

주식회사 카카오

평가 대상 서비스

- 다음 검색 (검색엔진)
- 다음 메일 (이메일)
- 카카오톡 (메신저 및 인터넷전화)

순위



점수

49%

2017년 대비 점수차

▲ 0.25

12개 인터넷·모바일 기업 중 순위



주요 발견사항

- 카카오는 평가 대상인 12개 인터넷·모바일 기업 중 6위를 차지했으며, 다수의 동종 기업에 비해 표현의 자유 및 개인정보 보호 정책에 관한 정보를 보다 많이 공개하고 있으나, 핵심적 영역에서는 여전히 부족하다.
- 특히 표현의 자유에 영향을 미치는 정책은 애플을 포함한 일부 미국 기업에 비해 더 많이 공개하고 있다.
- 보안 취약점 처리 및 데이터 유출 대응과 관련해 공개한 정보는 많지 않았다. 투명성은 여전히 부족했다.

주요 권고사항

- **콘텐츠 검열 투명성 개선.** 약관 위반을 이유로 제한하는 콘텐츠 및 계정의 개수와 성격에 대한 데이터를 공개해야 한다.
- **이용자 정보 취급 투명성 개선.** 인터넷을 통해 이용자를 추적하여 데이터를 수집하는지 여부와 수집 방법의 공개를 개선해야 한다.
- **보다 명확한 보안 관련 정보 공유.** 기업의 보안 정책 및 관행, 데이터 유출 대응 정책 등에 대해서 보다 많은 정보를 공개해야 한다.

분석

카카오는 평가 대상인 12개 인터넷·모바일 기업 중 6위를 차지했으나 표현의 자유 및 개인정보 보호에 영향을 미치는 정책 및 관행에 대해 충분한 정보를 공개하지 않았다.¹ 그러나 본 지수에서 평가된 애플을 포함한 여러 동종 기업보다 나은 평가를 받았고, 또 다른 한국 인터넷·모바일 기업인 삼성보다 약 21 포인트 높은 점수를 기록했다. 주목할만한 점은 한국의 법률, 즉 이의 제기 처리 절차 요건 등이 카카오의 평가를 향상시키는 데 도움을 주었다는 것이다. 하지만 규제 요인들은 다른 분야의 정보 공개를 가로막고 있다. 일례로, 저작물 및 명예훼손적 콘텐츠 삭제를 요구하는 법률로 인해 콘텐츠 삭제 및 제한에 대한 특정 유형의 합법적인 요청까지도 공개가 어려운 실정이다.

회사가 공개하지 않는 내용에 한국의 현행법이 미치는 영향을 보다 명확히 사용자들에게 설명하는 것을 권고한다.

주식회사 카카오는 한국을 포함해 전 세계적으로 온라인 커뮤니케이션 및 검색 서비스를 공급하는 업체로 전자메일, 메신저, 검색엔진, 지도 및 위치서비스 등을 제공한다.

시가총액: 87억 달러²

코스닥: A035720

소재지: 대한민국

웹사이트: www.kakao.com

¹ 2018년도 기업책임지수 연구기간은 2017년 1월 13일부터 2018년 1월 12일까지 었음. 2018년 1월 12일 이후 시행된 기업정책은 본 기업책임지수에서 평가되지 않음. 카카오의 2017년도 기업책임지수 결과는 이하 웹사이트 참조: <https://rankingdigitalrights.org/index2017/companies/kakao>.

² 블룸버그 마켓(Bloomberg Markets), 2018년 2월 26일 접속, <https://www.bloomberg.com/quote/035720:KS>.

기업 거버넌스 35%

기업 거버넌스 부문에서 카카오는 평가 대상인 12개 인터넷·모바일 기업 중 6위를 차지하며, 5개의 미국 기업보다는 낮은 평가를 받았으나 애플보다는 높은 평가를 받았다. 특히 이해관계자와의 소통에 대한 의지(G5), 불편사항 및 해결 절차(G6)에 대해 본 지수에서 평가된 그 어떤 인터넷·모바일 기업보다 많은 정보를 공개하고 있다. 이는 한국의 현행법에 명시된 바를

따른 것이기도 하나, 명예훼손과 관련된 콘텐츠를 삭제할 경우 사용자들에게 이의 제기를 할 수 있는 절차를 제공함으로써, 법적 요구 수준 이상의 서비스를 제공하고 있다. 하지만 표현의 자유 및 개인정보 보호에 관한 잠재적 리스크에 대해 인권 영향 평가 등을 시행하는지(G4)에 대해서는 공개한 정보가 많지 않았다.

표현의 자유 55%

표현의 자유 부문에서 카카오는 평가된 인터넷·모바일 기업 중 트위터, 구글에 이어 세 번째로 높은 점수를 받았다.

콘텐츠 및 계정 이용 제한: 카카오는 서비스 전반에 걸쳐 금지되는 콘텐츠나 활동(F3, F4, F8)을 이용자에게 명확히 안내하고 있어 대부분의 경쟁사보다 높은 점수를 받았다. 마이크로소프트와 비슷한 수준으로 콘텐츠·활동 제한 관련 규정 및 실행 절차(F3)에 대해 대부분의 동종 기업보다 많은 정보를 공개하고 있다. 하지만 서비스 약관의 위반으로 인해 삭제되는 콘텐츠나 비활성화되는 계정(F4)의 개수 및 유형에 대한 데이터는 전혀 공개하지 않고 있다. 대신 콘텐츠를 삭제하거나 계정을 제한할 경우 이용자에게 해당 내용을 명확히 통지하는 정책(F8)으로 인해 트위터에 이어 높은 점수를 받았다.

콘텐츠 및 계정 이용 제한 요청: 정부와 민간의 콘텐츠 삭제 및 계정 이용 제한 요청에 대한 대응에 관해 카카오는 구글, 오스, 트위터, 페이스북보다 적은 정보를 공개했으나 마이크로소프트와 애플보다는 많은 정보를 공개했다(F5-F7). 정부와 민간 요청에 대응하는 절차(F5) 관련 정보는 경미한 수준으로 평점을 상회했으나, 민간 요청에 대한 정보보다 정부 요청에 대한 정보의 공개 수준이 미흡했다. 주목할만한 점은, 정부가 요청(F6)한 해외 콘텐츠 및 계정 제한 관련 데이터는 전혀 공개하지 않았다는 것이다. 민간이 요청(F7)한 콘텐츠 차단 및 사용자 계정 이용 제한에 관해 카카오는 트위터를 제외한 기타 동종 기업보다 많은 정보를 공개했다.

신원확인 정책: 카카오는 일부 서비스 접속을 위해 이용자에게 전화번호나 주민등록번호 등을 통해서 신원확인을 요구할 수 있다고 밝혔다(F11).

개인정보 보호 51%

개인정보 보호 부문에서 카카오는 12개 인터넷·모바일 기업 중 6위를 차지하며 5개 미국 기업에 뒤졌지만 페이스북보다는 높은 점수를 받았다.

이용자 정보 취급: 이용자 정보 취급과 관련하여 카카오는 대부분의 미국 기업에 비해 공개한 정보가 적었으나 페이스북보다는 많았다(P3-P9). 주목할만한 점은, 기업이 수집하고 공유하는 이용자 정보 유형 공개를 평가하는 지표에서는 가장 높은 점수를 받았으나(P3, P4), 정보의 수집 및 공유 목적에 대한 공개 자료는 투명성이 떨어진다는 것이다(P5). 카카오는 타깃 광고에 개인의 정보가 사용되는 정도를 이용자가 직접 조절할 수 있는 옵션을 공지하는 부분은 향상시켰으나, 이는 타깃 광고가 기본값으로 적용된다는 점을 시사한다(P7). 또한 인터넷상에서 이용자를 추적하여 정보를 수집하는지에 대한 여부(P9)도 공개하지 않았다.

이용자 정보 요청: 정부 및 민간의 이용자 정보 요청을 어떻게 처리하는지에 대해 카카오는 본 지수에서 평가된 모든 미국 인터넷 모바일 기업보다는 적게 공개했지만 나머지 동종 기업보다는 많은 정보를 공개했다(P10, P11). 이용자 정보에 관한 정부 및 민간 요청을 당사자에게 통지하는지에 대한 자료는 제공하지 않았다(P12).

보안: 기업의 보안정책에 대한 지표에서 카카오는 인터넷·모바일 기업 중 상위 6위 안에 포함되었으나 구글 및 애플, 안덱스, 마이크로소프트(P13-P18)에 비해 공개량이 미흡했다. 이용자 정보 보호 관련 내부 조치에 대한 정보 공개는 구글과 마찬가지로 높은 점수를 받았으나(P13), 보안 취약성(P14), 데이터 유출(P15) 등에 대한 대응 방안 관련 정보는 찾아보기 힘들었다. 또한 다양한 서비스에 걸쳐 카카오가 사용하는 암호화 관련 관행(P16)은 동종 기업에 비해 공개한 정보가 적었다.