

보도시점 2024. 1. 3.(수) 12:00 / 배포 2024. 1. 3.(수) 08:30
< 1. 4.(목) 조간 >

(주)넥슨코리아의 확률형 아이템 판매 관련 거짓·기만행위 엄중 제재

- 전자상거래법 시행 이후 첫 전원회의 심의 사건으로
- 전자상거래법 적용 사례 중 최다 과징금(116억 원, 잠정) 부과 -
- 게임사와 소비자간 정보 비대칭 해소를 통한 공정한 게임시장 환경 조성 기대 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 온라인 게임서비스 업체인 (주)넥슨코리아(이하 ‘넥슨’)*가 온라인 PC 게임인 메이플스토리** 및 버블파이터*** 내에서 판매하는 확률형 아이템의 확률을 소비자에게 불리하게 변경하고도 이를 누락하여 알리지 않고, 거짓으로 알린 행위에 대하여 시정명령과 과징금 116억 원(잠정)을 부과하기로 결정하였다.

* 국내 게임시장에서 매출액 1위(2020년 기준, 2조 1,554억 원)를 차지하고 있는 온라인 게임 제공 사업자이다.

** 2003년 출시된 청소년층 및 MZ세대가 특히 선호하는 초장수 다중 사용자 온라인 역할수행 게임(MMORPG)으로서 누적 이용자수는 2022년 현재 2,300만 명에 이른다.

*** 2009년 출시된 청소년 등 저연령층을 대상으로 한 슈팅 액션 게임으로 2020년 현재 이용자수는 41만 명 수준이다.

넥슨은 2018년 온라인 게임 서든어택에서 판매하던 확률형 아이템과 관련한 거짓, 기만행위에 대하여 공정위로부터 이미 제재를 받은 바 있음에도 불구하고, 금번 공정위 조사 결과 메이플스토리 및 버블파이터 게임 운영과정에서 소비자의 구매선택에 중요한 요소인 확률 변경 사실을 누락하거나 거짓으로 알렸음이 확인되었다.

메이플스토리와 관련하여 넥슨의 자료에 따르면, 넥슨은 2010. 5월에 단기간에 게임 내 자신의 캐릭터의 능력치를 높이거나 하는 유저들의 심리를 이용하여 그들에게 ‘돈으로 살 수 있는 결정적 한방’으로 확률형 아이템인 “큐브”를 도입하고, ‘반복 구매’를 유도하는 등의 방법으로 매출을 높이거나 하였다. 큐브는 넥슨의 기획 의도 대로 수익모델로서 메이플스토리 전체 매출액의 약 30%를 차지하며, 넥슨의 수익을 견인하고 있다.

- * 메이플스토리 게임 이용자들은 게임 내의 몬스터를 더 용이하게 사냥하고 다른 이용자의 캐릭터와 경쟁하기 위하여 자신이 선택하여 육성하는 캐릭터의 능력치를 향상시키기 위해 노력한다. 캐릭터 능력치는 캐릭터 자체의 레벨업 및 캐릭터가 장착하고 있는 장비의 강화 등을 통해 향상될 수 있는데, 큐브란 게임 내 캐릭터가 장착하는 장비에 부여되어 있는 잠재옵션을 재설정해주는 기능과 장비의 잠재능력 등급을 상승시키는 기능을 가지고 있는 확률형 상품이다.

넥슨은 큐브 판매과정에서 이용자들이 원하는 잠재옵션이 적게 나오거나 나오지 않도록 큐브의 확률 구조를 이용자에게 불리하게 변경하고도 이를 이용자들이 ‘모험을 하며 알아갈 수 있는 내용’이라거나, 이용자의 확률 관련 문의에 대하여도 ‘빠른 답변 진행은 고객의 재문의 접수 시점만 당기므로 적절한 시점까지 답변 진행을 홀드’하라고 내부적으로 지시하여 알리지 않거나 거짓으로 알렸다.

먼저 넥슨은 2010. 5월 큐브 상품 도입시에는 옵션 출현 확률을 균등으로 설정했으나, 2010. 9. 15.부터 큐브 사용시 ‘유저들의 관심이 집중’되는 인기 옵션이 덜 나오도록 인기옵션에 가중치를 부여하는 방식으로 확률구조를 변경하고도 이를 이용자들에게 알리지 않았다.

또한 넥슨은 2011. 8. 4.부터 2021. 3. 4.까지 큐브 사용시 이용자 선호도가 높은 특정 중복옵션* 등을 아예 출현하지 않도록 확률구조를 변경하고도 그 사실을 이용자들에게 알리지 않았다. 이에 더하여 넥슨은 2011. 8. 4. 공지를 통해 큐브의 확률 구조 변경 사실에도 불구하고 ‘큐브의 기능에 변경 사항이 없고 기존과 동일하다’는 내용으로 거짓으로 공지하였다.

- * 소위 ‘보보보’, ‘드드드’, ‘방방방’ 등 이용자들의 선호도가 높은 중복 옵션 조합들이다.

나아가 넥슨은 2013. 7. 4.부터 장비의 최상위 등급(레전드리)을 만들고 해당 등급으로의 상승이 가능한 블랙큐브를 출시하면서 최초에는 등급 상승 확률을 1.8%로 설정하였다가, 그 확률을 2013. 7월부터 12월까지 1.4%까지 매일 조금씩 낮추고 2016. 1월에는 그 확률을 다시 1%로 낮추고도 그 사실을 이용자에게 알리지 아니하였다. 나아가 ‘큐브 확률변경 히스토리 노출 범위를 최대한 숨기겠다’는 넥슨의 방침은 2021. 3. 4. 확률공개* 이후에도 지속되었다.

- * 넥슨은 2021. 2월 메이플스토리 게임 무료아이템인 ‘환생의 불꽃’ 사태 이후 자신이 판매하는 확률형아이템의 확률정보를 선별적으로 공개하였다.

메이플스토리 외에도 넥슨의 버블파이터와 관련한 거짓, 기만행위도 적발되었다.

넥슨은 자신이 서비스하는 버블파이터 게임 내 이벤트인 ‘올빙고 이벤트’를 진행하면서 애초에는 매직바늘을 사용하면 언제나 골든 숫자카드가 나올 수 있도록 확률을 부여하다가, 10차 이벤트부터 29차 이벤트까지는 매직바늘을 5개 사용할 때까지는 골든 숫자카드 출현 확률을 0%로 설정하고, 6개 이상 매직바늘을 사용하는 경우에만 일정 확률로 골든 숫자카드 획득이 가능하도록 확률을 설정*하고도 이를 알리지 아니하였다. 나아가 넥슨은 올빙고 이벤트 관련 공지에서 ‘매직바늘 사용시 골든숫자가 획득된다’고 거짓으로 공지하였다.

* 단, 일단 골든 숫자카드를 획득하면 초기화되어 매직바늘을 5개 사용해야 다시 골든 숫자카드가 나올 확률이 주어진다.

확률형 아이템에서 가장 중요한 상품정보는 확률인데, 무형의 디지털 재화의 특성상 판매자가 관련 정보를 공지하지 않거나 거짓으로 알린다면, 소비자는 이를 알 수가 없다.* 따라서 이러한 넥슨의 행위는 소비자 선택결정에 중요한 사항을 누락하여 알리거나 거짓으로 알리는 것으로서 그로 인한 소비자 유인의 가능성이 인정된다.

* 넥슨의 확률 공개 이후 마련된 메이플스토리 이용자 간담회에서의 이용자 대표 발언 내용에 따르면 ‘드드드(아이템 드랍률 증가 3중복 옵션)’가 존재하지 않는다는 사실을 95%의 확률로 알기 위해서는 4억 5천만 원 가량의 큐브를 구매하여 장신구에 돌려보아야 한다.

실제로 넥슨은 범위반 기간(2010. 9. 15. ~ 2021. 3. 4.) 동안 약관*에 따라 449회에 걸쳐서 사소한 변경 사항까지 공지하면서도 중요한 사항인 소비자에게 불리한 확률 변경 내용만은 알리지 않았다는 점, 수많은 이용자들의 확률 의심 문의가 있었다는 점, 확률 정보 공개 이후에 환불 요청 등 수많은 민원이 있었다는 점을 통해 이러한 소비자 유인 가능성이 확인된다.

* 넥슨의 서비스이용 약관은 게임 서비스 및 게임에 부수되는 콘텐츠 등 내용은 변경될 수 있으며, 이 경우 이용자에게 공지하도록 정하고 있다(제9조).

공정위는 금번 넥슨의 행위가 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 ‘전자상거래법’)의 거짓된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인하거나 소비자와 거래하는 행위에 해당한다고 판단하였다.

2021. 2월 발생한 넥슨의 소위 ‘환생의 불꽃’ 사태로 촉발된 확률형 아이템에 대한 넥슨 이용자들의 확률 공개 요구는 제도적으로는 2023. 3월 게임사 등에 대하여 확률형 아이템 종류 및 종류별 공급 확률정보 등을 표시하도록 한 「게임산업진흥에 관한 법률」(이하 ‘게임산업법’, 문체부 소관) 개정(2024. 3. 22. 시행)으로 이어졌으며, 공정위 차원에서는 넥슨에 대한 직권 조사를 진행하여 본건 거짓, 기만행위를 적발하여 엄정한 조치를 취하게 되었다. 또한 공정위는 2024. 3월 게임산업법 개정안 시행 이후 게임사가 공개한 확률형 아이템 정보가 거짓으로 의심되어 문체부가 추가 검증 등 조사를 의뢰할 경우 거짓·과장·기만적인 행위가 있는지 살펴보는 등 협업을 계속해 나갈 계획이다.

공정위의 이번 조치는 국내 온라인 게임사들의 주된 수입원으로 자리매김 하고 있는 확률형 아이템과 관련하여 공정한 거래의 기반이 되는 소비자 선택권 보장을 위해 제공되어야 하는 중요 정보의 기준을 제시하였으며, 이를 통해 게임을 이용하는 국민들이 보다 두텁게 보호될 수 있는 계기가 되었다. 또한 본 사건은 전자상거래법 시행(2002. 7. 1.) 이후 최초의 전원회의 심의 사건으로서 게임 서비스 제공 사업자의 이용자 기만행위 등에 대해 역대 최대 과징금을 부과함으로써 관련 사업자들로 하여금 소비자 보호에 만전을 기하도록 경각심을 일깨워주었다는 점에서 의의가 있다.

<붙임> 넥슨의 전자상거래법 위반행위 건 세부 내용

담당 부서	시장감시국 전자거래감시팀	책임자	과 장	배현정 (044-200-4479)
		담당자	사무관	김현민 (044-200-4471)
	시장감시국 지식산업감시과	담당자	사무관	박가연 (044-200-4744)



1

기초 사실

가. 메이플스토리 관련

□ (게임 개요) 메이플스토리는 2003년 출시되어 현재까지 20년이 넘게 서비스가 이루어지고 있는 초장수 다중 사용자 온라인 역할수행 게임(MMORPG)이다.

- 이용자는 게임 속 캐릭터의 능력치를 높여 몬스터를 사냥하는 등 모험을 즐기고, 다른 이용자들과 경쟁한다.

<표1> 메이플스토리 캐릭터 종류(5종 40여 가지)



<표2> 메이플스토리 게임이 세운 기록

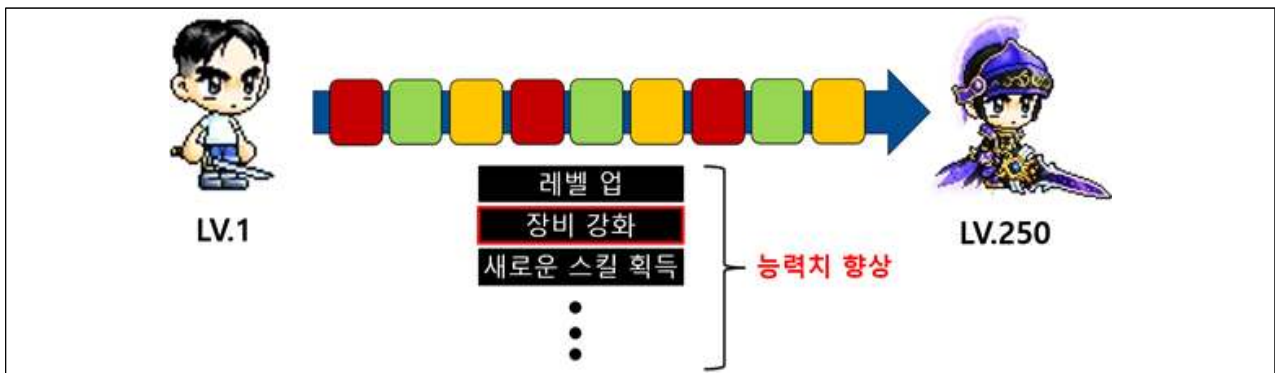
국내 누적이용자수	2,300만 명 ('22년 기준)
전국 PC방 점유율	2위 ('23년 8월 기준)
최다 동시 접속자 수	626,852명 ('13년, 대한민국 최고 신기록)

□ (확률형 아이템 '큐브') 큐브는 이용자의 캐릭터가 보유한 장비*의 능력을 향상시켜주며, 장비능력을 최상위 등급 및 최상위 옵션으로 빠르게 향상시키기 위해 큐브 구입은 필수이다.

* 메이플스토리 내 장비는 무기류(검, 창, 활, 석궁 등), 방어구(모자, 상의, 하의, 장갑, 망토, 신발 등), 장신구(귀고리, 반지, 벨트, 훈장 등)으로 나뉘며 총 24가지 종류의 장비가 존재한다.

- 게임 캐릭터의 능력치는 캐릭터 자체의 능력치와 캐릭터가 보유하는 아이템 장비 능력치의 종합이며, 캐릭터의 레벨 상승으로 캐릭터의 능력치가, 장비강화를 통해 장비의 능력치가 각각 향상될 수 있다.

<표3> 캐릭터 능력치 향상 예시



- 장비의 능력은 '기본능력'과 '잠재능력'으로 구분되는데, 큐브는 장비의 잠재능력을 향상*시켜주는 유료 확률형 아이템이다.

* 잠재능력 '등급상승'과 아이템에 추가적으로 적용되는 '높은 옵션'(총 3개까지 부여됨) 획득을 통해 구현된다.

- 큐브를 사용하면 일정 확률로 잠재능력의 등급 상승*이 가능하며, 상위(고사양) 옵션 출현이 가능하다.

* 잠재능력은 레어>에픽>유니크>레전드리 4가지 등급으로 분류되는데, 각 등급에 따라 출현하는 옵션이 다르며 높은 등급일수록 더 좋은 옵션의 잠재능력이 출현할 수 있다.

<표4> 유료 확률형 상품인 큐브의 종류별 기능과 가격

	레드 큐브	블랙 큐브
이미지		
가격	개당 1,200원	개당 2,200원
효과	1. 잠재능력 재설정 2. 잠재능력 등급 업 (유니크 → 레전드리: 0.3%)	1. 잠재능력 재설정 2. 잠재능력 등급 업 (유니크 → 레전드리: 1.4%) 3. 메모리얼 기능

<표5> 큐브 사용 전후 장비의 능력치 변화 예시

장비의 기본적인 능력치 예시	장비에 추가 적용되는 잠재능력 예시
 이용자가 자신의 캐릭터에 ‘혼테일의 목걸이’를 장착할 경우 기본적인 능력치의 예시 SRT : +50 DEX : +50 INT : +50 LUK : +50 최대 HP : +515 공격력 : +1 방어력 : +790	 이용자가 자신의 캐릭터에 ‘혼테일의 목걸이’를 장착할 경우 적용되는 잠재옵션 능력치의 예시 LUK : +9% 최대 HP : +6% DEX : +6%

- MMORPG 게임의 특성상 이용자들은 능력치(스펙) 경쟁을 할 수 밖에 없는데, 넥슨은 이용자가 ‘돈으로’ 단기간에 높은 스펙을 살 수 있도록 이용자들의 반복구매가 불가피한 확률형 아이템인 큐브를 판매 하였다.

<표6> 넥슨의 기획서-기능성 아이템 아이디어 모음

▷ 메이플 캐시 기능성 아이템 기획시 고려사항
 → 치장성 아이템보단 기능성 아이템이 매출 증가 기여도에 있어 절대적이다!
 Ex) 카르마의 가위, **미라클 큐브**, 프로텍트 실드
 (중략)
 → 기능성 아이템의 존재이유...
참여성이 부족한 일부 유저들을 위해 돈으로 살 수 있는 결정적 한 방을 날린다.
 → 게임을 할 때마다 “어머 이걸 꼭 사야해, 이런 거 있으면 돈 주고서라도 꼭 한다”의 순간적인 감각을 잊지 말고 캐치해 아이템화시킨다.

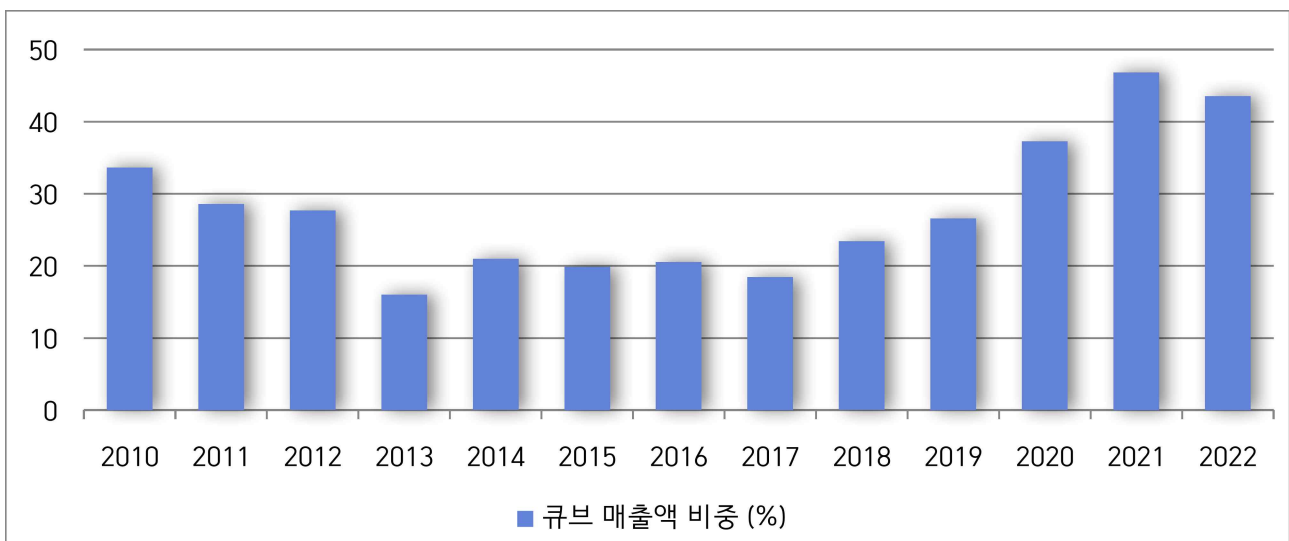
<표7> 넥슨의 기획서-랜덤한 캐시아이템

1. 랜덤한 캐시아이템
 캐시아이템은 지정된 상품을 구입하는 구조였지만, **랜덤한 캐시아이템**을 얻을 수 있는 아이템을 판매하여 **반복 구매를 유도**한다.

- **이용자 입장에서 장비능력을 빠르게 향상시키기 위해서는 큐브 구입이 필수이며, 심지어 큐브 구매에만 1년 간 최대 2억 8천만 원을 소비한 이용자도 존재하였다.**

○ 그 결과 큐브는 메이플스토리 전체 수익을 견인하는 핵심 상품으로 자리매김하였다(매출액 비중 평균 28% 수준).

<표8> 메이플스토리 매출 중 큐브 비중



□ (조사 배경) 2021년도에 발생한 메이플스토리 게임 무료아이템인 ‘환생의 불꽃’ 사태*로 인하여 ‘큐브’ 확률이 선별적으로 공개되었고, 그 과정에서 특정 인기 중복옵션이 나오지 않도록 변경되었음에도 이를 알리지 않고 판매한 사실이 드러났다.

* 게임 무료아이템인 ‘환생의 불꽃’ 아이템의 추가옵션 출현이 무작위로 부여된다는 공지를 이용자들은 ‘균등확률’로 부여된다는 취지로 이해하고 있었는데, 2012. 2월 공지를 통해 실제로는 가중치가 적용된 확률이었다는 사실이 밝혀지자, 게임 전반의 확률 공개를 요구한 사건이다.

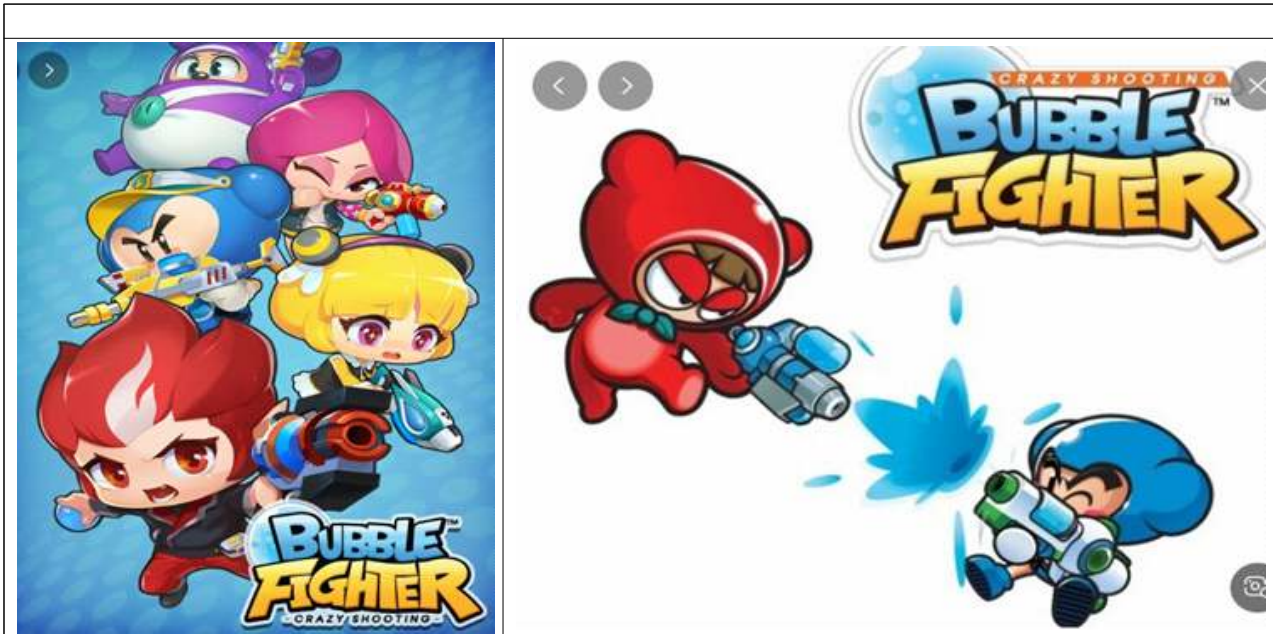
○ 이에 심사관은 일련의 큐브 사태가 전자상거래법상 문제가 있다고 보아 넥슨에 대한 직권조사를 실시하였다.

※ 넥슨의 확률 아이템 관련 일련의 행위에 대한 문제제기는 정치, 사회, 문화 영역으로 확산되었으며, 결국 게임사들이 판매하는 확률형 아이템의 확률 공개를 골자로 하는 「게임산업진흥에 관한 법률」 개정(2024. 3. 22. 시행)의 계기가 되었다.

나. 버블파이터 관련

- (게임 개요) 버블파이터는 2009년 출시되어 현재까지 서비스 중인 청소년 등 저연령층을 대상으로 한 슈팅 액션 게임으로서, 캐릭터를 이용하여 물총을 쏘아 적을 물리치는 내용이다.

<표9> 버블파이터 이미지



- (올빙고 이벤트) 버블파이터 게임 내의 5X5 빙고판에서 이용자가 빙고판에 쓰인 숫자와 같은 숫자카드를 열어 빙고줄을 완성하면, 빙고 개수에 따른 보상을 제공하는 이벤트이다.
 - 빙고판 숫자는 일반숫자 22개와 골든숫자 3개로 구성되며, 일반 숫자카드는 게임 내의 각종 미션 완성시 획득이 가능하나, 골든 숫자카드는 확률형 아이템인 매직바늘을 사용하여 골든숫자 카드를 획득할 수 있다.

<표10> 올빙고 이벤트 완성 예시



<표11> 골든 숫자카드 획득 공지



2 법 위반 내용

가. 메이플스토리 관련: 큐브 확률 구조나 내용을 이용자에게 불리하게 다양한 방법을 통해 지속적으로 변경하고도 이를 공지하지 않거나 거짓으로 공지

<행위사실>

- (인기옵션 확률 하락) 넥슨은 2010. 9. 15. 기존 균등확률로 출현하던 잠재옵션의 출현확률에 가중치를 적용하여 인기옵션이 덜 나오도록 하고도 이를 공지에서 누락하였다.

- 넥슨은 2010. 5. 13. 잠재능력 등급 시스템을 도입하면서 미라클 큐브를 판매하기 시작하면서 큐브 사용시 출현하는 각각의 옵션이 균등하게 나오도록 하였다.
- 넥슨은 2010. 8. 16. 인기옵션이 덜 나오도록 하는 내용의 큐브 확률 변경을 기획하였고, 그에 따라 2010. 9. 15. 게임 업데이트를 통해 큐브를 사용한 잠재옵션 재설정시 가중치를 적용하였다.
- 업데이트 당시 넥슨은 게임 서비스의 아주 사소한 사항까지도 공개 하였으나, 유독 큐브의 확률을 일부 이용자에게 불리하게 변경한 사실 만은 공지에서 지속적으로 누락하였다.

□ (인기옵션 중복출현 제한) 넥슨은 2011. 8. 4. 큐브 사용시 기존에 출현하던 인기 잠재옵션이 중복하여 나오지 않도록 설정하고 이를 공지에서 누락하는 한편, 사실과 다르게 공지하였다.

<표12> 출현확률을 변경한 주요 인기 옵션

잠재옵션 명칭	효과	줄임말	잠재옵션 3개 중복시 명칭
보스 몬스터 공격 데미지 증가	캐릭터가 보스 몬스터 공격시 몬스터에 대한 데미지를 높여줌	보	보보보
아이템 드롭률 증가	몬스터 사냥시 보상으로 주어지는 아이템이 나올 확률을 일괄적으로 높여줌	드	드드드
몬스터 방어율 무시	몬스터의 방어율을 무시할 수 있는 능력을 높여줌	방	방방방

- 넥슨은 특정 인기옵션이 중복된 옵션은 아예 나오지 않도록 큐브 확률을 변경하기로 기획하고 이를 실행하였으나, 해당 게임 업데이트 공지사항에서는 해당 정보를 공지하는데 아무런 제약이 없었음에도 이를 의도적, 적극적으로 누락하였다.
- 나아가 넥슨은 단지 인기옵션 중복 배제 사실을 공지사항에서 누락함을 넘어 “큐브의 잠재능력에는 변경사항이 없으며 기존과 동일하게 설정된다”고 거짓으로 공지하였다.

<표13> 넥슨의 2011. 8. 4. 공지사항 발췌

<게임 관련>

3. 최상위 아이템 등급 <레전드리 등급>이 추가되었습니다.

* 기존 레어, 에픽, 유니크 등급 잠재능력에는 **변경사항이 없으며** 기존과 **동일하게** 설정됩니다.

<캐시 관련>

2. 마스터 미라클 큐브 아이템이 추가되었습니다.

* 기존 미라클큐브는 레어, 에픽, 유니크 등급으로 업그레이드 될 수 있으며, **기능 변경사항 없습니다.**

□ (블랙큐브의 확률 하락) 넥슨은 두 차례에 걸쳐 최상위등급*으로의 잠재능력 등급 상승이 가능한 블랙큐브**의 확률을 낮추고도 이를 공지에서 누락하였다.

* 잠재능력은 레어>에픽>유니크>레전드리 4가지 등급으로 분류되며, 최상위등급인 레전드리 등급은 가장 높은 옵션의 잠재능력이 발현된다.

** 블랙큐브는 여러 종류의 큐브 상품 가운데 최상위등급 및 최상위옵션 획득에 가장 유리한 고가의 확률형 아이템이다.

○ 넥슨은 블랙큐브 출시 당시(2013. 7월)에는 최상위등급으로의 상승 확률을 1.8%로 설정하였으나, 이후 5개월에 걸쳐(2013. 7월 ~ 2013. 12월) 확률을 매일 조금씩 1.4%까지 낮추고, 2016년 1월 다시 확률을 1.0%로 낮추었다.

○ 넥슨은 2013. 7월부터 2021. 3. 4.까지 수백 회의 업데이트 공지를 하면서도 확률이 일부 이용자에게 불리하게 변경된 사실은 지속적으로 공지하지 아니하였다.

- 특히 넥슨은 2021. 3월 ‘환생의 불꽃’으로 촉발된 확률 공개 요구에 따라 확률 공개를 해야 할 상황에서도 소비자에게 불리하게 확률이 변경된 사실은 ‘최대한 숨겨야 하는 부분’이라며 블랙 큐브의 확률 변경 사실에 대하여 적극적으로 은폐하였다.

<표14> 넥슨의 블랙큐브 확률 공지 사전 검토 자료

- 큐브 히스토리 노출 범위
붉은 색은 최대한 숨겨야 하는 부분이며, 이 부분에 대해서 레드/블랙 큐브는 출시 이후 확률 변동이 없다라는 선언을 할지 고민입니다.
(중략)
- 2013년 7월 ~ 12월 : 블랙큐브의 등급 상승 확률 1.8% → 1.4%까지 매일 조금씩 하락 로직 적용
- 2016년 1월 : 블랙큐브 레전드리 등급 상승 확률 하락 : 1.4% → 1%

〈거짓, 기만적 방법〉

- 큐브의 확률이 변경되면(특히, 소비자가 원하는 인기옵션에 대해서 불리하게 변경하는 경우) 큐브 구매 결정의 전제가 되는 이용자의 합리적 기대와 부합하지 않게 되므로, 확률구조의 변경은 구매선택에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사항이다.
- 큐브는 ‘확률형 아이템’이므로 큐브 거래시 가장 중요한 요소는 이용자가 원하는 옵션이 출현할 확률이며, 관련 정보는 판매자가 알려주지 않는 한 소비자가 절대로 알 수 없다.
- 별도의 공지가 없다면 소비자는 적어도 이전에 부여된 확률과 동일한 확률이 유지되고 있을 것 및 확률이 0은 아닐 것이라는 합리적 기대를 가지고 있다고 전제할 수 있다.
- 넥슨이 2021. 3. 5. 중복옵션을 차단해왔다는 사실을 발표하자, 한 이용자가 2011. 8. 4.자 메이플스토리 공지사항의 ‘큐브의 기능에 변경사항이 없다’는 공지를 확인하고 남긴 댓글은 이용자의 입장에서 넥슨이 행한 공지의 기만성을 단적으로 보여준다.

<표15> 2011. 8. 4.자 넥슨 메이플스토리 공지사항 댓글



- 나아가 이용자들은 큐브의 확률구조가 변화한 사실을 알았더라면 큐브 구매를 줄였을 것으로 응답하고 있음은 넥슨이 행한 행위가 기만적이었음을 보여준다.

<표16> 메이플스토리 게임 이용자 서면질의서

문) 만약 게임사가 잠재옵션이 균등확률로 설정한 게 아니라 가중치를 적용하였다는 사실을 공지하였다면 어떠했을까요?
 답) 저는 큐브가 당연히 무작위, 균등확률인 것으로 알고 구입했습니다. 만약 가중치가 있었고, 유료옵션이 다른 옵션들보다 적게 나온다는 사실을 알았다면 큐브를 아예 안사지는 않더라도 훨씬 덜 구입하였을 겁니다.

- 게임 아이템 거래는 온라인으로 이루어지는 비대면 거래이며 무형의 디지털 재화라는 특성으로 인하여 판매자가 알려주는 정보에 게임 소비자는 전적으로 의지한다.
- 게임 아이템 거래와 관련된 사업자의 정보제공의 책임과 의무는 실물거래, 유형 재화 거래시보다 더욱 크므로 넥슨은 유료 재화인 큐브의 내용 변경사항에 대해 알려야 한다.
- 넥슨도 메이플스토리 약관에 게임 아이템 내용이 변경된 경우 그 사실을 공지하도록 규정하고 있다.

<표17> 넥슨서비스 이용약관

제9조 (서비스의 제공 등) ① 회사는 회원에게 아래와 같은 서비스를 제공합니다.
 1. 게임 서비스 및 게임에 부수되는 콘텐츠, 넥슨 캐시 등의 제반 서비스 (중략)
 ② 1항 상의 각 서비스 및 제휴 서비스의 내용은 변경될 수 있으며, 이 경우 회사는 홈페이지, 각 서비스 별 홈페이지 및 제휴 서비스 홈페이지 등을 통해 이용자에게 공지합니다.

- 실제로 넥슨은 2021. 3. 4.까지 449차례에 걸쳐 사소한 변경 사항 까지도 공지해 옴으로써, 이용자의 메이플스토리 공지에 대한 신뢰를 형성하도록 하고서도, 유독 중요한 사항인 일부 이용자에게 불리한 확률 변경 사항만은 공지하지 않았다.

□ 넥슨은 인기옵션, 최고 등급 상승 확률을 하락시키거나 0으로 설정하고도 이용자의 확률 관련 문의에 대하여 ‘모험을 하며 알아갈 수 있는 내용’이라고 답변을 외면하거나 회피하였다.

- 나아가 ‘답변 진행을 홀드’하라고 내부적으로 지시하고 이를 시행하는 등 이용자에게 그 사실을 알리지 않거나 거짓으로 알린 피심인의 행위는 의도적, 적극적 기만행위로 평가된다.

<표18> 큐브 확률 문의에 대한 넥슨의 답변(고객간담회 자료)

원하시는 잠재 옵션이 나오지 않아 문의주셨는데요.
해당 내용은 용사님들께서 모험을 하며 알아가실 수 있는 내용이기 때문에 세세한 안내는 어려운 점 양해를 부탁드립니다.

<표19> 큐브 확률 문의에 대한 넥슨 내부 논의 내용

3. 한번의 답변을 통해 본 이슈를 잠재우기 어려운 이슈입니다.
고객이 지속적으로 요구하는 내용은 ‘큐브 사용에 따른 상세 확률 공개’인만큼 확률 공개가 결정되지 않는 한 답변 내용과 관계없이 이에 대한 재문의는 지속 유입될 것으로 판단됩니다.
따라서, 빠른 답변 진행 시 고객의 재문의 접수 시점만 당길 수 있다 판단되기에 우선은 적절한 시점까지 **답변 진행을 홀드**함이 어떨까 합니다.

<소비자 유인가능성>

□ 넥슨의 일련의 기만적 행위 등으로 인하여 소비자 유인의 가능성은 물론 실제 소비자 유인의 결과도 발생하였다.

- 큐브 상품은 이용자가 확률 결과에 만족할 때까지 반복적으로 구매하는 상품으로서 별도의 고지가 없는 한 동일한 조건으로 거래된다는 전제하에서 계속 반복 구매할 유인이 존재한다.
- 실제로 큐브 아이템의 확률이 공개*되자 1600건에 달하는 이용자들의 큐브 사용금액 환불 요청이 있었다.

* 넥슨은 2021. 2월 소위 ‘환생의 불꽃’ 사태로 인한 이용자들의 트럭시위와 불매운동 등이 이어지자 2021. 3. 5. 큐브 아이템의 확률을 공개하였다.

<표20> 넥슨의 확률형 아이템 관련 항의 시위 및 내부 이메일

확률 공개를 요구하는 트럭시위	소비자 반응에 대한 내부 이메일
	안녕하세요. 메이플운영팀 이근우입니다. 3/19(금) 메이플스토리 타임라인 공유드립니다. ■ “큐브에서 보보보 옵션 등장하지 않는 것이 전자상거래법 위반이기 때문에 큐브 사용 금액 환불요청” 문의에 대해 법무, 대외협 검토를 마치고 답변이 진행됐습니다.(약 1,600건)

<표21> 중복옵션 제한 사실을 알게 된 이용자들의 민원내용

제 목: 큐브 보보보 락은 무슨말인가요;;	제 목: 큐브옵션에 보보보가 등장하지 않는다고요?
문의내용: 보보보락을 걸어놓으셨다는데 그거 뽐을라고 돌린 사람들은 그럼 사기를 당한게 아닌가요? 락이 걸려있다는 내용이 <u>사전에 공지가 되어 있나요?;;</u> 그거 뽐아볼라고 돌렸다가 아쉬운 옴이라도 쓰는 사람은 뭔가요. <u>그런거에 대해 어디에 언급이 되어 있는지?</u>	문의내용: 지금까지 보조무기와 무기에 큐브를 사용하면서 카미나에게 가장 효율이 좋다는 보스 공격력 옵션을 얻으려고 노력했습니다. 그런데 무기류에서 <u>보스 공격시 데미지 옵션이 3줄 등장하지 않는다는 사실을 기존에 공지하지 않고 큐브를 판매한 행위는 명백히 피해를 보았다고 생각합니다.</u>

- 특히 고가인 블랙큐브는 최고등급으로의 상승을 원하는 이용자들을 타겟으로 설계되었기에, 등급상승 확률 하락은 더더욱 블랙큐브 구매빈도 및 지출액에 직접적으로 영향을 줄 수 밖에 없어 소비자 유인 가능성이 인정된다.

나. 버블파이터 관련: 올빙고 이벤트에 사용되는 매직바늘의 확률을 이용자에게 불리하게 변경하고도 이를 공지에서 누락하고, 거짓 공지

<행위사실>

- 애초의 올빙고 이벤트시에는 언제나 매직바늘을 사용하면 골든숫자카드가 나올 확률이 부여되어 있었으나, 넥슨은 10차 이벤트부터 29차 이벤트까지 매직바늘 사용시 5개 사용시까지지는 골든 숫자카드 출현 확률을 0%로 설정하고도 이를 공지하지 아니하였다.
- 나아가 넥슨은 올빙고 이벤트 관련 공지에 ‘매직바늘사용시 골든 숫자가 획득된다’고 거짓으로 공지하였다.

<표22> 올빙고 업데이트 이벤트 공지(예시)

커맨더호크 샷건 L4HC 빙고 이벤트 2018년 12월 27일(목) 점검 후 ~ 2019년 1월 16일(수) [참여 방법] - 빠른시작!아레나 노템전 생존모드 초능력전/클랜전/클래식 버블컵에서 승리할 때마다 일반 숫자카드 1 ~ 3개가 랜덤하게 획득됩니다 (PC방에서 플레이 시에는 일반 숫자카드를 2배로 획득 가능) - 생존모드의 경우 30% 이내 생존 시 일반 숫자카드를 획득할 수 있습니다. 커맨더호크 매직바늘 사용 시에만 골든 숫자카드가 획득됩니다(다른 매직바늘에서는 획득 불가). - 빙고판에 없는 숫자 또는 이미 획득한 숫자도 중복 획득할 수 있습니다.
--

- 또한 넥슨은 본 건 확률구조가 확률공개시 문제될 것으로 보이자 마치 문제가 없었던 것처럼 “오류수정”이란 용어를 사용하면서, 새로운 올빙고 이벤트 진행 과정에서 정상적인 확률만을 공개하는 등 과거의 위법행위를 은폐하였다.

<표23> 넥슨 버블파이터 관련 내부자료

8. 버블파이터 1) 빙고이벤트 F. 이슈: 골드카드 1~5회차 시도 시 0%, 6회차부터 획득 가능한 <u>가변확률 확률 공개시 부정동향 발생가능성 있음</u> G. 리스크: CS 골드카드의 낮은 확률에 대한 문의 1건이나, 확률 공개 요구 동향이 있음 -> 균등확률로 수정 시 소액 결제 유저그룹에서 연속으로 획득 및 체감 가능성 존재 H. 대응: 3월 시즌 종료 이후에 다음 시즌(5월)에 <u>오류 수정하여 재오픈 (균등확률로 수정)</u> -> 1~5회차 까지는 낮은 확률로 차등으로 오류 수정 (패치)

〈거짓, 기만적 방법〉

- 매직바늘을 5개 사용할 때까지 골든 숫자카드의 획득확률이 0이라는 사실은 매직바늘 구매선택에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사항이다.
 - 확률형 아이템의 확률이 0이라는 사실은 그 아이템 사용가치가 0이라는 의미이므로, 소비자가 확률구조를 인식할 수 있었다면 결코 해당 아이템을 구매하지 않았을 것이다.
 - 나아가 올빙고 이벤트 참여시 매직바늘 5개 사용시까지지는 골든 숫자카드 출현 확률을 0%로 설정하고, 6개 이상 매직바늘을 사용하는 경우 일정한 확률을 부여하되 일단 한 번 골든 숫자카드를 획득하면 다시 초기화되어 매직바늘을 5개 사용해야 골든 숫자카드가 나온다는 정보(빙고 완성은 최소 18개의 매직바늘 사용이 요구됨)는 구매선택에 매우 중요한 사항이다.

〈소비자 유인 가능성〉

- 게임 이용자들은 넥슨이 제공하는 정보에 전적으로 의존하여 거래 여부를 결정할 수 밖에 없으므로, 넥슨의 행위는 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 행위이다.

3

적용법조 및 조치내용

- (적용법조) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제21조 제1항 제1호

제21조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위

- (조치내용) 공정위는 넥슨이 ▲메이플스토리과 관련하여 큐브의 확률정보를 일부 이용자에게 불리하게 변경하였음에도 그 사실을 적극적으로 공지에서 누락한 행위 및 거짓으로 공지한 행위와 ▲버블파이터와 관련하여 매직바늘의 골든 숫자카드 출현 확률 변경 사실을 적극적으로 공지에서 누락하고 거짓으로 공지한 행위에 대하여 각각 전자상거래법 제21조 제1항 제1호에 위반되는 것으로 판단하고,
 - 넥슨에게 각각 향후금지명령과 함께 영업정지에 갈음하는 과징금 총 11,642백만 원*(잠정)**을 부과하기로 결정하였다.

* 메이플스토리 관련 행위에 대하여 과징금 11,593백만 원, 버블파이터 관련 행위에 대하여 과징금 49백만 원을 부과하기로 하였다.

** 관련 매출액의 추후 확정 과정에서 최종 과징금액은 일부 조정될 수 있다.

4

의의 및 향후 계획

- 이번 조치는 국내 온라인 게임사들의 수입원으로 큰 비중을 차지하고 있는 확률형 아이템과 관련하여 소비자 선택권 보장을 위해 제공되어야 하는 중요 정보의 기준을 제시하였으며,
 - 전자상거래법 시행(2002. 7. 1.) 이후 최초로 전원회의를 통해 심의된 사건으로서 게임 서비스 제공 사업자의 이용자 기만행위 등에 대해 역대 최대 과징금을 부과함으로써 관련 사업자들로 하여금 소비자 보호에 만전을 기하도록 경각심을 일깨워주었다는 점에서 의의가 있다.
- 특히 본 건은 확률형 아이템 관련 적극적인 이용자 보호를 위하여 확률정보 공개를 내용으로 하는 게임산업법 개정의 계기가 된 사건으로서 이에 대한 엄정 제재를 통해 게임을 이용하는 국민들이 보다 두텁게 보호될 수 있을 것으로 기대된다.

- 나아가 공정위는 게임산업법 개정을 계기로 확률형 아이템과 관련한 공정한 게임시장 조성을 위해 2024. 3월 게임산업법 개정안 시행 이후 게임사가 공개한 확률형 아이템 정보가 거짓으로 의심되어 문체부가 추가 검증 등 조사를 의뢰할 경우 거짓·과장·기만적인 행위가 있는지 살펴보는 등 협업을 계속해 나갈 계획이다.

□ 앞으로도 공정위는 온라인 게임시장에서의 소비자 기만행위 등 전자상거래법 위반행위를 지속적으로 감시하여 소비자 눈높이에 기반한 공정한 게임시장 기반이 마련될 수 있도록, 위법 행위에 대해서는 엄정하게 법을 집행해 나갈 계획이다.

- <참고> 1. (주)넥슨코리아 일반현황 및 관련 시장 현황
2. 확률형 아이템 관련 전자상거래법 집행 사례
3. 확률형 아이템의 유형과 게임산업법 시행령에 따른 의무 표시사항. 끝.

참고 1

(주)넥슨코리아 일반현황 및 관련 시장 현황

1. (주)넥슨코리아 일반현황

□ (주)넥슨코리아는 온라인 게임과 기타 무선인터넷 게임 서비스 및 컴퓨터 소프트웨어를 개발을 영위하는 국내 법인으로,

- ‘메이플스토리’, ‘던전앤파이터’, ‘카트라이터’, ‘마비노기’ 등 50종 이상의 게임 콘텐츠를 190여개 국가, 19억 명의 글로벌 이용자에게 서비스하고 있음

※ 본사인 넥슨(Nexon Co. Ltd.)은 일본에 상장된 법인으로 넥슨코리아(지분 100%)를 비롯한 해외법인을 지배하고 있음

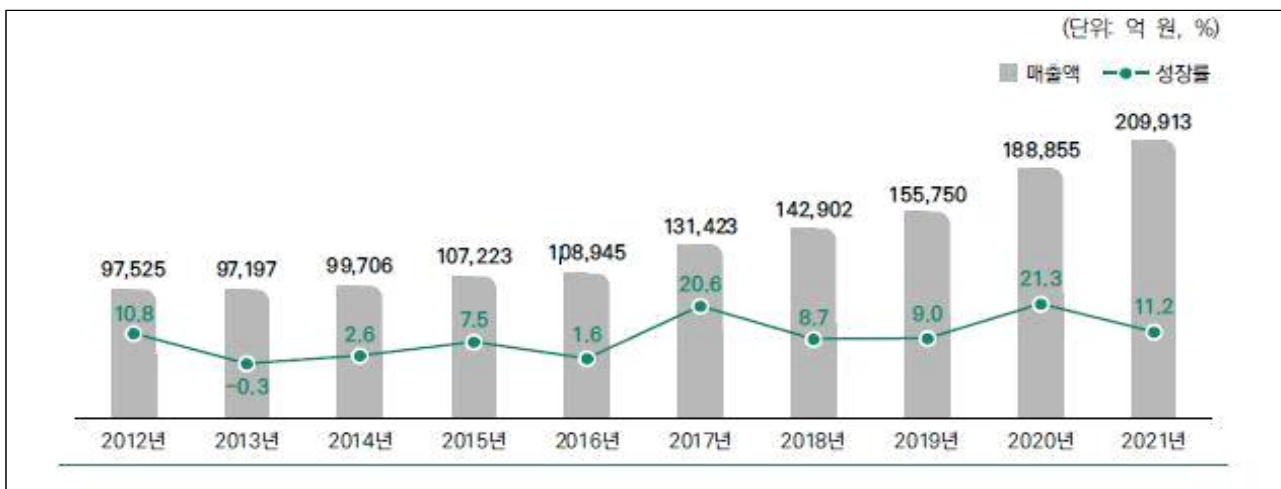
(단위: 백만 원, 각 연도말 기준)

설립일	자본금	매출액			당기순이익		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022
2005. 10. 11.	32,000	2,155,482	1,933,475	2,504,013	450,181	4,523,282	444,269

2. 시장 현황

□ 2021년 기준 국내 게임 시장 규모는 약 21조원 수준으로 전년도에 비해 약 11% 증가하였음

<그림 1> 국내 게임 시장 전체 규모 및 성장률(2012~2021년)



* 자료출처 : 2022년 대한민국 게임백서(한국콘텐츠진흥원)

- 게임 분야별로, 모바일 게임 시장 규모가 약 12조 1,400억원 수준으로 1위(약 58%)를 점한 가운데, 본건에서 문제된 PC 게임은 전체 게임 시장의 약 27% 비중을 차지하고 있음

<그림 2> 2021년 국내 게임 시장의 분야별 비중



* 자료출처 : 2022년 대한민국 게임백서(한국콘텐츠진흥원)

- 넥슨의 연결 기준 2022년 매출액은 약 3조 4,000억 원 수준으로 매출액 기준 1위 국내 사업자이며, 넷마블게임즈(주), (주)엔씨소프트가 그 뒤를 따르고 있음

- 이들 국내 게임 3사의 매출액은 국내 시장 업계 상위 10개 기업 전체 매출액(약 15조 3,000억원)의 약 56.5%를 차지하고 있음

<표> 2022년 국내 게임사별 매출 등 비교표

순위	사업자명	매출액
1	넥슨	33,946
2	넷마블	26,734
3	엔씨소프트	25,718
4	크래프톤	18,540
5	스마일게이트	15,770
6	카카오게임즈	11,477
7	컴투스	7,174
8	그라비티	4,640
9	위메이트	4,586
10	NHN(게임 부문)	4,373

* 매출액 자료출처: 각 사 연결기준 매출액 실적 발표 자료(단위: 억 원)

참고 2

확률형 아이템 관련 전자상거래법 집행 사례

□ 공정위는 2018. 5월 (주)넥슨코리아, 넷마블게임즈(주), (주)넥스트플로어 3개 게임사업자가 온라인 게임에서 사용되는 확률형 아이템의 확률 정보를 거짓·기만적인 방법으로 소비자에게 알린 행위를 조치하였음

○ 시정명령(공표명령 포함)과 함께 과태료(총 2,550만 원) 및 과징금(총 9,000만 원) 부과함

< 사업자별 법 위반 행위·조치 내역 >

사업자명	게임명	법 위반 행위	조치 내역
(주)넥슨	서든어택	· 일부 퍼즐의 획득확률이 매우 낮게 설정되어 있음에도 불구하고 랜덤으로 지급된다고 표시	시정명령 공표명령(7일) 과태료 550만원 과징금 4,500만원 ¹⁾
	카운터스트라이크온라인2	· 청약철회등의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항을 소비자와의 계약체결 전에 적절하게 표시·광고 또는 고지하지 않음	
넷마블 게임즈(주)	마구마구	· 확률형 아이템 확률 상승 이벤트를 실시하면서 상승 확률을 부풀려서 표시	시정명령 공표명령(7일) 과태료 500만원
	모두의마블	· 캐릭터 획득 이벤트를 실시하면서 특정 이벤트 기간에만 한정적으로 획득할 수 있는 것처럼 표시	시정명령 공표명령(7일) 과태료 500만원 과징금 4,500만원
	몬스터 길들이기	· 획득 확률이 극히 낮음에도 불구하고 당첨확률 '1% 미만'이라고만 광고하다가 기만적인 캐릭터 획득 확률 상승 이벤트를 실시	경고 과태료 500만원
(주)넥스트 플로어	데스티니 차일드	· 확률형 아이템을 통해 얻을 수 있는 캐릭터의 획득확률을 부풀려서 표시 · 게임 내 결제수단인 크리스탈에 대해 가격 인하 이벤트를 한시적으로 하는 것처럼 표시	시정명령 과태료 500만원

1) 최초 의결시 과징금은 9억 3,900백만 원이나, 소송결과에 따라 재산정 후 최종 부과한 과징금은 4,500만원임

참고 3

확률형 아이템의 유형과 게임산업법 시행령에 따른 의무 표시사항

- 게임 아이템은 종류와 효과 등이 사전에 확정되는지 여부에 따라 ‘확정형 아이템’, ‘확률형 아이템’으로 구분됨
 - **확정형 아이템**은 판매시점부터 아이템의 종류와 효과 등이 확정되어 사용 시점에 종류·효과·성능 등이 변화하지 않음
 - **확률형 아이템**은 판매시점에는 아이템의 종류·효과·성능 등이 확정되어 있지 않다가 소비자가 구매하여 개봉 또는 사용하는 시점에 확률이라는 우연적 요소에 의해 결정됨
- 게임산업법 시행령 개정안(2024. 3. 22. 시행)은 확률형 아이템의 유형을 캡슐형, 강화형, 합성형으로 구분하고 각각의 유형에 따른 의무 표시사항을 규정하고 있음
 - (**캡슐형 아이템**) 제공되는 모든 게임 아이템의 종류, 등급 및 확률을 의무적으로 표시해야 함
 - (**강화형 아이템**) 제공되는 모든 게임 아이템의 효과·성능·옵션 등 변화 결과와 확률을 의무적으로 표시해야 함 (예: 메이플스토리의 큐브)
 - (**합성형 아이템**) 제공되는 게임 아이템의 합성 결과와 확률을 의무적으로 표시해야 함 (예: 버블파이터의 매직바늘)

<개정 게임산업법 시행령의 확률형 아이템 유형 및 의무표시사항>

분류	관련 정의	의무 표시사항
캡슐형 아이템	우연적 요소에 의하여 그 결과물이 제공되는 아이템	캡슐형 아이템을 통해 제공되는 모든 게임 아이템의 종류, 등급 및 확률
강화형 아이템	우연적 요소에 의하여 효과·성능·옵션 등을 변화시키는 아이템	강화형 아이템을 통해 제공되는 모든 게임 아이템의 효과·성능·옵션 등 변화 결과와 확률
합성형 아이템 (컴플리트 가차 포함)	기존에 보유한 아이템을 교환할 수 있는 기회를 갖는 것으로 확률에 따라 교환이 이루어지는 아이템	합성형 아이템을 통해 제공되는 게임 아이템의 합성 결과와 확률