 것으로 나타났습니다.

전자청구서 이용 현황

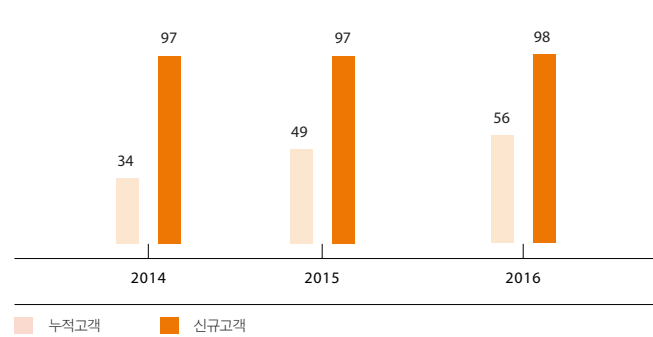
	2014	2015	2016
전자청구서 이용자 (명)	19,604	21,328	22,402
신규 전자청구서 가입률 (%)	77	84	87

SK텔레콤은 지난 2013년 8월부터 T멤버십 가입 고객을 대상으로 발급하는 기존 플라스틱 카드를 모바일 에코카드로 전면 교체하였습니다. T멤버십 모바일 에코카드 이용 시 고객 1인당 약 4.88g의 플라스틱 절약과 약 12g의 탄소 배출량 감축 효과를 기대할 수 있습니다. 이는 A4 용지 4장을 절약, 또는 소나무 40그루의 호흡량과 동일한 수치입니다. SK텔레콤은 기존의 T멤버십 운영을 위해 연평균 500만 장 이상의 플라스틱 멤버십 카드를 발급해왔으며, 이를 전량 모바일 카드로 전환할 경우 연간 약 24톤 이상의 플라스틱 자원 절약과 함께 약 55톤의 탄소 배출량 감축을 기대할 수 있습니다. 2016년 T멤버십 모바일 카드 발급률은 누적 56%입니다. 이는 전년 대비 7%p 증가한 수치로, 해마다 꾸준히 증가하고 있습니다. 특히, 신규 고객 기준 T멤버십 모바일 카드 발급률은 2016년 기준 98%로 모바일 카드 발급을 통한 탄소 배출량 감축 효과 더욱 높은 것으로 나타났습니다.

T멤버십 모바일 카드 이용 현황

	2014	2015	2016
신규고객 T멤버십 모바일 카드 발급률 (%)	97	97	98
T멤버십 모바일 카드발급 건 (연간 신규)	2,831,082	2,031,727	2,031,727
T멤버십 플라스틱 카드발급 건 (연간 신규)	76,369	79,554	45,981
누적고객 T멤버십 모바일 카드 발급률 (%)	34	49	56
T멤버십 모바일 카드발급 건 (연간 누적)	3,466,419	5,661,830	6,711,262
T멤버십 플라스틱 카드발급 건 (연간 누적)	6,741,591	5,810,530	5,347,620

T멤버십 모바일 카드 발급률 (%)



단말기 회수율은 연간 회수 단말기를 총 판매 단말기로 나누어 계산합니다. 2016년 단말기 회수율은 전년과 유사한 수준인 3.1%로 나타났습니다.

단말기 회수 현황

	2014	2015	2016
T단말기 판매량 (천 대)	8,133	9,063	8,726
단말기 회수량 (천 대)	370	326	222
단말기 회수율 (%)	4.5	3.6	3.1

3.6 환경 지출 및 투자

환경보호 지출 및 투자는 SK텔레콤 별도기준으로 산정되었습니다. 환경 원가는 SK텔레콤의 환경 영향 저감 및 성과 향상을 목적으로 지출된 금액으로, 당사는 이를 에너지 절약 및 기후변화 대응 비용, 폐기물 및 재활용 위탁처리비용, 교육 훈련비용, 사외 자연보전 비용, 부담금 및 부과금으로 구분하여 산정하고 있습니다. 또한 당사는 녹색 구매를 시행하고 집계하고 있습니다. 녹색구매 비용은 에너지소비 효율등급, 고효율 에너지 기자재 인증, 우수재활용제품 품질 인증, 환경마크인증, 환경성적표지인증, 탄소성적표지인증, 저탄소 상품인증 구매를 포괄하며, 환경 원가에는 포함되지 않습니다.

2016년 총 환경 원가는 전년 대비 6.3% 증가한 7억 5천 4백만 원입니다. 환경 원가 증가 주요 사유는 에너지 절약 및 기후변화 대응 비용, 폐기물 위탁처리 비용, 재활용 위탁처리 비용, 교육/훈련비용의 증가에 있습니다. 또한 Infra 장비 신설에 따라 2016년 정부의 배출권 할당량 대비 높은 온실가스 배출량을 기록, 부족한 배출권을 구매하여 온실가스 배출권 구매 비용이 13억 원 발생하였습니다. 녹색구매는 고가 장비 구매 중심 녹색인증 확대에 인하여 구매 규모가 크게 증가하였던 2015년과 비교할 때 절반 수준으로 축소되었으나, 전반적으로 확대 추세를 유지하고 있습니다.

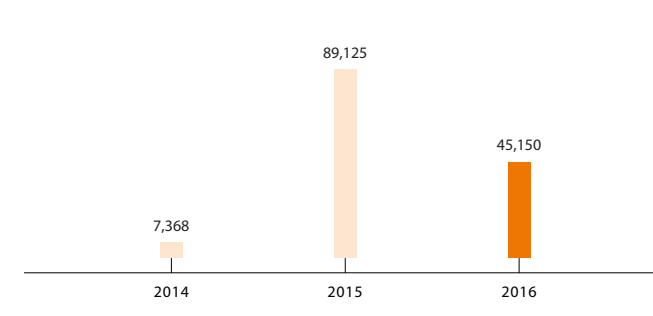
총 환경 원가

	2014	2015	2016
총 환경 원가(녹색구매, 온실가스 배출권 구매 제외)	475	709	754
에너지 절약 및 기후변화 대응 비용	207	242	271
폐기물 위탁처리 비용	101	95	107
재활용 위탁처리 비용	24	20	25
교육/훈련비용	13	24	33
사외 자연보전 비용	7	0	0
부담금, 부과금	123	328	318
기타비용	0	0	0

온실가스 배출권 구매

	2014	2015	2016
연간 온실가스 배출권 구매 비용	-	-	1,316

녹색구매 비용



Other Disclosures

SK텔레콤은 공정거래위원회, 방송통신위원회 및 미래창조과학부 등 감독기관의 규제를 준수하고, 공정한 시장 경쟁을 요구하는 정부 및 이해관계자의 요구를 적극적으로 반영하여 경영활동을 수행합니다. 그러한 노력에도 불구하고 SK텔레콤은 2016년 방송통신위원회로부터 아래와 같은 제재를 받은 사실이 있으며, 관련 기관의 시정명령을 성실히 이행하였습니다.

제재 및 조치 현황

제재일	2016. 1. 14
개요 및 조치 현황	방송통신위원회의 '개인정보 유효기간제 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건'에 대한 심결에서 과태료 1,500만 원 및 시정명령 부과. 과태료 납부 및 이행 결과에 대한 방송통신위원회 보고 완료.

## 외부 감사인의 감사보고서

### SK텔레콤 주식회사 주주 및 이사회 귀중

우리는 별첨된 SK텔레콤 주식회사의 재무제표를 감사하였습니다. 동 재무제표는 2016년 12월 31일과 2015년 12월 31일 현재의 재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고기간의 손익계산서, 포괄손익계산서, 자본변동표 및 현금흐름표 그리고 유의적 회계정책에 대한 요약과 그 밖의 설명정보로 구성되어 있습니다.

### 재무제표에 대한 경영진의 책임

경영진은 한국채택국제회계기준에 따라 이 재무제표를 작성하고 공정하게 표시할 책임이 있으며, 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는 재무제표를 작성하는데 필요하다고 결정한 내부통제에 대해서도 책임이 있습니다.

### 감사인의 책임

우리의 책임은 우리가 수행한 감사를 근거로 해당 재무제표에 대하여 의견을 표명하는데 있습니다. 우리는 한국회계감사기준에 따라 감사를 수행하였습니다. 이 기준은 우리가 윤리적 요구사항을 준수하며 재무제표에 중요한 왜곡표시가 없는지에 대한 합리적인 확신을 얻도록 감사를 계획하고 수행할 것을 요구하고 있습니다.

감사는 재무제표의 금액과 공시에 대한 감사증거를 입수하기 위한 절차의 수행을 포함합니다. 절차의 선택은 부정이나 오류로 인한 재무제표의 중요한 왜곡표시위험에 대한 평가 등 감사인의 판단에 따라 달라집니다. 감사인은 이러한 위험을 평가할 때 상황에 적합한 감사 절차를 설계하기 위하여 기업의 재무제표 작성 및 공정한 표시와 관련된 내부통제를 고려합니다. 그러나 이는 내부통제의 효과성에 대한 의견을 표명하기 위한 것이 아닙니다. 감사는 또한 재무제표의 전반적 표시에 대한 평가뿐 아니라 재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정치의 합리성에 대한 평가를 포함합니다.

우리가 입수한 감사증거가 감사의견을 위한 근거로서 충분하고 적합하다고 우리는 믿습니다.

### 감사의견

우리의 의견으로는 회사의 재무제표는 SK텔레콤 주식회사의 2016년 12월 31일과 2015년 12월 31일 현재의 재무상태, 동일로 종료되는 양 보고기간의 재무성과 및 현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.



2017년 2월 22일

삼정회계법인  
대표이사 김교태

이 감사보고서는 감사보고서일(2017년 2월 22일)현재로 유효한 것입니다. 따라서 감사보고서일 이후 이 보고서를 열람하는 시점까지의 기간 사이에 첨부된 회사의 재무제표에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수도 있으며 이로 인하여 이 감사보고서가 수정될 수도 있습니다.

## 제3자 검증의견서

### 서문

DNV GL 그룹의 일원인 주식회사 디엔브이제일비즈니스어슈어런스코리아 (이하, "DNV GL")는 에스케이텔레콤 주식회사(이하, "SK 텔레콤")의 '연차보고서 2016' (이하 "보고서")에 대해 독립적인 제 3 자 검증을 수행하도록 요청 받았습니다. 검증은 DNV GL 에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시되었습니다.

### 검증 범위

DNV GL 의 검증 업무는 2016 년도 데이터에 한정되며, 검증 활동은 아래 내용에 대해 실시되었습니다.:

- AA1000 AccountAbility Principles Standard(APS) 2008 에서 제시하고 있는 AccountAbility 원칙에 대한 평가 (Type2 적용, 중간수준의 보증)
- GRI G4 가이드라인의 포괄적 부합 방법 ('In accordance' - Comprehensive)에 따른 공개 내용의 검증 (2016 년 1 월부터 12 월까지 기간 중의 지속가능성 관련 상위레벨의 데이터 및 활동의 검증)
- 보고서 작성을 위한 중요 측면의 결정 프로세스, 중요 이슈들에 대한 경영 접근 프로세스, 그리고 정성적, 정량적 데이터 산출, 취합, 관리 프로세스

### 검증 방법

검증 활동은 AA1000AS(2008) 및 DNV GL 의 지속가능경영보고서 검증 프로토콜 (VeriSustain TM1 )에 따라 중간수준 보증의 Type 2 형태로 진행되었습니다. 검증심사는 2017 년 5 월에서 6 월까지 기간 동안 SK 텔레콤 본사에서 실시 되었습니다. 검증 활동은 샘플링을 기반으로 아래의 방법으로 실시되었습니다.

- 보고서 내 문구 및 주장에 대한 확인, 보고서 작성에 활용된 데이터 관리시스템, 정보의 흐름과 통제의 견고성을 평가
- 주요 부서의 담당자들과 면담
- 문서 검토, 데이터 샘플링, 보고서 작성에 활용된 데이터 베이스, 전산 시스템 등의 테스트
- 중요성 평가 결과 검토

### 제한사항

보고서에 명시된 SK 텔레콤의 자회사, 공급업체, 협력사 및 제 3 자의 지속가능경영, 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV GL 은 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. SK 텔레콤의 재무제표 및 금융감독원의 DART 시스템(<http://dart.fss.or.kr>)에 공시된 자료, 그리고 홈페이지 (<http://www.sktelecom.com>)에 게시된 자료는 검증 범위에 포함되지 않습니다. 데이터 검증은 SK 텔레콤에서 수집한 데이터에 대해 질의, 분석 그리고 제한된 형태의 표본추출방식을 포함해서 한정된 범위의 근거확인이 실시되었습니다. 재무 데이터를 포함한 경제 성과는 SK 텔레콤의 내부 문서와 회계감사 기관의 감사를 받은 재무제표와 대비하여 검증되었으며, 검증팀은 경제성과 작성을 위한 데이터 취합 및 산정 프로세스를 검토하고 시험했습니다. 또한

환경 및 사회데이터의 경우, 취합데이터에 대한 확인의 형태로 검증이 진행되었습니다. SK 텔레콤은 보고서 내용에 모든 책임을 가지고 있으며, 본 업무를 수행하면서 DNV GL의 책임 내용은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다. DNV GL은 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 명시합니다.

**결론**

검증활동을 수행한 결과, DNV GL은 SK 텔레콤의 보고서가 AA1000APS(2008)에서 제시하고 있는 AA1000 AccountAbility 원칙 적용 측면에서 부적절하게 기술된 부분을 발견하지 못하였습니다. 또한 보고서가 GRI G4 가이드라인의 포괄적 부합 방법 ('In accordance' - Comprehensive)에 따른 공개가 적절하다고 생각합니다. AA1000APS(2008)에서 제시하고 있는 원칙에 대한 추가적인 의견은 아래와 같습니다.

**포괄성 근본원칙 (the Foundation Principle of inclusivity)**

최근 SK그룹은 '이해관계자들의 행복'을 그룹 경영관리체계인 SKMS에 반영하였고, SK텔레콤도 이를 반영하여 기업 정관을 개정하였습니다. SK 텔레콤은 고객, 협력회사, 구성원, 지역사회·NGO, 주주, 정부 등을 이해관계자 그룹으로 파악하고 있으며, 이해관계자 참여 정책과 커뮤니케이션 채널에 대한 정보를 보고서에서 공개하고 있습니다. 담당 부서를 통해 접수된 이해관계자별 중요 사안은 이사회 산하 기업시민위원회에 보고되고 지속가능경영 정책 개발에 반영됨을 확인하였습니다.

**중요성 원칙 (the Principle of Materiality)**

보고서는 중요성 평가 프로세스에 대해 제시하고 있습니다. 국제표준, 이해관계자 설문, 벤치마킹, 미디어 등 내·외부의 다양한 정보를 바탕으로 검토 이슈 pool을 구성하였으며, 비즈니스 및 지속가능성 측면의 연관성과 이해관계자 영향도를 평가하였고, 수익, 비용, 리스크 측면에서 가중치를 반영하여 중요 이슈를 선정하였습니다. 이해관계자의 평가나 의사결정에 영향을 주는 중요한 이슈를 의도적으로 생략하거나 제외했다고 판단되지 않습니다. 적절한 절차에 따라 중대 이슈가 선정되었고 파악된 6가지의 중요한 이슈들은 이해관계자의 의견을 반영하고, 우선순위가 되었다고 판단됩니다.

**대응성 원칙 (the Principle of responsiveness)**

이해관계자와의 의사소통 프로세스가 구축되어 있으며, 이해관계자의 견해, 관심사항 및 기대사항에 대한 적절한 대응 내용이 보고서에 반영되었습니다. 선정된 중요 이슈에 대해서는 지속가능성 측면의 배경을 소개하고, 중장기 목표 대비 성과와 평가결과를 일목요연하게 보고하고 있습니다. 이사회 산하의 기업시민위원회는 고객중심경영, 동반성장, CSV 및 사회공헌, 윤리경영, 환경경영 등 지속가능경영에 대한 전략방향을 설정하고, 주기적으로 주요 이슈와 성과를 점검하고 있습니다. SK 텔레콤은 이번 보고서에서 기업의 환경적, 사회적 영향을 분석하여 정량화 하는 환경-사회 손익 분석(P&L)을 시도했습니다. 또한 사업의 가치사슬 상에서 발생할 수 있는 주요 인권 이슈를 파악하고, 확인된 문제점을 개선하기 위한 활동을 주요 자회사 및 협력사까지 확대하여 실시하였습니다. 이러한 활동들은 SK 텔레콤이 경제적 성과뿐만 아니라 사회 및 환경적 가치를 기반으로 균형 있게 성장하기 위한 의미 있는 진전이라고 사료됩니다.

**정확성 및 신뢰성 (Accuracy and Reliability)**

검증 과정 중 발견된 데이터 및 정보에 대한 오류는 최종 보고서 발행 전 수정되었습니다. 샘플링 확인 및 기타 다른 보고된 정보와 이용 가능한 증거를 근거로 판단할 때 보고서에 실린 데이터 및 정보는 전반적으로 정확하고 신뢰성 있게 기술되었다고 판단합니다.

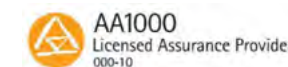
**특정 성과 정보와 관련된 발견사항:**

DNV GL은 상기에 기술된 바와 같이 SK 텔레콤의 AA1000APS(2008)의 원칙을 따르고 있는지에 대해 평가를 한 것에 더해, 정보/데이터 부분의 신뢰성에 대한 검증을 실시하였습니다(Type 2 검증). 정보/데이터의 검증을 위해 해당 담당자와의 면담을 실시하고, 데이터 처리 프로세스에 대해 설명을 듣고, 수집 및 가공 프로세스, 근거 문서 및 기록을 확인하였습니다. 특히 용수사용량, 폐기물 배출량, 재해율 그리고 윤리경영 부분에 대해서는 상세한 Type 2 검증을 실시하였습니다. SK 텔레콤의 개별 데이터 담당자는 상기에 서 확인된 정보 및 데이터의 출처 및 가공 프로세스에 대해 신뢰성 있게 설명할 수 있어, 재추적이 가능한 것으로 판단합니다. 따라서 심사팀은 금번 검증 활동을 통해 SK 텔레콤의 특정 정보 및 데이터의 생성 프로세스에 대해 분석하고 평가한 결과, 공식된 상기 정보 및 데이터는 안정적이고 반복적인 활동의 결과임을 확인하였습니다.

**적격성 및 독립성**

DNV GL Business Assurance는 DNV GL 그룹의 일원으로 인증, 검증, 평가, 교육훈련을 포함하여 다양한 지속가능경영 서비스를 제공하는 국제 기관으로, 기업이 지속가능한 사업 성과를 창출할 수 있도록 지원하고 있습니다. DNV GL의 환경 및 사회 검증 심사 전문가들은 전세계 약 100여개 국에서 활동을 하고 있으며, 본 SK 텔레콤 보고서의 검증도 전문성 및 적격성을 갖춘 심사팀이 독립적으로 수행하였습니다. DNV GL은 본 성명서를 제외하고 보고서 작성 및 데이터 준비와 관련된 업무를 수행하지 않았습니다. 검증팀은 DNV GL의 윤리행동강령을 준수하였습니다.

2017년 6월 22일 대한민국, 서울  
(주)디엔브이제엠비즈니스어슈어런스 코리아  
대표이사 안인균



## 온실가스 검증의견서

### 서문

주식회사 디엔브이제일비즈니스어슈어런스코리아(이하, DNV GL)는 에스케이텔레콤 주식회사(이하, '에스케이텔레콤')의 2016 년도 온실가스 배출량 및 에너지 사용량에 대해 합리적 보증 수준 하에서 검증을 수행하였습니다. 에스케이텔레콤은 "온실가스·에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침(환경부 고시 제 2014-186 호)"에 따라 검증 자료를 준비할 책임이 있으며, DNV GL의 책임은 합의된 계약 조건에 따라 검증 계약당사자인 에스케이텔레콤에만 국한되며, 이 검증 성명서를 기반으로 한 투자 등의 다른 결정에 대한 책임은 지지 않습니다.

### 검증 범위

본 검증에서 다루어진 온실가스 배출량 및 에너지 사용량은 에스케이텔레콤에서 작성한 명세서를 바탕으로 산정되었습니다.

- 검증대상 배출량 : 2016 년 온실가스 배출량
- 배출량 보고 범위 및 검증활동 : 에스케이텔레콤 (한국 내)

### 검증 방식

본 검증은 2016 년 1 월부터 3 월까지의 기간 동안 "온실가스·에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침(환경부 고시 제 2014-186 호)" 및 "온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침 (기획재정부 고시 제 2016-015 호)"의 검증 원칙과 기준에 따라 수행되었습니다. DNV GL 은 에스케이텔레콤이 보고한 온실가스 배출량에 대한 검증 의견을 제시하는데 필요한 정보와 데이터를 얻기 위하여 검증 계획을 수립하고, 검증을 실시하였습니다. 검증 프로세스의 부분으로 다음 사항을 확인하였습니다.

- 에스케이텔레콤 "에너지 사용량 및 온실가스 배출량(2016 년)"
- 에스케이텔레콤 온실가스 및 에너지 데이터 관리 및 수집, 산정 및 보고 프로세스

### 결론

에스케이텔레콤의 2016 년 온실가스 배출량은 아래와 같이 확인되었으며, 에스케이텔레콤의 "온실가스·에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침(환경부 고시 제 2014-186 호)"에 명기된 산정방법론에 따라 보고함에 있어 중요한 오류나 누락이 있다고 판단되는 사항은 발견되지 않았습니다.

#### 에스케이텔레콤 2016 년 온실가스 배출량 (단위 : ton CO<sub>2</sub>e)

에스케이텔레콤	2016년
직접배출(Scope1)	7,152
간접배출(Scope2)	820,921
총배출량	828,073

※ 상기의 온실가스 배출량은 정수로 보고하기 위한 반올림치리로 인해 실제 값과 ± 2 tCO<sub>2</sub> 미만의 차이가 발생할 수 있음.  
※ 총 배출량 = 직접배출 + 간접 배출

본 외부 검증인의 검증성명서는 성명서 발행일 (2017 년 4 월 28 일) 현재로 유효한 것입니다. 성명서 발행일 이후 본 성명서를 열람하는 시점 사이에, 온실가스 배출량 산정에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수 있으며, 이로 인하여 본 검증성명서가 수정될 수도 있습니다.



2017 년 4 월 28 일

검증팀장 김 영 군



(주)디엔브이제일비즈니스어슈어런스 코리아  
대표이사 안인균

# OTHER INFORMATION

120

CEO 인권정책성명

122

비즈니스파트너 ESG 행동규범

124

GRI 인덱스

129

SASB 인덱스

130

유엔글로벌콤팩트

132

재무 성과표(별도)

138

SK텔레콤 글로벌 네트워크

139

투자자 정보

# CEO 인권정책성명

SK텔레콤은 '기업의 영구존속, 발전을 통해 고객·구성원·주주에 대한 가치를 창출하여 사회·경제 발전에 핵심적인 역할을 수행하고 나아가 인류의 행복에 공헌한다'는 SKMS규범을 근간으로 삼아, 사회적 책임과 규범을 준수하며 비즈니스 목표를 달성하는 것을 지향합니다. 당사의 사회적 책임은 고객, 구성원, 비즈니스 파트너, 지역사회에 높은 수준의 인권 존중에 관한 책무를 정의하고 있습니다.

SK텔레콤은 높은 수준의 글로벌 시민의식을 실천하는 기업으로서 일상에서 상품과 서비스, 계약, 구매, 기타 비즈니스 활동을 통해 접하는 모든 이해관계자들의 근본적 권리를 존중합니다.

SK텔레콤은 '세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)'과 '유엔 기업과 인권 이행원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights; Ruggie Framework)'이 제시하고 있는 인권 원칙에 대하여 공개적 지지를 선언하고, 인권 존중과 관련한 책임을 다할 것을 천명하는 바입니다. SK텔레콤은 사업과정에서 일어날 수 있는 인권 침해를 방지하기 위해 노력할 뿐만 아니라 침해의 방조 또는 공모 행위를 피하기 위한 최선의 노력을 기울일 것입니다. 또한 유엔글로벌콤팩트의 인권·노동 원칙에 따라 책임을 갖는 조직, 운영구조, 모니터링 절차, 발생 사건에 대한 조치와 커뮤니케이션을 위한 투명한 경영 구조를 갖출 것입니다. SK텔레콤은 본 정책이 SK텔레콤뿐만 아니라 SK텔레콤의 자회사 및 비즈니스 파트너에게서도 지켜질 수 있도록 최선의 노력을 기울이겠습니다.

보다 구체적으로, SK텔레콤은 ICT 사업자로서 다음의 측면에서 잠재적 인권 리스크가 존재할 수 있음을 인지하며, 예방적 관점에서 발생 가능한 문제를 해결하기 위한 최선을 다하겠습니다.

## 1) 사업장 내 구성원, 비즈니스 파트너 인권

### Human Rights in Workplace

- 강제노동·아동노동 등의 잘못된 노동관행의 근본적 방지
- 성별, 인종, 종교, 장애, 출신 등에 따른 차별 방지
- 정치적, 종교적, 신체적 자유와 시민권 존중
- 기타 국제노동기구(ILO)가 권고하고 국가가 비준한 모든 노동원칙: 안전·보건, 근무시간 등

## 2) 개인정보 및 사생활 보호

### Human Rights in Privacy Policy

- 법규 준수를 위한 최소한의 개인정보 요구 및 기록, 저장
- 정보 저장에 대한 사전 고지와 주의 의무, 개인의사에 따른 자유로운 삭제
- 정보유출 방지를 위한 암호화 등 충분한 보안체계
- 서비스·마케팅 차원에서 제한되고 책임 있는 개인 정보 활용

## 3) 접근권 및 표현의 자유

### Human Rights in Access to Information & Freedom of Expression

- 계층·장애에 관계없이 동등한 수준의 서비스 접근권을 보장하기 위한 최선 의무
- 디지털·스마트 격차 해소를 위한 교육, 요금제도, 시스템 등
- 어린이, 청소년 등 미성년 보호를 위한 유통 정보에 대한 책임
- 표현의 자유에 대한 근본적 지지

## 4) 기술, 서비스, 데이터 오용 방지

### Human Rights in Technology

- 기술, 전자장비, 데이터의 범죄목적(Dual Purpose) 활용에 대한 거부
- 도청, 전파방해, 해킹 등의 기술 오용 근절

SK텔레콤은 사업과정에서 발생 가능한 인권 침해를 방지하기 위해 이해관계자 참여 채널을 열어두고 있습니다. 인권 원칙을 준수하지 않는 사례, 침해 사례를 목격하거나 혹은 직접 당하신 경우 다음 채널을 통해 알려주시기 바랍니다. ([http://sktelecom.com/sktelecom/csr/csr04\\_02.jsp](http://sktelecom.com/sktelecom/csr/csr04_02.jsp)) SK텔레콤은 사회적 책임을 다하고 모두의 행복을 추구하는 기업으로서, 인권 원칙 지지와 준수에 앞장 서겠습니다. 감사합니다.

2017년 5월

SK텔레콤  
대표이사 사장 박정호

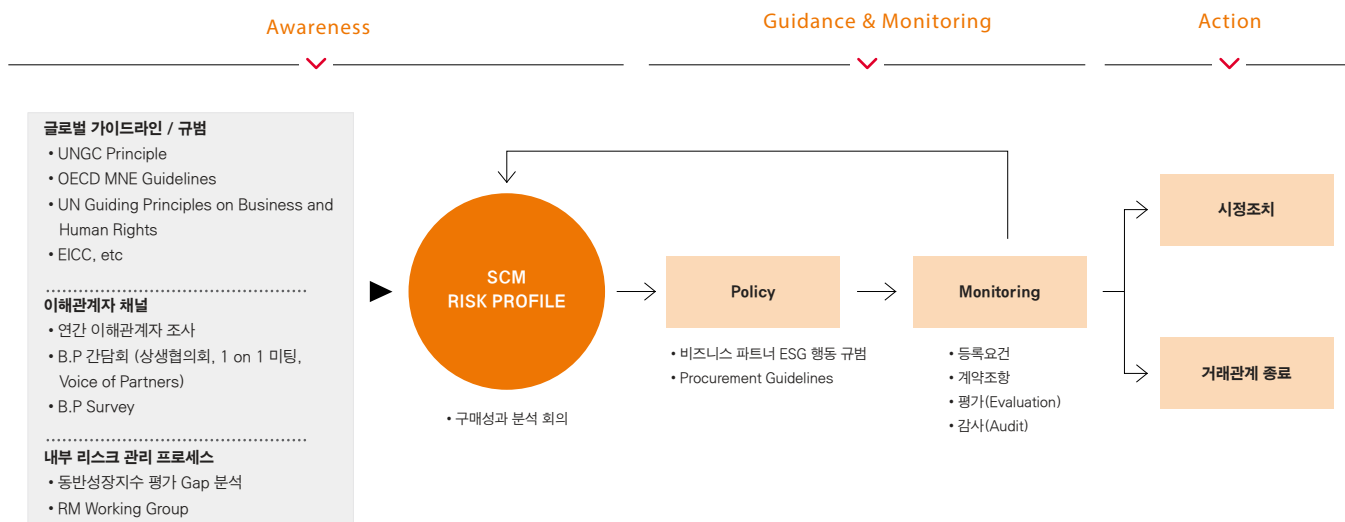
# 비즈니스 파트너 ESG 행동 규범

## I. 범위 (Scope)

SK텔레콤의 비즈니스 파트너 ESG 행동 규범은 SK텔레콤과 계약 관계를 맺는 모든 비즈니스 파트너들을 대상으로 합니다. 또한 비즈니스 파트너에 대해, 2차 비즈니스 파트너와의 거래 관계에 있어서도 SK텔레콤의 경영 원칙을 준수할 것을 권고 합니다.

## II. SK텔레콤 책임 있는 공급망 관리 프로세스

### SK텔레콤 책임 있는 공급망 절차



## III. 정책 (Policy)

본 비즈니스 파트너 ESG 행동 규범 내 "비즈니스 파트너"란 비즈니스 파트너의 모든 임직원, 계약자, 2차 비즈니스 파트너, 대리인을 포함하여 지칭합니다. SK텔레콤은 글로벌 ICT 선도 기업으로서 이해관계자들의 신뢰를 확보하고 최고 수준의 신의 성실에 기반한 경영 활동 실천하기 위한 경영 원칙을 수립하고 이를 적용해오고 있습니다. SK텔레콤은 당사의 모든 비즈니스 파트너들이 SK텔레콤의 경영 원칙을 비즈니스파트너의 행동 규범으로 준용하도록 권고하고 있습니다. SK텔레콤 비즈니스 파트너는 당사의 경영 원칙과 함께 본 비즈니스 파트너 ESG 행동 규범에 대해 주의 의무를 이행함으로써 SK텔레콤 및 해당 비즈니스 파트너와 관련된 재무, 평판, 사업 리스크를 방지하고, 궁극적으로 함께 지속가능한 win-win 파트너십을 실현해나가고자 합니다. SK텔레콤은 당사의 비즈니스 파트너가 본 ESG 행동 규범을 기반으로 경제, 환경 및 사회 성과 관리

를 통해 비즈니스의 지속가능성을 확보하고, 2차 비즈니스 파트너까지 적용함으로써 궁극적으로 SK텔레콤이 정의하는 지속가능한 공급망 관리를 실현해나가는 것을 목표로 하고 있습니다.

### 1. Anti-Bribery 반부패

SK텔레콤 비즈니스 파트너는 내·외부 거래를 행함에 있어 정직성, 성실성, 공정성을 준수합니다. 또한 부적절한 금전 또는 선물 제공 등 당사 구성원으로부터, 또는 구성원에 대한 어떠한 형태의 뇌물도 제공하거나 수수하지 않습니다. 개인과 비즈니스 간 이해 상충에 관련되거나, 초래될 수 있는 계약을 사전에 방지하며, 대가를 약속하거나 제공/제안하는 항응 또는 선물을 제공 또는 수령하지 않습니다. 아울러 비즈니스 파트너와 SK텔레콤이 함께 공생할 수 있는 동반자적 관계를 추구하고, 관련 사업 파트너 및 타 비즈니스 파트너와 함께 SK텔레콤의 반부패 원칙 적용을 위해 노력합니다.

### 2. Fair-Competition & Compliance 공정 경쟁 & 컴플라이언스

SK텔레콤 비즈니스 파트너는 당사 공정거래준수 노력에 적극 동참하고, 사업 수행에 있어 공정거래법 및 공정거래 시스템을 준수합니다. 또한, 관련하여 적용 가능한 모든 국내법 및 국제법, 그리고 국제 표준 및 원칙을 준수합니다.

### 3. Privacy Protection 정보보호

SK텔레콤 비즈니스 파트너는 SK텔레콤과 관련된 사업 운영 과정에서 취득한 정보를 보호할 의무가 있으며, 관련법에 따라 허용되는 범위를 제외하고, 회사의 정당한 사업 활동을 수행하는 목적 이외의 기타 용도로 이러한 정보를 사용하지 않습니다. 또한, 불법 또는 부적절한 방식으로 SK 텔레콤이나 그 외 타 회사의 정보를 취득 및 사용하거나, 기밀 정보를 거래하지 않습니다.

### 4. Financial integrity 재무 건전성

SK텔레콤은 장기적 관점에서 가치 창출을 추구합니다. 당사 비즈니스 파트너는 SK텔레콤이 투망하고 효율적인 방식을 통한 재무 건전성 확보 및 지속적 혁신에 기반한 기업 가치 제고 노력을 지원합니다.

### 5. Public Policy 공공정책

SK텔레콤 비즈니스 파트너는, SK텔레콤이 적극적 공공정책 참여 활동 과정에서 당사가 특정 정당, 특정 정치인, 선거 자금 등 일체의 정치 자금을 제공하지 않고 정치 중립성을 유지할 것을 인지하고 이를 지원합니다.

### 6. Customer Value 고객가치

SK텔레콤 비즈니스 파트너는, 당사가 고객이 기대하는 제품과 서비스의 품질을 유지하는 한편 고객이 제품과 서비스를 안전하고 유용하게 사용할 수 있는 환경을 조성함으로써 고객 가치를 높이기 위한 최선의 노력을 기울이고 있음을 인지하고 이를 지원합니다.

### 7. Environment 환경

SK텔레콤 비즈니스 파트너는 환경 경영을 실천하고 환경 관련 국제 표준 및 법규, 내부 규정을 준수합니다. 또한 당사는 비즈니스 파트너에게 제3자 검증을 포함한 환경 경영 시스템을 수립할 것이 권고하고 있습니다.

### 8. Health & Safety 보건안전

SK텔레콤 비즈니스 파트너는 임직원 건강과 안전을 증진하기 위한 시스템을 구

축하고 정규 교육 및 훈련을 제공하며, 임직원의 건강과 안전에 대한 관련 국제 표준, 법률 및 내부 규정을 준수합니다. 임직원이 상호 신뢰와 자긍심을 바탕으로 창의력과 도전 정신을 발휘할 수 있도록 최선을 다하고, 행복을 추구할 수 있도록 지원합니다.

### 9. Contribution to Community 지역사회공헌

SK텔레콤 비즈니스 파트너는, 당사가 지역 사회의 책임 있는 기업 시민으로서 봉사 활동 및 재난 구호 등 적극적으로 사회 공헌 활동에 참여하는 것을 인지하고 자발적 참여를 통해 협력합니다.

### 10. Human Rights 인권

SK텔레콤 비즈니스 파트너는 사업을 수행하는 모든 지역에 있어 고객, 임직원, 지역사회 구성원을 포함한 이해관계자에 대해 인종, 민족, 종교, 성별, 장애 등을 이유로 한 어떠한 형태의 차별을 하지 않습니다. 또한, 비즈니스 파트너가 사업을 수행하는 모든 지역에 대하여, 기본 인권을 인지하고 미성년자 보호 및 고객 개인 정보 보호 등 인권 보호 활동을 수행합니다. 또한 비즈니스 파트너는 근무 시간 준수, 최저 임금 보장, 아동노동 및 강제노동 금지 등 근로자의 최적 근무 조건을 유지하기 위해 최선을 다합니다.

# GRI 인덱스

## GRI G4 General Standard Disclosures

General Standard Disclosure	Indicator	Description	Cross Reference/Direct Answer/Omission	3rd Party Assurance
Strategy and	G4-1	지속가능성과 관련된 조직, 전략에 관한 최고의사결정자의 선언	pp. 20-23	√
Analysis	G4-2	주요 위험 및 기회요소	pp. 68-71	√
Organizational Profile	G4-3	조직 명칭	SK텔레콤(에스케이텔레콤주식회사)	√
	G4-4	대표 브랜드, 제품 및 서비스	pp.26-27	√
	G4-5	본사의 위치	서울시 중구 을지로 65, SK-T타워	√
	G4-6	주요 사업장이 위치하고 있거나 지속가능경영과 관련된 중대한 활동이 이루어지고 있는 국가 수와 국가명	pp.26-27, 138	√
	G4-7	소유 구조 특성 및 법적 형태	p.16	√
	G4-8	대상시장(지역별 구분, 사업분야, 고객/수익자 유형을 포함) 보고	pp.26-27	√
	G4-9	조직의 규모(종업원, 순매출, 총자산, 제품과 서비스 등)	pp.26-29, 100-101	√
	G4-10	총 인력	pp.100-101	√
	G4-11	단체협약이 적용되는 근로자 비율	p.103, 노동조합 및 노동관계조정법 35조 (노동가입 비율 50% 이상일 경우, 단체협약 대상 비율을 100%로 적용)	√
	G4-12	조직의 공급망 설명	pp.78-81	√
	G4-13	보고기간 중 조직의 또는 그것의 공급망의 규모, 구조 소유구조 상의 중대한 변화	pp.28-35	√
	G4-14	사전예방 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명	p.20-23, SK텔레콤은 사전예방의 원칙을 지지하며, UNGC(LEAD) 활동을 통해 기후변화 등 예측 불가능하나 큰 영향을 줄 수 있는 위험에 적극 대응함	√
	G4-15	경제/환경/사회 현상, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	About This Report, pp.130-131	√
	G4-16	협회 및 국가별/국제적 정책기구 멤버십 획득 현황	About This Report, pp.130-131	√
Identified	G4-17	조직의 연결 재무제표 또는 동등한 문서에 포함된 모든 entities(자회사 및 합작회사)의 리스트	p.33-35, 연결대상 주체는 2016 사업보고서 pp.7-9 참조	√
Material Aspects and Boundaries	G4-18	보고서의 내용과 측면의 경계를 정의하는 프로세스	pp.36-39	√
	G4-19	보고 내용 정의를 위한 프로세스에서 확정된 중대 측면의 모든 리스트	pp.36-39	√
	G4-20	각각의 중대 측면에 대해 조직내에서의 측면 경계를 보고	pp.36-39	√
	G4-21	각각의 중대 측면에 대해 조직 외부에서의 측면 경계를 보고	pp.36-39	√
	G4-22	이전 보고서에 제공된 정보의 재기술의 효과, 그리고 사유	특별한 주제가 필요한 경우, 본문에 별도의 주석 표기	√
	G4-23	범위와 측면 경계에 있어서의 이전 보고기간으로 부터의 중대한 변화	특별한 주제가 필요한 경우, 본문에 별도의 주석 표기	√
Stakeholder	G4-24	참여한 이해관계자 그룹 목록	pp.36-39	√
Engagement	G4-25	참여하는 이해관계자를 식별하고 선정하는 기준	pp.64-65	√
	G4-26	유형별, 이해관계자 집단별 참여 빈도 등 조직의 이해관계자 참여 방식 현황	pp.64-65	√
	G4-27	보고서 발간을 포함하여 이해관계자 참여를 통해 제기되어 온 중대 이슈 대응 방법 및 결과	pp.64-65	√
Report Profile	G4-28	보고대상 기간	About This Report	√
	G4-29	최근 보고서 작성 일자	About This Report	√
	G4-30	보고 주기(매년, 격년 등)	About This Report	√
	G4-31	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처 제공	p.140	√
	G4-32	조직이 선택한 '부합' 방법 및 GRI 인덱스 보고	About This Report	√
	G4-33	보고서의 제 3자 검증에 대한 정책과 현재 관행	About This Report	√

## GRI G4 General Standard Disclosures

General Standard Disclosure	Indicator	Description	Cross Reference/Direct Answer/Omission	3rd Party Assurance
Governance	G4-34	최고 거버넌스 기구의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조를 보고. 경제적, 환경적, 사회적 영향에 대한 의사결정의 책임이 있는 위원회	pp.60-62, 64	√
	G4-35	최고 거버넌스 기구가 고위 임원 및 기타 근로자에게 경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 권한을 위임하는 절차	pp.60-62, 64	√
	G4-36	조직 내에 임원급 인사나 경제적, 환경적, 사회적 토픽을 책임지는 인사가 임명되어 있는지 보고. 그러한 직위에 있는 자가 최고 거버넌스 기구에 직접 보고할 수 있는 시스템	p.64	√
	G4-37	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 관해 이해관계자들과 최고 거버넌스 기구가 협의하는 과정을 보고. 협의가 위임되어 있는 경우에는 누구에게 위임되어 있는지와 최고 거버넌스 기구에 대한 피드백 절차	p.64	√
	G4-38	최고 거버넌스 기구와 그 위원회의 구성	p.62	√
	G4-39	최고 거버넌스 기구의 의장이 임원의 직위를 겸하는지에 대해 보고	p.60	√
	G4-40	최고 거버넌스 기구 및 그 산하위원회의 임명과 선정 절차, 최고 거버넌스 기구 구성원의 임명 및 선정 기준	pp.60-61	√
	G4-41	최고 거버넌스 기구가 이해관계 상충을 방지하고 관리하는 프로세스	pp.60-61	√
	G4-42	최고 거버넌스 기구와 고위 임원이 경제적, 환경적, 사회적 영향과 관련된 조직의 목적, 가치 또는 미션, 전략, 정책, 목표 등을 개발, 승인, 개선하는 역할	pp.63-64	√
	G4-43	최고 거버넌스 기구의 경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 공동 지식을 개발하고 강화하기 위한 조치	p.64	√
	G4-44	경제, 환경, 사회적 주제의 거버넌스에 대한 최고의사결정기구 성과의 평가를 위한 프로세스를 보고	p.63	√
	G4-45	경제, 환경, 사회적 영향, 위기 및 기회요인을 파악하고 관리하는 최고의사결정기구의 역할을 보고	pp.64, 66	√
	G4-46	경제, 환경, 사회적 이슈를 위한 위험 관리 절차의 효과성 검토 과정에서 최고의사결정기구의 역할을 보고	pp.64, 66	√
	G4-47	경제, 환경, 사회적 영향, 위기 및 기회요인을 최고의사결정기구가 검토하는 빈도를 보고	pp.61-62, 64, 66	√
	G4-48	조직의 지속가능성보고서를 공식 검토하고 승인하며, 중대측면이 모두 포함되어 있는지 확인하는 최고위원회 또는 직위	p.64	√
	G4-49	중요 사항을 최고 거버넌스 기구에 보고하는 절차	pp.60-64	√
	G4-50	최고 거버넌스 기구에 보고된 중요 사항의 성격과 보고 횟수, 그리고 이를 다루고 해결하기 위한 제도	pp.61-62, 64	√
	G4-51	최고의사결정기구와 고위 경영진에 대한 보상 정책을 보고	p.63	√
	G4-52	급여 결정 절차 및 기준을 보고. 보수 관련 컨설턴트 참여 여부, 해당 컨설턴트가 경영활동으로부터 독립적인지 여부, 컨설턴트와 기업 사이에 존재하는 기타 모든 관계에 대한 사항 보고	p.63	√
	G4-53	급여 정책에 대한 이해관계자 의견 및 이를 반영하는 방법을 보고, 가능하다면 이해관계자가 제안한 급여 정책 및 이에 대한 투표 결과 내용까지 보고	pp.60-63	√
	G4-54	동일 지역에서의 (최고 급여 수령자 제외하) 모든 직원의 연간 총 보상의 중간값 대비 조직의 최고 급여 수령자를 위한 연간 총 급여의 비율을 보고	p.63	√
	G4-55	최고 급여 수령자의 급여 상승률과 (최고 급여 수령자를 제외한)직원 평균 급여 상승률의 비율(동일 지역간)	p.63	√
Ethics and Integrity	G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리강령과 같은 행동규범에 대해 보고	pp.72-73	√
	G4-57	윤리 및 부패준수 행위와 조직의 청렴성 문제에 대한 내·외부의 자문 메커니즘에 대해 보고	p.74	√
	G4-58	비윤리적이거나 불법적인 행위, 그리고 조직의 청렴성 문제 등을 신고할 수 있는 조직의 내·외부 제도에 대해 보고	p.74	√



GRI G4 Specific Standard Disclosures

M SK 텔레콤 GRI G4 material aspects

Economic Category				
Aspect	Indicator	Description	Cross Reference/Direct Answer/Omission	3rd Party Assurance
Economic	G4-EC1	직접적 가치창출과 분배	p.90	√
Performance	G4-EC2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	pp.70-71	√
	G4-EC3	조직의 확정 급여형 연금제도 채무 총량	확정급여형 또는 확정급여형으로 정직원 기준 100% 적용됨	√
	G4-EC4	정부 재정지원	p.90	√
Market Presence	G4-EC5	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임 임금 비율	모든 사업 지역에 최저 임금 이상의 임금 지급 및 성별에 따른 임금 차별 없음. 단, 상세 내용은 내부 정보공개 정책에 따라 공개하지 않음	√
	G4-EC6	주요 사업장의 현지 고용 고위 관리직 비율	p.101	√
Indirect Economic	G4-EC7	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	pp.50-53	√
Impacts	G4-EC8	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	pp.50-53	√
Procurement	G4-EC9	주요 사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 지출 비율	p.79	√
Practices				

Environmental Category					
Aspect	Indicator	Description	Cross Reference/Direct Answer/Omission	3rd Party Assurance	
Energy M	G4-DMA	경영 접근방식	p.43	√	
	G4-EN3	조직 내 에너지소비	PP.110-111	√	
	G4-EN4	조직 밖에서의 에너지소비	PP.110-111	√	
	G4-EN5	에너지 집약도	PP.110-111	√	
	G4-EN6	에너지소비 감축	PP.110-111	√	
	G4-EN7	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	pp.50-53	√	
	Water	G4-EN8	수원별 총 취수량	p.111	√
Emissions M	G4-DMA	경영 접근방식	p.43	√	
	G4-EN15	직접 온실가스(GHG) 배출 (Scope 1)	pp.109-110	√	
	G4-EN16	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출 (Scope 2)	pp.109-110	√	
	G4-EN17	기타 간접 온실가스(GHG) 배출 (Scope 3)	pp.109-110	√	
	G4-EN18	온실가스(GHG) 배출 집약도	pp.109-110	√	
	G4-EN19	온실가스(GHG) 배출 감축	pp.109-110	√	
	G4-EN20	오존파괴물질(ODS) 배출	산업의 특성상 오존파괴물질(ODS) 배출이 극히 미미함	√	
	G4-EN21	NOx, SOx 및 기타 중요한 대기 배출물	산업의 특성상 NOx, SOx를 비롯한 기타 대기 배출이 극히 미미함	√	
	Effluents and Waste	G4-EN22	수질 및 토착지별 총 방류량	p.111	√
		G4-EN23	유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량	p.111	√
Products and Services M	G4-DMA	경영 접근방식	pp.54-57	√	
	G4-EN27	제품 및 서비스가 환경에 미치는 영향의 완화 정도	p.57	√	
Compliance	G4-EN29	환경법 및 규정 위반으로 부과된 주요 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수	환경 법규 위반은 0건이며 과징금 및 벌금 납부 사실이 없음	√	

GRI G4 Specific Standard Disclosures

M SK 텔레콤 GRI G4 material aspects

Environmental Category				
Aspect	Indicator	Description	Cross Reference/Direct Answer/Omission	3rd Party Assurance
Overall	G4-EN31	환경보호를 위한 총 지출과 투자(유형별)	pp.112-113	√
Supplier	G4-DMA	경영 접근방식	pp.78-81	√
Environmental	G4-EN32	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체 비율	p.79	√
Assessment M	G4-EN33	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 중대한 부정적 환경 영향 및 이에 대한 조치	pp.78-81	√

Social Category : Labor Practices and Decent Work

Aspect	Indicator	Description	Cross Reference/Direct Answer/Omission	3rd Party Assurance
Employment	G4-LA1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율	p.101	√
	G4-LA2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	pp.102-103	√
	G4-LA3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	p.102	√
Occupational Health and Safety	G4-LA6	부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근률, 업무 관련 사망자 수 (지역별, 성별)	p.103	√
Training and Education	G4-LA9	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간(성별, 근로자 범주별)	pp.102-103	√
Diversity and Equal Opportunity	G4-LA10	지속적인 고용을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	pp.102-103	√
	G4-LA11	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율(성별, 근로자 범주별)	p.103	√
Supplier Assessment for Labor Practices M	G4-LA12	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황 (성별, 연령별, 소수집단별, 기타 다양성 지표별)	pp.24-25	√
	G4-DMA	경영 접근방식	pp.78-81	√
	G4-LA14	노동관행기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율	p.79	√
	G4-LA15	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 노동관행에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치	pp.78-81	√

Social Category : Human Rights

Aspect	Indicator	Description	Cross Reference/Direct Answer/Omission	3rd Party Assurance
Child Labor	G4-HR5	아동노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 아동노동을 효과적으로 폐지 하기 위해 취한 조치	pp.75-77	√
Forced or Compulsory Labor	G4-HR6	강제노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 모든 형태의 강제노동을 폐지 하기 위해 취한 조치	pp.75-77	√
Assessment	G4-HR9	인권검토 또는 인권영향평가 대상인 사업장의 수와 비율	pp.75-77	√
Supplier Human Rights Assessment	G4-HR10	인권기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율	p.79	√
	G4-HR11	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 중대한 부정적 인권영향과 이에 대한 조치	pp.79-81	√

GRI G4 Specific Standard Disclosures M SK 텔레콤 GRI G4 material aspects

Social Category : Society				
Aspect	Indicator	Description	Cross Reference/Direct Answer/Omission	3rd Party Assurance
Local Communities	G4-SO1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	매출 95% 이상이 발생하는 주요 사업장(대한민국)을 중심으로 지역 사회 참여, 영향평가 및 개발 프로그램 실시	
	G4-SO2	지역실질적이거나 잠재적으로 사회에 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장	지역사회에 대한 잠재적 · 실질적 · 부정적 영향이 발견되지 않음	
Anti-corruption M	G4-DMA	경영 접근방식	pp.72-74	√
	G4-SO3	부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험	p.72, 전사 윤리경영 진단 프로세스가 있음	√
	G4-SO4	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	p.73	√
	G4-SO5	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	p.74	√
Public Policy	G4-SO6	기부한 정치자금의 총 규모(국가별, 수령인/수혜자별)	p.109	
Anti-competitive	G4-DMA	경영 접근방식	p.74	√
Behavior (M)	G4-SO7	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	불공정 거래행위와 관련한 위반 건수 및 법적 조치 건수 0건	√
Compliance (M)	G4-SO8	법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금의 액수와 비공정적 제재의 횟수	불공정 거래행위와 관련한 과징금 및 벌금 납부 사실이 없음	√
Supplier Assessment	G4-DMA	경영 접근방식	pp.78-81	√
for Impacts on	G4-SO9	사회에 미치는 영향 평가기준을 이용하여 심사를 거친 신규 공급업체의 비율	p.79	√
Society M	G4-SO10	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 중대한 부정적 사회 영향과 이에 대한 조치	pp.78-81	√

Social Category : Product Responsibility

Aspect	Indicator	Description	Cross Reference/Direct Answer/Omission	3rd Party Assurance
Product and Service	G4-PR4	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과)	저품 및 서비스 정보와 라벨링 관련 위반 건수 0건	
Labeling	G4-PR5	고객만족도 조사 결과	p.106	√
Marketing	G4-DMA	경영 접근방식	pp.68-69	√
Communications M	G4-PR6	금지되거나 논란이 있었던 제품의 판매	0건. 2016년 이해관계자에게 심각한 위해가 되거나 사회적 논란 또는 금지된 제품이 확인되지 않음	√
	G4-PR7	광고, 프로모션, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과별)	마케팅 커뮤니케이션 관련 위반 건수 0건	√
Customer Privacy	G4-DMA	경영 접근방식	pp.106-107	√
M	G4-PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	p.106	√
Compliance	G4-PR9	제품, 서비스 공급 및 사용에 관한 법규 위반에 대한 주요 벌금의 액수	p.113	

## SASB 인덱스

Activity Metric

측정 지표	카테고리	단위	코드	Cross Reference/Direct Answer
무선가입자	정량지표	명	TC0301-A	p.32
유선가입자	정량지표	명	TC0301-B	p.35
광대역(브로드밴드) 가입자	정량지표	명	TC0301-C	p.35
네트워크 트래픽, 이동통신 망 비율, 고정통신 망 비율	정량지표	Petabytes, %	TC0301-D	p.105
네트워크 대역폭 용량 및 임대 비율	정량지표	Mbps, %	TC0301-E	p.105, pp.47-48, 국내 이동통신사업자의 경우 망을 직접 소유하고 있으며, SK텔레콤은 전기통신사업법에 따라 알뜰폰(MVNO) 사업자에게 의무적으로 회선을 임대함

Disclosure Metric

구분	측정 지표	카테고리	단위	코드	Cross Reference/Direct Answer
운영상의 배출량	전체 에너지 소비량과 그리드전기 및 신재생에너지 비율, 셀룰러 및 고정 네트워크 에너지 소비량	정량지표	GJ / %	TC0301-01	pp.110-111
고객정보보호	정보의 수집 및 이용 관련 정책과 고객정보 및 개인식별정보 보유 정책	정성지표	n/a	TC0301-02	pp.106-107
	고객정보 2차사용을 위해 수집된 고객 비율 및 동의 비율	정량지표	%	TC0301-03	-
	고객정보보호와 관련된 과징금(과태료) 총액 및 제재조치 현황	정량지표	KRW	TC0301-04	p.113
	고객 정보 관련 법적 제재 건 수 및 공개 비율	정량지표	건 수 / %	TC0301-05	p.113
정보 보안	정보보안 위반 건 수 및 비율 (개인식별정보 포함)	정량지표	건 수 / %	TC0301-06	정보보안과 관련된 위반 사실 없음
	정보 보안 리스크 식별 및 규명에 대한 경영 접근 방식	정성지표	n/a	TC0301-07	pp.106-107
폐기물 관리	자원 회수 프로그램을 통한 자원의 재활용 - 자원 재이용률, 재활용품, 매립물	정량지표	톤, 무게백분율	TC0301-08	pp.111-112
통신(네트워크) 두절로 인한	통신(네트워크) 두절 빈도 및 평균 지속기간	정량지표	고객 당 통신두절 건 수	TC0301-09	p.105
시스템적 위험 관리			고객 당 통신두절 시간		
	통신(네트워크) 두절 시 대응 체계	정성지표	n/a	TC0301-10	p.66-67, 105
공정경쟁	불공정경쟁과 관련된 과징금(과태료) 총액 및 제재조치 현황	정량지표	KRW	TC0301-11	불공정경쟁 관련 과징금 없음

## 유엔글로벌콤팩트

유엔은 기업이 유엔글로벌콤팩트(UNGC, UN Global Compact) 10대 원칙을 지지함으로써 인권·환경·노동·반부패 등에서 정의한 10개의 보편적 원칙을 이행하고, 지속가능한개발목표(SDGs, Sustainable Development Goals)를 포함한 포괄적 범위에서 유엔의 개발계획을 지원할 것을 요청하고 있습니다.

SK텔레콤은 UN 산하의 기업협의 기구인 유엔글로벌콤팩트의 한국협회 창립 멤버로, 2007년 국내 4대 기업 최초 유엔글로벌콤팩트에 가입한 이래 유엔글로벌콤팩트 10대 원칙을 준수하는 한편, 지속가능한개발목표(SDGs, Sustainable Development Goals)를 포함한 포괄적 범위에서 유엔의 개발계획을 지원하고 있습니다. 2011년 1월에는 국내 최초로 유엔글로벌콤팩트 우수 기업 협의체인 유엔글로벌콤팩트 리드(LEAD) 기업에 편입되었고, 리드(LEAD) 중점 프로젝트인 보드(Board) 프로그램(이사회 대상 CSR 교육)을 기업시민위원회 대상으

로 시행하는 등 글로벌 CSR의 우수 실천 사례를 국내에 선도적으로 적용해 왔습니다.

특히, 2013년 4월 ‘유엔 인권 기본 헌장(Universal Declaration of Human Right)’과 유엔인권위원회의 ‘기업과 인권에 대한 지침(UN Guiding Principles on Business and Human Right: Ruggie Framework)’이 제시하고 있는 인권 원칙 에 대하여 공개적 지지를 선언하고, 인권 존중과 관련한 책임을 다할 것을 CEO 명의로 천명하였습니다.

앞으로도 SK텔레콤은 UNGC 원칙 준수 및 지원을 통해 국내·외 사회 문제 해결 및 글로벌 CSR 트렌드 확산을 위한 다양한 활동을 수행해 나갈 것입니다.

### UNGC 협회 활동 현황

협회/이니셔티브	가입일	목적 / 비고
UNGC 본부	2007년 5월	글로벌 CSR 이니셔티브 활동을 통해 당사 CSR 체계 고도화 및 국내·외 CSR Reputation 제고
UNGC 한국협회	2007년 9월	
UNGC LEAD	2011년 1월	

### 유엔글로벌콤팩트 Advanced Criteria Index

UNGC Advanced Criteria	Cross Reference / Direct Answer
------------------------	---------------------------------

#### 전략과 운영에 있어 UNGC 10대 원칙 이행

Criterion 1	UNGC 10대 원칙을 조직의 기능과 사업 단위에 편입하려는 노력	pp.20-23, 130
Criterion 2	UNGC 10대 원칙에 대한 가치사슬 내 구현	pp.120-123, 130

#### 확고한 인권 관리 정책과 절차

Criterion 3	인권에 대한 추진의지, 전략, 정책	pp.75-77,120-121
Criterion 4	비즈니스 및 경영절차 내 인권 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	pp.75-77
Criterion 5	비즈니스 및 경영절차 내 인권 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	pp.75-77

### 유엔글로벌콤팩트 Advanced Criteria Index

UNGC Advanced Criteria	Cross Reference / Direct Answer
------------------------	---------------------------------

#### 확고한 노동 관리 정책과 절차

Criterion 6	노동에 대한 추진의지, 전략, 정책	p.103
Criterion 7	비즈니스 및 경영절차 내 노동 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	p.103, 노사협의회를 운영하며 노동조합과 단체협약을 실시하여 노동 원칙을 반영함
Criterion 8	비즈니스 및 경영절차 내 노동 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	pp.74,95, 고충처리 채널을 운영 중이며 노동조합이 관련 이슈를 확인함

#### 확고한 환경 정책과 절차

Criterion 9	환경에 대한 추진의지, 전략, 정책	pp.50-57
Criterion 10	비즈니스 및 경영절차 내 환경 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	pp.50-57, 109-111
Criterion 11	비즈니스 및 경영절차 내 환경 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	pp.50-57, 109-111

#### 확고한 반부패 정책과 절차

Criterion 12	반부패에 대한 추진의지, 전략, 정책	p.72
Criterion 13	비즈니스 및 경영절차 내 반부패 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	pp.72-74
Criterion 14	비즈니스 및 경영절차 내 반부패 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	pp.72-74

#### 보다 넓은 유엔 목적과 목표 달성을 지지하기 위한 활동

Criterion 15	유엔 목적과 목표 달성을 위한 핵심 사업을 통한 공헌	pp.50-53
Criterion 16	유엔 목적과 목표 달성을 위한 전략적 사회투자와 자선활동	pp.108-109
Criterion 17	유엔 목적과 목표 달성을 위한 공공 참여와 커뮤니케이션	pp.109, 103
Criterion 18	유엔 목적과 목표 달성을 위한 파트너십과 외부이니셔티브 활동	About This Report

#### 지속가능성을 위한 지배구조와 리더십

Criterion 19	지속가능성에 대한 CEO 추진의지와 리더십	pp.20-23
Criterion 20	이사회의 지속가능성 안건 채택과 관리 감독	pp.60-62, 64-65
Criterion 21	이해관계자 참여	pp.36-39, 64-65

# 재무 성과표(별도)

제 33 기 2016.12.31 현재  
제 32 기 2015.12.31 현재  
제 31 기 2014.12.31 현재

재무상태표 (백만 원)

	제 33 기	제 32 기	제 31 기
자산			
유동자산	3,661,115	2,713,529	2,689,913
현금및현금성자산	874,350	431,666	248,311
단기금융상품	95,000	121,500	143,000
단기투자자산	97,340	92,262	197,161
매출채권	1,594,504	1,528,751	1,559,281
단기대여금	54,143	47,741	67,989
미수금	772,570	264,741	305,990
미수수익	460	7,505	6,354
선급금	30,988	80,926	51,619
선급비용	107,989	92,220	86,070
재고자산	32,479	45,991	23,694
기타의유동자산	1,292	226	444
비유동자산	21,787,459	20,433,411	20,022,549
장기금융상품	102	10,062	69
장기투자자산	560,966	726,505	608,797
종속회사및관계기업투자	8,726,538	8,810,548	8,181,769
유형자산	7,298,539	7,442,280	7,705,906
영업권	1,306,236	1,306,236	1,306,236
무형자산	3,275,663	1,766,069	1,928,169
장기대여금	11,160	35,080	38,457
장기미수금	147,139	0	0
장기선급비용	27,918	29,802	28,551
보증금	173,287	166,656	156,807
파생금융자산	176,465	139,923	67,728
이연법인세자산	58,410	0	0
확정급여자산	24,787	0	0
기타의비유동자산	249	250	60
자산총계	25,448,574	23,146,940	22,712,462

부채 (백만 원)

	제 33 기	제 32 기	제 31 기
부채			
유동부채	4,464,160	3,491,306	3,378,046
미지급금	1,546,252	927,170	1,086,485
선수금	71,431	50,100	39,148
예수금	642,582	607,690	801,119
미지급비용	663,918	540,770	615,488
미지급법인세	461,999	375,189	91,315
선수수익	1,360	10,014	92,783
유동파생금융부채	86,950	0	0
유동충당부채	59,027	37,551	50,456
단기차입금	0	230,000	200,000
유동성장기차입금	628,868	592,637	211,863
유동성장기미지급금	301,773	120,185	189,389
비유동부채	6,727,460	5,876,174	5,792,195
사채	4,991,067	5,033,495	4,655,137
장기차입금	61,416	72,554	80,147
장기미지급금	1,602,943	550,964	657,001
장기선수수익	2,389	2,768	19,544
확정급여부채	0	4,006	15,555
파생금융부채	0	89,296	130,889
비유동충당부채	21,493	20,055	27,676
이연법인세부채	0	56,274	144,876
기타의비유동부채	48,152	46,762	61,370
부채총계	11,191,620	9,367,480	9,170,241
자본			
자본금	44,639	44,639	44,639
기타불입자본	371,481	369,446	433,894
이익잉여금	13,902,627	13,418,603	12,996,790
기타자본구성요소	(61,793)	(53,228)	66,898
자본총계	14,256,954	13,779,460	13,542,221
자본과부채총계	25,448,574	23,146,940	22,712,462

제 33 기 2016.01.01 부터 2016.12.31 까지  
제 32 기 2015.01.01 부터 2015.12.31 까지  
제 31 기 2014.01.01 부터 2014.12.31 까지

제 33 기 2016.12.31 현재  
제 32 기 2015.12.31 현재  
제 31 기 2014.12.31 현재

**손익계산서** (백만 원)

	제 33 기	제 32 기	제 31 기
영업수익	12,350,479	12,556,979	13,012,644
매출액	12,350,479	12,556,979	13,012,644
영업비용	10,568,307	10,898,203	11,275,484
종업원급여	634,754	694,666	588,635
지급수수료	4,716,555	5,102,723	5,591,245
감가상각비	2,242,546	2,155,531	2,095,702
망접속정산비용	687,048	720,879	771,786
전용회선료및전파사용료	347,741	358,031	370,549
광고선전비	174,186	175,776	213,605
임차료	424,929	403,317	377,112
상품및기타구입비용	502,770	462,256	457,049
기타영업비용	837,778	825,024	809,801
영업이익	1,782,172	1,658,776	1,737,160
금융수익	323,563	246,394	82,276
금융비용	261,393	314,191	293,338
기타영업외수익	54,288	15,277	37,422
기타영업외비용	200,771	132,993	184,177
종속기업및관계기업투자처분손실	135,077	3,819	57,593
법인세비용차감전순이익	1,562,782	1,469,444	1,321,750
법인세 비용	345,508	362,683	293,209
당기순이익	1,217,274	1,106,761	1,028,541
주당이익			
기본주당순이익(단위:원)	17,001	15,233	14,262
희석주당순이익(원)	17,001	15,233	14,262

**포괄손익계산서** (백만 원)

	제 33 기	제 32 기	제 31 기
당기순이익	1,217,274	1,106,761	1,028,541
기타포괄손익	(18,884)	(119,740)	(118,086)
후속기간에 당기순익으로 재분류되지 않는 항목	(10,319)	386	(13,808)
확정급여제도의 재측정요소	(10,319)	386	(13,808)
후속기간에 당기순익으로 재분류되는 항목	(8,565)	(120,126)	(104,278)
매도가능금융자산평가손익	5,385	(121,528)	(66,103)
파생금융상품평가손익	(13,950)	1,402	(38,175)
당기총포괄손익	1,198,390	987,021	910,455

**자본변동표** (백만 원)

	자본								이익잉여금	기타자본 구성요소	자본 합계
	자본금	주식발행			기타불입자본			기타불입			
		초과금	자기주식	처분손실	신종 자본증권	기타	자본 합계				
2014.01.01 (기초자본)	44,639	2,915,887	(2,139,683)	(18,087)	398,518	(722,741)	433,894	12,665,699	171,176	13,315,408	
배당금의지급	0	0	0	0	0	0	0	(666,802)	0	(666,802)	
동일지배회사업결합	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
신종자본증권의 이자	0	0	0	0	0	0	0	(16,840)	0	(16,840)	
자기주식의 취득	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
자기주식의처분	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
총포괄손익		당기순이익	0	0	0	0	0	1,028,541	0	1,028,541	
		기타포괄손익	0	0	0	0	0	(13,808)	(104,278)	(118,086)	
2014.12.31 (기말자본)	44,639	2,915,887	(2,139,683)	(18,087)	398,518	(722,741)	433,894	12,996,790	66,898	13,542,221	
2015.01.01 (기초자본)	44,639	2,915,887	(2,139,683)	(18,087)	398,518	(722,741)	433,894	12,996,790	66,898	13,542,221	
배당금의지급	0	0	0	0	0	0	0	(668,494)	0	(668,494)	
동일지배회사업결합	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
신종자본증권의 이자	0	0	0	0	0	0	0	(16,840)	0	(16,840)	
자기주식의 취득	0	0	(490,192)	0	0	0	0	(490,192)	0	(490,192)	
자기주식의처분	0	0	369,249	18,087	0	38,408	425,744	0	0	425,744	
총포괄손익		당기순이익	0	0	0	0	0	1,106,761	0	1,106,761	
		기타포괄손익	0	0	0	0	0	386	(120,126)	(119,740)	
2015.12.31 (기말자본)	44,639	2,915,887	(2,260,626)	0	398,518	(684,333)	369,446	13,418,603	(53,228)	13,779,460	
2016.01.01 (기초자본)	44,639	2,915,887	(2,260,626)	0	398,518	(684,333)	369,446	13,418,603	(53,228)	13,779,460	
배당금의지급	0	0	0	0	0	0	0	(706,091)	0	(706,091)	
동일지배회사업결합	0	0	0	0	0	2,035	2,035	0	0	2,035	
신종자본증권의 이자	0	0	0	0	0	0	0	(16,840)	0	(16,840)	
자기주식의 취득	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
자기주식의처분	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
총포괄손익		당기순이익	0	0	0	0	0	1,217,274	0	1,217,274	
		기타포괄손익	0	0	0	0	0	(10,319)	(8,565)	(18,884)	
2016.12.31 (기말자본)	44,639	2,915,887	(2,260,626)	0	398,518	(682,298)	371,481	13,902,627	(61,793)	14,256,954	

제 33 기 2016.12.31 현재  
제 32 기 2015.12.31 현재  
제 31 기 2014.12.31 현재

현금흐름표 (백만 원)

	제 33 기	제 32 기	제 31 기
영업활동으로 인한현금흐름	3,575,572	2,947,129	3,221,433
영업에서창출된현금흐름	4,005,289	3,219,373	3,580,032
당기순이익	1,217,274	1,106,761	1,028,541
수익·비용의조정	2,931,278	2,811,718	2,886,389
영업활동으로인한자산부채의변동	(143,263)	(699,106)	(334,898)
이자수익의수취	23,014	18,786	20,954
배당금의수취	113,955	59,462	13,048
이자비용의지급	(199,332)	(221,309)	(224,119)
법인세납부	(367,354)	(129,183)	(168,482)
투자활동으로인한현금흐름	(1,974,842)	(2,062,182)	(2,622,617)
투자활동으로인한현금유입액	629,565	745,965	319,389
단기투자자산의순감소	0	105,158	0
단기금융상품의순감소	36,500	21,500	30,500
단기대여금의회수	232,745	387,922	197,925
장기금융상품의감소	0	7	2,522
장기투자자산의처분	336,669	22,106	54,218
종속회사및관계기업투자처분	1,063	185,557	0
사업결합으로인한현금증가	360	0	0
유형자산의처분	14,539	23,372	25,677
무형자산의처분	7,689	343	1,127
매각예정비유동자산의처분	0	0	3,667
장기대여금의회수	0	0	3,660
기타의비유동자산의처분	0	0	93
투자활동으로인한현금유출액	(2,604,407)	(2,808,147)	(2,942,006)
단기투자자산의순증가	6,335	0	94,802
단기대여금의증가	237,197	364,687	195,700
장기금융상품의증가	40	10,000	2,522
장기투자자산의취득	19,501	296,254	28,801
종속회사및관계기업투자취득	87,088	306,382	210,060
유형자산의취득	1,674,027	1,752,804	2,319,016
무형자산의취득	580,219	77,830	91,060
기타비유동자산의증가	0	190	0
장기대여금의대여	0	0	45

(백만 원)

	제 33 기	제 32 기	제 31 기
재무활동으로인한현금흐름	(1,158,738)	(701,420)	(798,911)
재무활동으로인한현금유입액	607,725	927,204	801,035
단기차입금의차입	0	30,000	0
장기차입금의차입	0	0	3,552
사채의발행	607,474	897,029	797,364
파생상품거래로인한현금유입	251	175	119
재무활동으로인한현금유출액	(1,766,463)	(1,628,624)	(1,599,946)
단기차입금의상환	230,000	0	60,000
장기차입금의상환	12,814	12,814	12,814
장기미지급금의상환	120,718	190,134	207,668
사채의상환	680,000	250,000	629,940
배당금의지급	706,091	668,494	666,802
자기주식의취득	0	490,192	0
신종자본증권의이자지급	16,840	16,840	16,840
파생상품거래로인한현금유출	0	150	5,882
현금및현금성자산의순증가(감소)	441,992	183,527	(200,095)
기초현금및현금성자산	431,666	248,311	448,459
외화표시 현금및현금성자산의 환율변동효과	692	(172)	(53)
기말현금및현금성자산	874,350	431,666	248,311

## SK 텔레콤 글로벌 네트워크

### 미국

SK Telecom Americas  
310 De Guigne Drive, Sunnyvale, CA 94085, USA  
TEL 1-408-328-2900 FAX 1-408-328-2931

### 중국

SK Telecom (China) Holding Co., Ltd.  
25F, SK Tower, No. 6 Jia, Jianguomenwai Avenue, Chaoyang District, Beijing 100022, China  
TEL 86-10-5920-7777 FAX 86-10-5920-7724

### 일본

SK Telecom Co., Ltd. Tokyo Office  
8F, NBF Hibiya Bldg., 1-1-7, Uchisaiwai-cho, Chiyoda-ku, Tokyo 100-0011, Japan  
TEL 81-3-3591-3800

### 말레이시아

SK Malaysia Representative Office  
Suite 53A, Level 53, Vista Tower, The Intermark, 348 Jalan Tun Razak, 50400 Kuala Lumpur, Malaysia  
TEL 603-2166-9011

## 투자자 정보

### 본사 주소 / CORPORATE HEADQUARTERS

SK텔레콤	SK Telecom Co., Ltd.
서울특별시 중구 을지로 65 (04539)	65, Eulji-ro, Jung-gu, Seoul 04539, Korea
02-6100-2114	82-2-6100-2114
http://www.sktelecom.com	http://www.sktelecom.com

### 설립일자 / DATE OF ESTABLISHMENT

1984년 3월 29일	March 29, 1984
--------------	----------------

### 납입자본금 / PAID IN CAPITAL

44,639 백만 원 (2016.12.31 기준)	KRW 44,639 million As of December 31, 2016
-----------------------------	--

### 발행주식 총 수 / NUMBER OF COMMON SHARES

80,745,711 주 (2016.12.31 기준)	80,745,711 Shares As of December 31, 2015
------------------------------	---

### 상장 증권거래소 현황 / SECURITIES LISTINGS

한국증권거래소: 017670.KS (보통주)	Korea Stock Exchange: 017670.KS (Common Stock)
뉴욕증권거래소: SKM (미국주식예탁증권)	New York Stock Exchange: SKM (ADS)
런던증권거래소: SKMD (런던주식예탁증권)	London Stock Exchange: SKMD (ADS)

### TRANSFER AGENT AND REGISTRAR

국민은행	Kookmin Bank
증권대행부	Securities Agency Business Department,
서울시 영등포구 여의도동 36-3	36-3, Yeoido-dong, Yeongdeungpo-gu, Seoul, Korea
02-2073-8100	Tel: 82-2-2073-8110
02-2073-8111	Fax: 82-2-2073-8111

### AVAILABLE FILINGS

Form 20-F  
Form 6-K: Quarterly Reports, Proxy Statements, and other material announcements

### 연례주주총회 / ANNUAL GENERAL SHAREHOLDERS' MEETING

2017년 3월 24일(금) 오전 9시	Friday, March 24, 2017, at 9 AM
서울시 중구 을지로 65, SK-T타워	SK-T tower, 65, Eulji-ro, Jung-gu, Seoul 100-999, Korea
SK텔레콤 (100-999)	

### 회사 홈페이지 / COMPANY WEBSITE

www.sktelecom.com

### 문의처 / INVESTOR RELATIONS

Email: skt.ir@sk.com	Email: skt.ir@sk.com
서울시 중구 을지로 65, SK-T타워 (100-999)	SK-T tower, 65, Eulji-ro, Jung-gu, Seoul 100-999, Korea

인쇄일	2017년 7월	
발행	SK텔레콤	
발행인	박정호	
제작 책임	재무관리실	이성형
	IR팀	최정환
		정희준
		한혜승
		김정현
문의	hyeseung.han@sk.com	
	jane.kim@sk.com	

기획 & 자문	한국생산성본부
편집 및 디자인	IM creative
인쇄	일진인쇄

제작 참여 (*직급 생략)	이사회사무국	이진석	동반성장기획팀	손수생
	고객중심경영팀	김현태	Global 사업전략팀	신규진
	정보보호기획팀	한미애	정책제도팀	문동수
	고객Comm.팀	허동		맹승찬
	고객발링팀	이진하		유진웅
	윤리경영팀	곽정아		함동균
	현장경영1팀	장재철	서비스제도팀	이광주
	Vitality Enhancement팀	박성용	사업협력팀	이원석
	요금팀	이승하	기술협력팀	이상엽
	재휴사업팀	호종윤		장민석
	Payment사업팀	이용엽	EMD팀	송미정
	Infra전략팀	왕태희	노사협력팀	김태현
	솔루션기획팀	이동원A	HR기획팀	김종요
	운용혁신팀	김대성	HR팀	박용선
	T map 사업팀	유윤봉	경영지원팀	김경우
	기술전략그룹	김성택	리더십혁신팀	김경애
		김원태	CSV추진팀	신성남
	경영전략팀	김중호		장형일
		나연수	서울CE팀	이승희
	경영기획팀	박선민	Health ICT 사업팀	조상경
회계팀	조예인			
세무담당	김용민			
IR팀	김선현			
	류현철			
	우대용			
	이현희			
Compliance팀	최정민			

**SK텔레콤 홈페이지**

(<http://www.sktelecom.com>)에서

**이 보고서를 PDF 파일로**

**내려받으실 수 있습니다.**

SK텔레콤은 자원순환과 환경보호에 기여하기 위해 친환경적으로 개발·관리된 삼림에서 생산된 목재를 사용한 제품에만 부착되는 FSC™ (Forest Stewardship Council®), 산림 관리 협의회) 인증을 받은 친환경 용지를 사용하고 있습니다. 또한 FSC 인증 인쇄소에서 인쇄과정에서 발생하는 대기 오염물질 발생량을 현저히 줄일 수 있는 콩기름 잉크를 사용하여 <SK Telecom Annual Report 2016>를 인쇄하였습니다.

또한 종이 보고서 발간 과정에서 소비되는 펄프와 에너지로 인해 발생하는 온실가스 배출량을 상쇄하기 위해 에너지관리공단에서 추진하고 있는 탄소중립프로그램에 참여하고 있습니다. 환경 영향을 줄이려는 다양한 노력에도 불구하고 종이 보고서를 만들기 위해서는 종이를 생산하고 인쇄하는 과정에서 환경오염 물질이 발생하기 때문에 이 보고서는 인쇄본은 물론 PDF로도 발간되고 있습니다.

SK텔레콤은 자원과 에너지 소비를 줄이면서 지면의 한계로 인쇄본에 수록하지 못한 더 많은 정보를 담기 위해 PDF 보고서와 홈페이지를 통한 정보 공개를 지속적으로 높여나갈 계획입니다. 독자 여러분께서도 인쇄본 대신 PDF 보고서와 홈페이지를 활용하시면, 자원을 아끼고 환경을 가꾸는 일에 동참하면서 더 많은 정보를 편리하게 얻으실 수 있습니다.

