

네이버 '노출제외 검색어'에 대한
검증보고서
- 2016년 하반기-

2017. 11. 30.

(사)한국인터넷자율정책기구 제2기 검증위원회

목 차

I. 배경 및 경과	1
1. 제1기 검증위원회 구성배경과 활동결과	1
2. 제2기 검증위원회의 구성	2
3. 제2기 검증위원회의 활동방향	3
4. ‘정부요청시 삭제 규정’과 검색어 조작 논란에 관하여	5
II. 제2기 제2차 검증대상 제외검색어 현황	7
III. 실시간급상승검색어 중 노출제외 검색어 부분	10
1. 총평	10
2. 제외사유별 검토	11
3. 실시간급상승검색어 운영기준 제안	11
IV. 연관/자동완성검색어 중 노출제외 검색어 부분	22
1. 신고에 의해 제외처리된 연관/자동완성검색어	22
2. 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 연관/자동완성검색어	33
V. 결론 및 제언	44
[첨부] 네이버 실시간 급상승 검색어 운영 규정	46

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 대상으로 함.
- '네이버'는 'NAVER'를 이용하는 사람의 편의를 위해 실시간급상승검색어, 자동완성검색어, 연관검색어라는 서비스(이하 '검증대상 검색어 서비스'라 함.)를 제공해 왔음¹⁾.
- '네이버'는 이용자의 검색 활동 등을 바탕으로 미리 정해진 기준에 따라 생성된 검색어를 해당 서비스별로 노출한다고 밝혀왔음. 다만, 생성된 검색어가 불법적인 정보와 관련이 되거나 제3자의 권리를 침해할 수도 있다는 이유로 생성된 검색어 중 일부를 일정한 기준에 따라 노출에서 제외하는 정책을 시행해 왔음.
- 2012년경 이런 '노출제외 검색어'(이하 '제외검색어'라 함)를 '네이버'가 자의적으로 선택하거나 왜곡한다는 의혹이 제기되어, '네이버'는 제외검색어에 대해 외부의 검증을 받기로 하고 한국인터넷자율정책기구(이하 'KISO'라 함.)에게 그 검증을 의뢰하였음.
- KISO는 정책위원회의 정책위원을 중심으로 검증위원회를 구성하여 'NAVER'의 제외검색어에 자의적 개입이나 조작의 문제가 있는지 검증하도록 하였음.
- 검증위원회는 2012년 9월부터 활동을 개시하여 2013년 1월 10일 1차 검증보고서를, 2013년 9월 2차 검증보고서를, 2014년 3월 3차 검증보고서를 발표하였음.

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

- 세 차례에 걸친 검증보고서의 주요 취지는 검증대상 검색어 서비스에 불분명한 제외 기준이나 기준을 적용할 때의 오류 등의 문제점은 있으나, '네이버'의 의도적인 조작이나 자의적 개입의 흔적은 발견할 수 없다는 것이었음.
- 검증위원회는 세 차례에 걸친 엄격한 검증작업으로 일각에서 제기된 조작 의혹은 해소되었다고 판단하고, 2013년 하반기를 대상으로 하는 검증보고서를 2014년 3월 발표한 것을 끝으로 활동을 종료하였음. 다만, 검증위원회는 3차 보고서에서 그동안 해왔던 방법과 같은 엄격하면서도 집중적인 검증작업은 필요하지 않다고 하며 활동을 종료하였으나, 제외검색어에 대한 의혹 제기는 계속될 수밖에 없으므로, 별도로 구성된 외부 기관으로 하여금 제외검색어에 대한 일상적인 점검활동을 꾸준히 진행하도록 할 것을 권고하였음.

2. 제2기 검증위원회의 구성

- '네이버'는 2016년 초경 KISO에 제외검색어에 대해 일상적인 점검활동을 할 수 있는 검증위원회 구성을 요청하였음.
- KISO는 검증활동의 연속성을 위해 이전 검증위원회의 구성원이었던 김기중 변호사(법무법인 동서양재, 전 정책위원)와 이재신 교수(중앙대학교 미디어커뮤니케이션학부)를 검증위원장 및 검증위원으로 위촉하고, 새로이 황성기 교수(한양대학교 법학전문대학원), 윤성옥 교수(경기대학교 언론미디어학과), 이승환 교수(대구대학교 법과대학)을 위촉하여, 2016년 4월경 검증위원회 구성을 완료하였음.
- 검증위원회는 기존 검증위원회와 그 구성배경과 활동목표가 서로 다르므로 양자를 구분하기 위해 기존 검증위원회를 제1기 검증위원회로 하고, 이번 검증위원회를 제2기 검증위원회로 하기로 함.

3. 제2기 검증위원회의 활동방향

- 제2기 검증위원회(이하 단순히 '검증위원회'라고만 하며, 기존 검증위원회를 지칭할 때는 제1기 검증위원회로 함.)는 의뢰자인 '네이버'의 요청에 따라 그 활동 목표를 'NAVER'의 '노출제외 검색어'에 대한 일상적인 점검으로 설정하되, 필요한 경우 특별한 활동을 추가하기로 결정함.
- 검증위원회는 'NAVER'의 제외검색어에 대한 일상적인 점검이 활동목표이므로, 실시간급상승검색어에 대해서는 대상 기간 전체의 제외검색어를 점검하되, 분량이 많은 자동완성검색어와 연관검색어는 일정기간의 제외검색어만 살펴보기로 결정함.
- 이에 따라 검증위원회는 2016년 상반기를 대상으로 하여 실시간급상승검색어(2016년 상반기 전체)와 자동완성검색어, 연관검색어(2016년 3월, 4월, 5월분)의 제외검색어를 점검하고 2016. 12. 21. 제1차 검증보고서를 발표하였으며, 2차로 2016년 하반기를 대상으로 하여 실시간급상승검색어(2016년 6월~2016년 11월)와 자동완성검색어, 연관검색어(2016년 10월, 11월분²⁾)의 제외검색어에 대한 점검을 하고 그 결과를 제2차 검증보고서로 발표하는 것임.
- 검증위원회는 2차 검증보고서에서 일상 점검 외에 특히 이른바 '최순실 국정농단사건 및 박근혜 대통령 탄핵 이슈'에 관한 제외검색어에 중점을 두고 살펴보았음.
- 검증위원회는 제외검색어에 대한 일상 점검이라는 활동의 특성을 고려하여 검증보고서를 개조식으로 간이하게 작성하기로 하였음.

〈2차 검증보고서의 공개지연 사유〉

- 검증위원회는 2017년 1월 말 '네이버'로부터 2016년 하반기의 노출제외검색어 데이터를 수령하였고, 이후 분야별 검토 및 4차례의 회의를 거쳐

2) 제2기 검증위원회는 분량이 많은 자동완성/연관검색어의 경우 매 반기의 2개월분의 제외 검색어를 살펴보기로 결정한 바 있으며, 2016년 하반기에는 이른바 '국정농단 사태'가 발생한 시기인 10월과 11월분의 제외 검색어를 살펴보기로 결정하였음.

2017년 5월 초경 2차 검증보고서 초안을 회람하였음.

- 검증위원회가 2차 검증보고서 초안을 검토하던 즈음인 2017년 5월 10일 경 KISO는 2017년 6월 7일 노출제외검색어에 대한 사회적 논란에 대응하기 위하여 ‘포털의 검색어 정책 방향성 모색에 관한 토론회’를 개최하기로 하였고, 검증위원회는 이 토론회에서 제시된 정책 방향을 검증보고서에 반영하기로 하고, 2차 검증보고서의 확정을 토론회 이후로 연기하였음.
- 위 토론회에서는 포털의 실시간급상승검색어, 자동완성/연관검색어 서비스는 이용자의 게시물과 달리 포털이 제공하는 서비스이므로 조금 더 쉽게 삭제를 해주어야 한다는 주장과 해당 검색어를 쉽게 삭제해 줄 경우 포털의 자의적 개입이 우려되므로 표현의 자유 측면에서 가급적 삭제해서는 안된다는 주장이 팽팽하게 대립되었음. 이러한 입장의 대립은 검증위원회 내부에서 매번 발생하는 일이며 어느 일방의 주장만 타당하다고 하기 어려운데 그렇다고 타협점을 찾기도 쉽지 않은 문제임.
- KISO 정책위원회는 논의를 더 진전시키기 위해 2017년 7월 12일 검증위원회와 KISO 회원사들의 업무담당자들이 참여하는 집담회를 개최하여 바람직한 정책방향을 논의하였음.
- ‘네이버’는 보다 투명한 운영기준 마련을 위해 KISO 정책위원회에 기존의 정책규정에 더하여 실시간급상승검색어에 관한 일반적인 정책기준을 마련해 줄 것을 건의하였으나, 회원사들 사이의 의견이 일치하지 아니하여, 정책위원회 차원의 실시간급상승검색어 정책기준 수립에는 이르지 못하였음.
- 이에 검증위원회는 ‘네이버’의 내부 운영기준에 관한 전반적인 검토³⁾에 앞서 ‘네이버’의 실시간급상승검색어에 적용할 수 있는 일반 운영기준을 수립하여 제안하기로 하였고, 이 기준을 수립하고 2차 검증보고서에 반영하는 과정에서 2차 검증보고서의 공개가 늦어지게 되었음. 실시간급상승검색어에 대한 일반 운영기준 제안은 본 검증보고서의 Ⅲ.장 3항에 제시되어 있음.

3) '네이버' 내부 운영기준에 관한 전반적인 검토는 3차 검증보고서에서 다룰 예정임.

4. ‘정부요청시 삭제 규정’과 검색어 조작 논란에 관하여

- 연합뉴스는 2016. 12. 25. “네이버·다음 실시간 검색어 ‘정부요청시 삭제’ 조항 확인”이라는 제목의 기사를 보도하면서, “네이버와 다음 등 국내 양대 포털사이트가 정부 당국이 요청할 경우 ‘실시간 급상승 검색어’(실검) 순위에서 특정 키워드를 삭제·제외할 수 있는 지침을 갖고 있는 것으로 확인”되었으며, “특히 네이버는 자체 판단과 이용자 신고 등을 이유로 하루에 수천 건에 이르는 자동완성·연관 검색어를 제외하고 있으며, 대학이나 기업 등의 요청으로 특정 키워드를 제외해 주기도 한 것으로 드러났다. ‘인터넷 여론을 검열한다’는 지적이 나올 수 있다.”고 보도하였음. 이후 네이버가 검색어 조작 논란에 휩싸였다는 취지의 보도가 이어졌음.
- 하지만, 네이버 검색어 제외기준에 ‘법령이나 행정·사법기관의 요청이 있는 경우’라는 기준이 포함되어 있기는 하나, 제1기 검증위원회가 공개한 세 차례의 검증보고서 및 제2기 검증위원회의 제1차 검증보고서에서 모두 법령이나 행정·사법기관의 요청에 따라 검색어 제외된 사례가 1건도 없었다는 점에서 위 보도는 형식적 기준만을 근거로 한 과장된 보도라 할 수 있음.
- 그럼에도 불구하고, 검증위원회가 위와 같이 여러 차례에 걸쳐 검증보고서를 공개한 이후에도 2012년에 제기된 조작 논란과 유사한 주장이 다시 제기된 것을 보면, 네이버 내부에서 이루어지는 검색어 제외처리에 대한 뿌리 깊은 불신이 존재한다는 것을 보여주는 사례로 이해됨.
- 이에 따라 네이버는 실시간급상승검색어 서비스를 개편하여 그동안 10위까지만 공개하던 실시간급상승검색어 순위를 20위까지 볼 수 있도록 하고, 실시간급상승검색어 차트의 히스토리 기능인 급상승 트래킹 기능을 추가하였음. 또한 대표이사를 포함해 각 분야 리더와 실무자들로 구성된 투명성위원회를 구성하여 네이버 서비스가 투명하게 운영되는지 점검하겠다는 계획을 발표하였는데, 네이버의 이러한 조치는 외부의 불신을 없애기 위한 합리적인 노력으로 평가됨.
- 검증위원회도 3차 검증 시기부터 이용자와 네티즌의 이해를 대변할 수 있는 위원을 추가하고 검증보고서에 대한 공개세미나를 진행하는 등 투명성

을 높이기 위한 조치를 시행할 계획임.

- 위와 같은 조치에도 불구하고 외부의 의혹제기는 네이버가 자동생성되는 검색어 중 일부를 일정한 기준에 따라 노출에서 제외하는 행위 자체에 관한 것이므로, 외부의 비판자, 내부의 행위자와 검증위원들 모두 이러한 근본적 한계에 대한 공통인식을 가져야 합리적인 토론이 가능할 것으로 보임.

Ⅱ. 제2기 제2차 검증대상 제외검색어 현황

〈표 1〉 실시간급상승검색어 제외처리 현황(2016년 6~11월)

제외 사유	6월	7월	8월	9월	10월	11월	합 계	비율(%)
개인정보 노출	12	2	6	1	4	-	25	2.11%
명예훼손	12	17	11	2	10	13	65	5.49%
불법/범죄	53	26	22	19	33	19	172	14.54%
상업적/의도적 악용	27	31	39	30	43	37	207	17.50%
서비스 품질 저해 (검색결과 이상)	1	5	-	4	6	2	18	1.52%
서비스 품질 저해 (오타/특수문자/무의미)	11	10	8	12	5	5	51	4.31%
서비스 품질 저해 (욕설/비속어/장난)	1	-	-	-	-	-	1	0.08%
서비스 품질 저해 (추천 부적절)	-	1	-	1	2	2	6	0.51%
성인, 음란성	14	20	15	6	11	15	81	6.85%
유사키워드	74	60	117	106	119	81	557	47.08%
합 계	211	179	226	190	243	185	1,183	100.00%

〈표 2〉 신고에 의해 제외처리 된 연관검색어 현황(CS)

제외 사유	10월	11월	전체	비율(%)
기타	51	110	161	3.65%
반사회성	32	16	48	1.09%
불법/범죄성	125	208	333	7.55%
성인/음란성	7	19	26	0.59%
어부즈	385	699	1,084	24.58%
오타	18	2	20	0.45%
욕설/비속어	11	1	12	0.27%
유명인 개인정보 유출	65	49	114	2.59%
유명인 및 단체 명예훼손	737	1,498	2,235	50.68%
일반인 개인정보 유출	265	80	345	7.82%
저작권 침해	19	13	32	0.73%
합 계	1,715	2,695	4,410	100.00%

〈표 3〉 자체 판단에 의해 제외처리 된 연관검색어 현황(검수)

제외 사유	10월	11월	전체	비율(%)
기타	2,692	574	3,266	29.23%
반사회성	34	44	78	0.70%
불법/범죄성	337	64	401	3.59%
성인/음란성	240	128	368	3.29%
어부즈	201	176	377	3.37%
오타	2,168	2,139	4,307	38.54%
욕설/비속어	17	3	20	0.18%
유명인 개인정보 유출	5	66	71	0.64%
유명인 및 단체 명예훼손	49	3	52	0.47%
일반인 개인정보 유출	1,300	41	1,341	12.00%
저작권 침해	464	429	893	7.99%
합 계	7,507	3,667	11,174	100.00%

〈표 4〉 신고에 의해 제외처리 된 자동완성검색어 현황(CS)

제외 사유	10월	11월	전체	비율(%)
기타	12	5	17	2.96%
반사회성	7	10	17	2.96%
불법/범죄성	2	19	21	3.65%
성인/음란성	10	5	15	2.61%
어뷰즈	4	12	16	2.78%
오타	2	2	4	0.70%
욕설/비속어	2		2	0.35%
유명인 개인정보 유출	25	9	34	5.91%
유명인 및 단체 명예훼손	179	225	404	70.26%
일반인 개인정보 유출	26	17	43	7.48%
저작권 침해	1	1	2	0.35%
합 계	270	305	575	100.00%

〈표 5〉 자체 판단에 의해 제외처리 된 자동완성검색어 현황(검수)

제외 사유	10월	11월	전체	비율(%)
기타	574	272	846	3.74%
반사회성	99	20	119	0.53%
불법/범죄성	220	39	259	1.14%
성인/음란성	677	397	1,074	4.74%
어뷰즈	1,835	732	2,567	11.34%
오타	9,207	5,378	14,585	64.42%
욕설/비속어	43	31	74	0.33%
유명인 개인정보 유출	27	13	40	0.18%
유명인 및 단체 명예훼손	38	11	49	0.22%
일반인 개인정보 유출	945	176	1,121	4.95%
저작권 침해	1,218	690	1,908	8.43%
합 계	14,883	7,759	22,642	100.00%

Ⅲ. 실시간급상승검색어 중 노출제외 검색어 부분

1. 총평

- 제외사유기준 설정이나 그 적용에서 일부 보수적인 경향을 보이고 있음.
 - 대표적으로 성인/음란성 범주와 관련하여, 성인용 정보인 경우에도 보수적으로 제외되고 있음.
 - 다만, 실시간급상승검색어의 경우에는 제외에 있어서 명백한 자의성이 발견되지 않는 한, 네이버의 판단을 가능한 존중해 줄 필요가 있다는 것이 검증위원회의 의견임.
 - 따라서 실시간급상승검색어 서비스의 특수성, 사회적 파급효과 등을 고려할 때, 제외사유기준을 보수적으로 설정하거나 적용하는 것 자체는 문제없는 것으로 판단됨.
- 일반인과 공인에 대한 구체적인 구분 기준이 없어 어느 범위까지의 일반인 개인정보/명예를 보호할지 불분명한 문제는 여전함. 일반인과 공인의 구체적인 구분기준은 자동완성/연관 검색어를 포함한 검색어 정책 전반에 걸친 문제이므로 다른 검색어 정책과 함께 기준을 정할 필요가 있음.
- 아래 ‘명예훼손’ 분야에서 살펴보는 연예인 관련 검색어를 제외하고는 이른바 ‘최순실 국정농단사건 및 박근혜 대통령 탄핵 이슈’(이하 단순히 ‘국정농단 사건’ 또는 ‘국정농단 이슈’라고 약칭함)와 직접 관련된 실시간급상승검색어가 제외된 사례는 없었음.

2. 제외사유별 검토

가. 개인정보 - 일반인과 공인의 구분 기준의 문제

- 개인정보 노출관련 일반인과 공인과의 구분기준이 명확하지 않으며, 일반인이라도 대중에 노출되어 있는 경우 일반인 개인정보 노출 관련 키워드로 분류하여 제외시키는 것이 적절한지의 문제가 제기될 수 있음. 이와 관련하여 문제될 수 있는 검색어 제외에 대한 검증위원회의 평가는 아래와 같음.
- 페이스북 스타 육재연, 육재연 - 제외사유는 일반인 개인정보 노출 관련 키워드 일시 제외임. 페이스북 스타를 일반인으로 볼 수 있는지에 대한 의문 있으나, 육재연 씨에 대해서는 언론보도가 이루어진 적은 없으므로, 일반인으로 본 네이버의 판단을 존중하기로 하였음.
- 최규용 - 제외사유는 일반인 개인정보 노출 관련 키워드 일시 제외임. 제외된 시점은 2016. 8. 29. 15:00임. 제외 직전 수영 여자대표 탈의실 몰카 설치 의혹과 관련하여 한 매체에 의한 보도가 2건 있었음(「환경TV」, “여 수영장 탈의실 몰카, 국가대표 남선수 곧 소환… '파문 확산', 4명 중 누구?”와 “여자 대표팀 탈의실 몰카, 남자 수영선수 ‘고교 때도 몰래’…런던올림픽 출전 6명 중 2명, 누굴까?”). 수영 남자국가대표 중의 한 명이라는 점에서는 공인으로 볼 수 있지 않은지에 대한 의문이 있으나, 2건의 언론보도만 있고 아직 확인되지 않은 사실이라는 점에서 일반인 개인정보라는 네이버의 판단을 존중하기로 하였음.
- 검증위원회는 언론보도와 일반인/공인 구분기준 사이의 관계에 관하여 제 1차 보고서에서 다음과 같이 의견을 정리하였으며, 이후 진전된 논의는 없었으므로 1차 보고서 해당 부분을 다시 제시하여 추후 과제로 남기고자 함.
 - “일반인과 공인의 구분기준으로 언론보도가 이루어졌느냐 여부에 따라서 판단할 것인지, 언론보도가 이루어졌다고 하더라도 몇 개의 매체에서 보도되었는가에 따라서 판단할 것인지 등의 문제가 존재함. 이 문제와 관련하여 검증위원회는 진지하게 논의 및 검토하였으며,

실제로 ① 한 번이라도 실명에 관한 언론보도가 이루어졌으면 적어도 해당 사안에 관한 공적 인물로 보아야 하기 때문에 언론보도 이후에도 제외한 것은 부적절하였다는 견해와 ② 일반인 보호라는 차원에서 실명에 관한 언론보도가 이루어졌다는 이유만으로 공인으로 보는 것은 공인의 개념을 너무 확장한 것이므로 제외한 것이 적절하였다는 견해가 대립하였음. 이후 유사한 사례에 대한 추가 검토를 거쳐 검증위원회의 의견을 정리하고자 함.”

나. 성인/음란성

- 성인/음란성 기준의 적용 문제와 관련하여서는 아래와 같은 의문이 있음.
 - 성인영화라고 해서 무조건 성인/음란성으로 분류하여 제외시키는 것이 적절한지 및 일관성에 대한 의문이 있음.
 - 性과 관련된 신체의 특정 부위를 지칭하는 단어가 포함되어 있다고 해서 무조건 성인/음란성으로 분류하여 제외시키는 것이 적절한지에 대한 의문이 있음.
 - 방송이나 보도 여부 등 공적 관심사의 대상이 되는지에 상관없이 청소년 유해 검색어 키워드가 포함되어 있다고 해서 무조건 성인/음란성으로 분류하여 제외시키는 것이 적절한지에 대한 의문이 있음.
- 검증위원회는 제1차 보고서에서 “성인/음란성 범주의 경우에는 제외에 있어서 명백한 자의성이 발견되지 않는 한, 네이버의 판단을 가능한 존중해 줄 필요가 있다. 따라서 실시간급상승검색어 서비스의 특수성, 사회적 파급효과 등을 고려할 때, 성인/음란성 범주의 제외사유기준을 보수적으로 적용하는 것 자체는 문제없는 것으로 판단”한 바 있음.
- 다만, 아래 ‘엄마친구’ 사례와 같이 이른바 ‘성인물’과 일반 상업 영화에서 청소년관람불가 영화 사이에 차이를 두는 것이 타당한지에 관하여는 별도로 심층적인 논의가 필요함.
- 엄마친구 - 제외사유는 성인영화 일시 제외임. 제외된 시점은 2016. 6. 5

임. 엄마친구는 2015년 8월에 제작된 청소년 관람불가 영화이고, 엄마친구2는 2016. 9. 1. 개봉관에서 개봉된 청소년 관람불가 영화임. 성인영화라는 이유만으로 제외하는 것이 적절한지에 대한 의문이 제기될 수 있음. 예컨대 ‘내부자들’은 2015년 11월에 개봉하였는데, 청소년 관람불가 영화임(관람객 900만 이상으로 역대 청소년 관람불가 영화 중 최다관객동원 영화인임). 만약 ‘내부자들’이 실시간급상승 검색어에서 제외되었다고 한다면, 일관성의 측면에서 이해가 됨. 하지만 ‘내부자들’이 제외되지 않았다고 한다면, 일관성에 있어서도 문제가 될 수 있음. 2016. 9. 2.과 2016. 9. 27. ‘성인물 제외’라는 사유로 제외된 ‘부부의 스폰서’, ‘새오빠’, ‘어린형수’도 마찬가지로의 문제점이 있음. 부부의 스폰서, 새오빠, 어린형수 모두 네이버영화에 소개되고 있기도 하고 개봉관에서 개봉된 영화이기도 함. 2016. 11. 26. ‘성인 포르노 영화’라는 사유로 제외된 ‘어린아내’의 경우에도, 네이버영화에 소개되고 있기도 하고 2016. 11. 17. 개봉관에서 개봉된 영화이기도 함.

- 청소년관람불가 판정을 받은 영화이기 때문에 제외한 것이라면, 영화 ‘내부자들’(청소년관람불가 등급의 영화)의 경우에도 실급검에서 제외하였는지에 대해서 확인이 필요함. 제외논리의 일관성을 확인하는 차원에서임. 이와 관련하여 검증위원회 논의과정에서는 실급검의 특성상 청소년관람불가 등급판정을 받은 모든 성인영화에 대해서 실급검에서 제외 처리해야 한다는 의견이 제시되었음. 이에 대해 네이버는 다음과 같이 답변하였음.

☞ ‘내부자들’이 제외된 이력은 없습니다. 영화명 검색어의 ‘성인/음란성’을 판단함에 있어, 해당 영화가 ‘영화비디오법’에 따라 청소년 관람불가 등급으로 분류되었는지가 충분조건은 아니기 때문입니다.

☞ 저희 ‘성인/음란성’ 제외 사유는 말 그대로 선정성이나 성적 표현 등을 중심으로 판단하는 기준입니다. 이런 취지에서 내부적으로 청소년 관람불가 등급의 영화들 중 특히 성적(性的)인 내용을 주된 취지로 하여 제작된 ‘엄마친구’류의 영화를 ‘성인영화’라는 별도의 장르로 분류하고, 그 영화명을 ‘성인/음란성’ 사유로 제외하고 있습니다.

☞ 한편, 이런 성인영화들은 ‘엄마 친구’, ‘부부의 스폰서’, ‘착한 형수’, ‘몸으로 갚을게’, ‘수음 행위’등의 제목에서 보시는 바와 같이, 그 제목 자체가 성관계를 내포하고 있는 등 성적으로 지나치게 자극적이어서, 실시간 급상승 검색어로 노출시킬 경우 청소년들의 접근을 유도할 수 있다는 점도 고려하였습니다.

- 매춘, 페티쉬, 유니더스, 설리 노브라 - 제외사유는 각각 청소년 유해 검색어 지정 및 음란성 의도, 청소년 유해 검색어 제외, 청소년 유해 검색어 지정 키워드, 청소년 유해 검색어 제외임. 이 점과 관련하여 ‘성매매’, ‘변태’, ‘콘돔’, ‘브라’ 등의 단어와 함께 네이버의 청소년 유해 검색어 기준을 전반적으로 점검할 필요가 있음.(네이버는 현재 KISO 온라인 청소년 보호체계 위원회에 청소년 유해 검색어 점검을 구하고 있는 중이라고 함)
- 전효성 가슴 - 제외사유는 성인 음란성 검색 의도 제외임. 제외된 시점은 2016. 6. 23. 23:48임. 그런데 6월 23일 방송된 ‘해피투게더3’에는 ‘갱생 프로젝트’ 특집으로 이상민, 이수근, 문지애, 전효성이 출연했는데, 전효성은 가수로서의 가창력이 아닌 육감적인 몸매가 화제가 되는 것에 대해 솔직한 심정을 밝혔는바, 전효성은 “‘직업이 가슴인 것 같다, 가슴으로 노래하는 가수’라는 말이 많았다”며 “그런 뜻이 아닌데 ‘내 직업은 가슴이 아닌 가수’라는 자극적인 기사가 났더라”고 털어냈다고 함. ‘전효성 가슴’이라는 단어가 실시간급상승 검색어가 된 이유는 바로 이 프로그램을 시청한 시청자들이 검색창에 이 단어를 검색어로 입력한 때문인 것으로 이해됨. 제외사유에 대한 평가는 아래에 함께 기술함.
- 일본 누드식당 - 제외사유는 청소년 유해 검색어 키워드 제외처리임. 제외된 시점은 2016. 7. 4. 23:18임. 그런데 7월 4일 방송된 JTBC '비정상회담'에서 최근 화제를 모은 일본의 '누드식당'를 둘러싸고 세계 비정상 대표들의 찬반 투표가 그려졌다고 함. ‘일본 누드식당’이라는 단어가 실시간급상승 검색어가 된 이유는 바로 이 프로그램을 시청한 시청자들이 검색창에 이 단어를 검색어로 입력한 때문인 것으로 이해됨. 평가는 아래에 함께 기술함.
- 서든어택2 가슴 - 제외사유는 음란 동영상 검색 의도 및 음란사이트와 p2p사이트 접속 유도 키워드 일시 제외임. 제외된 시점은 2016. 7. 5. 21:03임. 이 검색어가 실시간급상승 검색어가 된 이유는 서든어택2의 여성캐릭터의 선정성에 관한 직전 언론보도들로 인한 것으로 보임. 평가는 아래에 함께 기술함.
- 유연실누드집 - 제외사유는 청소년 유해 검색어 제외임. 제외된 시점은 2016. 8. 6. 00:29임. 그런데 8월 5일 밤 11시에 방송된 MBN '아궁이'에서 대한민국을 뜨겁게 달궜던 섹시스타 김혜정, 김진아, 유연실에 대해 이

야기를 나누면서, 대한민국 최초의 누드집 모델 유연실에 대해 이야기했다고 함. ‘유연실누드집’이라는 단어가 실시간급상승 검색어가 된 이유는 바로 이 프로그램을 시청한 시청자들이 검색창에 이 단어를 검색어로 입력한 때문인 것으로 이해됨. 평가는 아래에 함께 기술함.

- 워터파크 몰카 - 제외사유는 청소년 유해 검색어 키워드 제외 처리임. 제외된 시점은 2016. 8. 28. 23:59임. 그런데 제외 시점 이전에 언론보도(예컨대, 「연합뉴스TV」, 2016. 8. 27. “워터파크 몰카 사건 1년…올 여름에도 기승”)가 있었음. ‘워터파크 몰카’라는 단어가 실시간급상승 검색어가 된 이유는 바로 이 프로그램을 시청한 시청자들이 검색창에 이 단어를 검색어로 입력한 때문인 것으로 이해됨. 평가는 아래에 함께 기술함.
- 성현아누드 - 제외사유는 청소년 유해 검색어 제외임. 제외된 시점은 2016. 11. 7. 23:45임. 그런데 11. 7. 방송된 채널A의 '밀착토크 풍문으로 들었쇼'에서 성현아의 성 스캔들에 대한 소개가 이루어졌다고 함. 그 내용 중에 2003년 누드 화보집 촬영도 포함되어 있었음. ‘성현아누드’라는 단어가 실시간급상승 검색어가 된 이유는 바로 이 프로그램을 시청한 시청자들이 검색창에 이 단어를 검색어로 입력한 때문인 것으로 이해됨. 평가는 아래에 함께 기술함.
- 성인/음란성 분야에서의 제외 적절성에 대한 검증위원회의 검토결과, 매춘, 페티쉬, 유니더스, 설리 노브라, 전효성 가슴, 서든어택2 가슴, 성현아누드, 유연실누드집과 같은 검색어는 성에 대한 왜곡된 인식과 직접 관련되어 있을 뿐만 아니라, 특정인의 민감한 신체부위와 관련되어 있어 개인의 명예와 무관하지 않다는 점에서 제외한 것이 적절하다는 데에 의견이 일치하였음. 하지만 일본 누드식당과 같은 검색어는 이미 방송에서 사회적 이슈가 된 것이고, 워터파크 몰카와 같은 검색어는 사회적 관심사 혹은 시사성이 있을 뿐만 아니라 사회적 경각심을 제고하는 것이기 때문에 제외한 것이 부적절하다고 판단하였음. 성인/음란성 판단에 있어서는 언론 보도 등으로 인해 그 속성이 희석되지 않는다는 반론도 가능하지만, 언론 보도가 공적 관심사의 대상이 되는지 여부를 판단하는 기준이 될 수 있다는 점에서, 특히 청소년 유해성 판단에 있어서는 언론 보도 여부를 고려할 필요가 있음. 이러한 지적에 대해 ‘네이버’는 언론보도를 고려하였으나 그 검색결과의 선정성을 감안해야 한다는 실시간급상승검색어 제외 기준

에 따라 제외한 것이라고 답변하였음.

다. 명예훼손

○ 국정농단 이슈와 ‘직접’ 관련된 검색어가 제외된 사례는 없고, 아래 사례와 같이 연예인 관련 검색어가 제외되었음. 다만 최순실 국정농단 사태가 폭로된 시점에서 최순실 일가와 관련되어 있다고 보도된 연예인 관련 검색어를 공적 관심사로 볼 수도 있으므로 연예인 루머성 키워드로 분류해서 제외시키는 것이 적절한지의 문제는 제기될 수 있음. 이에 대해 ‘네이버’는 대부분 익명으로 보도되었음에도 불구하고 검색결과에 실명이 포함되어 있어 실시간급상승검색어 제외 기준에 따라 제외한 것이라고 답변하였음.

- 스포츠스타a씨, 스포츠스타a, 최순실 스포츠스타a씨, 최순실 스포츠스타a, a씨 - 제외사유는 연예인 루머성 키워드 일시 제외임. 제외된 시점은 2016. 10. 31. 18:02 ~ 18:08임. 2016. 10. 30. 「JTBC」의 <이규연의 스포트라이트>에서 최순실 씨 집안과 15년 가까이 친분을 유지해 온 동계올림픽 금메달리스트 A씨가 목격했던 최씨 일가의 국정개입 장면을 고발하는 내용이 방송됨. 이에 관한 JTBC 뉴스보도도 2016. 10. 31. 20시경 “[국회] 스포츠스타 A씨가 밝힌 '최순실 일가의 모든 것'”이라는 제목으로 이루어졌음. 따라서 이들 검색어가 실시간급상승 검색어가 된 것은 바로 이들 방송프로그램 및 뉴스보도 때문인 것으로 보임.

- 중견가수 a씨, 가수a, 중견가수 a, 가수a씨, 최순실중견가수A씨 - 제외사유는 연예인 루머성 키워드 일시 제외임. 제외된 시점은 2016. 11. 3. 18:19 ~ 11. 4. 05:56임. 2016. 11. 3. 민주당 안민석 의원이 최순실 씨 일가가 연예계에도 상당한 영향력이 있다는 얘기를 하면서 중견가수 A씨 얘기를 했었고, 이에 관한 JTBC 뉴스보도도 2016. 11. 4. 19시 전후 “이승철 "최순실·최순실 모른다"...직접 해명 들어보니”라는 제목으로 이루어졌음. 따라서 이들 검색어가 실시간급상승 검색어가 된 것은 바로 안민석 의원의 발언으로 인한 것으로 보임.

- 가수ㅎ - 제외사유는 연예인 루머성 키워드 일시 제외임. 제외된 시점

은 2016. 11. 28. 10:48임. 당시 ‘최순득 연예인’과 관련된 다수의 언론 보도로 인하여 실시간급상승 검색어가 된 것으로 보임. 예컨대 2016. 11. 28. 10:22에 이루어진 「조선일보」 “최순득 연예인, 운전기사 "중견 배우 K씨와 가수 H씨 등 연예인들과 연일 골프회동...이름만 들으면 아는 연예인들이다" 증언”이라는 제목의 보도.

- 708 - 제외사유는 여성연예인 A씨 성매매 혐의 조사 관련 신상캐기성 (이니셜) 제외임. 범주상 개인정보 노출로 분류하는 것이 적절함.
- 유명화가성폭행누구, 유학파 유명화가 김씨, 56세 서양화가 김씨, 유학파 서양화가 김씨, 서양화가 김모씨, 서양화가 김씨, 서양화가 성폭행 누구, 유명서양화가 김씨 - 제외사유는 성폭행 화가 추측성 키워드 제외처리임. 범주상 개인정보 노출로 분류하는 것이 적절함. 예컨대 ‘섬마을 여교사 사진’, ‘섬마을 여교사 남자친구’, ‘섬마을 여교사 신상정보’는 개인정보 노출로 분류하였음.
- 구현호 - 제외사유는 강남패치 인스타 루머 관련 일시제외임. 제외된 시점은 2016. 6. 27임. 위키의 설명에 의하면 강남패치란 디스패치의 패치와 강남구의 합성어로, 디스패치처럼 폭로성 사진과 글을 게재하는 계정이라고 하며, 유흥업소나 그 주변에서 활동하는 사람들에 대한 신상정보를 공개하는 계정이라고 주장하였다고 함. 구현호는 사진공유 인터넷서비스인 인스타그램에서 알려진 사람으로 보이나, 지금은 관련 정보가 없어 강남패치와 구현호 사이에 어떤 관련이 있는지 확인하기 어려움. 강남패치에서 구현호에 관한 언급을 한 것으로 보이므로 제외 처리에 문제는 없을 것으로 보이나, 이런 검색어와 같이 사후 검증이 어려운 경우에 대비한 조치가 필요함.
- 불륜목사 - 제외사유는 제보자들 방송 관련 명예훼손 일시제외임. 제외된 시점은 2016. 10. 18. 16:41임. KBS ‘제보자들’ 방영(2016. 10. 17) 이후 시점에 제외되었음. 연관검색어에서는 ‘제보자들/조강수 목사’, ‘제보자들/인천 영광교회 조강수’, ‘제보자들/조광수 목사’ 등 실명이 포함된 검색어가 제외되었고, 자동완성 검색어에서는 ‘영광교회 조광수목사’, ‘목사 조광수’, ‘조강수목사 내연녀’, ‘조강수 목사아내’, ‘제보자 목사얼굴’, ‘제보자들 목사 이름’ 등 실명이 포함되거나 얼굴, 이름을 검색하려는 의도가 명백한 검색어가 제외되었음. 그런데 실시간급상승 검색어에서는 단지 ‘불륜목사’라는 검색어가 생성

된 것인데, 관련 언론보도가 이미 이루어졌고, 또한 피해자가 특정되었다고 볼 수도 없음. 다만, '신상캐기성 검색어'로 볼 경우의 처리 문제는 아래에서 별도 정리함.

- 갑툭튀 여배우 - 연예인 루머성 키워드 일시 제외. 제외된 시점은 2016. 7. 22. 10:41임. 2015. 1. 7. 「E 채널」의 '용감한 기자들' 93회 무법도시 '갑툭튀 여배우의 발칙한 과거'에서 이미 소개된 내용임. 단순히 루머라고 보기는 힘들고 피해자가 특정되었다고 볼 수도 없음. 다만, '신상캐기성 검색어'로 볼 경우의 처리 문제는 아래에서 별도 정리함.
- 베이글녀는 빨개요 - 연예인 루머성 키워드 일시 제외. 제외된 시점은 2016. 9. 1. 15:22임. 2015. 7. 8.에 「E 채널」의 '용감한 기자들' 119회 '피서지에서 생긴 일'에서 이미 소개된 내용임. 단순히 루머라고 보기는 힘들고 피해자가 특정되었다고 볼 수도 없음. 다만, '신상캐기성 검색어'로 볼 경우의 처리 문제는 아래에서 별도 정리함.
- 이상과 같은 연예인 루머성 키워드 혹은 신상캐기성 검색어 처리 문제에 대한 검증위원회 논의결과는 아래와 같음.
 - 제외가 적절하지 않다는 의견 : 이용자들의 일반적인 검색 방식이 프로그램 제목명이 아닌 당해 특정 프로그램 콘텐츠 제목으로 검색하는 경우가 많고, 따라서 이러한 경우는 신상캐기성이 아닌 콘텐츠 자체를 검색한 것으로 볼 수 있다는 점, 방송 혹은 언론보도 직후라면 특별히 제외할 이유가 없다는 점 등의 이유로 제외가 적절하지 않다는 의견.
 - 제외가 적절하다는 의견 : 실급검의 특성상 특정인을 제시하지 않은 상태에서 다수에 대한 명예훼손이 발생할 가능성이 크다는 점, 굳이 알아야 할 이슈라고 한다면 프로그램 제목명이 실급검 순위에 오르는 것으로 충분히 이용자들이 접근할 수 있는 단서를 제공할 수 있다는 점 등의 이유로 제외가 적절하다는 의견.
 - 절충적 의견 : 실급검은 현재의 관심도를 반영하는 것이므로 제외 시점 당시 공적 관심사가 무엇인가를 보여주는 것에 대해서는 제외하지 않는 것이 적절하다는 것을 전제로, 실급검에서는 제외하지 말고 자동완성

검색어나 연관검색어에서 제외하는 것이 적절하다는 의견.

- 단, 명예훼손과 관련하여서는 정치 관련 정보와 연예 관련 정보에 대한 가치를 달리 평가하는 것은 적절하지 않다는 데에는 공감하였음. 즉 정치 관련 정보라고 해서 명예훼손이 연예 관련 정보의 경우보다 덜하다는 이분법에 대해서는 적절하지 않다고 공감하였음.

3. 실시간급상승검색어 운영기준 제안

가. 실시간급상승검색어 서비스의 의미 및 운영정책의 기본방향

- o 실시간급상승검색어(자동완성/연관검색어 서비스 포함)와 관련되어 있는 당사자의 이익 혹은 가치들은 다음과 같음.

- 첫째, 검색어 서비스를 제공하는 포털의 영업의 자유.

검색어 서비스는 현재 포털의 주요한 비즈니스모델 내지 서비스 정책이라고 할 수 있음. 또한 이용자들의 검색활동자료를 바탕으로 생성되고 제공되는 검색어 서비스를 통해서 포털 이용자의 검색편의성을 증진시킨다는 점에서, 그리고 이용자는 검색을 통해서 원하는 정보에 대해 보다 용이한 접근을 할 수 있다는 점(정보접근권의 증진)에서, 포털 이용자의 자유로운 의사표현을 바탕으로 여론을 형성·전파하려는 언론의 자유도 인정될 수 있음.⁴⁾

- 둘째, 검색어 서비스를 이용하는 이용자의 표현의 자유, 특히 정보접근권. 검색어 서비스를 통해서 이용자는 보다 편리하게 자신이 원하는 정보에 대해서 접근할 수 있기 때문임.

- 셋째, 검색어 서비스로 인한 피해를 입게 되는 사람의 인격권, 개인정보자기결정권.

실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어 그 자체로 인하여(검색되는 결과로 제시되는 개별 정보나 게시물로 인한 인격권, 개인정보자기결정권 침해 문제는 별론으로 함) 명예훼손이나 사생활 침해가 발생할 수 있기 때문임.

4) 인터넷게시판을 운영하는 것이 정보통신서비스제공자의 언론의 자유의 영역에 해당하는 것과 마찬가지로, 현재 2012. 8. 23. 2010헌마47등, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의5 제1항 제2호 등 위헌확인.

- 결국 검색어 서비스 운영정책은 위와 같이 관련 세 당사자의 이익이나 가치들 간의 균형과 조화의 문제로 귀결되게 됨. 즉 검색어 서비스 운영의 기본원칙, 개별 검색어에 대한 제외 여부, 제외 기준 등의 설정에 있어서는, 위와 같은 세 당사자의 이익이나 가치들 간의 균형과 조화를 도모하는 방향으로 투명하고도 객관적으로 그리고 공정하게 이루어져야 하고, 구체적인 제외 기준이 정립된 경우에는 일관되게 적용되어야 함.
- o 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어는 이용자가 검색을 통해서 원하는 정보에 대해 보다 용이하게 접근할 수 있게 해 주는 ‘매개’로서의 역할을 함. 그리고 실시간급상승검색어 및 자동완성/연관검색어의 형성은 원칙적으로 ‘표현물의 내용에 대한 가치평가 과정’을 통해서 이루어지는 것이 아니라, ‘표현물에 대한 이용자의 접근패턴에 대한 분석과정’을 통해서 기계적으로 이루어지는 것임. 따라서 검색어의 제외는 ‘원칙적 금지, 예외적 허용’이라는 원칙 하에서 이루어져야 함.
- o 다만, 검색어에 대한 평가는 검색결과로 노출되는 표현물에 대한 평가와 연동될 수밖에 없음. 왜냐하면 검색어 자체의 생성과정이 검색결과로 노출되는 표현물에 대한 이용자의 접근의도 및 접근빈도와 연동되어 있기 때문임. 물론 검색어 자체가 일종의 ‘표현’이라는 점에서 검색결과로 노출되는 표현물에 대한 평가와는 별도로 검색어 자체에 대한 평가기준이 설정될 필요가 있을 수도 있지만, 문제는 검색어가 갖고 있는 물리적 한계, 즉 짧은 단어라는 점, 맥락이 제거되어 있다는 점 등 때문에 검색어 자체에 대한 별도의 평가기준을 설정하기가 매우 어려움. 바로 여기에 검색어 자체에 대한 평가의 어려움과 난이도가 상당히 존재함. 이러한 측면에서 검색어에 대한 평가는 검색결과로 노출되는 표현물에 대한 평가에 의해 상당한 정도 영향을 받을 수밖에 없다는 점을 전제해야 함. 결국 개별 검색어에 대한 제외 여부, 제외 기준 등의 설정에 있어서는, 검색어 그 자체뿐만 아니라, 검색결과도 고려해야 함.
- o 또한 검색어 서비스 중 실시간급상승검색어와 자동완성/연관검색어에 대해서는 평가기준을 다르게 설정할 필요는 있음. 실시간급상승검색어 서비스의 특수성, 사회적 파급효과 등을 고려할 때, 실시간급상승검색어의 제외기준을 자동완성/연관검색어에 비해서 보수적으로 적용하는 것이 타당함. 검증위원회는 실시간급상승검색어의 경우에는 제외에 있어서 명백한 자의

성이 발견되지 않는 한, 네이버의 판단을 가능한 존중해 줄 필요가 있다는 입장을 일관되게 유지해 왔음.

나. 운영기준 제안

- 실시간급상승검색어 서비스를 보다 투명하고 객관적이며 공정하게 운영하기 위하여, ‘네이버’에게 위 가항에서 제시한 사항들을 고려하여 현재 적용하고 있는 개별 사례 중심의 비공개 운영기준보다는 상위의 일반적인 운영정책을 수립하고 이를 공개할 것을 제안함.
- 구체적으로 운영정책에는 ① 실시간급상승검색어의 정의, ② 실시간급상승 검색어 처리의 원칙, ③ 예외적으로 검색어를 제외할 수 있는 영역과 그 세부 기준이 포함되어야 하고, 마지막으로 ④ 실시간급상승검색어 서비스 운영정책을 공개한다는 원칙과 노출 제외된 검색어에 대해 외부의 검증을 받고 그 제안을 반영하도록 노력해야 한다는 원칙 등이 반드시 포함되어야 할 것임.⁵⁾

5) 보고서 초안 검토 과정에서 네이버는 실시간급상승검색어 운영기준을 수립하는 것이 바람직하다는 위원회의 제안을 수용하여 위원회에 운영기준(안)을 보내왔음. 위원회는 우선 네이버의 실시간급상승검색어 운영기준(안)을 이 보고서에 첨부하고, 이에 대한 검토의견은 차기 보고서에 수록하고자 함

IV. 연관/자동완성검색어 중 노출제외 검색어 부분

1. 신고에 의해 제외 처리된 연관/자동완성검색어(CS)

가. 총평

- 신고에 의해 제외된 검색어에서, 명예훼손 사유가 가장 높은 비율을 차지하는 현상은 과거와 동일하게 나타났음. 이번 검증 과정에서도 지난번과 유사한 문제점이 발생되었음. 대표적인 문제점은 소비자 정보를 과다하게 제한할 우려가 있는 경우, 연예인 관련 광범위하게 이루어지는 검색어 삭제 문제, 명예훼손과 무관한 경우 등이 발생함.
- 국정농단 이슈와 관련하여 최순실 연예인 라인에 관한 보도 등으로 관련 연예인이 자동완성/연관검색어로 제시되는 경우에 제외해 달라는 신청이 많았고 대부분 제외 처리되었음. 일부 검색어는 제외 처리를 하는 것이 타당하였으나, 과도한 제외처리의 경우도 있었는데, 아래에서 개별적으로 살펴봄.

나. 제외사유별 검토

(1) 명예훼손

- 신고에 의해 처리된 자동완성검색어 삭제는 총 404건, 연관검색어는 총 2,235건이었음. 이번 검증 과정에서도 지난번과 유사한 문제점이 발생되었음. 대표적인 문제점은 소비자 정보를 과다하게 제한할 우려가 있는 경우, 연예인 관련 검색어 제외 문제, 명예훼손과 무관한 경우 등이 발생함.

(가) 소비자의 알권리 차원의 문제

- 후기 등 중립적인 단어도 검색어에서 노출 제외
 - 후기, 정품, 환불 등 중립적인 용어까지 검색어에서 제외된 사례가 다수 발견됨. 중립적인 단어까지 특정 제품에 대해서만 제외하는 것은

타당하지 않음. 예를 들면 청라 푸르지오 철근, 석플란트 후기, 우주마켓 + 후기, 시원스쿨솔직후기 등이 제외 처리되었음.⁶⁾

- 이에 대해 네이버에서는 KISO 정책규정 제13조 제1항 제3호에 따라⁷⁾ 권리침해 등을 이유로 연관검색어 등의 삭제를 요청해온 경우 “중립적인 단어의 검색어라도 그 검색결과에 권리침해성 내용이 있거나 권리침해성을 띤 다른 검색어와 결부될 경우 검토를 거친 후 위규정에 따라 제외될 수 있다”는 답변을 해왔음. 그러나 KISO의 정책규정 제13조 제1항 제3호는 이용자의 알권리보다 사생활 침해나 명예훼손의 정도가 큰 경우에 적용할 수 있는 것인데, 일반 국민들에게 널리 알려진 기업과 제품에 관한 사항에 본 조항을 적용하는 것은 타당한지 검토가 필요함.

o 부작용, 발암, 암, 유해 등 부정적 단어도 검색어 제외 처리에 보다 구체적인 기준이 필요

- 부작용, 발암, 이물질, 유해물질, 유해성분 등 특정 제품의 명예훼손적 내용이 있을 수 있음. 이러한 경우 검색어 제외에 대한 보다 구체적인 기준이 필요함. 모든 제품에서 부정적 내용이 검색되지 않도록 제외할 것인지, 그것이 타당한지 의문임. 이번 검증에서는 다음과 같은 사례가 있었음.

치약, 살롱주르미랑, 가르시니아, 치노시오야, 리스테린, 매일유업(명작분유), 아토팜, 페리오치약, 아이나비(터치불량), 마이클코어스(개가죽) 등.

- 이에 대해 네이버는 ‘페리오치약’ ‘마이클코어스’ 등은 잘못된 사실임이 확인되어 제외했다고 밝혀왔음. 사실이 아님에도 부정적 내용의

6) 이에 대해 네이버는 ‘청라 푸르지오 철근’의 경우 당시 1년 동안 관련 언론보도가 없는 상황에서 검색결과 중 철근누락 부실시공 논란으로 인한 그 이전 갈등이 확인되어 제외하였다고 답하였다. 한편 ‘시원스쿨 솔직후기’의 경우는 ‘시원스쿨 탭 고장’과 결부되어 노출되고 있었으나 정작 탭 고장에 관한 언론 보도는 확인이 안 되어 제외하였다고 밝혔다.

7) 제13조(예외적 삭제) ① 회원사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우가 아닌 한 연관검색어 등을 제외하거나 삭제하지 아니한다. (중략) 3. 제5조제2항의 ‘정무직 공무원 등 공인’에 해당하지 않는 자가 권리침해 등을 이유로 연관검색어 등의 삭제를 요청한 경우로서, 그 내용이 공공의 이익 또는 공적 관심사와 관련이 없는 사실을 적시한 경우이거나, 일정기간 언론보도 등을 통해 공론화 되지 않은 사유 등으로 그와 관련된 일반 이용자의 알 권리보다 연관검색어 등 또는 해당 검색결과가 특정인의 사생활을 침해하거나 명예를 훼손하는 정도가 더 크다고 판단되는 경우

검색어로 연관되는 것은 명예훼손의 피해가 크다는 점에서 피해자의 소명에 따른 제외처리는 타당함.

○ 단점, 결함 제외 처리

- 상품에서 장점이 자동완성 및 연관어로 검색이 된다면 단점, 결함도 당연히 검색이 되어야 공정한 원칙임. 그러나 현재는 제품의 단점은 검색이 불편하고 장점은(기업 입장에서는 홍보수단) 검색이 용이함. 이러한 문제를 어떻게 해결할 것인지 보다 구체적인 기준이 필요함. 예를 들면 유리카 타투펜 단점, 티볼리 결함, 렉스톤 단점 등이 제외되었음.

○ 환불 검색어 제외 처리

- 환불이라는 단어는 부정적이기는 하지만 소비자 입장에서는 대단히 중요한 정보임. 명예훼손적 내용도 아님에도 ‘환불’이라는 중립적 용어까지 검색어 노출에서 제외한 것은 소비자의 권익을 지나치게 침해함. 실제로 소비자들은 환불이 가능한지 여부나 환불 방법 등에 대한 정보가 필요할 수도 있고, 자동완성/연관검색어를 통해 인지하지 못했던 소비자들에게 필요한 정보를 제공할 수 있다는 유익함이 있음. 이번 검증에서는 ‘2080치약 환불’의 사례가 있었음.

- 네이버 측에서는 2080치약의 경우 페리오치약에서 요청이 들어와 검토 후 제외하였다는 답변을 하였음. 2080치약이 환불대상 치약이 아니더라도 논란 당시 이용자들에게 정보가 필요함에도 검색어에서 아예 삭제하는 것이 바람직한지 의문임.

○ 사유가 불분명한 경우

- 명예훼손적 내용이 아닌 불분명한 경우도 발견되었음. 예를 들면 ‘공단지 서버점검’ ‘자이글...삼치구이 닭다리 요리’ 등의 검색어가 제외되었음.

○ 병원 관련 검색어 제외 처리

- 병원이나 의약품 정보는 전문지식이 요구되기 때문에 소비자들 간의 정보교류가 필요한 영역임. 이용자의 알권리와 병원의 피해 중 어디에 더 무게를 둘지 보다 깊은 논의가 필요한 영역이라고 판단함.
- 이번 조사에서는 부산백병원 + 수혈사고, 아너스치과 + 의료사고, 힘찬병원 + 의료사고, 가름한 성형외과 + 사고/사망, 강릉 아이앤맘 뇌수막염 등의 사례가 있었음.
- 심지어는 루체아 성형외과와 ‘의료광고심의위원회’, ‘강남보건소’, ‘식약처’와 같은 기관명이 제외되는 경우도 있음.
- 이에 대해 네이버 측은 KISO 정책규정 제13조 제1항 제5호에 따른 제외라고 답변하였음. 위 검색어에 대해 검색결과가 존재하지 않거나 무관한 내용만 검색된다면 제외하는 것은 가능함.

(나) 연예인 관련 검색어

- o 직전 조사와 마찬가지로 연예매니지먼트사의 광범위한 요청이 이루어지고 있으며 이러한 요청은 대부분 수용되고 있음.

- 네이버 측은 명예훼손 신고건수 대비 반려율이 더 높다고 답변하였으므로, 이후 검증에서는 신고 대비 수용비율 등의 현황을 파악하고자 함.

o 열애설 제외 처리

- 국내 법원에서는 유명스타의 열애설, 결혼설 정도는 국민의 정당한 관심사안으로 간주하고 있음. 과거 신해철의 결혼설, 전지현의 열애설 등이 대표적인 판례임. 그러나 결혼설, 열애설이 사실이 아닌 경우 명예훼손에 해당할 수도 있기 때문에 일반적으로 제외하도록 할 것인지, 언론보도 등의 경우에는 제외 처리를 할 수 없도록 할 것인지를 기준 마련이 필요한데, 네이버는 내부적으로 당사자가 열애설 등을 부인하는 ‘공식 보도를 하는 경우’ 해당인의 사생활의 평온을 보호하기 위해 당사자의 요

청을 받아 제외한다는 기준을 갖고있음. 이러한 기준의 타당성은 추후 검토하기로 함.

○ 신체부위를 나타내는 단어 제외

- 연예인이라는 이유로 신체부위를 가리키는 단어를 모두 제외할 것인지 검토가 필요함. 신체부위를 가리킨다는 이유만으로 검색어 제외 처리를 하는 것은 바람직하지 않다는 의견임.
- 예를 들어 이번 조사에서는 황우슬혜와 ‘헤어라인’, ‘머리라인’, ‘학창시절’, ‘클럽’, ‘렌즈’가 검색어에서 모두 제외되었음. ‘윤은혜 의상 몸매 디자인’, ‘강민경 얼굴’, ‘박혜수 몸매’, ‘김희애 쌍커풀’도 대표적인 사례임.

○ 사회적 이슈가 되는 경우

- 유명 연예인들이 사건, 사고 등으로 사회적 이슈가 되는 경우에 검색어에서 제외하는 것이 과연 타당한가의 문제임. 예를 들면 ‘전홍철 벤츠’, ‘설민석과 연관된 연예인’ ‘진세연과 숨소리, 발성, 연기, 공기반, 목소리, 웃픈발성’, ‘박유천 성폭행’, ‘고경표 발언’ 등이 대표적인 사례임.
- 다만, ‘설민석과 연관된 연예인’ 검색어는 ‘저관련 검색어’로 제외한 것이며, ‘박유천 성폭행’은 보도가 있어 노출을 유지하다 성폭행 무혐의 처분이 보도된 이후 제외 처리하였다고 함.

○ 기타의 경우

- 사회적 사건사고의 경우 검색어를 어떤 원칙으로 제외할 것인지의 문제임. 예를 들면 특정학교에서 자살 사건과 같은 사회적 문제가 발생했을 때 검색어에서 제외할 것인지 여부에 대한 원칙을 제시할 필요가 있으며, 이번 조사에서는 ‘광릉중 자살’ ‘봄내초 자살’ 등이 검색어에서 제외되었음⁸⁾.

8) 이 문제와 관련하여 KISO 정책위원회는 2017년 6월 22일 정책규정 제13조(예외적 삭제) 제1항에 아래와 같은 삭제 기준을 마련하였음.
제13조(예외적 삭제) 제1항 제12호

○ ‘국정농단 사건’ 관련

- 대통령 탄핵과 국정농단 사건은 국정 초유의 사건으로 모든 국민의 관심 사안이었음. 특히 이번 사건의 핵심 인물인 고영태, 최순실, 정유라 등의 행적에 대해서는 많은 의혹이 제기되고 있고 조사가 이루어지고 있었던 것이 사실임.
- 하지만, ‘000 호빠설’, ‘고영태 000’ 등과 같이 고영태와 함께 찍은 사진의 유출로 호스트바 출신이라거나 고영태와 관련된 연예인으로 제시된 검색어의 경우 “공공의 이익, 공적 관심사와 비록 관련이 될 수 있지만 알권리보다 신청인의 사생활을 침해하거나 명예를 훼손하는 정도가 더 크다고 판단”한 KISO의 심의결정(2016. 11. 23.자 2016심14-1 ~ 2016심14-6 결정)에 따른 것으로, 타당한 처리임. 또한 최순실, 최순득 관련 연예인 라인이 있다는 언론보도만 있고 그 연예인이 누구인지는 언론에 보도되지 않은 상태에서, 관련 연예인 라인이라는 의심을 받을 수 있는 검색어(예를 들면, ‘최순실+연예인 이름’, ‘최순득 연예인 이름’)의 경우에도 신고에 의해 제외 처리한 것은 타당하다고 할 수밖에 없고, 같은 관점에서 풍문에 근거하여 생성된 것으로 보이는 검색어(‘박근혜 신천지’, ‘최순실 신천지’, ‘은지원 최태민’, ‘천부교 최순실’, ‘천부교 최태민’ 등)에 대해서도 신고에 의해 제외 처리할 수 있는 것으로 판단하였음.
- 다만, 이번 사건의 중요 인물인 고영태, 최순실, 정유라 등의 행적에 관하여는 많은 의혹이 제기되고 조사도 이루어지고 있었으므로, ‘김동선-정유라 마장마술’과 같은 연관검색어, 고영태가 설립했다는 가방회사인 빌로밀로와 이 회사와 관련이 있는 것으로 알려진 ‘리누이’ 관련 검색어 등을 제외처리한 것에 대해서는 논란이 있을 수 있음. 이러한 지적에 대해 ‘네이버’는 “당시 최순실 국정농단 사건으로 인해 연관검색어 ‘정유라 마장마술’ 노출이 요청자 측에 부정적인 영향을 미치고 있었고, 검색결과엔 이와 무관한 과거 2014년도 아시안게임 승마 마장마술 단체전에서 함께 금메달을 딴 내용만 확인되고 있었으므로, 과거 함께 찍었던 사진이 공개되면서 이슈가 됐던 ‘박해진-고영태’ 건의 심의에서, KISO 정책

“개인, 기관, 단체 등이 연관검색어의 삭제를 요청한 경우로서, 특정 사건에 관련된 개인, 기관, 단체 지역 등의 실명을 언급한 언론 보도가 거의 존재하지 않았음에도 연관검색어 등을 통해 공개됨으로써, 해당 개인 또는 기관, 단체, 지역에 속한 구성원들이 불이익을 받게 될 우려가 있는 경우”

위원회가 삭제 결정을 내린 사례(2016.11.23)를 적용하였다고 답변하였음.

(2) 개인정보

○ 해당 기간 동안 신고에 의해 처리된 개인정보유출 관련 연관 검색어 제외 사례는 459건(일반인 345 vs. 유명인 114)이며 자동완성 검색어 제외 사례는 77건(일반인 43 vs. 유명인 34)임. 이는 두 경우 모두 일반인의 개인정보유출과 관련된 제외 사례가 많음을 보여줌.

○ 일반인의 기준

- 연예인 정준영에 대한 ‘오보(몰카 동영상)’로 비난을 받는 박효실 기자에 대한 검색어들이 ‘일반인 개인정보 유출’로 분류되어 제외되었음. 이는 언론의 기자를 일반인으로 볼 수 있는가에 대한 기준의 부재로 인해 발생한 것으로 판단됨. 또한 이에 대한 제외 근거를 [샤크라 이은~김진표] 사례로 들었는데 이는 일반인이 아닌 연예인 사례에 해당하며 이를 ‘일반인 개인정보 유출’ 사안에 적용하는 것은 부적절 함.

※ 샤크라 이은~김진표’ 사안

샤크라 이은의 시아버지가 운영 중인 아일랜드 리조트가 빌라 인테리어 공사에 참여한 몇몇 업체들에게 공사대금을 지불하지 않았다는 MBC '시사매거진 2580'의 보도를 나간 뒤 시청자들로부터 하차 요구를 받음. 김진표는 2012년 케이블채널 XTM '탐기어 코리아'에서 추락하는 헬기를 보고 "운지를 하고 만다"고 말하는 한편 '닥터 노테라피'(Dr. No Therapy)에서 '노빠 호빠 다 짜증나', '대통령이 수술한 거 나 열라 불만 많아' 등의 고 노무현 전 대통령을 비하하는 듯한 가사로 논란이 됐음. '운지'는 극우성향의 온라인 커뮤니티 '일간베스트'에서 노 전 대통령을 비하하는 의도로 쓰이는 단어임.

○ 공적 관심사에 대한 판단

- 박효실 기자의 사례와 유사하게 방송에서 활발하게 활동하는 인물을 일반인으로 잘못 분류한 사례가 존재함(예: ‘소사이어티게임 등에 출연하는

윤마초). 특히 윤마초는 방송에서 자신이 보인 행동에 대해 시청자들의 비난이 일자 이에 대해 공식적으로 사과까지 했으나 사건이 발생한 지 한 달 후에 관련 검색어들이 제외 처리되었음. 이 사건은 공적 관심사가 아니라는 것이 이에 대한 네이버의 판단이었지만 향후 공적 관심사 여부를 판단하는 기준이 무엇인가를 명확히 제시할 필요가 있음. 또한 공적 관심사 여부를 떠나 언론에 빈번히 보도된 사안에 대한 검색어를 불과 한 달 정도의 시간이 흐른 후에 제외 처리하는 것이 타당한가에 대한 논의가 필요하다고 판단됨.

○ 유명인의 과거 사실

- 결별한 연예인 커플에 대한 검색어(예: 유해진 김해수, 김용준 황정음, 한혜진 나얼)들이 영구적으로 제외되고 있으며 이중 일부 검색어는 사건이 발생한 이후 매우 빠른 시간 안에 제외되었음. 가령 ‘설현 지코’ 검색어는 이들이 공식적으로 결별을 선언한 이후 2개월도 되지 않아 제외되었음. 비록 당사자/대리인의 신고가 있더라도 이러한 검색어들을 사건이 발생한 이후 언제부터 제외할 것인가에 대한 타당한 기준이 마련되어야 할 것으로 보임.

- 국정농단 사건과 관련하여 연관검색어 ‘김앤장주학준-주학준최순실’, ‘김앤장주학준-최순실조카사위’ 등이 당사자의 삭제요청에 따라 검토 후 KISO 정책규정에 따라 제외처리되었는데, 김앤장 소속 변호사라는 이유만으로 공적 인물이라고 하기 어렵고, 다른 사유 없이 단순히 최순실의 조카사위라는 이유만으로 곧바로 공공의 영역에 관한 사안이라고 할 수 없으므로 제외처리는 타당한 것으로 보았음.

(3) 성인/음란

- 이용자의 검색의도가 성인/음란인 경우라 하더라도 그 자체만으로 성인/음란성을 추론할 수 없는 사람의 성명에 특정 단어(주로 신체부위)가 결합된 검색어(예를 들어 ‘정극 지민 내벽’, ‘김무열 손’, ‘정준영 가슴’, ‘정준영 비디오’) 등과 같은 검색어도 성인/음란으로 분류되는 것은 과도한 것임.

- 제3자가 성인/음란을 이유로 제외요청을 한 경우에는 제외처리하는 것이 타당하나, 연예기획사의 요청에 의한 경우에는 「사생활」로 분류되는 것도 가능할 것임.
- “백기그레오메가 - 임시완”과 같이 대표어에 성인/음란성이 있으나, 연관어에 이러한 내용이 없고, 대표어의 성인/음란성을 가중시키지 않는 경우까지 제외하는 것은 문제가 있음. 다만 연관어가 특정인을 지칭하는 경우에는 대표어의 성인/음란의 당사자가 누구인지 확정되는 경우가 있으므로 이 경우에는 제외하는 것이 타당함.

(4) 불법/범죄, 반사회

- ‘목민관’, ‘제일증권’, ‘이에이자산’ 등은 ‘선물/옵션(투자) 계좌대여’를 업으로 하는 불법영업업체로서 금융당국의 단속대상이므로 반사회성으로 분류하여 배제하는 것이 타당함. 반면에 ‘해외선물’, ‘선물옵션’ 등의 단어는 새로운 금융 투자기법으로서 금융시장에서 빈번하게 활용되고 있음. 이러한 투자기법은 투기성이 강하기는 하나 모집기법에 사기성이 있는 경우를 제외하고는 반사회성으로 판단하기에는 무리가 있음. 이러한 검색어 배제요청을 하는 주체가 누구인지에 대하여도 파악이 필요함. 경쟁사의 영업방해 목적인 경우에는 이를 일률적으로 배제하여서는 안 될 것임.
- 구체적인 제외사유가 적시되어 있지 않음. 제일 자세한 구체적인 제외사유가 “2201611181029313926/제3자/CS인입/운영가이드기준조치”임. 이게 무엇을 의미하는지가 불분명함. 즉 제3자에 의한 CS에 따라 이루어진 제외조치라고 하더라도, 운영가이드기준 상 어느 기준 위반이어서 제외한다는 기재가 필요함.
- 제외사유 분류의 적절성 문제가 아래의 검색어에 관해서는 제기될 수 있음.

대표어	연관어
임신수술	빠른수술 애플산부인과, 강남미즈힐산부인과 임신문의
빠른수술 애플산부인과	임신수술
강남미즈힐산부인과 임신문의	임신수술
중절수술비용	빠른수술 애플산부인과
빠른수술 애플산부인과	중절수술비용

- 위 검색어들에 대한 제외사유를 불법/범죄성으로 분류한 것이 적절한지의 문제임. 검수가 아니라 CS라고 한다면 ‘ 명예훼손 ’으로 분류하는 것이 더 적절하지 않은지의 문제임.
- 검증위원회에서 논의결과, 신청인이 제3자일 경우에는 불법/범죄성으로 분류한 것이 적절하다는 데에 의견이 일치하였음.

(5) 어뷰즈

- o 해당 기간 동안 신고에 의해 처리된 어뷰즈 관련 자동완성 검색 제외 사례는 16건이며 연관 검색 제외 사례는 1,084건임. 이들 검색어는 ‘다리얹아지는방법 0000한의원’, ‘000 글쓰기 강좌’처럼 특정 업체나 개인에 대한 홍보성 검색어들이 주를 이루고 있음.
- o 제외 처리된 검색어들 중 ‘편도결석 축농증치료방법’, ‘편도결석 비염치료 방법’ 등은 특정 상호가 포함되지 않아 ‘편도결석 00이비인후과병원’ 등의 사례와 달리 홍보성 검색어로 보기 어렵다는 의견을 제시했음. 이에 대해 네이버측에서는 검색어 자체에 특정 상호가 포함돼 있지는 않지만 해당 검색어가 홍보할 업체의 상호를 노출시키기 위해, 비정상적으로 입력된 것으로 확인되어 KISO 정책규정을 근거로 제외하였다는 답변을 보내왔으며 이에 위원회는 이들 검색어를 제외하는 것이 적절하다고 판단하였음.

(6) 욕설

- 전반적으로 특별한 문제를 발견할 수 없었으며, 다음과 같은 점에 주의할 필요가 있음.
- 특정인의 성명이 대표어이고 욕설/비속어가 자동완성 또는 연관검색어로 제시되는 경우 제외처리하는 것이 타당하나, ‘박효실 기자’, ‘정준영 사건 정리’, ‘박효실 트위터’ 등이 연관검색어로 제시되는 경우에는 사회적 파장이 있는 사건에 대한 알권리 차원에서 과도한 제외처리로 보임.
- ‘박효실 기레기’, ‘박효실 애미’ 등과 같은 사람의 성명과 신조 비속어가 결합되어 있는 경우를 욕설/비속어로 분류하고 있으며, 가능한 분류로 보임.

(7) 기타

- 지난 검증보고서에서 지적한 바와 같이 ‘구포홀리데이(예약)박부장’, ‘대구 뉴캐슬 웨이터’ 등과 같은 청소년 유해업소를 기타로 분류하고 있는데, 이에 대하여는 업소측에서 의도적으로 광고하고 있는 경우가 많으므로 어부조로 분류하는 것도 고려할 수 있음.
- 국정농단 사건과 관련하여 최순실, 최순득의 연예인 라인으로 알려진 연예인 이름이 최순실 또는 최순득과 연관검색어 또는 자동완성검색어로 생성되거나(예를 들면, ‘최순실+연예인 이름’, ‘최순득+연예인 이름’), 고영태와 함께 찍은 사진으로 인하여 호스트빠 출신이라는 취지의 자동완성 또는 연관검색어가 해당 연예인 이름과 함께 제시되기도 하였는데, 앞에서 보았듯이 이들 검색어 중 대부분은 ‘명예훼손’의 범주에서 제외 처리되었으나, 일부 검색어는 ‘저관련’이라는 이유(검색결과가 거의 없다는 취지)로 ‘기타’ 범주로 분류되어 제외 처리되었음(모두 신고에 의한 제외처리임). ‘명예훼손’ 사유에서 검토한 것과 동일하게 이들 검색어를 제외 처리한 것은 타당하나, 이들 검색어에 대한 제외 처리가 타당한 이유는 근거 없는 의혹 제기로 명예훼손에 해당할 수 있다는 취지이므로, 관련 검색결과가 없는 등 분명하게 ‘저관련’ 사유가 아닌 한 ‘기타’로 분류할 것이 아니라 명예훼손으로 분류하는 것이 타당함.(‘기타’ 범주의 분류는 다른 사

유로 분류하는 것이 가능하지 않는 등 예외적인 사정이 있을 때로 한정하는 것이 타당하기 때문임)

(9) 오타

- 신고에 의해 제외된 오타 분야 검색어에 특별한 사항은 없음.

2. 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 연관/자동완성검색어

가. 총평

- 네이버는 ‘시신’, ‘사체’와 같은 검색어가 다른 단어와 결합된 경우 자체적으로 제외 처리하고 있고, ‘반사회성’으로 분류되는 이런 성격의 검색어는 계속 증가할 것인데, 이러한 경향에 관하여 검색어의 본연의 기능을 저해할 위험이 있으므로 함부로 그 적용범위를 확장하여서는 안 된다는 견해와 굳이 이런 반사회적 검색어를 자동완성/연관검색어로 제시할 필요가 없다는 측면에서 자체 제외 처리를 허용해야 한다는 견해가 대립되었음.
- 세월호 사건과 관련하여 ‘세월호 공양설’과 같은 일부 검색어가 소문 또는 반사회성이라는 이유로 제외된 사례가 많았음. 하지만 명예훼손처럼 타인의 권리를 심각하게 침해할 우려가 있는 경우에는 제한되어야 하나, 정부 정책이나 국가적 대형 사건에서 국민들의 의견을 개진하는 과정에서 소문에 대한 논의는 피할 수 없으므로 근거없이 생성되는 검색어라 하더라도 쉽게 배척하는 것은 타당하다고 할 수 없음. 이렇게 의견의 대립이 있을 수 있는 사안인 경우에는 자체적으로 판단하기보다는 KISO의 판단을 받아 처리하는 것이 보다 바람직함.

나. 제외사유별 검토

(1) 명예훼손

- 자체검수를 통한 자동완성검색어 제외 건수는 49건, 연관검색어 제외 건수는 52건이었음.

- 우선 네이버가 제출한 초기 자료에서(엑셀파일) 검색어 제외 사례를 보면 ‘대표어’와 삭제한 ‘연관어’가 있는데 어느 단어를 제외했는지 명확하지 않았음. 이는 자동완성검색어나 연관검색어 동일한 문제로 나타남.
- 자체검수를 통한 자동완성/연관검색어 삭제에서 다음과 같이 근거가 불충분한 경우가 발견되었음.
- ‘쓰레기’와 같은 단어를 욕설로 볼지 의견으로 볼지에 대해서는 논란이 있으나, 검증위원회 다수 의견은 의견으로 보아야 한다는 것이었음. 예를 들면 ‘최순실’과 ‘쓰레기’, ‘미친’과 같은 경우는 이용자들의 의견이나 논평에 해당하는 것으로 볼 수 있음. 다만, ‘최순실’과 ‘시발런’처럼 욕설인 경우에는 제외하는 것이 타당함. 그러나 유사한 사유로 ‘박근혜’와 ‘극혐’ ‘젊은’ 역시 왜 삭제되었는지 이유가 불충분하다고 판단함.
- 이에 대해 네이버는 ‘쓰레기’와 ‘극혐’은 욕설/비속어 사유로, ‘미친’,과 ‘젊은’은 미완성 사유로 제외하였고 ‘극혐’의 경우 ‘비속어’의 일종으로 평가되고 있는 점을 고려하여 제외하였다고 소명하였음(KISO정책규정 제13조 제1항 제9호 참조).⁹⁾ 또한 특히 ‘쓰레기’의 경우 모욕죄로 인정한 하급심 판례(2010고단1621)가 있으며, 홍준표 대표와 여영국 경남 도의원 사이의 ‘쓰레기’ 막말과 관련하여 검찰에서 조사를 한 사례도 있어, 삭제가 정당하다는 의견을 제시하였음.
- 세월호 관련 유언비어나 소문
 - 가장 심각하게 논의하였으며 분명한 결론을 내리지 못한 제외 검색어로, ‘공양설’, ‘인신제’, ‘제물설’과 같이 세월호와 관련하여 해당 검색어 자체가 무척 불편한 검색어가 있음.
 - 원론적으로 유언비어나 소문도 표현의 자유 보호 대상이므로, 명예훼손처럼 타인의 권리를 심각하게 침해할 우려가 있는 경우가 아닌 한

9) 제13조(예외적 삭제) ① 회원사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우가 아닌 한 연관검색어 등을 제외하거나 삭제하지 아니한다. (중략) 9. 연관검색어 등이 오다, 욕설, 비속어 등을 포함하여 현저하게 이용자의 불편을 초래하고 서비스의 질을 저하하는 경우

유언비어나 소문도 일종의 여론이나 민심의 반영으로 보아야 한다고 볼 수 있음. 특히 정부 정책이나 국가적 대형 사건에서 국민들의 의견을 개진하는 과정에서 유언비어나 소문에 대한 논의는 피할 수 없다고 보아야 함. 유언비어는 국민들이 납득되지 않는 상황을 해석하는 과정에서 발생할 수도 있기 때문임.

- 하지만, 세월호와 관련하여 그 근거가 없는 것임이 분명한데다 유족이나 관계자들에게 심각한 나쁜 영향을 미칠 수 있는 검색어인 ‘공양설’, ‘인신제’, ‘제물설’, ‘인당수’, ‘허언증’, ‘심청전’ 등의 제외처리를 무조건 잘못된 것이라 판단하기도 쉽지 않음.
- 검증위원회는 일단 유언비어를 해소하는 방법은 ‘금지’가 아니라 ‘진실’이라는 원칙적 입장을 선택하고자 하나, 여전히 논란의 여지가 있다는 점도 수용하고자 함.

○ 연예인과 특정신체 부위

- 직전 보고서에서도 지적했듯이 연예인과 특정신체 부위를 모두 제외할 것인지 재고가 필요함. 이번 조사에서도 ‘황우슬혜 이마’처럼 별 의미없는 내용까지 지나치게 포괄적으로 제외하는 것은 바람직하지 않음.

(2) 개인정보

- 해당 기간 동안 네이버 자체의 판단에 의해 처리된 개인정보유출 관련 연관 검색어 제외 사례는 1,412건(일반인 1,341 vs. 유명인 71)이며 자동완성 검색어 제외 사례는 1,161건(일반인 1,121 vs. 유명인 40)임. 두 경우 모두 일반인의 개인정보유출과 관련된 제외 사례가 압도적으로 많았으며 신고에 의해 제외 처리된 사례(536건)에 비해 네이버 자체 판단에 의해 제외된 사례(2,573건)가 5배 가까이 많았음.
- 전반적으로 검색어 제외는 주어진 기준에 의해 적절하게 이루어지고 있지만 유명인과 일반인에 대한 과도한 검색어 제외가 발견되기도 했음. 특히 유명인의 경우 이미 온라인(SNS, 웹사이트) 등을 통해 자발적으로 공개

한 정보들에 대한 검색어들(예: 사진, 얼굴, 나이, 얼굴 등)이 제외되었음. 일반인의 경우 다수의 언론에 보도된 정보(예: 직업)에 대한 검색어가 제외되었고 반복적으로 방송에 출연하는 사람들(예: 오디션 프로그램 등)에 대한 검색어들이 제외되었음. 후자의 경우 이들을 ‘일반인’으로 취급해서 적극적으로 정보를 보호해야 하는지 아니면 자발적으로 방송에 반복적인 출연을 하고 있는 만큼 소극적 보호를 해야 할 것인지에 대한 판단 기준이 마련되어야 할 것으로 보임. 또한 일반인의 기준을 어디에 두어야 할 것인지에 대한 보다 상세한 기준이 마련될 필요가 있음.

○ 언론이나 방송에 등장한 일반인

- 배우 길용우 아들 길성진과 현대자동차 회장 장녀의 결혼과 관련하여 4개 이상의 언론사에서 보도된 바 있으며 이들 기사에서는 길성진의 직업에 대해서 보도한 바 있음. 이와 관련된 ‘길용우 아들 직업’, ‘길성진 직업’ 등의 검색어 제외는 부적절한 것으로 보임.
- 오디션 프로그램의 출연자에 대한 검색어(예: 슈스케 이세라 인스타) 혹은 방송 프로그램 고정 출연자에 대한 검색어(예: 토니 어머니 나이, 미운오리새끼 어머니 나이) 등은 비록 해당 인물들이 일반인이라고 해도 자발적으로 반복적인 방송 출연을 하고 있는 만큼 관련 검색어의 일괄 제외는 지나친 것으로 판단됨.

○ 사회적 물의를 일으킨 일반인

- 언론에 보도된 사건들로 인해 사회에 알려진 일반인에 대한 검색어 제외 사례가 다수 발견되었으며 이에 대해서는 보다 세심한 접근이 필요하다고 판단됨.
- 가령 방송 프로그램에서 익명으로 보도된 사건의 당사자 실명이 포함된 검색어 제외는 적절한 것으로 판단됨.(예: 제보자들 000 목사)
- 그러나 이와 유사한 사례라 하더라도 공적 단체(예: 보육원, 희망원)의 대표 이름은 이미 해당 단체의 웹사이트를 통해 공개된 정보이므로 실명을 포함한 경우라고 할지라도 관련 검색어를 제외하는 것은

부적절하다고 판단됨.(예: 대구 희망원 배임표)

- 동일 사건에 대한 검색어들도 일괄적으로 제외하는 것보다는 각 검색어에 포함된 정보의 내용에 따라 제외여부를 결정해야 한다고 판단됨. 가령 서울 번동의 폭행 용의자 사제총격 사건의 경우 ‘성병대 주소’ 같이 개인정보유출의 우려가 있는 검색어의 제외는 타당한 것으로 판단됨. 그러나 일반 사용자들의 알 권리를 충족시키기 위한 검색어(예: 성병대 누구)나 온라인에 이미 공개된 정보에 대한 검색어(예: 성병대 페이스북, 대지진과 침략전쟁) 제외는 부적절하다고 판단됨.

○ 유사한 사건들에 대한 상이한 기준의 적용

- 강남 특급호텔 2세 경영인의 술집 난동 사건에 대한 검색어의 경우 언론 보도가 100건이 넘게 이루어졌고 비록 대부분의 언론에서는 익명으로 보도했으나 일부 언론에서는 실명과 함께 호텔명도 공개했음. 이 사건에 대한 검색어들은 제외 처리된 반면 이와 유사한 사례인 대한항공 난동 사건의 경우 당사자의 이름이 제외 처리되지 않았음. 유사한 사례들에 대해 일관된 기준의 적용이 필요하다고 판단됨.
- 이러한 의견에 대해 네이버는 위 사람의 이름 000이 언론에 보도된 적은 없으므로 위 이름 000이 검색어에 포함되어 있는 경우(임페리얼팰리스+000 등)에는 제외 처리가 타당하다는 의견을 제시해 왔고, 검토한 결과 누구나 쉽게 그 이름을 찾을 수는 있기는 하나 이름 자체가 언론에 보도된 적이 없는 이상 해당 이름이 포함된 검색어를 제외하는 조치는 타당한 것으로 의견을 정정함.

○ 유명인과 관련된 일반인

- ‘000 아내 XXX’ 등과 같이 이미 결별한 유명인의 전(前)부인에 대한 검색어들이 때로는 ‘시의성 없는 검색어’, 때로는 ‘개인정보유출’ 사유로 제외되었음(예: 허지웅 아내 000, 허지웅 전마누라 000 등). 이들에 대한 일관된 처리 기준이 필요하다고 판단됨.

○ 유명인의 자발적으로 공개된 정보

- ‘이자혜 성폭행 방조 사건’에서 해당 인물은 웹툰작가로서 활발하게 활동하고 있었으며 본인의 SNS를 통해 자신의 사진, 나이 등을 공개한 상태였음. 또한 이 사건과 관련하여 실명이 언급된 언론 보도가 139건에 이를 정도로 사회적 관심사가 높은 상황이었음을 감안할 때에 이에 대한 검색어들의 일괄적 제외는 부적절했음. 가령 이자혜 사진, 이자혜 나이, 이자혜 얼굴 등의 검색어 제외는 부적절한 제외라고 판단됨.

○ 정치인 개인정보

- 언론에 보도된 ‘박지원, 이정현 의원의 문자 내용’과 관련하여 다수의 검색어가 제외되었음. 이들 검색어 중에는 정치인의 전화번호를 담고 있어 제외 가능한 것들도 있지만 ‘박지원 카톡’, ‘이정현 전화’ 등 개인정보를 담고 있지 않은 검색어들도 다수 존재함. 이들 검색어는 언론의 보도내용과 관련된 검색어라는 점에서 부적절한 제외라고 판단하였음. 이에 대해 네이버측에서는 이들 검색어가 언론 보도를 계기로 생성되었고 검색어 자체가 개인정보를 담고 있지는 않지만, 그 질의 취지가 해당인의 개인정보 탐색에 있기 때문에 이 점을 고려하여 제외하였다고 답변했음. 그러나 이러한 방식의 제외는 모든 검색어의 취지를 고려하여 광범위하게 제외하도록 할 수 있다고 보아 위원회에서는 이 의견을 수용하지 않기로 결정하였음.

○ 언론에 보도된 유명인 개인정보

- 유명인 개인정보의 경우 당사자가 개인정보 침해를 이유로 검색어 삭제를 요구하면 1) 공공의 이익이나 공적 관심사와 관련이 없는 사실을 적시하거나 2) 3개월 이상 언론 보도 등을 통해 공론화하지 않은 사유의 경우 검색어를 제외하고 있음. 그러나 ‘3개월’이라는 기간을 설정한 근거가 불확실하며 비록 3개월간 보도가 이루어지지 않았다고 해도 공공의 이익에 반하는 것이 아니며 국민의 알권리를 충족시킬 수 있는 사안이라면 당사자의 요구가 있다고 해도 검색어를 제외하는 것이 타당한가에 대해 고민해 볼 필요가 있음.

(3) 성인/음란

- 성인음란성 여부가 애매함 - ‘박카스 할머니는 노인 빈곤과 관련된 사회적 현상이기도 하며, 특히 ‘청주 박카스 할머니’는 영화 ‘죽여주는 여자’의 주인공의 극중 별명으로 언급.
- 일본 AV배우명이나 AV제품번호를 일률적으로 성인/음란으로 분류하고 있음. 그러나 우리나라에서는 이러한 AV비디오의 제작·유통은 불법이고, 또한 배포 역시도 대부분 불법다운로드(저작권법 위반)를 통해 이루어지고 있으므로 검색어 제외 분류기준을 불법/범죄로 할 것인지의 여부도 검토할 필요가 있음.
- 최근 청소년들 사이에 ‘bl 소설’, ‘미연시’, ‘동인지’ 등의 비정상적 성관련 소설 또는 만화에 대한 검색이 폭증하고 있고, 또한 ‘강빙’, ‘민원 하양’, ‘진총 옷’ 등과 같은 (성 노출)수위가 높은 글을 검색하고자 하는 빈도 수가 높아지고 있음. 또한 네이버 이용자의 연령이 낮아짐에 따라 그 단어만으로는 의미를 파악하기 어려운 신조어들이 다수 출현하고 있으므로 이에 대한 대책이 필요해 보임.
- 사람의 성명과 특정단어(주로 신체 특정부위)가 결합된 검색어(예를 들어 ‘전효성 밝게’, ‘성인배우 정윤’, ‘홍진영 엉땀’, ‘홍진영 엉살’, ‘이지훈 강한’, ‘김준면 강한’ 등)와 같은 경우에는 그 검색어 자체만으로 성인/음란성이 있다고 볼 수 없음. 따라서 일률적으로 배제하는 것은 문제가 있어 보임.
- 그런데 ‘강한’과 같은 단어는 그 자체만으로는 성인/음란성이 없으나, 노골적인 성적의미를 담고 있는 신조어로 이용되고 있어 주의를 요함. 이와 같은 검색어를 아예 차단할 것인가 혹은 콘텐츠만 삭제할 것인가 하는 점이 문제됨.
- 음란성 있는 게임(예를 들어 커스텀메이드 등)에 대하여 관련 연관검색어 까지도 모두 배제하고 있으나, 영상물, 게임물에 대하여 연령등급제를 실시하고 있으므로 연령확인 후에는 제한적으로 검색어를 제시할 수도 있을 것으로 생각됨.

- ‘손연재마리텔옴짤-마리텔 손연재 가슴골’, ‘설리노브라-속옷’, ‘유아라-팬티’, ‘이방카-이방카 노브라’ 등과 같은 대표어와 연관어간에 성인/음란성이 있는지 의문임. 보다 엄격하게 운영해야 하는 실시간급상승검색어에서는 위와 같은 검색어를 제외하는 것이 타당하다고 할 수 있으나, 연관/자동완성 검색어는 이와 달리 운용할 수 있으므로 재검토가 필요해 보임.

(4) 불법/범죄, 반사회

- 주로 지역명과 ‘시신’, ‘시체’ 또는 ‘변사체’ 등의 단어가 결합된 경우 반사회성으로 분류되고 있고, 자살과 관련된 단어들도 모두 제외되고 있음. 다만 시신, 시체, 변사체 등의 경우 사회적 파장이 있는 사건과 관련된 경우에는 뉴스에 대한 알권리 차원에서 제외하지 않는 편이 타당해 보임.(이 경우에도 동영상, 사진의 검색은 제외가 타당)
- ‘타이어’와 ‘넥’, ‘네크리스’, ‘넥클리스’ 등의 단어가 결합되어 있는 경우에 검토의견 「반사회성 이미지 관련, 네이버 검토완료」로 제외하고 있는데 그 사유를 확인한 결과 단어의 일반성에 비해 검색결과의 반사회성 정도가 높은 것으로 제외가 타당한 것으로 검토됨

(5) 어뷰즈

- 해당 기간 동안 네이버 자체 판단에 의해 제외 처리된 어뷰즈 관련 자동완성 검색 제외 사례는 2,567건이며 연관 검색 제외 사례는 377건임. 이는 신고에 의해 처리된 어뷰즈 검색 제외 사례의 약 2.7배에 해당하는 것으로서 어뷰즈 관련 제외 사례는 많은 경우 네이버 자체의 판단에 의해 이루어지고 있는 것을 의미함.
- 제외 처리된 어뷰즈 검색어 사례는 ‘__병 __ 외과’ 등과 같이 특정 업체에 대한 홍보성 검색어가 주를 이루고 있으며 이러한 검색어들이 주로 제외되고 있으며, 이러한 조치는 타당하다고 판단됨. 그러나 ‘남해맛집 단체 버스할인, 단체할인 남해맛집’의 경우처럼 특정 상호가 포함되지 않은 검색어들이 제외된 이유에 대해서 네이버측에서는 검색어 자체에 특정 상호가 포함돼 있지는 않지만 해당 검색어가 홍보할 업체의 상호를 노출시키기 위해, 비정상적으로 입력된 것으로 확인되어 KISO 정책규정 제외하

였다는 답변을 보내왔으며, 이런 경우라면 이들 검색어를 제외하는 것이 적절하다고 판단하였음.

- 제외된 사례들 중 일부 부적절한 분류도 발견됨. 가령 불법 소액결제 업체와 관련된 검색어들(상품권 소액결제 핫소액, 모바일상품권구입 핫소액, 핸드폰 상품권 핫소액 등)은 대다수 ‘불법/범죄성’ 검색어에 해당함에도 어뷰스로 분류되어 있어 이를 조정할 필요가 있어 보임.

(6) 욕설 비속어, 오타

- ‘시발’, ‘망할새끼’, ‘최순실년’, ‘정유라년’ 등은 명백한 욕설로서 이를 제외하는 것은 타당하며, 이러한 욕설이 사람의 이름과 결합되어 있는 경우에도 마찬가지임.
- 새로운 신조 비속어인 ‘병크’ ‘틀딱’, ‘딱스터콜’ 등은 그 의미를 파악하기는 쉽지 않으나, 인터넷 세대들에게는 친숙한 용어로서 단독으로 쓰이거나 사람의 이름과 결합되어 있는 경우 모두 비속어로 제외하는 것이 타당함.
- 다만 ‘쓰레기’, ‘미친’ 등과 같은 표현은 그 의미가 단독으로는 욕설 내지 비속어에 해당하지 않지만, 특정인의 성명과 결합되어 있는 경우(예를 들어 최순실 쓰레기, 최순실 미친)에는 이를 욕설 내지 비속어로 분류하는 것보다는 명예훼손/모욕 등으로 분류하는 것을 검토해 볼 필요가 있음. 다만, 이러한 검색어는 이용자의 의견표명에 해당할 수도 있음.
- 대표어로 욕설을 검색하는 경우 특정인을 지칭하는 연관어(예를 들어 빅스, 대정령)과 제시되는 것은 제외하는 것이 타당하나, 연관검색어로 ‘진짜’가 제시된 것은 오류로 보임.

(7) 기타

- 제외 사유 분류 건수에서 보듯이 「기타」로 분류되는 건수가 가장 많은데, 기타로 분류하는 것은 최소화 하는 것이 좋음. 기타로 분류한다는 것은 제외 사유 어디에도 해당하지 않으므로 기타로 분류한다는 것인데, 이

는 서비스 제공자가 임의적으로 기타로 분류하여 제외함으로써 사후 검증이 제대로 이루어지지 않을 수 있기 때문임.

- 기타 분류에서 제외 사유를 살펴보면 가장 빈번하게 나타나는 것이 「미완결」의 경우인데, 성인/음란, 반사회성, 욕설/비속어 등의 제외사유에 포함되지 않는 경우에도 일괄적으로 제외되고 있음. 그러나 이들 미완결 검색어를 ‘기타’ 사유로 일괄적으로 제외하기보다는 서비스의 제공 차원에서 차라리 “연관검색어”(자동완성검색어 아님) 몇 가지를 제시하는 방안도 고려할 만함.
- ‘site:weic02.site’, ‘site:kisys.co.kr’ 등과 같이 url의 검색하는 경우에도 기타로서 배제하고 있는데, 이 역시 알 권리 차원에서 검색어 배제 사유가 아닌 경우에는 허용하는 편이 좋을 듯함.
- 기타로 분류된 연관어 가운데 가장 많은 수를 차지하고 있는 것이 「저관련 검색어」와 「도치형 키워드」인데, 저관련 검색어의 경우는 연관검색어 제외가 타당하나, 도치형 키워드의 경우에는 개별적 판단이 필요함. 예를 들어 대표어 ‘토끼정’에 따른 연관어를 모두 「도치형 키워드」(혹은 낯시형 검색어)로 배제하고 있는데, 이는 식당광고를 배제하고자 하는 것으로 보이고, 그렇다면 「어뷰즈」로 분류하는 것이 타당해 보임. 또한 ‘김주나-불후의명곡 김주나’, ‘복면가왕로빈훗-복면가왕허각’, ‘최성원-최성원아수라’, ‘김선영-난다김 김선영’ 등과 같은 경우에는 인터넷을 통해 모두에게 알려진 사실이므로 연관검색어 제외 자체가 무의미해 보임. 한편 실무상으로는 ‘서울역 토끼정’과 ‘토끼정 서울역’과 같은 도치형 키워드인 경우에는 더 많은 연관검색어를 제시하기 위하여 둘 중 하나는 제외처리하고 있으나, 실제로는 양자가 검색결과 또는 검색결과 순서가 다르게 나타나고 있으므로 무조건적으로 어느 하나를 배제 처리하는 것은 문제가 있는 것으로 보임.
- 대표어 ‘허지웅전부인’, ‘김지은기자’ 등과 같은 대표어에 대하여 시의성 없는 검색어로 모든 관련 연관어를 제외하고 있으나, 사실과 다른 검색어에 관한 것으로 이는 개인의 명예훼손으로 분류하여야 할 것임.
- 국정농단 사건과 관련한 사항은 아래와 같음.

- 많은 검색어를 ‘루머성 검색어’로 보고 ‘기타’로 분류하고 있으나, 루머성 검색어란 ‘허위사실에 관한 검색어’란 의미이므로, 이러한 검색어가 특정인과 관련이 되어 있다면, 근본적으로 명예훼손에 관한 것으로 보아야 하므로, 원칙적으로 ‘기타’보다는 명예훼손으로 분류하는 것이 타당하나, 관련 검색결과가 거의 없다면 ‘저관련’으로 ‘기타’ 분류도 가능하다고 봄.
- 예를 들면, 고영태 사망, 고영태 자살, 최순실 자살, 최순실 시신, 최순실 백골, 우병우 자살, 박관천 자살, 최순실 모녀 의사 등
- 특히 최태민 박근혜 아이, 박근혜 정유라 딸, 박근혜 7시간 시술, 박근혜 마약설, 박근혜 출산설, 박근혜 혼외자, 최순실 대리모, 김종필 박근혜 딸, 박근혜 아들 등과 같은 검색어¹⁰⁾ 및 고영태와 일부 연예인들의 호스트빠 관련 검색어의 경우 명백히 ‘루머성 검색어’라고 단정할 수 없다는 의견이 있을 수 있으므로, 위 검색어의 제외 처리가 타당하다고 하더라도 ‘기타’가 아니라 명예훼손으로 분류해야 할 것임. 이러한 위원회 의견에 대해 네이버는 "검색어와 관련된 사실이 언론보도에서 확인되지 않을 경우 이를 '루머성 검색어'로 판단하여 제외하고 있습니다. 예를 들어 '박근혜 마약설', '박근혜7시간 시술'과 같은 경우 언론보도에서 확인되지 않아 자동완성/연관 검색어에서 제외하였으나, '박근혜 세월호7시간', '박근혜 성형시술', '박근혜 보톡스', '박근혜 주사' 등의 검색어는 당시 관련 언론보도가 확인되어 제외하지 않았습니다. 다만, 지적해 주신대로 '기타'로 분류하여 제외하는 것은 적절치 않을 수 있으므로 향후에 유사한 사안에서는 '명예훼손' 또는 '사생활 침해로서'개인정보 노출로 분류하도록 하겠습니다."는 의견을 밝혀왔음.
- 팔선녀의 구성원에 관한 연관/자동완성 검색어(예를 들면 ‘팔선녀 000’, ‘000 팔선녀’ 등)는 삭제하는 것이 타당하다는 KISO의 결정¹¹⁾

10) 이들 검색어에 대한 제외 처리는 '박근혜 사생아', '박근혜 아들' 등의 검색어에 대해서 삭제를 결정한 KISO의 심의사례(2012. 8.)를 근거로 한 것으로 타당하다고 보아야 함.

11) KISO 2016심13-1 ~ 2016심13-6 결정. 그 판단 근거는 다음과 같다.
 “해당 검색어는 특정 모임의 구성원이라고 보도되어 생성된 것으로 보인다. 신청인은 소명자료에서 ‘근거없는 루머’와 ‘허위사실’임을 주장하고 있으나 그에 대한 소명자료는 제시하고 있지 못하고 있다. 다만, 해당 기사의 경우 기자가 1차 자료 즉, 직접적인 인터뷰 등을 통해 수집된 정보가 아니라, 풍문 등 2차 자료를 수집하여 작성한 기사로 보인다는 점과 진실한 사실로 믿을만한 추가적인 자료 등을 기사 등에서 제공하고 있지 않다는 점 등을 고려하였다. 또한, 이후 후속보도 등에서 해당사안이 진실한 사실이라는 정황 등이 추가로 보도

에 비추어 그 제외처리는 타당하다고 보아야 하며, ‘신주평-정유라남편’과 이와 유사한 검색어는 제외처리가 타당하나, 일반인 개인정보로 분류해야 할 것임.

V. 결론 및 제언

- 검증 대상 기간 동안의 노출제외 검색어에 조작이나 왜곡을 의심할만한 특별한 사정은 발견되지 않았음. 특히 국정농단 사건과 관련된 검색어 등 특정 이슈와 관련된 검색어의 경우에도 비록 일부 적절하지 않게 제외 처리한 경우가 있기는 하나 전체적으로 올바른 처리를 한 것으로 평가됨.
- 다만, 1차 검증 때와 같이, 검증위원들의 전반적인 의견은 제1기 검증위원회의 검토 당시에 비하여 보수적으로 또는 쟁점이 되는 검색어에 대해서는 조금 더 쉽게 노출제외를 결정하고 있다는 것임. 제3자의 권리침해나 불법정보에 관한 리스크를 관리해야 하는 입장에서 약간의 리스크만 있어도 처리를 하고자 하는 경향이 있을 수 있으나, 그런 사정을 고려하더라도 조금 더 엄격하게 제외처리를 하는 것이 바람직하다는 것이 검증위원회의 의견임.
- 1차 검증보고서에서 일반인과 공인을 구별하는 조금 더 구체적인 기준을 설정하여 제외처리를 하는 담당자가 일관성있게 업무를 처리할 수 있도록 할 필요가 있다는 제안을 하였으며, 2차 검증 때도 같은 제안을 함. 다만, 일반인과 공인을 구분하는 구체적인 기준을 수립하는 것은 무척 어렵고 시간이 필요한 일이므로, 향후 상호 협력하여 기준을 수립할 것을 제안함.
- 1차 검증보고서에서 한 다음과 같은 제안이 여전히 유효함. 즉, 신고에 의해 제외처리되는 연관/자동완성검색어의 경우, 연예인과 관련하여 명예훼손을 이유로 한 다수의 신고가 제기되고 실제로 제외처리되는 사례가 빈번하여 이에 대한 처리의 기준과 절차를 마련하는 것이 시급해보이며, 기업과 관련된 다수의 검색어도 신고에 의해 제외처리되고 있는데 기업의 활동을 보호할 필요성도 있지만 소비자 보호를 위한 정보유통 측면에서도 보다 분명한 기준을 수립하고 신중하게 적용하는 것이 필요하다고 봄.

되지 않고 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때 신청인이 해당 검색어의 단체에 포함되었다고 보기 어렵다. 따라서, 허위 사실을 적시하는 것으로 판단되었으므로, 공공의 이익, 공적 관심사와 비록 관련이 될 수 있지만 알권리보다 신청인의 사생활을 침해하거나 명예를 훼손하는 정도보다 더 크다고 판단하였다.”

[첨부]

네이버 실시간 급상승 검색어 운영 규정

제1조(정의) “실시간 급상승 검색어”란 네이버가 이용자의 검색 편의를 제고 하기 위해, 자동화된 로직에 따라 이용자들이 일정한 단위 시간 동안 입력한 검색어들을 기술적으로 분석하고, 이를 바탕으로 특정 시점 대비 입력 횟수가 증가하는 등 이용자들의 관심도가 높아진 검색어들을 추출하여 화면에 순위 목록의 형태로 자동으로 제시하는 검색어를 말한다.

제2조(제외) 네이버는 신청 또는 모니터링에 의해 실시간 급상승 검색어가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용자의 온전한 이용을 저해하거나 사생활 침해, 명예훼손 등 권리침해를 야기할 우려가 있음을 알게 된 경우 이를 제외할 수 있다.

1. 실시간 급상승 검색어 또는 해당 검색결과가 언론에서 거의 보도되지 않은 특정인의 신상정보, 비공개 사생활, 특정 사건과의 관련 여부 등의 개인정보를 노출하여 이른바 신상 털기 등의 피해가 우려되는 경우(다만, 제외 이후 다수 언론의 보도가 확인될 경우 제외를 철회함)
2. 실시간 급상승 검색어 또는 해당 검색결과가 이를 사실로 보도한 언론 기사가 거의 없거나 공공의 이익과 관련 없는 특정인, 특정기업 등에 관한 일정한 사실을 노출하여 이와 관련된 일반 이용자의 알 권리보다 해당인, 해당기업 등의 명예 등 권리를 침해하는 정도가 더 크다고 판단되는 경우(다만, 제외 이후 다수 언론의 보도가 확인될 경우 제외를 철회함)
3. 실시간 급상승 검색어 또는 해당 검색결과가 음란한 정보 또는 청소년에 유해한 선정적인 정보를 노출하는 경우
4. 실시간 급상승 검색어 또는 해당 검색결과가 관련 법령에 따른 불법정보 또는 범죄 해당 사실, 기타 반윤리적 정보를 노출하는 경우
5. 법원의 판결 등에 의하여 또는 행정기관의 법령 및 적법한 절차에 따른 행정처분, 결정 등에 의하여 실시간 급상승 검색어를 삭제해야 하는 경우

6. 실시간 급상승 검색어가 오타, 미완성 단어, 문장, 특수문자 등 의미 없는 문자, 비속어, 욕설 등을 포함하여 현저하게 이용자의 불편을 초래하거나 서비스 및 검색결과 품질을 저하시키는 경우
7. 상업적 목적에 의해 인위적으로 반복 입력되거나, 네이버 메인 화면에 게재된 광고를 계기로 거듭 입력되는 등 서비스 취지를 벗어난 입력에 의해 실시간 급상승 검색어가 비정상적으로 생성된 것이 확인되었거나 강하게 추정되는 경우

제3조(공개) 네이버는 이 “네이버 실시간 급상승 검색어 운영정책”을 NAVER 관련 페이지에 게재하여 공개하며, 이를 개정할 경우에도 지체 없이 게재하여 공개하여야 한다.

제4조(검증) 네이버는 정기적으로 외부인으로 구성되는 한국인터넷자율정책기구(KISO) 검색어 검증위원회(이하 '검증위원회')에 실시간 급상승 검색어 제외 이력을 제출하여 직전 기간 동안의 제외 조치의 적정 여부를 검증 받아야 한다.

제5조(자문) 네이버는 실시간 급상승 검색어 제외 운영에 관하여 검증위원회로부터 자문을 받을 수 있으며, 실시간 급상승 검색어 제외 기준을 개정할 경우 검증위원회와 협의하여야 한다.