

기업의 증거기반 설명책임을 위한 기록관리 방안* ‘지속가능성보고서’를 중심으로

정 미 리** · 임 진 희***

1. 머리말
 - 1) 연구 배경 및 목적
 - 2) 선행 연구
 - 3) 연구 방법 및 범위
2. 기업 설명책임정보에 관한 환경 분석
 - 1) 기업의 사회적 책임 강화
 - 2) 증거기반 설명책임의 요구
3. ‘지속가능성보고서’의 품질 현황
 - 1) 보고서의 핵심 정보에 대한 품질 분석
 - 2) 증거에 근거한 선진적인 보고서 사례
 - 3) 보고서의 신뢰성 확보 필요성
4. 증거기반 설명책임 체계를 위한 기록관리 방안
 - 1) 기록의 생산 및 획득 프로세스 재설계
 - 2) 설명책임정보의 식별 및 관리 기능 설계
 - 3) 설명책임에 필요한 인프라 구축
 - 4) SR시스템과 기록관리시스템의 연계 구축
5. 맺음말

* 이 논문은 2016년 2월 명지대학교 기록정보과학전문대학원 기록정보학 석사논문을 요약·수정환 것임.

** 정미리, (사)한국국가기록연구원 선임연구원(제1저자).

*** 임진희, 명지대학교 기록정보과학전문대학원 교수(교신저자).

▪투고일 : 2016년 3월 19일 ▪최초심사일 : 2016년 3월 28일 ▪게재확정일 : 2016년 4월 15일

[국문초록]

기업은 자신들의 경제·환경·사회적 영향 및 성과에 대해 설명책임의 수단으로 '지속가능성보고서'를 발간하고 있다. 법적 규제인 재무 공시와는 달리 '지속가능성' 보고는 비재무적 요소에 대한 기업들의 성과를 보고하는 것이기에 이에 대한 신뢰성은 기업에 의존할 수밖에 없다. 그러나 현재 발간되는 지속가능성보고서는 지표 데이터에 대한 증거나 출처를 포함할 수 없는 유형으로, 기업의 홍보 수단으로 여겨지는 경향이 있으며 신뢰성에 대한 의혹이 여러 차례 제기되고 있다.

이에 따라 본 연구에서는 업무에 대한 내용과 맥락이 담긴 기록으로 기업의 설명 책임을 입증할 수 있도록 증거기반 설명책임에 대한 개념을 적용해 보았다. 증거기반 설명책임이란 행위에 대한 증거 기록을 생산 및 축적하고 이용가능한 정보로 관리하여 설명책임으로 활용하는 것이다.

국내 기업에서 발간한 지속가능성보고서의 지표데이터 유형과 영국 보타폰의 웹 기반 보고서 사례를 살펴보고, 업무 기록을 지표 데이터의 증거로 연결할 방안에 대해 연구해보았다.

이를 위해 필요한 기록을 증거로 확보할 수 있도록 기록의 생산 체계를 재설계하였다. 업무 중 생산된 기록을 SR(Social Responsibility) 설명책임정보로 취합 및 관리하고 이해관계자에게 제공할 수 있는 SR시스템(Social Responsibility System)과 기록관리시스템(RMS)의 연계 구축을 제안하였다. 또한 조직체계 및 규정을 통해 기업의 전문적인 기록관리 체계를 단계적으로 구축하고 관련 업무 담당자와의 협업을 통해 기업의 신뢰성 있는 설명 책임을 지원할 수 있는 인프라 구축을 이야기했다.

주제어 : 기업의 사회적 책임, 지속가능성보고서, 기업 기록관리, 증거기반 설명책임, 설명책임정보

1. 머리말

1) 연구 배경 및 목적

기업의 사회적 책임(Corporate Social Responsibility, 이하 CSR)에 대한 중요성이 증가함에 따라 2010년에는 사회적 책임에 대한 국제 표준인 ISO 26000이 제정되기에 이르렀다. CSR에 대한 요구와 인식은 각 나라마다 역사적·사회적 환경에 따라 다르게 형성되었지만 CSR의 이행에 대한 요구는 전 세계적으로 나타났다. 이처럼 기업이 사회에 끼치는 경제적 영향뿐만 아니라 환경과 인권, 노동, 여성 등의 제 문제에 대해서도 책임을 질 줄 알아야 한다는 분위기가 전 세계적으로 형성되면서 기업들은 다양한 CSR활동의 전개와 함께 이들에 대한 설명책임의 수단으로 ‘지속가능성보고서(Sustainability Reports)’를 발간하고 있다.¹⁾

지속가능성보고서는 기업의 비재무적 요소인 경제·환경·사회 측면의 성과와 관련된 다양한 지표를 정량적으로 산출하여 제공한다. 그러나 현재 발간되는 지속가능성보고서에는 지표 데이터의 근거자료나 원출처가 제시되지 않아 이에 대한 신뢰성을 판단하기 어렵다. 또한 기업이 보고의 범위와 검증 여부를 임의로 정할 수 있다는 점에서 지속가능성보고서는 이미지 개선을 위한 ‘그린워시(Greenwash)’의 수단으로도 여겨지고 있다.²⁾

1) 지속가능성보고서의 명칭은 기업마다 ‘지속가능경영보고서’, ‘지속경영보고서’, ‘사회책임보고서’, ‘사회공헌보고서’ 등으로 다양하게 발간되지만, ‘지속가능성(Sustainability)’의 개념이 발전하며 파생된 결과이므로 본 연구에서는 용어를 ‘지속가능성보고서’를 통일하였으며, 이후 언급되는 ‘지속가능성보고서’는 대부분 ‘보고서’로 칭하였다.

2) “좋은 것만 골라 보여주는 영터리 ‘지속가능보고서’”, 뉴스토마토, 2014.4.4. (<http://www.newstomato.com/ReadNews.aspx?no=458192>).

이 보고서는 기업의 정보에 쉽게 접근하지 못하는 이해관계자들에게 기업의 가치와 구매를 판단하는 기준이 될 수 있으며, 투자자에게는 기업의 지속가능성을 측정하는 기준이 될 수 있기 때문에 기업의 투명성과 진정성을 나타낼 수 있어야 한다.

지속가능성보고서에 대한 신뢰성을 제대로 담보하기 위한 방법은 아직 명확하지 않다. 그러나 정보에는 확실한 근거가 따라와야 하며 이는 보고서 작성을 위한 가이드라인에도 명시되어 있다. 따라서 기업은 진정성 있는 책임을 보여주기 위해 기업 활동의 개선을 보여주는 것이 필요하다. 기업에는 ERP나 업무관련시스템을 구축하여 업무에 대한 기록을 자연스럽게 누적하고 증빙할 준비가 되어 있지만, 인사위원회의 회의록이나 이해관계자의 보고서에 대한 참여 기록과 같이 반드시 기록화가 필요한 부분들도 존재한다. 그러므로 기업은 다양한 업무와 관련된 기록들이 포괄적으로 생산되고 체계적으로 관리하여 CSR과 연계할 수 있는 기반을 마련할 필요가 있다.

기업의 투명성은 기업의 경쟁력과 함께 기업의 신뢰적 이미지 구축에 기여할 수 있다. 신뢰받는 기업의 제품과 서비스는 소비자에게 선택을 받고, 선택받은 기업은 브랜드 가치 향상과 이익 창출을 통해 투자자에게 이익을 가져다준다. 기업 경쟁의 우위는 기술력에서 결정될 수도 있지만, 기업이 이해관계자에게 공정하게 이행한 경영의 결과 즉, 정확한 정보를 투명하게 제공하는지의 여부로도 결정될 수 있다. 따라서 기업은 신뢰성과 투명성을 위해 증거력을 갖춘 기록을 기반으로 설명책임을 다 할 필요가 있다.

이 연구의 목적은 기업의 진정성 있는 사회적 책임의 구현은 기업의 기록관리가 기반이 되어야 하는 것을 나타내고자 함이다. 지속가능성 보고서는 CSR의 다양한 유형 중 하나로 업무 기록을 근거로 작성되어야 하는 설명책임과 관련된 대표적인 수단이다. 지속가능성보고서의 신뢰성은 기업의 진정성 있는 사회적 책임과 연관됨을 밝히고 이를 위

한 기업의 기록관리 방안에 대해 설계해보았다.

2) 선행연구

기업 기록관리에 관한 그간의 연구는 주로 현용기록의 분류, 평가, 보존과 같은 관리에 대한 방법론과 이를 이용한 아카이브의 구축과 같은 범주에서 진행되어 왔다. 그동안 공공기관을 중심으로 원문공개와 이를 위한 기반 구축에 대한 연구 및 실무가 진행되어 왔지만, 사적 영역으로 인식되는 기업의 기록은 사료관 구축과 같은 한정된 범위 내에서 활용이 이루어져 왔다. 그러나 기업의 경영 활동이 공공성을 띄고 투명성이 강조되어감에 따라 컴플라이언스에 대한 대응 또한 중요해졌다. 이에 따라 기업의 기록관리 영역에서도 컴플라이언스와 관련된 연구가 진행되고 있다. 최근 가장 이슈가 되는 부분은 e-discovery(전자증거조사제도)와 기업의 사회적 책임과 관련된 지속가능성의 영역이다.

e-discovery는 법적 소송과 관련하여 기업이 준비해야 할 기록관리 요건에 대해 기록관리표준에 포함되어야 할 필수 사항에 대한 시사점을 도출한 김승범의 연구³⁾가 있으며, 이에 대한 미국 기업의 기록관리 동향을 분석한 김일아의 연구⁴⁾가 있다. 또한 기업 기록의 검색도구를 'Predictive Coding'을 적용하여 전자증거개시를 대응하기 위한 방안에 대한 연구도 유준상에 의해 진행되었다.⁵⁾ 이처럼 기업이 직면한 법적 위

3) 김승범, 「기록관리의 기회와 위협요인으로서의 전자증거개시(E-Discovery)제도 연구」, 명지대학교 기록정보과학전문대학원 석사학위 논문, 2015.

4) 김일아, 「전자증거개시(E-Discovery)에 대응하는 미국 기업의 기록관리 동향 분석」, 명지대학교 기록정보과학전문대학원 석사학위 논문, 2016.

5) 유준상, 「전자증거개시(E-Discovery) 대응을 위한 기업기록 검색도구 적용방안 연구 : 'Predictive Coding'을 중심으로」, 명지대학교 기록정보과학전문대학원 석사학위 논문, 2016.

기에 있어서 업무 기록이 갖는 중요한 증거적 역할이 부각되고 있으며 이에 대한 연구도 증가할 것으로 보인다.

e-discovery와는 달리 법적 규제가 크지 않은 지속가능성의 영역에서는 기업 기록에 대해 증거적 역할보다는 정보적 가치와 역사적 가치에 주목하는 연구가 주를 이루고 있었다.

김금이는 현대 기업의 역할을 사회라는 큰 틀 안에서 존속하기 위해서는 사회구성요소로서의 역할을 조화롭게 추구해야 하며, 기업의 윤리적 경영이 기업의 존속과 번영을 보장하는 경쟁력이 된다고 하였다.⁶⁾ 이에 따라 기업의 기록관리는 소비자단체, 지역사회, 정부와 같은 이해관계자의 알권리를 충족시키고 의도적으로 비도덕적인 행위를 저지르지 않겠다는 기업의 의지를 표명할 수 있는 도구로 보았다. 기업 기록관리의 역할을 윤리적 경영 실천, 지식의 축적과 활용, 업무효율화 및 기업 홍보의 측면에서 살펴보았으며, 프랑스의 국가적 기업기록 관리 체계에 대한 사례를 들어 기업의 인식 개선과 수집된 기록물, 관리를 책임질 기관, 보존을 위한 물리적 공간, 지속된 지원 등의 인프라의 구축과 학회의 활발한 활동, 전문인력을 위한 교육 등을 주장하였다.

김유리는 시민사회의 일원으로 기업이 '기업시민'으로 존재하므로 기업 기록은 역사성과 사회문화성, 사회적 책임을 갖는 공공성을 가진다고 보았다.⁷⁾ 또한 기업의 사회적 컴플라이언스의 대응수단으로서 기업의 활동을 증명하는 매개체로 보았다. 그러나 기업의 모든 기록이 공공성을 가지지는 않으므로 가치 있는 기록에 대해 어떻게 공유할지 의문을 갖고 이를 해결하기 위해 미국의 지역아카이브와 도서관에 속해 있는 기업아카이브에 대해 사례 연구를 하고, 국내에 도입하기 위한 방안으로 외부 기록보존소인 지역사회와 연구기관, 대학기관의 기업 아카이

6) 김금이, 「한국의 기업경쟁력 강화를 위한 기업 내 기록관리 정착 방안- 프랑스 사례 분석을 중심으로」, 한국외국어대학교 대학원 석사학위 논문, 2008.

7) 김유리, 「공공성의 관점에서 본 기업기록관리에 대한 연구- 미국사례를 중심으로」, 한국외국어대학교 대학원 석사학위 논문, 2009.

브 구축을 제안하였으며, 국가 제도적으로 지원하는 등의 관리 방안을 제안하였다.

송민정은 기업 기록이 조직 활동의 증거라는 의미를 넘어 사회적 가치를 갖고 있으며 공공기록물이 증거 할 수 없는 많은 사실을 담고 있기에 기업 기록이 관리되어야 한다고 주장하였다.⁸⁾ 기업은 이윤 창출의 기관이며 비용에 대한 부담으로 기록 관리에 대해 소극적으로 대하였지만 기업이 직면한 지속가능성과 이에 대한 규범화에 대응하기 위해서는 기업 기록 관리의 중요성과 기록물전문가의 주도적인 역할이 강조될 수 있다고 보았다. 많은 기업에서 지속가능성을 이해관계자에게 설명하기 위해 지속가능성보고서를 발간하지만, 이는 기업의 지속가능발전 정도를 계량적인 수치로만 표현하기에 모든 이해관계자들의 관심을 얻기에 충분하지 않은 점을 지적하고 있다. 따라서 기록물 전문가가 기업의 지속가능발전에 기여할 수 있는 방법은 기록물의 역사적 가치에 주목하고 기업의 역사와 지속가능성에 대해 스토리를 전달할 수 있는 역사 기록물의 체계적인 관리이며 이를 지원하기 위한 기록관리 전담부서의 역할과 ISO 30300을 도입한 현용기록 관리의 필요성을 주장하였다. 또한 지속가능발전과 현용기록 관리에 대한 직접적인 관계는 연구가 필요한 단계이며 기록 관리의 요건이 업무 수행과정의 핵심 구성요소가 되도록 노력해야 할 것을 주장하였다.

이처럼 기업 기록관리에 대한 연구들은 기업 기록관리 인식 제고와 인프라의 구축, 교육의 필요성, 아카이브 구축과 기업 기록에 대한 정리, 평가, 활용 등에 대한 방법론에 집중되어 있었다. 그동안 기업 기록의 연구에서 역사적 가치와 정보적 가치에 중점을 두었으나 본 연구는 기록의 가장 기본적인 가치인 증거적 가치에 주목하고, 설명책임의 측

8) 송민정, 「기업의 지속가능발전에 기여하는 기록물관리 방안 연구」, 한국외국어대학교 대학원 석사학위 논문, 2013.

면에서 기업의 기록관리가 신뢰성 확보에 기여할 수 있는 방안에 대해 연구해보고자 하였다.

3) 연구 방법 및 범위

기업의 경영환경에서 CSR이 중요하게 된 배경과 지속가능성보고서의 역할에 대한 개념 정립을 위해 문헌을 중심으로 검토하였으며, 기록의 증거적 역할과 증거기반의 개념, 설명책임에 대한 이론적 검토를 수행하였다.

국내 기업에서 가장 많이 적용하고 있는 GRI 가이드라인을 기준으로 보고서의 작성 체계 및 내용과 품질을 결정하는 원칙을 참고하였으며, 보고서에 대한 신뢰성을 검증하고 평가하기 위한 제3자 검증 기준 AA1000AS와 시상제도 ACCA의 평가항목을 검토하였다.

이어 2014년 국내 기업에서 발간한 보고서를 한국표준협회의 지속가능성대회 DB와 GRI의 Sustainability Disclosure Database에서 다운로드받아 전체 119개의 보고서를 살펴보았으며, 대부분의 보고서에서 지표에 대한 특별한 증거 없이 일방적으로 서술하고 있음을 확인하였다. GRI가이드라인에서 신뢰성에 대한 원칙에서 지표에 대한 원본 기록을 제시할 수 있어야 함을 근거로 이들이 갖는 신뢰성에 대한 문제에 대해 업무 기록이 설명책임의 증거로 활용되기 위한 기록관리 방안을 설계하였다.

연구의 범위는 사회적 책임에 대한 국제적 기준이 강화되고 국내 기업의 적극적인 대응이 필요함에 따라 국내 기업을 중심으로 연구하였으며, 전산화된 업무환경과 기록의 생산 및 유통을 주로 시스템을 활용한다는 점에서 기업 기록의 유형을 전자기록에 한정하였다.

2. 기업 설명책임정보에 관한 환경 분석

1) 기업의 사회적 책임 강화

지속가능성보고서는 기업에서 이해관계자들의 알 권리를 충족시키기 위해 기업의 지속가능성과 사회적 책임 및 영향에 대한 성과를 보고하는 보고서다. 지속가능경영을 추구하는 기업은 해마다(또는 격년) 보고서를 발간하여 기업의 재무 상태와 경영성과, 현금흐름 등의 경제적 성과와 에너지, 폐기물, 온실가스와 같은 문제를 다룬 환경적 성과, 지역사회와 종업원, 소비자 및 인권 등에 대한 사회적 측면의 성과를 보고한다.⁹⁾ 기업에서 이러한 ‘비재무적’ 요소에 대해 보고하게 된 이유는 기업이 이윤을 추구하는 과정에서 발생한 환경문제, 자연재해, 생태계 파괴, 사회 문제 등이 생겨남에 따라 이에 대한 사회적 비용이 사회 전체 또는 특정 부문으로 전가되는 현상이 발생하면서 기업 스스로 윤리적인 관점에서 수용¹⁰⁾하는 CSR이 중요해졌기 때문이다.

UN과 OECD, 세계은행 등 국제기구에서는 CSR에 대한 논의와 함께 UN Global Compact¹¹⁾, OECD 다국적기업 가이드라인¹²⁾, GRI 가이드라인 등의

9) 전영승, 「지속가능성보고서의 실태와 개선방안」, 『상업교육연구』, 25(2), 2011, 137쪽.

10) 최만기, 김영복, 『윤리경영』, 서울:탑북스, 2011, 120~121쪽.

11) UN Global Compact는 세계인권선언, 노동에서의 권리와 기본 원칙에 관한 ILO선언, 환경과 개발에 관한 리우 선언, 국제연합 부패방지협약을 기반으로 인권 2항목, 노동규칙 4항목, 환경 3항목, 반부패 1항목의 원칙으로 구성되어 있다. 기업뿐만 아니라 NGO, 학계, 산업협회, 노동계, 도시, 지방정부 등 모든 종류의 조직의 경영전략과 그 실행에 있어 UN Global Compact의 10대 원칙을 일반화하고 새 천년개발목표(Millennium Development Goals, MDG)를 비롯한 UN 아젠다의 이행을 촉진시키는 데 목적을 둔 자발적인 이니셔티브이며, 2006년 반기문 유엔 사무총장의 중점 추진 아젠다로 부각되었다. 이에 서명한 기관은 매년 이해관계자들을 대상으로 이행 성과에 대한 연간 보고서(Communication on Progress, COP)를 의무적으로 제출해야 한다. 우리나라는 2007년 UN Global Compact

지침이 제정되었으며, 2010년에는 국제 표준화기구(ISO)가 사회적 책임에 대한 가이드라인인 ISO 26000을 제정하였다.¹³⁾ ISO 26000은 CSR에서 기업(Corporate)이라는 단어를 생략하여 기업뿐만 아니라 정부, 노조, 시민단체와 같은 모든 조직에 적용할 수 있는 ‘사회적 책임’을 강조하였다. ISO 26000은 강제성이 없는 자발적 규범임에도 불구하고 오스트리아, 덴마크, 포르투갈, 브라질, 멕시코 등에서 이에 대한 충족여부에 따라 무역을 허가하는 등 ‘보이지 않는 압력수단’으로 작용하게 되면서 CSR은 기업이 국제사회에서 생존하기 위해 마땅히 이행해야 할 요소가 되었다.

1980년대까지 우리나라 기업의 주된 책임은 제품의 생산과 수출을 통해 국가 경제발전에 이바지하는 경제적 책임을 이행하는 것이었다. 이후 1980년대의 민주화 운동과 함께 노동·환경·인권문제 등이 이슈가 되면서 기업의 법적 책임이 중요한 자리를 차지하게 되었다. 그러나 경제적 성장에도 불구하고 1997년 IMF 외환위기를 겪으면서 기업의 투명성과 책임성에 대한 중요성이 부각됨에 따라 윤리경영과 더불어 기

한국협회가 설립되었고, 현재 278개의 기관이 서명하였다. UN Global Compact 한국협회 홈페이지 <http://www.unglobalcompact.kr/wp/?page_id=2410>.

- 12) 경제협력개발기구(OECD)에서는 1976년 ‘국제 투자 및 다국적기업에 대한 OECD 선언’에서 투자규범 부속서로, 체약국 영토 내에서 활동하는 다국적기업의 의무 사항을 권고하는 ‘OECD MNEs(다국적기업) 가이드라인’을 채택하였다. 제정 당시에는 기업지배구조에 관한 원칙과 외국공무원 뇌물방지협약 등을 규정하였으나, 2000년 이후 급속하게 달라진 국제 투자 및 다국적기업의 양태와 생산, 소비 패턴의 변화를 포용할 수 있도록 개정 작업을 진행하여, 2011년 인권과 기업의 사회적 책임을 강화하는 내용으로 확정되었다. 주요 내용으로는 정보의 공개, 인권, 노사관계, 환경, 뇌물방지, 소비자 보호, 과학기술, 경쟁 정책의 준수, 조세의 9개 항목으로 구성되어 있다. (고동수, 「기업의 사회적 이슈와 대응 방안-ISO 26000을 중심으로」, Issue paper 2011-273, 산업연구원, 2011, 21쪽.)
- 13) ISO 26000에는 사회적 책임 실천을 위한 7대 원칙을 제시한다. 설명의 책임, 투명성, 윤리적 행동, 이해관계자 존중, 법치 존중, 국제 기준의 존중, 인권 존중이다. 7대 원칙과 함께 사회적 책임의 7대 핵심 주제를 지배구조, 인권, 노동관계, 환경, 공정 운영 관행, 지역사회 참여 및 발전으로 설정하여 세부적인 지침을 제시하고 있다. (오덕교, 「효과적인 사회책임경영의 추진을 위한 제언」, 『CGS Report』, 4(7), 2014, 3쪽.)

업의 사회적 책임 또한 기업 경영에 있어 중요한 부분이 되었다. CSR은 산업발전법, 지속가능발전법, 저탄소녹색성장기본법, 사회적기업 육성법 등에서 직간접적 또는 암묵적으로도 반영이 되어 우리나라 사회에서도 CSR은 당연히 감당해야 할 부분이 되고 있다.¹⁴⁾

최근에는 CSR과 이에 대한 설명책임이 자율성을 넘어 법제화 되는 추세다. 2013년 인도에서는 회사법을 개정하여 순자산(50억 루피 이상), 매출액(100억 루피 이상), 순이익(5,000만 루피 이상)의 3가지 기준 중 한 가지 이상 해당되는 기업을 CSR 의무 적용 대상으로 지정하여 3년 평균 순이익의 최소 2%를 CSR 활동에 의무적으로 지출한 후 CSR 보고서를 작성하여 웹 사이트에 공개할 것을 법제화 하였다.¹⁵⁾ 또한 2014년 EU 의회에서는 500명 이상을 고용한 대기업에 대해 기업의 경영활동과 관련된 환경, 사회, 고용, 양성평등 및 인권 등에 관한 회사 내 정책, 규정 그리고 결과에 대한 정보를 공개하도록 의무화 하였으며¹⁶⁾, 우리나라에서도 ‘자본시장과 금융투자업에 관한 법률’에 기업의 사업보고서 기재사항에 사회적 책임 이행 노력에 관한 정보를 추가하는 내용을 담아 개정 발의된 상태다.¹⁷⁾ 이와 같은 CSR의 법제화 추진은 더 이상 기업의 자율성에 맡겨질 것이 아니라 시민사회의 일원인 ‘기업시민(Corporate Citizenship)’으로서의 책임과 의무가 강화됨을 의미한다.

민주주의의 원칙이 강조되면서 공공성을 가진 정보의 공개성, 투명성, 설명책임성, 접근성의 강화가 요구되고 있다. 특히 기업의 경제적, 환경적, 사회적 책임에 대한 성과가 사회책임투자(SRI)나 무역 조건의

14) 고동수, 앞의 글, 18쪽.

15) “인도, 기업 사회책임투자 법으로 강제”, 한겨레, 2014.06.16. <http://www.hani.co.kr/arti/economy/economy_general/642644.html>.

16) “EU, 환경·사회·인권 기업정보 공개 의무화 파장”, 이투데이, 2014.04.22. <<http://www.e2news.com/news/articleView.html?idxno=75573>>.

17) “野, 이번엔 ‘착한기업法’… 경영까지 간섭?”, 문화일보, 2013.07.05. <<http://www.munhwa.com/news/view.html?no=2013070501070823186002>>.

기준으로 작용됨에 따라 ‘기업이 지속할 가능성이 얼마나 높은가’를 보여주는¹⁸⁾ 설명책임이 강조되고 있다. 이러한 기업의 성과를 담은 ‘설명책임정보’¹⁹⁾는 보고서의 형태로 주주, 투자자, 소비자, 종업원 및 공급업체 등의 이해관계자들에게 공개되었다. 기존에 기업의 가치는 주주들을 중심으로 법적 공시의무를 가진 재무지표로만 판단되었지만, 지속가능성보고서를 통해 이해관계자들에게 기업 정보의 공개 범위가 확장됨으로써 정보의 불균형 격차를 줄이고 기업의 가치를 다방면으로 평가할 수 있는 역할을 하게 된 것이다.

그러나 이러한 설명책임정보를 담고 있는 지속가능성보고서는 명백한 증거를 제시하거나 독립적인 검증 기관에 의해 정확하게 측정되었다는 사실을 포함하고 있지 않아 정보의 품질과 신뢰성이 낮고, 기업 홍보의 목적으로 발간되고 있다는 비판을 받고 있다.

Ineke는 ‘지속가능성’에 대한 주제가 복잡하고 다국적기업일수록 정보가 여러 지역과 부서에 산재해 있어 보고서 작성을 위한 관련된 기록을 취합하고 관리하는 과정에 대한 어려움이 있으며, 정보에 대한 신뢰성과 정확성을 확보하는 데 어렵기 때문에 이에 대한 추가적인 조치가 필요하다는 주장을 하였다.²⁰⁾ 실제로도 기업에서는 각 업무의 특성에 맞게 다양한 업무정보시스템을 구축하여 사용하고 있지만 비용 발생, 필요성 등의 문제로 보고서를 작성하기 위한 별도의 시스템은 크게 활용되지 않고 있다.²¹⁾ 특히 다국적 기업의 경우 사용하는 언어와 통화,

18) 주정, 「지속가능성 보고서의 개념적 배경과 논의점」, 『복사행정총론』, 16(1), 2006, 20쪽.

19) 두 주체 간 한쪽이 다른 한쪽에게 주어진 기간 동안 이룬 자신의 성과에 대해 설명하고 정당화 할 의무가 있는 설명책임성의 관계에서 기관이 이해관계자에게 제공하는 정보로, 본 연구에서는 기업의 지속가능성보고서에 제공하는 내용을 ‘설명책임정보’라 하였다. (임진희, 전용호, 「설명책임정보 선별 및 관리기준 수립의 절차와 방법」, 『정보관리학회지』, 26(3), 2009, 146~147쪽.)

20) Ineke Deserno, “Recordkeeping : The evidence base for Corporate Social Responsibility?”, ICA Congress(Brisbane, Australia), 2012.

적용되는 국내법, 지역 차이로 인한 시차 등의 환경도 다르고, 업무정보시스템은 말 그대로 ‘업무’를 위한 시스템이기에 설명책임에 대한 고려는 되지 않고 있다. 더욱이 대부분의 시스템들이 기록관리 기능이 탑재되지 않아 기록들이 체계적으로 분류되지 못하고 산재되어 축적되어 있다. 그렇기 때문에 보고서 작성 담당 부서 또는 작성 담당자는 매년 여러 사업장에서 데이터를 일일이 수집하여 엑셀 시트에 기입하는 등의 보고서 초안을 작성하게 되므로 해당 데이터에 대한 신뢰성과 정확성이 떨어질 수밖에 없는 실정이다. 따라서 기업에서는 해당 성과와 관련된 객관적이고 신뢰성 있는 증거정보인 ‘설명책임정보’를 체계적으로 생산하고 관리함으로써 보고서의 신뢰성을 제고할 필요가 있다.

2) 증거기반 설명책임의 요구

설명책임은 책임 추구의 중요한 수단으로써 오래전부터 인식되어 왔고, 학자들은 다양한 접근 방법으로 정의하고 있다. Peters는 조직 내부의 이해관계자에게 회계와 관련된 사항을 비롯한 업무활동에 대해 설명하는 의무로, 이에 대한 신뢰성이 결여되어 있다면 제재가 부과되며 조직에 영향을 끼친다고 하였다.²²⁾ Meijer는 개인이나 기관이 권한을 위임받은 행위의 실행에 대하여 답해야 하는 관계를 말하며, 설명책임에는 항상 설명을 할 의무가 있는 행위주체와 그에 대해 심판을 하거나 제재를 가할 수 있는 권력을 지닌 상대주체가 연관된다고 하였다.²³⁾ 또한 설

21) 다국적기업을 중심으로 지속가능성 데이터 관리 솔루션이 개발되어 사용 중이지만, 주목적은 각 지사의 데이터를 취합을 용이하게 하는 시스템으로 업무 생산 기록을 수집하는 것이 아니라 CSR 담당자가 입력하는 데이터를 수집·관리하는 것이기에 이에 대한 오류 또한 발생할 수 있다.

22) 임정훈, 「대학의 설명책임성을 위한 기록관리 방안 연구」, 명지대학교 기록정보과학전문대학원 석사학위 논문, 2009, 19쪽.

23) 이자성, 김영미, 「행정개혁기에 있어서 accountability의 의미에 대한 고찰」, 『사회과학연구』 18, 2004, 2-5쪽.

명책임 과정에서 진상조사를 통해 행위에 대한 재구성하기 위해서는 기록정보가 중요함을 강조하였으며 Bovens는 설명책임 관계에서 행위자가 자신의 행위에 대한 정보를 적시에, 신뢰할 만하고, 충분한 정보를 제공할 것을 주장하였다.²⁴⁾ 정리하자면 기업의 설명책임은 행위주체인 CEO가 책임의식을 갖고 스스로 행위 결과에 대해 행위에 대한 재현이 가능한 정보로 이해관계자에게 해명하는 책임으로 볼 수 있다.

기록학에서는 설명책임에 대해 “개인이나 조직에 부여되는 책임으로, 그들의 행동에 대해 다른 사람들에게 설명할 수 있어야 한다는 원칙”²⁵⁾이며, 그들의 행동을 설명하는 대리인의 의무라고 정의한다.²⁶⁾ 또한 책임이 부여된 활동의 결정에 대해 설명하고 정당화할 수 있는 능력을 설명책임이라 하고 이에 대한 근거를 법적·증거력 효력을 갖는 ‘적법하게 생산된 기록’이라 정의한다.²⁷⁾

‘기록’은 기관이나 개인이 법적 의무를 수행하거나 업무를 처리하는 과정에서 생산, 접수하며 유지하는 정보²⁸⁾이며 기록 생산의 기본적인 목적은 업무에 유용한 증거와 정보를 제공하고 효율적인 업무 진행을 가능하게 해주는 ‘업무 효율성’에 있다. 이러한 기록의 특성이 업무를 규정을 준수하고 모범적인 실무를 수행함을 입증해주는 설명책임을 지원²⁹⁾하는 역할을 한다는 점에서, 기록이 갖고 있는 증거적 특성에 대해 생각해 볼 필요가 있다.

증거란 “어떤 사실을 증명할 수 있는 근거”라 정의한다.³⁰⁾ 그리고 어떠한 사실이나 현상에 대해 그것이 존재하거나 진실이라는 것을 기록,

24) 임진희, 전용호, 앞의 글, 149쪽.

25) International Standards Organization, ISO 15489, Part 1, Clause 3.2.

26) Laura Millar, “An Obligation of Trust : Speculations on Accountability and Description”, *The American Archivist*, vol.(69), 2006.

27) 한국기록학회, 『기록학용어사전』, 서울, 역사비평사, 2010, 148쪽.

28) 국가기록원, 『기록관리 국가표준 KS X ISO 15489』 3.15 기록[records], 2006, 14쪽.

29) 서혜란, 『기록관리론—증거와 기억의 과학』, 아세아문화사, 경기, 2014, 22쪽.

30) 국립국어원 표준국어대사전 : 증거.

개체, 증언 또는 기타 자료 등을 사용하여 명확하게 보여주는 것이다.³¹⁾

기록은 단순 데이터의 집합이 아니며, 사건의 결과나 산물로 업무 활동과 연계되어 있다. 논리적 상호관계(맥락) 속에서 생산되고 활용에 대한 정보에 의해 뒷받침되는³²⁾ 기록은 증거로서의 역할을 할 수 있으며, 기업의 설명책임이 증거력을 갖춘 기록으로 신뢰성 있게 구현되기 위해서는 증거를 형성할 수 있는 기반이 마련될 필요가 있다.

‘증거 기반(Evidence-Based)’³³⁾의 개념은 1972년 Archie Cochrane의 『Effectiveness and Efficiency』라는 저서에서 처음 제시되었으며, 치료 효과에 대한 근거를 중심으로 과학적이고 체계적으로 환자에게 합리적으로 적용하는 치료, 보건 의료 분야에서 발전되었다. 이를 기반으로 1990년대부터 영국과 미국에서는 ‘근거 기반 의학(EBM)’, ‘근거 기반 보건의료(EMH)’라는 새로운 학문영역으로 발전되었다. 이러한 ‘증거 기반’의 방법론은 증거기반 실천(EBP), 정책(EBP), 경영(EBM) 등의 영역에서 사용되어³⁴⁾ 이용 가능한 객관적인 증거를 축적하고 여러 문제 해결 방안에 적용하는 개념으로 사용되고 있다.³⁵⁾ 문헌정보학에서는 ‘근거 중심 문헌정보 실무(Evidence-Based Library and Information Practice, EBLIP)’로 발전되어 문헌정보학의 실무에서 나타나는 연구와의 격차를 줄이기 위한 방법론으로 사용되고 있다.³⁶⁾ 또한 2012년 호주 브리즈번에서 개최된 ICA총회에서 Ineke Deserno가 CSR에 증거기반이 필요함을 논하면서

31) SAA, A Glossary of Archival and Records Terminology : Evidence.

32) 설문원, 「기록의 품질 기준 분석 - 진본성, 신뢰성, 무결성, 가용성을 중심으로」, 『기록학연구』 11, 2005, 49~50쪽.

33) Evidence-Based는 ‘증거 기반’, ‘근거 기반’, ‘근거 중심’ 등의 용어로 번역되며, 본 연구에서는 각 학문에서 통용되는 번역을 그대로 기재하였다.

34) 조정환, 「증거기반(evidence-based) 체육정책, 프로그램의 개발과 평가」, 『한국체육측정평가학회지』, 15(3), 2013, 2쪽.

35) 김명수, 『증거에 기초한 정책결정과 증거를 산출하는 평가에 관한 연구』, 서울, 감사원 평가연구원, 2007, 14쪽.

36) 표순희, 「근거중심 문헌정보실무의 내용과 방법론에 관한 연구」, 『정보관리학회지』, 26(1), 2009.

지속가능성보고서에 대한 문제를 제기한 바 있다.³⁷⁾

증거 기반의 개념에서 사용되는 증거의 유형은 각 학문의 특성에 따라 달리 정의되지만, 증거의 특성에서 객관성과 신뢰성이 강조되고 있다. OECD에서는 ‘증거 기반’의 접근방식에 대해 4가지 필수 요소(단계)를 제시하였다. 첫째는 정책 결정의 명백한 증거를 구축하기 위해 필수적인 질적·양적 데이터를 행정문서, 설문조사 등을 통해 신뢰할 만한 기본 데이터를 생산 및 수집해야 하고, 둘째는 실질적으로 활용할 수 있는 증거로 데이터의 표준화와 결합, 코드화 단계다. 셋째는 정책 결정에 참여하는 행위자가 이해하기에 쉬워야 하고, 신뢰할 수 있어야 하며, 시기적절한 증거를 사용하는 것이며 마지막으로 증거의 확산과 공유를 위해 관련 이해관계자의 참여를 통한 이행으로 이어져야 함을 제시하였다(〈표 1〉 참조).³⁸⁾

〈표 1〉 증거기반의 접근방식 필수 단계

단계	내용
생산 및 취합	문서/조사 등을 통한 신뢰할만한 기본 데이터 생산/수집
코딩(coding)	실질적으로 활용할 수 있도록 데이터의 표준화/결합/코드화
활용	쉽고, 신뢰할 수 있고, 시기적절한 증거의 활용
참여	관련 이해관계자의 참여를 통한 증거의 확산/공유

설명책임의 행위주체와 상대주체의 관계 사이에는 ‘정보’가 존재한다. 여기에서 제공되는 정보는 객관성과 신뢰성을 갖춘 기록이 증거로서의 역할을 할 수 있다. 기록이 행위에 대한 질적·양적 데이터로 생산되어 축적되고 이용가능한 정보로서 설명책임을 위해 활용되기 위한 증거기반 설명책임(Evidence-Based Accountability)의 개념을 제안하고자 한다.

37) Ineke Deserno, *Ibid*, 2012.

38) 한국인터넷진흥원, 「OECD, 증거기반(evidence-based) 인터넷 정책결정원칙 강화」, 『Internet & Security Bimonthly』, 2014, 73~74쪽.

3. 지속가능성보고서 정보의 신뢰성 현황

1) 보고서의 핵심 정보에 대한 품질 분석

지속가능성보고서의 내용은 기업의 사업모델, 부문, 지리적, 문화적 및 법률적 운영 맥락, 소유권 구조 및 영향 유형과 규모 등 특정 상황에 따라 결정된다. 내용의 결정 과정에서 기업 내·외부 이해관계자의 견해도 반영된다. 그러나 법적 공시가 아닌 지속가능성보고서는 내용적 범위와 규칙이 없다면 설명책임을 위한 역할보다는 그 자율성으로 인해 기업의 홍보수단으로 전락하기 쉽다. 그리하여 보고 내용에 대한 신뢰성과 객관성을 확보하고 비교를 위한 일정한 기준이 될 수 있도록 여러 기구와 단체에서 지속가능성보고서 작성을 위한 지침을 개발, 적용하고 있다. 그 중 GRI(Global Reporting Initiative)³⁹⁾에서 개발한 가이드라인이 대표적이다. GRI 가이드라인을 적용하는 나라 중 우리나라 기업(조직)의 비율이 가장 높으며⁴⁰⁾⁴¹⁾ 이러한 현상은 글로벌 가이드라인을 적용함으로써 이해관계자에게 기업의 지속가능성에 대한 전략을 부각시키고 보고서의 신뢰성을 높이는 데 도움이 되는 것으로 인식한 결과로 여겨진다.

39) '조직이 책임을 가지고, 경제적, 환경·사회·지배 구조의 성과와 영향을 관리하고 투명하게 보고하는 지속 가능한 세계 경제'라는 비전을 목표로 설립, 1997년 미국의 비영리 연합인 CERES(환경을 책임지는 경제를 위한 연합)에서 기업의 환경 보고에 대한 표준 형식을 개발하는 'Global Reporting Initiative' 라는 하나의 프로젝트에서 시작되었다. 2000년 첫 번째 버전(G1)을 시작으로 2002년 G2를 발표, 이를 유엔환경계획(UNEP)에서 채택하였다. 2006년 G3을 발표하면서 UN Global Compact, OECD와 협력하였고, 2013년에는 G4를 발표하였다.

40) 전영승, 앞의 글, 148쪽.

41) 세계 4대 종합회계사문 그룹 KPMG International에서 2013년 12월 9일 발표한 '2013년 지속가능경영보고서 발간 동향 보고서'에 따르면 41개국 4,100여개의 기업들 중 한국 기업들이 지속가능성보고서 작성시 'GRI 가이드라인'을 가장 많이 사용(90% 이상 적용)하고 있다는 결과가 나왔다. "The KPMG Survey of Corporate Responsibility Reporting", 2013, p.31.

GRI 가이드라인은 경제·환경·사회 지표는 정량적으로 측정 가능한 부분을 비롯하여 정성적인 부분까지 포괄하고 최대한 정량적으로 산출이 가능하도록 개발되었다. ISO 26000이 제시한 7가지 영역에 비해 GRI 가이드라인은 국제 협약 및 지침을 바탕으로 조직이 보고해야 할 정보의 범위를 <표 2>와 같이 포괄적이고 세세하게 제시하고 있다.

<표 2> GRI 가이드라인의 표준지표

구분		내용		
일반표준		7개 영역 58개 지표	전략 및 분석, 조직 프로필, 피악된 중대측면과 경계, 이해관계자 참여, 보고서 프로필, 거버넌스, 윤리성 및 청렴성	
특정 표준	경제	4개 영역 9개 지표	경제성과, 시장지위, 간접 경제효과, 조달관행	
	환경	12개 영역 34개 지표	원재료, 에너지, 용수, 생물다양성, 배출, 폐수 및 폐기물, 제품 및 서비스, 컴플라이언스, 운송, 종합, 공급업체 환경평가, 환경고충처리제도	
	사회	노동 관행 및 양질의 일자리	8개 범주 16개 지표	고용, 노사관계, 산업안전보건, 훈련 및 교육, 다양성과 기회 균등, 남녀 동등 보수, 공급업체 노동관행에 대한 평가, 노동관행 고충처리제도
		인권	10개 범주 12개 지표	투자, 차별금지, 결사 및 단체교섭의 자유, 아동노동, 강제노동, 보안 관행, 원주민의 권리, 평가, 공급업체 인권 평가, 인권 고충처리제도
		사회	7개 범주 11개 지표	지역사회, 반부패, 공공정책, 경쟁저해행위, 컴플라이언스, 공급업체가 사회에 미치는 영향 평가, 사회에 미치는 영향에 관한 고충처리제도
제품 책임	5개 범주 9개 지표	고객 안전보건, 제품 및 서비스 리콜링, 마케팅 커뮤니케이션, 고객개인정보보호, 컴플라이언스		

* 출처 : GRI G4 1부 '보고원칙 및 표준공개' 정리.

GRI 가이드라인에서는 각 지표에 대한 결과를 도출하기 위해 기업 내·외의 기록 데이터를 근거로 활용할 것을 안내하고 있으며 <표 3>과 같이 특정 표준에서 제시하는 문서출처 및 잠재적 정보원을 제시하여 보고서를 작성하는 실무자가 관련 정보와 데이터를 취합하기 위해 참

고할 수 있도록 안내하고 있다.

〈표 3〉 GRI G4의 문서출처 또는 잠재적정보원 예시

범주	측면	지표	문서출처 또는 잠재적정보원
일반		G4-11 단체협약이 적용되는 근로자 비율을 보고한다.	공식적으로 인정된 협약과 독립적인 노동조합과 체결된 단체협약에 대한 기록은 보통 조직의 인적 자원 또는 인사부에서 관리한다.
경제	시장지위	EC6 주요 사업장의 현지에서 고용된 고위 경영진의 비율	잠재적 정보원에는 인사 또는 인적자원부서 등이 포함된다.
환경	원재료	EN1 사용한 원재료의 종량이나 부피	조직의 과금(billing) 및 회계 시스템과 조달 또는 공급관리 부서 등이 포함된다.
사회	반부패	SO4 반부패 정책 및 절차에 대한 공지와 훈련	훈련 기록

* 출처 : GRI G4 Part2. 이행매뉴얼 중.

이러한 배경을 바탕으로 국내 기업에서 발간한 보고서에서 지표 데이터를 제공하면서 기업 기록을 함께 활용하는지 여부를 2014년 국내 발간 보고서를 대상으로 확인해보았다.⁴²⁾ 국내 기업이 발간한 보고서는 종이(책자) 형태의 보고서로 발간되고 있으며, 해당 기업의 홈페이지나 지속가능성보고서를 취합한 사이트에서 PDF 파일로 다운로드 받을 수 있다. 취합한 보고서를 기준으로 지표 데이터를 표현한 정보 제공 유형을 크게 네 가지로 구분해보았다.

첫 번째는 ‘텍스트’ 유형으로, 지표에 대한 사실을 ‘기술(記述)’로 표현

42) 국내에서 발간한 지속가능성보고서를 확인할 수 있는 곳은 GRI Disclosure DB (<http://database.globalreporting.org>)와 한국표준협회의 지속가능성대회 DB(http://krca.ksasma.or.kr/ksi/contents/company_db/list.asp)임. GRI에 등록된 국내 발간 보고서는 242개의 조직, 총 866개였으며, 한국표준협회는 234개 조직, 총 851개였음. 두 사이트 간 등록 보고서의 수량 차이는 기업이 직접 등록하거나 보고서 평가를 위한 등록 절차의 차이에서 발생한 것으로 보임. 본 연구에서는 한국표준협회에 등록된 보고서(2014년, 119개)를 기준으로 연구함. [2015.9.22. 인용]

하였으며, 대부분의 보고서의 형식에서 가장 많이 나타나는 유형이다. 두 번째는 '표' 유형으로, 정량적 지표에 대한 통계를 표현하기 위한 방법이다. 세 번째는 '텍스트와 표'의 혼합 표기 유형으로, 지표에 대한 사실을 연도별 통계 등과 함께 제공되고 있었다. 네 번째는 '텍스트와 그림'의 혼합 표기 유형으로 지표에 대한 사실을 이미지와 함께 표현하여 가독성에 초점을 맞추고 있다.

기업마다 동일한 지표 데이터를 표현하는 방법은 다양하다. <그림 1>과 같이 GRI 가이드라인의 EN 15~19에 해당하는 온실가스와 관련된 내용(<표 4>참고)을 텍스트와 그림, 표 등을 사용하여 각 기업의 개성을 드러내며 보고하고 있으나, 제3자 검증의견서의 제시 이외에는 해당 데이터에 대한 구체적인 증거나 출처를 제시하고 있지 않고 있음을 확인할 수 있었다.

〈표 4〉 G4 EN 15~19 지표 내용

지표	내용
EN15	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)
EN16	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)
EN17	기타 간접 온실가스 (GHG) 배출(Scope 3)
EN18	온실가스(GHG) 배출 집약도
EN19	온실가스(GHG) 배출 감축

지표 데이터의 유형과 출처의 유무가 보고서의 신뢰성을 평가할 수 있는 유일한 기준은 아니다. 하지만 지속가능성보고서는 이해관계자들이 기업을 평가하는 여러 수단 중 하나이며 이 보고서의 신뢰성에 대한 판단은 기업의 투명성에 의존할 수밖에 없다. 신뢰성은 정보의 정확성을 나타내주는 중요한 판단 요건으로 작용하기에⁴³⁾ 지표 데이터의

43) 유승관·김기철·남상민, 「지속가능성 커뮤니케이션의 상호작용성에 관한 연구 : 글로벌기업의 지속가능성보고서를 중심으로」, 『커뮤니케이션학 연구 : 일반』, 13(3), 2005, 68쪽.

출처나 근거를 제시하고 있지 않은 점은 정보에 대한 정확성을 판단하는 객관적인 기준이 부족함으로 여겨지며 이는 보고서에서 제공하고 있는 전체 정보의 품질에 대한 문제를 제기할 수 있는 부분이 될 수 있다.

2) 증거에 근거한 선진적인 보고서 사례

앞에서 제시한 바와 같이 현재 국내에서 발간되는 보고서의 대부분은 종이 기반의 보고서로, 지표 데이터를 텍스트와 표, 그림 등의 유형으로 제시하고 있다. 이러한 보고서의 유형은 지면의 수가 제한적이고, 형식상 정적인 데이터를 제공하며 자료의 출처나 근거를 제시할 수 없어 신뢰성을 확보하기에 부족한 면이 있다. 영국의 Vodafone 그룹(이하 보다폰)⁴⁴⁾은 이러한 점을 극복하기 위해 웹 기반 보고서(Web-based Reports)를 도입하였다.

보다폰은 2001년부터 매년 보고서를 발간하고 있으며, 투명성과 설명 책임을 강화하고자 2006년부터 웹 기반 보고서를 적용하고 있다. 사회적 책임에 대한 성과와 이에 대한 다양한 유형의 기록을 증거로 제시하고 있다.⁴⁵⁾

웹 기반 보고서는 기존의 종이 기반의 보고서가 가진 여러 한계를 극복하기 위해 웹을 통한 폭 넓고 쉬운 접근을 제공하여 이해관계자에게 신뢰

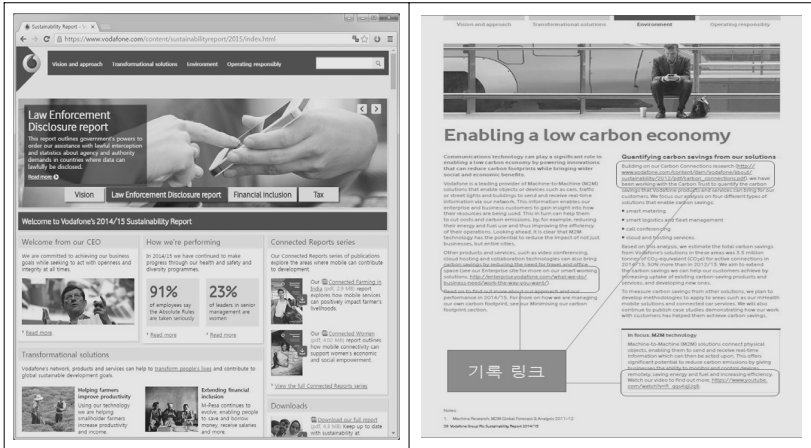
44) 보다폰은 영국의 이동통신업체로 1991년에 설립되었으며, 본사는 런던에 위치, 전 세계 21개국에서 사업 중이며, 54개국의 통신업체와 협력 네트워크를 운영하는 다국적기업이다. FTSE100 지수에 의하면 2015년 9월 1일 현재 시가총액 58.3억 유로로 6위를 차지하고 있으며 사업 영역은 모바일 통신 서비스, 클라우드·호스팅 서비스, 데이터 케이블 설치 등이다. 2001년부터 현재까지 매년 15차례의 보고서를 발간하였다. 2005년부터 GRI 가이드라인의 G3버전의 지표를 참고하고 있으며, 2008년부터 G3.1을 참고하여 본사와 전 세계 지사의 지속가능성 요소(ESG, 경제·사회·환경)를 취합하여 보고하고 있다. Vodafone Where We Are (<http://www.vodafone.com/content/index/about/about-us/where.html>), FTSE100 (<http://www.stockchallenge.co.uk/ftse.php>) 참조.

45) 보다폰 지속가능성보고서 홈페이지 (<http://www.vodafone.com/content/sustainability-report/2015/index.html>).

성과 투명성을 인정받을 수 있는 정보 제공 방식이다. 설명책임은 연관된 정보를 적시에 이용 가능 하는 것이 관건이며 설명책임의 과정에서 정보에 대한 접근성은 필수이기에⁴⁶⁾ 웹 기반 보고서는 이를 만족할 수 있는 쉬운 접근성과 확장성, 이용가능성을 확보할 수 있다. 보다폰에서는 이러한 점을 적극 활용하여 지속가능성에 대한 성과를 보고하고 있다.

보다폰의 웹 기반 보고서는 하나의 웹사이트를 보고서로 제공하고 있으며, 종이 기반의 보고서 형식으로도 함께 제공하고 있다. 하나의 웹 사이트를 지속가능성보고서로 구성하여 지속가능성과 관련된 성과 지표 정보를 텍스트, 표, 웹사이트 링크, 미디어 링크, 내부 문서 링크를 통해 제공하고 있다. 또한 이에 대한 내용을 책자 형식(PDF)로도 구성하여 각각의 링크를 포함하고 있다.

〈그림 2〉 보다폰의 웹 기반 지속가능성보고서



* 자료 : Vodafone Sustainability 웹사이트 메인화면과 Sustainability Report 2014/15, Vodafone Group Plc. p.39

46) 임진희·우수영, 「설명책임정보 선별 및 관리기준 수립의 절차와 방법」, 『정보관리학회지』, 26(3), 2009, 110쪽.

텍스트 유형과 표 유형은 기존 종이 기반 보고서에도 사용되고 있지만 웹 기반 보고서에는 기존의 유형보다 더 다양한 유형의 기록과 이에 대한 증거 기록을 링크를 통해 제공할 수 있다. 웹사이트는 ‘웹 기록(Web Records)’의 집합체로서 웹에서 이루어지는 다양한 활동을 통해 산출되는 활동의 증거⁴⁷⁾로, 이를 통해 기업과 관련된 활동을 내부 기록이 아닌 타 기관(업체)의 기록을 제시함으로써 객관성과 투명성을 입증할 수 있는 자료로 이용하고 있다. 또한 미디어 기록을 활용하여 저탄소 경제와 관련된 모바일 서비스 ‘M2M(Machine to Machine)’ 기술에 대한 정책을 설명과 근로자와의 인터뷰, 이산화탄소 절감을 위한 농업 연계 모바일 서비스와 관련된 영상도 휴대폰의 ‘You Tube’ 채널⁴⁸⁾을 통해 제공하고 있다.

휴대폰의 보고서는 별도의 GRI Index(인덱스) 파일을 제공하고 있다. GRI 인덱스의 직관적인 설계로 각 지표에 해당하는 부분을 직접 해당 내용이 기술된 웹 페이지로 연결하였으며, 웹 페이지로 구성되지 않은 내용은 직접 기술하거나 관련 기록(연차보고서 등)으로 연결하여 사용자가 직접 내용을 확인할 수 있도록 구성하였다.

휴대폰의 웹 기반 보고서는 정보 제공방식에서 두 가지 특징을 갖고 있다. 첫째는 하나의 지표 데이터에 대해 증거가 될 만한 이용 가능한 정보는 모두 웹페이지와 링크로 연결되어 있다. 다른 페이지에서 그 링크가 제시되었을지라도 관련 내용이 언급되는 곳마다 링크를 제공하여 사용자가 다시 찾아보지 않아도 ‘클릭’만으로도 이용 가능하도록 구성하였다. 둘째는 다양한 유형의 기록을 제공한다는 점이다. 기존의 종이 기반보고서는 데이터를 ‘텍스트’나 ‘표’ 또는 ‘그림’ 등의 정적(static)인

47) 김혜영, 「웹 기록 보존 메타데이터 요소 설계에 관한 연구」, 명지대학교 기록정보과학전문대학원 석사학위 논문, 2009. 25쪽.

48) 휴대폰 그룹 채널 <<https://www.youtube.com/user/vodafonemedia>>, 휴대폰 영국 채널 <<https://www.youtube.com/user/VODAFONEUK>>, 이외에도 그리스, 포르투갈, 카타르 등 각 지사(언어)별로 채널을 운영 중이다.

〈그림 3〉 보다폰 GRI 인덱스

GRI guideline	Inclusion	Location
4.8 Internally developed statements of mission or values, codes of conduct, and principles relevant to economic, environmental and social performance, and the status of their implementation.	Yes	Code of Conduct and other policies
4.9 Procedures of the highest governance body for overseeing the organisation's identification and management of economic, environmental and social performance, including relevant risks and opportunities, and adherence or compliance with internationally agreed standards, codes of conduct, and principles.	Yes	Annual report Governance
4.10 Processes for evaluating the highest governance body's own performance, particularly with respect to economic, environmental, and social performance.	Yes – indexes	Annual report
Commitments to external initiatives		
4.11 Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organisation.	Yes – for example, mobile phones, masts & health	Vodafone supports the application of the European Commission's framework for a precautionary approach as contained in the 2000 EC Communication on Precaution. Vodafone complies with National and International exposure limits, these include a factor of precaution within the limit
		Mobiles, masts and health
4.12 Externally developed economic, environmental, and social charters, principles or other initiatives to which the organisation subscribes or endorses.	Yes	Human rights Responsible supply chain Privacy and security Stakeholder engagement

* 자료 : Vodafone Group Sustainability report 2015/15: GRI index p.4.

표현이 한계였다면, 웹으로 표현 영역이 확장됨으로써 다양한 디지털 미디어 기술과 응용프로그램을 활용한 '동적(dynamic)'인 데이터를 제공할 수 있다. 그만큼 제공할 수 있는 기록의 양도 제한이 없으므로 증거의 양을 충분하게 확보하여 신뢰성을 획득할 수 있다. 또한 웹을 이용한 기업의 기록의 제공은 정보 이용의 즉시성(실시간성)과 이용가능성을 보장할 수 있으며 기업과 이해관계자간 정보의 불균형의 격차를 줄임으로써 정보에 대한 품질과 신뢰성의 문제를 자연스럽게 해소할 방안으로 여겨진다.

현재 휴대폰에서는 PDF와 XML, XLS 등의 문서파일을 제공하고 있으나, 여기에 생산자, 생산일자, 출처 등의 메타데이터 요소는 제공하고 있지 않다. 또한 기업의 기록을 전면 공개한 것은 아니며 제시된 지표들 또한 다양한 기록에서 편집한 결과이기에 증거에 대한 파악은 불가능하다. 따라서 기록의 출처나 데이터 취합 방식에 대한 기술, 또는 기록에 대한 메타데이터를 제시하는 등의 보완이 필요한 것으로 보인다.

GRI에서는 앞으로 10년 이내에 보고서의 포맷이 디지털 시대에 맞게 새로운 데이터 기술(technology)에 의해 변화할 것으로 예측하고 있다. 기존의 보고서가 종이 문서와 ERP의 데이터를 기반으로 1년에 한번 취합하여 작성되었다면, 미래에는 “사물 인터넷(IOT, Internet of things)”을 비롯한 다양한 디지털 도구를 이용하여 품질과 효율성을 고려한 데이터가 수집되고, 수집된 빅 데이터의 분석 작업이 가능한 시스템이 개발되어 지표 데이터를 즉시 또는 거의 실시간으로 제공될 것으로 보고 있다. 또한 “디지털 원주민(native digital)”을 위해 언제 어디서든 쉬운 접근이 가능하게 될 것을 기대하고 있다.⁴⁹⁾ 기업에서는 이와 같은 기술의 진보에 발맞추어 정확한 데이터의 수집과 제공에 대한 대응 전략을 구축할 필요가 있다.

여기에서 살펴본 휴대폰의 사례는 이로 나아가기 위한 전(前)단계로, 특히 우리나라에서 잘 발달되어 있는 전산 네트워크를 활용한다면 이해관계자에게 정보의 정확성과 접근성을 제공함과 동시에 신뢰성 확보에도 도움이 될 것으로 여겨진다.

49) GRI, “The Second Analysis Paper of GRI’s Reporting 2025 Project, October 2015”, *Sustainability and Reporting Trends in 2025, Preparing for the future*, 2015.

3) 보고서의 신뢰성 확보 필요성

기업 평판의 한 차원인 '신뢰성'은 눈에 보이지 않는 기업의 자산이며, 이해관계자에게 기업의 전문성과 진실성을 의미한다. 진실성은 기업이 얼마나 소비자에게 진실하고 성실하게 정보를 제공하였는지, 얼마나 정직하고 믿을 수 있는가의 정도를 의미한다.⁵⁰⁾ 또한 신뢰성은 상대적인 개념의 진정성과 정확성, 충분성, 완전성, 무결성, 일관성 및 안정성과 관련되어 있으며, 기록에 대한 믿음의 가치를 판단하는 기준이 된다.⁵¹⁾

GRI가이드라인에서는 보고서의 품질을 결정하는 6가지 원칙(균형, 비교가능성, 정확성, 적시성, 명확성, 신뢰성)을 제시하고 있다. 이는 보고서가 담고 있는 정보의 품질을 보장하고 정보의 투명성을 확보하기 위한 원칙으로, 보고서의 정보를 준비하는 과정과 관련된 결정에 합치해야 한다. 이 중 '신뢰성'의 원칙은 보고서 작성 단계에 대한 근거 기록과 지표 데이터의 출처 및 근거를 반드시 확보할 것을 명시하고 있다.

“조직은 차후 검토과정을 거쳐 정보의 품질과 증대성을 확립할 수 있도록 보고서 작성에 사용한 정보와 프로세스를 수집, 기록, 편집, 분석, 공개해야 한다.”(GRI G4, 신뢰성)

①외부 검증 범위 및 정도가 파악되어 있다. ②조직은 보고서 정보의 출처를 파악하고 있다. ③조직은 가정과 복잡한 계산을 뒷받침하는 신뢰할 만한 증거를 파악하고 있다. ④허용 오차범위 내에서 정확성을 증명하면서 원본 데이터 또는 정보 소유자의 제시가 가능하다.(GRI G4 신뢰성 원칙 점검)

50) 김재휘·김정애, 「위기대처 커뮤니케이션과 '소비자-기업'간 긍정적 관계가 기업의 신뢰성에 미치는 영향」, 『한국광고홍보학보』, 12(2), 2010, 397쪽.

51) SAA A Glossary of Archival and Records Terminology : Reliability.

또한 보고서의 검증 단계와 시상을 통해서도 신뢰성이 평가되고 있다. 보고서의 제3자 검증은 필수사항이 아니지만 보고서의 신뢰성과 투명성을 입증받기 위해 외부 검증기관의 검증을 통해 보고서의 내용과 품질에 대해 검증을 받고 있으며, 제3자 검증을 받는 보고서가 점차 늘어나는 추세이다.⁵²⁾ 제3자 검증은 기업과 독립된 제3자가 보고서의 내용과 그 시스템의 품질을 특정한 원칙이나 기준에 따라 평가하는 것으로, 제3자가 보고서의 신뢰성을 보증함으로써 인해 발생하는 신뢰 그 자체를 의미한다.⁵³⁾

보고서 검증을 위한 표준은 AA1000AS(2008)이나 ISAE3000을 주로 사용하고 있으며⁵⁴⁾ ‘신뢰성’에 대한 부분은 검증 수준에서 측정되고 있다. AA1000AS(2008)의 검증 수준은 ‘높은 보증’과 ‘보통 보증’ 두 가지이며, 이는 검증기관과 보고 조직의 협의에 따라 결정된다. 높은 보증 수준은 조직에게 정보 노출에 대한 높은 수준의 자신감을 부여하기 위해 이해

52) GRI의 지속가능성보고서 제3자 검증 현황에 대한 보고서에 따르면, 2011년도에 미국에서 발간된 보고서 중 제3자 검증을 받은 보고서는 약 10%(269개 중 26개)이며, 2013년도에는 약 16%(266개 중 41개)까지 증가. 전 세계에서 발간된 보고서 중 제3자 검증을 받은 보고서는 2011년에 약 38%(2,327개 중 884개)이며, 2013년에는 45%(2,313개 중 1,033개)까지 증가한 것으로 나타났다. (한국기업지배구조원, 「GRI, 지속가능성보고서 제3자 검증 현황에 대한 보고서 발간」, 『CGS Report』, 4(16), 2014. 15쪽.

53) 박지혜, 「지속가능경영보고서의 제3자 검증과 이해관계자: 해외사례를 중심으로」, 『환경경영연구』, 3(1), 2005. 47쪽.

54) AA1000AS(2008)은 영국의 비영리기관인 Accountability에서 제정한 설명 책임 검증 기준으로, 기업의 사회, 환경 및 경제적 성과보고, 프로세스 등에 대한 신뢰도와 질(Quality)을 검증하기 위한 포괄적 기준이다. 2003년에 제정되었고, 2008년 개정되었다. 검증 원칙에는 중요성, 완전성, 대응성을 제시하고 있다. ISAE3000은 국제회계사연맹인 IAASB(International Auditing and Assurance Standards Board)가 제정한 검증 기준으로, 전문회계법인들이 준수해야 하는 기준이다. 재무보고 이외의 비재무적 정보(환경보고나 지속가능성 보고)에 대한 신뢰성 확보를 목적으로 제정되었다. 회계감사를 바탕으로 만들어졌기 때문에 정확성을 중시하고 검증절차가 복잡하고 다양하다 (전영승, 앞의 글, 139~141쪽.)

관계자를 포함한 광범위한 증거를 수집, 관련 데이터에 대한 기록 원본을 검토하여 정보의 신뢰성을 측정하고 이에 대한 결론으로서 성명서를 제출한다. 보통 보증 수준은 조직이 노출한 부분에 대한 신뢰성을 부여하는 것으로 일반적으로 조직 내부의 증거를 수집한다. 정보의 조회 및 분석절차에 따라 조직에서 제공하는 제한된 샘플링을 하며, 정보의 타당성에 기반 하여 보고 작성 과정의 신뢰성을 보증하는 것으로 높은 보증 수준보다 제한적인 검증이라 할 수 있다.

보고서의 시상제도는 보고서의 양적 성장과 질적 개선, 기업의 지속가능경영을 유도하기 위해 운영되고 있다. 시상제도는 기업의 지속가능성과 사회적 책임에 대한 성과를 평가하는 것이 아닌 보고서가 담고 있는 내용의 충실성을 의미하기 때문에 이 결과가 곧 기업이 사회적 책임을 다 하고 있음을 논할 수는 없다.⁵⁵⁾ 그러나 보고서의 평가 항목 중 신뢰성의 비중이 높고 사회적 책임을 다 하는 기업과 보고서의 내용에 대한 가치가 대등하다는 것을 인정받기 위해 기본적으로 갖추어야 할 항목이라는 것을 알 수 있다.

대표적인 시상 제도는 영국의 ACCA(Association of Chartered Certified Accountants) UK Awards for Sustainability Reporting이다. 이 시상제도의 보고서 평가 기준은 완성도(40%), 신뢰성(35%), 의사소통(25%)의 세 범주로, 신뢰성에 대한 항목은 내부와 외부 신뢰성으로 구분된다. 내부 신뢰성은 기업 운영 및 보고 프로세스와 각 지표의 데이터에 대한 신뢰성을 평가하고 이에 대한 근거를 위해 원본 데이터 및 기록을 요구하며 외부 신뢰성은 보고서 품질에 영향을 주는 외부 요인(보고 기준 및 이해관계자)을 평가한다.

55) 남상민, 「지속가능성보고서를 토대로 한 기업 지속가능가치평가」, 『한국콘텐츠학회논문지』, 9(10), 341쪽.

〈표 5〉 ACCA의 지속가능성보고서 신뢰성 평가 기준 중

구분	내용	항목
내부 신뢰성	환경영향에 대한 정보를 적절하게 조직이 나타낼 수 있도록 조직구조, 절차, 조절이 되고 있는지를 확인	- 최근 주요 환경적 성과 - 내부감사과정 및 법규준수기록 - 경제/사회/환경영향 데이터 (연도별 또는 산업별 비교데이터, 절대 또는 표준화 된 데이터) - 전통적 재무 관련 데이터 (환경투자, 설비, 부채 등)
외부 신뢰성	내부시스템과 정보가 적절하게 검토되고 외부기관의 견해가 보고서에 포함되어 있는 정도와 관련됨	- ISO/EMAS 인증 - 보고가이드라인의 적용(GRI, DETR) - 이해관계자와의 의사소통 및 feedback사용 - 외부검증

* 출처 : 남상민, 2009, 표2 정리.

살펴본 바와 같이 보고서의 신뢰성은 데이터의 정확성을 입증할 수 있는 원본 기록과 같은 증거로 평가된다. 따라서 보고서의 품질 요건을 충족하기 위해서는 업무와 밀접하게 연관되어 있는 기록의 품질 또한 중요하다. 이에 따라 지표와 관련된 업무 기록들은 생산 단계에서부터 객관적인 증거력을 획득하고 표준화되어야 하며, 보고서의 지표 데이터에 사용되는 증거기록임을 선별하고 체계적으로 관리되어야 하는 조치가 필요한 것으로 여겨진다.

4. 증거기반 설명책임 체계를 위한 기록관리 방안

기업의 지속가능성보고서는 단기적 성과에 대한 보고이지만, 기업의 지속가능성은 단기적 성과가 오랫동안 축적되어 나타나는 결과다. 이러한 기업의 지속가능성에 대한 끊임없는 도전과 과제는 장기적 관점에서 이해관계자에게 신뢰를 구축함으로써 효율적으로 대응할 수 있다. 이를 위해서는 기업의 기록이 신뢰성 있게 제공되어야 하며 기록을 생

산하고 관리하는 체계가 설명책임을 고려하여 설계되어야 한다. 설명 책임 행위와 관련된 필수기록을 파악하여 생산 및 관리하고, 이용가능 하기 위해 표준화되어야 하며, 설명책임 과정에서 필요한 기록을 정확하게 제공할 수 있는 증거기반의 구축이 필요하다. 또한 기록의 품질을 지속적으로 보장할 수 있는 기록관리시스템을 구축하여 보존하고 서비스되어야 한다. 이에 따라 기업의 설명책임정보에 대한 기록관리 방안에 대해 설계해보고자 한다.

1) 기록의 생산 및 획득 프로세스 재설계

증거기반 설명책임을의 첫 단계는 설명책임을 위한 필수적인 기본 기록을 생산하는 것이다. 기업의 기록이 증거력을 갖고 설명책임을 증거로 사용되기 위해서는 기록이 생산 시점에서부터 기록의 품질요소를 획득하여 정확하게 생산되는 것이 중요하다. 기록을 발생시키는 업무는 ‘행위-업무과정-기능-목적’으로 구성되어⁵⁶⁾ 있으며, 이 업무와 관련된 내용이 업무 맥락 속에서 기록으로 온전하게 정확하게 표현되는 것이 중요하다. 기록 형식의 완전성과 기록 생산과정에 대한 통제에서 기록의 신뢰성이 획득될 수 있으므로 기록이 일상적 업무과정 속에서 밀접하게 연계되어 생산될 수 있도록 통제될 필요가 있다.⁵⁷⁾ 따라서 증거기반의 접근방식에 따라 설명책임을 명백한 증거인 기본 기록이 업무 과정과 연관되어 생산되는 것이 중요하다.

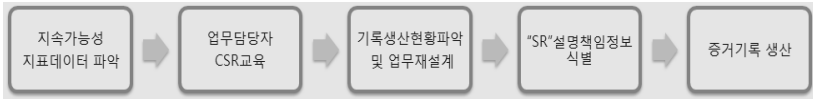
보고서의 내용은 매년 이해관계자의 참여 및 내부 회의 등을 통해 변화가 생기기 마련이다. 또한 지표 데이터를 작성하기 위한 근거 기

56) 김익한, 「기록관리를 기반으로 한 통합형 지식관리시스템 구축 방향 연구」, 『정보관리학회지』, 21(2), 2004, 164쪽.

57) Luciana Duranti, “The Concept of Electronic Record”, 2002, 재인용, 서혜란, 『기록관리론-증거와 기억의 과학』 아세아문화사, 2014, 20쪽.

록이 어느 지표에서는 매번 고정될 수 있으며 어느 지표에서는 해마다 변동이 생길 수도 있다. 그러나 보고서의 가이드라인은 내용의 신뢰성과 일관성을 위해 해당 지표에 대한 문서출처와 잠재적 정보원의 범위를 제공하고 있다. 이는 해당 업무부서와 담당자가 관련 기록을 생산하기 위한 절차와 원자료(raw data)들을 미리 준비할 수 있음을 알 수 있다. 따라서 해당 기록에 대한 생산 의무를 직무기술서 또는 표준운영절차 상에 규정하고 운영함으로써 신뢰할 수 있는 기록을 생산 및 축적하여 증거로서의 역할을 할 수 있는 기반을 구축할 수 있음을 알 수 있다. 이에 따라 CSR 담당자는 각 지표와 담당부서, 업무 프로세스를 파악함으로써 관련 기록과의 매핑(mapping)을 통해 증거기록을 확보할 수 있어야 한다.

〈그림 4〉 지속가능성을 고려한 증거 기록 생산 체계



SR설명책임정보에 대한 의무생산 규정과 CSR교육 및 업무 재설계를 마친 업무 담당자는 기록의 생산 단계에서 두 가지 사항을 고려해야 한다. 첫째는 '지속가능성'과 관련된 내용인가? 둘째는 '공개'가 가능한 기록인가? 주기적인 CSR교육을 통해 본인 업무에서 생산되는 기록이 지속가능성 보고 지표와 관련이 있는지를 파악하고 해당 기록이 공개될 수 있는지의 여부를 판단하여 접근 권한에 대한 사항을 시스템 상에 정확히 저장하여 메타데이터의 요소로 확보하여 'SR설명책임정보'⁵⁸⁾로 축적해야 한다. 기업에서 사용하는 업무정보시스템에 따라 생산되는 형식과 포맷은 다르지만, 이에 대한 기록을 취합하는 기록관리시스템에서

58) 본 연구에서 보고서의 지표데이터 작성을 위한 원자료, 업무기록을 'SR(Social Responsibility) 설명책임정보'로 정의하였다.

표준포맷으로 변환하여 관리 할 수 있다.

CSR 담당자는 중대측면 파악 및 보고서 작성 범위가 결정되면 지표와 이에 대한 근거 기록을 파악하여 업무 담당자가 문서 생산 시 설정해 놓은 'SR설명책임정보'를 분류체계 그대로 취합하여 보고서 작성에 이용할 수 있다. 생산 단계에서 SR정보에 대한 식별이 누락되었거나 추가로 필요한 사항이 있다면 업무담당자와 기록관리 담당자와의 논의를 통해 원하는 기록을 정확하게 취합해야 한다.

SR설명책임정보를 위한 기록생산 재설계 과정이 정착하기에는 시간이 소요되지만 반복적인 작업을 통해 정착된다면 지속가능성 보고를 위한 기록 취합 과정에서 필요한 자료를 빠르게 선별하고 정리할 수 있다.

예를 들어, 직원의 직무수행능력 향상을 도모하는 교육/훈련 업무는 '교육신청 및 접수, 교육대상자 평가 및 선정, 교육계획 수립 및 실행, 교육비용 산정, 교육사항 현황 관리, 정산 및 경비 처리'의 프로세스를 가지며 '대상교육자정보, 교육과목 및 일정, 교육대상자 현황, 교육결과 보고서'와 같은 기록을 생산한다.

〈그림 5〉 인사/교육 프로세스와 생산 기록



교육/훈련 담당자는 업무 과정 중에 생산한 기록을 전자결재시스템과 같은 업무정보시스템에 등록하고 등록함과 동시에 해당 정보는 인사정보 DB의 사원정보와 훈련정보 상에 데이터 값으로도 축적이 된다. 사원정보의 성별, 직급, 입사일 등과 훈련정보의 교육일자, 교육내용 등

의 정보들은 보고서의 G4-LA9 “근로자 1인당 한 해에 받은 평균 훈련시간(성별, 근로자 범주별)” 근거자료로 사용되며, <그림 6>과 같은 산출물을 나타낼 수 있다.

<그림 6> 지속가능성보고서 LA9 지표 데이터 예시

임직원 교육실적					교육시간 및 비용				
구분	남성		여성		구분	단위	2011년	2012년	2013년
	인원수	인당교육시간	인원수	인당교육시간					
2011	11,758	111	8,907	167	인당 교육시간	시간	76	85	43
2012	11,867	100	8,897	125	인당 교육비용	만원	120	140	100
2013	11,724	101	8,709	131					

* 자료 : 대한항공(좌, 41페이지), 포스코건설(우, 64페이지)의 2014년도 지속가능성보고서

이와 같은 보고서 지표와 관련된 기록을 생산하기에 앞서 담당자에게 해당 기록 생산이 설명책임정보임을 인식시키는 교육을 실시하고 담당자는 기록 생산 과정에서 ‘SR설명책임정보’라는 메타데이터를 설정함으로써 CSR담당자는 보고서를 취합하기 위한 과정을 단축시키고 해당 지표에 대한 증거기록을 확보할 수 있는 것이다.

기록의 생산 및 획득 프로세스를 재설계함으로써 지속가능성 보고체계에서 얻을 수 있는 이점은 세 가지로 정리할 수 있다. 첫째, 생산 프로세스에서 지표 데이터를 식별함으로써 자료 수집에 드는 절차가 간소화되어 시간과 비용의 절감을 기대할 수 있다. 둘째, ‘지속가능성’을 고려한 기록 생산의 루틴화로 업무 담당자가 바뀌어도 지속가능보고의 인수인계 과정에서 업무의 단절 없이 지속적인 수행이 가능하다. 셋째, 업무 담당자의 CSR과 지속가능성에 대한 교육을 통해 지속가능성을 고려한 업무 수행을 함으로써 윤리적인 사내 문화가 형성되고 기업의 신뢰적 이미지 구축에 기여할 수 있다.

2) 설명책임정보의 식별 및 관리 기능 설계

기업에서는 전자결재시스템, 전자상거래시스템, 고객관리시스템, 재무관리시스템, 인사관리시스템 등과 같이 조직과 고객 간의 처리행위를 용이하게 하는 1차적 목적을 가진 업무정보시스템을 구축하여 사용하고 있다. 기업 규모 및 환경에 따라 시스템을 하나의 서버에서 운영하거나 각각 운영하고 있기 때문에 보고서에 사용하는 기록을 취합하는데 어려움이 있다. 이러한 업무정보시스템은 끊임없이 업데이트되고(주기성), 변형이 용이한(가공성) 역동적인 데이터를 지니며, 현재의 데이터만을 보유(비중복성)하는 특성이 있기 때문에 기록이 가져야 할 진본성, 신뢰성, 무결성, 이용가능성에 대한 도전을 받을 수 있다. 뿐만 아니라 업무 활동에 대한 증거력의 상실로 업무 수행과 의사결정, 법적 요건과 같은 증거 목적을 위해 필요한 업무상의 핵심 정보에 대한 접근이 어려워질 수 있으며 업무 활동에 대한 증거를 시기적절하게 제시하지 못함으로써 신용과 신뢰도 하락, 재정적, 법적 불이익을 받을 수 있다. 이를 해소하기 위해서는 ISO 15489에서 요구하는 기록의 품질을 지속적으로 보장할 수 있는 기록관리시스템을 구축함으로써 기업의 증거기반 설명책임을 지원할 필요가 있다.⁵⁹⁾ 기록관리시스템은 업무시스템 내에 존재하는 기록에 대해 증거를 기록한 정보를 확인하고 필요한 연관 관리 정보와 업무 맥락, 기록관리 맥락을 포함한 메타데이터의 획득 요건을 제시함으로써 증거로서의 요건을 충족시킬 수 있다.

기록의 생산 환경이 전자화 되어 가면서 '전자기록'은 시간과 공간의 제한을 넘어선 가상의 '논리적 객체'로 존재하므로 업무를 위한 용도와 보존 목적으로 동시에 접근이 가능하여 다차원적으로 관리될 수 있

59) 국가기록원, 『ISO 16175 : 전자업무환경에서의 기록관리 원칙 및 기능요건』, 44-47쪽.

다.⁶⁰⁾ 그러나 전자기록은 매체의 특성상 변형과 훼손, 유실이 되기 쉽기 때문에 오랜 기간이 경과해도 기록물이 생산된 당시에 갖고 있던 내용을 그대로 재현하여 접근할 수 있도록 보존되어야 업무활동에 대한 증거와 업무에 대한 법적 증거로서 효력을 가질 수 있다. 해마다 보고서는 현용·준현용 기록을 바탕으로 작성이 되지만 완성된 이후에는 기업의 업적과 연관되어 역사적 가치를 지닌 영구기록의 대상이 된다. 따라서 보고서의 영구보존과 함께 기본자료 및 증거 기록인 SR설명책임정보도 함께 영구보존의 대상으로 지정하여 기록의 메타데이터, 문서보존포맷, 전자기록 원본, 전자서명을 갖춘 장기보존포맷으로 변환하고 이를 보존하여 장기적으로 기업의 설명책임을 보장할 수 있어야 한다.

기록관리시스템으로 입수된 SR설명책임정보 또한 기록물 관리기준에 따라 보존연한과 공개여부, 접근권한의 속성을 부여받고 내용 메타데이터와 정보 메타데이터를 포함하여 기록의 품질 요소를 획득하여 관리해야 한다. SR설명책임정보는 앞에서 언급한 바와 같이 업무정보시스템에서 생산 및 접수된 기록으로, 시스템 상에서 데이터 세트의 유형으로 존재하며 이메일과 같은 내·외부의 서신 유형, 국가 기관에서 발송한 명세서의 유형, 휴대폰의 사례와 같이 미디어의 유형도 포함된다. 기업에서 사용하고 있는 시스템의 종류가 다양하고 각 해외 네트워크에 적용되는 현지법 등의 차이가 존재하므로 이러한 다양성을 포괄할 수 있는 체계적인 관리 체계를 갖추어야 증거로서의 품질을 유지하고 이용가능한 정보로서의 활용이 가능하다.

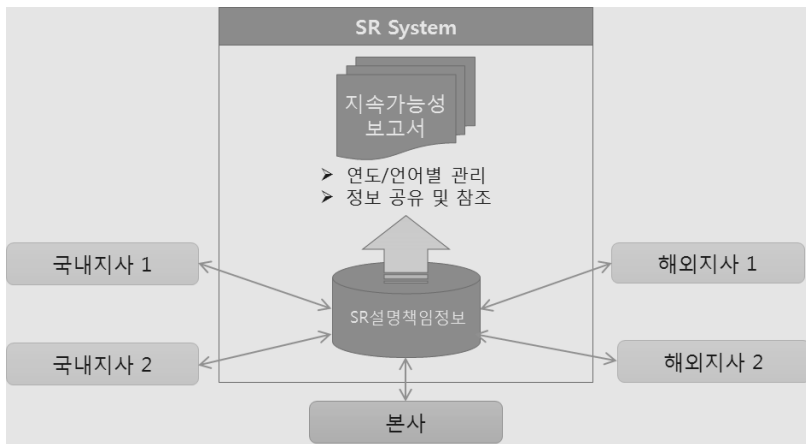
지속가능성과 관련된 업무를 하는 담당자는 업무정보시스템을 이용하여 기록을 생산하면서 메타데이터의 한 요소로 'SR'을 식별하여 등록하고, 이는 기록관리시스템으로 전송된다. 기록관리시스템은 입수된 기록들 중 'SR'로 식별된 기록을 SR시스템으로 전송하는데, SR설명책임정

60) 서혜란, 『기록관리론-증거와 기억의 과학』, 아세아문화사, 경기, 2014. 28쪽.

보의 메타데이터에는 보고서 지표 데이터 해당 여부, 공개여부, 개인정보포함 여부, 영업비밀 여부 등의 분류 정보를 포함해야 한다. 보고서 작성에 필요한 정보는 그대로 SR시스템으로 획득하고, 기존 시스템에 내용을 두고 내용을 참조해야 하는 경우에는 위치참조 값을 획득하여 SR시스템 상에서 '정보맵'을 구축하여 관리해야 한다. 또한 글로벌 기업의 경우 국내외 지사에서 작성된 SR설명책임정보를 본사의 SR시스템으로 취합하여 관리할 수 있다.

CSR담당자는 본사 및 각 지사에서 생산된 SR설명책임정보를 바탕으로 보고서를 작성할 수 있으며, 각 지사에서 작성된 다양한 언어와 형태의 보고서도 SR시스템으로 취합하여 통합 관리할 수 있다.

〈그림 7〉 SR시스템의 SR설명책임정보 관리



3) 설명책임에 필요한 인프라 구축

지속가능성은 기업의 단기적 성과가 아닌 오랜 기간에 걸쳐 기업의 생존과 결부되어 나타나는 성과이다. 이를 위해 기업에서는 CSR전담부

서나 CSR위원회, TFT 등을 구성하여 관련 프로그램을 운영하고 보고서를 작성한다. 그러나 지속가능성에 대한 성과 보고는 전사차원 기록의 결집이며 이에 대한 결과이기에 SR설명책임정보를 지속적으로 관리하고 유지할 수 있는 법적·조직적 체계가 마련되어야 한다.

관련 규정 측면으로는 기업에서 생산 한 기록과 SR설명책임정보, 그리고 이에 대한 관리 및 지원을 수행하는 조직 및 시스템과 관련한 기록관리 체계에 대한 규정을 마련하고 공식화하여 기록관리 체계에 대한 일관성과 목적성, 객관성을 부여하는 준거를 마련할 필요가 있다. 관련 규정은 기업의 지속가능성과 관련된 SR설명책임정보를 명시한 규정, 기록관리 전담부서에 관한 규정, 문서관리에 관한 규정이 해당된다.

우선 보고서에 대한 증거내용을 확보하기 위해서 표준운영절차 또는 실무 강령과 같은 규정류에서 관련 기록에 대한 생산을 의무화해야 한다. 해당 규정에는 지속가능성과 관련된 업무를 파악하고 이와 관련된 업무를 수행하는 과정에서 산출되는 기록을 의무적으로 생산할 수 있도록 업무 절차서와 함께 산출 기록물을 목록화하고 SR설명책임정보로 지정하여 업무 수행과 관련하여 해당 기록을 생산 및 접수하였을 때 반드시 업무정보시스템 상에 “SR”의 메타데이터 요소를 함께 등록하도록 명시하여 증거기반의 설명책임 체계에 입수될 수 있도록 함으로써, 규정상에서 SR설명책임정보에 대한 관리를 명시하고 의무화 하는 것이 필요하다.

조직 구성 측면으로는 CSR전담부서 내에 기록물관리 전문요원을 배치하여 보고서 작성을 위한 증거기반 체계를 지원하고, 단계적으로 기록관리 전담부서를 설치하여 전사차원의 기록관리 체계를 구축할 필요가 있다.

CSR담당자는 CSR에 대한 본질적 이해와 기업 내외부와의 소통 능력, CSR에 대한 추세 분석과 보고서 작성을 위한 가이드라인에 대한 이해도가 요구된다. 보고서의 작성은 지표 항목 및 정보 데이터에 대한 논

은 이해도와 신뢰성에 대한 품질평가능력이 요구되므로 이에 대한 전문적 지식과 실무경험을 함양한 실무자의 배치가 필요하다. 또한 양질의 보고서를 산출하기 위해서는 각 업무부서에서 생산된 기록에 대한 파악 및 이를 취합하는 과정이 필요한데, 이러한 작업을 원활하게 수행하기 위해서는 정확한 기록의 접근이 가능한 기록물관리 전문가인 ‘레코드 매니저(Records Manager)’를 CSR전담부서에 배치하여 협업 체계를 구축할 필요가 있다.

레코드 매니저는 기업의 일상 업무 과정에서 생산되는 기록 중 SR설명책임정보를 선별하여 입수, 분류 및 유지하는 작업을 전담하며 이에 대한 보안과 이용을 보장할 수 있는 배타적인 전문 지식을 갖추어야 한다. 또한 지속가능보고서와 관련된 정보 소스, 서식 및 매체 등의 표준화 작업을 통해 공식 기록으로서의 품질을 보장하고 적절한 기록관리 리소스를 식별하며, SR설명책임정보의 보존방법을 결정하고 환경을 설정하는 업무를 수행해야 한다. 앞에서 살펴본 바와 같이 보고서를 작성하기 위한 근거는 단일 업무에서 생산할 수도 있지만, 여러 부서에서 산출된 근거가 취합되는 경우도 있다. 때문에 각 업무부서에서 지정되는 SR설명책임정보가 체계적으로 정리 및 관리가 되지 않을 경우 보고서를 작성하는 CSR담당자에게 오히려 혼란을 줄 가능성이 있다. 따라서 해당 지표와 관련된 정확한 기록의 접근을 증대하는 역할을 하는 레코드 매니저의 역할이 중요하다고 볼 수 있다.

원활한 기록관리 체계의 수행을 위해서는 IT전문가의 역할 또한 중요하다. IT전문가는 기록의 보존 매체에 대한 표준화와 변환을 담당하고 기록관리시스템의 관리를 담당한다. 현재 업무 처리에 있어 종이기록과 전자기록이 혼용되고 있고, 사용하는 업무정보시스템의 종류도 다양해 보존 방법을 표준화하여 관리해야 한다. 따라서 장기보존포맷을 결정하고 기록관리 시스템에 맞게 변환하는 작업을 통해 기록을 보존하고 활용을 보장할 수 있는 환경을 마련해야 한다. 또한 SR설명책임정보

에 대한 보안을 담당하여 이해관계자의 기록 접근을 보장하고 동시에 시스템을 운영하면서 일어날 수 있는 위험에 대한 예방 및 관리를 담당하는 IT전문가를 배치함으로써 기업 기록관리 프로세스의 전문성과 연속성을 확보할 수 있어야 한다.

〈표 6〉 증거기반 구축을 위한 각 분야별 담당자의 역량 및 역할

분야	역량 및 역할
CSR	CSR 추세 분석, 지속가능성보고서 지표 데이터 분석 정보 및 데이터에 대한 품질 평가 능력
기록관리	지표 데이터 작성을 위한 정확한 기록 접근 제공 SR설명책임정보의 품질 관리
IT	다양한 업무정보시스템에 대한 이해 및 시스템 연계 능력 기록관리 시스템 구축 및 운영, 장기보존포맷 변환 및 관리

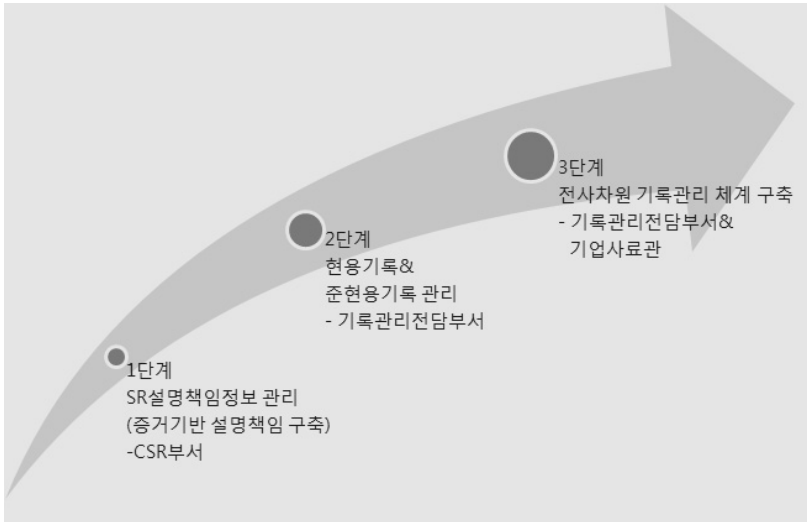
SR설명책임정보에 대한 증거기반 설명책임 체계의 구축 후에는 기업에서 생산되는 전체 기록을 전문적으로 관리하고 보안 및 통제를 수행하기 위한 전담부서로 확장할 수 있다. 전사적 기록관리 체계의 원활한 운영을 위해 CEO 직속 기구 등 특정부서에 소속되지 않은 독립 조직으로 편재함으로써 기업 내에서의 위상을 확립하고 기업의 전략과 기록관리 전략을 함께 운용하는 것이 중요하다. 조직의 규모는 기업의 규모와 업무의 세분화 정도에 따라 정할 수 있으며, 각 업무를 수행할 수 있는 최소 1인 이상의 전문 인력을 배치해야 한다.⁶¹⁾

기록관리 전담부서는 전사의 기록관리 체계 운영과 기업 내부의 지식정보와 프로젝트 자료를 체계적인 관리 기능을 수행한다. 전사적 정보자원을 집중 관리하고 기록의 증거력을 보존함으로써 업무에 따른 각종 위험 발생 시 기업이 수행한 업무의 정당성을 확보할 수 있도록 지원할 수 있다. 또한 전자기록과 일상 업무 과정에서 생산되는 기록

61) 임중철, 「기업자료관리전략 수립을 위한 프레임워크 개발」, 명지대학교 기록과 학대학원 석사학위논문, 12쪽.

을 입수하여 분류 및 유지하고 이용과 보안을 담당하며 지식 및 정보 관리뿐만 아니라 데이터 보호 및 정보 자유와 같은 컴플라이언스의 대응을 지원한다. 특히 조직 또는 조직 전반에 걸쳐 정보 소스를 표준화하고 적절한 기록관리 리소스를 식별하며, 전자 또는 종이 기반 정보의 관리 감독을 통해 행정적, 법적, 금융 요구사항을 충족할⁶²⁾ 수 있는 근거 기록을 통제함으로써 증거기반의 설명책임을 지원할 수 있으며, 단계적으로 기업의 역사적 가치를 제공할 수 있는 사료의 기반을 구축할 수 있다.

〈그림 8〉 단계적인 기업 기록관리 체계 구축



기록관리 전담부서의 역할이 원활하게 운영되기 위해서는 각 부서와의 협업 및 협력체계가 긴밀하게 이루어져야 한다. 각 업무 부서에는 기록물관리 책임자를 지정하여 생산되는 기록 및 기록철의 등록과

62) <http://www.prospects.ac.uk/records_manager_job_description.htm>.

관리, 기록물의 정리, 보관 및 이관에 대한 사항과 부서 내 생산되는 기록 분류에 대한 기준을 세우는 역할을 수행해야 한다. 이를 통해 업무 프로세스와 함께 기록관리가 체계적으로 수행될 수 있도록 지원함으로써 각종 위험요소에 대한 예방과 컴플라이언스에 대한 효율적인 대응 및 기업의 투명성을 보장할 수 있는 증거기반의 체계를 구축할 수 있다.

4) SR시스템과 기록관리시스템의 연계 구축

기록관리시스템으로 입수된 기록 중 업무 담당자가 'SR'의 속성을 지정한 기록을 취합하고 관리하는 증거기반의 설명책임 시스템인 'SR시스템(Social Responsibility System)'을 제안하고자 한다. 이는 기록관리시스템과 연계된 SR시스템을 이용하여 보고서를 작성함으로써 이해관계자에게 신뢰성 있는 기록을 제공하기 위함이다.

SR시스템은 SR설명책임정보를 취합하여 관리하는 시스템으로, 업무 정보시스템에서 'SR'이라는 메타데이터로 식별된 기록을 모아 관리 및 보존, 활용할 수 있는 시스템으로 구축할 수 있다. SR시스템의 설계 모형은 임진희·우수영⁶³⁾의 '설명책임 정보시스템 구축 모형'에 사용된 구조를 적용하였다. 설명책임 정보시스템은 정보공개와 공시에 대응하는 기능을 탑재한 시스템으로 설명책임과 관련된 증거 정보를 선별하여 획득하고, 이에 대한 고유 식별자를 부여하여 관련된 메타데이터를 획득하여 접근할 수 있도록 설계된 시스템이다. 본 연구에서는 기업의 지속가능성에 관련된 설명책임과 관련되어 증거기반을 구축하고 이를 제공하는 시스템을 구축하고자 'SR설명책임 정보시스템'의 구조를 설계하였다.

63) 임진희·우수영, 앞의 글, 121~122쪽.

〈그림 9〉 기록관리시스템과 SR시스템 연계 구축 모형



SR시스템의 SR설명책임정보를 취합하는 방식은 중앙집중형과 개별형으로 고려해볼 수 있다.⁶⁴⁾ 중앙집중형은 SR설명책임정보를 기록관리시스템을 거쳐서 SR시스템으로 이관하는 방식이며 개별형은 SR설명책임정보를 SR시스템을 구축하여 그대로 이관하는 방법으로, 기존에 RMS가 구축되어 있다면 중앙집중형을, RMS가 구축되어 있지 않다면 우선 개별형으로 구축하고 차후에 RMS의 도입을 고려할 수 있다. 두 시스템 모두 기록의 진본성을 보장할 수 있도록 엄격하게 설계되어야 한다.

각 업무정보시스템에서 'SR설명책임정보'로 식별되어 생산된 기록은 기록관리시스템을 거쳐 'SR시스템'의 정보맵으로 취합이 되며 CSR담당자는 이를 기반으로 보고서를 작성하고 이해관계자에게 제공할 수 있다. SR시스템에 모인 설명책임정보는 그 가공형태에 따라 원자료(raw data), 취합자료(aggregated data), 분석자료(analytic data), 발췌자료(extracted data) 등의 형태⁶⁵⁾를 가지게 된다. 지표 데이터에 대한 내용은 1차적으로 보고서 상에 표현되며, 이에 대한 자세한 내용 또는 증거기록은 업무담당자

64) 조은희·임진희, 「행정정보 데이터세트 기록의 선별 기준 및 절차 연구」, 『기록학연구』 19, 2009, 261쪽.

65) 임진희, 「설명책임 메커니즘을 통한 공공기관 업무정보의 추구 및 제공 과정에 관한 연구」, 연세대학교 정보대학원 박사학위 논문, 2010, 144쪽.

와 CSR담당자에 의해 설정된 '접근 권한'에 따라 2차적 정보로 이해관계자를 비롯한 각 지사 또는 내부 직원들에게 기업의 기록을 제공할 수 있다.

기록관리시스템과 SR시스템의 연계 구축은 이해관계자에게 폭 넓은 증거정보를 즉시 제공할 수 있는 환경을 마련함과 동시에 기업 경영과 관련되어 이해관계자의 참여 기회를 제공할 수 있는 계기가 될 것으로 보인다.

5. 맺음말

지속가능성보고서는 기업이 직면하고 있는 주요한 지속가능성 이슈 및 경영 전략, CSR과 관련된 경제, 환경, 사회적 성과에 대한 설명책임을 목적으로 발간되고 있다. 이를 바탕으로 외부 이해관계자들은 기업의 투자가치를 판단하고 내부 조직은 성과 관리, 목표 달성에 대한 평가 등 경영 전략에 대한 평가의 수단으로 활용되고 있지만 이에 대한 신뢰성 의혹은 여러 차례 제기되어 왔다.

기업의 CSR 정책을 제시하고 있는 이 보고서들은 단순히 현재의 이슈들을 해결하기 위한 것이 아니라 이해관계자들에 대한 장기적인 약속이다. 따라서 이러한 성과를 보고하기 위한 기반 기록 및 데이터도 중장기적 관점에서 체계적으로 관리해야 할 필요가 있다.

설명책임은 설명의 의무가 있는 행위주체와 이에 대한 심판 또는 제재를 가할 수 있는 상대주체가 존재한다. 이들 사이에는 '정보'라는 매개체가 있으며 이 정보의 신뢰성 판단은 정보가 객관적인 증거력을 포함하고 있는지의 여부로 결정될 수 있다. 이에 따라 업무에 대한 내용과 맥락이 담긴 기록이 설명책임을 입증할 수 있도록 증거기반 설명책임에 대한 개념을 적용하고 이를 체계적으로 구축하기 위한 방안을 연

구해보았다.

보고서를 발간하는 기업이 해마다 증가함에도 불구하고 여기에서 제공되는 데이터들이 출처나 증거 정보가 충분히 제공하고 있지 않은 점은 신뢰성에 대한 의혹으로 이어지고 있다.

기업의 지속가능성에 대한 신뢰성은 기업 경영 과정 및 성과와 관련된 기록, 즉 설명책임정보를 축적하고 이해관계자의 요구에 적극 대응하거나 자발적으로 제공함으로써 자연스럽게 해소할 수 있다. 신뢰성 확보를 위한 증거기반의 구축은 업무와 밀접하게 연관된 필수기록을 생산 및 접수하고 이를 이용 가능하도록 표준화하여 관리하고 이 기록들을 이해관계자에게 적시에 제공함으로써 이루어질 수 있다. 이에 따라 기업의 지속가능성과 관련된 설명책임정보를 증거기반의 접근 방식에 따라 관리할 수 있도록 설계해보았다.

기업의 증거기반 설명책임을 위해서는 첫째, 기록의 생산 단계에서 기록의 품질요소를 획득하고 설명책임을 필요한 기록을 의무적으로 생산하고 SR설명책임정보라는 메타데이터 요소로 지정하여 증거를 관리해야 한다. 둘째, 기록관리시스템을 구축함으로써 전자기록의 신뢰성을 확보하고 장기보존을 보장해야 한다. 셋째, 조직체계 및 규정으로 기업의 전문적인 기록관리 체계를 단계적으로 구축하고 관련 업무 담당자와의 협업 체계를 수립해야 한다. 넷째, SR설명책임정보를 취합 및 관리할 수 있는 SR시스템과 기록관리시스템을 연계하여 증거 기록을 제공할 수 있는 기반을 구축해야 한다. 이러한 증거기반 설명책임을 체계로 통해 정보를 표현하기 위한 방법으로 웹 기반 보고서를 도입함으로써 제공하는 정보의 유형과 범위를 확장하고 이에 대한 접근을 용이하게 함으로써 기업의 신뢰성 있는 설명책임을 지원할 수 있어야 한다.

기업에서 기록관리를 해야 하는 이유 중 하나는 설명책임에 대한 요구에 즉시 대응하여 기업의 위기상황을 해소하기 위함이다. 또한 지속 가능한 경영을 위해 각 분야에 끼치는 영향에 대한 책임의식을 가져야

하며 이해관계자와 소통해야 한다. 기업이 사회의 한 구성원으로서 공생하기 위해서는 경영의 투명성은 필수이며, 이는 체계적인 기록관리가 뒷받침 할 수 있음을 나타내고자 하였다. 이러한 증거기반 설명책임은 CSR, 지속가능성보고서만이 아닌 기업 재무 공시 또는 대학 정보 공시와 같은 공시성 업무 담당자들도 증거 기록에 대한 생산과 관리에 대해 고려해야 할 점으로 보인다.

비록 이 연구에서는 지속가능성보고서라는 CSR의 한 부분을 통해 기업 기록관리의 필요성과 이를 위한 방안에 대해 논의해보았으나, 기업의 기록관리는 단지 CSR만을 위한 것은 아니기에 전체적인 업무효율성 및 생산성의 증대에 기여하고 기업의 사회적 책임까지 이어질 수 있는 기록관리의 순환구조를 조밀하게 밝힐 수 있는 후속 연구가 이어지길 기대해 본다.

ABSTRACT

A Study on the Records Management for Evidence-Based Accountability of Corporations : Focusing on Sustainability Reports

Jung, Mi Ri · Yim, Jin-Hee

Corporations report their economical, environmental, social influences and achievements through sustainability reports. Apart from the financial reports, which are subject to legal restrictions, sustainability reports inform non financial achievements of a corporation, thus the reliability of the information is solely dependent on the corporation itself. The current sustainability reports are of types that cannot include proof or source of the index data, thus they are tended to be regarded as means of publicity. The reliability of the reports is often questioned.

This research applied the concept of Evidence-Based Accountability, which will allow the confirmation of accountability through records including contents and context of the tasks. Evidence-Based Accountability means producing and accumulating witness records of actions, then managing the records as usable information and use them as accountability information.

Index data from sustainability reports of domestic corporations and web based reports of Vodafone was reviewed. Measures to link task records as proof of index data was studied.

To make this possible, record production and acquisition system was

redesigned in order to secure required records as evidence. Linked build-up of SR system and RMS was proposed. The proposed system will allow collection and management of records as SR accountability information, and provide the data when necessary. Also, corporate infrastructure was proposed. This infrastructure will build a professional records management system in stages, through organizational system and regulations. Cooperation of staff in this infrastructure will support reliable corporate accountability.

Key words : Corporate Social Responsibility, Sustainability reports, Corporate records management, Evidence-based Accountability, Accountability Information