

불법촬영물등의 처리에 관한 2020년도 투명성 보고서

2021.01

(주)하이퍼커넥트

『정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률』
제64조의5(투명성 보고서 제출의무 등)에 따라
정보통신서비스를 통하여 유통되는 불법촬영물 등
처리에관한투명성 보고서를 아래와 같이 제출합니다.

2021년 1월 29일

불법촬영물 등의 처리에 관한 2020년도 투명성 보고서

1 일반 현황 ('20년 12월말 기준)

정보통신서비스제공자	(주) 하이퍼커넥트
대표자	안상일
정보통신 주요서비스 / 3개월 일일평균이용자	아자르 / 약 17만명
정보통신서비스부문 연평균 매출액	98억원(2020년 기준)
불법촬영물 등 유통방지 책임자	아자르 스튜디오 이강산 부사장

2 불법촬영물 등의 유통 방지를 위해 기울인 일반적인 노력에 관한 사항

▶ 불법촬영물 등 유통방지를 위한 시스템(필터링 등) 개발 구축 노력

아자르 서비스는 실시간 1:1 영상 대화를 주요 기능으로 하는 사회 관계망 서비스입니다. 실시간으로 이루어지는 영상 대화는 영상 대화가 끝나면 다시 열람할 수 없으며, 영상 대화 중 화면 녹화 방지 시스템이 작동하여 기기 화면을 녹화하거나 서비스 이용 기기가 다른 기기와 연결되어 서비스 이용기기의 화면을 중계하는 일이 발생하지 않도록 조치하여 서비스를 활용한 불법 촬영물 생산을 근본적으로 차단하고 있습니다.

서비스 내 사용자가 이미지나 영상을 유통할 수 있는 공간은 1) 사용자 프로필(이미지, 동영상) 2) 1:1 채팅(이미지)으로 한정됩니다. 위 공간에 게재된 이미지나 영상은 검색, 다운로드가 불가능한 형태로 제공되기 때문에 불법 촬영물 유통에 용이한 환경이 아닙니다.

아자르 서비스는 불법 촬영물 등 유해 정보 유통을 근절하기 위해 사용자가 사용자 프로필에 게재 요청하는 모든 이미지, 영상, 텍스트를 전수 검사하는 시스템을 갖추고 있습니다. 1:1 채팅은 사용자 신고 기능을 제공하고 있으며 접수된 사용자 신고는 전담 모니터링 요원에 의해 신속하게 처리되고 있습니다.

▶ 불법촬영물 등 유통방지 등의 악성행위 근절을 위한 전담부서 구축과 자체 모니터링 운영, 확대 계획

아자르 서비스는 커뮤니티 내 악성 행위를 근절하고 불법 촬영물 유통을 방지하기 위해 Community Experience 팀(이하 'CE팀')을 조직하여 운영하고 있습니다.

주식회사 하이퍼커넥트(이하 '회사')는 외부 협력사를 통해 사용자 프로필에 게재되는 이미지나 영상을 전수 검사하고, 1:1 채팅에서 접수되는 사용자 신고 건을 처리하고 있으며, CE팀은 위 외부 협력사를 관리하고 있습니다. 외부협력사는 아자르 사용자 프로필 모니터링을 위해 약 30여명의 전담 모니터링 요원을 투입하고 있으며, 1:1 채팅에서 접수되는 사용자 신고 건 처리를 위하여 약 20여명의 전담 모니터링 요원을 투입하고 있습니다. 게재되는 이미지, 영상 수 또는 접수되는 신고 수 증가 현황을 주 단위로 확인하여 모니터링 인력 규모를 조정하고 있습니다.

▶ 불법촬영물등에 대한 신고 접근성을 확대하기 위한 활동 (신고 안내 페이지 구축 등)

서비스 내 이미지나 영상을 열람할 수 있는 모든 공간에 신고 버튼을 설치하여 사용자로 하여금 불법촬영물을 포함한 유해 정보를 신고하기 용이한 환경을 제공하고 있습니다.

온라인 서비스 고객 센터에는 불법 촬영물등 유통 신고 및 그 삭제 요청 방법을 설명한 게시물을 게시하여 사용자로 하여금 관련 신고 및 그 삭제 요청을 용이하게 수행할 수 있도록 돕고 있습니다. 위 게시물에는 관련 법정 서식을 첨부함으로써 신고 및 그 삭제 요청 용이성을 더욱 높였습니다.

▶ 불법촬영물등 유통방지를 위한 홍보

서비스 내 사용자 프로필을 게재하는 화면에 불법촬영물을 포함한 유해 정보를 게재하면 제재를 받을 수 있다는 내용의 안내를 사용자에게 전달하고 있습니다.

게재 요청한 프로필을 검수하거나 1:1 채팅 사용자 신고를 처리하는 과정에서 서비스 이용 제재를 받음 시 그 사실을 적극적으로 제재 대상자에게 알려 불법촬영물을 포함한 유해 정보에 대한 회사의 강력한 제재의지를 전달하고 있습니다.

또한 신고자에게는 신고 처리 완료 사실 및 감사 메시지를 전달하여 회사가 서비스 주체로서 유해 정보로부터 안전한 커뮤니티를 형성하기 위해 노력하고 있음을 알림과 동시에 적극적인 사용자 신고를 장려하고 있습니다.

▶ 불법촬영물등 주요 업로더/다운로더 ID 관리

서비스 내 이미지나 동영상을 다운로드할 수 있는 기능이 존재하지 않으므로 밀착 감시가 필요한 사용자들을 목록으로 만들어 관리하고 있지 않습니다.

단, 불법촬영물을 포함한 유해 정보를 게재하는 사용자의 서비스 이용을제한함에 나아가, 서비스에 재접근할 수 있는 경로를 전방위로 차단함으로써 해당 사용자를 강력하게 처벌하고 있습니다.

▶ 불법촬영물등 유추 가능한 단어의 검색 차단

서비스 내 게시물을 검색하는 기능을 제공하지 않고 있습니다. 단, 사용자 프로필 내 관심사 등을 입력할 수 있는 해시태그 기능을 제공하는데, 해당 기능을 통해 동일한 해시태그를 가진 사용자의 프로필을 열람할 수 있습니다.

위 해시태그 기능을 통해 불법촬영물을 포함한 유해 정보를 검색할 수 없도록 입력 금지 텍스트 기능을 개발하여 운영하고 있고, 이를 통해 유해 정보로의 접근을 근본적으로 차단하고 있습니다.

▶ 불법유해정보에 대한 청소년 유해물 표시 및 접근제한

처리 결과	자체 삭제·접속차단		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
	해당없음		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
	방심 위 심의 요청	심의삭 제·차단	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
		해당없 음	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
		각하 등	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
	소계		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
	삭제· 차단 사유	불법촬 영물	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
		허위영 상물 등	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
		아동청 소년성 착취물	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0

4 불법촬영물등의 삭제, 접속차단 등 유통방지에 필요한 절차의 마련 및 운영에 관한 사항

관련 법령에 규정된 절차를 효율적으로 수행하기 위해 아래와 같은 내부적인 업무 처리 절차를 마련하였습니다. 전기통신사업법 시행령 상 별지서식 이외 자체 서식은 활용하지 않습니다.

- 1) 불법촬영물등 신고 삭제요청이 온라인 고객센터로 접수된 경우, 온라인 고객센터 운영을 담당하는 CS팀에서 이를 확인하고, 접수 사실을 CE팀으로 전달한다.
- 2) 온라인 고객센터 이외 다른 경로로 불법촬영물등이 유통되는 사정이 확인된 경우, 해당 사실을 CE팀으로 전달한다.
- 3) 불법촬영물등 신고 삭제요청과는 별개로, CE팀은 사용자 게재 정보를 모니터링하는 과정에서 서비스 내 불법촬영물등이 유통되는 사정이 있는지 주체적으로 감시한다.
- 4) CE팀은 위 2) 또는 3)에 따라 전달받거나 적발한 불법촬영물등의 유통사실이 확인되는 경우, 게재된 불법촬영물등을 가능한 범위에서 즉시 삭제하고, 이를 게재한 사용자에 대한 정보를 가능한 범위에서 수집하고, 해당 사용자를 최고 등급 악성행위자로 지정한다.
- 5) 위 4)항에 따라 최고 등급 악성행위자로 지정된 사용자는 서비스 재이용이 불가능하도록 강력한 서비스 이용 제재를 적용하고, 접수 시점부터 처리 완료시까지의 상세 업무 진행 사항을 적은 업무 처리 보고서를 작성하여 각종 법령에서 정한 기간을 초과하지 않는 범위 내에서 보관한다.
- 6) CS팀으로부터 접수된 건의 경우, 5)항의 업무 처리 보고서를 CS팀에게 전달한다.
- 7) CS팀은 6)항에 따라 전달받은 업무 처리 보고서를 바탕으로 해당 건을 요청한 대상에게 처리 완료 사실을 전달한다.
- 8) 모든 업무 처리 보고서는 불법촬영물등 유통방지 책임자에게 전달하여 사안의 경중을 판단하고, 외부 기관과 공조 업무 필요 여부를 결정한다.

5 불법촬영물등 유통방지 책임자 배치에 관한 사항

구분	책임자 1	책임자 2
성명	이강산	문광명
부서	아자르 스튜디오	아자르 스튜디오 PI 팀
직위	부사장	팀장
책임자 지정일	2020. 12. 28.	2020. 12. 28

6 불법촬영물등 유통방지 위한 내부 교육의 실시 및 지원과 관련된 사항

회사는 불법촬영물등 유통방지 책임자를 포함한 업무 담당자들에게 불법촬영물등 유통 방지 관련 법령 및 내부 업무 절차를 전달하기 위하여 아래와 같이 교육을 실시하였습니다

연번	교육일	교육명	참석자	교육 시간	비고
1	2021.01.27	불법촬영물 유통방지 제도 안내	이강산 외 11명	1H	