

네이버 '노출제의 검색어'에 대한
검증보고서
- 2018년 하반기-

2020. 02. 05.

(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	4
4. 기존 보고서에 기재된 참고사항	5
II. 제2기 제6차 검증대상 제외검색어 현황	6
III. 실시간급상승검색어 중 노출제외 검색어 부분	10
1. 총평	10
2. 분야별 검색어 제외와 특징	11
IV. 연관/자동완성검색어 중 노출제외 검색어 부분	28
1. 신고에 의해 제외 처리된 연관/자동완성검색어(CS)	28
2. 네이버 자체 판단에 의해 제외 처리된 연관/자동완성검색어	35
V. 결론 및 제언	40

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.

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

- 세 차례에 걸친 검증보고서의 주요 취지는 검증대상 검색어 서비스에 불분명한 제외 기준이나 기준을 적용할 때의 오류 등의 문제점은 있으나, '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 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 위촉함²⁾.

2) 다만, 황성기 위원은 개인적 사정으로 2019년 7월 사임하였음.

- 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, 2019. 10. 31. 2018년 상반기를 대상으로 하여 실시간급상승검색어 전체와 자동완성/연관검색어(2017년 12월 ~ 2018년 5월)에 대한 제5차 검증보고서를 발표하였음.
- 본 6차 보고서는 2018년 하반기 제외 검색어를 대상으로 하며, 2018년 7월부터 2018년 12월까지의 실시간급상승검색어 제외어 전체 및 2018년 9월 1일부터 2018년 10월 31일까지³⁾의 연관검색어, 자동완성검색어 제외어를 검

3) 제2기 검증위원회는 분량이 많은 자동완성/연관검색어의 경우 매 반기의 2개월분의 제외 검색어를 살펴보기로 결정하였음.

토한 결과임.

- 검증위원회는 제외검색어에 대한 일상 점검이라는 활동의 특성을 고려하여 검증보고서를 개조식으로 간이하게 작성하기로 하였음.

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
(2018년 07월 01일 ~ 2018년 10월 10일, 서비스 개편 이전⁴⁾)

제외 사유	7월	8월	9월	10월	합 계	비율
개인정보 노출	13	7	16	8	44	5.80%
명예훼손	18	23	32	23	96	12.66%
불법/범죄	33	27	28	26	114	15.04%
상업적/의도적 악용	7	17	24	10	58	7.65%
서비스 품질 저해 (검색결과 이상)	11	8	17	3	39	5.15%
서비스 품질 저해 (오타/특수문자/무의미)	10	19	6	7	42	5.54%
서비스 품질 저해 (욕설/비속어/장난)	1	1	1	-	3	0.40%
서비스 품질 저해 (추천 부적절)	-	1	1	-	2	0.26%
성인/음란성	25	15	13	5	58	7.65%
유사키워드	91	77	103	31	302	39.84%
합 계	209	195	241	113	758	100.00%

4) 네이버는 2018년 10월 10일 실시간급상승검색어의 노출제외 처리절차를 일부 개편하였고, 본 현황은 개편 이전의 제외처리 현황임. 구체적인 개편 내용은 아래에서 설명함.

〈표 2〉 실시간급상승검색어 제외처리 현황
(2018년 10월 10일 서비스 개편 이후)

제외 사유	10월	11월	12월	합 계	비율
개인정보 노출	141	141	166	448	13.76%
명예훼손	147	246	298	691	21.23%
불법/범죄	40	25	37	102	3.13%
서비스 품질 저해 (검색결과 이상)	54	84	20	158	4.85%
서비스 품질 저해 (오타/특수문자/무의미)	133	198	237	568	17.45%
서비스 품질 저해 (욕설/비속어/미풍양속/협오성)	3	12	2	17	0.52%
서비스 품질 저해 (추천 부적절)	4	17	10	31	0.95%
성인/음란성	49	49	36	134	4.12%
출처 확인 중 ⁵⁾	438	308	360	1106	33.98%
합 계	1009	1080	1166	3255	100.00%

5) 시스템 개편에 따라 '출처 확인중' 통계 항목이 추가됨. 한편, 시스템 개편 전 노출제외사유 중 하나였던 '유사키워드'는 노출제외사유에서 제외됨에 따라 통계 항목에서 삭제됨.

〈표 3〉 신고에 의해 제외처리 된 연관검색어 현황(CS)

(2018년 9월 1일 ~ 10월 31일)

제외 사유	9월	10월	전체	비율
기타	54	236	290	10.15%
반사회성	-	-	0	0.00%
불법/범죄성	648	493	1,141	39.92%
성인/음란성	19	51	70	2.45%
어뷰즈	-	-	0	0.00%
오타	4	11	15	0.52%
욕설/비속어	-	-	0	0.00%
명예훼손 및 사생활 침해	544	654	1,198	41.92%
개인정보노출	49	59	108	3.78%
저작권 침해	4	32	36	1.26%
합 계	1,322	1,536	2,858	100.00%

〈표 4〉 자체 판단에 의해 제외처리 된 연관검색어 현황(검수)

(2018년 9월 1일 ~ 10월 31일)

제외 사유	9월	10월	전체	비율
기타	500	600	1,100	19.91%
반사회성	-	-	0	0.00%
불법/범죄성	4	275	279	5.05%
성인/음란성	31	42	73	1.32%
어뷰즈	-	-	0	0.00%
오타	819	935	1,754	31.75%
욕설/비속어	16	19	35	0.63%
명예훼손 및 사생활침해	-	-	0	0.00%
개인정보노출	568	1716	2,284	41.34%
저작권 침해	-	-	0	0.00%
합 계	1,938	3,587	5,525	100.00%

〈표 5〉 신고에 의해 제외처리 된 자동완성검색어 현황(CS)
(2018년 9월 1일 ~ 10월 31일)

제외 사유	9월	10월	전체	비율
기타	5	24	29	10.14%
반사회성	-	-	0	0.00%
불법/범죄성	39	67	106	37.06%
성인/음란성	1	7	8	2.80%
어뷰즈	-	-	0	0.00%
오타	1	1	2	0.70%
욕설/비속어	-	-	0	0.00%
명예훼손 및 사생활침해	38	99	137	47.90%
개인정보노출	-	2	2	0.70%
저작권 침해	2	-	2	0.70%
합 계	86	200	286	100.00%

〈표 6〉 자체 판단에 의해 제외처리 된 자동완성검색어 현황(검수)
(2018년 9월 1일 ~ 10월 31일)

제외 사유	9월	10월	전체	비율
기타	-	-	0	0.00%
반사회성	-	-	0	0.00%
불법/범죄성	16	19	35	1.62%
성인/음란성	47	57	104	4.80%
어뷰즈	-	-	0	0.00%
오타	877	1115	1,992	92.92%
욕설/비속어	3	5	8	0.37%
명예훼손 및 사생활침해	-	-	0	0.00%
개인정보노출	25	3	28	1.29%
저작권 침해	-	-	0	0.00%
합 계	968	1,199	2,167	100.00%

Ⅲ. 실시간급상승검색어 중 노출제외 검색어 부분

1. 실시간급상승검색어 노출제외 처리시스템의 개편

- 네이버는 2018년 10월 10일부터 실시간급상승검색어의 노출 및 노출제외 시스템을 다음과 같이 개편함.
 - 노출제외처리의 과정이 시스템 자체에 상세하게 기록으로 남도록 하는 방향의 개편임.
 - 우선 실시간급상승검색어의 노출순위에 오른 검색어 중 ‘출처확인’이 필요한 검색어에 대해서는 ‘출처 확인중’ 표시를 하고, 확인이 된 검색어에 대해서는 ‘확인해제’의 표시를 하는 절차를 추가된 것이 가장 중요한 변화임. 이에 따라 시스템 개편 이후의 통계표에는 ‘출처 확인중’ 항목이 추가되었으며, 개편 전에 노출제외사유였던 ‘유사키워드’는 제외사유에서 제외됨에 따라 통계 항목에서 삭제됨.
 - 노출제외조치는 미리 설정되어 있는 일정 시간 동안만 유효하며(현재 기준은 3시간임), 별다른 조치 없이 해당 유효시한이 경과하면 해당 노출제외조치는 ‘만료’됨(즉, 다시 검색량이 증가하는 등의 사유가 발생하면 순위에 오를 수 있는 상태가 됨).
 - 특정 검색어에 대한 제외사유 등록이나 수정 및 메모의 등록이나 수정의 모든 절차에 수정 이력이 남도록 함.

2. 총평

- 이번 검증대상기간에는 5차 보고서 때의 ‘미투 이슈’, 3차 보고서 때의 ‘탄핵 이슈’와 같은 정도의 특별한 정치적 또는 사회적 이슈는 없었으므로, 제외처리된 검색어에 특별히 따로 언급할만한 사항은 없음.
- 다만, 특별한 이슈가 없었음에도 불구하고, 앞에서 제시한 통계표에서 알 수 있듯이, 시스템 개편 이후 노출제외 건수는 대폭 증가하였음.
- 이에 대해 네이버는 개편 이전에는 연령별 실시간급상승검색어를 별도로 제

공하지 않고 모든 이용자에게 20위까지의 검색어를 노출하면서 통상 30위 내외의 검색어를 검토하였으나, 개편 이후에는 전체연령, 10대, 20대, 30대, 40대, 50대의 각 순위에서 50위 내외의 검색어를 검토함에 따라 노출에서 제외된 검색어의 수가 늘어난 것이라고 밝혀옴.

- 실시간급상승검색어 서비스 자체의 개편과 노출제외 처리시스템의 개편 이후 그 시행 기간이 길지 않아, 이에 대한 평가는 추후 진행할 수밖에 없을 것으로 보임.
- 다만, 노출제외 처리절차의 개편은 통계의 연속성 측면에서 일관되지 않게 되었다는 문제가 있기는 하나, 서비스 개편이후 검색어의 노출제외와 관련된 이력뿐만 아니라, 노출제외 이후의 만료나 삭제의 취소와 같은 검토사항이 모두 이력으로 남아 제외사유 및 현황을 파악하는데 큰 도움이 되었음.
- 특히 검색어 노출제외 등록시점과 노출제외 만료의 과정이 시간 순으로 표기되어 네이버의 검색어 정책과 관련한 투명성을 높이는데 중요한 터닝포인트가 될 것이라고 평가함.

2. 분야별 검색어 제외와 특징

가. 개인정보 노출

1) 총평

- 2018년 하반기 실시간 급상승 검색어 중 개인정보에 해당하는 것은 10월10일 개편 이전 총758건 중 44건으로 5.80%, 개편 이후 총3,255건 중 448건으로 13.76%에 해당하는데, 이는 개인의 프라이버시 및 개인정보 유출에 따른 부작용을 최소화하기 위한 것이었던 것으로 보임. 이러한 경향은 개인정보 보호를 위한 사전적 조치라는 점에서는 긍정적이지만, 일반 대중의 알 권리의 침해 내지 특정인의 부정적 행위를 덮을 우려가 있으므로 양자간의 균형이 필요한 것으로 보임.
- 개인정보노출을 사유로 제외 처리된 실시간 급상승 검색어는 크게 TV 프로

그럼에 방송된 일반인의 가명 관련 검색어, 범죄 또는 사회적 이슈에 따른 일반인 개인정보 관련 검색어, 연예인 또는 유명인의 개인사와 관련된 검색어, 현재 이슈화와 무관한 인물 관련 검색어로 분류할 수 있음.

- 이러한 검색어는 대부분은 개인신상 캐기용 검색어로서 개인의 사생활 보호를 위해 제외 처리 하는 것이 적절한 것으로 보임.
- 유명인(연예인 포함) 이름과 부정적 인상을 주는 단어가 결합된 검색어의 경우에 다음과 같이 처리하기로 함.
 - 연예인 이름과 자살시도, 우울증, 파산, 이혼 등 부정적 단어가 결합되어 있는 검색어는 그것이 언론에 보도된 현재의 사안이나, 범죄나 비위행위와 관련된 것은 아니므로, KISO 정책규정 제13조의2 제2항 제1호 사목 ‘사생활 침해의 정도가 중대하고 명백한 경우’에 해당하는 것으로 보아, 검색어 제외 조치가 타당하다고 봄.
 - 하지만, 연예인 이름과 ‘현재’(언론보도된 것)의 범죄나 비위행위 검색어가 결합된 경우에는 제외처리의 대상이 아니며, 2018 이용자 조사결과에서도 제외 대상이 아니라는 의견이 우세했음.
 - 반면 연예인의 ‘과거’ 범죄행위나 위법행위(대마초, 마약, 음주운전, 성매매), 기업의 과거 비위행위 등은 KISO 정책규정 제13조의2 제2항 제1호 라목의 “상당한 기간이 경과하여 연관검색어 또는 그 검색결과가 언론의 보도 등으로 공적 관심사가 되고 있다고 보기 어려운 경우”에 해당함을 근거로 제외될 수 있음. 다만, 어느 정도를 ‘상당한 기간’으로 볼 것인지에 관하여는 보다 깊은 논의가 필요함.

2) 세부사항

- TV 프로그램에 나온 프로그램명과 유명인의 성명 또는 일반인 가명이 결합

한 경우에 대한 처리

- 프로그램명과 유명인의 성명이 결합된 경우 검색어가 유명인의 부정적 과거사를 검색하고자 하는 것인 경우에는 “현 이슈와 무관한 인물 상송 일시제외” 등으로 메모에 표기하고 제외처리 하고 있는데, 이는 적절한 것으로 보임. 다만 이슈의 ‘현재’라는 측면은 언론보도의 여부 등을 참작하여 검토하여 판단하여야 할 것으로 보임.

예) [황○○ 이혼], [윤○○ 황○○] - 개인정보 보호 및 과거 부정적 이슈

[한○○ 차○○], [차○○] - 전○○ 한○ 결별 이슈

[노○○ 이○], [노○ 이○ 탈퇴 이유], [노○ 조○ 서울대]

[하○○ 동생], [하○○ 동생 전○○ 사망]

[허○○ 부인]. [허○○ 재혼] - 일반인과 재혼한 사실 보도 / 신상 추적

- 프로그램명 + 일반인 가명이 결합된 경우에는 “오해로 인한 피해 방지”로 메모에 표기하고 일시 제외 또는 제외처리 하고 있음. 이 경우도 개인 신상 캐기성 검색어로 제외처리는 적절한 것으로 보임.

예) [bj-정○○], [bj○○](SBS 궁금한 이야기 Y) / [강○○], [고 강○○], [강○○](그것이 알고 싶다) 등

○ 유명인의 이름이 사회적 이슈 혹은 범죄행위 또는 비위행위와 결합한 경우의 처리

- 유명인의 이름이 사회적 이슈가 되는 사안과 결합한 경우 또는 범죄행위 혹은 비위행위와 결합된 경우에 대한 제외처리는 제한적이어야 할 것임. 이는 유명인이 가지는 사회적 관심사 및 공공의 이익(알 권리)을 위하여 필요함. 다만, 이를 지나치게 엄격히 적용하는 경우 유명인이라는 이유로 개인의 사생활이 부당하게 보호되지 못하는 부작용이 있으므로 일정한 요건 하에서 제외처리 하는 것이 적절할 것으로 보임.

- 일정한 요건으로 제시할 수 있는 것이 ‘현재’성이 없을 것, 즉, 일정기간

- 동안 일정 건수 이상의 관련 보도가 없을 것, 현재 이슈가 된 것과 별건의 사건일 것 등을 제시할 수 있음.
- 현재성의 유무 판단에 있어서 관련 사건이 계속되고 있는 경우, 예를 들어 사건이 재판에 계류 중이거나 논란이 진행 중인 경우에는 언론의 보도가 일정기간 없고, 보도 건수가 일정 수 이하인 경우에도 ‘현재’성은 있는 것으로 판단하여야 할 것으로 생각됨.
 - 그럼에도 불구하고 [방○○] 검색어의 경우 큰 틀에서 언론사주의 갑질 관련자의 범주에 포함되는데다 공인이기도 하므로 개인정보를 사유로 하는 제외처리에 신중할 필요가 있음.
예) [방○○], [양○○ 회장 학력]
 - 이에 대해 네이버는,
[방○○] 검색어의 경우 2018. 11. 21.경 당시의 방○○ TV조선 대표 손녀 폭언 관련된 이슈와는 무관하고, 이와 관련된 언론보도 등이 없어 이 시기에 한정하여 노출 제외하였을 뿐이고, 이후 ‘현재’성이 있다고 판단되는 시기에는 [방○○] 검색어를 제외처리하지 않았다고 알려왔음.
(본 검증보고서 검증대상 기간[2018.7.1.~2018.12.31] 중 급상승 검색어에 [방○○] 검색어 총 4회 노출됨)
또한 [양○○ 부인], [양○○ 회장 학력], [양○○ 가족], [이○○ 부인 김○○ 학력]의 경우 유명인 주변의 일반인이거나 언론에 공개되지 않은 개인신상에 관한 사항이라 제외 조치한 것이며, 당시 이와 관련이 없는 [양○○], [이○○], [김○○] 등의 검색어는 그대로 노출되었다고 알려왔음.
(본 검증보고서 검증대상 기간 중 급상승 검색어에 [양○○] 검색어 총 6회, [이○○] 검색어는 총 29회, [김○○] 검색어 총 6회 노출됨)
 - 이에 대해 위원회는 [양○○ 부인], [양○○ 가족], [이○○ 부인 김○○ 학력] 등의 검색어는 유명인 주변의 일반인이라는 점에 동의하여 제외 처리가 타당하다는 의견으로 변경하나, [양○○ 회장 학력]의 경우 유명인 본인에 관한 검색어라는 점에서 언론에 공개되어 있는 정보인지 여부에

관계없이 검색어 제외 처리에 의문이 있다는 의견을 유지하기로 함.

나. 명예훼손

1) 총평

- 2018년 하반기 실시간 검색어 중 명예훼손에 해당하는 것은 10월 10일 개편 이전 총758건 중 96건으로 12.66%, 개편 이후 총3,255건 중 691건으로 21.23%였음.
- 명예훼손 사유와 사생활 침해 사유를 구분하지 않고 처리하는 기준은 그대로 유지되고 있으나, 현실적 어려움이 있더라도 양자를 구분하려는 노력은 계속될 필요가 있음.

2) 세부사항

가) 사회사건에 대한 검색어 노출제외

(1) 사건사고의 장소 및 특정인에 대한 검색어 제외

- [강서구 PC방 살인 피해자 얼굴], [강서구 PC방 살인 조선족]
- 특히 사건과 관련된 관련인물에 대해 조선족 등의 검색어가 생성되는 것은 사회적 약자·소수자에 대한 혐오를 유발할 수 있어 검색어 노출제외조치는 적절했다고 평가함.

(2) 사회고발성 사건으로 의심되는 검색어

- [롯데OOOO 애벌레]

검색어 노출제외 이후 사실관계 확인이 되지 않아 사건보도로 다루어지지 않았으며, 사생활침해 및 기업의 영업방해로 보여져 검색어로 노출제외가 유지되었다는 답변을 들음.

(3) 사회고발성 방송프로그램으로부터 생성된 검색어

- [용인]병원, [힘찬병원](SBS 그것이 알고싶다), [보람상조] (sbs 모닝와이드), [인천새○○교회], [김○○ 목사], [김○○ 목사] (KBS 추적60분, 제보자등) 등은 방송프로그램의 보도로 생성된 검색어임. 해당 방송프로그램에서 보도 대상의 실명을 공개하지 않은 경우 검색어 노출에서 제외하는 조치를 할 수 밖에 없을 것으로 보임. 다만, ‘새○○교회 김○○’의 경우 해당 프로그램 및 후속 보도에서 실명이 공개되었다는 의문이 제기되었으나, 이에 대해 네이 버는 KBS 추적60분 인천 교회 성폭행 방송 관련 노출제외 검색어는 [인천 새○○교회], [김○○ 목사], [김○○ 목사] 등으로 최초 관련 검색어 상승 시점인 11/5일 ~ 8일에는 교회명 및 당사자 실명이 공개된 바 없고, 이후 11/12일 ~ 13일 해당 방송 프로그램과 후속 보도에서는 ‘인천새○○교회’ 언급만이 존재하여 이후 교회명에 대해서는 상승되어 노출되더라도 노출 제외하지 않았고, 당사자 실명과 관련한 언론보도 등은 공개되지 않았기에 검색어 [김○○목사], [김○○목사]에 대해서는 노출제외 처리하였다고 답변함.

(4) 뉴스기사로 보도된 검색어의 노출제외조치

- [장○○](병력특례봉사활동 허위제출로 제명), [이○○](음주운전 야구선수), [이○○](폭행), [툽○ 기술유출], [승○ 버○○], [김○○ 고양이 유기]

보도되기 전 검색어 노출제외가 되었으나 이와 관련한 내용이 보도 되면서 검색어 노출제외가 취소되어 해당 실명 포함된 검색어 등이 노출되었음.

나) 중립적 단어

- [김○○], [김○○ 철도] : ‘관련기사 없이 비방성 뉴스댓글 및 루머로 일시 상승’을 이유로 제외되었으나, 해당 내용을 비방성 있는 것이라 하기 어렵고, 해당 검색어를 명예를 훼손하는 내용이라고 하기도 어려워, 적절한 제외라 할 수 없을 것으로 평가함.

이에 대해 네이버는 해당 검색어는 순위 상승 당시 김○○가 ○○○○○○ ○○○이라는 내용이 커뮤니티에 게재되었는데 해당 사항들의 사실 여부가 뉴스나 공식 기록에 의해서 확인되지 않았기 때문에 루머에 해당하는 것으로 명예훼손에 해당한다는 의견을 제시함.

- [이○○ 이사] : 연예인 루머라는 이유로 제외 처리됨.

이에 대해 연예인이라도 극히 개인적인 사생활은 보호해야 하므로 제외 처리가 적절하다는 의견과 중립적인 의미의 검색어이며 언론에서 간접적이거나 지속적으로 언급한 이슈라고 하며 부적절하다는 의견이 대립되었고, 하나의 결론에 이르지 못하였음.

- [태극기부대 종교]

‘태극기부대’를 그 범위가 특정된 단체나 조직으로 볼 수 있는지 별도로 논의할 필요가 있기는 하나, 특정한 단체나 조직으로 볼 수 있는 경우에도 해당 단어와 특정 종교 이름이 결합되어 있을 경우가 아니라, 단순히 해당 단어와 ‘종교’라는 단어가 결합된 검색어를 명예훼손의 우려가 있는 경우라 볼 수 없으므로, 제외조치를 적절하지 않다고 봄.

이에 대해 네이버는 당시 검색어 ‘태극기부대 종교’가 상승한 배경은 판도라TV에서 특정 정치인이 언급하였기 때문인데, 그 내용에 종교가 특정되지 않은 상태였기에 ‘태극기부대’라는 키워드와 결합된 해당 언급 내용이 특정 종교를 찾기 위한 추측성 키워드로 판단하여 잠정 노출제외 처리를 하고 관련 추가 언론보도를 기다렸던 사례였음을 알려옴.

다) 연예관련 이슈

- [방○○○○ 빙의글] : 빙의글에 대해서는 개인정보 및 명예훼손성 검색어로 노출제외 되었으나 이에 대해서는 ‘성인/음란’은 물론 개인정보노출이나 명예훼손의 사유를 적용하기 적절하지 않을 수 있으므로, ‘서비스 품질 저해’의 적용을 검토할 필요가 있음.

이에 대해 네이버는 이들 검색어로 노출되는 게시글들은 연예/로맨스 소설 등의 형식으로 특정 아이돌그룹 멤버(실명 포함)와 글의 여주인공 사이의 다소 수위 높은 연예 형식의 글이므로, 개인정보 침해 및 명예훼손성 내용으로 봐야 한다는 의견을 보내옴.

라) 기타

- [서○○], [서○○ 인스타그램], [서○○ 저격], [하○○○○ 서○○]
: 명예훼손으로 제외 조치한 이유가 분명치 않음.

- 이에 대해 네이버는 2018.12.14경 최초 서○○ 인스타그램 및 커뮤니티 게시글에 사실확인이 되지 않은 특정인을 저격하는 이슈가 발생해 명예훼손 우려로 노출제외 처리를 하였고, 그 이후 언론 보도를 확인한 후 노출제외 해제(노출됨) 조치를 진행한 바 있는 사안임을 알려옴.

다. 불법/범죄

1) 총평

- 2018년 하반기 실시간 검색어 중 불법·범죄에 해당하는 것은 2018년 10월10일 개편 이전 총758건 중 114건으로 15.04%, 개편 이후 총3,255건 중 102건으로 3.13%. 상업적/의도적 악용에 해당하는 것은 10월 10일 개편 이전 총758건 중 58건으로 7.65%였음.

- 제외 처리된 검색어의 대부분은 저작권 침해와 관련된 검색어들로서 제외 처리가 적절한 것으로 보이며, 그 외 불법/범죄 관련 검색어는 극소수였는데 불법 동영상, 마약, 도박 등에 관한 것으로 제외 처리가 적절했음. 상업적/의도적 악용에 해당하는 검색어 중 제외 처리가 부적절한 경우는 찾을 수 없었음.

2) 세부사항

- 저작권 침해 의도에 의해 제외 처리된 검색어가 제일 많았고 대부분 웹하드 또는 저작물 불법 공유 사이트 관련 검색어였음. 이는 적절히 처리된 것으로 보임.

예) 웹하드: [메가파일], [쉐어박스], [애플파일], [제이디스크], [케이디스크], [투디스크], [파일노리] 등

저작물 불법 공유 사이트: [마루마루], [브금저장소], [유튜브 mp3 음원추출 사이트], [호두코믹스] 등

- 불법행위와 관련된 검색어는 극소수였는데 불법 동영상, 마약, 도박 등에 관련된 검색어로 이를 불법/범죄로 구분해 제외 처리한 것은 적절함.

예) [골프장 동영상 원본], [골프장 유출], [대마], [대마초], [마리화나], [가디픽], [무인픽], [억대픽] 등

- 그 밖에 눈에 띄는 검색어로는 구글 관련 검색어가 있었는데 사유는 “성인성 또는 불법 콘텐츠 우회접속 관련 상승”이라고 함.

예) [구글 영국], [구글재팬], [미국구글], [영국구글] 등

- 위원회는 검색어 자체를 불법적이라고 판단한 것이라면 문제가 있다는 취지를 전달함.

- 이에 대해 네이버에서는 검색어들이 10대 연령 차트에서 상승하고 다수의 검색결과에서 성인인증을 우회하여 성인/음란성 및 불법 콘텐츠에 접근하는 방법을 소개하고 있었는데, 이런 방법은 청소년보호 방법인 성인인증 절차의 불법적 우회 방법이며 불법 콘텐츠의 접근을 도와주는 행위로 부적절하다고 판단을 하여 노출 제외한 것이고 해당 검색어 자체를 불법/범죄로 구분/분류하는 것은 아니라고 함. 상기와 같이 그 검색결과 등에서 서비스 본래 목적과 다른 부적절한 이용이 확인되는 경우 '서비스의 비정상 사용'의 예로서 불법/범죄 유형으로 구분지어 그 처리 근거를 남기고 있다고 함.

- 이러한 네이버의 설명에 부적절한 점을 찾을 수 없었음.

- 해외 스포츠중계 사이트가 다수 제외 처리되었음.

- 예) [라채티비], [만수티비], [블랙티비], [팝시티비], [해외축구중계사이트] 등
- 이에 대해, 위원회는 해당 사이트에서 스포츠중계를 시청하는 행위 자체는 저작권 침해가 될 수는 없다는 취지를 전달했음.
 - 네이버에서는 우리나라에서 공식 중계가 없는 경기에 대해서 불법 중계사이트를 찾기 위한 검색 의도로 해당 키워드가 저작권자에 대한 저작권 침해에 해당할 수 있다고 판단하였다고 설명함.
 - 위원회에서 관련 검색어 검색결과를 검토한 결과 네이버와 의견을 같이함.
- [멜론 스밍 돌리는 법]의 경우 ‘비정상적인 순위 올리기 추정’ 사유로 제외 처리된바, 어뷰징을 불법/범죄에 해당한다고 판단한 것인지에 대해 네이버에 질의함.
- 이에 대해, 네이버에서는 비정상적으로 ‘멜론’ 서비스를 이용하는 방법을 급상승 검색어 노출로 일반 사용자들에게 알리는 행위가 해당 서비스에 대해서는 부적절하다고 판단을 하여 제외 처리 했으나, 적합한 사유를 판단하기 어려워 불법/범죄로 선택했던 것이며 실제 불법 또는 범죄로써 판단한 것은 아니라고 밝혀옴.
 - 이러한 네이버의 설명에 부적절한 점을 찾을 수 없었음.
- 연예인 관련 명예훼손성 키워드가 불법/범죄로 잘못 분류됨.
- 예) [아○○○ 남편]

라. 서비스품질 저해 및 성인·음란성

1) 총평

- 2018년 하반기 실시간 검색어 중 서비스품질 저해에 해당하는 것은 2018년 10월10일 개편 이전 총758건 중 86건으로 11.35%, 개편 이후 총3,255건 중 774건으로 23.77%였음. 서비스품질 저해 요인이 적지 않은 비율로 급상승 검색어가 삭제되고 있는 것이 특징임.
- 서비스품질 저해로 제외되는 급상승 검색어는 ①검색결과 이상, ②오타/특수 문자/무의미, ③욕설/비속어/미풍양속/혐오성, ④추천 부적절 등이 사유가 포

함됨. 그러나 각기 다른 항목이 어떻게 구분되는지, 실제 명확하게 구분할 수 있는지는 여전히 명확하지 않은 것으로 판단됨.

- 또한 검증결과 상기 열거된 사유 외에 서비스품질 저해로 제외처리된 검색어에는 성인/음란, 청소년유해언어 일시제외, 루머성 게시글, 개인정보유출 등도 포함된 것으로 나타남. 현재 검색어는 성인/음란, 청소년유해언어, 루머성 게시글(명예훼손), 개인정보유출 등이 별도의 항목으로 제외 처리되고 있음. 따라서 상기 열거한 항목이 서비스품질 저해로 제외하고 있다는 사실은 ‘분류를 잘못 처리하는 오류’이거나 ‘서비스품질 저해’라는 항목으로 무분별하게 제외 처리 될 가능성’이 있다는 측면에서 유의할 필요가 있음.

- 2018년 하반기 실시간 검색어 중 성인/음란에 해당하는 것은 10월10일 개편 이전 총758건 중 58건으로 7.65%, 개편 이후 총3,255건 중 134건으로 4.12%였음.

2) 세부사항

- (서비스품질 저해 분류로 적합한 사유) 실명과 특정신체부위, 노출이 결합한 검색어가 단지 성인물이나 음란물이라고 보기 힘들다는 점에서 서비스품질 저해로 삭제되는 것도 바람직함.
 - 검색기간 동안 네이버는 [권○○ 가슴], [강○○ 노출]을 서비스품질 저해로 삭제함. 성인음란 사유가 별도로 구분되어 있으나 유명인+신체특정부위나 노출을 결합한 검색어의 경우 반드시 음란물이나 성인물이라고 보기 힘들다는 점에서 서비스품질 사유로 삭제하는 것도 가능하다고 판단함.

- (서비스품질 저해 분류로 부적합한 사유) 여성 연예인 등의 사생활 동영상 관련 검색어는 서비스품질 저해, 성인음란물보다는 사생활침해로 보는 것이 적절할 수 있으나, 네이버의 의견은 단순 유명인 동영상이 아니라 유명인의 “성행위” 동영상인 경우에는 단순히 “사생활침해”로 인식/분류할 경우 다른 오해의 소지가 있을 수 있으며, 당사자에 대한 실질적 보호에 있어서도 성인/음란물로 분류하는 것이 좀 더 적절할 것 같다는 의견임. 향후 논의할 필요가 있는 사안으로 봄.

- (사유가 불분명한 경우) 서비스품질 저해를 사유로 제외처리 하였지만 성인음란물, 루머성 게시글, 개인정보 유출이라고 표기하거나, 특수문자가 없는데 특수문자로 표기하는 경우도 발견됨.
 - [박○○], [선○○○], [이○○] 등의 이름만 제시되어 있음에도 ‘서비스품질 저해’를 적용하여 제외처리한 사례가 있는데, 성인음란 사유에 해당하는지 아닌지 명확하지 않았음.
 - 이에 대해 네이버는 해당 배우들 이름이 상승한 시점에 해당 배우들이 출연한 ‘동거의 목적’, ‘산딸기3’ 등 성인영화가 케이블TV 방영으로 인해 상승한 것으로, ‘성인, 음란성’ 사유로 제외 운영한 것이라고 답변함.
 - [상상속의 너 (노○○)]가 특수문자 포함으로 제외처리 됨. 이에 대해 네이버는 “괄호를 특수문자로 보고 운영해 왔으나, 현재는 문맥상 이상이 없으면 문제가 없는 것으로 처리하고 있다.”고 답변해 왔음.
 - [이수역 폭행]이 루머성 게시글이라는 이유로 서비스품질에서 제외처리되었음. 이에 대해 네이버는 “검색어 상승 당시 실제 폭행에 대한 언론 보도가 없어 사실관계 확인이 되지 않아 제외처리하였으나 약25분 후 SNS 동향이 확인되어 실제 발생한 사건으로 보고 노출제외조치를 취소하였다.”고 답변해 왔음.
 - 개인정보 유출을 이유로 [원O소프트]가 제외되었음. 이에 대해 네이버는 “개인정보 유출이라는 메모 기재는 제외 사유 기재가 아니라 검색어 상승 사유를 설명한 것이며, 이후 해당 회사가 홈페이지에서 해킹 관련 내용을 공지하였고 언론 보도가 확인되어 노출제외조치를 취소하였다.”고 답변해 왔음.

- (일시제외를 공인과 일반인에게 동일하게 적용하는 결과) 검증기간 동안 ‘검색결과 부족 일시제외’가 많이 발생함. 네이버에 질의한 결과 검색어 상승 시 검색결과가 부족하거나 상승 이유를 파악할 수 없는 경우 ‘검색결과 일시제외’ 처리하고 있으며 검색결과값이 변동되는 경우 즉시 노출하는 것으로

파악됨. 그러나 ‘검색결과 부족 일시제외’가 일반인과 달리 공인이나 공적 관
심사안에 적용할 경우 검색어의 노출시기가 과도하게 연장되거나 제외될 가
능성도 있음.

- ‘검색결과 부족 일시제외’⁶⁾의 예시는 다음과 같음.

예) [집사부일체 봉평], [봉평연예인], [심포니해진], [3분담꼬치], [서부역라
면], [이○○투병], [이○○], [고○○], [유튜브503], [최○○], [분당우○
교회], [세계하○교회], [임세프도시락], [유○○ 나이], [나○○죄명], [민
○○], [김○ 성우], [인천공항 소동]

- ‘분당우○교회’ 검색어는 11월 23일 10시 17분 생성되었으나 ‘검색결과 부
족 일시제외’로 13시 5분, 16시 3분 제외처리 기간이 2회 연장되었고 당일
17시 4분 기간만료(노출 가능 상태) 처리됨.

- 당시 “이○○·김○○ 다니던 분○○○○○○ 홈페이지 ‘○○○ ○○’ 아이디
확인” 제목의 이○○ 경기도지사와 관련된 뉴스가 있었고, 해당인사가 공
인이라는 점에서 일반인과 동일한 기준을 적용하는 것이 타당한지 검토가
필요함.

- 나아가 일시제외의 횟수 제한이 명확하지 않으므로 일시제외를 여러 번 설
정하는 경우 검색어 노출을 지연하거나 막는 효과가 있을 수 있음.

6) ‘검색결과 부족 일시제외’란 어떤 의미이고 처리절차는 어떠한지 네이버에 질의하였고 다음과 같은 답
변을 받음.

〈네이버 답변〉

상승 당시에 해당 키워드의 검색결과에 그 키워드와 관련된 정보가 없거나 매우 부족할 경우, 기타
해당 키워드가 왜 상승했는지 파악하기 어려운 경우 검색결과 부족 사유로 제외 처리함. 다만 이
후 검색 결과값이 변동되어 관련 정보가 존재하게 되는 경우 즉시 노출 진행함.

예) [이○○투병] : 상승 당시 네이버 검색결과에 관련된 결과가 나오지 않았고 이후 검색 결과값
이 변동되어 관련 정보가 존재하게 됨이 확인되어 노출함.

[인천공항 소동] : 인천공항과 관련하여 커뮤니티의 루머성 게시물로 인해 상승했으나 뉴스 등 신
뢰할 수 있는 출처에서 관련 사항을 확인할 검색결과가 존재하지 않아 ‘검색결과 부족 일시제외’로
처리함.

이에 대해 네이버는

2018.11.23. “법률방송뉴스”라는 매체에서 “[단독] 이○○·김○○ 다니던 분당우○교회 홈페이지 ‘○○○○ ○○’ 아이디 확인”이라는 제목의 단독 보도 건이 확인되어 [분당우○교회] 검색어 상승은 이와 관련성 있는 것으로 추정되었으나 당시 작업내용 기재와 같이 해당 매체의 단독보도 외에는 검색결과 상에 다른 관련성 있는 내용이 확인되지 않아 추가 언론보도나 기타 관련 검색결과가 생성될 때까지 동향 파악을 위한 ‘검색결과 부족 일시제외’ 조치를 취한 것으로, 해당 보도 이후 다른 매체의 이와 관련한 추가 보도나 기타 관련 검색결과가 생성되지 않아, 3시간씩 총 2회 연장된 내용일 뿐이며, 한편, ‘검색결과 부족 일시제외’ 조치는 그 내용에 따른 것이 아니라 검색결과 근거(신뢰성) 확보와 관련된 내용이었어서 일반인과 공인을 다른 기준으로 가져가기 어렵다고 알려옴.

또한 ‘일시제외’ 연장 반복에 따른 노출지연, 차단 효과 우려에 대해서는 ‘일시제외’ 연장 조치시 마다 그 사유를 담당자가 기입하도록 하여 관리하고 있으며, 이와 관련해 사후적으로 KISO 검색어 검증위원회를 통한 DB 데이터 검증을 받아 과도한 연장조치나 제외 가능성에 대응하고 있음을 알려옴.

- [김○○], [김○○], [윤○○], [신촌 피자부페]는 기간만료로 처리되었는데, 이 경우 검색결과가 없거나 왜 상승했는지 파악되지 않았다고 판단됨. 이에 대해 네이버는 [김○○]은 김○○(불후의명곡 김○○ 편 방송으로 상승)의 오타로, [윤○○]은 윤○○(드라마 미스마에 텔런트 윤○○이 출연하여 상승)의 오타로, [신촌 피자부페]는 신촌 피자부페의 오타로 보고 제외 처리하였다고 답변함.

마. 출처확인중⁷⁾ (2018.10.10.-12.31)

1) 총평

- 2018년 하반기 실시간 검색어 중 출처 확인중에 해당하는 것은 개편 이후 3,255건 중 1,106건으로 33.98%였음.
- 해당 사유로 처리된 검색어의 대부분은 개인 실명이었으며 그 외 사건사고 장소, 상호명, BJ명, 영어 단어 등으로서 이들에 대한 제외 처리에 별다른 문제는 없었음.
 - 다만 상업적 이벤트에 대한 일부 검색어들이 발견되고 있으며 이들은 제외 처리되지 않았음.

2) 세부사항

- 사건사고 장소, 상호명, BJ명, 영어 단어 등의 검색어의 예는 아래와 같으며 이들은 적절히 처리된 것으로 보임.
 - 예) [구미 편의점], [네OO스파랜드], [bj OO], [rejoice]
- 상업적 이벤트에 대한 검색어로서 다음과 같은 사례들이 발견됨.
 - 예) [LG전자 울트라PC 14U380-EU1TK], [14U380-EU1TK], [신한카드 본사]
 - 이들은 모두 특정 회사가 진행한 마케팅 이벤트에 대한 것으로서 네이버는 이들 검색어에 대한 출처를 확인한 후 노출 처리하였음⁸⁾.

7) '출처확인중'은 실시간검색어서비스가 개편됨에 따라 새로이 등장한 사유에 해당한다. 만약 특정 검색어가 순위에 오르는 이유가 불분명한 경우, 해당 검색어는 서비스 담당자가 그 이유를 확인하는 동안 '출처확인중' 사유로 제외될 수 있음. 정해진 시간 중 그 사유가 판명되면 검색어는 다시 노출되지만 그렇지 않은 경우 해당 검색어는 노출에서 제외됨.

8) 이러한 실시간급상승검색어의 어뷰징 문제와 관련하여 2019년 10월 25일에 키소(KISO) 주최의 토론회가 열렸음. 토론회의 논의 이후 네이버는 2019년 10월 30일에 인공지능(AI)이 사용자의 관심사를 분석해 실시간급상승검색어 구성을 달리할 수 있는 변경안을 발표함. 변경된 서비스는 사용자마다 다양한 주제 분야에 대한 검색어 포함 강도를 조절할 수 있는 옵션도 함께 제공함.

바. 유사키워드 (2018.7.1.-10.10)

○ 2018년 하반기 실시간 검색어 중 유사키워드에 해당하는 것은 10월10일 개편 이전 758건 중 302건으로 39.84%였음.

- 별다른 이슈 없음

IV. 연관/자동완성검색어 중 노출제외 검색어 부분

1. 신고⁹⁾에 의해 제외처리된 연관/자동완성검색어

가. 명예훼손 및 사생활 침해

1) 총평

- 신고에 의해 제외처리 된 전체 연관/자동완성검색어 총2,858건 중 연관검색어는 1,198건으로 41.92%, 자동완성검색어는 전체 286건 중 137건으로 47.90%였음.
- 명예훼손 사유와 사생활 사유를 분리하지 않고 유지함.
- KISO 정책규정 제13조의2 제2항 제1호 마목 ‘연관검색어 등 그 자체만으로 사실관계를 현저하게 오인시키는 경우’의 규정을 적용한 사례가 증가함
 - [김○○-김○○ 우울증]
 - [아이배넷산양분유-사조런천미트], [동원런천미트]
 - [실론투어-일베여행사], [대구플라이트-대한애국당 동대구지부] 등

2) 연관/자동완성검색어 분야의 쟁점사항에 대한 논의 결과

- [연예인+성형] 검색어의 제외처리는 타당한 것으로 의견을 모음. [연예인+성형전] 검색어도 동일함.
- 연예인 이름과 자살시도, 우울증, 파산, 이혼 등 부정적 단어가 결합되어 있는 검색어는 그것이 언론에 보도된 현재의 사안이고, 범죄나 비위행위와 관련된 것은 아니기는 하지만, 이런 경우 검색어 제외 조치가 타당하다는 의견이 우세했던 2018 이용자 조사결과 등을 고려하여, KISO 정책규정 제13조의2 제2항 제1호 사목 ‘사생활 침해의 정도가 중대하고 명백한 경우’에 해당하는 것

9) ‘명예훼손 및 사생활침해’, ‘개인정보’ 사유는 당사자의 요청이 있을 때에만 처리하는 것이 원칙이고, 그 이외의 사유는 제3자 신고도 가능함. 여기서 ‘신고’는 당사자의 요청을 포함하는 의미임.

으로 보아, 제외처리는 타당한 것으로 의견을 모음.

다만, 이번 검증 기간 중 [이○○ 연기-이○○ 발연기], [이○○연기-이○○ 연기논란] 등의 검색어가 [연예인+부정적 단어]의 결합으로 명예훼손을 근거로 하여 제외처리되었다는 점에서 타당한 범위에 관해서는 여전히 논란이 될 수 있음.

이에 대해 네이버는 대상 검색어는 특별히 공익/공적 관심사와 관련되지 않으며 단순 연예인 당사자에 대한 악플성 비하/비난 내용의 검색어이고, 연예인 당사자가 명예훼손 등을 이유로 제외를 요청한 상황에서 이를 단순한 단어의 결합이라는 이유로 반려하기는 쉽지 않은 현실과 최근 연예인에 대한 악플 피해가 이슈가 되고 있는 상황을 함께 고려할 필요가 있다는 의견을 제시해 왔음.

- 하지만, 연예인 이름과 ‘현재’(언론보도된 것)의 범죄나 비위행위 검색어가 결합된 경우에는 제외처리의 대상이 아니며, 2018 이용자 조사결과에서도 제외 대상이 아니라는 의견이 우세했음.
- 반면 연예인의 ‘과거’ 범위행위나 위법행위(대마초, 마약, 음주운전, 성매매), 기업의 과거 비위행위 등은 KISO 정책규정 제13조의2 제2항 제1호 라목의 “상당한 기간이 경과하여 연관검색어 또는 그 검색결과가 언론의 보도 등으로 공적 관심사가 되고 있다고 보기 어려운 경우”에 해당함을 근거로 제외될 수 있음. 다만, 네이버가 내부적으로 설정하고 있는 ‘최근 언론보도 여부’ 및 ‘언론보도 횟수’의 기준은 너무 엄격하므로, 이 기준은 더 논의하여 재설정할 필요가 있음.
- 한편, 연예인의 과거 연인, 과거 이혼사실 등에 대해 위원회는 “몇 년 전까지 공개연애를 했고 언론 보도가 있었던 경우에는 일괄적인 제외처리가 적절한지 의문”이라는 의견을 제시하였고, 네이버는 “결별 또는 새로운 연애나 결혼이 발표되는 등 과거 사생활 사실보다 새로 형성된 사생활을 보호해야 할 필

요가 있는 경우 검토 당시 재차 과거의 사생활 사실이 조명되며 공적 관심사로 부각되지 않는 한 과거 사생활 사실은 제외해야 한다.”는 의견을 제시하였음. 위원회는 그동안의 의견을 변경하여 네이버의 의견에 동의하기로 함.

- 언론보도 없는 [열애설], 언론보도 없는 [연예인명+여자친구 또는 남자친구] (자동완성 [윤○○ 여자친구]), 언론보도 없는 [연예인명+연예인명](자동완성 [이○○ ○○])와 같은 검색어에 대해 네이버는 본인이 부정하면서 신고하면 제외처리하는 것으로 운영해 왔고, 위원회도 이러한 처리에 동의하기로 함.
- 자동완성검색어인 [은평초등학교 자살], 연관검색어인 [청주대-문지마 폭행] (이상 ‘사생활 및 명예훼손’ 사유), 연관검색어인 [부산세무고-부산세무고 자살], 자동완성검색어인 [은평구 초등학교 자살] (이상 ‘기타’ 사유)이 제외처리 되었음. 이렇게 사건사고 지역이나 장소 + 부정적인 단어가 결합된 검색어에 대해, 2018 이용자 조사결과는 ‘삭제해야한다’(36.5%), 그대로 둔다 (58.5%)로 그대로 둔다가 우세하기는 하나, 해당 지역이나 장소에 미치는 부정적인 영향을 고려하여, 제외처리에 동의하기로 함.
- 소비자 관련 검색어로 언론에 보도되기는 하였으나, 해당 업체의 명칭이 보도되지 않은 경우의 처리는 지속적으로 쟁점이 되고 있음. 이번 검증기간에 문제된 사례는 아래와 같음.
 - 연관검색어 [해운대제일여성병원-부산 태아사망], [해운대의료사고-해운대 제일여성병원], [신생아 사망-해운대 제일여성병원], 자동완성검색어 [해운대 제일여성병원 의료사고]
 - 연관검색어 [조선대학교병원-조선대학교병원 대리수술], [조선대학교병원 - 그것이알고싶다], 자동완성검색어 [튼튼병원 대리수술](그것이 알고싶다에서 ‘대리수술’ 병원을 보도하였으나, 해당 병원 명은 노출하지 않은 사례임)
 - 연관검색어 [참다한홍삼-홍삼 환경호르몬], [참다한-홍삼 환경호르몬] (홍삼에서 환경호르몬이 발견되었다는 보도에서 해당 업체 실명은 거론하지 않음)

- 연관검색어 [압구정코수술사망-압구정 mvp 성형외과], [본성형외과 -코수술사망], [압구정서울성형외과-성형외과 사고], 자동완성 [MVP성형외과 뇌사], [MVP성형외과 사망]
 - 이에 대해 그 실명이 언론에 보도되지 않은 이상 제외처리가 타당하다는 의견과 최근 미디어 상황에 비추어 등록된 언론만 언론이라고 할 수 없고 소비자에게 중대한 위해를 끼칠 수 있는 사안에 관한 것임을 등을 근거로 제외처리는 타당하지 않다는 의견이 여전히 대립되어, 결론을 내지 못함.
- 소비자 관련 검색어에 대해 시험성적표 등 믿을만한 자료를 제시하면서 제외처리를 요청하고 이를 근거로 제외처리 한 사례가 증가하고 있으며, 이렇게 분명한 자료를 기초로 하는 방향으로 개선될 필요가 있음.
- [물티슈유해-물티슈브라운], [코스트코매트리스-발암물질]

3) 세부사항

- 언론에 실명 또는 해당 기관명이 공개되지 않아 제외처리 된 경우
- [등촌주공3단지-등촌동 살인사건] [해운대산부인과사고-해운대제일여성병원 사고], [노원메디아이의료사고-노원산부인과의료사고], [튼튼병원대리수술-대리수술], [조선대학교 병원-그것이 알고싶다 병원] 등
- 언론 보도가 확인되지 않은 경우.
- [갈○○ 부모-갈○○ 부모 이혼]
 [영등포공고-영등포공고 김○○]
 [강서공고-김○○ 고등학교] : 사실이나 언론보도 확인되지 않아 삭제
- 다수의 연예인의 (과거) 연인, 열애설 관련 검색어가 제외되었으며, 앞에서 언급했듯이 타당한 처리로 봄.
- [조○○-조○○ 열애 남자친구] 등, [서○○-서○○ 열애], [이○○-이○○ 여친] 등, [윤○○-윤○○ 여자친구], [정○○여친-디○○○], [김○○아빠-

김○ 동반자살], [김○-로○ 열애], [한○-한○ 차○], [조○○ 임신], [백○
○-백○○ 성형], [이○○-이○○]

- 사립유치원 비리 관련 검색어는 아래의 유형으로 분류되어 제외 처리됨. [양산비리유치원-양산 숲○유치원]의 경우, 경고에 불과하여 제외했다고 하나, 경고에 불과하다고 검색어에서 제외하는 것이 타당한지는 의문임.
 - 리스트에 없어서 제외 : [시흥아○유치원-안산 비리유치원]
 - 경고에 불과하여 제외 : [양산비리유치원-양산 숲○유치원]
 - 적발내용이 있으나, 언론보도내 업체명이 없는 경우 : [월○유치원 비리-강동유○유치원 비리] 등

이에 대해 네이버는 관련 여러 당사자 요청을 받아 검토 처리하는 운영 과정에서, 교육청의 최종 처분 내용 확인에 부족함이 있어 일부 오처리가 발생하였음을 인정하고, ‘경고’ 혹은 ‘언론보도내 표기’ 여부와 상관없이 교육청의 관련 최종 처분내용을 기준으로 연관검색어를 노출 여부를 적용하기로 하였음을 알려줌

- 기타 일반인의 사생활 침해 관련 검색어는 적절히 제외 처리된 것으로 보임.
 - [프○○○-프○○○ 해체]이 경우 해당 그룹이 2019년 5월 실제로 해체되기는 하였으나, 해당 그룹의 소속사에서 ‘사실무근’임을 주장하며 제외처리를 요청했던 2018년 10월 26일에는 그룹 해체에 관한 근거는 없었으므로, 당시 제외처리는 타당하다고 봄.

나. 개인정보

- 신고에 의해 제외처리 된 전체 연관검색어 2,858건 중 108건으로 3.78%, 자동완성검색어는 전체 286건 중 2건으로 0.70%였음.
- 연관검색어의 다수는 대표어에 인스타그램 ID가 결합되어 있는 형식으로, 대표어가 일반인이므로 제외처리가 타당함. 일반인이라고 본 근거는 인물정보에

게재되어 있지 않고 언론보도 없다는 것이며, 현재의 상태로는 수용할 수밖에 없는 기준으로 보임.

- 가수 멜○○○ 뮤직비디오에 출연한 여성의 이름(황○○)에 연관어로 제시되는 [멜○○○ 뮤직비디오] 검색어를 언론보도가 없다는 이유로 일반인 개인정보 노출로 볼 수 있는지 의문임 ([모델황○○-멜○○○ 선물 여자], [황○○-선물 뮤비 여자]).
- 연관검색어 [양운중-안○○], [안○○-양운중 안○○](양운중 학교폭력 관련 자라고 함)를 제외처리하는 것은 타당하나, 이렇게 작은 단위의 관계자만 알 수 있는 검색어가 연관검색어로 생성되는 것 자체가 이해하기 어려움.
- 연관검색어 [강○○-권○○], [권○○-강○○]은 “공개되지 않은 일반인 가정 언론보도 내 실명 없음”으로 제외처리. 다만, 강○○은 아나운서, 권○○은 현직 판사이며, 강○○ 아나운서의 결혼 소식에 남편은 현직 판사라는 다수의 보도와 권○○의 실명을 언급한 1건의 보도가 있음.

다. 불법/범죄

- 신고에 의해 제외처리 된 전체 연관검색어 2,858건 중 1,141건으로 39.92%, 자동완성검색어는 전체 286건 중 106건으로 37.06%였음.
- 제외 처리된 연관검색어의 대부분은 휴대폰소액결제 현금화, 임신중절수술, 불법의료기술 등에 대한 검색어들로서 제외 처리가 적절한 것으로 보임.
- [부산눈썹문신], [구리눈썹문신], [수원눈썹문신] 등 지역별로 눈썹문신업체를 찾는 검색어(연관, 자동완성 모두)가 압도적인 다수를 점하고 있는 특징이 있음. 이들 검색어는 ‘비의료기관 반영구 화장 기술’을 이유로 제외처리되는데, 사회 일반에서 일상적으로 일어나는 일을 단지 금지대상이라고 하여 전면 제외하는 것이 타당한지 의문이 제기되었으나, 언론보도에 의하면 정부는 2020년부터 비의료기관의 반영구화장을 허용하는 방향으로 제도를 개선할 계획이

라고 하므로, 그에 따를 수밖에 없겠음.

- 제외 처리된 자동완성검색어도 대부분은 소액결제현금화, 게임법 위반, 비의료기관 반영구 확장 또는 문신 시술 등에 관한 검색어들임.

라. 성인·음란

- 신고에 의해 제외처리 된 전체 연관검색어 2,858건 중 70건으로 2.45%, 자동완성검색어는 전체 286건 중 8건으로 2.80%였음.
- 성인용품 관련 검색어, 성인용품샵 관련 검색어, 여성전용마사지 관련 검색어, 연예인 동영상 관련 검색어가 주류이며, 특별한 사항 없음.

마. 저작권 침해

- 신고에 의해 제외처리 된 전체 연관검색어 2,858건 중 36건으로 1.26%, 자동완성검색어는 전체 286건 중 2건으로 0.70%였음.
- 해외스포츠 중계 사이트를 찾는 검색어가 다수이며, 특별한 사항 없음.

바. 기타

- 신고에 의해 제외처리 된 전체 연관검색어 2,858건 중 290건으로 10.15%, 자동완성검색어는 전체 286건 중 29건으로 10.14%였음.
- 특별한 사항은 없음.

사. 오타

- 신고에 의해 제외처리 된 전체 연관검색어 2,858건 중 15건으로 0.52%, 자동완성검색어는 전체 286건 중 2건으로 0.70%였음.

○ 특별한 사항은 없음.

아. 반사회/욕설/어부즈

○ 특별한 사항은 없음.

2. 네이버 자체 판단에 의해 제외 처리된 연관/자동완성검색어

가. 개인정보

- 자체판단에 의해 제외처리 된 전체 연관검색어 5,525건 중 2,284건으로 41.34%, 자동완성검색어는 전체 2,167건 중 28건으로 1.29%였음.
- 강서구 PC방 아르바이트생 살해사건 관련 검색어가 다수 제외처리되었으며, 타당한 처리로 보임
 - [강서구피해자인스타-강서구 피해자 인스타그램], [피시방피해자사진-강서구 피시방 피해자 사진], [강서구pc방이름-강서구 피시방 피해자 이름] 등
- 김포 아동학대 의심 어린이집 교사 자살 관련 검색어의 처리도 적절함
 - [김포이포통○고-김○○ 비비드], [김포이모신상-s○○○○○], [김포이모-김포맘카페 이모 얼굴], [통○고이모-김포맘카페 이모 아이디] 등
- 숙명여고 시험지 유출 사건 관련 검색어의 처리도 적절함.
 - [숙○여고쌍둥이얼굴-숙○여고 쌍둥이 사진], [숙○여고시험지유출- 숙○여고 쌍둥이 얼굴], [숙○여고쌍둥이오답-숙○여고 쌍둥이 얼굴] 등
- 밀양 여중생 성폭행 사건 관련 검색어의 처리도 적절함.
 - [밀양성폭행여경-의령경찰서 황○○], [황○○밀양-밀양 강간], [황○○경찰-밀양 성폭행 황○○] 등

- 쇼미더머니 디○○ 사생활 폭로 관련 검색어도 적절히 처리되었음.
 - [디○○전여친얼굴-디○○ 여친 이름], [디○○여친인스타-디○○ 전여친 인스타 계정], [디○○얼굴-디○○ 전여친 얼굴], [디○○학교-디○○ 전여친 사진] 등
- 연습생 음란물 유포 관련 검색어 제외처리도 타당함.
 - 안○○ 연습생 사건 등.
 - [하○○-연습생 사건], [안○○-안○○ 연습생 사건] 등.

나. 불법·범죄성

- 자체판단에 의해 제외처리 된 전체 연관검색어 5,525건 중 279건으로 5.05%, 자동완성검색어는 전체 2,167건 중 35건으로 1.62%였음.
- [해외로또구매-파워볼 구매대행] 등 대부분 해외복권 구매와 관련된 검색어 이고, 보고보고 등 불법 사이트 우회 접속방법, [휴대폰대납 참좋은통신] 등 핸드폰 소액결제 관련 검색어가 제외 처리되었으며, 특이사항 없음.

다. 성인·음란

- 자체판단에 의해 제외처리 된 전체 연관검색어 5,525건 중 73건으로 1.32%, 자동완성검색어는 전체 2,167건 중 104건으로 4.80%였음.
- [디○○키스-디○○ 먹버], [디○○사생활-디○○ 먹버] 등 쇼미더머니 디○○ 사생활 관련 검색어가 제외되는 등 적절히 처리되었고, 특이사항 없음.

라. 오타

- 자체판단에 의해 제외처리 된 전체 연관검색어 5,525건 중 1,754건으로 31.75%, 자동완성검색어는 전체 2,167건 중 1,992건으로 92.92%였음.

- 특이사항 없음. 적합한 사유로 적절히 제외 됨.

마. 욕설 / 비속어

- 자체판단에 의해 제외처리 된 전체 연관검색어 5,525건 중 35건으로 0.63%, 자동완성검색어는 전체 2,167건 중 8건으로 0.37%였음.
- 김포 아동학대 의심 어린이집 교사 자살 관련 욕설 관련 검색어가 다수 제외 되었음. 연예인 관련 내용도 일부 제외 됨. 그 밖에 특이사항 없음.
(연관) [김포이모신상-김포 이모새끼], [보배드림이모-김포 이모새끼], [박○○엠창-박○○ 아내 엠창], [하○○손가락 욕-하○○ 엠창] 등
(자동) [남창새끼], [식○○ 시발], [강○○ 병크]

바. 기타

- 자체판단에 의해 제외처리 된 전체 연관검색어 5,525건 중 1,110건으로 19.91%였음.
- 대부분 도치형 검색어이며, 특이사항 없음.
 - [헤드워-헤드워 워○○], [pd수첩-pd수첩 부동산], [사이판태풍-사이판 위투], [psv아인트호벤-psv 토트넘] 등
- [난민-정○○ 나○○] 검색어가 루머성 검색어로 제외되었으나, 이 검색어가 왜 생성되었는지, 무엇을 근거로 루머성으로 본 것인지에 대한 설명이 필요해 보임.

이에 대해 네이버는 법무부가 2018.10.17. 제주도로 넘어온 예멘 난민 339명에 대해 체류 허가를 내줬다고 발표한 바 있는데, 이때 정부가 예멘 난민 체류 허가를 덮으려는 정○○ 나○○ 사건 등 포털 실시간 검색어를 의도적 조작하고 있다는 루머가 찌라시(증권자 정보지)를 통해 언급되어

해당 검색어가 생성된 것으로 추정된다고 알려옴.

○ 지역명 관련 사항

- [말레이시아수도-대동여지도 김정호], [이베리코돼지-여의도 이베리코], [항저우-아시안게임2022] 등의 경우 ‘기타’ 사유로 제외되었으나, 구체적인 근거가 불분명하므로 확인이 필요함.

이에 대해 네이버는 도치형 연관검색어(앞뒤 순서만 바뀌어 동일 내용) 노출되는 상태가 확인되어

- [말레이시아수도]-[대동여지도 김정호], [김정호 대동여지도]
- [이베리코돼지]-[여의도 이베리코], [이베리코 여의도],
- [항저우]-[아시안게임 2022], [2022 아시안게임]

이 중 하나가 검수를 통해 제외된 것이라고 알려옴

V. 결론 및 제언

- 검증 대상 기간 동안의 노출제외 검색어에 조작이나 왜곡을 의심할만한 특별한 사정은 발견되지 않았음.
- 특히 이번 검증대상기간에는 5차 보고서 때의 ‘미투 이슈’, 3차 보고서 때의 ‘탄핵 이슈’와 같은 정도의 특별한 정치적 또는 사회적 이슈는 없었으며, 이에 따라 제외처리된 검색어에 특별히 따로 언급할만한 사항은 없음.
- 노출제외 처리절차의 개편은 통계의 연속성 측면에서 일관되지 않게 되었다는 문제가 있으나, 노출제외처리의 과정이 시스템 자체에 상세하게 기록으로 남도록 하는 것이어서 바람직한 것으로 평가함.
- 그동안 분명한 처리기준을 제시하지 못하였던 쟁점 중 유명인(연예인 포함) 이름과 부정적 인상을 주는 단어가 결합된 검색어에 대한 처리 기준을 정리하였음. 다만, 기업 관련 또는 소비자 관련 검색어에 대한 처리기준이나 과거 행위 제외 기준인 ‘상당한 기간 경과’의 구체적인 기준 등에 관하여는 여전히 합의에 이르지 못해 계속 논의할 필요가 있음.