

보도시점 2025. 4. 21.(월) 12:00 / 배포 2025. 4. 21.(월) 08:30  
< 4. 22.(화) 조간 >

## (주)그라비티 및 (주)위메이드 등 2개 게임사의 확률형 아이템 소비자 기만행위 제재

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 주식회사 그라비티, 주식회사 위메이드 등 2개 게임사\*가 각각 운영하는 온라인 게임 ‘라그나로크 온라인’ 및 ‘나이트 크로우’에서 소비자들에게 확률형 아이템을 판매하면서 확률형 아이템 구매·사용 시 획득할 수 있는 구성품의 획득확률 정보를 거짓으로 또는 과장하여 알리거나, 은폐·누락 하는 등의 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래한 행위에 대하여 시정명령(향후 금지명령 및 재발방지방안 보고명령)과 함께 과태료 총 500만원(2개사 각각 250만 원)을 부과하기로 결정하였다.

\* 이하 주식회사 생략

그라비티는 2017.3.2.부터 2024.3.20.까지 ‘라그나로크 온라인’ 게임 소비자들에게 ①‘의상 인첸트 스톤 상자32’, ②‘부스터 증폭기’, ③‘봉인된 보스카드 똑딱상자’ 등 확률형 아이템 3종을 판매하면서, ①‘의상 인첸트 스톤 상자32’의 경우 구성품들의 획득확률을 최소 약 1.18배에서 최대 8배까지 높게 거짓으로 알렸으며, ②‘부스터 증폭기’의 경우 희귀 구성품의 획득확률을 약 5배 과장하여 알리는 한편, ③‘봉인된 보스카드 똑딱상자’의 경우 구성품별 획득확률이 당초 2.5%에서 2.272%로 낮아졌음에도 이를 게임 소비자들에게 알리지 않은 사실이 있다.

위메이드는 2023.12.7.부터 2024.3.29.까지 ‘나이트크로우’ 게임 소비자들에게 확률형 아이템인 ‘조화의 찬란한 원소추출’을 판매하면서, 게임 이용자들이 획득할 수 있는 구성품들의 획득확률을 최소 약 1.76배에서 최대 약 3배까지 높게 거짓으로 알린 사실이 있다.

현재 게임시장에서 게임사들의 주요 매출원\*으로 자리 잡은 확률형 아이템의 경우 그 확률정보는 소비자들이 아이템 구매 여부·횟수·수량 등을 결정하는 데 있어서 가장 핵심적인 요소임에도, 게임사와 소비자 간에 극심한 정보의 비대칭 상황에서 게임사가 표시·안내하는 확률정보의 진위를 놓고 그간 다수 소비자들이 지속적으로 의혹과 불만을 제기하면서 시정을 요구하여 온 거래영역이다.

\* 확률형 아이템을 판매하는 게임사의 경우 확률형 아이템 판매 비중이 전체 매출액의 약 75%를 차지(2023년 대한민국 게임백서)

이번 조치는 이러한 게임시장 상황을 고려하여 향후 행위금지를 명하는 것은 물론, 여기서 더 나아가 이러한 법위반 행위가 다시는 발생하지 않도록 이들 게임사들로 하여금 구체적이고 실효적인 재발방지 방안을 마련하여 공정위에 보고하도록 하는 내용\*의 시정명령을 부과했다는 데 의의가 있다.

\* 이 사건 그라비티 및 위메이드는 자신이 판매하는 확률형 아이템의 확률정보 표시와 관련하여, 그 정보가 게임에 실제 적용된 확률값과 다르게 표시되는 것을 방지하기 위한 방안(내용, 절차, 시기 등)을 마련하여 시정명령을 받은 날로부터 30일 이내에 공정위에 보고하여야 함

한편, 이 사건의 경우 이들 게임사가 법위반 사실을 스스로 시정하고, 소비자들에게 확률형 아이템 구매대금을 환불해 주는 등 충분한 소비자 피해보상 조치를 실시했다는 점을 감안하여 전자상거래법상 영업정지에 갈음한 과징금을 부과하지 아니하고 과태료를 부과하였다.

\* 현행 전자상거래법 제32조 제4항 제3호에 따르면, 시정조치만으로도 소비자피해가 방지되거나 소비자 피해보상이 가능한 경우 영업정지 처분을 부과하지 않을 수 있음 (<붙임> 2. 조치내용 참고)

공정위는 앞으로도 게임사들이 확률형 아이템의 확률정보를 놓고 소비자를 기만하는 행위에 대한 감시를 강화하고 법 위반 확인 시 엄정하게 제재하는 것은 물론, 실효적인 재발 방지와 소비자 피해구제도 함께 이루어질 수 있도록 면밀하게 법 집행해 나갈 계획이다.

#### <붙임> 2개 게임사의 전자상거래법 위반행위 건 세부 내용

담당 부서	조사관리관실 중점조사팀	책임자	팀 장	전상훈 (044-200-4770)
		담당자	조사관	백승철 (044-200-4774)
			조사관	권현섭 (044-200-4775)

1

행위사실

가. 그라비티 관련

- 그라비티는 2017. 3. 2.부터 2024. 3. 20.까지 ‘라그나로크 온라인’에서 확률형 아이템 3종\*을 판매하면서 게임 이용자들에게 확률형 아이템 구매·사용 시 획득할 수 있는 구성품들의 획득확률을 ① 실제보다 높게 거짓으로 알리거나, ② 실제보다 높은 것처럼 과장하여 표시하는 한편, ③ 실제 획득확률이 당초 표시한 확률보다 낮아졌음에도 이를 알리지 않은 사실이 있다.

\* ‘의상 인첸트 스톤 상자32’, ‘부스터 증폭기 랜덤옵션’, ‘봉인된 보스카드 똑딱상자’

< 행위유형별 구체적 행위사실 >

① ‘의상 인첸트 스톤 상자32’ 아이템 관련 획득확률을 거짓으로 고지

- (아이템 기능) 게임 이용자가 해당 아이템을 구매·사용하면 게임 캐릭터의 전투력을 향상시키는 데 필요한 재료 아이템(구성품) 총 66가지 중에서 한 가지를 확률에 따라 획득할 수 있다.

⇒ (행위 내용) 그라비티는 해당 아이템의 전체 구성품 66종 중에서 25종의 획득확률을 실제보다 최소 약 1.18배에서 최대 8배까지 높게 표시하여 소비자들에게 거짓으로 알린 사실이 있다.

<표 1> ‘의상 인첸트 스톤 상자32’ 획득확률 거짓고지 내역

구성품	구성품별 획득확률	
	실제 확률	당초 표시한 확률
마이너캐스팅 스톤(듀얼)	0.1	0.2
천제 스톤(걸칠것)	0.1	0.4
마이스터 스톤(걸칠것)	0.1	0.8

구성품	구성품별 획득확률	
	실제 확률	당초 표시한 확률
엘레멘탈 마스터 스톤(걸칠것)	0.1	0.8
리로드스톤(듀얼)	0.1	0.8
크리티컬 스톤(듀얼)	0.1	0.8
더블어택 스톤(걸칠것)	0.2	0.8
크리티컬 스톤(걸칠것)	0.2	0.8
변동캐스팅 스톤(듀얼)	0.4	0.8
SP흡수스톤(듀얼)	0.4	0.8
성제 스톤(하단)	0.8	1.5
제네릭 스톤(상단)	0.8	1.5
제네릭 스톤(중단)	0.8	1.5
제네릭 스톤(하단)	0.8	1.5
소서러 스톤(상단)	0.8	1.9
소서러 스톤(중단)	0.8	1.9
소서러 스톤(하단)	0.8	2
3차·확장 스톤(걸칠것) 상자	1.7	2
3차·확장 스톤III(걸칠것) 상자	1.7	2
리로드스톤(상단)	2	4
리로드스톤(중단)	2	4
리로드스톤(하단)	2	4
경험치 스톤(중단)	2	4
경험치 스톤(하단)	2	4
경험치 스톤(상단)	2	4

## ② ‘부스터 증폭기 랜덤옵션’ 아이템 관련 획득확률을 과장하여 고지

- (아이템 기능) 게임 이용자가 해당 아이템을 구매·사용하면 게임 캐릭터의 전투력\*을 향상시키는 총 16가지 효과\*\*(구성품) 중 한 가지가 확률에 따라 부여되는데, 효과의 종류(힘, 체력 등)가 우선 결정된 후 효과의 수준(효과의 종류가 ‘힘’으로 결정된 경우, ‘힘+1’, ‘힘+2’ 등)이 결정된다.

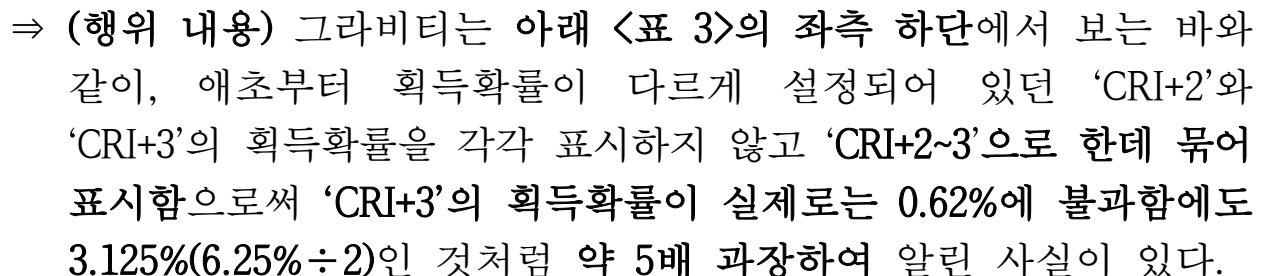
\* 캐릭터의 힘, 체력, 공격력, 민첩성, 지능, 치명타 발생률 등

\*\* ‘힘: +○ 증가’, ‘공격력: +△ 증가’ 등

- 16가지 효과 중 치명타 발생률(CRD)을 제외한 15가지 효과의 경우 각 효과의 획득확률은 6.21%로 동일하고, 효과의 수준이 여러 단계일 경우 각 단계별 획득확률은 해당 효과의 전체 획득확률을

· 한편 소비자들이 가장 선호하는 효과인 치명타 발생률(CRI)의 경우, 효과의 수준이 2단계(+2, +3)인데, 이는 다른 효과들과는 달리 단계별로 획득확률이 균등하지 않고 애초부터 ‘CRI+2’ 효과의 경우 획득확률이 6.21%로, ‘CRI+3’의 경우 0.62%로 설정되어 있었다.

### ‘부스터 증폭기 랜덤옵션’의 확률구조



〈표 3〉 ‘부스터 증폭기 랜덤옵션’ 획득확률 과장 고지 내역

연 번	당초 표시한 획득확률		실제 획득확률	
	효과(구성품)	획득확률(%)	효과(구성품)	획득확률(%)
1	STR +1	6.25	STR +1	6.22
2	AGI +1	6.25	AGI +1	6.22
3	VIT +1	6.25	VIT +1	6.21
4	INT +1	6.25	INT +1	6.21
5	DEX +1	6.25	DEX +1	6.21
6	LUK +1	6.25	LUK +1	6.21
7	MHP +1~2%	6.25	MHP +1~2%	6.21
8	MSP + 1~2%	6.25	MSP + 1~2%	6.21
9	ATK +3~5	6.25	ATK +3~5	6.21
10	MATK +3~5	6.25	MATK +3~5	6.21
11	HIT +5~10	6.25	HIT +5~10	6.21
12	DEF +10~20	6.25	DEF +10~20	6.21
13	MDEF +3~5	6.25	MDEF +3~5	6.21
14	FLEE +5~20	6.25	FLEE +5~20	6.21
15	글로벌 쿨타임 1~2% 감소	6.25	글로벌 쿨타임 1~ 2% 감소	6.21
16	CRI +2~3	6.25	CRI +2	6.21
17	-		CRI +3	0.62
합계		100	합계	100

● 각각의 효과는 게임 캐릭터의 전투력을 결정하는 요소이며, 효과별 의미는 다음과 같음

효과(구성품)	의미	효과(구성품)	의미
STR(Strength)	힘	ATK(Attack)	물리 공격력
AGI(Agility)	민첩성	MATK(Magic Attack)	마법 공격력
VIT(Vitality)	체력	HIT(Hit Rate)	명중률
INT(Intelligence)	지능	CRI(Critical Rate)	치명타 발생률
DEX(Dexterity)	정밀성	DEF(Defense)	방어력
LUK(Luck)	행운	MDEF(Magic Defense)	마법 방어력
MHP(Maximum HP)	최대 체력	FLEE	회피력
MSP(Maximum SP)	최대 마력	글로벌 쿨타임	스킬사용 후 대기시간

### ③ ‘봉인된 보스카드 똑딱상자’ 아이템 관련 변경된 획득확률을 미고지

- (아이템 기능) 게임 이용자가 해당 아이템을 구매·사용하면 게임 캐릭터의 전투력을 향상시키는 데 필요한 재료 아이템(구성품) 한 가지를 확률에 따라 획득할 수 있는데, 그라비티는 당초 40종의 구성품별 획득확률은 2.5%로 균등하다고 표시하였다.

⇒ (행위 내용) 그라비티는 해당 아이템을 판매하던 중 구성품 4종을 추가하였고 이에 따라 구성품별 획득확률이 당초 2.5%에서 2.272%(100%÷44)로 낮아졌음에도, 그라비티는 이러한 사실을 은폐 또는 누락 하여 소비자들에게 알리지 않은 사실이 있다.

## 나. 위메이드 관련

- 위메이드는 2023. 12. 7.부터 2024. 3. 29.까지 ‘나이트크로우’ 소비자들에게 확률형 아이템인 ‘조화의 찬란한 원소추출\*’을 판매하면서 게임 이용자들에게 확률형 아이템 구매·사용 시 획득할 수 있는 구성품들의 획득확률을 최소 약 1.76배에서 최대 약 3배까지 높게 표시하여 거짓으로 알린 사실이 있다.

\* 게임 이용자가 해당 아이템을 구입하면 캐릭터의 성장에 도움이 되는 원소 아이템을 정해진 확률에 따라 획득할 수 있으며, 원소의 종류 및 등급에 따라 공격력 증가(불 원소), 피해 감소(물 원소), 명중률 증가(번개 원소), 방어력 증가(바람 원소), 생명력 증가(땅 원소) 등의 효과를 제공함

- 구체적으로 살펴보면, 해당 아이템 구매·사용 시 획득할 수 있는 구성품 중 희귀등급 구성품의 경우 당초 공지한 획득확률은 7%였는데, 실제 획득확률은 3.97%에 불과하였다.
- 게임이용자들이 가장 선호하는 전설등급 구성품의 경우 당초 공지한 획득확률은 0.0198%였는데, 실제 획득확률은 0.01%에 불과하였다.

- 영웅등급 구성품의 경우 피심인이 당초 공지한 획득확률은 1.00%였는데, 실제 획득확률은 0.32%에 불과하였다.

〈표 4〉 ‘조화의 찬란한 원소추출’ 획득확률 거짓고지 내역

구성품	등급	당초 표시한 획득확률		실제 획득확률	
		세부 확률	합산 확률	세부 확률	합산 확률
불순한 불의 원소	고급	18.39604000%	91.98%	19.14000000%	95.70%
불순한 물의 원소		18.39604000%		19.14000000%	
불순한 번개의 원소		18.39604000%		19.14000000%	
불순한 바람의 원소		18.39604000%		19.14000000%	
불순한 땅의 원소		18.39604000%		19.14000000%	
정제된 불의 원소	희귀	1.40000000%	7.00%	0.79400000%	3.97%
정제된 물의 원소		1.40000000%		0.79400000%	
정제된 번개의 원소		1.40000000%		0.79400000%	
정제된 바람의 원소		1.40000000%		0.79400000%	
정제된 땅의 원소		1.40000000%		0.79400000%	
순수한 불의 원소	영웅	0.20000000%	1.00%	0.06400000%	0.32%
순수한 물의 원소		0.20000000%		0.06400000%	
순수한 번개의 원소		0.20000000%		0.06400000%	
순수한 바람의 원소		0.20000000%		0.06400000%	
순수한 땅의 원소		0.20000000%		0.06400000%	
응축된 불의 원소	전설	0.00396000%	0.0198%	0.00200000%	0.01%
응축된 물의 원소		0.00396000%		0.00200000%	
응축된 번개의 원소		0.00396000%		0.00200000%	
응축된 바람의 원소		0.00396000%		0.00200000%	
응축된 땅의 원소		0.00396000%		0.00200000%	
합계		100%		100%	

※등급별 획득 확률합계는 동일 등급 5가지 원소의 획득확률을 합친 수치임



## 2

## 조치 내용

### □ (적용 법조) 「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

### □ 조치 내용

- ① (시정조치) 공정위는 이들 2개 사업자에게 각각 향후 금지명령과 함께 재발방지 방안을 마련하여 공정위에 보고하도록 하는 내용의 작위명령\*을 부과하였다.

\* 이 사건 그라비티 및 위메이드는 자신이 판매하는 확률형 아이템의 확률정보 표시와 관련하여, 그 정보가 게임에 실제 적용된 확률값과 다르게 표시되는 것을 방지하기 위한 방안(내용, 절차, 시기 등)을 마련하여 시정명령을 받은 날로부터 30일 이내에 공정위에 보고하여야 함

- ② (과태료) 공정위는 이들 2개 사업자에게 각각 250만 원씩 총 500만원의 과태료를 부과하였다.

⇒ 이 사건의 경우 이들 게임사가 범위반 사실을 스스로 시정하고, 소비자들에게 확률형 아이템 구매대금을 환불해 주는 등 충분한 소비자 피해보상 조치\*를 실시했다는 점을 감안하여 영업정지에 갈음한 과징금을 부과하지 아니하고\*\* 과태료를 부과하였다.

\* (그라비티) 게임이용자들에게 총 1억 2천 4백만 원을 환불하고, 61,662명에게 개당 10만 원 상당의 아이템을 별도 보상함  
(위메이드) 게임이용자들에게 총 3억 6천 2백만 원을 환불하고, 문제가 된 확률형 아이템 779,740개를 재지급함

\*\* 현행 전자상거래법 제32조 제4항 제3호에 따르면, 시정조치만으로도 소비자 피해가 방지되거나 소비자 피해보상이 가능한 경우 영업정지 처분 및 이에 갈음한 과징금(법 제34조)을 부과하지 않을 수 있음

#### 제32조(시정조치 등)

- ① 공정거래위원회는 사업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 이 법에 따른 의무의 이행을 하지 아니하는 경우에는 해당 사업자에게 그 시정조치를 명할 수 있다.
  1. (생략)
  2. 제21조제1항 각 호의 금지행위 중 어느 하나에 해당하는 행위
  3. (생략)
- ② ~ ③ (생략)
- ④ 공정거래위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 1년 이내의 기간을 정하여 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다.
  1. 제1항에 따른 시정조치명령에도 불구하고 위반행위가 대통령령으로 정하는 기준 이상으로 반복되는 경우
  2. 시정조치명령에 따른 이행을 하지 아니한 경우
  3. 시정조치만으로는 소비자피해의 방지가 어렵거나 소비자에 대한 피해보상이 불가능하다고 판단되는 경우

#### 제34조(과징금)

- ① 공정거래위원회는 제32조제4항에 따른 영업정지가 소비자 등에게 심하나 불편을 줄 우려가 있다고 인정하는 경우에는 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 갈음하여 해당 사업자에게 대통령령으로 정하는 위반행위 관련 매출액을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다. 이 경우 관련 매출액이 없거나 그 매출액을 산정할 수 없는 경우 등에는 5천만원을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다.

## 3

### 의의 및 향후 계획

현재 게임시장에서 게임사들의 주요 매출원으로 자리 잡은 확률형 아이템의 경우 그 확률정보는 소비자들이 아이템 구매 여부·횟수·수량 등을 결정하는 데 있어서 가장 핵심적인 요소임에도, 게임사와 소비자 간에 극심한 정보의 비대칭 상황에서 게임사가 표시·안내하는 확률정보의 진위를 놓고 그간 다수 소비자들이 지속적으로 의혹과 불만을 제기하면서 시정을 요구하여 온 거래영역이다.

이번 조치는 이러한 게임시장 상황을 고려하여 향후 행위금지를 명하는 것은 물론, 여기서 더 나아가 이러한 법위반 행위가 다시는 발생하지 않도록 이들 게임사들로 하여금 구체적이고 실효적인 재발방지 방안을 마련하여 공정위에 보고하도록 하는 내용의 시정명령을 부과했다는 데 의의가 있다.

공정위는 앞으로도 게임사들이 확률형 아이템의 확률정보를 놓고 소비자를 기만하는 행위에 대한 감시를 강화하고 법 위반 확인 시 엄정하게 제재하는 것은 물론, 실효적인 재발 방지와 소비자 피해 구제도 함께 이루어질 수 있도록 면밀하게 법 집행해 나갈 계획이다.

<참고> (주)그라비티 및 (주)위메이드 일반현황 및 관련 시장 현황

## 1. 일반현황

- 그라비티는 2000. 4. 설립되어 현재까지 ‘게임소프트웨어 개발 및 공급업’을 영위하고 있는 사업자로, ‘라그나로크 온라인’과 이를 활용한 ‘라그나로크M’ 등 각종 후속 게임 콘텐츠를 국내외 이용자에게 서비스하고 있음

### (주)그라비티 일반현황

(개별재무제표 기준, 단위: 백만 원)

연도	자본금	자산총계	부채총계	매출액	당기순이익
2021	3,474	258,665	52,988	288,258	64,732
2022	3,474	292,309	31,717	232,717	54,914
2023	3,474	376,446	45,685	242,775	70,169

- 위메이드는 2000. 2. 10. 설립되어 현재까지 ‘게임소프트웨어 개발 및 공급업’을 영위하는 사업자로, ‘나이트크로우’, ‘미르의전설3’, ‘미르4’, ‘이카루스’, 등 모바일/PC 게임 콘텐츠를 국내외 이용자에게 서비스 하고 있음

### (주)위메이드 일반현황

(개별재무제표 기준, 단위: 백만 원)

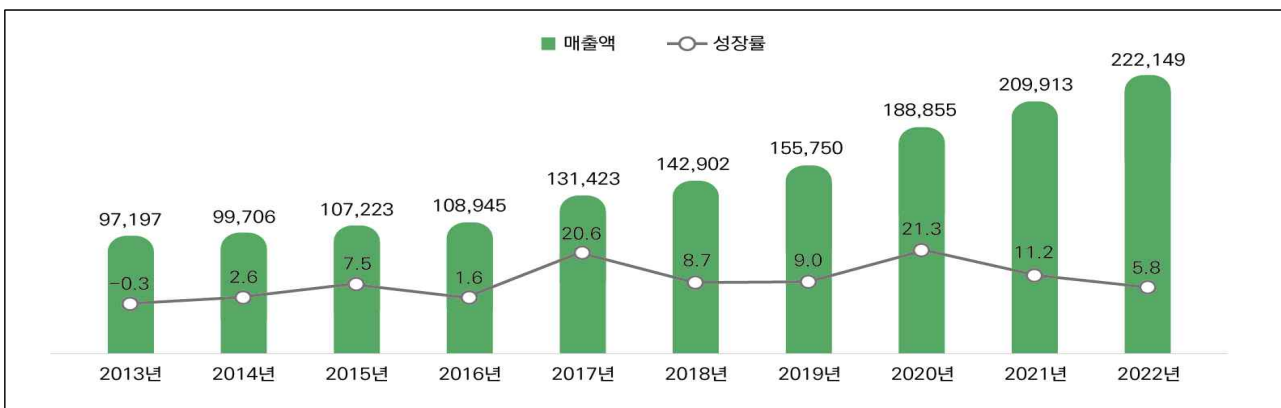
연도	자본금	자산총계	부채총계	매출액	당기순이익
2021	16,941	532,008	85,181	211,184	335,631
2022	17,178	566,776	154,740	240,671	-150,889
2023	17,229	664,563	233,350	317,513	-205,823

## 2. 시장 현황

- 2022년 기준 국내 게임 시장 규모는 약 22조 2,149억 원으로, 2013년 9조 7,197억 원 대비 229% 증가하였고 특히 2020년에 코로나 바이러스 확산으로 재택근무 및 사회적 거리두기가 시행되면서 야외활동의 대체재로 게임이 주목받았고 국내 게임시장은 전년 대비 21.3% 성장하였음

국내 국내 게임시장 전체 규모 및 성장률(2013~2022년)

(단위 : 억 원, %)

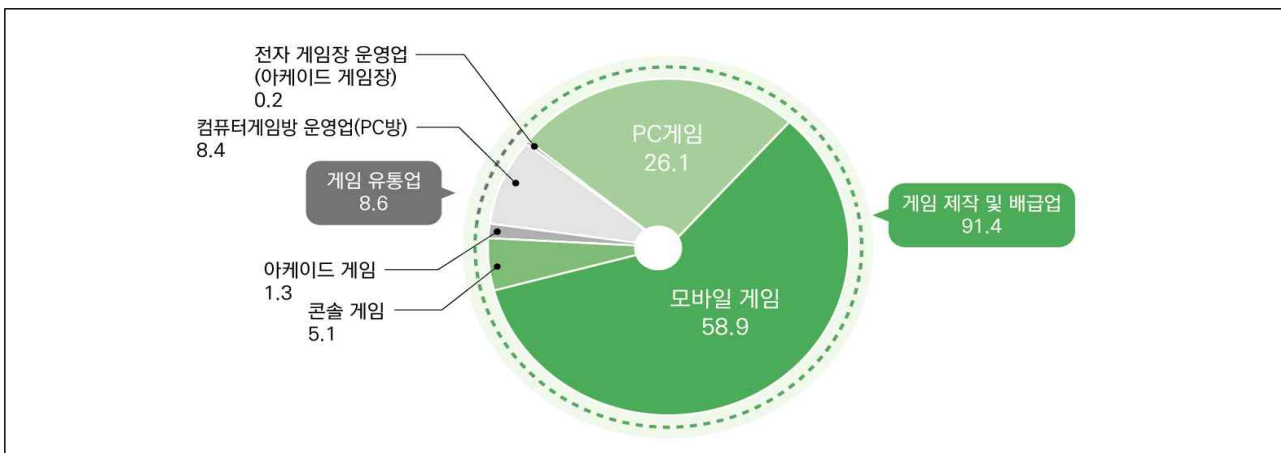


\* 출처 : 2023 대한민국 게임백서(한국콘텐츠진흥원)

- 2022년 국내 게임 시장의 분야별 비중은 모바일 게임이 58.9%로 압도적인 비중을 차지하고 있으며, PC게임은 26.1%의 비중을 차지하였음

2022년 국내 게임시장의 분야별 비중

(단위 : %)



\* 출처 : 2023 대한민국 게임백서(한국콘텐츠진흥원)

- 2022년 연결기준 그라비티의 매출액은 4,640억 원이고 위메이드의 매출액은 4,586억 원으로 각각 국내 8위 및 9위 게임사에 해당함

2022년 국내 게임사별 매출 등 비교표

순위	사업자명	매출액
1	넥슨	33,946
2	넷마블	26,734
3	엔씨소프트	25,718
4	크래프톤	18,540
5	스마일게이트	15,770
6	카카오게임즈	11,477
7	컴투스	7,174
8	그라비티	4,640
9	위메이드	4,586
10	NHN(게임 부문)	4,373

\* 출처: 각 사 연결기준 매출액 실적 발표 자료(단위: 억 원)