

# CSR과 ISO26000 : 유럽연합에 대한 영향

Martin Neureiter (CSR Company 파트너, SR작업반 TG6 의장)

## ■ 머리말

인터넷의 수많은 소셜 플랫폼 중 하나인 링크드인(linkedin)에는 “ISO26000이 세계를 변화시킬 것인가?” 라는 질문을 하는 포럼이 있으며, ISO26000이 향후 기업 및 다른 기관의 일하는 방식에 큰 영향을 줄 것이라는 게 포럼의 전반적인 분위기이다. 이 글을 통해 ISO26000이 유럽에 미치는 직접적인 영향에 대해 논의해 보고자 한다.

## ■ ISO26000 제정과정에서의 유럽의 역할

11월 1일 국제표준 ISO26000 사회적 책임(International Standard ISO26000 Social Responsibility)이 세상에 공개되었다. 제네바에서 작은 의식을 통해 언론과 귀빈들에게 발표되었다. 10년간의 노력이 결실을 거둔 것이다. 필자는 이 중 5년간 태스크 그룹(Task Group: TG) 6- 이행의 의장을 맡았다. 이 그룹은 표준을 어떻게 이행하는지, 표준을 이행하기 위해서는 어떤 과정이 필요한지, 더 자세히 말하면 사회적 책임을 어떻게 조직에 통합시킬 것인가 하는 문제를 다루었다.

이 표준이 국제표준화기구(ISO)의 대표적인 표준이 될 것이라는 기대감은 높다. 162개국의 회원들을 두고 있으며 모든 국내 표준화기구를 관장하는 포괄적인 기관인 ISO는, 세계적으로 의미가

있어야 한다'는 하나의 슬로건을 기반으로 글로벌 표준을 제정한다. 이 슬로건이 ISO26000의 원칙이기도 하다.

ISO26000은 처음부터 이미 이러한 기대를 넘었다고 말할 수 있다. 99개국이 표준 제정에 참여했는데 이는 역대 최고의 참가국 수이다. 비교를 하면 ISO9000 제정 당시에는 34개국이 적극적으로 참가했다. 따라서 ISO26000의 경우 거의 3배나 되는 많은 국가가 참가한 것이다. 필자가 담당한 실무그룹 회의에는 450명의 전문가가 참석해, 사회적 책임에 대한 회의는 총회보다도 규모가 큰 ISO 역사상 최대의 행사가 되었다. 또한 44개의 이른바 연락 기관들이 참가했는데 유엔(UN), 세계보건기구(WHO), 유럽집행위원회(European Commission) 등 많은 기관들이 있었다.

그 과정에서 유럽은 무엇을 했는가? 물론 주도적인 역할을 했다. 사무국 역할을 하는 실무그룹의 부의장은 스웨덴 출신이었다. 표준의 초안작성을 담당한 3개의 TG 의장 중 2명은 유럽 출신이었다. 핵심 주제를 담당한 TG5의 경우 프랑스의 피에르 마조(Pierre Mazeau)가 의장이었으며, 오스트리아 출신인 필자는 이행을 담당하는 TG6의 의장을 맡았다. 동유럽의 경우 차이가 있었지만 거의 모든 유럽국가들이 표준 마련 과정에 참여했으며 그 과정은 점진적으로 진행되었다. 유럽은 단순히 참여만 한 것이 아니라 결론에 도달하도록 적극적으로 관여했으며, 가능한 한 유럽이 원하는 많은 주제들이 이 국제 표준에 포함되도록 했다.

유럽이 관심을 둔 분야는 주로 인권, 노동권, 소비자 문제, 환경, 공정한 운영관행, 조직의 지배구조 등이다. 지역사회 개발 문제는 의제에 그다지 등장하지 않았는데 이는 개발도상국들이 추진하도록 남겨둔 것이다. 언급한 주제와 관련해 유럽은 상당히 일치된 접근방식을 보였다. 다자간 이해관계자가 참여하는 과정으로 진행되었는데 다음과 같은 6개의 이해관계자 그룹이 있었다: 경영계/ 정부/ NGO/ 노동계/ 소비자/서비스, 지원, 연구 및 기타 그룹(Service, Support, Research and Others : SSRO). 이 과정에서 유럽의 이해관계자들의 반응은 상당히 유사했다. 따라서 하나의 패턴을 볼 수 있었다. 일부 경영계 대표들이 변화에 대해 관심을 보이기는 했으나 경영계는 이 표준을 만드는 것을 전혀 반기지 않았다. 단, 해당 표준이 경영체계 표준이 아니며 제3자 인증을 의도하지 않는다면 표준을 용인할 수 있다는 태도를 보였다. 이는 미국의 입장과는 상당히 다른 것이었다. 미국의 경우 끝까지 표준의 내용과 개념을 약화시키려고 노력했으며 표준이 아예 마련되지 않기를 바랐을 것이다. 여기서 유럽의 입장은 오히려 개도국의 경영계와 상당히 유사했다. 이러한 사실은 투표 당시 미국뿐 아니라 중국과 인도가 부정적 견해로 주로 아프리카와 아시아 국가들에게 로비

노력을 전개했는데, 다양한 단계에서 이들 국가의 대표자들이 이에 저항했으며 유럽의 입장과 유사하게 투표를 했거나 총회에서 긍정적인 언급을 한 것을 보면 잘 알 수 있다.

유럽 국가들은 과정 전체에서 매우 긍정적인 태도를 견지했으며 표준 제정을 강력히 지지했다. 이는 8번의 실무그룹 회의 중 3번이 리스본, 비엔나, 코펜하겐 등 유럽에서 개최되었다는 사실에서도 잘 알 수 있다. 이것은 유럽의 강력한 의지를 보여주는 것이었다.

유럽의 NGO 역시 전반적으로 이 과정을 지지했다. 물론 표준이 충분히 포괄적이거나 충분히 엄격하지 않을 수도 있기 때문에 항상 결과에 만족한 것은 아니었다. 하지만 논의를 통해 매우 건설적인 대화와 결과를 얻을 수 있었다. 그 과정에서 1개의 NGO만이 탈퇴했는데 런던에 있는 국제사면위원회였다. 이 표준이 아무런 결과도 없는 선언에 불과할 것이라고 우려했기 때문이다.

연구 및 기타 그룹(SSRO)은 긍정적이었으나 이는 유럽에서뿐 아니라 전 세계적인 동향이었다.

노동계의 경우 상황이 다르다. 노동계는 처음부터 이 과정에 참여하는 것 자체를 매우 꺼렸다. 노동계는 협상 결과 얻은 불리한 문제나 표준을 노조가 논의하는 포럼이 아니라 그 과정의 결론으로 법을 제정하는 것을 원했다. 하지만 논의에서 제외되어 외부인으로서 불평만 하는 것보다는 제정 과정의 내부에 참여해 절차와 결과 형성에 기여하는 것이 낫다고 판단해서인지 결국 노동계는 참여했다. 유럽의 노동기구들이 많이 참여하지는 않았지만 노동계는 논의 과정에서 매우 강력한 목소리를 내었다. 아시아의 국제 노조기구와 노동계 인사들은 노동계 이해관계자 그룹의 관심사를 대변했다. 결국, 국제적 수준으로 보면 노동계는 ISO26000에 대해 매우 긍정적이고 지지하는 태도를 보였으며 표준에 찬성표를 던졌다.

유럽 내 국가별로 보면 약간 상황이 다르다. 독일과 오스트리아 같은 국가들은 최종 2회의 투표에 불참했다. 그 이유는 주로 독일의 경우 국내 해당 위원회에서 노조들이 거부권을 행사했으며, 오스트리아 같은 경우 명확하게 반대의사를 표명했기 때문이다. 국제 협상가들이 제시한 것과는 달리 이들은 왜 그렇게 했는가? 이들에게 ISO26000은 한 발 뒤로 물러서는 후퇴<sup>1)</sup>에 해당한다. 노동

1) 노동계와 NGO, 그리고 소비자들은 ISO26000이 자신들의 요구사항을 반영하지 못하고 이미 국가 법으로 보장되어 있는 일부 이슈만을 다루고 있을 뿐이며, 따라서 현재 상태로는 진보가 아니라 후퇴라고 주장한다. 예로 오스트리아법의 경우에는 더 구체적인 내용으로 엄격한 규제가 이루어지며

분야 문제들과 관련해 독일과 오스트리아의 국내 법은 보다 더 엄격하며 표준보다 훨씬 더 많은 영역을 포함하고 있기 때문에 이들은 정부가 기존의 권리나 의무를 축소할 수 있는 수단으로 이 표준을 이용할 수도 있다고 생각했다. 또한 일부 새로운 국제 문서를 보면 사회적 책임과 관련해 ISO 26000을 매우 비판적으로 다루고 있다. 사회적 책임에 대해 매우 어려운 토론을 아무리 지속했다 해도 ISO26000이 제대로 된 요건을 갖춘 표준으로 설계된 것이 아니었다고 주장하는 이해관계자 그룹도 있었다. 하지만 필자가 말할 수 있는 것은 유럽 국가 대다수의 해당 국내 위원회에서 노조는 찬성표를 던졌으며, 따라서 최종 투표에서 압도적인 찬성표를 확보할 수 있었다는 점이다. 최종 초안문의 찬성률은 93%였다. 유럽국가 중 유일하게 반대표를 던진 국가는 룩셈부르크였다. 정확한 이유는 알려지지 않고 있으나 독일과 오스트리아가 불참한 것과 같은 이유일 것으로 추정된다.

한 가지 또 언급해야 할 중요한 사실이 있다. 유럽의 국내 위원회에는 항상 노동계가 참여했다는 점이다. 이는 세계적으로 보면 예외적이라 할 수 있다. 많은 국가들이 다자간 이해관계자 팀에 노동전문가를 포함시키지 않았으며 실무그룹에서 노동계는 가장 작은 단체였다. 따라서 ISO26000에 대한 논의에서 노동계의 관심사는 유럽적 관점에서 다루어졌다고 말할 수 있다.

## ■ CSR관련 유럽의 대응

이 모든 ISO26000 제정 과정은 물론 CSR(Corporate Social Responsibility)에 대한 일반 논의에 뿌리를 두고 있다. 어느 일류 기업, 비즈니스 매거진, 소비자도 이 용어를 놓칠 수 없다. 이 단어는 어디에나 존재하며 이와 관련해 거의 매일 행사가 벌어지고 있으며 기업들은 경쟁적으로 사회적 책임을 주장하며 구매자들의 관심을 끌려고 한다. 기업뿐 아니라 유럽의 기관들도 이 주제에 관심을 갖고 시민들을 얼마나 잘 배려하는지 보여주기 위해 경쟁하고 있다.

2010년 10월 6일, 독일은 CSR<sup>2)</sup>에 대한 국가 전략을 발표했는데 이는 매우 전향적이며 광범

이를 어기는 경우 제재가 가해진다. 그러나 ISO26000 표준의 경우에는 자발적인 참여이며 참여하지 않아도 제재가 가해지지 않는다.

위한 영역을 아우르는 것이었다. 전 세계적으로 잘 알려진 상표인 “메이드 인 저머니(Made in Germany)”를 “CSR-메이드 인 저머니(CSR-Made in Germany)”로 변경하는 작업에서부터 시작해, 외국 원조시 CSR을 비즈니스 스쿨 학생들뿐 아니라 모든 학교의 학생들을 위한 교과목에 포함시키도록 조건을 내세워 이들에게 정보를 제공하고 양심 있는 소비자가 되도록 교육한다는 것이다. 중소기업이 글로벌 시장에서 매우 높은 사회 및 환경 개입과 기준을 갖고 경쟁할 수 있도록 지원하는 정부 프로그램도 여기에 포함되어 있다. 이 모든 사항과 관련해 명확한 목표, 일정, 재원조달 수단도 명시되어 있다. 덴마크에서도 유사한 노력이 전개되어 왔다. 덴마크의 경우 이미 2008년부터 유사한 목표와 목적을 가진 CSR 국가 전략<sup>3)</sup>을 마련한 바 있다. 모든 유럽연합 국가들은 지속가능성 전략을 마련해야 하며, 매년 브뤼셀에 이행 성공 결과 및 기타 다른 변경이나 수정사항을 보고해야 한다.

유럽연합 집행위원회는 지금까지는 CSR에 중요한 역할을 하지 않았다. 전직 경제분과 위원장은 이 문제를 지지하지 않았다. 유럽집행위원회가 한 일은 수많은 대규모 다국적기업이 참여했으나 단순히 선진 관행 사례를 교환하고 향후 활동을 약속하는 비공식 포럼에 지나지 않는 CSR 연맹(CSR Alliance)이라 불리는 기반을 마련한 것뿐이었다. 하지만 현재 신임 위원장이 취임하고 새로운 담당자들이 등장함에 따라 가까운 시일 내에 변화가 있을 것이다.

이와 관련해 보다 중요한 사실은 의지를 표현하고 CSR과 관련된 국내적 변화를 담은 국내적 기반, 제도, 포럼을 추진하는 것이다. 오스트리아의 경우 몇 개의 정부부처와 재계협의회가 추진하는 “레스프액트(RespAct)”라는 기반을 마련해 오스트리아에서 일어나는 대부분의 활동을 조율하고 해당 주제를 홍보하고 이 문제에 대한 기업과 대중의 인식을 고취하고 있다. 레스프액트를 추진하기 위한 충분한 재원을 확보해 여러 프로젝트에 재원을 제공하고 국내 CSR 상을 제정하고 있다. 거의 모든 유럽연합 회원 국가 내에 이와 유사한 기관이 존재한다. 노조 및 다른 시민사회 기관이 구성한 기관들이 경쟁하기도 하는데 이들은 물론 각자 자신들과 밀접한 문제들을 강조한다.

2) National Strategy for Corporate Social Responsibility–Action Plan for CSR–of the German Federal Government, [http://www.bmas.de/portal/48974/property=pdf/a398\\_csr\\_aktionsplan\\_\\_englisch.pdf](http://www.bmas.de/portal/48974/property=pdf/a398_csr_aktionsplan__englisch.pdf)

3) Action Plan for Corporate Social Responsibility – The Danish Government, published May 2008, <http://www.csrgov.dk/sw49167.asp>

## ■ ISO26000과 유럽의 대응

그렇다면 이 모든 것이 ISO26000이 제정된 이후의 미래에 대해 어떤 의미를 갖는가?

인도는 유럽인으로서 받아들이기 상당히 어렵기는 하지만 매우 현실적인 것처럼 보이는 우려 때문에 ISO26000 표준에 반대표를 던졌다. 그 우려란 유럽연합이 언젠가 WTO 규정이 정의하는 이른바 비관세 무역장벽을 세울 것이며 ISO26000을 준수했다는 증거가 있는 제품만 유럽시장에 진출하도록 결정할 것이라는 점이다. 하지만 이럴 가능성은 적다고 말할 수 있다. 그 이유는 ISO26000이 인증제가 아니라는 점 때문이 아니라(개인적으로, 3년 후 실시되는 다음 번 검토에서 이것이 수정될 것이라고 150% 확신한다), 27개국으로 구성된 다양한 모습을 가진 유럽연합이 사회적 책임감이 논란이 될 만한 문제뿐 아니라 어떤 것에서든 공통분모를 찾기가 어려울 것이기 때문이다. 하지만 인도에게 이는 중요한 문제였다.

하지만 누구든 이렇게 질문할 수 있다. 만일 유럽연합이 그러한 장벽을 세운다 해도 무엇이 그렇게 나쁜 것인가? 인도의 근로자들 역시 안전한 근무환경, 최저임금, 근로계약, 근무시간 규제 등의 혜택을 받고 싶지 않은가? 그들도 확실히 원할 것이다. 하지만 일부 국가에게는 가능한 한 저렴한 가격으로 물건을 생산할 수 있는 능력이 목표이며 사회적 여건의 어떤 변화도 비용의 상승을 의미할 수 있고 따라서 경쟁력 상실로 이어질 수 있다. 필자는 교육 받은 유럽인으로서 이는 매우 근시안적인 생각이라 말하고 싶다. 저렴한 노동력을 착취하는 것은 지속가능한 사업 성장의 기반이 아니다. 노하우와 자재와 자원의 효율적인 활용이야말로 수익성 높고, 지속가능하며, 성공적인 비즈니스를 창출한다. 유럽의 경우 임금이 높다. 아마도 세계에서 가장 높을 것이다. 하지만 여전히 유럽은 제품을 전 세계에 판매하고 있다. 노하우와 품질 등 근로자들이 기여한 무엇인가가 있기 때문이다.

ISO26000은 이러한 생각과 일맥상통하며 이는 ISO26000 표준의 가장 큰 장점이다. 환경이나 노동 여건 또는 경제적 기반 등 삶의 한 측면만을 살피는 것이 아니라 회사, 정부, NGO 등의 지속 가능한 업무 방식이라는 공통의 목표 아래 삶의 모든 측면을 아우른다.

매우 가까운 장래에는 많은 유럽국가들이 ISO26000 및 다른 도구와 수단을 기반으로 사회적 책임에 대한 국내 기준을 제정 및 공표할 것이다. 포르투갈은 이미 과정에 역점을 둔 인증 가능한 사회적 책임에 대한 표준을 갖고 있다. 덴마크는 ISO26000과 다른 문서를 기반으로 국내 표준을 공

표하기 직전이며, 여기에는 과정뿐 아니라 사회적 책임을 다룰 때 특히 사회적인 책임을 지고 있다고 주장할 때 기업들이 살펴보아야 할 대상 자료도 포함되어 있다. 또한 이 표준은 인증 가능하다. 모든 이해관계자 그룹이 이 표준을 마련하는 데에 참여했으며 따라서 모든 유관 단체들이 이를 이행할 것이다. 이 표준은 12월 7일 발표될 것이다. 이와 유사하지만 약간 느린 과정이 오스트리아에서도 진행되고 있다. 오스트리아는 CSR 컨설팅에 관한 국내 표준을 제정했다. CSR관련 컨설팅 과정을 어떻게 설정하고, 어떤 부분이 포함되어야 하며, 문서작업과 보고 업무는 어떻게 할지가 이 표준에 담겨 있다. 이 표준은 이미 공표되었다. 또한 과정 중심일 뿐 아니라 덴마크의 노력과 유사한 내용을 가진 인증 가능한 사회적 책임에 대한 표준을 제정하는 작업을 하고 있다. 목표 발표일은 2011년 1분기이다.

## ■ ISO26000과 기업 차원의 대응의 중요성

유럽에서는 ISO26000의 단점을 유럽의 환경과 관련된 모든 문제를 포괄하는 국내 표준으로 보완하는 것이 가능하다.

하지만 국가 수준의 노력보다 중요한 것은 기업들의 노력이다. 이는 어떤 의미인가? 첫째, 오늘날 유럽의 소비자들은 제품 생산과 관련된 문제를 매우 잘 인지하고 있다. 문제는 제품이 어떻게 만들어졌는가이다. 특정 제품을 구매하는 결정을 할 때 이는 중요한 질문이다. 오스트리아 정부는 1945년 이후 매년 조사를 실시해 오스트리아인들이 왜 특정 제품을 구매하는지를 분석하고 있다. 1945년부터 2007년까지 가격이 의사결정에서 가장 중요한 요인이었고 그 다음으로는 품질, 브랜드, 디자인 등이 있었다. 2008년 처음으로 가격은 1위 자리에서 물러나 5위로 강등되었다. 지역을 중심으로 한 문제, 해당 제품이 어디에서 온 것이며 환경친화적으로 생산되었으며 유전자 조작이 된 제품인지 여부 등이 의사결정 요인으로 가격을 압도했다. 이는 생산자에게는 매우 중요한 문제이다. 이들은 구매자의 관심을 끌어 자신들의 제품을 판매하고자 하기 때문이다.

두 번째 요인은 명성이다. 어떤 생산자도 아동 노동을 통해 만들어진 제품을 시장에 내놓을 수는 없다. 가격이 아무리 저렴하다 해도 아동노동 착취는 사회적으로 용인될 수 없기 때문에 이는 유럽의 소비자들이 절대 용인하지 않을 문제이다. 생산자가 자신의 생산 라인 내에서 이러한 사회적

기준을 지키는 것은 상대적으로 쉬울 수 있다. 하지만 공급망에 이러한 문제가 발생하게 되면 이를 통제하기란 매우 어려운 것이며 나쁜 관행이 일어나는 것을 배제할 수 없다. 따라서 유럽시장의 생산자와 바이어가 공급망에 있는 생산자들이 유럽의 소비자들의 기대를 충족시키도록 노력할 것이라는 점은 확실하다. 현재 사업을 하고 있으며 국제 공급망에 편입되고자 하는 생산자의 경우 고객사의 요구와 행동강령을 기반으로 운영을 해야 하며 고객사의 감사를 받아야 한다. 미래에 유럽의 바이어는 공급망에 있는 생산자에게 ISO26000에 명시된 사회적 책임 문제를 이행할 것을 요구하고 이들에게 이와 관련된 증거를 제출하도록 요구할 것이다. 따라서 필자는 ISO26000 인증이 예상보다 빠른 시일 내에 추진될 것으로 확신한다. 왜냐하면 이에 대한 사업적 수요가 있으며 자유시장 경제의 창시자인 애덤 스미스가 말했듯이 수요가 있다면 곧 공급이 생길 것이기 때문이다.

마지막으로 세 번째 동인은 유럽의 대형 소매업체들이다. 대형 소매업체들은 수많은 생산자, 브랜드, 다양한 지역에서 생산된 수천 개의 다양한 제품들을 조달해 왔다. 소비자는 제품을 구매할 때 자신이 구매하는 물건이 단순히 저렴하고 품질이 좋을 뿐 아니라 마음 편히 구매할 수 있는 환경, 사회, 재정 기준을 준수하는 것이기를 바란다. 바로 이러한 이유 때문에 대형 소매업체들은 해당 기준을 충족시키는 제품만 매대에 진열하고 그렇지 않을 경우 퇴출시키고자 할 것이다. 이들은 1차적으로 제품 생산자에게 위협을 떠넘기게 되며, 제품 생산자는 그 위협을 공급망에 다시 떠넘리게 된다. 유일하게 이 분야의 포괄적인 국제표준인 ISO26000에 입각해 이 모든 것을 확인 및 감사하게 될 것이다.

따라서 결국 국제 공급망에서 큰 역할을 하고 있는 국가들이야말로 가장 먼저 ISO26000을 진지하고 전문적인 방식으로 이행해야 될 것이다. 이러한 의미에서 ISO26000은 유럽의 비즈니스 방식을 변화시킬 것이다. 사회적 책임과 관련된 문제를 논의하고 이행하는 이상적인 기반을 제공하기 때문이다.

## ■ 맺음말

처음 이야기로 돌아가면 이 표준은 제정과정에서 독특하게 다자간 이해관계자가 참여했다. 그 결과 표준을 사용하는 기관을 비판하기란 거의 불가능하게 되었다. 정부, 산업계, 연구기관뿐 아



---

나라 NGO, 노조, 소비자단체도 제정 과정에 참여했기 때문이다. 어떻게 이보다 더 강력한 도구가 존재할 수 있겠는가? 바로 이러한 이유에서 필자는 글로벌 수준에서 그리고 특히 유럽에서 이 표준이 성공하리라고 생각한다. 이 표준은 유럽인의 사고와 잘 맞는다. 다루고 있는 문제들은 인류와 이 지구의 생존과 직결된 것이며, 이를 갖고 장난을 치거나 무시하게 된다면 가까운 장래에 큰 문제에 봉착하게 될 것이다. 글로벌 비즈니스에 참여하고 있는 국가들은 이러한 생각을 존중해야 할 것이다. 그렇지 않다면 가장 중요하고 수익성 높은 국제 시장에서 제품을 팔지 못하게 될 것이다.

정부와 노조 모두 이번 경험에서 교훈을 얻을 수 있다. 국제표준 같은 연성법이 새로운 영역을 설정하고 중요한 문제를 논의하기 위한 소중한 도구가 될 수 있다는 점이다. 논의뿐 아니라 향후 이러한 문제에 큰 영향을 주는 해법과 방식도 마련될 것이다.

대륙 유럽 국가들이 이 주제를 선도적으로 이끌고 있으며 많은 국가의 국민들이 유사한 결과를 원하고 있기 때문에 많은 국가가 유럽의 선례를 따르고 있다. 세계화는 비즈니스 문제일 뿐 아니라 사회의 문제이기도 하며 이러한 문제들은 급속한 변화를 겪고 있다. ISO는 이를 인식하고 공통의 요구를 충족시키기 위해 이번 표준을 마련했다. 향후 몇 달 아니, 몇 년간 이러한 활동이 얼마나 성공적인지 알 수 있게 될 것이다. **KLI**