

장애인 정보접근권 강화를 위한 '장벽 없는 무인정보단말기' 의무화 전면 시행(1.28.)

- '보이지 않아도 키오스크로 아메리카노 주문할 수 있어요' -
- 장애인 정보접근권 보장을 위한 제도 본격 가동, 제도 확산 추진 -

보건복지부(장관 정은경)는 무인정보단말기*를 설치·운영하는 경우 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 정당한 편의를 제공하도록 하는 내용을 담은 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률(이하 장애인차별금지법)」 및 같은 법 시행령에 따른 '장벽 없는 무인정보단말기(배리어프리 키오스크)' 설치·운영 의무가 1월 28일부터 전면 시행된다고 밝혔다.

* (무인정보단말기) 터치스크린 등 전자적 방식으로 정보를 화면에 표시하여 제공하거나 주문·결제 등을 처리하는 기기로, 키오스크를 의미

장애인차별금지법 시행령 제10조의2 [별표2의 2]

(1단계: '24.1.28.~) 공공·교육·의료기관 등

(2단계: '24.7.28.~) 복지시설, 대규모 문화예술사업자, 상시 100명 이상 근로자 사용 사업자

(3단계: '25.1.28.~) 관광사업자, 상시 100명 미만 근로자 사용 사업자

(전면 시행: '26.1.28.~) 위 단계별 적용일 前 키오스크 설치한 경우

이번 시행은 무인정보단말기 확산 과정에서 장애인과 고령자 등이 겪어온 정보 접근의 어려움을 해소하고, 디지털 환경에서도 차별 없이 재화·용역을 이용할 수 있도록 하기 위한 제도적 조치다.

시행령 개정에 따라 공공 및 민간에서 무인정보단말기를 설치·운영하는 재화·용역 제공자는 원칙적으로 ▲무인정보단말기 접근성 검증기준*을 준수한 기기 설치, ▲무인정보단말기의 위치를 음성으로 안내하는 장치 설치를 통해 장애인을 위한 정당한 편의를 제공해야 한다.

* 「디지털취약계층의 정보 접근 및 이용 편의 증진을 위한 고시」(과기정통부)

검증서를 발급받은 제품 리스트는 무인정보단말기UI플랫폼 (<https://kioskui.or.kr>)에서 확인 가능

다만, 현장 여건을 고려하여 ①바닥면적 50㎡ 미만 소규모 근린생활시설, ②「소상공인기본법」에 따른 소상공인 사업장, ③테이블 주문형 소형제품* 설치 현장의 경우에는 예외적으로 ▲일반 키오스크와 호환되는 보조기기 또는 소프트웨어 설치, ▲보조 인력 배치와 호출벨 설치 중 하나를 선택해 이행할 수 있도록 하였다.

* 「디지털취약계층의 정보 접근 및 이용 편의 증진을 위한 고시」(과기정통부)

< 장애인차별금지법 시행령 제10조의2 >

	적용 대상	정당한 편의의 구체적 내용
원칙	예외 대상을 제외한 공공과 민간 모든 영역 의 키오스크 설치 현장	검증 기준*을 준수한 기기와 시각장애인을 위한 음성안내장치 설치 * 「디지털취약계층의 정보 접근 및 이용 편의 증진을 위한 고시」(과기정통부)
예외	▲소규모 근린생활시설(50㎡ 미만) ▲소상공인 ▲소형제품 설치 현장	① 호환 보조기기 또는 소프트웨어 설치 ② 보조인력 배치와 호출벨 설치 ①~② 중 선택 가능

배리어프리 키오스크 설치·운영 의무를 이행하지 않을 경우 장애인차별 행위에 해당한다. 피해를 입은 사람 등은 국가인권위원회(이하 위원회)에 진정할 수 있고, 위원회는 차별행위 여부에 대한 조사 후 차별행위로 인정되면 시정권고를 할 수 있다. 위원회는 그 내용을 법무부장관에게 통보하고, 법무부 장관은 정당한 사유 없이 이행하지 않는 경우 시정명령을 내리고 3천만 원 이하 과태료를 부과할 수 있으며, 사안에 따라 민·형사상 책임도 발생할 수 있다.

다만, 제도의 취지가 장애인의 실질적인 정보접근권 보장과 현장의 자발적 이행을 유도하는 데 있는 만큼, 제도 시행 초기 현장의 준비 상황과 이행 여건을 종합적으로 고려하여 시정명령 및 과태료 부과 등 행정처분은 제도 이행 상황을 감안해 탄력적으로 적용하는 방안도 함께 검토할 계획이다.

보건복지부는 이러한 운영 방향을 중앙부처 및 지방자치단체와 공유하여 지역별로 설치 기준이 과도하게 달라지지 않도록 관리하고, 현장의 애로 사항은 지속적으로 점검·보완해 나갈 방침이다.

보건복지부와 지자체는 제도 시행에 맞추어 지난 1월 23일(금) ‘보건복지 중앙-지방 협력회의’를 통해 배리어프리 키오스크 설치·운영 관련 질의응답 자료와 가이드라인을 배포하고, 중소벤처기업부, 소상공인연합회 등과 소상공인 등 의무 이행 대상자가 제도를 충분히 이해하고 준비할 수 있도록 홍보를 강화하고 있다.

아울러, 국무조정실, 과기정통부, 국토부, 중기부 등과 배리어프리 정책 자문을 위한 소위원회를 구성하여 관계부처와 민간 전문가들이 긴밀히 논의한다. 이를 통해 무인정보단말기 제도 홍보, 소상공인 지원 정책, 공공·교육·의료기관 대상 모니터링 등 부처별 소관 업무를 유기적으로 연계하게 한다. 또한, 제도가 현장에 안정적으로 정착될 수 있도록 민간전문가들의 자문을 바탕으로 협업 체계를 강화한다.

이스라엘 보건복지부 제1차관은 “키오스크 이용이 일상화된 환경에서 정보 접근권 보장은 더 이상 선택이 아닌 기본권의 문제다”라며, “중앙과 지방이 함께 협력하여 장애인이 일상생활에서 불편을 겪지 않게 제도가 현장에 안착될 수 있도록 노력하겠다”라고 밝혔다. 또한, “인공지능(AI) 및 디지털 기술 발전으로 인해 새로운 차별과 소외가 발생하지 않도록 지속적으로 제도개선을 해 나갈 계획이다”라고 밝혔다.

<붙임> 배리어프리 키오스크 의무화 Q&A

담당 부서 <총괄>	보건복지부 장애인권익지원과	책임자	과 장	이춘희 (044-202-3310)
		담당자	사무관	유미혜 (044-202-3304)
담당 부서	국무조정실 사회복지정책관	책임자	과 장	강보람 (044-200-2290)
		담당자	사무관	박수경 (044-200-2299)
담당 부서	과학기술정보통신부 디지털포용정책팀	책임자	팀 장	권오민 (044-202-6150)
		담당자	사무관	이하성 (044-202-6155)
담당 부서	국토교통부 생활교통복지과	책임자	과 장	신보미 (044-201-3797)
		담당자	사무관	류나린 (044-201-4772)
담당 부서	중소벤처기업부 디지털소상공인과	책임자	과 장	임호순 (044-204-7870)
		담당자	사무관	정영훈 (044-204-7875)

연번	질의사항	답변내용
1	배리어프리 키오스크 설치 의무자는?	'26년 1월 28일부터 「장애인차별금지법」 제15조 제3항, 제4항과 동법 시행령 제10조의2에 따라 키오스크를 설치·운영하는 공공·민간의 모든 현장은 배리어프리 키오스크 설치 의무를 부담하게 됩니다. 키오스크를 설치·운영하는 주체가 매매·모호한 경우에는 해당 키오스크의 구매 계약서 또는 렌탈 계약서를 확인하시기 바랍니다. 해당 계약서의 매수인(양수인) 또는 임차인으로 기재된 기관·단체·개인이 키오스크의 설치·운영 주체입니다.
2	배리어프리란 무엇인가요?	배리어프리는 물리적·사회적·경제적 장애물을 제거하는 것을 의미합니다. 이와 관련하여 「장애인차별금지법」 제15조에서는 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 필요한 정당한 편의를 제공하여야 한다고 규정하고 있습니다. 구체적으로 음성안내, 자막 또는 수어, 화면확대, HW·SW 기반의 높낮이 조절 기능을 탑재하는 것을 의미합니다.
3	어떤 종류의 키오스크가 해당하나요?	「장애인차별금지법」 제15조 제3항은 무인정보단말기 즉, 키오스크는 “터치스크린 등 전자적 방식으로 정보를 화면에 표시하여 제공하거나 서류발급, 주문·결제 등을 처리하는 기기”를 말한다고 규정하고 있습니다. - 유통형: 무인결제기, 무인주차정산기, 무인도서대여반납기 - 주문형: 무인주문기 - 발권형: 무인민원발급기, 무인증명발매기, 금융자동화기무인발권기, 셀프체크인, 무인발매기, 무인처방전발매기 - 안내형: 종합정보시스템, 위치정보시스템 - 기타: 무인사용자인증기, 기타

4	원칙적인 편의제공이란 무엇인가요?	① 접근성 검증기준*을 준수한 배리어프리 키오스크를 설치하고, ②시각장애인이 키오스크의 위치를 알 수 있도록 음성으로 위치를 안내하는 음성안내장치를 설치하여야 합니다. * 「디지털취약계층의 정보 접근 및 이용 편의 증진을 위한 고시」(과기정통부) - 음성안내장치는 시각장애인에게 기기의 위치를 안내*해 주는 장치를 말합니다. * "음성지원이 필요하신 분은 이어폰을 연결해 주세요. 또는 해당 기기에서 특별히 제공하는 시각장애인을 위한 이용방법 안내입니다" 와 같은 메시지가 나옵니다.
5	예외 대상(기기)도 있나요?	「장애인차별금지법 시행령」 제10조의2 제3항에 근거한 예외대상(기기)는 다음과 같습니다. ① 바닥면적 50제곱미터 미만의 소규모 공중이용시설 (편의점, 약국, 음식점, 카페, 사진관 등) ② 소상공인* ③ 소형제품(화면의 대각선 길이 28센티미터 이하) * 「소상공인기본법」 제2조제1항에 따라 업종별로 '상시 근로자수'와 '평균매출액' 기준을 모두 충족하여야 합니다. 정확한 기준은 업종별로 다르므로 중소기업 (소상공인) 확인서 전담 콜센터 (1811-6508)로 문의하여 주시기 바랍니다. 예시) 음식점업: 상시 근로자 수 5인 미만+평균 매출액 10억 원 이하
6	예외 대상이 선택할 수 있는 대체 수단은 무엇인가요?	① 일반 무인정보단말기와 호환되는 보조기기 또는 소프트웨어를 설치하거나, ② 보조인력을 배치하고 호출벨을 설치하면 됩니다. - 호환되는 보조기기 또는 소프트웨어는 이어잭, 탈부착 점자 키패드, 스크린리더 또는 QR코드·NFC태그 등이며, 이를 통해 앱 또는 웹으로 연결, 스마트폰으로 무인정보단말기 정보에 접근하는 장치를 의미합니다. - 보조인력은 키오스크 지원 업무를 전담할 필요는 없고, 호출벨을 통해 장애인 사용자를 위한 즉각적인 지원을 제공하면 됩니다. 보조 인력에 의한 직접적 지원이 원칙이나 불가피하게 통화나 원격 기능으로 대체하는 경우에도 즉시 대응해야 합니다. - 보조인력을 배치하는 경우에는 호출벨을 반드시 설치하여야 하며, 호출벨은 무인정보단말기의 위치, 사용법, 고장 등의 이용지원이 필요할 때 요청할 수 있는 호출장치를 의미합니다.

7	배리어프리 키오스크를 설치하지 않으면 어떻게 되나요?	배리어프리 키오스크 설치의무를 이행하지 않는다고 즉시 형사처벌 되지는 않습니다. 장애인과 비장애인을 비롯한 모든 국민은 장애인 차별행위에 해당함을 이유로 국가인권위원회에 진정을 접수할 수 있고, 국가인권위원회의 조사 결과 차별행위임이 인정되면 시정권고 후 그 내용을 법무부 장관에게 통보하게 됩니다. 이후 정당한 사유없이 권고를 이행하지 않으면 법무부 장관의 시정명령을 거쳐 3천만 원 이하의 과태료가 부과될 수 있습니다.
8	「장애인차별금지법」과 「디지털 포용법」의 차이는 무엇이고, 어느 법을 따라야 하나요?	「장애인차별금지법」은 설치·운영하는 사람을 의무대상자로 규정하고 있으나, 「디지털포용법」에서는 설치·운영·제조·임대자를 포함하고 있습니다. 특히, 「장애인차별금지법」과 「디지털포용법」은 정당한 편의 제공 방식에 차이가 있습니다. - 「장애인차별금지법」은 모든 유형의 장애인이 키오스크를 이용하는데 불편함이 없도록 ① 손팔동작 보완 ② 시력보완 ③ 청력 보완 ④ 인지능력 보완 ⑤ 휠체어 사용자 접근 등이 가능하도록 배리어프리 키오스크와 음성안내장치를 설치하여야 합니다. - 「디지털포용법」은 어르신, 장애인 등 기기 사용에 어려움을 겪는 사람 모두를 포괄하고 있어서 ① 보조인력배치 ② 음성 안내서비스 ③ 검증기준 충족 키오스크 설치 ④ 호환 소프트웨어 ⑤ 이용보조 웹사이트 중 하나의 조치만 취하여도 편의를 제공한 것으로 인정됩니다. 두 법에서 편의 제공 방식에 차이를 두고 있지만, 현실적으로 장애인은 모든 키오스크를 이용할 수 있어야 하므로, 키오스크 설치·운영자는 「장애인차별금지법」을 따라야 합니다.
9	기타 문의사항	보건복지부 장애인권익지원과(장애인차별금지법, 가이드라인 관련) 과학기술정보통신부 디지털포용정책팀(지능정보화기본법, 디지털포용법 관련) 한국장애인개발원(가이드라인 관련) 한국지능정보사회진흥원(검증기준, 검증제품 관련) 보건복지상담센터 129