

손해배상(기)등

[서울중앙지법 2021. 2. 18. 2017가합33112]



【판시사항】

시각장애인 甲 등이 온라인 쇼핑몰 웹사이트를 운영하는 乙 주식회사를 상대로 乙 회사가 위 웹사이트에 이미지 파일로 등록되어 있는 텍스트 아닌 콘텐츠에 관하여 시각장애인 정보통신보조공학기기인 화면낭독기를 통해 청취할 수 있는 대체 텍스트를 제공하지 않거나 미흡하게 제공하는 것은 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 제20조 제1항, 제4조 제1항 제2호에서 금지하는 차별행위 및 같은 법 제21조 제1항, 제4조 제1항 제3호에서 금지하는 차별행위에 해당한다며 같은 법 제46조 제1호에 따른 손해배상과 같은 법 제48조 제2항에 따른 적극적 조치 등을 구한 사안에서, 위 웹사이트에서 상품에 관한 필수정보 등을 담고 있는 텍스트 아닌 콘텐츠에 관하여 대체 텍스트를 적절하고도 충분히 제공하지 않은 것은 시각장애인 甲 등에 대한 차별행위에 해당하므로, 乙 회사는 위 차별행위로 甲 등이 입은 정신적 고통에 따른 손해를 배상할 의무가 있고, 적극적 조치로서 판결 확정일로부터 6개월 이내에 대체 텍스트를 제공하여야 한다고 한 사례

【판결요지】

시각장애인 甲 등이 온라인 쇼핑몰 웹사이트를 운영하는 乙 주식회사를 상대로 乙 회사가 위 웹사이트에 이미지 파일로 등록되어 있는 텍스트 아닌 콘텐츠에 관하여 시각장애인 정보통신보조공학기기인 화면낭독기를 통해 청취할 수 있는 대체 텍스트를 제공하지 않거나 미흡하게 제공하는 것은 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률(이하 '장애인차별금지법'이라 한다) 제20조 제1항, 제4조 제1항 제2호에서 금지하는 차별행위 및 같은 법 제21조 제1항, 제4조 제1항 제3호에서 금지하는 차별행위에 해당한다며 같은 법 제46조 제1호에 따른 손해배상과 같은 법 제48조 제2항에 따른 적극적 조치 등을 구한 사안이다. 장애인차별금지법 제21조 제1항, 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 시행령 제14조 제1항

[별표 3], 제2항 제1호에 따르면, 乙 회사는 2013. 4. 11.부터 장애인에게 장애인이 아닌 사람과 동등하게 이용할 수 있도록 접근성이 보장되는 웹사이트를 제공할 의무가 있고, 웹사이트에 대한 시각장애인의 접근성이 보장되었는지 여부는 텍스트 아닌 콘텐츠에 관하여 그 의미나 용도를 인식할 수 있는 대체 텍스트가 제공되었는지 여부를 기준으로 판단하여야 하는데, 乙 회사는 2013. 4. 11. 이후 현재까지 상당한 개선 노력을 기울였음에도 여전히 웹사이트에서 상품에 관한 필수정보나 광고 등의 내용을 담고 있는 텍스트 아닌 콘텐츠에 관하여 대체 텍스트를 적절하고도 충분히 제공하지 않은 채 상품을 판매하는 경우가 있고, 이로 인해 시각장애인 甲 등은 위 웹사이트에서 판매되는 상품의 정보 등을 파악하는 데 어려움을 겪고 있어 위 웹사이트를 이용하여 자신들이 원하는 상품을 구매하는 것이 사실상 불가능하거나 많은 제약이 따르고 있으므로, 이는 乙 회사가 웹사이트를 운영하면서 시각장애인 甲 등을 형식상으로는 불리하게 대한 것이 아니라 하더라도 전자정보에 접근하는 데 실질적으로는 불리한 결과를 초래한 것으로서 장애인차별금지법 제20조 제1항, 제4조 제1항 제2호에서 금지하는 차별행위에 해당하고, 장애인이 장애인이 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 접근성이 보장된 웹사이트를 제공하지 못한 것으로서 장애인차별금지법 제21조 제1항, 제4조 제1항 제3호에서 금지하는 차별행위에 해당한다고 판단한 다음, 乙 회사는 위 차별행위로 甲 등이 입은 정신적 고통에 따른 손해를 배상할 의무가 있고, 적극적 조치로서 판결

확정일로부터 6개월 이내에 상품에 관한 필수정보 및 광고 등에 관한 대체 텍스트를 제공하여야 한다고 한 사례이다.

【참조조문】

장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 제4조 제1항 제2호, 제3호, 제20조 제1항, 제21조 제1항, 제46조 제1항, 제48조 제2항, 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 시행령 제14조 제1항

[별표 3], 제2항 제1호, 지능정보화 기본법 제46조, 제47조, 지능정보화 기본법 시행령 제34조 제1항 제1호, 제36조, 지능정보화 기본법 시행규칙 제4조 제2항

[별표 1]

【전문】

【원고(선정당사자)】 원고(선정당사자) (소송대리인 법무법인(유한) 바른 담당변호사 김민수 외 2인)

【피 고】 주식회사 이마트의 소송수계인 주식회사 에스에스지닷컴(변경 전 상호: 주식회사 이마트몰) (소송대리인 법무법인(유한) 태평양 담당변호사 강태욱 외 2인)

【변론종결】2020. 12. 17.

【주문】

1. 피고는 원고(선정당사자) 및 별지 3 선정자 명단 기재 각 선정자들에게 각 100,000원 및 이에 대하여 2017. 12. 8.부터 2021. 2. 18.까지는 연 5%, 그 다음 날부터 다 갚는 날까지는 연 12%의 각 비율로 계산한 돈을 지급하라.
2. 피고는 이 판결 확정일로부터 6개월 이내에 이마트몰 웹사이트(<http://emart.ssg.com>) 내의 별지 2 인용 목록 기재 각 사항에 관하여 시각장애인 정보통신보조공학기기인 화면낭독기(screen reader)를 통해 청취할 수 있는 대체 텍스트를 제공하라.
3. 원고(선정당사자)의 나머지 청구를 기각한다.
4. 소송비용 중 1/3은 원고(선정당사자)가, 나머지는 피고가 각 부담한다.
5. 제1항은 가집행할 수 있다.

【청구취지】1. 피고는 원고(선정당사자) 및 별지 3 선정자 명단 기재 각 선정자들에게 각 2,000,000원 및 이에 대하여 이 사건 소장 부분 송달 다음 날부터 2019. 5. 31.까지는 연 15%, 그 다음 날부터 다 갚는 날까지는 연 12%의 각 비율로 계산한 돈을 지급하라.2. 피고는 이 판결 선고일로부터 30일 이내에 이마트몰 웹사이트(<http://emart.ssg.com>) 내의 별지 1 청구 목록 기재 각 콘텐츠에 관하여, 각 콘텐츠가 보여주고 있는 정보를 원고(선정당사자) 및 별지 3 선정자 명단 기재 선정자들이 장애인이 아닌 사람과 동등하게 이용할 수 있도록 시각장애인 정보통신보조공학기기인 화면낭독기(screen reader)를 통해 청취할 수 있게 하는 대체 텍스트를 제공하고, 위 기간 내에 조치를 완료하지 못한 때에는 위 기간 만료일 다음 날부터 조치 완료일까지 원고(선정당사자) 및 별지 3 선정자 명단 기재 선정자들에게 각 매일 300,000원의 비율로 계산한 돈을 지급하라.

【청구취지】1. 피고는 원고(선정당사자) 및 별지 3 선정자 명단 기재 각 선정자들에게 각 2,000,000원 및 이에 대하여 이 사건 소장 부분 송달 다음 날부터 2019. 5. 31.까지는 연 15%, 그 다음 날부터 다 갚는 날까지는 연 12%의 각 비율로 계산한 돈을 지급하라.2. 피고는 이 판결 선고일로부터 30일 이내에 이마트몰 웹사이트(<http://emart.ssg.com>) 내의 별지 1 청구 목록 기재 각 콘텐츠에 관하여, 각 콘텐츠가 보여주고 있는 정보를 원고(선정당사자) 및 별지 3 선정자 명단 기재 선정자들이 장애인이 아닌 사람과 동등하게 이용할 수 있도록 시각장애인 정보통신보조공학기기인 화면낭독기(screen reader)를 통해 청취할 수 있게 하는 대체 텍스트를 제공하고, 위 기간 내에 조치를 완료하지 못한 때에는 위 기간 만료일 다음 날부터 조치 완료일까지 원고(선정당사자) 및 별지 3 선정자 명단 기재 선정자들에게 각 매일 300,000원의 비율로 계산한 돈을 지급하라.

【이유】

】1. 기초 사실

가. 원고(선정당사자, 이하 '원고'라 한다) 및 별지 3 선정자 명단 기재 선정자들(이하 원고 및 선정자들을 통칭하여 '원고 등'이라 한다)은 좋은 눈의 시력이 0.06 이하인 사람들로써 장애인복지법 제2조, 동법 시행령 제2조 제2항, 동법 시행규칙 제2조 제1항의 [별표 1]에 규정하고 있는 장애의 정도가 심한 시각장애인들이다.

나. 피고는 온라인 쇼핑몰인 이마트몰 웹사이트(<http://emart.ssg.com>, 이하 '이 사건 웹사이트'라 한다)를 운영하는 회사이다.

피고는 생산자, 제조업자 등으로부터 상품을 직접 매입하거나 생산자, 제조업자 등으로부터 상품판매에 관한 사항을 위탁받아 이 사건 웹사이트를 통하여 자신이 소비자에게 직접 상품을 판매하는 통신판매업자이다.

다.

장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률(이하 '장애인차별금지법'이라 한다) 및 동법 시행령 중 이 사건과 관련된 부분은 다음과 같다.

장애인차별금지법제3조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

8. "정보"라 함은 다음 각 목의 사항으로 구분한다.

가. "전자정보"라 함은「지능정보화 기본법」제2조 제1호(주6)에 따른 정보를 말한다.

이 경우 "자연인 및 법인"에는 이 법의 규정에 따른 공공기관도 포함되는 것으로 본다.

제4조(차별행위) ① 이 법에서 금지하는 차별이라 함은 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 장애인을 장애를 사유로 정당한 사유 없이 제한·배제·분리·거부 등에 의하여 불리하게 대하는 경우 2. 장애인에 대하여 형식상으로는 제한·배제·분리·거부 등에 의하여 불리하게 대하지 아니하지만 정당한 사유 없이 장애를 고려하지 아니하는 기준을 적용함으로써 장애인에게 불리한 결과를 초래하는 경우 3. 정당한 사유 없이 장애인에 대하여 정당한 편의의 제공을 거부하는 경우 ② 제1항 제3호의 "정당한 편의"라 함은 장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 같은 활동에 참여할 수 있도록 장애인의 성별, 장애의 유형 및 정도, 특성 등을 고려한 편의시설·설비·도구·서비스 등 인적·물적 제반 수단과 조치를 말한다.

③ 제1항에도 불구하고 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 정당한 사유가 있는 경우에는 이를 차별로 보지 아니한다.

1. 제1항에 따라 금지된 차별행위를 하지 않음에 있어서 과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정 등이 있는 경우 제20조(정보접근에서의 차별금지) ① 개인·법인·공공기관(이하 이 조에서 '개인 등'이라 한다)은 장애인이 전자정보와 비전자정보를 이용하고 그에 접근함에 있어서 장애를 이유로 제4조 제1항 제1호 및 제2호에서 금지한 차별행

위를 하여서는 아니 된다.

제21조(정보통신·의사소통 등에서의 정당한 편의제공의무) ① 제3조 제4호·제6호·제7호·제8호(가)목 후단 및 (나)목·제11호·제19호·제20호에 규정된 행위자, 제13호·제15호부터 제17호까지의 규정에 관련된 행위자, 제10조 제1항의 사용자 및 같은 조 제2항의 노동조합 관계자(행위자가 속한 기관을 포함한다).

이하 이 조에서 '행위자 등'이라 한다)는 당해 행위자 등이 생산·배포하는 전자정보 및 비전자정보에 대하여 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 한국수어, 문자 등 필요한 수단을 제공하여야 한다.

이 경우 제3조 제8호(가)목 후단 및 (나)목에서 말하는 자연인은 행위자 등에 포함되지 아니한다.

⑥ 제1항에 따른 필요한 수단을 제공하여야 하는 행위자 등의 단계적 범위 및 필요한 수단의 구체적인 내용과 제2항에 따른 필요한 지원의 구체적 내용 및 범위와 그 이행 등에 필요한 사항, 제3항에 따른 사업자의 단계적 범위와 제공하여야 하는 편의의 구체적 내용 및 그 이행 등에 필요한 사항, 제4항에 따른 단계적 범위와 구체적 내용에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제46조(손해배상) ① 누구든지 이 법의 규정을 위반하여 타인에게 손해를 가한 자는 그로 인하여 피해를 입은 사람에 대하여 손해배상책임을 진다.

다만 차별행위를 한 자가 고의 또는 과실이 없음을 증명한 경우에는 그러하지 아니하다.

② 이 법의 규정을 위반한 행위로 인하여 손해가 발생한 것은 인정되나 차별행위의 피해자가 재산상 손해를 입증할 수 없을 경우에는 차별행위를 한 자가 그로 인하여 얻은 재산상 이익을 피해자가 입은 재산상 손해로 추정한다.

③ 법원은 제2항에도 불구하고 차별행위의 피해자가 입은 재산상 손해액을 입증하기 위하여 필요한 사실을 입증하는 것이 해당 사실의 성질상 곤란한 경우에는 변론 전체의 취지와 증거조사의 결과에 기초하여 상당한 손해액을 인정할 수 있다.

제47조(입증책임의 배분) ① 이 법률과 관련한 분쟁해결에 있어서 차별행위가 있었다는 사실은 차별행위를 당하였다고 주장하는 자가 입증하여야 한다.

② 제1항에 따른 차별행위가 장애를 이유로 한 차별이 아니라거나 정당한 사유가 있었다는 점은 차별행위를 당하였다고 주장하는 자의 상대방이 입증하여야 한다.

제48조(법원의 구제조치) ② 법원은 피해자의 청구에 따라 차별적 행위의 중지, 임금 등 근로조건의 개선, 그 시정을 위한 적극적 조치 등의 판결을 할 수 있다.

③ 법원은 차별행위의 중지 및 차별시정을 위한 적극적 조치가 필요하다고 판단하는 경우에 그 이행기간을 밝히고, 이를 이행하지 아니하는 때에는 늦어진 기간에 따라 일정한 배상을 하도록 명할 수 있다.

이 경우「민사집행법」제261조를 준용한다.

장애인차별금지법 시행령제14조(정보통신·의사소통에서의 정당한 편의 제공의 단계적 범위 및 편의의 내용) ① 법 제21조 제1항 전단에 따라 장애인이 접근·이용할 수 있도록 한국수어, 문자 등 필요한 수단을 제공하여야 하는 행위자 등의 단계적 범위는 [별표 3]과 같다.

② 법 제21조 제1항에 따라 제공하여야 하는 필요한 수단의 구체적인 내용은 다음 각호와 같다.

1. 누구든지 신체적·기술적 여건과 관계없이 웹사이트를 통하여 원하는 서비스를 이용할 수 있도록 접근성이 보장되는 웹사이트[별표 3]정보통신·의사소통에서의 정당한 편의제공의 단계적 범위(제14조 제1항 관련)행위자 등단계적 범위1. 공공기관? 2009. 4. 11.부터 적용2. 교육기관? [별표 2]에서 정한 교육기관의 단계적 범위를 적용함3. 교

육책임자? [별표 2]에서 정한 교육기관의 단계적 범위를 적용함4. 법 제3조 제8호에 따른 법인? [별표 2], [별표 4] 및 [별표 5]에서 정하는 단계적 범위를 따르며, 그 외의 법인은 2013. 4. 11.부터 적용함

「지능정보화 기본법」 제2조 제1호

[인정 근거] 다툼 없는 사실, 갑 제1, 19호증(가지번호 있는 것은 가지번호 포함)의 각 기재, 변론 전체의 취지

2. 원고의 주장

피고는 이 사건 웹사이트를 운영하는 전자정보를 처리하는 법인으로서 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 전자정보에 접근·이용할 수 있도록 접근성이 보장된 웹사이트를 제공할 의무가 있다.

그런데 피고가 이 사건 웹사이트에 이미지 파일로 등록되어 있는 텍스트 아닌 콘텐츠에 대하여 대체 텍스트를 제공하지 않거나 미흡하게 제공함으로써 시각장애인인 원고 등은 이 사건 웹사이트에서 판매하는 상품에 관한 정보를 얻을 수 없어 이 사건 웹사이트를 통하여 상품을 구매하는 데 어려움을 겪고 있다.

피고가 위와 같이 이 사건 웹사이트의 텍스트 아닌 콘텐츠에 관하여 대체 텍스트를 제공하지 않거나 미흡하게 제공하는 것은 정당한 사유 없이 장애를 고려하지 아니하는 기준을 적용함으로써 원고 등에게 정보접근에 불리한 결과를 초래한 행위로 장애인차별금지법 제20조 제1항, 제4조 제1항 제2호에서 금지하고 있는 차별행위에 해당하고, 같은 법 제21조 제1항에서 규정하고 있는 원고 등이 장애인 아닌 사람과 동등하게 전자정보에 접근·이용하는 데 필요한 수단인 접근성이 보장된 웹사이트의 제공을 거부한 것으로서 같은 법 제4조 제1항 제3호에서 금지하고 있는 차별행위에 해당한다.

따라서 원고는 피고에 대하여 같은 법 제46조 제1항에 따라 위와 같은 차별행위로 인하여 원고 등이 입은 정신적 손해에 대한 일부청구로 각 위자료 2,000,000원 및 이에 대한 지연손해금의 지급을 구한다.

나아가 원고는 피고에 대하여 위와 같은 차별행위를 시정하기 위한 같은 법 제48조 제2항에 따른 적극적 조치로서 이 판결 선고일로부터 30일 이내에 이 사건 웹사이트 내의 별지 1 청구 목록 기재 각 콘텐츠에 관하여 대체 텍스트를 제공할 것을 구하며, 같은 법 제48조 제3항에 따른 간접강제로 위 이행기간 내에 위 적극적 조치를 완료하지 못한 때에는 이행기간 만료일 다음 날부터 조치 완료일까지 원고 등에게 각 매일 300,000원의 비율로 계산한 돈의 지급을 구한다.

3. 피고의 본안전항변에 관한 판단

피고는 별지 3 선정자 명단 기재 선정자들이 원고에게 이 사건 소송수행권을 수여하는 선정행위를 한 바 없으므로, 선정당사자 자격이 없는 원고가 제기한 이 사건 소는 부적법하다고 주장한다.

선정당사자는 그 자격을 서면으로 증명하여야 한다(민사소송법 제58조). 원고는 이 사건 소를 제기하면서 선정자들이 원고를 선정당사자로 선정하였다는 당사자선정서를 제출하였고, 선정자들이 이 사건 소제기 직전에 발급받은 인감증명서를 제출하기도 하였는바(갑 제18호증의 1 내지 963), 이에 비추어 보면 선정자들은 원고에게 이 사건 소송수행권을 수여하는 선정행위를 하였다고 봄이 타당하고, 달리 원고의 선정당사자 자격이 흠결되었다고 인정할 만한 증거가 없다.

따라서 피고의 본안전항변은 이유 없다.

4. 본안에 관한 판단

가. 원고 등에 대한 피고의 차별행위 존재 여부

1) 장애인에 대한 정보접근에서의 차별금지 및 정보통신에서의 정당한 편의제공의무

장애인차별금지법은 모든 생활영역에서 장애를 이유로 한 차별을 금지하고 차별받은 사람의 권익을 효과적으로 구제함으로써 장애인의 완전한 사회참여와 평등권 실현을 통하여 인간으로서의 존엄과 가치를 구현함을 목적으로 2007. 4. 10. 제정되었다.

정보통신 기술의 발달로 인터넷 사용이 보편화됨에 따라 전자정보, 그중에서도 웹사이트에 대한 접근성 보장은 장애인의 정보접근권의 중요한 요소가 되었고, 장애인의 사회활동 참여를 증진시켜 삶의 질을 향상시키는 데 기여하므로, 장애인이 장애인인 아닌 사람과 동등하게 웹사이트에 접근하여 정보를 얻거나 이용할 수 있도록 보장하는 것은 현대사회에서 매우 중요한 의미를 갖는다.

이에 따라 장애인차별금지법 제20조에서는 '개인·법인·공공기관은 장애인이 전자정보를 이용하고 그에 접근함에 있어서 장애를 이유로 제4조 제1항 제1호 및 제2호에서 금지한 차별행위를 하여서는 아니 된다.

'고 규정하고 있다.

또한 같은 법 제21조 제1항에서는 '전자정보를 처리하는 법인은 그 법인이 생산·배포하는 전자정보에 대하여 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 수화, 문자 등 필요한 수단을 제공하여야 한다.

'고 규정하고 있고, 같은 법 제4조 제1항 제3호에서 '정당한 사유 없이 장애인에 대하여 정당한 편의 제공을 거부하는 경우'를 차별행위의 하나로 규정하며 이를 금지하고 있다.

나아가 같은 법 시행령 제14조 제2항 제1호에서는 같은 법 제21조 제1항의 전자정보에 대하여 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 제공해야 할 필요한 수단을 구체화하여 '누구든지 신체적·기술적 여건과 관계없이 웹사이트를 통하여 원하는 서비스를 이용할 수 있도록 접근성이 보장되는 웹사이트'를 제공해야 한다고 규정하고 있고, 같은 법 시행령 제14조 제1항의 [별표 3]에서는 공공기관, 교육기관 등을 제외한 전자정보를 처리하는 법인은 2013. 4. 11.부터 정보통신에서의 정당한 편의제공의무가 적용된다고 규정하고 있다.

2) 접근성이 보장되는 웹사이트의 판단 기준

가) 장애인차별금지법 및 그 시행령에서는 접근성이 보장된 웹사이트의 판단 기준, 즉 접근성을 보장하는 방식에 대하여 별도의 규정을 두고 있지 않다.

나) 지능정보화 기본법 제46조, 제47조, 같은 법 시행령 제34조 제1항 제1호, 제36조, 같은 법 시행규칙 제4조 제2항의 [별표 1]에 의하면, 국가기관·지방자치단체 및 공공기관이 웹사이트를 통하여 정보나 서비스를 제공할 때 텍스트 아닌 콘텐츠는 그 의미나 용도를 이해할 수 있도록 대체 텍스트를 제공해야 한다고 규정하고 있다.

다) 장애인·고령자 등의 정보 접근 및 이용 편의 증진을 위한 고시(과학기술정보통신부고시 제2019-25호) 제16조 제2항의 [별표 3]에서는 개별 제품과 서비스에서의 정보접근성을 높이기 위해 참고할 수 있는 표준으로 국가표준 중 하나인 미래창조과학부(현재 '과학기술정보통신부'이다) 산하 국립전파연구원이 발표한 '한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.1.(이하 '이 사건 지침'이라 한다)'을 규정하고 있다.

갑 제6호증의 기재에 의하면 이 사건 지침에서도 시각장애인의 웹 접근성을 보장하기 위하여 이미지 등 텍스트 아닌 콘텐츠는 그 의미나 용도를 인식할 수 있도록 대체 텍스트를 제공해야 한다고 명시하고 있음을 알 수 있다.

이 사건 지침의 주요 내용은 다음과 같다.

1. 개요 이 사건 지침은 장애인이나 노인과 같은 사람들이 비장애인, 젊은이와 동등하게 웹에 접근할 수 있기 위해 웹 콘텐츠를 제작할 때 준수해야 하는 여러 가지 지침들을 기술하고 있다.

이 사건 지침에서 제시한 지침들에 따라 웹 콘텐츠를 제작하면 보조 기술을 사용하는 장애인 등도 해당 콘텐츠에 충분히 접근할 수 있을 것이다.

웹 문서를 설계함에 있어 고려해야 하는 웹사이트 이용자 유형은 다음과 같다.

- 시각을 통해 정보를 인지할 수 없는 시각장애가 있는 경우2. 이 사건 지침의 구성 및 범위 다양한 수요자의 요구를 만족시키기 위해, 이 사건 지침은 원칙, 지침, 검사 항목 3개의 구조로 구성되었다.

3. 용어 정의 대체 텍스트(alternative content): 텍스트 아닌 콘텐츠를 대신하기 위해 제공되는 등가의 텍스트를 의미한다.

5. 인식의 용이성(perceivable) 인식의 용이성은 사용자가 장애 유무 등에 관계없이 웹사이트에서 제공하는 모든 콘텐츠를 동등하게 인식할 수 있도록 제공하는 것을 의미한다.

인식의 용이성은 대체 텍스트, 멀티미디어 대체 수단, 명료성의 3가지 지침으로 구성되어 있다.

지침 5.1. 대체 텍스트 검사 항목 5.1.1.(적절한 대체 텍스트 제공) 텍스트 아닌 콘텐츠는 그 의미나 용도를 인식할 수 있도록 대체 텍스트를 제공해야 한다.

이미지 등 텍스트 아닌 콘텐츠를 이용할 경우, 그 의미나 용도를 동등하게 인식할 수 있도록 적절한 대체 텍스트를 제공해야 한다.

또한 대체 텍스트는 간단명료하게 제공해야 한다.

(1) 구체적인 정보를 제공해야 하는 경우: 이미지 링크, 이미지 버튼 등은 용도가 매우 명확하므로 이미지 링크나 이미지 버튼의 핵심 기능에 대한 설명을 간단한 대체 텍스트로 제공해야 한다.

(2) 의미 있는 배경 이미지: 배경 이미지의 의미가 사용자에게 전달되어야 하는 콘텐츠는 그 의미가 보조 기술로 전달되도록 대체 텍스트를 제공해야 한다.

(3) 충분한 정보가 필요한 경우: 데이터 차트와 같이 내용이 복잡한 콘텐츠는 사용자가 해당 콘텐츠의 의미를 충분히 파악할 수 있도록 대체 텍스트를 제공해야 한다.

다음과 같은 경우에는 대체 텍스트를 제공하지 않거나 제한적으로 제공할 수 있다.

(4) 불필요한 설명을 제공하는 경우: 단순히 장식이나 시각적인 형태를 위해 사용되는 콘텐츠의 경우, 보조 기술을 통해 해당 설명을 제공받을 때 오히려 혼란을 일으킬 가능성이 있으므로 대체 텍스트로 공백 문자를 제공해야 한다.

검사 항목 5.1.1. 절을 준수함으로써 얻을 수 있는 기대 효과는 다음과 같다.

(1) 시각장애 또는 지적 장애 등으로 인해 시각적으로 정보를 습득하는 데 어려움을 겪는 사용자들이 화면 낭독 프로그램과 같은 보조 기술을 사용하여 해당 콘텐츠를 음성을 통해 들을 수 있으므로 최소한의 접근권을 보장받을 수 있게 된다.

(2) 사용자들을 위해 텍스트 아닌 콘텐츠를 텍스트로 표시하거나 대체 텍스트를 수화로 번역함으로써 해당 콘텐츠에 접근할 수 있다.

(3) 콘텐츠에 적절한 대체 텍스트를 제공한 경우 시각으로 제공받는 정보가 불충분하여 사용자가 콘텐츠의 핵심내용을 인지할 수 없거나 잘못된 정보를 제공받음으로써 겪게 되는 불필요한 혼동을 줄일 수 있다.

(4) 대체 텍스트를 제공함으로써 텍스트 아닌 콘텐츠에 대한 검색이 가능하게 된다.

(5) 의미가 있는 배경 이미지가 의미하는 대체 텍스트를 보조 기술 사용자가 인지할 수 있어 콘텐츠의 이해와 사용이 가능하게 된다.

라) 시각장애인이 아닌 사람은 웹사이트에 텍스트 아닌 콘텐츠가 사용되는 경우 시각을 통하여 정보를 인지할 수 있으나, 시각을 통해 정보를 인지할 수 없는 시각장애인의 경우에는 주로 또는 오로지 듣는 것만으로 웹사이트에 접근·이용할 수 있을 뿐이다.

따라서 웹사이트에 텍스트 아닌 콘텐츠, 즉 이미지 등이 사용됨에도 대체 텍스트가 제공되지 않을 경우, 시각장애인이 장애인 아닌 사람과 동등한 수준으로 웹사이트에 접근하고 이를 이용하는 것은 거의 불가능하거나 많은 제약이 따르게 된다.

이러한 이유로 앞서 본 지능정보화 기본법 및 이 사건 지침은 시각장애인의 웹 접근성 보장을 위해 대체 텍스트 제공을 필수적인 요소로 규정하고 있다.

지능정보화 기본법 및 시행령과 시행규칙은 직접적으로 국가기관·지방자치단체 및 공공기관이 운영하는 웹사이트를 대상으로 그 접근성을 보장하는 규정이지만, 그 입법 취지와 목적, 규정 내용의 합리성과 보편적 타당성에 비추어 볼 때 국가기관 등이 아닌 법인이 운영하는 웹사이트의 경우에도 기본적인 웹 접근성 보장에 관한 기준을 마련하는 데 하나의 기준이 될 수 있다.

나아가 이 사건 지침은 국가표준으로 승인되어 웹 접근성 준수 여부를 평가할 때 하나의 표준으로 활용되는 점에 비추어 볼 때, 비록 규범적 효력이 직접 미치는 것은 아니라 하더라도 국가기관 등이 아닌 법인이 운영하는 웹사이트에 대하여 시각장애인의 접근성이 보장되었는지 여부를 판단하는 경우에도 이 사건 지침이 기준으로 작용하여 텍스트 아닌 콘텐츠에 대하여 그 의미나 용도를 인식할 수 있는 대체 텍스트가 제공되었는지 여부를 기준으로 판단하여야 한다고 해석하는 것이 타당하다.

3) 이 사건 웹사이트의 텍스트 아닌 콘텐츠에 관하여 적절하고도 충분한 대체 텍스트가 제공되었는지 여부

갑 제3호증의 1 내지 3, 갑 제4호증, 갑 제5호증의 1, 2, 갑 제9호증의 1, 갑 제10호증의 1, 갑 제11호증의 1, 갑 제12호증의 1, 갑 제13호증의 1, 갑 제14호증의 1, 갑 제15호증의 1, 갑 제16호증의 1, 갑 제33호증의 1, 2, 갑 제34, 36 내지 65호증, 을 제1 내지 9, 11호증, 을 제12호증의 1 내지 4, 을 제13 내지 20, 25호증, 을 제31호증의 1 내지 3, 을 제32호증, 을 제33호증의 1, 2, 을 제34 내지 40호증, 을 제41호증의 1, 2의 각 기재와 영상에 변론 전체의 취지를 더하여 인정되는 다음과 같은 사정을 종합하면, 피고는 2013년경부터 이 사건 웹사이트의 접근성을 향상시키기 위한 노력을 기울이고 있으나, 여전히 상당수 상품에 관한 필수정보나 광고 내용 등이 이미지 파일로 첨부되어 있음에도 해당 정보를 인식할 수 있을 정도로 충분한 대체 텍스트가 제공되었다고 보기에는 부족하다.

가) 이 사건 웹사이트는 메인화면, 회원가입화면, 결제화면, 이벤트화면 등의 웹페이지와 각각의 상품에 관한 상세 설명을 제공하는 웹페이지로 구분된다.

이 사건 웹사이트의 메인화면, 회원가입화면, 결제화면 등의 웹페이지의 경우 그 화면에 있는 텍스트는 소스코드에 포함되어 있어 대체 텍스트를 따로 입력하지 않더라도 시각장애인들이 사용하는 화면낭독기(screen reader)를 통해 청취가 가능하다.

나) 그런데 이 사건 웹사이트의 이벤트화면, 상품에 관한 상세설명을 제공하는 웹페이지의 경우에는 많은 부분이 사진이나 그림 등의 텍스트 아닌 콘텐츠, 즉 이미지 파일로 등록되어 있고, 사진이나 그림 안에 상품에 관한 상세정보, 광고 문구 등이 기재되어 있다.

시각장애가 없는 사람은 사진이나 그림 안에 기재되어 있는 문구를 시각을 통해 인지할 수 있으나, 이는 이미지 파일일 뿐 텍스트가 아니어서 이에 관한 대체 텍스트가 제공되지 않을 경우 화면낭독기로 청취할 수 없으므로, 시각장애인으로서 사진이나 그림 안에 기재되어 있는 상품에 관한 정보나 광고 내용 등을 인지하는 것이 불가능하다.

다) 피고는 현재 이 사건 웹사이트에 상품을 직접 등록하는 협력업체로 하여금 이미지 파일을 첨부하는 경우 'alt=' 형식으로 대체 텍스트를 입력하도록 하고, 이미지 파일을 첨부하였음에도 이와 관련된 내용을 대체 텍스트란에 기입하지 않고 공란으로 둘 경우에는 상품정보를 등록할 수 없도록 하고 있다.

또한 피고는 2013년경부터 대체 텍스트 입력 매뉴얼 등을 작성하여 협력업체들에 배포하고, 웹 접근성 개선을 위한 용역계약을 체결하는 등으로 지속적으로 이 사건 웹사이트의 접근성을 개선하기 위한 조치를 취하고 있으며, 문자로 구성된 정보는 되도록 그림, 사진 등과 별도로 텍스트 형식으로 제공하고자 노력하고 있다.

피고의 위와 같은 이 사건 웹사이트의 접근성 개선을 위한 노력으로 이 사건 소제기 당시와 비교하여 현재에는 상품에 관한 상세설명 웹페이지에 이미지와 별도로 텍스트가 입력되어 있거나 이미지 안에 상품정보에 관한 문구가 기재되어 있더라도 그에 관한 대체 텍스트 제공 비율이 높아진 것으로 보인다.

라) 그럼에도 여전히 이 사건 웹사이트의 이벤트 안내나 상당수 상품에 대한 상세정보를 담고 있는 웹페이지에는 상품을 광고하거나 홍보하는 등의 문구가 기재되어 있는 이미지가 사용되고 있음에도 대체 텍스트가 입력되어 있지 않거나, 구체적 내용이 아닌 '1', '2' 등 해당 정보를 인식할 수 없는 내용이 대체 텍스트란에 형식적으로 입력되어 있다.

특히 이 사건 웹사이트에서 판매되는 상품의 '상품필수정보'란에는 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 '전자상거래법'이라 한다) 제13조 제4항 및 이에 근거한 전자상거래 등에서의 상품 등의 정보제공에 관한 고시(공정거래위원회고시 제2020-14호)에서 규정하고 있는 소비자에게 제공해야 할 재화 등에 관한 정보와 거래조건에 관한 정보(상품의 품목에 따라 다르나 일반적으로 종류, 소재, 색상, 크기, 제조자, 제조국, 제조연월, 취급 시 주의사항, 품질보증기준, 환불조건 및 방법 등)에 관한 사항을 기재하고 있는데, 상당수의 상품의 경우 위와 같은 정보 중 일부 또는 전부에 '상품상세참조'라고 기재하고도 정작 상품상세에서는 위와 같이 필수적으로 소비자에게 제공해야 할 상품에 관한 정보 등을 대체 텍스트 없이 이미지 파일로만 첨부하고 있거나, 대체 텍스트가 입력되어 있더라도 해당 정보를 인식할 수 없는 '품질표시이미지1', '품질표시이미지2' 등의 내용만이 입력되어 있을 뿐이다.

4) 원고 등에 대한 피고의 차별행위 존재 여부

피고는 이 사건 웹사이트를 운영하는 전자정보를 처리하는 법인으로서 2013. 4. 11.부터 장애인이 장애인이 아닌 사람과 동등하게 이용할 수 있도록 접근성이 보장되는 웹사이트를 제공할 의무가 있다.

그런데 앞서 본 바와 같이 피고는 2013. 4. 11. 이후 현재에 이르기까지 상당한 개선 노력에도 불구하고 여전히 이 사건 웹사이트를 운영하면서 상품에 관한 필수정보나 광고 등의 내용을 담고 있는 텍스트 아닌 콘텐츠에 대하여 해당 정보를 인식할 수 있는 대체 텍스트를 적절하고도 충분히 제공하지 않은 채 상품을 판매하는 경우가 있다.

이로 인하여 시각장애인인 원고 등은 이 사건 웹사이트에서 판매되는 상품의 정보 등을 파악하는 데 어려움을 겪고 있고, 이 사건 웹사이트를 이용하여 자신들이 원하는 상품을 구매하는 것이 사실상 불가능하거나 많은 제약이 따르게 된다.

이는 피고가 이 사건 웹사이트를 운영함에 있어 시각장애인인 원고 등을 형식상으로는 불리하게 대한 것이 아니라 하더라도 전자정보에 접근함에 있어서 실질적으로는 불리한 결과를 초래한 것이므로, 장애인차별금지법 제20조 제1항, 제4조 제1항 제2호에서 금지하는 차별행위에 해당한다.

또한 피고가 위와 같이 대체 텍스트를 제공하지 않거나 미흡하게 제공한 것은 장애인이 장애인이 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 접근성이 보장된 웹사이트를 제공하지 못한 것으로서 장애인차별금지법 제21조 제1항, 제4조 제1항 제3호에서 금지하는 차별행위에 해당한다.

5) 정당한 사유의 존재 여부

가) 피고의 주장

이 사건 웹사이트에서 판매하는 상품의 대부분은 피고가 생산자 또는 제조업자 등 협력업체들로부터 판매를 위탁받은 상품으로서 협력업체들이 직접 상품에 관한 정보를 입력한 후 등록하고 있고, 이 사건 웹사이트에 등록된 상품의 수는 약 420만 개이며 하루에 등록되는 상품의 수도 15,000여 개에 이른다.

피고는 협력업체들이 상품을 이 사건 웹사이트에 등록할 때 이미지 파일을 첨부하는 경우 대체 텍스트란에 내용을 기입하지 않고 공란으로 둘 경우 상품이 등록되지 않도록 함으로써 필수적인 정보의 기재를 사실상 강제하고 있고, 나아가 협력업체들에 대체 텍스트 입력 매뉴얼 등을 작성해 제공하고 있다.

그럼에도 일부 협력업체들이 상품을 등록하면서 이미지 파일의 대체 텍스트란에 의미 없는 단어를 형식적으로 입력한 후 등록하고 있는바, 피고가 수많은 상품에 대하여 대체 텍스트가 제대로 입력되어 있는지 확인하는 것은 사실상 불가능할 뿐만 아니라 가능하더라도 과도한 비용이 지출될 것으로 예상되고, 대체 텍스트가 입력되지 않은 웹페이지를 발견한다고 하더라도 해당 상품의 생산자나 제조업자가 아닌 피고가 임의로 대체 텍스트의 내용을 입력하는 것도 적절하지 않다.

이와 같이 피고가 이 사건 웹사이트에서 판매하는 모든 상품에 관한 텍스트 아닌 콘텐츠에 관하여 대체 텍스트를 제공하는 것은 과도한 부담이 따르거나 이를 이행하기에 현저히 곤란한 사정이 존재하므로, 일부 미흡하게 대체 텍스트를 제공한 부분이 있다고 하더라도 피고에게는 장애인차별금지법 제4조 제3항에서 규정하고 있는 정당한 사유가 존재하여 차별행위에 해당하지 않는다.

나) 판단

장애인차별금지법 제4조 제3항에서는 '제1항에도 불구하고 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 정당한 사유가 있는 경우, 즉 금지된 차별행위를 하지 않음에 있어서 과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정 등이 있는 경우, 금지된 차별행위가 특정 직무나 사업 수행의 성질상 불가피한 경우에는 이를 차별로 보지 않는다.

'고 규정하고 있고, 같은 법 제47조 제2항에서는 '정당한 사유가 있었다는 점은 차별행위를 당하였다고 주장하는 자의 상대방이 입증하여야 한다.

'고 규정하고 있다.

앞서 본 장애인차별금지법의 입법 목적이나 규정 형식 등에 비추어 볼 때, 장애인에 대한 차별행위는 어떠한 형태로 이루어지든 원칙적으로 허용될 수 없고, 다만 정당한 사유가 입증된 경우에 한하여 예외적으로 허용될 수 있되,

위와 같은 차별행위가 허용되는 경우라고 하더라도 그 차별의 정도는 최소한에 그쳐야 한다고 봄이 타당하다. 그런데 앞서 든 증거들, 갑 제29호증의 1 내지 5의 각 기재를 종합하여 인정되는 다음과 같은 사정들에 비추어 보면, 피고가 주장하는 사정만으로는 이 사건 웹사이트의 텍스트 아닌 콘텐츠에 관하여 대체 텍스트를 제공하는 것이 피고에게 과도한 부담이 되거나 현저히 곤란한 사정이 존재한다고 단정하기 어렵다.

(1) 피고는 장애인차별금지법 및 동법 시행령에 따라 2013. 4. 11.부터 장애인이 장애인이 아닌 사람과 동등하게 이용할 수 있도록 접근성이 보장되는 웹사이트를 제공할 법적 의무를 부담하고, 앞서 본 바와 같이 시각장애인의 웹 접근성 보장에 있어 대체 텍스트 제공은 필수적인 요소이다.

따라서 피고가 이 사건 웹사이트의 텍스트 아닌 콘텐츠에 관하여 대체 텍스트를 제공하는 것은 법적 의무를 이행하는 것일 뿐이지, 시각장애인에 대하여 배려를 하는 것으로 볼 수는 없다.

(2) 장애인차별금지법은 2007. 4. 10. 제정되어 2008. 4. 11.부터 시행되었고, 정보통신 등에서의 정당한 편의제공의무에 관한 규정은 2009. 4. 11. 공공기관을 시작으로 2013. 4. 11.에는 전자정보를 처리하는 모든 법인에 대하여 적용되는 것으로 단계적으로 그 적용 범위를 확대하여 시행되었다.

따라서 피고에게는 정보통신 등에서의 정당한 편의제공의무가 적용되기까지 5년의 유예기간이 있었고 그 이후로도 현재까지 약 8년 동안 개선할 수 있는 기간이 주어졌다.

(3) 이 사건 웹사이트에서 판매하는 상품의 대부분은 피고가 아닌 협력업체들이 상품정보를 입력한 후 등록하는 것이고, 수많은 상품정보를 사후적으로 확인·관리하는 것은 현실적으로 불가능한 것이라고 하더라도, 피고는 기술적 방법 또는 계약내용의 추가 등을 통해 협력업체들이 상품에 관한 정보를 등록함에 있어 적어도 사전적으로는 이미지를 사용하는 것을 제한하거나 이미지를 사용하는 경우 이미지의 의미나 용도를 인식할 수 있는 대체 텍스트를 입력하도록 강제하고 이를 관리·감독함으로써 접근성이 보장된 웹사이트를 운영하는 것이 충분히 가능할 것으로 보이고, 여기에 현저히 곤란한 사정이 있다고 볼 객관적 근거가 없다.

(4) 전자상거래 등에서의 상품 등의 정보제공에 관한 고시는 재화 등에 관한 정보와 거래조건에 관한 정보를 소비자가 어떤 상품을 구매할지 결정함에 있어 필요한 정보로서 필수적으로 소비자에게 제공하도록 하고 있다.

또한 위 고시에서 규정하고 있는 재화 등에 관한 정보와 거래조건에 관한 정보가 아니더라도, 상품에 관한 광고, 이벤트 등의 내용 또한 소비자의 구매 여부에 영향을 미치는 요소이다.

따라서 피고가 재화 등에 관한 정보와 거래조건에 관한 정보가 이미지로 되어 있을 경우 그러한 이미지에 기재되어 있는 문구를 대체 텍스트로 제공하는 것은 시각장애인인 원고 등의 웹 접근성 보장을 위한 최소한의 조치라고 할 것인데 이마저도 미흡한 상태이다.

또한 이 사건 웹사이트의 내용 중 상품에 관한 광고, 이벤트 안내가 텍스트 아닌 콘텐츠로 되어 있는 경우라도 적어도 그중 문구로 기재된 사항에 대해서는 피고가 주장하는 것처럼 해당 상품의 생산자나 제조업자가 아님에도 임의로 대체 텍스트의 내용을 입력하는 것이 적절하지 않다는 문제도 발생할 우려가 없다.

(5) 피고가 이 사건 웹사이트에서 판매하는 수많은 상품에 관하여 대체 텍스트가 제대로 입력되어 있는지 사후적으로는 물론이고 사전적으로도 이를 확인하고 관리·감독하는 데 상당한 비용이 소요될 것으로는 보이나, 피고의 매출액, 사업규모 등에 비추어 볼 때, 그러한 비용이 피고에게 과도한 비용이라거나 경제적으로 심각한 타격을 입힐 정도에 해당한다고 볼 객관적 자료는 제출되지 않았다.

따라서 피고의 이 부분 주장은 받아들이지 않는다.

나. 손해배상청구에 관한 판단

1) 손해배상책임의 성립

피고가 이 사건 웹사이트를 운영하면서 텍스트 아닌 콘텐츠가 담고 있는 정보를 인식할 수 있도록 하는 대체 텍스트를 제공하지 아니하거나 미흡하게 제공함으로써 시각장애인인 원고 등에게 장애인차별금지법에서 정한 차별행위를 하였음은 앞서 본 바와 같다.

원고 등은 장애인 아닌 사람과 동등하게 자유로운 선택에 따라 오프라인 또는 온라인 쇼핑몰에서 상품을 구매할 기회를 보장받아야 함에도, 피고의 위와 같은 차별행위로 인하여 이 사건 웹사이트를 통해 상품을 구매하는 데 어려움을 겪게 되었고, 적절한 대체 텍스트가 제공되지 않을 경우 이러한 어려움은 항시적으로 존재한다.

피고의 위와 같은 차별행위로 원고 등이 상당한 정신적 고통을 입었을 것임은 경험칙에 비추어 넉넉히 인정되므로, 피고는 장애인차별금지법 제46조 제1항 본문에 따라 원고 등에게 이를 금전으로 위자할 의무가 있다.

2) 위자료 액수

피고의 위와 같은 차별행위가 위법한 것이기는 하나, 앞서 본 바와 같이 이 사건 웹사이트를 통하여 수많은 상품이 판매되고 있고 그중 대부분은 협력업체가 상품에 관한 정보를 등록하고 있어 피고로서도 텍스트 아닌 콘텐츠에 대한 대체 텍스트를 제공하는 데 상당한 비용과 시간이 소요될 것으로 보이는 점, 피고는 이 사건 소제기 이후 지속적으로 웹 접근성 개선을 위한 노력을 기울이고 있고 그로 인하여 상당 부분 웹 접근성이 개선된 것으로 보이는 점, 원고 등은 이 사건 웹사이트를 통해서만 상품을 구입할 수 있는 것이 아니고 오프라인 쇼핑몰 등을 통해서 상품을 구입하는 것이 가능한 점, 원고 등 중에는 이 사건 웹사이트를 이용해 상품을 구매하는 과정에서 어려움을 겪거나 접근성 부족으로 상품 구매를 단념한 사람들도 있을 것이나 이 사건 웹사이트를 이용한 적이 없었던 사람들도 있을 것으로 보이고, 후자의 경우에 해당하는 원고 등에게 발생한 정신적 손해는 실제 이 사건 웹사이트를 이용하였거나 이용하고자 했던 원고 등에 비하여 크지 않을 것으로 보이는데, 원고 등 중 실제 이 사건 웹사이트를 이용하였거나 이용하고자 했던 사람들이 얼마나 되는지 알 수 있는 객관적 자료가 제출되지 않은 점, 그 밖에 이 사건 변론에 나타난 제반 사정을 고려하면, 피고가 원고 등에게 지급할 위자료는 각 100,000원으로 정함이 타당하다.

따라서 피고는 원고 등에게 위자료로 각 100,000원 및 이에 대하여 피고의 차별행위 이후로 원고가 구하는 바에 따라 이 사건 소장 부분 송달 다음 날인 2017. 12. 8.부터 피고가 그 이행의무의 존재 여부나 범위에 관하여 다투는 것이 타당하다고 인정되는 이 판결 선고일인 2021. 2. 18.까지는 민법이 정한 연 5%, 그 다음 날부터 다 갚는 날까지는 소송촉진 등에 관한 특례법이 정한 연 12%의 각 비율로 계산한 지연손해금을 지급할 의무가 있다.

다.

적극적 조치 및 간접강제 청구에 관한 판단

1) 적극적 조치 등의 판결 시 고려사항

장애인차별금지법 제48조 제2항은 "법원은 피해자의 청구에 따라 차별적 행위의 중지, 임금 등 근로조건의 개선, 그 시정을 위한 적극적 조치 등의 판결을 할 수 있다.

"라고 규정하면서, 위와 같은 적극적 조치의 내용, 형식, 판단의 기준 등을 구체적으로 정하고 있지 않다.

장애인차별금지법은 차별행위가 존재하는 경우 법원으로 하여금 당해 사건의 개별적·구체적 타당성을 고려하여 적극적 조치의 명령 여부 및 그 내용과 범위 등을 결정할 수 있도록 재량권을 부여하였다고 해석함이 타당하다.

다만 법원은 위와 같은 재량권을 행사함에 있어서 차별행위에 관한 적극적 조치를 명할 필요성이 있는지 여부, 특정 사항의 이행 명령이 차별행위의 중단·시정에 유효·적절한 수단이 되는지 여부, 특정 사항의 이행이 불가능하거나 피고에게 지나친 부담을 지워 다른 대안을 선택할 여지는 없는지 등을 비교형량하여 어떠한 적극적 조치를 명할 것인지 판단하여야 한다.

아울러 장애인차별금지법 제48조 제3항은 적극적 조치를 명한 판결에 대하여 간접강제의 방법으로 강제집행을 할 수 있다고 규정하고 있으므로, 법원이 명하는 적극적 조치는 이행가능성과 특정가능성을 모두 갖추어 유효한 강제집행이 가능한 것이어야 한다.

2) 적극적 조치 청구에 관한 판단

가) 적극적 조치의 필요성 여부

원고는 피고를 상대로 적극적 조치로서 별지 1 청구 목록 기재 각 콘텐츠, 즉 이미지의 의미가 사용자에게 전달되어야 하는 콘텐츠, 이미지 링크, 이미지 버튼, 데이터 차트 등에 관하여, 콘텐츠가 보여주고 있는 정보를 화면낭독기를 통해 청취할 수 있게 하는 대체 텍스트를 제공할 것을 구하고 있다.

앞서 본 바와 같이 피고가 이 사건 웹사이트를 운영하면서 텍스트 아닌 콘텐츠의 정보를 인식할 수 있도록 하는 대체 텍스트를 제공하지 아니하거나 미흡하게 제공함에 따라 시각장애인인 원고 등은 이 사건 웹사이트를 통하여 상품을 구매하는 데 어려움을 겪고 있고, 대체 텍스트 제공은 원고 등이 장애인이 아닌 사람과 동등한 수준으로 이 사건 웹사이트를 이용하기 위한 필수적인 조치이므로, 피고의 차별행위를 시정하기 위하여 이 사건 웹사이트의 텍스트 아닌 콘텐츠에 대하여 대체 텍스트를 제공할 것을 명할 필요성이 인정된다(피고가 이 사건 소제기 이후 지속적으로 웹 접근성 개선을 위한 노력을 기울이고 있고 그로 인하여 상당 부분 웹 접근성이 개선되었음은 앞서 본 바와 같으나, 이 사건 웹사이트에는 이미 수많은 상품에 관한 다양한 형식과 내용의 웹페이지가 존재할 뿐만 아니라, 이후에도 새로운 상품에 관한 또 다른 형식과 내용의 웹페이지가 발생할 가능성을 배제할 수 없고, 그중에서 대체 텍스트 제공을 명할 필요성이 있는 부분과 필요성이 없는 부분을 개별적으로 특정하여 구분하는 것은 가능하지도 않고 적절하지도 않으므로, 향후 집행단계에서 이 부분이 고려될 것으로 보고 전체적으로 적극적 조치를 명하기로 한다).

나) 적극적 조치의 구체적 내용과 범위

(1) 웹 접근성 준수 여부를 판단함에 있어서 이 사건 지침을 기준으로 삼을 수 있음은 앞서 본 바와 같은바, 피고에게 명할 적극적 조치의 내용과 범위 등을 결정함에 있어서도 이 사건 지침이 하나의 기준이 될 수 있다.

이 사건 지침은 대체 텍스트에 관하여 '이미지 등 텍스트 아닌 콘텐츠를 이용할 경우, 그 의미나 용도를 동등하게 인식할 수 있도록 적절한 대체 텍스트를 제공해야 한다.

이미지 링크, 이미지 버튼 등은 용도가 매우 명확하므로 이미지 링크나 이미지 버튼의 핵심 기능에 대한 설명을 간단한 대체 텍스트로 제공해야 한다.

배경 이미지의 의미가 사용자에게 전달되어야 하는 콘텐츠는 그 의미가 보조 기술로 전달되도록 대체 텍스트를 제공해야 한다.

데이터 차트와 같이 내용이 복잡한 콘텐츠는 사용자가 해당 콘텐츠의 의미를 충분히 파악할 수 있도록 대체 텍스트를 제공해야 한다.

단순히 장식이나 시각적인 형태를 위해 사용되는 콘텐츠의 경우, 보조 기술을 통해 해당 설명을 제공받을 때 오히려 혼란을 일으킬 가능성이 있으므로 대체 텍스트로 공백 문자를 제공해야 한다.

‘고 정하고 있음은 앞서 본 바와 같다.

원고가 적극적 조치로 대체 텍스트를 제공할 것을 청구하고 있는 별지 1 청구 목록 기재 각 콘텐츠에 관하여 항목별로 살펴보면, 앞서 본 적극적 조치가 차별행위의 중단·시정에 유효·적절한 수단이 되는지 여부, 이행가능성과 특정 가능성 여부 및 이 사건 지침의 내용을 고려하여 다음과 같이 적극적 조치의 구체적 내용과 범위를 결정하기로 한다.

(2) 별지 1 청구 목록 제1항 기재 콘텐츠에 관한 판단

(가) 원고는 피고에게 제품 상세정보(규격, 용량, 가격, 용법, 성분, 원산지, 제조연월일, 유통기간, 보관방법, 주의사항, 배송, 반품 등), 이벤트 안내 등과 같이 의미 있는 이미지, 즉 이미지의 의미가 사용자에게 전달되어야 하는 콘텐츠에 관하여 대체 텍스트를 제공할 것을 구하고 있다.

(나) 제품 상세정보는 전자상거래 등에서의 상품 등의 정보제공에 관한 고시에서 통신판매업자가 소비자에게 제공해야 할 정보로 규정하고 있는 재화 등의 정보와 거래조건에 관한 정보에 해당하고, 위 고시에서는 품목별로 제공해야 할 정보를 구체적으로 제시하고 있다.

앞서 본 바와 같이 이러한 정보는 소비자가 어떤 상품을 구매할지 결정함에 있어 필요한 최소한의 정보로서 필수적으로 소비자에게 제공하도록 전자상거래법 및 위 고시에서 규정하고 있는데, 이 사건 웹사이트에서 판매되는 상당수 상품의 필수정보 중 전부 또는 일부가 텍스트 아닌 콘텐츠 안에 기재되어 있을 뿐이고 대체 텍스트가 충분히 제공되지 않은 경우가 있다.

따라서 피고는 이 판결 확정일로부터 6개월 이내에 전자상거래 등에서의 상품 등의 정보제공에 관한 고시에서 개별적으로 규정하고 있는 ‘품목별 재화 등에 관한 정보’와 ‘거래조건에 관한 정보’에 대한 사항이 화면낭독기를 통해 청취 가능한 텍스트 아닌 콘텐츠로 되어 있는 경우, 이에 관한 대체 텍스트를 제공할 의무가 있다.

(다) 또한 품목별 재화 등에 관한 정보 또는 거래조건에 관한 정보가 아니더라도, 상품에 관한 광고, 이벤트 안내 등의 내용 또한 소비자의 구매 여부에 영향을 미치는 요소이다.

그런데 앞서 본 바와 같이 이 사건 웹사이트의 상품에 관한 광고, 이벤트 안내 등의 내용 중 상당 부분이 텍스트 아닌 콘텐츠 안에 기재되어 있고, 그와 같이 기재되어 있는 문구가 대체 텍스트로 제공되지 않거나 미흡하게 제공되고 있다.

따라서 피고는 이 판결 확정일로부터 6개월 이내에 상품에 대한 광고, 이벤트 안내 중 문구로 기재되어 있는 사항이 화면낭독기를 통해 청취할 수 없는 콘텐츠로 되어 있는 경우, 이에 관하여 대체 텍스트를 제공할 의무가 있다(이 사건 웹사이트가 상품을 판매하는 온라인 쇼핑몰인 점에 비추어 볼 때, 이미지 등에 포함되어 있는 문구가 상품에 관한 정보나 이벤트 안내 등 상품의 구입 여부를 결정함에 있어 필요한 정보가 아닌 아무런 정보를 전달하지 않는 문구인 경우를 상정하기 어려운 반면, 원고가 구하는 ‘의미 있는 이미지’ 또는 ‘이미지의 의미가 사용자에게 전달되어야 하는 콘텐츠’는 객관적 판단 기준의 부재로 특정가능성과 이행가능성에 문제가 있으므로, 위와 같이 텍스트 아닌 콘텐츠로 상품 광고, 이벤트 안내 문구가 기재된 경우 그 문구 부분을 대체 텍스트 제공 대상으로 특정한다).

(라) 다만, 아무런 문구가 기재되어 있지 않은 텍스트 아닌 콘텐츠 또는 문구가 포함된 텍스트 아닌 콘텐츠로서 문구를 제외한 텍스트 아닌 콘텐츠 부분은 어떠한 정보도 전달하지 않는 단순히 장식이거나 시각적인 형태를 위해 사

용되는 콘텐츠일 가능성을 배제할 수 없다.

설령 상품에 관한 정보나 그 구입 여부를 결정함에 있어 도움이 되는 정보를 담고 있는 이미지라 하더라도 협력업체가 등록한 텍스트 아닌 콘텐츠일 경우 피고가 임의로 대체 텍스트의 내용을 결정하는 것이 곤란하거나 적절하지 않을 뿐만 아니라 적극적 조치로서 제공해야 하는 대체 텍스트의 구체적 내용을 특정할 수도 없다.

따라서 아무런 문구가 기재되어 있지 않은 텍스트 아닌 콘텐츠와 문구를 제외한 텍스트 아닌 콘텐츠 부분은 대체 텍스트 제공 대상에서 제외하기로 한다.

(3) 별지 1 청구 목록 제2항 기재 콘텐츠에 관한 판단

앞서 든 증거들에 의하면, 이 사건 웹사이트에서 사용되고 있는 이미지 링크, 이미지 버튼은 시각장애인인 원고 등이 이 사건 웹사이트를 이용하여 상품을 구매하는 데 필요한 기능과 용도를 가지고 있음이 인정되므로, 피고는 이 판결 확정일로부터 6개월 이내에 이미지 링크, 이미지 버튼의 각 기능이나 용도에 관한 설명을 대체 텍스트로 제공할 의무가 있다.

(4) 별지 1 청구 목록 제3항 기재 콘텐츠에 관한 판단

원고는 피고에게 데이터 차트와 같이 내용이 복잡한 콘텐츠에 관하여 대체 텍스트를 제공할 것을 구하고 있다.

그러나 설령 개별 상품에 관한 웹페이지에 등록되어 있는 데이터 차트 등 복잡한 콘텐츠가 상품에 관한 정보나 그 구입 여부를 결정함에 있어 필요한 정보를 담고 있다고 하더라도, 협력업체가 등록한 데이터 차트 등일 경우 피고가 임의로 데이터 차트 등을 분석하여 대체 텍스트의 내용을 결정하는 것이 곤란하거나 적절하지 않을 뿐만 아니라 적극적 조치로서 제공해야 하는 대체 텍스트의 구체적 내용을 특정할 수도 없다.

데이터 차트 등 그 내용에 대한 별도의 해석, 판단 등이 필요한 콘텐츠는 대체 텍스트 제공 대상에서 제외한다.

다) 간접강제 청구에 관한 판단

원고는 피고가 위 이행기간 내에 위 적극적 조치를 완료하지 못할 경우 원고 등에게 위 이행기간 만료일 다음 날부터 적극적 조치 완료일까지 각 매일 300,000원의 비율로 계산한 돈을 지급하도록 간접강제를 명할 것을 구하고 있다. 장애인차별금지법 제48조 제3항은 '법원은 차별행위의 중지 및 차별시정을 위한 적극적 조치가 필요하다고 판단하는 경우에 그 이행기간을 밝히고, 이를 이행하지 아니하는 때에는 늦어진 기간에 따라 일정한 배상을 하도록 명할 수 있으며 이 경우 민사집행법 제261조를 준용한다.'

고 규정하고 있다.

한편 부대체적 작위채무에 있어 판결의 실효성 있는 집행을 보장하기 위하여 장차 채무를 불이행할 경우에 일정한 배상을 하도록 명하는 간접강제결정은, 판결절차의 변론종결 당시에 보아 집행권원이 성립하더라도 채무자가 채무를 임의로 이행할 가능성이 없음이 명백하고, 판결절차에서 채무자에게 간접강제결정의 당부에 관하여 충분히 변론할 기회가 부여되었으며, 민사집행법 제261조에 의하여 명할 적절한 배상액을 산정할 수 있는 경우에 할 수 있다(대법원 2013. 11. 28. 선고 2013다50367 판결 등 참조).

그런데 피고가 이 사건 소제기 이후 지속적으로 웹 접근성 개선을 위해 노력하였고 그로 인하여 웹 접근성이 상당 부분 개선되었음은 앞서 본 바와 같은바(적극적 조치의 필요성 여부에 관한 판단 부분에서 본 것처럼 피고의 위와 같은 개선 노력으로 인해 이 법원이 전체적으로 명하는 적극적 조치는 개별 웹 페이지의 경우 상당 부분 이미 이행된 상태로 보인다), 법원이 앞서 본 적극적 조치를 명하더라도 피고가 이를 임의로 이행할 가능성이 없음이 명백하다고 보기 어려울 뿐만 아니라, 향후 이 사건 웹사이트의 접근성이 더 개선될 가능성이 없지 않으므로, 현재로서는 이 판

결 확정일로부터 6개월 이후에 피고가 적극적 조치를 일부 불이행함에 따른 적절한 배상액을 산정하기도 어렵다.

따라서 원고의 간접강제 청구에 관한 주장은 받아들이지 않는다.

라. 소결

피고는 원고 등에게 차별행위로 인한 위자료로 각 100,000원 및 이에 대하여 2017. 12. 8.부터 2021. 2. 18.까지는 연 5%, 그 다음 날부터 다 갚는 날까지는 연 12%의 각 비율로 계산한 지연손해금을 지급할 의무가 있고, 적극적 조치로서 피고는 이 판결 확정일로부터 6개월 이내에 이 사건 웹사이트 내의 별지 2 인용 목록 기재 각 사항에 관하여 화면낭독기를 통해 청취할 수 있는 대체 텍스트를 제공할 의무가 있다.

5. 결론

원고의 청구는 위 인정 범위 내에서 이유 있어 인용하고 나머지 청구는 이유 없어 기각하기로 하여 주문과 같이 판결한다.

판사 한성수(재판장) 박미선 안지열