

최신 ICT 이슈

III. 인텔, 온라인게임 음성 채팅의 폭언을 시로 대처하는 방안 연구 중

- 온라인게임에 음성 채팅이 접목되면서 폭언과 비하 발언, 성차별 발언 등이 난무하며 언어폭력의 피해를 호소하는 사람이 늘어나는 등 게임 이용문화에 악영향을 끼치고 있음

- ▶ 온라인게임은 불특정 다수와 네트워크로 연결되어 함께 게임을 하기 때문에 대화의 도구가 기본적으로 내장되어 있음
- ▶ 최근에는 ‘리그 오브 레전드’나 ‘오버워치’처럼 팀을 짜서 팀 간 대전을 하는 온라인게임이 주류를 이루면서, 실시간으로 전략을 논의하고 작전을 실행하기 위한 대화 커뮤니케이션 기능의 역할이 더욱 중요해지고 있음
- ▶ 초기 온라인게임의 대화 도구는 “텍스트 채팅”이었다가, 수년 전부터 게임과 “음성 채팅” 앱이 상호 연계되면서 음성을 통한 커뮤니케이션이 주를 이루고 있음
- ▶ 대표적인 게임용 음성 채팅 앱으로는 디스코드(Discord), 팀스피크3(Teamspeak3) 등이 있으며, 스카이프도 온라인 게임에 자주 사용되고 있음



〈자료〉 Nerd Reactor

[그림 1] 폭언비방을 금지하고 있는 게임 채팅

- ▶ 온라인 게임에서 의사소통이 필수이기는 하나, 텍스트 채팅 시절부터 폭언과 욕설 등이 문제가 되었고, 여성 게이머들이 늘어나면서부터는 성희롱과 성차별적 발언이 문제가 되었음
- ▶ 텍스트 채팅 때는 상대방의 발언을 캡처하여 신고하는 등의 조치로 계정 정지나 차단 등을 하기도 했으나, 음성 채팅이 되면서 신고는 어려워진 반면 폭언과 욕설을 직접 귀로 듣게 됨에 따라 정신적 피해를 호소하는 사례가 늘고 있음

- 이런 문제 해결을 위해 인텔은 게임 개발자 컨퍼런스(GDC)에서 게임 도중 난무하는 폭언에

* 본 내용과 관련된 사항은 산업분석팀(☎ 042-612-8296)과 최신ICT동향 컬럼리스트 박종훈 집필위원(soma0722@naver.com ☎ 02-576-2600)에게 문의하시기 바랍니다.

** 본 내용은 필자의 주관적인 의견이며 IITP의 공식적인 입장이 아님을 밝힙니다.

대해 기계학습과 AI를 이용하여 대응하기 위한 방안을 연구 중에 있다고 발표하였음

- ▶ 인텔은 영국의 “스피릿 AI(Spirit AI)”와 공동으로 연구를 진행 중에 있다고 하며, 스피릿 AI는 텍스트 기반의 포럼이나 온라인 채팅의 감시를 목적으로 하는 게임 개발자용 기계학습 도구를 이미 개발한 기업임
- ▶ 인텔은 스피릿 AI의 텍스트 채팅 모니터링 도구를 게임의 음성 채팅 관리에도 적용하면 좋겠다는 생각에 공동 연구를 제안하게 되었다고 함
- ▶ 양사는 음성 채팅의 관리 스피릿 AI의 도구를 사용할 수 있게 되는 시기에 대해 구체적인 발표를 하지는 않았는데, 당장은 구현이 어렵고 수년 후가 될 것으로 보임
- ▶ 인텔의 발표에 따르면 향후에는 학습된 알고리즘을 게임 서버가 있는 클라우드 외에도 클라이언트 PC, 스마트폰, 게임 전용기기 등에 탑재할 수 있게 될 것이며, 그 기술을 어떻게 이용할 것인가 하는 것은 최종적으로 게임 개발자의 판단에 따르게 될 것이라고 함

■ 인텔은 음성 채팅 내용에 대응한다는 목표를 달성하기까지 기술적, 법적 장벽이 높을 것이고, 큰 어려움이 따르게 될 것이란 점을 인정하고 있음

- ▶ 게임 도중의 음성 채팅은 효과음이나 배경 음악(BGM), 여러 플레이어의 동시 발언이 엇갈리는 상황에서 이루어지는데다 음질도 깨끗하지 않아, AI를 통해 욕설이나 폭언을 완전히 없애겠다고 하는 것은 불가능에 가까운 미션일 수 있음
- ▶ 이런 기술적 이슈와 더불어 대화 중 비방이나 인격 모독, 폭언이 나온 것을 어떻게 판정할 것인가의 이슈, 그리고 이런 도구들이 빅브라더처럼 느껴지거나 언론표현의 자유를 일부 침해할 수 있다는 우려가 있음
- ▶ 폭언으로 인한 피해도 받기 싫지만, 그것을 막기 위한 과정에서 감시를 받는다는 느낌을 갖는 것에 대해 더 민감하게 받아들이는 사람들이 있기 때문
- ▶ 이에 대한 판단은 개발자에 달려 있다고 인텔은 말하고 있는데, 지나치게 관리를 강하게 하면 반발로 이어질 수 있다는 점을 인지하고 있는 것으로 보임
- ▶ 또한, 많은 게임이 닫힌 플랫폼에서 플레이하는 형태로 되어 있으며, 일반 대중을 위한 오픈 포럼이 아니기 때문에 프라이버시나 표현의 자유에 대한 인식에도 차이가 있을 수 있다는 점을 고려하고 있는 것으로 보임



〈자료〉 PCWorld

[그림 2] 음성 실시간 모니터링의 어려움

- 언젠가는 폭언이나 비방을 하는 등 규제가 필요한 게이머를 시가 실시간으로 판정할 수 있게 되겠지만, 인텔은 우선 시의 도움을 받아 사람이 관여해 판단하는 방향을 생각하고 있다고 함
 - ▶ 예를 들어, 문제 소지가 있는 게이머의 말에 실시간으로 “삐!” 소리를 덧붙이는 것이 아니라 해당 대화를 녹음해 놓고 “확인 필요”라는 마크를 해놓은 다음 나중에 사람이 체크해서 계정 정지나 퇴출이 필요한지 최종 판단을 내리는 방식임
 - ▶ 플레이어들이 대부분 어린이들이 게임 플랫폼들도 비슷한 방식으로 건전한 게임문화가 유지되도록 할 수 있을 것임
 - ▶ 인텔의 계획에 대해서는 흥미로운 구상이라는 평가 함께, 향후 게임 내 채팅으로 인한 위협이나 피해가 줄어들 수 있겠으나 재미도 없어질지 모른다는 의견 등이 나오고 있음

[참고문헌]

- [1] PCWorld, 3. 20, <https://bit.ly/2T1b0rt>
- [2] gamastura, 3. 27, <https://ubm.io/2ut7zFc>