

보도시점 2026. 2. 13.(금)
현장 방문 (10:00) 이후

배포 2026. 2. 12.(목)

이스란 제1차관, ‘장벽없는 무인정보단말기’ 설치 현장점검

이스란 보건복지부 제1차관은 2월 13일(금) 오전 10시, 서울시 영등포구 소재 카페, 음식점 등 현장을 방문하여 ‘장벽없는 무인정보단말기*(배리어프리 키오스크)’ 설치·운영 실태를 장애당사자, 소상공인 등과 함께 점검하고 간담회를 통해 다양한 현장 의견을 수렴하였다.

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

이번 현장점검은 지난 1월 28일부터 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에 따른 ‘장벽없는 무인정보단말기(배리어프리 키오스크)’ 설치 의무화가 본격 시행됨에 따라, 실제 현장에서의 작동 여부와 이용 편의성을 점검하고 제도 안착을 지원하기 위해 마련되었다.

< 장애인차별금지법 시행령 제10조의2 >

	적용 대상	정당한 편의 내용
원칙	공공과 민간의 모든 키오스크 설치 장소	① 검증 기준을 준수한 키오스크와 ② 시각장애인을 위한 음성안내장치 설치
예외	▲소규모 공중이용시설(50㎡ 미만) ▲소상공인 ▲테이블오더형 소형제품	① 호환 보조기기 또는 소프트웨어 설치 ② 보조인력 배치와 호출벨 설치 ① ~ ② 중 대체수단 선택 가능

이날 점검에서는 시각장애인과 휠체어를 이용하는 지체장애인이 직접 ‘장벽없는 무인정보단말기’로 카페에서 커피를 주문해보거나 식당에서 음식을 시키는 등 각 매장의 ▲음성안내 기능, ▲점자표기, ▲화면 확대 및 색상 대비, ▲휠체어 접근성, ▲호출벨 등 주요 편의 기능의 작동 상태와 대체수단 운영여부 등을 현장에서 확인한다.

또한, 매장별 설치 현황을 살펴본 뒤, 장애당사자와 함께 이용 과정에서의 불편사항을 점검하고, 소상공인의 제도 이행 과정에서의 애로사항도 함께 청취할 예정이다.

이어 장애인 당사자, 전문가 등이 참석하여 제도 시행 초기의 운영 현황과 보완사항을 논의한다. 특히 ▲장애인차별금지법 시행령상 표준모델의 현장 적합성, ▲소상공인 지원 확대 방안, ▲시정명령 및 과태료 부과 적용 기준 등을 중심으로 다양한 의견을 수렴한다.

이스란 제1차관은 “장벽없는 무인정보단말기는 단순한 기계 교체가 아니라, 누구도 배제되지 않는 이용 환경을 만드는 일이다”라며, “제도의 실효성을 높이기 위해 현장의 목소리를 지속적으로 반영하고, 이행 상황을 고려하여 합리적 집행 방안도 함께 검토해 나가겠다”라고 밝혔다.

한편, 보건복지부는 과학기술정보통신부, 한국지능정보사회진흥원과 공동주최로 지난 2월 5일 부산을 시작으로, 2월 12일까지 서울, 대전, 대구, 광주, 인천 등 전국 권역별로 ‘장벽없는 무인정보단말기’ 확산을 위한 설명회를 개최하였다.

설명회를 통해 정부는 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률에 대해 설명하고 ‘장벽없는 무인정보 단말기’ 설치 관련 상세 내용을 안내하였다. 또한, 권역 설명회에서 참석자들이 자주 질문이 했던 내용은 정리하여 Q&A 자료집을 배포할 예정이다.

아울러 중소벤처기업부는 소상공인 사업장에 스마트 기술 도입을 지원하기 위해 ‘스마트상점 기술보급 사업’을 진행 중이다. 특히 기술 부문 중 배리어프리 기기 구입비 지원 한도를 기존 500만 원에서 700만 원으로 상향해 고령자와 장애인 등 디지털취약계층의 이용 편의 개선을 위한 노력하고 있다.

앞으로도 보건복지부는 중소벤처기업부, 과학기술정보통신부 등 관계부처와 긴밀하게 협업하여 소상공인의 부담을 완화하는 지원방안을 함께 추

진하고, 장애인의 정보접근권 보장을 위한 제도 이행을 체계적으로 점검해 나갈 계획이다.

- <붙임> 1. 장벽없는 무인정보단말기 제도 개요
2. 현장점검 및 간담회 개요
3. 장벽없는 무인정보단말기 의무화 Q&A

담당 부서	장애인정책국 장애인권익지원과	책임자	과 장	이춘희 (044-202-3310)
		담당자	사무관	유미혜 (044-202-3304)



□ **배경**

- 장애인의 비장애인과 동등한 정보접근권 보장을 위하여 “배리어프리 키오스크 의무화” 전면 시행('26.1.28.~)

※ 장애인차별금지법 제15조 제3항·제4항, 같은법 시행령 제10조의2, [별표2의2]

□ **내용**

- 공공과 민간의 모든 키오스크 설치 현장은 배리어프리 키오스크 설치의 의무가 있으나 원칙, 예외 대상별로 의무 내용이 상이

□ **원칙과 예외**

- 예외 대상을 제외한 모든 키오스크 설치 현장 ⇨ 과기부 검증기준을 준수한 기기와 시각장애인을 위한 음성안내장치 설치
- ▲소규모 근린생활시설(50㎡ 미만), ▲소상공인, ▲소형제품(테이블오더형) 설치 현장 ⇨ ①호환 보조기기 또는 소프트웨어 설치, ②보조인력 배치와 호출벨 설치 중 선택 가능

기존('25.11.18. 개정 전)	현행('25.11.18. 개정 후)
■ (원칙) 아래 여섯가지 모두 ① 과기부 검증기준 ② 휠체어 접근성 ③ 시각장애이용 구분 바닥재 ④ 점자블록 또는 음성안내장치 ⑤ 한국수어·문자·음성 ⑥ 장애인 이용 안내문 게시	■ (원칙) 아래 ①과 ④ ① 과기부 검증기준 ② 삭제 ③ 삭제 ④ 음성안내장치 ⑤ 삭제 ⑥ 삭제
■ (예외) 대체수단 허용 1) 대상 ① 소규모 근린생활시설(50㎡ 미만) 2) 내용 : 아래 세가지 중 하나 선택 가능 ① 과기부 검증기준 준수 등 6가지 조치 ② 호환 보조기기·SW 설치 ③ 보조인력 배치	■ (예외) 대체수단 허용 1) 대상 ① 소규모 근린생활시설(50㎡ 미만) ② <u>소상공인</u>(「소상공인기본법」 제2조 제1항) ③ <u>테이블오더형 소형제품</u>(과기부고시) 2) 내용 : 아래 세가지 중 하나 선택 가능 ① 과기부 검증기준 준수와 음성안내장치 ② 호환 보조기기 또는 SW 설치 ③ 보조인력 배치와 <u>호출벨 설치</u>

□ 개요

- (목적) ‘장벽 없는 무인정보단말기(BF 키오스크)’ 의무화(‘26.1.28~) 이후
소상공인의 BF키오스크 및 대체수단 설치·운영 실태 점검 및 현장
의견 청취
- (일시) 2026. 2. 13. (금) 10:00~11:00
- (장소) 영등포구 소재 소상공인 키오스크 설치 현장
- (참석) 6명 / 복지부 제1차관, 장애인 당사자, 한국장애인개발원,
소상공인진흥공단 등
- (내용) 각 방문 장소에서 제1차관과 장애인 당사자가 직접 시연 후
도보로 다음 장소 이동, 현장점검 후 간담회 진행

□ 세부일정

시간	방문 장소	키오스크 구분
10:00~10:10(10')	■ 음식점	일반
10:10~10:20(10')	■ 카페	일반
10:20~10:40(20')	■ 카페	배리어프리
10:40~11:00(20')	■ 현장간담회(카페) - 배리어프리 키오스크 이용 및 보급 관련 의견수렴	

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 예시) 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