

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews
		 인스타그램 @kca.go.kr
이 자료는 2월 24일(목) 조건부터 사용하기 바랍니다.[방송인터넷 매체는 2월 23일(수) 12시]		
배포일 2022년 2월 22일(화) (총 10쪽)	담당부서 시장조사국 온라인거래조사팀	담당자 최난주 팀 장 (043-880-5691) 이혜정 대 리 (031-370-4777)

시·청각 장애인, 모바일 앱 이용에 어려움 많아

- 쇼핑·배달·동영상스트리밍 앱, 시·청각 장애인에게 이용 편의성 강화해야 -

모바일 앱 이용이 확대되고 있지만, 시·청각 장애가 있는 소비자는 여전히 모바일 앱 이용에 불편을 겪고 있는 것으로 나타났다. 한국소비자원(원장 장덕진)이 소비생활과 밀접한 모바일 앱 16개에 대해 장애인 편의 제공실태를 조사한 결과, 시각장애인을 위한 대체 텍스트*나 청각장애인을 위한 폐쇄자막**이 제공되지 않아 개선이 필요했다.

- * 온라인에 게시된 이미지를 시각장애인이 이해할 수 있도록 설명해주는 글이나 문구로서 화면 낭독기(Screen Reader)가 이를 읽어 시각장애인에게 정보 제공
- ** 청각장애인을 위해 실시간으로 모든 음성 내용을 문자로 지원해주는 서비스로서 “점점 커지는 발걸음 소리” 등과 같은 대사 외 소리까지 자막으로 표현

[조사 개요]

소비자 설문조사	소비생활 밀접 앱 장애인 접근성 실태조사
<ul style="list-style-type: none"> ▪ (조사대상) 소비생활 밀접 모바일 앱(쇼핑, 배달, 동영상 스트리밍) 이용 경험 시각장애인 193명 ▪ (조사내용) 이용 단계별 불편사항 등 ▪ (조사방법) 온라인 설문조사 ▪ (표본오차) 95% 신뢰수준±3.5%p ▪ (조사기간) '21. 11. 11. ~ 11. 18. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (조사대상) 모바일 앱 총 16개 : 쇼핑앱(9개), 배달앱(3개), 동영상 스트리밍 앱(4개) ▪ (조사내용) ① 대체 텍스트 제공(쇼핑앱, 배달앱), ② 폐쇄자막 제공(동영상 스트리밍앱) 여부 조사 ▪ (조사기간) '21. 10. 1. ~ 12. 10.

□ 시각장애인, 모바일 앱 이용 시 '대체 텍스트'가 제공되지 않아 불편 겪어

쇼핑·배달·동영상 스트리밍 앱 이용 경험이 있는 시각장애인 193명을 대상으로 모바일 앱 이용실태를 조사한 결과, 대부분인 92.2%(178명)가 상품·서비스정보 확인 단계에서 어려움을 겪은 것으로 나타났다. 그 이유로 '대체 텍스트 미제공'이라고 응답한 소비자가 67.4%(120명, 중복응답)로 가장 많았는데, 시각장애인은 이미지 정보를 설명해주는 대체 텍스트가 없으면 화면 낭독기*에서 음성정보로 전환되지 않아 해당 정보를 인식할 수 없기 때문이다.

* 화면의 정보를 음성으로 안내해주는 모바일 앱(예: 안드로이드 'TalkBack', iOS 'VoiceOver')

한편, 결제단계 경험자 167명 중 불편을 느꼈다고 응답한 소비자는 88.6%(148명)로, 이들은 '지나치게 복잡한 화면구성'(56.8%), '대체 텍스트 미제공'(55.4%) 등을 주요 불편 사유로 꼽았다(중복응답).

□ 쇼핑앱 및 배달앱, 시각장애인을 위한 '대체 텍스트' 지원 강화해야

주요 쇼핑앱(9개) 및 배달앱(3개)의 대체 텍스트 제공 실태를 조사한 결과, 쇼핑앱은 조사대상 모두 구매 결정에 영향을 미치는 '상품상세정보'의 대체 텍스트 제공이 미흡했다. 예를 들어 상품의 특징, 장점 등을 담고 있는 이미지를 '상품상세이미지'라고만 읽어주는 등 시각장애인이 상품정보를 파악하기 어려운 것으로 나타났다.

배달앱은 조사대상 3개 앱 모두 결제페이지 내 카드등록 절차에서 대체 텍스트가 지원되지 않아 카드번호 입력이나 수정이 불가능했다. 또한, 음식상세페이지의 '음식 주문수량 증감버튼'과 '사이드 메뉴 선택' 기능을 이용할 수 없어 주문수량을 늘리거나 사이드 메뉴를 선택하기 어려운 앱도 각각 2개씩 있었다.

< 쇼핑앱 '상품상세정보'의 대체 텍스트 제공 (예시) >

<p style="text-align: center;">POINT 3</p> <p style="text-align: center;">인체공학적 손잡이 뛰어난 그립감과 부드러운 러버코팅</p> <p style="text-align: center;">그립감 좋은 손잡이는 장시간 사용에도 손목의 피로를 덜어주며 부드러운 느낌의 러버 코팅은 미끄러움을 방지해줍니다.</p>	<p style="text-align: center;">POINT 3</p> <p style="text-align: center;">인체공학적 손잡이 뛰어난 그립감과 부드러운 러버코팅</p> <p style="text-align: center;">그립감 좋은 손잡이는 장시간 사용에도 손목의 피로를 덜어주며 부드러운 느낌의 러버 코팅은 미끄러움을 방지해줍니다.</p>
<p><미흡사례> 위 이미지에서 후라이팬 설명정보를 읽어주는 것이 아니라 관련 없는 내용("상품설명 이미지입니다")을 읽어주는 등 대체 텍스트 제공 미흡</p>	<p><양호사례> "인체공학적 손잡이" 등 관련 내용 대로 읽어주어 시각장애인이 내용 파악 가능 ※ 조사대상 외 '시각장애인 대상 온라인 쇼핑앱'의 상품 상세정보 이미지에 대한 대체 텍스트 제공 예시</p>

최근 장애인도 비장애인과 동등하게 모바일 앱에 접근·이용할 수 있도록 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」이 개정*되어 내년 초 시행될 예정이다. 하지만 이번 조사에서 시각장애인의 모바일 거래 편의를 위한 대체 텍스트 제공은 미흡한 것으로 나타나, 「동법시행령」상 '편의 제공 행위자'에 소비생활 밀접분야 모바일 앱 운영 사업자를 포함할 필요가 있는 것으로 보인다.

* 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」

제21조 제2항 행위자 등은 정보통신망을 통하여 정보나 서비스를 제공할 때 이동통신단말장치(「전파법」에 따라 할당받은 주파수를 사용하는 기간통신역무를 이용하기 위하여 필요한 단말장치를 말한다)에 설치되는 응용 소프트웨어 등 대통령령으로 정하는 유무선 정보통신을 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 하는데 필요한 정당한 편의를 제공하여야 한다.

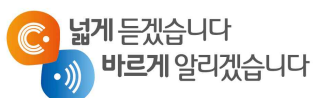
[신설 2021.7.27.] [시행일 2023.1.28.]

□ 동영상 스트리밍 앱, 청각장애인을 위한 ‘폐쇄자막’ 확대 필요

청각장애인이 영상 콘텐츠를 이용하기 위해서는 소리를 문자로 표시해주는 폐쇄자막 제공이 필요하다. 그러나 조사대상 동영상 스트리밍 앱 4개 중 1개 앱만이 동영상 콘텐츠 대부분에 폐쇄자막을 제공하여 대사를 포함한 모든 소리를 문자로 실시간 지원하고 있었다. 나머지 3개 앱은 일부 콘텐츠에 한해 대사만 자막으로 제공하는 것이 확인되었다.

따라서 현행 「방송법」이 실시간 방송에 대해 장애인 방송을 일정 비율 이상 편성하도록 의무화하고 있는 것과 같이 VOD, OTT 등을 통해 제공되는 콘텐츠에 대해서도 청각장애인의 미디어 접근성을 제도적으로 보장할 필요가 있는 것으로 나타났다.

한국소비자원은 이번 조사 결과를 바탕으로 소비생활 밀접 앱 운영 사업자에게 ▲ 대체 텍스트 제공 강화, ▲ 동영상의 폐쇄자막 제공 강화를 권고할 예정이다. 또한, 관련 부처에는 ▲ 「장애인차별금지법」상 의무를 지는 ‘행위자’에 모바일 앱 사업자 포함, ▲ VOD, OTT 등을 통해 제공되는 콘텐츠의 폐쇄자막 제공 의무화 등 제도 개선을 건의할 예정이다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



< 불임 > 장애인 모바일 거래 실태조사 결과

1 일반 현황

- (장애 차별 현황) 최근 5년간(2016년~2020년) 국가인권위원회에 진정 접수된 장애 차별 행위는 총 6,348건으로, 연평균 약 1,270건이 접수

< 장애 차별 행위 진정 접수 현황¹⁾ >

(단위: 건)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	계
건수	1,511	1,433	1,137	1,217	1,050	6,348

- (시각장애인 접근성) 시각장애인들은 화면의 정보를 음성으로 안내해주는 ‘화면낭독기*’의 도움을 받아 모바일 앱을 이용하므로, 시각장애인이 모바일 앱에서 사진이나 그림 등 이미지 콘텐츠를 이해하기 위해서는 이를 설명하는 대체 텍스트가 필요

* 스마트폰에는 시각장애인 접근성 편의를 위해 안드로이드의 경우 ‘TalkBack’, iOS는 ‘VoiceOver’ 앱이 내장되어 있음.

- (청각장애인 접근성) 청각장애인은 멀티미디어 콘텐츠를 이용할 때 시각적인 요소를 중심으로 인지하므로, 영상이나 음성 콘텐츠에 동등한 내용의 자막, 원고 또는 수화의 제공이 필요

2 설문조사 결과

- (조사 대상) 소비생활 밀접 모바일 앱(쇼핑, 배달, 동영상 스트리밍) 이용 경험이 있는 시각장애인 193명
- (조사 기간) 2021. 11. 11. ~ 11. 18.
- (조사 방법) 온라인 설문조사
- (신뢰 수준) 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±3.5%p

- (이용 빈도) 생활 밀접 분야 모바일 앱의 이용 빈도로는 ‘매일’ 이용하는 경우가 39.4%(76명)로 가장 많았고, ‘주 3~4회’ 19.7%(38명), ‘주 5~6회’ 14.5%(28명) 순
- (모바일 앱 이용 단계별 불편사항) 조사대상 193명 중 대다수인 92.2%(178명)가 상품·서비스정보 확인 단계에서 어려움을 겪었다고 응답

1) 국가인권위원회, 「2020년 국가인권위원회 통계」

- 그 사유로는(중복응답) '대체 텍스트 미제공'이 67.4%(120명)로 가장 많았고, '지나치게 복잡한 화면구성' 55.1%(98명), '대체 텍스트가 제공되지만 일부 단어 생략' 27.5%(49명) 등의 순
- 결제단계에서 불편을 느낀 148명의 불편 사유(중복응답)는 '너무 복잡한 인터페이스'가 56.8%(84명)로 가장 많았으며, 다음으로 '대체 텍스트 미제공' 55.4%(82명), '화면낭독기 앱 실행 오류' 31.8%(47명) 등

3 실태조사 결과

- (조사 대상) 모바일 앱 총 16개 : 쇼핑(9개), 배달(3개), 동영상 스트리밍(4개)
- (조사 방법) 각 모바일 앱 내 주요 페이지를 선정*하여 ① 대체 텍스트 제공(비텍스트 콘텐츠 대상), ② 폐쇄자막의 제공(동영상 콘텐츠 대상) 여부를 조사함.
* 페이지 선정 기준 : 해당 앱의 특성에 따라 주 사용 기능을 중심으로 편의 실태조사
- (조사 기간) 2021. 10. 1. ~ 12. 10.

- (쇼핑앱의 시각장애인 접근성 실태) 조사대상 쇼핑앱 9개의 '메인', '상품', '주문', '결제' 페이지 등 4개 페이지에서 주요 정보에 대해 대체 텍스트가 적절히 제공되고 있는지 평가한 결과, '상품'(38.9%) 및 '결제'(36.1%) 페이지가 다른 페이지에 비해 상대적으로 미흡

* 시각장애인 대상 설문 시 결제수단에 대해 '미리 등록해둔 간편결제'를 이용한다는 답변이 55.7%로 가장 많음에 따라 '간편결제'를 중심으로 '결제페이지'의 접근성 실태를 조사

- 특히, '상품페이지' 중 '상품상세정보'의 경우 9개 앱 모두 이미지로만 제시되는 등 대체 텍스트가 제공되지 않아 시각장애인이 상품·서비스의 구체적인 정보 확인 불가
- '결제페이지'에서는 6개 앱이 카드등록 절차에서 대체 텍스트가 제대로 제공되지 않았는데, 카드번호 입력 시 필요한 '보안키패드*'를 눌렀을 때, 숫자를 읽어주는 것이 아니라 "버튼" 등과 같이 의미 없는 정보를 읽어주는 경우 등이 있음.

* 터치스크린 상의 가상 키패드를 이용하여 비밀번호 등의 중요 정보를 입력할 때 키의 위치를 무작위로 바꾸는 키패드 형태

< 쇼핑앱의 시각장애인 접근성 실태 >

(단위: %(개))

구 분		양호	미흡	해당없음	계
메인 페이지	팝업/배너	55.6(5)	44.4(4)	-	100.0(9)
	하단탭	77.8(7)	11.1(1)	11.1(1)	100.0(9)
	검색창	100.0(9)	-	-	100.0(9)
	소계	77.8(21)	18.5(5)	3.7(1)	100.0(27)
상품 페이지	상품명	100.0(9)	-	-	100.0(9)
	상품가격	55.6(5)	44.4(4)	-	100.0(9)
	상품상세정보	-	100.0(9)	-	100.0(9)
	배송정보	88.9(8)	11.1(1)	-	100.0(9)
	소계	61.1(22)	38.9(14)	-	100.0(36)
주문 페이지	주소	100.0(9)	-	-	100.0(9)
	연락처	100.0(9)	-	-	100.0(9)
	배송 시 요청 사항	88.9(8)	11.1(1)	-	100.0(9)
	소계	96.3(26)	3.7(1)	-	100.0(27)
결제 페이지	카드등록	22.2(2)	66.7(6)	11.1(1)	100.0(9)
	계좌등록	55.6(5)	44.4(4)	-	100.0(9)
	간편결제 비밀번호	66.7(6)	33.3(3)	-	100.0(9)
	최종 상품 가격	100.0(9)	-	-	100.0(9)
	소계	61.1(22)	36.1(13)	2.8(1)	100.0(36)
총계	71.4(90)	27.0(34)	1.6(2)	100.0(126)	

※ 대체 텍스트가 콘텐츠의 의미를 이해할 수 있게 제공되면 '양호', 대체 텍스트가 제공되지 않거나 제공되더라도 불충분하거나 관련 없는 내용이 제공되는 경우는 '미흡'으로 판단

- (배달앱의 시각장애인 접근성 실태) 조사대상 배달앱 3개의 '메인', '음식점', '음식상세', '주문', '결제' 등 5개 페이지에서 주요 정보에 대해 대체 텍스트 제공 여부를 평가한 결과, '결제페이지'가 가장 미흡(50.0%)
 - 특히, '결제페이지' 중 '카드등록' 절차에서 3개 배달앱 모두 보안키패드에 대해 대체 텍스트가 미제공되거나, 카드번호 입력이나 수정이 불가하여 시각장애인의 접근성 미흡
 - '음식상세페이지'에서는 음식 주문 수량 증감버튼에 대해 대체 텍스트가 제공되지 않아 2개 이상의 음식 주문이 불가하거나, 사이드 메뉴를 추가하기 위해 해당 메뉴를 선택 시 대체 텍스트가 미제공되어 메뉴 추가가 불가한 앱이 각각 2개씩 해당

< 배달앱의 시각장애인 접근성 실태 >

(단위: %(개))

구 분		양호	미흡	해당없음	계
메인 페이지	팝업·배너	33.3(1)	66.7(2)	-	100.0(3)
	주소	66.7(2)	33.3(1)	-	100.0(3)
	알림	33.3(1)	33.3(1)	33.4(1)	100.0(3)
	소계	44.4(4)	44.4(4)	11.1(1)	100.0(9)
음식점 페이지	리뷰·별점	33.3(1)	66.7(2)	-	100.0(3)
	음식점명	100.0(3)	-	-	100.0(3)
	음식 가격	100.0(3)	-	-	100.0(3)
	최소주문금액	100.0(3)	-	-	100.0(3)
	배달료	100.0(3)	-	-	100.0(3)
	배달시간	100.0(3)	-	-	100.0(3)
소계	88.9(16)	11.1(2)	-	100.0(18)	
음식 상세 페이지	음식(메뉴) 설명	100.0(3)	-	-	100.0(3)
	수량 증감	33.3(1)	66.7(2)	-	100.0(3)
	사이드 메뉴	33.3(1)	66.7(2)	-	100.0(3)
	소계	55.6(5)	44.4(4)	-	100.0(9)
주문 페이지	배달요청사항	-	3(100.0)	-	100.0(3)
	주소	100.0(3)	-	-	100.0(3)
	연락처	100.0(3)	-	-	100.0(3)
	소계	66.7(6)	33.3(3)	-	100.0(9)
결제 페이지	카드등록	-	100.0(3)	-	100.0(3)
	계좌등록	33.3(1)	33.3(1)	33.4(1)	100.0(3)
	간편결제 비밀번호	33.3(1)	66.7(2)	-	100.0(3)
	최종 주문 가격	100.0(3)	-	-	100.0(3)
	소계	41.7(5)	50.0(6)	8.3(1)	100.0(12)
총계	63.2(36)	33.3(19)	3.5(2)	100.0(57)	

※ 대체 텍스트가 콘텐츠의 의미를 이해할 수 있게 제공되면 '양호', 대체 텍스트가 제공되지 않거나 제공되더라도 불충분하거나 관련 없는 내용이 제공되는 경우는 '미흡'으로 판단

- (동영상 스트리밍 앱의 청각장애인 접근성 실태) 조사대상 4개 앱 중 동영상 콘텐츠 대부분에 폐쇄자막을 제공하는 앱은 1개에 불과했고, 나머지 3개 앱은 일부 콘텐츠에 한해 대사만 자막으로 제공

< 동영상 스트리밍 앱의 폐쇄자막 제공 사례 >

	<table border="1"> <thead> <tr> <th>음성</th> <th>자막</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>일본어</td> <td>✓ 한국어 [CC]</td> </tr> <tr> <td>✓ 한국어 [원어]</td> <td>영어</td> </tr> <tr> <td>영어</td> <td>영어 [CC]</td> </tr> <tr> <td>한국어 - 음성 설명</td> <td>표기</td> </tr> </tbody> </table>	음성	자막	일본어	✓ 한국어 [CC]	✓ 한국어 [원어]	영어	영어	영어 [CC]	한국어 - 음성 설명	표기
음성	자막										
일본어	✓ 한국어 [CC]										
✓ 한국어 [원어]	영어										
영어	영어 [CC]										
한국어 - 음성 설명	표기										
<p>폐쇄자막 제공</p>	<p>자막 설정 기능</p>										