

팀 대전 게임에서의 악성 플레이어와 트롤에 관한 연구

장현익*, 김효남^o

*청강문화산업대학교 게임콘텐츠스쿨,

^o청강문화산업대학교 게임콘텐츠스쿨

e-mail: vbnm106@naver.com*, hnkim@ck.ac.kr^o

A Study on the Malicious Players and Troll in Team Fighting Games

Hyun-Ik Jang*, Hyo-Nam Kim^o

*School of Game Contents, Chungkang College of Cultural Industries,

^oSchool of Game Contents, Chungkang College of Cultural Industries

● 요 약 ●

본 논문에서는 팀 대전 게임의 예시를 사용하며 팀 대전 게임에서 트롤을 사용하는 악성 플레이어에 대한 실태를 조사하고 이에 따른 여러 종류의 악성 플레이어에 따른 개선 방안을 제시한다. 악성 플레이어가 어떤 식으로 플레이하는지 설명하고, 사용자들이 악성 플레이어에 피해받는 트롤 사례를 조사하여 이에 따른 현재 문제들을 방지하기 위해 사용되고 있는 각 개발사의 조치 방안 및 사용자 커뮤니티의 의견을 통해 실태를 조사한다. 위의 조사한 자료를 바탕으로 어떻게 하면 현재 악성 플레이어를 예방 및 차단하는지에 대한 개선 방안을 제시하면서 운영 차원에서는 어떤 방법으로 지원해야 하는지 등의 내용을 제시한다.

키워드: 악성 플레이어(Malicious Player), 트롤(Troll), 대전 게임(Fighting Game)

I. Introduction

팀 대전 게임은 현재 기준 PC방 점유율 순위 상위 10개 게임 기준 5개를 차지하고 있으며 점유율은 63.25%를 기록하고 있다. 플레이어의 높은 관심과 사랑을 받고있는 중이지만 오랜 시간 동안 트롤을 일삼고 있는 악성 플레이어들 때문에 플레이어와 게임사는 골머리를 앓고 있다. 자신의 이익을 위해서 악성 플레이어들의 방식은 게임사의 제재를 피하기 위해서 날이 갈수록 교묘하게 진화하면서 더 진보되어 가고 있다. 게임사는 플레이어에게 다양한 해결 방안을 제시하며 많은 문제점들을 해결하고자 노력하고 있다. 이에 본 논문에서는 악성 플레이어와 트롤의 종류에 대해서 조사하고, 그에 따른 개발사가 플레이어를 위해 어떠한 해결책을 제시하고 노력하는지 살펴본다. 마지막으로 논문에서 제시하는 내용을 기반으로 설문조사를 통해 플레이어들이 긍정적으로 생각하고 있는 결과 분석을 제시하면서 새로운 시스템에 대한 개선 방안에 대해서 소개하고자 한다.

는 행동들을 살펴보고 인 게임 안에서 분류를 통해 그에 따른 특징을 소개한다.

1.1 욕설 유도

악성 플레이어의 기본적인 트롤의 시작은 욕설에서 시작된다고 볼 수 있다. 과거에는 욕설 필터링이 적용되지 않아 그 내용을 작금과 다 볼 수 있었으며 현재는 전체 채팅 금지, 욕설 필터링을 통해 완화되었다. 하지만 특수기호, 숫자 등을 욕설에 덧붙여서 필터링에 적용되지 않도록 하여 의미를 전달할 방법으로 진화하였으며 현재는 많은 악성 사용자가 이와 같은 방법으로 사용하고 있다.

1.2 고의적 트롤 플레이 메이킹

트롤러란, 고의적으로 공격적이거나 불쾌한 내용을 올려 사람들의 반감을 사게 만들고 저하시키는 사람을 가리킨다. 제물낚시를 ‘Trolling’이라고 부른다는 것에서 비롯된 말이다. 하지만 팀 게임에서는 플레이 메이킹을 하며 같은 팀원들 공격하는 악의적인 사용자를 지칭하는 경우에 사용되며 팀원에게 좋지 않은 방향으로 흘러가게끔 유도하는 행동의 사용자를 일컫는다. 상대방에게 길을 일부러 내주고

II. The Main Subject

1. 악성 플레이어와 트롤러의 종류

악성 플레이어와 트롤러가 팀 대전 게임에서 플레이어들에게 행하

라인을 오픈, 또한 본인의 잘못을 인정하지 않고 팀원의 탓으로 유도하여 팀원들의 분란을 일으키고 팀워크를 깨트리며 팀의 패배에 다가가게끔 하는 사용자, 탈주 사용자, 챔피언 픽 선택장에서 팀원과 의사소통을 거부하고 챔피언을 마음대로 선택하는 사용자 등 많은 트롤이 존재한다.

1.3 게임 대리 플레이

게임 대리 플레이는 고위 티어의 플레이어가 낮은 티어 사용자의 아이디를 솔로 또는 듀오로 대신 플레이하여 티어를 올리는 것을 말한다. 어렵지 않게 사설 대리 사이트를 찾을 수 있으며 쉽게 접근할 수 있다. 하지만 게임사가 대리 플레이어에 대한 강경 대책을 펼치면서 사설 대리 사이트의 대리 플레이어들이 다른 방법으로 우회하기 시작하는데 그 방법은 듀오를 통한 강 의 형식의 대리이다. 상위 티어의 플레이어가 하위 티어의 아이디를 생성 후 대리 플레이를 원하는 하위 플레이어와 듀오를 통하여 게임을 이겨주는 방식이 성행하고 있다. 게임사는 대리 플레이어에 강력한 제재를 실행 중이지만 대리 게임을 원하는 사용자는 꾸준히 증가하고 있는 추세이다.

1.4 어뷰징

어뷰징은 게임 시스템을 이용해 불법적인 이익을 취하는 행위를 뜻한다. 즉 게임에서 허용하지 않는 방법 또는 게임 시스템의 허점을 이용해 결과를 조작하고, 이를 통해 부당한 이득을 누리는 것을 가리킨다. 현재 어뷰징은 상위 랭크 티어에서 지속적으로 발생하고 있으며 어뷰징을 찾는 플레이어의 수요 또한 늘고 있다. 매칭을 동시에 돌려 같은 상대로 만나면 회피하고, 상대 플레이어와 만나면 게임을 시작하는 형태로 유지되고 있으며 플레이어는 전적 검색을 통해 이를 방지하려고 노력하고 있지만 즉시 사용자를 제재할 수 없는 상황이기 때문에 많은 플레이어들이 피해를 받고 있는 상황이다.

1.5 자동 입력 프로그램

자동 입력 프로그램은 근거리 공격이 주된 캐릭터가 아닌 원거리 공격으로 구성된 챔피언을 선별하여 프로그램을 세팅하는 것을 말한다. 그림1에서 보여주고 있는 자동 입력 프로그램 사용 챔피언 승률 그래프와 같이 모든 부정 행위자가 플레이하는 모든 게임 중 무려 72.8%가 원거리 딜러 챔피언으로 플레이를 진행하는 만큼 자동 입력 프로그램을 원거리 챔피언에게 세팅 후인 게임에 적용하면 대부분의 게임을 손쉽게 이길 수 있다. 하지만 보면서 판별해야만 하는 플레이어의 티어가 낮아질수록 자동 입력 프로그램 사용 신고율에 비해 신고 정확도는 현저하게 떨어진다. 게임사의 대대적인 불법 프로그램 단속을 통해 불법 프로그램 사용자를 꾸준히 제재하고 있으며 자동 입력 프로그램 역대 최고 수치인 “2016년 4월 14일 4.4%에서, 최저 수치인 2018년 6월 26일 0.0%”를 기록하였다[1]. 현재 골드 IV 플레이어를 기준 평균적으로 랭크 게임을 500번 플레이하면 자동 입력 프로그램 사용자를 대략 한 번 정도 만난다고 판단하고 있다. 이에 따라 자동 입력 프로그램 사용자는 계속 줄어들고 있으며 개발사는 앞으로도 강화된 모니터링을 통해 플레이어에게 쾌적한 게임 환경을 제공하도록 유지해야 할 것이다.

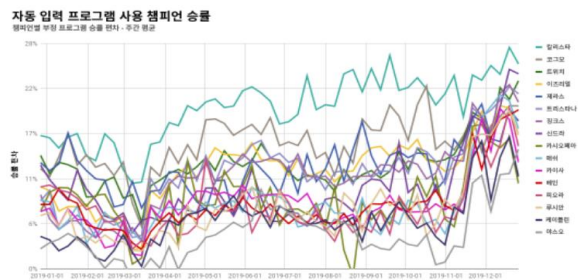


Fig. 1. Image of Champion win rate using auto-input program [1]

신고 정확도

랭크별 부정행위 신고 - 정확도 및 신고율

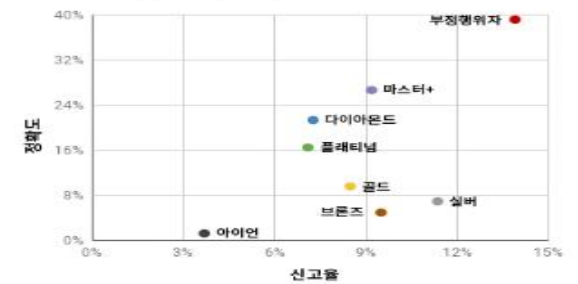


Fig. 2. Image of Fraud reporting accuracy and reporting rate by rank [1]

1.6 봇 프로그램

랭크 게임을 할 수 있는 특정 레벨을 달성하기 위해 전문 봇 프로그램 사업자에게 아이디를 맡겨 원하는 레벨까지 달성할 수 있도록 반복적으로 플레이하는 프로그램을 사용 중인 플레이어가 늘어나고 있다. 그림 3은 적발된 봇, 봇 프로그램 사용에 대한 플레이어 신고 수 그래프를 살펴보면 봇 프로그램 사용 계정 수가 증가하는 것을 찾아볼 수 있으며 봇 프로그램 신고 횟수는 줄어드는 것을 찾아볼 수 있다. 현재는 봇 프로그램 사용 계정 수의 증가에는 변함이 없지만, 플레이어 신고는 대폭 감소하였다. 이와 같은 이유는 레벨 업 용도 봇 중 약 80%가 5개씩 모여서 하나의 팀을 만들어 AI 상대 대전 게임을 플레이하기 때문이다. 그러면 이를 볼 수 있는 플레이어는 없고 신고를 할 수 없기 때문이다. 또한 일반 플레이어가 아무것도 모른 채로 봇 프로그램과 같이 게임을 하는 경우 발생하는 문제는 아이디 정지 사유가 가능하다는 것이다. 이러한 문제를 방지하기 위해 개발사의 지속적인 AI 상대 대전 모드에서 봇 프로그램 모니터링이 필요하다.

봇 프로그램 사용 계정 수

대전 종류별 봇 프로그램 사용 계정 일간 감지 횟수

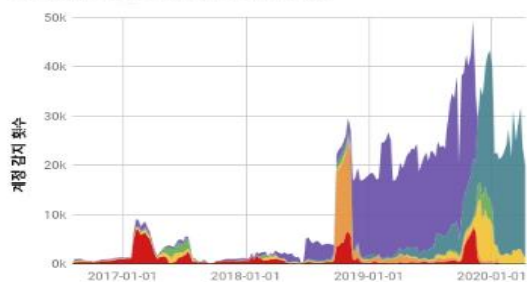


Fig. 3. Image of the number of bot application usage accounts [1]

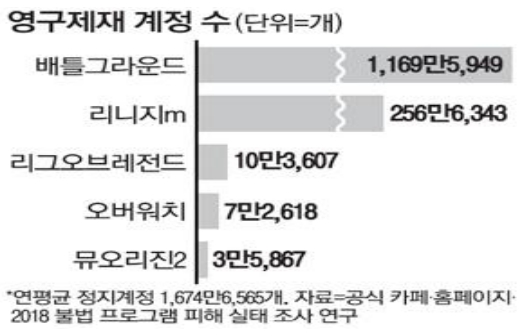


Fig. 4. Image of Number of permanent sanctions accounts by game [2]

2. 악성 플레이와 트롤러에 대한 개발사의 노력

대표적인 팀 게임인 <리그 오브 레전드> 개발사는 악성 플레이어와 트롤러에 대한 강력한 제재를 선언하며 플레이어들이 피해를 받지 않기 위해 여러 방법을 시행하였다. 또한 정직한 사용자들을 위해 보상 시스템을 실행하고 있다. 개발사가 악성 플레이어와 트롤러를 막기 위해 노력에 대한 예시를 살펴본다.

2.1 계정 정지

<리그 오브 레전드>는 대리 사용자들이 일반 사용자들의 게임 플레이를 망치고 있다는 판단하에 대리와의 전쟁을 선포하게 된다. 한국에서 대리 플레이가 성행하고 있던 시기 대리 플레이어들을 막기 위해 “1000년 아이디 정지”를 보여주며 강경책을 사용하기 시작한 사례이다.

2.2 징계처분

일반 플레이어가 아닌 프로 선수도 예외는 아니다. 중국의 프로 선수인 “칭티안”이 한국 프로 선수인 “페이커”에게 악성 플레이를 통한 트롤을 하자 “페이커” 선수는 솔로 랭크 보이콧을 선언하며 이러한 사실들을 알리게 된다. 이에 따라 TES 구단은 징계처분 및 공식 사과문을 밝히는 조치를 취하게 한 사례도 있었다.

2.3 게임 보상

<리그 오브 레전드>는 명예 시스템을 도입하며 트롤 플레이를 하지 않는 정직한 플레이어에게 시즌별 보상을 주고 있다. 과거에는 골드 등급 이상을 달성하면 승리 스킨을 주었지만, 현재는 차별성을 도입하기 위해 골드 등급 이상, 명예 레벨 3 이상을 달성하면 시즌 별 티어 마크, 승리의 스킨을 지급하고 있다.

3 개발사에게 제시하는 해결 방안

개발사는 플레이어가 악성 플레이어와 트롤러의 신고 방식을 좀 더 간편하고, 플레이어가 원하는 내용을 세분화하여 신고 목록에 입력할 수 있도록 개선해야 한다. 또한 악성 플레이어와 트롤러에 대해 언제, 어떻게, 어떠한 제재를 하였는지 명확하게 알려주어야 한다. 일정 등급을 유지하는 정직한 사용자들이 해당 사건을 조사하여

관결하는 길로틴 시스템, 악성 사용자 또는 트롤러를 만났을 시 5명 중 4명의 플레이어가 3분 안에 서렌(항복의 의미)을 할 수 있는 시스템과 같이 플레이어들이 만족할 수 있는 새로운 시스템을 도입하여 사용자들이 흥미를 갖고 나이갈 방법을 개발사에 제안한다.

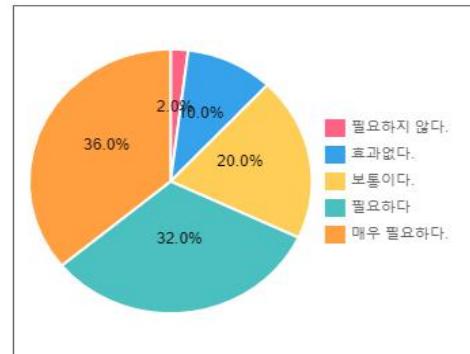


Fig. 5. Image of Survey on Guillotine System Needs

그림 5에서는 플레이어가 직접 심판하는 길로틴 시스템 필요성에 대한 설문조사 의견에서 매우 필요가 36%(36명), 필요가 32%(32명)로 각각 선택하여 긍정적인 반응이 대략 68%를 보였다.



Fig. 6. Result of A survey on the need for a three-minute Surrender system

그림6은 플레이어가 3분 안에 서렌할 수 있는 시스템 도입에 대한 설문 결과로 매우 필요하다가 41%(41명) 필요하다가 34%(34명)를 선택하여 매우 긍정적인 의견이 75%로 결과를 보여주고 있다. 설문조사를 통해 플레이어들은 게임사에 악성 사용자와 트롤러의 문제를 해결하기 위한 새로운 시스템을 바라고 있으나, 새로운 방식으로는 모든 플레이어를 만족시킬 수는 없으며 해결할 수도 없다. 개발사는 현재 악성 사용자와 트롤러에 대해 꾸준히 모니터링을 강화, 강력한 제재를 주어야 하며 사용자들의 목소리를 항상 반영하여 피해를 막을 수 있는 모든 방안에 대하여 고려해야 한다.

III. Conclusions

악성 사용자와 트롤러로 인해 게임 플레이 후 많은 고통을 받으며 흥미를 잃어버린 플레이어가 팀 대전 게임에서 대거 이탈하며 게임사

에 많은 영향을 끼치고 있다. 이러한 현상들을 해결하기 위해 개발사는 매년 플레이어의 불만, 애로사항을 파악하여 해결 방안과 새로운 시스템을 도입하고, 정직한 플레이어에게 다양한 보상을 지급하고 있다. 하지만 이를 방치하고 사용자들의 목소리를 듣지 않은 개발사는 많은 플레이어의 이탈로 인해 게임 서비스 유지가 어려워졌다. 이후 대대적인 개편을 통하여 사용자들을 유지하려고 노력하고 있지만 한번 등을 돌린 사용자들은 되돌아오지 않는다. 개발사는 플레이어가 원하는 것을 항상 파악하며 게임에 반영해야 하며, 악성 사용자와 트롤러가 문제를 발생하기 전 강화된 모니터링과 제재를 통해 플레이어가 피해받지 않도록 초기에 강력한 방안을 고려해야 한다.

REFERENCES

- [1] <https://www.leagueoflegends.com/ko-kr/news/dev/dev-anti-cheat-in-lol-more/>
- [2] <https://www.mk.co.kr/news/it/view/2019/05/311406/>