

강 완 식 | TTA 복지통신 PG 간사, 사단법인 한국시각장애인연합회 보조공학센터 소장

1. 지침 제정의 배경

금융자동화기기는 언제 어디서나 쉽게 찾아 사용할 수 있도록 보편화되어 있다. 금융자동화기기를 이용하여 대다수의 금융 관련 업무를 쉽게 처리할 수 있으며, 창구를 이용해야 하는 번거로움과 많은 시간을 절약할 수 있는 이제 금융 업무에서 없어서는 안 될 매우 중요한 기기라고 할 수 있다. 또한 금융기관에서도 금융자동화기기를 설치함으로써 인건비 절약 등의 효과를 거두고 있어 점점 더 금융자동화기기를 많이 설치하고 있으며, 금융자동화기기의 역할도 다양해지고 있다.

그러나 이렇게 편리한 금융자동화기기도 누구나 쉽게 이용할 수 있는 것은 아니다. 특히 시력의 장애가 있는 시각장애인의 경우 금융자동화기기의 화면을 볼 수 없고 터치스크린 등을 조작할 수 없기 때문에 금융자동화기기를 전혀 사용할 수 없으며 팔 동작이 불편한 지체장애인이나 뇌병변장애인의 경우 조작의 불편으로 인하여 금융자동화기기의 사용에 많은 불편을 겪고 있다. 이와 같이 신체적으로나 인지적으로 장애가 있는 장애인이나 노인들은 거의 금융자동화기기를 사용할 수 없으며, 이로 인한 물질 손실이 종종 발생하고 있는 것이 현실이다.

이에 따라 장애인, 노인 등 관련 취약계층에서 금융자동화기기에 대한 개선의 목소리가 나오게 되었고 우리나라의 정보격차해소를 위한 대표기관인 한국정보문화진흥원과 제조업자 그리고 복지통신 프로젝트 그룹에서 이러한 문제에 대한 인식을 같이하고 누구나 쉽게 이용할 수 있도록 하는 ‘금융자동화기기 접근성 지침 1.0’을 만들게 되었다.

2. 지침의 주요 내용

본 지침은 1.개요, 2.표준의 구성 및 범위, 3.정의, 4.금융자동화기기 접근성지침 등 총 4장으로 구성되어 있다.

1) 개요

지침의 개요를 살펴보면 ‘본 표준은 장애인, 노인 등 신체적, 인지적 제약으로 인하여 은행 및 기타 공공시설 등에 설치된 금융자동화기기의 사용에 어려움을 겪는 사용자가 불편 없이 접근할 수 있도록 설치, 설계, 제작 및 제공 등에 필요한 사항을 규정한 것이다’라고 그 목적을 분명히 하고 있다. 이것이 의미하는 것은 금융자동화기기의 제조업체뿐만 아니라 서비스를 제공하는 금융기관도 본 지침에서 다루고 있다는 것이다. 또한 장애인들이 접근을 쉽게 할 수 있도록 함으로서 장애인뿐만 아니라 누구나 본 기기를 사용함에 있어 불편이 없도록 하고자 하는 것을 의미한다.

2) 표준의 구성 및 범위

본 표준의 구성을 살펴보면 크게 두 가지로 구분할 수 있는데, 첫째로 금융자동화기기 제조업자 및 서비스 제공자가 준수해야 할 일반사항과, 둘째로 기술적 사항으로 나누어 구분하고 있다. 또 기술적 사항에 대하여는 “장애인·노인 등의 정보통신 접근성 향상 권장지침”의

제2장을 준용하여 작성함으로써 장애인을 위한 표준들이 서로간의 연계성을 가지도록 하는데 중요한 역할을 하고 있으며, 앞으로 타 표준들이 제정되는데 기초자료로 활용될 것으로 기대된다.

본 표준이 적용되는 범위는

- 현금 자동 입출금기(ATM)
- 현금 출금기(CD)
- 기타 금융 관련 자동화기기

로 적용 범위를 분명히 하고 있다.

3) 정의

이 장에서는 본 표준에서 사용하는 용어(접근성, 금융 자동화기기, 제조업자, 서비스제공자, 무리한 부담, 보편적 설계)에 대한 용어를 자세히 설명하고 있다.

4) 금융자동화기기 접근성지침(Automatic Teller Machine's Accessibility Guidelines)

본 장은 실질적인 본 지침의 핵심이 되는 장으로서 일반사항과 기술적 사항으로 구성되어 있으며 각각의 내용을 살펴보면 다음과 같다.

(1) 일반사항

일반사항에서는 보편적 설계, 호환성, 금융자동화기기 제조업자와 서비스 제공자의 권장 사항, 설치 및 접근에 관한 사항 등을 다루고 있다.

각각의 핵심이 되는 사항들을 살펴보면 다음과 같다.

① 보편적 설계

보편적 설계에서 가장 중요한 핵심은 장애를 가진 사용자를 위하여 별도의 기기를 설치 운용하지 않고 기존의 일반 기기에 장애인 노인용 인터페이스를 제공하라는 것이다. 또한 시각장애인을 위하여 저시력 인터페이스와 전맹용 인터페이스를 제공하고 기기 표면에 점자를 입히거나 점자 스티커를 부

착하도록 하고 있다. 이렇게 함으로써 장애인들도 특정 기기를 사용하지 않고 동일한 환경에서 금융 자동화기기를 사용할 수 있도록 하고 있는 것이다.

② 호환성

여기에서는 금융자동화기기의 보편적 설계가 힘들 경우 장애인을 위한 보조기구를 이용할 수 있도록 호환성을 제공하도록 하고 있다. 특히 전맹인 사용자가 이어폰을 이용할 수 있도록 이어폰 소켓을 표준형으로 제공하도록 하고 있다.

③ 금융자동화기기 제조업자와 서비스 제공자의 권장 사항

이 부분은 금융자동화기기 제조업자와 서비스 제공자에게 모두 해당되는 것으로서 금융자동화기기의 사용에 문제가 발생하지 않도록 하기 위하여 점자 및 녹음테이프 등으로 매뉴얼을 제공하도록 하고 있으며, 상시적으로 지원을 받을 수 있는 안내 센터를 운영하도록 권장하고 있다.

④ 설치 및 접근

금융자동화기기를 이용함에 있어 또 하나 문제가 되는 것이 바로 기기에 물리적 접근성 문제이다. 여기에서는 이러한 물리적 접근성을 최대한 확보할 수 있도록 기본적인 지침을 제시하고 있다. 또한 외관규격을 정하여 키가 작은 사람이나 휠체어를 이용하여 기기와의 거리가 먼 사용자들이 쉽게 이용할 수 있도록 권장하고 있다.

(2) 기술적 사항

금융자동화기기를 제작함에 있어 실질적으로 적용해야 하는 기술적 사항을 다루고 있으며 총 6개의 항목으로 구성되어 있다.

① 손 또는 팔 동작의 보완

손 또는 팔이 불편한 사용자를 위한 부분으로서 한 손 조작, 조작할 때의 힘, 투입구, 키패드 등에 대하여 기술하고 있다.

이 중 키패드에 대한 내용을 살펴보면 키패드 버튼의 크기, 키패드 버튼 사이의 간격, 기능 버튼의 표준화, 키패드 키의 재질, 키패드 조작 시의 반응 등에 관하여 자세히 기술하고 있다.

② 반응시간의 보완

출력내용을 소리로 들어야 하는 시각장애인이거나 입, 출력시 키 조작에 불편이 있는 지체 및 뇌병변 장애인을 위한 조항으로 다음 작업까지의 시간을 정의하고 있으며, 다음 작업이 발생할 때의 경고음 발생 등에 관하여 정의하고 있다.

③ 시력의 보완 및 대체

시각장애인이 원활히 금융자동화기기를 이용할 수 있도록 입, 출력 시 발생하는 시각정보를 청각 및 촉각을 이용하여 시각을 대체하거나 확대 기능을 사용하도록 하는 것에 대한 내용을 기술하고 있다. 주요 내용을 살펴보면 주요 조작부(카드, 명세표, 현금 출구 및 투입구 등)에 점자를 표기하도록 하고 있으며, 표준화된 숫자 키패드의 사용, 키패드의 색상 등에 대한 기본 원칙을 제시하고 있다.

저시력인용 확대화면은 일반적인 기기의 하단에 확대화면 버튼을 제공하도록 하고 있으며, 확대화면의 바탕색, 구성, 글자의 크기 등에 대하여 세부 기준을 제시하고 있다.

또한 전맹용 화면을 살펴보면 전맹 사용자를 위하여 음성지원시스템을 제공하고 이를 이용할 수 있도록 이어폰 소켓을 사용하도록 하고 있다. 이어폰을 이용하면 화면이 아웃되고 모든 정보를 음성으로 이용할 수 있도록 하고 있으며, 모든 거래 버튼에 숫자를 부여하여 시각장애인들이 키패드를 이용하여 쉽게 거래할 수 있도록 하고 있다. 만일 키패드를 설치하지 않을 경우에는 촉각 돌기를 설치하여 이를 통한 거래가 이루어질 수 있도록 하고 있다.

④ 색상 식별능력의 보완

색상을 이용하여 서비스가 제공되는 기능에 대하여 색상 이외의 방법으로도 서비스를 이용할 수 있도록 하는 것으로 색각장애나 색약, 색맹을 위한 기능이다. 또한 색의 조합시 피해야 하는 색상 등에 대하여 수록하고 있다.

⑤ 청력의 보완 및 대체

이 기능은 주로 청각장애인을 위한 기능으로 서비스의 내용이 음성으로 제공될 때 그 내용을 시각이나 촉각으로 제공하도록 하는 기능에 대한 설명이다.

⑥ 인지능력의 보완

인지능력에 장애를 가진 사용자도 쉽게 사용할 수 있도록 하는 것으로 기본적인 용어와 기호 등을 표준화 하는 내용을 담고 있다. 또한 불필요한 반응 예를 들어 화면의 뻘컘거림 등을 없애고 광고 안내 문의 제거 등에 대한 내용을 담고 있다.

지금까지 본 지침의 전체적인 내용을 살펴보았다. 이 지침을 통하여 신체적으로 금융자동화기기를 사용하는 데 취약한 장애인을 위한 일반 사항 및 기술적 사항을 잘 수록하고 있다.

3. 마치며

장애인들도 금융자동화기기를 이용할 수 있는 권리가 있음에도 불구하고 그 동안 그 권리를 거의 행사해 오지 못한 것이 현실이다. 미국의 경우를 살펴보면 미국 장애인법을 통하여 반드시 장애인이 사용할 수 있도록 기기를 제작하도록 하고 있는데 비하면 매우 안타까운 현실이 아닐 수 없다. 사실 우리나라의 기술 수준은 외국보다 더 우수한 제품을 만들 수 있음에도 불구하고 이러한 제품이 개발되지 않는 것은 제도적 문제와 함께 금융자동화기기 제조업자와 서비스 제공자 특히, 서비스 제공자의 장애인에 대한 인식 부족에서 기인한 것이라고 볼 수 있다.

따라서 본 지침을 계기로 하여 서비스 제공자가 장애인에 대한 인식을 달리하고 장애인 고객의 권리를 보장할 수 있도록 적극 수용하여야 할 것이다.

특히 현재 새로운 지폐의 도입으로 인하여 많은 수의 금융자동화기기들이 자연적으로 교체되고 있는 시점에서 조금만 관심을 가지고 본 지침을 지킨 제품이 설치되도록 제조업자 및 서비스 제공자가 모두 노력하여야 한다.

이를 통하여 장애인의 금융 접근권을 확보하고 진정한 의미의 금융서비스 선진국으로 한 발 나아갈 수 있기를 바란다. **TTA**