

# 디지털 포용 시대, '장애포괄'로 완성하자



장애인정책리포트

월간 **한국장총** 2023.8.31. \_ Vol.434

**함께하는 회원단체** 한국농아인협회, 한국시각장애인연합회, 한국지적발달장애인복지협회, 장애우권익문제연구소, 한국장애인부모회, 한국신장장애인협회, 대한정신장애인가족협회, 한국장르장애인협회, 한국한센총연합회, 한국신체장애인복지회, 한국자폐인사랑협회, 한국특수교육총연합회, 한국장애인선교단체총연합회, 한국장애인정보화협회, 한국장애인문화협회, 한국장애인기업협회, 장애인문화예술진흥개발원, 국제장애인문화교류협회, 한국신재장애인협회, 부산장애인총연합회, 인천장애인단체총연합회, 광주장애인총연합회, 대전장애인단체총연합회, 울산장애인총연합회, 강원도장애인단체총연합회, 충청북도장애인단체총연합회, 충청남도장애인단체총연합회, 전라남도장애인단체총연합회, 경상북도장애인복지단체협의회, 경상남도장애인단체총연합회, 제주특별자치도장애인총연합회, 세종특별자치시장애인단체총연합회, 경기도장애인복지단체협의회

# 디지털 포용 시대, '장애포괄'로 완성하자

글 | 한국장애인단체총연맹 윤다을

'우리'는 디지털시대를 살아가고 있다. 장애인에게 가파른 속도의 기술 변화가 얼마나 불친절하고 높은 벽으로 다가오는지도 들어본 적 있다. 자세히는 몰라도 장애인은 자주, 종종 '우리'에 포함되지 않는다. 이러한 격차를 위해 국가는 '디지털 포용'정책을 내세워 여러 가지 법을 개정하고, 제도를 도입하는 등 나름의 시도를 하고 있고, 민간 기업에서도 다양한 기술들을 개발·적용하여 장애인이 '우리'로서 디지털 시대를 살아갈 수 있도록 돕고 있다. 하지만 분명 놓치고 있는 부분이 있고, 좀 더 만들어가야 할 부분이 있다. '포용'만으로는 부족하다! 이번 정책리포트를 통해 앞으로 ICT 정책에 어떤 내용들이 담기고, 강조되어야 할지 생각해볼 수 있으면 한다. 기존 정책 기조를 뛰어넘은 '디지털 포괄', '장애포괄 디지털'을 요구한다!



## 01

## 대한민국은 디지털 포용 국가인가?

### 대한민국 디지털 격차, 가속화될 수도

- 우리나라는 OECD 국가 중 최고의 디지털 접근성을 지닌 것으로 알려져 있음. 하지만 디지털 활용 역량을 나타내는 주요 지표는 다른 나라와 비교했을 때 낮은 편임
- 2021년 디지털 정보 격차 실태조사를 보면 일반인의 역량을 100%로 봤을 때, 장애인의 디지털 역량은 74.9%로 나타남. 2022년 웹사이트 접근성 실태조사를 살펴보면 전체 평균은 60.9점(n=1,000)에 불과함
- 정부도 기업도 디지털화에만 집중해 현실을 외면하곤 함. 디지털 양극화는 플랫폼 기업 등 일부 기업의 디지털화가 빨라질수록 더 심화될 것임<sup>1</sup>

### 우리나라 ICT 정책 속 장애인은?

- 2020년 발표된 **디지털 포용 추진계획**은 ▲장애인 대상 디지털 역량 교육 확대 ▲미디어 및 문화예술, 의료 접근성 제고 ▲무인정보단말기 단계적 의무화와 같은 내용을 담고 있음
- 제6차 **장애인정책종합계획(2022.06)**은 ‘6. 장애인의 문화예술 향유와 디지털 정보접근 보장’이라고 명시하고, 주요 과제에서 문화시설 접근성 실태조사, 문화정보 접근성 지원, 정보통신 보조기기 개발·보급, 신체·인지능력 개선을 위한 ICT 융합 기술개발 등의 내용을 담고 있음

- 2022년 9월 정부는 ‘**대한민국 디지털 전략**’을 공개함. 2023년 제정을 목표로 디지털을 누구나 누릴 수 있는 ‘보편적 권리’로 규정하는 디지털 권리장전 수립 계획을 발표함. 이에 디지털 권리장전(안)을 만들고 8월 중 대학 총장, 학회장 간담회를 진행해오고 있음

### ICT정책 ‘장애포괄’은? 미달 수준

- 우리나라 정책기조를 살펴보면 디지털대전에 대응한 장애포괄적 ICT 정책을 내놓고 있지 않음
- 문화예술이나 복지·건강에 대한 접근성에 맞추어져 있고, 최신 기술은 키오스크에 집중되어 있음
- ‘포용’이라는 단어는 간혹 사용하나 이마저도 구체적인 내용 담겨 있지 않음. 시혜적이고 온정적인 느낌만 더해짐
- 디지털 권리장전(안)이 수립 중이나 장애계에 대한 의견 수렴 계획이 없어, 그 속에 장애인에 대한 디지털 접근성이 얼마나 보장될 것인지 의문임



## 02

## 관련 법률 현황과 개선의 방향은?

### ① 「지능정보화 기본법」(이하 기본법) (소관: 과학기술정보통신부)

#### ■ 기본법 제개정

- 2020년, 정부는 4차산업 혁명 패러다임에 발맞춘 국가 정보화 정책을 반영했다며 「국가정보화기본법」을 「지능정보화기본법」으로 전면 개정함. 진흥원, 인증제도 등 몇 가지 주요 개념의 정의가 수정되고 명칭이 변경됨
- 2021년, 장애인·고령자 등의 정보 접근 및 이용 편의를 보장하는 지능정보제품의 우선 구매 촉진 시책을 마련하도록 하는 등의 내용으로(장애인·고령자 등의 정보 접근 및 이용 편의 증진을 위한 고시 포함) 개정됨

#### ■ 기본법 대한 의견

- 기본법으로서의 역할이 불투명함. 지능정보화에 관한 기본법은 추진체계가 없거나 지나치게 세부적인 내용을 담고 있는 등 한계가 있음. 지능정보화에 따라 우리 사회가 어떠한 방향으로 나아가야 하는지에 대한 내용을 담아야 함<sup>2</sup>
- 본 법은 국가기관 등이 운영하는 웹사이트를 규율대상으로 한 뿐 민간기업은 직접 적용되지 않고, 고시·지침에서도 웹접근성 보장의 필수적 요소를 의무사항으로 규정하고 있지 않음

### ② 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 (이하 장차법)

#### ■ 장차법 개정[시행 2023. 1. 28.](소관: 보건복지부)

- 무인정보단말기와 모바일 응용 소프트웨어 등에 대한 장애인의 접근성을 제고하기 위하여 장애인의 접근·이용에 필요한 정당한 편의를 제공해야 하는 재화·용역 등의 제공자의 단계적 범위와 정당한 편의의 구체적인 내용 등 개정함
- 해당 여부를 과학기술정보통신부장관이 검증할 수 있도록 검증기준과 검증절차를 마련하고, 과학기술정보통신부장관은 국가기관 등에 해당 제품을 우선 구매하도록 요청할 수 있도록 하는 등 법률에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 정하려는 것임

#### ■ 주요 개정내용 “키오스크의 배리어프리화 시도, 3년의 유예기간”

- (제10조의2 제1항)법 제15조제3항에 따른 재화·용역 등의 제공자의 단계적 범위는 하단의 [별표 2의2]와 같다.
- (제10조의2 제2항)바닥면적의 합계가 50제곱미터 미만인 시설의 경우 무인정보단말기와 호환되는 보조기기 또는 소프트웨어를 설치하거나 무인정보단말기 이용을 보조하는 인력을 배치하여 장애인이 장애인 아닌 사람과 무인정보단말기를 동등하게 접근·이용할 수 있도록 하는 경우에는 다음 각 호의 편의를 제공하는 것으로 본다.

<sup>2</sup> 지능정보화 기본법 개정 의의와 한계, KISO 저널 제42호, 법제 동향, 2021.03.08.

적용시기		
	키오스크	모바일앱
1단계	<’24.1.28>공공·교육·의료·금융기관, 이동·교통시설 등	<’23.7.28>공공·교육·의료기관, 이동·교통시설 등
2단계	<’24.7.28>문화·예술사업자, 복지시설, 상시 100인 이상 사업주	<’24.1.28>복지시설, 상시 100인 이상 사업주
3단계	<’25.1.28>관광사업자, 체육시설, 상시 100인 미만 사업주	<’24.7.28>문화·예술, 관광사업자, 체육시설, 상시 100인 미만 사업주
예외	이 법의 시행일(2023년 1월 28일) 이전 설치된 키오스크는, 2026년 1월 28일부터* 관련 의무를 적용하고, 법률 시행일 이후에 설치되었으나 개정 법률 적용일 이전에 이미 설치된 키오스크의 경우에도 2026년 1월 28일부터 관련 의무를 적용한다.	해당 업계의 준비기간 등을 고려하여, 개정 법률이 시행되는 2023년 1월 28일 이전 배포된 모바일앱에 대해서는, 개정법을 적용일로부터 6개월 이내에 이를 적용하고, 시행일 이후에 배포되었으나 개정법 적용일 이전에 배포된 모바일앱은 적용일로부터 6개월 이내에 규정을 적용한다.

[별표 2의2]

### 장차법 시행령 개정에 대한 장애인·법조계 의견 “입법취지 거스른 조치”

- 장애인차별금지추진연대는 개정안을 전면 재검토 할 것을 요구하며, **무인정보단말기가 설치된 곳을 보면 편의점, 햄버거 가게, 미용실 등 15평을 넘지 않는 소규모 사업장이 대부분**이라며, 현재 50㎡ 미만 사업장에 설치된 무인정보단말기는 시행령 개정안에서 정하는 ‘장애인 편의제공’ 의무 대상에서 제외된 것은 무인정보단말기 교체에 드는 사업자의 비용 부담을 고려한 조치라고 지적하였음<sup>3</sup>
- 참여연대 공익법센터는 시행령(안)의 가장 큰 문제점은 개정 장차법 시행일 이전에 설치된 키오스크는 2026년까지 유예할 수 있도록 한 부칙 제2조의 규정으로, 폐기를 주장하며, **장기간의 유예기간은 차별을 방치하고 사회적 재화의 낭비를 유도하는 것으로 입법 목적에**

### 부합하지 않는다고 보았음<sup>4</sup>

- 소관부처가 생각하는 정당한 편의의 기준을 확인할 수 있는 개정안으로, 기존 기본법에서 제공하고 있는 소극적인 편의제공 기준에서 크게 벗어나지 못한 개정임

### 3 디지털포용법 제정 추진

- 2021년 1월 강병원 의원은 처음으로 디지털포용법을 발의함. 공청회는 지난해 1월에 개최됨. 현재 상임위 심사 단계에서 서류 중임
- 2022년 11월 박성중 의원은 디지털포용법을 새롭게 발의함. 여·야 간 쟁점이 없기 때문에 곧 통과될 것으로 전망되었으나 마찬가지로 상임위 심사를 기다리고 있음
- 과기정통부 장관은 지난 6월 정보문화의 달 기념식에서 “디지털 접근성을 보장하고 보편권을 확립하기 위한 정책을 강화할 계획”이라며, 연내 디지털 포용법 제정을 추진해 디지털 포용 정책이 체계적으로 이뤄질 수 있도록 제도적 기틀을 마련하겠다고 강조함

### 5 계류 중인 디지털포용법안에 대한 의견<sup>5</sup>

구분	강병원 의원(안) (2021.01.15.)	박성중 의원(안) (2022.11.23.)
디지털 취약계층 정의	제2조: 정보격차에 따른 피해를 입었거나 피해를 입을 우려가 있는 계층	제2조: 지능정보제품, 지능정보서비스 등 디지털 기반의 기기와 서비스 사용에 어려움을 겪는 사람
국가 등 책무	제3조: ①국가와 지방자치단체는~ ②국가와 지방자치단체는~ ③국가기관·지방자치단체 및 공공기관은~ ④지능정보사업자는~	제3조: ①국가와 지방자치단체는~ ②국가기관·지방자치단체 및 공공기관은~
지능정보 사업자의 책무	-	제4조: ①지능정보사업자는~ ②지능정보사업자는~

3 비마이너 장애인반 > 이동권 접근권, 2022.12.30.

4 참여연대 공익법센터 > 공익소송, 2022.12.28.

5 한국장충 장애포괄 디지털 전환위원회를 통해 작성된 디지털포용법안에 대한 검토의견서를 일부 요약함

구분	강병원 의원(안) (2021.01.15.)	박성중 의원(안) (2022.11.23.)
다른 법률과의 관계	제4조: 디지털포용에 관하여 이 법에서 규정한 것을 제외하고는 「지능정보화 기본법」에서 정하는 바에 따른다	제5조: 디지털포용에 관하여 이 법에서 규정한 것을 제외하고는 「지능정보화 기본법」에서 정하는 바에 따른다
위원회	제7조: 국무총리 소속 디지털포용위원회 설치	-
민간의 정책참여 등	제8조: ①정책의 대상이 되는 개인·법인 및 단체의 의견 조사하여 정책의 형성 및 집행에 최대한 반영 ②민간단체 및 지능정보사업자 등이 참여하는 협의체를 구성·운영할 수 있다	제8조: ①민간 전문가나 관련 단체 등이 폭넓게 참여하게 하고 일반 국민의 다양한 의견을 모을 수 있는 방안을 마련하여야 한다 ②민간단체 및 지능정보사업자 등이 참여하는 협의체를 구성·운영할 수 있다
디지털 취약 계층의 사회 참여 지원	-	제13조: ①디지털취약계층 대상 취업 또는 직무수행에 필요한 지식·기술 및 태도에 관한 교육을 실시할 수 있다 ②교육에 포함할 사항 ③민간기업의 자발적 활동이 활성화될 수 있도록 노력하여야 한다
지능정보 서비스 등에 대한 접근성 보장	제17조: ①국가기관등은 지능정보서비스 및 지능정보 제품을 제공할 때 장애인, 고령자 및 그 밖에 대통령령으로 정하는 디지털취약계층이 어려움 없이 이용할 수 있도록 접근성을 보장하여야 한다(웹사이트, 이동통신단말장치에 설치되는 응용 소프트웨어, 무인정보단말기 등) ②지능정보사업자는 지능정보 서비스를 제공할 때 장애인·고령자 등의 접근과 이용의 편의를 증진하기 위하여 노력하여야 한다	제14조: ①국가기관등은 지능정보서비스 및 지능정보제품을 제공할 때 장애인·고령자 등이 어려움 없이 원활하게 이용할 수 있도록 접근성을 보장하여야 한다 ②지능정보사업자는 지능정보 서비스 및 지능정보제품을 설계·제작하거나 제공할 때 장애인·고령자 등이 쉽게 접근하고 이용할 수 있도록 노력하여야 한다
지능정보 서비스 및 제품 접근성 품질인증	제19조: ① ~ 장애인·고령자등의 정보 접근 및 이용 편의를 증진하기 위하여 대통령령으로 정하는 지능정보서비스 및 지능정보제품에 대한 접근성 품질인증을 할 수 있다 ② ~ 분야별 인증기관 지정할 수 있다. ~유효기간은 5년으로 한다.	제15조: ① ~ 장애인·고령자등의 정보 접근 및 이용 편의를 증진하기 위하여 대통령령으로 정하는 지능정보서비스 및 지능정보제품에 대한 접근성 품질인증을 할 수 있다 ② ~ 품질인증기관 지정할 수 있다

않고 제 기능과 역할을 할 수 있도록 내용을 분명히 해야 함

- 법안에 대한 제안 사항은 다음과 같음 ▲장애 특수성과 접근성이 초기 단계부터 고려되어야 함(장애포괄) ▲국가나 지능정보사업자가 장애인의 접근성을 보장하지 않았을 때의 강력한 제재 방안이 필요함 ▲지능정보서비스 및 제품의 접근성 품질인증의 실효성을 담보해야 함 ▲별도 위원회를 설치하고 디지털취약계층의 접근성 전문가 참여를 보장해야 함

### 03 장애당사자들은 일상에서 '장애포괄'을 경험하고 있을까?<sup>6</sup>

- 디지털 시대를 살고 있는 시각장애 당사자, 청각장애 당사자, 지체장애 당사자들을 어떤 경험을 하고 있을까
- 앱과 키오스크, 온라인게임까지 구체적인 예피소드를 통해 장애당사자들이 느끼는 삶 이야기를 들어봄. 인터뷰 내용을 순서에 맞게 다소 요약, 조정함

◀ 야구 또는 영화를 예매할 때 “좌석 표를 보면 다 '이미지, 이미지, 이미지' 이렇게만 읽히거든요”

(시각장애 당사자로서) 제약이 많죠. 그러니까 어떻게 보면 저 같은 경우는 똑같은, 그러니까 남들

- 디지털포용법안을 보면 장애당사자 입장에서 큰 변화를 기대할 수 있을지에 대한 의문이 있음. 디지털포용법이 기존 법률과 상충되지

6 <인터뷰 개요>  
- 인터뷰 대상: 7명(시각장애 당사자 3명, 청각장애 당사자 3명, 지체장애 당사자 1명)  
- 인터뷰 시기: 2022년 7월, 2023년 8월  
- 인터뷰 방법: 대면 및 전화, 이메일



은 혼자 어딘가를 가본다, 혼자 영화도 보고 혼자 할 수 있는 것들이 되게 많은데 혼자 할 수 있는 것들은 저는 해보려면 굉장한 도전이 필요하거든요. 예를 들어서 영화도 티켓을 어떻게든 핸드폰에 보이소버라고 음성기능이 있어서 들으면서 끊을 수는 있지만 이게 몇 열의 어느 번인지 그 컴컴한 데를 혼자 찾아 올라가기도 너무 어렵고. 그리고 저는 야구 경기 보는 걸 굉장히 좋아하거든요. 접근권이 여기에서 시각장애인들한테 되게 중요하잖아요. 이게 어떤 앱이냐, 어떤 사이트냐에 따라서 예를 들면 사진이 대체텍스트 같은 게 없다면 이게 내가 야구 같은 경우도 보통 자리를 그림을 보고 선택을 하잖아요, 좌석 표를 보고. 그러면 다 '이미지, 이미지, 이미지' 이렇게만 읽히거든요. 그래서 그런 것 때문에 저 혼자 예매하기는 너무 어렵다는 생각도 하고. 모바일 결제 시스템이나 공인인증을 활용하는 것도 시각장애인에게는 너무 어려워서 그런 부분도 있었던 것 같아요. 게다가 혼자 야구장에 들어가는 것도 어렵고 들어가서 표를 보여주는 것도 어려운데 자리 찾아가는 것도 어렵고 음식을 사오는 건 더 어렵고요.

#### ◀ 쇼핑몰 사이트를 이용할 때 “리더기로 읽는데 혼동이 되었던 경험이 있어요

지난 4월에 L몰, E몰 등에 들어가서 ‘돈까스’라고 검색하고 물건을 찾는데 돈까스와 연관된 혼동되는 정보가 너무 많이 나오고, 원하는 정보가 꾸준히 나오지 않아서 리더기로 읽는데 혼동이 되었던 경험이 있어요. Z마켓은 OCR(문자인식) 기능이 탑재되었다고 들어서 사이트를 들어가 보았으나 이전과 별반 차이가 없었어요. 읽어주는 건 다른 사이트랑 비슷한 수준이었고, 막상 다른 곳보다 더 편리하다는 느낌은 없었어요. 1심, 2심을 통

해 사이트를 개선하라는 판결이 났지만 준수되지 않았고, 장애인을 고객으로 보지 않는 듯한 느낌을 받았어요.

이미지 대체 텍스트만 논의가 되었는데 상품의 이미지에 대체 텍스트를 안달아 준 것도 문제이나 쇼핑할 때 카드 결제가 전혀 안돼요. 결제하는 것이 복잡한 편이에요. 결제가 안 되는데 어떻게 구매를 하겠어요. 카드번호 입력하는 것에 어려움이 있어요. 대부분의 쇼핑 사이트가 결제가 안 됩니다. T은행 어플리케이션처럼 결제하기 수월하면 더욱 좋을 것 같아요.

온라인 쇼핑은 소리마켓(구매 대행, 중계인 역할, 입점사 대부분 11번가)을 이용하는데 결제가 수월해서 그곳만 이용하는 편이에요. 소리마켓이 접근성이 제일 좋다고 자부하고 있었는데, 이마저도 얼마 전 폭우 참사 이후 배송 관련 정보들이 잘못 처리되는 경우가 많아 문제가 발생하기도 했었어요.

#### ◀ 온라인 게임을 할 때 “소리를 못 들으니까 더 자세히 봐야하는 부분에서 불편함이 있는 것 같아요”

(청각장애 당사자인) 저는 PC 게임을 할 때 게임 상에서 나오는 소리를 못 듣는 게 좀 아쉬움이 있어요. 예전에 '피파온라인'이라는 축구 게임을 친구들과 정말 많이 했었는데, 물론 컴퓨터 화면상으로 팀 구성원을 보면서 패스하고 경기를 풀어나갈 수는 있는데, 경기 상에서 컴퓨터가 경기 내용을 음성으로 읽어준다고 하더라고요. 누구한테 패스, 누가 경고를 받았거나, 아니면 골이 들어갔을 때의 그 특유의 환호성이나 그런 게 있다고 하는데. 그걸 못 들으니까 좀 아쉬운 거 같아요. 다른 게임 유저들은 그런 부분을 느끼면서 굳이 자세히 보지 않아도 어떤 상황인지 알 수 있는데(소리로

들을 수 있으니까) 반면 청각장애가 있으면 소리를 못 들으니까 더 자세히 봐야하는 부분에서 불편함이 있는 것 같아요.

온라인 게임은 헤드셋 착용하고 음성으로 소통하는 게 너무 많아져서, 구비 안 되고 하면 팀으로 안 꺼주는 게 많아요.

◀ 키오스크를 이용할 때 “동행인이 없으면 혼자 할 때는 조금 많이 애를 써야 해요”

(휠체어를 이용하는) 저는 키오스크를 쓰는 게 차라리 편하거든요. 이게 직원하고 이야기를 하면 직원들은 상대적으로 저보다 높게 있으니까 저를 못 봐요. 제가 아무리 카운터에 있어도 차라리 키오스크가 편한데 키오스크들이 너무 높아서. (웃음) 그래서 동행인이 없으면 혼자 할 때는 조금 많이 애를 써야 해서 뒤에 사람들이 기다리기도 하고 아니면 비장애인 분들이 저를 모르는 분들이 저를 볼 때는 휠체어 탄 장애인이 혼자 애쓰고 있는 거잖아요. 그래서 차량번호 같은 거 쓰고 할 때는 제 개인정보인데 와서 자기가 눌러주려고 하고, 조금만 저한테 시간을 주면 할 수 있는 거기는 하거든요. 아니면 키오스크 높이가 조금만 낮아도 제가 다 할 수 있는 건데 이런 물리적인 것 때문에 키오스크가 저는 좋으면서도 좋지 않아요. 그래서 사실 장애인 뿐만 아니라 고령층의 이용에 있어서도 그런 이야기가 많이 나오는데, 요즘은 뒤에서 누가 기다리니까 눈치 보여서, 카운터에 가서 하려고 해도 또 카운터에 가도 아무도 없고. 그래서 고령층도 키오스크 이용하는 데 문제가 있다, 지금 그런 이야기를 하잖아요. 한번은 키오스크에서 주문을 하려고 했는데 손이 안 닿아서 카운터로 갔는데 "키오스크로 주문하세요."라고 하더라고요. 그럴 때는 어떻게 해야 하나 조금 당황스럽죠.

◀ 배리어프리 키오스크를 이용할 때 “점자가 읽을 수 있게 나오긴 했는데 디바이스 문제인지 오타가 자꾸 나오”

2021년 말부터 지금까지 나온 키오스크는 다 만나봤어요. 닷에서 만든 모델뿐만 아니라 무인민원발급기나 금천구청 보험공단 키오스크 모델 등을 확인해봤는데요.(보험공단에 있는 키오스크는 다른 회사에서 나온 키오스크 모델인데 단순히 점자만 찍어둔 거예요.) 닷에서 나온 키오스크는 기능에 따라 크게 세 가지 모델로 나뉩니다. 첫째, 음성기능과 높낮이 기능, 돋보기하고 점자촉지도 기능만 있는 키오스크가 있고, 둘째는 강남스포츠크터나 종로구체육센터에 있는 키오스크로, 결제하면 영수증까지 나오는 키오스크가 있고, 이 모델은 시각장애인이 만지긴 어렵습니다. 셋째, 결제 기능은 빠져 있고, 첫 번째 모델 4가지 기능에 점자셀(20칸) 한 줄이 추가되어서 점자로 읽을 수 있는 키오스크가 있습니다. 이 모델은 하상장애인복지관, 종로구 관광재단에 배치가 되어 있습니다. 두 번째 모델은 시각장애인 접근성 확보가 안됐고요. 시각장애인이 만질 수 있는 첫 번째 모델의 경우 전반적으로 촉지도 역할하고 층별 안내, 인근 버스정류소나 지하철 정보 그 정보만 확인 가능해요. 돋보기 기능도 잘 되는 편이고요. 세 번째 모델의 키오스크는 일단 점자가 읽을 수 있게 나오긴 했는데 디바이스 문제인지 오타가 자꾸 나오. 정보가 정확하지 않고 오타가 나서 읽다가 무슨 말인지 모르는 글자가 갑자기 발생하는 현상이 생기고요. 일원1동 주민센터나 신대방2동 주민센터 등에 있는 키오스크는 무인민원발급기인데 그건 촉지도 기능은 없고, 점자셀 1줄이 있어요. 근데 그것도 디바이스가 문제여서 오타가 많아요. 점자가 오타가 많은 편이에요. 도입에 급급해서 확인도 안하고 갖다 놔서 문제인 것 같아요.



죠스라는 윈도우용 스크린리더가 있어요. 해외에 서는 키오스크 모바일용으로 개발이 되어서, 맥도 날드에 죠스가 읽어주는 키오스크가 설치가 되어 있어요. 그래서 시각장애 당사자 자신이 메뉴도 고 르고 결제도 할 수 있는데, 우리나라는 아직 없죠. **일반 키오스크는 음식점 결제도 어려워요. 예를 들어서 ‘카드를 넣어주세요’ 이렇게만 하면 결제를 할 수가 없어요. 아니다. 먼저 ‘결제하기’ 버튼을 눌러야 하는데 터치니까 누를 수가 없죠.**

지난해 배리어프리 키오스크 확산해야 한다고 서울교통공사에 정책제안을 한 적이 있는데, 퇴짜 맞았어요. 답변은 돈이 없고, 설치를 어떻게 해야 할지 모르겠다고 왔습니다. 난색을 표하더라고요. **현재 배리어프리 키오스크가 서울시에는 지하철역 기준 수유역에 1대만 있어요. 부산교통공사는 전역에 다 설치했는데 말이죠.**

장차법 개정과 관련해서 문제는 지금도 키오스크는 늘어가고 기계적으로 전환되고 있는데 2025년까지 기다리고 있어야 해요? 점점 적용을 시켜 가지고 늘려 가는 방침인데 그건 아니죠. 법에 강제성도 없고, 속도도 느리고요.



주식회사 닷에서 개발한 배리어프리 키오스크 사진 © 글쓴이

## 04 실제 기술을 개발하고, 정책을 시행하는 분들의 생각은?

부산 세계장애인대회 라운드테이블 현장 <sup>7</sup>

- 8월 7일부터 11일까지 부산 세계장애인대회가 개최되었음. 두 번째 세션으로 ‘ICT 정책과 장애 포괄’에 대한 이야기를 나누었음
- 누구보다 치열하게 ICT 접근성을 고민하고 기술을 개발하고 있는 대기업, 공공기관, 장애인 단체 등이 참여하여 의견을 나눔
- 주요 질문과 응답 내용을 통해 우리나라 ICT 정책(따뜻한 포용)에 대한 보다 뜨거운 반응과 입장, 기대를 느낄 수 있었음



부산세계장애인대회 라운드테이블(3) ICT 정책과 장애 포괄 현장 사진 © 글쓴이

### Q1 우리나라의 ICT 접근성 정책 어떻게 보시나요?<sup>8</sup>

“좋은 의욕과 기술을 가지고 있는 기업들이 데스밸리를 넘어갈 수 있는 R&D 지원이나 자금이 필요할 것 같습니다.”

규제를 통해 접근성을 담보하는 방안도 필요하고. 섬세하게 기술을 만들어나가도록 협업하는 것도 중요한 반면, 기업들이 제공하는 수 천 수 만 가지

7 본 내용은 8/8 부산세계장애인대회 둘째날 세션 2. 새로운 디지털 콤팩트(New Digital Compact) 라운드테이블(3) ICT 정책과 장애 포괄( ICT Policy and Disability Inclusion)에서 다뤄진 내용을 정리한 것임  
 8 발언 내용은 김춘수 PL (SKT ESG혁신그룹), 김혜일 DAO/이사 (카카오), 홍경순 수석연구원 (한국지능정보사회진흥원) 순으로 정리됨

기술들이 장애인들에게 제약 없이 접근할 수 있도록 하는 노력들이 필요합니다. 그 과정에서 일종의 인센티브 제도는 정부에서 보다 적극적으로 고려했으면 좋겠습니다.

앞서 소개드렸던 코엑터스, 투하트는 무척 좋은 의도를 가지고 기술의 접근성 높이기 위해 고군분투하고 있습니다. 모든 스타트업이 그런 것처럼 기술이 적자를 내기 위해서는 험난하고 지난한 과정이 있습니다. 특히 장애인을 위한 서비스는 시장이 작고 장애유형과 특성에 따라 섬세한 설계가 필요하기 때문에 시장성을 확보하는 게 더 도전 과제이고, 실제로 그런 인식이 대부분입니다. 투자 유치도 쉽지 않습니다.

좋은 의욕과 기술을 가지고 있는 기업들이 더 큰 역할을 맡을 수 있도록, 데스 밸리를 넘어갈 수 있는 R&D 지원이나 자금이 필요할 것 같습니다. 시각을 해외까지 넓혀 접근해서 시장화 만드는 작업을 처음부터 함께해주는 그런 노력을 기울일 수 있었으면 합니다. 저희 같은 대기업도 선의를 가지고 계속 노력하고, 여러 가지 지원을 만들어가겠지만 기업 간의 콜라보 뿐만 아니라 정부 사이드에서 보다 본격적인 R&D 자금들이 들어와서 많은 창업가들이 생태계에 더 많이 들어오고, 더욱더 건강한 경쟁이 일어나면서 더 많은 기업이 나올 수 있으면 좋겠습니다.

◀ “가치를 베네핏으로 돌려줄 수 있는 것들이 있다면 기업이 더욱 적극적으로 할 수 있는 유인책이 만들어지지 않을까”

저희와 여러 기업의 움직임을 보며 열심히 노력하고 있는 것에 대한 베네핏은 줄 수 없을까? 하는 생각이 듭니다. 법을 지켜야 하고, 지키지 않았을 때 규제로 잡고. 그런 부분 보다는 기업의 긍정

적인 노력을 인정하고 거기에 대해서 투자한 비용이 기업에 이득으로 돌아갈 수 있는 방법은 없는가 그 부분이 의문이 항상 있습니다. 무엇이든 하려면 장애관련 작업이나 활동이 투자금이나 수혜에 대한 비용으로만 생각하게 되는데 그 비용은 반대로 여러 사용자에게 베네핏을 주는 가치가 분명 있단 말이에요. 그럼 그 가치는 기업에게 돌아갈 수 있는 부분은 없는가 그런 부분까지 같이 고민해보면 좋겠습니다.

요즘 환경에 대해 이야기 하면서 탄소배출권에 대한 거래, 탄소절감에 대한 이야기들이 많이 나오고 있습니다. 대기업들이 많이 노력하고 있는데, 저희가 이렇게 노력하는 것들이 탄소배출권처럼 권한이나 포인트 같은 것들이 주어지면서 거래가 일어나고 그 가치를 다른 방향으로 베네핏으로 돌려줄 수 있는 것들이 있다면 기업들에게 접근성을 더욱 적극적으로 할 수 있는 유인책이 만들어지지 않을까 그런 생각이 듭니다.

그리고 지금까지의 노력, 방향을 좀 바꿔보면 어떨까 생각이 듭니다. 가이드라인, 기술적인 부분, 제도적인 측면은 다 만들었으니까 이것들을 잘 지키고 있는지 드라이브를 해야 된다는 겁니다. 이미 기틀은 다 마련되어 있다고 생각합니다. 정부 주도의 조사 외에 다른 제도들처럼 정부가 집계를 하고 자진 신고를 받는 형태로 하는 건 어떨까 하는 생각이 듭니다. 국세청에서 세금을 자진 신고 받아 개인정보 관련해서도 보고서를 받아 감사가 일어나는 것처럼 접근성 관련해서는 자진신고 제도 없습니다. 정부가 주도 하는 현황조사 보다는 자진해서 신고 받아 집계하고 정부가 현황을 파악하는 형태로 하면 어떨까 생각해보았습니다.

## ◀ “디지털포용법이 조만간 통과되면 보다 종합적으로 추진할 수 있을 것입니다”

우리나라는 규제 중점 정책을 시행하고 있습니다. 장차법, 진흥정보화 기본법으로 공공과 민간에서 장애인 접근성 보장을 하고, 웹, 앱, 키오스크, 전자출판물에 대한 의무를 부과하고 있습니다. 기존엔 다 만들어진 제품에 사후적으로 접근성을 더하는 방법이 대부분이었고, 이는 기업 입장에서는 비용이 들어갑니다. 그래서 강력한 규제보다는 장려하는 쪽으로 입장을 취하는 것입니다. 향후엔 사후적 대책이 아닌 사전 예방이 철저히 준비할 수 있도록 디지털포용법을 준비 중입니다. 조만간 통과되면 보다 종합적으로 추진할 수 있을 것입니다. 디지털 권리장전을 통해 접근성 보장도 선제적으로 대응하려고 하고 있습니다. 앞서 말씀하신 인센티브, 중요합니다. 일례로 정부는 진흥정보화기본법으로 우선구매 제도를 시행하고 있습니다. 가장 먼저 키오스크를 설치, 운영할 때 공공기관의 경우 접근성이 보장된 제품을 우선구매 하도록 합니다. 향후 소프트웨어 등으로 범위를 확대할 계획을 가지고 있습니다. 접근성 보장 제품을 늘려나가 장애 당사자들께서 피부로 느끼실 수 있게 할 것입니다.

## Q2 디지털접근성의 확장을 위해 어떤 부분을 노력해야 할까요?<sup>9</sup>

◀ “기업들이 적극적으로 선의의 경쟁을 할 수 있는, 일종의 encouragement가 있을 수 있다면 좋겠습니다”

저희 내부 개발자들이 상당히 깜짝 놀라고 있습니다. 아까 말씀드린 설리번플러스에서 앞에 무엇이

보여? 했을 때 한 8개월 전만 해도 시각장애인분들이 편의점에 가서 내가 먹고 싶은 과자, 음료를 고르는데 도움을 받고 싶어요. 의견을 주셔서 그런 부분을 저희가 학습하려면 한 땀 한 땀 데이터를 모아서 그렇게 업데이트를 해오고 있었는데 저희가 최근에 만든 초고대 AI를 접목을 시켰어요. 그랬더니 예상했던 것보다 훨씬 더 대부분의 상품들을 다 인지를 하더라고요. 많은 학습을 통해서 이미지를 인식하고 정보를 시각장애인들에게 전달하는데 있어서 상당히 정확해졌고, 여기서 한 단계만 더 나아간다면 지금은 아리야 앞에 뭐가 보이니? 하면 뭐가 있습니다. 라고 대답하지만 그 제품의 특징은 뭐야? 칼로리는 얼마지? 유통기한은 언제까지지? 하는 Q&A형식을 만들어낼 수 있겠다는 비전을 개발자들이 가지게 되면서 흥분도 하고 기대도 가지고 있습니다. 생각보다 빠르게 기술이 영화에서 봤던 것들을 현실화 시킬 수 있는 바로 눈앞에 와 있다는 생각이 듭니다.

기업 입장에서 이런 부분들을 기업들이 더 적극적으로 많은 부분 선의의 경쟁을 할 수 있는, 일종의 encouragement(동기부여, 장려, 독려)가 있을 수 있다면 더 많은 기업이 뛰어들고 내가 먼저 하고 싶어! 이런 환경이 조성될 수 있다면 더 빨리 이런 시대가 오지 않을까 하는 생각이 듭니다. 또 장애인 고객 분들도 기업이 눈에 보이지 않지만 많은 노력을 하고 있으니 그런 부분 격려를 해주시면 힘을 내서 기술들을 사용해볼 수 있지 않을까 생각합니다.



지난 6월 제2차 장애인리더스포럼에서 SK텔레콤 ESG추진인  
배리어프리 프로젝트에 대해 설명하고 있는 모습 © 글쓴이

### ◀ “유저 프로파일링이 부족합니다. 거기에 대한 노력이 필요합니다”

기업은 접근성을 대응하기 위해 정책을 만들고 내부 프로세스, 가이드라인 이런 것을 만들고 접근성을 계속 준비해나가고 있습니다. 새로운 제품이 나오고 제품들이 업데이트 될 때마다 이것들이 잘 적용될 수 있도록 관리를 해 나가는 것, 그게 일관되게 계속 유지되어 가는 것이 신기술에서 접근성을 대응할 때 가장 중요한 부분 중에 하나라고 생각합니다. 제가 제안 드리고 싶은 부분은 장애를 경험하고 있는 유저 프로파일링이 얼마나 되어 있는가? 입니다. 당사자들의 입장에서는 불편하다 끝날 수 있지만 그 불편을 해소하기 위해서는 정확한 정보가 필요해서 어디가 페인포인트(Painpoint, 고객이 불편함을 느끼는 지점)이고 장애정도에 따라서 어느 정도 차이가 발생하는지 알아내야 합니다. 그래야 서비스 설계가 가능하거든요. 하지만 아직까지 안타깝게도 유저 프로파일링이 부족합니다. 거기에 대한 노력이 필요하다는 생각입니다.

SK텔레콤에 공감되었던 부분이 우리가 이미 기술은 다 되어 있어요. 기술이 없는 게 아닌데, 그 기술들을 장애가 있는 사람들을 위해 얼마나 사용하느냐. 그것을 서비스로 만들기 위해서 얼마나 노력하느냐. 거기에 대한 의사결정을 어떻게 하느냐가 더 중요한 부분

이라 생각합니다. 그 부분에 대한 노력도 필요할 것입니다. 신기술을 접근성 개선을 위해서 활용할 수 있는 의사결과 추진방법 이런 것들을 앞으로 기업에서 노력해야 할 것 같습니다.

정부에서 지원하는 여러 가지 사업들이 있습니다. 4차 산업혁명, 신기술, 메타버스관련해서 그런 정부의 지원사업 가운데 접근성을 고려하고 있는가? 접근성을 특별히 해야 하는 게 아니거든요. 특별히 다른 사업을 만들어서 할 게 아니고 정부에서 지원하는 모든 사업에서 정부 예산이 들어가는 모든 사업에서는 접근성을 고려해서 개발이 진행될 수 있도록 해야 한다. 그렇지 않으면 정부가 만드는 기반 기술에서 접근성이 없는 불상사가 나올 수 있다는 것입니다.

신사업이 정부의 인허가에 의해 확장되는 게 있습니다. 예를 들어 최근에 제가 직접 본 케이스는 민간 전자서명 인증입니다. 최근 많은 은행이나 통신사들이 참여해서 하고 있습니다. 그 사업 허가 기준에 보면 접근성을 준수해야 한다는 내용이 딱 들어가 있습니다. 평가 기준에 접근성 준수가 들어가 있어요. 그렇기 때문에 현재 그 서비스가 되고 있는 모든 환경에서 접근성이 준수가 되고 있습니다. 되게 좋은 사례 같습니다. 정부가 주관해서 권한이 있는 인허가 건에 대해서는 접근성 준수를 필수로 넣어야 합니다. 법은 이미 있는데 그것을 준수할 수 있는 방법을 정부가 드라이브 할 수 있습니다. 정부가 컨트롤 할 수 있는 정책이나 사업에서는 그 인허가 건에 접근성 준수를 필수로 넣어야 한다고 제안 드리고 싶습니다.

◀ “기업이 장애인을 고객으로 생각한다면 접근성을 위해 투자하는 예산을 투자라는 개념으로 볼 수 있지 않을까”

공공이든 민간이든 접근성을 보장하도록 되어 있지만 체감이 미흡한 이유 중 하나가 **실질적으로 수행하는 기관이나 기업에서 장애인을 실질적으로 서비스의 고객으로 인정하지 않으면 규제가 강화가 되고 정부가 적극적으로 확산하는데 어려움이 있지 않나 생각합니다. 기업이 장애인을 고객으로 생각한다면 접근성을 위해 투자하는 예산이 비용이 아닌 투자라는 개념으로 본다면 좀 더 그런 부분이 많이 와 닿지 않을까 생각하고 있습니다.** 정부에서 하는 IT산업들이 접근성을 보장해서 가야 하는 것이 맞긴 하지만 현실적으로 그런 것들이 어렵기 때문에 메타버스나 IOT 이런 곳에서 접근성에 관련된 기술들을 정부에서 조금씩 시작하고 있습니다. 그런 부분들이 다른 사업까지 확장될 수 있도록 협력한다면 새로운 신기술에서도 현재로서는 우리가 대응하기 어려운 부분이 있겠지만 그런 노력들이 장애인들에게 도움이 되는 서비스가 이루어지지 않을까 생각을 하고 있습니다.

### Q3 마지막으로 하고 싶은 말이 있다면? <sup>10</sup>

◀ “국제적인 교류의 장이 만들어졌으면 합니다”

**장애인관련 서비스를 기업에서 만들 때 국내시장만 볼 필요는 없겠단 생각이 듭니다.** 부산세계장애인대회에 UN관련자분들도 많이 참석하셨는데요. UN에서 이런 (소통의) 장을 더욱 적극적으로 만들어주셨으면 좋겠습니다. 수요와 공급이 서로 잘 모르는 것 같습니다. 접근성 기술을 누가 어떻게 만들어가고 있는지. 수요사이드에서도 글로벌 스케일로 볼 수 있게

그런 자리가 만들어졌으면 하고, 그럼 기업도 적극적으로 뛰어 들 수 있을 것 같습니다.

◀ “장애당사자가 참여하는 전문가 집단이 만들어져야 합니다”

기업들이나 정부 모두 여러 가지 노력을 하고 있는데, 안타까운 점이 장애에 대해 알아야 한다는 것입니다. 단체를 통해서도 객관적인 정보를 알기 어려운 경우가 있습니다. 어느 나라나 비슷한 상황일 것 같은데, **장애당사자가 참여하는 전문가 집단이 만들어져야 합니다.** 거기에서 장애 관련된 R&D 결과물들을 만들어서 정부나 기업에 제공할 수 있는 생태계가 만들어져야 합니다.

◀ “강력한 기구가 만들어져서 빨리 접근성이 보장될 수 있길”

아마 여기 계신 분들이 다 공감하실 겁니다. 저희는 접근성을 중요하게 생각합니다. 공공과 민간, 강하게 얘기할 때 어려운 점이 많을 것입니다. 기업은 매출에 집중하기 때문에 더욱 그렇고요. **접근성 관련 강화를 위해 국제 관련된 전문성 기구라든지 민간 등 강력한 기구가 만들어져서 빨리 접근성이 보장될 수 있는 사회가 만들어지도록 해야 할 것 같습니다.** 다 같이 노력했으면 좋겠습니다.



## 05

## 장애포괄 디지털시대를 향하여!

### ■ 디지털 정책, 포용으로 부족해!

- 디지털포용은 다소 시혜적이고 온정적인 시선으로, 장애포괄 사고가 도입되어야 함. 포용은 먼저 개발된 기술에 포용기술을 더하는 방식으로 적용되곤 함. 장애포괄이 되어야 기술 개발 단계에서부터 장애를 고려하는 선제적인 대응이 가능할 것임

### ■ 범부처 정책이행 기구 설치해야

- 현재 디지털 접근성과 관련된 부처는 보건복지부, 과학기술정보통신부로 양분과 되어 있음. 이외에도 다양한 디지털 영역에서 접근성을 확보하기 위해서는 다부처 협력이 불가피함. 집권적 기구 설치를 통한 효율적인 정책 이행을 도모해야 함

### ■ 장애포괄 디지털정책 주요 과제로 꼽아야

- 디지털 전략이나 NIA 향후 주요 과제 등으로 검토되는 아젠다를 보면 디지털포괄이나 장애인의 접근성 보장에 관한 주제는 빠져있음. 장애포괄 디지털시대를 만들기 위해 정책적 주요 과제로 선정해야 하며, 전폭적인 R&D 지원 있어야 할 것임

### ■ '칭찬과 격려'로 자발적 참여율 높여야

- 당근과 채찍이 있다면 지금까지 디지털 접근성은 법적 규제나 패널티를 통해 조치되어 왔음. 잘 이행하고 있는 기업의 입장에서는 부담만

되었을 것. 포상과 리워드, 칭찬하고 격려하는 내용의 정책과 제도를 개발하여 민간기업들의 자발적 참여를 이끌어낼 수 있어야 함

### ■ 장애인을 한 명의 고객으로 생각해야

- 장애인을 고객으로 생각하지 않는 인식을 지적함. 대형 기업의 온라인 사이트가 접근성이 미비한 경우 장애인들 한 명의 고객으로 생각하고 있지 않다고 여겨짐. 장애인을 한 명의 고객으로 여긴다면 접근성에 대한 조치를 제대로 시행하게 될 것임

### ■ '모든 장애 유형을 고려한 장애포괄 이행되어야

- 현재 접근성 모니터링은 시각·청각장애인 위주 정보를 가지고 이뤄지고 있음. 발달장애인을 위한 접근성을 고려되고 있지 않은 듯함. 장애포괄 디지털 전환을 꾀하기 위해서는 모든 장애인을 대상으로 정책이 확대되어야 함

### ■ 키오스크 외 다양한 디지털 영역까지 범위 넓혀가야

- 배리어프리 키오스크 개발 및 보급에 초점이 맞춰지는 경우가 있는데 키오스크 외에도 다변화하는 디지털시대 속에 온라인 게임, OTT 등 장애인이 소외될 수 있는 디지털 영역은 광범위함. 다양한 영역에서의 모니터링과 조치가 있어야 함



### ■ ‘관련학과까지’ 디지털 역량 교육 대상의 확대되어야

- 웹 개발자는 웹 접근성을 실무에서 처음 접하고, 스스로 학습하는 경우가 대다수임. 관련학과 교육과정에 웹 접근성에 대한 커리큘럼이 추가된다면 개발자가 스스로 학습해야 하는 과정이 줄고, 웹 접근성 인식개선 및 교육효과를 높여줄 것임

### ■ 장애당사자·민간전문가의 정책 제안 및 참여 활성화 필요

- 우리 연맹은 디지털분야의 장애계 핵심 요구 현안을 개발하여 장애인의 디지털정보화 수준을 향상하기 위하여 2022년 민·관·학계 및 기업 소속 10명의 전문위원으로 구성된 「장애포괄 디지털전환위원회」를 발족함
- 지난 5월 디지털포용법안에 대한 검토의견서를 제출하고, 이외에도 정책 모니터링, 토론회 등 ICT 정책의 장애포괄적 발전과 이행을 위해 아젠다를 선정하여 진행해 나갈 것임



월간 한국장총 www.kodaf.kr

발행일 2023년 8월 31일 발행인 김영일 편집인 김동범 창간일 1999년 3월 29일

제 작 한국장애인단체총연맹 서울 영등포구 의사당대로 22 이룸센터 4층 T.(02)783-0067 F.(02)783-0069

※ 이 인쇄물의 오른쪽 윗부분에는 시각장애인을 위한 음성변환 바코드(보이스아이)가 삽입되어 있습니다.



# 이젠 영화관에서 즐기자! 한국영화의 한글자막 CC

(관객 전원) 극장에서도 한국영화를 한글자막 CC으로 볼 수 있다구?!

♪ 관객들의 박수소리 ♪

