

Snap Inc.

캘리포니아 이용 약관 보고서

2023년 7월 1일~9월 30일



제출일: 2024년 5월 07일

캘리포니아 이용 약관 보고서(2023년 7월 1일~9월 30일)(재제출본)
Snap Inc.

재제출 사유

캘리포니아 사업 및 전문직법 제22677조에 따라, Snap Inc.(이하 Snap)는 본 이용 약관 보고서를 캘리포니아주 법무장관에게 제출합니다. 본 보고서는 2023년 7월 1일부터 2023년 9월 30일(2023년 3분기)까지의 기간을 대상으로 한 Snap의 첫 번째 캘리포니아 이용 약관 보고서에 대한 재제출본으로, 비의도적으로 누락된 두 건의 사항을 명확히 하기 위한 것입니다. 첫째, 본 보고서는 해당 보고 기간 동안 Snap이 커뮤니티 가이드라인의 일환으로 외국의 정치적 개입을 금지하는 정책을 시행하고 있었다는 점을 반영하여 업데이트되었습니다. 둘째, 본 보고서는 아동 성 착취를 별도의 독립된 위반 범주로 포함하도록 업데이트되었습니다. 이러한 변경으로 인해 일부 데이터도 함께 수정되었으며, 해당 내용 역시 본 재제출본에 반영되었습니다. 2024년 4월 1일에 제출된 Snap의 2023년 4분기 이용 약관 보고서에는 아동 성 착취라는 추가 범주가 이미 반영되어 있습니다.

당사의 약관(캘리포니아 사업 및 전문직법 제22677조 (a)(1) 및 (4)(E))

저희는 Snapchat에서 창의성과 표현의 자유를 위한 안전하고 즐거운 환경을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 모든 Snapchat 사용자는 [커뮤니티 가이드라인](#)을 비롯한 당사의 [이용 약관](#)(이하 '약관')을 준수해야 합니다.

당사의 콘텐츠 검토 및 정책 집행 방식에 대한 추가 설명은 커뮤니티 가이드라인 설명 시리즈에서 확인할 수 있습니다. 해당 시리즈에는 당사의 [검토, 집행 및 이의 제기](#) 정책에 대한 설명과 함께 [커뮤니티 가이드라인](#)에서 금지하는 각 콘텐츠 범주에 대한 추가 정보가 포함됩니다.

또한 당사는 [안전 센터\(Safety Center\)](#)를 통해 안전 관련 정보 및 자료를 제공하며, 여기에는 약관 위반 사례 또는 기타 안전 관련 우려 사항의 [신고 방법](#)에 대한 지침이 포함됩니다.

해당 문서들은 본 보고서에 영어로 첨부되어 있으며, 당사가 Snapchat 서비스를 제공하는 모든 Medi-Cal 기준 언어로 당사 웹사이트에서 제공됩니다.

콘텐츠 검토 정책 및 관행(캘리포니아 사업 및 전문직법 제22677조 (a)(3)~(4))

당사의 약관은 제22677조 (a)(3)에서 언급된 콘텐츠 유형을 아래와 같이 금지 대상으로 규정합니다.

제22677조 (a)에서 언급된 콘텐츠 범주	당사 커뮤니티 가이드라인 에서 금지하는 해당 콘텐츠 범주	당사 투명성 보고서 용어집 및 커뮤니티 가이드라인 설명 시리즈에 명시된 관련 정의 및 정책
혐오성 발언 또는 인종차별	혐오성 발언(혐오 콘텐츠, 테러 및 폭력적 극단주의에 해당)	개인 또는 특정 집단의 인종, 피부색, 카스트, 민족, 출신 국가, 종교, 성적 지향, 성 정체성, 장애 여부, 재향군인 지위, 이민 신분, 사회경제적 지위, 연령, 체중 또는 임신 상태를 이유로 개인이나 집단을 비하하거나 차별을 조장하는 콘텐츠. 자세한 내용은 혐오 콘텐츠, 테러 및 폭력적 극단주의에 대한 설명 자료 를 참조하십시오.
극단주의 또는 급진화	테러 및 폭력적 극단주의(혐오 콘텐츠, 테러 및 폭력적 극단주의에 해당)	정치적, 종교적, 사회적, 인종적, 환경적 성격 등의 이념적 목표를 실현하기 위해 개인 및/또는 집단이 저지르는 테러 또는 기타 폭력적이거나 범죄적인 행위를 조장하거나 지지하는 콘텐츠. 여기에는 외국의 테러 조직 또는 폭력적 극단주의 혐오 단체를 홍보하거나 지원하는 모든 콘텐츠 및 그러한 조직이나 폭력적 극단주의 활동을 위한 모집을 조장하는 콘텐츠가 포함됩니다. 자세한 내용은 혐오 콘텐츠, 테러 및 폭력적 극단주의에 대한 설명 자료 를 참조하십시오.
허위 정보 또는 잘못된 정보	허위 정보(유해한 허위 또는 기만적 정보에 해당)	비극적 사건의 존재를 부인하는 내용, 근거 없는 의학적 주장, 시민적 절차의 무결성을 훼손하는 내용, 또는 허위/오인 목적의 콘텐츠 조작과 같이, 피해를 유발하거나 악의적으로 활용되는 허위 또는 오해의 소지가 있는 콘텐츠가 포함됩니다. 자세한 내용은 유해한 허위 또는 기만적 정보에 대한 설명 자료 를 참조하십시오.
괴롭힘/추행	괴롭힘 및 따돌림	언어폭력, 성희롱, 일방적인 성적 관심과 같이 일반인에게 정서적 고통을 유발할 수 있는 원치 않는 모든 행위를 의미합니다. 해당 범주에는 상대방의 동의 없이 사적인 이미지를 공유하거나 수신하는 행위(NCII) 또한 포함됩니다. 자세한 내용은 괴롭힘 및 따돌림에 대한 설명 자료 를 참조하십시오.

외국의 정치적 개입	허위 정보(유해한 허위 또는 기만적 정보에 해당).	허위 정보에 대한 당사의 정의는 상기 내용을 참조하시기 바랍니다. 사칭은 계정이 다른 개인이나 브랜드와 관련되어 있는 것처럼 허위로 가장하는 행위를 의미합니다. 자세한 내용은 유해한 허위 또는 기만적 정보에 대한 설명 자료 를 참조하십시오.
규제 물질 유통	약물(불법 또는 규제 대상 활동에 해당)	불법 약물(위조 의약품 포함)의 유통 및 사용, 그리고 그 밖의 약물 관련 불법 행위를 의미합니다. 자세한 내용은 불법 또는 규제 대상 활동에 대한 설명 자료 를 참조하십시오.

[검토, 집행 및 이의 제기 설명 자료](#)와 [중대한 피해 설명 자료](#)는 다음과 같은 사항에 대한 상세한 정보를 제공합니다.

- 자동화 도구 및 인적 심사를 통해 콘텐츠를 검토하는 방법,
- 커뮤니티 가이드라인 위반 의심 신고에 대한 대응 방식,
- 커뮤니티 가이드라인을 위반하는 개별 콘텐츠 및 사용자에 대한 당사의 조치 등이 여기에 포함됩니다.

약관 위반 관련 정보(2023년 7월 1일~9월 30일)(캘리포니아 사업 및 전문직법 제22677조 (a)(5))

아래에는 제22677조 (a)에 따라 2023년 7월 1일부터 9월 30일까지 당사에 신고되었거나 당사의 시스템에서 자동으로 탐지된 커뮤니티 가이드라인 위반에 대한 상세 정보가 제공됩니다. 먼저 전 세계 수치를 제시한 후, 미국 수치를 제공합니다. 이러한 수치는 제22677조 (a)(3)에 언급된 위반 콘텐츠 범주뿐만 아니라, 보다 넓게는 당사 커뮤니티 가이드라인에서 다루는 위반 사항 전반과 관련됩니다.¹

달리 명시되지 않는 한, 본 조에 사용되는 용어는 당사의 [투명성 용어집](#)에 정의된 바를 따릅니다.

¹ 본 보고서에서는 데이터를 (i) 위반 콘텐츠 범주, (ii) 콘텐츠 또는 계정이 탐지된 방식(즉, 사용자 신고 또는 당사의 자동 탐지 도구), (iii) 콘텐츠 또는 계정에 대한 조치 방식(즉, 인적 검토 또는 자동화 도구)로 구분하여 제시하였습니다. 현재 당사는 콘텐츠 유형(예: 게시물, 댓글, 메시지, 사용자 프로필) 또는 미디어 유형(예: 텍스트, 이미지, 동영상)별로 데이터를 분류하여 제공할 수 없습니다. 2023년 4분기 기준, 당사의 보고 시스템이 해당 데이터를 쉽게 보고할 수 있도록 구축되어 있지 않았기 때문입니다.

전 세계 수치

위반 범주	탐지 방식	탐지된 콘텐츠 또는 계정의 총 개수 ⁽¹⁾	인적 검토에 의해 조치된 콘텐츠 수 ⁽²⁾	자동화 도구로 조치된 콘텐츠 수	인적 검토에 의해 조치된 고유 계정 수 ⁽³⁾	자동화 도구로 조치된 고유 계정 수	인적 검토에 의해 집행된 계정 잠금 조치에 대한 이의 제기 건수 ⁽⁴⁾	자동화 도구에 의해 집행된 계정 잠금 조치에 대한 이의 제기 건수	이의 제기 후 복구된 계정 수 ⁽⁵⁾ (초기에 인적 검토에 의해 잠금 조치됨)	이의 제기 후 복구된 계정 수(초기에 자동화 도구에 의해 잠금 조치됨)	인적 검토에 의해 조치된 콘텐츠에 대한 위반 조회율(VVR) ⁽⁶⁾	자동화 도구에 의해 조치된 콘텐츠에 대한 위반 조회율(VVR)	인적 검토에 의해 조치된 콘텐츠에 대한 위반 콘텐츠 조회자 비율(중복 제외) ⁽⁷⁾	자동화 도구에 의해 조치된 콘텐츠에 대한 위반 콘텐츠 조회자 비율(중복 제외)
혐오 표현	인적 신고	189,981	45,028	257	39,567	183	206	5	11	0	0.000193%	0.000001%	0.44%	0.002%
	자동 탐지	148	148	0	132	0	0	0	0	0	0.000000%	0.000000%	0.00%	0.000%
테러리즘 및 폭력적 극단주의	인적 신고	41,399	835	24	751	21	17	0	1	0	0.000005%	0.000000%	0.01%	0.000%
	자동 탐지	11	11	0	11	0	0	0	0	0	0.000000%	0.000000%	0.00%	0.000%
허위 정보	인적 신고	216,219	460	10	445	9	3	0	0	0	0.000005%	0.000000%	0.01%	0.000%
	자동 탐지	16	16	0	16	0	0	0	0	0	0.000000%	0.000000%	0.00%	0.000%
사칭	인적 신고	213,879	8,040	36	8,002	33	769	0	51	0	0.000002%	0.000000%	0.01%	0.000%
	자동 탐지	5	5	0	5	0	0	0	0	0	0.000000%	0.000000%	0.00%	0.000%
괴롭힘 및 따돌림	인적 신고	4,531,000	505,999	20,239	414,702	11,285	14,546	943	410	13	0.001143%	0.000044%	1.52%	0.051%
	자동 탐지	2,523	2,481	42	2,268	12	78	3	7	0	0.000002%	0.000000%	0.00%	0.000%
마약	인적 신고	177,028	115,835	5,010	84,731	4,118	8,331	1,056	231	5	0.000536%	0.000031%	0.75%	0.062%
	자동 탐지	636,008	286,538	158,894	242,067	128,763	73,446	20,420	1,992	103	0.000101%	0.000010%	0.23%	0.028%
위협 및 폭력	인적 신고	401,227	44,172	5,210	34,555	3,648	747	4	35	0	0.000678%	0.000035%	1.08%	0.064%
	자동 탐지	410	323	11	292	6	42	0	0	0	0.000000%	0.000000%	0.00%	0.000%
자해 및 자살	인적 신고	85,339	15,896	56	14,637	33	18	1	5	0	0.000007%	0.000000%	0.01%	0.000%
	자동 탐지	260	252	0	242	0	2	0	0	0	0.000000%	0.000000%	0.00%	0.000%
스팸	인적 신고	1,254,510	311,954	514,111	269,775	312,043	7,287	128	108	1	0.000858%	0.000106%	1.28%	0.218%
	자동 탐지	50,890	15,636	35,254	14,084	21,633	443	96	7	0	0.000004%	0.000029%	0.01%	0.021%
무기	인적 신고	48,967	6,129	568	4,831	409	214	45	6	1	0.000035%	0.000001%	0.06%	0.002%
	자동 탐지	123,755	40,106	66,208	32,953	51,275	612	995	25	8	0.000022%	0.000006%	0.06%	0.016%
기타 규제 품목	인적 신고	228,900	68,618	4,582	52,689	2,351	3,989	508	111	4	0.000526%	0.000018%	0.87%	0.029%
	자동 탐지	9,967	9,925	42	8,668	21	389	25	27	1	0.000010%	0.000000%	0.03%	0.001%
성적 콘텐츠	인적 신고	2,146,820	794,265	398,293	580,110	249,112	60,534	4,233	747	19	0.004442%	0.001858%	3.08%	1.392%
	자동 탐지	397,538	150,421	194,379	98,190	111,567	11,177	1,392	125	10	0.000061%	0.000011%	0.10%	0.019%
아동 성 착취	인적 신고	389,163	113,454	2,547	96,106	1,949	13,677	68	2,059	11	0.000300%	0.000020%	0.45%	0.017%
	자동 탐지	168,527	78,427	60,312	54,058	44,284	9,124	9,170	745	2,015	0.000002%	0.000000%	0.00%	0.001%

초안 - A/C 특권 및 기밀

합계	11,314,506	2,614,974	1,466,085	1,920,608	910,767	205,651	39,092	6,703	2,191	0.008932%	0.002172%	5.99%	1.694%
----	------------	-----------	-----------	-----------	---------	---------	--------	-------	-------	-----------	-----------	-------	--------

미국 수치

위반 범주	탐지 방식	탐지된 콘텐츠 또는 계정의 총 개수 ⁽¹⁾	인적 검토에 의해 조치된 콘텐츠 수 ⁽²⁾	자동화 도구로 조치된 콘텐츠 수	인적 검토에 의해 조치된 고유 계정 수 ⁽³⁾	자동화 도구로 조치된 고유 계정 수	인적 검토에 의해 집행된 계정 잠금 조치에 대한 이의 제기 건수 ⁽⁴⁾	자동화 도구에 의해 집행된 계정 잠금 조치에 대한 이의 제기 건수	이의 제기 후 복구된 계정 수 ⁽⁵⁾ (초기에 인적 검토에 의해 잠금 조치됨)	이의 제기 후 복구된 계정 수(초기에 자동화 도구에 의해 잠금 조치됨)	인적 검토에 의해 조치된 콘텐츠에 대한 위반 조회율(VVR) ⁽⁶⁾	자동화 도구에 의해 조치된 콘텐츠에 대한 위반 조회율(VVR)	인적 검토에 의해 조치된 콘텐츠에 대한 위반 콘텐츠 조회자 비율(중복 제외) ⁽⁷⁾	자동화 도구에 의해 조치된 콘텐츠에 대한 위반 콘텐츠 조회자 비율(중복 제외)
혐오 표현	인적 신고	74,256	26,254	184	22,888	127	118	0	7	0	0.0004208%	0.0000048%	1.316%	0.015%
	자동 탐지	86	86	0	79	0	0	0	0	0	0.0000003%	0.0000000%	0.001%	0.000%
테러리즘 및 폭력적 극단주의	인적 신고	10,901	197	6	190	4	4	0	0	0	0.0000062%	0.0000001%	0.020%	0.000%
	자동 탐지	6	6	0	6	0	0	0	0	0	0.0000000%	0.0000000%	0.000%	0.000%
허위 정보	인적 신고	47,421	235	3	223	3	0	0	0	0	0.0000072%	0.0000002%	0.023%	0.001%
	자동 탐지	10	10	0	10	0	0	0	0	0	0.0000000%	0.0000000%	0.000%	0.000%
사칭	인적 신고	54,948	2,461	13	2,442	11	241	0	16	0	0.0000001%	0.0000000%	0.000%	0.000%
	자동 탐지	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0.0000000%	0.0000000%	0.000%	0.000%
괴롭힘 및 따돌림	인적 신고	1,134,660	166,787	4,658	140,939	3,385	3,987	89	173	9	0.0017937%	0.0000227%	4.261%	0.051%
	자동 탐지	1,189	1,186	3	1,092	2	28	1	4	0	0.0000043%	0.0000000%	0.014%	0.000%
마약	인적 신고	76,888	54,098	1,922	39,227	1,655	3,439	166	96	0	0.0014146%	0.0000292%	2.821%	0.111%
	자동 탐지	369,835	170,066	117,427	142,887	93,734	37,681	11,458	909	58	0.0002741%	0.0000334%	0.980%	0.141%
위협 및 폭력	인적 신고	117,412	16,571	1,432	13,448	1,057	316	0	22	0	0.0006518%	0.0000524%	1.691%	0.134%
	자동 탐지	222	167	10	153	5	26	0	0	0	0.0000007%	0.0000001%	0.002%	0.000%
자해 및 자살	인적 신고	29,226	8,027	8	7,583	8	6	0	3	0	0.0000126%	0.0000000%	0.040%	0.000%
	자동 탐지	159	153	0	146	0	0	0	0	0	0.0000000%	0.0000000%	0.000%	0.000%
스팸	인적 신고	580,657	137,514	360,649	124,895	223,162	1,997	19	22	0	0.0009065%	0.0000995%	2.147%	0.326%
	자동 탐지	15,974	6,304	9,670	6,126	6,276	122	1	2	0	0.0000037%	0.0000129%	0.016%	0.030%
무기	인적 신고	17,212	1,742	80	1,604	72	66	9	3	0	0.0000382%	0.0000009%	0.142%	0.004%
	자동 탐지	99,084	32,206	56,158	26,788	43,961	449	209	17	4	0.0000886%	0.0000241%	0.345%	0.101%
기타 규제 품목	인적 신고	73,261	13,629	306	11,770	210	340	20	23	1	0.0004930%	0.0000038%	1.482%	0.012%
	자동 탐지	3,539	3,534	5	3,173	3	63	0	10	0	0.0000098%	0.0000000%	0.041%	0.000%
	인적 신고	584,728	221,552	127,380	163,531	84,979	16,924	824	233	8	0.0057545%	0.0025898%	8.864%	4.121%

초안 – A/C 특권 및 기밀

성적 콘텐츠	자동 탐지	109,214	39,790	44,859	27,328	29,015	3,926	238	38	5	0.0001110%	0.0000145%	0.327%	0.042%
	인적 신고	109,155	25,071	245	22,045	181	13,677	68	2,059	11	0.0001473%	0.0000049%	0.290%	0.011%
아동 성 착취	자동 탐지	33,376	12,754	11,707	9,686	8,503	9,124	9,170	745	2,015	0.0000009%	0.0000001%	0.002%	0.000%
합계		3,543,421	940,402	736,725	725,906	486,592	205,651	39,092	6,703	2,191	0.0121398%	0.0028934%	16.290%	4.772%

- (1) 사용자 신고 및 자동화 도구를 통해 탐지된 사례를 포함하여, 커뮤니티 가이드라인 위반 가능성이 있다고 표시된 콘텐츠 또는 계정의 총 건수입니다. 당사는 해당 데이터를 위반 콘텐츠 범주별로 분류하기 위해, 집행 조치가 이루어진 경우 최종 집행 사유를 기준으로 삼았습니다. 콘텐츠 또는 계정이 탐지되었지만 집행 조치가 취해지지 않은 경우, 당사는 해당 콘텐츠 또는 계정이 탐지된 위반 의심 범주에 해당 지표를 귀속시킵니다.
- (2) Snapchat에서 조치가 이루어진 콘텐츠 항목(예: Snap, 스토리)의 수를 의미합니다. '조치'는 콘텐츠 또는 계정에 대해 적용되는 대응(예: 삭제, 경고, 잠금)을 의미합니다.
- (3) Snapchat에서 조치가 이루어진 고유 계정 수를 의미합니다. 예를 들어, 하나의 계정이 여러 이유로 여러 차례 조치된 경우(예: 사용자가 허위 정보 게시로 경고를 받은 후, 다른 사용자를 괴롭혔다는 이유로 삭제된 경우), 이 지표에서는 하나의 계정만으로 계산됩니다. 상기와 같이 '조치'는 콘텐츠 또는 계정에 대해 적용되는 대응(예: 삭제, 경고, 잠금)을 의미합니다.
- (4) 사용자는 계정 잠금 조치에 대해서만 이의 제기를 할 수 있습니다.
- (5) 당사는 검토자가 잘못 잠금 처리되었다고 판단한 계정에 한해서만 복구합니다.
- (6) 위반 조회율(VVR)은 Snapchat의 모든 스토리 및 Snap 조회수 중에서, 위반 콘텐츠가 포함된 스토리 및 Snap의 조회수를 백분율로 나타낸 값입니다. 예를 들어, VVR이 0.03%인 경우, Snapchat에서 발생한 Snap 및 스토리 조회 10,000건당 3건에 당사의 정책을 위반하는 콘텐츠가 포함되어 있다는 의미입니다. 이 지표를 통해 Snapchat의 조회수 중 커뮤니티 가이드라인을 위반한 콘텐츠(신고되었거나 사전에 조치를 취한 콘텐츠)의 조회수가 차지하는 비율을 파악할 수 있습니다.
- (7) 위반 콘텐츠 조회자 비율(중복 제외)은 보고 기간 전체(즉, 2023년 3분기) 동안 활동한 고유 사용자 수를 기준으로, 위반 콘텐츠를 본 고유 조회자 수의 비율을 의미합니다. 예를 들어, 당사의 위반 콘텐츠 조회자 비율(중복 제외)이 0.03%라면, 이는 해당 기간 동안 Snapchat에서 활동한 사용자 10,000명당 3명이 당사 정책을 위반한 콘텐츠를 시청했음을 의미합니다. 이 지표를 통해 Snapchat 사용자 중 어느 정도의 비율이 커뮤니티 가이드라인을 위반한 콘텐츠(신고되었거나 사전에 조치된 콘텐츠)에 노출되는지 파악할 수 있습니다.

추가 정보

제22677조에서 요구되는 것은 아니지만, 당사는 신고 및 이의 제기에 대응하는 데 걸리는 중앙값 처리 시간(TAT)을 제공하는 것이 유용하다고 판단합니다. 당사는 TAT를 Trust & Safety 팀 또는 자동화 도구가 처음 신고를 접수한 시점(일반적으로 신고가 제출되거나 자동화 수단을 통해 탐지된 시점)부터 최종 조치가 이루어진 시점까지의 시간으로 정의합니다. 검토가 여러 차례 이루어진 경우, 최종 시간은 마지막 조치가 이루어진 시점을 기준으로 계산됩니다. 이를 기준으로, 콘텐츠 및 계정 신고에 대한 글로벌 중앙값 처리 시간(TAT)은 약 6분입니다.

안전, 개인정보 보호 및 투명성에 대한 Snap의 접근 방식에 대한 자세한 내용은 [개인정보 보호 및 안전 허브](#)와 [투명성 보고서 소개 페이지](#)를 참조하시기 바랍니다.