

# 행정기관의 홈페이지 웹호환성 보장에 관한 의견

## I. 조사배경

- 국가인권위원회에 고용노동부 홈페이지에서 서식민원 신청 작성이 불가능하므로 인터넷 익스플로러 이외의 웹브라우저 접근이 가능하도록 해달라는 민원이 제기된 바 있다.

### [민원내용]

- 고용노동부 홈페이지에서 서식민원신청서(임금체불진정 등 신고)를 작성할 경우 Internet Explorer 환경에서만 가능하고, 그 외 Safari, Chrome 과 같은 웹브라우저에서는 신청서 작성이 불가능 바 국가기관 및 공공기관에서 다양한 웹브라우저 접근이 가능하도록 정책 권고를 요청함
- 이에 「국가인권위원회법」 제19조 제1호에 따라 특정 웹브라우저 외에는 국가기관 및 공공기관 홈페이지 접근을 허용하지 않음으로써 정보접근권, 웹이용권 등의 인권을 침해할 우려가 있는지에 대하여 검토하였다.

## II. 조사결과 및 판단

### 1. 고용노동부 홈페이지 호환성 조사 결과

- 국가인권위원회는 민원신청에 따라 고용노동부 홈페이지의 민원서식 페이지를 조사한 결과 Internet Explorer 웹브라우저에서는 보안 및 공인인증서 관련 Active -X 프로그램 설치 후 민원 신청이 가능하나 그 외의 웹브라우

저(Chrome, Safari, Firefox 등)에서는 Active-X를 수동으로 설치하더라도 크로스 브라우징 호환이 되지 않아 민원신청을 할 수 없는 것으로 확인되었다.

## 2. 정보접근권 침해와 관련하여

- 최근 기술의 발달과 모바일 중심의 인터넷 접속이 증가함에 따라 Internet Explorer 의 웹 점유율은 줄어들고 있음에도 불구하고, 행정기관 등 대부분의 인터넷 서비스는 Internet Explorer에 최적화 되어 있어 전자정부 서비스를 이용하는 국민들의 불편함은 지속되고 있다.
- 이러한 불편함은 Internet Explorer에 기반한 Active-X 프로그램(보안 및 공인인증서)을 강제하지 않고, 3개 이상의 웹브라우저에서 동등한 서비스가 제공될 수 있도록 한 웹 표준과 웹 호환성을 지킴으로써 많은 부분을 해결할 수 있다.
- 국민이 정부와 소통할 수 있는 민원 창구에 대하여 특정 웹브라우저 이외의 웹브라우저는 접근을 차단함으로써 행정기관의 보편적 서비스 제공 의무를 위한 「웹 호환성 지침」을 위반하여 정보접근권 및 민원서비스 이용권을 침해한 것으로 판단된다.

## Ⅲ. 결론

- 국가인권위원회는 안전행정부가 「전자정부법」 제50조에 의거한 안전행정부 고시 「전자정부서비스 호환성 준수지침」(제2013-18호, 2013.6.28.)에 따라 행정기관 홈페이지의 웹호환성이 보장되도록 관리감독을 하는 것이 필요하다고 판단하였다.