

## 모두의마블(PC) 게임 운영정책

본 게임 서비스 운영정책(이하 '운영정책')은 넷마블(주)(이하 '회사')에서 제공하는 모두의마블(PC)(이하 '게임')을 회원이 이용함에 있어 발생할 수 있는 문제에 대해 보다 공정하고, 형평성을 기반으로 한 서비스 제공 및 회원의 사용권 보호를 목적으로 하고 있습니다.

회사는 중립적이고, 객관적인 입장에서 회원이 쾌적한 환경을 통해 서비스를 받을 수 있도록 최선의 노력을 다할 것을 약속드립니다. 운영정책에는 서비스 이용 시 유의하셔야 할 내용이 포함되어 있으니 주의 깊게 확인하시기를 권해 드립니다.

### 제1조 총칙

- ① 본 운영정책은 게임 서비스 운영 상 발생할 수 있는 문제점에 대해 합리적이며 공정하게 대처하기 위하여 마련되었으며, 회사가 서비스를 운영하고, 회원 여러분이 서비스를 이용함에 있어 필요한 세부 규칙을 담고 있습니다.
- ② 회사는 게임의 효율적인 운영을 위해 본 운영정책의 내용을 추가, 변경, 삭제할 수 있습니다. 이 경우 회사는 추가, 변경, 삭제된 내용을 게임 내 게시판, 홈페이지 등 기타 연락이 가능한 하나 이상의 통지 방법을 통해 적용 7일 전에 개정 내용과 사유를 명시하여 공지합니다. 단, 회원에게 불리하거나 중대한 사항의 경우 30일 이전에 공지합니다.
- ③ 본 운영정책은 넷마블 PC 서비스 이용약관(이하 약관)에서 정한 사항을 보충하는 역할을 하며, 이용자의 약관 위반 행위에 대한 제재, 제재에 대한 이의절차 등 회사의 게임 운영기준을 규정하고 있습니다.
- ④ 본 운영정책에 명시되지 않은 사항은 이용약관, 캐쉬정책, 관계법령 및 기타 일반적인 상관례에 따라 사안을 처리합니다.

[\[이용약관 바로가기\]](#) [\[캐쉬정책 바로가기\]](#)

### 제2조 회원의 권리와 의무

- ① 회원의 권리
  1. 회원은 게임에서 유료 혹은 무료로 제공하는 콘텐츠를 약관에 따라 이용할 수 있습니다. 단, 약관상의 권리를 제외한 게임 내 캐릭터, 아이템 등 모든 콘텐츠에 대한 권리(저작권 등)는 회사가 보유합니다.
  2. 회원은 게임 이용 과정에서 발생하는 문제점에 대하여 회사의 고객센터를 통해 문제점에 대한 해결 방법을 문의하고 안내 받을 수 있습니다.
- ② 회원의 의무
  1. 회원은 게임 이용 과정에서 약관 및 운영정책을 숙지하고 준수하여야 합니다.
  2. 회원은 약관 및 운영정책에서 금지하고 있거나, 타 회원에게 피해를 주거나, 게임 내 질서에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 행위를 하여서는 안 됩니다.
- ③ 회원은 본인의 계정 및 기기를 관리할 책임을 지며, 자신의 PC 또는 단말기에 해킹 방지 프로그램 내지 백신 프로그램 등을 설치하거나 주기적인 비밀번호 변경 등을 통해 자신의 정보를 보호하시기 바랍니다. 계정 또는 기기 등을 제3자에게 양도 내지 대여함으로써 발생한 모든 손실 및 피해에 대한 책임은 회원 본인에게 있습니다.

### 제3조 회사의 권리와 의무

- ① 회사의 권리
  1. 회사는 게임 내/외적으로 비정상적인 현상이 발생할 경우 게임의 일부 혹은 전부를 일시적으로 중단하거나, 접근을 제한할 수 있습니다.
  2. 회사는 약관 및 운영정책을 위반한 회원에 대해 약관 및 운영정책 상의 기준에 따라 제재할 수 있습니다.
- ② 회사의 의무
  1. 회사는 회원이 안정적으로 게임을 이용할 수 있는 환경을 제공할 의무를 부담합니다.
  2. 회사는 약관, 운영정책 및 넷마블 개인정보 처리방침을 준수합니다.
  3. 회사는 회원으로부터 게임 내 발생할 수 있는 모든 형태의 버그를 제보 받으며, 이를 확인하고 수정할 의무를 집니다.
  4. 회사는 건전한 게임문화를 정착하고, 유해정보로부터 청소년 회원을 보호하며, 명예훼손 등 회원의 권리가 침해되지 않도록 적절한 조치를 취해야 합니다.

5. 회사는 보유 중인 회원의 개인정보(신상정보, 비밀번호 등)를 보호할 의무를 부담합니다. 회사는 보유 중인 회원의 개인정보를 수집 목적을 넘어서 사용하거나 무단으로 수정 혹은 공개하지 않습니다. 단, 사법기관의 정식 협조 요청이 있는 등 법률상 공개의 무가 있을 시에는 해당 의무 범위 안에서 회원의 개인정보를 제공할 수 있습니다.

6. 회사는 회원의 문의 및 요청사항에 최대한 친절하고 신속하게 응대합니다. 단, 공개적으로 알려진 게임 관련 정보 외 추후 업데이트 사항이나 게임 특성상 공개가 불가한 내용에 대해서는 제한적인 답변을 드리거나 답변을 드리지 않을 수 있습니다. 게임 이용내역은 현행법률상 제공의무가 있거나 회사가 특별한 사정이 있는 것으로 인정하는 경우 외에는 제공하지 않습니다.

7. 회사는 중립적인 위치에서 주어진 역할을 수행하며, 회원 간의 분쟁에 개입하지 않습니다. 다만, 회원 간의 분쟁이 본 운영정책을 위반하거나 회원 간의 분쟁으로 인하여 정상적인 운영이 어렵다고 판단되는 경우에는 중립적인 입장에서 사안에 대해 검토한 후 필요한 조치를 행할 수 있습니다.

**제4조 이용제한행위 및 제재 기준**

① 약관 제26조 회원에 대한 서비스 이용제한의 세부적인 기준은 다음과 같습니다.

1. 제재의 종류

가. 강제 명칭변경: 캐릭터 명칭(닉네임, 별명 등), 기타 회사가 관리하는 관련 커뮤니티 및 홈페이지 등에서 회원이 설정하는 명칭이 제3호에 따른 관리(제한) 기준에 해당하는 경우, 회사는 해당 명칭을 임의의 명칭으로 강제 변경할 수 있습니다.

나. 게임 정보 초기화: 이용제한행위를 통해 직접적 혹은 간접적으로 취득한 게임 내 재화, 아이템, 강화/초월 등 아이템 관련 수치, 경험치, 업적 등 게임정보(이하 부정한 이득)의 전체 또는 일부를 삭제(조정)할 수 있습니다.

1) 부정한 이득에 속하지 않는 게임정보가 부정한 이득과 결합하여 회사의 합리적인 노력에도 불구하고 구별할 수 없는 경우, 결합한 게임정보 전체 또는 일부가 삭제(조정)될 수 있습니다.

2) 부정한 이득의 산정이 어려운 경우 회사는 합리적이고 형평성이 있는 기준을 수립하여 게임정보 전체 또는 일부를 삭제(조정)할 수 있습니다.

다. 정지: 영구적 혹은 지정된 기간 계정의 게임 이용 또는 홈페이지/게시판 이용이 불가합니다.

2. 게임 이용제한행위의 유형 및 제재 기준

유형	상세 설명	제재 기준			
		1 차	2 차	3 차	4 차
비매너 행위	다른 회원의 원활한 게임 이용을 방해하는 모든 행위	1 일 정지	3 일 정지	7 일 정지	365 일 정지
	도배, 욕설, 성적표현, 가족 비하발언, 광고 등을 통해 타 회원에게 불쾌감을 주는 행위	1 일 정지	3 일 정지	5 일 정지	7 일 정지
	회사의 게임 운영을 방해하거나 정상적인 운영을 저해하는 행위	1 일 정지	7 일 정지	30 일 정지	365 일 정지
	유언비어 유포, 대한민국 공공질서, 미풍양속에 위반되는 모든 행위	1 일 정지	3 일 정지	7 일 정지	30 일 정지
운영진 및 직원 사칭	운영진 및 회사의 직원을 사칭함으로써 타인을 기만하여 이득을 취하거나, 취하려고 시도하였거나 또는 타인의 게임 이용을 방해한 경우	30 일 정지 + 게임 정보 초기화	365 일 정지 + 게임 정보 초기화	-	-
		운영진 사칭으로 판단되는 이름의 경우 강제 명칭변경			
명칭	본 운영정책 제 4 조 제 1 항 제 4 호의 명칭 관리(제한) 기준에 해당하는 명칭을 사용하는 경우	강제 명칭변경	1 일 정지 + 강제 명칭변경	3 일 정지 + 강제 명칭변경	7 일 정지 + 강제 명칭변경

사기	게임 내 재화/아이템 등을 부당하게 취하기 위해 타인을 기만하여 이득을 취하거나, 취하려고 시도한 경우		3일 정지 + 게임 정보 초기화	7일 정지 + 게임 정보 초기화	30일 정지 + 게임 정보 초기화	365일 정지 + 게임 정보 초기화
			특정 캐릭터와 혼동을 줄 수 있는 닉네임을 사용하여 사기 행위를 하는 경우 강제 명칭변경			
어뷰징	대리 게임, 고의로 승부를 조작하는 일련의 행위 및 일반적으로 게임에서 통용되지 않는 방법으로 이득을 취하거나 타인이 이득을 취하도록 도와주는 행위		3일 정지 + 게임 정보 초기화	7일 정지 + 게임 정보 초기화	30일 정지 + 게임 정보 초기화	365일 정지 + 게임 정보 초기화
결제 취소/환불 악용	결제 취소/환불 악용 등 결제와 관련된 모든 부정행위		영구 정지 + 게임정보 초기화 (사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)			
시스템 오류 또는 버그의 사용	게임상의 버그를 악용하거나 비정상적으로 게임을 이용하는 등의 방법으로 부정하게 이득을 취하거나, 게임 내 경제 시스템이나 밸런스 또는 게임 환경에 부정적인 영향을 미치는 행위	부정의 정도나 영향이 경미한 경우	3일 정지 + 게임 정보 초기화	7일 정지 + 게임 정보 초기화	30일 정지 + 게임 정보 초기화	365일 정지 + 게임 정보 초기화
		부정이 반복되거나 그 영향이 중대한 경우	30일 정지 + 게임 정보 초기화	60일 정지 + 게임 정보 초기화	90일 정지 + 게임 정보 초기화	365일 정지 + 게임 정보 초기화
현금거래	게임 내 재화/아이템/계정 등과 현금/현물 간 거래 혹은 거래 알선을 시도하는 행위		1일 정지	5일 정지	15일 정지	365일 정지
	게임 내 재화/아이템/계정 등과 현금/현물 간 거래 혹은 거래 알선을 한 행위		7일 정지 + 게임 정보 초기화	30일 정지 + 게임 정보 초기화	365일 정지 + 게임 정보 초기화	-
	※ 현금 거래, 거래 의심 행위에는 다음과 같은 내용이 포함됩니다. 예) 게임 내에서 아무런 의미 없이 지역명, 숫자, 전화번호 등을 반복적으로 올리는 행위 예) 현금 / 현물 거래를 암시하거나 의도가 있다고 판단되는 게시물, 닉네임, 이름 예) 게임 내 아이템 또는 재화의 현금 / 현물 거래 의도가 있다고 판단되는 행위 예) 게임 내 아이템 또는 재화의 현금 / 현물 거래 의도가 있다고 판단되는 닉네임을 생성한 행위 예) 닉네임을 매개로 현물 / 아이템으로 거래하는 행위					
불법프로그램 (게임의 기술적 보호조치를 무력화하거나 정상적인 운영을 방해하는 각종 매크로	불법프로그램을 이용하는 행위 및 조작된 게임 클라이언트 프로그램을 이용하여 게임을 비정상적으로 사용하는 행위		30일 정지 + 게임 정보 초기화	60일 정지 + 게임 정보 초기화	90일 정지 + 게임 정보 초기화	365일 정지 + 게임 정보 초기화
	고의 또는 중과실로 불법프로그램 이용자와 함께 게임을 이용함으로써 이익을 얻는 행위		7일 정지 + 게임 정보 초기화	15일 정지 + 게임 정보 초기화	30일 정지 + 게임 정보 초기화	365일 정지 + 게임 정보 초기화
	불법프로그램을 제작/유포하는 행위		영구 정지 + 게임정보 초기화 (사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)			

프로그램 및 기기 포함)	회사의 허락을 받지 않고 게임 클라이언트 프로그램을 조작하는 행위				
계정 도용	다른 회원의 계정에 무단으로 접속하여 피해를 주는 행위	영구 정지 + 게임정보 초기화 (사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)			
	제 3 자의 신용카드, 휴대폰 등 결제수단을 무단으로 사용하여 유료 아이템 구매 등 게임 이용을 위한 요금을 결제한 경우				
개인정보 유출	다른 회원의 개인정보를 동의 없이 유포하는 경우	영구 정지 + 게임정보 초기화 (사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)			
게임운영 방해	게임 내 사행성을 조장하는 불건전한 도박 진행 및 사행성 행위 조장 및 관련 광고 등을 유포하는 행위 또한, 우연성에 따른 득실을 통해서 다른 유저로부터 이득을 취하는 행위	3일 정지 + 게임 정보 초기화	7일 정지 + 게임 정보 초기화	30일 정지 + 게임 정보 초기화	365일 정지 + 게임 정보 초기화
	허위사실을 유포하거나 공시되지 않은 비밀 정보를 유포하여 부당한 이득을 얻거나 타인에게 혼란 및 피해를 야기시키는 행위				
	서비스 문의 시 욕설이나 비속을 사용하여 정상적인 응대나 서비스가 어려운 경우	1일 정지	3일 정지	7일 정지	30일 정지
	허위로 내용을 작성하여 회원 응대나 서비스를 지연시키는 행위				

3. 홈페이지/게시판 글쓰기 이용제한행위의 유형 및 제재 기준

구분	상세 설명	제재 기준			
		1차	2차	3차	4차
운영자 및 직원 사칭	타인을 기망하여 이득을 취하거나, 취하려는 행위 또는 타인의 서비스 이용을 방해한 경우	30일 정지 + 게시글 삭제	영구 정지 + 게시글 삭제		
정보수집 및 도용	개인정보수집, 도용을 목적으로 특정 사이트 등을 링크하는 행위	영구 정지 + 게시글 삭제			
현금거래	계정, 아이템 등을 현금, 현물과 교환하려는 행위	영구 정지 + 게시글 삭제			
불법프로그램	회사로부터 특별한 권리를 받지 않고, 프로그램을 조작하여 회사의 서비스를 비정상적으로 사용하는 방법 및 해당 프로그램 내지 출처 등의 정보를 배포하는 행위	이용자 보유 계정 전체 영구 정지 + 게시글 삭제 (사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)			
비매너	부당 이득을 목적으로 하는 사기 행위	7일 정지 + 게시글 삭제	30일 정지 + 게시글 삭제	영구 정지 + 게시글 삭제	

상업성 사이트를 홍보, 광고하는 행위 성(性)적 표현이 짙어 타인의 성희롱을 한다고 판단되는 행위	1일 정지 + 게시글 삭제	7일 정지 + 게시글 삭제	영구 정지 + 게시글 삭제	
욕설, 비방, 헐박 등 타인에게 불쾌감을 주는 행위 타인의 사적인 정보를 공개하는 행위 게시판 도배 행위 특정 단체를 폄하, 차별하여 거부감을 느낄 수 있게 하는 행위 회사 혹은 GM의 이미지를 손상시키는 행위 허위사항 유포 등을 통해 타 고객의 동요를 유도하는 행위	1일 정지 + 게시글 삭제	7일 정지 + 게시글 삭제	30일 정지 + 게시글 삭제	영구 정지 + 게시글 삭제

4. 명칭 관리(제한) 기준

- 가. 타인에게 불쾌감을 주는 명칭
- 나. 욕설 및 비속어, 광고, 선정적이거나 음란한 내용이 포함된 명칭
- 다. 인종 및 성차별적인 명칭
- 라. 특정인이나 지역, 집단, 종교에 대한 비하의 내용을 담은 명칭
- 마. 회사, 게임 및 원작과 관련된 자의 명칭, 또는 이를 사칭할 의도가 있다고 판단되는 명칭
- 바. 운영자, 도우미, GM, CM 등 게임을 운영하는 자로 인식되거나 오인될 수 있는 명칭
- 사. 아이템, 계정의 현금거래를 유인하거나 현금거래의 의도를 가지고 생성한 것으로 판단되는 명칭
- 아. 반사회적인 명칭 내지 반사회적인 인물, 집단 등을 미화할 의도가 현저하다고 판단되는 명칭
- 자. 제3자의 상표, 서비스표, 저작권을 침해할 가능성이 있다고 판단되는 명칭
- 차. 특정 상품이나 사이트의 광고(비영리 사이트 포함) 목적이 있다고 판단되는 명칭
- 카. 그 외 회사가 약관 및 운영정책의 취지에 어긋난다고 판단하는 명칭

② 제1항의 세부 기준에도 불구하고, 회사는 다음 각 호와 같이 회원의 이용제한 행위의 위반 정도에 따라 제재를 감경하거나 가중할 수 있습니다.

1. 하나의 행위가 여러 유형의 이용제한 행위에 해당할 경우, 두 가지 이상의 제재를 동시에 적용할 수 있습니다.
2. 이용제한 행위의 위반 정도가 경미할 경우, 회사는 단순 경고 조치로 제재를 갈음할 수 있습니다. 단, 경고를 2회 이상 받을 경우(동일한 유형의 이용제한 행위가 아닌 경우도 포함) 경고 조치되었던 이용제한 행위의 2차 제재에 준하는 제재를 받을 수 있습니다.

3. 이용제한 행위의 위반 정도가 중대할 경우(위반 행위를 여러 번 반복한 경우, 위반 행위로 인한 게임 환경 혹은 다른 회원에 대한 부정적 영향이 심대한 경우 등), 회사는 최대 차수의 제재까지 가중하여 조치할 수 있습니다.

(예) 버그를 악용한 결과 게임 내 밸런스에 중대한 지장을 초래한 경우, 해당 회원이 이전에 버그를 악용하거나 약관 혹은 본 운영정책을 위반한 적이 없더라도 365일 이용정지 가능

- ③ 제1항의 세부기준에 따른 제재와는 별도로 이용제한 행위의 사실관계 조사 및 조치에 필요한 기간 동안 임시조치로써 서비스의 전부 또는 일부의 이용이 제한될 수 있습니다.
- ④ 제1항의 세부기준에 따라 제재가 적용되는 경우 이벤트에 참여할 수 있는 권한이 박탈되어, 이벤트 당첨 대상에서 제외될 수 있습니다.
- ⑤ 제1항의 세부기준에 규정되어있지 않더라도 게임에 부정적인 영향을 주거나 다른 회원에게 피해를 주는 행위에 대해서 제재가

가해질 수 있습니다.

- ⑥ 회원의 행위가 현행법령에 위반되는 경우 본 운영정책에 따른 제재 외에 추가적으로 수사 의뢰 등을 통해 민/형사상의 처벌을 받을 수 있습니다.
- ⑦ 이용제한 조치를 받으신 경우 다음 각 호의 절차에 따라 이의 신청을 하실 수 있습니다.
  - 1. 게임 내 [고객센터]의 1:1 문의를 통해서 이의 신청을 하실 수 있습니다.
  - 2. 이의 신청은 이용제한 적용일로부터 15일 이내에만 접수할 수 있습니다.

### 제5조 복구 기준

- ① 기술 또는 시스템 상의 오류로 아이템/카드/게임머니/이벤트가 소실 되거나 정보가 변경된 경우, 자료상으로 명확히 확인이 된 경우에 한하여 최대한 복구함을 원칙으로 합니다.
- ② 기술 또는 시스템 상의 오류가 아닌 회원 본인의 과실이나 부주의로 인해 발생한 피해에 대해서는 복구가 어렵습니다.
- ③ 게임 기획이나 운영상 판단을 통해 회원의 캐릭터 및 아이템 정보가 수정/변경/삭제될 수 있으며, 이 경우 공지를 통해서 안내합니다. 이를 확인하지 아니하여 발생한 문제에 대해서 개별 복구는 불가능합니다.

### 제6조 길드 관리 기준

- ① 길드장 자격을 양도하려는 경우에는, 길드장이 직접 양도를 진행해야 합니다.
- ② 시스템 결함이나 길드 운영에 심각한 문제가 발생한 경우, 회사에 의해 길드장이 임의로 위임될 수 있습니다.

### 제7조 신고 절차 및 방법

- ① 약관 및 본 운영정책 위반에 대한 신고 시, 진행 절차는 아래와 같습니다.  
[위반행위 신고 접수 → 신고사항 조사 → 사전고지 → 제재]
- ② 신고 후 조사에는 다소 시일이 소요될 수 있으며, 경우에 따라서는 재조사가 진행될 수 있습니다.
- ③ 약관 및 본 운영정책 위반에 대한 신고 접수처는 다음 각 목과 같습니다.
  - 1. 게임 내 고객센터 1:1 문의
  - 2. 전화 상담
    - 가. 운영 시간: 10:00~12:30 / 13:30~19:00 (주말 및 공휴일 휴무)
    - 나. 전화 번호: 1588-5180
  - 3. 방문 상담
    - 가. 운영 시간: 평일 10:00~12:30 / 13:30~19:00 (주말 및 공휴일 휴무)
    - 나. 지번 주소: 서울특별시 영등포구 문래동3가 55-16 영등포 SK리더스뷰 1층
    - 다. 도로명 주소: 서울특별시 영등포구 문래로 164(문래동3가) 1층
  - 4. 전화 및 방문 상담 시 폭언, 욕설 등으로 정상적인 상담 진행이 어려울 경우, 상담사 인권 보호를 위해 상담이 제한될 수 있습니다.

### <부칙>

본 운영정책은 2022년 10월 13일 부로 적용 됩니다.