

보도시점 2025. 8. 8.(금) 석간
2025. 8. 8.(금) 06:00

배포 2025. 8. 7.(목)

2024년 장애인차별금지법 이행 실태조사 결과 발표

- 장애인 정보접근성 위해 필요한 지원은 ‘직원 배치’ 또는 ‘호출벨 설치’ -
- 장애인이 이용하기 가장 어려운 무인정보단말기는 무인주문기(80.1%) -
- 시각장애(72.3%), 휠체어 이용자(61.5%) 순으로 직원에게 주문 선호 -

보건복지부(장관 정은경)는 ‘2024년 장애인차별금지법 이행 실태조사’ 결과를 발표하였다.

실태조사는 2020년 개정·시행된 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 제8조의2 및 같은 법 시행령 제4조의2에 근거하여 3년마다 실시되며, 이번 실태조사는 2021년 처음 조사가 시작된 이후 두 번째로 실시되었다.

2021년에는 고용, 교육, 사법·행정절차·참정권, 의료, 복지시설 등 영역별 차별 실태를 조사한 반면, 이번 실태조사는 무인정보단말기와 응용 소프트웨어 설치·운영 실태에 관한 정보접근성 보장 현황을 중심으로 실시했다. 이는 장애인을 장애인 아닌 사람과 동등하게 무인정보단말기에 접근·이용할 수 있도록 정당한 편의를 제공하도록 하는 장애인차별금지법의 전면 시행(‘26.1.28.)을 앞두고, 장애인의 정보접근권에 관한 차별 실태를 파악하려는 취지이다.

이번 실태조사 결과, 장벽 없는(배리어프리) 무인정보단말기에 대한 장애인 당사자의 인지도가 낮고, 편의 기능 미비·부족으로 이용에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 이는 현행 장벽 없는 무인정보단말기의 보급이 저조*하고, 자영업자 등 배리어프리 무인정보단말기 설치 현장의 수용성이 낮은 것 등에 기인한 것으로 보인다.

※ 한국지능정보사회진흥원에 따르면, 검증받은 장벽 없는 무인정보단말기 판매 현황은 466대로 추정

보건복지부는 이번 실태조사 결과를 토대로 현장의 이행 준수율이 낮은 원인을 분석하고, 장애인의 무인정보단말기 이용상의 불편함과 선호하는 방식을 확인하여 제도개선 방안을 마련할 계획이다. 또한, 장벽 없는 무인정보단말기의 보급이 확대되고 장애인 정보접근권이 실질적으로 보장될 수 있도록 장애인 차별금지법 시행령 등 관련 규정을 합리적으로 정비할 방침이다.

아울러, 무인정보단말기를 설치·운영하는 재화·용역 등의 제공자가 장애인의 정보접근성을 높이기 위해 필요한 내용을 담은 「접근 가능한 무인정보단말기 가이드라인」을 마련하여 제공할 예정이다.

중소벤처기업부에서는 소상공인 대상 스마트상점 기술 보급사업을 통해 장벽 없는 키오스크의 구입·렌탈비를 지원하고 있으며, 500만 원 한도에서 구입비의 70%, 연 350만 원 한도에서 렌탈비의 70%를 지원하고 있다.

< 2024년 장애인차별금지법 이행 실태조사 개요 >

◇ 조사기관 : 한국장애인개발원, (주)메트릭스

◇ 조사기간 : 2024년 10월 23일 ~ 2025년 1월 13일

◇ 조사방법 : 설문조사(TAPI*, 온라인)

* TAPI(Tablet Assisted Personal Interview)는 태블릿PC를 활용한 대면면접 조사방식

◇ 조사대상

1) 조사대상 기관 : 국가·지방자치단체와 소속기관, 국공립·사립(전문)대학, 공공의료 기관과 재화·용역 및 서비스 제공기관 등 4,114개소

2) 장애인 당사자 : 지체, 뇌병변, 시각, 청각, 지적, 자폐성 장애인 등 540명

2024년 장애인차별금지법 이행 실태조사의 주요 결과는 다음과 같다.

① 장애인차별금지법에서 정한 차별행위 내용 및 정보접근성 보장에 관한 인지도는 조사대상 기관과 장애인 당사자에게서 차이를 보였다.

① 장애인차별금지법에서 정한 차별행위 내용에 대한 인지도는 조사대상 기관과 장애인 당사자에서 25.5%p 차이를 보였다.

※ 기관의 차별행위 내용에 대한 인지 : 93.8% (2021년 당시보다 2.1%p 증가)

※ 장애인 당사자의 차별행위 내용에 대한 인지 : 68.3% (구체적 구제수단 인지 : 58.7%)

② 장애인의 무인정보단말기 접근성 향상을 위한 정당한 편의 내용에 대한 인지도는 조사대상 기관(78.7%)과 장애인 당사자(51.1%)에서 27.6%p 차이를 보였다.

③ 장애인 차별 예방 위한 개선방안에 대해, 조사대상 기관(50.9%)과 장애인 당사자(45.4%)는 모두 “범국민 대상 장애인 인식개선 노력”을 1위로 택했다.

② 정보접근성 차별 실태 관련, 장애인 당사자는 무인주문기의 편의 기능 미비·부족으로 이용에 어려움을 겪었으며, 직원을 통한 주문을 선호하는 것으로 나타났다.

① 장애인 당사자가 이용하기 어려운 무인정보단말기 순위는 ▲무인주문기(80.1%), ▲무인결제기(38.5%), ▲표(티켓)발권기(32.3%) 순으로 나타났다.

② 시각장애인의 72.3%와 휠체어 이용자의 61.5%는 무인정보단말기 이용 대신 직원을 통한 주문(처리)을 선호하는 것으로 나타났다.

※ 장애인 당사자의 선호 : ▲직원 통해서(44.8%), ▲무인정보단말기 이용(20.6%), ▲둘 다 상관 없음(34.7%)

③ 단말기의 기능적 접근성에 대해, 휠체어 이용자(78.5%), 시각장애인(77.1%), 청각장애인(38.0%)이 ‘편의 기능 미비·부족으로 무인정보단말기 이용이 어려웠다고 응답했다.

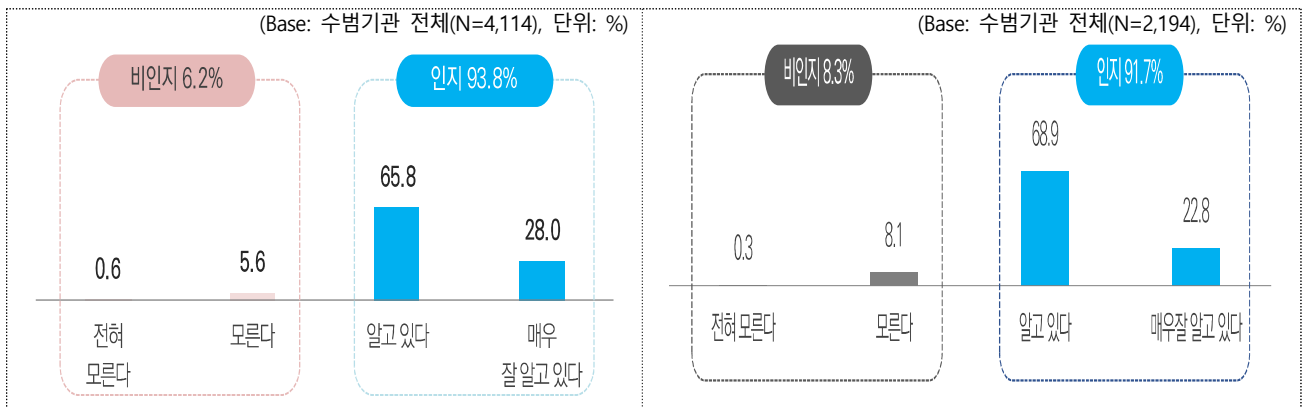
④ 필요 지원에 대해, 시각장애인(78.7%)과 휠체어 이용자(64.6%)는 “직원 배치 또는 호출벨 설치”를 1위로 선택했다.

1 장애인차별금지법 인지도

장애인차별금지법상 차별행위 내용 및 정보접근성 보장에 관한 인지도는 조사대상 기관과 장애인 당사자에게서 차이를 보였다.

- ◆ 법상 차별행위 내용 인지도 : 조사대상 기관(93.8%) > 장애인 당사자(68.3%)
- ◆ 법상 정보접근성 보장 인지도 : 조사대상 기관(78.7%) > 장애인 당사자(51.1%)
- ◆ 장애인 차별 예방 방안 1위는 조사대상 기관(50.9%)과 장애인 당사자(45.4%) 모두 “법국민 대상 장애인 인식 개선 노력”

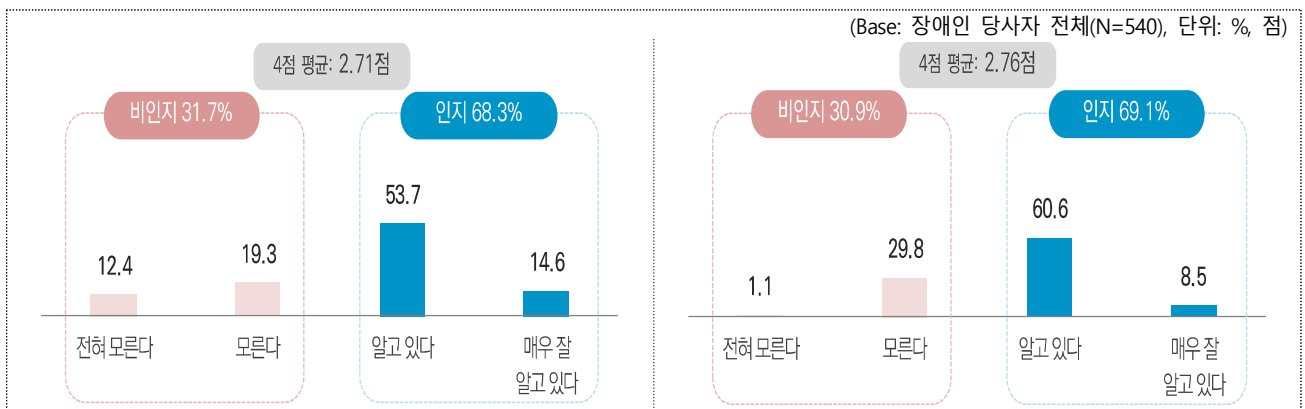
① 장애인차별금지법에서 정한 차별행위 내용에 대한 인지도 조사 결과 법에서 정하는 차별행위 내용에 대해 조사대상 기관 4,114개소 중 93.8%가 ‘인지’하고 있는 것으로 조사됐다. 이는 2021년 조사 당시보다 2.1%p가 증가한 수치이다.



[그림 1] 기관의 차별행위 인지도 (2024년)

[그림 2] 기관의 차별행위 인지도 (2021년)

한편, 법에서 정하는 차별행위의 내용에 대해 장애인 당사자 중 68.3%가 알고 있다고 응답했다. 이는 법의 존재에 대해 장애인 당사자의 69.1%가 인지하는 것에 비해 소폭 낮은 비율이다.

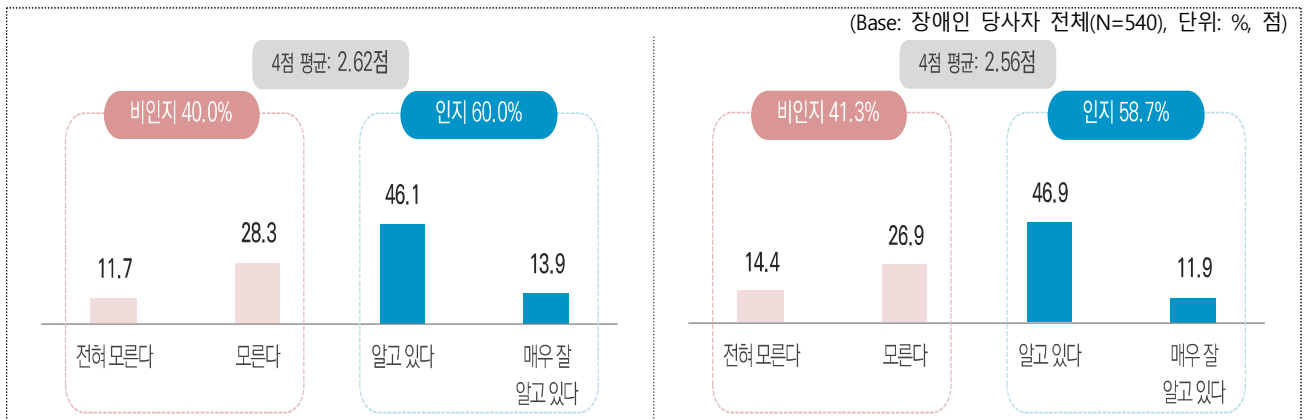


[그림 3] 장애인의 법상 차별행위 인지도

[그림 4] 장애인의 법에 대한 인지도

장애인 당사자 중 차별행위에 대해 국가인권위원회에 도움을 요청할 수 있다는 사실을 알고 있는 비율은 60.0%, 구체적으로 국가인권위원회에 차별

행위를 신고(진정)할 수 있다는 사실을 알고 있는 비율은 58.7%였다.



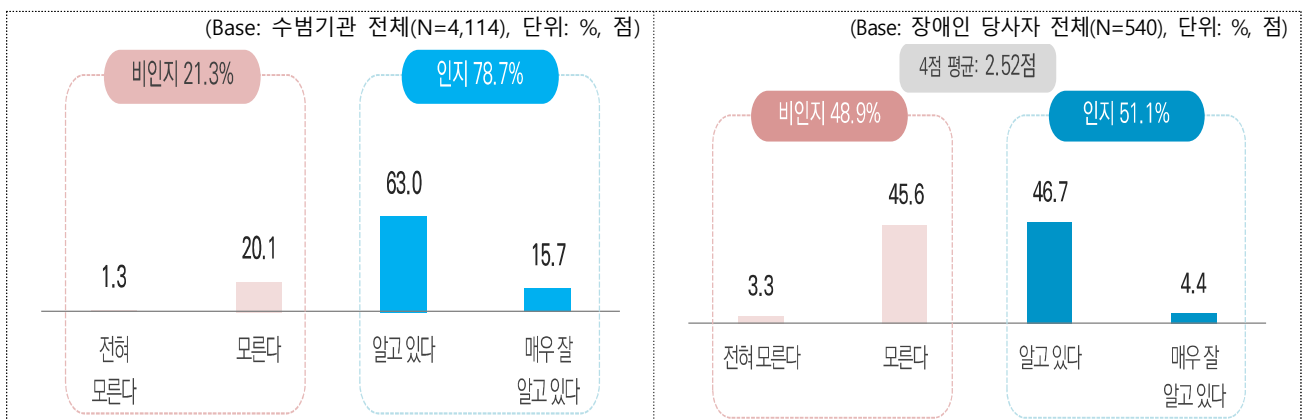
[그림 5] 차별행위 도움 인지도

[그림 6] 차별행위 진정 인지도

② 개정법상 무인정보단말기 정보접근성 보장 인지도 조사 결과

개정된 장애인차별금지법(2021년 7월 27일 개정, 2023년 1월 28일 시행)상 무인정보단말기 관련 정보접근성 보장 의무에 대해 조사대상 기관의 78.7%가 인지하고 있는 것으로 나타났다.

한편, 개정법상 무인정보단말기 관련 정보접근성 보장 의무에 대해 장애인 당사자의 51.1%가 인지하고 있는 것으로 나타났다. 이는 조사대상 기관의 인지도(78.7%)에 비해 27.6%p 적은 수준이다.



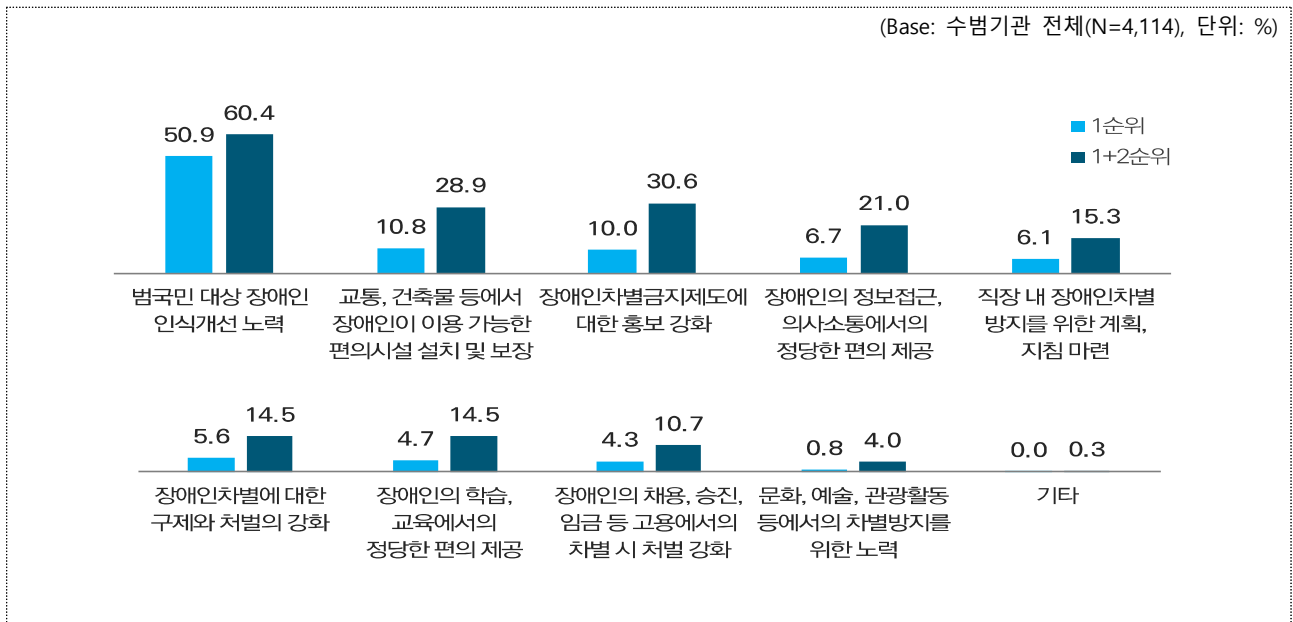
[그림 7] 기관의 개정법 인지도

[그림 8] 장애인의 개정법 인지도

③ 장애인 차별 예방을 위한 개선방안에 대한 의견 조사 결과

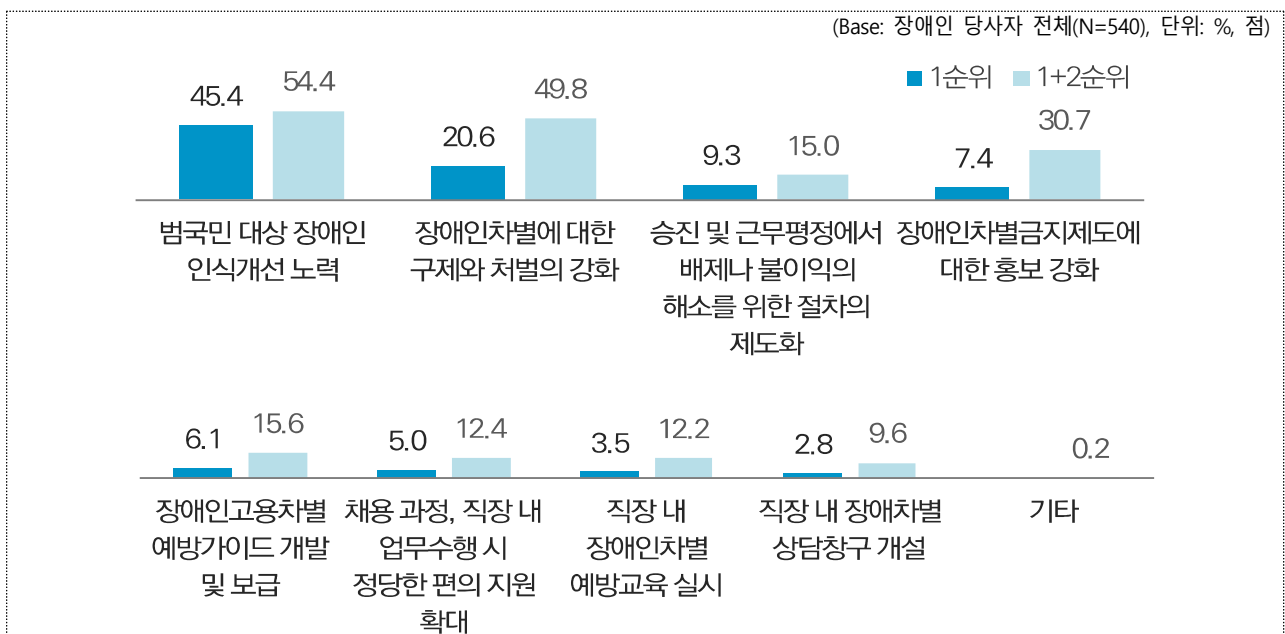
장애인 차별 예방을 위한 개선방안에 대해 조사대상 기관은 ▲범국민 대상 장애인 인식개선 노력이 필요하다는 의견(50.9%)이 가장 많았고, ▲교통, 건축물 등에서 장애인이 이용 가능한 편의시설 설치 및 보장(10.8%), ▲장애인

차별금지제도에 대한 홍보 강화(10.0%)의 순으로 높게 나타났다.



[그림 9] 기관이 생각하는 장애인 차별 예방을 위한 개선방안

장애인 당사자는 조사대상 기관과 마찬가지로 장애인 차별 예방을 위해 ▲범국민 대상 장애인 인식개선 노력(45.4%)을 가장 중요하게 꼽았다. 다음으로 ▲장애인차별에 대한 구제와 처벌의 강화(20.6%), ▲승진 및 근무평정에서 배제나 불이익의 해소를 위한 절차의 제도화(9.3%) 등이 필요하다고 답변했다.



[그림 10] 장애인이 생각하는 장애인 차별 예방을 위한 개선방안

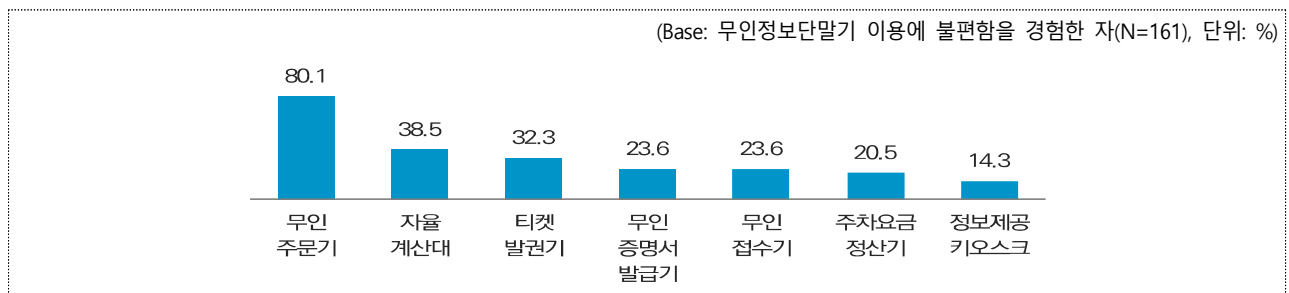
2 무인정보단말기 사용 실태

장애인 당사자는 무인주문기 등의 편의 기능 미비·부족으로 이용에 어려움을 겪었으며, 직원을 통한 주문을 선호하는 것으로 나타났다.

- ◆ 이용 난이도 : 무인주문기(80.1%) > 무인결제기(38.5%) > 표(티켓)발권기(32.3%)
- ◆ “직원을 통한 주문이 더 좋다” : 시각장애인(72.3%), 휠체어 이용자(61.5%)
- ◆ “편의 기능 미비·부족” : 휠체어 이용자(78.5%), 시각장애인(77.1%)
- ◆ “직원 배치 또는 호출벨 설치 필요” : 시각장애인(78.7%), 휠체어 이용자(64.6%)

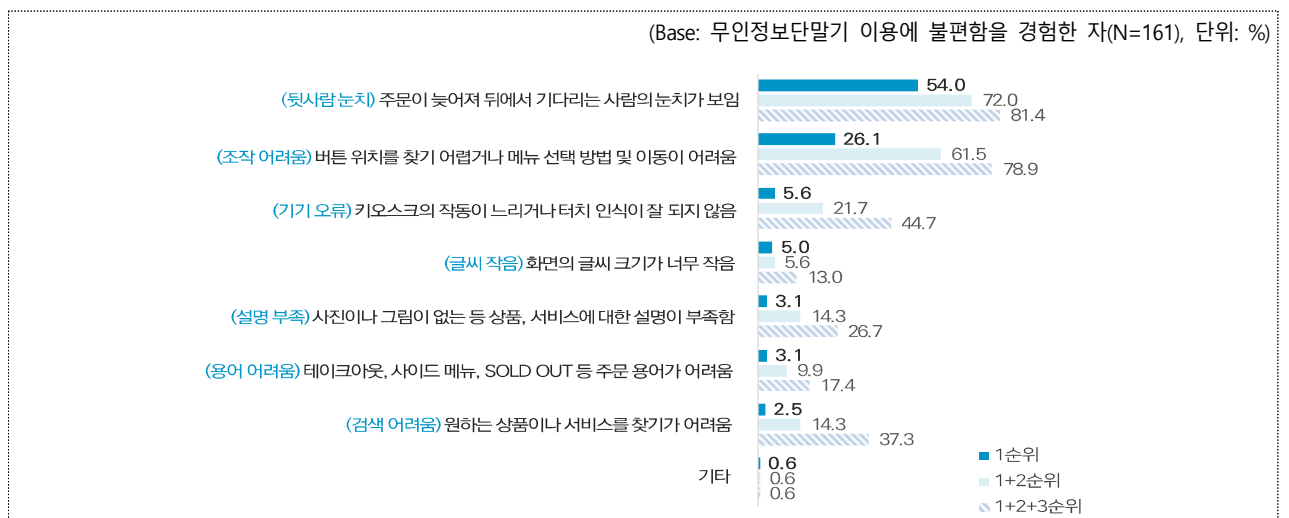
① 무인정보단말기 유형별 이용 난이도 조사 결과

무인정보단말기 이용에 불편을 경험한 장애인 161명은 ▲무인주문기(80.1%) ▲무인결제기(38.5%), ▲표(티켓)발권기(32.3%) 순으로 이용에 불편을 겪었다.



[그림 11] 이용이 어려운 무인정보단말기 유형(중복응답)

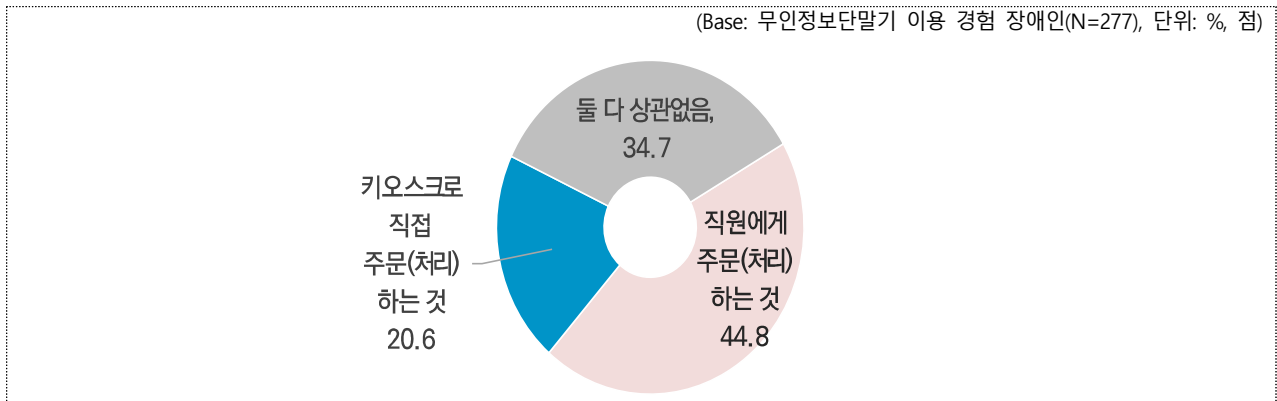
불편사항은 ▲주문이 늦어져 뒤에서 기다리는 사람의 눈치가 보임(54.0%), ▲버튼 위치를 찾기 어렵거나 메뉴 선택 방법 및 이동의 어려움(26.1%), ▲무인정보단말기의 작동이 느리거나 터치 인식이 잘 되지 않음(5.6%) 등이었다.



[그림 12] 무인정보단말기 이용시 불편사항

② 선호하는 주문·처리 방식 조사 결과

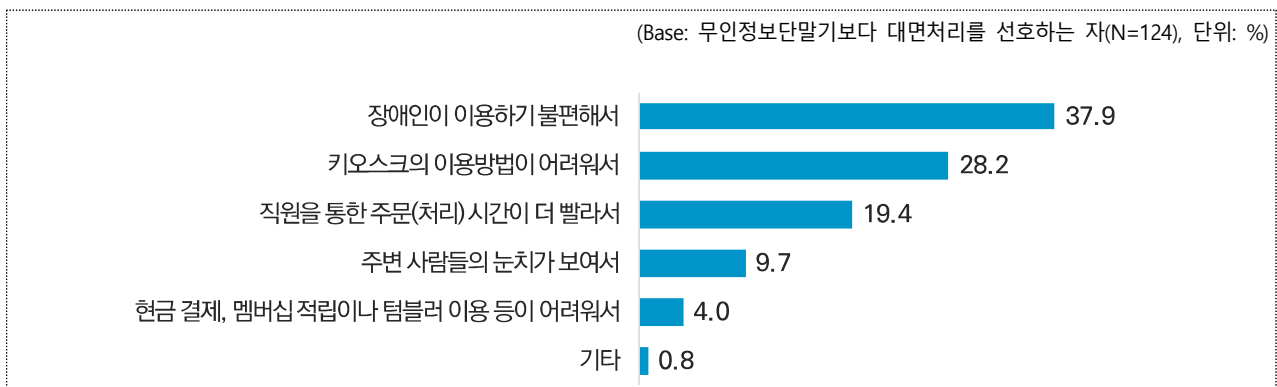
장애인 중 무인정보단말기 이용 경험자 277명 중 44.8%는 ‘무인정보단말기로 직접 주문(처리)하는 것’보다 ‘직원에게 주문(처리)하는 것’을 더 선호하는 것으로 나타났다. 이는 ‘무인정보단말기로 직접 주문(처리)하는 것’을 더 선호한다는 응답(20.6%) 대비 2배 이상 높은 수준이다.



[그림 13] 선호하는 주문·처리 방식

직원에게 주문(처리)하는 것을 더 선호하는 비율은 ▲시각장애(72.3%), ▲심한 장애(51.6%), ▲휠체어 이용자(61.5%)에게서 비교적 높았다.

직원에게 주문(처리)하는 것을 더 선호하는 이유는 ▲장애인이 이용하기 불편해서(37.9%), ▲무인정보단말기의 이용방법이 어려워서(28.2%), ▲직원을 통한 주문(처리) 시간이 더 빨라서(19.4%) 등이다.

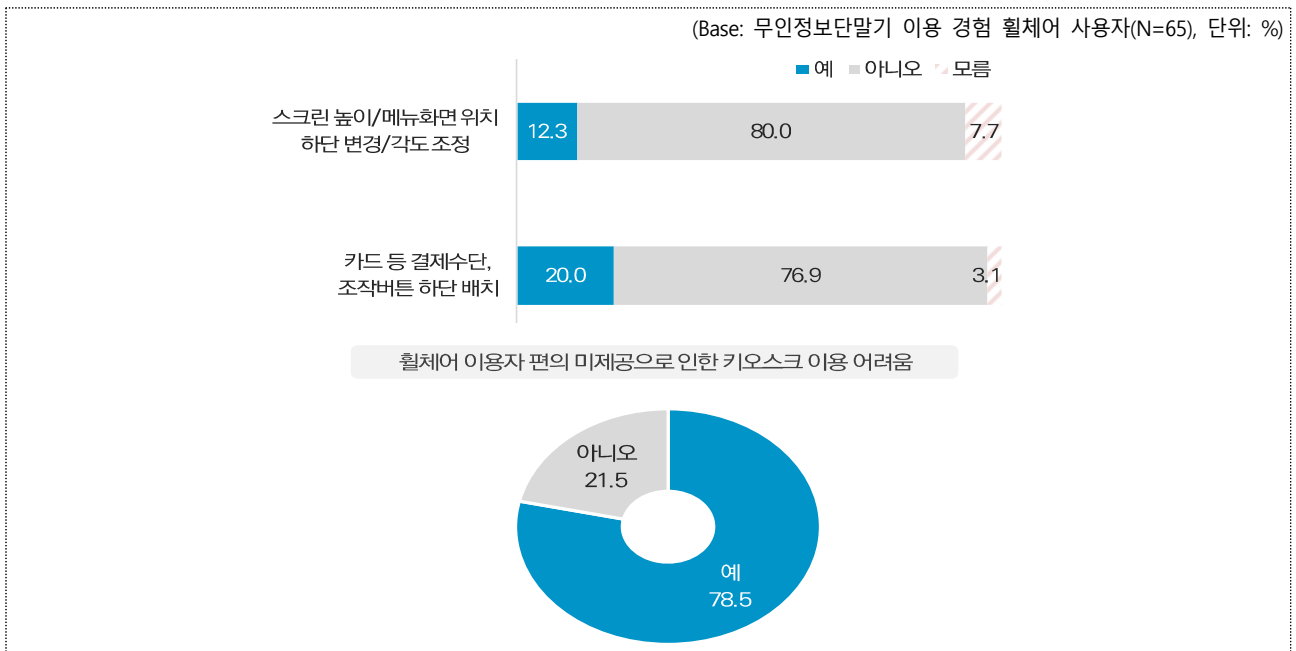


[그림 14] 직원을 통한 주문을 선호하는 이유

③ 단말기 기능적 접근성 경험 조사 결과

무인정보단말기 이용 경험이 있는 장애인의 37.5%는 일정 시간 경과 후 화면이 전환되어 응답시간을 조절할 수 없었다고 응답했다.

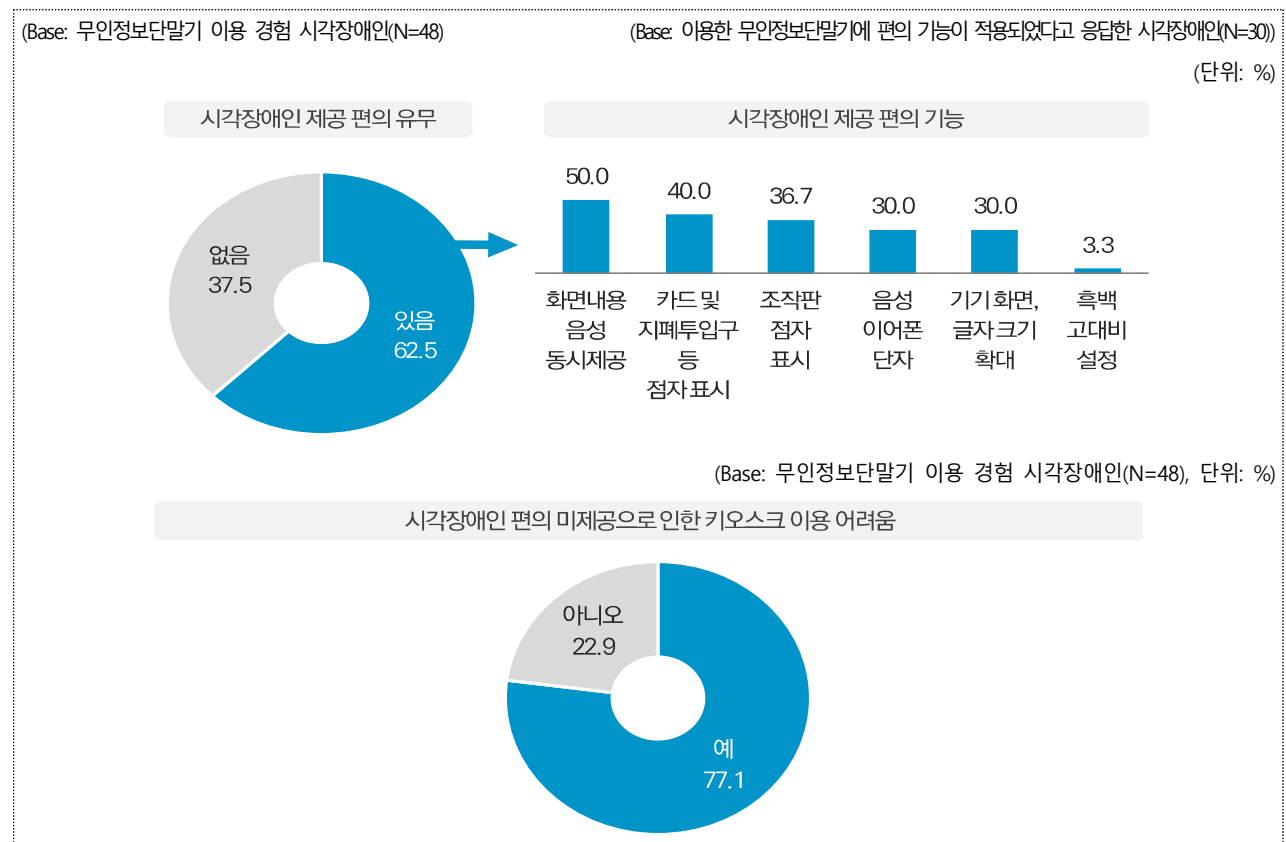
휠체어 이용자의 78.5%는 편의 장치·기능이 없어서 무인정보단말기 이용이 어려웠다고 응답했다. ▲스크린 높이나 메뉴화면 위치 등이 조정되는 경우는 12.3%, ▲결제수단·조작버튼이 하단에 배치되어 있는 경우가 20.0%로 조사됐다.



[그림 15] 휠체어 이용자를 위해 제공된 편의 기능

시각장애인의 경우 편의 기능이 없다는 응답이 37.5%였다. 나머지 62.5%는 ▲화면내용 음성 동시 제공(50.0%), ▲카드 및 지폐투입구 등 점자 표시(40.0%), ▲조작판 점자 표시(36.7%) 등 기능을 경험했다고 응답했다.

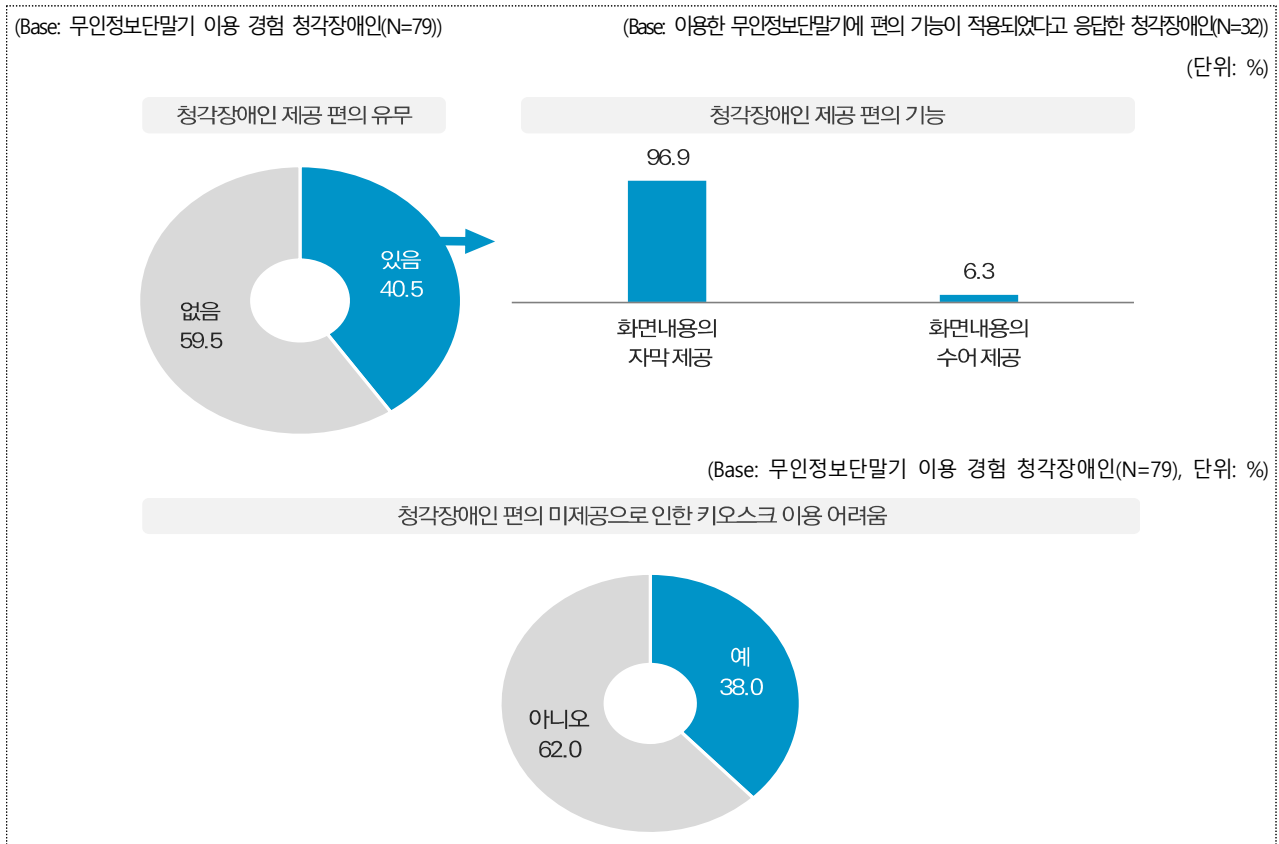
시각장애인을 위한 편의 기능이 부족해서 무인정보단말기 이용에 어려움을 겪은 경험이 있다는 응답은 77.1%에 이르렀다.



[그림 16] 시각장애인을 위해 제공된 기능(중복응답)

청각장애인은 편의 기능이 없다는 응답이 59.5%였다. 나머지 40.5%는 ▲화면 내용의 자막 제공(96.9%), ▲화면 내용의 수어 제공(6.3%) 기능을 경험했다고 응답했다.

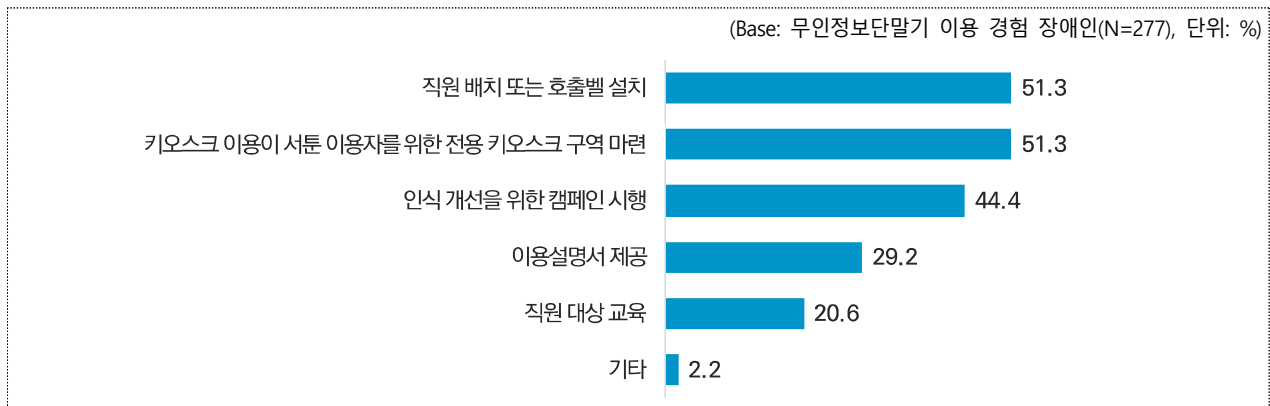
청각장애인을 위한 편의 기능이 부족해서 무인정보단말기 이용에 어려움을 겪은 경험이 있다는 응답은 38.0% 였다.



[그림 17] 청각장애인을 위해 제공된 기능(중복응답)

④ 정보 접근성 보장 위해 필요한 지원에 대한 의견 조사 결과

무인정보단말기 이용 경험이 있는 장애인은 사용 개선을 위해 ▲직원 배치 또는 호출벨 설치(51.3%), ▲무인정보단말기 이용이 서툰 이용자를 위한 전용 무인정보단말기 구역 마련(51.3%), ▲인식 개선을 위한 캠페인 시행(44.4%) 등이 필요하다고 응답했다.



[그림 18] 무인정보단말기 사용 개선을 위해 필요한 도움(중복응답)

직원 배치 또는 호출벨 설치가 필요하다는 응답은 ▲시각장애(78.7%), ▲심한 장애(62.3%), ▲휠체어 이용자(64.6%), ▲주 1회 이상 무인정보단말기 이용자(61.4%)에게서 상대적으로 높은 비율을 보였다.

<별첨> 2024년 장애인차별금지법 이행 실태조사 주요 결과

담당 부서 <총괄>	장애인정책국 장애인권익지원과	책임자	과 장	이춘희	(044-202-3310)
		담당자	사무관	임정실	(044-202-3317)
담당 부서 <연구기관>	한국장애인개발원 정책연구부	책임자	부장	이혜경	(02-3433-0665)
		담당자	부연구위원	한기명	(02-3433-0652)