



고래사냥

-부분 유료화(free-to-play)게임의 윤리적 타당성에 대한 조명

(Chasing the Whale: Examining the ethics of free-to-play games)

작성자: 마이크 로스(Mike Rose)

작성일: 2013년 7월9일

"생일날 받은 돈을 써서라도, 더 싼 점심을 먹는 한이 있더라도, 아내에게 저녁 값을 내게 하더라도 10~20 달러를 아껴서 스토어에서 쓸 요량이다. 나는 게임을 하고 있지 않을 때조차도 게임 생각만 하고 있다."

크리스는 20 대 중반부터 <팀 포트리스 2(Team Fortress 2)>를 즐기면서 여기 저기에 몇 달러씩 돈을 쓰기 시작했다. 최근 친구들이 모두 다른 지역으로 이사가 버렸고 부인은 현재 야간근무 일을 하고 있는데, 크리스 혼자 온라인 TF2 커뮤니티를 위안 삼아 살고 있다.

처음에는 TF2 의 아이템 상자를 열기 위해 '키'를 몇 개 사는 정도였지만, 나중에는 상자의 내용물을 좋은 것 일부만 남겨 두고 나머지는 온라인 플레이어들에게 나눠 주기에 이르렀다. 크리스는 '나눔(?)'을 통해 사회적 교류를 하는 것이 즐거웠기 때문에 돈이 아깝지 않았다.

하지만 이내 크리스는 보라색 봉인의 '특이한' 아이템을 발견한다. 크리스는 "마치 흥분과 찬사가 뒤섞인 듯한 느낌이었습니다. 밖에 거의 나가지 않는 생활만 해 온

저로서는 구름 위를 걷는 듯 했어요. 그 순간부터 모든 것이 변했습니다. 점점 더 많은 것을 원하게 된 것입니다"라고 말했다.

플레이 중독

그 후 약 6 개월동안 크리스는 은행 잔고가 완전히 바닥날 때까지 돈을 써댔다. 보라빛으로 포장된 픽셀을 발견하길 바라며 써버린 것이었다.

"저금한 돈이 순식간에 바닥나버렸습니다. 물론 애초에 통장잔고가 넉넉하지는 않았습니니다." 크리스의 설명이다. "진짜 문제는 돈이 바닥났다는 사실이 아니었어요. 제 내면에 일어난 변화가 더 큰 문제였습니다. 마지막 한 푼까지, 음식이나 주거비용이 아닌 디지털 모자를 사는데 써버렸다는 사실 때문에 나중에 갑작스레 돈을 써야 할 때마다 죄책감에 시달려야 했습니다."

이 와중에 크리스는 건강에도 이상이 생겼는데, 가진 돈을 모두 TF2 에 써버린 뒤라 병원비를 지불할 여력이 전혀 없었다.

"한때 스팀(Steam)에서 제 신용카드를 막아버릴 정도로 상황이 악화된 적도 있었습니다. 제가 무슨 금융 사기꾼인 줄 알았던 것 같습니다. 저는 콜 센터에 전화를 걸어 이렇게 설명했습니다. '아니요, 정말 제가 쓴 것입니다. 이 멍청한 게임의 가짜 모자를 사는데 마지막 한 푼까지 다 썼어요.'" 크리스의 설명이다. "게임 중독자들이 흔히 그렇듯이, 저의 사회성 결여도 문제를 악화시키는 데 한몫 했습니다. 직장 밖에서 만나는 이라곤 TF2 플레이어들뿐이었습니다. 직장에서도 늘 크레이츠를 열 생각만 했어요.이번에는 좋은 물건이 들어있기를 바라며 크레이츠를 개봉하는 일만 계속했죠."

통제 불능의 소비가 계속되면서 부인과의 관계도 악화됐다. 크리스는 결국 게임을 그만두어야겠다는 결심을 했다.

"저는 뭔가에 중독돼 본 적이 없었어요. 그래서 '진짜' 중독에 비해 얼마나 더 심각한지 확실히 말할 수가 없습니다. 충동적인 도박 중독이 이와 비슷할 거라고 생각합니다. 사회적으로 스트레스를 받을 때마다 아드레날린을 상승시켜 주는

행위를 더욱 갈망하게 되고, 실체가 없는 감정에 기대어 발전이 전혀 없는 삶을 계속 살아가는 것입니다."

"새벽 3 시까지 맥주를 마시며 팀 포트리스 게임만 계속한 적도 있습니다. 보라색 글자가 있는 이 멍청한 모자를 좇으면서 도박 중독자들이 흔히 빠지는 오류에서 벗어나지 못했습니다. 50 달러만 더 쓰면 이번에는 분명히 이길 거라고 생각한 것이죠." 크리스가 덧붙였다. "다음날 아침에 일어나서는 제가 디지털 모자를 사는데 100 달러를 썼을 뿐 아니라, 크레이츠 개봉의 유일한 목적은 달성하지도 못한 채 쓰레기만 잔뜩 열었다는 사실에 절망해야 했습니다."

영망진창의 감정을 겪은 아침이 셀 수 없이 많았다. 크리스는 자신의 행위가 본인과 가정에 어떤 영향을 미치고 있는지 깨달았고, 스스로를 무가치한 사람이라고 자책하는 우울증에 계속 시달렸다. 그때마다 다시는 그러지 않겠다고 다짐했지만, 월급이 들어올 때마다 바로 사라지는 일이 반복됐다.

이 시기의 크리스의 행동은 비디오 게임 산업계에서 '고래(whale)'라고 부르는 전형적인 경우이다. '고래'란, 부분 유료화(Free-to-play)게임에 엄청나게 돈을 쓰는 사람들을 말하는데, 고래는 1%에 불과하지만 나머지 한 푼도 쓰지 않는 99%를 상쇄하고도 남을 만큼 돈을 소비하기 때문에 회사 입장에서는 비즈니스 모델을 유지하게 해주는 고마운 고객층이다.

크리스는 중독증이 의심할 바 없는 자신의 멍청한 실수라는 것을 인정하지만, 다음과 같은 의견 또한 제시한다. "저와 같은 '고래'를 착취하여 수익을 얻는 비즈니스 모델이 과연 정당한 것인가 의문을 품게 됩니다. 부분 유료화 게임은 몇 달러를 소비하는 플레이어들을 타겟으로 하는 것이 아닙니다. 저처럼 심리적으로, 사회적으로 약자에 속하는 사람들을 겨냥하여 수백, 심지어 수천 달러까지 쓰게 만들고 있습니다."

우드워크(woodwork)의 고래들

우리는 '고래'에 대한 이야기를 듣고, 부분 유료화 게임의 '고래'들을 추적하기로 결심했다. 시시한 물건을 큰 돈 들여 사야만 하는 물건처럼 느끼게 하는 게임 컨셉으로 플레이어들을 중독자로 만들고 있는 개발자들이 얼마나 많은지 궁금해진 것이다.

특히 이런 고래 플레이어들이 순수하게 자발적으로 수백, 수천 달러를 지출하고 있는 것인지, 아니면 무의식 중에 소비를 강요하는, 공정하지 못한 디자인으로 인해 조종당하고 착취당하고 있는 것은 아닌지 의문이었다.

이것이 지난 두어달 간 내가 게임 포럼과 소셜 미디어를 통해 플레이어들의 피해 사례를 알아보고자 대대적인 조사를 벌인 이유였다. 플레이어들이 부분 유료화 게임에 얼마나 많은 돈을 소비하는지, 그 이유는 무엇인지 알아봤다.

이쯤에서 밝혀줄 것이 있는데 내가 접촉했던 대부분의 고래 플레이어들은 수천 달러를 소비했는데도 그만한 가치가 있는 경험이었다고 응답했다. 많은 플레이어들이 단순히 재미를 위해 많은 돈을 소비하고 있었고, 개발자들에게 그 대가를 지불하게 돼서 행복하다고 느꼈다.

다른 플레이어들도 부분 유료화 모델을 마음에 들어 했고, 만일 게임에 돈을 지나치게 쓴다고 느끼면 언제든지 쉽게 멈출 수 있다고 응답했다. 부분 유료화 게임에 만족하는 소비자들은 얼마든지 있으며, 조사한 사례들 중 앞서 크리스와 같은 경우는 극소수에 불과했다.

하지만 이용당하는 소비자와 그렇지 않은 소비자의 비율을 비교하는 것은 논점에서 완전히 벗어나는 일이다. 아무리 극소수의 플레이어라고 해도 자제력을 잃고 인생을 망치기까지 한다면, 그 비즈니스 모델은 업계나 정부 차원에서 한번쯤 비판적으로 검토될 필요가 있다.

많은 고래 소비자들이 이 밸브(Valve)사의 팀 기반의 슈터 게임 <팀 포트리스 2>를 최고의 게임으로 꼽았지만, 그 외에 다른 타이틀들도 많이 언급됐다.

카일(Kyle)은 <플래닛사이드 2(PlanetSide2)>에 대한 집착으로 인해 경제적 위기에까지 봉착했다면서 이 게임을 '가장 위험한' 게임으로 꼽았다.

"게임에 돈을 너무 많이 써서 요즘 집세도 못 낼 정도로 형편이 어려워졌습니다. 지난 1 월부터 몇 달간 생활비마저 부족한 상황이 계속되고 있습니다." 카일의 말이다. "음식값이 부족해서 일주일 내내 제대로 된 밥을 못 먹고 라면으로 때운 적도 있습니다."

카일은 클릭 몇 번으로 무거나 코스메틱 아이템을 바로 구매하는 과정에서 '즉각적인 만족감'을 느끼게 되는 것이 결국 수백 달러까지 쓰게 만드는 요인이라고 지적한다.

"그 물건이 즉각 내 소유가 되어 마음대로 할 수 있다는 사실을 알고 있어서 충동구매에 취약해지는 것입니다." 카일은 또한 다음과 같이 덧붙인다 "돌이켜 생각해보면 '집세를 못 내는 한이 있어도 저 물건은 반드시 사야겠다'고 생각한 적은 없었던 것 같습니다. 그보다는 어떻게든 해결될 것이라고 안이하게 생각했죠. 다소 곤란한 상황이 되더라도 지금 내 손안에 있는 이 아이템이 그만큼 귀중한 것이라고 착각에 빠졌던 것입니다."

카일은 <플래닛사이드 2>에 그렇게 돈을 많이 쓴 것을 후회하지는 않는다. "아이템을 투자 차원에서 구매했던 것은 아닙니다. 영화표나 근사한 음식점에서의 저녁 식사와 마찬가지로 소비적인 엔터테인먼트일 뿐이라는 것을 잘 알고 있었으니까요. 그 게임이 나와 있는 기간이 6 개월이 될지, 1 년이 될지 누가 알겠습니까?"

카일은 이렇게 덧붙인다. "지금 와서 생각해 보면, 저에게 아이템 구매란 현실보다 더 부자가 된 것 같은 환상을 심어주는 한 방식이었던 것 같습니다. 실제 세계에서 저는 낡은 자동차를 몰고 오래된 아파트에 살고 있지만, 온라인에서는 사람들이 기꺼이 사지 못하는 멋진 물건들을 마음껏 살 수 있습니다. 특별한 사람이 된 것마냥 착각하게 되는 것입니다."

소비의 영웅들(Heroes)

<배틀필드:히어로즈(Battlefield Heroes)>도 소비 씀씀이를 크게 하는 '부분 유료화' 게임으로 많이 거론됐다. 카일과는 달리, 존(John)은 '부분 유료화' 게임에 돈을 지출한 것을 크게 후회한다고 한다. 존은 <히어로즈>에 중독됐을 당시 시간제 일을 하는 신분이었는데, 수입의 많은 부분, 그러니까 무려 총 2,000 달러를 게임에 써버렸다는 것이다.

존의 표현을 빌면, 이 게임은 '과금을 할수록 승률이 올라가는 게임(pay-to-win)' 분야에서는 단연 최고라고 한다.

이번 연구를 트리플 A PC 게임에만 한정했던 것은 아니다. 넥슨(Nexon)의 '부분 유료화' 타이틀들도 피해 사례에 많이 올라왔다. 어느 플레이어는 <메이플스토리(MapleStory)>에 약 3000 달러를 지출했다고 밝히기도 했는데, 이 중 500 달러는 게임 내 싱글웨펀(single weapon)을 만들어내기 위해 쓴 것이다. 하지만 그의 말에 따르면, 자신은 '초짜' 플레이어일 뿐이고, 이 게임을 플레이하는 사람들과 얘기해 보면 1만 달러까지 쓴 사람들도 종종 있다는 것이다.

"사실을 고백하자면, 숫자 기록을 세우는 자체가 목적이라고 할 수 있습니다." 하지만 존은 여기서도 멈출 생각이 없다. "기어 그라인드(gear grind)는 무한합니다. 제가 현재 게임을 하고 있지 않은 이유는 돈 때문이 아닙니다. 레벨 익스팬션(level expansion)과 대미지 캡(damage cap)이 오르기를 기다리고 있을 뿐입니다. 현재 한국 서버에는 올라와 있지만 글로벌 서버에는 나와 있지 않습니다."

또 다른 플레이어는 <마비노기(Mabinogi)>라 불리는 넥슨 게임에 5,000 달러 이상이나 썼다고 털어놓았다. 대부분이 코스메틱 아이템들이었다. "게임에 돈을 다 써버려서 집세도 못 낼 때가 많았습니다. 하지만 이게 게임을 탓할 일인지는 잘 모르겠습니다. 제가 <마비노기>에 돈을 쓰지 않았다면 아마 다른 데 썼을 것입니다."

이 플레이어는 "게임에 돈을 날린 것을 후회하지는 않습니다"라고 말한다. "저는 게임을 좋아하고, 함께 플레이했던 친구들이 그리워요. 5,000~6,000 달러 정도를 지출해서 그만한 행복감을 얻었다고 생각합니다."

그러나 그는 게임 소비에 중독성이 있다는 주장에는 동의한다. "포인트를 사거나 이 포인트를 랜덤 드롭(random drop)으로 도박을 걸 때마다 흥분을 느낍니다."

이외에도 기이한 사례들이 많았다. 'Gladoscc'라는 아이디의 한 플레이어는 웹 기반의 MMO 게임인 <eRepublik>에서 플레이어들이 서로 전쟁 결과를 놓고 내기를 했었다고 털어놓았다.

'Gladoscc'은 이 게임에 총 3만 달러 이상을 지출했다고 한다. "<eRepublik>이 구사한 가장 교묘하고도 사악한 전략은 적들의 돈을 무효화(neutralize)하기 위해 돈을 써야 한다는 점입니다." 그의 설명이다. "하지만 이는 스프레드시트상의 PVP 일 뿐입니다. 저 개인적으로는 사회적인 매력 때문에 게임을 계속했습니다."

그는 결국 이 습관을 버렸지만, 몇 주가 지난 후 전혀 모르는 사람이 자신을 스카이프에 추가한 것을 알게 됐다. 알고 보니 그는 <eRepublik> 제작자였는데, Gladoscc 의 개인 정보를 추적하여 게임을 그만둔 이유를 알아보고 다시 게임을 하도록 끌어들이려 했던 것이다.

사례 조사 중에 알게 된 최악의 사례는 페이스북 게임 <마피아 전쟁(Mafia Wars)>에 중독되어 수만 달러를 써버렸다는 어느 어머니에 대한 이야기이다. 그는 중독성이 강해지면서 점점 더 게임에만 빠져들었고, 주변의 삶을 전혀 돌보지 않게 됐다.

그의 아들의 친구는 "지난번에 친구 집에 가봤더니 방 전체가 피자박스과 맥도날드 봉지만 잔뜩 쌓여 있었다"고 말했다. "어머니는 기본적으로 거의 방에만 있었지만, 그 집에 발을 들여놓는 순간부터 냄새가 진동했습니다."

이 친구는 어머니가 게임의 유혹에 중독되어 돈을 다 써버리는 바람에 아들이 집세와 음식값을 마련하기 위해 결국 마약 거래까지 하게 됐다고 주장했다.

'부분 유료화 게임'개발사 전 직원들의 고백

사례 조사 중 이전에 부분 유료화 게임 회사에서 일했던 사람들의 이야기도 듣게 됐는데, 이들은 회사가 게임을 제작할 때 의도적으로 '고래'를 낚기 위해 전략을 세웠다고 주장했다.

이 중 특히 이면에서 벌어지는 냉혹한 현실을 보여주는 사례가 있어서 여기에 소개하려고 한다. 응답자는 전에 일했던 회사 이름을 밝혔고 그것이 사실로 확인됐지만, 본 사례는 많은 다른 게임 스튜디오에도 일반적으로 적용될 수 있는 것이라고 판단돼 회사명은 본 지면상에는 밝히지 않기로 한다.

"저는 전에 (이 회사)에서 일했는데, 월급도 높은 편이었고, 경력을 쌓는데도 많은 도움이 됐습니다. 하지만 저는 (이 회사)의 게임들이 사람들의 삶에 악영향을 끼치고 있다는 사실을 깨달았습니다. 의도적으로 게임이 중독성을 띄도록 디자인하고 있었기 때문입니다. (이 회사)에서는 플레이어들이 투자하는 시간과 돈을 극대화할 수 있는 매트릭스에 기반하여 게임 요소를 결정합니다. (이 회사)의 게임들은 적절한 대상자를 찾아내서 피를 빨아먹고, 마지막 한 푼까지 쥐어짜

냅니다. 플레이어에게 돌아오는 대가는 아무것도 없습니다. 담배 회사를 떠올리면 유사한 비유가 될 것입니다.”

이 직원은 자신의 일이 초래한 결과에 대한 죄책감으로 회사를 떠날 결심을 하게 됐다. 몇몇 플레이어들을 집중 공략하여 그들의 인생을 망치는 일을 계속할 수 없었다는 것이다.

“게임을 하는 모든 사람들을 위해서 중독성 있는 게임 제작을 즉각 중단해야 합니다. (이 회사)처럼 사업 운영 방식을 변경하길 거부한다면, 이들을 업계에서 쫓아내야 문제가 해결될 것입니다. 직원들이 일자리를 잃는 것은 불행한 사태겠지만, 게임 업계에서 해로운 존재를 제거하기 위해서 겪어야 하는 필수불가결한 고통스러운 과정일 것입니다.”

내가 조사한 사례들을 그 직원에게 보여주자 매우 분개하며 이렇게 말했다. “사람들이 돈과 시간을 들여 게임을 할 때는 개발자들을 신뢰하는 것입니다. 우리는 개발자로서 플레이어들에게 반드시 그만큼 가치있는 것을 되돌려줄 책임이 있습니다.”

그는 결국 결론은 하나라고 말한다. ‘자기 파괴적인 행위를 가능케 하는 것은 잘못됐다’라는 것이다.

“담배 회사와 도박 업체에서 하는 일은 명백히 잘못된 것입니다. 게임 업계에서도 일부 그런 회사들이 있다는 사실이 부끄럽습니다.”

하지만 이 ‘부분 유료화’ 게임사의 전 직원은 정부 규제가 문제의 올바른 해결책이 될 수는 없다는 의견을 내놓았다. 게임 업계는 이 게임들에서 사용되는 일부 메카닉이 다른 게임에서는 긍정적으로 활용되기도 하기 때문에, “규제를 강화하면 게임업계 전체에 부수적 피해가 많아질 것이다”라고 주장했다.

이들은 또한, “지금까지 정부의 대응 방식으로 볼 때, 의회에서 비디오 게임업계에 대해 책임감 있는 모습으로 법안을 만들 것 같지 않다”며 부정적인 반응을 보였다.

하지만 그래도 문제는 남아있다. 게임회사들이 고래를 낚고자 하면 ‘부분 유료화’ 모델이 가장 효과적이라는 사실이 검증되었다는 사실이다.

"어떤 '부분 유료화' 게임이라도, 사실상 돈을 쓰지 않고는 일정 수준 이상 진행할 수 없도록 디자인되어 있다면, 분명히 고래들을 염두에 두고 디자인한 게임입니다." 이 직원은 단언한다. "반면 돈을 쓰지 않고도 최고 레벨까지 올라갈 수 있도록 디자인된 게임은 착취성이 덜하다고 할 수 있습니다. 최소한 적극적으로 중독성을 부추기지는 않으니까요."

도덕적인 이유로 '부분 유료화' 게임 회사를 그만 둔 이들은 이제 플레이어들을 착취하지 않는 건전한 게임을 만드는 일에 매진하고 있다. 이들은 "근본적으로 이 세상에 긍정적인 영향을 가져올 수 있는 진지한 게임을 만들고 싶다"고 포부를 밝혔다. "과거에 했던 일들은 깊이 반성합니다. 하지만 장차 잘못을 만회할 수 있는 좋은 게임을 많이 만들 것을 약속드립니다."

'부분 유료화' 개발자들의 입장

대다수의 '부분 유료화' 소비자들은 이 비즈니스 모델 하에서 아무 문제 없이 게임을 하고 있다. 반면, 한편에서는 이 게임들 때문에 삶이 망가져 좌절하는 사람들도 있다. 이를 염두에 두고 이 업계에서 정확하게 어떠한 일들이 벌어지고 있는지, 플레이어들이 이처럼 많은 돈을 쓰게 만드는 요인은 무엇인지 알아보기 위해 개발자들의 의견을 직접 모아봤다.

<배틀필드 히어로즈>는 플레이어들이 게임을 진행하기 위해서 돈을 지불해야 하는 전형적인 형태로 개발된 게임이다. 게임이 처음 출시되었을 때는 진정한 '부분 유료화' 게임이었다. 플레이어들은 바로 게임에 뛰어들면 가능한 모든 것을 체험해 볼 수 있었고, 특별한 요소를 풀기 위해서는 그라인딩을 해야 할 때도 있었지만, 대체로 모든 체험을 무료로 즐길 수 있었다.

그러나 불행히도 이러 방식으로는 게임을 계속 유지할 만한 수익을 창출할 수 없었다. 그래서 가격 구조가 대폭 조정될 수밖에 없었던 것이다. [\(관련 내용 본 기사 참조\)](#)¹. 이때부터 플레이어들이 보고 체험할 수 있는 요소들이 크게 제한되었으며, 아이템을 열기 위해서는 더 많은 그라인딩이 요구되었다. 실제로 돈을 내는 방법이 훨씬 쉬운 것은 물론이다.

¹ 참조링크 :

http://www.gamasutra.com/view/news/33371/GDC_2011_Perfecting_The_FreeToPlay_Battlefield_Heroes.php

앞서 소개되었던 존이 <배틀필드 히어로즈>에 중독되었던 당시, 이 게임의 수석 프로듀서는 벤 커즌스(Ben Cousins)였다. 커즌스는 현재는 DeNA 사에서 '부분 유료화' 게임 제작을 맡고 있는데, 그는 '부분 유료화' 게임 모델의 열렬한 지지자이다.

커즌스는 존의 이야기를 읽고 나서, 수많은 히어로즈 플레이어들이 게임 가격을 조정한 것에 대해 분개했다고 회상했다. 가격 조정 이후 공식 포럼 상에서는 수없이 많은 부정적인 이야기들이 올라왔고, 존과 유사한 사례들도 잇달아 올라왔다.

그러나 커즌스는 가격조정으로 수익성이 많이 개선되었기 때문에 <히어로즈> 팀 직원들의 고용을 계속 유지할 수 있었던 것이라고 강조한다. 궁극적으로 플레이어들이 게임에서 추가 아이템을 얻기 위해서는 그라인딩을 할 수밖에 없도록 유도하고, 돈을 내고 무기를 사는 플레이어들이 유리하도록 구성한 이러한 전략 때문에 EA 개발팀은 많은 팬들의 비난을 샀다. 하지만 바로 이 플레이어들 대다수가 게임에 머물러서 새로운 가격 체제에 적응해 주었기 때문에 장기적인 수익성이 보장될 수 있었던 것이다.

"어떤 제품이나 서비스에 대한 소비를 통제하는 책임은 소비자 본인에게 있다고 생각합니다. 물론 술이나 도박처럼 중독성이 있다는 사실이 과학적으로 증명된 경우라면 다르겠지요." 커즌스의 평가이다. "그러한 연관성이 증명된다면 업계에서 먼저 자율 규제에 들어갈 것이라고 봅니다. 그게 잘 안 된다면 정부 규제도 생각해 볼 수 있고요."

커즌스는 현재까지 '고래들'과 '부분 유료화' 게임 중독성간에 연관성이 있다는 증거는 없다고 단언한다. "게임이 미치는 부정적 효과에 대해서 설부른 결론을 내리기 전에 폭넓은 연구가 필요하다는 생각입니다."

커즌스는 또한 이번에 나온 과도하게 부정적인 반응들이 소위 '고래' 고객들 중 극소수를 대변할 뿐이라고 반박한다.

"작은 규모의 샘플로 연구를 진행하면 항상 인구 전체에 대해 추론 및 적용 가능한 데이터의 확실성이 부족하게 됩니다." 커즌스의 지적이다. "제 생각에는 부정적 반응을 보인 소비자 유저베이스를 좀 더 넓은 범위로 살펴보면 개발자들이

소비자들을 심리적으로 조종하기 위해 어떤 해로운 방법을 사용하고 있는지 알아보기가 더 쉬워질 것입니다."

"하지만 유저베이스 중 극소수가 이런 행태를 보였다면, 안타깝지만 소비자들의 개인적인 이슈라는 결론에 이르게 될 것입니다. 이는 '부분 유료화' 게임에 대한 소비뿐 아니라 어떤 부정적인 형태로든 표현될 수 있습니다. 또한 어떤 제품이나 서비스에라도 이런 소수의 매우 부정적인 사례는 존재할 것이라고 확신합니다."

그는 다음과 같은 점을 명확히 한다. "이 중 어느 쪽이 사실이라고 단언해서 말하는 것은 아닙니다. 어떤 결론을 내리기에 앞서서 좀 더 넓은 범위의 데이터 수집이 필요하다는 점을 말씀 드린 것뿐입니다."

나는 커즌스의 DeNA 팀에서 잠재적으로 '부분 유료화' 게임의 과다소비에 취약한 플레이어들을 줄이기 위해 어떠한 시스템을 마련하고 있는지 물어봤다.

"게임 개발자로서 우리들 개개인이 가지고 있는 도덕적 판단이 바로 우리의 시스템입니다." 커즌스의 대답이다. "우리는 종종 잠재적으로 착취성이 있다고 판단되는 아이디어는 즉각 철회합니다. 다른 개발자들도 똑같은 원칙을 적용하기를 바랍니다만, 게임마다 특성이 다르기 때문에 한가지 고정된 규칙을 적용할 수는 없을 것입니다."

어느 메이저급 소셜 게임 회사의 직원은 내가 조사를 통해 알게 된 사례들이 "매우 극단적이며, 정상적인 경우라고 볼 수 없습니다"라고 평가했다.

그는 게임 회사들이 이미 이 문제와 관련하여 플레이어들이 공정하게 보호받을 수 있도록 소비자 보호법 하에 수많은 규제를 마련하고 있다고 언급했다. 이번 조사 결과에 대해서는, "우리도 플레이어들이 이런 식으로 게임하기를 원하지 않아요. 우리의 목적은 즐거운 마음으로 할 수 있는 게임을 만드는 것입니다"라고 강조했다.

"우리 게임들은 플레이 세션들이 짧게 설정되어 있습니다." 앞서 <마피아 전쟁>에 빠졌던 어느 어머니의 사례를 언급하며 이 직원은 "우리는 그렇게 플레이 세션이 길어지는 게임은 만들지 않습니다"라고 설명한다.

그의 회사에서는 게임 세션을 짧게, 예컨대 가장 인기 있는 일부 게임의 경우 10 분 정도로 설정하고 있다고 한다. 의도적으로 게임 세션을 짧게 해서 플레이어들이 상호작용을 할 수 있도록 한 것이다. 대부분의 '부분 유료화' 비즈니스에서 그렇듯이 게임 도중 돈을 쓰는 플레이어는 극히 적다는 것이다.

앞선 사례에서 언급된 '부분 유료화' 게임 개발자들과도 접촉해 이야기를 나눴다. 넥슨의 북아메리카 PR 담당 디렉터인 마이크 크라우치(Mike Crouch)는 수주일간 묵묵부답 끝에 이 문제에 대한 답을 줄 수 있을 것 같다고 했다.

반면 밸브의 더그 롬바르디(Doug Lombardi)는 그간 다른 주제에 대해서는 응답을 해주었지만 이번 주제에 대해서는 몇 차례에 걸친 요청에도 답변을 거부했다.

소니 온라인 엔터테인먼트는 처음에는 <플래닛사이드 2>에 대해서 답변을 줄 수도 있다고 했지만, 결국 응답 의사가 없다고 했다.

대중을 위한 올바른 방침

모든 '부분 유료화' 스튜디오가 고래를 겨냥하는 것은 아니다. 조사 도중 <월드 오브 탱크(World of Tanks)> 개발사 워게이밍닷넷(Wargaming.net)은 지난 가마수트라아티클인 '프리-투-플레이 전략의 변화(Changing up its free-to-play strategy)'² 를 통해 "페이-투-윈(pay-to-win)' 옵션을 모두 제거해야 하며, 플레이어들이 전투에서 유리한 위치를 점하기 위해 돈을 지불할 수 없도록 해야 한다"고 주장했다.

"플레이어들에게서 돈을 긁어 모으는 게 목적이 아닙니다." 워게이밍닷넷의 퍼블리싱 VP 안드레이 야란차우(Andrei Yarantsau)의 말이다. "우리는 플레이어들이 게임에서 돈을 쓰든 안 쓰든 상관없이 공평하게 대하고, 그러한 바탕 위에 게임 경험과 서비스를 제공하고자 합니다."

"'부분 유료화' 게임은 종종 질이 낮다는 인식이 있는데, 우리는 <월드 오브 탱크>를 통해 질 좋고 균형 잡힌 '부분 유료화' 게임도 가능하다는 것을 증명하고 싶습니다."

² 참조링크 : <http://www.gamasutra.com/view/news/193520>

이런 의견을 워게이밍닷컴만 가지고 있는 것은 아니다. 최근 <글로벌 아젠다(Global Agenda)>와 이보다 유명한 <트라이브스: 어센드(Tribes: Ascend)> 등 '부분 유료화' 타이틀을 연달아 출시한 하이-레즈(Hi-Rez) 스튜디오도 같은 입장이다.

두 게임사 모두 플레이어들에게 자신들만의 '부분 유료화' 버전을 제공하는 것으로 유명하다. 게임을 무료로 다운로드 받을 수 있고, 원하는 만큼 오랫동안 게임을 즐길 수 있으며, 게임에서 사치품을 구매하는 사람들에게 유리하게 진행되지 않도록 한다는 등이 그것이다.

하이-레즈의 COO 인 토드해리스(Todd Harris)는 자신들의 '부분 유료화'철학은 단순하다고 말한다. 플레이어는 어떤 게임과 회사가 자신들을 착취했는지 기억할 것이고, 점차 시간이 지날수록 돈에 눈먼 회사보다는 플레이어들을 존중하는 게임 회사 쪽으로 옮겨갈 것이라는 주장한다.

해리스는 "조사 사례에 등장한 플레이어들은 아마 그 부정적 경험을 제공한 퍼블리셔나 개발자들의 게임을 다시는 하지 않을 것입니다"라고 말한다. "우리는 스튜디오의 브랜드 가치를 올릴 수 있는, 장기적인 관점에서 접근합니다."

"페이-투-윈' 형태의 타이틀이 단기적으로는 재정적 효과가 있을지 모릅니다. 하지만 우리 스튜디오의 브랜드 포지셔닝은 조금 다릅니다. 특히 우리는 공정한 전투를 기대하는 게이머들을 염두에 두고 있습니다. 플레이어들이 과거의 경험을 통해 '하이-레즈의 게임은 착취하는 느낌이 전혀 없고 공정한 전투를 제공하더라'는 사실을 깨닫고 장기적으로 우리 게임을 신뢰하고 선택하게 만드는 게 우리의 목표입니다."

하이-레즈가 보다 착취적인 스튜디오에 비하면 돈을 덜 벌 것이라고 예상하겠지만, 의외로 <트라이브:어센드> 플레이어의 10%정도가 자발적으로 게임을 위해 지갑을 연다는 사실을 주목해 볼만 하다. 이는 대다수의 다른 '부분 유료화' 게임사에서 밝힌 1%, 3%, 5%보다 오히려 훨씬 높은 비율이다. 해리스는 이를 게임에 대한 신뢰, 즉 플레이어들이 돈을 쓴 만큼 가치가 있을 것이라는 믿음을 가지고 있다는 것을 보여주는 현상이라고 역설한다.

"제가 미래를 볼 수는 없지만, 스포츠에서처럼 공정한 게임을 원하는 플레이어들이 충분히 많다고 보고 있습니다." 해리스의 말이다. "우리가 개발하고 있는 타이틀이

바로 그런 종류입니다. 다른 타이틀들, 즉 돈을 낼 것을 강요하는 형태의 게임이 앞으로 늘어날지 줄어들지는 저희도 모릅니다. 스튜디오 입장에서는 불투명한 미래에 도박을 거는 것입니다."

"개인적으로 시간이 지나면 그런 타이틀들은 점점 쇠퇴할 것이라고 생각합니다. 그간의 가장 성공적인 게임들을 보더라도, 예를 들어 <리그 오브 레전드(League of Legends)>, <도타 2(Dota2)> 등은 '페이-투-윈' 형태의 게임으로 알려진 타이틀이 아니기 때문입니다. 이는 공정한 플레이를 권장하는 게임들이 인기를 얻고 있다는 증거라고 생각합니다."

난 해리스에게 다른 스튜디오들에도 하이-레즈나 워게이밍닷컴과 동일한 방침을 가진 '부분 유료화' 게임을 권장하고 싶은지 물었다. 그는 "뒤늦게 후회하기보다는 지금이라도 시작하는 게 좋겠지요"라며 간단명료하게 말한다.

그러나 해리스도 정부 규제에 대해서는 훌륭한 아이디어가 아니라고 말한다. 그는 사실상 "게임업계에는 전혀 맞지 않는다"며 강하게 반대하는 입장이다.

"게임 저널리스트나 리뷰어들이 가치있는 역할을 할 수 있다고 봐요. 특정 타이틀이 얼마나 착취성이 있는지 아닌지를 보도하는데 말이죠. 그러나 게임 비평가들이 '그래픽'이나 '오디오'의 품질에 대해서 등급을 매기는 것은 더 이상 의미가 없다고 생각합니다. 수많은 게임들이 부분 유료화로 나오기 시작했기 때문에 플레이어들이 직접 해 보면 되니까요. '패키지를 구매해야 하는(buy-to-play)' 게임이라 해도 잠재적 구매자들은 그래픽과 게임플레이에 대한 기본 정보를 유튜브의 라이브 스트리밍으로 쉽게 확인할 수 있습니다."

해리스는 또한 다음과 같이 덧붙였다. "그러나 '렛츠 플레이(Let's Play)' 비디오에서는 '착취적인' 메커닉이 무엇인지 알아보기가 쉽지 않습니다. 이 분야에서는 게임 비평가들의 한마디가 도움이 될 것입니다."

이 분야의 연구 현황

마크 D. 그리피스(Dr. Mark D. Griffiths)³는 노팅엄트렌트 대학(Nottingham Trent University) 국제 게임 연구원(International Gaming Research Unit)의 심리학자이자 디렉터이다. 그리피스 교수는 비디오 게임 중독과 도박 중독에 대한 연구로 명성을 떨치고 있는 인물이다.

그는 작년에 소셜 게임이 실재하는 돈의 교환이 없더라도 도박 요소가 있다는 연구 논문을 발표했다. 즉, 소셜 게임들은 인-앱(in-app) 구매를 통해 도박의 규칙을 실현하고 있다는 것이다.

그리피스는 “언뜻 보기에 <팜빌(FarmVille)>같은 게임은 도박과는 전혀 관련이 없어 보이지만, 게임 행위의 이면에 있는 심리적 기제는 도박과 매우 유사합니다”라고 주장한다. “게임에서 직접 돈의 교환이 이루어지지 않더라도 플레이어들은 이미 도박의 규칙과 흥분감에 노출된 것이죠. 징가(Zynga) 등 일부 회사들은 도박의 기제를 이용하여 거액의 수익을 챙겼다는 비난을 받아 왔습니다.”

그리피스가 발견한 ‘부분 유료화’ 게임의 도박적 요소 중 특히 눈에 띄는 부분은 ‘무작위 강화(random reinforcement)’, 즉 게임의 승리나 여타 간헐적인 보상이 어떻게 이뤄지는지 예측 불가능하다는 점이다.

“예측 불가능한 작은 보상들은 같은 행위를 반복하도록 하고, 일부 경우에는 중독으로 이어질 수도 있습니다.” 그리피스의 주장이다.

그리피스는 또한, 가상통화를 접한 플레이어들이 이를 소비하고 도박하는 행위에 큰 흥분을 느낀다는 점을, 리서치 규모가 확대되면서 알게 됐다.

이런 사례를 보면 실제 돈의 교환은 없지만 플레이어들이 “도박의 기제를 배우게 되며, 가상 통화가 실제로 도박에 대한 긍정적 태도를 키우는 것은 아닌지 의구심이 든다.”

그는 또한 인-앱 구매에 대해서, “인-게임 가상 상품과 액세서리를 도입해서 실제로 돈을 지출하게 만든 것은 정말 심리적으로 절묘한 전략”이라 평가한다.

³ 참조링크: <http://drmarkgriffiths.wordpress.com/>

"소셜 게이머들은 실제로 거의 돌아오는 보상이 없다는 것을 알면서도 계속 돈을 쓴다는 점에서 도박과 유사한 행위를 한다고 볼 수 있습니다. '왜 사람들이 팜빌 같은 게임의 가상 아이템에 계속해서 실제 돈을 지불하느냐'는 질문을 종종 받는데, 지난 25년간 슬롯 머신 도박사들을 연구해 온 사람으로서 이 두 종류의 사람들이 놀랄 만큼 유사하다고 말할 수 있습니다."

그리피스에 따르면, 순수한 도박과 일부 '부분 유료화' 게임들간의 유일한 차이는 도박 게임에서는 이기면 돈을 돌려받을 가능성이 있다는 점이다. 또 다른 차원에서 차이점을 말하자면 잠재적으로 더 큰 수익 창출의 원천이 될 수도 있다. 이러한 이유로 징가와 같은 일부 '부분 유료화' 게임 스튜디오에서는 순수 도박 시장 진출도 노리고 있다.

그리피스는 이처럼 소셜 '부분 유료화' 게임과 실제 도박간의 경계선이 불분명해지면서 "수많은 도덕적, 윤리적, 법적, 사회적 문제를 낳고 있습니다"라고 지적한다.

그리피스는 올해 초 동료 연구자인 마이클 아우어(Michael Auer)와 공동 발표한 또 다른 논문에서 다음과 같은 주장도 편다. "가장 중요한 요소는 개별 도박자의 심리적 취약성과 도박 자체의 위험 요소 외에도, 게임의 종류와 관계 없이 그것의 스피드나 빈도와 관계가 있는 구조적인 특질입니다."

"일반적으로 이벤트가 잦을수록 개인의 도박 행위가 문제로 비화될 확률도 높아진다고 볼 수 있습니다. 특히 개인이 심리적으로 취약할 경우에는 문제가 일어날 확률도 더 올라가죠. 병적인 도박의 문제는 본질적으로 보상, 특히 그 보상의 빈도와 속도에 밀접한 관계가 있습니다. 어떠한 게임이라도 이벤트 빈도를 높게 또는 낮게 조절하여 디자인하는 것은 매우 쉬운 일입니다."

결과적으로 그리피스의 논점은 플레이어에게 더 많은 잠재적 보상이 돌아갈수록 병적인 행위와 중독성은 더 커질 수 있다는 것이다.

그리피스의 주장은 계속된다.구조적인 제한을 뒤흔 플레이어들이 일정수준 이상의 돈을 쓸 수 없도록 하는, '안전한' 게임 시나리오를 만드는 것이 잠재적으로 가능하다는 것. 이런 조치를 통해 취약한 플레이어들의 도박 문제가 불거지는 것을 막을 수 있다는 것이다.

하지만 그리피스는 게임 분야에서 부분 유료화 게임의 심리적 영향에 대한 연구는 아직까지 시작 단계에 불과하다고 강조한다.

"경험상 우리는 아직까지 소셜 네트워크 사이트를 통한 도박 행위가 어떠한 심리적 영향을 끼치는지에 대해서 거의 아는 것이 없어요. 연구 결과 청소년들의 부분 유료화 게임이 실제 도박 행위를 촉발시키는 위험 요소가 될 수 있다는 사실 정도가 밝혀진 것이지요. 우리가 어떠한 연구를 수행하든, 게임업계는 또 다른 전략으로 이미 연구자와 법안 입안자를 앞서가고 있을 것입니다."

눈에는 눈, 이에는 이

최근 '부분 유료화' 게임과 '페이-투-플레이' 게임의 소비 강요를 비교 분석한 자료가 소셜 미디어에 퍼지면서 화제가 됐다.

라민 쇼크리자드(Ramin Shokrizade)는 게임 업계 컨설턴트로서 '부분 유료화' 게임의 수익 창출과 관련하여 수많은 논문을 썼고, 특히 소셜 게임에서 불완전한 정보와 가상 통화를 통해 플레이어들을 인-앱 구매로 유도하는 과정에 대해 상세하게 다룬 연구를 했다.[\(연구 자료 참조⁴\)](#)

이러한 방식에는 플레이어들에게 '재미있는 고통(fun pain)'을 부과하는 것이 포함된다. '재미있는 고통'이란 징가의 로저딕키(Roger Dickey)가 고안해 낸 용어로서, 플레이어들이 불편한 상황에 처했을 때 실제 돈을 지불해서 '고통'에서 벗어날 기회를 주는 것을 말한다.

이런 금전화 방식과 반대되는 방침도 있는데, 바로 쇼크리자드가 '보상 제거(Reward Removal)'라고 부른 방식이다. 이는 '부분 유료화' 게임에서 먼저 큰 보상을 제공하고 나중에 플레이어가 돈을 내지 않으면 이 보상을 제거해 버리겠다고 위협하는 방식을 말한다.

"이 방식이 성공하기 위해서는 먼저 플레이어에게 뭔가 큰 것을 획득했다고 주지시킨 후 나중에 사실은 그게 아니었다고 말해야 합니다." 쇼크리자드의

⁴ 참조링크:

http://www.gamasutra.com/blogs/RaminShokrizade/20130626/194933/The_Top_F2P_Monetization_Tricks.php

설명이다. "플레이어들에게 보상을 주고 나서 다시 뺏기까지 시간이 오래 걸릴수록 그 효과는 더욱 커집니다."

하지만 쇼크리자드에 따르면, 이런 강요 및 갈취는 실제로는 가상 통화의 사용으로서 이루어진다. 앞서 그리피스는 가상통화의 사용은 플레이어들이 도박의 기제를 배우는 방식이라고 설명했는데, 쇼크리자드는 한발 더 나아가 플레이어들이 실제 세계의 돈 대신 가상 통화를 사용하면 긴장감이 떨어지고, 큰 돈을 쓰는 것에 대한 불안감도 낮아진다고 주장한다.

쇼크리자드는 별도 자료에서 "안테 게임(Ante Games, 안테는 '판돈'이라는 의미)"이라는 용어로 이 현상을 자세하게 설명한다. 안테 게임은, 처음에 게임을 부팅했을 때는 게임 기술에 기반한 것처럼 보이지만, 점차 경험이 풍부한 플레이어들이 다른 플레이어들을 이기기 위해 실제 돈을 걸기 시작하면서 머니 게임으로 돌변해 버리는 '부분 유료화' 타이틀들을 총칭하는 용어이다. 이 글의 주제와 관련하여 쇼크리자드가 "프로그레스 게이트(Progress Gates)"와 판매 증진의 관계에 대해 분석한 [전체 글](#)⁵을 읽어 보면 이해에 도움이 될 것이다.

쇼크리자드의 글에 대한 언급은 없지만, 며칠 후 스프라이 폭스(Spry Fox)의 대니얼 쿡(Daniel Cook)이 "강요된 페이-투-플레이 기술(Coercive Pay-2-Play techniques)"이라는 제목으로 포스팅한 [블로그](#)⁶ 글이 나왔다. 이 글에서 대니얼은 '부분 유료화'에 반대하는 많은 주장에 자신만의 독특한 비난조(tongue-in-cheek)를 더해 반박 논리를 펼쳤다.

그는 '페이-투-플레이', 유료 게임이 플레이어가 처음 게임을 해보기도 전에 큰 돈부터 지불하게 만들며, 일부 회사에서는 의도적으로 비디오, 광고, 프리뷰를 통해 곧 출시될 게임에 대한 흥분을 고조시킨다고 비난한다.

쿡은 이러한 출시 전 '선동질'은 개발자들에게 게임 디자인 자체에 대해서 신경을 덜 써도 되고 단순히 '눈을 사로잡는 테마, 예쁜 그래픽, 짧은 게임을 연속해서 재빠르게 보여주는 능력'만 있으면 저절로 잘 팔린다는 신호를 주는 것이라고 주장한다.

⁵ 참조링크 : <http://www.gamasutra.com/blogs/RaminShokrizade/20130626/194933/>

⁶ 참조링크 : <https://plus.google.com/u/0/105363132599081141035/posts/Cyi2Am8gqGq>

쿡은 또한 "스키너 박스"식의 게임 디자인과 번들, 한정기간 할인 등 여러 방식으로 이루어지는 '부분 유료화' 게임의 판촉 방식을 겨냥한다. 그는 특유의 농담조로 "페이-투-플레이" 게임은 게임산업에 해악을 끼치는 비도덕적인 관행"이라고 결론을 맺는다.

물론 쿡의 글이 부분 유료화 논쟁을 너무 가볍게 다룬 면이 있지만, 실제로 '부분 유료화' 모델이 어느 정도로 '강요'되고 있는지에 대한 전반적인 논쟁을 다루고 있다는 점에서 의의가 있다. 특히 '부분 유료화'의 최악의 시나리오를 '페이-투-플레이'의 시나리오들과 비교해 보고 싶다면 쿡의 블로그는 [읽어볼 가치가 있을 것이다.](#)⁷

또 다른 관점들

래럴린 맥윌리엄스(Laralyn McWilliams)는 비디오 게임 디자이너이자 프로듀서다. 이전에 SOE 의 아동용 '부분 유료화' 게임인 <프리렐름즈(Free Realms)>의 크리에이티브 디렉터로 일한 경험이 있다. 그는 '부분 유료화' 모델의 장점과 단점을 모두 [상세하게 설명하는 글을 쓴 바 있다.](#)⁸

이 글을 준비하면서 조사한 결과들을 맥윌리엄스에게 보냈는데, 그녀는 "현실적인 관점에서 보면 사람들은 늘 다양한 활동 중에서 특별히 관심을 끄는 활동을 선택하고 다른 활동들은 배제하기 마련입니다"라고 답을 해 왔다.

이처럼 보편적인 인간 행위를 두고 권장할 것인가, 제한할 것인가를 결정하기 위해서는 다음 두 가지 요소를 살펴봐야 한다고 말했다.

1. 여기에 포함된 행위들이 '소중하거나(valuable)'"가치 있는(worthwhile)' 일들인지, 또한 (고려됐다가) 배제된 활동들이 '필수적인(essential)' 것이었는지에 대한 판단.
2. 음식, 취침, 건강, 위생, 일정 소득의 유지, 중요한 생활비의 지불 등 보편적인 생활 요건들.

"첫 번째 기준은 매우 주관적이고, 평가의 주체에 따라 크게 달라질 수 있습니다." 맥윌리엄스가 말한다. "그러나 대부분의 사람들은 카지노에서 돈을 탕진해서

⁷ 참조링크 : <https://plus.google.com/u/0/105363132599081141035/posts/Cyi2Am8gqGq>

⁸ 참조링크 : http://www.gamasutra.com/view/feature/188197/the_metrics_arent_the_message.php

생활비도 못 내고 집에서 쫓겨날 정도라면 그 행위를 멈추게 해야 한다는 데 동의할 겁니다. 또, 하루에 몇 시간씩 게임을 하느라 밥도 안 먹고 잠도 안 자서 건강이 나빠질 정도라면 중단시켜야 한다는 데도 공감할 것입니다."

맥윌리엄스는 '부분 유료화'와 전통적인 비디오 게임에서의 소비를 비교하는 논쟁은 소모적이라고 본다. 물론 일년 내내 '부분 유료화' 게임 하나에 수천 달러씩 쓰는 행위는 분명 눈살을 찌푸릴 일이지만, 콘솔이나 PC 게임을 구입하는 플레이어들도 같은 기간 동안 돈을 그만큼 소비할 것이라고 그녀는 주장한다.

"리테일 게임 구매자들 중에서도 '매달 새 게임을 사느라고 집세를 못 내서 걱정이야. 이 습관을 고쳐야 할텐데.....'라고 말하는 사람들이 분명히 있을 것입니다." 맥윌리엄스가 내가 이번 조사에서 수집한 사례를 두고 언급한다.

"이 사람들은 아마 게임 자체가 객관적으로 돈을 쓴 만큼 가치가 있는지 의구심을 품지는 않을 것입니다. 그저 너무 자주 구매했다는 사실을 후회할 뿐이지요." 맥윌리엄스의 지론이다. "그러나 '부분 유료화' 게임에서는 돈을 지출하는 와중에 가치 있게 쓴 것인지 근본적인 의문을 품게 만드는 무엇인가가 있습니다. 물론 이 판단은 부분적으로 '부분 유료화' 게임, 특히 가상의 물건에 돈을 쓰는 행위가 리테일 게임을 포함한 다른 취미에 돈을 지출하는 것에 비해 가치 없는 일이라는 사회적 인식에 기인한 것이기도 합니다. 하지만 사회적 가치를 배제하더라도 개개인의 판단의 결론에는 변함 없을 것입니다."

이를 염두에 두고 맥윌리엄스는 '부분 유료화' 개발자들이 아래와 같은 두 가지 근본적인 질문을 자신에게 던져야 한다고 말한다.

1. 건전하지 못한 소비 패턴을 가진 플레이어들을 찾아 내서 제제를 가하거나 소비 행위를 통제해야 하는가?
2. 우리는 소비된 돈만큼 충분히 가치 있는 재화를 제공하고 있는가? 만일 그렇다면 많은 플레이어들이 그렇게 느끼지 못하는 이유는 무엇인가?

맥윌리엄스의 설명은 이렇다. "실제 데이터를 살펴보면, 예를 들어 불건전한 도박 중독으로 여겨지는 행동 패턴들과 비교해 볼 때 첫 번째 카테고리에 들어가는 플레이어의 비율이 매우 적지만, 대중들은 더 많은 사람들을 '불건전' 카테고리로 몰아넣고 있다는 사실이 우려됩니다. 게임에 일정 수준 이상의 돈을 쓴다는 자체가 의미 없고 가치 없는 일이라는 인식이 저변에 깔려 있기 때문입니다."

간단히 이것을 설명할 수 있다. "지금 당장 앉아서 <리멤버 미(Remember Me)> 게임을 하면서 60 달러를 지출하고는 게임의 질이 기대한 만큼 만족스러웠다고 해 봅시다. <클래쉬 오브 클랜(Clash of Clans)>을 하면서 60 달러를 썼다고 해도 같은 느낌일까요? 그렇지 않은 사람이 많을 겁니다. 같은 시간 동안 게임을 했어도 말이죠."

윌리엄즈는 또한 다음과 같은 질문을 던진다. "단순히 가상의 재화를 손으로 만질 수 없기 때문일까요? <리멤버 미>의 경우 한번 구매하면 다음주에 또 사라고 강요하지 않기 때문일까요?"

올해 초 설립된 국제 소셜 게임 협회(The International Social Games Coalition)는 소셜 게임 비즈니스에 대한 교육을 목적으로 하는 기관이다. 이 기관의 CEO 인 루크 델라니(Luc Delany)를 만나 이번 조사 결과를 두고 대화를 나누었다.

(여기서 한 가지 언급할 게 있다. ISGC 는 징가를 비롯한 다양한 소셜 카지노 게임 회사들이 모여 설립한 기관이다. 델라니와 인터뷰를 해 볼 것을 권한 이가 바로 징가의 직원이었다. 이 사실을 밝히는 이유는 델라니의 논점을 폄하하고자 하는 것이 아니라, 독자들이 그의 견해를 읽을 때 전체적인 그림을 그릴 수 있도록 돕고자 하는 것이다. 왜 수많은 논의 대부분이 '부분 유료화', '고래들'과 도박업계의 소비 패턴의 비교에 초점이 맞춰져 있는지 배경을 설명하자 하는 것이다.)

"많은 사람들이 소셜 게임에서의 소비와 도박에서의 실제 금전 지출간의 공통적인 패턴을 찾으려고 하는 것 같습니다." 델라니가 나에게 말했다. "하지만 도박 게임과 종류를 불문하고 엔터테인먼트 목적의 게임들은 시작 동기부터 완전히 다릅니다."

델라니는 도박 게임에서는 손해를 볼 위험과 이길 수 있는 기회가 공존하기 때문에, '부분 유료화' 게임에서 플레이어들이 게임에 중독되는 현상과는 다르다고 강조한다.

"비디오 게임을 비롯한 여러 엔터테인먼트 형태의 게임에 중독된 사람들의 역사가 자료로 많이 축적됐습니다. 저도 충동적으로 아이튠즈에 많은 돈을 쓰거나, 절대 보지 않을 영화를 구매할 때가 많습니다. 사람들은 핸드백, 골프 클럽 등 수많은 종류의 엔터테인먼트에 돈을 많이 지출합니다. 하지만 도박은 우연에 돈을 걸고 이기거나 지는 결과를 얻는다는 점에서 분명히 일반적인 엔터테인먼트와는 차이가 있습니다."

나는 델라니에게 앞선 언급했던 크리스가 <팀 포트리스 2>에서 '색다른' 아이템을 찾아 보상 받기를 바라면서 계속 '키(key)'를 사들였던 사례에 대해 물었다. 크리스의 경우도 도박 요소가 있는 것으로 볼 수 있지 않을까?

델라니는 "이 경우는 도박의 문제로 보지 않습니다"라고 답한다. "그런 논리라면 비슷한 특징이 있는 TV 쇼도 도박으로 분류해야 하지 않겠습니까? 종종 TV 쇼에서 사람들은 박스 안에 있는 돈을 찾는 게임에 참여하지만, 이 쇼를 도박으로 규제해야 한다고 말하는 사람은 아무도 없습니다. 우리 사회에서는 플레이어들이 특정 위험이 따르는 지불을 해야 하는 경우 이를 도박이라고 규정합니다. 따라서 현재 규제는 사회적인 합의 하에 필요한 수준으로 정해진 것으로 볼 수 있습니다."

델라니는 소셜 게임에 대한 규제가 이미 지나치게 많은 수준이라고 강조한다. 소비자보호법, 데이터보호법, 불공정거래법 등이 있다고 말한다. "소셜 게임이 다른 형태의 엔터테인먼트보다 특별히 해롭거나 중독성이 강하다는 증거가 있습니까?"

여기서 '부분 유료화' 게임이 어느 정도로 해롭거나 중독성이 강해지면 업계 전체적으로 심각한 문제로 받아들여지게 될지 질문해 보았다.

"제가 답할 수 있는 문제가 아닌 것 같습니다. 사람들이 무언가에 중독된 사례를 찾는다면 늘 최신 엔터테인먼트가 비난의 화살을 받을 것입니다. 1990년대에는 게임 콘솔이었고, 1980년대에는 텔레비전이었으며, 이전에는 라디오가 문화를 파괴할 것이라고 했습니다. 새로운 형태의 엔터테인먼트는 늘 경계의 대상이 되어 왔습니다. 이는 새로운 논쟁이 아닙니다. 건강한 사회를 만들어 가기 위한 사람들의 노력의 반영일 뿐입니다."

그러나 델라니는 다음과 같이 덧붙였다. "현재까지 사람들이 돈을 많이 소비한다고 해서 특정 형태의 엔터테인먼트가 다른 것에 비해 특별히 해롭다는 증거는 전혀 없습니다. 모든 형태의 엔터테인먼트에는 과도하게 돈을 소비하는 사람들이 반드시 있게 마련이니까요."

향후 가야 할 길

이번 '부분 유료화' 게임에 대한 연구는 빙산의 일각일 뿐이다. 앞으로 게임업계가 당면한 과제는 더욱 클 것으로 생각된다. 어떠한 방향으로 가든, 이면에 벌어지고

있는 일들에 대한 전체적인 그림을 그리기 위해서는 훨씬 많은 연구가 이뤄져야 한다.

정부의 개입이 '부분 유료화' 플레이어들에게 실제로 도움이 되는지 여부를 떠나서 정부 기관의 규제에는 모두가 분명히 반대하는 것으로 보인다. 나는 이 연구를 준비하면서 정부 기관의 관점도 들어보고자 연방 무역 위원회(Federal Trade Commission)과 영국의 공정거래청(Office of Fair Trading)에 접촉을 시도했었다. 이 기관들에 접촉을 시도하는 이들이 많기 때문에 빠른 시일 내에 답을 듣기가 힘들겠지만, 혹시라도 답변을 받으면 즉각 독자들에게 알릴 계획이다.

그 동안에 이 주제를 내팽개친다면 정말 바보 같은 일이 될 것이다. 특히 주제에 대한 활발한 대화와 토론이 이뤄지는 상황에서 말이다. '부분 유료화' 게임 디자인에 잠재된 심리적 영향 요소에 대한 연구가 계속되어야 하는 것은 물론, '부분 유료화' 스튜디오들 쪽에서도 현재 나와 있는 게임들이 플레이어들의 삶에 어떠한 영향을 미치는지를 고려해서 디자인 정책을 신중하게 재점검하기를 바란다.