

# 한국인터넷자율정책기구 정책규정

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 규정은 사단법인 한국인터넷자율정책기구(이하 ‘KISO’라 한다)의 회원사가 제공하는 인터넷 서비스(정보통신서비스)의 게시물 또는 검색어로 인한 이용자 피해예방 및 구제를 위해 각 회원사가 지켜야 할 게시물 또는 검색어에 대한 처리기준 등을 정함으로써 사상과 표현의 다양성이 존중되는 소통 공간으로서 인터넷의 자유로운 이용과 바람직한 인터넷문화의 조성에 기여함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “게시물”이란 부호, 문자, 음성, 음향 및 영상 등으로 표현된 정보로서 회원사 서비스를 이용하여 이용자가 작성한 것을 말한다.

2. “연관검색 및 자동완성검색 서비스”란 이용자들의 검색 편의성을 증진시키고 인터넷상 관련 이슈를 손쉽게 알 수 있게 해주기 위해 다수 이용자들의 검색활동자료를 바탕으로 이용자가 입력하는 검색어와 관련성이 높은 검색어를 제시해 주는 서비스를 말한다.

3. “연관검색어”란 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 말한다.

4. “자동완성 검색어”란 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 말한다.

5. “임시조치”란 정보통신망을 통하여 일반에게 공개를 목적으로 제공된 정보로 인하여 사생활의 침해 또는 명예훼손 등 권리를 침해받았다고 주장하는 자가 정보통신서비스 제공자에게 침해사실을 소명하여 당해 정보의 삭제 또는 반박내용의 게재를 요청함에도 불구하고 정보통신서비스 제공자가 권리의 침해 여부를 판단하기 어렵거나 이해당사자 간에 다툼이 예상되는 경우에 해당 정보에 대한 접근을 임시적으로 차단하는 조치를 말한다.

6. “후보자”란 「공직선거법」 제49조 제1항 및 「지방교육자치에 관한 법률」 제49조제1항에 따라 관할선거구선거관리위원회에 대통령, 국회의원, 지방자치단체장, 지방의회 의원 및 교육감의 후보자등록을 마친 자를 말한다.

7. “예비후보자”란 「공직선거법」 제60조의 2 제1항 및 「지방교육자치에 관한 법률」 제49조제1항에 따라 대통령, 국회의원, 지방자치단체장, 지방의회 의원 및 교육감의 예비후보자등록을 마친 자를 말한다.

8. “후보자정보”란 후보자의 사진, 생년월일, 직업, 학력, 경력 등의 정형화된 정보를 말한다.

9. “선거기간”이란 「공직선거법」 제33조 제3항 및 「지방교육자치에 관한 법률」 제49조제1항의 “선거기간”을 말한다. 그 내용은 다음 각 목과 같다.

가. 대통령선거의 경우 후보자등록마감일의 다음 날부터 선거일까지이다.

나. 국회의원선거, 지방자치단체선거, 지방의회 및 교육감 선거의 경우 후보자등록마감일 후 6일부터 선거일까지이다.

10. “국가기관”이란 「전자정부법」 제2조 제2호에 따라 국회, 법원, 헌법재판소, 선거관리위원회, 중앙행정기관(대통령 소속기관 및 국무총리 소속기관을 포함) 및 그 소속기관을 의미한다. 소속기관 범위는 해당부서의 직제관련 시행령에 따른다.

11. “지방자치단체”란 지방자치법에 따른 광역, 기초 자치단체(지방의회 포함), 제주특별자치도(의회 포함), 자치단체가 아닌 구, 읍, 면, 동, 리와 그 소속기관 및 지방교육자치에 관한 법률에 따른 교육위원회, 교육감, 지역교육청과 그 소속기관을 말한다.

## 제2장 게시물에 관한 정책

### 제1절 명예훼손성 게시물에 대한 임시조치 등

**제3조(임시조치 등)** ① 인터넷상의 게시물로 인한 명예훼손을 주장하는 자는 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어 회원사에게 삭제, 반박내용의 게재 또는 임시조치 등 필요한 조치를 요청할 수 있다. ‘

1. 명예훼손을 주장하는 자는 당사자임을 밝혀야 한다.

2. 명예훼손 사유를 소명해야 한다.

3. 해당 게시물의 URL을 적시해야 한다.

② 회원사는 제1항의 요건을 충족하는 경우 다음 각 호 중 하나에 해당하는 조치(이하 ‘임시조치 등’이라 한다)를 취할 수 있다.

1. 삭제
  2. 임시조치
  3. 그 밖에 필요한 조치
- ③ 제1항 및 제2항에 따른 임시조치 등 처리대상은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여야 한다.
1. 창작 게시물
  2. 스크랩 게시물
  3. 딥링크 게시물(특정 게시물로 바로가기 링크한 게시물)

**제4조(포괄적 임시조치 등)** ① 회원사는 URL의 적시 없이 삭제 등 요청을 받은 경우에도 당사자에게 회복하기 어려운 침해가 예상되고 다음 각 호의 요건을 모두 충족할 경우 임시조치 등을 할 수 있다.

1. 명예훼손을 주장하는 자는 당사자임을 밝혀야 한다.
  2. 명예훼손 사유를 소명해야 한다.
  3. URL 적시가 없더라도 문제가 된 화면 캡처 등 각 회원사가 구체적으로 알 수 있는 수준으로 요청해야 한다.
- ② 제1항의 임시조치 등 처리대상은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여야 한다.
1. 창작 게시물
  2. 스크랩 게시물
- ③ 제1항에 따른 임시조치 등 결과를 통보 이후 추가적인 신고 및 처리 절차는 제3조를 따른다.
- ④ 제1항의 조치는 표현의 자유를 지나치게 제약할 가능성이 있으므로 일시적이고 제한적으로 허용해야 한다.

**제5조(처리의 제한)** ① 국가기관 및 지방자치단체는 명예훼손 관련 임시조치 등 요청의 주체가 아닌 것으로 간주한다. 다만, 단체의 장 및 구성원 개인은 명예훼손 관련 임시조치 등을 요청할 수 있다.

② 임시조치 등을 요청하는 자가 정무직 공무원 등 공인인 경우, 자신의 공적 업무와 관련된 내용이 명백히 허위사실이 아닌 한 명예훼손 관련 임시조치의 대상이 아닌 것으로 본다.

③ 임시조치 등을 요청하는 자가 제2항의 '정무직 공무원 등 공인'에는 해당하지 아니하는 경우에도 그가 공직자, 언론사 등일 경우 임시조치 등을 요청하는 게시물의 내용이 그 업무에 관한 것으로서 공적 관심사에 해당하는 것일 때에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 임시조치 등의 대

상이 아닌 것으로 본다.

1. 게시물의 내용이 명백한 허위사실임이 소명된 경우
  2. 게시물의 내용 자체 또는 쉽게 파악할 수 있는 주변 정황에 의해 그 게시물의 내용이 해당 공직자 등에 대한 악의적이거나 현저히 상당성을 잃은 공격인 것으로 판단되는 경우
- ④ 제2항 및 제3항의 공인 및 공직자 등이 공적 지위를 벗어난 때에도 해당 지위에 있을 때 발생한 공적 업무는 공적 업무에 포함되는 것으로 본다.
- ⑤ 제2항 및 제3항에도 불구하고 구체적인 정황이나 사실의 적시 없이 단정적이고 모욕적인 표현만을 한 경우에는 임시조치 등을 할 수 있다. [본조수정 2014.10.22.]

**제5조의2(게시물 심의 요청)** 회원사는 명예훼손을 주장하는 자의 요청에 따른 임시조치 여부에 관하여 의문이 있을 경우 KISO에 심의를 요청할 수 있다.

**제6조(자율적 임시조치 등)** ① 명예훼손을 주장하는 자의 요청이 없지만 심각한 명예훼손이 우려되는 게시물이 인지되었을 경우 회원사는 KISO에 심의를 요청할 수 있다.

② 사람을 비방할 목적으로 사실 또는 허위의 사실을 적시하는 명예훼손성 게시물이 개인이 감당할 수 없을 정도로 확산되어 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되거나 사이버테러 등을 통해 특정인에 대한 명백하고 현존하는 위험이 예상되는 상황을 회원사가 구체적으로 인식한 경우에 신고가 없음에도 임시조치 등을 할 수 있다.

다만, 이 절차는 주로 청소년 등 피해구제를 직접 신청하기 어려운 자의 보호 조치라는 점을 유의한다.

**제7조(처리 대상)** 자율적 임시조치 등의 처리대상은 다음 각호 중에 하나로 한다.

1. 창작 게시물
2. 스크랩 게시물 (단, 언론 기사의 스크랩 게시물은 제외)

## 제2절 국가적 법익 침해와 관련한 게시물 처리

**제8조(국가적 법익 침해 게시물 처리)** 회원사는 국가기밀, 국가보안법 위반 또는 내란이나 외환 등과 같은 국가적 법익의 침해와 관련된 게시물의 경우 원

칙적으로 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7 및 같은 법 시행령 제34조에서 정한 절차에 따라 처리하여야 한다.

### 제3절 임시조치 후 게시물 심의

**제9조(심의요청)** 회원사는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의2에 의한 임시조치를 취한 게시물에 대해 다음 각 호의 하나에 해당하는 사유가 있는 경우 KISO에 심의를 요청할 수 있다.

1. 해당 게시물 게시자가 회원사가 정한 기간 내에 게시물의 재게시 요청을 한 경우
2. 그 밖에 회원사가 필요하다고 인정한 경우

**제10조(통지의무)** ① 회원사는 제9조 제1호에 따라 KISO에 심의요청을 할 경우 해당 게시물로 인한 권리침해를 주장하는 자에게 게시물 게시자의 재게시 요청에 따라 KISO에 심의를 상정할 예정이며, 그 심의결과에 따라 임시조치가 취소될 수 있음을 알려야 한다.

② 회원사는 임시조치와 동시에 혹은 임시조치 후 제9조 제2호에 따라 KISO에 심의요청을 할 경우 해당 게시물로 인한 권리침해를 주장하는 자에게 그와 관련하여 KISO에 심의를 상정할 예정이며 그 심의결과에 따라 임시조치가 취소될 수도 있다는 것을 알려야 한다.

**제11조(처리)** [본조 삭제 2014.10.22.]

## 제3장 검색어에 관한 정책

**제12조(원칙)** 회원사는 연관검색어 등을 인위적으로 생성 또는 변경하지 아니한다.

**제13조(예외적 삭제)** ① 회원사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우가 아닌 한 연관검색어 등을 제외하거나 삭제하지 아니한다.

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 권리침해 등을 이유로 연관검색어 등의 삭제를 요청한 경우로서, 그 내용이 공공의 이익 또는 공적 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 검색결과가 특정인의 사생활을 침해하거나 명예를 훼손하는 정도가 더 크다고 판단되는 경우
4. 특정한 개인이 권리침해 등을 이유로 연관검색어 등의 삭제를 요청한 경우로서, 연관검색어 등 자체가 특정 지역, 종교, 사상, 장애, 인종, 출신 국가 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 불법정보 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 절차에 의해 남용된 경우

② 제5조 제2항의 ‘정무직 공무원 등 공인’이 공적 지위를 벗어난 때에도 해당 지위에 있을 때 발생한 공적 업무와 관련된 검색어는 제1항 제2호에 따라 처리한다.

**제13조의2(처리절차)** ① 회원사는 제13조 제1항의 각호에 해당하는 검색어에 대한 신고가 이끈 경우 이를 검토하여 적절한 조치를 취할 수 있다.

② 제13조 제1항 제2호 내지 제5호의 경우, 권리침해를 주장하는 자는 대상

검색어를 특정하고, 침해사유를 소명하여야 한다.

③ 회원사는 필요하다고 인정하는 경우 KISO에 심의를 요청할 수 있다.

[본조신설 2014.09.22.]

#### 제4장 선거기간 중 인터넷정보서비스 기준에 관한 정책

**제14조(목적)** 선거는 국민의 대표를 뽑는 대의제 민주주의의 가장 중요한 절차이다. 국민이 선거과정에서 정보를 자유롭게 읽고, 듣고, 표현하는 것은 정치적 견해를 형성하고 참정권을 행사하는 데 필수적인 조건이며, 인터넷은 이를 위한 중요한 소통 및 참여의 공간이다.

이 장은 선거정보가 유통되고 다양한 정치적 의견이 표출되는 공간으로서 인터넷이 가지는 중요성에 입각하여 선거관련 인터넷 정보서비스를 제공하는 회원사들이 준수하여야 할 기준을 제시함으로써 선거의 공정성을 보호하고 국민의 알권리와 표현의 자유를 보장하기 위함을 목적으로 한다.

**제15조(검색 서비스의 제공)** 회원사가 제공하는 선거관련 검색결과는 각사가 정보서비스를 위해 기술적으로 채택한 알고리즘에 따르며 선거에 대한 이해관계자의 요청이나 간섭에 영향을 받지 아니한다.

**제16조(후보자정보의 제공)** ① 선거기간 동안 회원사가 제공하는 후보자정보는 원칙적으로 중앙선거관리위원회로부터 제공받은 정보를 사용한다.

② 회원사가 인물정보와 구분하여 후보자정보를 독립된 서비스로 제공하는 경우 후보자 이름 등을 검색어로 하는 검색결과에서 동명이인 후보자정보를 화면에 노출하는 순서는 다음 각 호에 따른다.

1. 선거구가 서로 다른 동명이인의 경우 중앙선거관리위원회가 제시하는 선거구 아이디 순서
2. 선거구가 같은 동명이인의 경우 중앙선거관리위원회에 등록된 기호 순서

**제17조(검색어의 처리)** ① 회원사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 당사자가 권리침해를 사유로 선거관련 연관검색어 및 자동완성 검색어에 대하여 삭제 및 제외를 요청하는 경우 응하지 아니한다.

1. 후보자
2. 예비후보자
3. 정당의 공식적인 후보로 확정된 자

4. 출마 의사를 공식적으로 밝힌 자

② 제1항의 적용기간은 「공직선거법」에 따른 예비후보자 등록 개시일부터 선거관리위원회를 통해 당선자가 확정된 시점까지로 한다. 다만, 후보자가 중도에 사퇴한 경우에는 그 사퇴시점까지로 한다.

③ 제1항 및 제2항의 규정에도 불구하고 당사자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우임을 충분히 소명한 경우에는 예외로 한다.

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

**제18조(게시물의 처리)** ① 선거관련 게시물과 관련하여 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의2에 따른 임시조치 요청이 있을 경우에는 제5조의 처리제한 기준을 적용하는 외에 다음 각 호의 지침에 따른다.

1. 선거기간 중 임시조치를 요청하는 자가 후보자일 경우 회원사는 공직 후보자의 적격성 판단을 위한 정보는 공공의 이익과 관련된 것임을 감안하여 접수단계에서 게시물 내용이 허위사실인지 여부 등에 대하여 보다 구체적인 소명을 요구할 수 있다.
2. 정당은 명예훼손 관련 임시조치 요청의 주체가 될 수 없다.
3. 후보자 등에 대한 게시물이 「공직선거법」 제110조(후보자 등의 비방금지)를 위반하였는지 여부에 대하여 의심이 있을 경우에 회원사는 핫라인을 통해 선거관리위원회에 처리 지침을 요청하는 등 불법 또는 탈법 선거운동에 해당하는 게시물의 처리에 대해서는 중앙선거관리위원회의 지침 또는 결정에 따른다.

② 선거기간 중 후보자가 「공직선거법」 제82조의4 제3항에 따라 게시물 등에 대한 삭제 요청 등을 한 경우에도 제1항 제1호를 준용한다.

**제19조(적용범위)** 이 장의 정책은 대통령선거, 국회의원선거, 지방자치단체장 선거, 지방의회 선거 및 교육감선거에 대하여 적용된다.

## 제5장 차별적 표현 완화 등을 위한 특별 정책

### 제1절 차별적 표현 완화를 위한 정책



**제20조(목적)** 인터넷은 사상과 표현의 다양성이 존중되는 자유로운 소통의 공간이어야 한다. 각 회원사는 개인이나 집단 사이의 비판적 표현은 자유롭게 허용하여야 하고, 그 표현이 사회갈등을 야기하는 면이 있는 경우에도 무조건적으로 제한하여서는 아니 된다.

다만, 특정 집단에 대한 모욕적이거나 혐오적인 표현을 제한 없이 허용할 경우에는 사회적 의사소통의 합리성을 저해할 뿐만 아니라 다양하고 자유로운 의견의 소통을 오히려 어렵게 할 우려가 있다. 이에 본 절은 회원사에게 온라인 공간에서의 차별적 표현 완화를 위한 기준을 제시함을 목적으로 한다.

**제21조(게시물 제한)** 회원사는 지역·장애·인종·출신국가·성별·나이·직업 등으로 구별되는 특정 집단을 대상으로 모욕적이거나 혐오적인 표현방식을 사용하여 해당 집단이나 그 구성원들에게 굴욕감이나 불이익을 현저하게 초래하는 게시물이 유통되고 있음을 신고 등을 통해 알게 된 경우 이를 해당 집단이나 그 구성원들에 대한 차별적 표현으로 보아 삭제 등 필요한 조치를 취할 수 있다. 다만, 공인의 공적업무와 관련된 게시물에 대하여는 제2장 제1절에 따른다.

## 제2절 자살예방을 위한 정책

**제22조(목적)** 본 절은 생명존중의 인터넷문화 조성 및 자살예방에 기여하기 위하여 자살예방을 위한 기준을 마련하는데 그 목적이 있다.

**제23조(게시물 등 제한)** 회원사는 자살과 관련된 유해 게시물이나 커뮤니티를 신고 등을 통해 알게 된 경우 게시물을 삭제하거나 이용을 제한한다.

**제24조(커뮤니티 등 제한)** 회원사는 카페 등 커뮤니티 명칭에 자살·동반자살을 목적으로 하거나 방조 또는 유인하는 표현이 사용된 것을 알게 된 경우 그 명칭을 허용하지 않는 조치를 취한다.

**제25조(긴급한 게시물 특칙)** 회원사는 신고 등을 통해 자살 시도의 긴급성과 위험성이 있는 게시물을 알게 된 경우 수사기관 등 관련기관에 신고한다.

**제26조(검색 특칙)** 회원사는 '자살' 및 '동반자살' 검색어의 검색 시 자살 예방 상담기관 등의 정보가 노출될 수 있도록 한다.

### 제3절 사망자의 계정 및 게시물 관련 정책 [본절신설 2014.10.22.]

**제27조(목적)** 본 절은 인터넷 이용자가 사망할 경우 생전에 이용한 계정 및 게시물 등의 처리 방식을 정함에 그 목적이 있다.

**제28조(계정)** ① 회원사는 상속인에게 피상속인이 계정 접속권 등을 원칙적으로 제공하지 아니한다.

② 1항에도 불구하고, 피상속인의 계정 중 사이버머니 등 경제적 가치가 있는 디지털 정보의 경우 관계 법령 및 약관에 따라 이를 상속인에게 제공할 수 있다.

**제29조(계정 폐쇄 요구 등)** ① 상속인은 다음 각호의 사항을 사업자에게 소명하여 피상속인의 계정 폐쇄를 요청할 수 있다.

1. 삭제를 요청하는 계정이 피상속인의 계정이라는 사실
2. 피상속인의 사망 사실
3. 요청인이 피상속인의 재산상속인이라는 사실

② 사업자는 상속인의 요청에 따라, 상속인에게 게시물 등 공개된 콘텐츠를 별도의 매체에 복사하여 주는 백업서비스를 제공할 수 있다. 백업이 가능한 구체적인 게시물의 범위는 서비스제공자가 기술적, 경제적인 현실을 고려하여 별도로 정한다.

#### [부칙]

**제1조(시행일)** 이 규정은 2014년 6월 17일부터 시행한다.

**제2조(기존 정책결정과의 관계)** 이 규정의 시행으로 기존 KISO 정책위원회의 정책결정은 그 효력을 상실한다.

#### [부칙]

**제1조(시행일)** 이 규정은 2014년 9월 22일부터 시행한다.

#### [부칙]

**제1조(시행일)** 이 규정은 2014년 10월 22일부터 시행한다.