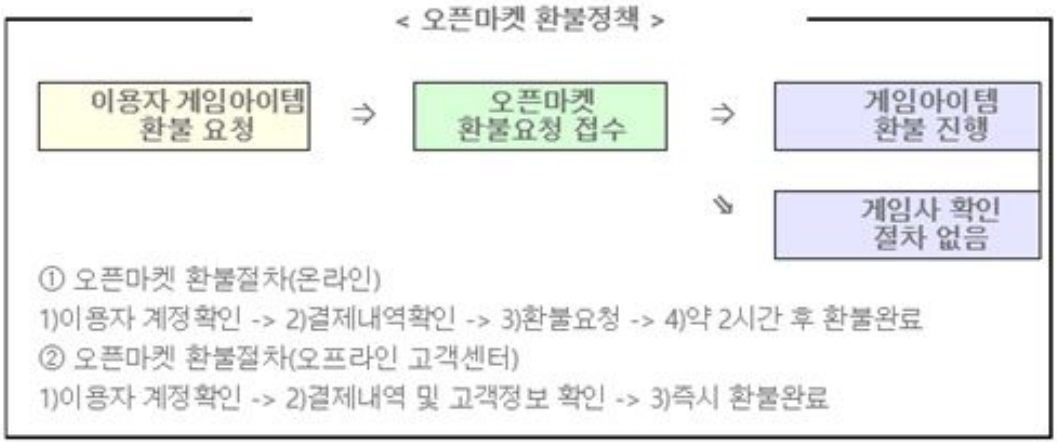
[기자수첩] 모바일 환불대행까지 등장, 늦기 전에 환불절차 바꿔야

서삼광 /2017-01-06 13:17:44

게임업체가 손쓸 수 없는 환불요구로 골머리를 썩고 있다. 모바일게임 오픈마켓 사업자가 게임업체의 확인절차 없이 인게임 결제비용을 환불하고 있기 때문이다. 판매된 상품 금액을 구글 - 애플 등 오픈마켓 사업자에게 판매 금액을 제대로 받지 못해 자구책을 모색하는 등 이중고를 겪고 있다.(관련기사=블랙컨슈머에 멍드는 게임산업, 무리한 환불요구 - 부정적 시선 ‘이중고’)

최근에는 도를 넘어선 대행업체까지 등장해 문제를 키운다. 유명 포털에서 모바일게임 환불대행을 검색하면, 모바일게임에 사용된 금액을 모두 환불할 수 있다는 광고가 줄 잇는다. 그들은 이미 사용한 아이템 구매비용도 환불받을 수 있다며 이용자를 부추긴다. ‘블랙컨슈머’가 돼 부당한 이득을 얻는 것을 마치 정당한 행위처럼 포장해 이용자를 유혹한다.

‘블랙컨슈머’는 악성사용자를 뜻하는 ‘블랙리스트’와 고객을 뜻하는 ‘컨슈머’의 합성어다. 전자상거래에서는 악의적인 민원을 제기하는 이용자를 뜻하는 단어로 사용된다.



▲모바일게임 환불절차 과정(자료출처=박혜자 의원 홈페이지)

이런 문제는 2015년 국감에서 지적될 정도로 큰 문제로 떠올랐다. 당시 조사된 피해액은 270억원 규모로, 모바일게임이 성장한 현재는 더 커졌을 가능성이 높다. 여기에 자칭 전문업자까지 파고들어 게임업체의 피해를 배가시킨다. 게임업체 입장에선 환불거부 불가능, 아이템 회수 불가(편취행위)에 전문적인 꾼의 등장으로 삼중고를 겪는 셈이다.

피해를 줄이기 위해 게임업체가 자구책을 마련했지만 언 발에 오줌누기다. 상품을 판매하기 전 최종 확인단계에 걸쳐 환불이 가능한 경우를 고지하고 있으나, 오픈마켓이 환불 요구에 대한 확인절차 없이 판매 금액을 돌려주고 있어 무조건 피해를 강요받고 있다. 이를 식품으로 비유하면 도저히 상상하지 못할 상황이 된다. 케이크를 사서 모두 먹은 사람이 전액 환불을 해달라는 상황이 성립하는 것이다. 상식적으로 이해할 수 없는 행위가 모바일게임 시장에서 당당하게 벌어지고 있다.

소매장이라면 케이크를 반환해야 환불이 가능하다며 대응이라도 할 수 있다. 반면 게임업체는 아이템 판매금액이 오픈마켓에서 묶여 있고, 이를 중계업자인 오픈마켓이 별다른 확인 절차 없이 일괄 환불해 주는 상황이다. 사용된 게임 아이템을 회수하지도 못하고, 아이템 판매금액을 손에 쥐어보지도 못한다. 구매자가 다 먹어버린 케이크 값을 빵집이 부담하는 꼴이다. 이런 행위가 지속되면 결국 빵집은 문을 닫아야 한다.

물론, 환불절차가 복잡해져 선의의 피해자가 나올 가능성을 무시할 순 없다. 잘 못 구매한 아이템을 환불 받는 것은 소비자로서 당연한 권리다. 하지만 환불과정의 문제를 악용해 아이템을 구매하고 구매 금액을 환불받는 행위에 악용된다면 당연히 고쳐야한다.

가장 확실한 방법은 이용자 스스로 환불 - 편취 행위를 그만두는 것이지만, 게임이 사회악인 상황이고 마땅한 법적 처벌도 없는 상태에서는 기대하기 힘들다. 현실적인 대안은 오픈마켓 사업자와 판매자의 환불 확인 절차 강화다. 절차 강화에 시간이 필요하다면, 최소한 아이템을 편취하라며 부추기는 대행업체라도 제대로 단속해야 한다.

http://www.betanews.net