택배



법제처
찾기 쉬운 생활법령

이 정보는 2026년 10월 15일 기준으로 작성된 것입니다.

찾기 쉬운 생활법령은 국민이 실생활에 필요한 법령을 쉽게 찾아보고 이해할 수 있도록 관련 법령정보를 국민의 생활중심으로 재분류하여 제공하고 있습니다. 따라서 제공된 법령정보는 법적 효력을 갖는 유권해석(결정, 판단)의 근거가 되지 않고, 각종 신고, 불복 청구 등의 증거자료로서의 효력은 없습니다. 구체적인 법령에 대한 질의는 담당기관이나 국민 신문고에 문의하시기 바랍니다.

공공데이터 정책에 따라 '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령은 누구에게나 개방되어 있으며, 영리 목적의 이용을 포함하여 자유로운 활용이 보장됩니다. 이 경우 출처가 법제처 찾기 쉬운 생활법령(http://www.easylaw.go.kr)임을 명시해 주시고, 단순 인용이 아닌 영리목적의 이용이거나 자료의 상당 부분을 이용하는 경우에는 해당 사항을 법제처 법제정보담당관(044-200-6900)으로 통지하여 주시기 바랍니다.

※ 다만, '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령 중 제3자가 저작권을 갖는 저작물의 경우에는 원 저작자의 저작권 정책 및 「저작권법」에 따릅니다.

찾기 쉬운 생활법령에서 제공하는 자료를 위조 · 변조하거나 생활법령에 포함된 제3자의 저작권을 침해하는 경우에는 관련 법령(「저작권법」 제136조부터 제138조까지)에 따라 처벌을 받을 수 있으니 유의하시기 바랍니다.

[택배]

택배서비스 이용으로 인한 피해의 예방과 소비자와 택배 회사간의 분쟁 발생 시 분쟁 해결을 위한 법령정보를 제공해야 할 필요성이 있습니다. 따라서 이 콘텐츠에서는 택배를 보내는 과정에서의 주의 사항, 택배 운송 및 받는 과정에서 발생하는 문제점과 그로 인한 손해발생 시 보상 방법, 택배 회사와 소비자의 분쟁 발생 시 분쟁 해결기준 등 택배 서비스를 이용하는 데에 도움이 될만한 법령정보를 제공합니다.

택배 1
1. 택배 개관 4
1.1. 택배 개요 4
1.1.1. 택배의 개념 4
2. 택배 이용 5
2.1. 택배 보낼 준비하기 5
2.1.1. 택배 포장하기 5
2.1.2. 택배 예약하기 5
2.2. 택배 접수하기 7
2.2.1. 운송장 확인 및 작성하기 7
2.2.2. 택배요금은 얼마인가요? 9
2.2.3. 이런 경우는 택배로 보낼 수 없어요. 11
2.3. 택배 받기 12
2.3.1. 내 물건은 어디쯤? 12
2.3.2. 운송물을 바로 확인하세요. 13
3. 택배 사고 15
3.1. 택배 사고의 발생 15
3.1.1. 택배 회사의 책임 및 면책 15
3.1.2. 운송물이 분실된 경우 16
3.1.3. 운송물이 훼손된 경우 17
3.1.4. 운송물이 연착한 경우 19
3.2. 분쟁해결 20
3.2.1. 택배 회사가 손해배상을 해주지 않아요. 20

1. 택배 개관

1.1. 택배 개요

1.1.1. 택배의 개념

"택배"란?

택배의 개념

▪ "택배서비스"란 소비자의 요청에 따라 소형·경량 위주의 화물을 집화, 포장, 보관, 분류 등의 과정을 거쳐 배송하는 서비스 및 이륜자동차를 이용하여 직접 배송하거나 정보통신망 등을 활용하여 이를 중개하는 "생활물류서비스"를 유상으로 제공하는 사업으로서 「화물자동차 운수사업법」 제3조 제1항에 따라 허가받은 화물자동차 운송사업을 위한 화물자동차를 이용하여 집화, 분류 등의 과정을 거쳐 화물을 배송하는 사업을 말합니다(「생활물류서비스산업발전법」 제2조제1호 및 제3호가목).

> ※ 소화물배송대행서비스
>
> "생활물류서비스"를 유상으로 제공하는 사업으로서 「자동차관리법」 제3조제1항제5호에 따른 이륜자동차, 「드론활용의 촉진 및 기반조성에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 드론 또는 「지능형 로봇 개발 및 보급 촉진법」 제2조제4호의2에 따른 실외이동로봇을 이용하여 화물을 직접 배송하거나 정보통신망 등을 활용하여 이를 중개하는사업을 말합니다(「생활물류서비스산업발전법」 제2조제1호 및 제3호나목 참조).

택배의 종류

택배의 종류

▪ 택배는 운송수단의 종류, 물건의 수탁 위치에 따라 일반택배, 편의점택배, 지하철택배, KTX택배, 국제택배 등으로 구분할 수 있습니다.

택배의 종류	개 념
일반 택배	“일반택배”란 택배 기사가 고객의 주택, 사무실 또는 그 밖의 장소로 방문하여 배송물을 접수해 받는 사람의 주택, 사무실 또는 그 밖의 장소까지 운송하여 배달하는 것을 말합니다.
편의점 택배	“편의점택배”란 24시간 언제든 직접 편의점에 방문하여 배송물을 접수하고 맡기면 배송해주는 서비스를 말합니다
지하철 택배	“지하철택배”란 지하철을 주요 운송수단으로 하여 각 지역을 연결하고, 수취인의 위치에 따라 도보 또는 대중교통을 이용하여 택배물을 배송하는 저렴한 서비스를 말합니다(중앙지하철택배 홈페이지 참조).
KTX 택배	“KTX특송”이란 KTX열차를 이용하여 소규모 소화물과 서류 등을 신속히 배송하는 초고속 배송서비스를 말합니다. KTX특송은 전국 16개 주요 KTX역까지 (STATION-TO-STATION) 소화물을 배송하는 서비스를 말합니다.
국제 택배	“국제택배”란 서류나 소화물을 빠르게 해외로 배송해 주는 서비스를 말합니다.

택배 관련 분쟁 예방 및 해결

분쟁 예방

▪ 공정거래위원회는 택배 분야의 소비자피해를 예방하고 건전한 거래질서를 위해서 「택배 표준약관」(공정거래위원회 표준약관 제10026호, 2020. 6. 5. 발령·시행)을 정하고 있으며, 택배 사업자에게 그 사용을 권고하고 있습니다.

▪ 다만, 표준약관에서 정하고 있는 사항에 관해 사업자와 소비자가 표준약관의 내용과 다르게 합의한 사항이 있을 때에는 그 합의사항(개별약정)이 표준약관보다 우선합니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제4조).

분쟁 해결방법

▪ 택배 회사가 「택배 표준약관」이 아닌 소비자에게 지나치게 불리하거나 부당한 약관을 사용하거나, 소비자와 택배 회사 사이에 분쟁해결방법에 관한 별도의 약정이 없는 경우에는 「소비자분쟁해결기준」이 분쟁해결을 위한 합의·권고의 기준이 됩니다(「소비자기본법」 제16조제2항, 「소비자기본법 시행령」 제8조제3항 및 「소비자분쟁해결기준」 제1조).

2. 택배 이용

2.1. 택배 보낼 준비하기

2.1.1. 택배 포장하기

택배 포장, 어떻게 하면 좋을까요?

택배 포장 방법

▪ 택배를 포장할 때에는 운송물의 성질, 중량, 용적(부피) 등에 따라 운송에 적합하도록 포장하여야 합니다[「택배 표준약관」(공정거래위원회 표준약관 제10026호, 2020. 6. 5. 발령·시행) 제9조제1항].

▪ 운송물의 종류에 따른 택배 포장 방법은 다음과 같습니다.

종 류	포장 방법
컴퓨터 및 가전제품류	컴퓨터 및 가전제품류는 내용물의 움직임을 막고 외부 충격을 잘 흡수할 수 있도록 박스 안에 스티로폼 또는 에어캡 등으로 완충 포장합니다.
비닐팩류	한약, 과일파우치와 같은 비닐팩류는 새지 않도록 잘 밀봉되었는지 확인한 후 전용박스에 넣어 포장합니다.
냉장·냉동 상품류	생선류, 육류, 냉동식품 등은 부패할 우려가 있으므로 보냉 효과가 있는 아이스팩을 상품과 함께 동봉해 비닐포장한 후 아이스박스 포장을 합니다.
김치류	김치류 등의 상품은 새지 않도록 두꺼운 비닐 포장을 하며 비닐입구는 매듭처리를 한 후 아이스박스 또는 두꺼운 재질의 박스에 넣어서 포장합니다.
의류잡화	의류 등은 다른 운송물로 인한 오염방지를 위해 비닐포장을 한 후에 박스 포장을 합니다. 파손가능성이 있는 상품 및 액체성 상품과 분리하여 포장합니다.
서적문구	문구류는 파손가능성이 있으므로 박스 안에 스티로폼 또는 에어패드 등으로 완충 포장합니다.
가구류	가구류는 파손가능성이 있으므로 특수포장자재로 포장하고, 스티로폼 및 박스로 내포장하여야 합니다.

※ 보다 자세한 품목별 택배포장방법은 각 <택배사 홈페이지>에서 확인할 수 있어요!

박스 외부에는 주의 사항을 표시하세요!

박스 외부 표시

▪ 운송물의 외부에 운송물의 종류·수량, 운송할 때에 특별한 주의사항, 인도예정일시 등을 표시합니다(「택배 표준약관」 제10조).

▪ 깨지기 쉽거나 충격에 약한 물품은 가급적 택배 이용을 자제하고, 부득이 이용하는 경우에는 '파손주의'또는 '깨지기 쉬움', '취급주의', '상하주의' 등을 표시합니다.



<취급주의 예시 >

2.1.2. 택배 예약하기

택배 예약, 어떻게 하나요?

전화예약

▪ 전화로 택배 예약을 할 수 있습니다. 택배 회사 대표번호로 전화해서 상담원에게 택배 예약 접수를 하면 방문을 희망하는 날짜에 택배 기사가 전화연락을 한 후 방문하게 됩니다. 전화 예약의 경우 이용 가능한 시간이 있으므로 미리 확인하신 후 전화하시면 됩니다.

▹ 예약 당일에는 택배 기사가 방문하기 어렵고 해당 지역에 물량폭주 등 특이사항이 발생한 경우에는 방문이 지연될 수 있으므로 미리 예약을 하는 것이 좋습니다.

인터넷예약

▪ 인터넷으로 택배 예약을 할 수 있습니다. 택배 회사 홈페이지 '택배신청(예약)' 화면에서 직접 신청하시면 됩니다. 각 택배

회사는 24시간 온라인 택배 예약 서비스를 시행하고 있습니다.

▪ 스마트폰 사용자의 경우에는 택배 예약 어플리케이션을 다운 받아 언제 어디서나 택배 예약을 할 수 있습니다.

문자(SMS)예약

▪ 문자(SMS)로 택배 예약을 할 수 있습니다. 택배 회사 상담번호로 택배 예약 및 문의 내용에 대한 문자를 보내시면 상담원의 답변을 받을 수 있습니다.

※ 택배서비스 선택 Tip

▹ 택배 품질 고려하기

√ 택배서비스는 단순히 물품을 전달하는 기능 뿐 아니라 신속 정확한 배송, 친절한 서비스, 사고 보상기준 확립, 소비자 보호정책, 상품추적기능 등의 통합된 시스템을 갖추고 운영되어야 합니다. 제대로 된 물류시스템을 갖추지 못한 업체의 경우 원활한 일 처리가 불가능할 수 있으므로, 택배 회사를 선택할 때에는 저렴한 가격만을 기준으로 삼지 말고 택배의 품질을 고려하여 업체를 선정하는 편이 좋습니다.

▹ 가급적 「택배 표준약관」(공정거래위원회 표준약관 제10026호, 2020. 6. 5. 발령·시행)을 사용하는 택배회사 이용하기

√ 운송물의 분실, 파손, 훼손, 배송지연 등으로 인하여 소비자 피해가 발생하는 경우 그 배상조건·배상범위 등에 관해서는 「택배 표준약관」을 사용하는 업체가 소비자에게 가장 유리할 수 있으므로, 가급적 「택배 표준약관」을 사용하는 택배 회사를 이용하는 것이 좋습니다.

√ 만약 표준약관을 사용하지 않는 업체를 이용할 수밖에 없는 경우에는 택배 회사의 손해배상책임의 내용을 꼼꼼히 확인해 보고, 「택배 표준약관」의 내용에 비해 소비자에게 불리하게 되어 있다면 계약 내용을 수정할 필요가 있습니다.

▹ 운송물의 특성을 고려하여 적합한 택배서비스 선택하기

√ 상품의 종류에 따라 특수한 포장이나 배송방법이 필요한 상품의 경우, 전문 택배 업체를 이용하는 것이 좋습니다. 택배 이용의 증가로 전문택배 분야도 점차 세분화되는 추세이므로 해당되는 서비스를 이용하면 물품을 보다 안전하게 배송하실 수 있습니다.

√ 대표적인 택배 서비스로는 냉장·냉동이 필요한 육류, 생선류, 김치 등의 식품을 배송하는 쿨(신선)택배가 있으며 그 외에도 익일택배, 휴일배달택배, 스키택배, 골프택배, 의류택배, 명품택배, 특산물택배, 제약택배, 공항택배, 기숙사택배, 여권택배 등이 있습니다.

< 공정거래위원회 보도자료, 택배 보낼 때 운송장은 소비자가 직접 작성! 참조>

예약 변경 및 취소

받는 사람의 주소를 변경할 수 있나요?

▪ 간혹 택배를 보내다 보면 주소를 잘못 기재하거나, 주소가 변경되어 받는 사람의 주소를 바꿀 필요가 있습니다.

▹ 이런 경우 운송장을 작성하기 전이면 택배 기사가 방문했을 때 변경된 주소로 운송장을 작성하면 됩니다. 그러나 이미 물품이 접수된 이후일 경우에는 고객센터로 전화해서 주소를 변경하거나 인터넷으로 변경을 요청할 수 있습니다.

▹ 만약 물품이 이미 배달 중일 경우에는 주소 변경이 불가능하거나, 배송이 지연될 수 있으며 추가요금이 발생할 수 있습니다.

접수한 택배, 취소할 수 있나요?

▪ 인터넷으로 택배를 접수한 경우에는 접수 당일 인터넷으로 취소가 가능합니다. 인터넷으로 접수할 경우에는 24시간 이내에 예약이 확정되므로, 예약이 확정된 후에는 인터넷 상으로 취소가 불가능합니다.

▪ 예약이 확정된 경우에는 택배 회사 고객센터로 전화해서 예약 취소 요청을 하시면 예약을 취소할 수 있으니 걱정하지 마세요.

※ 접수한 택배를 취소하는 방법은 어떻게 되나요?

1. 방문접수 준비 전단계 : 신청내역조회에서 취소 가능

▹ 접수한 택배를 취소하고자 할 경우 신청내역조회에서 취소하고자 하는 택배를 선택한 후 택배신청취소 버튼을 클릭하시면 됩니다.



2. 방문접수 준비 단계 : 고객센터에서 취소 가능

▹ 택배신청에 대한 신청확인이 되어 방문접수를 위한 준비 중인 신청건에 대해서는 택회사 고객센터에 직접 취소 신청을 해야 합니다.



2.2. 택배 접수하기

2.2.1. 운송장 확인 및 작성하기

택배 회사가 교부한 운송장을 확인하세요.

운송장 확인

▪ 택배 회사는 다음의 사항을 기재한 운송장을 마련하여 고객에게 교부해야 합니다[「택배 표준약관」(공정거래위원회 표준약관 제10026호, 2020. 6. 5. 발령·시행) 제7조제1항].

▹ 택배 회사의 상호, 주소 및 전화번호, 담당자(집하자) 이름

▹ 운송물을 수탁한 해당 사업소(택배 회사의 본·지점, 출장소 등)의 상호

▹ 운송물의 중량 및 용적(부피) 구분

▹ 택배요금 기타 운송에 관한 비용 및 지급방법

▹ 손해배상한도액

√ 특히 손해배상한도액과 관련하여 택배 회사는 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 택배 회사가 손해배상을 할 때에 손해배상한도액은 50만원이 적용되고, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우에는 각 운송가액 구간별 최고가액이 적용됨을 반드시 명시해 놓아야 합니다(「택배 표준약관」 제7조제1항제5호).

▹ 문의처 전화번호

▹ 운송물의 인도 예정 장소 및 인도 예정일

▹ 기타 운송에 필요한 사항

택배 회사가 교부한 운송장에는 무엇을 기재해야 하나요?

운송장 기재사항

▪ 고객은 교부받은 운송장에 다음의 기재 사항을 적고 기명날인 또는 서명을 하여 이를 다시 택배 기사분에게 드립니다(「택배 표준약관」 제7조제2항).



<운송장 예시>

기재 사항	운송장 작성요령
A. 받는 사람 주소, 전화번호, 성명	주소는 통/반/번지 및 주위의 큰 건물 등의 명칭을 정확히 기재합니다. 회사, 단체일 경우 상호와 담당부서, 성명을 기재합니다. 고객 부재 시 연락을 위해 반드시 휴대폰 번호를 기재합니다.
B. 보내는 사람 주소, 전화번호, 성명	받는 사람의 연락처가 잘못 기재되거나, 받는 사람이 택배를 받을 수 없는 경우 연락을 위해 반드시 보내는 사람의 주소와 전화번호를 기재합니다.
C. 수량·중량	박스 수량 및 중량을 기재합니다. 중량 또는 용적 중 큰 쪽을 적용합니다.
D. 물품명 및 물품의 가격	물품명을 기재합니다. 물품이 여러 종류일 경우에는 분쟁발생시 보상의 근거자료로사용되므로 모두 표기해야 합니다. 물품가격은 정확한 금액을 산정하여 기재합니다. ※ 운송장에 기재한 운송물의 가액은 택배 회사의 손해배상 시 그 손해배상액의 산정기준이 됩니다(「택배 표준약관」 제3조제2항제1호). ※ 운송장에 물품의 가액을 기재하지 않으면 택배 회사가 손해배상을 할 경우 50만원의 한도 내에서만 손해배상을 합니다(「택배 표준약관」 제22조제3항).
E. 발송일과 배송예정일	발송일과 배송예정일 기재하고, 특정 일시에 받는 사람이 사용할 운송물의 경우에는 그 사용목적, 특정 일시 및 배송예정일시를 기재합니다.
F. 운송상의 특별한 주의사항	내품이 깨지기 쉬운 것, 상하기 쉬운 것 등 운송물의 특성구분과 상하(上下)주의 등에 대해서는 운송장에 별도 표기합니다.

※ 물품의 가액을 반드시 기재하세요!

· (질문) 200만원 상당의 의류 8점을 택배 회사를 통하여 배송을 의뢰하였는데 도착하지 않아 확인을 요청했더니, 집하장에서 분실했다고 합니다. 이런 경우 어느 정도의 피해배상금을 요구할 수 있는지요?

· (답변) 손해배상액은 소비자가 운송장에 가액을 기재했는지에 따라 달라집니다. 운송장에 물품의 가액이 200만원이라고 기재한 경우에는 이 금액을 기준으로 산정된 손해액을 지급 받을 수 있지만, 소비자가 운송장에 물품의 가액을 기재하지 않았을 경우에는 「택배 표준약관」 제7조제1항에 따라 배상받을 수 있는 금액은 최대 50만원입니다. 따라서 고가의 물품을 택배 의뢰할 경우에는 운송장에 물품 가액을 반드시 기재해야 합니다.

< 한국소비자원-피해구제마당-자주묻는사례 >

정상 배송될 때까지 운송장을 보관하세요.

운송장 보관

▪ 보내는 사람은 받는 사람에게 물품이 안전하게 배송되었는지 확인되기 전까지는 운송장을 보관하여야 하며, 문제가 발생했을 때에는 택배 회사의 발송점 또는 도착점, 본사 등에 분실사실 등을 신속히 알려야 합니다.

택배 기사가 운송물을 확인할 수 있어요.

운송물 확인

▪ 택배 기사는 운송물의 포장이 운송에 적합하지 않은 때에는 고객에게 필요한 포장을 하도록 할 수 있으니 처음부터 꼼꼼히

포장을 하시는 것이 좋습니다(「택배 표준약관」 제9조제2항).

▪ 택배 기사는 운송물의 종류와 수량이 고객이 운송장에 기재한 운송물의 종류 또는 수량과 다르다고 생각될 때에는 고객의 동의를 얻어 고객의 참여 하에 운송물을 확인할 수 있습니다(「택배 표준약관」 제11조제1항).

▪ 운송물을 확인한 경우에 운송물의 종류와 수량이 고객이 운송장에 기재한 것과 같은 때에는 택배 회사가 그로 인해 발생한 비용 또는 손해를 부담하며, 다른 때에는 고객이 이를 부담합니다(「택배 표준약관」 제11조제2항).

※ 포장이 운송에 적합하지 않은 경우 배상 방법은?

(질의) 택배 회사를 통해 택배 운송료 22,000원을 지불하고 컴퓨터를 특별화물로 배송을 의뢰하였습니다. 운송물을 인도받아 확인해보니 모니터(2005년 구입, 550,000원 상당)가 작동되지 않았습니다. 택배 회사에서는 외관상 손상이 없으니 아무런 책임이 없다고 주장하고 있으나, 배송된 상태가 배송 의뢰 시 포장한 상태가 아닌 택배 회사에서 임의로 포장된 상태였습니다. 제조처에 확인을 하니 LCD판넬이 충격에 의해 손상되어 수리가 불가능하다는 답변을 받았습니다. 이에 대한 배상 방법은 무엇인가요?

(답변) 「택배 표준약관」 제9조제2항은 택배 기사는 운송물의 포장이 운송에 적합하지 않은 때에는 고객에게 필요한 포장을 하도록 청구하거나, 고객의 승낙을 얻어 운송 중 발생될 수 있는 충격량을 고려하여 포장을 할 수 있도록 규정하고 있고, 「택배 표준약관」 제12조제2호에 따르면 택배 기사는 고객이 운송에 적합한 포장이 되지 않은 경우 수탁을 거절할 수 있음에도 불구하고 운송물을 수탁한 점은 운송물을 받는 사람에게 안전하게 배송하겠다는 의사표시로 볼 수 있습니다. 따라서 택배 운송 중 운송물이 파손되었다면 택배 회사에 이에 대한 배상 책임이 있습니다. 다만, 「택배 표준약관」 제9조제1항에 고객이 운송에 적합하도록 운송물을 포장하도록 규정하고 있는 점에 비추어 보면 소비자도 일부 책임이 있습니다.

그러므로 배상액 산정에 있어서는 모니터 구입 가격에서 감가 상각한 금액을 기준으로 양 당사자 간 과실을 분담하여 배상액을 조정해 볼 수 있습니다.

< 1372 소비자상담센터-상담조회-모범상담조회 >

2.2.2. 택배요금은 얼마인가요?

기본요금은 얼마인가요?

운송물의 크기나 무게, 거리에 따라 가격이 달라요.

구분	극(초)소형	소형	중형	대형
중량	2kg이하	10kg이하	20kg이하	30kg이하
규격(세변의 합)	60cm이하  60(x+y+z)cm 이하	120cm이하  120(x+y+z)cm 이하	140cm이하  140(x+y+z)cm 이하	160cm이하  160(x+y+z)cm 이하
동일권	5,000원	6,000원	7,000원	8,000원
타권역	6,000원	7,000원	8,000원	9,000원
제주권	8,000원	9,000원	10,000원	11,000원

※ 중량이나 규격, 기본요금은 택배 회사마다 다소 상이할 수 있습니다.

※화물의 무게는 최고 30kg까지 화물의 크기는 가로+세로+높이의 합이 160cm까지 가능합 니다(단, 화물의 최장변은 100cm이내입니다).

크기는 극(초)소형, 소형, 중형, 대형으로 나누어집니다.

요금기준 책정

▪ 고객의 편의를 위하여 집배송구역을 수도권, 충북권, 충남권, 전북권, 전남권, 경북권, 경남권, 강원권, 제주권으로 나누어 요금기준을 책정하고 있습니다.

▪ 예를 들어 서울에서 인천(수도권)으로 물건이 발송될 경우 동일권역 운송이며, 서울에서 부산(수도권↔영남권)으로 발송될 경우에는 타권역 운송으로 요금이 부과됩니다. 제주권역은 항공료·도선료 등이 추가되므로 별도요금으로 운송됩니다.

할증요금은 얼마인가요?

할증요금 청구

▪ 택배 회사는 운송물이 포장당 50만원을 초과하거나 운송 상 특별한 주의가 필요한 것일 때에는 다음과 같이 할증요금을 청구할 수 있습니다[「택배 표준약관」(공정거래위원회 표준약관 제10026호, 2020. 6. 5. 발령·시행) 제8조제3항].

구분		할증료	주요적용대상화물
이손품 (파손 가능 화물)		50%이내	꿀병, 도자기, 플라스틱 제품 등 깨지기 쉬운 물품
신선식품 (냉동품 및 부패성 화물)		50%이내	냉동육, 냉동어, 김치, 한약, 청과물, 농축수산물 등
고가품 (귀중품)	100만원 이하	50%이내	내품 가격이 50만원 초과 ~ 300만원 이하인 물품
	200만원 이하	80%이내	
	300만원 이하	100%이내	

※ 할증요금은 택배 회사마다 다소 상이할 수 있습니다.

휴일배송은 할증됩니다.

▪ 휴일에 택배를 이용할 수 없는 고객의 편의를 위해 공휴일 및 주말(토요일, 일요일)에도 배송이 가능한 택배 회사가 있습니다. 택배를 보낼 때 휴일배송을 요청하면 휴일 배송이 가능합니다. 일부 휴일배송이 불가능한 지역이 있으므로 택배를 접수할 때 상담원에게 문의 후 접수해야 합니다. 휴일배송의 경우에는 할증요금을 받습니다.

추가요금은 어떤 경우에 발생하나요?

재포장의 경우 포장비가 발생합니다.

▪ 택배 기사는 운송물의 포장이 운송에 적합하지 않은 때에는 고객의 승낙을 얻어 운송 중 발생될 수 있는 충격량을 고려하여 다시 포장을 하여야 합니다. 이 과정에서 추가적인 포장 비용이 발생할 경우에는 택배 기사는 고객에서 추가요금을 청구할 수 있습니다(「택배 표준약관」 제9조제2항).

도서지역의 경우 도선료 또는 항공료가 발생합니다.

▪ 도선료와 항공료는 말 그대로 배 또는 비행기를 이용하는데 드는 비용을 말합니다. 도서지역으로 물품을 보내실 경우 그에 해당하는 배 또는 항공편을 이용해야 하므로 운송료와는 별도로 요금이 발생합니다. 또한 도서지방에 따라 현지 도선료와 항공료가 다르므로 참고하시기 바랍니다.

재배달이 필요한 경우 추가요금이 발생합니다.

▪ 운송물을 발송한 후에 고객의 사유로 운송물을 돌려보내거나, 도착 주소지가 변경되는 경우에는 추가요금이 발생할 수 있습니다(「택배 표준약관」 제8조제4항).

할인도 되나요?

택배요금 할인

▪ 영업장을 직접 방문하시면 택배 요금이 할인됩니다. 일부 택배 회사는 홈페이지에 회원가입을 하고 인터넷으로 택배 예약을 하는 경우와 택배요금을 선불로 지급하는 경우에는 택배요금이 할인됩니다.

복수물품의 경우 할인됩니다.

항목		할인율
복수물품	2~3 Box	10% 할인
	4~5 Box	15% 할인
	6Box 이상	20% 할인
※영업장 직접 방문접수		1,000원/Box 할인

※ 영업장이란 택배 회사와 직접 계약을 체결한 영업점을 말하며 취급점은 제외합니다.

> ※ 예상요금 확인 Tip
>
> 택배 회사 홈페이지에서 예상요금을 확인할 수 있습니다. 택배 회사 홈페이지 택배요금 검색 페이지에서 보내는 사람의 권역과 받는 사람의 권역, 물품의 크기, 물품의 가액, 수량 등을 입력하면 택배요금을 검색할 수 있습니다.

택배요금은 언제 지불하나요?

택배요금은 보낼 때 지불(선불)하거나 받을 때 지불(착불)은 할 수 있습니다.

▪ 선불은 택배 물품을 발송할 때 물품의 크기와 중량 등을 고려하여, 요금을 먼저 지급하는 것을 말합니다. 물품을 배송 받을 때에는 별도 비용이 청구되지 않습니다.

▪ 착불은 택배 물품을 수령할 때에 해당하는 요금을 지불하는 것으로 받는 사람이 요금을 지불하는 것은 말합니다(「택배 표준약관」 제8조제1항).

택배요금은 선불로 하는 것이 좋습니다.

▪ 택배를 보낼 때에는 택배요금을 미리 지불하는 것이 좋습니다. 택배요금을 착불로 지불하는 경우에는 받는 사람이 부재하면 택배 기사가 다음날 다시 방문해야 하고, 동시에 다음날 배송물량으로 순위가 밀려 배송이 길어질 우려가 있기 때문입니다.

▪ 착불의 경우에는 받는 사람이 택배요금을 지불하지 않으면 택배 회사는 운송물을 유치할 수 있습니다(「택배 표준약관」 제8조제2항).

2.2.3. 이런 경우는 택배로 보낼 수 없어요.

운송물의 수탁 거절

운송물의 수탁 거절

▪ 택배로 배달되지 않는 것이 거의 없는 세상이지만 살아있는 강아지와 같은 동물은 택배로 보낼 수가 없습니다. 그 밖에도 다음의 경우에는 택배 회사에서 운송물의 수탁을 거절할 수 있습니다[「택배 표준약관」(공정거래위원회 표준약관 제10026호, 2020. 6. 5. 발령·시행) 제12조 참조].

1. 운송장에 필요한 사항을 기재하지 않은 경우

2. 운송물의 포장이 운송에 적합하지 않은 경우

> ※ 운송물의 포장이 운송에 적합하지 않아 다른 운송물을 오염시킨 경우
>
> · (질의) A씨는 택배 회사에 김치 1박스를 운송 의뢰하였으나 김치가 도착하지 않아 택배 회사에 김치 운송 여부를 문의해 보았습니다. 택배 회사는 운송 중 김치 박스가 터져 함께 운송하던 쌀이 훼손되어 쌀값을 보상해 주었으므로 오히려 A씨가 쌀값을 배상해줘야 한다면서 김치에 대한 배상을 거부하고 있습니다. 이런 경우 A씨는 쌀값을 보상받을 수 있을까요?
>
> · (답변) 택배 회사는 이 운송물이 김치임을 알았으며, 운송물의 포장이 운송에 적합하지 않은 경우에는 물품의 인수를 거절할 수 있음에도 불구하고, 포장상태에 대해서도 별다른 이의 제기를 하지 않고 인수한 후에 아무런 연락이 없다가 A씨의 전화를 받은 다음 김치가 터졌다고 하면서 보상을 거부하는 것은 부당하므로 택배 회사는 김치 값에 상당하는 가격을 보상해야 합니다. 하지만 김치와 같이 다른 운송물을 오염시킬 수 있는 물품의 경우 꼼꼼한 포장이 필요하겠죠!
>
> < 한국소비자원-피해구제마당-자주묻는사례 >

3. 운송물의 확인을 거절하거나 운송물의 종류와 수량이 운송장에 기재된 것과 다른 경우

4. 운송물 1포장의 크기가 가로·세로·높이 세변의 합이 (160)cm를 초과하거나, 최장변이 (100)cm를 초과하는 경우

> ※ 냉장고도 택배로?
>
> 택배로 보낼 수 있는 물품의 규격은 정해져 있습니다. 규정에 따르면 택배로 보낼 수 있는 물품은 '포장한 박스의 가로·세로·높이의 합이 160cm 이내, 가장 긴 면이 100cm이내인 소형 화물'이라고 되어 있습니다. 냉장고나 세탁기처럼 너무 크거나 무거운 물품은 택배로 보낼 수 없습니다.

5. 운송물 1포장 무게가 택배 회사가 정하는 상한을 초과하는 경우(보통 30kg 내외)

> ※ 쌀 한가마니를 택배로?
>
> 어머니께서 직접 농사지으신 쌀 한가마니를 택배로 보내주신다고 하십니다. 택배로 쌀 한가마니를 받아볼 수 있을까요? 보통 택배 회사들은 택배로 보낼 수 있는 운송물의 무게를 30kg 이내인 소형 화물로 제한하고 있습니다. 쌀 한가마니의 무게는 80kg으로 택배 회사가 정하는 무게의 상한을 초과하므로 택배로 보낼 수 없습니다. 이런 경우에는 30kg 이하로 나누어 포장하시면 되겠죠!

6. 운송물 1포장의 가액이 300만원을 초과하는 경우

> ※ 택배로 가격이 500만원인 카메라를 보낼 수 있나요?
>
> 300만원을 초과하는 물품은 택배 취급 금지 품목입니다. 택배 회사가 카메라의 수탁을 수락해서 할증요금을 지불한다고 해도 카메라를 분실했을 때의 최고 배상액은 300만원이므로 그 이상의 보상은 어렵습니다. 만약 운송장에 물품의 가격을 기재하지 않고 보냈다면 「택배 표준약관」상 손해배상은 최대 50만원을 받을 수 있습니다. 이런 경우를 대비해서 고가의 물품을 택배로 보내야 할 경우에는 꼭 운송장에 물품의 가격을 기재해야 하며, 300만원을 초과하는 고가품의 경우에는 택배이용을 하지 않는 편이 좋습니다.

7. 운송물의 인도예정일에 따른 운송이 불가능한 경우

> ※ 인도예정일까지 배송이 불가능하여 수탁 거절
>
> P씨는 제사에 쓸 음식을 주문하고 택배 회사에 내일 오후까지 반드시 배송해줄 것을 요청하였습니다. 택배 회사는 물량이

일시적으로 급증하여 내일까지는 배송이 힘들다며 수탁을 거절하였습니다. 받는 사람이 원하는 특정 시간까지 배송이 불가능한 경우는 수탁을 거절할 수 있습니다.

8. 운송물이 화약류, 인화물질 등 위험한 물건인 경우

9. 운송물이 밀수품, 군수품, 부정임산물 등 위법한 물건인 경우

10. 운송물이 현금, 카드, 어음, 수표, 유가증권 등 현금화가 가능한 물건인 경우

※ 분실물이 상품권일 경우에는 보상을 받을 수 있을까요?

· (질의) B씨는 운송장에 물품명 및 물품가액을 기재하지 않은 채, 의류와 떡, 백화점 상품권(500,000원권)을 포장하여 택배운송을 의뢰하였는데, 4개월이 지난 후에 동 물품이 배송되지 않았음을 알게 되어 택배 회사에 손해배상을 요구하였습니다. B씨는 보상을 받을 수 있을까요?

· (답변) 소비자분쟁조정위원회는 상품권의 경우 수탁제외 대상품목으로 택배 회사가 운송물품이 상품권인지 알았다면 택배운송을 의뢰받지 않았을 것이므로 손해배상의 범위는 상품권을 제외한 의류 및 영양떡의 분실에 한정하고 그 배상액은 택배의뢰 당시 물품가액이 명시되지 않았던 점 등을 고려해서 B씨가 제시한 영수증 금액의 50%로 함이 적정하다고 판단하였습니다. 여기서 중요한 점은 반드시 물품의 가액과 물품명을 반드시 기재해야 하며, 상품권은 택배로 배송할 수 없다는 점입니다.

< 1372 소비자상담센터-상담조회 판례/조정례조회 >

11. 운송물이 재생불가능한 계약서, 원고, 서류 등인 경우

12. 운송물이 살아있는 동물, 동물 사체인 경우

13. 운송이 법령, 사회질서 그 밖의 선량한 풍속에 반하는 경우

14. 운송이 천재, 지변 그 밖의 불가항력적인 사유로 불가능한 경우

※ 태풍으로 인해 택배 거절

강화에 사는 N씨는 간장 게장이 먹고 싶어 홈쇼핑에서 간장 게장을 구매하였습니다. 그런데 오늘 택배 회사에서 전화가 와 태풍의 영향권인 강화로는 운송물을 배송할 수 없다며 배송을 거절하였습니다. N씨는 태풍이 지나간 후라도 꼭 배송해달라고 부탁하고 전화를 끊었습니다. 간장 게장은 며칠이나 있어야 올까요? 택배 회사는 천재지변, 그 밖의 불가항력적인 사유가 발생한 경우에는 운송물의 수탁을 거절할 수 있습니다.

▪ 위와 같은 경우에 택배 회사는 물품의 운송을 거절할 수 있음에도 불구하고 택배 회사가 운송을 수락하여 운송 중 택배 회사의 과실로 운송물이 부패되거나 파손되었다면 택배 회사는 손해배상의 책임을 져야합니다.

2.3. 택배 받기

2.3.1. 내 물건은 어디쯤?

택배가 배달되기 까지 얼마나 걸릴까요?

택배 인도일

▪ 택배 회사는 배송예정일의 기재가 있는 경우에는 그 기재된 날 운송물을 배송해야 합니다[「택배 표준약관」(공정거래위원회 표준약관 제10026호, 2020. 6. 5. 발령·시행) 제14조제1항제1호].

▪ 택배 회사는 배송예정일의 기재가 없는 경우에는 운송장에 기재된 운송물의 수탁일로부터 인도예정장소에 따라 일반지역은 2일, 도서, 산간벽지는 3일 내에 운송물을 배송해야 합니다(「택배 표준약관」 제14조제1항제2호).

▪ 택배 회사는 보내는 사람이 특정 일시에 사용할 운송물을 수탁한 경우에는 운송장에 기재된 인도예정일의 특정 시간까지 운송물을 인도해야 합니다(「택배 표준약관」 제14조제2항).

내 물건은 어디쯤 와 있나요?

홈페이지 또는 고객센터 문의하면 확인할 수 있어요.

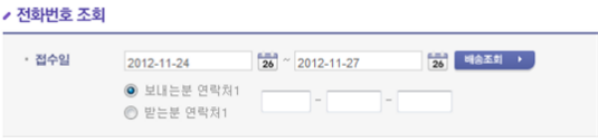
▪ 택배 회사 홈페이지에서 운송장번호(등기번호) 또는 접수번호를 입력하면 물품의 위치를 조회할 수 있습니다. 운송장 번호는 물품을 보내실 때 받은 운송장에 기록되어 있으며 " 123-4567-890"이라면 "1234567890"으로 입력하면 됩니다. 또는 고객센터에 문의하면 물품의 위치를 조회할 수 있습니다.





운송장번호 없이 조회할 수 있나요?

▪ 운송장번호나 접수번호를 모르는 경우에는 보내는 사람 또는 받는 사람의 전화번호로 물건의 위치를 확인할 수 있습니다. 또는 받는 사람의 이름으로 조회가 가능합니다. 확인이 안 될 경우에는 구매한 사이트에 접속하여 운송장번호 확인 후 조회를 하거나 물품을 발송하신 분에게 운송장번호를 확인하여 조회가 가능합니다.



운송장번호를 입력했는데 아무것도 안나와요.

▪ 물품을 주문한 해당 발송업체에서 택배 회사에 물품접수를 하지 않은 경우와, 접수일자가 당일인 경우, 혹은 마감시간(오후 20시) 이후에 접수가 된 물품은 다음 날 배송확인이 가능합니다.

배송조회를 했을 때에는 배송완료라고 하는데 물건을 못 받았어요.

▪ 배송 확인 시 조회되는 택배 회사 지점 또는 고객센터로 문의하시면 확인 가능합니다.

서울 내에서 보내는 택배가 왜 옥천에 가 있나요?

▪ 서울에 사는 제가 서울에 있는 판매자에게 구입한 물품이 왜 옥천에 가 있을까요? 그것은 바로 전국에서 보내는 택배는 우선 모두 한 곳으로 모아 지역별로 1차 분류를 거쳐서 이동한 후에 2차로 세부 지역별로 분류한 후 배송 기사를 통해 배송이 이루어지기 때문입니다. 그러므로 서울 내에서 주고받는 택배가 옥천에 있어도 안심하세요. 효율적으로 분류한 후 배송하기 위해서 그런 거니까요.

누가 물품을 받았는지 확인할 수 있나요?

▪ 택배 회사 홈페이지에서 배송 조회를 이용하거나 고객센터에 전화해서 인수자를 확인할 수 있습니다.

2.3.2. 운송물을 바로 확인하세요.

운송물은 바로 확인하세요.

운송물은 도착 즉시 택배 기사와 함께 확인하세요.

▪ 운송물이 파손되거나 변질된 경우 「소비자분쟁해결기준」에 따라 택배요금 환불 및 손해배상을 요구할 수 있습니다. 그러나 배송 당시 택배 기사와 함께 확인하지 않고 택배 기사가 돌아간 뒤 파손 등 하자를 발견할 경우 책임소재를 규명하기 어려우므로 배송 받는 즉시 물품 상태가 양호한지 확인은 필수입니다.

▪ 특히 컴퓨터나 오디오와 같은 전자제품은 배달과정에서의 하자로 인해 성능에 이상이 발생할 수 있으므로 인수 즉시 정상적으로 작동되는지 점검해보는 것이 좋습니다.

▪ 택배 기사와 함께 운송물을 확인할 수 없을 때에는 최대한 빨리 운송물을 개봉해서 확인해야 합니다. 만약 피해가 발생하였다면 책임소재를 분명히 하기 위해 택배 회사에 바로 피해사실을 알리고, 운송 과정에서 발생한 피해임을 증명할 수 있도록 운송물의 상태를 사진 등으로 남겨둬야 합니다.

택배 발송 사실을 받는 사람에게 미리 알리세요.

▪ 명절 선물 등을 택배로 보내는 경우에는 받을 사람에게 미리 연락을 취해 택배로 인한 피해가 발생하지 않도록 합니다.

▹ 선물을 보내는 사람은 받을 사람에게 선물이 배달될 것을 미리 알려 선물이 아예 배달되지 않고 분실되거나 주문한 상품과 다른 것으로 바뀌는 경우 등에 대비합니다. 또한 선물을 받는 사람에게 전화를 걸어 정해진 날짜에 선물이 도착했는지, 이상 유무를 확인하는 것이 바람직합니다.

▹ 선물이 택배로 온 경우에는 선물을 받는 사람은 포장도 뜯어보지 않고 배송확인서에 서명을 해주기 일쑤지만, 반드시 포장상태와 내용물의 파손 여부를 먼저 확인하여 피해를 예방하도록 합니다.

부재시 택배가 왔을 때에는 어떻게 하나요?

택배 회사는 운송물을 배달할 때에 받는 사람으로부터 확인을 받아야 합니다.

▪ 받는 사람이 부재하여 대리인에게 배달한 경우에는 받는 사람에게 그 사실을 통지해야 합니다(「택배 표준약관」 제15조제1항 참조).

※ 택배 기사가 임의의 장소에 운송물을 두고 가서 분실된 경우 보상 문의

(사례) 인터넷쇼핑몰에서 PMP를 144,390원에 주문한 후 택배 회사를 통해 우송받기로 하였는데, 택배 기사가 관사 슈퍼에 물건을 맡기겠다고 하여 동의하였습니다. 다음날 대리인을 통해 물건을 찾아보았으나 관사 슈퍼 관리인에게 물건을 맡기지 않고 진열대에 임의로 두고 가 운송물이 분실되었습니다. 택배 회사에 배상을 요구했으나 거절하였습니다. 저는 배상을 받을 수 없는 것인지요?

(답변) 「택배 표준약관」 제15조제1항은 ´택배 회사는 운송물의 인도 시 받는 사람으로부터 인도확인을 받아야 하며, 받는 사람의 대리인에게 운송물을 인도하였을 경우에는 받는 사람에게 그 사실을 통지합니다.´라고 규정하고 있음에도 불구하고 택배 기사의 받는 사람 부재 시 후속 조치 미흡으로 인하여 운송물이 분실되었으므로 손해배상을 요구할 수 있습니다. 「소비자분쟁해결기준」은 운송 중 전부 또는 일부 멸실된 때에는 택배요금의 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급하도록 되어 있으므로 PMP 구입가에 대해 배상을 요구할 수 있습니다.

< 1372 소비자상담센터-상담조회-모범상담조회 >

▪ 택배 기사는 받는 사람의 부재로 운송물을 배달할 수 없는 경우에는 받는 사람에게 방문일시, 문의할 연락처, 그 밖에 운송물을 받기 위해 필요한 사항을 기재하여 서면('부재중 방문표')으로 통지한 후 사업소에 운송물을 보관합니다(「택배 표준약관」 제15조제2항).

▪ 택배 물품은 원칙적으로 받는 사람 또는 직계가족에게 전달되어야 합니다. 하지만 받는 사람과 약속 후 제3자에게 전달될 수 있습니다. 택배를 받을 시간에 집을 비우게 될 경우 경비실, 이웃집 등 물품을 대신 받을 수 있는 장소를 택배 기사에게 미리 알립니다.

택배 분실 시 책임 소재

▪ 택배 기사가 임의로 아파트 경비실이나 이웃집에 택배를 맡긴 뒤 물건이 없어졌다면 택배회사가 배상해야 하지만, 본인에게 연락이 와서 맡기는 것에 동의했다면 물건 분실에 대해 스스로 책임을 져야 합니다.

※ 경비실에 맡기고 연락이 없다?

(사례) 집을 비운 사이 택배 기사가 지인이 보낸 갈비한우세트를 경비실에 맡기고 갔지만, 어떤 연락도 받지 못했습니다. 결국 한참이 지난 뒤에야 경비실로부터 연락을 받고 선물을 뜯어 봤으나 이미 그것은 음식이 아니었습니다. 택배 회사에 전화하여 항의도 해보았지만, 배송을 완료했으므로 책임이 없다며 보상을 거절당했습니다. 이런 경우 보상 받을 수 있을까요?

(답변) 위와 같이 택배 기사가 부재중 방문표 등을 남기지 않고 임의로 아파트 경비실에 택배를 맡긴 뒤 물건이 없어지거나 훼손되었다면 택배 회사는 택배 인수자 부재 시 후속조치 미흡으로 택배요금 환급 및 손해배상을 해야 합니다.

< 1372 소비자상담센터-상담사례조회-화물운송서비스 >

※ 수하인과 협의 하에 특정장소에 두고 간 택배물품이 분실된 경우 보상 문의

(사례) 전자상거래를 통해 의류를 주문하였고, 택배 기사로부터 배송차 연락을 받았으나 부재중으로 택배 기사와 협의하에 현관 앞에 두고 가라고 했습니다. 그러나 집에 와보니 택배물건이 없어 문의했으나, 제품을 지정된 장소에 두고 갔다며 책임이 없다고 합니다. 이런 경우 택배 회사에 분실에 따른 책임 물을 수 있는지요?

(답변) 택배 기사는 받는 사람의 부재로 인하여 운송물을 인도할 수 없는 경우에는 받는 사람에게 운송물을 인도하고자 한 일시, 택배 회사의 명칭, 문의 연락처, 그 밖의 운송물의 인도에 필요한 사항을 기재한 서면(부재중 방문표)으로 통지한 후 사업소에 운송물을 보관하게 되어 있습니다.

아무런 조치 없이 임의로 제품을 두고 간 후 분실되었다면, 후속조치 미흡으로 인한 배상 책임을 물을 수 있으나 상호 협의하에 지정된 장소에 두고 갔고, 이에 분실되었다면 보상청구는 어렵습니다.

< 1372 소비자상담센터-상담사례조회-화물운송서비스 >

※ 택배 이용시 개인정보, 이렇게 보호하세요!

택배를 받은 후 물건이 담겨있던 상자를 어떻게 처리하시나요? 혹시 운송장이 붙어 있는 상태로 아무 곳에나 버리시진 않나요? 무심코 내다버린 운송장이, 기승을 부리는 보이스피싱으로 되돌아올 수 있다는 점! 소중한 개인정보의 유출을 막기 위해서는 택배를 이용할 때도 각별한 주의를 기울여야 한답니다.

1. 보이스피싱, 스팸 방지를 위해 필수정보만 제공하세요.

· 이름과 주소 외에 꼭 필요한 정보가 아닌 이상 유출될 수 있는 정보의 양을 줄일 수 있도록 근본적인 유출방지를 해야 합니다. 예를 들면 일반전화 또는 휴대전화 등은 선택적으로 기입합니다.

2. 배송용 임시 전화번호(가상번호)를 이용하실 수 있습니다.

· 가상 전화번호란 일종의 임시암호로, 프로그램에 의해 변환된 가상의 번호로 전화나 문자 등을 하면 실제 전화로 연결이 되는 시스템입니다. 일부 택배회사의 경우 고객의 정보를 가상 전화번호로 변환해 취급하는 서비스를 제공합니다.

3. 물품 수령 후 이름, 주소, 전화번호가 적힌 운송장은 파기하세요.

· 안전한 택배 이용을 위해서 가장 중요한 일은 바로 운송장을 제거하는 일입니다. 운송장에는 개인정보가 담겨 있기 때문에 무심코 버린 택배 상자와 운송장은 개인정보의 악용, 그 밖의 범죄로 연결될 수 있습니다. 택배 상자를 버릴 때에는 언제나 운송장을 제거하고 버리는 습관을 갖는 것이 중요합니다.

<개인정보보호 종합지원 포털(www.privacy.go.kr)-2012 안전한 쇼핑 및 물품배송을 위한 개인정보보호 수칙 참조>

3. 택배 사고

3.1. 택배 사고의 발생

3.1.1. 택배 회사의 책임 및 면책

택배 회사의 책임은 언제부터 시작되나요?

택배회사의 책임시기

▪ 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 관한 택배 회사의 책임은 운송물을 고객으로부터 수탁한 때로부터 시작됩니다(「택배 표준약관」 제20조).

▪ 택배 회사가 다른 운송사업자와 협정을 체결하여 공동으로 운송하거나 다른 운송사업자의 운송수단을 이용하여 운송한 운송물이 멸실, 훼손 또는 연착되는 경우에도 택배 회사는 운송물을 수탁한 때부터 그 책임이 시작됩니다(「택배 표준약관」 제21조).

어떤 경우에 택배 회사는 면책되나요?

천재지변 그 밖의 불가항력적인 사유인 경우에는 면책됩니다.

▪ 택배 회사는 천재지변 그 밖의 불가항력적인 사유에 의하여 발생한 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 대해서는 손해배상책임을 지지 않습니다(「택배 표준약관」 제24조).

▪ 고객이 면책확약서에 서명한 경우에는 면책됩니다. 그러나 고객이 파손면책에 동의했다 하더라도 무조건 면책되는 것은 아닙니다.

※ 파손면책이란

▹ 파손면책이란 운송과정에서 변질, 파손 가능성이 높아 취급이 곤란함을 알렸음에도 불구하고 택배를 의뢰한 경우 운송 중 제품 파손이나 품질 변형을 초래하더라도 택배 회사에서 책임을 지지 않는다는 고객과의 협의사항을 의미합니다.

> ※ 면책확약서에 서명하면 택배회사는 아무런 책임이 없나요?
>
> · (사례) 택배 회사에 K씨는 서예작품 액자를 운송 의뢰하면서 발송 당시 액자의 유리가 깨질 수 있다고 생각해 택배 회사에서 요구하는 면책확약서에 서명하였습니다. 그런데 막상 도착한 물품은 유리뿐만 아니라 서예작품까지 파손되어 있어 사용할 수 없게 되었습니다. 택배 회사에 이에 대한 배상을 요구하니 면책확약서에 서명했다는 이유로 배상을 거절하고 있습니다. K씨는 손해배상을 받을 수 있을까요?
>
> · (처리결과) 파손면책이란 운송을 맡긴 물품이 파손되더라도 택배 회사에 책임을 묻지 않겠다는 특약의 일부인데 일부 업체들이 운송과정에서 발생되는 문제에 대한 책임 회피용으로 악용하고 있습니다. 소비자가 파손면책에 서명했지만 운송도중 물품의 안전 운송에 최선을 다했음을 입증하지 않은 한 택배 회사에도 책임이 있습니다. 단 k씨도 당초 발송 시에 유리부분이 깨어질 수 있다는 점을 예상하고 이를 확약하는 면책확약서를 피청구인에게 주었으므로 이에 대한 책임 부분도 감안해야 합니다. 따라서 택배회사와 소비자가 반반의 책임을 지는 것으로 합의하였습니다.
>
> <한국소비자원-소비자뉴스-피해예방주의보>

택배 회사의 책임은 언제 없어지나요?

운송물을 수령한 날로부터 14일 이내에 통지하지 않은 경우

▪ 운송물의 일부 멸실 또는 훼손에 대한 택배 회사의 손해배상책임은 받는 사람이 운송물을 수령한 날로부터 14일 이내에 그 일부 멸실 또는 훼손에 대한 사실을 택배 회사에 통지하지 않으면 소멸합니다(「택배 표준약관」 제25조제1항).

운송물을 수령한 날로부터 1년이 경과한 경우

▪ 운송물의 일부멸실, 훼손 또는 연착에 대한 택배 회사의 손해배상책임은 받는 사람이 운송물을 수령한 날로부터 1년이 경과하면 소멸합니다. 다만, 운송물이 전부 멸실된 경우에는 그 인도예정일로부터 1년이 경과하면 소멸합니다(「택배 표준약관」 제25조제2항).

> ※ 운송물의 인도예정일로부터 1년이 경과한 경우, 보상받을 수 있나요?
>
> · (질의) P씨는 2008년 4월 23일 방문판매업자를 통해 전기온수매트를 550,000원에 구입하고, 같은 해 6월 5일 택배 회사에 전기온수매트를 배송 의뢰하였으나 2009년 6월 초 위 매트가 분실된 사실을 알고 손해배상을 요구하였습니다. 택배 회사는 P씨가 매트 배송의뢰일로부터 1년이 경과하여 손해배상을 요구하였으므로 소멸시효가 완성되었다고 주장합니다. 이 경우 P씨는 손해배상을 받을 수 있을까요?
>
> · (답변) P씨는 손해배상을 받을 수 없습니다. P씨는 택배 회사의 과실로 전기온수매트가 분실되었으므로 손해배상을 요구하나, 택배 회사는 P씨가 배송의뢰일로부터 1년이 경과한 시점에 손해배상을 요구하였다고 진술하고, P씨도 2009년 6월 초 위 매트의 분실사실을 알고 택배 회사에 손해배상을 요구하였으나 1년이 경과하였다는 이유로 거절당하였다고 진술하고 있으므로 이 사건 전기온수매트의 인도예정일로부터 1년 이내에 택배 회사에 손해배상을 청구하였다는 사실을 인정할 자료가 없어 「상법」 제121조제2항 및 제147조에 따라 1년의 소멸시효가 완성되었다고 보이므로 택배 회사의 손해배상 책임을 인정하기 어렵다고 할 것입니다.
>
> <한국소비자원-분쟁조정-분쟁조정 결정 사례>

택배 사고 사실을 알면서 숨긴 경우에는 택배 회사의 책임은 5년간 지속됩니다.

▪ 택배 회사 또는 사용인이 운송물의 일부 분실 또는 훼손 사실을 알면서 숨기고 운송물을 인도한 경우에는 위의 규정이

적용되지 않습니다. 이 경우에는 택배 회사의 손해배상책임은 수하인이 운송물을 수령한 날로부터 5년간 존속합니다(「택배 표준약관」 제25조제3항).

3.1.2. 운송물이 분실된 경우

운송물이 분실되었어요. 어떻게 보상받나요?

운송물 분실에 대한 보상

▪ 이제 택배 서비스 없는 삶은 상상하기 어려울 정도로 보편적인 서비스가 되었습니다. 이렇게 빠르고 편리한 택배 서비스이지만 택배 서비스를 이용하다 보면 이런저런 일들을 많이 겪게 됩니다. 만약 분실사고가 발생했을 때에는 소비자가 어떻게 대처하면 좋을지 알아보도록 하겠습니다.

▪ A씨는 택배를 통해 온라인쇼핑몰에서 구입한 쌀을 받기로 했는데 일주일이 지나도록 쌀은 배송되지 않았습니다. A씨는 쌀의 행방을 찾기 위해 택배 회사 홈페이지에서 배송조회를 했더니 쌀은 주문 다음 날 A씨의 거주지역인 수원 물류창고에 도착한 것으로 확인되어 택배 고객센터에 전화해 배송 지연 상황에 대해 문의했습니다. 고객센터 측은 그제서야 물품을 분실한 사실을 털어놨습니다. A씨는 어떻게 보상 받을 수 있나요?

사고 접수하기

분실사고 접수

▪ 운송물이 분실된 경우에는 우선 그 사실을 택배 회사에 즉시 통보해야 합니다. 택배 회사에 통보하지 않으면 피해발생 원인과 귀책 주체를 가리기 어려워 택배 회사가 배상을 거부하는 경우가 생길 수 있으므로 분실 사실을 알게 되었을 때에는 즉시 그 내용을 택배 회사에 통보해야 합니다.

▪ 운송물이 일부 분실된 경우에는 택배 회사의 손해배상책임은 받는 사람이 운송물을 수령한 날로부터 14일 이내에 그 일부 분실에 대한 사실을 택배 회사에 통지하지 않으면 소멸하므로 반드시 운송물을 수령한 날로부터 14일 이내에 분실 사실을 택배 회사에 통지해야 합니다[「택배 표준약관」(공정거래위원회 표준약관 제10026호, 2020. 6. 5. 발령·시행) 제25조제1항].

▪ 택배 회사에 피해사실을 통보할 경우, 전화로만 통보하면 추후 입증이 곤란할 수 있으므로 내용증명우편을 이용하여 통보하는 것이 더욱 안전합니다.

※ 내용증명우편은 언제, 누구에게 어떤 내용의 문서를 발송하였다는 사실을 우체국이 보증하는 특수우편이며 의사표시의 정확한 전달 및 보낸 사실에 대한 증거로써 활용됩니다.

사고 심사

사고 심사

▪ 택배 회사는 사고가 접수되면 사고사실 확인 및 책임 소재지를 규명한 뒤 물품가액 및 택배요금을 참고하여 배상금액을 결정합니다.

▪ 택배가 분실된 상황에서 택배 회사는 운송물을 제대로 배달을 했다면 운송물에 대한 수령인이 누구인지 증명을 해야 합니다. 즉 운송물을 수령한 사람이 이름이나 보관된 장소를 증명할 수 있어야 합니다.

손해배상

손해배상

▪ 택배 회사는 자기 또는 사용인 그 밖의 운송을 위하여 사용한 자가 운송물의 수탁, 인도, 보관 및 운송에 관하여 주의를 태만히 하지 않았음을 증명하지 못하는 한 소비자에게 운송물의 분실로 인한 손해를 배상해야 합니다(「택배 표준약관」 제22조제1항).

운송장에 운송물의 가액을 기재한 경우

▪ 운송 중 운송물이 전부 또는 일부 분실된 때에는 택배요금 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급합니다(「택배 표준약관」 제22조제2항제1호).

> ※ 택배 분실로 인한 손해배상
>
> · (질의) 인터넷쇼핑몰에서 치약을 주문하였습니다. 배송이 지연되어 배송조회를 해보니 배송전달이라고 되어 있어 택배 회사에 문의하니 택배 기사가 현관문이 잠겨 있어 집 계단에 던져 놓고 본인이 수령했다고 전산등록을 했다고 합니다. 분실한 치약에 대한 피해 보상이 가능한지요?
>
> · (답변) 「택배 표준약관」 제15조제2항에 따르면 받는 사람의 부재로 인도할 수 없는 경우에는 부재중 방문표를 서면으로 통지한 수 사업소에 보관해야 함에도 아무런 조치 없이 계단에 두고 갔으므로 택배 분실에 따른 손해배상을 받을 수 있습니다. 손해배상은 운송장에 기재한 가액을 기준으로 산정한 손해액을 청구할 수 있습니다.
>
> < 1372 소비자상담센터-상담조회-모범상담조회>

운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우

▪ 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 손해배상한도액은 50만원으로 하되, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 최고가액으로 합니다(「택배 표준약관」 제20조제3항).

> ※ 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우 택배물품 분실관련 배상 문의
>
> · (질의) 각각 60만원정도의 휴대전화 2대를 포장하여 택배 의뢰하였으나 택배가 도착하지 않아 확인하니 분실되었다고 합니다. 택배 회사에 배상을 요구하였으나 운송장에 가액을 기재하지 않았다며 50만원만

배상하겠다고 합니다. 분실택배물의 배상범위는 어떻게 되나요?

· (답변) 손해배상한도액인 50만원을 배상받을 수 있습니다. 택배 회사는 운송장에 손해배상한도액을 기재하고, 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않으면 손해배상한도액은 50만원이 적용되며, 기재 시에는 기재한 운송물의 가액이 손해배상액 산정의 기준이 된다는 점을 명시하도록 정하고 있습니다. 단, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우에는 각 운송가액 구간별 최고가액이 적용됩니다. 소비자는 교부받은 운송장에 운송물의 종류(품명), 수량 및 가액을 반드시 기재해야만 파손이나 분실 등의 손해발생 시에 적정한 손해배상을 받을 수 있습니다.

<1372 소비자상담센터-상담조회-모범상담조회>

▪ 전부 분실된 경우에는 인도예정일의 인도예정장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급합니다.

▪ 일부 분실된 경우에는 인도일의 인도장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급합니다.

▪ 운송물의 분실이 택배 회사 또는 그의 사용인의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 발생한 때에는 위의 규정에도 불구하고 택배 회사는 모든 손해를 배상합니다(「택배 표준약관」 제22조제4항).

※ 운송물의 분실이 택배 회사의 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해에 대한 배상 사례

· (질의) H씨는 1,850,000원을 주고 구입한 오디오를 다른 제품으로 교환하기 위해 택배 회사를 통해 판매자에게 발송하였는데, 택배 기사가 다른 물품 배달 도중 택배차량에 시건장치를 하지 않은 상태에서 자리를 비워 오디오를 분실하였습니다. H씨는 택배 회사의 과실로 오디오를 분실하였으므로 관련 법률에 따라 손해에 대한 배상을 요구하였습니다. 그러나 택배 회사는 H씨가 물품가액을 신고하지 않았으므로 표준약관에 따라 금 500,000원을 배상하겠다고 주장합니다. H씨는 얼마를 배상받을 수 있을까요?

· (답변) 택배 기사가 H씨의 오디오를 택배차량에 적재하여 운행하던 중 서울 서초동 소재 아파트 인근 노상에서 정차하고, 택배차량의 화물칸을 열어둔 채 40~50분가량을 비워둔 사이에 분실하였다고 진술하고 있어, 「택배 표준약관」 제20조에서 규정한 택배 회사의 중과실로 인하여 H씨에게 피해가 발생한 것이 명백하므로 택배 회사는 H씨의 모든 손해를 배상하여야 할 것입니다. 따라서 택배 회사는 오디오 구입가격 1,850,000원을 H씨에게 배상하여야 합니다.

< 한국소비자원-분쟁조정-분쟁조정 결정 사례 >

운송물이 분실되었을 때의 택배요금의 환급과 청구

운송물이 분실되었을 때의 택배요금의 환급과 청구

▪ 오매불망 기다리던 택배가 운송 도중 분실되었다는 사실만으로도 화가 나는데요. 배송되지도 않은 택배요금을 지불하는 것은 더 화나는 일이죠. 분실사고가 발생한 경우에도 택배요금을 지불해야 할까요?

▪ 운송물의 분실이 천재지변 그 밖의 불가항력적인 사유 또는 고객의 책임 없는 사유로 인한 것인 때에는, 택배 회사는 택배요금을 청구하지 못합니다. 택배 회사가 이미 택배요금을 받은 때에는 이를 환급해야 합니다(「택배 표준약관」 제23조제1항).

▪ 운송물의 분실이 운송물의 성질이나 하자 또는 고객의 과실로 인한 것인 때에는 택배 회사는 택배 요금의 전액 및 운송물의 처분 등에 소요되는 비용을 청구할 수 있습니다(「택배 표준약관」 제23조제2항).

3.1.3. 운송물이 훼손된 경우

운송물이 훼손되었어요. 어떻게 보상받나요?

운송물이 훼손되었어요. 어떻게 보상받나요?

▪ 대부분의 택배 물품은 고생하시는 택배 기사님들의 덕택에 정확하고 신속하게 배달되지만 간혹, 택배사고가 발생하기도 합니다. 가장 많은 택배사고는 파손·부패라고 하는데 운송물이 훼손된 채 배달되었을 때 소비자가 어떻게 대처하면 좋을지 알아보도록 하겠습니다.

사고 접수하기

사고 접수하기

▪ 운송물이 훼손된 경우에는 우선 그 사실을 택배 회사에 즉시 통보해야 합니다. 택배 회사에 통보하지 않으면 피해발생 원인과 귀책주체를 가리기 어려워 택배 회사가 배상을 거부하는 경우가 많으므로 훼손 사실을 알게 되었을 때에는 즉시 그 내용을 택배 회사에 통보해야 합니다.

▪ 운송물의 훼손에 대한 택배 회사의 손해배상책임은 받는 사람이 운송물을 수령한 날로부터 14일 이내에 훼손에 대한 사실을 택배 회사에 통지하지 않으면 소멸하므로 운송물을 수령한 날로부터 14일 이내에 분실 택배 회사에 통지해야 합니다(「택배 표준약관」 제25조제1항 참조).

▪ 택배 회사에 피해사실을 통보할 경우, 전화로만 통보할 경우에는 추후 입증이 곤란할 수 있으므로 내용증명우편을 이용하여 통보하는 것이 더욱 안전합니다.

※ 내용증명우편은 언제, 누구에게 어떤 내용의 문서를 발송하였다는 사실을 우체국이 보증하는 특수우편이며 의사표시의 정확한 전달 및 보낸 사실에 대한 증거로써 활용됩니다.

사고 심사

사고 심사

▪ 택배 회사는 사고가 접수되면 사고사실 확인 및 책임 소재지를 규명한 뒤 물품가액 및 택배요금을 참고하여 배상금액을

결정합니다.

손해배상

손해배상

▪ 택배 회사는 자기 또는 사용인 그 밖의 운송을 위하여 사용한 자가 운송물의 수탁, 인도, 보관 및 운송에 관하여 주의를 태만히 하지 않았음을 증명하지 못하는 한 소비자에게 운송물의 훼손으로 인한 손해를 배상해야 합니다(「택배 표준약관」 제22조제1항).

※ 택배 운송 중 훼손된 김치의 보상 요구

(질의) S씨는 택배 회사를 이용하여 S씨의 부모로부터 김치를 받았으나 일부는 분실되고 일부는 훼손된 상태로 배송되었습니다. 운송 의뢰한 김치 대부분이 없어지고 1/3 정도만이 원래의 포장도 아닌 검은색 비닐봉지에 포장되어 배송되었으나 먹을 수 없는 상태로 버릴 수밖에 없었으므로 손해배상을 요구하였습니다. 택배 회사 영업소에서는 운송 중 비닐포장이 터져 국물이 새는 바람에 김치를 재포장해 배송해주었던 것인데, 택배 요금을 포함하여 45,000원만 배상해줄 수 있다고 주장합니다.

(처리결과) 택배 회사는 택배 의뢰한 김치 중 일부는 이상 없이 운송해주었다며 45,000원만 배상해줄 수 있음을 주장하나, 운송 중 포장이 터져 김칫국물이 모두 새고 일부 분실이 되었을 뿐만 아니라 다른 포장에 옮겨 담은 점 등을 감안하면 김치가 모두 훼손되었다고 보이고, 「택배 표준약관」 제22조에 따르면 운송인이 운송에 관하여 주의를 태만히 하지 않았음을 증명하지 못하면 운송물의 훼손으로 인한 손해를 배상할 책임을 면하지 못하는 바, 택배 회사는 운송 중 김치가 훼손된 데 따른 손해배상 책임을 부담해야 할 것입니다.

S씨가 운송 의뢰한 김치의 중량이 35kg이라는 점에 대해서는 양 당사자간에 다툼이 없으므로 택배 회사는 배추김치 35kg의 싯가에 상당하는 금 155,000원을 신청인에게 지급해야 할 것입니다.

< 1372 소비자상담센터-상담사례조회-화물운송서비스 >

운송장에 운송물의 가액을 기재한 경우

▪ 운송물이 훼손되었으나 수선이 가능한 경우에는 무상수리 또는 수리비를 보상합니다(「택배 표준약관」 제22조제2항제2호).

▪ 운송물이 훼손되어 수선이 불가능한 경우에는 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급합니다(「택배 표준약관」 제22조제2항제2호).

※ 택배 운송 중 파손된 주류의 배상 문의

(질의) 택배 회사의 택배를 이용하여 발렌타인 21년산 1병, 복분자술 1병, 음반CD´를 배송 의뢰하며 택배 기사에게 운송물품이 주류이고 깨지기 쉬우므로 취급주의를 요구하자 택배 기사는 박스외부에 취급주의라고 별도 명시하였으나 운송 도중 발렌타인(21년산)이 파손된 상태에서 반송되었습니다. 택배 회사에 배상을 요구하니 술은 파손 면책이라며 배상을 거부하고 있습니다. 주류는 파손 면책을 이유로 배상을 받을 수 없는지요?

(답변) 택배 회사는 「택배 표준약관」 제12조제2호에 따라 운송에 적합 한 포장이 되지 않은 경우 수탁을 거절할 수 있음에도 운송물을 수탁한 점은 운송물을 받는 사람에게 안전하게 배송을 책임지겠다는 의사표시로 볼 수 있습니다.

또한 택배 회사는 운송물의 수탁 및 운송 등에 있어서 주의를 해태하지 아니하였음을 증명하지 못하는 한 「상법」 제135조에 따라 운송물 파손에 대한 손해배상책임이 있습니다.

따라서, 택배 회사에서 술에 대해 파손 면책임을 주장하며 배상을 거절하는 것은 부당하며, 택배 「소비자분쟁해결기준」에 따라 택배 운송 중 훼손되어 수선이 불가능한 경우에는 멸실된 때의 보상기준을 적용하여 운송 중 전부 또는 일부 멸실된 때에는 택배요금 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급하도록 되어 있으므로 파손된 술의 구입 가격을 손해액으로 하여 배상을 요구할 수 있으며 택배 요금도 환급 요구를 할 수 있습니다.

< 1372 소비자상담센터-상담조회-모범상담조회 >

운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우

▪ 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 손해배상한도액은 50만원으로 하되, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 최고가액으로 합니다(「택배 표준약관」 제22조제3항).

▪ 운송물이 훼손되었으나 수선이 가능한 경우에는 무상수리 또는 수리비를 보상합니다(「택배 표준약관」 제22조제3항제3호).

▪ 운송물이 훼손되어 수선이 불가능한 경우에는 인도일의 인도장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급합니다(「택배 표준약관」 제22조제3항제3호).

※ 택배 운송 과정에서 훼손된 운송물에 대한 배상 문의

(질의) E씨는 배 5박스를 운송장에 물품에 대한 가격을 기재하지 않고 택배 회사에 발송 의뢰한 후, 받는 사람에게 운송물 수령 여부를 확인하는 과정에서 운송물 5박스 중 3박스가 훼손된 사실을 알게 되었습니다. 이에 해당 택배 회사에 항의하고 배상을 요구했더니 택배 회사에서는 운송물 포장 불량을 거론하며 일부 금액만 배상하겠다고 합니다. 택배 회사의 택배 운송 중 과실이므로 택배 요금 환급 및 훼손된 운송물에 대한 배상을 요구할 수 없는지요?

(답변) 「상법」 제135조에서는 운송인은 자기 또는 운송주선인이나 사용인 그 밖의 운송을 위하여 사용한 자가 운송물에 관하여 운송물의 수령, 인도, 보관과 운송에 관하여 주의를 해태하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 운송물의 멸실, 훼손

> 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 규정하고 있습니다.
>
> 한편, 「택배 표준약관」 제12조제2호에 따라 운송에 적합한 포장이 되지 않은 경우 수탁을 거절할 수 있음에도 운송물을 수탁한 점은 운송물을 받는 사람에게 안전하게 배송을 책임지겠다는 의사표시로 볼 수 있으므로 택배 회사에서 운송물 포장 부실로 인해 일부 금액만 배상한다고 하는 것은 부당합니다.
>
> 손해배상기준으로, 택배 「소비자분쟁해결기준」에 택배 운송물이 운송 중 전부 멸실 또는 일부 멸실된 때에는 택배 요금 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급하도록 규정되어 있습니다.
>
> 또한 「택배 표준약관」에 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재한 경우 전부 또는 일부 멸실된 때에는 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급하고, 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 전부 멸실시 인도예정일의 인도 예정 장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급하고 일부 멸실시 에는 인도일의 인도 장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급하도록 규정하고 있습니다.
>
> 따라서 운송장에 운송물의 가격이 기재되어 있지 않으므로 거래가격을 기준으로 배 3박스에 대한 손해액을 산정하여 배상을 요구할 수 있으며, 배송 요금도 환급 요구가 가능합니다.
>
> < 1372 소비자상담센터-상담조회-모범상담조회 >

※ 운송물의 훼손이 택배 회사 또는 그의 사용인의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 발생한 때에는, 위의 규정에도 불구하고 택배 회사는 모든 손해를 배상합니다(「택배 표준약관」 제22조제4항).

운송물이 훼손되었을 때의 택배요금의 환급과 청구

운송물이 훼손되었을 때의 택배요금의 환급과 청구

▪ 세상에 단 하나뿐인 헤드셋이 운송 도중 파손되었다는 사실만으로도 화가 머리끝까지 나는데요. 운송물이 파손된 경우에도 택배 요금을 지불해야 할까요?

▪ 운송물의 현저한 훼손이 천재지변 그 밖의 불가항력적인 사유 또는 소비자의 책임 없는 사유로 인한 것인 때에는, 택배 회사는 택배요금을 청구하지 못합니다. 택배 회사가 이미 택배 요금이나 비용을 받은 때에는 이를 환급해야 합니다(「택배 표준약관」 제23조제1항).

▪ 운송물의 현저한 훼손이 운송물의 성질이나 하자 또는 고객의 과실로 인한 것인 때에는, 택배 회사는 고객에게 택배요금의 전액 및 운송물의 처분 등에 소요되는 비용을 청구할 수 있습니다(「택배 표준약관」 제23조제2항).

3.1.4. 운송물이 연착한 경우

운송물이 늦게 배달되었어요. 어떻게 보상받나요?

운송물이 늦게 배달되었어요. 어떻게 보상받나요?

▪ 택배는 신속·정확함이 생명이라 할 수 있는데 전국에서 매일같이 쏟아지는 엄청난 수송물량으로 인해 간혹 택배 회사가 배송예정일을 지키지 못하거나, 특정일에 도착해야 하는 물품이 날짜를 넘겨 배달되는 경우들이 발생하는데요. 물품의 배송이 지연된 경우에는 어떻게 대처하면 좋을지 알아보도록 하겠습니다.

▪ L씨는 친지에게 선물을 하기 위해 멸치를 보냈으나 7일이 지나서야 물품을 인도 받았습니다. 제때에 배달하지 않아 선물로서 가치를 손상시켰는데요. 이런 경우 배송 지연에 따른 손해배상을 받을 수 있는지요?

사고 접수하기

사고 접수하기

▪ 운송물의 연착으로 피해가 발생하는 경우에는 우선 그 사실을 택배 회사에 즉시 통보해야 합니다. 택배 회사에 통보하지 않으면 피해발생 원인과 귀책주체를 가리기 어려워 택배 회사가 배상을 거부하는 경우가 많으므로 피해발생을 인지하였을 때에는 즉시 그 내용을 택배회사에 통보합니다.

▪ 운송물의 연착에 대한 택배 회사의 손해배상책임은 받는 사람이 운송물을 수령한 날로부터 1년이 경과하면 소멸합니다[「택배 표준약관」(공정거래위원회 표준약관 제10026호, 2020. 6. 5. 발령·시행) 제25조제2항].

사고 심사

사고 심사

▪ 택배 회사는 사고가 접수되면 사고사실 확인 및 책임 소재지를 규명한 뒤 물품가액 및 택배 요금을 참고하여 배상금액을 결정합니다.

손해배상

손해배상

▪ 택배 회사는 자기 또는 사용인 그 밖의 운송을 위하여 사용한 자가 운송물의 수탁, 인도, 보관 및 운송에 관하여 주의를 태만히 하지 않았음을 증명하지 못하는 한 소비자에게 운송물의 연착으로 인한 손해를 배상합니다(「택배 표준약관」 제22조제1항).

운송장에 운송물의 가액을 기재한 경우

▪ 택배의 배달지연으로 인한 피해가 일반적인 경우에는 인도 예정일을 초과한 일수에 택배 회사가 운송장에 기재한 운임액의 50%를 곱한 금액(초과일수×운송장기재운임액×50%)을 배상합니다. 다만, 운송장기재운임액의 200%를 한도로 합니다(「택배 표준약관」 제22조제2항제3호가목).

▪ 특정일시에 사용할 운송물의 경우에는 운송장 기재 운임액의 200%를 배상합니다(「택배 표준약관」 제22조제2항제3호나목).

※ 특정날짜에 택배가 오지 않은 경우

어제는 아버지 생신이었습니다. 아버지를 위한 건강식품을 택배로 주문했는데 여태 오지 않고 있습니다. 꼭 어제까지 배송해달라고 그렇게 부탁했건만. 이래저래 알아보니 택배회사 측에서 물동량이 많아 오늘쯤 도착한다고 합니다. 하루만 더 일찍 왔으면 얼마나 좋았을까요! 어제는 마치 생신선물도 못 챙겨드리는 불효자식이 된 것 같았습니다. 이런 경우 보상받을 수 있을까요?

네, 보상받을 수 있습니다.

특정일시에 사용할 운송물의 배달지연의 경우에는 택배요금을 돌려받을 수 있을 뿐만 아니라 배달지연으로 인한 손해배상도 받을 수 있습니다. 「택배 표준약관」에 따르면 손해배상액은 '초과일수×택배요금×50%'입니다. 단, 운송장에 기재한 택배요금의 200% 한도 내의 범위에서 배상을 받을 수 있습니다.

<출처 : 명쾌한 판사와 함께하는 법원 이야기 대법원 블로그>

운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우

▪ 운송물이 연착되고 일부 멸실 또는 훼손되었으나 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 손해배상한도액은 50만원으로 하되, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 최고가액으로 합니다(「택배 표준약관」 제22조제3항제4호).

▪ 택배의 배달지연으로 인한 피해가 일반적인 경우에는 인도예정일을 초과한 일수에 택배 회사가 운송장에 기재한 택배운임액의 50%를 곱한 금액(초과일수×운송장 기재 운임액×50%)을 배상합니다. 다만, 운송장 기재 운임액의 200%를 한도로 합니다(「택배 표준약관」 제22조제3항제4호).

· 특정일시에 사용할 운송물의 경우에는 운송장 기재 운임액의 200%를 배상합니다(「택배 표준약관」 제22조제3항제4호).

※ 운송물의 연착이 택배 회사 또는 그의 사용인의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 발생한 때에는, 위의 규정에도 불구하고 택배 회사는 모든 손해를 배상합니다(「택배 표준약관」 제22조제4항).

운송물이 연착했을 때의 택배요금의 환급과 청구

운송물이 연착했을 때의 택배요금의 환급과 청구

▪ 운송물의 연착으로 인하여 선물로서 가치를 손상시킨 경우에도 택배요금을 지불해야 할까요?

▪ 운송물의 연착이 천재지변 그 밖의 불가항력적인 사유 또는 소비자의 책임 없는 사유로 인한 것인 때에는, 택배 회사는 택배요금을 청구하지 못합니다. 택배 회사가 이미 택배요금이나 비용을 받은 때에는 이를 환급해야 합니다(「택배 표준약관」 제23조제1항).

▪ 운송물의 연착이 운송물의 성질이나 하자 또는 고객의 과실로 인한 것인 때에는, 택배 회사는 고객에게 택배요금의 전액 및 운송물의 처분 등에 소요되는 비용을 청구할 수 있습니다(「택배 표준약관」 제23조제2항).

3.2. 분쟁해결

3.2.1. 택배 회사가 손해배상을 해주지 않아요.

한국소비자원의 도움 받기

한국소비자원의 도움 받기

▪ 택배 회사와 면담하거나 전화 통화를 하는 등의 방법으로 택배 회사와 협의해서 그 피해구제를 위한 노력에도 불구하고 자율적인 분쟁해결이 어려운 경우에는 공정거래위원회에서 운영하는 『1372 소비자상담센터』(www.ccn.go.kr, 국번없이 1372)에 연락하여 상담한 후, 한국소비자원의 피해구제 절차를 진행할 수 있습니다.



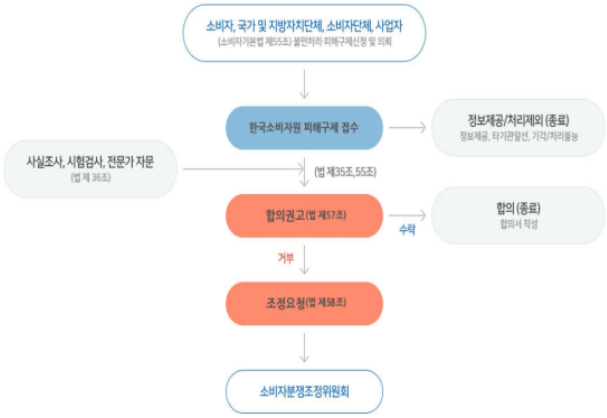
< 출처:한국소비자원-피해구제-절차안내(소비자상담)>

▪ 한국소비자원은 소비자의 불만처리 및 피해구제 등의 업무를 하는 기구로서, 소비자와 택배 회사 사이에서 발생하는 분쟁은 「소비자분쟁해결기준」에 따라 해결을 합니다(「소비자기본법」 제16조제3항 및 제35조제1항).

- ※ 택배 이용 시 피해에 대한 보상기준은 다음과 같습니다(「소비자기본법」 제16조제2항, 「소비자기본법 시행령」 제8조제3항 및 「소비자분쟁해결기준」 별표 2 제9호).

<table>
<tr><th colspan="3">택배 및 퀵서비스업</th></tr>
<tr><th colspan="2">피 해 유 형</th><th>보상기준</th><th>비 고</th></tr>
<tr><td colspan="2">운송 중 전부
또는 일부 멸실된 때</td><td>운임 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급</td><td rowspan="3">※ 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니한 경우
① 전부 멸실된 때에 인도 예정일의 인도 예정장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급
② 일부 멸실된 때는 인도일의 인도장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급</td></tr>
<tr><td rowspan="2">훼손된 경우</td><td>수선이 가능한 경우</td><td>무상수리 또는 수리비 보상</td></tr>
<tr><td>수선이
불가능한 경우</td><td>멸실된 때의 보상기준 적용</td></tr>
<tr><td rowspan="2">택배의
배달지연으로
인한 피해</td><td>일반적인 경우</td><td>인도예정일을 초과한 일수에 사업자가 운송장에 기재한 운임액(이하‘운송장기재운임액’이라 함)의 50%를 곱한 금액(초과일수×운송장기재운임액×50%)배상. 다만, 운송장기재운임액의 200%를 한도로 함</td><td rowspan="2">※ 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 사업자의 손해배상은 다음 각호에 의함.
손해배상한도액은 50만원으로 하되, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 최고가액으로 함</td></tr>
<tr><td>특정일시에
사용할
운송물의 경우</td><td>운송장 기재 운임액의 200%배상</td></tr>
<tr><td rowspan="2">퀵서비스
사업자
귀책의
배달지연으로
인한 피해</td><td>배송물이
인도예정시간의
50% 이상을
초과하여
수하인에게
인도될 때</td><td>고객에게 배송비용의 100%에 해당되는 금액을 환급</td><td rowspan="2">※ 부재중 방문표를 투입하고 송하인에게 연락하는 등 충분한 후속조치를 취한 경우에는 면책</td></tr>
<tr><td>특정시각에
사용할
배송물이
인도예정시간을
초과하여
수하인에게
인도됨으로써
특정 시각에
사용할 수 없게
된 경우</td><td>배송장에 기재된 배송비용의 200%를 지급</td></tr>
<tr><td colspan="2">인수자 부재 시 후속조치
미흡으로 인한 피해</td><td>운임환급(선불시) 및 손해배상</td><td></td></tr>
</table>

▪ 한국소비자원에 피해구제 상담 신청을 하면 사실조사, 전문가 자문 등을 거쳐 당사자에게 원만한 합의를 권고합니다(「소비자기본법」 제57조).



<출처: 한국소비자원 – 피해구제 – 절차안내(소비자상담)>

▪ 피해구제 신청일로부터 30일 이내에 원만한 합의가 이루어지지 않을 경우에는 소비자분쟁조정위원회에 조정을 신청합니다. 특별한 사안의 경우에는 90일까지 합의권고 기간을 연장할 수 있습니다(「소비자기본법」 제58조제1항 및 제2항).

※ 택배 기사가 운송물의 훼손 사실을 확인하고도 연락이 없는 경우 배상방법은?

(질의) M씨는 택배 기사로부터 쌀 20KG 1포대, 깨 2KG, 참기름 350ML 1병의 수령하였으나 쌀 포대가 칼에 의해 훼손되어 일부 손실이 있었고(약 3KG), 깨는 전체 양의 1/3 정도 남아 있었으며 참기름은 분실된 상태여서 택배 회사로 전화하여 택배사고 신고를 하였다. 그러자 택배 기사가 집을 찾아 와 운송물의 분실 및 훼손된 사실을 확인하였음에도 불구하고 아무런 연락이 없는데 이에 대한 배상 방법은 없나요?

(답변) 택배 회사의 택배 기사가 택배 운송물의 분실 및 훼손된 사실을 확인하였음에도 배상 조치를 하지 않는 것은 부당합니다. 「택배 표준약관」 및 「소비자분쟁해결기준」에 따르면 운송물의 운송 중 전부 또는 일부 멸실된 때에는 택배 요금 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급하도록 규정하고 있으므로 택배 요금 환급과 일부 멸실된 쌀 및 깨의 손해액과 분실된 참기름에 대한 배상을 요구할 수 있습니다.

M씨는 쌀과 깨의 멸실된 양에 대한 손해액과 참기름의 손해액을 산정하여 택배 회사에 손해배상을 요구하였음에도 불구하고 처리가 되지 않는 경우에는 『1372 소비자상담센터』(www.ccn.go.kr, ☎ 국번없이 1372)에 관련 자료를 첨부하여 서면 접수하면, 한국소비자원의 피해구제 절차를 진행할 수 있습니다.

< 1372 소비자상담센터-상담조회-모범상담조회>

법원에 의한 해결

법원에 의한 해결

▪ 한국소비자원을 통해서도 분쟁이 해결되지 않은 경우에는 지급명령(독촉절차) 신청을 통해 해결할 수 있습니다(「민사소송법」 제462조).

※ 소비자분쟁해결방법 중 하나인 지급명령(독촉절차)에 대한 더 자세한 내용은 이 사이트 『나홀로 민사소송』의 <민사분쟁의 간이구제절차-지급명령> 및 대법원 전자독촉시스템(http://ecfs.scourt.go.kr)에서 확인하실 수 있습니다.

▪ 청구금액이 3,000만원을 넘지 않는 경우에는 소액사건심판을 청구할 수 있습니다(「소액사건심판규칙」 제1조의2)

※ 소액사건심판에 대한 더 자세한 내용은 이 사이트 『나홀로 민사소송』의 <민사분쟁의 간이구제절차-소액사건심판 및 이행권고> 에서 확인하실 수 있습니다.

▪ 합의나 조정, 지급명령, 소액사건심판 등의 방법으로도 피해를 구제받지 못한 경우에는 민사소송을 통해 손해배상을 청구할 수 있습니다(「민사소송법」 제248조).

※ 민사소송에 대한 더 자세한 내용은 이 사이트 『나홀로 민사소송』 콘텐츠에서 확인하실 수 있습니다.