게임 이용자들 사이에서 일어나는 현금 거래 대처 방안에 대한 연구

장민서*, 김효남O
*청강문화산업대학교 게임콘텐츠,
O청강문화산업대학교 게임콘텐츠
e-mail: ms99915@gmail.com*, hnkim@ck.ac.krO

A Study on how to deal with Cash Transactions Between Game Users

Min-seo Jang*, Hyo-Nam KimO
*Dept. of Game Contents, ChungKang College of Culture Industries,
ODept. of Game Contents, ChungKang College of Culture Industries

● 요 약 ●

온라인 게임 시장에는 현금거래가 꾸준히 이루어지고 있다. 현금거래는 게임 회사에게 불이익을 주는 존재이며, 일부 유저들에게도 피해를 주고 있기 때문에 많은 게임 회사에서 현금 거래를 방지하기 위해 노력을 하고 있다. 본 논문에서는 유저들 사이에 일어나는 현금거래에 대해 분석하고 이를 토대로 현금거래를 방지하는 방안을 제시하고자 한다.

키워드: 현금거래(Cash Transactions), 온라인 게임(Online Game), 게임 이용자(Game Users)

I. Introduction

게임 내의 현금 거래란 게임에서 얻을 수 있는 아이템이나 재화를 가지고 다른 유저에게 현금으로 판매하는 행위를 말한다.

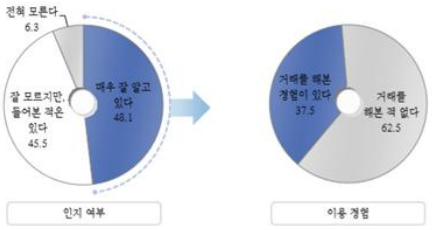

Fig. 1. Cash Transaction Experience In PC Game

보통 이런 현금 거래는 게임내의 균형을 망가트리는 행위로 게임사에서는 금지하고 있지만, 2019 게임 이용자 실태조사의 PC 게임 아이템 현금거래 이용 경험 통계[1]에 따르면 48.1%의 유저들이 현금거래에 잘 알고 있으며, 37.5%의 유저들은 꾸준히 현금 거래를 이용하고 있다. 게다가 이런 거래는 누구나 쉽게 찾을 수 있는 게임 커뮤니티나 채팅창을 이용하는 경우도 있으며, 높은 확률로 인터넷에 검색하면 쉽게 나오는 아이템 거래 중개 사이트를 이용하여 쉽고 빠르게 현금거래를 이용하고 있다.

본 논문에서는 현금 거래를 통해 불편을 받는 유저들과 이를 막기 위한 회사들의 방침을 분석하고 이를 토대로 현금 거래를 방지하기 위한 전략을 제시하고자 한다.

II. The Main Subject

실제 온라인 게임에서 일어나는 현금 거래에 대한 사례와 그것으로 인해 유저들의 피해와 해당 게임 회사에서 이러한 현금 거래를 방지하기 위한 사례를 분석해본다.

2.1 현금 거래 사례

'파이널 판타지 14'에서는 일어나는 현금 거래에 대한 사례로는 다양한 아이템 중에서도 하우징이 존재한다.[2] 하우징은 게임 내의 거주 시스템으로 서버 내에 존재하는 숫자는 한정되어 있다. 해당 서버에 하우징의 수가 남지 않았을 경우, 하우징을 소지하기 위해선 기존에 하우징을 소유하고 있는 유저가 소유권을 포기하면 해당 땅은 빈 토지가 되면서 다른 유저들이 구입할 수 있도록 이뤄진다. 그렇기 때문에 하우징을 현금 거래하는 경우 돈을 받은 유저가 소유권을 포기하면 그 즉시 돈을 낸 유저가 빈 토지의 구매하는 방식으로 진행된다.

최근에 출시한 '모여봐요 동물의 숲' 게임에서 일어나는 현금 거래에는 대표적으로 주민을 현금으로 거래하는 경우가 있다.[3] 유저들 사이에서 호감이 가는 주민이 존재하며, 해당 주민을 얻기 위해선 자신의 섬에 주민이 아직 들어오지 않은 빈 토지를 만들고, 마일 섬을 이용해 다양한 섬을 돌아다니면서 원하는 주민을 자신의 섬에 이사를 권유할 수 있다. 하지만 주민의 수는 많으며, 랜덤의 확률로 나오기 때문에 많은 유저들은 편한 방법인 현금 거래를 하게 된다. 유저가 데리고 있는 주민 중 이사를 하겠다고 마음을 먹은 주민이 있다면, 다른 유저가 통신을 이용해 해당 섬에 찾아가 이사 가기로 마음먹은 주민에게 말을 걸면 자신의 섬으로 이사 오도록 유도 하는 시스템이 존재한다. 유저들은 이런 게임의 시스템을 이용하여 현금으로 유저를 거래하는 경우가 생기게 되었다.

2.2 유저들의 피해 사례

현금 거래는 게임 회사에서 겪게 되는 피해도 존재하지만 해당 게임을 플레이하는 유저들도 피해를 입게 되는 경우가 생긴다.

'파이널 판타지 14'의 하우징의 경우, 강제 철거라는 시스템이 존재한다. 하우징을 소유하고 있지만 게임을 45일간 접속하지 않았을 경우 하우징의 소유권은 자동으로 없어지게 된다. 하우징을 즐기기 위해 현금 거래를 한 유저라도 게임을 오랫동안 접속하지 않는다면 현금을 그냥 날리게 되는 경우도 존재하게 된다. 그리고 많은 유저들이 하우징의 소유권은 현금으로 거래하게 되면서 현금거래를 이용하지 않은 유저들은 하우징 컨텐츠를 이용하지 못하는 피해가 생기게 되었다.

'모여봐요 동물의 숲' 게임에서 주민의 경우, 현실 시간이 흐르면 주민들이 랜덤으로 마을을 떠나게 되는 시스템이 존재한다. 물론 이 주민에게 말을 걸어 떠나는 것을 막을 수 있지만, 이미 떠나기로 결정된 주민을 되돌리는 것은 불가능하다. 만약 현금 거래를 통해 주민을 얻는다고 해도 주민이 섬을 떠나기로 마음을 먹는다면 현금을 날리게 되는 경우가 생긴다.

위에 두 가지 사례 외에도 현금거래를 통해 일어나는 피해는 존재하다. 그 중 많이 일어나는 피해는 사기이다. 현금을 사용하여 거래가 진행되기 때문에 실제 현금을 입금하고 거래하기로 한 아이템을 받지 못한 경우, 반대로 아이템을 먼저 보냈지만 현금을 입금 받지 못한 탓에 피해를 보는 경우는 어느 게임 안에서 일어나는 현금거래의 피해이다.

2.3 게임사의 대처 방안

'파이널 판타지14'의 스퀘어 에닉스는 유저들이 하우징으로 현금 거래를 한다는 사실을 알게 되었고, 이로 인해 게임을 즐기는 다른 유저들도 피해를 겪는다는 사실을 인지했다. 그래서 하우징의 현금 거래를 방지하기 위해 [하우징 특수 대응]에 대한 개선 정책[4]을 마련하였다. 정책에 대한 내용은 유저가 하우징를 포기한 후 바로 다른 유저가 구입할 수 있는 빈 토지가 되는 것이 아닌 미리 공지된 시간에 무작위로 구매할 수 있는 토지가 되도록 만들었다.

'동물의 숲'의 닌텐도는 아미보 카드라는 물품을 만들었다. 아미보 카드는 1팩당 3장의 카드가 들어있으며, 특수 주민과 일반 주민으로 구성되어있다. 유저들은 해당 카드를 스위치와 연동하여 자신의 섬에 카드에 그려진 주민을 자신의 섬으로 부를 수 있다.

해당 방법은 닌텐도 회사에서 직접 지원하는 시스템이며, 사용한 카드는 나중에 또 쓸 수 있는 구조로 이뤄져 있다. 유저들의 입장에서는 현금거래를 사용하지 않더라도 원하는 주민을 얻을 수 있는 방법이며, 해당 주민이 이사를 간다 해도 해당 주민의 카드를 여전히 가지고 있다면 카드를 통해 다시 자신의 마을로 부를 수 있다.

과거에 닌텐도 회사에서는 한국의 유저들의 불법 행위로 인해 큰 피해를 입었던 적도 있었다.[5] 그로 인해 현재 회사에서는 한국과 다른 나라의 서비스에 차이를 조금씩 두고 있다.[6] 현재 스위치를 즐기고 있는 유저들도 회사에서 왜 서비스에 차이를 두는지에 대한 이유를 알기 때문에 합법적이지 않은 행위에 대해 민감하게 반응하여 현금거래에 대한 부정적인 시각을 갖게 되었다.

2.4 현금거래에 대한 유저들의 인식 설문조사

2020년 5월 18일부터 2020년 5월 15일 까지 현금거래에 대한 유저의 인식에 대한 설문 조사를 진행하였다. 설문의 내용은 현금거래의 경험에 대한 여부와 현금거래에 대해 긍정적인 생각과 부정적인 생각에 대한 내용이다. 조사는 SNS(트위터)와 커뮤니티 사이트를 통해 게임을 즐기는 유저들을 중점으로 진행하였으며, 설문조사는 총 103명에게 실시하였다.

103명의 응답자 중 27.2%의 사람들이 현금 거래를 이용해본 경험이 없다고 답했으며, 72.8%의 사람들이 경험이 있다는 응답이 나왔었다. 또, 현금거래의 인식에 대한 설문에서는 현금 거래가 긍정적이라고 생각하는 유저가 63.1%의 유저들이 있었으며, 부정적이라고 생각하는 유저들은 36.9%의 유저들이 있는 것을 볼 수 있다.

① 현금거래를 이용하는 이유

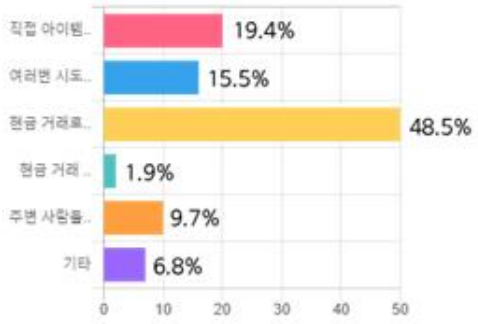

Fig. 2. Reasons for Using Cash Transactions

현금거래를 이용해본 경험이 있는 유저들(75명)을 대상으로 왜 현금거래를 이용하게 되었는가에 대한 설문에서는 48.5%가 현금거래를 이용하여 해결하는 것이 빠르고 쉽다고 응답하였으며, 19.4%는 직접 아이템을 얻기 귀찮아서, 15.5% 여러 번 시도했지만 해당 아이템이 나오지 않아서, 9.7%는 주변 사람들이 현금 거래를 이용해서 자신도 이용했다, 1.9%는 현금거래 글을 보고 충동적으로 거래를 이용했다고 응답했다. 그 외에는 게임의 과금 정책에 비해 현금거래가 가성비가 높기 때문에, 현재 얻을 수 없는 아이템을 얻기 위해, 인게임의

돈이 부족해서 라는 의견이 있었다.

② 현금거래에 대한 긍정적인 의견(중복응답)

Fig. 3. Cash Transaction Positive Opinion

현금거래를 긍정적으로 생각하는 유저들(65명)에 대한 의견은 29.1%가 게임을 편하게 즐기기 위해서라고 응답 하였으며, 29.1%는 짧은 시간에 원하는 걸 얻을 수 있어서, 25.2%는 일정량의 현금으로 캐쉬를 사서 하는 것 보다 효율적이라서, 15.5%는 판매를 통해 돈을 벌 수 있어서, 12.6%는 캐쉬로 구할 수 없는 걸 쉽게 구할 수 있어서라고 응답했다. 그 외에도 기차 확률의 문제와 처음 게임을 시작할 때 기초 자금의 부족으로 게임을 진행하기 막막하다는 의견이 있었다.

③ 현금거래에 대한 부정적인 의견(중복응답)

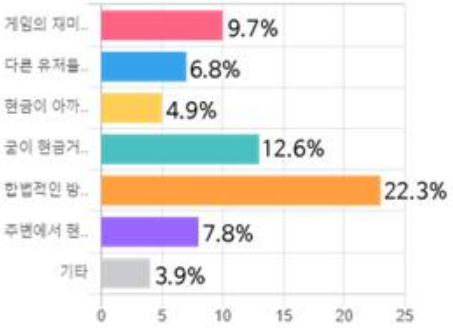

Fig. 4. Cash Transaction Negative Opinion

현금거래를 부정적으로 생각한다는 유저들(38명)의 의견으로는 22.3%가 합법적인 방법이 아니기 때문이라고 응답했으며, 12.6%는 굳이 현금거래를 안 해도 해결할 수 있어서, 9.7%는 게임의 재미요소가 줄어들어서, 7.8%는 주변에서 현금거래에 대한 인식이 안 좋아서, 6.8%는 다른 유저들이 피해를 봐서, 4.9%는 현금거래를 할 때 사용되는 현금이 오히려 아깝다고 응답했다. 그 외에도 매크로 유저 대량생산의 우려와 사기로 인한 피해, 현금거래로 인한 재화의 가치가 떨어지면서 재화의 이용가치가 점점 사라진다는 의견이 있었다.

2.5 설문결과 분석과 개선 방안

현금거래에 대한 긍정적/부정적인 인식의 차이를 보면 큰 차이로 긍정적이라고 생각하는 유저가 많다. 하지만 현금거래를 이용했던 유저와 비교를 했을 때, 현금 거래를 즐기는 유저는 72.8%이지만 현금거래에 긍정적이라고 생각하는 유저는 63.1%이다. 이는 현금거래를 이용해본 경험이 있는 유저라도 무조건 현금거래를 긍정적으로 생각하는 것이 아닌 부정적이라고 생각한 유저도 존재하다는 것을 알 수 있다.

많은 유저들이 현금거래를 이용하고 긍정적으로 보는 가장 큰 이유는 게임을 진행하는 도중 어려움을 느끼고 이를 편리하게 만들기 위한 방법으로 현금거래를 이용한다는 것이다.

이를 해소하기 위해선 유저들이 게임 내에서 어려움을 해소할 수 있도록 보완해야 한다. 현금거래를 부정적으로 보는 이유 중 대부분의 이유는 '합법적인 방법이 아니라는 것'이다. 하지만 게임내에서 게임과 유저의 사이에 현금거래의 관계를 구축하는 방법도 하나의 방법일 것이다. 유저들이 보통 현금거래로 거래하는 물품을 조사하여, 게임 회사 쪽에서 가능한 범위의 아이템(ex. 일정량의 재화나 현재 얻을 수 없는 아이템 등)은 과금화를 하여 게임과 유저사이의 거래관계를 구축하는 방안이 존재한다. 유저와 유저 사이가 아닌 게임과 유저사이의 거래관계를 강화하게 된다면 유저들은 자연스럽게 유저들 사이에서 일어나는 현금거래의 횟수가 줄어들 것이며, 게임 사용자들 사이에 현금거래를 하지 않아도 게임과 유저사이의 거래관계만으로도 게임의 어려움이 해결되기 때문에 현금거래에 대한 인식도 변화할 수 있다.

III. Conclusions

온라인 게임의 유저가 많아지면서 현금거래를 이용하는 유저들 또한 늘어가고 있다. 많은 게임 회사가 현금거래에 피해를 받는 경우도 있지만 반대로 게임을 즐기는 유저 역시 이런 현금거래로 인해 게임을 즐기는 데에 불편함을 느낄 수 있다.

본 논문에서는 현금거래에 대한 유저들의 인식을 조사하는 설문을 통해 유저들이 현금거래를 즐기며, 현금거래에 대해 긍정적으로 반응하는 이유에 대해 조사하였다. 유저들은 게임을 즐기면서 재화 혹은 아이템을 얻는 것에 대해 불편함을 느꼈으며, 불편함을 해소하기 위해 현금거래를 이용하는 경우가 제일 많았다. 이를 방지하기 위해서 모니터링을 통해 현금거래를 막는 것이 아닌 유저들이 유저들끼리의 현금거래가 아닌 합법적으로 게임 회사를 통해 재화 혹은 아이템을 얻을 수 있는 방안을 보완하고 제시한다면 유저와 게임 회사 사이의 거래 관계가 장기적으로 이어나갈 수 있다.

REFERENCES

[1] http://www.kocca.kr/cop/bbs/view/
[2] https://www.thisisgame.com/webzine/news/

[3] https://www.greened.kr/news/
[4] https://www.ff14.co.kr/news/notice/view/
[5] https://www.etnews.com/200704110020
[6] http://www.tgdaily.co.kr/news/