
불법촬영물등의 처리에 관한
2020년도 투명성 보고서

2021. 1.

Twitch Interactive, Inc.

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

2021년 1월 31일

불법촬영물등의 유통방지에 관한 2020년도 투명성보고서¹

1. 일반현황 (‘20년 12월말 기준)

정보통신서비스제공자	Twitch Interactive, Inc. (이하 “Twitch”)
대표자	Emmett Shear
정보통신 주요서비스/ 3개월 일일평균이용자	라이브 스트리밍 서비스(www.twitch.tv) / 비공개
정보통신서비스부문 연평균 매출액	비공개
불법촬영물 등 유통방지 책임자	Eugene Marder

2. 불법촬영물등의 유통 방지를 위한 일반적인 노력

1) 불법촬영물등 유통방지를 위한 커뮤니티 가이드라인

Twitch 는 모든 이용자가 콘텐츠를 만들거나 트위치에서의 활동을 함에 있어 반드시 준수해야 하는 커뮤니티 가이드라인²을 두고 있으며, ‘나체 노출, 음란물 및 기타 성 관련 콘텐츠’를 금지하고 있습니다. 특히 가이드라인에는 ‘성폭력 및 성적 학대’가 엄중히 금지되며 법집행기관에 신고될 수 있음을 분명하게 명시하고 있고, 금지되는 ‘성폭력 및 성적 학대’ 콘텐츠에 (i) ‘보복성 포르노를 포함하여 영상에 나타나는 사람의 허락 없이 선정적인 콘텐츠나

¹ 대상기간: 2020년 12월 10일부터 2020년 12월 31일까지

² <https://www.twitch.tv/p/ko-kr/legal/community-guidelines/>

외설적인 콘텐츠(음성 또는 시각 콘텐츠)를 공유하거나 공유하겠다고 협박하는 행위’ 및 (ii) ‘미성년자 또는 미성년자에 대한 묘사와 관련된 나체 노출, 성 관련 콘텐츠, 성폭력 또는 성적 학대 또는 소아성애를 장려하거나 조장하는 콘텐츠’가 포함됨을 알리고 있습니다.

위 (i)은 “불법촬영물등” 중 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제 14 조에 따른 촬영물 또는 복제물 및 동법 제 14 조의 2 에 따른 편집물·가공물·합성물 또는 복제물을 포괄하며, (ii)는 아동·청소년의 성보호에 관한 법률 제 2 조 제 5 호에 따른 아동·청소년 성착취물을 포괄합니다.

[커뮤니티 가이드라인(발췌)]

성폭력 및 성적 학대

성폭력 및 성적 학대는 엄중히 금지되며 법집행기관에 신고될 수 있습니다. 여기에는 다음 사항이 포함되며 이에 국한되지는 않습니다.

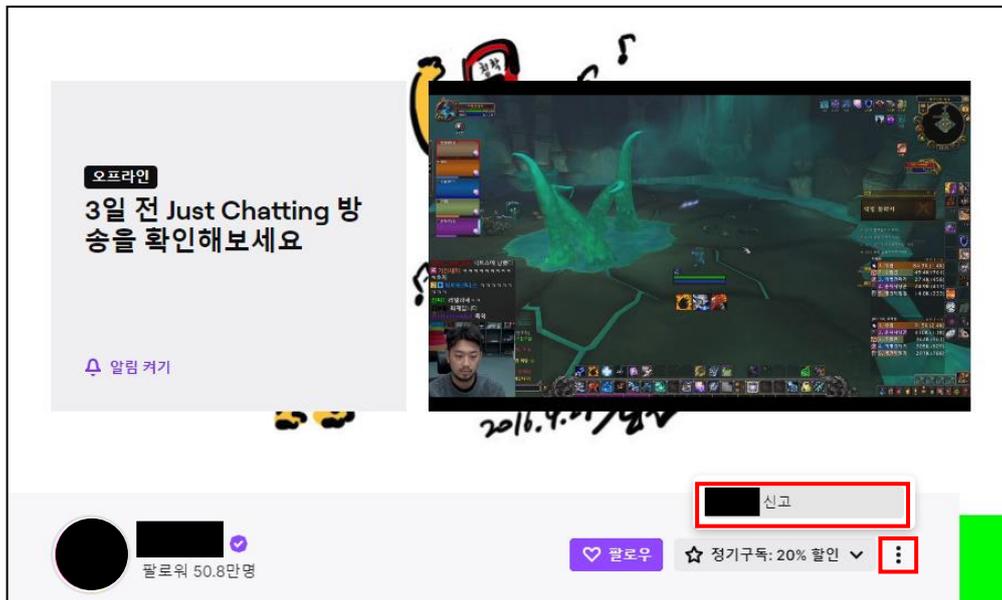
- 성폭행 및 성추행 또는 이를 장려하거나 조장하는 콘텐츠
- 나체 노출 상태에 있거나 성행위 중인 사람을 포함하는 콘텐츠
- 보복성 포르노를 포함하여 영상에 나타나는 사람의 허락 없이 선정적인 콘텐츠나 외설적인 콘텐츠(음성 또는 시각 콘텐츠)를 공유하거나 공유하겠다고 협박하는 행위
- 성 관련 콘텐츠 및 서비스에 대한 요청하지 않은 제안, 권유, 요구, 뇌물 또는 협박
- 매춘, 에스코트 서비스, 성인 마사지 및 성행위 영상물을 포함한 성 관련 서비스
- 미성년자 또는 미성년자에 대한 묘사와 관련된 나체 노출, 성 관련 콘텐츠, 성폭력 또는 성적 학대 또는 소아성애를 장려하거나 조장하는 콘텐츠

2) 불법촬영물등 유통방지를 위한 이용자 신고 제도

Twitch 는 이용자로 하여금 커뮤니티 가이드라인에 반하는 콘텐츠를 신고하도록 적극적으로 격려하고 있으며, 신고 방법을 Twitch 홈페이지에서 상세히 설명하고 있습니다.³

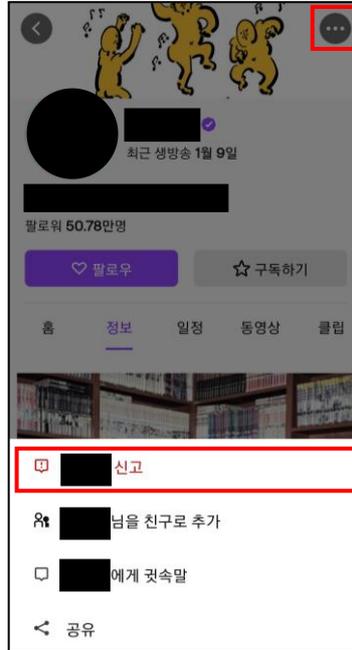
구체적으로, 이용자는 (i) 데스크탑의 경우 채널 페이지의 동영상 플레이어 오른쪽 아래에 있는 점 3 개 메뉴 아이콘을 클릭한 후 신고 옵션을 클릭하여 이용자 신고 양식을 작성할 수 있습니다. (ii) 모바일의 경우에도 채널 페이지에서 점 3 개 메뉴 아이콘을 클릭한 후 신고 옵션을 클릭하여 이용자 신고 양식을 작성할 수 있습니다(별첨 1. 콘텐츠 신고 절차).

[데스크탑 신고 방법]



³ <https://help.twitch.tv/s/article/how-to-file-a-user-report?language=ko>

[모바일 신고 방법]



데스크탑의 경우 신고 카테고리에는 ‘부적절하거나 외설적인 콘텐츠’가 있으며, 그 안에서도 ‘폭력, 어린이, 동물과 관련된 성행위’ 및 ‘성적으로 노골적이거나 음란한 콘텐츠’ 등을 선택함으로써 불법촬영물등을 효과적으로 신고할 수 있습니다.

< 이하 그림 삽입을 위한 여백 >

[데스크탑 신고 화면]

<p>■■■■님 신고</p> <p>더욱 빠르고 정확하게 신고 내용을 조사하기 위해 몇 가지 질문을 할 것입니다.</p> <p>어디에 문제가 있나요?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> 생방송, 동영상, 클립 <input type="radio"/> 귓속말(쪽지) <input type="radio"/> 채팅 메시지 <input type="radio"/> LCK_Korea님이 채팅을 검토하지 않습니다 <input type="radio"/> LCK_Korea의 기타 콘텐츠(프로필, 이모티콘 등)에서 <input type="radio"/> 부적절한 아이디어입니다 <input type="radio"/> LCK_Korea의 채널 포인트 또는 보상 또는 예측에서 <input type="radio"/> 다른 곳에서... <p>다음</p>	<p>■■■■님의 동영상 신고</p> <p>무엇을 신고하려고 하나요?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 테러 또는 집단 폭력 행위 <input type="radio"/> 누군가를 위협하거나, 해를 끼치거나, 위협하게 합니다 <input type="radio"/> 혐오 발언, 괴롭힘, 학대 <input type="radio"/> 잘못 분류된 콘텐츠입니다 (잘못된 카테고리나 태그) <input checked="" type="radio"/> 부적절하거나 외설적인 콘텐츠 <input type="radio"/> 이들의 건강이 걱정됩니다 <input type="radio"/> 추가 옵션을 제공해주세요... <p>뒤로 다음</p>
<p>부적절한 콘텐츠를 이유로 ■■■■님 신고</p> <p>무엇을 신고하려고 하나요? (가장 비슷한 내용을 선택하세요.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Twitch에서 허용되지 않는 게임 <input type="radio"/> 극단적인 폭력이나 선혈이 난자한 콘텐츠 <input type="radio"/> 폭력, 어린이, 동물과 관련된 성행위 <input checked="" type="radio"/> 성적으로 노골적이거나 음란한 콘텐츠 <input type="radio"/> 성적으로 자극하는 콘텐츠 <input type="radio"/> 일부 또는 완전 누드 <input type="radio"/> 뭔가 다른 문제가 있습니다... <p>뒤로 다음</p>	<p>LEC 레드볼 1v1 토너먼트 16</p> <p>더 자세히 알려주세요</p> <p>이 문제에 대해 더 자세히 알려주시겠습니까? 동영상, 클립, Twitch 외부 콘텐츠 등의 링크를 추가해 주셔도 좋습니다.</p> <p><input type="text"/></p> <p>뒤로 신고하기</p>

모바일의 경우 신고 카테고리에는 ‘외설적이거나 성관계가 연상되는 콘텐츠’, ‘성폭력 및 성적 학대’, ‘과도하게 폭력적이고 잔인하거나 외설적인 콘텐츠’가 있어 이 중 하나를 선택함으로써 불법촬영물등을 효과적으로 신고할 수 있습니다.

[모바일 앱 신고 화면]

이 사용자가 어떤 면에서 부적절한지 설명해 주세요.

- 사칭
- 스팸 또는 사기, 기타 악성 콘텐츠
- 외설적이거나 성관계가 연상되는 콘텐츠
- 성폭력 및 성적 학대
- 과도하게 폭력적이고 잔인하거나 외설적인 콘텐츠
- 제한 연령 미만인 유저
- 온라인 게임에서 부정행위
- 금지된 게임
- 잘못 분류된 콘텐츠 또는 기타 카테고리 위반
- 비트 정책 위반
- 테러 또는 집단 폭력 행위
- 기타 서비스 약관 위반

*null

설명(필수)

이용자의 신고가 접수되면, 아래 4)에서 설명드리는 바와 같이 Twitch 내 콘텐츠 검토 전문가들의 검토를 거쳐 삭제 등의 조치를 거치게 됩니다.

3) 불법촬영물등 유통방지를 위한 machine detection 기술

Twitch 는 자동적으로 나체 노출 및 성 관련 콘텐츠 등 금지되는 콘텐츠를 감지하고 이를 바로 삭제하거나 전문가에 검토를 의뢰하는 ‘machine detection’ 기술을 개발·적용하고 있습니다. Twitch 는 라이브 스트리밍 서비스로서 Twitch 에서 공유되는 콘텐츠는 대부분의 경우 녹화 또는 업로드되지 않아, 이에 대하여 machine detection 을 하는 것은 기술적으로 매우 까다롭습니다. 그럼에도 불구하고 Twitch 는 Twitch 에 적용할 수 있는 machine detection 시스템에 투자하고, 이를 발전시키기 위한 노력을 계속하고 있습니다.

4) 불법촬영물등 유통방지를 위한 콘텐츠 검토 및 집행 시스템

Twitch 는 엄격한 교육을 거치고 많은 경험을 쌓은 콘텐츠 검토(content moderation) 전문가 그룹을 두고 있으며, 이들은 이용자가 신고한 콘텐츠 및 machine detection 이 검토를 의뢰한 콘텐츠를 검토합니다. 콘텐츠 검토 전문가들은 세계 각국에 포진되어 있으며 20 개 이상의 언어를 지원하여 전세계 곳곳에서 이루어지는 신고에 상시 대응합니다. 한국 전담 콘텐츠 검토 전문가도 최소 12 명이 있으며, 여기에는 한국어로 된 콘텐츠를 중점적으로 검토하거나 한국에 근무하는 인원이 포함됩니다.

콘텐츠 검토 전문가는 이용자가 신고한 콘텐츠 또는 machine detection 이 검토를 의뢰한 콘텐츠에 대하여 커뮤니티 가이드라인에 반한다는 결론을 내리는 경우 해당 콘텐츠에 대한 접근을 차단하고, 위반한 이용자의 계정에 조치를 취합니다. 위반 행위의 성격에 따라 경고, 계정 정지(1~30 일), 영구 정지 등의 조치가 취해질 수 있고, 해당 콘텐츠는 삭제됩니다. 불법촬영물등의 경우 반드시 영구 정지 및 콘텐츠 삭제 조치가 이루어집니다.

뿐만 아니라, Twitch 는 심각한 사안에 해당하는 경우 또는 기타 필요한 경우 다른 전문가들을 섭외하거나 법 집행기관과 협조하고 있습니다.

한편, Twitch 는 전기통신사업법 시행령상 [별지 서식]을 통하여 접수된 불법촬영물등 유통 신고 및 삭제 요청에 대하여는 전기통신사업법 및 동 같은 법 시행령에서 정하는 절차를 준수할 것입니다. 즉, Twitch 는 신고 대상이 된 정보가 불법촬영물등에 해당하는지를 검토하고, 이를 판단하기 어려운 경우에는 방송통신심의위원회에 그 심의를 요청하며, 그 심의 결과에 따라 조치를 취할 예정입니다.

5) 불법촬영물등 유통방지를 위한 법집행기관 등과의 협조

Twitch 는 Law Enforcement Response Team 을 두어 검토 전문가로부터 아동 학대, 폭력 관련 사건을 접수하면 적절한 조치를 하도록 하고 있습니다. 즉 검토 전문가가 불법촬영물등을 발견하면 Law Enforcement Response Team 에 접수되며, 해당 팀은 법집행기관과 협조하여 사건을 해결합니다.

3. 불법촬영물등의 신고접수 및 처리결과

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

※ 요청사유 및 삭제·차단 사유는 중복계상

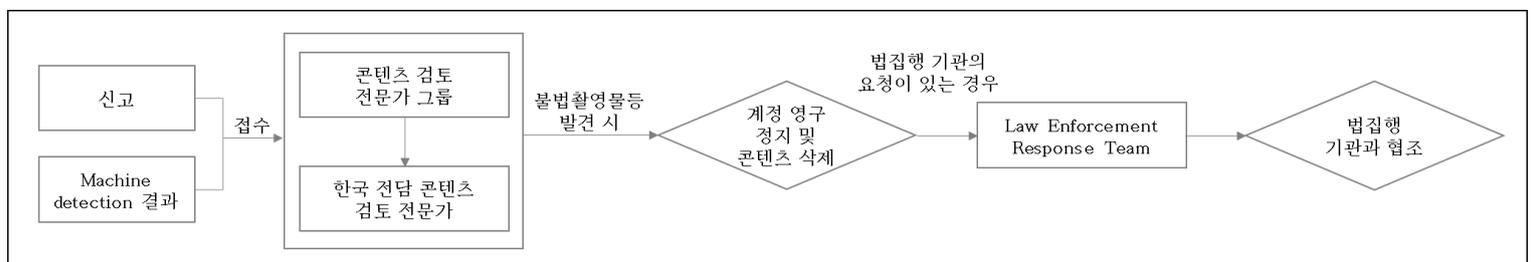
본 항목은 전기통신사업법 시행령 제30조의5 제2항에 따라 전기통신사업법 시행령 [별지 서식] 또는 해당 서식 상의 내용을 포함하는 문서에 의하여 신고된 건을 대상으로 작성하였으며, 2020. 12. 10.부터 2020. 12. 31.까지 신고·요청 접수 및 처리 건수가 없었습니다.

해당 엑셀파일을 별첨 2로 제출합니다.

4. 불법촬영물등 유통방지에 관한 절차

본 항목에 대한 답변은 위 2. 4)항을 참고하여 주시기 바랍니다. (“콘텐츠 검토 전문가는 이용자가 신고한 콘텐츠 또는 machine detection이 검토를 의뢰한 콘텐츠에 대하여 커뮤니티 가이드라인에 반한다는 결론을 내리는 경우 해당 콘텐츠에 대한 접근을 차단하고, 위반한 이용자의 계정에 조치를 취합니다. 위반 행위의 성격에 따라 경고, 계정 정지(1~30일), 영구 정지 등의 조치가 취해질 수 있고, 해당 콘텐츠는 삭제됩니다. 불법촬영물등의 경우 반드시 영구 정지 및 콘텐츠 삭제 조치가 이루어집니다.”)

또한, 아래 불법촬영물등의 유통을 방지하기 위한 Twitch 내부 업무 흐름도를 참조해 주시기 바랍니다.



5. 불법촬영물등의 유통방지 책임자

구 분	정	부
성 명	Eugene Marder	이하경
부 서	Legal	Business
직 책	Senior Counsel	Country Manager
지정일	2020. 2. 16.(*)	2018. 4. 9.(*)

(*) 책임자는 위 일자부터 관련 업무를 수행해 왔습니다.

6. 불법촬영물 등 유통방지 교육

Twitch의 2021년 교육 계획은 아래와 같습니다.

1) 방송통신위원회의 의무 교육

- 진행 시기 및 횟수: 연 2시간 이상
- 대상: 불법촬영물등 유통방지 책임자
- 방식: 정보통신망법 시행령 제35조의2 제4항에 따른 불법촬영물등 유통방지 책임자에 대한 의무 교육

2) 내부 교육

- 진행 시기: 전문가가 회사 또는 팀에 합류하거나, 커뮤니티 가이드라인이 개정되는 때
- 대상: Twitch 플랫폼 내 신고된 콘텐츠에 대한 검토를 시행하는 콘텐츠 검토 전문가 및 매니저
- 방식: 화상 교육 세션, 교육 내용 복습 및 시험 실시 등

별첨: 1. 콘텐츠 신고 절차 1부.

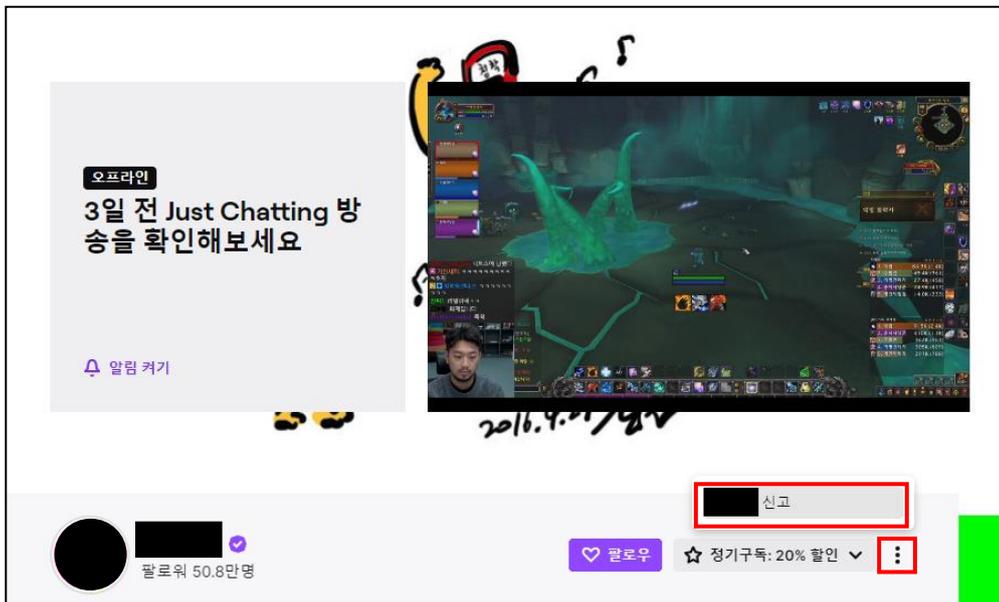
2. 불법촬영물등 신고·삭제요청 및 처리결과 1부. 끝.

* * * * *

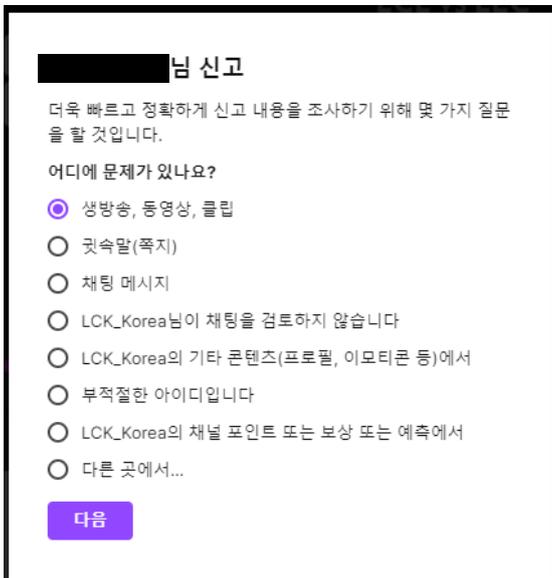
[별첨 1. 콘텐츠 신고 절차]

1. 데스크탑 신고 절차

- ① 신고하고자 하는 채널 페이지에 들어가 점 3개 메뉴 아이콘을 클릭한 후 신고 옵션을 클릭



- ② 신고 팝업창에서 '생방송, 동영상, 클립' 선택 후 '다음' 클릭



③ 콘텐츠 유형 중 하나 선택 후 '다음' 클릭

■■■■님의 동영상 신고

무엇을 신고하려고 하나요?

- 테러 또는 집단 폭력 행위
- 누군가를 위협하거나, 해를 끼치거나, 위협하게 합니다
- 혐오 발언, 괴롭힘, 학대
- 잘못 분류된 콘텐츠입니다 (잘못된 카테고리나 태그)
- 부적절하거나 외설적인 콘텐츠
- 이들의 건강이 걱정됩니다
- 추가 옵션을 제공해주세요...

④ 콘텐츠 세부 유형 중 하나 선택 후 '다음' 클릭

부적절한 콘텐츠를 이유로 ■■■■님 신고

무엇을 신고하려고 하나요? (가장 비슷한 내용을 선택하세요.)

- Twitch에서 허용되지 않는 게임
- 극단적인 폭력이나 선혈이 낭자한 콘텐츠
- 폭력, 어린이, 동물과 관련된 성행위
- 성적으로 노골적이거나 음란한 콘텐츠
- 성적으로 자극하는 콘텐츠
- 일부 또는 완전 누드
- 뭔가 다른 문제가 있습니다...

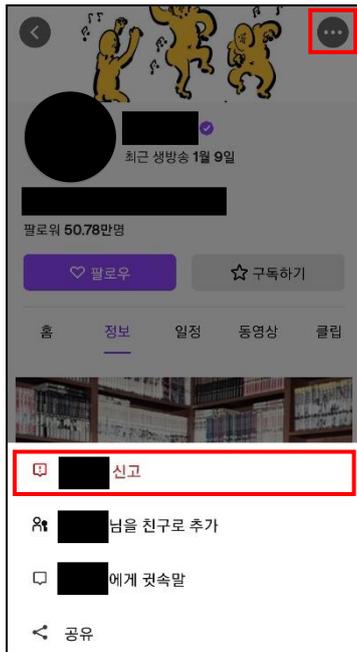
⑤ 상세 내용 작성 후 '신고하기' 클릭

더 자세히 알려주세요

이 문제에 대해 더 자세히 알려주시겠습니까? 동영상, 클립, Twitch 외부 콘텐츠 등의 링크를 추가해 주셔도 좋습니다.

2. 모바일 앱 신고 절차

- ① 신고하고자 하는 채널 페이지에 들어가 점 3개 메뉴 아이콘을 클릭한 후 신고 옵션 선택



- ② 콘텐츠 유형 중 하나 선택 후 상세 설명 기재한 뒤 '유저 신고' 선택

이 유저가 어떤 면에서 부적절한지 설명해 주세요.

- 사칭
- 스팸 또는 사기, 기타 악성 콘텐츠
- 외설적이거나 성관계가 연상되는 콘텐츠
- 성폭력 및 성적 학대
- 과도하게 폭력적이고 잔인하거나 외설적인 콘텐츠
- 제한 연령 미만인 유저
- 온라인 게임에서 부정행위
- 금지된 게임
- 잘못 분류된 콘텐츠 또는 기타 카테고리 위반
- 비트 정책 위반
- 테러 또는 집단 폭력 행위
- 기타 서비스 약관 위반

*null

설명(필수)

[별첨 2. 불법촬영물등 신고·삭제요청 및 처리결과]

불법촬영물 등 신고·삭제 요청 및 처리결과

※ 전기통신사업법시행령 제30조의5제2항에 따라 동시행령 [별지서식] 또는 서식상의 내용을 포함한 문서에 의하여 신고된 건을 대상으로 함

※ 대상기간 : '20.12.10. ~ 12.31.(신고접수 기준)

□ '20년 월별 불법촬영물등 신고·삭제요청 현황 및 처리결과

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

※ 요청사유 및 삭제·차단 사유는 중복계상