

『인권연구』 8(2): 169-198.

Journal of Human Rights Studies 8(2): 169-198.

DOI: <http://www.doi.or.kr/10.22976/JHRS.2025.8.2.169>

[일반논문]

장애인차별금지법상 ‘정당한 편의 제공’의 범위:

장애인 객실에 대한 장애인 우선예약 의무를 중심으로

이 주 현*

한글초록

본 연구는 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률(이하 ‘장애인차별금지법’)」상 ‘정당한 편의 제공’의 개념과 범위에 대한 해석을 중심으로, 장애인 객실을 장애인에게 우선 예약할 수 있도록 할 의무(이하 ‘장애인 우선예약 의무’)가 현행 법체계에서 어떠한 근거와 논리로 도출될 수 있는지를 검토한다.

최근 한 호텔에서 장애인 객실을 장애가 없는 사람에게도 제한 없이 예약할 수 있도록 한 조치가 장애인차별금지법상 차별행위에 해당하는지가 다투어졌는데, 국가인권위원회는 장애인차별금지법상 차별 판단 기준인 정당한 편의 제공 의무의 범위와 관련하여, “현행 법령에는 장애인 객실의 설치 의무만 규정되어 있을 뿐, 우선예약이나 배정에 관한 규정은 존재하지 않는다”는 이유로 차별성을 부정하였다.

이와 같은 판단은 장애인차별금지법 제18조 (시설물의 접근 및 이용에 있어서의 차별금지) 및 동법 시행령 제12조가 ‘시설물의 소유자 또는 관리자가 제공해야 할 정당한 편의의 내용과 설치 기준’을 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률(이하 ‘장애인등편의법’)」 시행령 [별표2]에 따른다고 규정하고 있기 때문이다. 국가인권위원회는 해당 호텔이 위 시행령의 설치 기준을 충족했으므로 정당한 편의 제공 의무를 위반한 것이 아니라고 판단한 것으로 보인다.

그러나 장애인차별금지법상의 ‘정당한 편의 제공 의무’를 단순한 시설 설치 의무와 동일시하는 해석은 형식적 기준 충족만으로 차별 여부를 면책하게 함으로써 장애인의 완전한 사회참여라는 입법 취지

* 법무법인(유한) 안팎, 변호사

를 다소 공허하게 만드는 결과를 초래한다. 위와 같은 국가인권위원회의 결정은 장애인등편의법상 ‘편의시설 설치 의무’와 장애인차별금지법상 ‘정당한 편의 제공 의무’가 갖는 법적 성격과 규율 범위를 충분히 구별하지 못한 해석으로 이해될 여지가 있다.

이 글은 선행 연구들을 참조하고, UN 「장애인의 권리에 관한 협약」, 현행 법체계 및 국내 판례의 태도를 종합적으로 검토하여, 장애인차별금지법상 ‘정당한 편의 제공’의 내용은 단순한 물리적 시설의 확보에 그치지 않고 장애인이 실제로 서비스를 이용할 수 있도록 하는 운영상·질차상의 실질적 조치까지 포함하는 개념으로 해석될 필요가 있음을 밝히고자 한다.

주제어: 장애인차별금지법, 정당한 편의 제공, 합리적 편의 제공, 장애인 객실, 우선예약 의무

목 차

- I. 서론
- II. 장애인차별금지법상 ‘정당한 편의 제공’의 개념
- III. ‘정당한 편의 제공’의 판단기준에 관한 국내 판례의 태도
- IV. 장애인 객실에 대한 장애인 우선예약 의무의 법적 도출
- V. 결론

I. 서론

본 연구는 국가인권위원회가 국내의 한 호텔이 장애인에게 장애인 객실에 대한 우선 예약권을 부여하지 않은 조치에 대하여, 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률(이하 ‘장애인차별금지법’)」상 차별에 해당하지 않는다고 판단한 결정의 타당성에 대한 문제의식에서 출발한다.

최근 국내의 한 숙박시설에서 장애인이 이용할 수 있도록 설계된,

이른바 ‘장애인 객실’을 장애가 없는 이용자에게도 별다른 제한 없이 예약·배정하는 운영 방식이 장애인차별금지법상 차별에 해당하는지가 문제 된 바 있다. 해당 숙박시설은 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률(이하 ‘장애인등편의법’)」 및 그 시행령이 정한 기준에 따라 전체 객실 중 일정 비율을 장애인 등이 이용할 수 있도록 구조와 설비를 갖춘 객실을 설치·운영하고 있었고, 종래에는 장애인을 우선하여 예약·배정(이하 ‘장애인 우선예약’)하는 별도의 절차를 두고 있었다. 그러나 이후 경영난 등을 이유로 이러한 우선예약 절차를 폐지하면서, 장애인 객실에 대하여도 일반 객실과 동일한 선착순 예약 방식을 적용하게 되었다.

이와 관련하여 휠체어를 사용하는 한 중증장애인은, “장애가 없는 이용자는 일반 객실과 장애인 객실을 모두 선택할 수 있는 반면, 장애인은 장애인 객실 외에는 사실상 선택 가능한 객실이 거의 없다”는 점을 지적하면서, 동일한 선착순 예약 기준을 적용할 경우 장애인이 실질적으로 숙박시설 이용에서 배제되는 결과가 발생할 수 있다고 주장하였다. 이에 따라 해당 장애인은 위와 같은 운영 방식이 차별에 해당한다는 취지로 국가인권위원회에 진정을 제기하였다. 이러한 주장은 정당한 편의 제공 의무 위반 혹은, 형식적으로는 동일한 예약 기준이 적용되었다더라도 장애 여부를 고려하지 않은 기준의 적용으로 인해 장애인에게 불리한 결과가 초래된다는 점에서, 간접차별에 해당한다는 취지로 이해될 수 있다.

이에 대하여 국가인권위원회는, 장애인차별금지법 제18조 및 같은 법 시행령 제12조가 시설물의 소유자 또는 관리자가 제공하여야 할 정당한 편의의 내용과 설치 기준을 장애인등편의법 시행령 [별표2]에 따르도록 규정하고 있다는 점을 근거로, 해당 규정은 장애인 객실의 설치 의무를 규율하는 데 그치며 장애인을 우선하여 예약·배정할 의무까지 포함하는 것은 아니라고 보았다. 더 나아가 장애인이 웹사이트를 통해 예약 절차에 참여할 수 있다는 점, 문제가 된 장애인 객실이 동일 정원의 일반 객실보다 다소 높은 요금으로 책정되어 있다

는 점, 숙박시설 운영이 사기업의 영업활동에 해당한다는 점, 그리고 장애인 객실을 공실로 유지하는 것이 사업자에게 과도한 부담을 초래할 수 있다는 점 등을 종합적으로 고려하여, 위와 같은 운영 방식은 장애인차별금지법상 차별에 해당하지 않는다고 판단하였다.

이와 같은 판단의 배경에는 장애인차별금지법의 일부 조항이 정당한 편의 제공의 구체적 내용을 동법 시행령이 아니라 다른 법률의 시행령에 위임하고 있는 현행 법체계의 구조적 특성이 존재한다. 장애인차별금지법은 제2장 ‘차별금지’에서 고용, 교육, 재화·용역의 제공 등 다양한 영역에서의 차별을 금지하면서, 전문적·기술적 사항에 대해서는 동법 시행령에 위임하여 그 내용을 구체화하고 있다. 그러나 같은 법 제18조(시설물의 접근·이용에 있어서의 차별금지)와 제19조(이동 및 교통수단 등에서의 차별금지)는 정당한 편의 제공의 내용을 동법 시행령이 아닌 장애인등편의법 및 「교통약자의 이동편의 증진법(이하 ‘교통약자법’)」의 시행령에 따르도록 규정하고 있어 해석상 혼선을 초래할 여지가 있다. 위 법률들은 사회적 약자를 위한 편의시설의 설치 의무를 중심으로 규율하는 데 주안점을 두고 있을 뿐, 해당 시설을 실제로 용이하게 이용할 수 있도록 하는 운영·절차상의 조정 의무를 직접적으로 규율하는 법률은 아니기 때문이다.

더욱이 장애인차별금지법의 입법목적은 “장애인의 완전한 사회참여와 평등권의 실현을 통하여 인간으로서의 존엄과 가치를 구현함”에 있는 반면, 장애인등편의법은 “장애인·노인·임산부 등이 일상생활에서 안전하고 편리하게 시설과 설비를 이용하고 정보에 접근할 수 있도록 보장함으로써 이들의 사회활동 참여와 복지 증진에 이바지하는 것”을, 교통약자법은 “교통약자가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 교통수단, 여객시설 및 도로에 이동편의시설을 확충하고 보행환경을 개선하여 사람 중심의 교통체계를 구축함으로써 교통약자의 사회 참여와 복지 증진에 이바지함”을 각 주된 입법목적으로 제정된 것이다. 이처럼 각 법률은 그 목적과 규율 대상에 있어 본질적인 차이를 가진다.

위 사안은 장애인차별금지법상 ‘정당한 편의 제공’의 개념과 범위에 관한 해석 문제, 특히 물리적 시설 설치 기준을 충족한 경우에도 장애인의 실질적인 이용 가능성을 보장하기 위한 운영·절차상의 추가적 조정이 요구될 수 있는가 하는 구조적·법적 쟁점을 드러낸다. 이에 이 글은 기존의 관련 연구를 토대로 장애인차별금지법과 UN 「장애인의 권리에 관한 협약」의 체계적 해석, 장애인차별금지법과 장애인등편의법의 비교, 그리고 국내 판례의 태도를 분석함으로써, 호텔의 장애인 객실 예약과 관련한 정당한 편의 제공의 구체적 내용을 이론적으로 정립하고자 한다.

II. 장애인차별금지법상 ‘정당한 편의 제공’의 개념

1. UN 「장애인의 권리에 관한 협약」과 장애인차별금지법의 관계

UN은 2006년 12월 13일 「장애인의 권리에 관한 협약」(이하 ‘협약’)을 채택하였고, 대한민국은 이에 발맞추어 2007년 4월 10일 장애인차별금지법을 제정하였다. 이후 대한민국은 2008년 12월 11일 국회의 동의를 거쳐 협약을 비준함으로써, 장애인의 차별 금지와 권리 보장을 국제 인권 규범의 수준에서 국내법 질서에 본격적으로 편입하였다. 협약은 헌법 제6조 제1항 및 제60조 제1항에 따라 국내법적 효력을 가지므로, 국내의 장애인 권리 관련 법률 역시 협약의 취지와 내용에 부합하도록 체계적으로 해석될 필요가 있다.

이러한 입법 경위와 규범적 배경에 비추어 볼 때, 장애인차별금지법상 ‘정당한 편의 제공’의 개념 역시 협약의 체계와 내용을 고려한 체계적 해석이 요구된다. 협약 제9조는 장애인의 자립생활과 사회참여를 보장하기 위한 ‘접근성(accessibility)’ 조치를, 제2조는 장애인의 인권과 기본적 자유의 실현을 위하여 필요한 ‘합리적 편의 제공(reasonable accommodation)’을 규정하고 있는데, 이는 장애인의 권리 보장을 위하여 구조적·사전적 조치로서의 접근성 확보와 개별적·사

후적 조치로서의 합리적 편의 제공을 구별하여 규율하려는 취지로 이해될 수 있다.

협약이 설정한 위와 같은 개념 구분은 UN 장애인권리위원회의 해석을 통해 더욱 분명해진다. UN 장애인권리위원회의 일반논평 제6호(2018)는 협약의 해석과 관련하여 ‘접근성 조치’와 ‘합리적 편의 제공 의무’가 서로 구별되는 개념임을 명확히 하고 있다. 일반논평은 “접근성 조치는 집단과 관련되며, 점진적으로, 그러나 무조건적으로 이행되어야 한다”라고 규정하면서, 접근성 조치를 사회 전반의 물리적·제도적 장벽을 제거하기 위한 집단적·구조적 성격의 의무로 이해한다. 반면 “합리적 편의 제공 의무는 개별화되는 것이고, 모든 권리에 있어 즉시 적용되지만, 과도한 부담에 의해 제한될 수 있다”라고 하여¹⁾, 이를 개별적 상황에서 즉시 이행되어야 하는 직접적 의무로 구별한다. 나아가 일반논평은, 협약 제5조를 협약 제4조 제1항 (e)와 함께 해석할 경우, 합리적 편의 제공 의무가 국가에 한정되지 않고 민간의 시설·서비스 제공자에게도 직접적으로 적용된다고 본다²⁾.

협약이 장애인 권리와 관련하여 ‘접근성 조치’와 ‘합리적 편의 제공’을 상호 보완적이면서도 구별되는 개념으로 설정한 것과 마찬가지로, 우리나라 법체계에서도 이 두 영역은 주로 서로 다른 법률을 중심으로 제도화 되어있다고 보여진다. 즉 ‘접근성 조치’는 시설물의 설치·정비 의무를 중심으로 하는 장애인등편의법 등을 통하여 구체화되고, ‘합리적 편의 제공’은 개별적 차별 상황에서의 조치를 규율하는 장애인차별금지법을 통하여 실현되고 있다고 이해할 수 있다. 한국의 장애인차별금지법은 협약상의 ‘합리적 편의 제공’을 ‘정당한 편의 제공’이라는 용어로 수용한 것으로 평가된다³⁾.

1) 장애인권리위원회(CRPD) 일반논평 제6호 - 협약 제5조: 평등과 비차별 para. 41.

2) 장애인권리위원회(CRPD) 일반논평 제6호 - 협약 제5조: 평등과 비차별 para. 13.

3) 강지선 외, “장애인 접근성 보장을 위한 법적 과제”, 법과정책 제30권,

2. 장애인등편의법과 장애인차별금지법의 관계

위와 같이 장애인등편의법과 장애인차별금지법은 그 목적과 규율 대상에 있어 차이를 가지는 법률이므로, 장애인차별금지법상 정당한 편의 제공 여부를 판단함에 있어 장애인등편의법의 기준을 기계적으로 원용하는 데에는 한계가 있다. 비록 장애인차별금지법 시행령이 정당한 편의 제공의 내용과 관련하여 장애인등편의법 시행령의 기준을 준용하고 있다고 하더라도, 이는 정당한 편의 제공 의무의 최소한의 물리적 요건을 제시하는 데 그친 것으로 이해할 필요가 있다. 따라서 정당한 편의 제공의 구체적 내용은 장애인차별금지법의 입법 목적과 협약의 체계에 비추어 장애인등편의법과는 독자적으로 해석되어야 한다.

특히 이러한 해석은 서비스 제공 방식이 문제되는 경우에 더욱 중요하게 작용한다. 장애인등편의법상 접근성 조치 의무가 이행되었다는 사정만으로 곧바로 장애인차별금지법상 정당한 편의 제공 의무까지 충족되었다고 평가할 수는 없으며, 장애인 객실을 장애인에게 우선예약하도록 하지 않는 운영 방식이 차별행위에 해당하는지 여부 역시 설치 기준의 충족 여부와는 별도로 장애인이 해당 서비스를 실제로 동등하게 이용할 수 있었는지를 중심으로 판단되어야 한다.

3. 장애인차별금지법상 ‘정당한 편의 제공’의 법적 성격과 차별 판단 기준

장애인차별금지법의 제정 목적은 ‘장애인의 완전한 사회참여’와 ‘평등권의 실현’에 있으며⁴⁾, 이는 이 법이 단순히 동일한 기준의 적

2024. 5쪽.

4) 장애인차별금지법 제1조(목적) 이 법은 모든 생활영역에서 장애를 이유로 한 차별을 금지하고 장애를 이유로 차별받은 사람의 권익을 효과적으로 구제함으로써 장애인의 완전한 사회참여와 평등권 실현을 통하여

용을 의미하는 형식적 평등에 머무르지 않고, 장애로 인한 구조적 불이익을 조정함으로써 실질적인 평등 상태를 달성하는 것을 목표로 하고 있음을 분명히 보여준다.

정당한 편의 제공 의무는 이러한 장애인차별금지법의 목적을 구현하기 위한 핵심적인 적극적 조치이다. 장애인차별금지법은 정당한 편의 제공의 부재 자체를 차별행위로 규정하고 있는데, 같은 법 제4조 제1항 제3호에서 ‘차별행위’의 유형 중 하나로 “정당한 사유 없이 장애인에 대하여 정당한 편의 제공을 거부하는 경우”를 명시하고 있다⁵⁾. 나아가 같은 조 제2항은 ‘정당한 편의’를 “장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 같은 활동에 참여할 수 있도록 장애인의 성별, 장애의 유형 및 정도, 특성 등을 고려한 편의시설·설비·도구·서비스 등 인적·물적 제반 수단과 조치”로 규정함으로써, 그 개념을 폭넓게 설정하고 있다⁶⁾.

장애인차별금지법이 ‘정당한 편의 제공’ 여부를 ‘차별’의 판단기준으로 규정한 것은, 장애 차별의 특수한 성격상 장애인은 그 장애 자체로 인하여 출발선의 차이가 발생할 가능성이 크다는 점이 충분히 예상되기 때문이다. 이에 따라 직접차별 및 간접차별의 금지에 더하여, 정당한 편의 제공이 평등 보장을 위한 핵심적 내용으로 요청된다고 이해할 수 있다⁷⁾. 같은 맥락에서 장애인의 평등권 보장 문제에

인간으로서의 존엄과 가치를 구현함을 목적으로 한다.

- 5) 장애인차별금지법 제4조(차별행위) 제1항 이 법에서 금지하는 차별이라 함은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

...(생략)

3. 정당한 사유 없이 장애인에 대하여 정당한 편의 제공을 거부하는 경우.

- 6) 장애인차별금지법 제4조(차별행위) 제2항 제1항제3호의 “정당한 편의”라 함은 장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 같은 활동에 참여할 수 있도록 장애인의 성별, 장애의 유형 및 정도, 특성 등을 고려한 편의시설·설비·도구·서비스 등 인적·물적 제반 수단과 조치를 말한다.

- 7) 이소영, “장애차별금지법의 확산과 위축”, 장애와 고용 제18권, 2008. 42쪽.

있어서는 형식적 평등에 그치지 않고, 사실적·결과적 평등을 지향하는 것이 원칙이라는 견해도 존재한다⁸⁾.

따라서 장애인차별금지법상 차별 판단에 있어서는 ‘장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 참여할 수 있도록 정당한 편의를 제공했는지’가 독자적인 판단 기준이 되며, 판단의 초점 역시 형식적인 규정 준수 여부가 아닌 실질적인 참여 가능성에 두어져야 한다. 이는 차별을 ‘우대·배제·구별’과 같은 외형적 처우의 차이로 파악하는 국가인권위원회법⁹⁾이나 남녀고용평등법¹⁰⁾의 차별 개념과는 구별되는 접근이다.

8) 김명수, “장애인 기본권의 헌법적 보장에 관한 연구”, 성균관대학교 일 반대학원 박사학위논문, 2009. 11쪽.

9) 국가인권위원회법 제2조 제3호 “평등권 침해의 차별행위”란 합리적인 이유 없이 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신 지역(출생지, 등록 기준지, 성년이 되기 전의 주된 거주지 등을 말한다), 출신 국가, 출신 민족, 용모 등 신체 조건, 기혼·미혼·별거·이혼·사별·재혼·사실혼 등 혼인 여부, 임신 또는 출산, 가족 형태 또는 가족 상황, 인종, 피부색, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과(前科), 성적(性的) 지향, 학력, 병력(病歷) 등을 이유로 한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다. 다만, 현존하는 차별을 없애기 위하여 특정한 사람(특정한 사람들의 집단을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)을 잠정적으로 우대하는 행위와 이를 내용으로 하는 법령의 제정·개정 및 정책의 수립·집행은 평등권 침해의 차별행위(이하 “차별행위”라 한다)로 보지 아니한다.

10) 남녀고용평등법 제2조 제1호 “차별”이란 사업주가 근로자에게 성별, 혼인, 가족 안에서의 지위, 임신 또는 출산 등의 사유로 합리적인 이유 없이 채용 또는 근로의 조건을 다르게 하거나 그 밖의 불리한 조치를 하는 경우[사업주가 채용조건이나 근로조건은 동일하게 적용하더라도 그 조건을 충족할 수 있는 남성 또는 여성이 다른 한 성(性)에 비하여 현저히 적고 그에 따라 특정 성에게 불리한 결과를 초래하며 그 조건이 정당한 것임을 증명할 수 없는 경우를 포함한다]를 말한다.

III. ‘정당한 편의 제공’의 판단기준에 관한 국내 판례의 태도

1. 판례가 제시하는 ‘정당한 편의 제공’의 기본적 해석 태도

장애인차별금지법상의 ‘정당한 편의 제공’ 의무가 장애인등편의법상의 시설 설치 기준을 넘어서는 실질적·적극적 의무라는 해석은 이미 국내 판례를 통하여 확인되고 있다. 법원은 정당한 편의 제공의 판단 기준을 해당 법령의 형식적 문언에 한정하여 해석해서는 안 되며, 장애인차별금지법의 입법 목적인 ‘장애인의 동등한 활동 참여’라는 실질적 가치를 중심으로 체계적으로 해석해야 하고, 필요한 경우 시행령의 기준을 예시적 규정으로 보아 해석하는 것도 가능하다고 판시한 바 있다.

한편 장애인차별금지법은 제4조 제1항 제3호에서 ‘정당한 사유 없이’ 장애인에 대하여 정당한 편의 제공을 거부하는 경우를 차별행위로 규정하고 있는바, 법원 역시 정당한 편의 제공 의무를 무제한적으로 확장하기보다는 개별 사안에서 ‘정당한 사유’의 존부를 구체적으로 판단함으로써 그 범위를 합헌적으로 한정하고 있다. 구체적으로 법원은 제공이 요구되는 편의의 내용과 정도, 장애인의 장애 유형 및 이용 환경, 대체 수단의 존재 여부, 그리고 상대방에게 발생하는 비용·운영상 부담 등을 종합적으로 고려하여 정당한 편의 제공 의무의 한계를 설정하고 있다. 나아가 장애인에 대한 차별행위는 어떠한 형태로 이루어지더라도 원칙적으로 허용될 수 없으며, 다만 정당한 사유가 입증된 경우에 한하여 예외적으로 허용될 수 있고, 그 경우에도 차별의 정도는 최소한에 그쳐야 한다는 점을 분명히 하고 있다¹¹⁾.

이와 같은 판례의 태도는 장애인의 평등권 보장이라는 공익과 사인(私人)의 영업의 자유 및 재산권 보호라는 사익을 헌법상 비례의 원칙에 따라 조화시키려는 시도로 이해된다. 즉 법원은 정당한 편의 제공 의무를 법령상의 최소 기준에 한정하지 않으면서도, 과도한 부

11) 대법원 2023. 9. 27. 선고 2020다301308 판결 참조.

답을 초래하는 경우까지 일률적으로 의무를 부과하지는 않는 방식으로 장애인차별금지법의 목적을 헌법 질서 내에서 구현하고 있다.

이하에서는 국내 판례들이 정당한 편의 제공의 범위를 어떠한 기준에 따라 판단해 왔는지, 나아가 ‘정당한 사유’가 어떠한 사정에서 인정되거나 부정되어 왔는지를 몇 가지 구체적인 판례를 중심으로 살펴본다.

2. 정당한 편의 제공과 관련한 법원의 판결례

가. 영화관 해설·보조기기 제공 사건

(서울고등법원 2021. 11. 25. 선고 2018나2001559 판결¹²⁾)

본 사안은 영화상영관 사업자가 시청각 장애가 있는 원고들에게 화면 해설이나 FM보청기기 등의 편의를 제공하지 않은 것이 장애인차별금지법상 차별에 해당하는지 여부가 쟁점이 된 사건이다. 장애인차별금지법 제24조 제2항은 영화사업자에게 정당한 편의 제공 의무를 부여하면서 구체적 내용을 시행령에 위임하고 있는데, 당시 시행령에는 원고들이 주장한 FM보청기기 등의 제공이 명시적으로 규정되어 있지 않아 문제가 되었다.

법원은 ‘정당한 편의’에는 시행령에서 규정한 영화 관람을 돕기 위한 수단뿐만 아니라, 영화 내용 이해를 가능하게 하는 해설·보조 수단도 포함된다고 판시하였다. 이는 정당한 편의 제공의 궁극적 목적이 ‘장애인에게 장애가 없는 사람과 동등한 수준의 정보 접근·이용, 참여 등을 보장하는 것’에 있기 때문이다. 특히 법원은 시행령에서 정한 구체적 기준은 예시적인 규정으로 보아야 한다고 판단하면서, 피고들의 행위가 장애인차별금지법 제4조 제1항 제3호의 정당한 편의 제공 의무 위반에 해당한다고 보았다.

¹²⁾ 해당 사건에 대해서는 원·피고 당사자들이 모두 상고하여 현재 대법원 2022다203507사건으로 상고심이 진행 중에 있음.

다만 법원은 모든 사업자가 운영하는 모든 영화관에 일률적으로 화면해설 및 자막 수신 장비를 설치하도록 할 경우 약 80억 원에 달하는 비용이 소요된다는 점을 고려하여, 이러한 전면적인 의무 부과하는 사업자에게 과도한 부담을 초래할 수 있으므로 정당한 사유가 인정될 여지가 있다고 보았다. 이에 법원은 각 사업자가 운영하는 상영관 중 좌석 수 300석 이상인 상영관, 또는 복합상영관의 경우 전체 상영관의 좌석 총수가 300석을 초과하는 경우 등 일정한 요건을 충족하는 경우에 한하여 편의 제공 의무가 인정된다고 판단하였다. 구체적으로는 해당 복합상영관 내 1개 이상의 상영관에서 화면 해설 수신기기 2대 이상, 자막 수신기기 2대 이상 및 관련 서버를 설치·운영하고, 전체 상영 횟수의 3%에 해당하는 횟수에 대하여 이러한 편의를 제공하는 방식이라면 약 5억 원 정도의 비용 부담에 그쳐 과도한 부담에 해당하지 않는다고 보았다.

이 판결은 장애인차별금지법상 ‘정당한 편의’의 구체적 내용은 법의 목적과 규정 취지에 비추어 판단되어야 하며, 이에 시행령의 구체적 규정 역시 예시적인 규정으로 해석될 수 있다는 점을 시사하는 것으로, 다른 사안에도 적용할 수 있는 법리로 평가할 수 있다¹³⁾. 아울러 이 판결은 정당한 편의 제공 의무가 무제한적으로 확장되는 것은 아님을 전제로, 사업자에게 과도한 부담이 발생하는 경우 그 범위를 합리적으로 조정할 수 있음을 인정함으로써, 장애인의 평등권 보장과 사인의 영업의 자유 사이의 헌법적 형량 구조를 구체적으로 드러내고 있다.

나. 버스 내 휠체어 전용공간 사건

(서울고등법원 2017. 12. 5. 선고 2017나2024388 판결¹⁴⁾)

이 사건은 버스에 설치되어야 하는 휠체어 전용공간과 관련하여

13) 강지선 외, 앞의 글, 18쪽.

14) 대법원 2021. 4. 1. 선고 2018다203418 판결로 전용공간 확보 부분 확정됨.

장애인차별금지법 제19조 제8항 및 같은 법 시행령 제13조가 준용하는 교통약자법 시행규칙 [별표1]의 편의시설 설치 기준의 충족 여부가 쟁점이 된 사안이다. 시행규칙 [별표1]은 휠체어 전용공간의 규격을 길이 1.3m 이상, 폭 0.75m 이상으로 규정하고 있다. 이 사건 버스는 버스의 짧은 방향을 기준으로 할 경우 길이 1.3m 이상이라는 요건을 충족하고 있었으나, 원고는 ‘길이’의 기준을 버스의 긴 방향과 평행한 면으로 판단해야 한다고 주장하여 문제가 되었다.

법원은 형식적인 규격 충족 여부만으로 정당한 편의 제공 의무의 이행 여부를 판단할 수 없다고 보았다. 버스의 긴 방향으로 전용공간의 길이가 확보되지 않을 경우, 휠체어 이용 장애인은 이동 중 자신의 모습이나 표정이 일반 승객에게 그대로 노출되어 모멸감이나 소외감을 경험할 가능성이 높아지고, 전용공간이 측면에 위치하는 경우에는 돌발 상황에서 더 큰 사고 위험에 노출될 수 있기 때문이다. 법원은 이러한 결과가 장애인차별금지법의 목적에 반한다고 보아, 단순히 1.3m × 0.75m의 규격을 충족하였다는 사정만으로는 정당한 편의가 제공되었다고 볼 수 없다고 판단하였다.

또한 법원은 피고가 주장한 비용 부담 및 구조 변경의 어려움을 ‘정당한 사유’로 인정하지 않았다. 법원은 휠체어 전용공간을 확보하기 위하여 일부 좌석을 탈거하거나 지지대를 변형하는 등 버스 구조의 일부 변경이 필요하다는 점은 인정하면서도, 그러한 조치가 피고에게 막대한 비용을 초래하거나 사업의 유지가 곤란할 정도의 중대한 타격을 입힌다고 보기는 어렵다고 판단하였다. 나아가 설령 일정한 비용이 소요된다고 하더라도, 그러한 사정만으로는 장애인차별금지법상 정당한 편의 제공 의무 위반을 용인할 정도의 중대한 사유에 해당한다고 보기 어렵다고 보았다.

이 판결은 정당한 편의 제공 여부를 판단함에 있어 단순히 법령이 정한 규격의 준수 여부에 머무르지 않고, 장애인의 인간적 존엄과 안전, 실질적인 사회참여 가능성 등 실질적 요소를 중심으로 판단해야 함을 명확히 한 사례이다. 법원의 이러한 판단은 정당한 편의 제공

의무가 단순한 시설 설치 의무에 그치는 것이 아니라, 장애인의 동등한 참여를 보장하기 위한 적극적 조치를 분명히 했다는 점에서 중요한 의미를 가진다. 특히 법원은 사업자가 주장하는 비용 및 구조 변경 부담을 고려 요소로 삼되, 그러한 부담이 장애인의 권리 침해를 정당화할 수 있을 정도로 중대하고 불가피한 경우에 해당하는지 여부를 엄격하게 심사하였다. 그 결과, 일정한 비용이나 설비 변경이 수반된다는 사정만으로는 정당한 편의 제공 의무 위반을 정당화할 수 없다고 보아, ‘정당한 사유’의 범위를 제한적으로 해석하였다.

다. 버스 휠체어 승차 거부 사건

(수원지방법원 평택지원 2017. 7. 7. 선고 2016가단45804 판결¹⁵⁾)

본 사안은 휠체어를 이용하는 장애인이 시내버스에 승차하려 하였으나, 휠체어 승강 설비 고장, 운전기사의 휠체어 승강 설비 사용 미숙, 무정차 통과 등의 사유로 승차를 거부당하거나 휠체어 승강 설비를 이용하지 못한 채 승차하지 못한 행위가 장애인차별금지법상 차별에 해당하는지 여부가 문제 된 사건이다. 피고들은 해당 노선버스에 휠체어 승강 설비가 설치되어 있다는 점과, 배차 시간의 준수 및 일반 승객의 편의를 고려하여 버스를 운영하는 과정에서 원고를 태우지 못한 것이라는 점 등을 들어, 휠체어 이용 장애인의 승차를 제한한 조치가 정당하다고 주장하였다.

이 사안은 이 글의 주된 논점인 ‘장애인 객실 우선예약 의무’ 논의와 구조적으로 유사한 사례로 평가할 수 있다. 장애인차별금지법 제 19조 제4항은 장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 이동 및 교통수단 등을 이용할 수 있도록 정당한 편의를 제공할 의무를 교통사업자 및 교통행정기관에 부과하고 있으며, 같은 조 제8항과 그 시행령은 구체적 내용에 관하여 교통약자법 시행령 [별표2]를 준용하도록 규정하고 있다. 그러나 위 [별표2]는 교통약자법 제9조에 따른 편의

15) 확정.

시설의 설치 기준을 정한 규정으로써, 그 자체만으로 장애인의 실질적인 이용 가능성까지 보장하는 규범이라고 보기는 어렵다. 실제로 이 사건의 피고들 역시 [별표2]의 기준을 충족하는 버스를 운행하고 있었다.

법원은 장애인차별금지법이 교통수단의 이용과 관련하여, 장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 이동할 수 있도록 정당한 편의를 제공할 의무를 부과하고 있다는 점을 전제로, 휠체어 이용 장애인의 버스 승차 자체를 일률적으로 거부하는 행위는 원칙적으로 차별에 해당한다고 보았다. 특히 법원은 피고들의 행위가 장애인차별금지법 제19조 제1항, 제2항, 제4항을 각 위반한 것으로서, 같은 법 제4조 제1항 제3호가 정한 “정당한 사유 없이 장애인에 대하여 정당한 편의 제공을 거부하는 경우”에 해당하는 차별행위라고 판단하였고, 피고들이 주장하는 사유는 ‘정당한 사유’로 인정될 수 없다고 판시하였다.

이 판결은 법원이 정당한 편의 제공 여부를 판단함에 있어, 관련 법령에서 정한 편의시설 설치 기준의 형식적 충족 여부에만 구속되지 않고, 장애인이 해당 교통수단을 실제로 장애가 없는 사람과 동등하게 이용할 수 있었는지를 중심으로 판단하여야 한다는 해석 태도를 분명히 밝힌 사례이다. 즉 휠체어 탑승이 가능한 저상버스를 운행하여 법령상 기준을 충족하였다는 사정만으로 장애인차별금지법상 정당한 편의 제공 의무가 이행되었다고 볼 수는 없으며, 그 운영 방식으로 인하여 장애인이 실제로 이를 이용하지 못하게 된다면 차별에 해당한다는 점을 명확히 한 것이다.

3. 판례 분석의 종합적 검토

이상에서 살펴본 국내 판례들은 장애인차별금지법상 ‘정당한 편의 제공’의 범위를 판단함에 있어 공통된 해석 태도를 보여준다. 즉 법원은 장애인차별금지법이 준용하는 장애인등편의법이나 교통약자법 등 관련 법령에서 정한 편의시설의 설치 기준의 충족 여부에만 구속

되지 않고, 장애인이 해당 시설이나 서비스를 실제로 장애가 없는 사람과 동등하게 이용할 수 있었는지를 중심으로 차별 여부를 판단하여야 한다는 입장을 분명히 하고 있다.

아울러 법원은 ‘정당한 사유’에 대한 판단을 통하여 정당한 편의 제공 의무의 범위를 합헌적으로 조정하고 있다. 즉 법원은 일정한 비용이나 운영상의 부담이 수반된다는 사정만으로는 정당한 사유를 인정하지 않으며, 장애인의 권리 제한을 정당화할 수 있을 정도로 중대하고 불가피한 경우에 한하여 예외적으로 의무의 범위를 제한한다. 이러한 해석은 장애인의 평등권 보장과 사인의 영업의 자유 및 재산권을 헌법상 비례의 원칙에 따라 조화시키려는 것으로서 타당하다고 평가할 수 있다.

결국 법원은 장애인 차별 문제를 형식적 기준의 충족 여부가 아니라 장애인의 실질적인 참여 가능성이라는 결과적 평등의 관점에서 판단하되, 그 한계는 ‘정당한 사유’에 대한 판단을 통하여 설정하는 해석 구조를 확립하고 있다. 이러한 해석 태도는 다른 법령의 시설 설치 기준을 준용하는 영역에서도 그대로 적용되어야 할 일반적 기준으로 기능하며, 장애인 객실의 우선예약 문제에 있어서도 동일하게 유지될 필요가 있다.

IV. 장애인 객실에 대한 장애인 우선예약 의무의 법적 도출

1. 장애인 객실 우선예약 의무와 관련한 ‘정당한 편의 제공’의 판단 구조

앞서 살펴본 바와 같이, UN 장애인권리협약은 ‘접근성 조치’와 ‘합리적 편의 제공’을 상호 보완적이면서도 구별되는 개념으로 규정하고, 전자는 점진적 이행이 가능한 집단적 의무로, 후자는 개별 장애인에게 즉시 적용되어야 하는 직접적 의무로 파악하고 있다. 그리고 이러한 구분은 국내 법체계에서도 서로 다른 규율 축을 통하여

반영되고 있음을 확인할 수 있다. 즉 장애인등편의법 등은 주로 시설·설비의 설치와 물리적 접근성 확보를 중심으로 규율하는 반면, 장애인차별금지법은 개별적 차별 상황에서 동등한 이용과 참여를 보장하기 위한 조정 의무를 중심으로 정당한 편의 제공의 범위를 구체화하는 역할을 수행한다.

이러한 체계에 비추어 보면, 모든 객실에 편의시설을 설치하는 문제는 ‘접근성 조치’에 관한 사항인 반면, 이미 편의시설이 설치된 장애인 객실을 장애인이 실제로 이용할 수 있도록 예약 절차를 조정하는 문제는 기본적으로 ‘합리적 편의 제공’, 즉 장애인차별금지법상의 정당한 편의 제공에 관한 영역에 해당함을 도출할 수 있다.

또한 장애인차별금지법상 차별 판단은 단순히 불리한 대우가 있었는지 여부에 머무르지 않고, 장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 같은 활동에 참여할 수 있는 결과가 실제로 달성되었는지를 중심으로 이루어져야 함을 확인할 수 있다. 앞서 검토한 국내 판례들 역시 형식적으로 규정된 설치 기준의 충족 여부를 넘어서, 그러한 조치가 실제로 장애인에게 동등한 참여 가능성을 보장하였는지 여부를 독자적 판단기준으로 제시하고 있으며, 때에 따라서는 시행령 등 하위법령의 기준을 예시적 규정으로 파악하여 법의 실질적 목적에 부합하도록 해석하고 있다. 이러한 판례의 태도는 개별 사안에서 정당한 편의 제공 여부를 판단함에 있어 공통으로 적용할 수 있는 해석 기준으로 기능한다.

법령의 해석과 판례의 태도에 비추어 볼 때, 장애인 객실을 장애가 없는 사람에게도 동일한 방식으로 개방하는 현행 운영이 장애인차별금지법상 정당한 편의 제공 의무를 충족하는지 여부는 장애인등편의법상 설치 기준을 충족하였는지라는 형식적 요소만으로 판단할 수 없다. 판단의 핵심은 현행 구조가 장애인에게 실제로 장애가 없는 사람과 동등한 이용 가능성을 보장하고 있는지에 있다.

다만 장애인차별금지법은 정당한 편의 제공의 부재가 원칙적으로 차별에 해당함을 전제로 하면서도, 예외적으로 ‘정당한 사유’가 존재

하는 경우에는 그 의무의 범위가 제한될 수 있음을 규정하고 있다. 국내 판례 역시 정당한 편의의 구체적 내용은 장애인의 동등한 참여라는 실질적 목적에 비추어 적극적으로 해석하되, 개별 사안에서는 그 편의의 내용과 정도, 대체 수단의 존재 여부, 비용 및 운영상의 부담 등을 종합적으로 고려하여 정당한 사유의 존부를 엄격하게 심사하는 방식으로 그 한계를 설정해 왔다.

이러한 판단 구조는 장애인 객실 우선예약 의무를 검토함에 있어 적용되어야 할 기본적인 판단 기준이 된다. 따라서 장애인 객실 우선예약 의무의 인정 여부 역시, 먼저 장애인이 실제로 동등한 이용 가능성을 확보하였는지를 기준으로 판단하되, 그 구체적인 적용 범위는 사업자에게 과도한 부담이 발생하는지 여부를 ‘정당한 사유’ 판단을 통하여 제한적으로 조정하는 구조로 이해하는 것이 타당하다.

2. 구체적 사안 검토

사안 분석에 앞서, 장애인 객실이 호텔 전체 객실 중 상대적으로 높은 선호도를 가지는 객실로 분류될 가능성이 있음을 지적할 필요가 있다. 일정 규모 이상의 호텔은 장애인등편의법 시행령이 정한 기준에 따라 전체 객실의 1/100 이상을 장애인 편의시설을 갖춘 객실로 확보하도록 의무화되어 있다. 실제 운영 사례를 보면, 장애인 객실의 가격은 일반 객실에 비하여 다소 높은 가격으로 책정되나, 침대간 간격의 확보, 휠체어 회전 공간의 마련, 욕실 구조의 변경 등으로 인해 일반 객실보다 더 넓은 전용면적을 갖는 것이 일반적이다. 이에 따라 장애가 없는 사람 역시 일정한 추가 비용을 부담하더라도 장애인 객실을 선택할 유인이 발생한다.

이러한 장애인 객실의 구조적 특성을 전제로, 장애인 우선예약 의무가 정당한 편의 제공에 해당하는지를 검토하기 위하여 아래와 같이 네 가지 상황을 가정한다. 이하에서는 분석의 전제 사실로 장애인은 휠체어 이용자로서 장애인 편의시설이 설치된 객실이 아니면 혼

자서 숙박하는 것이 불가능하다고 가정하고, 분석의 편의를 위하여 전체 객실의 수는 100개로 상정한다.

<표 1> 객실 유형별 예약 가능 상태에 따른 이용 가능성 구분

상황	장애인 객실 상태	일반 객실 상태
① 모든 종류의 객실 예약이 가능한 상황	예약 가능	예약 가능
② 장애인 객실만 마감된 상황	마감	예약 가능
③ 장애인 객실만 남은 상황	예약 가능	마감
④ 객실이 모두 찬 상황	마감	마감

상황 ①과 ④에서는 장애인과 장애가 없는 사람 모두 객실 예약 가능성이 동일하므로, 일견 동등한 이용 가능성이 확보된 것처럼 보인다. 그러나 상황 ①은 실질적인 이용 가능성의 측면에서 동등한 상황이라고 보기 어렵다. 이는 장애인이 예약 절차에서 장애가 없는 사람에 비해 상대적으로 불리한 위치에 놓일 수 있기 때문이다.

중증의 장애를 가진 사람들은 인터넷·모바일 환경 이용 능력이나 예약 버튼을 클릭하는 속도 등에서 장애가 없는 사람에 비해 상대적으로 불리한 위치에 놓일 수 있다. 또한 장애가 없는 사람은 일반 객실이 모두 소진되기 전까지는 일정한 시간적 여유를 두고 예약하더라도 객실을 확보할 수 있는 반면, 장애인은 단 하나뿐인 장애인 객실이 마감되지 않도록 항상 더 신속하게 예약 현황을 확인해야 하는 부담을 지게 된다.

이는 형식적으로는 동일한 예약 기회를 부여하는 것처럼 보이지만, 실제로는 장애인에게만 훨씬 높은 시간적·행위적 부담을 부과하는 구조로서, 장애인차별금지법 제4조 제1항 제2호가 규정하는 간접차별, 즉 “형식상 불리하게 대하지 아니하나 장애인에게 불리한 결과를 초래하는 경우”에 해당할 수 있다.

상황 ②는 그 발생 원인에 따라 법적 평가가 달라질 수 있다.

(1) 우선, 상황 ②가 장애인이 장애인 객실을 예약한 결과 발생된 경우라면, 다른 장애인이 장애인 객실을 이용하지 못하게 된 사정은

장애인 객실의 절대적 수량 부족에서 비롯된 문제로 볼 수 있다. 이는 장애인 편의시설 확충과 관련된 사안으로서 ‘접근성 조치’의 영역에 속하며, 장애인등편의법이 주로 규율하여야 할 과제이고, UN협약에 따르면 점진적으로 개선될 수 있는 성격의 문제이다. 이러한 경우는 이 글에서 다루는 ‘정당한 편의 제공 의무’ 즉 예약 절차의 문제와는 구별되는 영역에 해당하므로, 이하의 논의에서는 제외한다.

(2) 반면, 상황 ②가 장애가 없는 사람이 장애인 객실을 예약한 경우라면 문제의 성격은 본질적으로 달라진다. 이 경우 장애인은 일반 객실을 이용할 수 없으므로, 장애인 객실이 장애가 없는 사람에 의해 선점되는 순간 숙박 서비스 자체에 대한 접근이 사실상 차단되는 결과에 이르게 된다. 이는 장애인 객실 수량의 부족이 아니라, 객실의 ‘배분 방식’의 문제로 인하여 장애인이 숙박업소 이용으로부터 구조적으로 배제되는 상황에 해당한다.

일반인이 장애인 객실을 예약함으로써 장애인이 객실 예약 자체를 하지 못하게 되는 상황은, 장애인의 동등한 행위 가능성, 즉 ‘장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 같은 활동에 참여할 수 있도록 하는 정당한 편의’가 제공되지 않은 경우로 평가될 수 있다. 따라서 이러한 구조적 배제를 방지하고 장애인과 장애가 없는 사람 사이의 객실 이용 가능성을 실질적으로 동등하게 조정하기 위해서는 일반 객실의 예약이 모두 마감될 때까지 장애인 객실에 대하여 장애가 없는 사람의 예약을 제한하는 조치가 필요하다. 이러한 조치는 장애인차별금지법 제4조 제1항 제3호에서 정한 ‘정당한 편의 제공’을 가능하게 하는 합리적인 조정 수단이 될 수 있다.

장애인과 장애가 없는 사람 사이에 동등한 행위 가능성이 인정되는 상황 ④를 제외하면, 상황 ①과 상황 ②에서는 형식적으로 동일한 예약 기준이 적용되고 있음에도 불구하고 그 결과에 있어서는 장애인에게 실질적으로 불리한 효과가 발생한다. 상황 ①에서는 장애인에게만 과도한 시간적·행위적 부담이 전가됨으로써 간접차별의 문제가 발생할 수 있고, 상황 ②에서는 장애인 객실이 장애가 없는 사람

에 의해 선점됨으로써 장애인이 숙박 서비스 이용 자체에서 배제되는 결과가 초래된다. 결국 이러한 경우들은 장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 해당 서비스를 이용할 수 있도록 하는 정당한 편의가 제공되지 않은 경우로 평가될 수 있으며, 장애인차별금지법상 차별에 해당하는 국면으로 볼 수 있다.

3. 정당한 편의 제공 의무의 한계로서 ‘정당한 사유’의 판단

앞서 살펴본 바와 같이, 장애인차별금지법상 정당한 편의 제공 의무의 이행이 개별 사안에서 사업자에게 과도한 부담을 초래하는 경우에는 예외적으로 ‘정당한 사유’가 인정될 수 있다. 다만 법의 목적과 체계, 그리고 판례의 일관된 태도에 비추어 보면, 일정한 비용이나 운영상의 불편이 수반된다는 사정만으로 곧바로 정당한 사유를 인정할 수는 없다. 정당한 사유는 장애인의 실질적 이용권을 제한하는 결과를 정당화할 수 있을 정도로 중대하고 불가피한 사정, 즉 사업자의 영업 유지 자체를 곤란하게 하거나 사회 통념상 감내하기 어려운 수준의 부담이 초래되는 경우에 한하여, 예외적으로 인정된다고 보아야 한다.

이러한 기준에 비추어 보더라도, 장애인에게 장애인 객실 예약의 우선권을 부여하는 조치가 사업자에게 과도한 부담을 부과하는 것으로 보기는 어렵다. 해당 조치는 별도의 시설 설치나 시스템 구축을 필요로 하지 않으며, 이미 설치·운영 중인 객실을 전제로 예약·배정 방식만을 일부 조정하는 데 그친다. 따라서 이로 인하여 사업자에게 추가적인 비용 지출이나 실질적인 경제적·사실적 부담이 발생한다고 보기는 어렵다.

또한 전체 객실 중 장애인 객실의 비율은 약 1%에 불과하므로, 이를 장애인에게 우선적으로 제공한다고 하더라도 사업자의 전체 객실 판매 구조에 실질적인 제약이 발생한다고 보기는 어렵다. 장애인을 위하여 장애인 객실을 일정 기간 확보하는 동안에도 장애가 없는 이

용자는 일반 객실을 자유롭게 예약·이용할 수 있어, 사업자의 장애가 없는 사람에 대한 객실 판매 기회가 본질적으로 박탈되거나 수익이 유의미하게 감소한다고 보기 어렵다. 이는 전체 객실 판매 구조를 유지한 채, 소수의 특정 객실에 대하여 이용 순서만을 조정하는 데 그치는 조치이기 때문이다.

이러한 사정을 종합하면, 장애인 객실에 대한 우선예약을 인정하는 것은 사업자에게 수익 감소를 감수하도록 요구하여 영업의 자유를 과도하게 제한하는 조치가 아니라, 이미 존재하는 객실 자원을 전체로 이용 순서를 합리적으로 조정함으로써 장애인의 실질적인 이용 가능성을 확보하는 최소한의 운영상 조정에 해당한다. 따라서 이를 사업자의 영업에 중대한 영향을 미치는 과도한 부담으로 평가할 수는 없다.

다만 이러한 판단은 모든 경우에 일률적으로 적용되는 것은 아니다. 일반 객실의 예약이 모두 마감된 상태에서 장애인 객실만 남아 있는 경우(상황 ③)까지 장애인 객실을 계속하여 공실로 유지하도록 요구하는 것은 그 자체로 사업자의 영업에 과도한 부담을 초래할 수 있다. 이와 같은 특정 국면에서는 장애인차별금지법이 예정한 ‘정당한 사유’가 예외적으로 인정될 여지가 있으며, 장애인 객실을 장애가 없는 사람에게도 예약하도록 허용하는 것이 가능하다고 보아야 한다.

참고적 사례로 미국 장애인법(Americans with Disabilities Act, ADA)을 들 수 있다. ADA는 장애인용 객실에 대하여, 동일 유형의 일반 객실이 모두 임대되기 전까지는 장애가 없는 사람에게 판매할 수 없도록 하면서도, 해당 유형에서 마지막으로 남은 객실인 경우에는 예외적으로 일반인에게 판매할 수 있도록 규정하고 있다¹⁶⁾. 이는 장애인의 실질적인 이용 가능성을 우선적으로 보장하되, 특정 시점

¹⁶⁾ ADA Title III, § 36.302 (e) (1) (iii), Ensure that accessible guest rooms are held for use by individuals with disabilities until all other guest rooms of that type have been rented and the accessible room requested is the only remaining room of that type.

에서 사업자에게 과도한 부담이 발생하는 경우에는 예외를 인정하는 합리적인 조정 구조로 평가할 수 있다.

V. 결론

장애인차별금지법이 시설물의 소유자 또는 관리자가 제공하여야 할 정당한 편의의 내용을 장애인등편의법 시행령 [별표2]에 따른다고 규정한 점은 법 해석상 일정한 과제를 남긴다. 앞서 살펴본 바와 같이, 장애인등편의법 시행령 [별표2]는 같은 법 제8조의 ‘편의시설 설치기준’을 규정하기 위하여 마련된 것으로서, 장애인차별금지법이 요구하는 ‘정당한 편의 제공’의 실질적 내용과는 그 목적과 규율 범위에 차이가 있기 때문이다. 이러한 기준만으로 정당한 편의 제공 의무 충족 여부를 판단할 경우, 다양한 형태의 편법적 차별 상황이 발생하는 것을 효과적으로 방지하기 어렵다. 예컨대 장애인 객실의 배정 방식, 요금 구조, 예약 절차의 설계에 따라 장애인의 이용 가능성이 사실상 제한될 수 있는데, 이러한 문제들은 단순한 ‘시설 설치 여부’ 중심의 판단만으로는 포착될 수 없다.

이와 관련하여 국가인권위원회의 이번 결정은 장애인차별금지법이 지향하는 실질적 이용 가능성의 관점과 장애인등편의법상 설치기준 중심의 판단 사이의 관계를 보다 명확히 정리할 여지가 있었던 것으로 보인다. 국가인권위원회는 장애인차별금지법의 적용과 해석에 있어 사회 전반의 관행을 점검하고 차별적 구조를 조기에 발견·시정하는 중요한 기능을 수행한다. 나아가 국가인권위원회는 개별 분쟁의 사후적 해결에 초점을 두는 사법기관과 달리, 장애인의 일상적 삶에 영향을 미치는 포괄적인 영역을 대상으로 하여 정당한 편의 제공의 실질적 내용이 현실에서 구현될 수 있도록 제도 개선의 방향을 제시하는 예방적 기능을 함께 수행한다. 이러한 점에서 국가인권위원회의 적극적 해석과 권고는 장애인차별금지법의 핵심 목적인 실질적 평등 실현과 장애인의 완전한 사회참여 보장을 구체화하는 중

요한 제도적 장치로 평가할 수 있다.

따라서 법률 문언에 다소 흠이나 공백이 존재한다고 판단되더라도, 그 해석이 헌법과 법률이 추구하는 ‘장애인의 완전한 사회참여와 평등권 실현’이라는 근본 취지에 반하는 결과를 초래하는 경우에는 국가인권위원회가 목적론적·체계적 해석을 통하여 그 공백을 합리적으로 보완할 필요가 있다. 국가인권위원회가 지닌 조사·구제 기관으로서의 역할과 중요성을 고려할 때, 향후 유사한 사안에서는 장애인의 실질적인 참여 가능성을 판단의 중심에 두고, 운영·절차상 조정의 필요성과 한계를 ‘정당한 사유’에 대한 심사를 통하여 보다 정교하게 설정함으로써 장애인차별금지법의 취지가 한층 충실히 구현되기를 기대한다.

장애인 객실에 대한 장애인 우선예약 의무는 장애인차별금지법이 규정하는 정당한 편의 제공 의무를 숙박서비스 영역에서 구체화한 하나의 귀결로 이해되어야 한다. 이는 장애인에게 새로운 권리나 특별한 혜택을 부여하는 조치가 아니라, 장애인이 이용할 수 있는 사실상 유일한 유형의 객실이 장애가 없는 이용자에 의해 선점됨으로써 숙박 서비스에 대한 접근 자체가 차단되는 결과를 예방하기 위한 최소한의 ‘운영상 조정’ 조치에 불과하다. 다시 말해, 우선예약 의무는 기존 법질서가 이미 보장하고 있는 정당한 편의 제공이 현실에서 공허한 선언에 그치지 않도록 하기 위하여 요청되는 필연적인 해석상의 귀결이다.

나아가 장애인 객실 우선예약 의무는 소수의 객실에 대한 이용 순서를 조정하는 방식으로서, 사업자의 영업활동에 과도한 제약을 부과하지 않으면서도 장애인의 동등한 이용 가능성을 실질적으로 확보할 수 있는 온건하면서도 효과적인 수단이다. 이러한 조치는 장애인차별금지법이 지향하는 결과적 평등의 원칙과도 정합적이며, 장애인의 일상적 삶 속에서 차별을 구조적으로 제거하기 위하여 법체계가 요구하는 최소한의 조정이 무엇인지를 분명히 보여준다. 결국 장애인 객실에 대한 장애인 우선예약 의무는 선택적 정책이나 예외적 배

려의 문제가 아니라, 장애인의 실질적 이용권을 보장하기 위하여 법이 요청하는 정당한 편의 제공의 핵심적 내용 중 하나로서 자리매김되어야 할 것이다.

(논문접수일: 2025. 11. 16, 논문심사일: 2025. 12. 10, 게재확정일: 2025. 12. 17)

참고문헌

1. 단행본 및 학술지 논문

- 강지선 외, “장애인 접근성 보장을 위한 법적 과제”, 법과정책 제30집, 제주대학교 법과정책연구원, 2024.
- 이소영, “장애차별금지법의 확산과 위축”, 장애와 고용 제18권, 2008. 10.
- 김명수, “장애인 기본권의 헌법적 보장에 관한 연구”, 성균관대학교 일반대학원 박사학위논문, 2009.
- 윤수정, “장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률상 법원의 권리구제 수단에 대한 고찰”, 연세법학 제38호, 2021.
- 이재희, “장애차별 금지 및 장애인의 평등권 실현”, 헌법재판소 헌법재판연구원, 2017.
- 심재진, “합리적 편의제공의무와 장애인복지지원법제의 관계 : UN 장애인 권리협약, 미국, 영국의 사례를 중심으로”, 글로벌 법제전략 연구, 한국법제연구원, 2013.

2. 판결례

- 대법원 2023. 9. 27. 선고 2020다301308 판결.
- 서울고등법원 2021. 11. 25. 선고 2018나2001559 판결.
- 서울고등법원 2017. 12. 5. 선고 2017나2024388 판결.
- 수원지방법원 평택지원 2017. 7. 7. 선고 2016가단45804 판결.

3. 관련 법령

- 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 (약칭: 장애인차별금지법) [시행 2017. 7. 26.] [법률 제14839호, 2017. 7. 26., 타법개정].
- 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 시행령 (약칭: 장애인차별금지법 시행령) [시행 2025. 11. 18.] [대통령령 제35848호, 2025. 11. 18., 일부개정].
- 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 (약칭: 장애인등편의법) [시행 2023. 6. 29.] [법률 제19302호, 2023. 3. 28., 일부개정].
- 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 시행령 (약칭: 장애인

- 등편의법 시행령) [시행 2025. 10. 1.] [대통령령 제35811호, 2025. 10. 1., 타법개정].
- 교통약자의 이동편의 증진법 (약칭: 교통약자법) [시행 2025. 2. 17.] [법률 제19674호, 2023. 8. 16., 일부개정].
- 교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙 (약칭: 교통약자법 시행규칙) [시행 2025. 8. 8.] [국토교통부령 제1517호, 2025. 8. 8., 일부개정].
- 국가인권위원회법 [시행 2025. 6. 4.] [법률 제20558호, 2024. 12. 3., 일부개정].
- 남녀고용평등법 (약칭: 남녀고용평등법) [시행 2006. 3. 1.] [법률 제7822호, 2005. 12. 30., 일부개정].
- 장애인의 권리에 관한 협약(Convention on the Rights of Persons with Disabilities adopted) [2006. 12. 13. / enforced 2008. 5. 3.].
- 장애인권리위원회 일반논평 제06호(2018) - 협약 제5조: 평등과 비차별 [CRPD GC No. 06 (2018) on equality and non-discrimination, 2018. 4. 26.].
- 미국 장애인법(ADA) 제3편(Title III) 시행규정 [Department of Justice, 2010. 9. 15.].

<Abstract>

The Scope of “Reasonable Accommodation” under the 「ACT ON THE PROHIBITION OF DISCRIMINATION AGAINST PERSONS WITH DISABILITIES AND REMEDY AGAINST INFRINGEMENT OF THEIR RIGHTS」:
Focusing on the Obligation of Priority Reservation of Accessible Rooms for Persons with Disabilities

Yi, Ju Heon*

This study examines the concept and scope of “reasonable accommodation” under the 「ACT ON THE PROHIBITION OF DISCRIMINATION AGAINST PERSONS WITH DISABILITIES AND REMEDY AGAINST INFRINGEMENT OF THEIR RIGHTS」 and analyzes the legal basis through which an obligation to prioritize reservations of accessible guest rooms for persons with disabilities may be derived within the current legal framework.

A recent controversy in Korea concerned whether a hotel’s policy of allowing non-disabled guests to reserve accessible rooms without restriction constituted discrimination under the above Act. The National Human Rights Commission of Korea (NHRCK), in evaluating the scope of the statutory duty to provide reasonable accommodation concluded that the hotel’s practice did not discriminate. The NHRCK reasoned that the current legal framework imposes only an obligation to install accessible guest rooms and contains no explicit provisions establishing a duty of priority

* AHN PARK & PARTNERS LLC

reservation or room-allocation rules for persons with disabilities.

This conclusion rests on Article 18 of the Act and Article 12 of its Enforcement Decree, which stipulate that the “content and installation standards of reasonable accommodation to be provided by facilities owners or managers” follow Annex 2 of the Enforcement Decree of the 「ACT ON THE GUARANTEE OF CONVENIENCE PROMOTION OF PERSONS WITH DISABILITIES, SENIOR CITIZENS, PREGNANT WOMEN AND NURSING MOTHERS」. Based on this reference, the NHRCK appears to have determined that the hotel’s compliance with installation standards alone sufficed to meet the duty of reasonable accommodation.

However, this decision may be understood as insufficiently distinguishing between the legal nature and regulatory scope of the “obligation to install accessible facilities” under the Act on the Guarantee of Convenience Promotion of Persons with Disabilities, Senior Citizens, Pregnant Women and Nursing Mothers and the “duty to provide reasonable accommodation” under the Act on the Prohibition of Discrimination against Persons with Disabilities and Remedy against Infringement of Their Rights. Interpreting the duty of reasonable accommodation within the same framework as a mere installation obligation may, in turn, lead to an interpretation that falls short of ensuring the substantive protection of the rights of persons with disabilities.

Drawing on prior scholarship and a comprehensive review of the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD), the domestic statutory framework, and relevant judicial precedents, this article argues that “reasonable accommodation” under the Act should be interpreted to encompass not only the installation of physical facilities but also the operational and procedural measures

necessary to ensure that persons with disabilities can meaningfully access and utilize services.

Keywords: Act on the Prohibition of Discrimination against Persons with Disabilities and Remedy against Infringement of Their Rights, Reasonable Accommodation, Accessible Guest Rooms, Disability Discrimination, Priority Reservation System