

네이버 '노출제외 검색어'에 대한  
검증보고서  
- 2016년 상반기-

2016. 12. 19.

(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 .....	2
II. 제2기 제1차 검증대상 제외검색어 현황 .....	3
III. 실시간급상승검색어에 대한 검증 .....	7
1. 총평 .....	7
2. 제외사유별 검토 .....	7
IV. 연관/자동완성검색어에 대한 검증 .....	12
1. 신고에 의해 제외처리된 연관/자동완성검색어 .....	12
2. 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 연관/자동완성검색어 .....	20
V. 기계적 필터링에 대한 검증 .....	25
1. 총평 .....	25
2. 사례 .....	25
3. 논점 .....	26
VI. 선거운동기간 중 후보자명 연관/자동완성검색어 노출 중단정책에 대한 검토 .....	28
1. 노출 중단 정책의 내용 .....	28
2. 노출 중단 정책에 관한 검토 .....	28
VII. 결론 및 제언 .....	31

## 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 왔음<sup>1)</sup>.
- '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.
- 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 검증작

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

업은 필요하지 않다고 하며 활동을 종료하였으나, 제외검색어에 대한 의혹 제기는 계속될 수밖에 없으므로, 별도로 구성된 외부 기관으로 하여금 제외 검색어에 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 정책위원(변호사, 법무법인 동서양재)과 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 실시간급상승검색어는 2016년 상반기 전체(다만, 활동기간의 문제로 2016년 6월분을 제외하기로 함) 및 자동완성검색어와 연관검색어는 2016년 3월, 4월, 5월의 제외검색어를 점검하기로 함.(이를 제2기 검증위원회 제1차 검증이라고 함)
- 검증위원회는 일상 점검 외에 다음 두 가지 사항에 대한 검토를 추가하기로

함. 첫째, 총선이 있었던 2016년 상반기의 특성을 고려하여 'NAVER'의 총선 시기 자동완성/연관검색어 정책에 대한 검토, 둘째 제1기 검증위원회에서 검토하지 않았던 '기계적 배제어'에 대한 점검.

- 또한 검증위원회는 제공받은 데이터의 진정성을 확인하기 위하여 '네이버' 측에 제외검색어 자체의 Raw Data 제공을 요청하였고, '네이버'로부터 Raw Data를 제공받아 이를 확인하였으며, 1회의 현장방문을 통해 운영의 현실을 점검하였음.
- 검증위원회는 제외검색어에 대한 일상 점검이라는 활동의 특성을 고려하여 검증보고서를 개조식으로 간이하게 작성하기로 하였음.

## II. 제2기 제1차 검증대상 제외검색어 현황

〈표 1〉 2016년 1~5월 실시간급상승검색어 제외처리 현황

제외 사유	1월	2월	3월	4월	5월	합 계	비율(%)
개인정보 노출	9	6	9	2	2	28	1.99
명예훼손	9	5	47	3	13	77	5.47
불법/범죄	44	39	47	78	41	249	17.68
상업적/의도적 악용	28	21	46	31	52	178	12.64
서비스 품질 저해 (검색결과 이상)	3	4	4	3	2	16	1.14
서비스 품질 저해 (오타/특수문자/무의미)	10	7	13	3	3	36	2.56
성인, 음란성	5	11	8	12	23	59	4.19
유사키워드	205	207	132	112	109	765	54.33
합 계	313	300	306	244	245	1,408	100.00

〈표 2〉 신고에 의해 제외처리된 연관검색어 현황(CS)

제외 사유	3월	4월	5월	합 계	비율(%)
기타	100	104	51	255	3.51
반사회성	24	11	10	45	0.62
불법/범죄성	17	23	5	45	0.62
성인/음란성	33	10	5	48	0.66
어뷰즈	365	135	250	750	10.33
오타	5	5	10	20	0.28
욕설/비속어	7	3	0	10	0.14
유명인 개인정보 유출	621	347	221	1,189	16.38
유명인 및 단체 명예훼손	1,897	1,348	681	3,926	54.08
일반인 개인정보 유출	407	244	67	718	9.89
저작권 침해	111	57	85	253	3.49
합 계	3,587	2,287	1,385	7,259	100.00

〈표 3〉 자체 판단에 의해 제외처리된 연관검색어 현황(검수)

제외 사유	3월	4월	5월	합 계	비율(%)
기타	7,300	2,334	708	10,342	31.98
반사회성	475	47	419	941	2.91
불법/범죄성	481	544	205	1,230	3.80
성인/음란성	1,121	1,499	993	3,613	11.17
어뷰즈	300	880	946	2,126	6.57
오타	2,379	1,550	562	4,491	13.89
욕설/비속어	215	35	23	273	0.84
유명인 개인정보 유출	384	41	92	517	1.60
유명인 및 단체 명예훼손	2	0	0	2	0.01
일반인 개인정보 유출	2,803	451	172	3,426	10.59
저작권 침해	2,787	1,884	711	5,382	16.64
합 계	18,247	9,265	4,831	32,343	100.00

〈표 4〉 신고에 의해 제외처리된 자동완성검색어 현황(CS)

제외사유	3월	4월	5월	합 계	비율(%)
기타	18	21	14	53	5.67
명예훼손	254	227	115	596	63.74
반사회성	1	3	0	4	0.43
불법·범죄성	0	1	2	3	0.32
성인·음란성	9	0	1	10	1.07
어뷰즈	4	6	29	39	4.17
오타	1	3	1	5	0.53
유명인 개인정보 노출	47	39	18	104	11.12
일반인 개인정보 노출	48	54	10	112	11.98
저작권침해	5	1	3	9	0.96
합 계	387	355	193	935	100.00

〈표 5〉 자체 판단에 의해 제외처리된 자동완성검색어 현황(검수)

제외사유	3월	4월	5월	합 계	비율(%)
기타	2,000	18,040	397	20,437	25.94
명예훼손	29	42	5	76	0.10
반사회성	303	104	197	604	0.77
불법·범죄성	158	139	84	381	0.48
성인·음란성	1,163	1,164	613	2,940	3.73
어뷰즈	1,048	1,432	762	3,242	4.12
오타	6,995	6,448	2,705	16,148	20.50
욕설/비속어	187	39	31	257	0.33
유명인 개인정보 노출	190	100	42	332	0.42
일반인 개인정보 노출	11,627	12,113	7,142	30,882	39.20
저작권침해	1,593	1,274	614	3,481	4.42
합 계	25,293	40,895	12,592	78,780	100.00

〈표 6〉 기계적 배제어(필터링) 제외처리 현황

구분	건수(건)			비율(%)		
	부분일치	완전일치	합 계	부분일치	완전일치	합 계
All	1,641	18	1,659	44.64	5.20	41.25
TV방송프로그램명	22	2	24	0.60	0.58	0.60
가수명	15	0	15	0.41	0.00	0.37
게임명	78	6	84	2.12	1.73	2.09
공인을 제외한 인물명	179	30	209	4.87	8.67	5.20
교회명	2	1	3	0.05	0.29	0.07
날짜/숫자명	7	0	7	0.19	0.00	0.17
노래명	20	1	21	0.54	0.29	0.52
도서명	6	1	7	0.16	0.29	0.17
미성년자/일반인 지칭	224	2	226	6.09	0.58	5.62
보드게임명	10	0	10	0.27	0.00	0.25
블로그/카페	7	0	7	0.19	0.00	0.17
사행성 게임명	20	1	21	0.54	0.29	0.52
소프트웨어명	15	0	15	0.41	0.00	0.37
애니/만화명	21	1	22	0.57	0.29	0.55
앱명	1	0	1	0.03	0.00	0.02
업체명	36	10	46	0.98	2.89	1.14
연관검색어/자동완성	23	0	23	0.63	0.00	0.57
영화명	45	8	53	1.22	2.31	1.32
인물명	1,039	216	1,255	28.26	62.43	31.20
인물명(여자)	219	41	260	5.96	11.85	6.46
지역명	21	5	26	0.57	1.45	0.65
파일공유 사이트명	9	0	9	0.24	0.00	0.22
학교명	16	3	19	0.44	0.87	0.47
합 계	3,676	346	4,022	100.00	100.00	100.00



### Ⅲ. 실시간급상승검색어 중 노출제외 검색어 부분

#### 1. 총평

- 전반적으로 제외사유기준을 넓게 적용하는 것으로 보임
  - 대표적으로 성인/음란성 범주와 관련하여, 일정한 검색어는 음란성과 무관한 단순히 성인정보와 관련되어 있다는 이유만으로 제외하는 것으로 보임
  - 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 넓게 적용하는 것 자체는 문제없는 것으로 판단됨
- 현재 자동완성검색어로는 형성되는 검색어이지만, 당시 실시간급상승검색어에서는 제외된 것이 있음
  - 자동완성검색어 서비스의 취지와 실시간급상승검색어 서비스의 취지가 다르기 때문인 것으로 이해됨
- 제외사유를 좀 더 구체화할 필요가 있음
  - 특정 검색어가 무엇을 의미하는지 그리고 왜 제외되었는지를 네이버에서 제시한 사유만으로는 판단하기가 쉽지 않음
  - 예컨대, ‘라오스’, ‘자그레브’, ‘오키나와’, ‘쿠알라룸푸르’, ‘세부’, ‘타이베이’라는 검색어는 상업적/의도적 악용 범주에 포함되어 “메인광고외 상승이슈 없음”이 제외사유임
  - 특정 여행사의 특정 상품에 대한 광고 때문으로 추측되는데, 검증 시점에서 네이버에서 제시한 사유만으로는 판단하기 쉽지 않음
  - 향후 검증의 효율성 차원에서 네이버는 좀 더 제외사유를 구체적으로 제시할 필요가 있음

#### 2. 제외사유별 검토

##### 가. 개인정보

- (1) 검색어 제외사유 분류의 적절성 및 제외사유기준 적용의 일관성·통일성 문

제

- 한OO - 이 검색어는 “음란 동영상 유출 관련”을 이유로 일시 제외하였으면서 분류에 있어서는 개인정보 범주에 포함되어 있음. 하지만 한OO은 연예인이므로 범주상 명예훼손이나 성인/음란성으로 분류하는 것이 적절할 것으로 보임. 한편 동일 시점에서 ‘한OO 유출동영상’, ‘한OO 유출’이라는 검색어들은 성인/음란성으로 분류하고 있고, 구체적인 사유는 “음란 동영상 검색 의도 제외”로 적시되어 있음. 이와 관련하여 동일한 사유가 적용되는 경우에는 동일한 범주로 분류하는 것이 적절하고, 개인정보 범주든 성인/음란성 범주든 일관되고 통일적으로 분류하는 것이 적절함

(2) 부적절한 제외의 문제

- 매장남 - 이 검색어는 “일반인 개인정보 노출 관련 키워드”로 제외되었음. 제외시점은 각각 2016. 3. 7. 17시 경임. 그런데 매장남에 관한 언론기사가 YTN 온라인판에 2016-03-07 15:30에 등록되었음으므로, 언론에 보도되었고 개인정보가 포함되지 않은 ‘매장남’이라는 키워드 자체를 제외하는 것은 적절하지 않을 수 있음. 이에 대해 ‘네이버’는 해당 검색어 자체에는 일반인의 개인정보가 포함되어 있지 않으나 해당 검색어의 검색결과에 의해 ‘매장남’의 개인정보가 노출될 우려가 있어 ‘일시적’으로 제외하고, 개인정보가 노출된 게시물에 대한 조치를 한 후 해당 검색어가 노출되도록 하였다는 의견을 제시하였음. 이런 사례에 대해서는 추후 유사한 사례를 검토한 후 검증위원회의 의견을 정리하고자 함.

(3) 일반인과 공인의 구분 기준의 문제

- 이응봉 목사, 이응봉 교수, 이응봉 - 이 검색어들 중에서 ‘이응봉 목사’와 ‘이응봉 교수’라는 검색어는 “부천 백골 여중생 사건과 관련한 일반인 개인정보 노출 관련 키워드”로 제외되었음. 제외시점은 각각 2016. 2. 3. 16시 및 17시 경임. 그런데 ‘이응봉’이라는 검색어는 2016. 2. 4. 16시 경에 동일한 사유로 제외하였음. 문제는 이응봉 목사에 대한 보도가 2016. 2. 4. 아침에 ‘TV 조선 뉴스 7 [야근보고]’를 통해서 이루어졌음. 이에 대해서는 언론보도가 이루어진 이후에는 생성된 검색어를 굳이 제외할 필요가 없다는 주장과 일반인의 경우 상당한 수의 언론보도가 이루어진 이후에 실명을 노출해야 한다는 주장이 있음. 아래에서 별도로 논의함.
- 조주리, 조주리 판교대첩, 주리백 - 이 검색어들은 “비유명한 개인정보 노출

우려 일시 제외”라는 사유로 제외되었음. 이 검색어들이 제외된 시점은 관련 방송프로그램인 SBS스페셜이 방송된 시점인 3월 27일 밤 12시 전후임. 그런데 SBS스페셜이 방송되기 이전인 2016-03-27 18:22:41 「뉴스엔」에서 “도도맘 김미나, 판교대첩 조주리 ‘럭셔리 블로거 대란’(SBS스페셜)”의 기사가 이미 보도되었음. 일반인과 공인의 구분 기준에 대해서는 아래에서 논의함.

○ 네이버는 위와 같은 문제제기에 대해서 다음과 같은 취지로 답변하였음

- 위 검색어들은 언론에 실명이 노출되기 전에 일시적으로 제외한 것임. 따라서 실명 보도 전에 제외하였더라도 이후 언론에서 실명으로 보도할 경우 다시 노출될 수 있음. 다만 해당 검색어 검색결과에서 일부 개인정보가 노출된 게시물들이 확인될 경우, 문제된 게시물들을 모니터링하여 조치한 이후 노출되도록 하고 있음. 실시간급상승검색어 제외기준 중의 하나인 ‘개인정보’는 개인정보를 직접 표현하는 경우뿐만 아니라 검색결과 등을 통해 정보를 노출할 가능성이 있는 경우도 포함함

- 또한 어느 한 언론사에 의해 실명이 보도되었다는 것만으로 일반인의 실명을 노출하는 것이 타당한지는 별도의 논의가 필요함.

○ 이 문제는 일반인과 공인의 구분 기준에 관한 문제라고 할 수 있음. 즉 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

○ 검증위원회에서 검토한 결과 문제가 없는 것으로 판단하였음

- 성인/음란성 범주의 경우에는 제외에 있어서 명백한 자의성이 발견되지 않는 한, 네이버의 판단을 가능한 존중해 줄 필요가 있다는 것이 검증위원회의 결론이었음

- 따라서 실시간급상승검색어 서비스의 특수성, 사회적 파급효과 등을 고려할 때, 성인/음란성 범주의 제외사유기준을 보수적으로 적용하는 것 자체는 문제없는 것으로 판단하였음

#### 다. 상업적/의도적 악용

- 켈러미라드 - 이 검색어는 “메인광고 외 상승이슈 없음”이라는 이유로 제외되었음. ‘켈러 미 라드’는 상업성이 없는 마라톤축제로 보이는데, 상업적/의도적 악용 범주로 포함시켜 제외하는 것은 적절하지 않을 수 있음.
- 아가씨 원작, 핑거스미스 줄거리 - 이 검색어는 “메인광고 외 상승이슈 없음”이라는 이유로 제외되었음. 제외시점은 2016. 4. 21. 14시 및 15시경임. 하지만 2016-04-21 07:00:00에 이미 「뉴스1」에서 “[69th 칸영화제]심사위원 조지 밀러, 그에게 주목해야 하는 이유”라는 기사가 보도되었음. 그리고 검색어가 영화 제목 ‘아가씨’가 아니라 ‘아가씨 원작’, ‘핑거스미스 줄거리’인데, 상업적/의도적 악용 범주로 분류하여 제외한 것은 적절하지 않을 수 있음.
- 고양국제꽃박람회 - 이 검색어는 “메인광고 외 상승이슈 없음”이라는 이유로 제외되었음. 고양시가 주최하는 상업성이 있다고 보기 힘든 고양국제꽃박람회를 상업적/의도적 악용 범주로 포함시켜 제외하는 것은 적절하지 않을 수 있음.
- 위와 같은 검색어들이 제외된 이유는 당시 메인광고에 노출되었기 때문인 것으로 추측되었고, 검증위원회에서의 논의 과정에서 일종의 역차별이 아닌지의 의문이 제기되었음
- 네이버는 위와 같은 문제제기에 대해서 다음과 같은 취지로 답변하였음

“일정한 검색어의 입력 빈도가 급상승하였는데, 모니터링 결과 급상승 계기가 된 별도의 이슈, 사건 등이 파악되지 않은 채 단지 그 시점에 네이버 메인에 관련광고가 게재 중임이 확인되었다면, ‘메인 광고 노출 외의 이슈 없음’이란 사유로 해당 검색어를 제외하고 있음. 광고주가 광고 게재에 즈음하여 일정한 작업을 하였거나 혹은 이용자들이 해당 광고를 보고 관련 검색어를 입력한 경우로 추정되는데, 두 사안 모두 상업적 의도에 따라 인위적으로 발생한 것으로 판단하여 실시간급상승검색어 서비스 취지에 부합하지 않는다고 보아 해당 검색어를 제외함. 공정거래위원회에서도 네이버에 광고하는 경우 실시간급상승검색어에 해당 검색어를 노출시키는 행위가 불공정 거래행위가 될 수 있다고 지적한 바 있음. 실시간급상승검색어 제외기준 중의 하나인 ‘상업적 목적’은 사용자가 해당 키워드를 검색할 만한 직접적인 출처가 없고 SNS 등에서 별다른 동향이 없는 상태에서 상업적으로 이득을 보려는 목적을 가지고 고의적으로 상승시킨 정황이 명확히 모니터링 되는 경우를 의미함”

## IV. 연관/자동완성검색어 중 노출제외 검색어 부분

### 1. 신고에 의해 제외처리된 연관/자동완성검색어(CS)

#### 가. 총평

- 신고에 의해 제외된 검색어에서, 명예훼손 사유가 가장 높은 비율을 차지하는 현상은 과거와 동일하게 나타났음. 특히 유명인 중 연예인들의 명예훼손으로 검색어가 제외되는 경우가 증가하였음. 그 외에도 기업이나 상품/서비스 관련, 의료정보나 병원과 관련된 경우, 성희롱 등 사회적 쟁점이 되는 경우들이 주요 유형에 해당함
- 위와 같은 유형의 경우는 명예훼손의 우려가 높고 그 피해가 매우 큰 점, 쉽게 확산될 수 있다는 인터넷 매체의 특성, 침해된 권리를 온전하게 회복하기가 매우 어렵다는 점에서 필요한 경우 검색어 노출제외가 이루어질 필요는 있음
- 기획사 또는 대행사를 통한 것으로 보이는 연예인과 관련된 다수의 신고가 제기되고 실제로 명예훼손을 이유로 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.
- 이 문제에 대해 ‘네이버’는 KISO 정책규정 제13조 제1항 제3호의 규정<sup>2)</sup>을 근거로 일정 기간 동안 언론 보도가 없는 경우 피해 주장에 관한 소명을 확인하고 그 피해가 소비자의 알 권리보다 우선한다고 판단되는 경우에 제외처리를 하였다고 답변함.
- KISO 정책위원이 주로 참여했던 제1기 검증위원회의 검증보고서에 의하면, KISO 정책규정 제13조 제1항 제3호의 규정은 연예인/스포츠 스타 등

2) KISO 정책규정 제13조(예외적 삭제)

① 회원사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우가 아닌 한 연관검색어 등을 제외하거나 삭제하지 아니한다.

3. 제5조 제2항의 ‘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 권리 보다 연관검색어 등 또는 해당 검색결과가 특정인의 사생활을 침해하거나 명예를 훼손하는 정도가 더 크다고 판단되는 경우

유명인 및 일반인에 대해서는 공공의 관심사와 피해정도를 비교하여 삭제할 수 있는 길을 열어두는 결정이고, 검색어 관련 이슈가 오래되었다는 이유에 중점을 둔 결정을 한 것이 아니며, ‘네이버’ 내부 운영기준 상 “특정기간 이상 언론보도 등을 통해 공론화되지 않은 사유”도 일률적으로 적용해서는 안 된다고 지적하고 있음<sup>3)</sup>.

- 이런 기준에 비추어볼 때 현재의 연예인과 기업 관련 검색어 제외 처리는 그 수도 많고 아래 개별 사례에 제시되어 있듯이 ‘○○○ 쳐드랑이’, ‘○○ 군대’와 같이 사생활 침해나 명예훼손과 무관한 검색어도 제외된 사례도 있어, 운영기준을 보다 구체화하고 보다 정밀하게 운영할 필요가 있음.
- 개인정보 항목으로 신고에 의해 제외된 자동완성검색어는 206개(일반인 112 vs. 유명인 104), ‘네이버’의 자체 판단에 의해 제외된 자동완성검색어는 31,214개(일반인 30,882 vs. 유명인 332)이며, 개인정보 항목으로 신고에 의해 제외된 연관검색어는 1,907개(일반인 718 vs. 유명인 1,189), ‘네이버’의 자체 판단에 의해 제외된 연관검색어는 3,945개(일반인 3,428 vs. 유명인 517)임.
- 즉, 자동완성검색어의 경우 신고 처리 및 자체 처리 모두에서 일반인의 개인정보유출과 관련한 검색어 제외처리가 많은 반면, 연관검색어는 신고 처리에서는 일반인보다 유명인이 더 많지만, 자체 처리는 유명인보다 일반인이 더 많은 차이가 있음.
- 성인·음란성, 어뷰즈, 기타를 사유로 자동완성검색어 또는 연관검색어에서 제외되는 것들은 그 분류기준이 모호하여 적절하지 못한 분류인 경우가 많았음. 이러한 경향은 특히 ‘기타’ 사유의 경우에 두드러짐.
- 이러한 문제점 해소를 위해서는 ‘어뷰즈’와 ‘기타’ 항목의 재검토와 해당 분류 기준의 세분화가 필요한 것으로 생각됨.

## 나. 제외사유별 검토

### (1) 명예훼손

- 자동완성/연관검색어 제외 처리 현황 중 ‘유명인 및 단체 명예훼손’은 3,926건(54.1%)으로 가장 높은 비중을 차지했음. 연관/자동완성검색어에서 명예

3) ‘네이버’ 실시간급상승검색어 등에 대한 검증보고서(Ⅲ) 41-42쪽

훼손이 가장 높은 비율을 차지하는 현상은 이전과 동일함. 일반적인 특징은 다음과 같음

- 유명인으로는 연예인들의 명예훼손으로 검색어가 제외되는 경우가 많았음.
  - 연예인들의 발언이나 행동이 문제가 되는 경우(예: ○○○일베해명, ○○○성희롱), 결혼설이나 열애설과 관련된 경우(예: ○○○ 결혼, ○○○&○○○), 연예인과 범죄 관련(예: 성접대 배우, ○○마약, ○○○표절), 연예인과 신체부위를 조합하는 경우(예: ○○○ 겨드랑이) 등이 대표적임
  - 연예인은 이미지가 중요한데 추후 사실확인 여부를 떠나 논란이 되거나 추문에 휩싸일 경우 다시 회복하기란 사실상 불가능함. 따라서 초기에 부적절한 정보가 유통되지 않도록 할 필요도 있음. 그런 점에서는 허위명백한 경우 등 어느 정도 검색어에서 제외될 필요성은 인정되나, ‘○○○ 겨드랑이’와 같이 일상적인 검색어, ‘○○○ 군대’와 같이 실제 있었던 일과 관련된 검색어까지 광범위하게 제외하는 것은 타당하지 않음
- 기업이나 상품/서비스와 관련된 경우도 비중이 컸음
  - 예를 들면 ○○○○탈퇴, 치킨○○○비닐, ○○분유구더기, ○○기생충, ○○○스토어환불, ○○○다단계, ○○○불량, ○○바가지, ○○폭리, ○○○가짜, ○○○○불매운동, ○○매각 등임.
  - 기업도 나중에 진위가 밝혀진다고 하더라도 일단 상품이나 서비스를 이용하는 소비자에게 왜곡된 이미지를 심어줄 경우 부도나 도산까지 이어지는 등 경제적 피해가 매우 클 우려는 있음. 또 시장상황에서는 경쟁사가 악의적으로 퍼뜨린 루머나 확인되지 않은 소문이 유포될 수도 있기 때문에 엉뚱한 피해자가 발생할 소지도 있음. 따라서 공정한 시장질서 측면에서도 당사자의 입증을 통해 어느 정도 조치를 취할 필요는 있을 것이나, ○○○다단계, ○○○불량, ○○바가지, ○○폭리, ○○○○불매운동, ○○매각 등과 같이 언론에 보도되었고 해당 기업에 대한 명예훼손이라고 보기 어려운 검색어에 대한 제외 처리는 적절하지 않음.
  - 다만, ‘네이버’는 업체명이 언급되지 않은 언론보도만 있는 상황에서 연관검색어로 업체명이 특정될 경우 제외처리하는 것이 타당하다는 의견을 제시하였으며, 실제 운영은 일시적으로 제외하였다가 언론보도 등으로 다시 공론화될 경우 노출을 허용하고 있다는 의견을 제시하였음. 이 부분에 대해서는 추후 유사 사례를 검토하여 검증위원회의 의견을 제시하고자 함.
- 의료정보나 병원과 관련된 경우가 많이 나타나는 것도 특징이었음



- ○○○성형외과, ○○○○산부인과, ○○병원의료사고 등임. 병원으로서는 한번 실수나 사고가 널리 알려질 경우 영업에 큰 영향을 미칠 수 있어서 적극적으로 대처하는 것으로 판단됨. 그러나 의료정보나 병원광고는 국민 보건 및 건강에 직결되는 문제로서 국민 꼭 알아야 할 정보가 차단되고 홍보성 기사만 넘쳐날 경우 국민들의 피해가 우려됨
- o 그 외 사회적으로 쟁점이 되는 사건에서 사건 당사자가 요청하는 경우
  - 건국대 신입생회 성희롱 사건은 당시 사회적으로 크게 이슈가 되었는데 학교측 요청에 따라 검색어 배제가 이루어졌음
- o 연예인, 기업, 병원, 학교 등 유명인과 단체가 한번 신뢰를 잃거나 이미지가 훼손되면 온전하게 회복하는 것이 불가능하다는 차원에서 신속하게 처리하는 것도 필요함. 그러나 이들 주체에게는 상업적 목적으로 부정적 뉴스가 확대재생산 되는 것을 최대한 방어하려는 의도가 있음. 따라서 허위가 명백하거나 피해자가 진위여부를 입증하는 경우 등은 적극적으로 조치를 취해야 하겠지만 국민에게 필요한 정보가 적정한 시점에 유통되도록 외부 개입을 최소화 하려는 정책도 필요함
- o 유명인과 같은 공인에게는 당사자가 요청하더라도 허위입증이나 허위임이 명백한 때로 제한할 것을 권고함
  - 유명인이라 함은 공인이므로 일반인에 비해 가급적 제한적으로 제외 기준을 적용하는 것이 바람직함. 피해자나 당사자가 요청을 하더라도 공인이라면 개인의 권리보다는 국민의 알권리나 의견표명의 자유가 보다 보호되어야 함
  - 그런 측면에서는 일반인인 경우에는 진위여부가 불명확할 때 검색어에서 배제시켜주는 것이 마땅하지만, 유명인인 공인의 경우에는 당사자가 요청할 경우 허위를 입증하거나 허위임이 명백한 때로 제한적으로 적용하는 것이 필요함
- o 연예인 관련 검색어 배제에 대한 현재의 기준을 재정비하고, 보다 구체적인 기준과 합리적인 절차를 마련할 필요가 있음
  - 연예인과 관련된 검색어 배제의 문제점을 심도있게 검토해야 함. 특히 연예인과 관련된 경우 연예기획사나 대행사가 조직적으로 대응하고 있는 것으로 보여 지나친 개입이 의심됨. 연예기획사가 국내 콘텐츠 산업에 미치는 영향력을 고려할 때 그들의 요구를 그대로 수용하는 것은

여론왜곡의 우려가 있음. 그들이 적극적으로 유포하는 홍보성 정보는 유통하되 원하지 않는 정보는 차단되는 효과가 발생하기 때문임

- 그런 측면에서 연예인의 이미지가 중요하다고 하지만 ○○○탈모, ○○○파산, ○○○볼처짐 등에 대해서까지 검색어에서 배제한 것은 지나친 것으로 보임. 나아가 ‘노출’ ‘비디오’ 등은 그렇다 치더라도 단순히 신체부위와 연예인 이름이 검색되는 경우까지 모두 배제시킬 것인지 등도 추후 검토될 필요가 있음

#### ○ 소비자 보호를 위한 정보 유통 보호

- 소비자 보호를 위한 정보 유통에 지나치게 개입해서는 아니된다는 것임. 물론 기업이나 학교, 병원 등 국민들이 항상 이용하는 공공기관 및 기업 등이 한번 논란이 되거나 이미지가 실추되었을 경우 경제적 타격은 매우 심각할 것임
- 그럼에도 이번 검증 결과 부정적 용어가 아닌 소비자 정보로 마땅히 자연스러운 유통과 접근이 가능해야 하는 검색어까지 배제되고 있었음. 예를 들면 ○○○제품, 서비스와 관련하여 ‘폭리’, ‘사기’ 등은 범죄나 불법을 지칭하는 것으로 제외하는 것이 타당하다고 하더라도 ‘단점’, ‘탈퇴’, ‘소음’, ‘고장’ ‘후기’ 등까지 제외하는 것은 지나친 개입이라고 판단됨
- 따라서 기업, 학교, 병원 등과 같은 단체의 경우에도 소비자가 알아야 할 정보로 중립적인 용어는 검색어 배제에 신중할 것을 권함

#### ○ 출처를 명확하게 관리할 것을 권고함.

- ‘김지원 몸매’ ‘거미 성형’ 등을 검색어에서 배제하면서 그 근거 기준으로 내부의 선례를 법원의 판례로 잘못 제시한 경우가 상당하였음. 향후 판단의 기준으로 법원의 판례와 내부의 선례 등을 구분하여 적용해야 할 것임

## (2) 개인정보

- 일반인의 개인정보유출과 관련된 제외 사례들에서는 ‘복재성 환불’, ‘복재성 교도소’ 사례를 제외하고는 별다른 사항은 없음. ‘복재성’은 슈퍼개미, 주식제왕으로 알려진 사람으로 언론에 보도되고 나무위키에도 등재된 인물이므로 일반인이라 하기 어려움. 하지만 ‘네이버’의 유명인 기준은 일단 ‘인물검색 등록 여부’이며, 이외에 언론보도를 참고하는 것인데, 이러한 내부기준에 따르면 유명인 여부가 그렇게 분명한 것은 아님. 유명인과 일반인 구분기준은

제1기 검증위원회 당시부터 계속되어 온 어려운 문제이므로, 추후 유사 사례를 검토하여 검증위원회의 의견을 제시하기로 함.

- 유명인과 관련된 제외 사례에서 ‘관음증노수람’, ‘영화관음증줄거리 노수람’은 배우 ‘노수람’이 출연한 영화 ‘관음증’에 대한 연관 검색어이므로, ‘유명인 개인정보 유출’에 해당한다고 할 수 없음. ‘복재성 환불’, ‘복재성 교도소’도 모두 언론에 보도된 것이며 ‘개인정보’라 할 수 없으므로 잘못된 제외처리임
- 이에 대해 ‘네이버’ 담당자는 출연영화명 검색어 자체를 권리침해성 검색어로 보기 어려우나, 최근 1년 이상 언론보도 등을 통해 공론화 되지 않은 상황에서 당사자가 명예훼손 등 피해를 주장하는 경우라면, 과거 ‘강예원 마법의성’ 사례에 준하여 제외하였다고 답변함.
- 또한 ‘복재성 환불’의 경우 ‘업체명 + 환불’은 원칙적으로 노출하나, 관련 검색결과가 존재하지 않고 요청 업체가 피해만 호소하는 상황이라면 과거 ‘스냅자가 환불’ 사례에 준하여 제외하였다고 답변하였으며, ‘복재성 교도소’의 경우 최근 1년 이상 언론보도 등을 통해 공론화 되지 않은 상황에서 당사자가 명예훼손 등 피해를 주장하는 경우에는 과거 ‘신동엽 감옥’ 사례에 준하여 제외하였다고 답변함(복재성씨 교도소 수감 관련 보도는 2014년 12월 임.)
- 이러한 접근법은 첫째, 과거의 결정 사례를 후속 사안들에게 일률적으로 적용하는 것이 타당한가에 대한 문제와 둘째, 애초에 이러한 기준을 이용하는 것이 옳은 것인가에 대한 문제가 제기됨.
- 특히 두 번째 논점은 이용자의 알 권리에 대한 논의와 관련되어 있음. 비록 일정 기간 동안(현재의 기준에 의하면 1년) 공론화되지 않았어도 과거에 실제 발생하고 언론에도 보도되었던 된 ‘실제 사안’을 인위적으로 배제하는 것은 이용자의 알 권리를 침해할 수 있기 때문임. 비록 현재 그 당사자가 과거의 사건으로 인해 피해를 보고 있는 상황이라고 해도 적극적으로 검색어 자체를 배제하는 것이 타당한가에 대한 논의가 필요하다고 봄.
- 이처럼 피해 당사자의 ‘잊혀질 권리’와 사용자의 ‘알 권리’가 대립되는 상황에서 지나치게 간소화된 기준을 일률적으로 적용하여 검색어를 제외하는 것 보다는 보다 상세한 몇 가지 기준을 마련하는 것이 필요할 것으로 보임.

- 먼저, ‘피해’에 대한 구체적인 정의가 필요함. 검색어 제외 사례를 구체적으로 살펴보면 과거의 부정적 사안들만 제외되는 것이 아니며 특정 영화배우가 출연한 영화에 대한 검색어도 제외되고 있음. 배우가 출연한 영화제목을 검색하는 것이 배우에게 피해가 된다는 논리는 지지하기 어려움.
- ‘공론화’에 대한 정의, 즉, 사회적으로 공론화 된다는 것이 무엇을 의미하는지, 가령 언론에 보도되는 사례가 있어야 하는 것인지, 최근 방송에서 언급된 사례가 있어야 하는 것인지 등에 대한 기준이 필요함.
- 아울러, ‘기간’에 대한 타당한 기준도 제시되어야 할 것임. 모든 사안들에 대해 공통적인 기간을 적용할 것인지 사안의 특성을 감안하여 적용할 것인지에 대한 논의도 이루어질 필요가 있을 것임. 해당사안은 네이버 검수 가이드라인을 살펴본 후 차기 위원회에서 재론하기로 함.
- 하지만 가장 중요한 것은 앞서 언급한 것처럼 피해를 주장하는 당사자의 ‘잊혀질 권리’와 사용자의 ‘알 권리’ 중 무엇을 더욱 우선시해야 하는가에 대한 논의가 필요할 것이므로, 이에 대한 보다 체계적인 논의와 기준을 마련할 것은 권고함.

### (3) 성인/음란

- 토렌토 사이트에 대한 분류
  - 성인·음란성 분야에서 가장 눈에 띄는 것은 「페니조이」 등과 같은 토렌토 사이트에 대한 분류를 성인·음란성으로 하고 있는 점인데, 이는 토렌토 사이트가 성인AV, 포르노 동영상, 몰카 동영상 등의 배포처로 활용되고 있는 점을 고려한 것으로 보임.
  - 그러나 토렌토 사이트가 가지고 있는 실질적인 문제점은 저작권 위반의 소지가 있는 동영상<sup>4)</sup>, 프로그램파일 등이 여과없이 다운로드 되고 있다는 점임. 따라서 이러한 토렌토 사이트는 성인·음란성으로 제외하는 것 보다는 불법으로 분류하는 것이 적절한 것으로 보임.
- 반사회적 요소 검색어
  - 대표어 “부모님욕”에 “성드립”, “성적인”으로 연관검색어가 제시되는 것은

4) 성인AV나 포르노동영상 등에 대한 저작권침해는 논란이 있기는 하지만, 몰카 동영상의 경우에는 사생활침해 내지 개인정보침해의 문제가 있으므로 불법인 것이 명확해 보임.

성인·음란성이라기 보다는 반사회로 분류되는 것이 적절해 보임.

○ 대표어와 연관어 일방에만 문제가 되는 검색어

- 대표어 “vr플레이어”에 “vr 플레이어 우동”, “우동 vr”, “우동” 등이 연관어로 제시되는 경우에는 제외되는 것이 타당한 것으로 보이나, 대표어 “vr플레이어우동”, “vr우동”, “기어vr우동”, “우동vr”, “우동”에 연관어 “vr플레이어”의 제시도 제외할 것인가에 대하여는 의문이 있음. 이 경우 대표어가 문제가 되는 것인지 연관어가 문제되는 것은 아니기 때문. 다만, 검증위원회에서는 현재와 같이 모두 제외하는 것이 타당한 것으로 결정함.

#### (4) 불법/범죄, 반사회

- 전반적으로 특별한 문제를 발견할 수 없었으며, 다음과 같은 점에 주의할 필요가 있음.
- ‘중절수술방법-신촌쉬즈웰 임신상담’의 경우 모든 중절수술이 금지되어 있거나 불법이 아닌데다, 병원이 객관적인 정보를 제공하거나 객관적인 정보를 찾는 이용자가 존재할 수도 있으므로, 일관적인 제외처리는 타당하지 않음.
- ‘택이-택이자살’, ‘택이자살-택이’, ‘택이자살-택이아빠’의 경우, TV프로그램에 관한 스토리와 관련하여 생성된 검색어이므로 ‘반사회성’ 검색어라 할 수 없으므로 오류 처리임. ‘자살’이라는 단어가 포함되어 일단 ‘반사회성’으로 제외처리한 것으로 보임.

#### (5) 어뷰즈

- 어뷰즈에 있어 가장 문제가 되는 점은 그 만료일자에 대한 명백한 기준이 없다는 점임. 따라서 명확한 기준을 제시하는 것이 필요해 보임.
  - “대명리조트 홍명호”는 “D00000005014956”으로 만료일자 “2016-06-28”으로, “시흥홈페이지제작센터 이오커뮤니케이션”은 “D00000005011836”으로 만료일자 “2999-12-31”으로 분류되고 있음. 특히 후자의 경우에는 영구적으로 검색어 노출에서 제외된다는 것인데, 양자간의 분류기간에 차이들 두게 된 이유를 찾을 수 없음.
  - 따라서 comment 에서 제시하고 있는 “D00000005074367 /QC 100이상~1000미만으로 3개월로 어뷰즈등록”, “D00000005074367 /QC 1000이상으로 6개월로 어뷰즈등록” 등과 같은 명백한 기준 제시가 필요함.
- 어뷰즈로 분류되기 위한 요건으로는 (i)영업의 종류와 (ii)영업의 주체가 특정

되고, (iii)제3자가 객관적으로 이를 인식할 수 있는 검색어로 한정되어야 할 것임.

- 따라서 예를 들어 대표어 “광주맛집”에 “광주장어맛집”, “광주 운암동 맛집” 등이 연관어로 제시되는 것은 어뷰즈의 요건을 갖추지 못한 것으로 보임. 이 경우 연관어가 제시하고 있는 업종 내지 지역 내의 영업자가 지나치게 많아 영업의 주체를 특정할 수 없어 어뷰즈의 효과를 얻을 수 없고 따라서 이는 과도한 제한으로 보임.

o comment에서 제시되고 있는 판례근거

- 대표어 “홍대클럽”에 연관어 “홍대 클럽 도로시”를 제외하고 있는 근거 comment에서 하나는 “D00000004981068”로 그리고 다른 하나는 “2201603021025800834/김현서/대리인/씨제스엔터테인먼트/[이정신~일베 저장소] 판례근거”로 제시하고 있는데, 이들의 차이가 명확하지 않고, 특히 두 번째 comment 판례는 어느 판례에 어떤 부분을 기초로 하고 있는지 알 수 없음. comment의 근거를 명확히 할 필요가 있음.
- 이러한 “판례”라는 용어에 대해서는 ‘판단 사례’를 검수자가 관행적으로 줄여 기재한 것이라는 답변이 있었는데, 앞으로는 혼란을 초래할 용어의 사용은 자제하는 편이 바람직해 보임.

## (6) 욕설

- o 전반적으로 특별한 문제를 발견할 수 없었으며, 다음과 같은 점에 주의할 필요가 있음.
- o ‘보노캡스프방사능-캡스프’, ‘보노캡스프방사능-보노캡스프’의 검색어가 해당 제품 판매인의 신고로 제외처리되었으나, 욕설은 아니므로 오류 처리로 보임
- o ‘스테파니리-스테파니리 목’, ‘주머니녀-이현지’ 검색어를 제외처리한 것은 오류로 보이며, ‘마리텔태양-연쇄커트마’ 검색어는 ‘욕설’ 항목으로 처리할 수 없으며 필요하다면 ‘명예훼손’ 항목으로 분류해야 함.

## (7) 기타

o 청소년 유해업소 검색어

- 예를 들어 “박상무강남플레이”, “강남플레이 백구”. “백구팀장강남야구장” 등과 같은 검색어는 성인·음란성으로, “구포홀리데이부킹박부장”, “천안홀

리데이신동” 등과 같은 검색어는 기타로 분류되고 있는데, 전자의 경우에는 청소년유해업소라는 측면이, 후자의 경우에는 불법업소가 아니라는 점이 고려된 것으로 보임.

- 그런데 실제로는 이러한 검색어의 대부분은 업소광고를 위하여 업소측에서 적극적으로 검색어 창출을 시도하고자 하는 것이므로 이에 대한 분류 기준을 정립하는 것이 필요한 것으로 사료됨.
- 이에 대하여는 먼저 이들 업소를 불법업소(성매매유흥주점)와 적법업소(허가받은 나이트클럽)로 구분하고 전자의 경우에는 불법 또는 성인·음란성으로, 후자의 경우에는 어뷰즈로 분류하는 방안을 고려할 수 있음. 다른 한편으로는 이들 검색어를 제외하는 주목적이 청소년보호라는 점을 고려하여 “청소년유해”라는 분류기준을 신설하는 방안도 고려할 필요가 있음.

#### ○ 연예기획사 요청 검색어

- “유빈 양지원”, “양지원 유빈 수빈”, “양지원 성” 등과 같이 연예인 이름만 나열된 검색어가 연예기획사의 요청에 의해 검색어에서 제외된 경우인데, 이 경우에는 성매매 관련 루머를 차단하고 해당 연예인의 명예가 실추되는 것을 막고자 한 것으로 그 적절성이 인정됨.
- 그러나 다른 한편으로는 위와 같은 합목적성이 없이 단순히 연예기획사의 요청만 있다면 이들과의 분쟁을 회피하기 위해 모두 검색어에서 제외하여 준다면 검색어 본연의 기능을 상실할 것으로 보임. 따라서 특히 연예기획사의 요청에 의한 검색어 제외는 합목적성이 인정되어야 할 것으로 보임.

## 2. 네이버 자체 판단에 의해 제외처리된 연관/자동완성검색어

### 가. 총평

- 네이버의 자체 판단에 의해 제외된 검색어를 살펴보면, 기존과 달리 ‘기타’ 항목으로 제외처리한 비율이 높게 나타남. 하지만 ‘기타’ 항목은 보충적으로 다른 사유를 적용하기 어려울 때 보충적으로 적용하는 것이 바람직할 것으로 판단됨.
- 명예훼손을 사유로 자체 판단하여 삭제된 사례는 없었음. 다만, ‘명예훼손’ 사유로 제외하는 것이 타당해 보이는데 다른 사유로 제외한 사례가 있었음.

- 예를 들면 성인음란 항목에 해당되지 않을 것으로 보이는 검색어가 성인음란을 사유로 제외된 사례의 경우, 관계자의 신고에 의한 명예훼손 항목으로 처리하는 것이 적절할 것으로 보임

## 나. 제외사유별 검토

### (1) 개인정보

- 일반인의 개인정보가 포함된 검색어를 자체 판단에 의해 제외하는 것은 적절함. 다만, 개인정보가 포함되어 있지는 않고 해당 사람을 찾기 위한 검색어 자체를 배제하는 것은 과도한 것으로 보임. 예를 들면 ‘유명 심리상담사 누구’, ‘심리상담사 누구’ 와 같은 검색어는 그 검색 결과에서 특정인에 대한 개인정보가 노출되지 않는다면 이를 제외하지 않을 것을 권고함
- 신고에 의한 제외처리 항목에서 이미 살펴보았듯이, 공인과 일반인의 구분 기준이 불분명하여 일관되지 않은 처리가 발견됨. 특히 유명인은 아니지만 언론에 보도되고 사회적 관심이 집중된 사안에 대한 처리기준을 조금 더 구체화할 필요가 있음. 예를 들면, ‘옥시 가습기 살균제 사건’과 관련하여 보고서 조작혐의로 기소된 서울대 조모 교수와 관련된 검색어는 언론에 실명이 보도되었는데, 이러한 경우 공적 인물로 보고 검색어 노출을 허용할지, 여전히 일반인으로 보호할 필요가 있는지에 관한 엄밀한 검토가 필요함.
- MCN, 인터넷 개인방송, 이른바 ‘페북 스타’ 등 SNS를 통해 유명해진 자의 경우 자발적으로 대중의 관심에 노출되었다고 볼 수 있으므로 일반인의 개인정보 항목으로 보호할 필요가 있을지 의문이 있으므로 이에 관한 추가 검토가 필요함.

### (2) 성인/음란

- 성인/음란의 자체배제 검색어는 해당 검색어 혹은 검색결과가 명백히 성인/음란성 콘텐츠를 포함하고 있을 때 배제하는 것이 적절한 것으로 보임. 그러나, 체모 관련 검색어 중 일반적으로 음모 등을 지칭하지 않는 검색어의 경우에는 성인/음란성이 있다고 보기 어려우므로, 해당 검색어의 경우 성인/음란으로 배제하는 것이 아닌, 이용자의 신고에 의해 명예훼손 등을 통해 배제하는 것이 적절함.



- 성인/음란성이 없다고 볼 수 없으나, 관련 검색어가 언론 등을 통해 이미 보도가 된 바 있고, 검색결과 역시 직접적으로 성인/음란성과 무관한 검색어는 배제하지 않는 것이 적절함. 예를 들면, 건국대25금, 건국대 25금게임과 같은 사안이 그러함.
- 특정 단어가 포함된 검색어에 대한 분류
  - 사람의 성명이 “매춘부”, “hoes”, “정액” 등과 같은 단어와 결합되는 경우에는 성인·음란성으로 분류되고 있는데, 예를 들어 “쓰위 매춘부”, “쓰위 hoes”, “석진 정액” 등과 같은 경우에는 오히려 명예훼손의 가능성이 높은 것으로 보임.
  - 최근 사회적 이슈가 되었던 “페이스북 강아지 성추행”, “페이스북 강아지 성학대”, “페이스북 강아지 성노리개” 등과 관련된 검색어는 “性OO”라는 단어가 포함되어 있어 성인·음란성으로 분류된 것으로 보이는데, 이는 동물학대와 관련된 것으로 불법 내지 반사회성으로 분류하는 것이 적절한 것으로 보임.

### (3) 불법/범죄, 반사회

- 수면제인 ‘졸피뎀’의 암거래와 관련하여, 악용소지를 우려하여 ‘졸피뎀 효과’ ‘졸피뎀 부작용’ 등의 검색어를 삭제한 것으로 보이나, 해당 검색어의 경우 졸피뎀 암거래 문제와 관계없는 단어로 보이고, 오히려 졸피뎀의 부작용이나 효과를 알려야 할 필요가 있다는 점에서 과도한 제외라고 보여짐. 다만, 졸피뎀과 관련하여 암거래를 은유하는 검색어를 배제하는 것은 적절한 것으로 보임
- 한국의 기혼자 만남 서비스와 관련된 검색어를 다량 제외하였으나, 사이트 자체의 불법성을 네이버에서 판단하기 어렵고, 만남 사이트 자체를 불법으로 보기 어려우므로, 과도한 제외처리로 보임
- ‘분당 예비군 실종사건’과 관련하여, 실종인이 사체로 발견된 이후 ‘고통을 즐기는 커뮤니티’에 속하였다고 언론 등이 보도된 이후 관련 검색어가 삭제되었는데 이는 불법에 이르지 않는 것으로 보임, 선량한 풍속에 영역에서 사회에 반하는 행위이므로 이를 배제한 것은 타당한 것으로 보임.

#### (4) 어뷰즈

- 어뷰즈 항목으로 제외처리된 경우가 많았는데 이는 걱정하며 필요한 것으로 보았음.
- 다만 어뷰즈 항목으로 제외처리된 '000/전과3범', '전과3범/000' 검색어의 경우, 해당인이 국회의원 선거에 입후보한 자 라는 점, 검색 배제가 된 시기가 민감한 시기인 점 등을 고려하여 자체적으로 제외하는 것은 부적절하며, 필요하다면, 신고를 통해 검토를 거쳐 제외할 필요가 있음.

#### (5) 욕설 비속어, 오타

- 노래 제목에 일부 비속어와 욕설이 포함될 경우, 그 노래가 청소년유해매체에 해당하고, 명백한 욕설이 활용되었다고 하더라도, 노래를 찾는 것 자체를 금지할 수 없으므로, 이를 배제하지 않는 것이 적절함.
- 사설 배팅사이트의 이름, 연예인의 별명 등이 욕설 비속어로 제외되었으나 분류 오류로 보임.
- 오타의 경우, 오타가 아님에도 오타로 제외된 경우가 일부 있었음. 특히 맞춤법이 맞는 '금전각출'을 오타로 배제하였는데, 검수 과정에서 오류는 있을 수 있으나, 최소화하기 위한 노력이 필요하다고 판단됨.

#### (6) 기타

- 기타는 보충적으로 다른 사유에 해당하지 않음에도, 네이버의 서비스 운영 등에 있어 반드시 삭제되어야 하는 경우에만 제한적으로 활용되어야 함. 다만 검수 현장에서 빠르게 평가하기 어려운 경우 기타로 배제할 수 있으므로, 이러한 점을 존중할 필요가 있다는 점에는 공감함. 다만 이러한 경우에도 가이드라인의 지속적 업데이트 등을 통해 기타의 사유를 줄이려는 노력이 필요할 것으로 보임
- 저관련 또는 검색결과 없는 검색어의 분류

- 저관련이거나 검색결과가 없음을 이유로 기타로 분류된 경우 이들이 광고성 검색어인 경우에도 연관 검색어의 기타로 분류할 것인가가 문제됨. 특정 상호가 검색어에 반복적으로 노출되는 경우 잠재적 소비자에 광고하는 효과가 있는 것으로도 볼 수 있음. 검증위원회에서는 광고효과가 미비하므로 기존대로 ‘기타’ 항목을 적용하는 것이 타당하다고 봄.
- 명예훼손 요소를 가진 검색어
  - “분당누나문자”, “분당예비군실종게이”, “신원창성소수자” 등의 대표어에 “신원창 게이” 등의 연관어가 제시되고 있는 것이 ‘기타’ 항목으로 분류 제외되고 있는데, 이는 (사자)명예훼손 혹은 개인정보와 관련된 것으로 분류 오류로 판단됨.

## V. 기계적 필터링에 대한 검증

### 1. 총평

- 먼저, 기계적 배제에 대한 검토는 이번에 처음으로 이루어지는 것임. 기계적 배제에 대한 정보는 자칫 민감한 세부정책을 노출 시킬 수 있다는 점에서, 검증위원회는 보다 객관적인 검증을 위해 이에 대한 자료를 기꺼이 제공한 네이버의 적극적인 태도를 긍정적으로 평가함.
- ‘기계적 배제’란 사전에 마련된 배제 규칙에 의해 해당 조건에 맞는 검색어를 자동적으로 노출에서 배제하는 것을 의미함. 가령 기계적 배제 데이터베이스에 ‘인물명 + 열애설’이 입력되어 있다면 ‘김철수 열애설’ 같은 검색어는 자동적으로 배제됨. 이를 적용하는 방법은 크게 두 가지로 이루어지는데, 먼저, ‘완전일치(exact)’는 입력된 단어들에 규칙에 정확하게 일치되는 경우에만 적용하는 것이며 ‘부분일치(partial)’는 입력된 단어들에 일부만 일치되어도 제외하는 방법임.
- 검토 기간 중 적용된 기계적 배제의 필터링 규칙은 총 4,022개였으며 아래와 같은 사례들이 전체의 90%(3,609건)를 차지하고 있었다.
  - 모든 단어(all) + 부적절 검색어
  - 인물명 + 부적절 검색어
  - 미성년자, 일반인 지칭 키워드 + 부적절 검색어
  - 공인을 제외한 인물명 + 부적절 검색어

### 2. 사례

DB명	제외키워드	예외리스트	정확도	사유
인물명	파경	-	partial	-
인물명	방송사고	-	partial	-
가수명	자동듣기	-	partial	-
노래명	노래모음듣기	-	partial	-
노래명	전곡듣기	-	partial	-
공인을 제외한 인물명	전자발찌	고영욱 전자발찌/전자발찌고영욱/고영욱 전자발찌루/고영욱 전자발찌 기간	exact	고영욱 예외리스트 추가
인물명(여자)	전자발찌	고영욱 전자발찌/전자발찌고영욱/고영욱 전자발찌루/고영욱 전자발찌 기간	partial	고영욱 예외리스트 추가
영화명	액기스	-	partial	-
애니,만화명	액기스	-	partial	-
인물명	연애설	-	partial	-
인물명	결혼설	-	partial	-

### 3. 논점

○ 대부분의 기계적 배제 규칙에서는 별다른 문제점은 없다고 판단하였음. 하지만 아래와 같은 몇 가지 규칙들의 경우 그 적용에 신중을 기해 보일 필요가 있는 것으로 보임.

- 인물명 + 열애설: 열애설이나 결혼설 등 그 사실 관계가 명확하지 않은 경우 이를 배제하는 것은 어느 정도 이해할 수 있지만 언론 보도 이후에는 배제 리스트에서 제외해야 할 것으로 보임. 즉 모든 경우에 제외되는 것이 아니라 특정 조건을 만족하지 못할 때에만 제외되어야 할 것임.
- 인물명 + 방송사고, 인물명 + 지각: ‘방송사고’나 ‘지각’이 해당 인물에 대한 부정적인 내용을 담고 있을 수는 있음. 하지만 만약 이들이 실제 발생한 사건이나 사고라면 비록 부정적인 사안이라고 해도 이를 배제하는 것이 옳은 것인지 의문임. 이는 실제로 발생한 사건에 대한 사용자의 ‘알 권리’를 침해하기 때문임.
- 연예인/유명인/공인 + 파경: 일반인이 아닌 ‘연예인/유명인/공인’의 파경은 많은 경우 언론에 보도되고, 생성된 검색어를 노출할 필요가 있는 경우도 있으므로, 이와 관련된 검색어를 기계적으로 배제하는 것은 과잉 배제의 결과를 가져올 수 있음.
- 인물명 + 리즈시절: ‘리즈시절’은 해당 인물에 대한 긍정적인 내용을 담

고 있는 단어에 해당하므로, 왜 이러한 단어를 배제하는 것인지에 대한 논의가 필요하다고 봄.

- 다만, 기계적 배제에 대해서는 처음으로 검토가 이루어졌다는 점에서 앞으로 추가 검토와 논의를 통해 보다 객관적인 기준을 마련하고 적용할 수 있기를 기대함. ‘네이버’도 특정 검색어를 일률적으로 제외할 경우 구체적인 실제 상황에서 언론보도가 존재한 ‘고영욱 전자팔찌’ 등의 사례에서처럼 운영정책상 제외사유에 해당하지 않음에도 불구하고 제외되는 경우가 있을 수 있어, 필터링에 의해 노출에서 제외된 검색어를 다시 검토하여 개별 상황에 따라 다시 노출하도록 하는 조치를 취하고 있다고 함.

## VI. 선거운동기간 중 후보자명 자동완성/연관검색어 노출 중단 정책에 대한 검토 의견

### 1. 네이버의 선거운동기간 중 ‘후보자명 자동완성·연관검색어 노출 중단 정책’의 내용

- 네이버는 2016년 3월 14일 발표한 ‘네이버, 제20대 국회의원 선거 관련 서비스 운영 원칙을 설명드립니다.’<sup>5)</sup>에서 “네이버는 ‘정확하고 다양한 정보 제공과 공정한 플랫폼 운영’을 선거 관련 서비스 원칙으로 삼고 있으며, 이번 4·13 총선에도 선거의 공정성과 국민의 알권리를 보장할 수 있도록 선거 관련 서비스를 운영할 계획입니다.”라는 대원칙 하에, 제20대 국회의원 선거 관련 서비스 운영 원칙 중의 하나로 ‘후보자명 자동완성·연관검색어 노출 중단’을 다음과 같이 발표하였음

#### ▷ 후보자명 자동완성·연관검색어 노출 중단

후보자 정보 개시 시점인 3월 26일부터 투표 종료 시점인 4월 13일 18시까지 후보자명에 대한 자동완성어·연관검색어는 노출이 중단됩니다. 이는 후보자 이름과 결합한 일부 자동완성어 및 연관검색어에 대한 선거법 위반 논란을 방지하기 위한 일시적 조치이며 투표가 끝나면 바로 재개됩니다.

- 네이버의 선거운동기간 중 ‘후보자명 자동완성·연관검색어 노출 중단정책’은 타 경쟁 검색서비스사업자들에서도 볼 수 없는 네이버의 고유한 선거 관련 서비스 운영 정책으로 이해됨
  - 이러한 정책은 2014년 지방선거부터 채택해 온 것으로 이해됨
- 검색어검증위원회는 네이버의 선거운동기간 중 ‘후보자명 자동완성·연관검색어 노출 중단정책’의 적절성에 대해서 검토하기로 결정하고, 이에 다음과 같은 검토의견을 제시함

### 2. 네이버의 선거운동기간 중 ‘후보자명 자동완성·연관검색어 노출 중단 정책’의 논점

- 국회의원선거를 비롯한 공직선거는 대의제 민주주의를 실현하기 위한 수단으로서, ‘민주주의의 꽃이자 주권자인 국민의 축제’임

5) [http://naver\\_diary.blog.me/220654539456?Redirect=Log&from=postView](http://naver_diary.blog.me/220654539456?Redirect=Log&from=postView).

- 정치적 표현의 자유 및 선거운동의 자유는 주권자인 국민의 정치적 기본권 중의 하나로 최대한 보장될 필요가 있음
- 특히 후보자에 대한 국민의 알권리는 유권자의 합리적 선택을 위해서 필수 불가결한 기본권으로서, 국민에 대해서 정확하고도 다양한 정보가 ‘최대한’ 제공될 필요가 있을 뿐만 아니라, 국민은 가능한 한 후보자와 관련된 모든 정보에 대해서 ‘자유롭게’ 접근할 수 있어야 함
- 물론 선거운동의 자유와 국민의 알권리를 제한하는 목적인 ‘선거의 공정성’도 중요한 가치이지만, 선거의 공정성을 이유로 선거운동의 자유와 국민의 알권리를 제한함에 있어서는 선거의 공정성 달성과의 관련성이 구체적이고 명백한 범위 내에서 가장 최소한의 제한에 그치는 수단을 선택해야 함
- 특히 인터넷은 신문이나 방송 등 기존의 오프라인 매체와는 달리 매체의 특성 자체가 선거의 공정성에 부합할 뿐만 아니라, 선거운동의 자유와 국민의 알권리를 최대한 보장할 수 있는 매체이고, 인터넷을 통한 선거운동을 규제하는 것은 헌법에 반함
- 예컨대 그동안 공직선거법에서 금지하고 있던 인터넷을 이용한 사전선거운동을 허용하게 만든 헌법재판소의 인터넷 사전선거운동 사건(헌재 2011. 12. 29. 2007헌마1001등, 공직선거법 제93조 제1항 등 위헌확인)에서 헌법재판소는 인터넷 사전선거운동을 규제하고 있는 공직선거법 조항에 대해서 위헌결정을 내리면서 다음과 같이 판시하였음

“헌법 제21조 제1항에서 규정하고 있는 언론·출판의 자유는 자유로운 인격발현의 수단임과 동시에 합리적이고 건설적인 의사형성 및 진리발견의 수단이며, 민주주의 국가의 존립과 발전에 필수불가결한 기본권이다. 또한, 대의민주주의를 원칙으로 하는 오늘날 민주정치 아래에서의 선거는 국민의 참여가 필수적이고, 정치적 표현의 자유는 국민이 선거과정에서 정치적 의견을 자유로이 발표·교환함으로써 비로소 그 기능을 다하게 된다 할 것이므로, 선거운동의 자유는 헌법에 정한 언론·출판·집회·결사의 자유 보장 규정에 의한 보호를 받는다. 이와 같은 정치적 표현의 자유의 헌법상 지위, 선거운동의 자유의 성격과 중요성에 비추어 볼 때, 정치적 표현 및 선거운동에 대하여는 ‘자유를 원칙으로, 금지를 예외로’ 하여야 하고, ‘금지를 원칙으로, 허용을 예외로’ 해서는 안 된다는 점은 자명하다. 따라서, 입법자는 선거의 공정성을 보장하고 탈법·금권적 혼탁선거를 방지하기 위하여 부득이하게 선거 국면에서의 정



치적 표현 자유와 선거운동의 자유를 제한하는 경우에도, 입법목적 달성과의 관련성이 구체적이고 명백한 범위 내에서 가장 최소한의 제한에 그치는 수단을 선택하지 않으면 안 된다 할 것이다. … 인터넷은 누구나 손쉽게 접근 가능한 매체이고, 이를 이용하는 비용이 거의 발생하지 아니하거나 또는 적어도 상대적으로 매우 저렴하여 선거운동비용을 획기적으로 낮출 수 있는 정치공간으로 평가받고 있고, 오히려 매체의 특성 자체가 ‘기회의 균형성, 투명성, 저비용성의 제고’라는 공직선거법의 목적에 부합하는 것이라고도 볼 수 있으므로, 이 사건 금지조항에서 인터넷 상 선거운동 내지 정치적 표현을 제한하는 것이 후보자들 간의 경제력 차이에 따른 불균형 해소라는 입법 목적을 달성하기 위하여 적합한 수단이라고 볼 수 없다.”

- 위와 같은 헌법재판소의 위헌결정으로 인해 현재는 후보자 등에 대한 허위 사실 공표 등의 후보자 비방에 해당하지 않는 한 인터넷을 통한 선거운동 및 자유로운 정보 및 의견 교환은 허용되어 있음
- 물론 네이버는 사기업으로서 국가기관이 아니기 때문에, 네이버의 ‘후보자명 자동완성·연관검색 노출 중단정책’이 국민의 선거운동의 자유 및 알권리를 침해하였다거나 불법행위라고 평가할 수는 없음
- 하지만 자동완성어·연관검색어 서비스가 갖는 순기능 중의 하나가 “인터넷을 통한 이용자의 정보접근을 용이하게 한다.”는 것에 있다는 점을 염두에 둔다면, 선거운동기간 중 후보자명 자동완성·연관검색 노출을 중단시키는 것은 비록 일시적이라고 하더라도, 결과적으로 인터넷을 통한 선거운동 및 자유로운 정보 및 의견 교환을 위축시키고, 국민의 알권리를 축소시키는 효과를 초래할 수 있음
- 그리고 현행 「공직선거법」은 공식적인 선거운동기간 이전의 사전선거운동을 금지하고 있음. 따라서 이러한 사전선거운동 금지제도로 인하여, 매우 단기간이 될 수밖에 없는 선거운동기간 동안에는 선거운동의 자유 및 국민의 알권리가 최대한 보장될 뿐만 아니라 보장되어야 함. 그런데 네이버의 ‘후보자명 자동완성·연관검색 노출 중단정책’은 오히려 이러한 선거운동기간에 적용됨. 따라서 네이버의 ‘후보자명 자동완성·연관검색 노출 중단정책’은 현행 공직선거법의 선거운동기간 관련 제도에 부합하지 않는다는 문제점을 갖고 있음
- 한편 선거의 공정성을 확보하기 위하여 국민의 알권리를 일정 정도 제한하는 것이 가능할 수 있음. 예컨대 「공직선거법」 제108조 제1항은 누구든지

선거일 전 6일부터 선거일의 투표마감시각까지 선거에 관하여 정당에 대한 지지도나 당선인을 예상하게 하는 여론조사의 경위와 그 결과를 공표하거나 인용하여 보도할 수 없도록 규정하고 있음. 즉 여론조사결과 공표 및 보도 금지 조항이 대표적이고, 이러한 규제에 대해서 헌법재판소도 합헌결정을 내린 적이 있음(헌재 1999. 1. 28. 98헌바64, 공직선거및선거부정방지법 제 108조 제1항 등 위헌소원)

- 그런데 네이버가 자동완성어·연관검색어의 노출을 중단시키는 기간(후보자 정보 개시 시점인 3월 26일부터 투표 종료 시점인 4월 13일 18시까지)이 현행 공직선거법 제108조 제1항이 규정하고 있는 여론조사결과 공표 및 보도 금지기간 보다도 길 뿐만 아니라, 현행 공직선거법상 선거운동이 허용되는 기간보다도 길다는 점도 문제점으로 지적할 수 있음
  - 4·13 총선의 경우 여론조사결과 공표 및 보도 금지기간은 4월 7일부터 선거일인 4월 13일 오후 6시까지임
  - 4·13 총선의 경우 선거운동기간은 3월 31일부터 선거일 전일인 4월 12일까지임
- 물론 후보자 이름과 결합한 일부 자동완성어 및 연관검색어에 대한 선거법 위반 논란이 사기업인 네이버의 입장에서는 매우 심각한 legal risk로 작용할 수 있다는 점에서, 선거기간 중 ‘후보자명 자동완성·연관검색 노출 중단 정책’이 일면 이해되며, 네이버에게 재량권이 있는 정책적 선택사항이라 판단됨. 다만, 검색서비스의 본질과 특성, 자동완성어·연관검색어 서비스가 갖는 순기능, 선거의 의미, 선거에서의 선거운동의 자유 및 국민의 알권리의 최대한 보장 원칙 등을 고려할 때, 선거기간 중 ‘후보자명 자동완성·연관검색 노출’을 전면적이고 일괄적으로 중단하는 것이 타당한지 의문이 있다는 점도 함께 고려하여 정책을 결정할 것을 권고함.

## VII. 결론 및 제언

- 검증 대상 기간 동안의 노출제외 검색어에 조작이나 왜곡을 의심할만한 특별한 사정은 발견되지 않았음.
- 다만, 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.

- 실시간급상승검색어의 경우, 일반인과 공인을 구별하는 기준을 조금 더 구체적으로 설정하여 제외처리를 하는 담당자가 일관성있게 업무를 처리할 수 있도록 할 필요가 있음.
- 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.
- 신고 처리의 경우, 유명인 개인정보 유출 항목과 관련하여, 최근 1년 이상 언론보도 등을 통해 공론화 되지 않은 상황에서 당사자가 명예훼손 등 피해를 주장하는 경우 이 항목에 따라 제외처리하는 기준을 재검토할 것을 권고함.
- 신고 처리에서 어뷰즈 항목으로 분류하는 구체적인 기준으로 (i)영업의 종류와 (ii)영업의 주체가 특정되고, (iii)제3자가 객관적으로 이를 인식할 수 있는 검색어로 한정할 것을 제안함.
- 기계적 배제어와 선거운동기간 중 후보자명 연관/자동완성검색어 노출 중단 정책에 관한 추가 논의를 제안함.