

장애인을 위한 웹 접근성 향상의 동향 및 시사점

국내에서도 2008년부터 장애인 차별 금지법의 시행에 따라 정보통신 영역의 접근성 향상을 위한 과제가 추진 중에 있다. 그러나 법과 기술에 초점이 맞춰진 접근성에 대한 논의가 다소 정체되어 있으며, 법 취지에 맞는 접근성 개선방안이 도출되지 않고 있다. 무엇보다 인권적 문제 해결을 위한 기반마련이 시급하며, 국외의 사례와 같이 접근성과 함께 논의되어야 할 부가적인 문제에도 관심을 가져야 할 것으로 예상된다.



글 · 박윤미 전임연구원
정책연구본부 방송통신정책연구부 (02) 2142-2155, ympark@kca.kr

주제어: 웹 접근성, 장애인 접근권 보장

I. 웹 접근성의 개념과 국내 정책현황

월드와이드웹(World Wide Web)의 창시자인 팀 버너스리(Tim Berners-Lee)는 웹이란 “장애

구애 없이 모든 사람들이 손쉽게 정보를 공유할 수 있는 공간”으로 정의했다. 웹 콘텐츠를 제작할 때에는 장애에 구애됨이 없이 누구나 접근할 수 있도록 제작해야 한다고 밝혔다.

● 표 1 웹 접근성 및 정보통신 접근성에 대한 주요 정의

구분	정의
팀버너스리	웹의 힘은 보편성에 있으며, 장애에 구애 없이 모든 사람들이 접근할 수 있는 필수적 요소
장애인·노인 등의 정보통신 접근성 향상을 위한 권장 지침 (구 정보통신부)	정보통신 제품과 서비스를 활용하고자 하는 사람에게 이의 활용 가능성이 제공되는 것
웹 접근성 이니셔티브 (WAI : Web Accessibility Initiative)	장애를 가진 사람들도 웹을 이용할 수 있도록 보장하는 것으로, 장애를 가진 사람들이 웹 콘텐츠를 인지하고(Perceivable), 운영하고(Operable), 이해하고(Understandable), 기술에 상관없이 이용할 수 있도록 견고한(Robust)하게 웹콘텐츠를 만드는 것
Wikipedia	표준 브라우저뿐만 아니라 다양한 사용자 에이전트(User Agent)를 사용하는 사람들이 웹 페이지에 접근하기 쉽게 만드는 것으로, 이를 통해 장애인들도 웹을 사용할 수 있도록 보장하는 것
한국정보화진흥원	어떠한 사용자(장애인, 노인 등), 어떠한 기술환경에서도 사용자가 전문적인 능력 없이 웹 사이트에서 제공하는 모든 정보에 접근할 수 있도록 보장하는 것

※ 자료: 웹 접근성 연구소(www.wah.or.kr)

이러한 웹 접근성은 단지 장애인에 국한된 문제가 아니다. 장애인을 포함하는 모든 사람이 정보통신기기나 서비스를 손쉽게 활용할 수 있도록 만드는 보편적인 개념으로 이해해야 할 것이다. 이러한 접근성 개념은 정보통신 분야에서 다양한 제품과 서비스 간의 호환성 문제, 모바일 기기 등으로 필요성과 중요성이 증대되고 있다.

국내에서는 보건복지부에서 발의한 장애인 복지법(2007. 10. 15) 제22조(정보에의 접근) 1항, 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률(2008. 4. 10) 제20조(정보접근에서의 차별금지) 1항 및 제23조(정보접근·의사소통에서의 국가 및 지방자치단체의 의무) 1항, 행정안전부에서 발의한 국가정보화기본법(2010. 3. 22) 제31조(정보격차 해소 시책의 마련) 및 제32조(장애인·고령자 등의 정보접

근 및 이용 보장) 등에서 정보통신 접근성에 대한 의무와 책임을 적시하고 있다.

이에 따라 국내에서는 한국정보화진흥원이 운영하는 웹 접근성 연구소에서 웹 접근성 품질마크 인증제를 시행하고 있다. 웹 접근성 인증제를 통해 국가기관 및 공공·산하기관, 민간 사업장의 접근성 수준을 향상시키고, 지식정보사회의 정보접근권 제고, 고객 신뢰도 및 만족도 제고와 사회적 공헌, 국내 웹 개발 환경 개선, 관련 기술 발전의 촉진을 기대하고 있다.

특히 2009년부터 2015년까지 중장기 계획 아래 진행되고 있는 현안 과제로서 웹접근성에 관련된 제도 개선 및 인식 제고, 민간 협력 체계 구축, 기술 자문 등 지원활동이 확대되고 있다. 그러나 2008년까지 지속적으로 이루어져 온 실태조사 및 정책 방

● 표 2 웹 접근성 및 정보통신 접근성에 대한 주요 정의

구분	내용	
국가정보화기본법	제31조	국가기관과 지방자치단체는 모든 국민이 정보통신서비스에 원활하게 접근하고 정보를 유익하게 활용할 기본적 권리를 실질적으로 누릴 수 있도록 필요한 시책을 마련하여야 한다.
	제32조	① 국가기관 등은 인터넷을 통하여 정보나 서비스를 제공할 때 장애인·고령자 등이 쉽게 웹사이트를 이용할 수 있도록 접근성을 보장하여야 한다. ② 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 정보통신서비스 제공자(이하 "정보통신서비스 제공자"라 한다)는 그 서비스를 제공할 때 장애인·고령자 등의 접근과 이용의 편의를 증진하기 위하여 노력하여야 한다. ③ 정보통신 관련 제조업자는 정보통신기기 및 소프트웨어(이하 "정보통신제품"이라 한다)를 설계, 제작, 가공할 때 장애인·고령자 등이 쉽게 접근하고 이용할 수 있도록 노력하여야 한다. ④ 국가기관 등은 정보통신제품을 구매할 때 장애인·고령자 등의 정보 접근과 이용 편의를 보장한 정보통신제품을 우선하여 구매하도록 노력하여야 한다. ⑤ 행정안전부장관은 장애인·고령자 등의 정보 접근 및 이용 편의 증진을 위한 정보통신서비스 및 정보통신제품 등의 종류·지침 등을 정하여 고시하여야 한다.
장애인 차별 금지 및 권리 구제 등에 관한 법률	제20조 1항	개인·법인·공공기관(이하 이 조에서 "개인 등"이라 한다)은 장애인이 전자 정보와 비전자 정보를 이용하고 그에 접근함에 있어서 장애를 이유로 제4조 제1항 제1호 및 제2호에서 금지한 차별행위를 하여서는 아니 된다.
	제23조 1항	국가 및 지방자치단체는 장애인의 특성을 고려한 정보통신망 및 정보통신기기의 접근·이용을 위한 도구의 개발·보급 및 필요한 지원을 강구하여야 한다.
장애인 복지법(제22조 1항)	국가와 지방자치단체는 장애인이 정보에 원활하게 접근하고 자신의 의사를 표시할 수 있도록 전기통신·방송시설 등을 개선하기 위하여 노력하여야 한다.	

※ 자료: 법제처(www.moleg.go.kr)

향에 대한 논의는 정체되어 있는 상황이다. 국외에서는 2010년부터 시작된 기술적 변화(모바일·소셜커뮤니케이션), 법·제도적 변화를 감안한 정보통신 접근권과 잠재적인 제도적 방향 수정이 논의되고 있다. 따라서 국내의 정체된 논의를 활성화하기 위해 현재 영국 Ofcom의 정보통신접근권 향상을 위한 논의를 소개하고, 국내적 시사점을 논의하고자 한다.

II. Ofcom의 장애인 정보통신 접근성에 대한 개선 방향

Ofcom은 커뮤니케이션 서비스를 모든 시민들의 권리로 규정하고 문화, 교육, 정보자원 및 서비스 등에 대한 접근권을 인정하고 있다. 또한 시민들이 사회에 참여하고, 기술을 배우며 사회구성원과 연결될 수 있도록 하기 위해 민간 사업자는 소통의

범위 및 지원을 강화해야 할 책임을 강조하고 있다. 특히 많은 장애인들이 정보통신을 활용한 커뮤니케이션에 참여하고 있음에도 이들이 접근하는데 있어 겪게 되는 어려움, 활성화되지 못한 영역 등이 있음을 파악하였다. 더불어 기술적, 사회적 변화에 영향을 받아 변화된 유럽의 커뮤니케이션 서비스와 법제도적 문제로 인한 잠재적 비용과 변화 가능성을 고려한 장애인 정보접근정책의 방향성을 제시하고 있다.

현재 영국에서는 장애인의 접근권 보장을 위한 15개 일반 조건을 명시하고 있다. 이는 영국 내에서 커뮤니케이션 서비스를 제공하는 모든 정부 및 사업자가 지켜야 할 원칙이며, 장애인의 커뮤니케이션 서비스 접근성에 대한 평등성을 활성화시키기 위한 방향으로 제정되었다. 이를 통해 장애인의 사회적 활동을 촉진시키고, 접근성 제한으로 인한 사회적·물리적 비용을 감소시키며 커뮤니케이션 서비스에 보다 많이 의존해야 하는 장애인의 권리를 보장하

●그림 1 국외 웹 접근성 법률 및 규정·제도



※ 출처 : 웹 접근성 현황 및 정책 방향(행정안전부 정보문화과, 2009. 4)

고자 했다. 주요 내용을 요약하면 다음과 같다.

- 시각장애인을 위한 무료 전화 안내 서비스 제공
- 청각/언어장애인을 위한 문자 전달 서비스 제공
- 긴급 수리가 필요한 장애인을 위한 우선적 수리 서비스 제공
- 제3자 결제 청구 시, 전화에 의존하는 장애인을 위한 보호제도 제공
- 청각/언어장애인을 위한 긴급상황 모바일 문자 서비스
- 시각장애인을 위한 청구서·계약서의 접근성 제공
- 커뮤니케이션 서비스에 대한 합리적 절차 및 적절한 양식, 채널 제공 등을 위한 제공자의 15개 일반 지침 준수 의무 등

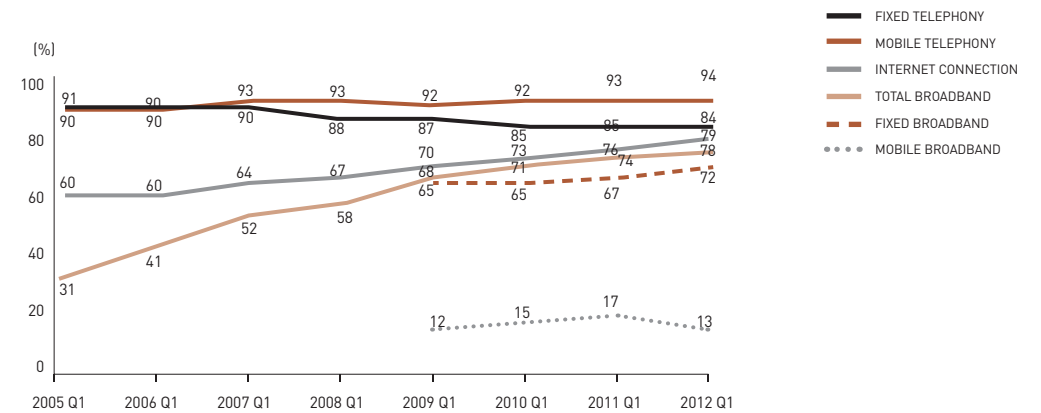
1. 사회·기술의 변화

2003년부터 기술적 변화에 따른 커뮤니케이션 방식은 급속도로 변화되었다. 이에 따라 커뮤니케

이션 서비스는 급증하였고, 새로운 방식의 소통양식을 가져왔다. 2012년 Communications Market Report에 따르면 성인의 64%는 기술적 변화가 의사소통 양식의 변화를 가져왔다고 생각하며, 57%는 새로운 커뮤니케이션 방식이 삶을 보다 편하게 만들었다고 응답했다. 2003년까지 지배적인 소통의 양식은 유선전화였다.

현재 유선전화는 모바일 단말기로 변화했고, 또한 광대역 통신의 중요성은 점차 증대되고 있다. 2012년 영국의 가정의 성인 92%는 모바일 단말기를 보유하고 있으며(유선전화 사용율은 82%), 80%의 사람들이 인터넷을 사용하고 있다. 이러한 변화는 커뮤니케이션 서비스의 다양화-이메일, SNS, 문자 메시지, 음성통화 등-를 가져왔고, 급격한 디지털 기술의 탄생과 발전에 따라 커뮤니케이션 서비스의 역할을 변화시켰다. 또한 이러한 변화는 민간 및 공공 서비스에서 고객과의 소통방식을 변화시켰다.

●그림 2 영국 가정의 16세 이상 성인의 전화기술 사용 변화(2005~2012)



※ 자료 : Ofcom Research

2. 15개 기본 지침의 잠재적 변화 방향

사회 및 기술의 변화에 따라 Ofcom의 장애인 접근권 보장에 대한 조항 역시 변화를 기대하고 있다. 이미 많은 영역에서 기본 조항에 따른 보편적 접근권이 제공되고 정보통신 서비스의 고객 수요를 충족시키고 있으나, 기본조항의 최신화를 통한 잠재적 비용 및 가능한 변화에 따른 편의성을 제고해야 할 필요성을 느끼고 있다. 따라서 변화에 대한 산업 및 주요 이해관계자들이 장애인을 위한 긍정적인 산출물을 제공할 수 있도록 커뮤니케이션 서비스 제공자의 법적 의무를 강화시키는 잠재적 변화방향을 다음과 같이 제시했다.

가. 계약 및 청구와 관련, 음성서비스를 포함하는 보편적 장애인을 위한 환경 구축

현재 영국의 일반 조항은 시각장애자들이 합리적으로 수용할 수 있는 계약 및 청구 양식을 무료로 제공받도록 되어 있다. 목적을 위해 서면뿐만 아니라 전자문서의 양식 또한 장애인에게 적합하도록 제공되어야 할 필요가 있다. 따라서 이러한 지시사항을 의무화함으로써 장애인이 제3자의 도움 없이 청구서 및 계약서를 독립적이며 사적으로 이해하고 활용할 수 있으며, 평등성을 강화할 수 있다. 또한 그들이 스스로 청구서 및 계약서를 이해할 수 있도록 하는 것은 계약서상의 의무에 따라 서비스 제공자들의 접근권 개선 역할을 할 수 있도록 하며, 이를 통해 소비자들이 서비스의 대가 지불에 따른 기본권한과 접근성에 대해 제공받도록 할 수 있을 것이다.

이뿐만 아니라 문맹을 위한 쉬운 용어의 사용, 용지의 색깔 구분을 통한 계약서·청구서 등의 구분 편의성 제공 등 장애인이 계약 및 청구 관련 정

보의 이해를 위한 노력에 대해 명시하고 있다. 이러한 조항은 현재 유선/모바일 사업자에 국한되어 있으나, 점차 광대역 통신망 사업자로 확대해 나갈 전망이다. 이에 따른 대안 마련, 비용적 문제는 사업자 및 정책당국의 조정을 통해 합리적인 절충안이 필요하다.

나. 유선광대역통신망 사업자가 제공하는 우선적 장애 해결 서비스의 확대

현재 일반 조항은 유무선 전화사업자에 긴급한 수리·복구를 요청하는 장애인 사용자에게 신속하고 실질적인 해결책을 제공하도록 되어 있다. 우선 이러한 우선적 서비스 제공에 대한 의무를 광대역 통신망 사업자까지 확대할 예정이다. 이를 사업자 면허 조항에도 포함시킴으로써 장애인에 대한 혜택을 주고, 유무선 통신 사업자의 접근성 수준 제고에 대한 기준을 제시할 예정이다.

또한 광대역 통신 사업자의 물리적 장애를 유무선 전화를 통해 연계 해결할 수 있는 방안을 마련하기 위한 조항을 추가할 예정이다. 물론 비용적 차원의 문제가 발생할 것으로 예상되나 Ofcom은 사업자 및 이해관계자에 가능한 비용 및 혜택에 관한 분석을 통해 절충안을 제시할 계획이다.

다. 제3자 결제 시, 서비스 제공자의 장애인을 위한 환경 및 보호 정책 제공의 확대

현재 유무선 전화사업자는 장애인 이용자가 지정하는 특정인에게 고지서를 제공하고, 지불 대리를 할 수 있도록 보호제도를 운영하고 있다. 이를 통해 정확한 요금 지불과 장애인 고객과의 단절을 예방한다. 또한 연체료의 징수와 잠재적인 신용도 문제

에 대한 사전적인 방지 역할을 하고 있다. Ofcom은 추후 음성 전화접속 서비스와 관계된 장애인 수혜자에 대해 이러한 보호정책을 확대하며, 또한 광대역 통신망 서비스에서도 확대할 예정이다.

라. 제3자 결제 시, 보호정책에 있어 장애인을 위한 서비스 오류·장애 확인 절차의 제공

위의 설명과 같이, 일반 조항에서는 유무선 전화 사업자에게 보호정책으로서 제3자 결제 운영을 제공하도록 되어 있다. Ofcom은 새로운 의무조항으로써 장애인 고객이 지정한 특정인이 아니더라도 서비스 상의 과실이나 오류에 대해 고객 관련자에게 알리도록 하는 것을 고려하고 있다.

마. 커뮤니케이션 서비스 제공자의 의무로서 적합한 서비스 및 상품 세부사항에 대한 정기적인 고지

현재까지 커뮤니케이션 서비스 제공자에게 장애인을 위한 적합한 서비스나 제품 정보를 제공할 어떤 의무도 없다. 이러한 부분도 장애인 접근성의 결여로 인식하고 Ofcom이 중재에 나설 것으로 보인다. 왜냐하면 장애인 접근성 향상의 범위 확대로 인해 커뮤니케이션 서비스 제공자인 기업의 마케팅 비용이 증가하게 되기 때문이다. Ofcom은 비용 인상을 예상치 못했으나, 이보다는 접근성 향상을

위한 의무 실행이 중요하며, 또한 이를 통해 장애인들의 제품과 서비스에 대한 인식이 제고됨으로써 잠재적으로 삶의 질 향상에 보탬이 될 것이라 예상하고 있다.

Ⅲ. 마치며

국내에서는 장애인 차별 금지법이 시행된 2008년을 기준으로 공공 및 민간부문에 대한 5년의 유예기간을 두었으나 웹 접근성에 대한 적극적인 홍보가 미흡하여 아직까지 충분한 준비가 되어 있지 않은 실정이다. 또한 웹 표준과 함께 웹 접근성을 확보하기 위한 기술적인 부분에 초점이 맞춰져 진행되고 있다. 웹 접근성을 도입한 취지가 정보통신의 인권 문제 해결에 목적을 둔 것이므로 법적인 강제보다는 인식의 전환과 배려, 국가적인 환경을 제공하는데 초점을 두어야 할 것이다. 따라서 적극적인 참여 환경을 조성하고, 제도와 기술적인 정비를 통해 웹 접근성 기반을 마련하는 것이 추후 선행되어야 할 과제가 될 것이다. 이와 더불어 사회·제도적인 중재안을 정부가 적극 제안하여 합리적인 방안을 통해 장애인에 대한 차별을 긍정적으로 풀어 나갈 해법을 찾아야 할 것이다.

참 고 문 헌

- (1) "Improving access to electronic communication services for disabled people", Ofcom, 2012. 12. 12.
- (2) 「웹 접근성 현황 및 정책방향」, 행정안전부 정보문화과, 2009. 4
- (3) 웹 접근성 연구소(www.wah.or.kr)
- (4) 법제처(www.moleg.go.kr)