

온라인게임 소비자 권리 찾기 '출발점' 될 것

하나의 산업이 올바르게 발전하기 위해서는 적절한 비판과 견제는 필수요소라 할 것이다. 특히 국내 디지털콘텐츠 산업의 핵심으로 떠오르고 있는 게임산업의 경우 순기능만큼이나 역기능이 크게 부각되고 있다는 측면에서 더욱 그러하다. 지난 1월 온라인게임 소비자들이 중심이 돼 국내 게임산업의 올바른 발전과 소비자의 권익을 위한 '온라인소비자연대'가 출범했다. 이번 온라인소비자연대의 출범은 그간 정부 정책과 게임업체 위주로 발전해 온 온라인게임 산업에서 소비자들이 하나의 견제 세력으로 성장하는 계기가 될 것으로 보인다. 소비자연대의 전현 대표를 만나 향후 활동계획을 들어봤다.

글 / 신중훈 기자



▶ 온라인소비자연대의 목표는 무엇인가?

- 명칭 그대로 소비자의 권리를 보호하는 단체이다. 급속도로 성장해가는 온라인게임 산업이지만 그에 따른 부작용도 적지 않다. 청소년의 게임중독, 아이템의 현금거래 등으로 인한 폭력이나 가출, 채무 심지어는 매춘에 이르기까지, 게임관련 부작용은 심각한 수준에 이르렀다. 이로 인해 게임사의 불공정한 약관이나 일방적인 운영방침은 상대적으로 작아 보일 정도다.

일정한 계정비를 지불하고 서비스를 이용하게 되는 게임 역시 하나의 상품이다. 잘못된 상품에 대해서는 소비자의 입장에서 문제점을 지적하고 고발할 수 있어야 하며, 서비스의 개선에 대한 의견 역시 반영돼야 마땅할 것이다. 온라인소비자연대는 게임에 가장 가까운 유저들의 단체이고 또한 문제점을 가장 잘 인식하고 있는 소비자들로 구성됐다. 소비자의 참여로 제대로 된 게임을 올바르게 즐기자는 것이 소비자연대의 목표이다.

▶ 온라인소비자연대를 만들게 된 계기는?

- 나 역시 온라인게임의 유저였고, 대부분의 유저들처럼 오랜 시간 게임에 매달려왔던 평범한 소비자이다. 3년여 동안 게임을 즐겨왔고 게임내의 현금거래나 중독에 관한 문제들을 직접 겪어왔다. 또한 게임사의 일방적인 약관에 많은 불만을 가져오던 중 지난해 8월 다음에 안티 카페를 만드는 것으로 본격적인 활동을 시작했고 여기에 공감대가 형성됐던 많은 분들이 함께 해 줬다.

당시 카페의 명칭이었던 '안티엔씨'는 엔씨소프트의 '리니지'가 자타가 공인하고 있는 국내 1위 온라인게임으로서 그간 가장 많은 문제점을 야기시켰다는 점 때문에 상징적인 의미로 만들어진 것이다. 하지만 특정업체를 지칭한다는 한계가 있고, 유저들의 단체로서 게임업체와 정면으로 대항한다는 이미지를 가질 수도 있다는 점에서 보다 폭넓은 활동과 온라인게임 전체에 대한 소비자단체로의 발전을 위해 온라인소비자연대를 만들게 됐다.

카페의 운영이나 오프라인상의 활동에 대한 부분은 회원들이 기부한 회비와 사비출연으로 운영되고

있다. 홈페이지 개설과 법인설립을 통해 보다 체계적인 활동을 계획하고 있고 회비모금을 진행하고 있지만 유저들의 참여가 아직은 부족한 상황이다.

▶ 어떤 활동들을 계획하고 있나?

- 아직 구체적인 활동을 언급하기에는 많이 부족하다. 청소년들에 대한 설문조사나 게임실태에 대한 통계 등을 토대로 예방, 상담차원의 서비스를 계획중이고 타 소비자단체 등과 연계해 서비스 이용약관의 문제나 고객센터에 대한 문제 등을 개선하기 위해 노력할 예정이다.

우후죽순격으로 생겨난 아이터머사이트나 사이버머니를 전제로 한 경매, 도박사이트 등도 심각한 상황이기 때문에 이에 대한 견제와 게임 아이템의 현금거래를 통한 현실상의 사기, 해킹 등의 피해자들을 위한 지원방안도 고려중이다.

▶ 온라인게임 산업의 올바른 발전을 위해 어떤 점이 개선돼야 하나?

- 온라인게임 산업은 무한한 가능성을 가지고 있고 또 많은 기대를 얻고 있다. 아직은 게임에 대한 부정적인 시각도 많지만 게임산업은 이제 거대한 문화산업의 한 축으로 성장하고 있다. 하지만 현금거래를 포함한 모든 온라인게임의 부작용에 대한 책임에서 게임사나 정부, 유저들 누구라도 자유로울 순 없다. 모두의 책임이라면 이미 한 쪽의 노력만으로는 승산이 없다는 얘기이다. 게임사의 역기능 방지를 위한 노력과 정부의 올바른 정책, 유저들의 자각과 참여가 함께 해야 한다고 본다.

이제까지는 게임사와 정부의 역할이 중심이 돼 왔지만, 앞으로는 유저들 역시 여러 가지 문제들을 해결하기 위해 노력해야 할 것이다. 또한 게임사의 불공정한 약관과 일방적인 운영방침에 대해서는 소비자들이 비판과 견제를 통해 올바른 방향으로 이끌어야 한다.

소비자들 스스로 자신의 권리를 찾기 위해 노력해야 할 것이며, 온라인소비자연대에서는 그러한 계기를 마련해줄 수 있는 방법을 찾고 있다. 