

네이버 '노출제외 검색어'에 대한
검증보고서
- 2023년 -

2024. 12. 30.

(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 제4차 검증 총평	6
1. 2023년 검색어 검증결과 특징	6
2. 검증대상 검색어의 표시에 관한 사항	7
III. 제3기 제4차 검증대상 제외검색어 현황	8
IV. 연관검색어 노출제외 검색어 부분	10
V. 자동완성검색어 노출제외 검색어 부분	21
VI. 2022년 운영조치 검색어 사후 재검토에 대한 평가	29
VII. 결론 및 제언	30
VIII. [부록] 어뷰즈 검색어의 현황 및 문제점	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 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.

- 여섯 차례에 걸친 검증결과, 검색서비스의 개편 등으로 검증대상 검색어가 증가하였고 사회적 이슈와 관련하여 생성된 검색어의 제외가 특히 증가하였으나 개인정보와 관련된 것으로 ‘네이버’의 의도적인 조작이나 자의적 개입의 흔적은 발견할 수 없다는 것이었음.
- 추가로 제2기 검증위원회는 급상승검색어의 운영기준을 제안하고 네이버 운영가이드를 항목별로 검토하는 등 검색어 제외의 결과물만이 아닌 그 기준에 대한 검토 및 체계적인 관리를 제안하였음.

3. 제3기 검증위원회의 구성과 검수작업의 변화

- ‘네이버’는 2020년 초에 KISO에 변화된 검색어 서비스 운영에 대한 전반적인 타당성을 검증할 수 있는 검증위원회 구성을 요청하였음. 다만, 검색어 시스템의 변경 등으로 검증대상 범위에 대한 논의가 지연되면서 급상승검색어 서비스의 종료까지 이루어져 검증위원회의 구성 및 검증범위 설정이 늦어지게 됨.
- KISO는 검증활동의 연속성을 위해 이전 검증위원회의 구성원이었던 이재신 교수(중앙대학교 미디어커뮤니케이션학부), 이승환 교수(대구대학교 법학부), 윤여진 상임이사(언론인권센터)를 검증위원장 및 검증위원으로 위촉하고, 새로이 이주은 교수(건국대학교 문화콘텐츠학과)를 위촉하여, 2021년 5월경 검증위원회 구성을 완료하였음.
- 본 검증위원회는 이전 검증위원회와 그 구성배경과 활동목표, 검증 대상 범위가 서로 다르므로 이를 구분하기 위해 이전 검증위원회를 각각 제1기, 제2기 검증위원회로 하고, 이번 검증위원회를 제3기 검증위원회로 칭하기로 함. 제3기 검증위원회는 출범 이후 제3차 검증까지 4인 체제를 유지해왔으나 제3차 검증 이후 윤여진 위원이 개인 사정으로 사퇴함에 따라 제4차 검증은 3인 체제로 변경되었음.
- 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. 이

는 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 제4차 검증 총평

1. 2023년 검색어 검증결과의 특징

- 2022년과 동일하게 2023년에도 검증기간 전체의 자료를 살펴보았음.
- ‘명예훼손 및 사생활 침해’에 의해 제외처리된 검색어들은 대부분 언론보도는 존재하지만 보도를 통해 구체적인 당사자/단체 이름이 언급되지 않은 경우에 해당함.
- 개인정보 관련 노출 제외 사유로는 여전히 사회적 이슈 관련 개인의 신상 캐기용 검색어가 대다수를 이루고 있으나, 최근에는 관련 동영상 검색하고자 하는 검색어가 급증하고 있음. 이는 동영상 플랫폼에 대한 인기가 높아지고 있는 세태가 반영된 것으로 보임.
- 불법 범죄성은 2022년도에 비해 자체검수에 의한 제외가 크게 증가했으며 항목들도 단순 모조품 판매에서 그치지 않고, 사이트 내 링크 연결을 통한 식으로 복합적 양상을 띠게 됨. 이슈가 될 만한 특이한 사항은 발견되지 않았음.
- 상업적 목적 혹은 무의미한 검색어에 속하는 ‘어뷰즈’에 의한 제외처리는 모두 신고에 의한 제외처리에 해당하며 2023년 하반기부터 제외사례가 크게 증가했음.
- 지난 2020년과 2021년에 어뷰즈로 인한 연관검색어 제외 사례가 대폭 증가한 바 있음. 이는 급상승검색어 서비스 종료 이후 과거 급상승검색어 서비스에 집중되었던 어뷰즈 사례가 연관/자동완성검색어로 확대되고 있는 것이 아닌가 하는 우려를 가지게 했음. 2022년에 일시적으로 이러한 경향이 나타나지 않았지만 2023년에 다시 나타난 것으로 보임.
- 즉 연관검색어와 자동완성검색어 모두에서 2023년 하반기의 ‘어뷰즈’ 사유 제외 검색어의 급격한 증가가 관찰되었음. 이에 검증위원회는 ‘부록’을 통해 어뷰즈 검색어의 급격한 증가 현상 및 그 문제점에 대해 살펴보았음.

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 제3차 검증대상 제외검색어 현황

<표 1> 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 연관검색어 현황(CS)

제외 사유	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	전체	비율 (%)
1. 명예훼손 및 사생활 침해	57	13	129	27	34	47	21	37	16	41	23	31	476	62.06
2. 개인정보노출	-	-	-	-	6	-	4	-	24	4	2	1	41	5.35
3. 불법/범죄성	2	-	-	4	4	1	-	7	2	2	3	1	26	3.39
4. 저작권 침해	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	0.26
5. 욕설/비속어	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
6. 오타	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
7. 청소년유해	2	6	2	3	6	11	4	1	1	3	-	-	39	5.08
8. 어뷰즈	2	2	1	1	4	5	6	17	13	20	37	71	179	23.34
9. 기타	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3	-	-	4	0.52
합 계	63	21	132	36	56	64	35	62	56	73	65	104	767	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	352	116	311	47	2	639	889	268	2,034	1,029	17	911	6,615	67.69
3. 불법/범죄성	4	7	1,450	944	2	46	2	2	7	2		2	2,468	25.26
4. 저작권 침해	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
5. 욕설/비속어	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
6. 오타	20	8	15	13	9	13	5	17	43	9	13	10	175	1.79
7. 청소년유해	-	2	-	29	49		387	43	-	-	-	4	514	5.26
8 어뷰즈	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
9 기타	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0.01
합 계	376	133	1,776	1,033	62	698	1,283	330	2,084	1,040	30	928	9,773	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	33	11	33	20	22	20	4	23	9	15	20	38	248	21.68
2. 개인정보노출	-	1	-	2	2	1	2	7	7	1	1	-	24	2.10
3. 불법/범죄성	3	-	-	7	1	-	-	1	7	4	5	3	31	2.71
4 저작권 침해	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0.09
5 욕설/비속어	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0.09
6 오타	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	0.17
7 청소년유해	-	2	-	3	7	2	2	1	4	-	-	2	23	2.01
8 어뷰즈	-	2	4	6	12	4	16	24	69	107	152	415	811	70.89
9 기타	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	3	0.26
합 계	36	17	37	40	45	27	24	56	96	127	179	460	1,144	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	-	-	-	-	-	21	-	-	-	-	-	-	21	1.68
2. 개인정보노출	43	48	19	99	31	75	96	37	163	43	26	172	852	68.11
3. 불법/범죄성	1	3	123	87	2	13	1	-	-	1	-	-	231	18.47
4 저작권 침해	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
5 욕설/비속어	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
6 오타	-	6	-	3	7	-	1	5	2	-	-	-	24	1.92
7 청소년유해	1	7	61	2	7	4	30	8	-	-	-	3	123	9.83
8 어뷰즈	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
9. 기타	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
합 계	45	64	203	191	47	113	128	50	165	44	26	175	1,251	100

IV. 연관검색어 노출제외 검색어 부분

1. 명예훼손 및 사생활 침해

가. 총평

- 2023년에 ‘명예훼손 및 사생활 침해’ 사유로 인해 제외된 연관검색어는 476건(62.06%)이었으며 모두 신고에 의한 것임. 이는 2022년의 255건(51.20%)에 비해 상대적으로 증가한 것임.
- 네이버는 KISO의정책규정 같은 처리기준에 따라 당사자의 요청이 있는 경우, 그리고 그 소명사유가 충분한 경우에 ‘명예훼손 및 사생활 침해’와 관련된 검색어를 제외하고 있으며 이때 해당 사안과 관련된 언론보도의 존재여부도 하나의 판단 지침으로 이용되고 있음. 이에 따라 유튜브나 SNS 등을 통해 이슈가 되고 있는 사건/사고에 대해 공식적인 언론보도가 이루어지기 전에는 관련 검색어가 제외처리되는 경우가 발견됨.
- 언론에서 보도가 된 사안이라도 보도내용 중에 구체적인 당사자/단체 이름이 언급되지 않은 경우 대부분 신고에 의해 제외처리되고 있음. 관련 당사자의 신고와 소명에 의해 제외처리되는 경우 소명의 내용이 제외처리 사유에 기재되어 있지 않아 제외처리의 적절성을 판단하는 데에 한계가 있음.
- 언론에서 특정 사안에 대해 보도하는 경우 재판 등을 통해 공식적으로 판단이 이루어지기 이전에는 당사자/단체의 구체적인 이름을 언급하지 않는 것이 현실임을 고려할 때에 이처럼 ‘명예훼손 및 사생활 침해’와 관련하여 당사자의 소명에 의해 제외처리되는 현상은 계속될 것으로 예상됨. 이는 자칫 이용자에게 실질적으로 필요한 정보가 차단될 수 있다는 점에서 소명정보의 타당성을 판단할 때에 신중을 기할 필요가 있다고 봄.
- 다만 최근 금전적 수익을 위한 일부 유튜버들의 허위 폭로와 이를 이용한 협박, 금전적 갈취 등이 사회적 문제가 된 사례를 고려할 때에 공식적인 판단이 이루어지기 이전에 사건 관련자의 실명을 포함하는 검색어를 제외 처리 하는 것은 ‘명예훼손 및 사생활 침해’ 방지의 측면에서 이해할 수 있

음.

나. 세부사항

1) 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 검색어

- ‘명예훼손 및 사생활 침해’와 관련하여 신고에 의해 제외처리되는 검색어들은 언론보도 없이 온라인에서 이슈가 된 사건들, 이슈화 된 이후 언론에서 보도되었지만 당사자/단체 이름이 언급되지 않은 경우, 방송에서 보도된 이후 이슈가 되어 관련자/단체들을 검색하기 위한 검색어 등으로 구분될 수 있음.

가) 언론보도는 없으나 온라인을 통해 이슈가 된 사건

- 언론이 아닌 유튜브 채널의 영상들을 통해 알려진 특정 업체의 소비자 기만적 광고행위에 대한 검색어들이 제외처리됨.
 - [0000(상호명) 사기 - 프로젝트00(프로젝트 이름)], [광화문000(상호명) - 광화문 0000(업종이름) 뒷담화]

나) 언론보도는 존재하나 보도에서 당사자가 특정되지 않은 사건/사고

- 의료사고에 대한 언론보도는 존재하지만 보도에서 구체적인 상호명이 언급되지 않은 경우에 나타나는 추측성 검색어들이 당사자 요청에 의해 제외처리됨.
 - [성형외과사망 - 00성형외과(상호명)], [0000병원(상호명) - 대리수술], [00000병원(상호명) - 00(지역명) 의료사고], [000병원(상호명) 00(지역명) - 000병원(상호명) 실명]
- 병원 진료실에서 환자를 촬영한 영상이 유출되어 온라인 커뮤니티를 통해 유포되고 언론에 보도된 경우, 구체적인 업체명이 언급되지 않아 제외됨.
 - [00성형외과(상호명) - 성형외과 유출]
- 살인사건, 자살, 성폭행, 학폭 등 각종 사건/사고 관련 이슈가 온라인 커뮤니티

니티 등을 통해 확산되는 경우 관련 단체나 개인의 신고에 의해 제외처리 됨.

- [OO앱(업종이름) 살인 - 000(관련 이름)], [OO(지역명) - OO(지역명) 논란], [0000(상호명) - 0000(상호명) 폭로], [000(커뮤니티명) - 000(커뮤니티명) 사기], [OO고(학교명) - OO고(학교명) 학폭], [000(상호명) - 000(상호명) 상간녀]

o 연예인의 마약 관련 보도에서 구체적인 언급은 없었지만 해당 사관과 관련된 것으로 추정되는 단체에 대한 검색어가 제외처리됨.

- [000대표(업체명) - 000(업체명) 마약]

다) 방송을 통해 보도된 종교(이단 등) 관련 이슈

o 방송을 통해 특정 종교에 대한 고발 다큐멘터리가 방영된 이후 이와 관련된 것으로 여겨지는 각종 단체의 이름들이 검색어에 등장함. 관련 단체들의 적극적인 소명에 의해 제외처리됨.

- [000(상호명) - 000(종교단체명)], [000의원(상호명) - 대전 000(종교단체명)], [000내과(상호명) - 000교회(교회명)]

2) 자체 판단에 의해 제외처리 된 연관검색어

- 처리 이력 없음.

2. 개인정보 노출

가. 총평

o 검증 기간 중 개인정보노출을 사유로 노출 제외 처리된 검색어는 6,656건이었음. 이 가운데 신고에 의한 내용이 총 41건(5.35%), 검수에 의한 것이 6,615건(67.69%)으로 나타남.

o 검색어 가운데 개인정보 노출을 사유로 노출 제외 처리된 건수가 많은 것은 사회적 이슈가 된 사건과 연루된 특정 개인의 신상정보를 캐기 위한 검색어가 많았기 때문인 것으로 보임. 이와 같은 신상캐기용 검색어는 사

용자의 알 권리를 보호하기보다는 개인정보의 노출로 인한 피해를 방지할 필요성이 더 크므로 적극적인 대처가 필요함.

- 이번 검증대상 검색어의 경우 신상캐기용 또는 SNS 계정검색용 검색어를 이루고 있는 것은 이전과 동일하였으나, Naver 동영상, Facebook, Instagram과 같은 SNS 동영상 플랫폼에서의 동영상을 검색하는 검색어가 급증하였음. 이는 젊은 층의 검색방식이 문서 검색에서 동영상 검색으로 옮겨가고 있음을 보여주는 것으로 보임.

나. 세부사항

1) 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 검색어

- 신고에 의한 개인정보 노출제외 사유는 부정적 사회적 이슈 관련 당사자에 의한 것과 관련 기관 대리인의 요청에 의한 것으로 구분됨. 이러한 검색어는 당사자 또는 기관에 대한 사회적 부정적 인식, 나아가 명예훼손사안으로 확대될 위험이 있어 노출 제외 요청에 대하여 적극적으로 대처해야 할 것임. 다만, 노출 제외 처리요청에 응하는 경우에도 검색어 검증기준에 따라 이루어져야 함. 특히 공공의 이익, 알권리와 관련된 경우에는 특히 주의를 요함.

가) 대리인의 요청에 의한 노출 제외

- 00초 교사 사망사건 관련
 - [00초-00초 000대], [000대-000대 학부모]
- 유명 음식점 사장 전남자친구의 여자문제 폭로 후 자살한 사건 관련
 - [0000(상호명)-0000인스타], [0000(상호명)사장-0000사장여친인스타]

나) 당사자의 요청에 의한 노출 제외

- 00초 교사가 학부모들의 갑질과 악성민원으로 인해 사망한 사건 관련
 - [00초-00초연필사건], [00초-00초학부모경찰]
- 00여중 투신 자살 사건 관련

- [00여중-00여중 000(일반인 이름)]

2) 자체 판단에 의해 제외처리 된 연관검색어

- 신상캐기 관련 조치 사유의 형식은 크게 다음의 3가지 형태로 분류할 수 있음. 이러한 분류 방식은 검색어의 유형이 매우 다양하기 때문인 것으로 보임. 다만, 내부적으로 이렇게 분류하는 기준을 두고 있는지는 확인이 필요함. 위원회는 답변사항을 참고해 보고서에 적절히 반영하기로 함.

검수 항목 제외 조치 사유 분류 기준 대한 네이버의 답변
<p>위 말씀하신 대상 검색어들은 모두 운영자 <모니터링>을 통해 노출제외 처리된 검색어들로서, 그 처리사유는 [개인정보노출]로 동일합니다. 검색위에서는 이들 검색어 처리와 관련하여 운영담당자들에 의해 부가 기재된 <메모 내용>에 대해, 이를 분류화 하고 관련 별도 기준을 운영하는지를 문의하셨습니다만, 해당 <메모내용>들은 운영 담당자가 [개인정보침해] 사유로 <모니터링>을 통한 노출제외를 처리하면서, 대상 검색어 자체 및 그 검색결과상의 게시물 등에 있어 운영담당자의 구체적인 확인/판단한 내용일 기재한 것일 뿐, 말씀하신 3~4가지 특정 세부기준 분류하여 운영되는 있지는 아니합니다.</p> <p>운영담당자는 (당사자 요청이 없는 상태, 혹은 과거에 동일, 유사한 검색어 등으로 당사자 요청이 있었던 상태에서) 인터넷상의 특정 이슈 사건에 대해 개인정보침해 발생하지 않도록 검색어 모니터링 작업을 수행하고 있는데, 그 모니터링 작업 특성상, 처리 담당자의 임의성이 개입될 여지를 최소화하고 그 구체적인 판단/처리이유를 확인할 수 있도록 하고자, 대상 검색어 및 그 검색결과상의 내용에 대한 처리사유(개인정보침해) 기재 외에도 추가적으로 그 구체적인 내용을 <메모>에 기재하도록 하여 <모니터링>을 통한 검색어 노출제외 처리과정의 투명성을 제고하고자 하고 있습니다.</p>

(가) “[모니터링] 00 이슈명, 2개 이상 키워드 결합, 이슈명과 신상 키워드 결합으로 신상캐기성 검색어 3개월 기간 제외(네이버 검토완료)”

- [0000000000(아이디)-상간녀인스타], [상간남-00(상호명)빵집 상

간담]

- [00(지역명)모텔폭행사건신상-00(지역명)10대모텔폭행 신상], [돌려차기남-00(지역명) 돌려차기 신상]

(나) “사건지칭 + 추정인 직업 결합, 신상캐기성 검색어_네이버 검토완료”

- [00(지역명)3선국회의원-00초 3선국회의원], [자살교수국회의원-00초 갑질 국회의원]
- [00(지역명)동피의자-00동 칼부림 피의자 신상]
- [00(지역명)교수학부모-00 교수 자살 학부모 신상], [악성민원학부모 신상-00(지역명) 교사 학부모 신상], [00초폐트병-000(지역명) 00초 학부모 신상]

(다) “00 특정사건명 관련인 실명 노출”

- [00초학부모00(회사명)-00초 학부모 000(일반인 이름)]
- [00대학교물리치료학과-000(일반인 이름)교수 00대]
- [0000(상호명)-00000(상호명) 000(일반인 이름)]
- [원강-국정원000(일반인 이름)]

3. 불법·범죄성

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘불법·범죄성’으로 분류된 건은 신고에 의한 것이 총 26건 (3.39%), 자체검수가 2,468건(25.26%)에 해당함. 이는 100건 미만이었던 2022년도 수치에 비하여, 특히 자체 검수에서 특이할 만큼 큰 증가 추세를 보임. 기존의 성인·음란성, 저작권 침해, 청소년 유해 성격이 중첩된 건수가 불법·범죄성으로 합류된 듯한데, 이는 불법·범죄성이 예전처럼 단순히 모조품 매매에 그치지 않고, 여러 분야에 복합적으로 걸쳐있다는 점을 말해줌.
- o 구독료를 납부하지 않고 불법으로 영화를 보는 불법 스트리밍 사이트 관련 검색어가 자체 판단에 의해 제외처리된 건수의 대다수를 차지함. 불법

스트리밍 사이트의 성행은 영상 저작권을 위반하며, 건전한 영화 유통 산업에 해를 끼치므로 제외하는 것이 바람직함. 나아가서는 이 사이트로 연결하는 것을 통해 쉽게 성 관련물 유혹과 불법 성매매 충동까지 유발할 수 있어, 단순하지 않다고 생각됨.

- o 신고에 의해 제외처리된 건수 중에는 명품브랜드의 모조상품을 만들어 유통시키는 업소를 홍보하는 내용들, 그리고 복제품을 구매하려는 시도가 주로 검색대상에서 제외되었음.
- o 비의료기관을 통한 반영구 화장 기술을 홍보하는 불법 의료 기술 관련 검색어, 불법 도박 사이트 관련 검색어도 있음.
- o 2022년도와 비교하여, 성인 음란성 사이트로 고발된 건수가 표면적으로 줄어든 것으로 보임. 그 이유는 청소년 유해 항목으로 성인 음란성 관련 내용이 분류되었기 때문임. 다른 한편으로는 불법 스트리밍 사이트에서 손쉽게 링크 연결을 통해 음란성 관련물 관람과 성 매매까지 확장가능한 것으로 파악되는데, 그것도 이유가 되는 듯함.

나. 세부사항²⁾

1) 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 검색어

- o 불법 의료 기술 관련
 - [부천눈썹문신], [부천 클로이 뷰티]
- o 이미테이션 판매사이트 홍보
 - [탑퀵], [다낭이미테이션], [다낭 코코샵]

2) 자체 판단에 의해 제외처리 된 연관검색어

- o 영화, tv드라마 등 불법 스트리밍 사이트 관련 검색어
 - [누누27.tv], [noonoo37]

2) 노출제외 검색어 중 불법·범죄성 항목은 불법·범죄 정보 피해 등으로 부터 이용자의 알권리 등을 보호하기 위해 특정한 경우를 제외하고 익명화 처리를 하지 않기로 함.

- 불법 도박 사이트 관련 검색어
- [킹콩티비ep1], [모나코 티비]

4. 저작권 침해

가. 총평

1) 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 검색어

- 2023년 12개월 동안 ‘저작권침해’ 사유로 인해 제외된 연관검색어는 2건 (2.26%)이었으며 이는 2022년의 3건(0.60%)과 비교하여 별다른 차이 없음.
- 2023년의 사례는 모두 신고에 의한 제외 사례였으며 별다른 문제는 발견 되지 않음.

2) 자체 판단에 의해 제외처리 된 연관검색어 - 처리 이력 없음.

5. 욕설·비속어

- 해당 기간 중 제외 사례 없음.

6. 오타

- 별다른 문제는 발견되지 않음.

7. 청소년유해

가. 총평

- 2023년 12개월 동안 ‘청소년 유해’ 사유로 인해 제외된 연관검색어 중 신고에 의한 사례는 39건(5.08%), 네이버 자체 검수에 의한 사례는 514건

(5.26%)이었음.

나. 세부사항

1) 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 검색어

○ 거의 대부분이 ‘자살’ 혹은 청소년에게 노출이 부적절한 검색결과물에 대한 검색어로서 청소년 유해 사유로 제외처리됨.

– [0000(회사명)] – [0000 자살], [000(학교명)] – [000 자살]

2) 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

○ 대부분이 ‘자살’, ‘투신’, ‘사망’, ‘칼부림 영상’ 등 청소년에게 노출이 부적절한 검색결과물에 대한 검색어로서 청소년 유해 사유로 제외처리됨. 신고에 의해 제외처리된 경우와 달리 학교와 관련된 검색어는 발견되지 않음.

– [000(상호명)] – [000 자살], [000(커뮤니티명)] – [000 투신자살]

– [000(위치명)동영상] – [000 칼부림원본영상]

8. 어뷰즈

가. 총평

○ 상업적 목적 혹은 무의미한 검색어에 속하는 ‘어뷰즈’에 의한 제외처리는 모두 신고에 의한 제외처리에 해당하며 2023년 하반기부터 제외사례가 증가했음.

나. 세부사항

1) 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 검색어

○ 2023년에 신고에 의해 ‘어뷰즈’ 사유로 인해 제외된 연관검색어는 179건 (23.34%) 이었음. 이들 중 164건(91.6%)가 2023년 하반기에 제외되었음.

- 대부분 상호명을 포함하는 홍보를 목적으로 하는 검색어에 해당하여 제외 처리됨.
 - [인스타그램팔로워], [인스타그램팔로워 구매 0000(업체명)]
 - [미사마사지], [미사마사지 00000(업체명)]
 - [셀퍼럴], [셀퍼럴 0000(업체명)]
- 2) 자체 판단에 의해 제외처리 된 연관검색어
 - 처리 이력 없음.

9. 기타

가. 총평

- 2023년 ‘기타’ 사유로 인해 제외된 연관검색어 중 신고에 의한 사례는 4건(0.52%), 네이버 자체 검수에 의한 사례는 1건(0.01%)이었음. 이는 지난 2022년의 각각 신고에 의한 사례15건(3.01%), 검수에 의한 사례 2,364건(24.13%)에 비해 대폭 감소한 것임. 검증위원회는 이처럼 ‘기타’ 사유 제외 검색어가 대폭 감소한 이유에 대해 네이버에 문의했으며 이에 대한 답변은 다음과 같음.

기타 사유 제외 검색어가 대폭 감소한 이유에 대한 네이버의 답변

<2022년> 운영조치 내용 관련하여, 22년에는 동일한 단어 구성인데 앞 뒤 단어만 바뀐 경우(도치형 검색어)에 네이버 서비스 품질 유지와 사용자 편의를 위하여 두 키워드는 동일한 키워드로 보고 그 중복을 제거하는 운영 조치를 해 왔습니다. 이것이 22년 KISO 검증위에 제출 데이터에서 [기타 사유] 중 코멘트가 '도치형 검색어'라고 표시된 부분으로, 해당 조치 건은 전체 [기타 사유] 2,379건 중 2,363건으로, 22년 [기타 사유] 운영조치의 대부분을 차지합니다. <2023년>부터는 위 도치 형태 키워드에 대해서 검색어 노출 로직 개선을 통해 자동 중복제거가 이루어지도록 전환되었고, '도치형 검색어' 유형을 별도 확인해 그 중복 제거하는 (수동)운영조치 프로세스는 중단된 바 있습니다. 이러한 <도치형 검색어> 기술적 대응 변경 부분을 감안한다면, 실제 2022년, 2023년 [기타 사유] 운영조치 건은 각각 16건, 5건으로, 큰 차이가 있지 않습니다.

1) 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 검색어

- 기독교 이단 관련, 어뷰즈성 검색어들이 제외처리됨.
 - [지구런 000(종교단체명)], [0000(업체명) 레시피]

2) 자체 판단에 의해 제외처리 된 연관검색어

- 오타와 연결된 연관검색어가 제외처리됨.
 - [김천날씨, 김천날히]

V. 자동완성검색어 노출제외 검색어 부분

1. 명예훼손 및 사생활 침해

가. 총평

- 2023년에 ‘명예훼손 및 사생활 침해’ 사유로 인해 제외된 자동완성검색어는 신고에 의한 사례는 248건(21.68%), 검수에 의한 사례는 21건(1.68%)였음.
- 연관검색어의 경우와 유사하게 ‘명예훼손 및 사생활 침해’에 의해 제외처리된 검색어들은 대부분 언론보도는 존재하지만 보도를 통해 구체적인 당사자/단체 이름이 언급되지 않은 경우에 해당함.
- 연관검색어와 비교할 때 자동완성검색어들은 상대적으로 연예인과 관련된 검색어들이 많은 것으로 나타남.

나. 세부사항

1) 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리된 검색어

- ‘명예훼손 및 사생활 침해’ 사유에 의해 제외처리된 자동완성검색어들은 크게 각종 사안에 대한 언론보도가 있는 경우와 없는 경우로 구분됨.
- 비록 연예인/일반인의 사건사고 혹은 루머와 관련된 언론보도 당시에는 당사자의 구체적인 이름이 언급되지 않아 제외처리된 경우라도 이후에 그러한 사실이 실제임이 공식적으로 확인된 경우(예: 법원의 판결) 해당 검색어들의 제외처리를 취소해야 하는 사안들이 발견됨. 이러한 경우의 처리방식에 대해 네이버에 문의한 결과 아래와 같은 답변을 받음.

노출제외 후 확인된 사실에 대한 검색어 처리 관련 네이버의 답변

네이버 운영에서 당사자 검색어 노출제외 요청시 언론보도 등을 통해 관련 내용 확인되지 않아, 명예훼손/사생활 침해 등의 이유로 노출제외 처리하였으나 이후 관련 내용이 언론보도 등을 통해 관련 내용이 확인되는 경우, 해당 검색어 노출제한 조치를 다시 해제하는 프로세스 운영으로, 그동안 검증위에서 이와 같은 상태 변경 후속조치가 이용자 보호를 위해 필요하다는 말씀을 주신 바 있어, 저희는 1년에 2차례 - 상반기(3월) / 하반기(9월) 진행하는 것으로 저희 내부 프로세스로 구성해 운영하고 있습니다.

가) 언론보도는 없으나 온라인을 통해 이슈가 된 사건

- 유튜브나 SNS를 통해 이슈가 된 다양한 사건들의 경우, 언론보도가 없는 사안들에 대한 검색어들은 제외처리 됨.
 - [0000(업체명) 0000(유튜버명)], [000(연예인명) 깡패], [000업체명 - 꼬담주], [000(연예인명) 손절], [00000(상호명) 사기], [00000(상호명) 다단계]

나) 언론보도는 존재하나 보도에서 당사자가 특정되지 않은 사건/사고

- 연예인의 사건사고와 관련된 일반인/단체의 이름, 사건사고와 관련된 단체의 이름 등이 제외처리 됨.
 - [00000(학교명) 폐교], [000(일반인 이름) 00(연예인 이름)], [0000(상호명) 002호점(지역명) 바가지]

다) 언론보도 없는 연예인/인플루언서 관련 검색어

- 연예인 사생활 관련 혹은 루머성 검색어들이 대부분임.
 - [000(연예인 이름) 000(일반인 이름)], [000(연예인 이름) 000(연예인 이름)], [00(BJ이름) 빵망치]

라) 언론보도 있는 연예인/방송인 관련 사생활 혹은 루머성 검색어

- 언론에 보도된 연예인/유명인의 각종 사생활 혹은 루머에 대한 검색어들이 다수 발견되며 당사자의 신고에 의해 제외처리됨.
 - [000(연예인 이름) 호텔녀], [000(연예인 이름) 필러 부작용], [국민 청원 000(연예인 이름)], [000(연예인 이름) 학폭], [0000(방송 프로그램 이름) 00000(출연진 이름) 돌싱], [000(유명인 이름) 원본]
- 2) 자체 판단에 의해 제외처리 된 자동완성검색어
 - 별다른 문제는 발견되지 않음.

2. 개인정보 노출

가. 총평

- 자동완성검색어의 경우에는 개인정보노출로 노출 제외 처리된 건수는 신고에 의한 것이 24건(2.10%), 검수에 의한 것은 852건(68.11%)이었음.
- 자동완성검색어도 연관검색어와 마찬가지로 특정 사회적 이슈와 관련된 신상 정보 캐기용 검색어가 많았음. 그런데 이제까지의 자동완성검색어는 언론보도 후 생성되는 경우가 많았으나 이번 검증기간 중 생성된 자동완성검색어는 언론보도 없음에도 생성된 경우도 있었음. 이는 사회적 이슈가 된 사건 등이 인터넷 게시판, SNS 등 다양한 경로를 통해 전파되고 그에 따라 자동완성검색어가 생성된 것으로 보임.

나. 세부사항

1) 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 검색어

- 자동완성검색어의 경우 언론보도가 없었음에도 생성된 검색어가 있었음. 이러한 검색어는 노출제외 처리기준에 따른 것이므로 적절한 대응으로 보임. 또한 노출 제외 사유로 '일반인의 신상추적 관련'으로 표기된 것도 있는데, 이는 신상캐기용과 동일한 사유로 보임.
- 언론보도 없는 신상캐기용 검색어로 노출 제외

- [000(일반인 이름) 올림피아드], [생물올림피아드 000(일반인 이름)]
- [0000병원 000(일반인 이름)], [000(일반인 이름) 회계사]

o 언론보도 있으나 실명 보도 없는 검색어로 노출 제외

- [00여중 000(일반인 이름)], [00(지역명) 00여중 000(일반인 이름)]
- [000(일반인 이름) 칼부림], [0000(상호명) 사장 인스타]

2) 자체판단에 의해 제외처리된 검색어

o 자동완성검색어의 경우에도 연관검색어와 유사하게 주로 이슈 관련 신상 캐기 또는 SNS 계정 및 동영상 검색을 위한 것이 다수를 차지하였음. 조치사유도 연관검색어와 유사하나, 「개인 민감정보 노출」에 따른 것이 있음.

o 신상캐기 관련 조치사유의 형식도 연관검색어의 경우와 유사하게 분류할 수 있음.

o “[모니터링] 00 사건명 이슈, 가해자 추측성 실명 키워드 포함 2개 이상 키워드 결합, 신상캐기성 검색어_3개월 기간제외(네이버 검토완료)

- [000(일반인 이름) 로스쿨], [000(BJ 이름) 000(일반인 이름)]
- [00(상호명)빵집 인스타], [00 00(지역명) 돌려차기 신상], [00초등생 계모신상], [실화탐사대 000(일반인 이름) 가해자 인스타]

o “00 사건명 실명 노출 검색어_3개월 기간제외” 또는 “00 사건명 가해자 (또는 관련인) 추측성 실명 노출”

- [000(일반인 이름) 00(지역명)점장], [000(일반인 이름) 육군 군무원 인스타], [000(일반인 이름) 00초], [000(일반인 이름) 000(유명한 이름)], [000(일반인 이름) 00(상호명)헤어], [00고 000(일반인 이름) 인스타], [000(TV프로그램명) 000(일반인 이름)], [생물올림피아드 000(일반인 이름)], [여실장 000(일반인 이름)]

o 개인 민감정보 노출

- [000(유명인 이름) 00(유명인 이름) 응급실], [000(유명인 이름) 질경련], [000(유명인 이름) 00(유명인 이름) 세브란스]

3. 불법·범죄성

가. 총평

- o 검증 기간 중 ‘불법·범죄성’으로 분류된 건은 신고에 의한 것이 총 31건 (2.71%), 자체검수가 231건(18.47%)에 해당함. 역시 2022년도에 비해 건수가 크게 증가하였음.
- o 불법으로 영상을 관람하는 스트리밍 서비스에 대한 게시물이 대다수를 차지함. 성인/음란성 관련한 사이트로 연결되는 ‘op’과 숫자로 조합된 여러 검색어도 신고에 의해 제외처리됨. 현재 OTT 콘텐츠 불법시청 관련하여, 다양한 검색어가 복합적으로 생성되고 있으며 이를 통해 불법도박 광고, 성인사이트 이슈 등이 OTT콘텐츠 안에 점차 포괄되어 가는 추세임.
- o 특정 제품이 마치 의약품인양 효능/기능을 과대 광고하는 불법 광고 글의 제외 건이 눈에 띈. 불법 약품 관련 결합어의 경우는 청소년과 20대 청년들을 겨냥하여 광고를 위장하여 거짓스레 이루어지는 마약 거래와 연결될 수도 있으므로 사례가 많지는 않지만 향후 주목할 필요가 있음.

나. 세부사항

1) 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 검색어

- o 성인사이트, 불법 성매매 사이트 게시물

- [opgani9], [opga011.com]

- o 칼부림 예고글이 9월12일과 13일 사이에 등장함. KISO정책규정에 의거하여, 일반이용자 위해 노출을 제외시킴.

- [시대인재 칼부림], [월곶 칼부림], [화성시 봉담 칼부림]

o 피부 관련 불법 광고 검색어. KISO정책규정에 의거하여, 제품에 대한 의약품 효능/기능을 부여하는 불법적 광고 내용으로 잘못 인식되어 피해 발생 우려 있으므로 제외됨.

- [닥터딤 사마귀], [닥터딤 비립종]

o 비의료기관의 반영구 미용 불법 의료시술 관련

- [부천눈썹 애즈브로우], [울산두피문신 리게인프로젝트]

2) 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

o 불법 스트리밍 사이트로 적발된 건수

- [누누tv], [짱플릭스], [누누tv 대체], [피클 티비] 등.

o 4월11일에 불법 약품관련 결합어 등장, 마약 조장 우려로 제외처리됨

- [마약음료]

4. 저작권 침해

o 2023년에 ‘저작권 침해’사유로 인해 제외된 자동완성검색어는 신고에 의한 1건(0.09%)이었으며 이는 2022년의 0건과 비교할 때 별다른 차이는 없음.

o 별다른 문제는 발견되지 않음.

5. 욕설/비속어

o 2023년에 ‘욕설/비속어’ 사유로 제외된 자동완성검색어 사례는 1건 (0.09%)이었으며 이는 2022년의 0건과 비교할 때 별다른 차이 없음.

6. 오타

o 2023년 ‘오타’ 사유로 인해 제외된 자동완성검색어는 신고에 의한 사례가

2건(0.17%)이었으며 검수에 의한 사례는 24건(1.92%)였음 이는 2022년의 신고에 의한 검색어 4건(1.25%) 검수에 의한 사례 126건(74.12%) 비해 대폭 감소한 것임.

o 별다른 문제는 발견되지 않음.

7. 청소년유해

가. 총평

o 2023년 12개월 동안 ‘청소년 유해’ 사유로 인해 제외된 자동완성검색어 중 신고에 의한 사례는 23건(2.01%), 네이버 자체 검수에 의한 사례는 123건(9.83%)이었음.

나. 세부사항

1) 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 검색어

o 대부분이 ‘자살’, ‘마약’ 등 청소년에게 노출이 부적절한 검색결과물에 대한 검색어로서 청소년 유해 사유로 제외처리됨.

- [0000(회사명) 자살], [000(학교명) 자살], [000(학교명) 마약]

2) 자체 판단에 의해 제외처리된 검색어

o 대부분이 성인 사이트, 성인 방송, 사건 영상 등 청소년에게 노출이 부적절한 검색결과물에 대한 검색어로서 청소년 유해 사유로 제외처리됨.

- [0000(상호명) 자살], [0000(BJ명) 벗방], [top porn]

- [000(지역명) 칼부림 cctv]

8. 어뷰즈

가. 총평

o 상업적 목적 혹은 무의미한 검색어에 속하는 ‘어뷰즈’에 의한 제외처리는

모두 신고에 의한 제외처리에 해당하며 2023년 하반기부터 제외사례가 크게 증가했음.

나. 세부사항

1) 당사자요청·제3자신고에 의해 제외처리 된 검색어

○ 2023년에 신고에 의해 ‘어뷰즈’사유로 인해 제외된 자동완성검색어는 811건(70.89%)이었음. 이는 지난 2022년의 43건(13.48%)에 비해 대폭 증가한 것임. 이들 중 783건(96.5%)이 2023년 하반기에 제외되었음.

○ 지난 2020년과 2021년에 어뷰즈로 인한 연관검색어 제외 사례가 대폭 증가한 바 있음. 이는 급상승검색어 서비스 종료 이후 과거 급상승검색어 서비스에 집중되었던 어뷰즈 사례가 연관/자동완성검색어로 확대되고 있는 것이 아닌가 하는 우려를 가지게 했음. 2022년에 일시적으로 이러한 경향이 나타나지 않았지만 2023년에 다시 나타난 것으로 보임.

○ 대부분 상호명을 포함하는 홍보를 목적으로 하는 검색어에 해당하여 제외 처리됨.

– [성년후견인 법률사무소 OO(업체명)], [익산 맛집 OO(업체명)], [법률사무소 OO(업체명)], [압구정 피부과 OOOOO(업체명)]

○ 연관검색어에 이어 자동완성검색어에서도 2023년 하반기의 ‘어뷰즈’사유 제외 검색어의 급격한 증가가 관찰되었음. 검증위원회는 ‘부록’을 통해 어뷰즈 검색어의 급격한 증가 현상 및 그 문제점에 대해 살펴보았음.

2) 자체 판단에 의해 제외처리 된 자동완성검색어

– 처리 이력 없음.

9. 기타

○ 2023년에 ‘기타’ 사유로 제외된 자동완성검색어는 신고에 의한 사례가 3건(0.26%)이었으며 이는 2022년의 4건(1.25%)과 별다른 차이가 없음.

– [OO(도시명) 살인], [OO(도시명) 살인사건], [OOOO(상호명) 레시피]

VI. 2022년 운영조치 검색어 사후 재검토에 대한 평가

- 연관검색어와 자동완성어 모두 “언론 보도 생성 등 조치 기준에 해당하지 않게 되는 경우에는 재노출 진행”하도록 처리하는 것은 적절한 것으로 보임. 특히 노출 제외 처리된 검색어가 사정변경으로 인해 공익적 필요성이 증대된 경우에는 재노출 처리되어야 할 것임.
- 본 검증기간 내 노출 제외 처리된 검색어 가운데 사후 재검토에 의해 다시 노출제외 처리된 검색어는 불법 도박, 불법 다단계 등과 관련된 검색어이므로 이를 노출 제외 처리한 조치는 타당한 것으로 판단됨.
 - [슈로코 슈로코 사기], [미국로또사기 - 파워로또코리아 사기], [파워로또 - 파워로또코리아 사기]
 - [한국은거래소 - 한국은거래소 사기]
 - [웁스사기 - 웁수몰 사기휴스팀코리아], [휴스팀코리아 피해], [휴스팀코리아피해자 - 휴스팀코리아 다단계]
- 한편 자동완성어의 경우에는 만료일자가 없는데 반하여 연관검색어의 경우 무제한으로 만료일자가 기재되어 있음. 이러한 경우 양자 모두 만료일자를 두고 장애발생 사유에 따라 재처리해야 하는 방식을 취하는 것이 바람직해 보임. 이에 별도의 사유가 있는 것은 아닌지 확인이 필요함.

검색어 처리 관련 네이버의 답변
<p>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)</p> <p>현재 자동완성어 운영툴의 경우는 복원 시 제외사유와 만료일자를 리셋하면서 상태값을 바꾸도록 되어 있고, 연관검색어 운영툴의 경우는 제외사유만을 리셋하며 상태값을 바꾸는 것으로 설정되어 있습니다.</p> <p>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.</p>

VII. 결론 및 제언

- 2021년 급상승검색어 서비스 종료 이후 제외처리된 검색어 수가 대폭 감소하여 본 검증위원회는 2022년에 이어 2023년의 자료에 대해서도 일 년 동안의 모든 검색어 노출제외 자료를 살펴보았음. 그 결과 금번 검증작업에서 노출제외 검색어에 조작이나 왜곡을 의심할 만한 특별한 사정은 발견되지 않았음.
- 2023년에는 제외검색어 분류방식에 일부 변화가 존재했음. 가령 2022년까지는 동일한 단어들끼리 서로 순서만 바뀌어 구성되는 도치형 검색어가 ‘기타’ 사유로 분류되어 수동적으로 제외처리 되었지만 2023년에는 이를 노출 로직 개선을 통해 자동 중복제거가 이루어지도록 했음. 이에 따라 ‘기타’ 사유로 제외된 검색어가 대폭 감소했음. 이는 보다 효율적인 방식을 통해 불필요한 인력의 낭비를 최소화할 수 있다는 점에서 적절한 조치라고 판단됨.
- 지난 2022년 검증 당시 본 검증위원회는 이용자의 인격권 보호(사생활침해, 명예훼손)를 목적으로 당사자의 신고에 의해 노출제외조치된 검색어들이 일정 시간이 경과된 이후 당사자의 불법/범죄, 사기행위가 언론보도로 확인되어 해당 검색어의 노출여부를 조정하는 작업이 필요함을 언급했음. 이에 대해 네이버측은 공익적 측면에서 검색어 운영툴을 이용해 검색어 재노출을 실시하고 있다고 밝힌 바 있음. 2023년 검색어에 대한 검증과정에서 실제로 이러한 작업이 잘 진행되고 있으며 비록 만료일자 표기 방식에서 통일성 부족이 지적되기는 했지만 전체적으로 볼 때 노출제외된 검색어의 (필요시) 재노출 작업이 적극적으로 잘 이루어지고 있는 것으로 판단됨.
- 한편, 본 검증위원회는 지난 2020년부터 2022년에 어뷰스로 인한 연관검색어 제외 사례가 대폭 증가한 사실에 대해 과거 급상승검색어 서비스에 집중되었던 어뷰즈 사례가 연관/자동완성검색어로 확대되고 있는 것이 아닌가 하는 우려를 표시한 바 있음. 2023년의 경우 특히 하반기에 어뷰즈 검색어가 급격히 증가한 것으로 나타났음. 이에 검증위원회는 ‘부록’을 통해 어뷰즈 검색어의 급격한 증가 현상 및 그 문제점 등에 대해 살펴보았음.

VIII. 부록

어뷰즈 검색어의 현황 및 문제점

1. 배경 및 문제점

- 네이버(NAVER)의 급상승 검색어 서비스는 애초의 의도와 다르게 사용되는 다양한 방식으로 악용되는 사례가 증가함에 따라 지난 2018년에 검색 서비스의 첫 화면에서 노출이 제외된 이후 몇 가지 단계를 거쳐 2021년 2월에 최종적으로 종료된 바 있다. 당시 문제가 되었던 사례 중 하나는 이른바 ‘어뷰즈(abuse)’라고 불리는 것으로 이는 상업적 목적을 지닌 검색어를 의미한다.
- 지난 2021년 활동을 시작한 제3기 검색어 검증위원회의 보고서에 의하면, 2020년 연관검색어, 자동완성검색어 서비스에서 발견된 특징의 하나가 바로 어뷰즈로 분류될 수 있는 검색어가 대폭 증가했다는 것이다. 가령 2021년의 검증대상인 2020년 검색어의 경우, 신고에 의해 제외처리된 연관검색어 중 20.2%가 어뷰즈 검색어였으며 자동완성검색어의 22.4%가 어뷰즈로 분류된 검색어였다.
- 이에 대해, 제3기 검색어 검증위원회는 과거 급상승검색어 서비스에 집중되었던 어뷰즈 사례가 연관/자동완성검색어로까지 확대되었음을 의미할 수 있다고 보았으며 향후 이에 대해 면밀한 관찰이 요구된다고 지적한 바 있다.
- 어뷰즈 검색어의 증가 경향은 2021년과 2022년에도 발견되었다. 가령 2021년에는 신고에 의해 제외처리된 연관검색어의 18.4%, 자동완성검색어의 8.5%가 어뷰즈 검색어였다. 2022년의 경우 신고에 의해 제외처리된 연관검색어의 31.1%, 자동완성검색어의 13.5%가 어뷰즈 검색어였다.
- 이러한 경향은 2023년에 더욱 두드러진 것으로 나타났다. 즉 신고에 의해 제외처리된 연관검색어의 23.34%, 자동완성검색어의 70.89%가 어뷰즈 검색어였으며 이는 2022년과 비교할 때에도 대폭 증가한 것이다. 월별 자

료를 검토한 결과 이러한 경향은 특히 2023년 하반기에 더욱 증가한 것으로 나타났다.

2023년 전반기	2023년 하반기

- 이와 같이 어뷰즈 검색어가 급증할 때 나타날 수 있는 문제점은 어뷰즈 검색어가 이용자의 선택권과 편익을 광범위하게 저해할 수 있다는 점이다. 가령 이용자가 특정 지역의 맛집이나 특정 분야의 서비스에 대해 검색할 때에 연관검색어 리스트의 상단에 위치하는 어뷰즈 검색어들이 이용자들에게 우선적으로 선택될 가능성이 높다. 사용자들은 추천되는 검색어에 등장하는 서비스 제공업체가 (실제로) 대중의 인기를 얻고 있으며 서비스의 품질 역시 (실제와 무관하게) 우수할 것으로 간주하기 때문이다.
- 검색어 리스트의 상단에 위치하는 검색어들은 다수의 이용자에게 의해 실제로 입력된 검색어들이다. 만약 어뷰즈 검색어가 검색어 리스트 상단을 차지하게 되고 이러한 일이 반복되면 검색어 리스트에 대한 이용자의 신뢰는 감소하게 된다. 그러한 경우 이용자의 편익을 위해 제공되는 검색어 리스트의 활용도 역시 감소하게 되어 결과적으로 어뷰즈 검색어는 이용자와 서비스 제공자 모두에게 부정적인 영향을 주게 된다.
- 이러한 점을 고려하여 검색어 검증위원회는 지난 2023년 하반기부터 급증한 어뷰즈 검색어의 현황과 문제점에 대해 살펴보고 이를 통해 향후 네이버가 어떠한 방식으로 어뷰즈에 대응할 필요가 있는가에 대해 논하고자 한다.

2. 검토

가. 독점규제 및 공정거래에 관한 법률(공정거래법) 검토

1) 제45조(불공정거래행위의 금지)

가) 공정거래법 제45조는 사업자는 ‘부당하게 경쟁자의 고객을 자기와 거래하도록 유인’하거나 또는 ‘부당하게 다른 사업자의 사업활동을 방해’하는 행위를 불공정거래행위로 규정하고 이를 금지하고 있고, 불공정거래행위의 유형 또는 기준을 동법 시행령에서 규정하고 있다(동법 시행령 제52조).

나) 동법 시행령 제52조제4호는 부당한 고객 유인의 행위 유형으로 「부당한 이익에 의한 고객유인」과 「위계에 의한 고객유인」, 그리고 「그 밖의 방법에 의한 고객유인」을 규정하고 있다. 부당한 이익에 의한 고객유인은 ‘정상적인 거래관행에 비추어 부당하거나 과대한 이익을 제공하거나 제공할 제의를 하여 경쟁사업자의 고객을 자기와 거래하도록 유인하는 행위’를, 위계에 의한 고객유인은 ‘부당한 표시·광고 외의 방법으로 고객을 기만하여 경쟁사업자의 고객을 자기와 거래하도록 유인하는 행위’로 규정하고 있다.

다) 한편 불공정거래행위에서의 위법상의 판단기준인 “부당하게”의 의미에 대해 공정거래위원회는 당해 행위의 외형이 있다는 사실만으로 공정거래저해성이 인정되는 것은 아니고, 경쟁제한성·불공정성(unfairness)과 효율성 증대효과·소비자후생 증대효과 등을 비교衡量하여 경쟁제한성·불공정성의 효과가 보다 큰 경우를 의미하는 것으로 판단하고 있다.³⁾

2) 검토

「자동완성 검색어 어뷰징」은 리워드 이벤트를 진행함으로써 특정 자동완성 검색어를 다수 생성하는 방식으로 이루어진다. 이렇게 생성된 자동완성 검색어는 상업적 목적을 가진 특정 업체를 검색창 상위에 노출시키는

3) 불공정거래행위 심사지침 Ⅲ.1.가.(3).(나).

결과를 초래한다.

이러한 행위가 공정거래법상 불공정거래행위에 해당하는가에 대하여 살펴보면, 자동완성 검색어를 리워드 이벤트를 이용하여 인위적으로 생성하고 이를 통해 특정 업체로 고객을 유인한다는 점에서 일견 「부당한 이익에 의한 고객유인」에 해당하는 것으로 볼 수 있으나, 동 규정에서의 부당한 이익 수령의 주체는 경쟁업체와 거래하고 있는 소비자인데 반하여 어뷰징 행위에 있어서는 이익 수령의 주체가 리워드 이벤트에 참여이므로 동 규정을 적용하기는 어려운 것으로 보인다.

다음으로 「위계에 의한 고객유인」의 해당 여부를 살펴보면, 자동완성 검색어를 리워드 이벤트 등을 통해 인위적으로 생성하고 이를 통해 소비자의 특정 업체에 대한 평판·신뢰 등을 오신케 한다는 점에서 “위계”에 해당하는 것으로 볼 수도 있지만, 불공정거래행위에서의 위법상의 판단기준인 “부당하게”의 정도에 이르지 못하는 것으로 보인다.

이상과 같은 이유로 자동완성 검색어 어뷰징은 공정거래법이 금지하고 있는 불공정거래행위에 해당하기에는 부족한 것으로 보인다.

나. 표시·광고의 공정화에 관한 법률(표시광고법) 검토

1) 관련 규정

가) 표시광고법은 ‘상품 또는 용역에 관한 표시·광고를 할 때 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 하는 부당한 표시·광고를 방지하고 소비자에게 바르고 유용한 정보의 제공을 촉진함으로써 공정한 거래질서를 확립하고 소비자를 보호함을 목적’으로 한다(제1조). 동법에서의 “광고”는 사업자들이 상품등에 관하여 자기 또는 다른 사업자등에 관한 사항을 신문·인터넷신문, 정기간행물, 방송, 전기통신, 인터넷 또는 PC통신을 통해 소비자에게 널리 알리거나 제시하는 것을 말하는 것으로 규정하고 있다(제2조2호). 그리고 사업자에게 거짓·과장의 표시·광고, 기만적인 표시·광고, 부당하게 비교하는 표시·광고 또는 비방적인 표시·광고를 하지 말 것으로 규정하고 있으며(제3조제1항), 구체적 행위 내용은 대통령령으로 정하고 있다(동조제2항).

나) 동법 시행령 제3조제1항은 거짓·과장의 표시·광고를 사업자들이 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 행위로서 사실과 다르게 표시·광고하거나 사실을 지나치게 부풀려 표시·광고하는 것으로 규정하고 있다.

2) 검토

「자동완성 검색어 어뷰징」은 리워드 이벤트 방식을 통하여 검색어를 생성시키는 방식으로 특정 업체, 특히 음식점 등 광고하기 위한 목적으로 주로 이루어진다. 즉, 소비자가 특정 지역명 또는 음식명을 검색하면 특정 업체에 대한 자동완성 검색어가 노출되고, 결과적으로 특정 업체 노출로 연결되므로 광범위한 의미에서의 표시·광고법상의 ‘광고’에 해당하는 것으로 볼 수도 있다. 이 경우 소비자는 자동완성 검색어에 따라 노출된 특정 업체가 평판 내지 신용도가 높은 업체로 오신하게 된다. 이는 일견 동법에서 금지하고 있는 거짓·과장의 표시·광고의 행위 내용인 ‘사실과 다르게 표시·광고하거나 사실을 지나치게 부풀려 표시·광고하는 것’에 해당하는 것으로 볼 수도 있다. 그러나 자동완성 검색어 어뷰징을

통해 소비자의 평판 내지 신용을 오신케 하는 것이 동 규정에서 금지하고 있는 “사실”에 해당하는지, “지나치게”에 해당하는지의 여부에 대해서는 보다 면밀한 검토가 필요할 것이다.

다. 부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률(부정경쟁방지법) 검토

1) 관련 규정

부정경쟁방지법은 국내에 널리 알려진 타인의 상표·상호(商號) 등을 부정하게 사용하는 등의 부정경쟁행위와 타인의 영업비밀을 침해하는 행위를 방지하여 건전한 거래질서를 유지하는 것을 목적으로 하고(제1조), 데이터를 부정하게 사용하거나, 공정한 상거래 관행이나 경쟁질서에 반하는 방법을 통하여 자신의 영업상을 이익을 취하며 타인의 경제적 이익을 침해하는 행위 등을 부정경쟁행위로서 금지하고 있다(제2조제1호).

2) 검토

가) 부정경쟁행위로서의 데이터의 부정 사용은 접근권한이 없는 자가 절취·기망·부정접속 또는 그 밖의 부정한 수단으로 데이터를 취득하거나 그 취득한 데이터를 사용·공개하는 행위, 이익을 얻기 위해 제3자에게 제공하는 행위 등을 금지하고 있다(제2조 1호.가). 「자동완성 검색어 어뷰징」은 데이터에 대한 접근권한이 없는 광고대행업체가 리워드 이벤트라는 수단을 통해 새로이 자동완성 검색어라는 데이터가 생성되도록 하고, 그 생성된 데이터가 노출되게 함으로써 광고의 효과가 나타나게 하는 것이다. 문제가 되는 점은 리워드 이벤트를 통해 자동완성 검색어를 창출하는 행위가 ‘부정한 수단’에 의해 데이터를 취득하는 행위에 해당하는가 하는 점이다. 그러나, 리워드 이벤트는 법률상 금지되고 있는 행위가 아니고 시장에서는 일종의 새로운 광고기법으로 받아들여지고 있으며 또한 새로이 창출되는 자동완성 검색어는 그 자체가 컴퓨터 알고리즘에 의해 자동적으로 생성되는 데이터라는 점에서 ‘부정한 수단’에 의해 데이터를 취득하는 행위로 해석하기에는 어려움이 있는 것으로 보인다. 결과적으로 자동완성 검색어 어뷰징 행위는 부정경쟁방지법에서 금지하고 있는 행위인 「데이터의 부정 사용」으로 보기에 는 무리가 있는 것으로 보인다.

나) 그 밖의 부정경쟁행위란 타인의 상당한 투자나 노력으로 만들어진 성과 등을 공정한 상거래 관행이나 경쟁질서에 반하는 방법으로 자신의 영업을 위하여 무단으로 사용함으로써 타인의 경제적 이익을 침해하

는 행위를 말한다(제2조 1호.타). 「자동완성 검색어 어뷰징」은 리워드 이벤트를 이용하여 인위적으로 자동완성 검색어를 생성함으로써 특정 업체를 홍보하고 그 대가로 얻는 것을 목적으로 하는 행위인데, 이러한 행위는 검색어 제공자가 상당한 투자와 노력으로 구축한 자동완성 검색어 시스템에 대한 신뢰 내지 검색어의 품질을 저하시키는 행위로서 검색어 제공자와 홍보요청업체의 경쟁사업자의 영업활동을 저해하는 부정경쟁행위에 해당하는 것으로 평가할 수 있다. 따라서 자동완성 검색어 어뷰징 행위는 부정경쟁방지법 상 금지되고 있는 부정경쟁행위로서 민법상 불법행위에 해당하므로 이러한 행위에 대하여 금지 또는 예방을 청구할 수 있을 것으로 보인다.⁴⁾

4) 대법원은 경쟁자가 상당한 노력과 투자에 의하여 구축한 성과물을 상도덕이나 공정한 경쟁질서에 반하여 자신의 영업을 위하여 무단으로 이용함으로써 경쟁자의 노력과 투자에 편승하여 부당하게 이익을 얻고 경쟁자의 법률상 보호할 가치가 있는 이익을 침해하는 행위는 부정한 경쟁행위로서 민법상 불법행위에 해당하는 것으로 판단하였다. 또한 이러한 무단이용 행위가 계속되는 경우에는 금전배상을 명하는 것만으로는 피해자 구제의 실효성을 기대하기 어렵고, 무단이용의 금지로 인하여 보호되는 피해자의 이익과 그로 인한 가해자의 불이익을 비교·교량할 때 피해자의 이익이 더 큰 경우에는 그 행위의 금지 또는 예방을 청구할 수 있는 것으로 판단하였다(대법원 2010. 8. 25.자 2008마1541 결정 [가처분이의] [공2010하,1855]).

라. 형법상 컴퓨터등 장애 업무방해죄의 검토

1) 관련 규정

형법은 컴퓨터등 정보처리장치 또는 전자기록등 특수매체기록을 손괴하거나 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자를 업무방해죄로 처벌하고 있다(제314조제2항).

2) 관련 판례

가) 형법 제314조 제2항은 ‘컴퓨터 등 정보처리장치 또는 전자기록 등 특수매체기록을 손괴하거나 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자’를 처벌하도록 정하고 있다. 여기에서 ‘허위의 정보 또는 부정한 명령의 입력’이란 객관적으로 진실에 반하는 내용의 정보를 입력하거나 정보처리장치를 운영하는 본래의 목적과 상이한 명령을 입력하는 것이고, ‘기타 방법’이란 컴퓨터의 정보처리에 장애를 초래하는 가해수단으로 컴퓨터의 작동에 직접·간접으로 영향을 미치는 일체의 행위를 말한다. 한편 위 죄가 성립하기 위해서는 위와 같은 가해행위 결과 정보처리장치가 그 사용목적에 부합하는 기능을 하지 못하거나 사용목적과 다른 기능을 하는 등 정보처리에 장애가 현실적으로 발생하여야 한다.⁵⁾

나) 포털사이트 운영회사의 통계집계시스템 서버에 허위의 클릭정보를 전송하여 검색순위 결정 과정에서 위와 같이 전송된 허위의 클릭정보가 실제로 통계에 반영됨으로써 정보처리에 장애가 현실적으로 발생하였다면, 그로 인하여 실제로 검색순위의 변동을 초래하지는 않았다 하더라도 컴퓨터등장애업무방해죄가 성립한다.⁶⁾

다) 포털 광고를 원하는 고객이나 광고대행업체로부터 돈을 받고 매크로 프로그램을 작동시켜 포털의 연관 검색어 노출을 조작한 사안에서 컴

5) 대법원 2022. 5. 12. 선고 2021도1533 판결

6) 대법원 2009. 4. 9. 선고, 2008도11978호

퓨터 등 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타의 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여, 이용자들의 검색 및 방문횟수 등에 따라 연관검색 결과 순위를 표시하고자 하는 포털의 검색어 서비스 제공 업무를 방해한 것으로 판시하였다.⁷⁾

3) 검토

자동완성 검색어 어뷰징 행위는 사용자의 검색빈도에 따라 자동완성 검색어가 생성되는 알고리즘과 달리 인위적으로 자동완성 검색어를 생성한다는 점에서 자동완성 검색어 서비스 본연의 기능을 해하는 것이다. 위의 판례에 의하면 이러한 행위는 검색어 서비스 제공자의 업무를 방해하는 것으로 판단하기에 무리가 없는 행위인 것으로 보인다.

7) 서울동부지방법원 2019. 1. 18. 선고 2018고단3829 판결

마. KISO 정책규정 검토

1) 검색어 관련 규정

회원은 자동화된 로직에 따라 연관검색어, 자동완성검색어 등(이하 ‘연관 검색어 등’이라 한다)을 제시하며 그 외의 방법으로는 검색어를 생성 또는 변경하지 아니하며(제12조제1항), 연관검색어 등의 비정상적 남용 경우(제13조제1항4호)와 연관검색어 등 자체만으로 사실관계를 현저하게 오인시키는 경우(제13조의2제2항1호마), 부정경쟁행위에 해당하는 경우(제13조의2제2항4호)에는 해당 검색어를 삭제 또는 제외할 수 있도록 규정하고 있다.

2) 규정에 대한 검토

- 가) 연관검색어 등의 인위적 생성 또는 변경이란 기계적 알고리즘에 의한 것이 아닌 사람이 의도적으로 새로운 검색어를 만들거나 기계적 알고리즘에 의해 생성된 검색어의 삭제 또는 추가를 통해 기존 검색어를 본래와 다르게 변형하는 것을 의미한다.⁸⁾
- 나) 연관검색어 등의 비정상적 남용은 연관검색어 등의 생성이 대량의 신호 또는 데이터를 보내거나 부정한 명령을 처리하도록 하는 등 비정상적인 절차에 의해 남용되어 형성되는 경우, 즉 어뷰징을 의미한다. 이러한 어뷰징은 주로 상업적인 부정한 목적으로 가지고 생성되는 경우가 많은데, 실제 이용자들이 검색한 결과로 형성된 검색어가 아니고 왜곡에 의해 형성된 결과이므로 검색어가 가지는 본래의 기능을 하지 못한다는 점에서 검색어의 품질을 저해시키는 요인이 된다.⁹⁾
- 다) 연관검색어 등의 자체만으로 사실관계를 현저하게 오인시키는 경우와 연관검색어 등이 부정경쟁행위에 해당하는 경우에는 검색어가 사실관계에 대한 그릇된 정보를 제공하게 되어 이용자의 올바른 선택을 저해하는 요인이 되어 검색어의 신뢰성과 검색어 품질을 저하시키는 요인이 된다.

8) 한국인터넷자율정책기구, 「2018 KISO 정책규정 해설서」, 2018, 86면.

9) 위의 책, 101-102면.

3) 검토

「자동완성 검색어 어뷰징」은 리워드 이벤트를 통하여 인위적으로 자동완성 검색어를 생성하는 것으로 검색어를 인위적으로 생성 또는 변경하는 것으로 검색어제공자가 검색어에 대하여 가지는 원칙에 위배되는 것이고, 또한 그 생성 방법도 다수의 이용자를 금전적 보상을 통해 비정상적으로 생성토록 하는 것이며, 그 결과 생성되는 자동완성 검색어는 검색의 결과가 사실관계를 오인하게 하는 것이고, 나아가 부정경쟁방지법상의 부정경쟁행위에 해당하는 것이라 할 수 있다.