



사단법인 한국시각장애인연합회

우 07236 서울시 영등포구 의사당로 22(여의도동 17-13) 이룸센터 6층 601호
Tel : (02)973-0073 E-mail : kwacc@kwacc.or.kr Homepage : www.kbuwel.or.kr

보도자료

발 송 일 자	2021. 02. 15 (월)
페이지 수	총 3쪽
담당 부서	한국웹접근성평가센터
담당 자	최은정

비대면 시대로 ‘온라인 쇼핑’ 필수라지만 시각장애인에겐 ‘남의 얘기’

- 온라인 쇼핑 비중 증가...장애인 이용불가 여전
- 이벤트 및 상품 상세 정보 확인 불가능

□ 코로나19로 인해 온라인 쇼핑이 일상생활에 있어 필수로 자리 잡았지만 시각장애인은 여전히 남의 얘기이다. 시각장애인들의 끊임없는 민원으로 인해 한국시각장애인연합회가 조사한 결과, 국내 대형 온라인 쇼핑몰들이 자사 웹 사이트 및 모바일 애플리케이션에서 시각장애인의 이용을 고려하지 않아 설 명절에 필요한 생필품 구매, 장보기, 선물 구매, 이벤트 혜택 등 스스로는 주요 서비스를 이용하지 못하는 것으로 확인되었다.

□ 상품구성, 주의사항, 반품정보 등 상품 구매 시 반드시 필요한 정보를 시각장애인이 전혀 인식하지 못하였고, 결제 시 각종 혜택을 받을 수 있는 간편결제의 자사페이(스마일페이, 네이버페이 등)를 시각장애인이 대부분 사용할 수 없어 온라인 쇼핑 이용에 차별을 받고 있는 것으로 조사되었다.

□ 이번 조사는 한국시각장애인연합회 산하 한국웹접근성평가센터에서 ‘시각장애인의 온라인 쇼핑몰 서비스 이용 가능’에 대하여 실시하였으며, 온라인 쇼핑몰 이용에 필수 요소인 메뉴 이용, 상품 검색, 상품 상세 정보 확인, 결제 이용, 회원가입에 대한 시각장애인의 이용 가능 여부를 중점적으로 조사하였고, 웹 사이트 및 모바일 애플리케이션으로 나누어 확인하였다.

□ 조사 결과 웹 사이트의 경우 1)주 메뉴(Main Menu), 2)서브 메뉴(Sub Menu), 구

- 1) 프로그램 기능 메뉴에서 가장 기본이 되는 메뉴[네이버 지식백과] 주 메뉴 [Main Menu] (IT용어사전, 한국정보통신기술협회)
- 2) 메인 메뉴를 선택하면 나타나는, 메인 메뉴에 속해 있는 하위 메뉴 [네이버 지식백과] 서브 메뉴[Subm Menu] (IT용어사전, 한국정보통신기술협회)

조 정보 등 웹 사이트에서 기본적으로 갖춰야 하는 기능은 어느 정도 접근성을 갖추고 있으나, 홈플러스의 경우 카테고리 메뉴, 이벤트&쿠폰 등 자주 사용하는 영역에서 해당 기능 선택 시 이용할 수 없는 불편함이 있었다.

□ 주요 서비스를 보면 우선 검색 기능 이용 시 웹 사이트에서는 검색 기능 이용이 가능하였으나, 모바일 애플리케이션 이용 시에는 11번가의 경우 검색 결과 목록에서 선택이 가능한 버튼 정보가 인식되지 않아 선택할 수 없었고, 인터파크와 롯데마트몰의 경우 검색 버튼의 제목 정보가 부적절하게 제공되어 검색 버튼으로 용도를 인식하지 못하였다.

□ 상품 상세 정보 확인 시 모든 쇼핑 웹 사이트와 모바일 애플리케이션 모두 본문 이미지의 3)대체텍스트가 ‘상품이미지’, ‘상품상세 참조’, ‘상품이미지입니다’로만 제공되어 있어 소비자상담 관련 전화번호, 상품구성, 포장단위별 내용물의 용량(중량), 수량, 크기, 제조 년월일과 유통기한, 보관방법 또는 취급방법, 관련법상 표시 사항 농산물, 생산자, 수입자, 원재료명 및 함량(원산지정보) 등의 주요 정보들을 확인하지 못하였다.

□ 상품 장바구니 및 결제 확인 시 11번가, G마켓, 이마트몰 등 간편결제에서 제공된 보안숫자키패드에서 운용이 가능하다는 요소임을 알 수 있는 버튼 정보가 제공되지 않거나, 버튼을 선택해도 숫자가 입력되지 않아 이용할 수 없었다. 네이버 쇼핑의 경우 비밀번호 가상키패드 버튼에 숫자가 인식되지 않아, 키패드 선택이 불가능하여 결제를 진행할 수 없었다. 그 외 결제 수단(간편결제, 신용카드 등) 선택 시 버튼에 시각적으로 표시된 선택 되었다는 정보를 인식할 수 없고, 매장 배송일자, 시간 선택 영역에서 각 항목을 선택 가능하다는 요소임을 알려주는 버튼 정보가 인식되지 않아 선택할 수 없는 등의 이용이 불가능하였다.

□ 이벤트 등 프로모션 정보 확인 시 이벤트, 쿠폰 목록에서 해당 이벤트를 선택할 수 있는 버튼 정보가 인식되지 않아 선택할 수 없었고, 이벤트 상세에서 이벤트의 기간, 행사 정보, 이용 방법 등이 인식되지 않아 어떤 혜택이 있는지 또는 어느 기간까지 이용이 가능한지 알 수 없었다.

3) 시각장애인의 접근성을 위한 대표적인 방법으로 게시된 이미지를 시각장애인이 이해할 수 있도록 설명해 주는 글이나 문구. 텍스트가 아닌 모든 콘텐츠를 의미가 동일하게 전달될 수 있도록 대체텍스트로 표시한다. [네이버 지식백과] 대체텍스트[Alternate Text] (IT용어사전, 한국정보통신기술협회)