



유료화 관련 분쟁의 원인과 해결 방안

박찬일 cipark@ck.ac.kr

1. 서론

게임의 유료화를 둘러싸고 톡하면 불거지는 문제가 바로 요금제에 대한 분쟁의 발생이다. 이러한 분쟁은 게임(유통회사 포함, 이후 특별한 언급이 없을 시에는 게임회사는 게임 유통회사를 포함해서 지칭하는 것을 의미함)회사와 PC방 간에 발생하기도 하고 게임회사와 게임 이용자 간에 발생하기도 한다. 일부의 경우는 게임회사 vs. PC방&게임 이용자의 형태로 발생하기도 한다. 이에 유료화 관련 분쟁의 원인과 해결 방안을 제시하고자 한다.

2. 본론

왜 이렇게 게임의 유료화를 두고서 분쟁이 발생하는 것일까?

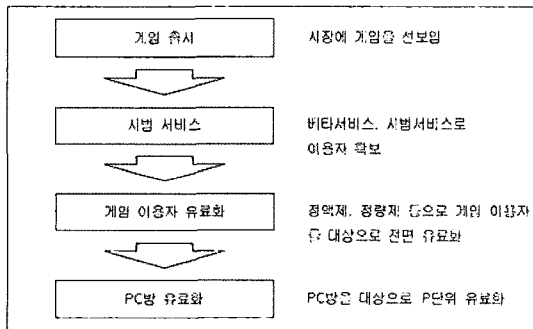
그 이유는 바로 요금 유료화에 대한 주도권을 누가 가지고서 누구의 이익을 대변하는 것인가 하는 문제에 기인한다. 현재 게임 시장에서 유료화와 관련하여 주도권을 쥐고 권한을 행사하는 주도 세력은 게임업체이며 지금까지 발생한 대부분의 요금 유료화 분쟁 사례에서도 게임업체의 일방적인 승리가 계속되고 있다. 그렇지만 이러한 양상은 최근 들어서 많은 변화를 요구 받고 있다. 왜냐하면 궁극적으로 게임 유료화를 통해서 수익을 창출해주는 PC방과 개인 사용자에게 기존의 방법으로 일방적인 단방향 유료화 정책은 더 이상 유효하게 작용하기 어렵기 때문이다. PC방은 협회 등을 통해서 단합된 목소리를 내려는 움직임이 많아지고 있고 개인 사용자들 역시 모래알 같은 개개인의 불평불만의 표출에서 벗어나서 법적인 대응과 조직적인 불매 운동 같은 단체 행동도 불사하면서 게임 회사의 유료화 정책에 대해서 다양한 목소리를 내고 있다. 이제는 게임회사가 내부적인 지침에 의거해서 설정한 유료화 정책에 대해서 비용 지출의 양대 주체가 되는 PC방과 개인들이 무조건 수용하기 보다는 그들의 권익을 꼼꼼하게 따져보고 수용여부를 결정하게 되었다. 시장 논리에 의거하여 소비자로서 다양한 목소리를 내면서 자신의 권익을 내세우고 있는 것이다.

〈표1〉은 유료화와 관련한 주요 분쟁 사례이다. 최근 들어 분쟁 수도 증가하고 있을 뿐만 아니라 다양한 이유에 의해서 PC방과 사용자들이 불만을 분출하는 등 그 양태도 변화하고 있는 추세이다.

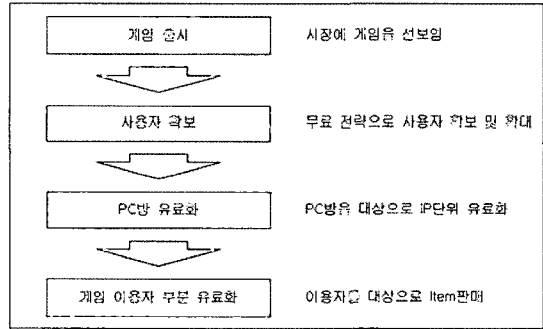
〈표1〉 유료화 관련 주요 분쟁 사례

구분	게임(회사)	내용	비고
2001년	CCR의 포트리스2	PC방과 사용자 모두에게 무료로 제공하던 포트리스2의 새버전인 포트리스2블루를 PC방에 대해서 유료화한다고 선언하자 PC방이 이에 반발해서 분쟁이 발발함	PC방 대상 게임 유료화

구분	게임(회사)	내용	비고
2004년	리니지	해외 이용 요금에 비해서 국내 이용요금이 고가로 책정되어 국내 이용자를 차별한다는 것이 제기 되어 이용자의 불매 운동 발생함	게임 이용자의 가격불만
	카운트스트라이크	국내 유통사와 개발사에 의한 정책 혼선으로 발생한이중 과금에 대한 문제가 발생함	PC방과 개발/유통사간의 분쟁
2005년	WOW	PC방에 대한 단일한 요금제 채택강요로 PC방이 WOW에 대한 불매운동을 벌임	PC방 유료화 정책에 대한 분쟁
	WOW	유료화를 시작하면서 월정액제로 단일 요금제를 사용자에게 강요한 것이 발단이 되어 분쟁이발생함	유료화 정책에 대한 게임 이용자의 불만
	넥슨	카트라이더를 기반으로 PC방 요금의 통합 정량제도입에 관한 의견 충돌로 넥슨 게임에 대한 PC방의 불매 운동	PC방 유료화 정책에 대한 분쟁



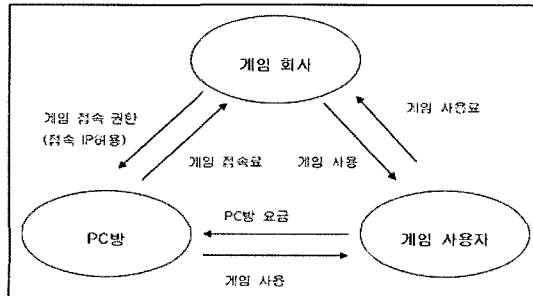
〈그림1〉 온라인 게임의 전면 유료화 전략 (MMORPG의 예)



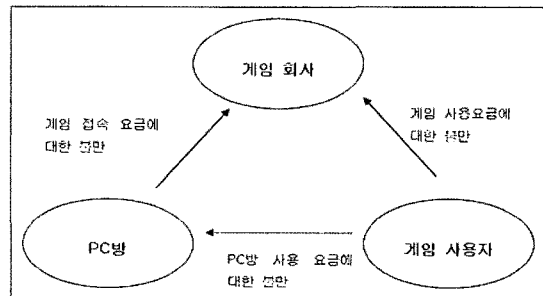
〈그림2〉 온라인게임의 부분 유료화 전략 (캐주얼 게임의 예)

〈그림1〉은 일반적인 MMORPG, 〈그림2〉는 일반적인 캐주얼게임의 단계별 유료화 전략의 프로세스를 정리한 그림이다. 유료화에 대한 분쟁이 발생하는 것은 이러한 프로세스의 게임 유료화 전략의 구현 단계에서 유료화의 징수 대상이 되는 주체가 그 징수 방법이나 요금, 즉 가격의 적절성 등에 관해서 불만을 갖기 때문에 발생한다.

〈그림3〉은 각 주체간의 유료화에 따른 사용료의 상관관계를 설명한 그림이다. 이러한 상관 관계 속에서 각 요소에 대한 불만이 〈그림4〉에서와 같이 생길 경우 그 불만은 구체적인 분쟁으로 표출되게 된다.



〈그림3〉 게임 유료화 주체간의 사용료의 상관관계



〈그림4〉 게임유료화 주체간의 사용료에 대한 불만구조

게임의 유료화 과정에서 적절한 요금의 설정과 이에 대한 시장의 반응은 게임의 성공여부에 큰 영향을 미친다. 이 과정에서 발생하는 게임회사와 요금 지불자(PC방과 이용자) 간의 갈등은 이처럼 요금이라는 서비스의 가격정책에 대한 불만으로 시작해서 분쟁을 통해 극대화하게 되어 있다.

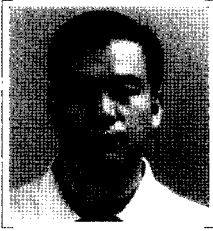
특히 PC방은 게임회사에게 있어서는 게임서비스를 구매하는 구매자이자 PC방에서 게임을 즐기는 사람들에게 인터넷과 PC등의 편의시설과 게임을 제공해주는 일종의 재판매업자로서의 이중적인 역할을 한다. 물론 이때 PC방은 이용자에게 PC방 이용료라는 유료 수입을 올리게 된다. PC방 관계자들은 PC방의 과다 경쟁으로 점포의 임대료 상승과 PC의 업그레이드 비용의 증대 등 채산성이 악화되고 있는데도 일부 게임회사가 시장 지배자라는 파워를 이용해 자신의 이익만 추구하려고 한다고 주장한다. 또한 월정액제를 지불하고 있는 이용자가 PC방에서 동일한 게임을 이용할 경우 결제하는 금액의 상당액이 PC방이 게임회사에 지불하는 온라인게임 이용료라는 것을 감안하면 결국은 게임회사는 2중으로 수익을 거둬간다는 것에 대한 불만이 있다.

개인 사용자의 경우는 초기에는 게임의 충성 고객으로서 게임의 성공에 많은 기여를 하였으나 이제는 일반적인 게임 업체의 유료화 정책에 조직적이고 적극적인 대응을 하고 있다. 기존에 게임을 즐기는 사용자로서 요구되는 유료화 정책을 맹목적으로 수용하기 보다는 소비자의 한 사람으로서 권익에 대한 요구가 증가하고 있는 것이다. 게임도 이제는 단순한 이용자의 수준이 아닌 시장 경제의 일반적인 기준에 의한 소비자의 차원으로 세력화를 꾀하는 등 그 위상의 변화가 발생하고 있다는 것이다.

3. 결론

상기에 기술한 이유로 인해서 궁극적으로는 온라인게임의 유료화는 최종 사용자에게 과금을 하는 End User Model로 전환을 해야 한다는 의견이 대두되고 있기도 하다. 그리고 유료화의 가격과 방법은 시장 논리에 의해서 End User가 납득하고 그에 따른 비용대비 효과를 납득할 수 있는 수준으로 책정이 되어야 한다는 데에 의견이 모아지고 있다. 그러나 이러한 것을 가능하게 하는 객관적이고 신뢰할 수 있는 데이터와 그 방법론에 대한 것은 아직도 요원한 실정이다. 따라서 게임회사와 PC방, 이용자 간에 유료화를 둘러싸고 발생하는 분쟁의 소지를 줄이고 합리적인 유료화의 모델을 구축하기 위해서는 각 주체가 좀 더 적극적으로 머리를 맞대고 발전적인 대안을 제시할 수 있는 노력이 필요하다. 아울러서 이러한 노력이 긍정적인 결실을 거둘 수 있기 위해서는 정부와 관련 단체의 정책적인 지원 대책이 뒷받침되어야 할 것이다.

[참고문헌] <2006년 한국문화콘텐츠산업 10대 전망>, 한국문화콘텐츠진흥원, 2006년 2월
 <대한민국 게임백서 2005>, (재)한국게임산업개발원
 <대한민국 게임백서 2006>, (재)한국게임산업개발원



박찬일

cipark@ck.ac.kr

시네피кс 이사
 PS2 게임 개발팀 구축 및 총괄(게임프로듀서)
 보이시안닷컴 부사장
 LG InterNet 개발팀장
 LG 전자 과장
 LG Software 선임 연구원
 현 청강문화산업대학 컴퓨터게임과 학과장