




|   |  |   |                             |  |
|---|--|---|-----------------------------|--|
|  |  | <div>보도자료</div>  |                             |  |
|  |  |   |                             |  |
| 보도  | 2020.6.19(금) 조간                        | 배포  | 2020.6.18.(목)               |  |
| 책 임 자   | 금융위 금융소비자정책과장<br>김 기 한(02-2100-2630)   | 담 당 자   | 류 성 재 사무관<br>(02-2100-2632) |  |
|   | 금감원 금융소비자보호감독국장<br>김 준 환(02-3145-5700) |   | 정 재 승 팀장<br>(02-3145-5702)  |  |
|   | 한국은행 전자금융기획팀장<br>이 병 목(02-750-6639)    |   | 김 민 선 과장<br>(02-750-6613)   |  |
|   | 은행연합회 상무<br>김 혜 경(02-3705-5211)        |   | 유 문 선 부장<br>(02-3705-5326)  |  |
|   | 저축은행중앙회 상무<br>최 병 주(02-397-8602)       |   | 양 희 경 부장<br>(02-397-8660)   |  |

## **제목 : 장애인 분들이 보다 편리하게 금융거래를 하실 수 있도록 장애인 친화적 ATM 이용환경을 조성해 나가겠습니다.**

**“2023년까지 사실상 모든 ATM을 시각·지체장애 지원 범용 ATM으로 설치”**

- ◆ 장애유형과 무관하게 ATM을 이용하실 수 있는 「**범용 장애인 ATM\***」의 **설치비중을 확대하고 배치도 개선**해 나가겠습니다.

\* 시각장애 지원 기능과 지체장애 지원 기능을 모두 갖추고 있는 ATM 기기

- ◆ 장애인 분들이 ATM 이용시 느끼고 계신 불편사항들을 촘촘히 점검하고 **필요한 기능을 개선·도입**해 나가겠습니다.
- ◆ 장애인 분들이 ATM을 쉽게 이용하실 수 있도록 ATM 설치 위치 등에 대한 **안내·홍보도 강화**합니다.

## 1. 현 황

- '10년부터 장애인들의 ATM 이용시 불편을 최소화하기 위해 장애 지원기능(→ 참고)을 갖춘 장애인용 ATM이 도입·운영되고 있습니다.
- (시각장애) 시력을 보완하는 수단으로써 '점자표시·화면확대·이어폰잭'을 통해 ATM을 사용할 수 있도록 하고,
- (지체장애) 휠체어를 타고서도 ATM을 불편없이 접근·이용할 수 있도록 '휠체어용 공간'도 갖추도록 하고 있습니다.
- '19년말 현재 전국의 ATM(우체국 제외) 총 115,563대 중 장애인용 ATM은 101,146대(87.5%), 장애지원 기능이 없는 ATM도 14,417대(12.5%) 수준입니다.
- 장애인용 ATM 중 시각<sup>1)</sup>·지체<sup>2)</sup>장애지원 기능을 모두 갖춘 ATM(이하, '[범용 장애인 ATM](#)')는 54,992대(전체 ATM의 47.6%)이며,
  - 1) 시각장애인 지원을 위한 '점자표시·화면확대·이어폰잭' 중 1개 이상 보유
  - 2) 지체장애인 지원을 위한 휠체어용 공간 규격을 충실히 준수하고 있는 ATM
- 시각장애 지원 기능만을 갖춘, 시각장애용 ATM은 43,252대(37.4%), 휠체어용 규격만을 준수한 지체장애용 ATM은 2,902대(2.5%) 수준입니다.

< 장애인용 CD·ATM 설치 관련 현황('19년말 기준) >

| 설치주체  |      | 전체 ATM  | 범용 ATM | 시각장애 전용 <sup>i)</sup> | 지체장애 전용 <sup>ii)</sup> | 非장애인용  |
|-------|------|---------|--------|-----------------------|------------------------|--------|
| 금융권   | 은행   | 36,542  | 26,068 | 10,220                | 101                    | 153    |
|       | 상호금융 | 31,186  | 26,352 | 4,412                 | 38                     | 384    |
|       | 저축은행 | 42      | 36     | 4                     | 2                      | 0      |
| VAN사* |      | 47,793  | 2,536  | 28,616                | 2,761                  | 13,880 |
| 총 계   |      | 115,563 | 54,992 | 43,252                | 2,902                  | 14,417 |

\* 다만, VAN사가 운영하는 ATM은 편의점 등에 주로 설치되어 휠체어용 공간 확보가 어려운 측면 존재('19년말 현재 VAN사 ATM의 65.7%가 편의점 내 설치 중)

## 2. 개선 필요성

- ① **(범용 ATM 부족)** 시각·지체장애 지원 기능을 두루 갖추고 있는 ‘범용 장애인 ATM’이 충분치 않아, 장애인 분들의 이용에 불편이 있어 왔습니다.

\* 금융권 기준(VAN사 제외)으로도 ‘범용 장애인 ATM’은 전체 ATM의 77.4% 수준

- ATM이 장애 지원기능이 전혀 없거나, 특정 장애유형(시각/지체 장애 중 1개)만 지원하고 있는 경우가 많아, 지원대상이 아닌 장애인 분들은 이용하시는데 어려움이 있습니다.

\* 예) 시각장애인이 ATM 이용을 위해 금융회사 지점 방문시 시각장애 전용 또는 범용 장애인 ATM이 없거나 지체장애 전용 ATM만 있는 경우 사실상 ATM 이용 불가

- ② **(기능상 한계)** 장애인용 ATM으로 제작·설치된 ATM도 장애인 분들이 사용하시는데 여전히 불편하다는 지적도 있습니다.

- 음성안내 관련 불편 해소<sup>i)</sup>, ATM 설치부스 위치 조정<sup>ii)</sup> 등 장애인 친화적 기능 제공 및 배려가 보다 필요하다는 의견이 있습니다.

i) (장애인 FGI, '19.12월) “ATM에서 나오는 너무 디테일하게 매일 듣는 음성, 전에 한번 들었으면 안 들어도 되잖아요. 버튼 눌러도 멈추지도 않고...”

ii) (장애인단체 현장방문, '19.12월) “장애인용 ATM의 부스 자체가 휠체어 접근이 어려운 곳에 있거나 불필요한 턱 등이 있다면 부스 근처에도 못 가는데...”

- 한편, 시각·지체장애 외 장애인의 경우 일반적으로 ATM 이용에 큰 불편은 없으나, 일부 특수상황\*에 대한 지원은 필요합니다.

\* (장애인 간담회, '19.11월) “ATM 고장은 유선으로만 신고가 가능한 만큼, 농아인은 ATM에 카드 삽입 후 기계 고장시 신고도 못하고 다음 사람이 올 때까지 기다려야...”

- ③ **(안내 부족)** 장애인 분들은 이동이 쉽지 않은 만큼, ATM을 찾아가는 것도 비장애인에 비해 어려움이 있는 반면, ATM 위치 등에 대한 안내는 제대로 제공되고 있지 않아,

- ATM 위치 및 제공 기능 등에 대해 안내·홍보가 보다 강화될 필요가 있습니다.

### 3. 장애인용 ATM 이용 편의성 제고방안

#### < 기본 방향 >

- ① 장애유형에 무관하게 모두 이용할 수 있는 ‘범용 장애인 ATM’의 설치비중 확대 및 배치 개선 등을 통한 접근성 제고
- ② 장애인 분들의 ATM 이용시의 불편을 보다 줄여나갈 수 있도록 장애인용 ATM의 기능도 추가 개선
- ③ 장애인 분들이 장애인용 ATM 설치 위치 등을 보다 쉽게 파악하여 이용할 수 있도록 안내·홍보 강화

- ① **(범용 ATM 설치비중 확대 및 배치 개선)** 시각·지체장애인 지원 기능을 모두 갖추고 있는 ‘범용 장애인 ATM’의 설치비중을 확대하고 배치도 개선해 나갑니다.

- ❶ ‘23년말까지 전 금융권(은행·저축은행·상호금융 등)의 범용 장애인 ATM 설치비중을 사실상 100%\*로 확대하도록 하겠습니다.

\* 현실적으로 공간이 부족(상가 등)하거나, 수요 자체가 거의 없는 경우(군부대 등) 예외 인정 (예외 불인정시 무리한 설치비중 달성을 위해 비장애인 ATM 철수 우려 → 불편 야기)

< 전 금융권(VAN사 제외)의 향후 범용 장애인 ATM 설치비중 목표(단위 : %) >

| 구 분        | ’19년말 | ’20년말 <sup>e</sup> | ’21년말 <sup>e</sup> | ’22년말 <sup>e</sup> | ’23년말 <sup>e</sup> |
|------------|-------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 범용 장애인 ATM | 77.4  | 83.0               | 88.0               | 95.0               | 100.0              |

- 향후 ATM 제조업체가 ATM 제조시 원칙적으로 ‘범용 장애인 ATM 모델’이 기본형으로 제시될 수 있도록 추진하겠습니다.

- ❷ VAN사가 설치·운영하는 ATM에 대해서도 공간 여력 등을 감안하여 장애 지원 기능이 충실히 확보될 수 있도록 지속 협의해 나가겠습니다.

\* 편의점 등 공간 확보가 어려운 만큼, ’23년말까지 약 63.0% 수준 달성으로 계획 제출

- ③ 장애인이 금융회사 ATM 코너\*를 찾아 갔을 때, '범용 장애인 ATM'이 적어도 1대 이상 되도록 적절히 분산 배치함으로써 '21년말까지 '범용 장애인 ATM' 배치코너 100%를 달성하겠습니다.

\* 금융회사가 ATM을 1대 이상 설치하고 있는 모든 구역 통칭

※ '19년말 현재 전 금융권의 ATM 코너(VAN사·우체국 제외)는 총 29,634개이며, 그 중 범용 장애인 ATM 배치 코너는 24,547개(82.8% 수준) → 전국의 범용 장애인 ATM 수가 52,456개인 만큼, 이를 분산배치하는 것만으로도 상당한 정책효과 기대

② (ATM 기능 개선) 장애인 친화적인 ATM 이용환경 구축을 위해 ATM의 장애인 지원기능 등도 보완·강화됩니다.

- ① (ATM 주변환경 고려) ATM 뿐만 아니라, ATM 부스 인근 시설·환경\*도 장애인이 쉽게 접근할 수 있도록 개선하겠습니다.

\* 예) 부스앞 불필요한 문·턱 제거, 건물내 가급적 접근이 쉬운 곳에 설치(출입구 주변) 등

- ② (음성 안내기능 보완) ATM 이용 관련 설명 스킵 허용, 음성 불륨 조절기능 마련, 음성 품질 향상 등 음성 안내기능을 개선하겠습니다.

- ③ (측면접근형 ATM 활성화) 휠체어 장애인들의 선호가 비교적 높은 측면접근형 ATM 공급 활성화도 검토해 나가겠습니다.

\* (현장방문, '19.12월) “전면으로만 접근해야 하는 ATM보다는 측면접근형 ATM이 더 편리”

- 측면접근형 ATM 설치 예정공간의 특성(예, 보안성 등) 및 방식(예, 매립형의 경우 단기간내 확충 곤란) 등 고려, 금융회사 자율적으로 추진토록 유도하겠습니다.

(참고) < 전면접근형 ATM >



< 측면접근형 ATM >



\* 상기 전면접근 ATM의 경우 부스 입구에 출입구와 문턱이 있어 휠체어 입장 곤란

④ (다양한 고장 신고방식 도입) 음성으로 ATM 고장신고를 하기 어려운 언어장애인을 위해 문자를 통한 고장신고 방식을 도입하거나 ‘(가칭)고장신고벨’을 설치·운영하는 방안도 추진하겠습니다.

③ (안내·홍보 강화) 장애인용 ATM 설치 위치 등을 쉽게 확인하여 보다 편리하게 접근·이용할 수 있도록 다양한 안내·홍보를 실시·강화하도록 하겠습니다.

○ 장애인총연합회 및 관련 업권 협업을 통해 지도 상에 장애인용 ATM 위치를 알려주는 모바일 앱\*을 마련, 제공토록 하겠습니다.

\* 예) 기존 관련 App에 ATM 위치안내 기능을 도입한 후 운영성과 등을 평가·개선하고 아울러, 시각장애 지원 기능(Voice 안내 기능 등) 등도 탑재하여 이용 편의성 제고

○ 업권별 협회·금융회사 홈페이지, 장애인 관련 단체 홈페이지 등에 장애인용 ATM 설치주소 공개 등 적극 홍보하겠습니다.

○ 금융회사 지점 내 설치된 ATM의 장애인 지원 기능 내용을 지점 출입구 등에 안내함으로써 ATM 이용 접근성·편의성을 제고해 나가겠습니다.

\* (해외 사례) Mizuho 은행의 경우 지점 입구에 직관적으로 이해하기 쉬운 아이콘 형태로 해당 지점이 보유중인 장애인·고령층 편의시설 안내



## 4. 향후 계획

□ 하반기 이후 장애인단체 등 현장방문·의견수렴을 통해 ATM 기능 개선 수요를 지속 발굴하여 관계기관 협의 하에 적극 개선해 나가겠습니다.

□ '21년 이후 '장애인 ATM 설치목표 및 이행계획'에 대한 분기별 이행실적을 점검해 나가도록 하겠습니다.



- ① **(점자표시)** 시각장애인을 위한 기능으로 통장·카드·명세표·현금·수표 출입구, 키패드, 이어폰 잭, NFC\*에 안내 점자를 표시

\* Near Field Communication, CD/ATM과 스마트폰 간 근거리 무선통신 장치

- ② **(화면확대)** 저시력자를 위한 기능\*으로 일반적인 경우에 비해 버튼 및 글씨 크기를 확대하여 표시

\* 화면 중앙 하단에 ‘화면확대’ 버튼을 배치

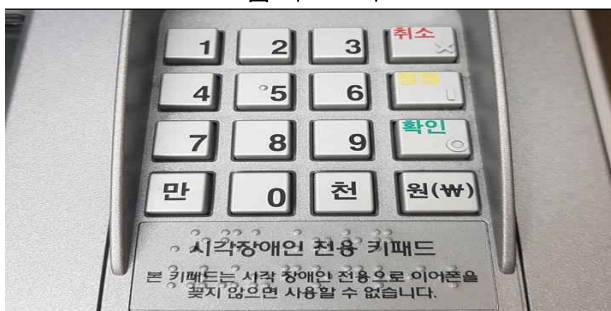
- ③ **(이어폰잭)** 이어폰을 통해 시각장애인에 대해 ATM 이용방법 관련 설명을 음성으로 안내하기 위한 기능

- 휠체어 이용고객도 이용할 수 있도록 이어폰 잭을 전면 오른쪽 하단에 배치하고, 거래단계별 설명 제공

- ④ **(휠체어 공간)** 휠체어 사용자를 위한 기능으로 전면 접근, 측면 접근형 기기의 높이, 무릎 공간 등 규격\* 제시

\* (전면 접근) 기기 높이 1.17m 이하, 무릎 공간 0.235m 이상 등  
(측면 접근) 기기 높이 1.27m 이하 등

< 점자 표시 >



< 화면 확대 >



< 이어폰 잭 >



< 휠체어 공간 >

