



제 429회 국회 (정기회)
제 11차 문화체육관광위원회

게임산업진흥에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈 확률형 아이템 표시의무 제재 강화 등 〉
■ 김병기의원 대표발의(의안번호 제2212569호)

2025. 11.

문 화 체 육 관 광 위 원 회

수석전문위원 천우정

목 차

I. 제안경위	1
II. 제안이유	1
III. 주요내용	1
IV. 검토의견	3
1. 확률형 아이템 표시 의무 제재 강화	3
2. 유료 게임콘텐츠 이용자의 보호 조치 신설	13
※ 참고자료	23

I. 제안경위

가. 발 의 자 : 김병기의원 등 13인

나. 발 의 일 : 2025. 9. 1.

다. 회 부 일 : 2025. 9. 2.

II. 제안이유

현행법령은 확률형 아이템의 정의와 표시의무를 규정하고 있고 게임아이템 등 게임물 내 콘텐츠 거래는 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」, 「약관의 규제에 관한 법률」, 「콘텐츠산업 진흥법」 및 「콘텐츠이용자 보호지침」 등에 따라 이루어지고 있으며, 이용자의 보호에 관한 사항도 위 법령에 따라 일반적 규정을 적용받고 있음.

그러나 확률형 아이템 표시의무 위반에 따른 제재 규정과 확률형 아이템의 획득확률을 조작하는 행위 및 확률형 아이템을 통하여 획득한 게임아이템을 모아 새로운 게임아이템을 얻을 수 있도록 하는 방식을 금지하는 조항이 없어 사행성을 조장한다는 의견이 있음. 또한, 온라인게임·모바일 게임 등 게임물 내 콘텐츠의 거래의 경우 현금·상품권 등 현금성 재화로 게임머니 또는 그에 상응하는 게임아이템을 구매하고, 게임머니로 게임아이템을 구매하는 등 최종 콘텐츠를 획득하기 위하여 여러 단계의 거래를 거치도록 하는 경우가 대부분이고, 구매된 게임아이템 등의 효과·성격 등을 제작사가 임의로 조정하거나

삭제할 수 있는 특성으로 인해 음악·도서·영상 등 다른 콘텐츠에 비해 이용자 보호의 영역이 다각적으로 검토될 필요가 있음.

이에 확률형 아이템 표시의무 위반에 따른 제재 규정, 유료 게임콘텐츠 이용자 보호 조치 등을 제도화함으로써 확률형 아이템의 건전한 이용과 유료 게임콘텐츠 이용자의 권리를 보장하려는 것임.

Ⅲ. 주요내용

가. 확률형 아이템의 정의를 구체적으로 수정함(안 제2조제11호).

나. 확률형 아이템의 획득확률을 게임이용자들에게 알리지 않고 조작하는 행위와 확률형 아이템을 통하여 획득한 게임아이템을 모아 새로운 게임아이템을 얻을 수 있도록 하는 방식을 금지함(안 제28조제1항제2호의3 및 제2호의4 신설).

다. 문화체육관광부장관은 확률형 아이템 표시사항의 정확성과 진실성을 의심할 만한 합리적인 사유가 있는 경우 관계 공무원으로 하여금 해당 영업소에 출입하여 필요한 조사를 하게 하거나 서류를 열람할 수 있음(안 제33조제4항 및 제5항 신설).

라. 게임머니·게임아이템 등 유료 게임콘텐츠를 대체, 결합 또는 교환하여 획득하는 게임콘텐츠에 대하여도 제공방법, 교환·반환 및 환급·보상에 관한 사항을 이용자에게 알리도록 의무화하고, 해당 게임콘텐츠의 제공이 중단되는 경우 환급·보상 등 이용자 보호조치를 제도화 함(안 제34조의2 신설).

IV. 검토의견

1. 확률형 아이템 표시의무 제재 강화

가. 개정안 요지

- 확률형 아이템의 획득확률을 게임이용자들에게 알리지 않고 조작하는 행위와 확률형 아이템을 통하여 획득한 게임아이템을 모아 새로운 게임아이템을 얻을 수 있도록 하는 방식을 금지함(안 제28조제1항제2호의3 및 제2호의4 신설 등).

나. 개정안 조문대비표

현행	개정안
제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.	제2조(정의) ----- -----.
1. ~ 10. (생략)	1. ~ 10. (현행과 같음)
11. “확률형 아이템”이란 게임물 이용자가 직접적· <u>간접적으로 유상으로 구매하는</u> 게임아이템(게임의 진행을 위하여 게임 내에서 사용되는 도구를 말한다. 이하 같다)과 무상으로 얻는 게임아이템을 결합하여 얻는 게임아이템을	11. ----- ----- <u>간접적으로 유상으로 구매하거나 문화체육관광부령으로 정하는 게임머니 등을 이용하여 교환할 수 있는</u> ----- ----- ----- -----

포함한다] 중 구체적 종류, 효과 및 성능 등이 우연적 요소에 의하여 결정되는 것을 말한다.

제28조(게임물 관련사업자의 준수사항) ① 게임물 관련사업자는 다음 각 호의 사항을 지켜야 한다.

1. ~ 2의2. (생략)

<신설>

<신설>

3. ~ 8. (생략)

② (생략)

제33조(표시의무) ① ~ ③ (생

게임물 관련사업자가 설정한 특정 범위의 획득확률을 가지고 다른 게임아이템, 게임머니 등으로 재교환될 수 있는 것을 말한다.

제28조(게임물 관련사업자의 준수사항) ① -----

-----.

1. ~ 2의2. (현행과 같음)

2의3. 확률형 아이템의 획득확률을 이용자들에게 알리지 아니하고 조작하지 아니할 것

2의4. 확률형 아이템을 통하여 획득할 수 있는 게임아이템을 모아 특정 조합을 완성함으로써 새로운 게임아이템(확률형 아이템을 포함한다)이나 콘텐츠를 얻을 수 있도록 하는 방식을 사용하지 아니할 것

3. ~ 8. (현행과 같음)

② (현행과 같음)

제33조(표시의무) ① ~ ③ (현행

략)

<신 설>

<신 설>

④ (생 략)

제35조(허가취소 등) ① 특별자치
시장·특별자치도지사·시장·
군수·구청장은 제25조제1항에
따라 게임제작업 또는 게임배
급업의 등록을 한 자가 다음
각 호의 어느 하나에 해당하는
때에는 6월 이내의 기간을 정
하여 영업정지를 명하거나 영
업폐쇄를 명할 수 있다. 다만,

과 같음)

④ 문화체육관광부장관은 확률
형 아이템 표시사항의 정확성
과 진실성을 의심할 만한 합리
적인 사유가 있는 경우 해당
게임물을 제작 또는 배급하는
자에 대하여 서버 로그 등 관
련 자료를 제출하게 하거나 관
계 공무원으로 하여금 해당 영
업소에 출입하여 필요한 조사
를 하게 하거나 서류를 열람하
게 할 수 있다.

⑤ 제4항에 따라 출입·조사를
하는 관계 공무원은 그 권한을
표시하는 증표를 지니고 이를
관계인에게 내보여야 한다.

⑥ (현행 제4항과 같음)

제35조(허가취소 등) ① -----

-----.

제1호 또는 제2호에 해당하는 때에는 영업폐쇄를 명하여야 한다.	----- -----.
1. ~ 5. (생략) <u><신설></u>	1. ~ 5. (현행과 같음) 6. 제33조제2항을 위반하여 <u>확률형 아이템 표시사항을 표시하지 아니한 때</u>
② ~ ⑤ (생략) 제45조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.	② ~ ⑤ (현행과 같음) 제45조(벌칙) ----- ----- -----.
1. 2. (생략) <u><신설></u>	1. 2. (현행과 같음) 3. 제28조제1항제2호의4를 위반하여 <u>확률형 아이템을 통하여 획득한 게임아이템을 모아 특정 조합을 완성함으로써 새로운 게임아이템(확률형 아이템을 포함한다)이나 콘텐츠를 얻을 수 있도록 하는 방식을 사용한 자</u>
3의2. ~ 7. (생략) <u><신설></u>	3의2. ~ 7. (현행과 같음) 7의2. 제33조제2항을 위반하여 <u>확률형 아이템 표시사항을 표시하지 아니한 자</u>
8. ~ 11. (생략) 제48조(과태료) ① 다음 각 호의	8. ~ 11. (현행과 같음) 제48조(과태료) ① -----

과 인터넷 홈페이지 등에 해당 게임물에서 사용되는 확률형 아이템의 종류와 종류별 공급 확률정보 등을 표시하도록 하고, 이를 위반하여 표시하지 않거나 거짓으로 표시함으로써 게임물 이용자에게 손해를 입힌 경우 손해를 배상하도록 하면서, 이 경우 3배의 징벌적 손해배상이 가능하도록 규정하고 있음.

- 그러나 확률형 아이템의 획득확률을 조작하는 행위나 확률형 아이템을 통하여 획득한 게임아이템을 모아 새로운 게임아이템을 얻을 수 있도록 하는 방식의 이른바 “کم플리트 가차” 행위에 대한 금지 조항은 없어 사행성을 조장한다는 지적이 있음.
- 이에 개정안은 일명 “کم플리트 가차” 금지 및 처벌 규정을 신설하고, 확률형 아이템 표시의무 위반에 대한 처벌 및 문화체육관광부 장관의 조사권한 등을 규정하여 확률형 아이템 표시의무

사업자”라 한다)가 제33조제2항을 위반하여 확률형 아이템의 종류와 종류별 공급 확률정보를 표시하지 아니하거나 거짓으로 표시(이하 이 조에서 “확률형 아이템 표시의무위반행위”라 한다)함으로써 게임물 이용자에게 손해를 입힌 경우에는 해당 게임물 이용자에 대하여 손해배상의 책임을 진다. 다만, 게임물사업자가 고의 또는 과실이 없음을 입증한 경우에는 그러하지 아니하다.

② 법원은 확률형 아이템 표시의무위반행위로 손해가 발생한 것은 인정되나 그 손해액을 입증하기 위하여 필요한 사실을 입증하는 것이 해당 사실의 성질상 매우 곤란한 경우에는 변론전체의 취지와 증거조사의 결과에 의하여 인정되는 모든 사정을 종합하여 상당한 손해액을 인정할 수 있다.

③ 법원은 확률형 아이템 표시의무위반행위가 고의적인 것으로 인정되는 경우에는 제2항에 따라 손해로 인정된 금액의 3배를 넘지 아니하는 범위에서 배상액을 정할 수 있다.

④ 법원은 제3항의 배상액을 정할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 고의 또는 손해 발생의 우려를 인식한 정도
2. 확률형 아이템 표시의무위반행위로 인하여 게임물 이용자가 입은 피해 규모
3. 확률형 아이템 표시의무위반행위로 인하여 게임물사업자가 취득한 경제적 이익
4. 확률형 아이템 표시의무위반행위의 기간·횟수 등
5. 확률형 아이템 표시의무위반행위에 따른 벌금 및 과징금
6. 게임물사업자의 피해구제 노력의 정도

⑤ 문화체육관광부장관은 제33조제2항을 위반한 행위로 인한 게임물 이용자의 피해구제를 지원하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 신고 및 피해구제 센터를 운영할 수 있다.

관련 제재를 강화하려는 것으로, 확률형 아이템의 건전한 이용을 통해 이용자의 권리를 보장하려는 취지에 공감할 수 있다고 보임.

- 다만, 다음과 같이 추가적으로 검토가 필요한 부분이 있음.
- 먼저, 개정안 제2조제11호는 확률형 아이템의 정의를 ‘게임물 이용자가 직접적·간접적으로 유상으로 구매하는 게임 아이템’ 외에 ‘문화체육관광부령으로 정하는 게임머니 등을 이용하여 교환할 수 있는 게임아이템’을 추가하고, ‘구체적 종류, 효과 및 성능 등이 우연적 요소에 의하여 결정되는 것’에서 ‘게임물 관련사업자가 설정한 특정 범위의 획득확률을 가지고 다른 게임아이템, 게임머니 등으로 재교환될 수 있는 것’으로 수정하고 있음.
- 개정안의 ‘게임머니 등을 이용하여 교환할 수 있는 게임 아이템’은 현재 정의 조항의 ‘간접적 유상 구매’ 형식에 포함되는 사항이며, 개정안의 ‘게임물 관련사업자가 설정한 특정 범위의 획득확률을 가지고 다른 게임아이템, 게임머니 등으로 재교환될 수 있는 것’으로 변경할 경우 “확률형 아이템”의 필수적 구성요소인 우연적 요소라는 속성이 제외되고, 재교환 가능여부는 필수적 구성 요소라고 보기 어렵다는 문화체육관광부의 의견을 고려하여 심사할 필요가 있다고 보임. 한편 문화체육관광부는 2023년 확률형 아이템의 정의 조항 신설 논의 당시 개정안과 동일한 내용에 대하여 충분한 논의를 거쳐 현재의 정의 조항이

마련되었다는 의견을 제시하였음.

○ 다음으로, 개정안 제28조는 획득 확률을 이용자들에게 알리지 않고 조작하는 행위와 확률형 아이템을 모아서 획득할 수 있는 게임아이템을 모아 특정 조합을 완성함으로써 새로운 게임아이템이나 콘텐츠를 얻는 방식의 일명 ‘کم플리트 가차’ 금지 의무를 신설하고, 이에 대한 형벌 및 확률 미표시에 대한 영업정지·폐쇄 명령을 신설하고 있음.

- 확률 조작 금지는 법 제33조제2항 및 같은 법 시행령 제19조의2에 따라 시행령 별표3의2)에서 위반행위의 한 종류로 이미 금지하고 있으며, 일명 ‘کم플리트 가차’와 같은 특정 수익모델 금지를 법에 직접 명시하는 것은 입법 기술적 정합성 및 영업의 자유의 과도한 제한 우려 등의 관점에서 충분한 검토가 필요하다고 보임.

- 이에 대하여 문화체육관광부는 현행과 같이 확률정보를 공개하도록 하는 방식이 바람직하고, 개정안과 같이 확률 미표시

2) 「게임산업진흥에 관한 법률 시행령」 제19조의2(확률형 아이템의 종류별 공급 확률정보 등의 표시) ③ 법 제33조제2항에 따른 확률형 아이템 공급 확률정보 등의 표시내용 및 표시방법은 별표 3의2와 같다.

[별표3의2] 확률형 아이템 공급 확률정보 등의 표시내용 및 표시방법(제19조의2제3항 관련)

2. 표시방법

가. 일반기준

4) 법 제33조제2항에 따라 확률형 아이템의 종류와 종류별 공급 확률정보 등을 표시해야 하는 자(이하 “표시의무자”라 한다)는 표시대상 정보를 변경하려는 경우에는 변경 내용 및 변경 시점을 미리 해당 게임물과 그 인터넷 홈페이지[해당 게임물과 관련하여 표시의무자가 지속적으로 운영·활용하는 블로그·소셜네트워크서비스(SNS) 등을 포함한다. 이하 같다]에 게시해야 한다. 다만, 긴급한 오류 수정 등 미리 게시하기 어려운 불가피한 사유가 있는 경우에는 그 사유가 해소된 후 지체 없이 게시해야 한다.

에 대해 시정권고나 명령 등 충분한 시정 기회의 제공 없이 바로 영업정지·폐쇄 명령 및 형벌을 부과하는 것은 과도한 규제가 될 수 있다는 의견을 제시하였음.

※ 현행 확률 미표시에 대한 제재 방안

절차	시정요청 (20일)	⇐	시정권고 (7일)	⇐	시정명령 (7일)	⇒	2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금
담당	게임위		문체부		문체부		문체부

※ 개정안의 확률 미표시에 대한 제재 방안

절차	영업정지·폐쇄 / 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금
담당	문체부

○ 다음으로, 개정안 제33조는 확률형 아이템과 관련한 문화체육관광부장관의 자료제출 요구 및 조사권한 등을 신설하는 내용임.

- 이는 현행법 제33조의2제5항에서 확률형 아이템 표시의무 위반 행위로 인한 피해자 구제를 위하여 신고 및 피해구제 센터를 운영할 수 있도록 규정하고 있다는 점을 고려하여 해당 조항과 연계하여 검토할 필요가 있다고 보임.
- 개정안에 대하여 문화체육관광부는 조사 권한은 공정거래위원회의 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」³⁾상

3) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

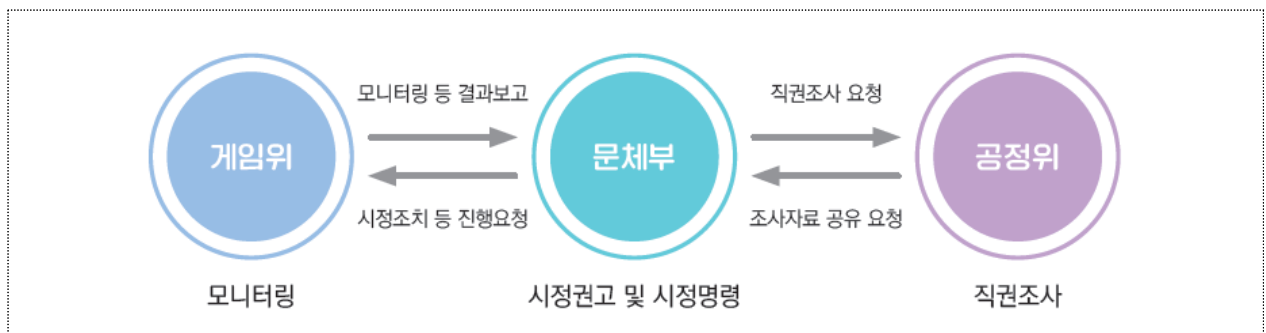
제21조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

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

제26조(위반행위의 조사 등) ① 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정할 때에는 직권으로 필요한 조사를 할 수 있다.

‘직권조사’와 중복 규제⁴⁾로 게임사업자의 부담이 가중될 우려가 있어 신중한 검토가 필요하다는 의견을 제출하였음.

4) 문화체육관광부에 따르면, 확률형 아이템 관련 거짓 확률이 의심되는 경우 「전자상거래법」상 “소비자 기만행위”로 보아, 공정거래위원회에서 “직권조사”하고 있음. 모니터링 결과, 명백한 거짓 확률 표시가 드러나는 경우 문화체육관광부는 공정거래위원회에 “직권조사”를 요청하도록 하며, 공정위는 조사 자료를 공유하도록 하는 등 ‘확률형 아이템’ 관련 공동 대응체계를 마련하여 대응하고 있음.



2. 유료 게임콘텐츠 이용자의 보호 조치 신설

가. 개정안 요지

- 유료 게임콘텐츠 제공자로 하여금 게임콘텐츠 관련 사항들을 이용자들이 알기 쉽게 표시·광고하게 하는 등 이용자 보호를 위한 조치들을 신설함(안 제34조의2 신설 등).

나. 개정안 조문대비표

현행	개정안
<u><신설></u>	<u>제34조의2(유료 게임콘텐츠 이용자의 보호조치 등) ① 게임물을 유통시키거나 이용에 제공할 목적으로 게임물을 제작 또는 배급하는 자로서 게임물 내의 게임콘텐츠(게임아이템 또는 제32조제1항제7호에 따른 게임머니 등의 데이터를 말한다. 이하 같다)를 이용자에게 유료로 제공하는 자(이하 “유료게임콘텐츠제공자”라 한다)는 게임콘텐츠의 가격, 내용, 판매 기간, 제공 방법, 제공 기간, 청약의 철회 및 계약의 해제, 교환·반환 및 그 대금의</u>

환급에 관한 사항 등 문화체육관광부령으로 정하는 사항을 이용자들이 알기 쉽게 표시·광고하거나 알려야 한다.

② 유료게임콘텐츠제공자는 제1항에 따라 제공되는 유료 게임콘텐츠를 게임물 내에서 대체, 결합 또는 교환하여 제공되는 게임콘텐츠에 대하여 게임콘텐츠의 내용, 제공 방법, 제공 기간, 교환·반환 및 환급·보상 등 문화체육관광부령으로 정하는 사항을 이용자들이 알기 쉽게 표시·광고하거나 알려야 한다.

③ 유료게임콘텐츠제공자의 책임있는 사유로 인하여 다음 각호의 어느 하나에 해당하게 된 경우 유료게임콘텐츠제공자는 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 지체 없이 그 사실을 이용자에게 알려야 하고, 환급 또는 보상에 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 유료 게임콘텐츠 또는 이를 대체, 결합 또는 교환하여 제

공되는 게임콘텐츠의 제공이 중단되는 경우. 다만, 유료 게임콘텐츠의 판매 이전에 제공 기간을 명시하였을 경우는 제외한다.

2. 유료 게임콘텐츠 또는 이를 대체, 결합 또는 교환하여 제공되는 게임콘텐츠의 내용이 제1항 및 제2항에 따라 표시·광고 및 고지된 사항과 달리 현저히 훼손된 경우

3. 유료 게임콘텐츠의 판매 기간을 제1항에 따른 표시·광고 및 고지된 사항과 다르게 변경하였을 경우

④ 제3항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 이용자는 대체, 결합 또는 교환되기 이전의 유료 게임콘텐츠에 대하여 그 대금의 환급을 요청할 수 있다. 이 경우 유료게임콘텐츠제공자는 정당한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다.

⑤ 제3항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 유료게임콘텐츠 제공자가 각 이용자의 명시적

인 동의 없이 게임콘텐츠 내 재화 및 아이템을 제공하거나 이용자가 이를 사용한 것은 이용자의 환급 요청을 거절할 수 있는 정당한 사유로 보지 아니한다.

⑥ 문화체육관광부장관은 제3항에 따른 환급·보상에 대하여 이용자의 피해구제신청이 있는 경우에는 콘텐츠 소비자 보호 관련 업무를 수행하는 기관 또는 단체 등 대통령령으로 정하는 소비자피해분쟁조정구에 조정을 의뢰할 수 있다.

⑦ 문화체육관광부장관은 제6항에 따라 분쟁조정을 의뢰하는 경우에는 예산의 범위에서 그 분쟁조정에 필요한 비용을 지원할 수 있다.

⑧ 제1항부터 제3항까지에 따른 표시·광고 및 고지의 절차와 제4항에 따른 환급에 필요한 조치 및 그 밖에 유료 게임콘텐츠의 이용자 보호를 위하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

방법, 지급시기, 청약의 철회 및 계약의 해제, 교환·환불 등에 관한 사항을 알릴 것을 규정하고, 소비자는 재화등의 내용이 표시된 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 청약철회등을 할 수 있도록 하여, 구매 단계의 정보비대칭으로부터 소비자의 권익을 보호하고 있음.

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조(신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공) ② 통신판매업자는 소비자가 계약체결 전에 재화등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지하여야 하며, 계약이 체결되면 계약자에게 다음 각 호의 사항이 기재된 계약내용에 관한 서면을 재화등을 공급할 때까지 교부하여야 한다. 다만, 계약자의 권리를 침해하지 아니하는 범위에서 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우에는 계약자를 갈음하여 재화등을 공급받는 자에게 계약내용에 관한 서면을 교부할 수 있다.

1. 재화등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등
2. 재화등의 명칭·종류 및 내용
- 2의2. 재화등의 정보에 관한 사항. 이 경우 제품에 표시된 기재로 계약내용에 관한 서면의 기재를 갈음할 수 있다.
3. 재화등의 가격(가격이 결정되어 있지 아니한 경우에는 가격을 결정하는 구체적인 방법)과 그 지급방법 및 지급시기
4. 재화등의 공급방법 및 공급시기
5. 청약의 철회 및 계약의 해제(이하 “청약철회등”이라 한다)의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항(청약철회등의 권리를 행사하는 데에 필요한 서식을 포함한다)
6. 재화등의 교환·반품·보증과 그 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건·절차
7. 전자매체로 공급할 수 있는 재화등의 전송·설치 등을 할 때 필요한 기술적 사항
8. 소비자피해보상의 처리, 재화등에 대한 불만 처리 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항
9. 거래에 관한 약관(그 약관의 내용을 확인할 수 있는 방법을 포함한다)
10. 소비자가 구매의 안전을 위하여 원하는 경우에는 재화등을 공급받을 때까지 대통령령으로 정하는 제3자에게 그 재화등의 결제대금을 예치하는 것(이하 “결제대금예치”라 한다)의 이용을 선택할 수 있다는 사항 또는 통신판매업자의 제24조제1항에 따른 소비자피해보상보험계약등의 체결을 선택할 수

있다는 사항(제15조제1항에 따른 선지급식 통신판매의 경우에만 해당하며, 제24조제3항에 각 호의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우는 제외한다)

11. 그 밖에 소비자의 구매 여부 판단에 영향을 주는 거래조건 또는 소비자피해의 구제에 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

⑤ 통신판매업자는 제2항에 따라 소비자에게 표시·광고하거나 고지한 거래조건을 신의를 지켜 성실하게 이행하여야 한다.

제17조(청약철회등) ③ 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있다.

제35조(소비자에게 불리한 계약의 금지) 제17조부터 제19조까지의 규정을 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다.

제45조(과태료) ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

4. 제13조제2항을 위반하여 표시·광고하거나 고지를 하지 아니하거나 계약내용에 관한 서면을 계약자에게 교부하지 아니한 자

○ 그러나 게임아이템 등 게임 내 콘텐츠의 경우 아이템의 성능이나 효과 등을 게임사가 추후에 임의로 조정하거나 삭제할 수 있고, 현금·상품권 등 현금성 재화로 게임머니 또는 게임아이템을 구매한 후 게임머니로 게임아이템을 구매하는 등 최종 콘텐츠를 획득하기 위하여 여러 단계의 거래를 거쳐야 하는 경우가 많다는 특성상, 일반적인 전자상거래법상 규정으로 게임콘텐츠 이용자의 권리가 충분히 보장되지 못하는 사례⁵⁾가 있었음.

○ 이에 개정안 제34조의2는 이용자 보호 조치 등을 통해 유료 게임

5) 대표적으로, 2021년 NC소프트의 리니지M에서 유료아이템(문양 시스템)이 개편되자 많은 이용자들이 관련 아이템을 구매했지만, 이후 문양 시스템을 예전으로 롤백(rollback)하면서 해당 기간 동안 구매했던 상품에 대해 현금 환불을 거부하고 게임 내 유료아이템인 다이아몬드를 지급해 논란이 되었음.

콘텐츠 이용자의 권리를 보장하려는 것으로 구체적인 내용은 다음과 같음. ① 유료 게임콘텐츠 제공자는 이용자에게 게임콘텐츠의 가격, 내용, 판매 기간, 제공 방법, 제공 기간, 청약 철회 및 계약의 해제, 교환·반환 및 그 대금의 환급에 관한 사항 등 문화체육관광부령으로 정하는 사항을 이용자들이 알기 쉽게 표시·광고하거나 알려야 하고(제1항), ② 유료 게임콘텐츠를 게임물 내에서 대체, 결합 또는 교환하여 제공되는 게임콘텐츠에 대하여서도 이용자들이 알기 쉽게 표시·광고하거나 알려야 함(제2항). ③ 유료 게임콘텐츠 제공자의 책임있는 사유로 게임콘텐츠 제공이 중단되는 경우, 현저히 훼손된 경우, 고지된 사항과 다르게 변경한 경우에 대해서는 지체 없이 그 사실을 이용자에게 알려야 하며, 환급 또는 보상에 필요한 조치를 하여야 함(제3항). ④ 이용자는 게임콘텐츠가 대체, 결합 또는 교환되기 이전의 유료 게임콘텐츠에 대하여 그 대금의 환급을 요청할 수 있으며, 유료게임콘텐츠제공자는 정당한 사유가 없으면 요청에 따라야 하고(제4항), ⑤ 유료게임콘텐츠제공자가 각 이용자의 명시적인 동의없이 게임콘텐츠 내 재화 및 아이템을 제공하거나 이용자가 이를 사용한 것은 이용자의 환급요청을 거절할 수 있는 정당한 사유로 보지 아니함(제5항). ⑥ 문체부장관은 환급·보상에 대하여 이용자의 피해구제신청이 있는 경우 콘텐츠 소비자피해분쟁조정기구에 조정을 의뢰할 수 있고(제6항), ⑦ 문체부장관은 분쟁조정에 필요한 비용을 지

원할 수 있도록 함(제7항).

○ 이처럼 개정안과 같이 게임이용자의 권리를 법률에 구체적으로 명시하는 경우 게임이용자의 권리 구제가 용이해지고 게임사업자의 책임성이 제고되는 장점이 있을 것으로 기대됨.

○ 다만, 개정안 내용은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 6)에서 이미 규정하고 있는 사항(제1항, 제2항)이거나, 「온라인 게임 표준약관」 7), 「모바일 게임 표준약관」을 통해 이미

-
- 6) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조(신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공) ② 통신판매업자는 소비자가 계약체결 전에 재화등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지하여야 하며, 계약이 체결되면 계약자에게 다음 각 호의 사항이 기재된 계약내용에 관한 서면을 재화등을 공급할 때까지 교부하여야 한다. 다만, 계약자의 권리를 침해하지 아니하는 범위에서 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우에는 계약자를 갈음하여 재화등을 공급받는 자에게 계약내용에 관한 서면을 교부할 수 있다.
1. 재화등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등
 2. 재화등의 명칭·종류 및 내용
 - 2의2. 재화등의 정보에 관한 사항. 이 경우 제품에 표시된 기재로 계약내용에 관한 서면의 기재를 갈음할 수 있다.
 3. 재화등의 가격(가격이 결정되어 있지 아니한 경우에는 가격을 결정하는 구체적인 방법)과 그 지급방법 및 지급시기
 4. 재화등의 공급방법 및 공급시기
 5. 청약의 철회 및 계약의 해제(이하 “청약철회등”이라 한다)의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항(청약철회등의 권리를 행사하는 데에 필요한 서식을 포함한다)
 6. 재화등의 교환·반품·보증과 그 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건·절차
 7. 전자매체로 공급할 수 있는 재화등의 전송·설치 등을 할 때 필요한 기술적 사항
 8. 소비자피해보상의 처리, 재화등에 대한 불만 처리 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항
 9. 거래에 관한 약관(그 약관의 내용을 확인할 수 있는 방법을 포함한다)
 10. 소비자가 구매의 안전을 위하여 원하는 경우에는 재화등을 공급받을 때까지 대통령령으로 정하는 제3자에게 그 재화등의 결제대금을 예치하는 것(이하 “결제대금예치”라 한다)의 이용을 선택할 수 있다는 사항 또는 통신판매업자의 제24조제1항에 따른 소비자피해보상보험계약등의 체결을 선택할 수 있다는 사항(제15조제1항에 따른 선지급식 통신판매의 경우에만 해당하며, 제24조제3항에 각 호의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우는 제외한다)
 11. 그 밖에 소비자의 구매 여부 판단에 영향을 주는 거래조건 또는 소비자피해의 구제에 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항
- 7) 「온라인 게임 표준약관」 제21조 (청약의 철회) ① 회사와 유료서비스 이용에 관한 계약을 체결한 회원은 구매일 또는 유료서비스 이용가능일로부터 7일 이내에는 청약의 철회를 할 수 있습니다.
- ② 회원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 회사의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회 등을 할 수 없습니다.

규정하고 있는 사항(제3항, 제4항, 제5항)이거나, 「콘텐츠산업진흥법」 8)에서 이미 규정하고 있는 사항(제6항, 제7항)이라는 점을 고려할 필요가 있다고 보임.

문 의 처
02)6788-5376

1. 회원에게 책임이 있는 사유로 재화 등이 멸실되거나 훼손된 경우
 2. 회원이 재화를 사용 또는 일부 소비한 경우
 3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 경우
 4. 복제가능한 재화 등의 포장을 훼손한 경우
 5. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 법령으로 정하는 경우
- ③ 회사는 제2항 제2호부터 4호까지 규정에 따라 청약철회 등이 불가능한 재화 등의 경우에는 그 사실을 재화 등의 포장이나 그밖에 회원이 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 적시하거나 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회 등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 합니다. 만약 회사가 이러한 조치를 하지 아니한 경우에는 제2항 제2호 내지 제4호의 청약철회 제한사유에도 불구하고 회원은 청약철회를 할 수 있습니다.
- ④ 회원은 제1항 내지 제3항의 규정에도 불구하고 유료서비스의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 구매일 또는 유료서비스 이용가능일로부터 3월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회를 할 수 있습니다.
- ⑤ 회원은 구두 또는 서면(전자문서 포함), 전자우편으로 청약철회를 할 수 있습니다.
- 제22조(청약 철회 등의 효과)** ① 회원이 청약철회를 한 경우 회사는 지체없이 회원의 유료서비스를 회수 또는 삭제하고 유료서비스를 회수 또는 삭제한 날로부터 3영업일 이내에 지급받은 대금을 환급합니다.
- ② 이 경우 회사가 회원에게 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 및 시행령에서 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연이자를 지급합니다.
- 8) 「콘텐츠산업진흥법」 제33조의4(분쟁조정의 특례) ① 제30조제1항에도 불구하고 국가, 지방자치단체, 「문화산업진흥 기본법」 제31조에 따른 한국콘텐츠진흥원, 이용자 또는 콘텐츠사업자는 이용자의 피해가 다수의 이용자에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서 대통령령으로 정하는 사건에 대하여는 조정위원회에 일괄적인 분쟁조정(이하 “집단분쟁조정”이라 한다)을 의뢰 또는 신청할 수 있다.
- 제35조(조정 비용 등)** ① 조정위원회는 분쟁의 조정을 신청한 자에게 대통령령으로 정하는 바에 따라 조정 비용을 부담하게 할 수 있다. 다만, 조정이 성립된 경우에는 그 결과에 따라 분쟁당사자에게 조정 비용을 부담하게 할 수 있다
- ※ 게임을 포함하여 콘텐츠산업의 피해구제 등 분쟁은 「콘텐츠산업진흥법」 상 “콘텐츠분쟁조정위원회”가 담당하며, 문체부장관의 조정 의뢰 기능(집단분쟁조정에 관한 특례) 및 분쟁조정 비용 지원에 대해서 규정하고 있음.

참고 1

타 부처, 협회, 민간업계 및 시민단체 의견

○ 부처 의견

부처명	의견 주요내용												
공정거래 위원회	• 게임사들의 확률형 아이템 확률 조작행위는 전형적인 전자상거래법 위반행위*로서 공정위에서 적극 조사·제재하고 있음 * 전자상거래법 제21조 제1항 제1호(허위·과장·기만적 소비자유인행위)												
	※ 주요 조치사례												
	<table><tr><th>조사대상</th><th>조치일</th><th>조치결과</th></tr><tr><td>넥슨</td><td>'24.1.4.</td><td>시정명령 및 과징금 116억 원</td></tr><tr><td>위메이드 등 2개사</td><td>'25.4.22.</td><td>시정명령, 과태료 500만 원 부과</td></tr><tr><td>컴투스홀딩스 등 3개사</td><td>'25.9.5.</td><td>시정명령 및 과태료 2,250만 원 부과</td></tr></table>	조사대상	조치일	조치결과	넥슨	'24.1.4.	시정명령 및 과징금 116억 원	위메이드 등 2개사	'25.4.22.	시정명령, 과태료 500만 원 부과	컴투스홀딩스 등 3개사	'25.9.5.	시정명령 및 과태료 2,250만 원 부과
	조사대상	조치일	조치결과										
	넥슨	'24.1.4.	시정명령 및 과징금 116억 원										
위메이드 등 2개사	'25.4.22.	시정명령, 과태료 500만 원 부과											
컴투스홀딩스 등 3개사	'25.9.5.	시정명령 및 과태료 2,250만 원 부과											
• 만일, 게임산업법에서 아이템 확률 조작행위 금지 및 관련 조사 및 제재 규정을 신설할 경우 중복규제로 인한 행정력 낭비, 부처간 혼선 등 문제 발생 우려													

○ 협회 의견

협회명	의견 주요내용
한국게임 산업협회	확률정보 조작 금지 (안 제28조제1항제2호의3 신설); 반대 - 확률정보를 알리지 않고 조작하는 행위는 기만적인 표시·광고 또는 기만적 방법을 통한 소비자 유인으로, 이미 동법 제33조제2항 및 제38조제9항에 따라 제재 가능하며, △전자상거래법 △표시광고법 등 다른 법률에도 위반되는 행위임 - 지난 2021년 유동수 의원안(의안번호 2108564)에 대한 검토 보고서에서도 '확률형 아이템의 획득확률을 조작하는 행위'는 곧 '확률형 아이템의 표시사항을 실제와 다르게 표시하는 행위'와 사실상 동일한 위반이라는 점에서 별도 규정이 아닌 일원화가 필요하다고 지적된바 있음 - 결국 '이용자에게 알리지 않고 확률을 조작하는 행위'는 곧 '이용자에게 알리지 않고 실제와 다른 확률을 표시하는 행위'와 동일하므로, 현행 규율 체계를 통해 충분히 규제 가능한 사안임

• **특정 조합형 아이템 제공 방식 금지 (안 제28조제1항제2호의4 신설); 반대**

- '컴플리트 가차' 방식이 다른 확률형 아이템에 비해 이용자에게 미치는 악영향이 더욱 크다고 볼 수 있는지 이를 뒷받침할 실태조사나 실증연구 결과가 부재함
- 문체부 역시 2021년 당시 의견에서 "법적 규제가 전무한 상태에서 우선은 정확한 정보 제공을 통한 합리적 선택 유도를 고려해야 하며, 사업모델 자체를 법적으로 금지하는 방안은 신중해야 한다"고 밝힌바 있음
- 현재는 확률형 아이템 정보공개 의무, 입증책임 전환, 3배 손해배상제도 등 강력한 규제가 이제 막 시행된 만큼, 이러한 제도의 안착 여부와 소비자 선택에 미치는 영향이 충분히 평가되기 전까지는 추가 입법은 신중해야 함
- 특정 아이템 획득 방식을 전면 금지하는 것은 게임 기획의 핵심적 자유를 직접 제한하는 것으로, 헌법상 비례의 원칙과 최소침해 원칙에 반하는 과잉입법 우려가 있음
- 헌법 제119조는 "대한민국의 경제질서는 개인과 기업의 경제상의 자유와 창의를 존중함을 기본으로 한다"고 규정하고 있는바, 사업자는 합리적·창의적으로 상품과 서비스를 설계·운영할 자유를 보장받아야 함
- 해외 사례를 보더라도 일본은 행정지도와 자율규제 중심으로 운영할 뿐, 법률로 형사처벌까지 부과하는 사례는 없음. 따라서 현행 규제체계로도 충분히 규율 가능한 상황으로 보이며, 추가 입법은 신중히 검토될 필요가 있음

• **출입·조사 권한 신설 (안 제33조제4항 및 제5항 신설); 반대**

- 현재 공정위는 이미 표시광고법·전자상거래법에 따라 출입·조사 권한과 시정조치 권한을 보유하고 있어, 동일한 사안에 대해 문체부까지 중첩된 조사 권한을 갖게 될 경우, 중복제재의 가능성이 존재하여 사업자의 법적 불확실성을 확대시킬 우려가 있음
- 행정조사 권한은 「행정조사기본법」의 기본원칙에 따라 조사 목적 달성을 위한 최소한의 범위 내에서만 행사되어야 하며, 주관기관별 권한 배분이 명확히 구분되어야 함
- 그러나 개정안은 조사 주체와 범위를 공정위 규제 권한과 병렬적으로 설정하고 있어, 현행 소비자보호 법제와의 체계적 조화에 문제가 발생할 수 있음
- 특히, 개정안은 문체부 장관이 '합리적 사유'만 있으면 서버 로그 제출 요구, 영업소 출입·조사, 서류 열람을 허용하는데, '합리적 사유'라는 표현은 객관적 기준이 불명확하여 자의적 해석 우려가 있으며, 사업자의 영업 비밀이나 개인정보 처리 영역까지 침해될 가능성이 있음
- 따라서 권한 부여는 신중히 검토되어야 하며, 구체적 요건 명시 및 제한 장치 마련이 선행될 필요가 있음

	• 유료 게임콘텐츠 환급·보상 제도화 (안 제34조의2); 반대 - 유료 콘텐츠 환급·보상 제도를 법률에 구체적으로 명시할 경우, 이용자 권리 구제가 용이해지는 장점이 있으나, 현재 개정안은 게임 서비스의 본질적 특성을 충분히 고려하지 못하고 있음 · 게임서비스는 업데이트·밸런스 조정이 지속적으로 이루어지는 특성이 있으며, 공정위 온라인게임 표준약관(제14조)도 “회사는 게임 내용의 제작·변경·유지·보수에 관한 포괄적 권한을 가진다”고 규정하고 있음 - 아울러, 게임사업자는 이미 전자상거래법과 표시광고법을 준수하는 범위 내에서, 이용자 보호와 서비스 품질 개선을 목적으로 업데이트하고 있으며, 이를 위반할 경우 현행 법체계에 따라 충분히 제재가 가능함 - 그럼에도 불구하고, 개정안은 콘텐츠 변경 자체를 과도하게 제한하고 환급·보상 의무를 일률적으로 부과하고 있어, 정상적인 서비스 운영을 위축시킬 우려가 있음 · 특히 이미 사용된 아이템에까지 환급 의무를 부과하는 것은 불합리하며, 예측 불가능한 비용 부담으로 인해 신규 콘텐츠 출시 위축, 서비스 다양성 감소, 가격 상승 등 결국 이용자 피해로 귀결될 수 있음 - 또한, 지난 2022년 유동수 의원안(의안번호 2115015) 검토 보고서에서도, 문화체육관광부는 이용자 권익 강화라는 취지에는 공감하나 이를 강행규정화해 과태료 부과 대상으로 삼는 것은 업계에 과도한 부담이 될 수 있다는 입장을 밝힘 · 공정거래위원회 역시, 계약 당시 존재하지 않았던 사유로 소비자에게 사후적으로 계약 해지권을 부여하는 것은 법적 안정성을 저해하고, 전자상거래법상 청약철회권 취지에도 부합하지 않다는 의견을 제시함
--	---

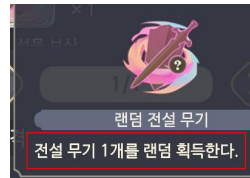
참고 2

확률형 아이템 정보공개 의무화 제도

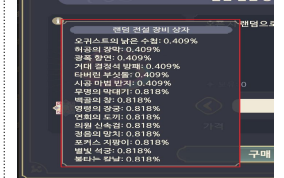
□ 제도 개요

<확률형 아이템 정보공개 의무화 제도>

확률형 아이템(게임물 이용자가 직·간접적으로 유상으로 구매하는 게임 아이템 중 구체적 종류, 효과 및 성능 등이 우연적 요소에 의하여 결정되는 것)에 대한 정보를 이용자가 이해하기 쉽게 게임물 내, 홈페이지, 광고·선전문에 백분율로 표시하도록 함



제도 시행 전 화면



제도 시행 후 화면

□ 주요 경과

- (2004년 6월) 넥슨社, 메이플스토리에 확률형 아이템 시스템 도입
- (2000년대 후반) 온라인 게임 트렌드가 정액제에서 부분유료화로 변경됨에 따라 게임 사들이 수익성 확보를 위해 확률형 아이템 대거 도입
- (2010년대) 여러 개의 확률형 아이템을 조합하여 완성하는 이른바 **컴플리트 가차**가 등장함에 따라 **과다 비용 결제 및 사행성 이슈 논란**
- (2013년) 원하는 아이템을 얻기 위해 몇 차례에 걸쳐 확률형 아이템을 구매해야 하는 **다중 확률형 아이템 등장으로 이용자 불만 급증**
- (2016년) 20대 국회에서 확률 정보공개를 목적으로 하는 게임산업법 개정안이 수차례 발의(노웅래 의원, 정우택 의원, 이원욱 의원) 되었으나, 임기만료에 따라 폐기
- (2017년 7월) 한국게임산업협회 주도로 **확률형 아이템 자율규제 시행**
- (2018년 4월) 확률정보의 허위·기만적 제공을 통해 소비자를 유인한 게임기업(넥슨社 등)에 대해 공정위에서 전자상거래법 위반으로 과징금 부과
- (2020년) 21대 국회에서 확률형 아이템 관련 게임산업법 개정안 5건 발의
- (2022년 1월) 윤석열 대통령 후보자, 확률형 아이템 정보공개 의무화 공약 발표
- (2023년 3월) **확률형 아이템 정보공개 의무화를 규정한 게임산업법 개정안 통과**
- (2024년 1월) 공정위, (주)넥슨코리아 <메이플스토리>의 확률형 아이템 판매 관련 거짓·기만행위를 이유로 116억원 **과징금 부과**
- (2024년 3월) **확률형 아이템 정보공개 의무 제도 시행**
- (2024년 9월) 공정위, (주)넥슨코리아 <메이플스토리> 관련 집단분쟁조정 성립으로 역대 최대규모인 219억원 규모 보상 실시
- (2024년 10월) **해외게임사 국내대리인 지정 의무화를 규정한 게임산업법 개정안 통과** (2025년 10월 시행 예정)
- (2025년 1월) 확률형 아이템 피해 관련 손해배상소송의 **입증책임 전환, 최대 3배 징벌적 손해배상제, 게임이용자 피해구제센터 운영을 규정한 게임산업법 개정안 통과** (2025년 8월 시행 예정)