

장애인학대가 의심되거나
학대와 관련된 상담이 필요할 경우

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



경기북부
장애인권익옹호기관
Gyeonggibukbu Advocacy Agency for persons with Disabilities

경기북부장래인권익옹호기관은

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

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

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

장애인차별금지법에 따른 장애인권리옹호 안내서



장애인차별금지법에 따른
장애인권리옹호 안내서



장애인차별금지법에 따른 장애인권리옹호 안내서

CONTENTS

1	장애가 있는 민원인을 대할 때, 기억해 주세요! -----	04
2	장애인권익옹호기관 소개 -----	08
3	장애와 장애인이란? -----	10
4	장애인에 대한 오해 -----	12
5	장애와 관련한 올바른 표현 -----	18
6	장애인차별금지법상 차별유형 -----	22
7	장애유형별 민원 상담 방법 -----	26
	• 뇌병변 장애인을 만날 때	
	• 시각 장애인을 만날 때	
	• 청각 장애인을 만날 때	
	• 발달 장애인을 만날 때	
8	장애인형사절차 지원방법 -----	30

기억해 주세요!

첫째 물어보기

장애인에 대한 지원은 일방적·형식적으로 제공되어서는 안 되며, 장애의 유형과 정도에 따라 제공되어야 합니다.

먼저 장애인에게 지원이 필요한지 아닌지, 어떤 지원이 필요한지를 물어보고 그것에 맞게 지원하는 것이 필요합니다.

장애 유형 및 정도가 확인이 어려운 경우 장애인 복지카드가 있는지 확인합니다. 하지만 장애인 중 등록하지 않은 장애인이 있을 수 있습니다.

도와드릴까요?



아뇨, 괜찮습니다

TIP 복지카드의 종류와 장애유형

복지카드 일반형



복지카드 통합형

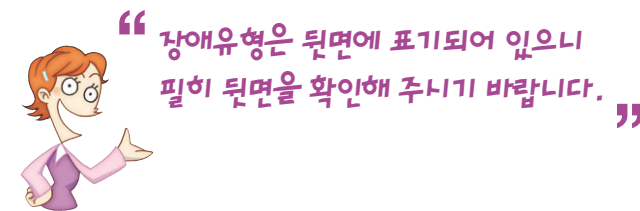


신용/직불/교통카드 통합형



장애등급제 폐지 이후 복지카드 표기 (2019년 07월 이후)

변경 전_장애등급	변경 후_장애정도
1급, 2급, 3급	⇒ 장애의 정도가 심한 장애인
4급, 5급, 6급	⇒ 장애의 정도가 심하지 않은 장애인



둘째 존중하기

장애 유무와 관계없이 본인의 일과 관련하여 권리주체는 당사자입니다.
장애인에게 다른 사람과의 동행을 요청하기보다는
장애 당사자와 직접 대화하는 자세가 필요합니다.

민원인과 의사소통에 어려움이 있어 활동지원사 또는 가족, 수어통역사 등을 통해
의사소통 지원을 받을 경우, 지원하는 사람이 아니라
대화의 주체자인 당사자를 보면서 이야기를 나누어야 합니다.



대화의 주체자인 당사자를 보면서
이야기를 나누어야 합니다.

세째 쉬운 말 사용하기

전문적인 용어를 사용하기보다는 알기 쉬운 언어를 사용하여
편안한 분위기에서 상담할 수 있도록 하여야 합니다.

또한, 추상적 언어보다 구체적 언어를 사용하여야 하고
민원인이 알기 편한 가급적 쉬운 어휘를 사용해야 합니다.

네째 확인하기

민원인의 말을 알아듣기 힘든 경우, 추측하거나 알아듣는 척하는 것보다
다시 묻고 내용을 확인하여야 합니다.

민원인의 장애유형에 따라 내용을 이해하지 못했을 경우에도
습관적으로 고개를 끄덕이거나, '네' 라고 긍정적인 답변을 할 수 있습니다.
이런 경우 정확한 의사를 확인하는 것이 필요합니다.

잘 못들었습니다.
다시 한번 말씀해주세요



2 장애인권익옹호기관 소개

장애인이 경찰서를 찾아와서 지원 요청하실 때 난감하시죠?

장애인이 열심히 말씀은 하시는데 못 알아들으실 때 땀 나시죠?

장애인을 긴급히 조사해야 하는 데 가족 등 관련자 연락이 안 될 때 걱정하시죠?

그럴때는 **1644-8295**로 전화 하시면 됩니다.



◎ 경기북부장래인권익옹호기관은

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

경기북부장래인권익옹호기관은 장애인의 사회참여와 평등을 실현하기 위해 경기북부 10개 시·군의 장애인 학대 및 차별 신고를 받고 피해장애인을 위한 개인별 맞춤형 지원 등 다양한 활동을 하고 있습니다.

◎ 경기북부장래인권익옹호기관은 어떤 일을 하나요?

장애인권익옹호기관은 장애인 학대 신고 접수·장애인 차별 상담과 현장조사·피해장애인에 대한 다양한 지원을 하고 있습니다. 또한, 장애등록 여부와 상관없이 장애가 있다고 생각되는 모든 사람을 지원합니다.

◎ 경기북부장래인권익옹호기관에서 어떤 도움을 받을 수 있나요?

- 조사 시 장애인의 신뢰관계인이 필요할 때 (「형사소송법」 제163조의2)
- 조사 시 장애인의 의사소통 조력인이 필요할 때 (「장애인차별금지법」 제26조)
- 조사 시 피해장애인의 보조인이 필요할 때 (「장애인복지법」 제59조의 8)
- 피해장애인에 대한 응급조치가 필요할 때 (「장애인복지법」 제59조의 7)
- 피해장애인에 대한 다양한 지원이 필요할 때 (「장애인복지법」 제59조의 12)
 - 미등록 장애인으로 장애인등록 등 복지서비스가 필요할 때
 - 피해장애인에게 긴급생계비 및 주거 지원 등이 필요할 때
 - 피해장애인에게 심리상담·의료 등 지원이 필요할 때
- 장애인에 대한 정당한 편의제공과 관련하여 어려움이 생길 때

위와 같은 도움이 필요할 때 1644-8295로 전화주세요.

3 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

「장애인복지법」상 장애유형

신체적 장애	외부 신체기능의 장애	지체장애	· 절단장애 · 관절장애 · 척추장애 · 지체기능장애 · 변형장애
		뇌병변장애	· 뇌의 기질적 병변으로 인하여 발생한 신체적 장애
		시각장애	· 시력장애 · 시야결손장애
		청각장애	· 청력장애 · 평형기능장애
		언어장애	· 언어장애 · 음성장애
		안면장애	· 얼굴의 추상, 함몰, 비후 등 변형으로 인한 장애
	내부 기관의 장애	신장장애	· 투석치료 중이거나 신장을 이식 받은 사람
		심장장애	· 일상생활이 현저히 제한되는 심장기능 이상
		간장애	· 일상생활이 현저히 제한되는 만성, 중증의 간 기능 이상
		호흡기장애	· 일상생활이 현저히 제한되는 만성, 중증의 호흡기 기능 이상
정신적 장애	발달장애	지적장애	· 지능지수가 70 이하인 경우
		자폐성장애	· 소아기 자폐증 · 비전형적 자폐증
	정신장애	정신장애	· 조현병 · 조현정동장애 · 양극성 정동장애 · 재발성 우울장애

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



장애... 어디까지가 장애일까? 렌즈 없이는 보이는게 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 불편을 느끼지 못하기 때문입니다.

장애는 개인의 물리적·정신적 손상과 사회 환경과의 관계 속에서 만들어집니다.

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

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



4 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 전파되고 이로 인해 장애인에 대한 부정적 인식이 더욱 굳어지는 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 장애인 당사자의 인권을 존중하며 장애유형에 따른 적절한 지원을 제공하는 것이 필요합니다.



오해 2_ 장애인은 인지와 판단이 어렵다?

「장애인복지법」에서 구분하는 15가지 장애유형 중에서 지적장애와 자폐성장애를 포함한 발달장애인은 인지와 판단에 어려움을 겪을 수 있습니다.

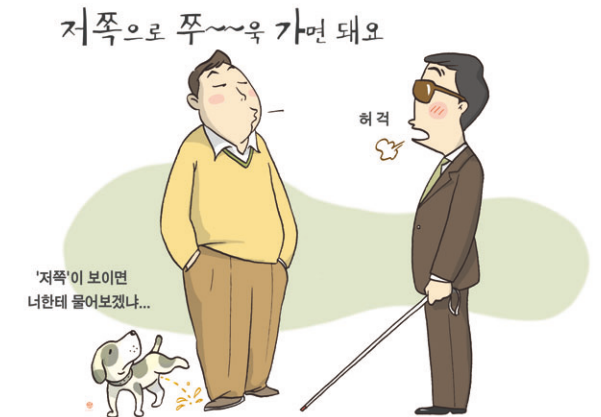
많은 사람이 뇌병변장애인이거나 언어장애인을 대하면서 그가 인지장애를 갖고 있을 것이라는 선입견이 있습니다. 외견상 보이는 행동이나 언어표현에서의 어려움을 보고 인지에도 장애가 있다고 오해하는 것입니다.

오해 3_ 시각장애인은 아무것도 보이지 않는다?

모든 시각장애인은 앞을 전혀 보지 못하고 점자를 사용한다고 생각합니다.

하지만, 시각장애인은 빛과 명암, 형태 등을 인식하는 정도가 조금씩 다릅니다. 그러한 시각적 자극을 전혀 인식할 수 없는 전맹(全盲)은 소수이며, 대부분은 시각을 일부 일상생활에 활용할 수 있는 '저시력' 장애를 갖고 있습니다.

점자 역시 시각장애인이 모두 사용하는 것은 아닙니다. 기기와 프로그램 등이 점점 발달하면서 많은 시각장애인이 노트북 등에서 리더프로그램(음성으로 화면을 읽어주는 프로그램)을 활용하여 정보에 접근하고 있습니다.



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 해당합니다.

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

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

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



오해 5_ 지적장애인은 어린 아이와 같은 사람이다?

지적장애인은 일상생활 및 판단에 어려움이 있는 사람입니다. 그렇다고 마치 어린아이 대하듯 하는 것은 잘못된 것입니다. 그 사람의 나이에 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 달력 계산, 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 영화나 드라마의 특성상 사실과 다르게, 또는 과장되게 표현되는 경우가 많습니다.

자폐성 장애인은 개인별로 다른 행동방식과 특징을 갖고 있으며, 그 차이 또한 매우 크고 다양합니다. 또한, 자기만의 감각과 의사소통방식으로 인해 다른 사람과의 관계형성에 어려움이 있을 수 있습니다. 그래서 주변 사람들은 개인별 행동방식을 있는 그대로 인정하고 이해하는 것이 필요합니다.

오해 7_ 범죄자 중에는 정신장애인이 많다?

2017년 대검찰청 범죄분석 자료를 보면, 정신질환자의 범죄율은 0.136%이지만 같은 기간 전체 인구 범죄율은 3.93%입니다. 강력범죄와 같은 경우도 0.014%로 전체 강력범죄율 0.065%에 비해 현저히 낮게 나타났습니다.

(출처 : 민주사회를 위한 변호사 모임)

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 가져다줍니다.

경찰관은 보도자료 배포 시 용어사용에 신중하고 장애에 대한 편견이 생기지 않도록 장애인식의 수준을 높일 필요가 있습니다.

이번 화재사건은 반사회적 인격장애 소행으로 추정됩니다. 옆집 사람이 정신장애인이라며... 무서워~ 무서워할꺼 없어 정신이상자와 정신장애인은 다르니까~



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’이 공식적인 표현이 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 관계에서 적절한 표현이라 할 수 없습니다. 물론, 장애인 당사자 간이나 공감대를 공유한 단체 내에서 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.

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 단어 중에는 장애를 비하하는 표현이 많이 있습니다.

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

언어를 통해 사회적 편견이 굳어질 수 있으므로 올바른 언어사용은

평등한 사회를 만들어가기 위한 중요한 흐름이라고 할 수 있습니다.

과거에는 장애인, 불구자, 병신, 기형아, 장님, 애꾸, 병어리, 귀머거리, 지랄 등의 용어를

쉽게 사용해 왔습니다. 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 불립니다.

여기에서 와전되어 시각장애인을 '봉사' 라고 칭하는 경우도 있습니다.

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

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

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

요즘시대에, 선생이 아니고 선생님의 어머니가 아닌데도 불구하고

'김선생, 이선생', '사모님' 이렇게 부르는 것처럼 말입니다.

하지만 어떤 말이든지 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 사용됐기에

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

잘못된 표현	올바른 표현
장애를 앓고 있는	장애를 갖고 있는
꿀 먹은 병어리	말문이 막힌, 말을 못 하는
눈먼 돈	관리 안 되는 돈
병어리 냉가슴 앓다	말도 못 하고 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 잘해라
지랄한다(간질 발작을 비하하는 용어)	함부로 행동하지 마라, 가볍게 굴지 마라, 생떼 쓰지 말라
장애에도 불구하고	사회적인 어려움에도 불구하고
귀머거리 삼 년, 병어리 삼 년	인내의 시간을 보내고
불구가 되다	장애를 갖게 되다
정상인 못지않게, 일반인 못지않게	비장애인 못지않게
눈 뜬 장님	보고도 판단을 못 하는
장님 코끼리 뒷다리만 지기	전체를 모르면서 하는 어리석은 판단
정상인, 일반인	비장애인

장애를 갖고 있지 않는 사람은 '비장애인' 이라 표현합니다.

장애인에 대비되는 표현을 어떤 말로 사용할지는 그 사회의 인권수준을 반영한 약속입니다. '정상인', '일반인' 이라는 말을 사용할 경우 장애인은 항상 비정상적으로 표현되기 때문에 현재는 '장애를 갖고 있다 (장애인) / 장애를 갖고 있지 않다 (비장애인)' 라는 두 사람의 차이만을 나타내는 표현을 사용합니다.

1 직접차별

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



국가인권위 결정례 15-진정-0890200

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

2 간접차별

형식상으로는 불리하게 대하지 않지만, 정당한 사유없이 장애를 고려하지 않은 기준을 적용함으로써 장애인이 불리한 결과를 받을 수 밖에 없도록 하는 것을 말합니다.



국가인권위 결정례 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 서비스 등의 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 결정례 16-진정-0764100

000교육감은 진정인의 임용권자로 진정인에게 정당한 편의를 제공해야 할 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

광고 또는 광고효과가 있는 내용안에 장애인에 대한 제한·배제·분리·거부 등 불리한 대우(장애인에 대한 비하 또는 부정적 표현 등)를 나타내는 것을 말합니다.



■ 뇌병변장애인을 만났을 때

- ① 언어장애로 인해 말을 이해하기 힘든 경우, 추측하거나 알아듣는 척하는 것보다 다시 묻고 내용을 확인하여야 합니다.
- ② 의사소통 방법은 말과 같은 음성언어 뿐 아니라 눈짓, 표정, 손짓, 몸짓 등 상대의 행동과 같은 비언어적 표현으로도 가능합니다.
- ③ 필담, 모음자음판(카드), 컴퓨터의 워드 기능, 메신저, 의사소통보조기구(AAC) 등 다양한 방식을 활용합니다.
- ④ 활동지원사의 통역으로 의사소통이 이루어질 경우, 주체는 당사자임을 명심하고 직접 소통을 위해 노력합니다.
- ⑤ 휠체어 이용 장애인과 대화할 때 되도록 눈높이를 맞춰 이야기합니다.



■ 시각장애인을 만났을 때

- ① 담당자는 인사 시 악수와 함께 자신의 소속과 이름을 정확하게 말합니다.
- ② 저시력인의 경우 보이는 정도와 시야에 대하여 자세하게 물어봅니다.
- ③ 상담 진행 후 연락방법에 대해 당사자와 의논하여 결정합니다. (전자 우편, 문자, 직접통화 등)
- ④ 전자 우편의 경우, 메일란에 내용을 직접 쓸 수도 있으며 서류를 첨부하는 경우 텍스트 파일로 변환 할 수 있는 파일(hwp, doc, txt)이 음성지원프로그램 활용에 편리합니다.
- ⑤ 문자로 안내할 경우, 1회 문장의 길이는 당사자에게 확인하여 제공합니다.
- ⑥ 저시력인이 자료요청 시 확대문자로 받기를 원하면 각자의 시력에 따라 차이가 있으므로 확인 가능한 문자크기(포인트)를 반드시 물어보고 원하는 크기로 확대해서 제공합니다.
- ⑦ 안내견을 만지거나 먹을 것을 주어서는 안 됩니다. 시각장애인과 안내견은 같은 공간에 있어야 합니다.



■ 청각장애인을 만났을 때

<구화를 사용하는 경우>

- ① 입모양을 읽을 수 있도록 크고 정확하게 말해야 합니다.
- ② 입모양을 읽는 의사전달에 한계가 있을 수 있으므로 필담을 병행하는 것이 좋습니다.
- ③ 필담 사용 시 추상적인 언어보다 가급적 구체적인 언어를 사용합니다.
- ④ 이후 연락사항에 대해서는 문자를 이용합니다.

<수어를 사용하는 경우>

- ① 내담자가 원하는 수어통역사와 진행하는 것이 중요합니다.
- ② 문자해독에 어려움이 있는 경우도 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

- ① 선입견으로 발달장애 유무를 판단할 수 없습니다.
장애유무의 확인이 필요하다면, 당사자에게 직접 묻거나 정중하게 장애인 복지카드를 보여 달라고 요청합니다.
- ② 대화 시 되도록 짧은 문장을 사용하며, 추상적인 단어보다는 구체적인 단어를 사용합니다.
예) 식사하셨어요? => 밥 먹었어요? / 어디가 아파요? => 배가 아파요?
- ③ 문자로 언어로 소통하는 데 어려움이 있다면, 그림이나 사진 등 시각자료를 함께 이용하는 것이 도움이 됩니다.
- ④ 묻는 말에 계속 “예” 라고 대답하는 경향이 있다면
대답을 구하기보다는 질문의 방식을 바꾸는 융통성 있는 접근 자세가 필요합니다.
- ⑤ 이해하기 어려운 행동을 하는 경우, 대체로 발달장애인의 행동에는 이유가 있으므로 불편하게 만드는 주변 자극은 없는지를 살피고 차분하게 대처하는 것이 필요합니다.
같이 흥분해서 상황을 더 악화시키지 않도록 합니다.
- ⑥ 성인 발달장애인을 아이 취급하거나 반말을 사용하는 행동은 옳바르지 않으며, 나이에 맞게 대하며 결정권을 존중하는 태도가 필요합니다.



◎ 처음_ 반드시 확인할 사항

1. 장애유형 확인

장애인의 권리 보호를 위하여 장애 유형 확인!

TIP 장애유형 파악하기

- 1) 정중하게 장애인에게 직접 질문하기
- 2) 장애인 복지카드를 볼 수 있는지 물어보기(앞/뒷면 모두 확인)
- 3) 전화통화시 사용하고 있는 보장구(휠체어 등)에 관한 질문 등 간접 정보를 통해 확인하기

2. 필요한 편의제공 확인

필요한 서비스는 장애인과 직접 의논!

장애인에게 필요한 편의제공은 당사자의 권리이기 때문에 반드시 직접 물어보고 확인하는 것이 필요합니다.

(예시) 전동 휠체어의 사용 여부를 확인하고 이동 가능한 공간 확보

3. 관계인 동석 여부

장애인의 의사를 확인하여
활동지원사 및 가족 등 관계인의 동석 여부를 계획!

활동지원사는 장애인의 일상생활(신체활동, 가사활동, 외출 등)과 사회활동을 지원하는 사람입니다.
어떤 상황에서도 그 지원이 충분히 이루어질 수 있도록 보장되어야 합니다. (「장애인활동지원에 관한 법률」 제27조)

4. 인적 편의의 제공

장애유형에 따라서 특별한 보조인력이나 보조도구가 필요한지
사전에 확인하여 준비!

(예시) 시각장애인의 경우 대독과 대필 가능한 인력, 청각장애인의 경우 수어통역사



◎ 조사 전_ 고지사항

1. 의사소통지원

- 의사소통이나 의사표현에 어려움을 겪는 장애가 있는지 여부를 확인하고, 조력을 받을 수 있다는 것과 구체적인 조력의 내용을 설명해주어야 합니다. 그리고 조력을 신청할 경우 필요한 조치를 해야합니다.

- 발달장애 또는 언어장애가 있는 경우 의사소통을 조력하거나 신뢰관계에 있는 사람이 동석한 상태에서 조사를 진행해야 합니다.

[장애인차별금지법] 제26조(사법·행정절차 및 서비스 제공에 있어서의 차별금지) 제4항 / 제5항 / 제6항
[발달장애인법] 제12조(형사·사법 절차상 권리보장), 제13조(발달장애인에 대한 전담조사제)

TIP 의사소통 조력 등의 설명

조사받을 때 도움을 줄 수 있는 믿을 만한 사람이 있으면 함께 하실 수 있어요.

진술을 도와줄 사람이 필요합니까?



- 특별히 성폭력·아동학대 피해자의 경우 진술조력인의 참여와 함께 영상녹화/국선변호인 신청도 가능함을 알려야 합니다.

[성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법] 제36조(진술조력인의 수사과정 참여)
[범죄수사 규칙] 제220조(영상물의 촬영·보존 등), 제222조(장애인에 대한 특칙)

- 발달장애인의 경우 진술의 신뢰성을 높이기 위해 영상녹화를 권장합니다.

2. 정당한 편의제공

- 정당한 편의란 장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 같은 활동에 참여할 수 있도록 제공해야하는 편의시설, 설비, 도구, 서비스 등 인적·물적 제반 수단과 조치를 말합니다. 장애인의 성별, 장애유형, 장애정도, 장애특성 등을 고려하여 제공하여야 합니다.

[장애인차별금지법시행령] 제17조(사법·행정절차 및 서비스에 있어서의 편의 제공 등)

- 장애인은 국가 및 지방자치단체 등의 시혜적인 배려나 조치에 의해서가 아니라 헌법 및 관계 법령에 따라 정당한 편의를 제공받을 권리가 있습니다. 그런데도 정당한 편의 제공을 거부하는 것은 차별입니다.

- 문자통역, 보청기, 확대경, 문서변환 파일, 활동(이동) 지원 인력, 충분한 휴식시간 등 조사 시 장애로 인해 필요한 편의를 제공받을 수 있다는 것을 알려야 합니다.

수어통역사와 장애인이 서로 마주 볼 수 있도록 청각장애인, 수어통역사, 조사관의 자리를 삼각형 구도로 배치합니다.



◎ 조사 중_ 유의사항

- 특정 시간에 약을 먹어야 하는 경우가 있으므로 약 복용에 어려움이 없도록 배려합니다.
- 장애인이 사용하는 휠체어, 목발, 기타 보조기구 등을 허락 없이 만지거나 위치를 옮기지 않도록 주의가 필요합니다.
 - ※ 장애인의 보조기구는 단순한 이동수단이 아닌 신체의 일부입니다. 그러므로, 본인의 의사와 상관없이 함부로 만지거나 분리해서는 안 됩니다.
- 장애인시설이나 친족 간 범행, 근로관계 등 장애인 사건의 경우 가해자와 피해자 사이에 위계관계나 특수관계가 있는 경우가 많습니다. 이런 경우, 장애인의 명확한 진술이 어려울 수 있으니 대질신문 등의 진행은 신중한 판단이 필요합니다.
- 전문적·기술적 용어는 충분히 풀어서 설명 해주세요.



- 조사 시 긴장하여 심리적으로 위축될 우려가 있으므로 추궁하거나 재촉하는 등의 말투나 행동은 자제하여야 합니다.
 - 동정적 시각이나 말투의 사용을 피하고, 장애인의 호칭과 관련하여 하대하거나 비하하는 표현을 사용하지 않습니다.
 - 답변에 충분한 시간을 제공하고 정서적으로 지지하는 것이 필요합니다.
 - 육체적·정신적 피로감이나 스트레스를 느끼지 않도록 조사 도중에 충분한 휴식을 취할 수 있도록 하여야 합니다.

약 복용 등의 필요한 지원을 파악하고 지원합니다.

휴식을 취할 수 있는 장소도 제공해야 합니다.



◎ 조사 완료 후_ 지원

- 피해장애인에 대한 가해자와의 분리 및 치료가 필요한 경우 장애인권익옹호기관 등과 연계하여 피해장애인을 보호하여야 합니다. 「장애인복지법」 제59조의7(응급조치의무 등) 제1항 / 제2항
- 소환이나 사건 처분 통지 등도 장애유형별 특성을 고려하여 장애인 개개인에게 맞는 방식으로 제공되어야 합니다.

예시

시각장애인의 경우, 전화 연락이나 확대문서 발송, 점자통지서 등을 활용
청각장애인의 경우, 전화 대신 문자 메시지, 이메일 등 활용

◎ 수사과정에서의 장애인 인권보호를 위한 규정

- * 장애인차별금지법: 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률
- * 발달장애인법: 발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률

● 장애인 등 특별히 보호를 요하는 자에 대한 특칙

- 검사·사법경찰관은 피의자가 신체적 또는 정신적 장애로 사물을 변별하거나 의사 결정·전달할 능력이 미약한 때에는 신문하는 경우 직권 또는 신청에 따라 신뢰관계자 동석하게 할 수 있음
 - ※ 범죄수사규칙 제61조 (피의자의 신뢰관계자 동석)

형사소송법
제244조의5

● 응급조치의무 등

- 학대신고를 접수한 장애인권익옹호기관의 직원이나 사법경찰관은 지체 없이 장애인학대현장에 출동하여야 하며, 이 경우 장애인권익옹호기관의 장이나 수사기관의 장은 서로 동행하여 줄 것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 기관의 장은 정당한 사유가 없으면 현장에 동행하도록 하여야 함
- 학대현장에 출동한자는 학대장애인을 학대행위자로부터 분리하거나 치료가 필요하다고 인정할 때에는 장애인권익옹호기관 또는 의료기관에 인도하여야 함

장애인복지법
제59조의7①,②

● 보조인의 선임 등

- 학대 받은 장애인 법정대리인, 직계친족, 형제자매, 장애인권익옹호기관의 상담원 또는 변호사는 장애인학대 사건의 심리에 있어서 보조인이 될 수 있음
- 학대받은 장애인을 조사하는 경우 본인 검사의 신청이 있는 때에는 본인과 신뢰관계에 있는 사람의 동석을 허가 할 수 있음

장애인복지법
제59조의8①,②,③

● 사법·행정절차 및 서비스 제공에 있어서의 차별금지

- 사건관계인에 대해 의사소통·표현에 어려움을 겪는 장애가 있는지 여부를 확인하고, 형사사법절차에서 조력을 받을 수 있음과 구체적 조력내용을 알려줘야 하며 조력을 신청하면 거부해선 아니되며, 그에 필요한 조치를 마련
- 사법·행정절차 및 서비스에 참여하기 위하여 장애인 스스로 인식하고 작성할 수 있는 각종 서식의 제작 및 제공 등 정당한 편의 제공을 요구할 경우 이에 응할 의무

장애인차별금지법
제26조④, ⑤,⑥

● 사법·행정절차 및 서비스 제공에 있어서의 편의제공 등

- 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, 장애유형 및 상태를 고려하여 교정·구금시설에서 계구(戒具)를 사용하거나 고충 상담, 교도작업 또는 직업능력개발훈련을 실시 할 수 있음

장애인차별금지법
시행령
제17조①

● 형사·사법 절차상 권리보장

- 피의자 : ①보호자, ②발달장애인지원센터 직원, ③신뢰관계자는 발달장애인을 위한 보조참여 가능(수사기관의 허가 필요)
 - ※ 의무규정은 아니지만, 특별한 사정이 없는 한 허용함이 바람직
- 피해자·참고인 : 본인·보호자·발달장애인지원센터 장의 신청이 있고, 수사에 중대한 지장을 줄 우려가 있는 등 부득이한 경우가 아니면 신뢰관계자의 동석 허용(의무규정)

발달장애인법
제12조②③,④

● 발달장애인에 대한 전담조사제 (발달장애인 전담 경찰관)

- 경찰청장은 각 경찰서장으로 하여금 발달 장애인 전담 사법경찰관을 지정하도록 하여 특별한 사정이 없으면 이들로 하여금 발달 장애인을 조사 또는 심문하여야 함

발달장애인법
제13조②,③

● 진술조력인의 수사과정 참여

- 성폭력범죄의 피해자가 13세 미만의 아동이거나 신체적인 또는 정신적인 장애로 의사소통이나 의사표현에 어려움이 있는 경우 원활한 조사를 위하여 직권이나 피해자, 그 법정대리인 또는 변호사의 신청에 따라 진술조력인으로 하여금 조사과정에 참여하여 의사소통을 증개하거나 보조하게 할 수 있음 다만, 피해자 또는 그 법정대리인이 이를 원하지 아니하는 의사를 표시한 경우에는 그러하지 아니함

성폭력범죄법
제36조①,②

● 영상물의 촬영·보존 등

- 성폭력 범죄의 피해자가 신체장애 또는 정신상의 장애로 사물변별·의사결정 능력이 미약한 경우 진술내용과 조사과정을 촬영보존해야 함

범죄수사규칙
제220조①,②

● 장애인에 대한 특칙

- 성폭력 피해자가 정신장애 등으로 사물변별·의사결정능력이 미약한 때에는 보조인 선정하도록 권유하고, 보조인을 신뢰관계자로 동석하게 할 수 있음
- 성폭력 피해자가 언어·청각·시각장애인인 때에는 수화 또는 문자 통역 등의 방법을 활용하여 조사
- 성폭력 피해자가 정신지체인인 때에는 면담을 통해 진술능력 등을 확인하고 의사 전달이 곤란하여 수사에 지장을 초래한다고 판단되는 경우 보조인 또는 신뢰관계에 있는 자로 하여금 피해자의 의사를 전달하도록 할 수 있음

범죄수사규칙
제222조

● 피의자의 유치 등

- 신체장애인 등은 유치실이 허용하는 범위 내에서 분리하여 유치하여야 하고, 신체장애를 고려한 처우를 하여야 함
- 청각·언어장애인 등의 요청이 있을 때에는 수화 통역사를 연계하는 등 원활한 의사소통을 위한 조치를 취하여야 함

피의자유치
및 호송규칙
제7조②,⑤

■ 참고문헌

- 장애인인식개선 가이드 (한국장애인개발원 발행)
- 장애인민원대응시 정당한 편의제공 매뉴얼 (서울특별시 장애인인권센터 발행)
- 장애인사법지원을 위한 가이드라인 (법원행정처 발행)
- 장애인차별상담을 위한 안내서 (장애인차별금지추진연대 발행)
- 장애인차별금지법 해설서 (장애인법연구회 지음)
- 장애유형별 피해자 조사 가이드 (대검찰청 발행)
- 장애인경찰조사 가이드라인 (경기도장애인인권센터 발행)
- 장애인학대사건 법률지원 매뉴얼 (서울지방변호사회 발행)

장애인차별금지법에 따른
장애인권리옹호 안내서

발행처 경기북부장애인권익옹호기관
발행일 2019.12.
편집제작 젊은기획



11813) 경기도 의정부시 오목로 225번길 140 성산타워 301호 / 전화 031-851-1007 / 팩스 031-851-1008 / 메일 ggndrc@gmail.com
홈페이지 www.gnaapd.or.kr

