

< 부록 1 작성양식 >

불법촬영물등의 처리에 관한
2021년도 투명성 보고서

2022. 06. 10

줌인터넷 주식회사

『정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률』 제 64조의5(투명성 보고서 제출의무 등)에 따라 정보통신서비스를 통하여 유통되는 불법촬영물 등 처리에 관한 투명성 보고서를 아래와 같이 제출합니다.

2022년 6월 10일

서비스명 : 줌/이글루스

불법촬영물등의 유통방지에 관한 2021년도 투명성보고서

※ 파란색은 예시임, 반드시 작성양식 그대로 작성할 필요는 없으나 표양식과 기재항목은 빠짐없이 들어가야 함

1. 일반현황 ('21년 기준)

정보통신서비스제공자	줌인터넷 주식회사 / 이글루스
대 표 자	이성현
정보통신 주요서비스 / 3개월 일일평균이용자	줌 : 약 125만명 이글루스 : 온라인 블로그 서비스 / 약 10만명
정보통신서비스부문 연평균 매출액	줌 : 219억원 이글루스 : 1천만원
불법촬영물 등 유통방지 책임자	홍승주

2. 불법촬영물등의 유통방지를 위한 일반적인 노력

1) 불법촬영물등 유통방지 계획 수립 : 2022. 1월

A. 줌

- 성인정보 검색결과에 대한 유해표시 및 성인인증 절차 요구



통합검색 사이트 블로그 동영상 뉴스 쇼핑 게시판 법령정보 이미지 더보기 ▾

19세 미만 청소년들에게 부적절한 성인 검색결과를 제외했습니다. 전체 검색결과 보기

①9 성인정보를 포함한 검색결과를 보기 위해서는 성인인증이 필요합니다.

단어의 본 정보 내용은 청소년 유해 매체물로서 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한
법률 및 청소년 보호법의 규정에 의해 만 19세 미만의 청소년이 이용할 수 없습니다.

19세 미만이거나 성인인증을 원하지 않으실 경우, 청소년 유해정보를 제외한 검색결과를 보실 수 있습니다.
[성인 정보를 제외한 검색결과 보기](#)

- 성인물에 대한 검색결과 노출을 지양하는 알고리즘 및 정책 운용
- 성인정보 노출 유추 가능한 성인 키워드 1,450건 필터 처리 및 상시 업데이트

B. 이글루스

- 서비스 운영팀 내 모니터링 인력 운영
- 2015년 ~ 현재 기준 일 2회 이글루스 밸리 발행건 전수 모니터링 진행
- 2021년 12월 ~현재 이글루스 전체 게시글 모니터링 진행(밸리 미발행건 포함)
- (2022년 상반기 내 서비스 종료 예정)
 - > 2022년 1분기 이글루스 서비스 종료 안내 공지 등록 및 이글루스 회원들 대상으로 사전 안내 메일 발송
 - > 2022년 6월 이글루스 서비스 종료 진행

- 불법 촬영물 신고를 위한 온라인 고객센터 운영
 - 이글루스 홈페이지 하단 고객센터 페이지 안내
(https://help.zum.com/inquiry/egloos_mail)

자주 묻는 질문	의견 접수	메일 문의	검색 문의	사이트 검색 등록
----------	-------	--------------	-------	-----------

메일 문의

궁금하시거나 요청하실 부분을 기입하여 보내주시면 성심성의껏 답변해 드리겠습니다.

이메일 * @ ▼

서비스 분류 * ▼

제목 *

내용 *

아래 내용을 반드시 기재해주세요.

- 닉네임 :
- 블로그 URL :
(이메일과 주소는 필수로 기재되어야 합니다. 문의 사항이 기재된 후 발송 가능합니다.)

파일첨부 선택된 파일 없음

사용 가능한 첨부파일 확장자는 gif, jpg, jpeg, zip, egg, doc, docx, txt, alx, rar, png, bmp 입니다.
오류 문이시 브라우저명, 버전과 구체적 상황 또는 캡처화면을 첨부해주시면 신속하고 정확한 답변이 가능합니다.
파일의 크기가 3MB를 초과하거나 2개 이상의 파일을 첨부하실 경우 help@zuminternet.com 으로 보내주시기 바랍니다.
*zum.com 고객센터에 욕설이 포함된 내용으로 문의할 경우 안내 받지 못할 수 있습니다.

2) 불법촬영물등 신고기능 마련

○ 신고기능 마련

A. 줌

*검색 결과 값에 대한 신고기능 마련

The screenshot shows the ZUM search engine interface. At the top, there is a search bar with the text '동영상' and a search icon. Below the search bar, there are several search results for '동영상'. The first result is '보니엠 씨니 노래동영상' with a '신고' button. The second result is '이은하 밤차 노래동영상' with a '신고' button. The third result is '동영상유포협박 처벌 법적 조력을 통해' with a '신고' button. The fourth result is '유튜브 동영상 편집 방법 배우기' with a '신고' button. The fifth result is '동영상) 반트시(덧소매)만들기' with a '신고' button.

On the right side, there is a report form titled '검색중 게시물 신고'. The form has a dropdown menu for '선택한 문서를 신고하는 이유를 선택해 주세요.' with the following options:

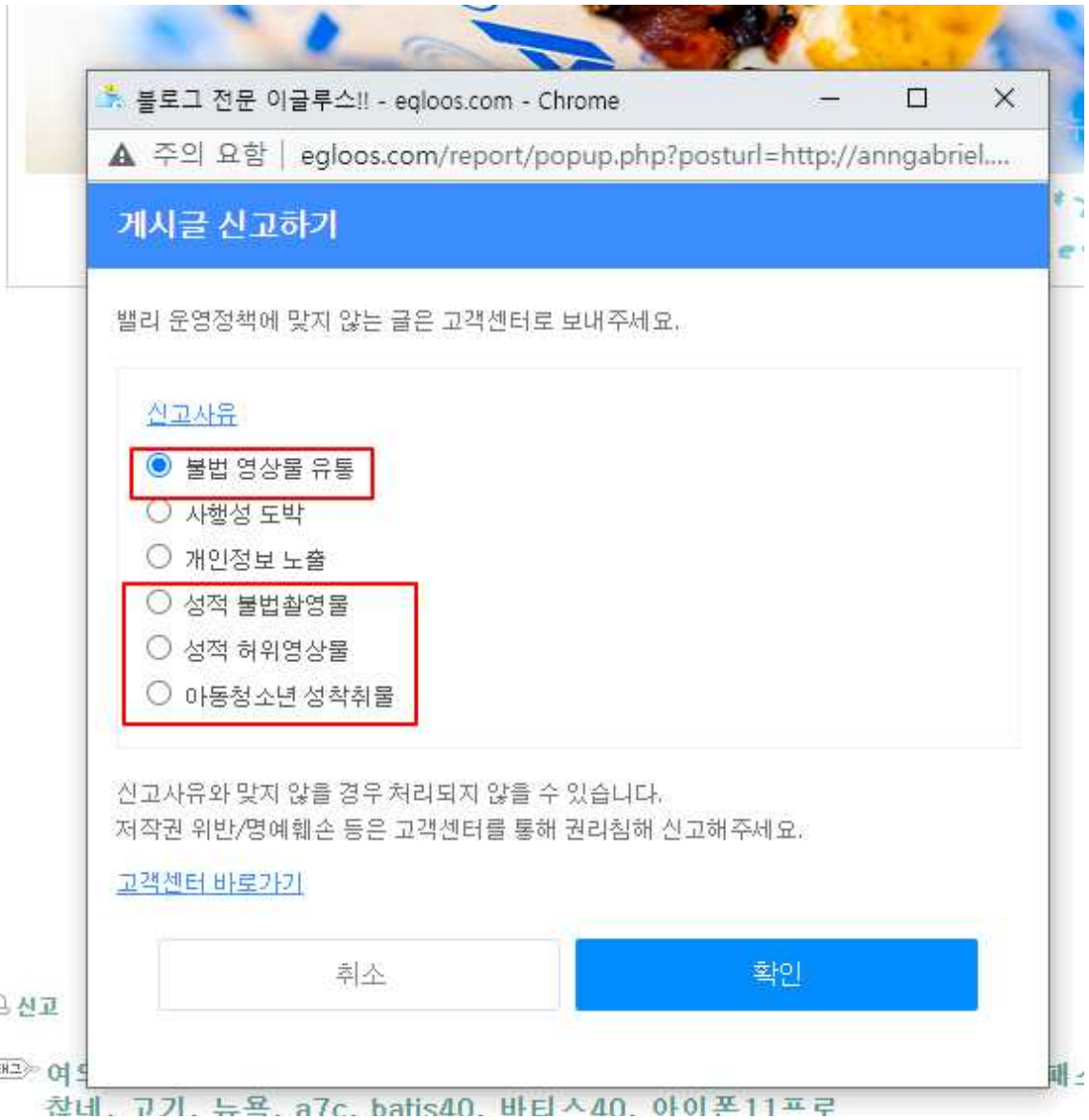
- 성인정보 포함
- 접속이 불가능한 문서
- 삭제되어 다른 내용으로 변경된 문서
- 무관한 사이트로 강제이동 시키는 문서
- 스팸(정보와 무관한 광고) 내용이 다수인 문서
- 개인정보(주민번호, 전화번호, 이메일, 주소 등)
- 약성코드 설치를 유도하는 문서
- 성적 불법촬영물
- 성적 허위영상물
- 아동청소년 성착취물
- 기타사유

 Below the dropdown menu, there is a text input field for '고객님의 이메일 주소 입력 시, 신고처리 진행상황을 안내드립니다. (선택)'. There are also input fields for '직접입력' and buttons for '확인' and '취소'.

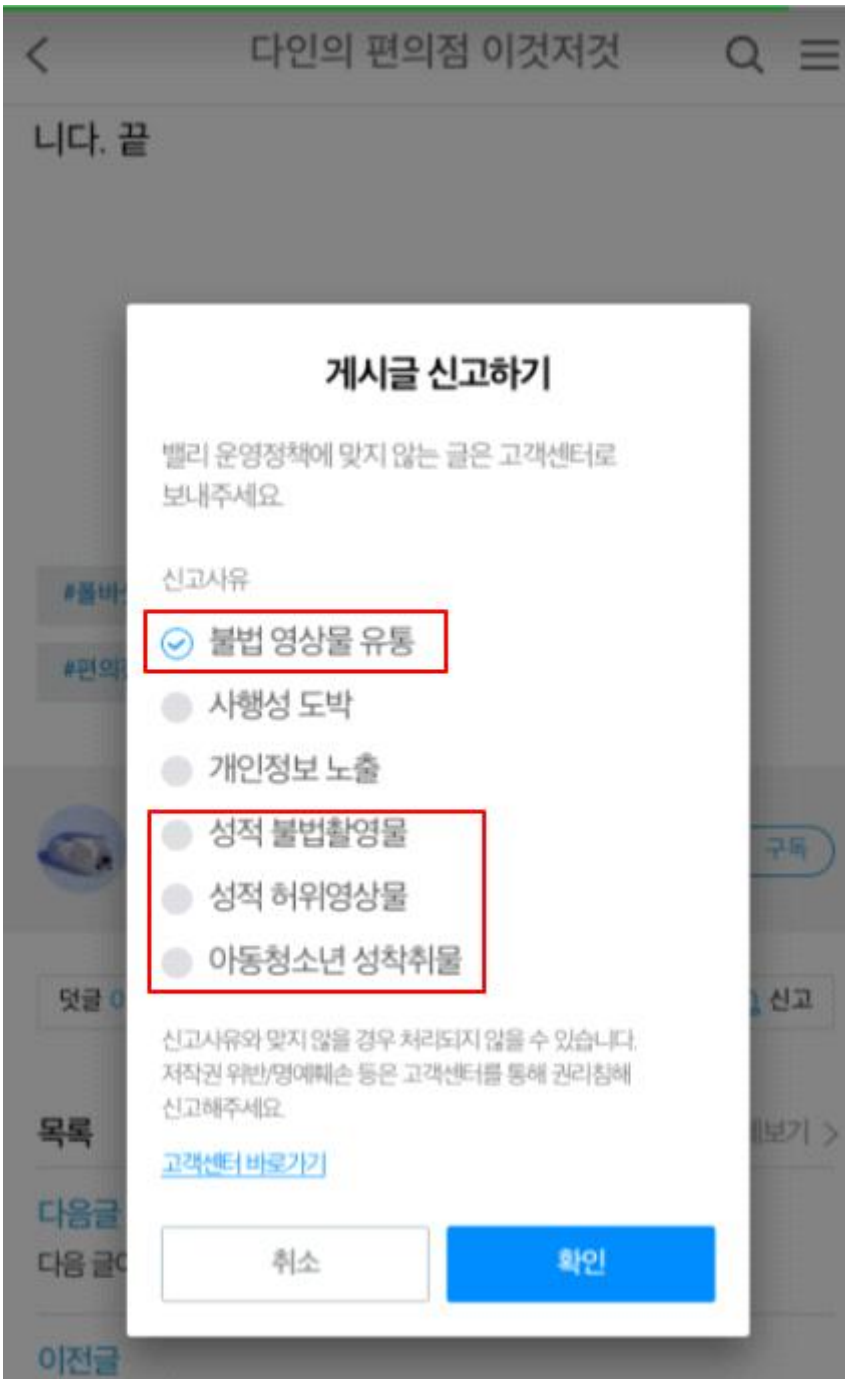
B. 이글루스

*블로그 게시글에 대한 신고기능 마련

- PC



- 모바일



○ 신고처리 전담부서 운영

A. 줌

- 서비스운영파트, 메일 접수권 처리 (<https://help.zum.com>)
- 이스트소프트 고객센터 대표전화 02.583.4640

B. 이글루스

- 서비스운영파트, 메일 접수건 처리 https://help.zum.com/inquiry/egloos_mail

번호	상위 서비스	하위 서비스	제목	고객 이메일	문의 시간	처리 시간
1545843	이글루스		http://imasiki.egloos.com/436	egloos_report@zuminternet.com	2022-01-25 21:15	2022-01-26 10:17
1545842	이글루스		http://imasiki.egloos.com/435	egloos_report@zuminternet.com	2022-01-25 21:15	2022-01-26 10:17
1545841	이글루스		http://imasiki.egloos.com/432	egloos_report@zuminternet.com	2022-01-25 21:15	2022-01-26 10:17
1545840	이글루스		http://imasiki.egloos.com/427	egloos_report@zuminternet.com	2022-01-25 21:15	2022-01-26 10:17
1545839	이글루스		http://imasiki.egloos.com/423	egloos_report@zuminternet.com	2022-01-25 21:15	2022-01-26 10:14
1545838	이글루스		http://imasiki.egloos.com/443	egloos_report@zuminternet.com	2022-01-25 21:14	2022-01-26 10:14
1545837	이글루스		http://imasiki.egloos.com/449	egloos_report@zuminternet.com	2022-01-25 21:14	2022-01-26 09:54
1545836	이글루스		http://imasiki.egloos.com/451	egloos_report@zuminternet.com	2022-01-25 21:14	2022-01-26 09:54
1545835	이글루스		http://imasiki.egloos.com/468	egloos_report@zuminternet.com	2022-01-25 21:14	2022-01-26 09:53

- 전화 상담 미진행

3) 불법촬영물등 검색 제한 조치

○ 불법촬영물등 검색결과 송출 제한

A. 중

- 불법촬영물 등 정보로 유입될 수 있는 검색어 입력시 하단 서제스트 제외처리

(예시) N번방 검색 시 하단 서제스트 리스트 확인 불가

Suggest BlackList

검색조건추가 활성화

Items: 25

Id	Keyword	적용옵션	활성화	기간설정	사유
9893	bj	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련
9892	여학생 성기	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련
2468	정준영 동영상	SUB	<input type="radio"/>	~	불법촬영물관련
244	음경	SUB	<input type="radio"/>	~	불법촬영물관련
1770	플레이보이	SUB	<input type="radio"/>	~	불법촬영물관련
545	브틸	SUB	<input type="radio"/>	~	불법촬영물관련
1291	미시녀	SUB	<input type="radio"/>	~	불법촬영물관련
928	벽통지	SUB	<input type="radio"/>	~	불법촬영물관련
9765	승리 영상	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련
9766	정준영 영상	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련
9767	중년미시	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련
9768	룸매	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련

B. 이글루스

- 이글루스에서 검색시 줌닷컴 검색창으로 이동, 서제스트 제한 조치로 동일 관리 가능

○ 불법촬영물등 연관검색어 등 제한

A. 줌

- 불법촬영물 등으로 유입될 수 있는 연관검색어 제한 조치 (등록된 키워드 검색시 연관검색어 노출 X)

연관검색어 Query Filter 편집
고객문의 요청건 / 하단 가이드래리 / 핫인기검색어 키워드 대상으로 필터합니다 - 김지우

검색조건추가 ▾ 활성화 × 사유 불법촬영물관련 × 검색 취소

Items: 25 ▾ 복제 등록 수정 비활성화 서비스 반영

<input type="checkbox"/>	id	Query	연관검색어	적용옵션	활성화	기간설정	사유
<input type="checkbox"/>	37578		bj	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련
<input type="checkbox"/>	37583	대딩	극산	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-10 ~	불법촬영물관련
<input type="checkbox"/>	37577		성기	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련
<input type="checkbox"/>	37576		조건	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련
<input type="checkbox"/>	37541		아덜넷	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련
<input type="checkbox"/>	37542		오아넷	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련
<input type="checkbox"/>	37543		존자넷	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련
<input type="checkbox"/>	37544		멜론넷	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련
<input type="checkbox"/>	37545		유튜브타	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련
<input type="checkbox"/>	37546		오동넷	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련
<input type="checkbox"/>	37547		밤뜨끼	SUB	<input type="radio"/>	2022-06-09 ~	불법촬영물관련

B. 이글루스

- 이글루스에서 검색시 줌닷컴 검색창으로 이동, 연관검색어 제한 조치로 동일 관리 가능

4) 식별 및 게재제한 조치

○ 불법촬영물등에 대한 기술적 필터링 적용

- 줌인터넷은 원천적으로 불법촬영물 등이 등록되지 않도록 단순 텍스트와 사전에 줌인터넷에서 등록한 이모티콘만 업로드 될 수 있도록 함

(촬영물 업로드 환경 제공 계획 없음)

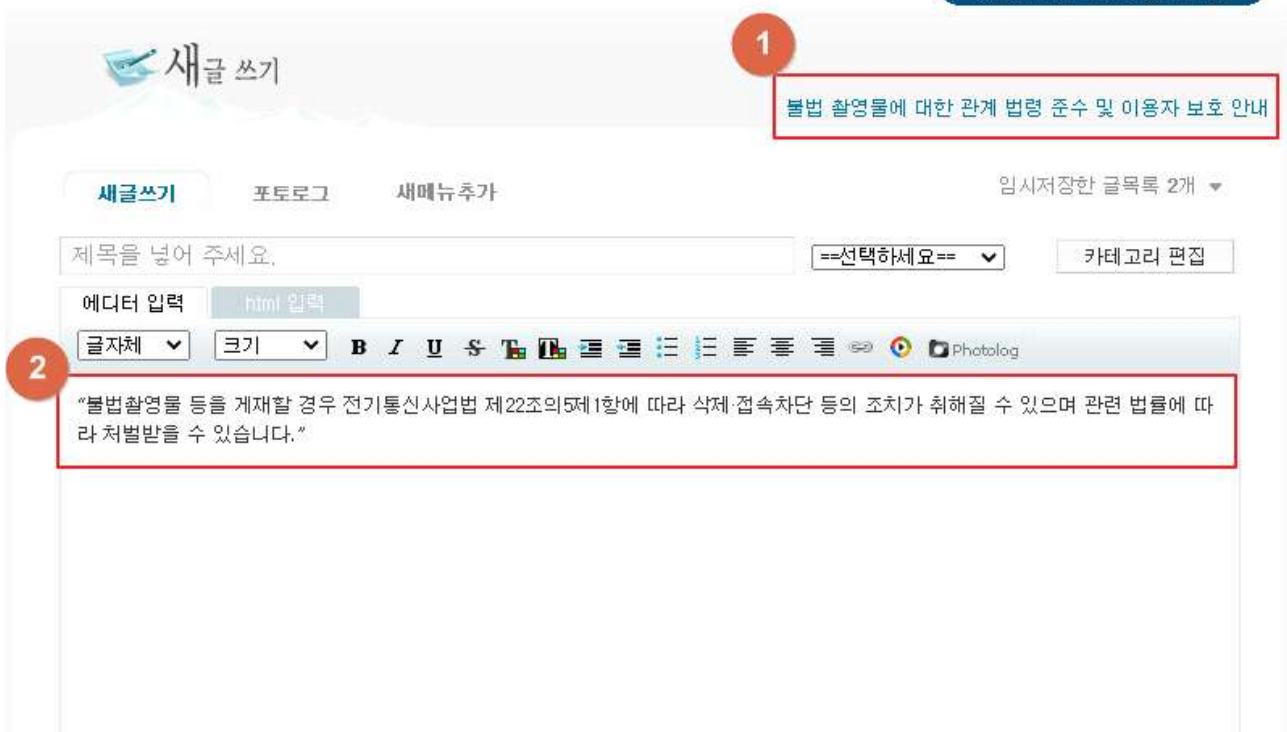
- 이글루스는 2022년 6월에 서비스를 종료 할 예정 (일정 : 본문 2_1)_B 참조)
- 움직이는 이미지, 동영상 등 업로드 기능 차단 (gif, swf 등 확장자 업로드 차단)

순 번	서비스명	필터링 적용	적용 기술	미적용 사유
1	줌인터넷	무	X	단순 텍스트와 사전 등록된 이모티콘만 업로드 가능
2	이글루스	무	X	동영상 업로드 기능 미지원 및 2022년 6월 서비스 종료 예정

5) 사전경고 조치 및 로그기록 보관

○ 사전경고 조치 시행

- 이글루스 운영자 블로그 공지사항에 사전 경고 게시글 등록하여 안내
- 새 글쓰기 페이지 내 경고문 삽입



* <http://ebc.egloos.com/8771>

○ 로그기록 보관

- 로그 기록 보관은 이용약관에 따라 아래 기준에 따라 보관됩니다.

- 로그기록 관련 보존 개인정보
 - 보존항목: 접속기록
 - 보존근거: 통신비밀보호법
 - 보존기간: 3개월

6) 기타 불법촬영물등 유통방지를 위한 노력

A. 줌

- 이미지, 움짤, 동영상 등 업로드 가능한 서비스 없음

B. 이글루스

- 새 글쓰기 페이지 내 경고 메시지 노출

- 움직이는 이미지, 동영상 등 업로드 기능 차단 (gif, swf 등 확장자 업로드 차단)

3. 불법촬영물등의 신고접수 및 처리결과

(공통) 해당 기간 내 불법촬영물 관련 신고/삭제요청 건 없음

< 신고삭제요청 및 처리결과 통계 >

구분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	
신고 접수	신고·삭제 요청인	피해자 등	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		기관·단체	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		소계	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	사유	성적 불법촬영물	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		성적 허위영상물	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
아동청소년성착취물		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
처리 결과	자체 삭제·접속차단	자체 삭제·접속차단	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		방심위 심의삭제·차단	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	방심위 심의요청	기각,각하,해당없음 등	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		기타	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	소계		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	삭제·차단 사유	성적 불법촬영물	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
성적 허위영상물		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
아동청소년성착취물		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

4. 불법촬영물등 유통방지에 관한 절차

A. 줌

관련규정

- Zum 약관 및 정책 명시
- 검색원칙 > 5. 스팸 문서, 악성 코드, 성인물, 어뷰즈 행위 대응
- Url : <http://policy.zum.com/search>

5. 스팸 문서, 악성 코드, 성인물, 어뷰즈 행위 대응

회사는 검색결과 품질을 저해하고 이용자의 권익을 해칠 수 있는 스팸 문서, 악성 코드, 성인 인증을 하지 않은 이용자에게 대한 성인물 노출에 대해 검색결과 노출을 지양하는 알고리즘 및 정책을 운용하고 있습니다. 또한 소프트웨어, 로봇 등을 이용하여 자동으로 다량의 검색어를 생성하거나 특정 검색어를 광고 목적으로 노출 시키려는 어뷰즈 행위를 차단하고 있으며 이에 대응하는 알고리즘 및 정책 개선에 꾸준한 노력을 기울이고 있습니다. 이용자의 검색 만족을 저해할 수 있는 스팸, 악성 코드, 성인물, 어뷰즈 행위에 대해 게시를 신고 및 설문, 고객센터 문의를 통해서 이용자 제보에 적극 대응하고 있으며 이를 통해 수집한 사례를 면밀히 분석하여 정책 및 알고리즘을 보완 중에 있습니다. 다만, 이러한 정책 및 알고리즘의 내용이 알려질 경우 이를 악용한 행위가 시도될 수 있기에 해당 정책 및 알고리즘의 내용은 회사 외부에 공개하고 있지 않습니다.

B. 이글루스

- 이글루스이용약관명시:

http://www.egloos.com/rules/provision.php#index_service131201_15

제 15조. 서비스 이용 제한

1. 회원은 다음 각 호에 해당하는 행위를 하여서는 아니 되며 해당 행위를 한 경우에 회사는 회원의 서비스 이용 제한 및 적절한 조치를 취할 수 있으며 이용계약을 해지하거나 기간을 정하여 서비스를 중지할 수 있습니다.
- 회원 가입 시 혹은 정보 변경 시 허위 내용을 등록하는 행위
 - 타인의 서비스 이용을 방해하거나 정보를 도용하는 행위
 - 회사의 운영권, 직권 또는 관계자를 사행하는 행위
 - 회사 혹은 기타 제3자의 인격권 또는 지적재산권을 침해하거나 업무를 방해하는 행위
 - 다른 회원의 ID를 부정하게 사용하는 행위
 - 회사로부터 특별한 권한을 부여받지 않고 회사의 클라이언트 프로그램을 변경하거나 회사의 서버를 해킹하는 행위
 - 다른 회원에 대한 개인정보를 그 동의 없이 수집, 저장, 공개하는 행위
 - 불로그 방문자의 의사와 상관없이 특정 사이트 방문을 유도하는 행위
 - 회사의 사전 승낙 없이 영리를 목적으로 하는 광고 행위
 - 범죄와 결부된다고 객관적으로 판단되는 행위
 - 기타 관련 법령에 위배되는 행위
 - 욕설, 도배글, 스토킹 등 다른 회원의 서비스 이용을 방해하는 행위

○ 신고·삭제요청 처리 프로세스

A. 줌

- 불법촬영물 등 처리에 대한 절차

성인정보 노출의 경우 선처리 후 보고

- ① 성인, 스팸 게시물 신고 요청시 내용 확인 후 지체 없이 삭제·미노출 한다.
단, 확인·판단이 어려운 경우 방송통신심의위원회 심의를 요청한다.
- ② 신고자에게 해당 성인, 스팸 처리에 관한 결과를 회신한다.
- ③ 성인 키워드 등록이 필요한 경우 추가한다.

B. 이글루스

- 불법촬영물 등 처리에 대한 절차

- ① 불법촬영물등 유통방지 신고 또는 삭제요청이 있을시 신고내용을 확인한 후 불법촬영물등으로 확인되면 지체없이 삭제·접속차단을 한다. 단, 확인·판단이 어려운 경우 방송통신심의위원회 심의를 요청한다.
- ② 해당 불법촬영물 등의 게시물을 작성한 게시자에게 제재사항 안내 메일을 발송한다.
- ③ 신고자에게 해당 불법촬영물 등 처리에 관한 결과를 회신한다.

○ 기타 운영관련 사항

■ 유통방지 책임자는 다음 각호의 사항을 관리/감독한다.

- ① 불법촬영물 등 유통방지 시스템이 항상 운영될 수 있도록 관련 인원에 대한 교육을 정기적으로 실시한다.
- ② 불법촬영물 등 처리에 관한 기술적 조치의 운영·관리 실태를 정기적으로 점검한다.
- ③ 불법촬영물 등 유통 신고서 및 해당 결과에 관련된 문서를 보관한다.

5. 불법촬영물등의 유통방지 책임자

구 분	정	부
성 명	홍승주	서승현
부 서	서비스기획실 서비스운영팀 서비스운영파트	서비스기획실 서비스운영팀 서비스운영파트
직 책	팀장	매니저
지 정 일	2021.02.01	2021.07.12

6. 불법촬영물 등 유통방지 교육

구 분	교육일 (수료일)	교육명	참 석 자	시 간	교육기관
공통	2021.07.15	불법촬영물 사례 및 신고	이글루스 운영자 2명	1시간	자체교육
책임자	2021.07.29	불법촬영물등 유통방지 책임자 교육	중 책임자 2명	2시간	방송통신위 원회