



www.humanrights.go.kr

장애인차별금지법과 웹 접근성 보장방안

일시 2009. 11. 16. 14:00 ~ 17:30

장소 세종호텔 세종홀(3F)



국가인권위원회

National Human Rights Commission of Korea

❖ 개 회 사 ❖

오늘 바쁜 가운데서도 ‘장애인차별금지법과 웹 접근성 보장방안’ 토론회에 참석해주신 장애인 당사자, 웹 전문가 및 관련자 그리고, 정부 및 지자체의 관계자 여러분께 감사드립니다.

올해 4월 11일부터 장애인차별금지법에 따라 공공기관에는 누구든지 신체적·기술적 여건과 관계없이 웹 사이트를 통하여 원하는 서비스를 이용할 수 있도록 접근성이 보장되는 웹 사이트를 제공할 의무가 주어지게 되었습니다.

이번 토론회는 그간 공공기관의 웹 접근성 향상 노력을 돌아보고 우리보다 먼저 웹 접근성을 법령화한 외국의 사례를 통하여 앞으로 장애인차별금지법의 실효적 이행을 위하여 어떤 노력들을 하여야 할지에 대해 함께 논의하기 위해 마련되었습니다.

장애인차별금지법이 시행되기 이전부터 관련 기관인 행정안전부, 한국정보화진흥원에서는 웹 접근성과 관련된 문제들을 해결하기 위해 노력해 오신 것으로 알고 있습니다. 그리고 이러한 노력들로 인해 과거에 비해 웹 접근성에 대한 인식이 많이 향상되었고, 많은 웹 사이트가 장애인이 이용 가능하게 개선되는 성과가 있었다고 생각합니다.

저는 오늘 토론회가 국가인권위원회에서 주관하는 토론회인 만큼 인권적 관점에서 장애인의 웹 접근성에 대해 접근해 보고자 합니다.

오늘날 인터넷은 우리 생활에 없어서는 안 되는 필수품이 되었습니다. 정보검색, 공문서 작성, 쇼핑, 심지어 친구를 찾을 때에도 우리는 인터넷을 이용하고 있습니다.

그러나 이렇게 생활필수품이 된 인터넷을 이용하는 데 있어 장애인은 비장애인에 비해 많은 제약에 부딪히고 있는 것 또한 현실입니다. 이러한 현상이 발생하게 된 원인과 해결책은 여러 가지가 있겠으나 오늘 우리가 주목하고자 하는 것은 웹 사이트에 대한 것입니다.

즉 웹 사이트에 포함된 콘텐츠, 기술 등이 장애인은 이용이 불가능한 형태로 제공된다면 정보의 바다인 인터넷에 떠있는 수많은 정보들이 장애인에게는 무용지물이 될 것입니다.

이러한 웹상에서의 정보격차는 다시 우리 사회에서 장애인의 경제적·사회적 지위를 약화시키는 구조적 결과로 이어진다는 점에서 장애인이 접근할 수 없는 웹 사이트는 헌법에 구현된 평등권과 알 권리에 어긋나고 우리가 지향하는 장애인의 동등한 사회참여와 통합을 저해한다는 점을 말씀드리고 싶습니다.

아무쪼록 이번 토론회가 모든 사람이 장애에 구애됨이 없이 접근할 수 있는 보편성을 기치로 하는 웹의 정신을 다시 한번 확인하고 장애인의 동등한 정보 접근권과 알 권리의 하나로 웹 접근성을 자리매김하는 소중한 자리가 되길 바랍니다.

감사합니다.

2009년 11월 16일

국가인권위원회 위원장 **현 병 철**

❖ 토론회 일정 ❖

좌장: 최 경 숙 (국가인권위원회 상임위원)

구 분	시 간	내 용
개회사	14:00-14:10(10')	현병철 (국가인권위원회 위원장)
< session 1 > 웹 접근성 현황 및 향후 정책 방향		
발제1	14:10-14:30(20')	공공기관 웹 접근성 추진 성과 및 향후 계획 홍경순(한국정보화진흥원 웹접근성지원부장)
발제2	14:30-14:50(20')	공공기관 웹사이트 장애인 사용성 현황 오정훈 (한국장애인인권포럼 웹접근성팀장)
토론	14:50-15:10(20')	김석일 (충북대 전기전자컴퓨터공학부 교수) 이성일 (성균관대 시스템경영공학과 교수)
휴식 15:10-15:30(20')		
< session 2 > 장애인차별금지법과 웹 접근성 정책 제언		
발제3	15:30-15:50(20')	외국의 장애인 웹 접근성 보장실태 및 시사점 박경신 (고려대 법학전문대학원 교수)
발제4	15:50-16:10(20')	장애인차별금지법과 웹 접근성 조형석 (국가인권위원회 장애정책팀장)
토론	16:10-16:40(30')	박종운 (법무법인 소명 변호사) 서인환 (한국장애인단체총연합회 사무총장) 윤보영 (보건복지가족부 장애인권익지원과 사무관)
종합토론	16:40-17:20(40')	질의응답
폐회 17:20-17:30		

목 차

<session 1> 웹 접근성 현황 및 향후 정책 방향

발제 1. 공공기관 웹 접근성 추진 성과 및 향후 계획 3

홍경순 (한국정보화진흥원 웹접근성지원부장)

발제 2. 공공기관 웹사이트 장애인 사용성 현황 15

오정훈 (한국장애인인권포럼 웹접근성팀장)

지정토론

김석일 (충북대 전기전자컴퓨터공학부 교수) 53

이성일 (성균관대 시스템경영공학과 교수) 63

<session 2> 장애인차별금지법과 웹 접근성 정책 제언

발제 3. 외국의 장애인 웹 접근성 보장실태 및 시사점 71

박경신 (고려대 법학전문대학원 교수)

발제 4. 장애인차별금지법과 웹 접근성 113

조형석 (국가인권위원회 장애정책팀장)

지정토론

박종운 (법무법인 소명 변호사) 131

서인환 (한국장애인단체총연합회 사무총장) 133

윤보영 (보건복지가족부 장애인권익지원과 사무관) 139

〈session 1〉

웹 접근성 현황 및 향후 정책 방향





공공기관 웹 접근성 추진 성과 및 향후 계획

홍 경 순

한국정보화진흥원 웹접근성지원부장

웹 접근성 현황 및 정책방향

2009. 11

웹접근성지원부 홍 경 순 부장
[kshong@nia.or.kr]

NIA 한국정보화진흥원

목차

- 1 웹 접근성의 필요성
- 2 웹 접근성 현황
- 3 웹 접근성 추진실적
- 4 웹 접근성 정책 추진방향

1. 웹 접근성의 필요성[1]

인터넷은 전자정부, 인터넷뱅킹, 전자상거래, 교육, 뉴스 등 일상생활의 필수도구로서 장애인의 가장 중요한 생활 수단

- 전 국민 인터넷이용률 : 77.1%(만 6세 이상)
장애인(210만명) 인터넷이용률 : 51.8%
- 전자조달(나라장터) : 32.8만건 ('08.12월말)
전자민원 발급 : 560만건 ('08.12월말)
- 인터넷 뱅킹 고객 수 : 5,729만 명('09.9월말)
- '08.12월 (5,260만명) 대비 8.9% 증가
- 전자상거래 이용자 : 인터넷 이용인구 중 약 60.6%
(한국인터넷진흥원, '08.12월말)

1. 웹 접근성의 필요성[2]

장애인의 인터넷 이용률은 51.8%로 전체 국민 77.1%에 비해 25.3%p의 격차 발생



웹 접근성 이란

웹 접근성

장애인, 고령자 등이 웹 사이트에서 제공하는 정보에 비장애인과 동등하게 접근하고 이용할 수 있도록 보장

※ 웹 접근성 준수 예시

장애인의 웹사이트 이용 애로요인	웹 접근성 준수방안
이미지 등 시각 정보에 대한 설명부재	이미지 정보에 대한 대체 텍스트 제공
동영상에서의 음성정보에 대한 설명부재	동영상에 대한 캡션 제공
키보드만으로는 콘텐츠 접근 불가	키보드 이용 보장
글자확대 불가능	글자를 배율로 제공(고정된 크기가 아님)

2. 웹 접근성 현황(국내)

웹 접근성 실태조사

중앙행정기관은 평균 90.6점으로 우수한 수준



중앙행정기관(46개)

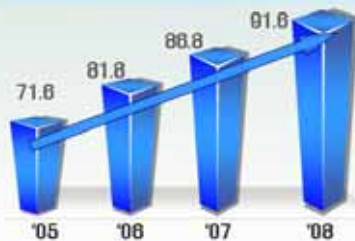


입법사법기관(4개)

2. 웹 접근성 현황(국내)

웹 접근성
실태조사

광역시지자체는 평균 91.6점으로 우수하나,
기초지자체는 평균 83.3점으로 다소 미흡



광역시지자체(16개)



기초지방자치단체
(230개)



전자정부(20개)

2. 웹 접근성 현황(국내)

연도별 웹 접근성 실태조사 결과(종합)

구 분	'05년	'06년	'07년	'08년	전년대비
중앙행정기관	72.3 (56개)	81.8 (58개)	88.2 (57개)	90.6 (46개)	+2.4점
입법·사법·헌법기관	72.2 (4개)	82.7 (4개)	86.6 (4개)	89.5 (4개)	+2.9점
광역 지방자치단체	71.6 (16개)	81.8 (16개)	86.8 (16개)	91.6 (16개)	+4.8점
전자정부	77.1 (1개)	78.4 (1개)	74.0 (19개)	80.3 (20개)	+6.3점
기초 지방자치단체			77.6 (230개)	83.3 (230개)	+5.7점
공기업				77.5 (24개)	신규
준 정부기관				73.7 (77개)	신규
국공립대학교				72.1 (52개)	신규
기타				80.4 (34개)	신규
소계	72.2 (77개)	81.8 (79개)	79.8 (326개)	81.0 (503개)	+1.2점

* '08년 처음 실태조사한 공기업, 준 정부기관, 국공립대학교 등은 대체적으로 낮은 수준임

2. 웹 접근성 현황(국내)

우리나라의 웹 접근성 법률 및 규정, 제도

- 「국가정보화기본법」 제정 ('09. 5월)
 - 장애인·고령자 등의 정보접근 및 이용편의 증진을 위한 지침('09.10월, 개정 고시)
- “인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침” 국가표준 승인 ('05.12월)
 - 국가 표준 준수 기술가이드라인 마련('09.3월)
- 정부업무평가 및 지자체 정보화 평가지표에 '웹 접근성 실태조사' 결과 반영 및 상향조정('09.1월)
- 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 시행('08.4.11)

2. 웹 접근성 현황(국내)

「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 시행 ('08.4월)

“2009년 4월부터 2015년 4월까지 공공기관 및 민간의 모든 웹 사이트에 대해 웹 접근성 준수가 단계적으로 의무화”

- 제21조 (정보통신·의사소통에서의 정당한 편의제공)
 - 행위자는 장애인에게 전자정보 및 비전자정보를 통통하게 접근 이용할 수 있는 필요한 수단을 제공
- 시행령 제14조 (정보접근·의사소통에서의 정당한 편의 제공의 필요수단 및 단계적 범위)
 1. 누구든지 신체적·기술적 여건과 관계없이 웹사이트를 통하여 원하는 서비스를 이용할 수 있도록 접근성이 보장되는 웹사이트

2. 웹 접근성 현황(국내)

단계적 범위

행위자 기간	공공기관	교육기관	의료기관	복지시설	문화예술	법인
'09년	정부 및 지방 자치단체 등	특수학교/특수학급 있는 국공립학교/ 장애전담보육시설	종합병원	사회복지시설 장애복지시설		
'10년					국공립문화예술 단체/박물관 미술관/ 공공도서관	
'11년		국공립유치원/초·중· 고 대학교/보육 시설 (100인 이상)	일반병원/치과/ 안방병원 (입원 30인 이상)			
'12년					민간종합공연장 (1,000석~) 영화관(300석~)	
'13년		사립유치원/평생 교육시설, 연구기관/ 직업훈련기관/보육시설 (100인 이하)	그 외 병원 (입원 30인 이하)		체육관련행위자	모든 법인
'15년					민간일반공연장/ 소공연장 등	

2. 웹 접근성 현황(국외)

국외 웹 접근성 법률 및 규정, 제도



2. 웹 접근성 현황(국외)

미국의 웹 접근성 제고

- 「재활법 508조[Section 508 of the Rehabilitation Act]」에 의거 연방정부 및 소속기관에서 제공하는 모든 웹사이트에 웹 접근성 준수를 의무화('01년 6월)
- W3C(국제표준화기구)의 지침을 기초로 16개 항목에 대한 웹 접근성 지침 제정('00년 12월), '06년 7월부터 표준 개정 중

영국의 웹 접근성 제고

- 「장애인차별금지법[Disability Discrimination Act](1995년 제정 후 2004년 적용)」에 의거 모든 웹사이트 이용에 웹 접근성 준수를 의무화('04년 10월)
- W3C의 '웹 콘텐츠 접근성 지침 1.0'을 활용, 「PAS(Publicly Available Specification) 78」이란 웹 접근지침 해설, 평가방법 포함한 가이드라인 마련('06년)

3. 웹 접근성 추진실적

웹 접근성 관련 제도 개선

- "인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침" 국가표준 승인('05.12)
 - ▶ 웹 접근성 향상을 위한 국가표준 기술 가이드라인 개발('09.3)
- 정부업무평가기본법에 의한 정보화 부문 평가항목에 웹 접근성 반영('06. 6)
- 공공 및 민간부문의 웹 접근성 준수 단계별 의무화(장치법, '08. 4)

공공기관 웹 접근성 제고

- 공공기관의 웹 접근성 실태조사 단계별 확대 실시('05년부터)
 - ▶ '05년 77개(중앙, 광역)→'07년 326개(기초지자체 추가)→'08년 503개(공기업, 대학 등 추가)
- 공공기관 담당자, 민간개발자 대상 웹 접근성 교육 (총 8,471명, '05년~'09년)
 - ▶ 공공기관 웹 사이트 담당자 대상 지역 순회교육(16회/3,014명, '09년)
- 웹 접근성 우수기관 품질마크 부여 ('07년부터 총 6회 시행, 102개 사이트 인증)

3. 웹 접근성 추진실적

민간과의 협력체계 구축

- 민간 웹 개발자 대상 교육, 토론회, 세미나 등 개최
 - ▶ 웹 접근성 전문가 인력양성 위탁교육('08년 265명, '09년 322명)
 - ▶ 웹 접근성 세미나(총 10회) 및 설명회, 토론회 개최
- 민간 협력의 웹 접근성 인식확산을 위한 캠페인 등 홍보
 - ▶ 민간포털 협의체 구성 운영(네이버, 다음, 파란 등)
 - ▶ 온라인 공동캠페인 전개, 웹 접근성 준수 홍보자료 제작, 보급



기술자문 및 지원활동

- 공공기관 홈페이지 대상 웹 접근성 평가 자문 제공
- 원스톱 자문서비스를 위한 기술자문단 운영('08년 11월부터, 총 650여건)
- 웹 접근성 자동평가 프로그램 (KADO-WAH 2.0) 개선, 보급('06년)
- 웹 콘텐츠 제작기법, 신기술 콘텐츠 제작기법 등 기술지침서 제작 및 보급



4. 향후 추진방향

공공 및 민간부문 웹 접근성 향상 추진

- 개선이 시급한 전자정부 및 지자체 웹 접근성 개선 지원
 - 전자정부 47개 사이트 및 지자체 166개 웹 사이트 연내 개선 완료 예정
- 정부·지자체·공공기관의 웹 접근성 실태조사 ('09.10~12)
 - 향후 포털, 종합병원 등 주요 민간기관으로 대상기관 확대
- 웹 콘텐츠 접근성 지침 국가표준 개정 ('09.12)
- 웹 접근성 자동평가 프로그램 업그레이드 완료 및 보급('09.11)
- 장애인 웹 접근성 기술자문 및 전용 포털사이트 운영 (연중)

4. 향후 추진방향

웹 접근성 인식제고를 위한 홍보강화

- '10.4월 장애법 의무적용기관 대상 설명회 개최
- 민간부문의 웹 접근성 인식제고를 위한 홍보활동 강화
 - 인식제고를 위한 세미나 개최(연 2회)
 - 포털업체, 장애인단체 등과의 공동 캠페인 등 지속 전개
 - 언론매체를 통한 기획기사 연재 등
- 웹 접근성 국가표준 준수 기술가이드라인 지침 안내 및 홍보 (연중)

감사합니다



공공기관 웹사이트 장애인 사용성 현황

오 정 훈

(한국장애인인권포럼 웹접근성팀장)

I. 조사 배경 및 목적

2005년 '인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침(KICS.OT-10.0003)'이 국가표준으로 지정되고 「국가정보화 기본법」, 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 등에서 공공기관의 웹 접근성을 의무화하면서 많은 공공기관들의 웹 사이트가 웹 접근성을 향상시키기 위한 개선사업을 진행하였거나 진행 중에 있다.

그러나 공공기관의 웹 접근성에 대한 평가는 위 지침에 따른 전문가 평가 중심으로 이루어지고 있어 실제 웹 접근성의 가장 큰 당사자인 장애인들의 의견 반영은 미비한 실정이다. 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」은 국가 및 지방자치단체에 차별에 대한 적극적 조치 및 정당한 편의제공 의무를 규정하고 있어 장애인이 비장애인과 동등하게 웹을 이용할 수 있도록 장애인의 사용성과 편의성을 보장하여야 함에도, 이를 위한 노력보다는 웹 접근성 지침만 준수하면 웹 접근성 준수 의무를 다한 것으로 인식이 되고 있는 것이다.

따라서 단지 웹 접근성 지침을 준수하여 접근이 불가능했던 것을 가능하게 만드는 것을 넘어, 실제 장애인들의 웹 사용성에 관한 관심과 연구가 필요하다.

이에 본 연구에서는 공공기관 홈페이지를 대상으로 4개 유형의 장애인들이 직접 사용자 평가를 실시하여, 공공기관의 웹 접근성 실태를 사용자 평가에 의해 분석하고 장애인의 웹 사용성 향상을 위한 방안을 모색하였다.

II. 조사 방법

1. 65개 공공기관 홈페이지 사용자 평가

1) 평가 대상

○ 2008년 행정안전부의 ‘웹 접근성 실태조사’에서 4개 기관유형별로 상·하위 5개씩 총 40개 사이트와 전자정부 25개 사이트를 합하여 총 65개 사이트를 평가하였다.

평가 대상1 : 40개 공공기관 사이트					
1	보건복지가족부	중앙행정기관 평가결과 상위 5개	21	경상남도 고성군	기초지자체 평가결과 상위 5개
2	산림청		22	경상남도 거제시	
3	국토해양부		23	부산광역시 강서구	
4	환경부		24	경상북도 칠곡군	
5	청와대		25	경상북도 의성군	
6	여성부	중앙행정기관 평가결과 하위 5개	26	충청남도 예산군	기초지자체 평가결과 하위 5개
7	식품의약품안전청		27	전라북도 무주군	
8	국민경제자문회의		28	강원도 동해시	
9	민주평화통일자문회의		29	충청남도 연기군	
10	감사원		30	전라남도 곡성군	
11	부산광역시	광역지자체 평가결과 상위 5개	31	한국조폐공사	기타 공공기관 평가결과 상위 5개 (공기업 및 준정부 기관)
12	제주특별자치도		32	한국원자력문화재단	
13	전라남도		33	한국정보화진흥원	
14	광주광역시		34	공무원연금관리공단	
15	강원도		35	정보통신산업진흥원	
16	경상남도	광역지자체 평가결과 하위 5개	36	한국자산관리공사	기타 공공기관 평가결과 하위 5개 (공기업 및 준정부 기관)
17	경기도		37	한국해양수산연수원	
18	대전광역시		38	한국마사회	
19	대구광역시		39	한국시설안전공단	
20	울산광역시		40	한국연구재단	

평가 대상2 : 국민 대상 서비스 제공 전자정부 25개 사이트					
41	전자민원 G4C	50	평생교육정보망	59	큐비(Qubi)
42	국가복지 정보포털	51	직업능력개발훈련정보망	60	대법원인터넷등기소
43	워크넷	52	자격검정정보망큐넷	61	대한민국창업포털
44	참여마당 신문고	53	4대사회보험포털	62	한국관광공사여행정보
45	열린정부	54	복지넷	63	수도권대중교통
46	농식품안전정보	55	여성을위한네트워크	64	새주소안내
47	전자정부대표포털	56	홈텍스	65	사이버국가고시센터
48	국가지식포털	57	현금영수증		
49	수능인터넷강의	58	연말정산간소화서비스		

2) 평가단 구성

○ 연령, 학력, 인터넷 경력 등에서 비슷한 그룹으로 선정하였으며 특히 전맹 시각장애인은 사용자의 컴퓨터 활용 미숙에 따른 변수를 최소화하기 위하여 컴퓨터 자격증 소지 및 정보화 대회 수상자들로 선정하였다.

사용자 평가단 구성						
No.	장애유형	등급	연령	학력	인터넷	비고
1	시각(전맹)	1	33	대 졸	5년 이상	스크린리더
2	시각(전맹)	1	25	대학원 재	5년 이상	스크린리더
3	시각(전맹)	1	23	대학 재	5년 이상	스크린리더
4	시각(저시력)	3	29	대 졸	5년 이상	확대S/W
5	시각(저시력)	1	24	고 졸	5년 이상	확대경
6	시각(저시력)	3	31	대 졸	5년 이상	확대기능
7	지체(근육병)	1	31	대 졸	5년 이상	마우스 느림
8	뇌병변	1	43	고 졸	5년 이상	마우스 느림
9	뇌병변	1	29	대 졸	5년 이상	마우스 느림(원손)
10	청각	2	30	대학 재	5년 이상	.
11	청각	2	36	대 졸	5년 이상	.
12	청각	2	23	대학 재	5년 이상	.
13	비장애인	.	29	대 졸	5년 이상	.
14	비장애인	.	30	대 졸	5년 이상	.
15	비장애인	.	30	대 졸	5년 이상	.

3) 조사 기간 : 2009년 8월 ~ 2009년 10월

4) 평가 방법 : 과업 수행 평가

○ 과업은 각 사이트별로 3개의 과업을 제시하여 평가하도록 하였으며, 40개 공공기관 홈페이지의 경우 주된 사용 목적인 정보습득과 소통에 근거한 다음의 3가지 유형을 제시하였고, 해당 유형의 과업을 제시할 수 없는 경우에는 다른 유형의 과업을 추가 제시하였다.

공공기관 홈페이지 과업 유형	
과업 1번 유형	공지사항 찾기 : 공지사항 등에 게시된 내용 확인하기
과업 2번 유형	자료 찾기 및 자료 조회하기 : 파일 다운받거나 자료 조회하기
과업 3번 유형	게시물 작성 후 삭제하기 : 민원 신청, 신고, 접수, 일반 글쓰기 등

○ 전자정부 25개 사이트의 경우에는 각 사이트의 사용 목적과 서비스가 특성화 되어 있으므로, 해당 사이트의 주요 서비스에 대한 과업을 중심으로 제시하되, 주요 서비스가 모든 평가자에게 공통으로 해당되지 않거나 서비스 기간이 아니거나, 서비스 대상이 아닌 경우에는 다른 일반적인 과업 유형으로 대체하였다.

전자정부 홈페이지 과업 예시	
예시 1	"민원 신청에서 주민등록초본을 인터넷으로 발급 받으세요"
예시 2	"현금영수증 사용내역조회와 개인소득공제용에 건별내역조회에서 (기간:월별조회)로 조회하세요."
예시 3	"전자민원의 보험정보조회에 4대사회보험료 모의계산에서 국민연금과 건강보험료를 월급여 1,000,000으로 하여 계산해 보세요."

5) 평가 및 분석 항목

① 평균 과업수행시간 (정량적 평가)

- 성공한 과업들에 대하여 각 평가 그룹별로 평균 시간을 분석하고 비장애인 그룹의 평균시간을 1로 하여 그 배율을 계산하여 분석한다.

② 평균 성공률 (정량적 평가)

- 각 과업별, 전체 과업 유형별, 사이트별, 웹 접근성 개선 여부에 따른 비교 등 각 평가자 그룹별로 과업 성공률을 비교 분석한다.

③ 실패 사유 및 평가 의견 (정성적 평가)

- 과업 유형별, 장애 그룹별, 공공기관 및 전자정부 사이트별로 과업 실패 사유와 사용자 평가 의견을 그룹화하고 분석한다.

6) 평가 조건

① 평가 제한 시간

- 각 과업 수행 제한 시간 : 30분

② 평가 시간 측정 조건 동일화

- 같은 사이트의 과업이라도 각 과업마다 인터넷 창을 새로 열도록 한다.
- 각 과업을 진행하기에 앞서 ActiveX 폴더를 열어 ActiveX를 모두 삭제한 후 평가를 진행하고, 평가 도중 발생하는 ActiveX 설치를 모두 진행하며 과업을 수행한다.
- 해당 사이트 URL을 주소창에 입력하고 접속함과 동시에 시간을 측정한다.
- 페이지를 모두 읽지 않고 해당 과업이 요청한 결과 페이지에 성공적으로 도달했을 때 시간 측정을 종료한다.
- 평가 중 오류 발생 시 실패로 평가하며 동일 과업을 반복 평가하지 않는다.

③ 수행 환경 동일화

- 평가자 PC 운영체제는 Windows XP로 한다.
- 인터넷 브라우저는 Internet Explorer 6을 사용한다.
- 인터넷 사용에 영향을 주는 스파이웨어, 애드웨어 백신 등 모든 보안프로그램은 삭제한다.
- 각종 인터넷 관련 툴바 및 다운로드 관리 프로그램 등 인터넷 브라우저와 관련된 프로그램들은 모두 삭제한다.
- Internet Explorer의 팝업 차단 기능을 ‘사용해제’ 한다.
- Internet Explorer의 ‘저장된 페이지 확인’은 ‘페이지 열 때 마다’로 설정한다.
- Internet Explorer 보안 수준을 ‘기본 수준’으로 한다.
- Internet Explorer 고급 옵션을 ‘기본값’으로 설정한다.

7) 조사의 한계

① 장애 유형별 평가 그룹의 적은 구성원 수

- 장애 유형별 평가 그룹의 구성원 수가 각각 3명으로 이들이 해당 장애 유형을 대표한다고 보기에는 다소 부족하다.

② 키보드만을 사용하는 지체/뇌병변 장애인 평가 그룹 구성 못함

- 마우스를 사용하지 못하고 키보드만 사용해야 하는 상지 장애인들을 평가 그룹으로 구성하지 못하여 가장 웹 사용에 어려움을 겪는다고 할 수 있는 이들의 의견을 반영하지 못하였다.

③ 개별 사이트의 사용성 평가 미비

- 공공기관 웹사이트의 전반적인 장애인 사용성 문제들을 살펴보기 위하여 사용자 평가로는 다소 많은 65개 기관을 선정함으로써 개별 사이트에 대한 세밀한 조사는 이루어지지 못하였다.

2. 391개 공공기관 홈페이지 실태조사

1) 조사 목적

○ 65개 사이트의 사용성 조사와 별도로 총 391개 공공기관 홈페이지에 대하여 아래의 항목에 대한 현황을 조사하였다. 이는 접근성 지침과 별도로 현재 공공기관이 웹 접근성을 어떤 식으로 이해하고 있으며 그 결과가 홈페이지 구축에 어떤 식으로 반영되고 있는지 등 현재 공공기관의 웹 접근성에 대한 전반적인 이해의 양태를 살펴보고 앞으로 공공기관에 대한 웹 접근성 정책이 어떻게 진행되어야 할지 모색하기 위해 실시하였다.

2) 조사 대상

No	구분	사이트 수	No	구분	사이트 수
1	중앙행정기관	46개	4	기초지방자치단체	230개
2	헌법기관	4개	5	전자정부	25개
3	광역지방자치단체	16개	6	공공기관	70개

3) 조사 항목 및 방법

391개 공공기관 홈페이지 실태조사 항목	
1	웹 접근성에 대한 안내 페이지가 있는가?
	(웹 접근성 지침, 관련 법률 등 웹 접근성을 소개하는 페이지가 있는 경우)
2	당해 사이트의 접근성에 대한 안내가 있는가?
	(당해 사이트의 접근성 정책, 보조기기 호환 등 당해 사이트의 접근성에 대한 정보를 제공하는지 여부)
3	접근성 문제에 대한 신고 연락처가 있는가?
	(정보화 담당관이나 콘텐츠 담당자 연락처가 아닌, 웹 접근성으로 인한 문제를 건의할 수 있는 연락처 제공 여부)
4	시각장애인용 또는 텍스트 전용 사이트가 있는가?
	(메인 사이트를 대체하는 장애인용 별도 페이지가 있는지 여부)
5	제공되는 별도 사이트의 콘텐츠는 동등한가?
	(제공되고 있는 장애인용 별도 페이지가 메인 사이트와 동등한 콘텐츠를 제공하고 있는지 여부)

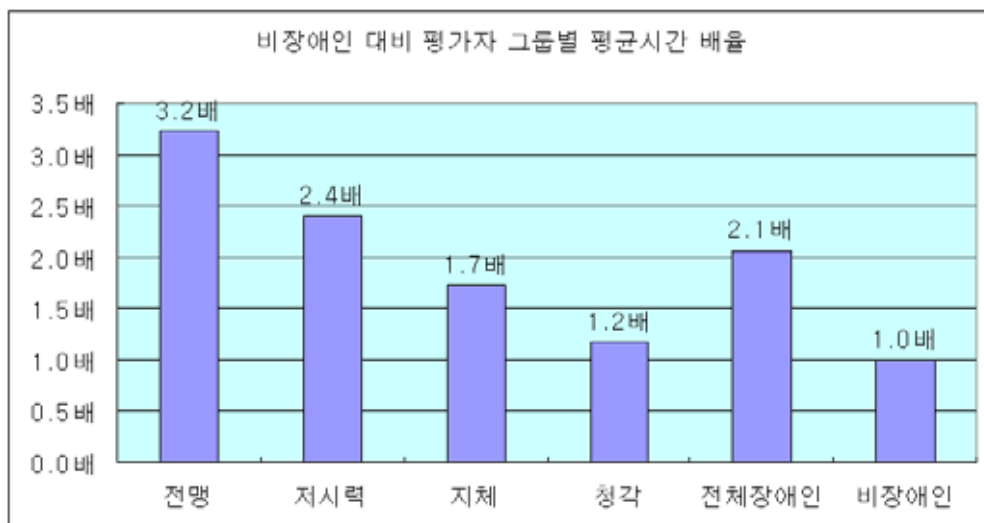
Ⅲ. 조사 결과 및 분석

1. 65개 공공기관 홈페이지 정량적 사용자 평가 결과

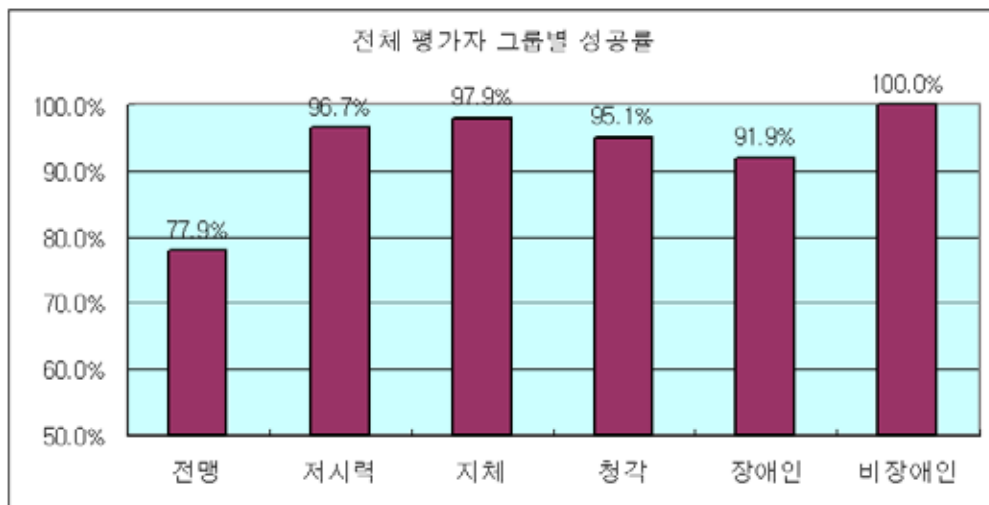
1) 전체 과업 수행 평가 결과

① 전맹 시각장애인 평균 과업 시간 : 비장애인 대비 3.2배

65개 사이트 전체 결과			
유형	성공률	평균시간	비장애인 평균시간 대비
전맹	77.9%	3분49초3.2배
저시력	96.7%	2분50초2.4배
지체	97.9%	2분2초 1.7배
청각	95.1%	1분23초1.2배
장애인	91.9%	2분27초2.1배
비장애인	100.0%	1분11초1

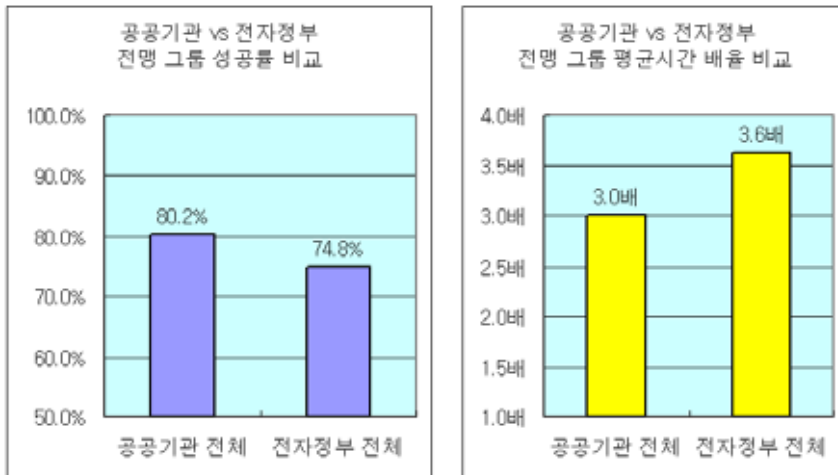


② 전체 장애인 평균 성공률 91.9%, 전맹 시각장애인 평균 성공률 77.9%



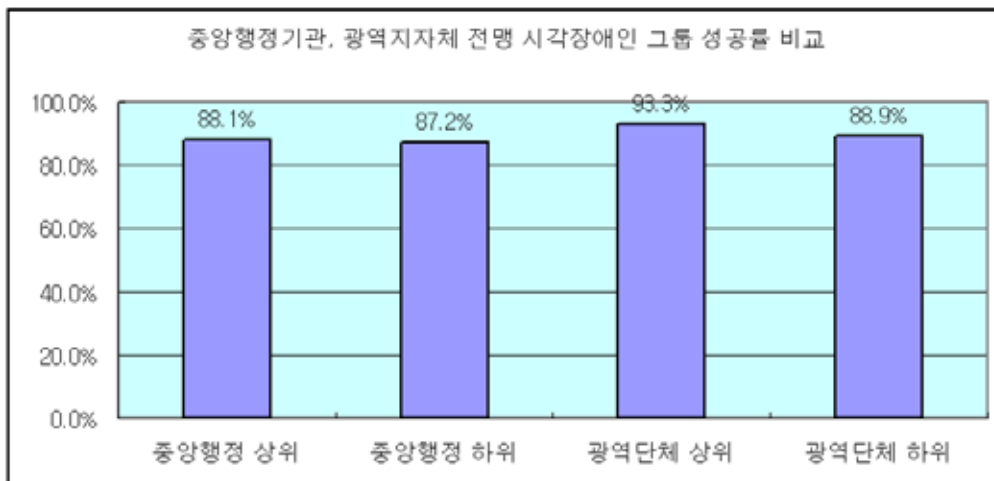
③ 전자정부 홈페이지가 공공기관 홈페이지보다 장애인(특히 전맹) 사용이 더 어려움

비교	공공기관 전체		전자정부 전체	
유형	성공률	평균시간	성공률	평균시간
전맹	80.2%	3분33초	74.8%	4분14초
저시력	96.3%	3분1초	97.7%	2분33초
지체	99.4%	2분0초	96.4%	2분4초
청각	95.1%	1분17초	95.0%	1분32초
장애인	92.7%	2분25초	91.0%	2분30초
비장애인	100.0%	1분11초	100.0%	1분10초

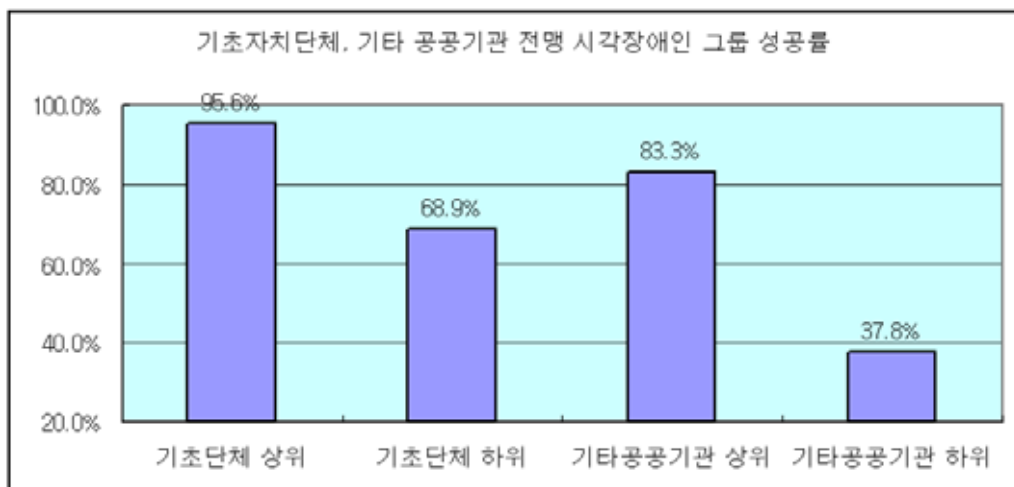


2) 공공기관 홈페이지 유형별 결과

- ① 저시력, 지체/뇌병변, 청각 그룹의 성공률과 평균시간 배율은 중앙행정기관, 광역지방자치단체, 기초지방자치단체, 기타 공공기관 등 4개 유형에서 상위와 하위에 따른 차이 없음
- ② 중앙행정기관과 광역지방자치단체는 전맹 그룹도 상·하위 기관 차이 없음

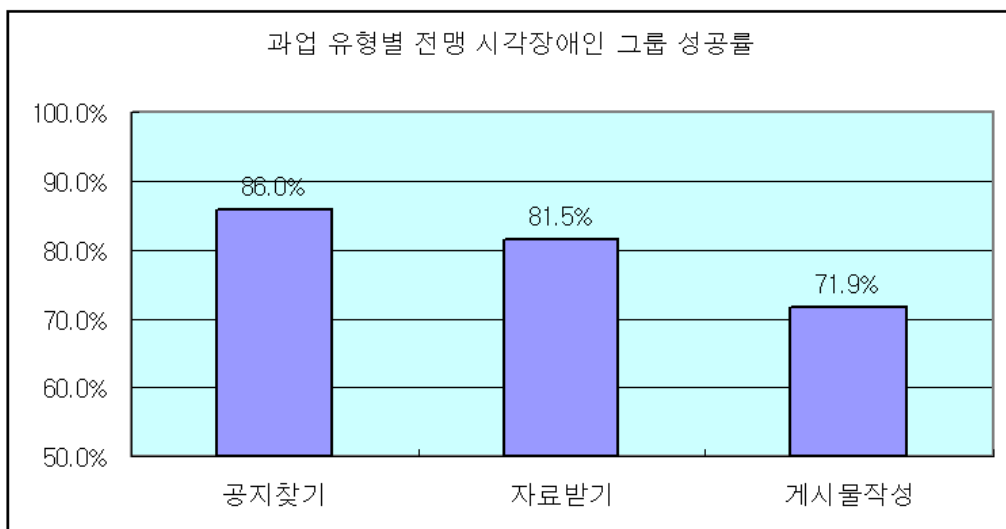


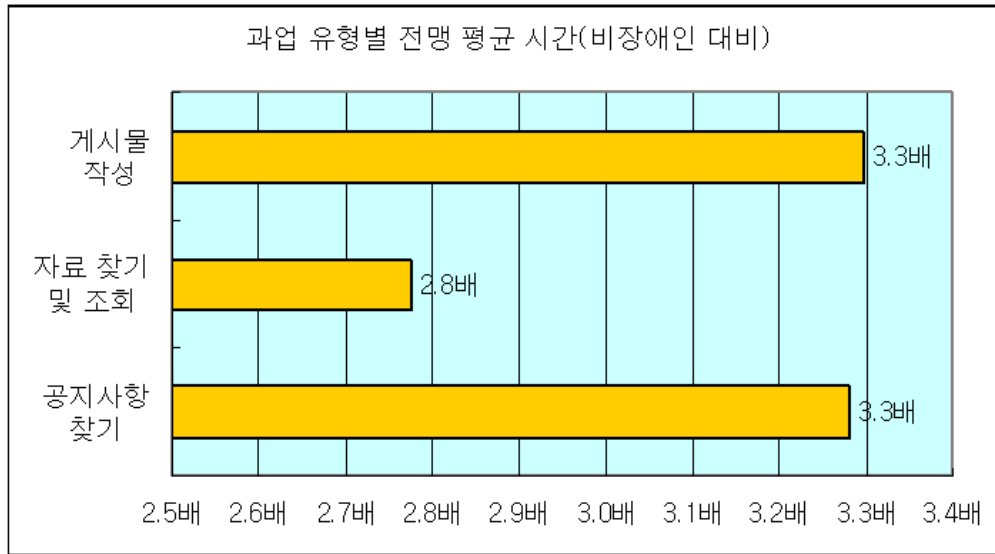
③ 기초지방자치단체 · 기타공공기관 하위 사이트의 웹 접근성 심각



3) 과업 유형별 결과

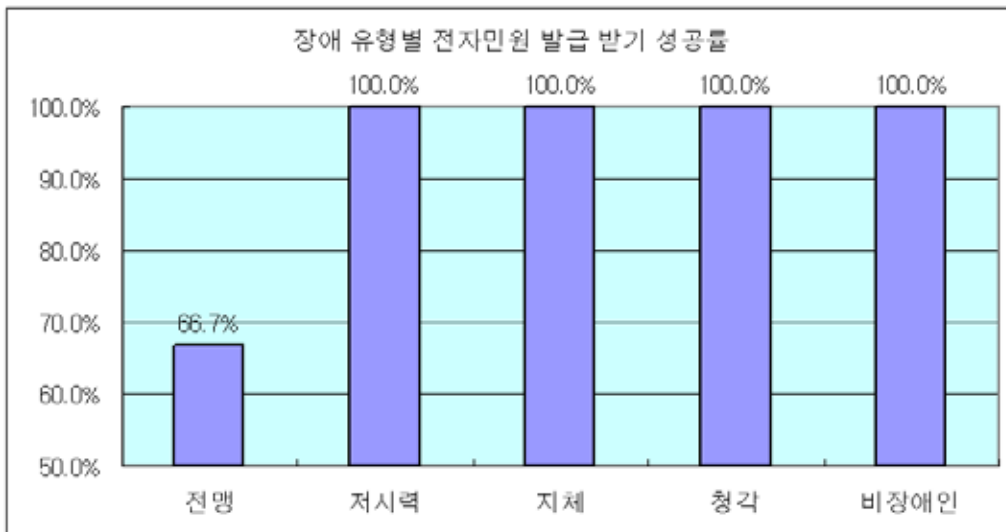
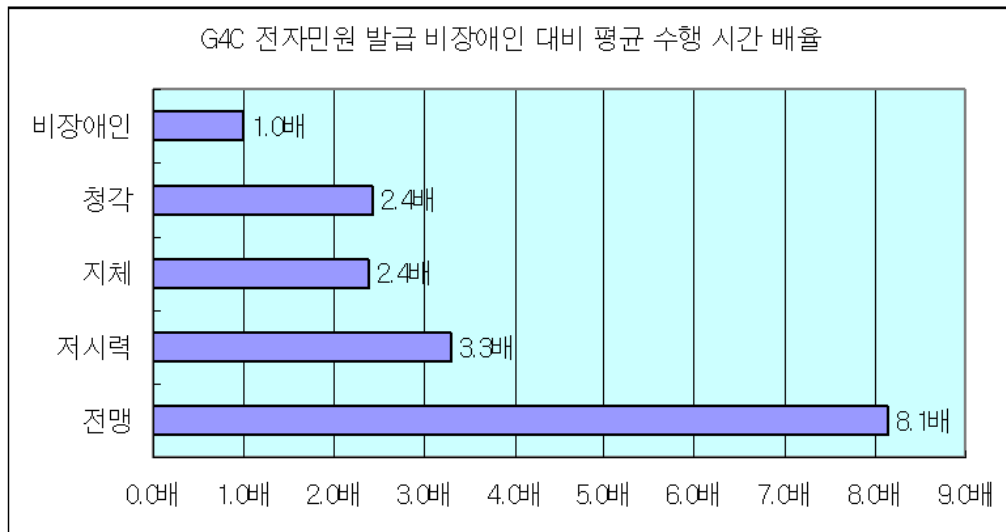
① 공공기관 40개 사이트 과업 유형별 결과





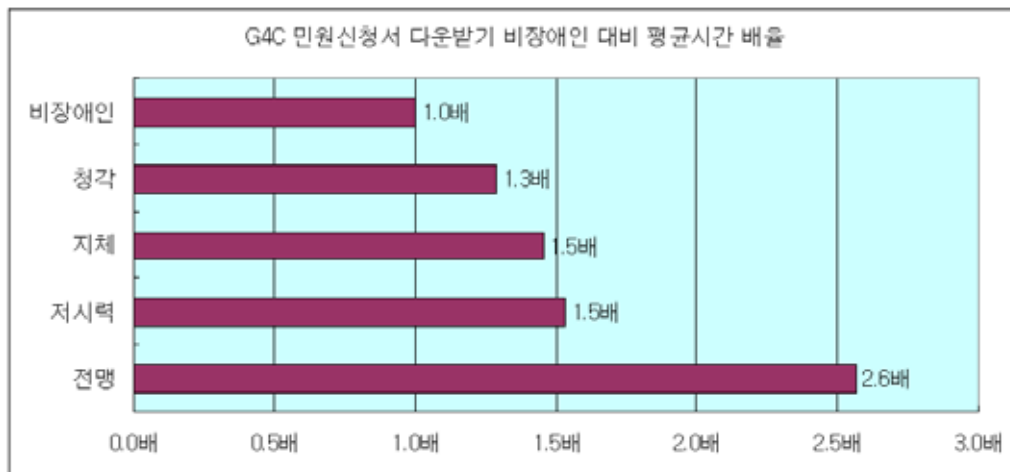
② 전자민원 발급 서비스가 특히 장애인들에게 많은 시간 소요

G4C 전자민원 발급받기 평균			
유형	성공률	평균시간	비장애인 평균시간 대비
전맹	66.7%	21분35초8.1배
저시력	100.0%	8분46초 3.3배
지체	100.0%	6분21초 2.4배
청각	100.0%	6분29초 2.4배
장애인	91.7%	9분49초 3.7배
비장애인	100.0%	2분39초 1



③ 민원신청서 다운받기는 일반 과업과 별 차이 없음

민원 신청서 다운받기 평균			
유형	성공률	평균시간	비장애인 평균시간 대비
전맹	66.7%	4분1초 2.6배
저시력	100.0%	2분24초 1.5배
지체	100.0%	2분17초 1.5배
청각	100.0%	2분1초 1.3배
장애인	91.7%	2분33초 1.6배
비장애인	100.0%	1분34초 1



2. 65개 공공기관 홈페이지 정성적 사용자 평가 결과

1) 전맹 시각장애인 그룹

① 대체텍스트가 없어 접근할 수 없다.

- “이미지 형태의 링크로 인해 대체텍스트가 현저히 부족하여 과업을 수행할 수 없었음”
- “그래픽과 이미지에 대한 레이블이 되어 있지 않아 관련 링크를 스크린리더로 찾지 못해 실패”
- “몇 개의 게시물 목록을 제외한 모든 메뉴에 대체텍스트가 없어 메뉴의 용도 및 기능을 전혀 파악할 수 없음”
- “업무소개에서 이후 하위메뉴는 모두 대체텍스트가 없어 해당메뉴를 찾을 수 없음”
- “비밀번호 확인용 힌트의 질문을 선택할 때 선택지의 내용이 이미지로 되어 있어 음성 스크린리더로 읽혀지지 않았음”

② 플래시 메뉴 및 콘텐츠 등에 자체 접근성이 확보되지 않고 대체콘텐츠도 없어 접근할 수 없다.

- “플래시로 만들어진 편집창 두 개만이 나타나고, 어떤 설명이나 입력전송을 위한 버튼 등도 나타나지 않음”
- “센스리더의 읽기커서 상태로 살펴보면 공지사항, 검색메뉴 등이 화면에 나타나고 있음을 확인할 수 있어 톱플래시로 이루어진 듯 하여 일단 게시물로 생각되는 곳을 클릭한 후 공지사항 메뉴로 진입하였지만 실질적으로 키보드만으로는 사용이 불가능한 사이트임”
- “모든 홈페이지 구성이 접근성을 지키지 않은 플래시에 기반한 것 같음.”
- “소득공제자료 조회/출력' 메뉴로 진입하면 하위메뉴를 플래시로 표시하고 있으나, 버튼에 레이블링이 되어 있지 않아 버튼의 용도를 파악할 수 없음.”

③ 전자민원 관련 공인인증서 및 프린터 출력 관련 ActiveX의 자체 접근성이 확보되지 않아 접근하기 어렵다.

- “발급지원프린터 목록에서 발급 가능한 프린터를 선택한 후 민원계속 버튼을 눌러 진행해야 하지만, 민원계속 버튼은 키보드로 접근 불가함”
- “이동식 디스크에 있는 공인인증서를 키보드로 선택 시 어려움”
- “발급 후 프린터 출력 시의 프린터 목록 선택이 키보드로 불가능함”

④ 보안 ActiveX와 스크린리더와의 충돌 문제가 발생한다.

- “엑티브엑스 설치로 인해 스크린리더의 키패드 조작이 불가능하며, 키 반응도 상당히 느려짐”
- “보안 관련 엑티브엑스의 무더기 설치로 많은 시간이 소요되며, 설치 시 스크린리더의 오작동과 시스템이 느려지는 문제 발생”
- “내용을 입력하고 등록하려면 엑티브엑스 설치가 필수적이어서 상당히 불편함. 엑티브엑스를 설치하고서 확인버튼을 눌렀으나 구성요소를 설치하고 아무런 반응이 없어 새로고침한 후에야 게시물을 확인할 수 있었음”

⑤ 자동가입방지를 위한 이미지(캡차)에 전맹 시각장애인은 접근할 수 없어 혼자서 가입 및 게시물 작성이 불가능하다.

- “자동가입방지번호 입력을 요구하여 게시물 작성을 실패함”
- “가입 시 자동가입 방지를 위한 글자를 입력하는 부분이 있는데 전맹 혼자서 가능하지 않음”
- “회원가입 절차 중 그림 부분의 숫자를 입력해야 하는 것 때문에 가입 자체가 불가하였음”

⑥ 입력 서식에 대한 올바른 레이블이 제공되지 않아 서식 이용이 불편하거나 불가능하다.

- “로그인 페이지의 실명인증 메뉴에 대체텍스트와 편집창 레이블링이 되어 있지 않

아 정상적인 사용이 불가능함”

- “간략히 제목과 내용만을 입력하도록 되어 있으나, 각 항목 입력 편집창에 레이블링이 되어 있지 않음”
- “게시물 검색폼의 분류항목 체크박스에서 항목 이후에 체크란이 나타나며, 검색어 입력창에 레이블링이 되어 있지 않아 혼동을 줄 우려가 있음”
- “주민번호를 입력하는 편집창에 레이블이 좀 더 정확하게(주민번호 앞자리, 뒷자리 등) 달려 있다면 혼동의 여지가 줄어들 것”

⑦ 스킵내비게이션은 최상단에 위치하여 주는 것이 좋으며 적절한 개수의 스킵내비게이션 제공이 필요하다.

- “메인페이지와 메뉴 진입페이지 모두 페이지 상단에 달력이 나타나고 그 다음에 스킵내비게이션이 나타나 메뉴이동과 메뉴구조파악 등이 어렵고 불편함”
- “스킵내비게이션이 '컨텐츠 바로가기' 하나만 있어 하위메뉴 이동에 불편함”
- “메인페이지의 스킵내비게이션이 필요 이상으로 세분화되어 있어 키보드 접근 시 불편함”
- “스킵내비게이션에 깨진 링크가 많아 불편하고, 부적절하고 복잡한 이름이 혼란을 줌”
- “메인페이지의 스킵내비게이션에는 ‘본문 바로가기’로 되어 있으나, 하위메뉴에서는 '메인 컨텐츠 바로가기'로 되어 있어 일관성이 없음”
- “본문내용까지 찾아 가기 위한 스킵내비게이션이 전혀 작동하지 않아 정보검색이 번거롭고 시간이 많이 걸림”

⑧ 복잡하고 산만한 메뉴는 웹 사용에 불편함을 준다.

- “메뉴들이 관련된 여러 항목을 목록화한 것이 아니라, 개개의 항목들을 목록화하여 매우 산만한 느낌을 줌”
- “메인 페이지에 너무 많은 메뉴들이 존재하고 있고, 중복되는 메뉴들도 자주 나타나 산만하고 복잡한 느낌을 줌”
- “메뉴의 대체텍스트를 필요 이상으로 풀어서 적은 것이 더 산만한 느낌을 줌. 굳이 풀어 쓰지 않아도 되는 내용은 간단명료하게 표시해 주는 편이 좋을 듯 함”

2) 저시력 시각장애인의 그룹 사용성 평가 결과

① 입력 서식의 테두리가 흐려서 위치를 찾고 사용하기에 불편하다.

- “로그인 폼의 텍스트상자 테두리 색깔이 너무 연해서 알아보기 힘들”
- “글 작성 시 폼의 텍스트 상자 테두리가 거의 구분이 가지 않아서 마우스로 커서를 맞추는데 어려움이 있음”
- “검색창의 테두리가 눈에 잘 띄었으면 좋겠음”

② 메뉴 및 콘텐츠의 글씨가 확대 프로그램을 사용해도 너무 작아서 불편하다.

- “메인화면 상단의 HOME, SITEMAP, ENGLISH 등의 항목이 너무 작아서 인식하는데 오래 걸림”
- “글자나 화면확대 기능이 절실히 필요함. 글씨가 작아서 보기 힘든 것들이 있음”
- “메인화면의 검색창의 위치가 너무 구석이고 크기도 작아서 찾는데 시간이 걸림”
- “게시판에 글 남길때 로그인 아이디, 비밀번호란 글자가 너무 작고 색상으로 인해 잘 보이지 않음”

③ 메뉴 및 콘텐츠의 색의 대비가 낮아 인식과 구분이 어렵다.

- “확대, 축소 버튼 색깔이 배경색과 비슷하여 구별이 힘들고 찾기 어려움”
- “왼쪽 메뉴의 색이 확대S/W 이용자가 반전기능을 이용할 경우 보기가 불편함”
- “글자와 배경색의 경계가 명확하지 않아서 이용하는데 조금 불편함”
- “글자 색이 흐린 경우 인식을 하는데 어려움을 겪을 수도 있으므로 개선할 필요 있음”
- “글자 확대 컨트롤박스의 박스 색깔과 글자 색이 서로 확실히 구분이 되는 대비색이면 좋겠음”

④ 메뉴 콘텐츠에 마우스 움직임에 따른 톨오버 기능이 확실한 대비를 가질 수 있도록 해주는 것이 편리하다.

- “하위 메뉴 선택 시 마우스 움직임에 따른 효과가 잘 구분되지 않음”
- “메뉴에 마우스 오버시 메뉴가 돋보여서 자신이 어느 메뉴에 위치해 있는지 쉽게 알 수 있어서 좋음”

- “메인화면의 메뉴에 마우스 오버시 하위 메뉴가 나와서 마우스가 떨어져도 사라지지 않는 것은 좋음”
- “상단에 위치한 메뉴바에서 주메뉴 선택 후 하위메뉴에 마우스 오버시 다른 하위 메뉴와 구분이 가도록 배경색을 지정하면 마우스가 위치한 메뉴가 어떤 것인지 쉽게 인식 가능할 것임”

⑤ 관련 서식과 링크 및 버튼 등의 거리가 멀리 떨어져 있어 찾기가 어렵고 불편하다.

- “화면을 확대하면 민원취하 버튼의 위치를 찾기가 불편함. 입력창과 좀더 가까운 위치에 있으면 좋겠음”
- “글 작성 후 확인 버튼을 찾기 힘들어 불편함”
- “삭제 버튼의 위치가 밑에 있어 찾기가 쉽지 않음”
- “메인 페이지에서 메뉴가 오른쪽에 위치하고 있어 확대 S/W 사용자는 부메뉴 보기가 불편함”
- “통합검색창의 위치가 너무 하단으로 치우쳐 있어서 보는데 불편함”
- “직원 검색란이 작은 편이고 오른쪽 하단에 위치하고 있어 확대S/W 이용자는 찾기 힘들”

⑥ 글자확대 기능보다는 화면확대 기능이 편리하며, 눈에 잘 띄는 위치에 배치하고, 다음 페이지에서도 설정이 유지되도록 하는 것이 좋다.

- “화면 확대 기능이 다음 페이지로 넘어갈 때마다 초기화되어 매번 설정해야 하는 번거로움이 있음”
- “화면 확대 기능이 없어서 흐린 글자나 작은 글자 등을 인식하는데 어려움이 있음”
- “글자 확대 기능이 전체가 되는 것이 아니라 일부분만 되기 때문에 사용성은 화면 확대보다 떨어진다고 생각함. 또한 글자 자체도 흐려서 확대를 해도 인식이 어려움”
- “메인 화면의 글자 확대 기능은 어느 부분의 글자만 확대되어 원래 위치의 글자와 겹치는 현상이 있음”

⑦ 팝업창은 항상 불편하다.

- “접속하자마자 ActiveX 설치창과 메인 페이지를 거의 다 가리는 커다란 팝업창이 떠서 보기 불편함”
- “자유게시판 진입 시나 글 작성 완료와 삭제 등의 경우 매번 공지사항 팝업창이 떠서 닫는데 상당히 번거로움”
- “공지사항 팝업창에 ‘오늘 하루 열지 않기’ 항목을 추가했으면 좋을 듯”
- “팝업창이 ‘오늘 하루 열지 않기’에 체크를 해도 메인화면 이동시 매번 활성화되어서 닫는데 번거로움”

3) 지체/뇌병변장애인 그룹 사용성 평가 결과

① 마우스에 민감하게 반응하여 마우스 아웃에 의해 사라지는 메뉴가 불편하다.

- “메뉴 선택시 마우스를 조금만 움직여도 다른 메뉴로 이동하기 때문에 접근이 어려움”
- “각 주메뉴에 따른 하위메뉴가 상하로 나타나지만 플래시 사용이 없고 움직임의 속도가 느려 접근이 용이함”
- “메뉴창의 움직임이 빨라 마우스 조절이 어려움”

② 링크, 버튼 등 마우스 조작 대상의 객체 크기가 너무 작아 불편하다.

- “접근에 어려움은 없으나 전체적으로 메뉴창의 글씨가 조금 더 컸으면 좋겠음”
- “실명확인 창에서 확인 버튼이 너무 작음”
- “하단메뉴 버튼이 작고 조금만 움직여도 다른 메뉴로 이동하기 때문에 접근이 어려움”
- “왼쪽으로 나열되는 메뉴들의 글씨가 작고 다닥다닥 붙어 있어서 마우스 클릭이 어려움”
- “하위 메뉴로 들어갔을 때 왼쪽으로 나열되는 서브메뉴들이 위아래 간격이 너무 좁아 마우스 사용이 불편함”

③ 메뉴는 크고 간결하게 구성되는 것이 편리하다.

- “메뉴 글씨가 크고 잘 보여 과업수행에 어려움이 없음”
- “메뉴판 글씨가 크고 마우스로 이동하기가 편리함”
- “메뉴가 크고 보기 편함. 키보드 치는 것 외에는 별 문제 없음”
- “깔끔하고 눈에 잘 들어오는 메뉴로 구성되어 있는 것이 이 사이트의 장점”

④ 체계적이고 구조화된 메뉴가 편리하다.

- “메뉴 찾기가 너무 어려움. 사이트맵이 아니었다면 이번 과업은 성공하지 못했을 것임”
- “아무리 둘러봐도 게시판 메뉴는 없고 사이트맵에 들어가니 게시판 메뉴가 보여 수행을 할 수 있었음”
- “민원 관련 페이지를 따로 모아놓아 민원 관련해서 해매지 않아도 된다는 점이 편리”
- “공지를 찾으려면 우선 ‘알림마당’ 하부메뉴 ‘알려드립니다’ 클릭을 해야 공지 메뉴가 보이기 때문에 찾기가 쉽지 않음”
- “메뉴를 찾기 위해 들어갈 만한 메뉴를 하나하나 눌러봐야 하는 불편이 있음”

⑤ 통합 검색 기능이 잘 되어 있는 사이트는 편리하다.

- “확실히 페이지 넘김보다 검색으로 찾는 것이 빠름”
- “게시물 검색창에 검색이 잘 안되어 페이지를 넘겨가며 찾아서 불편했음”
- “직원검색창이 따로 있어서 찾기 쉬웠으나 직원검색 메뉴창이 눈에 잘 띄지 않음”

⑥ 민원 등 게시물 작성 시 절차가 너무 복잡하고 너무 많은 신상정보를 요구한다.

- “누구에게나 접근이 편해야 할 [자유발언대]이지만 글을 작성하는 과정에서 팝업창이 많이 뜨고 절차가 복잡함”
- “삭제는 쉬운데 글 올리는데 별걸 다 넣어야 함. (은행명, 계좌번호까지)등록과 작성 절차가 너무 복잡함”

- “신상정보 넣는 것이 많고 삭제할 때도 사유를 묻는 것이 좀 복잡함”
- “삭제가 금방 안 되고 접수번호를 받고 번호를 넣어야 삭제가 됨. 보안도 좋지만 좀 불편한 점이 있음”

⑦ 사용자에게 강요되고 있는 ActiveX 설치는 불편하다.

- “글을 작성하는 것도 아니고, 정보만 찾는데 ActiveX를 설치해야 하니 불편함”
- “페이지를 보려면 제공하는 프로그램들을 설치해야 하고, 로그인을 해야 하며 생각보다 많은 프로그램을 깔아야 하고 기다리는 시간이 길어 불편함”

4) 청각장애인 그룹 사용성 평가 결과

① 통일되지 않은 용어에서 오는 혼란과 불편함이 있다.

- “알림마당과 공지사항을 헷갈리지 않도록 메뉴를 재개편했으면 함”
- “메인 페이지에 공지사항을 나타내는 표기 키워드가 없어 알림마당을 통해 들어갔음. 먼저 공지사항이라는 표기가 있었으면 함”
- “채용공고와 공지부분을 헷갈렸음”

② 어려운 용어들은 혼동과 부담을 준다.

- “마지막에 ‘저장하기’ 버튼이 본인이 개인적으로 보유할 수 있는 것으로 착각했지만, 알고 보니 ○○부 측에 전송하는 것이었음. ‘전송하기’로 바꾸면 헷갈리지 않을 것임”
- “국민광장일수록 친근하게 느껴질 수 있도록 배려해야 하는데, 오히려 정책토론 페이지부터 먼저 보여서 글쓰기가 어려움”

③ 서식 입력 시 어려운 용어에 대한 설명이 필요하다.

- “증명서 출력 시 나오는 창에 ‘보호자’ 선택이 혼동스러움 (tip : ‘본인’을 선택하셔도 됩니다 <- 라는 안내사항이 있다면 효과적인 것임)”
- “‘용도’에 대한 단어 이해가 어려움 (tip : ‘어디에 사용하는지요?’ <- 라는 안내사

항이 있다면 효과적인 것이다.)”

- ““제출처’라는 단어가 약간 어려움 (선택할 수 있도록 안내가 있다면 효과적인 것임) : 예> O 기관 O 복지관 O 은행.. 등)”
- “내가 쓴 글을 클릭하고 비밀번호를 입력할 때 우측의 버튼명이 ‘검색’으로 되어 있어 비밀번호를 검색하라는 건지 혼동됨”

④ 최근 게시물 목록 기능에서 'more'가 낯설고 불편하다.

- ““MORE’를 ‘더보기’로 한다면 한껏 수월할 것”
- “영어로 된 홈페이지도 아니고, 내국인을 위한 국문 홈페이지일수록 노인, 학력이 낮은 사람들도 쉽게 이용할 수 있도록 배려가 필요함.”
- “메인에서 공지사항 바로가기를 하기 위해, 공지사항 텍스트 이미지를 눌렀는데 선택 점선만 뜨고 링크가 안됨. ‘More’ 버튼을 굳이 누르지 않고도 바로 링크되면 좋겠음”

⑤ 서식 입력 시 필수 입력 사항에 대한 명확한 정보 전달이 필요하다.

- “필수입력사항을 입력하지 않으면, 해당 사항을 입력하라는 메시지가 뜨지 않고 그대로 글쓰기 화면만 로딩됨”
- “필수입력사항이 다른 색깔로 표기되어 구분이 편리함”
- “필수입력항목 안내표기가 없어 이메일과 휴대폰 입력 항목을 일부러 비워 놓았더니, 완료 버튼을 누를 때마다 필수로 입력해야 한다는 메시지가 뜸”

⑥ 불필요하게 여겨지는 ActiveX 설치는 불편하다.

- “사이트를 처음 접속할 때부터 키보드로 직접 입력하는 작업이 없을 경우에도 처음부터 의무적으로 키보드 보안 프로그램을 설치해야 하는 것이 번거로움”
- “실명 확인시 ‘리얼스캔’이라는 프로그램 설치 창이 떠서 불편함”
- “엑티브엑스 때문에 글쓰기 페이지에 3번이나 다시 들어감”

⑦ 언제나 팝업창은 불편하다

- “게시판 이용안내 팝업이 매번 떠서 일일이 닫아야 하는 불편함이 있음. ‘다시 보지 않기 체크창’이라도 있으면 편할 것임”
- “홈페이지 접속시 알림 팝업창이 많이 떠서 불편하고 혼란스러움. 팝업창의 간소화가 필요함 ”

⑧ 민원 등 서식 입력에 대한 간소화와 편의성이 필요하다.

- “고학력자가 아니어도 제안을 하는데 어려움을 느끼지 않도록 제안 양식을 간결하게 하거나 제안 항목을 좀 더 쉽게 해야 함”
- “모두 필수입력항목이어서 제안하는 것 자체가 어렵고 까다롭다는 생각이 들게 함”
- “실명인증 절차를 거쳤음에도 등록자의 IP주소가 공개돼서 글쓰기가 꺼려짐”
- “실명인증과 글쓰기 절차가 간소화되고 필수입력 항목이 제목, 내용, 패스워드 밖에 없어 편리함”

⑨ 첨부파일을 게시물 목록에서 받을 수 있도록 하고 1개의 파일은 압축하지 않으면 사용자가 더 편리할 것이다.

- “목록에서 직접 첨부파일을 다운로드할 수 있는 기능이 추가된다면 더 편리할 것임”
- “게시판 목록에서 바로 첨부파일을 다운받을 수 있어 편리함”
- “내용은 없고 첨부파일이 있는 게시물이 전부인데도 목록에서 첨부파일을 다운받을 수 없다는 게 아이러니함”
- “첨부파일이 여러 개가 아닌 단일 파일임에도 압축파일로 올려져 있어 압축을 풀어야 하는 번거로움이 있음. 처음부터 파일명을 알아야 바로 오른쪽에 위치한 뷰어 내려받기에서 해당 프로그램 뷰어를 다운받을 수 있을 것임”

⑩ 사이트 내 통합검색 기능이 강화하고 눈에 잘 띄는 위치에 배치하는 것이 필요하다.

- “검색 분류를 선택하지 않고도 전체 검색이 가능하도록 하거나 안내 메시지가 필요함”

- “전체 검색엔진이 맨 위에 위치해 있어 검색이 용이함”
- “검색엔진에서 검색이 안되고 자료실의 메뉴를 하나하나 들어가서 검색을 해야 함”
- “업무/직원안내는 메인 페이지 검색으로 입력해서 검색할 경우 뜨지 않음”
- “검색 옵션이 맨 아래에 있어 페이지 스크롤을 많이 해야 함. 검색 옵션이 상단에 있다면 찾기 편리할 것임”
- “검색 시 선택을 의무적으로 설정하지 않고도 자동으로 제목+내용이 검색되도록 하면 검색하기에 좀 더 용이할 것임”

⑪ 세분화되고 체계적인 정보 분류가 필요하다.

- “분류가 게시판별로 체계적으로 되어 있고 검색 옵션을 단일화하여 검색이 용이함”
- “최근 제안과 지난 제안 사항을 각 메뉴로 분류하여 깔끔함”
- “복지 수혜자별로 페이지가 따로 제작돼 있어 복지정보 제공이 체계적이라는 인상을 받았음”
- “‘국민마당’ 코너에서 세부 기능에 따라 서브메뉴를 다양하게 분류한 것을 보니 대민 업무에 상당히 신경을 쓴 느낌을 받았음”

5) 장애인들의 공통된 평가 의견 및 개선방안


- ① ActiveX에 대한 불편함을 개선하여야 한다.
- ② 민원 신청, 제안 등 특히 대민소통을 위한 기능의 불편함을 개선하여야 한다.
- ③ 전자정부 사이트가 제공하는 서비스에 대한 상세하고 친절한 설명 및 도움말 서비스가 필요하다.

3. 391개 공공기관 홈페이지 실태조사 결과

1) 조사 항목 및 결과

No	조사 항목	중앙 행정 (46)	헌법 기관 (4)	광역 단체 (16)	기초 단체 (230)	전자 정부 (24)	기타 공공 (70)	합계/ 비율
1	웹 접근성에 대한 안내 페이지가 있는가?	1	1	1	5	1	0	9개/ 2.3%
2	당해 사이트의 접근성에 대한 안내가 있는가?	0	1	1	3	1	0	6개/ 1.5%
3	접근성 문제에 대한 신고 연락처가 있는가?	0	0	0	2	1	0	3개/ 0.8%
4	시각장애인용 또는 텍스트 전용 사이트가 있는가?	2	1	0	6	0	4	13개/ 3.3%
5	별도 사이트의 콘텐츠는 동일한가?	0	0	0	0	0	0	0개/ 0.0%

① 우수 사례 1



웹 접근성 정책
Web Accessibility Policy
강화군에서 실행되고 있는 웹 접근성 정책들을 보실 수 있습니다.



강화군 홈페이지 웹 접근성 정책(Web Accessibility Policy)

강화군 웹 사이트는 장애인 등 정보취약계층의 인터넷 정보 접근을 보장하기 위해 2005년 12월 국가표준(KICS)으로 제정된 “인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침(KICS, 0T-10, 0003)”을 준수하여 제작하였습니다.

또한 저 시력 자, 노인 등을 위해 마이크로소프트(MS) 운영체제 및 인터넷 익스플로러(IE) 브라우저에서 글자 확대/축소 기능을 제공하고 있으며 이외의 다른 브라우저에서는 자체 지원하는 글자 확대/축소기능을 활용할 수 있도록 기능을 제공 하고 있습니다.

강화군 웹 사이트는 국가표준에서 제시한 웹 접근성지침 14개 항목을 준수하여 제작하였으며 이를 통해 장애인 들이 사용하는 화면낭독 프로그램(Screen Reader) 등 보조기기를 사용하여 웹 콘텐츠에 접근할 수 있도록 하였습니다. 다만, 모든 보조기기가 웹 접근성 지침을 제대로 해석하여 작동되지 않으므로, 장애우가 이용하는 보조기기에 품에 따라 다소 문제가 발생할 수 있음을 알려 드리며, 이는 웹 사이트 제작의 문제가 아니라, 보조기기 제품의 문제일 수 있음을 알려 드립니다.

강화군 웹 사이트에서는 제공되는 모든 첨부문서에 대하여 뷰어를 제공하고 있음을 알려 드리며, 첨부문서에 대한 접근성을 해결하기 위해 모든 첨부문서 내용을 텍스트 화 하여 제공하지는 못함을 알려 드립니다. 앞으로도 저희 강화군 웹 사이트 담당자는 웹 접근성 문제를 해결하기 위해 장애인 사용자, 웹 접근성 전문가들의 의견을 청취하고, 웹 접근성 준수 여부를 지속 점검토록 노력하겠습니다. 본 사이트에서 웹 접근성의 문제점을 발견 하시는 이용자께서는 언제든지 아래 게시판에 수정 요청을 하여주시기 바랍니다.

홈페이지 의견접수

② 우수 사례 2

연천군 웹사이트 웹 접근성 정책(web accessibility policy)

연천군 웹사이트는 장애인, 노인 등 정보취약계층에게 평등한 기회를 제공하고
스의 다양화와 효과적인 웹사이트 운용을 위해 2005년 12월 국가표준(kics)으로
지침(kics,0t-10,0003)" 과 2009년 3월 공표된 "웹접근성 향상을 위한 국가표준
운영하고있습니다.

연천군 웹사이트는 국가표준에서 제시된 14개 항목을 기반으로 제작되며, 장애
(screen reader) 등 보조기기를 활용해서도 웹 콘텐츠에 접근할 수 있도록 제작
웹 접근성 지침을 제대로 해석하여 작동되지 않음으로, 장애인 사용자가 이용하
제가 발생할 수 있음을 알려 드리며, 이는 웹 사이트 제작의 문제가 아니라, 보
다.

연천군 웹사이트는 아래와 같은 접근성 테스트 과정을 거쳐 구축되었습니다.

○ 전문가테스트

- 실제 장애인과 접근성 전문가로 구성된 평가수행
- 소스분석 및 기술에 의한 전문가 평가
- 분석도구 : msie6.0, ie accessibility toolbar, mozilla firefox 3.0 / firefox부가
validator)

○ 사용성 평가

- 장애인 접근도구 및 접근방법에 의한 사용성평가
- 시각장애인 스크린리더 사용(sensereader pe), 시각장애인 화면확대 s/w사용
- 지체 및 뇌병변 장애인 키보드 접근법, 마우스 접근법 등

○ kado-wah2.0을 이용한 테스트

연천군 웹사이트는 앞으로도 장애인 사용자, 웹 접근성 전문가들의 의견을 청취하
고, 웹 접근성 준수 여부를 지속 점검하여 접근성 100%준수를 위해 노력하겠습니다.
연천군 웹사이트의 웹 접근성 문제점을 발견하시는 이용자분께서는 언제든지 아래
로 연락주시기 바랍니다.

○ 문의처

- 연천군청 총무과 오석진(031-839-2083)
- [웹접근성 오류 신고/건의 게시판](#)



3) 장애인 전용 페이지 및 콘텐츠의 동등성

① 차별 사례 1

일반 홈페이지

시각장애인용 홈페이지
메인 홈페이지에서 제공되는 박스 메뉴가 시각장애인용 홈페이지에서는 제공되지 않음


② 차별 사례 2

일반 홈페이지

일반 홈페이지

[캠코소개](#)
[업무소개](#)

알림마당

[자료마당](#)
[고객참여](#)
[경영공시](#)

Quick Search > 검색

● 공지사항 : 보도자료 : 포토정보 : 홍보영상 : 광고광고전 : 주요일정



알림마당 Notice room

- 공지사항
- 보도자료
- 포토정보
- 홍보영상
- 광고광고전
- 주요일정

KAMCO의 새로운소식을 알려드립니다

[홈 > 알림마당 > 공지사항](#)

●
공지사항

한국자산관리공사의 사업과 관련된 각종 계획 및 소식을 제공합니다.

번호	제 목	담당부서	등록일	조회수
📌	2009년 산업·경제적원 모집공고문	인사부	2009-11-03	14385
📌	2009' 고객특별재민 공모안내	경영전략실	2009-10-05	2246
📌	계시를 계인정보 노출시 조치 안내	정보시스템실	2006-09-04	5427

시각장애인용 홈페이지

동등한 메뉴 및 콘텐츠도 제공되지 않으며, 최근 게시물이 3년 전인 2005년 11월에 올라온 것이 마지막으로 전혀 업데이트와 관리가 되고 있지 않음

○시각장애우를 위한 홈페이지

본 홈페이지는 시각장애우를 위한 홈페이지이므로 표준 맞춤법에 맞지 않을 수도 있습니다

글자 크기를 크게 하시려면 엔터키를

공사 최근소식의 목록입니다.

총 4페이지 중 1페이지 입니다.

31. 온비드 나눔 마일리지 실시, (2005년 11월 01일에 작성된 글입니다)

30. 사회복지사도 기초수급대상자 신용회복지원 동참, (2005년 04월 26일에 작성된 글입니다)

29. KAMCO, 대만에 부실채권정리기법 한 수 가르친다. (2005년04월04일에 작성된 글입니다)

28. 2005 한국자산관리공사 대학생 광고 공모전 공고. (2005년 03월 14일에 작성된 글입니다.)

27. [보도자료] 새 봄을 여는 “마르다유후루”. (2005년 03월 10일에 작성된 글입니다.)

IV. 결론 및 제언

본 연구는 65개 공공기관 홈페이지를 대상으로 전맹, 저시력, 지체/뇌병변, 청각장애인 등 4개 유형의 장애인 그룹들이 지정된 과업을 수행하는 방식으로 공공기관의 웹 접근성 실태를 사용자 평가에 의해 점검하였다. 또한 391개 공공기관 홈페이지에 대하여 현재 웹 접근성에 대한 이해가 어떤 식으로 구현되고 있는지를 5개 항목을 통해 조사하였다.

본 연구의 정성적 평가 결과에서 드러난 각 유형의 장애인들의 의견들은 일부분 웹 접근성 지침을 준수하는 것만으로 해결 가능한 것들이 있지만, 그렇지 않은 의견들이 더 많았다. 실제로 정보의 분류, 체계적이고 구조화된 메뉴, 간단하고 간소화된 서식 입력 및 삭제 기능, 강력한 통합 검색 기능, 크기가 크고 색대비가 높은 메뉴와 콘텐츠, 번거로움을 발생시키는 요소들의 제한 등은 웹 접근성 지침에는 없는 내용이다. 그러므로 공공기관은 현재의 웹 접근성 지침을 준수한 사이트만 제공하면 법적 의무를 다한 것으로 만족하기보다 장애인들의 실질적인 웹 접근성 및 웹 사용성을 증진시킬 수 있는 정책을 마련해야 할 것인 바, 본 연구 결과를 토대로 다음과 같은 방안들을 제안한다.

1. 웹 사이트 기획 단계부터 최종 단계까지 장애인 사용자를 참여시켜 접근성 및 사용성에 대한 의견을 모니터링하고 이들의 평가를 웹 사이트 평가에 반영하는 방안을 마련해야 한다.
2. 장애인을 위한다는 명목으로 별도 사이트를 제공하는 것을 지양하고 보편적 설계 원칙과 웹 접근성 지침을 준수한 하나의 웹 사이트를 제공해야 한다.
3. 해당 사이트의 웹 접근성 정책을 게시하여 장애인이 해당 사이트 이용에 도움받을 수 있도록 해야 한다.

4. 전자정부와 같이 실생활과 밀접한 서비스를 제공하는 사이트의 접근성 및 사용성이 보다 개선되어야 한다.
5. 웹 접근성 지침이 장애인들의 웹 접근성을 향상시킬 수는 있으나 실제 장애인들이 웹 사이트를 이용하면서 겪는 문제점을 다 포괄할 수는 없으므로 이를 보완할 수 있는 장애인들의 웹 사용성에 대한 연구가 보다 많이 이루어져야 한다.



지정토론

김 석 일

(충북대 전기전자컴퓨터공학부 교수)

이 성 일

(성균관대 시스템경영공학과 교수)

장애인 웹 사용성 향상을 위한 제안과 그 타당성 검토

충북대학교
mobiz.lab

김석일

발제의 내용

- 65개 웹 사이트에 대한 장애인 사용성 실태 조사 결과, 웹 접근성만으로 해결되지 못하는 부분이 있음

이를 해소하기 위해서

- 1) 부가 애플리케이션의 접근성을 제고하고,
- 2) 웹 사이트 구축의 모든 단계에 장애인을 참여시켜 사용성을 증진시킬 것
- 3) 장애인용 웹 사이트를 별도로 운영하기 보다는 보편적 설계 원칙을 적용한 하나의 웹 사이트를 운영할 것
- 4) 웹 사이트 운영 기관의 접근성 정책 및 서비스 안내 정보를 제공할 것

실태 조사의 필요성

- 장애인 웹 접근성만으로 충분한가?
 - 공공기관 웹 사이트 장애인 사용성 실태조사의 출발점

**“웹 접근성을 준수하는 웹 사이트가
반드시 장애인 사용성이 좋은 것은 아니다.”**

※ 참고자료

- [1] Jakob Nielsen, etc., *Beyond ALT Text: Making the web easy to use for users with disabilities*,
- [2] Jakob Nielsen, etc., *Web usability for senior citizens*
- [3] 김석일외, 장애인 웹 사용성 평가모델 및 가이드라인 개발에 관한 연구, 정보통신연구진흥원, 2007

웹 접근성과 사용성

- 웹 접근성
 - 콘텐츠의 인지, 기능사용, 이해의 가능성을 제공하는지 여부

“웹은 장애에 관계없이 누구나 사용할 수 있어야 한다.”

Tim Berners-Lee

- 웹 사용성
 - 콘텐츠가 제공하는 과업을 수행하는 과정의 편리성

**“사용성은 기업을 번창시킬 뿐 아니라
인류의 삶을 윤택하는데에도 유익하다.”**

Jakob Nielsen

실태조사 결과 분석

1) 과업성공률

- 40개 공공기관 웹 사이트 : 전맹의 과업 성공률 80.2% (기타 장애인 그룹 95.1% ~)
- 25개 전자정부 웹 사이트 : 전맹의 과업 성공률 74.7% (기타 장애인 그룹 95.0% ~)

- 40개 공공기관 웹 사이트
 - 공지찾기 : 86.0%
 - 자료받기 : 81.5%
 - 게시물작성 : 71.9%

☞ 게시물 작성이 타 과업에 비하여 실패율이 높음

- 25개 전자정부 웹 사이트
 - 신청서 다운받기 : 66.7%
 - 민원 발급 : 66.7%
- ※ 타장애인은 100% 과업 완수

☞ 전맹이 타 장애유형에 비하여 과업 실패율이 높음

2009. 11. 18. 인권위원회 토론회자료

5

실태조사 결과 분석

- 과업성공률에 미치는 요인

- 웹 접근성 준수여부
- 웹 사이트의 방문 경험, 사용법의 숙지여부
 - ※ 포털, 언론, 쇼핑, 금융, 생활 등 10개 웹 사이트 ¹⁾
 - » 비장애인의 평균 과업성공률: 94.4%
 - » 노인의 평균 과업성공률: 92.2%
 - » 장애인 평균 과업성공률: 56.1%~82.2%

¹⁾ 권석일의, 장애인 웹 사용성 평가모델 및 가이드라인 개발에 관한 연구, 연구보고서, 07-정책-16, 정보통신연구진흥원, 2007

2009. 11. 18. 인권위원회 토론회자료

6

실태조사 결과 분석

- 과업성공율에 미치는 요인

- 페이지 디자인 문제¹⁾
 - 불충분한 검색기능: 27%
 - 기타 검색 관련 항목: 15%
 - 정보부족(난해한 정보 제공 등): 19%
- ※ 워크넷(이력서 등록)²⁾
 - » 청각, 뇌병변장애: 40%
 - » 지적, 지체 장애: 60%
 - » 전맹: 0%
 - » 비장애인: 90%

1) Jakob Nielsen, Hov Loranger, Prioritizing Web Usability, Pearson Education, 2006

2) 김석일외, 장애인 웹 사용성 평가모델 및 가이드라인 개발에 관한 연구, 연구보고서, 07-정책-16, 정보통신연구진흥원, 2007

실태조사 결과 분석

- 요약

- 전맹의 과업성공율이 전반적으로 낮음
- 공공기관의 게시물(온라인 서식) 작성이 타 과업에 비하여 실패율이 높음
- 전자정부 민원 서비스 이용시 과업 실패율이 높음

• 시사점

- 전맹의 문제는 결국 웹 접근성으로 인한 문제
 - 부가 애플리케이션의 접근성 미흡
 - 대체 텍스트, 레이블, 키보드 사용 보장 등

실태조사 결과 분석

2) 소요시간

- 40개 공공기관 웹 사이트
 - 전맹의 과업 수행시간 3.0배
 - 기타 장애인 그룹 2.5배 이하
- 25개 전자정부 웹 사이트
 - 전맹의 과업 수행시간 3.6배
 - 기타 장애인 그룹 2.2배 이하

성공을 및 과업소요시간

- 과업소요시간 차이 발생 요인
 - 키보드 사용자와 마우스 사용자
 - 마우스 사용자간의 차이
 - 비시각장애인
 - 전맹(스크린 리더 사용자)
 - 저시력(화면 확대 프로그램 사용자)
 - 웹 접근성 미비
 - 부적절한 대체 텍스트, 레이블 등
 - 복잡한 페이지 구성
 - 과업의 난이도

실태조사 결과 분석

- 요약

- 전맹의 과업수행시간이 가장 길다.
 - 키보드 사용
 - 웹 접근성에 가장 취약
 - Active-X, 공인인증서 등 부가 애플리케이션의 방해
- 시사점
 - 전맹이 타 장애유형에 비하여 소요시간이 늘어난 것은 결국 접근성의 문제
 - 부가 애플리케이션의 접근성 미흡
 - 대체 텍스트, 레이블, 키보드 사용 보장 등

2009. 11. 18. 인권위원회 소문자료

11

실태조사 결과 분석

3) 특이점

- 1) 웹 접근성 상하위 5개 공공기관의 전맹 성공률이 유사함
 - 중앙행정기관: 87.2/88.1%
 - 광역지방자치단체: 88.9/93.3%
 - 2) 웹 접근성 상하위 5개 기초지방자치단체, 기타공공기관의 전맹 성공률에 큰 차이가 있음
 - 기초단체: 96.6%/68.9%
 - 기타공공기관: 83.3%/37.8%
- 시사점
 - 실태조사 이후 많은 시간이 경과하여 일부 기관의 경우 웹 접근성을 개선시킬 수 있었을 가능성이 있음.
 - ※ 사용성 평가시에 웹 접근성을 우선 조사하여 웹 접근성과 웹 사용성을 분리해내는 정교함이 필요함

2009. 11. 18. 인권위원회 소문자료

12

정성적 조사 결과 분석

번호	주요 내용	장애유형					항목 분석
		시각	청각	지각	언어	신체장애	
1	대체 텍스트 제공	○					✓
2	폼레이 등의 자동 접근성 제공	○					✓
3	권한인증서, Active-X 등의 접근성 지원	○		○	○	●	✓
4	보안 Active-X의 스크린리더의 충돌 해소	○					✓
5	CAPTCHA에 대한 보완 수단 제공	○					✓
6	레이블 제공	○					✓
7	적절한 스크린 내비게이션 기능 제공	○					✓
8	적절한 메뉴 구성	○		○		●	○
9	암막, 서식, 메뉴, 서브 메뉴 등의 명확한 초점 표시		○			●	✓
10	메뉴 및 콘텐츠의 적절한 폰트(글자)크기		○			●	○
11	메뉴, 콘텐츠의 적절한 명도대비		○			●	✓
12	관련 서식과 화면 배분의 적절한 위치관계, 메뉴, 검색창의 적절한 위치		○		○	●	○
13	브라우저의 화면 확대 기능 미흡		○				브라우저 문제
14	환영란 또는 불필요한 대화상자 사용 억제		○	○	○	●	○/✓
15	마우스 클로버 기능 보완			○		●	✓
16	적절한 크기의 링크, 버튼, 링크목록 등 구현 (마우스 사용 편의)			○		●	○
17	동한 검색 기능 제공			○			○
18	불필요한 개인정보의 입력 요구 방지			○		●	○
19	혼란스러운 용어사용, 불명확한 용어 사용 등				○	●	○ (WCAG2.0, AAA)
20	쉬운 용어 사용(more, 제출처 등)				○		✓
21	필수입력항목의 구분				○	●	○
22	제시항에서 적절한 형부화일을 다루는 기능				○	●	○

※ 국가표준적절한 참고문

2009. 11. 18. 인권위원회 소문자료

13

웹 접근성 안내 페이지 실태조사

	조사 항목	중앙 행정 기관 (46)	헌법 기관 (4)	광역 단체 (16)	기초 단체 (230)	전자 정부 (24)	기타 공공 기관 (70)	항목별 비율
1	웹 접근성 안내 페이지 제공	1	1	1	5	1	0	2.3%
2	장애인을 위한 도움말 제공	0	1	1	3	1	0	1.5%
3	피드백 연락처 제공	0	0	0	2	1	0	0.8%
4	장애인 전용 사이트 제공	2	1	0	6	0	4	3.3%
	콘텐츠 동일성	0	0	0	0	0	0	0.0%

• 시사점

- 웹 접근성 안내, 피드백 연락처 제공 등은 매우 좋은 착상임

※ 실태조사, 행안부 웹 평가 등에 이 부분을 포함시킬 필요가 있음

2009. 11. 18. 인권위원회 소문자료

14

맺음말

- 웹 접근성을 넘어 웹 사용성을 강화하자는 주장은 타당성이 있음
 - 국가표준(인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침) 개정안에서도 웹 사용성을 강화하고 있음
 - 장애인 웹 사용성 권장 지침을 개발하여 국가표준 개정안의 권말부록으로 포함하는 것도 가능함
 - 그러나 장애인을 기획단계부터 참여시키는 것은 과도한 규제
- 웹 접근성 정책 및 피드백 정보 제공은 큰 어려움 없이 시행 가능

맺음말

- 부가 애플리케이션에 대한 웹 접근성 실태 파악 및 개선 사업의 조속한 진행 필요가 있음
 - 공인인증서,
 - i-PIN,
 - 키보드 해킹 프로그램 등
- 공급자 위주의 방식에서 수요자 중심의 사고 전환이 필요함
- 창의적인 웹 페이지 구축 지원이 필요한 시점
 - 현 가격위주의 조달 방식으로는 웹 사용성을 증진시키거나 디자인을 고려한 창의적인 웹 사이트 구축은 한계가 있음

참고자료(국가표준 개정안)

원 칙	국가표준 개정안	비고	원 칙	국가표준 개정안	비고
인식의 용이성 (Perceivable)	1.1. 1(적절한 대체 텍스트 제공) 텍스트 아닌 콘텐츠는 그 의미나 용도를 이해할 수 있도록 대체 텍스트를 제공해야 한다.	✓	운용의 용이성 (Operable)	2.1. 1(키보드 사용 보장) 모든 기능은 키보드만으로 사용될 수 있어야 한다.	✓
	1.2. 1(자막 제공) 멀티미디어 콘텐츠에는 자막, 원고 또는 수화를 제공해야 한다.			2.1. 2(초점 이동) 키보드로 인한 초점은 논리적으로 이동해야 하며 시각적으로 구별할 수 있어야 한다.	✓
	1.3. 1(색채 무관한 콘텐츠 인식) 콘텐츠는 색채 관계없이 인식될 수 있어야 한다.			2.2. 1(응답시간 조절) 시간제한이 있는 콘텐츠는 응답시간을 조절할 수 있어야 한다.	
	1.3. 2(명확한 지시사항 제공) 지시사항은 모양, 크기, 위치, 발음, 색, 소리 등에 관계없이 인식될 수 있어야 한다.			2.2. 2(정지 가능 제공) 자동으로 변경되는 콘텐츠는 중지할 수 있어야 한다.	
	1.3. 3(텍스트 콘텐츠의 명도 대비) 텍스트 콘텐츠와 배경 간의 명도 대비는 4.5대 1 이상이어야 한다.	✓		2.3. 1(강력함과 반복의 사용 제한) 초당 3~50회의 주기로 반복되는 콘텐츠를 제공하지 말아야 한다.	
	1.3. 4(배경을 사용 금지) 자동으로 재생되는 배경음을 사용하지 말아야 한다.			2.4. 1(반복 영역 건너뛰기) 콘텐츠의 반복되는 영역은 건너뛸 수 있어야 한다.	✓
이해의 용이성 (Under-standable)	3.1. 1(기본 언어 표시) 주로 사용하는 언어를 명시해야 한다.		신뢰성 (Robust)	2.4. 2(재속 제공) 페이지, 프레임, 콘텐츠 블록에는 적절한 재속을 제공해야 한다.	
	3.2. 1(사용자 요구에 따른 실행) 사용자가 의도하지 않은 기능(새 창, 창변화 등)은 실행되지 말아야 한다.	✓		2.4. 3(적절한 링크 텍스트) 링크 텍스트는 용도나 목적을 이해할 수 있도록 제공해야 한다.	
	3.3. 1(콘텐츠의 선형화) 콘텐츠는 논리적인 순서로 제공해야 한다.			4.1. 1(마크업 오류 방지) 마크업 언어의 요소는 없고 닫음, 중첩 관계 및 속성 선언에 오류가 없어야 한다.	
	3.3. 2(표의 구성) 표는 이해하기 쉽게 구성해야 한다.			4.2. 1(웹 애플리케이션 접근성 준수) 콘텐츠에 포함된 웹 애플리케이션은 접근성이 있어야 한다.	✓
	3.4. 1(레이아웃 제공) 입력 사식에는 대응하는 레이아웃을 제공해야 한다.	✓			
	3.4. 2(오류 점검) 입력 오류를 정정할 수 있는 방법을 제공해야 한다.				

✓ 표시는 결성적 평가에서 나타난 부분에 적용할 수 있는 검사항목임

공공기관 웹 사용성 실태조사 토론문

이 성 일 (성균관대학교 시스템경영공학과 교수)

1. 발제된 내용의 연구결과를 종합하여 볼 때에, 우리나라의 행정기관의 웹 접근성 준수에 대한 인식이 약 10년 전 우리 연구자들이 이 문제를 처음 제기하기 시작할 때에 비해 현저하게 높아진 것을 확인할 수 있었다. 이는 정보화진흥원(구 정보문화진흥원) 및 정부, 그리고 관계 기관 등의 꾸준한 노력의 결과임을 부인할 수 없고, 또한 장애인 당사자의 꾸준한 모니터링과 정당한 요구에 대해서 국가가 이를 정책에 반영했다는 점에서 큰 의의를 찾을 수 있을 것 같다.

2. 발제 원고의 주제는 공공의 성격을 띤 행정기관의 웹 사이트가 현재 국가 표준으로 지정된 웹 접근성(accessibility) 지침의 내용만 준수해서는 장애인 사용자에게 제대로 된 사용 환경을 제공하지 못할 수 있으므로, 보다 큰 틀의 사용편의성(usability)을 제공해야 한다는 내용이다. 즉, 원고에서 주장하듯이, 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」에 의거하여 국가 및 지방자치단체가 “차별에 대한 적극적 조치 및 정당한 편의제공 의무를 준수하여” 장애인이 비장애인과 동등하게 웹을 이용할 수 있도록 장애인의 사용편의성을 실질적으로 보장할 것을 주문하고 있다. 웹 접근성 준수의 형식적인 노력보다 장애를 가진 국민이 실질적으로 사용할 수 있는 웹 환경과 내용의 보장을 요구하고 있다. 이를 위해서 선정된 65개 공공기관의 웹 사이트 및 전자정부에 대해서 웹 접근성과 사용편의성을 조사하였다.

3. 접근성(accessibility)과 사용편의성(usability)은 그 개념이 다르지만 또한 동일한 것으로도 볼 수 있는데, 전자가 기본적인 사용가능성의 제공을 주로 의미한다면, 후자는 실질적인 사용상의 편의와 효율을 강조하고 있다. 따라서 접근성은 사용편의성의 확장

된 개념이라고 보기도 하며 사용편의성의 기본 전제조건으로 받아들여진다. 접근성이 확보된 설계라 하여도 사용상의 어려움으로 인해 매우 심각한 노력이 요구된다면 ‘설계’와 ‘이용’이 따로 노는, 사용자에게는 아무런 도움도 되지 않는, 무의미한 것이 되고 만다. 간혹 접근성 지침에 대한 준수는 이렇게 사용에 대한 실질적인 요구를 반영하지 못하고 있는 경우가 발생할 수 있으므로 사용자의 실제 사용을 고려한 설계와 평가가 중요해진다.

4. 발제원고에서 사용한 사용편의성 평가 방법은 장애인 사용자가 실제로 주어진 세 개의 과업(전문적인 용어로는 *scenario*라고 함)을 수행하는 데에 소요된 시간과 성공률을 측정하여 비장애인 사용자와 비교하는 실험기법을 사용하였다. 이러한 사용편의성 평가에는 전문가에 의한 *Heuristics* 평가방법, 유사한 특성을 지닌 사용자 소수에 대한 *Focus Group Interview* 등의 방법이 사용될 수 있으나, 본 조사에서는 장애인 사용자의 특성을 고려해서 직접 사용하고 정량적인 측정을 통해 가능한 객관적으로 사용편의성을 분석하는 방법을 택하였다. 수행시간과 성공률은 주어진 과업이 얼마나 어려운가를 측정하는 데에 가장 정확한 기준이 될 수 있으므로, 이는 좋은 평가방법이라 할 수 있다. 다만 과업의 선택에 있어서는 주의를 기울여야 하는데, 우선 사용자가 가장 많이 사용하게 되는 과업이 무엇인지, 그리고 그 과업을 구성하는 하위 방법들이 평가에 적정한 것인지 등에 대한 고려가 선행되어야 한다. 발제 원고에 나타난 평가에서는 이러한 기준을 적용하여 차별화된 과업을 부과했을 것으로 짐작되나, 원고에는 이러한 과업이 구체적으로 명시되어 있지 않아 확인하기가 어렵다. 다시 말해서 사용자들이 홈페이지에서 찾고자 하는 정보와 전자정부에서 찾고자 하는 정보 또는 기능은 사용의 목적상 다르게 나타나고 이에 따라서 웹 사이트의 정보구조 또한 다르게 적용될 수밖에 없으므로, 전자정부가 포함된 평가에서는 이러한 점을 정확히 반영할 필요가 있다.

5. 발제 원고의 내용에서 두드러지게 나타나는 사용상의 문제점은 *ActiveX*와 *pop-up* 창에 대한 시각장애인 사용자의 접근이다. 우리나라의 웹 사이트는 외국의 웹 사이트에 비해서 *Flash*와 같이 불필요한 장식적 기능을 너무 많이 적용하고 있는 특징이 있다. 즉, 심미적인 디자인적 요소가 강하게 나타나고 있는데, 이는 웹 사이트가 그 주된

목적과 기능인 정보의 전달보다는 웹 사이트 운영기관의 홍보에 초점이 맞추어져 있기 때문에 파악된다. 즉, 홍보가 중심이 되는 순간, 효과적인 홍보를 위해서 마케팅의 개념이 도입되고, 그렇다면 보다 눈길을 끌 수 있는 효과를 극대화할 필요가 생긴다. 현재 우리나라 대부분의 웹 에이전시의 주 구성원들은 대학에서 시각디자인을 전공한 인력들로 이루어져 있기 때문에 이러한 요구는 아주 적절하게 받아들여지고, 따라서 웹이라는 도구 본연의 목적과 기능이 전도된 결과가 웹 사이트 디자인의 경향으로 받아들여지게 되었다. 다시 강조하지만, 이는 웹 사이트를 운영하는 주체인 기관의 웹에 대한 본질적 시각의 문제이다. 주체가 되는 공공기관이 대국민에 대한 서비스로서 정보의 전달을 확실히 인식하고 있다면, 당연히 웹 사이트의 정보구조와 디자인이 그에 맞게 이루어질 것이지만, 대국민 서비스보다는 해당기관의 홍보에 주력한다면, 당연히 웹 에이전시는 그에 맞는 설계를 제공하게 될 것이다. 본 토론자는 과도한 ActiveX의 사용, 지나친 Pop-up 창의 남용, 보안 프로그램의 무리한 적용, 굳이 필요하지 않은 자동가입방지 번호의 입력 등은 이러한 본질적인 문제의식의 결여에서 시작된다고 본다. 이는 비단 전맹 시각장애인의 웹 접근과 사용을 어렵게 만드는 것이 아니라, 고령자를 비롯한 일반 사용자의 접근과 사용 또한 어렵게 만드는 설계이다. 과연 얼마나 많은 사용자들이 매번 ActiveX의 설치를 요구받을 때마다, 내가 과연 제대로 설치하고 있는지, 이게 무엇 때문에 필요한 것인지, 안전한 프로그램인지, 얼마나 용량을 차지하고 다른 프로그램하고 충돌은 일어나지 않는지 등의 의문을 갖지 않고 자연스럽게 수행하고 있을까? 공공기관의 웹 사이트의 설계에서는 이러한 불필요한 설계는 최대한 반영하지 않도록 제한할 필요가 있다.

6. 발제 원고에서 나타난 결과에서 전맹인 시각장애인 사용자가 웹 사이트에서 게시물을 작성하고자 할 경우, 그리고 전자정부에서 민원서류를 발급받는 경우에 어떠한 문제점이 구체적으로 나타나는지 보다 상세하게 분석할 필요가 있다. 발제원고 상의 내용으로는 대부분의 문제점이 여전히 접근성의 문제이지 사용편의성의 문제가 아닌 것으로 보인다. 사용편의성 상의 문제점을 보다 정확하게 파악하기 위해서는 과업의 수행에 요구되는 세부과업들이 어떻게 구성되고 연결되는지, 어떠한 방법들이 대안으로 사용될 수 있는지, 스크린리더의 종류에 따라 해결책이 다른지 등을 살펴볼 필요가

있다. 이를 작업분석(task analysis)이라고 한다. 실험에 사용될 과업을 선정하기 전에 이러한 작업분석이 이루어졌더라면 보다 바람직했을 것이다. 또한 평가결과를 분석하고 개선책을 제시할 수 있는 근거로 접근성 지침뿐만 아니라 사용편의성 기준 또는 체크리스트 등이 사전에 준비되었더라면 더 유용한 연구가 되었을 것으로 사료된다.

7. 발제 원고의 결론으로 공공기관의 웹 사이트의 설계에 장애인 사용자를 참여시킬 것, 시각장애인을 위한 text-only 페이지를 별도로 운영하지 말고 통합된 사이트를 운영할 것, 그리고 웹 접근성 정책을 해당 사이트에 게시할 것 등을 제안하였다. 이는 웹 사이트의 사용편의성을 향상시키기 위해서 당연히 제시되어야 하는 내용들이지만, 실험을 통해서 사용편의성을 측정하고 특정 문제점이 파악된 시점에서 볼 때에 너무 일반적인 내용이 아닌가 싶어 아쉬운 점이 있다.

모든 설계에 있어 사용자의 참여는 가장 이상적인 원칙이지만, 시간 및 예산의 제약으로 인해 현실적으로는 참 지켜지지 않는 설계방법이다. 현재 웹 사이트의 설계 여건을 보면, 대부분의 웹 에이전시들이 20대 또는 30대의 젊은 설계자들을 중심으로 수주된 작업을 진행하고 있으며, 최근에 들어서야 웹 디자이너들에게 웹 접근성의 개념과 방법들이 인식되기 시작하였다. 사용자의 연령이나 배경이 이러한 젊고 기술적인 지식으로 무장된 설계자들과 다를 경우, 웹 사이트에 대해서 사용자 개념 모델 상의 큰 격차가 발생하게 되는데, 특히 장애인이나 고령자가 사용하는 웹 사이트는 이런 문제들이 자주 발생하게 된다. 따라서 웹 사이트의 접근성에 대한 기술적 준수는 지침에 의거하여 상당 부분 해결할 수 있겠지만, 설계 과정이 완료되기 이전에 적어도 2번 이상 실제 사용 대상자들을 참여시켜서 사용편의성을 점검하는 과정이 명시적으로 포함되는 것이 바람직하다고 하겠다. 이는 정부가 발주하는 계약의 계약서에 이에 대한 결과 보고를 명시적으로 요구한다면 얼마든지 지켜질 수 있는 사항이다.

보편적인 웹 사이트의 운영은 세계적인 추세이다. 과거에 text-only page의 운영이 권장되었던 적도 있었지만, 내용의 보완이 정규 홈페이지와 동시에 이루어지지 않는다는 점, 훨씬 불완전한 내용만을 게재하고 있다든지, 실질적으로 제공하는 기능이 정규 페이지에 비해 부족하다든지 등의 이유로 인해 현재에는 권장하지 않고 있는 방법이다. 따라서 하나의 보편적인 웹 사이트가 접근성을 완벽하게 제공함으로써 모든 사용자가

동일한 내용을 보고 기능을 이용할 수 있도록 하는 것이 옳다. 발제 원고의 내용을 보니, 아직도 이미지에 text를 붙이지 않고 있는 공공기관의 웹 사이트가 있는 것으로 나타나는데, 이는 웹 접근성의 준수에 있어서 가장 기본적이고 간단한 노력조차도 경주하지 않는 사례이기에 비난받아 마땅하다고 사료된다.

8. 사용편의성 평가는 설계상의 문제가 무엇이고 어떻게 설계를 개선해야 하는가에 대한 답을 주기 위해서 실시하는 것이다. 안타깝게도 발제 원고는 이러한 분명한 해답을 제시하지 못한 채, 큰 원칙만 요구하는 수준에서 그치고 있다. 발제 원고의 결과가 정책적 용역사업의 특성을 띠고 있는지는 모르겠지만, 이 정도의 결론을 내기 위해서는 굳이 장애인 십여 명을 대상으로 사용편의성 실험까지 할 필요는 없었다고 본다. 앞에서 제시한 다른 보다 간단한 사용편의성 평가 방법으로도 충분히 확인할 수 있는 내용이기 때문이다. 따라서 실험에서 확인된 실제 사용상의 정황에서 발견된 문제점과 해결책을 보다 구체적으로 제시하는 것이 사용편의성 평가실험의 목적이다. 이러한 해결책이 구체적으로 제시되었더라면, 아마도 발제 원고에서 매우 낮게 평가받은 특정 웹 사이트의 정보화담당관들이 오늘이라도 당장 웹 에이전시에게 구체적인 수정을 요구할 자료로 활용할 수 있었을 것이다. 본 발제 원고에서는 이러한 내용을 상세하게 다루지 않은 것이 매우 아쉽고, 조사연구의 한계로 남게 되었다. 사용편의성 또한 중요한 학문적 방법론이므로, 일반 기관에서 사용편의성 평가를 수행하는 연구자들은 이 방법론에 대해서 충분히 교육받고 공부할 필요가 있다.

9. 약간의 연구 방법론상의 문제에도 불구하고, 발제 원고와 같이 접근성과 사용편의성을 구분하지 않고 함께 고려하는 조사연구는 매우 바람직한 평가 및 실태조사의 방향으로 보인다. 이런 맥락으로 장애인의 웹 접근성을 바라보는 것이 웹 접근성 지침의 형식에 숨겨진, 실질적인 문제를 더 빠른 시간 내에 해결할 수 있기 때문이다. 이 토론회가 정부 및 공공기관의 정보화담당관들에게 웹 사이트를 통해서 누구에게나 평등한 대국민 서비스를 제공하기 위해서 어떤 점을 고민해야 하는지 근본적으로 살펴볼 수 있는 기회가 되기를 바란다.

〈session 2〉

장애인차별금지법과 웹 접근성 정책 제언





외국의 장애인 웹 접근성 보장실태 및 시사점

박 경 신

(고려대 법학전문대학원 교수)

우리나라의 장애인차별금지법은 2008년 4월 11일부터 시행되었지만, 동법 제21조에 근거한 동법 시행령 제14조와 별표3의 의하면 웹 사이트의 접근성 규정의 적용은 행위자의 유형별로 최소 1년부터 시작하여 차등적으로 유예기간이 주어져 있다. 그리하여 아직은 어떠한 기관이나 사업체 등에 이러한 규정들이 적용되지 않기 때문에 이와 관련한 국내의 사례는 많지 않은 상황이다. 따라서 외국, 그 중에서도 우리나라와 비슷한 환경의 국가들의 시각장애인의 웹 접근성 보장 실태를 연구함으로써 국내의 시각장애인의 웹 접근성 보장 방안을 미리 모색해 볼 수 있을 것이다. 이하 제3장에서는 장애인에 대한 차별을 금지하는 독립적인 법률을 제정한 나라들²⁾ 중 미국, 호주 그리고 영국의 동향을 살펴보기로 한다.

1) 이 글은 필자가 지도한 고려대학교 법과대학 김가연, 양송희, 채필규, 김성훈 4인의 학생이 2008년도 국가인권위원회 논문경연대회에 공모한 글에서 발췌하여 보완 및 수정한 것입니다. 필자는 위 학생들이 활동한 본문에 소개된 고려대학교 법학전문대학원 부설 공익법률상담소(Global Legal Clinic)의 간사 교수이기도 합니다.

2) 이에는 미국(1990), 호주(1992), 영국(1995), 홍콩(1995), 스웨덴(1999), 독일(2002) 등이 있으며, 우리나라는 아시아에서는 홍콩에 이어 두 번째로 독립적인 장애인차별금지법을 제정한 것이다.

제1절 미국

I. 장애인 관련 법령과 웹 접근성 표준화 동향

1. 1973년 재활법(the Rehabilitation Act of 1973)

1973년 재활법은 장애인의 권리를 크게 확장한 법률로서 평가받고 있는데, 이 가운데서도 특히 Title V의 Section 504는 논의할 때 빼놓을 수 없는 조항으로서 국내에서도 자주 거론되고 있다.³⁾ 재활법은 연방기관이 운영하거나 연방정부의 재정보조를 받는 사업 또는 연방정부 및 연방정부와 계약을 체결한 도급업자의 고용관계에 있어서 장애에 의한 차별을 금지하고 적극적 차별시정조치를 실시하도록 규정한 입법이다.⁴⁾ 1998년의 재활법 개정으로 도입된 Title V의 Section 508(이하 제508조)는 연방 우편업무를 포함하여 연방부처나 기구가 전자 및 정보기술을 개발, 조달, 유지, 사용할 때는 지나친 부담이 되지 않는 한 사용하는 기술의 종류에 상관없이 장애를 지닌 연방정부 직원도 비장애인과 동등한 수준으로 정보와 자료에 접근하여 이용할 수 있어야 함을 규정하고 있다. 그러므로 이 법을 원용한다면 모든 연방정부 및 소속기관은 반드시 웹 접근성을 준수해야만 한다. 이 법의 준수를 위해 제정된 기술표준 중 §1194.22인 “웹 기반 인트라넷과 인터넷 정보 및 응용 프로그램”에 따르면 웹 접근성 제고를 위해 16개 지침을 마련하고 미국의 모든 연방정부 홈페이지가 이를 준수하도록 하고 있다. 이와 더불어 미국에서는 재활법 508조에 관한 정보를 제공하는 포털 사이트(<http://www.section508.gov>)를 운영하고 있다. 포털 사이트에서는 연방정부 구매 정보, 관련 뉴스, 관련 법률, 교육훈련, 접근성 포럼, 이벤트 등 접근성 관련 다양한 정보를 제공하고 있다.⁵⁾

3) 이소영, “미국 재활법(Rehabilitation Act)에 관한 고찰 -장애인 자립생활을 중심으로-”, 미국헌법연구 제 16권 제2호, pp.234-pp.235, 2005년 9월.

4) 이호영, “미국 장애인법 개설”, 국가인권위원회 차별조사국, pp.4.

5) 현준호·김석일, 국내의 행정기관의 웹 접근성 준수실태 및 개선방안, KADO 이슈리포트, 한국정보문화진흥원, 통권31호, p11, 2006년 7월.

2. 1990년 미국장애인법(the Americans with Disabilities Act of 1990, 이하 ADA)

(1) ADA의 제정 과정과 목적

미국에는 4천3백만이 넘는 사람들이 장애를 가지고 있으며,⁶⁾ 5살 이상의 국민들 중 천백오십만명 이상이 지각장애를 가지고 있다고 한다.⁷⁾ 미연방국회는 장애인들이 전통적으로 소외되고, 격리되고 차별당해 왔으며,⁸⁾ 계속적으로 일상생활의 모든 부분에서 매일매일 차별과 배제를 겪고 있다는 것을 인식하고,⁹⁾ 이러한 문제들을 해결하기 위하여 제정된 것이 1990년 ADA이다. 1990년 제정된 ADA는 세계에서 최초로 제정된 장애인차별금지법이다. ADA는 미국 연방헌법 수정 제14조의 법의 평등보호조항에 근거를 두고 장애인차별금지와 평등권 실현을 보장하고 있으며, 1964년에 제정된 시민권법(Civil Rights Act)의 구조와 틀을 장애인 영역에 확장하고 구체화하여 마련된 총체적인 장애인차별금지법이라고 볼 수 있다.¹⁰⁾ 미국장애인법의 제정으로 미국에서 장애인의 웹 접근성을 법적으로 보장받을 수 있는 가능성이 더욱 높아졌다.

ADA의 목적으로는 다음의 4가지가 제시되었다.¹¹⁾ 먼저 동법은 장애인들에 대한 차별을 제거하여야 한다는 명백하고 포괄적인 국가적 의무를 규정하기 위한 것이다. 둘째, 장애인에 대한 차별을 다루는 명백하고 강력하며 일관되고 실효성 있는 기준을 제

6) 42 U.S.C. § 12101(a)(1)(2000). "43,000,000여명의 미국인들이 하나 이상의 육체적 또는 정신적 장애를 가지고 있으며, 이 숫자는 전체 인구가 고령화되면서 증가하고 있다." Id. 센서스 2000 요약서(Census 2000 Brief)에 의하면, 5세 이상의 49,746,248명이 자기 자신을 장애인으로 구분한다고 한다. Judith Waldrop & Sharon M. Stern, U.S. Dep't of Commerce, Econ. and Statistics Admin., U.S. Census Bureau, Disability Status: 2000--Census 2000 Brief 2 (2003), available at <http://www.census.gov/prod/2003pubs/c2kbr-17.pdf>.

7) U.S. Dep't of Commerce, Econ. and Statistics Admin., U.S. Census Bureau, 2005 American Community Survey S1801 Disability Characteristics (2005), available at http://factfinder.census.gov/servlet/STTable?_bm=y&-geo_id=01000US&qname=ACS_2005_EST_G00_S1801&-ds_name=ACS_2005_EST_G00.

8) 42 U.S.C. § 12101(a)(2).

9) Id. § 12101(a)(3),(5).

10) 변용찬, "장애인 권리신장을 위한 정보통신정책 방향", KADO 이슈리포트, 한국정보문화진흥원, 통권 40호, pp.10, 2007년 3월.

11) 이호영, 전제서, pp.7

공하기 위한 것이다. 셋째, 장애인을 위하여 동법에 제시된 기준을 집행함에 있어서 연방정부가 중심적인 역할을 수행하도록 하기 위한 것이다. 넷째, 장애인이 일상적으로 부딪히는 주된 영역에서의 차별을 다루기 위해서 의회의 헌법 수정 제14조의 집행권한 및 통상규제권한을 포함한 의회의 권한을 대대적으로 발동하기 위한 것이다.

(2) ADA의 주요 내용

ADA는 총 4장으로 구성되어 있으며, 제1장은 고용, 제2장은 공공서비스 제공, 제3장은 민간제공 공공편의 시설 및 서비스 제공, 제4장은 전기통신에 관한 것이다. 1) 제1장 고용상의 장애인 차별금지에서는 “담당기관은 자격있는 장애인을 장애를 이유로 하여 직업지망 절차, 고용, 승진, 고용인의 면책, 고용인 보상, 직업훈련 기타 고용의 기간, 조건, 특혜 등에 있어서 차별해서는 안 된다”고 규정하고 있다.¹²⁾ 2) 제2장 공공서비스의 제공상의 장애인차별금지는 요약하면 주정부나 지방정부는 장애인에 대하여 공공교육, 고용, 공공교통, 레크리에이션, 보건의료조치, 사회서비스, 법원, 투표, 지역회의 등 그들의 모든 기능에 있어서 동등한 편익을 향유할 수 있는 동등한 기회를 제공하도록 요구하고 있다.¹³⁾ 3) 제3장은 민간제공 공공편의시설 및 서비스 제공에 관한 규정으로서 “누구든지 공공편의시설의 재화, 서비스, 시설, 특권, 편익, 편익을 완전하고 평등하게 향유함에 있어서 장애를 이유로 하여 공공편의시설의 소유자, 임대인(또는 임차인), 운영자로부터 차별을 받아서는 안 된다.”고 하고 있다.¹⁴⁾ 4) 제4장 전기통신의 이용권 보장은 청각 및 언어능력 장애를 가진 사람들에 대하여 전화통화 서비스 및 연방정부의 재정보조를 받는 공공서비스의 T.V. 광고에 대한 장애인의 접근권을 보장하고 있다.¹⁵⁾

12) 42 U.S.C. § 12113 (a).

13) 이호영, 전계서, pp.11.

14) 42 U.S.C. § 12182 (a).

15) 이호영, 전계서, pp.15.

3. 미국의 웹 접근성 표준화 동향

미국은 웹 접근성 제고를 위해 가장 많은 활동을 하고 있는 나라 중 하나이다. 1996년 개정된 미국통신법(the Telecommunication Act) 제255조, 1990년 ADA 등을 통하여 정보통신 접근성 제고의 기틀을 마련하였고, 1996년 9월, 미국 법무부는 “효과적인 커뮤니케이션 추구”라는 대의 명제 하에, ADA의 적용 범위를 인터넷으로 확대한다는 규정을 발표하였는데, 이는 주정부 및 지방 정부 (ADA Title II)뿐만 아니라 비(非)정부 기관과 상업적 시설 (ADA Title III)에서도 인터넷을 통해 커뮤니케이션을 할 때에는 효과적으로 의사소통이 이루어지도록 해야 한다는 것을 내용으로 한다.¹⁶⁾ 특히 앞서 언급한 1998년 재활법의 개정은 장애인들의 웹 접근성 향상에 매우 큰 기여를 하였고, 동 법의 준수를 위하여 2000년도에 제정된 기술표준 중 §1194.22 ‘웹 기반 인트라넷과 인터넷 정보 및 응용 프로그램’은 각국의 표준의 기초가 되었다.¹⁷⁾

II. 주요 사례의 연구

1. 문제의 제기

미국에서 공공기관의 웹 접근성 보장에 대하여는 재활법 제508조가 명확하게 규정하고 있기 때문에 이에 대한 특별히 주요한 사례는 존재하지 않는다. 문제는 ADA에 기한 민간기업의 웹 접근성의 보장이다. 민간기업의 웹 접근성 보장과 관련해서는 주로 제3장 공공편의 시설 및 서비스 제공에 의한 차별금지 조항이 문제되며 본 장은 “누구든지 ‘공공편의시설(a place of public accommodation)’의 재화, 서비스, 시설, 특권, 편익, 편의를 완전하고 평등하게 향유함에 있어서 장애를 이유로 하여 공공편의시설의 소유자, 임대인(또는 임차인), 운영자로부터 차별을 받아서는 안 된다.”¹⁸⁾고 규정하고 있다.

16) 실제 발표된 정책 내용을 보면, “ADA의 영향권 아래 놓인 기관들은 인쇄물, 오디오, 인터넷등의 어떤 툴을 사용하든지 상관없이 효과적인 커뮤니케이션을 제공할 의무가 있다. 특히, 프로그램, 상품, 서비스를 이용하기 위해서 인터넷을 필수적으로 사용해야 하는 기관의 경우에는 다양한 액세스 수단을 마련하여 효과적인 커뮤니케이션에 대한 준비를 철저히 해야 한다.”고 정의 되어 있다.

17) 이 표준은 <http://www.access-board.gov/sec508/standards.htm>에서 볼 수 있다.

그러나 위 ADA 조항에서 웹 접근성에 관한 보장이 명확히 언급되어 있지 않기 때문에 시각장애인의 웹 접근성에 관한 권리를 ADA가 보장하는 권리로 포함 시킬 수 있을 것인가에 관한 논란이 있다.¹⁹⁾ 구체적으로는 공공편의시설이 유형(bricks-and-mortar)의 시설만을 의미하는지 아니면 인터넷 사이트와 같은 무형체(intangible entity)도 포함하는지 여부가 미국에서 웹 접근성 관련 소송의 쟁점이다. 이와 비교해 볼 때 우리나라의 장차법은 공공기관이나 민간기업을 불문하고 웹 사이트의 접근성을 보장할 것을 규정하고 있기 때문에 ADA에서 진일보한 입법이라고 평가할 수 있다.

2. 판례의 법리의 전개

(1) 서

미국에서 시각장애를 가진 사람들이 ADA에 근거하여 연방법원에 다수의 소송을 제기한 바 있다. 이러한 소송의 대부분은 웹 사이트의 접근성을 제고하기로 하는 화해로 종결되었고, 법원이 결정을 내린 두 개의 사건이 있다. *Access Now, Inc. v. Southwest Airline Co.* 사건(이하 Southwest Airline 사건)과 *National Federation of the Blind v. Target Corp.* 사건(이하 Target 사건)이 그것이다.²⁰⁾ 두 사건은 아래에서 좀 더 구체적으로 논하기로 하고, Target 사건에 이르기까지의 판례의 법리의 전개 과정을 살펴해보도록 한다.

(2) 초기의 판례

1999년 *Doe v. Mut. of Omaha Ins. Co.*²¹⁾ 사건에서 제7순회지구 항소법원은 웹사이트도 공공 서비스를 제공하는 장소로 인식해야 한다는 의견을 제시하였다. 항소심 판결문에서 법원은“물리적인 공간에서든 전자적인 공간에서든 웹사이트나 다른 시설의 소

18) 42 U.S.C. § 12182(a).

19) Diane Murley, “Regular Feature Technology for Everyone, WEB SITE ACCESSIBILITY”, 8.8.1.4.V2Law Library Journal, The American Association of Law Libraries, pp.1, Spring 2008

20) *Nat'l Fed'n of the Blind v. Target Corp.*, 452 F. Supp. 2d 946, 949 (N.D. Cal. 2006); *Access Now, Inc. v. Sw. Airlines Co.*, 227 F. Supp. 2d 1312, 1314 (S.D. Fla. 2002).

21) 179 F.3d 557, 559(7th Cir. 1999).

유자는 장애인들이 그 시설에 들어오고 이용함에 있어서 비장애인들과 다름없이 편리하게 서비스를 이용할 수 있어야 한다.”고 밝힌 바 있다.²²⁾ 또한 1994년 제1순회지구 항소법원의 *Carparts Distribution Ctr., Inc. vs Wholesalers Assoc. of New England, Inc.*²³⁾ 사건에서도 공공편의시설이 물리적인 공간에 제한된 것이 아니라는 판결이 내려졌다. 판결문에서 법원은 “공공편의시설은 실제 물리적 건축물에만 제한되는 것이 아닐 뿐만 아니라 서비스까지도 포함된다.”고 밝혔다. 여기에서 이 서비스는 물리적인 개념이 아니며 물리적 건축물로 사람이 직접 들어와 서비스를 제공 받는 것을 의미하는 것도 아니라고 밝히고 있다. 이러한 결정은 상점들과 같은 물리적인 공간 없이 웹 사이트만으로 사업을 운영하는 민간 사업체도 ADA 제 3장의 “공공편의시설”에 포함됨을 의미한다.²⁴⁾

(3) 연계성(nexus) 이론

위에서 언급된 제1순회지구 항소법원과 제7순회지구 항소법원의 의견과는 달리 2002년 *Access Now, Inc. vs. Southwest Airlines* 사건²⁵⁾에서 미국 연방지방법원은 southwest.com 웹 사이트 자체가 공공편의시설이라는 원고의 주장을 배척하였다. 판결문에서 법원은 공공편의시설은 물리적이고, 구체적인 구조물을 의미한다고 하였다. 2002년 Southwest Airline 사건까지 발전해 온 미국의 판례의 법리에 의하면 ADA의 제3장에 근거한 청구가 인용되기 위하여는, 원고는 웹 사이트가 (1) 공공편의시설(“a place of public accommodation”)에 해당하거나, 또는 “연계성(nexus)” 이론에 의하여 (2) 공공편의시설이 제공하는 “서비스”에 해당하여 ADA의 적용을 받는다는 점을 입증해야 한다.²⁶⁾ 연계성 이론은 ADA 제3장에 근거하여 사법적으로 도입되었다.²⁷⁾ 이 이론에 의

22) Id.; David S. Baffa, Kathryn S. Clark, "MUST RETAILER'S WEB SITE BE ACCESSIBLE TO THE DISABLED?", *Employment Law Strategist*, ALM Properties, Inc., 14 NO.12, pp.3; Jim Thatcher외 7인 공저, "웹 액세스빌리티", 정보문화사, 2002, pp.419

23) 37 F.3d 12, 19-20 (1st Cir.1994).

24) David S. Baffa, Kathryn S. Clark, "MUST RETAILER'S WEB SITE BE ACCESSIBLE TO THE DISABLED?", *Employment Law Strategist*, ALM Properties, Inc., 14 NO.12, pp.3.

25) 385 F.3d 1324.

26) Kenneth Kronstadt, "Looking Behind the Curtain: Applying Title III of the Americans with Disabilities Act

하면, 공공편의시설은 반드시 실재하는 물리적 공간이어야 한다. 법원은 차별이 그러한 공공편의시설 상에서 발생하였는지 여부를 검토하는 것이 아니라 현존하는 공공편의시설이 재화나 서비스, 시설, 특권, 편익이나 편의를 제공함에 있어 차별이 발생하였는지 여부를 검토하게 된다.²⁸⁾ 이처럼 공공편의시설에 웹 사이트가 포함되는가 하는 문제에 대하여 미국의 법원 사이에는 의견의 합치가 이루어지지 않은 상태이다.

3. 화해로 종결된 사건들의 검토

(1) Priceline.com, Ramada.com의 사례

인터넷 웹 사이트인 Priceline.com, Ramada.com은 2004년 자사의 웹 접근성을 향상시키기로 화해하였으며, Priceline.com은 2006년에, Ramada.com은 2007년에 웹 접근성을 향상시키는 감사를 받기로 했다. 이 화해를 이끌었던 뉴욕 변호사 General Elizabeth Nielowocki는 당해 웹 사이트들에 1) 대체텍스트가 제대로 제공되고 있지 않았으며, 특히 그래픽에 대한 설명이 없어 제대로 정보를 파악할 수 없고, 전화번호, 주소, 도착, 출발시간, 가격 등을 알 수 없고, 2) 포커스의 이동 순서가 왼쪽에서 오른쪽이 아니라 위에서 아래로 되어 있으며, 3) 스킵네비게이션 링크가 제공되지 않고 있다는 점 등을 지적하였다. Priceline.com과 Ramada.com은 화해의 내용으로 문제점들을 시정하기로 하였고, Ramada.com은 시력이 나쁜 사람들과 노인들을 위해 글자 크기를 크게 조절할 수 있는 ‘글자크기 조절 링크’를 제공하기로 하기도 하였다.²⁹⁾

(2) National Federation of the Blind vs. AOL의 사례

1999년 11월, 미국시각장애인연합(National Federation of the Blind, 이하 NFB)은 America Online(이하 AOL)사의 웹 사이트가 시각장애인이 제대로 사용하기 어렵다며

to the Business Behind Commercial Websites”, South California Law Review , pp120, November, 2007

27) Rendon v. Valleycrest Prods., Ltd., 294 F.3d 1279, 1283 (11th Cir. 2002).

28) Kenneth Kronstadt, Supra note 25, pp125.

29) "KINS IN WEB SITES FIXED BY PRICELINE.COM, RAMADA.COM", ADA Compliance Guide Newsletter, Thompson Publishing Group, Inc., November, 2004.

ADA 제3장을 위반으로 소송을 제기했다.³⁰⁾ 이 사건은 2000년 7월 26일 AOL과 NFB의 상호 간의 화해로 종결되었지만, ADA의 인터넷에의 적용 여부에 대한 최초의 소송이며 NFB 측에서 주장했던 내용들을 AOL사가 그대로 받아들여 화해하였다는 데에 큰 의의가 있다. AOL은 화해를 기점으로 수많은 웹 접근성 보완 방안을 실천했다.³¹⁾ NFB는 AOL사 웹 사이트의 접근성 문제로³²⁾ 1) AOL 로그인 폼의 각 필드에 무엇을 입력해야 하는지 알 수 없고, 2) 즐겨찾기, 채팅룸 등의 기능이 환영 메시지와 함께 담겨있는 초기 화면이 그래픽으로 디자인되어 텍스트 기반의 스크린 리더 등으로는 읽을 수 없으며, 3) 스크린 리더에서 읽을 수 있는 표준 브라우저를 사용하지 않았기 때문에, 시각장애를 가진 이용자는 키워드 검색, 웹주소, 링크간 탭 이동등을 이용하기 어렵고, 4) ‘효과적인 커뮤니케이션’을 위한 ADA의 규정을 지키지 않았기 때문에, 이용자는 수많은 AOL의 서비스를 이용할 수 없다고 지적하였다.

4. Access Now, Inc. v. Southwest Airlines Co.³³⁾

(1) 사실관계

Southwest Airlines는 미국 항공사 중에서 4번째로 가장 큰 항공사이며, 1996년 4월 미국 항공사들 중에서는 가장 처음으로 Southwest.com이라는 웹 사이트를 개설했다. 그리고 그 웹 사이트를 통해 고객들이 항공 요금과 시간들을 체크하고 비행 예약을 할 수 있도록 했다. 또한 웹사이트를 통해서 호텔을 예약하고 차를 렌트하는 것도 가능하게 했으며, 여행지에 대한 정보 등도 제공하였다. 시각장애인인 Mr. Gumson은 음성으로 웹사이트를 인식하여 알려주는 화면낭독 프로그램(screen reader)를 사용하고 있었으

30) Jeffery Scott Ranen, "WAS BLIND BUT NOW I SEE : THE ARGUMENT FOR ADA APPLICABILITY TO THE INTERNET", Boston College Third World Law Journal, p9, Spring, 2002.; Complaint of National Federation of the Blind against America Online, available at <http://www.libertyresources.org/news/aol.html>.

31) Jim Thatcher외 7인 공저, "웹 액세스빌리티", 정보문화사, pp.425, 2002.; America Online Accessibility Policy, http://corp.aol.com/access_policy.html

32) Jim Thatcher외 7인 공저, "웹 액세스빌리티", 정보문화사, 2002, pp.425 / Richard Ring, America Online : Stonewalling Responsibility and Ignoring Access for the Blind, at [Http://www.nfb.org/bm/bm00/bm0001/bm000107.htm](http://www.nfb.org/bm/bm00/bm0001/bm000107.htm)

33) 385 F.3d 1324

나 Southwest Airline의 웹 사이트가 적절한 대체 텍스트를 제공하지 않고 있었고, 온라인 서식도 작성 할 수 없었으며, 스킵 네비게이션 링크도 제공하지 않고 있었기 때문에 웹 사이트에서 제공하는 서비스를 제대로 받을 수 없었다.

(2) 소송의 경과

Mr. Gumson과 Access Now, Inc.는 Southwest Airlines가 ADA를 위반했다며 2002년 미국 플로리다 연방지방법원에 소송을 제기 하였고, 항공사 측에서는 인터넷 웹 사이트는 ADA 제3장의 ‘공공편의시설’에 해당하지 않는다고 각하신청을 하였다. 연방지방법원은 (1) 웹 사이트는 ADA 제3장의 ‘공공편의시설’에 해당하지 않으며, (2) 원고는 웹 사이트와 물리적이고 구체적인 공공편의시설간의 ‘연계성(nexus)’을 주장하는데도 실패했다며 각하결정을 내렸다. 각하 결정이 내려진 후 원고들은 2004년, Southwest 항공사 전체가 여행 ‘서비스’를 제공하는 공공편의시설이고, 이러한 ‘서비스’와 ‘웹 사이트’ 사이에는 연계성이 있기 때문에 ADA 제3장을 위반했다며 항소를 제기했다. 그러나 사실적 주장은 1심에서만 가능하고 항소심에서는 새로운 주장을 할 수 없다는 절차적 적법성을 위반하였으므로 항소심 역시 각하되었다.³⁴⁾

(3) 판례의 시사점

이 사건에서 법원은 ‘웹 사이트 자체’는 ‘공공편의시설’에 해당하지 않는다고 하였지만, 이것은 원고가 항공사의 여행 ‘서비스’ 기능과 웹 사이트 상의 연계성을 주장하지 않고 ‘웹 사이트 자체’가 ‘공공편의시설’에 해당한다고 주장했기 때문이다. 만일 처음부터 원고측이 Southwest.com은 오프라인 상의 항공사가 제공하는 많은 ‘서비스’들을 제공하고 있다는 이유로 이 둘 사이의 연계성을 주장했다면 후에 받아들여진 Target 사건과 비교해 보았을 때 원고의 주장이 받아들여졌을 가능성도 배제할 수 없다. Target 사건에서 원고들은 Target.com에서 제공하는 많은 재화와 서비스들이 Target 매장의 서비스라는 점을 강조하고, 이 웹 사이트와 오프라인 Target 매장간의 연계성을 주장하였

34) Kenneth Kronstadt, “Looking behind the curtain : APPLYING TITLE III OF THE AMERICANS WITH DISABILITIES ACT TO THE BUSINESSES BEHIND COMMERCIAL WEBSITES”, Southern California Law Review, University of Southern California, 81 S. Cal.L.Rev.111, pp.7, November, 2007

고, 법원은 이를 받아들였기 때문이다.³⁵⁾

5. National Federation of the Blind v. Target Corp.³⁶⁾

(1) 사실관계

NFB는 시각장애인들의 전반적인 복지향상을 목적으로 하고 있는 비영리단체로서 주로 시각장애인으로 구성된 50,000명의 회원이 가입되어 있다.³⁷⁾ Target은 캘리포니아 주에서만 205개의 매장을 포함하여 전국적으로 약 1,400여 개의 매장을 운영하고 있는 유통업체이며, Target.com은³⁸⁾ Target이 소유·운영하고 있는 웹 사이트이다. Target의 온라인 쇼핑몰인 Target.com에서 고객들은 Target 매장에서 판매하는 다양한 상품들을 구매할 수 있으며, 매장위치나 운영시간에 대한 정보를 얻고, 매장에서 찾아갈 수 있도록 처방전과 사진인화를 주문하고, 매장에서 사용할 수 있는 쿠폰들을 프린트하는 등의 기능을 수행할 수 있다.³⁹⁾

(2) 소송의 경과

2006년 2월 7일, NFB, 캘리포니아주 NFB, Bruce Sexton 외 시각장애를 가지고 있는 일단의 원고들이 Target Corporation(이하 “Target”)을 상대로 선언적 판결, 금지명령, 그리고 금전배상을 청구하는 소송을 제기하였다. 원고들은 시각장애인들이 Target.com에 접근할 수 없으며 이는 장애인에 대한 차별을 금지하는 ADA⁴⁰⁾와 캘리포니아 주법(州法)⁴¹⁾에 대한 위반이라고 주장하였다.⁴²⁾ 원고들은 이 소송을 캘리포니아주 Alameda

35) David S. Baffa, Kathryn S. Clark, "MUST RETAILER'S WEB SITE BE ACCESSIBLE TO THE DISABLED?", Employment Law Strategist,, ALM Properties, Inc., 14 NO.12, pp.2

36) National Federation of the Blind v. Target Corp., 452 F. Supp. 2d 946 (N.D. Cal. 2006).

37) National Federation of the Blind v. Target Corp., No. C 06-1802 MHP, 2007 WL 2846462, at *1 (N.D.Cal.).

38) <http://www.target.com/>

39) Target, 452 F. Supp. 2d at 949.

40) 42 U.S.C. section 12182.

County의 지방법원에 제기하였고, 피고는 2006년 3월 9일 소송을 연방지방법원으로 이송한 뒤 원고들의 청구가 주장 자체로 이유 없음을 근거로 하는 각하신청(motion to dismiss the complaint for failure to state a claim)을 하였다.⁴³⁾

(3) 원고와 피고의 주장

피고는 장애인을 보호하는 각각의 차별금지법은 오직 물리적 공간(physical space)에의 접근에만 적용되며, Target.com은 물리적 공간이 아니므로 원고들의 청구는 이유가 없다고 주장하였다.⁴⁴⁾ 피고는 Target.com이 ADA가 규정하고 있는 공공편의시설(a place of public accommodation)이 아니라고 하면서, 구체적으로는 원고들이 “시각장애를 가진 사람들은 Target의 유형(bricks-and-mortar)의 매장이나 매장에 있는 재화에 대한 접근을 거부당했다”고 주장한 것이 아니므로 원고들의 청구는 이유 없다고 주장하였다.⁴⁵⁾

그러나 소장에서 원고들은 “Target이 Target.com에의 접근에 대한 장벽을 제거하지 못하고 또한 제거하기를 거부하였기 때문에 시각장애인들은 Target 매장과 Target.com을 통하여 공중에 제공되는 무수한 재화, 서비스와 편의에 대한 평등한 접근을 거부당해 왔다”고 진술하였다. 즉 원고의 법리는 Target.com에 대한 불평등한 접근은 시각장애인들이 공공편의시설인 Target 매장이 제공하는 재화와 서비스를 완전히 향유할 수 없도록 한다는 것이다.⁴⁶⁾ Target.com이 Target 매장의 서비스라는 점을 보여주기 위하여 원고들은 Target.com이 Target 매장의 연장선상에 놓여있음을 보여주는 여러 가지 예를 제시하였다. Target.com에서 고객들은 “상품과 상품의 설명, 가격 등을 검색하고, 온라인 쇼핑 할인이나 세일품목을 찾아보고, Target 매장에서 사용할 수 있는 쿠폰들을

41) 원고들이 피고가 위반하였다고 주장한 주법들은 다음과 같다: Unruh Civil Rights Act, Cal.Civ.Code section 51; the Disabled Persons Act, Cal.Civ.Code section 54.1.

42) Target, 452 F. Supp. 2d at 949.

43) Target Corporation's Answer to Amended Complaint, 2006 WL 3267474 (Sep. 20 2006)

44) Target, 452 F. Supp. 2d at 950.

45) Target, 452 F. Supp. 2d at 951-952.

46) Target, 452 F. Supp. 2d at 952.

출력하고, 택배로 받아볼 수 있는 상품을 구매하고, Target 매장에서 픽업할 의약품들을 주문하고, 매장 위치를 찾는 등” 다양한 서비스를 제공받을 수 있다고 하였다.⁴⁷⁾

이에 대하여 피고는 Target.com이 원고들이 주장하는 바와 같이 Target 매장이 제공하는 서비스의 일종일지라도, 원고들은 Target 매장에의 물리적인 접근을 거부당하지 않았기 때문에 원고들의 주장은 이유 없다고 하였다.⁴⁸⁾ 피고는 ADA는 공공편의시설의 장소 상에서 발생하는 차별만을 금지할 뿐이며, 여기서 ‘차별’이란 어떤 space를 물리적으로 사용하거나 입장하는 것을 거부 하는 경우만을 의미한다고 주장하였다.⁴⁹⁾

(4) 법원의 판단

법원은 비록 원고가 공공편의시설이 제공하는 ‘서비스’에 대한 불평등한 접근을 이유로 ADA 위반을 주장할 수 있다고 하여도, 원고는 반드시 문제의 서비스와 공공편의시설 사이에 ‘연계성(nexus)’이 있음을 주장해야 한다고 하였다.⁵⁰⁾ 또한 ADA 제3장이 규정하고 있는 ‘공공편의시설’은 물리적 공간(physical place)을 의미한다고 하였다.⁵¹⁾ 그러면서 법원은 ADA는 “공공편의시설 내(in)의 서비스가 아닌, 공공편의시설의(of) 서비스에 적용된다”고 강조하면서 공공편의시설의 외부에서 행해진 차별에는 ADA가 적용되지 않는다는 Target의 주장을 배척하였다.⁵²⁾ 또한 법원은 원고가 ADA에 근거한 소송을 제기하려면 외부에서 행해진 차별은 Target의 유형(bricks-and-mortar)의 매장에의 물리적 접근을 거부하는 것이어야 한다는 Target의 주장도 배척하였다.⁵³⁾

법원은 Target.com의 편익과 특권의 대다수가 Target 매장의 서비스라는 점이 분명하

47) Amended Complaint at 5, Target, 452 F. Supp. 2d 946, available at http://www.dralegal.org/downloads/cases/target/nfb_v_target_complaint.pdf.

48) Target, 452 F. Supp. 2d at 952.

49) Target, 452 F. Supp. 2d at 953.

50) Target, 452 F. Supp. 2d at 952.

51) See, *Weyer v. Twentieth Century Fox Film Corp.*, 198 F.3d 1104, 1114 (9th Cir.2000); *Rendon v. Valleycrest Prod., Ltd.*, 294 F.3d 1279, 1280-84 (11th Cir.2002); *Ford v. Schering-Plough Corp.*, 145 F.3d 601, 612-13 (3d Cir.1998); *Stoutenborough v. National Football League*, 59 F.3d 580, 583-84 (6th Cir.1995).

52) Target, 452 F. Supp. 2d at 953.

53) Id.

며, 문제의 서비스는 유형의 매장과 공고히 통합되어 있고, 많은 부분에서 매장의 통로로써 작용한다고 판단하였다.⁵⁴⁾ 법원은 “Target은 Target.com을 매장의 연장으로 취급하고 있다”고 하였다.⁵⁵⁾ 즉 법원은 서비스에 ADA를 적용하기 위하여 필요한 요소인 공공편의시설(Target의 brick-and-mortar 매장)과 그것이 제공하는 서비스(Target.com) 사이의 연계성을 확인한 것이다.⁵⁶⁾

결론적으로 법원은 원고들의 주장은 Target.com이 접근성이 없어 Target 매장이 제공하는 재화와 서비스에 대한 완전하고 평등한 향유를 제한하는 한도 내에서 이유 있다고 하면서 이 부분의 피고의 각하신청을 기각하는 결정을 하였다.⁵⁷⁾ 그러나 법원은 연계성 이론에 따라 Target.com이 Target 매장과 연결되지 않은 정보와 서비스를 제공하는 한도 내에서는 ADA 제3장의 적용을 받지 않는다고 판시하면서 이 부분의 피고의 각하신청은 인용하였다.⁵⁸⁾ 결국 본 소송은 “소장이 웹 사이트와 물리적 매장(physical stores) 사이의 연계성을 주장하는 한도 안에서만” 유지되게 되었다.⁵⁹⁾

(5) 원고의 집단인증(class certification) 신청

2006년 9월 3일 법원의 결정 이후, 2007년 2월 1일 원고들은 집단소송을 위한 집단인증(class certification)을 신청하였고 피고는 약식판결을 신청하였다.⁶⁰⁾ 소송이 진행되는 동안 Target은 시각장애인들을 위하여 Target.com의 접근성을 향상시키기 위한 여러 조

54) Target, 452 F. Supp. 2d at 955 (“the challenged service here is heavily integrated with the brick-and-mortar stores and operates in many ways as a gateway to the stores”).

55) Target, 452 F. Supp. 2d at 956, note 4.

56) Jeffrey Barshaw, Applying the Americans with Disabilities Act to Private Websites After National Federation of the Blind v. Target, Shidler Journal of Law, Commerce & Technology, Winter, 2008 (Publication page references are not available).

57) Target, 452 F. Supp. 2d at 956.

58) Target, 452 F. Supp. 2d at 956.

59) COMMITTEE ON LEGAL ISSUES AFFECTING PEOPLE WITH DISABILITIES, ASSOCIATION OF THE BAR OF THE CITY OF NEW YORK, WEBSITE ACCESSIBILITY FOR PEOPLE WITH DISABILITIES 23 (2006), http://www.nycbar.org/pdf/report/Website_Accessibility.pdf.

60) National Federation of the Blind v. Target Corp., No. C 06-1802 MHP, 2007 WL 2846462, at *2 (N.D.Cal.).

치들을 취하였다.⁶¹⁾ 법원은 집단인증 결정을 내리고 피고의 약식판결 신청은 기각하였다. 그리하여 원고들은 Target을 상대로 한 집단소송으로 나아갈 수 있게 된 것이었다.

(6) 화해결정

2008년 8월 27일, NFB와 Target은 집단소송에 대하여 화해하였다.⁶²⁾ 양 측이 합의한 내용에 의하면,⁶³⁾ NFB는 3년 동안 Target.com의 접근성을 모니터하게 되고,⁶⁴⁾ 2009년 2월까지 웹 사이트를 개선한 뒤 NFB의 웹 접근성 인증을 받아야 하며,⁶⁵⁾ Target은 캘리포니아의 집단의 구성원들이 청구할 수 있는 6백만 달러에 달하는 기금을 조성해야 한다.⁶⁶⁾ 본 화해에 의하면 2003년 2월 이후로 화면낭독 소프트웨어를 사용하여 target.com에 접속을 시도하였으나, 사이트의 제약 때문에 실패한 캘리포니아 주의 시각장애인들은 각각 3,500달러, 또는 한 번 이상 사이트 접속을 시도한 경우 7,000달러를 받을 자격을 갖게 된다.

(7) 판례의 시사점

Target 사건은 ADA가 웹 사이트에 직접적으로 적용되는지 여부에 대하여 판단한 판결들 중 제일 최근의 판결로서, 최소한 지금은 가장 명백하게 ADA상의 책임을 인터넷까지 확장시킨 판결이다.⁶⁷⁾ Target 사건에 의하면 물리적 점포와 공고히 통합되어 있는 웹 사이트를 운영하는 기업들은 웹 사이트를 반드시 시각장애인들에게 접근성이 있도록 관리해야 함이 분명하다.⁶⁸⁾ 또한 비록 Target 사건에서 법원은 순수한 전자상거래

61) Target No. C 06-1802 MHP, 2007 WL 2846462, at *2 (N.D.Cal.) citing Nemoir Dep. at 21:18-22:5.

62) <http://www.nfb.org/nfb/NewsBot.asp?MODE=VIEW&ID=357>; <http://www.nfbtargetlawsuit.com/>, Final Exhibit F, Press Release, p1.

63) 화해 합의서인 Class Settlement Agreement and Release는 <http://www.nfbtargetlawsuit.com/>에서 구할 수 있다.

64) Class Settlement Agreement and Release p4.

65) Class Settlement Agreement and Release, p5-6.

66) Class Settlement Agreement and Release, p5.

67) Jeffrey Barshaw, Applying the Americans with Disabilities Act to Private Websites After National Federation of the Blind v. Target, Shidler Journal of Law, Commerce & Technology, Winter, 2008 (Publication page references are not available).

사이트나 물리적 상점과 공고히 통합되지 않은 웹 사이트는 ADA의 적용을 받지 않는다고 판시하였지만, 어쨌든 이러한 웹 사이트들을 운영하는 사업체들은 ADA를 준수하는 것이 현명할 것이다. 이는 단순히 사업에 도움이 될 뿐만 아니라, 추후 웹 사이트가 공공편의시설이라고 결정할 판결들이나 상업적 웹 사이트들은 시각장애인들에게 접근성이 있어야 한다고 명시적으로 규정하는 새 법령들에 대비한 우선적 해결책이 될 것이다.⁶⁹⁾ 또한 Target 사건에서 법원은 웹 사이트 그 자체는 공공편의시설이 될 수 없다고 명시적으로 판결하였으나, 상업적 웹 사이트 자체가 ADA의 적용대상인 공공편의시설이라는 주장도 설득력 있게 제기되고 있다.⁷⁰⁾ 즉 ADA는 우리나라의 장차법과는 달리 ADA가 웹 사이트에도 적용되는지에 대하여 명시적으로는 규정하고 있지 않으나, 판례의 법리는 웹 사이트도 ADA의 적용을 받는 것으로 점점 발전해가고 있음을 알 수 있다.

68) Jeffrey Barshaw, Applying the Americans with Disabilities Act to Private Websites After National Federation of the Blind v. Target, Shidler Journal of Law, Commerce & Technology, Winter, 2008 (Publication page references are not available).

69) Jeffrey Barshaw, Applying the Americans with Disabilities Act to Private Websites After National Federation of the Blind v. Target, Shidler Journal of Law, Commerce & Technology, Winter, 2008 (Publication page references are not available).

70) See, e.g., Jeffrey Scott Ranen, note, Was Blind But Now I See: The Argument for ADA Applicability to the Internet, 22 B.C. Third World L.J. 389, 407 (2002); Jonathan Bick, Americans With Disabilities Act and the Internet, 10 Alb. L. J. Sci. & Tech. 205, 213 (2000); COMMITTEE ON LEGAL ISSUES AFFECTING PEOPLE WITH DISABILITIES, ASSOCIATION OF THE BAR OF THE CITY OF NEW YORK, WEBSITE ACCESSIBILITY FOR PEOPLE WITH DISABILITIES 23 (2006), http://www.nycbar.org/pdf/report/Website_Accessibility.pdf (arguing that a website is a place of public accommodation); Brief of the United States as Amicus Curiae Supporting Appellant, Hooks v. OKBridge, Inc., 232 F.3d 208 (5th Cir. 2000), available at <http://www.usdoj.gov/crt/briefs/hooks.htm>; Letter from Deval L. Patrick, Assistant Attorney Gen., Civil Rights Div., to Sen. Tom Harkin (Sept. 9, 1996), available at <http://www.usdoj.gov/crt/foia/tal712.txt>; Adam M. Schloss, note, Web-Sight for Visually-Disabled People: Does Title III of the Americans with Disabilities Act Apply to Internet Websites?, 35 Colum. J.L. & Soc. Probs. 35 (2001); National Council on Disability, When the Americans with Disabilities Act Goes Online: Application of the ADA to the Internet and the Worldwide Web, available at <http://www.ncd.gov/newsroom/publications/2003/adainternet.htm>.

제2절 호주

I. 장애인 관련 법령과 웹 접근성 표준화 동향

1. 호주의 장애차별금지법(Disability Discrimination Act, 이하 DDA)

호주의 DDA는 주거, 교육, 재화 및 용역의 제공 등의 영역에 있어서 장애인의 권리를 증진하기 위해 제정되었다. 이 법은 인종 차별 및 성 차별을 금지하기 위해 제정된 차별금지법과 1990년대부터 제정된 각국의 장애인차별금지법의 이념과 궤를 같이 한다. DDA 제정 당시 각각의 주에는 다양한 형태의 장애인차별금지법이 이미 제정되어 있었다. 그럼에도 연방 전체에 효력을 가지는 차별금지법을 제정한 이유는 a) 국가 내에서 장애인의 권리를 동등하게 보장하고 b) 장애인 권리 협약에 서명한 호주 정부의 이행 의무를 수행하며 c) 연방 정부 내의 차별 관행을 규제하기 위해서이다.⁷¹⁾

2. 호주의 웹 접근성 표준화 동향

이하 설명할 Bruce Lindsay Maguire v. Sydney Organising Committee for the Olympic Games 사건에서 인권평등기회위원회는 호주장애인차별금지법 제24조를 근거로 올림픽위원회의 차별처우를 위법하다고 판단하였다. 이 사건을 계기로 장애인의 인터넷 사용에 있어서의 접근성 문제에 대한 관심이 증대되었고 사업자들에게 웹사이트를 통한 재화·용역의 제공 시 DDA의 준수 필요성을 인식시키게 되었다. 2003년 인권평등기회위원회는 W3C WCAG 기준을 활동하여 장애인을 위한 전자상거래, 새로운 정보기술 및 웹 접근성 향상을 위한 권고안을 작성하였다.

71) http://en.wikipedia.org/wiki/Disability_Discrimination_Act_1992 참고, 2008. 9. 2.

II. 주요 사례의 연구: Bruce Lindsay Maguire v. Sydney Organising Committee for the Olympic Games

1. 사실관계 및 진정의 원인

시드니올림픽 당시 시각장애인인 Maguire는 올림픽위원회가 운영하는 웹 사이트가 웹 접근성을 갖추지 않아 호주의 장애차별금지법(DDA)의 위반이라는 점을 이유로 위 인권평등기회위원회(Human Rights and Equal Opportunity Commission)에 진정을 제기하였다.

Maguire는 인터넷 사용에 있어 숙련된 사용자로서 그 동안 다양한 웹 서핑을 통해 장애인으로서의 육체적인 제약을 극복하고 사회 활동에 적극적으로 참여해 왔다. 문제는 올림픽 웹 사이트가 웹 접근성이 결여되어 시각장애인이 경기 정보에 접근하거나 입장권을 구매하는 것이 불가능하다는 점이었다. 올림픽 웹 사이트는 올림픽 경기에 대한 실시간 정보를 제공하고 있었다. 사이트 이용자는 각각의 경기에 대한 진행 상황 및 결과 정보를 알 수 있고 웹 사이트를 통해 간단한 온라인 서식 등을 작성하는 절차만으로 경기 입장권을 구매할 수 있는 편의를 누릴 수 있었다. Maguire는 이러한 편의 제공의 대상에서 배제되어 불리한 지위에 놓여 있었다.

Maguire는 올림픽 웹 사이트가 가진 문제점으로 ① 국내에서 권장하는 웹 접근성 지침을 따르지 않아 이미지 파일에 대해 적절한 대체 텍스트가 삽입되어 있지 않았으며, ② 입장권 구매 절차 가운데 반드시 마우스를 사용해야 하는 부분이 있어 키보드만을 이용해서는 구매 절차를 완료하는 것이 불가능하고, ③ 스크린리더가 메인 화면에서 제공하는 경기 결과를 요약한 테이블 형식의 정보를 읽을 수 없어 결과적으로 시각장애인은 경기 결과표를 전혀 인식할 수 없었다는 점을 들었다.

2. 시각장애인인 Maguire의 요구안

Maguire는 올림픽 위원회 사이트의 이러한 차별적인 처우가 호주의 장애차별금지법 제 24조의 직접 차별 및 간접 차별에 해당한다고 주장하였다. Maguire는 ① 웹사이트에

서 제공하는 모든 이미지 파일에 대해 적절한 대체 텍스트를 삽입해서 스크린리더를 이용해서 그 이미지의 구체적인 내용이 무엇인지 인식할 수 있게 하고 ② 스케줄 페이지와 스포츠 인덱스 역시 스크린리더를 통해 인식할 수 있는 파일 형식으로 정보를 제공하며 ③ 경기결과(Result Table)에 대해서도 접근성을 확보해 줄 것을 요구하였다.

3. 시드니올림픽 위원회의 주장

시드니올림픽 위원회는 자신들이 제공하는 웹 사이트의 기술 방식이 시각장애인이 정보를 인식함에 있어 어려움이 있는 것은 사실이나 이에 대해 과도한 부담(Unjustifiable Hardship)을 이유로 불법한 차별이 아님을 항변하였다. 올림픽 위원회는 구체적인 근거로서 매일 수백 경기가 진행되고 이에 대한 개개의 경기결과표가 제공되는 만큼 올림픽 기간 동안 약 55,000 개의 웹페이지가 제작될 예정이므로 이를 모두 시각장애인의 웹 접근성을 고려한 방식으로 개선하는 것이 재정적으로나 시간적으로 과도한 부담이 수반된다는 것을 들었다.

4. 인권평등기회위원회(Human Rights and Equal Opportunity Commission)의 판단

(1) 웹 접근성 부족

올림픽 위원회 사이트를 조사한 결과 개선이 진행되고 있지만 ① 일부 이미지 파일에 대해 대체 텍스트가 제공되지 않고 ② 스포츠 인덱스나 경기 결과표에 대한 접근성이 결여되어 숙련된 인터넷 사용자인 원고로서도 대상 웹사이트의 정보와 서비스를 이용하는 것이 불가능했다.

(2) 차별성(Discrimination)의 판단

위원회는 올림픽 사이트가 국제적으로 공인된 웹 접근성 지침인 W3C지침을 따르지 않아 시각장애인인 Maguire가 이를 이용함에 있어 실제로 차별적인 대우를 받고 있

다고 판단했다. 올림픽은 역사적인 행사라는 점에서 Maguire가 장애를 이유로 경기에 대한 정보를 제공받지 못하는 것은 심각한 손해이다. 올림픽 위원회는 사용자들이 원하는 정보에 접근 가능하게 해 주는 기술적인 방식에 있어 비장애인에게는 가능하지만 시각장애인에게는 불가능한 방법을 채택하였다. 이는 장애로 인해 시각장애인이 비우호적으로 대우받고 있는 것이다.

(3) 과도한 부담(Unjustifiable Hardship)의 판단

위원회는 피고가 항변 사유로 든 과도한 부담(Unjustifiable Hardship) 판단에 있어 1) 관련 당사자들이 겪고 있는 이익이나 피해의 성질 2) 관련 당사자들이 겪고 있는 장애의 영향 3) 과도한 부담임을 항변하는 자가 부담해야 할 재정적인 조건 및 지출의 평가 4) 서비스 제공 및 시설의 사용에 있어서의 추후 개선 계획 등의 4가지 사항을 고려 사항으로 들었다. 위원회는 원고 측 증인이 평가한 대로 웹사이트 개선 시 모든 페이지를 다시 제작할 필요가 없으며 부분적인 개선만으로도 해결이 가능하다는 판단 아래 올림픽 위원회에 대해 원고 측의 요구안을 강제하는 것이 과도한 부담으로 볼 수 없다고 하여 원고의 손을 들어 주었다.

5. 판례의 시사점

본 사건은 세계 최초로 시각장애인에게 웹 접근성을 보장하지 않았다는 이유로 손해배상을 인정한 사례로서 이후 웹 접근성에 대한 인식의 제고에 큰 기여를 하였다.

제3절 영국

I. 장애인 관련 법령과 웹 접근성 표준화 동향

1. 영국 장애차별금지법

영국은 1995년 장애차별금지법(Disability Discrimination Act)을 도입하여 고용, 재화, 설비, 용역에의 접근, 재산의 판매, 임차 및 관리의 영역에서 장애인에 대한 차별을 불법화하였다.⁷²⁾ 법 제 19조에서는 서비스 제공자가 일반인에게 제공되는 서비스를 장애인에게 제공을 거절하는 것, 장애인에게 제공되는 서비스의 수준이나 방식을 일반인과 달리 하는 것, 장애인에게는 일반인과 다른 조건을 요구하는 것 등을 불법으로 간주하고 있다. 이는 기존의 예산 할당을 통해 장애인에 대한 혜택의 부여를 중심으로 하는 복지정책적인 입장에서 기회의 평등 보장을 중심으로 하는 장애정책으로의 변화였다.⁷³⁾

2. 영국의 웹 접근성 표준화 동향

장애차별금지법 상의 차별유형으로 합리적 조정(Reasonable Adjustment)의 거부를 규정함에 따라 인터넷을 사용하는 시각장애인에 대한 웹 접근성이 문제가 되었다. 사업자가 재화 또는 용역 등을 제공하는 경우 웹사이트는 시각장애인이 원하는 정보를 사용할 수 있게 접근성을 갖추어야 하는 것이 합리적 조정의 내용으로서 인정된다. 영국은 장애차별금지법의 실행을 위해 W3C WCAG 1.0 기준을 토대로 가이드라인을 제정하였으며 2002년 2월 장애인 권리 위원회(the Disability Rights Commission)에서는 구체적인 지침(Code of Practice)⁷⁴⁾을 제정하였다. 지침은 장애인이 인터넷 상의 상품, 편의 시설 그리고 서비스에 접근할 수 있도록 보조수단이나 또는 보조서비스를 제공해야 할 것을 의무화하였다.⁷⁵⁾

72) 변용찬, 미국, 영국, 독일의 장애인차별금지법과 시사점, 정책조명(국제사회보장동향) pp27

73) 이호영, 유럽과 미국의 장애인차별법, 미국헌법연구 제17권 제2호, pp.376, 2006년 9월

74) The Disability Rights Commission's Codes of Practice

제4절 우리나라 장애인웹접근성 보장제도에 대한 시사점

I. 국내의 장애인차별금지법

기존의 장애인 법들은 장애인이 비장애인과 동등한 처우를 요구할 수 있는 권리를 보장하기 보다는 주로 정부나 시설 관리자 등에 대해 일정한 의무를 부과하는 목적으로 제정되었다. ‘정보격차해소에 관한 법률’은 정보취약계층의 정보에 대한 접근권이 권리의 차원으로까지 발전하지 못하고 단순히 정보취약계층의 정보격차를 줄이고 정보이용을 촉진하기 위하여 제정 및 실행되고 있다고 판단된다.⁷⁵⁾

기존 법들이 주로 장애인을 혜택의 대상으로 규정하여 왔다면 2008년 4월부터 시행된 장애인차별금지법은 장애인이 동등한 대우를 요구할 권리를 법적으로 보장함으로써 권리구제수단을 규정하고 있다.

특히 우리나라의 장애인차별 금지법은 미국이나 영국의 장애인차별금지법과는 달리 법 조항에서 장애인의 웹 접근성을 보장하고 있다. 이에 근거해 시각장애인은 인터넷 사업자에 대해 웹 접근성 지침에 부합하는 웹 사이트의 제공을 요구할 수 있을 것이다.

장애인차별금지법 제21조 제1항은 공공기관, 교육기관 등이 전자정보에 대해 동등하게 접근할 수 있도록 필요한 수단을 제공해야 한다고 규정하고 있으며, 동법 시행령 14조에서 필요한 수단의 구체적인 내용으로 접근성이 보장되는 웹 사이트, 표준텍스트파일 등을 명시하고 있다. 관련 조항은 다음과 같다.

75) 현준호·김석일, 국내외 행정기관의 웹 접근성 준수실태 및 개선방안, KADO 이슈 리포트 통권 31호 pp12

76) 권용찬, 장애인 권리신장을 위한 정보통신정책 방향, KADO 이슈 리포트 통권 40호 pp6

II. 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 1.0 ⁷⁷⁾

시행령 제14조 ② 법 제21조1항에 따라 제공하여야 하는 필요한 수단의 구체적인 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 누구든지 신체적·기술적 여건과 관계없이 웹사이트를 통하여 원하는 서비스를 이용할 수 있도록 접근성이 보장되는 웹사이트

우리나라에서는 시각장애인의 웹 접근성을 보장하고, 웹 사용성을 향상 시키며 웹사이트 설계자 및 웹 콘텐츠 개발자들이 접근성(Accessibility)을 준수한 웹 콘텐츠를 만들 수 있도록 하기 위해서 ‘한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 1.0’ 가 마련되어 있다.⁷⁸⁾ 이

- 77) 1. 텍스트 아닌 콘텐츠(non-text contents) 중에서 글로 표현될 수 있는 모든 콘텐츠는 해당 콘텐츠가 가지는 의미나 기능을 동일하게 갖추고 있는 텍스트로도 표시되어 있어야 한다.
2. 시간에 따라 변화하는 영상매체는 해당 콘텐츠와 동기되는 대체 매체를 제공해야 한다.
3. 콘텐츠가 제공하는 모든 정보는 색상을 배제하더라도 인지할 수 있도록 구성되어야 한다.
4. 이미지 맵 기법이 필요할 경우에는 클라이언트측 이미지 맵을 사용하거나 서버측 이미지 맵을 사용할 경우에는 동일한 기능을 하는 텍스트로 구성된 대체 콘텐츠를 제공해야 한다.
5. 콘텐츠를 구성하는 프레임의 수는 최소한으로 하며, 프레임을 사용할 경우에는 프레임별로 제목을 붙여야 한다.
6. 콘텐츠는 스크린의 깜빡거림을 피할 수 있도록 구성되어야 한다.
7. 키보드 (또는 키보드 인터페이스)만으로도 웹 콘텐츠가 제공하는 모든 기능을 수행할 수 있어야 한다.
8. 웹 콘텐츠는 반복적인 네비게이션 링크(repetitive navigation link)를 뛰어넘어 페이지의 핵심부분으로 직접 이동할 수 있도록 구성하여야 한다.
9. 실시간 이벤트나 제한된 시간에 수행하여야 하는 활동 등은 사용자가 시간에 구애받지 않고 읽거나, 상호작용을 하거나 응답할 수 있어야 한다.
10. 데이터 테이블은 테이블을 구성하는 데이터 셀의 내용에 대한 정보가 충분히 전달될 수 있어야 한다.
11. 콘텐츠의 모양이나 배치는 논리적으로 이해하기 쉽게 구성하여야 한다.
12. 온라인 서식을 포함하는 콘텐츠는 서식 작성에 필요한 정보, 서식 구성 요소, 필요한 기능, 작성 후 제출 과정 등, 서식과 관련한 모든 정보를 제공해야 한다.
13. 스크립트, 애플릿 또는 플러그 인(plugin) 등과 같은 프로그래밍 요소들은 현재의 보조기술의 수준에서 이들 프로그래밍 요소들의 내용을 사용자에게 전달해줄 수 있을 경우에만 사용하여야 한다.
14. 콘텐츠가 항목 1에서 13에 이르는 13개 검사 항목을 만족하도록 최대한 노력하였으나 해결되지 않는 부분이 남아있다면 텍스트만의 콘텐츠를 제공하는 웹 페이지(또는 웹 사이트)를 별도로 제공해야 한다.

- 78) 이 지침은 한국 정보통신접근성향상표준화포럼 산하 웹접근성분과위원회가 주축이 되어 제안하는 것으로 국제 표준화 기구인 W3C(World Wide Web Consortium)의 WAI(Web accessibility Initiative)에서 1999년 5월 제정한 웹 콘텐츠 접근성 가이드라인(WCAG : Web Content Accessibility Guideline 1.0)과 WCAG 2.0 초안 (2003년 6월 24일판)을 참고하였으며, 부분적으로 미국 재활법 제508조를 참고하여 작성된 것이다. 특히 제정시점을 기준으로 국내의 웹 환경 및 관련 보조기술의 실태를 조사하고 그 결과를 토대로 표준(안)을 마련하였다.

문서에서는 웹 콘텐츠에 접근성을 향상시키기 위해서 글로 표현할 수 없는 콘텐츠를 제외하고 장애 유형에 관계없이 모든 사용자가 콘텐츠를 인지할 수 있도록 제공해야 한다는 인식의 용이성, 콘텐츠에 포함된 모든 구성 요소들은 장애 유형과 관계없이 모든 사용자가 사용할 수 있어야 한다는 운용의 용이성, 모든 콘텐츠는 모든 사용자가 이해하기 쉽도록 구성해야 한다는 이해의 용이성, 현재 개발된 보조기술로는 접근이 어렵거나 불가능한 웹 콘텐츠는 가용한 보조기술을 이용하여 접근할 수 있도록 대체 콘텐츠를 함께 제공하여야 한다는 기술적 진보성의 네 가지 주요 지침을 바탕으로 14개의 검사항목으로 이루어져 있다.

Ⅲ. 국내 웹접근성 실태

미국, 영국 등의 경우는 웹페이지를 디자인함에 있어 W3C(World Wide Web Consortium)에서 제정한 WCAG(Web Contents Accessibility Guideline)와 미국 재활법 제 508조에서 강제하고 있는 규정을 준수함으로써 기본적인 웹 접근성을 보장하고 있다. 반면 우리나라의 경우 한국형 인터넷 웹 콘텐츠 지침이 제정되어 있음에도 실제 국내 웹 사이트는 이를 준수하고 있지 않다. 심각하게 우려되는 것은 공공기관의 웹 사이트가 접근성을 결여하는 경우 국민의 기본권을 행사하는데 있어 중대한 장애가 될 수 있다는 점이다. 국내 웹 사이트의 접근성 실태를 2007년 실시된 장애인모니터링센터의 웹 접근성 사용자 평가⁷⁹⁾를 바탕으로 검토하고자 한다.

1. 웹 접근성 사용자 평가의 기준

장애인모니터링센터는 2007년 웹 접근성 사용자 평가를 실시하면서 정보통신부에서 발행한 ‘인터넷 콘텐츠 웹 접근성 지침’과 다른 독자적인 기준을 사용하였다.⁸⁰⁾ 특히

79) (사)한국장애인인권포럼이 ‘인터넷 콘텐츠 웹 접근성 지침’을 바탕으로 별도로 제정한 웹 접근성 사용자 지표를 채택하여 국내의 공공기관, 민간기업, 시민단체 등을 대상으로 총 1140개의 사이트를 2007년 7월 30일부터 8월 5일까지 1주일간 평가하였다.

80) 웹 접근성 사용자 평가 기준은 ①텍스트가 아닌 콘텐츠에 대체 텍스트가 제공되는가? ②제공된 대체

웹페이지 상의 다양한 효과를 연출하려는 기술적인 방식이 발전함에 따라 동영상의 자막 유무, 액티브 X 수동설치, 내비게이션 등의 항목을 추가하여 지표에 적용시켰다.⁸¹⁾

2. 웹 접근성 사용자 평가의 결과

공공기관⁸²⁾의 경우 정보화지침이 마련되어 있어 평가결과가 좋은 기관들이 상당수 있었으나 전체적으로는 그 평균값이 52.3점(100점 만점)으로⁸³⁾ 장애인의 기본권 보장이라는 측면에서 문제가 있었다. 특히 교육기관의 경우 다른 공공기관에 비해 웹 접근성의 실태가 낮아⁸⁴⁾ 웹 사이트가 장애인의 교육권 보장에 오히려 장애가 되고 있었다. 민간기업⁸⁵⁾의 경우 금융 분야에서 38.9점을 받아⁸⁶⁾ 웹 접근성이 지나치게 낮음을 보여주었다. 인터넷 뱅킹의 경우 우리들의 삶에 필수적인 요소가 되었다는 점에서 개선이 시급한 사항이다. 또한 2007년 대선을 앞두고 실시된 대선 후보자 공식 웹 사이트의 평가에서도 평균 41.02점을 기록해⁸⁷⁾ 장애인이 정치적인 관심에서도 소외되어 있음을 보여주었다.

텍스트는 적절하고 간결한가? ③팝업창이 사용되고 있는가? ④프레임이 사용되고 있는가? ⑤키보드로 모든 상호작용 콘텐츠에 접근할 수 있는가? ⑥키보드를 사용하여 웹사이트에서 제공하는 모든 메뉴에 접근할 수 있는가? ⑦페이지에서 Active X 컨트롤을 사용하고 있는가? ⑧ Active X 컨트롤의 수동 설치 방법을 제공하는가? ⑨플래쉬 애니메이션을 사용하고 있는가? ⑩사이트 맵을 제공하고 있는가? ⑪ 웹사이트에서 자동으로 재생되는 소리를 시각적으로 알려주는가? ⑫동영상 등의 멀티미디어 자료에는 동기화된 자막이 제공되는가? ⑬스킵 내비게이션 링크를 제공하는가?

81) 장애인모니터링센터, 2007년 웹 접근성 사용자 평가 보고서 pp26

82) 공공기관 항목에 2006년의 중앙정부, 지자체, 정부산하기관 외에 장애인의 교육권 보장이라는 측면에서 교육 및 국립대학을 추가하였다.

83) 장애인모니터링센터, 2007년 웹 접근성 사용자 평가 보고서 pp29

84) 장애인모니터링센터, 2007년 웹 접근성 사용자 평가 보고서 pp37

85) 민간기업은 은행, 미디어 등 국민 대다수가 이용하는 민간기관 웹사이트와 자주 이용하는 포털, 생활, 부동산 등의 사이트 236개에 대해 평가를 실시했다.

86) 장애인모니터링센터, 2007년 웹 접근성 사용자 평가 보고서 pp41

87) 장애인모니터링센터, 2007년 웹 접근성 사용자 평가 보고서 pp96

IV. 국내 웹 접근성 지침의 문제점

1. 지침의 통일성

한국형 인터넷 웹 콘텐츠 지침이 제정되어 있으나 이에 대해 사용자 편의성⁸⁸⁾을 이유로 장애인인권포럼과 같은 단체들이 별도의 지침을 마련하고 이를 근거로 국내 웹 사이트들을 평가하고 있다. 이처럼 다양한 지침들에 의해 평가되는 웹 사이트의 운영자나 제작자들은 어떤 기준을 따라야 하는지에 대해 혼란스럽게 된다.

2. 기술의 표준화 문제

웹 사이트에서 좀 더 화려한 효과를 만들기 위해 사용하는 플래쉬 파일의 경우 스크린리더에 의해서는 인식될 수 없는 실정이다. 이러한 문제는 제작 기술상 개선이 불가능하고 시각적 효과가 큰 플래쉬 파일의 사용을 금지하는 것은 부당하다는 이유로 불가피한 것으로 간주되었다. 최근 기술의 발전으로 별도의 프로그램을 사용해서 플래쉬 파일을 스크린리더로 인식하게 할 수 있는 것이 가능하게 되었다. 그러나 시각장애인이 겪고 있는 문제에 대한 관심의 부족과 통일된 지침의 부재로 웹 개발자들은 이러한 최신 기술을 사용하고 있지 않다.

V. 웹접근성 개선 방안

1. 사용자에게 의한 지속적인 웹 접근성 모니터링

웹 접근성 표준 지침이 마련되고 법적으로 의무화되더라도 여전히 이를 준수하지 않은 웹 사이트들이 존재하기 마련이다. 시각장애인의 경우 웹 접근성이 없는 웹 사이트에 대해 접근 자체가 불가능하기 때문에 자신이 겪는 문제를 호소하는 것이 어렵다. 따

88) 사용자 편의성은 기존의 웹 제작자 중심의 접근성에서 더 나아가 직접 장애인이 이용자로서 요구하는 접근성의 개념이다.

라서 시각적으로 장애를 갖지 않은 인터넷 이용자에 의해 지속적으로 모니터링 되는 것이 필요하다.

장애인인권포럼과 같은 단체의 경우 지속적으로 공공기관 및 민간기관의 웹 접근성을 점수화하여 보고서를 발간해 왔다. 그러나 개별 웹 사이트에 대한 평가서는 민간단체에 의해 작성되지 않아 낮은 점수를 받은 웹 사이트의 경우 문제점과 개선안에 대해 평가기관과 피드백 하는 것이 어려웠다. 고려대학교 부설 공익법률상담소⁸⁹⁾는 참여연대 및 장애인인권포럼과 함께 현재 공공기관을 대상으로 각각의 공식 웹사이트에 대해 문제점을 분석하고 개선안을 담은 건의서를 발송하는 법률 지원 업무를 수행하였다. 구체적인 예는 아래와 같다. 건의서는 아래 <참조>에 있는 공문과 같이 전달되었다.



위의 그림처럼 표준화된 웹 접근성 지침을 준수하지 않은 부분이 있는 경우 이를 지적하고 이에 대해 개선을 요구하는 건의서를 대상기관에 발송한다면 해당기관은 건의서 발송기관과의 원활한 피드백을 통해 바람직한 방향으로 개선할 수 있을 것이다.

2. 장애인 중심의 통일성 있는 지침의 제정

기존의 웹 접근성 지침은 주로 웹 제작자의 입장을 고려해서 제작된 것이다. 통일된 지침의 필요성 때문에 다양한 유형의 장애를 모두 고려하지 못하고 주로 전문가인 제작자를 위한 사항만이 고려되었다. 다수의 장애인 인권 단체들이 독자적인 웹 접근성 지침을 제정한 이유는 기존의 지침이 자신들이 겪는 장애를 고려하지 않고 있다고 생각하기 때문이다. 따라서 웹 접근성 제정부터 다양한 장애인의 요구를 고려한 사용자

89) 고려대학교 법률전문대학원의 설립에 대비해 법률 지원을 통한 사회봉사를 모토로 2008년 7월 설립된 고려대학교 부설기관이다.

중심의 접근성 지침을 제정하는 것이 필요하다. 장애인의 요구를 바탕으로 통일된 지침을 제정함으로써 다양한 평가 기준의 난립으로 오히려 웹 접근성 있는 웹사이트의 제작에 혼란을 초래하는 문제를 해결해야 한다.

3. 웹 접근성 관련 표준화정에 대한 정부의 적극적 지원

동영상 및 플래쉬 파일 등은 장애인의 접근을 방해해 왔음에도 시각적 효과의 극대화를 위해 무분별하게 사용되어 왔다. 시각장애인의 접근성을 보장하기 위해 동영상에 대한 자막의 제공, 플래쉬 파일에 대응하는 적절한 대체 텍스트의 제공이 필요하다. 이에 대해서는 기술적 대응이 가능한데 문제는 모든 플래쉬 파일이나 동영상이 일정한 표준에 맞게 만들어지지 않으면 이에 호환되는 웹접근성 프로그램을 만들기가 어렵다는 점이다.

현재 특정 회사의 웹브라우저를 통해서만 접속하거나 완전히 이용할 수 있는 웹페이지는 다수이다. 이 웹브라우저 외에 다른 웹브라우저를 통해 접속하거나 이용할 수 있도록 할 경우, 시각장애인들이 웹콘텐츠에 더욱 쉽게 접근하도록 해주는 소프트웨어(예를 들어, Lynx 등)의 이용이 가능해진다. 장애인들이 더욱 다양한 보조기술(assistive technology: 장애인의 컴퓨터사용을 도와주는 기술)을 사용할 수 있도록 해주기 위하여 위와 같은 기술중립성이 필요한 것이다.

4. 법률개정 사안

대륙법계에서 입법자가 가장 쉽게 저지를 수 있는 오류는 사태의 복잡다단한 경우의 수에 대해 일일이 명시적으로 대응할 수 있다는 생각이다. 어설픈 대응하다가 입법자가 생각지 못한 경우의 수에 대하여 법의 공백이 발생할 경우 이에 대해서는 도리어 법을 만들지 않은 것만도 못한 상황이 자주 발생하기 때문이다. 이 상황은 장애인차별금지법에서도 반복된다.

가. 웹접근성은 ‘정당한 편의’인가

미국의 경우 다음과 같은 차별금지조항 만으로도 Target와 같은 업계전체에 경종을 울릴 수 있는 대형판결이 가능하다. "누구든지 공공편의시설의 재화, 서비스, 시설, 특권, 편의, 편의를 완전하고 평등하게 향유함에 있어서 장애를 이유로 하여 공공편의시설의 소유자, 임대인(또는 임차인), 운영자로부터 차별을 받아서는 안 된다." 고 하고 있다.⁹⁰⁾ 이에 비하여 우리나라 장차법은 다음과 같이 조금은 복잡한 구조를 띄고 있다.

제4조 (차별행위) ①이 법에서 금지하는 차별이라 함은 다음 각 호의 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 편의 제공을 거부하는 경우 <중략>
- ②제1항제3호의 "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.
- ③제1항에도 불구하고 다음 각 호의 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
 2. 제1항에 따라 금지된 차별행위가 특정 직무나 사업 수행의 성질상 불가피한 경우. 이 경우 특정 직무나 사업 수행의 성질은 교육 등의 서비스에도 적용되는 것으로 본다.<중략>

90) 42 U.S.C. § 12182 (a).

제20조 (정보접근에서의 차별금지) ①개인·법인·공공기관(이하 이 조에서 “개인 등”이라 한다)은 장애인이 전자정보와 비전자정보를 이용하고 그에 접근함에 있어서 장애를 이유로 제4조제1항제1호 및 제2호에서 금지한 차별행위를 하여서는 아니 된다.

<중략>

제21조 (정보통신·의사소통에서의 정당한 편의제공의무) ①제3조제4호(공공기관)·제6호(교육기관)·제7호(교육책임자)·제8호가목 후단 및 나목(<국가정보기본법>에 따른 공공기관 등)·제11호(문화예술사업자)·제18호(의료인)·제19호(의료기관)에 규정된 행위자, 제12호(체육관련자)·제14호(교통관련자) 제15호(시설관련자) 제16호(복지관련자) 까지의 규정에 관련된 행위자, 제10조제1항의 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 수화, 문자 등 필요한 수단을 제공하여야 한다. 이 경우 제3조제8호가목 후단 및 나목에서 말하는 자연인은 행위자 등에 포함되지 아니한다.

<중략>

우리 법은 ‘정당한 편의’를 정의하고 ‘정당한 편의를 정당한 사유없이 제공하지 않는 것’을 장차법 위반으로 정의하고 장차법 시행령 제14조는 장애인웹접근성은 ‘정당한 편의’로 정의하고 있다. 그러나 미국법의 경우 정당한 편의를 제공할 의무를 별도로 명시하고 있지 않다. 언뜻 보면 우리나라 법이 더 선진적인 것 같지만 실제로는 그렇지 않다. 위의 Target판결 등에서 보다시피 미국법원은 장애인웹접근성의 부재를 ‘차별’로 정의하고 있다.

장애인웹접근성을 ‘정당한 편의’로 보는가 아니면 그 부재를 ‘차별’로 보는가는 매우 중요한 의미를 지닌다. 첫째 제20조를 살펴보면 정보접근에 있어서는 차별을 금지할 뿐 ‘정당한 편의’를 제공할 의무는 제공하지 않고 있어 웹접근성이 ‘정당한 편의’로 규정되는 이상 정보접근에 있어서는 웹접근성이 보장될 필요가 없다는 식으로 읽힐 수

있다. 둘째 제21조에서는 ‘정당한 편의’이기 때문에 ‘단계적 시행범위’가 적용되어 그 준수 의무가 시간적으로 완화된다. 더욱 중요한 것은 제4조에서 ‘정당한 편의’와는 별도로 ‘정당한 사유’가 항변으로 규정되어 있어 ‘피고’ 입장에서는 이중적인 항변이 존재한다고 볼 수 있다.

이는 웹접근성의 문제에 있어서는 매우 치명적일 수가 있는데 웹접근성의 가장 큰 문제 중의 하나는 바로 ‘분리수용(segregation)’이기 때문이다. 즉 일반인과 똑같은 웹사이트를 사용하게 하는 것이 아니라 시각장애인을 위한 별도의 단출한 웹사이트를 제공하면서 어려움이 있을 경우 수동으로 도와주겠다는 안내를 하는 경우가 많이 있다. 이와 같은 ‘편의’는 웹사이트 운영자 입장에서는 비용 면을 고려하면 ‘정당’할지 모르나 사용하는 장애인의 입장에서는 전혀 ‘정당’하지 않다. 인터넷은 기본적으로 이용자의 독자성, 자유, 익명성을 전제로 하고 있는데 웹사이트를 이용하기 위해서는 이를 모두 포기하라는 것이기 때문이다. 이와 같은 장애인용 웹사이트의 별도제공은 제4조제1항제2호가 정한 ‘분리’에 해당되어 철저히 배격되어야 한다. 그러나 웹접근성이 ‘정당한 편의’의 하나로 정의되는 한 이는 불가능하다.

그 외에도 웹접근성을 ‘정당한 편의’로 한정하는 것은 제4조제1항제2호의 ‘차별을 고려하지 아니 한 기준의 적용’으로 볼 가능성을 차단한다. ‘실제로 Maguire 사건에서 인권위원회는 ‘올림픽 위원회는 사용자들이 원하는 정보에 접근 가능하게 해 주는 기술적인 방식에 있어 비장애인에겐 가능하지만 시각장애인에겐 불가능한 방법을 채택하였다’라고 하여 ‘정당한 편의’라기 보다는 ‘사실적 차별’임을 암시하였다.

웹접근성을 ‘정당한 편의’의 범주로 한정하는 것은 개선되어야 한다.

나. 민사손해배상제도의 문제

모든 장차별 위반 사항을 국가인권위원회에서 구제하기란 불가능하다. 결국은 실제로 피해를 입은 사람들이 일정한 동기를 가지고 자신의 피해를 구제하려는 노력을 기

울일 때 차별은 효율적으로 퇴치될 수 있다.

제46조 (손해배상) ①누구든지 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.

②이 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.

③법원은 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) ①이 법률과 관련한 분쟁해결에 있어서 차별행위가 있었다는 사실은 차별행위를 당하였다고 주장하는 자가 입증하여야 한다.

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

제48조 (법원의 구제조치) ①법원은 이 법에 따라 금지된 차별행위에 관한 소송 제기 전 또는 소송 제기 중에 피해자의 신청으로 피해자에 대한 차별이 소명되는 경우 본안 판결 전까지 차별행위의 중지 등 그 밖의 적절한 임시조치를 명할 수 있다.

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

③법원은 차별행위의 중지 및 차별시정을 위한 적극적 조치가 필요하다고 판단하는 경우에 그 이행 기간을 밝히고, 이를 이행하지 아니하는 때에는 늦어진 기간에 따라 일정한 배상을 하도록 명할 수 있다. 이 경우 「민사집행법」 제261조를 준용한다.

미국법에는 아예 손해배상제도에 대한 조항 자체가 없다. 우리나라 법에는 손해배상

청구를 적극적으로 명시하고 있어서 더 선진적인 것처럼 보인다. 하지만 우리나라에서도 이미 민법 제750조를 통하여 장애인차별금지법 위반에 의해 입게 된 피해를 청구할 수 있어 사실 위 조항들은 불필요하다. 게다가 위의 제46조는 ‘고의나 과실’의 부재가 입증되면 손해배상책임으로부터 면책되기 때문에 어차피 민법 제750조가 요구하는 ‘고의나 과실’의 가별성 요건을 그대로 답습하고 있어 특별법 조항으로서의 특별한 이득도 별로 없다.

도리어 위 법조항들은 특히 제46조제2항과 제3항이 ‘재산상 손해’를 주손해배상요소로 인정하고 있어 웹접근성과 관련되어서는 장애인차별금지법의 기본적인 취지를 탈각시킬 위험이 있다. 장애인차별금지법의 목표는 차별을 금지하는 것이며 차별은 고용 및 계약 등의 상황을 제외하고는 모두 비재산적인 형태로 나타나며 동등한 정보접근성을 목표로 하고 있는 웹접근성 관련 차별들은 특히 그러하다.

또 ‘고의나 과실’ 기준이 차별에 적용되는 것은 일반적인 차별금지법의 기본적인 취지를 이해하지 못하는 것에서 온다. 차별은 타인에 대한 부당한 편견에서 오는 것이지만 이 편견은 객관적으로는 차별자의 사회경제적 인식이나 사회경제적 반지식(disinformation)에 의해 정당화된다. 즉 ‘고의나 과실’의 부재를 입증하기가 매우 수월하다는 것이다. 특히 ‘과실’의 경우 제4조제1항제2호와 같은 ‘장애를 고려하지 않은 기준에 의한 차별’ 즉 ‘사실적 차별’의 경우 ‘과실’을 입증하기는 거의 불가능할 것으로 사료된다. 이 요건은 없어져야 차별금지법이 미국법처럼 강력한 규제로 작용할 수 있을 것이다. 특히 ‘정당한 사유’ ‘정당한 편의’ 등과 같이 이미 완화사유가 이미 존재하는 중에 더하여 ‘고의 및 과실의 부재’라는 완화사유가 포함되는 것은 매우 부당하다.

웹접근성의 입장에서 더욱 중요한 것은 이 사안이 전형적인 ‘분산이익(diffused interest)’의 문제로서 피해를 당하는 사람들의 숫자는 매우 크지만 각 사람이 당하는 피해는 작아보이기 때문에 개별피해자가 소송을 제기할 동기가 거의 없다는 것이다. 대부분의 시각장애인들은 ‘아예 사용을 포기한 경우’가 많은데 자유주의 법학상 ‘사용을 포기한 자’들에게 손해배상청구권을 인정하기는 어려울 것이다. 그러나 시각장애인들 중에서 실제 사용을 시도하다가 웹접근성의 부재로 인해를 피해를 입는 경우(예를 들

어 호주의 Maguire)는 매우 드물다(그는 시각장애인이면서 스포츠관람을 하겠다는 사람이었다! 아마도 제2의 Maguire사건은 전세계에서 다시 나오기는 힘들 것이다.) 그러므로 Target사건이 집단소송의 형태로 제기된 것은 바로 이러한 이유이다. 분산이익의 문제를 해결하기 위한 집단소송제도가 도입되지 않으면 웹접근성 분야에서 손해배상 제도는 유명무실해질 것이다.

이와 비슷한 이유로 징벌적 손해배상제도도 도입되어야 한다. 시각장애인들이 ‘정당한 편의’제공 없이 웹접근을 하지 못할 것이라는 것은 웹사이트 운영자에게는 명약관화하며 - 그럼에도 불구하고 접근성을 개선하지 않는 것은 의도적인 피해유발로 보아야 한다. 그러나 위에서 말한 이유로 대부분의 시각장애인들은 ‘사용 자체를 포기한’ 상황이기 때문에 매우 적은 숫자의 사람들만이 소송을 제기할 것이며 실손해액만을 배상하도록 할 경우 그 비용은 웹접근성 제고 비용보다 훨씬 더 적게 들을 것이며 운영자는 개선을 하지 않고 손해배상을 지속적을 하는 방법을 택할 수가 있다.

정리하자면, ‘재산상 손해’를 중심으로 짜여진 손해배상제도는 장차법위반에 대한 손해배상에 한하여 특히 시각장애인에 한하여 징벌적 손해배상과 집단소송을 도입하는 것이 필요하다.

<참조>

문서번호 공익법-2008-08

수 신 국가 및 공공기관

발 신 참여연대 공익법센터, (사)한국장애인인권포럼 (담당 : 참여연대 이지은 간사 02-723-0666)

제 목 시각장애인 공공서비스, 정보접근 차별시정을 위한 웹사이트 접근성 보장 건의문

날 짜 2008. 8. 13. (본문 총 5 쪽)

시각장애인 공공서비스·정보 접근 차별 시정을 위해 웹사이트 접근성 보장을 건의합니다

.....

1. 안녕하십니까?

2. 인권과 사회적 약자의 기본권 보장을 위해 법률지원, 공익소송 등 공익법 운동을 펼쳐 온 참여연대 공익법센터(소장 : 박정신, 고려대 교수)는 (사)한국장애인인권포럼과 함께 작년에 이어 올해에도 시각장애인들의 국가 및 공공기관의 웹페이지 접근성 개선 운동을 하고 있습니다.

이 건의문은 (사)한국장애인인권포럼이 평가조사한 “2007 웹접근성 사용자 평가 보고서(2008년 2월28일 발표)”를 기초자료로 하고 그 중 특히 시각장애인 웹접근성 평가 점수를 따로 추출하여 점수화한 자료를 그 근거로 하여 작성하였습니다.

3. 국민의 기본권 신장과 보호를 위해 공공서비스를 제공하고 있는 국가 및 공공기관의 웹사이트는 사회적 약자인 시각장애인들도 손쉽게 접근할 수 있도록 하여야 합니다. 그러나 인터넷이 상용화되어 생활의 한 부분으로 자리잡은 현실임에도 장애인에 대한 웹접근성(Accessibility)은 낮다는 평가가 있습니다. 또한 장애인접근성이 OECD국

가 중 최하위를 차지한다는 평가도 있어 세계 최강의 IT 국가라고 자부하는 우리사회가 그 위상에 걸맞지 않게 장애인 등 정보소외계층에 대해서는 등한시하고 있다는 비판을 받고 있습니다.

참여연대는 국가 및 공공기관 등 공적 영역에서 제공하는 웹사이트의 정보와 서비스에 대해서는 장애인, 특히 시각장애인의 접근성을 보장할 수 있어야 한다고 봅니다.

4. 시각장애인의 웹접근성을 보장한다는 것은 공공기관이 웹 콘텐츠를 음성으로 읽어주어야 한다는 것도 아니고, 그와 같이 웹콘텐츠를 읽어주는 소프트웨어를 제공해야 한다는 것도 아니며, 이미지나 동영상 등 시각장애인이 향유하기 어려운 콘텐츠의 사용을 줄여달라는 것도 아닙니다. 비장애인들이 웹브라우저를 자신의 비용으로 구하듯이 시각장애인도 자신들이 웹콘텐츠를 음성으로 읽어주는 소프트웨어를 자신이 구입할 수 있습니다. 단지, 이미지나 동영상도 책의 삽화에 설명이 붙듯이 설명문구를 제공하거나, 표로 제작된 데이터의 경우 순서대로 읽힐 수 있도록 구성해주거나, 똑같은 정보를 텍스트가 아닌 이미지로 구성하는 행태를 지양해달라는 것 등입니다.

5. 국가와 공공기관의 공공서비스에 대한 정보를 제공하는 웹사이트의 장애인 접근권이 낮다는 것은 장애인에 대한 헌법상 평등권의 침해입니다. 국가와 공공기관은 장애인 접근성이 개선되지 않은 웹사이트를 통해 공공서비스나 그에 대한 정보를 제공할 아무런 타당한 이유가 없습니다. 또한 웹사이트의 장애인접근성을 높이기 위해 소요되는 비용은 미미한 반면 웹페이지에 장애인이 접근하지 못함으로써 겪게 되는 공공서비스 상의 불편은 비교할 수 없을 만큼 큼니다.

헌법상의 기본권 침해 외에도, 올해 4월 11일부터 시행되어 공공기관과 개인에게 공히 적용되는 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」(이하“장차법”)은, “장애인이 전자정보와 비전자정보를 이용하고 그에 접근함에 있어서 정당한 사유 없이 장애를 고려하지 않는 기준을 적용함으로써 장애인에게 불리한 결과를 초래하는 차별행위를 하여서는 아니 된다”고 규정하고 있습니다 (장차법 20조 및 4조1항2호).

또한 장차법 시행령 제14조는 공공 및 민간 웹 사이트의 웹 접근성을 의무적으로 보장하도록 하고 있습니다. 장애를 이유로 웹 사이트에 접근하여 이용하지 못하는 차별을 방지하고자 웹 접근성 준수를 단계적으로 의무화한 것입니다. 이는 앞으로 모든 공공기관은 물론 민간기관에도 연차적으로 적용될 것입니다. 따라서 현재 귀 기관은 웹 사이트 운영을 하는 데 있어 특정 서비스 및 정보의 제공 양태를 정할 때 장애를 고려하지 않는 기준을 적용하여 시각장애인에게 불리한 결과를 초래하고 있지 않은지를 살펴봐야 할 것입니다.

6. 장차법 46조에 따르면 이 법을 위반하여 손해를 끼친 자는 손해배상의 의무가 있으며, 시각장애인이 겪는 손해가 지대함과 이를 막기 위해 드는 비용은 상대적으로 미미하다는 사실은 공공기관에서 간단한 추론만으로 쉽게 알 수 있는 사실들이므로 위와 같이 손해를 끼친 것은 고의나 과실이 되므로 손해배상의무를 쉽게 회피하기도 어려울 것입니다.

이는 국내법상의 문제만이 아니라 2006년 12월 UN총회에서 만장일치로 채택된 장애인권리협약에서도 명백한 조항으로 들어가 있습니다. 장애인권리협약은 제18대 국회에서 조속히 비준되어야 할 현안 중의 하나입니다. 이 협약 제 21조는 의견·표현 및 정보접근의 자유를 규정하고 있으며, c항과 d항에 의해 인터넷 및 대중매체의 장애인정보접근권을 높이는 노력을 기울일 것을 촉구하고 있습니다.

7. 또한, 공공기관의 경우에는 “장애인이 생명, 신체 또는 재산권 보호를 포함한 자신의 권리를 보호받기 위하여 필요한 사법·행정절차 서비스 제공에 있어 장애인을 차별하여서는 아니 된다(장차법 26조 1항)”고 함은 물론 사법·행정절차 및 서비스를 장애인이 장애인 아닌 사람과 실질적으로 동등한 수준으로 이용할 수 있도록 제공하여야 하며, 이를 위해 정당한 편의를 제공하여야 한다(26조 4항)고 하고 있습니다. 귀 기관은 장애인이 비장애인과 실질적으로 동등한 수준으로 이용할 수 있도록 정당한 편의를 제공하고 있는지도 확인해 보아야 할 것입니다.

8. 위와 같은 법률적 의무가 아니더라도, 공익법센터는 특히 공공기관과 지자체 등에

서 운영하는 웹페이지는 기본적으로 공적 자산으로서 그 정보와 서비스는 기술 중립적이고 보편적 접근이 가능한 형태로 제공되어야 한다고 봅니다. 따라서 귀 기관의 웹사이트는 시각장애인이 이용하는데 불편이 없도록 하는 것이 당연한 의무일 것입니다.

한국장애인인권포럼의 “2007웹접근성 사용자 평가 보고서”에 따르면 귀 기관의 점수는 50점 이하로 매우 낮습니다.

이에 귀 기관에 아래와 같이 웹사이트 개편을 건의하오니 빠른 시일 내에 반영될 수 있도록 필요한 조치를 취해 주실 것을 요청합니다. 웹사이트 개편 일정에 대해서도 알려주실 것을 요청합니다.

※ 참여연대공익법센터 담당자 이지은 간사 (전화)(02)723-0666,(전송) 02-6919-2004, openweb@pspd.org

(사)한국장애인인권포럼 담당자 장애인정책모니터링센터 현근식팀장
(전화) (02)833-3097 (전송) (02)833-3096 ableforum@hanmail.net

-아 래-

○ 웹사이트의 장애인접근성에 대하여는 국제적으로 여러 기준들(예를 들어, WC3 웹 콘텐츠접근성지침, <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/>)이 있습니다. 참여연대는 한국장애인인권포럼과 함께 국가와 공공기관들에 어느 정도 장애인웹접근성의 보장을 건의하는 것이 타당한가를 지난 수개월간 논의한 결과 다음 세 가지 사안의 신속한 실행을 건의하고자 합니다.

1) “인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침 준수

(KICS.OT-10.0003)”준수 <http://www.iabf.or.kr/Lab/Kwcag/Kwcag.asp>

인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침은 다음 아닌 대한민국 정보통신부가 장애인과의 정보

격차를 해소하기 위해 산하기관인 정보통신접근성향상표준화포럼을 통해 2003년말에 개발하여, 정보통신부가 2005년12월에 공식제정하여 역시 산하단체인 한국정보문화진흥원을 통해 보급하고 있습니다. 즉, 대한민국 정부가 대한민국의 현실을 고려하여 정부 스스로에게 요구하고 있는 최소한의 지침이므로 정중하게 준수를 건의하고자 합니다.

2) 특정 회사의 웹브라우저가 아닌 어떤 웹브라우저 사용자도 이용할 수 있도록 개선

현재 특정 회사의 웹브라우저를 통해서만 접속하거나 완전히 이용할 수 있는 웹페이지는 다수입니다. 이 웹브라우저 외에 다른 웹브라우저를 통해 접속하거나 이용할 수 있도록 할 경우, 시각장애인들이 웹콘텐츠에 더욱 쉽게 접근하도록 해주는 소프트웨어(예를 들어, Lynx 등)의 이용이 가능해집니다. 장애인들이 더욱 다양한 보조기술(assistive technology: 장애인의 컴퓨터사용을 도와주는 기술)을 사용할 수 있도록 해주기 위하여 위와 같은 기술중립성이 필요한 것입니다.

3) 장애인 사용자의 입장에서 사용성에 대한 고려 필요

웹 콘텐츠 개발 및 리뉴얼 과정에서 사용자인 장애인당사자의 의견을 듣는 것이 중요합니다. 웹 접근의 불편함을 가장 적확히 알 수 있는 사람은 장애인 당사자이며 그에 대한 사용성을 충분히 고려한 웹 사이트만에 실제적으로 웹 접근성을 높이 곳이라 할 수 있습니다. 지침 준수만을 앞세워서 웹 콘텐츠를 개발한다면 진정 장애인 들에게 어떤 부분에서 접근성이 부족한지를 아는데는 소홀할 것이라 생각됩니다. 이는 앞으로 신기술이 개발될수록 의도하지 않았지만 장애인을 또다시 알게 모르게 차별하는 악순환을 초래합니다. 이런 문제점을 해결하기 위해서는 장애인 사용자의 입장을 충분히 파악하고 장애인의 의견을 경청하는 노력이 절실히 필요합니다.

이를 위해 구체적으로 실행하여야 할 것은 다음과 같습니다(별첨 참조).

첫째, 이른바 “시각 장애인 전용 사이트”라는 것을 별도로 만드는 일은 절대로 피하기 바랍니다. 이러한 방법은 결코 시각 장애인에게 도움이 되지 않고, 귀측에게도 도움이 되지 않습니다(불필요한 추가비용만 귀측에게 발생합니다). 귀측의 웹사이트(일반인용 페이지) 자체를 장애인 접근성 지침을 제대로 준수하여 구축해 두면 별도의 장애인 전용 페이지는 전혀 필요가 없습니다.

둘째, 음성을 들어주는 파일을 사용하는 것은 장애인의 이용에 불편만을 초래하는 일 이므로 반드시 피하기 바랍니다. 이는 일반인의 이용에도 아무 도움이 되지 않습니다.

셋째, 메뉴 링크 등에 사용되는 글자를 굳이 그림으로 만들어 제시하는 일은 피하기 바랍니다. 텍스트로 된 콘텐츠는 반드시 텍스트로 제시하도록 제작자에게 요구하시기 바랍니다. 메뉴 글자 등에 대한 장식적 효과는 css (cascading style sheet)기술을 사용하여 훨씬 미려하게 구현될 수 있습니다. 장식효과를 그림 파일로 구현하려는 업체는 저 열한 기술을 가진 업체라는 점을 이해하기 바랍니다.

플래시를 이용한 슬라이딩 메뉴(마우스를 갖다대면 하위메뉴가 슬그머니 나타나는 방식)를 채택하면 장애인은 귀측 웹사이트를 제대로 둘러 볼 수 없게 됩니다.

넷째, <table> 태그나 프레임(frame)을 사용하여 귀 웹페이지의 구성요소들을 배치하면 장애인은 그런 페이지를 제대로 이용할 수 없게 됩니다. 보다 선진적이고 국제 표준적 기술인 <div> 태그와 css 를 사용하여 페이지 레이아웃을 구현하는 제작 업체를 선택하기 바랍니다.

다섯째, 팝업 창을 사용하면 장애인은 이용에 큰 불편을 겪습니다. 팝업 창은 아예 사용하지 않는 것이 가장 좋습니다. 시각적 장식적 효과를 위한 팝업이야말로 시각장애인들의 입장을 전혀 고려하지 않은 것입니다. 끝.

참여연대, (사)한국장애인인권포럼



장애인차별금지법과 웹 접근성

조 형 석

(국가인권위원회 장애정책팀장)

I. 입법 배경

□ 장애인 차별의 특성 및 실태

- 2007년 3월 기준 전국 장애인 등록 인구는 201만 1천여 명으로 증가 추세이며,¹⁾ 장애인 고용도 계속 늘어나고 있는 상황임.²⁾
- 그러나 여전히 장애인에게 노동시장 진입이나 학교에서 수업을 받는 것, 공공시설을 이용하는 것, 버스나 지하철 등 대중교통수단을 이용하는 것 등 일상생활에 있어 접근 및 이용이 용이하지 않으며, 가혹행위 등도 지속적으로 발생하고 있음.³⁾

- 1) 정부(보건복지부) 공식통계이며 장애계에서는 450만여 명으로 추산하고 있음. 교통사고, 산업재해, 인구노령화로 인한 후천적 장애인도 늘어나고 있고, 장애범위가 일시적 장애, 희귀난치병, 치매 등으로 확대되어 감에 따라 이에 따른 장애인구도 증가하는 추세에 있음. 참고로 국가별 장애인 출현율을 보면, 일본을 제외한 주요 선진국의 경우 전체 인구대비 10%를 상회하고 있음.

<국가별 장애인 출현율>

구 분	한국(2005)	일본(2000)	독일(2003)	미국(2000)	영국(2004)	비고(평균)
출현율(%)	4.59	4.70	10.20	19.30	19.70	11.70

※ 인용자료 : 한국보건사회연구원 『2005년 장애인 실태조사』

- 2) 장애인 정부부문 고용률은 1997년 3,303명(1.08%)에서 2005년 6,853명(2.25%)으로 증가하였고, 민간부문 고용률도 1997년 10,331명(0.46%)에서 55,009명(1.49%)으로 계속적으로 증가하는 추세에 있음.

<장애인고용률 변화추이>

	1997년	2002년	2005년
정부부문 고용률	3,303명 (1.08%)	4,676명 (1.66%)	6,853명 (2.25%)
민간부문 고용률	10,331명 (0.46%)	20,709명 (0.99%)	55,009명 (1.49%)

자료출처 : 보건복지부('07.4.12 장애인권리협약 및 장애인차별금지법에 관한 토론회 자료집)

- 장애인 차별은 사람이 살아가는 모든 일상 및 사회생활(생존, 고용, 교육, 이동, 정보통신, 의사소통, 문화, 예술, 체육, 사법절차, 행정절차, 참정권, 모·부성권, 가정, 복지시설, 건강 등)에서 광범위하게 일어난다는 점에서 여타 차별과 비교해 특수성이 있음.
- 그런데 기존의 장애인 관련법은 선언적인 차별금지에 머물러 있어 거의 실효성이 없고, 일반적인 차별 영역과 다른 장애인차별의 특수성을 충분히 반영하지 못하며, 인권위의 차별구제 노력에도 불구하고 장애인 당사자의 실질적인 구제로 이어지지 못한 경우가 있었으며, 사법부의 판결은 차별행위 자체의 개선으로 연결되지 않는 경우가 많았음.

□ 국제기준 및 외국의 입법례

- 국제사회에서는 장애인에 대한 접근을 시혜의 차원에서 인권 패러다임으로 전환한 지 오래이며, 그 결과 미국(1990), 호주(1992), 영국(1995), 홍콩(1995), 스웨덴(1999), 노르웨이(2001) 등에서 별도의 장애인차별금지법이 제정됨.⁴⁾
- 특히 국제적으로 2006년 12월 13일 유엔총회에서 장애인권리협약이 채택되어 2008년 3월 현재 125개국이 서명하였으며, 17개국이 비준하였음. 본 협약은 장애인의 전 생활영역에서의 권리보장에 관한 내용을 담고 있음.

3) 2004년 2,000명을 대상으로 실시한 ‘차별에 대한 국민의식조사’에 따르면, 우리 국민들이 직접 경험한 차별로 장애인차별이 52.8%로 가장 높은 것으로 나타났고, 2003년의 한국보건사회연구원 조사에서는 장애인의 73.7%가 차별받은 경험이 있다고 응답하였으며, 66.1%가 장애인 차별의 가장 큰 이유로 ‘비장애인의 장애인에 대한 편견’을 들고 있는 바, 우리 사회에는 아직도 장애인에 대한 차별이 관행적으로 지속되고 있음을 시사함.

4) 미국의 장애인법(Americans with Disability Act : ADA)은 다른 국가들의 장애인차별금지법 제정에 있어 모델로 작용을 한 법률인데, 고용, 공공서비스, 민간운영 공공편의시설 및 서비스, 전기통신 영역에서의 차별을 금지하고 있음. 호주 장애인차별금지법(Disability Discrimination Act : DDA)은 고용, 시설, 토지와 주거 등의 거주, 상품·서비스의 판매 및 제공, 노동조합, 클럽 등의 참가, 교육 등에서의 차별을 금지함. 영국의 장애인차별금지법(DDA)은 고용에서의 사용자 및 노동조합 등에 의한 차별 규제, 재화·시설·서비스·토지·자산의 제공·이용과 관련한 차별 규제, 교육관련 차별, 대중교통 관련 차별 규제 등을 다루고 있음. 홍콩 장애인차별금지법(Disability Discrimination Ordinance)은 장애인 고용, 교육, 재화·용역·편의시설의 제공, 장소의 제공과 관리, 참정권, 사설클럽, 정부 활동에의 참여에 있어 차별이 있는 것으로 판단하거나 진정이 있는 경우, 조사와 조정 기능, 조정에 실패할 경우 당사자가 원할 때 소송절차 보조 등을 규정

- 장애인의 실질적인 권리 보장을 달성하기 위한 적극적인 차별시정의 필요성으로부터 장애인차별의 특수성을 충분히 담아낼 수 있는 별도 입법이 필요하다는 공감대가 형성되었고, 국제기준과 외국의 입법례 등은 장애인차별금지법 제정에 있어 주요 기준이 됨.

II. 입법 경과

- 우리나라에서 장애인차별금지법 제정 논의가 본격적으로 시작된 것은 2000년대 들어서임.
 - 국토순례대행진(2001.2. 열린네트워크), 입법청원(2002.4. 장애우권익문제연구소)
- 장애인차별금지법제정추진연대 결성(2003.4.)
 - 50여개 단체가 참여
 - 민주노동당과의 공동 성안작업을 하여, 노회찬의원 대표발의안을 국회에 제출(2005.9)
 - 적극적인 입법운동 전개에도, 국회의 구체적인 심의는 이루어지지 못함.
- 정부 및 국회의 입법 활동
 - 청와대 빈부격차·차별시정위원회를 중심으로, 관계부처, 장애계, 인권위가 참여하는 민관공동기획단이 2006년 8월 구성됨.
 - 노회찬의원 대표발의안을 기초로 한 논의를 거듭하여 조정안을 마련, 열린우리당에 제안하였고, 그 결과물이 장향숙의원 대표발의안으로 국회에 제출되었고(12월 18일), 같은 날, 한나라당 정화원의원 대표발의안도 제출됨.
 - 2007년 2월 22일, 국회 보건복지위원회는 노회찬, 장향숙, 정화원 의원 대표발의 장애인차별금지법안을 병합 심리하여 상임위 대안을 마련하였고, 3월 2일, 법제사법위원회를 통과함.
 - 2007년 3월 6일, 국회는 장애인의 인권보호와 증진에 중요한 전환점이 될 『장애

인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률안』을 거의 만장일치로 의결하였고, 4월 4일 대통령 서명을 거쳐 4월 10일 관보에 공포되어 금년 4월 11일부터 시행될 예정이다(법률 제8341호).

※ 국회의원 197명 중 196명 찬성, 1명 기권

- 국민의 대표 기관인 국회가 여·야를 넘어 법률안을 통과시킨 데에는 무엇보다 장애인 당사자들의 적극적인 입법 운동에 기인한 것이지만, 장애인 차별이 장애인 당사자를 넘어 국가적인 문제라는 공감대가 형성되었다는 것을 보여준 것임.

Ⅲ. 장애인차별금지법 의의와 주요내용

1. 의의

□ 장애인 당사자주의에 입각한 입법 및 인권패러다임으로의 전환

- 장애인차별금지법 제정은 무엇보다 장애인 당사자가 자신의 입장을 구체적으로 담은 법안을 만들고 정부, 국회 등 관계자와의 협의와 설득을 통한 적극적인 입법 운동을 전개한 결과물이라는 데에 큰 의미가 있음.
- 또한 기존에 장애인을 복지의 시혜 대상이나 배려의 대상에 한정하는 데에서 벗어나 권리 주체로 자리매김하고, 인권 패러다임으로의 전환을 분명히 제시함.

□ 장애인차별에 대한 가이드라인 및 판단기준의 제시

- 장애인차별의 보편성과 특수성을 충분히 감안하여 차별의 유형을 상세히 적시함으로써, 장애인차별 내용에 대한 가이드라인을 제시하고 차별 판단의 기준을 제시함.

□ 사회적 약자의 인권 증진을 위한 입법의 모범

- 장애인차별금지법은 그 입법 과정뿐만 아니라 내용적인 측면에서도 장애인 외에도 사회적 약자의 인권을 위한 입법에 있어 모범이 될 것임.

□ 국제인권협약의 국내 이행에 대한 기준

- 장애계가 장애여성 규정을 별도로 삽입하는 데 직접 기여한 바 있는 장애인권리 협약 등 국제협약의 각종 국내 이행과 관련하여 중요한 기준으로 작용할 것임.

2. 장애인차별금지법의 주요내용 및 의미

□ 법의 체계

- 장애인차별금지법은 총칙/차별금지/장애여성 및 장애아동 등/장애인차별시정기구 및 권리구제 등/ 손해배상, 입증책임 등/벌칙의 총 6개장 50개 조문으로 구성됨.

□ 차별의 개념

- 장애인 및 장애인 관련자와 장애인이 사용하는 보조견 및 장애인보조기구 등에 대한 부당한 처우를 차별로 규정하고 있으며, 차별의 종류로는 직접차별, 간접차별⁵⁾, 정당한 편의⁶⁾ 제공 거부, 광고를 통한 차별로 규정하고, 과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정이 있는 경우, 특정 직무나 사업 수행의 성질상 불가피한 경우(진정직업자격), 적극적 차별수정조치를 차별의 예외로 명시하고 있음(제4조).
- 우리나라에서의 차별 개념은 주로 직접차별에 한정된 경향이었다는 점에서 볼 때, 장애인차별금지법에서 간접차별을 차별의 개념으로 확대·정립한 것은 그 의미가 매우 크다고 할 수 있음. 이는 국제기준이나 외국의 차별금지 입법례에서의 차별 개념 변화의 역사와도 맥을 같이 하는 것임.⁷⁾

5) 장애인차별금지법상의 간접차별 개념은 장애인에 대하여 형식상으로는 제한·배제·분리·거부 등에 의하여 불리하게 대하지 않지만 정당한 사유 없이 장애를 고려하지 않는 기준을 적용함으로써 장애인에게 불리한 결과를 초래하는 경우임(제4조 제2호).

6) “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 말함(제4조 제2항).

7) 외국의 차별금지법은 차별의 개념을 직접차별에서부터 간접차별을 포함하는 것으로 변화해 왔고, 더 나아가 괴롭힘(harassment)을 포괄하고 있기도 함. 외국에서는 뉴질랜드 인권법이나 영국 성차별금지법, 스웨덴 남녀고용평등법 등과 같이 간접차별 개념을 법률에 구체적으로 명시한 경우도 있으나, 법에 명시하지는 않지만 축적된 판례를 통하여 간접차별을 적용하기도 함. 가령, 캐나다 인권법은 간접차별 개념을 명시하고 있지는 않지만 인권재판소 등의 판례를 통하여 이를 인정하고 있음. 국내 차별금지 관련법상에서 간접차별을 명확히 적시하고 있는 것은 남녀고용평등법이 있음.

- 또한 장애인의 실질적인 평등 보장을 위한 조치이자, 장애인차별의 특수성과 밀접히 관련된 것으로서의 정당한 편의제공이나 장애인 관련자에 대한 부당한 처우까지 장애인 차별로 개념화 한 것은 장애인차별의 개념을 구체적이고 포괄적으로 규정한다는 의미가 있음.
- 다만, 차별의 예외로서의 과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정⁸⁾ 등에 존재할 경우 차별의 예외로 인정됨.

□ 차별시정기구로서의 인권위 : 권고기관

- 차별행위에 대한 조사와 구제 업무를 전담하는 장애인차별시정소위원회를 인권위에 두되, 위원회의 구성·업무 및 운영 등에 관하여 필요한 사항은 인권위 규칙으로 정함(제40조)
- 장애계는 독립적인 장애인차별시정기구를 요구하였으나, 효율성, 판단의 일관성, 복합차별에 대한 효과적인 대응 등을 고려하여 인권위를 차별시정기구로 함.
- 인권위는 장애인차별금지법에서 제시하는 차별의 판단 기준에 근거하여 차별 여부를 명확히 판단할 수 있게 됨.

□ 법무부 : 시정명령

- 인권위는 권고를 한 경우 그 내용을 법무부장관에게 통보하고(제42조), 법무부장관은 권고를 받은 자가 정당한 사유없이 인권위의 권고를 불이행하고, 피해자가 다수이거나 반복적 차별행위에 대한 권고 불이행, 피해자에게 불이익을 주기 위한 고의적 불이행 등의 경우 시정명령을 발동할 수 있음(제43조).

□ 손해배상

- 손해 발생은 인정되나 피해자가 재산상 손해를 입증할 수 없을 경우에는 차별행

8) 미국의 장애인법은 편의제공으로 사업운영에 과도한 곤란이 초래된다는 점을 입증할 수 있는 경우에는 차별로 인정하지 아니함. 이 때 과도한 곤란(undue hardship)은 조직의 성격이나 운영을 근본적으로 변화시킬 정도로 지나치게 비용이 많이 수반되는 것으로서 이에 대한 판단요소는 사업규모, 재정상태, 사업의 성격과 구조 등과 관련한 편의의 성격과 비용, 편의제공이 시설의 운영에 미치는 영향 등이 있음(제12111조 제19항). 또한 편의제공의 과도한 곤란 초래 여부의 입증책임은 사용자에게 있음.

위자가 얻은 재산상 이익을 피해자의 재산상 손해액으로 추정할 수 있도록 하고, 재산상 손해액의 입증이 곤란한 경우에는 변론 전체의 취지와 증거조사의 결과에 기초하여 상당한 손해액을 인정할 수 있도록 함(제46조).

- 상대방 이익의 손해 추정 규정 등은 손해의 존재 및 손해액을 피해자에게 입증하도록 하지 않음으로써, 차별의 피해자에게 입증 부담을 줄일 수 있게 함.

□ 입증책임의 배분

- 차별행위 사실은 피해자가 입증, 장애를 이유로 한 차별이 아니거나 정당한 사유가 있었다는 점은 차별 행위자가 입증(제47조)
- 차별을 한 자에게 정보가 편재되어 있고 피해자가 증거에 접근하는 것이 제한되어 있는 현실과 간접차별의 증가 등을 고려할 때, 차별 피해자가 차별을 입증하는 것은 현실적으로 어렵고, 이로 인하여 효과적인 피해구제가 힘들기 때문에, 차별 전문가들은 차별분쟁에 있어 입증책임의 전환을 제기해왔음.⁹⁾ 이러한 맥락에서 입증책임의 배분은 장애인 당사자가 소송 단계에서 불이익을 받지 않도록 하는 조치가 될 것임.

□ 차별행위에 대한 벌칙 규정 등

- 악의적 차별행위에 대하여 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처할 수 있음(제49조).
- 정당한 이유없이 시정명령 불이행시 3천만원 이하의 과태료 부과(제50조) 규정과 관련하여, 장애계는 이행강제금 부과를 요구하였으나, 시정명령권이 법무부장관에게 부여됨으로써 과태료로 전환된 것임.

9) 남녀고용평등법은 분쟁해결에서의 입증책임을 사업주에게 부담하도록 하여 입증책임의 전환을 명시하고 있고(제30조), 의료·환경 분쟁의 판례에서도 도입하고 있는 추세임. EU 지침은 차별 피해자는 차별이 있었다는 사실을 제시함으로써 족하고, 차별 행위자가 부당한 행위가 없었으며 그렇게 조치한 정당한 이유가 있었음을 제시하여야 한다고 명시하고 있음.

IV. 장애인차별금지법과 웹 접근성

1. 장애인차별금지법 관련 규정

장애인차별금지법은 제21조에서 전자정보 및 비전자정보에 대하여 장애인이 비장애인과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 필요한 수단을 제공하라고 규정하고 있으며, 이에 대해 동법 시행령 제14조에서는 필요한 수단으로 접근성이 보장되는 웹사이트를 규정하고 있음.

이러한 웹사이트를 제공해야하는 대상자는 동법 제3조 제4호(공공기관), 제6호(교육기관), 제7호(교육책임자), 제8호가목 후단 및 나목(법인·공공기관), 제11호(문화예술사업자), 제18호(의료인 등), 제19호(의료기관 등)에 규정된 행위자와, 제12호(체육), 제14호(복지시설 등)부터 제16호(이동 및 교통수단 등)까지의 규정에 관련된 행위자, 제10조 제1항의 사용자 및 같은 조 제2항의 노동조합 관계자이다. 이러한 대상자들이 접근가능한 웹사이트를 제공하여 하는 단계적 범위는 동법 시행령 별표 3에 규정되어 있음.

2. 웹사이트를 제공해야 할 대상자들의 단계적 범위

1) 2009년 4월 11일부터

- 국가 및 지방자치단체, 대통령령으로 정하는 공공단체*
 - ※ 대통령령으로 정하는 공공단체 : 특수법인, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조제1항에 따른 공기업과 준정부기관, 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단
- (교육기관, 교육책임자) 국·공·사립 특수학교, 국·공립 유치원 중 특수반이 설치된 유치원, 특수학급이 설치된 국·공립 각급학교, 장애아전담 보육시설
- (의료기관 등) 「의료법」에 따른 종합병원
- 복지시설, 시설물 관련 행위자
 - ※ 복지시설 : 장애인이 장·단기간 생활하고 있는 시설로 「사회복지사업법」 제

34조에 따른 사회복지시설, 「장애인복지법」 제58조에 따른 장애인복지시설
및 신고를 하지 아니하고 장애인 1인 이상을 보호하고 있는 시설

- (사용자, 노동조합) 상시 300명 이상의 근로자 사용 사업장

2) 2010년 4월 11일부터

- (문화·예술사업자) 국가·지방자치단체 소속 문화재단, 문화예술진흥 및 문화예술 활동 지원을 위해 법률상 설립된 기관, 국립중앙도서관, 「도서관법」에 따른 공공도서관, 「박물관 및 미술관 진흥법」에 따른 국·공립 박물관·미술관, 국·공립 대학박물관·미술관

3) 2011년 4월 11일부터

- (교육기관, 교육책임자) 국·공립 유치원, 국·공·사립 각급학교(초·중·고등 교육기관), 보육하는 영유아의 수가 100명 이상인 국·공립 및 법인 보육시설, 영재학교 및 영재교육원
- (의료기관 등) 「의료법」에 따른 병원, 치과병원, 한방병원, 요양병원
- (사용자, 노동조합) 상시 100명 이상의 근로자 사용 사업장

4) 2012년 4월 11일부터

- (문화·예술사업자) 「문화예술진흥법 시행령」 별표 1에 따른 민간 종합공연장, 「박물관 및 미술관 진흥법」 제2조에 따른 사립대학박물관, 사립대학미술관

5) 2013년 4월 11일부터

- (교육기관, 교육책임자) 사립유치원, 평생교육시설, 연면적 1,000제곱미터 이상 규모의 「학점인정 등에 관한 법률」상 교육훈련기관 및 「직업교육훈련촉진법」에 따른 직업교육훈련기관, 국·공립 보육시설 및 법인이 설치한 보육시설, 「교원 등의 연수에 관한 규정」에 따른 연수기관, 「공무원교육훈련법」에

다른 중앙공무원교육원 및 전문교육훈련기관

- (의료기관 등) 모든 의료기관
- 체육관련 행위자, 의료인 등
- (사용자, 노동조합) 상시 30명 이상의 근로자 사용 사업장

6) 2015년 4월 11일부터

- (문화·예술사업자) 「문화예술진흥법 시행령」 별표 1에 따른 일반공연장, 제2조에 따른 스크린 기준 300석 이상 규모의 영화상영관, 조각공원, 문화의 집, 복지회관, 문화체육센터, 청소년활동시설, 지방문화원, 「박물관 및 미술관 진흥법」 제2조에 따른 박물관·미술관 중 사립박물관·미술관(전시실 바닥면적 500제곱미터 이상 시설)

3. 해외 주요국들의 관련 판례를 통해 장애인 웹 접근성 보장

- 해외 주요국들은 우리나라 장애인차별금지법과 같이 웹 접근성 의무를 명문화하지는 않았지만, 관련 판례를 통해 관련 기준을 발전시켜 왔음
 - 미국 법원은 판례(NFB vs. Target, 2006)를 통하여 웹이 장소(place)라는 물리적 공간과 연계되어 있을 경우 웹 접근성을 보장해야 한다고 결정
 - 동 사건은 접근성 없는 웹 사이트가 장애인에 대한 차별을 구성하여 미국 장애인차별금지법(ADA)을 위반하였다고 판단한 최초의 법원 결정으로 향후 우리나라의 장애인차별금지법의 이행에 있어 시사하는 바가 클 것임
- 미국 재활법과 호주 장애인차별금지법과 같이 웹 접근성 제공 의무의 부과에 있어 앞서가는 국가들의 사례를 통해 우리 법의 이행에 대비
 - 미국 재활법 508조의 경우 연방정부와 함께 연방정부와 계약을 맺은 민간사업자에게도 계약의 내용이 웹에 의하여 공포될 경우 같은 수준의 웹 접근성 제공의무를 부과
 - 또한, 호주 시드니 올림픽 조직위원회 사건과 같이 공공 서비스를 제공하는 민

간 웹 사이트에 대해서도 웹 접근성 의무를 부과하는 사례 등을 통해 우리 법의 이행에 대비할 필요

4. 웹 관련 장애인차별금지법의 해석¹⁰⁾

1) 장애인차별금지법 위반 여부에 대한 판단

- 헌법 제11조 제1항은 ‘모든 국민은 법 앞에 평등하다. 누구든지 성별·종교 또는 사회적 신분에 의하여 정치적·경제적·사회적·문화적 생활의 모든 영역에 있어서 차별을 받지 아니 한다.’고 규정하고 있으며, 국가인권위원회법 제2조에서는 합리적 이유 없이 특정한 사람을 우대·배제·구별하거나 불리하게 대우하는 행위’를 평등권침해의 차별행위로 규정하고 있음.
- 이를 웹 접근성과 관련하여 구체화 한 것이 장애인차별금지법이며, 과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정과 같은 정당한 사유 없이 장애인이 웹 페이지에 접근할 수 없다면 이는 차별이라 할 수 있음.
- 장애인의 웹페이지 접근과 관련하여 비장애인이 접근하여 인지할 수 있는 내용이 장애인에게도 제공되어야 하며, 현재 이를 판단할 수 있는 기준으로는 「인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침」을 들 수 있음.
- 「인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침(KWCAG)」은 그 제정 목적에서 “만일 이 문서에서 제시하는 원리를 무시한 채로 웹 콘텐츠를 제작한다면 장애를 가진 사람들은 웹 콘텐츠에 접근할 수 없거나 접근하는 데에 어려움이 따르게 된다. 반면에 이 문서에서 제시한 원리에 따라 웹 콘텐츠를 제작한다면 적절한 보조기술을 사용하는 장애인들은 해당 콘텐츠에 충분히 접근할 수 있을 것이다”라고 기술하면서 웹 콘텐츠를 제작할 때 준수하여야 할 14가지 기준을 제시하고 있음.

10) 개인적 견해로 국가인권위원회의 공식입장과는 무관합니다.

- 국가인권위의 웹사이트 관련 진정사건은 특히 시각장애인에 대한 것이 많은 부분을 차지하고 있으며, 이와 관련되어 위 지침중 대표적인 것은 “(항목1.1) 텍스트가 아닌 콘텐츠 중에서 글로 표현될 수 있는 모든 콘텐츠는 해당 콘텐츠가 가지는 의미나 기능을 동일하게 갖추고 있는 텍스트로도 표시되어 있어야 한다”, “(항목 2.4) 키보드만으로도 웹 콘텐츠가 제공하는 모든 기능을 수행할 수 있어야 한다” 임.
- 위에서 언급한대로 대상기관이 웹 콘텐츠 접근성 지침을 준수하지 않고 있다면 이는 장애인의 접근성을 보장하지 않고 장애인을 차별하고 있다고 간주될 수 있을 것임.

2) 장애인차별금지법 목적에 부합한 해석

- 우리나라의 경우 웹 접근성 의무가 웹 페이지의 사용목적보다는 대상기관별로 그 적용시기가 부과되어 있으므로 웹 페이지에 접근하는 장애인의 사용 목적에 부합하기 위해서는 장애인차별금지법이 개정될 여지가 있음.
- 그러나 이는 법의 해석을 통하여 극복될 수 있다고 판단됨. 예를 들어 미국재활법 제508조와 마찬가지로 국가 및 지자체와 계약을 통하여 웹 관련 교육을 수행하거나 혹은 계약의 내용을 웹에 공포하는 경우 이를 국가와 지방자치단체의 행위로 간주하여 곧바로 적용할 수 있다고 판단됨.
- 또한 인터넷 뱅킹의 경우 이를 금융서비스의 제공으로 보아 법 제17조(금융상품 및 서비스 제공에 있어서 차별금지)가 적용되어 단계적 범위 없이 곧바로 적용되어야 한다고 판단됨. 이에 대해서 법제처는 법 제21조가 우선 적용된다고 판단하고 있으나 법의 목적과 취지 그리고 인터넷 뱅킹의 목적으로 보았을 때 이를 비전자정보의 제공으로 보기 어려우므로 제17조 의 우선적용이 타당하다고 판단됨. 이에 대해서는 위원회가 곧 방침을 정할 예정임.

V. 장애인 웹 접근성 보장을 위한 제안

1. 기술의 발전에 따른 국내 표준 개정 필요

- 시대에 따라 발전하는 인터넷 기술에 맞게 국내표준(인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침 1.0 등)의 개정 필요
 - 기술의 발전에 맞게 W3C의 웹 콘텐츠 접근성 지침 1.0(WCAG 1.0)이 2008년 WCAG 2.0으로 개정된 것과 같이 국내표준도 개정 필요
 - 개정될 표준에서는 장애인을 웹에 접근하게 하는 수준에서 나아가 사용자 인터페이스 등 광범위한 분야에 걸쳐 장애인의 사용성을 증대할 수 있는 방안을 반영해야 함

2. 장애인에 대한 이해와 함께 웹 접근성 지침에 따른 웹 사이트 구축 필요

- 시각 장애인, 청각 장애인, 지체 장애인 등 장애인별 웹 사이트 이용에 대한 이해가 필요
 - 이미지나 동영상은 시·청각 장애인에게 정보로써 전혀 기능하지 못하므로, 반드시 이를 대체할 별도의 설명이나 자막을 제공해야 함
 - 시각 장애인은 마우스 대신 키보드만으로 화면상의 콘텐츠를 접근할 수 있어야 하고, 저시력인의 경우 글자 확대가 가능해야 함
 - 플래시나 자바 스크립트, 팝업창 등을 남용하는 것을 지양하고, 대체설명이나 사전안내를 제공해야 함
- 이와 같은 웹 접근성 준수를 위해 웹 접근성 지침에 따라 웹 사이트를 구축하는 것이 중요

3. 웹 접근성에 대한 관계부처의 홍보와 개선 노력의 확대 필요

- 2009년 4월 11일부터 공공기관의 웹 접근성이 의무화됨에 따라 행안부 등 관계부처가 이에 대한 홍보와 개선에 많은 노력을 기울이고 있음

- 특히 올해는 많은 공공기관에서 자체적인 개선작업을 진행하여 그 수준이 더욱 높아질 것으로 예상
- 정부에서는 공공부문의 웹 접근성 제고사업에 대한 지원과 함께 민간부문에 대한 노력도 확대할 필요가 있음



지정토론

박 중 운

(법무법인 소명 변호사)

서 인 환

(한국장애인단체총연합회 사무총장)

윤 보 영

(보건복지가족부 장애인권익지원과 사무관)

본 문

박 종 윤 (법무법인 소명 변호사)

장애인 웹 접근성 보장과 차별

서 인 환 (한국장애인단체총연합회 사무총장)

1. 미국 재활법의 이해

미국 재활법은 1973년 제정 이후 6차례에 걸쳐 수정되었다. 1994년에는 재활공학지원법이 시행되었고, 장애인 접근성을 보장하기 위한 기술 개발에 많은 투자가 있었다. 일정 기간을 통하여 차별을 금지할 수 있는 정당한 편의제공을 할 수 있는 기술적 대안을 마련하였고, 기술개발을 위하여 재정적 지원이 있었다. 오늘날의 장애인재활보조기기가 수 만종 개발된 것은 이러한 프로젝트가 있었기 때문이다. 그리고 재활법 508조에서 규정한 바와 같이 각종 지침을 마련할 수 있도록 하였고, 정부 관련 부처와 장애인 당사자단체의 참여를 보장한 이 기구에서 지침을 마련한 후 연차 계획을 마련하여 차곡차곡 실천한 결과 정당한 편의제공과 접근성을 보장할 수 있는 사회적 기반을 마련할 수 있었다.

한국에서는 그러한 기술을 개발하고 보급할 예산투자 없이 민간의 기술개발의 권장 수준에서 무엇인가 효과를 보려 하였다. 정보통신 접근성 지침이 그러하였고, 웹 접근성 지침이 그러하였다.

미국은 국제 표준위원회 소속 웹 접근성 표준위원회(W3C)에 적극 참여하여 국제적 기준을 마련하였고, 한국은 이를 번역하여 국내 지침으로 제정하기는 하였으나 준수는 권장 수준으로 큰 효과를 보지 못하였다.

그러다가 국내에서 장애인차별금지법이 제정되자, 웹 접근성은 비록 2015년까지 단계적이기는 하나 의무적 준수사항이 되었다.

미국의 천문학적 투자에 비해 한국은 기술개발에 너무나 소홀하였다. 그리고 미국은 재활공학센터와 공학서비스의 인프라 구축, 보급에 필요한 비용투자가 있었다. 한국은 그러한 법적, 사회적 배경이 별로 진행되지 못한 가운데 차별이라는 문제와 접근권 보장이라는 문제에 봉착하게 되었다. 그리고 장애인 당사자 단체와 공동으로 사업 추진 계획 수립과 지침의 지속적 개발이 진행되었다.

한국에서는 이제 웹 접근성 지침을 마련하였고, 내년에 외국의 수준에 맞는 개정을 할 예정이다. 이러한 차이를 알아야 미국 재활법에 대한 올바른 이해를 할 수 있다.

미국은 왜 정부의 장애인 공무원과 정부의 서비스를 이용하는 장애인으로 한정하여 접근성 보장을 언급하고 있을까?

미국은 재활법 751조 이하에서처럼 시각장애 재활을 별도의 장으로 다루고 있다. 미국 시각장애인연합회(AFB)는 정부와 협의하여 시각장애인 재활국을 주마다 두고 있다. 이 재활국은 시각장애인 당사자가 운영하는 공무원 조직이다. 시각장애인들은 장애인 사회에서도 별도로 굳이 같은 서비스가 제공됨에도 불구하고 하필이면 시각장애인 복지관 프로그램을 이용하고 시각장애사회를 이루고 살고 있다. 이는 맹문화라는 사회적 계층이 별도로 존재한다는 것이고, 이 맹문화 사회라는 사회 속에서의 시안이 아니면 도저히 이해할 수 없는 독특한 문화를 당사자 손에 맡겨 미국은 운영하고 있는 것이다. 한국의 차별금지법은 당사자주의가 이념으로 존재하나 실제적으로 작동하지 못하고 있고, 그러기에 미국에서는 매년 6천 명이라는 시각장애인 공무원이 취업되고 있음을 이해하기 힘들다. 이러한 배경을 이해하고 있어야 장애인 공무원에게 접근권을 규정하고 있는 재활법 508조가 이해가 된다. 그리고 우리도 이러한 투자와 당사자의 참여 보장이 있어야 제대로 된 접근성 보장의 사회적 환경이 조성될 수 있다.

2. 웹 접근성 지침과 체크리스트

1) 전문가 평가

항 목	지 표	중요도	준수 기준
1-1. 텍스트 아닌 콘텐츠의 인식	1-1-1. 텍스트가 아닌 콘텐츠에는 모두 대체 텍스트가 제공되어야 한다.	1	90%
	1-1-2. 대체 텍스트의 내용은 적절하게 제공되어야 한다.	1	90%
	1-1-3. 정보가 있는 콘텐츠를 배경 이미지로 사용하지 않아야 한다.	1	90%
1-2. 멀티미디어 매체의 인식	1-2-1. 동영상 등의 시청각 멀티미디어 콘텐츠에는 동기화된 자막이 제공되어야 한다.	1	90%
1-3. 콘텐츠의 시각적 명료성	1-3-1. 색상으로 표현된 정보는 색상을 배제하여도 원하는 내용을 전달할 수 있어야 한다.	1	90%
	1-3-2. 전경색과 배경색은 충분한 대비를 가지고 있어야 한다.	2	70%
	1-3-3. 텍스트는 쉽게 읽을 수 있도록 충분한 크기로 제공되어야 한다.	2	70%
2-1. 이미지맵 기법 사용 제한	2-1-1. 서버측 이미지맵을 불필요하게 사용하지 않아야 한다.	1	90%
2-2. 프레임의 사용 제한	2-2-1. 불필요하거나 과도하게 많은 프레임을 사용하지 않아야 한다.	1	90%
	2-2-2. 각 프레임의 title 속성을 적절하게 제공하여야 한다.	1	90%
2-3. 깜빡거리는 객체 사용 제한	2-3-1. 깜빡이는 콘텐츠를 사용할 경우, 이에 대한 경고 및 제어방안을 제공하여야 한다.	1	90%
2-4. 키보드로만으로 운용 가능	2-4-1. 키보드로만으로 모든 콘텐츠를 제어할 수 있어야 한다.	1	90%
2-5. 반복 네비게이션 링크	2-5-1. 반복되는 링크가 많은 페이지를 효율적으로 이용하기 위한 스킵 네비게이션 링크를 제공하여야 한다.	3	50%
2-6. 반응시간의 조절 기능	2-6-1. 불필요하거나 과도하게 많은 프레임을 사용하지 않아야 한다.	2	70%
	2-6-2. 팝업창을 불필요하게 사용하지 않아야 한다.	2	70%

항 목	지 표	중요도	준수 기준
3-1. 데이터 테이블 구성	3-1-1. 테이블에 대한 summary와 caption을 제공하여야 한다..	2	70%
	3-1-2. 데이터 테이블을 의미적으로 이해할 수 있도록 적절히 태그를 사용하여야 한다.	2	70%
3-2. 페이지의 논리적 구성	3-2-1. 의미에 맞는 적절한 HTML 태그를 사용하여야 한다.	2	70%
	3-2-2. 콘텐츠의 내용은 선형화(순서대로 나열)했을 때에도 무리 없이 인식을 할 수 있어야 한다.	1	90%
	3-2-3. 레이아웃 테이블 작성에 테이블의 구조정보를 정의하는 태그를 사용하지 않아야 한다.	3	50%
	3-2-4. 각 링크의 목표 위치를 명확하게 하여야 한다.	3	50%
3-3. 온라인 서식 구성	3-3-1. 각 서식 제어 요소를 설명하는 레이블을 사용하여야 한다.	1	90%
	3-3-2. 키보드만으로도 온라인 서식 입력 및 서식 간 이동이 가능하여야 한다.	1	90%
4-1. 신기술의 사용	4-1-1. 스크립트, 애플릿, 플러그인 등 부가 애플리케이션에 의한 콘텐츠는 자체적인 접근성을 지니고 있어야 한다.	2	70%
	4-1-2. 부가 애플리케이션이 작동하지 않을 경우에는 동일한 내용을 전달할 수 있는 대체 콘텐츠를 제공하여야 한다.	1	90%
	4-1-3. 부가 애플리케이션의 설치가 요구되는 페이지는 해당 페이지에서 직접 애플리케이션을 설치할 수 있는 링크를 제공하여야 한다.	3	50%

3. 차별의 기준

위와 같이 국가는 지침을 마련하여 제시하고 있고 좀더 현실적이게 간소화하여 개정한 바도 있다. 그러면 이것을 지키라고 홍보하고 교육하면 모든 것이 다 이루어지는 것인가?

장애인이 컴퓨터로 인터넷을 하다가 접근에 문제가 있어 국가인권위원회에 진정을

하였다고 가정하자. 수 천 페이지 중 한 페이지가 지켜지지 않으면 차별인가, 10%가 지켜지지 않으면 차별인가? 한 사이트에도 수 천 페이지가 있고 의무적으로 지침을 지켜야 할 사이트가 90만개 정도 되는데, 발견될 때마다 리포트하듯이 진정을 하여야 하고, 그때마다 일일이 조사를 하고 사진화할 것인가? 그렇다면 엄청난 수정을 하여 접근성 보장에 노력한 기관이나 업체에서는 도저히 그 부담을 감당할 수 없을 것이다. 그렇다고 이를 포기한다면 법은 무용지물이 될 것이다. 접근성을 준수하였다고 인증마크를 부여하고 있는 곳이 정부 1곳, 민간 여러 곳이 있는데 인증마크를 받고도 단 하나의 흠도 없는 사이트는 없으므로 모두 차별로 지적될 수도 있다. 그럼 마크를 인증받지 않은 사이트는 모두 차별로 간주할 것인가? 이는 규제이고, 차별이 아닌 단지 절차를 밟지 않은 것에 불과하다. 그럼 인증마크 심사처럼 100점 만점으로 점수화하여 90점 이하를 차별로 볼 것인가? 지침은 접근성 보장의 가이드라인이지 차별의 판단 기준은 아니다. 편의상 이 점수를 차별의 기준으로 삼는다면 어느 정도의 차별은 인정하는 셈이 된다. 필수적으로 대체 텍스트를 제공해야 하는 부분을 정하고, 해설을 해야 하는 부분을 정하고, 구조적으로 필수적 항목을 정하고 이를 지키지 않으면 차별로 간주하는 기준을 마련할 수 있을 것이다. 또는 필수 항목 몇 가지를 정하여 예를 들어 대체텍스트 80% 이상 미확보는 차별로 간주한다는 식의 기준을 마련할 수도 있을 것이다. 국가인권위원회는 이러한 차별 판단 기준을 시급히 별도로 마련하여야 한다. 그리고 형식적 해설(캡션)이 있다고 하여, 그림이나 도표의 대체 텍스트가 제공된다고 하여 내용의 충실도나 이해도를 고려하지 않고 접근성 제공으로 간주한다면 이 또한 문제이다. 그러므로 당사자에 의한 사용자 평가방식으로 평가되어야 할 것이다.

무수히 많은 편의시설도 차별에 대한 판단기준이 있는 것처럼 인터넷 정보에 대해서도 접근불가·접근불편·절대 접근보장·접근권장 등의 기준이 필요하다.

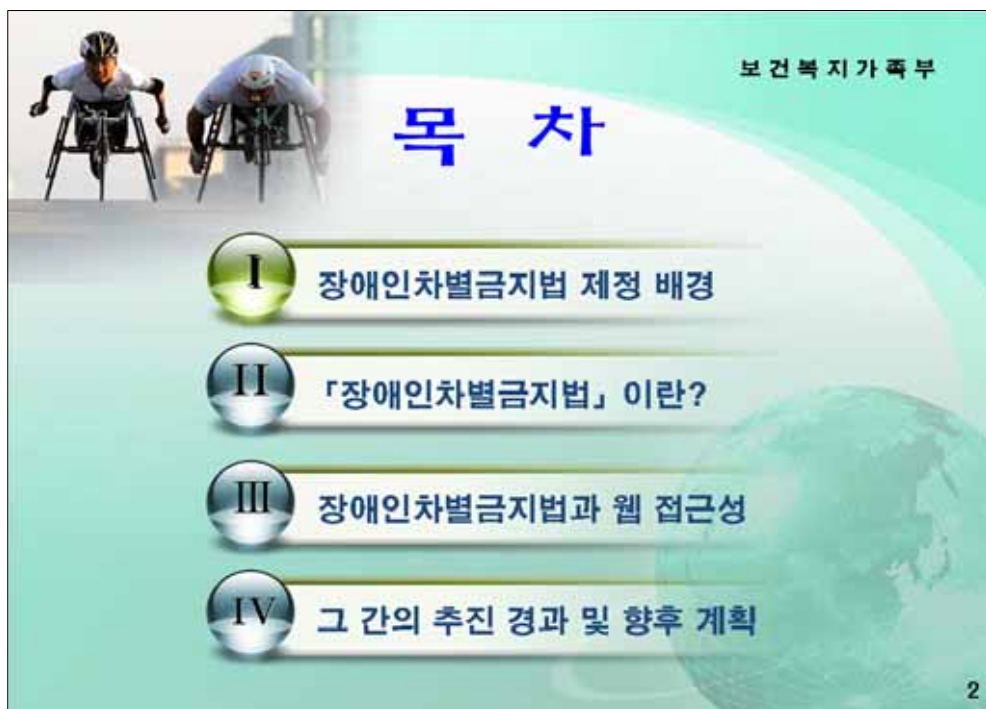
그리고 UCC처럼 운영자가 직접 콘텐츠를 개발하는 것이 아니라 단지 유통만 하여 정보를 제공하기만 하는 경우, 엄청난 양의 데이터가 매일 업데이트되는 경우에도 완벽하고 엄격한 지침을 적용하여 차별 기준으로 삼는다면 인력과 소요시간과 경비의 과중한 부담을 가져올 수도 있다. 모든 사이트가 차별의 경험을 가지게 될 것이고, 차별이 그렇게 만연한 것으로 판단되면 차별에 무감각해져서 금지의 효력이 없어질 것이다.

차별금지법이 없어도 편의시설은 편의증진법에 의하여 준수되어야 하고, 차별금지법

이 없어도 웹 접근성 지침은 지켜져야 한다. 차별금지법은 편의증진법을 지켜라, 국민정보화기본법을 지켜라는 식의 법을 지키라는 또 하나의 옥상옥 법이 되어서는 안된다.

그리고 지켜라가 아니라 지킬 수 있도록 기술적·재정적 지원 시스템이 우선되어야 한다. 국가인권위원회는 전문기관과 장애인 단체와 파트너십을 형성하여 유기적, 지속적인 사업을 전개하지 않으면 차별금지법의 실효성 있는 시행은 실패할 것이다. 홍보나 감시가 아닌 전문기관과 당사자 기관 중에서 파트너를 새로이 찾고 법 제정에서 활동한 단체는 법 실천 단계에서는 기득권을 포기해야 한다.

1998년 개정 후 미국 재활법 508조에서 6개월 내에 접근권을 보장하지 않으면 제소할 수 있도록 한 조항과 손해보상을 청구한 많은 사례와 기준을 참고해야 한다. 그리고 대부분 조정으로 합의되고 소송 중 불과 6%만이 차별로 법원의 판결을 받아 미국에서도 ADA법의 무용론이 나오고 있음을 타산지석으로 삼아야 한다.





1. 등록 장애인 수의 증가



장애발생원인별 구성비



- | | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ① 최초의 장애범주(88) ② 지체장애, 시각장애, 청각장애, 언어장애, 지적장애 | <ul style="list-style-type: none"> ③ 1차 장애범주 확대(00.1) ④ 뇌병변장애, 발달장애, 정신장애, 신장장애, 심장장애 | <ul style="list-style-type: none"> ⑤ 2차 장애범주 확대(03.7) ⑥ 호흡기장애, 간장애, 안면장애, 장루·요루장애, 간질장애 |
|--|---|---|

2. 장애인 정책의 성과

장애인 관련 주요 지표 변화

구분	2000년 전후	2008년 전후
장애수당	기초수급 중증장애인 126천명, 월 6만원 ('04)	차상위 경증 포함 433천명, 월 13·12·3만원 ('08)
장애인가구 소득수준	1,082천원 도시근로자가구의 46.4% ('00)	1,819천원 도시근로자 가구의 54.0% ('08)
지역사회 재활시설	336개소 ('02)	1,286개소 ('07)
직업재활 시설	194개소 5,959명 입소 ('02)	339개소 10,059명 입소 ('07)
이동편의 등	편의시설 설치율 47.4% ('98) 외출불편정도 65% ('00)	편의시설 설치율 73.5% ('08) 외출불편정도 36.2% ('05)
장애인 사회서비스	사회서비스 개념 미약	활동보조서비스 25천명 장애아동재활치료 18천명 ('09)

⇒ 그간의 정책추진에 따라 장애인 가구의 소득수준 개선, 편의시설 설치 확대 등 일정 부분 상당한 성과

5

3. 장애인 정책의 한계와 과제

한계와 과제

- 그러나 여전히 많은 장애인들이 취업곤란, 낮은 소득수준과 사회적 인식개선 부족 등으로 인해 어려운 형편
 - 비장애인에 비해 낮은 장애인들의 취업율로 인한 경제적 어려움
 - 장애인의 인구대비 취업자 비율 37.3%로서 전국 취업자 비율 58.4%의 약 63%에 불과함
 - 장애인 가구의 월평균소득은 전국 월평균 가계소득의 약 54%에 불과
 - 장애인가구 월평균 소득은 1,819천원 인데 반하여 전국 월평균 가계소득은 3,370천원임
 - 국민들의 장애인식도 아직은 크게 나아지지 않고 있음
 - 「장애인차별금지법」에 대한 국민인식 조사 결과 국민의 35.7%만이 「장애인차별금지법」 인지 ('08.11. 언론보도)
 - 장애인 취업차별 경험 [35%], 또래학생으로부터의 차별 경험 [49%]

6

4. 장애에 대한 인식의 변화



7

5-1. 장애인 정책 패러다임의 변화



8

5-2. 장애인 정책 패러다임의 변화

1

시혜에서 권리로...

국가가 권리차원에서 보장해주어야 하는 보편적 복지

2

재활(rehabilitation)에서 자립생활(independent living)로...

장애문제의 정의, 사회적 역할, 해결방식 등의 변화

3

공공부조에서 사회서비스로...

사회투자 관점에서의 복지서비스 확충

4

공급자 중심에서 소비자 중심으로...

개별적인 욕구에 적합한 서비스의 선택

5

시설에서 지역사회로...

지역사회에서의 개별생활로의 전환



6. 장애인정책 기본방향(제3차 장애인정책발전 5개년계획)

비전

장애인의 권리에 기반한 참여확대와 통합사회 구현

추진목표

- 장애인 복지서비스의 선진화 구현
- 장애인 교육지원 강화 및 문화활동 확대
- 장애인이 일할 수 있는 사회 실현
- 장애통합적 접근으로의 사회참여 확대와 장애인 권익증진

18



「장애인차별금지법」이란?



11

1. 장애인차별금지법의 제정 목적

제정 목적

모든 생활영역에서 장애를 이유로 한 차별을 금지하고
장애를 이유로 차별받은 사람의 권익을 효과적으로 구제
→ 장애인의 인권과 사회참여 보장

※ 구성 : 총칙, 차별금지영역, 권리구제 등 총 50조로 구성,
정당한 편의의 내용은 시행령에서 구체화

12

2. 장애인차별금지법의 국제적 위상

우리나라는 세계에서 일곱번째, 아시아에서 홍콩에 이어 두번째로 「장애인차별금지법」을 도입함



13

3. 장애인차별금지영역



14

4. 법 적용 예외 사유(제4조제3항, 4항)

과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정이 있는 경우

특정 직무나 사업 수행의 성질상 불가피한 경우

장애인의 실질적 평등권 실현과 차별시정을 위한 적극적 조치

18

5. 차별유형

**직접
차별**

장애인을 정당한 이유없이 제한·배제·분리·거부하여 불리하게 대하는 것을 말합니다.

**간접
차별**

형식상으로 공정한 기준을 적용하더라도 장애를 고려하지 않은 기준을 적용해 장애인에게 불리한 결과가 발생하는 것을 말합니다.

**정당한 편의제공
거부에 의한
차별**

과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정 등 정당한 이유 없이 편의 시설이나 장애를 고려한 서비스 등의 제공을 거부하는 것을 말합니다.

**광고에
의한 차별**

광고의 내용이 장애인에 대한 제한·배제·분리·거부 등 불리한 대우를 나타내는 것을 말합니다.

18

6. 차별금지대상



장애인

신체적·정신적 손상 또는 기능상실이 장기간에 걸쳐 개인의 일상 또는 사회생활에 상당한 제약을 초래 하는 자



장애인을 대리 동행하는 자

장애아동의 보호자 또는 후견인, 그 밖의 장애인을 돕기 위한 자



보조견 또는 장애인 보조기구의 정당한 사용

보조견 또는 장애인 보조기구의 정당한 사용을 방해하는 등 차별하는 행위

12

7. 권리구제



18



1. 정보통신·의사소통에서의 정당한 편의제공

법적 근거 : 장애인차별금지법 제21조 및 시행령 제14조

- 공공기관 등이 생산·배포하는 전자정보 및 비전자정보에 대하여 장애인이 비장애인과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 수화, 문자 등 필요한 수단을 제공해야 한다.
 - 누구든지 신체적·기술적 여건과 관계없이 웹사이트를 통해 원하는 서비스를 이용할 수 있도록 접근성이 보장된 웹사이트
 - 수화통역사, 음성통역사, 점자자료, 점자정보단말기, 큰 활자로 확대된 문서, 확대경, 녹음테이프, 표준텍스트파일, 개인형 보청기기, 자막, 수화통역, 인쇄물음성출력기기, 장애인용복사기, 화상전화기, 통신중계용 전화기 또는 이에 상응하는 수단
- 공공기관 등은 자신이 주최 또는 주관하는 행사에서 장애인이 행사개최하기 7일전까지 요청하는 경우 수화통역사, 문자통역사, 음성통역사, 보청기기 등을 제공해야 한다.

2. 정보통신·의사소통의 단계적 적용 범위

단계적 시기

정당한 편의제공 대상 기관

- | | |
|--------------|--|
| 2008년 4월 11일 | · 「방송법」에 따라 방송물을 송출하는 방송사업자 등 |
| 2009년 4월 11일 | · 공공기관, 특수학교, 특수반 설치 국·공립 유치원
· 특수학급설치 국·공립 학교, 장애아전담 보육시설
· 종합병원, 복지시설, 근로자 300인 이상 사업장(고용관계) |
| 2010년 4월 11일 | · 국·공립 문화예술기관
· 국·공립(대학)박물관·미술관, 국립중앙도서관, 공공도서관
· 국가 및 인구 50만명 이상 지방자치단체가 설치한 체육시설 |
| 2011년 4월 11일 | · 국·공립유치원, 국·공·사립학교, 보육시설(100인 이상)
· 영재학교·교육원, 병원, 근로자 100인 이상 사업장(고용관계) |
| 2012년 4월 11일 | · 민간종합공영장(1,000석 이상), 사립대학 박물관·미술관
· 인구 30만명 이상 지방자치단체가 설치한 체육시설 |
| 2013년 4월 11일 | · 사립 유치원, 평생교육시설, 보육시설, 연수기관 등
· 체육시설, 기타 의료기관, 의료인, 모든 법인 |
| 2015년 4월 11일 | · 일반 공연장·영화관(300석 이상), 조각공원, 문화의집
· 복지회관, 사립박물관·미술관(500㎡), 문화·체육센터 등
· 인구 30만명 미만 지방자치단체가 설치한 체육시설 |

21



같이 사는 행복한
보건복지가족부

IV

그 간의 추진경과 및 향후 계획



22

1. 그 간의 추진 경과

보건복지가족부

- 보건복지가족부 홈페이지 웹 접근성 인증 획득('08. 12월)
- 보건복지가족부 행정자료실 홈페이지 웹 접근성 정비 방안 마련('09년중)
- 기타 웹 페이지는 정보화담당관실에서 해당 내용 점검 및 정비 방안 마련

웹 접근성 교육 등

- 2009년도 장애인차별금지법 분야별 설명회 개최
 - 대상 : 복지시설, 공공기관, 특수학교, 종합병원, 문화예술체육시설 등
 - 주최 : 보건복지가족부, 행정안전부, 교육과학기술부, 문화체육관광부, 국가인권위원회
 - 내용 : 장애인차별금지법 및 웹 접근성 준수방안
- 2009년도 장애인차별해소 및 인권침해 예방교육
 - 주최/주관 : 보건복지가족부, 7개 시도/ 장애우권익문제연구소
 - 내용 : 장애인차별금지법 등 (웹 접근성 준수 방안 포함)

23

2. 향후계획

- <장애인차별금지법 분야별 가이드라인> 제작·배포('09. 11월)
- <장애인차별금지법 이행 모니터링> 을 통한 웹 접근성 준수여부 점검('09.9~'10.4)
- 지자체 등 장애인차별금지법 교육시 웹 접근성 준수 방안 안내 (수시)
- 행정안전부 등 관계 부처와 협조 체계 강화

24



장애인차별금지법과 웹 접근성 보장방안

| 인 쇄 | 2009년 11월

| 발 행 | 2009년 11월

| 발행인 | 현 병 철

| 발행처 | 국가인권위원회 장애차별조사과

| 주 소 | (100-842) 서울특별시 중구 무교동길 41
금세기B/D (을지로1가 16번지)

| 전 화 | (02) 2125-9846 | F A X | (02) 2125-9848

| Homepage | www.humanrights.go.kr

| 인쇄처 | 도서출판 한학문화

| 전 화 | (02) 313-7593 | F A X | (02) 393-3016

〈비매품〉

사전승인 없이 본 내용의 무단복제를 금함