

이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 9월 17일(월) (총 8쪽)	담당부서	피해구제국 광주지원
		담당자	박태학 지원장 (062-452-8120) 이은경 대리 (062-452-8125)

호남지역, 택배 서비스 소비자 피해 주의!

- 운송물의 파손·훼손, 분실 피해 많아 -

추석 명절이 다가옴에 따라 택배를 이용하는 소비자가 늘어나면서 이와 관련된 소비자 피해가 예상되어 각별한 주의가 필요하다.

한국소비자원(원장 이희숙)에 따르면, 2013년부터 2018년 7월까지 1372소비자상담센터*에 접수된 호남지역 택배 서비스 관련 소비자 상담은 5,535건이고, 이 중 165건이 피해구제로 접수되는 등 매년 꾸준히 발생하고 있는 것으로 나타났다.

* 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

□ 운송물의 파손·훼손, 분실 피해가 대부분 차지

피해구제 신청 165건을 피해유형별로 분석한 결과, 운송물의 ‘파손·훼손’이 34.6%(57건)로 가장 많았다. 구체적으로는 농·수산물 포장이 훼손되어 상하거나 배송이 늦어져 부패한 경우, 공산품 운송 중 취급 부주의로 인해 파손된 경우 등이었다.

그 다음으로 ‘분실’이 29.1%(48건)로 나타났는데, 배송 과정에서 분실된 경우가 많았고, 수령인에게 직접 배달하지 않고 경비실이나 배달지 문 앞에 두고 가 분실된 사례도 있었다.

[피해유형별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	건수
파손·훼손	57(34.6)
분실	48(29.1)
부당요금	5(3.0)
계약위반	4(2.4)
기타	51(30.9)
계	165(100.0)

□ 사고 발생 후 업체의 소극적 대응에 따른 소비자 피해 많아

‘파손·훼손’ 및 ‘분실’ 피해와 관련해 택배 업체의 배상이 이루어지지 않은 이유를 확인한 결과, ‘택배 업체가 소극적으로 대응하거나 배상 약속 후 이행을 지연한 경우’가 40.2%(37건)로 가장 많은 것으로 나타났다. 그 밖에도 ‘당사자 간 배상금액에 다툼이 있는 경우’는 19.6%(18건), ‘소비자가 면책에 동의했다고 주장하거나 사고 물품이 취급 제한 물품이라며 배상을 거부하는 경우’도 15.2%(14건)를 차지했다.

[파손·훼손 및 분실 피해 배상이 이루어지지 않은 이유]

[단위 : 건, (%)]

구분	건수*	파손·훼손	분실
업체의 소극적 대응·배상 지연	37(40.2)	11(22.9)	26(59.1)
배상금액 다툼	18(19.6)	9(18.8)	9(20.5)
면책 동의·취급 제한 물품	14(15.2)	14(29.2)	-
포장 부주의·주소 오기재	7(7.6)	5(10.4)	2(4.5)
사고 접수기간 경과	4(4.4)	3(6.2)	1(2.3)
기타**	12(13.0)	6(12.5)	6(13.6)
계	92(100.0)	48(100.0)	44(100.0)

* 분쟁에 이르게 된 세부원인 파악이 가능한 사례 분석

** 포장상자 이상 없음, 소비자의 운송장 미보관, 사고물품 임의처분 등을 이유로 사업자가 배상 거부

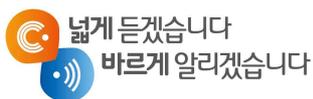
□ 피해 물품은 식품이 40.9%로 가장 많아

피해 물품*은 식품이 40.9%(63건)로 가장 많았고 의류 11.0%(17건), 가전제품 9.1%(14건), 정보통신기기 8.4%(13건), 레저용품 4.6%(7건) 등의 순으로 나타났다.

* 피해 물품 종류가 확인되는 154건을 분석

한국소비자원은 명절 기간 택배 서비스 관련 소비자 피해예방을 위해 ▲운송장에 물품 종류·수량·가격을 정확하게 기재할 것 ▲파손·훼손 우려가 있는 물품은 완충재를 이용하여 포장할 것 ▲변질되거나 부패하기 쉬운 음식물은 주기적으로 배송 여부를 확인할 것 등을 당부했다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 ‘1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)’ 또는 ‘행복드림 열린소비자 포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)’을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



< 붙임 >

1 소비자 피해 현황

□ 호남지역 택배 서비스 관련 소비자 피해 꾸준히 발생

- 호남지역 택배 서비스 관련 소비자 상담 및 피해구제 신청건수는 연평균 각각 1,019건, 31건으로 택배 관련 소비자 피해가 매년 꾸준히 발생하고 있음.

[연도별 소비자상담 및 피해구제 접수 현황]

(단위 : 건)

연도	2013	2014	2015	2016	2017	2018. 7.	계/연평균
소비자상담	1,367	1,156	893	780	898	441	5,535/1,019
피해구제	31	33	37	19	33	12	165/31

- 2013년부터 2018년 7월까지 한국소비자원에 접수된 피해구제 신청 165건을 분석한 결과, 전라북도 56건(34.0%), 전라남도 55건(33.3%), 광주광역시 54건(32.7%)으로 나타남.

[지역별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	건수
광주광역시	54(32.7)
전라남도	55(33.3)
전라북도	56(34.0)
계	165(100.0)

□ 운송물의 파손·훼손, 분실이 대부분 차지

- 피해구제 신청 165건을 피해유형별로 분석한 결과, 운송물의 '파손·훼손'이 34.6%(57건)로 가장 많았고, '분실' 29.1%(48건) 등의 순으로 나타남.
 - (파손·훼손) 농·수산물 포장이 훼손되어 상하거나 배송이 늦어져 부패한 경우, 공산품 운송 중 취급 부주의로 인해 파손된 경우 등
 - (분실) 배송 과정에서 분실된 경우, 수령인에게 직접 배달하지 않고 경비실이나 배달지 문 앞에 두고 가 분실된 경우 등

[피해유형별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	건수
파손·훼손	57(34.6)
분실	48(29.1)
부당요금	5(3.0)
계약위반	4(2.4)
기타	51(30.9)
계	165(100.0)

□ 사고 발생 후 업체의 소극적 대응에 따른 소비자 피해 많아

- ‘파손·훼손’ 및 ‘분실’ 피해와 관련해 택배 업체의 배상이 이루어지지 않은 이유를 확인한 결과, ‘업체의 소극적 대응·배상 지연’이 40.2%(37건)로 가장 많았음. 그 다음으로 ‘배상금액 다툼’ 19.6%(18건), ‘면책 동의·취급 제한 물품’ 15.2%(14건) 등의 순으로 나타남.
- ‘파손·훼손’ 피해의 경우 택배 업체가 소비자의 면책 동의를 주장하거나 사고 물품이 취급 제한 물품이라는 이유로 배상을 거부한 사례가 많았음.
- ‘분실’ 피해의 경우 택배 업체가 배상을 약속하고 처리를 지연하는 등 소극적으로 대응한 사례가 많았음.

[파손·훼손 및 분실 피해 배상이 이루어지지 않은 이유]

[단위 : 건, (%)]

구분	건수*	파손·훼손	분실
업체의 소극적 대응·배상 지연	37(40.2)	11(22.9)	26(59.1)
배상금액 다툼	18(19.6)	9(18.8)	9(20.5)
면책 동의·취급 제한 물품	14(15.2)	14(29.2)	-
포장 부주의·주소 오기재	7(7.6)	5(10.4)	2(4.5)
사고 접수기간 경과	4(4.4)	3(6.2)	1(2.3)
기타**	12(13.0)	6(12.5)	6(13.6)
계	92(100.0)	48(100.0)	44(100.0)

* 분쟁에 이르게 된 세부원인 파악이 가능한 사례 분석

** 포장상자 이상 없음, 소비자의 운송장 미보관, 사고물품 임의처분 등을 이유로 사업자가 배상 거부

□ 피해 물품은 식품이 40.9%로 가장 많아

- 피해 물품 종류가 확인되는 154건을 분석한 결과, 식품이 40.9%(63건)로 가장 많았고, 의류 11.0%(17건), 가전제품 9.1%(14건), 정보통신기기 8.4%(13건), 레저용품 4.6%(7건) 등의 순으로 나타남.

[피해 물품 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	건수	광주광역시	전라남도	전라북도
식품	63(40.9)	16(32.0)	22(43.1)	25(47.2)
의류	17(11.0)	7(14.0)	7(13.7)	3(5.7)
가전제품	14(9.1)	7(14.0)	4(7.9)	3(5.7)
정보통신기기	13(8.4)	8(16.0)	4(7.9)	1(1.9)
레저용품	7(4.6)	2(4.0)	4(7.9)	1(1.9)
기타	40(26.0)	10(20.0)	10(19.5)	20(37.6)
계	154(100.0)	50(100.0)	51(100.0)	53(100.0)

□ 60대 이상 소비자 피해도 14.8%로 나타나

- 소비자 연령이 확인되는 122건을 분석한 결과, 40대가 28.7%(35건)로 가장 많았고, 30대 20.5%(25건), 20대 18.0%(22건) 순으로 나타남. 60대 이상도 14.8%(18건)를 차지함.

[연령별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	건수	광주광역시	전라남도	전라북도
10-19세	1(0.8)	1(2.4)	-	-
20-29세	22(18.0)	7(17.1)	4(11.4)	11(23.9)
30-39세	25(20.5)	14(34.2)	8(22.9)	3(6.5)
40-49세	35(28.7)	9(22.0)	12(34.3)	14(30.4)
50-59세	21(17.2)	6(14.6)	6(17.1)	9(19.6)
60-69세	5(4.1)	3(7.3)	-	2(4.4)
70-79세	12(9.9)	1(2.4)	5(14.3)	6(13.0)
80세 이상	1(0.8)	-	-	1(2.2)
계	122(100.0)	41(100.0)	35(100.0)	46(100.0)

[사례1] 운송물(식품)의 파손

- A씨(70대, 여)는 택배 업체에 직접 담근 김장김치 30kg 운송을 의뢰했는데, 운송 도중 포장박스가 파손되어 김장김치 10kg이 손실되는 사고가 발생함. 택배 업체는 배상을 약속했으나 이후 운송물에 대한 영수증이 제출되지 않아 사고 처리가 어렵다며 배상을 거부함.

[사례2] 운송물(식품)의 배송 지연에 따른 훼손

- B씨(70대, 남)는 택배 업체에 직접 재배한 농산물 3박스 운송을 의뢰했는데, 이 중 2박스가 운송 지연되어 뒤늦게 수하인에게 도착했고 농산물은 부패된 상태였음. B씨는 택배 업체에 배상을 요구했으나 보상 처리에 소극적으로 대응함.

[사례3] 운송물(의류)의 분실

- C씨(불명, 여)는 택배 업체에 의류 운송을 의뢰했는데, 택배 기사가 배송 시 C씨의 자택에 노크 후 문 앞에 운송물을 두고 가 운송물이 분실되는 사고가 발생함. 택배 업체는 운송물 분실에 대한 사고 접수를 받고 처리를 지연함.

[사례4] 운송물(추석 선물)의 분실

- D씨(불명, 남)는 택배 업체를 통해 지인에게 추석 선물로 한과를 보냈으나 수령인으로부터 10일이 지난 추석연휴 이후에도 배송이 되지 않았다는 사실을 전해 듣게 됨. 택배 업체는 D씨가 고지한 후 분실 사실을 인지했으나 배상 처리를 지연함.

[사례5] 운송물 배송 요금 관련 분쟁

- E씨(30대, 남)는 택배 업체에 대형 택배 운송을 의뢰했는데, 택배 업체에서 사이즈와 무게 등 측정 없이 과도한 배송 요금을 청구함.

□ **운송장에 물품 종류·수량·가격을 정확하게 기재한다.**

- 물품이 분실되거나 훼손됐을 때 적절한 배상을 받기 위해서는 농·수산물은 품명과 중량, 공산품은 물품 고유번호와 수량 등을 운송장에 기재하고, 물품 가격도 함께 적는다.

* 물품 가격을 적지 않으면, 택배 회사의 손해배상 한도액은 50만원으로 제한될 수 있음 (소비자분쟁해결기준).

- 운송장은 발송자가 직접 작성하고, 물품 배송이 완료될 때까지 운송장을 보관한다.

□ **파손·훼손의 우려가 있는 물품은 포장 완충재를 이용하여 꼼꼼히 포장한다. 또한, '파손주의' 문구를 표기한 후 배달원에게 내용물을 사실대로 알려야 한다.**

- 농산물처럼 부패나 변질 우려가 있는 식품은 '특송 서비스' 등을 이용하여 빠른 기간 내 배달받도록 한다.

- 물품을 받은 후 곧바로 파손·변질 등을 확인한다. 문제가 있으면 즉시 택배 업체에게 알리고, 사고 물품은 보상이 완료될 때까지 보관한다.

□ **명절 기간 중 집을 비우면 배달 기사가 경비실에 물품을 맡기는 경우가 있으므로 변질되거나 부패하기 쉬운 음식물은 주기적으로 배송 여부를 확인해야 한다.**

- 물품을 보내는 사람은 받는 사람에게 물품 종류와 수량, 배송 예정일 등을 알려 물품이 변질되거나 부패되기 전에 수령하게 한다.

* 부재중 배달기사가 운송물 인도 예정 일시, 문의 연락처 등을 기재한 방문표를 투입하고 소비자에게 연락하는 등 충분한 후속조치를 한 경우에는 배상을 못 받을 수 있음(소비자분쟁해결기준).

□ **명절 기간에는 택배 물량이 몰려 배송이 늦어질 수 있으므로 최소 1주 이상의 충분한 시간을 두고 배송을 맡긴다.**

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
2) 훼손된 때 - 수선이 가능한 경우 - 수선이 불가능한 경우	○ 무상수리 또는 수리비 보상 ○ 멸실된 때의 보상기준 적용	1. 전부 멸실된 때에 인도 예정일의 인도 예정장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급 2. 일부 멸실된 때는 인도일의 인도 장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급
3) 택배의 배달지연으로 인한 피해 - 일반적인 경우 - 특정일시에 사용할 운송물의 경우	○ 인도예정일을 초과한 일수에 사업자가 운송장에 기재한 운임액(이하‘운송장 기재운임액’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 각 호에 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 인도 예정시간을 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 후속 조치를 취한 경우에는 면책함.
5) 인수자 부재 시 후속조치 미흡으로 인한 피해	○ 운임환급(선불 시) 및 손해배상	