

(사)한국인터넷자율정책기구([www.kiso.or.kr](http://www.kiso.or.kr)) 보도자료

**보도시점 : 2023. 4. 28(금). 오전 6시 이후**

## KISO 혐오표현 자율정책 가이드라인 발표

- 네이버·카카오·SK컴즈 공통 적용되는 첫 혐오표현 가이드라인
- 혐오표현 정의·적용범위·신고 및 조치 방법 등 담아

사단법인 한국인터넷자율정책기구(이하 KISO, 의장 이인호)가 ‘혐오표현 자율정책 가이드라인’을 발표했다. 해당 가이드라인은 네이버·카카오·SK커뮤니케이션즈 등 KISO 회원사에 공통으로 적용될 예정이다. 온라인상 혐오표현과 관련해 인터넷 사업자 공통의 가이드라인을 마련한 것은 이번이 처음이다.

지난해 8월 출범한 KISO 혐오표현심의위원회(위원장 이승선)는 미디어·국어학·사회학·법학 등 관련 전문가들과 함께 8개월 간의 숙의 과정을 거쳐 28일 가이드라인을 발표했다. 가이드라인은 혐오표현에 대한 정의부터 적용범위, 회원사와 이용자의 의무, 판단과 조치 등을 담았다. 이는 혐오표현에 대해 인터넷 사업자들이 자율적으로 시행할 공통의 정책으로 의미가 크다.

우선, 가이드라인은 혐오표현에 대해 ‘인종·국가·민족·지역·나이·장애·성별·성적지향이나 종교·직업·질병 등(이하 ‘특정 속성’이라 한다)을 이유로, 특정 집단이나 그 구성원에 대하여 차별을 정당화·조장·강화하거나 폭력을 선전·선동하는 표현’으로 정의했다.

혐오표현으로 판단되기 위해서는 △특정 속성에 대한 표현 △특정 집단이나 그 구성원을 대상으로 하는 표현 △차별을 정당화·조장·강화하거나 폭력을 선전·선동하는 표현, 이상 세 가지 요건에 모두 해당해야 한다. 다만 세 요건 중 ‘차별을 정당화·조장·강화하거나 폭력을 선전·선동하는 표현’에 해당되지 않더라도 특정 속성을 이유로 특정 집단이나 그 구성원에 대해 비하·조롱하는 표현이라면 조치를 취할 수 있도록 했

다. 혐오표현의 충족 여부를 판단함에 있어서는 단어의 의미 뿐 아니라 단어가 쓰인 맥락을 고려해 판단한다.

단, △국가기관, 지방자치단체나 정무직 공무원 등 공인의 공적인 업무 관련된 표현 △공직자, 언론사 등의 업무에 관한 것으로 공적 관심사에 대한 표현 △국민의 기본적 권리와 관련한 정치적 견해에 대한 표현 △특정 집단이나 그 구성원을 대상으로 하지 않은 기타 표현은 혐오표현 판단대상에서 제외된다.

해당 가이드라인은 원칙적으로 일반에게 공개된 영역에 대해 적용되며, 혐오표현으로 판단될 경우 삭제, 노출 제한 등의 조치를 받게 된다. 이때 작성자는 혐오표현이 아님을 소명하며 재게시를 요구하는 등 이의제기를 할 수 있다.

KISO는 이용자의 표현의 자유가 최대한 존중돼야 하며, 특정 집단이나 구성원에 대한 비판적 표현 등을 통해 사회적 갈등이 야기되는 경우에도 무조건 제한해서는 안 된다는 기본원칙을 가이드라인을 통해 밝히고 있다. 다만, 특정 집단이 혐오표현으로 인하여 차별·배제되지 않도록 보호해 우리 사회의 다양성을 보장하고, 혐오표현으로 인한 이용자의 피해를 예방하며, 건강한 인터넷 문화를 조성한다는 원칙을 함께 가져간다.

이승선 위원장(충남대 언론정보학과 교수)은 “혐오표현을 정의하는 단계에서부터 지난한 과정을 거쳤지만, 표현의 자유를 존중하면서 건강한 인터넷 문화를 조성한다는 대원칙에 따라 가이드라인을 완성할 수 있었다”며 “혐오표현에 대해 이용자들 역시 관심이 많은 만큼 적극적인 토론과 참여를 기대한다”고 밝혔다.

KISO는 가이드라인 마련과 더불어 ‘혐오표현 관련 이용자 인식조사’를 실시하고 있다. 이는 향후 혐오표현에 대한 개별 사례 심의 등에 참조할 예정으로, 일반 이용자들의 인식을 폭넓게 반영할 계획이다.

KISO는 2009년 출범한 자율규제 기구로, 인터넷 공간에서 표현의 자유를 신장하고 이용자의 책임을 제고함과 동시에 이용자들의 권리를 보호하기 위해 노력해오고 있다. 인터넷 포털과 커뮤니티, 챗봇 서비스 등 16개 인터넷 사업자가 KISO 회원사로 참여하고 있다.

※ 문의: 김성덕 기획팀장(dubitas@kiso.or.kr, 02-563-4955)

## 혐오표현 자율정책 가이드라인

2023.04.27. 제정

### 제1조 (목적)

이 가이드라인은 한국인터넷자율정책기구(KISO)의 회원사가 제공하는 인터넷서비스에서 혐오표현으로 인한 피해의 예방 및 구제 절차를 마련함으로써 이용자를 보호하고 표현의 자유가 존중되는 건강한 인터넷 문화의 조성에 기여함을 목적으로 한다.

### 제2조 (정의)

① 이 가이드라인에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. 혐오표현 : 인종·국가·민족·지역·나이·장애·성별·성적지향이나 종교·직업·질병 등(이하 ‘특정 속성’이라 한다)을 이유로, 특정 집단이나 그 구성원에 대하여 차별을 정당화·조장·강화하거나 폭력을 선전·선동하는 표현
2. 차별 : 특정 속성을 이유로 특정 집단이나 그 구성원을 분리·구별·제한·거부하거나 불리하게 대우하는 것
3. 특정 속성에 대한 표현 : 인종·국가·민족·지역·나이·장애·성별·성적지향이나 종교·직업·질병 등에 대한 표현
4. 차별을 정당화·조장·강화하는 표현 : 특정 속성을 이유로 특정 집단이나 그 구성원을 분리·구별·제한·거부하거나 불리하게 대우하자고 주장하는 표현
5. 폭력을 선전·선동하는 표현 : 특정 속성을 이유로 특정 집단이나 그 구성원을 육체적, 정신적으로 해를 입혀야 한다고 주장하는 표현

② 전항에 규정되지 않은 용어의 정의에 관해서는 관련 법령과 해석을 참조한다.

### 제3조 (기본원칙)

- ① 이용자의 표현의 자유가 최대한 존중되어야 하며, 특정 집단이나 구성원에 대한 비판적 표현 등을 통하여 사회적 갈등이 야기되는 경우에도 무조건 제한되어서는 안 된다.
- ② 특정 집단이 혐오표현으로 인하여 차별·배제되지 않도록 보호하여 우리 사회의 다양성을 보장함을 원칙으로 한다.
- ③ 혐오표현으로 인한 이용자의 피해를 예방하고 신속하게 구제하기 위하여 최선을 다하여야 한다.
- ④ 이용자의 혐오표현에 대한 인식과 자율적인 참여를 제고하여 건강한 인터넷 문화를 조성한다.

### 제4조 (적용범위)

이 가이드라인은 KISO 회원사가 제공하는 인터넷서비스 중 일반에게 공개된 영역에 대하여 적용함을 원칙으로 한다. 단, 비공개영역이라도 신고를 통하여 피해구제가 필요하다고 판단될 경우 적용할 수 있다.

**제5조 (회원사의 의무)**

- ① 회원사는 표현의 자유가 보장되는 인터넷 환경 조성을 위하여 앞장서야 한다.
- ② 회원사는 인터넷 환경 내에서 유통되는 혐오표현으로 인한 피해로부터 이용자를 보호하여 이용자가 인간의 존엄성을 보장받으며 안전한 삶을 영위할 수 있도록 노력하여야 한다.
- ③ 회원사는 이 가이드라인을 이용자에게 알기 쉽게 고지하여야 한다.
- ④ 회원사는 혐오표현으로부터 이용자를 보호하기 위한 예방적 조치와 방안을 마련하도록 힘쓴다.
- ⑤ 회원사는 혐오표현으로 인한 피해를 신속하게 구제할 수 있도록 최대한 노력하여야 한다.
- ⑥ 회원사는 혐오표현으로 인한 피해 예방과 신속 구제를 위한 정책 수립 등에 있어서 자율규제를 최우선의 원칙으로 한다.

**제6조 (이용자의 의무)**

이용자는 인터넷서비스 상에서 혐오표현을 사용하거나 전파 또는 공유함으로써 다른 이용자의 권리를 침해하거나 피해를 주는 등의 행위를 하지 않도록 하여야 한다.

**제7조 (피해예방 조치)**

- ① 회원사는 혐오표현 사용과 유통을 억제하기 위한 예방적 조치를 자체적으로 수립하고 운영할 수 있다.
- ② KISO는 전항의 예방적 조치를 지원하는 기술적·관리적 방안을 강구하여야 한다.

**제8조 (혐오표현의 신고 등)**

- ① 혐오표현에 해당된다고 판단되면 누구든지 제11조 제1항 각 호에 따른 조치를 회원사 또는 KISO에 요청할 수 있다.
- ② 회원사는 다음 각 호에 해당하는 경우에 제13조의 혐오표현심의위원회에 심의를 요청할 수 있다.
  - 1. 제1항의 요청을 받았으나 혐오표현 여부를 판단하기 어려운 경우
  - 2. 제11조 제1항의 조치에 대하여 이해당사자가 이의를 제기하는 경우

**제9조 (혐오표현에 대한 판단)**

- ① 혐오표현은 다음 각 호를 모두 충족하여야 한다.
  - 1. 특정 속성에 대한 표현
  - 2. 특정 집단이나 그 구성원을 대상으로 하는 표현
  - 3. 차별을 정당화·조장·강화하거나 폭력을 선전·선동하는 표현
- ② 제1항 제3호에 해당하지 않으나 특정 속성을 이유로 특정 집단이나 그 구성원에 대하여 비하·조롱하는 표현에 대하여 제11조 제1항 각호의 조치를 취할 수 있다.
- ③ 제1항 또는 제2항의 충족 여부를 판단함에 있어 단어의 의미뿐 아니라 단어가 쓰인 맥락을 고려한다.

**제10조 (적용의 제외)**

- ① 다음 각 호에 해당하는 표현은 전조의 적용에서 제외된다.
  - 1. 국가기관, 지방자치단체나 정무직 공무원 등 공인의 공적인 업무 관련된 표현

2. 공직자, 언론사 등의 업무에 관한 것으로 공적 관심사에 대한 표현
  3. 국민의 기본적 권리와 관련한 정치적 견해에 대한 표현
  4. 특정 집단이나 그 구성원을 대상으로 하지 않은 기타 표현
- ② 전항의 제1호와 제2호는 KISO 정책규정을 따른다.

**제11조 (혐오표현에 대한 조치)**

- ① 회원사는 혐오표현에 대하여 다음 각 호의 조치(이하 “혐오표현 조치”라 한다)를 취할 수 있다.
1. 삭제 조치
  2. 해당 표현을 가리거나 노출을 제한하는 등의 조치
  3. 경고 문구, 이용자 주의 문구 등을 표기하는 조치
  4. 그 밖에 혐오표현을 제한하거나 그에 준하는 조치
- ② 회원사는 제1항 제1호에 따른 혐오표현 조치를 한 후 그 조치 사실을 지체 없이 정보 게재자에게 알려야 한다. 다만, 정보 게재자의 사정으로 조치 사실을 알리는 것이 불가능할 경우나, 회원사별 정책에 따라 통보 대상이 아닌 경우 등에 대해서는 그러하지 않을 수 있다.

**제12조 (이의제기 등)**

- ① 제11조 제1항에 따라 조치된 정보 게재자가 회원사가 정한 이의제기 기간 내에 혐오표현이 아님을 소명하여 그 재게시를 요구하는 경우 회원사는 혐오표현 여부를 재심의하거나 제13조의 혐오표현심의위원회에 심의를 요청할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 심의한 결과 혐오표현이 아니라고 판단될 경우 혐오표현 조치를 해제할 수 있다.

**제13조 (혐오표현심의위원회의 설치와 운영)**

- ① 회원사의 요청에 따라 혐오표현 여부를 심의하기 위하여 혐오표현심의위원회(이하 ‘심의위원회’)를 설치, 운영한다.
- ② 심의위원회는 정책위원회에서 위촉한 회원사 소속이 아닌 3인 이상의 위원과 회원사 소속 위원으로 구성한다.
- ③ 심의위원회 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개최하고 재적위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 단 회원사 소속 위원은 개최와 의결 정족수에 포함하지 않는다.
- ④ 심의위원회의 운영에 필요한 그 밖의 사항은 정책위원회 운영 규정을 준용한다.