

보도시점 2025. 4. 14.(월) 12:00 / 배포 2025. 4. 14.(월) 08:30
< 4. 15.(화) 조간 >

(주)코그의 확률형 상품(아이템) 판매 관련 이용자 기만행위 제재

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 '공정위')는 온라인 게임 서비스 업체인 (주)코그(이하 '코그')가 온라인 피씨(PC) 게임인 그랜드체이스클래식* 내에서 판매하는 확률형 상품(이하 '아이템')의 당첨 구조 및 당첨 확률을 거짓으로 알린 행위에 대하여 시정명령과 과징금 3,600만 원을 부과하였다.

* 다중 이용자 온라인 롤플레이팅 게임(MMORPG)으로서, 캐릭터의 종합전투력을 높여 몬스터 등을 사냥하고 더 상위의 모험을 즐기는 것을 목표로 하는 게임이다.

코그는 2022. 8. 3.부터 2023. 2. 27.까지 그랜드체이스클래식 게임 운영 과정에서 확률형 아이템인 “구슬봉인 해제주문서”(이하 '주문서')의 당첨 방식이 일정 포인트까지 적립되어야만 100% 당첨이 되는 포인트 적립제 방식임에도 불구하고 확률로 획득할 수 있다고 알림으로써, 소비자의 구매 선택에 중요한 요소인 확률형 아이템의 당첨 구조에 대한 사실을 거짓으로 알렸음이 확인되었다.

게임 이용자(이하 '유저')는 공격력, 방어력 등 캐릭터가 보유한 요소와 그가 착용한 장비 등에 의해 결정되는 종합전투력을 향상시키기 위해 아이템을 획득하고자 노력한다. 이 아이템은 ①게임 내에서 임무(미션) 수행을 통해 획득하거나 개설된 상점에서 확정적으로 구매하는 방법과 ②주문서를 구입하여 당첨 시에 얻는 “구슬봉인 코드”를 통해 획득할 수 있는데, 후자가 외형과 성능 모든 측면에서 우수하다.

* 상점에서 확정적으로 구매하는 일반 코드는 낮은 등급의 아이템 중 1개를 확정적으로 획득하나 평범한 디자인에 속성도 1개지만 부여되는 반면, 구슬봉인 코드는 우수한 디자인을 가진 높은 등급의 아이템이며 부여되는 속성도 2개이다. 따라서, 높은 등급으로 가고자 하는 유저에게는 구슬봉인 코드가 필수 요소로 인식된다.

여러 개의 주문서*를 해제하여 구슬봉인 코디 하나를 획득하기 위해서는 일정한 포인트**에 도달하여야 하는데, 사용자가 주문서를 구매하여 특정 구슬봉인 코디 획득을 시도하는 경우 책정된 포인트 범위 내에 들어오면 획득이 100% 가능하지만, 그렇지 않은 경우는 당첨 확률이 0인 뽑기만 하게 된다.

* 정해진 금액을 지급하고 구매한 주문서 하나당 적립 포인트는 최대 961점 이내에서 무작위로 결정된다.

** 코그가 사전에 설정한 3,840점에 도달하여야 한다.

즉, 주문서가 일정량 이상 해제되어 포인트가 3,840점에 도달되어야만 당첨이 되는 구조로서 일정 포인트 달성 전까지는 당첨 확률이 0으로 설정되었음에도, 코그는 일반적인 확률형 아이템*과 같이 ‘확률로 당첨된다’는 문구 등을 게재한 것이다.

* 높은 등급 아이템일수록 당첨 확률이 낮을 수 있음에도 적은 확률로나마 당첨 확률이 있는 아이템이다.

확률형 아이템의 당첨 구조는 소비자의 해당 아이템 구매 여부에 영향을 미치는 중요한 요소이다. 게임 아이템은 무형의 디지털 재화로서 전자적으로만 존재하고 비대면으로 거래됨에 따라 소비자들은 해당 재화의 특성을 정확히 분석하기 어려우므로 판매자가 안내한 확률 수치를 신뢰하여 확률형 아이템의 거래 여부를 결정할 수밖에 없다. 따라서 주문서의 당첨 구조가 일반적인 확률에 따른 것이 아닌 포인트 적립제라는 사실을 은폐 또는 누락한 행위는 소비자를 기만한 것에 해당한다.

소비자들은 주문서를 1회만 해제하더라도 확률에 따라 구슬봉인 코디를 획득할 수 있다는 기대를 하고 주문서를 구매할 우려가 크기 때문에 이는 소비자 유인 가능성이 인정된다. 2022. 8. 3.부터 2023. 2. 27.까지의 기간 동안 총 30억 원 상당의 주문서를 판매한 점과 코그의 확률 정보 공개 이후에 다수의 민원이 있었다는 점을 통해 실제로 소비자를 유인하는 결과까지도 발생한 것을 알 수 있다.

이와 같은 행위는 거짓된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인하거나 소비자와 거래하는 행위를 금지한 전자상거래법에 위반한 행위이다.

제21조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위

공정위의 이번 조치는 온라인 게임 서비스 업체의 수익성에 밀접히 연관된 확률형 아이템과 관련하여 소비자 선택권 행사에 중요한 영향을 미치는 아이템 정보를 가지고 소비자를 속여온 행위를 적발하여 제재했다는 것에 의의가 있다.

공정위는 앞으로도 공정한 게임시장 기반이 마련될 수 있도록 온라인 게임 서비스 업체의 전자상거래법 위반행위에 대해서는 엄정하게 법을 집행해 나갈 계획이다.

<붙임> (주)코그의 전자상거래법 위반행위 건 세부 내용

담당 부서	대구지방공정거래사무소 소비자과	책임자	과 장	박철균 (053-230-6330)
		담당자	조사관	노가영 (053-230-6331)
	감사담당관실	담당자	조사관	김도희 (044-200-4106)



1**기초 사실**

- (게임 개요) 그랜드체이스클래식은 다중 이용자 온라인 롤플레이팅 게임(MMORPG)으로서, 다수의 유저들이 동시에 접속하여 자신의 캐릭터를 이용해 게임 내 세상에서 모험 등을 즐기는 형태의 게임이다.
 - 유저는 게임 속 캐릭터의 종합전투력을 높여 몬스터 등을 사냥하고 더 상위의 모험을 즐기는 것을 목표로 한다.
 - 종합전투력은 공격력, 방어력 등 캐릭터가 보유한 다양한 요소와 그가 착용한 장비에 의해 결정이 되는데, 이러한 능력은 게임 내에서의 미션 수행을 통해 획득할 수도 있지만 아이템을 구매하는 것이 시간이나 효과 측면에서 효율적이다.
- (확률형 아이템 ‘구슬봉인해제주문서’) 구슬봉인해제주문서*를 구입하여 얻는 구슬봉인코디**가 종합전투력 증가에 필수적인 아이템이다.
 - * 게임 내에서 사용(더블클릭)하여 구슬봉인코디(게임 캐릭터가 사용하는 투구, 장갑, 신발 등 각종 아이템)를 획득할 수 있게 해주는 확률형 아이템
 - ** 의상과 장식품 11가지, 무기 1~4가지, 펫 1가지 등 총 13~16가지로 구성
 - 일반코디에 비해 구슬봉인코디의 능력치 및 디자인이 훨씬 뛰어남에 따라, 유저들은 구슬봉인코디를 더 선호하는 경향이 있다.

〈표 삽입을 위한 여백〉

<표 1> 일반코디



<표 2> 구슬봉인코디



- (주문서의 당첨 구조) 주문서를 해제하여 구슬봉인코디를 획득하기 위해서는 유저가 반복적으로 주문서를 해제하여 ‘포인트’를 적립하여 피심인이 사전에 설정한 3,840점이라는 기준에 도달해야 한다.
- 1회 해제 시 적립되는 포인트는 최상의 경우에도 961점이었으므로 1~3번 시도시에는 당첨 자체가 불가능한 구조였다.
- 포인트는 이용자들이 주문서를 한 번 해제할 때마다 사전에 설정된 최대·최솟값 사이에서 무작위로 적립되는 방식인데, 이 최대·

최솟값 자체가 유저가 보유한 구슬봉인코디 개수에 반비례하게 된다.

- 즉, 유저들은 기존에 보유한 구슬봉인코디가 많을수록 새로운 구슬봉인코디를 얻기 위해 더 많은 시도를 해야 했다.

<표 3> 포인트 적립구조

이용자의 특정 시즌 구슬봉인코디 보유개수	1회 뽑기시 최소 적립값	1회 뽑기시 최대 적립값	당첨을 위해 해제해야 하는 최소 주문서 개수	당첨을 위해 해제해야 하는 최대 주문서 개수
0	356	961	8	22
1	334	901	10	24
2	312	841	10	26
3	289	781	10	28
4	267	721	12	30
5	245	661	12	32
6	223	601	14	36
7	201	541	16	40
8	178	481	16	44
9	156	421	20	50
10	134	361	22	58
11	112	301	26	70
12	89	241	32	86
13	67	181	44	116
14	45	121	64	172
15	23	61	126	334

<표 4> 이용자가 보유한 특정시즌 구슬봉인코디 개수에 따라 달라지는 비용구조

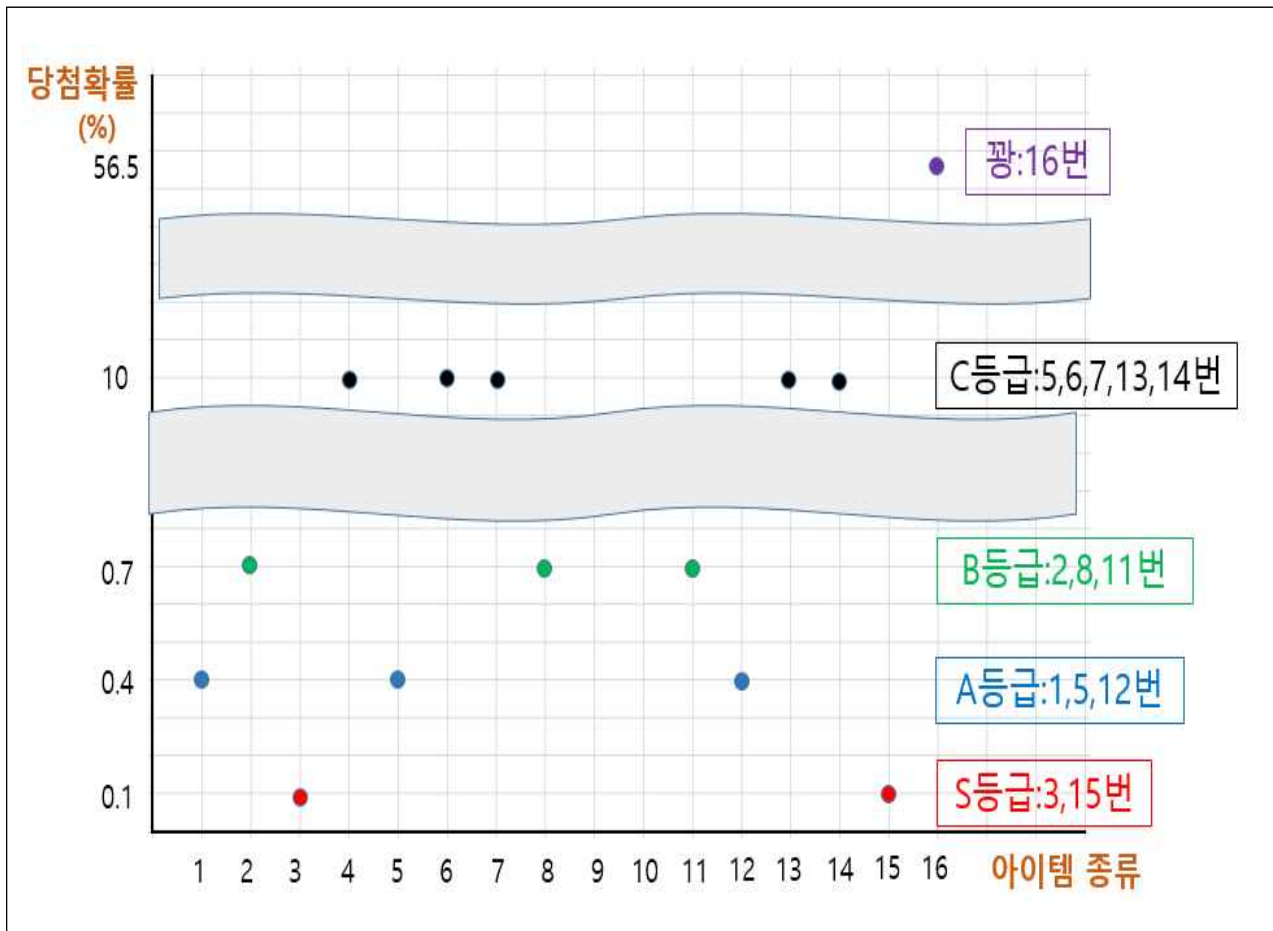
구슬봉인코디 보유개수	당첨을 위한 최소 뽑기 횟수	당첨을 위한 최대 뽑기 횟수	당첨에 소요되는 최소비용(원) ¹⁾	당첨에 소요되는 최대비용(원) ²⁾
0	4	11	2,688	8,976
1	5	12	3,360	9,792
2	5	13	3,360	10,608
3	5	14	3,360	11,424
4	6	15	4,032	12,240
5	6	16	4,032	13,056
6	7	18	4,704	14,688
7	8	20	5,376	16,320
8	8	22	5,376	17,952
9	10	25	6,720	20,400
10	11	29	7,392	23,664
11	13	35	8,736	28,560
12	16	44	10,752	35,904
13	22	58	14,784	47,328
14	32	86	21,504	70,176
15	63	167	42,336	136,272
누적 비용 합계			148,512	477,360

○ 이는 일반적인 확률형 아이템*과는 다른 당첨 구조이며, 상식에도 반하는 구조이다.

- 보유하고 있는 구슬봉인코디 품목 수와 주문서 해제 횟수에 따라 당첨 확률이 0 또는 100%로만 결정되고, 대부분의 구간에서 당첨 확률은 0이다.

* 보통 아이템 종류와 등급에 따라 당첨 확률이 결정되고, 높은 등급의 아이템의 당첨 확률이 낮을 수는 있으나 적은 확률로나마 당첨 확률이 있다.

<표 5> 일반적인 확률형 아이템의 당첨 구조



1) 주문서를 60개 세트로 구매하여 단가 336원을 적용받는 경우를 가정하였다.

2) 주문서를 날개로 구매하여 단가 408원을 적용받는 경우를 가정하였다.

<표 6> 이 사건 주문서의 당첨 구조*

<구슬봉인코드를 하나도 보유하고 있지 않은 경우의 당첨 확률>



<구슬봉인코드를 9개 보유한 경우의 당첨 확률>



* 유저가 보유한 특정 품목의 구슬봉인코드 개수가 많을수록 확률이 확정적으로 0인 구간이 길어지고, 당첨되기 어려워짐

2

법 위반 내용

가. 주문서의 당첨 구조에 대해 확률에 따라 아이템을 획득할 수 있다고 거짓으로 공지

〈행위사실〉

- (당첨 구조 공지) 코그는 2022. 8. 3.부터 2023. 2. 27.까지 유저가 주문서를 해제하는 과정에서 보게 되는 화면에 구슬봉인코드를 비활성화된 형태로 희미하게 구현하고 그 아래에 ‘비활성화된 아이템을 확률로 획득할 수 있습니다’ 라고 안내하였다.

<표 7> 당첨 구조 안내문구(2022. 8. 3.~2023. 2. 27.)



〈거짓, 과장성〉

- 코그는 주문서의 당첨 방식이 실제로는 포인트 적립제 방식임에도 불구하고 확률에 따라 구슬봉인코드를 획득할 수 있는 것처럼 사실과 다르게 알렸다.

〈기만성〉

- 주문서의 당첨 구조는 소비자가 주문서를 구매하는 데 중요한 영향을 미칠 수 있는 정보이므로, 주문서의 당첨 구조가 일반적인 확률에 따른 것이 아닌 포인트 적립제라는 사실을 은폐 또는 누락한 것은 소비자를 기만한 것에 해당한다.
- 코그 역시 이러한 당첨 구조는 다른 게임에서 찾아보기 어렵다는 점과 당첨 구조 공지로 인해 소비자가 오인할 수 있다는 점을 인지하고 있었다.

<표 8> 관련 내부자료

◆ 유저들은 1회 해제시마다 아이템을 획득할 확률이 있다고 기대한 상태에서 과금을 했으나, 실제로는 최소 해제 횟수가 정해진 수치까지 누적되어야 획득가능했다.
◆ 외부적인 시스템 UI와 연출이 해제시마다 확률로 획득하는 것처럼 보여진다.
◆ 누적 포인트를 통해서만 유료 확률 아이템을 획득하는 타게임 사례가 없다.
◆ 유저들이 포인트를 통해 획득하는 시스템을 이해하기 어렵다.
◆ 추후 법적인 문제가 발생할 수 있다.

〈소비자 유인 가능성〉

- 소비자들은 주문서를 1회만 해제하더라도 확률에 따라 구슬봉인 코드를 획득할 수 있다고 기대하고 주문서를 구매할 유인이 존재하여 소비자 유인 가능성이 있으며,
- 이 공지 기간 동안 총 30억³⁾ 원 상당의 주문서를 판매한 점, 주문서 당첨 구조에 대한 유저들의 민원내용 등을 고려할 때, 실제 소비자들을 유인하는 결과까지도 발생하였다.

3) 2,256,285,900VP에 1.36을 곱하여 원화로 환산한 금액이다.

<표 9> 주문서 당첨 구조를 알게 된 이용자들의 민원내용

‘지금까지 구봉4) 확률인줄 알고 돈을 쓴 유저입니다. 일정 포인트를 쌓아야 그때부터 확률이 적용된다는 것은 처음부터 명시되어 있지 않았습니다. 이걸 유저 기만입니다.
구슬봉인 포인트제라면 엄연히 사기 아닌가요? 확률형이라고 얘기 해놓고 이제와서 포인트제라고 얘기하면 어떡합니까?

나. 주문서의 당첨 확률 수치를 거짓으로 공지

〈행위사실〉

- (당첨 확률 공지) 코그는 2023. 2. 23. 게임 홈페이지 및 채널링 중인 넥슨 홈페이지에 주문서의 당첨 확률을 실제 확률과 다르게 공지하였다.
- 기획득한 구슬봉인코디 개수에 따라 구슬봉인코디 아이템을 1.10% ~ 17.16%의 확률로 획득할 수 있다고 표시하였다.

<표 10> 피심인의 2023. 2. 23.자 확률공개

고급 룬 소환상자	구슬 봉인 해제 주문서	암흑석 강화 확률	GP 아이템 속성 랜덤 주문서	CASH 아이템 속성 랜덤 주문서
<p>구슬 봉인 해제 주문서 확률은 소수점 세 번째 자리에서 반올림된 수치입니다.</p> <p>구슬 봉인 코디 아이템 남은 개수에 따라서 1) 구슬 봉인 코디 아이템 2) 그 외 아이템을 확률별로 획득합니다.</p>				

4) 이 사건 주문서인 구슬봉인코디주문서의 줄임말이다.

구슬 봉인 코디 아이템 확률

구슬 봉인 코디 아이템 남은 개수	구슬 봉인 코디 아이템 나올 확률	구슬 봉인 코디 외 아이템 나올 확률
16	17.16%	82.84%
15	16.09%	83.91%
14	15.01%	84.99%
13	13.94%	86.06%
12	12.87%	87.13%
11	11.80%	88.20%
10	10.73%	89.27%
9	9.66%	90.34%
8	8.59%	91.41%
7	7.52%	92.48%
6	6.45%	93.55%
5	5.38%	94.62%
4	4.31%	95.69%
3	3.24%	96.76%
2	2.17%	97.83%
1	1.10%	98.90%

* 한편, 코그는 위 공지를 공지 다음날인 2023. 2. 24. 삭제하였고, 2023. 3. 22. 주문서의 당첨 확률을 기존의 포인트 적립제에서 위 <표 10> 당첨 확률과 동일하게 변경하였다.

〈거짓, 과장성〉

- 주문서의 당첨 구조는 포인트 적립 방식으로서 주문서 해제를 일정 횟수 이하로 시도하는 경우에는 확률이 0으로서 당첨이 불가능함에도 불구하고, 당첨 확률을 사실과 다르게 알렸다.

〈소비자 유인 가능성〉

- 소비자들은 코그가 공지한 확률 수치를 신뢰하여 거래여부를 결정할 수밖에 없으므로, 확률 수치를 거짓으로 알린 행위는 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 행위이다.
- 이 사건 게임에 많은 금액(약 6백만 원~2천만 원)을 소비한 유저들을 중심으로 환불 또는 보상을 요청하였던 사실도 확인된다.

3

적용법조 및 조치내용

- (적용법조) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제21조 제1항 제1호

제21조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위

- (조치내용) 공정위는 코그가 그랜드체이스클래식과 관련하여 주문서의 당첨 구조 및 당첨 확률을 거짓으로 알린 행위에 대하여 전자상거래법 제21조 제1항 제1호에 위반되는 것으로 판단하고,
 - 향후금지명령과 함께 과징금 총 3,600만 원을 부과하기로 결정하였다.

4

의의 및 향후 계획

- 이번 조치는 소비자 선택권 보장을 위해 온라인 게임 서비스 업체의 수익성과 밀접히 연관된 확률형 아이템과 관련하여 게임 서비스 제공 사업자의 이용자 기만행위 등에 대해 조치를 하였다는 점에서 의의가 있다.
- 앞으로도 공정위는 공정한 게임시장 기반이 마련될 수 있도록, 전자상거래법 위반 행위에 대해서는 엄정하게 법을 집행해 나갈 계획이다.

- <참고> 1. (주)코그 일반현황
2. 확률형 아이템의 유형과 게임산업법 시행령에 따른 의무 표시사항

참고 1

(주)코그 일반현황

(기준: 각 회계연도 말, 단위: 백만 원, 명)

설립일	연도	자본금	자산총액	매출액	당기순이익	상시종업원수
2000. 5. 13.	2020년	348	27,336	29,765	4,592	204
	2021년	348	39,307	39,819	12,076	224
	2022년	348	43,750	34,868	7,254	221

참고 2

확률형 아이템의 유형과 게임산업법 시행령에 따른 의무 표시사항

- 게임 아이템은 종류와 효과 등이 사전에 확정되는지 여부에 따라 ‘확정형 아이템’, ‘확률형 아이템’으로 구분됨
 - **확정형 아이템**은 판매시점부터 아이템의 종류와 효과 등이 확정되어 사용 시점에 종류·효과·성능 등이 변화하지 않음
 - **확률형 아이템**은 판매시점에는 아이템의 종류·효과·성능 등이 확정되어 있지 않다가 소비자가 구매하여 개봉 또는 사용하는 시점에 확률이라는 우연적 요소에 의해 결정됨
- 게임산업법 시행령 개정안(2024. 3. 22. 시행)은 확률형 아이템의 유형을 캡슐형, 강화형, 합성형으로 구분하고 각각의 유형에 따른 의무 표시사항을 규정하고 있음
 - **(캡슐형 아이템)** 제공되는 모든 게임 아이템의 종류, 등급 및 확률을 의무적으로 표시해야 함
 - **(강화형 아이템)** 제공되는 모든 게임 아이템의 효과·성능·옵션 등 변화 결과와 확률을 의무적으로 표시해야 함 (예: 구슬봉인해제주문서)
 - **(합성형 아이템)** 제공되는 게임 아이템의 합성 결과와 확률을 의무적으로 표시해야 함

<개정 게임산업법 시행령의 확률형 아이템 유형 및 의무표시사항>

분류	관련 정의	의무 표시사항
캡슐형 아이템	우연적 요소에 의하여 그 결과물이 제공되는 아이템	캡슐형 아이템을 통해 제공되는 모든 게임 아이템의 종류, 등급 및 확률
강화형 아이템	우연적 요소에 의하여 효과·성능·옵션 등을 변화시키는 아이템	강화형 아이템을 통해 제공되는 모든 게임 아이템의 효과·성능·옵션 등 변화 결과와 확률
합성형 아이템 (کم플리트 가차 포함)	기존에 보유한 아이템을 교환할 수 있는 기회를 갖는 것으로 확률에 따라 교환이 이루어지는 아이템	합성형 아이템을 통해 제공되는 게임 아이템의 합성 결과와 확률