

‘네이버’ 실시간급상승검색어 등에 대한
검증보고서

2013. 1. 10.

(사)한국인터넷자율정책기구 검증위원회

목 차

I. 서론	1
1. 네이버 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어 서비스의 사회적 의미	1
2. 외부 검증 필요성의 제기	1
3. 기업활동에 대한 외부검증의 의미	5
II. 경과	7
1. 위원회 구성 이전	7
2. 위원회 구성	7
3. 검증 진행 경과	8
III. 검증의 구성과 한계	10
1. 검증의 범위	10
2. 검증 대상의 특성	10
3. 검증 기준	12
4. 검증을 위해 제공된 자료	12
5. 검증의 한계	13
IV. 검색어 제외절차의 현황과 문제점	15
1. 실시간급상승검색어	15
2. 자동완성검색어	19
3. 연관검색어	22
V. 검색어 제외 기준의 현황과 문제점	26
1. 검토기준	26
2. 실시간급상승검색어 운영정책	27
3. 자동완성/연관검색어 운영정책	38
4. 소결	48
VI. 2012년 9월 검색 제외어의 현황과 문제점	52
1. 실시간급상승검색어	52
2. 자동완성/연관검색어	55
VII. 결론	61
1. 검증 결과 요약	61
2. 투명성제고를 위한 검증위원회 권고안	62

표 차례

<표 1> 개인정보 포함 검색어와 개인정보 노출 가능성 검색어	29
<표 2> 유형별 처리방식(개인정보 노출)	30
<표 3> 유형별 처리방식(명예훼손)	31
<표 4> 루머성/폭로성/비방성 검색어에 제어 처리	33
<표 5> 세부기준별 처리방식(성인·음란성 검색어)	40
<표 6> 검색어와 검색결과의 관계	41
<표 7> 실시간급상승검색어 운영정책과 자동완성/연관검색어 운영정책 용어 비교	50
<표 8> 실시간급상승검색어 제외처리 현황	52
<표 9> 자체 판단에 의한 제외처리 현황	56
<표 10> 자동완성검색어 권리침해신고 및 제외처리 현황	56
<표 11> 연관검색어 권리침해신고 및 제외처리 현황	58
<표 12> 정보공개의 범위	66

그림 차례

<그림 1> 촛불 시위 관련 실시간급상승 의혹 보도에 인용된 사례	2
<그림 2> 촛불 시위 관련 실시간급상승검색어 변화 내역 공개자료	3
<그림 3> ‘정우택 성상납’ 자동완성검색어 조작 의혹 보도에 인용된 사례 · 4	
<그림 4> 실시간급상승검색어 예시	15
<그림 5> 실시간급상승검색어 알고리즘	16

I. 서론

1. 네이버 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어 서비스의 사회적 의미

네이버 실시간급상승검색어로 ‘안철수 룬살롱’이 포함되고 곧바로 ‘박근혜 콘돔’ 등의 검색어가 동시에 실시간급상승검색어에 포함된 ‘사건’은 네이버 실시간급상승검색어가 갖는 사회적 의미를 상징적으로 보여준다. ‘안철수 룬살롱’이나 ‘박근혜 콘돔’이라는 급상승검색어는 모두 해당 검색어의 내용에 대한 관심 때문이 아니라 네이버 실시간급상승검색어 서비스의 작동방식을 알고자 하거나 서비스 운영방법에 문제가 있다고 생각하는 사용자들의 활동으로 실시간급상승검색어에 포함되었기 때문이다. 이렇게 네이버 실시간급상승검색어는 단순히 하나의 인터넷 기업이 제공하는 사적 서비스의 범주를 넘어 사회적 이슈와 함께 호흡하는 미디어로 이해되는 상황이다.

실시간급상승검색어와 함께 자동완성/연관검색어에 대한 논란도 끊이지 않고 있는데, 그 이유도 실시간급상승검색어의 경우와 마찬가지로 그 '사회적 영향'으로 인한 것이다. 다만, 자동완성/연관검색어는 이용자들이 쉽게 검색 결과를 찾아갈 수 있도록 도와주는 서비스이므로, 실시간급상승검색어와 달리 볼 여지가 있다. 하지만, 부정적 의미를 지닌 단어를 포함하는 자동완성 검색어나 연관검색어에 대한 이해관계자들의 관여 등으로 서비스의 객관성, 공정성에 대한 의문은 같은 방식으로 제기되어 왔다.

2. 외부 검증 필요성의 제기

네이버 실시간급상승검색어, 자동완성/연관검색어에 대한 논란이 제기되는 가운데 특정 정치인이나 정치 세력을 위해 NHN이 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어에 개입한다는 의혹이 제기되고 언론에 보도되었으며, 국회에서 논의되기도 하였다. 사회적인 의혹이 제기된 아래와 같은 대표적인 사건을 겪으며, 네이버 검색서비스에 대한 외부 검증의 필요성이 제기되었고, 네이버를 운영하는 NHN은 (사)한국인터넷자율정책기구(이하 KISO라 한다)에 위 검색서비스에 대한 검증을 요청함으로써, 본 검증이 시행되었다.

1) 촛불시위 관련 실시간급상승검색어 관련 의혹

2011년 5월 25일 오마이뉴스의 ‘미안하다 네이버, 난 구글편이다’ 라는 기사에 네이버 실시간급상승검색어에 포함되어 있던 탄핵, 이명박, 이명박 탄핵, 광우병의 검색어가 1분도 되지 않은 사이에 사라졌다는 의혹이 보도되었다¹⁾.



<그림 1> 촛불 시위 관련 실시간급상승 의혹 보도에 인용된 사례

본 의혹제기에 대해 NHN은 검색어를 새로고침(Refresh)하는 시간이 브라우저가 켜져 있는 시간에 비례하여 증가하는 로직을 가지고 있기 때문에, 브라우저를 오래 켜 둔 상태라면, 오랫동안 새로운 데이터로 바뀌지 않을 수 있다고 설명하면서, 다음과 같은 실시간급상승검색어의 변화 내역 등 내부정보까지 제시하며 해명을 시도했으나²⁾, 이러한 해명 이후에도 ‘이명박 탄핵’이라는 검색어가 ‘갑자기’ 실시간급상승검색어로 올라온 것이 이상하다는 의혹제기가 이어진 점에 비추어³⁾, NHN의 해명 노력이 성공한 것으로 보이지는 않는다.

1) http://www.ohmynews.com/NWS_Web/View/at_pg.aspx?CNTN_CD=A0001571141&CMPT_CD=P0001

2) http://blog.naver.com/PostView.nhn?blogId=naver_diary&logNo=150109937114

3) <http://m.mediatoday.co.kr/articleView.html?idxno=95800&menu=2>

실시간 급상승 검색어 변화



<그림 2> 촛불 시위 관련 실시간급상승검색어 변화 내역 공개자료

2) '정우택 성상납' 자동완성검색어 관련 의혹

미디어오늘은 2012년 7월 24일자의 “정우택 성상납, 네이버 검색어가 사라졌다”라는 보도에서 ‘다음’과 달리 네이버에서 정우택 검색어를 입력할 경우 ‘성상납’ 혹은 ‘성추문’의 자동완성검색어가 나오지 않는다는 의문을 제기하였다.



<그림 3> ‘정우택 정상납’ 자동완성검색어 조작 의혹 보도에 인용된 사례

NHN은 해명을 통해, 정우택 의원이 경찰의 수사결과를 제시하며 ‘정우택 성추문’ 자동완성검색어의 삭제를 요청하였고, NHN은 자동완성검색어 제외 기준 상 명예훼손에 해당한다고 판단하여 자동완성검색어를 삭제하였다고 밝혔다⁴⁾.

미디어오늘은 위 보도에서 NHN이 정우택 의원의 요청에 따라 삭제한 것인지에 대한 답변을 하지 않았다고 보도한 것으로 보아, 위 논란은 NHN의 언론 대응 과정에서 발생한 의사소통의 오류로 인한 것으로 보이지만, 자동완성검색어에 대한 NHN의 개입에 대해 의혹의 시선을 보내고 있는 흐름의 일환인 것은 분명해 보인다.

3) ‘안철수 룬살롱’ 관련 실시간급상승검색어 사건

안철수 대통령 예비 후보자의 “룬살롱을 가 본 적이 없다”는 주장에 월간지인 ‘신동아’가 반박 기사를 내고 관련 사안이 이슈화 되면서 ‘안철수 룬살롱’ 검색어가 실시간급상승검색어에 오르게 되었는데, 해당 검색결과에는 성인인증 없이 접속할 수 있도록 허용되어 있는 반면 ‘박근혜 룬살롱’ 관련 검색결과에 접속하기 위해서는 성인인증이 필요해 논란이 되었다.

NHN은 성인인증이 필요한 검색어라도 일정량 이상의 검색이 이뤄지고, 관련 언론보도가 있으면 국민의 알권리를 위해서 성인인증절차를 일시 해제한다고 밝히고 과거에 논란이 되었던 ‘박근혜 콘돔’도 이슈가 될 때 성인인

4) http://naver_diary.blog.me/150143435385?Redirect=Log&from=postView

증이 해제된 적이 있다고 해명했다.

하지만 오히려 실시간급상승검색어에 ‘박근혜 콘돔’이 추가되고, 관련 검색어가 실시간급상승검색어의 대부분을 차지하는 해프닝이 벌어져 ‘안철수 룬살롱’ 사안은 실시간급상승검색어에 대한 사회적 논란의 상징이 되었다.

3. 기업활동에 대한 외부검증의 의미

기업활동에 대해 제3의 기관이 '검증'을 한다는 것은 이례적이므로 외부 검증의 의미가 무엇인지 논란이 있을 수 있다. 외부 검증의 의미를 설정하는 것은 본 검증활동의 대상과 범위, 검증기준, 검증방법 등과 밀접한 관련이 있기 때문이다.

본 외부검증은 NHN이 자사의 검색편의서비스에 대한 일단의 문제제기에 대해 스스로 그 운영방식을 검증 및 감시받기 위한, 책임에 스스로 응답하는 답책(答責, answerability)활동으로 이해된다. 답책활동은 그 자체가 법률에 의해 강제되지 않으나 기업이 스스로 사회적 책임을 인식하고 공적 역할의 범위를 설정하며 이를 수행하는 것을 말한다.

미디어기업의 답책활동은 기업내부의 자원을 활용하는 내부답책시스템(모니터링 등)과 외부자원으로부터 검증 및 자문을 받는 외부답책시스템(이용자 위원회 등)이 있다. 외부답책시스템은 기업 스스로의 자율활동만으로는 사회적 신뢰를 얻기 어려울 때, 외부의 전문가나 기관을 통해 기업활동을 공개하고 감시받는 장치이다.

이러한 답책활동은 기업의 지속경영(sustainable management) 전략과도 관련이 있다. 지속경영은 이해관계자의 관점에서 요구되는 사안에 기업이 스스로 답하는 경영전략으로, 정보의 공개 및 외부검증 등을 통해 기업운영의 투명성을 높이는 것을 포함한다.

대표적인 사례로 유니레버는 지속가능성장 실현 지표로서 자사 제품의 친환경 여부와 관련하여 지난 1996년 이래 매년 외부 검증 기관을 통해 환경 관련 보고서를 작성해 오고 있다. 유니레버는 최근 5년 동안 딜로이트사와 협력하여 핵심성과지표에 대한 제한적 외부 검증을 실시하고 그 결과를 공표하며, 친환경 생활 계획에 대한 외부검증도 실시하고 있다. SK하이닉스도 2008년 환경경영검증위원회를 구성한 이래 총 6회의 환경경영에 대한 검증 및 두 차례의 자문회의를 통해 2009년 3월 환경경영검증 종합보고서를 발간한 바 있다.

본 검증절차는 특정 검색서비스에 대한 제한적 외부검증이지만, 본질적으

로 그 성격은 지속가능보고서와 유사한 외부답책활동이라고 하겠다. NHN의 검증 요청을 받은 KISO는 외부 정책위원을 중심으로 검증위원회를 구성하였다. NHN은 KISO의 회원사이지만, KISO는 독립된 정관 체계를 갖추고 다수의 회원에 의해 운영되는 합의제 자율규제기구라는 점과 KISO 정책위원들의 독립성 등이 정관과 규약체계에 의해 보장되고 있다는 점에서 본 검증 절차는 제3자에 의한 검증이라는 외부 검증의 요건을 충족하고 있다.

II. 경과

1. 위원회 구성 이전

NHN은 2012년 9월 14일 기자회견을 통해 실시간급상승검색어의 추출 로직 등을 공개하면서 실시간급상승검색어 등에 대한 투명성 보고서를 공개하겠다고 발표하였다. NHN은 투명성 보고서를 위해 외부기관으로 KISO에 검증을 의뢰하겠다고 밝혔다.

NHN은 2012년 9월 18일 KISO에 공식적으로 네이버 실시간급상승검색어와 연관검색어 및 자동완성검색어에 대한 검증을 의뢰하였다. NHN은 ‘실시간급상승검색어 등에 대한 투명성 보고서(Transparency report)’를 KISO에서 작성하되, 작성자, 보고서 작성 방식, 운영방안, 보고서의 내용과 양식, 예산 등의 모든 내용에 일체 관여하지 않고, 작성자가 필요한 자료만을 제공하기로 하였다. KISO는 검증을 실시할지 여부를 판단하기 위해 KISO 정책위원회에 안건을 상정하였고, KISO 정책위원회는 NHN의 요청을 수용하기로 결정하였다.

2. 위원회 구성

1) 검증위원회 구성

KISO 정책위원회는 9월 24일 63차 정기 회의에서 NHN 검색어 검증에 대한 구체적인 사안을 논의하였다. KISO 정책위원회는 회원사에 소속되어 있는 정책위원(정책위원회는 외부 정책위원과 회원사별 1인의 정책위원으로 구성되어 있다)과 함께 검증을 실시할 경우, 검증 절차의 투명성, 객관성 및 공정성에 의문이 제기될 수 있고, NHN의 입장에서 회사 내부 자료를 쉽게 공개하기 어려울 수도 있다는 점에 공감하고, 회원사 소속이 아닌 외부정책위원 5인으로 검증위원회를 구성하기로 결정하였다. 또한 검증의 범위에 관하여, 단순히 운영담당자가 노출에서 제외하기로 결정한 검색어만 살펴보는 것이 아니라, 운영규정과 운영절차를 함께 검토하여 합리적인 운영기준에 따라 해당 서비스가 운영되도록 할 것을 결정하였다.

이에 따라 KISO 정책위원회의 외부 정책위원인 이해완 성균관대 법학전문대학원 교수, 김기중 법무법인 동서파트너스 변호사, 배영 송실대 정보사회학과 교수, 정경오 KISDI 책임연구원, 황용석 건국대 언론홍보대학원 교수 5

인이 검증위원회에 참여하게 되었다. 또한 검증위원회를 실무적으로 지원하
되, 검증 과정의 투명성을 높이기 위해, KISO에서는 정책운영실의 나현수
선임연구원이 독립적으로 검증위원회 간사를 맡아 업무를 전담하기로 결정
하였다.

2) 제1차 검증위원회 회의 및 검증소위 구성

10월 22일 검증위원회는 회의를 열고, 구체적인 보고서의 작성방법, 검증의
대상 등에 관하여 논의를 하였으며, 보다 효율적인 업무진행을 위해 검증소위
위원회를 구성하였다. 검증소위원회는 김기중 변호사를 소위원장으로 하여, 배영
교수, 정경오 변호사, 황용석 교수가 참석하며, 검증소위는 구체적으로 보고서
작성 방향을 논의하고, 세부 규정을 검토하여 전체 검증위에 상정할 보고서의
초안을 작성하는 역할을 맡게 되었다. 또한 검증소위는 외부 인사 자문 등의
역할도 수행하기로 합의하였다.

3. 검증 진행 경과

1) 제1차 검증소위원회 회의

검증소위원회는 10월 24일 열린 1차 회의에서, 크게 내부절차에 대한 검
토, 규정(기준)에 대한 검토, 실제 제외어가 적절한지에 대한 검토 등 3가지
측면을 살펴보기로 하고, 서비스의 발전을 위한 제안을 포함하여 전체 보고
서를 작성하기로 합의하였다. 검증소위원회는 네이버의 실시간급상승검색어,
자동완성 및 연관검색어에 비판적인 의견을 발표한 외부 인사들의 자문을
얻기로 하였으며, 네이버의 각 서비스 담당자에 대한 인터뷰를 진행하고, 필
요시 절차에 대한 문서를 제공할 것을 요구하기로 하였으며, 규정(기준)의
경우 이미 NHN이 제출한 규정을 토대로 검증소위원회에서 검토하기로 하였
다. 마지막으로 실제 제외어의 경우 NHN이 제출한 9월 검색어 제외 목록을
전수 조사하고, 문제가 되는 부분이 있다면 제2차 검증소위에서 직접 관계자
에게 그 제외과정을 듣고 그 적절성을 판단하기로 하였다.

2) 제2차 검증소위원회 회의

검증소위원회는 10월 30일 2차 회의에서 NHN의 박선영 실장(실시간급상

승검색어 담당), 양미승 팀장(연관검색어 및 자동완성검색어 담당), 안용균 부장(정책담당)에 대한 인터뷰를 진행하였다.

회의를 통해 검색어의 제외과정에 대해 설명을 들었으며, 관련내용을 다시 정리하여 검증위원회에 제출하기로 하였다. 또한 실제 제외 검색어를 구체적으로 살펴보고 배제이유가 명확하지 않은 검색어에 대해서 배제 이유를 질의하였다.

3) 검증 자문 회의

검증소위원회는 11월 6일 자문회의를 개최하여, 세 분의 관련 분야 전문가로부터 자문의견을 들었다. 자문위원들은 검증위원회가 진행 중인 검증방식에 대한 자문을 비롯하여, 절차와 수단의 적절성, 향후 보고서 활용 방안 등 다양한 부분에 대해 비판적인 의견을 제시하였다⁵⁾.

4) 제3차 검증소위원회 회의 이후

검증소위원회는 11월 14일 제3차 회의, 11월 26일 제4차 회의를 거쳐 검증보고서 초안을 작성하고, 12월 4일, 12월 20일 검증위원회 회의에서 초안을 검토하였으며, 2013년 1월 10일 검증위원회에서 최종 보고서를 채택하였다.

5) 자문위원들은 KISO 정책위원회에 의한 검증의 한계를 지적하였고, 검증절차에 외부 인사의 참여, 검증결과 전면 공개, NHN의 검색어 제외어 전면 공개 등에 관한 의견을 제시하였다. 자문위원들의 의견은 대부분 타당하며, 검증보고서의 방향은 자문위원들의 의견을 기초로 설정한 것이다. 다만, 본 검증의 성격과 제한된 자원 및 시간에 따른 한계 등으로 자문위원들의 의견을 전면적으로 수용하지는 못하였음을 미리 밝힌다.

Ⅲ. 검증의 구성과 한계

1. 검증의 범위

네이버 서비스 중 실시간급상승검색어와 자동완성/연관검색어(이하 ‘검증대상 검색어’ 또는 ‘검증대상 검색어 서비스’)만을 검증의 대상으로 한다.

특히 검증대상 검색어의 노출 제외 절차, 검증대상 검색어의 노출 제외 기준(운영정책)과 노출 제외어에 관한 검증을 실시하여, 미래의 오류 또는 자의적 개입의 가능성을 줄이는 방향의 검토를 진행하였다. 당연히 각 서비스의 검색어 추출 알고리즘은 검증대상에서 제외된다.

2. 검증대상의 특성

1) 실시간급상승검색어 : 인기 검색어에 대한 검색트렌드정보서비스

네이버의 실시간급상승검색어는 단위시간 동안 네이버 검색창으로 입력되는 검색어를 분석해서 입력횟수의 증가비율이 가장 큰 검색어를 순서대로 보여주는 서비스로 이용자들에게 최근에 부상하는 이슈나 관심사를 알려주는 기능을 한다. 일종의 검색 트렌드 서비스로 이해된다.

실시간급상승검색어는 검색어 유입량이 특정 역치를 넘어서 이후 나타나는 증가율의 크기가 순위에 영향을 미친다는 점에서 일반적인 연관검색어와는 그 기능이 다르다고 하겠다. 실시간급상승검색어는 네이버의 검색 서비스 페이지에서 고정공간을 갖고 제공되는 상시서비스이다. 단기간이지만 특정 검색어의 노출을 통해 사회적 의제를 설정하는 것과 같은 미디어 기능을 갖고 있다. 서비스의 대상이 익명의 다수이며 이들이 동일한 검색어 리스트를 접하게 된다는 점에서 매스커뮤니케이션모델에 가깝다.

실시간급상승검색어 서비스는 이용자의 주목을 이끌어서 검색행동을 유인하며, 이를 통해 웹트래픽을 재발생시키는 순환효과가 있다. 실시간급상승검색어 서비스에는 강한 의제설정기능이 있어 특정 검색어를 배제하거나 부각시키는 등 불공정하게 운영될 경우 사회여론에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 언론사의 편집원칙과 같이 투명한 노출제어기준의 공표가 필요한 미디어 서비스 영역이라고 하겠다. 한편,

실시간급상승검색어의 영향력을 고려할 때 그로 인해 발생할 수 있는 권리침해를 방지하기 위해서 노출전 사전 모니터링이 필수적이기도 하다.

2) 자동완성/연관검색어 : 검색편의서비스

자동완성/연관검색어는 다수 이용자들의 검색행동 데이터를 기반으로 검색어간 연관성을 추출해서 이용자들이 검색어를 입력할 때 관련 검색어를 제안하는 맞춤형 검색편의서비스이다. 검색엔진별로 서비스 양식이 다양하기 때문에 자동완성검색어와 연관검색어를 명확히 구분하기는 쉽지 않다. 서비스 특성상 연관검색어는 이용자가 입력하는 특정 키워드와 공통되게 발생할 확률이 높은 검색어 목록을 검색창 또는 그 인접영역에 제시하는 것을 말한다. 자동완성검색어는 이용자가 입력하고 있는 검색창에서 검색어의 입력이 끝나기 전에 입력하고 있는 문자열을 포함한 검색어 리스트를 자동으로 제시하여 사용자의 수고를 덜어주는 기능이다. 본질적으로 이 두 서비스는 유사한 검색 알고리즘에 의해 구현된다는 점에서 유사서비스로 볼 수 있다.

자동완성/연관검색어 서비스는 다양한 기술적 방식으로 구현된다. 예를 들어, 웹 문서의 메타데이터를 분석해서 검색결과를 범주화하여 제공하는 ‘시멘틱웹 검색’, 이용자의 개인정보가 담긴 프로파일 데이터를 이용하여 이용자의 패턴이나 관심 주제를 판단해서 검색효율을 증대시켜 주는 서비스인 ‘이용자 정보에 기반한 개인화검색’, 이용자가 웹에서 보고 있는 문서의 특징을 추출해서 관심분야를 추정하고 이를 바탕으로 검색어를 추천하여 검색범위를 확장시키는 ‘웹 페이지를 이용한 개인화 검색’, 그리고 검색어를 자동적으로 확장시켜 주는 ‘쿼리 확장방식’ 등이 있다.⁶⁾

일반적으로 연관검색어는 쿼리확장방식을 의미한다. 쿼리확장방식이 작동하는 구조 역시 다양하다. 사용자가 처음 입력한 검색어를 주제범주별로 제시한다거나, 데이터마이닝 기법 등을 통해 이전에 방문했던 웹상의 문서들을 분석해서 추천하는 단어추출기법을 사용하거나, 동의어나 관련어 어휘사전인 시소로스(thesaurus)를 이용하거나, 유사한 빈도로 추출되는 검색어를 클러스터링(clustering)하는 방식 등이 있다. 클러스터링은 검색어가 동시출현하는 빈도(co-occurrence frequency)를 측정해서 색인어 간 유사도(analogous map)을 측정해서 검색어와 유사한 용어를 제시하는 방식을 사용한다.

6) 본 문단 및 아래 문단의 기술적 방식에 관한 설명은 일반적인 경우에 관한 것이고, NHN이 제공하는 자동완성/연관검색어 서비스를 전제로 하는 것은 아니다.

자동완성/연관검색어 서비스를 구현하는 알고리즘은 개별 검색사업자의 상품경쟁요소로서 사별로 차이가 크다. 동시출현하는 검색어의 발생빈도를 계산하는 방식이나 새로운 검색어를 결합시키는 방식에서 큰 차이가 존재한다. 그러나 공통적인 것은 다수의 이용자들이 입력한 방대한 정보값(입력 검색어에서부터 웹문서상의 메타데이터까지)을 분석해서 사용한다는 점이다. 그런 점에서 이들 서비스는 이용자들의 집합적 행동에 대한 데이터마이닝의 결과가 반영된 것이라 말할 수 있다.

자동완성/연관검색어는 설계된 수학적 알고리즘에 기반해서 작동한다는 점에서 인위적 장치이기는 하나 사람에 의한 필터링이나 편집이 아니라는 점에서 자동화된 서비스로 이해할 수 있으며 개별 키워드에 대한 사람의 개입이 최소화되어 있다고 말할 수 있다.

이처럼 자동완성/연관검색어는 일반적인 미디어 서비스라기보다는 맞춤형 검색편의서비스로서, 명백하게 불법적인 내용의 검색어가 아닌 이상 검색 사업자가 검색어의 조합으로 인한 권리침해 현상을 예측하기 어렵다는 특징이 있다. 자동완성/연관검색어로 인한 권리침해를 주장하는 사람이 신고를 하기 전에 사업자가 먼저 인지해서 권리보호 활동을 수행하는 데에는 근본적인 한계가 있다. 따라서 자동완성/연관검색어와 관련한 이용자 보호정책은 권리 침해 신고에 대한 피해구제방식이 중심이 된다고 판단된다.

3. 검증기준

- 가. 외압에 의한 부당한 노출 제외어가 있었는지 여부
- 나. 노출 제외어 결정에 자의적 개입이 있었는지 여부
- 다. 노출 제외어 처리 절차, 기준의 적정성
- 라. 개별 노출 제외어의 적정성

4. 검증을 위해 제공된 자료

검증위원회에 다음과 같은 자료가 제공되었다.

- 사회적으로 문제된 사례(‘안철수 룬살롱’, ‘정우택 성상납’ 검색어)에 대한 자료와 NHN의 입장
- 네이버 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어 제외절차
- 네이버 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어 세부 운영정책

- 2012년 9월 실시간급상승검색어 노출제외어 목록 및 자동완성/연관검색어 노출제외어 목록(자동완성/연관검색어의 경우 권리침해신고를 받은 검색어 중 제외된 것과 제외되지 않은 것의 구분 포함)
- 각 서비스 책임자 인터뷰(3회)

5. 검증의 한계

본 보고서는 NHN의 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어의 수동 처리 절차 및 운영규정, 수동으로 배제된 검색어를 검증하여 ‘운영을 통해 수동으로’ 배제된 검색어가 올바르게 배제된 것인지 밝히는 것을 목표로 한다.

다만, 외압에 의한 부당한 제외어의 선택 또는 실시간급상승검색어나 자동완성/연관검색어의 조작이 있었는지 여부에 관한 확인 작업은 검증 대상 기간은 물론 그 이전에 의혹이 제기된 사례 전후 기간 동안의 모든 로그기록을 확인해야 하는 방대한 작업인데다, NHN의 로그기록을 모두 분석하더라도 과연 ‘외압’ 또는 ‘조작’의 근거를 확인할 수 있다고 단정할 수 없다는 점에서 많은 역량을 투입하지는 못했다.

그럼에도 불구하고, 본 보고서에서 자세히 제시하는 바와 같이 검색어 노출제외절차에는 실무 담당자는 물론 해당 분야 팀장 등 다수가 개입하며 그 처리결과가 기록된다는 점에 비추어 외압에 의해 검색어를 제외하거나 조작을 하는 일이 무척 어려운 구조로 되어 있다는 점을 확인할 수 있었다. 또한 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어의 수동 처리 절차와 수동으로 노출에서 배제된 검색어에 대한 검증만으로도 향후 각 서비스 운영담당자에 의한 (의도한 것이든 의도하지 않은 것이든) 자의적 개입의 여지를 현저히 감소시킬 것이라 믿는다.

한편, 본 보고서는 NHN이 제공한 자료에 의존하고 있으며, 물리적, 시간적 한계로 제공된 자료의 진정 여부를 검증할 수는 없었다는 점도 미리 밝힌다. 다만, 민간 기업이 내부 절차와 내부 정보를 선불리 공개하기 어려운 사정도 충분히 이해되므로, 검증위원회의 검증은 정보 공개의 범위와 한계를 정하기 위한 전 단계로 제3의 기관이 민간 기업의 내부 정보를 먼저 살펴보고 이후의 절차를 정한다는 의미에서는 충분한 가치가 있는 일이라 하겠다.

IV. 검색어 제외절차의 현황과 문제점

1. 실시간급상승검색어

1) 현황

(1) 서비스의 구성

실시간급상승검색어는 네이버 검색창에 입력된 검색어 중 특정 시점 대비 상승폭이 큰 검색어를 추출해 순서대로 노출하는 서비스이다. “이용자들이 보여주는 관심의 흐름을 반영하고 있다”고 네이버 운영자 스스로 설명하고 있듯이⁷⁾, 이용자의 검색을 도와주는 검색편의서비스⁸⁾보다는 미디어 서비스에 가깝다.

네이버 실시간급상승검색어 담당자의 인터뷰에 의하면, ‘특정 시점 대비 측정 시간’은 통상 10분이며, 매 15초마다 새롭게 순위를 산출한다. 일정한 알고리즘에 의해 50위 내지 100위의 검색어를 추출하여 상위 순위 10여개 검색어를 실시간급상승검색어로 노출한다. 노출된 검색어는 시간이 경과함에 따라 상승폭이 줄고 순위에서 밀려나 자연스럽게 사라지며, 그동안의 경험에 따르면 노출 지속시간은 통상 하루를 넘지 않는다. 네이버 고객센터 도움말⁹⁾에 소개된 실시간급상승검색어 결과는 아래와 같다.

7) 네이버 고객센터 도움말 <http://help.naver.com/ops/step2/faq.nhn?fcaticd=185> 중 ‘실시간급상승검색어 의미’ 설명 부분

8) 각 서비스에 대한 도움말 설명부분에서도 각 서비스의 차이를 알 수 있다. 연관검색어에 대해서는 “검색 사용자의 검색의도를 파악하여 적합한 검색어 제공을 통해 이용자가 더욱 편리하게 정보 탐색을 할 수 있도록 지원하는 서비스”로 설명하고 있고, 자동완성검색어에 대해서는 “이용자 여러분이 찾아보려는 내용을 검색어로 최대한 잘 표현할 수 있도록 도와주는 역할을 하는 서비스”로 설명하고 있으나, 실시간급상승검색어에 대해서는 검색에 도움을 준다는 설명이 없다.

9) <http://help.naver.com/ops/step2/faq.nhn?fcaticd=185> 중 ‘검색어 옆 숫자의 의미’에 관한 답변 부분

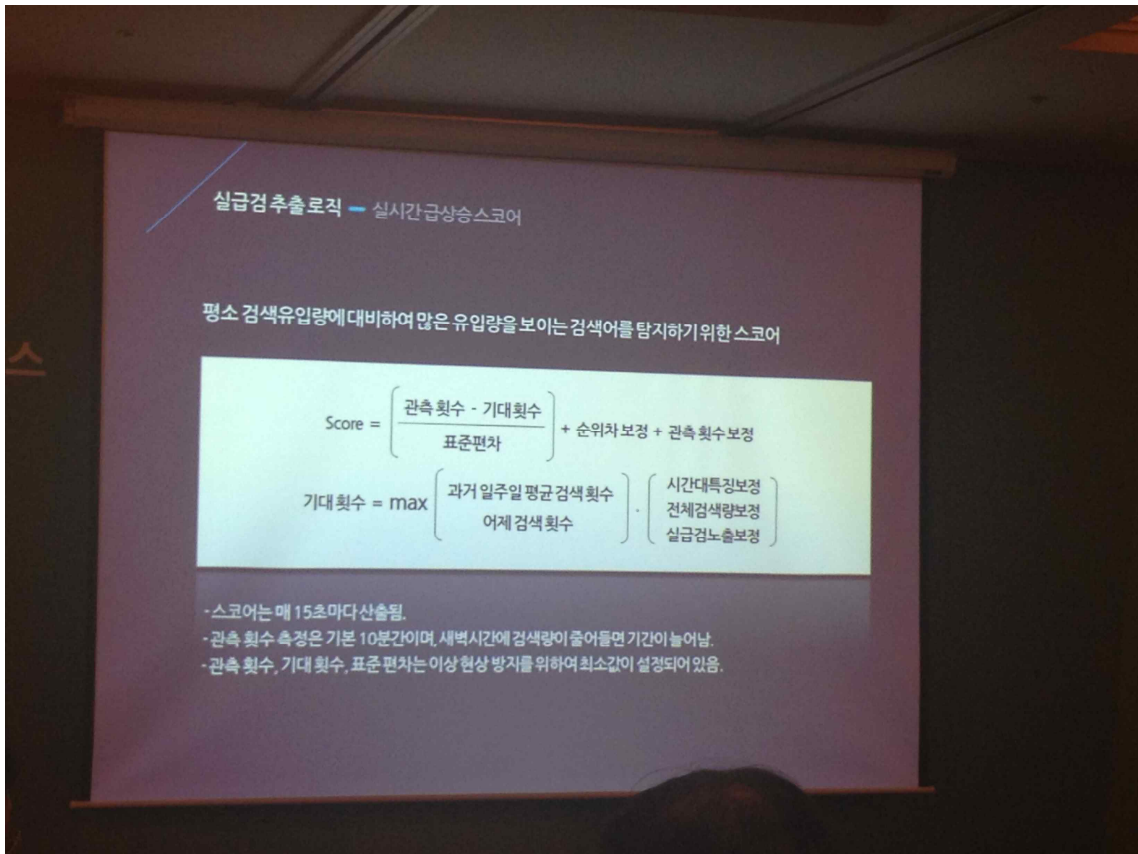
실시간 급상승 검색어 >	
1 자이링	↑ 636
2 신림동 꽃거지	↑ 204
3 프리우스온라인	↑ 387
4 금성무	↑ 360
5 장린	NEW
6 타블로	↑ 180
7 얼짱거지	↑ 318
8 이동국 골	↑ 765
9 은정	↑ 60
10 대만지진	NEW
더보기	

<그림 4> 실시간급상승검색어 예시

네이버에 소개된 실시간급상승검색어 추출기준은 첫째, 특정 기준 시간 내에 사용자가 검색창에 집중적으로 입력하여 과거 시점에 비해, 또한 다른 검색어에 비해 상대적으로 순위가 급격하게 상승한 비율을 기준으로 순위를 선정, 둘째, 동일인이 특정 기준 시간 동안 같은 검색어를 두 번 이상 입력할 경우, 한 번 입력한 것과 동일하게 계산, 셋째, 차트에 이미 노출되고 있는 검색어를 클릭한 경우는 검색 횟수에 포함되지 않으며, 검색창에 직접 입력되거나 혹은 자동완성된 검색어만이 집계에 포함, 넷째, 특정 시간대에 일상적으로 많이 입력되는 검색어는 급상승검색어로 규정하지 않는다는 것¹⁰⁾으로 제시되어 있다. 네이버 운영자는 실시간급상승검색어에 대한 조작 의혹이 제기되자, 구체적인 알고리즘을 공개했는데, 그 내용은 아래와 같다.¹¹⁾

10) <http://help.naver.com/ops/step2/faq.nhn?fcaticd=185> 중 '순위 선정 기준' 부분

11) <http://www.bloter.net/archives/127151>



<그림 5> 실시간급상승검색어 알고리즘

(2) 관리절차

실시간급상승검색어는 이 보고서를 작성할 당시 00명의 담당자가 24시간 3교대로 관리하고 있다. 해당 분야 관리 업무의 주요 내용은 일정한 알고리즘에 의해 추출된 50위 내지 100위의 검색어 중 노출에서 제외할 필요가 있는 검색어를 검수하고 판단하여 제외 여부를 결정하는 것이다.

구체적으로 보면, 알고리즘에 따라 자동추출된 50위 내지 100위의 검색어는 실시간급상승검색어 운영시스템 화면에 제시되고, 서비스 담당자는 ‘실시간급상승검색어 세부 운영정책’¹²⁾에 따라 제외할 필요가 있는 검색어가 있는지 검토하고 담당 팀장 등과 의논하여 제외 여부를 결정하며, 검색어 검수에서 노출까지 통상 5분 정도 내외에서 결정해야 하는 긴박한 업무이다.

실시간급상승검색어에서 노출이 제외되는 검색어는 일정한 검색어는 무조건 기계적으로 필터링하는 경우와 이렇게 기계적으로 필터링한 후 제시된 검색어

12) '서비스 운영 가이드'라고도 한다. 이하에서 그 명칭을 혼용한다.

를 수동적으로 제외 처리하는 경우가 있다.

(3) 기계적 제외처리의 절차와 내용

일정한 알고리즘에 따라 50위 내지 100위의 검색어를 자동추출할 때 400여 개의 사행성 게임 지칭 검색어는 기계적으로 자동 제외된다.

욕설이나 성인어에 대한 기계적 제외 처리절차는 없다. 평소보다 상승폭이 갑자기 증가하는 검색어를 추출하는 실시간급상승검색어의 로직상 욕설이나 성인어가 100위 이내의 순위에 포함되기는 어려워, 이 분야의 기계적 필터링은 하지 않고 있다.

(4) 수동적 제외처리의 절차와 내용

가) 권리침해신고에 따른 노출제외 처리

네이버 서비스에 대한 권리침해신고는 네이버고객센터(1588-3820), 24시간 긴급신고센터(1588-3829)로 단일화되어 있고 전자우편을 통한 신고도 가능하므로, 실시간급상승검색어에 대해서도 다른 서비스와 마찬가지로 고객센터나 전자우편을 통해 권리침해신고를 할 수 있다¹³⁾.

고객센터는 접수된 신고 내용을 운영 시스템에 등록하며, 운영 시스템에 등록된 고객의 신고내용은 관련 서비스 담당자에게 전달되고, 관련 서비스 담당자는 직접 고객센터에 의견을 제시하거나 직접 의견을 제시하기 어려운 경우 법무 담당자의 의견을 받아 고객센터에 회신하며, 고객센터는 이 의견을 신고자에게 전달한다.

하지만, 노출되는 기간이 통상 하루를 넘기지 않는 실시간급상승검색어의 서비스 특성상 권리침해신고에 따른 처리가 있기 어렵고, 실제로 권리침해신고를 받고 노출에서 제외한 사례는 없다.

나) 권리침해신고 없이 직접 제외 처리하는 경우의 처리절차

서비스 담당자는 운영 시스템에 제시된 검색어를 일일이 점검하고, 7개의 노출 제어 기준(개인정보 노출, 명예훼손, 성인·음란성, 불법·범죄·혐오성, 서

13) '네이버'는 검색 관련 권리침해신고와 별도로 게시물의 게시중단요청서비스(3469-3690 및 온라인 등)를 별도로 제공한다.

비스 품질 저해, 법령 및 행정·사법 기관의 요청, 상업적·의도적 악용¹⁴⁾)에 따라 노출 제외 여부를 판단하여, 제어 기준에 해당될 경우 노출에서 제외하는 처리를 하며, 노출 제외 처리한 검색어의 목록과 노출 제외 사유는 운영 시스템에 저장되어 나중에 확인할 수 있다.

다만, 명예훼손 등 법률적 판단이 필요한 사안(예: ‘안철수 불륜’, ‘협박근혜’)의 경우 법무담당책임자에게 의뢰하여 그 판단을 받아 처리한다.

2) 평가

이용자에 대한 검색 편의 서비스 또는 검색 개인화 서비스인 자동완성/연관검색어와 달리, 실시간급상승검색어는 이용자의 선택에 관계없이 이용자의 활동을 기반으로 일방적으로 제공하는 서비스로 미디어적 성격이 강하며, 짧은 시간 동안만 지속되어 권리침해신고에 의한 사후 교정이 어려운 것이 현실이므로, 서비스 제공자의 편집기능(게이트키퍼)을 인정하는 것이 옳다고 본다.

실시간급상승검색어의 위와 같은 특성과 사전 제어를 인정할 수밖에 없는 성격을 전제로 하면, 서비스 제공자의 게이트키퍼 활동에서 자의적 판단을 배제하기 위한 객관적 기준과 공정한 판단절차를 수립하는 것이 무엇보다 중요하다.

그런데, 7개의 노출 제어 기준은 모두 추상적인 기준이며, '세부 운영정책'(서비스 운영가이드)에는 각각의 추상적인 기준에 해당하는 구체적인 사례가 제시되어 있기는 하나, 담당자의 자의적인 판단에 따른 노출 제외가 없다고 단정할 수는 없는 구조이다.

서론 부분에서 논의한 네이버 검색서비스에 대한 사회적 의혹 제기는 서비스 담당자의 자의적 판단이 개입될 수 있는 이러한 여지와 구조에 그 뿌리를 두고 있는 것으로 판단된다. 물론 자의적 판단이 개입될 수 있는 여지가 있다고 하여, 자의적 개입이 일어나고 있다고 말할 수는 없고, 사기업의 사적인 서비스에 대해 공적인 판단기준과 같은 엄격함을 요구할 수는 없으나, 거의 대부분의 인터넷 이용자들에게 영향을 미치는 정보 제공 서비스라는 점을 고려하면, 자의적인 개입의 여지를 최소화할 수 있는 공정하고 객관적인 절차를 마련하는 것이 바람직하다.

또한, 5분 내외의 짧은 시간에 노출 제어 여부를 판단해야 하는 서비스의 특성으로 인하여 객관적인 판단을 위한 엄격한 절차를 마련하는 것은 사실상

14) <http://help.naver.com/ops/step2/faq.nhn?fcid=185> 중 ‘노출제외기준’ 부분

어렵고, 시간이 걸리는 절차를 마련하는 것은 서비스의 특성에 맞지 않을 수 있으므로, 사전 제어의 오류를 사후적으로 점검하여 이후 같은 오류가 반복되지 않도록 하는 사후 점검 절차를 마련하는 것이 바람직하다.

법률 판단이 필요한 명예훼손 등의 제어 사유에 대한 판단절차도 신속성과 효율성을 중심으로 설정되어 있으므로, 조금 더 객관적인 절차를 마련하는 것이 바람직하다.

3) 개선제안

①검수부터 노출까지의 시간을 최소 10분 정도로 연장할 것을 권고한다.

②정치, 사회적인 문제와 관련된 검색어를 명예훼손과 사생활 침해로 이유로 노출 제외의 결정을 할 때에는 3인 이상의 책임자급 판단을 받은 후 노출 제외 결정을 하는 절차를 마련할 것을 권고한다. 다만, 연예인 관련 검색어(예: ‘프로포폴 000’, ‘000 성폭행’)의 경우 긴급한 처리의 필요성을 부인할 수 없으므로, 예외로 할 수 있다.

③노출 제외어의 타당성을 사후적으로 검증할 수 있는 내부 절차의 마련을 권고한다.

2. 자동완성검색어

1) 현황

(1) 서비스의 구성

자동완성검색어 서비스는 사용자가 의도한 검색어의 일부만 입력해도 입력한 문자가 포함된 다양한 검색어를 추천하는 서비스이다. ‘나폴레옹 보나파르트’와 같이 사용자가 직접 기억하고 검색하기 어려운 검색어도 있어, 자동완성검색어는 네이버 사용자가 찾은 검색어(이하 ‘사용자 검색어’)에서 추출한 단어 외에도 네이버 콘텐츠(사전, 음악, 미술, 영화, 와인, 법률, 문화재 등의 콘텐츠)에서 수집한 키워드¹⁵⁾(이하 ‘콘텐츠 키워드’)가 포함되어 있다. 2012년 11월 1일 기준, ‘사용자 검색어’는 약 666만개, ‘콘텐츠 키워드’는 약 1,400만개가 축적되어 있고, 매일 추가된다.

15) 사용자가 입력한 검색 관련 단어가 아닌 경우 ‘키워드’ 또는 ‘단어’라는 용어를 사용하여, ‘사용자 검색어’와 구분하였으며, 이하 같다.

자동완성검색어는 검색횟수가 많은 순으로 노출되며, PC에서는 최대 15개, 모바일 웹에서는 최대 10개, 모바일 앱에서는 최대 20개가 노출되며, 검색횟수는 매일 그 값이 갱신되고, 최근에 많이 검색된 경우 또는 특정한 요일에 반복될 경우 해당 요일에 가중치를 부여한다. 실시간급상승검색어와 핫토픽 키워드는 각 서비스에 노출된 1시간 후 자동완성에도 추가된다.

(2) 관리절차

자동완성검색어는 담당팀에서 매일 '신규' '사용자 검색어'를 검색횟수 순으로 검토하는 방식으로 관리되고 있다. 관리의 목적은 노출 제외가 필요한 검색어를 검수하고 판단하여 제외하는 것이다.

서비스 담당자는 '신규'로 생성된 '사용자 검색어' 목록을 보고, '세부운영정책'에 따라 노출 제한이 필요한 검색어를 선택하고, 제외 사유와 만료일자를 선택하여 자동완성검색어에서 제외되도록 하며, 이러한 기록은 운영 시스템에 자동으로 저장된다.

(3) 기계적 제외처리의 절차와 내용

23,000여개의 키워드, 2,700여개의 단어가 포함된 청소년유해검색어 및 7,600여개의 오타 키워드(2012년 11월 1일 기준)는 '사용자 검색어'에서 자동으로 필터링되며, '콘텐츠 키워드'에서는 오타 키워드만 자동필터링하고 청소년유해검색어는 콘텐츠 제목이라는 특성을 고려하여 자동필터링을 하지 않는다. 자동으로 제외되는 청소년유해검색어와 오타 키워드 목록은 연관검색어 자동 필터링과 동일하게 적용된다.

운영자 시스템에는 매일 '신규'로 추가되는 '사용자 검색어' 목록이 제시되며, 신규 사용자 검색어는 검색횟수가 매우 적은 저빈도 키워드를 제외하면 매일 약 15,000여개이다.

(4) 수동적 제외처리의 절차와 내용

가) 권리침해신고에 따른 노출제외 처리

특정 검색어가 일단 자동완성검색어에 포함되면 새로운 이슈가 제기되어 그 순위가 변경되는 등 특별한 사정이 없는 한 상당 기간 동안 자동완성검색어로

지속적으로 제시된다. 자동완성검색어로 인하여 피해를 입었다고 생각하는 이해관계자는 실시간급상승검색어의 권리침해신고 부분에서 설명한 방법과 동일한 절차에 따라 권리침해신고를 할 수 있고, 권리침해신고에 대해서는 앞에서 설명한 것과 동일한 내부 처리절차에 따라 처리가 이루어진다. 이 점은 아래의 연관검색어에도 동일하게 적용된다.

자동완성검색어에 대해서는 매일 약 15개 정도의 검색어에 대한 권리침해 신고가 이루어지며, 수용비율은 대략 40% 정도이다. 원칙적으로 서비스 담당자가 신고된 자동완성검색어의 제외 여부를 결정하나, 명예훼손을 이유로 하는 권리침해신고는 법무부서의 법무판단을 거쳐 제외 여부를 결정한다. 노출 제외된 검색어에 대해서는 6개월 내지 1년을 주기로 재검토하여 노출 여부를 다시 결정한다.

나) 권리침해신고 없이 직접 제외 처리하는 경우의 처리절차

매일 '신규'로 생성되는 '사용자 검색어'를 9개의 노출 제어 기준¹⁶⁾(성인·음란성, 유명한 개인정보 노출, 일반인 개인정보 노출, 유명한 및 단체 명예훼손, 저작권 침해, 불법·범죄성, 반사회성, 욕설/비속어, 오타)을 규정하고 있는 내부 '서비스 운영 가이드'에 따라 검수하고, 서비스 담당자가 판단하여 노출 제외를 결정한다. 명예훼손 등 법률적 판단이 필요한 사안의 경우 원칙적으로 권리침해신고가 있는 경우에 법무 책임자의 판단을 받아 처리한다. 다만, 예외적으로 신고대상인 검색어와 사실상 같은 검색어인데 신고에서 누락된 경우와 같이 특별한 사정이 있는 경우에는 자체 판단에 의해 제외 처리하는 경우가 있다¹⁷⁾.

15,000여개의 신규 사용자 검색어 중 대략 1,200여개의 검색어가 위 운영정책에 따라 노출 제외되며, 서비스 담당자는 노출 제한을 설정할 때 노출 제외 사유와 노출 제한 기간을 설정한다. 노출 제한 기간은 1개월 ~ 영구까지 선택이 가능하며, 기간이 설정된 노출 제한 검색어는 해당 기간이 만료된 후 다시 노출 여부를 검토하게 되며, 노출 제한 기간이 영구로 설정된 검색어도 권리침해 신고에 의해 노출제외된 경우와 마찬가지로 6개월 내지 1년을 주기로 재검토하여 노출 여부를 다시 결정한다.

16) 네이버 고객센터의 도움말에 설명되어 있는 노출 제외 기준 (<http://help.naver.com/ops/step2/faq.nhn?fcaticd=184> 중 '노출 제외 기준' 부분)은 대략 위 9개의 노출 제어 기준과 유사하나, 동일한 것은 아니어서 양자를 일치시킬 필요가 있다.

17) 실제로 자체 판단에 의한 검색어 제외 통계에서 명예훼손을 이유로 하는 제외 건수는 다른 사유에 의한 제외 건수에 비하여 극히 적다.

2) 평가

자동완성검색어에 대한 9개의 노출 제어 기준은 모두 추상적이며, ‘서비스 운영 가이드’에 구체적인 사례가 제시되어 있음에도 불구하고 서비스 담당자의 자의적 판단 여지가 있을 수밖에 없다. 권리침해신고 없이 서비스 담당자가 운영정책에 따라 판단하여 제외하는 검색어가 신규 사용자 검색어의 8%에 달한다는 점에서 조금 더 조심스럽게 접근할 필요가 있다고 본다.

자동완성검색어 서비스는 사용자가 찾아보려는 내용을 검색어로 쉽게 표현할 수 있도록 도와주는 추천 서비스이며, 검색어에 포함된 자동완성검색어는 특별한 사정이 없는 한 지속적으로 노출된다는 점에서 실시간급상승검색어 서비스와 차이가 있다는 점이 서비스 운영에 충분히 반영되어야 한다.

이런 점에서 자동완성검색어 제어 기준 중 명예훼손, 개인정보 등 권리침해를 이유로 하는 부분은 권리침해신고에 의한 처리를 원칙으로 하는 절차를 강화하고, 사전 제어는 일반적인 불법, 음란, 욕설 등으로 제한하는 것이 바람직하며, 이러한 원칙을 ‘세부운영정책’에 반영하여 객관화할 필요가 있다.

3) 개선제안

명예훼손, 개인정보 등 권리침해를 이유로 하는 자동완성검색어 제외 결정은 권리침해신고에 따라 이루어지도록 하고 자체적인 제외 결정을 최소화하며, 이러한 원칙이 ‘세부운영정책’에 반영되도록 하고, 자동완성/연관검색어에 대한 권리침해신고 절차를 보다 적극적으로 알리고 이를 활용할 수 있도록 하는 방안을 강구할 것을 권고함

3. 연관검색어

1) 현황

(1) 서비스의 구성

연관검색어 서비스는 사용자의 검색패턴을 분석해 연관성이 있는 것으로 보이는 검색어를 추천해 주는 서비스이다. 연관검색어는 최근 30일 동안 사용자

가 수동 입력한 검색 로그를 바탕으로 하며, 동일 검색결과를 클릭한 서로 다른 검색어 또는 연이어 입력한 검색어를 대상으로 생성한다. 또한 사용자가 기억하기 어려운 백과사전과 유의어 사전의 키워드, 뉴스, 블로그, 카페, 지식in 검색문서에 자주 등장하는 키워드도 일정한 알고리즘에 따라 연관검색어로 생성된다. 일일 약 400만개의 사용자 검색어가 생성되고 매일 갱신되며, 일 약 550만개 검색어에 약 3,500만개의 연관검색어가 제공되고 있다.

연관검색어는 최신성, 관심도, 연관도 순으로 노출된다. 기본적인 노출 순서는 연관도이며, 그 중 최신성이 높은 매 시간 갱신되는 연관어가 최대 5개까지 최우선 위치에 노출되고, 노출된 연관검색어의 클릭값을 바탕으로 사용자의 관심도가 순위에 반영된다. PC와 모바일 모두에 최대 20개까지 노출된다.

(2) 관리절차

연관검색어는 담당팀에서 매일 갱신되는 400만개의 연관어 전부를 살펴보는 것이 아니라, 서비스에 노출되는 검색어 중 검색횟수가 높은 급상승검색어 1만개 정도를 검토하는 방식으로 관리하고 있다. 관리의 목적은 노출 제외가 필요한 검색어를 검수하고 판단하여 제외하는 것이다.

서비스 담당자는 1만개의 연관어 목록을 보고, '세부운영정책'에 따라 노출 제한이 필요한 검색어를 선택하고, 제외 사유와 만료일자를 선택하여 연관검색어에서 제외되도록 하며, 이러한 기록은 운영 시스템에 자동으로 저장된다.

(3) 기계적 제외처리의 절차와 내용

23,000여개의 키워드, 2,700여개의 단어가 포함된 청소년유해검색어(2012년 11월 1일 기준)는 연관검색어에서 자동으로 필터링되며, 7,600여개의 오타 키워드(2012년 11월 1일 기준)는 오타를 교정하여 제공한다. 청소년유해검색어, 오타 키워드 목록은 자동완성검색어에서 사용된 것과 같다.

(4) 수동적 제외처리의 절차와 내용

가) 권리침해신고에 따른 노출제외 처리

특정 검색어가 일단 연관검색어에 포함되면 새로운 이슈가 제기되어 그 순위가 변경되는 등 특별한 사정이 없는 한 상당 기간 동안 연관검색어로 지속적으로 제시된다. 연관검색어로 인하여 피해를 입었다고 생각하는 이해관계자는 실시간급상승검색어의 권리침해신고 부분에서 설명한 방법과 동일한 절차에 따라 침해신고를 할 수 있으며, 권리침해신고에 대해서는 앞에서 설명한 것과 동일한 방식으로 처리가 이루어진다. 그 절차는 자동완성검색어에 대한 경우와 아무런 차이가 없다.

연관검색어에 대해서는 매일 50~90개 정도의 검색어에 대한 권리침해신고가 이루어지며, 수용비율은 대략 35~40% 정도이다. 원칙적으로 서비스 담당자가 신고된 연관검색어의 제외 여부를 결정하나, 명예훼손을 이유로 하는 권리침해신고는 법무부서의 법무판단을 거쳐 제외 여부를 결정한다. 노출 제외된 검색어에 대해서는 6개월 내지 1년을 주기로 재검토하여 노출 여부를 다시 결정한다.

나) 권리침해신고 없이 직접 제외 처리하는 경우의 처리절차

서비스 담당자는 매일 생성되는 연관검색어 중 급상승검색어 1만개를 9개의 노출 제어 기준¹⁸⁾(성인·음란성, 유명인 개인정보 노출, 일반인 개인정보 노출, 유명인 및 단체 명예훼손, 저작권 침해, 불법·범죄성, 반사회성, 욕설/비속어, 오타)을 규정하고 있는 내부 ‘세부운영정책’에 따라 검수하고, 서비스 담당자가 판단하여 노출 제외를 결정한다. 명예훼손 등 법률적 판단이 필요한 사안의 원칙적으로 권리침해신고가 있는 경우에 법무 책임자의 판단을 받아 처리한다. 다만, 예외적으로 신고대상인 검색어와 사실상 같은 검색어인데 신고에서 누락된 경우와 같이 특별한 사정이 있는 경우에는 자체 판단에 의해 제외 처리하는 경우가 있다¹⁹⁾. 이러한 절차는 자동완성검색어 처리 절차와 완전히 동일하다.

서비스 담당자는 매일 1만개의 연관어를 검수하여 그중 일 450여개의 검색어를 노출 제외 처리하며, 노출 제한을 설정할 때 노출 제외 사유와 노출 제한 기간을 설정한다. 노출 제한 기간은 1개월 ~ 영구까지 선택이 가능하며, 기간이 설정된 노출 제한 검색어는 해당 기간이 만료된 후 다시 노출 여부를 검

18) 네이버 고객센터의 도움말에 설명되어 있는 노출 제외 기준(<http://help.naver.com/ops/step2/faq.nhn?fcid=186> 중 ‘노출 제외 기준’ 부분)은 대략 위 9개의 노출 제어 기준과 유사하나, 동일한 것은 아니어서 양자를 일치시킬 필요가 있다.

19) 실제로 자체 판단에 의한 검색어 제외 통계에서 명예훼손을 이유로 하는 제외 건수는 다른 사유에 의한 제외 건수에 비하여 극히 적다.

토하게 되며, 노출 제한 기간이 영구로 설정된 검색어도 권리침해 신고에 의해 노출제외된 경우와 마찬가지로 6개월 내지 1년을 주기로 재검토하여 노출 여부를 다시 결정한다.

2) 평가

연관검색어는 자동완성검색어 서비스와 유사한 방식으로 운영되므로, 그 평가도 동일하다.

즉, 연관검색어에 대한 9개의 노출 제어 기준은 모두 추상적이며, ‘서비스 운영가이드’에 구체적인 사례가 제시되어 있음에도 불구하고 서비스 담당자의 자의적 판단 여지가 있을 수밖에 없다. 권리침해신고 없이 서비스 담당자가 운영정책에 따라 판단하여 제외하는 검색어가 검수 대상 검색어의 4.5%에 달한다는 점에서 조금 더 조심스럽게 접근할 필요가 있다고 본다.

연관검색어 서비스는 사용자의 검색의도를 파악하여 관련 검색어를 추천해주는 서비스이며, 검색어에 포함된 연관검색어는 특별한 사정이 없는 한 지속적으로 노출된다는 점에서 실시간급상승검색어 서비스와 차이가 있다는 점이 서비스 운영에 충분히 반영되어야 한다.

이런 점에서 연관검색어 제어 기준 중 명예훼손, 개인정보 등 권리침해를 이유로 하는 부분은 권리침해신고에 의한 처리를 원칙으로 하는 절차를 강화하고, 사전 제어는 일반적인 불법, 음란, 욕설 등으로 제한하는 것이 바람직하며 이러한 원칙을 ‘세부운영정책’에 반영하여 객관화할 필요가 있다.

3) 개선제안

명예훼손, 개인정보 등 권리침해를 이유로 하는 연관검색어 제외 결정은 권리침해신고에 따라 이루어지도록 하고, 자체적인 제외 결정을 최소화하며, 이러한 원칙이 ‘세부운영정책’에 반영되도록 하고, 자동완성/연관검색어에 대한 권리침해신고 절차를 보다 적극적으로 알리고 이를 활용할 수 있도록 하는 방안을 강구할 것을 권고한다.

V. 검색어 제외 기준의 현황과 문제점

1. 검토기준

1) 검증기준

NHN이 KISO에 제출한 운영정책은 실시간급상승검색어 세부 운영정책과 자동완성/연관검색어 세부 운영정책 두 가지이다. 실시간급상승검색어 운영정책과 자동완성/연관검색어 운영정책에 대한 검증은 개념정의의 명확성, 용어 사용의 적절성, 분류의 적정성, 기준의 적정성 등이 중요하다. 왜냐하면 운영정책은 최대한 객관적이고 명료하게 규정될 필요가 있으며, 객관적이고 명료한 운영정책은 서비스 담당자에 따라 판단결과가 달라지지 않도록 하고 자의적 판단 여지를 최소화할 수 있는 출발점이기 때문이다. 따라서 NHN에서 제정한 운영정책의 적정성 여부에 대한 검증은 용어 적정성, 분류 적정성(또는 체계 정합성), 기준 적정성을 중심으로 검증을 진행하였다.

(1) 용어 적정성

용어 적정성은 세부적으로 명확성(개념정의를 함에 있어 명확하고 분명하게 사용하였는지 여부), 가독성(담당자들이 운영정책상 기준을 용이하게 이해할 수 있는지 여부), 적절성(용어를 일반적으로 사용하는 의미로 적절하고 쉽게 사용하는지 여부) 등을 포함하는 판단기준이다.

(2) 분류 적정성

분류 적정성은 세부적으로 체계 정합성(분류 체계가 오류 없이 잘 되었는지 여부)과 적합성(분류된 체계를 중심으로 세부적으로 구성이 잘 이루어졌는지 여부)으로 구분해 볼 수 있다. 다만, 분류란 어떤 기준을 적용하느냐에 따라 다르게 나타날 수 있어서 특별한 사정이 없는 한 NHN의 현행 분류체계를 존중하되, 분류된 체계에 맞지 않는 유형이나 내용이 포함되어 있는 경우 개선의견을 제시하였다.

(3) 기준 적정성

기준 적정성은 세부적으로 차별성(형평성: 노출 및 제어를 함에 있어 동일한 사항이나 유사한 사항에 있어 서로 다르게 적용하는 것은 없는지 여부), 과잉제어금지(피해의 최소화: 기준이 표현의 자유를 과도하게 침해하는 것인지 여부), 검색어 제공의 공익성과 그로 인해 피해를 받을 자의 사익을 비교하는 법익균형성, 처리기준에 있어 검수담당자 또는 법무책임자의 자의성 등을 세부적인 기준으로 포함한다.

2. 실시간급상승검색어 운영정책

1) 구성 현황

실시간급상승검색어 운영정책은 크게 ‘노출 제어 기준’과 ‘기준별 세부 검수가이드’로 구성되어 있다. ‘노출 제어 기준’은 ‘개인정보 노출’, ‘명예훼손’, ‘성인·음란성’, ‘불법·범죄·혐오성’, ‘서비스 품질 저해’, ‘법령 및 행정·사법 기관의 요청’, ‘상업적·의도적 악용’의 7가지로 분류하고 있으며, ‘기준별 세부 검수가이드’는 위에서 분류한 7가지 유형에 대한 개별적인 ‘검수기준’과 ‘유형별 처리 방식’으로 구분하여 기준을 제시하고 있다.

2) 노출 제어 기준에 관하여

노출 제어 기준이란 일반적으로 검색어의 노출 및 제어에 대한 기준을 의미하는데, 실제 내용은 노출 제어 기준을 담고 있는 것이 아니라 검색어 유형을 제시하고 있다. 용어 적정성 측면에서 ‘기준’이라는 용어가 갖는 원래 뜻과 다르게 사용하는 것은 문제이다. 따라서 ‘노출 제어 기준’은 그 내용에 맞게 ‘검색어 종류’ 또는 ‘검색어 유형’으로 개선하는 것이 적절하다.

3) 기준별 세부 검수가이드에 관하여

(1) 개인정보 노출²⁰⁾

20) 개인정보 노출에서 ‘노출’은 다른 유형과 비교해서 적절하지 않다. 명예훼손, 성인·음란성, 불법·범죄·혐오성, 서비스 품질 저해와 같은 유형은 특별히 ‘노출’이라는 표현을 사용하고 있지 않다. ‘노출’은 검색어에 대한 처리기준 중 하나인데 처리기준을 미리 명시하는 것으로 논리적으로 모순이고, 분류상 유형으로는 ‘개인정보’로 충분히 달성될 수 있기 때문에 ‘노출’이라는 표현을 적극적으로 사용할 필요는 없다. 다만, ‘개인정보 노출’에서 ‘노출’이라는 표현이 문제가 있지만, 이하에서는 NHN에서 사용하는 표현을 그대로 사용하기로 한다.

가) 검수기준²¹⁾

(i) 개념

‘개인정보 검색어’란 개인에 관한 정보로서 법령상의 규정 또는 사회적인 통념상의 규정에 의거하여 본인뿐만 아니라 제3자도 특정개인을 식별할 수 있는 정보를 내포하는 검색어를 의미한다.

「개인정보보호법」과 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 정보통신망법)」은 개인정보 보호 대상으로 생존하고 있는 사람에 대한 개인정보를 의미하고 있는데, 여기에서는 그에 관한 언급이 없다. 사자(死者)에 대한 개인정보도 생존자에 대한 개인정보와 동일한 기준으로 처리하겠다는 것인지 명확한 정의 및 기준제시가 필요하다.

(ii) 처리기준

개인정보 노출의 경우 제어 처리 대상으로 “개인정보를 직접 포함하고 있는 검색어”와 “개인정보 노출가능성이 있는 검색어”는 제어 처리하는 것이 원칙이다.²²⁾

(가) 개인정보 노출가능성에 대한 구성내용의 적합성

위 검수기준에서는 “개인정보 노출가능성이 있는 검색어”는 ① 해당 검색어 또는 ② 검색결과를 통하는 경우와 ③ 해당 검색어와의 결합을 통하는 경우(자동완성/연관검색어 서비스 등)의 세 가지로 분류하고 있다.

그런데, “개인정보 노출가능성이 있는 검색어”는 ① 해당 검색어에서 개인정보를 노출할 가능성이 있는 경우, ② 해당 검색어와 결합에 의해 개인정보를 노출할 가능성이 있는 경우로 구분하고, ②는 다시 그 결합대상에 따라 해당 검색어의 검색결과, 다른 검색어(해당 검색어를 제외한 실시간급상승검색어, 자동완성/연관검색어), 다른 검색어의 검색결과로 구분할 수 있을 정도로 그 범위가 무척 넓다. 따라서 검수담당자의 가독성이나 이해도를 높여주기 위해서는 ‘개인정보 노출가능성이 있는 검색어’의 의미나 유형을 명확하

21) 검수기준은 개인정보의 개념과 노출 및 제어의 원칙적인 기준을 제시하고 있다. 용어 적정성 측면에서 ‘검수 기준’ 제목 하에 개념 및 검수기준을 내용으로 하는 것보다 ‘개념 및 검수기준’으로 표현하는 것이 적절하다.

22) 개인정보를 노출할 가능성이 있는 경우는 검색어 제어의 범위가 자의적으로 호를 가능성과 무한히 확대될 가능성이 있지만, NHN의 기준인 ‘개인정보를 노출할 가능성이 있는 경우’를 그대로 사용하기로 한다.

게 하되, 검색결과를 포함하여 개인정보 노출가능성을 판단할 경우 그 범위가 과도하게 넓어질 수 있으므로, 검색결과에 의해 개인정보가 노출되는 경우의 범위를 적절히 제한해야 할 것이다.

(나) 개인정보 노출 가능성의 과잉제어 여부

개인정보 노출가능성만으로 검색어를 제어하는 것은 기존 적정성 측면에서 과잉제어의 우려가 있다. 이는 해당 검색어 및 검색결과 자체에 개인정보가 포함되지 않더라도 개인정보 노출 가능성만으로 검색어에 대한 제어를 하는 것으로 그 범위가 과도하게 확대될 가능성이 있다. 검색어 제어는 가능한 엄격하고 제한적으로 하는 것이 타당하므로 해당 검색어 자체에 개인정보가 포함된 경우, 해당 검색어와 결합을 통해 개인정보가 노출되는 경우로 제한하는 것이 타당하다.

위 개선제안을 정리하면 다음의 표와 같다.

현행 제외 기준		권고 제외 기준	
개인정보포함	해당 검색어	개인정보포함	해당 검색어
개인정보 노출 가능성	해당 검색어	개인정보 노출 가능성	해당 검색어 검색결과
	검색결과		다른 검색어
	해당 검색어와 결합		다른 검색어 검색결과

<표 1> 개인정보 포함 검색어와 개인정보 노출 가능성 검색어

나) 유형별 처리방식²³⁾

(i) 공인+일반인 조합어에 있어 처리 기준의 명확성

‘공인이름+가족관계’와 같이 검색어에 있는 성명 자체만으로 개인을 식별

23) ‘유형별 처리방식’이라는 용어도 처리의 수단이나 방법에 관한 형식을 의미하는 ‘처리방식’이라는 표현보다 개인정보가 노출되는 유형의 검색어를 노출할 것인지 제외할 것인지에 대한 처리기준을 담고 있는 부분으로 ‘유형별 처리기준’이 적절하다. 하지만, 이하에서는 NHN의 표현을 그대로 사용하기로 한다.

하는 정도는 매우 약하다. 오히려 ‘안철수 딸’이나 ‘박근혜 아들’과 같이 검색결과가 명예훼손이나 사생활 침해 및 음란성과 관련된 내용도 많이 포함하기도 한다. 따라서 공인이나 유명인의 이름이 포함된 검색어의 경우 그 검색결과에 따라 개인정보 노출, 명예훼손, 음란성이나 성인성 검색어에도 해당될 수 있다는 점을 명시하고, 단순히 성명이 검색어에 있다고 하여 개인정보로 취급하지는 않아야 한다.

(ii) 분류 적정성

개인정보 노출의 유형으로 ‘공인+일반인 조합어’, ‘방송출연 일반인 검색어’, ‘언론에 보도된 사건 관련 검색어 및 사이버이슈성 일반인 검색어’로 분류하고 있다. 검수기준에서는 검색어 자체에 ‘개인정보가 포함된 경우’와 검색어와의 결합에 의하여 ‘개인정보 노출가능성이 있는 경우’ 두 가지 유형으로 구별하고 있는데, 유형별 처리방식에서는 검색어 자체에 ‘개인정보가 포함된 경우’만 있고, ‘개인정보 노출가능성이 있는 경우’는 유형에 없다. 현행 유형별 처리방식에 따른 분류는 개인정보 노출에 관한 아주 제한적이고 검수기준에서 제시하고 있는 유형도 포섭하지 못하므로 개선이 필요하다.

현행 유형별 처리방식	검수 기준 상의 유형
공인+일반인 조합어	검색어에 개인정보가 포함된 경우
방송출연 일반인 검색어	
언론보도 사건/사이버이슈성 일반인 검색어	
없음	해당 검색어와 결합에 의해 개인정보가 노출될 가능성이 있는 경우

<표 2> 유형별 처리방식(개인정보 노출)

(2) 명예훼손

가) 검수기준

‘명예훼손성 검색어’란 개인 및 단체(연예인, 방송인, 운동선수, 작가, 정치인 등 유명인 및 공인/기업, 정당, 팬클럽, 종교단체, 학교 등)에 대한 사회적 평가를 떨어뜨리는 사실 또는 허위 사실을 유포하는 검색어를 말하고, 검수는 “사내법무책임자의 검수절차를 거쳐 노출 여부를 결정한다”고 하고 있다.

(i) 불분명한 제어절차

검수절차에 대해서 사내법무책임자의 검수절차를 거쳐 노출 여부를 결정한다고 되어있을 뿐 구체적으로 어떤 검수절차를 거치는지에 대해서는 아무런 내용이 없다. 예를 들면, 법무책임자의 법조인 여부, 법무책임자에 대한 검수 요청자, 업무시간과 업무시간 외(공휴일 포함)의 검수절차와 방법 등에 관한 최소한의 내용이 보완될 필요가 있다.

나) 유형별 처리방식

(i) 분류의 적정성

명예훼손성 검색어의 유형별 처리방식에서는 명예훼손성 검색어 유형을 <표 3>과 같이 6가지로 분류하고 있다. ‘○○○동성애’(루머성 이슈 검색어), ‘톱스타 A양 동영상’, ‘CF모델 성폭행 텔런트 A씨’(사생활 폭로관련 추측성 이니셜 조합어)에서 ‘동성애’, ‘동영상’, ‘성폭행’ 모두 사생활을 침해하는 점에서 공통적이다. 따라서, 루머성 검색어와 사생활 폭로성 검색어를 별도로 분류하기 보다 ‘폭로성, 루머성, 비방성 검색어’로 통합하고, 그 세부유형에 언론보도가 있는 경우 없는 경우로 구분하는 것이 더 적절하다.

현행	권고안	
언론보도 되지 않은 명예훼손성/루머성 이슈 검색어	루머성/폭로성/비방성	언론보도되지 않은 경우
언론보도 된 명예훼손성/루머성 검색어		언론보도된 경우
사생활 폭로 관련 추측성 이니셜 조합어		
공인 신변잡기성 검색어	신변잡기성 검색어	
공인팬픽 검색어	공인팬픽 검색어	
방송인 검색어	방송인 검색어	

<표 3> 유형별 처리방식(명예훼손)

(ii) 언론보도 되지 않은 명예훼손성/루머성 이슈 검색어

(가) 용어 사용 적절성

언론 보도되지 않은 명예훼손성/루머성 이슈 검색어 중 ‘명예훼손성’은 이미 대분류 기준으로 사용되었기 때문에 그 이하 분류에서는 사용될 필요가 없다. 즉, ‘명예훼손성’이라는 표현이 없더라도 ‘루머성’이라는 표현만으로 유형 기준의 의미가 충족될 수 있다.

(나) 기준의 형평성

언론 보도되지 않은 명예훼손성/루머성 이슈 검색어 유형에서 실시간급상승검색어는 제어가 원칙인데, 자동완성/연관검색어는 노출처리를 원칙으로 하고 있어 서로 처리기준이 다르다. 실시간급상승검색어는 미디어적 성격이 강해 사전제어의 필요성이 있고, 자동완성/연관검색어는 이용자의 편의성을 추구하는 성격이 강해 사전제어보다 사후제어가 적합하다. 그러나 동일한 명예훼손성/루머성 이슈 검색어임에도 불구하고 처리기준에 차이가 있는 것은 검수담당자에게 혼란을 줄 우려가 있기 때문에 실시간급상승검색어와 자동완성/연관검색어의 처리기준에 차이가 나는 근거나 이유를 명확히 제시할 필요가 있다.

(iii) 구성내용의 적합성

공인 신변잡기성 검색어는 그 예로 ‘○○○ 졸업사진’, ‘○○○ 성적표’를 예시하고 있다. ‘○○○ 성적표’는 ‘성명+ 성적표’의 결합이며, 성적표는 「개인정보보호법」상 민감정보이므로 명예훼손성 검색어보다 오히려 개인정보 관련 검색어로 분류하는 것이 더 적합하다. 한편, ‘○○○ 졸업사진’이나 ‘공인+가족관계 조합어’도 이미 개념이나 유형별 처리방식에서 개인정보 관련 검색어의 유형으로 분류하고 있다. 다만, 성명이 결합된 경우 개인정보 식별 정도가 약하고 검색결과에 따라 분류체계가 달라진다는 점을 명확하게 해야 할 것이다.

다) 권고 및 제안

먼저, “사내법무책임자의 검수절차를 거쳐 노출 여부를 결정한다”는 검수절차에 대한 기본적이고 구체적인 내용이 보완되어야 할 것이다. 공인 및 단체의 명예훼손성/루머성 검색어 유형 중 언론에 보도되지 않은 경우 실시간급상승검색어와 자동/연관검색어의 처리기준이 서로 다른 것은 검수담당자로

하여금 혼란을 줄 우려가 있기 때문에 명확한 근거나 이유를 제시할 필요가 있다. 또한, 위 명예훼손성/루머성 검색어와 사생활 폭로관련 추측성 이니셜 조합어는 별도로 분류하는 것보다 ‘루머성/폭로성/비방성 검색어’로 통합하고, 세부적으로 언론에 보도된 경우와 보도되지 않은 경우로 구분하는 것이 적절하다.

구분		폭로성/루머성/비방성		비고
		언론보도×	언론보도○	
공인/단체	실시간급상승 검색어	제어	노출	언론보도된 경우라도 당사자 요청 시 법무책임자의 판단을 거쳐 노출 여부 결정
	자동/연관	노출	노출	
일반인	실시간급상승 검색어	제어	노출	
	자동/연관	제어	노출	

<표 4> 루머성/폭로성/비방성 검색어에 제어 처리

(3) 성인·음란성

가) 검수기준

(i) 개념

성인·음란성 검색어의 개념에 대하여 “19세 미만 청소년 또는 성인들에게 유해한 용어, 성인인증 검색어, 성인 사이트명, 성인 게임, 성인 관련 비속어, 성인 콘텐츠(이하 표준어인 ‘콘텐츠’로 사용한다) 검색을 목적으로 하는 검색어, 청소년 유해 콘텐츠가 노출되는 검색어를 의미한다”고 정의하고 있다.

(가) 개념의 명확성

유형별 처리방식에서 성인성 검색어, 음란성 검색어로 분류하고 있고, 성인성 검색어의 내용을 보면, 연령을 기준으로 하는 ‘成人’의 의미임을 알 수 있다. 따라서 성인성 검색어와 음란성 검색어는 따로 정의하는 것이 타당하다.

(나) 과잉제어

성인사이트명, 성인게임, 성인콘텐츠가 반드시 불법인 음란사이트, 음란게임, 음란콘텐츠를 의미하는 것은 아니다. 예를 들어 성인사이트명에는 노래방, 술집홈페이지도 포함되고, 성인게임에는 고스톱, 포커 등과 같은 게임도 포함된다. 성인콘텐츠도 반드시 음란콘텐츠만을 의미하는 것이 아니라 성인을 대상으로 하는 코미디, 영화, 만화도 성인콘텐츠로 볼 수 있다. 즉, 성인성 검색어에 반드시 '성(性)'에 관련되는 것만 있는 것이 아니므로 자칫하면 과잉제어의 우려가 있다. 따라서 과잉제어가 되지 않도록 '성인'의 의미를 명확하게 할 필요가 있다.

(ii) 처리기준

성인·음란성 검색어에 대한 검수기준을 요약하면, 검색어에 청소년유해 검색어 또는 성인·음란성 내용이 포함된 경우와 검색결과에 성인·음란물이 많은 경우 제어 처리하고 있다. 검수기준은 ① 검색어에 청소년유해검색어 등이 포함된 경우 ② 검색어 자체에는 문제가 없으나 검색결과 음란물 등이 포함되는 경우와 같이 검색어와 검색결과로 구분하여 정하는 것이 단순하고 명확하다.

나) 유형별 처리방식

(i) 성인성 검색어

(가) 내용의 적합성

성인성 검색어의 유형을 보면, 일반적인 성인·음란성 정보 및 콘텐츠 검색어, 망가/AV 등 영상물 제목, 출연 배우 관련 검색어, 베드신·노출 조합어를 열거하고 있다. 위 열거된 검색어의 내용에는 성인성 검색어와 음란성 검색어가 혼합되어 있다. 성인성 검색어와 음란성 검색어를 구분한다면, 성인성 검색어에서 음란 관련 내용은 포함하지 않는 것이 타당하다.

(나) 기준의 형평성

성인 영상물 제목 및 출연 배우 관련 검색어는 제어 처리하는 것을 원칙으로 하고, 예외적으로 성인 영화 제목명은 노출하도록 하고 있다.

‘성인 영상물’과 ‘성인 영화’는 극장 개봉을 기준으로 구분하고, ‘성인 영상물 제목’은 ‘성인 영화 제목’보다 청소년에게 유해한 용어를 사용하고 있다. 다만, 다른 점은 영상물과 영화의 차이밖에 없는데, ‘성인 영상물 제목’은 제어하고 ‘성인 영화 제목’은 노출하는 것은 차별적인 기준 적용으로 볼 수 있기 때문에 그 처리기준 차이의 근거나 이유가 제시되어야 할 것이다.

(ii) 음란성 검색어

음란성 검색어의 유형으로 검색어 자체로는 음란성이 없지만 사회적으로 물의를 일으킨 검색어는 제어하고 있다. 음란성 검색어는 크게 검색어 자체에 음란성을 포함하는 경우와 검색결과가 음란물 내지 사회적으로 이슈가 된 음란성 관련 내용이 포함된 경우로 나누어 볼 수 있다.

따라서 분류 적정성 측면에서 ① 검색어 자체에 음란성이 포함된 경우, ② 검색어 자체에는 문제가 없으나 검색결과에 음란성이 포함된 경우로 분류하는 것이 적절하다. 다만, 검색결과에 따라 검색어를 제한하는 것은 과잉 제어일 수 있으므로, 검색결과에 따라 검색어를 제한하는 경우를 구체적으로 나열하고 그 범위를 제한적으로 규정해야 한다.

(4) 불법·범죄·혐오성

가) 검수기준

(i) 개념의 불명확성

검색어 및 검색결과가 불법·범죄·혐오성 정보를 노출하는 경우를 불법·범죄·혐오성 검색어의 개념으로 정의하고 있다. 이 개념 정의는 질문에 대한 답을 질문으로 하는 것이어서, 불법, 범죄, 혐오가 어떤 의미인지 전혀 알 수가 없다.²⁴⁾

(ii) 처리기준의 분류 적정성

24) 불법이란 법률에 위반되는 행위 그 자체 또는 위반행위의 범위반 정도를 의미하고, 범죄란 형사처벌의 대상이 되는 구성요건에 해당하고 위법하며 책임있는 행위를 의미하며, 혐오란 싫어하고 미워하는 것을 의미한다.

검수기준에서 불법·범죄성 검색어와 혐오성 검색어는 제어 처리하고 있지만, 검색결과에 대한 처리기준은 없다. 검색어와 검색결과를 구분하면, ① 검색어에 불법·범죄성, 반사회성 내용이 포함된 경우와 ② 검색어 자체는 문제가 없으나 검색결과에 불법·범죄성, 반사회성 내용이 포함된 경우로 분류하여 이에 대한 처리기준을 마련할 필요가 있다.

욕설/비속어 검색어는 ‘불법·범죄·혐오성’과 ‘서비스 품질 저해’ 유형에 모두 포함되어 있다. 동일한 검색어가 서로 다른 유형으로 분류되는 것은 외부에서 판단하기에 전체의 분류체계가 잘못되었다는 인상을 줄 수 있으므로 욕설/비속어에 대해서는 어느 한 유형으로 분류시켜야 할 것이다.

나) 유형별 처리방식

유형별 처리방식은 불법적인 검색어, 범죄 관련 검색어, 혐오성 검색어 세 가지로 분류하고 있다. 불법과 범죄가 법령 위반을 기준으로 하는 개념이라면 혐오는 법령 위반과는 아무런 관련성이 없다. 불법·범죄와 혐오를 하나의 유형으로 분류하는 것은 체계 정합성에 반하므로 불법·범죄와 혐오는 분리해야 한다. 불법적인 검색어는 세부 유형으로 저작권 침해 검색어와 저작권 침해 의도를 내포한 검색어만 있고, 다른 불법 유형은 없다. 범죄관련 검색어도 범죄 묘사, 범죄 관련 정보를 탐색하는 내용의 범죄 정보를 제공하는 검색어 외에 다른 유형은 없다. 향후 절도 수법 안내, 문따는 방법, 마약 만드는 법, 폭탄제조법 등(불법적인 검색어), 마약판매, 장기매매, 도박장 개설 및 알선, 도박사이트 검색(범죄 관련 검색어)등 다양한 유형을 제시하는 것이 필요하다.

다) 제안 및 권고

범죄·불법성과 혐오성은 성질이 달라 분리하는 것이 타당하다. 분리 시 범죄·불법성 검색어는 불법성 검색어로 단순화하고 세부 유형으로 불법성과 범죄성으로 나누는 것이 적절하고, 혐오성은 잔인성, 잔혹성 같은 개념을 포섭할 수 없으므로 혐오성보다 광의의 개념인 반사회성을 사용하는 것이 적절하다.

(5) 서비스 품질 저해

가) 검수기준

(i) 개념의 불명확성

서비스 품질 저해성 검색어의 개념 정의도 불법·범죄·혐오성 검색어와 마찬가지로 질문에 대한 답을 질문으로 하는 것이어서 바람직하지 않다. 개념을 구체적으로 정의해야 한다.

(ii) 기준의 미비

서비스 품질을 저해하는 검색어의 경우 지금까지 살펴본 다른 유형과 달리 검색어에 대한 제어 및 노출의 기준을 제시하지 않고 있다. 다만, 유형별 처리방식에서 개별적으로 검색어에 대한 제어 및 노출의 기준을 제시하고 있다. 검수기준은 유형별 처리 방식과 별개로 노출 및 제어의 원칙을 제시하는 것이므로 검수기준이 제시될 필요가 있다.

나) 유형별 처리 방식

욕설/비속어의 경우는 불법·범죄·혐오성 검색어와 서비스 품질을 저해하는 검색어에 모두 포함되어 있다. 두 가지 유형에 모두 포함되는 경우 유형에 따라 다른 기준이 적용되어 동일한 검색어가 제어와 노출이라는 상반된 결론이 나올 수 있다. 따라서 두 가지 유형 중 한 유형으로 분류해야 하는데, 욕설/비속어는 반사회성 검색어에 포함시키고, 반사회성 검색어를 서비스 품질을 저해하는 검색어 유형에 포함시키는 것이 적절하다.

(6) 법령 및 행정·사법기관의 요청

가) 검수기준

행정·사법기관이 포괄적인 제어 요청을 하는 경우 법무책임자가 검수하여 결정하도록 하고 있으나, 구체적인 처리기준이 없다. 행정·사법기관의 제어 요청을 강제조치와 임의조치(또는 협조요청)로 구분하고 임의조치인 경우 수용할 수 있는 경우와 수용하지 않는 경우의 기준을 규정할 필요가 있

다. 또한, 행정·사법기관의 포괄적인 제어 요청의 경우 사내 법무책임자의 검수에 따라 행정·사법기관에 구체적인 내용을 확인 또는 재요청하는 절차를 명시하는 것이 필요하다.

나) 유형별 처리방식에 대한 분류 적정성

유형별 처리방식에 대해 현재는 선거 검색어만 규정하고 있는데, 향후 이러한 유형별 처리방식은 요청하는 행정기관별로 유형화할 필요가 있다. 즉, 선거관리위원회 요청 검색어, 방송통신심의위원회 요청 검색어, 법원 요청 검색어, 식약청 요청 검색어 등으로 분류하면 요청 기관별로 제어 및 노출의 기준도 정할 수 있다.

(7) 상업적·의도적 악용

가) 검수기준의 불명확성

상업성/광고성/홍보성 성격의 검색어는 아래 나)의 기준에 따라 담당자의 확인을 거쳐 노출 및 제어 여부를 결정한다고 하고 있다.

상업성/광고성/홍보성 성격의 검색어는 전체적인 노출 및 제어 여부를 결정하는 주체가 법무책임자가 아닌 담당자이다. 여기에서 담당자란 구체적으로 무슨 업무를 하는 담당자인지 명확하지 않기 때문에 담당자의 업무가 구체적으로 규정되어야 할 것이다.

나) 유형별 처리방식

유형별 처리 방식에 있어 유형을 상품명 검색어, 어뷰징성 검색어, 공인 쇼핑몰 검색어로 구분하고 있는데, 검수기준에서 제시하고 있는 유형에 따라 상업적 검색어와 조작 목적 검색어로 구분하고, 상업적 검색어는 세부적으로 상품명/서비스명/기업명 검색어와 쇼핑몰/사이트명 검색어로 분류하고, 조작 목적 검색어에는 어뷰징성 검색어 등을 포함시킬 수 있다.

3. 자동완성/연관검색어 운영정책

자동완성/연관검색어 운영정책은 크게 가이드개요, 기준별 세부 검수가이

드와 Appendix(부록)의 세 부분으로 구성되어 있다.

1) 가이드개요

가이드개요는 운영정책 요약과 운영정책 기준항목으로 구성되어 있다. 운영정책 요약에서는 검색어의 노출 및 제한 기준에 관한 원칙을 제시하고 있으며, 그 내용은 ‘노출 제한 사유가 명확한 경우에만 제외 처리’, ‘노출 제한 사유가 불명확한 경우 노출 처리’, ‘제외처리 대상’으로 구성되어 있다. 운영정책 기준항목은 ‘성인·음란성’, ‘유명인 개인정보 노출’ 등 9가지 유형으로 분류되어 있으며, 실시간급상승검색어 운영정책과는 순서와 내용에 있어 다소 다르게 분류하고 있다.

2) 기준별 세부 검수 가이드

기준별 세부 검수 가이드는 운영정책 기준항목에서 분류한 유형별로 세부적인 사례를 중심으로 노출 및 제어에 관한 기준을 제시하고 있다.

기준별 세부 검수 가이드의 기본구조는 ‘정의’, ‘기본 처리 방식’, ‘세부 기준별 처리 방식’으로 되어 있다. 이러한 구조는 검수기준에서 정의와 기본처리방식을 함께 명시하고 있는 ‘실시간급상승검색어 운영정책’보다 체계 정합성 측면에서 개선된 것으로 보여진다.

(1) 성인·음란성

가) 정의

‘자동완성/연관검색어 운영정책’은 ‘성인·음란성’ 검색어에 대한 통합 정의를 하고, ‘성인성’과 ‘음란성’에 대한 개별 정의를 하고 있다. ‘성인성·음란성’에 대한 통합적인 정의만 두고, 개별 정의를 두지 않는 ‘실시간급상승검색어 운영정책’보다 개선된 것으로 볼 수 있다.

나) 기본 처리 방식

‘자동완성/연관검색어 운영정책’은 성인·음란성 검색어에 대하여 성인인증장치가 노출되는 검색어 또는 세부 기준에서 제시하는 검색어는 모두 제

외 처리한다.

다) 세부 기준별 처리방식

세부 기준별 처리방식에서는 유형을 11가지로 분류하고 있으며, 표로 정리하면 다음과 같다.

구분	세부 기준	구분	세부기준
1	성인·음란성 정보 및 콘텐츠 (이미지, 동영상, 소셜 등)	7	사회 이슈
2	성기명	8	준 성인성 검색어
3	성인·음란사이트	9	친인척, 미성년자 음란성 검색어
4	성인·음란성 용어	10	연예인 성행위 동영상 유포 이슈 모니터링
5	음란성 콘텐츠	11	(예외사항) 성인콘텐츠 제목 및 (영화) 출연자 이름은 노출 처리
6	유흥업소	*	'성인·음란성' 기준 적용시 주의사항

<표 5> 세부기준별 처리방식(성인·음란성 검색어)

(i) 성인성과 음란성에 대한 분류 및 기준 적정성

성인성과 음란성의 구별은 검색어 자체로 구별하거나, 검색어 자체로 구별할 수 없는 경우에는 검색결과와의 관계에서 이루어지는데, 성인·음란성 정보 및 콘텐츠, 성인·음란사이트, 성인·음란성 용어와 같은 유형은 성인성 검색어와 음란성 검색어를 구별할 수 없을 뿐만 아니라 결과적으로 하나의 기준에 의해 처리될 수밖에 없다. 즉, 성인성 검색어를 음란성 검색어로 처리하는 경우 과잉처리의 문제가, 음란성 검색어를 성인성 검색어로 처리하는 경우 과소처리의 문제가 발생한다. 이러한 문제가 발생하지 않도록 하기 위해서는 성인성 검색어와 음란성 검색어를 세부적으로 구별할 필요가 있다.

(ii) 검색결과가 검색어에 미치는 영향

검색어 자체는 아무런 문제가 없더라도 검색결과에 성인성 또는 음란성 정보가 연결되는 경우가 있다. 성인성 정보라면 성인인증장치가 노출되고,

음란성 정보라면 삭제되는 것이 당연한데, 이 경우 그 검색어를 어떻게 처리할 것인지가 문제이다.

검색결과가 성인성 정보인 경우 성인인증 후 접근이 가능하고, 검색어 자체에 문제가 없다면 그 검색어는 노출되는 것이 맞다. 그러나, 검색어 자체에 문제가 없더라도 검색결과가 음란물인 경우 검색결과만 삭제하고 그 검색어는 노출해도 괜찮은지 여부에 대하여는 신중한 접근이 필요하다.

판례에 따르면 음란물에 대한 링크서비스의 경우 불특정 다수인이 링크를 통하여 별다른 제한 없이 음란한 부호 등을 바로 접할 수 있는 상태가 조성되었다면, 공연 전시의 구성요건을 충족하는 것으로 보고 있으므로, 검색결과에 음란물이 노출되는 경우 검색어 자체에 아무런 문제가 없더라도 제외 처리하는 것이 원칙적으로 타당하나, 앞에서 제시했듯이 검색결과에 따라 검색어를 제한하는 것은 과잉제어일 수 있으므로, 검색결과에 따라 검색어를 제한하는 경우를 구체적으로 나열하고 그 범위를 제한적으로 규정해야 한다.

유형	검색어 자체	검색결과	검색어 제어
성인성 검색어	성인성 ×	×	노출
		○	제외/간접노출
	성인성 ○	×	제외/간접노출
		○	제외/간접노출
음란성 검색어	음란성 ×	×	노출
		○	제외(판례취지, 다만 제한적)
	음란성 ○	×	제외
		○	제외

<표 6> 검색어와 검색결과와의 관계

(iii) 준 성인성 검색어의 불명확성

‘준 성인성 검색어’에서 ‘준 성인성’이 무엇을 뜻하는지 그 의미가 불분명하다. ‘준 성인성 검색어’는 오히려 ‘성인성 검색어’와 ‘음란성 검색어’의 개념을 더 혼란스럽게 할 우려가 있고, ‘준 성인성 검색어’는 ‘성인성 검색어’에 충분히 포섭할 수 있기 때문에 따로 분류할 필요는 없다.

(2) 유명한 개인정보 노출

가) 정의

유명인의 개인정보 노출 검색어란 유명인의 주민등록번호, 전화번호, 주소 등 개인정보가 포함된 검색어를 말한다. 유명인의 개인정보 노출의 경우 개인정보 검색어의 범위는 개인정보가 포함된 검색어로 제한하고 있는데, ‘실시간급상승검색어 운영정책’에서는 개인정보가 포함된 검색어뿐만 아니라 해당 검색어와의 결합에 의해 개인정보가 노출되는 경우도 포함하고 있다. 해당 검색어와의 결합에 의해 개인정보가 노출되는 경우가 실수로 누락된 것으로 보이며, 이에 대한 보완이 필요하다.

나) 기본 처리 방식

유명인의 신분증, 전화번호, 주소와 관련된 검색어 이외 모든 경우에 노출처리를 하고, 단, 노출기준이라 하더라도 당사자의 요청이 있을 경우에는 법무책임자의 검토를 통해 제외 처리 될 수 있다고 규정하고 있다.

유명인 신분증, 전화번호, 주소와 관련된 검색어 이외의 경우에는 모두 노출처리한다고 하는데, 노출 범위가 너무 광범위하다. 또한 신분증, 전화번호, 주소와 관련된 검색어만 제외 처리하는 것인지, 아니면 해당 검색어와의 결합에 의해 개인정보가 노출된 경우도 제외 처리하는 것인지 명확한 기준이 필요하다.

다) 세부 기준별 처리 방식

(i) 민감정보에 대한 기준 적정성

세부기준 중 유명인의 신상정보는 노출을 원칙으로 하고 있는데, 「개인정보보호법」이나 「정보통신망법」에 따르면 민감정보의 경우 법령에서 특별하게 정한 경우나 정보주체의 동의가 없이는 그 수집을 제한하는 등 일반적인 개인정보보다 더 보호하고 있음에도, 여기에서는 반대로 노출을 원칙으로 하고 있어 「개인정보보호법」이나 「정보통신망법」에 위반되는 것은 아닌지 우려가 된다. 위 법률의 취지에 따른다면, 원칙적으로 개인의 신상정보 중 민감정보는 원칙적으로 제외하고, 예외적으로 노출하는 것이 타당하다.

(ii) 주의사항의 분류체계상 위치

유명인과 일반인의 구분은 1차적으로 네이버 인물정보 제공 여부로 판단한다. 검수가이드를 통한 판단이 어려운 경우 사내 법무책임자에게 문의하도록 하고 있는데, 주의 사항은 처리 기준에 관한 내용이므로 오히려 기본 처리방식에 위치하는 것이 체계상 타당하다.

(3) 일반인 개인정보

가) 정의의 명확성

유명인의 개인정보 검색어는 “유명인의 주민등록번호, 전화번호, 주소 등 지극히 개인정보가 포함된 검색어를 말한다” 라고 정의하고 있는데, 일반인의 개인정보 검색어 개념과 비교할 때 양자가 상이한 부분이 있다. 일반인과 유명인의 개인정보 검색어 개념은 동일하게 정의하되, 일반인과 유명인의 개념과 범위만 다르게 규정하는 것이 적절하다.

나) 주의사항

주의사항에서 유명인과 일반인의 구분은 1차적으로 네이버 인물정보 제공 여부를 기준으로 하는 점, 판단이 어려운 경우 사내 법무책임자에게 문의한 점은 유명인의 개인정보 노출과 같다. 당사자 요청시 일반인과 유명인의 처리기준이 다른 것으로 보이지만, 사실은 당사자 요청시 일반인, 유명인 관계 없이 당사자와 관련이 없고 제3자가 해당 일반인을 유추하기 어려운 경우에는 노출처리하고, 개인정보 노출이 명확한 경우 법무책임자 검토 후 제외 처리하는 것으로 동일한 기준이 적용되는데, 그렇게 의미 전달이 되고 있지 않기 때문에 개선이 필요하다.

(4) 유명인 및 단체 명예훼손

가) 정의

유명인 및 단체 명예훼손 검색어는 유명인/단체에 대한 사회적 평가를 떨

어뜨리는 사실 또는 허위 사실을 유포하는 검색어를 의미한다.

나) 기본 처리방식

유명인 및 단체에 대한 명예훼손성 검색어는 임의적으로 해석 또는 판단하지 않고, 모두 노출 처리하는 것이 기본이며, 당사자가 요청하는 건은 법무책임자의 검토를 받고 처리여부를 결정하도록 하고 있다.

(i) 위임의 명확성

‘실시간급상승검색어 운영정책’은 당사자의 요청에 대하여 언급이 없었는데, ‘자동완성/연관검색어 운영정책’은 당사자 요청 시 당사자 본인 및 위임자의 범위를 명시하여 ‘실시간급상승검색어 운영정책’보다 훨씬 세분화하고 명확한 처리기준을 제시하고 있다. 다만, 당사자가 아닌 위임자가 요청하는 경우 최근 처리 내역을 통해 과거 위임장 및 위임여부 확인이 가능하다면 증빙서류(위임장)를 생략할 수 있다고 하는데, 법적으로 과거의 위임장 및 위임여부 확인만으로 위임장을 생략할 수 있는지 의문이다. 과거의 위임장을 현재 새로운 사건에 대한 위임장으로 유용하는 것은 법적으로 허용될 수 없다. 새로운 사건에는 새로운 위임장이 필요하며, 과거 처리내역을 통해 과거 위임장 및 위임여부 확인이 가능하다고 하더라도 이러한 사정이 새로운 위임장을 대체할 수는 없다.

(ii) 당사자 요청 범위에 대한 기준 적정성

한편, 당사자 범위와 관련하여 연예인이 당사자인 경우 소속사 대표, 직원, 매니저를, 기업이 당사자인 경우 업체 대표, 소속 직원을, 단체가 당사자인 경우 단체 대표, 단체 소속의 개인을 당사자 범위에 포함시키고, 홍보대행사의 경우 당사자 업체 측의 위임장을 첨부하면 당사자로 볼 수 있다고 하는데, 당사자와 인격이 다른 제3자를 당사자로 보는 것은 법리적으로 받아들이기 어렵다. 당사자와 대리인은 구별하여야 하고, 대리인은 위임장을 첨부하여야 할 것이다.

(5) 저작권 침해

가) 정의

저작권 침해성 검색어는 저작권을 직접적으로 침해하거나 저작권을 침해할 수 있는 검색결과를 유도하는 검색어를 의미한다. 저작권 침해를 별도로 분류한 것은 불법성 검색어 중 저작권 침해성 검색어가 차지하는 비중이 커지고, 그만큼 저작권침해가 많아진 결과이다.

나) 기본 처리방식의 기준 적정성

방송, 영화, 음악, 게임의 저작물을 다운로드 또는 다운로드를 유도하거나 저작자의 권한을 침해하는 검색어에 대해서는 원칙적으로 처리한다. 다만, 단순히 다운로드 의도나 저작권의 침해요소가 있다고 제외하지 않으며, 검색결과를 확인하고 처리하는 것을 원칙으로 한다. 기본 처리방식은 저작권 침해성 검색어는 제어 처리하되, 검색결과를 확인하고 처리하는 것을 원칙으로 하고 있다. 이는 저작권 침해성 검색어에 대한 제어 처리 시 과잉제어가 되는 것을 방지하는 의미가 있다.

다) 주의사항의 분류체계상 위치

게임이나 프로그램에 관해서는 어려운 용어가 많으므로 가능한 해당 분야에 대한 이해도가 높은 검수자가 행하는 것을 권장하는 주의사항은 당연하다. 다만, 이러한 주의사항도 일종의 처리원칙에 해당하므로 기본 처리방식에 배치하는 것이 타당하다.

(6) 불법·범죄성

가) 정의 및 분류 적정성

불법·범죄성 검색어는 사회규범, 법, 제도를 위반하거나 또는 이러한 범죄를 유도할 수 있는 검색어를 의미한다. ‘실시간급상승검색어 운영정책’은 서로 성질이 다른 불법·범죄성 검색어와 혐오성 검색어를 불법·범죄·혐오성 검색어로 함께 분류하고 있는데, ‘자동완성/연관검색어 운영정책’에서는 불법·범죄성 검색어와 반사회성 검색어로 분리하여 ‘실시간급상승검색어 운영정책’보다 진일보하였다고 본다.

나) 기본 처리방식

기본 처리방식으로 세부 기준에 대해서는 모두 제외 처리를 하고, 예외적으로 언론보도 등을 통해 사회적으로 알려진 범죄명, 사건명 등에 대해서는 노출 처리한다.

다) 세부 기준별 처리방식

세부 유형으로 불법·범죄성 사이트명/커뮤니티명 또는 URL, 불법·범죄성 물품 또는 프로그램명, 불법·범죄 관련 용어, 불법·범죄 사업, 사행성 게임 관련 검색어, 청소년 대상 불법·범죄의 6가지로 분류하고 있다.

(i) 불법 유형의 다양성

‘실시간급상승검색어 운영정책’에서는 불법성 검색어, 범죄 관련 검색어, 혐오성 검색어 3가지만 분류하였고, 불법성 검색어도 저작권 관련 내용만 있고, 다른 불법 유형에 대해서는 기준이 없었다. 반면, ‘자동완성/연관검색어 운영정책’은 불법·범죄와 성격이 다른 혐오성을 반사회성으로 따로 분류하고, 저작권외에 다양한 불법·범죄 유형에 대한 분류를 하고 있어 ‘실시간급상승검색어 운영정책’보다 훨씬 다양하고 세분화된 분류를 하고 있다.

(ii) 분류의 적정성

한편, [성폭행/성상납/성매매/성접대/성추행/강간/간음] 등 성(性)과 관련된 행위/범죄명을 직접적으로 노출하고 있는 검색어의 경우 불법·범죄 관련 용어로 분류하고 있는데, 여기에는 ○○○성상납, △△△성추문, □□□ 스캔들, ×××성상납, ▽▽▽성추행 등 오히려 명예훼손과 관련된 내용이 많아 분류상 명예훼손성 검색어로 분류하는 것이 적절하다.²⁵⁾

(7) 반사회성

25) 다만, 성(性)과 관련된 행위/범죄명을 노출 제외 대상으로 분류하면서도 정치인 이름 등과 결합된 성(性) 관련 단어의 경우 일단 노출을 유지하고 법무책임자의 검토에 따라 처리하고 있다. 이 점에서도 성(性)과 관련된 행위/범죄명은 명예훼손성 검색어로 분류하는 것이 적절할 수 있다.

가) 정의

반사회성 검색어는 사회의 규범이나 질서를 어지럽히거나 이익에 반하는 검색어를 말한다. ‘자동완성/연관검색어 운영정책’에서 성질이 다른 불법·범죄성 검색어와 반사회성 검색어를 분리한 것은 타당한 분류이며, 혐오성을 반사회성 세부유형으로 포함시킨 것 또한 적절하다.

나) 처리방식

반사회성 검색어는 불법성 검색어가 아니어서 공적규제로 다루기 어려운 분야이며, 자율규제가 그 역량을 발휘할 수밖에 없는 분야이다. 그런데, 반사회성 검색어에 대한 제어가 과다하면 과잉제어의 우려가 발생하므로 반사회성 검색어의 경우 표현의 자유를 위축시키지 않도록 과잉금지의 원칙이 잘 지켜져야 할 것이다.

(8) 욕설·비속어

가) 정의

욕설·비속어 관련 검색어는 욕설 또는 어감이 좋지 않거나 점잖지 않게 사용되는 비속어와 관련된 검색어를 의미한다.

나) 기본 처리방식

세부기준에 있는 욕설, 비어, 속어 관련 검색어는 기본적으로 제외 처리를 하고 있다. 세부 기준별 처리방식에 있는 주의사항으로 ‘인물명’과 속어가 결합된 검색어의 경우, ‘유명인 및 단체 명예훼손’ 기준을 적용하고, 검수가이드를 통해 판단이 어려운 경우나 정치 및 사회 이슈 검색어는 법무책임자에게 문의하고 있다. 그런데, 주의사항에 있는 이러한 내용은 검색어 처리기준으로 볼 수 있기 때문에 기본 처리방식에 위치하는 것이 타당하다.

다) 세부 기준별 처리방식

세부 기준별 처리방식은 욕설, 비어, 속어로 분류하고, 욕설, 비어는 제외

처리를 원칙으로 하는데, 예외적으로 속어는 노출을 원칙으로 하고 있다.

(9) 오타

가) 정의

오타는 컴퓨터 자판 입력시 발생할 수 있는 오타 또는 오입력한 검색어를 의미한다. 처리기준에 따르면 오타는 검색어의 품사와 문장의 완성형/의문형 등을 고려하지 않으며, 오타처럼 보이거나 일종의 놀이나 제재를 피하기 위해 의도적으로 오타를 쓰기 때문에 검색결과를 보고 제외여부를 결정해야 한다. 그런데, 이 부분은 세부 기준별 처리방식 중 예외사항에 대한 처리기준으로 볼 수 있기 때문에 세부 기준별 처리방식으로 이동하는 것이 적절하다.

나) 기본 처리방식

세부 기준에 나오는 오타는 모두 제외 처리를 하는 것이 원칙이다. 다만, 개인차에 의해 다르게 발음할 수 있는 외래어 표기법, 한글 맞춤법은 노출 처리하고 있다.

다) 세부 기준별 처리방식

세부 유형으로 5가지로 분류하고 있으며, 자판오입력, 글자깨짐은 제외 처리하고, 품사형 또는 문장의 완성여부, 유행어, 신조어, 줄임말, 장난·낙시성 검색어는 노출 처리하고 있다.

(10) 기타

기타 사항으로 선거와 관련된 자동완성/연관검색어의 처리기준을 명시하고 있는데, KISO의 정책결정을 반영한 처리기준이다. 향후 KISO의 정책결정이 누적되면, ‘실시간급상승검색어 운영정책’이나 ‘자동완성/연관검색어 운영정책’에 KISO 정책결정의 내용이 더 많이 반영될 것이다.

4. 소결

용어의 적정성 측면에서는 명확성 원칙에 입각한 개념 정의와 용어 사용의 통일성, 적절성이 요구되고, 분류의 적정성 측면에서는 ‘실시간급상승검색어 운영정책’보다 ‘자동완성/연관검색어 운영정책’이 좀 더 구체적이고 체계적이다. 마지막으로 기준의 적정성 측면에서는 자의적인 판단의 우려가 있는 경우가 일부 있어 개선이 요구된다. 검증기준이란 일반적이고 추상적인 내부 규범인데, 다양하게 축적된 사례로부터 추상적인 기준을 이끌어 내서 유형화, 객관화, 규범화하지 않고 단순히 사례를 추가하는 것으로 검증기준을 대체하려는 경향이 있다.

전반적으로 커다란 문제는 없지만, 일부 개념의 불명확성, 용어의 통일성 부족, 분류체계상 문제점, 일부 과잉제어 및 자의적 판단 우려, 사례 제시로 검증기준을 대신하려고 한 점, 운영정책의 수시 보완작업 및 현행화 작업이 이루어지지 않은 점 등은 문제점으로 지적할 수 있다.

이를 검증평가의 세 가지 기준에 따라 보다 구체적으로 정리해 보면 다음과 같다.

(1) 용어 적정성

‘실시간급상승검색어 운영정책’이나 ‘자동완성/연관검색어 운영정책’에서 동일한 의미로 사용하는 용어는 통일적으로 사용해야 한다. 양자 간에 서로 다르게 사용하고 있는 대표적인 경우가 ‘실시간급상승검색어 운영정책’의 ‘제어’와 ‘자동완성/연관검색어 운영정책’의 ‘제외’이다. ‘제어’와 ‘제외’가 ‘노출’의 반대 개념으로 사용되는 것으로 보이는데, 서로 다른 용어 사용은 혼란을 줄 수 있으므로 통일해야 할 것이다. 만약 ‘제어’와 ‘제외’가 서로 다른 의미로 사용되었다면 개념 정의가 필요할 것이다.

또한 ‘불법·범죄·혐오성 검색어’와 ‘서비스 품질 저해 검색어’는 개념이 불명확하므로 구체적으로 정의해야 하고, ‘성인성 검색어’와 ‘음란성 검색어’의 개념에 혼란을 줄 수 있는 ‘준 성인성 검색어’는 필요 없는 개념으로 사용하지 않는 것이 낫다. 한편, ‘실시간급상승검색어 운영정책’과 ‘자동완성/연관검색어 운영정책’은 동일한 분류 유형이나 세부유형별 처리기준을 표현할 때 서로 다른 용어를 사용하고 있는데, 서로 일치시키는 방향으로 개선되어야 할 것이다.

(2) 분류의 적정성

실시간급상승검색어 운영정책		자동완성/연관검색어 운영정책	
-		운영정책 요약	
노출 제어 기준		운영정책 기준 항목	
기준별 세부 검수가이드	검수기준 (개념/처리기준)	정의	기준별 세부 검수가이드
	유형별 처리방식	기본 처리방식 세부 기준별 처리방식	

<표 7> 실시간급상승검색어 운영정책과 자동완성/연관검색어 운영정책 용어 비교

‘실시간급상승검색어 운영정책’과 ‘자동완성/연관검색어 운영정책’ 양자의 분류체계를 비교하면, 개인정보 노출에서 ‘자동완성/연관검색어 운영정책’은 유명인과 일반인을 구분하고 있는데 ‘실시간급상승검색어 운영정책’과 같이 ‘개인정보 노출’로 하고, 세부적으로 유명인과 일반인을 구별하는 것이 적절하다. 그리고, ‘실시간급상승검색어 운영정책’에서는 불법·범죄·혐오성을 하나의 유형으로 분류하고 있는데, 불법·범죄성과 반사회성으로 분리하고 있는 ‘자동완성/연관검색어 운영정책’이 진일보한 것으로 보인다.

욕설/비속어 검색어는 ‘불법·범죄·혐오성’과 ‘서비스 품질 저해’ 유형에 모두 포함되어 있는데, 동일한 검색어가 서로 다른 유형으로 분류되는 것은 외부에서 판단하기에 전체의 분류체계가 잘못되었다는 인상을 줄 수 있으므로 어느 한 유형으로 분류시킬 필요가 있다. 그 외 ‘실시간급상승검색어 운영정책’에서 있는 ‘법령 및 행정·사법기관의 요청’과 ‘상업적·의도적 악용’과 같은 유형은 ‘자동완성/연관검색어 운영정책’에서는 따로 분류하고 있지 않다.

두 운영정책의 분류체계는 특별한 사정이 없으면 동일하게 분류하는 것이 검수담당자의 혼란 및 혼선을 줄일 수 있다.

(3) 기준의 적정성

명예훼손성 검색어에 대한 검수기준으로 ‘실시간급상승검색어 운영정책’은 사내법무책임자의 검수절차를 거쳐 노출 여부를 결정한다고 하고 있지만, 그 검수절차에 대해서는 아무런 내용이 없어 자의적인 판단 우려가 있다.

‘개인정보 노출가능성’만으로 검색어를 제어하는 것은 검색어에 대한 제어

범위가 무한히 확대되어 과잉제어의 우려가 있다. 검색어 제어는 해당 검색어 자체에 개인정보가 포함된 경우와 해당 검색어와 결합을 통해 개인정보가 노출되는 경우로 엄격하게 제한하는 것이 타당하다.

실시간급상승검색어는 미디어적 성격이 강해 사전제어의 필요성이 있고, 자동완성/연관검색어는 이용자의 편의성을 추구하는 성격이 강해 사전제어보다 사후제어가 적합하다. 그러나 동일한 명예훼손성/루머성 이슈 검색어임에도 불구하고 처리기준에 차이가 있는 것은 검수담당자에게 혼란을 줄 우려가 있기 때문에 실시간급상승검색어와 자동완성/연관검색어의 처리기준의 차이에 대한 근거나 이유를 명확히 제시할 필요가 있다.

‘자동완성/연관검색어 운영정책’에서는 성인성과 음란성의 구별을 하지 않고 있는데, 성인성 검색어를 음란성 검색어로 처리하는 경우 과잉제어의 문제가, 음란성 검색어를 성인성 검색어로 처리하는 과소제어의 문제가 발생한다. 이러한 문제가 발생하지 않도록 하기 위해서는 성인성 검색어와 음란성 검색어를 세부적으로 구별할 필요가 있다.

VI. 2012년 9월 검색 제외어의 현황과 문제점

1. 실시간급상승검색어

1) 현황

제외 사유	건수(건)	비율(%)
명예훼손	139	13.0
개인정보	42	3.9
불법/범죄/혐오성	69	6.5
성인/음란성	654	61.4
상업적/의도적 악용	41	3.8
서비스 품질 저해	121	11.4
법령 및 행정/사법 기관의 요청	0	0.0
합계	1066	100.0

<표 8> 실시간급상승검색어 제외처리 현황

검증을 통해 살펴 본 2012년 9월의 실시간급상승검색어의 제외리스트에 있어서 가장 높은 비율을 차지하고 있는 것은 성인/음란성 영역으로 나타났다. 전체 제외리스트 중 654건으로 61.4%의 비중을 차지하고 있었다. 각 영역별 제외어 중에서 명예훼손의 경우를 제외한 나머지 영역은 대부분 서비스 운영부서의 운영가이드에 따라 검색어의 제외가 이루어지고 있고, 명예훼손은 사안의 성격에 따라 운영가이드의 기준 적용 및 법무 담당자의 판단에 의해 처리가 이루어지고 있다.

각 영역의 제외 리스트를 좀 더 구체적으로 살펴보면, 먼저 명예훼손 영역의 경우 그 특성상 특정인을 지칭하고 그와 관련이 있는 특정인이나 특정 사실, 특정 물품 등의 조합으로 나타나는 형태가 거의 대부분을 차지했다(○○ 영덩이뽕, 문○○ 문△△, ○○ 범죄...).

이와 함께 검색어 자체는 명예훼손이 아닌 가치중립적 사실이지만 검색 결과가 명예훼손의 내용을 포함하고 있는 경우에도 제외된 사례가 존재한다(○○○ 의정부, ○○ 애국자, 배우 이○○, 연예인 이○○, 이○○ 미니홈피...). 특정인의 이름이 단독으로 제시된 경우는 다른 검색어 조합을 통해 명예훼손

으로 제외된 특정인의 이름이 오기된 경우에 제외가 이루어졌다(이○○, 이○○, 이○○, 이○○...).

개인정보 영역은 언론 기사 등에서 비롯되어 특정인과 특정인에 대한 정보가 제시되는 경우(추석 ○○녀, 목동 ○○녀....)와 일반인 및 개인방송 BJ에 대한 개인정보가 검색을 통해 노출될 수 있을 때 조치되었다(한○○, 전○○, 최○○....).

범죄/불법성 영역은 저작권 침해, 피싱, 해킹 등으로 문제가 되는 검색어(○리○리, ○○○ 시간 멈추는 방법, ○○○○ 120901 토렌트....)와 관련 행위가 나타나는 특정 사이트(www.○○○○card.com, https://○○○○○.com...)가 제외 대상이 되었고, 혐오성 검색어(○○월 ○○일 ○○, 신천 ○○...) 또한 제외조치가 이루어졌다.

성인/음란성 영역은 먼저 특정인의 이름만이 존재하는 제외어(송○○, 채○○, 정○○....)와 특정인과 특정인에 대한 관련 사항이라고 할 수 있는 장소, 별명, 신체부위, 소속 등이 결합된 검색어가 대부분을 차지하였다(장안동 ○○○, 안동대 ○○○.). 이와 함께 유명 연예인과 관련한 제외 검색어도 존재했다(○○○ △△△ 엉덩이, ○○ 섹스, ○○○ △△△ 노출, 정○○ 노출...). ‘○○ 섹스’, ‘○○○ 노출음짤’ 등 소수의 제외 검색어 이외의 대부분은 검색어 자체의 문제라기보다는 검색결과와 음란성이나 성인관련 콘텐츠의 제시가 문제되는 경우라고 판단된다.

상업/홍보성 제외어는 검색어 자체의 불법성 보다는 이용자들의 일반적 검색 결과가 아닌 어부징에 의한 검색의 생산이 이루어진 경우로 특정한 업체나 제품명을 중심으로 형성되었다(○○○○아일랜드, 리복 ○○, 로○○, 아○○...).

서비스 품질 저해를 이유로 제외된 검색어는 오타 및 외자(장○○, ㅅ○○...), 욕설(○○○○ 그새끼), 비속어(○○○ △△똥값, ○○대), 문장형 검색어(○○○ △△△보고 놀람, 가을 여행지로 좋은 곳은...), 특수기호 포함 검색어(손○○-김○○, ○○○-기아타이거즈) 등과 함께 검색 결과에 별다른 내용이 존재하지 않거나 부적절한 검색어로 연결되는 경우 등으로 크게 구분이 된다. 이 중에서 ‘검색결과 저품질’과 ‘추천 부적절’ 항목이 존재하는데, 검색 저품질의 경우는 정확한 검색 결과가 없거나 부족한 검색어인 경우(출없, 단군 ○○○...)이며, 추천부적절 검색어는 게임사이트 퀴즈·이벤트 관련 검색어 등 도배성 결과를 보여주는 검색어(15○○○○○○, 네○○, ○○○○.co.kr, 지○○○○...)를 의미한다.

그 외에도 ‘법령 및 행정/사법 기관의 요청’ 항목이 존재했지만 이번 검증

대상 기간 중에는 해당 사항과 관련한 제외 검색어는 존재하지 않았다.

2) 평가

서비스의 특성상 실시간급상승검색어 영역은 매우 급박한 상황 속에서 노출과 제외에 대한 판단이 이루어져야 하는 어려움을 내포하고 있다. 2012년 9월의 실시간급상승검색어의 세부 사례에 대한 검증 결과, 해당기간 동안에는 비교적 NHN에서 제시하고 있는 운영 가이드 적용이 잘 이루어지고 있는 것으로 판단된다(다만, 그 판단절차의 적정성 문제는 별론이며, 이 문제는 앞에서 살펴본 바와 같다.).

하지만 실시간급상승검색어 서비스의 특성상 처리 여부에 대한 판단이 신속하게 이루어져야 한다는 측면 때문에 다른 영역과 달리 명예훼손 관련 요소에 대해서는 어쩔 수 없이 ‘자의적 판단’의 불가피성이 존재할 수밖에 없다.

NHN이 제시한 실시간급상승검색어 관련 검수가이드에서 명예훼손을 이유로 제외하고 있는 항목 중 ‘사생활 폭로 관련 추측성 이니셜 조합어’에 대한 부분이 있다. 여기에서는 ‘루머성 검색어를 양산하는 부정적인 파급효과를 고려하여 추측성 이니셜이 포함된 신상캐기식 검색어를 제어한다’고 적시하며, ‘투스타 A양 동영상’, ‘CF모델 성폭행 탤런트 A씨’ 등을 예시로 들고 있다. 검수가이드가 적용된 금번 제외리스트 중에서 이와 관련하여 제외된 검색어도 존재하고 있는데(우유주사 연예인A, 프로포폴 ㅇㅇㅇ 등), 특정 사안의 적시가 함께 이루어지지 않아 누군지를 특정할 수 없는 일반적 의미의 검색어(유명여배우 A씨, 연예인 L씨 등)도 제외가 이루어지고 있다. 언론 등에서 보도로 인해 루머의 확산이 우려되지만, 특정인의 적시가 이루어지지 않는 상황이라면 특정인에 대한 명예훼손도 적용되기 어렵다는 측면에서 이러한 경우는 ‘명예훼손’을 이유로 하기 보다는 ‘서비스품질 저해’를 적용하는 것이 보다 적합한 것으로 판단된다.

상업적/의도적 악용과 관련한 제외 검색어의 경우, 검색어 자체만으로는 이용자들의 일반적인 검색의 결과가 나타난 것인지, 아니면 특정인들에 의해 의도적 악용이 이루어진 것인지에 대한 판단이 어렵다는 어려움이 존재했다. 이에 대해 NHN 관계자에게 질의를 통해 확인한 결과, 일반적인 상승 패턴을 보이지 않을 경우 어뷰징 검색어로 의심해 검색 결과 등을 면밀히 검토해 조치하며, 이 과정을 통해서도 확인되지 않는 경우는 데이터 분석 전담 부서(데이터정보센터)에 의뢰해 분석 결과에 따라 조치한다는 응답을 전달받

았다. 이 때 어부징으로 판단하게 되는 기준은 ‘1. 방송·뉴스·메인광고·이벤트·접속장애·소셜커머스 등 사용자가 해당 검색어를 검색할만한 직접적인 근거가 없는 경우, 2. 실시간 검색 등 SNS에서 별다른 이용자 동향이 감지되지 않는 경우’라고 밝히고 있다.

서비스의 특성상 검색어 유입변화에 대한 절대적인 기준을 세운 후 이에 따라 적용하는 것이 아니라 전반적인 온라인에서의 상황 판단과 함께 그동안의 유입 검색어에 대한 상대적인 분석을 통해 제외 여부를 결정할 수 밖에 없는 것으로 판단된다.

마지막으로 서비스 품질저해 항목에서 오타/외자 등의 이유로 제외된 검색어 중 일부인 ‘○○○ 자살’, ‘○○○ 뺑소니’ 등은 대표 검색어인 ‘○○○’에서 파생된 검색어인데, 명예훼손에서 제외된 검색어인 ‘○○○ 게이’를 고려했을 때 같은 검색어에 중복되는 항목이 존재했을 때 어떤 항목을 우선 기준으로 하여 제외하는지에 대한 가이드라인의 마련도 필요하다.

2. 자동완성/연관검색어

1) 현황

(1) 자체 판단에 의한 제외처리 현황

실시간급상승검색어는 서비스의 특성상 권리침해신고에 따라 노출에서 제외하는 검색어는 없고 모두 세부운영정책에 따라 자체 판단에 의해 제외 처리하는 경우이나, 자동완성/연관검색어는 자체 판단에 의해 제외 처리하는 경우와 권리침해신고(권리침해와 무관한 신고도 포함)에 따라 제외 처리하는 경우가 있다.

NHN이 2012년 9월 세부운영정책에 따라 자체 판단에 의해 노출에서 제외 처리한 검색어는 자동완성검색어의 경우 24,091건, 연관검색어의 경우 13,505건으로 전체 자동완성/연관검색어 약4,400만개의 0.084%에 해당한다. 합계 37,596건의 개별 검색어 및 그 제외사유를 전체적으로 살펴본 결과 제외사유의 대부분은 음란, 불법정보(특히 저작권 침해), 서비스품질저해의 사유였으므로(자동완성검색어의 경우 83.78%, 연관검색어의 경우 93.52%), 본 검증절차에서는 권리침해신고에 의해 제외된 검색어를 대상으로 개별 검색어의 적정성을 분석하였고, 자체 판단에 의해 제외 처리된 검색어에 대한 개별적인 검토는 추후 정기 점검에서 시행하기로 하였다.

구분	자동완성		연관검색어	
	건수	비율	건수	비율
성인음란성	3,316	12.76%	2,006	14.85%
개인정보 노출	3,653	15.16%	857	6.35%
명예훼손	14	0.06%	18	0.13%
불법/범죄/협오성	8,450	35.08%	9,781	72.43%
서비스 품질 저해	8,658	35.94%	843	6.24%
상업적/의도적 악용	-		-	
(합계)	24,091		13,505	

<표 9> 자체 판단에 의한 제외처리 현황

(2) 자동완성검색어

자동완성 CS 요청 인입수: 197건		요청 검색어 수(건)
	전체	436
	노출	236
	제외	176
	문의오류	24
제외 사유	건수(건)	비율(%)
명예훼손	102	58.0
개인정보	25	14.2
불법/범죄/협오성	15	8.5
성인/음란성	21	11.9
상업적/의도적 악용	12	6.8
서비스 품질 저해	1	0.6
법령 및 행정/사법 기관의 요청	0	0.0
합계	176	100.0

<표 10> 자동완성검색어 권리침해신고 및 제외처리 현황

자동완성검색어의 경우 2012년 9월 한달간 전체 요청 건수는 197건이었고, 이 때 제외요청 검색어의 전체 숫자는 436개였다. 그 중에서 236개의 검색어는 노출이 유지되었던 반면 176개의 검색어는 제외처리가 되었다. 아울러 문의오류(처리된 검색어에 대한 중복 요청 등) 검색어 숫자는 24개였다.

제외된 검색어만을 대상으로 살펴본 결과 명예훼손 관련 검색어 숫자가 102개로 전체의 58%를 차지하여 가장 높은 비중을 나타내었다. 명예훼손 관련 검색어 중에서도 연예인 관련 검색어는 연예인간의 관계 관련 검색어(장○○○○ 게이, 송○○○○ 열애...)나 연예인 이름+신체 관련 검색어(박○○ 못생김, 박○○ 리프팅...), 연예인의 과거 경험 및 행적 관련(○○ 과거, 박○○ 소문, ○○ 성범죄자, 김○○ 사고..)의 비중이 높았고, 이외에도 특정 업체와 관련된 부정적 내용(모○○ 사기, 르○○ 부작용, ○○○○○ 영업정지, ○○○○ 세습...)이 다수를 차지했다. 상대적으로 정치인을 포함한 공인 영역에 해당하는 검색어는 소수 존재하였는데, 박○○ 관련 검색어(박○○ 남편, 박○○ 아들 등)와 김○○ 관련 검색어(김○○○○ 사망원인, 김○○ 이○○ 이혼 등)에 대해서는 모두 KISO 상정 후 개별 키워드에 대한 조치가 이루어졌다.

개인정보 침해와 관련된 키워드는 검색어 자체가 아닌 검색 결과 나타난 내용에서 개인 정보의 노출이 이루어지는 경우로 일반인과 유명인 영역에서 함께 나타나고 있었다. 주요 형태는 ‘이름+특정사실’로 나타났다(일베 ○○, ○○○○○ 키스, 김○○ 비리).

불법/범죄/혐오성 및 성인/음란성 관련 키워드는 검색어 자체에서 비교적 판단이 명확한 종류(○○○○○○ 똥는법, ○○○동 인신매매, 특정학교+자살 등)와 함께 검색어 자체보다는 검색 내용으로 인해 해당 영역에서 제외된 경우(○○○○ 레전드팩 등)가 존재했다.

상업적/의도적 악용의 경우 업체 홍보를 위해 이루어진 어뷰징이 적용된 사례로 특별한 문제점을 발견할 수 없었지만, ‘라○○○○’이나 ‘머○○’의 경우 제외처리 후 비정상적인 시도가 계속해서 발생하지 않아 다시 노출이 이루어진 사례로 파악된다.

(3) 연관검색어

연관검색어 CS 요청 인입수: 539건		요청 검색어 수(건)
	전체	1,797
	노출	1,079
	제외	631
	문의오류	87
제외 사유	건수	비율
명예훼손	321	50.9
개인정보	173	27.4
불법/범죄/혐오성	56	8.9
성인/음란성	54	8.6
상업적/의도적 악용	19	3.0
서비스 품질 저해	8	1.3
법령 및 행정/사법 기관의 요청	0	0.0
합계	631	100.0

<표 11> 연관검색어 권리침해신고 및 제외처리 현황

연관검색어의 경우 전체 제외 요청건수는 539건이었고, 요청 검색어 수는 1,797개였다. 이중에서 노출이 유지된 검색어 숫자는 1,079개, 제외처리된 검색어 숫자는 631개, 나머지 87개는 문의오류에 해당하는 검색어였다. 검증 대상인 연관검색어는 실시간급상승검색어나 자동완성검색어와는 다른 형태로 존재한다. 다시 말해 실시간급상승검색어나 자동완성검색어는 하나의 검색어 형태로도 가능하지만 연관검색어는 기본적으로 ‘주제어+α’의 형태를 지니고 있다.

연관검색어와 관련하여 검증 기간 중 제외된 검색어의 구체적 이유에 대해 살펴본 결과, 자동완성검색어와 마찬가지로 명예훼손 관련 검색어가 321개로 전체의 50.9%를 차지하여 가장 비중이 큰 것으로 나타났다. 명예훼손 관련 검색어 중에서도 연예인 관련 검색어가 연예인 이름+다른 연예인, 연예인의 과거 경험 및 행적 관련 등에 대한 내용(강○○○○, 에○○○○○ ○왕따, 이○○ 게이....)의 비중이 높았고, 이외에도 특정 업체와 관련된 내용으로 업체이름 또는 제품+부정적 요소가 포함된 사례(S○○그룹 ○○교, 쥬○

○○ ○○○부작용, ○○대학 ○○대학부실...)가 다수를 차지했다. 자동완성검색어의 경우와 마찬가지로 정치인을 포함한 공인 영역에 해당하는 검색어는 박○○와 김○○ 관련 소수 검색어가 존재하였고, 판단이 어려운 부분에 대해서는 KISO 상정 후 개별 검색어에 대한 조치가 이루어졌다.

개인정보 침해와 관련된 검색어는 검색어 자체가 아닌 검색 결과 나타난 내용에서 개인 정보의 노출이 이루어지는 경우로 일반인 영역에서 주로 나타나고 있었다. 주요 형태는 이름이나 특정 기관을 대표어로 하여 ‘이름+특정사실’이나 ‘아이디+특정사실’, ‘업체 및 장소+특정인’등 다양하게 나타났다(○○ △△떡튀, k○○○○○○2 최○○, ○○산부인과 ○○○...).

이외에도 불법/범죄/협오성 및 성인/음란성 관련 검색어나 상업적/의도적 악용의 이유로 제외 처리된 검색어의 경우 내용적으로는 자동완성검색어와 비슷한 양상으로 나타났는데, 제외 이유나 근거에 있어서 특별한 문제점을 발견할 수 없었다.

2) 평가

2012년 9월의 자동완성 및 연관검색어에 대한 검증에 있어서 비교적 일반 운영 가이드의 적용이 잘 이루어지고 있는 것으로 판단된다(역시 절차에 관한 문제는 별론이며, 이 문제는 앞에서 살펴본 바와 같다).

개인정보노출과 관련하여 제외된 검색어인 ‘○○○ 스캔들’, ‘구○○ △△’ 등의 경우 연예인과 관련하여 특정인의 이름이 거명된 것이 제외의 이유로 보여지는데, 명예훼손 영역에서 ‘○○○ 소문’ 검색어가 제외된 것을 고려하면 동일한 검색 결과에 대해 제외 기준의 적용이 다르게 나타난 것으로 판단된다.

연관검색어 영역에서 ‘박○○ 못생김’은 명예훼손을 사유로 제외처리가 된 반면, ‘○○○ 못생김’은 노출을 유지하고 있는 것으로 나타났다²⁶⁾. 적용의 형평을 유지한다는 차원과 함께 유명인의 경우에도 본인이 제외를 원하는 경우 위와 같은 사항에 대해서는 처리해주는 것이 보다 합리적이라고 판단된다.

검증에 대한 종합적인 의견을 정리하면 자동완성검색어 및 연관검색어를 대상으로 이루어진 제외와 노출은 전반적으로 NHN이 마련한 운영가이드의

26) 이에 대해 NHN의 담당부서에서는 ‘○○○ 못생김’의 경우 9월 24일 1차 요청 시 당사자 여부가 확인되지 않아 처리되지 않았다가 10월 12일 본인임을 제공받은 후 법무검토 거쳐 제외 처리된 상태이며 본 검증보고서는 9월분 키워드만을 대상으로 검증하여 차이가 있었음을 밝힘

원칙과 절차에 의거하여 비교적 큰 문제없이 진행되고 있는 것으로 판단된다. 일반인에 대한 명예훼손적 이슈에 대해서는 법무관련 부서의 대응이 이루어지고 있고, 판단이 애매한 영역에 대해서는 KISO를 통한 심의를 거쳐 처리하여 공정성을 높이려는 노력도 나타나고 있다. 다만 구체적인 사례를 통해 예시한 것처럼 특정한 사안의 경우 적용 기준의 제시나 검색어의 처리가 통상적인 관점에서 보면 다소 모호하게 이루어지는 경우도 나타나고 있어 이에 대한 해명이나 보완이 향후 필요하다고 보여진다.

VII. 결론 및 제언

1. 검증결과요약

실시간급상승검색어, 자동완성/연관검색어 중 2012년 9월의 노출 제외어와 제외사유를 살펴본 결과 의도적으로 노출에서 제외하거나 노출에 관한 조작의 흔적을 발견할 수는 없었다.

노출 제외와 노출에 관한 검색어 목록을 점검한 결과 전반적으로 NHN이 마련한 ‘서비스 세부운영정책’의 원칙과 절차에 따라 비교적 큰 문제없이 운영해 온 것으로 판단된다. 명예훼손 관련 이슈에 대해서는 법무관련 부서의 대응이 이루어지고 있고, 판단이 애매한 영역에 대해서는 KISO를 통한 심의를 거쳐 처리하여 공정성을 높이려는 노력도 나타나고 있다. 다만 구체적인 사례를 통해 예시한 것처럼 특정한 사안의 경우 적용 기준의 제시나 검색어의 처리가 통상적인 관점에서 보면 다소 모호하게 이루어지는 경우도 나타나고 있어 이에 대한 해명이나 보완이 향후 필요하다고 보여진다.

NHN은 실시간급상승검색어와 자동완성/연관검색어를 노출에서 제외할 경우 ‘서비스 세부운영정책’에 따라 처리하도록 하고 있고, ‘세부운영정책’은 전반적으로는 큰 문제없이 구성되어 있다고 판단된다. 다만, 일부 개념의 불명확성, 용어의 통일성 부족, 분류체계상 문제점, 일부 과잉제어 및 자의적 판단 우려, 사례 제시로 검증기준을 대신하려고 한 점, 운영정책의 수시 보완작업 및 현행화 작업이 이루어지지 않은 점 등은 문제점으로 지적할 수 있다.

운영에 있어서 외부의 의혹을 불식시키는 방법은 무엇보다 노출제외 검색어 선별 및 판단절차의 객관성과 투명성을 확보하는 것이다. 이를 위해서는 제외된 검색어의 목록과 제외사유를 시기별로 그대로 공개하는 것이 문제를 근본적으로 해결하는 방법임은 틀림없다. 하지만, 노출에서 제외된 검색어는 음란성 등 불법적인 정보이거나 타인의 명예를 훼손할 수 있는 정보이므로, 이것을 공개하는 것이 가능한지, 가능하더라도 타당한지에 관하여는 깊은 논의가 필요하다. 따라서, 우선 NHN 내부적으로는 실시간급상승검색어의 경우 복수의 책임자급에 의한 판단절차를 도입하고 자동완성/연관검색어의 경우 명예훼손 사유에서는 권리침해신고에 의한 처리를 원칙으로 하는 절차를 보다 강화하고 이를 세부운영정책에 명시적으로 반영하며, 외부적으로는 KISO 등 제3의 기관에 정기적으로(월별 또는 분기별 등) 노출 제외어 목록과 제외사유를 제공하고 그 타당성을 검증하도록 함으로써 소모적인 논란이 일어나

지 않도록 하는 것이 바람직할 것이다.

2. 투명성제고를 위한 검증위원회 권고안

1) 검증기구 운영원칙의 수립

검증기구 운영원칙은 외부답책시스템의 활동이 일관되게 이루어지도록 그 방향을 제시하는 것이다. 이는 대외적으로 기구의 목적성을 공표하는 것이며, 대내적으로 자기규율의 원칙을 확인하는 것을 의미한다. 검증기구 운영원칙은 아래와 같은 4가지 차원을 고려할 수 있으며 이는 검증기구를 통해 공표될 필요가 있다.

(1) 검증주체의 독립성

검증주체의 독립성은 미디어 답책활동의 필수조건이다. NHN은 자사 서비스에 대한 검증을 외부에 위탁한 이상 검증활동에 영향을 미칠 수 있는 간섭을 배제해야 하며, 검증기구의 독립적 활동을 보장해야 한다.

(2) 검증자료의 투명성

검증의 투명성을 보장하기 위해 NHN은 검증위원회가 요구하는 자료를 왜곡 없이 있는 그대로 제공하여야 한다. 검증위원회는 필요시 재검증할 수 있도록 NHN으로부터 제공받은 검증자료를 보관 할 것을 권고한다.

(3) 검증절차의 명료성

검증요청자인 NHN과 검증위원회의 관계(자료의 제출 및 청문의 의무 등), 검증수행절차, 외부로부터의 질의 등을 포함하는 일련의 절차를 명료한 규약체계로 제시하고 이를 외부에 공표하는 것을 권고한다.

(4) 답변의 즉시성

외부로부터의 질의 및 의혹에 대해 가능한 빠른 시간 안에 이를 답변할

수 있는 운영체계를 마련할 것을 권고한다. 이를 위해 외부검증기구에 전담 인력을 지정해서 지속적인 관리를 보장하는 것이 필요하다.

2) 검증기구의 구성

실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어에 대한 외부검증기구는 ① 검색서비스 및 이용자 권리침해구제에 대한 전문성, ② 기구의 비영리성, ③ 기구운영의 독립성, ④ 기구의 공익적 성격, ⑤ 기구활동의 공개성, ⑥ 기업의 경영자산보호 등의 원칙을 충족시킬 필요가 있다.

KISO는 NHN이 참여하고 있는 포털사들의 인터넷자율규제기구로서 ① 복수 전공의 외부전문가들이 참여하고 있고, ② 강령 및 규약을 통해 그 운영 목적의 공익성 및 투명성이 천명되어 있으며, ③ 정책결정 및 심의결정에 있어서 독립성이 보장되어 있다는 점, ④ 정관상 KISO 역할의 하나로 회원사들의 자문에 응할 수 있는 점 등을 고려할 때 외부검증에 적합한 기구라고 판단된다.

복수의 회원사가 참여하는 KISO의 특성을 고려해서 검증기구는 특별위원회로 운영하는 것이 적절하며, 그 구성은 NHN을 포함해서 KISO회원사 소속의 구성원들이 배제된 독립된 외부 전문가로 구성하는 것이 운영원칙에 부합된다. 따라서 'KISO 정책위원회의 회원사 소속 정책위원이 아닌 정책위원만으로 구성된 KISO 산하의 독립형 특별위원회' 구조를 검증 수행기구의 성격으로 권고한다.

3) 검증위원회의 기능

검증위원회의 기능과 관련하여 다음과 같은 내용을 권고한다.

(1) 주기성을 갖춘 검증보고서 발간

검증위원회는 수시검증체계를 갖추며, 정기적인 검증작업을 통해 주기성을 갖춘 검증 보고서를 발간하는 것을 주된 기능으로 한다. 여기서 말하는 수시 검증체계란 실시간 검증을 의미하는 것이 아니라 정례적 운영체제를 뜻한다. 정례적 운영체제를 위해 NHN과 검증위원회와의 연락 및 사무행정처리는 KISO 사무국이 맡는 것이 적합하다. 검증위원회는 정기회의 및 요청에 의한 임시회의를 개최할 수 있다.

검증위원회는 검증보고서를 통해 아래와 같은 내용을 공표할 수 있다.

- ① 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어의 운영 적합성 검증
 - 운영원칙의 준수 여부
 - 권리침해신고물에 대한 처리결과 및 타당성
 - 운영상 내부 의사결정의 절차적 정당성
- ② 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어 처리에 대한 기초 통계
- ③ 권리침해신고물에 대한 심의결정문

(2) 청문

실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어로 인해 발생하는 사회적 문제 제기에 대해 검증위원회는 ① 자체판단에 따른 자발적 청문, ② 이해관계자의 요청에 따른 청문을 개최할 수 있다. 청문은 검색어와 관련된 이해관계자 및 제3자의 참석을 허용하는 공개된 형식으로 진행하며, NHN의 관련 책임자가 검증위원회 및 청문 참석자들의 질문에 답하는 방식으로 진행한다. 검증위원회는 청문의 결과를 반드시 공표하여야 한다.

(3) 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어 운영 정책에 대한 자문

검증위원회는 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어 운영에 따르는 가이드라인 제정 및 정책방향에 대한 자문에 응할 수 있다. 여기에는 운영인력에 대한 교육을 포함한다.

(4) 정보공개청구 창구

외부로부터 NHN의 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어 처리에 대한 정보공개청구가 들어왔을 때 정보공개요청 및 그에 따른 공개는 검증위원회를 통해 이루어지는 것을 원칙으로 한다. 정보의 공개범위는 검증위원회가 개별 사안에 따라 판단하여 제시하지만, 공개범위에 대한 일반기준을 공개적으로 적시하여 요청자가 예측가능하도록 하여야 한다.

(5) 시정권고 및 시정사항에 대한 조치결과 발표

검증위원회는 NHN이 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어 서비스를 운영함에 있어 부적절한 운영행태가 발견되었을 때, 시정권고를 할 수 있다. NHN은 검증위원회의 시정권고를 받은지 1개월 이내에 그 처리결과를 보고하여야 하며, 검증위원회는 이를 공개적으로 공표할 것을 권고한다.

4) 결과의 공표

검증위원회는 공개성을 원칙으로 하여 검증을 진행한다. 검증위원회의 결과공표는 다음과 같은 방식을 고려한다.

① NHN 지속가능보고서에 주요 결과 게재

NHN은 당해 연도 검증위원회의 주요 결과를 요약하여 지속가능보고서에 게재한다. 그 주기는 1년으로 한다.

② 검증위원회 보고서

검증위원회는 매 분기별로 검증보고서를 온라인으로 발간하며, 그 내용을 KISO홈페이지에 게재한다. 그 주기는 분기를 원칙으로 한다. 그러나 특별한 사안이 있을 경우, 특별보고서를 제출할 수 있다.

③ 보도자료

검증위원회는 주요 결과를 보도자료를 통해 공표한다.

5) 정보공개절차와 범위

(1) 정보공개절차

검증위원회가 수행한 검증자료에 대해 정보공개를 요청하는 경우 아래와 같은 절차를 통해 정보를 공개한다.

① 접수 : KISO 홈페이지에 적시된 이메일을 통해

② 정보공개대상:

- 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어를 통해 권리침해를 당했다고 주장하는 자

- 사단법인(학회, 시민단체)
- 정당
- 언론사 등

③ 정보공개방식: KISO 사무실에 직접 방문 후 일람이 가능하며, 정보의 특성을 고려하여 디지털복제를 허용하지 않는다.

④ 정보공개범위: 검증위원회가 매번의 정보공개요구 사안별로 정보의 공개범위를 결정한다.

(2) 정보공개범위의 범위

정보의 성격	공개범위		비고
	연차보고서	정보공개청구	
검색어 관리 기준	기준 공개	기준공개	
NHN의 처리결과	통계로 제시	열람가능	
관리인력	비공개	비공개	
제외된 검색어 목록	개인정보, 음란, 욕설 등은 블라인드 처리 후 공개	제한적 열람 가능	개인정보 및 음란 등 불법 정보와 타인의 명예를 훼손하는 경우 블라인드
검색어 제외사유	공개	열람가능	
검증위원회에 제출된 검증 원자료	비공개	제한적 열람 가능	
검색어 추출 알고리즘	비공개	비공개	기업의 경영상의 비밀

<표 12> 정보공개범위의 범위