

## 게임 이용자 권익향상을 위한 콘텐츠분쟁조정제도 개선에 관한 소고\*

이 재 민\*\*

### 〈국문초록〉

본 논문은 게임 이용자 분쟁의 급증과 게임 서비스의 특수성에 기초하여, 현행 콘텐츠분쟁조정제도가 게임 이용자의 권익 보호에 얼마나 효과적인지를 검토하고 그 개선 방향을 제시하는 데 목적이 있다. 게임 서비스는 소액·다수 피해, 증거 편재, 비금전적 손해 등 전통적 민사법리가 적용되기 어려운 특징을 지니고 있어, 민사소송으로는 실효적 분쟁해결이 어렵다. 이에 본 논문은 콘텐츠산업법 개정(2025년)에 따른 조정위원회 구성, 조정부 운용, 사실조사, 직권조정결정, 집단분쟁조정 등 현행 콘텐츠분쟁조정제도의 구조를 분석하고, 게임 이용자 보호 측면에서 그 장점(합목적적 해결, 사실조사 용이성, 손해배상의 유연화, 신속·저렴성)과 한계(전문성 부족, 비상임 체계, 조정안 침묵에 대한 규율의 미흡, 조정장소의 편중)를 도출하였다. 이를 바탕으로 본 논문은 게임 전문 조정위원 위촉의 법제화, 상임위원회 도입, 조정안 묵시적 수락 간주 확대, 비대면 조정 활성화 등의 제도 개선 방안을 제시한다. 본 연구는 게임 산업의 성장과 이용자 보호 요구 증가라는 사회적 흐름 속에서, 콘텐츠분쟁조정제도의 실효성 강화 방안을 제시하였다는 점에서 의의를 갖는다.

주제어 : 게임 이용자 권익향상, 게임서비스 이용 분쟁, 조정제도, 콘텐츠분쟁조정제도, 행정형 ADR

• 투고일 : 2026.03.24. / 심사일 : 2026.04.22. / 게재확정일 : 2026.04.26.

## I. 들어가며

### 1. 게임산업의 실태

K-콘텐츠가 세계에 주목을 받고 있는 가운데, 이러한 K-콘텐츠 중 핵심 장

\* 이 논문은 2025~2026년도 국립창원대학교 자율연구과제 연구비 지원으로 수행된 연구결과임.

\*\* 법학박사 / 국립창원대학교 법학과 조교수

르 중 하나가 게임이다. 2023년 콘텐츠산업의 수출액은 133억 3,941만 달러인데, 이 중 가장 큰 비중(62.9%)을 차지하는 것이 게임산업이다.<sup>1)</sup> 물론 게임산업이 수출에만 큰 비중을 차지하는 것은 아니다. 2023년 콘텐츠산업 총 매출액 154조 1,785억 원 중 14.9%를 차지하는 22조 9,642억 원이 게임산업의 매출액으로 콘텐츠산업 중 4번째로 큰 비중을 점하고 있다.<sup>2)</sup> 이렇게 게임산업이 크다는 것은 그만큼 게임을 하는 사람이 많다는 것을 의미하기도 한다. 실제 2024년 우리나라 10세~69세 일반국민 10,000명을 대상으로 실시한 설문조사에서 게임서비스를 이용한다고 응답한 비율은 59.9%이다.<sup>3)</sup> 한편, 우리나라 10세~69세 일반국민 중 게임 이용자 8,076명을 대상으로 실시한 설문조사에서 7,402명(91.7%)이 모바일 게임을 한다고 응답하였다.<sup>4)</sup> 아울러, 이러한 모바일 게임 이용자를 대상으로 모바일 게임을 하는 이유를 물어본 결과, 1순위는 ‘여가 시간을 보내기 위해서(54.1%)’, 2순위는 ‘어디서든 편하게 즐길 수 있어서(18.4%)’, 3순위는 ‘스트레스를 해소하기 위해서(15.3%)’라고 응답하고 있다.<sup>5)</sup>

## 2. 게임서비스 이용과 관련한 분쟁의 특수성

스마트폰의 보급과 맞물려 어디서든 편하게 여가시간을 즐길 수 있도록 하는 게임은 그 산업이 크고 또 이용자가 많아지고 있는 것에 대한 결과로 분쟁이 커지고 있다. 실제로 콘텐츠분쟁조정위원회에서 게임관련 조정신청건수는 2019년 4,788건에서 2023년 13,335건으로 크게 늘었다.<sup>6)</sup> 게임 이용자 관련 분쟁은 「민사조정법」상 민사조정은 물론, 「소비자기본법」상 분쟁처리절차를 통하여 해결되는 경우도 있으므로, 게임 이용과 관련한 분쟁이 많이 발생하고 있음을 유추할 수 있다. 게임서비스를 이용하는 이용자는 주로 게임서비스를 제공하는 게임사와 법적 분쟁이 주로 발생하는데, 게임 이용자의 문제 발생은 주로 게임의 설치·접속 문제, 콘텐츠 이용 오류 문제, 결제 문제 및 아이템 오류 등이 있다.<sup>7)</sup> 이러한 문제들의 특징은 소액의 피해액과 다수의 피해자를 양산하는 것이다. 실제 위에서 언급한 설문조사에서 모바일 게임 이용자 7,402명

1) 한국콘텐츠진흥원, 「2023 기준 콘텐츠산업조사 결과보고서」, 2025, 75면.

2) 한국콘텐츠진흥원, 「2023 기준 콘텐츠산업조사 결과보고서」, 2025, 66면.

3) 한국콘텐츠진흥원, 「2024 게임 이용자 실태조사」, 2024, 19면.

4) 한국콘텐츠진흥원, 「2024 게임 이용자 실태조사」, 2024, 20면.

5) 한국콘텐츠진흥원, 「2024 게임 이용자 실태조사」, 2024, 65면.

6) 콘텐츠분쟁조정위원회, 「2024 콘텐츠분쟁조정사례집」, 2024, 14면.

7) 한국콘텐츠진흥원, 「2024 게임 이용자 실태조사」, 2024, 155면.

중 36.7%가 모바일 게임에서 현금을 지출한 경험이 있는데, 그 중 1만원 미만 지출이 24.9%로 가장 많았고, 2~5만원 지출이 22.1%, 1~2만원 지출이 21.3%였다.<sup>8)</sup>

문제는 위와 같이 소액·다수의 피해가 양산될 경우, 전통적인 민사소송으로 해결하기에는 어렵다는 것이다. 민사소송은 오래 걸리고 비용도 많이 들기 때문이다. 본인이 지출한 2~5만원의 피해를 회복하기 위해 승패도 확실하지 않는데 법원에 소를 제기하는 것은 상식적으로 생각하기 힘들다. 그리고 게임 서비스의 특성상 피해회복 역시 전통적인 금전배상으로 해결하기 어려운 경우가 있다. 예컨대 확률형 아이템을 구매하였는데, 해당 확률형 아이템의 확률을 고의로 잘못 공개한 경우 이때 손해를 어떻게 산정할지가 문제이다. 또한 게임 아이템은 물건이 아니므로 하자담보책임 규정을 적용하기 어렵고 이행지체나 이행불능을 상정하기도 어렵다. 이는 전통적인 민사법에서 고려하던 인신 또는 재산상의 피해와는 다르기 때문이다.

그렇다면 기존의 민사소송과는 다른 분쟁해결절차가 필요한데, 그 해결책으로 제시되는 것이 행정형 조정제도이다. 조정이란, 상임조정위원 또는 조정위원회 등이 분쟁관계인 사이에 개입하여 대화를 통하여 화해로 이끄는 절차를 말하는데, 이러한 조정은 민사소송과 같이 엄격한 분쟁해결절차에 따르지 않아도 되는 유연성과 아울러 행정형 조정의 경우 저렴한 분쟁해결방식을 일반 국민들에게 제공하여 소액 다수의 피해를 해결하는 데 적합한 분쟁해결절차로 인식되고 있다.<sup>9)</sup>

### 3. 콘텐츠분쟁조정제도

「민사조정법」상 민사조정이 아니더라도, 행정기관이 운영하는 조정제도는 많이 존재한다. 그러나 게임 서비스 이용과 관련하여 특히 살펴봐야 할 것은 「콘텐츠산업 진흥법」상 콘텐츠분쟁조정제도이다. 물론 게임서비스 이용자들이 경험하는 분쟁은 주로 민사적 분쟁이다. 위에서 언급한 바대로, 게임 이용자의 문제발생은 주로 게임의 설치·접속 문제, 콘텐츠 이용 오류 문제, 결제 문제 및 아이템 오류 문제 등이다. 이는 게임서비스 이용에서 발생하는 문제들이고, 게임서비스 이용은 민사적 계약관계에 따라 발생하는 법률효과이다. 그렇기 때

8) 한국콘텐츠진흥원, 「2024 게임 이용자 실태조사」, 2024, 59면.

9) 이시윤, 「제17판 신민사소송법」, 박영사, 2024, 22면에서는, 행정형 조정제도의 장점을 no cost, no form, no lawyer, no distance로 표현하고 있다.

문에 민사조정외의 가장 기본인 「민사조정법」상 민사조정에 따라 조정을 할 수 있다. 하지만 이는 가장 일반적인 조정제도이고, 달리 해당 조정제도를 게임서비스 이용자들의 분쟁해결에 특화된 제도가 아니므로, 게임서비스의 특수성을 고려하여 민사조정제도의 개선을 검토하기가 쉽지 않다.

한편, 게임서비스 이용자는 「소비자기본법」상 소비자에 해당한다. 「소비자기본법」상 소비자란, 사업자가 제공하는 물품 또는 용역을 소비생활을 위하여 사용 또는 이용하는 자를 말한다(소비자기본법 제2조 제1호). 게임 이용자는 게임사가 제공하는 게임서비스를 소비생활, 즉 End-user로 이용하고 있으므로 「소비자기본법」상 소비자에 해당한다고 볼 수 있다. 그리고 「소비자기본법」 제65조 제1항에서는 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁에 관하여 국가나 지방자치단체에 설치된 기구에서 해당 분쟁이 해결되지 않거나 소비자 단체에 의한 합의가 이루어지지 않은 경우에 당사자는 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있도록 되어 있으므로, 게임 이용자가 게임서비스를 이용하는 가운데 게임사와 분쟁이 발생한 경우 소비자분쟁조정위원회로 조정신청을 할 수 있다. 하지만 소비자분쟁조정제도 역시 앞서 본 민사조정제도와 같이, 소비자분쟁 일반을 위한 조정제도이어서 게임서비스 이용만을 위한 제도개선을 검토하기가 용이하지 않다.

이러한 상황에서, 게임서비스 이용자를 위한 특별한 조정제도가 있으니, 바로 「콘텐츠산업 진흥법」(이하 ‘콘텐츠산업법’)상 콘텐츠분쟁조정제도이다. 콘텐츠산업법에서의 콘텐츠는 부호·문자·도형·색채·음성·음향·이미지 및 영상 등(이들의 복합체를 포함)의 자료 또는 정보를 말하고(같은 법 제2조 제1호), 이용자란 콘텐츠사업자가 제공하는 콘텐츠를 이용하는 자를 말한다(같은 법 제6호). 또한 콘텐츠 이용과 관련한 피해의 구제와 분쟁의 조정을 받으려는 자는 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다(같은 법 제30조 제1항). 게임은 여러 콘텐츠의 복합이고, 이를 이용하는 자는 콘텐츠 이용자이므로, 만약 게임서비스를 이용하던 중 분쟁이 발생하여 해결을 원하는 자는 콘텐츠분쟁조정제도를 이용할 수 있다. 물론 콘텐츠분쟁조정제도는 콘텐츠 일반과 관련한 분쟁조정제도이기는 하나, 앞서 본 민사조정제도든지 소비자분쟁조정제도보다는 게임서비스 이용자들의 특수성에 맞추어 조정을 할 수 있도록 하는 제도라고 할 수 있다.

#### 4. 본고에서 논의할 사항

본고는 앞서 보았던 게임서비스의 특수성으로 인한 여러 문제들을 신속하고 저렴하면서 기존의 민사법상의 법리로 해결되기 어려운 분쟁상황을 보다 유연하고 만족스럽게 해결할 수 있는 조정제도를 모색하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 다른 조정제도보다 게임서비스 분쟁에 특화되어 있는 콘텐츠분쟁조정제도를 중심으로 현재의 상황을 훑아보고, 위 목적을 위해 개선사항이 무엇인지를 검토하여, 게임 이용자의 권익향상을 도모하고자 한다.

논의를 시작하기 앞서 특기해야 할 사항이 있다. 콘텐츠산업법은 콘텐츠분쟁조정제도를 대폭 수정하는 내용으로 2025년 1월 31일 법률 제20750호로 일부 개정되었고, 그 개정된 사항은 2026년 2월 1일에 시행되었다. 따라서 본고는 당연히 개정된 법률에 따라 검토한다. 다만, 필요에 따라 비교해석을 통한 규정의 취지를 명확히 하기 위해서 법률 제20750호로 일부 개정되기 전의 법률(이하 ‘개정 전 법률’)을 언급하기도 할 것이다. 아울러 민사조정제도나 소비자분쟁조정제도와 비교를 통해 콘텐츠분쟁조정제도의 특색을 자세히 보도록 한다.

## II. 게임서비스 이용자를 위한 현행 콘텐츠분쟁조정 절차 검토

### 1. 조정위원회

#### (1) 분쟁조정위원회

콘텐츠분쟁조정위원회의 구성은 위원장 1명을 포함한 10명 이상 50명 이하의 위원으로 구성한다(콘텐츠산업법 제29조의2 제1항). 개정 전 법률에서는 위원장 1명을 포함한 10명 이상 30명 이하의 위원으로 구성하도록 하였으나, 콘텐츠 이용 관련 분쟁이 늘어남에 따라 콘텐츠조정위원회의 기능 강화를 위해 위원의 수를 증원하였다.<sup>10)</sup> 위원은 ① 대학의 법학 또는 콘텐츠 관련 분야의 학과에서 조교수 이상의 직에 있거나 있었던 사람, ② 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 사람, ③ 콘텐츠 및 콘텐츠사업에 대한 학식과 경험이 풍부한

10) 국회법률정보시스템, <https://likms.assembly.go.kr/law/lawsLawtInqyPopu1010.do> (2025. 11. 28. 최종접속).

사람, ④ 이용자 보호기관 또는 단체에 소속된 사람 및 ⑤ 4급 이상 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 콘텐츠 육성 업무 또는 소비자 보호 업무에 관한 경험이 있는 사람 중에서 문화체육관광부장관이 임명 또는 위촉한다(같은 조 제2항). 콘텐츠 관련 분쟁은 결국 법률관계에 관한 분쟁이고 이를 해결하는 조정이다보니, 콘텐츠 및 법학 관련 전문가를 위원으로 구성하고 있다. 위원장은 위원들 중에서 호선으로 하고, 위원의 임기는 3년으로 하되 1회에 한정하여 연임할 수 있다(같은 조 제3항 및 제4항). 한편, 위원장을 포함한 모든 위원은 비상임이다(같은 조 제4항). 「민사조정법」상 민사조정제도(민사조정법 제7조)나 소비자분쟁조정제도(소비자기본법 제61조 제1항)에서 상임위원을 두는 것과는 대조적이다.

콘텐츠분쟁조정위원회는 콘텐츠의 종류에 따른 분과위원회를 설치할 수 있다(콘텐츠산업법 제29조의2 제5항). 이에 따라 콘텐츠분쟁조정위원회는 총 4개의 분과를 두고 있는데, 조정1분과는 게임(게임 산업), 조정2분과는 영상(음악, 영화, 애니메이션, 방송, 광고 산업), 조정3분과는 지식정보(지식정보, 콘텐츠솔루션 산업), 조정4분과는 캐릭터(만화, 캐릭터, 공연, 출판 산업)와 관련한 분쟁을 조정하고 있다. 위원들의 분과 결정은 위원장이 하는데, 각 위원의 의사·경험 및 학식 등을 고려하여 정한다.<sup>11)</sup>

## (2) 조정부

한편, 콘텐츠분쟁조정위원회의 분쟁조정 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 5명 이하의 위원으로 구성된 조정부를 둘 수 있다(콘텐츠산업법 제29조의4 제1항). 조정부의 장은 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 조정위원 중에서 위원장이 지명하고(같은 조 제2항), 조정부가 내린 결정은 콘텐츠분쟁조정위원회가 심의·의결한 것으로 본다(같은 조 제4항). 이러한 조정부는 개정 전 법률에 따른 근거 없이 운영되다가 2025년 법 개정을 통하여 실무에서 운영되던 조정부에 대해 법률에 근거규정을 두게 되었다. 개정된 법률에 의거하면 콘텐츠분쟁조정위원회의 위원은 최대 50명이 되므로, 모든 회의에서 모든 위원이 참여하도록 한다면, 효율적인 분쟁조정을 하기 어렵게 된다. 그러므로 조정부 규정은 신속하면서도 경제적인 조정을 위해서 필요하다. 다만, 조정부의 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다고 규정하고 있다(같은 조 제5항). 시행령의 규정을 간략히 살펴보면, 조정부는 조정위원회의 위원 중에

11) 콘텐츠분쟁조정위원회 내규인 「콘텐츠 분쟁 조정규정」 제6조.

서 조정위원장이 지명하고, 둘 이상의 조정부를 두는 경우에는 조정위원장이 분쟁조정 신청사건을 담당할 조정부를 지정할 수 있도록 하고 있다(같은 법 시행령 제30조의3). 콘텐츠산업법 시행령 제30조의3 제3항은 조정부의 구성 및 운영 등 필요한 사항은 조정위원회의 의결을 거쳐 조정위원장이 정하도록 되어 있다. 이러한 위임을 받은 콘텐츠분쟁조정위원회 내규인 「콘텐츠 분쟁 조정 규정」은 최근 법 개정예 발 맞추어 2026. 2. 27. 개정되었다. 현재 「콘텐츠 분쟁 조정 규정」 제5조 제1항은 “조정부는 위원장이 지명하는 5명 이내의 위원회 위원으로 구성한다”고 규정하고 있고, 같은 조 2항은 “조정부의 장은 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 조정위원 중에서 위원장이 지명한다”고 되어 있다.<sup>12)</sup> 조정부는 5명 이내의 위원회 위원으로 구성되도록 되어 있으므로, 1인 조정부도 가능하다고 해석될 수 있다.

참고로, 소비자분쟁조정위원회도 분쟁조정회의와 조정부로 나누어 합의권고액 200만원 이상인 경우는 분쟁조정회의가, 합의권고액 200만원 미만인 경우에는 조정부가 관장하도록 하고 있다. 다만, 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정회의는 소비자분쟁조정위원회 위원 모두가 하는 회의는 아니고 위원장, 상임위원과 위원장이 지명하는 5명 이상 9명 이하의 위원, 총 7~11명으로 구성하는 회의이다. 조정부는 위원장 또는 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 2명 이상 4명 이하의 위원, 총 3~5명의 위원으로 구성하는 회의이다(소비자기본법 제63조 제1항).

## 2. 조정의 개시

### (1) 분쟁조정 사건

콘텐츠분쟁조정위원회에서 심의·의결할 수 있는 사항은 콘텐츠 사업자 간, 콘텐츠사업자와 이용자 간, 이용자와 이용자 간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 분쟁 사건이다(콘텐츠산업법 제29조 제1항). 이는 비슷한 유형은 소비자분쟁조정제도와 차이가 있는 부분인데, 소비자분쟁조정제도는 소비자와 사업자 간에 발생한 분쟁만 조정을 할 수 있는데 반해(소비자기본법 제60조), 콘텐츠분쟁조정제도는 콘텐츠 사업자 간 또는 콘텐츠 이용자 간의 분쟁도 다룰 수 있다. 따라서 게임 이용자의 경우 게임사와의 분쟁뿐만 아니라 게임 이용자 사

12) 참고로 2026. 2. 27. 개정 전 내규에서는 “위원장은 각 사건마다 조정장을 포함한 1인 이상 7인 이하의 위원을 지명하여 조정부를 구성하고 당해 사건에 대한 처리를 위임할 수 있다”고 되어 있었다(개정 전 내규 제5조 제1항).

이에 거래와 관련한 분쟁 역시 콘텐츠분쟁조정제도를 이용할 수 있다.

### (2) 조정의 신청

콘텐츠분쟁조정위원회에서 조정 개시는 당사자의 조정신청에 의해 개시된다(콘텐츠산업법 제30조 제1항). 다만, 위와 같은 경우라도, 다른 법률에 따라 분쟁조정을 신청하였거나 분쟁조정이 완료된 경우에는 제외하도록 하고 있다. 여기서도 소비자분쟁조정제도와 차이점이 있다. 소비자기본법상 소비자분쟁조정제도는 소비자분쟁해결이라는 큰 틀에서 형성되어 있는 제도이다. 즉, 소비자기본법상 소비자분쟁해결은, 불만처리 - 피해구제 - 분쟁조정이라는 3단계가 구조화 되어 있다. 불만처리는 소비생활에 관련이 있는 보상기준 설명, 피해구제절차 안내, 법·제도의 안내 및 정보제공 등을 말하는 것<sup>13)</sup>이고, 피해구제는 한국소비자원이 양 당사자에게 합의를 권고하는 것<sup>14)</sup>을 말한다. 마지막 단계인 소비자분쟁조정은 적어도 피해구제를 거쳐야 분쟁조정을 진행할 수 있도록 하고 있다(소비자기본법 제65조 제1항).<sup>15)</sup> 반면, 콘텐츠분쟁조정제도는, 소비자분쟁조정제도와 달리 한국콘텐츠진흥원이나 게임물관리위원회 등 유관기관에서의 상담이나 알선 절차를 거치지 않더라도 조정을 신청할 수 있는 것이 특징이다.

콘텐츠분쟁조정위원회는 신청인이 제출한 신청서 부분을 피신청인에게 송달하여 신청된 사실을 통지하여, 조정절차에 참여할 것을 권고하여야 하고, 피신청인은 조정신청 통지 및 조정 참여 권고를 받은 날부터 10일 이내에 답변서를 콘텐츠분쟁조정위원회에 제출하여야 한다.<sup>16)</sup>

### (3) 조정결정 전 사건처리

이때 만약 신청인이 피신청인의 답변서를 수용하거나 콘텐츠분쟁조정위원회를 통하여 당사자 사이에 합의가 이루어진 경우에는 조정 전 합의가 성립하는 것으로 보나, 당사자가 합의의 권고를 거부하는 경우에는 조정회의에 사건을 상정하여야 한다.<sup>17)</sup>

한편, 조정위원회는 분쟁조정이 개시되는 경우에 일정한 기간을 정하여 당

13) 한국소비자원 내규인 「소비자불만처리 및 피해구제업무처리규정」 제6조 제1항.

14) 한국소비자원 홈페이지, <https://www.kca.go.kr/odr/pg/ma/pgProcssInfo.do> (2025. 11. 28. 최종접속)

15) 집단분쟁조정신청은 예외이다(소비자기본법 제68조 제1항).

16) 「콘텐츠 분쟁 조정규정」 제17조.

17) 「콘텐츠 분쟁 조정규정」 제20조 제1항 및 제3항.

사자에게 합의하도록 권고할 수 있는데, 이를 합의권고라 한다. 합의권고는 조정절차의 진행에 영향을 미치지 않는다(콘텐츠산업법 제33조의2). 서로 간의 대화를 통하여 먼저 해결될 수 있도록 배려하는 제도로, 알선에 가깝다.<sup>18)</sup>

### 3. 조정절차의 진행

#### (1) 조정절차 주재 및 기간

콘텐츠분쟁조정회의는 위원장이 주재하는데, 위원장은 조정부를 구성할 수 있고, 조정부는 위원장이 지정한 조정부의 장이 존재하므로 조정부의 지휘는 조정부의 장이 한다.<sup>19)</sup>

콘텐츠분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 받은 때로부터 60일 이내에 분쟁조정을 마쳐야 하나, 정당한 사유가 있어 위 60일 이내에 분쟁조정을 마칠 수 없는 경우에는 그 기간을 연장하고 그 사유와 기한을 명시하여 당사자 및 대리인에게 통지하여야 한다(콘텐츠산업법 제30조 제2항).<sup>20)</sup> 다만, 이는 훈시규정이다. 이를 지키지 않는다고 하여 조정의 효력에 영향을 줄 수 없기 때문이다. 참고로 소비자분쟁조정제도는, 분쟁조정 신청을 받은 때로부터 30일 이내에 분쟁조정을 마쳐야 하고(소비자기본법 제66조 제1항), 만약 정당한 사유가 있어 위 30일 이내에 분쟁조정을 마칠 수 없는 경우에는 그 기간을 연장하고 그 사유와 기한을 명시하여 당사자 및 대리인에게 통지하여야 한다(같은 조 제2항). 이때 정당한 사유란, ① 당사자의 요구, ② 현장조사, ③ 전문위원회 또는 전문위원 자문, ④ 시험검사 및 ⑤ 기타 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 등을 말한다.<sup>21)</sup> 소비자분쟁조정제도가 콘텐츠분쟁조정제도보다 처리기간이 짧게 규정되어 있는 것은, 소비자분쟁조정제도는 집단분쟁조정사건이 아닌 사건의 경우에는 피해구제절차를 거쳐야만 분쟁조정신청을 할 수 있도록 하고 있으므로, 피해구제절차를 거치면서 어느정도 쟁점이 정리되어 있음을 반영한 것이라 생각된다. 한편, 콘텐츠분쟁조정제도에서는 기간연장을 할 수 있는 사유를 달리 규정하고 있지 않으므로, 소비자분쟁조정제도의 사유를 참고할 필요가 있다.

18) 2025년 법 개정 전에는 이러한 제도가 없었다. 법 개정 전 이러한 제도가 필요하다고 주장한 것으로, 이원재, “콘텐츠산업 진흥법상 콘텐츠분쟁조정위원회 조정제도의 문제점과 그 개선방안”, 『중앙법학』 제16집 제4호, 중앙법학회, 2014, 177면.

19) 「콘텐츠 분쟁 조정규정」 제23조 제1항 및 제5조 제2항.

20) 집단분쟁조정 조정기간은 본고 II. 3. (3) 부분 참조.

21) 「소비자분쟁조정규칙」 제27조 제2항.

## (2) 조정사건의 검토

콘텐츠분쟁조정회의는 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국<sup>22)</sup> 조정회의실에서 개최하는 것을 원칙으로 하되, 필요한 경우 조정회의실 이외의 적당한 장소에서 개최할 수 있다.<sup>23)</sup> 합의 과정이나 조정절차는 비공개가 원칙이다.<sup>24)</sup> 조정절차에서 자율적 분쟁해결이라는 목적을 효과적으로 달성할 수 있기 위해서는 조정절차는 비공개로 진행되어야 한다. 왜냐하면 당사자들 사이에 증거가 개시되더라도 그 내용에 관한 비밀을 지킨다는 신뢰가 있어야 분쟁에 관한 중요 정보를 밝히고 절차에 적극적으로 참여할 수 있게 되기 때문이다.<sup>25)</sup> 이러한 이유의 연장선으로 조정이 성립되지 않아 소송에 가더라도 조정절차에서 진술된 것이 원용되지 않도록 하여야 하므로, 역시 콘텐츠분쟁조정위원회의 조정절차에서 당사자 또는 이해관계인이 한 진술은 소송 또는 중재절차에서 원용하지 못하도록 하고 있다.<sup>26)</sup> 한편, 콘텐츠분쟁조정위원회는 필요하다고 인정하는 경우에는 분쟁당사자나 참고인을 조정위원회에 출석하게 하여 의견을 들을 수 있도록 되어 있는바<sup>27)</sup>, 이를 반대해석하면 결국 당사자의 기일 참석은 필수가 아니게 된다. 조정절차는 직권주의적 요소를 가지고 있고, 소송절차와 같이 엄격한 변론주의가 적용되지 않는다. 왜냐하면 조정절차에서는 승패의 확정보다는 합의가 중요한바, 당사자의 주장이나 사실관계 확인 등은 이 합의에 이르는 과정에서 필요한 정도로만 이루어지면 될 일이다. 따라서 변론주의 및 무기평등의 원칙에 입각하여 진행되는 소송과는 달리 보아야 할 것이고, 그 결과 기일 참석을 필수적으로 할 필요는 없을 것으로 생각된다.<sup>28)</sup>

한편, 콘텐츠분쟁조정위원회는 분쟁조정에 필요한 자료를 제공할 것을 분쟁당사자, 콘텐츠사업자 또는 참고인에게 요청할 수 있다(콘텐츠산업법 제32조 제1항). 사실조사는 ① 당사자의 진술, ② 당사자 주장에 대한 입증자료 제출 요구, ③ 시험검사, 전문가 자문 또는 참고인 진술 청취, ④ 관계기관에 대한

22) 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국은 서울특별시 강남구 논현로 525에 위치하고 있다. 참고로 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국은 한국콘텐츠진흥원에 둔다(콘텐츠산업법 제29조 제3항).

23) 「콘텐츠 분쟁 조정규정」 제23조 제4항.

24) 「콘텐츠 분쟁 조정규정」 제28조 제1항.

25) 윤찬영/서용성, 「조정제도의 합리적 운영을 위한 조정구조 개선방안에 관한 연구」, 사법정책연구원, 2022, 28면.

26) 「콘텐츠 분쟁 조정규정」 제29조.

27) 「콘텐츠 분쟁 조정규정」 제25조 제2항.

28) 이에 대한 반대견해로, 고형석/장재욱/남기연, “콘텐츠분쟁조정제도의 문제점과 개선방향에 관한 연구”, 「스포츠와 법」 제18권 제1호, 한국스포츠엔터테인먼트법학회, 2015, 137면 참조.

사실조회 및 문서송부 요청 및 ⑤ 현장조사, 사진 촬영 등 기타 적절한 방법 등으로 이루어 진다.<sup>29)</sup> 사실조사가 이루어질 경우, 긴급을 요하거나 증거인멸 등이 우려되는 경우가 아니라면 분쟁당사자나 참고인 등에게 조사 3일 전까지 조사목적, 조사내용, 조사기간 등을 통지하여야 한다.<sup>30)</sup> 이러한 사실조사는 사무국 조사관에게 촉탁하여 진행할 수 있다.<sup>31)</sup> 사실조사 역시 직권탐지주의적 경향을 가미한 것으로, 당사자 분쟁을 원만히 해결하고 나아가 증거가 사업자 측에 치우쳐 있을 가능성이 크므로 이를 조정위원회에서 직접 조사함으로써 콘텐츠 이용자 권익을 향상시키는 데 기여할 수 있다. 다만 여기서 증거조사는 가능하냐는 의문이 생길 수 있으나, 불가하다고 해석해야 할 것이다. 일단 콘텐츠산업법에는 증거조사와 관련한 규정이 없다는 것이 첫 번째 이유이고, 조정절차는 필수적 변론절차가 아닌 직권탐지주의적 요소를 가진 절차라는 것이 두 번째 이유이다.<sup>32)</sup> 따라서 증거조사와 달리 콘텐츠분쟁조정위원회가 필요하다고 인정되면 사실조사를 할 수 있는 것이고, 당사자의 사실조사 신청은 조정기관의 직권발동을 촉구하는 의미밖에 없다고 보아야 할 것이다.<sup>33)</sup> 아울러, 사실조사는 증거조사가 아니므로 참고인의 의견을 청취할 경우에 교호신문을 한다든지 기일에 출석하여 선서를 한다든지와 같은 절차들은 필요 없다.

참고로, 소비자분쟁조정제도에는 전문위원회가 존재한다. 소비자분쟁조정위원회에 분야별 전문위원회를 둘 수 있는데(소비자기본법 제61조 제6항), 여기서 전문위원회란, 전문분야 사건처리를 효율적으로 수행하기 위하여 소비자분쟁조정위원회에 설치된 분야별 자문기구를 말한다.<sup>34)</sup> 소비자분쟁조정위원회는 분쟁조정을 위하여 필요한 경우에는 분야별 전문위원회에 자문을 할 수 있도록 근거규정을 두고 있다(소비자기본법 제65조 제3항). 콘텐츠분쟁은 다양한 양상으로 발생할 수 있고, 특히 게임은 그 내용이 매우 전문적인 분야와 관련이 있을 수 있으며, 나아가 공정하면서도 적절한 합의안을 도출하기 위해서는 전문

29) 「콘텐츠 분쟁 조정규정」 제24조 제1항.

30) 「콘텐츠 분쟁 조정규정」 제24조 제4항.

31) 「콘텐츠 분쟁 조정규정」 제24조 제6항.

32) 실제로, 2020. 2. 4. 「민사조정법」을 개정할 때, 증거조사에 관한 내용을 모두 삭제하였다. 조정절차에서는 소송절차에서와 같은 수준으로 증거조사가 행해질 필요가 없고 다만 당사자 사이의 합의를 적절하게 이끌어 내기 위한 정도의 사실관계 조사만 있으면 된다는 점, 아울러 만약 민사조정절차에서 증거조사를 하는 경우 어떤 방식에 따라 증거조사를 해야하는지 불명확하다는 점 등을 그 삭제 이유로 든다(강남일, “민사조정법 일부개정법률안(정성호의원 대표발의, 제4551호) 검토보고”, 법제사법위원회, 2017, 17면).

33) 정성민/백광균, 「조정절차에서의 사실조사」, 사법정책연구원, 2020, 43면.

34) 「소비자분쟁조정규칙」 제3조 제3호.

가의 의견을 들을 필요가 있으므로, 합의를 도출하기 위한 사실관계 파악에 필요할 경우에 미리 구성해 둔 전문위원들의 의견을 듣는 것이 효율적이고 합리적이다. 물론, 콘텐츠분쟁조정위원회에서도 법령상 직접적인 근거규정 없이, 현재 실무에서 전문위원을 위촉하여 운영하고 있다.<sup>35)</sup> 그러나 법령에 적절한 근거규정을 두고 운영하는 것이 적정의 측면에서 바람직하다고 볼 수 있다.

### (3) 분쟁조정 특례 - 집단분쟁조정

2025년 콘텐츠산업법의 개정으로 인한 콘텐츠분쟁조정제도의 큰 변화라면 집단분쟁조정제도의 도입이라 하겠다. 집단분쟁조정은 이용자의 피해가 다수의 이용자에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우에 일괄적으로 조정절차를 진행함으로써, 신속하고 효율적일 뿐만 아니라 공평한 해결을 꾀하는 제도이다. 게임 이용자의 피해 성격을 소액·다수의 피해로 규정할 수 있는바, 이러한 성격에 비추다면 집단분쟁조정제도는 이용자의 권익향상을 위해 도움이 되는 제도라 할 수 있다. 콘텐츠분쟁조정제도의 결과는 아니지만, 실제 소비자분쟁조정제도를 통하여 게임 이용자들이 일괄적으로 조정에 이른 적이 있다.<sup>36)</sup>

콘텐츠산업법 제33조의4에서 집단분쟁조정을 규정하고 있는데, 세부적인 요건이나 절차는 시행령으로 위임하고 있다. 해당 규정을 본다면, 소비자분쟁조정제도에서의 집단분쟁조정제도와 유사하다. 즉, 50명 이상의 이용자가 같거나 비슷한 유형으로 피해가 발생하고, 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통된 경우에 집단분쟁을 일괄적으로 해결할 수 있다고 한다(콘텐츠산업법 시행령 제30조의4, 소비자기본법 68조 제1항 및 같은 법 시행령 제56조)

집단분쟁조정의 처리기간은, 콘텐츠분쟁조정위원회가 의뢰받거나 신청받은 날부터 60일 이내에 절차를 개시 및 개시공고를 하여야 하고, 개시 공고가 종료된 날부터 30일 이내 마쳐야 한다. 다만 정당한 사유가 있는 경우로서 해당 기간 내에 집단분쟁조정을 마칠 수 없는 때에는 콘텐츠분쟁조정위원회의 의결로 2회에 한정하여 각각 30일의 범위에서 그 기간을 연장할 수 있다. 이 경우 그 사유와 기한을 구체적으로 밝혀 당사자 및 그 대리인에게 통지하여야 한다(콘텐츠산업법 제33조의4 제2항 및 제7항).

한편, 콘텐츠분쟁조정위원회는 콘텐츠사업자가 콘텐츠분쟁조정위원회의 집단분쟁조정의 내용을 수락한 경우에는 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 자로서 피

35) 「콘텐츠 분쟁 조정규정」 제8조.

36) 한국소비자원 2024. 8. 14.자 보도자료, “소비자분쟁조정위원회, (주)넥슨코리아 메이플스토리 확률형 아이템 관련 보상 결정”.

해를 입은 이용자에 대한 보상계획서를 작성하여 콘텐츠분쟁조정위원회에 제출하도록 권고할 수 있다(콘텐츠사업법 제33조의4 제5항). 이는 절차에 참여하지는 못하였지만 피해를 입은 콘텐츠 이용자들을 신속히 구제해 주기 위함이다. 기왕에 조정이 성립하였다면, 그것을 근거로 같거나 비슷한 유형으로 피해를 입은 이용자가 소를 제기하거나 개인적으로 조정을 신청하는 것은, 불가능하지는 않으나 비슷한 절차를 다시 한 번 거쳐야 하니 분쟁해결의 신속성 및 효율성의 측면에서 양 당사자 모두 비효율적인 면이 존재하다. 아울러 콘텐츠분쟁조정위원회 입장에서도 비슷한 절차를 계속 진행시켜야 한다는 부담이 있다. 같거나 비슷한 피해를 입은 이용자들을 일괄적으로 그리고 신속하게 구제하기 위하여 집단분쟁조정제도를 마련하였는바, 이러한 취지를 살려서 정책적으로 소를 제기하였거나 조정을 신청하지 않은 이용자들의 신속한 분쟁해결을 위해 마련된 제도라 할 것이다. 다만 권고라서 강제사항은 아니다.

#### 4. 조정결정 등

##### (1) 조정안 제시 및 수락

콘텐츠분쟁조정위원회는 조정안을 작성하여야 하는데, 조정안을 작성한 때에는 지체없이 각 당사자에게 제시하여야 한다(콘텐츠산업법 제33조 제1항). 이러한 조정안을 제시받은 당사자는 그 제시를 받은 날부터 5일 이내에 그 수락 여부를 조정위원회에 통보하여야 하고, 만약 당사자가 조정안을 수락하면 조정에 참가한 위원과 분쟁당사자가 기명날인하거나 서명한 조정조서를 작성하여야 한다(같은 조 제2항 및 제3항).

만약 5일 이내에 당사자가 수락 여부의 의사표시가 없는 경우에는 수락하지 않는 것으로 본다.<sup>37)</sup> 이 부분은 소비자분쟁조정제도와 다른 점으로, 소비자분쟁조정제도에서는 소비자분쟁조정위원회의 조정안에 대해 수락 여부의 의사표시가 없는 경우에는 수락한 것으로 본다(소비자기본법 제67조 제2항). 즉 침묵의 경우, 소비자분쟁조정제도에서는 조정안 수락의 의사표시로 보나, 콘텐츠분쟁조정제도에서는 조정안 수락 거부의 의사표시로 보는 것이다.

##### (2) 조정안 수락과 그 효력

당사자가 조정안을 수락하여 조정에 참가한 위원과 분쟁당사자가 기명날인

37) 「콘텐츠 분쟁 조정규정」 제32조 제1항 제2호.

하거나 서명한 조정조서를 작성하면, 해당 조정조서는 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다(콘텐츠산업법 제33조 제4항). 「민사소송법」 제220조에 따르면 화해를 조서에 적을 때에는 확정판결과 같은 효력을 가진다고 하고 있고, 콘텐츠분쟁조정위원회의 조정조서는 재판상 화해와 동일한 효력을 가진다고 하므로, 콘텐츠분쟁조정위원회의 조정조서는 확정판결과 같은 효력을 가진다. 이에 따라 기판력과 집행력을 가지게 되므로<sup>38)</sup>, 당사자들은 같은 사안으로 소를 제기할 수 없는 반면, 조정조서가 바로 집행권원이 되므로 조정 상대방이 의무를 이행하지 않는 경우에는 바로 강제집행 신청이 가능하다 할 것이다. 이러한 효력에 대하여 권력분립주의 및 국민의 재판받을 권리 등을 침해하는 위헌의 소지가 있다는 의견<sup>39)</sup>도 있으나, 조정이 성립되었을 때 재판상의 화해와 같은 효력을 인정하지 않으면, 의무자가 임의로 합의사항을 이행하지 않을 때에는 강제집행을 위하여 새로이 소를 제기하여야 하므로 오히려 피해구제가 지연되는 결과가 생기므로, 조정의 실효성을 위해 이를 인정하고 있는 것이다.<sup>40)</sup>

### (3) 직권조정결정

2025년 콘텐츠산업법이 개정되면서 직권조정결정이라는 제도가 도입되었다. 직권조정결정은, ① 조정위원회가 제시한 조정안을 어느 한쪽 당사자가 합리적인 이유 없이 거부한 경우 또는 ② 분쟁조정 예정가액이 1천만원 미만인 경우 중 어느 하나에 해당하는 경우에 당사자들의 이익이나 그 밖의 모든 사정을 고려하여 신청 취지에 반하지 아니하는 한도에서 직권으로 조정을 갈음하는 결정을 하는 것을 말한다(콘텐츠산업법 제33조의3 제1항). 앞서 본 조정안 제시와 다른 것이, 조정안 제시에 대하여 수락여부를 밝히지 않는다면 이는 거부의 의사표시로 의제되는 반면, 직권조정결정에 대해 달리 이의신청을 하지 않는다면 조정결정을 받아들이는 것으로 의제하게 되어 있다. 따라서 만약 직권조정결정에 불복하는 자는 결정서 정본을 송달받은 날부터 14일 이내에 서면으로 콘텐츠분쟁조정위원회에 이의신청을 할 수 있고, 이 경우 그 결정은 효력을 상실하게 된다(같은 조 제3항). 직권조정결정에 대하여 이의신청이 없는 경

38) 확정판결과 같은 효력을 가진다는 말이 꼭 기판력까지 인정한다는 뜻이 아니라는 견해로는, 정동윤/유병현/김경숙, 「제9판 민사소송법」, 법문사, 2022, 755면. 이 견해에 따르면, 확정판결과 같은 효력을 가진다고 하더라도, 기판력은 가질 수 없다고 한다(집행력은 가질 수 있다).

39) 이시윤, 「제17판 신민사소송법」, 박영사, 2024, 22면.

40) 김연, “법원이 관여하지 않는 특별 조정절차의 검토”, 「민사소송」 제14권 제1호, 한국민사소송법학회, 2010, 69면.

우에는 당사자가 임의로 처분할 수 없는 사항에 관한 것이 아닌 한, 재판상 화해와 동일한 효력이 있다(같은 조 제4항).

(4) 조정비용

콘텐츠분쟁조정위원회는 분쟁조정을 신청한 자에게 조정비용을 부담하게 할 수 있고, 조정이 성립된 경우에는 그 결과에 따라 분쟁당사자에게 아래 표와 같은 조정비용을 부담하게 할 수 있다(콘텐츠산업법 제35조, 같은 법 시행령 제32조 제2항 및 콘텐츠 분쟁 조정규정 별표 1). 이러한 조정비용은, 조정에서 소요되는 비용을 충당하는 역할을 함과 동시에 조정신청의 남용을 방지하는 수단으로도 작용하고 있다.<sup>41)</sup>

조정신청 금액	수수료
1백만 원 이하	0원
1백만 원 이상 5백만 원 미만	30,000원
5백만 원 이상 1천만 원 미만	50,000원
1천만 원 이상	100,000원
금액으로 환산할 수 없는 사건	50,000원
※ 복수의 신청취지가 청구된 경우에는 각각 별개의 건으로 비용을 합산한다.	

5. 조정 신청 사건에서의 소송 중지

2025년 개정 전 콘텐츠산업법에는 조정이 신청된 사건이 진행 중 한쪽 당사자가 소를 제기한 경우에는 그 조정을 중지하도록 하고 있었다(개정 전 법률 제34조 제2항). 그런데 이번 개정을 통하여, 조정이 신청된 사건에 대하여 신청 전 또는 신청 후 소가 제기되어 소송이 진행 중일 때에는 수소법원은 조정이 있을 때까지 소송절차를 중지할 수 있고, 만약 소송절차가 중지되지 않는 경우에 해당 사건의 조정절차를 중지할 수 있도록 개정되었다(콘텐츠산업법 제34조 제2항 및 제3항). 조정이 신청된 사건에서의 소송 중지제도 도입은, 소

41) 따라서 불필요하거나 과도한 신청을 억제하는 효과는 갖고 있지 못한 현재의 수수료 제도에 대해서는 조정의 실효성과 사건처리의 효율화 측면에서 재고의 여지가 있다는 견해로, 신영수, “소비자피해 구제 측면에서 조망한 콘텐츠분쟁조정제의 특징과 제도적 보완방안”, 『소비자법연구』 제4권 제2호, 한국소비자법학회, 2018, 104면.

송절차 대신 조정절차를 통한 효율적인 피해구제가 활성화되도록 유도를 도모하는 것이라는 이유와 더불어, 이용자가 조정을 신청하였음에도 사업자의 소 제기로 인해 조정절차가 중지되고 소송절차로 넘어갈 경우 사업자에 비해 시간적·경제적·심리적 측면에서 취약한 이용자가 피해구제 자체를 포기하게 되는 경우도 발생할 수 있다는 점을 고려한 것이다.<sup>42)</sup>

### Ⅲ. 현행 콘텐츠분쟁조정제도의 장점과 한계 - 게임 이용자 관점에서

#### 1. 콘텐츠분쟁조정제도를 통한 분쟁해결의 장점

##### (1) 합목적적 결론 도출

화해를 촉진시켜주는 것이 조정제도의 본질이다. 화해를 촉진시키기 위해서는 해당 분쟁의 내용과 당사자의 상황 등을 명확히 인식하고 있어야 한다. 이를 위해 앞서 본 바와 같이 콘텐츠분쟁조정제도는 당사자들 사이에 내밀한 이야기를 편히 할 수 있도록 조정절차를 비공개로 해 두었고, 나아가 이후 조정이 결여되어 소송으로 간 경우에도 조정절차에서 당사자들 사이에 나왔던 진술이나 증거를 원용하지 못하도록 하고 있다. 이를 통하여 승패만 존재하는 소송절차와 달리 편하게 조정위원의 도움을 받아 당사자들 사이에 대화를 통하여 유연한 해결을 도모할 수 있게 된다.

또한 콘텐츠분쟁조정제도의 경우 조정위원이 해당 분야 전문가로 구성될 수 있다. 앞서 본 바와 같이 콘텐츠분쟁조정위원회는 분과위원회를 두고 있고 조정1분과를 게임분과로 두고 있다. 한편 조정부의 장은 법률가를 두도록 하고 있으므로, 법률전문가가 포함됨과 동시에 게임분야 전문가 역시 조정위원으로 구성될 수 있으므로 법률 전문가로만 구성되어 있는 법원을 통한 분쟁해결보다 구체적 타당성을 극대화하여 합목적적 결론에 도출하기가 용이하다.

이러한 합목적적 결론 도출은 사실조사가 용이하다는 방법론적 측면과 손해배상의 유연화라는 결과론적 측면에서 조금 더 자세히 살펴 볼 수 있다.

---

42) 김원모, “콘텐츠산업 진흥법 일부개정법률안 검토보고(의안번호 제2201966호)”, 문화체육관광위원회, 2024, 28면.

(2) 사실조사의 용이

콘텐츠분쟁조정제도는 엄격한 변론주의가 적용되는 절차가 아니고 직권탐지주의적 요소를 가지고 있는 절차이다. 앞서 본 바와 같이 조정절차에서 화해를 이끌어내기 위한 제도이므로, 승패의 확정보다는 합의가 중요하고 따라서 당사자의 주장이나 사실관계 확인 등은 이 합의에 이르는 과정에서 필요한 정도로만 이루어지면 될 일이다. 그런데 구체적 타당성을 견지하면서 공정한 합의에 이르기 위해서 해당 사건을 보다 명확히 인식할 필요가 생길 수 있다. 이를 위해 앞서 살핀 것과 같이 콘텐츠분쟁조정위원회는 분쟁조정에 필요한 자료를 제공할 것을 분쟁당사자, 콘텐츠사업자 및 참고인에게 요청할 수 있도록 하고 있다. 이러한 사실조사는 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국 직원에게 촉탁을 통하여 이루어 질 수 있도록 하고 있다. 이러한 직권에 의한 사실조사는, 물론 소송에서의 증거조사가 아니므로 강제할 수 있는 힘이 없더라도 증거편제에 따른 불평등을 어느 정도 시정해 줄 수 있다.

만약 게임 이용자가 콘텐츠분쟁조정절차가 아닌 일반 민사소송으로 분쟁을 해결하고자 한다면, 증명책임은 손해를 주장하는 쪽인 게임 이용자 측에 있는 경우가 대부분이다. 그런데 게임 이용자는 무엇이 증거가 되는지조차 알 수 없는 경우가 많다. 반면 게임 이용자와 게임 사업자 사이의 분쟁에서 증거는, 거의 대부분 게임 사업자 측에 가지고 있다. 예컨대 게임 사업자는 확률형 아이템을 팔기 위해서는 그 확률을 표시하여야 하는데 그 표시를 잘못된 경우, 게임 사업자는 그 사실을 바로 알 수 있지만 게임 이용자는 바로 알 수 없다. 확률은 확률일 뿐인데다 그 확률이 잘못되었다는 것을 알기 위해서는 많은 횟수의 구매 및 시행이 존재하여야 하는데, 게임 이용자 혼자 확률이 잘못되었음을 알 수 있는 수준의 많은 횟수의 구매 및 시행을 할 수 없을 뿐만 아니라, 알았다 하더라도 그것을 완벽하게 증명하기는 거의 불가능에 가깝다. 또한 게임을 하는 연령대가 성인만 있는 것이 아니라 저연령대에서도 많이 이용되는 점, 사회문화적으로 독서와 달리 게임을 지양하는 문화가 있는 점 및 게임은 주로 혼자 여가 시간을 보내기 위해서 하는 점을 고려하면, 게임 분쟁을 쉽게 포기할 수밖에 없게 되고 따라서 게임 사업자에게 몰려 있는 증거의 편재는 올바른 분쟁해결을 저해하는 요소가 된다.

그런데 변론주의를 완화하고 직권으로 사실조사를 할 수 있는 권한을 조정위원회에 부여하는 한편, 허심탄회한 진술을 유도하기 위해 비공개절차 운영하고, 나아가 조정절차에서 한 진술 등을 향후 민사소송에서 원용하지 못하게 함으로 증거의 편재를 해소하여 합리적이고 신속한 분쟁해결을 도모할 수 있게

된다.

### (3) 손해배상의 유연화

합목적적 결론 도출의 결과적 측면에서, 조정절차는 손해배상을 유연화하여 양 당사자의 합의를 도출할 수 있다는 장점이 있다. 민사상의 손해배상은 원칙적으로 특별한 의사표시가 없는 한 금전배상으로 하여야 하고(민법 제394조), 손해배상의 범위는 통상의 손해를 그 한도로 한다(민법 제393조 및 제763조). 그런데 게임과 관련하여서는 이러한 「민법」상의 원칙들을 그대로 적용하기 매우 어렵다. 예컨대 확률형 아이템을 구매하였는데 표시된 확률이랑 실제 확률이랑 다를 경우, 분명 게임 이용자가 아이템 거래와 관련하여 피해를 입은 것은 분명하나, 그 피해에 따른 통상의 손해를 금전으로 책정하기는 매우 어렵다. 이는 전통적인 유체물이 아니고 또 전통적으로 일어난 인신사고나 유체동산에 대한 손해가 아니기 때문에 일어나는 현상이다. 실제 유체동산이 아닌 지식재산권과 관련한 손해와 관련해서, 그 손해의 책정이 어렵기에 특별한 손해액 추정규정을 두고 그 또한 여의치 않은 경우에 법원이 증거조사의 결과와 변론의 전체 취지에 기초하여 상당한 손해액을 인정할 수 있다고 규정을 두고 있다(예컨대, 특허법 제128조, 저작권법 제125조 및 제126조 등). 그런데 게임 이용자가 게임 서비스를 이용하다가 그 거래나 게임 서비스의 오류 등으로 손해를 입은 경우, 그 손해를 산정하는 특별한 규정은 존재하지 않기에, 지식재산권과 관련한 손해산정보다 더 어렵다.

한편, 게임 이용자들은 게임이라는 서비스를 합리적 선택에 따라 선택한 것이 아니라, 소위 팬심과 같은 비합리적 선택을 통하여 이용하는 경우가 많고, 따라서 분쟁이 발생했을 경우 과열되는 경우도 있는 반면, 금전적 보상이 아닌 게임 내의 다른 보상으로도 해결될 가능성이 높다. 그럼에도 일반적인 민사분쟁의 해결은 오히려 게임 이용자들의 감정을 더 상하게 하여 분쟁해결보다는 악감정만 남을 수도 있게 되고 해결 역시 쉽지 않게 된다.

이러한 상황을 콘텐츠분쟁조정절차가 어느 정도 해결하는데 바람직한 역할을 할 수 있다. 조정절차에서는 당사자의 화해를 유도하는 것이고 그 해결에 있어서도 「민법」상의 금전배상원칙이나 통상의 손해를 한도로 하는 원칙 등을 다소 유연하게 적용할 수 있으므로, 당사자들이 원하는 방향으로 게임 내 서비스 보상 등을 통하여 게임 이용자와 손쉽게 해결할 수 있는 여지를 마련케 한다.

(4) 신속성 및 저렴성

위에서 언급한 여러 장점들이 종합되어 결과적으로 신속하고 저렴하게 분쟁을 해결할 수 있게 된다. 일반 민사소송제도에서는 소송비용이라는 것이 발생하고 또한 승패가 나누어지기 때문에 승패에 따라 그 소송비용을 분담하여야 한다(민사소송법 제98조). 그러나 콘텐츠분쟁조정제도의 경우 위에서 본 바와 같이 조정비용이 존재하지는 하나 소송비용과 비교하였을 때 매우 소액이다. 또한 관계 법령에서 조정기간을 60일 내외로 분쟁이 해결할 수 있도록 훈시규정을 두고 있어, 소송과 비교하였을 때 신속하게 분쟁을 처리할 수 있고<sup>43)</sup>, 그 결과 저렴하게 분쟁을 해결할 수 있게 된다. 이렇게 신속하고 저렴한 분쟁해결 제도라는 장점은, 게임 이용자의 분쟁 중 대부분이 소액인 분쟁임을 고려하면 게임 이용자의 권익을 향상시키는데 이바지하는 것이라 할 수 있다.

여기에 덧붙여, 2025년 법 개정을 통하여 집단분쟁조정이 도입된 것 역시 분쟁해결의 신속성 및 저렴성을 제고하였다. 비슷한 유형의 피해의 경우 일괄로 처리하여 피해를 배상하는 것이 개인적 측면에서 뿐만 아니라 사회적 측면에서도 비용을 절감할 수 있게 된다. 특히 게임의 경우 콘텐츠 이용 오류의 문제가 대부분일 것인데, 이 경우 신체의 손해는 거의 없을 것이고 소액의 재산상의 손해나 정신적 고통이 대부분이다. 그리고 손해의 유형 역시 일률적일 가능성이 높다. 그렇다면 손해를 산정하고 배상하는 입장에서는 정형성에 기하여 일률적으로 배상액 혹은 배상방법을 정할 수 있고, 그렇게 하는 것이 피해 당사자들을 차별하지 않고 공평하게 배상할 수 있게 된다. 이러한 일률적인 처리와 공평을 극대화하여 추구할 수 있는 것이 집단분쟁조정이고 이는 게임과 같이 소액·다수의 피해에 적합하게 작용할 것이다.<sup>44)</sup>

2. 콘텐츠분쟁조정제도를 통한 분쟁해결의 한계

(1) 조정위원 구성의 한계

게임 이용자 측면에서 본다면, 현행 분쟁조정제도는 게임에 특화되지 못한 점이 한계로 작용한다. 물론 콘텐츠분쟁조정위원회는 게임 산업과 관련있는 한국콘텐츠진흥원에 사무국을 두고, 콘텐츠분쟁조정위원회 내부에 게임 분과위원회를 두는 등 여러 행정형 ADR 중에서는 게임관련 분쟁해결을 위한 특화된

43) 참고로 소송은 소가 제기된 날로부터 5월 이내에 선고하도록 규정을 두고 있다(민사소송법 제199조).

44) 그 예로, 위 각주 36) 참조.

제도이다. 그러나 게임 이용자와 게임 사업자 사이의 분쟁 양상은 기존의 민사적 분쟁 양상, 즉 인신의 피해나 유형물의 피해 또는 하자 있는 제품이나 불완전한 이행에 따른 손해 등으로 해결이 되기 어려운 실정이다.<sup>45)</sup> 한편, 모든 분쟁이 그러하듯 해당 분쟁을 적절하게 해결하기 위해서는 그 문제가 왜 생기는 것인지를 정확히 이해하는 것이 전제되어야 하는데, 사회문화적으로 게임을 유해한 것으로 바라보는 시각 등을 고려하면 게임 전문가가 아니면 게임에서 발생하는 문제점들을 정확하게 이해하기가 어렵다. 그렇다면 게임 전문가가 조정위원으로 참석하여 해당 분쟁 해결을 위해 이바지하여야 하나, 제도적으로 이를 뒷받침하기에는 한계가 있다. 물론 분과위원회를 설치하여 운영하지만 2023년 콘텐츠분쟁조정위원회에 접수된 15,177건 중 게임관련 분쟁조정신청은 13,335건으로 전체의 87.9%를 차지하는 것을 감안한다면<sup>46)</sup>, 분과위원회 설치만에 그칠 것이 아니라, 해당 조정위원회에 게임 관련 전문가가 위촉될 수 있도록 제도적으로 확실하게 마련할 필요가 있다.

아울러, 콘텐츠분쟁조정위원회의 위원은 위원장을 포함하여 모두 비상임인바, 이 부분도 한계점으로 지적될 수 있다. 비상임위원은, 본인의 직업 등이 있는 가운데 해당 조정사건들을 검토하므로, 조정 건수가 많을 경우 제대로 검토하는 것이 물리적으로 어렵다. 또한 사무국 직원들과 소통이 쉽지 않아 합리적인 화해안을 도출하기가 어렵다. 위에서 살펴본 바와 같이 게임관련 분쟁조정신청은 매우 많은바, 모든 사실조사는 콘텐츠분쟁조정위원회가 하기 어렵고 따라서 사무국 직원들에게 사실조사를 촉탁하는 방법으로 이루어 질 것이다. 그렇다면 사무국 직원들이 작성한 사실조사 보고서를 토대로 화해를 중용하거나 조정안을 작성하여야 하는데, 비상임위원일 경우에는 사무국에 상주하고 있을 수가 없다보니 사무국 직원들과 신속하고 원활한 소통을 하는데 장애가 있을 수 밖에 없다.

한편, 조정은 양 당사자 간의 화해를 기반으로 하는 것이므로, 누구 하나에 유리한 편을 든다고 하여 조정이 유리하게 되는 것이 아니다. 만약 게임 이용자를 위한 조정을 한다고 하여 게임 이용자의 편만 들어 조정안을 작성한다면, 당연히 게임 사업자 측은 그 조정안을 수락하지 않을 것이다. 이런 일이 빈번하면 조정제도의 존재 의의가 없어진다. 따라서 공정한 조정위원이 구체적 타

45) 이와 관련하여서 자세히는, 이재민, “게임 아이템 구매 계약에서의 민사법적 해결과 한계 - 수원지방법원 2023. 1. 19. 선고 2021나71106판결을 중심으로 -”, 『소비자문제연구』 제56권 제1호, 한국소비자원, 2025, 101~109면 참조.

46) 콘텐츠분쟁조정위원회, 『2024 콘텐츠분쟁조정사례집』, 2024, 14면.

당성에 기반하여 양 당사자를 조율하는 것이 더 효과적이다. 그렇다면 조정위원의 구성에 있어서 게임 이용자의 상황을 좀 더 고려할 수 있는 조정위원과 게임 사업자의 상황을 좀 더 고려할 수 있는 조정위원이 적절히 배치되는 것이 중요하다. 참고로 소비자분쟁조정위원회 회의에서는 소비자 및 사업자를 대표하는 위원이 각 1명 이상 균등하게 포함되어야 한다(소비자기본법 제63조 제3항). 그런데 콘텐츠분쟁조정위원회는 이러한 내용이 존재하지 않는다. 물론 소비자분쟁조정위원회는 소비자 - 사업자 사이의 분쟁해결을 위한 제도임에 반해, 콘텐츠분쟁조정위원회는 이용자 - 사업자 사이의 분쟁해결뿐만 아니라, 사업자 - 사업자 사이 및 이용자 - 이용자 사이의 분쟁해결도 목적으로 하고 있으므로 소비자분쟁조정제도와는 다르게 이용자 및 사업자를 대표하는 위원이 각 1명 이상 균등하게 포함되어야 하는 규정이 없을 수 있다. 그렇다 하더라도, 2019년~2023년 콘텐츠분쟁조정위원회의 분쟁조정처리 현황을 본다면, 총 65,981건 중 이용자 - 사업자 사이의 분쟁과 관련한 건수가 65,093건<sup>47)</sup>으로 압도적으로 많으므로, 이용자와 사업자 사이의 공정한 분쟁해결을 위한 제도마련을 고려할 필요가 있다.

## (2) 조정안 합의 기간 및 합의 장소의 한계

콘텐츠분쟁조정위원회는 조정안을 작성하여 양 당사자에게 제시하는데(콘텐츠산업법 제33조 제1항), 조정안 제시 후 수락 여부를 5일 안에 판단하여 통보하여야 한다(같은 조 제2항). 조정안을 양 당사자가 수락하는 경우 확정판결과 동일한 효력을 가지게 되는 것에 비해 조정안을 검토하는 시간이 매우 짧다. 소비자분쟁조정위원회의 경우는 조정 내용을 통지하고 나서 15일 이내에 수락 여부를 통보하도록 하고 있고, 민사소송에서도 보통의 상소기간이 2주인 것과 비교하면 더욱 분명해진다. 이런 이유 때문에, 침묵의 경우 조정안 수락 거부로 의제하고, 나아가 2025년 콘텐츠산업법 개정을 통하여 직권조정결정제도를 도입한 것이 아닌가 생각된다. 예컨대, 조정안을 제시하였는데 당사자 중 일방이 어떠한 의사표시가 없다면 이는 조정안을 거부한 것이 된다. 이때 콘텐츠분쟁조정위원회는 직권조정결정을 하여 당사자에게 통보하고 만약 14일 안에 이의신청이 없다면 해당직권조정결정으로 조정이 성립되는 것으로 하는 것이다. 그런데 조정안 제시와 조정결정의 제도적 차이점이 명확하지 않다. 그렇다면 애초에 조정안의 판단기간을 14일 정도로 한 후, 침묵한 경우에는 수락으로 의

47) 콘텐츠분쟁조정위원회, 「2024 콘텐츠분쟁조정사례집」, 2024, 143면.

제를 하는 것이 좀 더 간명한 제도 구성이 될 수 있다. 그럼에도 조정안제시와 직권조정결정을 나누어 규정하고 있어 절차가 번잡스럽게 되었다. 절차가 번잡스러워 진다면, 조정대상 그 자체보다 그만큼 절차와 관련한 다툼이 늘어날 수 있으므로, 해당 제도의 존재 의의가 명확하지 않다면 최대한 간소하게 하는 것이 필요하다.

한편, 콘텐츠분쟁조정제도의 조정회의는 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국 조정회의실에서 개최하는 것을 원칙으로 함은 앞서 살펴본 바와 같다. 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국은 서울특별시 강남구에 위치한다. 그런데 문제는, 게임 서비스 이용은 장소를 가리지 않고 일어나고, 따라서 분쟁 역시 다양한 장소에서 일어난다. 그런데 조정을 할 수 있는 곳은 원칙적으로 서울뿐이다. 물론 「콘텐츠분쟁조정규정」 제23조 제4항에 따라 필요한 경우 적당한 장소에서 개최할 수 있으나, 그럼에도 원칙은 서울이다. 민사조정 일반을 규율하는 「민사조정법」 제3조에서는 관할법원을 정하고 있고, 보통은 피신청인의 보통재판적 소재지 또는 손해 발생지가 관할이 된다(민사조정법 제3조). 따라서 일반 민사조정の場合 손해 발생지 관할에서 조정이 일어날 수 있으나, 콘텐츠분쟁조정은 그러하지 않는다. 특별한 사정이 없다면 서울에서 조정이 이루어지기 때문이다. 그 결과 서울에 살지 않는 게임 이용자들은 합의를 위해 조정기일에 참석하기 어렵게 된다. 조정의 이상적인 모습은 조정기일에 양 당사자 출석하여 진솔한 대화를 통해 서로 양보가 되어야 하는데, 조정기일에 참석하는 것 자체가 부담이 되어 참석하지 못할 수 있게 된다.

#### IV. 해결방안 검토 - 결론에 갈음하여

##### 1. 서설

지금까지 게임 이용자의 관점에서 콘텐츠분쟁조정제도의 전반을 살펴보고 이에 대한 장점과 한계점을 도출하였다. 사실 게임 이용자 입장에서는 게임 이용자와 사업자 사이에 발생한 분쟁만을 해결하는 특별한 조정제도를 설치하는 것이 더 좋을 수 있다. 그러나 국가 예산은 한정되어 있고, 또한 현재 콘텐츠분쟁조정위원회에서 게임 관련 분쟁 대부분을 담당하고 있으므로, 이를 좀 더 고도화·전문화하는 것이 더 효율적인 제도 개선 방안이 될 수 있다.

아래에서는 위에서 도출한 장점과 한계점을 바탕으로 장점을 좀 더 부각하면서 한계점을 개선할 수 있는 몇 가지 제도적 방안들을 제시하고자 한다.

## 2. 조정위원회 구성의 개선

먼저 콘텐츠분쟁조정위원회의 조정위원 구성의 개선이다. 앞에서 지적한 바와 같이 콘텐츠분쟁조정위원회의 접수되는 조정사건 중 87%가 게임 관련 사건이므로, 조정위원회 구성에서 게임 전문가가 있을 필요가 있다. 물론 콘텐츠산업법 제29조 제3항 제3호에서, “콘텐츠 및 콘텐츠사업에 대한 학식과 경험이 풍부한 사람”을 콘텐츠분쟁조정위원의 요건으로 두고 있고, 또 게임 역시 콘텐츠 및 콘텐츠사업에 포함되므로, 이미 게임 전문가를 조정위원으로 두고 있다고 할 수 있다. 그러나 콘텐츠분쟁조정위원회의 사건 중 87%가 게임 관련 사건이라면, 게임에 특화된 전문가를 조정위원이 될 수 있도록 근거규정을 정비할 필요가 있다. 특히 게임은 일반 콘텐츠와 달리 이용 연령층이 낮을 뿐만 아니라, 이용자의 개입이 크고 이용자의 개입에 따라 생길 수 있는 문제의 경우의 수가 많다는 점 및 문제가 되는 게임을 완벽하게 이해하지 못하면 적절한 대안을 내릴 수 없는 점 등을 고려하면 콘텐츠 전문가와 게임 전문가를 구별하여 게임 전문가를 특별히 조정위원으로 위촉하여야 할 것이다. 따라서 콘텐츠분쟁조정위원회의 조정위원 구성과 관련한 콘텐츠산업법 제29조 제3항을 개정하여 “게임 및 게임산업에 대한 학식과 경험이 풍부한 사람”을 조정위원으로 위촉될 수 있도록 하여야 할 것이다.

다음으로 조정회의의 구성의 개선이다. 게임 이용자와 게임 사업자 사이에 합리적이고 신속한 분쟁조정이 되기 위해서는 각자의 이익을 대변할 수 있는 조정위원이 조정회의에 참석하여 적절한 조정안의 제시될 수 있어야 한다. 누구 하나에게만 치우친 조정안이라면, 불공평하다고 느낀 다른 당사자는 당연히 조정예 응하지 않게 되기 때문이다. 이에 당사자 각자의 관점에서 이익을 대변하면서 화해를 중용할 수 있는 조정위원이 조정회의의 구성원으로 들어올 필요가 있다. 이에 소비자분쟁조정제도와 같이 게임 이용자와 게임 사업자 사이의 분쟁조정 경우에는 이용자 및 사업자를 대표하는 위원 각 1명 이상 균등하게 포함되어 있도록 하는 규정이 필요하다.

### 3. 상임위원 제도의 신설

위의 제도개선과 연장선상으로, 상임위원 제도를 신설할 필요가 있다. 앞서 본 바대로, 현재 콘텐츠분쟁조정위원회는 위원장을 포함한 모든 조정위원이 비상임이다. 비상임은 자신의 현업에 영향을 미치지 않는 정도에서 조정사건을 검토할 수 밖에 없는 한계가 있다. 물론, 유연한 조정을 위해서는 비상임 조정위원의 역할도 중요하지만, 조정신청 건수가 매우 많고 문제되는 경우의 수가 다양하다면, 비상임 조정위원만으로 제대로 된 분쟁해결을 할 수 없다. 또한, 현업에 영향을 주지 않는 선에서 신속히 분쟁조정을 처리하려고 하다보면 사무국 직원에게 의존할 가능성이 매우 커 분쟁조정위원회에 의한 적절한 조정이 어렵게 된다. 따라서 상임위원제도를 두어 게임 관련 조정사건을 전담하면서 반복적으로 검토하면 전문성을 높이면서 신속한 조정이 이루어질 수 있을 것이다. 물론 국가의 예산이 한정되어 있기에 상임위원을 많이 둘 수는 없어도, 조정건수가 많은 분과, 특히 게임 분과의 경우에는 상임위원을 두어야 할 것이다. 만약 상임위원을 둔다면, 위원장은 현행과 같이 호선으로 할 수 없고 상임위원 중에서 문화체육부장관이 임명하는 것이 타당할 것이다.

### 4. 침묵의 효력 개선

콘텐츠분쟁조정위원회에서 제시된 조정안에 대해서 동의의 의사표시를 적극적으로 하지 않은 경우, 즉 침묵의 경우에는 조정이 성립되지 않은 것으로 본다.<sup>48)</sup> 이는 사업자 - 사업자 또는 이용자 - 이용자와 같은 대등한 당사자 사이에서의 조정에서는, 조정을 원치 않는 당사자에게 조정을 강요할 수 없으므로 이러한 침묵에 동의의 효력을 주는 것이 타당하지 않다. 그러나 게임 이용자 - 게임 사업자와 사이의 분쟁에서는, 게임 이용자의 권익향상을 위해 게임 사업자를 적극적으로 분쟁해결절차에 참여하도록 유도할 필요가 있다. 그리고 게임 이용자의 경우, 그 피해가 소액이므로 이를 일반적인 민사분쟁절차에 호소하기 어렵고, 나아가 일반 소비자 피해를 구제하는 소비자분쟁조정제도에서는 침묵에 대한 수락 간주 규정이 있음(소비자기본법 제67조 제2항)을 고려하면, 게임 등 콘텐츠에 특화되어 게임 이용자 피해를 구제하는 콘텐츠분쟁조

48) 콘텐츠산업법 제33조에서 침묵의 수락 간주 규정이 없고, 콘텐츠분쟁조정위원회의 내부지침인 「콘텐츠 분쟁 조정규정」 제32조 제1항 제2호에 따라 수락하지 않은 것으로 본다.

정제도에서 침묵에 대한 수락 간주 규정이 없는 것은 이용자 권익 향상의 관점에서 형평이 맞지 않다.

한편, 직권조정결정제도가 있고, 직권조정결정을 할 경우에는 침묵에 대한 수락 간주 규정이 있으니(콘텐츠산업법 제33조의3 제3항), 침묵에 대한 효력이 개선된 것으로 볼 수 있다고 생각할 수 있다. 그런데 앞서 지적한 바와 같이 조정안 제시와 직권조정결정은 그 속성이 유사한데 이를 분리하여 규정할 이유를 찾기 어렵고, 나아가 조정안 제시 후 수락 여부 기간을 5일에서 2주로 연장한 후 침묵에 대한 수락 간주 규정을 두면 절차가 간편하면서도 명확하므로, 적어도 게임 이용자 - 게임 사업자 간의 분쟁조정은 직권조정결정제도를 없애고, 침묵에 대한 수락 간주 규정을 둔과 동시에 수락 여부 기간을 연장하여 수정하는 것이 타당할 것으로 보인다.

## 5. 기일 참석 유도를 위한 방안 마련

법원을 통한 분쟁해결의 경우에는 관할마다 법원이 존재하므로, 조정기일에 당사자들의 참석하기가 용이하다. 반면, 행정형 ADR의 경우에는 사무국이 있는 곳에서만 조정회의가 개최되므로 당사자들이 쉽게 조정회의에 참석하지 못하는 경우가 있다. 이는 콘텐츠분쟁조정위원회도 예외는 아니다. 한국콘텐츠진흥원이 전라남도 나주시에 있음에도, 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국이 서울특별시 강남구에 있는 것은 그래도 게임 이용자를 포함한 콘텐츠 분쟁 당사자들의 접근성을 고려한 부분이라 생각된다. 그럼에도 수도권 외의 지역에서는 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국에 접근성이 떨어진다. 따라서 법원의 토지관할과 같이 각 지역별 조정회의를 개최할 장소를 마련하고, 그에 따라 조정위원도 지역별로 안배할 필요가 있다.

[참고문헌]

- 한국콘텐츠진흥원, 「2023 기준 콘텐츠산업조사 결과보고서」, 2025  
한국콘텐츠진흥원, 「2024 게임 이용자 실태조사」, 2024
- 이시윤, 「제17판 신민사소송법」, 박영사, 2024  
윤찬영/서용성, 「조정제도의 합리적 운영을 위한 조정구조 개선방안에 관한 연구」,  
사법정책연구원, 2022  
정동윤/유병현/김경욱, 「제9판 민사소송법」, 법문사, 2022  
정성민/백광균, 「조정절차에서의 사실조사」, 사법정책연구원, 2020
- 강남일, “민사조정법 일부개정법률안(정성호의원 대표발의, 제4551호) 검토보고”,  
법제사법위원회, 2017  
고형석/장재욱/남기연, “콘텐츠분쟁조정제도의 문제점과 개선방향에 관한 연구”, 「스  
포츠와 법」 제18권 제1호, 한국스포츠엔터테인먼트법학회, 2015  
김 연, “법원이 관여하지 않는 특별 조정절차의 검토”, 「민사소송」 제14권 제1호,  
한국민사소송법학회, 2010  
김원모, “콘텐츠산업 진흥법 일부개정법률안 검토보고(의안번호 제2201966호)”, 문  
화체육관광위원회, 2024  
신영수, “소비자피해 구제 측면에서 조망한 콘텐츠분쟁조정 특징과 제도적 보완  
방안”, 「소비자법연구」 제4권 제2호, 한국소비자법학회, 2018  
이원재, “콘텐츠산업 진흥법상 콘텐츠분쟁조정위원회 조정제도의 문제점과 그 개  
선방안”, 「중앙법학」 제16집 제4호, 중앙법학회, 2014  
이재민, “게임 아이템 구매 계약에서의 민사법적 해결과 한계 - 수원지방법원  
2023. 1. 19. 선고 2021나71106판결을 중심으로 -”, 「소비자문제연구」 제56권  
제1호, 한국소비자원, 2025

[Abstract]

## A Study on Improvement of Content Dispute Resolution System for Protection of Game User Rights\*

Lee, Jae-min\*\*

The purpose of this study was, based on the rapid increase in game user disputes and the distinct characteristics of game services, to examine the effectiveness of the current Content Dispute Resolution System in protecting the rights and interests of game users and to propose directions for its improvement. The game services possess unique features such as small-scale yet high-volume collective damages, asymmetry of evidence, and non-monetary losses that make it difficult to apply traditional civil law principles, thereby rendering effective dispute resolution through civil litigation challenging. This study, accordingly, analyzed the structure of the current Content Dispute Resolution System following the 2025 amendment to the Content Industry Promotion Act, focusing on the composition of the dispute resolution committee, the operation of mediation divisions, factual investigations, *ex officio* mediation decisions, and collective dispute mediation. This study, from the perspective of game user protection, derived the advantages (purpose-oriented resolution, ease of factual investigation, flexibility in damages, and rapid/low-cost procedures) and the limitations (lack of expertise, non-standing committee structures, insufficient regulation of implied declarations of intent, and geographical concentration of mediation venues) of the system. This study, based on these findings, proposed institutional improvement measures, including the legislation of appointing specialized game mediation members, the introduction of a standing committee system, the expansion of deemed implicit acceptance of mediation proposals, and the revitalization of non-face-to-face mediation. This study holds significance in that it suggested ways to strengthen the effectiveness

---

\* This research was supported by Changwon National University in 2025~2026.

\*\* Ph.D. in Law / Assistant Professor, Changwon National University

of the Content Dispute Resolution System, given the social trend of game industry growth and the increasing demand for user protection.

Keywords : Protection of Game User Rights, Game Service Use Dispute, Mediation System, Content Dispute Resolution System, Administrative ADR