

네이버 '노출제외 검색어'에 대한
검증보고서
- 2022년 -

2023. 12. 22.

(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 제3차 검증 총평	5
1. 2022년 검색어 검증결과 특징	5
2. 검증대상 검색어의 표시에 관한 사항	6
III. 제3기 제3차 검증대상 제외검색어 현황	7
IV. 연관검색어 노출제외 검색어 부분	11
V. 자동완성검색어 노출제외 검색어 부분	25
VI. 결론 및 제언	36
VII. [부록] 실시간급상승검색어 서비스 중단과 검색어 서비스의 변화	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 상무(X·구 트위터)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 제외한 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), 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 제3차 검증 총평

1. 2022년 검색어 검증결과의 특징

- 급상승검색어 서비스 종료 이후 제외처리된 검색어 수가 대폭 감소하여 2022년 전체 기간 동안의 자료를 살펴보았음.
- 2022년 네이버 검색어의 특징은 여전히 연예인이나 유명인에 대한 관심이 높은 편이나 개인이 이용하는 서비스 업체에 대한 불만, 사인(私人)간의 분쟁과 관련된 내용들이 검색어로 다수 생성되고 있음. 이에 따라 이용자들의 네이버 검색서비스의 이용형태를 통해 사회적 관심사항이나 트렌드를 파악하기가 점점 어려워지고 있음.
- 명예훼손 및 사생활침해의 경우 코로나 팬데믹을 기점으로 급격히 증가한 온라인 서비스 이용으로 인해 나타나는 서비스 불만 관련 검색어가 다수 생성되고 있었음. 네이버는 서비스제공자의 노출제외신고에 대해 KISO규정에 의해 이들 검색어를 제외처리하고 있다고 함. KISO 정책규정 13조2의 ②항 1호에서는 ‘요청인의 사생활을 침해하거나 명예를 훼손하는 정도가 일반 이용자의 알권리보다 크다고 판단되는 경우로 명시하고 있어’ 노출제외를 판단할 경우 이용자의 알권리를 침해하는 것이 아닌지, 그 비교형량판단에 신중한 접근이 필요하다고 판단됨.
- 개인정보 노출의 경우 주로 사회적 이슈가 된 사건에 대한 신상캐기용 검색어, TV·방송프로그램에 보도된 사건에 대한 개인정보 관련 검색어, 인스타그램, 페이스북 등 SNS상 이슈에 대한 신상캐기용 검색어 등이 대부분이었음.
- 불법·범죄성, 성인/음란성, 저작권 침해, 욕설/비속어, 반사회성, 오타, 어뷰즈, 기타의 사유로 제외처리된 검색어의 수는 대폭 감소하였으며 이슈가 될 만한 특이한 사항은 발견되지 않았음.
- 기존의 ‘반사회성’ 분류를 포함 및 대체하며 새로이 추가된 ‘청소년유해’의 경우 네이버 자체검수의 비중이 월등히 높았으며 제외처리된 검색어들은 대부분 할로윈데이 이태원 참사와 관련된 검색어들이었음. 이들은 피해자에 대한 혐오, 잔혹성 등의 사유로 제외처리되었음.

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 유추 가능한 경우 익명화 처리된 내용은 생략 가능함. [예: 서울키소성형외과→서울OO성형외과, 서울키소호텔→서울OO호텔]

Ⅲ. 제3기 제3차 검증대상 제외검색어 현황

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

제외 사유	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	전체	비율 (%)
1. 명예훼손 및 사생활 침해	10	17	10	26	17	15	45	9	12	26	33	35	255	51.20
2. 개인정보노출	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	1	3	0.60
3. 불법/범죄성	-	-	1	5	-	8	5	5	9	-	-	-	33	6.63
4. 성인/음란성	-	1	-	5	-	1	-	-	-	-	-	-	7	1.41
5. 저작권 침해	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	3	0.60
6. 욕설/비속어	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0.20
7. 반사회성	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0.40
8. 오타	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3	0.60
9. 어뷰즈	13	8	25	30	6	9	21	20	2	8	2	11	155	31.12
10. 기타	1	-	1	3	8	2	-	-	-	-	-	-	15	3.01
11. 청소년유해	-	-	-	-	-	-	3	2	1	4	10	1	21	4.22
합 계	24	31	37	69	34	36	75	36	24	39	45	48	498	100

〈표 2〉 자체 판단에 의해 제외처리 된 연관검색어 현황(검수)

제외 사유	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	전체	비율 (%)
1. 명예훼손 및 사생활 침해	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
2. 개인정보노출	-	-	747	24	6	145	2,202	853	721	287	1,719	99	6,803	69.44
3. 불법/범죄성	-	-	4	22	10	13	3	-	4	-	-	-	56	0.57
4. 성인/음란성	-	-	16	2	21	25	-	-	-	-	-	-	64	0.65
5. 저작권 침해	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
6. 욕설/비속어	-	-	-	-	8	-	-	-	-	-	-	-	8	0.08
7. 반사회성	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
8. 오타	-	-	4	10	12	4	10	4	23	5	2	10	84	0.86
9. 어부즈	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
10. 기타	105	274	207	188	197	221	206	194	224	177	221	150	2,364	24.13
11. 청소년유해	-	-	-	-	-	-	-	2	6	21	379	10	418	4.27
합 계	105	274	978	246	254	408	2,421	1,053	978	490	2,321	269	9,797	100

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

제외 사유	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	전체	비율 (%)
1. 명예훼손 및 사생활 침해	7	7	10	12	35	33	11	8	15	22	15	27	202	63.32
2. 개인정보노출	9	3	2	-	-	-	2	7	-	-	-	-	23	7.21
3. 불법/범죄성	-	-	-	2	-	-	-	1	4	3	-	3	13	4.08
4. 성인/음란성	5	2	-	-	2	7	-	-	-	-	-	-	16	5.02
5. 저작권 침해	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
6. 욕설/비속어	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
7. 반사회성	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	0.63
8. 오타	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	4	1.25
9. 어부즈	2	-	1	3	6	11	2	3	-	6	5	4	43	13.48
10. 기타	-	1	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	4	1.25
11. 청소년유해	-	-	-	-	-	-	-	2	2	3	4	1	12	3.76
합 계	25	13	13	19	48	51	15	21	21	34	24	35	319	100

〈표 4〉 자체 판단에 의해 제외처리 된 자동완성검색어 현황(검수)

제외 사유	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	전체	비율 (%)
1. 명예훼손 및 사생활 침해	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
2. 개인정보노출	-	-	-	-	-	-	3	-	3	1	-	4	11	6.47
3. 불법/범죄성	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2	1.18
4. 성인/음란성	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0.59
5. 저작권 침해	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
6. 욕설/비속어	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
7. 반사회성	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
8. 오타	-	-	-	-	-	-	4	-	-	108	8	6	126	74.12
9. 어부즈	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
10. 기타	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
11. 청소년유해	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	25	-	30	17.65
합 계	1	0	0	0	0	1	7	0	3	114	33	11	170	100

IV. 연관검색어 노출제외 검색어 부분

1. 명예훼손 및 사생활 침해

가. 총평

- 2022년 검증기간 중 연관검색어 명예훼손 및 사생활침해에 해당하는 건은 총 중 255건(약 51,20%)으로 모두 당사자 요청에 의해 노출제외 되었음. 이는 검색어검증위원회 제3기 제2차 보고서 연관검색어 노출제외 743건(56.37%)과 비슷한 양상이라고 할 수 있음.
- 코로나 팬데믹으로 인해 급격히 증가한 온라인 서비스 이용으로 인해 맛집뿐 아니라 개인적 활동(예: 헤어샵, 헬스클럽 등)에 대한 온라인 이용자가 증가했으며 이에 대한 서비스 불만 관련 검색어가 생성되고 있는 추세가 발견됨. 이는 언론보도를 전제로 한 사회적 이슈로는 보기 어려우며 이용자 불만과 서비스 제공자 간의 문제로 보임. 네이버는 서비스제공자의 노출제외신고에 대해 KISO규정에 의해 이들 검색어를 제외처리하고 있다고 함. KISO 정책규정 13조2의 ②항 1호에서는 ‘요청인의 사생활을 침해하거나 명예를 훼손하는 정도가 일반 이용자의 알권리보다 크다고 판단되는 경우로 명시하고 있어’ 노출제외를 판단할 경우 이용자의 알권리를 침해하는 것이 아닌지, 그 비교형량 판단에 신중한 접근이 필요하다고 판단됨.
- 또한 유튜브 등 동영상 플랫폼에서 고발성 내용이 방송되면서 이에 대한 검색어들이 생성되고 있지만 당사자들의 적극적인 신고로 이들 검색어가 제외 처리 되고 있는 상황임. 이와 관련하여, 검색어 정보에 대한 다양한 의견이 이용자들에게 제공되고 있는지 지속적인 논의가 필요한 시점임.
- 사회적 약자(소수자) 관련 표현 및 발언에 대한 문제를 제기하는 검색어 생성이 늘어나고 있음.

나. 세부사항

1) 당사자에 의해 제외처리된 검색어

가) 코로나 확진자 발생 관련 노출제외

○ 확진자 발생 관련

- [봉선동OO(상호명)- 봉선동OO(상호명)오미크론], [카페OOOO(상호명)- 카페OOOO(상호명)확진]

○ 광주광역시시의 코로나 현황 사이트에 제공된 확진자 이동 동선에 따라 검색어가 다수 생성된 것으로 보임.

○ 이는 코로나에 대한 행정당국의 조치가 이루어진 것에 기인한 것으로 판단되며 이로 인해 업체의 불이익이 가지 않도록 하는 것이 적절하다고 보임. 따라서 이에 대한 검색어 노출제외 결정은 적절했다고 판단됨.

나) 사회적 약자(성소수자) 오인에 따른 검색어 노출제외

- KISO정책규정 제13조의2에 의거하여 성정체성의 오해를 유발할 수 있는 검색어들은 제외처리 되었음.
 - [OOO(성명)-성소수자뜻], [OOO(성명)-OOO(성명)게이]

다) 데이트 폭력 폭로에 따른 불매운동에 대한 검색어 노출제외

- 미투(MeToo) 폭로에 따른 불매운동과 관련하여 대표 OOO(성명)의 데이트 폭력 및 가스라이팅 증거물과 함께 트위터에 불매운동이 제시된 사건에 대한 검색어들이 노출제외처리 되었음.
 - [OOOOO(상호명)-전주OOOOO(상호명)]

라) 서비스 관련 이용자의견에 대한 노출제외

- 특정 업체에 대한 이용자 불만과 관련한 검색어들이 제외처리 됨. 해당 검색어가 특정 이용자의 의견에 불과한 것인지 아니면 이에 대한 언론보도에 의해 해당 이슈가 사회문제화 되는 상황인가에 대한 면밀한 분석이 필요함. (현재 네이버는 관련 사건에 대하여 3곳 이상의 언론매체가 보도한 경우, 이를 사회문제화 되는 상황으로 보아 노출유지하며, 일단 요청에 따라 노출제외된 검색어도 추후 관련 언론보도 내용이 확인되면 즉시 노출로 변경하는 조치를

취하고 있다고 함.)

- [구서동0000(상호명)-구서동0000(상호명) 논란, 환불, 안면인식, 퇴출],
[0000(상호명)홍대점-0000(상호명)화상, 0000(상호명)탈색화상]

마) 불법사안에 대한 검색어 생성과 노출제외

○ 이러한 검색어들은 사기 사건과 관련된 검색어에 해당하며 이에 대한 언론의 보도는 없었음. 해당 사건과 관련한 유튜버의 이름이 함께 제시된 검색어들도 제외처리 되었음.

- [000(상호명)-000(상호명)환급사기], [000(상호명)-000(상호명)사기]
- [0000(상호명)-0000(상호명)사기], [000000(상호명) 000000(상호명)폰지사기]
- [000(상호명)3-000(상호명)3, 0000(유튜버명)]

○ 이 외에 언론에 보도된 의료사고(사망 및 대리수술)와 관련된 병원에 대한 검색어, 이물질이 발견된 식품제조사에 대한 검색어 등이 제외처리 됨. 앞서 언급한 바와 같이 검색어 정보의 다양한 의견 유지와 이용자 알권리를 위해 신중한 접근이 요구됨.

- [광주000병원-광주000병원사망]
- [0000성형외과-0000성형외과대리수술]
- [0000(제품명)벌레-오트밀벌레], [0000(상호명)본점-0000(상호명)바퀴벌레]

○ 네이버의 답변에 의하면 허위사실 명예훼손을 이유로 노출제외를 요청하는 당사자의 관련 불법/범죄, 사기행위에 대해 객관적 확인이 어려울 수 있으며 (언론보도로 확인되지 않을 경우), 다만, 요청 당시 노출제외 처리되었더라도 일정 시간이 경과 후 언론보도로 불법 범죄사실이 판명 될 경우 그 대상 검색어에 대해 다시 노출로 조정하는 작업을 추가적으로 진행하여, 이용자 알 권리가 제한되지 않도록 노력하고 있다고 함.

바) 제외처리 사유가 명예훼손보다는 개인정보 노출이 더욱 합당한 것으로 보이는 사례도 발견됨.

- [대구OO교회-대구여교사]
- [안양OOOO(상호명)-OOOO(상호명)바람, OOOO(상호명) 판결문]

2. 개인정보 노출

가. 총평

- o 검증 대상기간(2022년 1년간) 중 제외처리된 연관검색어는 총 6,806건이었고 이 가운데 신고에 의한 제외처리는 3건, 검수는 6,803건이었음. 이는 지난 제 2차 검증기간 중 제외처리된 된 수보다 감소한 것임(6개월간 총 5,866건, 신고 170건, 검수 5,696건).
- o 개인정보 노출을 사유로 제외 처리된 연관검색어는 2차 검색어 검증 때와 유사한 사유로 제외처리된 것이 대부분임. 사회적 이슈가 된 사건에 대한 신상캐기용 검색어, TV·방송프로그램에 보도된 사건에 대한 개인정보 관련 검색어, 인스타그램, 페이스북 등 SNS상 이슈에 대한 신상캐기용 검색어 등이 대부분이었음.
- o 제외처리된 검색어의 수가 수천 건에 달할 정도로 많기는 하나, 거의 대부분이 동일한 사건·이슈에 대해 다른 키워드가 생성된 것이 매우 많아 실제 제외처리된 사안은 많지 않은 것으로 보임.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- o 검증기간 중 신고에 의한 노출제외 사유는 모두 아이디 노출에 따른 것임. 이는 아이디가 일반인의 개인정보로서 인식되고 있는 것으로 판단할 수 있음. 특히 아이디가 소속 등 개인정보와 관련된 내용을 담고 있는 경우에는 개인정보 보호를 위해 노출제외에 더욱 적극적이어야 할 것으로 보임.
- [OOOOOOOOO(아이디)-OO대 에브리타임]
- [OOOOOOOOOO(아이디)-OOOOO(아이디)]

2) 네이버 자체 판단(검수)에 의해 제외처리된 검색어

- 사회적으로 이슈가 된 사건에 대한 신상캐기용 검색어가 거의 대부분을 차지하고 있음. 사건 관련 일반인에 대한 신상캐기용 검색어(인스타그램 등 SNS 검색, 부모 신상캐기, 관련 지역 검색 등 포함)가 반복적으로 이용되고 있음. 이러한 일반인 관련 추측성 실명노출과 신상검색을 위한 2개 이상의 키워드가 결합된 신상정보 캐기용 연관검색어는 개인정보 보호차원에서 주로 검수로 노출제외처리 되고 있음. 이 경우 검색어 제외기간은 3개월임.
- 9호선 폭행녀 이슈: [지하철뚱배기녀-지하철 폭행녀 신상], [9호선폭행녀-9호선 폭행 신상] 등
- 동탄 고양이 학대범 이슈: [동탄 고양이학대범-동탄 고양이 학대범 신상], [동탄 고양이-동탄 고양이 학대범 신상] 등
- 000(업체명)담배빵녀 이슈: [000(업체명)담배빵녀-000(업체명)담배빵녀 인스타] 등
- 성폭행 이슈: [000(업체명)성폭행-000(업체명)성폭행신상], [000(업체명)성희롱-000(업체명)성폭력 가해자] 등
- 안동 칼부림 이슈: [안동칼부림신상-안동칼부림 인스타], [안동칼부림cctv-안동칼부림 인스타] 등
- 동탄 물놀이 이슈: [동탄 물놀이아파트-동탄 물놀이 아파트 신상], [동탄 에어바운스신상-동탄 수영장 아파트 신상] 등
- 00대 성폭행 이슈: [00(성명)-00대 가해자 00(성명)], [00대피해자신상-00대 피해자 인스타], [00대얼굴-00대 범인 얼굴] 등
- 대구 성관계 여교사 이슈: [대구00고여교사신상-대구 여교사 신상], [대구 여교사남편-대구 여교사 신상], [00고 보배드림-대구 00고 여교사 신상] 등

- 역무원 사망사건 이슈: [OOO(역명)살인-OOO(역명) 살인 신상], [OOO(역명)역무원-OOO(역명) 역무원 얼굴], [OOO(역명)스토킹-OOO(역명) 스토킹 신상] 등
- 포천 상간녀 남편 사망사건 이슈(트위터 계정 검색어 포함): [포천외도구글 드라이브-OOOO(계정명) 구글드라이브], [OOOO(계정명)아내-OOOO(계정명) 구글드라이브] 등
- 이태원 압사사고 이슈(가해자 추측 검색어 포함): [사망자이름-이태원 사망자이름], [이태원 사고유명bj-이태원 참사 B], [이태원 압사가수-압사 연예인] 등
- ‘연애인’ 관련 오타로 보이거나 관련성이 개인정보에 가까워서 개인정보로 분류 : [이태원압사연애인-이태원 참사 연애인 사망]
- o 도치형 검색어 : 분류오류
 - [OOOO(업체명)-OO(역술인명) OOOO(업체명)]

3. 불법·범죄성

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘불법·범죄성’으로 분류된 건은 신고에 의한 것이 총 33건(0.32%), 자체검수가 56건(0.54%)에 해당함.
- o 명품브랜드의 모조상품을 만들어 유통시키는 업소를 홍보하는 내용들, 그리고 복제품을 찾는 시도가 주로 검색대상에서 제외되었음. 판매자와 구매자를 불법적으로 연결시켜 범죄충동을 유발하는 검색어이므로 이들을 제외처리하는 것이 바람직하다고 봄.
- o 성인/음란성으로 분류될 만한 성인사이트 사례가 불법/범죄성의 제외 건수에도 포함되어 있음.

o 저작권 침해로 분류될 만한 검색어도 일부 존재함.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

o 성인사이트 관련 검색어

- [치세-@. : 네이버에 치세여OOOO(주소명)]

o 이미테이션 판매사이트 홍보

- [탑켈], [켈엔드]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

o 애니메이션, 드라마 등 불법 스트리밍 사이트 관련 검색어

- [모애니-애니라이프], [누누tv-누누티비주소]

o 불법 도박 사이트 관련 검색어

- [킹콩티비], [블랙티비], [마징가티브이]

o 불법 현금거래 사이트 관련 검색어

- [피파 대낙]

o 불법행위와 반사회성 범죄를 조장하는 것

- [낙태 합법화-임신초기 낙태 비용], [미국총기난사-미국총기난사 생중계]

o 성인 음란성 관련 검색어

- av배우 이름 [코난-OOO(성명) 코난], [미란-OOOO(성명) 미란], [OOOO(성명)사이카-OOOO(성명)메이사]

4. 성인·음란성

가. 총평

- 검증 기간 중 ‘성인·음란성’으로 분류된 건은 신고에 의한 것이 총 7건(0.06%), 자체검수가 64건(0.62%)으로, 자체검수의 비중이 높음.
- 청소년 관람불가 BL(Boys Love) 소설 및 웹툰 관련 검색어가 많음.
- 저작권 침해로 분류할 만한 검색어도 존재함.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- BL소설/웹툰 관련 검색
 - [노팅-오메가버스 노팅], [노팅-bl노팅]
- 신체부위 노출 관련
 - [OO(성명)-OO(성명)흑두]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 불법 무료 웹툰 사이트 관련 키워드
 - [마나토끼-마나토끼링크], [뉴토끼-뉴토끼링크], [툰코-툰코주소]

5. 저작권 침해

가. 총평

- 검증 기간 중 ‘저작권 침해’로 분류된 건은 신고에 의한 것이 총 3건(0.02%), 자체검수가 0건에 해당함.
- 불법으로 무료서버를 제공한다는 내용의 홍보 검색어들이 제외처리의 대부분을 차지함.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

o 게임 프리서버

- [OOOO(게임명) 플라-플라 OOOO(게임명)]

o 소셜 불법유통 또는 불법 스포츠 중계 관련 검색어

- [mlb 중계-mlb 중계 OOO티비(사이트명)]

2) 네이버 자체판단에 의해 제외처리된 검색어

o 해당 기간 중 제외 사례 없음.

6. 욕설·비속어

가. 총평

o 검증 기간 중 ‘욕설·비속어’로 분류된 건은 신고에 의한 것이 1건, 자체검수가 8건(0.07%)에 해당함.

o 특별한 이슈는 없음

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

o 패드립 관련 검색어

- [느금마-느금마3마리]

2) 네이버 자체판단에 의해 제외처리된 검색어

o 욕설이 결합된 문구들

- [당연히-씨발 당연히], [씨발 갑치지마-씨발갑치지마 새끼]

7. 반사회성

가. 총평

○ 검증 기간 중 ‘반사회성’으로 분류된 건은 신고에 의한 것이 총 2건, 자체검수가 0건에 해당함.

○ 반사회성으로 분류되던 대부분의 검색어들이 2022년에는 ‘청소년유해’로 분류되어, 반사회성 검색어들은 살인사건 관련어 외 특별한 사항은 없음.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

○ 불법범죄성, 저작권침해, 성인음란성, 반사회성, 청소년유해로 제외처리된 검색어들이 일부 교차적으로 발견되는 사례가 존재함. 이에 대해 네이버에 문의한 결과 아래와 같은 답변을 받음.

〈네이버 답변〉

- 네이버 검색어 서비스 노출 제외 기준에는 과거와 변동이 없으며, KISO 정책기준에서 정하는 내용을 참고하여 구성되어 있음.
- 다만, 고객센터를 통해 그 제외요청 신고 등을 접수할 때, 이용자가 보다 쉽게 이해할 수 있고, 빠르게 분류 검토 처리될 수 있도록 그 요청 사유를 구성해 운영하고 있음.
- 위 신고접수 후 서비스 운영에서 이를 검토하여 관련 조치를 진행함에 있어서는 운영 담당자가 공개된 서비스 노출 제외 기준에 따른 명확한 사유를 분류하고, 관련 내부 이력을 남긴 후 검토 처리할 수 있도록 하여, 담당자의 자의적 처리를 방지하고 서비스 운영에서의 투명성이 담보될 수 있도록 하고 있음. 검증위원회에 제출된 자료에는 운영담당자의 분류/처리 내용이 담긴 자료가 제출되었음.

2) 네이버 자체판단에 의해 제외처리된 검색어

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

8. 오타

가. 총평

- 검증 기간 중 ‘오타’로 분류된 건은 신고에 의한 것이 3건(0.02%), 자체검수가 84건(0.82%)으로, 자체검수의 비중이 높음.
- 의도가 있는 오타는 눈에 띄지 않고, 단순 실수로 생긴 오타가 다수를 차지함. 검색어의 최적화 상태를 위해서 제외 처리됨.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 단순 실수의 경우
- [셀트리웃-셀트리온].

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 무의미한 기호 삽입 등 실수
- [부방-부방주가??], [구미화자-구미화재], [장애인 시위-시위]
- 저품질 검색어로 분류된 것이 다수임.

9. 어뷰즈

가. 총평

- 상업적 목적 혹은 무의미한 검색어에 속하는 ‘어뷰즈’에 의한 제외처리는 모두 신고에 의한 제외처리에 해당함.
- 2022년에 신고에 의해 ‘어뷰즈’사유로 인해 제외된 연관검색어는 155건(1.5%) 이었음. 이는 지난 2021년 6개월 동안의 243건(18.44%)에 비해 대폭 감소한 것임.
- 지난 2020년과 2021년에 어뷰즈로 인한 연관검색어 제외 사례가 대폭 증가한 바 있음. 이는 급상승검색어 서비스 종료 이후 과거 급상승검색어 서비스에 집중되었던 어뷰즈 사례가 연관/자동완성검색어로 확대되고 있는 것이 아닌가 하는 우려를 가지게 했음. 그러나 2022년에는 이러한 경향이 나타나지 않은 것으로 보임.
- 2021년에 이어 2022년에도 네이버 자체 판단에 의해 ‘어뷰즈’ 사유로 제외처리된 검색어는 없음. 그러나 이는 ‘어뷰즈’ 사유의 검색어들을 ‘기타’ 사유로 제외한 결과일 수도 있음.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 대부분 상호명을 포함하는 홍보를 목적으로 하는 검색어에 해당하여 제외처리됨.
 - [OOO(업체명) 전자출판], [학원전자출판]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

10. 기타

가. 총평

- 2022년 12개월 동안 ‘기타’사유로 인해 제외된 연관검색어는 2,379건(23.1%)이었음. 이 중 신고에 의한 사례는 15건(3.01%), 네이버 자체 검수에 의한 사례는 2,364건(24.13%)이었음.
- 신고에 의해 제외처리된 사례는 2021년 6개월 동안의 43건에 비해 대폭 감소한 것임. 2022년 12개월 동안의 네이버 자체 검수에 의한 노출제외 사례 2,364건은 2021년 6개월 동안의 1,157건과 비교할 때 거의 차이가 없음.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 대부분 ‘자살’ 혹은 청소년에게 노출이 부적절한 검색결과물에 대한 검색어로서 청소년 유해 사유로 제외처리됨.
 - [OO대 자살]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 대부분 도치형 검색어에 해당하여 제외처리됨. 도치형 검색어는 A+B, B+A의 경우와 같이 동일한 단어들의 순서가 다르게 연관검색어로 형성되어 제외된 것들임.
 - [영국-영국구글], [절기-절기 대한]
- 다만 ‘기타’ 사유로 제외처리된 일부 검색어들은 ‘어뷰즈’ 사유에 해당하는 것으로 판단됨
 - [OOOOO(상호명)-수유 OOOOO(상호명)], [OOOOO(상호명)-OOOOO(상호명) 여의도]

11. 청소년유해

가. 총평

- 검증 기간 중 ‘청소년유해’로 분류된 건은 신고에 의한 것이 총 21건(0.2%), 자체검수가 418건(4.06%)으로, 자체검수의 비중이 월등히 높음.
- 대부분은 할로윈데이 이태원 참사 관련한 검색어로, 피해자 관련하여 혐오를 조장할 수 있거나, 잔혹성을 이유로 제외 처리됨.
- 성인/음란성으로 분류될 만한 성인사이트 검색어도 일부 존재함.
- 기존에는 반사회성으로 분류되었던 건수들, 가령 반윤리적 행동을 모방, 유도할 수 있는 건이 2022년에는 청소년유해로 분류된 것이 특이할 만 함.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 지역 이름과 연관된 자살 관련 검색어들이 다수임. 이들 중 대부분은 언론에 보도되지 않은 것들이지만, 일부의 경우에는 언론보도가 있었음에도 불구하고 제외 처리됨.
 - [OO병원], [세종OO고], [인천대교자살], [광주OOO고 자살]

- 지나친 선정성: [둔부-처제 둔부], [노팅뿏-오메가버스노팅]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 포르노사이트 관련: (예: [avsee-avsee트위터], [s14x.com-s14.com])

- 이태원 참사 사건 사진 및 동영상
 - [이태원 토끼머리띠], [할로윈 사망자], [실시간 이태원 사고]

- 반윤리적 행동을 모방할 수 있는 내용
 - [납치-납치고문만화], [납치-변태가 여자 납치]

V. 자동완성검색어 노출제외 검색어 부분

1. 명예훼손 및 사생활 침해

가. 총평

- 2022년 검증기간 중 자동완성 검색어 명예훼손 및 사생활침해에 해당하는 건은 총 중 202건(약 63.32%)으로 모두 당사자 요청에 의해 노출제외 되었음. 이는 검색어검증위원회 제3기 제2차보고서 연관검색어 노출제외 350건(69.30%)과 비교할 때 비슷한 추이라고 볼 수 있음.
- 공인의 평판과 관련 자동완성 검색어에 대해 노출제외 처리되었음. 해당 조치가 KISO규정(제13조2 및 제5조) 기준에 부합하는 조치였는지 네이버에 검토 내용 확인을 요청함.
- 네이버측은 당시 노출제외를 요청하는 공인 당사자에 추가 소명을 요구한 바 있으며, 이에 대해 허위사실 명예훼손으로 검찰에 고소/고발조치를 취한 소명 자료를 추가로 보내와 “허위사실 입증에 관한 기존의 KISO 심의 사례기준에 따라“ 노출제외 처리하였다고 함.
- 사회적 약자(소수자)에 대한 비하 또는 특정직업을 비하하는 비속어가 포함된 검색어에 대한 노출제외신고가 늘고 있음. 이러한 검색어는 일반인들이 단어만으로 쉽게 파악하기 어려우나 특정계층(직업)에서 사용되는 비속어가 온라인에서도 통용되면서 적극적인 노출제외신고가 이루어지고 있는 상황임.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

가) 공인관련 이슈에 대한 검색어노출제외

- 공인 당사자의 소명에 의한 노출제외(KISO 심의 사례기준 준수)
 - [OOO(성명) OO(호칭)], [OOO(성명) 사주]

나) 비속어포함 검색어에 대한 노출제외

- 호스트바 종업원을 지칭하는 단어를 포함한 검색어는 일반적으로 잘 사용되지 않아도 이들 비속어(은어)의 노출제외는 적절하다고 판단됨.
 - [OOO(성명) 오리] [OOO(성명)폭로글]

다) 사생활(연예인, 일반인) 관련

- 연예인의 사생활과 관련된 검색어가 다수이며 이는 언론의 보도가 있었지만 기사에 이름이 명시되지 않은 경우들에 해당함. 연예인의 사생활은 대중의 지나친 관심사로 공적 사안으로 보기 어렵고, 연예인이기 때문에 사생활이 공개 공개될 경우 사생활침해로 판단될 수 있음. 당사자의 요청이 있다면 노출제외하는 것은 적절한 것으로 보임.

- 예능프로 출연자

- [OOO(성명) 하트시그널]
- [이천OO(상호명)병원 광수]

- 연예인과 골프선수 불륜 루머

- [OOO(성명) 골프], [OOO(성명) 프로골퍼]

- 사생활 관련 내용

- [OOO(성명) 보톡스 부작용]
- [OOO(성명)뇌졸중]

- 사회적 사건과 관련한 루머는 사실관계가 밝혀지지 않은 상태에서 실명이 검색어로 노출되는 것은 개인의 인격권을 침해할 우려가 있음.

- 사회적 사건 관련 루머

- [OOO(성명) 수산], [OOO(성명) OOO(성명) 손절]
- [OOO(성명) 칼], [OOO(성명) 이태원], [OOO(성명) 집]
- [OOO(성명) 버닝썬]

라) 이용자불만

- 이용자의 서비스불만 등을 이유로 상호명이 검색어로 노출되는 것은 사실확인이 어려울뿐더러 사업자에게 명예훼손이 될 수 있음. 당사자의 신고에 의한 노출제외는 적절하다고 보임. 다만 이용자알권리가 침해되지 않는지 비교형량에 대한 신중한 판단이 필요함.
- [OOOOO(상호명) 불친절]

마) 불법사안에 대한 검색어 노출제외

- 불법사안에 대한 검색어 노출제외는 신중해야 함. 그러나 당사자들의 신고 및 삭제요청에 의해 노출제외 된 것이 적절한 조치였는지 확인이 필요함.
- [OOOO(상호명) 사기]
- [OOOOO(상호명) 사기]
- [OOO(상호명) 사기]

- 네이버의 답변에 의하면 허위사실 명예훼손을 이유로 노출제외를 요청하는 당사자의 관련 불법/범죄, 사기행위에 대해 객관적 확인이 어려울 수 있으며 (언론보도로 확인되지 않을 경우), 이에 당시 노출제외 처리되었더라도 일정 시간이 경과 후 언론보도로 불법 범죄사실이 판명 될 경우 그 대상 검색어에 대해 다시 노출로 조정하는 작업을 추가적으로 진행하여, 이용자 알권리가 제한되지 않도록 노력하고 있다고 함.

- 서비스나 상품의 품질 관련 이슈는 이용자의 소비자권 보호와 관련되어 있음에도 신고에 의한 노출제외 판단을 그 언론보도 매체수/보도 횟수에 의존하는 것은 검색어 정보의 다양한 의견 유지와 이용자 알권리에 대한 면밀한 논의와 판단이 요구됨.
- [OOOO(상호명)], [OOOO(상호명) 바퀴벌레]
- [OOO(상호명) 구토], [OOO(상호명) 논란]
- [OOOO(상호명) 부적합]

- 살인 사건 관련(예: 특정 지역 유명음식점의 대표가 살해된 사건) 범죄사실에 대해 가해 및 피해자의 정보가 검색어로 노출되는 것은 적절하지 않음. 이에 대한 노출제외는 적절했다고 판단됨.
- [제주 OOOO(상호명) 살인], [제주 OOOO(상호명) 살해], [OOOO(상호

명)사망]

바) 기타

- 사실적시: 이미 부도가 난 사업체나 노사분쟁이 일어난 사안에 대한 검색어들이 당사자의 신고에 의해 노출제외된 것은 적절하다고 봄. 이는 사실적시 명예훼손이 될 수 있음.
 - [OOOO(상호명)부도]
 - [OOO병원파업]

- 차별적 단어 포함: 사회적 소수자와 종교단체를 결합한 검색어는 우리사회의 차별적 시각을 유포하고 이로 인해 당사자가 심각한 차별 및 혐오를 경험할 수 있음. 이와 관련한 검색어 노출제외는 적절하다고 판단됨.
 - [OOO(성명) 게이] [OOO(상호명) 신천지]

2. 개인정보 노출

가. 총평

- 검증 대상기간(2022년 1년간) 중 제외처리된 자동완성검색어는 총 34건이었고, 이 가운데 신고는 23건, 검수는 11건이었음. 이는 제2차 검증대상의 수보다 감소한 것임(6개월간 총 34건, 신고 26건, 검수 8건).

- 개인정보 노출을 사유로 제외 처리된 자동완성검색어도 거의 사건·사고와 관련된 개인신상정보캐기용 검색어가 대부분이었음. 특히 제외처리된 자동완성검색어에는 일반인 실명에 대한 제외처리가 주를 이루고 있음. 개인정보 노출에 따른 2차 가해예방을 위해 제외처리는 적절한 것으로 보임.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 신고에 의한 노출제외 역시 연관검색어의 경우와 마찬가지로 주로 부정적 사

회 이슈에 대한 것이 대다수를 차지함. 언론보도의 유무와 관계없이 부정적 사건에 대하여 일반인의 실명이 결합된 경우가 대다수를 차지하고 있음. 특히 관련 언론보도가 없었음에도 실명이 노출된 경우에는 2차 피해의 발생이 예상되므로 신속한 노출제외가 필요함. 신고에 의한 노출제외 건수는 23건으로 검수에 의한 경우와 마찬가지로 생성 건수가 매우 적음.

- 국군위문편지 논란: [[OOO고 성유진], [OOO고 위문편지 신상] 등
- 일반인 불륜: [대구 OOO(기관명) OOO(성명)], [OOO(성명) OOO(성명)], [OOO(기관명) OOO(성명)] 등
- 교수와 학생간 사건: [OO고 OOO(성명)], [OO고 여교수 OOO(성명)] 등
- 유튜버 실명 검색: [OO(BJ명) OOO(성명)], [OO(BJ명) 본명] 등

2) 네이버 자체판단에 의해 제외처리된 검색어

o 검수에 의한 노출제외도 범죄·사건·사회적 이슈 등과 관련된 신상캐기용 자동완성어가 대부분임. 특히 공인이 아닌 경우, 언론·방송보도가 없음에도 실명이 노출되는 경우에는 적극적인 대처가 필요함.

- 성폭행 피해자 실명노출: [OO대 OOO(성명)], [OO대 공범 OOO(성명)]
- 역무원 사망사건: [OOO(역명) OOO(성명)], [서울OOOO(기관명) OOO(성명)]
- 대학 성폭행 사건: [OO대 OOO(성명)], [OO대 성폭행범 부모], [OO대 가해자 신상], [OO대 성폭행범 학과]

o 기타 개인정보

- 검수의 경우와 마찬가지로 이메일 주소를 개인정보로 인식함.
- 개인 이메일 주소: [OOOOOOOOOO(아이디)@naver.com]

3. 불법·범죄성

가. 총평

o 검증 기간 중 ‘불법·범죄성’으로 분류된 건은 신고에 의한 것이 13건(2.66%), 자체검수가 2건(0.41%)에 해당함.

- 유명 브랜드의 명품을 베낀 이미테이션 제품에 대한 정보를 알려주고 판매하는 게시물, 구매를 원하는 게시물에 대한 검색어 제외가 제외건수 중 대부분을 차지함.
- 성인/음란성 관련한 검색어도 포함됨

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 성인사이트, 불법 성매매 사이트 게시물
 - [야동판링크], [opga숫자.com]
- 이미테이션 판매 사이트
 - [ljr프스캣], [아카라이브 레플리카]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

4. 성인·음란성

가. 총평

- 검증 기간 중 ‘성인·음란성’으로 분류된 건은 신고에 의한 것이 16건(3.27%), 자체검수가 1건(0.2%)에 해당함.
- 성인사이트 검색이나, 불법 촬영물 신고를 위장한 음란물을 시정하려는 시도를 반영하는 검색어들이 많음.
- 연예인 노출영상 검색 관련하여, 밑가슴 노출 영상을 검색하려는 시도가 있음. (단, 키소의 DB소위 심의에서 언더붐은 청소년 유해에 해당하지 않는다고 결정함)

- [OO(성명) 언더북], [OOOO(그룹명) OO(성명) 언더북]

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 불법 성인 사이트 검색목적

- [트위터게이], [트위터 야동게], [javchill], [카인드툰]

- 불법 촬영물 유포를 신고한다는 명분하에 음란성 사이트를 검색

- [OOO(성명) 운드로저], [OOO(성명) 유출]

- 미성년자 출입불가 유흥업소 신고

- [고구려룸]

- 성매매 사이트 UGC로 ‘오빠’에 숫자가 붙음

- [oppa010.com]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 공인 성기 지칭 키워드

- [OOO(성명) OO(신체부위)]

5. 저작권 침해

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

6. 욕설/비속어

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

7. 반사회성

가. 총평

- 검증 기간 중 ‘반사회성’으로 분류된 건은 신고에 의한 것이 2건(0.41%), 자체검수가 0건이었음.
- 지역명과 연루된 살인사건 관련 검색어들이 주로 제외 처리되었음.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 지역명이 키워드
 - [인천초등학생 살인사건], [인천 초등생 살인사건]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

8. 오타

가. 총평

- 검증 기간 중 ‘오타’으로 분류된 건은 신고에 의한 것이 4건(0.82%), 자체검수가 126건(25.77%)로, 자체검수가 대다수임.
- 검색어를 입력할 때 생기는 실수나 귀찮음으로 인해 발생하는 미완성 단어들, 부주의 등으로 인한 오타와 관련된 검색어들이 대부분을 차지함.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 사람 이름 결합어의 오타
 - [OOO(성명) OO원(성명): OO준(성명)의 오타], [OOO(성명) OO형(성명): OO현(성명)의 오타]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 단순 실수: [크룻-크룩스], [이태원 앓사]
- 과거에 비해 오타 사유로 제외처리된 사례가 큰 폭으로 감소하여 네이버에 해당 내용을 문의하였으며 이에 대한 답변이 아래에 제시됨.

〈네이버 답변〉

- 검색어에 대한 필터링 로직 개선 등으로 자동 필터링 되어 별도 조치가 필요한 검색어 자체가 감소함.

9. 어뷰즈

가. 총평

- 상업적 목적 혹은 무의미한 검색어에 속하는 ‘어뷰즈’에 의한 제외처리는 모두 신고에 의한 제외처리에 해당함.
- 2022년에 신고에 의해 ‘어뷰즈’ 사유로 인해 제외된 자동완성검색어는 43건(8.8%)이었음. 이는 2020년 141건(6.5%), 2021년의 43건(8.5%)과 비교할 때 전체적인 비중의 측면에서 큰 차이가 없는 것으로 판단됨.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 어뷰즈 사례는 대부분 업체의 홍보를 목적으로 하는 경우에 해당함.
 - [OOOO(상호명) 창원], [서초동 맛집 OOO(상호명)]
- 전반적으로 ‘어뷰즈’ 사유에 의한 자동완성검색어는 적절히 제외처리된 것으로 보임.

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

10. 기타

가. 총평

- 2022년에 ‘기타’ 사유로 인해 제외된 자동완성검색어는 총 4건(0.8%)이며 이는 모두 신고에 의해 제외 처리된 사례들임.
- ‘기타’ 사유로 인해 제외된 자동완성검색어는 2020년 43건(5.1%)에서 2021년 6건(0.7%)으로 대폭 감소하였으며 2022년에도 이러한 경향이 유지되고 있음.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 대부분 ‘자살’ 관련 혹은 청소년에게 노출이 부적절한 검색결과물에 대한 검색어로서 청소년 유해 사유로 제외처리됨.
 - [OO고 자살], [OOO(성명) 엉덩이]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

11. 청소년유해

가. 총평

- 검증 기간 중 ‘청소년 유해’로 분류된 건은 신고에 의한 것이 12건(2.45%), 자체검수가 30건(6.13%)에 해당됨.
- 대부분은 할로윈데이 이태원 참사 관련한 검색어로, 피해자 관련하여 혐오를 조장할 수 있거나, 잔혹성을 이유로 제외처리됨.
- 성인/음란성으로 분류될 만한 성인 커뮤니티 키워드도 일부 존재함.
- 기존 '반사회성' 사유로 분류되어 처리되던 '자살' 관련 검색어가 '청소년 유해'로 분류되어 처리됨.(네이버는 다소 모호하거나 포괄적일 수 있는 '반사회성' 사유 항목을 처리 사유에서 삭제함)

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- 지역명과 연루된 자살 관련 검색어
 - [인천대교자살], [OOOOOO(상호명)자살], [마포대교 자살]
- 음란 선정성
 - [OO(성명)꼭지], [남자평균길이], [야툰]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 이태원 참사 사건 사진 및 동영상

VI. 결론 및 제언

- 2021년 급상승검색어 서비스 종료 이후 제외처리된 검색어 수가 대폭 감소하여 본 검증위원회는 2022년 일 년 동안의 모든 검색어 노출제외 자료를 살펴 보았음. 그 결과 금번 검증작업에서 노출제외 검색어에 조작이나 왜곡을 의심 할만한 특별한 사정은 발견되지 않았음.
- 2022년에는 제외검색어 분류방식에 일부 변화가 존재했음. 가령 새로이 추가 된 ‘청소년유해’의 범주가 기존의 ‘반사회성’을 포함·대체하였음. 반사회성은 사회에 미치는 부정적인 반향에 대한 것이며 이와 관련된 검색어들은 지역에서 일어난 자살(자살방법 및 도구) 및 잔혹살해(살해방법 및 영상) 등이 주를 이루고 있음. 이는 ‘반사회성’ 이란 포괄적 항목에 대해 최대한 그 불명확성 줄이고 KISO 정책규정 제13조 내용에 맞추기 위한 분류 체계로 수정되어 적절한 조치로 판단됨.
- 네이버 검색어 서비스 정책은 이용자의 인격권 보호(사생활침해, 명예훼손)를 위해 신고에 의한 노출제외조치를 적극적으로 진행하고 있음. 그러나 이러한 과정에서 이용자의 소비자권과 관련된 검색어 정보의 신뢰를 높이기 위한 대책이 필요함. 즉 신고처리된 검색어가 이용자의 이익과 권리에 필요한 검색어가 아닌가에 대한 고민이 필요함. 이에 대해 네이버는 허위사실 명예훼손을 이유로 노출제외를 요청하는 당사자의 불법/범죄, 사기행위가 언론보도로 확인되지 않을 경우 객관적 확인이 어려울 수 있다고 답변함. 하지만 일정시간 경과 후 언론보도로 불법 범죄사실이 판명되면 해당 검색어의 노출여부를 조정하는 작업을 추가적으로 진행하고 있다고 함. 이는 검색어 제외가 이용자의 알권리를 제한하지 않도록 노력하는 것이라고 판단됨.
- 한편, 네이버는 지난 수년간 이용자들에게 보다 나은 검색어 서비스를 제공하기 위해 지속적인 노력을 해왔음. 가령 지난 2018년 10월 10일 급상승검색어 노출제외 처리 시스템을 개편하였고, 2020년 2월에는 인물명 연관검색어 서비스를 중단하고 인물명 관련 자동완성어에 대한 개선 조치를 단행했음. 이에 더해 2021년 2월에는 급상승검색어 서비스를 종료했음. 본 검증위원회는 이러한 일련의 과정이 네이버 검색어 서비스에 어떠한 변화를 가져왔는가를 살펴 피기 위해 급상승검색어 종료시점을 전후로 한 3년 6개월 간의 검증 결과를 검토·분석하였으며 부록에 이에 대한 결과를 제시했음.

VII. 부록

〈실시간급상승검색어 서비스 중단과 검색어 서비스의 변화〉

1. 검토 취지

- 네이버는 2020년 2월 인물명 연관검색어 서비스를 중단하고 인물명 관련 자동완성어에 대한 개선 조치를 단행하였음. 이러한 조치에 따라 검색어 서비스와 관련된 일련의 변화가 초래되었음.
- 개선 조치에 따라 인물명과 특정 사건 또는 직업명이 결합된 검색어 등은 명예훼손, 사생활·개인정보 침해, 불법·범죄 등의 사유로 보다 적극적으로 노출 제외처리되었음. 이에 따라 개선 조치 이전에 빈번한 검증 대상이었던 TV 보도프로그램·유명인·연예인 또는 인플루언서 관련 명예훼손·개인정보 침해 검색어가 거의 발생하지 않게 되었음.
- 네이버는 2018년 10월 10일 급상승검색어 서비스로 개편하였고, 2021년 2월 기존에 제공되던 실급검의 서비스 제공을 중단하였음. 이는 실급검 서비스가 여론을 왜곡하거나 마케팅 수단으로 악용될 수 있다는 지적에 의한 것이었음.
- 실급검 서비스는 실급검에서 파생된 다양한 관련 검색어들을 생성한다는 측면에서 다른 검색어 서비스와도 일련의 관계가 있는 것으로 인식되고 있었음. 이에 실급검 서비스 중단이 검색어 서비스에 미치는 영향을 파악하고자 실급검 서비스 중단 전·후의 검색어 검증 보고서를 비교·분석하고자 함. 정성적 분석을 위하여 검증 보고서에서 논의된 주요내용을 검토하고, 정량적 분석을 위하여 검증 보고서상의 데이터를 비교하기로 함.

2. 시기 구분 및 시기별 검토 내용

- 실급검 서비스 운영: 2018.10.10 이전
- 급상승 검색어 서비스로 개편: 2018.10.10
- 급상승 검색어 서비스 운영: 2018.10.11 ~ 2021.2
- 급상승 검색어 서비스 중단: 2021.2

가. 급상승 검색어 서비스 개편 전후

o 검토 대상 보고서: 제2기 제6차 보고서(2018.7.1~2018.10.31)

1) 급상승 검색어 서비스 개편 이전의 급상승 검색어 서비스 제외처리 현황

〈표 1〉 급상승 검색어 제외처리 현황
(2018년 07월 01일 ~ 2018년 10월 10일, 서비스 개편 이전)

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%

- 개인정보노출: 주로 TV 프로그램에 방송된 일반인의 가명 관련, 범죄 또는 사회적 이슈에 따른 일반인 개인정보 관련, 연예인 또는 유명인의 개인사 관련, 현재 이슈와 무관한 인물 관련 검색어 등이 주로 제외처리됨.
- 명예훼손: 미투 관련, 불법 및 특혜 관련, 루머 관련, 사회사건 관련(범죄사건의 지명 등), 연예관련 이슈에 대한 검색어 등이 주로 제외처리됨.

2) 서비스 개편 이후의 급상승 검색어 제외처리 현황

〈표 2〉 급상승검색어 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/혐오성)	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	438	308	360	1,106	33.98%
합 계	1,009	1,080	1,166	3,255	100%

- 네이버는 2018년 10월 10일 실금검을 둘러싼 오해를 불식하기 위하여 노출 검색어를 확대하는 방향으로 서비스와 관리 시스템을 개편하여 운영하였음.
 - 기존 처리방식 분류에 ‘출처 확인중’ 항목을 추가하여 출처가 불분명한 검색어를 검토하여 검토 후에는 ‘확인해제’ 항목으로 표시하도록 하였으며,

‘유사 키워드’는 제외사유에서 제외하였음.

- 노출제외조치는 일정 시간 동안만 유효하도록 하고, 다시 검색량이 증가해도 급상승 순위에 오르지 않는 경우에는 유효시한 경과를 의미하는 ‘만료’로 표시함.
- 특정 검색어에 대한 제외사유 등록이나 수정 및 메모의 등록이나 수정의 모든 절차에 수정 이력을 남김.

3) 해당 기간의 연관·자동완성 검색어 제외처리 현황 및 특징

〈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%

〈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%

〈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%

〈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%

- 이 시기의 보고서 표기 방법에서 출처확인 내지 언론보도가 있는 것을 전제로 특정 인물명과 사안·사건의 키워드가 결합한 경우에는 이름만 익명처리하는 방식([이○○연기-이○○발연기] 등)이 도입되었음. 또한 특정 사건과 기관·지역명칭이 결합한 경우([조선대학교 병원-그것이 알고싶다 병원] 등)에는 해당 지역이나 장소에 미치는 부정적인 영향을 고려하여 이에 대한 검색어들이 제외처리 되었음.
- 연예인 관련 검색어의 경우 연예인 이름과 부정적 단어가 결합되어 있는 검색어(예: ○○+성형, ○○+이혼 등) 또는 연예인의 '과거' 범법행위와 관련된 검색어에 대하여는 일정기간이 경과한 때에는 2018 이용자 조사결과와 KISO 정책규정 제13조의2 제2항 제1호 사목 '사생활 침해의 정도가 중대하고 명백한 경우'에 해당하는 것으로 보아 제외처리하기로 하였음.
- 소비자 피해와 관련된 사건에 대한 검색어는 당사자의 명예 내지 사생활 보호 측면과 국민의 알권리 측면의 충돌이 있는 것이므로 언론보도 사실만으로는 노출처리하는 것은 적절치 않다는 반대의견이 있어 추후 재논의하기로 하였음. 또한 사회적 이슈, 성추행, 미투 관련 검색어들도 노출제외 처리되었음.

4) 급상승 검색어 서비스 개편 전후의 급상승 검색어 처리 데이터 검토

- <표 1>과 <표 2>에 따르면 급상승 검색어 서비스 개편일인 10월 10일 전후로 급상승 검색어 노출제외 건수가 대폭 증가하였고(4개월 758건에서 3개월 3,255건), 항목별로는 명예훼손(96건에서 691건), 개인정보노출(44건에서 448건)이 급증하였으며, 신설된 ‘출처 확인중’ 항목의 비율이 전체 노출제외 건수의 33.98%에 달하는 등 급상승 검색어 서비스의 노출 검색어 확대와 관리 시스템 개편효과가 가시화되었음.
- <표 3> ~ <표 6>은 급상승 검색어 서비스 개편 전인 9월 1일부터 개편 후인 10월 31일까지의 연관검색어와 자동완성검색어에 관한 데이터임. 이 데이터는 실급검 시스템 개편 전후의 연관검색어와 자동완성검색어 수치를 비교하기 어려운 문제점이 있음. 다만, 9월과 10월을 비교할 때, 명예훼손의 경우에는 신고에 의한 노출제외 자동완성검색어에서, 개인정보노출의 경우에는 자체 판단에 의한 노출제외 연관검색어가 큰 폭으로 증가한 것을 볼 수 있음.
 - 이는 실급검 서비스의 개편으로 실급검 관련 연관·자동완성검색어 생성이 급증하였고, 이러한 키워드가 연관/자동검색어에서 노출제외 처리된 것으로 추정됨. 연관검색어 관련 개인정보 노출제외 건수의 급증(568건에서 1,716건)도 이러한 맥락에서 추정할 수 있음.

나. 실급검 서비스 종료 전후

1) 실급검 서비스 종료 과정

- 네이버는 총선 공정성에 영향을 줄 수 있다는 우려에 따라 2020년 4월 2일부터 4월 15일까지 ‘한시적’으로 실급검 서비스를 중단하였음.
- 네이버는 2021년 2월 실급검 서비스를 완전히 종료하기로 결정함.

‘NAVER’의 급상승 검색어 서비스 종료 과정은 다음과 같음.

- (전략)... 인공지능 기반 추천 시스템 적용범위 확대(2020. 1.). 검색어의 다양화, 세분화 및 사용자의 이용 행태 능동화에 따라 급상승 검색어 서비스 종료함(2021.2).

2) 실급검 서비스 종료 이전의 연관·자동완성 검색어 제외처리 현황 및 특징

- 검토 대상 보고서: 제3기 제1차 보고서(2020.1~2020.12)
- 비록 이 기간 중 실급검 서비스는 제공되고 있었으나, 실급검 서비스의 종료 가 예정되어 있고 총선을 이유로 일시적으로 실급검 서비스가 중단된 점을 고려해 실급검 제외검색어에 대한 검증은 진행하지 않았음.
- 이에 따라 이 기간 중에는 연관·자동완성 검색어 제외처리에 대한 검증만이 진행되었음. (<표 7> ~ <표 10> 참조)

<표 7> 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	1,177	20.23%
오타	-	2	-	-	1	-	3	0.05%
욕설/비속어	2	1	-	1	1	4	9	0.15%
명예훼손 및 사생활 침해	912	1,068	857	225	259	113	3,434	59.03%
개인정보노출	50	11	42	32	32	28	195	3.35%
저작권 침해	48	18	5	-	-	-	71	1.22%
합 계	1,586	1,457	1,546	460	461	307	5,817	100%

〈표 8〉 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	2,642	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	1,041	18.97%
욕설/비속어	-	-	-	8	-	1	9	0.16%
명예훼손 및 사생활침해	-	-	-	-	-	-	0	0.00%
개인정보노출	308	121	261	1	-	991	1,682	30.65%
저작권 침해	-	-	-	-	-	-	0	0.00%
합 계	896	602	1,345	469	546	1,629	5,487	100%

〈표 9〉 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%

〈표 10〉 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	1,230	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	1,527	100%

- 특정 인물의 자살 등과 같은 부정적 사건에 대해 소속 공공기관명 등 신원을 특정할 수 있는 연관검색어가 생성된 경우 공인의 범위를 KISO 정책규정 제 5조 처리의 제한 제2항의 ‘정무직 공무원 등 공인’에 대한 해석에 따라 엄격히 해석함으로써 노출제외의 범위가 확대되고 있었음. 그 결과 신고에 의한 노출제외 범위가 폭넓어진다는 문제점이 지적됨.
- 노출 제외 검색어에 대한 익명화 처리기준을 결정함.
 - 노출 제외 검색어에 대한 익명화 처리기준은 본보고서의 6쪽 ‘검증대상 검색어의 표시에 관한 사항’ 참조.
- 일반인 관련 TV보도프로그램, 범죄·사건·사고·사회적 이슈 등에 관한 검색어 표기에서 TV보도프로그램명, 객관적 이슈명만을 표기하도록 함으로써 명예훼손 및 사생활 침해, 개인정보침해, 불법·범죄 등에 대한 사전적 보호라는 긍정적 측면과 사건의 본질 파악이 어렵다는 부정적 측면도 함께 지적됨.

3) 실급검 서비스 종료 이후의 연관·자동완성 검색어 제외처리 현황 및 특징

- 검토 대상 보고서: 제3기 제2차 보고서(2021.1~2021.12)

〈표 11〉 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 12〉 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 13〉 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 14〉 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%

- 2020년은 코로나가 지속되고 있던 시기였으며, 버닝썬 연예인 미투/학폭 사건이 주를 이루었음.
 - 사회적 이슈 관련 검색어(예: OO+페미 등), 의료사고 등 소비자 권리, 직장 내 갑질 관련 검색어, 사건사고에 관한 검색어들이 제외되었음.
- 미확인 연예인 관련 루머의 경우 자체검수 내지 신고를 통해 노출제외 처리하는 것이 타당함. 연예인 개인의 사생활 보호의 필요성이 강조됨.
- 일반인 관련 명예훼손, 사생활 침해(예: OO+불륜, OOO+뒷담화 등), 개인정보 침해 등과 관련된 검색어 생성이 급증했음. 이에 대한 적극적 검색어 노출제외는 적절한 것으로 평가됨.
- 개인정보 관련 노출제외 건수와 구성비는 이전의 검증기간과 비교해 다른 경향을 보이고 있었음. 구체적으로는 이전까지 개인정보 침해의 다수를 차지하고 있던 TV 보도프로그램 개인정보 관련 검색어, 일반인 불륜 폭로관련 검색어, 연예인 사생활 관련 검색어의 생성 수가 대폭 감소하였음. 그리고 신고에 의한 노출중단 건수는 매우 소수에 불과하고 검수에 의한 노출중단 건수가 거의 대부분을 차지했음.
- 인공지능, 딥페이크 등을 통한 성인·음란성 검색어 생성 건수가 증가하고 있음. 청소년에 대한 부정적 영향을 고려하여 노출제외 처리되는 것이 바람직한 것으로 판단됨.

4) 실급검 서비스 종료 전·후의 연관·자동완성 검색어 처리 데이터 검토

- <표 7>과 같이 실급검 서비스가 제공되고 있는 기간 동안 연관검색어는 총 11,304건(신고 제외처리 5,817건, 자체 판단 제외처리 5,487건)이었으며, 자동완성검색어는 총 2,158건(신고 제외처리 631건, 자체 판단 제외처리 1,527건)이었음.
 - 실급검 서비스가 제공되고 있는 동안의 제외사유별 비율을 살펴보면, 신고에 의한 제외처리에서 가장 많은 비율을 차지하고 있는 것은 명예훼손 및 사생활 침해로 연관검색어의 경우 59.03%, 자동완성검색어의 경우 66.88%를 차지하고 있음.

- 개인정보노출의 경우에는 신고에 의한 제외처리 비율은 그리 높지 않지만(연관검색어 3.35%, 자동완성검색어 1.90%), 자체 판단에 의한 제외처리는 연관검색어의 경우 30.65%, 자동완성검색어의 경우에는 13.68%를 차지하고 있음. 이로부터 명예훼손 및 사생활 침해의 경우에는 당사자요청 또는 제3자의 신고에 의해 전적으로 노출제외가 이루어지는 반면, 개인정보노출의 경우에는 주로 자체 판단에 의한 제외처리가 이루어지고 있는 것을 알 수 있음.
 - 이 외에도 어부즈의 경우에는 주로 신고에 의한 연관검색어 및 자동완성검색어에서 차지하는 비율이 높았고, 불법/범죄성의 경우에는 신고에 의한 연관검색어에서, 오타의 경우에는 자체 판단에 의한 연관검색어 및 자동완성검색어에서 차지하는 비율이 매우 높음을 알 수 있음.
- <표 8>의 경우, 실급검 서비스가 종료된 이후 데이터로서 연관검색어는 총 8,553건(신고 제외처리 1,318건, 자체 판단 제외처리 7,235건)이었으며, 자동완성검색어는 총 868건(신고 제외처리 507건, 자체 판단 제외처리 361건)이었음.
- 실급검이 종료된 이후에는 명예훼손 및 사생활 침해로 연관검색어의 경우 56.37%, 자동완성검색어의 경우 69.30%를 차지하고 있음. 개인정보노출의 경우에는 신고에 의한 제외처리 비율은 연관검색어의 경우에는 12.90%, 자동완성검색어의 경우 5.13%에 불과하나, 자체 판단에 의해 제외처리된 연관검색어의 경우 78.73%를 차지하고 있음(자동완성검색어의 경우 2.22%). 데이터에 따르면 명예훼손 및 사생활 침해의 경우에 대한 자체 판단에 의한 노출제외 건수는 없고, 개인정보노출의 경우에는 자체 판단에 의한 연관검색어에서 절대적 다수를 차지하고 있음.
 - 어부즈의 경우 신고에 의한 연관검색어에서 차지하는 비율이 높고(18.44%), 성인/음란성의 경우 자동완성검색어에서 차지하는 비율이 높으며(신고 제외처리 10.85%, 자체 판단 제외처리 18.84%), 오타는 자체 판단에 의한 자동완성검색어에서 77.27%를 차지하고 있음.
- <표 7>과 <표 8>(실급검 서비스 종료 전·후)의 데이터를 비교·분석한 결

과, 명예훼손 및 사생활 침해의 경우에는 총 3,856건에서 1,093건으로, 전체 노출제외 건수에서 차지하는 비율은 28.6%(총 13,462건 중 3,856건)에서 11.6%(총 9,421건 중 1,093건)로 급감하였음.

- 개인정보노출의 경우에는 실급검 서비스 종료 전 총 2,095건에서 서비스 종료 후 5,900건으로, 전체에서 차지하는 비율도 15.6%(총 13,462건 중 2,095건), 62.6%(총 9,421건 중 5,900건)로 급증하였음.
- 위와 같은 결과를 분석할 때에, 2020년 2월 네이버의 인물명 연관검색어 서비스 중단 및 인물명 관련 자동완성어에 대한 개선 조치를 고려하여야 함. 비교 대상기간을 <표 7>에서 2020년 1, 2월과 그 이후로 구분하여 살펴보면, 3월, 8월, 9월, 10월 4개월간의 명예훼손 및 사생활 침해는 전체에서 차지하는 비율이 21.2%(총 7,857건 중 1,663건), 개인정보노출의 경우에는 19.8%(총 7,857건 중 1,553건)이었음.
- 전체적으로, 실급검 서비스 종료 전 명예훼손 및 사생활 침해가 전체 노출제외에서 차지하는 비율은 28.6%에서 21.2%로, 개인정보노출의 경우 15.6%에서 19.8%로 소폭 변화하였음. 이러한 결과는 실급검 서비스 종료 전 검증대상 기간에 총선이 있었다는 점, 인물명 관련 네이버의 검색어 서비스 종료 및 개선 조치가 단행되었다는 점 등을 고려할 때, 유의미한 변화 수치로 보기는 어려운 것으로 판단됨.

다. 결론

- 네이버는 2020년 2월 인물명 연관검색어 서비스를 중단함과 동시에 인물명 관련 자동완성어 개선조치를 단행하였고, 2018년 10월 10일에는 실급검 노출제외 처리 시스템을 개편하였으며, 2021년 2월에는 실급검 서비스를 종료하였음. 이에 따라 검색어 검증과정에도 많은 변화가 있었음.
- 2018년 10월 실급검 노출제외 처리 시스템의 개편으로 인하여 실급검 관련 노출제외 건수는 증가하였으나, 시스템 개편 전후의 연관/자동완성검색어 추이를 면밀히 살펴볼 수 있는 데이터의 부재로 실급검과 검색어 간의 상관관계를 명확히 파악하기는 어려움. 다만, 실급검 시스템 개편으로 인해 실급검

에서 파생된 검색어들이 급증하였고 이에 따라 검색어 노출제외 건수도 증가한 것이 아닌지 추정할 수 있을 뿐임.

- 한편 실급검 서비스가 종료된 2021년 2월 전후의 데이터를 비교해 본 결과, 명예훼손 및 사생활 침해의 경우에는 노출제외 건수가 감소하였으나, 개인정보노출의 경우에는 급증하는 수치를 보였음.
 - 다만, 이러한 수치의 변화는 2020년 2월 단행된 네이버의 인물명 연관검색어 서비스 중단 및 인물명 관련 자동완성어에 대한 개선 조치에 영향을 받은 점을 고려할 때 유의미한 것은 아닐 수 있음.
 - 가령, 동 개선 조치 전후 명예훼손 및 사생활 침해, 개인정보노출 등의 노출제외 건수가 전체 건수에서 차지하는 비율이 각각 비슷하다는 점은 개인정보노출 검색어의 급증이 인물명 연관검색어 서비스 중단 및 인물명 관련 자동완성어에 대한 개선 조치에 의한 것일 수 있음을 보여줌.
- 이상에서 살펴본 바와 같이 실급검 서비스 종료 전후의 명예훼손 및 사생활 침해, 개인정보노출, 불법/범죄성 등 각 항목별 비율에 커다란 변화가 발생하지는 않았다는 점을 고려하면, 실급검 서비스 종료가 검색어 검증과정에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 판단됨.
- 전체적으로 볼 때, 실급검 서비스에서 공적 관심사나 사회적 이슈에 대한 검색어 생성이 특별히 더 많았다고 보기 어려움. 이와 비슷한 이슈로 연관·자동완성 검색어도 많이 생성되었으며 이에 대한 노출제외신고도 비슷하게 발생되었다고 판단됨.
- 다만 현재 이용자들의 검색어 서비스 이용이 네이버 같은 포털에서 다른 플랫폼으로 이동하고 있는 추세이며, 이 과정에서 공적 사회적 이슈보다 개인적 사생활 및 사건사고에 대한 검색어가 증가하고 있고 이에 대한 신고와 노출처리가 늘어나고 있는 것으로 보임. 이러한 상황에서 앞으로 네이버 같은 포털이 이용자들에게 사회적 이슈에 대한 정보를 제공하는 검색 창구로서 어떠한 역할을 해야 할 것인가에 대한 장기적인 고민이 필요할 것으로 보임.