

 루리 위키 >  가이드 · 고민 해결

홈 > 고민 해결

루리의 줍줍 · 응모·실무 가이드

택배 배송 지연·분실 보상 청구: 「대한통운 ...

루리의 줍줍이 정리한 글



택배 배송 지연·분실 보상 청구: 「대한통운 배송 언제 오나요」부터 「택배 분실 보상」까지

루리

택배가 늦거나 안 오면 먼저 운송장번호로 위치를 확인하고, 인도예정일이 지났다면 택배사에 사고 접수를 해요. 지연은 「초과 일수 × 운임 × 50%」(운임의 200% 한도), 분실·파손은 운송장에 적은 물품 가액이 배상 기준이 돼요. 풀리지 않으면 한국소비자원 1372에 상담해요.

택배가 늦거나 안 오면 먼저 운송장번호로 위치를 확인하고, 인도예정일이 지났다면 택배사에 사고 접수를 해요. 지연은 「초과 일수 × 운임 × 50%」(운임의 200% 한도), 분실·파손은 운송장에 적은 물품 가액이 배상 기준이 돼요. 풀리지 않으면 한국소비자원 1372에 상담해요.

2026-10-29 기준 소비자24 상담사례, 정책브리핑(공정거래위원회 보도), 상법 안내를 정리한 일반 설명이에요. 법률 상담이 아니며, 개별 사건의 배상 여부와 금액은 택배사 심사와 분쟁조정 결과로 정해져요. 값이 확인되지 않은 부분은 공식 확인으로 표시했어요.

1. 「대한통운 배송 언제 오나요」: 먼저 할 일

순서	할 일	메모
1	운송장번호 확인	보낸 쇼핑물의 주문 내역이나 문자 알림에 있어요
2	택배사 배송조회에서 현재 단계 확인	단계 표기는 택배사마다 달라요
3	「인도예정일」이 언제였는지 확인	지연 배상의 기준이 되는 날이에요
4	예정일이 지났으면 택배사 고객센터에 사고 접수	접수 번호와 일시를 적어 뒹요
5	판매자(쇼핑몰)에도 알리기	판매자가 택배사와 계약한 경우 대신 접수하기도 해요

CJ대한통운 누리집의 배송조회 화면은 이 글을 쓰는 시점에 접속되지 않아 화면 구성과 고객센터 번호를 확인하지 못했어요. 택배사별 고객센터 번호와 배송조회 방법은 해당 택배사 공식 누리집에서 공식 확인하세요.

2. 지연 배송 보상: 계산식

소비자24(공정거래위원회 소비자 상담) 사례는 택배 표준약관에 따른 지연 배상을 이렇게 설명해요. 운송물이 늦게 도착했고 일부 멸실·훼손은 없는 경우예요

(<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsltcase/114/selectCnsltCaseView.do?prgnCnsltCaseSn=54564> (<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsltcase/114/selectCnsltCaseView.do?prgnCnsltCaseSn=54564>)).

상황	배상 기준
일반적인 지연	인도예정일을 넘긴 일수 × 운송장에 적힌 운임액 × 50%
지연 배상 한도	운송장 기재 운임액의 200%
특정 일시에 쓸 물건이었던 경우	운송장 기재 운임액의 200%

계산 예시는 같은 상담사례에 나온 수치예요. 운임 5,000원인 택배가 인도예정일보다 3일 늦었다면 $3 \times 5,000\text{원} \times 50\% = 7,500\text{원}$ 이고, 한도 10,000원 안이에요. 이 금액은 운임 기준이라 물건값과는 별개예요. 약관 조문 번호는 자료마다 달리 적혀 있어서 번호는 쓰지 않고 내용만 적었어요. 정확한 조문은 공정거래위원회 표준약관 게시판에서 **공식 확인**하세요

(<https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?>

[pageUnit=10&pageIndex=7&searchCnd=all&key=202&bordCd=201&nttSn=11125](https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?pageUnit=10&pageIndex=7&searchCnd=all&key=202&bordCd=201&nttSn=11125) (<https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?pageUnit=10&pageIndex=7&searchCnd=all&key=202&bordCd=201&nttSn=11125>)).

3. 「택배 분실 보상」: 가액이 기준

- 소비자24 상담 답변은 택배 표준약관과 소비자분쟁해결기준에 따라 운송물이 전부 또는 일부 멸실되면 운임을 돌려받고, 운송장에 적힌 가액을 기준으로 손해액을 받는다고 설명해요 (<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsltcase/114/selectCnsltCaseView.do?prgnCnsltCaseSn=54736> (<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsltcase/114/selectCnsltCaseView.do?prgnCnsltCaseSn=54736>)).
- 같은 답변은 상법 제136조 (<https://www.law.go.kr/법령/상법/제136조>)를 근거로, 고가물은 송하인이 맡길 때 종류와 가액을 밝힌 경우에만 운송인이 배상 책임을 진다고 해요. 운송장에 「지갑」이라고만 적은 사례에서 지갑 구입가와 운임은 요구할 수 있지만, 안에 든 50만 원 상당 기프트카드는 요구할 수 없다는 답변이 나왔어요.
- 구입가격을 입증하는 자료(영수증, 결제 내역)를 챙기라는 취지예요.
- 가액을 적지 않았을 때의 한도(통상 50만 원으로 알려져 있어요)와 일부 분실·파손 통지 기한(수령일부터 14일 안으로 알려져 있어요)은 약관 원문을 직접 열어 보지 못했어요. 두 값은 **공식 확인**하세요.

4. 택배사가 먼저 배상해야 하는 기한

공정거래위원회가 2020년 6월 18일 발표한 택배 표준약관 개정 내용에 따르면, 파손이나 분실이 생기면 택배사는 고객이 손해입증서류를 낸 날부터 30일 이내에 먼저 배상해야 해요. 택배사·대리점·기사 사이의 책임 떠넘기기로 배상이 늦어지는 문제를 줄이려는 조치예요. 같은 개정에는 기본운임과 품목별 할증운임 설명 의무, 접수·취소·환불·배상 기준 안내 의무도 들어 있어요

(<https://www.korea.kr/news/policyNewsView.do?newsId=148873572> (<https://www.korea.kr/news/policyNewsView.do?newsId=148873572>)). 이 개정이 지금도 그대로인지는 표준약관 최신본에서 **공식 확인**하세요.

5 5. 풀리지 않을 때

- 택배사 고객센터 접수 번호, 통화 일시, 답변 내용을 남겨요.
- 위 정책뉴스 설명대로 분쟁이 생기면 소비자기본법에 따라 분쟁조정기구에 조정을 신청할 수 있어요.
- 한국소비자원 1372 상담을 먼저 받아 보세요(<https://www.kca.go.kr> (<https://www.kca.go.kr>)).

6 체크리스트

- 운송장번호와 인도예정일을 적어 두었다
- 배송조회 화면을 캡처했다
- 택배사에 사고 접수를 하고 접수 번호를 받았다
- 물건 구입 영수증과 운송장 사진을 보관한다
- 운송장에 적힌 물품 가액과 운임을 확인했다
- 파손이면 상자와 내용물 사진을 남겼다
- 손해입증서류를 낸 날짜를 기록했다(30일 우선 배상 기산)

7 용어 정리

- **인도예정일**: 택배사가 약속한 도착 예정일이예요.
- **운송장 가액**: 운송장에 적은 물품의 값이예요. 배상 기준이 돼요.
- **우선 배상**: 책임 소재를 가리기 전에 택배사가 먼저 배상하는 것이예요.
- **고가물**: 귀금속, 현금, 유가증권 같은 값비싼 물건이예요. 가액을 밝혀야 배상 책임이 생겨요.

8 자주 묻는 질문

Q. 택배가 하루 늦었는데 보상받나요?

A. 위 계산식대로라면 1일 × 운임 × 50%예요. 운임이 3,000원이면 1,500원이예요. 청구 방법은 택배사 고객센터에 문의하세요.

Q. 택배를 받았다고 표시됐는데 안 왔어요.

A. 배송 완료 기록의 위치와 인수 방식을 택배사에 요청하세요. 개정 약관은 비대면 배송에서 사업자와 고객이 합의한 장소에 보관하면 인도가 끝난 것으로 본다고 안내해요(위 정책뉴스 링크).

Q. 오배송이면요?

A. 오배송의 세부 처리 기준은 확인한 공식 자료에 없었어요. 택배사에 사고 접수 후 **공식 확인**하세요.

9 근거로 삼은 공식 출처

- 소비자24 택배 배송지연 배상 상담사례:
<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsltcase/114/selectCnsltCaseView.do?prgnCnsltCaseSn=54564> (<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsltcase/114/selectCnsltCaseView.do?prgnCnsltCaseSn=54564>)
- 소비자24 택배 분실 배상 상담사례:
<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsltcase/114/selectCnsltCaseView.do?prgnCnsltCaseSn=54736> (<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsltcase/114/selectCnsltCaseView.do?prgnCnsltCaseSn=54736>)
- 정책브리핑 「택배 파손·분실되면 택배회사가 30일 내 우선 배상」(2020.6.18.):
<https://www.korea.kr/news/policyNewsView.do?newsId=148873572> (<https://www.korea.kr/news/policyNewsView.do?newsId=148873572>)
- 공정거래위원회 표준약관 게시판: <https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?pageUnit=10&pageIndex=7&searchCnd=all&key=202&bordCd=201&nttSn=11125> (<https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?pageUnit=10&pageIndex=7&searchCnd=all&key=202&bordCd=201&nttSn=11125>)
- 한국소비자원: <https://www.kca.go.kr> (<https://www.kca.go.kr>)



공유

공유하기

카카오톡



링크 복사

네이버 블로그

밴드

X

Facebook

💬 다른 고민 보기 · 🌟 루리에게 추천 상담 받기

10 마감 임박 공모전

출처: 루리의 줍줍(sungprofile.cloud) · 최신 내용은 사이트에서 확인하세요.