

제2회 KISO 포럼 : 포털의 검색어 정책 방향성 모색을 위한 토론회

- 연관검색어 및 자동완성 검색어를 중심으로

- ▶ 일시 : 2017년 6월 7일(수), 15:00~17:00
- ▶ 장소 : 한국프레스센터 19층 매화홀
- ▶ 주최 : (사)한국인터넷자율정책기구

프 로 그 램

시 간	내 용	비 고
15:00~15:10	<개회 및 환영사> 이해완 KISO 포럼 좌장	10분
15:10~15:30	<발제 1> 주 제 : KISO의 검색어 정책규정과 쟁점 <정경오 변호사>	20분
15:30~15:50	<발제 2> 주 제 : 포털의 연관검색어 관련 쟁점과 개선 방향 <김유향 박사>	20분
15:50~16:00	Coffee Break	10분
16:00~16:50	지정 토론	50분
16:50~17:00	<질의 응답 및 자유토론>	10분
17:00	폐회	-

[발제 1]

KISO의 검색어 정책규정과 쟁점

KISO 검색어 정책규정과 쟁점

2017.06.

법무법인 한중 변호사 정경오



CONTENTS



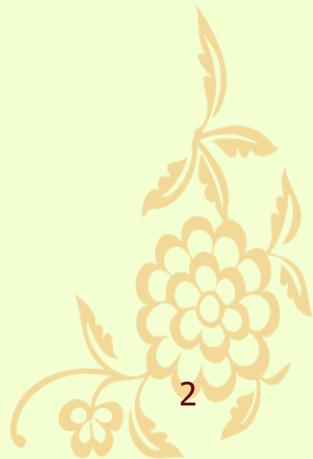
검색어 정책규정



검색어 정책규정의 쟁점



결론





검색어 정책규정



검색어란

❖ 검색어 개념

- 인터넷상에서 찾아야 하거나 찾은 말

❖ 연관검색어와 실시간검색어

▪ 연관검색어

- ✓ 특정인물, 사물, 현상을 포털 사이트 검색창에 입력했을때 그와 관련되어 나열되는 키워드
- ✓ 회원사가 이용자의 검색편의를 위해 제공하는 서비스의 일환으로 이용자들이 입력한 검색어 데이터베이스를 기술적으로 분석하여 특정 검색어를 입력한 이용에 바로 이어 입력될 확률이 높은 검색어를 화면에 자동으로 제시하는 기능에 의하여 제시되는 검색어를 말함 (KISO 정책규정 제2조제3호)

▪ 자동완성검색어

- ✓ 회원사들이 이용자의 검색편의를 위해 제공하는 서비스의 일환으로 이용자들이 인터넷 검색창에 검색어를 입력할 때 그 입력이 끝나기 전에 입력된 문자열을 포함하는 검색어 중 자주 입력되는 완성된 형태의 검색어를 기술적으로 선별하여 검색창 주변에 목록으로 제시하는 기능에 의하여 제시되는 검색어 목록을 말함(KISO 정책규정 제2조제4호)

▪ 실시간검색어

- ✓ 포털 사이트 등지에서 제공하는 검색서비스로 실시사건에 가장 검색량이 급증한 순위를 보여주는 것
- ✓ 보통 10위까지 노출, 2017년 1월24일부터 네이버는 20위까지 노출

검색어에 관한 정책

❖ 원칙

- 정책규정 제12조
 - ✓ 회원사는 연관검색어등을 인위적으로 생성 또는 변경하지 아니한다.

❖ 예외

- 정책규정 제13조제1항
 - ✓ 회원사는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우가 아닌 한 연관검색어등을 제외하거나 삭제하지 아니한다.
 - ✓ 1호 ~ 10호
- 정책규정 제13조제2항
 - ✓ 제5조제2항의 '정무직 공무원등 공인'이 공적 지위를 벗어난 때에서도 해당 지위에 있을 때 발생한 공적 업무와 관련된 검색어는 제1항제2호에 따라 처리한다.

검색어에 관한 정책

❖ 예외적 삭제

1. 연관검색어 등 또는 해당 검색결과가 특정인을 식별할 수 있는 개인정보를 노출하는 경우
2. 제5조제2항의 '정무직 공무원 등 공인'에 해당하는 자가 권리침해 등을 이유로 연관검색어 등의 삭제를 요청한 경우로서, 공공의 이익과 관련이 없는 영역에서 그 연관검색어 등 또는 해당 검색결과로 인해 사생활이 침해되었거나 허위의 사실이 적시되어 명예훼손 등 권리침해가 발생한 경우
3. 제5조제2항의 '정무직 공무원 등 공인'에 해당하지 않는 자가 권리침해등을 이유로 연관검색어 등의 삭제를 요청한 경우로서, 그 내용이 공공의 이익 또는공적 관심사와 관련이 없는 사실을 적시한 경우이거나, 일정기간 언론보도 등을 통해 공론화 되지 않은 사유 등으로 그와 관련된 일반 이용자의 알 권리보다 연관검색어 등 또는 해당 검색 결과가 특정인의 사생활을 침해하거나 명예를 훼손하는 정도가 더 크다고 판단되는 경우
4. 특정한 개인이 권리침해 등을 이유로 연관검색어 등의 삭제를 요청한 경우로서, 연관검색어 등 자체가 특정지역, 종료, 사상, 장애, 인종, 출신국가 등을 비하하는 단어를 포함하고 있어 연관검색어 등으로 그러한 단어를 현출시키는 것이 과도한 사회적 갈등을 조장할 우려가 높은 것으로 판단되는 경우
5. 개인이 권리침해 등을 이유로 연관검색어 등의 삭제를 요청한 경우로서, 연관검색어 등 자체가 그의 명예 또는 사생활 보호에 부정적인 영향을 미치는 의미를 띠고 있는데, 그 연관검색어 등을 선택했을 때의 검색결과는 전혀 존재하지 않거나 그러한 의미와 무관한 내용만 검색되는 경우
6. 연관검색어 등 또는 해당 검색결과가 저작권을 명백히 침해하는 경우
7. 연관검색어 등 또는 해당 검색결과가 음란·도박 등 불법 정보 또는 선정적인 정보를 노출하는 경우
8. 법원이 결정 또는 판결에 의하여 또는 행정기관이 법령 및 적법한 절차에 따른 행정처분, 결정 등에 의하여 연관검색어 등의 삭제를 요청한 경우
9. 연관검색어 등이 오타, 욕설, 비속어 등을 포함하여 현저하게 이용자의 불편을 초래하고 서비스의 질을 저하하는 경우
10. 연관검색어 등의 생성이 상업적인 용도 및 이에 준하는 그 밖의 사유로 비정상적인 절찰에 의해 남용된 경우

검색어에 관한 정책

❖ 예외적 삭제

▪ 보호법익

✓개인적 법익

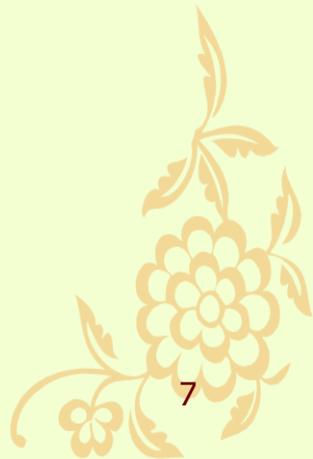
- 개인정보자기결정권(1호)
- 명예훼손등 권리침해 : 정무직 공무원 등 공인(2호)/그 외 공인(3호)
- 명예 또는 사생활 침해(5호)
- 저작권(6호)

✓사회적 법익

- 특정지역, 종료, 사상, 장애, 인종, 출신국가 등을 비하(4호)
- 음란·도박 등 사회적 법익(7호)

✓기타

- 법원 또는 행정기관의 요청(8호)
- 현저한 이용자 불편초래 및 서비스 질 저하(9호)
- 권리남용(10호)



검색어에 관한 정책

❖ 처리절차

- 신고 및 처리(제13조의2 ①)
 - ✓ 회원사는 제13조제1항의 각호에 해당하는 검색어에 대한 신고가 있는 경우 이를 검토하여 적절한 조치를 취할 수 있다.
- 침해사유 소명(제13조의2 ②)
 - ✓ 제13조제1항 제2호 내지 제5호의 경우, 권리침해를 주장하는 자는 대상 검색어를 특정하고, 침해사유를 소명하여야 함.
- 심의요청(제13조의2 ③)
 - ✓ 회원사는 필요하다고 인정하는 경우 KISO에 심의를 요청 가능.

검색어에 관한 정책

❖ 선거기간 중 인터넷정보서비스 기준에 관한 정책(제4장)

- 검색 서비스의 제공(제15조)
 - ✓ 원칙 : 회원사가 제공하는 선거관련 검색결과는 각사가 정보서비스를 위해 기술적으로 채택한 알고리즘에 따르며, 선거 관련 이해관계자의 요청이나 간섭 배제.
- 적용범위
 - ✓ 대통령선거, 국회의원선거, 지방자치단체장선거, 지방의회 선거 및 교육감선거
- 적용대상(제17조①)
 - ✓ 후보자/예비후보자/정당의 공식적인 후보로 확정된 자/출마의사를 공식적으로 밝힌 자
- 적용기간(제17조②)
 - ✓ 예비후보자 등록 개시일 혹은 정당 내 경선후보자 등재 개시일 중 빠른 날부터 선거관리위원회를 통해 당선자가 확정된 시점까지
 - ✓ 후보자가 중도에 사퇴한 경우에는 그 사퇴시점까지
- 검색어 처리(제17조③)
 - ✓ 원칙: 후보자등의 삭제 요청 불응
 - ✓ 예외: 충분한 소명 후 삭제
 1. 공직후보의 적격성 판단과 관계없이 오로지 사생활 침해가 심각하게 우려되는 경우
 2. 허위사실임이 명백하게 증명된 게시물 등에의 접근을 조장함으로써 명예훼손의 피해를 확대하는 결과를 초래하는 경우



검색어 정책규정의 쟁점



검색어 정책규정의 쟁점

❖ KISO 심의의 근거

■ 자율규제 근거

✓ 자율규제 : 정보통신서비스 제공자단체는 이용자를 보호하고 안전하며 신뢰할 수 있는 정보통신서비스를 제공하기 위하여 정보통신서비스 제공자 행동강령을 정하여 시행할 수 있다. (법 제44조의4).

✓ KISO 자율규제 근거로 볼 수 있는지

■ 심의의 근거

✓ 불법정보 유통금지 : 누구든지 정보통신망을 통하여 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 정보를 유통해서는 아니된다.(법 제44조의7①)

✓ 정보의 삭제요청 ⇒ 필요적 임시조치(법 제44조의2), 임의적 임시조치(법 제44조의3)

✓ 임의적 임시조치 : 정보통신서비스 제공자 ⇒ KISO 자율규제

■ 심의의 대상정보

✓ 정보통신망을 통하여 일반에게 공개 목적으로 제공된 정보 ⇒ 사생활침해, 명예훼손 등 타인의 권리가 침해된 경우

검색어 정책규정의 쟁점

- ❖ **연관검색어 정책규정 필요성 인정 여부**
 - **적극적 견해**
 - ✓ 이용자가 직접 작성한 것이 아님 ⇒ 이용자권리 침해 없음
 - ✓ 피해자 구제에 중점
 - ✓ 적극적 삭제 필요
 - **소극적 견해**
 - ✓ 아젠다 세팅의 역할
 - ✓ 연관검색어 등에 대한 인위적 생성 또는 변경 금지
 - ✓ 검색어 조작 ⇒ 포털의 신뢰상실
 - ✓ 최소한 삭제에 그쳐야



검색어 정책규정의 쟁점

❖ 인물정보(개인정보) 관련 검색어 정책 이슈

- 정책규정 : 개인정보 노출 시 삭제(1호)
- 개인정보 개념
 - ✓ 개인정보란 살아있는 개인에 관한 정보로서 단독으로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말함
 - ✓ (개인정보보호법 제2조1호, 정보통신망법제2조6호)
- 공개된 개인정보
 - ✓ 개인정보보호법, 정보통신망법 등 개인정보관련 법령에 공개된 개인정보 개념 정의 없음
 - ✓ "공개된 정보"란 이용자 및 정당한 권한이 있는 자에 의해 공개 대상이나 목적의 제한 없이 합법적으로 일반 공중에게 공개된 부호·문자·음성·음향 및 영상 등의 정보를 말한다.(빅데이터 개인정보 가이드라인 제2조1호)
- 개인정보 중 실명 노출 관련 이슈
 - ✓ 언론에 노출되는 실명을 개인정보로 삭제해야 하는지
 - ✓ 공개된 개인정보도 삭제해야 하는지

검색어 정책규정의 쟁점

로앤비 판결

- 대법원 2016. 8.17.선고2014다235080 판결
 - ✓ 정보주체가 직접 또는 제3자를 통하여 이미 공개한 개인정보는 그 공개 당시 정보주체가 자신의 개인정보에 대한 수집이나 제3자 제공 등의 처리에 대하여 일정한 범위 내에서 동의를 하였다고 할 것이다. 이와 같이 공개된 개인정보를 객관적으로 보아 정보주체가 동의한 범위 내에서 처리하는 것으로 평가할 수 있는 경우에도 그 동意的 범위가 외부에 표시되지 아니하였다는 이유만으로 또다시 정보주체의 별도의 동의를 받을 것을 요구한다면 이는 정보주체의 공개의사에도 부합하지 아니하거나와 정보주체나 개인정보처리자에게 무의미한 동의절차를 밟기 위한 비용만을 부담시키는 결과가 된다.
 - ✓ 따라서 이미 공개된 개인정보를 정보주체의 동의를 있었다고 객관적으로 인정되는 범위 내에서 수집·이용·제공 등 처리를 할 때는 정보주체의 별도의 동의는 불필요하다고 보아야 할 것이고, 그러한 별도의 동의를 받지 아니하였다고 하여 개인정보보호법 제15조나 제17조를 위반한 것으로 볼 수 없다. 그리고 정보주체의 동의를 있었다고 인정되는 범위 내인지는 공개된 개인정보의 성격, 공개의 형태와 대상 범위, 그로부터 추단되는 정보주체의 공개 의도 내지 목적뿐만 아니라, 정보처리자의 정보제공 등 처리의 형태와 그 정보제공으로 인하여 공개의 대상 범위가 원래의 것과 달라졌는지, 그 정보제공이 정보주체의 원래의 공개 목적과 상당한 관련성이 있는지 등을 검토하여 객관적으로 판단하여야 할 것이다.

검색어 정책규정의 쟁점

로앤비 판결의 의의

- 공개된 개인정보의 경우 정보주체의 동의를 불필요한 경우를 인정한 최초의 판례
 - ✓ 정보주체의 동의가 있었다고 객관적으로 인정되는 범위 내에서 처리를 할 때는 별도의 동의가 불필요
- 개인정보보호법 제15조, 제17조의 예외사유를 예시로 본 최초의 판례
 - ✓ 개인정보보호법 제15조, 제17조에서 규정한 동의의 예외 사유 이외에 개인정보처리자의 이익과 정보주체의 불이익을 비교 형량하여 추가적인 예외 사유가 인정될 수 있음
- 처리 목적에 따른 위법성 여부
 - ✓ 비영리 목적으로 공개된 개인정보를 처리하는 경우 위법으로 보지 아니함
 - ✓ 영리 목적으로 공개된 개인정보를 처리하는 경우 원칙적으로 위법하지만 예외적으로 정보주체의 동의가 있었다고 객관적으로 인정되는 범위 내에서 처리하는 경우 위법으로 보지 아니함

로앤비 판결의 한계

- 동의의 불명확성 : 정보주체의 동의가 있었다고 볼 것인지 여부가 불명확한 경우가 존재
- 동의 내용(목적, 항목, 보유기간)의 불명확성 : SNS를 통해 공개되는 각종 개인정보가 상업적 목적, 특히 마케팅 전략 수립 등과 같은 적극적인 영리 목적을 위해 이용되는 경우 개인정보의 목적 외 이용 등 개인정보보호법 위반 여부가 문제될 가능성 존재

검색어 정책규정의 쟁점

공개된 개인정보

- **헌법재판소 2005. 5. 26. 결정 99헌마513, 2004헌마190(병합) 결정**
 - ✓ 개인정보자기결정권은 자신에 관한 정보가 언제 누구에게 어느 범위까지 알려지고 또 이용되도록 할 것인지를 그 정보주체가 스스로 결정할 수 있는 권리이다. 즉, 정보주체가 개인정보의 공개와 이용에 관하여 스스로 결정할 권리를 말한다.
 - ✓ 개인정보자기결정권의 보호대상이 되는 개인정보는 개인의 신체, 신념, 사회적 지위, 신분 등과 같이 개인의 인격주체성을 특징짓는 사항으로서 그 개인의 동일성을 식별할 수 있게 하는 일체의 정보라고 할 수 있고, 반드시 개인의 내밀한 영역이나 사사(私事)의 영역에 속하는 정보에 국한되지 않고 공적 생활에서 형성되었거나 이미 공개된 개인정보까지 포함한다.
- 개인정보 중 실명 노출 관련 이슈에 대한 검토
 - ✓ KISO 심의사례 중 개인정보 노출로 삭제된 경우는 없음
 - ✓ 언론에 노출되는 이름을 개인정보로 삭제하는 경우 검색어의 대부분이 개인정보보호법 위반으로 삭제될 수 있음
 - ✓ 1호의 개인정보는 주민등록번호, 고유식별번호, 민감정보 등을 의미하고 언론에 이름이 보도된 경우 공개된 개인정보로 볼 수 있음

검색어 정책규정의 쟁점

❖ 인물정보(명예훼손, 사생활) 관련 검색어 심의사례

■ 개인정보(실명) + 사생활 노출

- ✓ 연예인의 열애, 결혼, 이혼 등 사생활 관련 검색어
- ✓ 심의사례: 공○○ 남편들(X), 이○○ xx시장 막말(○), 주○○ 밤문화(X)
- ☞ 송○○ 이혼, 이○연 재혼, 김○분 불륜, 태○○ 불륜
- ✓ 심의처리: 언론 보도(X) ⇒ 삭제(○)/언론 보도(○) ⇒ 삭제(X)

■ 개인정보(실명) + 명예훼손성 표현

- ✓ 심의사례: 이○형 논문표절(X), 소○○ 성접대(X), 정○○ 성상납(○)

■ 개인정보(실명) + 관계없는 명예훼손성 표현

- ✓ 검색결과로 정보주체와의 무관련성 확인이 용이
- ✓ 심의사례: 박○선 다운계약서(○), 김○건 오진(X), 정○○ 친일파(○)

■ 개인정보(실명 x 정황상 누구인지 알 수 있는 경우) + 사생활, 명예훼손성 표현

- ✓ 사례: 대구○○시설 ○○원 원장
- ✓ 심의처리는 기존 실명이 노출된 경우와 동일하게 처리

■ 개인정보(실명) + 명예훼손성 표현 + 상당한 기간 경과

- ✓ 사례: 태○○ 불륜, 조○○ 땅콩
- ✓ 상당한 기간이 지난 경우에도 유사한 사건에 의해 재점화 되는 경우 현행 정책규정상 삭제가 곤란 ⇒ 잊혀질 권리 이슈

검색어 정책규정의 쟁점

잊혀질 권리의 개념

- 잊혀질 권리와 삭제의 권리(right to delete), 망각의 권리(right to oblivion)는 동일한 의미
- 인터넷상에서 잠재적으로 나타나는 자신과 관련된 정보를 포함하는 각종 자료의 삭제를 요구하여 해당 자료로부터 자유로워질 수 있는 권리(Norbert Nolte, 2011)
- 정보의 생성, 저장, 유통의 과정에서 개인의 자기결정권을 보호하기 위해 개인과 관련된 정보의 유통기한을 정하고 삭제, 수정, 영구적인 파기를 요청할 수 있는 권리 (홍명신, 2011)
- 인터넷상에 유통되는 자신에 대한 정보 중 타인에게 기억되고 싶지 않은 정보를 삭제할 수 있는 권리

유럽사법재판소(곤잘레스 판결)

- 스페인 변호사 곤잘레스가 자신의 이름을 검색하면 사회보장채무와 그에 따른 부동산 강제 경매에 관한 신문 기사가 구글 검색엔진을 통해 지속적으로 검색됨에 따라 스페인 개인정보보호기구(AEPD)에 진정
- 당사자는 신문사 측에 공표된 신문 기사를 삭제해 줄 것과 구글 측에 구글 검색결과를 삭제해 줄 것을 요청함
 - 자신이 그 문제를 완전히 해결하였으며, 오랜 시간이 지나 현재 자신과는 관련이 없다는 이유임
- AEPD는 신문사에 대한 삭제 요청은 수용하지 않았지만 구글측에 대해서는 삭제 요청을 받아들임
- 구글은 해당 판결에 소송을 제기하였고, 스페인 법원은 당해 사건이 EU 개인정보지침의 새로운 인터넷 기술 환경에서의 해석에 관한 사항이라고 판단, 유럽사법재판소에 판단을 맡김
- 유럽사법재판소의 판단
 - 시효가 지난 부적절할 개인정보에 대한 삭제 명령 (다만 제한적)

검색어 정책규정의 쟁점

개인정보가 포함된 정보유형

- 인터넷상의 개인정보가 포함된 정보 유형
 - ✓ 개인정보
 - ✓ 개인정보가 포함된 불법정보(사생활 침해 또는 명예훼손성 정보)
 - ✓ 개인정보가 포함된 적법정보(언론기사, 불리한 정보 등)

시사점

- 잊혀질 권리를 전면적, 독립적 권리로 인정한 것은 아니지만 시간의 경과에 따라 해당 개인정보 또는 개인에 관한 정보의 적절성에 대한 판단이 달라질 수 있음
 - ✓ 시간의 경과만으로 정보의 가치 또는 성질이 변하는지 여부(가치 있는 정보 ⇒ 무가치한 정보)
 - ✓ 사기업에 정보의 부적절성에 대한 판단권을 부여하는 문제점
- 잊혀질 권리 가이드라인(2016. 3.25.)
 - ✓ 대상 : 사자(死者)에 관한 게시물 또는 자신이 작성한 게시물
 - ✓ 권한 : 삭제가 아닌 접근배제
 - (1단계) 이용자 본인의 접근 배제 요청
 - (2단계) 게시판관리자 또는 검색서비스 사업자의 접근배제 여부 판단 및 결정
 - (3단계) 결과 통보 및 제3자의 이의신청
- 문제점
 - ✓ 이용자의 표현의 자유 침해 우려
 - ✓ 본인이 작성한 게시물임을 소명 : 본인 확인 곤란
 - ✓ 제3자의 이의신청 처리에 따른 이용자-사업자 간 분쟁가능성 확대
 - ✓ 검색배제의 경우 검색품질 저하로 연결될 가능성
 - ✓ 국내외 사업자 간 역차별

검색어 정책규정의 쟁점

❖ 인물정보(명예훼손/사생활) 관련 검색어 정책 이슈

- 검색어 정책의 이슈
 - ✓ 개인정보 이슈 : 언론보도에서 실명 노출 시 공적영역으로 나아간 자 ⇒ 공개된 개인정보
 - ✓ 명예훼손/사생활 관련 언론보도의 정도 : 보도횟수, 기간, 언론사의 종류 ⇒ 합의된 명확한 기준이 없음, 잊혀질 권리
 - ✓ 공인 또는 공적 인물
- 공인 이슈
 - ✓ 전통적인 공인 또는 공적 인물 논의에 반함
 - ✓ 공인 구분이 계급적 · 연공서열식 기준(차관급 이상)
 - 정무직 공무원급 공인과 비정무직 공무원급 공인의 구별이 다른 공인에게 적용기준이 될 수 없음
 - ✓ 정무직 공무원 등 공인에 대한 지나친 권리 제한
 - 공공의 이익과 관련이 없는 영역 + 사생활 침해 또는 허위사실
- 검색어 처리 논의
 - ✓ 적극적 견해
 - 이용자가 반드시 검색결과를 확인하는 것 아님
 - 피해자 보호의 필요성 : 압축적 표현에 의한 명예훼손 가능성
 - ✓ 소극적 견해
 - 이용자 사용데이터에 기반한 것, 검색어의 인위적 생성 및 변경금지
 - 검색결과로 쉽게 확인가능
 - 언론 보도에 의한 실명공개 : 공적영역으로 나아간 자



검색어 정책규정의 쟁점

❖ 기업 관련 검색어 정책 이슈

■ 검색어 정책의 이슈

- ✓ 기업 등에 발생한 부정적 연관검색어의 경우 삭제 범위
 - 불매운동, 다단계, 바가지, 매각, 환불 등의 검색어
- ✓ 국민의 알권리와 기업의 영업의 자유 충돌
- ✓ 심의사례 : 야놀자 성매매(X), 가누다 허위광고, 가누다과장광고(X)

■ 검색어 처리 논의

- ✓ 적극적 견해
 - 기업의 막대한 피해 발생(영세기업 및 자영업자)
 - 블랙컨슈머에 의한 허위·과장 체험수기 유포
 - 경쟁사에 의한 악의적인 루머 유포 가능성
- ✓ 소극적 견해
 - 소비자 권리 보호의 필요성
 - 표현의자유, 알권리
 - 실제 체험수기는 제외는 허위사실 아님

검색어 정책규정의 쟁점

❖ 저작권 관련 검색어 정책 이슈

■ 검색어 정책의 이슈

- ✓ 저작권 침해 사실 없이 저작권 침해 의도만으로 삭제 가능(○○다운로드)
- ✓ 저작권을 명백히 침해하는 경우란 타인의 저작물을 허락 없이 불법적으로 올리거나 내려받을 수 있게 하거나 방법을 알려주는 것 ⇒ 허락을 받았는지 여부를 확인하는 것이 곤란

■ 검색어 처리 논의

✓ 적극적 견해

- 저작권리자 보호의 필요성
- 불법다운로드로 인한 막대한 경제적 피해

✓ 소극적 견해

- 권리자의 신고가 없는 경우 유지
- 허락 여부를 확인되지 않으면 삭제 금지
- 침해사실 확인 없이 의도만으로 삭제하는 것은 과잉규제





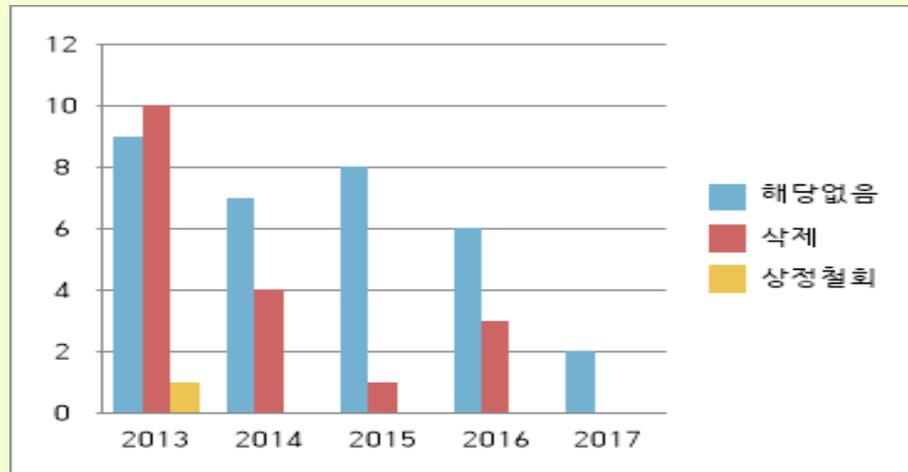
한중
한중



KISO 심의통계

- 심의건수(심의결정문 작성 기준)

구분	해당없음	삭제	상정철회	합계
2013	9	10	1	20
2014	7	4		11
2015	8	1		9
2016	6	3		9
2017	2			2



제언

❖ 개선방향

- 적극적인 자율규제 전환
 - ✓ 소극적 방어 위주에서 적극적인 자율규제로 전환
 - ✓ 본질을 훼손하지 않는 범위 내에서 공적규제(정부)와의 협력체계
 - ✓ 자율규제의 법적 근거 마련의 필요
- KISO 심의의 다양성 추구
 - ✓ 명예훼손, 사생활 침해 위주 심의에서 다양한 심의 필요
 - ✓ 소비자 또는 이용자 보호 관련 이슈를 많이 다룰 필요

감사합니다 !



[발제 2]

포털의 연관검색어 관련 쟁점과 개선 방향

포털의 연관검색어 관련 쟁점과 개선방향

김 유 향(국회입법조사처)

2017. 6. 7.

목 차

1 문제 제기

2 개념 정의

3 쟁점

4 해외 동향

5 개선 방안

] 문제 제기

01 문제 제기

❖ 포털의 인터넷 검색서비스(internet search service)에서 검색어 제안, 즉 연관검색어와 자동완성검색어 정책의 방향에 대한 검토의 필요성 제기

- ◆ 검색의 편의를 위해 도입된 자동완성기능 및 연관검색어 제시 기능이 그 본래의 의도와 달리 어뷰징이나 비지니스의 수단으로 이용
 - 연관검색어 및 자동완성검색어 조작 프로그램이 공공연하게 유통
 - 연관검색어 및 자동완성검색어를 통한 개인명예훼손, 안티행위의 수단으로 남용

02 논의 방향

❖ 검색어 제안으로 인한 피해의 확산에도 불구하고 검색어의 운용은 인터넷 사업자들의 고유의 부분이자 자율규제의 영역

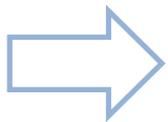


❖ 검색의 원래 목적을 견지하고 자율규제의 기본원칙을 지키면서 그 피해를 줄일 수 있는 정책방향의 모색이 필요

2 개념 정의

01 검색제안

- ❖ 검색에서 자동적으로 검색어 문자열에 연결되는 단어를 예측, 검증하여 관련성 있는 검색어 군을 표시하는 기능
-



- 검색편의 향상
- 제안되는 검색어 후보들이 반드시 내용적으로 타당한 조합이 아닌 경우도 있어 잘못된 제안에 의해 피해가 발생할 우려

02 검색제안기능

❖ 검색어 제안은 검색양, 위치, 온라인 언급 빈도에 기반

- ① 검색 양: 검색엔진이 제안할 키워드로 판단할 재료로서 해당 단어의 검색횟수
- ② 검색이용자의 위치정보와 이용자 수: 특정 PC에서 집중적 검색이 아닌 해당 지역의 이용자들이 많이 검색한 단어가 검색제안 키워드가 됨
- ③ 온라인 상에서의 언급 빈도: 소셜미디어, 블로그, 홈페이지 등에서의 언급 정도

03 연관검색어

❖ 연관검색어는 검색 사용자의 검색의도를 파악하여 제공되는 관련 검색어군

- 연관검색어는 검색엔진의 내부 알고리즘에 의하여 제공되는 추가적인 서비스로서 검색의 편의성과 효율성을 증대시키는 한편 단편적인 정보에 접근할 때 놓칠 수 있는 배경과 상황적 정보 등을 제공함으로써 검색 정보에 맥락을 부여하는 역할을 함
- 검색이용자가 입력한 단어와 함께 검색되는 키워드와 관련성이 높은 키워드를 기계적으로 수집, 검색횟수가 많은 것을 자동적으로 표시하여 재검색을 돕는 기능

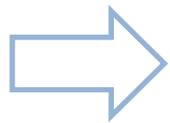
04 자동완성검색어

❖ 검색 사용자의 검색편의를 위해 검색창에 입력되는 검색어의 유형을 분석하여 자동으로 완성해서 제시해주는 검색어군

- 검색어 자동완성 기능은 사람들의 정보학습에 중요한 영향을 미침
- ✓ 도서관에서 특정 주제에 대해 사서에게 추천 받은 책의 의미

05 검색어 제안 운용의 문제

❖ 관련성의 제한적 부여로 인해



- 정보주체에게는 불리하게 작용
- 정보검색이용자에게는 특정한 방향으로의 검색유도, 정보이해 제한의 문제를 야기

3 3

쟁점 요해

01 검색어 제안관련 쟁점

❖ 연관검색어 정책 전체

- 연관검색어 삭제의 원칙과 범위
 - 최소개입 원칙과 피해자 구제 관점의 대립
-

❖ 인물관련 검색어 정책

- 기존 인물 관련 검색어 정책의 방향
- 인물관련 검색어는 개인정보인가
- 공인의 범위와 연관검색어 원칙
- 인물에 대한 연관검색어 낙인효과
- 사회적 논란으로 지속적으로 제기되는 연관검색어의 처리

❖ 기업관련 검색어 정책

- 기업관련 연관검색어 정책과 소비자 권리

02 제안검색어 삭제관련 논의

- ❖ 제안된 검색어는 이용자가 작성한 것이 아니라 연관단어 추출로 발생한 것이므로 삭제해도 이용자 권익 침해 받지 않음
 - ❖ 이용자 알 권리, 이슈의 아젠다 셋팅 역할, 포털의 이용자 신뢰문제 등이 있으므로 최소한의 삭제원칙 견지
-

03 검색어 제안의 문제점

- ❖ 제안된 단어들이 일단 검색엔진에 등록되면 그 변화나 삭제가 쉽지 않다는 점
 - ❖ 근거 없는 제안 검색어라 할지라도 이용자가 그 제안을 검색하게 되는 경우가 대부분이며, 그 결과 근거 없는 제안이 정착해서 검색결과의 상위에 표시되고 그 검색어와 매우 강한 연관을 지닌 단어가 되어버릴 수 있음
 - ❖ 대중의 관심이 많지 않은 검색어의 경우 오히려 한번 정착하면 오랜 기간 자동완성이나 연관 검색어에 남아있는 경우가 많다는 점
-

04 검색어 제안의 문제점

❖ 검색어 제안의 오염 문제

- 제안의 오염이란 제안되는 키워드를 부정적인 내용으로 채워 대상의 평판을 떨어뜨리는 행위
- 검색의 대중화와 더불어 정치, 경제 등 영역만이 아니라 문화, 역사 영역을 비롯하여 개인에 대해서까지 다양하게 검색어 오염이 시도되고 있음
- 검색어 제안관련 비즈니스, 검색어 오염 전문사업자 등의 문제

4 4

책임
의무
의무
향후

01 해외동향

❖ 추가 검색어의 제시 자체보다 추가 검색어 제시를 통해 매개되는 다른 행위, 즉 불법적 게시물로의 연결에 검색사업자의 책임을 인정한 사례

- 2013 일본의 추가 검색어 관련 명예훼손 소송
- 2012 프랑스 추가 검색어 관련 저작권 침해 소송

02 해외동향

❖ 추가 검색어의 제시가 실제적인 명제의 적시나 ‘검색엔진 내지 검색서비스사업자의 사유’의 표출이라고 볼 수 없어 검색사업자의 책임이 없음을 판단한 사례

-
- 2011 스위스 Jura Control Court 판결
 - 2013 이태리 추가 검색어 명예훼손 판결
 - 2016 일본 동경고법의 추가 검색어 관련 1심 판결
취소-추가 검색어만으로 명예훼손이라 판단 불가

5 개선 방향

개선
방향

01 검색사업자의 의무

❖ 검색 이용자 보호대책의 마련

- 검색어 오염이 일반화되고 있는 현실에서 알고리즘에 의한 기계적 배열이라는 주장만으로는 한계
- 자동완성 검색어나, 연관검색어의 삭제가 검색결과에 의 도달 가능성 및 검색어 자체의 삭제를 의미하는 것이 아니므로 보다 유연한 대응 필요

02 검색사업자의 의무

❖ 검색어 오염 방지위한 기술적 조치

▪ 검색어 오염의 방지를 위한 기술적 조치

✓ 스펜퀵리의 신속한 삭제와 관리

▪ 검색어 오염의 확산 메카니즘을 차단하기 위한 기술적 조치 필요

03 검색사업자의 의무

❖ 알고리즘의 지속적 개선과 공개의 검토

▪ 현재 연관검색어나 자동완성 검색어의 알고리즘이 단순 검색빈도에 의존하는 경우가 많아 정확성이 떨어지고 조작에 취약할 수 있으므로 검색사업자에게 지속적 개선 의무 부과

✓ 가짜뉴스 논란 이후 구글, 페이스북의 알고리즘 조정

▪ 알고리즘을 구성하는 기본원칙의 공개, 구성요소의 공정성, 타당성에 대한 사회적 검토를 통해 검색의 신뢰 확보 필요

04 인터넷 자율규제기구의 역할

❖ 이용자 관점의 피해구제 대책

▪ 검색어 제안이 원래 취지인 검색의 편의를 도우면서 이용자의 알 권리 침해 등 논란이 제기되지 않기 위해서는 독립적 자율규제기구의 역할이 중요

▪ 자율규제기구는 보다 이용자 관점에서의 역할을 담당할 필요가 있음

05 기술발전과 검색어 제안의 미래

❖ 머신러닝, AI 등 검색 관련 기술의 비약적 발전에 따른 검색어 제안 정책의 미래에 대한 검토 필요

▪ AI 알고리즘이 인간의 지식, 정보, 빅데이터 만을 학습하는 것이 아니라 인간의 편견까지 학습

✓ MS 챗봇 '테이' 가 공개 몇시간 만에 운영중단

✓ 인공지능에 접목된 워드 임베딩(word embedding)을 통해 인간의 편견을 학습

▪ 검색 알고리즘, 크롤링 등의 학습능력이 발전하고 있으므로, 이러한 기술발전이 검색의 피해를 더욱 확산하는 방향으로 발전하지 않도록 유의할 필요가 있음

06 개방적·참여적 검색생태계

❖ 인터넷은 인간의 자유로운 소통과 연결에 의해 성립, 발전하는 공간

- 검색엔진, 검색사업자의 선택과 원칙에 대해 이용자들은 알 수 없는 상황은 인터넷과 검색에 대한 신뢰를 하락시킬 수 있음
- 변화하는 시대에 부응하는 개방적·참여적 검색환경 구축 필요

“일반 대중은 인터넷 검색과 이것의 영향력에 관한 근본적인 문제를 전혀 인지하지 못하고 있습니다. 인터넷은 아마 인류 역사상, 인간의 사고와 사상을 지배하고 장악할 수 있는 가장 강력한 기계입니다. 그런데 우리는 의심은커녕 그런 가능성에 대해 생각조차 못 하고 있습니다.”

로버트 엡스타인, 미국 행동 기술 연구소(AIBRT)의 심리학자

Thank you

[토 론 문]

토론문

황성기(한양대 법학전문대학원 교수)

1. 검색어서비스와 관련되어 있는 당사자의 이익 혹은 가치들은 다음과 같음.

첫째, 검색어서비스를 제공하는 포털의 영업의 자유임. 검색어서비스는 현재 포털의 주요한 비즈니스모델 내지 영업정책이라고 할 수 있음. 또한 이용자들의 검색활동자료를 바탕으로 생성되고 제공되는 검색어서비스를 통해서 포털 이용자의 검색편의성을 증진시킨다는 점에서, 그리고 이용자는 검색을 통해서 원하는 정보에 대해 보다 용이한 접근을 할 수 있다는 점(정보접근권의 증진)에서, 포털 이용자의 자유로운 의사표현을 바탕으로 여론을 형성·전파하려는 포털의 언론의 자유도 인정될 수 있음.¹⁾

둘째, 검색어서비스를 이용하는 이용자의 표현의 자유, 특히 정보접근권임. 검색어서비스를 통해서 이용자는 보다 편리하게 자신이 원하는 정보에 대해서 접근할 수 있기 때문임.

셋째, 검색어서비스로 인한 피해를 입게 되는 사람의 인격권, 개인정보자기결정권임. 연관검색어, 자동완성검색어, 실시간급상승검색어 그 자체로 인하여(검색되는 결과로 제시되는 개별 정보나 게시물로 인한 인격권, 개인정보자기결정권 침해 문제는 별론으로 함) 명예훼손이나 사생활 침해가 발생할 수 있기 때문임. 예컨대

1) 인터넷게시판을 운영하는 것이 정보통신서비스제공자의 언론의 자유의 영역에 해당하는 것과 마찬가지로, 현재 2012. 8. 23. 2010헌마47등, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의5 제1항 제2호 등 위헌확인 : “표현의 자유에 있어 의사표현 또는 전파의 매개체는 어떠한 형태이건 가능하며 그 제한이 없으며, 인터넷게시판은 인터넷에서 의사를 형성·전파하는 매체로서의 역할을 담당하고 있으므로 의사의 표현·전파 형식의 하나로서 인정된다. 그런 측면에서 볼 때, 이 사건 본인확인제는 게시판 이용자가 게시판에 정보를 게시함에 있어 본인 확인을 위하여 자신의 정보를 게시판 운영자에게 밝히지 않을 수 없도록 함으로써 표현의 자유 중 게시판 이용자가 자신의 신원을 누구에게도 밝히지 아니한 채 익명으로 자신의 사상이나 견해를 표명하고 전파할 익명표현의 자유를 제한한다. 동시에, 그러한 게시판 이용자의 표현의 자유에 대한 제한으로 말미암아 게시판 이용자의 자유로운 의사표현을 바탕으로 여론을 형성·전파하려는 정보통신서비스 제공자의 언론의 자유 역시 제한되는 결과가 발생한다.”(밀줄 토론자 강조)

‘황성기중복’, ‘황성기전화번호’라는 검색어는 그 자체로 명예훼손, 개인정보침해가 인정될 여지가 있음.

결국 검색어서비스와 관련된 규제는 위와 같이 관련 세 당사자의 이익이나 가치들 간의 균형과 조화의 문제로 귀결되게 됨. 즉 검색어에 대한 삭제 여부, 삭제 기준 등을 설정함에 있어서는, 위와 같은 세 당사자의 이익이나 가치들 간의 균형과 조화를 도모하는 방향으로 객관적이고 공정하게 이루어져야 하고, 삭제 기준이 정립된 경우에는 일관되게 적용되어야 함.

2. 검색어에 대한 평가는 검색결과로 노출되는 표현물에 대한 평가와 연동될 수밖에 없음. 왜냐하면 검색어 자체의 생성과정이 검색결과로 노출되는 표현물에 대한 이용자의 접근의도 및 접근빈도와 연동되어 있기 때문임. 물론 검색어 자체가 일종의 ‘표현’이라는 점에서 검색결과로 노출되는 표현물에 대한 평가와는 별도로 검색어 자체에 대한 평가기준이 설정될 필요가 있을 수도 있지만, 문제는 검색어가 갖고 있는 물리적 한계, 즉 짧은 단어라는 점, 맥락이 제거되어 있다는 점 등 때문에 검색어 자체에 대한 별도의 평가기준을 설정하기가 매우 어려움. 바로 여기에 검색어 자체에 대한 평가의 어려움과 난이도가 상당히 존재함. 이러한 측면에서 검색어에 대한 평가는 검색결과로 노출되는 표현물에 대한 평가에 의해 상당한 정도 영향을 받을 수밖에 없다는 점을 전제해야 함.

3. 인물관련 검색어와 관련하여, 사생활 침해와 개인정보 침해는 구분해서 접근할 필요가 있다고 생각함. 예컨대 연예인의 이혼, 결혼, 열애 등 관련 검색어는 사생활 침해와 명예훼손이 혼재하는 경우라고 할 수 있음. 이러한 경우에는 연예인이 공인(공적 존재)에 해당하는지, 공인에 해당하더라도 공적 관심사인지 여부에 의

해서 판단되어야 함. 공적 관심사에 해당하는지 여부를 판단함에 있어서는 언론보도 여부가 중요한 판단기준이 될 수 있다고 생각함. 하지만 언론보도 횟수를 가지고 판단하는 것은 자의적인 기준이 될 수 있다는 점에서 적절하지 않다고 생각함. 예컨대 언론보도가 1회로는 부족하고 최소한 3회 이상이어야 한다는 기준이 있다고 할 때, 왜 3회 이상이어야 하는지에 대한 합리적인 근거가 설명되지 않는 한 자의적인 기준이 될 수 있음.

개인성명과 관련된 검색어가 개인정보에 해당한다는 점은 분명함. 왜냐하면 「개인정보 보호법」이 ‘개인정보’를 “살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것)”으로 정의내리면서, 개인성명도 명시적으로 개인정보에 해당한다는 점을 규정하고 있기 때문이고, 또한 헌법재판소도 개인정보는 “개인의 신체, 신념, 사회적 지위, 신분 등과 같이 개인의 인격주체성을 특징짓는 사항으로서 그 개인의 동일성을 식별할 수 있게 하는 일체의 정보”로 파악하고 있기 때문임.²⁾

하지만 개인성명이 들어가 있는 검색어 모두가 개인정보에 해당되어 따라서 개인정보자기결정권의 보호대상이 되므로, 정보주체인 당사자가 요청하면 무조건 삭제해야 한다는 주장은 위에서 토론자가 제시한 세 당사자의 이익이나 가치들 간의 균형과 조화에 부합하지 않는 견해임. 예컨대 ‘황성기교수’라는 검색어는 개인정보에 해당할 수 있음. 그렇다고 해서 이 검색어를 개인정보 ‘침해’

2) 헌재 2005. 5. 26. 99헌마513등, 주민등록법 제17조의8 등 위헌확인 등 : “개인정보자기결정권은 자신에 관한 정보가 언제 누구에게 어느 범위까지 알려지고 또 이용되도록 할 것인지를 그 정보주체가 스스로 결정할 수 있는 권리이다. 즉 정보주체가 개인정보의 공개와 이용에 관하여 스스로 결정할 권리를 말한다. 개인정보자기결정권의 보호대상이 되는 개인정보는 개인의 신체, 신념, 사회적 지위, 신분 등과 같이 개인의 인격주체성을 특징짓는 사항으로서 그 개인의 동일성을 식별할 수 있게 하는 일체의 정보라고 할 수 있고, 반드시 개인의 내밀한 영역이나 사사(私事)의 영역에 속하는 정보에 국한되지 않고 공적 생활에서 형성되었거나 이미 공개된 개인정보까지 포함한다. 또한 그러한 개인정보를 대상으로 한 조사·수집·보관·처리·이용 등의 행위는 모두 원칙적으로 개인정보자기결정권에 대한 제한에 해당한다.”(밀줄 토론자 강조)

라고 보아 포털이 자발적으로 혹은 황성기 교수가 삭제를 요청한다고 해서 삭제하는 것은 적절하지 않다고 생각함. 물론 ‘황성기 전화번호’라는 검색어는 ‘황성기’라는 사람이 자발적으로 인터넷을 통해서 자신의 전화번호를 공개하지 않은 이상, ‘황성기’라는 사람의 개인정보를 침해한다고 보아야 함. 왜냐하면 검색결과에서 전화번호가 직접적으로 노출된 위험성이 있어서, 개인정보 침해 ‘조장’ 혹은 ‘방조’의 가능성이 있기 때문임. 하지만 ‘황성기교수’라는 검색어는 이미 수많은 언론기사에서 언급되어 있는 개인정보임. 즉 형식적으로는 개인정보에 해당하지만, ‘황성기교수’라는 단어를 통해서 수많은 정보나 표현물이 형성되어 이미 유통되어 있다면, ‘황성기교수’라는 검색어를 삭제하는 것은 정보주체의 개인정보자기결정권의 과도한 보장이 될 수 있음. 물론 ‘황성기교수’라는 검색어를 통한 검색결과로 제시되는 개별 게시물의 내용이 명예훼손이나 사생활침해, 개인정보침해에 해당하는 경우가 있을 수 있음. 이러한 경우에는 개별 게시물에 대한 임시조치 등이나 기타 법적 조치를 통해서 피해구제가 이루어져야 함.

4. 유명인 혹은 일반인의 구분과 관련하여서는, 공인의 유형화를 시도하여, 차별적으로 접근하는 것을 검토할 필요가 있음. 예컨대 고위 공직자 등 전면적 공적 인물, 당해 논쟁에 대하여 자발적으로 뛰어들어든 사람 등 제한적 공적 인물, 형사범죄 피해자나 재난피해자, 공적 인물의 가족 등 부수적 공적 인물로 구분하여 차별적으로 접근하는 것을 검토할 필요가 있음. 언론 등의 판단에 의해서 이미 실명공개가 되는 등으로 생성된 자의 경우에, 위와 같은 공인의 유형 중 어디에 해당하는가에 따라 다르게 접근할 필요가 있다고 판단됨.

5. 언론 등을 통해 실명보도되지는 않았으나, 정황상 누구인지를

알 수 있을 정도로 특정된 경우에도 위에서의 공인의 유형 중 어디에 해당하는지에 따라 다르게 접근할 필요가 있다고 판단됨. 예컨대 대구 복지시설인 희망원의 비위를 고발하는 시사 고발프로그램 이후 생성된 원장 관련 검색어는, 복지시설의 사회적 기능 및 공공적 성격을 전제로 할 때, 최소한 제한적 공적 인물의 공적 관심사에 관한 검색어이므로 삭제해서는 안된다고 생각됨.

6. 검색어 생성 배경 등을 고려할 때, 검색어가 ‘사람이름 + 단정적인 표현’으로 구성되어 있지만, 검색결과를 확인하면 실제로 그 사람이 한 행동이 아님에도 그렇게 보일 여지가 있는 경우와 관련하여서도, 당해 사람이 공인인지 여부, 단정적인 표현이 공적 관심사에 관한 언론보도의 핵심키워드인지 여부에 따라 판단해야 한다고 생각함. 예컨대 박영선 의원과 관련된 ‘박영선 다운계약서’라는 검색어는 공직자인 박영선 국회의원과 관련된 검색어이자, 다운계약서 문제를 지적하는 청문회에 관한 언론보도의 핵심키워드라는 점에서 공적 관심사에 해당하는 검색어이므로, 삭제해서는 안된다고 판단됨.

7. 과거에 사회적 논란이 된 사안이나, 이 사안이 시일이 지나 유사사건을 계기로 하여 언론에 의해 재점화가 되는 경우에도, 관련 피해자가 공인의 유형 중 어디에 해당하는지 여부, 공적 관심사인지 여부에 따라 판단해야 할 것으로 보임.

8. 기업 관련 검색어의 경우에도, 위에서 언급한 공인이론에 따라서 접근이 가능하다고 판단됨. 즉 대기업인지 중소기업인지 여부, 문제되는 사안에 대해서 언론보도가 이루어졌는지 여부, 소비자의 권익을 위한 공적 관심사인지 여부 등에 따라 차별적으로 접근이 가능할 것으로 판단됨. 예컨대 대기업의 제품과 관련하여

당해 제품에 대한 부정적 단어가 검색어에 포함되어 있다고 하더라도, 당해 사안과 관련하여 언론보도가 이루어진 것이고 소비자의 권익 관점에서 주요한 관심사에 해당하면 해당 검색어를 삭제하는 것은 적절하지 못할 것임.

<검색어 정책 방향성 토론회 토론문>

오픈넷 김가연 변호사

1. 연관검색어/자동완성검색어 정책에 대한 기본적 입장

- 연관검색어/자동완성검색어는 포털이나 검색엔진이 이용자의 검색편의를 위해 제공하는 서비스의 일환으로 김유향 박사님 말씀처럼 원칙적으로 사업자들의 자율 규제 영역에 해당한다고 보며 사업자들이 독자적인 정책을 수립해 운영하는 것이 허용되어야 한다고 봄.
- 다만, 이용자는 연관검색어/자동완성검색어에 의해 다른 이용자들이 현 시점에서 어떤 사안에 관심이 있는지를 확인할 수 있어 이용자의 알 권리를 충족시키는 면이 있으므로, 결국 검색어 정책은 이용자의 알 권리에 대한 제한으로 볼 수 있음.
 - 따라서 개인이나 기업과 관련 부정적인 연관검색어가 함께 뜬다고 해서 삭제를 쉽게 허용해서는 안될 것임. 로앤비 판결에서처럼 이미 공개된 개인정보 관련, 이에 대해 잊힐 권리를 인정할지 여부에 대해서는 아직 사회적 합의가 충분히 이루어지지 않았다고 생각함.
- 또한 검색어 자체를 불법정보로 보고 규제해서는 안됨. 검색어는 특정 정보의 위치에 대한 가이드 내지 안내자의 역할을 할 뿐임. 불법정보의 문제는 검색어에 의해 발견되는 불법정보 자체를 삭제·차단함으로써 해결될 수 있음.
- 다만 검색어 자체가 표현의 자유 규제 법리에서처럼 명백하고 현존한 위험을 발생시키는 경우에는 제한이 허용되어야 할 것임.
 - ex. 리벤지포르노 관련 검색어, 테러 관련 폭발물제조법 등의 연관검색어 등

2. KISO 검색어 정책규정에 대한 의견

- 검색어에 관한 정책 제 13 조의 제 1 항은 연관검색어 삭제의 10 가지 사유를 제시하고 있는데, 위에서 언급한 기본적 입장에 비추어 볼 때 전반적으로 매우 광범위하다고 보임.
- 명예훼손, 사생활 침해에 관련된 제 2 호, 제 3 호, 제 5 호의 경우 정보통신망법 제 44 조의 2 임시조치 제도가 있기 때문에 검색결과가 권리침해일 경우 권리자는 해당 결과에 대해 삭제를 요청하면 되며, 단순한 안내자 역할을 하는 검색어까지 삭제를 할 실익이 크지 않다고 보임.
 - 오히려 반대로 문제된 검색어의 검색결과에 오해를 불식시키는 올바른 정보가 포함되어 있을 수 있는데 이를 찾지 못하게 하는 결과를 초래할 수도 있음.

- 또한 이용자들이 반드시 검색결과를 확인하지 않으므로 낙인효과가 발생한다고 하나, 이는 민주국가의 시민인 이용자들의 판단능력을 폄하하는 입장으로 비춰질 수도 있다고 생각함.
- 특히 기업 관련 부정적 연관검색어 삭제 요청은 소비자의 알권리 보호를 위해 극히 예외적으로만 인정되어야 할 것임.
- 제 6 호의 경우¹ 검색결과가 저작권을 명백히 침해한다고 해도 이에 대해 권리자는 저작권법 제 103 조에 의해 검색결과 자체에 대한 복제·전송의 중단을 요청할 수 있음. 검색어 자체가 저작권을 명백히 침해하는 경우는 상정하기 어려움.
- 제 7 호의 경우² 우리나라 정보통신망법상 불법정보의 범위가 매우 넓기 때문에(제 44 조의 7 참조) 불가피한 점이 있지만, 검색어 자체가 불법정보인 경우는 매우 드물다는 것을 다시 한 번 상기시키고자 함.
 - 특히 청소년에게 유해한 정보로서의 선정적인 정보에 대한 제한은 성인의 알 권리에 대한 침해가 될 수 있음.
- 전반적인 불법정보로서의 검색어 규제와 관련해서는 구글의 자동완성 정책을 참고할만하다고 보임.

[참고: 구글 자동완성 정책]

자동완성 정책

Google 에서 검색할 때 예상 검색어 자동완성을 사용하여 원하는 정보를 더 빠르게 찾을 수 있습니다. Google 에서는 부적절한 예상 검색어를 방지하기 위해 최선을 다하고 있지만, 항상 방지할 수 있는 것은 아닙니다. 예상 검색어가 아래 정책 중 하나에 위배된다고 생각되면 [이 페이지의 안내](#)에 따라 신고해 주세요.

선정적인 예상 검색어

Google 에서는 선정적이거나 저속한 언어가 포함된 예상 검색어를 삭제합니다. 따라서 음란성 검색어나 포르노와 밀접하게 관련된 검색어는 예상 검색어에서 삭제됩니다. 예상 검색어에 신체 부위에 관한 의학적 또는 과학적 용어(성교육과 관련된 표현 포함)가 포함된 경우는 허용됩니다.

집단 및 개인 대상의 증오성 예상 검색어

인종, 민족, 종교, 장애, 성별, 연령, 국적, 군필 여부, 성적 지향 또는 성적 정체성을 근거로 집단이나 개인을 폄하하거나 모욕하는 언어가 포함된 예상 검색어는 삭제됩니다.

¹ 연관검색어 등 또는 해당 검색결과가 저작권을 명백히 침해하는 경우

² 연관검색어 등 또는 해당 검색결과가 음란·도박 등 불법 정보 또는 선정적인 정보를 노출하는 경우

폭력성 예상 검색어

폭력을 생생하게 묘사하거나 전반적으로 폭력을 옹호하는 예상 검색어는 삭제됩니다.

위험하거나 유해한 활동이 포함된 예상 검색어

실제 위험으로 이어질 수 있는 위험한 활동이나 범죄 활동을 조장하는 예상 검색어는 삭제됩니다.

<https://support.google.com/websearch/answer/7368877?hl=ko>

- 제 8 호³, 제 9 호⁴, 제 10 호⁵의 경우는 사업자가 좋은 서비스를 제공하기 위해 자율적으로 결정할 수 있는 영역에 해당한다고 생각함.

3. KISO 의 역할에 대한 의견

- 자율규제기구로서 적극적인 역할이 필요하다는 정경오 변호사님 의견과 이용자 관점에서의 역할을 담당할 필요가 있다는 김유향 박사님의 의견에 전적으로 동의함.
- 내부적으로 판단을 내리는 외국 기업들과 달리 우리나라에서는 KISO 가 중립적이고 객관적인 검증위원회를 운영하고 있는 것은 매우 바람직하다고 생각하며 포털들도 검증위원회의 활성화를 위해 심의를 적극적으로 요청할 필요가 있다고 보임.
- 다만 이러한 자율규제의 법적 근거를 마련하면서 규제의 내용까지도 정하게 된다면 결국 국가에 의한 검색서비스의 사전 규제에 해당할 수 있으므로 신중한 접근이 필요함. 끝.

³ 법원이 결정 또는 판결에 의하여 또는 행정기관이 법령 및 적법한 절차에 따른 행정처분, 결정 등에 의하여 연관검색어의 삭제를 요청한 경우

⁴ 연관검색어 등이 오타, 욕설, 비속어 등을 포함하여 현저하게 이용자의 불편을 초래하고 서비스의 질을 저하하는 경우

⁵ 연관검색어 등의 생성이 상업적인 용도 및 이에 준하는 그밖의 사유로 비정상적인 절차에 의해 남용된 경우