

네이버 '노출제외 검색어'에 대한  
검증보고서  
- 2017년 상반기-

2018. 06. 26.

(사)한국인터넷자율정책기구 제2기 검증위원회

# 목 차

I. 배경 및 경과 .....	1
1. 제1기 검증위원회 구성배경과 활동결과 .....	1
2. 제2기 검증위원회의 구성 .....	2
3. 제2기 검증위원회의 활동방향 .....	3
4. 제2기 제2차 검증보고서와 관련된 논란 .....	4
II. 제2기 제3차 검증대상 제외 검색어 현황 .....	6
III. 실시간급상승검색어 중 노출제외 검색어 부분 .....	9
1. 총평 .....	9
2. 제외사유별 검토 .....	10
IV. 연관/자동완성검색어 중 노출제외 검색어 부분 .....	15
1. 신고에 의해 제외 처리된 연관/자동완성검색어 .....	15
2. 네이버 자체 판단에 의해 제외 처리된 연관/자동완성검색어 .....	29
3. 자체 판단에 의한 제외처리로 분류되어 있으나 실질은 신고에 의한 제외 처리인 경우 .....	34
V. 네이버 운영가이드에 대한 검토 .....	35
1. 운영가이드의 의미 .....	35
2. 개인정보 부분 .....	36
3. 명예훼손 부분 .....	37
4. 성인·음란성 부분 .....	38
5. 불법·범죄성 부분 .....	39
6. 서비스 품질 저해 부분 .....	41
7. 법령에 의거하여 행정/사법 기관의 요청이 있는 경우 .....	41
8. 상업적 목적 부분 .....	41
VI. 결론 및 제언 .....	44

## I. 배경 및 경과

### 1. 제1기 검증위원회의 구성배경과 활동결과

- 이 검증보고서는 네이버 주식회사(이하 회사를 지칭할 때는 '네이버'라 함.)가 운영하는 포털사이트 'NAVER'(이하 사이트를 지칭할 때는 'NAVER'라 함.)의 '노출제외 검색어'를 그 검증대상으로 한 보고서임.
- '네이버'는 'NAVER'를 이용하는 사람의 편의를 위해 실시간급상승검색어, 자동완성검색어, 연관검색어라는 서비스(이하 '검증대상 검색어 서비스'라 함.)를 제공해 왔음<sup>1)</sup>.
- '네이버'는 이용자의 검색 활동 등을 바탕으로 미리 정해진 기준에 따라 생성된 검색어를 해당 서비스별로 노출한다고 밝혀왔음. 다만, 생성된 검색어가 불법적인 정보와 관련이 되거나 제3자의 권리를 침해할 수도 있다는 이유로 생성된 검색어 중 일부를 일정한 기준에 따라 노출에서 제외하는 정책을 시행해 왔음.
- 2012년경 이런 '노출제외 검색어'를 '네이버'가 자의적으로 선택하거나 왜곡한다는 의혹이 제기되어, '네이버'는 제외검색어에 대해 외부의 검증을 받기로 하고 한국인터넷자율정책기구(이하 'KISO'라 함.)에게 그 검증을 의뢰하였음.
- KISO는 정책위원회의 정책위원을 중심으로 검증위원회를 구성하여 'NAVER'의 제외검색어에 자의적 개입이나 조작의 문제가 있는지 검증하도록 하였음.
- 검증위원회는 2012년 9월부터 활동을 개시하여 2013년 1월 10일 1차 검증보고서를, 2013년 9월 2차 검증보고서를, 2014년 3월 3차 검증보고서를 발표하였음.
- 세 차례에 걸친 검증보고서의 주요 취지는 검증대상 검색어 서비스에 불분명한 제외 기준이나 기준을 적용할 때의 오류 등의 문제점은 있으나, '

1) 각 서비스의 개념과 작동방식 등에 관하여는 제1기 검증위원회의 1차 검증보고서를 참고

네이버'의 의도적인 조작이나 자의적 개입의 흔적은 발견할 수 없다는 것이었음.

- 검증위원회는 세 차례에 걸친 엄격한 검증작업으로 일각에서 제기된 조작 의혹은 해소되었다고 판단하고, 2013년 하반기를 대상으로 하는 검증보고서를 2014년 3월 발표한 것을 끝으로 활동을 종료하였음. 다만, 검증위원회는 3차 보고서에서 그동안 해왔던 방법과 같은 엄격하면서도 집중적인 검증작업은 필요하지 않다고 하며 활동을 종료하였으나, 제외검색어에 대한 의혹 제기는 계속될 수밖에 없으므로, 별도로 구성된 외부 기관으로 하여금 제외검색어에 대한 일상적인 점검활동을 꾸준히 진행하도록 할 것을 권고하였음.

## 2. 제2기 검증위원회의 구성

- '네이버'는 2016년 초경 KISO에 제외검색어에 대해 일상적인 점검활동을 할 수 있는 검증위원회 구성을 요청하였음.
- KISO는 검증활동의 연속성을 위해 이전 검증위원회의 구성원이었던 김기중 변호사(법무법인 동서양재, 전 정책위원)와 이재신 교수(중앙대학교 미디어커뮤니케이션학부)를 검증위원장 및 검증위원으로 위촉하고, 새로이 황성기 교수(한양대학교 법학전문대학원), 윤성옥 교수(경기대학교 언론미디어학과), 이승환 교수(대구대학교 법과대학)을 위촉하여, 2016년 4월경 검증위원회 구성을 완료하였음.
- 검증위원회 활동에 대한 사회적 관심이 높아지고, 특히 이용자 대표성을 강화해야 한다는 지적에 따라 이번 3차 보고서부터는 윤여진 상임이사(언론인권센터)와 김가연 상근변호사(오픈넷)을 추가로 위원으로 위촉함.
- 검증위원회는 기존 검증위원회와 그 구성배경과 활동목표가 서로 다르므로 양자를 구분하기 위해 기존 검증위원회를 제1기 검증위원회로 하고, 이번 검증위원회를 제2기 검증위원회로 하기로 함.

### 3. 제2기 검증위원회의 활동방향

- 제2기 검증위원회(이하 단순히 '검증위원회'라고만 하며, 기존 검증위원회를 지칭할 때는 제1기 검증위원회로 함.)는 의뢰자인 '네이버'의 요청에 따라 그 활동 목표를 'NAVER'의 '노출제외 검색어'에 대한 일상적인 점검으로 설정하되, 필요한 경우 특별한 활동을 추가하기로 결정함.
- 검증위원회는 'NAVER'의 제외검색어에 대한 일상적인 점검이 활동목표이므로, 실시간급상승검색어에 대해서는 대상 기간 전체의 제외 검색어를 점검하되, 분량이 많은 자동완성검색어와 연관검색어는 일정기간의 제외 검색어만 살펴보기로 결정함.
- 이에 따라 검증위원회는 2016년 상반기를 대상으로 하여 실시간급상승검색어(2016년 상반기 전체)와 자동완성검색어, 연관검색어(2016년 3월, 4월, 5월분)의 제외 검색어를 점검하고 2016. 12. 21. 제1차 검증보고서를 발표하였으며, 2차로 2017. 12. 4. 2016년 하반기를 대상으로 하여 실시간급상승검색어(2016년 6월~2016년 11월)와 자동완성검색어, 연관검색어(2016년 10월, 11월분)의 제2차 검증보고서로 발표하였음.
- 본 3차 보고서는 2017년 상반기 제외 검색어를 대상으로 하며, 2016년 12월부터 2017년 5월까지의 실시간급상승검색어 제외어 전체 및 2017년 3월 1일부터 2017년 5월 9일까지<sup>2)</sup>의 연관검색어, 자동완성검색어 제외어를 검토하였음.
- 검증위원회는 2차 검증보고서에서 일상 점검 외에, 국정농단 관련 검색어가 적절하게 처리되었는지를 점검하였으며, 본 3차 보고서에서는 네이버의 실시간급상승검색어, 자동완성검색어 및 연관검색어 운영가이드의 적절성을 추가로 점검하였음.
- 검증위원회는 제외 검색어에 대한 일상 점검이라는 활동의 특성을 고려하여 검증보고서를 개조식으로 간이하게 작성하기로 하였음.

---

2) 제2기 검증위원회는 분량이 많은 자동완성/연관검색어의 경우 매 반기의 2개월분의 제외 검색어를 살펴보기로 결정한 바 있으며, 2017년 상반기에는 탄핵 및 대선 이슈가 있는 2017년 3월 1일부터 2017년 5월 9일까지 2달 9일간의 자료를 요청하여 이를 검토하였음

#### 4. 제2기 제2차 검증보고서와 관련된 논란

- 검증위원회는 2016년 하반기를 대상으로 하는 제2차 검증보고서를 2017. 12. 4. 공개하였음.
- 연합뉴스는 2018. 1. 7. “네이버, 최순실 국정농단 사건 관련 검색어 다수 삭제”라는 제목으로 제2차 검증보고서에 관하여 보도하면서, “네이버가 최순실 국정농단 사건 관련 검색어를 당사자 요청이나 자체 판단에 따라 다수 삭제했던 것으로 나타났다. … 대표적인 예로 네이버는 ‘김동선 정유라 마장마술’이라는 연관 검색어를 김동선 씨 측이 요청에 따라 삭제했다.”는 취지로 보도하였음.
- 이후 유사한 취지의 보도가 이어졌으며, 일부 정당에서는 네이버가 임의로 국정농단 관련 검색어를 삭제했다는 취지로 비판하고, 일부 중앙일간지는 “검색어 삭제는 여론조작”이라는 취지의 비판적 사설을 게재하기도 하였음. 이에 대해 네이버는 “검색어 제외 규정을 외부에 공개하고 이에 따른 제외 조치가 과연 적절했는지 다시 외부 기관을 통해 검증받으며 그 결과를 공개해 다양한 외부의 목소리를 수렴해가겠다.”는 취지의 대표이사 입장문을 발표하였음.
- 우리 위원회는 이러한 언론의 보도에 대해 별다른 입장을 제시하지 않았는데, 그 이유는 이미 검증보고서에 위원회의 입장을 구체적이고 상세하게 기재했다고 보았기 때문이며, 앞으로도 검증작업을 계속해야 하는 위원회가 네이버 검색어 제외 조치의 타당성 등에 대해 추가적인 의견을 제시할 경우 오히려 위원회 및 위원들의 객관성, 공정성을 의심받는 사유가 될 수 있다고 보았기 때문임.
- 다만, 언론의 취재 요청에 대해 누군가는 답변을 해야 할 필요는 있다는 데에 공감하였으므로, 위원회는 적절한 대언론 창구를 마련할 계획임.
- 위원회는 보도 내용에 대해 특별한 의견을 갖고 있지 않으나, 한 가지 의견은 제시하자는 데에 위원들이 공감하여, 여기에 덧붙이게 되었음. 그 내용은 위원회가 이미 여러 차례 밝혔듯이 객관적 기준과 투명한 절차에 따

라 네이버가 검색어 제외 조치를 취하도록 하는 구조를 만드는 것이 중요하다

- 즉, 일정한 기준에 따라 자동으로 생성되는 실시간급상승검색어, 연관/자동완성 검색어는 인터넷 이용자의 관심 방향과 정도를 추측할 수 있게 하거나 이용자의 검색 편의를 증가시키는 장점이 있는 반면, 그 검색어가 불법적인 정보 자체 또는 불법적인 정보와 연결되거나 특정인의 권리를 침해할 수 있는 경우(명예훼손, 사생활 등), 인터넷서비스제공자에게 일정한 책임을 부과하는 법적 기준에 따라, 네이버는 해당 실시간급상승검색어나 연관/자동완성 검색어를 노출에서 제외하는 조치를 취할 수밖에 없고, 이러한 네이버의 조치를 전면적으로 금지할 방법은 없음.
- 따라서 검색어 제외 조치를 금지할 수 없다면, 네이버가 검색어 제외 조치를 하는 데에 있어 객관적 기준과 투명한 절차에 따라 시행할 수 있는 구조를 만드는 것이 중요하고, 검증절차는 그러한 방법 중 하나이며, 이러한 절차를 취할 법적인 의무가 없는 네이버가 자발적으로 자신의 내부 정보를 외부 단체에 제공하며 검증을 받고 있는 것은 바람직한 일이라는 점과 이러한 네이버의 선택을 지지하고 복돋을 필요가 있다는 점이 적어도 비판의 전제가 되어야 한다는 것임.
- 또한 유사하게 반복되는 ‘실시간급상승검색어나 자동완성/연관검색어의 의도적인 제외 또는 조작’ 논란에서, 검색어 제외의 의미와 절차에 관한 사실의 오류도 유사하게 반복되고 있어, 사실의 오류가 반복되지 않도록 기존의 검증보고서 중 기초 사실 부분을 아래에 인용함.
  - 네이버 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어 서비스의 의미 : 2013. 1. 10.자 제1기 제1차 보고서
  - 검색어 제외기준과 구체적인 내부 절차 : 2013. 1. 10.자 제1기 제1차 보고서
  - 검색어 제외 프로세스에 대한 기술적 측면의 검토 : 2014. 3.의 제1기 제3차 보고서
  - 검색어 제외 담당자 인터뷰 및 현장에서 구체적인 프로세스 : 2014. 3.의 제1기 제3차 보고서
  - 검색어에 대한 기계적 필터링 절차 : 2017. 10.의 제2기 제1차 보고서

## Ⅱ. 제2기 제3차 검증대상 제외 검색어 현황

〈표 1〉 실시간급상승검색어 제외처리 현황(2016년 12~ 2017년 5월 )

제외 사유	12월	1월	2월	3월	4월	5월	합 계	비율(%)
개인정보 노출	-	3	4	9	2	3	21	1.84%
명예훼손	18	3	7	20	8	6	62	5.42%
불법/범죄	20	19	34	39	29	30	171	14.95%
상업적/의도적 악용	18	21	18	28	29	20	134	11.71%
서비스 품질 저해 (검색결과 이상)	5	4	4	14	7	15	49	4.28%
서비스 품질 저해 (오타/특수문자/무의미)	24	11	2	11	11	8	67	5.86%
서비스 품질 저해 (욕설/비속어/장난)	1	1	-	-	3	-	5	0.44%
서비스 품질 저해 (추천 부적절)	9	19	3	-	2	2	35	3.06%
성인, 음란성	28	18	33	39	31	12	161	14.07%
유사키워드	47	52	51	87	90	112	439	38.37%
합 계	182	152	158	250	216	213	1,144	100.00%



〈표 2〉 신고에 의해 제외처리 된 연관검색어 현황(CS)

제외 사유	3월	4월	5월	전체	비율(%)
기타	164	147	18	329	4.43%
반사회성	34	10	4	48	0.65%
불법/범죄성	267	186	39	492	6.62%
성인/음란성	106	96	4	206	2.77%
어뷰즈	1,012	680	79	1,771	23.85%
오타	33	11	-	44	0.59%
욕설/비속어	80	61	10	151	2.03%
유명인 개인정보 유출	169	147	69	385	5.18%
유명인 및 단체 명예훼손	1,716	1,251	101	3,068	41.31%
일반인 개인정보 유출	359	339	147	845	11.38%
저작권 침해	57	12	19	88	1.18%
합 계	3,997	2,940	490	7,427	100.00%

〈표 3〉 자체 판단에 의해 제외처리 된 연관검색어 현황(검수)

제외 사유	3월	4월	5월	전체	비율(%)
기타	1,099	838	221	2,158	4.45%
반사회성	109	85	91	285	0.59%
불법/범죄성	870	812	493	2,175	4.48%
성인/음란성	2,515	1,727	445	4,687	9.66%
어뷰즈	173	57	42	272	0.56%
오타	2,309	3,815	887	7,011	14.45%
욕설/비속어	24	207	61	292	0.60%
유명인 개인정보 유출	1,495	272	28	1,795	3.70%
유명인 및 단체 명예훼손	24	-	-	24	0.05%
일반인 개인정보 유출	4,299	6,161	18	10,478	21.59%
저작권 침해	9,445	7,225	2,685	19,355	39.88%
합 계	22,362	21,199	4,971	48,532	100.00%

〈표 4〉 신고에 의해 제외처리 된 자동완성검색어 현황(CS)

제외 사유	3월	4월	5월	전체	비율(%)
기타	-	-	-	0	0.00%
반사회성	-	-	-	0	0.00%
불법/범죄성	4	-	1	5	1.51%
성인/음란성	3	6	-	9	2.72%
어부즈	11	3	1	15	4.53%
오타	-	1	-	1	0.30%
욕설/비속어	4	2	-	6	1.81%
유명인 개인정보 유출	8	10	2	20	6.04%
유명인 및 단체 명예훼손	81	68	4	153	46.22%
일반인 개인정보 유출	27	14	3	44	13.29%
저작권 침해	19	44	15	78	23.57%
합 계	157	148	26	331	100.00%

〈표 5〉 자체 판단에 의해 제외처리 된 자동완성검색어 현황(검수)

제외 사유	3월	4월	5월	전체	비율(%)
기타	35	85	9	129	2.93%
반사회성	6	-	-	6	0.14%
불법/범죄성	6	6	3	15	0.34%
성인/음란성	33	46	16	95	2.16%
어부즈	601	770	318	1,689	38.35%
오타	889	676	189	1,754	39.83%
욕설/비속어	3	7	3	13	0.30%
유명인 개인정보 유출	22	4	-	26	0.59%
유명인 및 단체 명예훼손	1	-	-	1	0.02%
일반인 개인정보 유출	16	56	1	73	1.66%
저작권 침해	249	300	54	603	13.69%
합 계	1,861	1,950	593	4,404	100.00%

### Ⅲ. 실시간급상승검색어 중 노출제외 검색어 부분

#### 1. 총평

- (분야별 순위) 대상기간 중 실시간 급상승 검색어 노출제외 검색어는 전체 1,144건으로 전기에 비해 약간 감소하였으나 의미있는 감소는 아님. 분야별로는 유사키워드 439건(38.4%), 불법/범죄 171건(14.6%), 성인/음란성 161건(14.1%), 서비스품질저해 146건(13.6%),<sup>3)</sup> 상업적/의도적 악용 134건(11.7%), 명예훼손 62건(5.4%), 개인정보 노출 21건(1.8%) 순임.
- (월별 추이) 월별로는 12월 182건, 1월 152건, 2월 158건, 3월 250건, 4월 216건, 5월 213건으로 나타났고, 12월, 1월, 2월에 비해 3, 4, 5월의 경우 각각 200건 이상으로 증가한 것이 특징임. 2016년 12월부터 2017년 2월까지 탄핵정국이라고 한다면 3월부터는 대통령선거를 앞둔 시점이었음. 분석기간 중 전반기(12월~2월)와 후반기(3월~5월)의 정치적 상황에서 특징이 있었다고 하지만 전체 검색건수의 급증을 설명하는 데 특별한 이유를 찾기는 어려움. 개인정보나 명예훼손 검색건수에서 특이사항을 발견하기 어렵기 때문임. 다만 전반기와 후반기의 건수 차이는 유사키워드의 급증이 눈에 띈다.(유사키워드 12월 47건에서 5월 112건으로 급증).
- (무의미/의미) 노출제외 사유 중 유사키워드, 서비스품질저해 등 무의미한 경우가 절반에 해당하며, 그 외 불법/범죄, 성인/음란성, 상업적/의도적 악용이 높은 비율이었고 명예훼손이나 개인정보 노출 등이 낮은 수치로 나타났으며, 이러한 경향은 기존의 검증 대상 데이터에서도 동일함.
- (이용자보호 측면) 불법/범죄, 성인/음란성, 상업적/의도적 악용이 어린·청소년 보호, 소비자 보호 측면에서 중요하기 때문에 어느 정도 타당한 사유가 될 것임.
- (인격권보호 측면) 명예훼손, 개인정보 보호를 사유로 한 노출제외 건수

3) 서비스품질저해에는 검색결과 이상, 오타/특수문자/무의미, 욕설/비속어/장난, 추천부적절 등에 해당하는 경우이다.

가 많지 않음. 2017년 상반기 중 노출제외를 고려할 수도 있었던 ‘문다혜’, ‘유담’ 등의 검색어가 노출된 것 외에 문제된 일반인 개인정보 사례도 없었음. 또한 검증대상 기간은 주로 온라인상에서 명예훼손 관련 논란이 많았을 것으로 추정되는 시기임에도 명예훼손 검색어 노출제외 건수가 많지 않다는 것도 네이버가 가급적 검색어 서비스에 개입하지 않는다는 방침을 실행하고 있다는 의미가 있음.

## 2. 제외사유별 검토

### 가. 개인정보

- (사례가 많지 않음) 이번 분석기간 동안 개인정보를 이유로 노출에서 제외된 실시간 급상승 검색어는 21건으로 많지 않았음. 개인정보 사례가 거의 없다는 것이 함의하는 바가 무엇일지는 다소 추적이 필요한 영역임.
- (일반인 사례 전혀 없음) 특히 일반인 개인정보 사례는 전혀 발견되지 않았다는 것이 특징임. 일반인의 경우 방송출연, 사이버 화제성, 대형사건의 당사자인 경우 등 다양한 방식으로 일시적으로 유명인이 되는 경우가 있음. 이런 경우 일반인이더라도 개인정보가 실시간 급상승 검색어로 등장할 수 있으며, 실제로 2016년 상반기를 대상으로 한 1차 보고서 때 ‘이용봉 목사’, ‘조주리 판교대첩’ 검색어, 2016년 하반기를 대상으로 한 2차 보고서 때 ‘페이스북 스타 육재연’, 수영장 탈의실 몰카 사건과 관련된 ‘최규용’ 검색어가 실시간 급상승 검색어 대상이 되었음. 그럼에도 이번 검증대상기간에 일반인 개인정보 검색어 사례가 실제로 없었는지, 있었으나 제외 처리를 하지 않은 것인지는 확인이 필요함.
- 이러한 의문에 대해 네이버는 ‘탄핵에서부터 조기 대선에 이르는 일련의 정치적 상황 때문에 평상시라면 보도되거나 검색어로 생성되었을 이슈가 보도되지 않거나 검색어로 생성되지 않았을 수 있다는 추정 의견을 제시하였음. 또한, 네이버에 실시간 급상승 검색어로 노출된 이력은 ‘네이버 급상승 트래킹’에서 확인할 수 있는데, 이 데이터에 의하면, 2017년 상반기 중 제외 여부가 논란이 될 수도 있었던 ‘문다혜’, ‘유담’ 등의 검색어가 노출된 것 외에 특별히 일시적으로 유명해진 페이스북 스타 등의 일반인 개인정보로 불만한 사례를 발견할 수는 없었음.

- 제1차, 제2차 검증 시기 때 일시적으로 알려진 일반인의 실명 처리 기준에 관하여 네이버는 언론에 실명으로 보도되었는지 여부, 실명이 보도된 경우에도 일시적인지, 지속적인지 등을 기준으로 한다고 답변하였고, 위원회는 제1차, 제2차 검증보고서에서 일관된 기준을 수립할 필요가 있다는 의견을 제시하였음. 네이버는 제2차 보고서가 발간될 즈음 ‘네이버 실시간 급상승 검색어 운영 규정’을 제정하였는데, 언론 보도에 관하여는 “해당 검색어 또는 검색결과에 관하여 이를 사실로 보도한 언론기사가 거의 없는 경우”에 제외한다는 기준을 수립하였음. 이 기준은 과거에 비해 조금 더 분명한 기준인 것으로 보이며, 이 기준에 따라 언론에 보도된 일반인인 경우 그 실명 보도가 거의 없는 경우가 아니라면 검색어 제외 처리를 하지 않게 되었음.

#### 나. 명예훼손

- (적은 사례 수) 이번 분석기간인 6개월 간 명예훼손을 사유로 제외된 검색어도 62건으로 전체 건수가 많지는 않았음. 2016년 12월부터 2017년 5월은 탄핵정국과 대통령선거이라는 정치적 이슈가 많았던 시기임. 주로 온라인상에서 명예훼손 관련 논란이 많았을 것으로 추정됨에도 명예훼손 검색어 노출제외 건수가 많지 않다는 것은 네이버가 가급적 검색어 서비스에 개입하지 않는다는 방침을 실행하고 있다는 의미가 있음.
- (동영상 관련) 명예훼손 관련 실시간 급상승 검색어의 삭제 대상은 몸캠, 성행위 등의 동영상 관련이 특기할 만함. 이런 동영상의 경우 여자 연예인들의 몸캠 루머 관련, 음란 영상 유포와 주로 관련되었음. 동영상 사건은 연예인들에게 회복 불가능한 피해를 줄 수 있으므로, 명예훼손 또는 사생활 침해의 기준을 보다 넓게 적용하여 노출제외하는 것도 타당하다고 봄.
- (동영상의 경우 분류와 원칙 변경) 아울러 일부 동영상(몸캠, 섹스 등)의 경우 아무리 공인이라고 할지라도 개인 사생활에 불과한 측면이 있음. 따라서 동영상의 경우 사생활로 구분하여 명예훼손 여부와 상관없이 제외하는 것도 고려할 필요가 있음.

- (연예인 루머성 키워드) 명예훼손을 사유로 한 실시간 급상승 검색어 제외는 연예인 루머성 키워드와 관련이 많음. 연예인이 아무리 공인에 해당한다고 하더라도 인권 침해를 무한정 감내해야 한다고 요구하는 것은 바람직하지 않으므로, ○○○ 찌라시, ○○○ 폭언, ○○○ 임신 등 확인되지 않은 사실이 실시간 급상승 검색어로 생성되는 경우 이를 일시적으로 제외하는 것은 타당하다고 봄.
- (루머를 다루는 특정 프로그램과 관련된 경우) 지난 보고서와 마찬가지로 <용감한 기자들>(E채널)이라는 프로그램과 관련하여 실시간 급상승 검색어가 생성, 제외되고 있음. 이번 분석기간에서도 진상배우 ○○○, 사장님만 찾는 여배우 ○○○ 등 특정 연예인의 명예훼손에 해당하는 실시간 급상승 검색어가 제외되었음.  
※ 이런 경우 제외가 적절하다는 의견, 부적절하다는 의견, 절충안 등으로 위원들간 의견이 대립되었음(제2차 보고서 참조).
- <용감한 기자들>(2013년 2월 6일~2017년 8월 23일)이 방송종료 됨에 따라 당분간 유사한 사례는 나타나지 않을 것이나, 향후 유사한 사례가 발생할 경우 어떤 기준을 적용할지 구체적인 기준이 필요함.

#### 다. 성인/음란성

- (성인물 제외) 실시간 급상승 검색어로 성인물 및 성인배우 관련 검색어를 노출에서 제외하는 것은 전과 동일하여 전과 동일한 의견대립이 있음. 이번 분석기간 중에는 달티비(성인채널), <착한 처제> <젊은 엄마> <공즉시색> <내 이웃의 아내> <어린 형수> <친구 누나> <내 친구의 아내> <아내의 동창회> <엄마 친구> 등 음란물이 아닌 성인물 제명이 제외되었음. 전과 마찬가지로 논란의 초점은 청소년관람불가 등급의 영화(예를 들면 ‘내부자들’)는 실시간 급상승 검색어에서 제외하지 않으나 법적 기준으로는 동일한 청소년관람불가 등급의 영화임에도 앞에서 든 영화와 같이 ‘성인영화’로 분류되는 일정한 영화는 제외하는 것이 일관성이 있는지, ‘성인영화’라는 별도의 분류가 가능한 것인지에 있음. 이런 지적에 대해 네이버는 “청소년 관람불가 등급의 영화 중 특히 성적인 것을 주된 내용으로 하여 제작된 영화를 ‘성인영화’라는 별도의 범주로 분류하고 제외하고 있으며, 이 범주의 영화는 그 제목 자체가 성관계를 내포하거나 성적으로

지나치게 자극적인 것이어서 청소년들의 접근을 유도하는 문제가 있어 제외한다.”는 입장임. 위원들 사이에서는 청소년관람불가 등급의 다른 영화와 달리 볼 이유가 없다는 의견과 어린이·청소년보호 측면에서 타당하다는 의견이 대립하였음.

- (청소년유해단어) 그밖에 청소년유해단어로 키스방, 쓰리 썸(청소년관람불가 영화) 등이 실시간 급상승 검색어에서 제외되었음. 지난 검증보고서에서 지적한 것과 같이 언론보도를 고려하여 청소년유해단어의 제외 여부를 결정해야 함. 다만, 네이버는 언론보도를 고려하였으나 그 검색결과 선정성을 감안하여 제외하고 있다는 입장이나, 기존의 청소년유해단어가 급상승 검색어로 생성되는 데에는 사회적 논란이 있거나 특정한 이슈가 발생한 경우가 많을 것이므로, 이러한 논란과 이슈를 세심하게 고려하여 제외 여부를 판단할 필요가 있다는 지적을 하지 않을 수는 없음.
- (몸캠/노출) ○○○ 노출, ○○○ 몸캠 등 연예인명+노출/몸캠의 일부 검색어에 음란/성인물의 사유를 적용하였음. 명예훼손, 사생활, 음란/성인물 중 어디로 구분할 것인지 보다 명확한 실무 기준을 마련할 필요가 있음. 성인대상 영화의 경우 성인/음란물로 구분하는 것이 타당하지만 몸캠과 같이 동영상 유출 사건과 관련된 검색어는 명예훼손 또는 사생활로 분류하는 것이 더 바람직하다고 봄.

#### 라. 상업적, 의도적 악용

- (메인 광고 외 이슈없음) 대부분 실시간 급상승 검색어에서 삭제되는 경우는 ‘메인광고 외 이슈없음’에 해당함. 그러나 영리적 목적의 광고인지 정당한 소비자 알권리에 해당하는 정보인지 판단하기가 용이하지 않음.
- 네이버가 실시간 급상승 검색어에 개입하는 순간 역차별의 피해자가 발생할 소지도 있음. 예를 들면 영화나 연극명을 모두 검색어에서 삭제하지는 않는데, 단지 메인광고에 광고를 한다는 이유로 검색어에서 삭제된다면 기업 입장에서는 역차별에 해당할 소지가 있음. 다만, 이 문제는 이전부터 반복되어 온 사항이므로, 보다 구체적이고 엄밀한 사례 분석을 통해 해결방안을 제시할 필요가 있음.

- 이번 분석기간에서는 올리브영12월세일/ 더혼 / 시원스쿨 빅토익 / 멕시카나 커리우먼 / Q50S/ 토목달/ 갤럭시 기어S3 / 파리바게트 크리스마스 케이크 / 연극 로미오와 줄리엣/ 포드 익스플로러/ 맘스터치 리셀버거 / 청년주택 /사다코 대 카야코 / 오크밸리 리프트권 / 네이마르 영화 등이 ‘메인 광고 외 이슈 없음’의 사유로 실시간 급상승 검색어에서 제외되었음.

#### 마. 불법·범죄

- (저작권 관련) 대부분 저작권 관련의 경우에 해당하였음. 예를 들면 작품명 ○○○ 몇화 등. 저작권 외의 불법·범죄 관련 검색어가 없는 것인지 의문이므로, 의약품 거래, 폭탄 제조 등 불법·범죄 관련 검색어 현황에 대한 파악이 필요함.



## IV. 연관/자동완성검색어 중 노출제외 검색어 부분

### 1. 신고에 의해 제외 처리된 연관/자동완성검색어(CS)

#### 가. 총평

- 다수의 기업의 상품이나 서비스와 관련된 검색어, 즉 소비자의 알권리와 관련된 검색어가 노출제외 처리되고 있으며, 위원회는 보다 신중한 처리를 해야 한다는 의견임. 이는 반복되는 이슈임.
- 다수의 검색어가 일반인 개인정보에 해당한다는 이유로 제외되고 있고, 해당 검색어가 일반인에 관한 개인정보라면 당연히 제외되어야 하나, ‘일반인’의 판단기준을 보다 분명히 할 필요가 있음. 역시 반복되는 이슈임.

#### 나. 제외사유별 검토

##### (1) 명예훼손

- 2017년도 상반기 신고에 의해 제외 처리된 연관검색어는 총 3,068건, 자동완성검색어는 총 153건이었으며, 연예인 이슈, 기업의 요청에 의한 경우가 대부분임.
- 2016년 및 2017년 상반기 보고서와 비교해 보면 국정논단 등 특별한 사안이 발생하지 않았고, 따라서 ‘정무직 공무원 등 공인’에 해당하는 검색어 삭제는 없었다고 보임.
- 사회적 파장이 컸던 사건사고의 가해자 및 피해자의 정보가 유출되지 않도록 검색어에서 제외조치 한 것은 적절한 것으로 보임.  
(인천 초등생 살해사건 등 )

##### (가) 소비자 알권리와 충돌 문제

- 지난 보고서와 유사한 문제로 소비자 알권리 관련 검색어, 특히 독립적 단어도 노출에서 제외되는 것은 타당하지 않음.

gm가르시니아 솔직후기, 웹투어 환불 등 제품에 대한 사용후기 등. 다만, ‘gm가르시니아 솔직후기’의 경우 네이버는 부작용이 밝혀진 사례가 없는 제품으로 업체 제품을 폄하하는 검색어라는 업체의 요청이 있었고 실제로 부작용 관련 보도가 확인되지 않아 제외하게 되었으며, ‘웹투어 환불’의 경우 환불이 빈번하게 일어나는 업체라는 부정적인 인상을 준다는 업체의 요청이 있었고 실제로 환불 관련 보도가 확인되지 않아 제외하게 되었다는 의견을 제시하였음.

o 의료 및 건강 정보에 대한 신고처리 문제

- 성형외과 치료 및 시술에 대한 부작용 및 의료사고 내용을 포함하는 검색어가 다수 신고되고 제외처리되었음. 또한 다이어트를 목적으로 한 건강식품에 부작용 및 후기에 대한 내용도 제외처리됨.
- 지난 보고서에서 지적한 바와 같이 병원이나 의약품 정보는 전문지식이 요구되기 때문에 소비자들 간의 정보교류가 필요한 영역임. 이용자의 알권리와 병원의 피해 중 어디에 더 무게를 둘지 보다 깊은 논의가 필요한 영역이라고 판단함.
  - 예) 가로수 성형외과 - 코수술 부작용  
코필러 부작용 - 루체아 성형외과 등  
팔레오 햄프씨드 중금속, gm가르시니아 다이어트 부작용 등  
빨리 살빼기 - 오토보시부작용
- 또한 릴리안 생리대 발암물질, 팜퍼스 기저귀 유해물질 등의 검색어는 신고에 의해 한때 제외 처리되었으나, 언론에 보도된 이후 검색어로 유지되었음. 릴리안 생리대의 경우 최근 식약처의 조사결과에 따라 유해물질이 검출되지 않았다는 보도가 나온 상태임. 현대 사회에서 그 중요성이 더욱 커지고 있는 소비자의 알권리 및 건강권과 관련된 검색어는 권리침해신고만으로 제외하기보다는 보다 구체적인 기준을 갖고 신중하게 처리할 필요가 있음.
- 위원회의 이러한 의견에 대해 네이버는 ① 식약처의 성분인증, 식약처 기준에 따른 품질기준 등 문제가 없었다는 기업의 해명, ②부작용 관련 사항이 언론에 보도되기 전 상태여서 제외요청을 수용하였으며,

③ 다만, 릴리안 생리대의 경우 언론보도 이후에는 노출제외를 철회하였고 그 이후 다시 노출이 되었다고 답변함.

- 그러나 언론보도를 기준으로 노출제외 여부를 결정하는 기준은 소비자들이 이용후기를 통해 정보를 공유하고 있는 현실을 반영하지 못하는 한계가 있음. 특히 제외 대상 검색어가 이용자의 건강과 관련된 것이라면 언론보도만을 기준으로 기업의 제외 요청을 받아들이는 것은 문제가 있어 보이므로, 기준 변경이 필요함.

○ 소비자고발 프로그램으로 보도된 상품이나 서비스로 실명이 보도되지는 않았으나 누구나 쉽게 알 수 있는 경우의 처리문제

- 먹거리 ×파일, 피디수첩 등에 보도된 소비자고발 상품 및 기업은 해당 보도에서 실명이 언급되지는 않았어도 누구나 쉽게 알 수 있기 때문에 이와 관련된 검색어를 언론에 보도되었다고 볼 것인지, 아니라고 볼 것인지 어려운 문제임. 실명 보도가 아니라면 일단 제외 기준에 부합한다고 볼 수는 있으나, 누구나 쉽게 알 수 있는 경우에 관한 별도의 기준이 필요할 것으로 보임.

예) 경성함바그, 후쿠오카 함바그 - 먹거리×파일  
바르다김선생김밥 - 피디수첩

○ 제품 및 기업에 대한 소비자 정보에 관한 검색어를 지나치게 제외할 경우 검색어 정책에 대한 이용자들의 신뢰를 잃을 수 있다는 점도 함께 고려해야 함. 금융기관의 개인정보유출이 문제가 되고 있음에도 검색어에서 제외처리 한 것 등이 이에 해당됨.

예 ) 뇌새김 영어가격 - 뇌새김 영어단점,  
jt저축은행 - 고객정보유출  
여성고용기피 - 솔브레인  
홈쇼핑 헤어빔 - 헤어빔 부작용

이에 대해 네이버는 다음과 같은 의견을 제시함.

- ‘jt저축은행-고객정보유출’의 경우 해당 사건은 JT저축은행이 아니라 JT친애저축은행의 정보유출사고였고, 당시 비록 같은 기업집단에 속해있지만 다른 업체인 JT저축은행 측에서 ‘고객정보유출’이란 연관검색어

색어로 인해 오해가 발생하고 있다고 주장하며 제외 요청을 해와, 이에 관한 언론보도가 없음을 확인하고 구 KISO 정책규정 제13조 제1항 제3호에 의해 제외된 것임.

- ‘뇌새김 영어단점’의 경우 이 업체에서 ‘뇌새김 단점’이라는 연관검색어가 지속적으로 노출되어 소비자들이 뇌새김에 대해 부정적인 인식을 갖게 될 우려가 크다고 주장하며 제외 요청을 해왔고, 이에 관한 언론 보도가 없음을 확인하고 구 KISO 정책규정 제13조 제1항 제3호에 의해 제외된 것임.
- ‘헤어빔 부작용’의 경우 헤어빔 부작용이 없다는 업체의 요청이 있었고 실제로 부작용에 관한 보도가 없어 제외된 것임.

- KISO 정책규정 제13조 제1항 제3호4)의 공인에 기업을 포함할지, 포함한다면 어떤 기준에 해당되는 기업을 포함할지 여부에 관하여 구체적인 기준을 수립할 필요가 있으며, 자체적인 기준을 수립하기 어려운 경우 KISO 정책위원회에 기준 수립을 요청하거나 심의를 요청하여 구체적인 사례 축적을 통해 기준을 수립할 필요가 있음.

#### (나) 연예인 관련 검색어

- 제외 처리된 검색어는 연예인의 사생활에 관한 것이 대부분이며 이는 타당하다고 할 수 있으나, 연예인의 범법사실은 공공의 이익에 관한 사항이므로 유지되어야 하는 내용임.

예) 조형기 음주운전 등

이러한 지적에 대해 네이버는 연예인 범법사실이라고 하더라도 KISO 정책규정 제13조 제1항 제3호에 따라 일정기간 언론보도 등을 통해 공론화되지 않을 경우 제외하고 있는데, ‘조형기 음주운전’의 경우 제외 당시 보도가 있었음에도 불구하고 이를 파악하지 못하여 제외한 잘못된 조치임을 밝혀왔음.

---

4) 제13조(예외적 삭제) ① 회원사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우가 아닌 한 연관검색어 등을 제외하거나 삭제하지 아니한다. (중략) 3. 제5조 제2항의 ‘정무직 공무원 등 공인’에 해당하지 않는 자가 권리침해 등을 이유로 연관검색어 등의 삭제를 요청한 경우로서, 그 내용이 공공의 이익 또는 공적 관심사와 관련이 없는 사실을 적시한 경우이거나, 일정기간 언론보도 등을 통해 공론화되지 않은 사유 등으로 그와 관련된 일반 이용자의 알 권리보다 연관검색어 등 또는 해당 검색결과가 특정인의 사생활을 침해하거나 명예를 훼손하는 정도가 더 크다고 판단되는 경우

- 그러나 ‘○○친오빠 대마’ 등 연예인 본인의 범법사실이 아닌 가족에 관한 사항은 제외조치가 적절함.

o 연예인의 열애설 및 사회적 이슈

- 지난 보고서에서 지적했던 것과 같이 연예인의 열애설 관련 검색어의 경우, 당사자가 열애설을 부인하는 ‘공식 보도를 하는 경우’ 당사자의 요청을 받아 제외하고 있으며, 실제로 당사자 본인이 부인하는 열애설은 나중에 사실임이 밝혀지는 경우에도 사실이 밝혀지기 전까지는 검색어에서 제외하고 있는데, 법원은 유명연예인의 결혼 및 열애설 보도는 정당하다고 보고 있어 논의가 필요함.

예) 송중기, 송혜교 열애설은 초기에 검색어에서 제외되었으나 언론에 사실확인으로 보도된 이후 노출제외를 철회 하였음.

- 유명 연예인들이 사회적 이슈가 되는 경우에도 판단이 필요함.  
공유 박사모는 개인의 정치적 성향, 박보검 예수 등은 개인의 종교에 대한 차별적 내용을 포함하고 있어 제외 처리가 적절하다는 지적이 가능하나(그렇지 않다는 의견도 있음), 비투비 여혐은 연예인의 여성 혐오 및 차별적 발언 등에 대한 내용을 전달하는 것으로 제외 처리가 적절하지 않다는 의견이 많음. 이에 대해 네이버는 대상 검색어는 루머이며 아티스트에 대한 명예훼손이라고 하며 요청을 하였고 대상 검색어와 관련된 보도가 확인되지 않아 제외하였다고 밝혔음.

o 기타의 경우

- 한국지하수지열협회-서울지방경찰청지능범죄수사대 등 공기관에 대한 삭제이유가 분명치 않음.
- 대한항공 조현아-김준현 김정은의 경우 대한항공 측의 신고로 제외된 것으로 보이나 그이유가 분명치 않음.
- 네이버는 한국지하수지열협회의 경우 검색시 좋지 않은 이미지를 연상하게 한다는 협회의 요청과 관련 검색결과가 없다는 점을 근거로, ‘대한항공 조현아-김준현 김정은’의 경우 조현아 측에서 구 KISO 정

책규정 제13조 제1항 제5호에 해당한다고 주장하며 제외 요청을 해왔고, 이 연관검색어를 선택했을 때 그러한 의미와 무관한 내용만 검색되고 있음을 확인하여 위 정책규정을 근거로 제외하였다고 밝혔으나, 타당한 제외 사유라고 보기는 어려움.

## (2) 개인정보 유출

### (가) 총설

- 개인정보를 사유로 제외 처리된 연관검색어는 총1,231건이었으며 이 가운데 연관검색어를 통하여 사회적으로 부정적 인상을 줄 수 있는 검색어가 거의 대부분을 차지하였음. 개인정보를 사유로 제외 처리된 자동완성 검색어는 총65건에 불과함.
- 다수의 연예인 열애설 또는 열애설 관련 당사자의 이름이 ‘유명인 개인정보’를 이유로 제외되었음. 연예인 열애설은 앞에서 본 명예훼손을 이유로 제외처리되는 경우도 많으므로, 명예훼손이든 개인정보든 하나의 사유로만 제외처리하는 것이 타당한데, 열애설이 사회적 평가를 저하시키는 경우는 많지 않을 것이므로 대부분 개인정보를 사유로 제외하는 것이 타당할 것으로 보임.
- ‘계몽사회장 홍승표’ ‘홍승표 계몽사회장’과 같은 검색어가 제외된 이유는 계몽사회장을 일반인으로 분류하였기 때문임. 네이버는 ‘네이버 인물정보 (인물검색)’ 등재 여부를 기준으로 유명인과 일반인을 구분하는데 전 계몽사 회장 홍승표는 ‘네이버 인물정보’에 등록되어 있지 않으므로 일반인이며 일반인의 이름은 유명인의 이름과 달리 개인정보이므로 검색어에서 제외 처리하는 것임. 이에 대해 네이버는 내부적으로 유명인과 일반인을 구분하는 카테고리를 두고 있기는 하지만 유명인과 일반인 개인정보의 제외 여부 판단기준을 다르게 운영하고 있지는 않다고 답변하였음. 이러한 답변은 과거의 답변과 조금은 다르므로 그 의미와 적용방향에 대해서는 추후 논의하기로 함.
- “이찬오-외도, 이찬오-바람” 등과 같이 언론보도된 일반인, 일시적으로 페이스북에서 유명해진 다수의 일반인, ‘bj명수’, bj쏘님’, ‘명수근황’, ‘보검 여자친구’ 등과 같이 다수의 아프리카 BJ와 관련된 검색어, ‘주학년 성추행’, ‘여환웅 일베’, ‘김소혜 특례’, ‘프로듀스 101정중지 성추행’ 등과 같이 프로듀스101이라는 TV 프로그램을 통해 얼굴을 알린 사람들 관련 검색어, 유명인의 지인(예를 들면 오윤아 남편, 이루 여자친구 등) 관련 검색어

어 등이 일반인 개인정보라는 사유로 제외 처리되었는데, 일반인과 유명인을 구분하는 기준에 관한 검토가 필요하다는 점은 지난 검증과 동일한 상황임.

- 이런 이유로 특히 개인정보 분야에서 일반인과 유명인의 구분기준에 관하여 구체적인 검토가 필요하여 아래와 같은 의견을 제시함. 다만, 아래와 같은 의견에 대해 네이버는 과거의 기준이고 지금은 적용하지 않고 있다고 답변함. 네이버의 의견에 대해서는 추후 검토하기로 함.

#### (나) 네이버의 운영가이드와 KISO 정책기준 비교

- 네이버는 개인정보와 관련한 연관검색어 및 자동완성검색어 제외사유를 ‘유명인(또는 일반인) 개인정보 유출’로 기재하고 있음. 구체적으로 실시간 급상승검색어 운영가이드는 개인정보를 단순히 생존하고 있는 사람의 개인정보로만 규정하고 있고, 명예훼손의 보호대상은 개인 및 유명인, 공인, 단체로 구분하고 있음. 그리고 자동완성/연관검색어 운영가이드에서는 ‘유명인(공인, 연예인, 방송인, 작가, 운동선수 등) 개인정보 노출’과 ‘일반인 개인정보 노출’로 구분하여 그 처리방식을 다르게 하고 있으며 그 구분은 ‘네이버인물정보제공여부’를 기준으로 하고 있음.
- 이를 종합적으로 보면 네이버는 「유명인」과 「공인」의 개념을 도입하고 있고, 유명인은 공인을 포함하는 개념이며, 세부적 판단예시를 살펴보면, 「공인」을 「정무직 공무원」과 「일반 공인」으로 구분하는 것으로 보임. 또한 「유명인」과 「일반인」은 ‘네이버인물정보’에의 등재여부를 기준으로 판단하고 있음.
- 반면에 KISO 정책규정은 ‘유명인’의 개념 자체를 도입하지 않고 있고 이를 단지 실무적으로 검색어 검토기준으로만 활용하고 있으며, 공인을 ‘정무직 공무원 등 공인’과 ‘기타 공인’으로 구분하고 있음.

#### (다) 「공인」 개념에 대한 검토

- 네이버는 개인정보 검색어와 관련하여 개인을 ‘유명인’과 ‘일반인’으로 구분하고 유명인의 범주에 ‘공인’(최상위 정치관련 인물, 유명인 포함)이 포



함되는 것으로 판단하고 있음.

- 그런데 이러한 분류방법은 우리 법원의 태도와는 다른 방식임. 우리 법원은 “일반인들에게 널리 알려진 유명 연예인으로서 상당한 인기를 누리고 있는 ‘스타’로 이른바 ‘공적 인물’이라고 할 수 있을 것...(후략)”(서울중앙지법 2001가합8399 판결), “영화배우 등으로 활동하는 연예인으로 일반 대중들에 미치는 영향이 크다고 할 수 있는 이른바 ‘공인(公人)’이며...(후략)”(서울중앙지방법원 2003가합82527 판결) 등으로 판시하고 있음.
- 따라서 ‘공인’을 ‘유명인’을 포함하는 개념으로 정의하고, ‘공인’과 ‘일반인’의 구분은 언론보도를 기준으로 하는 것이 비교적 분명한 기준이 될 것으로 보임.
- 한편 ‘KISO 정책규정’은 ‘공인’을 다시 ‘정무직 공무원 등 공인’과 ‘기타 공인’으로 구분하고 있는데 이는 미국에서의 공인이론<sup>5)</sup>을 참조한 것으로 보임. 그러나 개인정보 검색어에 있어서는 ‘공인’과 ‘일반인’으로 분류하고 이들 양자만을 차별적으로 처리하고 있으므로, 적어도 개인정보 분야에서는 공인의 개념을 다시 세분할 실익은 없는 것으로 보임.
- 종합하여 보면, 개인정보와 관련해서는 크게 ‘공인’과 ‘일반인’으로 분류하고 ‘공인’의 범주 내에 ‘유명인’이 포함되는 것으로 판단하고자 함. 다만 이 경우의 유명인은 좁은 의미의 유명인으로서 공적인물을 제외한 나머지 인물을 의미하는 것으로 해석하여야 할 것임. 한편 위원회 내에서는 ‘공인’의 개념이 완전히 정립되지 못하고 있으므로 차라리 ‘공인’의 개념을 도입하지 말고, 일반인과 비일반인으로 구분하는 방식이 적절하다는 의견도 있었음.

다만, 이러한 분석에 대해 네이버는 실제로 그렇게 적용하지 않고 있으므로 구별 실익이 없다는 의견을 제시하고 있으나, 이 부분에 대해서는 추

---

5) 미국의 공인 개념은 ‘공직자’와 ‘공적 인물’로 구분하고, 공직자는 우리 사전적 의미의 공인을 의미함(public figure, 공적인 일에 종사하는 자로서 국가나 사회에 관계되는 일을 하는 자로서 사전적 의미로는 공무원, 국회의원 등 공직자를 말함). 공적인물은 다시 ‘전면적 공적 인물’과 ‘제한적 공적 인물’로 구분하여 전자는 대통령, 국회의원 등 공직 입후보자, 주요 언론사의 정기 칼럼니스트, 사회적으로 명성이 있는 영화배우나 가수 등 연예인, 운동선수, 작가 등 모든 분야에서 공적 인물로 취급되는 자를 의미하고, 후자는 사례별로 다양하지만 판례상 사회학 교수, 운동코치, 인권운동가, 의료보험 논쟁 등에 참여한 의사 등 해당 공적 논쟁에서 공적 인물로 취급할 수 있는 자를 의미하는 것으로 설명하고 있다.

후 검토하기로 함.

(라) 「개인정보 범주」에 대한 검토

- 자동완성/연관검색어 운영가이드는 유명인과 일반인을 「네이버인물정보」 등재여부에 따라 분류하고 있는데, 「네이버인물정보」에의 등재는 본인의 요청에 의해 언제든지 수정·삭제될 수 있어 분류기준으로 적절치 않고, 또한 방송출연이 잦은 일반인 또는 인터넷 방송 또는 SNS를 통해 널리 알려진 일반인이 「네이버인물정보」 등재된 경우 공적 관심사 등을 고려함 없이 유명인으로 판단하는 것은 유명인과 일반인으로 분류하는 취지에 맞지 않는다는 문제점이 있음. 결과적으로 ‘유명인’과 ‘일반인’으로 구분하는 방법은 그 구분기준이 명확하지 않다는 문제점이 잔존하게 됨.
- 반면에 앞에서 제시한 바와 같이 개인정보에 있어서의 개인을 ‘공인’과 ‘일반인’으로 구분하는 경우 그 구별이 ‘유명인’, ‘일반인’의 경우보다 명확하고, 또한 ‘공인의 개인정보’와 ‘일반인의 개인정보’는 각각 공적 관심사와 연결되는 범위가 다르므로 그 보호대상의 범위도 명확한 것으로 보임.
- 공인의 개인정보의 경우 공적 관심사와 직결되는 범위가 넓고, 일반인의 개인정보의 경우 공적 관심사와 직결되는 범위가 좁음. 따라서 공적 관심사라는 측면에서 공인의 개인정보는 일반인의 개인정보보다 좁게 제한적으로 제외처리 되어야 할 것임.
- 공인의 개인정보의 경우에는 식별정보 자체에 대해서는 삭제처리 하는 것이 타당하나, 사생활에 관한 정보에 대하여는 논란이 있음. 사생활에 관한 정보는 원칙적으로 개인정보에 속하여 삭제하는 것이 타당하나, 공인의 사생활이 공익과 직결되거나 공적 관심사와 관련성을 가지는 경우에는 개인정보에 해당하지 않으므로 당사자의 요청에 의해서도 삭제되지 않는 것이 타당하다는 것이 위원회 다수의 의견임.
- 일반인의 개인정보의 경우에는 식별정보 뿐 아니라 일반인의 요청이 있는 경우에는 언제든지 삭제되어야 할 것이라는 의견에 동의함. 다만, 일반인으로 보는 기준과 범위에 관하여는 분명하지 않으며, 대략 앞에서 제시한 기준을 적용하는 것이 바람직하다고 봄.

#### (마) 공적 관심사의 개념

- 공적 관심사의 여부 판단을 위해서는 언론보도를 기준으로 하여야 한다는 의견과 언론의 범위가 명확하지 않은 현 상태에서 언론보도를 기준으로 공적 관심사 여부를 판단하는 것은 적절치 않다는 의견이 있음.
- 공적 관심사 여부를 판단하기 위한 언론보도의 기간 및 횟수에 대하여는 정책적 판단이 필요한 것으로 보임. 현재 네이버 가이드라인에 의하면 언론 보도 3건 이상인 경우에 공적 관심사가 있는 것으로 판단하며, 3개월간 언론에 노출되지 않은 경우에는 공적 관심사가 소멸하는 것으로 판단하고 있음. 그러나 언론보도에 있어서의 「언론」의 범위를 어디까지로 할 것인지, 그리고 「3개월」이라는 기간이 합리적인지에 대하여는 재검토가 필요하다는 데 의견을 같이 함.

이에 대해 네이버는 위원회 의견과 여러 사정을 추가로 고려하여 기준을 변경할 예정이라고 함.

- 「언론」의 범위와 관련하여서는 다수의 네티즌이 검색 활동을 해서 검색어가 형성된 경우에는 비록 언론보도가 없다 하더라도 공적 관심사가 있는 것으로 볼 여지가 있음. 이 경우에는 공공의 이익이 있는가를 검토하는 것도 대안이 될 수 있다는 점에 의견을 같이 함.
- 한편 연예인의 경우 기획사에 의하여 과거 연예인의 부정적 검색어에 대한 삭제요청이 빈번하게 발생하고 있고 이를 일률적으로 삭제해 주고 있음. 이에 대하여는 연예인의 부정적 검색어 역시 공적 관심사의 일부이며, 대중의 인기를 바탕으로 수입을 얻으면서도 부정적 검색어에 대하여는 삭제를 요청하는 것은 모순적인 태도이며 직업적으로 치러야 할 댓가에 해당하므로 연예인을 특별 취급하는 것은 부적절하다는 데에 의견을 같이 함.
- 한편 연예인의 범죄·범법사실에 대해서도 삭제요청에 의하여 모두 삭제해 주고 있는데, 이에 대해서는 공익적 차원에서 공개하는 것이 타당하고 삭제에 요청하여서는 안되는 것으로 의견을 같이 하였음.

### (3) 어뷰즈

#### (가) 총평

- 소비자의 알 권리 차원에서 제외되지 않아야 할 검색어가 어뷰즈로 제외된 사례가 있음.
- 연관검색어의 경우 제외사유 불문 ‘이슈처리’라고 되어 있어 신고에 의해서 제외 처리되었는지 네이버 자체 판단에 의해서 제외 처리되었는지 알기 어려우므로 세분화할 필요가 있음.

#### (나) 제외사유별 검토

- 자동완성검색어 삭제는 총 15건, 연관검색어 삭제는 총 1771건이었음. 대부분 ‘○○○ 성형외과’, ‘익산맛집 ○○○○마을’, ‘○○○ 철분제’, ‘○○○한의원 영등포점’ 등 특정 업체나 상품에 대한 홍보성 검색어들이 주를 이루고 있음. 또한 연관검색어 중에는 ‘백내장수술방법 - 공동사무실’, ‘안산정형외과 - 대치동재수학원’, ‘울산원룸이사 - 20대소개팅’처럼 서로 무관해 보이는 경우가 많은데, 어뷰즈 기법으로 보이며 이용자의 알 권리에 기여하는 내용도 아니므로 제외가 타당함.
- 소비자 알 권리 차원의 문제
  - 자동완성검색어 중 ‘뉴트리코어 과대광고’나 ‘뉴트리코어 거짓광고’, 연관검색어 중 ‘뉴트리코어 비타민d - 뉴트리코어 식약청’ 등이 어뷰즈로 제외되었는데, 경쟁사의 영업방해 목적일 수도 있지만 식약처가 공개한 허위 및 과대광고를 일삼은 건강기능식품 업체 중 하나로서 언론에 보도된 바도 있으므로<sup>6)</sup> 소비자의 알 권리 차원에서 일률적으로 제외해서는 안될 것임.

6) 뉴트리코어 등 천연비타민 허위광고업체 식약처 적발(2017. 3. 6.)

천연원료를 빙자해 허위 및 과대광고를 일삼은 건강기능식품 업체들이 무더기로 적발됐다. 식약처는 28일 뉴트리코어와 프로스랩 등 허위 및 과대광고 제품들을 공개했다.

- 이에 대해 네이버는 담당자의 실수였으며 제외 처리가 된 것을 확인하자마자 즉시 제외 해제했다고 답변함.
- 또한 연관검색어 중 ‘생리전증후군약 - 프리페민 부작용’처럼 홍보성 검색어가 아니며 소비자가 알아야 할 정보를 어뷰스로 제외한 경우가 있음. 이에 대해서는 명확한 기준 마련이 필요하다고 판단됨
- o 불법 검색어를 어뷰스로 제외
  - ‘스페셜원 먹튀’와 ‘스페셜원 신고방법’이 어뷰스로 제외되었는데, 스페셜원은 짝퉁 판매사이트로 원칙적으로 불법으로 분류하는 게 적절하다고 보임. 또한 이러한 불법사이트 신고방법 등은 소비자 보호 차원에서 필요한 정보로 제외하지 않는 게 바람직하다고 하겠음.
  - 네이버는 비정상적인 절차로 생성된 검색어임을 확인하고 ‘어뷰즈’ 사유로 제외하였다고 답변한 바, 이 경우에는 제외 처리가 타당하다고 할 것임.

#### (4) 저작권 침해

- o 자동완성검색어 삭제는 78건, 연관검색어 삭제는 88건이었음. 서든어택, 오버워치 등 게임과 관련된 검색어가 대부분이며 신고에 의해 제외 처리되고 있음.
- o 다만 ‘서든 서플’은 서든어택 관련 커뮤니티 사이트인데 저작권 침해에 관련된 내용을 찾아보기 어려움. 사이트 이용자들이 저작권을 침해하는 글을 올릴 수는 있겠지만 그렇다고 해서 전체 사이트를 저작권 침해로 볼 수 있는지 의문임. 이에 대해 네이버는 해당 사이트에서 불법 저작권 침해자료를 유포 및 공유하여 저작권을 침해한다는 이유로 넥슨 코리아측의 제외요청이 있었고, 해당 사안이 확인되어 제외한 것이라고 밝혀음.
- o 또한 게임을 대신 플레이하고 돈을 받는 ‘대리게임’ 같이 저작권 침해가 아니고 불법도 아닌 행위를 저작권 침해로 일률적으로 제외할지에 대해서는 논의가 필요함. 이에 대해 네이버는 주무부처인 여성가족부는 게임아이템거래중개사이트 청소년유해매체물 결정 고시(제정 2009. 3. 5. 보건복지부고시 제2009-24호, 개정 2013. 8. 13. 여성가족부고시 제2013-45호)를 근거로 게임아이템거래중개에 준하는 것으로 보아 청소년

유해매체물로 판단하고 있는바, 당시 그 검색결과에서 청소년유해표시 및 접근제한 조치를 취하지 않은 콘텐츠가 다수 확인되어 제외하였다고 밝힘. 그렇다면 제외 처리는 타당하다고 할 수 있으나, 그 사유는 저작권 침해가 아니라 청소년 유해 등이어야 할 것임.

- 연관검색어 ‘태진아 - 최희진 작사’ ‘태진아 - 풍문으로 들었쇼’가 저작권 침해로 제외되었는데, 2017. 3. 14. 방송된 “풍문으로 들었쇼”에서 태진아 아들 이루와 교제했던 최희진 작사가의 근황에 대해 다루었음. 저작권 침해 보다는 명예훼손으로 분류할 수 있겠지만 그렇다고 해도 부정적인 내용이 아니어서 결국 제외사유가 없는 것으로 판단됨.
- 이에 대해 네이버는 ‘진아엔터테인먼트’ 측의 요청에 따른 제외 처리로, ‘명예훼손’ 사유로 제외되었어야 하나, 담당자의 실수로 ‘저작권 침해’ 사유로 제외되었다고 답변함.

#### (5) 불법/범죄

- 자동완성 검색어에서 불법/범죄, 반사회 항목으로 제외된 것은 6건에 불과함. 주요 사례는 홍콩명품 럭스신디, 휴대폰소액결제폴티켓, 휴대폰소액결제, 썬티켓, 득이픽 등으로 특별한 사항은 없음. (휴대폰소액결제를 이용한 자금유통행위는 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제72조에 의해 금지되는 행위임.)
- 연관검색어에서는 휴대폰 소액결제와 관련된 검색어, 낙태 또는 낙태 병원과 관련된 검색어, 홍콩노마드, 디스럭셔리, 티안나지와 관련된 검색어 (디스럭셔리 + 루이비통, 샤넬, 프라다, 엔도르카+시계 등) 등의 사례가 있었으며 특별한 사항은 없음.

#### (6) 성인/음란/반사회/욕설/오타/기타

- 성인/음란, 반사회, 욕설, 오타, 기타 사유로 제외된 자동완성검색어는 대상기간 동안 16건에 불과하고, 특별한 사항도 없음.
- 동일한 사유로 신고에 의해 제외된 연관검색어는 778건으로 적지 않은 분량이나, 아래에서 지적한 사항 외에 특별한 오류는 없음.

- ‘몽라팡’ 검색어에 연관어로 제시되는 ‘서면 성인백화점’ 및 ‘플래저랩’ 등의 검색어에 연관어로 제시되는 ‘몽라팡’ 검색어에서, 몽라팡과 플래저랩은 모두 밝고 명랑한 성인전문점을 표방하며 설립된 성인전문점으로 다수의 언론에 보도되기도 하여, 제외의 타당성에 의문이 제기될 수는 있으나, 네이버는 성인용품 명칭 및 그 판매업체의 상호는 청소년유해검색어로 관리하고 있어 개별 업체의 성격에 관계없이 제외할 수밖에 없다는 입장임. 네이버의 입장을 지지하기로 함.
- ‘소음순수술부작용’ 검색어의 연관어인 ‘000산부인과’가 제외되었는데, 000산부인과는 여성성형전문 산부인과로 언론에 보도되었고 광고도 시행하고 있으므로, ‘욕설/비속어’의 사유로 제외하는 것은 타당하지 않으며, ‘부작용’이라는 부정적인 단어가 결합되어 있어 문제라면 명예훼손을 이유로 한 당사자의 신고에 의해 처리해야 함. 이러한 지적에 대해 네이버는 당사자의 신고에 의해 처리한 것인데, 담당자의 실수로 제외사유를 잘못 지정한 것이라고 해명하였음.
- ‘공유문란-공유 문신’, ‘공유문란-공유 사생활’이라는 연관검색어를 욕설/비속어 사유로 제외한 것은 잘못된 사유를 적용한 오류로 보이며, ‘수유터널나이트둘리-수유 터널나이트’, ‘수유터널나이트-수유 삼푸나이트’ 등의 검색어는 ‘기타’ 사유가 아니라 ‘성인/음란’ 사유로 제외하는 것이 적절해 보임.
- ‘남자뒤트임-그리다트임29만원’ 등의 제외 검색어, ‘○○○의원-담낭용종’ 등의 검색어, ‘김○○-스○○ 화장품’, ‘조○○-스○○ 솜사탕팩’ 등의 검색어가 ‘기타’ 사유로 제외되어 있어 그 타당성에 의문이 제기되었음. 이에 대해 네이버는 각각의 당사자가 해당 검색어와 무관하다고 주장하며 신고를 하였고, 사실확인결과 관계가 없다는 점이 소명되어, ‘어뷰즈’가 아니라 ‘기타’ 사유로 제외한 것이라고 해명하였으며, 그렇다면 별다른 문제는 없다고 봄.

## 2. 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 연관/자동완성검색어

## 가. 총평

- 네이버가 자체 처리한 검색어 중, 대선 혹은 대선 후보의 가족과 관련된 검색어는 제외되지 않은 것으로 확인됨. 다만 탄핵과 관련하여 검색어가 일부 삭제되었는데, ‘박근혜 사저 위치 / 삼성동 OO-O’, ‘박영수 특검 집 주소’, ‘이정미 대치동 아파트 주소’ 등임. 언론 등에 해당인물의 정확한 집주소가 공개되지 않은만큼 이는 적절한 처리로 판단함.
- 특히 자체판단에 의해 제외된 검색어의 경우 대부분 적절히 처리되었으며 중복되는 검색어를 제외한 실질적인 제외 건수는 지난 기간에 비하여 많이 줄어들어 적절한 방향의 변화로 평가됨.

## 나. 제외사유별 검토

### (1) 명예훼손

- 자체검수를 통해 삭제된 연관검색어는 24건, 자동완성검색어는 1건이었음.
- 자동완성검색어가 명예훼손으로 제외된 사안은 유명 연예인에 이름에 성기 관련한 검색어가 자동완성으로 나타나는 것으로, 유사한 사항이 성인/음란으로도 분류가 가능한 만큼, 자체처리 할 경우에는 해당 검색어를 성인/음란으로 분류하는 것이 적절하다고 판단됨.
- 연관검색어의 경우, 일부 분류 오류로 보이는 사안 및 성기와 관련된 검색어가 노출되는 것을 제외하면, 특별한 사항은 없음.

### (2) 개인정보

- 해당 기간 동안 네이버 자체의 판단에 의해 처리된 개인정보유출 관련 연관 검색어 제외 사례는 12,273건(일반인 10,478 vs. 유명인 1,795)이며 자동완성 검색어 제외 사례는 99건(일반인 73 vs. 유명인 26)임.
- 특히 그 양이 많았던 연관검색어 제외어 중 일반인 개인정보 유출은 전



체 10,478건 중 6,134건이 이른바 택배 송장번호를 삭제한 것임. 택배 송장번호의 경우, 물건을 받거나 보내는 자의 간단한 주소 및 상품의 대략적인 정보 등이 포함되어 있어 해당 검색어는 개인정보 유출이 가능한 정보임. 다만, 이러한 검색어의 경우 네이버가 기계적인 필터링을 마련하여 검색어로 생성되지 않도록 하는 것이 바람직하다고 할 것임.

○ 이외의 검색어 등은 다양한 사건에서 실명 보도되지 않은 사안의 실명 등이 공개되거나 소속 / 지위 등이 나타난 경우 이를 삭제하는 것으로 보임. 요컨대 인천 초등학교 살인사건에서 언론에 보도된 사항을 제외한 가해자의 실명, 가해자의 학교, 피해자의 학교 등이 적시된 검색어, 삼성전자 식칼 난동 사건에서 언론에 보도되지 않은 실명 등이 이러한 검색어에 해당함. 언론 등을 통해 알려지지 않은 사항의 경우 이를 삭제하는 것은 적절하다는데 의견을 같이함.

○ 또한, 해당 검색어를 제외할 때, 3개월간 제외한 사건(인천 살인사건, 삼성전자사건 관련 검색어)과 영구 제외 (여중생 집단 폭행사건 관련 검색어)한 것을 구분하여 제외하였는데, 사안의 정도를 고려할 때 이는 적절한 것으로 평가함

- 유명 연예인 부친 사기 의혹 관련 검색어가 3개월 제한으로 제외되었으나, 이후 의혹이 사실인 것으로 나타나 언론보도되어 현재 재 노출되고 있는 점 등을 고려함.

○ 유명한 개인정보 관련하여서는 대부분 탄핵 관련인물의 집주소를 찾는 검색어로 나타났음. 요컨대 박근혜 사저위치, 박영수 특검 집주소, 이정미 대치동 아파트 등임. 또한 연예인과 관련하여 집주소를 찾는 검색어 역시 삭제된 바 있음(박OO / 목동트라펠리스 등). 이는 언론에 직접적으로 노출되지 않는 정보를 찾는 검색어이며, 해당 검색결과로 집 주소가 노출될 우려가 크다는 점에서 삭제가 적절하였다고 판단함.

○ 또한 선거와 관련하여, 대통령 후보자의 가족, 혹은 대통령 후보자 본인에 대한 검색어는 삭제된 건이 없는 것으로 확인됨.

○ 그럼에도, 일부 부적절한 분류가 존재하였음. 특히 유명인에 해당하는 자임에

도 일반인으로 분류한 경우, 혹은 일반인에게 해당하는 자임에도 유명인으로 분류한 경우가 일부 발견되었음.

### (3) 성인/음란

- 성인음란과 관련하여서는 대부분 AV 배우 혹은 이른바 ‘AV 품번’ 관련 검색어를 대량 삭제한 것으로 보임. 또한 일부 팬픽 관련 ‘수위’ 소설 관련 검색어가 자체적으로 검토하여 삭제된 것으로 보임.
- 성인성 동영상이 유출되어 생성된 검색어
  - 폐북 동영상 유출 관련 검색어, 코인노래방 성관계 동영상 유출 관련 검색어, 식당 음란행위 동영상 관련 검색어가 삭제된 바 있음.
  - 다만 유사한 검색어 임에도 1개월간 제외한 검색어와 3개월간 제외한 검색어가 있음. 이에 대해 네이버는 이미 1개월간 제외하였음에도 다시 웹하드/P2P 사이트 혹은 성인사이트로부터 방문을 유도하는 검색어는 3개월만 제외하고, 최초로 발견된 검색어는 1개월을 적용하여 그 적용 결과가 달라 보이는 것이라고 응답하였음.
- 또한 성인 음란성에서도 인천 살인사건 관련 검색어가 제외되는 등 분류 오류로 보이는 검색어가 일부 발견되었음.

### (4) 불법/범죄, 반사회

- 불법 범죄성으로 소액결제 현금화, 암표 매매 관련, 불법 프로그램 관련, 불법 도박 관련 검색어가 대부분 삭제되었음. 이에 대해서는 적절히 제외된 경우가 다수이나 다음과 같은 검색어는 검토가 필요할 것으로 보임
  - 스마트폰 VPN / 핫스팟필드, Zenmate / Zenmate 무료 와 같은 검색어는 스마트폰 혹은 PC 상에서 VPN(Vitual Personal Network)기술을 활용하는 서비스 혹은 프로그램에 관한 검색어임. VPN이 우회 접속 등 불법의 소지가 전혀 없는 것은 아니지만. 요컨대 ‘텀블러 우회 / Zenmate’ 와 같이 우회의 목적성이 명확한 것을 제외하면, VPN 기술 자체가 불법으

로 보기 어려운 측면이 있다고 할 것임. 따라서, 이러한 검색어에 대해서는 명확히 불법 우회 접속 목적이 그 검색어에 나타나는 경우에만 삭제하는 것이 타당하다고 할 것임.

- ‘돼지발정제’ 관련 검색어가 3건 삭제되었음. ‘돼지발정제 먹으면’, ‘돼지발정제 구매’, ‘돼지발정제 구입’임. 해당 검색어는 그 자체로 불법성이 명확하므로 이를 삭제하는 것은 적절하다고 평가함
- 반사회성으로 자살 관련 검색어가, 불법성으로 살인 관련 동영상 검색어가 삭제되었는데 이는 적절하게 분류된 것으로 보임.

#### (5) 어뷰즈

- 어뷰즈의 경우 지난 회차와 달리 이른바 ‘3단 어뷰징’을 통해 삭제된 경우는 없는 것으로 파악됨. 또한 대부분 특정지역명 + 특정 음식점 명 등 어뷰징이 명확한 사례가 대부분 제외됨.

#### (6) 욕설 비속어, 오타

- ‘병크’ ‘니엄한재’ ‘느금마사’ 등의 검색어는 새로운 신조 비속어로서 그 의미를 파악하기는 쉽지 아니하나, 검색 등을 통해 해당 단어의 뜻이 명확히 파악될수 있는 점이 있어 해당 검색어를 욕설로 파악한 것은 적절한 것으로 보임.
- 김정남 살해 용의자 관련 ‘별창’ 이라는 검색어가 욕설로 제외되었는데 별창의 뜻을 고려할 때 해당 검색어의 삭제가 과도하였다고 보기 어렵다고 판단함.
- 오타의 경우 특이사항이 없으며, 검수시 올바른 검색어를 병기하여 오류를 줄이고 있음

#### (7) 기타

- 기타 사유로 삭제된 검색어 중 ‘남시성 검색어’가 가장 많은 비중을 차

지하는 것으로 보임. 이러한 낚시성 검색어는 ‘싱티수지’, ‘호랑이키워드 하나’ 등 도저히 뜻을 알수 없는 검색어로 구성되어 있음. 다만 해당 검색어의 생성에 신종 어부징 등이 도입되어 있는지를 판단하는 등 이를 판단하기 위한 방안 역시 필요하다고 할 것임.

- 지난번과 마찬가지로 기타로 분류된 연관어 중 「도치형 키워드」 역시 제외되고 있음. 도치형 키워드는 그 검색결과를 고려하여 신중하게 제외하는 것이 옳다는 것이 위원회의 입장임.

### 3. 자체 판단에 의한 제외처리로 분류되어 있으나 실질은 신고에 의한 제외처리인 경우

- 최태원-○○○, 최태원○○○-동아대 ○○○, 최태원세컨드-동아대 ○○○, ○○○-최태원 세컨 등의 연관검색어는 ‘명예훼손’을 사유로 자체 판단에 의해 제외처리한 것으로 분류되어 있음. 위원회는 해당 검색어가 명예훼손 또는 개인정보 침해 사유에 해당하여 제외처리의 대상이라는 점에 동의하나 ‘최태원-○○○’ 등의 명예훼손 사유에 해당하는 검색어는 당사자의 신고에 의해 처리하는 것이 타당하고 자체 검수에 의해 제외처리하는 것은 타당하지 않다고 지적하였음.
- 이에 대해 네이버는 신고에 의해 제외처리한 검색어인데 자체 판단에 의한 처리로 잘못 분류된 것이라는 의견을 보내왔음.
- 위원회는 신고에 의한 제외처리인지 여부를 확인할 수 있는 자료를 요청하였고, 네이버는 최태원 측의 신고가 있었는데 이를 어떻게 처리해야 하는지를 논의하는 내용의 2017년 3월 23일자 3건의 내부 이메일을 보내왔음.
- 3건의 내부 이메일에는 SK 또는 최태원의 요청을 알 수 있는 이메일 원문이 포함되어 있지 않음. 다만, 그 내용에는 내부 담당자가 다른 담당자에게, ‘최태원’ 검색어에 함께 연관검색어로 제시되는 ‘○○○’이라는 인물은 어떠한 연관관계가 없고 인터넷상에 두 사람이 함께 언급된 어떤 문서도 없으므로, 불필요한 오해를 살 수 있는 연관검색어를 삭제해 달라는 SK 측의 요청이 있었다는 내용, 이 요청에 대해 유명한 명예훼손의 경우 당사자의 제외 요청 및 소명이 필요한데 이것이 갖춰진 경우는 아니라는

내용, ○○○의 개인정보가 노출되고 있어 제외 처리가 필요한바, KISO 규정상 개인정보 침해 사유의 경우 본인 요청이 아닌 모니터링이나 제3자 신고에 의해서도 제외처리 가능하므로, ○○○의 실명 및 인적사항(학교)이 노출되는 검색어만 개인정보 침해 사유로 제외 요청한다는 내용 등이 포함되어 있음.

- 비록 원래의 신청 내용이 담긴 이메일 원문을 확인할 수 없고, 고객센터를 통한 정규의 신고절차가 아닌 경로로 접수된 신고를 처리한 것은 적절하지 않으나, 당시의 이메일 내용에 의해 SK 또는 최태원 측의 신고가 있었다는 점은 확인할 수 있으므로, 본 사안은 신고에 의한 처리로 분류할 수 있음.
- 하지만, 최종적으로 제외된 검색어에는 ‘○○○’ 및 그 인적사항에 관한 검색어 외에도 ‘최태원-○○○’ 등의 검색어가 포함되어 있는데, 해당 검색어가 명예훼손 또는 개인정보 침해 사유에 해당하여 제외처리의 대상이라는 점에 동의하더라도, 이는 절차를 제대로 거치지 않은 과도한 처리라고 보아야 함.
- 네이버는 ‘최태원-○○○’ 등의 경우 아무런 검색결과가 확인되지 않고 있는 가운데 ○○○의 실명이 포함돼 있었으므로, 개인정보 노출 또는 검색결과 없음의 사유로 제외처리했어야 하는 것인데, 실무자가 제외사유를 명예훼손으로 잘못 선택한 것이라는 의견도 제시하나, 당시의 상황에 관한 자료를 확인할 수 없으므로 타당한 의견으로 받아들이기 어려움.

## V. 네이버 운영가이드에 대한 검토

### 1. 운영가이드의 의미

- 네이버는 실시간급상승검색어 운영가이드 및 자동완성/연관검색어 운영가이드라는 구체적인 검색어 제외 기준을 두고 있음.
- 물론 네이버의 검색어 제외 정책은 원론적으로 법률과 판례를 근간으로 하여 운영되는 것이고, 보다 직접적으로는 KISO 정책위원회가 제정한 정책규정과 개별 사례에 관한 심의결정에 기반하여 결정되고 운영되고 있으나, 이러한 추상적인 규정과 기준을 개별 사례에 적용하기 위해서는 보다

구체적인 판단기준이 필요하고, 이를 위해 네이버는 내부적인 운영가이드를 두고 있는 것임.

- 이 운영가이드는 오로지 네이버 담당자의 업무 편의를 위한 내부적인 기준이고 체계적인 것도 아니어서, 원칙적으로 외부적 평가의 대상은 아님. 하지만 네이버의 검색어 노출제외 조치 담당자에게는 추상적인 상위 기준보다 훨씬 직접적으로 검색어 제외 여부를 결정하는 기준이 되고 있다는 점에서 검토에서 제외하기는 어려움.
- 이에 위원회는 이미 제1기 제1차 보고서에서 내부 운영가이드의 타당성과 적절성을 평가하고 그 개정 방향에 관한 의견을 제시한 바 있음.
- 하지만 운영가이드는 현장 매뉴얼의 의미를 갖고 있어, 그때그때 필요에 따라 수정되거나 삭제되기도 하고 개정 연혁 관리와 같은 체계도 없어, 이를 검토하고 수정 방향을 제시하는 것은 쉽지 않은 일임.
- 이에 위원회는 2차보고서에서 보다 상위의 운영기준 수립을 제안하였고, 네이버는 위원회의 제안에 따라 우선 '실시간급상승검색어 운영기준'을 수립하였으므로, 실시간급상승검색어의 경우에는 상위의 운영기준에 따라 하위의 운영가이드를 개별 사례를 중심으로 구체화하고 개별적 기준을 수립할 수 있게 되었음.
- 위원회는 네이버에게 장기적으로 실시간급상승검색어 운영기준과 함께 자동완성/연관검색어 운영기준을 수립하고 이러한 운영기준을 바탕으로 하위의 운영가이드를 정비할 것을 제안하며, 아래의 검토 의견은 이를 전제로 한 의견임.

## 2. 개인정보 부분

- 실급검의 개인정보에 대한 사항은 자동완성/연관검색어의 경우 '2. 유명한 개인정보 노출'과 '3. 일반인 개인정보 노출'로 구분되어 있음. 자동완성/연관검색어 운영가이드에는 유명인의 구분은 '1차적으로 네이버 인물정보 제공 여부 및 기재된 내용으로 판단한다'라고 명시되어 있으며 이에

따라 일반인은 ‘유명인에 해당되지 않는 모든 인물’로 정의됨. 이러한 정의는 실급검에서 ‘방송출연 일반인 검색어’라는 새로운 유형의 구분을 사용하고 있다는 점을 감안할 때에 두 운영가이드에 일관성이 부족하다는 것을 보여주므로 두 운영가이드의 세부 정의를 통일할 필요가 있음.

- 자동완성/연관검색어의 경우 ‘최근 3개월 간 관련 언론보도를 통해 해당 실명이 확인되지 않는 경우’라는 구체적인 기간이 명시되어 있지만 실급검의 경우 이러한 기준이 제시되고 있지 않음. 두 운영가이드에 공통적인 세부기준을 제시하거나 실급검 운영가이드에 ‘별도의 처리기준이 명시되지 않은 경우 자동완성/연관검색어 운영가이드를 참조한다’는 등의 내용이 제시될 필요가 있음.
- 실급검과 자동완성/연관검색어 운영가이드에서 언론매체의 보도를 노출 기준으로 제시하고 있지만 두 경우 모두 구체적인 보도 건수에 대해서는 언급하고 있지 않음. 가령 단 한 번의 보도만 있어도 검색어가 노출되는 것인지 아니면 최소한 몇 번 이상의 보도가 이루어져야 하는가에 대한 기준이 제시될 필요가 있음.

### 3. 명예훼손 부분

- 유명인과 공인을 구분하는 것이 적절한지, 구분의 실익이 무엇인지에 대한 검토가 필요함.
- 유명인과 공인을 구분하는 것은 공인 개념을 둘러싼 논쟁, 공인 개념 자체의 불명확성과 포괄성 문제를 해소할 수 있는 좋은 방법이 될 수도 있음.
- 유명인과 공인의 구분은, 미국식의 분류에 따르면, 공인은 ‘전면적 공인’ (고위 공직자 등 민주주의와 직접 관련성이 있는 사람이나 집단)과 유사하고, 유명인은 ‘제한적 공인’(당해 논쟁에 자발적으로 뛰어 든 사람이나 집단 등)과 유사한 것으로 보임.
- 다만 이러한 구분이 실익을 가지려면 유명인과 공인에 대한 기준이 차별성을 가져야 하는데, 문제는 각칙에 해당하는 유형별 처리기준 상으로는 이러한 차별성이 부각되지 않음.
- 그리고 ‘정당’을 ‘단체’로 분류하고 있는데, 정당의 기능이나 역할에 비추어 볼 때, 정당은 공인에 포함시켜야 함.

- 이니셜 검색어는 언론보도에 상관없이 제외한다는 것인지가 불분명함.
- 공통기준 내에서의 판단기준 상호 간의 관계에 대한 명확한 설정이 필요할 듯함.
  
- “스캔들, 이혼 등 과거 연관성이 있었던 유명인/공인 명이 동반상승 하는 경우 이슈의 크기에 따라 연관 인물명은 노출의 범위 조정”라는 기준에서 ‘이슈의 크기’와 ‘노출의 범위’가 무엇을 의미하고, ‘이슈의 크기’를 판단하는 구체적인 기준은 무엇이며, ‘노출의 범위’의 조정이 가능한지에 대한 의문이 존재할 수 있음.
- 기준의 명확성을 보다 강화하고, 자의적 판단의 위험성을 배제할 수 있는 구체적인 기준이나 절차가 보완되어야 할 것으로 보임.
  
- 단체의 경우 위의 유명인/공인과는 달리 단지 하나의 기준으로 처리하는 것이 적절한지, 그리고 ‘단체’의 범주에 해당하는 기업, 정당, 팬클럽, 종교단체, 학교 등 각각에 대해서 동일한 기준을 적용하는 것이 적절한지에 대한 검토가 필요함.
- 사회에 미치는 영향력을 고려하여 단체의 종류별로 차별적인 기준을 설정하는 것을 검토할 필요가 있음.
- 예컨대 대기업, 종교단체, 대학교 등이 갖고 있는 경제적, 사회적, 교육적 측면에서의 공공성을 고려하여, 이들 단체에 대해서는 기타 단체와는 달리 엄격한 기준을 설정하는 것도 검토할 필요가 있음.
  
- 자동완성/연관검색어의 경우에는 기본처리방식과 관련하여, “당사자의 제외 요청 시 공인에 한해 반드시 정책 및 법무 책임자의 사전 검토를 통해 제외 여부를 결정하며, 그 외 일반인 혹은 유명인에 해당하는 경우 임시조치 후, 사후에 제외 유지 여부를 검토한다.”라는 기준을 제시하고 있는데, 여기서 ‘임시조치’의 기간은 어느 정도인지에 대한 명확한 기준이 없음.
- 비록 내부기준이기는 하지만 임시조치 기간을 특정하거나 상한선을 설정하는 것이 필요함.

#### 4. 성인·음란성 부분

- 성인 콘텐츠(청소년유해 콘텐츠)와 음란 콘텐츠를 동일하게 평가하는 것이 적절한지의 문제가 제기될 수 있음.



- 실시간급상승검색어 서비스의 특성, 포털이 제공하는 콘텐츠의 수준을 청소년의 접근 수준으로 관리하려는 영업정책 등을 고려할 때, 이해되는 측면이 있음. 하지만 법리적으로는 두 개념은 엄연히 구분되는 개념임.
- o 실시간급상승검색어 운영가이드에서의 기준과 자동완성/연관검색어 운영가이드에서의 기준이 동일해야 하는지에 대한 검토가 필요함.
- 예컨대, 실시간급상승검색어 운영가이드 상의 일반기준에는 네이버의 자체 청유어는 제외한다는 언급이 빠져 있는 반면에, 자동완성/연관검색어 운영가이드에서는 “그린인터넷แคม페인 문구가 노출되는 검색어(청소년 유해 검색어)에 대해서는 제외처리를 한다.”는 기본처리방식을 규정하고 있음.
- 현재의 운영가이드에서는, 실시간급상승검색어 운영가이드의 경우에는 주로 추상적인 기준을 제시하고 있고, 자동완성/연관검색어 운영가이드에서는 주로 사례 위주로 제시되어 있음.
- 동일하게 적용할 필요가 있다고 한다면, 운영가이드에서도 규정내용과 규정형식을 통일시키는 것이 필요함.
- o ‘청유어 키워드’와 일반기준 및 유형별 세부기준과의 관계가 불분명함.
- 청유어 키워드에 해당하면, 일반기준 및 유형별 세부기준과는 상관없이 무조건 제외한다는 것인지, 아니면 청유어 키워드에 해당하더라도 일반기준 및 유형별 세부기준을 고려할 수 있다는 것인지가 불분명함.
- ‘청유어 키워드’와 일반기준 및 유형별 세부기준과의 관계를 분명하게 제시할 필요가 있음.

## 5. 불법·범죄성 부분

- o 개념의 불명확성과 광범위성의 문제가 존재함.
- ‘조장’이라는 개념의 불명확성과 광범위성의 문제제기가 가능함.
- ‘사회규범을 위반하는 검색어’라는 개념의 불명확성과 광범위성의 문제제기가 가능함.
- 사회규범이 실정법 이외의 도덕규범도 포함하는지의 문제가 있음.
- 불명확성과 광범위성의 문제를 해소할 수 있는 개념과 기준을 제시할 필요가 있음.
- o 불법적인 검색어와 범죄 관련 검색어를 구분할 실익이 있는지의 문제, 불법

이나 범죄의 범위를 어디까지 보아야 하는지의 문제 등이 있음.

- 개념의 혼동을 가져 오는 용어나 기준들은 과감하게 통일할 필요가 있음.
- 설령 불법적인 검색어와 범죄 관련 검색어를 구분할 실익이 있다고 한다면, 두 개념의 차이가 무엇인지에 대한 설명이나 예시를 제시할 필요가 있음.
- 포섭범위를 광범위성을 해소할 수 있도록, 관련 법령을 참조하여 가능한 범위를 명확하게 하거나 한정할 필요가 있음.

## 6. 서비스 품질 저해 부분

- 일부 규정의 분류가 다른 기준과 유사하거나 중복됨. 가령 ‘추천부적절 검색어’에 제시된 ‘상업목적(게임사이트 등)의 퀴즈/이벤트 관련 검색어’에 대한 규정은 실급검 규정의 ‘7. 상업적 목적’에 명시된 ‘광고성/홍보성 성격의 상업적 검색어’에 해당한다고 볼 수 있음. 이들 유사 규정을 통폐합하거나 같은 항목 밑에 분류할 필요가 있음.

## 7. 법령에 의거하여 행정/사법 기관의 요청이 있는 경우

- ‘법령에 의거하여 행정/사법 기관의 요청이 있는 경우’라는 기준은 고객센터 안내문에는 기재되어 있으나, 자동완성/연관검색어 운영가이드에는 따로 명시되어 있지 않으므로 불일치를 해소할 필요가 있음. 참고로 네이버는 지난 2014년 지방선거 때부터 선거법 위반 논란 방지를 위해 특정 기간 동안 후보자 이름과 결합된 일부 자동완성어/연관검색어를 제외해오고 있음.
- 현재의 검수기준에는 ‘네이버 내부 의사 결정에 따라 네이버 서비스책임자가 기준 적용범위를 지정하여 지시한다’고만 제시되어 있으며 구체적인 내용은 없음. 검수기준의 특수성을 감안한다고 해도 이러한 기준은 자칫 네이버의 작위적 판단에 의해 이루어질 수 있다는 우려를 자아낼 수 있으므로 현재 운영되고 있는 ‘기준 적용범위’를 일정 정도 구체적으로 명시할 필요가 있음.

## 8. 상업적 목적 부분

- 상업적 목적과 관련하여 실급검에서 가장 흔하게 검색어가 제외되는 사유는 ‘메인광고 외 이슈 없음’이지만 현재 이에 대한 규정은 없음. 또한 공익광고 검색어는 보다 많이 노출될수록 이용자에게 긍정적인 영향을 줄 수 있으므로 비록 검색어가 메인광고와 관련이 있더라도 기 보다는 해당 광고가 상업광고인가 공익광고인가에 따라 차별적으로 처리할 필요가 있음.
- 자동완성/연관검색어의 경우 상업적 목적에 해당하는 별도의 운영가이드

가 존재하기보다는 다양한 분야에 나뉘어 있음. 이러한 사항은 실습검사의 특수성에 기인하다고 볼 수 있지만 실무진이 보다 효율적으로 운영가이드를 참고하기 위해서는 두 운영가이드가 일관성 있는 방향으로 재구성될 필요가 있음.

<참고: 운영가이드에 대한 과거의 논의 결과>

- 언론보도가 이루어지지 않은 정보라 하더라도 일반적으로 알려진 사실에 해당하는 경우 이를 배제할 필요가 있는지 검토가 필요하다는데 의견을 같이함. 특히 릴리안 발암물질과 같이 이러한 문제제기를 통해 사실확인이 이루어지는 점 등을 고려해볼 필요가 있음.
  
- 실시간급상승검색어 운영가이드와 자동완성검색어 운영가이드에 있어 일반 기준이 거의 동일하고 세부 유형도 유사하므로 통일된 가이드라인으로 설정하는 것이 바람직하다는데 의견을 모음.

  - 다만, 실급검의 경우 그 특수성을 고려하여 실급검의 특칙을 덧붙이는 방식으로 검토하는 것이 타당하다는 의견이 있음.
  
  - 또한 실제 적용에 있어서 정도의 차이를 인정할지의 문제에 대해 검토할 필요가 있음.

- 명예훼손 및 개인정보 유출과 관련하여 다음과 같은 사항을 고려할 필요가 있다는데 의견을 같이함.

  - 현재 네이버의 가이드 등을 기초할 때, 개인정보 유출은 일반인 / 유명인 / 정무직 공무원 등 공인으로 이를 세분화 하고 있는데, 이에 대해 각각이 어떻게 분류되며(TV 출연 일반인은 어디에 해당하는지), 어떠한 기준을 적용(구분의 실익이 있는지)하여야 하는지에 대해 검토 필요가 있음.
  
  - 3개월간 언론 등에 노출되지 않은 경우, 3건이상의 언론에서 보도하지 않은 경우 검색어 삭제가 가능하도록 규정하고 있으나, 이 규정의 근거에 대해 검토할 필요가 있다는데 공감.
  
  - 개인정보의 범주에 대한 검토가 필요하다는데 의견을 같이 함. 식별정보 외에 사생활에 관한 정보(예: 결혼 이혼 등)가 개인정보에 속하는 것인지 검토할 필요가 있음.(신청인의 요청에 의해서만 삭제가 가능한지 여부에서 차

이가 있음)

## VI. 결론 및 제언

- 검증 대상 기간 동안의 노출제외 검색어에 조작이나 왜곡을 의심할만한 특별한 사정은 발견되지 않았음. 특히, 이번 검증 대상 제외 검색어의 경우 문제를 지적할 수 있는 사항이 1차, 2차 검증 대상 기간에 비하여 훨씬 적고 특이 사항도 없어, 지난 보고서에서 조금 더 엄격하게 제외처리를 하는 것이 바람직하다는 검증위원회의 의견을 수용한 것으로 판단됨.
- 이렇게 논란이 될만한 검색어의 노출제외는 엄격하게 처리하는 것이 타당하나, 인천 초등생 살인 사건, 삼성전자 흥기 난동 사건과 같은 경우 가해자의 실명이나 학교, 피해자의 학교, 난동을 부린 사람의 실명 등은 자동완성/연관검색어로 노출되지 않도록 하는 것이 타당하므로, 그 실명 등이 자동완성/연관검색어로 생성된 것을 네이버의 자체 판단에 의해 신속하게 노출제외 처리한 것은 적절했다고 평가함.
- 일반인과 공인의 구별 기준 문제, 언론보도를 기준으로 공적 관심사 여부를 결정하는 기준의 타당성, 연예인 관련 검색어, 기업 관련 검색어의 문제는 지난 검증과 동일한 상황이고, 쉽게 그 방향을 수립하기 어려운 쟁점이므로, 지속적으로 검토할 필요가 있음.
- 앞에서 본 바와 같이 실시간급상승검색어 운영가이드, 자동완성/연관검색어 운영가이드를 개정하거나 유기적으로 통합할 필요가 있으며 이를 보다 체계적으로 관리할 것을 제안함.