

검색·추천 서비스의 투명성 제고를 위한 자율규제 원칙(안)

인터넷 검색 또는 추천 서비스에서 노출되는 순서, 방식 등이 이용자의 선택에 영향을 미친다는 점에서 이를 결정하는 기준에 대한 정보를 사업자가 스스로 공개하여 이용자의 권익을 보호하고 관련 서비스의 투명성과 신뢰성을 제고하기 위해 본 자율규제 원칙(이하 '원칙'이라 한다)을 마련함.

인터넷 검색 또는 추천 서비스에서 노출 기준은 구현 방법 및 주체 등에 따라 사용되는 변수의 종류 및 개수, 상대적 중요성, 처리 절차 등이 상이하고, 관련된 기술의 진화가 빠르게 일어나고 있으며, 포털·전자상거래·O2O(Online to Offline) 등 적용서비스 별로 특성이 달라 공개할 정보를 일률적으로 선정하기 어려움. 따라서 동 원칙에서는 검색 노출 순서 결정 및 추천기준 관련 공개 대상 정보를 구체적으로 지정하지 않음.

동 원칙은 과도한 세부정보 공개가 검색·추천 결과의 조작으로 이어져 사업자 간 부정 경쟁 또는 이용자에 대한 기만·피해 등을 야기할 수 있음을 고려해 알고리즘 그 자체나 노출 결정 기준을 구성하는 변수 간 정확한 가중치의 공개를 요구하지 않음.

다만, 사업자는 영업비밀 노출이나 이용자 피해가 발생하지 않는 선에서 정보 공개 및 설명을 위해 노력해야 함.

동 원칙은 사업자의 자율적인 이행을 유도하기 위해 산학연 의견을 수렴하여 마련되었으며, 타 원칙에서 다루는 뉴스기사·동영상의 배열·제휴 관련 사항은 본 원칙에는 포함되지 않음.

I. 목적

본 원칙은 인터넷 검색 및 추천 서비스의 투명성·신뢰성 제고를 통해 이용자의 권익 증진과 관련 산업의 지속 가능한 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

II. 정의

‘검색 노출 순서 결정기준’이란 입력된 검색어와 일치하거나 관련성이 높은 상품, 서비스 등과 관련된 정보(또는 해당 정보가 존재하는 위치 등)를 제공해주는 일련의 규칙, 절차, 방법 등을 말한다.

‘추천 기준’이란 이용자 관련 정보를 사용하여 이용자의 선호에 부합하는 상품, 서비스, 콘텐츠 등을 예측하고 이와 관련된 정보를 이용자에게 선제적으로 제공해주는 일련의 규칙, 절차, 방법 등을 말한다.

‘사업자’란 검색 노출 순서 결정기준, 추천기준을 기반으로 한 검색 및 추천 서비스(이하 ‘검색·추천 서비스’라 한다)를 통해 각종 상품·서비스 등을 제공·증개하거나 인터넷 검색 서비스를 제공하는 자를 말한다.

‘이용자’란 사업자가 제공하는 검색·추천 서비스를 이용하는 자를 말한다.(사업자와 계약을 맺고 검색·추천서비스를 통해 상품·서비스 판매 등 영업활동을 영위하는 이용사업자를 포함한다.)

Ⅲ. 기본 원칙

사업자는 포털·전자상거래·O2O(Online to Offline) 등 업종별 특성을 고려하여 검색 노출 순서 결정 및 추천 기준에 따라 노출되는 순서, 방식 등을 결정하는 데 활용되는 주요 변수를 자율적으로 공개하여야 한다.

한편, 디지털 산업에서의 기술혁신 및 발전 양상을 고려하여 알고리즘 그 자체나 노출 순서 결정 기준을 구성하는 주요 변수의 세부 가중치 등 사업자의 영업비밀과 서비스 분야별 특수성은 존중되어야 한다.

Ⅳ. 검색 노출 순서 결정 및 추천 기준의 공개

1. 공개 사항과 범위

사업자는 검색 노출 순서 결정 및 추천 기준을 구성하는 주요 변수와 그에 관한 설명 등을 이용자가 쉽게 이해할 수 있도록 평이하고 알기 쉬운 용어를 사용하여 공개하여야 한다.

다만, 사업자의 관련 설명 등에 대한 공개가 아래 사항 중 하나에 해당하는 경우에는 사업자가 이를 부분적으로 공개하지 않을 수 있다.

- 가. 제3자에 의해 이용자에게 기만 또는 피해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우
- 나. 사업자의 영업비밀을 침해하거나 침해할 우려가 있는 경우

2. 변경사항 현행화

사업자는 공개된 검색 노출 결정 및 추천기준을 구성하는 주요 변수와 그에 관한 설명 등이 변경되는 경우 이를 현행화하여야 한다.

3. 공개 방법

사업자는 검색·추천 결과, 고객센터 등과 같이 이용자가 접근하기 쉬운 위치와 방식으로 검색 노출 순서 결정 및 추천기준에 대한 정보를 공개하여야 한다.

또한, 사업자는 자신이 제공하는 주요 검색·추천 서비스 유형별로 검색 노출 순서 결정 및 추천기준에 대한 정보를 공개하도록 노력하여야 한다.

V. 이용자의 권익 증진 등

1. 이용자에 대한 설명

사업자는 공개된 검색 노출 결정 및 추천기준 정보에 대해 이용자가 설명을 요구하는 경우 성실히 답변하여야 한다.

2. 이용사업자에 대한 설명

사업자는 이용사업자의 수수료, 광고료 등 대가 지불 여부가 노출 결과에 영향을 미치는 경우에는 이를 이용사업자에게 설명하여야 한다.

3. 신뢰성 제고

사업자는 검색 노출 순서 결정 및 추천 기준이 목적인대로 동작하는지, 의도하지 않은 결과를 도출하는지 등을 주기적으로 점검하여야 한다.

VII. 실효성 확보

1. 이행 점검

사업자는 플랫폼 민간 자율기구 데이터·AI분과(추후 상설 플랫폼 자율기구)의 본 자율규제 원칙 이행여부 점검 시 협조한다. 이행여부의 점검에 관해 필요한 사항은 별도로 정한다.

이행점검 결과, 시정을 권고 받은 사업자는 관련 사항을 확인하고 개선 및 조치결과(개선이 어려운 경우에는 그 사유 등을 포함)를 플랫폼 민간 자율기구 데이터·AI분과에 신속하게 알려야 한다.

2. 개선 등 조치

사업자·전문가·이해관계자 등은 관련 산업의 지속 가능한 발전과 이용자의 권익 증진을 위해 투명성 제고 방식에 대한 추가적인 논의가 필요하거나 검색·추천서비스의 업종·분야별 특수성을 고려한 개선 방안이 필요한 경우 동 원칙의 개선에 관한 제안을 할 수 있다.

플랫폼 민간 자율기구 데이터·AI분과는 기술·서비스의 발전 및 환경 변화, 사업자·전문가·이해관계자 등의 요청 등에 따라 자율규제 원칙의 내용 변경이 필요하다고 인정되는 경우 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 할 수 있다.

3. 후속 조치

사업자는 동 원칙을 발표한 날(“23.5.11.)로부터 6개월이 경과한 날로부터 동 원칙에 규정된 사항이 이행될 수 있도록 한다.