

보도 일시	2025. 9. 21.(일) 12:00 <9. 22.(월) 조간>	배포일	2025. 9. 19.(금) 08:30
담당 부서	한국소비자원 경기인천지원 여행운송팀 공정거래위원회 소비자정책국 소비자거래정책과	담당자	박종호 팀 장(031-370-4731) 박승우 과 장(031-370-4735) 양동훈 과 장(044-200-4445) 정혜경 서기관(044-200-4447)

[추석 명절 택배 피해예방주의보]

택배운송서비스, 배송 중 파손·분실 소비자피해 많아

※ 주말 엠바고 주의 : 9월 21일(일요일) 낮 12시부터 보도가능 ※

한국소비자원(원장 윤수현, 이하 '소비자원')과 공정거래위원회(위원장 주병기, 이하 '공정위')는 추석 명절을 앞두고 택배 거래 피해예방주의보를 발령했다. 추석 전후로 택배 물량이 평시 대비 10% 이상 증가*할 것으로 예상되는 만큼 관련 피해도 늘어날 수 있어 소비자들의 주의가 필요하다.

* 2024년 기준 국토교통부 물량 증가 전망평시('24.7월 평균) 일 1,600만 박스 → ('24.9.2~9.25) 일 1,850만 박스

최근 3년간('22년~'25년 6월) 한국소비자원에 접수된 택배 관련 피해구제 신청은 총 1,149건으로 매년 300건 이상 발생하고 있다. 이 가운데 76.5%(879건)가 5개 사업자*를 대상으로 접수되어 소비자의 주의와 함께 택배 사업자들의 개선이 요구된다.

* 경동택배, 롯데글로벌로지스(주), (주)한진, CJ대한통운(주), (주)GS네트웍스(GS편의점택배) (가나다순)

<택배서비스 피해구제 신청 현황>

구 분	2022년	2023년	2024년	2025년 상반기	합계
전체 건수(건)	320	314	327	188	1,149
상위 5개 사업자(건)	231	250	255	143	879
비율(%)	72.2	79.6	78.0	76.1	76.5

□ 배송 과정에서 훼손 및 파손, 분실 관련 분쟁 많아

피해 접수 상위 5개 사업자 중 CJ대한통운(주)이 30.0%(345건)로 가장 많았고, 경동택배 13.5%(155건), 롯데글로벌로지스(주) 12.1%(139건), (주)GS네트웍스 10.8%(124건), (주)한진 10.1%(116건) 순으로 뒤를 이었다.

피해유형을 살펴보면, '훼손·파손'이 42.3%(372건), '분실'이 37.1%(326건)으로 대다수를 차지했다. 특히, 훼손·파손이 발생했음에도 배상을 거부하거나 분실 사고 이후 배상이 지연되는 사례가 많아 개선이 필요하다.

<사업자별 피해유형>

[단위 : 건(%)]

구분	C대한통운(주)	경동택배	롯데글로벌로지스(주)	(주)GS네트웍스	(주)한진	합계(비율)
훼손·파손	149	100	55	28	40	372(42.3)
분실	135	28	55	67	41	326(37.1)
계약위반	21	6	14	16	11	68(7.7)
부당요금	3	7	-	2	3	15(1.7)
해약	2	1	1	2	-	6(0.7)
기타*	35	13	14	9	21	92(10.5)
합계	345	155	139	124	116	879(100.0)

* 기타 : 불친절, 배송기사 서비스 미흡, 부당한 배송(발송) 거부 등

□ 소비자원·공정위, 택배 사업자에게 소비자피해 예방을 위한 개선 권고

소비자원과 공정위는 피해 접수 상위 5개 사업자와의 간담회를 통해 피해구제 분석 결과를 공유하고 면책 약관에 대한 고지 강화, 사고 발생 시 신속한 배상절차 진행 등 소비자피해 저감을 위한 적극적인 대응을 권고했다.

또한, 개인 간 거래 과정에서 구매자가 제품을 절취하는 '편의점 택배 사기'가 새로운 피해 유형으로 확인되고 있어 편의점 사업자에게 피해 예방을 위한 주의를 요청했다.

편의점 택배 사기 사례

- 피해자(판매자)는 개인 간 거래로 스마트폰을 판매하기 위해 구매자와 연락하던 중 '편의점택배 의뢰 후 실물 운송장을 사진을 찍어 보내주면 대금을 입금하겠다'라고 제안받음.
- 이후 실물 운송장 사진을 보냈으나 구매자는 대금을 입금하지 않은 채 편의점을 방문하여 '사진 운송장'만 보여주고 제품을 절취함.

<주의> 판매자는 물품 거래 시 구매자에게 운송장 사진 및 접수한 편의점을 공유하지 않아야 하며, 편의점 매장에서는 사진 운송장만으로 물품을 전달하지 않도록 해야 함.

이에 따라 택배 사업자들은 배상 절차를 신속하게 진행하고 현장에서 특약에 대한 고지가 충실히 이뤄질 수 있도록 교육 및 관리를 강화하는 등 소비자분쟁 예방 노력을 강화하기로 했으며, 편의점 사업자들은 각 매장에 실물 운송장 확인 등 택배 사기 주의사항을 공유하기로 했다.

□ **배송의뢰 시 파손에 대비해 꼼꼼히 포장하고, 수령 즉시 문제 여부 확인해야**

소비자원과 공정위는 피해 예방을 위해 택배 의뢰 시 ▲운송물 정보(물품가액, 종류, 수량, 주소 등)를 정확히 기재할 것 ▲포장 완충재 등으로 파손에 대비할 것 ▲분쟁 발생에 대비해 증빙서류를 보관할 것 ▲명절 직전에는 택배 수요가 몰려 물품 파손 분실, 배송 지연 등의 사고가 발생할 가능성이 있으므로 충분한 시간을 두고 배송을 의뢰할 것을 당부했다.

또한, 택배 수령 시에는 ▲가급적 직접 수령하거나 지정 장소에 배송받을 경우에는 분실에 대비할 것, ▲수령 즉시 파손·변질 여부를 확인할 것을 강조했다.



□ **피해구제 신청 현황**

○ (신청건수) 최근 3년간(2022년~2025년 6월) 한국소비자원에 접수된 택배서비스 피해구제 신청은 총 1,149건임.

- 이 중 76.5%(879건)가 5개 사업자*를 대상으로 접수됨.

* 경동택배, 롯데글로벌로지스(주), (주)한진, CJ대한통운(주), (주)GS네트웍스(GS편의점택배) (가나다순)

<택배서비스 피해구제 신청 현황>

구 분	2022년	2023년	2024년	2025년 상반기	합계
전체 건수(건)	320	314	327	188	1,149
상위 5개 사업자(건)	231	250	255	143	879
비율(%)	72.2	79.6	78.0	76.1	76.5

○ (연령별·성별) 30대 남성이 19.0%(216건)으로 가장 많았고, 40대 남성 15.8%(180건), 30대 여성 13.6%(154건) 순으로 나타남.

※ 연령 확인이 가능한 1,136건 분석

<피해구제 연령별·성별 현황>

(단위 : 건)

구 분	2022년	2023년	2024년	2025년(상)	합계
남	191	208	182	101	682
20세 미만	-	-	2	2	4
20대	32	27	32	19	110
30대	62	70	50	34	216
40대	47	52	56	25	180
50대	24	32	28	14	98
60대 이상	26	27	14	7	74
여	127	104	138	85	454
20세 미만	1	1	3	1	6
20대	31	24	35	24	114
30대	43	33	46	32	154
40대	29	28	33	20	110
50대	16	15	11	4	46
60대 이상	7	3	10	4	24
합계	318	312	320	186	1,136

- (피해유형별) '훼손·파손'이 43.4%(499건)로 가장 많았고, '분실'이 33.4%(384건)로 뒤를 이어 분쟁의 대다수가 훼손·파손, 분실 내용이었음.

<피해유형별 현황>

[단위 : 건(%)]

구분	훼손·파손	분실	기타*	계약위반	부당요금	해약	합계
건수	499 (43.4)	384 (33.4)	136 (11.8)	89 (7.8)	27 (2.4)	14 (1.2)	1,149 (100.0)

* 기타 : 불친절, 배송기사 서비스 미흡, 부당한 배송(발송) 거부 등

□ 피해구제 접수 상위 5개 사업자 분석 현황

- (신청건수) 피해구제 접수 상위 5개 사업자 중 CJ대한통운(주)이 30.0%(345건)로 가장 많았고, 경동택배 13.5%(155건), 롯데글로벌로지스(주) 12.1%(139건), (주)GS네트웍스 10.8%(124건), (주)한진 10.1%(116건) 순으로 뒤를 이음.

<피해구제 접수 상위 5개 사업자 현황>

[단위 : 건(%)]

구 분	2022년	2023년	2024년	2025년(상)	합계(비율)
CJ대한통운(주)	73	90	105	77	345 (30.0)
경동택배	35	55	47	18	155 (13.5)
롯데글로벌로지스(주)	38	50	31	20	139 (12.1)
(주)GS네트웍스	46	27	39	12	124 (10.8)
(주)한진	39	28	33	16	116 (10.1)
합계	231	250	255	143	879 (76.5)
전체 건수					1,149 (100.0)

- (사업자별 피해유형) 사업자별 피해유형을 보면 CJ대한통운(주)과 경동택배는 배송 중 '훼손·파손'이 각각 43.2%(149건), 64.5%(100건)로 가장 많았고, (주)GS네트웍스와 (주)한진은 '분실'이 각각 54.0%(67건), 35.3%(41건)로 가장 많은 것으로 나타나는 등 피해구제 접수 상위 5개 사업자도 소비자 불만의 대부분이 배송 중 훼손·파손, 분실에 집중(79.4%(698건))됨.

<사업자별 피해유형>

[단위 : 건(%)]

구분	CJ대한통운 (주)	경동택배	롯데글로벌로지스(주)	(주)GS 네트웍스	(주)한진	합계(비율)
훼손·파손	149 (43.2)	100 (64.5)	55 (39.6)	28 (22.6)	40 (34.5)	372 (42.3)
분실	135 (39.1)	28 (18.1)	55 (39.6)	67 (54.0)	41 (35.3)	326 (37.1)
계약위반	21 (6.1)	6 (3.9)	14 (10.1)	16 (12.9)	11 (9.5)	68 (7.7)
부당요금	3 (1.9)	7 (4.5)	- (0.0)	2 (1.6)	3 (2.6)	15 (1.7)
해약	2 (0.6)	1 (0.6)	1 (0.6)	2 (1.6)	- (0.0)	6 (0.7)
기타*	35 (10.1)	13 (8.4)	14 (10.1)	9 (7.3)	21 (18.1)	92 (10.5)
합계	345 (100.0)	155 (100.0)	139 (100.0)	124 (100.0)	116 (100.0)	879 (100.0)

* 기타 : 불친절, 배송기사 서비스 미흡, 부당한 배송(발송) 거부 등

[사업자별 입장 및 조치 계획]

구분	내용
CJ대한통운(주)	- 다른 사업자보다 높은 시장점유율로 인해 피해구제 신청이 많은 측면이 있으나, 매월 자체 점검 CCTV 전담반 운영, 물류기기 및 인프라 환경 개선 등을 시행 중임
경동택배	- 고가대형 화물에 특화된 사업 특성으로 다른 사업자에 비해 훼손·파손과 관련한 피해구제 신청 비율이 높은 측면이 있으나 개선될 수 있도록 노력하겠음.
롯데글로벌로지스(주)	- 훼손·파손 방지를 위한 현장 모니터링 및 관리 교육을 시행 중이며, 사전위험도 데이터 분석을 통해 신속 대응 프로세스를 도입하겠음.
(주)GS네트웍스	- CCTV 분석을 통해 파손분실 사고의 원인과 대응책을 지속적으로 마련하고, '택배사기 사고' 방지를 위해 사례 및 대응 방법을 지속 안내할 예정임.
(주)한진	- 파손·분실 사고 예방을 위해 배송기사 교육 및 터미널 모니터링을 시행하고 있으며 신속한 배상을 위해 처리시간을 내부 지표로 관리하고 있음.

※ 우체국택배는 「소비자기본법」 제35조 제2항에 의해 피해구제 대상에서 제외되며 소비자가 택배 운송을 의뢰할 수 없는 일부 새벽배송 업체 등은 본 자료의 검토 대상에서 제외됨.

[사례1] 운송물 변질에 대한 손해배상 거부

- A씨는 추석 명절을 앞두고 택배 사업자에게 250,000원 상당의 땅콩 배송을 의뢰함.
- 택배 배송이 10일가량 지연되었고 수취인에게 땅콩이 변질된 채로 배송됨.
- A씨는 택배 사업자에게 이의제기했으나, 배상을 거부함.

[사례2] 운송물 파손에 대한 손해배상 거부

- B씨는 25,000원 상당의 PC 스피커를 택배 배송 의뢰함.
- 수취인이 PC 스피커가 파손된 채로 배송되었다고 전달함.
- B씨가 배상을 요구했으나 택배 사업자는 포장상태가 불량하고 PC 스피커는 배송 접수 대상이 아니라는 이유로 배상을 거부함.

[사례3] 운송물 분실에 따른 손해배상 지연

- C씨는 49,000원 상당의 블루투스 이어폰을 택배 사업자에 배송 의뢰함.
- 수취인으로부터 수령하지 못했다는 연락을 받았고, 최종적으로 분실 처리됨.
- C씨는 택배 사업자에게 사실을 알리고 배상 처리를 위한 서류를 제출했으나 처리가 지연됨.

[사례4] 구매자가 절취한 물품에 대한 손해배상 거부

- D씨는 개인 간 거래로 스마트폰을 판매하기 위해 구매자와 연락하던 중 '편의점택배 의뢰 후 실물 운송장을 사진을 찍어 보내주면 대금을 입금하겠다'라고 제안받음.
- 이후 실물 운송장 사진을 보냈으나 구매자는 대금을 입금하지 않은 채 편의점을 방문하여 '사진 운송장'만 보여주고 제품을 절취함.
- 이후 편의점 사업자는 수사 사안이라며 배상을 거부함.

택배 의뢰 시

① 운송장에 운송물 종류, 수량, 가격을 정확하게 기재하고 배송이 완료될 때까지 보관한다.

- 운송물의 품명과 중량, 수량, 물품 가격 등을 운송장에 정확히 기재해야 분실되거나 훼손되었을 때 적절한 배상을 받을 수 있다.
- 50만 원 이상 고가 운송물은 사전에 고지하고 안전 배송 또는 사고 발생에 대비해 추가 요금을 지불하거나 보험에 가입한다.

✓ 주의 운송물 종류나 배송지역 등에 따라 파손면책, 배송지연면책 등의 특약이 있을 수 있으므로 이를 확인한 후 배송의뢰 여부 결정 필요

② 명절 전후로는 택배 물량이 급증해 배송이 지연되거나 물품이 훼손·파손되는 사고가 발생할 수 있으므로 충분한 시간을 두고 배송을 의뢰한다.

- 훼손·파손이 우려되는 운송물은 포장 완충재 등을 충분히 이용하여 포장하고, '파손주의' 문구를 표기한 후 택배사에 미리 고지한다.

✓ 참고 식품, 농산물과 같이 부패나 변질 우려가 있는 제품은 '특송 서비스' 등을 이용

택배 수령 시

① 운송물이 도착하면 운송물의 상태를 즉시 확인한다.

- 운송물은 가급적 직접 수령하고 지정 장소에 배송 받을 경우 분실되지 않도록 빨리 수취한다.
- 또한 운송물을 받는 즉시 파손·변질 여부 등을 확인하고 문제가 있는 경우 사업자에게 알린다.

② 분쟁 발생에 대비하여 거래 관련 증빙서류를 보관한다.

- 피해 및 분쟁 발생 시, 이를 입증하기 위한 증빙서류가 필요하므로 운송장번호, 물품상태 등 관련 자료를 보관하여 향후 분쟁에 대비한다.

※ 자율적인 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372 소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담), www.ccn.go.kr)'를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

「소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2024-32호)」

택배 및 퀵서비스업		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 운송 중 전부 또는 일부 멸실된 때	○ 운임 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급	* 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니한 경우 1. 전부 멸실된 때에 인도 예정일의 인도 예정장소에서 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급 2. 일부 멸실된 때는 인도일의 인도 장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급
2) 훼손된 때 - 수선이 가능한 경우 - 수선이 불가능한 경우	○ 무상수리 또는 수리비 보상 ○ 멸실된 때의 보상기준 적용	
3) 택배의 배달지연으로 인한 피해 - 일반적인 경우 - 특정일시에 사용할 운송물의 경우	○ 인도예정일을 초과한 일수에 사업자가 운송장에 기재한 운임액(이하 '운송장기재운임액'이라함)의 50%를 곱한 금액(초과일수×운송장기재운임액×50%)배상. 다만, 운송장기재운임액의 200%를 한도로 함. ○ 운송장 기재 운임액의 200% 배상	* 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.
4) 퀵서비스 사업자 귀책의 배달지연으로 인한 피해 - 배송물이 인도예정시간의 50% 이상을 초과하여 수하인에게 인도될 때 - 특정시각에 사용할 배송물이 인도예정시간을 초과하여 수하인에게 인도됨으로써 특정 시각에 사용할 수 없게 된 경우	○ 고객에게 배송비용의 100%에 해당되는 금액을 환급 ○ 배송장에 기재된 배송비용의 200%를 지급	* 부재중 방문표를 투입하고 송하인에게 연락하는 등 충분한 후속조치를 취한 경우에는 면책함.
5) 인수자 부재 시 후속조치 미흡으로 인한 피해	○ 운임환급(선불 시) 및 손해배상	