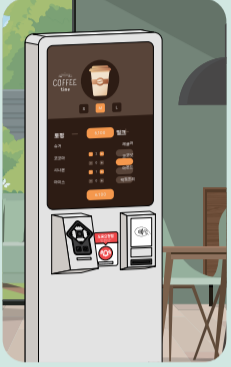


키오스크(무인정보단말기)란?



터치스크린 등 전자방식으로 정보를 화면에 표시하여 제공하거나 서류발급, 주문, 결제 등을 처리하는 기기
 사용자가 화면상의 정보를 인지하고 정보 선택·입력을 하면 기기에 내장된 정보처리 프로세스를 통해 처리 결과가 표시·반영되는 기기를 의미함

"장벽 없는 키오스크" 설치 의무 대상



사람을 고용하는 대신 키오스크를 설치·운영하여 재화·용역을 제공하는 공공과 민간의 모든 키오스크 설치 현장

적용 대상 키오스크 예시



사용자가 직접 제품을 스캔하여 구매할 수 있는 기기 (예: 무인결제기, 무인도서대여반납기, 무인주유기)



음식점, 카페, 패스트푸드점 등에서 사용자가 직접 주문 및 결제할 수 있는 기기 (예: 무인주문기)



티켓이나 인증서 등 정보처리 후 인쇄물을 제공하는 기기 (예: 무인민원발급기, 셀프체크인)

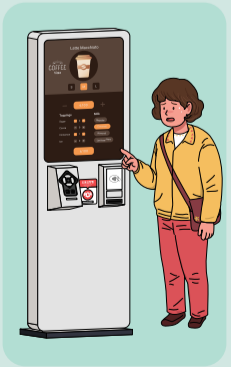


정보를 제공하거나 안내하는 역할의 기기 (예: 관광정보시스템, 종합안내시스템)

키오스크 사용 시 장애인이 경험하는 대표적 어려움



휠체어가 충분히 접근할 수 있는 하부공간이 막혀 있거나, 모니터가 적정 높이로 되어 있지 않은 경우
앞 자세에서 터치가 안 되거나 모니터의 각도가 맞지 않고, 빛 반사로 인해 글자가 잘 안 보임



시각정보 습득에 어려움이 있거나 키오스크 메뉴 구성이 복잡하고, 버튼의 위치가 제각각 이어서 이용에 어려움이 있는 경우
음성안내 기능이 없거나, 있더라도 모든 메뉴와 정보가 충분히 안내되지 않고, 음성안내의 속도나 볼륨을 사용자가 조절할 수 없어 실제 이용이 어려움

장애인 정보접근권 보장을 위한 "장벽 없는 키오스크"



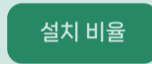
가이드라인



장벽을 없애기 위해 어떤 편의를 제공하여야 하나요?



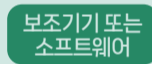
과학기술정보통신부의 접근성 검증기준을 준수한 키오스크의 설치·운영 (검증기준을 준수한 키오스크 현황은 "무인정보단말기니플랫폼"에서 확인할 수 있음) 및 시각장애인을 위하여 무인정보단말기의 위치를 음성으로 안내하는 음성안내장치의 설치



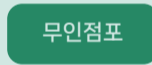
설치 비용
 장애인의 비장애인과 동등한 정보접근권을 보장하기 위하여 검증기준을 준수한 키오스크는 일반 키오스크가 설치되어 있는 장소에 최소한 1대 이상 추가로 함께 설치되거나 교체되어야 하며, 장애인을 위한 키오스크임을 알리는 안내문 게시 등의 방법으로 비장애인의 이용을 제한하는 조치를 하여야 함



소규모 근린생활시설(바닥면적 50㎡ 미만), 소상공인(소상공인기본법 제2조제1항), 테이블오더형의 소형제품(화면 대각선 길이 28cm 이하)의 경우에는 ①과학기술정보통신부의 접근성 검증기준을 준수한 키오스크 및 음성안내장치 설치, ②키오스크와 호환되는 보조기기 또는 소프트웨어의 설치, ③보조인력의 배치와 호출벨의 설치 중 어느 한 가지를 이행하면 장애인을 위한 정당한 편의를 제공한 것이 됨



보조기기 또는 소프트웨어
 (보조기기 또는 소프트웨어) 이어잭, 탈부착 점자키패드, 스크린리더 또는 QR코드·NFC태그 등을 통해 앱 또는 웹으로 연결, 스마트폰을 활용해서 키오스크 정보에 접근하는 장치를 의미함



무인점포
 (무인점포) 보조인력이 상주할 것을 반드시 요구하지 않으나 호출벨을 통해 실시간 지원을 제공하여야 정당한 편의로 인정됨

장벽 없는 키오스크를 위한 위와 같은 편의를 제공하지 않으면 불이익이 있나요?



장벽 없는 키오스크를 위한 위와 같은 편의를 제공하지 않으면 그 사실을 아는 모든 국민은 국가인권위원회에 진정을 접수할 수 있고 시정권고와 시정명령을 거쳐 과태료(최대 3천만원)가 부과될 수 있음



민사상 손해배상책임을 부담할 수 있으며, 악의적 차별행위에 대해서는 형사처벌(3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금) 대상이 됨

업종별로 특별한 사양이 필수적으로 요구되는 기기가 아직 개발·보급되지 않았다면 차별행위가 아닌 정당한 사유에 해당할 수 있으나, 이 경우에도 키오스크와 호환되는 보조기기 또는 소프트웨어를 설치하거나 이용을 보조하는 인력을 배치하여 장애인의 동등한 접근·이용을 위해 노력해야 함

과학기술정보통신부 장관의 검증을 받지 않은 제품을 설치한 경우, 차별행위 조사 과정에서 검증기준 준수 사실의 입증 곤란 등의 어려움을 겪을 수 있음

관련 법률 안내	세부내용 문의처
<ul style="list-style-type: none"> 장애인지별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 지능정보화 기본법 / 디지털포용법 장애인·고령자 등의 정보접근 및 이용편의 증진을 위한 고시 	<ul style="list-style-type: none"> 보건복지부 장애인권익지원과 과학기술정보통신부 디지털포용정책팀 한국장애인개발원 한국지능정보사회진흥원

관련 정보를 어디에서 확인하나요?

"무인정보단말기니플랫폼"을 확인하세요. <https://www.kioskui.or.kr/index.do>
 우선구매대상 지능정보제품 무인정보단말기(키오스크)를 확인하세요.