

네이버 '노출제외 검색어'에 대한
검증보고서
- 2020년 -

2021. 12. 23.

(사)한국인터넷자율정책기구
제3기 네이버 검색어 검증위원회

목 차

I. 배경 및 경과	1
1. 제1기 검증위원회 구성배경과 활동결과	1
2. 제2기 검증위원회 구성배경과 활동결과	2
3. 제3기 검증위원회의 구성과 검수작업의 변화	3
4. 기존 보고서에 기재된 참고 방향	4
II. 제3기 제1차 검증대상 제외검색어 현황	5
III. 총평	7
1. 검증위원회 3기 구성과 2020년 검색어 검수과정에 대하여	7
2. 검색어 분류별로 나타난 특징	7
3. 검색어 가이드라인의 새로운 기준 필요성	8
4. 검증대상 검색어의 표시에 관한 사항	9
IV. 연관검색어 노출제외 검색어 부분	11
V. 자동완성검색어 노출제외 검색어 부분	26
VI. 결론 및 제언	35

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 급상승검색어, 자동완성 검색어, 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.)에 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’

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

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 구성배경과 활동결과

- ‘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 (전)상근변호사(오픈넷)를 추가로 위원으로 위촉함.
- 제2기 검증위원회는 2016년 5월부터 활동을 개시하여 2020년 2월 까지 총 6차례 운영되어 2016년 12월, 2017년 11월, 2018년 6월, 2019년 1월, 2019년 10월, 2020년 2월에 1차부터 6차 검증보고서를 발표하였음.
- 여섯 차례에 걸친 검증결과, 검색서비스의 개편 등으로 검증대상 검색어가 증가하였고 사회적 이슈와 관련하여 생성된 검색어의 제외가 특히 증가하였으나 개인정보와 관련된 것으로 ‘네이버’의 의도적인 조작이나 자의적 개입의

흔적은 발견할 수 없다는 것이었음.

- 추가로 제2기 검증위원회는 급상승검색어의 운영기준을 제안하고 네이버 운영가이드를 항목별로 검토하는 등 검색어 제외의 결과물만이 아닌 그 기준에 대한 검토 및 체계적인 관리를 제안하였음.

3. 제3기 검증위원회의 구성과 검수작업의 변화

- ‘네이버’는 2020년 초경 KISO에 변화된 검색어 서비스 운영에 대한 전반적인 타당성을 검증할 수 있는 검증위원회 구성을 요청하였음. 다만, 검색어 시스템의 변경 등으로 검증대상 범위에 대한 논의가 지연되면서 급상승검색어 서비스의 종료까지 이루어져 검증위원회의 구성 및 검증범위 설정이 늦어지게 됨.
- KISO는 검증활동의 연속성을 위해 이전 검증위원회의 구성원이었던 이재신 교수(중앙대학교 미디어커뮤니케이션학부, 현 정책위원), 이승환 교수(대구대학교 DU인재법학부), 윤여진 상임이사(언론인권센터)를 검증위원장 및 검증위원으로 위촉하고, 새로이 이주은 교수(건국대학교 문화콘텐츠학과)를 위촉하여, 2021년 5월경 검증위원회 구성을 완료하였음.
- 본 검증위원회는 이전 검증위원회와 그 구성배경과 활동목표, 검증 대상 범위가 서로 다르므로 이를 구분하기 위해 이전 검증위원회를 각각 제1기, 제2기 검증위원회로 하고, 이번 검증위원회를 제3기 검증위원회로 칭하기로 함.
- 제3기 검증위원회(이하 단순히 ‘검증위원회’라고만 하며, 이전 검증위원회를 지칭할 때는 각각 ‘제1기 검증위원회’ 또는 ‘제2기 검증위원회’로 함.)는 급상승 검색어 제외검색어에 대한 검증을 수행하지 않기로 결정함. 이는 2021년 2월 급상승검색어 서비스 종료 공지 및 서비스 중단 조치가 이뤄진 현실을 반영한 것임. 즉 현재 종료된 서비스에 대한 검증은 ‘NAVER’의 제외검색어에 대한 일상적인 점검 활동을 목표로 서비스 운영상의 문제점을 지적하고 이를 통해 개선된 내용을 반영하도록 함을 목적으로 하는 위원회의 활동방향과 어긋난다는 판단에 따라 검증범위에서 제외함. 이에 검증위원회는 급상승 검색어 검증을 제외하는 대신 연관검색어 및 자동완성검색어 서비스에 대한

범위를 확대해 검증을 진행하기로 함. 즉 한 보고서에서 과거에 비해 보다 많은 기간 동안의 자료를 검토하는 것으로 결정함.

- ‘NAVER’의 급상승 검색어 서비스 종료 과정은 다음과 같음. 검색어에 대한 과도한 집중 현상으로 첫 화면 급상승 검색어 서비스 노출 제외(2018. 5.). 서비스 개선을 통해 검색차트 판에서 급상승 검색어 제공(2018. 10.). 인공지능(AI)기반 사용자별 관심도를 반영한 급상승 검색어 서비스 구성. 임의로 검색어 가치를 판단해 제외하는 것이 아닌 기술을 통해 개인화된 방식 도입. 이에 AI기반의 검색어 추천 시스템 RIYO(Rank-It-YOursell)를 급상승검색어 서비스에 적용해 이용자가 직접 카테고리를 선택할 수 있게 구성(2019. 11.). 인공지능 기반 추천 시스템 적용범위 확대(2020. 1.). 검색어의 다양화, 세분화 및 사용자의 이용 행태 능동화에 따라 급상승 검색어 서비스 종료(2021. 2.).
- 이러한 배경을 근거로 검증위원회는 의뢰자인 ‘네이버’의 요청에 따라 그 활동 목표를 ‘NAVER’의 ‘노출제외 검색어’에 대한 전반적인 타당성 점검으로 설정하되, 필요한 경우 특별한 활동을 추가하기로 결정함.

4. 기존 보고서에 기재된 참고사항

- 네이버 자동완성/연관검색어 서비스의 의미 : 2013. 1.의 제1기 제1차 보고서
- 검색어 제외기준과 구체적 내부 절차 : 2013. 1.의 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
- 네이버 운영가이드 : 2018. 6.의 제2기 제3차 보고서

Ⅱ. 제3기 제1차 검증대상 제외검색어 현황

〈표 1〉 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 연관검색어 현황(CS)
(2020년 1월 1일 ~ 3월 31일 / 8월 3일 ~ 10월 31일)

제외 사유	1월	2월	3월	8월	9월	10월	전체	비율
기타	31	15	8	19	25	17	115	1.98%
반사회성	8	-	2	1	-	-	11	0.19%
불법/범죄성	76	46	369	99	90	102	782	13.44%
성인/음란성	3	0	4	7	6	-	20	0.34%
어뷰즈	456	296	259	76	47	43	1177	20.23%
오타	-	2	-	-	1	-	3	0.05%
욕설/비속어	2	1	-	1	1	4	9	0.15%
명예훼손 및 사생활 침해	912	1068	857	225	259	113	3434	59.03%
개인정보노출	50	11	42	32	32	28	195	3.35%
저작권 침해	48	18	5	-	-	-	71	1.22%
합 계	1586	1457	1546	460	461	307	5817	100.00%

〈표 2〉 자체 판단에 의해 제외처리 된 연관검색어 현황(검수)
(2020년 1월 1일 ~ 3월 31일 / 8월 3일 ~ 10월 31일)

제외 사유	1월	2월	3월	8월	9월	10월	전체	비율
기타	395	399	898	295	347	308	2642	48.15%
반사회성	-	-	-	-	-	-	0	0.00%
불법/범죄성	-	-	29	-	-	46	75	1.37%
성인/음란성	-	2	2	7	27	-	38	0.69%
어뷰즈	-	-	-	-	-	-	0	0.00%
오타	193	80	155	158	172	283	1041	18.97%
욕설/비속어	-	-	-	8	-	1	9	0.16%
명예훼손 및 사생활침해	-	-	-	-	-	-	0	0.00%
개인정보노출	308	121	261	1	-	991	1682	30.65%
저작권 침해	-	-	-	-	-	-	0	0.00%
합 계	896	602	1345	469	546	1629	5487	100.00%

〈표 3〉 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 자동완성검색어 현황(CS)
(2020년 1월 1일 ~ 3월 31일 / 8월 3일 ~ 10월 31일)

제외 사유	1월	2월	3월	8월	9월	10월	전체	비율
기타	4	-	3	4	7	7	25	3.96%
반사회성	-	1	-	-	-	1	2	0.32%
불법/범죄성	2	1	-	2	-	1	6	0.95%
성인/음란성	1	-	-	7	4	-	12	1.90%
어뷰즈	58	34	29	6	-	14	141	22.35%
오타	-	-	-	-	-	-	0	0.00%
욕설/비속어	2	-	1	1	-	-	4	0.63%
명예훼손 및 사생활침해	132	81	78	64	29	38	422	66.88%
개인정보노출	1	1	2	3	4	1	12	1.90%
저작권 침해	1	-	4	2	-	-	7	1.11%
합 계	201	118	117	89	44	62	631	100.00%

〈표 4〉 자체 판단에 의해 제외처리 된 자동완성검색어 현황(검수)
(2020년 1월 1일 ~ 3월 31일 / 8월 3일 ~ 10월 31일)

제외 사유	1월	2월	3월	8월	9월	10월	전체	비율
기타	-	2	16	-	-	-	18	1.20%
반사회성	-	-	-	-	-	-	0	0.00%
불법/범죄성	-	-	1	-	-	2	3	0.20%
성인/음란성	7	11	10	9	12	17	66	4.38%
어뷰즈	-	-	-	-	-	-	0	0.00%
오타	392	282	375	28	25	128	1230	81.67%
욕설/비속어	-	-	1	-	-	2	3	0.20%
명예훼손 및 사생활침해	-	-	-	-	-	-	0	0.00%
개인정보노출	14	36	45	24	32	55	206	13.68%
저작권 침해	-	1	-	-	-	-	1	0.07%
합 계	413	332	448	61	69	204	1527	100.00%

Ⅲ. 총평

1. 검증위원회 3기 구성과 2020년 검색어 검수과정에 대하여

- 검색어 검증위원회 3기는 2021년 5월 구성되었고 2020년 네이버 검색어에 대한 검수를 시작으로 활동을 재개함. 한편 네이버는 급상승검색어 서비스 폐지를 결정하는 등 검색어서비스 정책에 큰 변화가 있었음.
- 제3기 검증위원회는 2020년 네이버 검색어 중 연관검색어, 자동완성검색어의 제외검색어(반사회성, 불법/범죄성, 성인/음란성, 어뷰즈, 오타, 욕설/비속어, 명예훼손 및 사생활 침해, 개인정보노출, 저작권침해) 검수활동을 진행하였음. 다만, 네이버의 정책변화 등으로 인해 2020년 급상승검색어 서비스가 포함될 수 없는 상황이 발생함.
- 급상승검색어 서비스 문제가 여론에 영향을 미치고 사회적 이슈가 되는 상황에서 네이버의 급상승검색어 서비스 폐지는 의미 있는 변화임. 서비스 이용자입장에서 보면 실검창이 광고 효과를 높이려는 공간으로 이용되는 등 급상승검색어 서비스의 순기능을 위협하는 여러 가지 문제가 발생했고, 이런 상황에서 네이버 급상승검색어 서비스 폐지의 전격적인 변화가 이루어졌다고 봄.

2. 검색어 분류별로 나타난 특징

- 온라인상에서는 전달해야 하는 메시지를 압축적으로 제시하므로 표현이 자극적이기 쉬움. 단어 몇 마디로 강력한 반향을 불러일으켜야 하는 경우가 많음. 가령 평소에 사용하는 평범하고 일상적인 단어일지라도 검색어상에서는 타인에게 혐오를 불러일으키는 단어로 둔갑함. 이에 실수로 인해 회자되는 검색어라 할지라도 그것이 주목을 받을 의도로 제작된 것은 아닌지 거듭 의심하는 과정이 요구됨. 예를 들어 오타 분야의 데이터에서는 광고효과를 노리기 위해 오타로 위장한 듯 여겨지는 검색어들이 발견됨.
- 욕설과 비속어 분야의 검토과정에서 나타난 특징은 인터넷 사용자의 연령대가 점점 낮아지고 있다는 것임. 일반인들은 무슨 뜻인지 확실히 알 수 없는 유행어들이 다수 보임. 뜻을 알 수 없더라도 사용자 다수가 신고하거나, 기존

에 보도된 사례 등을 참고하여 검색어가 저속한 말로 통용된다면, 검색에서 제외시키는 것이 바람직함.

- 불법과 범죄성 분야에서는 판매자와 구매자를 불법적으로 연결시켜 잠재적으로 범죄충동을 유발할 수 있는 검색어들이 다수를 차지함. 반사회성과 관련된 키워드는 잔혹성을 모방하는 무분별한 범죄유발이 가능하므로 범죄나 청소년유해성 등과 연관하여 각별히 주목하고 관리되어야 할 필요가 있음.
- ‘기타’ 사유에 해당하여 제외된 검색어 중 대부분은 ‘도치형’ 검색어(동일 의미를 가진 검색어가 중복 노출된 경우)이며 그 외 ‘자살’ 같은 청소년 유해성 검색어, (코로나19와 관련된) 루머성 검색어, N번방 사건의 피해자로 오인될 만한 검색어가 상당부분을 차지함. 이러한 결과는 2020년에 우리사회가 관심을 두었던 사안들이 검색어 서비스에 반영된 결과로 이해할 수 있음.
- 제2기 5차 및 6차 보고서 검증결과와 비교할 때 2020년에 ‘어뷰즈’ 사유로 제외된 검색어는 대폭 증가함. ‘어뷰즈’ 사유로 제외되는 검색어가 주로 상업적인 목적을 지니는 검색어라는 점을 감안한다면, 이러한 현상은 검색어 서비스를 상업적 목적으로 이용하려는 시도가 증가하고 있다는 것을 의미함. 과거에는 이러한 시도가 급상승 검색어 서비스를 중심으로 진행된 반면 2020년에는 보다 폭넓게 이러한 시도가 나타난 것을 알 수 있음.
- 개인정보와 관련된 검색어의 노출제외 사유를 살펴보면, 일반인과 관련된 검색어들은 당사자 요청이 이루어진 경우 거의 모두 예외 없이 노출제외 처리하고 있음. 또한 포털 자체적으로도 적극적으로 검수 처리하고 있어 개인적 법익 보호에는 충실한 것으로 평가할 수 있음. 한편 인물명 검색시 노출되는 연관검색어 피해 등에 대한 이슈에 대응하여 네이버가 인물명 검색시 제공되는 연관검색어를 중단한 결과 이와 관련된 당사자 요청은 대폭 감소되었을 것으로 추정됨. 그 결과 이번 검증대상 검색어에는 공적 인물에 대한 사례가 거의 없어 공익보호를 위한 노출처리에 대한 서비스 개편 전과 후에 기준변경이 있는지 확인하기 어려움.

3. 검색어 가이드라인의 새로운 기준 필요성

- 개인정보 보호를 위한 관련 조치는 개인의 사생활 보호라는 개인적 법익과

일반 대중의 알 권리 또는 공공의 이익 보호라는 공익적 법익이 충돌하는 부분에 대한 것이므로 그 처리에 어느 법익을 우선적으로 고려하여야 하는가 하는 점이 문제가 됨. 개인정보 관련 연관·자동완성 검색어를 적극적으로 노출제외 처리를 하게 되면 개인적 법익의 보호라는 측면에서는 긍정적이나, 일반 대중의 알 권리를 침해하거나 경우에 따라서는 공공의 이익을 침해할 우려가 있는 부정적인 측면이 있음. 만일 그 개인이 공적 인물인 경우에도 개인적 법익보호만을 위해 적극적으로 노출제외 처리를 하게 되면 국민의 알 권리와 공공의 이익을 침해하게 될 가능성이 높아지므로 신중을 기하여야 함. 따라서 공적 인물의 경우에는 객관적 기준을 정하고 이에 따라야 할 필요성이 있음. 현재 공적 인물은 일정 직급 이상의 정부·공공기관의 임원, 정치인 기타 사회적 영향력 있는 단체의 장 등을 대상으로 하고 있음.

- 반사회에 기준을 둔 혐오표현은 잔혹성과 함께 이미지에 기준을 두고 있으나, 차별 및 혐오와 관련된 인권적 개념에 대한 근거 기준이 새롭게 마련될 필요가 있음. 현재는 명예훼손 및 사생활 침해, 개인정보 노출의 기준을 구분하지 않고 있음.
- 2021년 현재 급상승 검색어 서비스가 종료된 사실을 감안할 때에, 앞으로 연관검색어 서비스와 자동완성검색어 서비스를 상업적으로 이용하려는 시도는 지속적으로 증가할 것으로 보임. 앞으로 이에 대한 더욱 세심한 관리가 필요하다고 봄.

4. 검증대상 검색어의 표시에 관한 사항

- 이번 검증 대상 검색어의 경우 이전과 비교하여 공적 인물에 대한 삭제내역이 거의 없어 검증 대상 검색어의 노출로 인한 일반인의 피해, 특히 특정 이슈에 관한 2차 가해의 가능성이 있을 수 있다고 봄.
- 이에 제외된 검색어의 예시는 익명화 처리한 내용을 표기하고 다음과 같은 기준으로 처리하기로 함.
 - 이름의 경우 전체를 익명화처리 함. [예 : 김키소→OOO(성명)]
 - 상호 및 학교명의 경우 지역명이나 업종은 노출하되 고유 이름은 익명화 처리함. [예 : 서울키소아파트→서울OO(업체명)아파트], 다만 노출한 업종명으

로 유추가능한 경우 익명화 처리된 내용은 생략 가능함. [예 : 서울키소성형
외과→서울OO성형외과, 서울키소호텔→서울OO호텔]

IV. 연관검색어 노출제외 검색어 부분

1. 명예훼손

연관검색어 제외	1월	2월	3월	8월	9월	10월	총합계
명예훼손 및 사생활침해	912	1068	857	225	259	113	3434

가. 총평

- 2020년 검증대상 기간 내 연관검색어 가운데 명예훼손 및 사생활침해에 해당하는 건은 총 11,304건 중 3,434건(약 30.3%) 모두 당사자요청에 의해 노출제외 되었음. 검색어검증위원회 제2기 6차 보고서의 연관검색어 노출제외 41.9%와 비교해보면 감소한 추세임.
- 현재 네이버의 검색어 정책 중 명예훼손 및 사생활 침해 검색어는 당사자의 제외 요청이 있는 경우에만 제외 처리할 수 있으며, 제3자 신고나 모니터링으로는 제외처리하지 않고 있음. 또한 당사자 요청에 의해 제외 조치를 한 이후라고 하더라도 이후 제외 기준을 만족하지 못하여 노출 대상이 되는 경우, 제외 처리를 철회할 수 있다고 규정되어 있음.
- 명예훼손 사유와 사생활 침해 사유를 분리하지 않고 유지한 상태임.
- 해당기간은 코로나 바이러스가 시작되는 시기로 지역 및 종교관련 노출제외가 많았음. 또한 사회적으로 버닝썬, N번방 사건이 큰 이슈가 되었고 이 사건과 관련되었다고 지목되거나, 피해를 입고 있다는 연예인 성명의 노출제외가 대부분임.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

가) 공인관련 검색어

- [OO부(정부기관) 과장 OOO(성명) 자살]²⁾ - [OO부 OOO(성명)] 등의 연관검색어 20건이 2020년 9월 유가족 요청에 의하여 노출 제외됨. OOO(성명)의 경우 OO부 OOOOO문화원장 재직시 회계처리 부정(국고 횡령) 사건에 연류되어 감사 징계 절차에 회부되었다는 언론보도 1건(2020.2월) 존재하는 바, 이 사안은 일면 국민의 알권리 관련성이 있다고 볼 수 있음.

이에 대해 네이버는

본 건 유가족이 “망자 성명이 ‘자살’ ‘소속기관 명’ 등과 함께 연관검색어에 노출되어 망자 및 유족에 대한 사생활 침해가 발생하고 있다며 삭제를 요청한 건으로, 망자가 KISO 정책규정 제5조 처리의 제한 제2항의 "정무직 공무원 등 공인"에 해당하는지에 대해 검토하였으나, KISO 정책규정 해설서상(P 57~61)에 명시한 정무직 공무원 등 공인에 해당하지 아니하고, 기존 KISO 심의결정 사례상의 정무직 공무원에 준하는 공적 존재에 해당되지 아니할 뿐만 아니라, 기타 방통심위의 공임 판단 기준인 고위 공직자, 정치인 등에 해당한다고 보기 어려워 "정무직 공무원 등 공인"에 해당하지 않는 것으로 최종 판단해 노출제외 처리하였으며, 또한 ‘성명’과 ‘자살’이 포함된 검색어의 경우 청소년보호 등의 이유로 원칙적으로 그 노출을 제한하는 검색어에 해당한다는 점도 같이 고려하였다고 알려왔음.

나) 의료사고 등 소비자권리

- 의료계의 수술실CCTV 의무화가 사회적 이슈가 되고 있는 상황에서 검색어를 통해 성형외과 등 의료사고와 관련한 이슈가 꾸준히 제기되었음. 그럼에도 당사자 요청에 따라 대부분 제외되고 있는 상황임. 또한 유해물질과 관련한 제품의 문제를 제기하는 검색어도 생성되었으나, 관련업체에 의해 노출제외되는 경우가 많음.
- 특정사건 관련한 검색어 노출에 대해 관련 당사자가 ‘명예훼손’ 등을 이유로 노출제외 요청 시 일정기간 언론보도 등을 통해 공론화 된 내용인지의 여부를 검토하여, ① 일반 이용자의 알권리 보다 요청자에 대한 사생활 침해나 명예 훼손하는 정도가 더 크다고 판단되는 경우 ② 특정사건에 관련된 자의 실명을 언급한 언론보도가 거의 존재하지 않아, 공개시 구성원들이 불이익을 받게 될 우려가 있는 경우 ③ 노출제외 요청자가 ‘정무직 공무원 등 공인’인 경

2) 익명 처리 방식에 관한 내용은 총평 4.의 항목을 참조 할 것.

우, KISO 규정에 의해 그 자동완성어/연관검색어 또는 해당 검색결과에 허위의 사실이 적시되어 명예훼손 등 권리침해가 발생하거나, 공공의 이익과 관련이 없는 영역에서 사생활이 침해된 경우에만 노출제외처리를 적용하고 있음. 또한 당사자 요청에 의해 노출제외조치를 한 이후라 하더라도 이후 제외기준을 만족하지 못하여 노출대상이 되는 경우, 노출제외철회 (공개)할 수 있다는 기준을 가지고 가이드라인을 운영하고 있음.

- 그러나 의료사고와 관련해서는 의료계의 적극적인 대응으로 병원명 및 의료진의 실명을 포함한 언론보도가 되지 않았을 것으로 예상됨. 특히 OOOO성형외과의 경우 OOO씨 사망사건과 관련된 병원으로 추정되는데, 방송이나 언론 보도상에는 해당 병원명이 직접 노출되지 아니하나, 현재 나무위키 등 인터넷상의 이용자 작성 게시물 상에는 해당 병원명 등이 표시되어 노출되고 있음.
- [안산OOOO성형외과] - [궁금한이야기Y 성형외과]의 경우 ‘궁금한이야기Y’ 프로그램에서 원장 성추행으로 고발된 내용이 방송되었던 곳으로 추정되는 병원명이 관련 검색어가 생성된 것으로 보임.
 - [강남OOOO성형외과] - [성형외과 대리수술]
 - [OO성형외과] - [성형수술 사망], [홍콩재벌 성형외과]
 - [OOOO성형외과] - [14년 무사고], [OOO(성명)법]
 - [OOO성형외과] - [OOO성형외과 사망]
 - [OOO성형외과] - [코수술 뇌사]
 - [OOOO의원] - [지방흡입 뇌사]
 - [제주OOOO], [제주 산부인과 의료사고]
 - [OO대병원] - [OO대병원 식물인간], [OO대병원 O교수]
 - [외상성백내장]- [OOO성형외과]
- 이유식 이물질, 침대불량, 유해물질 등 검색어가 생성되었으나 관련 당사자의 요청에 의해 노출제외됨. 다만 네이버는 요청된 관련 연관검색어들이 언론 보도 등 사회적으로 공론화 되고 있는 내용인지를 확인하며, 그 내용이 확인되지 않는 경우에 한하여 노출제외 처리하고 있음을 알려왔습니다. 경쟁업체에 의해 혹은 근거 없는 음해를 이유로 검색어가 생성되었을 가능성을 배제할 수 없으나, 소비자 권리와 관련하여 분석 및 검토가 필요하다고 봄.

- [OOOOO(업체명)이물질] - [OO(제품명)이유식 이물질]
- [OO(업체명)가구] - [OOOO(제품명) 침대불량]
- [OOOO(제품명)수유쿠션] - [수유쿠션 유해물질]

다) 갑질에 대한 검색어

- o 직장내 괴롭힘(갑질)은 2019년 근로기준법에 포함된 사항으로 사회적으로 문제가 되고 있어 법률로 규정하고 고용노동부에 신고하도록 되어있음.
- o 검색어로 생성된 [OOOO(제품명) 갑질]은 직장내 괴롭힘에 해당되지 않는 사안이나, OOOO(제품명) 대표의 건물임대료 갑질이 SNS를 통해 확산되고 소비자불매운동으로 이어짐. 임대료 1300% 인상으로 다수의 매체에서 보도된 상태임. 이에 대한 검색어의 노출제외는 적절하지 않다고 판단됨.

이에 대해 네이버는

관련 언론보도는 2020.2월 내용들이고, 당사자의 해당 검색어 노출제외 요청은 2020.8월 접수 되었는데, 관련 언론보도 이후 일정기간이 지난 후 추가 언론보도가 확인되지 아니함. 이에 KISO 정책규정 제13조의2(이용자 피해 구제를 위한 조치) ②항 1호 라목에 따라 본 경우가 ‘상당한 기간이 경과하여, 연관검색어 등 또는 그 검색 결과가 언론의 보도 등으로 공적 관심사가 되고 있다고 보기 어려운 경우’에 해당한다는 요청자 주장에 따라 노출제외 처리한 사안임.

라) 사건사고

- o [OOO(연예인명) 성폭행] - [OOO(연예인명) 논란], 무혐의 관련 검색어는 사법적인 판단을 통해 혐의를 벗어난 사건으로 당사자에게 유리한 정황으로 보임.
- o [OOO(연예인명 A) 문자] - [OOO(연예인명 B) OOO(연예인명 A) 문자내용] 등 연예인들의 이름이 나열된 검색어도 특정한 사건으로 연루된 정황이나 내용이 포함되어있지 않아 노출제외가 적합한지 의문임.

마) 불법한 내용

- [버닝썬, N번방, 마약] 등 관련된 연예인들의 실명 검색어가 다수 생성되었으나, 당사자 요청에 따라 불충분한 근거와 루머, 피해 당사자 등이 이유로 노출제외됨.
- [OOO(업체명)] - [OOO(연예인명) O마담], [OOO(연예인명)] - [OOO(연예인명) 버닝썬]
- [OOO(연예인명)] - [OOO(연예인명) 마약]

2. 개인정보 노출

가. 총평

- 검증 기간 중 ‘개인정보 노출’ 사유로 인해 제외된 연관검색어는 2020년의 경우 총 연관검색어 11,304건 중 1,877건(약 16.6%)으로 이는 2018년 28.53% (총 8,383건 중 2,392건)보다 감소한 수치임. 이 가운데 당사자 요청에 의한 것은 195건이었고, 이를 제외한 거의 대부분은 검수에 의한 노출제외 처리임.
- 개인정보 노출을 사유로 제외 처리된 연관검색어는 크게 TV보도프로그램에서 방송된 범죄 관련 일반인의 가명 관련 검색어, 일반인 범죄·사건·사고 또는 사회적 이슈 관련 개인정보 관련 검색어, 연예인(연습생 포함) 또는 인플루언서 관련 사생활·(성)동영상 관련 검색어 등으로 분류할 수 있음.

나. 세부사항

1) TV보도프로그램 관련 일반인의 개인정보

- TV 보도프로그램에 나온 프로그램명과 유명인의 성명 또는 일반인 가명이 결합한 경우에 ‘현재’라는 측면은 언론보도의 여부 등을 참작하며 검토하여 판단하여야 할 것으로 보임.
- TV 또는 기타 매체에서의 보도가 있는 경우, 성범죄자알림e 등에 등재되어 있는 경우, 공인의 부정적 행위의 경우에는 국민의 알 권리 또는 공공의 이

익 보호라는 측면에서 검색어가 노출되어야 할 것임. 즉 단순 개인신상정보 캐기 검색어의 경우에는 개인적 법익보호를 위하여 적극적으로 노출제외 처리되어야 할 것이나, 공익과 관련된 개인적 법익의 경우에는 검색어 노출제외에 신중을 기하여야 할 것임.

〈예 시〉

- [그것이알고싶다 도예가O씨] - [도예가 000(성명)]
- [그것이알고싶다 000(성명A)] - [000(성명B)], [000(성명A)연구원 - 000(성명A) 000(성명B)]
- [그것이알고싶다 엽기토끼] - [000(성명) 엽기토끼]

2) 범죄·사건·사고·사회적 이슈 관련 일반인의 개인정보

- o 일반인의 성명과 범죄·사건·사고와 관련된 부정적 연관어가 결합된 개인의 신상정보 캐기 자동완성·연관검색어는 개인정보 보호차원에서 노출제외처리 되는 것이 타당함(지역명 또는 특정기관의 정보보호도 필요). 그런데 이러한 개인의 신상정보 캐기 검색어의 노출제외 처리는 대부분 검수에 의해 처리되고 있음.
- o 개인신상정보 캐기성 연관검색어는 피해자가 그 사실을 인지하기까지 적지 않은 시간이 소요되고, 또 이를 배제하기 위해 신고절차가 요구되므로 피해자 보호라는 측면에서 당사자 요청 보다 검수에 의한 배제처리가 보다 유효함.

〈예 시〉

- [00외고00000(성명)] - [00대 000(성명)]
- [000(성명)] - [000(성명) 교수]
- [00초상간담] - [동탄 000(성명)]
- [대구00고]- [대구00고000(성명)], [00대에브리타임] - [00대 000(성명)]

3) 유명인·연예인 또는 인플루언서의 개인정보

- o 유명인의 과거와 관련된 연관검색어의 경우 잊혀질 권리 보장을 위하여 일정

기간 동안 일정 건수 이하의 검색이 있는 경우에는 노출 제외처리 하고 있으나, 사례별로 유명인 개인의 사생활이 단순히 사생활에 그치지 않고 공익 보호의 차원에서 알 권리 보호라는 측면에서 필요한 것으로 판단되는 경우에는 노출제외 처리에 신중을 기하여야 할 것임.

- 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 하에 제외처리하는 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 판단에서 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.

- 일반인의 SNS 검색을 위한 연관/자동완성 검색어의 경우 개인정보보호라는 측면에서 배제처리하는 것이 타당해 보임. 다만, 자발적 노출에 의해 유명인이 되는 경우의 보호 범위에 대해서는 논의가 필요함.

〈예 시〉

- [OOO(성명)원장부인] - [군산OOOO호텔OOO(성명)], [강남OOOO성형외과] - [OOO(성명)]
- [OOOO(병원명)치과원장]- [OOOO(병원명) OOO(성명)]
- [OOO(성명)아파트] - [상지OOOOOO(아파트명)], [OOO(성명)아파트] - [서래마을OOOOOO(아파트명)]
- [bjOO(닉네임)] - [OOO(성명)], [광주OOO(성명)] - [아프리카OO(닉네임)]

3. 불법·범죄성

가. 총평

- 판매자 측에서는 명품 브랜드의 가짜모조 상품을 만들어 유통시키는 업소를 홍보하는 내용들, 그리고 구매자 측에서는 정품과 가짜를 섞어 만드는 복제품을 찾는 시도가 주로 검색대상에서 제외되었음.
- 판매자와 구매자를 불법적으로 연결시켜 잠재적으로 범죄충동을 유발하는 검색어이므로 제외하는 것이 바람직함.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 상품공급자 측에서 [OO샵], [OO샵], [홍콩OO쇼핑몰]처럼 가짜브랜드를 만들어 판매하는 상품 쇼핑업소 홍보가 다수를 차지하나, 상품소비자의 측에서 [프OO]처럼 복제품 시계를 찾는 문구도 많음. 최근 남녀를 불문하고 눈썹 문신에 대한 수요가 늘어나, [대구 눈썹문신]처럼 비의료기관의 반영구 문신하는 곳의 홍보도 다수임.
- [OO(게임명)대낙]과 같이 게임이용자들 사이에서 제3자가 대리로 낙찰해주는 불법 시도가 있음.

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- [OOO(성명) 몸]으로 검수로 인해 제외된 건이 다수인데, 이는 해당기간 중 텔레그램 N번방 피해자의 불법 영상을 찾고자 하는 시도로 여겨짐.

4. 성인·음란성

가. 총평

- 남성 성기를 지칭하는 말이 결합된 제목들과 성인용품 온라인 판매소, 음란 콘텐츠 사이트가 다수를 차지함.

- [OO의 시대]라든가 [멜OOOO] 등 베드신이 있는 성인용 비디오콘텐츠처럼 제목만으로는 쉽게 알 수 없는 건도 있으니, 신고가 들어오면 확인이 필요함.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- OOO(성명) 특정인의 이름이 뜬 신체노출 사진이 제3자의 신고에 의해 제외됨. 가명이 아니라 실제 이름일 경우는 범죄성격까지 띠므로 제외되는 것이 맞음.
- [OOOO(업체명)]라는 성인용품 온라인 판매소가 제3자의 신고로 제외됨.

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- ‘수위’라는 단어에 성인 콘텐츠가 함께 떠서 제외된 사례가 다수임 (수위의 경우 해당 키워드가 포함된 청소년 유해어가 DB에 다수 등록되어 있음). 고수위의 음란 콘텐츠를 검색할 의도로 작성된 것으로 파악되므로, 제외되는 것이 정당함.

5. 저작권 침해

가. 총평

- 저작권 침해의 경우는 창작자의 권리를 보호하고자 하는 것으로, 불법으로 유통되는 저작권 침해 콘텐츠를 찾으려는 의도가 있는 검색어는 제외 처리함.
- 해당 기간 중 제3자에 의해 신고된 건수들이 합법 사이트에서 제공하는 것인지, 불법 유통되는지 명확하지 않은 경우가 보임. 이런 경우에 제3자의 신고만으로는 제외되지 않고, 권리자 본인의 요청이 있는지 확인해야 함.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- [aniOO], [애니OO] 등 애니메이션을 불법으로 유통하는 사이트가 신고 접수됨.
- [편O]처럼 유료웹툰을 (불법으로) 다운받게 하는 사이트가 신고로 제외됨.

2) 네이버 자체판단에 의해 제외처리된 검색어

- 해당건수 없음.

6. 기타

가. 총평

- 검증 기간 중 ‘기타’ 사유로 인해 제외된 연관검색어는 2,757건(24.38%)이었음. 이 중 네이버 자체 검수에 의한 사례는 2,642건, 신고에 의해 제외 처리된 사례는 115건이었음.
- 네이버 자체 검수에 의해 제외처리된 연관검색어들은 대부분 같은 검색어들의 순서가 뒤바뀐 도치형 검색어, ‘텔레그램/N번방+인물명’, 그리고 코로나19 사태와 관련된 루머성 검색어들이었음.
- 신고에 의해 제외 처리된 연관검색어들은 대부분 ‘자살’ 등과 결합된 청소년 유해성 검색어들이었음.

나. 세부사항

- 도치형 검색어는 제외된 연관검색어 중 가장 많은 비중을 차지했으며 A+B, B+A의 경우와 같이 동일한 단어들의 순서가 다르게 연관검색어로 형성되어 제외된 것들임.
예) [유퀴즈 돼지고기] - [돼지고기 온라인 / 온라인 돼지고기], [펜트하우스

인물관계도] - [펜트하우스 드라마 / 드라마 펜트하우스]

- ‘텔레그램/N번방+인물명’ 형식의 연관검색어는 언급된 인물이 N번방 사건의 피해자로 오인될 수 있음이 우려되어 제외된 사례들임.

예) [거제n번방] - [OOO(성명)], [박사방OOO(성명)] - [n번방 OOO(성명)]

- 코로나19와 관련된 루머성 검색어들은 KISO 정책규정 제13조 ① 5. ‘이용자의 불편을 초래하거나 서비스의 질을 저하시키는 경우’에 해당하는 사유로 제외처리 되었음.

예) [대구] - [대구 봉쇄], [코로나대구봉쇄] - [대구경북 봉쇄]

- 당시에는 신천지교회로 인하여 대구지역에 코로나 확진자가 급증하였으며 이에 따라 대구, 경북과 관련된 루머가 확산되던 상황이었음.

- ‘자살’ 등과 결합되어 청소년유해성 검색어로 판정된 사례들은 대부분 [OOO(성명)] - [OOO(성명) 자살] 같은 형태로 나타남.

- 신고에 의해 제외처리 된 사례 중 병원이름과 원장이름이 결합된 사례가 발견됨.

예) [OOOO성형외과] - [OO(성명)원장]

- 이러한 사례는 요청자의 기존 소속 병원에서 의료사고 등의 문제가 있었고, 그 관련 내용이 언론보도 등을 통해 알려지기 전에 그 소속병원을 옮긴 요청자가 본인의 현재 소속 병원과 다르게 검색어가 노출됨을 이유로 그 삭제를 요청한 경우, 혹은 병원을 새로이 인수한 측에서 과거 사건과 관련된 검색어 제의를 요청하여 노출제외 처리되는 경우로 추정됨.

- 홈페이지를 통해 현 의료진을 확인하고 제외처리를 하는 네이버의 대처에는 대부분 별다른 문제가 없는 것으로 판단됨. 다만 과거 의료사고를 일으킨 요청자에 의해 검색어 노출제외처리가 빈번히 이루어진다면 이는 이용자의 알 권리 측면에 부정적인 영향을 줄 수 있다고 판단됨.

- ‘기타’ 사유에 의한 연관검색어는 대체로 적절히 제외처리된 것으로 보임.

7. 오타

가. 총평

- 컴퓨터 자판에서 시프트키를 눌러야 입력 가능한 이중모음을 단모음으로 표기하는 실수가 많았고, 받침을 제대로 쓰지 않은 것, 그리고 외래어 낱말에 대한 잘못된 표기가 다수임.
- 개인차에 의해 다르게 발음할 수 있는 외래어표기법, 한글맞춤법의 오류 등으로 인한 오타는, 오타 가이드라인에 밝혀진 바 있듯, 노출을 유지하는 것이 좋을 것으로 판단됨. 데이터에서는 제외 처리되어 있는 것이 다수 확인되고 있음. (예) [60계 치킨], [존웍], [폐혈증] 등

* 위의 사례에 대해 네이버 측에 문의한 결과 다음과 같은 답변을 받았음.

오타 건 처리와 관련하여 내부 운영 기준상 ‘노출 유지’ 기준에 해당함에도 몇몇 제외 사례가 확인되어 담당자 교육을 진행하였으며 향후 과도하게 처리되는 부분을 최소화 할 수 있도록 하겠습니다.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 사례 3건 [와이즈웨딩/ 와이즈웁], [제주도레이승/ 918파크], [박스까남/ 신 OO]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 광고효과를 노리기 위해 유사한 이름을 써서 오타의 오해처럼 위장한 경우가 있음. 예를 들어 [변지점프를 하다](변비 해소제)의 경우는 영화명 ‘변지 점프를 하다’와 의도적으로 유사하게 작명함.
- 해당 시기 동안 유행하는 TV프로그램명과 외국어가 섞인 제품명에 대한 오타가 가장 많음. [두산퓨얼셀/두산퓨어셀], [몽쳐야찬다/ 몽쳐야찬다], [Savage Love(BTS) / Savege love], [뉴퀴즈온더블럭/ 뉴키즈온더블록] 등.

8. 어뷰즈

가. 총평

- 지난 2018년 검색어에 대한 검증결과, 어뷰즈로 인한 연관검색어 제외 사례는 0건이었음. 그러나 2020년의 경우 검증 기간 중 어뷰즈로 인한 연관검색어 제외 사례는 1,177건(10.41%)으로 대폭 증가했음. 이는 과거 급상승검색어 서비스에 집중되었던 어뷰즈 사례가 연관/자동완성검색어로까지 확대되었음을 의미하는 것으로 보임. 만약 이러한 현상이 지속된다면 향후 어뷰즈 사례에 대한 보다 면밀한 관찰과 정확한 처리가 필요할 것으로 보임.
- 상업적 목적 혹은 무의미한 검색어에 속하는 ‘어뷰즈’에 의한 제외처리는 신고에 의한 제외처리에 해당함.

나. 세부사항

- 어뷰즈 사례는 대부분 업체의 홍보를 목적으로 하는 경우임.
예) [밍크수선] - [OO(업체명)모피공장], [입술필러유명한곳] - [OOO(병원명)클리닉]
- 과거에는 연관검색어에서 어뷰즈로 인한 제외 사례가 거의 나타나지 않았지만 이에 대한 사례가 대폭 증가했으며 앞으로도 이러한 경향이 유지될 것으로 판단됨.
- 전반적으로 ‘어뷰즈’ 사유에 의한 연관검색어는 적절히 제외처리된 것으로 보이지만 앞으로 어뷰즈 사례가 지속적으로 증가할 것으로 예상되는 만큼 이에 대한 판단과 처리에 더욱 주의가 필요해 보임.
- 일부 검색어에 대한 질문을 위해 신고자에 대한 정보를 네이버측에 문의한 결과 아래와 같은 답변을 받았음.

“고객센터로 접수된 신고는 신고된 지 1년이 경과하면 신고자 이력 부분은 자동 삭제되어 누구에 의한 신고인지 알 수 없습니다.”

- 이러한 이유로 [aOOOOOOOO] - [vOOOOOOOOOO] 같이 별다른 의미 없

는 연관검색어를 누가 신고해서 삭제했는가에 대한 검증이 불가능했음.

9. 욕설·비속어

제외 사유	1월	2월	3월	8월	9월	10월	전체	비율
신고	2	1	-	1	1	4	9	0.15%
자체검수	-	-	-	8	-	1	9	0.16%

가. 총평

- 해당 기간 중 제외 사례가 각각 10건 이내로 많지는 않음.
- 인터넷 사용자의 연령대가 초등학생층까지 확산되어 있으므로, 일반적으로 무슨 뜻인지 확실하지 않은 유행 비속어가 눈에 띄. 뜻을 알 수 없더라도 사용자 다수가 신고하거나, 기존에 보도된 사례 등을 참고하여 검색어가 저속한 말로 통용된다면 검색에서 제외시키는 것이 바람직함.
- 일상적인 단어라 할지라도 정치적 혐오표현과 관련된 의미가 잠복해있는 경우에는 삭제요청이 들어올 경우 제외시키는 것이 좋음.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 공인은 아니지만, 일반인의 이름에 ‘정신병자’, ‘병크’가 결합된 것은 제외 처리됨.

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- OO(외국 공인명)의 건강을 걱정하는 듯한 글에, [OO(외국 공인명) 애미 뒤진 새끼] 등의 욕이 났고, 공인이름 결합 비하성 발언에 해당하여 제외됨.

10. 반사회성

가. 총평

- 자살방법이나 살인사건 등이 특정지역의 이름과 함께 연관되어 검색창에 뜨는 사례가 대부분이었음.
- 특정사건에 관련된 개인이나 단체의 구성원들에게 불이익이 돌아갈 수 있는 경우, 삭제대상이 될 수 있음 (정책규정 제13조의 2 제2항 5호에 의거). 따라서 지역명이 사건의 연관검색어로 뜨는 것을 삭제할 필요가 있음.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- [OO초등학교]는 OO지역 OO초등학교에서 벌어진 살인사건이 초등학교 이름과 연관하여 뜨지 않도록 한 것임.
- [갈탄], [번개탄]은 자살방법을 찾고자 하는 검색어로 제외. 마찬가지로 [OO(지역명) 커넬워크]도 지역 이름이 OO 커넬 살인사건과 연루되어 뜨므로 제외됨.

2) 네이버 자체판단에 의해 제외처리된 검색어

- 해당건수 없음

V. 자동완성검색어 노출제외 검색어 부분

1. 명예훼손

가. 총평

- 2020년 검증대상 기간 내 자동완성검색어 가운데 명예훼손 및 사생활침해에 해당하는 건은 총 2,158 중 422건(약 19.5%), 검색어검증위원회 제2기 6차 보고서의 자동완성검색어 노출제외 47.9%에 비해 상당히 감소하는 추세임.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- [연예인 마약], [성폭력], [n번방 관련] 검색어가 다수였으며, 당사자요청에 의해 노출제외 처리된 상태임.

○ 페미니스트 관련 검색어 노출제외에 대해

- 네이버는 특정인물+페미가 결합한 검색어의 경우에 있어 ‘페미’라는 검색어 자체만으로는 명예훼손에 해당한다고 보기에는 불분명하나, 해당 인물명과 결합한 검색어를 통해 노출되는 그 검색결과에 해당 특정인물에 대해 인신공격성 내용의 게시글이 다수 확인되는 상황에서 요청 당사자가 본인은 페미니스트가 아니며 해당 검색어 및 관련 검색결과로 인하여 정신적 피해, 기타 본인의 작품활동이나 캐스팅 등에 심각한 피해발생을 호소하는 경우에는 명예훼손 사유로 인한 검색어 노출제외로 처리하고 있다고 함.

- * 페미니스트에 대한 용어가 남혐을 근거로 한 것으로 오용되어 쓰이고 있는 미디어환경에서 ‘페미’라는 단어가 붙었다는 이유만으로 개인의 정신적 피해, 어려움과 사회적 손해를 겪고 있으니 삭제해 달라는 당사자의 요청을 네이버가 받아들였다고 보임.

그러나 시대적 상황에 따라 문제가 된다는 단어의 조합만으로 사용자 제외 요청이 들어오면 삭제하는 사례가 빈번히 일어날 수 있음. 이는 검색어 삭제

기준을 사회적 이슈와 관련한 요청에 따라 운용하게 될 경우 삭제의 범위가 넓어질 수 있어 우려스러움. 보다 적극적인 논의와 이를 바탕으로 한 합의가 필요한 지점이라고 판단됨.

2. 개인정보 노출

가. 총평

- 2020년 검증대상 기간 내 자동완성검색어 가운데 개인정보에 해당하는 것은 총 2,158건 중 218건(10.1%)으로 연관검색어의 경우보다 자동완성어 전체에서 차지하는 비율은 낮은 편임. 이 가운데 거의 대다수는 검수에 의한 것이고, 신고에 의한 것은 12건이었음. 위에서 기술한 바와 같이 검수에 의한 노출제외가 많은 것은 개인의 사생활 보호에 긍정적인 것으로 보임.
- 개인정보 노출을 사유로 제외 처리된 자동완성검색어의 많은 수는 연예인·연습생 또는 인플루언서 관련 (성)동영상 관련 검색어이고, 일반인 범죄·사건·사고 또는 사회적 이슈 관련 개인정보 관련 검색어 그리고 TV보도프로그램 일반인 개인정보 관련 검색어가 소수 있음.

나. 세부사항

1) TV보도프로그램 관련 일반인의 개인정보

- TV보도프로그램에서 가명으로 방송된 것에 대한 단순 개인신상정보 캐기 검색어가 대부분으로 공익과 무관한 경우가 많음. 개인의 사생활 보호라는 측면에서 노출제외 처리되어야 할 것으로 보임. 다만, 일정 수 이상의 실명보도가 있었거나 공공의 이익에 부합하는 경우에는 노출제외에 신중을 기하여야 할 것임.

〈예 시〉

- [그것이알고싶다 000(성명)]
- [그것이알고싶다 000(성명) 삼성]
- [그것이알고싶다 000(성명) 인스타]

2) 범죄·사건·사고·사회적 이슈 관련 일반인의 개인정보

- 일반인이 범죄와 관련된 경우에는 대법원의 확정판결 전까지는 무죄추정의 원칙에 따라 무죄이므로 이에 대하여 알 권리가 우선되는 것으로 보기는 어렵고, 또한 일반인의 사건·사고·사회적 이슈에 대하여 공공의 이익이 우선시되어야 할 경우는 극히 드뭄. 따라서 검수에 의해 노출제외 처리하고 있는 것은 적절해 보임.

〈예 시〉

- [엽기토끼 000(성명)], [온수동 000(성명)], [그것이알고싶다 000(성명)]
- [거제 000(성명)], [00시청 000(성명)]
- [강남모녀 000(성명)]

3) 유명인·연예인 또는 인플루언서의 개인정보

- 페이스북이나 인스타그램 기타 SNS를 통해 유출된 (성)동영상에 대한 자동완성어가 대다수를 차지하고 있음. 개인 사생활을 보호를 위해 3개월 기간제외를 거쳐 노출제외 처리하고 있는데, 공공의 이익과 무관한 경우로서 적극적으로 노출제외 처리하는 것이 적절함.

〈예 시〉

- [000(성명) 무삭제], [000(성명) 노출], [000(성명)무삭제원본]
- [연습생 000(성명)], [000(성명)사건원본]

3. 불법·범죄성

가. 총평

- 정식으로 판매되는 제품이 아닌 뒷거래, 가짜의 유통, 무허가 미용시술 등 검색을 통해 쉽게 거래가 발생할 수 있는 사례가 있었음. 상거래에서 범죄를 유도할 수 있는 검색어들은 제외되어야 한다고 판단됨.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- ‘트릭스터’와 관련하여 게임법 위반한 경우가 신고로 제외됨.
- [서든어택 위폭스킨]은 게임운영을 침해하는 자료를 불법으로 다운로드 한 것임. 위폭스킨은 게임 내 핵의 일종으로 게임운영사의 정상적인 게임운영을 방해하는 기능을 하므로, 불법으로 처리됨.

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- [구글 우회] 등으로 구글 성인인증을 불법으로 피해하려는 시도들이 여러 건 제외됨.

4. 성인·음란성

가. 총평

- 대부분의 사례가 자체검수에 의해 제외된 것으로, 접속 시 성인인증 페이지가 노출되는 성인영상물, 성인용 무료 웹툰 사이트가 이에 해당함.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- [OO의 밤]이라는 제3자에 의해 신고 접수된 건이 특정 기간에 집중적으로 눈에 띈.

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 성인 무료 웹툰사이트에서는 [O토끼]가 가장 많고 그 외 [늑대O] 등 토끼와 늑대가 많음. [toonkor.OO]처럼 단어에서 힌트를 얻기 어려운 영문 웹주소 이름도 간혹 있음.

5. 저작권 침해

가. 총평

- 저작권 침해의 경우는 주로 권리자가 피해를 입고 그 피해를 호소하는 경우에 해당함. 따라서 어떤 콘텐츠에 대해 저작권 침해로 확실하게 단정하기 어렵더라도 당사자의 피해소명이나 요청이 있는 경우는 검색에서 제외되고 있음.

* (성인음란성) 무료웹툰사이트의 경우에도 저작권 침해에 해당 될 수 있는지 네이버측에 문의한 결과 다음과 같은 답변을 받았음.

특정 검색어에 대하여 관련 저작권자가 아닌 제3자에 의해 저작권 침해 신고가 있는 경우에는, 그 검색어를 통한 검색결과상에 저작권자의 의사에 반하는 권리침해 행위가 객관적으로 명백히 확인되는 경우에 한정하여 해당 검색어 노출제외 여부를 검토하게 됩니다. 일반적인 저작권 침해의 경우 KISO 정책규정 제13조의2(이용자 피해 구제를 위한 조치) 2항 2호에서 정하는 권리침해 당사자 요청, 소명내용 등을 확인하여 검토 진행합니다. 무료웹툰사이트의 경우 그 저작권 침해 여부 판단에 앞서, '성인인증 페이지'가 노출되고 있고, 성인음란성 콘텐츠를 제공하는 것으로 확인되어 '성인음란성' 사유로 노출 제외 처리된 것입니다.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 작품명+자막으로 뜨는 것이 주요 제외대상임. 불법으로 유통하는 자막을 찾는 시도로 보임.

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 만화무료스트리밍 1건.

6. 기타

가. 총평

- 검증 기간 중 ‘기타’ 사유로 인해 제외된 자동완성검색어는 총 43건(1.99%)임. 이는 지난 2018년 하반기에 대한 검증에서 ‘기타’ 사유로 제외된 자동완성검색어 29건(1.18%)과 비교할 때 큰 차이는 없는 것으로 판단됨. 2020년에 제외된 자동완성검색어 중 네이버 자체 검수에 의한 사례는 18건(1.17%), 신고에 의해 제외 처리된 사례는 25건(3.96%)이었음.
- 네이버 자체 검수에 의해 제외처리된 자동완성검색어들은 대부분 ‘텔레그램 /N번방 관련 검색어들이었음.
- 신고에 의해 제외 처리된 자동완성검색어는 대부분 '자살' 등과 결합된 청소년 유해성 검색어들이었음.

나. 세부사항

- 네이버 자체 검수에 의해 제외처리된 텔레그램/N번방 관련 자동완성검색어들은 박사방, N번방, 텔레그램과 인물 이름이 결합된 형태를 지녔음.
예) [박사방 ○○○(성명)], [○○○(성명) n번방], [텔레그램 ○○○(성명)]
- 신고에 의해 제외 처리된 자동완성검색어는 지역이나 단체 이름과 결합된 ‘자살’ 관련 검색어들임.
예) [○○(지역명) ○○병원 자살], [○○고 자살]
- ‘기타’ 사유에 의한 자동완성검색어는 대체로 적절히 제외처리된 것으로 보임.

7. 오타

가. 총평

- 대부분의 오타는 검색어를 입력할 때 생기는 실수나 귀찮음으로 인한 미완성 단어, 부주의 등에 의한 것임. 검색을 의도적으로 교란시키려는 오타는 찾기 어려움.
- 외래어표기법, 복잡한 한글맞춤법 등 개인차에 의한 오타는 노출을 유지하는 것이 좋을 것으로 판단됨.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 해당 기간 건수 없음.

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- [웹킵스/ 윌킵스], [이태원 클래스/ 이태원 클라쓰], [미스터트롯/ 미스트트롯], [백종원의 맛남의 광장/ 백종원의 만남의 광장], [넷플릭스/ 넥프리스], [60계치킨/ 60계치킨], [코로나/ 코러나] 등 해당 시기 동안 유행하는 TV프로그램명이나 외국어가 섞인 제품명의 맞춤법 오류가 다수를 차지하였음.

8. 어뷰즈

가. 총평

- 앞서 연관검색어의 사례에서 언급한 것과 유사하게 2018년의 0건과 비교할 때, 2020년에 검증 기간 중 어뷰즈로 인한 자동완성검색어 제외 사례 역시 141건(6.53%)으로 대폭 증가했음. 이는 어뷰즈 사례가 연관/자동완성검색어로까지 확대되었음을 보여줌.
- ‘어뷰즈’에 의한 제외처리는 당사자 요청이나 일반 이용자의 신고에 의한 제외처리에 해당함.

나. 세부사항

- 전반적으로 ‘어뷰즈’ 사유에 의한 자동완성검색어는 적절히 제외처리된 것으로 보이지만 앞으로 어뷰즈 사례가 지속적으로 증가할 것으로 예상되는 만큼 이에 대한 판단과 처리에 더욱 주의가 필요해 보임.

9. 욕설/비속어

가. 총평

- 해당 기간 중 제외 사례는 10건 이내로 많지 않음.
- 욕 자체가 사회적 번식력이 강하므로 그냥 내버려둘 경우 검색창의 질적 수준을 떨어뜨리게 되므로 유의하여야 함.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- [OO(성명) 정신병자] 등에서 보듯 ‘정신병자’는 일반적 의미도 가능하지만 이름과 결합할 경우 욕설과 비속어에 해당하므로 제외하는 것이 정당함.

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 공인은 아니지만, 인명에 ‘병크’가 결합된 것은 제외되는 것이 맞음.

10. 반사회성

가. 총평

- 자살방법과 인물명과 자해 내용이 결합한 검색어에 대해 반사회성으로 제외 처리됨.
- 무분별하게 잔혹성을 모방하는 범죄를 일으킬 수 있으므로, 반사회성 관련 키워드는 범죄유발 가능성, 청소년유해성 등과 연관하여 각별히 주목하고 관리되어야 할 필요가 있음.

- * 청소년에게 유해한 단어의 경우 광범하여, 별도의 분류 기준이 있는지 네이버 측에 문의한 결과 다음과 같은 답변을 받았음.

현재 자살, 자해, 투신 등의 검색어는 청소년에게 유해한 검색어로 보고 ‘기타’ 선택 후 ‘청소년 유해’라는 코멘트를 남기고 있습니다. 자살, 자해, 투신 등의 검색어를 제외하고는 ‘성인/음란성’ 사유 기준을 적용하고 있습
--

니다.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- [OO(성명) OO(성명) 일루미나티]의 경우 사이비종교와 연루되어 있다는 이유로 사회 정서를 교란시키는 이유로 제외처리되었음.
- [OOO(성명) 자살 목]은 자살방법을 공개하여, 바람직하지 못한 사회적 반향을 일으킬 수 있으므로 제외처리되었음.
- [OO(성명) 자해]의 경우는 최근의 사형 자해와 자해 인증 등이 청소년에게 유해하며, 잔혹성으로 인해 전체 사회질서에 해로우므로 반사회성으로 분류되어 제외처리됨.

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 해당 기간 내 특별사항 없음

Ⅵ. 결론 및 제언

- 급상승 검색어 서비스에 대한 검증이 제외됨에 따라 과거에 비해 검증 기간을 대폭 확장한 금번 검증 작업에서 검증 대상 기간 동안의 노출제외 검색어에 조작이나 왜곡을 의심할만한 특별한 사정은 발견되지 않았음.
- 급상승 검색어 서비스의 폐지 이후 이루어진 금번 검증대상기간에는 상업적 목적을 지닌 ‘어뷰즈’ 사유로 제외된 연관검색어와 자동완성검색어가 대폭 증가했으며 ‘버닝썬’, ‘N번방 사건’, ‘코로나19’ 같이 사회적으로 큰 이슈가 된 사안과 관련된 검색어들이 다수 발견됨.
- 검색어 제외과정에서 특정 검색어가 공적 사안 또는 공적 관심사에 해당하는지의 여부나 사안의 경중을 고려하지 않고 일정 기간 동안 일정 건수 이상의 언론 보도가 존재하는가의 여부를 기준으로 판단하고 있음. 이는 비록 KISO 정책규정의 취지를 반영한 것이기는 하지만 이에 대해 과거부터 지속적으로 위원들의 지적이 있어온 점을 감안할 때에 이에 대한 후속 논의를 진행할 필요가 있음.