

재화·용역 제공에서의 장애차별 예방 매뉴얼

2011. 12

연구진

연구책임 : 최승철 (한국장애인개발원 정책연구실 조사연구팀장)

공동연구원 : 배윙호 (장애물없는생활환경시민연대 사무총장)

발 간 사

2008년 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」이 시행되면서 장애인에 대한 차별에 관한 국민들의 인식은 점진적으로 제고되고 있습니다. 그럼에도 아직은 재화·용역의 제공자들이나 이를 이용하는 장애인들은 그러한 제공 또는 이용에서 장애인에 대한 차별로 규정될 수 있는 것들이 무엇인지 그리고 그 차별을 회피하기 위해서 무엇을 해야 하는지 정확하게 알고 있지는 못한 실정입니다. 이처럼 장애 차별을 잘 알지 못할 경우, 재화·용역의 제공자들은 장애인을 차별하고 장애인 이용자들은 평등권을 주장하지 못할 소지가 있습니다.

이 매뉴얼은 장애인이 재화나 용역을 이용할 때 발생할 수 있는 차별이 무엇인지, 재화·용역의 제공자들은 장애인 고객에 대한 차별을 피하기 위해서 무엇을 해야 하는지에 대해 구체적이고 실용적인 지침을 제시함으로써 장애 차별을 금지하고 예방하는 데 기여하고자 합니다.

이 매뉴얼은 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 제3절(재화와 용역의 제공 및 이용)의 재화·용역의 제공자에 포함될 수 있는 제공자 중 문화·예술 사업자와 체육시설 소유·관리자는 제외한 나머지 제공자를 망라합니다. 그 제공자에는 금융 서비스 제공자, 토지·건물의 매매·임대자, 교통 서비스 제공자, 각종 재화의 판매자, 각종 서비스 판매자, 의료 서비스 제공자(병원), 숙박 서비스 제공자 등이 포함됩니다. 매뉴얼은 상기 제공자 집단별로 지침을 제시합니다.

한편, 그러한 하위 영역별 지침을 제시하기에 앞서 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 제3절의 다소 복잡한 구조를 간략히 설명하고, 법이 금지하는 차별의 유형에 대해 간략히 소개하고자 합니다.

우리 한국장애인개발원은 앞으로 다른 영역에서도 장애 차별 예방 매뉴얼을 계속 발간할 계획을 갖고 있습니다. 향후 연차별로 사법·행정 절차 및 서비스(2012년), 교육(2013년), 고용(2014년), 문화·예술·체육(2015년) 영역에서의 장애차별 예방 매뉴얼을 발간할 예정입니다.

아무쪼록 본 매뉴얼이 자신의 권리를 주장해야 하는 장애인과 장애인에 대한 차별을 회피해야 하는 재화·용역의 제공자는 물론, 장애 차별을 구제하고 예방하는 업무를 담당하는 분들에게도 유용하게 쓰이길 기대합니다.

2011. 12. 31.

한국장애인개발원 원장 변 용 찬

본 매뉴얼은 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」에 대한 유권 해석은 아닙니다. 그 유권 해석의 권한은 관련 정부부처 및 법원에 있음을 알려드립니다.

목 차

총 론

1. 「장애인차별금지법」 제3절의 구조 및 내용	3
1) 「장애인차별금지법」 제3절에서 금지하는 차별 유형	3
2) 재화·용역 제공 영역의 세부 영역	3
3) 재화·용역 제공의 개념적 범주	4
4) 재화·용역 제공자의 정당한 편의 제공 의무의 단계적 적용	6
2. 「장애인차별금지법」 상 장애 차별의 유형 및 그 구성요건	7
1) 직접차별	7
2) 간접차별	11
3) 정당한 편의 제공 거부 또는 미이행	12
4) 추측에 의한 차별	16
5) 장애인을 대리·동행하는 자(장애인 관련자)에 대한 차별	17
6) 장애 보조건 또는 장애인보조기구의 사용을 방해하는 차별	18
7) 광고에 의한 장애인 차별	18
8) 총론 지침	19
3. 재화·용역 제공자가 장애 차별을 예방할 수 있는 사전 조치 ..	23

재화·용역 제공 세부영역별 장애 차별 지침

4. 금융 서비스	27
5. 토지·건물의 매매·임대	37
6. 이동 및 교통	45
7. 재화의 판매	53
8. 서비스 제공	59
9. 의료 서비스 제공	66
10. 숙박 서비스	72

총론

1. 「장애인차별금지법」 제3절의 구조 및 내용

1) 「장애인차별금지법」 제3절에서 금지하는 차별 유형

1.1 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」(이하 “장애인차별금지법”이라 함)은 직접차별, 간접차별, 정당한 편의 제공 거부에 의한 차별 등을 금지하지만 제3절은 재화·용역의 제공 영역에서 금지하는 차별의 유형을 분명하게 드러내지 않는다. 제3절은 그 첫머리인 제15조에 재화·용역의 제공 영역을 아우르는 것으로 볼 수 있는 두 개의 차별금지 조항을 두고 있다. 제15조 제1항은 재화와 용역의 제공 및 이용(이하 “재화·용역 제공”이라 함) 영역에서의 직접차별 금지 조항이라고 볼 수 있다.¹⁾

1.2 법 제15조 제2항은 어떠한 종류의 차별을 금지하는지 특정하지는 않는다. 이 조항의 “장애인이 해당 재화·용역 등을 이용함으로써 이익을 얻을 기회를 박탈하여서는 아니 된다”라는 문구에서 ‘기회의 박탈’은 차별의 효과를 의미하는 것으로, 이때 그 차별은 직접차별뿐만 아니라 간접차별 및 정당한 편의 제공 거부도 포함한다고 볼 수 있다. 따라서 법 제15조는 법 제4조에서 금지하고 있는 직접차별, 간접차별, 정당한 편의 제공 거부에 의한 차별 등이 재화·용역 영역에서도 의당 금지됨을 규정하고 있다고 볼 수 있다.²⁾

2) 재화·용역 제공 영역의 세부 영역

1.3 제3절에 제시된 재화·용역 제공의 세부 영역들은, 제16조의 “토지 및 건물의 매매·임대 등에 있어서의 차별금지”, 제17조의 “금융상품 및 서비스 제공” 영역,

1) 제1항의 “장애를 이유로”라는 문구는 직접차별을 가리킨다고 볼 수 있다. 이 문구는 간접차별이나 정당한 편의 제공 거부를 규정할 때 사용할 수 없는 것이다.

2) 참고로, 직접차별 관련 조항은 「장애인차별금지법」의 세부 영역별로 거의 다 제시되나, 정당한 편의 제공 의무 관련 조항은 일부 세부 영역에서 누락되어 있고, 간접차별 관련 조항은 제24조(문화·예술활동의 차별금지) 및 제26조(사법·행정절차 및 서비스 제공에 있어서의 차별금지) 등을 제외한 다른 세부 영역에서 누락되어 있다.

제19조의 “이동 및 교통수단 등”의 영역, 제24조의 “문화·예술활동” 영역, 제25조의 “체육활동” 영역³⁾ 정도이다. 제3절의 나머지 조항들은, 예를 들면 제18조(시설물 접근·이용의 차별금지), 제20조(정보접근에서의 차별금지), 제21조(정보통신·의사소통에서의 정당한 편의제공의무), 제22조(개인정보보호) 등은 재화·용역 제공의 세부 영역에 관한 것이 아니다. 이것들은 그 영역 이외에 고용, 교육을 포함한 다른 모든 영역을 포괄하는 조항이다.

1.4 제3절에서 언급되지 않은 세부 영역들을 일부 나열하자면, 숙박시설, 요식업소, 판매업소(제과점, 철물점, 쇼핑센터, 식료품점 등), 서비스업소(세탁소, 미장원, 이발소, 여행사, 장례식장, 약국, 병원 등), 오락시설(동물원, 놀이공원, 공원 등), 사회복지시설(탁아소, 양로원, 노숙자쉼터 등), 공회당(컨벤션센터, 강의홀 등)에서의 재화·용역 제공 영역이 있다. 이러한 세부 영역들은 단지 예시일 뿐이고 그밖에 더 많은 영역들이 있다. 공공기관의 행정 서비스 중 일부도 일종의 서비스로 볼 수 있으나 이는 「장애인차별금지법」 제4절에 의해 별도로 규율되므로 이 매뉴얼에서는 다루지 않는다.

3) 재화·용역 제공의 개념적 범주

1.5 통상적으로 재화·용역의 제공은 고객에게 상품이나 서비스를 판매하거나 제공하는 것으로 볼 수 있다. 「장애인차별금지법」은 재화·용역의 제공에 대해 개념을 정의하지 않고 있는데, 이 개념과 관련하여 몇 가지 언급할 필요가 있다. 먼저 재화·용역의 제공은 공중(public)을 그 제공 대상으로 한다는 점이다. 장애인·비장애인 구분 없이 공중인 고객들에게 상품이나 서비스를 제공하는 것이다. 기본적으로 「장애인차별금지법」상의 재화·용역의 제공자는 자신의 재화·용역을

3) 「장애인차별금지법」상의 재화·용역 제공의 세부 영역은 이들 영역에 국한되는 것으로 좁게 해석할 수도 있으나, 이러한 해석은 적절하지 않아 보인다. 이 영역에 가장 대표적인 것이 상점에서의 상품 판매와 음식점 등에서의 서비스 제공인데 이러한 세부 영역이 배제된다는 것은 부적절하다. 또한 「장애인차별금지법」 제18조가 준용하는 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」의 시행령에서 정당한 편의 차원에서 편의시설을 설치해야 하는 대상시설에는 매우 넓은 범위의 재화·용역 제공 시설을 포함시키면서 동시에 「장애인차별금지법」상의 재화·용역 제공의 세부 영역을 좁게 해석하는 것은 부적절하다.

원하는 모든 이들에게 차별 없이 제공해야 할 의무를 진 자이다. 참고로, 어떤 자발적 집단이 회원들에게 제공하는 재화나 용역은 그 회원들이 공중이 아니라는 점에서 「장애인차별금지법」상의 재화·용역이 아니고, 따라서 동법에 의해 규율되지 않는다.

1.6 「장애인차별금지법」상의 재화·용역은 공중에게 직접적으로 제공되는 것이다. 재화·용역을 공중에게 직접 제공하지 않는 자는 「장애인차별금지법」의 차별 조항에 의해 규율되지 않을 수 있다.⁴⁾ 예를 들면 상품을 제조만 하고 공중에게 직접 판매를 하지는 않는 경우, 해당 상품에 대한 장애인의 접근성 문제는 「장애인차별금지법」의 차별 조항에 의해 규율되지 않는다고 볼 수 있다. 그러나 상품을 구매하여 이를 통해 공중 또는 공중의 특정 부문에 대해 서비스를 제공하는 경우, 해당 상품의 접근성 문제로 인해 장애인이 그 서비스를 이용할 수 없고 이에 대해 해당 서비스의 제공자가 정당한 편의를 제공하지 않는다면 이는 「장애인차별금지법」상 차별에 해당할 소지가 있다.

은행 자동화기기(CD/ATM)를 만드는 회사가 시각장애인을 고려하지 않은 CD/ATM을 만들고 있다. 이 회사는 직접적으로 공중에게 그 기기를 제공하는 자가 아니므로 「장애인차별금지법」상의 재화·용역의 제공자가 아닐 수 있다. 한편 어떤 은행이 이 기기를 구입하여 설치했고, 시각장애인 고객들은 이 기기를 이용할 수 없다. 이 경우, 해당 은행은 CD/ATM을 이용하여 공중에게 현금자동입출이라는 서비스를 직접적으로 제공하는, 「장애인차별금지법」상의 재화·용역의 제공자에 해당한다. 따라서 은행은 정당한 사유가 없는 한 시각장애인이 CD/ATM을 이용하여 현금을 인출 또는 입금할 수 있도록 하는 정당한 편의 제공 등의 조치를 취해야 한다.

1.7 해당 서비스가 무료로 제공된다고 하여, 즉 유료로 제공되지 않는다고 하여 「장애인차별금지법」상의 용역에 해당하지 않는 것은 아니다. 예를 들면 국립공원이 공중에게 제공하는 각종 무료 서비스(공원 정보 제공 등)는 그것이 무료라고 하더라도 「장애인차별금지법」상의 용역에 해당한다.

4) 「장애인차별금지법」 제23조 제2항에 의거, 제조업자 중 정보통신 관련 제조업자는 정보통신제품을 설계·제작·가공함에 있어서 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 노력해야 할 의무가 있다. 이는 노력 조항일 뿐 차별 금지 조항은 아니다.

4) 재화·용역 제공자의 정당한 편의 제공 의무의 단계적 적용

1.8 「장애인차별금지법」은 직접차별이나 간접차별 금지 의무를 법 시행과 함께 즉시 부과하나 일부 정당한 편의 제공 의무는 시간 차원에서 단계적으로 부과하고 있다. 재화·용역의 제공 영역에서 정당한 편의는 건축환경에 대한 장애인의 물리적 접근성을 보장하는 편의시설과, 정보에의 접근성을 포함하여 그 밖의 다른 접근성을 보장하는 편의로 크게 나누어질 수 있다. 이 중 건축환경에 대한 물리적 접근성을 보장하는 편의시설은 「장애인차별금지법」 제18조 제4항 및 그 시행령 제12조에 의거, 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 시행령」(이하 “편의증진보장법 시행령”이라 함)을 준용하여 2009년 4월 11일 이후 신축·증축·개축된 일정한 규모의 시설물에 대해 그 설치 의무를 부과하고 있다. 이러한 편의시설 제공 의무 요건에 해당하는 재화·용역 제공자는 「편의증진보장법 시행령」상의 편의시설을 제공해야 한다.⁵⁾ 그 밖의 다른 접근성 중 정보통신·의사소통에서의 정당한 편의는 「장애인차별금지법 시행령」별표 3의 단계적 적용에 따른다. 예를 들면, 법인인 재화·용역 제공자는 2013년 4월 11일부터, 의료기관은 병원 유형에 따라 2009년 4월 11일부터 단계적으로 정보통신·의사소통에서의 정당한 편의를 제공해야 한다. 한편 「장애인차별금지법」은 재화·용역 제공자(문화·예술·체육 시설은 제외)의 경우, 편의시설과 정보통신·의사소통에서의 정당한 편의에 대해서만 단계적 제공을 규정하고 다른 유형의 정당한 편의에 대해서는 단계적 제공을 규정하고 있지 않은바, 따라서 그 밖의 다른 유형의 정당한 편의는 법 시행과 동시에 제공해야 하는 것으로 볼 수 있다. 그러한 유형에는 장애인 고객의 이동이나 구매행위를 돕는 인적 편의 제공, 장애인 고객을 위한 정책·관행·절차의 변경과 같은 비물리적 편의 제공 등이 있는데, 이들은 비교적 부담이 적어 단계적 적용 대상에 포함시키지 않은 것으로 볼 수 있다.

5) 2009년 4월 11일 이전에, 그러나 1998년 4월 11일 이후에 신축·개축·증축된 시설물의 편의시설 제공 의무는 「장애인차별금지법」이 아닌 「편의증진보장법」에 의해 규율된다.

2. 「장애인차별금지법」 상 장애 차별의 유형 및 그 구성요건

1) 직접차별

2.1 「장애인차별금지법」 제4조 제1항 제1호는 “장애인을 장애를 사유로 정당한 사유 없이 제한·배제·분리·거부 등에 의하여 불리하게 대하는 경우”를 차별로 간주한다. 이는 어떤 고객이 특정한 장애를 가지고 있다는 이유로 비장애인 고객이나 다른 유형의 장애인 고객과 달리 재화 및 용역의 제공을 거부하거나, 그들에 비해 질이 떨어지는 것을 제공하거나 나쁜 조건으로 제공하거나, 그들과는 공간적으로 분리해서 제공하거나 별도로 제공하는 등 불리하게 대우하는 것을 의미한다. 이처럼 장애와 같은 사회적 소수자의 특성을 이유로 이들을 불리하게 대우하는 것을 직접차별이라 한다.

2.2 ‘장애를 사유로’ 불리한 대우를 한다는 것은 해당 장애인의 장애와 해당 불리한 대우 사이에 인과적 연계가 있어야 함을 의미한다.

한 식당이 지체장애가 있는 장애인에게 음식을 제공하기를 거부했다. 식당 주인이 이에 이유를 밝히지는 않았지만 만약 다른 고객에게는 음식을 제공했다면, 그 거부가 장애를 이유로 한 것임을 추론할 소지가 있다. 그런데 만약 그 거부가 해당 장애인이 돈이 없기 때문이라면 이는 장애를 사유로 한 불리한 대우가 아니다.

2.3 ‘장애를 사유로’ 해당 장애를 가진 개인이 불리한 대우를 받는다는 것은 만약 그가 장애인이 아니었다라면 받지 않았을 불리한 대우를 받는 것을 의미한다. 장애를 사유로 한 불리한 대우는 설사 일부 비장애인이 유사한 사유로 불리한 대우를 받는다 하더라도 여전히 차별에 해당한다.

한 나이트클럽은 이러저러한 이유로 클럽의 이미지에 맞지 않는 고객들을 문 앞에서 돌려보내는 비공식적인 관행을 가지고 있다. 심각한 안면장애가 있는 여성이 클럽의 이미지와 맞지 않는다는 이유로 클럽 입장을 거부당했다. 클럽은 옷을 제대로 입지 않은 비장애인들도 돌려보내고 있다. 이처럼 비장애인들도 클럽 이미지와 맞지 않으면 돌려보낸다고 하여 안면장애가 있는 여성을 돌려보낸 것이 장애를 이유로 한 차별이 아닌 것은 아니다. 그 여성은 안면장애가 없었더라면 돌려보내지지 않았을 것이며, 따라서 그러한 불리한 대우는 장애를 이유로 한 것이다.⁶⁾

2.4 기본적으로 차별은 비교대상이 있어야 성립하지만 그 비교대상을 누구라고 구체적으로 특정할 필요는 없다. 만약 해당 장애가 없는 다른 개인들이라면 그러한 불리한 대우를 받지 않았을 것임을 보여준다면 이는 비교대상이 있는 것이며, 해당 불리한 대우는 차별이다.

학습장애가 있는 성인들의 자조모임이 한 식당을 통째로 빌려서 만찬을 가졌다. 식당 종업원들은 만찬 시간 내내 이 손님들을 희롱했고 평상시보다 수준이 떨어지는 서비스를 제공했다. 그날 저녁에 그 식당에 다른 손님들이 없었다는 사실이 이들 장애인들이 다른 사람들에 비해 불리한 대우를 받지 않았다는 것을 의미하지는 않는다. 다른 손님들은 그러한 식으로 서비스를 받지 않았을 것이고, 이러한 구체화할 수 없는 다른 손님들이 비교대상이 된다.⁷⁾

2.5 장애 차별의 성립 요건으로서 장애인의 비교대상은 비장애인뿐만 아니라 다른 장애인도 포함한다. 특정 유형의 장애를 사유로 불리한 대우를 할 경우, 다른 유형의 장애인이 그 비교대상이 될 수 있다. 이는 「장애인차별금지법」상의 (특정) 장애를 사유로 한 불리한 대우에 해당한다.

한 놀이공원이 목발을 짚고 있다는 이유로 어떤 지체장애인이 특정 놀이기구에 탑승하는 것을 금지했다. 그러나 시각장애나 청각장애 등을 가진 장애인에게는 그 놀이기구에 탑승하는 것을 허용했다. 놀이공원 측은 다른 유형의 장애인은 탑승을 허용했으므로 지체장애인에 대한 탑승 거부하는 장애를 사유로 한 불리한 대우가 아니라고 주장할 수 없다. 그 지체장애인은 다른 유형의 장애인과 비장애인에 비해 불리한 대우를 받은 것이다. 그는 장애인이 아니었다라면 그러한 불리한 대우를 받지 않았을 것이다. 이 불리한 대우에 정당한 사유가 없다면 이는 차별이다.

6) Disability Discrimination Act 1995, Code of Practice, Rights of Access: Goods, Facilities and Premises, Para 3.4 사례 참조.

7) Disability Discrimination Act 1995, Code of Practice, Rights of Access: Goods, Facilities and Premises, Para 3.4 사례 참조.

불리한 대우들

2.6 어떤 서비스 제공자가 자신보다 다른 서비스 제공자가 장애인에게 더 좋은 서비스를 제공할 수 있으니 그리로 가보라는, 일견 좋은 의도로 특정 서비스를 제공하기를 거부하는 것도 그 의도의 좋고 나쁨과는 무관하게 장애를 사유로 한 불리한 대우에 해당한다.

작은 슈퍼마켓 주인은 장애인 고객에게 옆의 큰 대형 슈퍼마켓에 가면 더 좋은 장애인 고객 서비스를 받을 수 있다는 이유로 물건을 팔기를 거부했다. 이 거부는 설사 그 의도가 좋다고 하더라도 장애를 사유로 한 불리한 대우에 해당한다. 당해 슈퍼마켓 주인은 만약 그 고객이 장애인 이 아니었더라면 그러한 거부를 하지 않았을 것이므로 이는 장애를 사유로 한 불리한 대우다.

2.7 서비스 제공자가 다른 사람들에게 제공하는 것보다 장애인에게 더 낮은 수준의 서비스를 제공하는 것은 장애를 사유로 한 불리한 대우다. 낮은 수준의 서비스에는 장애인 고객에 대한 희롱이나 통명스럽거나 거친 태도도 포함된다.

패스트푸드점 점원이 다른 좌석들은 비어 있음에도 심각한 안면장애를 가진 장애인에게 다른 고객들의 시야 밖에 있는 구석진 좌석에 앉으라고 권하는 것은 차별이다.⁸⁾

2.8 서비스 제공자가 다른 사람들에게 적용하는 것보다 불리한 조건으로 장애인에게 서비스를 제공하는 것은 불리한 대우에 해당한다. 불리한 조건에는 서비스에 대해 더 많이 요금을 물리거나 추가적인 조건을 다는 것이 포함된다.

한 청각장애인이 휴가 여행을 가기 위해 여행사에 예약을 했다. 여행사는 다른 고객과는 달리 그 고객에게 더 많은 액수의 보증금을 내도록 요구했다. 여행사는 그 고객이 자신의 장애로 인해 여행 예약을 취소할 가능성이 매우 크다는 이유로 이처럼 불리한 조건으로 예약할 것을 요구했다. 이는 정당한 사유가 아니므로 당해 요구는 차별에 해당한다.

시각장애가 있는 장애인 고객이 한 금융회사에 할부구매 대부를 신청했다. 금융회사는 그 장애인에게 대부를 제공하되 법무사 입회하에 대부 신청서에 날인을 해야 한다는 조건을 달았다. 회사는 이러한 조건을 다른 대부자에게는 부과하지 않았다. 이는 장애를 사유로 한 차별일 소지가 크다.⁹⁾

8) Disability Discrimination Act 1995, Code of Practice, Rights of Access: Goods, Facilities and Premises, Para 3.20 사례 참조.

정당한 사유

2.9 장애를 사유로 한 불리한 대우라 하더라도 이에 「장애인차별금지법」 제4조 제3항의 ‘정당한 사유’가 있는 경우에는 차별이 아니다. 정당한 사유에는 장애인에게 불리한 대우를 하지 않는 것이 재화·용역 제공자에게 “과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정 등”을¹⁰⁾ 발생시키거나 장애인에게 불리한 대우를 하는 것이 재화·용역 제공 사업의 성질상 불가피한 경우¹¹⁾ 등이 있다.

어느 놀이공원 측은 청룡열차에 탑승하려는 뇌병변장애인에 대해 그가 몸을 제대로 가눌 수 없어 안전을 보장할 수 없다는 이유에서 탑승하는 것을 허용하지 않았다. 이는 장애를 사유로 한 불리한 대우에 해당한다. 한편 ‘해당 장애인의 안전을 보장할 수 없다’라는 탑승 거부 사유는 만약 그 안전을 보장할 수 없다는 것이 객관적으로 타당하다면 정당한 사유에 해당한다. 놀이공원의 사업의 성질 또는 목적은 고객들에게 안전하고 재미있게 놀이기구를 제공하여 이윤을 획득하는 것으로, 안전이라는 중요한 사업 요소를 이유로 특정 신체적 조건을 가진 개인을 놀이기구의 이용에서 불가피하게 배제하는 것은 정당한 사유에 해당한다.

지방자치단체 조례 중에는 정신질환이 있는 개인이 자연휴양림 등에 입장하는 것을 일률적으로 제한하는 사례가 있다. 그러한 조례는 공공장소인 자연휴양림 등에서 정신질환이 있는 개인이 다른 휴양객들의 휴식과 레크리에이션 활동을 방해할 소지를 염두에 두었을 가능성은 있으나 정신질환을 가진 모든 개인이 그러할 소지는 전혀 없는바, 이는 정당한 사유가 될 수 없다. 따라서 일률적으로 정신질환이 있는 개인의 자연휴양림 입장을 금지하는 것은 장애를 사유로 한 차별이다. 즉, 휴양객들의 휴식과 레크리에이션 활동을 도모하는 자연휴양림 사업의 핵심적인 성질상 정신질환이 있는 모든 개인에 대한 입장 거부가 불가피한 것은 아니므로 이는 차별이다.¹²⁾ 정신질환을 가진 개인들을 모두 일률적으로 배제하려면 그들이 모두 자연휴양림 사업의 목적을 훼손한다는 점이 사실임을 입증해야 하는데, 이는 사실이 아니다. 참고로, 정신질환의 스펙트럼은 워낙 넓어서 정신질환을 가진 모든 개인이 타인의 휴식과 레크리에이션을 방해한다는 명제는 진리가 아닐뿐더러, 설사 정신질환이 심각한 개인이라도 꾸준히 투약을 할 경우 안정적으로 사회생활을 영위할 수 있다.

9) Disability Discrimination Act 1995, Code of Practice, Rights of Access: Goods, Facilities and Premises, Para 3.22 사례 참조.

10) 이 사유는 「장애인차별금지법」 제4조 제3항 제1호에 나오는 것으로, 주로 정당한 편의 제공을 거부하는 데 대한 사유로 사용된다.

11) 이 사유는 「장애인차별금지법」 제4조 제3항 제2호에 나오는 것으로, 동 조항은 “특정 직무나 사업 수행의 성질상 불가피한 경우”라는 차별 예외가 교육 등의 서비스에도 같은 방식으로 적용된다고 규정하고 있다. 따라서 교육을 포함한 서비스의 제공에서 특정 장애를 가진 개인을 불리하게 대우하는 것이 해당 직무나 사업(해당 서비스 제공 사업)의 성질상 불가피한 경우에는 차별이 아닌 것으로 본다는 것이다.

한 피부미용실은 안면장애가 있는 고객이 피부미용실을 이용할 경우 다른 고객에게 혐오나 불쾌감을 주고 그 결과, 영업에 피해를 줄 것이라는 이유로 안면장애가 있는 고객에게 서비스를 제공하기를 거부했다. 장애에 대한 타인의 혐오감이나 불쾌감은 정당한 사유에 해당하지 않으므로 당해 서비스 제공 거부는 차별이다.

2) 간접차별

2.10 간접차별은 「장애인차별금지법」 제4조 제1항 제2호에 해당하는 것으로, “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”를 의미한다. 즉, 간접차별은 장애를 사유로 장애인을 불리하게 대우하기 위해 특정한 기준을¹³⁾ 적용한 것은 아니지만, 그 적용으로 인해 장애인을 불리하게 대우하는 결과가 발생했고, 그 적용을 정당화할 수 없는 경우를 가리킨다. 이때 문제의 기준은 그것이 장애인에게 미치는 부정적 효과를 고려한다면 사전에 충분히 회피할 수 있는 것이다.

한 신용카드 회사가 온라인으로 신용카드를 발급하는 절차에 전화 통화로 본인임을 확인하는 단계를 두었다. 한 청각장애인이 온라인으로 신용카드를 발급받는 절차를 밟다가 전화로 본인임을 확인하는 과정을 통과하지 못하여 신용카드를 발급받지 못했다. 신용카드 발급 기준의 하나로 전화로 본인임을 확인하는 과정은 장애인을 불리하게 대우하려는 것은 아니지만 그로 인해 청각장애인은 이 과정을 통과하지 못해 결과적으로 온라인으로 신용카드를 발급받지 못하는 불리한 대우를 받았다. 만약 신용카드 회사가 전화 통화로 본인임을 확인하는 과정이 온라인으로 신용카드를 안전하고 효과적으로 발급하는 데 불가피하다는 등의 정당한 사유를 입증하지 못한다면 그 절차 또는 기준은 청각장애인에 대한 간접차별에 해당한다. 참고로, 본인 확인은 이동전화 문자로 할 수 있고, 카드를 직접 고객에게 전달하는 사람이 할 수 있는 등 다른 대안적인 본인 확인 방법이 있으므로 전화 통화로 본인을 확인하는 과정이 신용카드를 안전하고 효과적으로 발급하는 데 불가피하다고 보기 어려운 측면이 있다.¹⁴⁾

12) 최승철(2011), 차별금지법의 이해, 한울, 228~229쪽 참조.

13) 이러한 기준을 장애 중립적인 기준이라 부르기도 한다.

14) ‘전화로 본인 확인’이라는 정책은 일부 장애인에게 간접차별적이므로 이를 폐기해야 한다. 그런데 이 문제는 간접차별이 아닌 정당한 편의 법리로도 접근할 수 있다. 상기 예에서 청각장애인에게 대해서는 ‘전화로 본인 확인’이라는 정책을 적용하지 않고 대신 이동전화 문자로 본인 확인 등과 같은 다른 정책을 적용하면 된다. 이와 같은 정책 변경은 정당한 편의에 해당한다. 참고로, 앞에서

불리한 결과를 야기한 기준에 대한 정당한 사유

2.11 비록 어떤 장애 중립적인 기준의 적용이 장애인에게 불리한 결과를 야기했다 라도 그 기준을 적용하는 데 정당한 사유가 있다면, 예를 들면, 해당 재화 또는 용역 제공 사업의 안전하고 효과적인 운영을 위해 그 기준을 불가피하게 적용할 수밖에 없다면, 그러한 기준의 적용은 정당화될 수 있고, 따라서 간접차별이 아니다.

어떤 음악감상실은 감상실에서 소음을 내는 고객은 또는 소음을 낼 소지가 분명한 고객은 감상실에서 퇴출시키거나 야에 감상실의 입장을 금지하는 정책을 가지고 있다. 이러한 정책은 장애인을 배제하기 위해 마련된 것은 아니나 이 정책에 의거, 음악감상실 측은 계속 소음을 내는 자 폐성장애를 가진 고객에게 감상실 입장을 거부하는 불리한 대우를 했다. 소음을 내는 고객을 감상실에서 퇴출시키거나 감상실 입장을 금지하는 정책은 음악감상실의 효과적인 운영을 위해서는 불가피한 것이어서 정당화될 수 있는바, 따라서 이 정책의 적용은 간접차별에 해당하지 않을 소지가 크다.

3) 정당한 편의 제공 거부 또는 미이행

2.12 “정당한 편의”는 “장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 같은 활동에 참여할 수 있도록” 장애인의 제반 특성을 고려하여 장애인에게 시설·설비·도구·서비스를 새로 또는 변경하여 제공하거나, 정책·절차·관행 등을 새로 또는 변경하여 적용하는 등의 인적·물적·비물리적 제반 수단과 조치다.¹⁵⁾

2.13 정당한 편의가 동등하게 활동에 참여할 수 있게 해준다는 것은 해당 활동에

언급했듯이 간접차별적인 조항은 정당화될 수 없다면 폐기되어야 한다. 그런데 상기 예에서 보듯이 문제의 조항을 폐기하지 않고도 차별 문제를 해소할 수 있다면 엄밀한 의미에서 이는 간접차별로 접근해야 할 문제가 아니라고 볼 수도 있다. 다만, 상기 예에서 간접차별적인 것이 ‘전화로만 본인 확인’이라는 정책이라고 본다면 이것은 폐기되는 것이므로 간접차별로 접근할 수 있다고 볼 수 있다.

- 15) 「장애인차별금지법」의 정당한 편의 개념 정의는 ‘인적’, ‘물적’ 편의 이외에 ‘비물리적’ 편의가 있다는 점을 놓치고 있다. ‘인적’ 및 ‘물적’ 편의는 ‘물리적’ 편의라는 범주에 속하는데, 이와 대비되는 ‘비물리적’ 편의가 있을 수 있다. ‘비물리적 편의’로는 관련 정책·절차·관행 등을 변경하는 것이 있다. 예를 들면 근무시간의 변경 또는 조정, 직무 재배치, 직무 재조정 등이 이에 해당한다. 「장애인차별금지법」 제4조 제2항은 ‘정당한 편의’의 범주를 ‘인적·물적 제반 수단과 조치’로 한정하여 ‘비물리적 편의’를 놓치고 있지만, 동법 제11조 제1항 및 제2항에서 나열한 ‘재활, 기능평가, 치료 등을 위한 근무시간의 변경 또는 조정’, ‘다른 직무에 배치’ 등은 정책, 관행 등의 변경에 해당하는 비물리적 편의에 해당하는데, 따라서 「장애인차별금지법」은 사실상 비물리적 편의를 인정하고 있다.

참여하는 기회를 장애인과 비장애인 사이에 동등하게 만들어준다는 것이지 그들 모두에게 해당 활동을 똑같은 수준으로 수행할 수 있도록 만들어준다는 것은 아니다. 한편 정당한 편의는 장애인이 해당 활동에 효과적으로 참여할 수 있게 해주면 되는 것이지 반드시 최상의 편의일 필요는 없다.

어느 식당은 전동휠체어를 사용하는 장애인이 화장실을 용이하게 이용할 수 있게 하기 위해 규정보다 화장실 면적을 더 넓히고 손잡이도 규정보다 더 많이 설치했다. 이러한 편의 제공은 휠체어를 사용하는 많은 장애인이 큰 문제없이 화장실을 이용할 수 있게 해준다. 그러나 이러한 편의시설은 장애인들이 비장애인과 동일한 수준으로 용이하게 화장실을 사용할 수 있게 해주는 것은 아니고, 장애인이 화장실을 사용하는 기회를 비장애인과 동일하게 해주는 것이다.

병원에서 전혀 듣지 못하거나 잘 듣지 못하는 청각장애인 환자가 의료진과 자신의 증상에 대해 의논하거나 의료진이 그러한 환자에게 진찰 결과 및 치료 방법을 알려주는 것과 같이 매우 복잡하고 상호적인 의사소통이 필요하고, 그 소통 내용이 소통 당사자들의 중요한 이해관계에 영향을 미치는 경우, 병원이 해당 의사소통을 위해 수화통역사를 제공하는 것은 정당한 편의에 해당한다. 이러한 상황에서 병원이 수화통역사 대신 필담 등을 통해 의사소통을 하게 하는 것은 정당한 편의를 제공한 것이 아니어서 차별이 될 소지가 있다. 그러나 입원 신청서를 작성하는 경우와 같이 상호적인 의사소통의 필요가 조금 밖에 없는 상황에서는 의사소통의 장애가 있는 환자에게 입원 신청서 작성을 안내하는 문건을 제공하는 것이 해당 환자로 하여금 입원 신청서 작성을 할 수 있도록 보조하는 정당한 편의에 해당할 것이다. 이 경우에 수화통역사를 제공하는 것이 해당 환자에게는 최상의 편의가 되겠지만 입원 신청서 안내 문건만으로도 해당 환자의 입원 신청서 작성을 충분히 도울 수 있으므로, 굳이 수화통역사를 제공하지 않아도 된다.

편의제공 의무를 촉발하는 활동

2.14 장애인에게 정당한 편의를 제공해야 하는 ‘활동’은 그 의무가 법적으로 부과된, 재화·용역의 제공 등의 영역 안에서 그 영역의 목적 또는 기능과 직접 관련해 이루어지는 활동으로, 그러한 관련성이 없는 활동에 대해서는 편의제공 의무가 촉발되지 않는다. 그러한 활동이 아닌, 특히 순전히 개인적인 목적을 달성하기 위한 활동은 편의제공 의무를 촉발하지 않는다.

손님에게 음식을 제공하여 먹게 하는 것이 주요 목적 또는 기능이라 할 수 있는 음식점에서 시각장애인 손님이 그 기능과 무관한 책을 읽을 때 이를 위해 음식점 측에 낭독자나 확대경 제공을 요구할 수는 없다. 음식점에서 책을 읽는 활동은 순전히 개인적인 것이다. 그러나 음식점의 메뉴판을 읽는 활동은 음식점의 목적과 직접 관련 있는 것으로, 시각장애인 손님이 요구할 경우, 음식점 주인이나 종업원이 그에게 메뉴판을 읽어 주는 것은 정당한 편의에 해당한다.

물리적 장애물의 제거에 대한 불가피한 대안으로서의 인적 편의

2.15 정당한 인적 편의 중 일부는 시설물에 대한 장애인의 접근성 또는 시설물 내에서의 장애인의 이동성을 저해하는 해당 시설물의 물리적 장애물을 제거하거나 변경하는 것이 과도한 부담에 해당하는 경우, 불가피하게 그에 대한 대안으로 제공될 수 있다. 한편 이러한 대안적인 인적 편의는 종종 해당 편의 인력이 장애인의 신체 또는 장애인의 이동기구를 밀거나, 들어 나르거나 또는 당기는 등 장애인에 대해 물리적 힘을 가하는 방식으로 이루어진다. 이러한 경우에 장애인의 안전과 존엄성 보장이 중요한바, 장애인의 안전을 위협하거나 장애인의 존엄성을 해치는 방식으로 제공되는 인적 편의는 정당한 편의에 해당하지 않을 소지가 크다.

작은 규모의 셀프 서비스 슈퍼마켓은 좁은 복도를 사이에 두고 키 큰 선반에 상품을 진열해두고 있다. 따라서 전동휠체어 사용 장애인은 스스로 선반에 가서 상품을 꺼내 올 수 없다. 이러한 내부 구조를 물리적으로 변경하는 것은, 예를 들면 전동휠체어가 이동할 수 있게 복도의 폭을 넓히고 선반의 키를 줄이는 것은 슈퍼마켓의 규모로 볼 때 과도한 부담에 해당한다. 슈퍼마켓은 내부 구조를 물리적으로 변경하지 않고 그 대안으로 장애인의 요청 시 점원이 장애인에게 상품을 가져다주는 인적 편의를 제공하기로 결정한다. 이것은 장애인의 상품 구매를 보조하는 정당한 인적 편의에 해당한다.

어떤 은행 지점 정문 앞에 설치된 경사로가 매우 급하여 휠체어를 사용하는 장애인이 이를 이용할 수 없으나 이 급경사로를 개조하는 것이 과도한 부담에 해당하는 경우, 은행 측은 장애인에게 휠체어를 밀어서 그 급경사로를 통과하는 서비스를 정당한 편의 차원에서 제공할 수 있다. 이때 이러한 인적 편의는 장애인이 모욕감을 느끼지 않도록 그리고 안전하게 제공되도록 사전에 해당 인적 편의 제공 인력에 대해 교육을 시킬 필요가 있다.

정당한 편의를 도출하기 위한 협의 절차

2.16 재화·용역의 제공자는 사전에 또는 현장에서 장애인이 편의를 요청할 때 정당한 편의 제공을 위해 비공식적인 상호 협의를 시작해야 한다. 원칙적으로 장애인의 요구가 없으면 편의제공을 위해 비공식적 상호 협의를 시작해야 할 의무, 편의를 제공할 의무는 없다. 한편 비공식적 상호 협의의 과정에서 효과적인 편의가 여러 개 있음을 발견하게 될 때 편의제공자는 장애인의 선호를 우선적으로 고려해야 하나 그 최종 선택권은 ‘과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정’ 등을 입증해야 할 책임이 있는 편의제공자에게 있다.

2.17 재화·용역의 제공자(법인, 의료인, 의료기관, 시설물 관련 행위자, 교통수단 관련 행위자 등)는 「장애인차별금지법 시행령」 별표 3의 단계적 적용 시기에 의거, 자신이 생산·배포한 전자정보 및 비전자정보에 대해 장애인이 접근하는 데 필요한 각종 수단을 제공해야 한다. 그 수단은 “수화통역사, 음성통역사, 점자자료, 점자정보단말기, 큰 활자로 확대한 문서, 확대경, 녹음테이프, 표준텍스트파일, 개인형 보청기기, 자막, 수화통역, 인쇄물음성변환출력기, 장애인용복사기, 화상전화기, 통신중계용 전화기 또는 이에 상응하는 수단”이다. 이 수단은 장애인이 요청하는 경우 요청받은 날부터 7일 이내에 제공해야 한다.

시각장애인이 병원에 자신의 진료기록부 점자본 사본을 요청했다. 병원은 이 시각장애인이 접근 가능한 형태로 진료기록부 사본을 제공해야 할 의무가 있다. 그러나 만약 진료기록부 사본의 용도가 ‘기관 제출용’이라면 병원 측이 점자본 사본을 제공할 의무가 없고 또한 점자본 사본을 제공하면 적절하지 않을 것이다. 만약 진료기록부 사본의 용도가 환자가 자신의 병력이나 의사의 처방 내용을 이해하기 위한 것이라면 병원 측은 과도한 부담이 되지 않는 범위 안에서 그 용도에 적합한 방식의 편의를 제공해야 할 것이다. 이때 해당 용도에 적합한 편의가 여러 종류가 있다면 그 중 어느 하나를 선택하는 데 있어 장애인의 선호가 우선적으로 고려되어야 하지만 최종 선택권은 병원 측에 있다. 한편 해당 편의가 즉시 제공될 수 있는 것이라면 병원 측은 ‘요청받은 날부터 7일 이내에 제공’이라는 법 조항에 구애되지 말고 즉시 이를 제공해야 한다.

정당한 편의제공 의무를 면제하는 ‘과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정’

2.18 특정 정당한 편의가 그 제공자에게 「장애인차별금지법」 제4조 제3항 제1호 상의 ‘과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정’을 야기할 경우, 이를 제공할 의무가 없다. ‘과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정’은 비용이 좀 든다거나 귀찮다거나 불편하다는 정도의 부담이나 곤란이 아니라 지나치거나, 부적절하거나, 비례적이지 못한 부담이나 곤란을 의미하며, 극단적인 부담이나 곤란을 의미하지는 않는다. 이는 과도하게 또는 부적절하게 많은 비용을 요하거나, 편의 제공자의 사업이나 다른 참여자들의 관련 활동을 상당히 훼손하거나, 편의 제공자의 사업의 성격이나 운영을 근본적으로 변화시키는 등의 경우다. 한편 ‘과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정’에 해당하는지 여부를 판단하기 위해서는 사례별로 모든 관련 요소들, 예를 들면 편의 비용의 크기, 편의 제공자의 재정 및 조직 규모, 편의 제공자의 사업 성격에 대한 영향, 다른 참여자에 대한 영향 등을 종합적으로 고려해야 한다.

심각한 광장공포증을 가진 장애인이 어떤 식당에 자신의 집으로 음식을 배달해 줄 것을 요청했으나 식당은 이를 거부했다. 그 거부 이유는 음식 배달이라는 편의 제공이 그 식당에게는 기존의 서비스와는 전혀 다른 종류의 서비스를 제공한다는 것이었다. 그러한 음식 배달은 식당에게 과도한 부담일 소지가 크다. 그러나 만약 식당이 이미 음식을 가정에 배달하는 서비스를 제공하고 있다면 그 장애인에게 음식 배달 서비스를 거부하는 것은 차별일 수 있다.

어떤 나이트클럽이 시각장애를 가진 고객이 어두운 조명을 좀 더 밝게 해달라는 요청에 따라 조명을 밝게 해주는 편의를 제공할 경우, 이것이 클럽의 분위기를 근본적으로 변화시키는 결과를 초래할 것이라면, 그리하여 나이트클럽이라는 사업의 운영을 어렵게 한다면 이는 과도한 부담에 해당할 소지가 있다.¹⁶⁾

4) 추측에 의한 차별

2.19 「장애인차별금지법」 제6조는 “누구든지 장애 또는 과거의 장애경력 또는 장애가 있다고 추측됨을 이유로 차별을 해서는 아니 된다.”라고 하여 해당 개인이

16) Disability Discrimination Act 1995, Code of Practice, Rights of Access: Goods, Facilities and Premises, para 4.28의 예 참고.

장애나 장애 경력이 있을 것이라고 추측하여 그에 불리한 대우를 하는 것을 금지하고 있다. 이 경우, 그 개인이 실제로 장애나 장애 경력이 있는지 여부는 문제가 되지 않는바, 설사 장애가 없더라도 그러한 행위는 차별에 해당한다. 이는 일종의 직접차별이라 할 수 있다.

5) 장애인을 대리·동행하는 자(장애인 관련자)에 대한 차별

2.20 「장애인차별금지법」 제4조 제1항 제5호에 의거, 재화·용역의 제공자가 장애인의 보호자, 후견인, 활동보조인 등처럼 장애인을 대리하거나 보조하는 개인을 장애인과 관련되어 있다는 이유로 불리하게 대우하거나, 이들에게 외견상 중립적인 기준을 적용하나 이들에게 불리한 결과를 야기하여 이들의 대리 또는 보조 등의 활동을 훼손하거나, 또는 이들의 활동을 정당한 편의 차원에서 허용하지 않는 것은, 정당한 사유가 없는 한 차별이다.

어떤 이발소 주인이 이발하러 온 지적장애인과 함께 온 보호자에게 이발하는 동안 지적장애를 주제로 당해 보호자를 희롱하는 말을 하였다면 이는 차별에 해당한다.

어느 식당은 손님들이 붐비는 점심식사 시간에 성인 손님들이 머리수보다 적게 식사를 주문하는 것을 금지하고 머리수에 맞게 식사를 주문할 것을 요구하는 잘못된 관행을 갖고 있다. 점심 때 활동보조인과 함께 온 장애인이 자신의 식사만을 주문하자 식당 측은 활동보조인에게 식사를 주문하라고 종용하면서 식사를 주문하지 않는다면 나가라고 요구했다. 문제의 관행은 그 자체로서 옳지 않을뿐더러 장애인을 보조하되 장애인과 같은 행동을 하지 않을 수 있는 활동보조인에게 불리한 결과를 초래하는, 좀 더 정확히는 그의 도움을 받아야 하는 장애인에게 불리한 결과를 초래하는 차별행위에 해당한다.

어느 서비스 제공자가 행사를 하면서 입장권을 소지한 개인만 행사장에 입장시키는 내부 규칙을 갖고 있다. 한 장애인은 행사장 안에서도 활동보조인의 보조를 필요로 하는 장애가 있지만 서비스 제공자 측은 입장권이 있는 장애인만 행사장 입장을 허용하고 입장권이 없는 활동보조인에게는 입장을 불허했다. 만약 활동을 허용하는 것이 서비스 제공자에게 과도한 부담을 야기하지 않는다면 문제의 내부 규칙을 변경하여 활동보조인의 입장을 허용하는 것은 정당한 편의에 해당한다.

6) 장애 보조견 또는 장애인보조기구의 사용을 방해하는 차별

2.21 「장애인차별금지법」 제4조 제1항 제6호에 의거, 재화·용역의 제공자가 장애인이 장애보조견이나 장애인보조기구를 정당하게 사용하는 것을 방해하는 것은 차별에 해당한다.

아파트에 위치한 공부방의 운영자는 휠체어를 사용하는 장애 어린이가 휠체어를 타고 마루 위로 올라올 경우 마루에 흙이 묻고 또한 그로 인해 다른 어린이의 건강에 지장을 준다는 이유로 공부방에서 장애 어린이가 휠체어를 사용하는 것을 금지했다. 이러한 금지는 정당한 사유가 없다면 차별이다. 이 사례에서 공부방 측은 휠체어 바퀴를 걸레로 닦아주거나, 휠체어 바퀴 덮개가 있는 경우 이를 씌우게 하거나, 또는 다른 휠체어를 제공함으로써 문제를 해결할 수 있는바, 이러한 조치 없이 휠체어 사용을 금지하는 것은 차별에 해당한다.

어느 식당이 개털이 날려 다른 손님들의 식사를 방해한다는 이유로 시각장애인이 장애보조견과 함께 식당으로 들어오는 것을 거부했다. 이는 차별에 해당할 소지가 크다. 원칙적으로 장애보조견은 장애인을 포함하여 식당 손님이 갈 수 있는 곳은 어디든지 갈 수 있도록 허용해야 한다. 이 사례에서 만약 장애보조견의 개털이 날리는 정도가 객관적으로 매우 심각한 수준이라면 커다란 비닐 주머니를 이용하여 간이 개 덮개를 만드는 등의 적절하고도 부담이 없는 조치를 정당한 편의 제공 차원에서 취할 수 있을 것이다.

7) 광고에 의한 장애인 차별

2.22 「장애인차별금지법」 제4조 제1항 제4호에 의거, 장애인에 대한 불리한 대우를 표시·조장하는 광고나 그러한 광고를 하는 효과를 내는 행위를 직접 하거나 이를 허용·조장하는 것은 정당한 사유가 없는 한 차별이다. 이때 광고는 구인광고, 상품광고 등을 포함한다.

어떤 생명보험회사가 자사의 생명보험을 광고하면서 특정 장애를 가진 개인은 생명보험에 가입할 수 없다고 광고하는 것은 실제로 가입을 거부하였는지 여부와는 별개로 광고 그 자체만으로도 정당한 사유가 없는 한 차별이다.

결혼정보회사가 회원 모집 광고에서 ‘우리 회사는 신체 건강한 개인만 회원으로 모신다’는 취지의 광고 카피를 사용하는 것은 신체 건강하지 않은 집단에 속하는 장애인을 배제한다는 함의를 지니는바, 이 광고는 장애인에 대한 차별이다.

8) 총론 지침

① ‘장애를 사유로’ 해당 장애를 가진 개인이 불리한 대우를 받는다는 것은 만약 그가 장애인이 아니었다라면 받지 않았을 불리한 대우를 받는 것을 의미한다.

② 장애 차별의 성립 요건으로서 장애인의 비교대상은 비장애인뿐만 아니라 다른 장애인도 포함한다. 특정 유형의 장애를 사유로 불리한 대우를 할 경우, 다른 유형의 장애인이 그 비교대상이 될 수 있다.

③ 어떤 서비스 제공자가 ‘자신보다 다른 서비스 제공자가 장애인에게 더 좋은 서비스를 제공할 수 있다’라는, 일견 좋은 의도로 특정 서비스를 제공하기를 거부하는 것도 장애를 사유로 한 불리한 대우에 해당한다.

④ 서비스 제공자가 다른 사람들에게 제공하는 것보다 장애인에게 더 낮은 수준의 서비스를 제공하는 것은 장애를 사유로 한 불리한 대우다. 낮은 수준의 서비스에는 장애인 고객에 대한 희롱이나 통명스럽거나 거친 태도도 포함된다.

⑤ 서비스 제공자가 다른 사람에게 적용하는 것보다 나쁜 조건으로 장애인에게 서비스를 제공하는 것은 불리한 대우에 해당한다. 나쁜 조건에는 서비스에 대해 더 많이 요금을 물리거나 추가적인 조건을 다는 것이 포함된다.

⑥ 장애를 사유로 한 불리한 대우에 ‘정당한 사유’가 있다면 그 대우는 차별이 아니다. 정당한 사유에는 장애인에게 불리한 대우를 하지 않는 것이 재화·용역 제공자에게 “과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정 등”을 야기하거나 장애인에게 불리한 대우를 하는 것이 재화·용역 제공 사업의 성질상 불가피한 경우가 있다.

⑦ 간접차별은 장애인을 불리하게 대우하기 위해 특정한 기준을 적용한 것은 아니지만, 그 적용으로 인해 불리하게 대우하는 것과 같은 결과가 발생했고, 그 적용을 정당화할 수 없는 경우를 가리킨다. 이때 문제의 기준은 그것이 장애인에게 미치는 부정적 효과를 고려한다면 사전에 충분히 회피할 수 있는 것이다.

⑧ 비록 어떤 장애 중립적인 기준의 적용이 장애인에게 불리한 결과를 야기했다 라도 그 기준을 적용하는 데 정당한 사유가 있다면, 예를 들면, 해당 재화 또는 용역 제공 사업의 안전하고 효과적인 운영을 위해 그 기준을 불가피하게 적용할 수밖에 없다면, 해당 기준의 적용은 정당화될 수 있고, 따라서 간접차별이 아니다.

⑨ “정당한 편의”는 “장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 같은 활동에 참여할 수 있도록” 장애인의 제반 특성을 고려하여 장애인에게 시설·설비·도구·서비스를 새로 또는 변경하여 제공하거나, 정책·절차·관행 등을 새로 또는 변경하여 적용하는 등의 인적·물적·비물리적 제반 수단과 조치다.

⑩ 정당한 편의가 동등하게 활동에 참여할 수 있게 해준다는 것은 해당 활동에 참여하는 기회를 장애인과 비장애인 사이에 동등하게 만들어준다는 것이지 그들 모두에게 해당 활동을 똑같은 수준으로 수행할 수 있도록 만들어준다는 것은 아니다.

⑪ 정당한 편의는 장애인이 해당 활동에 효과적으로 참여할 수 있게 해주면 되는 것이지만 반드시 최상의 편의일 필요는 없다.

⑫ 장애인에게 정당한 편의를 제공해야 하는 ‘활동’은 그 의무가 법적으로 부과된, 재화·용역의 제공 등의 영역 안에서 그 영역의 목적 또는 기능과 직접 관련해 이루어지는 활동으로, 그러한 관련성이 없는 활동, 예를 들면 순전히 개인적인 목적을 달성하기 위한 활동에 대해서는 편의제공 의무가 촉발되지 않는다.

⑬ 정당한 인적 편의 중 일부는 시설물에 대한 장애인의 접근성 또는 시설물 내에서의 장애인의 이동성을 저해하는 해당 시설물의 물리적 장애물을 제거하거나 변경하는 것이 과도한 부담에 해당하는 경우, 불가피하게 그에 대한 대안으로 제공될 수 있다.

⑭ 재화·용역의 제공자는 사전에 또는 현장에서 장애인이 편의를 요청할 때 정당

한 편의 제공을 위해 비공식적인 상호 협의를 시작해야 한다. 원칙적으로 장애인의 요구가 없으면 편의제공을 위해 비공식적 상호 협의를 시작해야 할 의무, 편의를 제공할 의무는 없다.

⑮ 편의 제공을 위한 협의의 과정에서 효과적인 편의가 여러 개 있음을 발견하게 될 때 편의제공자는 장애인의 선호를 우선적으로 고려해야 하나 그 최종 선택권은 편의제공자에게 있다.

⑯ 재화·용역의 제공자(법인, 의료인, 의료기관, 시설물 관련 행위자, 교통수단 관련 행위자 등)는 「장애인차별금지법 시행령」 별표 3의 단계적 적용 시기에 의거, 자신이 생산·배포한 전자정보 및 비전자정보에 대해 장애인이 접근하는 데 필요한 수화통역사, 점자자료 등 각종 수단을 제공해야 한다. 이 수단은 장애인이 요청하는 경우 요청받은 날부터 7일 이내에 제공해야 한다.

⑰ 특정 정당한 편의가 그 제공자에게 ‘과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정’을 야기할 경우, 이를 제공할 의무가 없다. ‘과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정’은 비용이 좀 든다거나 귀찮다거나 불편하다는 정도의 부담이나 곤란이 아니라 지나치거나, 부적절하거나, 비례적이지 못한 부담이나 곤란을 의미하며, 극단적인 부담이나 곤란을 의미하지는 않는다.

⑱ 어떤 개인이 장애나 장애 경력이 있을 것이라고 추측하여 그에 불리한 대우를 하는 것은 차별이다. 이때 그 개인이 실제로 장애나 장애 경력이 있는지 여부는 문제가 되지 않는바, 설사 장애가 없더라도 그러한 행위는 차별에 해당한다.

⑲ 재화·용역의 제공자가 장애인의 보호자, 후견인, 활동보조인 등처럼 장애인을 대리하거나 보조하는 개인을 장애인과 관련되어 있다는 이유로 불리하게 대우하거나, 이들에게 외견상 중립적인 기준을 적용하나 이들에게 불리한 결과를 야기하여 이들의 대리 또는 보조 등의 활동을 훼손하거나, 또는 이들의 활동을 정당한 편의 차원에서 허용하지 않는 것은, 정당한 사유가 없는 한 차별이다.

⑳ 재화·용역의 제공자가 장애인이 장애보조건이나 장애인보조기구를 정당하게 사용하는 것을 방해하는 것은 차별에 해당한다.

㉑ 장애인에 대한 불리한 대우를 표시·조장하는 광고나 그러한 광고를 하는 효과를 내는 행위를 직접 하거나 이를 허용·조장하는 것은 정당한 사유가 없는 한 차별이다. 이때 광고는 구인광고, 상품광고 등을 포함한다.

3. 재화·용역 제공자가 장애 차별을 예방할 수 있는 사전 조치¹⁷⁾

3.1 재화·용역의 제공자들은 장애 차별을 예방하기 위해 다음과 같은 사전 조치를 취하는 것이 바람직하다. 이러한 조치를 취하지 않는 것이 차별인 것은 아니나 이들 조치를 취하는 것은 차별을 예방하는 데, 그리고 차별로 제소되었을 때 항변하는 데 도움이 될 수 있다.

- 제공되는 서비스에 장애인들이 통합될 수 있도록 보장하는 적극적인 서비스 제공 정책을 구축하고 그 내용을 모든 직원들에게 알리고 공유할 것
- 공중을 상대하는 모든 직원을 대상으로 장애인을 차별하는 것이 불법이라는 점을 고지할 것
- 직원들에게 장애인에 대한 서비스 제공자의 정책, 서비스 제공자의 법적 의무 및 정당한 편의 제공 의무 등을 숙지시키기 위한 훈련을 실시할 것
- 장애인에 대한 내부 정책의 이행과 그 효과성을 모니터링할 것
- 공중과 접촉하는 직원들을 대상으로 장애인에 대한 인식 제고 교육 및 에티켓 교육을 실시할 것
- 직원들의 장애 차별 행위를 내부 징계 규칙 및 절차에 입각하여 처리할 것
- 장애인 고객들이 쉽게 활용할 수 있는 고객 불만 처리 절차를 구축할 것
- 장애인 고객, 장애인 직원 및 장애인단체들의 자문을 구할 것
- 제공하는 서비스가 장애인 고객들에게 접근 가능한지 여부를 정기적으로 검토할 것

17) Disability Discrimination Act 1995, Code of Practice, Rights of Access: Goods, Facilities and Premises, para 3.16 참조.

- 법에 따른 정당한 편의 제공의 효과성을 정기적으로 검토하고 그 검토 결과에 따라 조치를 취할 것
- 새롭게 제공된 편의와 관련이 있는 직원에 대해 정기적으로 훈련을 실시할 것

재화·용역 제공 세부영역별 장애 차별 지침

4. 금융 서비스 영역

직접차별

4.1 금융기관은 장애를 사유로 장애인에 대해 정당한 이유 없이 금전 대출이나 신용카드 발급을 거부·제한하거나 타인에게 요구하지 않는 서류의 제출을 요구해서는 아니 된다. 장애인은 대출금 회수가 어렵다는 이유로, 장애인은 고용 유지를 잘 하지 못한다는 이유로, 장애인은 금전 관리를 잘 하지 못한다는 이유 등으로 금전 대출이나 신용카드 발급을 거부하거나 추가 서류를 제출할 것을 요구하는 경우, 그 사유는 정당하지 않을 소지가 있다.

어느 은행은 직장이 있는 사람에게 신용대출을 해주고 있다. 은행은 장애인 근로자의 경우, 고용 기간이 짧은 경향이 있다는 이유로 이들에게 신용대출을 거부하거나 그 대출액을 제한하는 정책을 가지고 있다. 이러한 정책은 장애인 개인의 상환 능력이 아닌 장애인 일반에 대한 평가에 근거한 것인바, 이는 그 평가의 객관성 여부와 관계없이 차별일 소지가 크다.

상기 예에서 은행은 신용대출 시 개인의 상환 능력을 검토하기 위해 신용대출 신청자에게 재직증명서 등을 요구하고 있다. 은행이 장애인 신청자의 상환 능력을 막연히 의심하여 다른 신청자에게 요구하지 않는 경력증명서를 장애인 신청자에게 추가로 요구할 경우 이는 차별일 소지가 있다.

어느 신용카드 회사는 지적장애로 등록된 장애인에게 일률적으로 신용카드를 발급하지 않는다는 정책을 가지고 있다. 회사는 당해 정책의 근거로 지적장애인은 금전 관리를 잘 하지 못하여 상환 능력을 벗어나게 신용카드를 사용할 가능성이 크고 카드 관리를 잘못하여 타인이 카드를 도용할 위험성이 크다는 등의 이유를 들고 있다. 이 정책은 이처럼 지적장애인 개개인의 금전 관리 또는 카드 관리 능력이 아닌 지적장애인 일반에 대한 평가에 근거한 것이므로 차별일 소지가 크다. 참고로, 장애인 등록 제도를 통해 판정된 지적장애 등급이 지적장애인 개개인의 관련 능력을 평가한 것이라고 볼 수도 있겠으나 장애인 등록 제도는 신용카드의 발급이 아닌 다른 목적을 위한 것으로, 그 제도를 통한 장애인의 장애 평가 결과를 신용카드 발급 등의 목적을 위해 사용하는 것 자체가 부적절할 소지가 크다.

4.2 어떤 개인이 정신장애인 또는 지적장애인으로 장애인 등록이 되어 있다는 이유로 금융기관이 그를 보험, 예금, 대출 등의 금융 서비스의 계약 요건 등을 이해

하지 못하는 「상법」상의 심신상실 또는 심신박약자로 단정하여 해당 서비스 제공을 거부하거나 제한하는 것은 장애를 이유로 한 차별에 해당할 수 있다.

보험회사가 지적장애 3급으로 장애인 등록이 된 개인이 보험 가입을 하려고 하자 지적장애 3급은 보험 계약 내용을 이해하지 못하는 심신박약자라고 간주하여 보험 가입을 거절했다. 이는 장애를 이유로 한 차별에 해당한다. 그러나 보험회사가 그를 개별적으로 평가한 결과, 보험 계약 요건을 이해하지 못하고 고지된 동의를 할 수 없다고 합리적으로 판단하여 그의 보험 가입을 거절한 것은 정당할 소지가 크다.

4.3 보험회사가 장애를 이유로 장애인에게 보험 상담 또는 심사의 기회조차 주지 않고 청약 접수를 거절하는 것은 차별일 소지가 크다.¹⁸⁾

어느 생명보험회사 지점이 보험 상담을 받으러 온 뇌병변장애인을 보자마자 상담 서비스도 제공하지 않고 돌려보내는 것은 차별이다.

4.4 보험회사가 인수 단계에서 장애인에게 불필요하거나 획득하기 어려운 증명서류를 제출하라고 요구하거나, 특별한 이유 없이 장애인에 대한 인수 절차를 지연시키는 것은 차별에 해당할 수 있다.

어느 보험회사가 고객의 장애 유형과 정도를 파악하는 데 장애인 복지카드면 충분함에도 불구하고 진단서를 요구하는 것은 차별일 소지가 있다.

4.5 장애가 보험 서비스 제공 여부 및 제공 조건을 정하는 데 관련 요소가 될 수 있는 상황이 있다. 그러나 장애에 관한 검증되지 않은 의학적 가정이나 추측, 신뢰할 수 없는 관련 통계자료나 전문가 의견 등에 근거하여 해당 장애를 가진 장애인에 대해 보험 인수를 거부하거나, 보험료를 가중하는 등 인수 조건을 불리하게 부과하는 것은 차별에 해당한다.

18) 보험 부분은 장애인차별금지추진연대(2011), 장애유형별 보험차별 개선을 위한 가이드라인 연구 - 장애인 인권증진 실태조사 연구용역보고서를 많이 참조했다.

특정 장애가 암 발병과 유의미한 관련성이 있다는 검증된 조사 자료에 근거하지 않고 단지 그 관련성을 추정하거나 검증되지 않은 통계나 신뢰할 수 없는 전문가 소견에 근거하여 보험회사가 해당 장애를 가진 장애인에 대해 암 보험의 인수를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별이다.

단순히 장애인 등록상의 장애등급이 높다는 이유로 보험 인수를 거부하는 것은 차별이다.

보험회사가 생명보험에 들려고 하는 개인이 6개월 이상 살 수 없다는, 암 전문의에 의해 제시된 근거 있는 의학적 증거에 입각하여 당해 개인에 대해 보험 인수를 거부한 것은 정당할 소지가 있다. 단, 암 전문의의 소견이라 하더라도 그 소견이 신뢰할 만한 근거가 없는 것이라면 보험 인수 거부의 정당한 근거가 될 수 없다.

장애에 따른 리스크를 평가할 때 국내에 객관적인 보험통계 자료가 없는 경우에 외국의 검증된 보험통계 자료를 활용할 수 있다. 단, 외국의 보험통계 자료를 국내에 적용하는 데 있어 객관적으로 문제점이 있는 것으로 판단됨에도 이를 적용하여 특정 장애를 가진 개인에 대해 보험 인수 등에서 불리한 대우를 하는 것은 차별일 소지가 있다.

4.6 보험회사가 신뢰할 만한 보험통계에 근거하여 장애에 따른 리스크를 평가하고 이에 따라 보험 인수를 거부하거나 보험료를 할증하거나 담보 범위를 제한하고자 할 경우, 만약 해당 장애인이 특정한 조치나 요인으로 자신의 장애에 따른 리스크가 경감되거나 제거되었음을 입증할 수 있다면 해당 보험 인수 거부, 보험료 할증, 담보 범위 제한 등은 정당화되기 어렵다.

조울증 진단을 받은 장애인이 자동차 보험에 가입하려고 한다. 보험회사 측은 장애인의 장애 조건 때문에 일반 보험료의 2배를 내라고 요구한다. 보험회사는 조울증 증세가 있는 사람이 운전함으로써 야기되는 리스크에 대한 보험통계를 그 근거로 삼고 있다. 그렇지만 당해 장애인 신청자는 자신이 수년 동안 꾸준히 투약을 하여 정신적으로 안정되어 있고 무사고 운전 기록을 가지고 있음을 보여주는 신뢰할 만한 증거를 제시한다. 이 경우 높은 보험료를 매기는 것은 정당화될 소지가 적다.¹⁹⁾ 그러나 이 예에서 장애인 신청자가 그러한 증거를 제시하지 못하고, 보험회사가 신뢰할 만한 의학적 증거 및 신뢰할 만한 보험통계에 근거하여 보험료를 할증하고자 할 때, 이는 정당화될 소지가 크다.

19) Disability Discrimination Act 1995, Code of Practice, Rights of Access: Goods, Facilities and Premises, Para 8.4 사례 참조.

4.7 보험회사가 장애를 사유로 정당한 이유 없이 장애인에 대해 보험계약을 해지하거나, 보험금 지급을 거부하거나, 낮은 보험금을 지급하거나, 보험금 지급심사 절차를 지연하거나, 불필요한 자료를 요구하는 것 등은 장애를 이유로 한 차별이다.

정당한 편의 제공

4.8 「장애인차별금지법 시행령」 제11조 및 제12조에 의거, 2009년 4월 11일 이후 신·개·증축된 바닥면적 500제곱미터 이상의 '금융업소'는 장애인 고객이 시설물에 편리하게 접근하여 이용할 수 있도록 동 시행령이 준용하는 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 및 그 시행령에 따라, 높이 차이가 제거된 주출입구를 포함하여 각종 편의시설을 설치해야 한다. 이를 설치하지 않은 것은 차별에 해당한다.

「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 시행령」 별표2에 의거, 금융업소는 높이 차이가 제거된 주출입구, 장애인의 접근·이용이 가능한 출입구(문) 및 주출입구 접근로, 장애인 전용 주차구역, 장애인의 접근·이용이 가능한 계단 또는 승강기, 복도, 대변기를 의무적으로 설치해야 한다.

4.9 금융기관의 시설물이 신·개·증축된 지 오래되어 「장애인차별금지법」이나 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 등의 적용을 받지 않거나 편의시설을 설치하는 것이 금융기관에 과도한 부담 등을 야기하는 경우, 금융기관은 법에 규정한 각종 편의시설을 설치해야 할 의무는 없으나 그러한 편의시설 대신 보조인력이 장애인 고객의 시설물 접근·이용을 도울 수 있다면 과도한 부담 등에 해당하지 않는 한 정당한 편의 차원에서 이를 제공해야 한다. 그러나 편의시설을 설치하는 것이 법적 의무임에도 불구하고 이를 설치하지 않고 그 대신에 인적 편의를 제공하여 장애인의 시설 접근 및 이동을 보조하는 것은 위법하다.

어느 은행의 정문 앞에 설치된 경사로가 매우 급하여 휠체어 사용 장애인이 이를 이용할 수 없고 완만한 경사로를 설치하는 것이 물리적 여건 상 불가능할 때, 즉 과도한 부담 등에 해당할 때, 은행은 급경사로 앞에 은행 직원을 호출할 수 있는 벨과 관련 안내판을 설치하여 장애인이 벨을 누르면 직원이 나와서 휠체어를 밀어 급경사로를 통과하도록 하는 인적 편의를 정당한 편의 차원에서 제공해야 한다. 만약 은행이 해당 시설물의 증축 등으로 인해 급경사로를 개조하여 완만한 경사로를 설치하는 것이 법적 의무 사항이 되었고 또한 이를 설치하는 것이 기술적으로 아무런 문제가 없음에도 이를 행하지 아니하고 그 대신에 상기와 같은 인적 편의를 제공하는 것은 위법하다. 그러한 인적 편의는 시설에 대한 장애인의 접근 및 이동을 막는 물리적 장벽을 제거하는 것이 과도한 부담 등에 해당하는 경우에 한해 그 대안으로 제공되어야 한다.

4.10 금융기관은 장애인이 영업장 내에서 비장애인과 동등하게 금융 서비스를 받을 수 있도록 정당한 편의 차원에서 내부 설비나 가구 등에 대해 장애인이 접근·이용할 수 있도록 조치해야 한다.

은행, 보험회사 등은 장애인 고객이 영업장 내에서 금융 서비스를 원활하게 이용할 수 있도록 서류 작성용 탁자의 높이나 서비스 창구의 높이를 낮추거나 휠체어 통과를 위해 줄 세우기용 폴대의 간격을 넓히는 등의 조치를 취해야 한다.

4.11 금융기관은 청각·시각·언어 장애 등으로 인해 의사소통이 어려운 장애인에게 금융상품의 내용, 계약·계약해지 절차 및 내용 등에 관해 설명할 때, 해당 장애인이 비장애인과 동등하게 관련 정보를 획득할 수 있도록 필요할 경우 수화통역사, 낭독자, 필담 등의 인적 편의나 점자화한 자료, 큰 활자로 확대한 문서, 확대경 등의 물적 편의를 제공해야 한다.

4.12 은행 등 금융기관은 자신의 웹사이트를 통해서 제공하는 금융 서비스나 금융상품과 관련한 정보에 대해 청각·시각장애 등을 가진 개인이 비장애인과 동등하게 웹사이트에 접근하여 해당 금융 서비스를 이용하거나 관련 정보를 획득할 수 있도록 소위 웹 접근성을 보장해야 한다.

은행 등 금융기관은 자신의 웹사이트를 통해서 금융 서비스나 그와 관련한 정보를 제공할 때 시각장애인이 스크린리더와 같은 컴퓨터 화면을 읽어주는 소프트웨어를 사용하여 해당 금융 서비스를 이용하거나 해당 정보를 획득할 수 있도록, 그리고 청각장애인이 웹사이트에서 음성으로 제공되는 정보의 내용을 자막으로 볼 수 있도록, 기본 규칙²⁰⁾을 지켜 웹사이트를 개발하여 웹 접근성을 구현해야 한다.

4.13 금융기관은 자신이 생산·배포²¹⁾한 전자·비전자 정보, 예를 들면 금융상품을 소개한 인쇄물 등을 의사소통에 장애가 있는 개인이 접근·이용하기 위해 수화통역사, 음성통역사 등의 인적 편의를 요청하거나 해당 정보의 전달 수단을 다른 전달 수단, 예를 들면 점자자료, 큰 활자로 확대한 문서, 녹음테이프 등으로 변환하여 정보를 제공해 줄 것을 요청하는 경우, 요청받은 날부터 7일 이내에 이를 제공해야 한다. 한편 금융기관은 이러한 편의 제공에 따른 비용을 장애인에게 요구할 수 없다.

20) 그러한 규칙을 적시한 것으로는 2005년 12월 국가표준(KICS)으로 제정된 “인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침(KICS.OT-10.003)”을 바탕으로 제작된 “웹접근성 향상을 위한 국가표준 기술 가이드라인 (2009.3)”이 있다.

21) 「장애인차별금지법」 제21조 제1항의 전자정보 및 비전자정보의 “생산·배포”에서 ‘생산·배포’가 의미하는 바는 불분명하다. 「장애인차별금지법」 전반에서 가운데 점은 ‘그리고’(and)가 아닌 ‘또는’(or)으로 읽힌다. 그렇다면 ‘생산·배포’는 생산 또는 배포로 읽혀야 하고, 이에 다음 세 가지의 경우가 있을 수 있다. 1)생산하고 배포하기, 2)생산하지 않고 (남이 생산한 것을) 배포하기, 3) 생산했으니 배포하지는 않기. 이 중 2)의 경우, 배포자가 자신이 생산하지 않은 것임에도 이를 배포할 경우 이에 대한 장애인의 접근성을 보장하기 위해 해당 생산물을 다른 형태로 변형하는 것을 포함해서 편의를 제공해야 함을 의미하는데, 이처럼 과연 단순한 배포자에게 그러한 편의 제공 책임을 부과하는 것이 적절한지는 의문이다. 한편 단순 배포자에게 편의 제공 책임을 부과하는 것은 「장애인차별금지법」 제21조 제5항에 비추어서 적절해 보이지 않는다. 동 조항은 출판물의 발행자(생산자)에 대해, 그것도 정기적인 출판물 발행자에 한해 자신의 출판물에 대한 장애인 접근성 제공을 강제가 아닌 권고만 하고 있을 뿐이다. 또한 3)의 경우도 문제점이 있다. 3)의 예로는, 어떤 기관이 공문서를 생산했으나 이를 널리 배포하지 않고 장애인의 요청이 있을 때만 그 요청자에게 이를 제공하고, 장애인 요청자가 문서의 정보에 접근하기 위한 편의를 요청하면 이를 제공하는 것이다. 이는 널리 배포하지는 않는, 그러나 개인의 요청이 있으면 제공하는 정보에 대해 편의를 제공하는 의무를 부과하는 것이다. 이러한 의무 부과 그 자체는 별 문제가 없어 보이나 이처럼 널리 배포하는 것이 아니라 개별적으로 제공하는 정보에 대해서도 ‘요청받은 날부터 7일 이내’라는 조건을 부과하는 것이 적절한지는 검토해야 할 것이다.

은행은 금융상품 소개 책자나 금융상품 약관 문건 등 자신이 생산·배포한 전자·비전자 정보를 시각장애인이 접근·이용하기 위해 해당 자료를 읽어줄 낭독자를 요청할 경우, 요청받은 날부터 7일 이내에 이를 제공해야 한다. 단, 만약 낭독자가 아닌 다른 유형의 편의가, 예를 들면 해당 자료를 점자화한 자료가 시각장애인의 해당 정보 획득에 충분히 효과적이라면 은행 측은 낭독자 대신 점자화한 자료를 제공해도 된다.

4.14 은행은 시각장애인 및 휠체어 사용 장애인이 은행 자동화기기(CD/ATM)를 혼자 이용할 수 있도록 정당한 편의 차원에서 음성안내 등의 인터페이스를 제공하는 은행 자동화기기를 설치하거나 적절한 높이로 은행 자동화기기를 설치해야 한다. 특히 한 객장 안에 여러 대의 은행 자동화기기를 설치한 경우, 적어도 한 대 이상의 기기는 장애인이 이용할 수 있도록 그 접근성을 보장해야 한다.

장애인의 접근성을 보장하는 CD/ATM은 2011년 10월에 제정된 “장애인을 위한 CD/ATM 표준”(Ver.1.1)(금융정보화추진협의회)에 따라 설치할 필요가 있다. 시각장애인을 위해서는 “장애인을 위한 CD/ATM 표준 제1부 및 제2부”(Ver.1.1)에 따라 저시력 장애인을 위한 화면확대 및 시각장애인을 위한 음성안내 등의 인터페이스를 제공할 필요가 있다. 휠체어 사용자를 위해서는 “장애인을 위한 CD/ATM 표준 제3부”(Ver.1.0)에 따라 설치하되, CD/ATM에 대한 전면 접근과 측면 접근이 가능하도록 설치해야 한다. CD/ATM의 조작부는 전면 접근의 경우 1.17미터 이하, 깊이는 0.635미터 이하로 하고, 측면 접근의 경우 1.27미터 이하, 깊이 0.61미터 이하로 할 필요가 있다.

금융 서비스에서의 장애 차별 금지 지침

① 금융기관은 장애를 사유로 장애인에 대해 정당한 이유 없이 금전 대출이나 신용카드 발급을 거부·제한하거나 타인에게 요구하지 않는 서류의 제출을 요구해서는 아니 된다. 장애인은 대출금 회수가 어렵다는 이유로, 장애인은 고용 유지를 잘 하지 못한다는 이유로, 장애인은 금전 관리를 잘 하지 못한다는 이유 등으로 금전 대출이나 신용카드 발급을 거부하거나 추가 서류를 제출할 것을 요구하는 경우, 그 사유는 정당하지 않을 소지가 있다.

② 어떤 개인이 정신장애인 또는 지적장애인으로 장애인 등록이 되어 있다는 이유로 금융기관이 그를 보험, 예금, 대출 등의 금융 서비스의 계약 요건 등을 이해

하지 못하는 「상법」상의 심신상실 또는 심신박약자로 단정하여 해당 서비스 제공을 거부하거나 제한하는 것은 장애를 이유로 한 차별에 해당할 수 있다.

③ 보험회사가 장애를 이유로 장애인에게 보험 상담 또는 심사의 기회조차 주지 않고 청약 접수를 거절하는 것은 차별일 소지가 크다.

④ 보험회사가 인수 단계에서 장애인에게 불필요하거나 획득하기 어려운 증명서류를 제출하라고 요구하거나, 특별한 이유 없이 장애인에 대한 인수 절차를 지연시키는 것은 차별에 해당할 수 있다.

⑤ 장애가 보험 서비스 제공 여부 및 제공 조건을 정하는 데 관련 요소가 될 수 있는 상황이 있다. 그러나 장애에 관한 검증되지 않은 의학적 가정이나 추측, 신뢰할 수 없는 관련 통계자료나 전문가 의견 등에 근거하여 해당 장애를 가진 장애인에 대해 보험 인수를 거부하거나, 보험료를 가중하는 등 인수 조건을 불리하게 부과하는 것은 차별에 해당한다.

⑥ 보험회사가 신뢰할 만한 보험통계에 근거하여 장애에 따른 리스크를 평가하고 이에 따라 보험 인수를 거부하거나 보험료를 할증하거나 담보 범위를 제한하고자 할 경우, 만약 해당 장애인이 특정한 조치나 요인으로 자신의 장애에 따른 리스크가 경감되거나 제거되었음을 입증할 수 있다면 해당 보험 인수 거부, 보험료 할증, 담보 범위 제한 등은 정당화되기 어렵다.

⑦ 보험회사가 장애를 사유로 정당한 이유 없이 장애인에 대해 보험계약을 해지하거나, 보험금 지급을 거부하거나, 낮은 보험금을 지급하거나, 보험금 지급심사 절차를 지연하거나, 불필요한 자료를 요구하는 것 등은 장애를 이유로 한 차별이다.

⑧ 「장애인차별금지법 시행령」 제11조 및 제12조에 의거, 2009년 4월 11일 이후 신·개·증축된 바닥면적 500제곱미터 이상의 '금융업소'는 장애인 고객이 시설물에 편리하게 접근하여 이용할 수 있도록 동 시행령이 준용하는 「장애인·노인·임산부

등의 편의증진보장에 관한 법률」 및 그 시행령에 따라, 높이 차이가 제거된 주출입구를 포함하여 각종 편의시설을 설치해야 한다. 이를 설치하지 않은 것은 차별에 해당한다.

⑨ 금융기관의 시설물이 신·개·증축된 지 오래되어 「장애인차별금지법」이나 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 등의 적용을 받지 않거나 편의시설을 설치하는 것이 금융기관에 과도한 부담 등을 야기하는 경우, 금융기관은 법에 규정한 각종 편의시설을 설치해야 할 의무는 없으나 그러한 편의시설 대신 보조인력이 장애인 고객의 시설물 접근·이용을 도울 수 있다면 과도한 부담 등에 해당하지 않는 한 정당한 편의 차원에서 이를 제공해야 한다. 그러나 편의시설을 설치하는 것이 법적 의무임에도 불구하고 이를 설치하지 않고 그 대신에 인적 편의를 제공하여 장애인의 시설 접근 및 이동을 보조하는 것은 위법하다.

⑩ 금융기관은 장애인이 영업장 내에서 비장애인과 동등하게 금융 서비스를 받을 수 있도록 정당한 편의 차원에서 내부 설비나 가구 등에 대해 장애인이 접근·이용할 수 있도록 조치해야 한다.

⑪ 금융기관은 청각·시각·언어 장애 등으로 인해 의사소통이 어려운 장애인에게 금융상품의 내용, 계약·계약해지 절차 및 내용 등에 관해 설명할 때, 해당 장애인이 비장애인과 동등하게 관련 정보를 획득할 수 있도록 필요할 경우 수화통역사, 낭독자, 필담 등의 인적 편의나 점자화한 자료, 큰 활자로 확대한 문서, 확대경 등의 물적 편의를 제공해야 한다.

⑫ 은행 등 금융기관은 자신의 웹사이트를 통해서 제공하는 금융 서비스나 금융상품과 관련한 정보에 대해 청각·시각장애 등을 가진 개인이 비장애인과 동등하게 웹사이트에 접근하여 해당 금융 서비스를 이용하거나 관련 정보를 획득할 수 있도록 소위 웹 접근성을 보장해야 한다.

⑬ 금융기관은 자신이 생산·배포한 전자·비전자 정보, 예를 들면 금융상품을 소개한 인쇄물 등을 의사소통에 장애가 있는 개인이 접근·이용하기 위해 수화통역사, 음성통역사 등의 인적 편의를 요청하거나 해당 정보의 전달 수단을 다른 전달 수단, 예를 들면 점자자료, 큰 활자로 확대한 문서, 녹음테이프 등으로 변환하여 정보를 제공해 줄 것을 요청하는 경우, 요청받은 날부터 7일 이내에 이를 제공해야 한다. 한편 금융기관은 이러한 편의 제공에 따른 비용을 장애인에게 요구할 수 없다.

⑭ 은행은 시각장애인 및 휠체어 사용 장애인이 은행 자동화기기(CD/ATM)를 혼자 이용할 수 있도록 정당한 편의 차원에서 음성안내 등의 인터페이스를 제공하는 은행 자동화기기를 설치하거나 적절한 높이로 은행 자동화기기를 설치해야 한다. 특히 한 객장 안에 여러 대의 은행 자동화기기를 설치한 경우, 적어도 한 대 이상의 기기는 장애인이 이용할 수 있도록 그 접근성을 보장해야 한다.

5. 토지·건물의 매매·임대

직접차별

5.1 건물 및 토지의 소유·관리자가 건물·토지의 매매, 임대, 관리 등에 있어서 장애를 이유로 정당한 사유 없이 장애인에게 매매·임대를 하지 않거나, 불리한 조건으로 매매·임대 계약을 하거나, 재임대를 하는 것(sublet)을 허용하지 않거나, 임차인의 건물·토지의 이용을 거부·제한하거나, 계약 종료 시 보증금을 반환하지 않거나, 강제 퇴거시키는 등의 불리한 대우를 하는 것은 차별이다.

5.2 건물 소유자가 장애인에 대한 이웃 주민 등의 혐오를 이유로 장애인에게 자신의 건물을 팔기를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별로, 타인의 선호는 정당한 사유가 될 수 없다.

아파트 소유자가 자신의 아파트를 지적장애인 자녀를 둔 가족에게 팔려고 했다. 그러자 같은 동의 아파트 주민들이 지적장애인이 자신들의 자녀들에게 위협하고 아파트 값이 떨어진다는 이유 등을 들어 당해 아파트 소유자에게 매매 중지를 강요했다. 이에 아파트 소유자는 지적장애인 가족에게 아파트를 팔지 않기로 결정했다. 이와 같은 장애인에 대한 타인의 혐오는 불리한 대우에 대한 정당한 사유가 될 수 없는바, 당해 매매 거부는 장애를 이유로 한 차별에 해당한다. 참고로, 상기 예에서 아파트 주민이 공개적으로 장애인 가족의 입주를 방해하는 행위는 장애인을 집단따돌림하고 장애인에게 모욕감을 주는, 「장애인차별금지법」이 금지하는 괴롭힘에 해당한다.

5.3 시설 소유·관리자가 장애인에 대한 기존 임대자들의 반대, 장애인들의 임대료의 체납 가능성, 장애인 보조기구에 의한 건물의 손상 가능성 등을 염려하여 장애인에게 건물 임대를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별로, 그러한 염려는 정당한 사유가 되기 어렵다.

원룸 소유자가 휠체어를 사용하는 장애인에게 원룸을 임대하기를 거부했다. 소유자는 휠체어가 방바닥을 손상시킬 것이라는 막연한 판단에서 임대를 거부했다. 그러한 막연한 판단은 정당한 사유가 될 수 없으며, 설사 손상이 발생하더라도 계약에 따라 계약 종료 시 장애인에게 손상에 따른 비용을 요구할 수 있으므로 이는 정당한 사유가 될 수 없다.

장애인들은 생활이 어려워 임대료를 체납할 가능성이 높다는 막연한 이유는 임대 거부의 정당한 사유가 될 수 없다. 그러나 어떤 장애인이 과거에 상습적으로 임대료를 체납했고, 이를 이유로 건물 소유자가 해당 장애인에게 재임대를 거부하는 것은 정당할 소지가 있다. 이 경우, 재임대 거부는 장애를 사유로 한 것이 아니라 상습적인 임대료 체납을 사유로 한 것이다.

5.4 시설 소유·관리자가 정당한 사유 없이 장애인에 대해 건물의 특정 층 등 특정 구역만 임대 또는 사용할 것을 요구하는 등 장애인의 건물 임대나 사용을 제한하는 것은 차별이다. 단, 그러한 제한이 장애인 및 다른 사람들의 안전이나 건강에 대한 위협을 회피하기 위해 객관적으로 불가피한 것이라면 차별이 아닐 수 있다.

어떤 건물 소유자가 뇌출혈로 인해 이동 장애를 갖게 된, 홀로 사는 장애인에게 3층 방을 임대하기를 거부했다. 객관적으로 볼 때 당해 장애인이 안전하게 3층 계단을 오르내리기가 매우 힘들고 비상대피 시 비상계단 등으로 탈출하기가 어렵다면, 당해 임대 거부는 정당할 소지가 있다.²²⁾

5.5 시설 소유·관리자가 건물 임차를 원하는 장애인이 자신의 장애로 인해 보증금, 전세 또는 월세, 계약 해지 요건, 퇴거 시 원상복귀 등과 같은 임대 계약의 조건 및 내용을 이해하지 못한다는 이유로 임대를 거부하는 것은 정당할 소지가 있다. 그러나 장애인의 부모 등 친지가 임대 계약을 보증하였음에도 장애인에게 임대를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별에 해당할 수 있다.

22) Disability Discrimination Act 1995, Code of Practice, Rights of Access: Goods, Facilities and Premises, Para 9.35 사례 참조.

건물 소유자가 지적장애인에게 건물 일부를 임대하기를 거부했다. 소유자가 당해 장애인에게 보증금을 내고 월세를 매달 초에 내야 한다고 설명했으나 장애인은 이를 이해하지 못했다. 이에 시설 소유자는 당해 장애인이 계약을 맺을 법적 능력이 없다고 판단하여 임대 계약을 거부했다. 이러한 판단은 임대 거부의 정당한 사유일 소지가 있다. 그러나 장애인의 부모가 보증금과 월세의 지불을 법적으로 보증하거나 이를 직접 지불하고자 하였음에도 임대를 거부하는 것은 정당한 사유가 없는 차별일 소지가 있다.

5.6 시설 소유·관리자가 건물 임대 계약을 맺으면서 비장애인과 달리 장애인에게 추가 보증금을 요구하거나 계약 기간을 단기로 할 것을 요구하는 등, 불리한 계약 조건을 부과하는 것은 장애를 이유로 한 차별일 소지가 크다.

건물 소유자가 임대 계약을 하면서 장애인은 건물을 훼손하거나 임대료를 체납할 소지가 크다는 판단 아래 장애인 임차인에게 비장애인보다 더 많은 보증금을 요구했다면 이는 정당한 사유가 없는 차별일 소지가 크다.

어떤 민간 임대주택사업자는 정신질환 병력이 있는 모든 신규 임차인에 대해서는 먼저 단기 임대 계약만을 허용하는 정책을 가지고 있다. 이는 해당 신규 임차인이 거주 활동이 문제가 없는지 살펴본 다음 문제가 없으면 장기 계약을 맺겠다는 의도에 따른 것이다. 이러한 정책은 다른 신규 임차인에게는 적용되지 않고 정신질환 병력이 있는 신규 임차인에게만 적용되므로, 정신장애를 이유로 한 차별이다.

건물 소유자가 다른 비장애인과는 달리 심한 지체장애를 가진 장애인에게 임대 기간 동안 건물 내부 시설을 개조하지 않는다는 조건으로 계약을 할 것을 종용했다. 이는 차별일 소지가 크다.

5.7 시설 소유·관리자가 건물 내의 다른 입주자의 장애인에 대한 혐오 등과 같이 정당하지 않은 이유로 장애인이 건물 내의 특정 시설을 사용하는 것을 금지하거나 제한하는 것은 차별이다. 그러나 그러한 사용의 금지 또는 제한이 다른 입주자가 건물 내의 특정 시설을 이용하기 위해 불가피한 것이라면 정당화될 소지가 있다.

건물 관리자가 학습장애가 있는 임차인에게 건물 내 공동 세탁기를 사용하지 못하도록 조치했다. 이는 당해 장애인이 세탁기를 사용하는 방법을 몰라서 매번 세탁기를 고장 나게 만들기 때문이었다. 관리자의 이러한 조치는 정당할 소지가 있다.²³⁾

23) Disability Discrimination Act 1995, Code of Practice, Rights of Access: Goods, Facilities and Premises, Para 9.37 사례 참조.

5.8 임차인이 임차한 건물을 다시 타인에게 임대하거나 또는 임차한 건물을 자신의 용도에 맞게 일정 정도 이상으로 개조할 때 임대 계약에 따라 시설 소유·관리자의 사전 동의를 얻어야 하는 경우, 시설 소유·관리자가 장애를 이유로 정당한 사유 없이 그러한 동의를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별이다.

어떤 주택의 임차인은 임차한 집을 다시 타인에게 임대를 줄 때 집 주인의 사전 동의를 얻는 것으로 임대 계약을 맺었다. 임차인은 일 년간 해외 파견근무를 하게 되자 소아마비로 신체 일부가 마비된 장애인에게 집을 재임대하려고 했다. 허나 집 주인은 재임대를 동의해주지 않았다. 그는 그 장애인이 제때에 집세를 내지 못하고 집을 훼손할 것이라고 잘못 판단했다. 이는 차별일 소지가 크다.²⁴⁾

장애가 있는 임차인이 임차한 집의 욕실을 이용하기 어려워 이를 일부 개조하려고 했다. 당해 주택을 임차할 때 장애인은 일정 정도 이상으로 개조할 때 집 주인의 사전 동의를 구해야 하는 것으로 임대 계약을 맺었다. 허나 집 주인은 그 개조를 동의해 주지 않았다. 집 주인은 당해 임차인이 장애인이기 때문에 그 개조를 원상복구하지 못할 것이라고 잘못 판단했다. 이는 차별일 소지가 있다.

5.9 시설 소유·관리자가 장애를 이유로 장애인을 퇴거시키는 것은 정당한 사유가 없는 한 차별이다. 단, 장애인이 임대료를 체납하거나 임대 계약을 위반하는 등의 경우에는 시설 소유·관리자는 법원에서 명도 소송에 대한 확정판결을 받은 후 강제집행을 통해 정당하게 퇴거시킬 수 있다.

어느 건물의 임차인이 최근 원인 모를 질환으로 지체장애가 발생하자 건물 관리자는 그 질환의 전염성을 염려하여 당해 임차인에게 2주 안에 집을 비워줄 것을 통보했다. 이 임차인은 임대료를 체납하거나 임대 계약을 위반하지 않았다. 당해 퇴거 통보는 차별일 소지가 크다.

정당한 편의 제공 거부 또는 미이행

5.10 시설 소유·관리자는 자신이 매도하거나 임대한 건물에 대해 정당한 편의 차원에서 편의시설을 설치하거나 적절하게 개조해 달라는 장애인 매도자 또는 임차인의 요청을 수용할 의무가 없다.

24) Disability Discrimination Act 1995, Code of Practice, Rights of Access: Goods, Facilities and Premises, Para 9.29 사례 참조.

장애인이 아파트를 임대했다. 아파트는 지어진 지 오래되어 장애인이 통과할 수 있는 출입문 등 관련 법에 의해 설치되어야 할 편의시설이 설치되어 있지 않았다. 이에 장애인 임차인은 아파트 소유자에게 편의시설을 설치해 줄 것을 요청했다. 아파트 소유자는 이러한 요청에 따라 편의시설을 설치해 줄 의무는 없다.

5.11 시설 소유·관리자는 비록 임대 계약에서 임차인이 임차한 시설 내부를 개조하는 것을 금지했다라도 그 시설 내부에 장애인의 접근을 막는 물리적 장벽이 있어 장애를 가진 임차인이 이를 자비로 제거 또는 변경하기를 요청할 때 과도한 부담이 아닌 한 시설 개조를 금지한 임대 계약을 변경해 주는 정당한 편의를 제공해야 한다.

연립주택 소유자는 주택 내부를 금지하는 임대 계약을 모든 자신의 모든 임차인에게 적용하고 있다. 이 연립주택을 임차한 지체 장애인이 자비로 사용하기 어려운 욕조를 없애고 접근하기 쉬운 샤워 부스를 설치하고자 문제의 임대 계약 조건을 변경해 줄 것을 요청했다. 연립주택 소유자가 알아 본 바로는 그러한 개조가 기술적으로 가능하고 별 문제가 없었다. 당해 소유자가 당해 임대 계약 조건을 변경하여 그러한 요청을 수용하는 것은 정당한 편의에 해당한다. 이때 소유자는 다른 입주자에게 방해가 되지 않는 시간을 피해서 개조공사를 하라는 등의 합리적 조건을 달 수 있다. 불합리한 조건을 달아서 그러한 개조를 사실상 못하게 하는 것은 정당한 편의 제공을 거부한 것에 해당한다. 참고로, 연립주택 소유자는 개조된 시설의 원상회복을 그 조건으로 달 수 있다. 허나 만약 문제의 개조가 주택의 가치를 높이는 것이라면 그러한 조건은 불합리하다.

5.12 시설 소유·관리자가 시설의 임차인들에게 적용하고 있는 정책이 장애를 가진 임차인의 시설 접근 및 이용을 어렵게 만들 경우, 과도한 부담 등이 야기되지 않는 한 문제의 정책을 변경하여 장애인이 시설에 접근하여 이용할 수 있게 해주는 것은 정당한 편의에 해당한다.

아파트 관리사무소는 아파트 현관 가까이에 차를 잠시라도 주차시키는 것을 금지하는 정책을 시행하고 있다. 허나 장애인 입주자는 아파트 현관 가까이에 주차를 하지 않으면 자신의 장애로 인해 차에서 쉽게 짐을 내려 운반할 수 없다. 아파트 관리사무소가 이동이 어려운 장애인 입주자에 한해 아파트 현관 가까이에 잠시 주차하도록 문제의 정책을 변경하는 것은 정당한 편의에 해당한다.

아파트 관리사무소는 아파트 현관 가까이에 장시간 주차하는 것을 금지하고 있다. 이는 그러한 주차가 아파트 주민들이 아파트에 출입하는 것을 어렵게 만들기 때문이다. 이 경우, 아파트 관리사무소가 장애인 입주자가 현관 가까이에 장시간 주차하는 것을 허용해 달라고 요구하는 것을 거부하는 것은 정당한 소지가 있다.

5.13 시설 소유·관리자가 장애로 인해 의사소통이 어려운 임차인과 임대 계약이나 시설의 이용 등과 관련하여 의사소통을 할 때 필요하다면, 과도한 부담 등이 되지 않는 범위 내에서 수화통역사, 점자화한 자료, 의사소통을 도울 보조기구 등을 제공해야 한다.

임대주택사업자가 시각장애를 가진 임차인이 임대 계약의 내용에 관해 문의할 때 점자로 된 임대 계약서나, 임대계약의 내용을 녹음한 테이프를 제공하거나, 임대 계약서를 낭독해 주는 것은 정당한 편의에 해당할 수 있다.

토지·건물의 매매·임대에서의 장애 차별 금지 지침

① 건물 및 토지의 소유·관리자가 건물·토지의 매매, 임대, 관리 등에 있어서 장애를 이유로 정당한 사유 없이 장애인에게 매매·임대를 하지 않거나, 불리한 조건으로 매매·임대 계약을 하거나, 재임대를 하는 것을 허용하지 않거나, 임차인의 건물·토지의 이용을 거부·제한하거나, 계약 종료 시 보증금을 반환하지 않거나, 강제 퇴거시키는 등의 불리한 대우를 하는 것은 차별이다.

② 시설 소유자가 장애인에 대한 이웃 주민 등의 혐오를 이유로 장애인에게 자신의 건물을 팔기를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별로, 타인의 선호는 정당한 사유가 될 수 없다.

③ 시설 소유·관리자가 장애인에 대한 기존 임대자들의 반대, 장애인들의 임대료의 체납 가능성, 장애인 보조기구에 의한 건물의 손상 가능성 등을 염려하여 장애인에게 건물 임대를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별로, 그러한 염려는 정당한 사유가 되기 어렵다.

④ 시설 소유·관리자가 정당한 사유 없이 장애인에 대해 건물의 특정 층 등 특정 구역만 임대 또는 사용할 것을 요구하는 등 장애인의 건물 임대나 사용을 제한하는 것은 차별이다. 단, 그러한 제한이 장애인 및 다른 사람들의 안전이나 건강에 대한 위협을 회피하기 위해 객관적으로 불가피한 것이라면 차별이 아닐 수 있다.

⑤ 시설 소유·관리자가 건물 임차를 원하는 장애인이 자신의 장애로 인해 보증금, 전세 또는 월세, 계약 해지 요건, 퇴거 시 원상복귀 등과 같은 임대 계약의 조건 및 내용을 이해하지 못한다는 이유로 임대를 거부하는 것은 정당한 소지가 있다. 그러나 장애인의 부모 등 친지가 임대 계약을 보증하였음에도 장애인에게 임대를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별에 해당할 수 있다.

⑥ 시설 소유·관리자가 건물 임대 계약을 맺으면서 비장애인과 달리 장애인에게 추가 보증금을 요구하거나 계약 기간을 단기로 할 것을 요구하는 등, 불리한 계약 조건을 부과하는 것은 장애를 이유로 한 차별일 소지가 크다.

⑦ 시설 소유·관리자가 건물 내의 다른 입주자의 장애인에 대한 혐오 등과 같이 정당하지 않은 이유로 장애인이 건물 내의 특정 시설을 사용하는 것을 금지하거나 제한하는 것은 차별이다. 그러나 그러한 사용의 금지 또는 제한이 다른 입주자가 건물 내의 특정 시설을 이용하기 위해 불가피한 것이라면 정당화될 소지가 있다.

⑧ 임차인이 임차한 건물을 다시 타인에게 임대하거나 또는 임차한 건물을 자신의 용도에 맞게 일정 정도 이상으로 개조할 때 임대 계약에 따라 시설 소유·관리자의 사전 동의를 얻어야 하는 경우, 시설 소유·관리자가 장애를 이유로 정당한 사유 없이 그러한 동의를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별이다.

⑨ 시설 소유·관리자가 장애를 이유로 장애인을 퇴거시키는 것은 정당한 사유가 없는 한 차별이다. 단, 장애인이 임대료를 체납하거나 임대 계약을 위반하는 등의 경우에는 시설 소유·관리자는 법원에서 명도 소송에 대한 확정판결을 받은 후 강제집행을 통해 정당하게 퇴거시킬 수 있다.

⑩ 시설 소유·관리자는 자신이 매도하거나 임대한 건물에 대해 정당한 편의 차원에서 편의시설을 설치하거나 적절하게 개조해 달라는 장애인 매도자 또는 임차인의 요청을 수용할 의무가 없다.

⑪ 시설 소유·관리자는 비록 임대 계약에서 임차인이 임차한 시설 내부를 개조하는 것을 금지했더라도 그 시설 내부에 장애인의 접근을 막는 물리적 장벽이 있어 장애를 가진 임차인이 이를 자비로 제거 또는 변경하기를 요청할 때 과도한 부담 등이 아닌 한 시설 개조를 금지한 임대 계약을 변경해 주는 정당한 편의를 제공해야 한다.

⑫ 시설 소유·관리자가 시설의 임차인들에게 적용하고 있는 정책이 장애를 가진 임차인의 시설 접근 및 이용을 어렵게 만들 경우, 과도한 부담 등이 야기되지 않는 한 문제의 정책을 변경하여 장애인이 시설에 접근하여 이용할 수 있게 해주는 것은 정당한 편의에 해당한다.

⑬ 시설 소유·관리자가 장애로 인해 의사소통이 어려운 임차인과 임대 계약이나 시설의 이용 등과 관련하여 의사소통을 할 때, 필요하다면 과도한 부담 등이 되지 않는 범위 내에서 수화통역사, 점자화한 자료, 의사소통을 도울 보조기구 등을 제공해야 한다.

6. 이동 및 교통(버스, 철도차량, 항공기, 선박 등 교통수단과 버스 터미널 및 정류장, 철도역사, 공항 및 항만시설 등 여객시설)

직접차별

6.1 교통사업자가 장애인이 버스, 철도차량, 항공기²⁵⁾, 선박 등의 교통수단에 접근·이용하는 것을 위함하다거나 보호자가 동승하지 않는다거나 편의를 제공해야 한다거나 다른 승객에게 피해를 준다는 등의 정당화되기 어려운 이유로 거부 또는 제한하는 것은 차별에 해당할 소지가 있다.

항공사가 언어장애가 있는 성인 뇌병변 장애인에게 혼자 항공기를 이용할 수 없다고 판단하여 보호자의 동행을 요청하는 것은 차별일 소지가 있다. 이 뇌병변 장애인은 성인이므로 보호자의 동행 없이도 항공기를 이용할 권리가 당연히 있고, 항공사는 필요할 경우 해당 장애인의 의사소통이나 이동 등을 보조하기 위해 정당한 편의를 제공해야 한다. 참고로, 항공사는 공항터미널이나 기내에서 장애인의 신변처리를 보조할 의무는 없다.

시내버스 기사가 장애인을 탑승시킬 경우 탑승과 하차를 도와야 하고 이 때문에 운행 스케줄에 문제가 생긴다는 이유로 정류장에서 장애인을 탑승시키지 않고 지나쳤다면 이는 차별이다.²⁶⁾

6.2 교통사업자가 장애인이 시내·외버스 등 버스, 도시철도를 포함한 철도차량, 택시, 항공기, 선박 등의 교통수단에 보조견 또는 장애인보조기구를 반입·사용하는 것을 거부하는 것은 차별에 해당할 소지가 크다. 단, 교통수단의 구조상 특정 보조기구의 반입이 불가능하여 그 반입을 금지하는 것은 정당할 소지가 있다. 또한 그 반입 또는 사용을 이유로 비장애인에 비해 장애인에게 불리한 요금을 부과하는 것도 차별이다.

25) 항공기 이용에 있어서 장애인에 대한 차별 금지는 국내 항공사뿐만 아니라 국내 공항에 취항하는 외국계 항공사에도 적용된다.

26) 현재 운영되는 시내버스 정류장 제도 하에서는 여러 노선의 시내버스가 각각 정차하는 위치가 정해져 있지 않고 버스들이 운행시간을 지키기 위해 승객을 기다리지 않고 급히 출발하기 때문에 시각장애인은 물론이고 이동이 불편한 장애인을 포함하여 소위 교통약자들이 버스를 탑승하기가 매우 어려운 상황이다. 향후 교통약자를 위한 정차 지점 등을 설정하여 모든 버스가 그 지점에 승객이 있는 경우 반드시 그 지점에 정차하여 승객을 탑승시키도록 하는 제도 등 교통약자의 탑승을 보장하는 정책을 마련할 필요가 있다.

택시기사가 안내건을 동반한다는 이유로 시각장애인의 택시 탑승을 거부하는 것은 차별에 해당한다. 또한 택시기사가 좌석 시트에 안내건의 털이 많이 묻었다는 이유로 청소비 명목으로 추가 요금을 요구하는 것은 차별일 소지가 크다.

어떤 소형 버스의 기사가 길이 1.2미터를 초과하는 전동스쿠터를 사용하는 장애인에 대하여 전동스쿠터를 탑승시킬 공간 부족을 이유로 탑승을 거절하는 것은 정당할 소지가 있다. 소형 버스 차량 내부에서 1.2미터 이상의 스쿠터는 회전이 불가능할 수 있다. 단, 이처럼 공간 부족은 차량 구조에 의한 것인 경우에만 정당한 사유가 된다. 승객이 많이 탑승하여 공간이 부족하다는 것은 보조기구를 사용하는 장애인의 탑승만을 거부하는 데 있어 정당한 사유가 되기 어렵다.

6.3 국가 및 지방자치단체가 운전면허시험의 신청, 응시, 합격의 모든 과정에서 정당한 이유 없이 장애를 사유로 장애인을 거부하거나 제한하는 것은 차별이다. 단, 안전한 운전에 필수적인 기능이 장애로 인해 상당히 제한되어 본인의 안전은 물론 타인의 안전도 위태롭게 할 소지가 크고 그러한 기능 제한이 운전보조장치 등에 의해서도 충분히 완화되지 않을 경우, 국가 및 지방자치단체가 해당 장애를 이유로 장애인에 대해 운전면허시험에서 탈락시키는 것은 정당할 소지가 있다.

국가 및 지방자치단체는 장애인이 차 운전 필요에 필요한 적성을 갖고 있는지 여부를 검사할 때 운전 필요 기능의 손상 여부뿐만 아니라 각종 운전보조장치에 의한 해당 손상된 기능의 보완, 차량의 유형 등 여러 가지 요소들을 종합적으로 고려하여 판단해야 한다.

정당한 편의 제공

6.4 교통사업자는 「장애인차별금지법」 제19조 제4항 및 동법 시행령 제13조에 의거, 자신의 교통수단 및 여객시설을 장애인이 접근·이용할 수 있도록 동 시행령이 준용하는 「교통약자의 이동편의증진법 시행령」 별표2상의 이동편의시설을 설치해야 한다. 이를 설치하지 않은 것은 차별에 해당한다.

「교통약자의 이동편의증진법 시행령」 별표2에 따르면, 시내버스는 안내시설로서 안내방송, 문자 안내판, 행선지 표시를, 내부시설로서 휠체어승강설비, 교통약자용 좌석, 수직손잡이를 설치해야 한다. 철도차량은 시내버스보다 더 많은 편의시설을, 예를 들면 휠체어보관함, 장애인 전용 화장실, 장애인이 접근 가능한 출입구 통로 등을 설치해야 한다. 또한 여객시설로서 철도역사는 장애인이 접근 및 이용 가능한 보행접근로, 주출입구, 장애인 전용 주차구역 등의 매개시설과, 장애인이 접근 가능한 통로, 경사로, 승강기 에스컬레이터 및 계단 등의 내부시설을 설치해야 한다. 또한 위생시설로서 장애인이 접근 가능한 대변기, 소변기 및 세면대를, 안내시설로 점자블록, 유도 및 안내시설, 경보 및 피난시설을, 기타 시설로서 장애인이 접근 가능한 매표소, 판매기, 개찰구, 승강장 등을 설치해야 한다. 항공기, 선박 등 교통수단과 버스 터미널, 공항시설, 항만시설 등 여객시설도 상기 별표2에 따라 편의시설을 설치해야 한다.

현재 항공사의 대부분의 발권 데스크는 휠체어 사용자가 이용하기에 너무 높게 설치되어 있는데, 적어도 여러 데스크 중 하나는 휠체어 사용자가 접근·이용할 수 있도록 정당한 편의 차원에서 낮게 설치되어야 한다.

6.5 교통사업자 및 교통행정기관은 철도역사, 여객터미널, 공항 등이 2개 층 이상으로 되어 있을 경우 장애인의 수직 이동을 위해 엘리베이터를 설치해야 한다. 이 경우 정당한 사유 없이 엘리베이터 대신에 휠체어리프트를 설치하는 것은 휠체어리프트가 긴 거리를 이동하거나 휠체어리프트 탑승객을 보조하는 인력이 제공되지 않으면 안전하지 않을 수 있어 정당한 편의로 보기 어렵다.

국가인권위원회는 지하철역에서 휠체어리프트는 정당한 편의가 아니라고 결정했다. 따라서 여객시설의 구조로 인해 경사로 및 엘리베이터를 설치할 수 없는 등의 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 지하철역 및 그와 유사한 여객시설에서 휠체어리프트 대신 엘리베이터 또는 경사로를 설치해야 한다.

6.6 제작 또는 건축된 지 오래되어 「장애인차별금지법」이나 「교통약자의 이동편의증진법」 등의 적용을 받지 않아 편의시설을 설치하지 않은 교통수단이나 여객시설의 경우, 해당 편의시설을 대신하여 보조인력이 장애인의 교통수단 및 여객시설의 접근·이용을 도울 수 있다면 교통사업자는 정당한 편의 차원에서 이를 제공해야 한다. 또한 법상의 편의시설이 설치되어 있더라도 인적 보조가 있어야 장애인이 해당 편의시설을 이용할 수 있거나 그 시설을 통해 교통수단이나 여객시설

에 접근·이용할 수 있다면 교통사업자는 정당한 편의 차원에서 인적 보조를 제공해야 한다.

제작된 지 오래된 철도차량에서 차량 간 이동 시 문턱이 높아 휠체어를 사용하는 장애인이 이동하기 어려울 경우, 해당 철도사업자는 휠체어를 밀어서 장애인의 이동을 돕는 보조인력을 제공해야 한다.

6.7 철도, 항공기, 선박을 운행하는 교통사업자가 해당 교통수단을 특실, 일반실 등과 같이 등급별로 구분하여 서비스를 제공할 경우, 장애인이 비장애인과 동등하게 여러 서비스 등급에서 어느 하나를 선택할 수 있는 권리를 누릴 수 있도록 등급별로 장애인이 접근·이용할 수 있는 좌석 등을 설치해야 한다.

항공사는 장애인 승객이 퍼스트클래스석, 비즈니스석, 일반석을 선택하여 이용할 수 있도록 모든 등급의 좌석 중 일부는 장애인이 접근·이용할 수 있도록 조치해야 한다. 장애인이 접근·이용할 수 있는 좌석이 일반석에만 있고 상급의 좌석에는 없어서 장애인 승객이 비장애인 승객과는 달리 이를 이용하고 싶어도 이용할 수 없다면 이는 차별에 해당한다.

6.8 교통사업자는 장애인이 교통수단의 장애인 좌석을 이용할 경우, 그와 동행하는 보호자나 활동보조인이 장애인 옆에 앉을 수 있도록 정당한 편의 차원에서 조치를 취해야 한다.

항공사는 장애인과 동행하는 보호자나 활동보조인 등이 장애인을 보조하기 위해 장애인의 옆 좌석에 앉기를 요구하는 경우, 정당한 편의 차원에서 그에게 해당 좌석을 배정해야 한다.

6.9 철도, 선박 등이 식당 등 부대시설을 운영할 경우, 해당 교통사업자는 장애인이 비장애인과 동등하게 모든 부대시설에 접근·이용할 수 있도록 조치를 취해야 한다.

철도차량에 식당칸이 있는 경우, 식당칸에 이르는 통로, 식당칸의 출입구, 좌석, 내부 통로 등은 장애인 승객이 접근·이용할 수 있도록 접근성을 갖춰야 한다.

6.10 교통사업자는 자신의 역사에 자동 발권기를 여러 대 설치할 경우 그 중 적어도 1대 이상은 시각장애인을 위한 음성안내 및 점자표지, 휠체어 사용자를 위한 버튼의 높이 조정 및 화면의 각도 조정 등을 고려하여 설치해야 한다.

6.11 교통사업자 및 교통행정기관은 버스정류장에서 장애로 인해 정보 접근에 어려움이 있는 장애인이 버스 도착 정보에 접근·이용할 수 있도록 해당 정보를 시각적 형태는 물론이고 청각적 형태로도 제공해야 한다. 그 정보에 저상버스 운행 정보도 포함시켜야 한다.

6.12 교통행정기관은 이동에 장애가 있는 장애인이 도로를 횡단하는 데 불편함이 없도록 적절한 간격으로 횡단보도를 설치해야 하고, 정당한 사유가 없는 한 횡단보도가 있어야 할 위치에 이동에 장애가 있는 장애인들이 이용할 수 없는 육교나 지하보도를 설치하지 말아야 한다.

시민들의 왕래가 빈번한 횡단 지점에 육교만 설치되어 있고 횡단보도가 그로부터 상당히 멀리 설치되어 있는 경우, 휠체어 사용 장애인 등 이동에 장애가 있는 장애인이 도로를 횡단하기가 매우 어려운바, 교통행정기관이 육교로부터 합리적인 거리에 있는 지점에 횡단보도를 설치하는 것은 정당한 편의 차원에서 취해야 할 조치다.

6.13 국가 및 지방자치단체는 장애인이 운전면허시험의 모든 과정을 장애인 아닌 사람과 동등하게 거칠 수 있도록 정당한 편의를 제공해야 한다. 이에 따라 장애인이 운전면허 기능시험이나 도로주행시험에 출장시험을 요청할 경우 이를 지원해야 하고, 장내기능시험에서 필요할 경우 청각장애인을 위해 시험코스 통과 여부나 확인선 접촉 시 센서음 이외에 센서등이 점멸되게 하는 등의 조치를 취해야 한다.

이동 및 교통에서의 장애 차별 금지 지침

① 교통사업자가 장애인이 버스, 철도차량, 항공기, 선박 등의 교통수단에 접근·이용하는 것을 위협하다거나 보호자가 동승하지 않는다거나 편의를 제공해야 한다

거나 다른 승객에게 피해를 준다는 등의 정당화되기 어려운 이유로 거부 또는 제한하는 것은 차별에 해당할 소지가 있다.

② 교통사업자가 장애인이 시내·외버스 등 버스, 도시철도를 포함한 철도차량, 택시, 항공기, 선박 등의 교통수단에 보조견 또는 장애인보조기구를 반입·사용하는 것을 거부하는 것은 차별에 해당할 소지가 크다. 단, 교통수단의 구조상 특정 보조기구의 반입이 불가능하여 그 반입을 금지하는 것은 정당할 소지가 있다. 또한 그 반입 또는 사용을 이유로 비장애인에 비해 장애인에게 불리한 요금을 부과하는 것도 차별이다.

③ 국가 및 지방자치단체가 운전면허시험의 신청, 응시, 합격의 모든 과정에서 정당한 이유 없이 장애를 사유로 장애인을 거부하거나 제한하는 것은 차별이다. 단, 안전한 운전에 필수적인 기능이 장애로 인해 상당히 제한되어 본인의 안전은 물론 타인의 안전도 위태롭게 할 소지가 크고 그러한 기능 제한이 운전보조장치 등에 의해서도 충분히 완화되지 않을 경우, 국가 및 지방자치단체가 해당 장애를 이유로 장애인에 대해 운전면허시험에서 탈락시키는 것은 정당할 소지가 있다.

④ 교통사업자는 「장애인차별금지법」 제19조 제4항 및 동법 시행령 제13조에 의거, 자신의 교통수단 및 여객시설을 장애인이 접근·이용할 수 있도록 동 시행령이 준용하는 「교통약자의 이동편의증진법 시행령」 별표2상의 이동편의시설을 설치해야 한다. 이를 설치하지 않은 것은 차별에 해당한다.

⑤ 교통사업자 및 교통행정기관은 철도역사, 여객터미널, 공항 등이 2개 층 이상으로 되어 있을 경우 장애인의 수직 이동을 위해 엘리베이터를 설치해야 한다. 이 경우 정당한 사유 없이 엘리베이터 대신에 휠체어리프트를 설치하는 것은 휠체어리프트가 긴 거리를 이동하거나 휠체어리프트 탑승객을 보조하는 인력이 제공되지 않으면 안전하지 않을 수 있어 정당한 편의로 보기 어렵다.

⑥ 제작 또는 건축된 지 오래되어 「장애인차별금지법」이나 「교통약자의 이동편의

증진법」 등의 적용을 받지 않아 편의시설을 설치하지 않은 교통수단이나 여객시설의 경우, 해당 편의시설을 대신하여 보조인력이 장애인의 교통수단 및 여객시설의 접근·이용을 도울 수 있다면 교통사업자는 정당한 편의 차원에서 이를 제공해야 한다. 또한 법상의 편의시설이 설치되어 있더라도 인적 보조가 있어야 장애인이 해당 편의시설을 이용할 수 있거나 그 시설을 통해 교통수단이나 여객시설에 접근·이용할 수 있다면 교통사업자는 정당한 편의 차원에서 인적 보조를 제공해야 한다.

⑦ 철도, 항공기, 선박을 운행하는 교통사업자가 해당 교통수단을 특실, 일반실 등과 같이 등급별로 구분하여 서비스를 제공할 경우, 장애인이 비장애인과 동등하게 여러 서비스 등급에서 어느 하나를 선택할 수 있는 권리를 누릴 수 있도록 등급별로 장애인이 접근·이용할 수 있는 좌석 등을 설치해야 한다.

⑧ 교통사업자는 장애인이 교통수단의 장애인 좌석을 이용할 경우, 그와 동행하는 보호자나 활동보조인이 장애인 옆에 앉을 수 있도록 정당한 편의 차원에서 조치를 취해야 한다.

⑨ 철도, 선박 등이 식당 등 부대시설을 운영할 경우, 해당 교통사업자는 장애인이 비장애인과 동등하게 모든 부대시설에 접근·이용할 수 있도록 조치를 취해야 한다.

⑩ 교통사업자는 자신의 역사에 자동 발권기를 여러 대 설치할 경우 그 중 적어도 1대 이상은 시각장애인을 위한 음성안내 및 점자표지, 휠체어 사용자를 위한 버튼의 높이 조정 및 화면의 각도 조정 등을 고려하여 설치해야 한다.

⑪ 교통사업자 및 교통행정기관은 버스정류장에서 장애로 인해 정보 접근에 어려움이 있는 장애인이 버스 도착 정보에 접근·이용할 수 있도록 해당 정보를 시각적 형태는 물론이고 청각적 형태로도 제공해야 한다. 그 정보에 저상버스 운행 정보도 포함시켜야 한다.

⑫ 교통행정기관은 이동에 장애가 있는 장애인이 도로를 횡단하는 데 불편함이 없도록 적절한 간격으로 횡단보도를 설치해야 하고, 정당한 사유가 없는 한 횡단보도가 있어야 할 위치에 이동에 장애가 있는 장애인들이 이용할 수 없는 육교나 지하보도를 설치하지 말아야 한다.

⑬ 국가 및 지방자치단체는 장애인이 운전면허시험의 모든 과정을 장애인 아닌 사람과 동등하게 거칠 수 있도록 정당한 편의를 제공해야 한다. 이에 따라 장애인이 운전면허 기능시험이나 도로주행시험에 출장시험을 요청할 경우 이를 지원해야 하고, 장내기능시험에서 필요할 경우 청각장애인을 위해 시험코스 통과 여부나 확인선 접촉 시 센서음 이외에 센서등이 점멸되게 하는 등의 조치를 취해야 한다.

7. 재화의 판매(수퍼마켓·일용품점 등의 소매점, 도매점, 시장, 백화점 등)

직접차별

7.1 재화를 판매하는 자가 장애를 사유로 장애인에 대해 정당한 사유 없이 재화의 판매를 거부·제한·분리해서는 아니 된다. 재화의 판매자가 장애인에게 상품을 판매할 경우 편의를 제공해야 한다는 이유로, 장애인은 상품을 잘 사지 않는다는 이유로, 또는 단순히 장애인을 상대하기 싫다는 이유 등으로 상품 판매를 거부하는 것은 정당하지 않으므로 차별이다.

어떤 소매점 주인이 시각장애인 고객에게 상품을 판매하기 위해서는 해당 상품에 대해 길게 설명을 해야 하는 등 편의를 제공해야 하는 부담 때문에 시각장애인 고객에게 상품을 판매하기를 거부한다면 이는 장애를 이유로 한 차별이다.

7.2 재화의 판매자가 장애인의 장애가 매장 내의 다른 고객들에게 혐오감을 준다는 이유로 재화의 판매를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별이다. 장애에 대한 다른 고객의 혐오감이나 불쾌감은 재화의 판매를 거부하는 정당한 사유가 될 수 없다.

어떤 화장품 가게가 안면장애가 있는 장애인은 매장 내의 다른 고객들에게 혐오감을 줘서 매출에 나쁜 영향을 줄 수 있다는 이유로 화장품 판매를 거부하고 나가라고 종용할 때, 그러한 이유는 정당화될 수 없으므로 당해 판매 거부하는 장애를 이유로 한 차별에 해당한다.

7.3 재화의 판매자가 자신보다 다른 재화의 판매자가 장애인 고객에게 더 좋은 판매 서비스를 제공할 것이니 그리로 가보라는, 의견상 좋은 의도로 장애인 고객에게 상품 판매를 거부하더라도 그 의도의 진정성 여부와 무관하게 이는 장애를 이유로 한 차별에 해당할 소지가 크다.

작은 슈퍼마켓 주인은 자신의 가게가 비좁아서 휠체어 이용 장애인이 물건 고르기가 힘드니 옆의 큰 대형 슈퍼마켓에 가서 물건을 사는 것이 좋을 것이라는 이유로 휠체어 이용 장애인에게 물건을 팔기를 거부했다. 당해 슈퍼마켓 주인은 만약 그 고객이 장애인이 아니었다더라면 그러한 거부를 하지 않았을 것이므로 이는 장애를 이유로 한 불리한 대우다. 이 거부는 설사 그 의도가 좋다고 하더라도 장애를 사유로 한 차별이다. 한편, 이 경우 슈퍼마켓 주인은 정당한 편의 차원에서 휠체어 이용 장애인에게 물건을 골라서 가져다주는 인적 편의를 제공해야 한다.

7.4 재화의 판매자가 비장애인 고객과는 달리 장애인 고객에 대해서는 통명스럽거나 거친 태도로 물건을 판매하는 것은 비장애인에 비해 장애인에게 낮은 수준의 서비스를 제공하는 것으로, 이는 장애를 이유로 한 차별에 해당한다.

가게 점원이 비장애인 고객에 대해서는 공손한 말투로 상품을 판매하지만 지적장애인 고객에 대해서는 반말로 또는 무시하는 말투로 상품을 판매하는 것은 장애를 이유로 한 차별에 해당할 소지가 있다.

가게 점원이 계산대에서 장애로 인해 빨리 지불을 하지 못하는 장애인 고객에 대해 빨리하라고 재촉하는 것은 장애인 개인의 존엄성을 훼손하는 행위로, 이는 장애를 이유로 한 차별에 해당할 수 있다.

7.5 재화의 판매자가 장애인이 동반하는 보조견이나 사용 중인 장애인보조기구를 판매 장소에 들이기를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별일 소지가 크다. 장애인 보조견이 짖을 수 있다거나 냄새가 난다는 이유로 보조견의 매장 출입을 막는 것은 정당한 사유가 되기 어렵다.

정당한 편의 제공 거부 또는 미이행

7.6 「장애인차별금지법 시행령」 제11조 및 제12조에 의거, 2009년 4월 11일 이후 신·개·증축된 바닥면적 300제곱미터 이상의 슈퍼마켓·일용품(식품·잡화·의류·완구·서적·건축자재·의약품류 등) 등의 소매점과 바닥면적 1,000제곱미터 이상의 도매시장·소매시장·상점은 장애인 고객이 시설물에 편리하게 접근하여 이용할 수 있도록 동 시행령이 준용하는 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 및

그 시행령에 따라, 높이 차이가 제거된 주출입구를 포함하여 각종 편의시설을 설치해야 한다. 이를 설치하지 않은 것은 차별에 해당한다.

「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 시행령」 별표2에 의거, 슈퍼마켓·일용품 등의 소매점은 높이 차이가 제거된 주출입구, 장애인의 접근·이용이 가능한 출입구(문) 및 주출입구 접근로를 의무적으로 설치해야 한다. 도매시장·소매시장·상점은 그러한 편의시설 이외에 장애인 전용 주차구역, 장애인의 접근·이용이 가능한 계단 또는 승강기와 대변기를 설치해야 한다.

7.7 신·개·증축된 지 오래되어 「장애인차별금지법」이나 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 등의 적용을 받지 않는 슈퍼마켓·일용품 등의 소매점과 도매시장·소매시장·상점은 법에 규정한 각종 편의시설을 설치해야 할 의무가 없으나 편의시설을 대신하여 보조인력이 장애인 고객의 시설물 접근·이용을 도울 수 있다면 정당한 편의 차원에서 보조인력을 제공해야 한다.

어떤 상점의 출입문에 이르는 경사도가 법 규정에 맞지 않게 매우 급하여 휠체어를 사용하는 장애인은 쉽게 경사로를 통과할 수 없어 상점 접근 및 이용이 어렵다. 이 상점이 입주한 건물은 매우 오래 전에 지어져서 「장애인차별금지법」이나 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 등의 적용을 받지 아니한다. 그런데 상점 점원이 경사로에서 휠체어를 밀어준다면 장애인은 경사로를 이용할 수 있다. 상점이 경사로 입구에 ‘휠체어 사용 장애인 환자는 아래 벨을 누르면 우리 직원이 나와서 휠체어를 밀어드린다’라는 안내문과 벨을 설치하고 휠체어를 밀어준다면 이는 상점이 마땅히 제공해야 할 정당한 편의에 해당한다. 상점은 경사로를 새로 설치할 의무는 없으나 이와 같은 인적 편의는 제공할 의무가 있다.

7.8 재화의 판매자는 상품 진열대가 높아서 장애인 고객이 상품을 꺼낼 수 없거나 전동 휠체어가 통과할 수 없을 정도로 진열대 사이의 간격이 좁아서 장애인 고객이 상품을 꺼내 올 수 없는 경우와 같이 판매시설 내부 배치 때문에 장애인 고객이 구매 행위를 하기 못하거나 하기 어려울 때 과도한 부담이 되지 않는 한 해당 내부 배치를 변경하여 장애인의 접근성을 보장해야 한다. 그러한 구조 변경이 과도한 부담에 해당할 경우, 점원이 장애인 고객에게 상품을 꺼내 주는 인적 편의를 제공해야 한다.

작은 규모의 슈퍼마켓은 좁은 복도를 사이에 두고 키 큰 선반에 상품을 진열해 두고 있다. 이러한 내부 구조 때문에 전동휠체어 사용 장애인이 선반에서 상품을 꺼내지 못하는 것은 물론 아예 선반 앞까지 갈 수 없다. 그런데 슈퍼마켓이 전동휠체어가 이동할 수 있게 복도의 폭을 넓히고 선반의 키를 줄이는 것은 슈퍼마켓의 규모로 볼 때 과도한 부담에 해당한다. 슈퍼마켓은 내부의 배치를 물리적으로 변경하지 않고 그 대안으로 점원이 장애인에게 원하는 상품을 가져다주는 인적 편의를 제공하기로 결정한다. 이것은 장애인의 상품 구매를 보조하는 정당한 인적 편의에 해당한다.

7.9 재화의 판매자는 시각장애인 고객이 계산대에서 계산을 할 때 신용카드 영수증 등에 서명하는 것에 대해 서명 위치를 알려주는 등 인적 편의를 제공해야 하고, 시각장애인 고객이 요청하는 경우 영수증의 내용을 읽어주며, 시각장애인에게서 받은 돈의 액수와 거스름돈의 액수를 알려주는 등 인적 편의를 제공해야 한다.

대형 슈퍼마켓에서 시각장애인 고객이 계산대에서 신용카드로 계산을 하고자 할 때 신용카드 영수증의 서명란에 서명을 해야 하는데, 그가 시각장애로 인해 서명란을 찾지 못하여 도움을 요청할 때, 점원은 서명란으로 고객의 손을 안내하는 등 인적 편의를 제공해야 한다.

7.10 법인인 재화 판매자²⁷⁾가 전자 또는 비전자 정보를 생산·배포한 경우, 시각 또는 청각장애를 가진 장애인 고객이 그 정보에 접근·이용하는 데 필요한 점자자료, 확대한 문서, 수화통역사, 낭독자 등의 편의를 요청했다면 재화 판매자는 요청 받은 날로부터 7일 이내에 이를 제공해야 한다. 이때 재화 판매자는 이러한 편의 제공에 따른 비용을 장애인에게 요구할 수 없다.

법인체인 백화점이 설날을 맞아 고객들에게 상품 카탈로그를 보냈다. 백화점은 시각장애인이 인쇄화된 상품 카탈로그에 접근하기 위해 점자화한 카탈로그, 음성전환프로그램이 인쇄된 카탈로그 등을 요구할 경우, 과도한 부담이 되지 않는 한 요청받은 날로부터 7일 이내에 이를 제공해야 한다.

27) 이들은 2013년 4월 11일부터 이러한 의무를 적용받는다.

재화의 판매에서의 장애 차별 금지 지침

- ① 재화의 판매자가 장애를 사유로 장애인에 대해 정당한 사유 없이 재화의 판매를 거부·제한·분리해서는 아니 된다. 재화의 판매자가 장애인에게 상품을 판매할 경우 편의를 제공해야 한다는 이유로, 장애인은 상품을 잘 사지 않는다는 이유로, 또는 단순히 장애인을 상대하기 싫다는 이유 등으로 판매를 거부하는 것은 정당하지 않으므로 차별이다.
- ② 재화의 판매자가 장애인의 장애가 매장 내의 다른 고객들에게 혐오감을 준다는 이유로 재화의 판매를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별이다. 장애에 대한 다른 고객의 혐오감이나 불쾌감은 재화 판매 거부의 정당한 사유가 될 수 없다.
- ③ 재화의 판매자가 자신보다 다른 재화의 판매자가 장애인 고객에게 더 좋은 판매 서비스를 제공할 것이니 그리로 가보라는, 외견상 좋은 의도로 장애인 고객에게 상품 판매를 거부하더라도 이는 장애를 이유로 한 차별에 해당할 소지가 크다.
- ④ 재화의 판매자가 비장애인 고객과는 달리 장애인 고객에 대해서는 통명스럽거나 거친 태도로 물건을 판매하는 것은 비장애인에 비해 장애인에게 낮은 수준의 서비스를 제공하는 것으로, 이는 장애를 이유로 한 차별에 해당한다.
- ⑤ 재화의 판매자가 장애인이 동반하는 보조견이나 사용 중인 장애인보조기구를 판매 장소에 들이기를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별일 소지가 크다. 장애인 보조견이 짖을 수 있다거나 냄새가 난다는 이유 등으로 보조견의 매장 출입을 막는 것은 정당한 사유가 되기 어렵다.
- ⑥ 2009년 4월 11일 이후 신·개·증축된 바닥면적 300제곱미터 이상의 수퍼마켓·소매점과 바닥면적 1,000제곱미터 이상의 도매시장·소매시장·상점은 장애인 고객이 시설물에 편리하게 접근하여 이용할 수 있도록 높이 차이가 제거된 주출입구를

포함하여 각종 편의시설을 설치해야 한다. 이를 설치하지 않은 것은 차별에 해당한다.

⑦ 신·개·증축된 지 오래되어 「장애인차별금지법」이나 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 등의 적용을 받지 않는 슈퍼마켓·소매점과 도매시장·소매시장·상점은 법에 규정한 각종 편의시설을 설치해야 할 의무가 없으나 편의시설을 대신하여 보조인력이 장애인 고객의 시설물 접근·이용을 도울 수 있다면 정당한 편의 차원에서 보조인력을 제공해야 한다.

⑧ 재화의 판매자는 상품 진열대가 높거나 진열대 사이의 간격이 좁아서 휠체어 이용 장애인 고객이 상품을 꺼내 올 수 없는 경우와 같이 판매시설 내부 배치 때문에 장애인이 구매 행위를 하기 어려울 때 과도한 부담이 되지 않는 한 해당 내부 배치를 변경하여 장애인의 접근성을 보장해야 한다. 그러한 구조 변경이 과도한 부담에 해당할 경우, 점원이 장애인 고객에게 상품을 꺼내 주는 인적 편의를 제공해야 한다.

⑨ 재화의 판매자는 시각장애인 고객이 계산대에서 계산을 할 때 신용카드 영수증 등에 서명하는 것에 대해 서명 위치를 알려주는 등 인적 편의를 제공해야 하고, 시각장애인 고객이 요청하는 경우 영수증의 내용을 읽어주며, 시각장애인에게서 받은 돈의 액수와 거스름돈의 액수를 알려주는 등 인적 편의를 제공해야 한다.

⑩ 법인인 재화 판매자가 전자·비전자 정보를 생산·배포한 경우, 시각 또는 청각 장애를 가진 장애인 고객이 그 정보에 접근·이용하는 데 필요한 점자자료, 확대한 문서, 수화통역사, 낭독자 등의 편의를 요청했다면 재화 판매자는 요청받은 날로부터 7일 이내에 이를 제공해야 한다. 이때 재화 판매자는 이러한 편의 제공에 따른 비용을 장애인에게 요구할 수 없다.

8. 서비스 제공(음식점, 학원, 이발소, 여행사, 약국, 세탁소, 주유소 등)

직접차별

8.1 서비스를 제공하는 자는 장애를 사유로 장애인에 대해 정당한 이유 없이 서비스 제공을 거부·제한·분리해서는 아니 된다. 서비스 제공자가 장애인에게 서비스를 제공할 경우 편의를 제공해야 한다는 이유로, 서비스를 제공하기 어렵다는 이유로, 또는 단순히 장애인을 상대하기 싫다는 이유 등으로 서비스 제공을 거부하는 것은 그 사유가 정당하지 않으므로 차별이다.

미용실에서 미용사가 휠체어를 사용하는 장애인의 머리손질을 거부했다. 미용사는 장애인이 휠체어에서 미용실 의자로, 그리고 머리 감기를 위한 의자로 옮겨 앉기가 힘들 것이라는 이유로 거부했는데, 이러한 이유는 정당하지 않으므로 당해 서비스 제공 거부는 차별일 소지가 크다. 이 경우, 미용실은 장애인 고객의 이동을 보조하기 위한 인적 편의를 제공하거나, 장애인 고객의 이동이 불가할 경우에는 그의 동의 하에 일부 서비스를 간소화하는 방식으로 서비스를 제공하는 것 등을 고려해야 한다.

8.2 서비스 제공자가 장애인의 장애가 다른 고객들에게 혐오감을 준다는 이유로 서비스 제공을 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별이다. 장애에 대한 다른 고객의 혐오감이나 불쾌감은 서비스 제공 거부의 정당한 사유에 해당하지 아니한다.

공중목욕탕이 지체장애인의 장애가 다른 고객에게 혐오감을 준다는 이유로 목욕탕 입장을 허용하지 않았다. 이러한 입장 불허는 장애를 이유로 한 불리한 대우에 해당한다. 장애에 대한 고객의 혐오감은 해당 불리한 대우의 정당한 사유가 아니므로 이 불리한 대우는 차별이다.

상기 사례에서 공중목욕탕은 어떤 지체장애인이 거동이 매우 불편하여 타인의 도움 없이는 안전하게 목욕을 할 수 없다는, 나름대로의 객관적인 판단 아래 그가 혼자 목욕탕에 들어가는 것을 불허했다. 비록 이 불허가 장애를 이유로 한 불리한 대우에 해당해도 당해 지체장애인이 혼자 목욕할 경우 넘어져서 다치거나 익사할 위험 등이 매우 크다는 판단이 객관적으로 타당하다면 이는 차별이 아닐 소지가 있다.

8.3 특정 장애를 가진 장애인이 어떤 서비스를 이용할 때 그 장애로 인해 해당 서비스를 제대로 이용하거나 그 서비스로부터 충분한 이득을 얻어낼 수 없더라도 이를 사유로 그 장애인에게 서비스 제공을 거부하는 것은 차별이다.

시각장애인 학생이 사설 대입학원에 등록하려고 하자 학원 측은 이 학생이 시각장애로 인해 학원 강의를 제대로 따라가지 못할 것이라는 이유로 등록을 허용하지 않았다. 시각장애 학생이 접근하기 어려운 교재와 칠판 필기 등을 통해서 이루어지는 강의를 다른 비장애인 학생들에 비해 따라가기 어렵다는 것은 사실일 수 있다. 그럼에도 시각장애 학생이 수강하려고 한다면 학원 측은 이를 허용해야 한다. 참고로, 이 사설 대입학원의 운영 주체가 법인이라면 시각장애 학생이 학원에 의해 생산·배포된 교재에 용이하게 접근할 수 있도록 「장애인차별금지법 시행령」 제 14조 제2항 제2호상의 정당한 편의를 제공할 의무가 있다.²⁸⁾

8.4 서비스 제공자가 자신보다 다른 서비스 제공자가 장애인에게 더 좋은 서비스를 제공할 수 있으니 그리로 가보라는, 일견 좋은 의도로 장애인에게 특정 서비스를 제공하기를 거부하는 것도 그 의도의 좋고 나쁨과는 무관하게 장애를 사유로 한 불리한 대우에 해당한다.

8.5 서비스 제공자가 다른 사람들에게 제공하는 것보다 장애인에게 더 낮은 수준의 서비스를 제공하는 것은 장애를 사유로 한 불리한 대우다. 낮은 수준의 서비스에는 장애인 고객에 대한 회롱이나 통명스럽거나 거친 태도도 포함된다.

음식점 점원이 다른 고객과는 달리 장애인 고객에 대해서만 음식 그릇을 던지듯이 테이블에 내려놓는 등 낮은 수준의 서비스를 하는 것은 장애를 이유로 한 차별이다.

8.6 서비스 제공자가 다른 사람들에게 적용하는 것보다 불리한 조건으로 장애인에게 서비스를 제공하는 것은 불리한 대우에 해당한다. 불리한 조건에는 서비스에 대해 더 많이 요금을 물리거나 추가적인 조건을 다는 것이 포함된다.

이발사가 발달장애아를 이발시키기가 어렵고 더 많은 이발 시간이 소요된다는 이유로 추가 이발 요금을 요구했다. 이는 차별에 해당할 소지가 있다.

28) 참고로, 대입학원의 운영 주체가 자연인이라면 그러한 편의를 제공할 의무가 없다.

8.7 서비스 제공자가 장애인이 동반하는 보조견이나 사용 중인 장애인보조기구를 서비스 제공 장소에 들이기를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별일 소지가 크다. 장애인 보조견이 짖을 수 있다거나 냄새가 난다거나 털이 날린다는 이유로 보조견의 출입을 막는 것은 정당한 사유가 되기 어렵다.

간접차별

8.8 서비스 일부를 고객들이 직접 이행하도록 하는 소위 ‘셀프 서비스’ 정책 중 일부는 형식상으로는 일부 유형의 장애인을 불리하게 대하지 아니하지만 그들에게 불리한 결과를 초래하는바, 셀프 서비스가 뷔페 음식점처럼 사업의 본질의 효과적 운영에 불가피한 경우가 아니라면, 이는 간접차별에 해당할 소지가 있다.

한 음식점은 고객이 정수기에 가서 물을 받아먹게 하는 소위 ‘물은 셀프’라는 정책을 취하고 있다. 이 정책은 외견상 장애인을 불리하게 대우하려는 것은 아니지만 정수기에서 물을 받아먹기가 용이하지 않은 일부 지체장애인을 고려하지 않는 것으로, 이들에게 불리한 결과, 즉 물을 먹지 못하게 하는, 또는 물을 어렵게 마시게 하는 불리한 결과를 초래할 수 있다. 이 정책의 적용은 음식점의 효과적 운영에 불가피한 것이 아닐 수 있으므로, 간접차별의 소지가 있을 수 있다.²⁹⁾

뷔페 음식점은 고객이 직접 음식을 가져다먹는 것을 원칙으로 하고 있다. 이 원칙은 외견상 장애인을 불리하게 대우하려는 것은 아니지만 음식을 직접 가져다 먹는 것이 어려운 일부 장애인을 고려하지 않은 것으로 이들에게 불리한 결과를 초래할 수 있다. 그러나 고객이 직접 음식을 가져다먹도록 하는 것은 뷔페 음식점의 사업의 본질로 이 원칙은 뷔페 음식점의 효과적 운영에 불가피한 것이어서 이를 적용하는 것에는 정당한 사유가 있다고 볼 수 있다. 따라서 이 원칙의 적용은 간접차별이 아니다.

29) 이 문제는 간접차별이 아닌 정당한 편의 법리로도 접근할 수 있다. 상기 예에서 지체장애인이 음료수를 가져다줄 것을 요구할 경우 음식점은 그 장애인이 다른 고객들과 동등하게 물을 마실 수 있도록 당해 정책을 변경하여 물을 가져다 줄 의무가 있다. 이때 그러한 정책 변경은 정당한 편의에 해당한다.

정당한 편의 제공

8.9 「장애인차별금지법 시행령」 제11조 및 제12조에 의거, 2009년 4월 11일 이후 신·개·증축된 바닥면적 500제곱미터 이상의 이용원·미용원·일반목욕장, 300제곱미터 이상의 휴게음식점·제과점, 안마시술소, 500제곱미터 이상의 학원, 운전학원 등은 장애인 고객이 시설물에 편리하게 접근하여 이용할 수 있도록 동 시행령이 준용하는 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 및 그 시행령에 의거, 높이 차이가 제거된 주출입구를 포함하여 각종 편의시설을 설치해야 한다. 이를 설치하지 않은 것은 차별에 해당한다.

「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 시행령」 별표2에 의거, 이용원·미용원·일반목욕장은 높이 차이가 제거된 주출입구, 장애인의 접근·이용이 가능한 출입구(문) 및 주출입구 접근로를 의무적으로 설치해야 한다. 휴게음식점·제과점은 그러한 편의시설 이외에 장애인 전용 주차구역을, 학원은 휴게음식점·제과점이 설치해야 하는 편의시설 이외에 장애인의 접근·이용이 가능한 계단 또는 승강기, 복도, 대변기, 소변기를 설치해야 한다.

8.10 신·개·증축된 지 오래되어 「장애인차별금지법」이나 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 등의 적용을 받지 않는 서비스 제공 시설은 법에 규정된 각종 편의시설을 설치해야 할 의무가 없으나 편의시설을 대신하여 보조인력이 장애인 고객의 시설물 접근·이용을 도울 수 있다면 정당한 편의 차원에서 이를 제공해야 한다.

어떤 제과점의 출입문의 턱이 높아서 휠체어를 사용하는 장애인은 쉽게 출입문을 통과할 수 없어 제과점 접근 및 이용이 어렵다. 이 제과점이 입주한 건물은 매우 오래 전에 지어져서 「장애인차별금지법」이나 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 등의 적용을 받지 아니한다. 그런데 제과점 점원이 장애인의 휠체어를 밀어준다면 문제의 출입문의 턱을 통과할 수 있다. 제과점은 출입문의 턱을 제거할 법적 의무는 없으나 이와 같은 인적 편의는 제공할 의무가 있다. 참고로, 제과점이 건물주와 협력하여 출입문의 턱을 제거하는 것은 일부 장애인 고객은 물론 비장애인 고객에게도 이로운바, 이는 영업 차원에서 합리적인 조치라 할 수 있다.

8.11 서비스 제공 시설 내의 시설이나 설비의 배치가 휠체어 사용 장애인 등의 시설 내의 이동을 막아 해당 서비스를 받을 수 없게 만드는 경우, 과도한 부담이

되지 않는다면 서비스 제공자는 문제의 시설이나 설비를 재배치하여 이동 장애물을 제거해야 한다.

어떤 소규모의 음식점은 테이블 사이의 통로가 좁아 휠체어 등의 보조기구를 사용하는 장애인이 음식점 내에서 이동하기가 어려워 서비스를 받을 수 없다. 음식점 측은 테이블을 재배치하여 통로를 넓혀서 장애인이 원하는 테이블로 이동하여 식사를 하거나 화장실에 다녀올 수 있도록 조치해야 한다. 만약 모든 테이블을 재배치할 경우에 테이블 숫자가 너무 줄어들어 영업에 지장을 주는 등 과도한 부담이 발생할 경우, 접근성이 좋은 곳에 장애인을 위한 테이블을 두는 대안적 조치를 취할 수 있다. 이때 그 위치는 외지거나 어둡지 않은 등, 양호한 곳이어야 한다.

8.12 서비스 제공자는 시각장애인 고객이 계산대에서 계산을 할 때 신용카드 영수증 등에 서명하는 것에 대해 서명 위치를 알려주는 등 인적 편의를 제공해야 하고, 시각장애인 고객이 요청하는 경우 영수증의 내용을 읽어주며, 시각장애인에게서 받은 돈의 액수와 거스름돈의 액수를 알려주는 등 인적 편의를 제공해야 한다.

8.13 서비스 제공자는 시각적으로 표시된, 가격표를 포함한 서비스 정보에 대해 접근하기 어려운 시각장애를 가진 고객이 요청할 경우 그 정보를 읽어주는 등 인적 편의를 제공해야 하고, 의사소통이 어려운 청각장애인 고객이 서비스 정보에 대해 문의를 할 경우 필답이나 미리 준비된 인쇄된 자료 등을 활용하여 그에 응해야 한다.

시각장애인 고객이 음식점에서 메뉴판을 읽어줄 것을 요청하는 경우, 음식점 측은 해당 메뉴판을 읽어주는 인적 편의를 제공해야 한다.

서비스 제공에서의 장애 차별 금지 지침

① 서비스를 제공하는 자가 장애를 사유로 장애인에 대해 정당한 사유 없이 서비스 제공을 거부·제한·분리해서는 아니 된다. 서비스 제공자가 장애인에게 서비스를 제공할 경우 편의를 제공해야 한다는 이유로, 서비스를 제공하기 어렵다는 이유로, 또는 단순히 장애인을 상대하기 싫다는 이유 등으로 서비스 제공을 거부하는 것은 그 사유가 정당하지 않으므로 차별이다.

② 서비스 제공자가 장애인의 장애가 다른 고객들에게 혐오감을 준다는 이유로 서비스 제공을 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별이다. 장애에 대한 다른 고객의 혐오감이나 불쾌감은 서비스 제공 거부의 정당한 사유가 될 수 없다.

③ 특정 장애를 가진 장애인이 어떤 서비스를 이용할 때 그 장애로 인해 해당 서비스를 제대로 이용하거나 그 서비스로부터 충분한 이득을 얻어낼 수 없더라도 이를 사유로 그 장애인에게 서비스 제공을 거부하는 것은 차별이다.

④ 서비스 제공자가 자신보다 다른 서비스 제공자가 장애인에게 더 좋은 서비스를 제공할 수 있으니 그리로 가보라는, 일견 좋은 의도로 장애인에게 서비스를 제공하기를 거부하더라도 이는 장애를 이유로 한 차별에 해당할 소지가 크다.

⑤ 서비스 제공자가 다른 사람들에게 제공하는 것보다 장애인에게 더 낮은 수준의 서비스를 제공하는 것은 장애를 사유로 한 불리한 대우다. 낮은 수준의 서비스에는 장애인 고객에 대한 희롱이나 통명스럽거나 거친 태도도 포함된다.

⑥ 서비스 제공자가 다른 사람들에게 적용하는 것보다 불리한 조건으로 장애인에게 서비스를 제공하는 것은 불리한 대우에 해당한다. 불리한 조건에는 서비스에 대해 더 많이 요금을 물리거나 추가적인 조건을 다는 것이 포함된다.

⑦ 서비스 제공자가 장애인이 동반하는 보조견이나 사용 중인 장애인보조기구를 서비스 제공 장소에 들이기를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별일 소지가 크다. 장애인 보조견이 짖을 수 있다거나 냄새가 난다거나 털이 날린다는 이유로 보조견의 출입을 막는 것은 정당한 사유가 되기 어렵다.

⑧ 서비스 일부를 고객들이 직접 이행하도록 하는 소위 ‘셀프 서비스’ 정책 중 일부는 형식상으로는 일부 유형의 장애인을 불리하게 대하지 아니하지만 그들에게 불리한 결과를 초래하는바, 셀프 서비스가 뷔페 음식점처럼 사업의 본질의 효과적인 운영에 불가피한 경우가 아니라면, 이는 간접차별에 해당할 소지가 있다.

⑨ 2009년 4월 11일 이후 신·개·증축된 바닥면적 500제곱미터 이상의 이용원·미용원·일반목욕장, 300제곱미터 이상의 휴게음식점·제과점, 안마시술소, 500제곱미터 이상의 학원, 운전학원 등은 장애인 고객이 시설물에 편리하게 접근하여 이용할 수 있도록 높이 차이가 제거된 주출입구를 포함하여 각종 편의시설을 설치해야 한다. 이를 설치하지 않은 것은 차별에 해당한다.

⑩ 신·개·증축된 지 오래되어 「장애인차별금지법」이나 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 등의 적용을 받지 않는 서비스 제공 시설은 법에 규정된 각종 편의시설을 설치해야 할 의무가 없으나 편의시설을 대신하여 보조인력이 장애인 고객의 시설물 접근·이용을 도울 수 있다면 정당한 편의 차원에서 이를 제공해야 한다.

⑪ 서비스 제공 시설 내의 시설이나 설비의 배치가 휠체어 사용 장애인 등의 시설 내의 이동을 막아 해당 서비스를 받을 수 없게 만드는 경우, 과도한 부담이 되지 않는다면 서비스 제공자는 문제의 시설이나 설비를 재배치하여 이동 장애물을 제거해야 한다.

⑫ 서비스 제공자는 시각장애인 고객이 계산대에서 계산을 할 때 신용카드 영수증 등에 서명하는 것에 대해 서명 위치를 알려주는 등 인적 편의를 제공해야 하고, 시각장애인 고객이 요청하는 경우 영수증의 내용을 읽어주며, 시각장애인에게서 받은 돈의 액수와 거스름돈의 액수를 알려주는 등 인적 편의를 제공해야 한다.

⑬ 서비스 제공자는 시각적으로 표시된, 가격표를 포함한 서비스 정보에 대해 접근하기 어려운 시각장애를 가진 고객이 요청할 경우 그 정보를 읽어주어야 하고, 의사소통이 어려운 청각장애인 고객이 서비스 정보에 대해 문의를 할 경우 필답이나 미리 준비된 인쇄된 자료 등을 활용하여 그에 응해야 한다.

9. 의료 서비스 제공

직접차별

9.1 의료기관 및 의료인은 「장애인차별금지법」 제4조 제1항 제1호, 제15조 제1항, 제31조 제1항 등에 의거, 장애를 사유로 장애인에 대해 정당한 이유 없이 진료 등의 의료행위를 거부·제한·분리해서는 아니 된다. 의료기관이 장애인을 진료할 경우 비장애인에 비해 추가되는 비용과 시간이 많이 든다는 이유로, 또는 진료하는 동안 사고가 발생할 가능성이 크다는 이유 등으로 진료를 거부하는 것은 장애를 사유로 한 불리한 대우로, 그러한 이유는 정당화될 수 없으므로 이는 차별이다.

지적장애인이 이마가 1센티미터 찢기는 사고를 당해 부모와 함께 근처의 병원에 갔으나 병원 의사는 이러한 장애를 가진 환자는 부분마취로는 상처를 봉합하기가 어렵다는 이유를 대면서 치료를 거부하고 전신마취가 가능한 다른 큰 병원으로 가라고 한 경우, 이는 차별에 해당할 소지가 크다. 1센티미터 정도의 상처를 봉합하는 수술은 환자의 보호자 및 의료진의 협력을 통해 지적장애를 가진 환자를 안정시키면서 부분마취로 충분히 시행할 수 있으므로 당해 이유는 정당화되기 어렵다.

정신장애 1급인 환자가 목으로 피가 올라오는 증상을 보여 병원에 가서 조직검사를 했는데 위에 피가 고여 있다는 진단을 받고 입원을 하고자 원무과에 입원 신청을 했다. 원무과 직원은 현재 2개의 병실이 있다고 답변했으나 당해 환자가 입원 수속을 밟는 과정에서 정신장애 1급임을 밝히자 원무과 직원은 착오가 있었다면서 병실이 없으니 입원을 할 수 없다고 말했다. 이러한 입원 거부는 정황상 환자의 장애를 사유로 한 것으로 차별일 소지가 크다.

뇌성마비 1급인 여성이 임신 6개월이 되어 검진을 받고자 산부인과에 갔다. 산부인과 의사는 이 여성을 보자마자 “이 병원에서는 장애인이 아기를 낳은 적도 없고 장애인 산모에 대해서는 검사조차 할 수 없다.”라고 말하면서 큰 병원으로 가라고 했다. 의사가 말한 것은 진료 거부의 정당한 이유가 되기 어렵고, 특히 의사는 아무런 진료도 해보지 않고 진료가 어렵다고 말한 것이므로 정당화되기 어려우나, 이 진료 거부는 차별이다.

9.2 「장애인차별금지법」 제4조 제1항 제1호, 제15조 제1항, 제31조 제1항 등에 의거, 의료기관 및 의료인이 장애를 사유로 장애인에 대해 적절하지 않은 치료를 하는 것은 차별이다.

상기 예에서 지적장애인이 이마가 1센티미터 찢기는 사고를 당해 부모와 함께 근처의 병원에 갔으나 병원 의사는 이러한 장애를 가진 환자는 협조적이지 아니하여 봉합수술을 하기가 어려우니 테이프로 붙이는 요법을 사용하기를 권했다. 다른 환자에 대해서는 동일한 상황에서는 얼굴에 흉터가 덜 남는 봉합수술을 하면서도 장애를 사유로 흉터가 더 남는 테이프 요법을 시행하는 것은 정당한 사유가 없다면 차별이다.

9.3 의료기관 및 의료인이 병원 접수나 입원 수속 시 정당한 사유 없이 비장애인에 비해 장애인 환자에게 더 많은 서류를 요구하는 것은 차별이다.

병원이 비장애인 환자와는 달리 장애인 환자에게 보증인을 세우거나 각종 재산 관련 서류를 요구하는 것은 정당한 사유가 없는 한 차별이다.

9.4 의료기관 및 의료인이 장애인 환자와 일반 환자를 구분하여 입원시키는 등 장애인을 구분하여 치료하는 것은 정당한 이유가 없는 한 차별이다.

어떤 병원이 수술을 받기 위해 입원하려는 지적장애 1급인 환자에게 그 장애 때문에 다른 입원 환자에 피해를 줄 수 있다는 이유로 1인실에 입원할 것을 강요했다. 이처럼 장애인을 구분 또는 분리하여 입원시키는 것은 그 이유가 정당하지 않은 한 차별이다.

간접차별

9.5 의료기관 및 의료인이 장애인에 대해 진료나 치료를 할 때 형식상으로는 장애인을 불리하게 대우하지는 않지만 장애를 고려하지 않고 똑같은 진료·치료 방식이나 절차를 적용함으로써 장애인에게 적절하지 않은 진료나 치료를 초래하게 하는 것은 정당한 이유가 없는 한 차별이다. 참고로 「장애인차별금지법」 제31조 제2항은 의료행위 등에 있어 “장애인의 성별, 장애의 유형 및 정도, 특성 등을 적극적으로 고려”해야 한다고 규정하고 있다.

어떤 치과병원이 특정한 중증의 장애를 가진 개인을 치료할 때 전신마취가 필요함에도 이를 고려하지 않고 중증장애인 환자에 대해 비장애인 환자에게 사용하는 부분마취만 시켜놓고 치료를 하여 치료를 제대로 하지 못했거나 환자를 힘들게 했다면 이는 장애인에 대한 간접차별일 소지가 있다.

정당한 편의 제공 거부 또는 미이행

9.6 「장애인차별금지법 시행령」 제11조 및 제12조에 의거, 2009년 4월 11일 이후 신·개·증축된 의원 또는 병원 시설물로서 의료행위 용도로 쓰이는 바닥면적의 합계가 500제곱미터 이상인 의원·치과 의원·한의원·조산소와, 병원(종합병원·병원·치과병원·한방병원·정신병원 및 요양소)은 장애인 환자가 의원 또는 병원 시설물에 편리하게 접근하여 이용할 수 있도록 동 시행령이 준용하는 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 및 그 시행령에 따라, 장애인 전용 주차 구역을 포함하여 각종 편의시설을 설치해야 한다. 이를 설치하지 않은 것은 차별에 해당한다.

9.7 신·개·증축된 지 오래되어 「장애인차별금지법」이나 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 등의 적용을 받지 않는 의원 또는 병원 시설물의 경우, 해당 의원 또는 병원은 법에 규정한 각종 편의시설을 설치해야 할 의무가 없으나 편의시설을 대신하여 보조인력이 장애인 환자의 시설물 접근을 도울 수 있다면 정당한 편의 차원에서 보조인력을 제공해야 한다.

어떤 치과병원은 출입문에 이르는 경사로가 법 규정에 맞지 않게 매우 급하여 휠체어를 사용하는 장애인은 쉽게 경사로를 통과할 수 없어 병원을 이용하기 어렵다. 치과병원 건물은 매우 오래 전에 지어져서 「장애인차별금지법」이나 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 등의 적용을 받지 아니한다. 그런데 병원 직원이 경사로에서 휠체어를 밀어준다면 장애인은 치과병원을 이용할 수 있다. 치과병원이 경사로 입구에 ‘휠체어 사용 장애인 환자는 아래 벨을 누르면 우리 직원이 나와서 휠체어를 밀어드린다’라는 안내문과 벨을 설치하고 휠체어를 밀어준다면 이는 치과병원이 마땅히 제공해야 할 정당한 편의에 해당한다. 병원은 경사로를 새로 설치할 의무는 없으나 이와 같은 인적 편의는 제공할 의무가 있다.

9.8 전혀 듣지 못하거나 잘 듣지 못하는 청각장애인 환자가 의료진과 자신의 증상에 대해 의논하거나 의료진이 그러한 환자에게 진찰 결과 및 치료 방법을 알려주는 것과 같이 매우 복잡하고 상호적인 의사소통이 필요하고, 그 소통 내용이 소통 당사자들의 중요한 이해관계에 영향을 미치는 경우, 병원이 해당 의사소통을 위해 수화통역사를 제공하는 것은 정당한 편의에 해당한다. 이러한 상황에서 병원이 수화통역사 대신 필담 등을 통해 의사소통을 하게 하는 것은 정당한 편의를 제공한 것이 아니어서 차별이 될 소지가 있다. 「장애인차별금지법 시행령」 별표 3의 단계적 적용 시기에 따라, 의료기관 및 의료인은 필요할 경우 수화통역사를 제공해야 한다. 참고로, 원격으로 수화통역사의 지원을 받는 화상전화기 서비스가 수화통역사를 대체할 수 있다.

병원에서 아래와 같은 상황은 매우 복잡하고 상호적인 의사소통이 필요하고, 그 소통 내용이 소통 당사자들의 중요한 이해관계에 영향을 미치므로 청각장애인 환자를 위해 수화통역사가 필요하다.

- 의료진이 환자의 증상, 의료적 상태, 투약 및 병력을 논의하는 경우³⁰⁾
- 진찰 결과, 예후 및 치료 방법 등을 알리는 경우
- 치료 중에, 진단 중에, 그리고 회진 중에 의사소통을 하는 경우
- 투약 방법, 치료 후의 활동 그리고 향후 치료에 관해 고지하는 경우
- 집단치료 또는 개별 치료 방식으로 정신건강 서비스를 제공하거나, 환자 및 가족과 상담하는 경우
- 헌혈이나 장기기증에 관한 정보를 제공하는 경우
- 유언장과 위임장에 관해 설명하는 경우
- 복잡한 진료비나 보험 문제를 논의하는 경우
- 출산 및 신생아 부모반, 섭생 및 체중 조절 상담, 응급처치 훈련 등에서와 같은 교육적인 내용을 설명하는 경우

9.9 병원에서 청각장애인 환자가 담당 의사와의 의사소통을 위해 긴급하게 수화통역사가 필요함에도 병원이 제때에 수화통역사를 제공하지 못하는 것은 정당한 편의 제공을 하지 않은 것에 해당한다. 병원은 긴급하게 그리고 사전 요구에 따라 수화통역사가 필요할 때 제때에 이들을 제공해야 하고 이를 위해서 수화통역사를 효과적으로 수급할 수 있는 체계를 구축할 필요가 있다.

30) 이 목록은 U.S. Department of Justice, ADA Business Brief: Communicating with People Who Are Deaf or Hard of Hearing in Hospital Settings 참조.

9.10 의료기관 및 의료인은 「장애인차별금지법 시행령」 별표 3의 단계적 적용 시기에 의거, 진료기록부를 포함한 자신이 생산·배포한 각종 전자정보 및 비전자 정보에 대해 장애인이 접근하는 데 필요한 수단을 제공해야 한다. 그 수단은 “수화통역사, 음성통역사, 점자자료, 점자정보단말기, 큰 활자로 확대한 문서, 확대경, 녹음테이프, 표준텍스트파일, 개인형 보청기기, 자막, 수화통역, 인쇄물음성변환출력기, 장애인용복사기, 화상전화기, 통신중계용 전화기 또는 이에 상응하는 수단”이다. 이 수단은 장애인이 요청하는 경우 요청받은 날부터 7일 이내에 제공해야 한다.

의료 서비스에서의 장애 차별 금지 지침

① 의료기관 및 의료인은 장애를 사유로 장애인에 대해 정당한 이유 없이 진료 등의 의료행위를 거부·제한·분리해서는 아니 된다. 의료기관이 장애인을 진료할 경우 비장애인에 비해 추가되는 비용과 시간이 많이 든다는 이유로, 또는 진료하는 동안 사고가 발생할 가능성이 크다는 이유 등으로 진료를 거부하는 것은 정당한 사유가 없으므로, 이는 장애를 사유로 한 차별이다.

② 의료기관 및 의료인이 장애를 사유로 장애인에 대해 적절하지 않은 치료를 하는 것은 차별이다.

③ 의료기관 및 의료인이 병원 접수나 입원 수속 시 정당한 사유 없이 비장애인에 비해 장애인 환자에게 더 많은 서류를 요구하는 것은 차별이다.

④ 의료기관 및 의료인이 장애인 환자와 일반 환자를 구분하여 입원시키는 등 장애인을 구분하여 치료하는 것은 정당한 이유가 없는 한 차별이다.

⑤ 의료기관 및 의료인이 장애인에 대해 진료나 치료를 할 때 형식상으로는 장애인을 불리하게 대우하지는 않지만 장애를 고려하지 않고 똑같은 진료·치료 방식

이나 절차를 적용함으로써 장애인에게 적절하지 않은 진료나 치료를 초래하게 하는 것은 정당한 이유가 없는 한 차별이다.

⑥ 의료행위 용도로 쓰이는 바닥면적의 합계가 500제곱미터 이상인 의원·치과의원·한의원·조산소와, 병원(종합병원·병원·치과병원·한방병원·정신병원 및 요양소)은 장애인 환자가 의원 또는 병원 시설물에 편리하게 접근하여 이용할 수 있도록 장애인 전용 주차 구역을 포함하여 각종 편의시설을 설치해야 한다. 이를 설치하지 않은 것은 차별에 해당한다.

⑦ 신·개·증축된 지 오래되어 관련 법의 적용을 받지 않는 의원 또는 병원 시설물의 경우, 해당 의원 또는 병원은 법에 규정한 각종 편의시설을 설치해야 할 의무가 없으나 편의시설을 대신하여 보조인력이 장애인 환자의 시설물 접근을 도울 수 있다면 정당한 편의 차원에서 보조인력을 제공해야 한다.

⑧ 전혀 듣지 못하거나 잘 듣지 못하는 청각장애인 환자가 의료진과 자신의 증상에 대해 의논하거나 의료진이 그러한 환자에게 진찰 결과 및 치료 방법을 알려주는 것과 같이 매우 복잡하고 상호적인 의사소통이 필요하고, 그 소통 내용이 소통 당사자들의 중요한 이해관계에 영향을 미치는 경우, 병원이 해당 의사소통을 위해 수화통역사를 제공하는 것은 정당한 편의에 해당한다.

⑨ 병원에서 청각장애인 환자가 담당 의사와의 의사소통을 위해 긴급하게 수화통역사가 필요함에도 병원이 제때에 수화통역사를 제공하지 못하는 것은 정당한 편의 제공을 하지 않은 것에 해당한다. 병원은 청각장애인 환자가 긴급하게 그리고 사전 요구에 따라 수화통역사를 필요로 할 때 제때에 이를 제공해야 하고 이를 위해서 수화통역사를 효과적으로 수급할 수 있는 체계를 구축할 필요가 있다.

⑩ 의료기관 및 의료인은 진료기록부를 포함한 자신이 생산·배포한 각종 전자정보 및 비전자정보에 대해 장애인이 접근하는 데 필요한 각종 수단을 제공해야 한다. 그 수단은 장애인이 요청하는 경우 요청받은 날부터 7일 이내에 제공해야 한다.

10. 숙박 서비스(호텔, 여관 등)

직접차별

10.1 숙박 서비스를 제공하는 자(숙박업소)가 장애를 사유로 장애인에 대해 정당한 이유 없이 숙박 서비스 제공을 거부·제한·분리해서는 아니 된다. 숙박업소가 장애인이 보호자를 동반하지 않았다는 이유로, 장애인을 숙박시킬 경우 편의를 제공해야 한다는 이유로, 서비스를 제공하기 어렵다는 이유로, 또는 단순히 장애인을 상대하기 싫다는 이유 등으로 서비스 제공을 거부하는 것은 그 사유가 정당하지 않으므로 차별이다.

한 모텔이 보호자를 동반하지 않았다는 이유로 시각장애인의 숙박을 거부했다. 이는 보호자 없이 시각장애인이 제대로 숙박을 할 수 없을 것이라는 편견에서 비롯된 것으로, 당해 이유는 정당화될 수 없으므로 장애를 이유로 한 차별에 해당한다.

10.2 숙박업소가 장애인의 장애가 다른 고객들에게 혐오감을 준다는 이유로 숙박 서비스 제공을 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별이다. 장애에 대한 다른 고객의 혐오감이나 불쾌감은 서비스 제공 거부의 정당한 사유에 해당하지 아니한다.

온천호텔이 한센씨병으로 인해 안면장애가 있는 고객이 다른 고객에게 혐오감과 감염의 불안감을 준다는 이유로 그의 숙박을 거부했다. 이러한 숙박 불허는 장애를 이유로 한 불리한 대우에 해당한다. 장애에 대한 고객의 혐오감은 해당 불리한 대우의 정당한 사유가 아니므로 이 불리한 대우는 차별이다. 또한 완치된 한센씨병은 전염력이 없으므로 감염 가능성은 정당한 사유가 될 수 없다.

10.3 숙박업소가 자신보다 다른 숙박업소가 장애인에게 더 좋은 서비스를 제공할 수 있으니 그리로 가보라는, 일견 좋은 의도로 장애인에게 숙박 서비스를 제공하기를 거부하는 것도 그 의도의 좋고 나쁨과는 무관하게 장애를 사유로 한 차별에 해당한다.

10.4 숙박업소가 다른 사람들에게 제공하는 것보다 장애인에게 더 낮은 수준의 숙박 서비스를 제공하는 것은 장애를 사유로 한 불리한 대우다. 낮은 수준의 서비스에는 장애인 고객에 대한 희롱이나 통명스럽거나 거친 태도도 포함된다.

숙박업소가 장애인 고객에 대해서만 수건을 덜 주는 등 낮은 수준의 객실 서비스를 제공하는 것은 장애를 이유로 한 차별이다.

10.5 숙박업소가 다른 사람들에게 적용하는 것보다 불리한 조건으로 장애인에게 숙박 서비스를 제공하는 것은 불리한 대우에 해당한다. 불리한 조건에는 서비스에 대해 더 많이 요금을 물리거나, 더 비싼 객실에 숙박할 것을 강요하거나, 추가적인 조건을 다는 것이 포함된다.

숙박업소가 발달장애아의 괴성이 다른 고객들에게 방해가 될 수 있다는 이유로 당해 발달장애아와 그 가족에게 발달장애아가 괴성을 내면 가족이 즉시 집을 꾸러서 숙박시설을 떠나야 한다는 것을 숙박의 추가 조건으로 제시했다. 그러한 이유는 정당하지 않으므로 문제의 추가 조건은 장애를 이유로 한 차별에 해당할 소지가 있다.

10.6 숙박업소가 ‘애완동물 반입 불가’라는 정책을 내세우면서 장애인이 동반하는 보조견이나 사용 중인 장애인보조기구를 숙박 장소에 들이기를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별일 소지가 크다. 장애인 보조견이 짖을 수 있다거나 냄새가 난다거나 털이 날린다는 이유로 보조견의 출입을 막는 것은 정당한 사유가 되기 어렵다.

정당한 편의 제공

10.7 「장애인차별금지법 시행령」 제11조 및 제12조에 의거, 2009년 4월 11일 이후 신·개·증축된 객실수 30실 이상인 ‘일반숙박시설’과 ‘관광숙박시설’(관광호텔·수상관광호텔·한국전통호텔·가족호텔·휴양콘도미니엄)은 장애인 고객이 시설물에 편리하게 접근하여 이용할 수 있도록 동 시행령이 준용하는 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 및 그 시행령에 따라, 높이 차이가 제거된 주출입구를 포함하여 각종 편의시설을 설치해야 한다. 이를 설치하지 않은 것은 차별에 해당한다.

「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 시행령」 별표2에 의거, ‘일반숙박시설’은 높이 차이가 제거된 주출입구, 장애인의 접근·이용이 가능한 출입구(문), 주출입구 접근로 및 객실침실을 의무적으로 설치해야 한다. ‘관광숙박시설’은 그러한 편의시설 이외에 장애인 전용 주차구역, 점자블록과, 장애인의 접근·이용이 가능한 계단 또는 승강기, 복도, 대·소변기, 세면대를 설치해야 한다.

10.8 신·개·증축된 지 오래되어 「장애인차별금지법」이나 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 등의 적용을 받지 않는 숙박업소는 법에 규정한 각종 편의시설을 설치해야 할 의무가 없으나 편의시설을 대신하여 보조인력이 장애인 고객의 시설물 접근·이용을 도울 수 있다면 정당한 편의 차원에서 이를 제공해야 한다.

어떤 호텔의 출입문의 턱이 높아서 휠체어를 사용하는 장애인은 쉽게 출입문을 통과할 수 없어 호텔 접근 및 이용이 어렵다. 이 호텔은 매우 오래 전에 지어져서 「장애인차별금지법」이나 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 등의 적용을 받지 아니한다. 그런데 호텔 직원이 장애인의 휠체어를 밀어준다면 문제의 출입문의 턱을 통과할 수 있다. 숙박업소는 출입문의 턱을 제거할 법적 의무는 없으나 이와 같은 인적 편의는 제공할 의무가 있다. 참고로, 숙박업소가 출입문의 턱을 제거하는 것은 일부 장애인 고객은 물론 비장애인 고객에게도 이로운바, 이는 영업 차원에서 합리적인 조치다.

10.9 숙박업소는 장애인 고객이 시설 내에서 안내를 필요로 하는 경우, 이를 정당한 인적 편의 차원에서 제공해야 한다. 시설 내에 고객들을 안내하는 안내판, 통로유도등 등의 안내 설비가 구비되어 있더라도 시각·청각 장애 등이 있는 고객은 이를 다른 고객과 동등하게 접근·이용할 수 없을 수 있는바, 이들에게 안내를 위한 인적 편의를 제공해야 한다. 그 안내에는 비상대피 시 장애인을 안전하게 안내하는 것도 포함된다.

10.10 숙박업소는 비상대피 시 숙박시설 내의 장애인 고객의 대피를 안내하고 보조하는 인적 편의를 제공해야 한다. 이를 위해 숙박업소는 그러한 인력을 지정하고 유사시를 대비해 장애 유형별로 장애인을 안내하고 보조하는 방법에 대해 훈련을 실시할 필요가 있다. 또한 숙박업소는 비상대피 시 장애인 숙박객의 위치를

파악하여 도울 수 있도록 숙박 등록을 할 때 장애인 숙박객의 객실 번호를 특별히 관리할 필요가 있다.

10.11 숙박업소는 시각적으로 표시된, 가격표를 포함한 서비스 정보에 대해 접근하기 어려운 시각장애를 가진 고객이 요청할 경우 그 정보를 읽어주는 등 인적 편의를 제공해야 하고, 의사소통이 어려운 청각장애인 고객이 서비스 정보에 대해 문의를 할 경우 필답이나 미리 준비된 인쇄된 자료 등을 활용하여 그에 응해야 한다.

숙박업소는 룸서비스를 포함하여 숙박시설 이용에 관한 정보가 담긴 인쇄물을 각 객실에 비치하고 있다. 시각장애인 숙박객이 당해 정보에 접근하기 어려워 숙박업소 측에 그 내용을 읽어줄 것을 요청하는 경우, 숙박업소는 이를 읽어주는 인적 편의를 제공해야 한다.

숙박 서비스에서의 장애 차별 금지 지침

① 숙박업소가 장애인이 보호자를 동반하지 않았다는 이유로, 장애인을 숙박시킬 경우 편의를 제공해야 한다는 이유로, 서비스를 제공하기 어렵다는 이유로, 또는 단순히 장애인을 상대하기 싫다는 이유 등으로 서비스 제공을 거부하는 것은 그 사유가 정당하지 않으므로 차별이다.

② 숙박업소가 장애인의 장애가 다른 고객들에게 혐오감을 준다는 이유로 숙박 서비스 제공을 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별이다. 장애에 대한 다른 고객의 혐오감이나 불쾌감은 서비스 제공 거부의 정당한 사유에 해당하지 아니한다.

③ 숙박업소가 자신보다 다른 숙박업소가 장애인에게 더 좋은 서비스를 제공할 수 있으니 그리로 가보라는, 일견 좋은 의도로 장애인에게 숙박 서비스를 제공하기를 거부하는 것도 그 의도의 좋고 나쁨과는 무관하게 장애를 사유로 한 차별에 해당한다.

④ 숙박업소가 다른 사람들에게 제공하는 것보다 장애인에게 더 낮은 수준의 숙박 서비스를 제공하는 것은 장애를 사유로 한 불리한 대우다. 낮은 수준의 서비스에는 장애인 고객에 대한 희롱이나 통명스럽거나 거친 태도도 포함된다.

⑤ 숙박업소가 다른 사람들에게 적용하는 것보다 불리한 조건으로 장애인에게 숙박 서비스를 제공하는 것은 불리한 대우에 해당한다. 불리한 조건에는 서비스에 대해 더 많이 요금을 물리거나, 더 비싼 객실에 숙박할 것을 강요하거나, 추가적인 조건을 다는 것이 포함된다.

⑥ 숙박업소가 ‘애완동물 반입 불가’라는 정책을 내세우면서 장애인이 동반하는 보조견이나 사용 중인 장애인보조기구를 숙박 장소에 들이기를 거부하는 것은 장애를 이유로 한 차별일 소지가 크다. 장애인 보조견이 짖을 수 있다거나 냄새가 난다거나 털이 날린다는 이유로 보조견의 출입을 막는 것은 정당한 사유가 되기 어렵다.

⑦ 2009년 4월 11일 이후 신·개·증축된 객실수 30실 이상인 ‘일반숙박시설’과 ‘관광숙박시설’(관광호텔·수상관광호텔·한국전통호텔·가족호텔·휴양콘도미니엄)은 장애인 고객이 시설물에 편리하게 접근하여 이용할 수 있도록 높이 차이가 제거된 주출입구를 포함하여 각종 편의시설을 설치해야 한다. 이를 설치하지 않은 것은 차별에 해당한다.

⑧ 신·개·증축된 지 오래되어 「장애인차별금지법」이나 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」 등의 적용을 받지 않는 숙박업소는 법에 규정한 각종 편의시설을 설치해야 할 의무가 없으나 편의시설을 대신하여 보조인력이 장애인 고객의 시설물 접근·이용을 도울 수 있다면 정당한 편의 차원에서 이를 제공해야 한다.

⑨ 숙박업소는 장애인 고객이 시설 내에서 안내를 필요로 하는 경우, 이를 정당한 인적 편의 차원에서 제공해야 한다. 시설 내에 고객들을 안내하는 안내판, 통로유

도등 등의 안내 설비가 구비되어 있더라도 시각·청각 장애 등이 있는 고객은 이를 다른 고객과 동등하게 접근·이용할 수 없을 수 있는바, 이들에게 안내를 위한 인적 편의를 제공해야 한다.

⑩ 숙박업소는 비상대피 시 숙박시설 내의 장애인 고객의 대피를 안내하고 보조하는 인적 편의를 제공해야 한다. 이를 위해 숙박업소는 그러한 인력을 지정하고 유사시를 대비해 장애 유형별로 장애인을 안내하고 보조하는 방법에 대해 훈련을 실시할 필요가 있다. 또한 숙박업소는 비상대피 시 장애인 숙박객의 위치를 파악하여 도울 수 있도록 숙박 등록을 할 때 장애인 숙박객의 객실 번호를 특별히 관리할 필요가 있다.

⑪ 숙박업소는 시각적으로 표시된, 가격표를 포함한 서비스 정보에 대해 접근하기 어려운 시각장애를 가진 고객이 요청할 경우 그 정보를 읽어주는 등 인적 편의를 제공해야 하고, 의사소통이 어려운 청각장애인 고객이 서비스 정보에 대해 문의를 할 경우 필답이나 미리 준비된 인쇄된 자료 등을 활용하여 그에 응해야 한다.