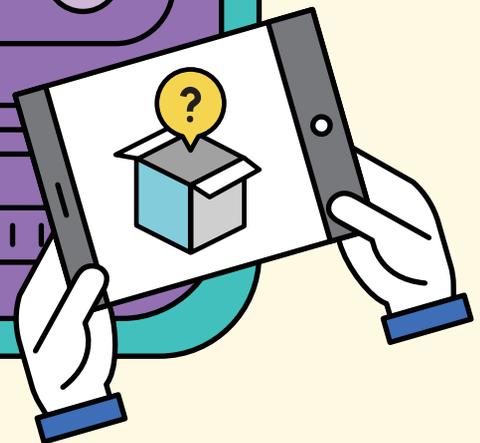
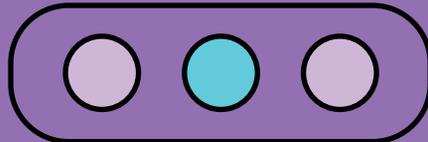
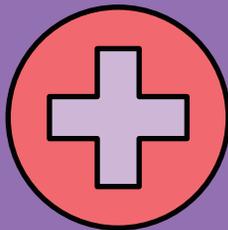
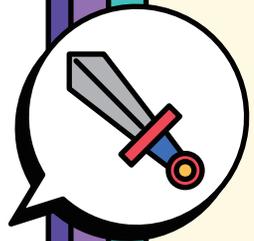


뉴비라도  
괜찮아!

확률형 아이템  
**100렙 달성**  
공략집



# 목차



<b>Lev. 1~10</b>	<b>확률형 아이템의 정의 및 종류</b>	03
<b>Lev. 11~20</b>	<b>확률형 아이템 정보 표시 위치 및 방법</b>	04
<b>Lev. 21~30</b>	<b>확률형 아이템 정보공개 관련 신고 창구</b>	05
<b>Lev. 31~40</b>	<b>확률형 아이템 정보공개 위반 시 처리 절차</b>	06
<b>Lev. 41~50</b>	<b>확률 조작이나 거짓 확률 관련 검증 절차</b>	07
<b>Lev. 51~60</b>	<b>확률 조작 등이 명백한 경우 신고 절차</b>	08
<b>Lev. 61~70</b>	<b>게임이용자의 피해구제 PART 1</b>	09
<b>Lev. 71~80</b>	<b>게임이용자의 피해구제 PART 2</b>	10
<b>Lev. 81~90</b>	<b>해외 게임사로 인한 피해 방지 방안</b>	11
<b>Lev. 91~100</b>	<b>확률형 아이템 관련 진행 경과</b>	12



Lev. 1~10

## 확률형 아이템의 정의 및 종류

1

**확률형 아이템은 무엇이며,  
어떤 종류가 있나요?  
그리고 나중에 새로운 유형의  
확률형 아이템이 나오면 어떻게 되나요?**

■ **[확률형 아이템 정의]** 확률형 아이템은 게임산업법 제2조 제11호에 따라 게임물 이용자가 직·간접적으로 유상으로 구매하는 게임 아이템 중 구체적 종류, 효과 및 성능 등이 우연적 요소에 의하여 결정되는 것을 말합니다. 크게 캡슐형, 강화형, 합성형의 세 가지 유형으로 구분할 수 있습니다.

- **(캡슐형)** 구매 또는 사용 시 다른 게임 아이템을 제공하는 확률형 아이템으로, 제공되는 게임 아이템의 종류, 등급 또는 성능 등이 우연적 요소에 의하여 결정되는 아이템을 말합니다.  
\* (예시) 캐릭터 뽑기, 스킨 뽑기 등 각종 뽑기 아이템
- **(강화형)** 구매 또는 사용 시 다른 게임아이템의 종류·등급·성능을 변화시키는 확률형 아이템으로, 그 변화 결과가 우연적 요소에 의하여 결정되는 아이템을 말합니다.  
\* (예시) 검의 강화 시 성공 확률이 50%이고 성공 시 검의 능력치가 변화
- **(합성형)** 직·간접적으로 유상 구매하는 게임 아이템과 다른 게임 아이템을 결합하여 획득하는 확률형 아이템으로서 해당 아이템의 종류·등급·성능이 우연적 요소에 의하여 결정되는 아이템을 말합니다.  
\* (예시) 보유한 A, B, C 아이템 합성을 성공하여(성공률 30%) D 아이템을 획득함

■ **[새로운 유형의 추가]** 새로운 특성이나 방식의 확률형 아이템이 등장하는 경우, 문화체육관광부는 이용자 권익 보호를 위해 확률표시 대상 아이템을 추가할 수 있습니다.



Lev. 11~20

## 확률형 아이템 정보 표시 위치 및 방법

2

확률형 아이템 정보공개에 따라  
게임사에서 확률정보를  
어디에 표시하게 되어있나요?

- **[확률표시 위치]** 확률형 아이템을 판매하는 게임사업자는 해당 확률정보를 게임물, 홈페이지, 광고·선전물마다 표시해야 합니다.
  - **(게임물)** 게임물에서는 확률형 아이템 구매화면에 표시하는 것이 원칙이며, 게임에서 표시할 정보가 지나치게 많은 경우 등 확률을 직접 표시하기 어려운 경우, 확률정보가 표시되어 있는 인터넷 홈페이지 화면으로 곧바로 연결되도록 표시할 수 있습니다.
  - **(홈페이지)** 홈페이지에서는 문자열 또는 숫자열로 검색이 가능한 형태로 표시해야 하며, 홈페이지가 없는 경우 공식카페, SNS 등을 활용하여 표시할 수 있습니다. 다만, 이용자의 게임 진행 상황에 따라 확률이 실시간으로 변동하는 경우에 한하여, 게임물에 표시하였다면 홈페이지에 표시하지 않을 수 있습니다.
  - **(광고)** 광고에서는 게임물 내에 확률형 아이템이 포함되어 있다는 사실을 “확률형 아이템 포함”이라는 문구로 표시해야 합니다. 다만 광고의 크기 및 형식, 특성상 문구를 삽입하기 어려운 경우 이를 표시하지 않을 수 있습니다.



## 확률형 아이템 정보공개 관련 신고 창구

3

**확률형 아이템의 정보 표시가 제대로 되어있지 않거나, 표시된 확률보다 확률이 낮게 나오는 것 같은데 어디로 신고해야 하나요?**

■ 확률형 아이템의 확률정보가 제대로 표시되지 않거나, 구매·사용 결과 확률이 표시된 것과 다르게 나오는 것 같은 경우 국민신문고 등을 통해 게임물관리위원회로 신고해주시기 바랍니다.

• (국민신문고) 국민신문고를 통한 신고방법은 다음과 같습니다.

- ① 국민신문고 홈페이지(epeople.go.kr) 접속 → ② 화면 상단메뉴에서 ‘민원’-‘일반민원’ 클릭 →
- ③ 개인정보 수집 및 이용 안내, 신청인 기본 정보 작성 → ④ 민원 내용 작성 및 민원 공개 여부 선택 →
- ⑤ 처리기관 검색하여 ‘게임물관리위원회’ 선택 → ⑥ 신고 완료

• (제보채널) 국민신문고를 이용하기 어려우신 경우, 게임물관리위원회의 이용자 제보채널로 제보 해주시기 바랍니다.

- ① 게임물관리위원회 홈페이지(grac.or.kr) 접속 → ② 화면 상단 메뉴에서 ‘등급분류제도안내’- ‘사후관리정책’ 클릭 →
- ③ 화면 상단 메뉴에서 ‘확률정보 관리’ 클릭 → ④ 페이지 하단 ‘이용자 제보 창구’ 안내 확인 후 ‘이용자 제보 양식’ 작성 →
- ⑤ 이메일 주소(grac\_lbuser@grac.or.kr)로 제보내용 메일 발송 →
- ⑥ 제보 완료



# 확률형 아이템 정보공개 위반 시 처리 절차

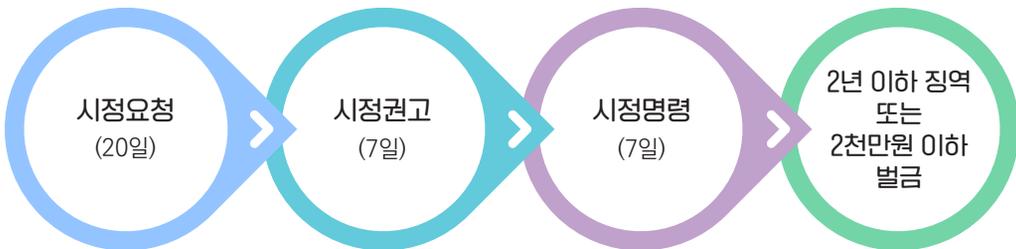
4

## 확률형 아이템 정보공개 의무를 위반한 게임사에 대해서 처리 절차는 어떻게 되나요?

■ 확률형 아이템 정보공개 의무를 위반한 게임사에 대해서는 최초 ① 게임물관리위원회의 시정요청이 진행되며, 기한 내 시정이 되지 않을 경우, 문화체육관광부 장관의 ② 시정권고 또는 ③ 시정명령 절차가 진행됩니다.

• 문화체육관광부 장관의 시정명령을 이행하지 않는 경우, 게임산업법 제45조 제11호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처하게 됩니다.

■ 국내법 적용이 어려운 해외사업자가 문화체육관광부 장관의 시정명령을 이행하지 않을 경우 구글 플레이스토어, 애플 앱스토어 등에서 게임물의 국내 유통이 제한될 수 있습니다.







## 확률 조작 등이 명백한 경우 신고 절차

6

게임을 이용하는 과정에서 게임사의 확률 조작이나 확률을 거짓으로 표시하는 경우 등 전자상거래법 위반 혐의가 발견되었을 때 신고 절차는 어떻게 이루어지나요?

■ 게임사의 확률 조작, 거짓 확률 표시 등 전자상거래법 위반 혐의에 대한 신고는 국민신문고 홈페이지 및 공정거래위원회 홈페이지를 통해 모두 가능합니다.

- ①공정거래위원회 홈페이지 접속 → ②화면 상단메뉴에서 민원 참여 버튼 클릭 → ③불공정거래 신고 버튼 클릭 → ④개인정보 수집에 동의를 체크 → ⑤본인인증 진행 → ⑥화면에 나타난 기본 정보 기입 → ⑦육하원칙에 맞춰 상세히 신고 내용 작성 → ⑧첨부 서류 있을 경우 첨부하기 클릭 → ⑨신고 완료

• 또한, 이용자가 신고서 작성에 도움을 받을 수 있도록 홈페이지에 “부당한 전자상거래 신고서”를 신고 서식으로 제공하고 있어, 작성에 어려움을 겪는 경우 해당 문서를 참고하여 손쉽게 작성할 수 있습니다.

\* 신고 서식 작성요령과 전자상거래법 주요 내용을 반영한 위반행위 사전점검표를 제공하고 있어, 게임이용자가 사업자의 법 위반 여부를 사전에 체크할 수 있습니다.

■ 관련 첨부 서류가 다수일 경우, 우편을 통해 신고서를 공정거래위원회 지방사무소에 제출할 수 있으며 사업장 소재지를 관할하는 지방사무소에 신고해주시면 됩니다.



# 게임 이용자의 피해구제 PART 1

7

**게임산업법 및 전자상거래법 위반으로  
게임사 등에 처벌이 이루어지는 경우,  
이용자들이 입은 피해도 구제되나요?**

■ 게임산업법 및 전자상거래법 위반으로 게임사 등에 대한 제재가 이루어지더라도 개별 이용자가 아이템 구매 등을 위해 지불한 비용 등에 대한 보상을 받기 위해서는 별도의 민사소송 진행이 필요합니다.

- 하지만 민사소송을 진행하여도, 게임사-게임 이용자 간 정보 비대칭으로 거짓 확률, 확률 조작 등에 대한 게임사의 고의·과실 등이 입증되기 어려워 실질적인 피해구제로 이뤄지기 어려운 상황입니다.
  - 이에 문화체육관광부는 게임산업법상 소송 특례를 도입하여, 확률형 아이템 정보공개 의무 위반 시 게임사의 손해배상책임을 인정하고, 고의·과실에 대한 입증책임을 게임사에 부여하는 것을 내용으로 하는 게임산업법 개정안을 마련하였고, 현재 국회 입법과정에 있습니다.
- 또한 공정거래위원회는 시간·비용 제약으로 소비자가 민사소송을 제기하기 어려운 소액 다수 피해 사건에 대해, 사업자에게 과징금을 부과하는 대신 피해를 소비자에게 보상토록 하기위해 전자상거래법상 동의의결제도를 도입 중에 있습니다.
  - 실제로 애플이 동의의결('21.1월)을 통해 아이폰 사용자의 수리 비용을 지원했듯이, 전자상거래법에 동의의결제를 도입하면 법 위반을 신속히 시정하면서도 동시에 소비자에게 돌아가는 혜택이 클 것으로 기대합니다.



# 게임 이용자의 피해구제 PART 2

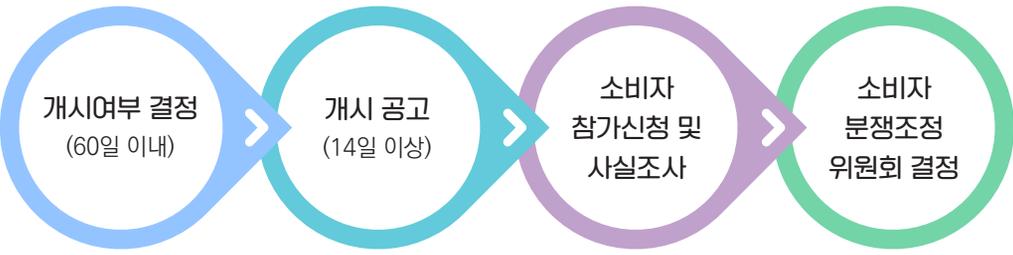
8

**게임사의 기만 행위로 피해를 입은 이용자입니다.**  
**소송을 진행하기는 부담스러운데,  
 정부기관을 통한 구제절차는 없을까요?**

- 게임사와의 거래에서 발생한 소비자 피해를 보상받기 위해서는 콘텐츠분쟁조정위원회 ([www.kcdrc.kr](http://www.kcdrc.kr)) 및 한국소비자원([www.kca.go.kr](http://www.kca.go.kr))에 피해구제를 신청할 수 있습니다.
- 두 기관 모두 소비자가 입은 피해를 확인해, 신속히 구제방안을 모색하고 사업자와의 합의를 권고하는 등 분쟁 해결을 지원하는 공공기관으로, 민사소송을 진행하기 어려운 경우 피해구제를 신청해 볼 수 있습니다.
- 나아가, 최근 확률형 아이템으로 피해를 입은 다수의 소비자를 적극적으로 구제하기 위해 한국콘텐츠진흥원-한국소비자원 간 상호협력 진흥을 위한 MOU를 체결(3.15.)했으며, 약 6천여 명의 소비자가 한국소비자원에 집단분쟁조정을 신청해 조정절차가 개시(4.29.)되었습니다.

### 참고 집단 분쟁조정 절차 및 예상 일정(안)

조정절차 개시(4.29.) ▶ 조정절차 개시 사실 공고(~5.22.) ▶ 조정 결정(~8월) ▶ 소비자 및 사업자 수락(~9월) ▶ 조정 완료(10월)





## 해외 게임사로 인한 피해 방지 방안

9

**먹튀게임 또는 해외 게임사로 인한  
피해가 심각한데,  
이를 막기 위한 방안이 있나요?**

- **[표준약관 개정]** 공정거래위원회는 먹튀 게임 방지를 위해 3월 온라인 및 모바일 게임 표준 약관을 개정하였습니다.
  - 이로 인해 게임사는 표준약관 개정사항을 반영해 확률형 아이템 관련 정보를 공개하고 게임 서비스를 종료하더라도 최소 30일 이상 환불 전담 창구 등을 운영해야 합니다.
- **[국내 대리인 지정]** 해외 게임사로 인한 소비자 피해구제 등을 위해 일정 기준 이상의 해외 사업자에게는 게임산업법 및 전자상거래법상 국내 대리인을 지정하도록 할 계획입니다.
  - 국내에 주소·영업소가 없는 해외 사업자로서 그 매출액·이용자 수(국내)가 일정 기준 이상인 자에 대해 국내 대리인 지정을 의무화하고, 이를 통해 국내·외 사업자에 대해 차별 없이 동일한 법 집행이 가능하도록 하여, 이용자들이 해외 게임사의 게임도 걱정 없이 이용할 수 있도록 하겠습니다.



Lev. 91~100

## 확률형 아이템 관련 진행 경과

10

확률형 아이템 관련 모니터링 및  
조사가 활발한 것으로 아는데,  
현재 진행과정은 어떠한가요?

- 문화체육관광부와 게임물관리위원회는 확률형 아이템의 정보가 게임물 및 광고·선전문 등에 제대로 표시되고 있는지 지속적으로 모니터링하고 있습니다.
  - 이에 따라 총 150건의 위반 사항(국내 48건, 국외 102건)을 적발하였으며 시정요청을 통해 현재 54건이 조치 완료되었습니다.
- 공정거래위원회는 국내 주요 게임사들이 자신들이 운영하는 온라인 게임에 출시된 확률형 아이템의 확률정보를 거짓으로 알린 행위에 대해 조사 중입니다.
  - 지난 1월에는 게임사가 확률형 아이템의 확률을 게임 이용자에게 불리하게 변경하고도 이를 알리지 않거나 거짓으로 알린 행위에 대해 과징금 부과 등 엄정 조치를 한 바도 있습니다.
  - 또한, 공정위는 일부 게임사가 회사 차원에서 일반 이용자들은 획득할 수 없는 소위 ‘슈퍼계정\*’을 만들어 은밀하게 게임에 투입시키는 방법으로, 부당하게 게임 이용자들의 아이템 구매를 유도했다는 의혹에 대해서도 면밀히 조사하고 있습니다.
    - \* 슈퍼계정 : 게임사가 관리자 권한을 이용해 강력한 아이템을 가진 캐릭터를 생성하여 이용자 간 경쟁 콘텐츠에 몰래 참여하는 것 의미
- 문화체육관광부와 공정거래위원회는 게임 내 공정한 생태계 구성에 국민들의 관심이 높다는 점을 감안하여 확률형 아이템 관련 모니터링에 만전을 기하고 관련 조사를 최대한 신속하게 마치는 한편, 법 위반이 확인되면 엄중히 조치하도록 하겠습니다.