
**불법촬영물등의 처리에 관한
2021 년도 투명성 보고서**

2022. 1.

하이퍼커넥트

『정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한
법률』 제 64 조의 5(투명성 보고서 제출의무 등)에 따라
정보통신서비스를 통하여 유통되는 불법촬영물 등 처리에
관한 투명성 보고서를 아래와 같이 제출합니다.

2022년 1월 28일

불법촬영물등의 유통방지에 관한 2021 년도 투명성보고서

1. 일반현황 ('21 년 12 월말 기준)

정보통신서비스제공자	(주) 하이퍼커넥트
대표자	안상일
정보통신 주요서비스 / 3 개월 일일평균이용자	실시간 스트리밍기반 서비스(아자르) / 약 1.7 만명 (국내 기준)
정보통신서비스부문 연평균 매출액	75 억원(2021 년 국내 기준)
불법촬영물 등 유통방지 책임자	아자르 스튜디오 클라이언트실 김상권 실장

2. 불법촬영물등의 유통방지를 위한 일반적인 노력

1) 불법촬영물등 유통방지 계획 수립 : 2022. 1 월

[전담 부서 운영]

아자르 서비스는 커뮤니티 내 악성 행위를 근절하고 불법 촬영물 유통을 방지하기 위해 Trust & Safety 팀(이하 'TNS 팀')을 조직하여 운영하고 있습니다.

주식회사 하이퍼커넥트(이하 '회사')는 외부 협력사를 통해 사용자 프로필에 게재되는 이미지나 영상을 전수 검사하고, 1:1 채팅에서 접수되는 사용자 신고 건을 처리하고 있습니다. TNS 팀은 유저가 등록하는 콘텐츠와 신고 건들을 처리하기 위한 정책을 수립하고 있습니다.

해당 정책을 수행하기 위한 시스템과 외부 협력사를 통한 모니터링 인력 운영을 위해 별도의 팀이 존재하며, 전담 팀을 통해 외부 협력사를 관리하고 있습니다.

[모니터링 운영]

- 시스템 운영
 - 자체 구축한 모니터링 시스템을 통해 사용자 프로필 정보와 신고를 24 시간 처리하며, 프로필 콘텐츠 등은 검수 후 게재되도록 함.

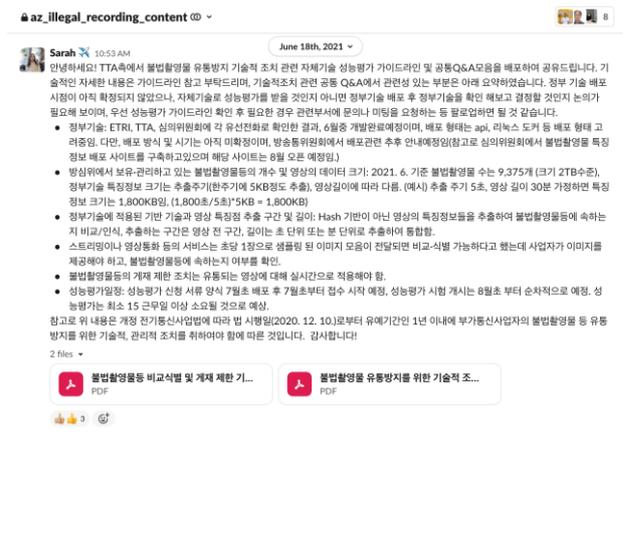
○ 국가기관이 개발하여 제공하는 불법촬영물 비교, 식별 및 게재 제한 기술을 활용하여 프로필에 게재될 수 있는 동영상을 필터링 함.

● 외부 협력사 인력 투입을 통한 모니터링

- 아자르 사용자 프로필 모니터링 : 10-30 명
- 1:1 채팅에서 접수되는 사용자 신고 건 처리: 20-40 명
- 프로필 콘텐츠 수량 또는 접수되는 신고 수 증가 현황을 주 단위로 확인하여 인력 규모 증감.

[불법유통물 유통방지 계획 내부 결재의 건]

- 슬랙과 노션(사내 업무 메신저 및 업무 데이터베이스)으로 커뮤니케이션 진행하였습니다.
- 내부 결재를 따로 진행하지 않더라도, 선제적으로 상시로 콘텐츠 모니터링을 운영하며 개선하기 위한 인력 관리 및 AI 모델 개선 업무들을 자율적으로 추진하고 있습니다.

<p>비디오 불법촬영물 대응 정책 노션 문서 정리</p>	<p>슬랙 채널 내 불법유통물 관련 내부 업무 진행사항</p>
	

2) 불법촬영물등 신고기능 마련

○ 신고기능 마련

1. 불법촬영물을 포함한 유해 정보를 신고하기 용이한 환경을 제공하기 위하여, 서비스내 이미지나 영상은 모두 신고할 수 있는 기능이 있습니다.

2. 온라인 서비스 고객 센터에는 불법 촬영물등 유통 신고 및 그 삭제 요청 방법을 설명한 게시물을 공지사항으로 게시하였습니다. 불법 촬영물로 분류될 수 있는 항목들을 추가적으로 설명해두어, 사용자로 하여금 관련 신고 및 그 삭제 요청을 용이하게 수행할 수 있도록 돕고 있습니다. 관련 법정 서식을 첨부함으로써 신고 및 그 삭제 요청 용이성을 더욱 높였습니다.

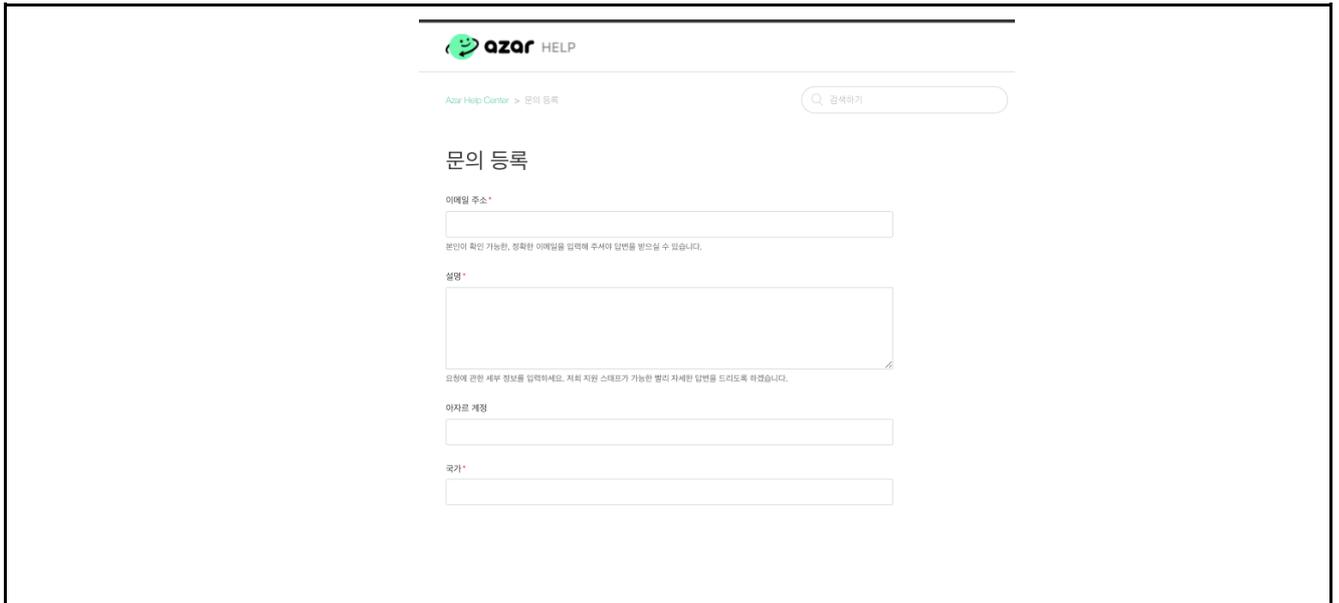
<p>신고 안내 : https://help.azarlive.com/hc/ko/articles/900004261226</p>	
<p>아자르 서비스 내 불법촬영물등 신고 및 삭제 요청 방법 안내</p> <p> <small>아자르 서비스 팀</small></p> <p>아자르는 실시간 비디오를 통해 세계 사람들을 만나고 소통할 수 있는 장을 제공합니다. 이를 위해서는 모두가 안심하고 사용할 수 있는 안전한 커뮤니티를 만드는 것이 무엇보다 중요합니다. 아자르 팀은 모든 사용자들이 지켜야 할 커뮤니티 가이드라인을 정하고 있으며, 이를 위반하는 행위가 발견되는 경우, 약관, 커뮤니티 가이드라인 및 내부 방침에 따라 해당 사용자에 대한 이용 제재가 가해질 수 있습니다.</p> <p>특히 커뮤니티 가이드라인 내 디지털 성범죄 행위를 위반할 시에는 관련 제재가 이루어지며 사안이 중대한 경우 더 높은 수준의 가문과 협조하여 범죄자 처벌 및 제재 방안을 위해 노력을 하겠습니다.</p> <p>아자르 서비스 이용 중 디지털 성범죄 중 하나인 불법촬영물등 유통 발견한 경우, 아래와 같은 방식으로 신고 및 삭제 요청해 주시기 바랍니다. 아래 신고-삭제요청서 중 기재되지 않은 항목이 있거나 해당 불법촬영물등이 특정되지 않아 검토가 어려운 경우, 추가 내용 또는 자료의 보완을 요청드릴 수 있습니다.</p> <p>1) 본 게시물의 첨부된 불법촬영물등 유통 신고-삭제요청서 양식 다운로드 <small>과 다운로드한 양식 작성하여 파일 형태로 저장(png.png.pdf, jpeg 등)</small></p> <p>2) 헬프센터 문의 기능을 통해 신고, 작성 완료한 파일 첨부(첨부)하여 신고</p>	<p>3. 불법촬영, 불법촬영물 공유 및 배포를 금지합니다.</p> <p>아자르 라이브에서는 불법촬영물 및 유통 콘텐츠의 유통과 노출을 금지합니다. 또한 아자르 라이브 방송을 해당 방송의 호스트 또는 게스트를 포함한 방송 참여자의 동의와 아자르 라이브의 동의없이 촬영 및 유통하는 것을 엄격히 금지합니다. 본 정책을 위반할 시에는 관련 제재가 이루어지며 사안이 중대한 경우 아자르 라이브 팀은 외부 기관과 협조하여 범죄자 처벌 및 제재 방안을 위해 노력할 것입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 해당 방송의 호스트 또는 게스트를 포함한 방송참여자의 동의와 아자르 라이브 방송을 촬영 하는 행위 및 동의 없이 촬영한 사진 또는 동영상 무단에 공개하는 행위(서비스 이용 계약 위반 이니), 법적 처벌이나 제재가 될 수 있습니다. • 아자르 라이브 내에서 불법촬영물 유통 발견한 경우 신고 및 삭제 요청 방법 안내 • 링크 : https://help.azarlive.com/hc/ko/articles/900004261226-아자르-서비스-내-불법촬영물등-신고-및-삭제-요청-방법-안내
<p>불법촬영물 신고&삭제 요청방법 안내</p>	<p>커뮤니티 가이드라인 내 불법촬영 공유, 배포 금지 내용</p>

○ 신고처리 전담부서 운영

- 신고 처리는 CS 팀과 Trust & Safety team 에서 전담하며, 아래 이메일로 접수시에 응대 및 상담이 가능합니다. 또한 전담 채널이 아니더라도 앱/웹에서 접근 가능한 헬프센터를 통해 상시로 문의 접수가 가능합니다.

부서명	연락처(이메일)
Azar CS Team	help@azarlive.com
Trust & Safety Team	safety@hpcnt.com

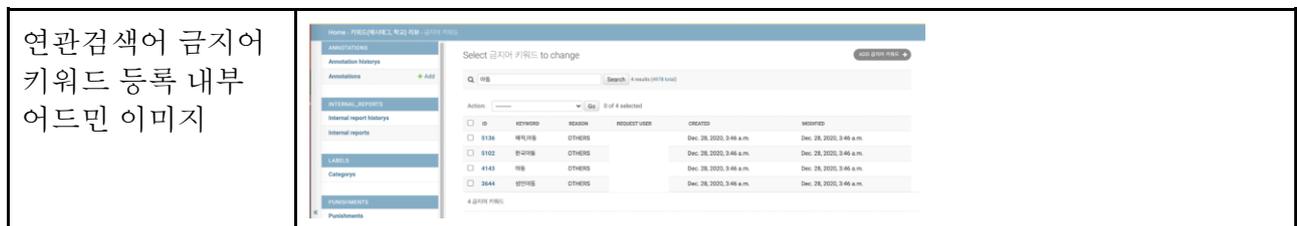
문의 접수 화면



3) 불법촬영물등 검색 제한 조치

○ 불법촬영물등 검색결과 송출 제한

- 서비스 내 게시물이나 특정 정보를 검색하는 기능을 제공하지 않고 있습니다.



단어 예시

Select 닉네임 금지어 키워드 to change

Q Search

Action: Go

<input type="checkbox"/>	ID	KEYWORD	REASON
<input type="checkbox"/>	8787	물빨	OTHERS
<input type="checkbox"/>	8786	물량	OTHERS
<input type="checkbox"/>	8785	물게	OTHERS
<input type="checkbox"/>	8784	메이트	OTHERS
<input type="checkbox"/>	8783	돌림빵	OTHERS
<input type="checkbox"/>	8782	당간	OTHERS
<input type="checkbox"/>	8781	닥골손	OTHERS
<input type="checkbox"/>	8780	냄비	OTHERS

○ 불법촬영물등 연관검색어 등 제한

1. 서비스 내 게시물이나 특정 정보를 검색하는 기능을 제공하지 않고 있습니다.
2. 사용자 프로필 내 관심사 등을 입력할 수 있는 해시태그 기능을 제공하는데, 해당 기능을 통해 동일한 해시태그를 가진 사용자의 프로필을 열람할 수 있습니다. 위 해시태그 기능을 통해 불법촬영물을 포함한 유해 정보를 검색할 수 없도록 입력 금지 텍스트 기능을 개발하여 운영하고 있고, 이를 통해 유해 정보로의 접근을 근본적으로 차단하고 있습니다.
3. 그 외 프로필 내 유저의 닉네임이나 자기소개를 작성할 수 있으나, 이는 서비스내에서 검색을 할 수 없으며 불법촬영물과 관련될 수 있는 단어들은 등록할 수 없도록 설정해두었습니다. 그 외 컨텐츠들은 사람이 모두 검수하여 노출되지 않도록 차단하고 있습니다.

4) 식별 및 게재제한 조치

○ 불법촬영물등에 대한 기술적 필터링 적용

아자르에서 동영상 콘텐츠를 올릴 수 있는 창구로 이용자 프로필 화면이 있습니다. 아자르에서는 방송통신심의위원회에서 제공하는 불법촬영물 DNA DB 를 활용하여 이용자가 게재하려는 동영상이 불법촬영물에 해당하는지를 식별 하고, 그 결과에 따라 프로필 게재를 제한하고 있습니다.

[필터링이 적용되는 방법]

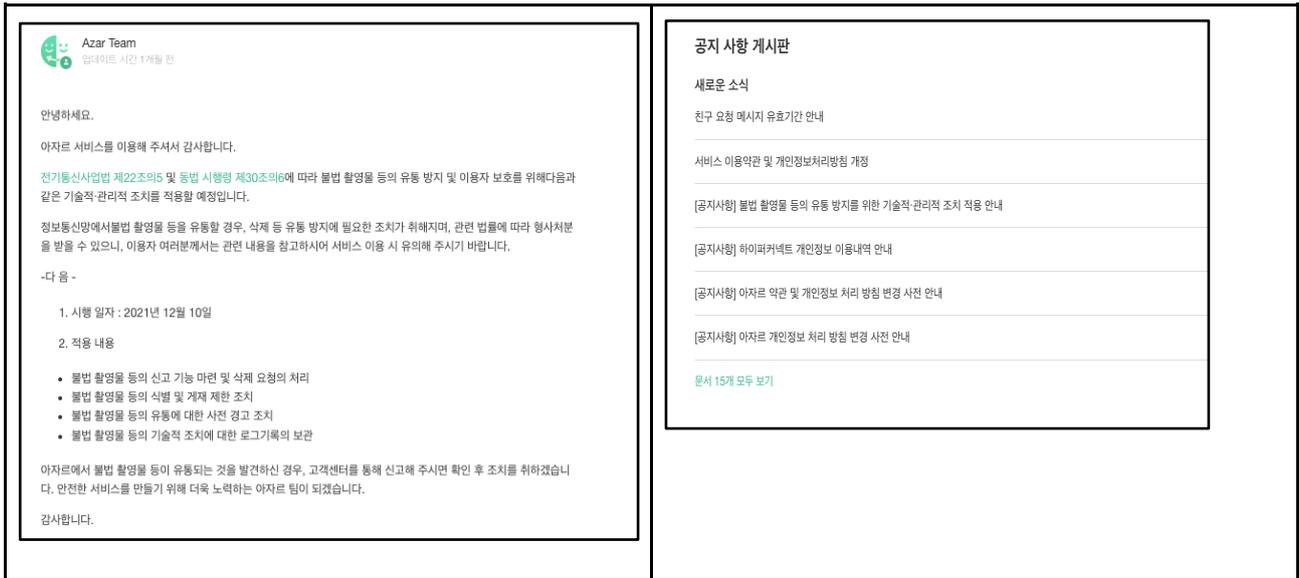
1. 이용자가 동영상 프로필 게재 요청
2. 해당 동영상이 아자르의 서버로 전송되어 DNA 가 추출됨. 불법촬영물 DNA DB 와의 비교 대조를 통한 식별
3. 불법촬영물이라고 판정된 경우에는 자동으로 게재 불가 처리 및 이용자 제재 수행
4. 불법촬영물이 아니라고 판정된 경우에는 기타 서비스 정책 위반 여부 확인을 위한 별도 검토 진행
5. 불법촬영물 또는 서비스 정책 위반사항이 없다고 판정된 경우에 게재 허용되며 타 이용자에게 노출

5) 사전경고 조치 및 로그기록 보관

○ 사전경고 조치 시행

아자르 서비스는 서비스 공지사항을 통해 불법촬영물 유통방지에 관한 이용자 사전 경고를 아래와 같이 수행하고 있습니다. 해당 공지사항은 웹 사이트 또는 아자르 앱에서 접근 가능한 모바일 웹을 통해 이용자에게 제공되고 있습니다.

공지사항 : <https://bit.ly/3AF45Av>



○ 로그기록 보관

이용자를 통해 접수된 불법촬영물 관련 신고 및 처리 내역은 회사 내부 규정에 의거하여 **CS** 시스템을 통해 3년간 보관하고 있습니다.

6) 기타 불법촬영물등 유통방지를 위한 노력

아자르 서비스는 사용자 간 콘텐츠를 공유하거나 특정 콘텐츠를 키워드 등을 통해 검색하는 기능을 제공하지 않습니다. 그럼에도 불법촬영물 유통 방지에 대한 플랫폼 내 인식 재고를 위해 아래와 같은 활동을 수행하고 있습니다.

- 서비스 헬프센터 내에 유저에게 안내하는 커뮤니티 가이드라인 상에도 디지털 성범죄항목을 작성하여 불법촬영물 및 음란 콘텐츠의 유통과 노출을 금지에 대한 안내를 하고 있습니다.
- 서비스 내 사용자 프로필을 게재하는 화면에 불법촬영물을 포함한 유해 정보를 게재하면 제재를 받을 수 있다는 내용의 안내를 사용자에게 전달하고 있습니다.
- 새로 게재한 프로필을 검수하거나, 1:1 채팅 사용자 신고를 처리하는 과정에서 서비스 이용 제재를 받을 시 그 사실을 적극적으로 제재 대상자에게 알려 불법촬영물을 포함한 유해 정보에 대한 회사의 강력한 제재의지를 전달하고 있습니다.
- 신고자에게는 신고 처리 완료 사실 및 감사 메시지를 전달하여 회사가 서비스 주체로서 유해 정보로부터 안전한 커뮤니티를 형성하기 위해 노력하고 있음을 알림과 동시에 적극적인 사용자 신고를 장려하고 있습니다.

4. 불법촬영물 등 유통방지에 관한 절차

○ 관련 규정

[하이퍼커넥트] 불법촬영물 처리에 관한 규정

불법촬영물 유통방지 신고 처리 관련 부서 및 역할 분담

- CS팀
 - 불법촬영물 유통방지 신고를 1차 접수하고, 판정 가능한 콘텐츠가 존재하지 않는 신고에 대해서는 추가적인 정보를 요청한다.
 - 유효한 신고건을 즉각적으로 불법촬영물 등 유통방지 담당자에게 전달한다.
 - 불법촬영물 신고 검토 결과에 따라 신고자에게 14일 이내에 처리 결과를 회신한다.
 - 불법촬영물 신고 기록과 처리 결과를 관련 법규에 의거 3년간 보관한다.
- 불법촬영물 등 유통방지 담당자
 - 신고 접수된 불법촬영물 여부를 확인한다.
 - 판정 여부에 따른 적절한 삭제, 차단 조치를 수행한다.
 - 자체적인 불법촬영물 판단이 애매한 콘텐츠에 대하여 방송통신심의위원회에 심의를 요청한다.
 - 판정 결과를 CS팀에 알린다.

불법촬영물 처리에 관한 절차

- 신고 접수: 불법촬영물 등 유통방지 신고가 접수되는 경우 CS팀에서는 접수 확인 즉시 불법촬영물 등 유통방지 책임자에게 그러한 사실 및 내용을 보고한다.
- 신고 내용 확인 및 조치
 - 신고 내용에 판정 가능한 콘텐츠가 존재하며, 그러한 콘텐츠가 실제로 서비스에 업로드된 경우
 - 불법촬영물임이 확실한 경우 지체 없이 해당 콘텐츠를 삭제하고, 커뮤니티 규정에 따른 제재 조치를 취한다.
 - 불법촬영물 등으로 판단이 어려운 경우 방송통신심의위원회에 심의를 요청한다. 심의 결과에 따라 불법촬영물로 판정되면 해당 콘텐츠를 삭제하고, 커뮤니티 규정에 따른 제재 조치를 취한다.
 - 신고 내용에 판정 가능한 콘텐츠가 없거나, 그러한 콘텐츠가 서비스 상에서 확인되지 않는 경우
 - 신고자에게 확인이 필요한 내용을 보완할 것을 안내한다.
- 신고자 안내: 신고 처리 후 신고자에게 해당 신고의 처리에 관한 결과를 회신한다.

불법촬영물 유통방지 책임자의 역할

- 불법촬영물 등이 발견되는 경우 판정 및 적절한 삭제, 차단 조치를 취한다.
- 불법촬영물 등 처리에 관하여 하이퍼커넥트 서비스의 실정에 맞게 적용 가능한 기술적, 관리적 조치를 검토하고, 필요한 조치를 수행한다.
- 불법촬영물 등 처리에 관한 기술적 조치의 작동 로그, 신고 기록 및 처리 결과가 3년간 보존될 수 있도록 관리한다.
- 불법촬영물 등 유통방지를 위한 기술적, 관리적 조치가 사내에 운영될 수 있도록 연간 점검 및 사내 교육을 실시한다.

○ 신고·삭제요청 처리 프로세스

관련 법령에 규정된 절차를 효율적으로 수행하기 위해 아래와 같은 내부적인 업무 처리 절차로 진행하고 있습니다. 전기통신사업법 시행령 상 별지서식 이외 자체 서식은 활용하지 않습니다.

1. 불법촬영물등 신고 삭제요청이 온라인 고객 센터로 접수된 경우, 온라인 고객 센터 운영을 담당하는 CS 팀에서 이를 확인하고, 접수 사실을 T&S 팀으로 전달한다.
2. 온라인 고객 센터 이외 다른 경로로 불법촬영물등이 유통되는 사정이 확인된 경우, 해당 사실을 T&S 팀으로 전달한다.
3. 불법촬영물등 신고 삭제요청과는 별개로, T&S 팀은 사용자 게재 정보를 모니터링하는 과정에서 서비스 내 불법촬영물등이 유통되는 사정이 있는지 주체적으로 감시한다.
4. T&S 팀은 위 2) 또는 3)에 따라 전달받거나 적발한 불법촬영물등의 유통사실이 확인되는 경우, 게재된 불법촬영물등을 가능한 범위에서 즉시 삭제한다. 이를 게재한 사용자에 대한 정보를 가능한 범위에서 수집하고, 해당 사용자를 최고 등급 악성행위자로 지정한다.
5. 위 4)항에 따라 최고 등급 악성행위자로 지정된 사용자는 서비스 재이용이 불가능하도록 강력한 서비스 이용 제재를 적용한다. 접수 시점부터 처리 완료시까지의 상세 업무 진행 사항을 적은 업무 처리 보고서를 작성하여 각종 법령에서 정한 기간을 초과하지 않는 범위 내에서 보관한다.
6. T&S 팀으로부터 접수된 건의 경우, 5)항의 업무 처리 보고서를 CS 팀에게 전달한다.
7. CS 팀은 6)항에 따라 전달받은 업무 처리 보고서를 바탕으로 해당 건을 요청한 대상에게 처리 완료 사실을 전달한다. 이 과정은 접수 후 14 일 이내에 처리되어야 한다.
8. 모든 업무 처리 보고서는 불법촬영물등 유통방지 책임자에게 전달하여 사안의 경중을 판단하고, 외부 기관과 공조 업무 필요 여부를 결정한다.

○ 기타 운영관련 사항

아래와 같이 불법촬영물 유통방지 책임자의 역할을 규정하고 수행하고 있습니다.

불법촬영물 유통방지 책임자의 역할

- 불법촬영물 등이 발견되는 경우 판정 및 적절한 삭제, 차단 조치를 취한다.
- 불법촬영물 등 처리에 관하여 하이퍼넥트 서비스의 실정에 맞게 적용 가능한 기술적, 관리적 조치를 검토하고, 필요한 조치를 수행한다.
- 불법촬영물 등 처리에 관한 기술적 조치의 작동 로그, 신고 기록 및 처리 결과가 3년간 보존될 수 있도록 관리한다.
- 불법촬영물 등 유통방지를 위한 기술적, 관리적 조치가 사내에 운영될 수 있도록 연간 점검 및 사내 교육을 실시한다.

5. 불법촬영물등의 유통방지 책임자

구 분	정	부
성 명	김상권	박찬욱
부 서	아자르 스튜디오, 클라이언트실	Trust & Safety 팀
직 책	실장	Safety 전략 유닛 리더
지 정 일	2021.07.01.	2022.01.14.

6. 불법촬영물 등 유통방지 교육

아래와 같이 불법촬영물 유통방지 관련한 교육을 수행하였습니다.

구 분	교육일 (수료일)	교육 명	참 석 자	시 간	교육기관
교육실시	2021-01-27	불법촬영물 유통방지 제도 안내	이강산 외 11 명	1 시간	자체교육
법정교육	2021-08-11	불법촬영물 유통방지 책임자 교육	김상권 외 1 명	2 시간	KAIT
교육참여	2021-10-25	기술적.관리적 조치에 대한 설명 및 질의응답 세션	김상권 외 2 명	1 시간	방통위