

# 택배보내기 전 알아야 할 택배이용 종합 안내서





## **I. 택배를 보내기 전**

01. 택배 프로세스	01
02. 택배접수방법	02
03. 택배 이용 불가 품목	03
04. 조건부 택배 가능 품목	04

## **II. 상품별 포장법**

01. 의류 및 잡화 / 서류 및 서적 / 가전기기류	05
02. 화장품류 / 한약류	06
03. 반찬류 / 김치류 / 냉동,냉장식품류	07
04. 과일류/ 곡물류	08

## **III. 택배 이용 TIP**

01. 택배사별 고객센터	09
02. 택배사 외 피해구제 절차	10
03. 주요 Q&A	11

# I. 택배를 보내기 전

01 택배 프로세스

02 택배접수방법

03 택배 이용 불가 품목

04 조건부 택배 가능 품목

# 1

## 택배를 보내기 전

### ● 택배 프로세스 (Hub&Spoke)

나는 서울에 사는 28살 김택배다. 이번 주 토요일에 전 여자친구 결혼식이 있어 심사숙고 끝에 인터넷쇼핑몰에서 멋진 정장을 주문했다. 인터넷쇼핑몰 회사가 서울에 있으니 하루 만에 도착할 수 있을 것 같다.

주문 1시간 후, 인터넷쇼핑몰에서 택배기사에게 내 정장을 포장하여 전달했다는 알림을 받았다. '자, 이제 택배기사가 내 택배를 들고 곧 도착하시겠구나!'

하지만 1시간, 2시간, 3시간 넘게 기다려도 도착하지 않아 지쳐 잠이 들어버렸다.

그 다음날 아침, 배송조치를 해보니 내 택배가 땡땡하게 대전에 가있었다!

'서울에서 서울로 보내는 택배인데 왜 대전에 가있는거지?'

- 우리나라 대부분의 택배회사들은 Hub&Spoke시스템으로 물건을 운송합니다.
- Hub&Spoke란, 전국 각지의 택배를 한 곳(Hub)로 모아 지역별로 분류한 뒤, 다시 목적지(Spoke)로 배송하는 시스템입니다.
- 비효율적으로 보일 수 있으나, 많은 물건을 적은양의 인원, 차량으로 운송할 수 있어 물류비용을 대폭 절감할 수 있습니다.
- 우리의 택배물품은 이러한 경로를 통해 운송되므로 다른 지역에 가 있더라도 걱정하지 않아도 됩니다.

### <Hub&Spoke 프로세스>



## ● 택배 접수 방법

택배사 홈페이지, 전화 등을 통해 접수할 수 있으며 택배사가 제공하는 스마트폰 App을 통해서도 가능합니다.(스마트폰 App을 통한 접수 가능여부는 택배사별로 차이가 있을 수 있습니다.)

① **접수 의뢰** : 보내실 상품의 취급가능 상품여부, 상품규격, 상품가액, 수량 등을 확인합니다(취급금지 상품인 경우 접수가 불가능합니다.)

\* 취급금지 상품여부 확인을 위해서는 접수할 택배사 홈페이지를 확인하고, 자세한 사항은 택배사 콜센터에 문의하여 주시기 바랍니다.

② **상품 포장** : 포장된 상품이 내부에서 흔들리지 않도록 상품 특성을 고려해 포장합니다.

### <택배포장 TIP>

- 박스 포장을 기본으로 하며, 상품을 보호할 수 있도록 스펀지, 스티로폼, 에어캡(공기비닐, 뽁뽁이) 등으로 흔들리지 않게 견고히 포장합니다.
- 상품을 반품하실 때에는 받으신 포장 그대로 재포장하여 보냅니다.
- 포장이 적합하지 않을 경우, 고객님의 필요한 포장을 요청할 수 있으며, 택배접수를 거절할 수 있습니다.
- 박스 겉면에 예약번호 및 운송장번호, 전화번호를 기재하시면 운송장 탈착 시 빠르게 상품을 찾을 수 있습니다.
- 젖거나 파손이 우려되는 상품은 비닐로 1차 포장하신 후 발송하시면 보다 안전하게 상품을 전달할 수 있습니다.

③ **택배기사 방문** : 택배기사님께서 다시 상품 포장을 확인하고, 택배 접수가 가능한 규격인지 확인합니다.

④ 운송장 확인 및 작성 : 운송장 영수증을 수령합니다.

⑤ 운송장 부착 및 택배발송

### ● 택배 이용 불가 품목

아래 표에 해당되는 상품은 일반적으로 택배 서비스 이용이 불가한 상품입니다.(일부 택배사에서는 배송 가능할 수도 있으므로 택배사 별도 문의 요망)

#### <택배 서비스 이용 불가 품목>

- 이손/오손품 : 포장불량으로 파손, 부패 또는 타 화물을 오손시키는 물품
- 현금화 가능상품 : 현금, 수표, 증권, 채권, 인지 등의 유가증권 등
- 예술품/귀중품 : 금, 은, 귀금속 및 다이아몬드 등 고가의 보석류, 골동품, 미술품
- 위험상품 : 화약류, 인명 살상용 총포류, 화공약품 등 인화물질
- 불법유통물 : 밀수품, 밀반출 군수품, 부정 임산물, 기타 범칙상품
- 재생 불가능 상품 : 인감도장, 긴급한 각종(무역)서류, 원서, 배송기일 내 도착하지 못하면 가치가 소멸되는 것 등
- 부실 포장상품 : 병으로만 포장된 상품, 비닐봉지·쇼핑백으로 포장된 상품 등으로 내품이 파손될 우려가 있는 상품
- 기타 : 독극물, 휘발성물품, 자동차용 배터리, 살아있는 동물 및 동물사체, 중고PC류 등

## ● 조건부 택배 가능 품목

아래 표에 해당되는 상품은 각 택배사별 내부 기준의 포장지침이 준수되었을 경우, 택배기사님이 확인 후 택배접수가 가능합니다.

### <조건부 택배 가능 품목>

- 식품/과일류 : 연질성 식품 및 과일
- 변질/부패성 상품 : 아이스포장이 필요한 냉동, 냉장식품 등
- 한약, 즙 : 파우치에 담긴 한약, 즙
- 장류 : 반찬, 김치, 장류 등
- 농산물 : 연질의 농산물

## II. 상품별 포장법

01 의류 및 잡화

02 서류 및 서적

03 가전기기류

04 화장품류

05 한약류

06 반찬류

07 김치류

08 냉동/냉장식품

09 과일류

10 곡물류

### 의류 및 잡화



- 포장할 물건에 하자가 없는지 살피주시고, 보내실 상품과 포장재(박스, 비닐)을 준비해주세요.
- 만일, 구입했을 때 함께 들어있던 박스가 있다면 들어있던 내용물 그대로 포장하여 물건을 보호해주세요.
- 의류는 비닐로 1차 포장 후 박스로 포장하고, 기타 상품은 완충재와 함께 박스에 넣어 포장해주세요.

### 서류 및 서적



- 서류는 일반 서류봉투에 보내면 구겨지거나 찢어질 위험이 있으므로 서류봉투에 한번, 에어캡으로 가득찬 안전봉투로 2중 포장해주세요.
- 서적은 단권인 경우 안전봉투에 포장하고, 여러권인 경우 완충재를 이용해 박스가 흔들려도 책이 망가지지 않도록 포장해주세요.

### 가전기기류



- 가전기기의 크기에 따라 이용가능한 택배사가 달라질 수 있으니, 상품규격 확인 후 택배사에 사전 문의합니다.
- 전용박스가 있다면, 박스에 들어있던 스티로폼으로 보호해주세요.
- 전용박스가 없다면, 두께 3cm 이상 스티로폼이나 에어캡 등으로 꼼꼼하게 포장하여 완충포장해주시고, 상자 내부에 빈 공간이 생기지 않도록 채워주세요.

## 가전기기류



- 박스에 넣어 마무리하고, 고가의 물품인 전자기기는 택배송장에 물품가액을 정확하게 기입해야 향후 보상의 기준이 됩니다.

**TIP :** 가전기기는 부품별로 분리하여 포장해야하며, 모니터 받침대, 보안경 등이 분리되지 않은 상품은 접수가 불가합니다.

소형가전기기 : C|대한통운, 롯데택배, 한진택배, 로젠택배,  
KG로지스, 우체국택배 등 이용  
대형가전기기 : 대신택배, 천일택배 등 이용

## 화장품류



- 화장품은 유리, 플라스틱 소재로서 파손 우려가 높은 제품이므로 반드시 에어캡을 사용해서 포장해주세요.
- 제품이 여러 개인 경우, 에어캡으로 개별포장해주시고, 플라스틱용기, 튜브용기도 반드시 날개 포장해주세요.
- 개별포장한 화장품은 박스에 담아 내품이 흔들리지 않도록 내부 공간을 채우고, '파손주의', '취급주의'와 같은 문구를 눈에 잘 보이도록 적어주세요.

## 한약류 (파우치 포장)



- 이미 한약박스, 건강원 박스 등에 포장 되어있는 경우, 그대로 한번 더 박스에 넣어 접수하셔도 됩니다.
- 포장이 되어있지 않다면, 비닐을 사용하여 10~20개 단위로 날개 포장하고, 내부에서 흔들리지 않도록 내부 공간을 최소화 한 후 박스로 마무리합니다.

**TIP :** 한약 파우치 수량이 많은 경우 접수가 불가능할 수 있으니, 약 50개 초과 시 2개의 박스로 분할 발송하는 것이 좋습니다.

## 반찬류



- 반찬을 반찬용기에 넣고, 흔들림에도 새어 나오지 않도록 완전히 닫아주시고, 각각 비닐로 1차 포장하여, 완충재로 감싸줍니다.
- 완충 포장된 제품을 비닐로 2차 포장하고, 아이스박스 내에 냉매제를 충분히 넣은 후 제품을 넣어 포장합니다.

## 김치류



- 김치는 배송될 때 조금씩 익어 가스가 차서 부풀 수 있으므로, 여러 개로 나누어 가능한 적게, 여유롭게 (용기의 2/3정도) 담아주시고, 포장전용 비닐로 최소 2~3겹 포장합니다.
- 김치를 다 넣은 비닐 입구는 반드시 팽팽 묶어주시고, 비닐 입구는 플라스틱 타이, 고무줄, 테이프 등으로 밀봉해주세요.
- 내용물이 김치임을 알 수 있도록 송장, 상자 겉면에 내용물을 기재해주세요.

## 냉동/냉장식품



- 보낼 상품을 비닐로 2~3겹 감싼 후, 냉매(아이스팩, 드라이아이스 등)를 충분히 넣어 보냉효과가 있는 아이스박스에 넣고 포장합니다.
- 아이스박스는 운송장 탈착이 쉬우므로 박스 겉면에 택배 받을 주소와 연락처를 매직으로 적어주세요.

**TIP :** 드라이아이스를 사용한다면 얼음을 같이 넣지 마세요.  
일반박스 등보냉처리가 되지 않은 냉장/냉동상품은 접수가 불가능할 수 있습니다.



- 우선, 택배사에 사전 문의하여 취급 가능한 과일인지 확인해주세요. (단단하고 변질우려가 없는 과일이어야 합니다.)
- 배송가능한 과일인 경우, 한알씩 완충재로 포장한 후, 과일 사이사이에 에어캡이나 신문지를 구겨 충격을 완화할수 있도록 포장해주세요.
- 구매시 이미 안전포장이 되어있는 과일상자는 그대로 접수 가능합니다.

곡물 류



- 마대를 사용할 경우, 마대를 사용하여 1차 포장 후 김장용 비닐을 이용하여 2차 포장하고 박스에 넣어 마무리합니다.
- 페트병을 사용할 경우, 깔때기를 이용하여 페트병에 잡곡(고춧가루 포함) 등을 채우고, 페트병을 완충재로 각각 포장하여 박스에 넣어 마무리합니다.

## Ⅲ. 택배 이용 Tip

01 택배사별 고객센터

02 택배사 외 피해구제 방법

03 주요 Q&A

### ● 택배사별 고객센터

- 택배접수 시 각 택배사별 홈페이지에 방문하여 온라인 접수, 전화 접수가 가능하며, 일부 택배사에 한하여 App으로도 접수가 가능합니다.
- 택배서비스 이용 중 사고접수는 아래 전화번호를 통해 상담 및 접수가 가능합니다.

택배명	전화번호	운영시간	주요 서비스
CJ대한통운	(대표) 1588-1255	평일 08:00~18:00 토 09:00~13:00	일반택배
롯데택배	(대표) 1588-2121 (사고접수) 1670-2233	평일 08:00~18:00	일반택배
한진택배	(접수) 1544-0011 (상담) 1588-0011	평일 08:00~18:00 토 09:00~13:00	일반택배
로젠택배	(대표) 1588-9988 (사고접수) 02-412-9877	평일 09:00~18:00 토 19:00~14:00	일반택배
일양로지스	(대표) 1588-0002	평일 08:30~18:30 토 08:30~13:00	일반택배 해외비자 택배
대신택배	(본사) 043-222-4582	평일 09:00~18:00	중량물 택배
천일택배	홈페이지 참고	평일 09:00~18:00	중량물 택배
용마로지스	(대표) 080-338-8000	평일 08:30~18:30 토 09:00~15:00	기업택배 의약품택배
고려택배	(대표) 031-240-2400	평일 09:00~20:00 토 09:00~15:00	기업택배 의약품택배
성화기업택배	(대표) 02-392-9999	평일 09:00~18:00 토 09:00~12:00	기업택배
동진특송	(대표) 02-3158-6600	평일 09:00~18:00 토 09:00~12:00	기업택배
경동택배	(대표) 1899-5369	평일 07:00~17:00	중량물 택배
합동택배	(대표) 1899-3392	평일 07:00~17:00	중량물 택배

## ● 택배사 외 피해 구제 절차

- 택배사에 직접 피해접수를 하였으나, 원만하게 해결이 되지 않는 경우, 한국소비자원을 통해 피해구제를 받을 수 있습니다.

### < 한국소비자원 피해구제신청 절차 >

**준비서류** : 피해구제 신청서, 택배운송장, 구입영수증, 택배사에 이의 제기한 메일 또는 내용(캡처), 문자내용 등 입증자료

#### 1) 팩스 및 우편 신청

- 피해구제신청서 작성 후 관련 증빙서류를 첨부하여 신청
- 피해구제신청서 작성 : 홈페이지([www.kca.go.kr](http://www.kca.go.kr))접속 → 피해구제 → 구제 신청 → 피해구제 신청서 양식 다운로드

\* 팩스 : 043-877-6767

\* 우편 : (27738) 충청북도 음성군 맹동면 용두로 54 한국소비자원 6층 상담실

#### 2) 온라인 신청

- 한국소비자원 홈페이지 접속 온라인 피해구제 신청

## ● 주요 Q&A

### Q1. 운송장에 물품가액을 꼭 기재해야 하나요?

☞ 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우 또는 운송 중 물품이 전부 혹은 멸실되었을 때 모두 운송물의 가액을 기준으로 손해배상한도액을 산정하기 때문에 기재하는 것이 좋습니다.

### Q2. 물품이 파손된 경우 어떻게 하나요?

☞ 만일 물품의 성질에 맞게 포장을 하였고, 운송장에도 택배 접수시 주의가 필요함을 명시하였음에도 불구하고 물품이 파손 되었다면, 운임환급 및 손해배상을 요구할 수 있습니다.

### Q3. 파손/오염/유실/변질 사고는 어떤 증빙이 필요한가요?

☞ 운송장 번호가 식별 가능한 외부 포장 사진, 박스 훼손 사진(훼손 부위가 없는 경우 전체 사진), 내부 완충 등 추가 포장 사진, 내부 파손(오염 또는 변질 등) 사진

### Q4 주소지를 변경할 수 있나요?

☞ 주소지 변경은 고객센터를 통해 가능하나 추가 비용이 발생할 수 있습니다.(다만, 변질가능 상품의 경우 변경이 어려울 수 있으며, 추가 비용은 택배사별로 상이할 수 있습니다.)

### Q5. 주소가 정확하지 않아도 괜찮나요?

☞ 보내는 곳의 주소 및 연락처가 정확하지 않을 경우, 물품 배송이 어려워 강제 반품될 수 있으므로 주의하여야 합니다.

### Q6. 택배사별로 택배비가 다를 수 있나요?

☞ 택배 서비스는 공공서비스가 아니라 기업이 이윤을 추구하기 위한 영리 활동으로 택배회사별 사업여건에 따라 비용이 상이할 수 있습니다.

☞ 특히, 도서산간 지역의 경우 추가 비용이 발생할 수 있으며 회사별 도서산간 분류 및 비용 책정이 각각 상이할 수 있습니다.