

온라인 게임 내 혐오표현과 게임문화 개선에 대한 연구

김미선*, 이도영*, 이종원^o

청강문화산업대학교, 게임콘텐츠스쿨^o

청강문화산업대학교, 게임콘텐츠스쿨*

e-mail: {malang4dream,lis9504}@naver.com*, jw@ck.ac.kr^o

A Study on Improvement of Hate Speech and Game Culture in Online Game

Mi-Seon Kim*, Do-young Yi*, Jong-won Lee^o

School of Game, ChungKang College of Cultural Industries^o

School of Game, ChungKang College of Cultural Industries*

● 요약 ●

현재 게임을 즐기는 유저의 스펙트럼은 미취학 아동부터 노년에 이르기까지 매우 넓어졌다. 반면, 온라인 게임 내의 헤이트 스피치는 최근 사회적 문제로 대두되고 있다. 헤이트스피치 문제는 점차 심각해져가고 있지만 이 문제를 개선하기 위한 가이드라인은 명확히 제시되어 있지 않다. 본 논문에서는 온라인 게임 내 텍스트와 음성 채팅을 통해 발생하는 헤이트 스피치의 현황과 문제점을 알아보고 그에 대한 해결방향을 제시한다.

키워드: 혐오발언(Hate speech), 온라인게임채팅(Chatting in Online Game), 컴퓨터게임(Computer Game)

I. Introduction

유저들은 온라인 게임을 하며 자연스럽게 텍스트나 보이스 채팅을 이용해 다른 유저와 의사소통을 하고 정보를 주고 받는다. 이를 통해 유저의 플레이 경험은 향상되고 게임에 대한 애착과 접속률이 점차 높아지게 된다.

하지만 이와 동시에 욕설과 혐오표현, 성희롱 등의 폭력적인 발화가 온라인 게임 내에서 문자와 음성을 통해 남녀소소를 구분하지 않고 노출되고 있다. 헤이트 스피치의 피해가 커져 뉴스에 보도도 되고, 혐오표현과 표현의 자유에 대한 세미나가 열리는 등 심각성이 대두되고 있다[1].

본 논문에서는 현재 발생하고 있는 욕설, 혐오 표현, 성차별, 성희롱 등의 특정대상을 향한 증오적 표현을 모두 혐오발언으로 규정하고 온라인 게임상에서 일어나는 음성 채팅을 포함한 모든 언어를 통해 일어나는 헤이트 스피치의 현황과 그 문제점을 분석하고 개선방안을 모색해본다.

따르면 미국은 헤이트 스피치를 인종, 종교, 성(젠더), 연령, 장애, 성적지향 등을 근거로 하여 선동적이거나, 모욕적이거나, 조롱 또는 위협하는 발언이나 표현 정도로 정의 하고 있다[2].

온라인 게임의 진입장벽이 낮아지고 유저가 급격하게 늘어나게 되면서 온라인 게임 내 문자 및 음성 채팅을 통해 발생하는 헤이트 스피치 피해 사례가 지속적으로 발생되고 있다. 최근 온라인 게임은 직접 목소리를 통해 대화하는 보이스 톡 기능이 도입되고 있으며, 이 기능이 없더라도 음성 대화를 가능하게 하는 프로그램을 이용하여 게임을 플레이하면서 유저 간 음성 대화의 비중이 늘어나고 있는 추세이다. 이 때문에 헤이트 스피치의 피해사례는 더욱 증가하고 있다.

2.2 온라인 게임에서의 피해 사례

온라인 게임 내 채팅에서 헤이트 스피치는 ‘오버워치’나 ‘리그 오브 레전드’ 같이 팀을 이뤄 경쟁하는 대전 게임뿐만 아니라 ‘메이플스토리’나 ‘던전 앤 파이터’ 같은 유저 연령층이 낮은 게임에서도 쉽게 볼 수 있다.

2017년 9월 11일자 조선일보는 온라인 게임을 하던 중 게임플레이가 미숙하다는 이유로 욕설을 당한 유저의 사례를 보도하였다[3].

II. The Main Subject

2.1 헤이트 스피치의 정의

국내에서 헤이트 스피치에 대한 정의는 아직 명확하지 않으며 증오언설, 혐오발언으로 번역되고 있다. 한국법제연구원의 조사에

피해자는 정신적 고통을 입어 소송을 제기했고 재판부는 가해자가 피해자에게 사회적 평판을 저하시킬 만한 표현을 하였고 피해자는 정신적 고통을 받았음이 분명하므로 위자료를 지급하라 판결하였다 [3].

‘오버워치’ 같이 음성채팅이 활성화된 게임에서는 혐오 발언 중에서도 여성을 대상으로 한 경우를 더 쉽게 접할 수 있다. 2019년 3월 KBS뉴스에 따르면 여성 유저를 향한 성희롱과 모욕성 발언이 난무하고 있어 여성 게이머들은 당황스러움과 함께 공포감까지 느끼고 있다고 한다[4]. 문제가 심각함을 느낀 여성 유저들이 모여 게임 안에서 벌어지는 여성혐오 사례를 수집하고 법제화를 추진하고 있다.

2.3 게임사의 대응

넥슨의 게임 중 ‘메이플스토리’는 언어폭력/운영정책위반 언어사용 시 1~4차 적발까지는 최대 3일 언어사용제한(채팅금지)이라는 비교적 가벼운 제재를 가하고 있으며 5차 적발부터 최소 7일 제한에서 적발 누적에 따라 최대 30일 게임 이용 제한이라는 제재를 가하고 있다[5]. 메이플스토리에서 2019년 5월 3일 기준으로 공지된 욕설 등 비매너 행위로 단속된 캐릭터의 수는 3,921개이다[6].

미국의 게임사 블리자드는 이용자 커뮤니티 상의 부적절한 행위에 대해, ‘상대방이 불쾌하다고 느낄 수 있는 표현이나 행동, 언어 사용을 해서는 안 된다’고 규정하고 있으며 욕설, 비속어, 비하, 비방 표현 및 언어 사용 시 최소 72시간 지속되는 ‘침묵 제재’를 적용하며, 반복될 시 게임이용을 제한하는 ‘일시정지’ 제재를 진행하고 있다[7]. 블리자드 역시 공지를 통하여 유저에 대한 제재 내역을 공개하고 있다. 2019년 5월 8일 기준으로 비매너 행위(욕설 및 부적절한 언어 사용, 고의적 아군 방해, 게임 불참 등)에 대한 제재 된 계정 수는 8,009개이다[8].

현재 대다수의 게임사는 헤이트 스피치에 대한 유저의 신고가 들어오면 운영정책에 따라서 대응하고 있으며 주기적으로 공지게시판을 통해 제재내역을 공개하는 방식을 사용하고 있다.

2.4 헤이트 스피치에 대한 유저 인식조사

2019년 4월 22일부터 2019년 4월 27일까지 헤이트 스피치에 대한 유저의 인식을 조사하였다. 조사내용은 게임 사의 조치에 대한 의견과 헤이트 스피치의 현황과 문제점, 개선안이다. 조사는 창강문화산업대학교 게임콘텐츠스쿨 공식 카페, 인벤의 오버워치 커뮤니티, 페이스북과 트위터에서 진행했으며 응답자는 143명이다. 이중 여자가 72%, 남자가 23.1%, 무응답은 4.9%이다. 조사결과는 다음과 같다.

① 온라인 게임에서 헤이트 스피치 피해 경험

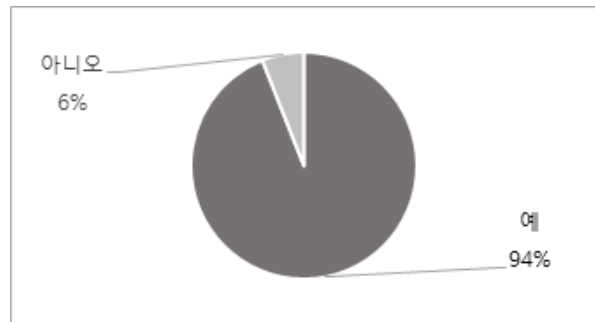


Fig. 1. Hate speech damage experience in line game

응답자의 94%가 온라인 게임에서 헤이트 스피치로 인한 피해 경험이 있다고 답하였다. 유저의 대부분이 온라인 게임 플레이 중 헤이트 스피치 피해를 당한 적이 있다는 것을 알 수 있다.

② 헤이트 스피치 피해자의 게임 이용 중단 여부

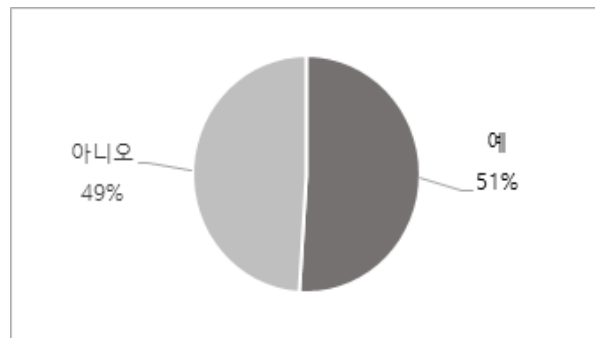


Fig. 2. Game outages due to Hate speech damage

헤이트 스피치 피해자 중 51%가 게임 이용을 중단했다고 응답하였다. 응답자의 절반이 헤이트스피치로 인해 게임을 그만 두었다는 것이다. 이는 유저의 피해뿐만이 아니라 게임사에도 치명적이며 심각한 문제라고 볼 수 있다. 적절한 조치가 취해지지 않는다면 게임을 그만두는 유저의 비율은 더 늘어날 수도 있다.

③ 헤이트 스피치 피해 대응방법(중복응답)

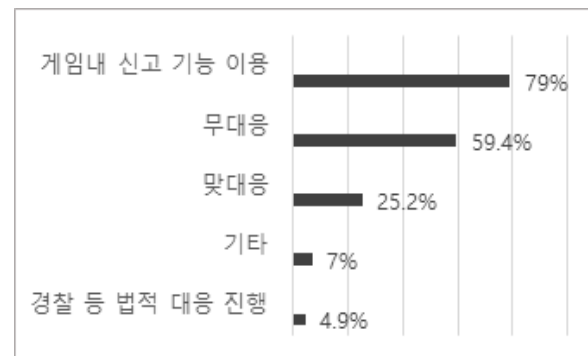


Fig. 3. How to respond to Hate Speech Damage

헤이트 스피치 피해의 대응 방법으로는 79%가 게임 내 신고 기능을 이용하였으며, 대응하지 않은 경우(무대응)가 59.4%, 맞대응 25.2%였다. 경찰 신고 등 법적 대응을 진행한 경우는 4.9%로 나왔다. 헤이트 스피치 피해를 당한 유저들은 대부분 게임 내 신고 기능을 이용하거나 무대응하고 있고 법적 대응은 소수임을 알 수 있다. 헤이트 스피치 대응에 있어 유저들이 게임사에 대한 의존도가 높다고 분석된다. 따라서 게임사의 대응이 중요해진다. 게임사의 조치에 대한 유저의 생각은 다음에서 확인 할 수 있다.

④ 게임사 대응의 적절성

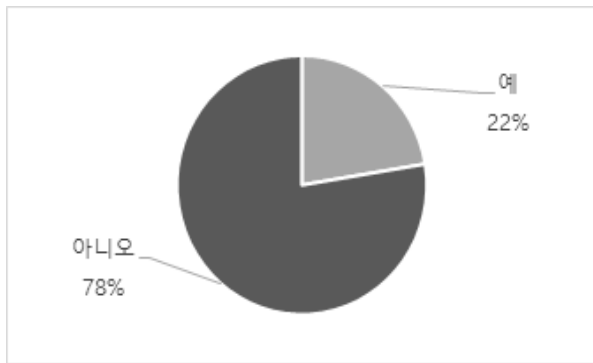


Fig 4. Appropriation of Game company response

게임사 대응의 적절성에 대한 질문에 응답자의 78%가 아니오라고 답했다. 다수의 유저가 게임사가 신고를 받고 취한 조치가 적절하지 않다고 생각하는 것이다.

⑤ 게임사 취할 바람직한 조치는? (서술형 답변)

게임사가 취할 바람직한 조치에 대한 의견 중에서는 강력한 법적 대응이 필요하다는 의견이 상당수를 차지하였다. 이외에 게임사에서 자체적으로 강력하게 처벌할 필요가 있다는 의견도 다수였다. 현재 게임사의 제재 조치는 너무 약하다는 이유였다. 유저들은 자신들의 요구사항과 의견을 게임 게시판과 공시사항에 댓글 등으로 전달하고 있다고 했다.

⑥ 헤이트 스피치를 줄이기 위한 방법은?(서술형 답변)

응답자 중 다수가 헤이트 스피치 피해를 줄이기 위해 헤이트 스피치 가해가 법적 문제로 이어질 수 있음을 인식시키고, 이에 대한 교육을 시행할 필요가 있다고 대답했다. 이에 더해 게임사의 강력한 처벌이 있다면 자연스럽게 줄어들 것이라는 답변이 많았다. 헤이트 스피치는 사회문제로 이어지고 있고 유저와 일반 대다수의 인식이 변화하여야 개선되는 문제이므로 상대적으로 변화하기 쉬운 게임사의 변화를 원하는 유저가 대다수였다.

2.5 설문결과 분석과 개선방안

헤이트 스피치의 피해자는 90%가 넘으며 그로 인해 게임을 관두게 되는 경우도 절반이 넘는다. 무대응, 맞대응 또는 게임내 신고 기능을 이용하였지만 만족하지 못하는 유저들이 78%나 된다.

헤이트 스피치를 줄이기 위해서는 유저와 게임사의 공동 노력이 필요하다. 일부 유저들은 자신이 발화하는 헤이트 스피치에 경계심을 가지고 있지 않다. 스스로의 일부 언행이 옳지 못함을 인지해야 하며 개선하려는 노력을 보여야 한다.

변화하기 위해 게임사도 운영정책에 헤이트 스피치에 대한 명확한 정의와 판단기준을 정의하고 있어야 한다. 유저들의 게임 이용에 지장을 주는 범주가 어느 정도인지, 게임사에서는 우선 이러한 언행들에 대해 어떻게 생각하고 있으며 지향하는 바가 무엇인지 공지해야 한다. 게임사가 생각하는 헤이트 스피치에 대한 정의를 명확히 하면 유저들에게는 가이드라인이 될 수 있다.

이와 동시에 게임 내외 법적 처벌을 명확하게 해야 한다. 정확한 판단기준을 정해 유저들이 불합리하다고 느끼지 않게 만들어야 한다. 게임사 자체적으로도 적극적인 캠페인과 공지를 통해 유저의 인식변화에 나서야 한다.

온라인 게임 내 헤이트스피치 문제는 게임 하나만이 아닌 유저들의 여러 미디어 경험을 통한 복합적인 사유로 발생하는 경향이 있다. 하지만 직접적으로 피해가 발생하는 곳은 게임 내이며 그렇기 때문에 명확히 규제할 필요가 있다. 유저 또한 개선에 참여하여 건전한 게임 문화를 만들어 나가야 한다.

III. Conclusions

온라인 게임의 유저 수는 매우 늘었고, 유저의 스펙트럼도 넓어진 만큼 온라인 게임 내에서 발생하는 헤이트 스피치의 빈도도 증가하였다. 유저 인식 조사 결과 헤이트 스피치로 인한 피해의 증가에 비해 처벌 수위에 약하고, 유저의 불만은 커지고 있으며 관련 규제는 만족스럽지 못하다고 응답하였다. 이러한 문제를 해결하기 위하여 유저의 인식 변화와 함께 게임사도 운영정책에 헤이트 스피치에 대하여 명확한 가이드를 제시하고 규제를 강화해야 한다.

게임 유저는 계속 늘어갈 전망이고 게임문화도 더욱 넓어져 갈 것이다. 헤이트 스피치에 대한 명확한 가이드라인과 조치에 대한 추가적인 연구가 필요하다.

REFERENCES

[1] <https://jnlibo.com/2019/05/13/2019051315504365732/>
 [2] <http://www.klri.re.kr/kor/issueData/B/107/view.do>
 [3] http://news.chosun.com/site/data/html_dir/2017/09/11/2017091101734.html
 [4] <http://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=4169356&ref=A>
 [5] <https://maplestory.nexon.com/common/footer/operationpolicy/20190328>

[6] <https://maplestory.nexon.com/News/Notice/Notice/126474>

[7] <https://kr.battle.net/support/ko/article/75793>

[8] <https://kr.forums.blizzard.com/ko/overwatch/t/05-08/61>