

사회적 책임 다하겠다는 카카오, 네이버는?



네이버, 총선 기간 동안 '급상승 검색어' 중단

최근 악성 댓글과 실시간 검색어를 통한 여론조작이 사회적 문제로 대두됨에 따라 카카오는 지난 2월 20일 실시간 이슈 검색어 서비스를 완전히 종료한다고 밝혔다. 반면 네이버는 4·15 총선 기간인 4월 2일부터 같은 달 15일 오후 6시까지 '실시간 검색어' 서비스를 잠정 중단한다.

네이버의 급상승 검색어 서비스는 지난해 8월 당시 조국 법무부 장관 후보자 임명 논란에서 찬반 세력 간 대결의 장으로 변질하는 등 애초 서비스 목적을 벗어나 신뢰성을 잃었다는 비판이 제기된 바 있다. 이에 네이버는 검색어 순위를 개인별로 설정할 수 있게 하는 등 신뢰성 회복을 위한 조치를 마련해 왔지만, 총선이 다가오면서 정치적 이슈가 폭증하는 상황을 맞아 결국 잠정 중단을 택한 것으로 보인다.

다만 네이버의 이번 조치와 관련해 여전히 '실검 트랙픽 장사'를 놓지 못하고 있다는 비판이 제기되고 있고 '실

검 폐지'를 주장하는 목소리도 나오고 있다.

실제로, 한국광고주협회에서 조사한 '2020 광고·홍보 환경 개선을 위한 설문조사' 결과, 응답자의 61.5%가 '실검 서비스 폐지'에 대해 찬성하는 것으로 나타났으며, 포털 등 인터넷 업체에 실검 서비스 조작에 대한 책임을 묻는 내용이 포함된 정보통신망법 개정안, 이른바 '실검법'에 대해서도 응답자의 86.5%가 법개정에 동의한 것으로 나타났다.

동아일보와 경향신문도 각각 사실을 통해 국민의 뉴스 불신의 가장 큰 원인은 실시간 검색어에 있다고 지적하며 네이버가 여론 조작 수단으로 악용되어온 실검을 폐지해야 한다고 보도한 바 있다.

네이버도 댓글 환경 개선에 나서기로

한편 네이버는 3월 19일부터 뉴스 댓글 작성자가 지금까지 작성한 모든 댓글의 목록을 공개했다. 가장 주목되



는 변화는 뉴스 댓글 작성자의 닉네임 전면 공개다. 이용자 정보 보호를 위해 전체 아이디를 공개하지는 않지만, 닉네임과 사진 등이 본인 뜻과 상관없이 모두 드러나게 된다. 네이버는 “댓글 본래의 순기능을 강화하려는 조치”라며 이 같은 방침을 발표했다.

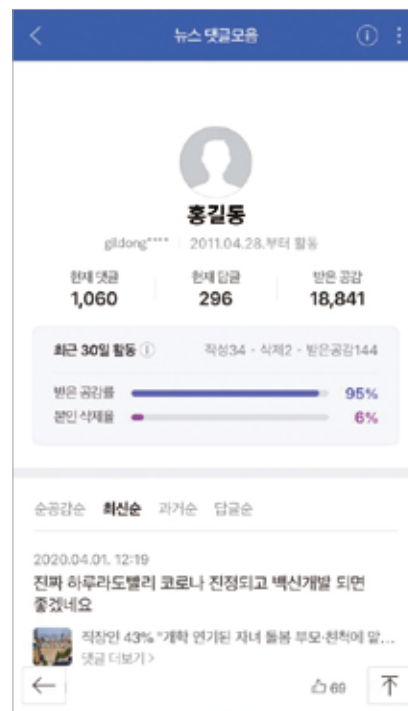
이용자가 지금까지 작성한 뉴스 댓글의 목록도 공개로 전환됐다. 작성자 스스로 삭제한 댓글은 보이지 않지만 현재 게시 중인 모든 댓글과 댓글 수, 받은 공감 수가 집계되어 나타난다. 최근 30일 동안 받은 공감 비율, 본인이 최근 삭제한 댓글 비율도 표출된다.

또한 네이버는 신규 가입 7일 후부터 뉴스에 댓글을 달 수 있게 했다. 네이버는 “회원가입 후 짧은 기간 댓글 활동을 한 뒤 아이디를 해지하거나 휴면 아이디로 전환되는 사례를 막으려는 조치”라며 “실명을 확인한 아이디는 대상이 아니다”라고 전했다.

네이버는 향후에도 특정 사용자의 댓글을 차단하는 기능과 인공지능(AI) 기술로 악성 댓글을 걸러내는 기능도 빠른 시일 내에 적용할 예정이라고 밝혔다.

한편, 일각에서는 네이버의 이번 조치와 관련해, 주요 선거 때마다 포털의 댓글 공작 논란이 제기됐던 만큼 4월 15일 국회의원 선거를 앞두고 국내 포털들이 빠르게 대응을 취한 것이라는 분석을 내놓았다.

실제로, 최근 국회에서는 ‘준실명제’ 법안 발의 등 악성 댓글에 대한 포털의 사회적 책임 요구가 거세지고 있던



▲ 개편된 네이버 뉴스댓글 예시

상태다. 그동안 광고주협회를 비롯한 광고계 및 학계에서도 국내 포털들이 인터넷 뉴스 서비스와 댓글 시스템에 대해 책임을 져야한다는 주장과 함께, 근본 해결책으로 뉴스 댓글 시스템을 삭제할 것을 주장해온 만큼 네이버의 행보에 귀추가 주목되고 있다. **K A A**

유재형 yoojh1999@kaa.or.kr