소비자정책동향 제152호

게임 서비스 종료와 소비자 권리

목 차

1. 서론 1

2. 국내법상 게임 이용관계와 서비스 종료 시 법적 쟁점 2

3. 해외 정책·입법 동향 및 주요 사례 14

4. 시사점 26

김태형 책임연구원 | tae0224@kca.go.kr

1. 서론

□ 게임 서비스 종료로 구매한 게임이나 유료상품의 이용이 중단되면서, 남아 있는 이용가치의 처리가 소비자문제로 제기되고 있음

○ **(국내 사례)** 국내에서는 게임 서비스 종료에 따른 환불절차 운영 사례와 종료 결정 이후의 판매·정보제공 행위가 문제된 사례가 확인됨

- 넥슨은 「크레이지 아케이드」 서비스 종료에 따라 유료상품의 환불 대상과 신청절차를 안내함[1)]

- 웹젠 사례에서는 서비스 종료가 구체적으로 결정된 이후에도 유료상품을 판매하고, 종료계획에 관한 소비자 문의에 정확한 정보를 제공하지 않은 행위가 문제됨[2)]

- 이러한 사례는 서비스 종료 시점의 환급뿐 아니라 판매 당시의 정보 제공, 종료 결정 이후의 거래 및 남은 이용가치의 처리도 함께 검토할 필요가 있음을 보여줌

○ **(해외 사례)** 해외에서도 구매한 게임이 서비스 종료와 함께 더 이상 이용할 수 없게 되면서 소비자보호와 종료 후 이용가능성에 관한 논의가 확대되고 있음

- 유비소프트(Ubisoft)의 「더 크루(The Crew)」 서버 종료로 기존 구매자도 게임을 정상적으로 이용할 수 없게 되면서, 소비자단체의 소송과 정책·입법 논의가 이어짐

---

1) 넥슨, 「(수정) 8/13(목) 크레이지 아케이드 서비스 종료 안내」, 2026. 6. 11., https://m.ca.nexon.com/News/Notice/Content/149294?page=1&selectType=All (2026. 8. 28. 최종접속).
2) 공정거래위원회, 「㈜웹젠의 전자상거래법 위반행위 제재」, 2026. 3. 5., https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?key=12&bordCd=3&nttSn=47195 (2026. 9. 3. 최종접속).

□ 게임 서비스 종료에 따른 소비자문제는 소비자가 거래를 통해 취득한 이용지위와 서비스 종료로 상실하는 이익을 중심으로 살펴볼 필요가 있음

○ **(게임 거래의 특성)** 디지털게임은 대가를 지급하더라도 서버·계정 인증·업데이트 등에 의존하여 이용하는 경우가 많아 일반적인 물건의 구매와 다른 특성이 있음

- 게임 프로그램·계정·아이템·서버 이용은 서로 다른 각각의 거래대상과 법률관계를 형성하므로 소비자가 취득하는 권리와 이용조건도 각각 다를 수 있음

- 특히 서버나 계정 인증이 필요한 게임은 서비스 종료와 함께 이용이 어려워질 수 있으므로 거래내용과 이용조건을 구분하여 살펴볼 필요가 있음

○ **(검토 범위)** 국내의 게임 거래상 권리와 소비자보호 규율을 검토하고, 주요 해외 사례와 정책·입법 동향을 비교하여 국내 게임시장의 이용이익 보호를 위한 시사점을 도출하고자 함

2. 국내법상 게임 이용관계와 서비스 종료 시 법적 쟁점

2.1. 소비자가 취득하는 권리와 적용 법체계

□ 게임 구매에서 소비자가 취득하는 권리의 성격을 판단하기 위해서는 게임 프로그램·아이템 등에 민법상 소유권이 적용될 수 있는지를 먼저 살펴볼 필요가 있음

○ **(소유권 적용 가능성)** 게임 프로그램·아이템 등 디지털 데이터에 대한 민법상 소유권의 적용은 해당 데이터의 물건성을 전제로 함

- 순수한 디지털 데이터는 그 자체로 유체물이나 전기 기타 관리할 수 있는 자연력에 해당하지 않아 현행 민법상 물건에 포함되는지는 별도의 해석·입법 문제임(「민법」 제98조)[3]

- 디지털 데이터가 경제적 가치나 관리가능성이 있다는 사정만으로 이를 민법상 물건 또는 소유권(사용·수익·처분)의 객체라고 단정하기는 어려움(「민법」 제211조)[4]

- 다만 디지털 정보의 경제적 가치와 관리가능성 등을 고려하여 현행 민법상 물건 개념을 확장해 디지털 정보를 포함할 수 있다고 보는 견해도 있음[5]

○ **(판례의 판단)** 디지털 정보나 가상자산의 재산적 가치에 관한 판례가 게임 데이터의 민법상 물건성이나 소유권을 인정한 것으로 보기는 어려움

- 대법원은 컴퓨터에 저장된 정보 자체의 형법상 재물성을 부정하였으나, 이는 절도죄의 객체에 관한 판단임[6]

- 비트코인의 무형재산적 가치를 인정한 대법원 판결도 몰수대상 여부에 관한 판단으로, 게임 데이터의 민법상 물건성이나 소유권을 인정한 판단으로 보기는 어려움[7]

○ **(소유권 논의의 한계)** 현행 물건 개념에 게임 이용 결과물을 포함할 수 있는지는 해석론으로 검토하되, 별도의 권리객체로 보호하는 방안은 입법과제로 구분하여 논의할 필요가 있음[8]

---

3) 민법상 데이터의 물건 개념에 관해서는 양천수, 「물건 개념 재검토 - 민법의 개정 방향과 관련하여 -」, 『법조』 제70권 제2호, 2021, 53-54면, 67면. 게임 아이템의 경우 컴퓨터 프로그램에 의해 구현되는 무형의 이미지로서 유체동산성을 갖지 않는다는 점에 관해서는 장재원·이명희, 「메타버스 플랫폼 상 아이템의 지식재산권 보호 - 게임 아이템과의 비교를 중심으로」, 한국지식재산연구원 IP Focus 제2022-30호, 2022, 6면, 16면 참조.

4) 양천수, 위의 논문, 66-71면.

5) 배대헌, 「거래대상으로서 디지털 정보와 '물건'개념 확대에 관한 검토」, 『상사판례연구』 제14권, 2003, 344~348면.

6) 대법원 2002. 7. 12. 선고 2002도745 판결.

7) 대법원 2018. 5. 30. 선고 2018도3619 판결.

8) 디지털 데이터를 기존 물건 개념에 포섭할 것인지 또는 물건과 구별되는 별도의 권리객체로 규정하거나 독립된 배타적 재산권을 인정할 것인지에 관한 논의는 양천수, 앞의 논문, 66-72면; 이동진, 「데이터 소유권(Data Ownership), 개념과 그 실익」, 『정보법학』 제22권 제3호, 2018, 223-224면 참조.

- 「가상자산 이용자 보호 등에 관한 법률(이하, 가상자산이용자보호법)」은 게임 이용을 통해 획득한 유·무형 결과물을 가상자산의 정의에서 제외함(같은 법 제2조제1호나목)

- 이는 가상자산이용자보호법의 적용범위를 정한 것이지, 게임이용 결과물의 민법상 물건성이나 소유권 귀속을 정한 것이 아님

□ **(거래대상별 권리)** 게임 자체·아이템·계정·서버에 관한 권리는 거래 대상과 제공방식에 따라 다르며, 구체적인 이용은 개별 계약·약관과 실제 이용방식을 통해 판단할 필요가 있음

○ **(게임 자체)** 게임에 관한 권리는 유형적 매체의 소유와 프로그램·서비스의 이용을 구분하여 살펴볼 필요가 있음(〈표 1〉 참조)

- 패키지 게임에서는 디스크·카트리지 등 유형적 매체의 소유와 그 안에 수록된 프로그램의 이용관계가 구별됨[9)]

- 다운로드 게임은 다운로드·실행에 관한 계약상 이용지위를 중심으로 보되, 서버·인증 등에 의존하는 경우에는 온라인 서비스 이용관계도 함께 검토할 필요가 있음

○ **(아이템·유료재화)** 게임 아이템과 유료재화의 구체적인 이용범위는 게임 이용계약과 개별 구매계약의 내용에 따라 정해짐

- 게임 아이템에 대한 이용자의 권리를 게임프로그램 이용관계에 기초한 채권적 이용권으로 파악하는 견해가 있음[10)]

- 한편 게임 아이템 구매계약을 매매로 파악하면서도, 그 주된 급부를 아이템에 대한 독점적 사용허락으로 보는 견해도 있음[11)]

9) 게임 디스크를 소유하고 있더라도, 실행에 필수적인 인증서버가 종료되면 게임을 이용하지 못할 수 있음
10) 정해상, 「인터넷 게임아이템 거래에 관한 법리」, 『중앙법학』 제5권 제3호, 2003, 266면.
11) 이재민, 「게임 아이템 구매 계약에서의 민사법적 해결과 한계 - 수원지방법원 2023. 1. 19. 선고 2021나71106 판결을 중심으로 -」, 『소비자문제연구』 제56권 제1호, 2025, 93면, 101면, 105면.

※ 위 학설은 확립된 법리로 보기 어려워, 개별 계약·약관 등을 확인할 필요가 있음

○ **(계정·서버)** 소비자는 원칙적으로 게임이용계약과 약관에서 정한 범위에서 계정을 이용하고 서버에 접속하여 게임 서비스를 제공받을 수 있음

- 계정·서버의 이용권이 인정되더라도 서버의 무기한 운영을 당연히 요구할 수 있는 것은 아니며, 구체적인 제공의무는 계약내용에 따라 판단할 필요가 있음

□ **(저작권 법리와의 구별)** 게임·아이템 구매에 따른 소비자의 이용지위와 저작재산권의 귀속·소진은 별개의 문제로 구분할 필요가 있음

○ **(저작재산권의 귀속)** 게임·아이템을 구매하였다는 사정만으로 관련 저작재산권이 소비자에게 이전되는 것은 아님

- 저작재산권의 전부 또는 일부는 양도할 수 있으나, 게임·아이템의 구매대금 지급과 저작재산권의 양도 여부는 구분하여 판단할 필요가 있음(「저작권법」 제45조)

○ **(저작권의 소진)** 저작권 소진은 적법하게 유통된 원본·복제물의 후속 배포에 대한 권리자의 통제 범위를 다루는 법리로, 게임 서비스의 계속 제공 의무와는 구별됨

- 적법한 제1양도 이후 원본·복제물의 후속 양도에 대한 권리통제가 제한되는 것이 논의의 핵심임(「저작권법」 제20조)[12)]

- 따라서 저작권 소진이 인정되더라도, 사업자에게 게임의 계속 이용에 필요한 서비스나 실행환경을 제공할 의무가 곧바로 발생하는 것으로 보기는 어려움

12) 카토 키미히토, 「著作権の消尽法理と著作権ライセンシーの保護」, 『문화미디어엔터테인먼트법』 제8권 제1호, 2014, 118-120면. 같은 논문은 제1양도 후 원본·복제물의 후속 양도와 배포권 소진을 다루며, 서버·인증·실행환경의 계속 제공의무는 직접 다루지 않음.

〈표 1〉 거래유형별 게임 이용관계와 서비스 종료의 핵심 쟁점

거래유형	이용자가 취득하는 주요 이익	서비스 종료 시 주요 쟁점
패키지 게임	· 유형적 매체의 소유권 · 프로그램 이용지위	· 서버·인증 종료에 따른 이용 제한
다운로드 게임	· 다운로드·실행에 관한 계약상 이용지위	· 실행·핵심 기능 제한 · 계약상 구제범위
아이템·유료재화	· 게임이용계약·구매계약에 따른 이용지위	· 미사용·잔여분의 환급·정산 여부와 범위
계정·서버	· 계약·약관에 따른 계정 이용·서버 접속 지위	· 서비스 제공의무의 범위 · 무기한 운영 요구의 한계

자료: 「민법」, 「저작권법」, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「게임산업진흥에 관한 법률」 및 관련 문헌을 바탕으로 연구자 정리.

□ **(게임산업법의 위치)** 「게임산업진흥에 관한 법률(이하, '게임산업법')」은 게임 이용자보호를 위한 정책적 근거를 두고 있으나 개별 서비스 종료에 따른 구체적인 구제내용을 직접 정하고 있지는 않음

○ **(대상)** 게임산업법은 이용자의 보호를 위한 종합계획과 피해예방·구제를 위한 권익보호 사업의 대상으로 규정하고 있음

- '게임산업진흥종합계획'에는 게임산업의 건전한 발전과 이용자보호가 포함됨 (게임산업법 제3조제2항제7호)

- 정부는 게임물 이용자의 피해 예방과 구제 등 권익보호를 위한 사업을 추진해야 함 (같은 법 제14조제1항제2호)

- 게임물 관련사업자는 위 사업 추진에 적극 협력해야 함(같은 조 제2항)

○ **(한계)** 위 규정은 이용자보호 정책과 사업의 추진 근거이지, 서비스 종료에 따른 구체적인 권리·구제범위를 직접 정한 것은 아님

2.2. 계약 내용의 확정과 서비스 종료 관련 거래규율

□ **(계약내용의 확정)** 서비스 종료에 따른 권리·의무는 판매 당시의 계약 내용 등을 통해 확인하고, 서비스 종료 행위가 계약 내용과 관련 법령에 부합하는지 검토할 필요가 있음

○ **(판매 단계의 정보)** 소비자에게 게임의 이용조건과 서비스 종료 관련 정보는 구매 여부를 판단하는 데 중요함

- 서버 접속·계정 인증·DRM[13] 등에 의존하는 게임은 관련 서비스가 중단되면 이용이 제한될 수 있음

- 소비자는 게임 구매에 필요한 정보를 제공받고 거래조건을 자유롭게 선택할 권리가 있음(「소비자기본법」 제4조제2호·제3호)

- 통신판매업자는 주요 거래조건을 계약 체결 전에 표시·광고하거나 고지하고, 고지한 조건을 성실히 이행하여야 함(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하, '전자상거래법')」 제13조제2항·제5항)

○ **(약관을 통한 구체화)** 게임의 이용·종료 조건은 개별 약관에서 정하고, 「콘텐츠 이용자 보호지침」은 그 약관의 이용자 보호수준의 판단 기준임

- 콘텐츠사업자는 이용자 보호에 관한 사항(해제·해지, 과오금 환불, 피해보상 등)을 포함한 약관을 마련하여 이용자에게 알려야 함(「콘텐츠산업 진흥법」 제28조제2항)

- 사업자가 「콘텐츠이용자 보호지침」보다 이용자에게 불리한 약관을 사용하는 경우에는 그 차이를 알기 쉽게 표시·고지하여야 함(같은 조 제3항)

---

13) DRM(Digital Rights Management, 디지털 저작권 관리)은 콘텐츠의 이용권한을 확인하거나 무단 복제를 제한하는 기술을 말하며, 게임에서는 정당한 이용권한이 있는지 확인한 뒤 실행을 허용하는 방식 등이 사용됨(Valve, 「Steam DRM」, Steamworks Documentation, https://partner.steamgames.com/doc/features/drm (2026. 9. 12. 최종접속)).

- 따라서 게임 서비스 종료 시에는 약관상 환급·정산 기준, 지침과의 차이 및 고지 여부를 확인하고, 해당 약관이 관련 법령에 부합하는지도 함께 검토할 필요가 있음[14)]

□ **(게임 표준약관과 개별 약관)** 게임 표준약관은 서비스 종료에 관한 소비자보호 기준을 단계적으로 보완해 왔으나, 실제 권리·의무는 개별 약관의 내용과 효력을 함께 확인하여 판단할 필요가 있음

○ **(표준약관)** 게임 표준약관은 서비스 이용 중 발생하는 분쟁기준에서 서비스 종료에 관한 고지·환급 및 사후 대응기준으로 보호범위를 확대해 왔음

- 2013년 「온라인게임 표준약관」은 청약철회와 서비스 중지·장애에 관한 기준을 마련함[15)]

- 2017년 「모바일게임 표준약관」은 서비스 종료 30일 전 공지·개별 통지와 잔여 유료아이템의 환급기준을 마련함[16)]

- 2024년 개정된 「온라인 및 모바일게임 표준약관」은 서비스 종료 후에도 최소 30일 이상 환불을 위한 고객 대응 수단을 운영하도록 기준을 보완함[17)]

○ **(약관의 적용과 효력)** 표준약관은 개별 게임 계약에 당연히 적용되는 것은 아니므로 실제 약관의 내용과 개별 조항의 효력을 확인할 필요가 있음

- 표준약관은 사업자가 거래조건을 정할 때 참고하는 기준이므로 그 내용이 개별 게임 계약에 당연히 적용되는 것은 아님(「약관의 규제에 관한 법률」 제19조의3)

- 실제 분쟁에서는 사업자의 약관에 표준약관의 종료·환급 기준이 반영되었는지와 약관의

14) 모바일게임의 서비스 변경·중단에 관한 약관과 서비스 종료 시 사전고지 및 유료아이템의 환급 등에 관해서는 박현아, 「모바일게임 내 소비자 분쟁 개선을 위한 약관 개선방안 연구」, 『미디어융합연구』 제36집, 2024, 28-30면 참조.
15) 공정거래위원회, 「온라인게임 표준약관 제정 및 보급」, 2013. 1. 15., https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?bordCd=3&key=12&nttSn=38304 (2026. 8. 28. 최종접속).
16) 공정거래위원회, 「모바일게임 표준약관 제정」, 2017. 11. 8., https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?bordCd=3&key=12&nttSn=40498 (2026. 8. 28. 최종접속).
17) 공정거래위원회, 「온라인 및 모바일게임 표준약관 개정」, 2024. 2. 26., https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?bordCd=3&key=12&nttSn=43302 (2026. 8. 28. 최종접속).

문언·고지 내용을 확인하여 구체적인 권리·의무를 판단할 필요가 있음

- 소비자에게 부당하게 불리한 약관조항(서비스 종료·환급 제한·면책 등)은 그 효력이 제한될 수 있음(같은 법 제6조·제7조·제9조·제10조)

- 서비스 종료에 관한 약관조항의 효력은 종료사유·사전고지·잔여 유료재화의 처리 및 소비자의 예측 가능성 등을 고려하여 판단할 필요가 있음

□ **(종료 결정 후 정보제공)** 사업자가 서비스 종료를 검토·확정한 뒤, 유료 캐릭터·아이템을 판매하는 경우 종료 관련 정보의 정확성이 중요할 수 있음

○ **(웹젠 사례)** 서비스 종료와 관련하여 사실과 다른 정보를 제공하면서 유료 상품을 추가 판매한 행위가 전자상거래법상 문제된 사례가 있음[18)]

- 웹젠은 2024년 7월 11일부터 「어둠의 실력자가 되고 싶어서!」의 서비스 종료를 구체적으로 검토하고 같은 달 30일 종료를 확정하였으나, 이용자 문의에는 별도로 서비스 종료를 검토하고 있지 않다는 취지로 답변함

- 서비스 종료 확정 이후인 2024년 8월 1일부터 22일까지 신규 7종과 재판매 9종을 포함한 캐릭터 16종을 판매함

- 공정거래위원회는 이를 거짓된 사실로 소비자를 유인한 행위로 보아 시정명령과 과태료 500만원을 부과함(전자상거래법 제21조제1항제1호)

○ **(사례의 의미)** 이 사건은 서비스 종료 자체가 아니라 종료 관련 정보를 사실과 다르게 제공하면서 추가 판매한 행위를 제재한 사례로, 게임의 무기한 운영이나 종료 후 이용수단 제공의무를 인정한 사례와는 구별됨

18) 공정거래위원회, 앞의 자료(「㈜웹젠의 전자상거래법 위반행위 제재」).

2.3. 서비스 종료의 법적 효과와 환급·정산

□ **(구제범위의 판단)** 서비스 종료에 따른 소비자 구제는 계약형태·종료 근거 등에 따라, 그 구제방안을 구분하여 판단할 필요가 있음

○ **(종료의 법적 성격)** 서비스 종료의 법적 효과는 그 종료 사유가 무엇에 해당하는지에 따라 달라질 수 있음

- **(약관상 종료권 행사)** 해당 조항의 계약 편입·해석·효력과 종료절차의 준수 여부를 확인할 필요가 있음[19)]

- **(계속적 이용계약의 해지)** 장래에 대하여 계약이 종료되므로, 이미 제공된 서비스와 잔여 이용기간을 구분하여 정산 여부를 검토할 필요가 있음(「민법」 제550조)[20)]

- **(사업자의 채무불이행)** 사업자의 책임 있는 사유로 게임서비스를 제공할 수 없게 된 때에는 계약해제와 손해배상이 문제될 수 있음(같은 법 제390조·제546조·제551조)[21)]

- **(위험부담)** 소비자와 사업자 모두에게 책임 없는 사유로 약정한 게임서비스를 제공할 수 없게 된 경우에는 이용대금의 지급의무와 이미 지급한 대금의 반환 여부를 검토할 필요가 있음(같은 법 제537조)[22)]

○ **(청약철회와 환급)** 게임 서비스 종료만으로 기존 구매대금의 환급이 당연히 인정되는 것은 아니며, 게임·유료상품의 제공 여부와 계약내용에 따라 청약철회 가능성과 환급 여부를 판단할 필요가 있음

- 디지털콘텐츠에 해당하는 게임·유료상품은 제공 개시 여부와 계약내용에 따라 청약철회 가능성이 달라짐

19) (예시) 약관상 종료사유에 따라 사전고지 후 게임 서비스를 종료하는 경우.
20) (예시) 6개월 이용계약을 4개월 후 해지하여 남은 2개월분의 정산이 문제되는 경우.
21) (예시) 사업자의 관리 소홀로 게임 데이터가 소실되어 서비스를 계속할 수 없는 경우.
22) (예시) 천재지변으로 필수 설비가 소실되어 서비스를 계속할 수 없는 경우.

- 게임·유료상품의 제공이 개시되고 사업자가 청약철회 제한에 관한 법정 조치를 이행하면 청약철회가 제한됨(전자상거래법 제17조제2항제5호·같은 항 단서·제6항)

- 다만 가분적 디지털콘텐츠 중 아직 제공을 시작하지 않은 부분은 청약철회가 가능할 수 있음(같은 법 제17조제2항제5호 단서)[23]

- 서비스 종료로 판매 당시의 설명이나 약정한 이용기간과 달리 게임·유료상품을 이용할 수 없게 된 경우[24]에는 청약철회가 문제될 수 있음(같은 법 제17조제3항)[25]

- 적법한 청약철회가 이루어지면 사업자는 전상법에서 정한 기간 내에 해당 거래대금을 환급하여야 함(같은 법 제18조제2항)

○ **(계속적 이용계약의 해지·정산 기준)** 관련 지침과 분쟁해결기준은 계속적 이용계약의 해지 등에 따른 잔여대금의 정산·구제기준을 제시하고 있음

- 「콘텐츠이용자 보호지침」은 계속적 온라인콘텐츠이용계약의 해지 시 이용자와 사업자의 귀책 여부에 따라 잔여대금의 정산을 달리 정하고 있음(제25조)

- 사전고지 없는 서비스 중지·장애가 일정한 기준을 초과하는 경우에는 계약의 해제·해지가 문제될 수 있으나, 서비스 종료는 일시적인 중지·장애와 법적 성격이 다를 수 있으므로 개별 게임의 계약구조를 확인할 필요가 있음(같은 지침 제27조)

- 온라인게임 서비스업의 소비자분쟁해결기준도 1개월 이상 계속적 이용계약의 해지에 대하여 소비자와 사업자의 귀책여부에 따른 환급기준을 두고 있음(「소비자기본법」 제16조제2항·제3항, 같은 법 시행령 제8조제1항·제3항)

○ **(현행 구제의 범위와 한계)** 국내 게임 서비스 종료 관련 기준은 금전적 구제를 중심으로 하며, 서비스 종료 후 게임의 계속 이용을 일반적으로 보장하는 기준은 확인되지 않음

---

23) (예시) 회차별로 나누어 제공하는 게임콘텐츠 구매계약에서, 아직 제공되지 않은 이후 회차가 남아 있는 경우.
24) (예시) 3개월간 이용할 수 있다고 판매한 유료상품을 서비스 종료로 1개월 만에 이용할 수 없게 된 경우.
25) 전상법 제17조제3항에 따른 청약철회등은 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내라는 기간 요건을 충족하여야 함.

- 현행 법령·약관·지침 등에서는 서비스 종료 후 게임의 계속 이용을 보장하는 일반적 권리나 사업자의 이용수단 제공의무를 직접 정하고 있지는 않음

- 따라서 모든 게임사업자에게 오프라인 실행, 인증 해제, 대체 서버 제공 등 종료 후 이용수단을 제공하도록 하는 일반적인 국내 기준은 확인되지 않음

○ **(개별 거래의 판단)** 실제 환급 여부와 범위는 관련 법령과 개별 계약·약관, 사업자의 환불정책 및 게임·유료상품의 실제 이용상태를 함께 확인하여 판단할 필요가 있음

- 「크레이지 아케이드」는 서비스 종료 전 유료상품 판매를 중단하고, 구매시점과 상품의 수령·사용 여부 등을 기준으로 별도의 환불 절차를 운영한 사례임[26)]

- 해당 환불기준은 개별 서비스에 적용된 사업자의 정책으로 모든 게임에 적용되는 법정 환불기준은 아님

2.4. 종료 후 권리행사와 분쟁처리의 실효성

□ **(권리행사의 실효성)** 소비자의 권리가 실제 구제로 이어지려면 서비스 종료 후에도 사업자와 연락하고 환불·분쟁처리를 신청할 수 있는 절차와 창구가 확보될 필요가 있음

○ **(분쟁처리 접점)** 게임 분쟁조정에서는 사업자와의 연락 두절 등이 조정불능 사유로 나타나는 한편, 조정회의 전 합의된 사건도 다수 확인됨[27)]

- 2023년 게임 부문 분쟁조정 신청 13,335건 가운데 조정불능은 2,773건, 조정불성립은 2,316건으로 집계됨

26) 넥슨, 앞의 자료.
27) 한국콘텐츠진흥원, 「2024 콘텐츠분쟁조정 사례집」, KOCCA24-15, 2024, 48면.

- 조정불능에는 사업자와의 연락 두절이나 필수정보 미제출 등이 포함됨

- 조정회의 전에 합의된 게임 사건은 5,442건으로 집계됨

- 이러한 현황은 사업자와의 연락·협의 경로가 분쟁해결에 중요함을 보여주지만, 연락창구의 확보만으로 사업자의 절차 참여나 합의가 보장되는 것은 아님

□ **(해외사업자와의 분쟁처리 접점)** 해외 게임사업자와의 거래에서는 서비스 종료 후에도 환불·불만·분쟁처리를 위해 국내에서 사업자와 연락·협의할 수 있는 접점이 중요함

○ **(국내대리인)** 국내대리인의 소비자 분쟁처리 기능은 2027년 시행되는 전상법을 통해 보완될 예정임

- 현행 게임산업법상 국내대리인은 사업자의 보고·표시의무 등의 이행을 담당하며, 소비자 불만·분쟁처리는 명시된 업무에 포함되지 않음(게임산업법 제31조의2)

- 온라인으로 게임이나 유료상품을 판매하는 통신판매업자는 피해보상·불만처리·분쟁처리에 관한 거래조건을 고지하고 이행하여야 함(전상법 제13조제2항제8호·제5항)

- 2027년 1월 21일부터 일정한 해외 통신판매업자·통신판매중개자는 국내대리인을 통해 소비자 불만·분쟁처리 관련 업무를 수행하게 됨(전상법 제20조의5)[28]

- 다만 국내대리인 제도는 해외사업자와의 연락·분쟁처리 경로를 보완하는 절차적 장치로, 서비스 종료에 따른 환급범위나 계속 이용가능성을 직접 정하는 것은 아님

28) 국내에 주소 또는 영업소가 없는 통신판매업자 또는 통신판매중개자 중 ① 전년도 전체 매출액이 1조원 이상인 자, ② 전년도 말 기준 직전 3개월간 자신이 운영하는 사이버몰에 접속한 국내 소비자 수가 월평균 100만 명 이상인 자, ③ 법 위반으로 현저한 소비자 피해가 발생하였거나 발생할 우려가 있어 공정거래위원회의 보고·자료제출 명령을 받은 자가 국내대리인 지정대상에 해당함(「전자상거래법」 제20조의5제1항, 같은 법 시행령 제25조의4제1항, 2027. 1. 21. 시행).

3. 해외 정책·입법 동향 및 주요 사례

3.1. 유럽연합(EU): 기존 소비자법과 게임 서비스 종료 정책 논의

□ **(정책 논의)** EU에서는 기존 소비자법의 적용·집행과 유럽시민발의를 중심으로 게임 서비스 종료에 대한 대응이 논의되고 있음

○ **(기존 소비자보호)** 유럽의회는 2023년 결의에서 온라인게임에도 EU 소비자보호 규정을 일관되게 적용·집행할 필요가 있다는 입장을 제시함[29)]

- 다만 해당 결의는 온라인게임 전반의 소비자보호를 다룬 비입법적 문서로서 서비스 종료 후 계속 이용의무를 정한 것은 아님

○ **(시민발의와 공식답변)** 'Stop Destroying Videogames' 유럽시민발의는 온라인 지원 종료 후에도 이미 판매된 게임을 합리적으로 이용할 수 있도록 EU 차원의 조치를 요구함[30)]

- 유럽시민발의는 일정한 요건을 갖춘 EU 시민이 집행위원회에 입법 제안 등 조치를 요청할 수 있는 제도임(「유럽시민발의규정」 제3조·제14조·제15조)[31)]

- 이 발의는 검증된 지지서명 1,294,188개를 확보하여 2026년 1월 26일 집행위원회에 제출되었으며, 같은 해 6월 16일 집행위원회의 공식답변이 채택됨

- 현재 게임 서비스 종료에 관한 집행위원회의 검토는 2023년 유럽의회 결의가 아니라 'Stop Destroying Videogames' 시민발의에 대한 공식답변에서 제시됨

---

29) European Parliament resolution of 18 January 2023 on consumer protection in online video games: a European single market approach (2022/2014(INI)), P9_TA(2023)0008) https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0008_EN.html (2026. 9. 10. 최종접속).

30) 「유럽시민발의규정」(Regulation (EU) 2019/788), 제3조·제14조·제15조; European Commission, Communication on the European Citizens' Initiative 'Stop Destroying Videogames', C(2026) 4110 final, 16 June 2026, pp. 1-3; European Commission, 'Stop Destroying Videogames' Factsheet, 2026.

31) 「유럽시민발의규정」, 앞의 규정, 제3조·제14조·제15조.

□ **(기존 소비자법의 적용)** EU 집행위원회는 게임 서비스 종료에 따른 문제를 기존 소비자법에 따라 검토하고 있음

○ **(구매 전 종료정보)** 서버나 인증에 의존하는 게임은 서비스 종료 시 이용이 제한될 수 있어, 소비자의 구매 판단에는 계약기간·종료조건·이용에 필요한 기능에 관한 정보가 중요할 수 있음(「소비자권리지침」 제6조제1항(o)·(r))[32]

○ **(종료 결정 후 추가판매)** 사업자가 서비스 종료를 결정한 뒤 게임·아이템을 판매하면서 종료 사실의 미고지나 소비자를 오인하게 한 행위는 불공정한 상행위에 해당하는지 검토할 필요가 있음(「불공정상행위지침」 제7조)[33]

○ **(종료약관의 효력)** 게임 서비스의 종료사유를 불명확하게 정하거나 사업자가 충분한 사전통지 없이 서비스를 폭넓게 종료할 수 있도록 한 약관은 불공정성이 문제될 수 있음(「불공정약관지침」 제3조·제5조·제6조)[34]

○ **(종료와 계약적합성)** 게임 서비스가 소비자가 합리적으로 기대할 수 있는 이용기간보다 일찍 종료되면, 계약내용과 거래상황에 따라 계약부적합이 문제될 수 있음(「디지털콘텐츠지침」 제7조·제8조)[35]

- 계약부적합이 인정되는 경우에는 계약적합성의 회복, 가격감액 또는 계약 종료에 따른 구제가 문제될 수 있음(같은 지침 제14조~제16조)[36]

- 선불대금이나 게임 내 구매 및 미사용 게임 내 통화의 환급 여부도 해당 거래의 계약관계에 따라 판단될 수 있음[37]

32) 「소비자권리지침」(Directive 2011/83/EU), 제6조제1항(o)·(r); European Commission, 앞의 자료(C(2026) 4110 final), p.10.
33) 「불공정상행위지침」(Directive 2005/29/EC), 제7조; European Commission, 앞의 자료, p.10.
34) 「불공정약관지침」(Directive 93/13/EEC), 제3조·제5조·제6조; European Commission, 앞의 자료, p. 10.
35) Directive (EU) 2019/770 (Digital Content Directive), Arts. 7-8; European Commission, 앞의 Communication, pp.10-12.
36) 「디지털콘텐츠지침」, 앞의 지침, 제14조~제16조.
37) European Commission, 앞의 자료, p.11.

- 소비자가 합리적으로 기대할 수 있는 이용기간은 계약기간·판매 당시의 설명·콘텐츠의 성격과 통상적 기대 등을 고려하여 개별적으로 판단됨

- 따라서 게임 서비스가 종료되었다는 사정만으로 기존 구매에 대한 환급이 자동으로 인정되는 것은 아님

□ **(EU의 대응 방향)** EU 집행위원회는 게임 종료 후 계속 이용을 의무화하기보다 기존 소비자법과 행동강령을 통한 대응방안을 검토하고 있음

○ **(후속 대응)** 집행위원회는 게임업계·소비자단체와 행동강령 논의를 추진하고, 디지털콘텐츠지침 등 기존 소비자법의 적용·집행상황을 계속 검토할 예정임[38)]

- 집행위원회는 서비스 종료 후 게임의 이용가능성을 검토할 때 지식재산권·제3자 라이선스·보안·비용 등도 함께 고려하고 있음

- 결국 이것은 게임을 종료 후에도 계속 이용할 수 있도록 해 달라는 시민 발의의 요구를 그대로 수용한 것은 아님

○ **(법적 판단의 한계)** 집행위원회 공식답변은 현행 EU 소비자법의 적용 가능성에 관한 정책적·행정적 평가로서 구속력 있는 판례와 구분할 필요가 있음

- 현재 게임 서비스 종료에 대한 디지털콘텐츠지침의 적용을 확정한 EU 사법재판소 판결은 확인되지 않음

3.2. 영국: 게임 서비스 종료 청원과 기존 소비자법 적용

□ **(청원과 정부 대응)** 영국 정부는 게임의 계속적 이용보장에 대한 청원을 기존 소비자법과 관련 정보제공으로 보완하겠다는 입장을 밝힘

38) European Commission, 앞의 자료, pp.12-13.

○ **(게임 서비스 종료 청원)** 청원은 이미 판매된 게임을 이용자가 유지·복구할 수단 없이 영구적으로 비활성화하는 행위를 제한하고, 이를 소비자의 법정 권리로 보장할 것을 요구함

- 청원은 189,887명의 서명을 확보하였으며, 2025년 11월 3일 하원에서 토론됨[39]

○ **(정부 대응)** 정부는 현행 소비자법을 적용하면서 게임의 이용조건과 종료 관련 정보제공을 보완하는 방향을 제시함

- 정부는 2025년 2월 답변에서 게임 비활성화에 관한 소비자법 개정 계획은 없으며, 사업자는 기존 소비자법을 준수해야 한다고 밝힘

- 정부는 2025년 11월 하원 토론에서 종료 후 이용방안의 일률적 의무화에 신중한 입장을 밝히고, 정보제공을 보완할 지침의 개발 필요성을 검토하겠다고 설명함[40]

□ **(기존 소비자법의 적용)** 게임 서비스 종료에 따른 소비자보호는 판매 당시의 설명과 계약내용, 종료 관련 정보제공 등을 기준으로 검토할 수 있음

○ **(계약적합성)** 게임의 이용가능성이나 핵심 기능이 판매 당시의 설명과 달라지는 경우, 계약적합성이 문제될 수 있음

- 게임 종료로 핵심 기능을 이용할 수 없다면, 해당 게임이 법에서 요구하는 품질을 갖추고 판매 당시의 설명에 맞게 제공되었는지 검토할 필요가 있음(「2015년 소비자권리법」 제34조·제36조)[41]

---

39) 영국 의회(UK Parliament), Petition 702074, 「이미 판매한 비디오게임을 발행자가 회복 불가능하게 비활성화하는 행위의 금지」("Prohibit publishers irrevocably disabling video games they have already sold"), 2025. 1. 14. 공개, 2025. 2. 3. 정부 답변, 2025. 7. 14. 종료, 2025. 11. 3. 하원 토론, https://petition.parliament.uk/petitions/702074 (2026. 9. 11. 최종접속).

40) 영국 의회, 하원 웨스트민스터홀, 「비디오게임: 소비자법」("Video Games: Consumer Law"), 2025. 11. 3., Stephanie Peacock 차관의 정부 답변(오후 5시 19분) 참조, https://hansard.parliament.uk/Commons/2025-11-03/debates/C603C07C-1BB5-41EF-A3C1-1AE1FEBBB95D/VideoGamesConsumerLaw (2026. 9. 11. 최종접속).

41) 영국 의회, 앞의 자료(Petition 702074), 2025. 2. 3. 정부 답변 중 디지털콘텐츠의 품질·적합성에 관한 설명 참조; 「2015년 소비자권리법」(Consumer Rights Act 2015), 제34조~제36조, https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents (2026. 9. 12. 최종접속).

- 게임의 이용가능성이 계약내용에 부합하는지는 판매 당시의 설명과 게임의 기능·제공방식 등을 함께 고려하여 검토할 필요가 있음

- 계약부적합이 인정되면 소비자는 계약내용에 맞는 이용을 위한 조치나 법정요건에 따른 대금감액을 요구할 수 있음(같은 법 제43조·제44조)[42]

○ **(종료약관)** 사업자의 서비스 종료권이나 책임 제한을 정한 약관은 공정성과 투명성을 검토할 필요가 있음

- 게임사업자의 종료권이나 책임 제한을 정한 약관이 불공정하면 소비자를 구속하지 않으며, 서면 약관은 명료하고 이해하기 쉽게 작성되어야 함(같은 법 제62조·제68조)[43]

○ **(종료정보)** 게임의 지원 종료나 종료 후 이용가능성에 관한 중요정보를 누락하거나 소비자를 오인하게 한 경우에는 불공정거래 규율이 적용될 수 있음

- 정부는 지원이 종료된 소프트웨어를 판매하는 경우 그 사실을 제품 페이지·포장 등에 명확히 표시해야 한다고 설명함

- 지원 종료 후에도 계속 이용할 수 있다고 소비자가 믿은 경우에는 오프라인 이용 등 이용가능성의 유지가 요구될 수 있다고 설명함[44]

- 2025년 4월 6일부터 이러한 불공정 거래 규율은 「2024년 디지털시장·경쟁·소비자법」에 따라 적용됨[45]

---

42) 영국 의회, 앞의 자료(Petition 702074), 2025. 2. 3. 정부 답변 중 디지털콘텐츠의 구제수단에 관한 설명 참조; 「2015년 소비자권리법」, 제42조~제44조.

43) 영국 의회, 앞의 자료(Petition 702074), 2025. 2. 3. 정부 답변 중 약관의 공정성·투명성에 관한 설명 참조; 「2015년 소비자권리법」, 앞의 법, 제62조·제68조.

44) 영국 의회, 앞의 자료(Petition 702074), 2025. 2. 3. 정부 답변 중 지원이 종료된 소프트웨어의 정보제공 및 종료 후 게임의 기술적 이용가능성에 관한 설명 참조.

45) 영국 경쟁시장청(Competition and Markets Authority, CMA), 「불공정 상행위 지침」("Unfair commercial practices"), CMA207, 2025. 4. 4. 공개, 2025. 11. 18 수정,https://www.gov.uk/government/publications/unfair-commercial-practices-cma207(2026. 9. 11. 최종접속). 2025. 4. 6.부터 「2024년 디지털시장·경쟁·소비자법」의 불공정 상행위 규정이 종전 「2008년 불공정거래로부터의 소비자보호규칙」을 대체하여 적용됨.

□ **(집행과 보호의 한계)** 영국은 게임 서비스 종료 문제를 기존 소비자법의 집행체계에서 다루고 있으나, 서비스 종료 후 게임의 계속 이용까지 일반적으로 보장하는 것은 아님

○ **(게임 관련 소비자법 집행)** 게임 서비스 종료 과정의 계약내용·종료정보 등이 관련 소비자법에 위반되면 경쟁시장청(CMA)의 직접집행 대상이 될 수 있음

- 「2024년 디지털시장·경쟁·소비자법」에 따라 CMA는 일정한 소비자법 위반에 대해 직접 판단하고 시정조치 및 금전제재 등을 할 수 있음[46)]

○ **(보호의 한계)** 게임 서비스 종료에 대한 구제범위는 판매 당시의 설명과 계약내용 및 위반 유형에 따라 달라짐

- 기존 소비자법은 서비스 종료 후 게임의 계속 이용을 일반적으로 보장하지 않으며, 종료되었다는 사정만으로 자동 환급이나 오프라인 버전 제공을 요구할 수 있는 것은 아님[47)]

3.3. 프랑스: 「더 크루」 서비스 종료에 대한 소비자단체 소송

□ **(서비스 종료와 소송 제기)** 프랑스 소비자단체는 「더 크루」 서버 종료로 구매자가 게임을 이용할 수 없는 점을 문제 삼아 유비소프트를 제소함

○ **(서비스 종료 경과)** 「더 크루」의 판매를 중단한 뒤 서버를 종료하여 기존 구매자도 게임을 이용할 수 없게 함[48)]

---

46) 영국 경쟁시장청(CMA), 「소비자법 직접집행 지침」("Direct consumer enforcement guidance"), CMA200, 2025. 3. 14.; 「소비자법 직접집행 규칙」("Direct consumer enforcement rules"), CMA201, 2025. 4. 4. https://www.gov.uk/government/publications/direct-consumer-enforcement-guidance-cma200 (2026. 9. 11. 최종접속). 「2024년 디지털시장·경쟁·소비자법」은 CMA의 직접집행 권한을 규정하고 있으며, 같은 법의 불공정 상행위 규율 등도 그 집행대상에 포함됨.

47) 영국 의회, 앞의 자료(Petition 702074), 2025. 2. 3. 정부 답변 중 구형 소프트웨어의 계속 지원의무 및 디지털콘텐츠의 구제수단에 관한 설명 참조; 「2015년 소비자권리법」, 앞의 법, 제42조~제44조.

48) Ubisoft, 「더 크루에 관한 안내」("An Update on The Crew"), 2023. 12. 14., https://www.ubisoft.com/en-us/game/the-crew/the-crew-2/news-updates/3u0la29yUBGBzYlwKp5QMZ/an-update-on-the-crew(2026. 9. 7. 최종접속).

- 유비소프트는 2023년 12월 게임 판매를 중단, 2024년 3월 31일 이후 서버를 종료함

- 서버 인프라와 라이선스상의 제약을 종료 사유로 제시하고, 기존 구매자는 2024년 3월 31일까지 게임을 이용할 수 있다고 안내함

- 프랑스 소비자단체 UFC-Que Choisir는 2026년 3월 유비소프트를 크레테유 지방법원에 제소함[49)]

- 소비자단체는 게임 서비스 종료와 관련된 행위의 중지와 약관조항의 삭제 및 소비자 집단이익 침해의 확인을 구하고 있음[50)]

□ **(소비자단체의 주장)** 소비자단체는 사업자가 일방적으로 게임 이용을 종료할 수 있도록 한 약관과 판매 당시 종료정보의 제공이 부당하거나 불충분하였다고 주장함

○ **(종료약관에 관한 주장)** 소비자단체는 구매자의 권리를 제한하고 사업자가 일방적으로 게임 이용을 종료할 수 있도록 한 약관조항을 문제 삼고 있음[51)]

- 소비자단체는 ①구매한 게임 사본에 대한 소비자의 소유권을 부정하는 조항 ②대체 이용방법 없이 게임 이용을 중단할 수 있도록 한 조항 ③사업자가 언제든 중단할 수 있는 온라인 서비스에 게임 이용을 의존하도록 한 조항 ④유비소프트 전자지갑에 충전된 금액의 환불을 배제하는 조항을 문제 삼음

- 사업자의 일방적 게임 이용 종료를 허용하는 약관은 소비자에게 불리한 권리·의무의 중대한 불균형을 초래하는지가 문제될 수 있음(프랑스 소비법전 제L.212-1조)[52)]

---

49) 프랑스 소비자단체 UFC-Que Choisir, 「비디오게임—더 크루 서비스 종료와 관련한 유비소프트 제소」 (“Jeux vidéo - L’UFC-Que Choisir assigne Ubisoft en justice suite à la fermeture du jeu The Crew”), 2026. 3. 31., https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-jeux-video-l-ufc-que-choisir-assigne-ubisoft-en-justice-suite-a-la-fermeture-du-jeu-the-crew-n175318/ (2026. 9. 7. 최종접속). 이 자료는 소송의 주요 쟁점, 문제된 약관 및 정보제공, 청구내용 등을 설명하고 있음.

50) UFC-Que Choisir, 앞의 자료, 청구내용에 관한 설명 참조.

51) UFC-Que Choisir, 앞의 자료, 문제된 게임 이용약관에 관한 설명 참조.

52) 「프랑스 소비법전」 제L.212-1조. 소비자계약에서 당사자의 권리·의무에 소비자에게 불리한 중대한 불균형을 초래하는 약관을 규율함.

○ **(종료정보에 관한 주장)** 소비자단체는 게임이 서버 운영에 의존하고 서비스 종료 시 이용할 수 없다는 사실을 판매 당시 충분히 알리지 않았다고 주장함[53]

- 소비자단체는 서버 중단 시 게임을 이용할 수 없는데도 구매자가 계속 이용할 수 있는 것처럼 인식하게 한 점을 문제 삼음

- 판매 당시 게임의 이용 가능성에 관하여 소비자를 오인하게 하거나 중요한 정보를 알리지 않은 경우에는 오인성 거래관행에 해당하는지가 문제될 수 있음(프랑스 소비법전 제L.121-2조·제L.121-3조)[54]

○ **(현재 상태)** 이 사건은 아직 법원의 판단 전이므로 구매자의 소유권이나 종료 후 이용수단을 제공받을 권리가 법률상 인정되었다고 보기는 어려움

3.4. 미국 캘리포니아주: '구매' 표시 규제와 서비스 종료 입법 논의

□ **(구매 표시 규제)** 캘리포니아주는 디지털게임의 '구매' 표현으로 소비자가 소유권을 취득한다고 오인하지 않도록 거래의 성격과 이용제한에 관한 정보제공을 요구하고 있음

○ **(정보제공)** 사업자는 라이선스 방식의 디지털게임에 "'구매'(buy·purchase 등) 표현"을 사용하는 경우, 소비자에게 소유권이 이전되지 않는다는 점과 이용 제한을 알려야 함(캘리포니아 사업·전문직법전 제17500.6조)[55]

- 다만 이 규정은 디지털상품의 거래 성격에 관한 소비자의 오인을 방지하기 위한 것으로, 서비스 종료 후 게임의 계속 이용이나 환급을 보장하는 것은 아님

---

53) UFC-Que Choisir, 앞의 자료, 게임의 서버 의존성 및 서비스 종료 관련 정보제공에 관한 설명 참조

54) 「프랑스 소비법전」제L.121-2조·제L.121-3조. 소비자를 오인하게 하는 상행위와 중요한 정보의 누락·은폐 등을 규율함.

55) 「캘리포니아 사업·전문직법전」(California Business and Professions Code), 제17500.6조. 이 조항은 하원법안 제2426호(AB 2426)에 따라 신설되어 2025. 1. 1.부터 시행됨. https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?lawCode=BPC&sectionNum=17500.6 (2026. 9. 8. 최종접속).

□ **(서비스 종료에 관한 입법 논의)** 캘리포니아주는 게임 서비스 종료에 따른 이용불가 문제에 대응하기 위해 「게임 보호법(Protect Our Games Act)」안(AB 1921)을 발의함[56]

○ **(종료 전 고지)** 법안은 게임사업자가 서비스 종료 전에 이용할 수 없게 되는 기능과 종료 후 대응방법을 소비자에게 알리도록 제안함

- 법안은 게임사업자가 서비스를 종료하려는 경우 종료일과 더 이상 이용할 수 없는 기능 등을 60일 전에 알리도록 제안함(제20664조(a)(1)(A))

- 법안은 서비스 종료 후 게임을 계속 이용할 방법이나 환급방법도 함께 알리도록 제안함(같은 조(a)(1)(A)(v))

○ **(종료 후 이용방법)** 소비자가 서비스 종료일부터 게임을 계속 이용하거나 환급받을 수 있도록 다음 중 하나 이상을 제공하도록 제안함(법안 제20664조(a)(2))

- **①독립 실행 버전 제공**: 사업자가 통제하는 서비스와 관계없이 이용할 수 있는 게임 버전을 제공(같은 조 (a)(2)(A))

- **②패치·업데이트 제공**: 기존 게임을 사업자가 통제하는 서비스 없이 계속 이용할 수 있도록 패치 또는 업데이트를 제공(같은 조 (a)(2)(B))

- **③환급**: 서비스 종료 전 12개월 동안 사업자가 제시한 해당 게임의 최고 판매가격에 해당하는 금액을 환급(같은 조 (a)(2)(C))

- **④개인·커뮤니티 서버 운영자료 제공**: 이용자가 사업자의 서비스와 독립하여 개인 또는 커뮤니티 서버를 운영하는 데 필요한 자료를 제공(같은 조 (a)(2)(D))

- **⑤서버 소프트웨어 제공**: 다른 계속적 서비스 없이 게임을 이용할 수 있도록 접속 가능한 서버 소프트웨어를 제공(같은 조 (a)(2)(E))

---

56) 캘리포니아주 하원 법안 제1921호(AB 1921), 「디지털게임: 통상적 이용」("Digital games: ordinary use"), 2025~2026년 회기, 2026. 6. 23. 상원 수정안, 제20660조~제20668조, https://leginfo. legislature.ca.gov /faces/billTextClient.xhtml?bill_id=202520260AB1921 (2026. 9. 8. 최종접속).

○ **(적용범위)** 법안은 일정한 디지털게임을 대상으로 일부 게임은 제외함(제20664조(a)·(b))

- 2028년 1월 1일 이후 처음 출시되거나 재출시되는 게임을 대상으로 함
- 구독 기간에만 이용할 수 있는 게임과 무료게임 등은 적용 대상에서 제외됨
- 구매 후 사업자가 이용을 중단할 수 없고 인터넷 연결 없이 계속 이용할 수 있는 게임도 적용대상에서 제외됨

○ **(현재 상태)** 「게임 보호법」안은 현행법이 아니라 입법절차가 진행 중임

- 이 법안은 기존의 구매 표시 규정을 개정하는 것이 아니라 별도의 서비스 종료 대응규정을 신설하려는 것임
- 상원 위원회는 법안의 재심의를 허용하여, 위원회 심의절차가 계속되고 있음[57]

3.5. 중국: 게임 서비스 종료 시 사전공고·환급 규율의 변화

□ **(종료·환급 규율의 변천)** 중국은 게임 종료 시 사전공고와 미사용 가상화폐 환급을 규정한 이후, 구매 서비스의 잔여분까지 환급대상을 확대한 규정의 도입·폐지와 재도입 논의를 거침

○ **(2009년 통지: 사전공고와 가상화폐 환급)** 「온라인게임 가상화폐 관리 강화에 관한 통지」는 사업자가 게임 서비스를 종료하려는 경우 60일 전에 공고하고, 이용자가 구매한 미사용 가상화폐를 환급하도록 규정함(제11항)[58]

57) 캘리포니아주 의회 법률정보(California Legislative Information), 「AB 1921 디지털게임: 통상적 이용—법안 진행상황」(“AB-1921 Digital games: ordinary use – Status”), https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billStatusClient.xhtml?bill_id=202520260AB1921 (2026. 9. 8. 최종접속). 2026. 6. 29. 상원 사업·전문직위원회에서 법안이 통과되지 않았으나 재심의가 허용됨.

58) 중국 문화부·상무부, 「온라인게임 가상화폐 관리 강화에 관한 통지」(《文化部、商务部关于加强网络游戏虚拟货币管理工作的通知》), 文市发〔2009〕20号, 2009. 6. 4., 제11항, https://zwgk.mct.gov.cn/zfxxgkml/ zcfg/gfxwj/202012/t20201204_906151.html (2026. 9. 8. 최종접속).

- 사업자는 미사용 게임 가상화폐를 법정통화 또는 이용자가 받아들일 수 있는 다른 방법으로 환급하여야 함

- 해당 통지는 사업자의 사유로 서비스 접속 중단이나 기술장애가 30일 동안 계속된 경우에도 서비스 종료로 보도록 함

- 문화여유부는 해당 통지를 현행 유효 규범성 문서 목록에 수록하고 있으나, 이후 온라인게임 관리체계가 변경되어 현재의 구체적인 적용·집행방식은 별도로 살펴볼 필요가 있음[59]

○ **(2010년 잠정방법: 환급범위 확대와 폐지)** 「온라인게임 관리 잠정방법」은 게임 운영 종료나 운영권 이전 시 사전공고와 미사용 가상화폐·구매 서비스의 잔여분 환급을 요구하였음(제22조)[60]

- 해당 규정은 사업자가 60일 전에 공고하고, 구매 당시의 비율에 따라 법정통화 또는 이용자가 받아들일 수 있는 다른 방법으로 환급하도록 하였음

- 다만 「온라인게임 관리 잠정방법」은 2019년 폐지되어 제22조에 따른 환급 기준은 현행 규정이 아님

○ **(2023년 초안: 종료·환급 규율의 재도입)** 국가신문출판서(国家新闻出版署)[61]는 게임 서비스 종료 60일 전 공고와 미사용 게임화폐 등의 환급을 다시 포함한 규정안을 공개함(「온라인게임 관리방법(초안 의견수렴안)」 제36조)[62]

---

59) 중국 문화여유부, 「행정규범성 문서 정리결과 공고」(《文化和旅游部关于行政规范性文件清理结果的公告》), 2019. 8. 19., 별첨 1 「현행 유효 행정규범성 문서 목록」(《文化和旅游部现行有效行政规范性文件目录》), https://zwgk.mct.gov.cn/zfxxgkml/zcfg/gfxwj/202012/t20201204_906343.html; 중국 문화여유부, 「규범성 문서」, 앞의 통지 수록, https://zwgk.mct.gov.cn/zfxxgkml/zcfg/gfxwj/index_12.html (2026. 9. 10. 최종접속).

60) 중국 문화부, 「온라인게임 관리 잠정방법」(《网络游戏管理暂行办法》), 문화부령 제49호, 2010. 8. 1. 시행, 2017. 12. 15. 개정, 제22조; 중국 문화여유부, 「'온라인게임 관리 잠정방법' 및 '관광발전계획 관리방법' 폐지에 관한 결정」(《文化和旅游部关于废止〈网络游戏管理暂行办法〉和〈旅游发展规划管理办法〉的决定》), 문화여유부령 제2호, 2019. 7. 10., https://www.mct.gov.cn/preview/whhlyqyzcxxfw/wlrh/202012/t20201228_920272.html (2026. 9. 8. 최종접속).

61) 중국의 출판·저작권·온라인게임 승인과 관리 업무를 담당하는 중앙기관.

62) 중국 국가신문출판서, 「온라인게임 관리방법(초안 의견수렴안)」(《网络游戏管理办法（草案征求意见稿）》), 2023. 12. 22., 제36조.

- 규정안은 이용자가 사용하지 않은 게임화폐와 구매한 게임서비스 중 이용기간 등이 남은 부분을 구매 당시의 비율에 따라 환급하도록 제안함

- 규정안은 사업자의 사유로 서비스가 30일을 초과하여 계속 중단된 경우에도 서비스 종료로 보도록 제안함

- 규정안은 의견수렴을 위한 초안으로, 현행 종료·환급 의무의 근거와 구분이 필요함

□ **(일반법상 보호)** 게임 서비스 종료에 따른 소비자 피해는 계약내용과 종료 사유에 따라 일반법상 구제를 검토할 수 있으나, 일반법이 종료 시 구제범위를 별도로 정하고 있는 것은 아님[63]

○ **(계약상 구제)** 게임서비스가 계약내용에 맞지 않거나 서비스 종료로 계약 목적을 달성하기 어려운 경우에는 계약해제·반환·손해배상 등이 문제될 수 있음

- 소비자는 구체적인 요건에 따라 계약해제·반환 등을 요구할 수 있으며, 계약해제에 따른 원상회복·손해배상도 검토할 수 있음(「소비자권익보호법」 제24조, 「중화인민공화국 민법전」 제563조·제566조)

○ **(가상재산 보호와의 구별)** 게임 내 데이터와 가상재산의 법적 보호와 서비스 종료에 따른 구제범위는 구분하여 살펴볼 필요가 있음

- 「중화인민공화국 민법전」 제127조는 데이터와 네트워크 가상재산의 보호에 관한 법률이 있는 경우 그에 따르도록 규정함[64]

- 다만 이러한 일반법상 규정은 게임 서비스 종료 시 사전공고 기간이나 구체적인 환급범위, 종료 후 게임을 계속 이용할 권리를 직접 정한 것은 아님

63) 「중화인민공화국 소비자권익보호법」(《中华人民共和国消费者权益保护法》), 제24조; 「중화인민공화국 민법전」(《中华人民共和国民法典》), 제127조·제563조·제566조.
64) 중국 「민법전」 제127조의 온라인게임 가상재산 보호와 그 원칙적 성격에 관해서는 왕 유(저)·진 오(역), 「중국 온라인게임 가상재산권의 귀속에 관한 법률적 분석」, 『중국법연구』 제58집, 한중법학회, 2025, 198면 참조.

4. 시사점

□ 게임 서비스 종료에 따른 소비자문제는 게임의 소유권 인정 여부만으로 판단하기보다, 소비자가 거래를 통해 취득한 이용지위와 서비스 종료로 실제 상실하는 이익을 중심으로 살펴볼 필요가 있음

○ **(거래대상과 이용이익)** 게임 거래에서는 프로그램·계정·아이템·서버 이용 등이 서로 다른 법률관계를 형성하므로 하나의 소유권 개념으로 모든 문제를 설명하기 어려움

- 패키지·다운로드형 게임은 구매한 게임의 이용가능성, 부분유료화 게임은 아이템·게임재화의 잔여가치, 기간제·구독형 게임은 남은 이용기간이 주요한 소비자문제가 될 수 있음

- 따라서 서비스 종료에 따른 보호범위도 소비자가 실제로 무엇을 구매하고 어떤 이용이익을 취득하였는지를 기준으로 구분하여 살펴볼 필요가 있음

○ **(거래내용의 명확성)** 해외 사례는 소비자가 게임 구매 시 기대하는 이용가능성과 실제 계약상 이용조건 사이의 차이를 줄일 필요성을 보여줌

- 소비자는 디지털게임에 대가를 지급하더라도 서버·계정 인증이나 라이선스 조건에 따라 이용을 제한받을 수 있음

- 국내에서도 '구매'·'소장' 등의 표현이 소비자에게 주는 인식과 실제 게임의 제공방식·이용조건 사이에 차이가 있는지를 살펴볼 필요가 있음

○ **(서비스 종료와 소비자보호)** 해외의 현행 규율은 게임의 무기한 이용을 보장하기보다 종료에 관한 정보제공, 계약내용의 적정성 및 사용하지 못한 대가의 환급 등을 중심으로 소비자를 보호하고 있음

- 서비스 종료 자체를 곧바로 소비자 권리 침해로 단정하기보다, 종료 사실·조건의 안내와 지급한 대가에 상응하는 이용이익의 처리를 함께 살펴볼 필요가 있음

- 국내에서도 판매 당시의 정보제공부터 종료 결정 이후의 고지와 종료 후 환급까지 서비스 종료와 관련한 소비자보호 문제를 종합적으로 검토할 필요가 있음

○ **(종료 후 이용가능성)** 최근 해외에서는 환급과 함께 서비스 종료 후 구매한 게임을 계속 이용할 수 있도록 할 것인지가 새로운 소비자 정책 쟁점으로 논의되고 있음

- 캘리포니아주의 입법논의와 EU의 정책논의는 서비스 종료 후의 이용가능성이 기존의 환급 문제와 구별되는 새로운 논점임을 보여줌

- 다만 종료 후 계속 이용을 보장하는 의무가 일반적인 규율로 확립된 것은 아니며, 게임의 서버 의존도와 기술구조 등에 따라 실현 가능성에도 차이가 있음

- 국내에서도 서버 없이 실행할 수 있는 게임과 실시간 서버가 필요한 게임 등 제공방식을 구분하여 논의할 필요가 있음

○ **(게임시장과 기술환경의 고려)** 종료 후 게임 이용을 논의할 때에는 소비자 이익뿐 아니라 게임의 기술구조와 저작권·제3자 이용허락, 보안 및 운영비용 등을 함께 고려할 필요가 있음

- 해외에서 제시된 종료 후 이용방법은 국내 게임산업의 서비스 구조와 이용환경을 고려하여 실현 가능성과 한계를 검토할 필요가 있음

○ **(디지털재산권과의 구별)** 게임 아이템이나 디지털 데이터에 새로운 재산권을 인정할 것인지에 관한 논의와 게임 서비스 종료에 따른 소비자보호 문제는 구분할 필요가 있음

- 디지털 데이터에 소유권이나 별도의 재산권이 인정되더라도 사업자에게 서버·인증서비스를 계속 제공할 의무가 당연히 발생하는 것은 아님

- 따라서 디지털재산권에 관한 장기적인 법제 논의와 서비스 종료 과정에서의 정보 제공·환급·이용이익 보호는 각각의 법적 효과를 고려하여 살펴볼 필요가 있음

□ 국내 게임 서비스 종료 문제는 소비자의 계약상 이용지위, 종료 과정의 이용이익 보호, 종료 후 이용가능성을 구분하여 검토할 필요가 있음

[참고 문헌]

〈국내 문헌〉

- 양천수(2021), 「물건 개념 재검토 - 민법의 개정 방향과 관련하여 -」, 『법조』 제70권 제2호.
- 이동진(2018), 「데이터 소유권(Data Ownership), 개념과 그 실익」, 『정보법학』 제22권 제3호.
- 정해상(2003), 「인터넷 게임아이템 거래에 관한 법리」, 『중앙법학』 제5권 제3호.
- 박현아(2024), 「모바일게임 내 소비자 분쟁 개선을 위한 약관 개선방안 연구」, 『미디어융합연구』 제36집.
- 배대헌(2003), 「거래대상으로서 디지털 정보와 '물건'개념 확대에 관한 검토」, 『상사판례연구』 제14권.
- 이재민(2025), 「게임 아이템 구매 계약에서의 민사법적 해결과 한계 - 수원지방법원 2023. 1. 19. 선고 2021나71106 판결을 중심으로 -」, 『소비자문제연구』 제56권 제1호.
- 장재원·이명희(2022), 「메타버스 플랫폼 상 아이템의 지식재산권 보호 - 게임 아이템과의 비교를 중심으로」, 한국지식재산연구원 IP Focus 제2022-30호.
- 왕 유(저)·진 오(역)(2025), 「중국 온라인게임 가상재산권의 귀속에 관한 법률적 분석」, 『중국법연구』 제58집.
- 카토 키미히토(2014), 「著作権の消尽法理と著作権ライセンシーの保護」, 『문화미디어엔터테인먼트법』 제8권 제1호.
- 한국콘텐츠진흥원(2024), 「2024 콘텐츠분쟁조정 사례집」, KOCCA24-15.

〈정부·기관 보도자료〉

- 공정거래위원회(2013), 「온라인게임 표준약관 제정 및 보급」, 2013. 1. 15., https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?bordCd=3&key=12&nttSn=38304 (2026. 8. 28. 최종접속).
- 공정거래위원회(2017), 「모바일게임 표준약관 제정」, 2017. 11. 8., https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?bordCd=3&key=12&nttSn=40498 (2026. 8. 28. 최종접속).
- 공정거래위원회(2024), 「온라인 및 모바일게임 표준약관 개정」, 2024. 2. 26., https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?bordCd=3&key=12&nttSn=43302 (2026. 8. 28. 최종접속).
- 공정거래위원회(2026), 「㈜웹젠의 전자상거래법 위반행위 제재」, 2026. 3. 5., https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?key=12&bordCd=3&nttSn=47195 (2026. 9. 3. 최종접속).

〈해외 정부·기관 및 입법자료〉

EU

- European Parliament(2023), Resolution of 18 January 2023 on consumer protection in online video games: a European single market approach (2022/2014(INI)), P9_TA(2023)0008, https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0008_EN.html (2026. 9. 10. 최종접속).
- European Commission(2026), Communication from the Commission on the European Citizens' Initiative 'Stop Destroying Videogames', C(2026) 4110 final, 16 June 2026.
- European Commission(2026), "'Stop Destroying Videogames' Factsheet",

European Citizens' Initiative, https://citizens-initiative.europa.eu/initiatives/details/2024/000007_en (2026. 9. 10. 최종접속).

영국

- UK Parliament(2025), Petition 702074, "Prohibit publishers irrevocably disabling video games they have already sold", published 14 January 2025, Government response 3 February 2025, closed 14 July 2025, debated 3 November 2025, https://petition.parliament.uk/petitions/702074 (2026. 9. 2. 최종접속).
- Consumer Rights Act 2015, Explanatory Notes, https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/notes (2026. 9. 10. 최종접속).
- Competition and Markets Authority(2025), Direct consumer enforcement guidance (CMA200), 14 March 2025; Direct consumer enforcement rules (CMA201), 4 April 2025, https://www.gov.uk/government/publications/direct-consumer-enforcement-guidance-cma200 (2026. 9. 10. 최종접속).

미국 캘리포니아주

- California Legislature(2024), Assembly Bill No. 2426, "Consumer protection: false advertising: digital goods", Chapter 513, approved September 24, 2024, https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billNavClient.xhtml?bill_id=202320240AB2426 (2026. 9. 10. 최종접속).
- California Legislature(2026), Assembly Bill No. 1921, "Digital games: ordinary use", as amended in Senate June 23, 2026, https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billTextClient.xhtml?bill_id=202520260AB1921 (2026. 9. 8. 최종접속).

중국

- 文化部·商务部(2009), 《文化部、商务部关于加强网络游戏虚拟货币管理工作的

通知》(「문화부·상무부의 온라인게임 가상화폐 관리 강화에 관한 통지」), 文市发〔2009〕20号, 2009年6月4日, https://zwgk.mct.gov.cn/zfxxgkml/zcfg/gfxwj/202012/t20201204_906151.html (2026. 9. 8. 최종접속).

- 文化部(2017), 《网络游戏管理暂行办法》(「온라인게임 관리 잠정방법」), 文化部令第49号, 2010年8月1日施行, 2017年12月15日修订, https://www.mct.gov.cn/preview/whhlyqyzcxxfw/zhgl/202012/t20201222_919864.html (2026. 9. 8. 최종접속).
- 文化和旅游部(2019), 《文化和旅游部关于废止〈网络游戏管理暂行办法〉和〈旅游发展规划管理办法〉的决定》(「문화여유부의 '온라인게임 관리 잠정방법' 및 '관광발전계획 관리방법' 폐지에 관한 결정」), 文化和旅游部令第2号, 2019年7月10日, https://www.mct.gov.cn/preview/whhlyqyzcxxfw/wlrh/202012/t20201228_920272.html (2026. 9. 10. 최종접속).
- 国家新闻出版署(2023), 《网络游戏管理办法 (草案征求意见稿) 》(「온라인게임 관리방법 (초안 의견수렴안)」), 2023年12月22日.

〈웹페이지 및 사이트〉

- 넥슨(2026), 「(수정) 8/13(목) 크레이지 아케이드 서비스 종료 안내」, 2026. 6. 11., https://m.ca.nexon.com/News/Notice/Content/149294?page=1&selectType=All (2026. 8. 28. 최종접속).
- Ubisoft(2023), "An Update on The Crew", 14 December 2023, https://www.ubisoft.com/en-us/game/the-crew/the-crew-2/news-updates/3u0la29yUBGBzYlwKp5QMZ/an-update-on-the-crew (2026. 9. 7. 최종접속).
- UFC-Que Choisir(2026), "Jeux vidéo - L'UFC-Que Choisir assigne Ubisoft en justice suite à la fermeture du jeu The Crew", 31 mars 2026, https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-jeux-video-l-ufc-que-choisir-assigne-ubisoft-en-justice-suite-a-la-fermeture-du-jeu-the-crew-n175318/ (2026. 9. 7. 최종접속).

*본 연구의 내용은 연구자 개인의 견해이며 공식 견해가 아닙니다.