

네이버 '노출제외 검색어'에 대한
검증보고서
- 2021년 -

2022. 11. 25.

(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 제2차 검증 총평	5
1. 2021년 검색어 검증결과 특징	5
2. 검증대상 검색어의 표시에 관한 사항	6
III. 제3기 제2차 검증대상 제외검색어 현황	7
IV. 연관검색어 노출제외 검색어 부분	9
V. 자동완성검색어 노출제외 검색어 부분	24
VI. 결론 및 제언	36
VII. [부록] 가상 인판과 관련된 검색어 처리에 대한 향후 고려사항	37

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 법학부)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 초에 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 법학부), 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-YOurself)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: 2013년 1월의 제1기 제1차 보고서
- 검색어 제외기준과 구체적 내부 절차: 2013년 1월의 제1기 제1차 보고서
- 검색어 제외 프로세스에 대한 기술적 측면의 검토: 2014년 3월의 제1기 제3차 보고서
- 검색어 제외 담당자 인터뷰 및 현장에서 구체적인 프로세스: 2014년 3월의 제1기 제3차 보고서
- 검색어에 대한 기계적 필터링 절차: 2017년 10월의 제2기 제1차 보고서
- 네이버 운영가이드: 2018년 6월의 제2기 제3차 보고서

Ⅱ. 제3기 제2차 검증 총평

1. 2021년 검색어 검증결과 특징

- 네이버의 검색어서비스(연관검색어, 자동완성검색어)는 이용자들의 표현권 보장과 인격권 보호를 위한 정책적 목표에 맞게 개선되고 진화하고 있는 것으로 보임.
- 개인정보 관련 노출제외 건수와 구성비는 이제까지의 검증기간과 비교해 다른 경향을 보이고 있음. 보다 구체적으로, 최근까지 개인정보 침해의 다수를 차지하고 있던 TV 보도프로그램 개인정보 관련 검색어, 일반인 불륜 폭로 관련 검색어, 연예인 사생활 관련 검색어의 생성 수가 대폭 감소하였음. 그리고 신고에 의한 노출중단 건수는 매우 소수에 불과하고 검수에 의한 노출중단 건수가 거의 대부분을 차지하고 있음.
- 이는 네이버가 2020년 2월 인물명·직업명 관련 연관검색어 제공 서비스 중단하고, 관련 자동완성어의 생성에 관한 개선조치를 단행한 결과인 것으로 보임. 이러한 네이버의 개선조치는 개인정보 보호를 위해 긍정적인 것으로 판단되지만, 다른 한편으로는 다양한 개인정보 관련 검색어의 생성을 어렵게 하여 알권리 보장이라는 측면에는 다소 불리한 점이 있다는 점이 지적될 수 있음.
- 2021년은 코로나가 장기화 되었던 시기로 사회적 이슈가 될 만한 사건이 크게 존재하지 않았고, 공적 인물에 대한 검색어 노출중단이 거의 일어나지 않았음. 한편, 이용자들의 온라인 커뮤니티 활동이 활발해지면서 사생활을 포함한 사인(私人)간의 분쟁으로 발생한 검색어가 다수를 이루었고, 이에 대한 노출중단은 적절한 것으로 보임.
- 연예인을 포함한 유명인에 대한 관심이 점점 높아지고 있으며, 유튜버 등이 발신하는 가짜정보에 의한 명예훼손, 혐오성 발언 등이 사회적 문제가 되고 있는 추세임. 이에 따라 검색어 생성이 이루어지는 현상도 주의 깊게 보아야 할 시기임.
- 성인·음란성 부문의 경우, 2021년도에는 딥페이크(deepfake)와 알페스(RPS:

Real Person Slash) 등 유명인의 실물 얼굴사진을 사진으로 합성한 이미지와 허위 스토리를 입힌 음란영상이 화두에 오름. 비록 실물과의 사진합성이 허구라고 해도, 온라인상에서 확산되면 인터넷 사용자들이 실존 인물에 대해 잘못된 정보를 인식하게 됨. 문제가 음란성 차원에서 그치지 않고 당사자에게 치명적인 피해를 입힐 수 있으므로 지속적으로 신경 써야 할 필요가 있음.

- ‘어뷰즈’의 경우, 지난 2020년의 검증 결과와 유사하게 2021년에도 과거에 비해 계속 증가하는 추세를 보이고 있음. 이는 급상승검색어 서비스 종료 이후 과거 급상승검색어 서비스에 집중되었던 어뷰즈 사례가 연관/자동완성검색어로 확대되고 있는 것으로 보임.

2. 검증대상 검색어의 표시에 관한 사항

- 본 보고서에서는 제외된 검색어의 예시는 익명화 처리한 내용을 표기하고 다음과 같은 기준으로 처리하기로 함.
 - 성명의 경우 전체를 익명화처리 함. [예 : 김키소→OOO(성명)]
 - 상호 및 학교명의 경우 지역명이나 업종은 노출하되 고유 성명은 익명화 처리함. [예 : 서울키소아파트→서울OO(업체명)아파트], 다만 노출한 업종명으로 유추가능한 경우 익명화 처리된 내용은 생략 가능함. [예 : 서울키소성형외과→서울OO성형외과, 서울키소호텔→서울OO호텔]

Ⅲ. 제3기 제2차 검증대상 제외검색어 현황

〈표 1〉 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 연관검색어 현황(CS)

제외 사유	1월	2월	5월	6월	9월	10월	전체	비율
1. 명예훼손 및 사생활 침해	258	149	107	130	35	64	743	56.37%
2. 개인정보노출	42	52	27	48	-	1	170	12.90%
3. 불법/범죄성	-	5	12	1	5	7	30	2.28%
4. 성인/음란성	20	25	1	21	1	-	68	5.16%
5. 저작권 침해	-	-	6	1	-	1	8	0.61%
6. 욕설/비속어	-	-	-	-	-	-	-	0.00%
7. 반사회성	1	-	-	3	4	-	8	0.61%
8. 오타	3	-	-	-	2	-	5	0.38%
9. 어뷰즈	32	86	51	51	9	14	243	18.44%
10. 기타	8	9	2	8	16	-	43	3.26%
합 계	364	326	206	263	72	87	1,318	100%

〈표 2〉 자체 판단에 의해 제외처리 된 연관검색어 현황(검수)

제외 사유	1월	2월	5월	6월	9월	10월	전체	비율
1. 명예훼손 및 사생활침해	-	-	-	-	-	-	-	0.00%
2. 개인정보노출	1,408	-	2,201	1,969	118	-	5,696	78.73%
3. 불법/범죄성	-	-	-	-	-	-	-	0.00%
4. 성인/음란성	10	-	-	1	1	-	12	0.17%
5. 저작권 침해	-	-	-	-	-	-	-	0.00%
6. 욕설/비속어	-	-	-	-	-	-	-	0.00%
7. 반사회성	-	-	-	-	-	-	-	0.00%
8. 오타	93	80	121	74	2	-	370	5.11%
9. 어뷰즈	-	-	-	-	-	-	-	0.00%
10. 기타	253	292	169	137	167	139	1,157	15.99%
합 계	1,764	372	2,491	2,181	288	139	7,235	100%

〈표 3〉 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 자동완성검색어 현황(CS)

제외 사유	1월	2월	5월	6월	9월	10월	전체	비율
1. 명예훼손 및 사생활침해	38	55	40	89	21	107	350	69.30%
2. 개인정보노출	-	5	10	10	-	1	26	5.13%
3. 불법/범죄성	3	2	3	-	2	5	15	2.96%
4. 성인/음란성	27	7	6	6	1	8	55	10.85%
5. 저작권 침해	-	-	3	-	-	-	3	0.59%
6. 욕설/비속어	1	-	-	-	1	-	2	0.39%
7. 반사회성	-	-	-	-	-	-	-	0.00%
8. 오타	3	-	-	-	4	-	7	1.38%
9. 어뷰즈	3	29	6	5	-	-	43	8.48%
10. 기타	2	-	1	1	2		6	1.18%
합 계	77	98	69	111	31	121	507	100%

〈표 4〉 자체 판단에 의해 제외처리 된 자동완성검색어 현황(검수)

제외 사유	1월	2월	5월	6월	9월	10월	전체	비율
1. 명예훼손 및 사생활침해	-	-	-	-	-	-	-	0.00%
2. 개인정보노출	-	-	-	-	8	-	8	2.22%
3. 불법/범죄성	-	-	-	-	1	1	2	0.55%
4. 성인/음란성	28	6	13	18	2	1	68	18.84%
5. 저작권 침해	-	-	-	-	-	-	-	0.00%
6. 욕설/비속어	-	-	-	-	-	-	-	0.00%
7. 반사회성	-	4	-	-	-	-	4	1.11%
8. 오타	28	93	23	128	2	5	279	77.29%
9. 어뷰즈	-	-	-	-	-	-	-	0.00%
10. 기타	-	-	-	-	-	-	-	0.00%
합 계	56	103	36	146	13	7	361	100%

IV. 연관검색어 노출제외 검색어 부분

1. 명예훼손 및 사생활 침해

가. 총평

- 2021년 검증대상 기간 내 당사자 요청에 의해 노출제외 된 연관검색어 중 명예훼손 및 사생활침해 사유는 총 743건(56.37%)으로 검색어검증위원회 제3기 1차 보고서의 연관검색어 노출제외 3,434건(59.03%)과 비교해 감소하는 추세임.
- 해당 기간은 2020년에 이어 코로나 바이러스가 유지되는 시기이며 2020년에 일어난 버닝썬 연예인 학폭 등의 이슈가 유지되어 검색어로 생성되는 경향이 컸음. 또한 의료사고와 관련된 검색어 노출중단 사례가 많아 소비자 권리가 보호되지 못할 수 있다는 우려가 존재함.
- 사인(私人)들 간의 사생활을 포함한 검색어 생성이 급격히 늘어나고 있음. 특히 온라인 커뮤니티에서의 불륜 폭로 등으로 인해 명예훼손, 사생활 침해를 이유로 노출중단을 요청하는 사례가 늘어나고 있음. 이에 대한 적극적인 검색어 노출중단은 적절했다고 판단됨.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

가) 연예인 버닝썬·학교폭력·마약 이슈로 노출중단된 사례

- 연예인 이슈 중 2020년에 이은 동일한 사건으로 생성된 연관검색어가 많았음.
 - [OOO(성명) 버닝썬]-[버닝썬 여배우 OOO(성명)]
 - [OOO(성명) 논란]-[OOO(성명) 무죄]
 - [OOO(성명) 인스타]-[OOO(성명) 불륜] 등
- 연예인 학교폭력 검색어가 다수 발생하였고 언론보도로 이어지지 않은 검색어의 경우 신고에 의해 제외처리된 것으로 확인됨. 그러나 이후 사회적 이슈

가 되어 재노출되었는지는 확인되지 않음.

- [OOO(성명) 초등학교]-[OOO(성명) 학폭] 등

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

- 언론보도 등을 통해 크게 사회적으로 이슈화되었던 사안의 경우, 과거 당사자 요청에 의해 노출제외 처리되었던 관련 검색어의 재노출 여부, 사후적으로 확인된 사실관계 부합 여부 등을 체크하여 그 시간 경과에 따른 적절하지 않은 처리 결과가 되지 않도록 노력하고 있음
- 동일, 유사한 문제 검색어에 대해 관련 노출 제외 처리를 위해서는 반드시 당사자 재신고 등이 요구되지 않고 검색어 노출 로직에 따라 자동화된 기술적 처리 반영이 이루어 질 수 있는 해법을 찾기 위해 노력하고 있음.

- 유명 유튜버의 확인되지 않은 연예인 루머를 확산시켜 생성된 검색어에 대해서도 신고에 의한 노출중단을 했고, 이는 적절한 조치였다고 판단됨. 유명 유튜버나 인플루언서의 소셜네트워크를 통해 발설된 연예인의 사생활은 아무리 대중의 관심사라 할지라도 확인되지 않은 사실, 연예인이어도 지켜져야 할 사생활이 있음. 따라서 이와 관련된 적극적 노출중단조치는 적절했다고 판단됨.

- [OOO(성명) 가라오케]-[가라오케 친구들],[OOO(성명) 쇼윈도우] 등

나) 사인(私人)간의 사생활 침해

- 커뮤니티에서 붙여진 사인(私人)에 대한 사생활 폭로가 검색어로 생성되는 경우가 많아짐. 이는 지극히 사생활침해로 보이며 이에 대한 적극적인 노출중단은 적절했다고 보임.

- [OO은행(회사명)]-[OO은행(회사명) 불륜]
- [OO고(학교명)]-[OO(지역명) OO고(학교명) 교사불륜]
- [OO(지역명) OOO(성명)]-[OO(지역명) 상간녀꽃집]
- [OOOO(상호명)식당]-[OOOO(상호명)식당 불륜]
- [OO(지역명) 상간녀]-[뮤지컬 배우 OOO(성명)]
- [OOO(역성명) 유부남OO의사]-[OOOO(병원명)]
- [OO전자 OOO(성명)]-[OO전자불륜], [OO전자 머리채]
- [펜싱선수]-[펜싱선수 아나운서]
- [OOOOO(상호명)]-[오마카세 뒷담화]

다) 수사 중인 사건에 대한 노출중단 사례

- 상반기 이용자들의 피해사실이 언론보도로 이어지지 않거나, 수사 중인 경우 노출중단요청에 의해 삭제처리 되었음. 그러나 이에 대한 하반기 수사결과 발표 등으로 언론보도가 이루어지고, 더 이상 삭제 사유가 사라진 경우에도 관련된 검색어들에 대한 제외처리가 유지된 사례가 발견됨.

- [OOOO(상호명)]-[공동구매 사기]

1월 연관검색어 노출중단 → 11월 4000억 사기사건 보도

- [OOO(회사명)대표]-[OOO(회사명) 성추행]

5월 연관검색어 노출중단 → 9월 동성간 성추행 가해자 기소 보도

창업주 경영일선 물러나

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

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">○ 당사자 노출제외 요청이 접수되어 처리된 사건으로 접수/처리 시점에는 해당 검색어와 관련한 언론보도나 이용자 게시물 등의 특별히 관련된 내용이 확인되지 않아 KISO정책규정에 따라 노출제외 처리된 사안임.○ 제시된 사례와 같이, 당사자 신고 접수 시점에서 언론보도나 사법기관 판단 등이 존재하지 않아 KISO정책규정 일반 내용에 따라 특정 검색어가 노출제외 처리 되었으나, 그 처리시점으로부터 상당기간 경과 된 후에 그 사실관계 등을 달리 판단할 수 있는 언론보도나 사법기관 판단 등새롭게 나온 경우로 볼 수 있음.○ 비교적 쉽게 확인되는 큰 사회적 이슈 사건의 경우 새롭게 확인되는 사실 관계에 근거하여 관련 검색어 노출/제외 유지 적정성을 판단하게 되나 기존 모든 노출제외 처리된 검색어를 미래에 있을 수 있는 언론보도 내용과 기술적으로 연계, 검토 처리하기에는 어려움이 있음. |
|--|

- 검색어 검증위원회는 해당 검색어에 대한 수사결과 등으로 노출제외사유가 소멸할 경우 적극적으로 관련 검색어의 노출이 재개되도록 하는 조치가 필요하다고 보았음.

라) 의료사고 등 알권리에 해당하는 사건에 대한 노출중단

- 원인이 규명되지 않은 상태에서 명예훼손 피해를 주장하는 신고로 인해 관련된 검색어들의 노출중단이 요청된 사안
 - [신생아 주사바늘]-[OO병원 산부인과]: MBC뉴스에서 2건 보도
 - [OO(지역명) 비타민주사 사망]-[OOO내과]: 언론보도 8건
- [네일아트 중금속]-[OOO(회사명) 발암물질],[OOO(회사명) 중금속]

2020년 12월 SBS보도로 네일아트 발암물질 30배 검출보도
- 네일아트 발암물질과 관련하여 명예훼손의 사유로 노출중단 신고요청이 이어지는 이유는 네일아트의 약품에 대한 안전규정이 미비한 상태로 보임.

마) 아동학대 등 알권리에 해당하는 불법사건 의혹제기에 대한 노출중단

- [OO(지역명)대안학교]-[OOOOOOO 교회 돈까스]: MBC실화탐사대 보도
 - [OO(지역명) 경찰청 사이버수사대]-[OOOO(기업명) OO학사], [OOOO(기업명) 기부금 사기]
 - [OO교회]-[OO(지역명)O교회]: 그것이 알고싶다, 궁금한이야기Y 보도
 - [OOOO(학교명)]-[OO학교 성추행] SBS 뉴스 보도
- 방송 고발프로그램의 경우 사실관계를 정확히 확인하지 않거나, 사인의 사생활 및 명예훼손에 대해 적극적인 보호조치를 거치지 않고 방송되는 경우가 종종 발생함. 방송과정에서 실명을 보도하는 경우는 많지 않고, 사실관계가 명확치 않아 관련된 언론보도 건수도 많지 않은 상태로 보임.

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

- 실화탐사대 방송에서 ‘교회 내 미인가 대안학교에서의 아동학대 및 부정축재 의혹’을 방송하였으나 방송 내에서는 그 특정 교회명을 밝히지 않았고, 이후 관련 언론보도에서도 특정 교회명이 공개되지 않았음.

방송 및 언론보도에서 그 특정교회명을 공개하지 않은 상태인데, 그 특정 당사자(교회)가 자신으로 지목되는 관련 검색어를 특정하며, 이는 허위사실이며, 명예훼손 침해에 해당한다는 주장을 접수하게 되면, 그 사실관계 등을 규명하거나 검증할 수 있는 수사기관이 아닌 사업자 입장에서는 관련 KISO 정책규정에 따라 노출제외 처리 할 수 밖에 없음.

[OO이음 기부금 사기사건]과 관련하여서도 사기와 관련 언론보도나 사회적 이슈내용이 확인되지 아니함.

바) 공인 및 공적 사안에 대한 노출중단

- [OO연구원(기관명) 부원장]-[OO연구원(기관명) OOO(성명)] 노출중단을 요청한 사람은 살인혐의로 구속된 OO연구원(기관명) 부원장 이후 취임한 사람임. 이는 공인에 대한 명예훼손에 해당하며 관련된 노출중단은 적절했다고 판단됨.

사) 사회적 이슈관련 검색어 노출중단 사례

- [OOO재단]-[OOOO(단체명) OOO재단 폐미]
[특정단체+폐미]는 ‘폐미’에 대한 개념 오용에 해당하며 이로 인해 명예훼손 등의 2차 피해가 발생하였음. 이에 당사자의 요청에 의해 노출중단이 이루어짐.
- [법률사무소 OO]-[OOO(성명) 변호사] OO(지역명)대학생 실족사건 친족의 변호사사무실과 관련된 검색어의 노출중단은 적절했다고 판단됨.

2. 개인정보 노출

가. 총평

- 2021년 검증 기간 내 연관검색어 중 신고에 의해 처리된 개인정보 노출사례는 170건(12.90%), 네이버 자체 검수에 의한 사례는 5,696건(78.73%)이었음. 2020년 신고에 의한 사례 195건(3.35%)보다는 소폭 감소했지만, 자체 검수에 의한 사례 1,682건(30.65%)과 비교해 매우 증가한 것임.
- 개인정보 노출을 사유로 제외 처리된 연관검색어는 크게 TV보도프로그램에서 방송된 일반인 가명 검색어, 일반인 범죄·사건·사고 또는 사회적 이슈 관련 개인정보 검색어, 연예인·연습생 또는 인플루언서 관련 사생활 검색어 등으로 분류할 수 있음.
- 네이버는 2020년 2월부터 인물명 연관검색어 서비스를 중단하고 동일 취지로 인물명 관련 자동완성어에 대한 개선 조치를 단행하였음. 이에 따라 인물명과 특정 직업명 또는 명예훼손 및 사생활 침해성 키워드가 결합된 연관검색어 노출 중단 범위가 확대되었음. 그 결과, 지난 2020년 검증기간의 연관검색어 노출 건수와 비교하여 전체적으로 감소하였음. 특히 TV보도프로그램 관련 일반인 개인정보, 유명인·연예인 또는 인플루언서의 개인정보 관련 연관검색어는 거의 발견되지 않음.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 신고에 의한 개인정보 노출제외 사유는 개인의 요청보다는 부정적 사회적 이슈와 연관된 기관(사업자) 대리인의 요청에 의한 것이 많은 수를 차지하고 있음. 이와 관련된 개인정보의 노출은 자칫하면 기관 명예훼손과 연관될 가능성도 있어 요청이 있는 경우에 대부분 노출제외 처리를 하고 있는 것으로 보임.
- 다만, 관련 요청이 있더라도 일정 기간 내에 일정 횟수 이상의 보도가 있는 경우에는 노출제외 처리요청에 응하지 않는다는 (검색어 검증) 기준은 잘 지켜지고 있는 것으로 보임. 이는 공중의 알권리 보호와 직결되고 있는 것으로 적절한 것으로 보이나, 여전히 관련 기준이 되는 언론의 범위와 보도횟수에

대한 객관적 기준을 정립하기 어렵다는 문제점을 가지고 있음. 이에 대해서는 향후에도 계속적으로 논의되어야 할 것으로 보임.

< 예 시 >

- [OO동물병원]-[OOO(성명)]
- [OO초(학교명)OOO(성명)]-[OO초 OOO(성명)]
- [OO고(학교명)]-[OO고(학교명) 코로나]
- [OO(상호명)산후조리원]-[OO(지역명)구 산후조리원 코로나]
- [OOOO마카롱(상호명)]-[중고나라 OOO(성명)], [OOO(성명) 공구]
- [OO고(학교명)불륜]-[OO고(학교명) OOO(성명)]
- [OO(지역명)상간녀꽃집]-[플로리스트 OOO(성명)], [OO(지역명)상간남]
- [OO고등학교]-[OO고등학교 OOO(성명)], [OO고 교사]
- [천안함OO고(학교명)]-[OO고(학교명) OOO(성명)]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

가) 범죄·사건·사고·사회적 이슈 관련 일반인의 개인정보

- o 일반인 관련 사회적 이슈 사건에 대한 추측성 실명 노출과 이와 관련된 검색을 위한 2개 이상의 키워드가 결합된 신상정보 캐기 자동완성·연관검색어는 개인정보 보호차원에서 주로 검수를 통해 노출제외처리 되고 있음.

< 예 시 >

- [OO(지역명)유치원교사OOO(성명)]-[네이트판OO(지역명) 상간녀사진], [상간녀결혼식]
- [OO(지역명)실종아버지]-[OO(지역명) 실종 친구 신상], [OO(지역명)실종로펌], [OOO(성명)OO(지역명)경찰서장]
- [OO(회사명)홈케어]-[택시폭행남 OOO(성명)]
- [부사후OOO(성명)]-[공군OOO(성명)중사], [공군OOO기 OOO(성명)]
- [OO(회사명)OOO(성명)]-[OO(회사명) OOO(성명)], [OOOO(회사명)불륜]
- [60대담배신상]-[OO관광고(학교명) 담배 신상], [OO(지역명)담배신상] - [OO(지역명) 관광고 신상]

3. 불법·범죄성

가. 총평

- 검증대상기간 내 연관검색어 가운데 불법·범죄성에 해당하는 건은 총 30건으로 모두 당사자 요청에 의해 제외되었음.
- 제외된 사례 중에 일반인들에게 언론보도를 통해 이미 알려진 범죄사건 관련 사례들은 눈에 띄지 않음.
- 지난 보고서와 동일하게 명품의 복제품을 판매하는 업소의 홍보건, 정품과 똑같은 가짜상품을 구하려는 구매자들의 검색 시도가 제외건 중 가장 많음. 그 외에 소액 결제한 것을 불법으로 현금화하려는 문의자와 제공자의 검색어들이 제외되었음.
- 휴대폰을 통해 상대방의 위치를 추적하고 음성을 몰래 녹취하는 서비스가 불법 서비스의 사례로 제외됨. (제외 근거는 KISO 제13조 제1항 제2호로 불법으로 노출되는 정보에 관한 것임):
 - 예) [OOO(직업명) 아이]-[OOOOOOO(서비스명)]

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 정보통신망법 위반, 불법 소액결제 현금화에 관련된 검색어
 - 예) [핸드폰소액결제]-[OOOOOO(상품명)]
- 이미테이션 판매사이트 홍보
 - 예) [OO투픽(사이트명)]-[OOOOOO(상품명)], [OO(스포츠명)레플리카]-[OOO(사이트명)]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

4. 성인·음란성

가. 총평

- 검증대상기간 내 연관검색어 가운데 성인·음란성에 해당하는 건은 총 80건으로 신고에 의한 삭제의 경우 2020년 검증대상 기간과 비교하여 그 비율이 상승하였음(0.34%→5.16%).
- 실물(유명인)의 얼굴사진과 포르노영상을 결합한 허위포르노 딥페이크와 관련한 이슈가 급부상하였음. 신고에 의해 제외된 딥페이크 성인·음란성 검색어들은 딥페이크 영상을 보려는 시도와 관련된 것들이 대부분임.
- 딥페이크 영상을 청소년이 시청하거나 인터넷을 통해 여러 사람에게 유포하는 경우, 또는 미성년자의 신체가 개입된 딥페이크 영상을 모르고 감상하게 되는 경우를 고려하면, 이와 관련된 검색어들을 제외하는 것이 바람직함.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 성인·음란성 관련 신고 제외 건수는 68건(5.16%)이었으며 팬픽, 여자연예인 딥페이크 관련 내용 등이 제외처리됨.
- 인공지능 포르노 ‘딥페이크’로 여자연예인 피해 영상이 다수라는 주장, 실제로는 음란영상 찾는 검색
- 예) [딥페이크]-[딥페이크 OO(성명)]
- 수위가 높은 빙의글(팬픽)을 찾으려는 검색어
- 예) [ㅅㅇ]-[ㅅㅇOO(성명)], [빙의글]-[OO(그룹명)빙의글19]

- 해외 스트리밍 사이트에 불법 촬영물 유포되면서 생성되었다고 주장함. 실제로는 음란성 동영상을 찾으려는 시도로 보임.

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 성인콘텐츠 관련 사이트 및 성인용품명과 결합되는 키워드
 - 예) [마나OO]-[OOOOOO(사이트명)], [OOO(사이트명)]-[OOOOOOOOO(성인용품명)]

5. 저작권 침해

가. 총평

- 검증대상기간 내 연관검색어 가운데 저작권 위반에 해당하는 건은 총 8건으로 모두 당사자 요청에 의해 제외되었음.
- 창작자의 권리를 보호하려는 차원에서, 불법으로 무료서버를 제공한다는 홍보 관련 검색어 제외처리는 타당함.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 저작권 침해 관련 처리 검색어는 모두 무료서버 홍보 관련 내용이었음.
 - 예) [OOOO(서버명)서버]-[OOOOOOOO(서버명)]

2) 네이버 자체판단에 의해 제외처리된 검색어

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

6. 욕설·비속어

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

7. 반사회성

가. 총평

- 검증대상기간 내 연관검색어 가운데 반사회성에 해당하는 건은 총 8건으로 모두 당사자 요청에 의해 제외되었음.
- 살인에 사용된 도구 이름과 관련된 검색어는 불필요한 흥내 내기 충동을 유발할 수 있으므로 사용자의 신고가 있는 경우에는 노출제외되는 것이 마땅함. 그러나 사람들의 알 권리 차원에서 자체 검수에서는 노출해도 무방하다고 생각함. 단, 잔혹과 혐오성의 내용과 연관되어있는 경우는 제외 처리하는 것이 규정상 기본 방침임.
- 표현의 자유도 중요하지만, 거주지역과 관련된 살인사건 검색어는 지역주민에게 정신적 피해를 줄 수 있으므로 제외시킬 수 있음.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 신고에 의해 제외처리된 검색어는 8건(0.61%)으로 내용은 아래와 같음.
 - 층간소음 살인사건과 관련된 살인 도구 이름: 예) [OOO(도구)]-[OO(지역명)층간소음]
 - 2003년 여고 동창 살인사건과 관련된 영화가 개봉되면서, 특정지역의 이름과 관련된 명칭이 검색됨.
 - 예) [OOO(지역명)]-[OOO(지역명) 살인사건]
 - 예) [OOO(지역명)날씨]-[OOO(지역명) 살인]

2) 네이버 자체판단에 의해 제외처리된 검색어

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

8. 오타

가. 총평

- 오타의 경우 자체검수가 대부분임. 2020년 검증대상 기간과 비교하여 자체검수는 약 1/3로 감소(1041→370)하고 비율도 줄어듦(18.97%→5.11%).
- 외국어나 외래어가 들어있는 명칭이나 제목에 대한 잘못된 표기가 다수를 차지함.
- 한글맞춤법의 혼돈으로 생기는 오류, 소리 나는 대로 쓰거나 쉽게 입력하기 위함으로 인해 생기는 실수가 주로 제외되었음. 원래 무엇을 검색하고자 했는지 알 수는 있다 하더라도, 검색어의 최적화 상태를 위해서 제외 처리하는 것이 좋으며 이를 방지할 경우 검색어 자체가 저품질화 될 우려가 있음.
- 개인차에 의해 약간 다르게 발음할 수 있는 외래어 표기의 사소한 오류는 노출을 유지하는 것이 좋을 수 있다고 봄.
 - 예) [리쥬란/ 리주란], [캐시워크/ 캐쉬워크]

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 소리나는 대로 쓰는 경우: 예) [쑥스럽다/ 쑥쓰럽다].

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 발음이 비슷하고 표기는 다른 모음의 실수: 예) [대채휴일/ 대채휴일]
- 자음의 혼돈 및 오류: 예) [곶감 잼/ 곶감 잼], [삼점삼 환급/ 삼점삼 환급]

- 앞뒤 음절 순서 뒤바뀌는 경우: 예) [아이카사/ 아카시아, 아이사카]
- 낱말이 합해지는 경우: 예) [애플카, 현대차/ 애플현대차]
- 해당 시기 동안 유행하는 TV프로그램명과 외국어가 섞인 제품명에 대한 오타 제외건이 가장 많으며 이중에는 저품질 검색어로 분류된 것이 다수임.

〈예 시〉

- [넷플릭스 스위트홈]-[스위트룸 결말]
- [여신강림 드라마]-[여산강림]
- [경이로운 소문결말]-[경이로운 소문]
- [드라마 시지프스]-[씨지프스]
- [싱어게인 투표]-[싱어세인]
- [머니게임 육지담]-[육지다]
- [칼로바이]-[칼로바이 확인왔설]

9. 어뷰즈

가. 총평

- 상업적 목적 혹은 무의미한 검색어에 속하는 ‘어뷰즈’에 의한 제외처리는 모두 신고에 의한 제외처리에 해당함.
- 검증 기간 중 신고에 의해 ‘어뷰즈’ 사유로 인해 제외된 연관검색어는 243건 (18.44%) 이었음.
- 지난 2018년 검색어에 대한 검증결과, 어뷰즈로 인한 연관검색어 제외 사례는 0건이었음. 그리고 2020년의 경우 연관검색어 제외 사례는 1,177건 (20.23%)으로 대폭 증가한 바 있으며 이러한 추세가 2021년에도 이어진 것으로 판단됨.
- 이처럼 급상승검색어 서비스 종료 이후 과거 급상승검색어 서비스에 집중되

있던 어뷰즈 사례가 연관/자동완성검색어로 확대되고 있는 것으로 보이며 향후에도 이러한 추세가 이어지는가를 계속 관찰할 필요가 있음.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

o 어뷰즈 사례는 대부분 업체의 홍보를 목적으로 하는 경우임.

〈예 시〉

- [OO(병원명)치과]-[OOOO(상호명)약국]
- [O(상호명)피아노]-[OO(지역명)성인피아노]
- [OOOOOO(병원명)후기]-[OOOOOO(병원명)]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

o 해당 기간 중 제외 사례 없음.

10. 기타

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘기타’ 사유로 인해 제외된 연관검색어는 총 1,200건이었음. 이 중 신고에 의한 사례는 43건(3.26%), 네이버 자체 검수에 의한 사례는 1,157건(15.99%)이었음.
- o 신고에 의해 제외처리된 사례는 전반적으로 2020년의 경우에 비해 대폭 감소하였음. 이는 2020년에 ‘기타’ 사유로 제외처리된 검색어의 큰 비중을 차지했던 코로나19와 관련된 루머성 검색어, N번방 사건 관련 검색어가 2021년에 대폭 감소한 때문인 것으로 판단됨.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- o 별다른 문제점 없음. 대부분 지역이나 기관명과 연계된 ‘자살’ 관련 검색어로써 청소년 유해 사유로 제외처리됨.
- [OOOO(지역, 기관)] - [OOOO 자살]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- o 별다른 문제점 없음. 대부분 도치형 검색어에 해당하여 제외처리됨. 도치형 검색어는 A+B, B+A의 경우와 같이 동일한 단어들의 순서가 다르게 연관검색어로 형성되어 제외된 것들임.
- [공주] - [청양 공주]/[공주 청양], [특전사] - [박군 특전사]/[특전사 박군]

V. 자동완성검색어 노출제외 검색어 부분

1. 명예훼손 및 사생활 침해

가. 총평

- 2021년 검증대상 기간 내 자동완성검색어 가운데 신고에 의해 처리된 명예훼손 및 사생활침해에 해당하는 내용은 350건(69.30%)으로 나타남. 이는 검색어검증위원회 제3기 1차 보고서의 신고의 의해 처리된 자동완성검색어 노출제외 422건(66.88%)과 비교해 다소 증가한 추세임.
- 자동완성검색어의 노출중단 사례는 연예인 열애설 및 학폭이슈가 다수임. 또한 연관검색어 특징에서도 나타났듯이 유명 유튜버의 확인되지 않은 가짜정보와 사인(私人)간의 사생활침해 이슈가 많았고 이에 대한 노출중단사례가 많았음.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

가) 이미 언론에서 실명이 언급된 사건에 대한 노출중단

- [OOO(성명) 수산업자] 등 관련 내용에 대한 언론보도 3건
 - 연예인이 가짜 수산업자 김씨에게 외제차를 선물 받았다는 내용

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

- 본 건 대상 검색어들은 000(성명), 000(성명) 당사자 본인이 2021.9.17. 허위사실 내용을 포함하고 있으며, 대상 검색어 및 그 검색결과 노출로 인하여 자신의 명예가 훼손되는 피해를 입고 있다는 소명을 접수하여 대상 검색어의 삭제를 요청한 바 있음.
- 당사자의 소명 내용을 검토하였고, KISO 정책기준에 따라 대상 검색어를 노출제외 처리하였음,
 - 2021년 7월 김00의 유튜브에 000(성명)사생활을 언급하며, 일명 ‘수산업자 게이트’ 등 사생활 폭로성 주장을 한 바 있음.
 - 이와 관련한 이용자 커뮤니티 관련 글이 확산되던 중 특정 지역일간지 1곳에서 포항 가짜수산업자 김씨는 000(성명)에게 차량과 명품 옷 가방을 선물했다는 보도를 했고, 이에 당사자가 허위사실에 대해 형사고소 대응 등 엄정 대처하겠다는 입장문을 발표했음.
 - 다수의 언론보도는 해당 당사자의 입장문 발표 이후 생성된 것으로 입장문 상의 형사대응 입장을 그대로 전달하는 내용 정도이어서 본 사안을 사회적으로 이슈화 된 공적 관심사로 보기에 불분명하였음.
 - 본 건 대상의 자동완성어의 생성/노출은 7월초 특정 유튜버의 사생활 폭로 및 특정 지역일간지 1곳의 보도 내용에 기초하는 것으로 추정되는데, 본건 요청당사자가 ‘정무직 공무원 등 공인’에 해당하지 않는점, 본건 대상 검색어 및 그 검색결과로 인하여 사생활을 침해하거나 명예를 훼손하는 정도가 중대하고 명백한 경우에 해당한다고 할 수 있는 점, 그 내용상 침해/ 훼손 정도가 일반 이용자의 알권리보다 크다고 판단되는 경우라고 볼 수 있는 점을 고려하여, KISO정책규정 제13조의2(이용자 피해구제를 위한 조치)②항 1호 사목에 근거하여 대상 검색어를 노출제외 처리한 내용임.

나) 공인 및 공적 사안에 대한 노출중단

- [000(성명) 의원 추행] 21건 노출삭제 : 언론보도 6건
- 정치인에 대한 미투사건이 보도되던 시기 뉴스프리존 기자가 의원회관 엘리베이터에서 취재요청과 거절과정에서 성추행을 당했다고 주장함. 정치인 성추행인 대단히 사회적 이슈가 되는 사안이나 사실확인 및 사건의 진실성 공

정성 객관성을 밝히기 위해서라도 이 사안에 대해 검색어가 노출되는 것은 적절치 않다고 판단됨.

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

- 2021.1.22. 000(성명)의원은 자동완성어 [000(성명) 추행]을 포함하여 [000(성명) 여기자] [000(성명) CCTV] 이상 3개의 검색어 노출이 모 언론사의 허위사실을 바탕으로 한 기사에서 촉발된 것으로, CCTV 확인 결과 기사에서 주장하는 사실이 없었으며, 해당 언론사도 이를 인정하여 해당 기사를 이미 삭제한 상황임을 설명하고, 대상 검색어의 노출이 본인의 명예와 이미지에 심각한 훼손을 가할 수 있는 것으로 지체 없는 삭제를 요청하였음.
- 당사자의 관련 소명내용을 검토하였고 당사 및 KISO 정책기준에 따라 요청 대상 검색어 중 일부 [000(성명) 추행]만은 노출제외 처리하고, [000(성명) 여기자][000(성명) CCTV]는 그대로 유지하였음.
- 요청 당사자가 ‘정무직 공무원 등 공인’에 해당되는 경우이나 최초 작성된 기사 내용이 자진삭제 된 것이 확인되고, 공개된 CCTV 화면 내용상 이를 통상의 [추행]으로 보기 어려운 상황임이 확인되는 점 등을 고려할 때 [000(성명) 추행]은 노출 자체만으로 사실관계를 현저히 오인시키는 경우에 해당할 우려가 큰 경우로 판단되어, KISO정책규정 제13조2 제2항 제1호 마목(사실관계를 현저히 오인시키는 경우)_을 근거하여 노출제외 조치한 바 있음. 다만 [000(성명) 여기자][000(성명) CCTV] 검색어는 특별히 사실관계를 현저히 오인시키는 경우에 해당하는 경우라 보기 어려워 해당 검색어에 대한 노출을 유지하였음.

2. 개인정보 노출

가. 총평

- 2021년 검증대상 기간 내 자동완성검색어 중 신고에 의해 처리된 개인정보 노출사례는 26건(5.13%), 네이버 자체 검수에 의한 사례는 8건(2.22%)이었

음. 이는 2020년 각각 신고에 의한 사례 12건(1.90%)에 비해 증가했지만, 자체 검수에 의한 사례 206건(13.68%)에 비해 매우 감소한 것으로 나타남.

- 개인정보 관련 자동완성검색어의 경우에도 연관검색어의 경우와 마찬가지로 TV보도프로그램 관련 일반인 개인정보, 유명인·연예인 또는 인플루언서의 개인정보 관련 연관검색어가 거의 없었고, 범죄·사건·사고·사회적 이슈 관련 일반인의 개인정보 관련 검색어가 거의 대부분을 차지하고 있음.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 신고에 의한 노출제외도 연관검색어의 경우와 마찬가지로 주로 부정적 사회적 이슈 당사자의 대리인 요청에 의한 것이 대다수를 차지함. 신고에 의한 노출제외 건수는 26건으로 검수에 의한 경우와 마찬가지로 생성 건수가 매우 적음.

< 예 시 >

- [OO초(학교명)OOO(성명)], [OO(지역명) 상간녀 신상], [OO(지역명) 유치원 OOO(성명)], [OO여대(학교명) OOO(성명)], [OOOO(회사명) OOO(성명)]

2) 네이버 자체판단에 의해 제외처리된 검색어

가) 범죄·사건·사고·사회적 이슈 관련 일반인의 개인정보

- 검수에 의한 사회적 이슈 관련 신상캐기성 자동완성어 노출제외는 타당함. 금번 검증대상 가운데 검수에 의한 자동완성에 노출제외 건수는 2가지 이슈에 대해 8건에 불과함. 이는 2020년 2월부터 시행된 네이버의 검색어 관련 개선조치에 따라 개인정보 보호를 위한 노력을 적극적으로 시행한 결과인 것으로 보임.

< 예 시 >

- [OO관광고(학교명) OOO(성명)]
- [8650OOOO], [2005OOOO] * 방송노출 휴대폰 번호

3. 불법·범죄성

가. 총평

- 검증대상기간 내 자동완성 검색어 가운데 불법·범죄성에 해당하는 건은 총 17건으로 2020년 검증대상 기간과 비교하여 상대적으로 소폭 상승함(9건→17건)
- 유명 브랜드의 명품을 베낀 이미테이션 제품에 대한 정보를 알려주고 판매하는 게시물, 구매를 원하는 게시물과 관련된 검색어가 제외건수 중 대부분을 차지함.
- ‘OOOO(사이트명)’, ‘OOO(사이트명)’ 외에도 ‘OOO(사이트명)’라는 이니셜이 붙으면, 신발이나 가방의 복제품을 만드는 공장을 지칭하는 것으로 인터넷 상에서 통용되고 있음.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 신고에 의해 처리된 건 수는 총 15건(2.96%)이었으며 가품 판매 정보 공유, 불법 배팅 사이트 등 아래와 같은 내용으로 불법·범죄와 관련된 검색어들이 제외 처리됨.
- 가품 판매를 위한 정보 공유 사이트에 불법 게시물 다수: 예) [OOOOOOO(사이트명)], [OOO(사이트명)]
- 넥스코리아 관계자의 불법 거래 신고로 게임법 위반 확인 처리 사례: 예) [서든어택 SP거래]
- 불법 배팅 사이트: 예) [OOOO(사이트명)]

o 온라인에서 판매금지된 의약품: 예) [OOOO(약품명) 직구]

o 이미테이션을 지칭하는 단어: 예) [OOO(사이트명) + OO]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

o 불법 도박사이트: 예) [OOOO(사이트명)]

4. 성인·음란성

가. 총평

o 검증대상기간 내 자동완성 검색어 가운데 성인·음란성에 해당하는 건은 총 123건으로 2020년 검증대상 기간과 비교하여 전체적으로 삭제 건수 및 비율이 대폭 상승하였음(78건→123건, 신고 1.90%→10.85%, 자체검수 4.38%→18.84%).

o ‘알페스(RPS)’를 아이돌의 이름 앞에 붙이는 창작물 사이트가 늘어나고 있음. 딥페이크가 실존 인물의 얼굴 이미지를 성행위 영상물에 주로 사용하는 것에 반해, 알페스는 실존 인물의 이름과 이미지를 차용하여 이야기를 창작하는 것임. 따라서 알페스 창작물에 성적묘사가 포함될 경우 이름의 당사자에게 성적 모욕감을 줄 가능성이 다분함. 이 문제는 2021년 1월에 사회적 논점으로 대두된 바 있음(2021년 1월 10일에 한 래퍼(rapper)가 자신의 알페스에 충격을 받아 이에 대한 실태를 고발하였고, 이후 청와대 국민청원에서 20만 명의 동의를 이끌어 내기도 함. 1월 14일에는 국민의 힘 국회의원 한 명이 알페스를 ‘제2의 N번방’이라 칭하며 이용자를 처벌할 것을 법으로 만들자고 주장하기도 함).

o 사진합성을 통한 가상인물이 등장하는 영상이나 실물 이름을 쓴 소설은 허구이지만, 실제 인물에 대한 강한 연상작용을 일으키므로, 단순히 허구라고 일별해 버릴 수는 없음.

o 인공지능 ‘OOO(서비스명)’가 내뱉은 성희롱성 발언이나 OOO(서비스명)를

향한 성적 발언 등도 문제시되고 있음. 비록 000(서비스명)는 가상 인격체이지만, 채팅을 하는 상대방은 인간이므로, 100%는 아닐지라도 성희롱 발생 조건이 성립할 수 있음. 위와 같은 경우 검색어는 어떤 기준으로 제외처리 될지 구체적인 대책이 마련되어야 할 것으로 생각됨.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 신고에 의해 처리된 검색어는 55건(10.85%)으로 불법도촬, 성인 웹툰 관련 내용 등 아래의 내용들에 대한 조치가 이뤄짐.
- 불법도촬 및 합성사진 유포 관련: 예) [00(성명) 합성], [00(성명) 대기실]
- 19금 에로 영화 및 성인 웹툰 관련하여 ‘처제’가 키워드로 많이 발견됨: 예) [처제의 비밀], [처제와 형부], [어린 처제]
- 인공지능 성희롱 이슈 관련: 예) [000(서비스명) 걸레], [000(서비스명) 노예], [000(서비스명) 성착취]
- 여돌과 남돌 + 뎁페이크: 예) [뎁페이크 00(성명)]
- 해외스트리밍 사이트 불법 촬영물 유포 주장, 성인 동영상 찾는 것: 예) [0000 미용사], [00 초보]
- 성매매 사이트 정보커뮤니티로 ‘00’에 숫자가 붙음: 예) [000054.com]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 성적인 합성사진 + 연예인 성명, 실존 인물을 성적 대상화하여 변태스러운 성관계를 묘사하는 소설을 지칭하는 내용들이 제외 처리됨: 예) [000(성명) 뎁페이크], [알페스 00(그룹명)]
- 성인무료 웹툰 사이트의 경우는 창작물 저작권에 대한 이해가 전혀 없이 콘

텐츠에 접근 허용되고 있다는 점에서, 이는 저작권 문제와도 얽혀 있음. 예)
[뉴OO(사이트명)], [newOOOO(사이트명)], [OOOO(사이트명)+숫자],
[copyOOOO(사이트명)+숫자]

- 성인콘텐츠 관련 내용: 예) [OO+섹밤], [OO+섹정], [OO+섹몸]

5. 저작권 침해

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

6. 욕설/비속어

가. 총평

- 검증대상기간 내 자동완성 검색어 가운데 저작권 위반에 해당하는 건은 총 2건으로 모두 당사자 요청에 의해 제외되었음.
- 여자성기의 줄임말인 ‘봇’과 아이돌의 ‘돌’, 그리고 여자아이돌의 성명이 합해지는 ‘봇돌’은 상대를 비하하는 비속어임. 하지만 이는 성인·음란성 콘텐츠와 관련성이 있고, 수치심 중에서 특히 성적수치심을 유발하는 특정 용어이기에, 성인/음란성으로 분류되어도 좋을 듯함.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 신고에 의해 제외처리된 검색어는 2건(0.39%)이었으며 아이돌 성적 비하 관련 내용이었음: 예) [봇돌(여자성기 + 아이돌)]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

7. 반사회성

가. 총평

- 검증대상기간 내 자동완성 검색어 가운데 반사회성에 해당하는 건은 총 4건으로 모두 자체검수에 의해 제외되었음.
- 자살관련 키워드가 네이버 자체검수로 제외 처리되었음. 특히 ‘번개탄’의 경우는 난방이나 요리용으로는 오늘날 거의 사용되지 않으므로, 자살방법을 알려주는 키워드라고 판단됨.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 네이버 자체 판단에 의해 처리된 검색어는 4건(1.11%)이었으며 자살방법 노출, 자살유발 요인 등으로 모니터링 됨: 예) [번개탄 질식], [번개탄 수면제]

8. 오타

가. 총평

- 검증대상기간 내 자동완성 검색어 가운데 오타에 해당하는 건은 총 286건으로 자체검수의 경우 2020년 검증대상 기간과 비교하여 삭제 건수 자체는 대폭 줄어들었으나 전체 대비 비율은 비슷함.
- 검색어를 입력할 때 생기는 실수나 귀찮음에 의해 발생하는 미완성 단어들, 부주의 등으로 인한 오타가 대부분을 차지함. 특별 주제에 대한 검색을 의도

적으로 저품질 건수로 만들어, 네티즌을 교란시키려는 경우는 찾기 어려움.

- 헛갈리는 철자, 사소한 맞춤법 오류는 노출을 유지해도 좋을 것 같음: 예) [로또/ 로토], [오므라이스/ 오무라이스]

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 모음 생략된 것: 예) [일진하이솔루스/ 일진하솔루스]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- TV프로그램명에서 모음 표기의 문제: 예) [펜트하우스/ 패트하우스, 팬티하우스, 팬트하우스], [오 삼광빌라/ 오 삼강빌라, 섬광빌라], [놀면 뭐하니/ 놀면 머하니]

- 백신관련: 예) [얀센/ 얀센, 안센, 야센], [잔여백신/ 잔역백신]

9. 어뷰즈

- 상업적 목적 혹은 무의미한 검색어에 속하는 ‘어뷰즈’에 의한 제외처리는 모두 신고에 의한 제외처리에 해당함.
- 검증 기간 중 신고에 의해 ‘어뷰즈’ 사유로 인해 제외된 자동완성검색어는 43건(8.48%) 이었음.
- 연관검색어의 사례에서 언급한 것과 유사하게 2018년 0건, 2020년 141건(6.53%)과 비교할 때 급상승검색어 서비스 종료 이후 검색어 어뷰즈 사례가 연관/자동완성검색어로 이전되고 있는 것으로 보임.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어(CS)

- 어뷰즈 사례는 대부분 업체의 홍보를 목적으로 하는 경우임: 예) [OO(지역명) 미용실], [OO(인물명)뷰티랩 OO(지역명)]
- 전반적으로 ‘어뷰즈’ 사유에 의한 자동완성검색어는 적절히 제외처리된 것으로 보이지만 앞으로 어뷰즈 사례가 지속적으로 증가할 것으로 예상되는 만큼 이에 대한 지속적인 관찰이 필요해 보임.

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

10. 기타

가. 총평

- 검증 기간 중 ‘기타’ 사유로 인해 제외된 자동완성검색어는 총 6건(0.7%)이며 이는 모두 신고에 의해 제외 처리된 사례들임.
- 지난 2020년에 제외된 자동완성검색어 중 신고에 의해 제외 처리된 사례는 25건(3.96%), 네이버 자체 검수에 의한 사례는 18건(1.20%)이었음. 따라서 2021년의 경우 전반적으로 ‘기타’ 사유로 인해 제외된 자동완성검색어 비중이 감소한 것으로 볼 수 있음.
- ‘기타’ 사유로 인해 제외된 사례 6건 중 4건이 ‘자살’ 관련 검색어였으며 별다른 문제점은 발견되지 않음.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 별다른 문제점 없음. 대부분 ‘자살’ 관련 검색어로서 청소년 유해 사유로 제외

처리됨: 예) [OOO(학교명) 자살], [OOO(장소명) 자살]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

o 해당 기간 중 제외 사례 없음.

Ⅵ. 결론 및 제언

- 급상승검색어 서비스가 종료되어 지난해에 이어 검증 기간을 대폭 확장하여 시행한 금번 검증작업에서 검증대상 기간 동안의 노출제외 검색어에 조작이나 왜곡을 의심할만한 특별한 사정은 발견되지 않았음.
- 지난 수년간 네이버의 검색어서비스(연관검색어, 자동완성검색어)는 이용자들의 표현권 보장과 인격권 보호를 위한 정책적 목표에 맞게 지속적으로 변화해왔으며 이에 따라 검색어 노출제외 사례들도 과거와 다른 양상을 보이는 것으로 나타남.
 - 예를 들어, 개인정보 침해의 다수를 차지하고 있던 TV 보도프로그램 개인정보 관련 검색어, 일반인 불륜 폭로 관련 검색어, 연예인 사생활 관련 검색어의 생성 수가 대폭 감소하였음.
- 다만 급상승검색어 서비스 종료 이후 어뷰즈 사례들이 연관/자동완성검색어로 이전되는 현상이 지속되고 있어 이에 대한 적절한 대응이 필요하다고 판단됨.
- 금번 검증작업에서 사인(私人)간의 분쟁으로 발생한 검색어, 가짜정보에 의한 명예훼손, 혐오성 발언과 관련한 검색어, 딥페이크와 알페스 관련 음란성 검색어들이 증가한 것으로 나타남. 향후 이에 대한 지속적인 관찰이 필요할 것으로 봄.
 - 특히 인공지능이나 가상인물 등과 관련된 명예훼손이나 성인·음란성 검색어들이 자주 발견되어 있어 향후 이에 대한 대응방안이 필요할 것으로 판단됨.

VII. 부록

가상 인간과 관련된 검색어 처리에 대한 향후 고려 사항

금번 검색어 검증보고서 작업과정에서 나타난 특이한 사항 중 하나는 챗봇 인공지능 같은 가상 인간에 대한 성적 발언과 관련된 검색어들이 발견되고 있다는 것이다(예: [OOO 걸레]). 최근 인공지능 챗봇 서비스와 아이돌 그룹들이 아바타(avatar)를 이용한 가상 아이돌의 활용이 더욱 확대되고 있는 상황을 감안할 때에 앞으로 가상 인간과 관련된 검색어 처리 문제가 더욱 불거질 것으로 예상된다. 따라서 만약 가상 인간과 관련한 부적절한 검색어가 등장할 경우 어떠한 기준에 의해 이들을 제외처리할 것인가에 대한 고민이 필요한 시점이다.

현재 온라인 디지털 공간에서 활동하는 가상 인간은 크게 두 가지로 나누어 볼 수 있다. 먼저, 1) 아이돌 같은 현실 인물의 아바타로서 현실 인물과 밀접한 관계가 있거나 동일시되는 가상 인간이 존재한다. 2) 이와 달리 SNS나 유튜브에서 활동하는 가상 인플루언서(virtual influencer) 같은 완전한 가상 인간도 존재한다. 이들에 대해 각각 살펴보면 다음과 같다.

① 가상 인간의 실제 모델이 존재하는 경우

아이돌 아바타 같이 가상 인간의 실제 모델이 존재하는 경우, 권리의 주체성이 인정되는 것으로 볼 수 있다. 저작권법상의 권리는 저작자 또는 실연자에게 귀속되나, 그 이외의 권리는 모델이 된 실제 인물에게 귀속되는 것으로 판단된다. 이는 사자(死者)의 경우에도 제한된 범위 내에서 권리의 주체성은 인정되는 것과 유사하다. 이와 관련된 권리, 권리침해 유형, 관련 법령은 다음과 같다.

권리	권리침해 유형	관련 법령
성명권	이름 도용	헌법
초상권	사칭/도용	헌법
명예권	비방	민법, 형법
프라이버시권	정체 폭로	헌법
저작인격권	아바타 개조·변조	저작권법
실연가 인격권	동영상 개조·변조	저작권법

o 헌법

- 행복추구권: 제10조 모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다.

○ 민법

- 불법행위: 제750조(불법행위의 내용) 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.
- 명예훼손: 제764조(명예훼손의 경우의 특칙) 타인의 명예를 훼손한 자에 대하여는 법원은 피해자의 청구에 의하여 손해배상에 갈음하거나 손해배상과 함께 명예회복에 적당한 처분을 명할 수 있다.

○ 형법

- 명예훼손죄: 제307조(명예훼손) ① 공연히 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 2년 이하의 징역이나 금고 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다. ② 공연히 허위의 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 5년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.
- 모욕죄: 제311조(모욕) 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다.

○ 저작권법

- 저작인격권: 저작인격권에는 공표권(제11조), 성명표시권(제12조), 동일성유지권(제13조)이 있으며 일신전속적인 권리(제14조)이다. 양도, 대여, 포기 등이 불가능하다. 저작재산권과 함께 저작권을 구성한다.
- 실연자 인격권: 실연자는 성명표시권(제66조), 동일성 유지권(제67조)를 가지며 이는 일신전속적인 권리(제68조)이다.

② 가상 인간의 실제 모델이 없는 경우

챗봇 인공지능이나 가상 인플루언서처럼 가상 인간의 실제 모델이 없는 경우에는 가상 인간의 권리 주체성을 인정하기 어려울 것으로 보인다. 앞서 언급한 권리침해의 객체는 모두 자연인을 대상으로 하고 있기 때문이다. 이처럼 가상 인간에 대한 저작권법상의 권리 이외의 권리주체성을 부인하는 경우, 현실적으로 가상공간에서의 권리침해를 규제할 대안이 없는 것이 사실이다.

가상 인간에 대한 권리침해가 운용자(내지 창조자)의 권리침해로 이어지는 경

우를 상정할 수 있으나, 이 경우 가상 인간에 대한 권리침해가 운용자에 대한 권리침해인 것으로 객관적으로 인정되어야 할 필요가 있다. 이때 권리침해가 객관적으로 인정되기 위해서는 가상 인간과 운용자간의 동일성이 인정될 수 있는 수준에 이르러야 할 것으로 보인다.

앞으로 그래픽 기술의 발전으로 인해 가상 인플루언서가 가상 인간인지 실제 인물인지 구분하기 어려운 상황도 곧 발생할 것으로 예상된다. 이 경우 가상 인간은 일부 사용자들에게 실제 인물로 인식될 수도 있다. 또한 현재 가상 인간은 현실 인간보다 더욱 큰 경제적 효과를 내고 있으며 문화적 영향력도 높아지고 있다. 이러한 상황에서 가상 인플루언서 같은 가상 인간의 권리주체성이 전면 부인되는 것이 대해서는 반론이 존재할 수 있다.

최근 이러한 문제를 해결하기 위해 제정법적 해소방안이 제시되고 있다. 이들 방안은 주로 사이버 공간에서 아바타에 대한 명예훼손, 모욕죄, 성범죄 등의 성립을 인정하는 것에 대한 것이다. 그러나 이러한 경우에도 가상 인간이 권리침해를 주장할 수는 없으며, 가상 인간을 운용하는 자가 권리침해를 주장해야 할 것으로 보인다. 따라서 이러한 시도는 가상 인간을 권리의 주체로 인정하고자 하는 것이라기보다는 가상 인간을 운용하는 자에게 그 자신이 운용하는 가상 인간에 대한 권리침해를 쉽게 주장하고 구제받을 수 있게 하는 법적 근거를 마련해 주고자 하는 시도인 것으로 평가할 수 있을 것이다.

이처럼 아바타 가상 인간은 현실 인물을 반영하고 있다는 점에서 가상 인간에 대한 권리침해는 실제 인물에 대한 권리침해로 이어질 수 있다. 그러나 현실 인물이 존재하지 않는 완전한 가상 인간의 경우, 당분간 이들에 대한 권리침해가 법적으로 인정되기는 어려울 수 있다. 따라서 같은 가상 인간이라도 현실 인물과의 관계에 따라 검색어에 대한 처리 기준과 방법이 달라져야 할 수 있다. 비록 현재에도 이용자의 불편이나 검색 서비스의 질 저하를 유발하는 가상인물 관련 검색어에 대한 제외처리가 이루어지고 있지만 이러한 기준으로만 처리하기 어려운 상황도 발생할 수 있기 때문이다. 이러한 점을 고려하여, 향후 가상 인간과 관련된 검색어들을 제외처리 하는 상세한 규정을 어떻게 마련할 것인가에 대한 논의가 진행될 필요가 있다.