

보도시점 2024. 2. 26.(월) 12:00 / 배포 2024. 2. 26.(월) 08:30
<2. 27.(화) 조간>

게임 표준약관 개정 등 민생토론회 후속 조치 실시

- 게임사업자의 게임 내 확률형 아이템 관련 정보 표시의무 명시 -
- 서비스 종료 후 30일 이상 환불절차 이행을 위한 전담창구 마련 등 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 게임 시장에서의 공정한 거래 질서 확산 및 소비자피해 예방을 위해 「온라인게임 표준약관」과 「모바일 게임 표준약관」을 각각 개정하였다.

이는 지난 1월 30일 대통령 주재로 열린 ‘국민과 함께하는 민생토론회’ 일곱 번째, 상생의 디지털, 국민권익 보호’에서 발표한 게임이용자 권익 보호 대책의 일환으로서 신속하게 추진한 결과이다.

공정위는 민생토론회에서, 표준약관 개정을 통한 ❶사업자의 확률형 아이템 관련 정보 표시의무 명시, ❷게임서비스 종료 후 30일 이상 유료아이템에 대한 환불 전담 창구 등 고객 대응 수단 운영을 추진하고, 전자상거래법 개정을 통하여 ❸해외게임사업자에 대한 국내법 집행을 용이하게 하기 위한 국내 대리인 지정제 도입, ❹게임이용자가 별도 소송제기 없이 게임사로부터 직접 보상받을 수 있는 동의의결제 도입을 추진하기로 발표하였다(<참고 1> 참조).

<참고 1> 게임이용자 보호를 위한 게임산업 생태계 조성 민생토론회 주요 내용(1.30)

구분	주요 내용	
사전 예방	확률정보의 투명한 공개	① 확률형아이템 정보 완전 공개(게임산업법 일부개정안 시행/24.3.22)
		② 확률형아이템 전담 모니터링단 운영(게임물관리위원회/24명)
		③ 확률형 아이템 표시의무 명시 (온라인·모바일게임 표준약관 개정)
사후 구제	사각지대 해소	④ 해외사업자 국내대리인 제도 도입(게임산업법, 전자상거래법 개정)
	먹튀게임방지	⑤ 게임종료 후 최소 30일 환불전담창구 운영(온라인·모바일게임 표준약관 개정)
	소액사기 근절	⑥ 게임아이템 전담인력 배치(150개 경찰서 200명)
게임물 등급분류 체계 개편	신속한 피해구제	⑦ 게임이용자가 별도 소송제기 없이 게임사로부터 직접 보상받을 수 있는 동의의결제 도입(전자상거래법 개정)
		⑧ 등급분류 권한 단계적 민간 이양
		⑨ 글로벌 스탠다드에 맞는 등급기준 마련

이번에 개정된 표준약관은 ‘확률형 아이템 표시의무 명시’ 및 ‘게임서비스 종료 후 30일 이상의 환불 전담 창구 등 고객 대응 수단 운영’에 관한 내용을 담고 있다.

그동안 확률형 아이템에 대한 게임사의 일방적인 확률 조작 내지 확률 정보 미공개 등으로 인한 이용자 피해가 큰 문제로 지적되었다. 이에 공정위는 그러한 문제점을 개선하기 위하여 확률형 아이템 관련 정보(아이템 종류, 종류별 공급 확률정보 등)를 게임사가 의무적으로 표시하도록 표준약관을 개정하였다. (온라인게임 표준약관 제16조 제7호, 모바일게임 표준약관 제14조 신설)

이는 게임 사업자(유통·제작·배급·제공 포함)로 하여금 게임물 내에서 사용되는 확률형 아이템의 관련 정보를 의무적으로 표시하도록 하는 「게임산업진흥에 관한 법률」 및 동법 시행령 규정('24.3.22. 시행 예정)을 반영한 것이다.

<참고 2> 「게임산업진흥에 관한 법률」 및 동법 시행령 관련 조항

《게임산업법》

제33조(표시의무) ② 게임물을 유통시키거나 이용에 제공할 목적으로 게임물을 제작, 배급 또는 제공하는 자는 해당 게임물과 그 인터넷 홈페이지 및 광고·선전물마다 해당 게임물 내에서 사용되는 확률형 아이템의 종류와 종류별 공급 확률정보 및 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항을 표시하여야 한다.

《게임산업법 시행령》

제19조의2(확률형 아이템의 종류별 공급 확률정보 등의 표시) ① 법 제33조제2항에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 확률형 아이템의 제공 총수 또는 기간(제공되는 총수 또는 기간이 한정된 확률형 아이템인 경우만 해당한다)
2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사항으로서 문화체육관광부장관이 게임물 이용자의 권익을 보호하기 위하여 표시할 필요가 있다고 인정하여 고시하는 사항
가. 게임물 이용자의 확률형 아이템 구매 또는 사용 여부 판단에 결정적인 영향을 미칠 수 있는 사항
나. 게임물 이용자의 합리적인 판단을 현저하게 그르칠 가능성이 있는 사항
- ② 법 제33조제2항에 따른 표시의무 대상 게임물은 정보통신망을 통하여 제공되는 게임물로서 확률형 아이템을 제공하는 것으로 한다. 다만, 다음 각 호의 게임물은 제외한다.
 1. 청소년게임제공업과 일반게임제공업에 제공되는 게임물
 2. 법 제21조제1항 각 호의 게임물
 3. 해당 게임물을 제작, 배급 또는 제공하는 자가 각각 다음 각 목의 요건을 모두 갖춘 게임물
가. 영상, 방송통신 및 정보서비스 업종의 중소기업일 것
나. 최근 3년간 연 평균 매출액(신규사업, 휴업 등으로 인해 최근 3년간 연 평균 매출액을 산출할 수 없거나 최근 3년간 연 평균 매출액을 기준으로 하는 것이 불합리하다고 인정되는 경우에는 분기별·월별 또는 일별 매출금액을 3년간 연 평균 매출액으로 환산한 금액을 말한다)이 1억원 이하일 것
- ③ 법 제33조제2항에 따른 확률형 아이템 공급 확률정보 등의 표시내용 및 표시방법은 별표 3의2와 같다.

또한, 사용하지 않았거나 사용기간이 남아 있는 유료아이템·유료서비스(이하 ‘유료아이템’으로 통칭)는 종전의 표준약관에 따르더라도 환불이 가능했지만, 실제로는 게임서비스 종료와 동시에 게임사의 모든 연락이 두절되어 게임이용자 입장에서는 **정당한 환불요청권 행사를 시도조차 할 수 없는**, 이른바 ‘**먹튀 게임**’ 문제가 지속적으로 제기되었다.

공정위는 이를 개선하기 위하여, 게임사로 하여금 서비스 종료 이후 **최소 30일 이상의 기간을 정하여 유료아이템 환불절차 이행**을 위한 **전담 창구 등 고객 대응수단을 마련하여 운영하도록 표준약관을 개정**하였다.(온라인게임 표준약관 제15조 제9항, 모바일게임 표준약관 제13조 제4항 신설)

금번 표준약관 개정은 게임산업법령의 개정, 업계를 대표하는 사업자단체의 요청 및 애로사항 등을 반영하였을 뿐 아니라, 소비자단체·유관기관·법률 전문가의 의견도 종합적으로 고려하였다. 따라서 향후 사업자들의 표준약관 사용 확대 및 이를 통한 공정한 거래질서 확산이 기대된다.

이번 개정으로, 게임이용자들이 게임 내 **확률형 아이템 정보를 투명하게 확인하고 공정하게 구매할 수 있게 됨**으로써 게임산업 내 대표적 불공정 사례였던 확률정보 조작 등이 개선되고, 이른바 ‘**먹튀 게임**’으로 인하여 **정당하게 환불받을 권리를 행사하지 못하는 게임이용자들의 피해가 감소할 것**으로 예상된다.

공정위는 개정된 표준약관을 누리집에 게시하고, 사업자단체, 소비자단체 등에 통보하여 사업자들의 개정 표준약관 사용을 적극 권장할 계획이다. 개정된 「온라인게임 표준약관」과 「모바일게임 표준약관」은 2월 27일자로 배포됨과 동시에 적용할 것이 권장된다.

한편 게임이용자 보호와 관련하여 전자상거래법 개정이 필요한 해외사업자 국내대리인 지정제도 및 동의를결제 도입을 위해, 공정위는 3월 중에 전자상거래법 입법예고를 실시할 계획이다.

- <붙임> 1. 개정 온라인게임 표준약관 신·구조문대비표
2. 개정 모바일게임 표준약관 신·구조문대비표

담당 부서	소비자정책국 소비자거래정책과	책임자	과 장	이강수 (044-200-4445)
		담당자	사무관	원준희 (044-200-4451)



현행 약관	개정 약관
제15조 (서비스의 제공 및 중단 등) ① ~ ⑧ (생략)	제15조 (서비스의 제공 및 중단 등) ① ~ ⑧ (현행과 같음)
<신설>	⑨ 제7항의 경우 회사는 서비스 중단 이후 30일 이상의 기간을 정하여 그 기간 동안 제8항의 손해배상 절차를 이행하기 위한 전담 창구 등 고객 대응 수단을 마련하여 운영합니다.
제16조 (정보의 제공) 회사는 다음의 사항을 게임 초기 화면이나 인터넷 웹사이트인 게임서비스 홈페이지(www.000.co.kr)에 회원이 알기 쉽게 표시합니다.	제16조 (정보의 제공) ----- ----- ----- -----.
1. ~ 6. (생략)	1. ~ 6. (현행과 같음)
<신설>	7. 「게임산업진흥에 관한 법률」 등 관련 법령에 따라 표시할 의무가 있는 확률형 아이템 관련 정보
7. (생략)	8. (현행 제7호와 같음)

개정 전	개정 후
제4조 (약관의 효력 및 변경) ① (생략)	제4조 (약관의 효력 및 변경) ① (현행과 같음)
② 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정내용, 개정사유 등을 명시하여 최소한 그 적용일 7일 이전부터 게임서비스 내 또는 그 연결화면에 게시하여 회원에게 공지합니다. 다만, 변경된 내용이 회원에게 불리하거나 중대한 사항의 변경인 경우에는 그 적용일 30일 이전까지 본문과 같은 방법으로 공지하고 제27조 제1항의 방법으로 회원에게 통지합니다. 이 경우 개정 전 내용과 개정 후 내용을 명확하게 비교하여 회원이 알기 쉽도록 표시합니다.	② ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- 제28조 ----- ----- ----- ----- -----.
③ ~ ⑤ (생략)	③ ~ ⑤ (현행과 같음)
제13조 (서비스의 변경 및 중단) ① (생략)	제13조 (서비스의 변경 및 중단) ① (현행과 같음)
② 회사는 영업양도·분할·합병 등에 따른 영업의 폐지, 게임제공의 계약만료, 당해 게임서비스의 현저한 수익 악화 등 경영상의 중대한 사유로 인해 게임서비스를 지속하기 어려운 경우에는 서비스 전부를 중단할 수 있습니다. 이 경우 중단일자 30일 이전까지 중단일자·중단사유·보상조건 등을 게임 애플리케이션 초기화면	② ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----.

또는 그 연결화면을 통해 공지하고
제27조 제1항의 방법으로 회원에게
통지합니다.

- ③ 제2항의 경우 회사는 사용하지 않
았거나 사용기간이 남아 있는 유료
아이템에 대해 제24조 제3항에 따라
환급합니다.

<신 설>

<신 설>

제14조 ~ 제17조 (생 략)

제18조 (회원에 대한 서비스 이용제한)

- ① 회원은 제10조에 따른 회원의 의
무를 위반하는 행위를 하여서는 안
되며, 해당 행위를 하는 경우에 회사
는 다음 각 호의 구분에 따른 회원의
서비스 이용제한, 관련 정보(글, 사진,
영상 등) 삭제 및 기타의 조치를 포함
한 이용제한 조치를 할 수 있습니다.
이용제한 조치가 이루어지는 구체적

제28조

- ③

제25조

- ④ 제2항의 경우 회사는 서비스 중단
이후 30일 이상의 기간을 정하여 그
기간 동안 제3항의 환급절차를 이행
하기 위한 전담 창구 등 고객 대응 수단을
마련하여 운영합니다.

제14조 (정보의 제공) 회사는 「게임산
업진흥에 관한 법률」 등 관련 법령
에 따라 표시할 의무가 있는 확률형
아이템 관련 정보를 게임서비스 내
또는 그 연결화면 등에 표시합니다.
이 경우, 구체적인 표시 방법 등은 관
련 법령에서 정하는 바에 따릅니다.

제15조 ~ 제18조 (현행 제14조부터 제
17조까지와 같음)

제19조 (회원에 대한 서비스 이용제한)

- ①

인 사유 및 절차는 제19조 제1항에 따라 개별 게임의 운영정책에서 정합니다.

제19조 (이용제한 조치의 사유와 절차)

① 회사는 제18조 제1항에 따른 이용제한 조치의 구체적인 사유 및 절차를 제10조 제1항에 따른 금지행위의 내용·정도·횟수·결과 등을 고려하여 운영정책으로 정합니다.

② 회사가 제18조 제1항에서 정한 이용제한 조치를 하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 회원에게 사전 통지합니다. 다만, 긴급히 조치할 필요가 있는 경우에는 사후에 통지할 수 있습니다.

(이하 각 호 생략)

제20조 (생략)

제5장 청약철회, 과오납금의 환급 및 이용계약의 해지

<신설>

제21조 ~ 제24조 (생략)

제6장 손해배상 및 면책조항 등

<신설>

제25조 ~ 제28조 (생략)

제29조 (회원의 고충처리 및 분쟁해결)

① (생략)

----- 제20조 -----
-----.

제20조 (이용제한 조치의 사유와 절차)

① ---- 제19조 -----

-----.

② ---- 제19조 -----

-----, ----, -----

-----.

(이하 각 호 생략)

제21조 (현행 제20조와 같음)

<삭제>

제5장 청약철회, 과오납금의 환급 및 이용계약의 해지

제22조 ~ 제25조 (현행 제21조부터 제24조까지와 같음)

<삭제>

제6장 손해배상 및 면책조항 등

제26조 ~ 제29조 (현행 제25조부터 제28조까지와 같음)

제30조 (회원의 고충처리 및 분쟁해결)

① (현행과 같음)

② 회사는 회원으로부터 제기되는 의견이나 불만이 정당하다고 객관적으로 인정될 경우에는 합리적인 기간 내에 이를 신속하게 처리합니다. 다만, 처리에 장기간이 소요되는 경우에는 회원에게 장기간이 소요되는 사유와 처리일정을 게임서비스 내 공지하거나 <u>제27조</u> 제1항에 따라 통지합니다. ③ (생략)	② ----- ----- ----- -----, -- ----- ----- ----- ----- <u>제28조</u> ----- --- ③ (현행과 같음)
---	--