

‘네이버’ 실시간급상승검색어 등에 대한  
검증보고서(IV)

2015. 3. 25.

(사)한국인터넷자율정책기구 검증위원회

## 목 차

I. 경과	1
1. 1차 검증(2012년 하반기)	1
2. 2차 검증(2013년 상반기)	1
3. 3차 검증(2013년 하반기)	2
II. 2014년 검색제외어에 대한 검증 개요	4
1. 4차 검증의 목표	4
2. 검증의 범위	4
3. 2014년 상반기 검색제외어 현황	4
4. 2014년 하반기 검색제외어 현황	6
5. 검증기준	7
6. 검증을 위해 제공된 자료	7
III. 2014년 실시간급상승검색어에 대한 검토	8
1. 상반기 노출 제외 실시간급상승검색어	8
2. 하반기 노출 제외 실시간급상승검색어	14
IV. 2014년 연관/자동완성 검색어에 대한 검토	18
1. 상반기 신고에 의해 제외된 연관/자동완성검색어	18
2. 하반기 신고에 의해 제외된 연관/자동완성검색어	25
3. 상반기 자체 판단에 의해 제외된 연관/자동완성검색어	31
4. 하반기 자체 판단에 의해 제외된 연관/자동완성검색어	36
V. 결론	40
1. 검증결과요약 및 제언	40
2. 업무의 종료	41
3. 마치며	41

## 표 목차

<표 1> 상반기 실시간급상승검색어 전체 제외어 건수 .....	4
<표 2> 상반기 검토 연관검색어 / 자동완성검색어 배제 건수 .....	5
<표 3> 하반기 실시간급상승검색어 전체 제외어 건수 .....	6
<표 4> 하반기 검토 연관검색어 / 자동완성검색어 배제 건수 .....	6
<표 5> 상반기 실시간급상승검색어 전체 제외어 건수 .....	8
<표 6> 실시간급상승검색어 월 별 제외어 건수 .....	9
<표 7> 하반기 실시간급상승검색어 전체 제외어 건수 .....	14
<표 8> 실시간급상승검색어 월 별 제외어 건수 .....	15
<표 9> 연관/자동완성검색어 CS처리 통계 .....	18
<표 10> 상반기 자동완성검색어 CS처리 월별 통계 .....	18
<표 11> 상반기 연관검색어 CS처리 월별 통계 .....	19
<표 12> 상반기 연관/자동완성검색어 CS 제외사유 .....	20
<표 13> 연관/자동완성검색어 CS처리 통계 .....	24
<표 14> 하반기 자동완성검색어 CS처리 월별 통계 .....	24
<표 15> 하반기 연관검색어 CS처리 월별 통계 .....	25
<표 16> 하반기 연관/자동완성검색어 CS 제외사유 .....	25
<표 17> 상반기 자체 판단에 의해 제외된 연관/자동완성검색어 통계 .....	31
<표 18> 하반기 자체 판단에 의해 제외된 연관/자동완성검색어 통계 .....	36

## I. 경과

### 1. 1차 검증(2012년 하반기)

네이버 주식회사(이하 ‘네이버’)가 운영하는 포털사이트 ‘NAVER’(이하 ‘NAVER’)의 실시간급상승검색어, 자동완성검색어, 연관검색어 등을 그 운영자가 자의적으로 편집한다는 의혹이 제기되어 왔다. 이에 네이버는 실시간급상승검색어 등의 노출에서 제외되는 검색어에 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 2012년 9월 24일부터 활동을 개시하여 실시간급상승검색어 등의 제외절차와 그 세부 운영정책 및 2012년 9월의 실시간급상승검색어 노출에서 제외된 검색어, 자동완성/연관검색어 노출에서 제외된 검색어를 네이버로부터 제출받아 이를 점검한 후, 2013년 1월 10일 첫 번째 검증보고서를 공개하였다<sup>1)</sup>(이하 ‘1차 검증’). 검증위원회는 1차 검증보고서에서 네이버가 의도적으로 NAVER 검색어 노출에서 제외하거나 노출 여부를 조작한 흔적을 발견하지 못했으나, 제외어 선별 및 판단 절차의 객관성과 투명성을 높이는 방향으로 운영상의 문제를 개선하고 세부 운영기준을 정비하라는 내용의 개선사항을 권고하였다.

### 2. 2차 검증(2013년 상반기)

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

KISO 정책위원회는 1차 검증 당시와 같이 외부 전문가의 1회적 참여만으로는 검증 결과의 객관성, 공정성을 담보하기 어렵다고 보고, 검증위원회에 외부 위원으로 중앙대 이재신 교수(신문방송학과), 김상순 변호사(이화여대 법학전문대학원 겸임교수) 등 2명을 추가로 위촉하였다. 이에 2차 검증위원회는 기존의 정책위원 4인[김기중 변호사(소위원장), 배영 교수(숭실대 정보

1) 모든 검증보고서는 '<http://www.kiso.or.kr/부설기구/검증위원회>'에서 확인할 수 있다.

사회학과), 정경오 변호사(정보통신정책연구원), 황용석 교수(건국대 언론정보대학원)]과 위 2명의 위원 등 6명으로 구성되어, 2013년 2월부터 2013년 8월까지 활동하였다.

2차 검증위원회는 2013년도 상반기(1월부터 6월까지)의 노출에서 제외된 검색어를 전수조사하고, 1차 검증보고서의 제안이 제대로 이행되었는지를 점검하는 것을 주요 업무로 하였다. 검증위원회는 1차 검증 때 권리침해신고에 의해 노출에서 제외 처리한 검색어만을 조사하고 네이버가 자체적으로 판단하여 노출에서 제외 처리한 검색어를 살펴보지는 못했으나, 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 하여, 2013년 9월 그 결과를 2차 검증보고서로 공개하였다.

검증위원회는 2차 검증보고서에서 노출 제외 검색어를 전수 조사하였으나 조작이나 의도적 개입의 흔적을 찾지 못했다고 보고하였고, 네이버가 1차 검증보고서의 제안을 충실히 이행하였다고 밝혔다. 다만, 검색어 처리 시점과 검증시점 차이로 인한 문제의 해결, 운영기준의 기계적 적용으로 인한 문제를 보완할 수 있는 방안 강구, 유명한 판단기준의 정비 등의 개선사항을 제안하였다.

### 3. 3차 검증(2013년 하반기)

검증위원회는 3차 검증을 통해, 기존과 같은 검색어 검증 이외에도, 실사를 통한 서비스 처리 적정성 평가 및 기술적 차원에서의 검증을 시도하였다.

이러한 작업을 추가로 진행하기 위해 기존 6명의 위원 외에 검색 기술과 데이터 분석 전문가로 카이스트의 차미영 교수를 위원으로 추가 위촉하였고, 차미영 교수가 중심이 되어 ‘기술적 측면에서의 검증’을 수행하였다. 또한 네이버를 직접 방문하여 실시간 급상승 검색어 처리 과정을 살펴보고 관계자 인터뷰를 진행하였으며, 연관·자동완성어 처리 과정 역시 살펴보고 인터뷰를 진행하였다.

기존 2차 검증에서 수행한 2013년 7월부터 2013년 11월까지의 실시간 급상승 검색어 배제어(1,462건) 및 연관/자동완성 검색어 배제어 전수(268,236건)를 조사하여 적절성을 평가함과 동시에, 그동안 검증위원회가 지적한 내부 규정 등에 대해 어떠한 방식으로 검토가 이루어졌는지를 평가하는 내용을 추가하여 네이버의 규정이 적절히 개정되었는지를 추가적으로 살

펴보았다.

3차 검증위원회는 2013년 9월부터 2014년 1월까지 활동을 하고, 2014년 3월 세 번째 검증보고서를 발표하였다.

검증위원회는 3차 검증보고서에서 NAVER 검색어 검수 현장을 실사하고 실무자 및 책임자를 인터뷰하였는데, 이 과정에서 검색어 제외에 관하여 특별한 이상이 있는 것을 발견하지 못하였으며, 현장에서 직접 출력한 검색 제외어 목록과 기존에 네이버로부터 제출받은 제외어 목록을 비교한 결과 차이가 없음을 확인하였고, 데이터 분석 전문가의 도움을 받아 기술적 측면에서 검증을 시도하여 알고리즘의 수리 구조 등에 대한 검증을 하였으나, 여기에서 조작이 우려되는 요소는 발견하지 못했음을 보고하였다.

검증위원회는 3차 검증에서 다양한 시도를 하여 출범 당시 제기되었던 문제를 확인하고자 하였으며, 이러한 시도는 민간 기업의 자발적인 선택에 의한 ‘외부’기관 검증 절차에서 할 수 있는 최대한의 노력으로 보이며, 검증위원회는 할 수 있는 최대한의 조치를 한 것으로 판단하였다. 따라서 검증위원회는 지금과 같은 엄격한 검증절차를 계속할 필요는 없다고 판단하고, 앞으로 1년 이내의 기간 동안 검색 제외어 목록을 전수조사하는 정도의 일상적인 업무를 중심으로 하여 위원회를 운영하고, 보고서 발간 주기도 줄일 계획을 밝혔다.

## II. 2014년 검색 제외어에 대한 검증 개요

### 1. 4차 검증의 목표

3차까지의 검증을 통해 위원회는 네이버가 제공하는 자료에 신빙성이 있으며, 처리 절차와 방식 역시 그간의 검증 작업을 통해 신뢰할 만한 수준이라는 점을 확인했다. 이에 제4차 검증에서는 그 중요성이 상대적으로 큰 실시간급상승검색어에 대해서는 2014년 노출제외 검색어 전부를, 비교적 양이 많고, 다양한 검색어가 존재하는 연관/자동완성검색어의 경우에는 상반기 2개월 및 하반기 2개월의 자료를 요청하여 이를 분석하기로 하였다.

어떠한 달의 자료를 요청할 것인가에 대해서는 위원회 내부에서 결정하되, 사회적 이슈를 고려하여 정하기로 하였다. 이에 따라 상반기에는 ‘세월호 침몰사건’, ‘22사단 총기 난사사건’ 이 있었던 4월 16일부터 6월 25일까지의 자료를 수령하였다.

### 2. 검증의 범위

네이버가 제공하는 서비스 중 실시간급상승검색어와 자동완성/연관검색어(이하 ‘검증대상 검색어’ 또는 ‘검증대상 검색어 서비스’)를 검증의 대상으로 한다.

앞서 설명한 것과 마찬가지로, 실시간 급상승 검색어의 경우 모든 검색 제외어에 대한 전수조사를 실시하며, 연관 자동완성 검색어의 경우 상·하반기 각각 2개월간의 자료를 제공받아 이를 분석한다. 이를 위해 연관/자동완성 검색어의 자료를 요청한 기간은 다음과 같다.

상반기 : 2014년 4월 16일 ~ 2014년 6월 25일

하반기 : 2014년 9월 1일 ~ 2014년 10월 31일

### 3. 2014년 상반기 검색제외어 현황

#### 1) 실시간급상승검색어

<표 1> 상반기 실시간급상승검색어 전체 제외어 건수

기간 : 2014년 1월 1일 ~ 6월 31일

제외사유	건수	제외어 비율(%)
개인정보	223	7.51%
명예훼손	256	8.63%
성인/음란성	214	7.21%
불법/범죄/협오성	677	22.81%
서비스 품질 저해(검색결과 이상)	7	0.24%
서비스 품질 저해(오타/특수문자/무의미)	134	4.51%
서비스 품질 저해(욕설/비속어/장난)	22	0.74%
서비스 품질 저해(추천 부적절)	173	5.83%
법령 및 행정/사법 기관의 요청	0	0%
상업적/의도적 악용	188	6.33%
유사키워드	1,074	36.19%
<b>합계</b>	<b>2,968</b>	<b>100.0%</b>

## 2) 자동완성/연관검색어

<표 2> 상반기 검토 연관검색어 / 자동완성검색어 제외어 건수

기간 : 2014년 4월 16일 ~ 6월 25일

사유	자동완성어	연관검색어
성인/음란	7,965	2,819
유명인개인정보노출	1,562	3,052
일반인개인정보노출	12,322	28,007
명예훼손	1,106	6,334
저작권침해	4,627	4,756
불법/범죄	1,108	4,673
반사회	1,534	914
욕설/비속어	311	187
오타	13,325	4,667



기타	3,411	4,164
어뷰즈	574	302
합계	48,672	61,339

#### 4. 2014년 하반기 검색제외어 현황

##### 1) 실시간급상승검색어

<표 3> 하반기 실시간급상승검색어 전체 제외어 건수

기간 : 2014년 7월 1일 ~ 12월 31일

제외사유	건수	제외어 비율(%)
개인정보	63	2.18%
명예훼손	123	4.26%
성인/음란성	181	6.28%
불법/범죄/혐오성	753	26.11%
서비스 품질 저해(검색결과 이상)	33	1.14%
서비스 품질 저해(오타/특수문자/무의미)	81	2.81%
서비스 품질 저해(욕설/비속어/장난)	8	0.28%
서비스 품질 저해(추천 부적절)	32	1.11%
법령 및 행정/사법 기관의 요청	0	0%
상업적/의도적 악용	316	10.96%
유사키워드	1,294	44.87%
합계	2,884	100.0%

##### 2) 자동완성/연관검색어

<표 4> 하반기 검토 연관검색어 / 자동완성검색어 제외어 건수

기간 : 2014년 9월 1일 ~ 10월 31일

사유	자동완성어	연관검색어
성인/음란	5,303	8,114
유명인개인정보노출	177	1,084
일반인개인정보노출	4,557	5,080
명예훼손	548	4,144
저작권침해	5,150	12,424
불법/범죄	419	5,664
반사회	200	229
욕설/비속어	186	169
오타	13,882	3,615
기타	3,534	3,414
어뷰즈	915	720
<b>합계</b>	<b>35,398</b>	<b>48,365</b>

## 5. 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

## 6. 검증을 위해 제공된 자료

검증위원회에 다음과 같은 자료가 제공되었다.

- 2014년 네이버 실시간급상승검색어 노출 제외어 목록 전체
- 2014년 상/하반기 각 2개월의 네이버 자동완성/연관검색어 노출 제외어 목록 전체

### Ⅲ. 2014년 실시간급상승검색어에 대한 검토

#### 1. 상반기 노출 제외 실시간급상승검색어

##### 1) 현황

2014년 1월부터 6월까지 ‘실시간급상승검색어’ 전체 제외어 건수를 표로 정리하면 아래와 같다. 유사 키워드가 이미 상위권에 노출되어 있어서 노출 제외된 ‘유사키워드’ 비율이 가장 높고(36.19%), 그 다음으로는 ‘불법/범죄/혐오성’(22.81%), ‘명예훼손’(8.63%), ‘개인정보’(7.51%) 순으로 높았다.

<표 5> 상반기 실시간급상승검색어 전체 제외어 건수

기간 : 2014년 1월 1일 ~ 6월 31일

제외사유	건수	제외어 비율(%)
개인정보	223	7.51%
명예훼손	256	8.63%
성인/음란성	214	7.21%
불법/범죄/혐오성	677	22.81%
서비스 품질 저해(검색결과 이상)	7	0.24%
서비스 품질 저해(오타/특수문자/무의미)	134	4.51%
서비스 품질 저해(욕설/비속어/장난)	22	0.74%
서비스 품질 저해(추천 부적절)	173	5.83%
법령 및 행정/사법 기관의 요청	0	0%
상업적/의도적 악용	188	6.33%
유사키워드	1,074	36.19%
<b>합계</b>	<b>2,968</b>	<b>100.0%</b>

월 별 건수를 세부적으로 표시하면 아래의 표와 같다. 법령 및 행정/사법 기관의 요청에 의하여 제외된 경우는 없었지만, ‘불법/범죄/혐오성’ 및 ‘상업

적/의도적 악용'을 이유로 제외된 사례는 3월에 이후 현저히 증가한 것을 볼 수 있다.

<표 6> 실시간급상승검색어 월 별 제외어 건수

기간 : 2014년 1월 1일 ~ 6월 31일

제외사유	월별 건수						
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	합계
개인정보	19	21	49	52	28	54	223
명예훼손	41	38	16	47	38	76	256
성인/음란성	24	17	45	31	29	68	214
불법/범죄/ 혐오성	93	106	113	109	116	140	677
서비스 품질 저해(검색결과 이상)	1	2	0	0	3	1	7
서비스 품질 저해(오타/특수 문자/무의미)	20	23	13	24	25	29	134
서비스 품질 저해(욕설/비속 어/장난)	9	3	3	1	3	3	22
서비스 품질 저해(추천 부적 절)	19	28	19	7	30	70	173
법령 및 행정/ 사법 기관의 요청	0	0	0	0	0	0	0
상업적/ 의도적 악용	9	23	36	46	43	31	188
유사키워드	138	324	163	149	114	186	1,074
<b>합계</b>	<b>373</b>	<b>585</b>	<b>457</b>	<b>466</b>	<b>429</b>	<b>658</b>	<b>2,968</b>

## 2) 노출 제외어 개요

네이버가 제공한 실시간급상승검색어 가운데 제외된 검색어 목록을 살펴

보면 다음과 같은 사항에서 기존 검증결과가 반영되었다.

우선 간단한 제외 사유만 제시하던 기존 방식과 달리 검색어 제외 사유를 상세하게 분류하고 있다. 이에 따라 사후에 검색어가 노출에서 제외된 사유를 판단할 수 있게 되었다. 특히 실시간급상승검색어의 제외 여부를 판단함에 있어 관련된 URL을 적시하여 판단 근거를 남기는 등 제외사유를 판단하는 데 있어 신뢰성을 확보하려 노력했다.

또한, 검색어 제외 사유 중 ‘서비스 품질 저해’라는 분류항목은 그 범위가 너무 넓어서 사후에 그 적정성을 평가하는데 어려움이 있었다. 4차 검증시 제시된 자료에는 그 사유가 ‘검색결과 이상’, ‘오타/특수문자/무의미’, ‘욕설/비속어/장난’, ‘추천부적절’ 등으로 구체적으로 제시되어 있어 보다 용이하게 판단할 수 있게 되었다.

2월과 6월의 제외 건수가 상대적으로 많은데, 그 이유를 추정할만한 사회적 사건이나 특이한 사항은 없었다. 다만, 해당 월에 일시적으로 유명 TV 방송에서 익명으로 보도된 내용을 추측하는 키워드가 등장하여 이를 제외시킨 것이 그 원인으로 추측되며, 특이사항은 없다.

### 3) 평가

실시간급상승검색어 제외 가이드라인이 보다 명확해지고 이를 추적하기 쉬워진 사유 등으로 인해, 지난 3기까지의 검증위원회 검증때 보다 더 명확하고 정확하게 처리된 것으로 판단된다. 다만, 가이드라인에 따라 정상 제외 처리 되었지만, 사회적인 차원에서 조금 더 고민해 보아야 할 사항은 다음과 같다.

우선, 개인정보 노출 및 명예훼손과 관련하여 TV 방송 등에서 익명보도된 사항과 관련하여 이용자들이 추측하여 만들어 낸 실시간급상승검색어를 어떻게 처리할지를 검토할 필요가 있다. 가이드라인 및 제외결과를 고려해 볼 때, TV 방송 등에서 익명으로 보도된 사항과 관련된 검색어는 특정인의 신상과 관련된 검색어일 확률이 높아서 개인정보 노출이나 명예훼손으로 처리하고 있었다.

다만, 비교적 개인정보 노출 가능성이 낮은 ‘프로그램명 + (TV 프로그램에서 나타난)일반명사’의 경우에도 이를 제외시키고 있어서 과잉 제외의 우려도 있었다. 더 나아가 제외된 검색어에 관련된 사항이 언론 등에서 보도된 경우도 있어, 이런 경우에는 조금 더 신중히 처리할 필요가 있다.

또한, ‘추측성 키워드’임을 근거로 ‘명예훼손’으로 제외된 검색어의 경우

‘실명 + 특정 이슈’가 조합된 경우에는 노출에서 제외할 만하지만, ‘특정 이슈’ 명칭이 포함되지 않고 단순히 실명이나 사업자명만 포함되어 있는 경우에도 신중히 처리하는 것이 바람직하다.

‘불법 범죄’의 경우 상대적으로 제외 횟수가 많음에도 불구하고 대부분 적절히 처리되어 무리가 없는 것으로 판단된다.

그러나 ‘저작권 침해’를 이유로 제외된 검색어 중 ‘게임명’과 관련된 검색어의 경우 저작권 침해와 관계가 없는 경우도 발견되었다. 특정 게임이 패치 등을 통해 일부 콘텐츠가 변경되었을 때 그 내용을 검색하는 것은 적절한 사항으로 보이는데, 이를 저작권 침해로 노출에서 제외하는 것은 분류의 오류이면서 동시에 과잉처리라 할 수 있다. 실시간급상승검색어가 지나치게 구체적이어서 개인정보 침해 등의 우려가 있거나 또는 그 반대로 외부의 어부징이 의심되는 경우 해당 사안에 맞게 분류하여 처리하는 것이 적절할 것으로 보인다.

‘서비스 품질저해’ 역시 대부분은 적절하게 처리된 것으로 보인다. 다만, ‘추천 부적절’로 제외된 검색어 중 전화번호를 나타내는 것은 대부분 피싱사기 또는 불법 홍보 문자 관련 전화번호로 추정된다. 이를 모두 ‘추천 부적절’로 제외하였고, 적절하다고 판단되지만, 이용자 피해를 줄이는 차원에서 단순히 노출 제외보다는 검색결과에 ‘위 번호는 스팸으로 신고된 번호입니다’ 등의 안내문구를 제시하면 더욱 바람직할 수 있을 것이다. 다만, 이런 방식을 채택할 경우 어부징 등 다른 문제가 생길 우려가 있다는 점도 함께 고려해야 할 것이다.

‘성인/음란성’을 사유로 제외된 검색어는 대부분 적절히 제외된 것으로 판단되며, ‘유사한 키워드’의 경우에도 역시 가이드라인에 따라 적절히 처리된 것으로 보인다.

#### 4) 특정 사안에 관한 검색어 처리 결과 검토

##### (1) 세월호 관련 검색어 검토

2014년 6월 17일 발생한 세월호 침몰 사건과 관련하여 실시간급상승검색어에서 제외된 단어를 살펴본 결과 그 개수는 다음과 같다.

- 실종자·사망자의 경우 실명을 일시적으로 제외한 경우 : 총 21건
- 선장, 가해자, 책임자의 경우 실명이 노출된 경우에만 제외한 경우 :

총 5건

- 구원과 연예인, 구원과 연예인 의심자의 성명이 올라오는 경우 : 총 29건

실종자나 사망자들은 일반인으로서 그 이름이 검색어로 상위에 노출될 경우 개인정보 유출 등의 추가 피해가 우려되고, 유족의 추모관념에 어긋날 수 있으므로 이를 제외하는 것은 적절하다고 판단된다. 그렇게 제외 처리하면서도 나중에 언론 등이 실종자 보도를 해서 관련 검색어가 생성된 경우에 검색어에 노출될 수 있도록 그 제외기간을 몇 분에서 몇 시간 정도로 짧은 단위로 설정해 둔 것도 역시 적절한 처리였다고 판단된다.

사건 가해자 등의 경우에는 언론에 그 실명이 공개되기 전에는 그 노출에서 제외하고, 언론 등을 통해 공개된 이후에는 노출을 허용한 것으로 보이며, 적절한 처리라고 판단된다. 물론 사안의 심각성을 고려하여, 경우에 따라서는 언론 등을 통해 실명이 공개되기 전에도 관련 검색어를 노출하는 것도 가능하고 보나, 사안에 따라 그때그때 판단에 따를 수밖에 없을 것이다.

구원과 관련 검색어는 세월호 사건과 직접적인 관련은 없지만, 해당 해운사의 사주와 구원과 사이에 밀접한 관련이 있는 것으로 보도되면서 세월호 사건과 관련된 사안으로 큰 관심을 받게 되었다. 실시간급상승검색어 중 구원과와 관련하여 제외된 검색어를 보면, 크게 구원과 연예인을 찾는 검색어와 구원과 연예인 의심자의 실명으로 구분해 볼 수 있다. 구원과 연예인 의심자의 실명 등이 실시간급상승검색어로 노출될 경우 개인정보침해의 문제가 발생할 것이므로 그 제외 처리는 적절한 것이다. 다만, '구원과 연예인' 등과 같이 구원과 연예인을 찾는 목적의 검색어는 특정인을 지칭하고 있지 않으며 그 검색결과까지 통제할 수는 없으므로, 이 부분의 검색어를 제외한 것은 과잉제어로 볼 수 있다.

## (2) 22사단 총기난사 사건 관련 검색어 검토

22사단 총기난사 사건과 관련하여 제외된 검색어는 총 10건으로 대부분 가해자의 실명 혹은 언론 등을 통해 보도된 '임병장'이라는 가해자의 이름에 개인의 신상을 파헤치기 위한 검색어를 추가한 것이 일반인 개인정보를 유출을 사유로 노출에서 제외되었으며, 적절한 조치로 판단된다. 다만 '임병장 부모' 키워드의 경우 그 자체로는 신상을 파헤치기 위한 검색어로 보이지 않고, 당시의 검색결과는 불분명하나 이후의 검색결과를 보면 대부분 부모가

도망중인 임병장을 설득하는 작업에 들어갔다는 뉴스기사인 것에 비추어, 노출에서 제외하지 않을 수도 있거나, 경우에 따라서는 유사 검색어로 분류하는 것이 더 적절했을 수 있다고 판단된다.



## 2. 하반기 노출 제외 실시간급상승검색어

### 1) 현황

2014년 7월부터 12월까지 ‘실시간급상승검색어’ 전체 제외어 건수를 표로 정리하면 아래와 같다. 상반기와 마찬가지로 상위권에 노출된 키워드와 유사한 이유로 배제된 ‘유사키워드’ 비율이 가장 높고(44.87%), 그 다음의 제외어 비율은 ‘불법/범죄/혐오성’(26.11%)이었다. 다만 하반기는 상반기와 다르게 세월호 사건과 같이 사회적으로 크게 이슈가 된 사안이 없어, 상반기보다 명예훼손과 개인정보를 이유로 제외한 비율은 감소했다. 상업적/의도적 악용(10.96%)에 따른 제외는 증가하였다.

<표 7> 하반기 실시간급상승검색어 전체 제외어 건수

기간 : 2014년 7월 1일 ~ 12월 31일

제외사유	건수	제외어 비율(%)
개인정보	63	2.18%
명예훼손	123	4.26%
성인/음란성	181	6.28%
불법/범죄/혐오성	753	26.11%
서비스 품질 저해(검색결과 이상)	33	1.14%
서비스 품질 저해(오타/특수문자/무의미)	81	2.81%
서비스 품질 저해(욕설/비속어/장난)	8	0.28%
서비스 품질 저해(추천 부적절)	32	1.11%
법령 및 행정/사법 기관의 요청	0	0%
상업적/의도적 악용	316	10.96%
유사키워드	1,294	44.87%
<b>합계</b>	<b>2,884</b>	<b>100.0%</b>

월 별 건수를 세부적으로 표시하면 아래의 표와 같다. ‘법령 및 행정/사법

기관의 요청'에 의해 제외된 건수는 상반기와 마찬가지로 전혀 나타나지 않았다. 다만 '상업적 남용' 사유에 의한 제외어 건수는 점진적으로 증가하는 추세에 있는 것이 특징이다.

<표 8> 실시간급상승검색어 월 별 제외어 건수

기간 : 2014년 7월 1일 ~ 12월 31일

제외사유	월별 건수						
	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
개인정보	9	31	7	3	5	8	63
명예훼손	31	31	21	13	26	1	123
성인/음란성	52	17	38	30	28	16	181
불법/범죄/ 혐오성	117	128	95	131	186	96	753
서비스 품질 저해(검색결과 이상)	3	5	2	4	12	7	33
서비스 품질 저해(오타/특수 문자/무의미)	16	13	12	15	17	8	81
서비스 품질 저해(욕설/비속 어/장난)	2	1	0	3	1	1	8
서비스 품질 저해(추천 부적 절)	15	2	3	6	5	1	32
법령 및 행정/ 사법 기관의 요청	0	0	0	0	0	0	0
상업적/ 의도적 악용	41	46	50	36	74	69	316
유사키워드	152	222	235	271	178	236	1,294
<b>합계</b>	<b>438</b>	<b>496</b>	<b>463</b>	<b>512</b>	<b>532</b>	<b>443</b>	<b>2,884</b>

## 2) 검색어 노출 제외 개요

실시간급상승검색어 제외 목록에는 상반기와 마찬가지로 제외된 사유가 구체적으로 기재되고 분류되어 있으며, 필요한 경우에는 URL 등이 함께 기록되어 있어, 사후에 해당 검색어가 적절히 제외되었는지를 평가할 수 있게 되어 있다.

또한, 제외 검색어 중, ‘정무직 공무원’ 등 좁은 의미에서의 공인(연예인 등 유명인 제외)과 관련된 검색어는 한건도 없었으며, 정치적인 이슈로 노출에서 제외된 검색어도 없었다.<sup>2)</sup>

세부적인 제외사유에서, ‘유사키워드’와 ‘상업적/의도적 악용’을 제외하고는 제외 건수는 비슷한 규모이며, ‘상업적/의도적 남용’ 사유의 경우, 점진적으로 증가하는 추세에 있어, 실시간급상승검색어를 대상으로 하는 ‘상업적/의도적 남용’이 증가하였거나 네이버에서 이에 대한 대응을 강화하고 있는 것으로 보이며, 그 원인이 무엇이든 실시간급상승검색어를 의도적으로 생성하고자 하는 남용적 시도에 대해서는 적절한 대응이 필요하다.

## 3) 평가

상반기와 마찬가지로 실시간급상승검색어는 대부분 큰 문제없이 기준에 따라 처리된 것으로 보인다. 특히 사회적으로 논란이 된 사안에서, 직접적인 피해가 예상되는 등 특별한 사유가 없는 노출에서 제외되지 않았다. 예를 들면, 이른바 ‘윤일병 폭행치사사건(혹은 살인사건)’ 관련 검색어는 명백히 일반인과 관련된 검색어만 노출에서 제외되었고, 뉴스 등에 보도된 경우에는 제외되지 않았다.

다만, 실시간급상승검색어 운영과 관련하여 다음 두 가지 요소에 대해서는 내부적으로 정책적인 논의가 필요할 것으로 보인다.

우선, 기존의 언론이 아닌 새로운 매체를 통해 유명해진 인물들을 어떻게 취급할 것인지 검토할 필요가 있다. 웹 캐스트나 SNS 등을 통해 다양한 유명인(대부분 자발적인 경우이다)이 등장하고 있다. 특히 아프리카 TV의 유명 BJ(Broadcasting Jockey)의 경우 특정 그룹의 인터넷 이용자나 특정 나이대의 이용자에게는 지상과 TV에 등장하는 인물과 거의 유사한 지명도를 가지고 있다. 이들을 방치하기보다는 적절한 기준에 따라 노출을 허용하는 방안을 강구할 필요가 있다.

---

2) 다만, 해당 기간내에 큰 정치적인 이슈가 없었음을 고려해야 한다.

둘째, ‘상업적, 의도적 악용’을 이유로 하는 제외어가 꾸준히 증가하고 있다. 검색어 조작 의혹의 시발점이 되었던 이른바 ‘안철수 림살롱’ 검색어의 경우 최근 국가기관이 개입하여 의도적으로 만들어 낸 검색어라는 지적이 제기되기도 하였다.<sup>3)</sup> 물론 의도적인 활동과 정상적인 이용자의 활동을 구분해 내는 것이 어렵고, 짧은 기간을 대상으로 하는 실시간급상승검색어 서비스의 특성 상 의도적인 활동을 기술적으로 구분해 내기 어려운 측면이 있다. 하지만, 미디어적 속성이 있는 실시간급상승검색어의 특성, 실시간급상승검색어가 의도적으로 생성될 경우에 미치는 서비스의 신뢰성에 대한 부정적인 영향 등을 고려하면, 실시간급상승검색어 서비스를 부정하게 이용하려는 시도에 대한 대책은 꾸준히 이어져야 할 것이다.

---

3) <http://news.kmib.co.kr/article/view.asp?arcid=0009133856&code=611111111&cp=nv> 참조

#### IV. 2014년 연관/자동완성 검색어에 대한 검토

##### 1. 상반기 신고에 의해 제외된 연관/자동완성검색어

###### 1) 노출 제외 검색어 현황

2014년 4월 16일부터 2014년 6월 25일까지 피해자 또는 이용자의 신고에 의해 노출에서 제외된 자동완성검색어의 처리 결과(이하 ‘CS처리’라는 용어를 함께 사용한다.)는 다음과 같다.

먼저, 자동완성검색어는 2,665개가 노출에서 제외되었고, 연관검색어는 12,551개가 제외되어, 일일 평균 자동완성검색어는 38.07개가, 연관검색어는 179.3개가 제외되었다. 제3차 검증보고서에서 검증한 2013년 하반기 5개월간 제외된 자동완성어 9,348개, 연관검색어 26,297개(일 평균 자동완성어 61.5개, 173.01개)와 비교해보면, 자동완성검색어는 다소 제외 건수가 줄어들었지만, 연관검색어는 일평균 6개 정도 증가하였다.

<표 9> 연관/자동완성검색어 CS처리 통계

단위 : (건수, %)

기간	2013년 하반기(7.1~11.30)		2014년 상반기(4.16~6.25)	
	자동완성어	연관검색어	자동완성어	연관검색어
노출유지	551(5.2)	1,620(5.5)	385(11.0)	821(6.5)
미생성	727(6.8)	1,305(4.5)	442(12.7)	643(5.1)
제외(삭제)	9,348(88)	26,297(90)	2,665(76.3)	11,087(88.3)
<b>합계</b>	<b>10,626(100)</b>	<b>29,222(100)</b>	<b>3,492(100)</b>	<b>12,551(100)</b>

<표 10> 상반기 자동완성검색어 CS처리 월별 통계

기간 : 2014년 4월 16일 ~ 2014년 6월 25일

서비스	4월	5월	6월	합계
노출유지	64	204	117	385
미생성	153	202	87	442
제외(삭제)	715	1,260	690	2,665
<b>합계</b>	<b>932</b>	<b>1,666</b>	<b>894</b>	<b>3,492</b>

<표 11> 상반기 연관검색어 CS처리 월별 통계

기간 : 2014년 4월 16일 ~ 2014년 6월 25일

서비스	4월	5월	6월	합계
노출유지	133	481	207	821
미생성	269	230	114	613
제외(삭제)	2,524	5,563	3,000	11,087
<b>합계</b>	<b>2,926</b>	<b>6,274</b>	<b>3,321</b>	<b>12,521</b>

<표 10>의 월별 자동완성검색어 처리 현황을 보면, 4월의 신고건수와 제외건수가 다른 달에 비해 약 10% 정도 많았으나(4월은 15일간의 데이터만 검토하였으므로, 2배로 건수를 산정하여 다른 달과 비교), 6월 들어서 감소했다. 하지만, <표 11>의 연관검색어의 경우 5월의 신고건수와 제외건수가 가장 많다.

<표 12>에 제시된 검색어 제외 사유를 보면, 성인/음란, 유명인개인정보노출, 일반인개인정보노출, 명예훼손, 저작권침해, 불법/범죄, 반사회, 욕설/비속어, 오타, 어뷰즈, 기타 등이 있다. 이 중에서 2013년 하반기와 비교할 때 다른 사항의 경우 제외 비율이 유사하나, ‘어뷰즈’를 이유로 하는 제외 비율은 증가하였다.

지난 3차 보고서에서 어뷰징의 경우 이용자 신고를 기반으로 처리 될 경우 어떤 업체가 다른 경쟁업체에 관한 ‘긍정적 의미’의 검색어를 배제하려는 역 어뷰징 등의 문제가 나타날 수 있으므로, 네이버가 자체적으로 어뷰징 관련 기준을 강화하여 일반 검수를 늘려가야 한다는 제안을 한 바 있다. 위와 같이 어뷰징을 이유로 하는 노출 제외 신고가 증가한 것에 비추어, 위 보고서와 같은 우려가 실제로 발생할 수도 있다고 볼 수 있겠다.

<표 12> 상반기 연관/자동완성검색어 CS 제외사유

단위 : (건수, %)

기간	2013년 하반기(7.1~11.30)		2014년 상반기(4.16~6.25)	
	자동완성검색어	연관검색어	자동완성검색어	연관검색어
성인/음란	1,267(13.9)	942(3.6)	404(15.2)	189(1.5)
유명인개인정보노출	225(2.5)	1,583(6.1)	112(4.2)	762(6.1)
일반인개인정보노출	2,764(30.4)	6,731(25.9)	457(17.1)	2,435(19.4)
명예훼손	4,427(48.6)	14,397(55.4)	1,106(41.5)	6,334(50.5)
저작권침해	169(1.9)	1,054(4.1)	16(0.6)	156(1.2)
불법/범죄	59(0.6)	270(1.0)	36(1.4)	359(2.9)
반사회	14(0.2)	132(0.5)	9(0.3)	26(0.2)
욕설/비속어	53(0.6)	84(0.3)	20(0.7)	27(0.2)
오타	98(1.1)	168(0.6)	27(1.0)	6(0.0)
어뷰즈	251(2.8)	324(1.2)	392(14.7)	302(3.9)
기타	21(0.2)	612(2.4)	86(3.2)	491(2.4)
<b>총합</b>	<b>9,348(100)</b>	<b>26,297(100)</b>	<b>2,665(100)</b>	<b>11,087(100)</b>

## 2) 각 사유별 현황 및 평가

### (1) 개인정보 노출

일반인 개인정보 노출과 관련된 사항의 경우, 이들은 온라인상에서 특정 사건과 관련이 있고 해당 사건 또는 해당 사건의 인물과 관련된 검색어가 제외된 사례들이다. 일반인 개인정보가 검색어로 노출되는 것은 제어되어야 하므로, 일반인 개인정보 노출을 사유로 한 제외 처리는 적절한 것으로 판단된다.

유명인 개인정보 노출에 의한 제외 처리의 경우, 세월호 침몰 사건과 그 이후의 책임소재에 대한 논란에서 나타난 특정 종파 관련 검색어가 다수 제외되었다. 개인의 종교적 신념 역시 개인정보보호법 등에서 보호하고 있는 개인정보에 해당한다는 점, 세월호 사건 관련 특정 종파에 대한 당시 사회적인 비난 분위기 등에 비추어 볼 때 적절한 제외 처리였다고 판단된다.

## (2) 명예훼손

이전과 마찬가지로 ‘명예훼손’ 사유는 가장 많은 검색어에 적용된 제외 사유이다.

우선 개인이 명예훼손으로 신고한 사안의 경우, 세월호 침몰사고와 관련이 있다고 알려진 특정 종파에 대한 유명인 관련 검색어가 다수를 차지하며, 이외에 유명인의 사생활과 관련된 검색어를 포함하고 있는데, 적절한 처리로 보인다.

하지만 기업 등 단체가 명예훼손으로 신고한 사안에서 일부 오류를 찾을 수 있다. 예를 들면, ‘0000열량’, ‘0000설탕’과 같은 검색어는 명예훼손으로 보기 어려울 뿐만 아니라 이용자에게 도움이 될 수 있는 정보로 보이며, ‘000한의원 가격’ ‘000000 00코리아’ 등 검색어의 경우에도 이를 명예훼손에 해당한다고 판단한 것은 그 범위를 지나치게 넓게 본 것이다. 판단해야 할 검색어 건수가 무척 많다는 점을 고려하여 오류가 발생할 수는 있으나, 신고에 의한 처리의 경우에는 조금 더 신중하게 판단을 하는 것이 바람직하다.

실제 발생한 사안의 경우 명예훼손의 의심을 전혀 배제할 수는 없으나, 실제 발생한 사안으로 진실이라는 점에서 그것이 공적 관심의 대상이 될만한 사안이라면 제외 처리를 자제하는 것이 바람직하다. ‘특정기업 + 압수수색’, ‘불법 관련 사업자 이름’ 등이 그러한 사안이다.

000성형외과/000원장, 000 00/무늬만 최첨단 등의 경우에도 과도한 제한으로 보인다. 특히 000성형외과의 경우 자동완성어 10개, 연관검색어 53개가 제외 처리되었는데, 이미 언론에 보도된 사안이며 사회적으로 논란이 된 사안이므로 잘못된 제외 처리로 보인다(KISO는 심의결정을 통해 그랜드성형외과 관련 검색어가 심의기준 상 제외 대상에 해당하지 않는다고 판단한 바 있다.) 또한 현대백화점 관련 검색어의 경우에도 자동완성어 6개, 연관검색어 61개가 제외 처리되었는데 이 또한 과도한 처리로 판단된다.

이처럼 신청인이 개인이 아닌 기업의 경우에는, 단순히 명예훼손에 대한 우려만으로 관련 검색어를 노출에서 제외해 주는 것보다 해당 검색어를 유지했을 때의 장점도 함께 고려하여 양쪽을 비교하여 평가하는 것이 바람직하다. 자동완성/연관검색어를 자체적으로 검수하여 제외하는 절차에서는 그 분량이 무척 많으므로 신속한 처리가 필요하나, 신고에 의해 검색어 제외 여부를 결정하는 절차에서는 검수 대상 검색어가 상대적으로 적으므로 가급적 신중한 처리를 하는 것이 바람직하다.



세월호 침몰 사건의 여파에 의해 일부 특정 종파와 관련된 검색어가 다수 명예훼손을 사유로 삭제되었고, 앞에서 언급한 바와 같이, 이러한 처리는 대부분 적절한 것으로 평가된다. 다만, 특정 종파나 단체의 자동완성 또는 연관검색어로 제시되는 ‘이단’이라는 검색어가 다수 제외 처리되었으나, KISO는 ‘이단’이라는 검색어에 관하여 심의한 결과 종교의 자유 측면에서 이를 명예훼손으로 보기 어렵고 그 노출을 허용해야 한다고 결정한 바 있으므로, ‘이단’이라는 자동완성/연관검색어를 명예훼손 사유로 제외 처리하지 않는 것이 맞고, 사안에 따라 필요한 경우 KISO에 심의를 요청해야 할 것이다. 한편, 이 쟁점과 관련하여 함께 제외 처리된 ‘신천지 기도문, 신천지 측구, 신천지 요한계시록, 신천지 응원곡’ 등의 검색어는 제외 대상이 아닌 잘못된 제외 처리로 판단된다.

‘민방위사이버교육정답’ ‘사이버민방위교육정답’ 등을 제외 처리한 것은 타당하나, 명예훼손이라기보다는 불법 혹은 저작권 침해를 이유로 제외하는 것이 타당하다.

### (3) 성인/음란성, 저작권 침해

성인/음란을 이유로 신고처리된 검색어는 대부분 성인업소 관련 검색어 및 부적절한 음란한 단어가 포함된 검색어로서 대부분이 정상적으로 처리된 것으로 보인다.

저작권 침해 역시 상용 온라인 게임의 저작권 침해 요소가 많은 이른바 ‘프리샵’ 관련 검색어 및 ‘자동 스크립트’ 등을 통한 검색어가 대부분으로, 적법한 저작권자에 의해 신고되었을 경우 정상적으로 처리가 된 것으로 보이며 별다른 특이사항은 없었다.

### (4) 불법/범죄성, 반사회성

불법/범죄성을 이유로 신고처리된 검색어의 대부분은 불법인 약물을 구입하는 것과 관련된 검색어이거나, 불법 금융 등과 관련된 검색어로 적절한 제외 처리가 이루어졌다.

다만 ‘유해차단우회’ 등 VPN 등을 통한 우회 관련 검색어가 신고에 의해 불법/범죄성으로 제외된 것이 적절한지는 의문이므로 검토가 필요하다. 정보통신심의위원회가 접속차단 판단을 한 해외 사이트에 접속하고자 할 경우 warning.or.kr로 연결되는데, 이를 해외 VPN 서비스를 통해 우회하는 것을

막고자 한 조치로 보이나, 그러한 방법을 찾는 것을 불법으로 볼 근거는 없다.

반사회성의 경우 대부분 적절히 처리되었다. 다만, 518 민주화운동과 연결되는 ‘폭동’이라는 검색어를 제외 처리한 것은, 논란이 될 수는 있으나, 518민주화운동 등에 관한 특별법과 판결 등에 의해 정리된 개념이므로 이를 반사회성을 사유로 하여 제외 처리한 것은 일단 적절하다고 평가할 수밖에 없다.

#### (5) 어뷰즈

어뷰즈의 경우 전기보다 그 제외 건수가 큰 폭으로 증가하였다. 어뷰징에 의해 제외된 검색어의 경우 부정적인 의미의 검색어는 거의 없으며, 중립적이거나 긍정적인 검색어가 대부분이다.

특이한 점은 마케팅에 의해 생성된 것으로 보이는 연관검색어가 일부 배제되었다는 점이다. 예를 들면, 연관검색어es, 연관검색어 TOP팁 등 아무런 관련이 없는 검색어가 어뷰징으로 배제되었다. 강남토익학원추천 등 긍정적인 의미의 검색어가 배제된 사례를 보면, 경쟁업체에 의한 신고이거나 네이버의 어뷰징 배제 기준을 테스트하기 위해 의도적으로 만들어 낸 검색어라는 의심이 든다.

의도적으로 검색어를 생성하기 위한 활동이 증가하고 있는 것으로 보이고, 어뷰징에 의해 자동완성/연관검색어의 의미가 희석되는 것을 방지할 필요가 있으므로 어뷰징에 대한 대책마련이 필요한 시점임은 분명하나, 이를 판단하기 어렵다는 한계와 경쟁업체에 의한 의도적인 배제 등의 어려운 문제가 있어, 향후 지속적으로 논의를 해야 할 분야이다.

#### (6) 욕설, 기타

욕설 사유에 의한 제외 처리의 경우 잘못 처리된 경우는 발견할 수 없었다. 기타 사유에 의한 제외 처리의 경우에는 대부분 무관계한 검색어 혹은 의미 없는 검색어가 배제되는 등 적절히 처리되었으나, 다수의 부일여고 관련 검색어가 ‘기타’ 사유로 배제되는 문제가 있었다. 부일여고는 세월호 침몰 사건과 유사하게 2000년 7월 14일 수학여행을 가던 많은 학생이 버스사고로 희생된 사건이다. 세월호 사건으로 다시 주목을 받아 생성된 검색어로 보이며, 필요하면 제외 처리도 가능하다고 판단되나 ‘기타’ 사유에 의한 제외

처리의 보충성을 고려해볼 때, 부일외고 관련자 혹은 사고 관련자의 명예훼손 신고에 따른 처리가 적절할 것으로 보인다.

## 2. 하반기 신고에 의해 제외된 연관/자동완성검색어

### 1) 노출 제외 검색어 현황

2014년 9월 1일부터 2014년 10월 31일까지 신고된 자동완성검색어의 처리 결과를 살펴보면 다음과 같다. 자동완성검색어는 1,348개가 제외되었고, 연관검색어는 9,494개가 제외되어 일일 평균 자동완성어는 22.09개, 연관검색어는 155.6개가 제외되었다. 이는 상반기의 38.07개, 179.3개와 비교해 상당한 양이 감소한 것인데, 연관검색어의 경우 신청 자체는 상반기와 유사하였지만 노출 유지된 사례가 증가한 결과이다. 즉, 네이버의 자체 검토를 통해 노출 처리된 비율은 상반기 자동완성검색어 11%, 연관검색어 6.5%에서, 하반기 자동완성검색어 23.6%, 연관검색어 19.3%로 크게 증가한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 연관/자동완성검색어가 이용자의 집단적 관심사를 반영하여 생산된 것이라는 점을 감안하면 바람직하다고 판단된다.

<표 13> 2014년도 연관/자동완성검색어 CS처리 통계

단위 : (건수, %)

기간	2014년 상반기(4.16~6.25)		2014년 하반기(9.1~10.31)	
	자동완성어	연관검색어	자동완성어	연관검색어
노출유지	385(11.0)	821(6.5)	443(23.6)	2,554(19.3)
미생성	442(12.7)	643(5.1)	84(4.5)	1,154(8.7)
제외(삭제)	2,665(76.3)	11,087(88.3)	1,348(71.9)	9,494(71.9)
<b>합계</b>	<b>3,492(100)</b>	<b>12,551(100)</b>	<b>1,875(100)</b>	<b>13,202(100)</b>

<표 14> 2013년도 하반기 자동완성검색어 CS처리 월별 통계

기간 : 2013년 9월 1일 ~ 2013년 10월 31일

서비스	9월	10월	합계
노출유지	298	145	443
미생성	26	58	84
제외(삭제)	684	664	1,348
<b>합계</b>	<b>1,008</b>	<b>867</b>	<b>1,875</b>

<표 15> 2013년도 하반기 연관검색어  
CS처리 월별 통계

기간 : 2013년 9월 1일 ~ 2013년 10월 31일

서비스	9월	10월	합계
노출유지	1992	562	2,554
미생성	384	770	1,154
제외(삭제)	4456	5038	9,494
<b>합계</b>	<b>6,832</b>	<b>6,370</b>	<b>13,202</b>

구체적으로 보면, 자동완성/연관검색어 모두 9월에 노출유지(삭제 거절) 사례가 많았는데 보다 구체적인 검토는 후술한다.

<표 16> 2014년도 하반기 연관/자동완성검색어 CS 제외사유

단위 : (건수, %)

기간	2014년 상반기(4.16~6.25)		2014년 하반기(9.1~10.31)	
	자동완성검색어	연관검색어	자동완성검색어	연관검색어
성인/음란	404(15.2)	189(1.5)	385(28.6)	153(1.6)
유명인개인정보노출	112(4.2)	762(6.1)	58(4.3)	636(6.7)
일반인개인정보노출	457(17.1)	2435(19.4)	74(5.5)	514(5.4)
명예훼손	1,106(41.5)	6334(50.5)	548(40.7)	4114(43.6)
저작권침해	16(0.6)	156(1.2)	23(1.7)	494(5.2)
불법/범죄	36(1.4)	359(2.9)	26(1.9)	2402(25.3)
반사회	9(0.3)	26(0.2)	2(0.1)	6(0.1)
욕설/비속어	20(0.7)	27(0.2)	3(0.2)	3(0.0)
오타	27(1.0)	6(0.0)	13(1.0)	119(1.3)
어뷰즈	392(14.7)	302(3.9)	180(13.4)	398(6.6)
기타	86(3.2)	491(2.4)	36(2.7)	625(4.2)
<b>총합</b>	<b>2,665(100)</b>	<b>11,087(100)</b>	<b>1,348(100)</b>	<b>9,494(100)</b>

전기와 비교할 때 불법 관련 사항의 삭제가 크게 증가한 반면, 일반인 개인정보노출을 이유로 한 삭제는 대폭 감소한 것으로 나타났다.

## 2) 각 사유별 현황 및 평가

### (1) 개인정보 노출

개인정보 유출 관련하여, 네이버는 사회적으로 이슈가 되는 사안에 대해 CS 요청에도 불구하고 보다 신중하게 제외처리한 것으로 판단된다. 유명 연예인 협박사건과 관련하여 관련 검색어가 이미 기사화되었을 경우 이를 노출에서 제외하지 않았으며, 공군 자살사건과 관련하여 특정 병사를 괴롭힌 것으로 알려진 유명 연예인의 동생 관련 검색어 또한 CS차원의 요구에도 불구하고 그대로 유지하였다.

이는 2014년 상반기에 발생했던 공군 자살사건과 관련하여 일부 검색어를 일반인 개인정보 유출을 사유로 제외 처리한 것과 비교되는데(‘000 동생’ 등 검색어), 이러한 변화는 적절한 것으로 판단된다. 언론 등에 의해 이미 보도되고 또한 사회적으로 이슈가 된 사안이라면, 검색어 제외 요청이 있더라도 가급적 이용자의 알권리를 보장하고, 사회적 논의를 통해 문제를 해결해야 한다는 측면을 고려하여, 그대로 유지하는 것이 바람직하기 때문이다.

### (2) 명예훼손

명예훼손 사유의 경우에도 기존과 다른 처리가 많았다.

이른바 ‘사위 간이식 사건’과 관련된 검색어를 대부분 그대로 노출하였으며, ‘간이식절차’, ‘간이식’ 등 일반적인 간이식과 관련된 검색어도 그대로 노출하였는데, 이는 적절한 것으로 판단된다. 또한 이른바 ‘맥주 소독약 냄새 사건’의 경우, 신고에 따라 곧바로 관련된 검색어를 제외하지 않고 식품의약품안전처의 발표결과를 확인한 후 그 결과에 따라 처리하였는데, 이는 적절한 대처로 보인다.

연예인에 대한 명예훼손 사유가 적용될 수 있는 ‘성형외과명 + 연예인명’ 검색어의 처리는 문제가 없지만, 일부 검색어의 경우 특정 성형외과가 자신의 의료사고를 숨기기 위해 생성한 검색어로 의심되는 만큼 해당 검색어에 대해서는 어뷰징으로 배제하는 것도 검토해 볼 필요가 있다.

가수 ‘OO’와 관련된 검색어 ‘OO기억’이 제외 처리되었는데, ‘OO기억’은 가수 OO가 공식 데뷔하기 전에 다른 노래를 개사하여 부른 노래의 제목이므로, 과거의 부정적인 활동 내용을 없애고자 하는 목적에 따른 신고이므로 이 검색어를 노출에서 제외하는 것은 타당하지 않다. KISO 정책위원회는

‘이희진’ 연관검색어 삭제 요청과 관련하여, 자신이 과거 활동한 내역과 관련된 검색어를 단순히 이미지를 바꾸고자 하는 목적으로는 삭제대상이 될 수 없다고 판단한 사례가 있다.

이른바 홍보성 바이럴 마케팅과 관련된 검색어가 명예훼손 사유로 제외된 특이한 사례가 있었다.

해당 검색어는 ‘건대 0000 블로그’ 및 관련 검색어이다. 해당 음식점은 블로거에게 광고성 게시글을 작성하게하고 대가를 지불하였다. 그런데, 다른 블로거가 해당 음식점에 대해 혹평을 하는 게시물을 작성하자 음식점 사장은 혹평 게시물에 욕설을 달고 허위사실 유포로 고소하겠다고 주장하면서 다툼이 발생하였다. 해당 사안은 이른바 ‘바이럴 마케팅’을 공개적으로 주장한 사안으로 관련 게시판에서 큰 논란이 되어, ‘건대맛집’이라는 검색어에 ‘건대0000’, ‘건대맛집0000’, ‘0000’, ‘건대맛집통큰’이라는 연관검색어가 생성되었고, ‘건대0000블로그’, ‘건대0000사장’이라는 자동완성검색어가 생성되었으나, 주요 언론에서 다루어지지 않았다.<sup>4)</sup> 위 음식점 사장은 가게를 내놓았다고 하므로 누가 명예훼손 피해를 주장하며 신고를 하였는지는 불분명하지만, 위 사안은 음식점 사장 본인이 ‘바이럴 마케팅’을 인정하며 이 사실이 널리 알려지기를 바란다고 밝혔으므로 위 검색어는 해당 음식점 사장에 대한 명예훼손에 해당하는 것으로 볼 수는 없다. 혹시 여러 사정에 의해 위 검색어를 제외하는 조치가 필요하다면, 그 사유는 본인이 어부징을 인정하였으므로 어부징을 사유로 하는 것이 타당할 것으로 보인다.

또한 다단계 업체인 ‘000’의 요청으로 ‘000 피해자’라는 검색어가 명예훼손을 이유로 노출 제외되었으나, 이 검색어만으로 명예훼손이 발생할 우려가 있다고 보기 어려우므로 과도한 제외 처리로 판단된다.

다만, 상반기에는 상표명 + 가격 등의 소비자 이해와 관련된 검색어를 제외 처리하였으나, 하반기에는 노출로 처리한 것은 바람직한 정책적 변화로 판단된다.

4) 위키트리에 보도되었다. [http://www.wikitree.co.kr/main/ann\\_ring.php?id=186376&alid=229653](http://www.wikitree.co.kr/main/ann_ring.php?id=186376&alid=229653) 그 내용 중 일부를 소개하면 다음과 같다.

[29일 새벽 A씨는 자신이 운영하는 돈가스 집 블로그에 "0000 사장으로서 드리는 말씀"이라는 글을 써 "바이럴 마케팅 솔직히 했다"며 "24명인가 정확하게 포스팅 개수 모르겠지만 그 중 몇개는 자기가 대통령이랑 거만하고 마음에 안들어서 지우게 했다"고 밝혔다.

이어 "(바이럴 마케팅을) 유행처럼 주위 모든 곳이 하고 효과 보니 욕심이 생겼다"며 "여기 상권 늘 살벌하다. 손님들이 블로그나 페이스북 광고 보고 오는 곳이라 광고 안하면 죽는 곳"이라고 전했다.

A씨는 "저는 이번 일로 가게 내놓았다. 그리고 떠날 생각하고 있다"며 "매스컴 타서 맛집 블로그가 대국민 사기인걸 밝히는게 목적이다. 제가 감수해야 할 것 다 감수하겠다. 국민들이 전혀 모르는 사실 저로 통해서 알게 된다면 그걸로 만족한다"고 덧붙였다.]

### (3) 성인/음란성, 저작권 침해

성인/음란을 이유로 신고되어 제외 처리된 검색어는 대부분 성인업소 관련 검색어이다. 특히 자동완성검색어의 경우 10개를 제외한 전부가 지역명 + 유흥업소의 구성으로 된 성인업소 관련 검색어로 나타나고 있는바, 적절한 처리로 볼 수 있다.

저작권 침해 사유와 관련하여, 영화의 한글 자막과 관련된 검색어가 주로 제외되었다. 최근 저작권자가 영화의 한글 자막을 작성한 사람을 저작권법 위반으로 고소하였으므로, 적절한 처리라고 볼 수밖에 없다.

### (4) 불법/범죄성, 반사회성

불법/범죄성을 이유로 신고되어 제외 처리된 검색어의 대부분은 불법 배팅사이트 관련 검색어, 불법 약품관련 검색어, 분실폰 매입 관련 검색어, 그리고 이른바 소액결제깡 관련 검색어로서 이에 대해서는 적절한 처리가 이루어진 것으로 보이며, 반사회성 관련 검색어 역시 처리에 있어 특별한 문제는 없는 것으로 보인다.

### (5) 어뷰즈

어뷰즈의 경우, 제외 건수는 전기와 유사하나 어뷰즈를 주장하는 업체의 범위가 다양해진 것이 특징이다. 대상 검색어는 부정적인 의미의 검색어는 거의 없으며, 중립적이거나 긍정적인 검색어로 구성되어 있다는 점은 전과 같다. 다만, 전반기에는 특정 분야의 업계에서만 어뷰징 관련 신고를 하였으나(학원, 성형외과 등), 하반기에는 안과, 한의원, 법무법인, 카페 등 보다 다양한 업종에서도 어뷰징 관련 신고를 하였으며, 바이럴 마케팅을 하는 다단계 회사의 관련 검색어도 어뷰징으로 신고되어 다수 제외 처리되었다.

인터넷을 통한 마케팅이 증가함에 따라 상대방에게 유리한 검색어를 삭제하고 자신의 영업에 도움이 되는 검색어를 만들기 위한 시도가 빈번하게 나타나고 있으며, 그 기법이 더욱 교묘해져 밝혀내기 어려운 점이 있다.

자동완성/연관검색어의 신뢰성이 저하되고 있는 측면을 고려하여, 네이버는 보다 다각적인 차원에서 이와 같은 어뷰징을 차단하기 위한 방안을 강구할 필요가 있을 것이다.



(6) 욕설, 기타

욕설 사유에 의한 제외 처리의 경우 적절한 처리가 이루어진 것으로 판단된다.

기타 사유에 의한 제외 처리의 경우 이른바 우연발생의 결과나 관련성이 낮은 연관검색어가 주로 제외된 것으로 보이지만, ‘예비사위 간이식 관련 사건’ 관련검색어 일부가 기타를 이유로 배제되었는데 이는 명예훼손이나 개인 정보 유출 등을 사유로 처리하는 것이 보다 적절하다. 또한, 기타의 영역에서 이른바 여성에 의한 팬픽인 ‘강한 빙의글’이 제외 처리되었는데, ‘기타’ 사유 보다는 성인음란 사유가 더욱 적절할 것으로 보인다.

### 3. 상반기 자체 판단에 의해 제외된 연관/자동완성검색어

#### 1) 2014년 상반기 자체판단에 의해 제외된 연관/자동완성검색어 현황

<표 17> 상반기 자체 판단에 의해 제외된 연관/자동완성검색어 통계

기간 : 2014년 4월 16일 ~ 2014년 6월 25일

유형		자동완성검색어	연관검색어
불법/범죄성		1,072	4,314
반사회성		1,525	888
욕설/비속어		291	160
개인정보	유명인	1,450	2,290
	일반인	11,865	25,572
기타		3,325	3,673
성인/음란성		7,561	2,630
저작권 침해		4,611	4,600
어뷰즈		182	0
오타		13,298	4,661

자체 판단에 의해 노출에서 제외된 자동완성검색어 및 연관검색어의 분야별 분포는 위의 표와 같다. 위의 표에 의하면 자체 판단에 의해 노출에서 제외된 검색어 중 가장 많은 비중을 차지하고 있는 것은 자동완성검색어, 연관검색어 모두에서 일반인 개인정보 노출이다. 2기 및 3기에는 성인/음란성 사유가 가장 많았다는 점과 대비된다. 세월호 침몰 사건 및 22사단 총기 난사사건 등의 사안에서 일반인의 희생자가 많이 등장했기 때문으로 보인다.

또 다른 특징으로는 자체 판단에 의해 어뷰즈로 배제된 검색어가 등장하였다는 것이다. 제3차 검증위원회에서 어뷰즈 항목은 신고에 의한 처리보다 자체 처리가 더 바람직하다고 제안한 것을 수용한 것으로 보인다. 다만, 그 건수가 많지 않고, 자동완성검색어에 국한되어 있어 아직 전면적으로 적용하고 있지는 않는 것으로 보인다.

## 2) 각 사유별 현황 및 평가

### (1) 불법/범죄성

불법/범죄성의 경우 자동완성검색어는 제공된 기간중 1,072개가, 연관검색어는 4,314개가 배제되었는데, 제3차 검증위원회 등에서 검토된 가이드라인에 따라 적절하게 처리된 것으로 판단된다. 다만, 앞서 신고에 의한 제외 처리에서도 지적하였듯이, 자체판단에서도 ‘우회접속’ 관련 검색어가 다수 제외되었고, ‘우회접속’이라는 주 키워드에 대한 연관검색어로 우회접속을 가능하게 해주는 프로그램이름 및 프로그램이름을 주 검색어로 하는 경우도 함께 제외되었으나, 이러한 프로그램의 사용자체는 불법으로 보기 어렵다는 점을 고려하여 재검토할 필요가 있다.

또한, 세월호 관련 ‘생존자수 토토’, ‘승무패생존’ 과 같이 생존자 수를 놓고 사설 도박을 하는 사이트를 막기 위한 검색어가 다수 제외되었는데, 매우 적절한 처리로 판단된다.

### (2) 반사회성

반사회성을 이유로 한 경우 자동완성검색어는 1,525개가, 연관검색어는 888개가 제외 처리되었다. 보통 자동완성검색어가 연관검색어에 비해 생성되는 개수가 적어 연관검색어 제외건수가 더 많은데, 이번에는 자동완성검색어 제외건수가 더 많은 특징이 있다. 이는 대상 기간 중 발생한 두 개의 큰 사건, 즉, 세월호 침몰 사고 및 22사단 총기난사사건 때문인 것으로 보인다. 구체적으로 ‘세월호 고래밥’, ‘세월호 오뎅’, ‘세월호 운지’, ‘세월호 잘됐다’ 등의 세월호 검색어와 ‘임병장 월북’ 등의 검색어가 그런 사례이다. 전체적으로 이러한 제외 처리는 적절하다고 판단된다. 다만 ‘세월호 시신’, ‘선체 시신’, ‘세월호 시신 부패’ 와 같은 검색어는 그 당시의 사회적 분위기로 보아 일단 제외 처리하는 것이 바람직하겠지만, 검색어 자체의 의미는 중립적이므로 일시 제외 처리한 후 복원하는 것이 더 바람직할 것이다.

또한 앞에서 본 CS처리의 경우와 같이 5.18 관련 검색어로 ‘폭동’이 제외 처리되었는데, 이는 논란이 될 수 있는 검색어이나, 일단 적절한 제외처리로 본다.

### (3) 개인정보 노출

개인정보 노출은 유명인보다 일반인이 관련된 경우가 약 10배 정도 많았으며, 이는 세월호 침몰사건, 22사단 총기난사사건 때문으로 보인다.

우선 유명인 개인정보노출로 제외된 사례를 살펴보면, 구원과 관련 연예인 관련 검색어가 다수 포함되어 있다. 특정인의 종교를 공개하는 것은 민감한 개인정보일 수 있으며, 당시 구원파에 대한 사회적 태도에 비추어 볼 때, 해당 검색어를 제외한 것은 적절한 것으로 판단된다.

이와 관련하여 ‘프로그램명 + 특정인’과 같은 추측성 검색어가 유명인 개인정보 유출로 제외 처리되었는데, 대부분의 경우에는 적절한 처리로 보이지만, 단순 출연자와 같이 전혀 개인정보와 무관한 경우에도 제외된 사례가 있어 보다 신중한 처리가 필요하다.

일반인 개인정보유출의 경우, 세월호 침몰사건의 희생자 및 가해자 관련 검색어가 대부분이다. 다만 이 과정에서 언론에 노출된 사항, 예를 들면 ‘단원고 생존자 카톡’, ‘실종자 카톡’ 등도 제외되었으나, 언론에 노출되었으므로 개인정보 노출을 이유로 자체 처리하기보다는, 가족이나 유족 등의 신청이 있는 경우 처리하는 것이 더 바람직해 보인다.

또한 22사단 총기난사사건과 관련하여 가해자의 실명이나 피해자의 실명 등의 검색어가 제외되었는데, 적절하다고 판단된다. 다만, 이미 언론에 공개되어 형성된 ‘임병장 탈영’, ‘22사단 임병장’ 등과 같은 검색어의 경우 조금 더 신중하게 판단하여 노출을 유지하는 것이 바람직하였다고 본다.

### (4) 욕설/비속어

욕설/비속어의 경우 가이드라인의 방향에 맞추어 적절히 처리된 것으로 보인다. (자동완성어의 경우 절반 이상이 세월호 침몰사건과 관련하여 가해자 및 관련자에 대한 욕설 비속어였다.)

### (5) 성인/음란성

기존의 자체 제외 검색어 처리에 비하여 더 명확한 처리가 이루어진 것으로 판단된다. 세월호와 관련하여 언론 등을 통해 이슈가 된 000씨 관련 검색어의 경우 일부는 ‘성인’ 사유로 제외 처리하였으나(000 가슴, 000 젖 등), 검색결과를 고려할 경우 명예훼손 등 다른 사유로 처리하는 것이 적절

한 것으로 판단된다.

#### (6) 저작권 침해

저작권 침해 사유의 경우, 검증위원회의 기존 보고서에서 지적한 사항을 대부분 수용하여 명확하게 저작권 침해가 예상되는 사항만을 제외 처리하였다.

#### (7) 기타

기타 사유와 관련하여서는 다른 사유로 처리하는 것이 타당해 보이는 검색어가 많았다. 세월호 침몰사건 관련 ‘불법/범죄성’ 영역에서 배제되었던 생존자 수를 놓고 벌이는 사설도박 관련 검색어의 일부가 기타 사유로 배제되었는데, 이는 불법/범죄성 혹은 반사회성으로 처리하는 것이 적절할 것으로 보인다.

또한 세월호 침몰사고에 대해 ‘세월호 잘죽어’, ‘세월호 다죽음’과 같은 검색어의 경우 일부는 반사회성으로 처리되고 일부는 기타로 배제되었으나, ‘반사회성’이 더 적절한 사유로 보인다. 또한 ‘구원파’와 연관된 유명인 관련 검색어도 대부분이 개인정보 노출 사유로 처리되었으나, ‘기타’로 처리된 건도 일부 있었다. 역시 개인정보 유출 사유를 적용하는 것이 타당하다.

‘그것이 알고싶다’에서 보도한 네이버 이슈 관련 검색어가 전부 기타 사유로 배제되었으나, 이는 타당하지 않다. ‘그것이 알고싶다’에서 세월호 관련 사안을 방송한 이후 네이버의 관련 뉴스에서 댓글을 작성하지 못하는 사고가 있었는데, 이와 관련하여 생성된 ‘그것이 알고 싶다 네이버’, ‘그것이 알고싶다 네이버 아이피차단’, ‘네이버 댓글 / 그것이 알고싶다 세월호’ 등 관련검색어와 연관검색어가 ‘기타’ 사유로 제외되었다. 네이버는 이후 서버의 일시적 오류 때문이었으며, 댓글을 일부러 작성하지 못하게 막아둔 것은 아니라고 해명 하였다. 하지만 네이버의 해명에 의하더라도 서버 등의 오류로 댓글을 작성하지 못하게 된 것은 사실이므로, 해당 검색어를 제외할 사유는 전혀 없다. 이러한 검색어의 제외 처리는 네이버에 대한 신뢰를 떨어뜨리는 요소가 될 수 있는 만큼 자사와 관련된 사항에 대한 제외 처리는 더욱 신중하여야 하며, 필요시에는 KISO 등 외부 기관을 통한 절차를 밟는 것이 적절하다고 판단된다.

22사단 총기난사사건 관련 검색어로 ‘임병장 오유’, ‘임병장 폐북’ 등이 검

색어가 ‘기타’ 사유로 제외되었는데, 일반인 개인정보 유출 사유를 적용하는 것이 타당하다.

(8) 오타

‘왕자의 게임 시즌 410화 리뷰’, ‘이혜영 남편’ 등을 오타로 제외한 것에 의문은 있으나, 오타인 것이 분명한 이상 오타를 이유로 제외 처리하는 것은 가능하다고 본다.

한편, 오타를 이유로 제외된 ‘세월호부산분양소’, ‘안산 분양소’ 등의 경우에는 잘못된 처리인 것으로 보인다.

#### 4. 하반기 자체 판단에 의해 제외된 연관/자동완성검색어

##### 1) 하반기 자체판단에 의해 제외된 연관/자동완성검색어 현황

<표 18> 하반기 자체 판단에 의해 제외된 연관/자동완성검색어 통계

기간 : 2014년 9월 1일 ~ 2014년 10월 31일

기간		자동완성검색어	연관검색어
불법/범죄성		393	3262
반사회성		198	223
욕설/비속어		183	166
개인정보	유명인	119	448
	일반인	4,483	4,566
기타		3,498	3,016
성인/음란성		4,918	7,961
저작권 침해		5,127	11,930
어뷰즈		735	95
오타		13,869	3,496

자체 판단에 의해 제외된 자동완성검색어 및 연관검색어의 분야별 분포는 위의 표와 같다. 상반기와 하반기에 차이가 있다. 우선 상반기에는 오타를 제외하면 세월호 사건 등의 영향으로 일반인 개인정보 유출이 가장 많이 제외되었다면, 하반기에는 특별한 사안이 없어 저작권 침해 및 성인/음란성 검색어가 주로 제외되었다. 또한 오타를 사유로 한 제외 건수가 자동완성검색어에서 특히 많이 증가하였는데, 이유를 파악하기는 어려우나, 그동안 검증위원회에서 검색어가 오타에 해당하면 오타로 제외하고 이후 다른 사유에 해당하는지 검토할 것을 제안한 것이 그 이유 중 하나일 것으로 추측해 본다.

어뷰즈로 제외된 검색어가 상반기에 비해 증가하였다. 다만, 아직도 그 건수는 많지 않고, 주로 특정일에 제외 처리되는 점에 비추어 검수 우선순위가 낮은 것으로 이해된다.

## 2) 각 사유별 현황 및 평가

### (1) 어뷰즈

과거에 비하여 가장 많은 건수가 어뷰즈 항목으로 제외되었다. 제외된 검색어는 ‘일견 정상적으로 보이는’ 검색어이나, 정황에 비추어 볼 때 어뷰징이 의심되는 검색어들이므로, 적절히 처리된 것으로 보인다. 특히 신고에 의해 처리되기 어려운 검색어로 어뷰징의 가능성이 높은 검색어가 주로 처리되었다는 점에서 긍정적이다.

### (2) 개인정보 유출

일반인 개인정보 유출 사유로 검색어가 제외된 인물은 크게 3가지의 경우로 분류해 볼 수 있다.

첫째, 일반인이 자발적으로 슈퍼스타K, 인간극장 등의 텔레비전 프로그램에 출연하여 널리 알려졌으나 유명인 기준에는 해당하지 않는 경우, 둘째, 일반인이 자발적이지는 않으나 텔레비전에 노출되어 널리 알려진 경우(예를 들면, ‘진짜사나이’ 출연 현역 군인, 각종 시사프로그램의 보도대상 등), 셋째, SNS나 웹캐스트 등을 통해 널리 알려진 일반인이다.

위 분류 중 두 번째 분류는 일반인이 자발적으로 언론에 노출을 한 경우가 아니므로, 이들과 관련된 검색어를 개인정보 유출이라는 사유로 제외하는 것이 타당하다.

하지만, 본인이 자발적으로 (웹캐스트 등을 포함하는 넓은 의미의) 언론 노출을 선택한 첫째 및 셋째 분류에 해당하는 경우에는, 이들을 일반인으로 분류하는 것이 타당한지에 대해 재검토가 필요하다. 일반인들의 자발적인 언론 노출이 갈수록 증가하고 있고, 이들 중 신문, 방송 등 기존 언론에 노출되는 경우도 자주 발생하고 있으므로, 그 기준을 설정할 필요성이 더욱 커지고 있는 측면을 고려할 때, 무조건 검색어에서 배제하는 정책만이 옳은 것은 아니다. 특히 최근 ‘아프리카 TV’와 같이 널리 알려진 인터넷 방송의 경우 더욱 그러하다. 다만, 그 한계를 설정하기 어려운 측면이 있으므로 조심스럽게 그 경계를 설정할 필요는 있을 것이다.

유명인의 경우 개인정보 유출 사유에 의한 검색어 제외 처리는 큰 문제 없이 진행되었으며, 제외 처리된 검색어는 연예인명 + 카톡아이디, TV예능 프로그램 관련 추측성 검색어가 대부분을 차지하고 있다.



#### (4) 저작권 침해

저작권 침해를 사유로 한 제외 처리에도 문제는 없었다. 다만 소셜 게임과 관련하여 허위의 친구숫자를 늘리기 위한 이른바 ‘유령 카톡아이디 일련번호’는 ‘저작권 침해’라기보다는 무작위 인원에 대한 개인정보 유출로 보는 것이 더 정확한 분류일 것으로 보인다.

#### (5) 불법/범죄성, 반사회성

상반기에 검토한 바와 마찬가지로, 우회접속 관련 사항이 불법 범죄성으로 제외되었는데, 이에 대한 검토가 필요할 것으로 보인다.

또한 특이사항으로 ‘네이버 연관검색어 XXXX’ 등 검색어 어뷰징 업체명이 제외되었는데,<sup>5)</sup> 적절한 처리로 보인다.

반사회성을 사유로 한 경우는 ‘IS 영국인 인질사건’, ‘신촌 여성 분노사건’ 등이 포함되어 있는데, 적절히 처리로 보인다.

#### (6) 기타

‘기타’ 항목에 보다 구체적인 사유를 기재하도록 하여, 사후적인 검토가 가능하도록 시스템이 개편되었는데 이는 바람직한 방향의 개선으로 평가된다.

다만, ‘기타’의 구체적인 사유 중 하나로 ‘루머성 검색어’가 포함되어 있고, ‘루머성 검색어’라는 이유로 일부 검색어가 제외 처리되었는데, 가급적 실시간급상승검색어의 경우와 같이 ‘유명인 개인정보 노출’ 사유로 처리하는 것이 보다 바람직하다. ‘기타’의 제외 건수가 많아져 자의적인 검색어 제외로 오인될 수 있기 때문이다.

#### (7) 음란/성인

팬픽 등 이른바 ‘여성용 성인물’이 대거 제외된 것이 특징이다. 과거와는 달리 추상적인 단어가 아니라 구체적인 단어가 많이 포함되어 있다는 점도 특이사항이다. 제외 처리에 특별한 문제는 없다.

---

5) 홈페이지 등에서 검색어 어뷰징을 한다고 밝혀둔 사업자 들이다.

#### (8) 욕설/비속어

특정인을 욕하는 검색어 및 특정 커뮤니티 사이트에서 활용되는 언어가 욕설 및 비속어로 삭제되었다. 특히 세월호 희생자와 관련하여 피해자 및 유가족을 비난하는 단어가 많이 포함되어 있는데 이에 대한 적절한 처리를 한 것으로 보인다.

## V. 결론

### 1. 검증결과 요약 및 제언

검증위원회는 2014년도 NAVER 검색어 중 실시간급상승검색어 노출 제외어 전부와 2014년 4월 16일 ~ 6월 25일, 2014년 9월 1일 ~ 10월 31일의 기간 동안 자동완성/연관검색어 노출 제외어 목록을 검토하였다.

실시간급상승검색어의 경우, 대부분 적절히 제외 처리되었으며, 특히 하반기에는 정치/사회적인 사안에 대한 제외가 없었다는 점, 제외사유를 상세히 기록하여 사후적인 검토를 보다 쉽게 할 수 있게 개선되었다는 점을 확인하였다. 또한 ‘유사검색어’를 사유로 제외된 검색어 역시 함께 제공되어 ‘유사검색어’ 사유로 제외된 검색어가 운영기준에 따라 처리되고 있다는 점도 확인하였다.

자동완성/연관검색어의 경우 과거 유명인의 활동내역에 대한 제외 등 일부 부적절한 제외 처리가 있었으나, 전반적으로 운영 기준에 따라 적절히 처리되었으며 의도적인 제외 처리는 찾아볼 수 없었다. 특히 대상기간 하반기에는 사회적으로 이슈가 되는 사안에 대해 신고에 의해 제외처리의 요청이 있었음에도 불구하고 노출 유지를 결정하여 검색어 제외를 보다 신중하게 처리하였고, 그 수는 아직 많지 않지만 자체 판단에 의해서도 어뷰즈 검색어를 찾아내고 있다는 점 등은 긍정적이다.

다만, 다음과 같은 점에 대해서는 향후 추가적인 검토가 필요할 것으로 보인다.

첫째, ‘일반인 개인정보 노출’을 사유로 한 제외 처리에서 일반인의 범위 설정에 관한 문제이다. 미디어의 다변화와 다양한 매체의 등장으로 기존의 매스미디어에 의하지 않고 대중에게 널리 알려진 인물이 등장하고 있으므로, ‘일반인’과 ‘유명인’을 단지 기존의 매스미디어에 노출되었는지 여부로 구분하는 방식은 더 이상 유효하지 않을 수 있다. 특히 자발적으로 유명인이 되고자 노력하는 자를 무조건 ‘일반인’으로 분류하기보다는 일정한 기준을 수립하여 사안에 따라 노출여부를 판단하는 것이 더 바람직할 것으로 보인다.

둘째, 이른바 ‘바이럴 마케팅’ 등에 의해 의도적으로 검색어를 생성하려는 시도에 대해 공식적인 대처가 필요할 정도로 이와 같은 어뷰징 행위가 만연한 것으로 보이며, 이용자들도 외부의 조작을 의심하는 단계에 이르렀다. 의도적으로 검색어를 생성하려는 시도를 막기 위한 연구와 노력이 지속적으로 이루어져야 하고, 여러 어려움으로 자체적으로 판단하기 어렵다면 외부 기관

과 공동으로 대처하는 방법도 고려해 볼 수 있을 것이다.

## 2. 업무의 종결

검증위원회는 4차 보고서를 끝으로 그 업무를 마감한다.

위원회는 2012년 9월에 활동을 시작한 이후 2년 반 정도의 기간 동안 여러 한계에도 불구하고 네이버의 검색어 조작 의혹을 밝히고 해명하기 위해 할 수 있는 최선의 노력을 하였다고 생각한다.

이미 여러 차례 밝혔듯이, 활동을 시작할 당시 위원회의 활동방향, 업무범위 등에 관하여 무엇 하나 분명한 것이 없었고, 미리 정해진 사항이 없던 어려움, 이는 사기업 내부의 영업 비밀을 ‘검증’하는 것 자체가 이례적인데다 검색어 노출에서 제외된 검색어를 점검한다는 것이 무엇을 의미하는지, 무엇을 검증해야 하는 것인지, 어느 범위까지 확인할 수 있는지, 사기업의 내부 정보에 어느 정도까지 접근할 수 있는지 등의 모든 측면에서 불분명하고 선례도 없는 업무라는 어려움 속에서 이루어진 뜻 깊은 작업이었다.

물론 네이버의 시스템 자체에 접근할 수는 없는 근본적인 한계는 인정할 수밖에 없다. 그럼에도 불구하고 외부인이 처음으로 네이버 검색어 생성 절차와 제외 절차를 직접 그리고 구체적으로 확인하였다는 점, 그 확인결과를 상세하게 정리하여 보고서의 형태로 외부에 공개하였다는 점, 그 과정에서 네이버 내부 운영기준이 합리적으로 정비되었으며, 그에 따라 노출에서 제외되는 검색어의 범위가 축소되었고, 합리적인 수준에서 처리가 이루어지게 되었으며, 네이버 검수 담당자들이 해당 업무를 보다 신중하게 처리하도록 하는데 기여하였다는 점 등은 중요한 성과라고 할 수 있다.

끝으로 비록 검색어를 조작한다는 언론의 비판에 대한 대응으로 외부의 검증을 의뢰한 것이기는 하나, 네이버가 내부의 영업비밀로 보아야 하는 검색어 생성 및 제외어 처리 절차와 기준을 외부 전문가에게 공개하고 그 검증을 받겠다고 한 조치는 어떤 측면에서도 높이 평가해야 한다는 것이 위원들의 공통된 생각이다.

## 3. 마치며

전세계 초고속 인터넷 보급률 6위이자 스마트폰 보급률 1위의 대한민국의 인터넷 현실은 어떠할까? 방대한 정보가 생성 보급되는 제1의 인터넷 포털인 네이버가 대한민국의 수준을 - 그리고 한편으로는 전세계의 인터넷 수

준을 - 대변한다고 보아도 무리는 아닐 것이다. 개개인의 검색 기록은 모여서 실시간급상승검색어(이하 '실급검')과 같이 사회적 함의를 만들어 내는 중요한 데이터로 재가공 되기도 한다. 그런데 인터넷 포털의 내부 알고리즘은 외부에서 알기 어려우므로 일반 사용자는 자신이 이용하는 서비스에서 접하는 패턴이 본인의 추측이나 기대에 부응하지 않을 경우 운영자의 편집 의혹을 제기할 수 있다. 그렇다면, 이러한 검색 데이터에 대한 사회적 책임과 관련은 누가 또 어떻게 말아야 하는 것일까?

검증위원회는 서론에서 기술한 바와 같이 2012년 9월 네이버의 요청으로 KISO 산하에 조직되고 운영되어 왔다. 위원회의 창립 멤버는 미디어에 대한 이해와 정책적, 법률적 지식을 겸비한 변호사와 교수진으로 구성되어 검증위원회를 출범하고 그 검증 절차를 확립하였다. 그 이후 신문방송, 법률 및 전산 분야 전문가를 위촉하여 더욱 심도있는 검색어 전수조사 및 기술적 측면의 검증을 실시하였다. 검증은 크게 4차례에 걸쳐 보고서로 제작된 반면 검수의 과정은 서비스의 실시간성이라는 특성에 맞춰 지속적으로 이루어졌다.

지난 2년 6개월의 검증과정과 총 4편의 보고서를 통해 위원회가 이룬 가장 큰 기여는 인터넷 사용자들에게 실급검 서비스에 대한 이해를 도왔다는 점이다. 네이버가 정의한 실급검 서비스는 사용자가 흥미롭게 생각할만한 검색어 리스트를 제공하는 것이므로, 일종의 미디어라 할 수 있다. 이 정의에 따라 실급검에 리스트로 올리기 위한 기준이 있을 수밖에 없으며(예를 들면, 검색어들의 일상적인 언급빈도 대비 최근 언급빈도), 그 기준 중 일부는 세 번째 검증보고서를 통해 공개되기도 하였다. 더불어 실급검 리스트는 사회적 의의를 가지는 미디어 서비스이므로, 운영자의 개입이 이루어질 수밖에 없으며, 검증위원회는 그러한 현실을 보고서를 통해 제시하였다. 단, 운영자의 개입은 특정의 이익을 위한 것이 아니며, 일정한 기준에 따라 이 기준에 맞는 제외사유가 있는 경우에 한해(예로 개인정보노출, 명예훼손, 성인/음란성, 불법/범죄/혐오성, 욕설/비속어, 상업적/의도적 악용 등) 최소한으로 이루어지고 있다는 점도 함께 제시하였다. 이를 위해 검증위원회는 네이버 현장 실사와 제공된 데이터에 대한 점검을 통해 실급검에서 제외된 모든 검색어가 이러한 기준에 부합하는지 면밀히 검수하였다.

검증위원회에서 작성한 보고서 4편에는 지난 몇 년간 우리사회의 인터넷상의 이슈들이 담겨있다. 굵직한 사회 이슈의 담론에는 명예훼손이나 개인정보노출 또는 상업적 악용의 문제가 손쉽게 따라오기 때문이다. 검증위원회 위원들은 이 과정에서 다양한 우리사회의 이슈에 대한 논의를 통해 인터넷의 자율성을 보장하며 동시에 사회적 책임을 가지는 웹서비스의 기준에 대

해 고민하고 정립하는 소중한 기회를 가졌다고 생각한다. 네이버 또한 국민 대다수가 사용하는 서비스에 대한 사회적 책임에서 비롯하여 반복적인 검증 과정을 통해 위원회가 제안한 사항을 적극 수용하였고 그 결과 네이버 실급검 서비스에 대한 편집의혹 제기가 점차 줄어들었다고 판단한다.

이 보고서를 끝으로 네이버 검색어에 대한 검증위원회의 임무는 종료한다. 노출에서 제외되는 검색어에 대한 점검은 검증위원회에 의해 시작되었고 그 관리는 네이버의 책임이겠지만, 앞으로 앞선 인터넷 문화의 유지와 보수를 위해서는 사용자의 참여가 반드시 필요하다. 인터넷은 정보의 보고이자 감성을 공감하는 장이다. 그야말로 다양한 - 사실정보, 루머와 가십, 일상의 대화, 뉴스, 광고 - 정보와 감성이 생성되고 전파되며 개개인의 관심을 토대로 실급검, 자동완성/연관검색어와 같은 가치있는 데이터가 만들어지므로, 개인과 기업은 사회적 책임을 겸비한 자율성으로 인터넷 서비스를 접해야 할 것이다.

마지막으로 검증위원회가 그동안 한 작업과 그 결과물이 사업자의 책임, 이용자의 참여를 촉진하고, 네이버와 전체 인터넷 생태계에 긍정적인 영향을 주었으면 하는 바람이다.