

다중접속 온라인게임서비스 상 게임 봇(Bot)의 탐지 및 제재의 근거가 되는 운영정책의 편입통제 및 법적 분쟁을 대비한 데이터 관리에 관한 소고

정성원*

요약

온라인 게임 서비스의 약관과 관련하여 실무상 많은 분쟁이 있는 쟁점으로서 약관과 운영정책이 어떠한 방식과 절차를 거쳐야지만 게임 운영정책이 계약의 내용이 될 수 있는 지와, 게임 서비스 운영정책의 운용과 관련하여 자주 분쟁이 발생하는 영역으로서 게임 봇(Bot)을 이용한 게임 이용자와의 법적 분쟁 시 게임 이용자의 행위를 증명하기 위하여 어떠한 데이터를 기록하고 관리하여야 하는 지에 대하여 살펴보았다.

I. 서론

다중접속 온라인게임(Massively Multi-Player Online Game)은 많은 이용자들이 네트워크를 통하여 상호작용을 주고받으면서 게임 내에서 주어진 특정한 임무를 수행하거나 레벨을 올리는 방식이 주된 이용방식인 게임을 말한다. 그런데 다중접속 온라인게임의 시장이 확대, 성장함에 따라 소위 게임 봇(Bot) 등과 같이 게임 내에서 골드파밍만을 할 목적으로 서비스 주체가 승인하지 않은 프로그램의 제작, 유통이 확대되었으며, 이를 조직적, 기업적으로 활용하는 소위 작업장이 늘어났다.

대부분의 온라인게임 서비스주체들은 기본적인 핵탈 방지 솔루션을 통하여 이러한 프로그램의 동작을 탐지하고 차단하는 방식을 사용하는 이외에도 게임 서비스 이용자들의 봇(Bot) 이용 혹은 이와 관련한 작업장의 행위 패턴을 유형화하여 탐지하고 있으며, 이러한 행위가 탐지되는 경우 온라인게임 서비스 이용약관과 운영정책에 근거하여 게임서비스의 이용, 접근을 차단하는 등 서비스 이용에 제한을 가하는 방식으로 게임 서비스의 질서를 유지하고 있다.

종래 많은 판례와 연구에서는 게임서비스 주체가 이용약관 등에 따라 봇(Bot) 이용자에 대하여 취하는 서

비스제재 혹은 계약해지 조치가 약관의 규제에 관한 법률에 의한 불공정성 통제나 비례의 원칙에 관한 법리 등에 어긋나지 않는다는 것에 대하여 다루어 왔다.

본고는 봇(Bot) 탐지 및 제재의 정당성에 관한 논의외로 온라인 게임서비스 운영정책의 약관법상의 편입통제에 대하여 고찰하고자 한다.

II. 온라인게임 서비스 상의 운영정책의 특수성

기본적으로 이용약관은 대상 서비스의 일반적인 이용규약이 되나, 운영정책은 대상 서비스 중 이용자가 이용할 것을 선택한 게임 서비스 내에서 이용자의 구체적인 행위규범을 정하는 역할을 한다. 운영정책은 각 개별적인 온라인게임의 특성에 맞추어 어떠한 구체적인 행위를 하지 않아야 하며 만약 이용자가 그러한 행위를 하는 경우 어떠한 방식으로 이용이 제한될 지에 대하여 구체적으로 기술함으로써, 게임 서비스 주체가 원활하고 안정적으로 서비스를 운영하고 게임 서비스 내에서 발생할 수 있는 문제 상황에 일관성 있게 대처하기 위하여 약관에 정하여진 이용자의 의무위반에 대한 제재 기준을 정한 기준이 된다.

그런데 현재 온라인게임의 배급 방식이 소위 포털화, 집중화 되는 추세에 따라 1개의 통합회원 ID를 통해 해

* (주)엑스엘게임즈 법무팀장 (swjung@xlgames.com)

당 게임포털 등이 제공하는 다수의 게임들 중 하나 혹은 여러 개를 선택하여 이용할 수 있는 서비스 방식이 보편화 되었다. 이에 따라 과거와 같이 단일 게임만을 서비스하기 위한 일(一) 이용약관 일(一) 운영정책을 운영하는 경우는 드물게 되었고, 일(一) 이용약관 다(多) 운영정책을 운영하는 것이 보편화 되었으며, 대형 포털, SNS 등의 플랫폼을 활용한 채널링이나 대형 게임배급사를 통한 게임 출시 등의 보편화 현상을 근거로 예측해 보건대 향후에도 이러한 운용방식은 계속 유지되거나 강화될 것으로 보인다. 이와 같은 현상에 따라 게임 서비스 주체는 다수의 게임에 공통적으로 적용될 사항을 ‘이용약관’ 혹은 ‘통합서비스 이용약관’ 형식으로 규정하고, 각 게임의 특성에 따라 별도로 적용되어야 할 구체적인 사항은 각 게임별 ‘운영정책’의 형식으로 규정하여 운영하고 있다.

그런데 이와 같은 서비스 환경에서는 각 게임서비스별 운영정책에 대하여 이용자들로부터 개별적인 동의를 받는 것이 용이치 않은 면이 있고, 실제로 이용약관 외로 운영정책에 대하여는 이용자의 개별동의를 받지 않는 것이 게임 서비스의 운영실무 상 관행화 되어 있다고도 볼 수 있다. 이에 따라 이용자들의 절차가 생략된 운영정책에 따라 서비스 이용제한 조치를 받은 이용자들로부터 운영정책이 약관규제법의 적용을 받는 약관으로서의 성격을 가지지 못한다는 분쟁이 제기되는 경우가 많아 왔다. 만약 이러한 분쟁에서 운영정책이 이용약관으로 편입되지 않는다고 한다면, 운영정책은 이용자에 대한 서비스이용 제재의 근거가 되지 못하게 되므로, 운영정책에 근거하여 행한 서비스 이용과 관한 제재 조치는 채무불이행 또는 불법행위에 해당한다는 주장을 받을 수 있게 된다.

이에 아래에서는 운영정책이 이용약관과 결합하여 약관규제법의 적용을 받는 약관으로서의 성격을 가질 수 있는지와 관련하여 고찰하여 보고자 한다.

2.1. 운영정책의 편입통제

약관의 규제에 관한 법률(이하 ‘약관법’)에 따르면 약관은 당사자간 체결되는 계약의 내용으로 편입되어야 구속력을 갖는다고 하고 있다(약관법 제2조 참조). 약관이 계약의 구성부분이 되는 것을 약관의 계약에의 편입이라 한다. 약관의 편입통제 대한 약관법의 규정을 보

면, 사업자는 고객이 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고, 표준화·체계화된 용어를 사용하며, 약관의 중요한 내용을 부호, 색체, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 약관을 작성하여야 한다(약관법 제3조 참조)고 하여 사업자의 약관에 대한 명시·설명 의무와 약관에서 정하고 있는 사항에 관하여 사업자와 고객이 약관의 내용과 다르게 합의한 사항이 있을 때에는 그 합의 사항은 약관보다 우선한다(약관법 제4조 참조)고 하여 개별 약정의 우선원칙을 적용하도록 하고 있다.

약관의 본질 및 구속력에 관하여는 다양한 학설이 있으나 본고에서는 우리나라 약관법의 규정 및 판례의 입장에 따라 계약설에 입각한 시각에서 게임서비스 운영정책의 계약에의 편입과 관련하여 논의를 전개하여 봄으로써, 게임서비스 운영정책이 약관과 결합하여 약관규제법의 적용을 받는 약관으로서의 성격을 가질 수 있는지와 관련하여 살펴보겠다.

2.2. 법원의 태도 및 이에 따른 약관 작성 예

운영정책이 이용약관과 결합하여 약관으로서의 성격을 보유하기 위하여는 이용약관 혹은 통합 서비스 약관에서 운영정책을 약관내용의 일부로 규정하고, 운영정책을 따로 공지하여 알리는 것이 필요하다고 본다.

이와 관련한 법원의 입장을 살펴보면, 과거에는 운영정책은 이용자의 개별적인 동의 없이 제정한 것이므로 당사자들의 계약내용에 직접적으로 편입될 수는 없고, 다만 운영정책에서 정한 제재사유와 제재의 정도가 약관에 의한 계정 이용제한의 가능성 범위 내에 있고 또한 계약 상대방의 정당한 이익과 합리적인 기대에 부합하는 한도 내에서 그 제재가 허용된다는 입장이었으나(서울고등법원 2007. 6.5. 선고 2006나20025 판결), 그 후 대법원은, 통합 서비스 약관에서 운영정책을 약관내용의 일부로 규정하고 운영정책을 따로 공지하여 알린 경우에는 이용자들이 따로이 운영정책에 동의하는 의사 표시를 하지 않는다고 하더라도 그 운영정책의 내용에 특별히 불합리한 점이 없다면 이용자들은 이러한 약관에 동의함으로써 운영정책이 서비스 이용제한 조치 등 이용자 규제정책의 근거가 될 수 있음에 동의한 것이라고 보고 있다(대법원 2010.10.28. 선고 2010다9153 판결; 다만 이 사례에서는 운영정책의 내용을 일부 요약

한 ‘이용자 동의서’를 개별적으로 고지하였음). 그 이후로부터 법원의 태도는, 게임 이용자가 개별적으로 약관에 동의하였고, 운영정책이 약관의 규정에 따라 약관의 내용을 구체화 해 놓은 것에 불과한 경우에는 운영정책은 약관과 결합하여 약관규제법의 적용을 받는 약관으로서의 성격을 가진다는 일관된 판단을 하고 있어 보인다(수원지방법원 성남지원 2016.4.20. 선고 2015가합204553 판결 등)

아래에서는 그 간의 법원의 입장을 분석하여 게임 서비스 운영정책의 편입 통제 방법을 검토하되, 특히 다수의 게임을 서비스하는 게임 서비스에서의 실제 약관(‘통합서비스 약관’을 포함한다) 작성의 예를 살펴본다.

2.2.1. 게임 서비스주체의 운영정책 수립 권한과 게임 이용자의 운영정책 확인 의무

약관의 규정으로써 아래와 같이 게임 서비스주체의 운영정책 수립 권한과 게임 이용자의 운영정책 확인 의무가 부여되어있는 것이 필요하다.

<p>제2조 (약관의 효력과 변경)</p> <p>3) 이 약관에서 정하지 아니한 사항으로서 약관을 적용하기 위하여 필요한 사항과 이용자의 권익을 보호하고 게임 내 질서를 유지하기 위하여 회사는 각 서비스의 운영정책을 수립할 수 있으며, 이 경우 회사는 운영정책의 내용을 이용자가 알 수 있도록 각 게임 홈페이지, 또는 이의 링크를 통해 공지합니다. 회사가 운영정책을 개정할 경우에는 해당 게임 홈페이지 또는 연결화면, 혹은 게임의 클라이언트 안내를 통해 사전에 공지합니다. 다만, 이용자의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 내용으로 운영정책을 개정하거나 혹은 운영정책의 개정이 약관을 개정하는 것과 동일한 효과를 발생시키는 경우에는 본 조 제1항에 따릅니다.</p> <p>제20조 (이용자의 의무)</p> <p>6) 이용자는 홈페이지, 각 게임 내의 공지사항, 회사가 정한 운영정책 등 제반 정책 및 규정을 수시로 확인하여야 합니다.</p> <p>제28조 (서비스 이용의 제한)</p> <p>7) 회사는 불량이용자 제재정책 또는 게임 서비스 운영정책을 별도로 마련하여 공지합니다. 이러한 정책은 본 약관상의 이용제한 범위 내에서 구체적인 조건 및 세부적인 내용을 포함하고 있습니다. 이에 따라 서비스 이용을 제한하거나 이용 계약을 해지하는 경우에는 회사는 당해 이용자에게 개별적으로 통지하거나 혹은 게임 내 클라이언트 등을 통하여 개별적으로 알 수 있도록 조치합니다.</p>

(주식회사 엑스엘게임즈 통합이용약관 중 발췌)

2.2.2. 운영정책 위반 시 계정 이용에 제한을 받을 수 있음을 명시

약관의 규정으로써 아래와 같이 게임 이용자가 운영정책을 위반하는 경우 서비스 이용에 제한을 받을 수 있음이 명시되어야 한다.

<p>제28조 (서비스 이용의 제한)</p> <p>2) 이용자가 이 약관에서 정한 이용자의 의무 조항(제14조, 제20조, 제21조, 제22조 등), 각 게임서비스의 운영정책에서 정한 사항을 어기거나, 혹은 고의 또는 과실로 회사에 손해를 입힌 경우, 회사는 해당 이용자에 대하여 경고 혹은 해당 이용자의 계정 이용의 중지 혹은 계약을 해지 하는 등의 제한을 가할 수 있습니다. 이 경우 회사는 원칙적으로 위반행위를 한 이용자에게 대하여 사전 통지를 한 후, 그 위반의 경중을 가려 경고 조치, 서비스의 이용의 잠정적 정지 혹은 계약 해지 등을 결정하도록 합니다. (이하 생략)</p> <p>4) 회사는 ‘주민등록법’을 위반한 명의도용 및 결제도용, ‘저작권법 또는 컴퓨터프로그램보호법’을 위반한 불법프로그램의 제공 및 서비스 운영방해, ‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률’ 등을 위반한 불법통신 및 해킹, 악성프로그램의 배포, 접속권한 초과행위, ‘게임산업진흥에관한법률’을 위반한 게임 머니 중개, 알선, 매입 등과 같이 관계법령을 위반한 경우 또는 게임운영에 악영향을 미치는 경우(운영자 사칭, 게임내 사기, 반복적 버그 악용 등), 그리고 사전 경고조치를 행하는 경우에는 서비스의 운영질서를 회복하기 어려운 정도의 중대한 운영정책을 위반한 경우로서 게임 서비스의 건전한 운영 등을 위하여 불가피한 경우에는 사전의 경고조치 없이 즉시 계약을 해지하거나 서비스의 이용을 잠정적으로 중지하는 조치를 취할 수 있습니다. (이하 생략)</p> <p>제20조 (이용자의 의무)</p> <p>4) 이용자는 회사에서 제공하는 서비스를 게임 또는 오락 등 서비스 본래의 이용목적 이외의 용도로 사용하여서는 아니되며, 특히 다음 각 호에 해당하는 행위를 해서는 안됩니다. 회사는 이용자가 아래 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 경우, 회사가 별도로 공지하는 각 게임의 운영정책에 의거하여 서비스의 이용정지, 계정의 삭제 등 서비스 이용 제한 조치, 그리고 수사기관에의 고발 조치 등 이용자가 행한 위반행위에 합당한 조치를 취할 수 있습니다. 회사가 이용자의 이용 자격을 제한하는 경우로서는 일정기간 혹은 영구적으로 서비스의 이용을 제한하는 조치, 일정기간 혹은 영구적으로 계정의 일정한 권한을 제한하는 조치, 일정기간 또는 영구적으로 캐릭터의 이용을 제한하는 조치, 일정기간 캐릭터, 계정의 일정한 권한을 제한하는 조치와 있으며, 이러한 경우에는 이용자에게 이를 통지하고, 충분한 기간을 정하여 소명할 기회를 부여합니다.</p> <p>20. 본 약관을 포함하여 기타 회사가 정한 제반 규정 또는 이용 조건을 위반하는 행위</p>

(주식회사 엑스엘게임즈 통합이용약관 중 발췌)

2.2.3. 상기 약관 작성의 예의 해석

상기 약관 작성의 예에 따르면, 게임 서비스 이용자는 회원 가입시 약관에 동의함으로써, ‘회사가 운영정책을 수립’할 수 있는 권한이 있다는 점, 게임 서비스 이용자는 ‘운영정책을 수시로 확인할 의무’가 있다는 점, 그리고 게임 서비스 이용자가 운영정책을 위반할 경우 이용 제한을 받을 수 있다는 점에 동의한 것으로 볼 수 있다. 즉, 이러한 약관에 따라 작성, 공시된 운영정책은 약관과 결합하여 게임 서비스 이용자가 당해 게임 서비스를 이용할 때 준수하여야 할 일종의 규범으로서 인정될 수 있게 된다고 보아야 한다.

2.3 운영정책의 개정과 개정 운영정책의 편입통제

온라인게임 서비스와 같이 시간적 연속성이 있는 계속적 채권관계에서는 시장의 변화, 서비스의 내용 변화 뿐만 아니라, 서비스를 우회하거나 이를 탐지하는 방식의 변화 및 이에 따른 서비스 질서 유지 방법 등의 변화된 사정에 따라 계약의 내용을 적응시킬 필요가 크다.

이에 따라 개정된 운영정책이 어떠한 요건 하에서 약관에 편입되어 기존의 계약관계 내에서 효력을 유지할 수 있는 지에 관한 실무적인 절차에 관한 논의가 다양하게 이루어지고 있다.

2.3.1. 개정 약관의 편입 통제

약관의 개정과 개정 약관의 편입 통제에 대하여는 여러 논의가 있으나, 게임서비스 이용약관과 관련하여 디지털콘텐츠 이용 표준약관(문화체육관광부 훈령 제 2008-0호, 2008.7.30.제정)은 온라인상으로 제공하는 디지털콘텐츠 및 제반서비스의 이용과 관련하여 회사와 이용자와의 권리, 의무 및 책임사항 등 규정한 표준약관으로서 이 표준약관 제5조 제2항 및 제3항에 따르면 약관을 개정하는 경우에는 개정내용의 적용일로부터 7일 이전부터 적용일로부터 상당기간 동안 공지하되 기존 회원에게는 개정약관을 전자우편주소로 발송하도록 되어 있다. 또한 회사는 개정약관 공지 후 개정약관의 적용에 대한 이용자의 동의여부를 확인하도록 하고, 이용자가 개정약관의 적용에 동의하지 않는 경우에는 사업자 또는 이용자에게 해지권을 인정하고 있다.

그러나 이러한 디지털콘텐츠 이용 표준약관과 같이 고객과 사업자에게 동의권 혹은 거절권을 부여하는 내용을 그대로 차용하는 약관이 있기는 하나, 이와 달리 약관 개정내용에 대한 게임 서비스 이용자의 침묵에 대하여 동의를 의제한 의제조항을 두거나 혹은 앞의 표준약관 상의 거절권 조항과 이러한 의제조항을 결합한 사례가 실무상 더 많은 것으로 보인다.

제4조 (약관의 명시와 개정) ① 회사는 이 약관의 내용을 회원이 알 수 있도록 게임 초기 화면이나 게임서비스 홈페이지(kr.plaync.com)에 게시하거나 연결화면을 제공하는 방법으로 회원에게 공지합니다.
 ② 회사는 회원이 회사와 이 약관의 내용에 관하여 질의 및 응답을 할 수 있도록 조치를 취합니다.
 ③ 회사는 게임서비스를 이용하고자 하는 자(이하 “이용자”라 한다)가 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 작성하고 약관에 동의하기에 앞서 약관에 정하여져 있는 내용 중 청약철회, 과오납금의 환급, 계약 해제·해지, 회사의 면책사항 및 회원에 대한 피해보상 등과 같은 중요한 내용을 회원이 쉽게 이해할 수 있도록 굵은 글씨 등으로 처리하거나 별도의 연결화면 또는 팝업화면 등을 제공하고 이용자의 동의를 얻도록 합니다.
 ④ 회사는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「약관의 규제에 관한 법률」, 「게임산업진흥에 관한 법률」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「콘텐츠산업 진흥법」 등 관련 법령에 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있습니다.
 ⑤ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정내용, 개정사유 등을 명시하여 그 적용일자로부터 최소한 7일 이전(회원에게 불리하거나 중대한 사항의 변경은 30일 이전)부터 그 적용일자 경과 후 상당한 기간이 경과할 때까지 초기화면 또는 초기화면과의 연결화면을 통해 공지합니다.
 ⑥ 회사가 약관을 개정할 경우에는 개정약관 공지 후 개정약관의 적용에 대한 회원의 동의 여부를 확인합니다. 개정약관 공지시 회원이 동의 또는 거부의 의사표시를 하지 않으면 승낙한 것으로 간주하겠다는 내용도 함께 공지한 경우에는 회원이 약관 시행일까지 거부의사를 표시하지 않는다면 개정약관에 동의한 것으로 간주할 수 있습니다.
 ⑦ 회원이 개정약관의 적용에 동의하지 않는 경우 회사 또는 회원은 게임서비스 이용계약을 해지할 수 있습니다.

(주식회사 엔씨소프트 게임서비스 이용약관 중 발췌)

2.3.2. 개정 운영정책의 편입통제

상기와 같이 개정 약관의 편입통제에 대한 논의 외로, 운영정책의 개정과 개정 운영정책의 편입통제에 대하여는 표준약관에서 다루지 아니하고 있고 또한 이와 관련한 논의가 풍부하게 이루어지고 있지는 아니하다.

다만 이에 대하여 서울중앙지방법원 판결(사건번호 2007가합61415)에 따르면 법원은 “운영정책의 내용이 약관에서 정한 바와 근본적으로 다르지 않고 이용자들의 예측 가능한 범위 내에서 변경이 이루어진 경우에는 별다른 변경공지를 하지 않더라도 그에 따른 제재 등의 조치를 취하는 것이 허용될 수 있다”고 판시한 바 있다. 다만 이 사건에서 게임서비스 주체는 운영정책의 일부 주요 내용을 ‘이용자 동의서’의 형식으로 요약하여 이용자들에게 공지하였기 때문에, ‘이용자 동의서’와 근본적으로 다르지 아니한 개정이 이루어진 경우에는 개정 운영정책에 대하여도 특별한 공지 절차 없이 계약으로 편입되었다고 판시한 것으로 볼 여지도 있다.

생각건대 만약에 운영정책이 약관과 독립하여 별개의 내용을 다루고 있고 약관과 결합하지 아니하고도 그 효력이 인정되는 독자적인 규범이라고 한다면, 운영정책의 개정은 약관상 개정 약관의 적용 및 효력 규정에 준하는 절차에 따라야 한다고 본다. 그러나 현재 논의의 중심이 되는 운영정책은 약관과 독립된 별개의 계약이 아니라 약관에 편입하여 약관을 구체화하는 규범에 불과하므로 이의 변경을 약관의 변경과 동일시 할 수는 없을 것이다.

그리고 운영정책에서 변경되는 내용이 약관에서 정한 바와 근본적으로 다르지 아니하고 이용자들의 예측 가능한 범위에서 변경이 이루어진 경우에는, 운영정책의 개정 절차는 운영정책이 효력을 발생, 유지하고 있는 절차와 동일하거나 유사하게 하여야 비로소 개정 운영정책을 편입할 수 있을 것이라고 본다. 즉, 운영정책의 개정 시 사전에 게임 서비스 이용자들이 볼 수 있도록 공지하여야 할 것이다. 만약 이와 달리 이용자들의 예측 가능성의 범위를 벗어난 내용으로 운영정책이 개정된다면 약관의 개정과 동일하게 취급하여 약관 개정 절차에 준하여 개정하여야 하는 것이 바람직하다.

즉, 개정 운영정책의 내용이 이용자들의 예측가능성 범위 내에서 이루어지거나 혹은 이용자들의 권리, 의무에 중대한 영향을 미치는 경우가 아니라면 이용자들이 알기 쉬운 위치에 게재하는 공지 절차를 통하여 편입될 수 있으나, 이와 달리 운영정책의 개정이 약관을 개정하는 것과 동일한 효과를 발생시키는 경우에는 약관 개정의 절차와 동일한 절차를 선택하여야 비로소 편입통제가 될 수 있다고 본다.

물론 상술한 개정 운영정책의 편입통제에 대하여는 약관상 명확한 규정을 두어 이에 따라 운용하는 것이 필요할 것이다.

제2조 (약관의 효력과 변경)

3) 이 약관에서 정하지 아니한 사항으로서 약관을 적용하기 위하여 필요한 사항과 이용자의 권익을 보호하고 게임 내 질서를 유지하기 위하여 회사는 각 서비스의 운영정책을 수립할 수 있으며, 이 경우 회사는 운영정책의 내용을 이용자가 알 수 있도록 각 게임 홈페이지, 또는 이의 링크를 통해 공지합니다. 회사가 운영정책을 개정할 경우에는 해당 게임 홈페이지 또는 연결화면, 혹은 게임의 클라이언트 안내를 통해 사전에 공지합니다. 다만, 이용자의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 내용으로 운영정책을 개정하거나 혹은 운영정책의 개정이 약관을 개정하는 것과 동일한 효과를 발생시키는 경우에는 본 조 제1항에 따릅니다.

(주식회사 엑스엘게임즈 통합이용약관 중 발췌)

III. 법적 분쟁 시의 데이터 분석

상기 논의된 바에 따라 게임서비스 주체가 정당하게 편입된 게임서비스 운영정책에 의거하여 이용자에게 서비스 제한 조치를 취한 경우에도 이용자와의 분쟁영역은 아직 남아 있다. 이용자가 게임 봇(Bot)의 사용 등 게임서비스 운영정책에서 금지하고 있는 행위를 하였다 는 사실에 대하여 게임서비스 주체가 입증할 책임이 있기 때문이다.

다수의 계정(ID)을 이용하여 게임 봇(Bot) 등 핵틀을 사용하는 행위는 게임서비스 회사의 게임 운영 업무를 직접적으로 방해하고 있는 것이 사실이다. 이와 관련한 법원의 태도를 보면, 특정 회사가 제공하는 게임 사이트에서 정상적인 게임을 하고 있는 것처럼 가장하면서 통상적인 업무처리 과정에서 적발해 내기 어려운 사실 프로그램(해당 사건에서는 ‘한도우미 프로그램’)을 이용하여 약관상 양도가 금지되는 게임머니를 약속된 상대방에게 이전해 준 사안에서, 대법원은 이러한 행위를 회사의 정상적인 게임 운영업무를 방해한 것으로 보고 위계에 의한 업무방해죄를 구성한다고 판단한 사례가 있다(대법원 2009. 10. 15. 선고 2007도9334 판결). 또한, 과거 미국에서도 게임사가 허용하지 않는 방식으로 게임을 사용하도록 하는 것이 저작권 침해에 해당한다고 판시한 사례도 있다(2008. 7. 14. 선고 U.S. District Court in Arizona, MDY Industries, LLC v

Blizzard Entertainment, Inc.; Vivendi Games, Inc.).

그러나 실제로 대한민국 내에서 게임서비스 회사가 이를 형사고소로써 대응하기는 쉽지 않다. 각 사안의 구체적인 내용에 따라 다르게 평가할 수 있겠으나, 실제로 기소되지 않거나 기소되더라도 가벌성이 낮은 것으로 평가되는 경우가 많기 때문이다. 이런 경우에는 오히려 형사 고소가 당사자를 면책시켜주는 것으로 받아들여질 가능성이 있기 때문에, 회사는 불기소 또는 가벼운 수준의 형사 처벌을 통해 당사자들이 형사적으로 큰 문제가 되지 않는다는 부분에 오히려 고무될 가능성이 있다는 점을 우려하여 형사고소를 신중하게 검토하고 있다.

이에 따라 게임 봇(Bot)과 관련한 법적 분쟁은 오히려 게임 봇(Bot) 사용자가 회사에 대하여 부당한 계정 제재 등을 이유로 민사적 책임을 주장하거나 이와 관련한 약관의 불공정성에 관한 심사를 청구하는 사건이 비교적 많아 왔다. 본 장에서는 게임 서비스 회사가 이러한 민사적 분쟁에서 특히 게임 봇(Bot)과 관련한 데이터를 어떻게 분석하여 증명하여야 하는 지 소개하도록 하겠다.

3.1. 게임 봇(Bot) 등 핵들 사용을 증명하는 방법

게임 이용자가 게임 봇(Bot)을 사용했다는 증명을 기술적으로 보안프로그램에 기록이 남는다거나 하여 이를 명백하게 할 수 있다면 그것으로 충분하겠으나, 실제로는 게임 서비스 내에서 Player가 보이는 행위 패턴 등을 모니터링하여 적발하는 경우가 대부분이다. 이러한 모니터링 과정에서 이용자 제재 시 향후 분쟁을 대비하기 위한 목적으로 어떠한 형태로 데이터 보관하여 두는 지 살펴보고자 한다.

사실상 이러한 행위 데이터는 실로 방대하기 때문에 이를 모두 저장, 기록, 분석하여 법원에 제출할 것을 대비하는 것은 실제적으로 거의 불가능에 가깝다. 그리고 실제 법원의 분쟁사례에서도 이러한 모든 증거 데이터에 대한 제출을 필요로 하는 것은 아니다. 그렇다면 어느 정도의 데이터나 분석 자료가 분쟁 실무를 위해 필요한 지에 대하여 보기로 한다.

기본적으로는 아래에서 논의되는 전체 증거데이터를 합리적으로 추단할 수 있을 정도의 통계와 이를 입증할 수 있는 주요 원본 자료 혹은 주요 원본 자료의 사본 자료로서 원본과 다르지 않은 사본임을 증명할 수는 있어

야 할 것이다.

3.1.1. 기계적으로 반복되는 행위 데이터

게임 봇(Bot)의 대표적인 특징으로써 게임 이용자가 게임 내에서 직접 조작하여야 하는 행동을 일정한 기계적인 패턴에 따라 행한 것을 증명할 수 있어야 한다. 예컨대 여러 날 동안 단 한 번도 쉬지 않고 거의 오차 없이 일정한 시간 간격으로 특정 패턴의 액션을 행하였다는 등 게임 봇(Bot)을 사용하지 않았다면 나타날 수 없는 현상을 증거로서 제출하여 볼 수 있을 것이다.

이와 관련하여 대부분의 작업장에서는 일정한 캐릭터(캐릭터의 직업, 성향, 능력, 레벨수준 등 Player 캐릭터의 능력치 등을 이용자가 선택하여 구성할 수 있는 기능이 있고 그러한 구성상의 유사성이 발견된다면 그러한 증거를 포함한다)를 다수 생성하는 행위, 그렇게 생성한 다수의 캐릭터가 일정한 게임 내 지역(이른바 ‘존(Zone)’)에서 일정한 행동 패턴(이동, 채팅, 스킬 사용, 아이템의 획득과 관련한 행동 등)을 보이면서 게임 내에서 특정 패턴이 있는 로그를 남기는 행위, 그러한 행위를 통해 수집한 아이템을 일정한 방식으로 처리(특정 Player 집단에게 무상으로 이전시키는 등)하는 행위(여기까지는 대체로 소위 ‘골드 파밍’ 계정의 행위패턴으로 볼 수 있다), 실제 게임 봇(Bot)을 사용하지 않는 계정 등을 생성하여 ‘골드 파밍’ 계정을 통해 그간 수집하여 둔 게임 아이템을 대량으로 이동시켜 보관케 하는 행위(소위 ‘취합’, ‘창고’ 계정의 행위 패턴), 혹은 다수의 Player들에게 무상/유상으로 양도하는 행위(소위 ‘현금거래’ 계정의 행위 패턴)들과 결합하는 행위 데이터 등을 게임 서버에 남기고 있다.

3.1.2. 접속 데이터

한 작업장에서 많은 수의 계정을 활용하여 게임 봇(Bot)을 사용하는 것과 관련해서 게임서비스 회사가 각 계정간의 연관성을 증명해내기 위하여 게임 서비스에의 접속 데이터를 활용하는 것도 바람직하다.

IP 주소는 인터넷 업체에게 할당 받기 때문에 이용자가 자유롭게 변경하기 어려우며, 상호간에 관계가 없는 이용자가 유사한 IP 주소를 할당 받을 가능성이 낮다는 주장은 일반적으로 받아들여지고 있다. 그리고 MAC

어드레스는 통신 장비에 부여되는 고유한 값이며 임의의 값이 부여되기 때문에 상호간에 관계가 없는 이용자가 유사한 MAC 어드레스를 갖게 될 가능성 역시 일반적으로 낮다고 평가되고 있다. IP 주소와 MAC 어드레스는 특정한 소프트웨어와 PC 설정 변경을 통해서 변경이 가능하지만, 특정한 대상과 유사하거나 동일한 값으로 변경하기 위해서는 상대의 IP 주소나 MAC 어드레스를 파악하고 있어야 가능하다. 따라서 IP 주소와 MAC 어드레스의 유사성은 그 계정의 관리인이 동일한 임을 강력하게 뒷받침한다.

또한 이와 더불어 일련의 연관된 계정들의 접속시간 등에 연관성이 발견되거나 혹은 앞서 서술한 행위 데이터와의 일치성을 보이는 경우에는 그러한 정보를 포함하여 관리하는 것이 바람직하다.

3.1.3. 아이템의 처분 데이터

다수의 ‘골드 파밍’ 계정이 수집한 게임 아이템들은 통상 ‘취합’계정 혹은 ‘창고’계정으로 이동되고 취합되어 블랙마켓에서 실제 현금화 되고 있다. 게임 내에서 ‘취합’계정 혹은 ‘창고’계정이 상당수의 Player와 무상의 거래(아이템 이동)를 한 기록은 앞서 ‘골드 파밍’ 계정과의 연관성을 입증하는 데이터와 결합하여 증거자료로서의 충분한 기능을 할 수 있다.

실제의 분쟁은 게임 봇(Bot) 사용 계정과의 분쟁 사례 보다는 ‘취합’ 계정 혹은 ‘창고’ 계정과의 분쟁 사례가 더 많다는 사실을 고려하여 볼 때, 아이템의 처분 데이터의 수집과 보관이 분쟁에서 상당히 중요한 역할을 할 경우가 많다.

IV. 결 론

서비스 운영정책의 편입통제의 문제를 간과하게 된다면 사업자에게 불측의 손해로 돌아갈 수 있다. 이는 그 내용의 정당성이나 불공정성 통제의 문제를 떠나 운영정책의 규정 자체를 소송에서 주장할 수 없게 되는 경우가 생기기 때문이다. 따라서 사업자들은 약관을 정비하고, 서비스 운영정책을 개정함에 있어서는 개정 운영정책 편입 절차를 충분히 검토하여야 할 것이다.

또한 본고에서는 게임 봇(Bot)의 제재와 관련하여 서비스 운영정책에 따른 규범의 집행, 운용 등에 있어서의

증거 확보 방안에 대하여도 짧게나마 기술하여 보았다. 각 사업자가 보유하고 있는 장비와 기술에 따라 혹은 각 서비스의 특성에 따라 검토하여야 할 데이터의 종류와 형태는 다를 수 있으나, 특히 온라인 게임 서비스에 있어서의 게임 봇(Bot) 사용 기록의 기본적인 입증 방법론이 이와 크게 달라지지는 않을 것으로 생각된다. 게임 봇(Bot)의 제재와 관련하여 사업자들은 이러한 데이터 관리를 통해 향후 서비스 운영정책의 집행, 운용의 정당성을 확보하여야 할 것으로 본다.

참 고 문 헌

- [1] 2008. 7. 14. 선고 U.S. District Court in Arizona, MDY Industries, LLC v Blizzard Entertainment, Inc.; Vivendi Games, Inc.
- [2] 대법원 2010.10.28. 선고 2010다9153 판결
- [3] 서울중앙지방법원 2008.3.29. 선고 2007가합 61415 판결
- [4] 서울고등법원 2007. 6.5. 선고 2006나20025 판결
- [5] 수원지방법원 성남지원 2016.4.20. 선고 2015가합204553 판결
- [6] 이병준, 안남신, “계속적 계약관계에서의 약관의 개정”, 소비자문제연구 제34호, pp.19-50, October 2008.

<저자소개>

정 성 원 (Sungwun Jung)

2000년 2월 : 숙명여자대학교 법학과 졸업

2003년 2월 : 숙명여자대학교 법학 석사

前 주식회사 엔씨소프트 법무팀장

現 주식회사 엑스엘게임즈 법무팀장

<관심분야> 법학, 정보보호

사 진