

# 온라인게임 서비스 이용 소비자의 연령별·유형별 소비자문제 연구

Study on Consumer Problems Related to Use of Online Game Services  
by Type and Age

한국소비자보호원  
정보통신팀장 최은실\*

Korea Consumer Protection Board  
Deputy Director, Information & Telecommunication Team : Eun-Sill Choi

## 〈 목 차 〉

- |                                |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| I. 서론                          | V. 온라인게임서비스 소비자 피해<br>실증분석 |
| II. 이론적 배경                     | VI. 결론 및 시사점<br>참고문헌       |
| III. 온라인게임 서비스 관련 소비자<br>피해 실태 |                            |
| IV. 연구문제 및 연구방법                |                            |

## 〈Abstract〉

The purpose of this study is to identify the types of consumer problems involving the use of online game services in Korea. This study analyzed the consumer damage cases by age and type that were reported to the Korea Consumer Protection Board (KCPB).

The results of this study are as follows:

The online game complaints varied by age. In the case of children, most complaints involved phone charging online game fees without parents' consent. There were similarities in the victimization of teens and children according to reason for complaint, handling result and type of damage. However, based on method of charging, mobile phone and credit card payments were causes in the case of teen victimization. Meanwhile, complaints among adults showed more complexity than the previous two groups such as cases relating to online game companies illegally seizing game items and game accounts, and charging fees for unused services caused by

\* 주저자, 교신저자 : 최은실 (eschoi@cpb.or.kr)

identity theft. By type of charging method, most complaints involved phone and mobile phone payments.

According to the analysis result of online game victims, the monetary damage of consumers did not differ among socio-demographic variables such as age, residence, gender and occupation but there was difference in the method of charging. In the handling period, differences could be seen by age, year, gender and type of damage.

**Key Words :** 온라인게임서비스(Online game service), 유형별·연령별 소비자문제 (Consumer problems by type and age), 지불방법(Payment method)

## I. 서론

컴퓨터의 급속한 보급과 함께 정보통신 기술 향상은 우리의 경제·사회 전반에 걸쳐 커다란 변화를 가져오고 있으며, 직장과 학교는 물론 각 가정으로 인터넷이 보편적으로 이용되면서 본격적으로 디지털 정보화 시대를 맞이하게 되었다. 2005년 OECD의 회원국 초고속 인터넷 보급률 발표 자료에 의하면, 우리나라의 초고속 인터넷 보급률은 인구 100명당 25.4명으로 아이슬란드에 이어 2위를 차지하고 있으며 2005년 말 기준으로 초고속 인터넷 가입자가 1,219만 명을 넘어서서 인터넷 초강국으로 자리잡고 있다(한국인터넷진흥원, 2006). 이는 OECD 평균인 10.2명보다 2배 이상 많은 수치로 다른 회원국을 크게 앞지르고 있다고 한다. 이러한 인터넷 보급률의 급증과 콘텐츠 산업의 발전은 정보 제공과 같은 기능적 측면 외에도 온라인 게임이라는 오락적 기능을 제공하면서 사회·문화적 인프라로서의 역할을 수행하고 있다.

그러나 사이버 문화로서의 온라인 게임은 우리 생활 자체의 일부분으로서 단순히 오락 그 자체로서 머무는 것이 아니라 청소년들의 게임 중독이나 폭력성으로 인한 교육적 문제, 부모 동의 없는 미성년 자녀들의 게임 아이템

구입을 위한 과도한 통신비용 등의 경제적 문제, 게임 아이템 등을 매개로 하는 사이버 범죄나 아이템의 귀속에 대한 법률적 문제까지 다양한 소비자 문제를 양산하고 있다.

한국인터넷진흥원(2004)의 통계에 따르면 2004년 12월 현재, 우리나라 6세 이상 국민의 평균 인터넷 이용률은 70.2%에 이르고 있으며 인터넷 이용의 주요 목적은 자료 및 정보 검색(70.7%)에 이어서 게임이 53.6%로 그 두 번째를 차지하고 있다고 한다. 특히 6~19세 이하 연령대는 인터넷을 이용하는 가장 첫 번째 목적으로 자료 및 정보 검색(57.6%)보다 게임(75.2%)이라고 답하고 있어 다른 연령대와는 확연한 차이를 보이고 있다.

온라인 게임 서비스의 주요 소비자인 어린이들은 인터넷을 통하여 학습에 필요한 각종 정보를 수집하고 게임 등의 오락이나 각종 커뮤니티, 채팅방을 통해 익명의 타인과 활발하게 접촉하고 있으며, 이러한 과정에서 제한된 인지 능력과 경험 부족 등으로 경품이나 아바타 등의 인센티브에 의해 쉽게 자신들의 정보를 제공하고 있을 뿐만 아니라 부모의 정보까지 제공하고 있다. 나아가 어린이를 포함한 미성년 소비자들은 게임 아이템이나 아바타 꾸미기를 위한 구매 행위를 하면서 반드시 부모의 동의를 얻어 결제해야 함에도 어린이를

대상으로 하는 온라인 게임 업체 사이트들의 실질적인 동의 절차가 미흡하여 직접적으로 경제적인 소비자 피해를 야기하기도 한다.

성인 소비자들의 경우에는 온라인 게임의 인기가 폭발적으로 높아지면서 온라인 게임상의 아이템이 경제적 가치로 환산되고 있으며, 실제로 현금으로 거래되는 등, 매매의 대상이 되면서 아이템을 매개로 하는 재산상의 소비자 문제가 두드러지고 있다. 즉, 게임 이용자가 다른 이용자와의 온라인 게임을 통하여 아이템을 획득하는 과정에서 아이템을 현실 세계에서 서로 판매하거나 판매한다고 속여 현금을 가로챈 것은 물론 해킹 등을 통하여 몰래 훔쳐가거나 강제로 빼앗거나, 피해자가 게임 레벨을 올려 달라는 부탁과 함께 맡긴 계정을 통하여 오히려 피해자의 계정에서 아이템을 빼오는 등 이전의 전통적인 오프라인 거래에서는 찾아볼 수 없는 독특한 소비자 문제가 발생되고 있는 것이다.

본 연구에서는 우리나라 소비자들이 온라인 게임을 이용하면서 어떠한 소비자 문제를 겪고 있는 지를 실제 소비자 피해 사례를 실증적으로 분석하여 각 연령대별로 살펴보고, 효율적인 온라인 게임 서비스 소비자 보호 방안을 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 온라인게임의 소비자 문제

온라인 게임(Online Game)은 사업자의 서버에 인터넷으로 접속하여 다른 접속자와 가상 사회를 구축하거나 단순 유희를 즐기는 게임이다. 한편, 게임 아이템은 게임의 진행을 위하여 이용자가 사용하는 도구라고 할 수 있

는데, 이는 게임 프로그램에 의하여 생성된 컴퓨터 파일로서 머드 게임내의 각종 특성치 중에서 다른 아바타와 게임상 교환이나 거래를 할 수 있으며, 사이버 머니처럼 가상 현실이나 공간을 제공하는 컴퓨터 게임 내에서 가치를 갖는 재화로 보기도 한다. 게임 계정은 온라인 게임을 이용하기 위하여 일정한 절차에 따라서 게임 업체에 가입하면 개인 이용자에게 주어지는 식별 체계라고 볼 수 있다. 즉, 우리가 어느 사이트에 가입하고자 할 때 가입을 요구하는 타인을 식별할 수 있는 형식으로 제시되는 영문자 또는 숫자, 한글 등의 조합이라고 할 수 있다.

#### 1) 전자약관과 소비자문제

게임 소비자(이용자)는 게임 업체의 가입 약관을 열람하고서 이에 대한 동의를 함으로써 청약의 하게 되며 게임 업체의 승인을 받고서 가입이 이뤄지고 게임 서비스를 이용할 수 있는 권리를 갖게 된다.

게임 서비스의 전자 약관에서 가장 문제되는 것은 현행 약관규제에관한법률에서 강행규정으로 두고 있는 약관의 명시 의무와 설명 의무이다. 명시 의무는 가능하다 하더라도 오프라인 상과는 달리 설명 의무를 어떻게 이행할 지에 대한 논란이 있어 왔다. 이에 대해서는 약관의 마지막 부분에 본 약관이 가질 수 있는 권한이나 문제가 생길 때, 이용자의 권리나 대응방법 등에 대해 문서로 설명된 자료를 첨부하여 동의 여부를 체크한다면 설명 의무를 가름할 수 있다는 주장으로 받아들여지고 있다.<sup>1)</sup>

일반적인 약관의 내용은 계약에 포함되는 것이 타당하나 게임 업체의 약관이 지나치게 소비자(게임이용자)의 권리를 제한하는 경우나

1) 약관규제에관한법률 제3조2항에서 “사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 한다. 다만, 계약의 성질상 설명이 현저하게 곤란할 경우에는 그러하지 아니한다”라는 규정을 들어 인

게임 업체의 면책만을 주는 것은 약관규제에 관한법률에 의하여 무효화될 수 있다. 다만 실제 약관은 일종의 계약서로 볼 수 있기 때문에 게임 이용자인 소비자의 권리는 상당히 제한될 수밖에 없는 문제점이 있으며, 실제로 대부분의 약관이 상당 부분 게임 업체의 책임을 경감하거나 면책하고 있으며 소비자보호에 대한 규정은 그리 많지 않다는 것이다.

구체적으로 게임 업체의 약관에서 소비자 보호의 규정을 살펴보면, 먼저 게임 업체는 게임의 내용이나 서비스 제공에 있어서 버그 등이 발생하지 않도록 할 의무를 가지며 이용자는 양질의 서비스를 요청할 권리가 부여된다. 두 번째로는 해킹 등과 같이 권한 없는 타인이 게임 서버에 접속하여 게임 이용자의 정보를 무단으로 변경할 수 없도록 시스템을 안전하게 유지할 의무를 가지며 게임 이용자는 이에 대한 책임을 물을 수 있다. 또, 게임 업체는 가입자의 개인 정보에 대한 보호를 요구할 수 있으며, 개인 정보에 대한 정보통신망법에 규정된 자기 정보 관리권을 바탕으로 자신의 개인 정보를 열람, 수정, 제거할 수 있다. 마지막으로 게임 업체는 약관을 변경할 경우, 게임 이용자들에게 사전에 약관의 변경 사항을 통보할 의무가 있다<sup>2)</sup>.

## 2) 게임업체의 과실로 인한 아이템 및 자료 분실 문제

게임 업체의 랙<sup>3)</sup>등으로 인해 서비스가 중

단되는 경우에 다른 게임 이용자에 의하여 자신의 아이템을 상실하는 경우가 있다. 이 때 소비자(게임 이용자)는 게임 업체에 대하여 자신의 아이템 상실에 대한 책임을 물을 수 있다. 더욱이 이는 서비스나 통신망의 안정성을 확보하지 않은 게임 업체가 입증 책임을 져야 할 것으로 보인다. 현재 성인들의 게임 서비스 이용 관련하여 소비자 불만이 상당히 제기되는 부분으로 실제로는 게임 업체는 게임 이용자가 이용하지 못한 부분만큼 이용 기간을 늘려주는 데 그치고 있고 게임 아이템 등에 대한 보상은 매우 소극적이다.

두 번째로 게임 업체의 업데이트 등으로 인한 게임 자료의 유실의 경우이다. 사전 통보 없이 업데이트 되는 경우에 게임 이용자의 정보가 유실되는 경우에도 업체의 책임을 물을 수 있다. 그러나 이 역시 현실적으로는 게임 업체가 충분히 소비자가 인지할 수 있는 방법(개인 메일로 통보 등)으로 했느냐 여부가 논쟁이 될 수 있다.

## 3) 소비자(게임 이용자)의 약관 위반 시 게임 계정 삭제 문제

가입 약관은 계약 내용으로 편입되기 때문에 양당사자 간의 합의에 의해 계약이 이뤄지는 경우에 약관 자체 및 계약 내용은 유효하다고 볼 수 있다. 따라서 게임 이용자가 대부분의 게임 업체의 약관에서 매매를 금지하고 있는 캐릭터와 아이템 등을 매매하는 등<sup>4)</sup>의

터넷상이라는 특성상 설명의무는 불가능하기 때문이 이를 원용하여 면제를 할 수 있다는 주장(왕상한, 전자상거래와 국제규범, 박영사, 2001, 161면)도 있으나, 소비자보호 측면에서는 바람직하지 않은 주장이라고 생각된다.

2) 현행 인터넷사이버표준이용약관 제3조에서는 일주일전에 약관변경내용을 공지하도록 규정하고 있다.

3) 원래 지연, (흐름, 운동등의) 지체(량)을 뜻하는 영어단어 Lag에서 나온 말로서 초기 의미는 서버와 클라이언트 사이의 일시적인 네트워크 지연 현상을 뜻하는 말이었다. 현재는 의미가 와전되어 컴퓨터 내부에서의 지연(컴퓨터가 일시적으로 멈춘다든지)이나 게임상에서 일시적으로 지연되는 현상을 함께 포함하는 말로 쓰인다. (예문)랙이 심하다(게임상에서 끊김이 자주 발생할 때)

4) 아이템 거래에 대한 공정거래위원회의 의견을 보면, “아이디(캐릭터), 아이템 매매를 금지하는 것은 게임사업자

계약을 벗어난 행위를 했을 경우, 게임 업체가 계약을 해지하고 게임 계정을 삭제하는 것은 게임 이용자에게는 자기의 투자분(시간, 노력 또는 다른 소비자에게 구매 시 현금투자)을 손실케 하는 것이라고 할 수 있다. 그러나 계약 내용에 따른 게임사의 조치는 법률상 하자가 있는 것은 아니기 때문에 소비자가 항변하기 어렵고 그것이 게임 이용자에게 피해를 준 것이라고 볼 수 없기 때문에 게임 업체가 게임 이용자에게 손해를 배상할 의무는 없다고 할 것이다.

그러나 예비적 행위로 인하여 경매 사이트나 다른 사이트에서 게임 이용자가 자신의 아이템이나 계정을 현금 거래하겠다는 의사 표시만 한 것에 대해서까지 게임 업체가 게임 계정을 삭제하는 경우는 법률 행위 자체가 이뤄지지 않았으므로 과잉 법리 해석으로 판단된다 하겠다. 즉, 현금 거래에 대해 의사 표현이 게시판이나 대화창에 게시되었더라도 실제 당사자가 게시한 것인지 등에 대한 소명 절차가 없이 이뤄진다면 소비자 측면에서 결코 바람직하지 않은 조치라 하겠다.

#### 4) 미성년자의 계약체결 문제

미성년자가 전자 계약을 체결하는 데 있어서는 다른 거래와 마찬가지로 법정 대리인의 동의 및 동의 없는 계약의 취소(민법 제5조)가 적용된다.

그러나 미성년자가 법정 대리인의 동의를 받지 않고 체결한 전자 계약이라도 모든 법률 행위를 취소할 수 있는 것은 아니며 일정 부

분 예외를 인정하고 있다. 구체적으로 보면, 첫 번째로 인터넷 쇼핑물에서 설문 조사에 응하였다가 컴퓨터를 경품으로 받는 경우와 같이 부담이 없이 증여를 받거나(권리만을 얻는 경우), 전자 계약 상 의무만을 면하는 경우에는 미성년자에게 이익을 주기 때문에 법정 대리인의 동의를 요하지 않는다(민법 제5조 제1항 단서).

두 번째는 법정 대리인이 범위를 정하여 처분을 허락한 재산인 경우에는 미성년자가 임의로 처분할 수 있다(민법 제6조). 그러나 이 경우에 구체적으로 어느 범위까지 임의로 재산을 처분할 수 있다고 해석할 것인가가 문제된다. 대부분의 온라인 게임 서비스 관련 업체들은 미성년자의 임의 재산 처분을 월 5만원으로 보고 그 이상 결제한 미성년 소비자는 법정 대리인이 이의를 제기하는 경우, 환불하겠다고 주장하고 있으나, 대부분의 이용자들이 초등학교 이하의 어린이라는 점을 감안하면 사회적인 동의 절차에 따라 이를 정하기 전에는 쉽게 동의가 어려운 부분이다. 또, 부모가 미성년 자녀에게 준 용돈으로 저금한 예금통장에 저축된 돈으로 상당한 고가의 물건을 사거나, 인터넷 게임 사용료를 지불한 경우, 이를 처분이 허락된 재산의 처분 행위로 보아 예외 조항이 될 것인가 하는 문제가 있다.

세 번째로 미성년자가 상대방으로 하여금 자신이 능력자(성인)인 것으로 오신(誤信)케 하거나 법정 대리인의 동의가 있는 것으로 오신케 하기 위하여 사술(許術)을 쓴 경우에는

가 게임상품이나 서비스이용 조건을 설정할 수 있듯이 선택조건의 문제로서 게임이용자의 본질적인 이용권리를 제한하는 조항으로 볼 수 없다”는 전제하에 “게임이용 계약을 해석하더라도, 이는 아이템, 캐릭터 프로그램 저작권에 대한 양도계약이 아니라 엄연히 게임이라는 게임서비스 회사 소유의 지적재산권(컴퓨터 프로그램)에 대한 온라인서비스 사용권을 이용고객이 받는 형식의 프로그램 사용허락에 대한 계약으로서 게임상의 모든 정보(캐릭터, 아이템 등)는 게임서비스 전체의 이용계약에 포함되는 것일 뿐이며, 사용료 역시 게임서비스 전체에 대해 지불되는 것이 그 일부만 아이템 획득에 지불되는 것이 아니다”라고 지적하여 “온라인 게임에 등장하는 캐릭터와 아이템의 매매를 금지하는 현행 게임이용 약관은 적법하다”라는 판정을 내린 바 있다(김윤명, 2002)

법이 미성년자에게 부여하는 특별한 보호를 스스로 거부하는 것이나 다름이 없으며, 그러한 악의적인 행위를 할 수 있는 것만으로도 판단 능력이 있다고도 볼 수 있다 하여 이러한 사술을 쓴 미성년자에게 민법은 취소권을 배제하는 것으로 규정하고 있다(제17조). 일반적으로 사술은 무능력자가 상대방으로 하여금 그 능력자임을 믿게 하기 위하여 적극적으로 사기수단을 쓴 경우뿐만 아니라 보통 사람을 오신(誤信)하게 할 만한 방법으로 오신(誤信)을 유발하는 것도 사술로 보며 경우에 따라서는 단순히 자기가 능력자라고 칭하는 경우 또는 단순한 침묵 내지 묵비도 사술이 될 수 있는 것이라고 한다. 그러나 미성년 소비자보호 측면에서 보면 상대방 보호나 거래 안전을 중요시한다고 하더라도 단순한 침묵이나 묵비까지도 사술로써 인정하는 것은 타당하지 않다고 보여 진다. 즉, 원칙적으로 미성년자가 법정 대리인 동의 없이 체결한 계약이라 하더라도 미성년자가 사술을 사용했다면 취소권이 배제되지만 이는 계약의 중대성에 따라 상대 계약 체결자가 성년 확인 절차를 얼마큼 충실히 했는지에 따라 판단되어야 할 것이다.

## 2. 온라인 게임관련 선행연구

지금까지의 온라인 게임 서비스 관련 연구들은 인터넷 이용과 관련하여 게임 이용을 실태 조사 차원에서 다루거나, 인터넷 중독과 관련하여 게임 중독이라는 심리적 측면에 초점을 맞춘 연구들이 주류를 이루고 있으며 법률적 측면에서 온라인 게임 서비스 자체의 저작물성, 약관, 게임 아이템의 양도·귀속·재산권 문제 등을 다룬 연구들이 있을 뿐, 실제 온라인 게임 서비스를 이용하는 소비자들이 겪고 있는 문제들을 실증적으로 다룬 연구들은 거의 이뤄지지 않았다. 여기에서는 먼저,

게임 이용 정도를 인터넷 이용 실태 조사 차원에서 다룬 연구들과 온라인 게임 서비스의 법률적 문제들을 다룬 연구들을 간단하게 살펴보고자 한다.

온라인 게임 서비스이용 실태에 대한 조사는 정보통신부 산하의 연구 기관인 한국인터넷진흥원이 정기적으로 실시하는 통계 자료가 대표적인데 2004년 하반기 조사에 따르면, 우리나라 전체 인터넷 이용자의 주된 이용 용도는 자료 및 정보검색(70.7%)이 가장 많고 다음이 게임(53.6%), 메일(30.2%)등의 순으로 나타난 반면, 6~19세의 청소년 연령층에서는 게임(75.2%)이 가장 높았고, 자료 및 정보검색(57.6%), 채팅·메신저(32.1%)등의 순을 보여 다른 연령대에 비해 게임이용 비율이 높은 것으로 나타나 청소년들의 게임 중독 가능성을 뒷받침하고 있다. 한국정보문화진흥원 인터넷 중독 예방 상담 센터가 2003년의 상담 건수 3,774건을 분석한 자료에 따르면 67.4%가 중학생이었으며, 상담 내용별로는 게임 중독으로 상담한 비율이 가장 많아 전체의 59.4%인 것으로 집계되었다(전자신문, 2004.2.25). 한편 배영(2001)이 서울 지역 청소년 1,000명을 대상으로 PC방에서의 인터넷 이용 실태를 조사한 연구에 따르면 정보를 검색하는 청소년은 남자 1.2%, 여자 3.2%에 불과했으며 90% 이상이 게임에 열중하고 있다고 했다. 한국소비자보호원(2004)이 유료 게임을 이용하는 전국의 만 11세 이상 미성년자 520명을 조사한 결과에 따르면 이들 청소년들은 주당 평균 9.3시간 유료 온라인 게임을 즐기고 있었으며 평균적으로 무료 온라인 계정 4.1개, 유료 계정 1.3개를 보유하고 있는 것으로 나타났다. 또 청소년들이 온라인게임을 즐기는 주요 장소로는 자신의 집(74.0%)이나 PC방(23.5%)인 것으로 나타났다.

온라인 게임 서비스의 법률문제는 온라인

게임 서비스 자체의 저작권적 성격의 규명과 게임 아이템의 재산권 또는 귀속 문제, 소비자와 관련하여 전자약관 및 아이템 현금 거래 관련을 법률적 차원에서 검토한 연구들이 있다. 온라인 게임의 법률문제를 종합적으로 살펴 본 김윤명(2002)의 연구에서는 온라인 게임 자체의 저작물성을 영상 저작물성과 컴퓨터 프로그램 저작물성으로 살펴보고, 온라인 게임 계정은 비전형 채권 계약으로, 게임 아이템은 저작물성과 이용권, 재산적 가치 측면에서 살펴보았다. 특히 소비자보호 관련해서는 게임 업체의 책임 있는 이유로 개별 소비자의 아이템 등이 유실된 경우에는 게임 업체의 책임을 물을 수 있으며 해킹 등의 이유로 개인 정보가 유출된 경우에도 마찬가지로 책임을 물을 수 있다고 하였다. 김혜경(2004)은 온라인 게임 아이템의 법적 성질을 규명한 연구에서 게임 아이템은 가상의 형태로 재물성이 인정되지 않으며 따라서 일반적으로 표현되는 ‘아이템·절도’라는 용어처럼 절도죄는 성립되지 않는다고 보았다. 또, 아이템의 “소유권”문제에서는 게임 아이템에 대해서 이용자가 가질 수 있는 권리란 게임을 즐기기 위하여 이를 사용할 수 있는 권리와외에는 게임 내에서 아이템을 소유하고 있더라도 법률적으로 “소유권”이 될 수는 없다고 보았다. 다만, 아이템에 대한 소유권은 가지고 있지 않지만 게임 업체와의 채권적 이용 계약에 의한 게임 이용권이란 법률상 보호받는 권리를 보유하는 것이므로 재산개념에 관한 여러 학설 중 법률적·경제적 재산 개념에 따라 재산상의 이익은 인정받는다고 하였다.

그러나 이와 같이 온라인 게임 서비스의 법률적 측면 연구들은 게임 아이템의 법적 성질을 규명하는 데에 치우치고 있어 실제 이를 이용하는 소비자들이 당면하고 있는 소비자 문제와 이를 위한 해결 방안을 제시하고 있지

는 못하다.

이에 본 연구는 실제 우리나라 온라인 게임 서비스 이용자들의 소비자 문제 현황을 한국소비자보호원의 피해 구제 사례를 중심으로 실증적으로 살펴보고, 온라인 게임 소비자문제에 대한 유형별, 연령별 해결방안을 제시하고자 한다.

### III. 온라인게임 서비스 관련 소비자 피해 실태

한국소비자보호원에 접수된 온라인 게임 서비스 관련 소비자 상담 및 피해구제 실태를 보면, 소비자 상담은 온라인 게임 서비스 관련 상담 및 피해 구제가 접수되기 시작한 2001년 685건에서 2002년 2,218건으로 무려 223.8%나 증가하였으나 2003년은 2,543건으로 146.5%로 증가율이 둔화되다가 2004년은 1,901건으로 오히려 33.8%가 감소하는 것으로 나타났다. 그러나 2005년 2,038건으로 최근 들어서는 다시 늘어나고 있는 추세이다. 한편, 이로 인한 실질적인 소비자 피해 역시 2001년 18건에서 2002년 168건으로 1년 만에 833.3%의 증가율을 보이며 급증했다. 2003년에는 48.8%로 증

〈표 1〉 소비자상담 및 피해구제 접수 현황

구분		2001년	2002년	2003년	2004년	2005년
소비자 상담	건수(건)	685	2,218	2,543	1,901	2,038
	증감률(%)	-	▲223.8	▲146.5	△33.8	▲7.2
피해구제	건수(건)	18	168	250	101	141
	증감률(%)	-	▲833.3	▲48.8	△147.5	▲39.6

가율이 대폭 둔화, 2004년 101건으로 147.5%가 감소했다가 소비자 상담과 마찬가지로 2005년에는 141건으로 39.6%가 증가하고 있다.

온라인 게임 서비스 관련 소비자 피해를 유형별로 살펴보면 아래 표와 같다.

즉, 부모 등 법정대리인의 동의 없이 이루어진 미성년자 결제문제, 서버다운, 오류 등으로 인한 아이템 분실 및 삭제 등의 게임서비스 품질문제, 업체 또는 소비자의 잘못으로 인한 이용 정지 및 계정 압류와 같은 계약 및 약관문제, 기타(해지 처리 지연, 게임 중 다운 등으로 발생한 피해 처리 지연 등)의 네 가지로 크게 분류할 수 있다.

〈표 2〉 온라인 게임 서비스 관련 주요 피해 유형

구분	유형
미성년자 결제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 본인 게임 ID로 부모 동의 없이 결제한 경우</li> <li>- 성인 게임 ID로 부모 동의 없이 결제한 경우</li> <li>- 다른 미성년자(친구, 형제)ID로 부모 동의 없이 결제한 경우</li> <li>- 타인의 사술로 부모 동의 없이 결제한 경우</li> </ul>
게임서비스 품질문제 (아이템 분실 및 삭제)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업자 측 과실(서버 다운, 오류 등)로 인한 아이템 분실 및 삭제</li> <li>- 해킹으로 인한 아이템 분실 등</li> </ul>
계약 및 약관문제 (이용정지 및 계정압류)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사전 공지 없는 이용 정지 및 계정 압류</li> <li>- 타인 ID 도용 또는 아이템 현금 거래 등 소비자의 불법행위로 인한 이용정지 등</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 해지, 게임 중 다운 등으로 인한 피해 처리 지연</li> <li>- 전화번호나 ID 등의 도용으로 미사용 요금 청구 등</li> </ul>

이러한 피해 유형을 연도별로 보면, 우선 미성년자 결제 문제는 2001년 전체 피해구제

건수에서 27.8%에 불과했으나 2002년 80.4%, 2003년 72.0%로 온라인 게임 서비스 피해의 대부분을 차지하다가 2004년에는 45.5%로 급감, 2005년에는 9.2%에 불과한 것으로 나타났다. 다음으로 서버 다운이나 해킹 등으로 인한 아이템 분실 같은 게임 서비스 품질문제는 2001년에는 가장 많은 33.3%에서 2002년 5.4%로 급감하여 2003년 4.4%, 2004년 5.0%, 2005년 6.4%로 감소추세를 보이고 있다. 계약 및 약관문제는 2001년 22.2%에서 2002년 5.9%로 급감했으나 2003년 8.0%, 2004년 17.8%, 2005년에는 52.5%로 급증하는 추세이다.

즉, 최근 5년간 한국소비자보호원에 접수된 온라인 게임 소비자 피해는 초기에는 품질이나 계약 및 약관 문제가 다수를 차지하다가 미성년자 결제 문제가 급증, 대부분을 차지하

〈표 3〉 피해유형별 접수 현황

단위 : 건, (%)

구분	2001년	2002년	2003년	2004년	2005년
미성년자 결제	5 (27.8)	135 (80.4)	180 (72.0)	46 (45.5)	13 (9.2)
아이템 분실 및 삭제	6 (33.3)	9 (5.4)	11 (4.4)	5 (5.0)	9 (6.4)
계약 및 약관 (이용정지 및 계정압류)	4 (22.2)	10 (5.9)	20 (8.0)	18 (17.8)	74 (52.5)
부정결제 및 명의도용	2 (11.1)	6 (3.6)	19 (7.6)	19 (18.8)	15 (10.6)
업데이트 등 게임내용 불만	1 (5.6)	5 (3.0)	9 (3.6)	4 (4.0)	9 (6.4)
사은품 등 미지급	-	-	2 (0.8)	2 (2.0)	7 (5.0)
기타	-	3 (1.8)	9 (3.6)	7 (6.9)	14 (9.9)
합계	18 (100.0)	168 (100.0)	250 (100.0)	101 (100.0)	141 (100.0)



다가 다시 2004년과 2005년 들어서는 계약이나 약관 등의 문제가 증가하는 양상을 보이고 있다. 즉, 미성년자 문제가 줄어들면서 성인 소비자들이 온라인 게임을 이용하면서 불법 프로그램 사용이나 아이템 거래 등의 행위와 관련한 계정 압류 등이 새로운 소비자 문제로 부상하고 있는 것이다.

온라인 게임 서비스 관련 소비자 피해의 처리 결과를 보면, 환불이나 계약해지, 부당행위 시정, 배상 등 소비자 피해가 피해 구제 단계에서 처리된 비율이 2001년에는 50.0%에 불과했다가 2002년 87.5%로 높아졌다가 2003년 73.2%, 2004년 60.4%, 2005년 45.4%로 해마다 낮아지는 것으로 나타났다. 반면, 정보제공, 상담 등으로 종결되거나 원내 상급 절차인 분쟁조정을 요청한 건 등, 피해구제 이외 처리 건은 2002년 50.5%에서 2002년 12.5%로 급감했다가 26.8%, 39.6%, 54.6%로 해마다 증가 추세를 보이고 있다. 이는 전술한 바와 같이 온라인 게임이라는 서비스 자체가 생소했던 초기에는 이에 대한 피해 구제 기준이나 약관 등이 정비되어 있지 않아 피해 구제가 어려웠다가, 2002년~2003년같이 피해 내용의 대부분이 미성년자 결제 문제로 단순화되면서 민법 등의 기준으로 피해구제가 해결될 수 있었음을 보여준다. 그러나 인터넷 게임관련 미성년자 결제 문제의 주요 원인이었던 회원 가입 및 결제 시의 인증 절차가 과거와는 달리 까다로운 인증절차(회원가입 시 법정대리인 동의 등)의 강화와 결제 방법의 다양화(휴대폰 소액결제, 사이버머니 등)를 적용하면서 상당부분 해소되면서 이로 인한 피해가 줄어드는 대신, 최근 들어서는 소비자의 불법 게임행위로 인한 계정 압류나 아이템 거래상의 문

제처럼 새로운 양상으로 복잡·다양화되면서 피해 구제가 어려워진 때문으로 분석된다.

특히, 보호원내의 피해 구제 상급 처리 절차인 소비자분쟁조정위원회 상정 요청 건이 그 전에는 전혀 없다가 2003년 3건, 2004년 2건, 2005년 6건으로 집계되어 온라인 게임 서비스 관련 소비자 피해가 점차 복잡해지고 있음을 의미하고 있다.

〈표 4〉 피해구제 처리 현황

단위 : 건, (%)

구분	2001년	2002년	2003년	2004년	2005년
환불	3 (16.7)	94 (56.0)	160 (64.0)	55 (54.4)	27 (19.1)
계약해제	-	20 (11.9)	6 (2.4)	1 (1.0)	7 (5.0)
배상	-	2 (1.2)	7 (2.8)	1 (1.0)	12 (8.5)
부당행위 시정	6 (33.3)	31 (18.5)	4 (1.6)	1 (1.0)	1 (0.7)
계약이행 (수리·보수)	-	-	6 (2.4)	3 (3.0)	17 (12.1)
피해구제 처리	9 (50.0)	147 (87.5)	183 (73.2)	61 (60.4)	64 (45.4)
정보제공	5 (27.8)	9 (5.4)	45 (18.0)	31 (30.7)	60 (42.6)
상담기타	4 (22.2)	12 (7.0)	15 (6.0)	7 (6.9)	9 (6.4)
취하·중지	-	-	4 (1.6)	-	2 (1.4)
조정요청	-	-	3 (1.2)	2 (2.0)	6 (4.3)
피해구제 미처리)	9 (50.0)	21 (12.5)	67 (26.8)	40 (39.6)	77 (54.6)
합계	18 (100.0)	168 (100.0)	250 (100.0)	101 (100.0)	141 (100.0)

5) 피해구제 처리결과를 구분함에 있어 정보제공이나 상담기타는 소비자 측의 증빙자료 부실이나 소비자과실 등의 이유로 처리가 곤란한 사건까지 포함되므로 반드시 소비자의 피해를 미처리했음을 의미하는 것이 아니나 여기서는 편의상 분류를 위해 표현함

## IV. 연구문제 및 연구방법

### 1. 연구문제

본 연구에서는 온라인 서비스 구매 및 이용으로 인한 연령 대별 소비자 피해 양상이 어떻게 다르게 나타나고 있는가를 분석하고 그 개선 방안을 제시하였다.

### 2. 연구 분석 대상

본 연구는 온라인 게임 서비스 구매 및 이용 행위로 인한 소비자 피해 분석을 위해 2003년, 2004년 2년간 한국소비자보호원에 접수된 인터넷 게임 관련 피해 구제 사례 351건을 분석하였다.

### 3. 자료처리 및 자료 분석

한국소비자보호원에 접수된 온라인 게임 서비스 피해 구제 건수 중, 최근 2년간의 소비자 피해 사례 351건을 검색하여 피해 소비자 유형, 피해 금액, 요금 청구방법, 피해 유형별, 청구인 성별, 연령별, 직업별 등으로 유형화하여 살펴보겠다.

분석은 SPSS 통계 패키지를 이용하여 개별 피해 구제 사례를 입력하였으며 조사대상 청구인과 피해 자녀 등의 일반적 특성, 관련 인터넷 게임 업체와 피해 금액, 요금 방법, 접수 이유 및 결과 등을 살펴보기 위해 빈도 분포, 백분율, 평균, 표준 편차를 사용하였고, 피해

금액, 처리 기간 등의 집단 간 차이를 보기 위해서 빈도, 평균, 표준 편차, t-검정, 일원 분산분석을 실시하였다. 모든 분석은 SPSS 10.0 for windows 프로그램을 이용하여 이루어졌다.

## V. 온라인게임서비스 소비자 피해 실증분석

### 1. 온라인게임 서비스 피해 소비자의 일반적 특성

한국소비자보호원에 접수된 351건의 피해 소비자를 어린이(만 14세 미만), 청소년(만 14세~만 19세 이하), 성인(만 20세 이상)의 세 가지 연령대로 구분하여 살펴보았다. 온라인 게임 서비스 피해 소비자 집단을 이렇게 세 가지 연령별로 구분하여 살펴보는 것은 현행 법령 등의 적용이 이 세 가지 연령 집단별로 다르기 때문이다. 즉, 만 14세 미만의 어린이 집단은 정보통신방법<sup>6)</sup>에 의해 개인 정보 제공 시 부모의 동의를 얻어야 하는 연령이면서 동시에 민법상의 미성년자에 해당되어 법정 대리인의 동의 없이 체결한 계약에 대해 무조건 그 행위의 취소가 가능하다는 특성이 있다. 한편, 만 14세 이상에서 만 19세 이하는 청소년 집단으로 개인 정보 제공 시에 부모의 동의를 얻을 필요는 없으나 유료 온라인 게임 서비스 이용 시 대금 결제와 같은 법률적 행위시에는 부모 등의 법정 대리인의 동의를 얻어야 하는 부분에서는 어린이 집단과 동일하다. 마지막으로 성인의 경우는 이러한 부분에

6) 정보통신망법 시행령 제3조는 정보통신망이용자의 개인정보보호를 위하여 개인정보보호지침을 정하여 고시하도록 하고 정보통신서비스제공자 등에게 이를 준수할 것을 권장할 수 있도록 하였다. 이에 따라 정보통신부는 정보통신부 고시 2002-3호로 개인정보보호지침을 제정·고시하였다. 개인정보보호지침은 개인정보보호 일반원칙을 규정하고(지침 4조), 개인정보보호방침을 인터넷 홈페이지 첫 화면에서 확인할 수 있도록 필요한 조치를 하여야 하며(지침 제7조), 개인정보관리책임자가 수행하여야 할 구체적 업무와 지정요건을 정하였고(지침 제15조), 14세 미만의 아동으로부터 개인정보를 수집하는 경우 법정대리인에게 고지하여야 할 사항 및 법정대리인의 동의를 얻을 수 있는 방법을 구체적으로 정하였다(지침 제23조).

서 해당 사항이 없으므로 피해 양상에서 차이가 나고 있다.

전체 온라인 게임 서비스 피해를 이 세 가지 연령별로 분석해 본 결과, 전체의 53.0%가 만 14세 미만의 어린이였으며, 이를 연도별로 보면 2003년은 59.6%가 만14세 미만 어린이 소비자이고 성인 소비자는 32.2%에 불과한 반면, 2004년은 36.6%만이 어린이 소비자였고 성인 소비자가 과반수가 넘는 52.5%로 나타나 연도별로 차이가 있었다.

이는 2003년도 말부터 업체별로 결제 수단을 유선전화에서 온라인 머니 등의 소액 결제 수단으로 변경하는 등의 온라인 게임 서비스 피해 예방을 위한 움직임이 활발하여 그 결과로 부모 동의 없는 결제 피해가 대부분인 어린이 소비자 피해가 대폭 줄어든 것으로 해석된다.

〈표 5〉 연도별, 연령대별 소비자피해 현황

단위 : 건, (%)

구분	어린이 (만14세 미만)	청소년 (만14세 이상~ 19세 이하)	성인 (만20세 이상)	계
전체	186 (53.0)	52 (14.8)	113 (32.2)	351 (100.0)
2003년	149 (59.6)	41 (16.4)	60 (24.0)	250 (100.0)
2004년	37 (36.6)	11 (10.9)	53 (52.5)	101 (100.0)

온라인 게임 서비스 피해를 입은 소비자 중에서 만 14세 미만 어린이를 성별, 연령별로 살펴본 결과, 성별로 보면 남자가 전체의 66.5%로 훨씬 많았으며, 연령별로는 최저 8세부터 최고 13세이며 평균 11.6세인 것으로 나타났다. 연령대별로는 초등학교 저학년(1~3학년)인 8~10세가 14.5%였으며, 고학년인 11~13세가 대부분으로 85.5%에 이르는 것으로 나타났다.

이는 같은 초등학생 중에서도 고학년이 상대적으로 유료 온라인 게임 서비스를 많이 즐기고 있으며 부모 몰래 유선전화 등을 이용하여 그 대금을 결제하는 등의 피해가 발생하고 있음을 나타낸다고 하겠다.

〈표 6〉 피해 어린이(만 13세 이하)소비자의 성별, 연령대별 분포

단위 : 명, %

구분	성별			연령					
	남	여	합계	최저 (세)	최고 (세)	평균 (세)	연령대		
							저학년 (8~10세)	고학년 (11~13세)	합계
빈도	111	56	165	8	13	11.6	24	141	165
비율	66.5	33.5	100.0				14.5	85.5	100.0

피해 소비자의 거주지 분포를 보면 74.3%가 서울 및 경기 지역에 거주하고 있어 수도권 소비자들이 대부분인 것으로 나타났으며, 이는 어린이, 청소년, 성인 집단별로 차이를 보이지 않았다.

〈표 7〉 피해 소비자의 거주지 분포

단위 : 건, (%)

구분	서울 및 경기	그 외 지역	합계	X <sup>2</sup>
전체	258 (73.5)	93 (26.5)	351 (100.0)	0.19
어린이	138 (74.2)	48 (25.8)	186 (100.0)	
청소년	37 (71.2)	15 (28.8)	52 (100.0)	
성인	83 (73.5)	93 (26.5)	113 (100.0)	

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

2. 연령별 온라인 게임 서비스 피해의 특성과 유형

소비자 피해의 원인을 보면, 사업자의 부당 행위가 가장 많아 전체의 86.0%이며, 다음이 계약 해지(5.1%), 계약 이행(3.7%) 등의 순이었다. 그러나 연도별로 보면 2003년에 비해 2004년도에는 계약해지나 품질관련 등의 이유로 접수한 비율이 높아지고 있는데 이는 부모 동의 없는 미성년자 결제 같은 사업자 부당 행위가 줄어든 반면, 성인 소비자의 게임 서비스 품질 등의 불만으로 인한 피해 사례가 늘어났기 때문으로 분석된다.

〈표 8〉 소비자 피해 원인

단위 : 건, (%)

구분	부당 행위	계약 해지	계약 이행	품질	기타	계
전체	302 (86.0)	18 (5.1)	13 (3.7)	12 (3.4)	6 (1.7)	351 (100.0)
어린이	181 (97.3)	1 (0.5)	3 (1.6)	-	1 (0.5)	186 (100.0)
청소년	52 (100.0)	-	-	-	-	52 (100.0)
성인	69 (61.1)	17 (15.0)	10 (8.8)	12 (10.6)	5 (4.4)	

처리된 결과를 보면, 전체적으로는 환불로 처리된 경우가 가장 많아 61.3%였으며 다음으로 배상(2.3%), 계약해지와 계약이행(각 2.0%), 부당행위 시정(1.4%)등의 순으로 해결되었으며, 정보 제공(21.7%), 상담·기타(6.3%)등 소비자가 원하는 보상을 받지 못하고 끝난 경우도 상당한 반면, 어린이나 청소년은 대부분(75.8%, 75.0%)이 환불 처리를 받은 것으로 나타났다. 그러나 성인 소비자 피해는 환불이 31.0%에 불과한 반면, 정보 제공(34.5%)이나 상담·기타(7.1%)비율이 높았고 피해구제절차로 처리되지 않아 분쟁조정위원회로 상정된 건은 모두 성인 소비자 피해로 나타나 어린이나 청소년과는 달리 성인의 온라인 게임 서비스 피해가 보다 복잡하고 처리하기 어렵다는 것을 보여주고 있다.

1) 연령대별 온라인 게임 서비스 주요 피해 유형과 요금 청구 방법

온라인 게임 서비스 관련 피해 사례를 앞에서 살펴본 유형별로 분석한 결과, 가장 많은 유형은 “미성년 자녀의 대금 결제”문제로 전체의 64.1%이며, “계약 관련”(10.8%), “품질”(4.6%) 등의 순이었다. 세분화된 피해 유형을 연령 집단별로 보면 어린이 집단의 경

〈표 9〉 소비자 피해의 처리 결과

단위 : 건, (%)

구분	피해구제 처리						피해구제 이외 처리				계
	환불	배상	계약 해지	계약 이행	부당행위 시정	수리·보 수	정보 제공	상담 기타	취하 증지	조정 요청	
전체	215 (61.3)	8 (2.3)	7 (2.0)	7 (2.0)	5 (1.4)	2 (0.6)	76 (21.7)	22 (6.3)	4 (1.1)	5 (1.4)	351 (100.0)
어린이	141 (75.8)	1 (0.5)	2 (1.1)	3 (1.6)	-	-	29 (15.6)	10 (5.4)	-	-	186 (100.0)
청소년	39 (75.0)	1 (1.9)	-	-	-	-	8 (15.4)	4 (7.7)	-	-	52 (100.0)
성인	35 (31.0)	6 (5.3)	5 (4.4)	4 (3.5)	5 (4.4)	2 (1.8)	39 (34.5)	8 (7.1)	4 (3.5)	5 (4.4)	113 (100.0)

〈표 10〉 연령대별 주요 피해 유형

단위 : 건, (%)

구분	미성년		계약(약관)	품질	기타			계
	본인 또는 다른 미성년 ID로 부모 동의 없이 결제	성인 또는 타인의 詐術로 부모 동의 없이 결제	사전 공지 없는 이용정지 등	업체 측 과실 또는 해킹으로 게임아이템 분실	타인도용으로 미사용 요금 청구	정보 제공 부실 또는 피해 처리 지연 등	기타	
전체	148 (42.2)	77 (21.9)	38 (10.8)	16 (4.6)	26 (7.4)	17 (4.8)	29 (8.3)	351 (100.0)
어린이	117 (62.9)	60 (32.3)	1 (0.5)	2 (1.1)	2 (1.1)	-	-	186 (100.0)
청소년	31 (59.6)	17 (32.7)	2 (3.8)	-	2 (3.8)	-	-	52 (100.0)
성인	-	-	35 (31.0)	14 (12.4)	22 (19.5)	17 (15.0)	25 (22.1)	113 (100.0)

우, “본인 또는 다른 미성년 ID로 부모 동의 없이 결제”와 “성인ID 또는 타인의 사술로 부모 동의 없이 결제”가 거의 대부분인 95.3%였으며, 청소년 집단 역시 이 두 경우가 전체의 92.3%로 나타났다.

그러나 성인의 경우는 이러한 유형이 한 건도 없으며 “사전 공지 없는 이용 정지 등”이 31.0%로 가장 많았고 “타인 도용으로 인한 미사용 요금 청구”(19.5%), “정보 제공 부실, 피해 구제 처리 지연 등”(15.0%)등의 순으로 나타나 유형별로 그 차이가 뚜렷하였다. 이러한 세부적인 유형 분석이 필요한 이유는 개별 사안별로 그 피해의 책임 소재가 차이가 있기 때문이다. 즉, 어린이가 자신의 ID를 가지고 부모의 실질적 동의 없이 결제한 경우에는, 인터넷 게임 업체의 동의 절차 미비율이 유로 피해 금액의 전액을 보상받을 수 있으나, 어린이가 자신의 부모나 제 삼자의 개인 정보를 가지고 성인인 것처럼 가입한 ID로 결제를 한 경우에는 게임 업체가 부모 동의 확인 절차를 해야 할 이유가 없어지므로 그 책임을 묻기가 현실적으로 어려운 실정이기

때문이다.

온라인 게임 서비스 피해 사례의 요금 청구 방법은 전체의 81.0%가 유선전화 요금의 정보이용료로 청구되고 있었으며, 이동전화 요금(8.6%), 현금입금 또는 계좌이체(6.75%)순으로 나타났다. 이를 다시 연령 집단별로 보면, 어린이 집단의 경우는 대부분(90.2%)이 유선전화 결제로서 다른 집단보다 월등히 높은 비율을 차지하고 있으며 성인의 경우는 유선전화 외에도 이동전화 요금 결제(29.7%), 현금입금 등(18.9%)의 결제 수단 비율도 높아 다양한 것으로 나타났다.

어린이와 청소년의 유선전화 결제 비율이 높은 이유는 경제적으로 부모에게 전적으로 의존하고 있는 이 시기 연령대의 특성에 기인한 것으로, 유선전화 결제 방법이 부모가 가지고 다니는 이동전화나 신용카드에 비해 접근이 쉽고 실질적인 부모 동의 절차가 미흡하여 이러한 피해의 중요한 원인으로 작용함을 알 수 있다.

〈표 11〉 연령대별 요금 청구 방법

단위 : 건, (%)

구분	유선전화 결제	이동전화 결제	현금입금, 계좌이체	신용카드 결제	기타	계
전체	217(81.0)	23(8.6)	18(6.7)	8(3.0)	2(0.7)	268(100.0)
어린이	165(90.2)	6(3.3)	9(4.9)	3(1.6)	-	183(100.0)
청소년	36(75.0)	6(12.5)	2(4.2)	2(4.2)	2(4.2)	48(100.0)
성인	16(43.2)	11(29.7)	7(18.9)	3(8.1)	-	37(100.0)

2) 연령대별 소비자 피해 정도(피해 금액 및 처리 기간) 현황

온라인 게임서비스 관련 소비자 피해 정도를 먼저 금액 측면에서 살펴보면, 소비자가 입은 피해 금액과 한국소비자보호원을 통하여 구제받은 금액인 환불 금액으로 볼 수 있다. 전체적으로 최저 330원에서 최고 260만원의 피해가 있었으며 피해액은 평균 133,532원이었다. 이러한 피해 금액을 한국소비자보호원을 통하여 환불받은 결과는 역시 최저 330원에서 100만원까지 다양하였고 평균은 102,389.1원이었다. 연령 집단별로 보면 피해 금액은 청소년이 가장 높아 147,199.9원이었고 성인, 어린이 순이었고 환불 금액은 역시 청소년(120,512.8원)이 가장 높았으나 피해 금액과는

달리 환불 금액은 어린이, 성인 순이었다.

이는 성인 소비자의 경우, 부모 동의 없는 미성년자 결제라는 비교적 책임 소재가 분명한 어린이, 청소년 소비자 문제와는 달리 피해 금액의 정도가 크면서 아이템 분실 및 보상 등의 복잡한 문제들이 얽혀있어 한국소비자보호원을 통하여 보상받는 데에 한계가 있기 때문으로 분석된다.

한편, 처리 기간은 온라인 게임 서비스 관련 소비자 피해가 발생하여 한국소비자보호원에 접수되어 처리되기까지의 기간으로, 그 기간이 길면 그만큼 소비자 문제가 어렵고 복잡하다고 볼 수 있다. 처리 기간의 전체 평균은 14.4일이며 성인관련 피해가 15.9일로 가장 길고 청소년, 어린이 순이었다.

〈표 12〉 연령대별 온라인게임 서비스 관련 피해금액 현황

구분	피해금액(원)			환불금액(원)			처리기간(일)		
	최저	최고	평균	최저	최고	평균	최소	최고	평균
전체	330.0	2,600,000.0	133,532.8	330.0	1,000,000.0	102,389.1	2	30	14.4
어린이	10,000.0	919,000.0	122,750.5	10,000.0	800,000.0	107,240.3	2	30	13.6
청소년	2,200.0	1,310,000.0	157,001.3	2,200.0	1,000,000.0	120,512.8	3	30	14.1
성인	330	2,600,000.0	147,199.9	330.0	668,140.0	70,435.6	2	30	15.9

3. 온라인게임 서비스 피해의 집단별 차이

1) 피해금액의 차이

소비자가 온라인 게임 서비스 이용 시 입은 피해 정도를 피해 금액과 처리 기간으로 구별하여 피해 소비자 연령별, 청구인 거주지

별, 청구인 성별, 피해 어린이 성별, 요금 청구방법별, 피해 유형별로 집단별 차이가 있는지를 살펴보았다. 이를 위해서 일원분산분석과 t-test를 실시하였다.

먼저 온라인 게임 서비스 피해 금액이 피해 소비자 연령별, 청구인 거주지별, 청구인

〈표 13〉 온라인 게임 서비스 피해금액의 집단별 차이(일원분산분석 및 t-test)

항목	집단구분	빈도	평균	F값(t값)	DMR
연령집단별	어린이	174	122,750.5	0.5	-
	청소년	45	157,001.3		
	성인	60	147,199.9	(-0.5)	-
	미성년 성년	219 60	129,788.4 147,199.9		
연도별	2003년	210	136,470.2	(0.4)	-
	2004년	69	124,529.9		
청구인 성별	남자	170	137,293.4	(0.3)	-
	여자	109	127,667.6		
어린이 소비자 성별	남	137	146,834.2	(1.4)	-
	녀	64	112,898.1		
거주지역	서울 및 경기지역	205	138,186.0	(0.55)	-
	그 외 지역	74	120,642.2		
요금청구방법	유선전화 결제	204	120,281.8	3.1**	a b
	이동전화 결제	20	80,125.5		a
	계좌(현금)이체	16	224,256.3		b
	신용카드 결제	5	250,140.0		b
	기타	2	94,675.0		a b
피해유형별	o 본인 또는 다른 미성년ID로 부모 동의없이 결제	142	149,136.7	0.15	-
	o 성인 또는 타인의 詐術로 부모 동의없이 결제	67	99,461.8		
	o 사전 공지없는 이용정지 등	4	37,950.0		
	o 타인도용으로 미사용 요금 청구	10	254,600.0		
	o 정보제공 부실 또는 피해처리 지연 등	24	79,998.3		
	o 업체 측 과실 또는 해킹으로 게임아이템 분실	13	226,299.7		
	o 기타	19	97,612.6		

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

성별, 피해 어린이 성별 등의 인구사회학적 변수별로 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않는다는 것은 온라인 게임 서비스가 어떤 특정 집단이나 특정 지역 등의 문제라기보다는 언제 어떤 가정에서나 일어날 수 있는 보편적인 피해라는 것을 시사한다.

요금 청구 방법 및 유형별 피해에서는 요금 청구 방법별에서만 피해 금액의 차이가 있었다. 즉, 신용카드로 결제한 집단이 가장 피해 금액이 컸으며(250,140.0원), 계좌(현금)이체(224,256.3원), 유선전화 이체(120,281.8원) 등의 순으로 나타났다. 어린이 소비자 피해에서 많이 나타나는 유선전화의 경우, 어린이들이 손쉽게 이용하는 만큼 금액 자체가 크지 않으며 많은 업체들이 월별 상한 금액을 두는 등의 이유로 피해 금액 평균이 크지 않은 반면, 신용 카드나 현금 이체는 상한이 매우 크거나 없어 피해 금액도 큰 것으로 분석된다. 즉, 신용 카드나 현금 이체를 주로 이용하는 성인들의 경우, 고가의 게임 아이템이나 단가가 높은 유료 게임 서비스 요금을 지불하고 있어 상대적으로 피해 금액이 큰 것으로 풀이된다.

한편, 유형별 피해 금액의 차이에서는 통계적으로는 유의미하지 않았으나 ‘타인 도용으로 인한 미사용 요금 청구’나 ‘업체 측 과실 또는 해킹으로 게임 아이템 분실’ 등 주로 성인 소비자에게서 보이는 피해 유형의 피해 금액이 상대적으로 큰 것으로 나타나, 점차 증가하고 있는 온라인 게임 서비스 성인 소비자 피해에 대한 대책이 별도로 강구되어야 함을 시사하고 있다.

## 2) 피해정도(처리기간)의 집단별 차이

피해 금액과 동일하게 소비자가 온라인 게임 서비스 이용 시 입은 피해 정도를 한국소비자보호원에서 처리할 때 소요되는 처리 기간으로 봐서 이를 피해 소비자 연령별, 청구

인 거주지별, 청구인 성별, 피해 어린이 성별, 요금청구 방법별, 피해 유형별로 집단별 차이가 있는지를 살펴보았다. 이를 위해서 일원분산분석과 t-test를 실시하였다.

온라인 게임 서비스 피해 정도를 인구사회학적 변수별 차이에서는 피해 금액의 경우와는 달리 연령 집단별, 피해 발생 연도별, 어린이 소비자 성별에서 통계적으로 유의미한 차이가 났다. 우선 연령 집단별에서는 성인 소비자의 피해 처리 기간이 가장 길었으며, 청소년, 어린이 순으로 나타났으며, 연도별로는 2003년보다 2004년 발생 피해 건의 처리기간이 더 긴 것으로 나타났다. 이는 성인 소비자의 경우, ‘타인 도용으로 인한 본인 미사용 요금 청구’, ‘사전 공지 없는 이용정지’, ‘업체 과실 또는 해킹으로 인한 게임 아이템 분실’ 등 관련 약관이나 법률적 검토가 필요하거나 업체와 소비자의 책임 소재를 밝혀야 하는 복잡한 경우가 많고 특히 2004년은 성인소비자 피해사례가 전체의 52.5%로 2003년의 24.0%에 비해 비율상 2배 이상 증가하여 처리 기간 평균 역시 증가한 것으로 분석된다. 한편, 청구인의 성별 차이는 없는 반면 실제 피해자인 어린이 소비자의 성별에서는 남자 어린이인 경우 여자 어린이보다 처리 기간이 긴 것으로 나타났다. 이는 어린이 소비자 피해의 경우, 대부분 청구인이 부모이기 때문에 실제 어린이 소비자의 성별이 의미가 있기 때문이다. 남자 어린이의 피해 구체 처리 기간이 더 긴 것은 피해 금액의 집단별 차이에서 남자 어린이 피해 금액 평균이 146,834.2원으로 여자 어린이(112,898.1원)보다 많은 것으로 볼 때, 좀 더 처리 기간이 소요되는 복잡한 문제일 것으로 추정된다.

요금 청구 방법 및 유형별 피해에서는 피해 금액과는 달리 요금 청구 방법별로는 처리 기간에서 차이가 없었으며, 피해 유형별로는



차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, ‘타인도용으로 인한 본인 미사용 요금 청구’, ‘사전 공지 없는 이용 정지’, ‘업체 과실 또는 해킹으로 인한 게임 아이템 분실’ 등 주로 성인 소비자 피해와 같이 법률적 검토와 업체와 소비자의 책임소재를 밝혀야 하는 복잡한 유형들

이 처리 기간이 긴 것으로 나타났다. 이는 피해 금액에서와 마찬가지로 점차 증가하고 있는 성인 소비자의 온라인 게임 서비스 피해에 대한 다각적인 소비자 정책이 필요하다는 것을 의미한다고 볼 수 있다.

〈표 14〉 온라인 게임 서비스 처리 기간의 집단별 차이(일원분산분석 및 t-test)

항목	집단구분	빈도	평균	F값 (t값)	DMR	
연령집단별	어린이 청소년 성인	186 52 112	13.6 14.1 15.9	3.9 <sup>*</sup>	a a b a	
	미성년 성년	238 112	13.7 15.9	(-2.8 <sup>**</sup> )	-	
연도별	2003년 2004년	249 101	13.8 16.0	(-2.7 <sup>**</sup> )	-	
	청구인 성별	남자 여자	227 123	14.1 14.9	(-1.0)	-
어린이 소비자 성별	남 녀	144 72	14.5 12.6	(-1.97 <sup>*</sup> )	-	
	거주지역	서울 및 경기지역 그 외 지역	258 92	14.4 14.4	(-0.0)	-
요금청구방법		유선전화 결제 이동전화 결제 계좌(현금)이체 신용카드 결제 기타	217 23 18 8 2	13.8 13.8 14.1 19.6 18.0	1.6	-
	피해유형별	○ 본인 또는 다른 미성년ID로 부모 동의없이 결제	148	14.5	2.2 <sup>*</sup>	a b
		○ 성인 또는 타인의 詐術로 부모 동의없이 결제	77	12.4		a
		○ 사전 공지없는 이용정지 등	16	16.6		b
		○ 타인도용으로 미사용 요금 청구	38	16.8		b
○ 정보제공 부실 또는 피해처리 지연 등		26	14.9	a b		
○ 업체 측 과실 또는 해킹으로 게임아이템 분실	16	15.1	a b			
○ 기타	29	14.2	a b			

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

## VI. 결론 및 시사점

본 연구는 온라인 게임 서비스를 이용하는 소비자들이 어떠한 소비자 문제를 겪고 있는지를 알아보기 위하여 한국소비자보호원에 접수된 온라인 게임 서비스 피해 사례를 연령대별로 실증적으로 분석하였다.

분석 결과, 온라인 게임 서비스의 전반적인 피해 양상은 초기에는 게임 서비스의 품질이나 계약 등의 문제가 대부분이었으나, IT산업의 육성으로 게임 업체가 급증하기 시작한 2003년, 2004년에는 부모 동의 없는 미성년자 결제문제가 주를 이루었다. 최근 들어서는 미성년자 결제 문제가 사회적으로 이슈화되어 게임 업체가 부모 동의 없는 미성년자 결제의 중요한 원인으로 작용한 유선전화의 결제 절차를 강화하고 사이버 머니 제도 등을 도입하면서는 주로 성인 소비자 문제인 약관이나 계약 내용 및 이행문제, 게임 아이템의 배상 또는 귀속과 같은 보다 복잡하고 법률적인 분석이 요구되는 소비자 문제가 대두되고 있다.

온라인 게임 소비자 피해는 연령대별로 차이가 있었는데, 먼저 어린이의 경우, 성별에서는 남자 어린이가 훨씬 많았고(66.5%) 연령별로는 초등학교 고학년인 11~13세가 대부분(85.5%)으로 나타나, 특히 초등학교 고학년 남자 어린이에 대한 온라인 게임 서비스 교육 등이 필요한 것으로 나타났다. 피해 유형별로는 부모 동의 없는 온라인 게임 서비스 비용의 미성년자 결제가 이 연령대 피해의 대부분인 95.2%를 차지한 바, 그 원인으로 결제방법이 지적되었다. 즉, 요금 관련 피해 사례의 요금 청구 방법에서 어린이들은 90.2%가 유선전화로 결제하고 있어 신용카드나 이동전화와는 달리 누구나 접근할 수 있는 유선전화로 결제하는 방식이 실질적인 부모 동의 절차가 미흡하여 어린이들이 임의로 이를 통하여 아

이템 등을 구입, 소비자 피해를 양산하고 있다고 지적되었다. 그러나 피해 금액 평균에서는 유선전화를 통한 소액 결제가 많은 탓에 가장 낮은 것으로 나타났으며 피해 처리기간 역시 세 집단 중 가장 짧아 청소년이나 성인에 비해 피해 양상은 단순한 것으로 보여진다.

다음으로 청소년 집단은 접수 이유, 처리 결과, 피해 유형 등에서 어린이 집단과 비슷한 양상을 보이고 있으나, 요금 청구 방법에서는 유선전화 결제(75.0%)외에도 이동전화(12.5%)나 신용카드(4.2%)등의 결제 수단 비중이 높아 이러한 결제 방법에 대한 부모 동의 절차에 대한 개선책이 요구되었다.

성인 소비자는 접수 이유에서 어린이나 청소년과 같이 부당 행위(61.1%)가 가장 많았으나 구체적인 내용으로 들어가 보면, 어린이나 청소년이 부모 동의 없는 결제라는 단일한 부당 행위인데 반하여, 성인 소비자 경우의 부당 행위는 업체 측의 부당한 게임 아이템 또는 계정 압류, 타인 도용으로 미사용 요금 청구 등 다양한 것으로 나타났다. 따라서 처리 결과에서도 환불은 31.0%에 불과하며, 정보제공(34.5%)이나 상담·기타(7.1%) 등 소비자가 원하는 처리를 받지 못하고 종결된 경우가 많았고 분쟁조정위원회로 상정된 건은 모두 성인 소비자 피해로 나타나 이들 연령대의 온라인 게임 서비스 피해가 보다 복잡한 양상을 띠고 있어 소비자 문제 해결이 쉽지 않음을 보여주고 있었다. 성인 온라인 게임 서비스 피해 소비자의 특성을 보면, 83.2%가 남성이었으며 연령대별로는 30~40대가 전체의 82.1%로 대부분을 차지하였다. 요금 청구 방법에서는 어린이나 청소년과는 달리 유선전화(43.2%)와 함께 이동전화(29.7%)결제의 비중이 높았다. 소비자 피해정도를 나타내는 피해 금액 및 처리 기간에서 성인 소비자의 평균 금액과 처리 기간이 가장 높고 긴 것으로 나타나 그만큼

소비자 문제가 어렵고 복잡하다는 것을 시사하고 있다.

온라인 게임 서비스 피해 정도(피해 금액과 처리 기간)의 집단별 차이를 살펴본 결과에서는 피해 금액의 경우, 피해 소비자 연령별, 청구인 거주지별, 청구인 성별, 피해 어린이 성별 등의 인구사회학적 변수별로 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았으며 다만 요금 청구 방법에서만 피해 금액에 차이가 있었다. 즉, 인구사회학적 변수 별로 차이가 나지 않았다는 것은 온라인 게임 서비스가 어떤 특정 집단이나 특정 지역 등의 문제라기보다는 언제 어떤 가정에서나 일어날 수 있는 보편적인 피해라는 것을 시사한다. 다음으로 요금 청구 방법에서는 신용카드 결제 시의 피해 금액이 가장 크고, 계좌 이체, 유선전화, 이동전화 순으로 차이가 있음을 볼 때, 청구 방법 별로 게임 상한액을 정하거나 결제 시의 인증 절차를 다르게 적용해야 할 것이다.

집단별 처리 정도인 처리 기간의 차이에서는 피해 금액과는 달리 연령 집단별, 피해 발생 연도별, 어린이 소비자 성별에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며 피해 금액과는 달리 피해 유형별로 유의미한 차이가 있었다. 즉, 성인 소비자의 피해 유형은 부모 동의 없는 미성년자 결제가 대부분인 어린이나 청소년과는 달리 게임 아이템의 귀속 문제, 전자약관상의 거래 조건 문제, 해킹 등의 책임 있는 업체의 과실로 인한 아이템 또는 정보 유실 피해 등 다양한 법률적 검토가 필요한 피해 사례가 많아 처리 기간이 길어지는 결과를 낳고 있었다. 어린이의 경우에는 남자 어린이가 여자 어린이보다 처리 기간이 긴 것으로 나타나 전문적인 바와 같이 남자 어린이에 대한 온라인 게임 소비자 교육이 더 필요하다는 것을 뒷받침하고 있다.

이러한 분석 결과를 가지고 온라인 게임

서비스 관련 소비자 정책에 대하여 다음과 같이 건의하고자 한다.

우선, 연구 결과에서 나타났듯이 연령대별로 온라인 게임 서비스 소비자 문제가 다양한 차이를 보이고 있으므로 각 집단별로 적절한 개선 방안이 요구된다. 즉, 어린이 소비자의 경우는 부모 동의 없는 온라인 게임 서비스 대금이 문제되고 있으며 대부분 유선전화를 통해 결제를 하고 있는 것으로 나타났다. 현재 각 게임 업체별로 부모 동의 없는 미성년 결제 피해를 줄이기 위해 유선전화 결제 시 부모 동의 절차를 두거나 결제 상한액을 두는 등 관련 제도를 개선하고 있으나, 어린이들이 부모의 주민등록번호를 외워두었다가 입력하는 경우가 발생할 수 있어 이를 방지하기 위한 적절한 대책이 요구된다. 또, 현재 아무런 제재 조치가 없는 핸드폰 단말기를 통한 이동전화 요금 결제 시스템의 개선이 필요하다. 한편 만 14세 이상~19세 이하의 청소년은 유선전화 외에도 이동전화나 부모의 신용카드, 본인의 현금계좌 이체 등, 다양한 결제 수단을 이용하고 있으므로 유선전화를 제한할 경우, 이들이 이동전화나 신용카드 등의 결제수단을 이용하면 피해 금액이 더 커질 수 있다는 것에 주목하여 이러한 피해의 예방을 위해서는 일부 게임 업체들이 활발하게 판매하고 있는 선불카드나 사이버 머니같이 어린이와 청소년들이 용돈 범위에서 구입하여 계획적으로 사용할 수 있는 전용 지급 결제 수단의 개발과 보급이 필요하다 하겠다. 성인 소비자의 경우는 결제 수단의 문제는 크지 않았으나, 불법 아이템 거래에 따른 계정폐쇄, 아이템의 재산적 가치 등이 문제가 되는 바, 실제로서로 아이템 거래 경매 사이트까지 개설되고 있는 현실을 감안하여 이를 현실화시키는 방안도 검토할 수 있겠다.

다음으로 미성년자의 결제 한도 문제이다.

한국소비자보호원에 접수된 어린이 및 청소년 소비자의 피해 금액은 최저 2,200원에서 최고 1,310,000원으로 그 편차가 큰 것으로 나타나 있는데, 이 때 사업자들은 미성년자가 부모 동의 없이도 사용 가능한 용돈 범위를 주장할 수가 있다. 현실적으로 2,200원의 금액은 오프라인 상에서는 얼마든지 부모 동의 없이 사용 가능한 금액이기도 하다. 그러나 게임 사이트의 한 달 사용료 내지는 내지 가입회비는 월 1만원 내의 소액이기 때문에 미성년자의 결제 한도를 소액으로 정한다고 하더라도 대부분의 게임 사이트를 법정 대리인의 동의 없이 이용할 수 있고, 한 사람의 미성년자가 수 개의 게임 사이트를 이용한다고 하는 경우에는 결제 한도를 소액으로 지정하는 의미가 무색하게 될 수 있을 것이므로 결제 한도 문제는 신중한 사회적 합의가 도출된 후, 정책적으로 결정되어야 할 것이다.

마지막으로 어린이와 청소년 소비자를 위한 온라인상에서의 구매 행위에 대한 지속적인 교육의 필요성이다. 한국소비자보호원(2004) 조사에서도 나타났듯이 어린이와 청소년들이 부모 동의 없이 결제하여 발생한 피해 금액은 평균 약 122,750원과 157,000원으로 결코 적지 않은 금액이었다. 이들에게 온라인상에서의 구매 행위 역시 오프라인과 마찬가지로 실제적으로 돈이 지불되는 경제 행위라는 것을 분명히 인식시켜 주고 적절한 용돈 범위 이내에서 계획적으로 소비할 수 있게 도와주는 교육이 필요하다. 특히 온라인 게임을 즐기면서 게임 아이템 등을 소유하기 위해 보호자 동의 없이 유선전화나 휴대폰으로 인증번호를 인터넷 상에서 기입하는 행위가 바로 유료 결제로 이루어진다는 결제 시스템 등에 대한 실질적인 교육이 필요함을 시사한다. 이러한 교육은 학교 수업과 같은 오프라인 교육장에서의 교육뿐 아니라 각 소비자 단체나 정부 기관 및 학교

별 홈페이지와 같이 어린이들이 손쉽게 접할 수 있는 온라인 교육장에서도 실시하는 것이 효과적일 것이다.

본 연구는 게임 중독 등에 치중되어 왔던 기존 온라인 게임 서비스 연구들과는 달리 실제 사용상에서 나타나는 소비자 문제를 실증 데이터를 가지고 연령대별로 유형화하여 살펴 보았다는 데에 그 의의가 있으나, 다음과 같은 부분에서 한계를 가진다. 즉, 실제 온라인 게임 소비자 피해 사례를 분석하여 연령대별로 다양한 문제 유형을 도출하고 그 원인을 추정하면서 소비자 의식 조사 등을 병행하지 못해 한국소비자보호원에 문제제기를 할 만큼의 피해를 입지 않은 일반 소비자들이 온라인 게임을 사용하면서 느끼는 만족도나 문제점에 대한 심층적인 분석이 부족했다는 것이다. 그러므로 이어지는 후속 연구에서는 이러한 한계를 보완하여 일반 소비자들의 온라인 게임 서비스 불만 유형과 그 원인 요인들에 대한 깊이 있는 분석들을 기대해 본다.

- 접수 일 : 2006년 06월 05일
- 심사 일 : 2006년 06월 10일
- 심사완료일 : 2006년 08월 14일

## 【참 고 문 헌】

- 1) 강임호, 조용혁(2001). 소액전자지급 관련 제도 개선방안. 정보통신정책연구지 6, 1-110.
- 2) 김병연(2000). 전자지불 시스템의 확산과 기업의 대응. 전자화폐 및 전자지불시스템 세미나 자료집. 전국경제인연합회
- 3) 김병초, 김현태(2002). 국내 온라인 게임의 몰입도 증가를 위한 방안에 관한 연구. 한국경영정보학회. 춘계학술대회 논문집, 99-108.

- 4) 김윤명(2002). 온라인게임의 법률문제-아이템거래와 소비자 보호를 중심으로-. 지적재산권법연구 6, 215-244.
- 5) 김혜경(2004). 온라인게임 아이템의 재산범죄 성립가능성. 법학연구 14(2), 215-242.
- 6) 배영(2001). 서울지역 청소년의 인터넷 이용실태. 사회발전연구 7, 237-260.
- 7) 장경환(2000). 인터넷 사이버몰 이용 표준약관의 검토. 상사법연구 19(2), 21-45.
- 8) 정상호(2002). 전자상거래에서의 개인정보 보호. 한국소비자보호원 교육자료.
- 9) 한국소비자보호원(2004). 미성년자의 온라인게임 이용 및 피해실태.
- 10) 한국소비자보호원(2000). 온라인게임 서비스 제공 및 이용실태 조사.
- 11) 한국전자거래진흥원(2002). 전자상거래 소비자보호에 관한 연구.
- 12) 한국인터넷진흥원(2005). 2004년도 하반기 정보화실태조사.
- 13) 한국인터넷진흥원(2006). 2005년도 하반기 정보화실태조사.
- 14) Schwartz, Paul. (2000). Internet privacy and the state. Connecticut Law Review 32(spring), 815-859.
- 15) Sheehan, K. B. & Hoy, M. G. (2000). Dimensions of privacy concern among online consumers. Journal of Public and Marketing 13(4), 24-39.
- 16) Young, K. S.(1999). Internet addiction : Symptoms, evaluation, and treatment. [http:// netaddiction. com/articles/symptoms.html](http://netaddiction.com/articles/symptoms.html)
- 17) Young, K. S. & Rodgers, R. C.(1997). Internet addiction: Personality traits associated with its development. [http:// netaddiction.com/articles/personality-correlates. html](http://netaddiction.com/articles/personality-correlates.html)