

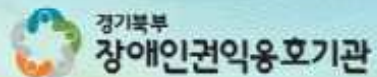
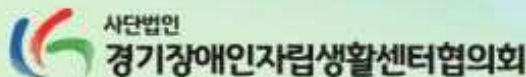
경기북부장애인권익옹호기관
2024 경기북부장애인인권포럼

**발달장애인 스마트폰 범죄 예방 및
대응방안 모색**

일시: 2024. 12. 12.(목) 14:00

장소: 경기도북부장애인복지종합지원센터 대회의실

 **YouTube 생중계**
(경기북부장애인권익옹호기관 채널)



경기북부장래인권익용호기관
2024 경기북부장래인인권포럼

**발달장애인 스마트폰 범죄 예방 및
대응방안 모색**

- ▮ 일 시 : 2024. 12. 12. (목) 14:00
- ▮ 장 소 : 경기도북부장래인복지종합지원센터 대회의실

 **YouTube**중계
(경기북부장래인권익용호기관 채널)



사단법인
경기장애인자립생활센터협의회



경기북부
장애인권익용호기관

2024년 경기북부장애인인권포럼

인사말

박현희 관장 (경기북부장애인권익옹호기관)	1
------------------------------	---

축사

이선구 위원장 (경기도의회 보건복지위원회)	3
정기열 회장 (사)경기장애인자립생활센터협의회	5
박정식 관장 (중앙장애인권익옹호기관)	7

활동보고

2024년 상담 현황 보고서	11
-----------------------	----

사례증언

발달장애인 디지털 범죄 피해 사례	23
--------------------------	----

발제

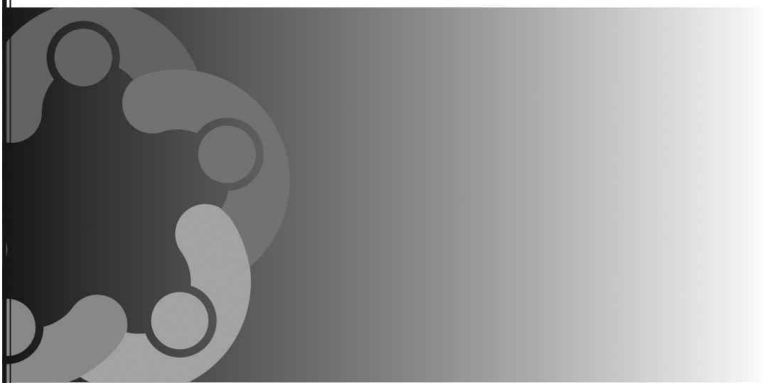
누구도 책임지지 않는 발달장애인 스마트폰 범죄 - 박현희 (경기북부장애인권익옹호기관 관장)	31
---	----

토론

기업은 책임을 회피하고 정부는 기업들 눈치를 보니 도대체 소(장애인소비자의 권리)는 누가 키우나(지키나)? - 이승현 (사단법인 장애인차별금지추진연대 상임활동가)	43
발달장애인 스마트폰 범죄 예방을 위한 법개정 제안 - 이수연 (법조공익모임 나우 변호사)	71
통신노동자의 시선으로 바라본 발달장애인 스마트폰 범죄 - 노상규 (민주노총 공공운수노조 방송통신협의회 공동의장)	79

일 정 표

시 간		내 용
부터	까지	
13:30	14:00	○ 등록 및 접수
14:00	14:20	○ 개회식 ○ 내빈소개 ○ 인사말
14:20	14:30	○ 보고. 2024년 상담 현황 보고서 - 발표자 : 장송이 (경기북부장애인권익옹호기관 권리옹호1팀장)
발달장애인 스마트폰 범죄 예방 및 대응방안모색		
14:30	15:00	○ 사례증언. 발달장애인 디지털 범죄 피해 사례 ○ 발 제. 누구도 책임지지 않는 발달장애인 스마트폰 범죄 - 박현희 (경기북부장애인권익옹호기관 관장)
15:00	16:30	○ 좌 장 박김영희 (경기북부장애인권익옹호기관 운영위원장) ○ 토 론1. 기업은 책임을 회피하고 정부는 기업들 눈치를 보니 도대체 소(장애인소비자의 권리)는 누가 키우나(지키나)? - 이승헌 (사단법인 장애인차별금지추진연대 상임활동가) ○ 토 론2. 발달장애인 스마트폰 범죄 예방을 위한 법개정 제안 - 이수연 (법조공익모임 나우 변호사) ○ 토 론3. 통신노동자의 시선으로 바라 본 발달장애인 스마트폰 범죄 - 노상규 (민주노총 공공운수노조 방송통신협의회 공동의장) ○ 질의응답
16:30	-	○ 폐회



2024 경기북부장래인인권포럼

인사글 / 축사

인
사
말

장애인에 대한 학대와 관련하여 끊임없이 목소리를 내고 이야기 하는 것이 중요합니다

안녕하십니까, 경기북부장애인권익옹호기관 관장 박현희입니다.

2024년 경기북부장애인권익옹호기관 인권포럼에 참여해주시는 모든 분들께 감사와 환영의 말씀을 드립니다.

보건복지부와 중앙장애인권익옹호기관에서 발행한 2023년 장애인학대현황보고서에 따르면 장애인학대신고는 매년 증가하고 있으며, 그 중에서도 경제적 착취가 23.2%에 이르고 있습니다. 또한 2023년 경기도장애인학대·차별현황보고서에 따르면 경제적 착취가 28%이며, 2023년 경기북부장애인권익옹호기관은 경제적착취가 45.5%로 학대유형 중 가장 높은 비율을 보이고 있습니다.

올해의 인권포럼 주제는 “발달장애인 스마트폰 범죄 예방 및 대응방안모색”입니다. 스마트폰은 일상에서 우리 삶과 함께 하고 있고 휴대폰을 신체의 일부처럼 사용한다하여 포노사피엔스라는 말도 만들어 질 정도로 스마트폰과 우리는 아침부터 잠을 자기 직전까지 함께하고 있습니다. 하지만 누군가는 이 스마트폰으로 인해 어려움을 겪기도 하고, 모두가 누리는 삶을 제대로 누릴 수 없는 상황이 되기도 합니다.

우리 주변에서 수없이 많이 일어나는 문제이지만 누구도 관심 갖지 않고 누구도 책임지지 않는 스마트폰과 관련한 문제를 이야기 나누고 싶었습니다.

사례발표로 참여해주시는 어머니님. 2년여 동안 애달아가면서 알아보고 지원하시느라 너무 힘드시고 외로우셨을 텐데 이 자리에 오셔서 함께 이야기 나눠주셔서 진심으로 감사드립니다. 사례지원을 하면서 저희가 할 수 있는 최선을 다하고자 노력했지만 늘 그렇듯 아쉬움이 많이 남습니다.

또한 토론자로 참여해주시는 장애인차별금지추진연대 이승현 활동가님, 법조공익모임 나우의 이수연 변호사님, 특히나 여러 현장의 어려움속에서도 토론자로 참여해주신 방송통신협의회 노상규 의장님 감사합니다. 함께 고민하고, 함께 나눌 사람이 있다는 사실만으로도 든든합니다.

매년 인권포럼을 준비하면서 한해가 마무리됨을 느끼고 인권포럼을 준비하며 한해를 돌아봅니다. 주제의 발굴부터 내용을 만들어가는 과정이 쉽지는 않습니다.

그러나 장애인에 대한 학대와 관련하여 끊임없이 목소리를 내고 이야기를 하는 것 자체가 중요하다 생각합니다.

오늘의 토론자리에서 반복되는 발달장애인에 대한 스마트폰 범죄를 예방하기 위한 다양한 대안들이 논의되기를 바라며, 발달장애인, 치매노인 등 인지에 어려움이 있는 많은 분들이 안전하고 자유롭게 스마트폰을 이용할 수 있는 날이 오기를 바라봅니다.

한해 동안 경기북부장래인권익옹호기관과 인연을 맺었던 많은 분들의 안녕과 건강을 기원합니다. 감사합니다.

2024년 12월 12일

경기북부장래인권익옹호기관 관장 **박현희**

축
사

장애인의 인권보호를 위한 든든한 지원군이 되겠습니다

이 선 구 (경기도의회 보건복지위원회 위원장)

안녕하십니까.

경기 북부지역 장애인 인권의 든든한 수호자이자, 늘 곁에서 장애인의 친구와 가족으로 함께해 주시는 경기북부장래인권익옹호기관 가족 여러분, 반갑습니다.

오늘, 경기북부 장애인의 차별과 학대 문제를 신속히 구제하고, 장애인의 인권을 더욱 효과적으로 보호하기 위한 지역사회 권리옹호 체계를 구축하고자 마련된 이 뜻깊은 포럼의 개최를 진심으로 축하드립니다.

포럼을 통해 장애인 권리옹호체계를 더욱 효율적으로 정비하고, 나아가 경기북부 장애인 인권 향상의 중요한 이정표를 세우는 자리가 되길 기대합니다. 무엇보다 장애인의 삶이 고립되지 않고, 지역사회와 함께 호흡하며 열린 공동체의 일원으로 행복한 삶을 누릴 수 있도록 하는 환경을 마련하는 데, 오늘의 논의가 중요한 계기가 되리라 믿습니다.

경기도의회는 2012년 「경기도 장애인 인권증진 조례」를 제정한 이후로 7번에 걸쳐 개정하며, 시대적 변화에 맞춰 장애인 인권 향상을 위해 최선을 다해 왔습니다. 최근에는 학대피해 장애아동의 연령과 장애 특성을 고려한 전용 쉼터 설치·운영 근거를 마련하고, 2025년 복지국 예산 심의 과정에서 장애인 쉼터 예산을 포함한 다양한 인권옹호 사업 예산을 반영하기 위해 노력했습니다.

특히, 양주 지역의 박재용 보건복지위원회 위원님은 장애인 인권에 깊은 관심을 가지고, 2025년 예산 수립 과정에서도 장애인 쉼터를 남녀 분리 설치해야 한다는 강력한 주장을 펼쳐 좋은 반응을 얻은 바 있습니다.

경기도의회 보건복지위원회는 앞으로도 경기북부 장애인 인권 증진을 위해 지역 기관들과 긴밀히 협력하며, 장애인 인권의 든든한 지원군이 되도록 최선을 다하겠습니다.

오늘 이 자리가 경기북부 장애인 인권의 새로운 방향을 제시하고, 더 나은 미래를 설계하는 뜻깊은 시간이 되길 바랍니다. 여러분께서 제안해 주시는 소중한 의견은 언제나 귀 기울이고, 정책에 반영하도록 하겠습니다.

쌀쌀한 날씨에 건강 유의하시고, 늘 행복하시길 기원합니다.

감사합니다.

안전한 디지털 환경을 조성하고 발달장애인의 범죄 피해 모색을 위한 밑거름이 되기를..

정 기 열 (사단법인 경기장애인자립생활센터협의회 회장)

안녕하세요. 경기장애인자립생활센터협의회 회장 정기열입니다.

먼저 이번 경기북부장애인인권포럼을 준비하고 기획하신 박현희 기관장과 경기북부장애인권익 옹호기관 종사자분들에게 감사의 인사를 드립니다.

경기북부장애인권익옹호기관은 경기도 북부 권역에서 기관 구성원 모두가 장애당사자 입장에서 그들의 권리를 보호하고, 사회적 차별에 대응하며, 장애인이 당당하게 지역사회에서 독립적이고 존엄한 삶을 살 수 있도록 지원하는 중요한 역할을 하고 있습니다.

얼마 전 뉴스 기사에 ‘우리나라의 스마트폰 보급률은 95%로 세계 1위이고, 장애인의 디지털 정보화 수준은 또한 81.7%로 높다’라는 기사 내용과 함께 발달장애인 디지털 범죄 피해 사례가 늘어나고 있고, 장애인의 디지털 범죄에 대한 예방과 대책이 필요하다는 기사를 본 적이 있습니다.

이렇게 발달장애인이 디지털 범죄 피해 사례가 늘어나는 건 사회적 고립이 많은 이유 중에 하나라고 생각합니다. 중증장애인들은 사회적 관계망이 제한적인 경우가 많습니다. 피해를 당했을 때 도움을 요청하거나 문제를 알리기 어려운 상황일 수 있습니다. 디지털 환경에서의 위험 요소를 인지하거나 대처하는 방법을 함께 고민하고 지원해야 합니다.

디지털 기술이 발전하면서 장애인들에게 새로운 기회와 편리함을 제공하는 동시에, 이를 악용한 범죄가 늘어나고 있는 현실은 사회적 관심과 대책이 절실히 필요하다는 것을 보여줍니다. 중증장애인들이 디지털 범죄에 취약한 이유와 이를 해결하는 방안이 필요한 시점에 이번 경기북부 장애인인권포럼이 개최되어 더 뜻깊은 거 같습니다.

중증장애인들이 디지털 범죄로부터 안전하게 보호받기 위해서는 개인적인 노력뿐만 아니라, 사회적·제도적 차원의 종합적인 대책이 필요합니다. 디지털 기술이 장애인들에게 더 나은 삶의 도구가 될 수 있도록, 정부와 지역사회, 관련 기관이 협력하여 안전한 디지털 환경을 조성해야 합니다.

오늘 토론회가 안전한 디지털 환경을 조성하고 발달장애인의 범죄 피해 모색을 위한 밑거름이 되기를 기대합니다.

감사합니다.

축
사

경제적 착취에 대한 예방과 지원을 위한 심도 있는 논의의 자리가 되기를..

박 정 식 (중앙장애인권익옹호기관 관장)

안녕하세요, 중앙장애인권익옹호기관 박정식입니다.

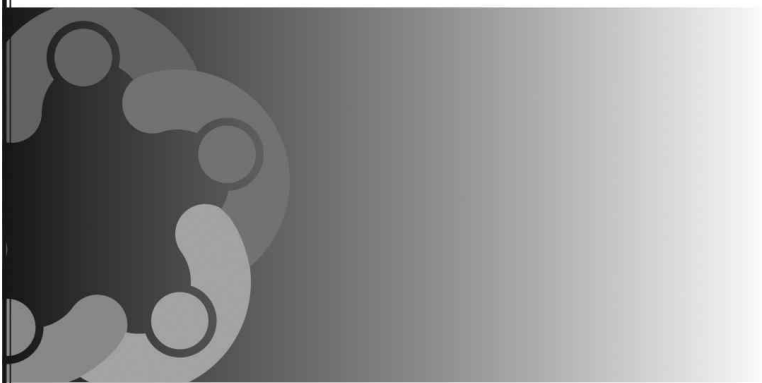
‘발달장애인 스마트폰 범죄 예방 및 대응방안 모색’을 주제로 경기북부장애인권익옹호기관의 2024년 경기북부장애인인권포럼 개최를 축하드리며, 연말 바쁘신 중에 관심 가져주시고 함께 해주신 여러분들께 감사드리고 환영합니다. 또한 포럼 준비를 위해 애써주신 박현희 관장님과 직원 여러분들께도 감사드립니다.

2023 장애인학대현황보고서에 따르면 2022년에 비해 장애인학대 신고접수는 5,497건으로 10.9%, 학대의심사례는 2,969건으로 12.4% 증가하였습니다. 중복학대를 별도 분류한 장애인 학대유형을 살펴보면 경제적 착취, 신체적 학대, 중복학대 순이며, 경제적 착취는 전년도 대비 76.9%가 증가한 것으로 나타났습니다. 특히 전통적인 경제적 착취가 주로 노동의 대가를 제대로 지불하지 않는 것이 대부분이었다면, 최근에는 전체 장애인 경제적 착취 중 노동력 착취 외 경제적 착취가 74.4%를 차지하고 있습니다.

지적장애인의 금품을 갈취하거나 명의를 도용하여 휴대폰을 개통하는 방식의 경제적 착취가 증가하고 있고, 3회선 이상 휴대폰을 개통한 장애인도 6천 여명이 넘는 것으로 조사되었으며, 로맨스캠 등과 같은 온라인 사기 등을 통한 경제적 피해도 나날이 증가하는 것으로 나타나고 있습니다.

특히 발달장애인이 다른 사람의 부탁을 잘 거절하지 못하는 특성을 이용한 각종 사기 및 준사기로 경제적 피해가 확산되는 가운데, 오늘 포럼의 주제인 ‘발달장애인 스마트폰 범죄 예방 및 대응방안 모색’은 매우 시의적절하다고 생각되며, 발달장애인을 대상으로 점점 교묘해지고 있는 경제적 착취에 대한 예방과 지원을 위한 심도 있는 논의의 자리가 되기를 기대합니다.

좋은 주제를 나눌 수 있는 자리를 준비해 주심에 감사드리며, 오늘 이 자리가 주제 나눔에 그치지 않도록 경기도에서도 많은 관심과 지원 부탁드립니다. 끝으로 이 자리를 준비해 주신 박현희 관장님과 경기북부장래인옹호기관 직원들을 비롯하여 함께 하신 모든 분들의 건강과 행복을 기원하며, 올 한해 잘 마무리하시길 바랍니다. 감사합니다.



 경기북부
장애인권익옹호기관

2024 경기북부장래인인권포럼

활동보고

보고자료

2024년 상담 현황 보고서

[경기북부장애인권익옹호기관]

I. 2024년 상담분석 개요

1. 법적근거

경기북부장애인권익옹호기관은 장애인복지법 제59조11(장애인권익옹호기관설치 등)에 의거하여 설치되었으며, 장애인학대의 신고접수, 피해자지원, 사후관리 등 장애인학대에 대한 직접적인 대응 업무를 담당하고 있음.

또한 경기도장애인인권증진에 관한 조례 제12조에 의거하여 장애인 차별에 대한 상담·조사 및 그에 따른 피해자 지원을 담당하고 있음.

2. 목 적

경기북부장애인권익옹호기관에 접수된 장애인 학대·차별 사례 분석을 통해 경기북부 장애인의 학대·차별 현황을 파악하고, 이에 대한 체계적인 지원체계를 구축하고자 함.

3. 기 간

2024.01.01. ~ 2024.10.31.

4. 대 상

경기북부장애인권익옹호기관에 접수된 상담사례.

5. 세부분석

[표<1> - 신고접수]

(단위: 건, %)

학대의심		차별		일반상담		계	
197	54.6	34	9.4	130	36.0	361	100

2024년 10월말 기준 경기북부장래인권익옹호기관에 접수된 전체 신고접수는 총 361건으로 장애인학대 의심사례가 197건(54.6%), 일반상담이 130건(36.0%)를 차지하였으며 차별과 관련된 상담이 34건(9.4%)으로 집계되었다.

[표<2> - 2023년 신고접수]

(단위: 건, %)

학대의심		차별		일반상담		계	
267	66.6	33	8.2	101	25.2	401	100

2023년 기준 401건 접수된 사례와 비교하면 2024년 기준 접수 사례는 361건으로 작년 대비 8.7% 감소하였는데,

2023년의 경우 피해자가 다수인 ‘시설 내 학대사례’가 접수량이 증가하면서 시설조사를 통해 추가피해가 확인된 사례를 인지로 접수한 것이 금년도 대비 51건 많은 65건이 접수되었다. 또한 경찰에서 장애인학대의심 사례를 공유하는 ‘경찰통보’ 접수 사례가 23년 46건 대비 감소한 것이 신고접수 건수에 차이를 발생시킨 것으로 보여진다.(후면 표<8>, 표<9> 참조)

[표<3> - 지역별 신고접수]

(단위: 건, %)

구분	건	계
연천	8	2.2
동두천	28	7.7
양주	35	9.7
포천	31	8.6
의정부	40	11.1
남양주	36	10

파주	54	15
고양	57	15.8
구리	12	3.3
가평	12	3.3
기타	48	13.3
계	361	100

2024년 10월말 기준 상담 접수된 지역을 살펴보면 고양 57건, 파주 54건, 의정부 40건 순으로 상담이 많이 접수되었다. 기타의 경우 일반상담으로 당사자가 지역을 밝히기를 원하지 않거나 그 외 지역에 해당된다.

[표<4> - 성 별]

(단위: 명, %)

남성		여성		파악안됨		계	
187	51.8	167	46.3	7	1.9	361	100

2024년 경기북부장애인권익옹호기관에 10월말 접수된 상담 361건 중 피해자의 성비를 살펴보면, 남성은 187명(51.8%), 여성은 167명(46.3%)으로 나타났다. 파악안됨 7명(1.9%)의 경우 일반 상담 중 단순 정보문의 목적의 상담이거나, 당사자가 불특정 다수로 특정되지 않는 경우에 해당한다.

[표<5> - 연 령 대]

(단위: 명, %)

10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대	80대	기타	계
43	84	47	45	46	27	16	3	50	361
11.9	23.3	13.1	12.5	12.7	7.5	4.4	0.8	13.8	100

상담 접수 건 중 장애인 당사자의 연령대를 살펴보면, 20대가 84명(23.3%)로 가장 높았고, 뒤이어 30대, 40대, 50대 순으로 높게 나타났다. 2023년 상담현황에서도 20대가 가장 높은 비율로 조사된 바 있다.

[표<6> - 장애유형별]

(단위: 건, %)

장애유형	건수	비율
지체장애	26	7.2
뇌병변장애	33	9.1
시각장애	8	2.2
청각장애	10	2.8
언어장애	3	0.8
지적장애	185	51.2
자폐성장애	18	5
정신장애	30	8.3
신장장애	2	0.7
심장장애	0	-
호흡기장애	0	-
간장애	0	-
안면장애	0	-
장루·요루장애	0	-
뇌전증장애	9	2.5
미등록	37	10.2
계	361	100

※중복 장애 미포함

상담 접수 건은 학대의심신고, 차별상담 및 정보문의를 비롯한 일반상담을 모두 포함한다. 상담 접수 건의 장애유형별 비율을 살펴보면, 지적장애가 185건(51.2%)로 가장 많았으며, 미등록 37건(10.2%), 뇌병변장애 33건(9.1%), 정신장애30건(8.3%) 순으로 나타났다.

상담건수 중 두 번째로 높게 조사된 미등록37건(10.2%) 항목에도 발달장애(지적·자폐성)가 의심되는 당사자들이 포함되어 있고, 경기북부장애인권익옹호기관은 장애인복지법 시행규칙 별표 5의3에 따라 장애인학대의 피해자가 미등록 장애인인 경우에도 등록장애인과 동일하게 장애인학대 신고접수, 학대 조사를 실시하고 있다.

미등록 학대피해장애인에게 장애 등록이 필요한 경우, 국민연금공단‘장애인 인권 119 긴급지원사업’을 통해 등록을 지원하고 있다.

[표<7> - 신고접수 방법]

(단위: 건, %)

전화	온라인	문자	팩스	우편	내방	기타 (인지포함)	계
291	39	6	3	-	10	12	361
80.6	10.8	1.7	0.8	-	2.8	3.3	100

장애인학대·차별상담은 장애인학대 신고전화 1644-8295 및 홈페이지를 통한 온라인신고, 장애인학대 정보시스템 문자신고, 팩스·우편을 통한 신고, 기관을 방문하여 신고하는 내방신고 및 상담원이 타 사례 지원 중 추가피해를 확인하여 접수하는 인지 등의 방법으로 접수된다.

2024년 등록된 상담의 접수 방법(수단)을 살펴보면, 전화 접수가 291건(80.6%)으로 가장 많았고, 온라인 접수 39건(10.8%), 기타 접수 12건(3.3%) 순으로 나타났다.

[표<8> - 신고접수 경로]

(단위: 건, %)

신고	인지	연계	이관	경찰통보	계
303	14	6	5	33	361
83.9	3.9	1.7	1.4	9.1	100

[표<9> - 2023년 신고접수 경로]

(단위: 건, %)

신고	인지	연계	이관	경찰통보	계
281	65	5	2	48	401
70	16.2	1.2	0.4	12.2	100

접수 경로는 신고가 303건(83.9%)으로 가장 높게 나타났고, 경찰통보를 통한 신고접수 33건(9.1%), 인지접수가 14건(3.9%) 순으로 확인되었다.

2023년 10월 기준 신고 접수 경로와 비교했을 때, 인지로 접수한 건수가 50건, 경찰에서 장애인학대로 의심하여 통보한 '경찰통보' 건수가 15건 줄어든 것이 확인되었다.

경찰통보는 장애인복지법 제59조의14(장애인학대 등의 통보)에 따라 사법경찰관리는 장애인 사망 및 상해 사건, 가정폭력 사건 등에 관한 직무를 수행하는 경우 장애인학대가 있었다고 의심할 만한 사유가 있는 때에는 장애인권익옹호기관에 그 사실을 통보하여야 한다.

[표<10> - 학대신고 사례판정]

(단위: 건, %)

학대사례		비학대사례		잠재위험사례		조사 중		계	
74	37.6	98	49.7	13	6.6	12	6.1	197	100

경기북부장애인권익옹호기관은 학대조사를 통해 신고된 내용의 사실관계를 확인한 후, 해당 사례가 장애인학대에 해당하는지 여부를 사례회의에서 판정한다.

조사 결과를 바탕으로 장애인학대사례, 잠재위험사례, 비학대사례로 판정하며, 사례회의에서 사례판정을 할 수 없는 경우 장애인학대 판정위원회를 거쳐 학대여부를 논의한다.

장애인학대사례란 학대조사 결과 장애인에 대한 학대가 있었음이 인정되는 사례를 말한다. 잠재위험 사례는 학대가 의심되지만 피해가 불분명하거나, 증거가 부족하여 명확히 학대로 판정할 수 없는 사례로 비학대사례이지만 향후 학대가 발생할 가능성이 있어 학대 예방을 위해 사후 모니터링이 필요한 사례가 이에 해당한다. 비학대사례는 학대조사 결과 장애인학대가 있었다는 점을 인정하기 어려운 사례로 구분한다.

2024년 10월말 학대의심신고 197건중 74건이 학대사례로 판정되었으며 비학대사례가 98건, 잠재위험 사례가 13건, 조사 진행 중인 사례가 12건으로 나타났다.

[표<11> - 사례판정 학대유형]

(단위: 건(명), %)

학대유형	상담건(명)	비율(%)
신체적학대	29	28.4
정서적학대	21	20.6
성적학대	10	9.8
경제적착취 (노동력착취 포함)	37	36.3
유기	0	-
방임	5	4.9
계	102	100

※ 중복학대 포함

학대사례로 판정된 사례중 경제적착취(노동력착취 포함)가 37건(36.3%)으로 가장 높게 나타났고, 신체적학대 29건(28.4%), 정서적학대 21건(20.6%), 성적학대 10건(9.8%), 방임 5건(4.9%) 순으로 뒤를 이었다.

경제적착취(노동력착취) 사례가 2023년도부터 당해연도 판정 건수 대비 높은 비율로 판정되고 있다. 매년 보건복지부가 발행하는 전국학대현황보고서를 살펴보면 2023년 경제적착취 판정이 23.9%, 2022년 경제적착취 17.4%에 비해 경기북부는 경제적착취는 매년 높은 비율을 보이고 있다.

[표 <12> - 학대판정 사례 피해자의 장애유형]

(단위: 건(명), %)

학대유형	상담건(명)	비율(%)
뇌병변장애	6	8.1
시각장애	1	1.4
청각장애	1	1.4
언어장애	1	1.4
지적장애	52	70.2
자폐성장애	5	6.8
정신장애	3	4.1
뇌전증장애	1	1.4
미등록	4	5.2
계	74	100

학대판정 사례의 피해자 장애유형을 살펴보면, 지적장애가 과반수를 훌쩍 웃돈 52건(70.2%)으로 나타났다. 23년 전국장애인권익옹호기관이 학대로 판정한 사례 중 피해자가 지적장애인인 사례가 67.3%인 것과 비교했을때 높은 비율로 지적장애인의 학대피해가 확인되었다.

앞의 표 <6>에서 기술한 바와 같이 지적장애인의 학대접수율이 높아지고 있고, 기관의 학대판정 사례의 피해자가 대부분 지적장애인인 것으로 확인되는 등 지적장애인의 취약성을 이용한 학대가 증가하고 있음을 확인할 수 있다.

[표<13> - 피해자지원유형]

(단위: 건, %)

연도	학대의심사례	의료	심리	거주	사법	복지	예방교육	상담	중재	진정	학업	기타	계
2024	197	52	2	122	178	239	0	1,407	18	3	0	40	2,061

피해장애인의 피해 회복을 위해 의료, 심리, 거주, 사법, 복지, 기타 등의 영역으로 나눠 지원을 실시하고 있으며, 피해의 정도와 상황에 따라 한 사례에 여러 가지의 피해자지원이 이루어지고 있다.

2024년 10월 말 접수기준 학대의심사례 197건이 접수되었고, 상담 및 지원은 총 2,061회 진행되었다. 피해자 지원유형을 구체적으로 살펴보면, 복지지원이 239건으로 높은 비율을 보이고 있다.

학대조사의 충실성과 피해자의 회복지원의 질적향상을 위해 조사와 지원을 구분하여 조직을 개편한 것이 상담 및 지원빈도가 증가하는데 기여되었다 보여진다. 지원에 집중하는 전담인력이 편성되면서 피해장애인이 단기간의 회복이 아닌, 장기적으로 지역에서 건강한 생활을 영위할 수 있는 방안에 대해 고민하게 되었고, 고민의 결과가 담겨진 것이라 사료된다.

학대의심사례 접수건 대비 상담 및 지원실적을 통해 학대의심사례별 상담지원 횟수를 확인해보면 아래 표<13>와 같다.

[표<14> - 학대의심사례 사례 1건당 상담지원 횟수]

(단위: 건, %)

연도	학대의심사례	지원(계)	사례별 상담지원횟수
2023	267	2,185	8.2
2024	197	2,061	10.4

학대의심사례에 대한 사례별 상담지원횟수는 23년 8.2건에서 24년 10.4건으로 증가하였다 이는 2023년 기관에 종사자가 1명 증원되면서 학대피해 장애인의 피해회복에 집중할 수 있는 여건이 마련된 결과로 보여진다. 종사자가 보다 피해장애인에게 필요한 지원에 대해 고민할 수 있게 되면서 단기간의 회복이 아닌 장기적으로 거주 지역에서 건강한 생활을 영위할 수 있는 방안에 대해 고민하게 되었고, 고민의 결과가 복지지원의 증가로 자연스럽게 반영된 것이다.

이러한 결과는 권익옹호기관의 적정한 종사자 배치가 필요한 것으로도 연결될 수 있다.

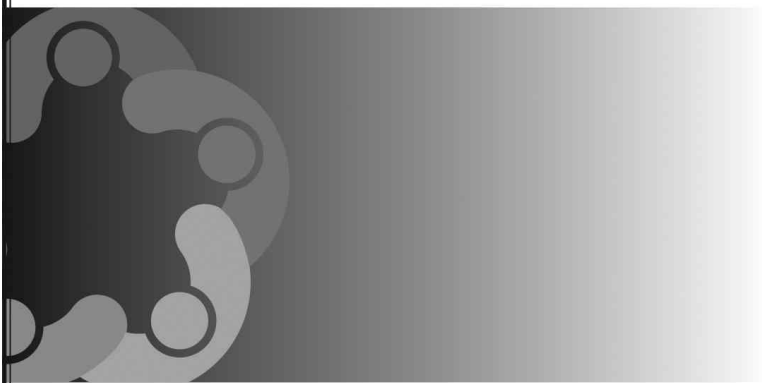
의료지원은 학대로 인하여 발생한 질환 등의 치료와 피해의 회복을 돕는 것으로 통원치료나 검진 등을 말한다. **심리지원**은 심리·정서적 회복을 위하여 자격을 가진 전문가에게 심리진단, 심리치료를 받도록 하는 것을 말한다. **거주지원**은 피해장애인이 지역사회에서 안정적으로 생활할수 있는 조건과 환경을 만들기 위해 실시되는 지원으로 임시거처 마련, 임대주택 신청 등이 이에 해당된다. **사법지원**은 학대행위자에 대한 고발조치 및 사법절차, 법률상담이 해당된다. **복지지원**은 장애인등록, 생활안정을 위한 복지제도, 활동지원서비스 등 다양한 복지서비스와 자원 연계를 말한다. 그 외 피해장애인과 학대행위자 간 중재, 교육연계, 진정, 행정처분 요구, 피해장애인 및 그 가족에게 이뤄지는 상담 등을 말한다.

[표<15> - 일반사례 신고접수]

(단위: 건, %)

차별											일반			계
고용	교육	재화 / 용역 일반	보험 / 금융	시설 물접근	이동 / 교통 수단	정보 접근 / 의사 소통	문화 / 예술 / 체육	사법 / 행정	참정권	기타	정보문의	불만 / 민원	기타	계
5	6	3	0	2	2	1	1	6	8		92	9	29	164
3	3.7	1.8	0	1.2	1.2	0.6	0.6	3.7	4.9		56.1	5.5	17.7	100

일반상담 및 차별상담의 신고접수 현황을 살펴보면 일반사례는 정보문의 사례가 92건(56.1%)으로 가장 많이 접수되었으며 차별에서는 참정권 사례가 8건(4.9%)으로 가장 많이 접수되었음을 확인할 수 있다.



 경기북부
장애인권익옹호기관

2024 경기북부장래인인권포럼

사례증언

사례증언

디지털 범죄 피해자 사례보고

목차

I. 피해자 특징

II. 사건 개요

III. 관련기관과 처리 상태

IV. 어려웠던점

1. B통신사에서 피해자 개인정보 유출
2. 강제력이 없는 조정
3. All or nothing
4. 내 배만 부르면 그만
5. 비정상적인 현금화방법
6. 어디에 있나요? 내 얘기 들리시나요?

V. 건의

I. 피해자 특징

이름	김00 (이하 피해자라 칭함)
성별	남
나이	만 24세
장애유형	자폐성 장애 3급 (지능지수 68)
특징	<ul style="list-style-type: none"> - 교육지원청 장애인일자리 근무중. - 전국의 지하철 노선을 외우고 있음. - 지하철, 기차, 버스 모델, 안내방송, 안내 음악, 생산지, 좌석 모양등을 파악함. - 상대방이 화를 내면 무조건 자신이 잘못된것으로 생각하고 대응 못함. - 이해를 못하면서도 “예”로 대답. - 이성에 관심이 많음.

II. 사건개요

이름	김00 (이하 행위자라 칭함, 사기죄 전과가 있으며 이번 사건으로 2년 6월 선고 받음)
알게된 계기	철도덕후 오픈 채팅방 젊은 여자 프로필 사진과 이름으로 피해자에게 1:1 대화를 신청해 “만나서 새로 나온 지하철 사진 찍자”면서 지하철역에서 만나자고 함.
최초 만남	2023년 3월 6일 지하철역에서 여자 회원과 만날것을 기대 했으나 행위자가 “내가 여동생 대신 나왔다. 내 말을 잘 들으면 내 동생을 만나게 해 주겠다”면서 근처 아파트 벤치로 데려가 핸드폰을 강제로 빼앗아 토스 앱으로 피해자의 재산 상황을 파악하고 바로 이체를 강요함. “형이 잠깐만 가지고 있다가 돌려줄건데 왜? 나를 못믿어? 기분나쁘네. 너, 내동생한테 무슨짓을 한거냐”하면서 화를 내자 자신이 뭔가 잘못된것으로 생각한 피해자가 시키는대로 함.
이후 40여일	“나중에 다 돌려주겠다” “내 말을 잘 들어야 내 동생을 만날 수 있다”면서 청약저축해약, 청년우대저축 등 담보대출, 신용카드 대출, 근로자 대출, 핸드폰 소액결제, 핸드폰 콘텐츠구입, 핸드폰 가계통, 급여이체 등으로 약 4500만원을 갈취함.
범행수법	식당이나 모텔로 데려가 핸드폰을 빼앗아 이체, 대출. 전화번호는 가르쳐 주지 않고 카카오톡 (다른사람이름)으로 지시 후 대화내용을 지우도록함.
신고일	2023년 4월 14일

III. 관련기관과 처리 상태

피해항목	관련 기관	피해 금액	처리상태
대출	A은행	1600만원	은행에서는 구제 방법 없다. 현재 신용회복위원회의 중재로 원금의 70%를 96개월 분납 상환중.
	B은행 저축 2건	870만원	담보대출을 받아 구제 방법 없다. 해약 처리함.
핸드폰 가개통	A통신사, B통신사, 통신분쟁조정위원회, 국가인권위원회	190만원	A통신사: 가개통 해지 받음. 핸드폰 이용요금 납부 완료. 받아온 유심 2개의 사진을 보내주자 "핸드폰 판매 업체의 잘못이 명확합니다. 가개통을 해지시켜 드리겠습니다. 사건이 잘 해결되기를 바랍니다" 전화통화 3회만에 정리됨. B통신사: 담당부서에서는 "개통 절차상 전혀 문제가 없어 보이니 범인 잡아서 대리점측과 알아서 해결하라 " 함.
단기 신용대출	A카드사, B주식회사	490만원	할부구매한 상품권 업체 B주식회사에서 환불처리하라고 협박 전화가 걸려오다가 장애인 등록증을 보내서 확인 후, 취소 처리 됨. 민사 소송 가능. 신용대출 160만원은 신용회복위원회의 중재로 원금의 70%를 96개월 분납 상환중.
주택 청약 통장 해지	C은행	490만원	피해사실만 알림
핸드폰 소액결제	C통신사	443만원	결제 업체 상담 → 예치금이 이미 피해자가 모두 인출해버려서 환불은 불가하니 경찰 신고 후, 피해금 회수 진행하라.
콘텐츠(스토어)휴대폰 결제			플레이스토어 구글 플레이 앱 → 해외업체에서 전화상담 방법이 없어 메일로 문의. → 불법 거래이므로 구글에서는 관여하지 않는다. 법적으로 처리해라. 현재 C통신사 관련건은 채권추심업체에서 납부 독촉중.

IV. 어려웠던점 (1. B 통신사에서 피해자 개인정보 유출)

핸드폰 가개통 (A, B 통신사)		기관	대응
1	대리점 : "폰테크"를 인터넷상에 광고하여 비정상 거래를 유도 (핸드폰을 구매후 즉시 대리점측에 되팔아 현금을 받는 비정상 거래)	A통신사	통화 1. 고객센터에 피해 보고 통화 2. 담당 부서: 대리점에서 무엇을 받아 오셨나요? 피해자 모: 유심칩 두개만 받아 왔습니다. 담당 부서: 그럼 받아오신 유심칩 사진을 보내 주시겠습니까? 통화 3. 담당 부서: 확인해 보니 대리점측에서 불법 거래를 한 것으로 판단 됩니다. 피해자에게 피해가 가지 않도록 해당 건을 취소해 드리겠습니다.
2	행위자와 대리점 사장이 카카오톡 대화방에서 사전에 거래를 결정한 후 피해자만 신분증 지참시켜 병점역으로 보냄. 행위자와 대리점 사장의 카카오톡 대화 내용은 경찰과 B통신사에 제출 함.	B통신사	통화: 수심차레. 114로 걸러오는 전화는 인제든 받아야 되고, 업무중 받지 못하면 "통화되지 않음"으로 끝. "확인해 본 결과 핸드폰을 개통한 대리점측에는 절차상 아무런 문제가 없었습니다." "이 사안은 B통신사에서 더 이상 헤드 걸어야 하는 사안으로 판단됩니다" "더 이상 검토하지 않을 것이고 B통신사의 결정은 바뀌지 않습니다". 대리점에 피해자의 전화번호를 가르쳐 주고 직접 통화하라고 함. 대리점에서 수시로 전화와 특을 통해 "피해자 때문에 손해를 봤다. 피해 금액을 갚지 않으면 민사 소송하겠다" 대리점 사장 왈 "A통신사는 고객만 생각해서 우리같은 사람이 힘들고, B통신사는 자기만 생각하고 고객은 생각하지 않는다. 우리도 다 알고 있다."
3	대리점 사장이 본인의 승용차로 피해자를 픽업해 본인의 대리점으로 데려가 "애기는 다 들었다. 신분증만 주면 알아서 처리해 주겠다"		
4	피해자는 시키는대로 계약서에 서명 후 신분증 주고, 알아들을 수 없는 설명을 듣고, 유심칩 두개를 받아와 190만원을 입금 받음		
5	즉시 행위자의 통장으로 이체		
6	이후 받아 본적도 없는 핸드폰 이용 요금이 매달 피해자 이름으로 청구됨		

IV. 어려웠던점 (4. 내 배만 부르면 그만.)

“지금 여기서 개인 파산과 형사 사건을 같이 계약하시면 저희가 모든 과정을 알아서 처리해 드리겠습니다”

- 변호사 사무실에서 제2의 피해 유도.
- 교육 공무원 근무 규정을 좀 더 확인해 보고 결정하겠다 했으나 “일단 저희랑 계약하면 저희가 알아보고 알아서 다 해드립니다.” “오늘 계약 하셔야 제가 할인 해 드릴 수 있습니다.”

IV. 어려웠던점 (5. 비정상적인 현금화방법)

1	통신사	결코 소액이 아닌 ‘소액결제’ 매달 200만원 게임 아이템 구입 매달 200만원.
2	핸드폰 대리점	핸드폰 가개통 (폰테크)
3	신용카드	상품권 구입 330만원

1. 일반인들은 잘 모르지만 사기를 계획하는자들은 잘 이용하는 방법이 너무 많다.
2. 대부분의 사람들이 위험에 노출되어 있지만 통신사, 카드사에서는 기본이 ‘허용’이다.
3. 적자생존 절차상 아무 문제 없으며, 회사에서는 더이상 해드릴것이 없다. 고객님의 선택 사항이니 회사에서는 책임지지 않는다.
4. 사회적약자를 위한 안전폰, 안전 카드는 없을까?
5. 예비된 희생자가 많다.
미등록 장애인, 치매 환자등

IV. 어려웠던점 (6. 어디에 있나요? 내 얘기 들리시나요?)

장애인권익옹호기관을 만나기까지 너무 힘들었어요.

- 변호사 10명보다 낫다. (실질적 도움)
- 홍보가 부족하다.

일반인은 물론, 장애인 교육과 치료를 담당하는 관련자와 장애인 보호자도 기관의 존재를 잘 모른다.

- 유관 기관에서도 장애인권익옹호기관의 업무를 잘 모르는듯.

경찰조사 단계에서부터 장애인임을 알렸으나 경찰로부터 장애인권익옹호기관을 안내받지 못했다.

국가인권위원회에 진정을 시작으로 “우리 소관이 아닌것 같은데요”라는 말과 함께 몇개의 기관을 거쳐서 장애인권익옹호기관과 연결되었다.

V. 건의

1. 개인정보 공개 범위 제한

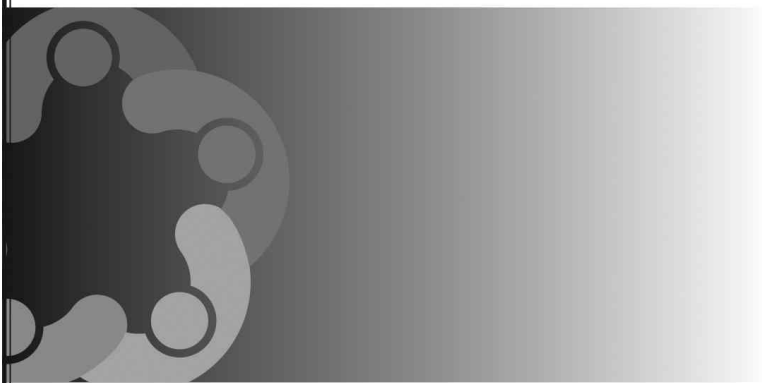
- B 통신사에 의한 유출
- 사회적 약자를 지키기 위한 교육

2. 처벌 강화

- 유발자 미리 조치

3. 사회적 논의

- 고립, 단절, 유대관계가 약한 예비 희생자를 지키기 위한 담당 필요



 경기북부
장애인권익옹호기관

2024 경기북부장래인인권포럼

발 제

발 제

누구도 책임지지 않는 발달장애인 스마트폰 범죄

- 발달장애인 스마트폰 범죄 예방 및 대응방안 모색 -

[경기북부장장애인권익옹호기관 관장 박 현 희]

1. 스마트폰 보급 확대 이어지는 범죄 증가

오늘날 우리는 스마트폰 없는 세상을 상상할 수 없다. 이미 일상 속 깊숙이 침투하여, 채팅, 쇼핑, 금융거래, 주식, 독서, 게임, 영화감상 등 다양한 것들을 스마트폰으로 할 수 있다 보니 하루 종일 우리 손에서 스마트폰을 놓을 새가 없을 정도이다. 우리나라의 스마트폰 보급률은 2023년 94.8%로 10~50대의 스마트폰 보유율은 99%라고 한다. 통계청에 따르면 2023년 온라인 쇼핑 거래액이 약 227조 원으로 역대 최대를 기록한 가운데 그 중 스마트폰을 이용한 모바일 쇼핑 거래액은 약 168조 원으로 전자상거래에서도 스마트폰이 가장 많이 활용된다.

이처럼 편리하고 없어서는 안 되는 스마트폰이지만 누군가는 스마트폰으로 인한 고통을 겪기도 한다. 스마트폰이 우리의 일상에 많은 영향을 미치는 만큼 스마트폰과 관련한 피해는 해마다 증가하고 있다. 특히 스마트폰과 같은 기기의 비약적인 보급과 사용 증가 속에서 개통 과정에서 발생하는 사례 역시 많이 늘어나고 있고 그 범죄의 종류와 방법도 갈수록 다양해지고 있다.

1)2022년 기준 통신사 3사(SKT, KT, LGU+) 장애인복지 할인 등록 가입자 중 3회선 이상 개통한 인원은 총 6,159명으로, 이 중 상당수는 당장 필요가 없음에도 사기 등 피해를 입고 여러 회선을 개통한 것으로 의심된다. 위 통계는 한 사람이 다른 통신사에 여러 대를 개통한 경우는 제외한 수치로, 이를 고려한다면 규모는 훨씬 커질 것으로 추정된다.

1) https://www.newsis.com/view/?id=NISX20230112_0002157196&cID=10201&pID=10200 기사 인용

통신은 이제는 누구나 누리는 보편적인 권리로서 인식되고 있다. 하지만 현재 통신사의 영업이익을 위해 발달장애인을 비롯한 많은 사람이 범죄에 노출되어 사회적 문제가 되고 있음에도 이에 대해 누구도 책임지지 않고 오로지 피해자에게 책임을 전가하는 있다.

스마트폰 개통 과정을 살펴보면 고가요금제 강요, 단말기 대금 일시 납부 요구, 원하지 않는 기기나 서비스 가입 요구, 기껏값 과다 청구 등의 문제가 발생하고 있다. 그러나 소비자가 서명을 하였다는 이유로 당사자는 금전적인 피해로 인해 극심한 고통에 시달리고 있음에도, 통신사도 2)영업점도 아무도 책임을 지지 않고 있는 상황에 대해 문제의식을 갖게 되었다. 이번 토론회를 통해 발달장애인을 비롯한 인지에 어려움이 있는 소비자의 권리를 보장하기 위한 방안을 모색하고자 한다.

II. 스마트폰과 관련하여 발생하는 사례 유형

스마트폰 관련 사건은 크게 몇 가지 유형으로 나누어 볼 수 있다. 명의도용, 판매자의 3)기망 또는 설 명 의무 위반, 지인 또는 제3자에 의한 갈취, 그리고 이후에 추가로 발생하는 대출 소액결제와 같은 금융 피해 등으로 나눌 수 있다.

스마트폰이 보급되는 초기 단순한 명의도용 사건이 많았던 것에 비해서 지금은 판매자에 의한 속임수 나 제3자에 의한 갈취 사건이 점점 더 늘어나고 있으며, 그 피해 금액 또한 매우 크게 늘어난 상황이다. 또한 최근 스마트폰에서 각종 금융 관련 업무가 가능한 것을 이용하여 장애인의 스마트폰에서 금융거래를 통해 소액결제, 은행예금이나 보험, 대출 등의 돈을 빼가는 수법 등도 기기의 편리함속에서 새롭게 나타나고 있는 범죄행위이다. 이처럼 스마트폰의 보급이 확대되고 이용자가 늘어남에 따라 장애인이나 노인 등 기기에 대한 이해에 어려움이 있는 사람들이 범죄의 대상이 되고 있다.

스마트폰 개통과 이용 과정에서 발생하고 있는 범죄행위를 유형별로 다음과 같다.

1. 명의도용

사례) 지적장애/20대

- 피해자 명의의 스마트폰 2대, 스마트워치 1대, 인터넷 1회선, 태블릿 1대 가입 확인
- 인터넷을 해약하고자 하였으나 사은품 비용을 납부해야한다고 함

2) 스마트폰을 판매하는 곳은 직영대리점, 대리점, 판매점, 중고 휴대전화기 업자, 딜러, 알뜰폰유통, 온라인 광고 대행 등 다양한 형태로 이루어지고 있어 통칭 영업점이라 표현

3) 허위의 사실을 말하거나 진실을 은폐함으로써 상대방을 착오에 빠지게 하는 행위(출처 : 네이버 지식백과)

스마트폰이 보급되던 초기에 많이 나타난 형태로 스마트폰 개통을 위해 찾아온 장애인의 명의로 이후 영업점에서 임의로 개통하는 형태로 당사자는 자신 명의의 스마트폰과 인터넷 등이 개통된 줄 알지 못하고 있다. 이후 채무독촉 연락을 받으면 알게 되는 경우가 대부분이었다. 지금은 개통 시 문자 알림 등을 통해 개통 여부를 알리고 있어 발생빈도가 높지는 않다. 하지만 지인에 의한 명의도용 사건이 종종 발생한다.

2. 영업점 직원에 의한 불공정 판매 행위

사례 1) 시각장애/66세

- 당사자는 자동이체로 출금되는 요금을 해지하고 직접 납부로 변경하고자 대리점에 방문
- 대리점 직원이 여러 상품(핸드폰, TV, 인터넷)을 지속적으로 소개하며, 가입을 유도
- 어떤 상품이고, 요금은 얼마인지 등 관련 정보를 잘 모르는 상황에서 서명
- 이후 과도한 요금이 발생하여 확인해 보니 인터넷 2개, TV 2개, 핸드폰 2개 가입

사례 2) 지적장애/30대

- 행위자는 통신사 영업점의 직원으로 스마트폰 2대, 인터넷 1대 개통하게 함
- 이후 미납으로 스마트폰 정지되자 행위자는 지속적으로 기기 반납 또는 기깃값 갚으라며 욕설 등의 폭언과 협박

사례 3) 지적장애/60대

- 피해자는 지적장애로 지적장애인 자녀와 동거 중
- 자녀가 스마트폰 요금 미납금을 해결하고자 행위자 영업점을 방문하였고 행위자는 모 명의로 스마트폰 4대 개통
- 소액결제 포함 피해 금액 6백여만원
- 이후 수급비 2백여만원 편취

사례 4) 지적장애/40대

- 당사자는 스마트폰 요금이 연체되자 영업점을 방문하여 요금을 낼 수 있는 방법을 문의
- 이에 영업점 직원은 스마트폰을 개통하고 기기를 판매하면 돈을 벌 수 있다는 폰테크 방법 안내
- 이후 당사자는 영업점 직원에게 돈을 80만원 빌리기도 함
- 당사자는 요금이 연체될 때마다 영업점을 찾아가 스마트폰 개통
- 영업점 직원은 370여만원을 당사자에게 지급

접수되는 사례의 경우 당사자는 스마트폰 요금이 많이 나와서 또는 스마트폰이 고장 나서 영업점을 방문하게 되면 영업점은 기기를 교체할 것을 권하고 교체를 통해 요금 일부를 갚을 수 있는 것처럼 설명한다. 하지만 이는 기기를 교체하고 기기와 유심칩을 판매하고 그 금액으로 요금을 갚는 형태이기 에 보통 핸드폰깡이라고 불리는 것으로 불법이다. 또한 가장 비싼 요금제를 사용하도록 강요하거나 결 합상품에 가입하도록 하는 경우 등이 있다.

3. 제3자에 의한 스마트폰 개통

사례 1) 지적장애/20대

- 피해자와 당사자는 오랜 지인 사이
- KT(스마트폰 1대, 스마트 임대 1개, 인터넷 1개, 와이파이 1개) 총 6회선 가입, 미납요금 약220만원 (위약금과 기깃값 미포함)
- LG(스마트폰 3대, 선불폰 2대, 임대폰 1대) 총 6회선 가입, 미납금 약 780만 원(위약금 미포함, 소액 결제 포함)
- SK(스마트폰 3대) 총 3회선 가입, 미납금 10만원
- 00마켓이라는 중고 휴대전화기 판매점에 스마트폰을 팔게하고 판매금 15~20만 원씩을 행위자가 송 금받음
- 경찰 수사 의견 : 개통 과정은 정상적으로 당사자가 대리점에 가서 개통한 것이 맞으며, 피해자(00 폰 마트) 의 개통 과정은 별달리 문제되는 것은 없음.
- 당사자(피해자) 사기 혐의로 송치

사례 2) 지적장애/20대/비수급

- 행위자와는 네0버 폰테크 광고를 보고 만남
- 첫날 방문한 영업점에서는 복지카드를 갖고 오라며 개통 거절
- 행위자가 지정한 대리점에서 첫날 스마트폰 1대 개통, 다음날 스마트폰 2대 개통
- 기계 3대를 가져가고 50만 원씩 150만원 받음
- 이후 150만원은 위약금, 보증금, 할부금 등으로 납부됨
- 미납금 518만원 발생

장애인을 대상으로 스마트폰을 개통하도록 특정 영업점을 지정한 후 방문하도록 하거나, 동행하여 스마트폰 개통을 하는 경우 등이 있다. 영업점에서 누군가와 계속 통화를 하거나 끊임없이 문자나 SNS로 연락하며 개통하는 모습은 평범한 모습이 아니기에 거절하는 영업점도 있으나 대부분은 개통할 수 있고 심지어 행위자와 영업점이 공모한 경우도 있다.

4. 대출, 소액결제 등 금융 피해

사례 1) 지적장애/20대/비수급

- 피해자와 행위자는 SNS를 통해 만남
- 행위자는 스마트폰을 3대를 개통(KT Z폴드3 -월 143,220원가량, U+에서 2대(아이폰 프로맥스-월 149,920원, Z폴드3-월 198,020원)를 개통하고 스마트폰은 가져감
- 당사자 글씨체와 다른 서명으로 확인되어 명의도용이 의심되는 인터넷 개통 확인
- 이후 스마트폰 어플을 통해 500만원 대출 실행하여 가져감

사례 2) 지적장애/40대/비수급

- 피해자와 행위자는 오랜 지인 사이임
- 당사자 명의의 스마트폰, 태블릿 개통되어 있으나 행위자가 사용, 돌려달라고 했으나 주지 않았다고 함
- 피해자가 알지 못하는 대출 8백만원과 카드사용 금액 7백여만원 미납부로 채무발생

사례 3) 미등록(지적장애)/30대/비수급

- 피해자와 행위자는 친인척 사이임
- 피해자 명의의 스마트폰 2대, 스마트워치 개통, 스마트폰, 스마트워치 행위자 사용
- 피해자 신분증과 서명 확인, 그러나 피해자 상황은 기억하지 못함
- 스마트폰 미납액 5백여만원, 소액결제 32백여만원

스마트폰을 개통하게 하고 판매점 직원이나 제3자가 이를 통해 대출을 실행하거나, 보험금을 해약시키거나, 소액결제를 지속하여 명의자가 모르는 부채가 발생하도록 하는 경우이다.

III. 범죄 피해 대응에 대한 문제

1. 가해자와 통신업체 누구도 책임지지 않는 피해 - “폰테크”, “휴대폰깡”, “내구제”

현재 발생하고 있는 스마트폰 관련 사건들은 사건피해자인 장애인이 부주의하거나 단순히 인지와 판단이 어렵기 때문에 발생하는 것이 아니다. 인지와 판단이 어렵다는 장애의 특성을 이용하여 이미 계획적으로 접근하고 범죄를 저지르는 가해자들이 있기 때문이다. 특히 다수의 스마트폰과 관련기기 인터넷 결합상품 등으로 피해를 보는 대부분의 사건들은 실제 스마트폰을 판매하고 있는 영업점의 판매

자이며 이중 다수는 장애인을 처음 만난 경우보다 이미 여러 차례 만남을 통해 장애인의 취약한 부분을 알고 있는 경우가 대부분이다. 그 외에도 제3자가 스마트폰을 개설하는 과정에 개입하여 만들어진 스마트폰을 바로 가져가서 대포폰으로 팔아버리거나 다른 범죄에 사용하는 경우 역시 모든 과정은 영업점을 통해서 이루어진다.

몇 년 전까지만 해도 장애인의 신분증을 가져가서 대리로 휴대전화기를 개설하는 경우가 가장 많았으며 이런 경우 이후에 대리로 스마트폰을 발급받았다는 사실이 확인되면 어느 정도 대응이 가능했다. 하지만, 현재 벌어지고 있는 많은 사건의 경우 제3자가 장애인당사자와 동행하거나 영업점 관련자가 기망하여(속여) 스스로 서명하게 하는 경우가 많다. 그리고 이와 관련하여 피해가 발생하고 장애 특성을 이용한 범죄행위로 정황이 명백함에도 단순히 장애인당사자가 직접 방문하거나 서명하였다는 이유를 들어 통신사와 관련 영업점은 전혀 아무런 책임을 지지 않고 있다.

이는 형사 사법절차 또한 마찬가지이다. 단순히 동행해서 직접 서명하였거나, 또는 전화 개설 후 바로 제3자에게 직접 건네주었다는 이유만으로 모든 것이 장애인의 결정이었을 뿐 범죄 정황이 아니라고 판단하는 경우가 대부분이다. 오히려 피해자인 장애인이 사기 혐의로 처벌을 받기도 한다. 결국 가해자가 명확히 있으며, 장애를 이용한 피해가 분명함에도 불구하고 가해자가 처벌받거나 관련 업체가 책임지는 구조가 아닌 것이다.

명의도용의 경우 사문서위조, 사기행위, 전기통신사업법 위반행위이며, 판매자의 기망 또는 설명의무 위반은 명백한 장애인의 장애를 이용하여 재산상 이익을 취하는 준사기죄에 해당한다. 제3자에 의한 갈취행위 역시 장애인 명의의 스마트폰이 대포폰으로 유통되었다면 전기통신사업법 위반행위이며 사기죄 역시 성립한다. 이렇게 현재 발생하는 피해들은 모두 명백한 형사적 범죄행위이며, 이에 대한 마땅한 처벌과 이 과정에 연관된 통신사의 불법행위에 대한 손해배상 등 민사적인 책임 역시 명확하게 이루어져야 한다. 하지만, 현재 피해자만 있을 뿐 그에 대해 책임지는 사람은 아무도 없다.

2. 가해자가 아닌 이용인에게 책임 전가

최근 늘어가는 스마트폰 피해에 대하여 사회적으로 그 문제의식이 점점 높아지고 있다. 2023년 스마트폰 보급률이 94.8%로 세계적으로도 상위권에 있는 상황에서 범죄비율 역시 높아지고 있기 때문이다. 현재 우리는 보급률 대비 스마트폰의 이용에 대한 사회적인 체계와 시스템은 매우 미비한 상황에서 이용자 중심의 보급 체계가 아닌 통신업체의 성장만을 부추기면서 정작 그 성장과정에 과열한 경쟁 속에서 그 피해를 이용인 즉 소비자가 고스란히 부담하고 있는 상황이다. 그리고 그 속에 장애인과 같이 체계와 시스템을 인지하고 판단하는 것에 어려움이 있는 사람은 이러한 성장 중심의 체계속에서 그것을 이용한 범죄의 제1순위 피해자가 되고 있다.

스마트폰 개통과정에서의 여러 문제는 어제 오늘의 일이 아니기에 정부에서도 다양한 권리구제 제도를 두고 있다. 방송통신위원회의 분쟁조정위원회, 한국정보통신진흥협회의 이동전화 불공정행위 신고센터, 한국소비자원의 피해구제신청 등을 운영하고 있다. 하지만 모든 절차에서 개통과정에서의 녹취와 관련 증거들을 소비자에게 요구하고 있다. 또한 분쟁조정이기에 권고수준에 그치고 있으며 이를 통신사에서 거부하면 더 이상 권한이 없다.

이에 반복되는 사고에 대한 문제제기에 대하여 각 통신사는 나름의 피해에 대한 대응방침을 마련하였다. 하지만, 통신사는 가장 가해자가 되고 있는 판매처에 대한 가이드나 지침 마련이나 전화개설 과정에서의 문제에 대응하기 위한 방법을 찾은 것이 아니라 문제발생을 막기위해 장애인의 전화개설을 제한하는 방향으로 대책을 마련하였다. 이에 장애인에 피해에 대하여 오히려 장애인에 권리를 침해하는 방향으로 진행되는 지침에 대하여 발달장애인 당사자들과 관련 인권단체들은 강력하게 문제를 제기하고 국가인권위원회에 차별적 규정에 대한 즉각적인 폐지를 요구하는 진정서를 접수하기도 하였다.

3. 불공정한 스마트폰 개통과정 - 요금할인사기, 강매사기, 고가요금 강요 등

대한민국은 명실공히 IT 강국으로 인터넷 통신 및 스마트폰의 보급과 발전이 세계 어느 나라와도 비교할 수 없을 정도로 높은 수준에 와있다. 하지만, 이러한 비약적인 발전의 뒷면에는 스마트폰 판매의 다단계식 구조와 통신사 서비스 가입과 휴대폰 단말기 구매의 기형적인 기기와 통신요금 결합제도가 있다.

실제로 다수의 발달장애인이 인지의 어려움으로 피해자가 되고 있지만, 인지의 어려움이 없는 사람의 경우에도 이 기형적인 요금제도를 명확히 이해하는 것은 매우 어렵다. 또한 각 대리점과 판매점은 여러 가지 편법적인 수단으로 결국 같은 요금제의 같은 스마트폰의 경우에도 같은 내용으로 설명을 듣기는 매우 어렵고 똑같은 기기도 각각 다른 조건으로 계약이 성사되는 경우가 많다. 이런 상황에서 발달장애인 당사자가 이렇게 복합적인 형태의 계약방식을 이해하기 어려운 것은 어쩌면 당연한 것인지도 모른다. 그리고 이러한 복잡한 과정은 결국 발달장애인을 비롯한 소비자의 피해로 고스란히 이어지고 있다.

한국정보통신진흥협회(KAIT)에서 발표한 최근3년간 이동전화 불공정행위 신고 접수 관련 인용현황에 따르면 판매점에서 발생하는 불공정 행위가 매년 높아지고 있고 2023년은 91%가 판매점에서 발생하였다. 이는 현재 통신사의 자율규제에 시장을 맡기고 있으며 판매점은 통신사와 별도의 계약없이 진출입이 자유롭고 관리의 사각지대에 있는 등의 이동통신시장의 문제를 소비자만 책임지고 있는 상황이다.

<최근 3년간 이동전화 불공정 행위 신고 접수 관련 인용 현황>

구 분	2021년	2022년	2023년
대리점	398건(40.2%)	208건(19.6%)	67건(9%)
판매점	593건(59.8%)	852건(80.4%)	677건(91%)
계	991건	1,060건	744건

*한국정보통신진흥협회(KAIT)가 운영하는 이동전화 불공정행위 신고센터에 접수된 허위과장광고, 지원금과 다지급, 공시 미게시 등 이동전화 불공정행위와 관련한 민원 중 최종적으로 불공정행위로 판단되어 인용된 건

IV. 장애인 스마트폰 사건 대응을 위한 대안

1. 가해자에 대한 처벌 강화 및 통신사에 대한 책임성 강화

스마트폰을 할부로 개통하고 이를 판매하여 현금흐름을 만드는 방식을 얼마 전까지는 “휴대폰깡”, 또는 나를 구제하는 방법이라는 뜻으로 “내구제”라 칭해졌지만 언젠가부터는 폰과 재테크를 합쳐 폰테크라는 거창한 이름으로 표현되고 있다. 이는 할부로 구입한 스마트폰을 판매하는 것이 합법적이고 이를 통해 돈을 벌 수 있는 것으로 오인하는 효과를 발생시키고 있다.

인터넷 검색창에 “폰테크”를 검색하면 청소년에게 노출하기 부적합한 검색어로 지정되어 있다. 불법이기에 당연한 조치이며, 전기통신사업법 제30조(타인사용의 제한)에는 누구든지 통신사가 제공하는 전기통신역무를 이용하여 타인에게 통신을 매개하거나 이를 타인의 통신용으로 제공하여서는 아니된다고 되어 있다. 또한 이에 대한 처벌조항으로 제90조에 의거 타인의 통신을 매개하거나 이를 타인의 통신용으로 제공한 자에게 1년이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금을 처하도록 하고 있으나 실제 우리 주변에는 이런 폰테크, 휴대폰깡, 내구제 등의 사례가 지속적으로 발생하고 있고, 많은 피해자가 인터넷 검색을 통해 이러한 유혹을 당하고 있다.

경제침체와 청년 빈곤, 경제 양극화 등이 심각해 지면서 갈수록 이런 불법사금융피해가 늘어날 것으로 보이기에 이에 대한 적극적인 조치가 필요하다.

또한 사건발생시 장애인당사자에게 자신의 피해와 상황을 입증하도록 책임지우는 것이 아니라 명확하게 처벌할 수 있는 근거마련이 필요하다. 통신사의 경우에도 복잡한 판매 체계안에서 영업점이 장애인 등 사용자를 기망하여 과도한 판매행위를 할 수 없도록 명확한 지침을 시행하며 이와 관련한 상황이 발생했을 때 장애인에게 입증의 책임을 주는 것이 아니라 통신사가 적극적으로 사실관계를 확인하고

이에 대해 책임지는 체계와 시스템이 필요하다.

현행 전기통신사업법은 제50조 제1항 제5호의2는 “전기통신사업자가 이용자에게 전기통신서비스의 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위”를 금지하고 있으나 이에 대한 처벌조항은 없다.

또한 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(약칭 단말기유통법) 제5조에 의하면 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 이용자와의 이동통신서비스 이용계약 할 때 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 특정 요금제, 부가서비스 등의 일정기간 사용의무를 부과하거나 이를 위반시 위약금을 부과하는 등 서비스 가입, 이용 또는 해지를 거부·배제하거나 그 행사를 제한하는 내용의 개별계약을 체결하여서는 아니된다고 하며 이를 위반시에는 과징금을 부과하도록 하고 있지만 개별계약을 체결하고 이를 빌미로 장애인에게 부당한 금액을 요구하는 일까지 발생하는 도덕적 해이를 넘어 범죄를 행하고 있으나 단속은 미비하다.

2. 인지에 어려움이 있는 사람에 대한 가이드라인의 제정

장애인에 스마트폰 개통과정에서의 사건들을 많은 장애인들이 경제적 착취의 상황에 놓이게 되었다. 이에 판매 과정에서 스마트폰 개통과 관련하여 발달장애인 등 이해가 어려운 사람도 쉽게 확인할 수 있는 설명자료와 쉬운 말 설명에 대한 가이드가 필요하다

피해가 반복되고 있는 상황에서도 정부부처와 통신사 모두 서로에게 책임을 미루며 구체적인 해결방안을 제시하지 않고 있다.

당사자들의 어려움이 가중되고 피해가 이어지는 상황에 가이드 라인의 적용은 그 어떤 대책보다도 실효적이고 빠른 예방과 대응책이 될 것이다.

22대 국회에서 “이동통신사업자 등으로 하여금 장애인에 대한 차별을 금지하고 장애인에게 점자 자료 등의 정당한 편의를 제공하도록 하여 장애인 차별을 예방하고 권리를 보호”하고자 하는 장애인차별금지 및 권리구제에 관한 법률 개정안이 제출되었으며 현재 보건복지위원회에서 정보 제공의 방법에 쉬운 말과 그림을 추가하고 사업자가 이에 대한 준비를 할 수 있도록 시행일을 연장하여 수정 의결하였다.

3. 통신사 서비스 가입과 휴대폰 단말기 구매 분리

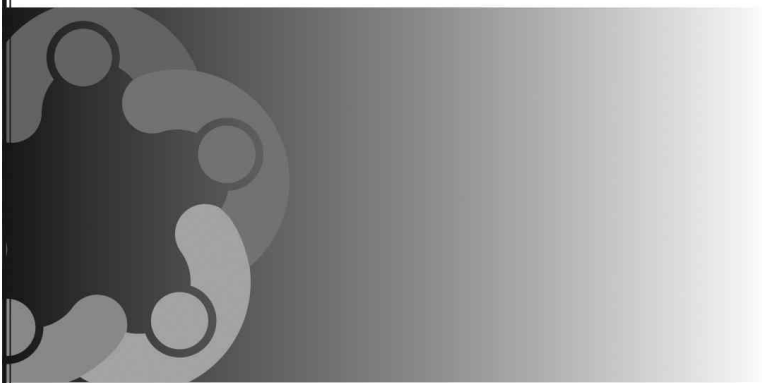
현재 통신사 요금제와 휴대폰 단말기 구입의 체계를 명확히 분리하는 것이 필요 하다. 현재 이런방식의 복합적인 계약방식은 장애인뿐만 아니라 기본적인 이해가 없는 사람 모두에게 피해가 될수 있으며, 특히 발달장애인 등의 경우 두가지 제도를 함께 이해하고 전화기를 개설하는 것은 매우 어려운 상황이다. 이에 관련제도의 개선이 시급하게 필요하다.

V. 마치며

장애인을 대상으로 하는 스마트폰 범죄는 명확한 범죄행위이다. 이에 국가 및 지방자치단체는 단순히 민간기업에 책임져야 하는 사건이 아닌 국민이 이와 같이 범죄의 피해자가 되지 않도록 하기 위해 국가가 분명한 대책을 세워 책임져야 하는 일이라는 것에 명확한 책임의식을 가져야 한다.

통신사업을 하는 기업 또한 본인들의 수익구조 안에서 피해를 보는 사람이 반복해서 발생하고 있는 문제에 대하여 명확하게 책임이 있음을 인지하고 더 이상 개인에게 책임을 떠넘기는 것이 아니라 누구도 피해자가 되지 않도록 좀 더 촘촘한 대응계획수립이 필요할 것이다.

스마트폰을 만들고 이와 관련한 편의를 이용하는 것은 모두에게 주어지는 공평한 권리이다. 장애인이 이 권리를 잘 지켜내며, 더 이상 범죄의 피해자가 되지 않도록 사회전체가 함께 고민하고 해결책을 마련해야 할 때이다. 범죄의 피해자가 될 수 있다고 전화기를 뺏는 것이 아니라 다른 사람들과 평등하게 그리고 안전하게 권리를 지키고 행사할 수 있도록 모두가 함께 고민해야 할 때이다.



 경기북부
장애인권익옹호기관

2024 경기북부장래인인권포럼

토 론

기업은 책임을 회피하고 정부는 기업들 눈치를 보니 도대체 소(장애인 소비자의 권리)는 누가 키우나(지키나)?

이 승 현 / 사단법인 장애인차별금지추진연대 상임활동가

1. 토론을 시작하며

장애인차별금지법이 시행된지 올해로 16년이다. 하지만, 여전히 장애인에 대한 인권침해 행위는 줄어들기보다는 점점 더 증가하고 있는 추세이다. (사)장애인차별금지추진연대(이하 장추련) 부설 1577-1330 장애인차별상담전화 평지(2009년 개설)에 접수되는 장애인 관련 사례 역시 해마다 증가하고 있다. 특히 스마트폰과 같은 기기의 비약적인 보급과 사용 증가속에서 관련한 사례역시 크게 늘어나고 있다. 전국 41개 상담소를 통해 접수되는 스마트폰 관련 상담은 1년에 50여건에 달하고 있으며 그 범죄의종류와 방법도 갈수록 다양해지고 있다.

토론회 발제문에서도 언급되었듯이 스마트폰 관련 사건은 크게 몇가지 유형으로 나누어 볼 수 있다. 명의도용, 판매자의 기망 또는 설명의무 위반, 지인 또는 제3자에 의한 갈취, 그리고 이후에 추가로 발생하는 대출 소액결제와 같은 금융피해 등이다. 스마트폰이 보급되는 초기에는 단순한 명의도용사건이 많았던 것에 비해서 지금은 판매자에 의한 속임수나 제3자에 의한 갈취사건이 점점 더 늘어나고 있다. 참고로 한국장애인소비자연합에서 운영하고 있는 ‘장애인소비자 피해구제 상담센터’에서 2021년 12월 개소 후 8개월간 접수된 사례가 70건, 2.3억의 피해금액이 추산된다고 하니 피해는 갈수록 늘어나고 있다.

이에 장애인단체들은 관련하여 대안을 이미 제시하였었다. 2021년 장추련은 발달장애인 당사자 단체인 피플퍼스트와 서울대학교 공익법률센터, 그리고 법률지원단과 함께 ‘통신사 장애차별 대응팀’을 운영, 관련하여 가이드라인 마련과 법 개정을 요구하였다. 그러나 이 요구에 대하여 그 누구도 책임있는 답변을 해주지 않았다. 돌아온 답은 한쪽은 법이 개정되면 하겠다는 거고, 다른 한쪽은 과도한 법 규제는 문제가 될 수 있으니 관련하여 정책을 논의해보겠다는 것이다. 그 답을 들은지 오늘로서 1년하고도 하루가 지났다. (20221213 발달장애인 스마트폰 사기 개통 근절을 위한 법제도 개선 국회 토론회)

현재 한국에는 스마트폰 사기피해 문제를 해결할 수 있는 방법이 없다. 또한 이러한 문제가 발생되지 않도록 하는 예방책도 마련되어 있지 않다. 왜 이런 문제를 만드는 판매자들과 통신사들은 책임지지 않으며 정부는 왜 다수의 장애인들의 피해가 있는데도 여전히 아무런 대책을 마련하지 않고 있는지 되물을 수 밖에 없다.

II. 차별과 피해는 고스란이 장애인 당사자에게 전가되고 있다.

① 가해자와 통신업체 누구도 책임지지 않는 피해

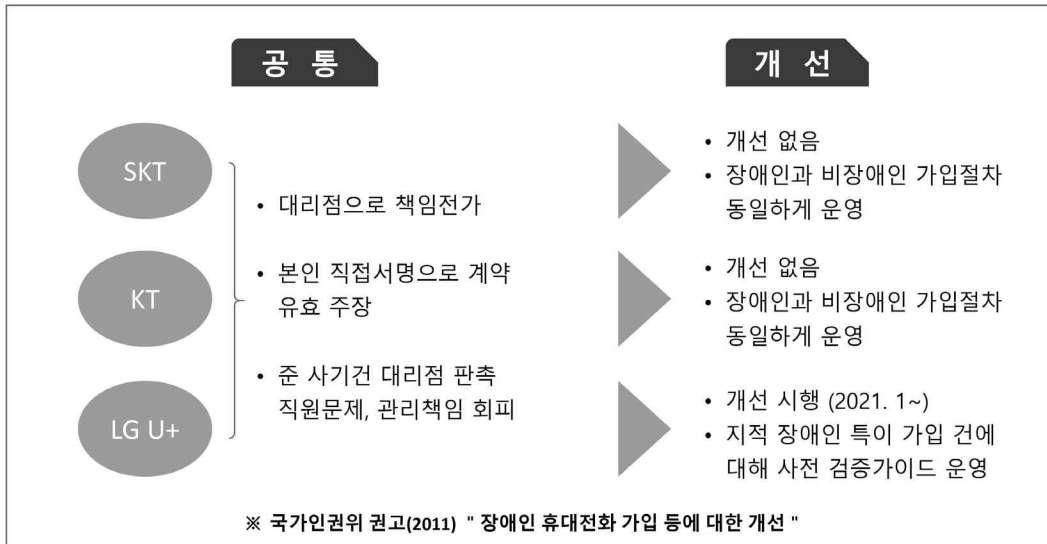
현재 발생하고 있는 스마트폰 관련 사건들은 사건피해자인 장애인이 부주의하거나 단순히 인지와 판단이 어렵기 때문에 발생하는 것이 아니다. 인지와 판단이 어렵다는 장애의 특성을 이용하여 이미 계획적으로 접근하고 범죄를 저지르는 가해자들이 있기 때문이다. 특히 다수의 스마트폰과 관련기기 인터넷 결합 상품 등으로 피해를 보는 대부분의 사건들은 실제 스마트폰을 판매하고 있는 대리점의 판매자이며 이중 다수는 장애인을 처음 만난 경우보다 이미 여러차례 만남을 통해 장애인의 취약한 부분을 알고 있는 경우가 대부분이다. 그 외에도 제3자가 폰을 개설하는 과정에 개입하여 만들어진 폰을 바로 가져가서 대포폰으로 팔아버리거나 다른 범죄에 사용하는 경우 역시 모든 과정들은 대리점을 통해서 이루어진다.

몇 년전까지만 해도 장애인의 신분증을 가져가서 대리로 폰을 개설하는 경우가 가장 많았으며 이런 경우 이후에 대리로 폰을 발급받았다는 사실이 확인되면 어느 정도 대응이 가능했다. 하지만, 현재 벌어지고 있는 많은 사건의 경우 제 3자가 장애인당사자와 동행하거나 대리점 관련자가 기망하여 스스로 서명하게 하는 경우가 많다. 그리고 이와관련하여 피해가 발생하고 장애 특성을 이용한 범죄행위로 정황이 명백함에도 단순히 장애인당사자가 직접 방문하거나 서명하였다는 이유를 들어 통신사와 관련 대리점은 전혀 아무런 책임을 지지 않고 있는 상황이다. 이는 형사사법절차 또한 마찬가지이다. 단순히 동행해서 직접 서명하였거나, 또는 전화 개설후 바로 제3자에게 직접 건네주었다는 이유만으로 모든 것이 장애인의 결정이었을뿐 범죄정황이 아니라고 판단하는 경우가 대부분이다. 결국 가해자가 명확히 있으며, 장애를 이용한 피해가 분명함에도 불구하고 가해자가 처벌받거나 관련 업체가 책임지는 구조가 아닌 것이다.

명의도용의 경우 사문서위조, 사기행위, 전기통신사업법 위반행위이며, 판매자의 기망 또는 설명의무 위반은 명백한 장애인의 장애를 이용하여 재산상 이익을 취하는 준사기죄에 해당한다. 제3자에 의한 갈취행위 역시 장애인 명의의 스마트폰이 대포폰으로 유통되었다면 전기통신사업법 위반 행위이며 사기죄 역시 성립한다. 이렇게 현재 발생하는 피해들은 모두 명백한 형사적 범죄행위이며, 이에 대한 마땅한 처벌과 이 과정에 연관된 통신사의 불법행위에 대한 손해배상 등 민사적인 책임 역시 명확하게

이루어져야한다. 하지만, 현재 피해자만 있을뿐 그에 대해 책임지는 사람은 아무도 없다. 국가도 통신사도 장애인을 그저 위험에 노출된 보호받아야할 사람으로만 바라보며, 가해자에 대한 강력처벌이 아닌 피해자에 대한 보호만을 이야기하고 있다.

통신3사 대응현황 [피해접수건 처리과정에서...]

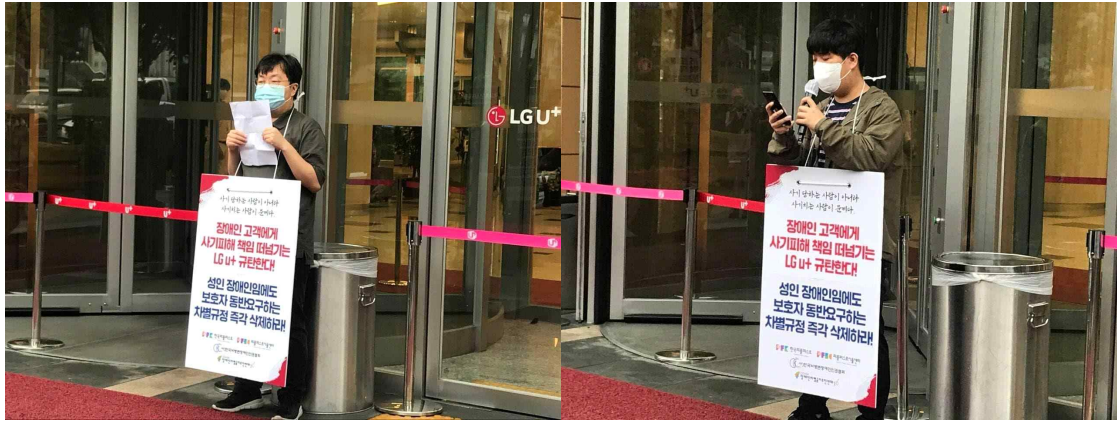


② 가해자가 아닌 이용인에게 책임 전가

최근 늘어가는 스마트폰 피해에 대하여 사회적으로 그 문제의식이 점점 높아지고 있다. 현재 우리나라는 보급률 대비 스마트폰의 이용에 대한 사회적인 체계와 시스템은 매우 미비한 상황에서 이용자 중심의 보급 체계가 아닌 통신업체의 성장만을 부추기면서 정작 그 성장과정에 과열한 경쟁 속에서 그 피해를 이용인 즉 소비자가 고스란히 부담하고 있는 상황이다. 그리고 그 속에 장애인과 같이 체계와 시스템을 인지하고 판단하는 것에 어려움이 있는 사람은 이러한 성장중심의 체계속에서 그것을 이용한 범죄의 제 1순위 피해자가 되고 있다.

이에 반복되는 사고에 대한 문제제기에 대하여 각 통신사는 나름의 피해에 대한 대응방침을 마련하였다. 하지만, 통신사는 가장 가해자가 되고 있는 판매처에 대한 가이드나 지침 마련이나 전화개설 과정에서의 문제에 대응하기 위한 방법을 찾은 것이 아니라 문제발생을 막기위해 장애인의 전화개설을 제한하는 방향으로 대책을 마련하였다. 이에 장애인에 피해에 대하여 오히려 장애인에 권리를 침해하는 방향으로 진행되는 지침에 대하여 장애인차별금지추진연대와 서울피플퍼스트센터 등 발달장애인 당사

자들과 관련 인권단체들은 강력하게 문제를 제기하고 국가인권위원회에 차별적 규정에 대한 즉각적인 폐지를 요구하는 진정서를 접수하였고 결국 해당 통신사는 관련 차별지침을 폐기되었다. 이는 다행이도 장애인의 자기결정권 침해라는 문제제기에 대하여 장애인당사자의 의사를 가장 우선적으로 반영하는 개선방향을 찾은 것이다. 그러나 이러한 개선방향은 근본적인 문제로 접근하는데는 한계가 있었다.



(사진: 1인 시위하는 발달장애인 활동가들)

③ 스마트폰 개설 등 통신관련 사업의 복잡한 체계

대한민국은 명실공히 IT 강국으로 인터넷 통신 및 스마트폰의 보급과 발전이 세계 어느 나라와도 비교할 수 없을 정도로 높은 수준에 와있다. 하지만, 이러한 비약적인 발전의 뒷면에는 스마트폰 판매의 다단계식 구조와 통신사 서비스 가입과 휴대폰 단말기 구매의 기형적인 기기와 통신요금 결합제도가 있다.

실제로 다수의 발달장애인이 인지의 어려움으로 피해자가 되고 있지만, 인지의 어려움이 없는 사람의 경우에도 이 기형적인 요금제도를 명확히 이해하는 것은 매우 어렵다. 또한 각 대리점과 판매점은 여러 가지 편법적인 수단으로 결국 같은 요금제의 같은 전화기의 경우에도 같은 내용으로 설명을 듣기는 매우 어렵고 똑같은 기기도 각각 다른 조건으로 계약이 성사되는 경우가 많다. 이런 상황에서 발달장애인 당사자가 이렇게 복합적인 형태의 계약방식을 이해하기 어려운 것은 어쩌면 당연한 것인지도 모른다. 그리고 이러한 복잡한 과정은 결국 발달장애인을 비롯한 소비자의 피해로 고스란히 이어지고 있다.

III. 소(장애인 소비자의 권리)는 누가 키우나(지키나)고 물었더니 여전히 소 잃고도 외양간은 그대로 두고 있는 기업과 정부

① 통신사

■ 통신사들에게 논의를 요청한 우리의 요구사항(제언)

- ▷ 응대 매뉴얼 가이드라인 제작 (장애인단체 가이드라인 참고)
 - ▷ 응대 관련 장애인식개선 교육 (발달장애인 이해에 관련한 교육)
: 영상 교육 또는 장애인단체 교육 지원
 - ▷ 시스템 마련 : 장애인전담 인원 또는 팀 체계 구축
: 외부 장애인 단체 및 기관 네트워크 체계 구축
 - ▷ 읽기쉬운 설명서 제작 마련
-

■ LG유플러스 (2021년)

▷ 면담자: 모바일리스크관리팀

▷ 내용

- 장애인 전담지원 관련해서는 신속처리 역할을 모바일리스크팀 직원이 하고 있음
- 장애관련 교육을 진행하면 좋겠으나 고민을 해보겠음
- 통신3사가 함께 논의하는 협의체(회)가 제안되면 고민해 보겠음

■ KT (2021년)

▷ 면담자: 리스크팀, 영업본부 유통기획팀, 대외협력실

▷ 내용

- 호객강매에 대한 모니터링은 하고 있으며 불만있는 대리점도 체크하고 있음.
- 피해관련 대리점들 대부분은 장애인인지 몰랐다고 억울해함. 구체적인 지침이 있으면 주기를 원함
- 빠른 반응을 위해서 통신사 연합회나 정부가 움직이는게 좋을 것 같음. 다만, 제안이 정부나 기관을 통해서 오면 의무감 생김

■ SK텔레콤 (2021년~2022년)

▷ 면담자: 고객보호원

▷ 내용

- 읽기 쉬운 안내서가 있으면 좋겠음. 비장애인분들도 구두상 설명 듣고 예약하다가 결국 취소하거나 문제가 되는 경우가 많음. 홍보비용으로 해서 자료 등은 가능할 것 같음. 논의해보겠음.

- 지방에 있는 군인들을 위해 군 지원센터가 있음. 거점응대 방식도 고민해 볼 필요가 있겠음
- 대리점들도 대리점 협의체가 있음. 계약서가 정상이면 조치를 취하기 어려운게 사실
- 공공기관을 통해서 과기부나 방통위 쪽에서 3사가 같이 컨택되면 더 빠르지 않을까 함

② 통신사연합체 및 공공기관과 정부

■ 한국통신사업자연합회 (2022년 12월 토론회)

- 비장애인과의 다른 기준으로 통신사들이 대책을 마련할 때 또다른 차별로 지적받는 경우가 있음. 관련 가이드라인에 동의하지만 정부의 권고나 법이 우선 개정되어야 할 사항임

■ 방송통신위원회 이용자정책총괄과 (2022년 12월 토론회)

- 장애인단체에서 제안한 가이드라인 내용 부분은 활용할 부분이 많다고 생각하며 전기통신사업법 개정 입법 취지도 공감. 그러나 법 개정 내용에서 의사결정지원체계라는 추상적 표현과 현저히 초과하는 등의 입증에 어려운 부분이 있는 부분은 협의와 논의가 필요.

■ 과학기술정보통신부 통신이용제도과 (2022년 12월 토론회)

- 적정 상품을 추천받고 충분히 이해된 상태에서 지원하는 체계가 필요성에 적극 공감. 다만, 장애계에서 제시한 가이드라인을 통신사쪽에 권고할 의사는 있지만 통신사가 이를 따를지는 확신할 수 없음. 실효성 있는 담보를 위해서라도 입법적인 근거 마련 필요

■ 복지부 장애인권익지원과 (2022년 12월 토론회)

- 발달장애인 휴대폰과 보험 등 이용에서의 사기 방지를 위한 법제도 개선 연구용역 진행 중. 필요시 소관부처에 정책 제안 하겠음

③ 결국 2023년~2024년 기업과 정부는 무엇을 했는가?

- 무엇을 했는지 찾지 못함. 연락도 없음

IV. ‘인지에 어려움이 있는 고객 지원 가이드라인’

발달장애인의 스마트폰 개설과정에서 여러 가지 문제들이 발생하자 통신업체와 과학기술정보통신부(이하 과기부) 등 정부부처 등은 오히려 발생하는 문제에 대한 책임을 장애인을 보호한다는 명목으로 당사자에게 전가하고 있다. 이에 발달장애인의 스마트폰 개설을 제한하는 방향으로 고민하며, 무조건 성년후견인 등 보호를 위한 동반자를 요구하며 스마트폰의 개설에 있어서 결정권을 침해하고 있다. 또

한, 고의로 장애를 이용해 기망행위를 하는 판매자들을 제외하고, 스마트폰 개설 과정에서 발달장애인 등 인지가 어려운 사람에 대한 대응방법을 제대로 교육받은 적인 없는 현장 판매자들은 어떤 방식으로 응대하고 확인하면서 개설과정을 진행해야할지 알 수 없어서 자신도 모르는 사이에 장애인에게 피해를 입힐 수 입히는 상황도 다수 발생하고 있다.

이에 법개정을 통해 책임을 부여하고 제도를 만들어가는 과정을 진행하면서. 동시에 좀더 빠르게 현장에서 적용하여, 판매자에게도 인지장애를 가지고 있는 고객에게도 어려움없이 스마트폰을 개설할 수 있는 절차를 마련하고자 국내외에서 선진적으로 마련된 유사 가이드라인과 함께 한국피플퍼스트 등 당사자단체와 장애인인권단체 그리고 법률가들이 함께 모여 만든 우리의 가이드라인을 소개하고자 한다.

1. 국내외 선진 사례

① SK텔링크, '이해하기 쉬운 착한 가입 안내서'

○ 발달장애인을 위한 알뜰폰 가입 안내서

- SK텔링크는 2019년 발달장애인을 위한 알뜰폰(SK세븐모바일) 가입안내서를 제작함. 이 안내서는 의사소통 전문기업인 '소소한 소통'과 함께 제작·배포하였고, SK텔링크 홈페이지에서도 다운로드 받을 수 있음.
- 안내서는 "장애, 나이 상관없이 누구나 평등하고 편리하게 모바일 생활을 누릴 수 있도록 어려운 용어는 쉬운 용어로 바꾸고 설명은 친절하게 붙인 것"으로 5명의 발달장애인이 직접 제작 과정에 참여하였다고 함.
- 안내서는 알뜰폰 가입·이용 시 필요한 휴대폰 설정 방법, 교환·반품·A/S 안내 등을 이해하기 쉬운 형태로 설명함. NFC, MMS, PIN 등의 어려운 통신 용어를 쉬운 단어로 대신하거나 친절한 설명을 덧붙임. 아울러 한자어나 외래어는 한글로 변경함. 고객들이 쉽게 따라 할 수 있도록 이용순서를 실제에 가깝게 재구성하고 여러 안내를 단문 형태로 변경하면서 그림 설명을 추가함.
- SK텔링크는 2021년에는 가입자들이 유심 봉투에 인쇄된 QR코드를 카메라로 찍으면 '종이 없는 착한 가입 안내서'로 바로 이동해 내용을 그대로 안내받을 수 있도록 추가 조치를 취함.

② 배달의 민족, '쉬운 배달앱 사용법 책자'

○ 쉬운 배달앱 사용법

- 배달의 민족이라는 배달 사이트를 운영하고 있는 우아한형제들은 2021년 4월 사회적 기업 '소소한소통'과 함께 발달장애인을 위하여 배달앱 사용법을 쉽게 안내하는 '쉬운 배달앱 사용법'을 제작, 배포함. 이후 2023년에는 이를 더욱 발전시켜서 고령자와 시각장애인도 볼 수 있도록 하고, 책자를 넘

어 웹사이트를 만들고, 내용도 좀 더 쉽게 개선한 <쉬운 배달앱 사용법 2023>을 제작, 배포함.

- ‘쉬운 배달앱 사용법’ 책자는 배달의민족 앱 설치에서부터 주문, 결제에 이르는 전 과정을 실제 앱 화면 이미지와 함께 이해하기 쉬운 용어로 구성함. 누구나 쉽게 단계별로 따라할 수 있도록 하고, 정보 취약층인 사용자들이 가장 어려움을 겪는 결제 과정에 접근할 수 있도록 가족 대표가 대신 결제해줄 수 있는 '가족계정' 기능에 대하여도 설명함.
- 개정판에서는 배달앱의 서비스 기능 중 가장 많이 발생하는 상황을 당사자 그룹 인터뷰를 통해 발굴한 뒤, 필요 상황을 여덟 개로 추려 삽화와 쉬운 글로 풀어 설명.

○ 목차와 구성

- 배달앱을 사용하는 사람의 앱 설치부터 안내하는 ‘준비하기’, 배달앱의 서비스 기능을 상세히 알고 싶은 사람을 위한 기능 설명이 담긴 ‘이용하기’, 그리고 주문의 전 과정을 상황별로 알 수 있도록 삽화와 함께 안내하는 ‘활용하기’로 구성되어 있음.

준비하기	이용하기	활용하기
배달앱 용어사전 배달앱 설치하기 주소 설정하기 첫 화면 살펴보기 회원 가입하기	주문할 곳 고르기 메뉴 담기 옵션 선택하기 결제하기	음식을 빨리 배달받고 싶어 배달팁이 싼 곳에서 주문하고 싶어 음식을 포장해서 먹고 싶어 음식을 조금만 주문하고 싶어 예전에 먹은 음식을 또 주문하고 싶어 싫어하는 재료는 빼 달라고 하고 싶어 마트에서 파는 물건도 배달하고 싶어 할인받아서 음식을 주문하고 싶어

③ 영국 Ofcom, ‘휴대전화 사용 방법: 이해하기 쉬운 가이드

- 휴대전화 사용 방법: 이해하기 쉬운 가이드(How to use your mobile phone: Easy Read Guide)
 - Ofcom은 영국의 방송, 통신 및 우편 부문을 관할하는 정부기관으로 한국의 방송통신위원회와 유사함. Ofcom은 Easy Read 에이전시와 협업하여 2013년 12월 처음으로 휴대전화 사용 방법을 쉽게 설명하는 가이드를 제작·배포함. 이는 유럽과 영국의 이해하기 쉬운 정보 기준을 충족하고 있음. 방송통신 규제기관에서 직접 가이드를 만들었다는 점에서 의미가 큼. Ofcom은 장애인의 필요를 매우 진지하게 고려해야 할 의무를 다하고, Ofcom의 소비자에 대한 조인과 정보에 모든 사람이 접근할 수 있도록 보장하는 시리즈라고 밝히고 있음.
 - 이 가이드는 정보를 명확하고 간단한 방법으로 제시하고 그림을 사용하여 텍스트의 의미를 뒷받침하고 있으며, 발달장애 및 학습장애가 있는 사람뿐 아니라 영어에 대한 지식이 부족한 사람들에게도 도움이 될 수 있다고 설명하고 있음. Ofcom은 이 문서를 다양한 장애단체의 도움을 받아 장애인에게 배포하였고, 당사자가 요청할 경우 큰 글자 또는 점자로도 제공함.

○ 목차와 예시

- 리플렛 설명, 다양한 종류의 전화기, 전화요금을 납부하는 방법, 휴대전화를 선택하는 방법, 전화 요금은 얼마나 많이 나올까, 당신을 돕는 방법, 잘못되었을 때 어떻게 해야 하는지, 우리와 연결되는 방법 등의 순으로 되어 있음.

④ 호주 모바일 통신사 연합, ‘휴대전화 산업 선례 가이드 : 장애인 접근성’

○ 장애인 접근성 가이드

- 호주의 모바일 통신사들의 연합단체인 AMTA(Australian Mobile Telecommunications Association)는 ‘휴대폰 산업 선례 가이드 : 장애인 접근성(Mobile Phone Industry Good Practice Guide:Accessibility for People with Disabilities)’을 발간함.
- 이 가이드는 관련 업계에서 자발적으로 장애인 접근성을 보장하기 위하여 가이드를 발간하여 행위의 준칙을 삼고자 한 것에 의의가 있음. 가이드는 일반적인 사항 외에도 장애의 유형에 따른 내용을 시각, 청각, 지체, 지적, 언어 등 장애의 유형별로 정리하고 있음.
- 이 가이드의 목차는 다음과 같음.

<p>1. 개요</p> <p>2. 가이드의 범위 (가이드의 이용자, 효과성, 가이드 관련 법규)</p> <p>3. 이해관계자 참여</p> <p>4. 상품 및 서비스 정보 홍보</p> <p>5. 고객의 접근</p> <p>6. 판매</p> <p>7. 청구와 A/S서비스</p> <p>8. 고객불만 처리</p> <p>9. 직원 훈련</p>	<p>10. 개인의 요구처리</p> <p>11. 농인 또는 청각장애 소비자</p> <p>12. 맹인 또는 시각장애 소비자</p> <p>13. 지체장애 소비자</p> <p>14. 지적장애 소비자</p> <p>15. 언어장애 소비자</p> <p>16. 기술과 혁신</p> <p>17. 유용한 정보</p> <p>18. 이 가이드에 관한 설명</p>
--	---

○ 접근성 가이드 중 발달장애 관련 부분

14. 지적장애가 있는 고객은 복잡한 과정과 복잡한 정보에 어려움을 겪는 경향이 있습니다. 특히 학습장애가 있는 고객에게는 일부 모바일 단말기 및 서비스의 복잡성이 사용의 장애가 될 수 있습니다.

14.1 개별 AMTA 회원을 위한 권장 활동

- 짧은 문장을 사용하고 핵심 사항을 별도로 표시한 쉬운 문장과 쉬운 언어로 된 휴대폰 관련 문서가 있는지 검토합니다.
- 특히 지적장애가 있는 고객에게는 휴대폰의 특징과 기능에 대한 정보를 전달할 때 그림이 매우 유용합니다.
- 기본적이고 직관적인 기능을 간단한 화면 단계별 설명과 함께 제공하는 적절한 범위의 모바일 기기 제공을 고려합니다.

2. 우리가 만든 가이드라인

① 장애인의 자기결정권 보장 및 접근성 강화를 위한 절차 방안 제시

해당 가이드라인의 가장 큰 목적은 발달장애인을 포함한 인지에 어려움이 있는 고객이 스마트폰 개설 과정에서 정보접근 등 절차에 대한 접근성을 강화하여, 자신의 결정의 권리를 충분히 행사할 수 있도록 하자는 것이다. 계약과정에 인지장애에 대한 충분히 고려된 자료와 설명이 제공되어 당사자가 스스로 자신이 원하는 계약조건을 선택하고 자신이 원하는 전화기를 선택할 수 있도록 판매자들이 환경을 만들어갈 수 있도록 설명하고자 한다. 또한, 개설과정에서 장애인이 혹시 범죄행위등에 연루된 것은 아닌지 기본적인 점검을 판매자가 할수 있도록 함으로써 제3자에 의한 피해 행위 등에 대한 예방 효과도 가져보는 것을 고민해보았다.

② 장애인에 한정한 적용이 아닌 인지에 어려움이 있는 사람 모두 포함

특히 이번 가이드라인에서는 적용의 범위를 발달장애인이라는 장애로 한정하지 않고, 발달장애인뿐만 아니라 치매노인이나 인지능력에 손상을 입은 정신장애인 등 이 가이드라인이 필요하다고 판단되는 모든 사람이 적용받을 수 있도록 구성하였다. 이는 가이드라인이 한정적으로 사용되는 것이 아니라 판매자가 필요하다고 생각되는 사람들에게 다양하게 적용할 수 있도록 하기 위함이다. 실제 현재의 스마트폰 개설과정은 장애인뿐만 아니라 인지와 판단에 어려움이 있는 사람들 모두가 피해자가 될수 있는 상황이기에 현장에서의 폭넓은 적용을 통해 많은 사람들에게 대한 다양한 가이드로 제시될 수 있도록 작성되었다.

③ 장애인에 대한 차별행위에 대한 명확한 설명

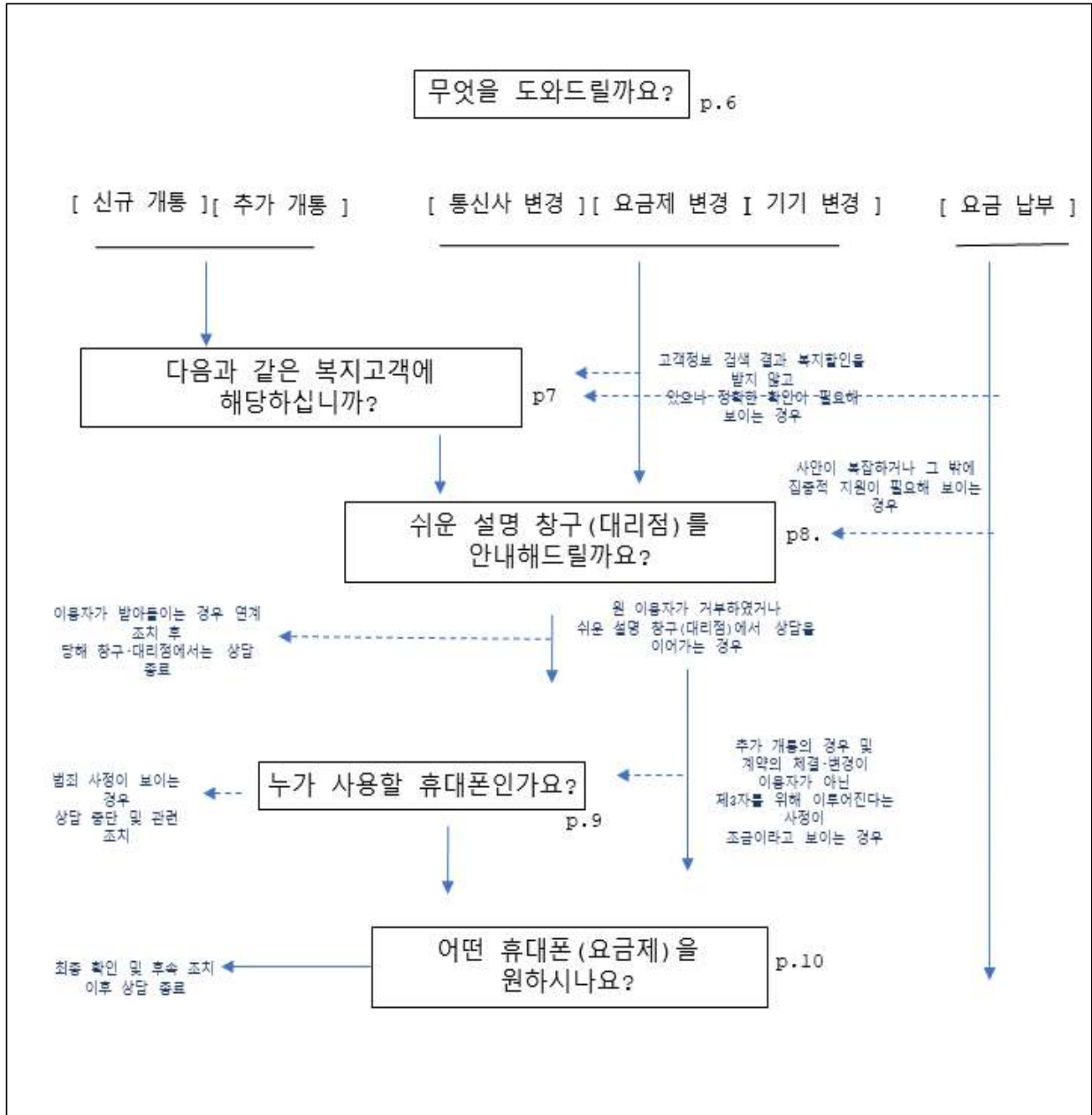
장애인권리협약과 장애인차별금지법을 중심으로 장애인에 대한 차별행위를 자세하게 소개하였다. 특히 '상품 및 서비스 제공 절차'와 '불리한 계약 조건'으로 나누어 세부적으로 어떤 행위가 차별행위로 판단될수 있는지 설명하고 있다. 이러한 차별행위에 대한 설명은 판매자가 본인의 의도와 상관없이 차별행위의 가해자가 되는 것을 방지하고, 장애인의 입장에서 차별상황에 반복적으로 놓이기 않도록 하기 위함이다. 기본적인 장애인차별에 대한 이해를 바탕으로 가이드라인의 내용을 인지하고 절차를 진행할 수 있도록 내용을 담아보았다.

④ 인지장애고객 응대절차에 대한 순서도 제시

이번 가이드라인 제시의 가장 주요한 목적중에 하나는 현장에서 쉽게 적용할 수 있도록 하자는 것이

었다. 장애에 대한 이해를 가지고 있지 않은 판매자의 입장에서 상황을 쉽게 이해하고 활용할 수 있는 가이드가 제시되지 않을 경우 실제로 장애인의 전화 개설과정에서 적용이 어렵고, 그럴 경우 실효성이 떨어질 것이라는 우려 때문에 직관적으로 빠르게 적용될 수 있도록 직접 순서도를 제시하여 내용을 확인할 수 있도록 하였다. 물론 이번 가이드라인은 기본적인 절차와 과정에 대한 말그대로 가이드를 제시하는 것이며, 이후에 세부적인 자료를 만들거나 순서도 등을 활용하는 방법에 대한 것은 현장의 상황에 맞게 다시 구성되어야 한다.

또한 단순히 순서도만을 제시하는 것이 아니라, 각 순서 항목별로 세부적인 내용을 매우 자세한 설명과 예시로 제시하고 있다. 장애와 관련한 사전이해가 없는 상황에서도 설명만으로 순서도를 쉽게 이해하고 파악할 수 있도록 하였다. 특히 각 순서를 항목별로 진행할 때 장애인에 대한 인권을 최대한 보장하면서 차별적인 요소들이 발생하지 않고 절차는 쉽게 진행할 수 있도록 필요한 부분들을 세밀하게 설명하였다. 그리고 절차와 과정안에서 제3자로부터의 착취 여부를 확인할 수 있는 예시를 제시하여 판매자가 동시에 장애인의 인권상황을 확인할 수 있는 신고자의 역할도 할 수 있도록 하였다.



⑤ Q&A(질문과 답)를 통한 관련 정보 제공

질문과 답변을 통해 실제로 장애인의 스마트폰 개설과정에서 발생할 수 있는 사례들을 구체적으로 제시하여 설명하였다. 이에 추상적인 내용이 아닌 실제 발생하는 개통사기사건의 이유과 과정에 대해서 설명하고 장애인의 자기결정권을 침해하는 경우의 사례와 호주 등 다른 나라에서의 가이드라인 등에 대한 소개 등 판매자도 알고 있어야하는 이야기들을 구체적으로 소개하였다.

▶ 별첨: 가이드라인

5. 제언

① 인지에 어려움이 있는 사람에 대한 가이드라인의 빠른 적용

장애인에 스마트폰 개설과정에서의 어려움과 차별로 인하여 많은 장애인들이 경제적 착취의 상황에 놓이게 되었다. 이에 판매 과정에서 스마트폰 개설과 관련하여 발달장애인 등 이해가 어려운 사람도 쉽게 확인할 수 있는 설명자료와 쉬운말 설명에 대한 가이드가 필요하다고 여러차례 문제제기를 하였다. 그럼에도 통신사도 과기부와 보건복지부 등 관련 정부부처도 모두 피해만을 이야기하며 마치 장애인당사자가 이런 피해상황을 만들고 있는 것처럼 대책마련을 미루고만 있다. 이것이 현실이다.

이에 통신사 업체들은 지금이라도 가이드라인에 대한 논의를 시작해야 한다. 2017년 이미 보건복지부에서는 ‘발달장애인을 위한 쉽게 접근할 수 있는 정보 만들기 안내서’를 통해 읽기쉬운 기준을 마련하였고 2018년 서울시 읽기쉬운자료개발센터의 발달장애인이 읽기쉬운 자료 제작 안내서, 2019년 소소한 소통의 SK 7mobile 이해하기 쉬운 착한 가입안내서 제작 등 발달장애인 소비자 권리를 위한 가이드라인은 계속해서 만들어지고 업데이트 되고 있다.

더불어 관련 공공기관이 나서야 한다. 발달장애인 당사자들의 어려움이 가중되고 피해가 이어지는 지금, 가이드라인의 적용은 그 어떤 대책보다도 실효적이고 빠른 예방과 대응책이 될 것이다.

오늘 이 토론회를 마치고 가이드라인을 만든 단체와 변호사들이 통신3사에게 3사 공동 협의자리 마련을 요청해보겠다.

② 가해자에 대한 처벌 강화 및 통신사에 대한 책임성 강화

사건발생시 장애인당사자에게 자신의 피해와 상황을 입증하도록 책임지우는 것이 아니라 명확하게 처벌할 수 있는 근거마련이 필요하다. 통신사의 경우에도 복잡한 판매 체계안에서 대리점이 장애인 등 사용자를 기망하여 과도한 판매행위를 할 수 없도록 명확한 지침을 시행하며 이와 관련한 상황이 발생했을 때 장애인에게 입증의 책임을 주는 것이 아니라 통신사가 적극적으로 사실관계를 확인하고 이에 대해 책임지는 체계와 시스템이 필요하다. 토론 2)의 관련 법 개정 방안은 이러한 기본적인 책임성을 강화하기 위한 법 근거 마련으로 추가 피해를 막기 위한 절차와 과정을 위하여 빠른 시간내에 개정이 필요하다. 국회가 자기 할 일을 지금이라도 해야 한다. 참고로 21대에서 발의된 관련 법은 전혀 논의조차 되지 않고 폐기되었다.

오늘 이 토론회를 마치고 21대 국회에서 관련 법안을 발의하였고 22대 국회에서도 의정 활동중인 국

회의원들에게 관련 간담회와 법안발의를 요청하겠다.

③ 통신사 서비스 가입과 휴대폰 단말기 구매 분리

현재 통신사 요금제와 휴대폰 단말기 구입의 체계를 명확히 분리하는 것이 필요하다. 현재 이런방식의 복합적인 계약방식은 장애인뿐만 아니라 기본적인 이해가 없는 사람 모두에게 피해가 될 수 있으며, 특히 발달장애인 등의 경우 두가지 제도를 함께 이해하고 전화기를 개설하는 것은 매우 어려운 상황이다. 이에 관련제도의 개선이 시급하게 필요하다.

장애인을 대상으로 하는 스마트폰 범죄는 명확한 범죄행위이다. 통신사업을 하는 기업들은 본인들의 수익구조 안에서 피해를 보는 사람이 반복해서 발생하고 있는 문제에 대하여 명확하게 책임 있음을 인지하고 장애인단체와 면담에서 약속했던 협의와 논의자리를 지금이라도 만들어야 한다. 더 이상 개인에게 책임을 떠 넘기는 것이 아니라 누구라도 피해자가 되지 않도록 가이드라인을 적극 반영한 시스템을 만들어야 한다.

해당 공공기관과 정부 또한 단순히 민간기업이 이 사태를 책임져야하는 사건으로만 볼 것이 아니라 국민이 이와같은 범죄 피해자로 전락하지 않도록 분명한 대책을 세워야 할 책임의식을 가져야 한다. 지금이라도 가이드라인에 대하여 논의할 수 있는 협의의 자리를 강제해야 한다.

오늘 이 토론회를 준비하고 참여한 우리들도 관련 기업과 기관, 정부가 국민의 권리를 외면하지 않도록 책임추궁을 해야 된다. 장추련도 다시금 전열을 가다듬고 움직이겠다.

인지에 어려움이 있는 고객 지원 가이드라인 - 통신사용 -

- 만든 단체: 발달장애인 통신사 차별대응 TF팀
(한국피플퍼스트, 피플퍼스트서울센터, (사)장애인차별금지추진연대,
서울대학교법학전문대학원 공익법률센터, 사단법인 두루, 법조공익모임 나우)
- 만든 날짜: 2022년 4월 18일

2022년 이후 많은 단체와 기관에서 가이드라인에 대한
모니터링과 더욱 구체적인 기준들이 마련되었기에
이 가이드라인은 향후 내용 보강과 수정이
필요함을 확인합니다.

I. 서문

1. 본 가이드라인의 목적

본 가이드라인은 발달장애인을 포함하여 인지에 어려움이 있는 고객(이하 "인지장애고객")의 자기결정권을 보장하면서 재화(휴대폰) 및 용역(관련 서비스)에 대한 접근성을 높이기 위한 절차와 방안을 제시하고자 하는 목적으로 작성되었습니다. 즉, 통신사들이 휴대폰 판매 및 관련 서비스계약을 체결하는 과정에서, 인지장애고객에 대한 차별을 방지하기 위해 어떻게 의사소통하고 어떠한 방식의 안내와 지원을 제공해야 하는지에 대한 내용을 담습니다.

모든 사람은 자신의 문제를 스스로의 의사에 따라 결정하고 타인의 간섭을 받음 없이 자유롭게 행동할 수 있는 권리인 자기결정권을 가지며, 자기결정권의 행사를 통해 인간의 존엄성을 실현합니다. 자기결정권은 소비자가 자신의 의사에 따라 자유롭게 상품을 선택하는 것을 포함하여 모든 생활영역에서 인정됩니다. 인지장애고객 역시 원칙적으로 자신의 신체와 재산 및 자신에게 법률적·사실적인 영향을 미치는 사안에 대하여 스스로 판단하고 결정할 권리를 가집니다(「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」(이하 ‘발달장애인법’) 제3조 제1항 및 제2항).

또한 장애인은 ‘인간으로서의 존엄과 가치 및 행복을 추구할 권리를 보장받기 위하여 장애인이 아닌 사람들이 이용하는 시설과 설비, 상품 및 서비스를 동등하게 이용하고, 정보에 자유롭게 접근할 수 있는 권리’인 접근권을 보장받아야 합니다. 이를 위해 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」(이하 ‘장애인차별금지법’)은 재화·용역 제공자에게 ① 장애인에 대하여 장애를 이유로 비장애인에게 제공하는 것과 실질적으로 동등하지 않은 수준의 편익을 가져다주는 물건·서비스·이익·편의 등을 제공하지 말 것, ② 장애인이 해당 재화·용역 등을 이용함으로써 이익을 얻을 기회를 박탈하지 말 것이라는 의무를 부과합니다(제15조).

그런데 사업자들이 재화 및 용역을 제공하는 과정에서, 인지장애고객이 장애를 이유로 재화 및 용역에 대한 접근으로부터 제한·배제되는 등 차별을 당하는 경우가 종종 발생합니다. 특히 상황에 대한 이해 및 의사표현에 어려움을 겪는 인지장애고객의 취약성을 이용하여 그들을 상대로 한 휴대폰 개통 및 구매와 관련한 범죄가 끊임없이 발생하고 있고, 그에 따라 통신사들이 후견인 등 보호자의 동반 또는 승인 없이는 휴대폰 개통 및 구매를 하지 못하도록 하는 사례도 있습니다. 하지만 피해로부터 보호하겠다는 명목으로 인지장애고객들을 휴대폰 구매 등에 대한 접근으로부터 제한·배제하는 것은 그들의 정당한 권리를 침해하는 차별행위입니다.

장애인을 포함한 모든 사람이 법적 능력을 향유하고 행사하는 데 필요한 지원을 받을 권리는 「유엔 장애인의 권리에 관한 협약」(이하 ‘장애인권리협약’)에 명시되어 있습니다(제12조). 또한 발달장애인법은 누구든지 발달장애인에게 의사결정이 필요한 사항과 관련하여 충분한 정보와 의사결정에 필요한 도움을 제공하지 않은 상태로 그의 의사결정능력을 판단하여서는 안 되며, 발달장애인은 자신에게 법률적·사실적인 영향을 미치는 사안에 대하여 스스로 이해하여 자신의 자유로운 의사를 표현할 수 있도록 필요한 도움을 받을 권리가 있다고 규정합니다(제3조 제2항, 제8조 제2항). 따라서 인지장애고객들이 자기결정권을 온전히 행사하여 휴대폰을 개통 및 구매할 수 있도록 적절한 의사결정 지원이 이뤄져야 할 것입니다.

가. 본 가이드라인의 적용 대상 : ‘인지장애고객’의 의미

본 가이드라인은 ‘인지장애’(cognitive disabilities)를 가진 고객들을 적용 대상으로 합니다. ‘인지장애’라 함은 의사소통, 정보를 학습하여 기억하는 일, 집중하여 처리하는 일 및 의사결정에 어려움을 겪는 사람을 포괄하는 개념입니다. 정신 발육이 항구적으로 지체되어 지적 능력의 발달이 불충분하거나 불완전하여 자신의 일을 처리하는 것과 사회생활에 적응하는 것이 상당히 곤란한 사람(지적장애인), 소아기 자폐증·비전형적 자폐증에 따른 언어·신체표현·자기조절·사회적응 기능 및 능력의 장애로 인하여 일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받아 다른 사람의 도움이 필요한 사람(자폐성 장애인)과 같이 발달장애인법상 발달장애인들은 인지장애인에 해당합니다. 뿐만 아니라, 뇌 손상을 입었거나 치매가 있는 사람, 인지능력에 손상을 입은 일부 정신장애를 가진 사람 등도 포함됩니다.

나. 본 가이드라인에서 말하는 ‘차별’의 의미

“장애로 인한 차별”이란 정치적·경제적·사회적·문화적·민간 또는 다른 분야에서 다른 사람과 동등하게 모든 인권과 기본적인 자유를 인정받거나 향유 또는 행사하는 것을 저해하거나 무효화하는 목적 또는 효과를 갖는, 합리적인 편의제공에 대한 거부를 포함한 장애를 이유로 한 모든 구별·배제 또는 제한을 의미합니다(장애인권리협약 제2조 및 제5조). 장애인차별금지법(제4조 제1항)은 장애인을 장애를 사유로 정당한 사유 없이 제한·배제·분리·거부 등에 의하여 불리하게 대하는 경우(직접차별), 장애인에 대하여 형식상으로는 제한·배제·분리·거부 등에 의하여 불리하게 대하지 아니하지만 정당한 사유 없이 장애를 고려하지 아니하는 기준을 적용함으로써 장애인에게 불리한 결과를 초래하는 경우(간접차별), 정당한 사유 없이 장애인에 대하여 정당한 편의 제공을 거부하는 경우(정당한 편의제공 거부), 정당한 사유 없이 장애인에 대한 제한·배제·분리·거부 등 불리한 대우를 표시·조장하는 광고를 직접 행하거나 그러한 광고를 허용·조장하는 경우(차별적 광고), 장애인을 돕기 위한 목적에서 장애인을 대리·동행하는 자에 대하여 위 행위들을 하는 경우(장애인관련자 차별) 등을 차별행위로 규정합니다.

이에 비추어 보건대, 다음과 같은 행위들은 통신사들이 휴대폰 판매 및 관련 서비스계약을 체결하는 과정에서 인지장애고객을 차별하는 것으로 볼 수 있습니다.

▶ **상품 및 서비스 제공 절차상에서의 차별**

- 인지장애를 이유로 상품 및 서비스 판매, 이를 위한 상담 또는 안내 자체를 거부함으로써 계약 체결의 기회를 주지 않는 행위
- 인지장애고객이 원하지 않는데도 무조건 보호자의 동반 또는 승인을 요구하는 행위
- 가입절차에서 인지장애고객에게 불필요한 증명 또는 과도한 서류제출을 요구하는 행위
- 인지장애고객이 이해할 수 없는 말과 용어로 일방적 설명을 하거나, 필요한 설명을 생략하는 행위
- 인지장애고객이 희망함에도 신뢰관계인 또는 보조인 등의 의사소통 조력을 통하여 당사자의 의사결정을 지원하지 않는 행위
- 장애를 이유로 합리적 사유 없이 처리속도를 지연시키거나, 계약 여부 결정을 미루는 행위

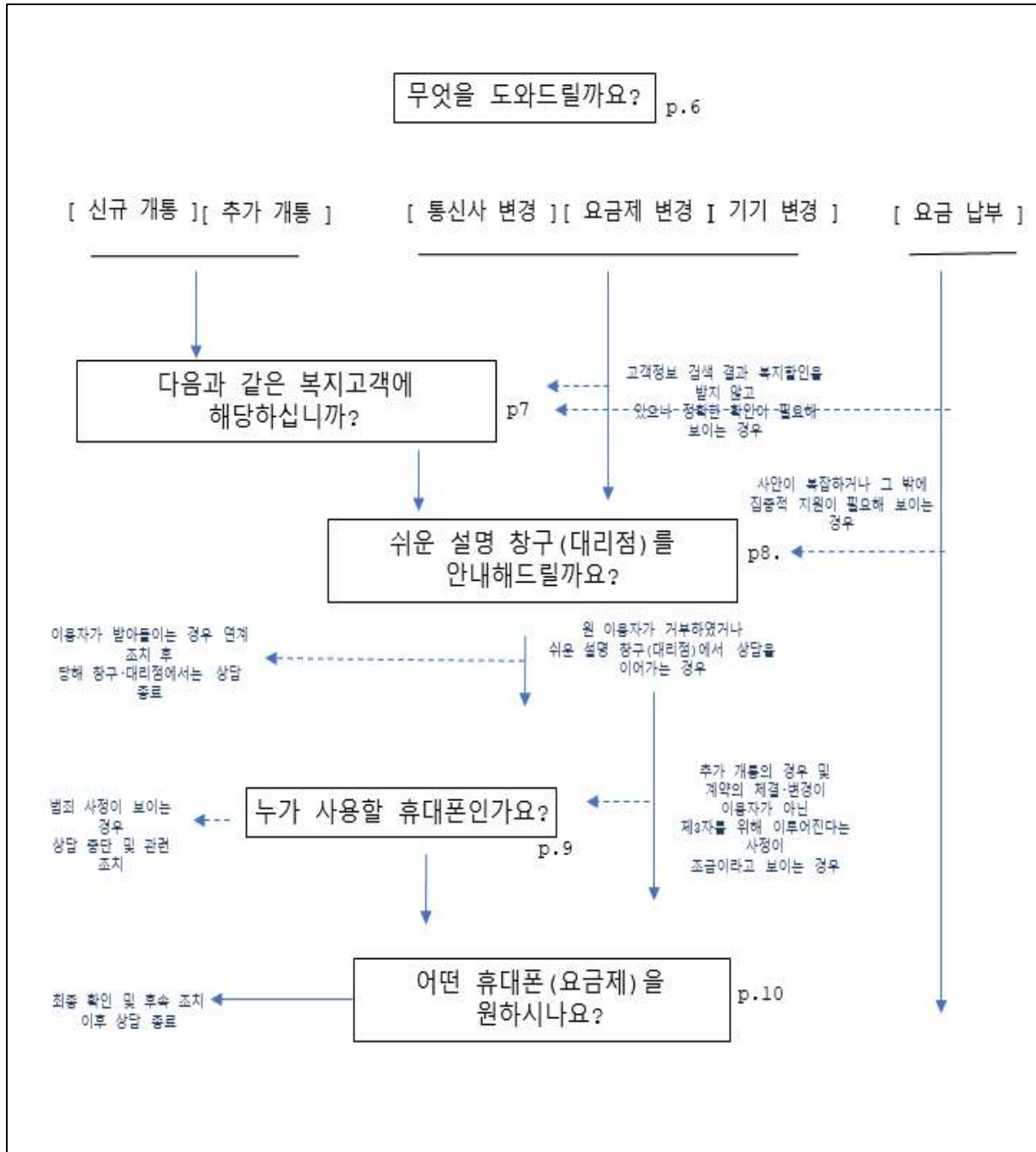
▶ **불리한 계약조건과 차별**

- 장애를 이유로 합리적 이유 없이 계약조건을 불리하게 설정하는 행위
- 상품 및 서비스 내용에 제한을 가하거나 부당한 요금으로 계약을 체결하는 행위
- 장애를 이유로 합리적 이유 없이 계약조건을 불리하게 변경하는 행위

인지장애가 있음을 이유로 휴대폰 및 관련 서비스 접근을 제한·배제하거나, 비장애인에게 제공하는 것과 실질적으로 동등하지 않은 수준의 편익을 가져다주는 재화·서비스를 제공하는 행위, 의사결정에 필요한 정당한 지원을 제공하지 않는 일체의 행위를 차별이라고 할 수 있습니다.

아래 순서도에 기술된 각각의 단계에 대하여는 작게 표시된 번호를 참고하여 해당 페이지에서 구체적인 내용을 확인해 주시기 바랍니다.

II. 인지장애고객 응대 절차



위 순서도에 기술된 각각의 단계에 대하여는 작게 표시된 번호를 참고하여 해당 페이지에서 구체적인 내용을 확인해주시기 바랍니다.

“무엇을 도와드릴까요?”

1. 인지장애고객을 응대할 때의 전반적 유의사항

- 대화의 속도를 늦춥니다.
 - 천천히 여유 있게 말하며, 질문은 한 번에 하나씩만 합니다.
 - 예/아니오로 답하게 되는 질문보다는 열린 질문 또는 다양한 선택지를 고를 수 있는 질문을 합니다.
 - 질문에 대한 대답을 재촉하지 않습니다.
 - 이용자가 내용을 잘 이해하고 있는지 살피며, 핵심적인 정보는 되짚거나 반복합니다.
 - ‘이해하셨습니까?’ 등의 질문에 그렇다는 답을 듣는 것으로 전달이 잘 되고 있음을 단정하지 않습니다.
 - 필요하다면 점검을 위해 추가적으로 질문하거나, 핵심적인 정보를 이용자가 말해보기를 요청합니다.
 - 이용자의 말을 알아듣지 못했을 때는 이해한 척하고 넘어가지 않으며, 반복해달라거나 다른 방식으로 말해달라고 요청합니다.

- 이해하기 쉬운 표현을 사용합니다.
 - 명확하고 짧은 문장으로 말합니다.
 - 복잡한 내용은 작게 나누어 하나씩 설명합니다.
 - 속어, 전문 용어 및 기술 용어를 사용하지 않습니다.
 - 추상적인 개념은 되도록 사용하지 않습니다. 사용해야 할 때는 그 의미를 구체적으로 설명합니다.
 - 이용자가 잘 이해하지 못하고 있다고 보일 때는 더 일상적이고 단순한 표현을 사용하여 다시 설명합니다.

- 사진, 표, 그림 등 시각자료를 활용합니다.
 - 인지장애인에게만 별도로 제공되는 자료의 경우 이용자에게 희망 여부를 사전에 묻습니다.
 - 시각자료에 담긴 이미지 또는 글자는 크고 단순하여 알아보기 쉬워야 합니다.
 - 복잡한 내용을 담은 자료는 중요한 부분을 가리키거나 음성을 통한 설명을 곁들입니다.
 - 필요한 경우 음성으로 설명한 내용 중 핵심적인 사항은 종이에 써서 제시합니다.

- 이용자에게 적합한 소통 환경과 방식을 제공합니다.
 - 인지장애를 이유로 상담을 거절하거나 이용자와 동행한 조력자에게만 질문하지 않습니다.
 - 소음 등 방해요소가 존재할 때는 그 영향이 적은 곳으로 응대의 장소를 옮깁니다.
 - 상황에 따라 수어통역, 문자통역, 필담, 의사소통 조력 등 이용자가 선호하는 의사소통 방식을 묻고 그 방식대로 소통을 시도합니다.

“다음과 같은 복지할인 대상고객에 해당하십니까?”

2. 인지장애 여부의 확인

고객에게 인지장애가 있는지 여부는 한눈에 드러나지 않을 수 있습니다. 인지장애 여부에 따른 맞춤형 응대 서비스를 제공하는 일은 매우 중요하나, 차별적이지 않은 방식으로 확인할 필요가 있습니다. 기초연금수급자, 기초생활수급자, 차상위계층, 국가유공자, 장애인 등의 통신비에 대해서는 별도로 복지할인 혜택이 주어지고 있으므로, 이에 해당하는지 여부를 확인하는 방식도 가능합니다.

- 복지할인 해당 여부를 묻는 취지를 밝힙니다.
 - 복지할인 관련 질문은 원칙적으로 모든 이용자에게 이루어지는 일반적 절차여야 합니다. 이에 유의하여 가볍게 질문하되, 이용자가 경계하는 태도를 보이는 경우 일반적 절차라는 점을 설명합니다.
 - 일부 이용자는 개인정보가 노출되거나 장애에 따른 지원을 요청하면 서비스 접근 거부 등 불이익을 입는 건 아닌지 염려할 수 있다는 사실을 고려하고 대응합니다.
 - 이용자가 이러한 이유로 대답을 망설이고 있다는 판단이 드는 경우, 고객에게 맞는 서비스를 제공하고 문제 해결에 도움을 주기 위해 질문을 하고 있다는 점을 명확하게 설명합니다.
 - 또한 상황에 따라 복지할인은 혜택을 부여하기 위한 것이며, 이에 해당한다고 하여 불이익을 입는 일은 발생하지 않는다는 점을 분명히 합니다.

- 복지할인과 그 대상에 대해 알기 쉽게 전달합니다.
 - 장애인복지카드, 국가유공자복지카드, 문화누리카드의 이미지 등 할인의 기준에 관하여 이용자의 이해를 도울 수 있는 시각자료를 미리 준비해두었다가 함께 제시합니다.
 - 이용자의 반응에 따라 ‘대중교통을 싸게 이용하거나 무료로 이용하진 않는지’ 등 다양한 부가 질문을 통해 장애 해당 여부를 파악합니다.
 - 할인의 혜택을 쉬운 말로 정리한 표 등을 미리 준비해두었다가 함께 제시합니다. 이때의 표에는 한자어, 영어, 복잡한 숫자 등을 최소화합니다.
 - 정확한 정보 전달을 위해 풀어서 작성하지 않았다 하더라도, 이용자의 반응에 따라 ‘더 싸다’, ‘돈을 덜 낸다’ 등의 쉬운 표현을 사용하여 보충적으로 설명합니다.

“쉬운 설명 창구(대리점)를 안내해드릴까요?”

3. 전담 서비스 제공절차의 고지 및 연결

인지장애고객은 서비스계약의 체결 및 변경 과정에 있어 집중적으로 의사소통 지원을 받을 필요가 있습니다. 고객상담의 모든 창구·모든 대리점에서 충분한 수준의 지원이 가능하게끔 하는 것이 이상적이라고 할 수 있으나, 현실적으로는 인지장애인에게 전담 서비스를 제공해주는 창구·대리점(“쉬운 설명 창구”)을 개설하고 운영하는 것이 효과적일 수 있습니다. 이를 위해 모든 상담원은 전담 서비스 제공절차 전반에 대해 숙지하고 있어야 합니다. 다만 쉬운설명 서비스의 존재가 일반 창구 및 대리점 상담원에 대한 의사소통 교육의 미비로 이어져서는 안 될 것입니다.

- 쉬운 설명 창구에서 서비스를 받을 때의 이점과 받는 방법에 대해 알기 쉽게 전달합니다.
 - 일반 매장과 쉬운 설명 창구의 차이를 쉬운 말로 정리한 표 등을 미리 준비해두었다가 함께 제시합니다.
 - 쉬운 설명 창구나 대리점을 이용한다고 하여 불이익을 입는 일은 발생하지 않는다는 점을 분명히 합니다.
 - 전화와 방문 중에 어떤 것이 편한지, 어느 정도 거리의 대리점까지 방문이 용이한지 등 다양한 질문을 통해 가장 접근성 있는 서비스 경로를 안내합니다.
 - 전화나 방문의 구체적 방법에 대하여는 가시성 높게 정리한 표나 그림 등을 미리 준비해두었다가 함께 제시합니다. 필요하다면 이용자가 해당 자료를 가지고 갈 수 있도록 합니다.
 - 충분한 설명에도 불구하고 쉬운 설명 창구 이용을 거부하는 경우, 불필요한 설명을 반복하지 않고 당해 창구·대리점에서 상담을 진행합니다.

- 민감한 정보에 유의하여 쉬운 설명 창구·대리점으로 상담을 연계합니다.
 - 장애 등 개인정보를 쉬운 설명 창구의 담당자에게 공유해도 괜찮은지를 이용자로부터 확인받습니다.
 - 이용자가 처한 상황과 상담의 목적 등을 상세히 공유하여 이용자가 반복되는 내용을 이야기하지 않아도 되게끔 합니다. 특히 쉬운 말로 설명하기, 특정 의사소통 수단으로 대화하기 등 상담과정에서 이용자의 요구사항이 있었다면 이를 구체적으로 전달합니다.
 - 즉각적인 서비스 제공이 불가능하거나 이용자가 차후 이용을 원하는 경우 쉬운 설명 창구·대리점에 이용자의 상담이 예약될 수 있도록 조치를 취합니다.

“누가 사용할 휴대폰인가요?”

4. 제3자로부터의 착취 여부 확인

인지장애고객은 제3자의 기망행위로 인하여 실질적으로는 타인이 이용할 재화·서비스에 관해 계약을 체결·변경하고자 할 수 있습니다. 인지장애고객이 입을 수 있는 피해를 방지하기 위해 상담 과정에서 상담원이 제3자로부터의 착취 여부를 적극적으로 확인하고 그 위험성을 환기하는 과정이 필요합니다.

- 추가 개통이나 경제적 착취가 의심되는 경우 그 여부를 확실히 확인합니다.
 - 이미 휴대폰을 이용하고 있는데 추가 개통하는 경우에는 제3자로부터 착취가 강하게 의심되므로 제3자로부터의 착취 여부를 확인하여야 합니다.
 - 타인의 부정이용으로 인한 피해가 발생하고 있다는 사실을 쉬운 말과 그림 자료 등으로 설명합니다.
 - 답변에 있어 이용자의 이해를 돕기 위하여 휴대폰 실사용자, 요금 부담자, 주요 범행 수법, 처벌 가능성 확인 등의 내용을 포함한 체크리스트를 제공합니다.
 - 체크리스트는 ‘예/아니오’, ‘나/다른 사람’과 같이 간단히 답변할 수 있는 질문으로서 알기 쉬운 표현으로 제작되어야 하며, 다음과 같은 문항을 포함합니다.
 - ‘이 휴대폰은 누가 쓰나요?’ ‘이 휴대폰 값은 누가 내나요?’
 - ‘다른 사람이 내 휴대폰을 쓰고 돈을 대신 내겠다고 하나요?’
 - ‘휴대폰을 받아 오면 누가 돈을 준다고 하였나요?’
 - ‘다른 사람에게 내 휴대폰을 주면 벌을 받게 될 수도 있다는 것을 알고 있나요?’
 - 이용자가 체크리스트를 보고 직접 답변을 기록 또는 구두로 응답하게 하되, 망설이는 모습이 보일 경우 누가 거짓말을 하거나 가짜로 표시하라고 하지는 않았는지에 대해 다시 한번 질문합니다.
 - 확인 과정에서 불필요하게 이용자를 위축시키지 않도록 유의합니다.
- 착취를 암시하는 답변이 이루어진 경우, 상황에 따라 알맞은 조치를 취합니다.
 - 범죄가 확실시되는 경우 상담 진행을 중지하는 한편 수사기관에 신고하는 등 관련 절차를 밟습니다.
 - 그 밖의 경우 이용자에게 범죄의 가능성과 그 위험성을 강하게 환기한 후 착취 여부에 유의하여 상담을 진행합니다.
 - 필요하다면 제3자의 착취에 대해 이용자가 어떤 대응을 취할 수 있는지를 안내하는 만화와 같이 가독성 높은 시각자료를 제공합니다.

“어떤 휴대폰(요금제)을 원하시나요?”

5. 상담 목적 달성을 위한 의사결정 보조

인지장애고객이 휴대폰 또는 요금제의 종류를 이해하고 원하는 바에 따라 특정 휴대폰·요금제를 선택하기 위하여는 상담원의 적극적인 보조행위가 필요합니다. 특히 이 과정에서 제공되는 정보는 내용이 다소 어렵고 복잡할 수 있어 알기 쉽게 풀어쓴 시각자료를 함께 제시하는 것이 중요합니다. 이 같은 시각자료는 다양한 상황에 맞추어 사전에 미리 제작되어있어야 하며, 문서의 접근성을 점검하기 위해 장애인 당사자나 전문가 등에게 자문을 받아두는 것이 좋습니다. 제작 과정에서 보건복지부 등이 만든 “발달장애인을 위한 쉽게 접근할 수 있는 정보 만들기”, 알기쉬운 자료개발센터 알다에서 만든 “발달장애인이 읽기 쉬운 자료 제작 안내서” 등을 참조할 수 있습니다.

- 인지장애고객이 상담을 통해 구체적으로 무엇을 얻고자 하는지를 쉬운 말로 알아봅니다.
 - ‘돈을 적게 내기’, ‘전화를 더 많이 하기’ 등 최대한 일상적인 용어를 활용하여 질문합니다.
 - 위와 같은 표현을 기반으로 큰 글씨·직관적 이미지로 제작된 시각자료를 함께 제공합니다.
 - 이용자의 목적을 선불리 단정하지 않습니다.

- 휴대폰·요금제의 종류를 상세히 설명하여 이용자가 충분히 이해할 수 있는 수준으로 설명합니다.
 - ‘더 싼 것’, ‘인터넷을 더 많이 할 수 있는 것’ 등 최대한 일상적인 용어를 활용합니다.
 - 위와 같은 표현을 기반으로 큰 글씨·직관적 이미지로 제작된 시각자료를 제공합니다. 단, 일반 이용자에게 제시되는 통상의 자료 역시 함께 제공되어야 합니다.
 - 이용자에게 적합한 휴대폰 또는 요금제를 선불리 단정하지 않습니다.
 - 정보량이 과도히 많아지지 않도록 앞서 파악한 이용자의 방문 목적을 고려하여 선택지를 압축하여 제시합니다. 단, 다른 선택지가 존재하며 그에 대해서도 충분한 설명을 들을 수 있음을 명확히 알려야 합니다.
 - 앞서 파악한 이용자의 방문 목적과 이용자의 구체적 선택이 서로 부합하지 않는 경우 그 사실을 알립니다.

- 계약 체결·변경의 내용을 재확인하고 이용자가 그 내용을 숙지할 수 있도록 합니다.
 - 계약을 최종적으로 체결·변경하기 전에 핵심적 사항을 환기합니다.
 - 상담과정에서 이해가 되지 않은 부분이 없는지 점검합니다.
 - 인지장애인 이용자를 위한 계약서를 사전에 준비해두었다가 제시합니다. 해당 계약서에 담긴 정보는 간단하되 약어가 아닌 단어, 짧고 명료한 문장, 크고 두꺼운 글꼴로 작성되어야 하며, 그림과 사진 등 시각적 이미지가 함께 실리는 것이 좋습니다.
 - 그밖에 법적으로 반드시 제공해야 하는 문서에 대해서도 이해하기 쉬운 형태의 요약문을 준비하여

정식 문서와 함께 제공합니다.

- 계약 체결·변경 후에는 그 사실을 전할만한 가까운 사람이 있는지 확인하고, 이용자가 동의한다는 전제 하에 그 사실을 해당 조력자에게 알립니다. 어떤 내용을 어디까지 알릴 것인지에 대해서는 구체적인 제안을 하되 이용자의 의사에 따라 범위를 적절히 조정합니다.
- 상담 이후의 원활한 서비스 이용과 관련한 사항들을 상세히 안내합니다.
 - 상담 종료 후에 요금제 변경·요금 미납 등 문의사항 또는 이용상의 문제가 생길 경우 이용자가 취할 수 있는 방법에 대해 설명합니다.
 - 위 방법에 관하여 큰 글씨·직관적 이미지로 제작된 시각자료를 함께 제공하며, 필요하다면 이용자가 해당 자료를 가지고 갈 수 있도록 합니다.
 - 상담 과정을 통해 파악한 이용자의 상황을 고려하여 거주지와 가까운 대리점·전담 창구 등 특정 방법을 추천하되, 그 이외의 방법 역시 활용이 가능하다는 점을 분명히 합니다.

III. QnA로 알아보는 인지장애인의 자기결정권과 휴대폰 개통 사기

Q. 인지장애인을 대상으로 한 휴대폰 개통 사기, 어떤 이유로 그리고 어떤 방식으로 발생하고 있나요?

A. 휴대폰, 특히 스마트폰은 이제 모두가 사용하는 일상의 필수품이 되었습니다. 우리 사회의 대부분의 서비스가 스마트폰 소유를 당연히 전제하기 시작하면서, 인지장애인 역시 원활한 일상생활을 위해서는 스마트폰을 구비해야 하는 상황이 되어가고 있습니다. 다양한 종류의 기기와 요금제는 휴대폰을 개통하려는 이로 하여금 무엇이 자신에게 가장 적합한 기기·요금제인지 쉽사리 결정할 수 없도록 하며, 특히 복잡한 정보의 파악과 이해에 어려움을 겪는 인지장애인들은 판매자에게 유리한 정보만을 선택적으로 제공하는 행위, 낯설고 복잡한 단어 등에 취약할 수 있습니다. 이에 인지장애가 있는 장애인들이 기만하고 착오를 일으켜 쉽게 이익을 얻으려는 방식의 사기가 발생하고 있습니다. 판매자의 불법적 행위로 인한 사기 유형에는 불필요하게 비싼 요금제에 가입하도록 유도하기, 휴대폰에 태블릿PC·IPTV 등 불필요한 고가의 통신 제품을 결합하여 판매하기 등이 있으며, 그밖에도 제3자가 장애인의 명의로 휴대폰을 개통하여 자신이 사용하는 행위 등이 사회적 문제가 되고 있습니다. 특히 제3자가 관여하는 범죄의 경우 소액결제를 무분별하게 이용하고 휴대폰을 통해 대출을 받음으로써 인지장애인이 거액의 요금으로 변제 독촉을 시달리거나 신용불량자가 되는 피해가 발생하고 있습니다.

Q. 휴대폰 개통 사기에 대하여는 어떤 처벌이 이루어지고 있나요?

A. 판매자가 계약을 유도하기 위해 적극적인 기망 수단을 쓴 경우 사기죄로 처벌될 수 있습니다. 또한 적극적으로 그러한 행위를 하지 않았다 하여도 인지장애인이 계약 내용을 이해할 수 있도록 충분히 설명 의무를 다하지 않고 인지장애인의 장애를 이용하여 재산상 이익을 취하는 경우 준사기죄가 성립할 수 있습니다. 사기죄나 준사기죄를 범한 자는 10년 이하의 징역, 2천만원 이하의 벌금에 처해집니다. 한편 제3자에 대하여도 동일한 이유로 사기죄 및 준사기죄가 성립할 수 있으며, 특히 개통한 휴대폰을 이른바 ‘대포폰’으로 사용하는 등의 경우에는 전기통신사업법상 이동통신단말장치 부정이용에 해당하여 처벌될 수도 있습니다. 전기통신사업법 위반의 경우 3년 이하의 징역, 1억원 이하의 벌금에 처해집니다.

Q. A통신사에서 특정 장애인이 휴대폰을 개통할 시 부모님이나 사회복지사가 동행해야 한다는 규정을 만들었다가 철회를 하였습니다. 그 규정에는 어떠한 문제가 있었던 건가요?

A. 휴대폰 개통 사기에 대응한다는 취지로 A통신사는 특정 유형 장애인의 휴대폰 개통에 대하여 보호자나 후견인의 동의를 요구하였습니다. 그러나 장애인이라고 하여 모두 후견인이 있는 것은 아니고, 자립생활을 하는 장애인들은 보호자와 함께 살지도 않습니다. 때문에 이러한 규정이 일률적으로 적용되

면 많은 장애인들이 휴대폰 개통에 어려움을 겪는 상황이 발생하게 됩니다. 무엇보다 장애인이라고 하여 그들에게만 특별히 휴대폰 개통에 있어 다른 사람의 동의를 요구하는 것은 법적인 근거가 없으며, 장애인의 자기결정권을 과도하게 제한하는 처사로서 장애인 차별에 해당할 수 있습니다. 장애인에 대한 휴대폰 사기는 장애를 이용하여 이득을 취하려는 불법적 행위가 개입되어 있었던 사안들이고, 이 경우 잘못된 사람은 불법행위를 저지른 대리점 직원이나 제3자입니다. 그런데도 이들의 불법행위를 규제하는 것이 아니라, 피해자인 장애인들의 자기결정권을 침해하는 방식으로 사안을 해결하려고 했다는 점에서 문제가 있습니다.

Q. 자기결정권 침해란 구체적으로 어떤 건가요?

A. 자기결정권은 사람이라면 누구나 누리는 기본적 인권으로, 자신의 문제에 대하여 스스로 결정을 내릴 수 있는 권리입니다. 사람은 누구나 자기가 하고 싶은 것에 대한 의지·선호가 있고, 이는 장애인이라고 해도 마찬가지입니다. 장애인권리협약과 같은 국제적 인권규범에서도 장애인에게 선택의 자유, 자율성을 보장해야 한다고 규정하고 있습니다. 다만 모든 사람은 경험과 판단능력이 차이가 있기 때문에 미성년자·노인·장애인처럼 의사결정이나 선택에 어려움을 겪는 사람들에 대해서는 좀 더 쉽게 상품과 서비스에 대한 설명이 제공될 필요가 있습니다. 이때, 이 같은 필요성은 어디까지나 의사결정의 '지원'에 대한 것임을 유의해야 합니다. 특정 인구집단이 의사결정상 어려움을 겪는다는 사실은 해당 집단의 의사결정능력을 일반적으로 불신하고 부정하는 근거로 사용되어서는 안 됩니다. 특히 정당한 법령상 근거가 존재하지 않는데도, 당사자와의 의사소통을 포기하거나 제3자에게 주요한 결정 또는 승인 등을 요구하는 것은 장애인차별금지법 등에 위반하는 문제가 발생합니다.

Q. 다른 나라의 경우 어떻게 대처하고 있나요?

A. 호주에서는 영어를 잘 이해하지 못하는 호주 원주민들에게 복수의 요금제 가입·원하지 않는 휴대폰 구입 등을 유도한 휴대폰 판매대리점에 대해 이를 불공정 판매행위라고 판단한 사례가 있습니다. 해당 사안에서 법원은 호주 최대의 통신사 Telstra에게 휴대폰 판매대리점들의 불공정 판매행위를 알고도 묵인한 책임으로 5,000만 호주달러(약 400억원)의 벌금을 부과한 바 있습니다. 장애인은 아니지만 이처럼 표현에 어려움이 겪는 고객을 기망한 사안에 대해서는 판매대리점을 관리해야 하는 통신회사의 책임이 크다고 본 것입니다. 또한 호주에서는 여러 연구자들이 통신사 등 기업과 협업하여 지적장애가 있는 소비자에게 비차별적 서비스를 제공하는 방법에 대한 가이드라인을 마련하기도 하였습니다. 일본의 경우에는 고령자에 대한 사기피해 등이 급증하자, 2016년·2018년 소비자계약법을 개정하여 사업자가 소비자에게 필요하지 않은 통상의 범위를 초과한 계약체결을 권유한 경우 소비자가 사후적으로 이를 취소하고 배상을 요구할 수 있도록 하였습니다. 불법행위에 대한 엄격한 처벌과 더불어 민간의 자발적 정비나 입법적 개선을 통해서도 휴대폰 개통 과정에서 발생하는 문제에 대응할 수 있습니다.

Q. 자기결정권도 지키면서 사기 피해를 막을 수 있는 방법에는 어떤 것들이 있을까요?

A. 모든 사람은 경험과 판단능력에 차이가 있으며 인지장애가 있는 소비자라고 하더라도 자기결정권을 행사하고 적절한 서비스를 받을 권리가 있으므로, 권리를 침해하지 않으면서 도움을 줄 수 있는 방향을 찾아야 합니다. 따라서 인지장애인의 권리를 침해하지 않으면서 자기결정권 행사에 도움을 줄 수 있는 방법을 찾는 것이 진정한 문제해결방안이라고 하겠습니다. 이를 위해서는 인지장애인 등 취약한 사람들을 대상으로 하는 불법행위에 대해서는 처벌 등 규제를 하여야 하며, 도움이 필요한 인지장애인 이용자가 필요한 지원을 받을 수 있도록 휴대폰 개통을 포함한 계약 체결 및 변경 과정에서 상담원 등 서비스 제공자들을 교육하고 관련 절차를 정비하여야 합니다.

발달장애인 스마트폰 범죄 예방을 위한 법개정 제안

이 수 연 / 법조공익모임 나우 변호사

발제자께서 장애인 스마트폰 사건 대응을 위한 대응으로 제안해주신, ① 가해자에 대한 처벌 강화 및 통신사에 대한 책임성 강화, ② 인지에 어려움이 있는 사람에 대한 가이드라인 마련, ③ 통신사 서비스 가입과 휴대폰 단말기 구매 분리에 대해서 동의합니다. ‘인지에 어려움이 있는 사람에 대한 가이드라인 마련’과 더불어 전기통신사업법 등에서 발달장애 등을 가진 이용자가 인식하고 이해할 수 있는 설명 또는 고지 의무가 마련되어야 한다고 생각합니다.

1. 발달장애 등을 가진 이용자가 인식하고 이해할 수 있는 설명 또는 고지 의무 조항 신설

발달장애뿐만 아니라 질병, 노령 등의 사유로 서비스 이용계약의 체결에 어려움을 겪는 이용자를 위하여 전기통신사업법 제32조(이용자 보호)에 ‘의사결정 지원체계와 안내 자료를 마련하고, 계약체결이 이루어지는 장소에 안내 자료를 비치하여야 한다’는 조항을 신설하는 것이 필요합니다(안 제32조 제7항 신설).

현 행	개 정 안
<p>제32조(이용자의 보호) ① ~ ⑥ (생략)</p> <p><신설></p> <p>⑦ (생략)</p>	<p>제32조(이용자의 보호) ① ~ ⑥ (현행과 같음)</p> <p>⑦ 이동통신역무를 제공하는 전기통신사업자(이동통신역무를 제공하는 전기통신사업자와 이용자 간의 계약체결 등을 대리하는 자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)는 질병, 장애, 노령 등의 사유로 서비스 이용계약의 체결에 어려움을 겪는 이용자를 위하여 대통령령이 정하는 의사결정 지원체계와 안내자료를 마련하고, 계약체결이 이루어지는 장소에 안내자료를 비치하여야 한다.</p> <p>⑧ (현행 제7항과 같음)</p>

한편 전기통신사업법은 전기통신사업자가 이용자에게 전기통신서비스의 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위를 금지하고 있으나(제50조 제1항 제5의2호), 설명 또는 고지가 이용자가 이해하기 쉽도록 이루어졌는지는 상관없이, 형식적으로라도 설명 또는 고지가 이루어진 경우에는 금지행위 위반으로 여겨지지 않습니다. 또한 전기통신사업자가 이용자에게 거짓으로 설명 또는 고지를 하였는지를 이용자의 입장에서 입증하기란 어렵습니다. 이로 인해 이용자가 전기통신서비스 이용계약의 중요한 사항을 발달장애, 질병, 노령 등으로 인해 정확히 이해하거나 인지하지 못한 채 계약을 체결하여 피해를 입더라도 구제되기 어렵습니다.

이와 관련하여 우선적으로 법이나 지침, 매뉴얼 등에서 사용하는 “설명”이나 “고지”의 의미에 대해서 생각해볼 필요가 있다고 생각합니다. 설명이나 고지를 하는 이유는 근본적으로 그 설명이나 고지를 듣는 상대방이 정보를 얻거나 어떠한 사실을 알아야 하기 때문일 것입니다. 그래서 설명이나 고지를 하는 주체는 정보나 사실을 전달해야 할 의무를 부여받고 있는 것입니다. 정보를 얻거나 어떠한 사실을 알아야 한다는 것은 정보나 사실을 ‘인식하고 이해하는 것’까지 포함되어야 합니다. 그러나 실제 현실에서는 형식적으로 설명이나 고지를 하고, 상대방이 위 설명과 고지를 받았는지만을 형식적으로 확인하고 있습니다.

그러나 청각장애를 가진 이용자에 대하여 전기통신서비스의 중요한 사항을 설명 또는 고지를 해야 한다면, 전기통신사업자는 수어를 사용하거나 필담 등을 이용해야 할 것입니다. 수어를 사용하는 이용자에게 수어로 설명 또는 고지를 하는 이유는 그 이용자가 수어를 통해서 설명 또는 고지의 내용을 인식하고 이해할 수 있기 때문입니다. 또한 대법원이 발간한 <장애인 사법지원을 위한 가이드라인>에도 아래와 같이 나와 있습니다.

(선략) 체포의 이유 및 변호인 선임권의 고지 등도 피의자가 인식할 수 있는 방법으로 실질적으로 이루어졌는지를 피의자에게 직접 확인해야 한다.⁴⁾

피의자가 청각장애인인 경우에 체포 당시 그 청각장애인이 이해할 수 있는 방법으로 앞에서 본 피의사실의 요지, 체포의 이유와 변호인을 선임할 수 있음이 고지되어야 한다. (중략) 그 피의자가 사용 가능한 의사소통 방법을 확인하여 지체 없이 그에 따른 적절한 방법으로 위 내용을 고지하여야 할 것이므로 이러한 점을 심문시 확인해야 한다.⁵⁾

설명이나 고지의 상대방이 그 내용을 실질적으로 인식하고 이해했는지를 확인하는 것이 어렵다는 것은 인정합니다. 하지만 어렵다고 해서 해결방법을 강구하고 모색하지 않는 것이 정당화되는 것은 아닙니다. 설명이나 고지의 상대방이 그 내용을 제대로 이해하지 못함으로 인해 크나큰 피해를 입고 있는

4) 대법원, <장애인 사법지원을 위한 가이드라인>, 2020, 141면.

5) 위의 책, 142면.

상황에서는 더욱이 그 해결방법이나 대안을 찾아야 할 것입니다. 발달장애, 질병, 노령 등의 사유로 서비스 이용계약의 체결에 어려움을 겪는 이용자를 위하여 의사결정 지원체계와 안내 자료를 마련하고 비치하는 것도 궁극적으로는 이용자가 전기통신서비스의 중요한 사항을 인식하고 이해하기 쉽게 설명 받거나 고지 받을 수 있게 하기 위함입니다.

즉, 발달장애 등을 가진 이용자들이 인식하고 이해할 수 있는 설명과 고지를 받아야 하고, 그렇지 못했다면 전기통신사업자는 ‘이용자에게 전기통신서비스의 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하는 행위’를 한 것으로 보아야 할 것입니다.

II. 이용자에게 명백하게 악의적인 계약 체결 방지를 위한 조항 신설

전기통신사업자가 전기통신서비스 이용계약의 체결이 이용자에게 있어서 통상적인 서비스 분량(서비스의 내용 및 거래조건, 이용자의 상황 및 이미 체결한 서비스를 고려한다)을 현저히 초과하는 것임을 알고 이를 권유하는 행위를 금지하는 것 역시 필요합니다(안 제50조 제1항 제5조의4 신설).

현 행	개 정 안
<p>제50조(금지행위) ① (생 략)</p> <p>1. ~ 5의2. (생 략)</p> <p><신 설></p> <p>5의3. (생 략)</p> <p>② 전기통신사업자와의 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다) 등을 대리하는 자가 <u>제 1 항제 5 호 및 제 5 호의 2 의</u> 행위를 한 경우에 그 행위에 대하여 제 52 조 제 1 항과 제 53 조를 적용할 때에는 전기통신사업자가 그 행위를 한 것으로 본다. 다만, 전기통신사업자가 그 행위를 방지하기 위하여 상당한 주의를 한 경우에는 그러하지 아니하다.</p>	<p>제50조(금지행위) ① (현행과 같음)</p> <p>1. ~ 5의2. (현행과 같음)</p> <p>5의3. <u>이동통신역무를 제공하는 전기통신사업자가 이동통신역무 계약의 체결에 관하여 당해 이용자에 있어서의 통상적인 서비스 분량(서비스의 내용 및 거래조건, 이용자의 상황 및 이미 체결한 서비스를 고려한다)을 현저히 초과하는 것임을 알고 이를 권유하여 계약을 체결한 행위</u></p> <p>5의4. (현행 5의3.과 같음)</p> <p>② 전기통신사업자와의 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다) 등을 대리하는 자가 <u>제 1 항제 5 호, 제 5 호의 2 내지 3 의</u> 행위를 한 경우에 그 행위에 대하여 제 52 조제 1 항과 제 53 조를 적용할 때에는 전기통신사업자가 그 행위를 한 것으로 본다. 다만, 전기통신사업자가 그 행위를 방지하기 위하여 상당한 주의를 한 경우에는 그러하지 아니하다.</p>

현 행	개 정 안
제99조(벌칙) 제50조 제1호 각 호의 금지행위(제50조 제1항 제5호의 행위 중 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위 및 같은 항 제5호의2의 행위는 제외한다)를 한 자는 3억원 이하의 벌금에 처한다.	제99조(벌칙) 제50조 제1호 각 호의 금지행위(제50조 제1항 제5호의 행위 중 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위)를 한 자는 3억원 이하의 벌금에 처한다.

* 위 제99조(벌칙) 개정안에 해당하는 제50조(금지행위) 조항 (아래 밑줄 친 부분)

5. 이용약관(제28조 제1항에 따라 신고한 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
- 5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 전기통신서비스의 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
- 안 5의3. 이동통신역무를 제공하는 전기통신사업자가 이동통신역무 계약의 체결에 관하여 당해 이용자에 있어서의 통상적인 서비스 분량(서비스의 내용 및 거래조건, 이용자의 상황 및 이미 체결한 서비스를 고려한다)을 현저히 초과하는 것임을 알고 이를 권유하여 계약을 체결한 행위

호주 소비자법(The Australian Consumer Law) 제2장은 모든 계약에 적용되는 일반규정을 담고 있으며, 오인·기만행위, 비양심적 행위(Unconscionable Conduct), 불공정 약관사용 등으로 구성되어 있습니다. 호주 소비자법 제21조의 비양심적 행위에 관하여 호주 법원은 문제가 된 계약당사자의 행위뿐만 아니라 거래를 둘러싼 상황에 대한 종합적인 고려가 필요하다고 보며⁶⁾, 비양심적 행위를 한 자의 행위 그 자체에 초점을 맞추어 그 상대방의 손해 등을 구체적으로 입증하지 않아도 된다고 보고 있습니다.⁷⁾

이를 참고할 때, 장애인을 대상으로 하는 휴대폰 개통 관련 불법행위에 대한 입증과 관련하여 장애인 차별금지 및 권리구제에 관한 법률(이하 ‘장애인차별금지법’)을 종합적으로 살펴볼 필요가 있습니다.

장애인차별금지법 제15조(재화·용역 등의 제공에 있어서의 차별금지) ① 재화·용역 등의 제공자는 장애인에 대하여 장애를 이유로 장애인 아닌 사람에게 제공하는 것과 실질적으로 동등하지 않은 수준의 편익을 가져다주는 물건, 서비스, 이익, 편의 등을 제공하여서는 아니 된다.

장애인차별금지법 제47조(입증책임의 배분) ① 이 법률과 관련한 분쟁해결에 있어서 차별행위가 있었다는 사실은 차별행위를 당하였다고 주장하는 자가 입증하여야 한다.

② 제1항에 따른 차별행위가 장애를 이유로 한 차별이 아니라거나 정당한 사유가 있었다는 점은 차별행위를 당하였다고 주장하는 자의 상대방이 입증하여야 한다.

6) ACCC v CG Berbatis (No 2)(1999) 96 FCR 491.

7) Strengthening Statutory Unconscionable Conduct and the Franchising Code of Conduct, p.34.

장애인차별금지법 제15조는 재화, 용역 등의 제공에 있어서 “장애인에 대하여 장애를 이유로 장애인 아닌 사람에게 제공하는 것과 실질적으로 동등하지 않은 수준의 편익을 가져다주는 물건, 서비스, 이익, 편의 등을 제공하여서는 아니 된다.”고 규정하고 있습니다. 장애인의 휴대폰 개통 판매자의 기망 또는 설명의무 위반은 장애인에 대하여 장애를 이유로 장애인이 아닌 사람에게 제공하는 것과 실질적으로 동등하지 않은 수준의 편익을 가져다 주거나 편익을 침해하는 행위이기 때문에, 위 제15조의 차별금지 법리를 차용할 수 있을 것입니다.

또한 장애인에 대한 차별을 입증하기 어렵다는 현실적인 문제를 고려하여 장애인차별금지법 제47조는 입증책임을 배분하여 “차별행위가 장애를 이유로 한 차별이 아니라거나 정당한 사유가 있었다는 점은 차별행위를 당하였다고 주장하는 자의 상대방이 입증하여야 한다.”고 규정하고 있습니다. 장애인에 대한 휴대폰 개통 사기 문제 역시 그 기망행위를 입증하는 데 있어서 증거의 불균형 문제가 있다는 점을 고려하여 위 제47조와 같은 법리가 적용될 필요성이 있습니다.

이러한 법리를 차용한다면, 피해 구제에 있어서 “전기통신사업자가 전기통신서비스 이용계약의 체결이 이용자에게 있어서 통상적인 서비스 분량을 현저히 초과하는 계약을 체결한 행위”, 또는 “장애인에게 장애인이 아닌 사람에게 제공하는 것과 실질적으로 동등하지 않은 수준의 편익을 가져다 주거나 편익을 침해하는 계약을 체결한 행위”를 하였다는 사실을 입증하는 것으로 입증책임을 다한 것으로 볼 수 있습니다.

현재 발의된 장애인차별금지법 일부개정법률안(김남희의원 대표발의, 의안번호 1822)을 살펴보면 다음과 같습니다.

현 행	개 정 안
<신 설>	<p>제17조의2(이동통신서비스 및 단말장치 제공·판매 차별금지) ① 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제2조에 따른 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점(이하 "이동통신사업자등"이라 한다)은 이동통신서비스 또는 이동통신단말장치의 제공·판매에 있어서 정당한 사유 없이 장애인을 제한·배제·분리·거부하여서는 아니 된다.</p> <p>② 이동통신사업자등은 이동통신서비스 또는 이동통신단말장치를 제공·판매하는 경우 장애인이 합리적인 선택을 할 수 있도록 점자로 된 설명 서류의 제공 등 정당한 편의를 제공하여 비용, 요금제, 서비스의 조건 등에 대하여 명확하게 고지하여야 한다.</p> <p>③ 제2항에 따른 정당한 편의의 내용 및 장애인에게 명확하게 고지하여야 할 내용 등 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.</p>

위 개정안과 같이 장애인에 대한 이동통신서비스 및 단말장치 제공·판매 차별금지, 장애인이 합리적인 선택을 할 수 있도록 하는 설명 서류의 제공 등 정당한 편의를 제공하는 것과 더불어 장애인의 편의 침해를 금지하는 조항을 추가할 필요가 있습니다.

현 행	개 정 안
<신 설>	<p>제17조의2(이동통신서비스 및 단말장치 제공·판매 차별금지)</p> <p>(추가) 이동통신사업자등은 이동통신서비스 또는 이동통신단말장치의 제공·판매에 있어서 장애인에 대하여 장애를 이유로 장애인 아닌 사람에게 제공하는 것과 실질적으로 동등하지 않은 수준의 편의를 가져다주거나 편의를 침해하는 행위를 하여서는 아니된다.</p>

III. 발달장애 등을 가진 소비자의 권리는 모든 영역에서 보장되어야 합니다.

호주 소비자법은 연방법으로서 다양한 분야의 정부부처 및 기관들이 소비자 문제를 해결하는 데 효율적으로 작용하고 있습니다. 호주 경쟁소비자위원회는 호주 소비자법의 규제집행 업무를 담당하고 있습니다. 위 위원회는 2015년 취약계층 소비자와 관련된 사안에 대해서 집중할 것을 발표하였습니다. 호주에 정착하게 된 취약계층들은 다양한 문화적, 언어적 배경을 가지고 있으며, 호주 법체계 안의 권리를 제대로 알지 못해 부당하게 이용당하는 경우가 많아 이에 대한 규제와 단속을 실시할 것이라고 밝혔습니다. 위원회는 호주 사회의 취약계층인 토착민 커뮤니티와 파트너십을 맺고, 이들을 위한 동영상 제작, 배포하는 등 취약계층들이 소비자 권리에 대해 숙지하고 그 권리를 누릴 수 있도록 돕고 있습니다. 또한 위원회는 노인을 대상으로 한 사기 판매에 대해 조치를 취해오며, 그들의 권리가 보호받고 있다는 확신을 가질 수 있도록 업무를 집중하고 있다고 밝혔습니다.⁸⁾

전기통신사업법 제32조에 제1항에 따라 전기통신사업자는 전기통신역무에 관하여 이용자 피해를 예방하기 위하여 노력하여야 하며, 이용자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만을 즉시 처리하여야 합니다. 또한 방송통신위원회는 이용자 보호 업무에 대하여 평가한 후 그 결과를 공개할 수 있습니다(동법 제32조 제2항). 호주 소비자법에 의해 다양한 분야의 정부부처 및 기관들이 소비자 문제를 해결하는 데에 유연하고 신속하게 대응하는 것과 같이, 전기통신사업과 관련하여 과학기술정보통신부, 방송통신위원회 등 관계 부처들이 전기통신서비스 이용자들의 권리를 보호하고 피해를 방지할 수 있는 적극적으로 실질적인 노력이 필요하다고 생각합니다.

나아가 전기통신사업에서뿐 아니라 다른 영역에서도 발달장애 등을 가진 소비자가 사업자가 제공하는 물품 또는 용역을 이용하기 위한 계약을 체결할 때 소비자의 권리로서 당연하게 누리고 받아야 할 조치들이 취해지고 피해를 방지할 수 있는 법체계가 정비되어야 할 것입니다.

8) 호주 경쟁소비자위원회 위원장 발언문, 2015. 3, 20.

<https://www.accc.gov.au/speech/working-together-to-cement-and-improve-the-australian-consumer-law>

통신노동자의 시선으로 바라본 발달장애인 스마트폰 범죄

노 상 규 / 민주노총 공공운수노조 방송통신협의회 공동의장

I. 통신노동자 관점에서 본 문제점

1. 발달장애인을 대상으로 한 판매의 부담

가. 소비자 자유의사 확인 부담

- 상품 판매 과정에서 소비자의 자유의사를 확인하는 책임이 판매노동자에게 전가됨
- 발달장애인의 경우 인지능력의 한계로 인해 판매 이후 후견인이나 법정대리인의 항의가 발생할 가능성
- 동행한 “가짜 후견인”을 확인할 수 없는 상황에서 발생하는 법적 책임 문제

나. 악의적 판매로 인한 피해

- 일부 판매자의 악의적 접근으로 발달장애인이 피해자가 되는 사례가 발생
- 뉴스 보도를 통해 확인된 바와 같이, 악의적 영업행위를 현재의 제도로 예방하기는 어려움

2. 문제의 본질과 해결 방향

가. 소비자 자유의사 확인 관점

- 장애 여부와 상관없이 동일 기준 적용이 바람직하나, 발달장애인의 경우 인지능력이 미성년 수준이라면 추가적 확인 절차 필요
- 소비자가 자신의 자유의사로 구매를 결정했다면 문제가 없으나, 현재 체계에서는 이를 명확히 판단하기 어려움

나. 악의적 상품판매 예방 관점

- 소비자의 자유의사가 소멸되는 상황에서 발생하는 문제를 방지하기 위한 예방책 마련 필요
- 예시 : 다회선 개통 시 후견인 또는 법정대리인의 동의를 의무화 하는 절차

3. 문제 해결 시 고려사항

- 발달장애인의 인권, 판매노동자의 고충, 법적 책임 문제를 균형 있게 고려해야 함
- 차별적 요소를 줄이면서도 현실적인 보호 대책이 필요

II. 발달장애인 스마트폰 범죄 예방을 위한 제안

1. 구매절차의 개선

가. 후견인 확인 절차 도입

- 미성년자 스마트폰 구매 절차를 발달장애인 구매 절차에 준용
- 차별적 요소 포함 우려 있으나, 인지능력이 부족한 발달장애인 보호를 위한 현실적 대책으로 논의 가능

2. 단말기 완전 자급제 도입

가. 통신사와 제조사 분리

- 통신사에서 단말기 보조금 제공을 중단하고, 단말기는 제조사 대리점에서만 판매하도록 개선
- 소비자는 통신사와 독립적으로 USIM을 구입해 사용할 수 있도록 체계 전환

나. 현행 제도 문제점

- 2014년 제정된 단통법은 통신사에만 적용, 제조사는 제외됨
- 글로벌 경쟁력 약화 우려로 인해 아이폰 등 특정 단말기는 원가 공개와 같은 공시 의무에서 배제

다. 예상 효과

- 단말기 자급제를 통해 소비자 보호와 투명한 시장 환경 조성
- 영업 경쟁으로 발생하는 악의적 판매행위 억제 가능

III. 맺음말

- 발달장애인이 스마트폰 개통 사기에 노출되지 않도록 하는 것이 목적이라 할 것입니다. 또한, 개통 사기 대상자는 인지력이 미성년자에서도 저 연령층에 속한 분들이 대부분입니다. 이런 구분을 하려는 이유는 비장애인도 사기를 목적으로 영업행위를 하는 범죄자로부터 자유로울 수 없기 때문입니다. 즉, 이러한 사기에 노출되는 발달장애인의 예방을 목적으로 토론이 되기를 바랍니다.
- 우선은 당장에 발생되고 있는 문제에 있어 판매자, 통신사, 피해자 모두 개통 사기로 인한 피해가 발생되지 않아야 한다는 점에서의 접근이 필요하다고 생각합니다.

Memo

Memo

Memo

Memo

Memo

2024 경기북부장애인인권포럼
발달장애인 스마트폰 범죄 예방 및 대응방안모색

발행일	2024년 12월 12일
발행처	경기북부장애인권익옹호기관
주소	경기도 양주시 고삼로43번길 28, 306호
전화	031-851-1007
팩스	031-851-1008
홈페이지	ggnaapd.or.kr
이메일	ggndrc@gmail.com
인쇄	블루어드 (02-6082-7076)



사단법인
경기장애인자립생활센터협의회



경기북부
장애인권익옹호기관