

‘네이버’ 실시간급상승검색어 등에
대한 검증보고서(Ⅱ)

2013. 9. 23.

(사)한국인터넷자율정책기구 검증위원회

목 차

I. 개요	1
1. 경과	1
2. 검증위원회의 구성	2
II. 1차 검증보고서 개선제안의 내용과 이행	3
1. 개선제안의 내용	3
2. 이행내역과 이에 대한 의견	3
III. 2013년 상반기 검색제외어에 대한 검증 개요	8
1. 검증의 범위	8
2. 2013년 상반기 검색제외어 현황	8
3. 검증기준	9
4. 검증을 위해 제공된 자료	9
5. 검증의 한계	10
IV. 2013년 상반기 검색 제외어에 대한 검증	11
1. 실시간급상승검색어 제외어	12
2. 신고에 의해 제외된 자동완성/연관검색어	17
3. 자체 판단에 의해 제외된 자동완성/연관검색어	27
VII. 결론 및 제언	63
1. 검증결과요약	63
2. 검증위원회 권고안	64
후기	65

표 차례

<표 1> 실시간급상승검색어 전체 제외어 건수	8
<표 2> 자동완성/연관검색어 CS처리 통계	9
<표 3> 자동완성/연관검색어 일반검수 제외건 통계	9
<표 4> 실시간급상승검색어 전체 제외어 건수	11
<표 5> 자동완성/연관검색어 CS처리 통계	17
<표 6> [2013년 6월] 자동완성어CS 키워드 상세 처리 결과 중 ○○○○및 ○○○ 관련 검색어	24
<표 7> 불법/범죄성 일반 검수 월별 제외건 통계	27
<표 8> 불법 관련 개선안	32
<표 9> 반사회성 일반 검수 월별 제외건 통계	32
<표 10> 욕설/비속어 일반 검수 월별 제외건 통계	40
<표 11> 개인정보 일반검수 제외건 통계	45
<표 12> 일반인 개인정보 노출 일반 검수 월별 제외건 통계	45
<표 13> 유명인 개인정보 노출 일반 검수 월별 제외건 통계	45
<표 14> 기타 일반검수 제외건 통계	51
<표 15> 기타 일반 검수 월별 제외건 통계	51
<표 16> 성인/음란 일반검수 제외건 통계	56
<표 17> 성인/음란 일반 검수 월별 제외건 통계	56
<표 18> 저작권침해 일반검수 제외건 통계	60
<표 19> 저작권침해 일반 검수 월별 제외건 통계	60

그림 차례

<그림 1> 연관 검색어 신고하기 버튼	6
<그림 2> 네이버 고객센터 내 신고센터 화면	66
<그림 3> 네이버 고객센터 문의내용 작성 화면	67

I. 개요

1. 경과

네이버 주식회사(이하 ‘네이버’)가 운영하는 포털사이트 ‘NAVER’(이하 ‘NAVER’)의 실시간급상승검색어, 자동완성/연관검색어 등을 그 운영자가 자의적으로 편집한다는 의혹이 제기되어 왔다. 이에 네이버는 실시간급상승검색어 등의 검색제외어에 관하여 외부의 검증을 받기로 하고, 2012년 9월 18일 그 검증을 (사)한국인터넷자율정책기구(이하 ‘KISO’)에 의뢰하였고, KISO는 2012년 9월 24일 그 검증을 위해 KISO 정책위원회 산하에 외부 정책위원을 중심으로 하는 검증소위원회(이하 ‘검증위원회’)를 구성하였다. 검증위원회는 다음 사항을 점검하여 2013년 1월 10일 첫 번째 검증보고서를 공개하고¹⁾ 회사에 대해 개선사항을 권고하였다(이하 ‘1차 검증’).

- 사회적으로 문제된 사례([안철수 립살롱], [정우택 성상납] 검색어)에 대한 점검
- 네이버 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어 제외절차
- 네이버 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어 세부 운영정책
- 2012년 9월 실시간급상승검색어 노출제외어 및 자동완성/연관검색어 노출제외어 타당성(권리침해신고에 따라 처리된 것으로 한정)

검증위원회는 위 1차 검증보고서에서 네이버에 대해 지속적인 외부 검증과 검증보고서의 발간을 요청하였고, 네이버는 1차 검증위원회의 제안을 수용하여 KISO에 재차 검증위원회의 구성과 운영을 요청하였다.

이렇게 구성된 2차 검증위원회는 우선 2013년도 상반기의 검색제외어를 전수조사하고, 1차 검증보고서의 제안이 제대로 이행되었는지를 점검하는 것을 주요 업무로 하기로 하였다.

따라서, 본 검증보고서는 2013년 상반기(1월~6월)의 검색제외어를 검증 대상으로 한 검증위원회의 두 번째 검증 결과이며(이하 ‘2차 검증’), 그 주요 내용은 첫째, 1차 검증보고서의 제안이 제대로 이행되었는지 점검하는 것, 둘째, 2013년 상반기(2013년 1월~2013년 6월)의 검색제외어의 타당성을 점검하는 것으로 구성되어 있다.

검증위원회는 1차 검증 때 권리침해신고에 의해 노출에서 제외 처리한 검색어를 전수조사하였으나, 네이버가 자체적으로 판단하여 노출에서 제외 처

1) http://www.kiso.or.kr/information/notice_view.htm?gubun=notice&cate=1&idx=804 (KISO 홈페이지 ‘소식’ 항목)

리한 검색어를 살펴보지는 못했다. 이에 검증위원회는 이번 2차 검증 때에서 3,663건(실시간급상승검색어), 38,646건(신고된 자동완성/연관검색어) 및 389,120건(네이버의 자체판단에 의해 제외된 자동완성/연관검색어)에 달하는 방대한 노출 제외 검색어에 대해 전수 조사를 하였다.

2. 검증위원회의 구성

1차 검증 당시 검증위원회는 정책위원들인 김기중 변호사(소위원장), 배영 교수(숭실대 정보사회학과), 정경오 변호사(정보통신정책연구원), 황용석 교수(건국대 언론홍보대학원)로 구성되었다. 다만, 검증위원회는 외부의 비판적 의견을 청취할 필요가 있어 세 분의 외부 전문가로부터 자문의견을 청취하였다.

하지만, 외부 전문가의 1회적 참여만으로는 검증 결과의 객관성, 공정성을 담보하기 어려울 수 있으므로, KISO 정책위원회는 검증위원회에 외부 위원을 추가하기로 결정하고, 중앙대 이재신 교수(신문방송학과), 김상순 변호사(이화여대 법학전문대학원 겸임교수) 등 2명을 추가로 위촉하였다. 이에 2차 검증은 위 4명의 정책위원 외에 2명의 외부위원 등 6명으로 구성되어, 2013년 2월부터 2013년 8월까지 활동하였다.

II. 1차 검증보고서 개선제안의 내용과 이행

1. 개선제안의 내용

검증위원회는 1차 검증보고서에서 검색어 제외절차와 제외기준이라는 두 가지 측면에서 개선을 권고하였다. 그 요지는 다음과 같다.

1) 검색어 제외절차

검증위원회는 1차 검증보고서에서 실시간급상승검색어 제외절차에서 ①검수부터 노출까지의 시간을 최소 10분 정도로 연장할 것, ②정치, 사회적인 문제와 관련된 검색어를 명예훼손과 사생활 침해를 이유로 노출 제외의 결정을 할 때에는 3인 이상의 책임자급 판단을 받은 후 노출 제외 결정을 하는 절차를 마련할 것, ③노출 제외어의 타당성을 사후적으로 검증할 수 있는 내부 절차의 마련할 것을 권고하였고, 자동완성/연관검색어 제외절차에서 권리침해를 이유로 하는 제외 결정은 가급적 권리침해신고에 따라 이루어지도록 하고 자체적인 제외결정을 최소화할 것과 권리침해신고 절차를 보다 적극적으로 알리고 활용할 수 있도록 하는 방안을 강구할 것을 권고하였다.

2) 검색어 제외기준

검증위원회는 1차 검증보고서에서 운영정책 상의 문제로 실시간급상승검색어 운영정책과 자동완성/연관검색어 운영정책 상의 용어와 분류유형을 통일하고 개별적인 기준에 있어 차별성, 최소성(과잉제어금지), 균형성, 자의성 배제 등을 기준으로 일부 사항을 수정할 것을 권고하였다.

2. 이행내역과 이에 대한 의견

1) 검색어 제외절차

(1) 실시간급상승검색어 제외절차

네이버는 기존의 ‘네이버 실시간급상승검색어 세부 운영정책’의 제목을 ‘실시간급상승검색어서비스 운영가이드’로 변경하고 이 기준을 보다 체계적

으로 정비하였다.

네이버는 이 기준에 검수부터 노출까지의 시간을 10분으로 한다는 점, 권리침해를 이유로 노출제외할 때는 3인 이상의 책임자급(메인운영실장, 정책 커뮤니케이션실장, 준법경영지원그룹장) 판단에 따르도록 한다는 점, 노출제외된 검색어에 대해서는 같은 책임자급이 매달 조치의 적정성을 사후검증한다는 내용을 반영하였다. 다만, 네이버가 실시간급상승검색어 노출제외절차를 실제로 이 기준에 따라 운영하고 있는지 여부를 이번 검증 때는 확인하지 못하였으므로²⁾, 2013년 하반기 검증위원회에서 확인할 필요가 있다.

(2) 자체 판단에 의한 자동완성/연관검색어 제외절차

검증위원회가 명예훼손 등을 이유로 하는 검색어 제외는 가급적 이해관계자의 신고에 따라 처리하고 자체적으로 판단하지 않도록 권고한 이유는, 이 분야는 이해관계의 대립이 있고 이해관계자의 개입이 우려되었기 때문이다.

네이버는 기존의 ‘네이버 자동완성/연관검색어 세부 운영정책’을 ‘자동완성/연관검색어 운영가이드’로 그 명칭을 변경하고 내용을 대폭 수정하였으며, ‘유명인 및 단체 명예훼손’ 항목에서 “당사자 요청시 제외 검토”라는 기준을 반영하여, 검증위원회의 권고를 수용하였다. 2013년 상반기 검색어 제외 목록 중 자체 판단에 의한 제외목록에서 권리침해를 이유로 하는 제외 검색어는 아래에서 제시하는 ‘손호영’ 관련 검색어([킬러 손호영] 등 33건의 자동완성검색어, [손호영 살인] 등 29건의 연관검색어) 외에는 없다. 따라서 네이버는 권리침해를 이유로 하는 경우 권리침해신고를 받아 처리하도록 하는 원칙을 그대로 이행한 것으로 보인다.

하지만, 실질적으로는 명예훼손으로 분류해야 하는 검색어 제외 사유를 ‘불법/범죄성’으로 분류한 많은 사례가 발견되었다(구체적으로는 아래 ‘불법/범죄성’ 분석 항목 참조). 그 사례가 특정인으로 제한되어 있지 않고 다양한 유명인과 관련된 다수의 검색어이며, 그 구체적인 내용이 ‘유명인 이름 + 성폭행’ 등과 같이 누구에게나 불편할 수 있는 검색어들이어서, 이해관계자의 개입에 의한 의도적인 조치로 보이지는 않고, 담당자에 대한 교육의 부재나 1차 검증보고서의 권고사항이 아직 제대로 집행되지 않고 있어 발생한 문제로 보인다. 따라서 네이버에서 담당자에 대한 보다 분명한 교육을 시행하는 것이 필요하다. 네이버도 검증위원회의 문제 지적을 대부분 수용하고 제외된

2) 2013년 상반기에 명예훼손을 이유로 노출에서 제외된 실시간급상승검색어는 248건이다. 각각의 제외 검색어에 대한 네이버 내부 절차를 확인하는 방법으로 위 새로 개정된 기준이 제대로 적용되었는지 확인할 수 있을 것이다.

검색어를 노출로 변경하거나 그 제외 사유를 변경하였다.

(3) 권리침해사유의 경우 신고에 의해 처리해야 한다는 원칙의 적용범위

네이버는 2013년 5월 권리침해신고가 없었음에도 불구하고 [킬러 손호영] 등 33건의 자동완성검색어, [손호영 살인] 등 29건의 연관검색어를 명예훼손을 사유로 하여 노출에서 제외하였다. 이 검색어들은 손호영의 여자친구로 알려진 사람이 손호영 소유의 차량에서 자살한 것과 관련하여 생성된 검색어로 [손호영 여친 살해], [손호영 시체유기], [손호영 싸이코패스], [손호영 인육] 등의 자동완성검색어, [손호영 살인마], [손호영 살인의혹], [손호영 자살시도 증거인멸] 등의 연관검색어를 포함한다.

또한 검증위원회의 문제제기가 있었고 네이버에서도 필요한 조치를 취한 이후인 2013년 6월의 제외 검색어에도 여전히 ‘유명인 + 특정 부정적 단어’가 포함되어 있는데, 이러한 결과는 의도적인 것이라기보다는 [손호영 살인]이나 [유명인 + 성폭행]과 같은 검색어의 경우 제외 처리를 하지 않고 그대로 두기 어려운 현실적인 문제를 고려한 것으로 보이며, 네이버는 이러한 처리를 위해 자동완성/연관검색어 운영가이드에서 일반적 운영정책으로 “고객 문의 또는 외부 동향 모니터링 시 발견되어 공유받은 사이버 이슈성 내용 중 개인정보 유출, 음란성이 심각한 경우 당사자 요청이 없더라도 운영가이드에 따라 처리할 수 있다. 명예훼손 등 권리침해에 대한 법무검토가 필요한 경우 당사자의 요청이 없더라도 법무검토 후 처리가능하다”는 기준을 둔 것으로 보인다.

실제로 [OOO 강간], [OOO 강간], [OOO 성접대], [OOO 성접대]와 같이 일견 보기에 근거가 부족하거나 오로지 호기심을 충족하기 위하여 생성된 자동완성 또는 연관검색어를 이해관계자의 신고가 들어올 때까지 그대로 두는 것이 타당한지에 관하여 검증위원회 내부에서도 의견의 일치를 보지 못했다.

이런 이유 때문에 네이버는 신고가 없었음에도 불구하고 ‘손호영’ 관련 검색어를 제외처리하고 이를 검증위원회에 알림으로써 그 당부의 판단을 검증위에 의뢰한 것으로 볼 수 있다.

검증위원회 권고는 명예훼손 사유 제외처리는 ‘가급적’ 신고에 의해 처리하라는 것이지, 그것을 ‘반드시’ 신고를 받아 처리하라는 취지는 아니므로, 네이버가 명예훼손의 우려가 분명한 일부 검색어를 자체 판단하여 제외하는 것이 가능할 것이나, 네이버 담당자의 자의적 판단 내지 외압에 의한 처리를

방지할 수 있는 판단기준을 설정하기 어려운 문제가 있다.

지금으로서는 그 기준을 설정하기 쉽지 않으므로, 검증위원회는 네이버가 제한적인 범위 내에서 명예훼손을 이유로 검색어 노출제외 조치를 할 수 있는 것으로 하고, 그 기준 설정은 추후 결정하기로 하였다. 이에 네이버는 담당자에 대한 보다 분명한 교육을 통해 ‘유명한 이름 + 범죄 관련 단어’ 검색어를 ‘불법/범죄’ 사유로 제외처리하지 말고, ‘명예훼손’ 사유로 제외처리하도록 해야 하며, 검증위원회는 추후 이렇게 축적된 사례를 바탕으로 범죄성 단어와 결합된 유명한 관련 검색어에 대한 제외 처리의 기준을 추가로 설정하고자 한다.

(4) 권리침해신고 활성화 조치

네이버는 2012년 5월부터 다음 그림과 같이 ‘연관검색어’ 목록에 ‘신고하기’ 버튼을 추가하여, 권리침해신고를 활성화하는 조치를 취하였다.

<그림 1>연관 검색어 신고하기 버튼



2) 검색어 제외기준

네이버는 1차 검증보고서 이후 검색어 제외기준을 대폭 수정하였다.

먼저 과거 실시간급상승검색어 운영기준과 자동완성/연관검색어 운영기준이 분명하게 분리되어 있지 않았으나, 이것이 분명하게 분리되었으며, 통일되어 있지 않았던 분류기준도 개인정보, 명예훼손, 성인·음란성, 불법·범죄 등으로 통일되었다. 다만, 실시간급상승검색어 운영가이드에는 ‘상업적·의도적 악용’, ‘서비스 품질 저해’ 기준이 특유 사유로 포함되어 있으며, 자동완성/연관검색어 운영가이드에는 유명한 개인정보와 일반인 개인정보를 구분하고, 저작권 침해, 반사회성과 욕설·비속어라는 기준이 별도 항목으로 포함되어 있으나, 이는 성격이 다른 두 서비스의 특성에 따른 것으로 타당한 기준으로 판단된다.

검증위원회는 검증보고서에서 위 사유 외에 개별적인 운영 기준에 관하여

다양한 의견을 제시하였으며, 네이버는 일부 의견을 반영하고 일부 의견을 반영하지 않거나 수정하여 반영하면서 그렇게 한 이유를 상세하게 제시하였다. 네이버가 권고사항을 반영하거나 반영하지 않은 사유로 제시한 내용이 일부 타당한 측면이 있으나, 2차 검증위원회는 431,429건에 이르는 노출제의 검색어를 전수 검사하는데 많은 시간을 할애하였기에, 운영 기준 개정 권고사항의 반영과 미반영 부분의 타당성에 대하여 구체적으로 검증하거나 논의하지 못하였다. 이 부분은 다음 검증위원회에서 점검할 필요가 있다.

Ⅲ. 2013년 상반기 검색제외어에 대한 검증 개요

1. 검증의 범위

NAVER 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(운영가이드)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. 2013년 상반기 검색제외어 현황

1) 실시간급상승검색어

<표 1> 실시간급상승검색어 전체 제외어 건수

기간 : 2013년 1월 1일 ~ 6월 31일

제외사유	건수	제외어 비율(%)
개인정보	181	4.9%
명예훼손	248	6.8%
성인/음란성	2055	56.1%
불법/범죄/혐오성	328	9.0%
서비스 품질 저해	207	5.7%
법령 및 행정/사법 기관의 요청	0	0.0%
상업적/의도적 악용	644	17.6%
합계	3663	100.0%

2) 자동완성/연관검색어

<표 2> 자동완성/연관검색어 CS처리 통계

기간 : 2013년 1월 1일 ~ 2013년 6월 31일

서비스	자동완성어	연관검색어
노출유지	1,500(15.3%)	4,846(16.8%)
미생성	665(6.8%)	1,185(4.1%)
제외(삭제)	7,658(78.0%)	22,792(79.1%)
총합	9,823(100%)	28,823(100%)

<표 3> 자동완성/연관검색어 일반검수 제외건 통계

기간 : 2013년 1월 1일 ~ 2013년 6월 31일

서비스	자동완성어	연관검색어
성인/음란성	117,493(41.4%)	15,940(15.2%)
유명한 개인정보 유출	899(0.3%)	482(0.5%)
일반인 개인정보 유출	18,476(6.5%)	16,276(15.5%)
유명한 및 단체 명예훼손	33(0.0%)	28(0.0%)
저작권 침해	81,390(28.7%)	66,893(63.6%)
불법/범죄성	10,230(3.6%)	1,856(1.8%)
반사회성	3,345(1.2%)	829(0.8%)
욕설/비속어	3,976(1.4%)	549(0.5%)
오타	36,243(12.8%)	1,449(1.4%)
기타	11,864(4.2%)	855(0.8%)
어뷰즈	3(0.0%)	11(0.0%)
총합	283,952(100%)	105,168(100%)

3. 검증기준

- 가. 외압에 의한 부당한 노출 제외어가 있는지 여부
- 나. 자의적 판단에 의한 노출 제외어가 있는지 여부
- 다. 운영정책(운영가이드)에 따른 적절한 제외처리 여부(과잉처리의 문제를 주요 대상으로 하며, 과소처리는 제외)
- 라. 자의적인 판단을 제외할 수 있는 구체적인 노출 제외어 판단기준 제시

4. 검증을 위해 제공된 자료

검증위원회에 다음과 같은 자료가 제공되었다.

- 2013년 상반기 네이버 실시간급상승검색어 제외어 목록 전체
- 2013년 상반기 네이버 자동완성/연관검색어 제외어 목록 전체
- 2013년 상반기 검색제외어에 대한 검증위원회 질의에 대한 네이버의 답변
- 각 서비스 책임자 인터뷰

5. 검증의 한계

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

지난 검증 때와 마찬가지로, 외압에 의한 부당한 제외어의 선택 또는 실시간급상승검색어나 자동완성/연관검색어의 조작이 있었는지 여부에 관한 확인 작업은 모든 로그기록을 확인해야 하는 방대한 작업인데다, 네이버의 로그기록을 모두 분석하더라도 과연 ‘외압’ 또는 ‘조작’의 근거를 확인할 수 있다고 단정할 수 없다는 점에서 점검에 한계가 있을 수밖에 없다. 따라서, 검증위원회는 이러한 한계와 회사가 제공한 자료에 의존할 수밖에 없다는 한계를 극복할 수 있는 방안을 강구할 필요가 있다.

그럼에도 불구하고, 네이버가 NAVER를 운영하면서 노출제외로 처리한 모든 검색제외어를 일일이 살펴보고, 그 타당성을 점검하였다는 점, 이후에도 이러한 검증이 계속될 것이며, 따라서 네이버의 운영 담당자는 검색제외어 처리를 조금 더 신중하게 할 것으로 기대된다는 점에서 이 검증보고서의 의의는 무척 클 것으로 보인다.

IV. 2013년 상반기 검색 제외어에 대한 검증

1. 실시간급상승검색어 제외어

1) 현황

2013년 상반기의 실시간급상승검색어 중에서 가장 빈번히 제외된 단어 들은 주로 ‘성인/음란성’ 항목의 검색어들이었다. 이 기간 중 네이버에 의해 제외된 3663개의 실시간급상승검색어 중 56%에 해당하는 2055개가 성인/음란성 항목에 속했으며 이는 월평균 340개를 상회하는 수치이다. 2013년 상반기에 실시간급상승검색어에서 제외된 검색어의 항목별 수치는 다음과 같다.

<표 4> 실시간급상승검색어 전체 제외어 건수

기간 : 2013년 1월 1일 ~ 6월 31일

제외사유	월별 건수						
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	합계
개인정보	28 (2.9%)	13 (1.9%)	18 (3.0%)	34 (4.0%)	38 (12.2%)	50 (18.2%)	181 (4.9%)
명예훼손	32 (3.3%)	27 (3.9%)	62 (10.6%)	47 (5.6%)	51 (16.4%)	29 (10.6%)	248 (6.8%)
성인/음란성	653 (67.7%)	482 (70.4%)	327 (55.9%)	540 (64.0%)	38 (12.2%)	15 (5.5%)	2,055 (56.1%)
불법/범죄/ 혐오성	51 (5.3%)	39 (5.7%)	35 (6.0%)	60 (7.1%)	59 (19.0%)	84 (30.7%)	328 (9.0%)
서비스 품질 저해	52 (5.4%)	30 (4.4%)	34 (5.8%)	38 (4.5%)	28 (9.0%)	25 (9.1%)	207 (5.7%)
법령 및 행정/ 사법 기관의 요청	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
상업적/ 의도적 악용	148 (15.4%)	94 (13.7%)	109 (18.6%)	125 (14.8%)	97 (31.2%)	71 (25.9%)	644 (17.6%)
합계	964 (100%)	685 (100%)	585 (100%)	844 (100%)	311 (100%)	274 (100%)	3,663 (100%)

표에 제시된 바와 같이 ‘성인/음란성’ 다음으로 많은 빈도를 보인 항목은 ‘상업적/의도적 악용’이었지만 6개월 간 총 644개에 그쳐 ‘성인/음란성’과 많은 차이를 보였다. 그러나 월별로 구분하였을 때에는 항목별 빈도 순위가 달라지기도 했다. 가령 1~4월 기간에는 ‘성인/음란성’ 항목이 지속적으로 50%

g. 상업적·의도적 악용: 상품명/서비스명/사이트명, 연예인 쇼핑물 검색어, 특별한 이유 없이 순위가 상승하는 서비스/상품 명 등

3) 평가

네이버는 노출 제외된 검색어에 대해서는 3인 이상 책임자급이 매달 조치의 적정성에 대한 사후 검증을 하고 이로부터 발견되는 개선 필요사항에 대해서는 검수 가이드에 이를 반영하도록 하고 있다. 이는 지속적인 검증 과정을 통해 실시간급상승검색어 처리기준을 보완해 나간다는 점에서 긍정적으로 평가받을 수 있다.

a. 개인정보와 관련되어 제외된 실시간급상승검색어는 2013년 상반기 동안 단 한 건도 발견되지 않은 ‘법령 및 행정/사법 기관의 요청’ 분야를 제외하면 가장 적은 비중을 차지했다(6개월간 총 181건). 개인정보에 해당되어 제외된 검색어들은 대부분 개인 이름, 특정 연예인과의 관계(예: [OOO 후배]), 혹은 [OO녀], [OO녀 사진] 등의 형태를 띠었다. 네이버는 공인, 유명인, 일반인을 구분하여 개인정보 검색어 제외 기준을 다르게 적용되고 있다. 만약 이러한 구분이 명확하지 않은 경우 서비스 담당자의 상식수준 판단이나 법무 책임자의 판단에 의존하고 있다. 개인정보와 관련하여 제외된 실시간급상승검색어에서는 별다른 문제점이 발견되지 않았다. 다만 공인, 유명인, 일반인에 대한 구분이 모호한 상황에 대해 보다 체계적인 방법으로 대체할 수 있는 방법이 필요할 것으로 보인다(가령, 인명사전 활용 등).

b. 명예훼손에 해당하여 제외된 검색어는 대부분 유명인에 대한 추측성 혹은 허위사실에 대한 것들이었다(예: [OOO 피임], [OOO OOO 결별] 등). 또한 대중에게 알려진 사건이지만 언론에서 실명이 언급되지 않은 경우, 이와 관련된 추측성 실명 키워드들이 제외된 경우가 많았다. 가령 2013년 상반기에 있었던 연예인 박OO 사건과 관련된 추측성 검색어들이 다수 제외되었다(예: [박OO 이OO], [박OO 이OO] 등). 전반적으로, 명예훼손과 관련되어 제외된 실시간급상승검색어는 하루 약 1.4개(2013년 상반기 동안 248개)였으며 전반적으로 별다른 문제점이 발견되지 않았다.

c. ‘성인·음란성’에 해당하는 검색어는 ‘19세 미만 청소년 또는 성인들에게 유해한 용어, 청소년 유해 콘텐츠가 노출되는 검색어’로 정의된다. ‘성

인·음란성'과 관련하여 제외되는 검색어는 크게 두 가지 유형이다. 먼저, 검색어 자체가 문제되는 경우이다(예: [내 아내의 모든 것 노출], [g컵녀 노출], [여성 알몸]). 두 번째 유형은 검색 결과가 문제되어 제외되는 검색어이다(예: [00대 00녀]).

두 번째 유형은 구조적으로 검증위원회에서 올바른 검증을 하기 어렵다는 단점이 존재한다. 네이버는 검색어가 제외된 당시에 검색 결과가 유해한 콘텐츠를 담고 있어 제외했다고 보고한다. 그러나 이후 검증위원회의 검증이 이루어지는 시점에서는 해당 유해 콘텐츠가 발견되지 않는 것이 보통이다. 네이버 측에서 검색어를 제외시킨 이후 유해 콘텐츠 역시 검색결과에서 제외시키는 등의 조치를 취하기 때문이다. 이러한 이유로 검색어 제외 조치가 실제로 정당한 것이었는가에 대한 판단이 어렵게 된다.

'성인·음란성'에 해당하여 제외되는 실시간급상승검색어는 하루 10개를 상회할 정도로 가장 높은 빈도로 발생한다(2013년 상반기 2055개). 따라서 이에 대해서는 체계적이고 자세한 가이드라인과 사후 검증을 대비한 조치가 뒤따라야 할 것으로 본다. 가령 특정 검색어에 대한 검색 결과의 스냅샷(snapshot)을 저장해 둔다면 이는 사후 검증에서 유용한 자료로 활용될 수 있을 것이다. 현재와 같은 체계에서는 향후에도 네이버의 검색어 제외 사유가 타당한가에 대한 올바른 검증이 이루어지기 어렵다는 것이 검증 위원회의 판단이다. 다만 '성인·음란성'에 해당하여 제외되는 검색어가 상대적으로 매우 높은 빈도로 발생한다. 따라서 이에 대한 업무 과부하를 줄이면서도 사후 검증을 위한 증거 자료를 확보하는 구체적인 방법에 대해서는 향후 네이버와 검증 위원회의 협의가 필요하다고 본다.

d. 검색어의 불법성과 관련하여 2013년 상반기 동안 총 328개가 제외되었다. 이는 하루 평균 1.8개 정도의 빈도에 해당하며 주로 저작권 침해와 관련된 것이다. 가령 이들은 [왕좌의 게임 시즌3 3화], [ios6.1 탈옥] 등과 같이 국내에 정식으로 유입되지 않은 드라마에 대한 검색이나 아이폰 탈옥과 같이 해당 사업자가 권장하지 않는 기기 사용법에 대한 검색어들이다. 또한 [대포폰 매매] 등과 같이 범죄와 관련된 검색어도 이에 해당한다. 전반적으로 불법성과 관련된 제외 검색어에서 별다른 문제점이 발견되지는 않았다. 그러나 [ios6.1 탈옥]처럼 기기 사용에 관련된 사항은 엄밀히 불법성 검색어로 보기는 어렵다. 기기 소유자가 스스로의 판단에 의해 애프터서비스를 포기하고 탈옥을 하는 것은 불법이라기보다는 권장되지 않는 기기 사용법에 해당한다. 또한 [달린다]의 경우 '혐오성'을 이유로 제외되었으나, '혐오성'으

로 분류된 구체적인 이유를 알 수 없다. 노출 제외를 결정할 당시 검색결과에 ‘혐오성’의 게시물이 있을 수 있다. 다만, 그것을 확인할 수 없는 지금은 [거북이 달린다]라는 영화의 다운로드를 유도하는 검색어일 수 있으나, 검색어 자체로는 ‘혐오성’ 내용을 확인할 수 없어 과잉제외의 우려가 있다. [홍대 무차별/폭행/폭행 동영상]의 경우 ‘혐오성’을 이유로 제외처리 되었으나, ‘폭행’의 검색결과가 있다고 하여 ‘혐오’로 분류될 수 있을지 의문이다. 필요한 경우 폭행의 정도에 대한 기준을 마련할 필요가 있다. [북한전쟁 선포]의 경우 ‘불법성’은 근거로 ‘일시’ 제외처리 되었고, 당시의 급박한 상황을 반영하여 유언비어 유포로 인한 사회혼란을 우려하여 제외처리된 것으로 보여 그 필요성을 부인하기 어려우나, 그 사유를 ‘불법’이라기보다는 ‘반사회성’으로 분류하는 것이 보다 정확할 것이다.

e. 서비스 품질 저해는 검색서비스로서의 공정성 및 안정성, 정확성 등을 유지하는데 적합하지 않은 검색어를 의미한다. 여기에는 욕설(예: [씨뿌아껴져]), 오타(예: [정부통신부]), 장난(예: [너희는 낫인거다 파닥파닥]), 특수문자(예: [!!!@#]), 검색어 순위경쟁(예: [○○○○ 생일 축하]), 정확한 검색결과가 부족하거나(예: [신조어]) 없는 검색어(예: [yvessaintlaurent] → [yves saint laurent])가 포함된다. 2013년 상반기에 이와 관련하여 제외된 실시간급상승검색어는 총 207개로서 하루 1번 미만의 빈도로 발생했다. 전반적으로 운영가이드에 부합하지 않는 경우는 발견되지는 않았다.

f. ‘법령 및 행정·사법 기관의 요청’ 제외 검색어는 선거 혹은 특수한 사회적 이슈와 관련하여 행정/사법기관의 지시나 요청, 혹은 네이버 자체의 판단에 의해 제외하는 검색어를 의미한다. 2013년 상반기 중 이러한 사례는 한 건도 발생하지 않았다.

g. ‘상업적·의도적 악용’은 상업성/광고성/홍보성 성격의 검색어를 의미하며 2013년 상반기 동안 총 644건이 발생하여 하루 평균 3.5개 정도의 빈도로 제외되었다. 이는 ‘성인·음란성’ 다음으로 높은 빈도로서 네이버의 실시간급상승검색어는 주로 이들 두 유형의 검색어들이 문제가 되는 것을 알 수 있다. 주로 [김준희쇼핑몰], [카페베네], [이케아] 등과 같이 특별한 이유 없이 상호나 상품 이름이 급상승 하는 경우 제외되곤 했다. 전반적으로 운영가이드에 위배되는 별다른 문제점이 발견되지는 않았다.

4) 개선제안

2013년 상반기 동안 제외된 실시간급상승검색어는 총 3,663개로서 하루 평균 약 20개가 제외되었다. 전반적인 검증 결과 별다른 문제점은 발견되지 않았으며 네이버의 가이드라인에 의해 비교적 충실하게 진행된 것으로 판단된다. 다만 ‘개인정보’와 ‘명예훼손’의 경우 담당자의 자의적 판단이 요구되는 경우가 있는 것으로 보인다. 가령 공인, 유명인, 일반인에 대한 구분을 담당자의 상식 수준 판단에 의해 진행해야 하는 경우가 존재한다. 대부분 별다른 문제가 없었지만 경우에 따라 문제가 발생할 여지가 있다.

또 다른 문제점은 ‘성인·음란성’의 경우에 주로 발생한다. 대부분 ‘지역/학교+이름’의 형태를 띠는 이들 검색어들은 특정 시점에서 검색결과가 유해한 콘텐츠를 포함하는 경우 제외되곤 했다. 그러나 검증위원회의 검증은 일정 시간이 지난 후에 이루어지기 때문에 당시의 검색 결과가 어떠한 유해 콘텐츠를 포함하고 있었는가를 살펴보기 어렵다. 따라서 네이버 측에서 이에 대한 별도의 기록을 저장해두지 않는 한 네이버의 판단을 그대로 받아들이는 수밖에 없는 실정이다.

검증위원회는 이렇게 네이버가 실시간급상승검색어에 대한 과거 데이터를 저장하지 않음에 따라 자료의 정확도를 판단하기 어려움이 있다는 문제점을 제기하였다. 이에 따라 검증 위원회에서는 제공된 데이터의 진실성을 담보하기 위해 이후 네이버를 직접 방문하여 실시간급상승검색어 처리 과정을 직접 살펴보고 전반적인 시스템을 살펴볼 예정이다.

2. 신고에 의해 제외된 자동완성/연관검색어

1) 2013 상반기 노출 제외 검색어 현황

신고된 자동완성어의 처리 결과를 살펴보면, 노출유지 비율(15.3%)에 비하여 제외 비율(78%)이 더 높았다. 신고된 연관검색어의 처리결과도, 노출유지 비율(16.8%)에 비하여 제외 비율(79.1%)이 더 높았다.

검색어 제외 사유는, 성인/음란, 유명인개인정보노출, 일반인개인정보노출, 명예훼손, 저작권침해, 불법/범죄, 반사회, 욕설/비속어, 오타, 어뷰즈, 기타 등이 있다. 이 중에서 특히 가장 많은 문제가 되는 사유는, 자동완성어의 경우에는 명예훼손(51.9%), 성인/음란(25.7%), 일반인개인정보노출(14.9%)

의 순서이고, 연관검색어의 경우에는 명예훼손(69.1%), 일반인개인정보노출(14.4%), 불법/범죄(5.1%)의 순서이다. 자동완성/연관검색어의 경우 공통적으로, 명예훼손을 이유로 한 신고 및 이에 기한 검색제외가 가장 큰 비중을 차지하고 있음을 알 수 있다.

<표 5> 자동완성/연관검색어 CS처리 통계
기간 : 2013년 1월 1일 ~ 2013년 6월 31일

서비스	자동완성어	연관검색어
노출유지	1,500(15.3%)	4,846(16.8%)
미생성	665(6.8%)	1,185(4.1%)
제외(삭제)	7,658(78.0%)	22,792(79.1%)
총합	9,823(100%)	28,823(100%)

삭제된 검색어 제외사유		
성인/음란	1,927(25.7%)	896(3.9%)
유명인개인정보노출	40(0.5%)	195(0.9%)
일반인개인정보노출	1,142(14.9%)	3,290(14.4%)
명예훼손	3,973(51.9%)	15,746(69.1%)
저작권침해	127(1.7%)	919(4.0%)
불법/범죄	52(0.7%)	1,155(5.1%)
반사회	11(0.1%)	18(0.1%)
욕설/비속어	54(0.7%)	73(0.3%)
오타	8(0.1%)	4(0.0%)
기타	18(0.2%)	115(0.5%)
어뷰즈	306(4.0%)	325(1.4%)
총합	7,658(100%)	22,792(100%)

2) 운영기준

(1) 일반적(一般的)으로는, 노출 제한 사유가 명확한 경우에만 제외 처리하고, 불명확한 경우에는 일단 노출처리하는 것을 원칙으로 한다. 노출 제한 사유가 명확한가 아니가는 운영가이드를 통해서만 판단하며, 운영가이드를 통해 판단이 어려운 경우 반드시 사내 법무책임자의 검토에 따라 처리한다. 사용자의 요청에 대해 법무책임자 검토 결과 제외 결정된 키워드는 사용자의 제외의사 범위 안에 포함되는 도치/분절/유사(유의어, 축약어, 오타 포함) 형태를 모두 처리한다. 단, 요청 당시에는 생성되지 않은 키워드가 추

후 신규로 생성된 경우 모두 제외 처리하기 어려우므로 발견 되는대로 후속 조치하도록 한다. 또한, 사용자의 제외 요청이 자동완성과 연관검색어 어느 하나에 대한 것이라도 사용자가 자사 서비스의 명칭을 모두 구분 가능하지 않을 수 있는 점을 감안, 유사한 서비스적 가치를 갖는 자동완성과 연관검색어에 모두 적용하는 것을 원칙으로 한다.

(2) 구체적(具體的)으로는, 앞서 본바와 같이 가장 많은 유형인 ‘명예훼손’, ‘일반인개인정보노출’에 대한 기준은 다음과 같다.

유명인 및 단체에 대한 명예훼손성 검색어는 임의적으로 해석 또는 판단하지 않고, 모두 노출처리하는 것이 기본이며, 당사자가 요청하는 건은 법무책임자의 검토를 받고 처리여부를 결정한다³⁾.

운영가이드는 대기업, 정치인, 정무직공무원 등 공인에 해당하는 자의 명예훼손 검색어 삭제의 경우 민감한 이슈로 발전가능성이 높으므로 반드시 당사자 요청이 전제되어야 한다고 강조하고, KISO의 정책결정에 의한 판단 기준을 함께 규정하고 있다.

검색어 이슈와 직접 관련 있는 당사자 본인(본인의 위임장 첨부한 자 포함)으로부터 제외 요청이 인입되는 경우 검색어 제외 여부를 검토한다. 당사자의 직접 요청보다 위임받은 자를 통한 요청 빈도가 높은 경우로, 연예인(소속사 대표, 소속사 직원, 매니저를 당사자 범위에 포함), 기업(업체 대표, 업체 소속 직원을 당사자 범위에 포함하며, 홍보대행사의 경우 당사자 업체의 위임장을 첨부하면 당사자로 볼 수 있음), 단체(단체 대표, 단체 소속의 개인을 당사자 범위에 포함하고, 종교 단체의 경우 목사, 신도를 포함하며, 학교는 학교장, 교직원, 재학생을 포함)의 경우로 각 나눌 수 있다.

‘일반인개인정보노출’은 일반인의 이름, 주민등록번호, 소속기관 등을 통해 본인뿐만 아니라 제3자도 특정 개인을 식별할 수 있는 정보가 포함된 검색어를 의미한다. ‘일반인’은 유명인에 해당되지 않는 모든 인물을 총칭하는데, 정치인을 포함한 공인, 연예인, 방송인, 작가, 운동선수 등 언론/방송매체를 통해 사회적으로 알려진 인물을 ‘유명인’이라 한다. 유명인과 일반인의 구분은 1차적으로 네이버 인물정보 제공 여부로 판단하고, 운영가이드를 통해 판단이 어려운 경우 사내 법무책임자에 문의하며, 당사자 요청시 검색어 자

3) 다만, 운영가이드 일반기준인 “고객 문의 또는 외부 동향 모니터링 시 발견되어 공유받은 사이버 이슈성 내용 중 개인정보 유출, 음란성이 심각한 경우 당사자 요청이 없더라도 처리할 수 있다”는 운영정책에 따라 구체적으로는 명예훼손으로 분류되는 검색어(예를 들면 [박OO 이OO])는 당사자 요청이 없더라도 제외 처리될 수 있다. 이 점에 관하여는 앞에서 제시한 의견으로 같음한다.

체로 개인정보 노출이 명확한 경우에 한정해 법무책임자 검토 후 제외 처리한다(검색결과만 해당되면 게시중단 요청 서비스를 안내한다).

3) 평가

(1) 운영기준에 대한 평가

a. 신고에 의한 자동완성/연관검색어의 제외처리 중 명예훼손이나 개인정보노출을 그 이유로 하는 한, 긍정적인 키워드를 부가(附加)하는 것이 아니라 부정적인 키워드를 삭제(削除)하는 것이므로, 신고자격자의 범위를 굳이 엄격히 해석할 필요가 있을 없어 보인다(오히려 이러한 종류의 신고가 왕성해질수록 검색서비스의 질은 더 높아지고 건전해진다 볼 수 있을 것이다). 그러나, 유의해야 할 점이 존재한다.

b. 명예훼손의 경우, ① 유명인 관련 부정적인 이슈 또는 루머, ② 유명인 관련 장난/낙시성, ③ 기업 및 단체에 대한 부정적인 이슈 및 명예훼손, ④ 업체명에 노출된 업체명 연관 검색어, ⑤ 사망 관련 허위사실 등으로 나누어 세부 기준별 처리방식을 두고 있으며, 각 경우에 ‘당사자 요청 시 제외 검토’하기로 정해 두고 있다.

‘③ 기업 및 단체에 대한 부정적인 이슈 및 명예훼손’의 경우, 예컨대, [대학명 + 부실], [업체명 + 사기/부도]의 경우에, 관련 보도가 발견되는지 여부에 따라 노출제외 및 노출유지가 결정되게 되고, 관련 보도는 발견되지 않으나 관련 게시글이 발견되는 경우에는 법무검토를 받고 처리하도록 처리 기준을 정해두고 있다. 이 때 법무검토의 결론이 나올 때까지 시차가 발생되게 되므로, ‘관련 보도’ 및 ‘관련 게시글’의 각 정의(定義)를 명확히 해 둘 필요가 있어 보인다(‘보도’라고 부를 수 있는 언론을 어디까지로 볼 것인지, ‘게시글’의 의미는 무엇인지, 게시자의 신원이 반드시 밝혀져야 게시글이 되는 것인지, 게시글에서 얼마나 비중있게 다루어져야 ‘발견되는 경우’ 요건을 충족시키는 것인지 등). 경쟁업체의 의도적인 ‘관련 게시글’ 선행 게재로 인하여 노출제외 및 노출유지의 판단이 즉시 이루어지지 못하고 신중한 법무검토까지 거치는 바람에 상당한 시간을 요하게 되거나, 이러한 과정 자체가 기사화되어 언론에 노출되게 된다면 ‘관련 보도가 발견되는 경우’ 요건을 충족시키게 되어 결국 노출유지되는 결과가 발생할 우려가 있다.

‘④ 업체명에 노출된 업체명 연관 검색어’의 경우, 예컨대 [멜론 ○○○ - 인클 ○○], [○○○ 치과 - 구○○]의 경우에, 요청자 소속의 업체명이 타업체의 연관검색어로 노출된 경우에 한해, 당사자 요청 시 제외를 검토하도록 처리기준을 정해두고 있다. 즉, 이 예에서 ‘인클 ○○’ 및 ‘구○○’의 요청이 있을 경우 노출제외하나, ‘멜론 ○○○’ 및 ‘○○○ 치과’의 요청이 있을 때는 노출유지되는 것으로 세부기준별 처리방식(2. 4. 3. 4.)이 정하고 있다. 그러나, 원 검색어(A)와 연관검색어(B)의 관계에서, ‘A를 검색하였을 때 B가 연관검색된다(A - B)’고 하더라도 반드시 그 역‘(B - A)’이 성립되는 것은 아니다. 그리하여, ‘B가 자신이 A의 연관검색어로 등장(A - B)한다는 사실을 모르는 상황’이거나, ‘A는 B와 연관검색되지 않는 것을 원하고, B는 A와 연관검색되는 것을 원하는 상황’에서는 위 처리기준은 무용하다.

c. KISO 정책에 대한 오해를 바탕으로 한 운영기준이 포함되어 있어 수정이 필요하다. 운영가이드 2.4 유명인 및 단체 명예훼손의 2.4.2 기본 처리방식에 의하면 “정무직 공무원 등 공인에 해당하지 않는 연예인/스포츠 스타 등 유명인의 경우, ‘잊혀질 권리’ 개념을 적용해 ... 일반 이용자의 알 권리보다 특정인의 명예를 훼손하는 정도가 더 크다고 판단되는 경우 노출 제외 처리를 하는 것”으로 정하고 있고, 이 개정사항은 KISO 정책결정 제15호(제17호의 오기로 보임)를 반영한 것으로 부기되어 있다. 하지만, KISO는 정책 제17호를 결정할 당시 ‘잊혀질 권리’의 개념을 논의하기는 하였으나 아직 그 의미가 확정되어 있지 않고 사회적 논란이 있는 개념이므로 이를 정책결정에 반영하기는 어렵다고 판단하였으며⁴⁾, 단지 ‘정무직 공무원 등’에 대해서는 국민의 알 권리를 우선시 하지만, 연예인·스포츠 스타 등 유명인 및 일반인에 대해서는 공공의 관심사와 피해정도를 비교하여 삭제할 수 있는 길을 열어 두는 결정을 한 것이므로, 운영가이드에서 위 해당 부분은 수정되어야 할 것이다.

d. 일반인 개인정보 노출의 경우, ① 일반인의 신분증번호/전화번호/주소, ② 일반인의 소속기관명, ③ 일반인의 인터넷 주소, ④ 단체/집단의 명단, ⑤ 일반인의 구체적 신상정보, ⑥ 사회 이슈 등과 관련한 일반인의 개인

4) 정책 제17호에 관한 한국인터넷자율정책기구의 보도자료 참조

http://www.kiso.or.kr/information/notice_view.htm?gubun=notice&cate=1&idx=828&goPage=3&searchType=all&searchWord=

정보노출은 ‘기본적으로 노출제외’ 처리하고, ⑦ 일반인 실명, ⑧ 유명인의 가족/연인 관계와 관련된 검색어 등은 ‘예외적으로 노출유지’ 처리하는 것으로 세부기준별 처리방식이 정하고 있다. 반대로 유명인 개인정보 노출의 경우에는 ‘일반인의 신분증번호/전화번호/주소’와 관련된 검색어 이외의 모든 경우에 노출유지를 원칙으로 하고 있다.

원칙적 노출유지인가 원칙적 노출제외인가를 구분함에 있어서, 유명인과 일반인의 구분은 중요하다고 할 것인데, 검수 가이드에서는 1차적으로 ‘네이버 인물정보 제공 여부’로 판단하게 하고 있다. 그러나, 네이버 인물정보 제공의 선별/판단 기준 등에 관한 정보가 검증위원들에게 명확히 주어져 있지 않다(이 부분까지 고려하는 것이 검증위원들의 권한 범위 내인지도 역시 의문이기도 하다). 추후 네이버 인물정보 제공의 선별/판단 기준 등에 대하여 최소한의 설명은 있어야 할 것으로 보인다.

(2) 주요 구체적 사례 평가

a. ‘아프리카 TV의 이른바 BJ’와 같이 ‘스스로 유명인이 되고자 하는 사람’을 어떻게 분류할 것인지와 관련하여, 일반인과 유명인의 구분 기준은 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어를 통틀어 정할 필요가 있어 보인다. 특히 소셜미디어 등 1인 미디어의 등장으로 인하여 특히 그 범위가 모호해지고 있는바, KISO 질의에 대한 네이버의 회신에 언급된 ‘서비스 담당자의 상식에 비춘 판단’이나 ‘법무책임자의 검토’가 일관성을 가질 수 있을지 의문이다.

b. ‘병원명 + 부작용’ 등의 경우, 명예훼손과 관련된 것으로서 해당 업체 측의 요청이 있는 경우 법무팀의 검토결과에 따라 처리하는 것으로 보이나, 앞서 언급한 ‘운영기준에 대한 평가’ 부분에서의 ‘③ 기업 및 단체에 대한 부정적인 이슈 및 명예훼손’의 경우, 예컨대, [대학명 + 부실], [업체명 + 사기/부도]의 경우와 마찬가지로, 경쟁업체의 어뷰즈 사례가 발생할 염려가 있으니 해당 기준을 상세히 정비할 필요가 있어 보인다.

c. ‘장○○’의 연관검색어인 [박○○ 장○○], [육○○ 장○○]를 명예훼손으로 본 이유가 무엇인지에 대한 검증위원의 지적이 있었고, 이에 대하여

‘배우 장○○와 동명이인인 장○○ 교수’로부터의 요청이 있었고, 해당 검색어는 단순 인물명 결합이기는 하나, 루머성이며 관련 루머의 당사자로 보기 어려운 동명이인의 요청으로 권리침해의 소지를 감안해 법무검토 결과에 따라 제외처리되었다는 취지의 네이버의 답변이 있었다.

처리기준에 따르자면, 배우 장○○는 일반인이 아닌 유명인이므로 일단 노출유지 후 예외적 노출제외의 순서를 따르게 될 것이다. 그러므로 배우 장○○가 아닌 동명이인인 교수 장○○의 요청에 의하였다면 일응 납득이 가는 조치이다. 그러나, 자칫 모든 동명이인의 요청에 따라 연관검색어가 쉽게 제외 처리되는 것이 온당한지는 의문이다(위 사례에서 교수 장○○로부터 자신이 배우 장○○와 혼동오인되었다는 적극적 소명이 있었던 것인지 막연히 그 혼동오인 가능성만으로 요청한 것인지도 확인해 볼 일이다). 즉, 유명인 본인에게 불리한 연관검색어를 유명인 본인이 동명이인인 일반인으로 하여금 명예훼손 신고를 하게 하여 궁극적으로 연관검색어를 제거해나가는 경우를 가정해 본다면, 자칫 유명인에 대한 연관검색어 서비스의 근간을 허물 수 있는 중대한 사안이며 기준이라 여겨진다. 추후 상세한 연구가 필요해 보인다.

d. 이른바 프로포폴 사건과 관련하여 ‘현○○○’은 노출제외되고, ‘장○○○’은 노출유지되는 이유가 무엇인지에 대하여 검증위원의 지적이 있었고, 이에 대하여, ‘현○○○ 측의 제외 요청이 있었던 2013년 1월 당시에는 프로포폴 관련 사실이 언론보도 통해 확인되지 않는 시점이어서 동일하게 제외조치 되었고 이후 언론보도 통해 사실 확인되어 모두 노출로 상태를 변경하였으며 현재 프로포폴 관련어 노출되고 있고 이후에는 다시 제외 요청 없었다’는 취지의 네이버의 답변이 있었다.

명예훼손을 사유로 자체 처리 하는 경우는 드물고 주로 신고에 의하여 조치가 이루어지는 점에 비추어, 유명연예인 혹은 그 기획사와의 유착을 통하여 노출유지 및 노출제외를 판단함에 있어 자의적 개입이 있었던 것은 아닌지 하는 의혹을 품고 이를 지적하였던 것이나, 일응 적절히 기준대로 처리한 것으로 판단된다.

굳이 이를 검증위원들이 지적하였던 또 다른 이유는, 명예훼손 등 신고에 의한 처리 절차를 아는 사람들과 모르는 사람들과의 정보격차로 인하여

신고 여부가 결정되게 되는, 즉 ‘발빠른 신고자’에게 유리해지는, 결과의 불공평이 존재하였기 때문이다. 네이버는 검증위원의 이러한 지적을 적극 수용하여 서비스에 개선반영하였다. 2013년 4월 이후 연관검색어 옆에 신고하기 버튼을 설치하였다. 이로 인하여 신고 절차의 존재가 사용자들에게 널리 알려지게 되었으며, 그 이후 ‘신고에 의한 처리’ 부분의 통계숫자가 폭증하게 되었다.

e. 본 검증위에서는 신고에 의한 처리 사안 중에 혹시 차별적 취급이 있는지 여부를 점검하기 위하여, 유명 아이돌그룹인 ‘○○○와 ○○○○’ 관련 검색어 처리 현황을 검토하였다. ○○○ 관련 검색어를 살펴보면, 제외 요청 검색어 50개 중 제외된 검색어는 5개(4개의 미생성 검색어 포함), 제외되지 않은(즉, 요청이 기각된) 검색어는 45개였다. ○○○○ 관련 검색어를 살펴보면, 제외 요청 검색어 101개 중 제외된 검색어는 87개(2개의 미생성 검색어 포함), 제외되지 않은(즉, 요청이 기각된) 검색어는 14개였다. 요청의 수용 여부, 즉 대상 검색어의 제외 여부는 구체적인 상황에 따라 달리 판단되어야 하므로, 요청을 수용한 건수와 그 비율만으로 차별 취급이 있다고 할 수는 없다. 그러나, 실례로, ○○○ 사생팬 폭행, ○○○○ ○○ 관련 사진, ○○○○ H○○ 랩배틀, ○○○○ 본드주스 등은 방송 등에 기사화된 것으로 보이는데, ○○○ 관련 검색어는 대부분 제외되지 않았고, ○○○○는 대부분 제외되어 있었다. 이에 검증위원회는 그 업무처리 경과 등을 네이버에 질의하였다.

이에 대하여, 네이버는 ‘○○○ 관련 키워드의 경우, 제3자 요청으로 본인 확인이 되지 않아 노출 유지 되었거나 위의 잊혀질 권리 관련한 기준이 적용되기 이전의 요청으로 해당 시점의 기준에 따라 법무검토 후 노출유지 되었다. ○○○○ 관련 키워드의 경우, 잊혀질 권리 관련한 기준을 적용한 이후에 당사자가 제외 요청한 것으로, 공공의 이익 또는 공적 관심사로 보기 어려운 내용에 대해 제외처리 하였다. 잊혀질 권리와 관련된 KISO 추가 결정사항⁵⁾을 검색어 운영기준에 적용한 4월초 이전과 이후에 처리 결과가 상이할 수 있다’는 취지의 답변을 하였다.

그러나, 하단 표와 같이 6월 ○○○와 ○○○○의 신고에 의한 처리상황

5) 다만, KISO의 추가결정이 ‘잊혀질 권리’에 관한 것이라는 네이버의 이해가 잘못된 것이라는 점은 앞에서 이미 지적한 바와 같다.

을 살펴보면, 노출유지와 제외 건수에서 차이가 있다는 점에 비추어, 일관성이 부족한 것으로 판단된다.

<표 6> [2013년 6월] 자동완성어CS_키워드 상세 처리 결과중 ○○○와 ○○○○ 관련 검색어

등록일자	인입일자	검색어	처리일자	처리
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○h○○	2013-06-28	노출유지
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○넌너무멋져	2013-06-28	노출유지
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○넌너무멋져 남자가봐도반하겠어	2013-06-28	노출유지
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○랩배틀	2013-06-28	노출유지
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○본드	2013-06-28	노출유지
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○익스큐즈웨	2013-06-28	노출유지
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○인생의진리 리믹스	2013-06-28	노출유지
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○진리랩가사	2013-06-28	노출유지

등록일자	인입일자	검색어	처리일자	처리
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○h○○	2013-06-28	노출유지
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○넌너무멋져	2013-06-28	노출유지
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○넌너무멋져 남자가봐도반하겠어	2013-06-28	노출유지
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○랩배틀	2013-06-28	노출유지
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○본드	2013-06-28	노출유지
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○익스큐즈웨	2013-06-28	노출유지
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○인생의진리 리믹스	2013-06-28	노출유지
2013-06	2013-06-28 15:11	○○○○진리랩가사	2013-06-28	노출유지

등록일자	인입일자	대표어	검색어/연관어	제외사유	처리일자	처리
2013-06	2013-06-11 12:06	○○○탈 모	○○○탈 모	명예훼손	명예훼손	제외
2013-06	2013-06-11 12:06	○○○○ 탈모	○○○탈 모	명예훼손	명예훼손	제외

f. 외압에 의한 처리, 자의적 개입에 의한 처리의 의심을 가장 많이 받는 분야인 정치인 등 유력 인사와 관련된 검색어는 그렇게 많지 않았다. 정치인 등 유력 인사의 범위를 어떻게 설정하는지에 따라 달라질 수 있으나 검증위가 임의로 뽑아본 것으로는 60여건의 자동완성검색어, 200여건의 연관검색어를 이 범주로 분류해 볼 수 있었다. 2013년 상반기 권리침해신고를 받은 검색어 중 검증위가 뽑아본 정치인 등 유력인사 관련 검색어에는 ○○○ 성남시장 관련, ○○○ 전 충북지사 관련 검색어가 다수를 차지하고 있고, 이외에 김○○, 소○○, 한○○, 김○○, 박○○, 박○○, 노○○ 관련 검색어가 일부 포함되어 있다. 네이버는 정치인 등 유력 인사와 관련된 거의 모든 검색어를 KISO의 심의를 요청하였다. 예를 들면, 적절한 표현인지 여부에 관하여 한동안 뜨거운 이슈였던 [○○○ 생식기] 관련 검색어를 비롯하여, 그 이름을 구체적으로 밝힐 수 없는 성접대 관련 검색어 등이 그것이며, KISO는 심의대상 검색어 중 일부를 노출 제외 결정하고 일부는 노출 유지 결정을 하였다. 다만, 네이버는 신고를 받은 검색어 중 [○○○ 부관참시], [닭그네], [쥐명박], [노알라], ○○○ 국회의원 아들 사망 관련 검색어를 KISO에 심의요청하지 않고 자체적으로 판단하여 제외 처리를 하였는데, 네이버의 이러한 조치에 특별히 문제가 있는 것으로 보이지는 않는다.

(3) 소결론

신고에 의한 처리 부분은, 검증위원의 의견을 신속히 반영하여 신고하기 버튼을 추가하는 등 신고절차를 개선한 점은 인상적이었다. 다만, 세부적 처리 기준은 여전히 미흡한 부분이 많아 향후 보완이 요망된다.

일부 일관성이 부족한 부분도 없지는 않으나, 신고에 의한 처리 부분에 대하여는 차별취급이라기 보다는 관리자의 개인차에 따른 관리미비 정도로 보인다. 앞으로도 지속적으로 일관성을 유지할 수 있도록 유념할 필요가 있어 보인다.

4) 개선제안

현재 포털의 미디어적 역할이나 사회적 책무를 고려할 때, 인위적인 개입 원칙의 부분적 축소는 불가피하더라도 공정성과 투명성 확보를 위한 기준은 더욱 필요하다고 생각된다. 검색어 하나를 노출제외하는 행위는, 비록 '게시물 자체에 대한 삭제'는 아니라 하더라도, '게시물로의 접근을 위한 하나의 통로를 제거'했다는 점에서 그 가치와 의미가 작지 않다.

연관검색어 및 자동완성검색어간의 상승작용을 통해, 과거의 이슈가 재논란되고 재생산되어 현재의 이슈로 승화되는 경우가 많아지고 있다. 그리하여 동일한 사안에 대하여 이슈 자체의 시효는 지났다고 볼 수 있을지라도 현재 다시 이슈가 되고 있다는 이유만으로 이슈의 현재성(現在性)을 획득하는 순환이 반복되고 있다. 이에 KISO 정책결정 제17호의 취지를 일반적인 연관검색어에 확장하는 것도 검토할 필요가 있다.(이슈의 현재성의 범위 제한 논의와도 맞닿아 있다).

온라인 공간이 공적영역인지 여부, 공적 이익 존재 여부 등에 대한 논의가 먼저 선행되어야 하겠지만, 일단 개인으로부터 피해 신고가 이루어질 경우 일반인에 대해서는 완화된 기준에서 적극 수용할 필요가 있다고 보여진다(다만, 이를 악용하거나 남용하는 경우에 대해서는 충분히 대비하여야 할 것이다).

3. 자체 판단에 의해 제외된 자동완성/연관검색어

1) 불법/범죄성

(1) 2013년 상반기 노출 제외 검색어 현황

<표 7> 불법/범죄성 일반 검수 월별 제외건 통계
기간 : 2013년 1월 1일 ~ 2013년 6월 31일

기간	자동완성어	연관검색어
2013년 1월	389(3.8%)	368(19.8%)
2013년 2월	237(2.3%)	214(11.5%)
2013년 3월	1,213(11.9%)	292(15.7%)
2013년 4월	3,002(29.3%)	422(22.7%)
2013년 5월	2,995(29.3%)	348(18.8%)
2013년 6월	2,394(23.4%)	212(11.4%)
총합	10,230(100%)	1,856(100%)

(2) 운영기준

불법·범죄성에 대한 운영기준은 정의, 기본 처리방식, 세부 기준별 처리방식으로 구성되어 있다. 세부 기준별 처리방식은 다음과 같다.

1. 불법·범죄성 사이트명/커뮤니티명 또는 URL
2. 불법·범죄성 물품 또는 프로그램명
3. 불법·범죄 관련 용어
4. 불법·범죄 사업
5. 사행성 게임 관련 검색어
6. 청소년 대상 불법·범죄

(3) 검증

검증은 제외 처리된 검색어를 직접 입력하여 그 검색결과를 보고 그 제외 처리가 운영기준에 맞게 적절하게 제외 처리되었는지 여부를 검토하였다. 검색어가 제외 처리되고 검색결과도 삭제된 경우, 실제 그 삭제된 검색결과를 확인할 수 없다는 점이 검증에 있어서 가장 큰 한계로 작용했다.

이하에서는 매월 검증 결과를 자동완성검색어와 연관검색어로 구분하여 과잉제외처리, 분류상 오류, 일관성 위반의 세 가지 관점에서 정리하였다.

(4) 평가

(가) 일반

자동완성검색어 및 연관검색어 중 불법·범죄성을 이유로 제외 처리된 검색어 중 대부분은 운영기준에 적합하게 제외 처리된 것으로 보인다. 그러나 실제 검색결과에서는 불법·범죄성과는 관련이 없는 유익한 내용이거나 불법·범죄성의 정도가 경미한 경우도 있었다. 불법·범죄성과 관련이 없는 사유로 제외 처리하였거나 불법·범죄성과는 관련이 없는 분류의 오류 또는 세부 분류 없이 포괄적으로 제외 처리한 경우도 있었다.

또한 과잉제외처리 여부는 검색어와 검색결과 간 미치는 영향을 어느 정도로 고려할 것인지의 문제와 관련이 있다. 검색결과를 지나치게 고려하는 경우 과소제외처리의 문제가 발생하고, 검색어만 지나치게 고려하는 경우 과잉제외처리의 문제가 발생한다.

대표적인 예로 명예훼손과 불법·범죄성의 검색어에 있어 분류상 오류가 많이 발생하였다. 명예훼손도 불법·범죄성의 한 종류이지만, 운영기준에서 명예훼손의 경우 별도로 분류하여 처리를 하고 있어 제외 처리시 근거에 세심한 주의가 요구된다.

일관성은 동일한 검색어를 같은 기준으로 제외 처리해야 함을 의미하며, 서로 다른 기준을 적용하여 처리한 경우에는 일관성을 위반하는 것으로 제외 처리의 신뢰성을 저하시킨다고 할 것이다. 이러한 일관성을 유지한다는 것은 한 사람이 수많은 검색어를 제외 처리하는 경우에도 쉬운 일은 아니다. 다만, 이러한 일관성에 위반되어 제외 처리가 된 경우 그 신뢰성에 매우 큰 손상을 준다는 점에서 제외 처리를 담당하는 직원들의 세심한 주의가 요구되는 부분이다.

일관성 검증은 동일한 검색어에 대해 서로 다른 기준으로 처리하는 경우를 찾는 작업이다. 예를 들어 불법/범죄성을 근거로 제외처리한 동일한 검색어에 대해 어떤 경우는 욕설/비속어로 제외 처리하는 경우를 찾는 작업이다. 검색어의 범위와 관련해서 표현이 일치한 동일한 검색어가 아니더라도 동일한 의미를 부여할 수 있는 경우에는 동일한 검색어로 보고 일관성 검증을 하였다.

불법·범죄성을 근거로 자체 제외 처리한 검색어 중에는 일관성을 위반한 검색어를 찾기 어려웠다.

(나) 개별 제외어에 대한 평가

① [살인/폭력/폭행/싸움/사형/강간] 등 범죄와 관련된 콘텐츠(사진, 동영상) 검색을 유도하는 검색어

예를 들어, [불특정인/지역+범죄명]의 경우 사건 관련 기사 내용으로 범 죄를 조장하거나 유도하는 내용이 없음에도 불구하고 단순히 검색어에 범죄 명이 포함되었음을 근거로 일률적으로 제외 처리하고 있는데, 실제 검색결과 에는 살인, 강간살인 등을 유도하는 내용이 아닌 단순히 사건 관련 기사의 내용이 대부분인 경우가 많았다. (예: [경북대 여대생+살인/강간살인], [불 특정인/지역+성추행/성폭행/강간] 등)

특히, 연구결과물 또는 역사적 사실과 관련이 있는 결합어의 경우에는 주 의를 요한다. 이러한 예로는 [제인구달 강간], [제인구달 침팬지 성폭행], [잔다르크 성폭행] 등의 경우 침팬지 등 영장류에 대한 실증연구 결과로 유 명한 제인구달 박사의 연구결과물과 관련된 내용이거나, 잔다르크라는 역사 적 인물에 관한 내용의 경우 단순히 강간이나 성폭행이 결합되었다고 하여 제외 처리하는 것이 타당한 것인지 의문이다.

위 제외 검색어들은 대부분 운영기준에 따라 일단 처리된 것이나, 너무 기계적으로 운영기준을 적용하는 문제가 있다. 따라서 운영기준에 사회이슈 와 관련된 검색어는 제외되지 않도록 하는 기준을 추가하는 등 운영기준의 기계적 적용으로 인한 문제를 완화하는 방안이 강구되어야 한다. 운영기준을 단순히 적용하는 경우 사회적 이슈에 대한 접근을 과도하게 제한하는 결과 가 되어 과잉제외처리의 문제가 나타날 수 있다.

② 성매매, 강간, 성폭행 등이 결합된 검색어

예를 들어, [특정인(유명인/연예인)+성접대/성폭행/강간 등], [특정인(유명 인/연예인)+프로포폴/마약/대마초]의 경우 불법·범죄성을 근거로 제외 처리 하고 있으나, 실제 검색결과에서는 불법·범죄성의 분류 근거인 범죄행위를 유도하거나 조장하는 내용이 없고, 사건 관련 기사와 관련된 내용이 많았고, 이러한 검색결과는 오히려 특정인의 명예와 관련된 내용으로 볼 수 있다.

4월경 네이버는 불법·범죄성으로 분류하고 있던 [특정인(유명인/연예 인)+성폭행/성상납/성매매/성접대/성추행/강간/간음]의 경우 유명인 및 단체 명예훼손으로 분류하기로 하였으나, 5월과 6월의 자체 제외 처리한 자동완 성검색어와 연관검색어에서 여전히 불법·범죄성을 근거로 제외 처리하고 있음을 확인할 수 있었다. 이는 운영기준 변경 후 검색어 제외를 담당하는 직원들에 대한 적절한 교육이 제대로 이루어지지 않고 있다는 것을 의미한 다. 향후 변경된 운영기준에 대한 적절한 사후교육이 이루어져야 할 것이다.

③ 기타

[자동완성유립], [카지노 문제점], [대구변기 뚫는 곳], [흡연 여중생], [대구카페광고 한국과워블로거] [대구블로그상위노출 한국과워블로거],의 경우 불법·범죄성을 이유로 제외 처리되었는데, 검색어 자체나 검색결과에서도 불법·범죄성을 전혀 찾아볼 수 없었다.

[증거없는 성추행], [영어강간], [지폐위조 사형], [성추행 합의문], [성매매의 개념], [강간 최고형], [성매매 추징금]의 경우 비록 강간, 성매매, 성추행 등이 결합되었지만 검색어 자체로 강간이나 성매매를 유도하였다고 볼 수 없고, 검색결과도 그러한 내용을 포함하고 있지 않아 어떤 근거로 불법·범죄성 검색어로 보았는지 확인할 수 없었다.

[○○○ 엉덩이], [○○ 엉덩이], [노출된/외국 노출]의 경우에는 ‘엉덩이’ 결합어는 ‘음란, 성인’ 항목의 기준에서 [여자이름+ 엉덩이] 검색어는 제외하도록 되어 있으므로, 불법·범죄성이 아닌 성인·음란성을 근거로 제외 처리하는 것이 옳다.

(5) 개선 제안

① 운영기준 적용 시 사회적 이슈에 대한 접근권 보장

불법·범죄성 검색어의 개념은 “사회규범, 법, 제도를 위반하거나 또는 이러한 범죄를 유도할 수 있는 검색어를 의미한다”고 정의하고 있다. 즉, 범죄명이 포함된 검색어의 경우 검색어 또는 그 검색결과에 사회규범, 법, 제도를 위반하거나 이러한 범죄를 유도하는 내용이 있어야 할 것이다. 그런데, 범죄명이 포함된 검색어의 경우, 검색결과에는 범죄를 유도하거나 조장하는 내용이 아닌 일반적으로 사건, 사고에 대한 기사 또는 블로그에 대한 내용이 많았다.

즉, 범죄명이 포함된 검색어들에 대해 운영기준을 너무 기계적으로 적용하는 경우 사회적 이슈에 대한 접근을 과도하게 제한하는 결과가 되어 과잉 제외처리의 문제가 나타날 수 있다. 따라서 운영기준 적용시 이러한 사회적 이슈에 대한 이용자들의 접근권이 과도하게 제한되지 않도록 하는 방안을 강구할 필요가 있다.

이러한 예로, [불특정인/지역+ 범죄명/범죄행위/범죄수단/물건]의 경우 일

를적으로 제외 처리하고 있으나, 실제로는 사건 관련 기사인 경우가 대부분 이고, 불특정인 또는 지역의 경우에는 특정인 또는 특정지역이 포함된 검색어에 비해 명예훼손 가능성이 상대적으로 적기 때문에 노출 처리하는 것이 타당하다.

② 운영기준의 재분류

[특정인(유명인/연예인)+ 죽이기], [특정인(유명인/연예인)+ 성폭행/성상납/성매매/성접대/성추행/강간/간음], [특정인(유명인/연예인)+ 프로포폴/마약/대마초]와 같이 단순히 범죄명 또는 범죄행위가 포함된 검색어의 경우 범죄를 유도하거나 조장하는 내용이 없음에도 불구하고 불법·범죄성을 근거로 제외 처리되고 있는데, 이는 불법·범죄성을 이유로 제외 처리하는 것보다 명예훼손을 근거로 제외 처리하는 것이 적절하다.

따라서 [특정인성명(연예인/유명인)+ 범죄명/범죄행위/범죄수단·물건]의 경우에는 실제로 검색어 자체로 또는 검색결과에서 이러한 범죄행위를 유도하거나 조장하는 내용이 없다면 불법·범죄성 검색어로 제외 처리하는 것은 부적절하므로 오히려 명예훼손으로 분류하는 것이 적절하다.

다만, 운영기준 중 ‘유명인 단체 명예훼손’의 세분류에 ‘성접대’ 등의 부정적인 단어가 결합되어 있는 경우, “당사자 요청이 있을 때 제외한다”는 명시적인 기준까지 있음에도 불구하고, [유명인+부정적인 단어]를 불법으로 분류하여 처리하는 것은 당사자의 요청이 없어도 일부 연예인 등 유명인에게 특혜를 준다는 의혹을 받을 수 있다. 이에 대해 네이버는 운영가이드 일반원칙 중 ‘사이버이슈성 검색어’를 제외처리할 수 있는 기준에 따라 처리한 것이라는 의견을 제시하였고, 그렇게 처리할 수 있는 검색어가 존재할 것이나, 너무 많은 검색어를 ‘사이버이슈성 검색어’를 이유로 제외할 경우, 앞에서 이미 제시한 것처럼, 당사자 요청에 의한 명예훼손성 검색어 제외 원칙을 회피하려 한다는 의심을 받을 수 있는 문제가 있다. 따라서 [특정인+부정적인 단어(강간/성추행/성폭행/마약/프로포폴 등)]의 경우 ‘명예훼손’을 이유로 제외하고, 일단 표8의 기준을 적용하되, 추후 어느 범위까지 또는 어떤 기준에 의해 당사자 요청이 없는 경우에 제외 처리를 할 것인지에 관한 구체적인 기준을 설정할 필요가 있다.

<표 8> 불법 관련 개선안

구분	특정인+ 범죄명 등	불특정인/지명+ 범죄명 등
원칙	제외처리(내용상 불법/명예훼손 분류)○○○ 프로포폴/○○○ 마약, ○○○ 최음 등 ※당사자의 신청이 있는 경우	노출(사건 관련 기사) 경북대생 살해/○○ 칼부림
예외	노출(언론에 보도된 관심사) ○○○ 간호사 폭행, ○○○ 프로포폴	제외처리(내용상 불법/반사회성 분류) 엄마 강간하기/친구 강간하기

2) 반사회성

(1) 2013년 상반기 노출 제외 검색어 현황

<표 9> 반사회성 일반 검수 월별 제외건 통계

기간 : 2013년 1월 1일 ~ 2013년 6월 31일

기간	자동완성어	연관검색어
2013년 1월	139(4.2%)	134(16.2%)
2013년 2월	122(3.6%)	78(9.4%)
2013년 3월	139(4.2%)	35(4.2%)
2013년 4월	661(19.8%)	177(21.4%)
2013년 5월	1,318(39.4%)	203(24.5%)
2013년 6월	966(28.9%)	202(24.4%)
총합	3,345(100%)	829(100%)

(2) 운영기준

반사회성에 대한 운영기준은 정의, 기본 처리방식, 유형별 처리 방식으로 구성되어 있다. 세부 기준별 처리방식은 다음과 같다.

1. 잔혹성 콘텐츠(이미지, 동영상, 사진 등) 관련 검색어
2. 혐오성 콘텐츠(이미지, 동영상, 사진 등) 관련 검색어
3. 자살/자해/자학과 관련된 용어
4. 미성년자 반사회적 행동 유도
5. 사회 이슈

6. (예외사항) 개인차에 따라 사회의 질서 또는 이익에 반하는지 여부에 대한 판단이 가른 검색어는 노출 처리

(3) 검증

(가) 검증 방법

검증은 제외 처리된 검색어를 직접 입력하여 그 검색결과를 보고 그 제외 처리가 운영기준에 맞게 적절하게 제외처리되었는지 여부를 검토하였다. 검색어가 제외처리되고 검색결과도 삭제된 경우, 실제 그 삭제된 검색결과를 확인할 수 없다는 점이 검증에 있어서 가장 큰 한계로 작용했다.

이하에서는 매월 검증 결과를 자동완성검색어와 연관검색어로 구분하여 과잉제외, 분류상 오류, 일관성의 세 가지 관점에서 정리하였다.

(4) 평가

(가) 일반

대부분 운영기준에 맞게 제외 처리하고 있다. 다만, 운영기준을 너무 경직되게 적용함으로써 과잉제외처리, 분류상 오류 및 일관성 측면에서 몇 가지 오류가 발생하였다. 한편, 일부 제외 처리된 검색어의 경우 적합한 세부기준이 없어 포괄적으로 처리하고 있는데, 운영기준에 세부 기준 마련이 필요하다고 판단된다.

(나) 개별 제외어에 대한 검토

① [똥/오줌 등 배설물]이 포함된 혐오성 검색어의 경우

똥, 오줌 등 배설물이 포함된 검색어의 경우 배설물의 특성상 혐오성을 근거로 제외 처리한 것으로 보이는데, 실제 검색결과에서는 예능 프로그램에서 일부 연예인들의 행동을 표현한 경우가 대부분으로 혐오스런 내용과는 많은 차이가 있었다. 구체적으로 [불특정인+똥/오줌]의 경우 실제 배설 장면이나 사진이 있었고, [특정인+똥/오줌] 중 [유명인/연예인+똥/오줌]의 경우(예: [서인영 오줌], [손예진 똥], [김병만 오줌] 등)에는 혐오성과 관계

없는 예능 프로그램 내용인 경우가 많았다. 유명인이나 연예인이 나오는 경우에는 검색결과에서 혐오스런 내용이 있는지 여부에 대하여 확인이 필요해 보인다.

② [자살/시체/시신/참수 등]이 포함된 잔혹성 검색어의 경우

잔혹성과 관련해서는 자살, 시체, 시신이 문제된다. 일반적으로 시체나 시신의 사진이나 이와 관련된 동영상의 경우 잔혹하거나 극히 혐오스런 내용이 포함된 경우가 대부분이다. 그러나 예외적으로 사건 관련 기사 내용을 시체나 시신이 포함되어 제외 처리한 경우도 있었다. 구체적으로 [지역+시체/시신][특정인/불특정인+자살/시체/시신]의 경우 검색결과는 일반적으로 사건 관련 기사 내용으로 잔혹성 내지 혐오성 같은 반사회성은 없었다 (예: [진주 시체], [남편 시신 덕천마을 시신], [부천공원 시신], [○○○ 시신], [○○○ 자살] 등). 다만, 사건 관련 기사라 할지라도 잔혹하거나 혐오스런 시체나 시신 사진이 있는 경우 반사회성으로 제외하는 것이 타당하다.

또한 이와 유사한 예로 영화나 드라마의 주인공과 관련된 자살/시신/시체가 포함된 경우이다. 이 경우도 특별히 잔혹성이나 혐오성을 포함하지 않는 경우가 대부분이며, 예외적으로 드라마, 영화, 만화의 특정 장면 묘사가 지나치게 혐오적이거나 잔혹한 경우에는 제외 처리하는 것이 타당하다([드라마/영화/만화+시신/시체/자살]: [분노의 윤리학 잔인], [헨젤과 그레텔 마녀사냥꾼 잔인], [신세계 잔인], [다이하드 잔인], [드라마 “학교 2013”의 오정호 자살], [이민기 자살], [아랑 시신/시체] 등)

[투탕카멘 시신]이나 [차베스 시신]과 같이 역사적 사실이나 인물과 시신, 시체가 포함되거나 잔인하다는 표현이 결합된 검색어도 제외 처리된 경우가 있었는데 이 또한 과잉제외처리의 대표적인 예라고 보여진다. 아마도 역사적 사실이나 인물에 대한 이해가 없이 단순히 시체나 시신이라는 표현에 초점을 두다보니 제외 처리된 것으로 보인다.

한편, [행위자/대상자/지역+참수]와 같이 원칙적으로 참수의 경우 잔혹스러운 내용일 가능성이 커서 제외하는 것이 타당하지만, 실제 검색결과에서는 사건 관련 기사내용이거나 전혀 다른 패러디물인 경우도 있었다. (예: [강호순 참수], [베트남 참수], [강남 참수], [여대생 참수]). 특히 인질 참수를 저지른 테러집단인 [알카에다 참수]의 경우 실제 내용은 참수 패러디물로

전혀 반사회적 내용이 없는 경우가 있는데, 검색결과를 반영하면 과잉제외처리로 볼 수 있으나, 검색어 자체로 잔혹성이나 혐오성과 관련성이 깊어 이를 제외 처리하였다고 하여 과잉제외로 보기 곤란한 측면이 있다. 따라서 참수의 경우에는 그 자체만으로 잔혹성이나 혐오성 있는 정보로 유인하는 효과가 너무 커서 제외 처리하는 것이 타당하다.

③ [특정인/특정단체+ 자살]의 경우

[특정인(유명인/연예인)/특정단체+ 자살]의 경우 명예훼손을 근거로 제외 처리해야 할지 반사회성을 근거로 제외 처리할지가 문제이다(예: [7공주 자살], [○○○ 자살], [송일고 자살]). [○○○ 자살]과 같이 실제 일어난 사건에 관계된 경우 반사회성으로 처리하면 과잉제외처리의 문제가 발생한다. 반대로 오래된 사실이거나 허위사실인 경우에 이를 반사회성으로 제외 처리하는 것보다 허위사실에 의한 명예훼손을 근거로 제외 처리하는 것이 타당하다(예: [○○○ 시아버지 자살], [○○○ 엄마 자살], [○○○ 시체 유기 사건] 등). 심지어 [○○○ 김지우][○○○ 여자친구][○○○ 인턴][○○○][지향이 생모 ○○○]와 같이 검색어 자체로 반사회성이 아님이 명백한 경우도 있다.

④ [친인척+ 죽이기/성폭행] 등이 포함된 경우

[불특정인(엄마, 아빠, 친구, 동생 등)+ 죽이기]의 경우 반사회성을 근거로 제외 처리한 것은 타당하지만, 반사회성의 세부기준으로 잔혹성, 혐오성 등을 두고 있지만, 이러한 검색어를 제외 처리할 세부기준으로 적합하지 않다. 오히려 이러한 검색어는 반윤리적인 내용이기 때문에 반사회성에 세부기준으로서 반윤리성을 추가할 필요가 있다(예: [여친 죽이기], [엄마 죽이기], [아빠 죽이기] 등)

이와 유사한 예로 [불특정인(엄마/누나/동생 등)+ 성폭행]의 경우 불법·범죄성을 근거로 처리하고 있는데, 단순히 성폭행 단어가 포함된 경우 불법·범죄성을 근거로 제외 처리할지 신중한 검토가 필요해 보인다.

향후 반사회성에도 혐오성, 잔혹성만으로는 다양한 검색어를 제외 처리할 때 적합한 근거 제시에 한계가 있다고 보여지므로 반윤리성과 같은 다양한 세부기준이 도입될 필요가 있다.

⑤ [칼부림], [죽이기] 등 일관성 오류가 의심되는 검색어

[칼부림]이 포함된 검색어의 경우, 3월에는 [소사고 칼빵], [소사고 칼부림], [○○○ 칼부림]은 반사회성을 이유로 제외 처리하였으나, 6월에는 동일한 검색어로 볼 수 있는 칼부림이 포함된 [○○ 칼부림 동영상], [○○ 칼부림]에 대해서 불법·범죄성을 근거로 제외 처리하였다.

[죽이기]가 포함된 검색어의 경우, 1월 자동완성검색어에서는 [전두환 죽이기]는 불법·범죄성을 이유로 제외 처리하였으나, 3월에는 [김정은 죽이기], 5월에는 [윤창중 죽이기]에 대해 반사회성을 근거로 제외 처리하였다. 위와 같이 [칼부림], [죽이기]라는 동일한 단어가 포함된 검색어를 서로 다른 근거로 제외 처리하고 있는데, 이는 운영기준의 문제라기보다는 검색 담당 직원의 실수라고 보여진다.

한편, 이와 유사한 경우로 5월에 [경북대 여대생 강간살인][경북대 여대생 살해]은 불법·범죄성을 근거로 제외 처리하고 있으나, 동일한 사건으로 범죄명과 결과의 차이만 있는 [대구 여대생 시신], [경북대 여대생 변사체]는 반사회성으로 처리하고 있다. 위 검색어를 살펴 보면, 모두 범죄와 관련된 검색어로서, 행위 부분은 불법·범죄성을 근거로, 범죄의 결과는 반사회성으로 제외 처리하고 있음을 알 수 있다.

결과적으로 일관성 오류는 운영기준에 있어 세부적인 분류의 정도 문제라고 할 수 있으며, 운영기준의 세부적인 기준의 한계선상에서 발생하는 문제로 보여진다. 그렇다고 기준을 너무 세부적으로 하는 것도 한계가 있어 검색 담당 직원의 경험과 전문성 배양이 필요한 부분이다. 이러한 일관성 오류는 참고 사례로 교육을 함으로써 그 실수를 줄일 수 있을 것이다. 또한 교육 외에 세부기준 마련이 가능한 경우에는 운영기준에 반영한다면 동일한 검색어에 대한 일관성 오류는 훨씬 줄어들 것으로 보인다.

⑥ 기타

[대만년]의 경우 반사회성으로 제외처리하고 있으나, 욕설/비속어를 근거로 제외 처리하는 것이 타당하다.

반사회성으로 제외 처리하고 있으나, 성인·음란성으로 분류하는 것이 적절한 것으로는 [금지된 섹스-불륜][금지된 동영상][양천구 자위 동영상]등이 있다.

[교통사고 나는 방법]의 경우도 보험사기를 위한 교통사고 나는 방법을

가르쳐 주는 것으로 불법·범죄성으로 분류하는 것이 적절하다.

한편, [○○○ 인육]의 경우 조선족 가수 ○○○이 마치 인육 거래와 관련이 있다는 의미로 해석될 수 있어 제외사유를 반사회성이 아닌 명예훼손으로 볼 수도 있고, 인육이라는 표현 자체가 잔혹성을 내포하고 있어 반사회성을 제외 사유로 볼 수도 있는 것처럼 판단이 어려운 경우도 있다. 이 경우 전문가가 아닌 이상 검색어 자체만으로 판단하기 어려운 경우 검색결과까지 고려해야 하며, 검색결과에서 잔혹성이나 혐오성을 포함하고 있지 않다면 명예훼손을 근거로 제외 처리하는 것이 타당하다.

(5) 개선 제안

① [배설물/배설행위]가 포함된 검색어

배설물/배설행위와 관련해서 [특정인(유명인/연예인)+ 배설물(똥/오줌)/행위] 중 [유명인/연예인+ 똥/오줌]의 경우에는 혐오성과 관계없는 예능 프로그램 내용인 경우가 많았다. 유명인/연예인과 배설물/배설행위가 결합된 검색어의 경우 검색어 자체만으로 혐오성을 근거로 제외 처리하는 것은 무리가 있다고 보여지므로 검색결과에서 혐오스런 내용이 있는지 여부에 대하여 확인을 한 후 제외 처리를 결정하여야 할 것이다.

② [자살/시체/시신]이 포함된 검색어

자살/시체/시신과 관련해서 사건 관련 기사인 경우([지역+ 시체/시신][특정인/불특정인+ 자살/시체/시신]), 영화/드라마 주인공 관련 내용인 경우 및 역사적 인물/사실에 관련된 경우([투탕카멘 시신]이나 [차베스 시신])에는 검색어 자체에는 자살/시체/시신 등 표현이 있지만, 그 검색결과는 잔혹성, 혐오성과는 관련이 없는 경우가 많았다. 이 경우도 불법·범죄성의 경우와 마찬가지로 이용자의 접근을 과도하게 차단하는 대표적인 과잉제어처리의 예라고 보여지므로 이에 대한 구체적인 기준 마련이 필요하다.

운영기준에서는 [자살카페], [자살동호회], [자살하는 방법]과 같이 자살을 유도하거나 조장하는 검색어를 제외 처리하도록 되어 있는데, [○○○ 자살], [○○○ 엄마 자살], [○○○ 시아버지 자살]의 경우 검색어 및 검색결과에서 자살을 유도하거나 조장하는 내용이 없음에도 불구하고 반사회성을 근거로 제외 처리하고 있다. 이 경우 과잉제어처리의 문제가 있고, 제외 처

리를 하더라도 그 근거를 반사회성으로 해야하는지는 의문이다.

[특정인(유명인/연예인)+ 자살]의 경우 제외 처리의 근거를 반사회성으로 할지 아니면 명예훼손으로 할지에 대해서는 신중한 접근이 요구된다. [특정인+ 자살]의 경우 단순히 자살이라는 단어가 포함되었다는 이유만으로 반사회성을 근거로 제외처리하는 것은 과잉제외처리로 판단된다. 이러한 유형의 검색어는 그 검색결과에서 사건 관련 기사 내용이거나 이와 관련된 내용이 대부분으로 반사회성과는 거리가 멀다. 다만, 명예훼손이 관련되는 경우라고 보여지므로 주의를 요한다.

구체적인 예를 들면, [○○○ 자살]과 같이 실제 일어난 사건에 관계된 경우와 [○○○ 엄마 자살]과 같이 허위사실인 경우 어떻게 처리할지 문제이다. 여기에 [히틀러 자살]과 같이 역사적 사실 등이 포함되면 더욱 구별이 어려워진다.

[○○○ 엄마 자살], [○○○ 시아버지 자살], [○○○ 시체 유기 사건]과 같이 허위사실이거나 오래된 사실인 경우에는 반사회성과는 관련이 없다고 보여지므로 부득이 제외 처리를 해야한다면 명예훼손으로 처리되는 것이 타당하다.

자살이 포함된 검색어는 검색어 자체에서 자살을 유도하거나 조장하는 내용이 있는 경우 반사회성을 근거로 제외 처리하는 것이 원칙이다. 검색어 자체에서 자살을 유도하거나 조장하는 내용이 없는 경우에는 그 검색결과에서 자살을 유도하거나 조장하는 내용이 없고, 잔혹하거나 혐오적인 내용이 없어도 반사회성을 근거로 제외 처리하는 것은 과잉제외처리의 우려가 있다. 다만, 예외적으로 해당 신청자가 요청이 있는 경우에 명예훼손을 근거로 제외 처리하는 것은 가능하다고 보여진다.

③ 세부기준 마련

반사회성에 반윤리성과 같은 세부적인 기준 마련이 필요하다. 이러한 대표적인 예로 [불특정인(엄마/아빠/친구/동생 등)+ 죽이기]와 [불특정인(엄마/아빠/친구/동생 등)+ 성폭행/강간하기]이다.

[불특정인(엄마/아빠/친구/동생 등)+ 죽이기]의 반사회성으로 제외 처리하고 있지만, 적합한 세부 분류 유형이 없고, [불특정인(엄마/아빠/친구/동생 등)+ 성폭행/강간하기]의 경우 불법·범죄성으로 제외 처리하고 있으나, 이 경우 반사회성으로 제외 처리하는 것이 타당하다.

위 두 가지 유형의 경우 반사회성으로 분류하는 것이 타당하고, 검색어

자체로 반윤리적인 내용을 포함하고 있기 때문에 반사회성의 세부 유형으로 반윤리성을 새로운 세부 유형으로 추가할 필요가 있다.

향후 분류상 오류를 시정할 수 있는 운영기준의 개선과 함께 반사회성에 반윤리성과 같은 세부적인 기준 마련이 필요하다.

④ 일관성 오류에 대한 개선 제안

일관성과 관련해서는 운영기준에 구체적인 예시가 필요하다. 일관성이란 동일한 검색어를 서로 다른 기준으로 제외 처리하는 것을 방지하기 위함을 목적으로 하는 것인데, 이러한 사례를 찾는 것은 매우 어렵고, 그 수도 많지 않다. 대신 신뢰정도를 저하시키는 데는 큰 영향이 미치지 않기 때문에 구체적인 예시를 적시함으로써 오류를 방지할 필요가 있다.

예를 들어, [소사고 칼빵/소사고 칼부림/○○○ 칼부림]의 경우 반사회성을 이유로 제외 처리하였으나, [○○ 칼부림 동영상], [○○○ 칼부림]은 불법·범죄성으로 제외 처리하고 있다. [전두환 죽이기]의 경우 불법·범죄성을 이유로 제외 처리하였으나, [김정은 죽이기], [윤창중 죽이기], [박원순 죽이기]에 대해 반사회성을 근거로 제외 처리하고 있다. 유사한 경우로 [전라도 죽이자]는 욕설/비속어로 제외 처리하고 있다. [경북대 여대생 강간살인][경북대 여대생 살해]의 경우 불법·범죄성을 근거로 제외 처리하고 있으나, [대구 여대생 시신, 경북대 여대생 변사체]는 반사회성으로 처리하고 있다. 특히, 범죄와 관련된 검색어의 경우, 행위 부분은 불법·범죄성으로 범죄의 결과는 반사회성으로 제외 처리하고 있다.

3) 욕설/비속어

(1) 2013년 상반기 노출 제외 검색어 현황

<표 10> 욕설/비속어 일반 검수 월별 제외건 통계
 기간 : 2013년 1월 1일 ~ 2013년 6월 31일

기간	자동완성어	연관검색어
2013년 1월	604(15.2%)	72(13.1%)
2013년 2월	359(9.0%)	69(12.6%)
2013년 3월	1127(28.3%)	75(13.7%)
2013년 4월	512(12.9%)	80(14.6%)
2013년 5월	548(13.8%)	117(21.3%)
2013년 6월	826(20.8%)	136(24.8%)
총합	3976(100%)	549(100%)

(2) 운영 기준

욕설·비속어에 대한 운영기준은 정의, 기본 처리방식, 유형별 처리 방식으로 구성되어 있다. 세부 기준별 처리방식은 다음과 같다.

1. 욕설
2. 비속어
3. 좌빨/빨갱이
4. (예외사항) 속어의 경우에는 노출 처리

(2) 검증

검증은 제외처리된 검색어를 직접 입력하여 그 검색결과를 보고 그 제외처리가 운영기준에 맞게 적절하게 제외처리되었는지 여부를 검토하였다. 검색어가 제외처리되고 검색결과도 삭제된 경우, 실제 그 삭제된 검색결과를 확인할 수 없다는 점이 검증에 있어서 가장 큰 한계로 작용했다.

이하에서는 매월 검증 결과를 자동완성검색어와 연관검색어로 구분하여 과잉제어, 분류상 오류, 일관성의 세 가지 관점에서 정리하였다.

(3) 평가

(가) 일반

욕설/비속어에 대한 검색어 제외는 비교적 운영기준에 따라 잘 처리되고 있는 것으로 판단된다.

그러나, 일부 중의적인 검색어의 경우 과잉제외처리가 문제되었고, 명예훼손을 근거로 제외 처리해야 할 검색어를 욕설/비속어를 근거로 제외 처리한 사례가 일부 있었다. 한편, 자체 처리된 욕설/비속어 검색어의 경우 일관성을 위반한 경우는 거의 없었다. 대체로 검색어를 제외 처리하는데 일관성을 유지한 것으로 보인다.

(나) 개별 제외어에 대한 평가

① 과잉제외처리

중의적으로 사용되는 표현에는 여러 가지가 있지만, 1월부터 6월까지 욕설/비속어를 이유로 제외 처리한 검색어로 [싸가지], [쓰레기]와 수식어로 [미치다]가 있다.

[특정인+싸가지]의 경우와 같이 싸가지가 포함된 검색어에서, 싸가지는 싸수의 방언으로 욕설/비속어로 볼 수 없음에도 불구하고 욕설/비속어로 제외 처리하고 있다(예: [엑소 싸가지], [소지섭 싸가지], [비 싸가지] 등).

한편, [특정인/지명/국가+수식어] 또는 [수식어+특정인/지명/국가]의 경우도 일부 과잉적으로 제외 처리되고 있는 것으로 보인다. 예를 들어, [미친+특정인/지명/국가]의 경우 제외 처리하고 있는데, “미친”만으로 욕설/비속어로 볼 수 없다(예: [오연서 미친], [미친 사진사], [미친 한국], [네이버 미친 한국], [부산서면 미친], [미친 모기] 등). 오히려 어떤 분야에 열정적으로 몰두한 경우를 “미친”이라는 수식어를 사용하여 긍정적인 의미로 사용하고 있다. 이러한 예에는 [특정인+꺼져/재수없게] 등도 해당한다.

쓰레기의 경우도 중의적으로 사용되고 있어 제외 처리에 어려움이 있다. 특히 [특정인+쓰레기]와 [지역+쓰레기]는 구분하여야 할 것이다. [특정인+쓰레기]의 경우 사람의 인격이나 품성이 저질이거나 나쁘다는 의미로 사용되어 특정인을 비하하는 경우로 볼 수 있지만, [바다+쓰레기]의 경우에는 환경오염의 문제점과 관련된 내용으로 오히려 공익적인 측면이 있다. [청주 쓰레기]도 청주시의 쓰레기 종량제 관련 내용으로 욕설/비속어와는 전혀 관련이 없는 내용이다.

기타 [진정한 걸레를 소개합니다]의 경우 검색결과가 주방용품 걸레에 대한 내용으로 일반적으로 여성을 비하하는 의미로 쓰이지 않고 있다.

② 분류상 오류

[특정인+ 좌빨/빨갱이]의 경우 명예훼손을 이유로 제외 처리해야 함에도 불구하고 욕설/비속어로 제외 처리하고 있다. 특히 빨갱이의 경우 KISO가 [이정희 빨갱이] 사안에서 명예훼손으로 임시조치한 바 있기 때문에 욕설/비속어를 근거로 제외 처리해서는 안될 것이다([○○○ 좌빨], [○○○ 좌빨], [○○○ 빨갱이], [○○○ 빨갱이] 등).

그 밖에 분류상 오류에는 마지막 잎새의 오타인 [마지막입새]를 욕설/비속어로 제외 처리하거나, 저작권침해로 분류해야 할 경우인데 욕설/비속어로 제외 처리하고 있는 경우로 [마크 미친 탈출맵], [미친 짱구 1~20]등이 있다.

③ 일관성 오류

일관성은 동일한 검색어를 어떤 경우에는 불법/범죄성으로 어떤 경우는 욕설/비속어로 제외 처리하는 경우와 같이 동일한 검색어에 대해 이중 기준으로 처리하는 경우를 의미한다. 동일한 검색어에 대해 일관성 위반 여부를 찾는 것은 쉬운 일은 아니다. 동일한 검색어가 아니더라도 동일한 의미를 부여할 수 있는 경우에도 동일한 검색어로 보고 일관성 위반으로 보았다.

한편, 자체 처리된 욕설/비속어 검색어의 경우 일관성을 위반한 경우는 거의 없었다. 대체로 검색어를 제외 처리하는데 일관성을 유지한 것으로 보인다. 예외적으로 동일한 수식어인 [죽이기]에 대해 대상만 다른데, [전두환 죽이기]는 불법·범죄성을 근거로 제외 처리하였으나, [박원순 죽이기]의 경우 반사회성을 근거로 제외 처리하여 일관성이 없었다. [전라도 죽이자]의 경우에는 욕설/비속어를 근거로 제외 처리하고 있는데, 이 또한 일관성이 없는 예로 볼 수 있다.

일반적으로 [특정인/지역+년]의 경우 욕설/비속어를 근거로 제외 처리하는 것이 타당한데, [대만년]의 경우 반사회성을 이유로 제외 처리하고 있어 일관성을 위반한 것으로 보인다.

(4) 문제점 및 개선방안

① 중의적 표현에 대한 신중한 검수

욕설/비속어에서 가장 큰 문제점은 중의적인 표현을 어떻게 처리할 것인가

가라고 할 수 있다. 특히 중의적인 표현의 경우 과잉제외처리의 문제가 발생하고 있어 중의적인 표현에 대한 기준 마련이 필요하다. 1월부터 6월까지 욕설/비속어를 이유로 제외 처리한 검색어 중 중의적인 표현이 문제가 된 것은 [싸가지], [쓰레기],[결레]와 수식어로 [미치다]가 있다.

[싸가지]는 싸수의 방언으로 욕설/비속어로 볼 수 없음에도 불구하고 욕설/비속어로 제외 처리하고 있다. [싸가지]가 일반적인 방언으로 사용되는지 일반적인 의미가 아닌 사람을 비하하는 욕설/비속어로 사용되는지 여부를 확인하기 위해서는 결국 검색결과를 검토하는 방법밖에는 없다. 따라서 이러한 중의적인 표현이 있는 경우 검색결과를 확인해 보는 신중한 검수 작업이 필요하다.

[쓰레기]의 경우도 중의적으로 사용되고 있는데, [특정인+쓰레기]의 경우 사람의 인격이나 품성이 저질이거나 나쁘다는 의미로 사용되어 특정인을 비하하는 경우로 볼 수 있지만, [바다 쓰레기][청주 쓰레기]의 경우에는 환경오염의 문제점과 관련된 내용으로 오히려 공익적인 측면이 있다. [쓰레기]의 경우, [특정인+쓰레기]와 [지명/지역+쓰레기]는 구분하여, [특정인+쓰레기]는 특정인을 비하하는 의미로 사용될 가능성이 커 원칙적으로 욕설/비속어로 제외 처리하고, [지명/지역+쓰레기]의 경우에는 쓰레기 본래의 의미로 사용될 가능성이 크기 때문에 원칙적으로는 제외 처리하지 않고 예외적으로 그러한 의미로 사용되는 경우에 한 해 처리할 필요가 있다. 이와 유사한 경우로 [결레]가 있다.

한편, [미치다]의 경우도 중의적으로 사용하고 있는데, 이는 [쓰레기]의 경우와 같이 [특정인+미치다]와 [지역/지명/국가+미치다]의 경우로 나누어서 제외 처리의 기준을 정하는 것이 쉽지 않아 결국 검색결과에 따라 제외 처리해야 한다. 어떤 분야에 열정적으로 몰두한 경우의 의미로 사용하는 [미치다]와 정신 이상의 의미로 사용되는 [미치다]는 내용에 따라 구체적으로 구분이 가능하기 때문이다.

② 운영기준의 개선

욕설·비속어의 운영기준에 따르면, 좌빨/빨갱이의 경우를 하나의 세부 유형으로 분류하여 처리하고 있다. 그런데, 좌빨/빨갱이의 경우 중의적인 표현이 있는 것은 사실이지만, 욕설/비속어로 보기에는 곤란하다. 오히려 [특정인+좌빨/빨갱이]의 경우 명예훼손을 이유로 제외 처리해야 할 것이다. 특히 빨갱이의 경우 KISO가 [이정희 빨갱이] 사안에서 명예훼손으로 임시조치한

바 있기 때문에, 빨갱이 및 이와 유사한 좌빨의 경우 욕설/비속어로 분류하거나 이를 근거로 제외 처리해서는 안 될 것이다.

운영기준에 대한 개정이 필요하다.

③ 일관성 오류를 방지하기 위한 예시 필요

[특정인+ 죽이기]의 경우 어떤 경우는 불법·범죄성 또 어떤 경우는 반사회성으로 제외 처리하고 있으며, [죽이기]의 경우 불법·범죄성 보다 반사회성으로 분류하여 제외 처리하는 것이 타당하다는 것을 위에서 살펴보았다. 이와 유사하게 [지역+ 죽이자]의 경우 욕설/비속어로 제외 처리한 경우가 있는데, [전라도 죽이자]가 바로 그 사례이다. [전두환 죽이기]는 불법·범죄성을 근거로 제외 처리하였으나, [박원순 죽이기]의 경우 반사회성을 근거로 제외 처리하였고, [전라도 죽이자]의 경우에는 욕설/비속어를 근거로 제외 처리하고 있는데, 일관성을 위해서는 [죽이기]의 경우 반사회성을 근거로 제외 처리하는 것이 타당하다.

일관성 오류를 줄이기 위해서는 일관성 오류가 있는 검색어에 대한 교육을 통해 검수 담당자들의 전문성을 향상시켜야 할 것이다.

4) 개인정보

(1) 2013년 상반기 노출 제외 검색어 현황

네이버는 개인정보침해를 자체적으로 판단하여 자동완성/연관 검색어에서 제외하는 데 있어 유명인과 일반인을 2원화해서 분리처리하고 있다. 유명인의 경우 자동완성어는 899건이 자체적으로 제외처리되었는데, 이는 전체 제외된 검색어의 0.3%였다. 일반인의 경우 18,476건으로 전체의 6.5%를 차지했다.

연관검색어의 경우는 유명인은 482건으로 전체의 0.5%, 일반인의 경우는 16,276건으로 전체의 15.5%였다. 유명인과 일반인 모두 자동완성어보다 연관검색어에서 개인정보침해를 이유로 네이버가 자체 삭제한 비율이 더 높았다. 2013년 상반기에 개인정보침해를 이유로 자동완성/연관 검색어에서 제외된 검색어의 수는 아래와 같다.

<표 11> 개인정보 일반검수 제외건 통계

기간 : 2013년 1월 1일 ~ 2013년 6월 31일

서비스	자동완성어	연관검색어
개인정보 유출	19,365	16,758

<표 12> 일반인 개인정보 노출 일반 검수 월별 제외건 통계

기간 : 2013년 1월 1일 ~ 2013년 6월 31일

기간	자동완성어	연관검색어
2013년 1월	1,470(8.0%)	349(2.1%)
2013년 2월	2,778(15.0%)	2,142(13.2%)
2013년 3월	2,742(14.8%)	1,937(11.9%)
2013년 4월	2,290(12.4%)	1,635(10.0%)
2013년 5월	6,027(32.6%)	8,129(49.9%)
2013년 6월	3,169(17.2%)	2,084(12.8%)
총합	18,476(100%)	16,276(100%)

<표 13> 유명인 개인정보 노출 일반 검수 월별 제외건 통계

기간 : 2013년 1월 1일 ~ 2013년 6월 31일

기간	자동완성어	연관검색어
2013년 1월	0(0.0%)	27(5.6%)
2013년 2월	79(8.8%)	62(12.9%)
2013년 3월	278(30.9%)	129(26.8%)
2013년 4월	81(9.0%)	27(5.6%)
2013년 5월	197(21.9%)	178(36.9%)
2013년 6월	264(29.4%)	59(12.2%)
총합	899(100%)	482(100%)

(2) 운영기준

네이버 담당자는 다음과 같은 내부 운영기준에 따라 자동으로 생성되는 자동완성/연관 검색어 중 일부를 검수하여 제외한다. 네이버는 개인정보 침해와 관련해서는 유명인과 일반인을 구분해서 처리하며, 유명인의 경우에서도 정무직공무원 등 공인과 연예인이나 스포츠스타와 같이 대중에게 잘 알려진 사람을 구분해서 처리한다. ‘네이버 자동완성/연관검색어 세부 운영정책’ 중 ‘개인정보’ 부분 검색어 제외 판단기준을 요약하여 제시하면 다음과

같다.

(가) 유명인의 개인정보 노출

네이버는 유명인을 “정치인을 포함한 공인, 연예인, 방송인, 작가, 운동선수 등 언론/방송매체를 통해 사회적으로 알려진 인물을 총칭한다. “유명인”은 다시 “정무직 공무원 등의 공인 및 그에 준하는 자”(공무원, 국회의원, 서울대 총장, 언론사, 총선 및 대선 입후보자)와 “그 외 정무직공무원 등 공인에 해당하지 않는 연예인/스포츠스타 등 유명인”로 구분할 수 있다.”로 정의하고 있다.

즉, 네이버의 검색어 운영정책에서 정의내리는 유명인은 공중의 주목을 받는 자(celebrity)와 높은 공적 책임이 부여되는 자(public figure)을 모두 포함하고 있다. 여기서 유명인과 일반인을 구분하기 위해 네이버는 1차적으로 네이버인물정보 제공여부 및 기재된 내용을 통해 판단하며, 그 판단이 어려울 경우는 사내 법무책임자에게 판단을 구한다.

또한 유명인 중 ‘정무직공무원 등 공인에 해당하는 자’가 개인정보 침해로 이유로 검색어 삭제 요청을 하는 경우, 공공의 이익과 관련이 있는지를 판단하여 처리한다. 유명인 중 “그 외 정무직공무원 등 공인에 해당하지 않는 연예인/스포츠스타 등 유명인”의 경우는 그 내용이 공공의 이익 또는 공적 관심사와 관련 있는지와 3년 이상 언론보도 등을 통해 공론화되지 않은 사유 등을 고려하여 알 권리보다 특정인의 사생활을 침해하는 정도를 비교하여 판단한다.

운영가이드에서 지칭하는 개인정보 노출이 우려되는 검색어란 “해당정보 만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함한 검색어”를 말한다. 즉, 검색어가 개인정보를 직접 포함하는 경우와 다른 검색어나 검색결과와의 결합에 의해 개인정보가 노출될 가능성까지 고려하고 있다.

(나) 일반인의 경우

살아있는 일반인에 관한 정보로서 개인을 알아볼 수 있는 정보(해당 정보 만으로는 특정개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함)가 포함된 검색어를 의미한다. 여기서 “일반인”은 유명인에 해당되지 않는 모든 인물을 총칭한다.

일반인의 개인정보노출이 우려되는 검색어는 검색어 자체가 개인정보를 직접 포함한 경우와 다른 검색어 또는 검색결과와의 결합에 의해 개인정보를 노출할 가능성이 있는 경우를 모두 포함한다.

(3) 평가

(가) 전체 현황

개인정보 노출의 경우 비교적 그 기준이 명확하여 별 무리 없이 운영되고 있는 것으로 판단된다. 하지만 유명인과 일반인을 구분함에 있어서 네이버인물정보를 1차적인 판단기준으로 삼고 있는데, 이러한 인명정보는 일반적인 유명인의 범주를 넘어서서 보다 폭넓은 전문가를 수용하고 있는 만큼 그 자체가 유명인의 기준은 아니라고 하겠다.

유명인 중 “정무직 등 공인에 해당하는 자”와 그렇지 않은 자를 구분하고 있는 데 있어, 전자의 경우 그 예로 공무원, 국회의원, 국립대학 총장, 언론사, 총선 및 대선 입후보자 등에 제시되고 있으나 그 예시와 분류가 명확치 못하여 임의적으로 적용될 우려가 있다. “정무직 등 공인에 해당하는 자”의 경우 개인의 직분, 개인이 속한 기관의 성격과 기관 내에서의 위치를 동시에 고려하여 예측가능한 조합을 제시할 필요가 있다.

“정무직 등 공인에 해당하지 않는 자”의 경우 연예인/스포츠스타 등이 그 대상이 되는데, 여기에 해당하는 유명인의 경우 대중의 관심이나 주목을 받거나 영향력을 가진자를 의미하기에 범주를 보다 명확히 예시할 필요가 있다.

(나) 일반인/유명인 구분에 따른 제외처리 차이

유명인의 경우는 신분증/전화번호/주소와 관련된 검색어는 자체적으로 제외처리하고 있다. 그러나 유명인의 인터넷 주소(블로그, 미니홈피, 트위터 주소 등), 신상정보와 관련된 검색어 노출, 가족 및 연인 관계 노출 등은 당사자의 요청시 제외를 검토할 수 있는 것으로 운영규정은 설명하고 있다.

반면, 일반인은 보다 강한 보호조치를 취하고 있다. 일반인의 신분증번호/전화번호/주소, 일반인의 소속기관명, 일반인의 인터넷 주소정보, 단체나 집단의 명단, 일반인의 구체적인 신상정보 등을 자체 처리하여 삭제하도록 하고 있다.

이 같은 분할처리는 대상의 성격을 고려할 때 타당한 지침으로 평가된다. 그러나 일반인과 유명인을 구분하기 어려운 경우가 있다. 개인정보 침해를 이유로 2013년 상반기에 제외 처리된 검색어 가운데 아래와 같이 일반인으로 처리된 것은 해석상의 이견이 가능하다.

- 기업인 (회사 사장등) + 회사이름 : ([정몽진 + 대교그룹], [정몽국 + 한라그룹])
- 방송 출연을 지속적으로 하는 출연진 + 트위터 검색어 : ([홍진호], [차유람] : 더 지니어스(TVN)에 고정 패널로 출연)
- 가수 등 예명을 사용할 경우 : [낙타(가수) + 얼굴]
- 기타 : [아자르 볼보이 + 트위터]

(나) 실명이 아닌 다른 이유로 제외처리 된 검색어

검색어가 실명이 아니라는 이유로 제외처리 된 사례 중에 아래의 사례들은 특정 대학과 개인이름의 조합이라기보다는 유명인을 비유적으로 인용한 표현들로 판단된다. 특정 유명인의 이름을 사용한 비유적 조합은 담당자의 ‘인터넷문화’의 특징 중 하나로서 과도한 제한을 낳을 수 있다.

- [서울의대 성유리] (성유리에 대한 개인정보 침해와 무관함)
- [서울법대 전지현] (전지현에 대한 개인정보 침해와 무관함)
- [볼보이 트위터] (아자르라는 유명 축구선수를 의미하지만, 이 자체로는 일반어 + 트위터의 조합으로 개인정보 유출로 보기 어려움)
- [국정원 여직원 사진] (사진 자체가 개인의 신상을 파악하기 어렵게 되어 있어서 개인정보 침해로 보기 어려움)

(다) 전화번호가 노출된 검색어

전화번호의 노출이지만, 그 자체가 이용자에게 편익을 제공하거나 또는 이용자 보호에 필요하다고 판단되는 경우는 노출시켜주는 것이 바람직하다. 특히, 이미 알려진 스미싱 번호는 전화번호는 연관검색어 자체가 스미싱 번호를 인지시켜주는 기능을 하므로 개인정보로 판단하여 제외하는 것은 적절치 않다.

또한 민간기업의 고객센터번호의 경우 다른 공익적인 이유의 전화번호노출임에도 개인정보 노출로 제외된 경우이다.

- 070-8984-8731 등 : 알려진 스미싱 번호

(라) 망자의 이름을 개인정보 유출을 이유로 제외한 경우

이미 사망한 사람의 이름을 개인정보 유출로 판단하여 제외한 경우가 있었다. 이는 담당자의 단순 실수로 보인다. ‘하지혜판사’의 경우는 실제 해당 인물의 판사가 존재하는 것이 아니라 살인사건의 피해자인 ‘하지혜 + 판사’의 조합에서 띄어쓰기 없이 형성된 것으로 판단된다. 이는 개인정보침해라기 보다는 검색 서비스의 품질적 관점에서 적절치 못한 연관검색어로 제외처리된 것으로 ‘오타’에 더 가깝다.

- [하지혜] : 그것이 알고 싶다 이후에 만들어진 검색어로 이미 살인사건에 의해 희생된 자의 개인정보

(마) 개인정보 유출이 아닌 명예훼손성이 강한 경우

유명인에 대한 명예훼손성 검색어가 개인정보로 분류된 사례가 있다.

- [○○○ 동거] + [○○○ ○○○ 동거]

(바) 오타 등으로 처리하였어야 하나, 개인정보 유출로 본 경우

검색어가 오타로 판단되나, 이를 개인정보로 분류하여 제외 처리한 경우가 있었다.

- [손허영]

- [변희제 트위터]

(4) 개선제안

개인정보 유출과 관련한 검색어 제외처리는 비교적 큰 문제없이 운영되는

것으로 판단된다.

개인정보가 유출되어 발생하는 피해는 매우 심각하므로 보다 적극적인 검색어 제외처리가 필요하다. 이를 위해서는 일반인과 유명인의 구분이 보다 명확해야 한다. 현재의 운영기준은 이 양자의 차이를 개념상으로 정의하고는 있으나 실제 개별 사안별로 이를 구분하여 처리하는 데에는 보다 명시적인 지침이 필요하다고 판단된다.

운영가이드는 유명인을 구분하는 절차의 하나로 네이버 인명사전을 1차적으로 검색토록하고 있으나 네이버인명사전의 자료수집범위 및 수집방법을 고려할 때 유명인의 기준을 제시하는 것은 아니다. 따라서 지속적인 검색어 모니터링 과정에서 발생하는 유명인 판단여부 기록을 데이터베이스화 해서 일관된 적용이 가능한 별도의 참조용 데이터베이스를 구축할 필요가 있다.

또한 현재 운영가이드에 따르면 유명인의 경우 신고에 의해 처리할 때와 네이버 자체기준에 따라 처리할 때의 방식과 기준이 차이가 있다. 유명인의 신분증/전화번호/주소 등은 당사자의 신고여부와 관계없이 제외처리하고 있으나, 유명인의 인터넷주소, 신상정보와 관련한 정보, 유명인의 가족관계 등은 신고시에만 제외하는 것으로 되어 있다. 개인의 민감정보를 어느수준에서 자체처리할 것인가가 불분명하므로 관련 법규에 대한 검토와 사례연구를 통해 운영기준을 재검토할 필요가 있다.

만약 일반인과 유명인의 구분이 모호한 경우는 예측 못할 피해를 고려하여 일반인기준에서 처리하는 것이 바람직하므로 이와 관련된 문구를 운영가이드에 삽입할 필요가 있다.

5) '기타' 사유

(1) 2013년 상반기 노출 제외 검색어 현황

2013년 상반기 동안 네이버의 자체 판단에 의해 자동완성/연관 검색어에서 제외된 기타 항목의 자동완성어는 총 11864개로 전체 제외 자동완성어의 4.2%에 해당하는 비중이다. 이와 함께 연관검색어는 같은 기간 855개가 네이버의 자체 판단에 의해 제외되었는데, 이는 전체 제외 연관검색어의 0.8%에 해당하는 것으로 다른 항목에 비해서는 매우 작은 비중으로 나타났다. 좀 더 자세히 살펴보기 위해 월별로 나타낸 제외건수는 다음과 같다.

<표 14> 기타 일반검수 제외건 통계
 기간 : 2013년 1월 1일 ~ 2013년 6월 31일

서비스	자동완성어	연관검색어
기타성	11,864	855

<표 15> 기타 일반 검수 월별 제외건 통계
 기간 : 2013년 1월 1일 ~ 2013년 6월 31일

기간	자동완성어	연관검색어
2013년 1월	2,633(22.2%)	226(26.4%)
2013년 2월	1,913(16.1%)	168(19.6%)
2013년 3월	3,143(26.5%)	106(12.4%)
2013년 4월	1,957(16.5%)	198(23.2%)
2013년 5월	1,250(10.5%)	127(14.9%)
2013년 6월	968(8.2%)	30(3.5%)
총합	11,864(100%)	855(100%)

(2) 운영기준

네이버에서 ‘자동완성어’ 및 ‘연관검색어’와 관련하여 설정한 기타 영역은 운영가이드에 따르면 ‘서비스의 질을 저하시키고 현저하게 이용자의 불편을 초래하는 검색어에 대한 처리’영역으로 정의된다. 기타 영역에서는 운영가이드에 제시된 세부기준에 따라 제외 처리를 하고 있는데, 세부기준 외에도 계속 변화하는 검색 이용 행태를 감안하여 상황에 따라 추가로 서비스의 질을 저하시키거나 이용자의 불편을 초래하는 검색어가 발견되는 경우 그 정도를 심사하여 관리하고 있다. ‘네이버 자동완성/연관검색어 운영가이드’ 중 ‘기타’ 영역에 해당하는 검색어 제외 판단기준을 요약하여 제시하면 다음과 같다.

a. 검색결과가 없는 검색어: 검색결과가 없는 검색어는 이용자의 불편을 초래하므로, 검색어가 발견되는 경우 시스템에서 임시로 노출 제외 되도록 지정.

b. 웹 페이지 URL 형태의 검색어: 웹 페이지 URL의 경우 페이지의 상태가 삭제 및 변질로 인해 서비스의 질을 저하시킬 가능성이 높으므로 제외 처리.

(단, 서비스 메인 주소에 해당하는 URL은 노출 처리함.)

c. 낚시성 검색어: 성인음란 또는 불법 다운로드 사이트로 이동하는 낚시

성 검색어가 발견되는 경우, 제외 처리([oo동 XX녀] 등).

d. 비정상적인 절차로 생성된 검색어: 상업적인 용도 및 이에 준하는 그 밖의 사유로 비정상적인 절차에 의해 생성되는 검색어가 발견되는 경우, 시스템에서 임시로 노출 제외 되도록 지정. 이 때 검색어별로 최근 1개월의 QC 합계를 기준으로 제외 기간을 1개월-6개월까지 차등 적용.

(3) 평가

(가) 일반

‘기타’ 영역에 해당하는 자동완성어 및 연관검색어는 그 특성상 특별히 외부의 영향으로 인한 제외처리가 이루어졌을 것으로 의심되는 검색어는 거의 없었다. 그리고 1차 검증보고서 제출이후 지속적인 운영가이드에 대한 보완과 신규 제정을 통해 적용 대상에 대한 세부기준의 마련이 이루어졌지만, 기타 영역의 성격 자체가 다소 모호한 의미를 띠고 있어서 적용에 있어서의 일관성이나 기준 적용의 적합성이 의심되는 사례는 존재했다고 판단된다.

(나) 검토 제외어에 대한 평가

① 운영기준상 제외처리가 되어야 할 사안임에도 노출되는 경우

‘google.com/accounts/recovery’의 경우 세부 기준상 서비스 자체가 아니라 개별 웹페이지로 분류되어 제외처리 되었다고 보여지는데 검증시점에서는 노출이 이루어지고 있었다. 검색어의 성격상 불법성이나 어뷰즈와 관련된 사안이 아니라는 점에서, 만일 개별 페이지가 아니라는 측면에서 제외처리가 되지 않아야 했다면 제외처리 리스트에 기록되어서는 아니 될 사항이고, 개별 페이지로 분류되어 제외처리가 이루어졌다면 노출이 이루어져서는 안되는 사안이라고 판단된다.

연관검색어에 있어서 [베이코리아즈 <http://www.baykoreans.net/movie>], [베이코리아즈 <http://www.baykoreans.net/drama>], [베이코리아즈바로가기 <http://www.baykoreans.net/movie>]는 제외 처리되고 있지만 [베이코리아즈바로가기 <http://www.baykoreans.net/>]의 경우에는 노출 처리가 되고 있다. 이에 대해 담당자에게 질의한 결과, 웹 페이지 URL의 경우 웹 페이지의 변질 또는 삭제로 인한 상태 변경으로 서비스의 질을 저하시킬 가능성이 높기

때문에 운영가이드에 따라 제외 처리하고 있다는 답변을 얻을 수 있었지만, 직접적으로 해당 관련 검색어의 노출 이유에 대해서는 파악할 수 없었다.

② 운영기준상 제외처리가 되지 않아야 할 사안임에도 제외처리된 경우

[트랜스포터 시리즈 다르시]의 경우 제외처리 리스트에는 있었지만 노출이 유지되고 있어, 영역상 ‘기타’ 보다는 저작권침해가 보다 적합하다고 판단되어 담당자에게 문의한 결과, 해당 검색어는 트랜스포터 시리즈의 출연 배우와 관련된 것으로 검색어 자체가 저작권침해와 관련되어 있다고 볼수 없는 키워드이고, 검색결과가 확인되는 키워드이기에 노출하고 있다는 의견을 나타내었다. 하지만 왜 최초 제외처리했는지에 대해서는 답변이 이루어지지 않았다.

[박찬호 홈런 동영상]의 경우 제외될 사유를 파악하기 어려웠는데, 담당자 문의 결과 오처리로 확인되어 노출로 상태를 변경 하게 되었다.

[www.botv.co.kr], [www.a1.kr5.kr] 의 경우 사이트 메인 URL이기에 ‘기타’ 영역에서의 제외처리가 적절치 않다고 판단되어 담당자에게 문의한 바, 제외 기준에 해당한다고 보기 어려운 사이트로 노출로 상태를 변경하였다는 답변을 얻었다.

③ 처리시기와 검증시기의 시간적 차이로 인한 경우

‘서봉수 서능욱’의 경우에는 ‘서능욱’의 오타로 예상되어 오타 영역에서 제외처리되는 것이 합당하지 않은지에 대해 서비스 담당자에게 문의한 바, 오타가 아닌 검색결과가 없는 경우에 해당되어 저품질을 이유로 제외처리를 했다는 회신을 받은 바 있다. 아울러 인물명의 경우에는 동명이인이 다수 존재할 가능성이 있으므로 자판 오입력이나 글자 깨짐으로 볼 수 없는 경우에는 오타로 처리하지 않는다는 부연설명도 이루어졌다. 하지만 노출중이라는 지적에 대해 임시 제외처리의 기간이 경과하여 다시 노출되었지만 여전히 검색결과가 존재하지 않아 다시 제외처리를 시행했다는 내용을 담당부서로부터 전달 받은 바 있다.

[우르닥닥 십닥구레], [터미틱진], [차노팔크], [짜사추사], [조전모투], [小泉希], [농계거미], [구타장면 대역쓴 아이돌]과 같은 검색어도 노출중이었으나 같은 이유로 다시 제외처리가 이루어졌다.

반면 [베라핏], [이병헌 난돌이다], [더블쌍웅], [오산어탕국수집], [범프리카 하이춤], [샤크암사건], [베즐리 블랙 스네이크] 등은 검수시점에서는 제외처리되었지만 검증시점에서는 검색결과가 존재하여 노출로 처리가 변경되었다는 답변을 들을 수 있었다.

[드미트리 리블로피에프]는 축구 구단의 구단주로 제외처리 리스트에 있지만 노출중인 상황인 바, 담당자에게 질의한 결과 처리 시점에서는 검색결과가 없는 검색어로 임시제외 되었었지만, 검증 시점에서는 검색결과가 확인되어 노출로 상태가 변경되었다는 응답을 받았다.

[김송 간증록] 또한 노출중이었는데, 검색결과는 존재하지 않았다. 아울러 [김송 간증]과 관련된 다수의 자동완성 검색어 또한 존재하고 있음을 검증시점에서 확인하였다. 이에 대해 담당자는 처리시 검색결과가 없어서 임시 제외조치 되었으나, 기간 만료로 재 노출되었고, 검색결과 재 확인 후, 검색결과가 존재하지 않아 다시 임시 제외 조치 하였다고 밝히며, 다수의 관련된 검색어는 검색결과가 존재하여 노출상태 유지 하고 있다는 응답을 받았다.

④ ‘기타’ 영역이 아닌 다른 영역에서 처리가 이루어져야 하는 경우

[고뚝口]의 경우 제외처리했다고 보고되었지만 검증시점에서는 노출중인 것으로 나타났는데, 담당자 문의 결과 검색결과가 없는 것으로 저품질 제외 조치했다고 했으나, 그보다는 ‘오타’를 사유로 조치되는 것이 보다 적절할 것이라는 의견을 제시하였고, 이러한 내용이 받아들여져 정정조치가 이루어졌다.

[www.ba877.com] 사이트는 사행성 게임 사이트로 서비스 메인 페이지로 볼 수 있기에 제외 처리 사유를 기타로 할 것이 아니라 불법성으로 제외하는 것이 적절할 것으로 판단되어 담당자 문의 후 수정 조치된 것을 확인하였다.

(4) 개선 제안

‘기타’ 영역의 특성상 고의에 의한 검색어 과잉 및 과소 처리가 이루어졌다고 보기는 어렵다고 판단된다. 아울러 2012년 검증보고서에서 제시했던 처리기준의 미비에 대해서도 상당부분 보완이 이루어져 과거대비 일관성 있고, 적실성 있는 차원에서의 검색어 처리가 나타나고 있다고 볼 수 있다.

하지만 현재 이루어지고 있는 실시간급상승검색어에 대한 운영가이드의

경우에는 좀 더 세밀한 차원에서의 검토가 필요하다고 보여진다. 즉, 현재 ‘서비스 품질 저해’ 영역과 ‘기타’영역이 모두 목차상에서는 존재하고 있는데, 내용에 있어서는 ‘서비스 품질 저해’ 영역의 가이드와 세부 기준은 존재하지만, ‘기타’영역에 대한 가이드와 세부 기준은 나타나고 있지 않다. 이는 두 가지 측면에서 이유를 생각해 볼 수 있는데, 첫째는 서비스 품질 저해 영역과 ‘기타’ 영역이 상호 중복됨으로써 하나의 영역에 대한 기준의 설정으로도 검수 및 운영에 있어서 큰 어려움이 없는 상황이라는 점이다. 두번째는 영역의 내용이나 적용 기준이 다름에도 불구하고 업무 착오상 ‘기타’ 영역에 대한 기준의 설정이 이루어지지 않았을 가능성이다.

해당 영역에서 제시하고 있는 운영가이드의 내용을 파악해 볼 때, 첫번째 이유가 보다 합리적이라고 판단되는데, 그렇다면 굳이 두 영역으로 분리하여 운영가이드에 제시하기 보다는 하나의 영역으로 병합하여 정리하는 것이 적절할 것이라고 판단된다. 또한 이는 자동완성어 및 연관검색어에 대한 운영가이드의 기준과의 내용상 일관성을 위해서도 필요한 조치라고 판단된다.

다음으로 ‘기타’ 영역과 관련하여 그동안 지속적으로 제기되었던 사항이 적용 영역의 적절성 혹은 적용 영역의 대체 가능성에 대한 부분이다. 다시 말해 저작권이나 불법성, 그리고 명예훼손과 연관된 사유가 중첩되어 나타나는 경우에는 ‘기타’ 영역보다는 해당 영역에 대한 우선적 적용이 보다 바람직할 것이라고 판단된다.

마지막으로 임시제외 처리된 검색어에 대한 지속적인 모니터링 부분이다. 금번 검증에서도 다수의 사례를 통해 나타난 것처럼 임시 제외된 검색어이지만 임시기간의 종료 후 다시 노출이 이루어지는 경우를 다수 볼 수 있었다. 해당 검색어의 제외 및 삭제 처리 이유가 지속되는 한 처리 결과는 지속성을 띄어야 하는 점에서 보다 세밀한 차원에서의 검색어 관리 및 운영이 이루어져야 할 것으로 판단된다. 이를 위해 서비스 운영자들에 대한 교육은 물론 재검수에 대한 기준을 내부적으로 설정 및 보완하여 검색어 처리의 안정성과 신뢰성을 보다 제고할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

6) 성인/음란

(1) 2013년 상반기 노출 제외 검색어 현황

네이버가 자체적으로 판단하여 자동완성/연관 검색어에서 제외하는 것 중 가장 많은 비율을 차지하는 것이 성인/음란 항목이다(자체 판단 제외 검색어

중 성인/음란 항목이 차지하는 비율은 자동완성검색어 41%, 연관검색어 15%). 2013년 상반기에 성인/음란을 이유로 자동완성/연관 검색어에서 제외된 검색어의 수는 아래와 같다.

<표 16> 성인/음란 일반검수 제외건 통계
기간 : 2013년 1월 1일 ~ 2013년 6월 31일

서비스	자동완성어	연관검색어
성인/음란성	117,493	15,940

<표 17> 성인/음란 일반 검수 월별 제외건 통계>
기간 : 2013년 1월 1일 ~ 2013년 6월 31일

기간	자동완성어	연관검색어
2013년 1월	4,255(3.6%)	2,236(14.0%)
2013년 2월	3,901(3.3%)	2,577(16.2%)
2013년 3월	29,691(25.3%)	2,204(13.8%)
2013년 4월	23,872(20.3%)	2,668(16.7%)
2013년 5월	29,984(25.5%)	3,912(24.5%)
2013년 6월	25,790(22.0%)	2,343(14.7%)
총합	117,493(100%)	15,940(100%)

(2) 운영기준

네이버 담당자는 다음과 같은 내부 운영기준에 따라 자동으로 생성되는 자동완성/연관 검색어 중 일부를 검수하여 제외한다. ‘자동완성/연관검색어 운영가이드’ 중 ‘성인·음란성’ 부분 검색어 제외 판단기준을 요약하여 제시하면 다음과 같다.

a. 성인·음란성 정보 및 콘텐츠

- 노모/섹스/야사/야동/누드/음란/알몸과 결합된 검색어
- 가슴/슴가/찌찌/유방/꼭지/치모/생리(대)와 결합된 검색어
- 성인/19/19금/망가/동인지/애니/야한과 결합된 검색어(섹시 제외)
- 엄빠/엄빠주의와 결합된 검색어(1차 검증보고서 이후 추가된 것)
- 도끼/베드신/정사신/정사장면와 결합된 검색어
- ~녀와 토렌트/마그넷/토도우와 결합된 검색어
- 여자이름명+팬티/속옷/브라/브라자/브래지어/겨드랑이

노출/겨털/엉덩이 결합

b. 성기명

c. 성인·음란성 사이트

d. 성인·음란성 용어 : 성행위 관련 검색어(자위 등, 다만 콘텐츠 제목은 예외), 정액 등/성기구/아동성애 등의 검색어

e. 음란성 콘텐츠 : AV/포르노/porno/BL/H와 결합된 검색어, AV/포르노 콘텐츠명, AV/포르노 배우명 (성인영화 제명은 제외)

f. 유흥업소 : 인형방, 키스방 등, 미성년 출입 불가

업소명+ 구인/구직/알바 결합 검색어 (정치인명+ 유흥업소명은 법무 검토)

g. 친인척 명칭 관련, 미성년자 음란성 검색어

h. 연예인 성행위 동영상 유포 이슈는 모니터링

i. 성인 배우명, 성인 영화명은 노출

(3) 평가

(가) 일반

성인/음란성을 이유로 하는 검색 제외어 판단의 특성 상 특별히 외부의 영향을 받아 검색 제외어에 해당될 수 있을 것으로 의심되는 검색어는 거의 없다. 다만, 운영기준을 잘못 적용하거나 자의적으로 적용하는 다수의 사례를 발견할 수 있었다.

특히 매월 제외되는 자동완성/연관검색어의 범주가 조금씩 다르기도 하다. 다수의 담당자가 관여하는 현실에서 일관성을 유지하기 어려운 것이 현실이나, 일관성 유지를 위해 더 상당한 노력을 할 필요가 있다는 점은 분명하다.

(나) 사회이슈와 관련된 검색어

검색어 자체는 음란/성인성으로 의심해 볼 수 있으나, 당시의 사회 이슈와 관련이 있거나 정보를 얻기 위한 검색어로 보이는 검색어가 제외되는 경우가 여러 건 발견되었다. 예를 들면, [강의석나체시위], [김태춘서진룸살롱], [아침법 토렌트], [남자가 느끼는 여자성적매력], [첫관계 준비], [생리중 관계후 통증] 등이 그것이다. 수십만건의 검색어를 검수하는 담당자가 그때그때 발생하는 사회이슈나 정보성 검색어를 구분해 내기 쉽지 않은 것은 충분히 이해되나, 그 오류를 줄일 수 있는 꾸준한 담당자 교육이 필요한 것도 부

정할 수는 없다.

한편, [보복성 누드], [성관계 거부 이혼사유], [야동금지검색어], [야동 때문에 벌금], [나이와 성생활관계] 등의 검색어는 당시의 사회 이슈 때문에 생성된 검색어로 보이고, [청소년 콘돔 구입]은 정보성 검색어로 보이나, 네이버 담당자는 위 검색어가 사회적 이슈 또는 정보성 검색어임에도 불구하고 청소년유해어로 지정되어 있는 [누드/성관계/야동/콘돔]의 단어 때문에 자동완성/연관 검색어로 노출될 수 없다고 답변하였다.

청소년유해어 지정의 취지는 이해되나, 단지 청소년 유해어로 지정된 단어가 검색어에 일부 포함되어 있다는 이유만으로 자동완성/연관 검색어로 노출될 수 없도록 하는 것은 일부 사회이슈에 대한 차별적 결과를 초래할 수 있으므로, 청소년 유해어가 일부 포함되어 있음에도 불구하고 네이버 담당자가 지정할 경우 노출되도록 할 수 있는 운영상, 기술상의 조치를 취할 필요가 있다고 본다. 네이버는 2012년 8월부터 청소년유해검색어라도 성인인증과 관계없이 뉴스를 검색결과에 노출하는 것으로 정책을 변경하였으나⁶⁾, 청소년유해어가 포함된 뉴스의 노출과 자동완성/연관검색어의 제외는 별개의 문제이다.

(다) 운영기준의 문제

[이름+노출] 검색어는 운영기준상 제외 대상이 아님에도 불구하고 1월부터 6월까지 꾸준히 노출에서 제외된 검색어가 나타났다. 운영 담당자에 대한 분명한 교육이 필요한 부분이다.

이러한 문제제기에 대해 네이버 담당자는 유명인의 자동완성/연관 검색어의 제외처리기준을 완화하는 KISO 정책결정 제17호에 따라 유명인 관련 부정적인 이슈나 루머 등을 ‘성형/노출/과거’와 관련된 것으로 보아 노출 제외 처리한 결과라고 답변하였다.

하지만, 앞에서 이미 지적했듯이, KISO 정책결정 제17호의 취지는 유명인과 관련된 검색어가 “공적이의 또는 공적 관심사와 관련이 없거나”, “일반 이용자의 알 권리보다 연관검색어 등 또는 해당 검색결과가 특정인의 사생활을 침해하거나 명예를 훼손하는 정도가 더 크다고 판단되는 경우”에 자동완성/연관 검색어에서 제외할 수 있다는 것이므로, 유명인의 이름과 ‘노출’이라는 단어가 결합되었다고 하여, 당연히 ‘부정적인 것’이고 ‘공적 관심사가 아니며’ ‘사생활 침해 또는 명예훼손의 정도가 크다’고 할 수는 없으므로, 일

6) http://naver_diary.blog.me/150145507729

반적인 기준으로 유명한 이름과 ‘노출’ 결합어를 제외하는 운영기준을 설정하는 것은 타당하지 않다.

음란/성인 항목의 운영기준에서 [이름+누드], [이름+알몸]은 성인 콘텐츠와 직접 관련이 있다고 하기 어려운 반면 정규의 콘텐츠에 접근할 수 있는 기회를 제거하는 부정적인 효과가 있으므로, 이를 운영기준에서 삭제하는 것을 검토할 필요가 있으며, 나아가 [이름+배드신], [영화명+배드신]도 영상물등급위원회의 심의를 거치거나 이미 일정한 검증을 거쳐 공개된 콘텐츠에 대한 것이므로, 굳이 이것을 자동완성/연관 검색어에서 제외할 필요가 있을지 의문이므로, 운영기준에서 삭제하는 것을 적극 검토할 필요가 있다.

(라) 일반적인 판단 오류

마지막으로 [누드모델연봉], [누드크로키알바], [누드모델급여] 등과 같이 운영기준에 의하더라도 노출 제외 대상이 아닌 검색어가 단순히 ‘누드’ 등의 단어가 포함되어 있다는 이유로 노출 제외된 검색어가 매월 조금씩 발견되었다. 매월 수십만건의 검색어를 살펴보고 일부 문제되는 검색어를 제외하는 작업의 특성상 이런 오류의 발생을 원천적으로 막을 방법은 없으나, 오류 발생을 낮추기 위한 노력이 필요하다는 지적을 하지 않을 수는 없다.

(3) 개선제안

운영 담당자에 대한 꾸준한 교육 필요하며, 청소년 유해어가 검색어에 일부 포함된 경우, 운영자의 판단에 의해 자동완성/연관 검색어로 노출할 수 있는 운영상, 기술상의 수단을 마련할 필요가 있다. 또한 운영기준 중 이름과 [누드/알몸/배드신]이 결합된 검색어를 제외하는 항목을 삭제하는 것을 적극 검토할 필요가 있다.

7) 저작권침해

(1) 2013년 상반기 노출 제외 검색어 현황

<표 18> 저작권침해 일반검수 제외건 통계
기간 : 2013년 1월 1일 ~ 2013년 6월 31일

서비스	자동완성어	연관검색어
저작권 침해	81,390	66,893

<표 19> 저작권침해 일반 검수 월별 제외건 통계
기간 : 2013년 1월 1일 ~ 2013년 6월 31일

기간	자동완성어	연관검색어
2013년 1월	12,288(15.1%)	9,073(13.6%)
2013년 2월	12,286(15.1%)	9,897(14.8%)
2013년 3월	17,553(21.6%)	12,381(18.5%)
2013년 4월	11,951(14.7%)	10,507(15.7%)
2013년 5월	14,025(17.2%)	12,702(19.0%)
2013년 6월	13,287(16.3%)	12,333(18.4%)
총합	81,390(100%)	66,893(100%)

(2) 운영기준

네이버 담당자는 다음과 같은 내부 운영가이드에 따라 자동으로 생성되는 자동완성/연관 검색어 중 일부를 검수하여 제외한다. ‘네이버 자동완성/연관 검색어 운영가이드’ 중 ‘성인·음란성’ 부분 검색어 제외 판단기준을 요약하여 제시하면 다음과 같다.

a. 콘텐츠 불법 공유

- 작품명+ 자막/smi⁷⁾
- 작품명+ 토렌트/마그넷/자석/좌표/토도우
- 작품명+ 자동재생/반복재생/무한반복/무한재생/무한듣기/첨부파일
- 작품명+ 음악파일 확장자 mp3,ogg,wav,mr
- 소셜명+ 텍스트/txt/스캔본/스캔

b. 게임, 소프트웨어, 인터넷서비스 불법 공유

- 게임명+ 다운/다운로드/토렌트/마그넷/좌표
- 게임명+ 계정/복사/공개아이디/공개/공개캐릭터
- 크랙/필터/패치/핵/버그/롬파일/에물/해킹/apk/통과일 단어와 결합어

7) 1차 검증시 ‘작품명+다운/다운로드’를 제외한다는 기준은 2차 검증시 합법 다운로드 작품이 증가한 현실을 반영하여 노출로 변경되었다. 다만, ‘인물명+다운/다운로드’를 제외하는 기준은 유지하고 있다.

운영기준 상 노출제외 처리의 대상이 아닌 [3초후에뺏터지는사진], [아빠 어디가 1회 유튜브](1월) 등이 검색어가 노출 제외 처리로 분류되는 등의 오류가 발견되었으나, 다른 항목에 비하여 상대적으로 오류 건수가 많지 않았다.

(4) 개선제안

다른 분야와 마찬가지로 운영담당자에 대한 꾸준한 교육이 여전히 필요하며, 운영기준 중 ‘루팅, 탈옥, 패치’ 결합어에 대한 부분을 재검토할 필요가 있다.

VII. 결론 및 제언

1. 검증결과요약

지금까지 진행한 2013년도 상반기 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어에 대한 검증내용을 요약, 정리하면 다음과 같다.

먼저 네이버는 2012년도 검증보고서에서 제시했던 검증위원회의 개선제안에 대해 먼저 실시간급상승검색어의 제외 절차에 있어서 검수부터 노출까지의 시간을 10분으로 하고, 권리침해를 이유로 노출제외할 때는 3인 이상의 책임자급(메인운영실장, 정책커뮤니케이션실장, 준법경영지원그룹장) 판단에 따르도록 한다는 사항과 노출제외된 검색어에 대해서는 같은 책임자급이 매달 조치의 적정성을 사후검증하도록 하는 내용을 반영하였다⁸⁾. 아울러 자동완성/연관검색어 제외 절차에 있어서도 가급적 권리침해신고에 의해 처리할 것을 권고한 바, 연예인 손호영 관련 검색어를 제외하고는 침해신고에 따른 처리 원칙을 준수한 것으로 나타났다.

검색어 제외 기준의 경우 1차 검증보고서 이후 대폭 수정이 이루어졌다. 먼저 과거 실시간급상승검색어 운영기준과 자동완성/연관검색어 운영기준이 분명하게 분리되어 있지 않았으나, 이것이 분명하게 분리되었으며, 통일되어 있지 않았던 분류기준도 개인정보, 명예훼손, 성인·음란성, 불법·범죄 등으로 통일되었다. 다만, 실시간급상승검색어 운영기준에는 ‘상업적·의도적 악용’, ‘서비스 품질 저해’ 기준이 특유 사유로 포함되어 있으며, 자동완성/연관검색어

8) 다만 네이버가 실시간급상승검색어 노출제외절차를 실제로 이 기준에 따라 운영하고 있는지 여부를 이번 검증 때는 확인하지 못하였으므로, 2013년 하반기 검증위원회에서 확인할 필요가 있다.

어 운영기준에는 유명인 개인정보와 일반인 개인정보를 구분하고, 저작권 침해, 반사회성과 욕설·비속어라는 기준이 별도 항목으로 포함되어 있는데, 이는 성격이 다른 두 서비스의 특성에 따른 것으로 타당한 기준으로 판단된다.

실제 제외어에 대한 검증 결과, 먼저 실시간급상승검색어의 경우 전반적으로 운영기준에 맞춰 처리가 이루어지고 있는 것으로 판단되나, 검색어 제외시점과 검증시점의 물리적 차이로 인해 내용에 대한 적절성의 판단은 제한적으로 이루어질 수밖에 없었다.

자동완성/연관검색어의 영역에서는 소수의 사례를 제외하고는 적절한 처리 및 제외가 이루어진 것으로 판단된다. 다만, 처리 기준의 적용에 있어서 보다 적절한 항목기준에서의 처리가 바람직하다는 의견(예를 들어 일부 제외어의 경우 불법·범죄성 보다는 명예훼손의 사유가 적절하다는 등)과 운영기준을 너무 기계적으로 적용하는 경우에는 이용자들의 사회적 이슈에 대한 접근이 과도하게 제한될 수 있다는 의견이 제시되었다. 그리고 처리의 기준 적용에 있어서 일관성이 부족한 소수의 검색어에 대해서는 담당부서에 해당 내용 전달 후, 같은 기준 및 항목으로의 수정처리된 내용을 전달 받을 수 있었다.

마지막으로 임시제외처리된 검색어이지만 임시기간의 종료 후 다시 노출이 이루어지는 경우를 다수 볼 수 있었다. 검색어의 방대함으로 인한 모니터링의 어려움은 충분히 이해가 가는 부분이지만, 시간의 경과에 따라 처리 내용의 일관성이 저해되는 사항이 발생하지 않도록 재검수 및 재확인의 노력이 아울러 제고되어야 한다.

종합적으로 볼 때 1차 검증 때와 마찬가지로, 외압에 의한 부당한 제외어의 선택 또는 실시간급상승검색어나 자동완성/연관검색어의 조작이 있었는지 여부에 관한 확인 작업은 모든 로그기록을 확인해야 하는 방대한 작업인데다, 네이버의 로그기록을 모두 분석하더라도 과연 ‘외압’ 또는 ‘조작’의 근거를 확정 및 단정할 수 없다는 점에서 점검에 한계가 있을 수밖에 없다. 따라서, 검증위원회는 이러한 한계와 회사가 제공한 자료에 의존할 수밖에 없다는 한계를 극복할 수 있는 방안을 강구할 필요가 있다.

그럼에도 불구하고, 네이버의 운영에 있어서 노출제외로 처리된 모든 검색제외어를 일일이 살펴보고, 그 타당성을 점검하였다는 점, 이후에도 이러한 검증이 계속 될 것이며, 따라서 회사의 담당자는 검색제외어 처리를 조금 더 신중하게 할 것으로 기대된다는 점에서 이 검증보고서의 의의를 찾을 수 있을 것이다.

2. 검증위원회 권고안

1) 검색어 처리시점과 검증시점 차이로 인한 문제의 해결

먼저 검색어 처리시점과 검증시점의 차이로 인한 구조적 문제를 해결하기 위해 두 가지 사항을 제안하였다.

첫째는 실시간급상승검색어에 대한 처리과정과 제공된 데이터의 진실성을 담보하기 위해 네이버를 직접 방문하여 실시간 급상승 검색어 처리 과정을 직접 살펴보고 전반적인 시스템을 검토하는 과정의 필요이다.

두번째는 자동완성/연관검색어도 포함되는 내용으로 제외 사유 발생시 검색결과에 대한 증거자료(스냅샷 등)를 남김으로써 사후 효과적인 검증이 이뤄지도록 하는 방안이다. 다만 그 분량이 방대할 것이므로 이에 대한 업무 과부하를 줄이면서도 사후 검증을 위한 증거 자료를 확보하는 구체적인 방법에 대해서는 향후 네이버와 검증 위원회의 협의가 필요하다.

2) 운영기준의 기계적 적용으로 인한 문제를 보완할 수 있는 방안 강구

운영기준을 기계적으로 적용하여 단순히 특정 단어가 포함되어 있다는 이유만으로 특정 검색어가 노출에서 제외됨으로써 이용자들의 사회적 이슈에 대한 접근이 과도하게 제한되는 경우가 많았다. 예를 들어 [불특정인 성명 + 범죄명/범죄행위/범죄수단]의 경우 사건 관련 기사가 대부분인 것으로 나타나고 있기에, 이러한 검색어의 조합에 대해서는 노출처리가 타당하다고 판단된다.

대상 검색어가 방대하다는 점에 비추어 보완방안이 마땅하지는 않으나, 운영가이드에 제시된 예시사례에 상황맥락 또는 사회적 맥락을 함께 제시하는 방안을 생각해 볼 수 있다. 향후 운영가이드에 대한 세심한 검토가 지속적으로 이루어져야 할 것이며, 지속적인 교육을 통한 사후 교정도 꾸준히 필요할 것으로 판단된다.

3) 제외처리된 검색어에 대한 모니터링

제외 처리된 검색어에 대한 지속적인 모니터링이 필요하다고 판단된다. 이 부분은 현재도 이루어지고 있는 부분이지만, 임시제외기간의 종료 후 처리가 이루어져야 하는 사항임에도 불구하고 다시 노출이 이루어지는 경우를

다수 볼 수 있었으며, 반대로 노출 제외 기간 만료 이후 제외 사유가 소멸하였다면 다시 해당 검색어를 다시 노출할 수도 있을 것이다.

4) 유명한 판단기준의 정비

실시간급상승검색어뿐만 아니라 자동완성/연관검색어 영역 등 모든 검색어 검수 단계에서 유명인에 관련된 검색어는 일반인과 다른 기준에 따라 그 제외 여부를 결정하고 있으므로, 유명인 여부는 무척 중요한 판단 요소이나, 유명인의 개념을 정의하고 있을 뿐이어서 개별 사안에서 판단하기는 쉽지 않다.

운영가이드는 유명인의 판단기준으로 네이버 인명사전을 1차 기준으로 제시하고 있으나, 네이버인명사전의 자료수집범위 및 수집방법을 고려할 때 유명인의 기준을 제시하는 것은 아니다. 따라서 유명인 판단기준을 보다 구체적으로 정비하고, 지속적인 검색어 모니터링 과정에서 발생하는 유명인 판단 여부 기록을 데이터베이스화 해서 일관된 적용이 가능한 별도의 참조용 데이터베이스를 구축하는 등 유명인 판단방법을 구체화할 필요가 있다.

5) 고객센터에서 검색어 서비스 안내방식의 개선

네이버는 연관검색어 검색 창에 [신고]란을 두어서 관련된 사안을 ‘네이버 고객센터의 검색어서비스’ 안내하도록 링크를 걸고 있다. ‘검색어 서비스’에서 [도움말, 문의하기] 섹션에서 실시간 급상승어, 연관검색어, 자동완성어 등을 안내하고 있다. 그러나 이용자의 신고 편의를 위해 서비스 구조를 개편할 필요가 있다.

(가) 신고센터

신고센터는 1) 서비스장애/오류신고, 2) 개인정보 도용신고, 3) 유해 게시물 신고, 4) 권리침해 게시물신고로 구분된다. 메뉴상으로 보면, 게시물에 대한 권리침해신고로 이해되게 구성되어 있다.

권리침해 게시물 신고에서 연관검색어 신고 및 자동완성어 신고가 있지만, 연관검색어 및 자동완성검색어 등은 게시물과 관련되어 있지만 그 자체가 게시물이 아닌 관계로 독립된 메뉴로 구성하는 것이 이용자에게 보다 직

관적인 이해를 가져다준다.

(나) 고객 센터 내 검색어서비스 세분류

<그림 2> 'NAVER' 고객센터 내 신고센터 화면



‘NAVER’ 고객센터에 있는 메뉴 가운데 ‘이용문의’는 명칭상으로도 볼 때 검색어에 대한 이용을 의미하는 것인지 아니면 이용상의 불편을 신고하는지가 불분명하다.

불만처리를 위한 문의로 보이므로, ‘피해구제 신고’ 등 그 성격을 보다 명확하게 제시할 필요가 있다. 뿐만 아니라 신고자에게 자신의 신고행동 이후에 진행되는 후속적인 처리 프로세스가 인지될 수 있도록 해야 한다. 해당메뉴와 직접 연결되는 처리정보를 제공하는 것이 필요하다.

또한 연관검색어 등에 대한 이용자 가이드라인을 보다 상세히 제공할 필요가 있다.

<그림 3> 'NAVER' 고객센터 문의내용 작성 화면

후기

검증 위원회가 네이버의 제외 검색어에 대한 검증을 시작하게 된 배경은 지난 수년 간 사회적으로 문제가 되었던 네이버의 검색어 조작 의혹에 대한 네이버의 대응에 해당한다. 과거, [정우택 성상납], [MB탄핵], [촛불집회], [신정아 성추행 논란 C의원] 등에 대한 실시간급상승검색어가 제외된 것을 발견한 네티즌들이 이에 대한 문제점을 제기하였다. 이후 이러한 의혹이 사회전반으로 확산되어 가면서 네이버 측이 KISO를 통해 검색어 검증을 받겠다는 결정을 하게 된 것이다. 검증 위원회는 지난 2012년 1차년도 검증 결과를 발표하였으며 네이버의 검색어 제외가 가이드라인에 의해 잘 운영되는 편이며 인위적 조작의 흔적은 발견되지 않았음을 보고했다.

그러나 이러한 검증위원회의 발표에도 불구하고 아직까지 네이버에 대한 국민의 의혹이 모두 해결되지는 않고 있다. 이에 대해서는 여러 가지가 이유가 있겠지만 이와 관련한 대국민 커뮤니케이션 방법에서 몇 가지 문제점을 발견할 수 있다. 많은 국민들은 실시간급상승검색어 같은 검색어들에 대해

네이버가 전혀 손을 대지 않을 것이라는 기대를 하고 있다. 그러나 실상은 매월 수천 혹은 몇 만개의 검색어들이 제외되고 있다. 다만 이러한 제외 과정이 지정된 운영가이드에 의해 이루어지고 있다. 이에 따라 네이버는 검색어 조작 의혹이 불거질 때마다 그러한 조작은 있을 수 없다고 항변하고 있다. 즉 지정된 가이드라인에 의해 ‘일부’ 검색어가 제외될 뿐이라는 답변을 하고 있는 것이다.

지난 2012년 6월, 네이버의 검색어 조작 의혹이 확산되던 시기에 김상헌 네이버 대표는 직접 해명 글을 올리기도 했다. 당시 김 대표는 "누구나 자유롭게 이용할 수 있는 정보 플랫폼인 네이버가 '당파성'을 갖고 운영된다는 주장은 그 서비스를 믿을 수 없다는 말과 같기 때문에 그냥 넘어갈 수 없다. 국민 대다수가 이용하는 정보 검색 플랫폼이 정치적 영향을 받아 좌우된다는 것은 상상할 수 없다. 네이버 서비스를 기획하거나 운영하는데 있어 특정한 정치적 입장이나 다른 기준에 의해 그 내용을 조작하는 일은 결코 없다. CEO로서 책임지고 말씀드린다"고 설명했다.

김 대표의 발언은 네이버가 비록 일부 검색어들을 제외하고 있지만 이는 지정된 가이드라인에 의해 이루어질 뿐이며 이 과정에서 정치적 시각이나 다른 기준이 적용되지는 않는다는 것을 의미한다. 실제로 네이버는 유사한 사례가 발생할 때마다 “검색어 운영 기준에 따라 정당한 사유로 명예훼손 관련 삭제 요청이 있을 경우 예외적으로 제외 조치를 한다”는 식의 해명을 해왔다. 이는 대부분의 경우 검색어에 어떠한 조치를 하지는 않지만 필요하다고 판단될 때에는 ‘예외적’으로 제외조치를 한다는 것을 의미한다.

그러나 일반인의 시각에서 네이버의 이러한 해명은 네이버가 검색어에 대해 대부분 아무런 조치를 취하지는 않지만 ‘극소수’의 경우에만 일부 검색어를 제외하는 것으로 이해하기 쉽다. 하지만 실제로는 매월 수 만 개 이상의 단어들이 검색어에서 제외되고 있는 것이 현실이다. 이러한 사실에 대해 일반인이 알게 된다면 그 자체가 곧 ‘조작’에 해당한다고 이해할 것이다. 하지만 네이버 입장에서의 ‘조작’이란 정해진 가이드라인을 따르지 않는, 특정인의 (경제적·정치적) 이익을 반영하는 검색어 제외를 의미한다. 즉 네이버와 일반인이 사용하는 ‘조작’이란 단어의 의미가 서로 다르다는 사실이 문제가 되는 것이다.

네이버의 검색어 제외 과정에 대해 잘 알고 있는 경우 2012년에 있었던 새누리당 정우택 최고위원과 관련한 연관검색어 삭제조치는 당연한 과정의 하나로 받아들였을 것이다. 그러나 (막연히) 네이버가 아무런 검색어 ‘조작’을 하지 않을 것이라는 기대를 하고 있는 일반인들은 특정 정치인에 대한

검색어가 사라진 것을 당연히 ‘조작’이라고 인식하게 된다. 네이버가 흔히 주장하는 “인위적 조정, 개입 없다”는 설명과 달리 일반인은 특정 검색어를 제외하는 그 자체를 ‘인위적인 개입’으로 보는 것이다.

따라서 네이버는 국민들에게 ‘인위적인 개입’이 없다는 막연한 주장을 되풀이 할 것이 아니라 인위적인 조정을 하되 그 과정에서 특정인의 이익을 반영하지 않는다는 설명을 할 필요가 있다. 또한 구체적인 제외 검색어 통계 등을 적극적으로 알리고 적지 않은 수의 단어들이 검색어에서 여러 가지 이유로 제외되고 있음을 밝히는 것이 낫다고 본다. 이와 함께 일반인들이 검색어 제외를 신청할 수 있는 방법을 홍보하는 등의 방안도 고려해 볼 필요가 있다. 적합한 절차를 거쳐 검색어를 제외하는 방안이 존재한다는 사실을 인식하게 될 때에 검색어 ‘조작’에 대한 거부감 역시 사라질 수 있기 때문이다.