www.kca.kr

Korea Communications Agency



2020 KCA Media Issue & Trend 02·1

트렌드리포트

# 해외 주요국의 장애인 VOD 접근성 확보 현황

1. 들어가며

2. 장애인의 VOD 접근성 현황

2-1 미국

2-2 영국

2-3 호주

3. 마치며

# 해외 주요국의 장애인 VOD 접근성 확보 현황

요약문

VOD 서비스의 확산에 따라 각국은 장애인의 VOD 서비스 접근성을 확보하기 위한 제도와 정책을 마련하고 있다. 미국은 OTT 서비스에 대한 장애인 단체의 연이은 소송 이후, Netflix, Amazon 등은 적극적으로 폐쇄자막과 오디오 해설 서비스를 제공하고 있다. 영국 Ofcom은 장애인 접근성에서 VOD 서비스도 방송사와 유사한 책임이 있음을 강조하며 사업자에게 매년 추진실적을 제출하도록 요구하고 있다. 호주의 경우, 미디어접근성기구(MAA)가 VOD 서비스의 접근성 향상을 권고하고 있으나, 아직 일부에서만 폐쇄자막을 제공하고 있다. 국내에서도 VOD를 비롯한 OTT 서비스에 대한 장애인의 접근성 향상을 위한 지속적 논의와 협력이 필요하다.

## 1. 들어가며

오늘날의 미디어 콘텐츠는 과거 그 어느 때보다 풍부하다. YouTube는 하루에만 약 57만 6천 시간 분량의 콘텐츠가 업로드 되고, Netflix, Amazon, Disney 등은 더욱 방대한 콘텐츠 라이브러리를 구축하고 있다. 미디어 콘텐츠의 풍요로움을 만끽하고 있는 현시대이다. 그렇다면 시청각장애인들에게도 같은 상황일까.

미국, 영국, 호주 등 각국에서는 장애인의 VOD 서비스 접근성을 확보하기 위한 법과 규정을 마련하고 있다. 장애인도 VOD 서비스를 평등하게 누릴 수 있도록 자막, 오디오 해설 등의 기능을 추가하도록 법을 바꾸고, 장애인의 편의성을 돕기 위한 규정을 제정하고 있다. 각 국가와 기업의 장애인을 위한 개선 노력과 그 결과를 살펴보고 시사점을 찾는다.

## 2. 장애인의 VOD 접근성 현황

### 2-1 미국

미국은 2000년대부터 장애인을 위한 방송법을 만들기 위한 시도를 해왔다. 그러던 중 2010년 10월에 '21세기 통신 및 비디오 접근성 법(Twenty-First Century Communications and Video Accessibility Act, 이하 CVAA)'이 의회를 통과했다. CVAA는 장애인의 브로드밴드, 디지털, 모바일 서비스에 대한 이용 권익을 보호하기 위한 법안으로, 두 가지 핵심요소를 담고 있다. 첫 번째는 시청각장애인이 스마트폰 사용과 미디어 콘텐츠 시청을 더욱 손쉽게 할 수 있도록 보장해야 한다는 것이고, 두 번째는 텔레비전과 인터넷 비디오 프로그램의 편성표(Netflix, Amazon, Hulu 등의 프로그램 카탈로그 포함)를 쉽게 접근할 수 있게 해야 한다는 내용이다.

미국연방통신위원회(FCC)는 폐쇄자막(Closed Caption)의 품질에 대해 아래의 규정을 만들어, TV 프로그램에 필수 적용하도록 규정하고 있다. 연방통신위원회의 규정은 TV뿐만 아니라 온라인 비디오에도 적용되며, 온라인으로 제공되는 과거의 프로그램에도 같은 품질의 폐쇄자막 제공이 요구된다. 만일 CVAA에서 명시하는 사항들을 지키지 않을 시에는 최소 10만 달러, 연속된 위반에는 최대 100만 달러의 벌금을 지불해야한다

- 정확성: 자막은 대화에서 들리는 단어만을 사용해야 하며 배경의 소음이나 주변인의 말소리 역시 가능한 한 들리는 대로 묘사해야 한다.
- 타이밍: 자막은 가능한 대화의 속도에 맞추어야 한다. 또한, 그 속도는 반드시 시청자가 문장을 모두 읽을 수 있는 속도여야 한다.
- 완결성: 자막은 프로그램의 처음부터 끝까지 완전히 제공되어야 한다.
- 위치: 자막은 화면에서 중요한 사물을 가리거나 다른 사물과 중첩되면 안 되고 자막의 끝이 화면을 벗어나서도 안 된다.

또다른 관련된 법으로는 '장애인법(Americans with Disabilities Act, ADA)'이 있다. 이 법은 사람이라면 '공공장소 (a place of public accommodation)' 어디서든 행복을 추구할 수 있으며, 장애가 있다고 해서 이 권리가 차별당하면 안 된다는 내용을 담고 있다. 이 법에서 말하는

'공공장소'의 개념이 실제 하는 장소뿐만 아니라 가상공간까지 확장되는 계기가 있었다. 2011년 6월, '미국청각장애인협회(National Association of the Deaf, 이하 NAD)'가 Netflix에 소송을 제기했다. NAD는 미국 절반 이상의 인구가 이용하고 있는 Netflix가 장애인들을 위한 폐쇄자막을 갖춘 콘텐츠가 거의 없으며, 해당 기능이 필요함을 주장했다. 법원은 NAD의 손을 들어주었다. NAD의 승소로, OTT 서비스를 대상으로 한 잇따른 장애인 단체들의 소송이 이어졌다. Amazon은 190,000개 이상 프로그램과 영화에 폐쇄자막 기능을 갖추기로 했고, Hulu는 영어, 스페인어 폐쇄자막 제공과 함께 FCC의 자막 기준을 준수하기로 약속하였다.

**표 1** 주요 플랫폼의 폐쇄자막 및 오디오 해설 현황

| 플랫폼 | 폐쇄자막 | 오디오 해설 |
|---|---|---|
| Netflix | 대다수 | 560편 |
| Amazon Video | 190,000편 | 350편 |
| WATCH ABC | 대다수 | 분기당 87.5 시간 분량 |
| Hulu | 대다수 | 60편 |
| PBS: Passport | 대다수 | 30편 |
| iTunes & Apple TV | 대다수 | 600편 |

### Netflix

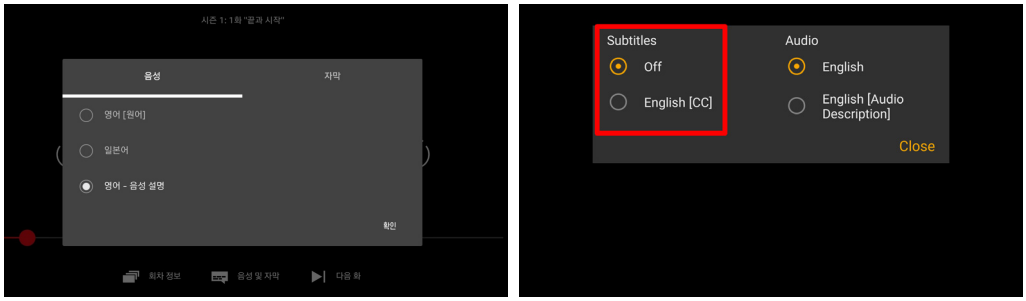
Netflix는 모든 영화와 TV 프로그램에 폐쇄자막 기능을 제공한다. 2016년부터는 미국 시각장애인협회(The American Council for the Blind, ACB)와의 협약으로 OTT와 비디오 대여 서비스의 유명작품들에 오디오 해설 서비스를 제공하고 있다. 현재 560개의 작품에 오디오 해설 서비스가 제공된다. NAD는 Netflix가 미국 내에서 오디오 해설 서비스를 제공하는데 가장 적극적인 업체라고 밝힌 바 있다.

### Amazon Prime Video

Amazon Prime Video는 19만개 이상의 TV 프로그램과 영화에 폐쇄자막 기능을 제공하고 있으며, 350여 개의 영화와 TV 프로그램에 오디오 해설 서비스를 제공한다. Amazon의

오리지널 콘텐츠에서는 모두 폐쇄자막을 지원하고 있다. Amazon은 사내에 Amazon-PWD's(People with Disabilities)라는 장애인 소비자들의 권익을 보호하기 위한 그룹이 있다. 이들은 장애인의 접근성을 고려해 디자인 스케치 단계에서부터 관여하고 있다.

**그림 1** 자막 설정 캡처 (왼쪽: Netflix / 오른쪽: Amazon Prime Video)




### WATCH ABC

미국의 방송사인 ABC는 2018년 7월 이후부터 ABC TV 프로그램과 ABC.com, Watch ABC app에서 다운로드 가능한 모든 콘텐츠에 폐쇄자막 서비스를 제공하고, 분기당 87.5 시간 분량의 오디오 해설이 포함된 콘텐츠를 제공하고 있다. 특히 모바일 스트리밍에서는 라이브 스트리밍 콘텐츠와 더불어 이전에 방송되었던 ABC 프로그램에 무료 폐쇄자막 및 오디오 해설 서비스를 제공한다.

### Hulu

Hulu는 2018년 10월에 미국 시각장애인협회, 매사추세츠주(州)의 시각장애인협회와 협약을 맺고 2020년 1월까지 시각 장애인을 위한 서비스 접근성 개선에 나섰다. 2019년 1분기부터는 웹사이트와 앱 스트리밍 콘텐츠에 스크린 리더와 오디오 해설 서비스를 도입했다.

### PBS Passport

PBS는 1970년대부터 폐쇄자막 기능을 추가해 온 방송국이다. Passport는 PBS의 OTT로, 대부분의 콘텐츠에 폐쇄자막 기능을 제공하고 있다.

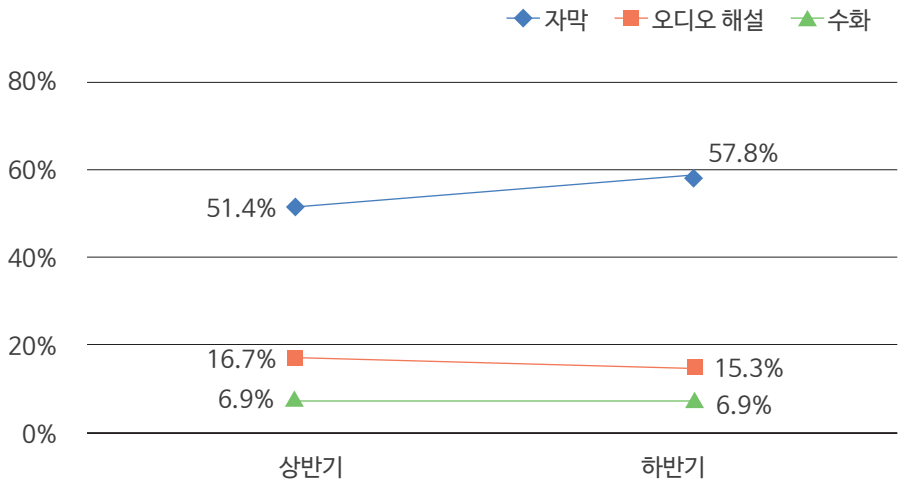
### Apple TV & iTunes

Apple TV는 수천만 편의 프로그램과 영화[1]에 폐쇄자막과 오디오 해설 서비스를 제공하고 있으며, iTunes는 600개 이상의 영화에 오디오 해설 서비스를 제공하고 있다.

## 2-2. 영국

영국의 미디어규제기관 Ofcom이 발간한 〈Access service report 2018〉에 따르면, 2018년에 폐쇄자막 기능을 제공하는 VOD 플랫폼 비율은 51.4%에서 57.8%로 증가했으나, 오디오 해설 부분은 16.7%에서 15.3%로 약간 감소했고, 수화 서비스는 6.9%로 예년과 같았다. 폐쇄자막 기능은 모든 플랫폼에서 증가했다. VOD 서비스 플랫폼 별로 웹 사이트에서 C.C 서비스 제공 비율은 상반기보다 9% 증가한 35%를 기록했고, 셋톱박스와 스트리밍 스틱 기기에서는 대략 33%, 모바일 앱 중에서는 25%, IPTV에서는 14%, 그리고 게임 콘솔에서는 7% 정도가 C.C 서비스를 제공한다.

**그림 2** 2018년 상반기 대비 하반기 폐쇄자막 기능을 제공하는 VOD 서비스의 증가율




출처: Ofcom

1) https://www.apple.com/apple-tv-app/

영국은 '커뮤니케이션법 2003(Communications Act 2003)' 303~308항을 통해 일정 비율 이상의 프로그램에 장애인을 위한 기능을 추가시켜야 함을 법제화했다. 2010년부터는 VOD 등과 같은 신규 서비스에서도 해당 규정을 도입할 수 있도록 법과 제도를 정비했다. 2017년에는 '디지털 경제법 2017(Digital Economy Act 2017)' 제정으로 미디어 플랫폼 전반에서의 장애인 미디어 접근성 개선을 요구했다. Ofcom은 VOD도 방송사와 유사한 책임을 져야 한다고 주장하며, 아래와 같이 구체적인 추진 사항을 제시했다. 또한, VOD 업체들은 위의 사항들을 적극적으로 도입하기 위해 어떠한 노력을 하고 있는지에 대해 매년 Ofcom에 보고서를 제출해야 한다.

- 4년 안에 VOD 서비스 업체는 전체 콘텐츠 중 80%에서 자막을 제공해야 하며, 10%에 오디오 해설 서비스, 5%에 수화 서비스를 제공해야 한다.
- 중간 목표로 2년 안에는 40%의 자막, 5%의 오디오 해설 서비스, 5%의 수화 서비스를 제공해야 한다.
- 다만, 시청자들의 권리가 침해당하는 경우, 기업의 수익성에 문제가 발생할 경우, 기술적인 문제가 있으면 이 목표치를 낮추거나 수정할 수 있다.

### BBC

2008년부터 BBC1, BBC2, BBC4, BBC News, CBBC, CBeebies 채널에서 방영되는 모든 프로그램에서 자막을 제공한다. 2016년부터 온라인 전용 방송으로 탈바꿈한 BBC3에서도 모든 콘텐츠에 자막 기능이 있다. 현재 BBC1, BBC2, BBC4, CBBC, CBeebies의 콘텐츠 중 20% 가량은 오디오 해설도 지원하고 있다.

### Disney

Disney는 2017년 Ofcom이 지정한 50% 이상의 콘텐츠에 자막을 삽입해야하는 ATVOD(Authority for Television on Demand) 기업 중 하나다. Disney는 OTT인 Disney+의 300여개의 콘텐츠에 오디오 해설 기능을 추가했다. 여기에 디즈니는 시각장애인의 VOD 접근성 향상을 위해 화면 색상 대비 증가(고대비), 화면 사이즈 조정, 키보드 기능조작, 광민감반응 경고 등의 기능들을 추가했다.

### Nickelodeon

Nicklelodeon의 〈Sam and Cat〉, 〈SpongeBob SquarePants〉와 같은 인기 콘텐츠는 모두 자막, 오디오 해설 기능을 도입하고 있다. 실시간 TV 채널에서도 장애인을 위한 자막 및 오디오해설 서비스를 제공한다. Sky 가입자는 모든 VOD에서 자막과 오디오 설명을 제공 받고, BT TV 시청자는 일부 VOD에서만 제공 받는다.

### ITV

별도의 TF 팀을 만들어 시청각장애인의 온라인 접근성이나 장애인을 위한 기능이 잘 작동되는지 여부에 대한 피드백을 수집하고 있으며, 각 채널에서는 일주일에 약 6시간의 수화 방송 프로그램을 제공한다.

## 2-3. 호주

호주 TV 방송의 폐쇄자막 기능은 1992년 이후로 어느 정도 자리를 잡은 상태이지만, 오디오 해설 서비스는 2011년까지도 도입되지 않고 있었다. 2012년 말부터 ABC 채널을 포함해 몇몇 방송사들이 오디오 해설 서비스를 도입하기 시작했다. 2015년, 호주 방송사들은 방송서비스법(Broadcasting Service Act, BSA)에 따라서 오전 6시부터 자정까지의 모든 프로그램에 자막을 제공한다. VOD 서비스 업체들은 이 법에서 제외되었지만, Netflix는 호주와 뉴질랜드의 VOD 시장 진출과 동시에 시청각장애인을 위한 접근성 향상 서비스를 제공해 왔다. Netflix의 장애인 미디어 접근성 확보 프로젝트인 'The Accessible Netflix Project'를 맡은 책임자 Robert Kingett는 이러한 시도로 시청각장애인이라는 새로운 고객을 유치하는 데 효과적이었다고 발표한 바 있다. 해당 프로젝트를 통해서 Netflix는 아래의 사항을 개선하였다.

- PC, 모바일 등 모든 기기에서 Screen reader(화면의 내용/해설을 말해주는 기능) 서비스 제공
- 최신 기술에 적응이 어려운 사람들을 위한 쉬운 내비게이팅 서비스 제공
- DVD 미디어를 포함한 시청각장애인을 위한 서비스 도입

2015년, Media Access Australia(MAA)는 〈VOD 서비스에서의 자막과 오디오 해설 서비스(Access on demand report)〉 보고서를 발간해 'VOD 서비스의 접근성'을 다루고 권장

사항을 아래와 같이 권고하였다.

· 2015년부터 재방송되는 방송 프로그램에 자막이 필수로 삽입되어야 한다. 모든 업체는 2016년 말까지 자발적으로 "허용 가능한" 수준으로 자막을 제공해야 한다. 그렇지 않는다면, 호주 정부는 자막 수준에 대한 법제화를 진행한다.
· 자막이 있는 콘텐츠는 별도로 표시되어야 하고 쉽게 찾을 수 있어야 한다. ABC의 iVew[2]의 오디오 해설 체험판은 오디오 해설 서비스를 만드는 토대로 사용되어야 하며 모든 TV 콘텐츠에 사용할 수 있다.

2015년 11월 조사된 바에 따르면 Stan, Presto, Netflix, QuickFlix, Foxtel Play 등 호주의 VOD 제공업체 중에서 장애인의 방송 접근 정책이 있는 업체는 한 곳도 없었다. Stan, Presto, Netflix는 모두 오디오 해설 서비스 없이 출시했고 Quickflix 역시 마찬가지였다. 자막에 있어서는 Stan, Presto는 폐쇄자막 도입을 위한 방안 마련 중이라고 밝혔고, Quickflix는 배급사 주도의 접근방식을 취하여 배급사에서 폐쇄자막을 제공하는 경우에만 폐쇄자막 서비스를 제공하고 있다. Stan은 이후에 몇몇 콘텐츠에 폐쇄자막을 제공하기 시작했다.

**표 2** **주요 플랫폼의 폐쇄자막/오디오 해설/WCAG 2.0 호환 현황**

| 제공업체 | 폐쇄자막 | 오디오 해설 | WCAG 2.0 호환 |
|---|---|---|---|
| Netflix(호주) | 가능(대다수) | 가능(일부) | 불가능 |
| Stan | 가능(대다수) | 불가능 | 불가능 |
| Quickflix | 가능(일부) | 불가능 | 불가능 |
| Presto | 불가능 | 불가능 | 불가능 |
| Foxtel Play | 불가능 | 불가능 | 불가능 |

2) 호주 방송 공사가 운영하는 VOD 스트리밍 서비스

3) 웹 콘텐츠 접근성 지침으로, 복합질환 장애를 가진 사람들이 콘텐츠에 접근할 수 있게 만드는 기술들의 지침

### Stan

2015년에 출시된 호주의 스트리밍 서비스로 Nine Entertainment와 Fairfax Media의 합작법인 Stream Co.가 운영하고 있다. Stan은 출시 당시 장애인의 콘텐츠 접근성을 위한 기능이 전혀 없었지만, 2016년 1월부터 일부 콘텐츠에서 폐쇄자막 기능을 제공하기 시작했다.

### Presto

2014년 3월 영화 중심의 스트리밍 서비스로 출시되어 2015년 1월 TV 프로그램을 추가했다. 폐쇄자막이나 오디오 해설 등 장애인을 위한 기능을 지원하지 않고 있다.

### Foxtel Play

호주 최대 유료 TV 송출사인 Foxtel에서 운영하는 스트리밍 서비스다. 시청각장애인들은 Foxtel의 자막이 통일화된 규격이 아니며, 퀄리티에 문제가 있다는 점을 여러 차례 비판해 왔다. 장애인권리및옹호단체(People with Disability Australia, PWD) 역시 Foxtel 플랫폼의 장애인 접근 용이성에 대한 비판을 여러 번 제기했다.

### Quickflix

2003년에 DVD 서비스로 시작해 2011년에 스트리밍 서비스로 탈바꿈했다. 마찬가지로 장애인을 위한 기능이 부족하다. 일부 콘텐츠에 폐쇄자막이 지원되지만, 오디오 해설 기능은 없다.

## 3. 마치며

전 세계 10억 명 이상의 사람들이 시각 혹은 청각 관련 장애를 가지고 있다. 이들에게 스트리밍 콘텐츠는 그림의 떡이다. 이들의 시청권익은 사각지대에 놓여있다. 급변화하는 미디어 환경 속에 장애인의 콘텐츠 접근성을 높이기 위한 대책 마련이 필요하다. 하지만 쉬운 문제는 아니다. 플랫폼 사업자, 콘텐츠 제작자, 정부, 시청각장애인 등 다양한 이해관계자의 다각도 협의가 필요하다.

플랫폼 입장에서는 콘텐츠를 직접 제작하지 않고, 수급해 오는 경우도 많다. 콘텐츠를 사오는 경우, 콘텐츠에 재가공이 쉽지 않을 수 있다. 또한, 콘텐츠 사업자들 또한, 장애인 서비스에 대한 이해도가 낮아 폐쇄자막, 수화 등을 제작하기에 어려움이 있을 수 있다. 수익성 부분을 따지지 않더라도 넘어야할 산은 많다. 하지만 불가능한 일은 아니다. 앞서 설명한 미국, 영국 사례와 같이 시청접근권에 대해 지속적으로 논의하고, 협력하면 해결할 수 있는 문제일 것이다.

## REFERENCES


1. https://www.nab.org.za/uploads/files/NAB_Report_2019.pdf
2. http://www.sabc.co.za/sabc/wp-content/uploads/2018/09/SABCAR30Aug2018email-1.pdf
3. https://www.3playmedia.com/2018/01/11/accessibility-laws-for-media-and-entertainment/
4. https://www.3playmedia.com/2018/03/12/5-video-streaming-services-doing-accessibility-right/
5. https://www.3playmedia.com/2017/09/22/accessibility-the-amazon-way/
6. https://journals.uic.edu/ojs/index.php/fm/article/view/6170/4905#p5
7. https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0014/131063/Statement-Making-on-demand-services-accessible.pdf
8. https://www.haymillian.com/access-services-regulations-in-the-uk/
9. https://dralegal.org/press/hulu-becomes-latest-streaming-service-to-commit-to-accessibility-for-blind-users/
10. https://acb.org/adp/streaming.html
11. https://mediaaccess.org.au/latest_news/news/uk-disability-advocates-release-roadmap-for-vod-accessibility
12. https://www.choose.co.uk/news/2019/video-on-demand-accessibility-targeted-ofcom/
13. https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0021/131268/Letter-to-DCMS-Proposed-accessibility-requirements-on-on-demand-providers.pdf
14. https://mediaaccess.org.au/latest_news/deaf-or-hearing-impaired/acma-launches-two-new-captioning-videos
15. https://theconversation.com/video-on-demand-offers-poor-access-for-viewers-with-disabilities-52757
16. https://netflixproject.wordpress.com/
17. https://accan.org.au/files/Grants/VOD%20tip%20sheets/VOD%20Accessibility_report_web_accessible.pdf
18. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6549009/
19. https://siteimprove.com/en-us/company/press/introducing-the-accessibility-world-map/
20. https://culturalscience.org/articles/10.5334/csci.105/
21. https://www.androidauthority.com/amazon-prime-subtitles-1012675/
22. https://help.pbs.org/support/solutions/articles/5000673795-how-do-i-enable-captioning-on-pbs-video-player-streaming-videos-
23. http://www.mediasr.co.kr/news/articleView.html?idxno=56754
24. https://www.fcc.gov/consumers/guides/closed-captioning-television
25. https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0014/131063/Statement-Making-on-demand-services-accessible.pdf
26. https://www.actiononhearingloss.org.uk/you-can-help/campaigns-and-influencing/subtitle-it/
27. https://help.hulu.com/s/article/audio-description?language=en_US