

네이버 '노출제외 검색어'에 대한
검증보고서
- 2024년 -

2025. 11. 28.

(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 제5차 검증 총평 | 6 |
| 1. 2024년 검색어 검증결과 특징 | 6 |
| 2. 검증대상 검색어의 표시에 관한 사항 | 7 |
| III. 제3기 제5차 검증대상 제외검색어 현황 | 8 |
| IV. 연관검색어 노출제외 검색어 부분 | 10 |
| V. 자동완성검색어 노출제외 검색어 부분 | 20 |
| VI. 2024년 운영조치 검색어 사후 재검토에 대한 평가 | 34 |
| VII. 결론 및 제언 | 36 |
| VIII. [부록] 어뷰즈 검색어 유형별 분석 | 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, 자동완성검색어, 연관검색어라는 서비스(이하 ‘검증대상 검색어 서비스’라 함.)를 제공해 왔음¹⁾.
- ‘네이버’는 이용자의 검색 활동 등을 바탕으로 미리 정해진 기준에 따라 생성된 검색어를 해당 서비스별로 노출한다고 밝혀왔음. 다만, 생성된 검색어가 불법적인 정보와 관련이 되거나 제3자의 권리를 침해할 수도 있다는 이유로 생성된 검색어 중 일부를 일정한 기준에 따라 노출에서 제외하는 정책을 시행해 왔음.
- 2012년경 이런 ‘노출제외 검색어’(이하 ‘제외검색어’라 함)를 ‘네이버’가 자의적으로 선택하거나 왜곡한다는 의혹이 제기되어, ‘네이버’는 제외검색어에 대해 외부의 검증을 받기로 하고 한국인터넷자율정책기구(이하 ‘KISO’라 함)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 불

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

분명한 제외 기준이나 기준을 적용할 때의 오류 등의 문제점은 있으나, ‘네이버’의 의도적인 조작이나 자의적 개입의 흔적은 발견할 수 없다는 것이었음.

- 검증위원회는 세 차례에 걸친 엄격한 검증작업으로 일각에서 제기된 조작 의혹은 해소되었다고 판단하고, 2013년 하반기를 대상으로 하는 검증보고서를 2014년 3월 발표한 것을 끝으로 활동을 종료하였음. 다만, 검증위원회는 3차 보고서에서 그동안 해왔던 방법과 같은 엄격하면서도 집중적인 검증작업은 필요하지 않다고 하며 활동을 종료하였으나, 제외검색어에 대한 의혹 제기는 계속될 수밖에 없으므로, 별도로 구성된 외부 기관으로 하여금 제외검색어에 대한 일상적인 점검활동을 꾸준히 진행하도록 할 것을 권고하였음.

2. 제2기 검증위원회의 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.

- o 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.
- o 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

- o ‘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.
- o 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.
- o 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 검증위원회는 출범 이후 제3차 검증까지 4인 체제를 유지해왔으나 제3차 검증 이후 윤여진 위원이 개인 사정으로 사퇴함에 따라 제4차 검증은 3인 체제로 변경되었음.
- o 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 급상승검색어 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.

- o ‘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).
- o 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 제5차 검증 총평

1. 2024년 검색어 검증결과의 특징

- o 지난 2022년, 2023년과 동일하게 2024년에도 검증기간 전체의 자료를 살펴보았음.
- o 검증 기간 동안 노출제외 조치의 다수는 **명예훼손·사생활침해**, **개인정보 노출**, **불법·범죄성**, **청소년유해**, **어뷰즈** 영역에서 발생했음.
 - 연관검색어에서는 개인정보 노출(3,761건), 어뷰즈(2,198건)와 불법·범죄성(1,225건)이 주를 이루었음.
 - 자동완성검색어에서는 어뷰즈가 압도적으로 증가(88,868건)하여 **검색어 서비스의 상업화**, **추천 품질과 신뢰도를 잠식하는 주된 위험 요인**으로 부상했음.
- o 명예훼손 및 사생활 침해를 사유로 제외 처리된 검색어는 모두 당사자의 요청 또는 제3자의 신고에 의한 것임.
 - 제외 검색어들은 주로 특정 사건에 연루된 연예인, 병원의 의료사고, 식품의약품 위생 관련 사건, 업체 부도 및 사기 사건, 성범죄·불륜 사건, 기타 사회적 이슈가 된 사건들과 관련된 것임.
 - 관련 업체의 명예 실추를 우려하여 신고된 명예훼손성 사건의 주요 사유에는 사기 사건, 의료 과실 사건, 식품·의약품 위생·안전 관련 사건 등이 포함됨.
- o 개인정보 노출을 사유로 제외 처리된 검색어는 대부분 네이버 자체 검수에 의한 것임.
 - 제외 검색어들은 주로 개인 신상개기에 대한 것임.(예: 일반인, 연예인, 성범죄 또는 불륜사건, 자살사건 또는 사회적 이슈가 된 사건·사고 관련자 등)
- o 불법·범죄성을 사유로 제외 처리된 검색어의 경우 불법 소액결제와 관련된 사례가 두드러지게 증가했으며 외제 의약품의 불법 해외 구매 관련 검색어들이 새로이 등장하여 증가 추세를 보이고 있음.

- o 청소년유해를 사유로 제외 처리된 검색어는 대부분 자살, 성인 음란성, 불법합성물 딥페이크와 관련된 것들임.
- o 어뷰즈를 사유로 제외 처리된 검색어는 모두 신고에 의한 것이며 특히 자동완성검색어의 경우 전체의 96.1%(88,868건)에 이를 정도로 급격한 증가를 보였음.
 - 어뷰즈 검색어가 급증할 때 나타날 수 있는 문제점은 어뷰즈 검색어가 이용자의 선택권과 편익을 광범위하게 저해할 수 있다는 것임.
 - 향후 검색어 서비스의 신뢰도를 유지하기 위해서라도 급격히 증가하고 있는 어뷰즈성 검색어의 제외처리는 더욱 적극적으로 진행될 필요가 있음.

2. 검증대상 검색어의 표시에 관한 사항

- o 본 보고서에서는 제외된 검색어의 예시는 가급적 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 제5차 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 | 44 | 16 | 116 | 60 | 83 | 40 | 30 | 17 | 6 | 24 | 28 | 54 | 518 | 17.78 |
| 2. 개인정보노출 | 3 | — | 1 | — | — | — | 5 | 9 | — | — | 2 | — | 20 | 0.69 |
| 3. 불법/범죄성 | 4 | — | 1 | 4 | 6 | 9 | 2 | 2 | 16 | 10 | — | 3 | 57 | 1.96 |
| 4. 저작권 침해 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 0.00 |
| 5. 욕설/비속어 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 0.00 |
| 6. 오타 | — | 2 | — | — | — | — | — | — | — | — | 1 | — | 3 | 0.10 |
| 7. 청소년유해 | — | 4 | — | 33 | 16 | 9 | 18 | 11 | 2 | 4 | 7 | 6 | 110 | 3.77 |
| 8. 어뷰즈 | 109 | 152 | 104 | 103 | 155 | 286 | 125 | 427 | 306 | 182 | 133 | 116 | 2,198 | 75.43 |
| 9. 기타 | — | — | 2 | — | — | 4 | — | — | 2 | — | — | — | 8 | 0.27 |
| 합 계 | 160 | 174 | 224 | 200 | 260 | 348 | 180 | 466 | 332 | 220 | 171 | 179 | 2,914 | 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 | 182 | 34 | 244 | 22 | 797 | 776 | 33 | 44 | 219 | 27 | 216 | 1,147 | 3,741 | 70.04 |
| 3. 불법/범죄성 | — | 45 | 1 | 187 | 1 | 8 | 95 | 60 | 66 | 604 | 86 | 15 | 1,168 | 21.87 |
| 4. 저작권 침해 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 0.00 |
| 5. 욕설/비속어 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 0.00 |
| 6. 오타 | 11 | 19 | 7 | 13 | 6 | 2 | 15 | 16 | 1 | 3 | 9 | 3 | 105 | 1.97 |
| 7. 청소년유해 | — | — | 71 | — | — | 64 | — | 72 | 83 | — | 2 | 30 | 322 | 6.03 |
| 8. 어뷰즈 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 0.00 |
| 9. 기타 | — | — | — | — | — | — | — | — | 5 | — | — | — | 5 | 0.09 |
| 합 계 | 193 | 98 | 323 | 222 | 804 | 850 | 143 | 192 | 374 | 634 | 313 | 1,195 | 5,341 | 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 | 30 | 51 | 33 | 21 | 23 | 27 | 29 | 13 | 8 | 17 | 19 | 36 | 307 | 0.34 |
| 2. 개인정보노출 | 6 | 3 | 1 | | 3 | 1 | 4 | 9 | 1 | — | 1 | — | 29 | 0.03 |
| 3. 불법/범죄성 | 5 | 1 | 4 | 83 | 102 | 3 | 14 | 41 | 85 | 226 | 6 | 313 | 883 | 0.97 |
| 4. 저작권 침해 | — | — | — | 48 | 163 | 101 | 177 | 194 | 214 | 108 | 65 | 84 | 1,154 | 1.26 |
| 5. 욕설/비속어 | — | — | 1 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 1 | 0.00 |
| 6. 오타 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 0.00 |
| 7. 청소년유해 | 1 | 2 | — | 12 | 10 | 3 | 5 | 1 | 7 | 3 | 2 | 9 | 55 | 0.06 |
| 8. 어뷰즈 | 849 | 3,595 | 6,631 | 6,261 | 11,556 | 15,344 | 16,329 | 15,287 | 9,204 | 1,673 | 917 | 1,222 | 88,868 | 97.33 |
| 9. 기타 | — | — | — | 2 | 1 | 4 | 1 | — | — | — | — | — | 8 | 0.01 |
| 합 계 | 891 | 3,652 | 6,670 | 6,427 | 11,858 | 15,483 | 16,559 | 15,545 | 9,519 | 2,027 | 1,010 | 1,664 | 91,305 | 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 | 105 | 6 | 33 | 24 | 126 | 163 | 20 | 8 | 34 | 1 | 30 | 121 | 671 | 56.86 |
| 3. 불법/범죄성 | | 7 | 1 | 45 | 1 | | 19 | 12 | 8 | 184 | 30 | 19 | 326 | 27.63 |
| 4. 저작권 침해 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 0.00 |
| 5. 욕설/비속어 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 0.00 |
| 6. 오타 | — | — | 1 | 4 | — | — | — | — | — | — | 3 | 1 | 9 | 0.76 |
| 7. 청소년유해 | — | — | 8 | — | — | 58 | — | 37 | 19 | — | 3 | 6 | 131 | 11.10 |
| 8. 어뷰즈 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 0.00 |
| 9. 기타 | — | — | — | — | — | — | — | — | 3 | — | — | 40 | 43 | 3.64 |
| 합 계 | 105 | 13 | 43 | 73 | 127 | 221 | 39 | 57 | 64 | 185 | 66 | 187 | 1,180 | 100 |

IV. 연관검색어 노출제외 검색어 부분

1. 명예훼손 및 사생활침해

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘명예훼손 및 사생활침해’로 분류된 건은 CS에 의한 것이 2,914건 중 518건(17.78%)에 해당함.
- o CS에 대한 조치 - 기본적으로는 ‘명예훼손 및 사생활침해’ 사유로 조치 요청하는 경우 관계 당사자의 신고에 한하여 조치하고 있음.
- o 명예훼손죄 및 사생활침해의 경우 피해자의 의사가 중시되는 반의사불벌죄에 해당하고 또한 정보통신망을 통해 이러한 피해가 이루어지는 경우 그 법익 침해의 정도가 매우 크다는 점에서 당사자의 의사에 따라 사전적으로 검색어의 생성을 제한하는 것은 적절한 것으로 판단됨.

나. 세부사항

1) CS에 의해 제외처리된 검색어

- o 명예훼손 및 사생활침해를 사유로 제외처리된 연관검색어 모두는 당사자의 요청 또는 제3자의 신고에 의한 것인데, 관련 업체의 명예 실추를 우려하여 신고한 명예훼손성 사건임. 그 사유로는 특정 개인이나 업체가 연루된 사기 사건, 의료과실 사건, 식품 의약품 위생 안전 관련 사건 등으로 분류할 수 있음.
 - 사기 사건 : [000000사기-00 쇼핑몰 사기], [00통운-00통운 사기], [원단사기-00000(업체명) 원단], [0000(업체명) 청담-0000(업체명) 청담 사기], [00000(상호명)-00000(상호명) 먹튀], [000코인-000코인 사기]
 - 의료과실 사건 : [00안과-00안과 사망], [000서울병원의료사고-발목 의료사고], [000성형외과-꼬꼬무 성형외과 0씨], [000병원-실화

탐사대 발목수술 병원]

- 식품 의약품 위생 안전 관련 사건 : [울산000(업체명)-울산대계사건], [이유식이물질-00(업체명) 이유식이물질], [가습기폭발-000(업체명) 가습기 폭발], [치킨 철심-000(업체명)치킨 철심], [00식육식당-00 식육식당 재사용]
- 업체 부도 관련 : [000000(업체명)-000000(업체명) 00(업체명)]
- o 또한 갑질 사건, 자살 사건, 불륜 사건 등의 경우에도 사생활침해를 사유로 제외처리 요청이 있었던 것으로 보임.
- 갑질 관련 사건 : [00호텔웨딩홀-00호텔 웨딩홀 갑질], [0000(업체명)-0000(업체명) 갑질대표], [00000(업체명)-000000(업체명) 갑질], [00청년센터-00청년센터 갑질]
- 자살 사고 관련 : [00병원-00병원 자살], [00건축-00건축 자살], [00고-00고 자살], [서울000중-서울000중 자살], [0000(업체명)-0000(업체명) 대표 자살]
- 불륜사건 관련 : [천안 000(업체명)-당진 000(업체명) 상간녀]
- 기타 사건사고관련 : [00대학교-00대학교 폐교], [00000(업체명)-00000(업체명) 코로나], [0000(업체명)-압구정 0000(업체명) 마약], [00000(업체명)-00000(업체명) 표절], [00000(업체명)-00000(업체명) 000(업체명)], [000금융그룹-000금융그룹 다단계], [00대-000 딥페이크]

2) 검수에 의해 제외처리된 검색어

- 처리 이력 없음.

2. 개인정보 노출

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘개인정보노출’로 분류된 건은 CS에 의한 것이 2,914건 중 20건(0.69%), 검수에 의한 것이 5,341건 중 3,741건(70.04%)에 해당함.
- o 개인 신상 정보와 관련된 검색어의 경우에는 (i)공식적 정보 공개가 있거나, 또는 (ii)다수의 언론에 의해 확인된 정보가 있지 않은 경우에는 정보 공개에 따른 희생자(피해자)의 불이익의 발생 위험 등의 제반사항을 고려하여 희생자, 관련인의 신상정보 유포와 무분별한 신상캐기를 방지하기 위해 관련 키워드의 추천을 신중히 검토하고 있음. 이에 따라 무안공항 참사 사건과 관련하여 탑승자 신상을 검색한 키워드([무안명단-제주항공명단], [승무원명단-제주항공 승무원 명단], [제주항공 사상자-제주항공 사상자 명단] 등)를 제외처리하였음.
- o 또한 검수 조치와 관련하여 조치 시점에 해당 키워드와 검색결과 그리고 키워드가 발생하거나 사용자들이 선택하는 사유 등을 모두 고려하여 조치가 필요하다고 판단하게 된 사유를 대상으로 조치하고 있음. 이에 따라 ‘자살’과 같은 키워드의 경우 기본적으로 자살방지를 위한 청소년 유해 사유로 조치하고 있으나, [공무원 자살 신상]과 같이 자살 키워드가 있으나, 그 검색 목적, 결과가 개인 신상정보캐기 또는 유포와 관련된 경우에는 ‘개인정보노출’ 사유로 판단하여 조치함. [OO(지역명)공무원자살가해자]의 경우에도 신상캐기로 보여 ‘개인정보노출’로 조치함.
- o 개인 신상 정보 캐기용 검색어의 경우 공식적인 정보의 공개여부 또는 언론 보도 유무를 기준으로 검색어의 노출여부를 결정하고 있는데, 사안에 따라서는 기준상황의 발생시 까지 노출제외가 이루어지지 않는 경우 개인정보의 노출 위험이 매우 높아지는 경우가 있으므로 사전적 노출제외의 필요성이 있는 경우도 있음. 다만, 이 경우에도 검색어 노출로 인하여 관련자에게 피해가 발생할 개연성이 높은 경우로 제한되어야 할 것임.

나. 세부사항

1) CS에 의해 제외처리된 검색어

- o CS에 의해 제외처리된 검색어의 대부분은 연예인, 사회적 이슈 혹은 범죄

와 연루된 특정인에 대한 신상캐기용 검색어가 대부분임.

- 특정인 신상 관련 : [OOO(성명) 인스타-마담 OOO(성명)], [청담동 OOOOO(상호명)-OOOOO(상호명) OOO(성명)]
- 불륜사건 관련 : [OOOOO(웹소설 제목)-OOOOO(웹소설 제목) 신상], [OO(지역명)O구청 바람-OO(지역명)O구청 바람 신상]
- 음주운전 사망 사건 : [OO(업체명)녀-OO(업체명)녀 신상], [음주운전OO(업체명)녀-음주운전OO(업체명)녀 신상]
- 사이버불링 사건 : [OO(지역명)주무관 가해자- OO(지역명)공무원자살 가해자], [OOO(지역명) 교사-OO(지역명) 공무원 교사]
- 데이트폭력사건 : [OO(지역명)신상-OO(지역명)폭행신상], [OO(지역명)고 -OOOO(연도)년생 OO(지역명)고 OOO(성명)]
- 의대생 여자친구 살인사건 : [수능만점살해-수능만점의대생살해 신상], [OOO(성명)-수능만점자 OOO(성명)]
- 집단성폭행 가해자 관련 : [밀양OO명-밀양OO명 신상], [밀양OO(업체명)-밀양 OO(업체명)인스타], [밀양 OOO(성명)-밀양OOOOO(업체명) OOO(성명)]
- 텔레그램 딥페이크 관련 : [텔레그램 명단-텔레그램 피해자 명단], [딥페이크 가해자인스타-딥페이크 가해자 명단]
- 묻지마 살인사건 : [OO(지역명)신상-OO(지역명) 여고생 신상], [OO(지역명)살인범신상-OO(지역명) 여고생 신상]
- 악성민원 학부모 사건 : [pd수첩a학부모-pd수첩a학부모신상], [OO(지역명)학부모-pd수첩OO(지역명) 학부모 신상]
- 무안공항 참사 사건 : [무안명단-제주항공명단], [승무원명단-제주항

공 승무원 명단], [제주항공 사상자-제주항공 사상자 명단]

2) 검수에 의해 제외처리된 검색어

- 검수에 의한 연관검색어의 제외처리 역시 사회적 이슈가 된 사건의 당사자를 검색하기 위한 검색어가 대부분이고 피해 예방을 위해 선제적으로 노출제외 처리함.

－ 자살사건 : [00초- 00초 경찰부부], [00초-00초 가해자]

－ 집단성폭행 사건 : [밀양 000(업체명)-밀양 000(성명)], [0000(아파트명)-0000(아파트명) 000동0000호]

－ 사이트 및 게임 내 이름 또는 닉네임 노출 : [00000000(아이디명)-00대학교], [00000(업체명)-00000(업체명) 망아치]

3. 불법·범죄성

가. 총평

- 검증 기간 중 ‘불법·범죄성’으로 분류된 건은 CS에 의한 것이 2,9143건 중 57건(1.96%), 검수에 의한 것이 5,341건 중 1,168건(21.87%)에 해당함.
- 구독료를 납부하지 않고 영상물과 스포츠 경기를 보려는 불법 스트리밍 사이트 관련 검색어, 명품브랜드의 모조상품을 만들어 유통시키는 업소를 홍보하거나 복제품을 구매하려는 시도, 비의료기관을 통한 반영구 화장 기술을 홍보하는 불법 의료 기술 관련 검색어가 다수를 차지함.
- 자체검수에 의해 제외처리된 건수 중에, 2023년도와 비교하여 새로운 항목으로 눈에 띄게 다수를 차지하는 건은 해외 의약품 구매 관련 검색어임. 반려동물용 외제 의약품의 해외 구매 대행 서비스라든가 의료인의 처방전이 필요한 외제 약품을 처방 없이 해외에서 구매하려는 소비자와 쇼핑몰(업체)의 연결과 관련된 것임.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- o 비의료기관의 반영구 화장 및 타투 시술 관련: (예) [인천타투-인천타투 0000(업체명)], [범계눈썹문신-범계 000(업체명)], [목포눈썹-목포눈썹 문신 0000(업체명) 목포점], 그 외에도 천안타투, 울산눈썹, 부산두피문신 등 지역명이 앞에 붙음.
- o 성인 음란사이트나 해외 성매매 업체 검색 목적: (예) [다낭가라오케-다낭 bmw], [stripchat.com-stripchat], [우리넷-우리넷588], [색색-색색티비]
- o 불법소액결제 관련: (예) [휴대폰소액결제-휴대폰 소액결제 00000(업체명) 전문], [카드깡수수료-카드깡 수수료 00000(업체명)], [해외선물대여계좌-해외선물 대여업체](홍보를 시도하는 내용이 담김. 이는 “자본시장과 금융투자업에 관한 법률” 위반)

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- o 불법 티비 스트리밍 사이트 관련 검색어: (예) [블랙티비 주소-블랙티비], [블랙티비-블랙티비 해킹], [누누티빙-누누티빙 주소], [티비착-티비착 주소], [tvwiki-tvwiki.me], [티비몬 사이트-티비몬 다시보기]
- o 영화 불법 다운로드 및 웹툰 불법 유통 사이트: (예) [파묘사이트-파묘 무료보기], [오케이툰-오케이툰 링크]
- o 불법 도박 사이트 연결이나 불법 스포츠 중계 관련 검색어: (예) [리그앙-리그앙중계 넘버투티비], [축구중계-축구중계 빠른티비 주소], [분데스리가]
- o 이미테이션 판매사이트: (예) [명품레플리카-명품 레플리카 사이트 YLOO], [청담동에디션-명품레플리카 청담동에디션], [레플리카사이트-레플리카 사이트 리치앤컬]

o 의약품 해외 구매대행

- 심장사상충약 등 고가의 반려동물용 의약품이나, 다이어트 보조제, 탈모 방지약 등 의사의 처방이 필요한 약품과 사이트명이 결합
- [펫허브-펫버킷], [넥스가드스펙트라구매-넥스가드 스펙트라 직구], [리벨서스-리벨서스 직구], [제니칼-제니칼 직구], [라무몰-이버멕틴 직구라무몰], [허브밍-줄로푸트정 허브밍직구], [핀페시아 직구-탈모 약 직구]

o 불법 의약품 유통: (예) [해머캔디-베트남 해머캔디], [정력캔디-해머캔디]

o 음란 콘텐츠 찾기 위한 검색어: (예) [강제로-강제로 섹스 만화], [게이 썰-게이 섹스 썰], [bl썰-섹스썰], [섹스놀이-섹스 종류]

4. 저작권 침해

o 해당 기간 중 제외 사례 없음.

5. 욕설·비속어

o 해당 기간 중 제외 사례 없음.

6. 오타

가. 총평

o 검증 기간 중 ‘오타’로 분류된 건은 총 108건, 대부분 내부 검수에 의한 것으로 특별한 논의사항 없음.

7. 청소년유해

가. 총평

o 검증 기간 중 ‘청소년 유해’로 분류된 건은 CS에 의한 것이 2,914건 중 110

건(3.77%), 검수에 의한 것이 5,341건 중 322건(6.03%)에 해당함.

- o 청소년의 자살 또는 자살미수 사건이 출신학교명이나 거주지명으로 노출되자, 학교 당국이나 아파트 주민의 신고로 제외 요청되었을 것임.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- oo 수위 높은 음란 콘텐츠 검색 시도: (예) [핀터레스트-핀터레스트 섹스 썸], [외숙모-외숙모의욕정], [빅파이-여자 빅파이](여성의 가슴 등 신체 크기를 이르는 말, KISO 정책규정 13조의 이용자의 피해를 예방한다는 차원에서 조치함.)
- o 자살을 조장하기 쉬운 내용: (예) [OO여고-OO여고 자살], [OO(지역명)자살-OO고 자살] 등 고등학생이나 고등학교에서 일어난 자살 및 [OOOO아파트 투신], [OOOO 투신], [OOOO 투신] 등 아파트 투신 사건이 주가 됨.

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- o 키워드는 선정적이지 않지만 결과적으로 선정적인 콘텐츠가 노출되는 상황: (예) [OOO(사이트명)-OOO(사이트명) 자유게시판]
- o 불법합성물(딥페이크 관련물)을 외부 채널에서 찾는 시도: (예) [딥페이크 OO(지역명) 학교-텔레그램 딥페이크 OO(지역명)], [겍지방-텔레그램 겍지방], [트위터딥페이크-딥페이크 링크]
- o 자살의 방법을 노출시킨 내용: (예) [9급공무원자살-OO 공무원 자살], [니코틴원액-니코틴 자살]
- o 끔찍한 장면 노출로 인한 정서적 충격 우려
 - 언론에서는 삭제·제외시킨 사고의 폭발 장면들을 검색하거나 업로드시킨 사례
 - (예) [무안공항충돌-무안공항충돌영상], [제주항공영상-제주항공폭발

영상]

8. 어뷰즈

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘어뷰즈’어로 분류된 건은 CS에 의한 것이 2,914건 중 2,198건 (75.43%)에 해당하며 검수에 의해 제외된 사례는 없음.
- o 어뷰즈 검색어 제외 사례의 월별 분포는 비교적 고르게 나타남.
 - 제외처리된 연관검색어 건수가 2023년에 비해 2024년에 전체적으로 증가하여 제외처리된 어뷰즈 검색어도 증가했지만 그 비중은 유사하게 유지되었음.

나. 세부사항

1) 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 검색어

- o 어뷰즈성 검색어는 대부분 상호명을 포함하는 홍보를 목적으로 하는 검색어에 해당하여 제외처리됨.
 - 미용 기술: [포항왁싱 - 포항 왁싱 0000(업체명)]
 - SNS 마케팅: [인스타그램팔로워구매 - 인스타그램 팔로워 구매 0000(업체명)]
 - 가전제품렌탈: [가전제품렌탈 - 가전제품렌탈 000(업체명)]
 - 음식점: [제주도맛집 - 0000(업체명) 제주도맛집]
- o 어뷰즈성 연관검색어 유형은 크게 지역상권 광고 50%(눈썹문신, 왁싱, 이사, 주차대행 등), SNS 마케팅 40%(인스타 팔로워/좋아요 구매), 그리고 기타 10%로 구분될 수 있음.
 - 지역상권 광고 예: [동탄눈썹문신 - 동탄눈썹 00000(업체명)]
 - SNS 마케팅 예: [인스타좋아요구매 - 00000(업체명) 인스타좋아요구매]
 - 기타 예: [신용카드한도대출000(업체명) - 신용카드한도대출 000(업체명)]

o 각 구분 별 상위 검색어 유형은 다음과 같음.

- 지역상권 광고: 광고눈썹문신 (28건), 창원이사 (25건), 부천보청기 (23건), 김포공항주차대행 (22건), 인계동확성 (22건)
- SNS 마케팅: 인스타팔로워구매 (35건), 팝콘티비 (34건), 인스타좋아요구매 (29건), 팬더티비 (23건), 트위치홍보 (20건)

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- 처리 이력 없음.

9. 기타

가. 총평

o 검증 기간 중 ‘기타’로 분류된 건은 CS에 의한 것이 2,914 건 중 8건 (0.27%), 검수에 의한 것이 5,341건 중 5건(0.09%)에 해당함.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

o 사실과 다른 내용의 검색어 노출: 검색의도가 명확하지 않고 실제와 달라 오인과 혼동을 유발 (예) [푸바오-푸바오 사망], [푸바오-푸바오 죽음], [OO(업체명)쪽쪽이단계-OO(업체명)쪽쪽이0단계]

o 별 정보 없이 혐오 및 불편함을 유발하는 말의 유포: (예) [여자똥-여자똥설사], [여자똥-여자똥 만화]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

o 혐오 및 불편함 유발: (예) [여자똥-여자똥 지킴], [여자똥-여자 똥 찢]

V. 자동완성검색어 노출제외 검색어 부분

1. 명예훼손 및 사생활침해

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘명예훼손 및 사생활 침해’로 분류된 건은 CS에 의한 것이 91,305건 중 307건(0.34%)에 해당함.

나. 세부사항

1) CS에 의해 제외처리된 검색어

- o 명예훼손 및 사생활침해를 사유로 제외처리된 자동완성 검색어 역시 주로 특정 개인 또는 사건 관련 업체의 명예훼손과 검색어가 주를 이루었음. 그 사유로는 특정 사건에 연예인이 연루된 경우, 병원의 의료사고, 식품 의약품 위생 관련 사건, 업체 부도 및 사기 사건, 성범죄·불륜 사건, 기타 사회적 이슈가 된 사건에서의 명예훼손 및 사생활침해가 주를 이룸.
- o 연예인이 관련된 검색어는 단순히 연예인의 성명이 나열된 경우 혹은 특정사건을 연상케 하는 단어와 연예인 성명이 나열된 경우로 구분됨. 그 외의 검색어는 업체명에 관련 사건 내용이 결합된 형태가 주를 이루고 있음.
 - 연예인 관련 : [OOO(성명) OOO(성명)], [OOO(성명) 클럽], [OOO(성명) 여실장], [OOO(성명) 아나운서], [OOO(성명) 지방이식], [OOO(성명) 개물림], [OOO(성명) 보톡스], [OOOOOO(연예인그룹이름) OO(성명) OOO(성명)]
 - 병원 의료사고 : [OO성형외과 사망], [OOOO안과 부작용]
 - 업체 부도 : [OOOOOO(업체명) OO(업체명)]
 - 사기 사건 : [OO펀드 사기], [OO캐피탈 사기], [OOOO(업체명) 사기]

- 성범죄 사건 : [OOOO(종교단체) 성범죄], [OOO(성명) OOO(상호명)], [OO(지역명) 연기학원 대표 OO(성명)]
- 불륜사건 : [OOO(업체명) 바람], [OOO(성명) 교수 OOO(성명)], [법무법인 OOO(상호명) OOO(성명)]
- 식품 의약품 위생 안전 관련 : [OOOO(업체명) 파리], [OOOO(업체명) 사료 OOO(업체명)], [영통OOOO(업체명) 가짜한우]
- 자살 사고 : [OOO공고 교사], [OO건설 자살], [OOOO(업체명) 자살]
- 갑질 사건: [OOO(성명) 경비], [OOO(업체명)갑질]

2) 검수에 의해 제외처리된 검색어

- 처리 이력 없음.

2. 개인정보 노출

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘개인정보노출’로 분류된 건은 CS에 의한 것이 91,305건 중 29건(0.03%), 검수에 의한 것이 1,180건 중 671건(56.86%)에 해당함.

나. 세부사항

(1) CS에 의해 제외처리된 검색어

- o CS에 의한 제외처리 검색어는 일반인의 실명 노출 위험이 있는 검색어와 성범위 가해자의 신상을 캐기 위한 검색어임.
 - 일반인 실명노출 : [OOOO(종교단체) OOO(성명)], [O의과학대학교 OOO(성명)], [OO오션 OOO(성명)]

- 집단성폭행 가해자 관련 : [밀양 000(성명)], [부산 0000(아파트명) 000동 0000호]

(2) 검수에 의해 제외처리된 검색어

- o 검수에 의한 제외처리 검색어 역시도 연예인 관련 신상캐기용 검색어, 성범죄 또는 불륜 등의 범죄 관련 사건 혹은 사회적 이슈가 된 사건·사고 관련자에 대한 신상캐기용 검색어가 주를 이루고 있음.

- 연예인 관련 사건 : [000(성명) 000(성명)], [000(성명) 실장 인스타], [0000(업체명) 000(성명)]
- 상간녀 관련 사건 : [000(성명) 인스타그램], [000(성명) 물어보살]
- 불륜 사건 : [00(지역명)0구청 000(성명) 000(성명)], [000000(웹소설 제목) 000(성명)]
- 공무원 사망 사건 : [00(지역명) 공무원 가해자 신상], [000(성명) 000공고]
- 전 여친 폭행 사망 관련 : [00고 000(성명)]
- 의대생 여자친구 살인사건 : [0000(연도) 수능만점 000(성명)], [0000(연도) 수능 만점자 000(성명) 인스타]
- 집단성폭행 사건 : [청도 000국밥 000(성명)], [00경찰서 000(성명)], [00시설관리공단 000(성명)], [김해 000(업체명) 000(성명)]
- 텔레그램 딥페이크 사건 : [텔레그램 딥페이크 피해자 명단], [00고 000(성명)]
- 묻지마 살인사건 : [순천 묻지마 000(성명)], [0000(상호명) 순천점 000(성명)]

- 악성민원 학부모 사건 : [전주 OO OOOO(업체명) 대표 OOO(성명)],
[전주O초등학교 학부모 신상]
- 무안공항 참사 사건 : [제주항공 희생자 명단], [제주항공 승객리스트],
[무안공항 승무원 명단]

3. 불법·범죄성

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘불법·범죄성’으로 분류된 건은 CS에 의한 것이 91,305건 중 883건(0.97%), 검수에 의한 것이 1,180건 중 326건(27.63%)에 해당함.
- o 2023년도와 비교해볼 때, 신고에 의해 제외처리된 검색어 중 불법 소액결제 관련 건수가 두드러지게 증가하여 대부분 사례를 차지하였음. 카드깡, 콘텐츠이용료, 정보이용료, 신용카드 현금화, 모빌리언스 현금화, 핸드폰(휴대폰) 소액결제 등의 다양한 검색어가 이와 관련하여 생성되었음.
- o 네이버 자체 검수에 의해 제외처리된 검색어로는 외제 의약품의 불법 해외 구매 서비스 관련한 것이 가장 많음.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- o 성인사이트, 불법 성매매 사이트 게시물: (예) [dkfqka18.com]
- o 비의료기관의 반영구 미용 불법 의료시술 관련: (예) [부천눈썹문신], [OOO(업체명)], [smp두피문신], [OOO(업체명) 본점], [천안타투], [OOO(업체명) Tatoo], [반영구학원 OOO(업체명)], [부산두피문신 OOOO(업체명)]

- o 불법 소액결제: (예) [정보이용료 00000(업체명)], [핸드폰 소액결제 00000(업체명)], [00000(업체명) 카드 현금화], [카드깡 00000(업체명)], [콘텐츠이용료 결제 0000(업체명)], [카드깡 업체 추천 00000(업체명)], [카드깡 최고 지급 0000(업체명)].

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- o 불법 스트리밍 사이트 및 불법 영화 다운로드로 적발된 건수: (예) [블랙 티비 주소], [누누티빙], [티비몬 우회주소], [tvwiki새주소], [파묘 무료 보기]
- o 이미테이션 판매사이트: (예) [레플리카 사이트 리치앤컬], [명품 레플리카 사이트 eettl]
- o 의약품 해외 구매대행
 - 의약품 이름에 직구라무물, 사쿠라허브 직구, 델리샵, 허브밍직구, 허브밍처저가 등의 단어가 붙는 형식이 다수.
 - (예) [펫버킷 우회주소], [제니칼 직구], [이버멕틴 크림 라무물], [두타스테리드 델리샵], [프로페시아 허브밍], [사쿠라허브 사이트]
- o 불법 의약품 유통 관련: (예) [베트남 해머캔디], [해머사탕]
- o 불법소액결제: (예) [신용카드현금화 0000(업체명)], [신용카드현금화 0000(업체명)], [신용카드현금화 0000(업체명)]

4. 저작권 침해

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘저작권 침해’로 분류된 건은 전체 91,305건 중 CS에 의한 것이 총 1,154건(1.26%)에 해당함.
- o 불법으로 스포츠 중계를 보는 사이트나 서비스를 원본 내용물의 저작권을 침해한다는 차원에서 신고한 경우가 전체를 차지함. 불법·범죄 항목과 중

복됨.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- o 불법스포츠 중계 사이트: (예) [KBO 중계 넘버투TV], [스포츠중계 헐크티비 추천], [축구중계 빠른티비 주소], [실시간티비 빠른티비]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- o 처리 이력 없음.

5. 욕설/비속어

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘욕설/비속어’로 분류된 건은 총 1건, 신고에 의한 것으로 일반 욕설에 해당함: (예) [아오시발]

6. 오타

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘오타’로 분류된 건은 총 9건, 모두 내부 검수에 의한 것임.
- o 의도적으로 오타를 만들어내어 특정 의미를 유도하려는 성격의 오타는 찾기 어려움. 단순한 오타들로 특별한 논의 사항 없음.

7. 청소년유해

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘청소년 유해’로 분류된 건은 CS에 의한 것이 91,305건 중 55

건(0.06%), 검수에 의한 것이 1,180건 중 131건(11.10%)에 해당함.

- o 신고에 의한 것으로는 ‘고등학교명과 자살’의 결합, ‘아파트명과 자살’의 결합이 눈에 띄게 많은 수를 차지함.
- o 자체검수에 의한 것으로는 ‘000(사이트명)’라는 검색어 항목이 다수를 차지함. 직접적으로 성인 음란성 키워드나 관련 언급은 없지만, 유해한 내용물이 링크를 통해 대거 유입되므로, 청소년 보호를 위해 삭제하는 것이 바람직함. 지역명과 결합하여, 불법합성물 딥페이크를 유통시키는 외부 채널을 찾고자 하는 검색어도 다수임.

나. 세부사항

- o 자살 사건 관련: (예) [00고 자살], [0000 투신]
- o 성인 음란성 사이트 접속: (예) [폰허브 보는법], [폰허브 접속방법], [학교에서 따먹힌 썰], [해운대고구려 룸예약담당]
- o 성적인 상상을 부추기는 검색어로 신체 부위 노출: (예) [0000(그룹명) 00 유두], [000 꼭지]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- o 자살 사건 관련: (예) [00 공무원 자살], [공무원 자살 가해자]
- o 위원회는 ‘자살’ 관련 검색어들이 개인정보노출 항목과 청소년 유해 항목에 동일하게 제외 처리되고 있어 해당 분류 기준에 대해 질의함.

| 검색어 처리 관련 네이버의 답변 |
|--|
| <p>검수에 의한 조치는 조치가 발생하는 시점에 해당 키워드와 검색 결과, 그리고 키워드가 발생하거나 사용자들이 선택하는 사유 등을 모두 고려하여 조치가 필요하다고 판단하게 된 사유를 대상으로 조치를 하고 있습니다.</p> <p>'자살' 포함 검색어의 경우 사회 이슈, 사건 등으로 다수 언론에 의해 보도되지 않은 경우 기본적으로 자살 방지를 위한 청소년 유해 사유로 조치하고 있습니다. 그러나 [공무원 자살 신상]과 같이 자살 키워드가 포함되어 있지만 그 검색 목적, 결과가 개인의 신상정보캐기, 유포와 관련된 경우에는 개인정보노출 사유로 판단, 조치하고 있습니다.</p> <p>예시에서 [OO(지역명)공무원자살가해자] 키워드의 경우 '신상'이라는 키워드는 포함되어 있지 않지만 키워드의 중심은 자살이 아닌 가해자에 있는 것으로 가해자의 신상정보를 확인하기 위한 키워드로 판단, 개인정보노출 사유로 조치되었습니다.</p> <p>CS에 의한 조치의 경우 앞서 2번 항목에서 설명한 바와 같이 고객이 선택한 선택 사유에 의해 조치하고 있어, 고객이 해당 키워드와 무관한 제3자로서 유해를 사유로 요청하는 경우 '청소년유해'로, 해당 키워드와 관계된 사람으로서 명예훼손 또는 사생활침해를 사유로 요청하는 경우 '명예훼손 및 사생활침해' 사유로 조치하고 있습니다.</p> |

- o 성인 음란성 관련한 내용이나 사이트: [OOO(사이트명) 자유게시판], [조개모아], [섹스 웹툰], [OOO반창고]
- o 무안공항 참사 관련
 - 언론에서 제외된 충격적인 폭발 장면의 노출로 정서적 피해 우려
 - (예) [제주항공 충돌영상], [무안공항 제보영상]
- o 불법합성물인 딥페이크의 외부 채널을 찾는 검색
 - 겹지방, 겹지인 등의 단어가 뒤에 따라붙는 형식의 검색어들.
 - (예) [텔레그램 겹지방], [트위터 능욕], [텔레그램 딥페이크 OO(지역명)], [OO(지역명) 지인능욕]

8. 어뷰즈

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘어뷰즈’로 분류된 건은 CS에 의한 것이 91,305건 중 88,868건 (97.33%)에 해당하며 검수에 의해 제외된 사례는 없음.
- o 어뷰즈에 의한 자동완성검색어 제외처리는 모두 신고에 의한 것이며 2023년부터 제외사례가 증가하는 경향은 2024년에 더욱 강하게 나타남.
 - 신고에 의해 어뷰즈 사유로 제외된 자동완성검색어는 2022년 43건 (13.5%)에서 2023년 811건(70.9%)으로 크게 증가했으며 2024년에는 이보다 더욱 크게 증가한 88,868건(97.33%)에 달함.
 - 2024년에 어뷰즈로 인한 자동완성검색어 제외처리는 2023년에 비해 그 사례수가 크게 증가하기도 했지만 전체적인 비중 역시 크게 증가한 것임.
- o 이와 같이 어뷰즈 검색어가 급증할 때 나타날 수 있는 문제점은 어뷰즈 검색어가 이용자의 선택권과 편익을 광범위하게 저해할 수 있다는 것임.
 - 이용자들은 추천되는 검색어에 등장하는 서비스 제공업체가 (실제로) 대중의 인기를 얻고 있으며 서비스의 품질 역시 (실제와 무관하게) 우수할 것으로 간주할 수 있음.
 - 만약 어뷰즈 검색어가 검색어 리스트 상단을 차지하게 되고 이러한 일이 반복되면 검색어 리스트에 대한 이용자의 신뢰는 감소하게 될 수 있음.
 - 따라서 향후 검색어 서비스의 신뢰도를 유지하기 위해서라도 급격히 증가하고 있는 어뷰즈성 검색어의 제외처리는 더욱 적극적으로 진행될 필요가 있음.
- o 어뷰즈 사유로 인해 제외처리된 자동완성검색어의 월별 분포는 비교적 고르게 나타나지만 상대적으로 5월부터 8월 사이에 많은 제외처리가 진행되었음.
- o 어뷰즈 사유로 제외처리된 자동완성검색어들은 시기에 따라 몇 가지 특징을 보이고 있음.
 - 1~10월: 맛집 홍보 검색어가 대부분 차지하고 있으며 특히 5~8월 사이

에 매월 일만 건 이상이 어뷰즈 사유로 제외됨.

- 7~8월: 휴가지 관련 어뷰즈 검색어가 증가함.
- 10~12월: 아파트 분양사무실, 모텔하우스 관련 어뷰즈 검색어가 증가함.

나. 세부사항

1) 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 검색어

- o 어뷰즈 사유로 제외처리된 자동완성검색어는 대부분 ‘지역+(맛집)+상호명’이 앞에 노출되는 검색어 형태를 보임.
 - 예) [강릉 맛집 00000(업체명) 강릉 맛집], [강남역 맛집 00000(업체명)]
- o 일부 검색어들의 경우 전화번호나 주소를 포함하는 사례도 발견됨.
 - 전화번호 포함 예: [송암공원 000000(업체명) 대표 0000-0000(전화번호)], [서울 한복대여 000(업체명) 0000-0000-0000(전화번호)]
 - 주소 포함 예: [서울 노원 하수구막힘 00-0(주소)], [수원 금곡동 미용실 헤어살롱00(업체명) 금곡로00000(주소)], [문래 맛집 000(업체명)수제비문래직영점 00(주소)]
- o 어뷰즈를 사유로 제외처리된 자동완성검색어들은 다음과 같은 유형으로 구분될 수 있음.(이에 대한 상세한 분석은 ‘부록’ 참조)
 - 지역 기반 상업 키워드: 특정 지역명(예: 강남, 건대, 대구 등)과 업종(예: 맛집, 치과, 필라테스 등)이 결합한 형태이며 이는 특정 업체를 상위 검색어로 노출 시키기 위한 것으로 보임.
 - 반복적이고 변형된 형태의 검색어: 같은 업소명이 반복적으로 다른 조합(예: [강남0000(상호명)한의원 000(상호명)한의원 서울], [강남0000(상호명)한의원 000(상호명)한의원 서울 000(주소)])으로 사용되고 있으며 이는 검색어 다양성을 확보해 검색엔진 필터링을 우회하려는 것으로 보임.
 - 전화번호 포함 검색어: 이는 검색어에 전화번호를 포함한 불법 광고 전략에 해당함.(예: [000000000000(전화번호) 배관 누수탐지])
- o 어뷰즈 제외처리된 사례들은 이 외에 다양한 분야로 확대되고 있음.

- 법무법인 홍보: [포항변호사 법무법인OO(상호명)], [부산 법무법인 OO(상호명)], [형사전문변호 OO(상호명)], [마약변호사 법무법인 OO(상호명)]
- 병원 홍보: [OOOO(상호명)의원 부평피부과], [티타늄리프팅 강남OOO(상호명)의원], [OO(상호명)한의원 마곡한의원]
- (플레이스/바이럴/블로그) 마케팅 홍보: [플레이스 검색엔진 OOO(업체명)], [바이럴마케팅 홍보 OOOO(업체명)커뮤니케이션], [인스타팔로워구매 마케팅24 OOO(상호명)], [쇼핑상위노출 프로그램]
- 무속인 홍보: [평택점집 OOOO(상호명)], [서울점집 OOOOO(상호명)], [파주 점집 OOOO(상호명)]
- 운전연수 홍보: [초보도로연수 OO(상호명)], [초보운전연수 OOOOOO(상호명)], [대구운전연수 OOOO(상호명)]
- 공항주차 대행: [인천공항 주차대행 OOO(상호명)주차], [인천공항주차대행 OOO(상호명)주차]
- 보험 비교 사이트: [운전자 보험 비교 OOOOOOOOOOOOOOOO(사이트명) OO(업체명)], [자동차다이렉트보험 다이렉트자동차보험 OOOOOOOO(업체명)], [태아보험 OOOOOOOO(상호명)], [어린이보험비교 bonniekidsOOOO(업체명)]
- 전자(액상)담배: [전자담배액상 OOOOOOOO(상호명)], [전자담배OOOO(업체명)호환OOO(제품명)], [OOO(브랜드명) 액상 사용할바엔 OOOO(업체명)], [입호흡 전자담배 액상 BESTOOOO(업체명)K3청포도]
- 해외맛집(마사지) 홍보: [나트랑 맛집 OOO(업체명)], [괌 맛집 OOOO(업체명)], [세부맛집 OOO OO(업체명) 위치], [다낭 마사지 OOOOOOOO(업체명) 예약], [보홀 마사지 OO OOO(업체명)]
- 신용카드 대출(현금화): [신용카드현금화 24시 OOOO(업체명)], [카드깡업체 OOOO(업체명)], [카드대출 전문 OOOOO(업체명)], [신용카드현금화

00000(업체명)], [카드깡 인증업체 0000(업체명)], [신용카드 현금화
최저수수료 0000(업체명)]

- 몸캠피싱 피해자 대응: [몸캠싱 피해자후기 0000(업체명)], [몸캠피 대응
법 000000(업체명)], [몸캠싱 유출 대응 00000(업체명)], [몸캠피싱
싱 피해자 신고 0000(업체명)]
- 스마트폰 신제품 출시: [갤럭시Z플립6 가격 성지 0000(업체명)], [갤럭시
Z플립6 사전예약 0000(업체명)], [아이폰16 가격할인 0000(업체명)],
[아이폰16 출시일 당일바로할인 000(업체명)]

2) 자체 판단에 의해 제외처리 된 검색어

- 처리 이력 없음.

9. 기타

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘기타’로 분류된 건은 CS에 의한 것이 91,305건 중 8건
(0.01%), 검수에 의한 것이 1,180건 중 43건(3.64%)에 해당함.
- o 특정 인물의 실명까지 언급했으나 근거가 분명하지 않은 소문, 혹은 인터
넷상에서 헛소문을 생산하여 확산시킬 만한 성격의 글은 혼돈을 유발하거
나 관련 인물에게 수치심을 줄 뿐, 국민의 알 권리와 상관없으므로 제외하
는 것이 바람직함.

나. 세부사항

1) 신고에 의해 제외처리된 검색어

- o 사실과 아무 상관 없는, 실제로 벌어지지 않는 내용을 다루는 것: (예)
[푸바오 사망], [푸바오 살해], [OO(업체명)쪽쪽이 0단계]

2) 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

- o 비행기 사고 희생자 주변 인물의 실명 노출 우려
 - KISO 정책규정 제13조 1항 1호에 근거하여, 비행기 사고자의 실명 등 정보 노출에 따른 추가적인 피해로 유가족의 개인정보 유출 피해가 우려되므로 삭제.
 - (예) [OO치과 000], [기아타이거즈 000]
- o 위원회는 ‘무안공항 참사’ 관련 내용은 혹시나 지인이 사고를 당했는지 확인하기 위한 목적으로 정보성 검색어에 해당할 수 있음에도 불구하고 제외 처리한 이유에 대해 질의함.

검색어 처리 관련 네이버의 답변

'무안공항 참사' 내용(탑승자 명단, 실명 및 관련 신상추적 내용 등)이 그 사고 당사자의 특정 지인의 관련 검색 활동으로 인하여 생성된 것으로 그 일부 대상에게 정보성을 갖을 수 있겠습니다만, 해당 생성, 노출 검색어는 그 사고 당사자와 관련된 한정된 지인에게만 노출되는 것이 아니라 일반 불특정 다수 이용자에게 노출, 제공되는 것으로, 사고 관련자 또는 희생자의 신상 정보와 관련된 검색어를 추천하는 것은 자칫 사고 관련되신 분들의 신상 정보를 유포, 공유 또는 호기심의 대상으로 만들 수 있습니다. 아울러 공식적인 명단 등의 정보가 공개되지 않은 상황에서 인터넷에 유포되는 각종 정보의 경우 정확성, 신뢰성을 담보할 수 없는 측면에서 제3의 피해자가 발생할 수 있으며, 종종 2차 가해 혐오 표현 논란 등과 연결되기도 합니다.

네이버에서는 대형 사고 시, 희생자를 포함 관련인들의 신상 정보와 관련된 검색어에 대해서는 공식적인 정보 공개가 있거나 또는 다수의 언론에 의해 확인된 정보가 있지 않는 경우, 위의 점들을 고려하여 희생자, 관련인의 신상정보 유포와 무분별한 신상캐기를 방지하기 위해 관련 키워드의 추천을 신중히 검토하고 있습니다.

무안공항 참사 당시 관련 기관/기업으로부터 공식적으로 발표된 탑승자 명단이 공개된 적이 없고, 다수의 언론보도에서도 탑승자 또는 희생자 명단이 공개된 바는 없는 것으로 파악하고 있습니다. 최근 사회적으로 사고, 특히 대형 사고 발생 시, 희생자의 이름 등에 대해서 유가족의 동의 없이 공개하고 있지 않는 점이 있는 것으로 압니다. 현 시점에서 언론 기사들을 검색하였을 때 대부분의 주요 언론사에서 기사로 제공되는 명단 등은 없는 것으로 확인이 됩니다.

- 혐오 및 불편함을 주는 욕설이나 무의미한 검색어들: (예) [여자똥설사], [여자똥만화], [맞고싶냐]

VI. 2024년 운영조치 검색어 사후 재검토에 대한 평가

- 네이버는 특정 사유(예: 사기, 명예훼손)로 인해 검색어 제외처리를 한 이후에 해당 검색어에 제외 사유가 무효화 된 경우(예: 언론 보도 등) 해당 검색어를 재노출하는 작업을 진행하고 있음.
 - 연관검색어와 자동완성검색어 모두 “언론 보도 생성 등 조치 기준에 해당하지 않게 되는 경우에는 재노출 진행”하도록 처리하고 있음.
 - 즉 노출 제외 처리된 검색어가 사정변경으로 인해 공익적 필요성이 증대된 경우에는 재노출 처리되고 있는 것임.
- 검증위원회는 지난 2024년 검증 당시부터 이러한 검색어 사후 재검토 과정이 적절히 이루어지고 있는가에 대해 살펴보고 있음.
 - 2025년의 검증 기간(2024년)에 노출 제외 처리된 검색어들 중 사후(2025년 4월까지) 재검토에 의해 다시 노출 처리된 연관검색어는 102건, 자동완성검색어는 44건이었음.
 - 이들은 사후 검토를 통해 ① 관련된 언론보도가 생성되었거나, ② 애초의 노출 제외 처리가 사후적으로 조치 기준에 해당하지 않게 되어 재노출된 것임.
 - 재노출된 검색어들은 대부분 ‘사기, 명예훼손, 사생활침해’와 관련된 것이었음 (예) [웁스 사기], [몰린 직구 사기], [푸웅 나이트버닝 사기], [토냐테일러 원단 바꿔치기], [팜투팜 투자사기]
- 검증위원회는 이러한 재검토에 의한 사후 재노출 과정이 올바르게 이루어지고 있는 것으로 판단함.
 - 다만 검색어 노출 제외 만료일자 표기 방식에 대한 검토가 필요해 보임.
 - 현재 연관검색어와 자동완성검색어의 노출 제외 만료일자의 표기가 서로 다른 방식으로 이루어지고 있으며 네이버측은 지난 2023년 이에 대한 답변에서 향후 표시 방법을 통일하는 방향으로 개선하겠다고 답변바 있음.
 - 하지만 금번 검증 기간까지는 표기방법에 대한 통일화는 이루어지지 않은 것으로 보임. 즉 연관검색어의 경우에는 ‘무제한’ 혹은 특정 일자를 표기하고 있으나 자동완성검색어의 경우 만료일자가 지정되어 있지 않거나 일부 검색어에 대해서만 특정 일자를 표기하고 있는 것이 발견됨. 다만 네이버측

에서는 이후 이에 대한 개선이 이뤄진 것으로 알려 왔음.

2024년 검증 당시 검색어 처리 관련 네이버의 답변

본 사항은 재검토하여 해당 검색어를 복원하게 되면 운영툴에서 시스템 상태값을 변환하게 되는데, 이 때 자동완성어 운영툴과 연관검색어 운영툴이 별개의 툴로 운영되고 있어 각각 데이터 값 처리가 다른 부분에 따라 발생한 현상입니다. 다만 그 만료일자가 무제한으로 기재된 경우나, 만료일자 미표시된 경우 모두, 실제 검색어 서비스 노출에서 차이는 존재하지 아니합니다.(관리/운영 상에 차이 발생하지 아니함)

현재 자동완성어 운영툴의 경우는 복원 시 제외사유와 만료일자를 리셋하면서 상태값을 바꾸도록 되어 있고, 연관검색어 운영툴의 경우는 제외사유만을 리셋하며 상태값을 바꾸는 것으로 설정되어 있습니다.

각 운영툴 개발 시기, 담당자가 달라 그 스펙이 동일하지 않은 점에서 보여지는 단순 표시 차이이기는 하나, 차후 관련 툴 개선 작업 진행시 그 표시 부분도 동일하게 적용되는 방향의 개선을 검토하겠습니다.

VII. 결론 및 제언

- **전수 검토 및 조작 여부:** 2021년 급상승검색어 서비스 종료 이후 제외처리 건수가 크게 감소함에 따라, 본 검증위원회는 2022·2023년에 이어 2024년 자료도 연중 전 기간의 노출제외 내역을 전수 검토하였음. 그 결과, 조작·왜곡을 의심할 만한 특별한 정황은 확인되지 않았음.
- **분류 체계 변경의 반영:** 과거 독립 항목이던 ‘반사회성 및 성인/음란성’은 ‘청소년유해’로 통합(결합됨) 되었으며, 이에 따라 2024년 보고서에서는 해당 항목을 별도 기술에서 삭제하였음.
- **2024년 제외 조치의 주요 분포:** 2024년 제외처리는 명예훼손·사생활침해, 개인정보 노출, 불법·범죄성, 청소년유해, 어뷰즈 영역에서 주로 발생하였음.
- **어뷰즈 검색어 증가 추세에 대한 지속적 우려:** 본 위원회는 2020~2022년 연관검색어의 어뷰즈 급증을 지적하며, 과거 급상승검색어에 집중되던 어뷰즈가 연관/자동완성 영역으로 확산되는 가능성에 우려를 표명한 바 있음. 2023년 하반기에는 어뷰즈 검색어가 급격히 증가하였고, 이에 ‘부록’을 통해 증가 원인과 문제점을 별도 검토한 바 있음.
- **2024년 핵심 특징: 자동완성검색어 서비스의 상업적 남용 급증:** 2024년에도 어뷰즈 사유로 제외된 자동완성검색어가 전체의 96.1%(88,868건)에 달하는 등 상업적 이용 시도가 급증하였음. 이들 검색어는 ‘지역+업종+상호+연락처’ 등의 조합·변형으로 필터 회피를 시도하는 양상을 보였으며, 이는 검색어 추천의 공정성·신뢰성을 저해할 수 있는 중대한 위험요인으로 판단됨. 본 위원회는 ‘부록’에서 어뷰즈 유형 분류 및 대응 방안의 방향성을 제시하였음.

VIII. 부록: 어뷰즈 검색어 유형별 분석

1. 현황

- o 어뷰즈성 연관검색어는 2,198건, 자동완성검색어는 88,868건, 총 91,066 건이었음.
- o 전체 어뷰즈성 검색어 중 자동완성검색어가 97%를 차지하며, 특히 맛집 등의 지역광고 검색어가 집중적으로 발견됨.

<표 1> 연관검색어 어뷰즈 유형

| 분류 | 건수 | 예시 |
|-----------------|-------|---|
| 지역 광고 (맛집 등) | 768 | 부산대맛집 - 부산대맛집 0000(업체명) 맛집 |
| 납시성 키워드 | 192 | 0000(업체명) - 0000(업체명) 성수낙 낙점 검색미션 |
| 의료/헬스/뷰티 | 471 | 경산속눈썹핼 - 경산 속눈썹핼 000000 (업체명) |
| 생활서비스/부동산 | 284 | 가장동 - 가장동 00000(업체명) 00000000(전화번호) |
| 법률/금융 | 77 | 개인대부업체 - 개인대부업체 업체 찾으시 나요 |
| 광고성 표현(추천/후기 등) | 123 | 000(업체명)추천인코드- 000(업체명) 추천인코드 100227775 |
| 여행/숙박 | 96 | 보홀여행 - 보홀 여행 00000(업체명) 네 이버카페 |
| 불법/위험 | 59 | p2p사이트 - p2p사이트 순위 0000(사이트명) |
| 기타 | 128 | 0000(서비스명) - 0000(서비스명) 핫 살이 |
| 총합 | 2,198 | |

<표 2> 자동완성검색어 어뷰즈 유형

| 분류 | 건수 | 예시 |
|-----------------|--------|--|
| 지역 광고 (맛집 등) | 45,303 | 송도맛집 0000 0000(업체명), 000000(업체명) 가평 맛집 |
| 낙시성 키워드 | 342 | okx kyc 수수료 할인 0000(업체명), [정답입력]전주 00(업체명)한의원 |
| 의료/헬스/뷰티 | 4,154 | [000(업체명)]신제품 안마의자 00(상품명), 바디마사지, 종아리스크럽 |
| 생활서비스/부동산 | 2,937 | 00000000000000(전화번호) 입주청소, 000000(업체명) 0000-0000(전화번호) 실입주상담 |
| 법률/금융 | 2,562 | 교통사고 합의금 변호사 자문, 100만원대출 0000(업체명) 화성 |
| 광고성 표현(추천/후기 등) | 1,452 | 1인용리클라이너 추천 000(업체명), 강남 피부과 000(병원명) 피부후기 |
| 여행/숙박 | 3,626 | 공주여행 000(업체명), 강원도서핑, 동강래프팅 |
| 불법/위험 | 26 | 라인해킹 00000(업체명), 몸캠싱 000(업체명) |
| 기타 | 28,466 | [000(업체명)] 에어컨 무선 미니 초강력 캠핑 소형 가정용 컴퓨터 |
| 총합 | 88,868 | |

o 검색어 분류 기준

- 지역 광고(맛집 등): 특정 지역의 음식점, 카페, 상점 등 상업 시설을 홍보하거나 안내
⇒ 지역 순위 탑10: 광주(2,596), 부산(2,141), 제주(1,989), 대구(1,962), 서울(1,916), 수원(1,903), 인천(1,853), 부천(1,335), 대전(1,236), 평택(1,152), 천안(1,116)
- 낙시성: 실질적 정보와 무관하게 클릭 유도, 이벤트 참여, 정답 입력 등 낙시성 목적

- 의료/헬스/뷰티: 병원, 의원, 약국, 영양제, 다이어트, 미용·뷰티 관련 상품이나 서비스 지칭
- 생활서비스/부동산: 청소, 이사, 대리운전, 렌탈, 원룸·부동산 등 생활 편의 및 거주 관련
- 법률/금융: 대출, 보험, 카드, 투자, 변호사 상담, 법률 서비스, 은행 관련
- 광고성 표현(추천/후기 등): 상품·서비스에 대해 ‘추천’, ‘후기’, ‘리뷰’ 등 광고성 표현 포함
- 여행/숙박: 여행지, 호텔, 리조트, 펜션, 항공권, 비자, 관광, 숙소 등 여행 및 숙박 관련
- 불법/위험: 불법 활동이나 위험 요소(도박, 마약, 해킹, 음란물 등)와 관련
- 기타: 위의 기준 어디에도 명확히 속하지 않는 일반 상품명, 브랜드명, 모호한 검색어

2. 문제점

o 지역 맛집 등과 관련된 검색어 편향의 심화

- ‘OO 맛집’, 특정 업소명·지명과 결합된 키워드가 대량으로 나타나면서 검색 결과의 공정성을 해칠 수 있음.
- 사용자가 의도한 정보 탐색이 아닌 업체 홍보 목적이 우선시되는 부작용 발생할 수 있음.

o 낚시성 키워드

- 특정 이벤트를 통해 일부 이용자들이 ‘[정답입력]’ 등의 검색어를 입력하도록 하여 이를 통한 정보 가치가 거의 없거나, 낮은 검색 품질과 이용자 경험을 야기할 것으로 판단됨.

o 의료·뷰티 분야의 규제 회피

- 병원명, 마사지샵, 시술명 등이 그대로 노출되어, 의료광고 규제와 소비자 보호 장치를 우회하는 수단으로 활용되고 있음.

3. 대응 방안

o 검색어 필터링 시스템 고도화

- 네이버의 어뷰즈 검색어 자동 필터링 체계를 강화.
- ‘추천코드’, ‘이벤트’, ‘현금화’ 등 상업·불법 키워드 패턴을 자동 탐지해 즉각 차단하도록 시스템을 정교화할 필요가 있음. 특히 의료·금융·부동산 분야는 이용자 피해 가능성이 크므로 어뷰즈 연관검색어 등록에 주의할 필요가 있음. 다만 이러한 작업에 의해 의료·금융·부동산 분야의 연관검색어 노출이 감소할 경우 일반 사용자의 불편을 초래할 가능성도 존재하므로 보다 고도화된 필터링 시스템을 운영하여 상업·불법 키워드를 정교하게 걸러내는 작업이 필요하다고 판단됨.

o 업체 및 광고주 제재 강화

- 동일 업체가 대량의 어뷰즈 검색어를 생산하는 경우, 검색어 차단과 동시에 광고 계정 제재를 시행하는 것을 고려할 필요가 있음.
- 불법 키워드 생성 시 법적 조치와 연계할 수 있는 체계도 필요함.

o 이용자 환경 개선 캠페인

- ‘클린 검색 환경 만들기’ 캠페인을 통해 사용자가 어뷰즈 키워드를 식별할 수 있도록 돕고, 건전한 검색 생태계 조성을 유도할 수 있음.

4. 결론

o 어뷰즈성 자동완성검색어는 연관검색어보다 40배 이상 많으며, 지역·의료·헬스·여행 등의 카테고리에 집중되어 있음. 이는 검색이 정보 탐색 도구가 아닌 상업적 마케팅 채널로 이용되고 있음을 보여줌.

- 이러한 구조적 문제는 단순히 개별 검색어 차단에 그칠 것이 아니라, 검색 플랫폼의 공정성·신뢰성·사회적 책임 차원에서 다루어질 필요가 있음.

o 따라서 네이버는

- 자동 필터링 시스템의 정교화,
- 민감 분야에 대한 차등 규제 강화,
- 반복 위반 계정에 대한 단계적 제재(냉각기간, 재발 가중치 적용 등),
- 건전한 검색 환경 캠페인

등을 종합적으로 추진하여 검색의 투명성과 신뢰도를 제고할 필요가 있음

- o 또한 해외 주요 포털 사례처럼(예: 일본 LY Corporation의 약관상 계정 삭제 및 콘텐츠 삭제 규정) 플랫폼 자체적으로 자율규제 원칙을 명확히 수립하고, 이를 사용자와 광고주 모두가 인지할 수 있도록 공개하는 방안도 고려해야 할 것임. 이는 검색어 어뷰즈 문제를 기술적·제도적 측면에서 동시에 대응할 수 있는 기반이 될 것이라고 봄.
- o 검색어 어뷰즈 대응은 단순한 콘텐츠 관리의 문제가 아니라 검색 서비스의 지속가능성과 공적 신뢰성 확보를 위한 전략적 과제임. 이에 대한 적극적이고 투명한 조치를 통해 장기적으로 건전한 정보 생태계 구축과 더불어 플랫폼에 대한 사회적 신뢰 강화라는 긍정적 효과도 거두게 될 것으로 봄.