

게임계정(아이템)원상회복

[서울고법 2011. 5. 12. 2010나77530]



【판시사항】

인터넷서비스회사인 甲 주식회사가 운영하는 다중접속온라인 게임을 이용하던 유료 게임사용자 乙이 계정을 도용당하여 아이템을 상실한 사안에서, 乙의 계정도용신고에 대한 甲 회사 조치가 적기에 이루어지지 못한 귀책사유로 乙이 아이템을 상실하였다고 볼 수 없다고 한 사례

【판결요지】

인터넷서비스회사인 甲 주식회사가 운영하는 다중접속온라인 게임을 이용하던 유료 게임사용자 乙이 계정을 도용당하여 아이템을 상실한 사안에서, 乙이 사고 당일 계정도용신고를 하였으나 사고 발생일이 일요일인 관계로 담당직원이 근무하지 아니하여 신고 즉시 조치가 이루어지지 아니한 사실은 인정되나, 위 계정도용 사고는 甲 회사가 보관하는 정보가 직접 누출되어 이루어진 것이 아니라 乙의 관리 소홀로 인하여 발생하였을 가능성을 배제할 수 없을 뿐만 아니라, 甲 회사의 관리·감독의 범위에 이용고객의 사정에 의한 계정도용의 경우까지 대비하여 24시간 내내 직원이 대기하면서 계정도용신고를 처리하여야 한다거나 甲 회사가 지배할 수 없는 영역에서 발생한 사항에 대하여 즉시 조치하여야 한다고 볼 수 없고, 당시 상황을 판단하여 통상의 주의를 가지고 처리하면 주의의무를 다한 것이라고 보아야 할 점 등에 비추어, 乙의 계정도용신고에 대한 甲 회사 조치가 적기에 이루어지지 못한 귀책사유로 乙이 아이템을 상실하였다고 볼 수 없다고 한 사례.

【참조조문】

민법 제750조

【전문】

【원고, 항소인 겸 피항소인】

【피고, 피항소인 겸 항소인】 엔에이치엔 주식회사 (소송대리인 법무법인 지평지성 담당변호사 김지홍)

【제1심판결】 서울중앙지법 2010. 6. 29. 선고 2009가합132151 판결

【변론종결】2011. 4. 7.

【주문】

】

1. 제1심판결 중 피고 패소 부분을 취소하고, 위 취소 부분에 해당하는 원고의 청구를 기각한다.
2. 원고의 항소를 기각한다.
3. 소송총비용은 원고가 부담한다.

【청구취지 및 항소취지】1. 청구취지피고는 원고에게, (1) 알투게임 내의 원고 명의 게임계정(계정명: (생략), 캐릭터명: (생략))의 별지 목록 기재 각 아이템을 원상복구하고, (2) 3,000,000원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터

다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.2. 항소취지가. 원고제1심판결 중 아래에서 지급을 구하는 금원에 해당하는 원고 패소 부분을 취소한다. 피고는 원고에게 3,000,000원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.나. 피고주문 제1항과 같다.

【청구취지 및 항소취지】1. 청구취지피고는 원고에게, (1) 알투게임 내의 원고 명의 게임계정(계정명: (생략), 캐릭터명: (생략))의 별지 목록 기재 각 아이템을 원상복구하고, (2) 3,000,000원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.2. 항소취지가. 원고제1심판결 중 아래에서 지급을 구하는 금원에 해당하는 원고 패소 부분을 취소한다. 피고는 원고에게 3,000,000원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.나. 피고주문 제1항과 같다.

【청구취지 및 항소취지】1. 청구취지피고는 원고에게, (1) 알투게임 내의 원고 명의 게임계정(계정명: (생략), 캐릭터명: (생략))의 별지 목록 기재 각 아이템을 원상복구하고, (2) 3,000,000원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.2. 항소취지가. 원고제1심판결 중 아래에서 지급을 구하는 금원에 해당하는 원고 패소 부분을 취소한다. 피고는 원고에게 3,000,000원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.나. 피고주문 제1항과 같다.

【청구취지 및 항소취지】1. 청구취지피고는 원고에게, (1) 알투게임 내의 원고 명의 게임계정(계정명: (생략), 캐릭터명: (생략))의 별지 목록 기재 각 아이템을 원상복구하고, (2) 3,000,000원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.2. 항소취지가. 원고제1심판결 중 아래에서 지급을 구하는 금원에 해당하는 원고 패소 부분을 취소한다. 피고는 원고에게 3,000,000원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.나. 피고주문 제1항과 같다.

【청구취지 및 항소취지】1. 청구취지피고는 원고에게, (1) 알투게임 내의 원고 명의 게임계정(계정명: (생략), 캐릭터명: (생략))의 별지 목록 기재 각 아이템을 원상복구하고, (2) 3,000,000원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.2. 항소취지가. 원고제1심판결 중 아래에서 지급을 구하는 금원에 해당하는 원고 패소 부분을 취소한다. 피고는 원고에게 3,000,000원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.나. 피고주문 제1항과 같다.

【청구취지 및 항소취지】1. 청구취지피고는 원고에게, (1) 알투게임 내의 원고 명의 게임계정(계정명: (생략), 캐릭터명: (생략))의 별지 목록 기재 각 아이템을 원상복구하고, (2) 3,000,000원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.2. 항소취지가. 원고제1심판결 중 아래에서 지급을 구하는 금원에 해당하는 원고 패소 부분을 취소한다. 피고는 원고에게 3,000,000원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.나. 피고주문 제1항과 같다.

【청구취지 및 항소취지】1. 청구취지피고는 원고에게, (1) 알투게임 내의 원고 명의 게임계정(계정명: (생략), 캐릭터명: (생략))의 별지 목록 기재 각 아이템을 원상복구하고, (2) 3,000,000원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.2. 항소취지가. 원고제1심판결 중 아래에서 지급을 구하는 금원에 해당하는 원고 패소 부분을 취소한다. 피고는 원고에게 3,000,000원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.나. 피고주문 제1항과 같다.

【이유】

】 1. 기초 사실

다음 사실은 당사자 다툼이 없거나 갑 1호증 내지 갑 5호증, 을 1, 2, 3, 5호증(가지번호 포함)의 각 기재에 변론 전체의 취지를 종합하여 인정할 수 있다.

가. 원고는 피고가 운영하는 알투(R2)게임(<http://r2.hangame.com>, 이하 '이 사건 게임'이라 한다)에 가입하여 계정명 '(생략)', 캐릭터명 '(생략)'이라는 게임계정(이하 '원고 계정'이라 한다)을 통하여 이 사건 게임을 이용하여 온 유료 게임사용자이고, 피고는 이 사건 게임을 운영하는 인터넷서비스회사이다.

나. 원고는 이 사건 게임을 하던 중 일요일인 2009. 11. 1. 17:34경 원고의 계정을 도용당하여 이 사건 게임에서 강제로 그아웃을 당하였고, 다시 접속을 하려고 하였으나, 비밀번호가 바뀌어 접속이 되지 아니하자, 17:38:52경 휴대전화를 이용하여 피고로부터 본인인증을 받아 비밀번호를 변경한 후, 17:40:33경 다시 로그인하였는데, 원고 계정 안에 존재하던 별지 목록 기재 각 아이템을 포함한 아이템들이 17:34경부터 17:38경 사이에 사라진 상태였다.

다.

원고는 이 사건 게임 홈페이지 회원문의란에 계정도용 피해를 신고하면서, 사라진 아이템들의 유통 및 사용금지조치를 하여달라고 요청하였는데, 피고는 회원문의와는 별도로 계정도용신고센터를 통하여 신고하라고 답신하였다.

라. 원고는 같은 날 20:20경 다시 계정도용신고센터에 신고하였는데, 당시 피고의 계정도용업무 담당직원은 일요일인 관계로 근무하지 아니한 상태였다.

마. 피고는 다음날인 2009. 11. 2. 원고의 계정도용신고 건에 대한 조사에 착수하였는데, 계정도용자로 보이는 소외 1이 원고 계정으로부터 대가 없이 원고의 아이템들을 취득한 후 다시 위 계정도용자와 관련이 있는 것으로 보이는 소외 2로 하여금 대가 없이 아이템을 취득하도록 한 뒤, 위 소외인들이 이 사건 게임의 다른 이용자들에게 원고의 아이템을 판매·교환하거나, 아이템의 강화(능력치를 높이는 조작)를 시도하다가 실패하여 아이템들이 게임 내에서 사라지게 하는 등으로 원고의 아이템이 대부분 소멸된 사실을 확인하였다.

바. 그리고 피고는 위 소외인들의 계정에 대하여 계정이용임시제한조치를 취하고 추가적으로 로그기록을 확인하여 당시 계정에 남아있던 일부 아이템들은 회수조치하였으나, 별지 목록 기재 각 아이템은 회수해주지 못하였다.

사. 위 소외인들의 행위로 별지 목록 기재 각 아이템의 이 사건 게임 내에서 실제 소멸한 시기는 아래 <표> 기재와 같다.

<표>

순번 아이템 회수불가능 시기 비고 1 실버 11. 1. 17:53:39 별지 목록 제20항 2 +8 엘프 활 11. 1. 18:03:02 별지 목록 제1항 3 행운의 메테리얼 카드 11. 1. 18:05:08 별지 목록 제8항 4 강렬한 민첩의 반지 11. 1. 18:09:01 별지 목록 제15항 5 방호 망토 11. 1. 18:09:01 별지 목록 제6항 6 변신 조종반지 11. 1. 18:09:12 별지 목록 제19항 7 +7 사슬 갑옷 11. 1. 18:11:32 별지 목록 제3항 8 +7 사슬 장갑 11. 1. 18:11:38 별지 목록 제4항 9 +7 사슬 투구 11. 1. 18:11:56 별지 목록 제2항 10 +7 사슬 부츠 11. 1. 18:12:06 별지 목록 제5항 11 레전드셋 11. 1. 18:20:32 별지 목록 제14항 12 +1 영혼의 메테리얼 Lv4 11. 1. 18:20:54 별지 목록 제13항 13 레전드셋 11. 1. 18:21:30 별지 목록 제14항 14 텔레포트 조종반지 11. 1. 18:24:03 별지 목록 제18항 15 레전드셋 11. 1. 18:26:00 별지 목록 제14항 16 +2 생명의 메테리얼 Lv4 11. 1. 18:26:17 별지 목록 제12항 17 +3 숙련의 메테리얼 Lv3 11. 1. 18:27:38 별지 목록 제10항 18 +4 파괴의 메테리얼 Lv2 11. 1. 19:18:42 별지 목록 제9항 19 변신목걸이 카드 11. 1. 19:19:00 별지 목록 제21항 20 찬

란한 민첩의 벨트 11. 1. 20:38:22 별지 목록 제17항 21 강렬한 민첩의 반지 11. 1. 21:08:46 별지 목록 제15항 22 강렬한 민첩의 목걸이 11. 1. 21:53:25 별지 목록 제16항 23 투명 망토 11. 1. 22:13:37 별지 목록 제7항 24 +4 수호의 메테리얼 Lv2 11. 1. 22:17:45 별지 목록 제11항

아. 피고는 2009. 11. 2. 원고에게 신고된 계정도용 건에 대한 회수조치가 완료되었다는 내용의 답신을 하면서, 계정도용피해의 경우 아이템의 복구가 아닌 회수가 원칙이며, 계정도용 가해자에 대한 조사 결과 서버 내 아이템이 유지되어 있는 경우 회수가 가능하나 여러 가지 경우로 아이템이 사라지게 되면 더 이상의 회수는 불가능하고, 계정도용의 1차 책임은 본인에게 있으므로 주의하라고 하였다.

이후 피고는 2009. 11. 16. 원고에게 계정도용의 경우 그 조사와 관련된 이의 검토 및 아이템 회수 진행까지 걸리는 기간이 신고일로부터 약 15일 정도 소요된다는 내용으로 답신을 하였다.

자. 이 사건 게임 이용약관 및 운영정책의 주요 내용

(1) 이용약관

제4조 (용어의 정리)

2. '이용고객'이라 함은 회사의 이용약관에 동의하고 이용계약을 체결한 뒤 사용자 계정을 등록하여 이용하는 모든 이용자를 말합니다.
13. '유료아이템'이라 함은 R2에서 한코인이라는 인터넷상의 결제수단으로 구입하게 된 R2 특정 게임 아이템에 대한 유료서비스를 의미합니다.

제9조 (계정)

4. 계정에 대한 관리책임은 해당 이용고객에게 있습니다.

이용고객이 본인의 계정을 소홀히 관리하여 발생하는 서비스 이용상의 손해 또는 제3자에 의한 부정이용 등에 대한 책임은 이용고객에게 있으며 회사는 그에 대한 책임을 지지 않습니다.

제10조 (비밀번호)

1. 비밀번호는 이용고객이 직접 선정하는 사항이며, 이용고객이 원하는 경우에는 보안상의 이유 등으로 언제든지 변경이 가능합니다.
2. 비밀번호에 대한 관리책임은 이용고객에게 있습니다.

이용고객이 비밀번호를 소홀히 관리하여 발생하는 서비스 이용상의 손해 또는 제3자에 의한 부정이용 등에 대한 책임은 이용고객에게 있으며 회사는 그에 대한 책임을 지지 않습니다.

제12조 (회사의 의무)

1. 회사는 이용고객으로부터 제기되는 의견이나 불만이 본 이용약관 및 회사의 게임 운영정책에 준거하여 정당하다고 인정될 경우에는 즉시 처리하여야 합니다.
다만 즉시 처리가 곤란한 경우는 이용자에게 그 사유와 처리 일정을 E-mail, 전화 또는 서면으로 통보하여야 합니다.
2. 회사는 이용고객의 계정정보를 포함한 일체의 개인정보가 서비스 시스템으로부터 유출되지 않도록 보호합니다.
회사는 계속적이고 안정적인 서비스의 제공을 위하여 설비에 장애가 생기거나 멸실된 때에는 지체 없이 이를 수리 또는 복구하도록 노력합니다.

다만 천재지변, 비상사태 또는 그 밖에 부득이한 사유가 있는 경우에는 회사는 이용고객의 정보 유출에 대한 책임이 없고, 피해 상황을 정상적으로 복구시키도록 최선의 노력을 다합니다.

제13조 (이용고객의 의무)

5. 이용고객은 본인의 계정 및 비밀번호를 관리할 책임이 있으며, 이를 소홀히 관리하여 발생하는 서비스 이용상의 손해 또는 제3자에 의한 부정이용 등에 대한 책임은 이용고객에게 있으며 회사는 그에 대한 책임을 지지 않습니다.

제15조 (서비스의 제공시간 및 중지와 초기화)

1. 서비스는 연중무휴, 1일 24시간을 원칙으로 합니다.

단, 회사는 전시, 사변, 천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 회사가 통제할 수 없는 상황이나 컴퓨터 등 정보통신설비의 보수점검, 교체 및 고장, 통신두절, 정기점검 또는 운영상 필요에 의한 목적으로 일시 중지할 수 있습니다.

(2) 운영정책

4. 계정관리

1) 계정관리는 고객 본인 스스로 주의를 기울여 주셔야 합니다.

2) 회사는 개인정보취급방침에 따라 고객의 정보를 외부로 유출하지 않으며, 철저한 관리에 최선을 다합니다.

3) 회사의 잘못이 아닌 고객의 관리 소홀이나 부주의로 인한 계정관리 문제가 발생되었을 시에 도움을 받지 못할 수도 있으며, 그에 따른 책임 또한 본인에게 있습니다.

7) 계정도용 사건이 발생했거나 발생한 것으로 의심되는 경우, R2 공식홈페이지(<http://r2.hangame.com>)의 계정도용신고센터를 통해 신고하시기 바랍니다.

R2 운영팀은 계정도용 사건을 처리하기 위해 R2 공식홈페이지 내 계정도용센터를 별도로 운영하고 있습니다(고객문의 를 통해서도 계정도용 신고 및 처리를 하지 않고 있으니 유의해 주시기 바랍니다).

5. 복구정책

1) R2 서비스의 기술상 오류로 아이템/캐릭터가 소실되거나 정보가 변경된 경우, 게임 내 기록 확인이 명확하다면 게임 밸런스에 무리를 주지 않는 한도 내에서 복구하여 드립니다.

여기서 게임 내 기록이라 함은 게임 서버의 기록(Log)을 의미합니다.

8) 계정도용으로 인해 발생한 피해는 조사가 완료된 이후 회수 조치가 가능한 범위 내에서 처리합니다.

6. 부가 서비스 관련 정책

※ 유료서비스 상품은 게임 내 아이템과 전혀 다른 성격을 갖습니다.

유료서비스 상품은 아이템으로 분류되지 않으며, 홈페이지에서 결제를 통해 구입이 가능합니다.

8) 계정도용으로 확인이 되는 경우에 한하여, 대고객 서비스를 위해 기존 계정 정보로 복구조치를 할 수 있습니다.

8-6. 계정도용

1) 계정도용(해킹)이란 계정에 등록된 정보를 당사자의 동의 없이 타인이 무단으로 접속하여 고객의 계정정보(E-Mail 주소 및 내용, 계정, 캐릭터, 아이템 및 실버 등)에 피해를 입히는 모든 행위를 말합니다.

3) R2 계정도용신고센터에서 계정도용 신고를 접수받고, 계정도용 조사를 진행하는 부분은 비정상적으로 이동된 아이템을 추적하여 이를 습득한 계정을 서비스 이용제한 조치합니다.

또한 피해 아이템의 경우 생성이 아닌 원래 아이템의 이용권을 갖고 있던 신고자에게 계정도용 관련 아이템을 되돌려 드리는 회수의 의미입니다.

※ 예외적으로, 유료서비스 상품은 계정 내에 귀속되는 상품이기 때문에 회수가 아닌 기존 계정 정보로 복구를 한다는 의미를 갖습니다.

정확하게 계정도용으로 확인이 되는 경우에 한하여, 대고객 서비스를 위해 기존 계정 정보로 복구조치를 진행할 수 있습니다.

2. 주장 및 판단

가. 원고의 주장

원고는, ① 피고는 원고 계정에 대한 보호의무를 소홀히 하여 원고가 계정도용의 피해를 당하였거나 또는 ② 이 사건 게임 약관 제15조는 게임서비스는 연중무휴, 1일 24시간을 원칙을 하고 있고, 약관 제12조는 고객의 의견이나 불만은 즉시 처리한다고 규정하고 있으므로, 계정도용신고에 대한 피고의 조치도 연중무휴, 1일 24시간 동안 즉시 처리되어야 함에도 불구하고, 원고가 이 사건 계정도용 이후 회원문의란에 계정도용 피해를 신고하였는데도 피고는 계정도용신고센터로 신고하라고 답신만 한 채 아무런 조치를 취하지 아니하였고, 원고가 같은 날 20:20경 계정도용신고센터에 신고하였으나 그 날이 일요일이라는 이유로 담당직원이 근무하지 아니하여 신고 즉시 신고에 대한 조치가 이루어지지 아니하고 그 다음날이 되어서야 계정도용신고 건에 대한 조사가 이루어졌으며, 계정도용신고가 되면 아이템 이동경로를 조사하여 계정도용 의심 계좌에 대하여 즉시 이용제한조치를 취하여야 하는데도 그 조치를 지연함으로써 인하여 원고는 이 사건 각 아이템을 상실당하는 피해를 입었으므로, 피고는 원고에게 별지 목록 기재 각 아이템을 원상복구하고, 위자료로서 300만 원 상당을 지급할 의무가 있다고 주장한다.

나. 위 ① 주장에 관한 판단

살피건대, 피고가 원고 계정에 대한 보안의무를 소홀히 하여 원고가 제3자로부터 계정도용의 피해를 당하게 되었다는 점을 인정할 증거가 없으므로, 원고의 위 주장은 이유 없다.

다.

위 ② 주장에 관한 판단

살피건대, ① 원고의 계정이 일요일인 2009. 11. 1. 17:34경 도용당한 사실, ② 원고는 피고에게 이를 회원문의란에 신고하였는데 피고로부터 계정도용신고센터로 별도로 신고하라는 말을 듣고는 같은 날 20:20경 계정도용신고센터를 통하여 신고한 사실, ③ 피고의 계정도용업무 담당직원은 일요일 저녁이어서 근무하지 아니한 사실, ④ 피고의 담당직원이 다음날 출근한 후에야 원고 계정도용에 관한 조사가 이루어졌고, 위 소외인들에 대하여 계정이용임시제한조치를 취하여 당시까지 남아 있던 일부 아이템들만을 회수하여 주었으나, 별지 목록 기재 각 아이템은 소멸된 사실, ⑤ 이 사건 게임의 서비스는 연중무휴, 1일 24시간을 원칙으로 하고 있는 사실, ⑥ 피고는 이용고객으로부터 제기되는 의견이나 불만이 본 이용약관 및 회사의 게임 운영정책에 준거하여 정당하다고 인정될 경우에는 즉시 처리하여 주기로 한 사실은 앞서 본 바와 같으나, 과연 원고의 계정도용신고에 대한 피고의 조치가 적기에 이루어지지 못한 피고의 귀책사유로 원고가 별지 목록 기재 각 아이템을 상실당하는 피해를 입게 되었는지 여부에 관하여 본다.

살피건대, ① 이 사건 이용약관 및 운영정책에 의하면, (i) 계정 및 비밀번호의 관리책임은 이용고객에게 있고, 이를 소홀히 하여 발생하는 손해 또는 제3자에 의한 부정이용 등에 대한 책임은 이용고객에게 있고, 피고는 그에 대한 책임을 지지 않고, (ii) 피고의 잘못이 아닌 이용고객의 관리 소홀이나 부주의로 인한 계정관리 문제가 발생되었을 시에 도

움을 받지 못할 수도 있으며, 그에 따른 책임 또한 이용고객에게 있으며, (iii) 피고 측의 기술상 오류로 인하여 아이템 등이 소실된 경우는 복구하도록 되어 있으나, 계정도용으로 인해 발생한 피해는 대고객 서비스 차원에서 조사가 완료된 이후 회수 조치가 가능한 범위 내에서 처리하여 주기로 규정되어 있는 사실, ② 이 사건 약관 및 운영정책에 의하면, 계정도용 사건이 발생한 경우 계정도용신고센터를 통하여 신고하도록 되어 있고 고객문의의 통해서는 계정도용 신고 및 처리를 하지 않고 있음에도, 원고는 계정도용신고센터가 아닌 회원문의란을 통하여 문의하였다가 피고로부터 회원문의와는 별도로 도용계정센터를 통하여 신고하라는 답신을 받고서도 20:20경에야 계정도용센터에 신고한 사실, ③ 별지 목록 제7, 11, 15, 16, 17항 기재 아이템을 제외한 나머지 별지 목록 기재 아이템은 원고가 계정도용센터에 신고한 20:20 이전에 모두 소멸되었던 사실은 앞서 인정한 바와 같고, 거기에서부터 위 인정 사실로 알 수 있는 다음과 같은 사정, 즉 ④ 이 사건 계정도용 사고가 피고가 보관하고 있는 원고에 관한 정보가 위 소외인들에게 직접 누출되어 이루어진 것이라고 인정할 증거가 없다는 점은 앞서 판단한 바와 같고, 이용고객의 관리 잘못으로 인한 계정도용 등이 수시로 발생하고 있는 현실까지 더하여 보면, 원고의 관리 소홀로 인하여 발생하였을 가능성을 배제할 수 없을 뿐만 아니라, 이용고객의 개인 컴퓨터는 피고의 지배영역에서 벗어나 있어 이에 대한 보안책임은 기본적으로 이용고객에게 있는 점, ⑤ 이 사건 게임과 같이 대규모 인원이 접속하는 다중접속온라인 게임의 특성상 단순 고객문의란과 계정도용신고란을 별도로 운영하는 것은 효율적으로 이 사건 게임을 운영하기 위한 부득이한 조치라고 보여질 뿐만 아니라, 피고의 담당직원이 별도로 계정도용신고센터를 통하여 신고하라고 안내까지 한 점에 비추어 피고의 고객문의 담당직원이 원고로부터 계정도용신고를 받았다 하여 계정도용신고센터에 통지하여야 할 의무까지 있다고 보기 어려운 점, ⑥ 피고가 24시간 서비스를 하기 위한 24시간 동안의 지속적인 관리·감독의 범위에 피고의 중앙 서버의 유지, 중앙 서버에 대한 해킹으로부터의 방어조치, 기타 이 사건 게임의 기술상의 오류 방지를 위한 점검 등은 포함되나, 이용고객의 사정에 의한 계정도용의 경우까지 대비하여 피고의 직원이 24시간 내내 대기하면서 계정도용신고를 처리하여야 할 의무가 있는 것으로 볼 수 없는 점, ⑦ 이용약관에 의하면, 피고는 이용고객으로부터 제기되는 의견이나 불만을 즉시 처리하여야 한다고 되어 있는데, 이는 피고가 지배하고 관리하는 영역에서 발생한 사항에 관한 의견 내지 불만에 관한 것으로 보아야 할 것이고, 피고가 지배할 수 없는 영역에서 발생한 사항에 관한 것은 제한적으로 해석하여야 할 것인데, 이용고객의 관리 소홀로 발생하였을 가능성이 있는 경우까지 즉시 조치하여야 한다고 보기는 어렵고, 당시의 상황을 판단하여 통상의 주의를 가지고 처리하면 그 주의의무를 다한 것이라고 보아야 할 것인 점, ⑧ 이 사건과 같이 대규모 인원이 접속하는 다중접속온라인 게임의 특성상 신고인의 주장만 믿고 정상적으로 이용할지도 모를 게임이용자들의 계정을 즉시 정지시킬 수는 없는 점, ⑨ 피고는 이 사건 계정도용 사건을 처리하면서 회수할 수 있는 아이템은 모두 회수하여 준 점까지 더하여 보면 피고에게 귀책사유가 있다거나 적기에 조치하지 못한 과실이 있다고 보기 어렵고, 설령 피고에게 귀책사유가 있다손 치더라도, 별지 목록 제7, 11, 15, 16, 17항 기재 아이템을 제외한 나머지 별지 목록 기재 아이템은 원고가 계정도용센터에 신고한 2009. 11. 1. 20:20 이전에 모두 소멸되었으므로, 피고가 그 즉시 조사를 하였다 하더라도 회수가 불가능하였고, 별지 목록 제7, 11, 15, 16, 17항 기재 아이템의 경우도 2009. 11. 1. 20:20로부터 2시간이 경과하기 전에 모두 소멸되었는데, 이 사건과 같이 대규모 인원이 접속하는 다중접속온라인 게임의 특성상 신고인의 주장만 믿고 정상적으로 이용할지도 모를 게임이용자들의 계정을 무조건 즉시 정지시킬 수는 없으므로, 게임이용자들이 생성하는 대규모 로그파일을 상세히 분석하여 아이템의 비정상적인 이동 여부를 검토한 후 도용자의 계정에 조치를 취하여야 할 것이므로, 이 사건과 같이 2시간 이내에 그와 같은 조치를 모두 취할 수 있다고 보기도 어려운 점에 비추어 피고의 이 사

건 조치와 별지 목록 기재 각 아이템의 상실 사이에 인과관계가 있다고 볼 수도 없으므로, 결국 원고의 위 주장도 이유 없다.

3. 결론

그렇다면 원고의 이 사건 청구는 이유 없어 이를 기각할 것인바, 제1심판결은 이와 일부 결론을 달리하여 부당하므로, 피고의 항소를 받아들여 제1심판결 중 피고 패소 부분을 취소하고, 그 취소 부분에 해당하는 원고의 청구를 기각하며, 원고의 항소는 이유 없어 이를 기각하기로 하여 주문과 같이 판결한다.

[[별 지] 생략]

판사 여상훈(재판장) 문유석 조우연