

네이버 '노출제의 검색어'에 대한
검증보고서
- 2018년 상반기-

2019. 10. 31.

(사)한국인터넷자율정책기구 제2기 검증위원회

목 차

I. 배경 및 경과	1
1. 제1기 검증위원회의 구성배경과 활동결과	1
2. 제2기 검증위원회의 구성	2
3. 제2기 검증위원회의 활동방향	3
4. 기존 보고서에 기재된 참고사항	4
II. 제2기 제5차 검증대상 제외검색어 현황	5
III. 실시간급상승검색어 중 노출제외 검색어 부분	8
1. 총평	8
2. 분야별 검색어 제외와 특징	9
IV. 연관/자동완성검색어 중 노출제외 검색어 부분	17
1. 신고에 의해 제외 처리된 연관/자동완성검색어(CS)	17
2. 네이버 자체 판단에 의해 제외 처리된 연관/자동완성검색어	29
V. 결론 및 제언	34

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 왔음¹⁾.
- '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'(이하 '제외검색어'라 함)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, '네이버'의

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

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 미디어영상학과), 이승환 교수(대구대학교 DU인재법학부)를 위촉하여, 2016년 4월경 검증위원회 구성을 완료하였음.
- 검증위원회 활동에 대한 사회적 관심이 높아지고, 특히 이용자 대표성을 강화해야 한다는 지적에 따라 3차 보고서부터는 윤여진 상임이사(언론인권센터)와 김가연 상근변호사(오픈넷)를 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 설정하 되, 필요한 경우 특별한 활동을 추가하기로 결정함.
- 검증위원회는 'NAVER'의 제외검색어에 대한 일상적인 점검이 활동목표이므로, 실시간급상승검색어에 대해서는 대상 기간 전체의 제외검색어를 점검하 되, 분량이 많은 자동완성검색어와 연관검색어는 일정기간의 제외검색어만 살펴보기로 결정함.
- 이에 따라 검증위원회는 2016년 상반기를 대상으로 하여 실시간급상승검색어(2016년 상반기 전체)와 자동완성검색어, 연관검색어(2016년 3월, 4월, 5월 분)의 제외검색어를 점검하고 2016. 12. 19. 제1차 검증보고서를 발표하였으며, 2017. 11. 30. 2016년 하반기를 대상으로 하여 실시간급상승검색어(2016년 6월~2016년 11월)와 자동완성검색어, 연관검색어(2016년 10월, 11월분)에 대한 제2차 검증보고서로 발표하였고, 2018. 6. 26. 2017년 상반기를 대상으로 하여 실시간급상승검색어(2016년 12월~2017년 5월)와 자동완성검색어, 연관검색어(2017년 3월 1일~2017년 5월 9일)에 대한 제3차 검증보고서를, 2019. 1. 23. 2017년 하반기를 대상으로 하여 실시간급상승검색어 전체와 자동완성검색어, 연관검색어(2017년 10월 1일 ~ 2017년 11월 30일)에 대한 제4차 검증보고서를 발표하였음.
- 본 5차 보고서는 2018년 상반기 제외 검색어를 대상으로 하며, 2017년 12월부터 2018년 5월까지의 실시간급상승검색어 제외어 전체 및 2018년 1월 29일부터 2018년 3월 28일까지²⁾의 연관검색어, 자동완성검색어 제외어를 검토한 결과임.
- 검증위원회는 제외검색어에 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 결정하였음.

4. 기존 보고서에 기재된 참고사항

- 기존의 검증보고서 중 검색어 제외의 의미와 절차에 관한 참고사항을 인용함.
- 네이버 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어 서비스의 의미 : 2013. 1. 10. 제1기 제1차 보고서
- 검색어 제외기준과 구체적인 내부 절차 : 2013. 1. 10. 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 : 2016. 12. 19. 제2기 제1차 보고서

Ⅱ. 제2기 제5차 검증대상 제외검색어 현황

〈표 1〉 실시간급상승검색어 제외처리 현황(기간:2017년 12월 1일 ~ 2018년 5월 31일)

제외 사유	12월	1월	2월	3월	4월	5월	합 계	비율(%)
개인정보 노출	6	-	2	2	2	10	22	1.27%
명예훼손	4	40	78	19	11	28	180	10.38%
불법/범죄	46	29	35	40	40	35	225	12.98%
상업적/의도적 악용	15	3	13	9	17	18	75	4.33%
서비스 품질 저해 (검색결과 이상)	4	6	3	8	14	8	43	2.48%
서비스 품질 저해 (오타/특수문자/무의미)	18	10	23	15	17	24	107	6.17%
서비스 품질 저해 (욕설/비속어/장난)	-	2	3	18	2	3	28	1.61%
성인, 음란성	28	37	60	45	23	45	238	13.73%
유사키워드	147	110	134	142	137	146	816	47.06%
합 계	268	237	351	298	263	317	1,734	100.00%

〈표 2〉 신고에 의해 제외처리 된 연관검색어 현황(CS)(기간:2018년 1월 29일 ~ 3월 28일)

제외 사유	1월	2월	3월	전체	비율(%)
기타	9	81	128	218	5.23%
반사회성	-	6	1	7	0.17%
불법/범죄성	101	679	801	1,581	37.90%
성인/음란성	-	97	29	126	3.02%
어부즈	-	-	-	0	0.00%
오타	-	14	29	43	1.03%
욕설/비속어	-	1	2	3	0.07%
유명인 개인정보 유출	6	11	10	27	0.65%
유명인 및 단체 명예훼손 (명예훼손 및 사생활 침해) ³⁾	53	694	1093	1,840	44.11%
일반인 개인정보 유출	14	76	105	195	4.68%
저작권 침해	19	11	101	131	3.14%
합 계	202	1,670	2,299	4,171	100.00%

3) 네이버는 [2018년 6월경부터] ‘유명인 및 단체 명예훼손’ 사유를 ‘명예훼손 및 사생활 침해’ 사유로 그 명칭을 변경하고, 해당 사유를 2018년 상반기부터 소급 적용하였음. 변경의 취지는 ‘유명인’ 기준이 불분명하다는 위원회의 지적에 따른 것임. 다만 제외 사유의 취지는 전과 동일한 것으로 보임. 이하 같음.

〈표 3〉 자체 판단에 의해 제외처리 된 연관검색어 현황(검수)(기간:2018년 1월 29일 ~ 3월 28일)

제외 사유	1월	2월	3월	전체	비율(%)
기타	114	2,059	870	3,043	21.99%
반사회성	-	11	7	18	0.13%
불법/범죄성	42	970	1,246	2,258	16.32%
성인/음란성	307	2,930	1,264	4,501	32.52%
어뷰즈	-	1	-	1	0.01%
오타	71	772	1170	2,013	14.55%
욕설/비속어	2	5	1	8	0.06%
유명인 개인정보 유출	-	-	35	35	0.25%
유명인 및 단체 명예훼손	-	-	-	0	0.00%
일반인 개인정보 유출	-	1,122	833	1,955	14.13%
저작권 침해	1	2	4	7	0.05%
합 계	537	7,872	5,430	13,839	100.00%

〈표 4〉 신고에 의해 제외처리 된 자동완성검색어 현황(CS)(기간:2018년 1월 29일 ~ 3월 28일)

제외 사유	1월	2월	3월	전체	비율(%)
기타	-	2	31	33	7.73%
반사회성	-	3	-	3	0.70%
불법/범죄성	4	29	29	62	14.52%
성인/음란성	-	12	19	31	7.26%
어뷰즈	-	-	-	0	0.00%
오타	-	2	1	3	0.70%
욕설/비속어	-	-	-	0	0.00%
유명인 개인정보 유출	-	-	-	0	0.00%
유명인 및 단체 명예훼손 (명예훼손 및 사생활침해)	4	114	138	256	59.95%
일반인 개인정보 유출	-	4	2	6	1.41%
저작권 침해	1	5	27	33	7.73%
합 계	9	171	247	427	100.00%

〈표 5〉 자체 판단에 의해 제외처리 된 자동완성검색어 현황(검수)(기간:2018년 1월 29일 ~ 3월 28일)

제외 사유	1월	2월	3월	전체	비율(%)
기타	-	17	-	17	0.46%
반사회성	-	1	-	1	0.03%
불법/범죄성	4	64	67	135	3.61%
성인/음란성	38	208	68	314	8.41%
어부즈	-	-	-	0	0.00%
오타	224	2077	935	3,236	86.64%
욕설/비속어	2	9	2	13	0.35%
유명인 개인정보 유출	-	-	7	7	0.19%
유명인 및 단체 명예훼손	-	-	-	0	0.00%
일반인 개인정보 유출	-	7	5	12	0.32%
저작권 침해	-	-	-	0	0.00%
합 계	268	2,383	1,084	3,735	100.00%

Ⅲ. 실시간급상승검색어 중 노출제외 검색어 부분

1. 총평

- 실시간급상승 검색어 중 노출제외 검색어 1,734건 중 유사키워드 816건 (47.06%)이 가장 많았고, 성인/음란성 238건(13.73%), 불법/범죄 225건 (12.98%), 명예훼손 180건(10.38%), 서비스품질저해 오타 107건(6.17%), 상업적/의도적 악용 75건(4.33%), 서비스품질저해 검색결과이상 43건 (2.48%), 서비스품질 저해 욕설·비속어 28건(1.61%), 개인정보 22건(1.27%) 순 임.
- 이번 기간에는 미투(MeToo) 등 사회적 이슈가 검색어를 통해 노출되면서 예년에 비해 명예훼손 관련 노출제외가 많았음. 전체적으로 미투 관련 피해자 정보에 대해서는 개인정보·명예훼손 등으로 노출이 제외되는 것이 적절했다고 보여지나, 미투의 명백한 가해자라고 언론이 확인하는 과정에서 실

시간 검색어 생성, 노출제외, 노출제외 철회가 이루어졌음. 사회적 이슈에 대한 실시간 검색어 생성 및 노출제외 그리고 노출제외 철회에 대한 객관적이고 투명한 기준에 대해서는 지속적인 논의가 필요하다고 보여짐.

- 미투 관련 검색어 제외시점, 언론보도시점 그리고 노출재개시점 등을 검토한 결과 대체로 언론이 비실명으로 보도하면 노출에서 제외했고, 실명으로 보도된 경우 즉시 노출제외를 철회하는 원칙이 지켜졌다고 보여짐. 다만 몇몇 사례에서는 언론이 실명보도를 했음에도 노출이 재개되지 않았음. (한00신부, 김00, 방00 등)
 - 이에 대해 네이버측은 실명보도 확인 이후 노출제외를 철회하더라도 그 당시의 검색량 상승폭이 실시간 급상승 검색어 차트에 진입할 만한 수준이 아니라면, 즉 다른 검색어 검색량 상승폭이 더 높다면 노출되지 않을 수 있다고 함.
- 연예인 유명인들의 불법 및 특혜관련 명예훼손에 의한 검색어 노출제외에 대해서는 불법성이 명백하게 밝혀졌을 경우 노출 제외철회를 적극적으로 하는 것을 원칙으로 할 필요가 있음. 한편 연예인의 루머성 검색어는 악의적 의도로 생성되었을 수 있어 제외처리는 적절했다고 보여짐.

2. 분야별 검색어 제외와 특징

가. 개인정보 노출

- 일반인이 일시적인 사건으로 유명해진 경우 실시간 급상승 검색어에서 제외하는 것이 타당함. 한샘성폭행 사건, 비트코인사기관련 고등학교(00고 비트코인), 미투관련 개인정보(부산데이트폭력 김00 미스코리아 김00 등), 그 외 편의점행패녀, usa녀 등 일시적 사건이나 대중의 일시적 관심사로 노출이 된 경우 검색어제외는 긍정적이라고 평가할 수 있음.
- 미투관련 피해자의 개인정보는 삭제가 적절하다고 보여짐.

- 유명인 가족 개인정보(김00 딸 사진, 00 부인, 강00가족 등) 검색어 제외는 적절했다고 보여짐. 유명인이라 하더라도 사생활 등 개인정보에 대해서 적극적인 제외방침이 필요함.
- 기타 - 메가스터디 현00 (추측성기사)
 “31살 대치동 강사, 320억대 빌딩 매입”...쏟아진 사교육 열풍
 개인이 불법행위를 통해 빌딩을 매입한 것이 아닌 한 개인신상공개는 적절하지 않으며 검색노출제외는 적절했다고 보여짐.

나. 명예훼손

- 1) 미투 관련 검색어 제외처리에 관한 의견
- 성폭행 및 성희롱 가해자 관련 검색어가 다수임.
 미투 가해자 중 연예인, 유명인(프로야구 선수)이 다수이나 유명인과 그 외의 일반인으로 나누어볼 수 있음.
 - ① 연예인 유명인 실명, 이니셜 포함 - 유명코메디언배우 오00, 0선생, 시인00, 이00, 뮤지컬 서00, 배우S씨, 중견배우 S씨, 연세대 김00 교수, 성신여대 임00, 연극연출가 오00, 남00, 김00, 김00부인,
 - ② 연관성단어포함 - 청룡영화제감독상, 2005년공채개그맨, 리포터출신배우, 드라마 파일럿
 - ③ 중립적 단어 - sk와이번즈, 넥센투수, 조연남자배우, 유명코믹조연배우 톱스타성추행, 필리핀 여배우, 1999 SBS드라마 등
 - 미투 관련 가해자 이름이나 관련된 단어 및 중립적 단어가 노출제외 되었는데, 제외 처리된 실시간 급상승 검색어 중 언론이 비실명으로 보도한 경우 노출에서 제외했고, 실명으로 보도한 이후 노출제외는 철회되었음.⁴⁾ 그러나

4) 특정 시기에 노출제외로 처리된 실시간 급상승 검색어가 그 이후 다시 노출되었는지 여부는 네이버 데이터랩(<https://datalab.naver.com/>)의 검색을 통해 확인할 수 있으며, 아래의 ‘노출재개시점’은

실명보도이후에도 검색어가 다시 등장하지 않은 사례도 있었는데(한00 신부, 김00, 방00 등), 이에 대해 네이버는 실명보도 확인 이후 노출제외를 철회하더라도 그 당시의 검색량 상승폭이 실시간 급상승 검색어 차트에 진입할 만한 수준이 아니라면, 즉 다른 검색어 검색량 상승폭이 더 높다면 노출되지 않을 수 있다고 함.

- 김00 교수, 연세대 김00

: 노출제외시점 2017년 12월 15일

최초언론보도(비실명) 2017년 12월14일

- 토마토, 드라마 파일럿, 이00, 김00, 헐리우드키드의 생애, 93년생, 필리핀성폭행 여배우, 김00 필리핀, 1999 드라마, 필리핀성폭행 가해자, 탤런트 김00, 리포터 출신 배우 1999 sbs 드라마

: 노출제외시점 2018년 2월 2일 또는 3일

최초언론보도(비실명) 2018년 2월 2일

- 영화 연애담, 연애담 이00, 청룡영화제신인감독상

: 노출제외시점 2018년 2월 5일

최초언론보도(비실명) 2018년 2월 5일

- 최00 괴물 고0, 0선생, 시인 고0, 0시인, 노벨상 후보시인

노출제외시점 2018년 2월 7일

최초언론보도(실명) 2018년 2월 7일

노출재개시점 2018년 2월 7일

- 코믹조연배우, 코믹조연배우성추행, 코믹 조연, 코믹배우, 남톱스타성추행, 이00 코믹배우, 성추행 남배우, 개그맨 오00, 조연배우 오00. 연극연출가 오00, 남자 조연배우

노출제외시점 2018년 2월21일

네이버 데이터랩을 기준으로 실시간 급상승 검색어에 다시 등장한 시점을 의미함.

최초언론보도(비실명) 2018년 2월 21일

2018년 2월 23일자로 실명 보도 이후 노출제외철회 및 노출재개

- 드러머 n씨, n씨

노출제외시점 2018년 3월 1일

최초언론보도(실명) 2018년 3월 2일

노출재개시점 2018년 3월 2일

- 차00

노출제외시점 2018년 2월 23일

최초언론보도(비실명) 2018년 2월 23일

- 유명배우 a씨 누구

노출제외시점 2018년 2월 23일

최초언론보도(비실명) 2018년 2월 23일

- 한00 신부

노출제외시점 2018년 2월 24일 오전 9시

최초언론보도(실명) 2018년 2월 24일, 실명공개(다만, 언론보도 시간을 확인할 수 없어 노출제외처리 이전 시간의 보도인지, 이후의 보도인지는 불분명)

노출재개정보 없음

- 흥부감독

노출제외시점 2018년 2월 22일

최초언론보도(비실명) 2018년 2월22일

- 지기흥

노출제외시점 2018년 2월 22일

최초언론보도(실명) 2018년 2월22일

노출재개시점 2018년 2월 22일

- 김00

노출제외시점 2018년 3월 2일

최초언론보도(비실명) 2018년 3월 1일

- 이00, 장난꾸러기, 2005년 공채 개그맨, 이00(개그맨), 이00

노출제외시점 2018년 3월 6일, 3월 7일, 3월30일

최초언론보도(비실명) 2018년 3월6일

- 임00, 성신여대 임00

노출제외시점 2018년 5월 2일, 5월 3일

최초언론보도 해당기간 언론보도 확인 어려움.

- 원000

노출제외시점 2018년 5월 18일

최초언론보도(비실명) 2018년 5월 18일

- sk와이번스, 나00, 넥센히어로즈 선수, 넥센 투수, 넥센 마무리, 김00

넥센히어로즈 포수, 넥센 배터리

노출제외시점 2018년 5월 23일

언론보도(실명) 2018년 5월 23일

노출재개시점 2018년 5월 23일

- 드라마 피아노, 시트콤 골뱅이, 여고시절, 정0, 파란대문.

재일교포배우 이00, 웬만해선 그들을 막을 수 없다 결말, 니까꼬

세친구 니까꼬, 드라마 피아노, 피아노드라마, 최00, 김00, 정00

노출제외시점 2018년 6월 20일

최초언론보도(비실명) 2018년 6월 20일

- 조00 기자

노출제외시점 2018년 6월 29일

최초언론보도(실명) 2018년 7월24일

노출재개시점 2018년 7월 24일

- 방00

노출제외시점 2018년 1월 9일

언론보도 2018년 3월 28일 “고 장00, 고 김00, 한 풀릴까, 과거사위원회 ‘장00 사건 재조사하라’라는 제목의 보도에서 실명이 공개되었으나, 현재 이 기사는 삭제된 상태임.

노출재개정보 없음.

- 이에 대해 네이버는 2018년 1월 9일 당시 언론 보도가 없어 노출제외처리를 하였고, 이후 2018년 3월 28일 관련 보도가 있었으나, 단 1건의 단순 명단 나열의 보도였고 대상자가 해당 사안에 가담하였다는 사실의 보도는 아니어서 제외조치를 철회하지는 않았다고 밝혀 왔음. 또한 본 검색어는 ‘일시 제외’ 처리된 건이므로, 일정 시간 이내에 언론보도가 되면 즉시 제외조치 철회를 하고, 언론보도가 없어도 일정 시간이 경과하면 제외조치가 자동 철회되는데, 이후 노출 이력이나 제외 이력이 없다면, 대상 검색어는 실시간 급상승 검색어 목록에 오를 정도로 검색량이 상승되지 않은 것으로 보인다는 의견도 함께 보내왔음.

2) 불법 및 특혜관련 명예훼손에 의한 검색어 제외에 관한 의견

- 프로그래머 00 : 스타크래프트 승부조작 추측성 기사로 노출제외가 되었음. 그러나 불법행위로 추후 언론보도가 나왔음. 불법행위에 대해 언론이 보도했을 경우 이용자들에게 대한 알권리 차원에서 노출제외조치는 철회되어야 한다고 보여짐. 이에 대해 네이버는 대상 프로그래머의 이름을 직접 보도한 기사는 당시 1-2개에 그치고 있어 제외조치를 철회할 수 없었다는 의견을 보내왔음.

3) 루머성 명예훼손에 의한 검색어제외에 관한 의견

- 연예인 루머성 검색어 삭제 - 00생수머신, 김00 공0, 이00 재훈, 장00 남편, 강남패치 이00, 안00, 최00 사망, 김00 성추행, 성00 성추행 등 제외 처리가 적절했다고 보임. 루머성 명예훼손성 검색어 생성은 악의적인 경우가 다분히 있어 당사자들에게 치명적인 피해가 될 수 있음.

다. 불법/범죄

- 저작권침해의도가 다수임.
원피스888화, 애니 보루토 36화, 드래곤볼, 오버로드 2기 10화 자막.
한컴 타자연습2018무료 등

라. 상업적/의도적 악용

- 메인광고 외 상승이슈 없음.
- 국제고양꽃박람회, 유니세프 등 지방자치단체 행사나 공적기구의 행사관련 검색어도 상업적 의도로 보는 것이 맞는지 의문임.
- 이에 대해 네이버측은 작년 (실시간) 급상승 검색어 서비스 개편 시점인 2018년 10월 10일부터는 제외 대상으로 판단하지 않고 있다고 함.

마. 성인/음란성

- 성인기구, AV성인배우 관련, 구글 검색 음란사이트 유도, 음란 동영상 검색 의도 및 음란사이트와 p2p사이트 접속 유도 키워드 일시 제외 검색어 삭제는 적절하다고 보임.
- 성인영화의 경우 청소년유해단어와 무관한 영화제목은 청소년보호목적의 검색어제외가 적절한지는 논의가 필요함.
예) 꽃과뱀, 비밀과외, 젊은형부, 새폴더2, 올리고당 등

바. 유사키워드

- 대표키워드와 비슷한 단어로 검색어가 생성되는 경우 유사키워드를 이유로 제외하고 있음.

예) 4호선 중앙역-‘4호선’ ‘중앙역’ / 배우 김00-김00 / 미우새 이00-
‘미운오리새끼’ ‘이00’ / 한일전 축구-한일전, 축구, 휴먼보험금찾기-
‘내보험찾아줌’ / 대구교육청-대구시교육청

IV. 연관/자동완성검색어 중 노출제외 검색어 부분

1. 신고에 의해 제외 처리된 연관/자동완성검색어(CS)

가. 명예훼손

1) 총평

가) 명예훼손과 사생활 침해의 구분이 명확하지 않음

(1) 제외사유를 사생활 및 명예훼손으로 포괄적 분류

- 2018년 신고에 의해 처리된 명예훼손 관련 자동완성검색어는 총 256건(59.95%), 연관검색어는 총 1,840건(44.11%)이었음.
- 명예훼손 관련 사유의 경우 사생활침해와 명백하게 구분하지 않음. 제외처리의 사유가 명예훼손인지 사생활인지 불분명하다는 의미임.
- 예를 들면 ‘박00 여호와 증인’ ‘박00 여자친구’의 제외 사유를 명예훼손 및 사생활 침해로 분류함.
- ‘박00 여호와 증인’은 사생활침해로 분류하는 것이 타당하며, ‘박00 여자친구’는 제외하지 않는 것이 타당하다고 판단함. 제외처리 사유를 모호하게 할 경우 원칙이 불분명해지고 자의적 처리로 흐를 가능성이 발생함. 다만, 네이버는 인물명에 성형, 열애, 남친 등이 부가된 검색어나 검색결과가 언론 보도 등을 통해 공개 또는 확인되지 않은 상태일 경우 사생활 침해로 볼 수 있고, 박00 여자친구의 존재와 누구인지에 관한 공개된 사실이나 언론 보도가 없어 여전히 사생활 영역으로 보았다고 답변함.
- 이러한 지적에 대해 네이버는 2018년 초에 ‘사생활 침해’ 사유를 별도로 분류해보고자 ‘사생활 침해’ 사유를 기재하기 시작하였으나, 진행해 본 결과 명예훼손과 사생활 침해를 구분하는 것이 현실적으로 어려워, ‘명예훼손 및 사생활 침해’ 사유를 기재하기로 결정하게 되었다고 답변함. 위원회는 명예훼손과 사생활 침해를 분명하게 구분하기 어려운 것이 현실이라는 점을 수긍하되, 구

분하기 위한 노력을 계속해야 한다는 의미에서 이 문제를 지적함.

(2) 사생활과 명예훼손이 명확하지 않은 검색어 문제

- 사생활과 명예훼손의 구분이 명확하지 않은 검색어도 존재하고, 현실적으로 구분하기 어려운 측면도 있으므로 향후 논의가 필요함.
- 예를 들면 유명 연예인의 성형수술 여부가 유명인이 보호받아야 하는 사생활의 영역인지 성형수술 여부가 사회적 평가를 저하시키므로 명예훼손에 해당 하는지 모호한 측면이 있음.
- 또 다른 예로 이00 성형전, 황00 성형, 고00 성형 등을 들 수 있음.

■ 유사사례

- 최00 이혼(사실확인이 되지 않아 명예훼손 가능성이 있음에도 사생활로 구분하였음. 유명인의 결혼/열애/이혼 등은 공적 관심사에 해당함)
- 고00 아들 사망(사생활로 구분)...실제 그런 사건이 있는 게 아니라 드라마 역할 기사였음. 명예훼손에 적합함.
- 허00 이00 이혼 재혼: 실제 언론보도 기사 다수 발견...나아가 유명인의 이혼 재혼이 사생활의 영역인지 아닌지에 대한 판단 필요

- 따라서 이 문제는 사생활 침해인지, 명예훼손인지 어떤 기준을 적용하는 것이 타당한지 결정해야 함. 현실적으로 어려운 측면이 있기는 하나, 일관된 원칙과 기준을 마련하는 것이 바람직함.

(3) 누드(사진/동영상)를 명예훼손으로 판단하는 경우

- 특정인의 누드, 성관계 동영상은 가장 내밀한 개인정보로 사생활침해로 구분하는 것이 타당함. 따라서 누드(사진/동영상)를 명예훼손으로 분류하는 것은 타당하지 않음. 예를 들면 ‘엄00, 홍00....누드유출’의 경우 언론보도 없음을 이유로 삭제하였음.
- 이러한 의견에 대해 네이버는 사생활 침해 사유도 명예훼손 사유와 마찬가지로 1)사실보도가 없다면 제외, 2)특정 기간 내 언론보도가 일정 수 이상 없다면 제외하는 기준을 적용하고 있다고 답변함.

○ 이러한 기준의 타당성에 관하여는 별도로 검토하기로 함.

나) 명예훼손의 구체적인 판단기준은 긍정적임

○ 이번 검증기간의 검토에서는 명예훼손의 경우 몇 가지 구체적인 기준을 제시하고 있어 긍정적으로 평가함.

- 명예훼손의 판단기준을 ①언론보도 ②공적 관심사 ③허위사실로 인한 피해 주장 등 세 가지로 제시하고 있음. 나름대로 기준을 마련하여 실무자들이 판단하도록 한다는 측면에서 바람직함. 그럼에도 세 기준이 명확히 구분되지 않는 문제점이 있음. 이에 대해 네이버는 당사자가 명예훼손을 주장하며 검색어의 제외를 요청하는 경우 언론보도가 있었는지(즉, 공적 관심사인지 여부)에 따라 조치 여부를 결정할 뿐이고, 이 사유를 개별 담당자가 ‘언론보도’라거나 ‘공적 관심사’라고 다르게 기재한 것이라고 답변함.

○ 명예훼손 판단에서 당연히 공적 관심사안임에도 아니라고 표기된 사례가 많아 판단기준이 혼란스러운 문제가 발생함. 이에 대한 네이버의 의견은 아래와 같음.

<p>■ 유사사례</p> <p>조00 성매매...공적 관심사 아니라고 판단 (네이버 의견 : 언론보도가 없어 이를 제외하면서 담당자가 그 사유를 ‘공적 관심사 아님’이라고 기재한 것인데, 언론보도가 없다는 의미를 그렇게 기재한 것임)</p> <p>오토시보 복용후 요요현상...공적 관심사가 아니라고 판단 (네이버 의견 : 위와 같이 언론보도가 없어 제외하면서 담당자가 ‘공적 관심사’ 아님이라고 오해를 부를 수 있는 용어를 기재한 것임)</p> <p>신00 대마초...공적 관심사가 아니라고 판단 (네이버 의견 : 본 검색어는 KISO 정책규정 제13조의2 제2항 제1호 라목의 “상당한 기간이 경과하여 연관검색어 또는 그 검색결과가 언론의 보도 등으로 공적 관심사가 되고 있다고 보기 어려운 경우”에 해당한다고 보아 제외하였는데, 단지 그 사유를 ‘공적 관심사 아님’이라고 기재하여 오해를 불러일으킨 것임.)</p>

○ 따라서 명예훼손 사유를 판단하는 경우 ①언론보도 여부(=공적 관심사 여부)

②피해자의 주장(허위사실 주장)이라는 두 가지 사항으로 나누어 판단하는 것이 바람직함. 현재는 언론보도 여부와 공적관심사를 별개로 판단하는 경우도 있어 담당 실무자들에게 혼란이 있는 것으로 보임. 다만, 네이버는 제외 사유에 대한 담당자의 잘못된 기재라는 의견을 제시하고 있음. 네이버 의견에도 불구하고 담당자들 사이에 혼란이 있을 수 있으므로, 분명하게 할 필요는 있을 것임.

- 처리결과는 동일하더라도 가급적 명확한 기준으로 정확한 판단을 할 수 있도록 세부지침을 마련하는 것이 필요함.
- 이에 대해 네이버는 공적 관심사 여부는 특정 기간 내 언론보도가 일정 수 이상 있는지 여부로 판단하며, 이 기준에 부합하지 않을 경우 담당자 별로 ‘언론 보도 없음’, ‘공적 관심사 아님’, ‘언론 보도 횟수 적음’ 등으로 혼용하고 있다고 답변함.

다) 기타

- 여전히 연예인 사생활 관련 제외처리가 가장 많았으며, 그 중에서도 미투 등 성폭력 관련 이슈가 다수 나타남.
- 종교관련 검색어가 거의 없었던 것은 특이사항임.
- 4차 보고서와 같이 제외사유에 대한 구체적인 코멘트, 작업자 등 추가 정보가 제공되었으며 검증에 큰 도움이 되었음.

2) 개별적인 검토

가) 연예인 관련 검색어

- 000 성폭행피해자, 자살시도, 우울증, 파산, 이혼 등 연예인의 사생활에 포함되는 부정적인 내용이 많이 제외처리 되었는데 이들을 명예훼손 및 사생활침해 사유로 제외처리한 것은 적절했다고 보임.
- ‘젝000 강00 사기’, ‘00 성매매’, ‘김00약혼녀 전00’, ‘신00 대마초’, ‘심00

빛’ 등 검색어 내용이 사실이고 언론보도도 있었던 경우에는 제외처리가 적절한지 의문임. 이에 대해 네이버는 KISO 정책규정 제13조의2 제2항 제1호 라목에 따른 제외처리로 타당하다는 의견을 제시함.

- ‘샤이니 00 기초생활수급자’, ‘00 성소수자’, ‘bj 00 성형전’처럼 본인이 직접 언급한 내용을 언론이 보도한 경우에는 본인이 신고를 한 이상 제외처리를 하는 것이 타당해보임. 다만 00 성소수자의 경우 본인이 성소수자라는 뜻이 아니고 성소수자를 지지하는 발언을 한 적 있음.
- ‘가수00 일베’의 경우 본인이 온라인에 인증한 적이 있음에도 불구하고 허위 사실로 인한 피해 주장을 하여 제외처리 되었으며, ‘구00 담배’처럼 본인이 SNS 계정에 담배 사진을 올렸다가 지운 경우에도 제외처리 되었음. 이에 대해 네이버는 KISO 정책규정 제13조의2 제2항 제1호 라목에 따른 제외처리로 타당하다는 의견을 제시함.
- ‘연희단거리패’ - 해당 극단 출신 배우들(윤00, 이00 등)의 삭제 요청이 다 받아들여짐. 하지만 미투의 피해자나 가해자가 아닌 이상 배우의 출신 극단은 정보에 해당하는 내용으로 판단되므로, 연희단거리패 출신이었다는 사실 자체가 허위가 아니라면 명예훼손으로 제외처리가 적절한지 의문임. 이에 대해 네이버는 당시 이용자의 관심사는 그 극단 출신으로 성폭력범죄를 범하거나 당한 사람이 누구인지에 집중되어 있었기 때문에 제외할 수밖에 없었다는 의견을 제시함. 또한 ‘MBC피디-고00’과 같이 현재 조사 중인 사건의 경우에도 제외처리됨.
- ‘이00 - 00’ - 사실이 아닌 열애설은 신고 시 제외처리가 적절하다고 보이지만, 몇 년 전까지 공개연애를 했고 언론 보도가 있었던 경우에는 일괄적인 제외처리가 적절한지 의문임. 이에 대해 네이버는 결별 또는 새로운 연애나 결혼이 발표되는 등 과거 사생활 사실보다 새로 형성된 사생활을 보호해야 할 필요가 있는 경우 검토 당시 재차 과거의 사생활 사실이 조명되며 공적 관심사로 부각되지 않는 한 과거 사생활 사실은 제외한다는 의견을 제시함.
- 연예인 성형 - 성형에 대한 인식이 많이 변화했고 연예인 스스로 성형사실을 밝히기도 하는 현실에서 성형 관련 검색어가 명예훼손에 해당하여 무조건 제외처리를 해주는 것이 적절한지에 대해 검증위원회 내부의 의견이 갈렸음.

- 과거 보고서에서 지적되어왔듯이 여전히 연예인 관련 검색어 삭제가 방대하게 이루어지고 있음. 다만 일부 쟁점은 기준이 정립되어가는 경우도 발견되었음.

(1) 기준이 확립되어 가는 경우

- 연예인들 중 과거의 연인관계나 이혼한 부부의 연관검색어/자동완성검색어는 제외하고 있음. 이는 2018년 우리 검색어검증위원회가 실시한 이용자조사 결과와도 부합하므로 향후 상당기간은 동일한 기준을 적용해도 무리가 없을 것으로 판단함.
- 2018년 이용자조사에서는 연예인 신체(이마/대머리/헤어라인/겨드랑이 등)도 삭제해야 한다는 응답이 73.0%였음. 따라서 연예인+신체를 가리키는 단어도 제외하는 것도 적절하다고 판단함. 예를 들어 이번 검증기간에는 특정인 이름+코, 이름+제모 등을 제외처리하였음. 다만 연예인+신체를 제외처리하는 경우 그 사유를 ‘사생활침해’로 구분하고 있는데 적절한지 검토가 필요함. “서비스 품질 개선”도 사유로 검토할 필요가 있음.

(2) 삭제가 타당했는지 의문인 경우

- ‘권00 탈퇴’의 경우 당사자인 가수 권00 측에서 JBJ 탈퇴가 아닌 계약기간으로 인한 그룹활동 종료한 것이라고 공식입장을 밝혔으므로 제외대상이 아니라는 의문이 있으나, 이에 대해 네이버는 계약기간 만료에 따른 활동종료이고 ‘탈퇴’는 아니라는 당사자의 주장을 받아들인 것이라는 의견을 제시하였음.
- 강000 00의 경우 사실은 관련 언론보도가 없어 제외한 사례이나, 담당자의 제외 사유에는 이와 다른 사유가 기재되어 있는 오류가 있음.
- 이00 00 결별, 홍00 인스타, 안00 뇌사도 사생활로 분류하는 것이 타당한지 의문이나 이에 대해 네이버는 오래 전 결별 사실의 경우 현재의 사생활을 보호한다는 의미에서, ‘홍00 인스타’의 경우 대상 인스타그램이 비공개라는 점에서, 뇌사의 경우에도 오래된 보도만 있어 현재의 사생활을 보호한다는 의미에서 제외한 것이라는 의견을 제시하였음.

- 가수 00의 연관검색어로 제시되는 김00 사위의 경우 언론보도 없음의 사유였고 이에 대해 의문이 제기되었으나, 가수 00가 김00 사위의 마약 투약 사건 연루자로 의혹이 확산되고 있다는 이유로 제외요청하였고 그럴 가능성이 있다고 보아 제외처리하였다고 함.

나) 소비자보호관련 검색어

- ‘GRN 연녹이 부작용’ ‘GRN 초록이 분홍이 설사’ 등 건강식품 부작용 관련 관련 검색어가 제외처리됨. 이에 관련한 언론보도가 확인되지 않았으며 기업 측의 명예훼손 신고로 제외처리되었음.
- ‘그것이 알고싶다 - 쥘리성형외과’ 언론보도 내 병원명이 노출되지 않았다는 이유로 쥘리성형외과 관련 연관검색어를 전부 제외처리함. ‘그것이 알고싶다’의 보도와 아무런 관련성이 없는 코리아성형외과, 원진성형외과 등이 허위사실을 주장하며 명예훼손 신고한 성형외과 제외처리는 적절한 것으로 보이나, 비록 ‘그것이 알고싶다’에서 직접적으로 병원명을 노출하지 않았다고 하더라도 어느 성형외과인지 이미 알려진 쥘리성형외과의 경우는 제외처리의 적절 여부를 조금 더 깊이 논의할 필요가 있음.
- 시의성 관련, 일정기간 동안 일정 건수 이상의 언론 보도가 없었다는 이유로 사안의 경중을 따지지 않고 제외 처리하는 것이 적절한지 논의가 필요함.

예) ‘메가스터디 퇴직금 미지급’(2015년 사건), ‘설빙 대장균 검출’(2016년), ‘유한기술 사일로’, ‘유한기술 업무상과실치사상’(2013년 사건)

- ‘좋은느낌 발암물질’, ‘화이트생리대 발암물질’ 등은 2017년 하반기 여성환경연대와 김00 강원대 교수팀에서 생리대 유해물질 검출실험을 한 뒤 리스트를 발표하고 언론보도도 있었으므로 제외처리가 적절한지 의문이나, 네이버의 의견은 식품의약품안전처에서 인체 위해성의 우려가 없다고 발표하였고 “생리대, 팬티라이너 인체위해성 우려 없는 수준”이라는 언론보도가 있어, 제외처리한 건으로 타당하다는 것이므로, 추후 추가 논의가 필요할 것으로 보임.

다) 사건사고 지역이나 장소 실명 공개

- 사건사고 난 지역, 병원 등 실명을 공개하는 문제와 관련하여 결론을 내리기 어려움. 참고로 2018 이용자 조사결과 사건사고가 난 지역명(인천 ○○지오 아파트 살인사건) ‘삭제해야 한다’(36.5%), 그대로 둔다(58.5%)로 나타났음.
- 예를 들면 영등포+푸르지오가 대표적인 사례임. 나아가 예쁜몸매의원 외과의사 사망 사건에서 예쁜몸매의원의 실명을 공개하지 않는 것은 인정하더라도 ‘청담동 Y의원’까지 삭제해야 하는지의 문제도 있음. 삭제범위의 포괄성 문제임.

라) 사회적 이슈 검색어

- “최00 빙상코치 성폭행” 검색어는 언론에 보도되었으나 실명이 노출되지 않았고 공적관심사가 아니라는 이유로 제외처리 되었으며, 처리기준에 따른 조치임.
- ‘한화회장 김00 폭행’ 등은 언론에 보도된 적이 있으나 일정 기간 일정 건수 이상의 언론보도가 없었다는 이유로 제외처리됨.

마) 성추행/미투 관련 제외어

- 이번 검증기간에는 성추행 및 미투 관련 제외어가 많았음. 특히 검증대상에게 김00 관련 검색어(성추행)가 많은 것이 특징이었음.

<p>■ 유사사례</p> <ul style="list-style-type: none"> · 이00 성추행, 미투 당사자 아님(언론보도 없음), 김00(가수)...제외(허위사실 주장), 유00 성폭행...제외, 이00 미투..제외, 이00 미투, 황00 성추행, 박00 성추행, 미투...허위사실이라고 주장하면 대부분 제외. · 스타 수학강사 이00 성추행도 제외.

- 성추행/미투 관련해서는 무관한 사람이 가해자로 지목되거나 2차 피해자의 권리침해 등 사회적 문제가 될 소지가 있으므로 중장기적으로는 자체적인 매뉴얼을 마련하는 것이 바람직함.

2) 개인정보 유출

- 신고에 의해 제외 처리된 연관검색어는 222건(5.33%), 자동완성검색어는 6건(1.41%) 이었음.
- 고려대 생명공학과 甲교수 관련 연관검색어 55건(2018. 3. 19. - 3. 28.)
 - 제자 성폭행 사건 관련하여 실명 노출되었고, 언론보도는 없었다고 함. 일반인 신상캐기성 검색어로 간주하고, 일반인 개인정보 유출로 제외. 제외 자체는 적절한 것으로 보이나, 교수를 일반인으로 볼 수 있는지 아니면 공인으로 보아야 하는지에 관하여 논의의 필요성이 제기되었고, 이에 관해 검증위원회에서 논의한 내용은 다음과 같음.
 - ① 원칙적 공인설 - 교수의 사회적 지위나 영향력에 비추어 볼 때, 교수는 원칙적으로 공인으로 보아야 함. 다만 사안의 특수성에 따라서 예외적으로 일반인으로 볼 여지는 존재함.
 - ② 사안별 접근설 - 교수의 공인 여부는 사안별로 접근해야 하지, 원칙적으로 공인으로 볼 것은 아님.
- 페이스북 우00 - ‘스쿨미투’의 연관검색어. 일반인 실명 노출 피해 주장에 근거하여 일반인 개인정보 유출로 제외. 명예훼손으로 분류해야 하는 것이 적절하지 않은지에 대한 의문이 존재함. 다만 검증위원회는 제외 자체는 적절하였다고 판단함.
- 한영 허00, 한영회계법인, 허00 한영, 한영회계법인 허00, 허00 - ‘허00’ 및 ‘한영회계법인’의 연관검색어임. 최초 제외시점인 2018. 3. 9. 당시에는 한영회계법인 미투 관련 언론보도 내 성추행 가해자 실명노출을 이유로 일반인 개인정보 유출로 제외. 2018. 3. 17.부터는 당사자가 현 소속이 아님을 주장하였고, 최근 언론보도도 없었으며, 일반인 개인정보 유출로 제외. 현 소속이 아니라는 주장을 이유로, 제외시키는 것이 적절한지에 대한 논의가 필요한 것으로 판단됨. 다만 검증위원회는 제외 자체는 적절하였다고 판단함.
- 이00 인스타 - 레이싱모델 ‘이00’의 연관검색어. 공개되지 않은 개인 SNS를 이유로 유명한 개인정보 유출로 제외. 제외 이유가 적절한지에 대한 논의가 필요한 것으로 판단되었으며, 이와 관련하여 검증위원회의 다수의견은 검색어 자체가 포괄적이어서 제외는 적절치 못하였다는 의견을 제시하였음. 이에 대해 네이버는 대상 인스타그램이 ‘비공개’ 상태여서 제외조치하였다고 답변함.

- 서00 송00, 송00 기자, 송00 - ‘서00’ 기자(정00 의원의 성추행 사건을 보도한 프레스안 기자) 관련 연관검색어 6건(2018. 3. 13.). 허위사실 주장을 이유로 일반인 개인정보 유출로 제외. 언론보도 내 실명 언급은 없었다고 함. 기사를 일반인으로 볼 수 있는지에 대한 논의 필요. 자신의 이름으로 관련 기사를 작성 보도한 만큼 서00 기자는 일반인으로 볼 수 없고, 다만 송00은 비록 기자라고 하더라도 정00 의원의 성추행 사건의 취재원이라고 한다면 일반인으로 볼 수 있어 송00을 보호하기 위해 제외한 것으로 이해되어, 검증위원회는 제외 자체는 적절한 것으로 판단함.
- bj00 폭행, 00 송00, 00 여친폭행사건, 송00, 00 여친사건, 00 여자친구 폭행, 00 여친폭행사건(이상 2018. 1. 30. 제외), 00 폭행사건(2018. 2. 1. 제외), bj 00 여친, 00 여친사건, 00 여혐(이상 2018. 2. 18. 제외), 00 여혐, 00 성희롱, 00 데이트폭력, 00 성추행, 00(이상 2018. 2. 27. 제외) 총 18건 - 아프리카TV BJ인 ‘00’ 관련 연관검색어들임. 비슷한 시기에 00 관련 자동완성검색어들인 ‘00 여자친구 폭행’, ‘00 여혐’, ‘00 폭행사건’, ‘00 성폭행’도 제외되었음. 일반인 피해 주장을 이유로 일반인 개인정보 유출로 제외. 언론보도는 없었다고 함. 명예훼손으로 분류해야 하는 것이 적절하지 않은지에 대한 의문이 존재함. 다만 검증위원회는 제외 자체는 적절하였다고 판단함.

3) 불법/범죄

가) 총평

- 신고에 의해 제외 처리된 연관검색어는 1,581건(37.90%), 자동완성검색어는 62건(14.52%) 이었음.
- 제외 처리된 연관검색어의 대부분은 휴대폰소액결제 현금화, 임신중절수술, 불법의료시술, 카지노 등에 대한 검색어들로서 제외 처리가 적절한 것으로 보임. 다만 새로운 유형으로 구글정보이용료 현금화에 대한 연관어가 추가되었음.
- 제외 처리된 자동완성검색어의 대부분은 소액결제현금화, 게임법 위반, 비의료기관 반영구 화장 또는 문신 시술 등에 관한 검색어들임. 이 가운데 비의

료기관 반영구화장 또는 문신 시술 관련 자동완성검색어는 특정 업체의 홍보를 위해 인위적으로 검색어를 형성한 것으로 보여 어뷰즈의 성격도 가지고 있는 것으로 사료됨(지역명+검색어). 그러나 이 경우에도 어뷰즈보다는 불법/범죄로 분류하는 것이 검색어 노출의 위험성을 줄일 수 있는 방법으로 사료됨.

- 특정 검색어가 2가지 이상의 분류에 해당하는 경우에는 검색어 노출 방지를 위해 제외사유가 위중한 것, 만료일자가 장기인 것 등을 우선적으로 분류사유로 지정하는 것으로 고려할 필요가 있음.

나) 제외사유별 검토

- 휴대폰소액결제 현금화 관련 검색어는 주로 관련 업체에 대한 것이 다수였음.

예) 아이폰소액결제-페이통 / 핸드폰소액결제-콘티켓 결제 제공 / 정보이용료현금-엔상상품권매입상담센터 / 휴대폰결제환급사이트-전문매입 룬티켓 / 휴대폰결제현금-사랑상품권 / 문상핀번호-우리티켓 등

- 새로운 유형으로 구글정보이용료에 관한 검색어가 추가되었음.

예) 구글결제현금-전문매입 룬티켓 / 구글정보이용료-엑스상품권 / 구글정보이용료-최고티켓 등

- 대부분 휴대폰소액결제현금화, 임신중절수술, 불법시술 등에 대한 검색어들이며 대부분 적절하게 제외되었음.

- 다만 ‘떡튀검증사이트 검증사이트 토인벤’ 검색어에서 ‘토인벤’은 사설 배팅사이트 중 악덕 사이트를 검증하는 사이트에 해당하며 이용자의 편익에 도움이 되는 곳임. 비록 사설 배팅 사이트 자체가 불법이지만 이러한 검색어를 제외하는 것이 타당한가에 대한 논의가 필요함.

- 인공유산, 중절수술, 비아그라 등과 관련한 검색어는 해당 업체를 홍보하기 위한 어뷰즈의 성격도 가지고 있으나, 검색어 노출의 위험성 방지를 위해 불법/범죄로 분류하는 것은 적절함.

예) 인공유산-당일수술예약애플산부인과 / 중절수술-애플산부인과 당일수술 예약 / 원치않는임신-연세w산부인과 임신상담 / 원치않는임신-에이린 여의사임신상담 등

예) 비아그라처방-조루증상 한인약국 / 시알리스-비맥스 한인약국 등

- 게임법 위반으로 인해 불법/범죄로 분류된 검색어는 지적재산권(저작권) 침해의 위반으로 해당됨. 이러한 경우 분류 카테고리에 대한 검토 필요함.

예) 디아3오토-자동봇 / 오버워치대리-대리팀 파라팀 /

- 한편 “청소년보호법 위반” 또는 “청소년불가게임명+매크로(헬퍼)”로 코멘트가 붙어 있는 경우도 있는데, 이들 역시 불법/범죄에 해당하는 것으로 분류는 적절함.

예) 리니지m매크로-유니크매크로 / 리니지m매크로-노트4매크로 / 리니지m매크로-리니지m힐 / 디아블로3인벤-디아블로3 헬퍼2 등

- 대부분 게임법 위반, 비의료기관 시술 홍보에 대한 검색어들이 제외되었으며 특이한 사항은 없음.

- 불법의료시술과 관련된 검색어의 제외처리는 적절하나, 불법성이 명확치 않은 경우도 있음.

- 불법의료시술에 대한 검색어로 불법성이 명확한 경우(주로 지역명+눈썹/문신)

예) 부산반영구-노블페이스 반영구 / 수원눈썹문신-원스클리닉 / 구월동눈썹문신-아이블리구월동 / 인천눈썹문신-위브 쌤얼미녀 / 강서구반영구-강서구 화곡동 생생정보 아이미샵 / 홍대타투-홍대타투 70프로할일 홍대 다이버타투

- 단독으로 보면 불법의료시술로서 불법성이 명백하지 않은 경우이나, 같은 맥락에서 제외한 것으로 보임.

예) 아이라인그리는법-홍00 아티스트 / 강남남자눈썹-유하뷰티코리아

- 이미테이션 판매사이트 홍보 검색어의 경우도 불법/범죄로 분류하는 것이 적절함.

예) 퍼펙트클론-쇼핑몰 / 물라샵-홍콩명품사이트 / 샤넬짜통-물라샵 / 홍콩 비너스-홍콩명품쇼핑몰 등

4) 성인·음란/반사회/욕설/오타/어뷰즈/기타/저작권

가) 연관검색어

- 검증대상기간 중 기타 218건(5.23%), 저작권침해 131건(3.14%), 성인/음란 126건(3.02%), 오타 43건(1.03%), 반사회성 7건(0.17%), 욕설/비속어 3건(0.07%), 어뷰즈 0건(0.00%)
- ‘이태원클럽’ 검색어에 연관어로 제시되는 ‘이태원 클럽 아올라운지’를 청소년 유해업소라는 이유로 ‘기타’ 항목으로 제외한 조치가 타당한지 의문임 이에 대해 네이버는 미성년자의 출입이 금지된 클럽 등의 업소명은 신고가 있을 경우 ‘기타_청소년유해’로 제외하고 있으며, 다소 어색하나 이 항목 외에는 이 범주의 검색어를 제외하기는 어렵다는 의견을 제시함.
- ‘00’의 연관검색어 ‘00 성형전’ 검색어를 제외할 수는 있으나, ‘욕설/비속어’로 분류한 것은 적절하지 않음.

나) 자동완성 검색어

- 검증대상기간 중 기타 33건(7.73%), 저작권침해 33건(7.73%), 성인/음란 31건(7.26%), 반사회성 3건(0.70%), 오타 3건(0.70%), 어뷰즈 0건(0.00%), 욕설/비속어 0건(0.00%)
- 특별한 사항 없음.

2. 네이버 자체 판단에 의해 제외 처리된 연관/자동완성검색어

가. 총평

- 자체 판단 제외검색어가 기존에 비해 감소하였으며 오타 등 명확한 사유로 한 제외 사유의 비율이 높아져, 대체적으로 제외검색어에 대한 올바른 방향의 처리가 이뤄지고 있다는 것에 의견을 같이 함.

- 다만, ‘기타’ 사유에는 실제 ‘기타’ 사유로 제외되어야 할 검색어 이외에도 다양한 루머성 혹은 명예훼손 등에 관한 검색어가 포함되어 있어 그 이유를 제대로 파악할 필요가 있으며, 가급적 다른 사유로 제외하는 것이 바람직함.

나. 제외사유별 검토

1) 명예훼손

- 특이사항 없음.

2) 개인정보 유출

- 특이사항 없음.

3) 불법/범죄

- 대부분 적절한 사유로 제외가 이뤄짐 : 성인인증 우회, OTP 우회, 불법약물, 불법도박 사이트 관련 검색어가 다수
 - 다만 금연보조제 관련 검색어가 제외됨 (타바케어 / 비타롱 등) 이를 불법으로 볼 수 있는지 의문⁵⁾

4) 성인·음란/반사회/욕설/오타/어뷰즈/저작권/기타

가) 성인/음란

- 팬픽관련 삭제가 절대 다수. ‘강빙’, ‘수위’ 등 음란 콘텐츠 관련 검색어 뿐만 아니라, 지난번 4차 보고서 제외이력과 마찬가지로 ‘훗, 웃, 하양’ 등의 일반의성어를 조합한 내용이나 단순히 ‘강한’만 조합된 검색어가 다수 삭제됨. 특히, 방탄소년단 관련 팬픽관련 내용들이 많았으며, 대부분 제외처리 됨. 청소년의 팬픽에 관한 이슈문제가 있음.

5) 다만 19세이하는 살수 없음. 비타스틱의 영향으로 보임.

- 동성애 관련 검색어들이 다수 제외처리(레즈바 / 레즈비언 클럽). 기존과 마찬가지로 성인음란성이 없는 게이 커뮤니티가 성인음란성으로 제외처리됨. 네이버는 지난 검증의 지적사항이 아직 반영되기 전이어서 동일한 문제가 발생한 것이며, 지난 검증의 지적사항이 제시된 이후에는 수정했다고 함.
- 성인용품 관련 관련어 대부분이 적절하게 처리됨.
- 불법성인증방법, 성인사이트 및 우회접속 방법, AV관련 품번 등 다수의 검색어들이 적절하게 제외 됨.
- 네이버는 검색어의 의미뿐만 아니라 검색결과까지 함께 고려한다고는 하나, 실제 제외처리된 사례를 보면, 베드신과 관련한 검색어들이 단어자체의 의미만으로 제외처리 되는 경우가 있는 것으로 보임. 강00 베드신의 경우 배우 강00가 돈 때문에 베드신을 촬영한다는 내용에 대해 반박하고자 본인이 직접 언론 인터뷰를 진행함.⁶⁾ (강00 / 강00 베드신)

나) 반사회성

- 특이사항 없음.
- 대부분 적절한 사유로 제외가 이뤄짐 : 자살 관련 검색어가 다수

다) 욕설 / 비속어

- 비속어 사유 제외 검색어는 그 양이 무척 적음.
- ‘병크’라는 단어는 병신+크리티컬, 병맛+크리티컬의 줄임말로 사용되며, 현재 신조어로 SNS 등 매체에서 대중적으로 쓰이고 있기는 하나, 제외처리는 타당하다고 봄. 워너원-워너원 병크 / 서00임00-서00 병크 등

라) 오타

6) <http://star.mt.co.kr/stview.php?no=2018021718140142412&outlink=1&ref=http%3A%2F%2Fsearch.naver.com>

○ 특이사항 없음.

○ 다만, 도치형 검색어로 ‘기타’ 제외 사유로 분류 되어야 할 일부 단어들이 오타로 분류 됨. 싱글라이더-cgv 싱글라이더 / 컬링순위-컬링 중국 등

마) 어뷰즈

○ 분명한 사유 없이 어뷰즈로 제외 분류된 검색어가 있었음(이00수0타투-수0이00)

바) 저작권

○ ‘오타’ 로 분류되어야할 검색어가 저작권으로 제외되었음. (중국어번역기-본역기 / 계룡선녀전-계룡산선녀전 등)

○ 저작권을 사유로 제외한 사례가 현저히 감소함. (전체 연관검색어 7건 (0.05%), 자동완성검색어 0건(0.00%))

사) 기타

○ 도치형 검색어 관련

- 도치형 검색어가 삭제의 대부분을 차지함.
- 연관검색어의 경우 도치형 키워드가 여전히 제외되고 있음.
- 금호그룹-금호그룹 금호타이어 / 슈가맨-워너원 슈가맨 / 김00-김00 당구선수
- 도치형 검색어의 삭제 필요성에 대해 공감하더라도, Narrow down 되는 사항에 대한 삭제는 검토할 필요가 있음.

○ 낱씨 검색어 관련

- 기타 사유로 제외된 공공성 있는 낱씨 관련 검색어
- 지난 4차보고서 제외이력에서도 낱씨 검색어 관련 제외사유에 저작권 침해로 분류하여 제외한바 있음.
- 편서풍-미세먼지 편서풍

○ 유명인 관련 사항

- 여배우 이름의 연관 검색어로 제시되는 전(前) 대통령 아들의 이름이-‘기타’ 사유로 제외됨.
- ‘다스’를 포함하고 있는 일부 검색어의 연관검색어로 제시되는 여배우 이름이 제외 됨.
- ‘이00여자-이00 이00’ / ‘이00-이00 m0’ / ‘이00이00-이00 이00’ / ‘다스이00-이00 이00’ / ‘다스는무슨회사-이00 이00’ 등
- 이에 대해 네이버는 해당 여배우가 전(前) 대통령 아들의 마약 투약 의혹에 연루되었다는 소문과 관련하여 생성된 검색어에 대해 2017년 7월부터 2018년 3월까지 15차례에 걸쳐 60여건의 연관검색어에 대해 명예훼손 및 사생활침해 등을 이유로 삭제를 요청하여 제외 처리를 하였는데, 2018년 3월 동일/유사한 검색어가 다시 생성되었음이 확인되어 이들 연관검색어를 ‘기타_루머성’의 사유로 제외처리한 것이라고 밝혀왔음. 네이버는 2018년 3월경 ‘기타’ 사유의 적용을 최소화해야 한다는 위원회의 제안에 따라 그 이후부터는 이러한 신상털기 목적의 검색어를 ‘개인정보노출’의 사유로 제외처리하고 있다고 함.

○ 성인/음란 검색어 관련

- 기타 사유로 제외된 성인/음란 관련 검색어
- 성인/음란의 사유로 분류되어야 할 일부 검색어가 기타 사유로 제외되었음.
- 젊은장모 / 여자친구 영화, 비뇨기과여의사들 / 고시원 영화 등

○ 성추행 및 성폭행 의혹 관련

- 성추행 및 성폭행 관련 루머 검색어가 모니터링을 통해 ‘기타’ 사유로 제외됨.
- 유명배우아내-김00 김00 필리핀 / 리포터아내배우-김00 / 필리핀성폭행 아내-김00 등
- 이00감독-성폭행 여자감독 / 동성성폭행영화감독-이00 감독 등
- 고00-mbc 성추행 피디 / pd성추행-고00 등
- 이에 대해 네이버는 이 경우에도 마찬가지로 위에서 본 여배우 ‘이00’ 사례와 같이 특정한 사안과 관련하여 언론에서 사례만 보도되고 해당인의 실명이 보도되지 않은 경우 해당인이 누구인지 탐색하려는 목적의 검색어를 ‘기타_루머성’의 사유로 제외처리한 것이라고 밝히면서, 역시

2018년 3월 이후에는 ‘개인정보 노출’사유로 제외하고 있다는 의견을 제시하였음.

- ‘기타’ 사유로 제외된 자동완성 검색어의 수는 전기에 비해 현저히 줄어듦.

V. 결론 및 제언

- 네이버가 기존의 ‘유명인 및 단체 명예훼손’ 사유를 ‘명예훼손 및 사생활 침해’ 사유로 변경한 것을 타당한 조치임. 다만, 현실적 어려움이 있다고 하더라도 명예훼손 사유와 사생활 침해 사유를 구분하여 적용하는 것이 바람직함.
- 공적 사안 또는 공적 관심사에 해당하는지 여부를 사안의 경중을 따지지 않고 일정 기간 동안 일정 건수 이상의 언론 보도 여부를 기준으로 판단하고 있고, 이는 KISO 정책규정의 취지를 반영한 것이기는 하나, 다수의 위원들이 이 기준에 대해 너무 형식적인 기준이라고 지적하고 있어, 후속 논의가 필요할 것으로 보임.
- 검증대상기간에 발생한 미투 운동으로 다수의 성폭행, 성희롱 관련 검색어 및 관련자 검색어가 제외처리 되었기에, 이 부분에 대해 특별히 유의하여 살펴보았으나, 특별한 문제는 발견되지 않았음.