

장애인학대가 의심되거나
학대와 관련된 상담이 필요할 경우

국번없이 1644-8295로 전화하시면
발신지와 가장 가까운
지역 장애인권익옹호기관으로
자동연결 됩니다.



경기북부장래인권익옹호기관은

「장애인복지법」 및 「경기도 장애인 인권 증진에 관한 조례」에
의해 설치된 장애인 학대 및 차별 대응 전문 기관입니다.

경기북부 10개 시군의 장애인 학대 및 차별 신고를 받고
피해장애인을 위한 개인별 맞춤형 지원을 하고 있습니다.

또한, 장애인의 사회참여와 평등을 실현하기 위해
다양한 활동을 하고 있습니다.

공공기관 서비스 제공자용

장애인차별금지법에 따른 응대방법 안내





■ 참고문헌

- 장애인인식개선 가이드 (한국장애인개발원 발행)
- 장애인민원대응시 정당한 편의제공 매뉴얼 (서울특별시 장애인인권센터 발행)
- 장애인 사법지원을 위한 가이드라인 (법원행정처 발행)
- 장애인차별상담을 위한 안내서(장애인차별금지추진연대 발행)
- 장애인차별금지법 해설서(장애인법연구회 지음)

공공기관 서비스 제공자용
장애인차별금지법에 따른 응대방법 안내

발행처 장애인권익옹호기관
 발행일 2018.12.17
 편집제작 젊은기획



공공기관 서비스 제공자용
장애인차별금지법에 따른 응대방법 안내

CONTENTS

1	장애와 장애인이란?	02
2	장애인에 대한 오해	04
3	장애와 관련한 올바른 표현	10
4	장애인차별금지법상 차별유형	14
5	행정절차에서 정당한 편의제공	18
6	장애유형별 민원 상담 방법	26
	• 뇌병변 장애인을 만날 때	
	• 시각 장애인을 만날 때	
	• 청각 장애인을 만날 때	
	• 발달 장애인을 만날 때	
7	공공기관 차별사례	30

장애와 장애인이란?

법에서 정의하는 '장애' 와 '장애인'

'장애'란 신체적·정신적 손상 또는 기능상실이 장기간에 걸쳐 개인의 일상 또는 사회생활에 상당한 제약을 초래하는 상태를 말하며, '장애인'이란 장애가 있는 사람을 의미합니다.

- 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 제2조 (이하 「장애인차별금지법」)

'장애인'이란 신체적·정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자를 말합니다.

- 「장애인복지법」 제2조

「장애인복지법상」 장애인 등록을 하지 않아도 「장애인차별금지법」에 의한 권리가 보장됩니다.

'장애인복지법' 장애유형

신체적 장애	외부 신체기능의 장애	지체장애	· 절단장애 · 관절장애 · 지체기능장애 · 변형 등 장애
		뇌병변장애	· 뇌의 기질적 병변으로 인하여 발생한 복합적인 장애
		시각장애	· 시력장애 · 시야결손장애
		청각장애	· 청력장애 · 평형기능장애
		언어장애	· 언어장애 · 음성장애 · 구어장애
		안면장애	· 얼굴의 추상, 함몰, 비후 등 변형으로 인한 장애
	내부 기관의 장애	신장장애	· 일상생활이 현저히 제한되는 신장기능 이상
심장장애		· 일상생활이 현저히 제한되는 심장기능 이상	
간장애		· 일상생활이 현저히 제한되는 만성, 중증의 간 기능 이상	
호흡기장애		· 일상생활이 현저히 제한되는 만성, 중증의 호흡기기능 이상	
장루·요루장애		· 일상생활이 현저히 제한되는 장루, 요루	
간질장애		· 일상생활이 현저히 제한되는 만성, 중증의 간질	
정신적 장애	발달장애	지적장애	· 지능지수가 70 이하인 경우
		자폐성장애	· 소아기 자폐증 · 비전형적 자폐증
	정신장애	정신장애	· 정신분열병 · 분열형정동장애 · 양극성정동장애 · 반복성우울장애



장애... 어디까지가 장애일까? 렌즈 없이는 되는게 없는 나, 나도 장애인인가?



보청기가 보조기면 안경도 보조기.....? 그럼, 나도 장애인?

장애는 상대적이고 사회적인 개념

눈이 나쁘다고 시각장애가 있다고 말하지 않습니다. 안경을 사용하면 생활에 큰 불편이나 사회적 제약을 느끼지 못하기 때문입니다.

장애는 개인의 물리적·정신적 손상과 사회 환경과의 관계속에서 만들어집니다.

외국의 경우, 장애를 어떤 범주로 규정하기보다 '현재 어떤 불편함을 느끼고 있는지'에 대해 초점을 맞추어 임산부, 고도비만, 외국인 이주자 등을 한시적으로 장애인으로 인정하고 지원하기도 합니다.

사회 문화와 제도 등을 개선하여 장애인이 장애를 이유로 기회와 선택 그리고 활동이 제한되지 않는 사회를 만드는 것이 중요합니다.



2 장애인에 대한 오해

오해 1_ 장애인은 도움이 필요한 사람이다?

우리사회에서는 장애인은 도움이 필요한 사람, 사회적 약자라는 인식이 일반적입니다.

이는 우리 사회 전반에 걸쳐 있는 뿌리 깊은 장애비하 인식과 편견 때문입니다.
이런 왜곡된 인식이 대중매체를 통해 반복적으로 재생산되고 이로 인해 장애인에 대한 부정적 인식을 더욱 고착화되는 경향이 있습니다.

장애인이라고 해서 누군가의 도움이 항상 필요한 것은 아닙니다.
비장애인과 마찬가지로 다양한 환경과 조건을 가지고 있습니다.

장애인을 무조건 보호하고 도와주어야 하는 대상으로 바라보기보다
함께 살아가는 이웃으로 장애인당사자의 인권을 존중하며
장애유형에 따른 적절한 지원을 제공하는 것이 필요합니다.



오해 2_ 장애인은 인지와 판단이 어렵다?

장애인복지법에서 구분하는 15가지 장애유형중에서 인지와 판단에 어려움을 겪는 장애유형은 지적장애와 자폐성장애를 포함한 발달장애입니다.

하지만 많은 사람들이 뇌병변장애인이거나 언어장애인을 대하면서 인지장애를 갖고 있을 것이라는 선입견을 갖는 경우가 있습니다.
외견상 보여지는 행동이나 언어표현에서의 어려움을 보고 인지에도 장애가 있다고 오해하는 것입니다.

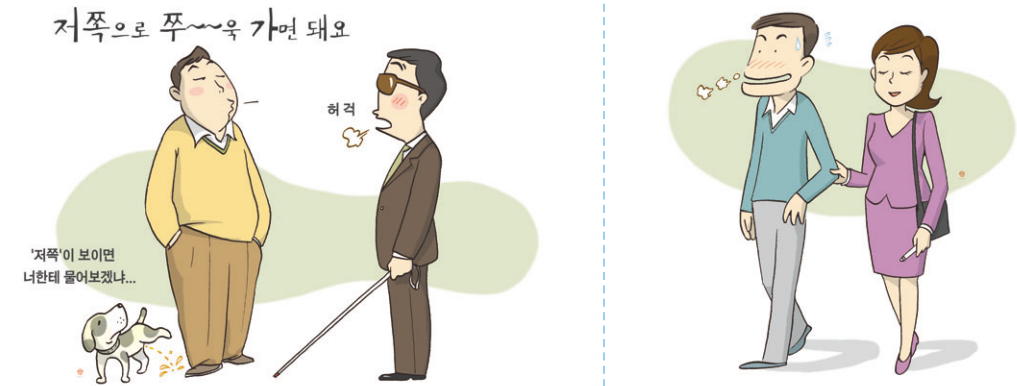
발달장애를 제외한 다른 장애는 인지와 무관할 수 있습니다.

오해 3_ 시각장애인은 아무것도 보이지 않는다?

모든 시각장애인은 앞을 전혀 보지 못하고 점자를 사용한다고 생각합니다.

그러나 실제 점자를 불편함 없이 사용할 수 있는 사람은 그리 많지 않습니다.
빛과 명암 등 시각적 자극을 전혀 인식할 수 없는 전맹(全盲)은 아주 소수의 사람이며,
대부분은 보이는 정도에 개인차가 있는 '저시력' 장애를 갖고 있습니다.

요즘 기기와 프로그램 등이 발달하면서 시각장애인이 정보를 읽어들이는 방식도 다양해지고 있습니다.
리더프로그램(음성으로 화면을 읽어주는 프로그램)과 음성바코드 등을 활용하는 경우도 많습니다.



시각장애인과 동행시 어깨와 팔꿈치를 잡을수 있도록 반보 앞서 걷는다

오해 4_ 모든 청각장애인은 전혀 들리지 않는다?

청각장애인은 아무것도 들을 수 없는 사람이 아니라 청각기능에 장애가 있는 사람 모두를 말합니다. 따라서 개인에 따라 모두 들리는 정도가 다르며, 단순히 듣기에 어려움이 있는 사람뿐 아니라 평형기능에 장애가 있는 사람도 청각장애인에 해당됩니다.

그리고 인공 와우 수술이나 보청기를 사용하여 일부 청력을 보완하는 경우도 있습니다.

처음 청각장애인을 만나게 되면 '수화를 모르는데 어떻게 대화하지...?' 라고 당황하게 되는데, 실제 모든 청각장애인이 수화를 사용하는 것은 아니며, 입모양을 보고 대화를 나눌 수 있는 사람도 있습니다.

어떤 방식으로 의사소통을 할 수 있는지 당사자에게 확인하고 수화, 구화, 필담 등 적절한 방식으로 소통하면 됩니다.



오해 5_ 지적장애인은 어린 아이와 같은 사람이다?

지적장애인은 일상생활 및 판단에 어려움이 있는 사람입니다. 그렇다고 마치 어린이에 대하듯 하는 것은 잘못된 것입니다. 그 사람의 연령에 맞는 태도와 자세를 갖는 것이 필요합니다.

2007년 10월 「장애인복지법」의 개정으로 정신지체에서 '지적장애' 로 그 표현이 변경되었습니다. '지체' 라는 표현이 주는 부정적인 느낌이 아닌 그 사람의 장애만을 단어 안에 정확히 표현하여 단어가 줄 수 있는 차별을 없애고자 하는 것이었습니다.

인지와 판단에 어려움이 있다면 그 부분에 대한 지원을 통해 어려움을 해결할 수 있으며, 그러한 지원을 통해 지적장애인도 지역사회 안에서 자유로운 활동이 가능합니다.



장애가 있다고 해서 어린 사람 대하듯 하는 것은 장애를 이유로 한 차별입니다.

장애의 유무와 관계없이 나이에 맞는 사회적 예우를 갖추는 것이 올바른 자세입니다.



장애인에 대한
무조건적인 칭찬도 차별입니다.
정확히 판단해서
평가하는 것이 중요합니다.

오해 6_ 자폐장애인은 특별한 사람이다?

자폐성 장애인 중에는 음악연주나 달력계산, 암기, 암산 등 특별한 한 가지 분야에 남과 다른 능력을 나타내는 경우가 있고, 이를 소재로 한 영화나 드라마가 많이 소개되면서, 사람들은 자폐성 장애인이 특별한 사람일 것이라는 편견을 갖게 됩니다.

하지만, 자폐성 장애인은 개인별로 다른 행동방식과 특징을 갖고 있으며, 그 차이 또한 매우 크고 다양합니다.

또한 영화나 드라마의 특성상 사실과 다르게, 또는 과장되게 표현되는 경우가 많기 때문에 이에 대한 고려가 필요합니다.

자폐성 장애는 의사소통의 문제와 제한적이고 반복적인 행동의 특징을 갖고 있는 장애로 자기만의 감각과 의사소통방식으로 인해 상호작용에 어려움이 있을 수 있습니다. 그래서 주변사람들은 각 개인별 행동방식을 있는 그대로 인정하고 이해하는 것이 필요합니다.

오해 7_ 범죄자 중에는 정신장애인이 많다?

2017년 대검찰청 범죄 분석 보고서에 따르면 2016년 정신질환자의 범죄율은 0.08%이고 같은 기간 비정신질환자의 범죄율은 1.2%입니다

하지만 실제로는 언론에서 반사회적 범죄와 관련하여 피의자를 정신장애인으로 표현하는 경우가 종종 있습니다.

이는 반사회적 인격장애와 정신장애의 차이를 구분하지 못한 데서 비롯되었다고 볼 수 있지만, 잘못된 보도로 인해 장애에 대한 부정적 인식을 확산하는 나쁜 결과를 가져다 줍니다.

언론은 보다 신중하고 책임감있는 보도자세와 관계자들의 장애인식 수준을 높일 필요가 있습니다.

이번 화재사건은
반사회적 인격장애 소행으로
추정됩니다.



옆집 사람이
정신장애인이라며...
무서워~



무서워할꺼 없어
정신이상자와 정신장애인은
다르니까~

3 장애와 관련한 올바른 표현

■ 장애자? 장애우? 장애인!

‘장애인’ 이 맞는 표현입니다

장애인과 관련한 표현은 장애인에 대한 사회적 인식과 인권의식에 따라 변화합니다. 예전에는 장애자라는 말을 사용했습니다. 하지만 장애자의 ‘자’는 한자로 者(놈 자)를 사용하며 이러한 표현이 장애인을 비하하는 표현이라는 인식과 함께 변화하였습니다. 이에 1989년 「장애인복지법」이 제정되면서 ‘장애인’이라는 공식적인 표현을 사용하게 되었습니다.

‘장애우’ 는 좋은 의미인데, 왜 사용하면 안되나요?

‘장애우(友:벗 우)’라는 용어는 환우(患友: 같은 병을 가진 동료), 교우(校友: 같은 학교 동료), 전우(戰友: 함께 싸운 동료)처럼, 같은 경험을 가진 장애인을 좀 더 친근하게 지칭하고자 장애인 단체 등에서 처음 사용하기 시작했습니다. 하지만 이 용어가 방송이나 여러 매체에서 자주 언급되면서, 처음 의도와는 달리 장애인을 통칭하는 용어로 혼용되고 있습니다.

하지만 비장애인이 장애인을 같은 동료인 것처럼 말하는 것은 올바른 표현이 아니고, 개인의 의사와 무관하게 장애인을 무조건 친구로 지칭하는 것 역시 평등한 관계라는 입장에서 적절한 표현이라 할 수 없습니다. 물론, 장애인 당사자간이나 공감대를 공유한 단체내에서 사적 사용은 문제 되지 않습니다.

‘장애인’ VS ‘장애가 있는 사람’

장애를 가진 사람을 지칭하는 공식적인 용어는 ‘장애인’이지만 실생활에서나 대면 대화 시 ‘장애가 있는 사람’이라고 표현하는 것이 좋습니다.

직접 대면한 장애인에게 “장애인이세요?” 혹은 “장애인 000씨”라고 부르면 불쾌해하는 경우도 있습니다. 이런 불편함은, 같은 사람임에도 불구하고 ‘장애인’이라고 특정하는 것에는 장애인을 비장애인과 구별짓는 사회적 통념이 전제되어 있기 때문일 것입니다.

장애인과 대화할 때는 그냥 “000씨”라고 이름을 부르거나, 장애유무를 확인할 필요가 있는 경우 “00장애가 있으신가요?”라고 묻는 것이 좋습니다.

TIP 장애를 갖고 있는 사람으로 부르기
장애 유무를 확인할 필요가 있을 때는 ‘00장애가 있는 사람’으로 말하는 게 좋습니다.



■ 장애를 비하하는 표현

우리가 일상생활에서 사용하는 단어들 중에는 장애를 비하하는 표현이 많이 있습니다.

언어는 사회적인 약속이며, 그 사회의 인권의식을 판단하는 가장 큰 지표입니다.

언어를 통해 사회적 편견이 고착될 수 있으므로 올바른 언어사용은

평등한 사회를 만들어가기 위한 중요한 코드라고 할 수 있습니다.

과거에는 장애자, 불구자, 병신, 기형아, 장님, 봉사, 애꾸, 병어리, 귀머거리, 지랄 등등의 용어를 쉽게 사용해왔습니다. 하지만, 이러한 용어의 사용은 그 자체로 매우 심각한 인권침해 행위입니다.

우리가 알고 있는 속담이나 언어표현 중에 장애인을 비하하는 용어가 있는지

신중하고 올바른 표현을 사용하는 것이 필요합니다.

TIP 시각장애인을 '봉사' 라고 부르면 안되는 이유

심청이의 아빠 이름은 심학규입니다. 이야기 속에서는 '심봉사' 라고 불러줍니다.

여기에서 와전되어 시각장애인을 '봉사' 라고 칭하는 경우도 있습니다.

하지만 '봉사' 라는 말을 쓰면 안된다고 합니다. 그럼, '봉사' 가 나쁜 뜻인가요?

사실, '봉사' 라는 호칭은 조선시대 때 중 8품의 관직을 이르는 말입니다.

심학규는 관직은 없었지만, 그 당시 관직없는 양반을 높여 부르는 말로 봉사라는 호칭을 사용했다고 합니다.

요즘 시대에, 선생이 아니고 선생님의 어머니가 아닌데도 불구하고

'김선생, 이선생', '사모님' 이렇게 부르는 것 처럼 말입니다.

하지만 어떤 말든지 본래 뜻과 달리 나쁜 의미로 사용하면 나쁜 말이 됩니다.

말은 단어 자체의 뜻보다 쓰임에 따라 그 의미가 달라지기 때문입니다.

'봉사' 라는 호칭은 최근까지 시각장애인을 알잡아 보거나 비아냥거리는 의미로 사용되어 왔기에

지금 시대에 시각장애인을 '봉사' 라고 부르는 것은 그 사람을 비하하려는 의도가 있다고 봐야합니다.

잘못된 표현	올바른 표현
장애를 앓고 있는	장애를 갖고 있는
꿀 먹은 병어리	말문이 막힌, 말을 못하는
눈먼 돈	관리 안 되는 돈
병어리 냉가슴 앓다	말도 못하고 혼자서 가슴만 답답하다
외눈박이의 시각	왜곡된 시각
외눈박이 방송	편파 방송
절름발이 정책	균형이 맞지 않는 정책
너 장애인이나	똑바로 이해하지 못해? 제대로 일하지 못해?
눈깔이 멀었냐?	똑바로 봐라, 제대로 판단해라, 그것도 못 보냐?
병신 육갑을 한다.	어리숙하게 행동하지 마라. 상황판단을 잘 해라
지랄한다(간질 발작을 비하하는 용어)	함부로 행동하지 마라, 가볍게 굴지마라, 생떼 쓰지 말라
장애에도 불구하고	사회적인 어려움에도 불구하고
귀머거리 삼년, 병어리 삼년	인내의 시간을 보내고
불구가 되다	장애를 갖게 되다
정상인 못지않게, 일반인 못지않게	비장애인 못지않게
눈 뜬 장님	보고도 판단을 못하는
장님 코끼리 뒷다리만지기	전체를 모르면서 하는 어리석은 판단

4 장애인차별금지법상 차별유형

1 직접차별

장애인을 정당한 이유없이 제한·배제·분리·거부하여 불리하게 대하는 것을 말합니다.



국가인권위 진정사례 16-진정-0134300

청각장애인이 입주하면 의사소통에 어려움이 있다는 이유만으로 주택 임대를 거부한 행위는 장애인 차별행위로 판단

2 간접차별

형식상으로 공정한 기준을 적용하더라도 장애를 고려하지 않은 기준을 적용하여 장애인에게 불리한 결과를 발생하는 것을 말합니다.



국가인권위 진정사례 14-진정-0826600

직무수행에 반드시 필요하지 아니하면서 청각장애인에게 영어듣기 능력을 요구하는 것은 차별행위에 해당

3. 정당한 편의제공 거부에 의한 차별

과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정 등 정당한 이유 없이 편의 시설이나 장애를 고려한 서비스등의 제공을 거부하는 것을 말합니다.

정당한 편의란

장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 같은 활동에 참여할 수 있도록 장애인의 성별, 장애 유형 및 정도, 특성 등을 고려한 편의시설, 설비, 도구, 서비스 등 인적·물적 제반수단과 조치를 말합니다.



국가인권위 진정사례 16-진정-0764100

000교육감은 진정인의 임용권자로 진정인에게 정당한 편의를 제공해야할 의무가 있음에도 법적 근거 및 예산이 없다는 이유로 편의를 제공하지 않는 것은 장애인 차별행위로서 000교육감에게 진정인이 교원으로서 원활한 직무수행을 할 수 있도록 근로지원인 및 보조공학기기 등 필요한 지원을 할 것을 권고

4. 광고에 의한 차별

광고의 내용이 장애인에 대한 제한·배제·분리·거부등 불리한 대우를 나타내는 것을 말합니다.



5 행정절차에서 정당한 편의제공

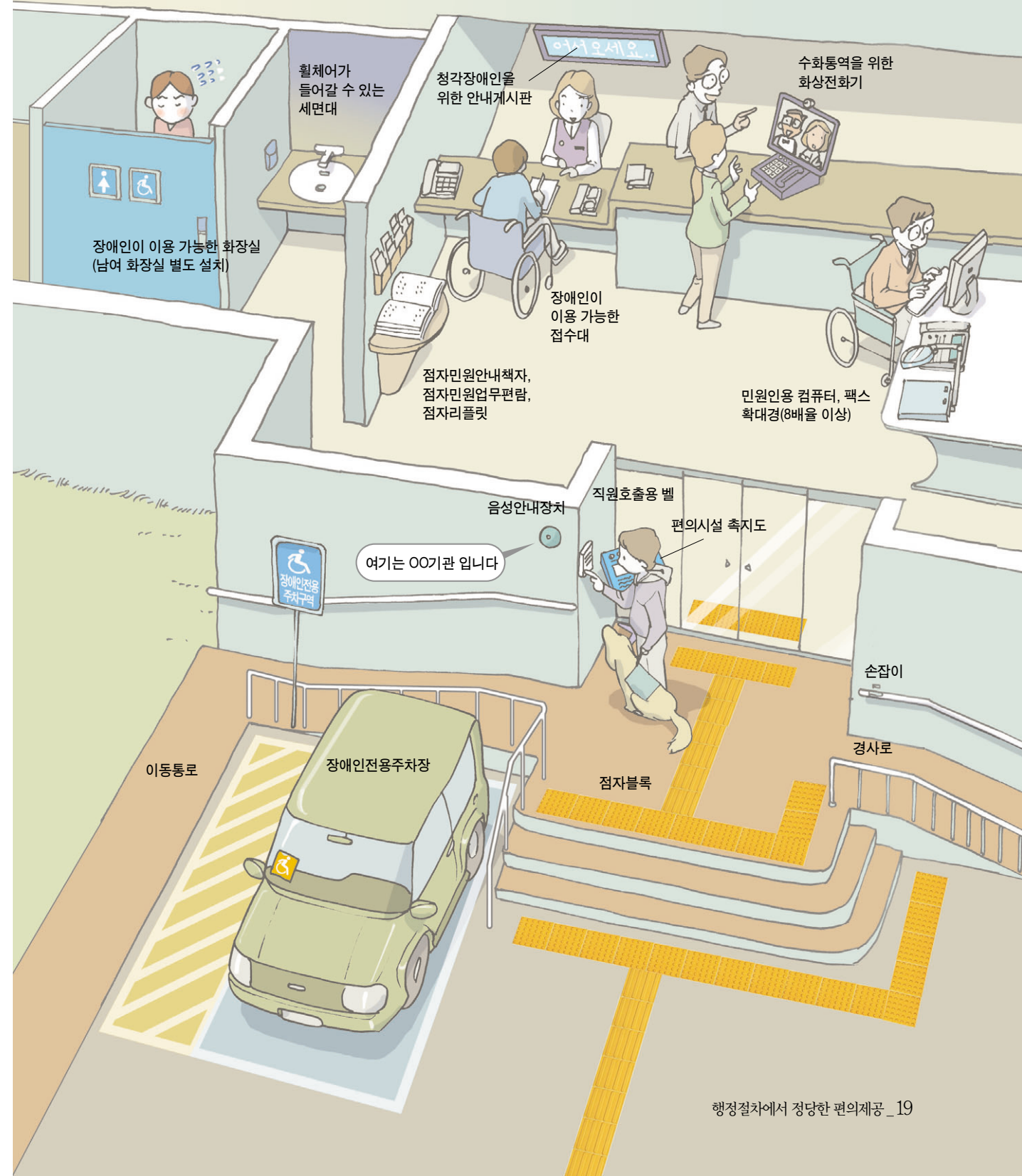
정당한 편의제공

국가 및 지방자치단체 등의 시혜적인 배려나 조치에 의해서가 아니라 헌법 및 관계법령에 의해 장애인이 정당한 편의를 제공받을 권리가 있음에도 그러한 정당한 편의제공을 거부하는 것은 차별입니다.

정당한 편의는 장애인과 비장애인이 동일한 출발선 상에서 경쟁할 수 없는 현실에 기초하여 장애인과 비장애인 동일한 출발선에 설 수 있도록 차별을 실질적으로 해소하기 위해 도입된 개념입니다.

《정당한 편의제공의 기본원칙》

- ◆ 정당한 편의는 장애인의 인간으로서의 존엄과 가치를 존중하고 보호하는 방법으로 제공되어야 합니다.
- ◆ 정당한 편의는 장애인이 원하는 방법과 수단 그리고 시기를 고려하여 제공되어야 합니다.
- ◆ 정당한 편의는 장애인의 유형·정도·성별·특성이 고려되어야 합니다.
- ◆ 정당한 편의는 필요한 경우 장애인 및 장애인 관련자에게 함께 제공되어야 합니다.
- ◆ 정당한 편의는 불가피한 경우를 제외하고는 장애인과 비장애인을 분리하지 않는 방식으로 제공되어야 합니다.
- ◆ 정당한 편의는 안전하고 편리한 방법으로 제공되어야 합니다.
- ◆ 정당한 편의는 장애인이 다른 사람의 도움 없이도 이용할 수 있는 방법과 수단이 우선 고려되어야 하며, 가능하면 다른 사람의 도움을 최소화 할 수 있는 방법과 수단이어야 합니다.
- ◆ 정당한 편의는 목적달성을 위하여 효과적이고 적절한 수단이어야 합니다.



① 행정절차 서비스 제공 시 차별금지

공공기관 및 그 소속원은

행정절차 및 서비스 제공에서 장애인에게 차별행위를 해서는 안 됩니다.

또한 장애인 스스로 인식하고 작성할 수 있는 서식의 제작 및 제공 등
정당한 편의제공을 요구할 경우 이를 거부하거나 임의로 집행함으로써
장애인에게 불이익을 주어서는 안됩니다.

여기서 의무자인 공공기관은 국가 및 지방자치단체, 대통령령으로 정하는 공공단체를 말합니다.
또한 행정절차란 "행정을 위한 각종 절차"를 의미하는 광의의 개념으로 보아야 합니다.

장애인차별금지법 제26조(사법·행정절차 및 서비스 제공에 있어서의 차별금지)

- ① 공공기관 등은 장애인이 생명, 신체 또는 재산권 보호를 포함한 자신의 권리를 보호·보장받기 위하여 필요한 사법·행정절차 및 서비스 제공에 있어 장애인을 차별하여서는 아니 된다.
- ② 공공기관 및 그 소속원은 사법·행정절차 및 서비스의 제공에 있어서 장애인에게 제4조제1항 제1호·제2호 및 제4호부터 제6호까지에서 정한 행위를 하여서는 아니 된다.
- ③ 공공기관 및 그 소속원은 직무를 수행하거나 권한을 행사함에 있어서 다음 각 호에 해당하는 차별행위를 하여서는 아니 된다.
 1. 허가, 신고, 인가 등에 있어 장애인을 정당한 사유 없이 장애를 이유로 제한·배제·분리·거부하는 경우
 2. 공공사업 수혜자의 선정기준을 정함에 있어서 정당한 사유 없이 장애인을 제한·배제·분리·거부하거나 장애를 고려하지 아니한 기준을 적용함으로써 장애인에게 불리한 결과를 초래하는 경우
- ④ 공공기관 및 그 소속원은 사법·행정절차 및 서비스를 장애인이 장애인 아닌 사람과 실질적으로 동등한 수준으로 이용할 수 있도록 제공하여야 하며, 이를 위하여 정당한 편의를 제공하여야 한다.
- ⑤ 공공기관 및 그 소속원은 장애인이 사법·행정절차 및 서비스에 참여하기 위하여 장애인 스스로 인식하고 작성할 수 있는 서식의 제작 및 제공 등 정당한 편의 제공을 요구할 경우 이를 거부하거나 임의로 집행함으로써 장애인에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

장애인차별금지법 시행령 제17조(사법·행정절차 및 서비스에 있어서의 편의 제공 등)

- ① 공공기관 및 그 소속원은 법 제26조제8항에 따라 장애인이 사법·행정절차 및 서비스를 이용하거나 그에 참여하기 위하여 요구할 경우 보조인력, 점자자료, 인쇄물음성출력기기, 한국수어 통역, 대독(代讀), 음성지원시스템, 컴퓨터 등의 필요한 정당한 편의를 제공하여야 하고, 장애인의 장애 유형 및 상태를 고려하여 교정·구급시설에서 계구(戒具)를 사용하거나 고충 상담, 교도작업 또는 직업능력개발훈련을 실시할 수 있다.

② 시설물 접근 및 이용권 보장

장애인이 아닌 사람과 시설물을 동등하게 이용하며 자유롭게 접근할 수 있어야 하고

시설물 이용과 관련하여 정당한 편의를 제공받을 수 있어야 합니다.

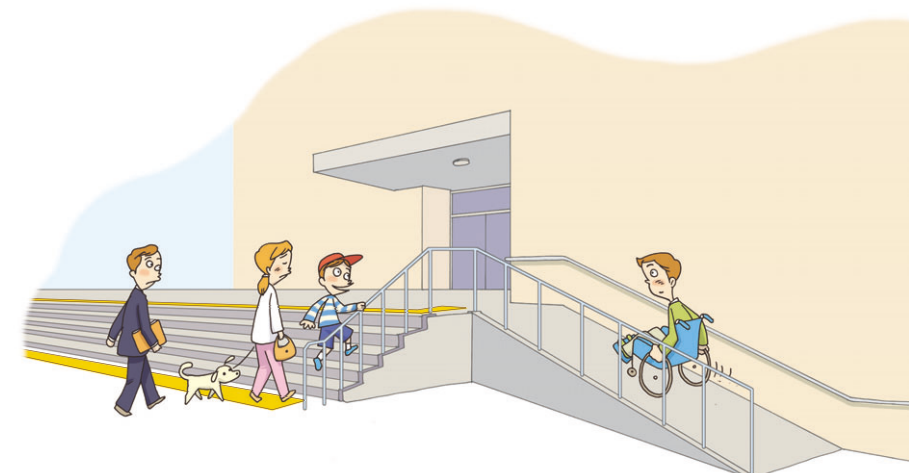
시설물 이용 시 보조견 및 장애인보조기구 등의 사용을 제한·배제·분리·거부하는 행위는
장애인에 대한 차별 행위입니다.

공공기관은 정당한 편의를 제공해야하는 의무기관으로

기존 시설물이라 하더라도 시설물접근성 보장을 위한 정당한 편의를 제공해야 합니다.

「장애인차별금지법」 제18조(시설물 접근·이용의 차별금지)

- ① 시설물의 소유·관리자는 장애인이 당해 시설물을 접근·이용하거나 비상시 대피함에 있어서 장애인을 제한·배제·분리·거부하여서는 아니 된다.
- ② 시설물의 소유·관리자는 보조견 및 장애인보조기구 등을 시설물에 들여오거나 시설물에서 사용하는 것을 제한·배제·분리·거부하여서는 아니 된다.
- ③ 시설물의 소유·관리자는 장애인이 당해 시설물을 접근·이용하거나 비상시 대피함에 있어서 피난 및 대피시설의 설치 등 정당한 편의의 제공을 정당한 사유 없이 거부하여서는 아니 된다.
- ④ 제3항을 적용함에 있어서 그 적용을 받는 시설물의 단계적 범위 및 정당한 편의의 내용 등 필요한 사항은 관계 법령 등에 규정한 내용을 고려하여 대통령령으로 정한다.



③ 정보접근권 보장 및 의사소통 지원

공공기관은 생산·배포하는 모든 전자·비전자 정보에 관하여 장애인의 접근성을 보장해야 합니다. 장애인이 정보획득에 있어 차별 받지 않도록 해야 합니다.
시각·청각·언어장애인은 비장애인과 정보를 획득하는 방법이 다를 수 있으므로 차별 없이 정보에 접근하여 이용할 수 있도록 적절한 편의가 제공되어야 합니다.

「장애인차별금지법」 제21조(정보통신·의사소통 등에서의 정당한 편의제공의무)

- 제3조제4호(중략)에 규정된 행위자(중략)(행위자가 속한 기관을 포함한다. 이하 이 조에서 “행위자등”이라 한다)는 당해 행위자 등이 생산·배포하는 전자정보 및 비전자 정보에 대하여 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 수화, 문자 등 필요한 수단을 제공하여야 한다. 이 경우 제3조제8호 가목 후단 및 나목에서 말하는 자연인은 행위자 등에 포함되지 아니 한다
- 공공기관 등은 자신이 주최 또는 주관하는 행사에서 장애인의 참여 및 의사소통을 위하여 필요한 수화통역사·문자통역사·음성통역사·보청기기 등 필요한 지원을 하여야 한다.

「장애인차별금지법」 제23조(정보접근·의사소통에서의 국가 및 지방자치단체의 의무)

- 국가 및 지방자치단체는 장애인의 특성을 고려한 정보통신망 및 정보통신기기의 접근·이용을 위한 도구의 개발·보급 및 필요한 지원을 강구하여야 한다. (중략)
- 국가와 지방자치단체는 장애인이 장애의 유형 및 정도, 특성에 따라 수화, 구화, 점자, 음성 변환용 코드가 삽입된 자료, 큰문자 등을 습득하고 이를 활용한 학습지원 서비스를 제공받을 수 있도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 위 서비스를 제공하는 자는 장애인의 의사에 반하여 장애인의 특성을 고려하지 않는 의사소통 양식 등을 강요하여서는 아니 된다.



■ 비치용품

시설 이용 및 접근 보장을 위한 용품
(지체·뇌병변장애)



휠체어



정보접근 지원을 위한 용품 (시각장애)



점자로된 문서
(민원업무편람, 민원안내서, 소식지, 리플렛 등)



디지털 확대경



확대경(8배율 이상)



저시력용 독서기



발급서류 점자식별표식(점자스티커)



음성지원 컴퓨터 및 화면읽기 프로그램(스크린리더)



청각장애인을 위한 안내 전광판

의사소통 지원을 위한 용품 (청각·언어장애)



화상전화기



공중모사전송기(팩스)



보청기기



장애가 있는 민원인을 대할 때, 기억해 주세요

★ 물어보기

- 장애인에 대한 지원은 일방적·형식적으로 제공되어서는 안 되며, 장애의 유형과 정도에 따라 개인의 특성에 맞는 지원이 제공 되어야 합니다.
- 먼저 당사자에게 지원이 필요한 지, 어떤 지원이 필요한 지를 물어보고 그에 맞게 지원하는 것이 필요합니다.

★ 존중하기

- 장애유무와 관계없이 본인의 일과 관련하여 권리주체는 당사자입니다. 장애인에게 보호자 동행을 요청하기 보다는 장애 당사자와 직접 대화하는 자세가 필요합니다.
- 민원인과 의사소통에 어려움이 있어 활동보조인 또는 보호자, 수화통역사 등 관계인을 통해 의사소통의 도움을 받더라도 당사자를 보면서 이야기 나눠주세요.



★ 확인하기

- 내담자의 말을 알아 듣기 힘든 경우, 추측하거나 알아듣는 척하는 것보다 다시 묻고 내용을 확인하여야 합니다.
- 내담자가 습관적으로 고개를 끄덕이거나 '네' 라고 답변을 하는 경우에 주의하고 잘 이해하지 못했을 경우 정확한 의사를 확인해야 합니다.

★ 쉬운 말 사용하기

- 전문적인 용어를 사용하기 보다는 이해하기 쉬운 언어를 사용하여 편안한 분위기에서 상담할 수 있도록 하여야 합니다.
- 또한 추상적 언어보다 구체적 언어를 사용하여야 하고 민원인이 이해하기 편한 가급적 쉬운 어휘를 사용해야 합니다.

■ 뇌병변장애인을 만났을 때

- 언어장애로 인해 말을 이해하기 힘든 경우, 추측하거나 알아듣는 척하는 것보다 다시 묻고 내용을 확인하여야 합니다.
- 의사소통 방법이 입을 통한 언어뿐 아니라 눈짓, 표정, 손짓, 몸짓 등 상대의 행동을 통해서도 가능합니다.
- 필담, 모음자음판(카드), 컴퓨터의 워드기능, 메신저 등 다양한 방식을 활용합니다.
- 활동보조인의 통역으로 의사소통이 이루어질 경우, 주체는 당사자임을 명시하고 직접 소통을 위해 노력합니다.
- 휠체어이용 장애인과 대화 시 되도록 눈높이를 맞춰 이야기 합니다.



■ 시각장애인을 만났을 때

- 담당자는 인사 시 악수와 함께 자신의 소속과 이름을 정확하게 말합니다.
- 저시력인의 경우 보이는 정도와 시야에 대하여 자세하게 물어봅니다.
- 시각장애와 지적·지체·뇌병변 장애 등을 함께 지닌 중복장애인인지 확인합니다.
- 상담 진행 후 연락방법에 대해 당사자와 의논하여 결정합니다. (전자우편, 문자, 직접통화 등)
- 전자 우편의 경우, 메일란에 내용을 직접 쓸 수도 있으며 서류를 첨부하는 경우 한글파일보다는 텍스트파일이 음성지원프로그램 활용에 편리합니다.
- 문자로 안내할 경우, 짧은 문장으로 표현하여야 음성으로 확인 시 편리합니다.
- 저시력인이 자료요청 시, 확대문자로 받기를 원할 경우 각자의 시력에 따라 차이가 있으므로 확인 가능한 문자 크기(포인트)를 반드시 물어보고 원하는 크기로 확대해서 제공합니다.
- 안내견을 만지거나 먹을 것을 주면 안 됩니다. 시각장애인과 안내견은 같은 공간에 있어야 합니다.



■ 청각장애인을 만났을 때

〈구화를 사용하는 경우〉

- 입모양을 읽을 수 있도록 크고 정확하게 말해야 합니다.
- 입모양을 읽는 의사전달에 한계가 있을 수 있기 때문에 필담을 병행하는 것이 좋습니다.
- 필담 사용 시 추상적인 언어보다 가급적 구체적인 언어를 사용합니다.
- 이후 연락사항에 대해서는 문자를 이용합니다.

〈수화를 사용하는 경우〉

- 내담자가 원하는 수화통역사와 진행하는 것이 중요합니다.
- 대다수 농아인이 문자해독에 어려움이 있으므로 필담이 필요한 경우, 명사, 동사 중심으로 간략한 문장을 사용하는 것이 좋습니다.

※ 의사소통에 어려움이 있을 때



1. 상대방의 얼굴을 편안하게 마주 보면서 천천히 다시 물어보고, 시간을 갖고 답을 기다린다.



2. 메모지에 그림이나 단어를 써가면서 설명해보고, 답을 기다려본다.



3. 대화에 도움을 줄 수 있는 사람(지원인 등)과 연락하거나, 부를 수 있는지를 물어본다.

■ 발달장애인을 만났을 때

- 선입견으로 발달장애 유무를 판단할 수 없습니다. 장애유무의 확인이 필요하다면, 당사자에게 직접 묻는 대신 정중하게 복지카드를 보여 달라고 요청합니다.
- 대화 시 되도록 짧은 문장을 사용하며 추상적인 단어보다는 구체적인 단어를 사용합니다. 예) 식사하였어요? ⇒ 밥 먹었어요? / 어디가 아파요? ⇒ 배가 아파요?
- 문자로 언어로 소통하는데 어려움이 있다면, 그림이나 사진 등 시각자료를 함께 이용하는 것이 도움이 됩니다.
- 묻는 말에 계속 “예”라고 대답하는 경향이 있다면 대답을 구하기보다는 질문의 방식을 바꾸는 융통성 있는 접근 자세가 필요합니다.
- 이해하기 어려운 행동을 하는 경우, 대체로 발달장애인의 행동에는 이유가 있으므로 불편하게 만드는 주변자극은 없는지를 살피고 차분하게 대처하는 것이 필요합니다. 같이 흥분해서 상황을 더 악화시키지 않도록 합니다.
- 성인 발달장애인을 아이 취급하거나 반말을 사용하는 행동은 삼가며, 나이에 맞게 대하며 결정권을 존중하는 태도가 필요합니다.



7 공공기관 차별사례

본 사례들은 국가인권위원회에 진정사례들 중에서 발췌·각색·편집한 것입니다. 따라서 원본과 다를 수 있습니다. 해당 결정문 원문은 국가인권위원회 홈페이지에서 볼 수 있습니다.

■ 법에서 정의하는 공공기관

장애인차별금지법 제3조(정의)

4. “공공기관”이라 함은 국가 및 지방자치단체, 그 밖에 대통령령으로 정하는 공공단체를 말한다.

장애인차별금지법 시행령

제3조(공공단체의 범위) 법 제3조제4호에서 “그 밖에 대통령령으로 정하는 공공단체”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관을 말한다.

1. 특별법에 따라 설립된 특수법인
2. 「초·중등교육법」, 「고등교육법」, 그 밖에 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교
3. 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조제1항에 따라 공기업 또는 준정부기관으로 지정된 기관
4. 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단

■ 뇌병변 장애인 공무원시험에서의 편의미제공 15진정0627300 결정

세무직공무원시험에서 뇌병변 장애인에 대한 메모 대필 편의제공을 거부한 것은 차별에 해당한다.

【주요요지】

다수의 계산문제가 있는 회계학시험의 경우 메모대필이 지원되지 아니할 경우 필기장애가 있는 응시자는 회계학의 계산문제를 암산으로만 풀어야 하는데, 이는 전문지식과 활용능력을 평가하는 시험의 목적에 부합하지 않고, 필기장애가 없는 다른 응시자들에 비하여 현저히 불리한 조건에서 경쟁을 하게 되는 결과를 가져오게 된다. 또한 부정행위 등의 우려와 관련해서는 시험감독관 중에서 메모대필자를 직접 선정하고 메모대필의 내용과 방법을 교육함으로써 대필자가 문제풀이에 개입하는 것을 차단할 수 있을 것으로 판단된다.

【참조조문】

헌법 제11조 / 장애인차별금지법 제4조, 제10조, 제11조 / 장애인차별금지법 시행령 제5조



■ 고속, 시외버스 등 이용 시 휠체어 사용자에게 대한 정당한 편의 미제공 15진정06676000

국가 및 지방자치단체와 교통사업자가 고속 및 시외/시내버스에 휠체어 승강설비 등을 설치하지 않고 있는 것은 차별행위에 해당한다.

【주요요지】

2017. 6. 30. 기준 경기도에서 운행 중인 2층 버스(직행좌석형 시내버스) 33대를 제외하면 전국에서 운행 중인 시외버스(고속형, 직행형, 일반형)와 시내버스(광역급행형, 직행좌석형, 좌석형)에 휠체어 승강설비 등 정당한 편의가 제공되지 않고 있는 것은 국가 및 지방자치단체와 교통사업자는 관련 법령에 규정된 의무를 위반하고 있는 것으로 차별행위에 해당한다.

【참조조문】

장애인복지법 제23조 / 장애인차별금지법 제8조, 제19조 / 교통약자의이동편의증진법 제3조, 제4조, 제12조, 제14조

■ 특수학급 실무보조원의 장애아동 비하 발언 등 13진정0841400 결정

특수학급 실무보조원이 교직원이나 학부모에게 장애학생들을 비하하는 발언을 한 것은 차별이다.

【주요요지】

특수교육실무원은 피해 장애 학생들을 보호하고 지원하여야 할 신분임에도 불구하고 오히려 피해자들을 짐승에 비유하거나 지저분하고 냄새가 난다고 표현하는 등 장애로 인한 행동특성을 비하하는 발언 등을 한 것은 장애인차별금지법에서 금지하는 언어적 표현 등에 해당한다. 피해자들의 면전에 대고 직접 하지 않고 제3자인 교직원이나 학부모에게 피해자들을 지칭하며 그런 발언을 했다고 하더라도 마찬가지이다.

【참조조문】 장애인차별금지법 제32조 제3항



■ 시각장애인 편의 미제공 15진정0546400 결정

지방자치단체장이 시각장애인에게 음성변환 바코드 없이 도로명 주소 스티커를 발송한 것은 행정서비스 제공에 있어 차별이다.

【주요요지】

시에서 시각장애인에게 도로명 주소 스티커를 우편으로 보내왔는데 음성변환 바코드가 인쇄되어있지 않았다. 시는 음성변환 바코드 운용 프로그램을 확보하고 있어 별도의 기술적 조치나 예산의 투입 없이도 위 스티커 제작 시 음성변환바코드를 삽입할 수 있었으나 이를 삽입하지 않았고, 이로 인해 시각장애인은 해당 내용을 확인할 수 없어 비장애인과 동등한 수준의 행정서비스를 제공받지 못하는 결과가 초래되었다.



【참조조문】

헌법 제10조, 제11조 / 장애인차별금지법 제4조, 제8조, 제26조

■ 시각장애인 근로지원인에 차별행위 17진정0866300 결정례

시각장애인의 공무출장 시 근로지원인에 대한 여비를 지원하지 않은 것은 장애인 관련자에 대한 차별행위에 해당된다.

【주요요지】

초등학교 행정실에서 근무하는 시각장애인의 근무지내 또는 근무지의 공무출장 시 업무지원을 위하여 근로지원인이 반드시 동행하여야 하고, 공무원 여비 규정에 따른 운영 역시 가능함에도 불구하고 여비가 지급되지 않기 때문에 출장소요 경비를 스스로 부담하거나 장애인이 부담할 수밖에 없게 되고, 이는 결국 지원을 배제하는 결과를 초래하는 것으로 판단된다.

【참조조문】

장애인차별금지법 제4조

■ 장애인에 대한 신용카드 발급거부에 의한 차별

09진차0001023 결정

자필 작성이 불가능한 장애인에 대해서도 신용카드 발급 신청서를 직접 작성하도록 한 규정은 정당한 사유 없이 장애를 이유로 한 차별행위로 판단된다.

【주요요지】

카드회사는 신청인의 자필 작성을 규정한 「여신전문금융업법 시행령」을 근거로 발급을 거절하였다고 주장하고 있다. 하지만 법의 취지는 본인이 신청하였는지 확인하라는 취지이고, 활동보조인 등 제3자가 신청인을 대신하여 신용카드 발급을 신청할 경우라도 장애인의 상태와 특성을 고려하여 구두 녹취, 거동 표시에 대한 녹화 등을 통해 신청인 본인이 신청한 사실을 확인할 수 있다. 또한 뇌병변장애인 등 자필 작성이 어려운 사람에 한정하여 제3자 대리 신청을 허용할 경우 신용카드업자에게 별도의 '과도한 부담' 이나 '현저히 곤란한 사정' 을 초래할만한 특별한 사유도 발견할 수 없다.

【참조조문】

헌법 제11조 / 장애인차별금지법 제4조, 제8조, 제17조
여신전문금융업법 제14조, 제14조의2, 제53조, 제57조
여신전문금융업법 시행령 제6조의7, 8

