

택배관련 법규의 입법방향

이 창 재*

차 례

- I. 서 언
- II. 택배업의 현황과 법적 연혁
 - 1. 택배업의 현황
 - 2. 택배 관련 법규의 연혁
 - 3. 새로운 입법의 필요성
- III. 택배사업자의 손해배상책임
 - 1. 서설
 - 2. 택배표준약관의 검토
 - 3. 택배 손해배상책임의 입법방향
- IV. 결 어

* 성균관대학교 법학연구소 선임연구원·법과대학 강사, 법학박사
접수일자 : 2012. 4. 25 / 심사일자 : 2012. 6. 18 / 게재확정일자 : 2012. 6. 22

I. 서 언

택배는 과거 입법 당시 소화물일관운송(小貨物一貫運送)으로 지칭된 점에서 그 특징을 유추해 볼 수 있다. 일반적인 상업운송이 대형·대량 화물을 운송터미널을 매개하여 운송하는 것과 달리, 택배는 소형·소량의 화물을 고객의 요청장소까지 즉, 이른바 ‘door to door’ 서비스를 제공하면서 화물의 집하, 포장, 수송, 배달까지 운송의 전 과정을 하나로 포괄하는 것을¹⁾ 특징으로 하는 운송업이다. 오늘날 택배는 기업과 기업 간의 거래뿐 아니라 기업과 개인, 그리고 개인 상호간의 거래에서도 폭 넓게 활용되고 있어, 국민생활 밀착형 운송업이라 해도 과언이 아니다. 택배 운송은 교통과 통신의 발달에 힘입어 경제구조가 고도화될수록 그 수요와 공급이 증대하고 있는 바,²⁾ 향후 전자상거래기술의 발전에 따라 택배시장 규모도 점차 증대될 것으로 전망된다.

그런데 이처럼 중요한 택배업에 관한 법률적 근거는 아쉽게도 찾아볼 수 없다. 현행법에서 ‘택배’라는 용어 자체가 사용되지 않는 실정이다. 과거 소화물일관운송이라는 용어로 한 동안 구(舊) 「자동차운수사업법」에 택배관련 사항이 도입 되었지만 얼마가지 않아 삭제되었던 것이 입법내용의 전부라 할 수 있다. 택배업에 관한 관련 법규의 입법이 담보상태에 있는 가장 큰 이유는 이하 본고에서 기술하는 바와 같이 현행 화물자동차운수법의 개정에 있는 것으로 보인다. 하지만 택배운송의 중요성을 고려할 때 그에 관한 입법화를 더 이상 미룰 문제는 아닌 듯하다.

이러한 배경에서 본고는 택배운송업에 관한 현황과 입법적 연혁을 간략히 살펴본 후, 택배관련 법규의 입법 필요성에 대해 논하고자 한다. 또한 새로운 택배관련 입법에서 사법적 측면의 핵심내용이라 할 수 있는 택배계약 당사자의 권리와 의무, 그리고 택배사업자의 손해배상책임에 관한 모델을 미력하나마 제시해 보고자 한다.

1) 송계희, “소화물 일관운송에 관한 법제적인 고찰”, 대한교통학회지 제10권 권3호, 1992, 141쪽.

2) 성승제, “택배운송인의 손해배상책임과 면책약관”, 법학논총 한양대법학연구소 제24집 제2호, 2007, 3쪽.

II. 택배업의 현황과 법적 연혁

1. 택배업의 현황

오늘날 택배산업은 국가경제를 뒷받침하는 국내 물류, 그리고 국민생활에서 없어서는 안 될 필수 물류서비스로 인식되어,³⁾ 생활밀착형 운송업이라 할 수 있다. 우리나라는 70~80년대의 고도 경제성장기를 거치면서 안정적인 경제발전을 이루었고, 90년대 이후에는 경제수준의 상승과 국민소득의 향상에 따라 신속성과 편리성을 중시하는 소비자의 욕구가 다변화되기 시작하였다.⁴⁾ 특히 90년대 이후 진행된 전자상거래와 홈쇼핑의 활성화에 따라 물품 판매업체들이 택배서비스를 이용하여 물품을 배달하기 시작하면서 택배물동량과 시장 규모가 매년 약 10% 이상의 고성장을 기록하고 있다.⁵⁾ 2011년 기준 연간 약 13억 개의 택배물동량이 발생하고 있으며, 매출 규모로는 약 3조 3천억 원대에 이르고 있다.⁶⁾

그러나 이와 같이 국민생활과 밀접한 관련을 맺고 있는 택배산업이지만, 현행 법률에서 “택배”라는 용어는 찾아볼 수 없다. 택배산업과 관련한 법률적 근거가 전무한 실정이다. 과거 택배산업을 ‘소화물일관수송’으로 규정하여 법률적 근거를 마련한 적이 있었지만 현재에는 그마저도 존재하지 않는다. 택배업과 관련한 법적 연혁을 살펴보면 다음과 같다.

2. 택배 관련 법규의 연혁

택배산업에 대한 우리나라 최초의 법률적 근거규정은 구(舊) 「자동차운수사업법」이라고 할 수 있다. 동법은 1989년 12월 30일 개정에서 제16조의 2를 추가하여, 택배와 관련한 ‘소화물일관수송’ 규정을 신설하였다. 그

3) 장지웅, “2009년 택배시장 회고와 2010년 전망”, 정보통신정책연구원 우정정보 (2010년 봄), 8쪽.

4) “택배산업 선진화 방안”, 국토해양부 및 한국교통연구원 공청회자료 (2010년 3월 12일).

5) 위 주4) 공청회 자료에 따르면, 국민 1인당 연간 평균 택배 이용횟수가 2002년 9회에서 2009년 21회로 증가하였다. 시장규모도 2009년 2조9천억 원이었던 것이 2014년에는 약 4조원 규모로 커질 것으로 전망된다고 한다.

6) 물류신문, “택배업계 오랜 숙원이었던 증차 허용된다.”, 2012년 4월 13일자 기사.

내용으로는 “화물자동차운송사업자로서 소화물을⁷⁾ 송하인으로부터 위탁 받아 수하인에게 일관하여 운송하고자 하는 자는 교통부령이 정하는 시설 및 장비를⁸⁾ 갖추어 교통부장관의 허가를 받아야 한다.”고 하면서, “운송에 대한 운임 및 요금을 정하여 교통부장관에게 신고하여야 한다.”고 규정하여 택배업에 대한 허가제와 운임 및 요금에 대한 신고제를 도입, 택배업에 대한 법제도의 기틀을 마련하였다.

하지만 1997년 4월 10일 개정된 「기업활동규제완화에관한특별조치법」⁹⁾ 제60조의 9 제3항에서 “자동차운수사업법 제16조의 2의 규정에 의한 화물자동차운송사업자는 동조의 규정에 의한 건설교통부장관의 허가를 받지 아니하고 소화물을 운송할 수 있으며, 당해 운송에 대한 운임 및 요금을 건설교통부장관에게 신고하지 아니할 수 있다”고 규정하였고, 1997년 8월부터 신설·시행된 「화물자동차운수사업법」에서는 소화물일관수송업에 관한 조항을 삭제하기에 이르렀다. 그 결과 택배업을 영위하기 위해서는 사실상 화물자동차운송사업자라면 누구나 별도 허가 없이 영업을 할 수 있게 되었던 것이다. 요컨대, 「자동차운수사업법」에서 ‘소화물일관수송’으로 규정되었던 택배가 1997년 동 법이 「여객자동차운수사업법」과 「화물자동차운수사업법」으로 분리되면서 근거조항이 삭제되었고, 그에 따라 화물자동차 운송사업자가 별도로 정부의 허가를 받지 않고 자유롭게 택배 사업을 할 수 있게 되었다.

7) 구 「자동차운수사업법시행규칙」(시행 1991. 9.27) 제24조의 2는 ‘소화물’을 ‘개당 중량이 30킬로그램 이하인 화물’로 규정하였다.

8) 구 「자동차운수사업법시행규칙」(시행 1991. 9.27) [별표3]에서 규정하고 있던 시설 및 장비는 다음과 같다. 노선화물자동차 운송사업자의 경우 4개 이상의 영업소, 계량기·수입금관리·배차관리 등 운수업무수행에 필요한 설비, 사무실과 화물 적하장·보관시설·종업원휴게실·숙소 및 주차장, 화물의 집화·배달에 필요한 수의 화물취급소 설치, 화물취급소에는 화물일시 보관시설·계량기 및 포장 재료를 갖추는 것, 주사무소와 영업소, 영업소와 영업소 간에는 온라인시스템에 의한 전산망설비를 갖추는 것 등이다. 또한 장비 측면에서, 5톤 이상의 차량으로서 노선화물자동차 운송사업 면허를 받아 등록된 30대 이상의 벤형화물자동차를 확보할 것, 3톤 이하의 차량으로서 30대 이상의 벤형화물자동차를 확보할 것 등이다. 한편, 일반구역 화물자동차 운송사업자 및 용달 화물자동차 운송사업의 경우에는 1개소 이상의 영업소 설치, 화물의 집화·배달에 필요한 수의 취급소 설치, 15대 이상의 벤형화물자동차의 확보 등을 요건으로 규정하였다.

9) 법률 제5328호, 1997. 4. 10, 일부개정 (1997. 5. 1부 시행)

그런데 이처럼 택배업에 관한 근거규정의 삭제는¹⁰⁾ 택배산업에 관한 진입장벽의 철폐라는 결과를 가져왔는데 이것이 결코 유익한 측면만 있었던 것은 아니었다. 1997년 이후에 택배수요가 폭발적으로 증가하였고 그에 편승하여 택배산업의 규제완화조치에 따라 수많은 신생업체들이 택배산업에 뛰어들게 되었던 것이다. 하지만 그러한 신생 업체들이 전국적인 배송 망을 갖추어야 하는 네트워크 산업이면서 막대한 초기자금이 투입되는 자본집약형 산업이라 할 수 있는 택배업의 특성을 깊이 있게 헤아리지 않은데 문제점이 있었고, 이는 결국 수많은 업체들의 무분별한 시장진입을 초래하여 동종업체 간의 경쟁 과열화, 가격경쟁으로 인한 수익성 악화라는 결과를 낳게 되었다. 이는 결국 택배산업에서 수많은 기업들이 도산, 폐업, 인수, 합병되는 결과로 이어졌다.

이와 같은 택배산업 자체의 혼란에 추가하여 화물자동차의 증차문제도 대두되었다. 2004년 1월 20일 개정된 「화물자동차운수사업법」은¹¹⁾ 화물자동차 운수사업을 경영하려는 자로 하여금 국토해양부령이 정하는 바에 따라 국토해양부 장관의 허가를 받도록 하였다. 이는 1999년 동법이 시행되면서 화물자동차운수사업을 면허제에서 등록제로 바꾸었던 것을 다시 허가제로 전환한 것이다.¹²⁾ 기존의 등록제로 인해 화물운수사업에서 화물

10) 「화물자동차운수사업법」은 1997년 8월 30일 법률 제5408호로 제정되어 1998년 1월 1일부로 시행되었다. 동 법의 입법취지는 다음과 같은 제정문에 잘 나타나 있다. “화물자동차운수사업의 경영개선을 도모하기 위하여 현재 여객위주로 운영되고 있는 자동차운수사업법으로부터 화물운수분야를 분리하는 한편, 화물자동차운수사업을 면허제에서 등록제로 전환하는 등 화물운송질서를 전면적으로 개편함으로써 경제규모의 확대와 더불어 발생하는 새롭고 다양한 운송수요에 효율적으로 대응하려는 것임.”(출처: 법제처 홈페이지, <http://www.law.go.kr>)

11) 법률 제7100호, 2004. 1.20, 일부개정 (2004. 4. 21부 시행)

12) ‘허가’ 또는 ‘통제허가’란 법령에 의한 일반적 금지를 특정한 경우에 해제하여 적법하게 일정행위를 할 수 있게 하는 행정행위이고, 등록은 행정청의 심사범위가 적격사유의 유무에 한정된다는 점에서 차이가 있다 (김남진·김연태, 『행정법(I)』, 법문사, 2011, 230쪽 내지 232쪽). 또한 ‘면허’는 상대방에게 직접 권리, 능력, 법적 지위 등 포괄적 법률관계를 설정하는 행위인 특허의 실정법상 용어이다(박군성, 『행정법론(상)』, 박영사, 2010, 325쪽). 따라서 「화물자동차운수사업법」상 화물자동차 운수사업은 당초 특허의 형태로 극히 제한적이었던가 등록제를 채택하여 폭 넓게 인정되었다가 허가제를 채택하면서 행정관청의 재량에 따라 또 다시 제한적으로 운영되었다고 볼 수 있다.

자동차의 공급과잉이 발생하게 되었고 이에 따른 결과로 2003년 전국적인 화물연대파업이 발생하면서 국가경제에 막대한 손실을 가져왔다. 이러한 공급과잉에 대한 반성으로 영업용 화물자동차의 시장 내 신규진입을 조절한다는 이유로 정부는 2004년부터 2012년 현재까지 화물자동차의 신규공급을 동결해 오고 있다.

이러한 규제의 근거는 동법 제3조에 근거하는데, 이에 따르면 화물자동차운송사업을 경영하려는 자는 국토해양부령으로 정하는 바에 따라 국토해양부 장관의 허가를 받아야 하고(동법 제3조 제1항), 화물자동차 운송사업의 허가를 받은 자가 허가사항을 변경하려고 하는 경우에도 역시 국토해양부령이 정하는 바에 따라 국토해양부 장관의 변경허가를 받아야 한다(동조 제3항). 또한 그러한 화물자동차 운송사업의 허가 또는 증차(增車)를 수반하는 변경허가도 (a) 국토해양부 장관이 화물의 운송 수요를 고려하여 대통령령이 정하는 업종별 고시 공급기준에 맞을 것, (b) 화물자동차의 대수, 자본금 또는 자산평가액, 차고지 등 운송시설 그 밖에 국토해양부령으로 정하는 기준에 맞을 것 등의 기준을 충족하는 경우에만 가능하다(동조 제5항).

하지만 이와 같은 이른바 ‘화물차 총량제’는 매년 10% 이상 고성장을 거듭하고 있는 택배산업의 현실과는 너무나도 거리가 먼 조치라고 할 수 있다. 그 결과 늘어나는 택배수요에도 불구하고 화물자동차 증차의 제한으로 택배산업의 확장이 어렵게 되어 만성적인 택배차량 공급부족에 허덕이게 되었고,¹³⁾ 심지어 자가용차량을 택배운송에 이용하거나 화물자동차의 번호판을 고가로 거래하는 등의 불법적인 행태도 등장하게 되었다.

13) 한국통합물류협회에 따르면, 택배 물동량은 2000년 1억 1000만여 개에서 2010년 13억 개로 10배 이상 증가했다고 한다. 이는 증차가 차단된 2005년(5억2550만 개)과 비교해도 2배 이상 늘어난 수치이다. 사업규모는 커지고 증차가 차단되어 차량을 늘리려면 기존 사업용 번호판을 웃돈까지 더하며 구입할 수밖에 없다고 한다. 헤럴드 경제, “사실상 올해 넘긴 택배법, 택배업계 3대 난제”, 2011년 10월 5일자 기사.

3. 새로운 입법의 필요성

택배업은 교통, 통신의 발달에 힘입어 경제구조가 고도화될수록 그 수요와 공급이 증대되고, 개인 소비자와 기업 간의 운송¹⁴⁾ 혹은 개인과 개인 간의 운송이¹⁵⁾ 빈번하게 발생하는 점에서 이른바 생계형 밀착 운송업이라 할 수 있다. 이처럼 오늘날 중요성을 더해가는 택배와 관련하여 현재 이를 규율하는 현행 법률이 존재하지 않고 있는 실정이고, 그에 따라 여러 문제점이 노출되고 있다. 이와 관련한 택배관련 입법의 필요성을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 시장진입에 관한 제한과 화물자동차 증차의 문제이다. 기술한 바와 같이 현재 택배산업은 국민생활과 밀접한 관련을 맺고 있고, 매년 높은 성장률을 기록하고 있다. 수익성 높은 산업에서 자유 경쟁체제에 따른 사업자간의 경쟁은 불가피하겠지만 무분별한 시장진입은 부실 사업자를 양산하게 되고 이에 대한 불편과 불이익은 소비자에게 전가되는 점에서 택배산업 진출에 대한 일정부분 정부의 관여가 불가피하다고 본다. 또한 화물자동차 증차에 있어서도 각계 입장을 고려한 합리적인 방안이 선택되어야 하겠지만, 택배시장의 성장요소를 감안할 때 일반 화물자동차의 증차문제와 택배사업자의 택배용 차량의 증차문제를 별도로 규율하는 것이 좋을 것으로 보인다. 이를 위해 현행 화물자동차운수사업법의 개정과 별도로 택배관련 사항의 분리입법의 필요성이 설득력을 가지게 된다.

둘째, 택배를 이용하는 당사자 사이의 권리의무, 특히 택배사업자의 손해배상에 관한 규정 마련이 시급하다. 현재 택배를 규율하는 법률의 부재로 그러한 권리의무에 관한 내용은 상법 운송업에 관한 규정 혹은 사업자가 일방적으로 제공하고 있는 약관에 의존하게 된다. 하지만 상법상 운송업은 주로 대규모 기업화물에 알맞은 내용으로서, 소규모·소량의 개인 화물을 주요 대상으로 하는 택배운송에 직접적으로 적용되기에는 적절하

14) TV홈쇼핑을 통해 물건을 구입한 소비자에게 기업이 택배를 이용하여 상품배달을 하는 경우가 이에 해당된다.

15) 인터넷을 비롯한 각종 통신수단의 발달로 개인 간의 중고물품의 거래 혹은 멀리 떨어져 있는 가족들 간에 개인물품을 송부하는 경우에 과거와 달리 우체국 소포를 이용하는 대신 택배서비스가 빈번하게 이용되고 있다.

지 않은 측면이 있다. 그리고 약관이라고 하는 것은 어디까지나 계약의 일방 당사자가 다수의 상대방과 계약체결을 용이하게 하기 위하여 일정한 형식으로 미리 마련한 계약형식에 지나지 않고,¹⁶⁾ 설령 국가기관에 의해 표준약관이 제정되었다고 하더라도¹⁷⁾ 이를 공시하거나 사업자 및 사업자단체에 그것을 사용하도록 권장할 수 있을 뿐¹⁸⁾ 강행법규로서의 성격을 갖지 못하는 한계가 있다.

셋째, 우리나라의 실정에 맞는 새로운 택배관련 입법을 통하여 국제특송업(international express courier service)의¹⁹⁾ 근거규정을 마련할 필요성이 높다. 현재 우리나라 택배시장의 거대 사업자들은 국제택배라는 형식으로 특송업무를 담당하고 있는데 그에 관한 근거규정으로 「항공법」에 규정되어 있는²⁰⁾ ‘상업서류 송달업’ 혹은 최근 「우편법」에 추가된²¹⁾ ‘서신송달업’에 의존할 수밖에 없는 실정이다. 항공법상 상업서류 송달업은 타인의 수요에 맞추어 유상으로 수출입 등에 관한 서류와 그에 딸린 견본품을 항공기를 이용하여 송달하는 사업을 말한다.²²⁾ 그리고 우편법에 따르면, 누구든지 타인을 위한 서신의 송달 행위를 업(業)으로 하지 못하며, 자기의 조직이나 계통을 이용하여 타인의 서신을 전달하는 행위를 하여서는 아니 되지만(우편법 제2조 제2항), 서신(국가기관이나 지방자치단체에서 발송하는 등기취급 서신은 제외)의 중량이 350그램을 넘거나 우편요금이 대통령령으로 정하는 통상우편요금의 10배를 넘는 경우에는 타인을 위하

16) 「약관의 규제에 관한 법률」제2조 제1호

17) 공정거래위원회는 2001년 7월 11일 「택배표준약관」을 승인, 시행토록 하였고, 2007년 12월 28일에는 「택배표준약관 개정안」 및 「이륜차배송 표준약관」을 시행하게 되었다. 공정거래위원회 보도자료, “택배 표준약관 개정 및 퀵서비스 표준약관 제정·시행” (2008. 1. 4)

18) 「약관의 규제에 관한 법률」제19조의 2 제5항.

19) 대표적인 국제특송업체로는 DHL, FedEx, UPS 등이 있다. 이충배·양재훈·이정민, “국제특송업체의 글로벌 경쟁전략”, 로지스틱스 연구 제11권 제1호, 2003, 64쪽.

20) 「항공법」일부개정 2012.1.26, 법률 제11244호.

21) 「우편법」일부개정 2011.12.2, 법률 제11116호.

22) 그런데, 항공법은 제2조 제38호에서 상업서류송달업을 규정하면서 「우편법」 제1조의 2 제7호 단서에 해당하는 사업이라고 규정하고 있다. 하지만 우편법은 2011년 개정되어 그 규정과 일치하지 않게 되었다. 하루 속히 개정이 필요한 부분이다. 이에 관해서는 이창재, “현행 항공법상 상업서류 송달업의 문제점과 입법방향”, 항공우주법학회지 제26권 제2호, 2011 참고.

여 서신을 송달하는 행위를 업으로 할 수 있다(동조 제3항). 이것이 2011년 12월 우편법 개정으로 새롭게 등장한 ‘서신송달업’의 근거 규정이다. 하지만 이와 같은 몇몇 조항을 국제택배업에 관한 근거규정으로 삼기에는 충분하지 못한 면이 있다. 항공법상 상업서류 송달업은 ‘수출입 등에 관한 서류와 그에 딸린 견본품’으로 규정하고 있어서 그 범위가 극히 제한적이고, 우편법상 서신송달업의 규정은 개인 사업자의 우편업무취급에 대한 예외적 허가를 내용으로 하는 negative 방식으로 규정된 점에서 그러하다. 그리고 향후 국제특송 분야에서 외국의 우수 기업과 같은 글로벌 기업이 우리나라에 출현할 수 있는 법적인 토대를 마련한다는 취지에서라도 국제특송에 관한 법적·제도적 뒷받침이 마련되어야 할 것으로 본다.

마지막으로, 현행법상 자동차를 이용하여 택배사업을 하려는 자는 화물자동차운수사업법이 정하는 각종 규정을 준수하면 되겠지만, 영업용 차량으로 등록할 수 없는 운송용구 예컨대, 오토바이나 자전거 등을 이용하여 택배업을 운영하고자 하는 자는 자유업으로서 별다른 제약 없이 사업을 영위하고 있어서 문제이다. 따라서 우리나라 국민들이 빈번하게 이용하고 있는 이륜차를 이용한 이륜차배송(이른바 ‘퀵서비스’) 혹은 지하철택배 등에 대해서도 성문 법률의 제정이 시급한 실정이다. 이와 같은 특수한 형태의 택배운송도 택배관련 법규에 포함시킬 필요가 있는 것이다.

향후 전자상거래와 홈쇼핑, 인터넷쇼핑 등은 더욱 활성화될 것으로 보이는바, 택배관련 산업은 지속적으로 성장할 것으로 전망된다. 이에 대한 제도적 뒷받침을 위하여 시급히 법제화를 추진할 필요가 있다.

Ⅲ. 택배사업자의 손해배상책임

1. 서설

택배관련 입법이 필요한 이유 중 가장 절실한 부분이 당사자 간의 권리와 의무에 관한 내용의 정립이고, 그 중에서도 택배사업자가 어떠한 범위 내에서 손해배상책임을 부담하도록 할 것인지에 관한 문제라고 할 수

있다. 이에 본 장에서는 향후 택배관련 입법에서 고려되어야 할 사항으로 택배사업자의 손해배상책임에 관한 사항을 제안하고자 한다.

이에 앞서, 과거 택배 사업자의 불공정한 약관에 대응하여 우리나라 공정거래위원회가 마련한 표준약관의 내용을 살펴보기로 한다. 동 표준약관은 지난 2001년 7월 11일자로 공정거래위원회가 승인하였고 2007년 12월 28일 개정된 것으로,²³⁾ 그 사용에 있어서 「약관의규제에관한법률」(이하 “약관규제법”으로 지칭함)에²⁴⁾ 따른 엄격한 기준이 적용된다. 예를 들어 표준약관의 사용을 권장 받은 사업자 및 사업자단체는 표준약관과 다른 약관을 사용하는 경우에 표준약관과 다르게 정한 주요내용을 고객이 알기 쉽게 표시하여야 하고(동법 제19조의2 제6항), 사업자 및 사업자단체가 표준약관과 다른 내용을 약관으로 사용하는 경우 표준약관 표지를 사용할 수 없고(동조 제8항), 사업자 및 사업자단체가 표준약관 표지를 사용하는 경우 표준약관의 내용보다 고객에게 더 불리한 약관의 내용은 무효가 된다(동조 제9항).

이와 같은 택배표준약관은 향후 택배관련 입법에 하나의 초석이 될 수 있을 것으로 본다.

2. 택배표준약관의 검토

(1) 약관내용의 개관

공정거래위원회가 제안한 현행 택배표준약관은 총 6개의 장으로 구성되어 있다.

1) 총칙

제1장 총칙에서는 공정한 택배거래를 위한 명확한 계약조건의 규정이라는 약관의 목적을 비롯하여 각종 용어의 정의, 약관의 명시·설명의무, 적용법규 등에 관하여 규정하고 있다. 본 약관은 택배를 ‘소형·소량의 운

23) 공정거래위원회 표준약관 2007년 12월 28일 개정, 제10026호. 출처: 공정거래위원회 홈페이지 (<http://www.ftc.go.kr>).

24) 법률 제10474호, 개정 2011. 3. 29, 시행 2011. 6. 30.

송물을 고객의 주택, 사무실 또는 기타의 장소에서 수탁하여 수하인의 주택, 사무실 또는 기타의 장소까지 운송하여 인도하는 것'이라고 정의하고 있다(약관 제2조 제1항). 그리고 그러한 택배를 영업으로 하는 자를 택배사업자라고 규정하고 있다(동조 제2항).

또한 '운송장'이라 함은 사업자와 고객 간의 택배계약의 성립과 내용을 증명하기 위하여 사업자의 청구에 의하여 고객이 발행한 문서를 말한다(동조 제5항). 특이한 것은 약관이 운송장의 발행주체가 송하인임을 밝히고 있다는 점이다. 이는 우리 상법상 해상운송에 관한 해상화물운송장의 발행주체가 운송인으로 되어 있는 점과 상이하고,²⁵⁾ 항공운송에 관한 항공화물운송장의 발행과 유사한 점이라 하겠다.²⁶⁾ 생각건대 현재 사용되는 대부분의 택배 운송장은 사업자가 미리 마련한 정형화된 양식이고, 기재내용이 주소나 전화번호 등의 비교적 간략한 내용인 점, 그리고 택배 계약체결이 빈번하게 발생하는 점 등에 비추어 운송장 작성주체를 송하인(고객)으로 규정함은 타당한 것으로 보인다.

약관은 '손해배상한도액'에 관해서도 정의하고 있는데, 이는 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착 시에 사업자가 손해를 배상할 수 있는 최고한도액을 말한다. 다만, '손해배상한도액'은 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니한 경우에 한하여 적용되며, 사업자는 손해배상한도액을 미리 약관의 별표로 제시하고 운송장에 기재하여야 한다(동조 제8항).

택배사업자의 설명의무에 관해서도 약관은 규정을 두고 있다. 즉 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재하면 사업자의 손해배상시 그 가액이 손해배상액의 산정기준이 된다는 사항, 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니하면 사업자의 손해배상시 약관이 규정하는 손해배상한도

25) 해상화물운송장의 발행과 관련한 상법 제863조는 운송인은 용선자 또는 송하인의 청구가 있으면 선하증권(Shipping Bill of Lading)을 발행하는 대신 해상화물운송장을 발행할 수 있다고 규정하면서(동조 제1항), 해상화물운송장에는 해상화물운송장임을 표시하는 외에 선하증권 발행에 필요한 각 사항을 기재하고 운송인이 기명날인 또는 서명도록 규정하고 있다.

26) 항공화물운송장의 발행과 관련한 상법 제923조는 송하인은 운송인의 청구를 받아 필요한 사항을 적은 항공화물운송장 3부를 작성하여 운송인에게 교부하여야 한다고 규정하면서(동조 제1항), 운송인이 송하인의 청구에 따라 항공화물운송장을 작성한 경우에는 송하인을 대신하여 작성한 것으로 추정한다(동조 제2항)는 점을 명시하여 운송장발행의 주체가 운송인이 아닌 송하인임을 분명히 하고 있다.

액 내에서만 손해배상을 한다는 사항, 운송물의 가액에 따라 할증요금이 있는 경우 운송요금에 따라 손해배상한도액에 차이가 있다는 사항에 관해서 사업자는 택배계약 체결 시에 고객에게 이를 설명할 의무를 부담한다(약관 제3조 제2항). 이는 약관규제법 제3조에 따른 설명의무의 내용이지만, 일반적으로 택배운송업이 전문적인 운송지식이 부족한 일반인과 택배사업자간에 체결되는 점에서 향후 택배관련 입법에서도 이와 같은 설명의무를 사업자가 부담하도록 하는 것이 타당할 것으로 생각된다.

2) 운송물의 수탁

택배사업자가 운송물을 송하인으로부터 수탁하는 사항에 관해서는 제2장에서 규정하고 있다. 특히 사업자가 운송장에 기재하여야 하는 사항으로서 (a) 사업자의 상호, 주소 및 전화번호, 담당자(집하자)이름, (b) 운송물을 수탁한 당해 사업소(사업자의 본·지점, 출장소 등)의 상호, 주소 및 전화번호, (c) 운송물의 중량 및 용적 구분, (d) 운임 기타 운송에 관한 비용 및 지급방법, (e) 손해배상한도액, (f) 문의처 전화번호와 기타 운송에 관하여 필요한 사항 등을 예시하고 있다(약관 제5조 제1항). 이와 같은 사항은 택배사업자가 마련하여 소비자에게 제공하는 운송장 양식에 미리 인쇄되어 있는 경우가 대부분일 것이다.

또한 고객은 교부받은 운송장에 (i) 송하인(고객)의 주소, 이름(또는 상호) 및 전화번호, (ii) 수하인의 주소, 이름(또는 상호) 및 전화번호, (iii) 운송물의 종류(품명), 수량 및 가액, (iv) 운송물의 인도예정장소 및 인도예정일(특정 일시에 수하인이 사용할 운송물의 경우에는 그 사용목적, 특정 일시 및 인도예정일시), (v) 운송상의 특별한 주의사항(훼손, 변질, 부패 등 운송물의 특성구분과 기타 필요한 사항), (vi) 운송장의 작성연월일 등의 사항을 기재하여 기명날인 또는 서명 후 사업자에게 재교부하여야 한다(동조 제2항). 운송장의 발행주체가 송하인임은 앞서 살펴본 바와 같다.

한편, 택배사업자가 운송을 거절할 수 있는 사유도 약관은 규정하고 있다. 고객의 운송장상 필요사항의 미기재, 부적절한 포장, 운송물품의 확인 거절 혹은 운송장상 기재된 물품과의 불일치, 포장당 가격이 300만원을

초과하는 물품 등이 이에 해당된다(약관 제10조 각호 참고). 다만 수탁거절의 대상이 되는 물품 중에서 크기와 무게에 관한 제한사항은²⁷⁾ 사업자가 자율적으로 정할 수 있도록 여지를 남겨두고 있다.

3) 운송물의 인도

운송물의 목적지 도착 이후 수하인에게 인도하는 사항에 관해서는 제3장에서 규정하고 있다. 먼저 운송물의 인도일과 관련하여 운송장에 인도예정일의 기재가 있는 경우에는 그 기재된 날까지, 그리고 운송장에 인도예정일의 기재가 없는 경우에는 운송장에 기재된 운송물의 수탁일로부터 인도예정 장소에 따라 일반 지역에서는 2일, 그리고 도서(島嶼)나 산간벽지(山間僻地)에서는 3일을 운송소요일로 규정하고 있다(약관 제12조 제1항). 또한 사업자는 수하인이 특정 일시에 사용할 운송물을 수탁한 경우에는 운송장에 기재된 인도예정일의 특정 시간까지 운송물을 인도할 의무가 있음도 규정하고 있다(동조 제2항).

생각건대 위와 같은 규정은 일반적인 택배운송에서 운송구간이 국내로 한정되어 있고, 운송의 신속성이 중시되는 특성을 고려한 것으로 보인다. 위와 같은 인도예정일 규정에 따라 상법상 운송인과 달리²⁸⁾ 운송물의 연착으로 인한 배상책임에 관하여 택배사업자는 보다 엄격한 기준 하에서 책임을 부담하게 된다고 하겠다.

한편, 신속한 운송을 특징으로 하는 택배운송의 개성은 수하인의 부재시 조치에 관한 내용에서도 확인할 수 있다. 즉 사업자는 운송물의 인도에 있어서 수하인으로부터 인도확인을 받아야 하며, 수하인의 대리인에게 운송물을 인도하였을 경우에는²⁹⁾ 수하인에게 그 사실을 통지하여야 한다

27) 약관 제10조는 제4호에서 “운송물 1포장의 크기가 가로·세로·높이 세변의 합이 ()cm를 초과하거나, 최장변이 ()cm를 초과하는 경우”로, 그리고 제5호에서는 “운송물 1포장의 무게가 ()kg를 초과하는 경우”로 각각 규정하여 수탁거절의 범위를 사업자가 보유하고 있는 차량 등의 운송용구를 감안하여 자율적으로 정할 수 있도록 위임하고 있다.

28) 우리 상법은 운송물의 연착과 관련한 운송소요일간에 대한 규정을 마련하고 있지 않다. 연착에 대한 운송인의 손해배상책임의 별도 규정으로는 여객의 항공운송에서 연착으로 인한 운송인의 책임을 규정한 제907조가 있을 뿐이다.

29) 예컨대 수하인이 부재하여 운송물을 아파트 관리인에게 전달한 경우가 그러하다.

(약관 제13조 제1항). 그리고 사업자는 수하인의 부재로 인하여 운송물을 인도할 수 없는 경우에는 수하인에게 운송물을 인도하고자 한 일시, 사업자의 명칭, 문의할 전화번호, 기타 운송물의 인도에 필요한 사항을 기재한 서면(‘부재중 방문표’)으로 통지한 후 사업소에 운송물을 보관하여야 한다(동조 제2항). 따라서 택배운송에 있어서는 다른 운송과 달리 수하인의 수령지체의 문제가 발생할 여지가 비교적 좁다고 할 수 있다.

4) 운송물 처분청구권

제4장에서는 운송물의 처분에 관하여 규정하고 있다. 먼저 제14조에서는 수하인 불명, 수령거절, 수령불능과 같은 경우에 문제되는 인도불능 운송물의 처분 즉, 운송물의 물리적 처분에 관하여 다루고 있다. 그리고 제15조에서는 송하인 혹은 수하인의 처분청구권에 관한 내용 즉, 법률상 처분청구권에 대해 규정하고 있다. 특이한 점은 송하인이 행사할 수 있는 운송물 처분청구권의 소멸시점이다. 약관에 따르면 “청구권은 수하인에게 운송물을 인도한 때에 소멸”하는 것으로 규정하고 있는데, 이는 우리 상법상 송하인의 처분청구권과 수하인의 발전적 지위에 관한 내용과 상이하다. 즉 상법 제140조에 따르면 운송물이 도착지에 도착한 때에 수하인은 송하인과 동일한 권리를 취득하게 되고(동조 제1항), 운송물이 도착지에 도착한 후 수하인이 그 인도를 청구한 때에는 수하인의 권리가 송하인의 권리에 우선하게 된다(동조 제2항). 요컨대 상법상 송하인의 처분청구권 소멸시점은 수하인의 운송물 인도청구시점이다.³⁰⁾ 하지만 약관은 수하인이 실제로 운송물을 인도받는 시점에 처분청구권이 소멸하는 것으로 규정하고 있어서 차이를 보이는 것이다.

생각건대 (a) 택배운송에 있어서는 기술한 바와 같이 수하인 아닌 자에 의한 택배 운송물의 대리수령이 보편화 되어 있어 수령지체가 크게 문제되지 않는 점, (b) 운송물이 목적지에 도착한 후 별도의 창고 등에 입고되는 절차를 거치지 않고 즉시 수하인의 주소지로 배송되는 점에서 수하

30) 상법상 운송물의 처분청구권에 관한 상세한 논의는 이창재, “상법상 운송물 처분권과 수하인의 발전적 지위 - 국제운송규범과의 비교를 중심으로 -”, 「성균관법학」 제23권 제3호, 2011. 12 참고.

인이 송하인의 의사와 다른 내용의 운송물 인도청구권을 행사할 여지가 적은 점 등을 고려하여 송하인의 처분청구권의 소멸시점을 일반적인 운송에서의 그것보다 늦춘 것으로 해석된다.

(2) 약관상 사업자의 손해배상책임의 내용

1) 사업자의 손해배상책임

가. 손해배상책임의 의의

택배사업자의 손해배상책임에 대해 약관은 제6장에서 규정하고 있다. 사업자는 자기 또는 사용인 기타 운송을 위하여 사용한 자가 운송물의 수탁, 인도, 보관 및 운송에 관하여 주의를 태만히 하지 않았음을 증명하지 못하는 한, 고객에게 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 부담한다(약관 제20조 제1항). 이는 우리 상법 제135조에 규정된 운송인의 책임과 동일한 내용으로서 택배사업자도 과실 책임의 원칙에³¹⁾ 따라 배상책임을 부담한다는 점을 분명히 한 것이다.

운송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 관한 택배 사업자의 책임은 운송물을 고객으로부터 수탁한 때로부터 시작된다(약관 제18조). 따라서 고객으로부터 운송대상인 물건을 인수한 시점부터 사업자의 주의의무가 개시되는 것이다. 이러한 주의의무의 종료시점에 대해서는 약관에 별도의 규정을 두고 있지는 않으나, 통상의 예에 따라 운송물의 인도시점이라고 해석하는 것이 타당할 것이다.

택배의 법적 성격과 관련하여, 택배계약도 어디까지나 운송계약의 일종이다. 물품운송계약이란 당사자의 일방이 물품을 한 장소로부터 다른 장소로 이동할 것을 약속하고 상대방이 이에 대하여 일정한 보수를 지급할 것을 약속함으로써 성립하는 계약을 말하며, 일의 완성을 목적으로 하는 도급계약에 속한다는³²⁾ 것이 지배적인 견해이다. 따라서 택배계약의 법적 성격도 도급계약이라 할 것이다.

31) 운송인의 책임원칙에 관한 내용은 전삼현, “항공운송법상의 무과실책임”, 항공우주법학회지 제4호, 1992, 107쪽 이하 참고.

32) 대법원 1983.4.26. 선고 82누92 판결.

나. 손해배상책임의 내용

사업자의 손해배상책임은 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재한 경우와 그렇지 않은 경우로 나누어 규정하고 있다.

먼저, 고객에 의해 운송장에 운송물의 가액이 미리 명시된 경우에는 (a) 운송물이 전부 또는 일부 멸실된 때에는 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 손해액을 산정하고(약관 제20조 제2항 제1호), (b) 운송물이 훼손된 때에는 만약 훼손된 운송물이 수선이 가능한 경우에는 사업자가 수선에 대한 비용을 지급하지만,³³⁾ 수선이 불가능한 경우에는 운송장에 기재된 가액을 기준으로 손해액을 산정한다(동조 제2항 제2호). (c) 운송물이 지연도착 되었을 뿐 일부 멸실이나 훼손은 발견되지 않은 때에는, 인도예정일³⁴⁾ 초과한 일수에 사업자가 운송장에 기재한 운임액의 50%를 곱한 금액(초과일수×운송장 기재운임액×50%)이 배상액이 되고 이때 운송장 기재운임액의 200%를 초과할 수는 없다(동조 제2항 제3호 가목). 다만 운송물의 특징상 특정 일시에 사용할 것이 예정된 경우에는 운송장 기재운임액의 200%를 지급하도록 한다(동조 제2항 제3호 나목). 약관에 명문의 규정은 없지만 운송물이 특정 일시에 사용할 것이라는 점에 대해서는 계약체결 당시에 송하인이 그러한 사정을 택배사업자에게 밝혀 사업자가 동 내용을 충분히 인지하였을 것을 전제로 함은 당연하다. 그리고 (d) 만약 운송물이 연착되었을 뿐만 아니라 일부 멸실 또는 훼손까지 발생한 때에는 멸실 또는 훼손의 규정을 준용한다(동조 제2항 제4호).

반면, 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 손해배상한도액을 50만원으로 하되, 고가의 운송물에 대한 할증요금을 지급하는 때에는 구간별 운송물의 최고가액을 한도로 한다(동조 제3항). 이때 (a) 운송물의 전부나 일부가 멸실된 때에는 인도예정일 혹은 인도일의 인도 예정 장소 혹은 인도 장소에서의 운송물 가액을 기준으로 손해액을

33) 약관상에는 단순히 수선이 가능한 경우에는 ‘수선해 줌’이라고 규정되어 있으나 이는 수선에 대한 비용을 사업자가 부담한다는 내용으로 해석하는 것이 타당할 것이다.

34) 약관 제12조에 따라 운송장에 인도예정일의 기재가 있는 경우에는 그 기재된 날, 운송장에 인도예정일의 기재가 없는 경우에는 운송장에 기재된 운송물의 수탁일로부터 일반지역은 2일, 도서 및 산간벽지는 3일이 인도예정일이 된다.

산정하고(동조 제3항 제1호 내지 제2호), (b) 운송물이 훼손된 때에는 수선이 가능한 경우 수선에 대한 비용을 지급하고, 수선이 불가능한 경우에는 멸실의 경우와 같이 처리된다(동조 제3항 제3호). 지연도착의 경우에는 운송물의 가액이 명시된 경우와 동일하게 처리한다(동조 제3항 제4호 내지 제5호).

위와 같은 약관의 규정은 우리 상법상 육상운송인의 손해배상책임 즉, 상법 제137조 제1항 내지 제2항에서 규정하고 있는 정액배상주의를 따른 것으로 보인다. 따라서 택배사업자는 운송장에 명시된 화물의 가액의 한도 내에서, 혹은 그러한 가액이 명시되지 않은 경우에는 화물을 인도할 날 혹은 인도한 날의 도착지 가격의 한도 내에서만 손해배상책임을 부담하고, 그러한 손해와 상당인과관계에 있는 모든 손해로 배상책임이 확대되지는 아니한다. 다만 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착이 사업자 또는 그의 사용인의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 발생한 때에는 이러한 정액배상원칙을 원용할 수 없고 모든 손해를 배상하여야 한다(약관 제20조 제4항).

한편, 약관은 사고발생시의 운임 등의 환급에 관한 근거규정을 두고 있다. 운송물의 멸실, 현저한 훼손 또는 연착이 천재지변 기타 불가항력적인 사유 또는 고객의 책임 없는 사유로 인한 것인 때에는, 사업자는 운임을 비롯하여 사고발생시의 조치에 의한 통지·최고·운송물의 처분 등에 소용되는 비용을 청구하지 못한다. 이때 사업자가 이미 운임이나 비용을 받은 때에는 이를 환급하여야 한다(약관 제21조 제1항). 하지만 운송물의 멸실, 현저한 훼손 또는 연착이 운송물의 성질이나 하자 또는 고객의 과실로 인한 것인 때에는, 사업자는 운임의 전액을 비롯하여 사고발생 시의 조치에 의한 통지·최고·운송물의 처분 등에 소용되는 비용을 청구할 수 있다(동조 제2항). 이는 운송물의 멸실에 대한 운임의 반환 등에 관한 우리 상법 제134조의 규정을 가져온 것으로 보인다.

다. 면책사유와 책임의 소멸

천재지변 기타 불가항력적인 사유에 의하여 발생한 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 대해서는 택배사업자가 손해배상책임을 부담하지 아니한

다(약관 제22조). 기타 불가항력적인 사유란 상법 제796조에 규정되어 있는 이른바 운송인의 면책카탈로그 조항 중에서 육상운송에 관하여 준용이 가능한 내용이 이에 해당할 것이다. 따라서 운송과정에서의 위험 또는 사고, 전쟁·폭동 또는 내란, 공적(public enemy)의 행위나 그 밖에 이에 준한 행위, 재판상의 압류, 검역상의 제한, 그 밖에 공권에 의한 제한, 송하인 또는 운송물의 소유자나 그 사용인의 행위, 동맹과업이나 그 밖의 쟁의행위, 운송물의 불충분한 포장 또는 기호 표시의 불완전, 운송물의 특수한 성질 또는 숨은 하자 등이 그 예가 된다.

위와 같은 택배사업자의 책임은 수하인이 운송물을 수령한 날로부터 14일 이내에 그 일부 멸실 또는 훼손에 대한 사실을 사업자에게 통지하지 아니하면 소멸한다(약관 제23조 제1항). 이는 우리 상법과 마찬가지로 운송인 책임의 특별 소멸원인을 규정하고 있는 것이다. 다만 우리 상법은 육상운송과 관련하여 수하인이 유보 없이 운송물을 수령하고 운임 기타 비용을 지급한 때에 운송인의 책임이 소멸하지만, 즉시 발견할 수 없는 하자 또는 일부멸실의 경우 2주의 유예기간을 추가로 허용하는 점에서 차이가 있다. 따라서 택배운송과 관련해서도 즉시 발견할 수 없는 하자나 일부멸실의 경우를 제외하고는 수하인이 유보 없이 운송물을 수령하고 운임 기타 비용을 지급한 때에 운송인의 책임이 소멸하는 것으로 규정하는 것이 좋을 것으로 생각된다. 이렇게 함으로써 법률관계를 간명하게 처리하고, 불측의 청구로부터 운송인을 보호하는 장치도 마련될 것이다.

또한 약관에 따르면 수하인이 운송물을 수령한 날, 전부 멸실인 경우에는 인도예정일로부터 1년이 경과하면(동조 제2항) 운송인의 책임이 소멸한다고 규정하여 소멸시효를 규정하고 있는 바, 이는 운송주선인에 관한 상법 제121조 및 이를 준용하는 상법 제147조와 동일한 내용이다.

다만, 악의의 운송인에 대해서는 예외조항이 적용된다. 사업자 또는 그 사용인이 운송물의 일부 멸실 또는 훼손의 사실을 알면서 이를 숨기고 운송물을 인도한 경우에는 그러하지 아니하고 사업자의 손해배상책임은 수하인이 운송물을 수령한 날로부터 5년간 존속한다(동조 제3항). 따라서 악의의 택배사업자에 대해서는 1년의 소멸시효가 아닌 상법 제64조에 따

른 일반 상사소멸시효가 적용되는 것이다.

이와 관련하여 우리 상법은 해상운송에서 ‘운송인의 송하인 또는 수하인에 대한 채권 및 채무는 그 청구원인의 여하에 불구하고 운송인이 수하인에게 운송물을 인도한 날 또는 인도할 날부터 1년 이내에 재판상 청구가 없으면 소멸한다’고 규정하고 있고(상법 제814조 제1항), 항공운송에 있어서도 ‘운송인의 여객, 송하인 또는 수하인에 대한 책임은 그 청구원인에 관계없이 여객 또는 운송물이 도착지에 도착한 날, 항공기가 도착할 날 또는 운송이 중지된 날 가운데 가장 늦게 도래한 날로부터 2년 이내에 재판상 청구가 없으면 소멸한다’고 규정하여(상법 제902조) 제소기간을 규정하고 있다. 이러한 규정은 운송관련 분쟁 발생 시에는 다수 당사자들 간의 법률관계나 계산관계가 매우 복잡하여 단기간에 확정지어야 할 필요가 크다는 점,³⁵⁾ 그리고 다수의 고객과 동종의 수많은 거래가 반복적으로 이루어지는 운송계약에서³⁶⁾ 운송인을 불측의 청구로부터 보호한다는 취지에서³⁷⁾ 실익이 인정된다. 그리고 판례에 따르면 동 제소기간은 제척기간이고,³⁸⁾ 상법도 해상운송과 항공운송에서 이러한 제소기간의 적용에 있어서 운송인의 선악에 따라 그 적용을 달리하고 있지 않다. 사견으로는 소량의 화물운송계약이 매우 빈번하게 체결되는 택배운송의 특성상, 법률관계의 조속한 확정의 필요성이 높은 만큼 제소기간에 관한 규정을 택배운송에도 도입할 필요가 있을 것으로 본다.

35) 최종현, 『해상법상론』, 박영사, 2009, 331쪽 ; 최세련, “해상운송에서의 제척기간에 대한 검토”, 『상사법연구』 제29권 제3호, 2010, 346쪽.

36) 이창재, “해상운송과 항공운송에 관한 최신 국제협약의 비교”, 한국해법학회지 제33권 제2호, 2011. 11, 176쪽.

37) 김선이·이창재, “바르샤바조약 제29조의 해석 및 적용에 관한 연구 - 미국판례를 중심으로”, 항공우주법학회지 제20권 제2호, 2005, 11쪽.

38) 구 상법 제811조는 현행 상법 제814조 제1항과 유사하게 “운송인의 용선자, 송하인 또는 수하인에 대한 채권 및 채무는 그 청구원인의 여하에 불구하고 운송인이 수하인에게 운송물을 인도한 날 또는 인도할 날부터 1년 내에 재판상 청구가 없으면 소멸한다. 그러나 이 기간은 당사자의 합의에 의하여 연장할 수 있다.” 라고 규정하였다. 이에 대해 판례는 동 기간을 단기제척기간이라고 보았다 (대법원 2001. 10. 30. 선고 2000다62490 판결). 이점에서 상법 제147조 및 제121조에 규정된 1년의 소멸시효와는 차이가 있다. 동 규정에 따른 기간은 당사자의 합의에 의하여 연장하거나 단축할 수 있다 (대법원 2009.8.20. 선고 2008다58978 판결).

라. 수인의 운송인

택배운송에 있어서도 상법상 제138조에 규정된 바와 같은 순차운송이 발생할 수도 있다. 이때 사업자가 다른 운송사업자와 협정을 체결하여 공동으로 운송하거나 다른 운송사업자의 운송수단을 이용하여 운송한 운송물이 멸실, 훼손 또는 연착되는 때에는, 이에 대한 책임은 사업자가 부담한다(약관 제19조). 그런데 동 규정은 택배운송에서의 하수운송을 규정한 것으로, 각 운송인이 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 연대하여 배상할 책임이 있는 것으로 규정하고 있는 상법 제138조의 공동운송과는 차이가 있다. 생각건대 택배운송은 국내구간에서 통상 2~3일의 단기간 내에 운송이 완료되는 점을 감안하여 다수의 운송인이 개입되는 경우가 극히 예외적이고, 당사자 사이의 법률관계를 신속하고 간명하게 처리할 필요성이 있는 점에서, 우리 상법상 공동운송 대신 다른 운송인들을 최초 운송인의 이행보조자로 파악하는 하수운송만을 약관이 규정한 것으로 이해된다.

2) 운송물의 사고 통지와 증명서의 발행

약관은 제5장에서 손해배상책임의 원인이 되는 운송물의 사고에 대해 규정하고 있다. 택배사업자는 운송물의 전부나 일부의 멸실, 혹은 인도예정일 보다 현저한 연착이 예상될 때 그 사실을 고객(송하인 혹은 수하인)에게 통지하고 그 처분청구권의 행사여부를 최고하여야 한다(약관 제16조 제1항 내지 제2항). 다만 이때 고객의 지시를 기다릴 여유가 없는 경우나 사업자가 정한 기간 내에 고객의 지시가 없는 경우 사업자가 일정한 처분을 할 수 있고 그 사실을 사후에 이해관계자에게 통지하여야 한다(동조 제3항). 이는 우리 상법 제142조에 규정되어 있는 수하인 불명의 운송물에 관한 운송인의 공탁권 혹은 경매권과 유사한 형식이지만 동 규정은 운송의 완료 후에 수하인을 확인할 수 없는 경우에 문제되는 것이고, 약관에서 규정하고 있는 사항은 운송 과정에서 발생한 운송 사고에 관한 것이므로 그 규율범위를 달리한다. 또한 동 규정이 운송물의 처분이라는 점에서 해상운송에 관한 상법 제750조 제1항 혹은 제865조에 규정

된 선장의 적하처분권과 유사한 듯 보이지만 해상운송에서 선장의 처분권은 그 원인이 선박수선료·해난구조료, 그 밖에 항해의 계속에 필요한 비용을 지급하기 위한 것이거나(상법 제750조 제1항), 선박과 적하의 공동위험을 면하기 위한 경우(상법 제865조)에 예외적으로 인정된다는 점에서 운송물의 전부나 일부의 멸실, 혹은 인도예정일 보다 현저한 연착이 예상될 때 조치할 수 있는 택배사업자의 처분권과는 차이가 있다.

한편, 택배약관에서는 상법상 운송규정에서 찾아볼 수 없는 ‘사고증명서’의 발행에 관하여 규정하고 있다. 즉, 사업자는 운송 중에 발생한 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 대하여 고객의 청구가 있으면 그 발생한 날로부터 1년에 한하여 사고증명서를 발행한다(약관 제17조). 하지만 상법상 운송물의 일부 멸실, 훼손에 관한 통지 규정 즉, 육상운송에 관한 제146조, 해상 개품운송에 관한 제804조, 항공화물운송에 관한 제916조와 같은 규정을³⁹⁾ 약관 제23조에서 규정하고 있으므로 사고증명서의 활용이 빈번할 것으로 보이지는 않는다. 다만 발생한 운송물사고에 대해 손해배상의 청구권자가 운송인에게 이의를 통지하는 대신 운송인이 사고발생 사실에 관한 문서를 배상청구권자에게 발행하는 점에서 동 규정은 일반 소비자에게 다소 유리한 측면이 있다고 할 수 있다. 실제 운송물의 손해에 관한 다툼에서 운송에 관한 전문적인 지식이 적은 일반 소비자가 사

39) 이러한 상법규정에 따르면 육상운송인의 책임은 수하인 또는 화물상환증소지인이 유보 없이 운송물을 수령하고 운임 기타의 비용을 지급한 때에는 소멸하지만, 운송물에 즉시 발견할 수 없는 훼손 또는 일부멸실이 있는 경우에 운송물을 수령한 날로부터 2주간 내에 운송인에게 그 통지를 발송한 때에는 그러하지 아니하다. 또한 해상운송에서는 수하인이 운송물의 일부 멸실 또는 훼손을 발견한 때에는 수령 후 지체 없이 그 개요에 관하여 운송인에게 서면에 의한 통지를 발송하여야 한다. 다만, 그 멸실 또는 훼손이 즉시 발견할 수 없는 것인 때에는 수령한 날부터 3일 이내에 그 통지를 발송하여야 한다. 마지막으로 항공운송에 있어서 수하인은 운송물의 일부 멸실 또는 훼손을 발견하면 운송물을 수령한 후 지체 없이 그 개요에 관하여 운송인에게 서면 또는 전자문서로 통지를 발송하여야 한다. 다만, 그 멸실 또는 훼손이 즉시 발견할 수 없는 것일 경우에는 수령일 부터 14일 이내에, 운송물이 연착된 경우 수하인은 운송물을 처분할 수 있는 날부터 21일 이내에 그 통지를 발송하여야 한다. 특이한 점은 항공운송의 경우 그러한 기간 내에 통지나 이의제기가 없을 경우에는 수하인은 운송인에 대하여 제소할 수 없다는 점이다(상법 제916조 제5항). 이점에서 운송물 손해에 관한 통지여부는 실제 손해배상에서 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다.

고발생의 사실을 서면으로 작성하여 통지하는 것은 결코 용이하지 않기 때문이다. 택배약관에 따르면 여타 일반적인 육상, 해상, 항공운송과 달리 소비자가 운송인에게 사고증명서의 발행을 단순히 요구함으로써 손해배상의 기초가 되는 통지의무를 대체할 수 있는 것이다.

3. 택배 손해배상책임의 입법방향

공정거래위원회가 마련한 표준약관은 택배사업자의 손해배상책임에 대하여 어느 정도 공정한 기준을 마련하고 있다고 볼 수 있으나, 전술한 바와 같이 약관은 어디까지나 계약의 일방 당사자가 여러 명의 상대방과 계약체결을 용이하게 하기 위하여 일정한 형식으로 미리 마련한 계약형식에 지나지 않고, 표준약관이 제정되었다고 하더라도 이를 공시하거나 사업자 및 사업자단체에 그것을 사용하도록 권장할 수 있을 뿐 강행법규로서의 성격을 가지지는 못하는 한계가 있다. 따라서 궁극적으로 택배에 관한 성문법을 제정할 필요가 있다.

택배 관련 법률의 제정에 있어서 택배업을 이용하는 고객의 권리와 의무 그리고 사업자의 손해배상책임에 관해서는 상법 제2편 상행위에 규정된 육상운송인에 관한 규정과 달리 택배운송의 특성에 맞게 특별법의 형식으로 제정될 필요가 있을 것이므로, 이점에서 앞서 살펴본 택배 표준약관의 내용을 참고하는 것이 좋을 것으로 보인다. 표준약관에 규정된 내용으로 택배관련 입법에 참고할 수 있는 주요 사항으로, 먼저 택배계약의 체결과 관련하여서는 (a) 불특정 다수인과 운송계약이 빈번하게 체결되고 사업자가 마련한 양식이 주로 사용되는 택배업의 특성상 택배 운송장의 작성주체를 송하인(고객)으로 규정한 점, (b) 소화물의 운송이 주류를 이루는 특성을 고려한 택배 운송물의 손해에 관한 배상한도액의 설정, (c) 운송에 관한 전문적인 지식을 갖고 있지 않은 일반인이 송하인이 되는 경우가 많은 점에 기인한 택배계약 체결시 사업자의 설명의무 강제, (d) 사업자의 운송용구를 고려한 운송거절 물품의 자율적 설정, (e) 통상 소요되는 운송기간 및 인도예정일의 명문화, (f) 운송물의 인도에 관한 특칙으로서 인도시 수하인의 인도확인제도, 수하인 부재시 대리인에 의한 대

리수령 및 그 내용의 수하인 통보제도 도입, (g) 송하인의 운송물 처분청구권의 소멸시점을 수하인이 운송물을 실제로 인수한 시점으로 설정하는 점 등을 들 수 있다.

또한, 사업자의 손해배상책임과 관련하여서는 (i) 운송물의 전부나 일부의 멸실, 혹은 인도예정일 보다 현저한 연착이 예상될 때 사업자가 조치할 수 있는 처분권의 내용과 그에 따른 사고증명서의 발행, (ii) 수인의 운송인이 존재하는 택배운송계약에서 하수운송의 경우만 인정되는 점, (iii) 택배운송에 맞춘 적절한 면책카탈로그의 작성, (iv) 상법규정을 참고한 사업자 책임의 특별소멸사유와 제소기간의 도입 등의 내용에 대한 검토가 필요할 것으로 본다.

한편 위와 같은 사항 이외에도 다음과 같은 내용도 고려의 대상이 될 수 있을 것이다.

첫째, 운송물의 손해에 대한 택배사업자의 비계약적 청구에 대한 사항이다. 현행 해상운송과 관련한 우리 상법 제798조 제1항 혹은 항공운송에 관한 제899조 제1항은 관련된 국제협약의 내용을 계수하여 운송인이 손해배상책임을 부담함에 있어서 일정한 책임제한액을 두면서 그 내용이 계약책임은 물론이고, 불법행위로 인한 손해배상책임에도 적용되도록 일원적으로 구성하고 있다. 이는 운송인이 고의나 과실로 운송계약을 불이행하고 동시에 그 운송인의 행위가 민법상 불법행위의 요건도 함께 충족하는 경우 운송인이 계약불이행책임만 부담하면 충분한지(법조경합설) 혹은 불법행위책임도 함께 부담하여야 하는지(청구권경합설) 여부에 대한 다툼을 입법적으로 해결하여 법조경합설을 채택한 것이다.⁴⁰⁾ 이에 대해 택배사업자의 손해배상책임도 약관에서 규정하고 있는 책임제한 배상의 원칙이 계약책임은 물론 불법행위책임에 대해서도 적용되는 것으로 규정

40) 주지하는 바와 같이 우리 판례는 명문의 규정이 있는 경우를 제외하고는 지속적으로 청구권경합설을 지지하였으나, 대법원 1983.3.22. 선고 82다카1533 판결부터는 “선하증권 기재 면책약관은 운송계약상의 채무불이행책임뿐 아니라 그 운송물의 소유권 침해로 인한 불법행위책임에 적용키로 한 당사자의 숨은 합의도 포함되어 있다고 보는 것이 타당하다.”고 판시하여 운송인에게 고의나 중과실이 있는 경우를 제외하고는 종래 청구권경합설을 유지하면서도 결과적으로 법조경합설과 같은 취지의 결론을 내리고 있다. 최준선, 『보험법·해상법·항공운송법』, 삼영사, 2012, 468쪽.

하는 것이 타당할 것으로 보인다. 택배사업자가 계약책임에 대해서는 법률상 규정된 범위 내에서 책임제한액 만큼의 배상책임을 부담하면서 불법행위책임에 대해서는 책임제한액 규정이 적용되지 않아 상당인과관계에 있는 모든 손해를 배상해야 한다면, 택배사업자의 배상책임을 일정 범위로 제한한 입법취지가 퇴색되기 때문이다.

둘째, 상법 및 국제협약상⁴¹⁾ 해상운송이나 항공운송에서 규정하고 있는 중량당 책임제한액에 관한 조항의 신설이 검토되어야 할 것으로 본다. 현행 상법상 육상운송인의 손해배상책임과 표준약관상 택배사업자의 손해배상책임은 그 배상범위를 모든 손해가 아닌 일정한 한도 내로 책임을 제한하고 있는 정액배상주의를 취하고 있다. 하지만 정액배상주의는 운송물의 인도한 혹은 인도할 날의 도착지 가격에 따라 손해배상범위를 정하도록 하고 있는데, 이러한 원칙에 따르면 손해배상범위를 확정하는데 정확한 기준을 마련하기가 용이하지 않고 이에 대한 당사자 간의 입증과 반증의 번거로움이 불가피하여 소송경제적인 측면에서도 바람직하지 못하다. 또한 육상운송인에 대해서도 책임제한의 원칙을 도입하고 있는 CMR⁴²⁾등의 국제 육상운송에 관한 협약과 이를 수용하고 있는 독일을⁴³⁾ 비롯한 구주의 법제 등을 고려할 때 법적 안정성 유지와 신속한 분쟁해결을 위해서라도 택배운송에 있어서 중량당 책임제한원칙을 마련할 필요성이 높다.

셋째, 입법정책적인 사항으로, 전술한 바와 같이 택배 관련 입법에서는 국내택배 이외에 국제택배를 추가하여 현행 항공법상 상업서류 송달업증, 국제특송업에 관한 근거를 마련할 필요가 있다. 이와 관련하여 손해배상책임규정을 마련함에 있어서도 국내운송과 국제운송을 구분하는 이

41) 예컨대 해상운송에 관한 헤이그 규칙(International Convention for the Unification of Certain Rules of Law relating Bills of Lading (Brussels, 25 August 1924)) 이나 헤이그-비스비 규칙 (Protocol to Amend the International Convention for the Unification of Certain Rules of Law Relating to Bills of Lading (Brussels, 23 February 1968)).

42) 정식 명칭은 “Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road (CMR) - (Geneva, 19 May 1956)”이다.

43) 이에 관해서는 김정호, “독일의 新운송법이 우리 상법에 미칠 수 있는 영향”, 「고려법학」 제37호, 2001 참고.

원적 책임제한제도를 두는 것이 합리적일 것으로 생각된다. 상법 항공운송 편에서 국내운송과 국제운송에 관한 책임제한액을 달리 규정하는 상법 제915조 제1항이⁴⁴⁾ 그 좋은 예가 될 것이다.

IV. 결 어

지금까지 우리나라 택배운송의 현황과 입법적 연혁, 그리고 택배관련 입법에 있어서 고려되어야 할 몇 가지 사항들에 대해 살펴보았다.

택배산업에 관한 입법은 (a) 국민생활과 밀접한 관련이 있는 택배업의 특성상 부실한 택배사업자의 무분별한 시장진입에 관한 규율 필요성, (b) 대형 화물자동차 증차문제와 분리하여 택배용 차량의 증차여부에 관한 별도 기준 마련, (c) 택배계약에 따른 당사자 권리와 의무, 특히 택배사업자의 손해배상책임에 관한 입법적 기준 마련, (d) 국제특송업의 근거규정 제공, (e) 자동차 이외 수단을 이용한 택배업에 관한 규율장치 마련 등의 측면에서 필요성이 인정되는 바, 향후 충분한 논의와 검토를 거쳐야 하겠다. 다만 앞으로 전자상거래와 인터넷, 홈쇼핑 등은 더욱 활성화될 것으로 보이고 이에 따라 택배관련 산업도 지속적으로 성장할 것으로 전망되는 바, 제도적 뒷받침 마련을 위하여 시급히 법제화를 추진할 필요성이 있겠다.

새로운 택배 관련 입법 중 사법적 측면에서 가장 중요한 사항은 택배사업자의 손해배상책임에 관한 규정이라 할 것이다. 택배운송은 소화물일 관운송으로 불린 점에서 알 수 있는 바와 같이 소형·소량 화물을 대상으로 하는 만큼 상법상 운송업에 관한 규정과 차별이 불가피하다. 택배관련 입법에 참고할 수 있는 주요 내용은 공정거래위원회가 마련한 택배 표준약관으로부터 기본적으로 도출이 가능하며, 그 외에도 (a) 택배사업자의

44) 상법 제915조는 항공운송인의 손해배상책임에 대해 손해가 발생한 해당 운송물의 1킬로 그램당 17 계산단위의 금액을 한도로 하되, 송하인과의 운송계약상 그 출발지, 도착지 및 중간 착륙지가 대한민국 영토 내에 있는 운송의 경우에는 손해가 발생한 해당 운송물의 1킬로 그램당 15 계산단위의 금액을 한도로 한다고 규정하고 있다. 즉 국제운송과 국내운송의 손해배상책임을 달리 규정하고 있는 것이다.

손해배상책임에 관하여 계약책임과 불법행위책임의 일원적 구성, (b) 상법 및 국제협약상 해상운송이나 항공운송에서 규정하고 있는 것과 같은 중량당 책임제한액 조항의 신설, (c) 국제택배운송의 근거마련 및 국내택배운송과의 구별에 따른 이원적 책임제한 제도의 설정 등이 입법상 고려의 대상이 될 수 있을 것이다.

본고에서 논의된 사항들을 기초로 ‘국민 운송업’인 택배와 관련한 합리적인 입법이 조속히 마련될 수 있기를 희망한다.

참 고 문 헌

1. 단행본

- 김남진·김연태, 「행정법 I」, 법문사, 2011
박균성, 「행정법론(상)」, 박영사, 2010
최중현, 「해상법상론」, 박영사, 2009
최준선, 「보험법·해상법·항공운송법」, 삼영사, 2012

2. 일반논문

- 김선이·이창재, “바르샤바조약 제29조의 해석 및 적용에 관한 연구 - 미국 판례를 중심으로”, 항공우주법학회지 제20권 제2호, 2005
김정호, “독일의 新운송법이 우리 상법에 미칠 수 있는 영향”, 「고려법학」 제37호 (2001)
성승제, “택배운송인의 손해배상책임과 면책약관”, 「법학논총」 한양대 법학연구소 제24집 제2호, 2007
송계의, “소화물 일관운송에 관한 법제적인 고찰”, 대한교통학회지 제10권 권3호, 1992
이창재, “상법상 운송물 처분권과 수하인의 발전적 지위 - 국제운송규범과의 비교를 중심으로 -”, 「성균관법학」 제23권 제3호, 2011
_____, “해상운송과 항공운송에 관한 최신 국제협약의 비교”, 한국해법학회지 제33권 제2호, 2011
_____, “현행 항공법상 상업서류 송달업의 문제점과 입법방향”, 항공우주법학회지 제26권 제2호, 2011
이충배·양재훈·이정민, “국제특송업체의 글로벌 경쟁전략”, 「로지스틱스 연구」 제11권 제1호, 2003
장지웅, “2009년 택배시장 회고와 2010년 전망”, 정보통신정책연구원 우정정보, 2010
전삼현, “항공운송법상의 무과실책임”, 항공우주법학회지 제4호, 1992
최세련, “해상운송에서의 제척기간에 대한 검토”, 「상사법연구」 제29권 제3호, 2010

3. 기타자료

국토해양부 및 한국교통연구원 공청회자료, “택배산업 선진화 방안”,
2010년 3월 12일

공정거래위원회 보도자료, “택배 표준약관 개정 및 킷서비스 표준약관 제
정·시행”, 2008년 1월 4일

물류신문 기사, “택배업계 오랜 숙원이었던 증차 허용된다”, 2012년 4월
13일자

헤럴드경제 기사, “사실상 올해 넘긴 택배법, 택배업계 3대 난제”, 2011년
10월 5일자

법제처 (<http://www.law.go.kr>)

공정거래위원회 (<http://www.ftc.go.kr>)

〈국문초록〉

1990년대 이후 우리나라 택배운송산업은 지속적인 발전을 이룩하였지만 이에 관한 입법적 배경은 지금으로부터 20여년 전인 1989년 「자동차운수사업법」에 잠시 규정되었을 뿐, 현행법상 근거 규정이 전무한 실정이다. 택배산업에 관한 입법은 (a) 국민생활과 밀접한 관련이 있는 택배업의 특성상 부실한 택배사업자의 무분별한 시장진입에 관한 규율 필요성, (b) 화물자동차 증차에 관한 택배용 차량의 별도 취급, (c) 택배계약에 따른 당사자 권리와 의무, 특히 택배사업자의 손해배상책임에 관한 입법적 제도 마련, (d) 국제특송업의 근거규정 마련, (e) 자동차 이외 수단을 이용한 택배업에 관한 규율장치 마련 등의 측면에서 충분한 논의와 검토를 거쳐야 하겠다. 다만 향후 전자상거래와 인터넷, 홈쇼핑 등이 더욱 활성화될 것으로 보이고, 택배관련 산업은 지속적으로 성장할 것으로 전망되는 바, 이에 대한 제도적 뒷받침을 위하여 시급히 법제화를 추진할 필요가 있다.

새로운 택배 관련 입법 중 사법적 측면에서 가장 중요한 사항은 택배사업자의 손해배상책임에 관한 규정이라 할 수 있다. 이와 관련하여 향후 택배관련 입법에서 공정거래위원회가 마련한 택배 표준약관을 참고하는 것이 좋을 것으로 생각된다. 이러한 취지에서 본고는 택배 표준약관에 나타난 택배운송업의 특징을 분석하고 기존 상법상 운송관련 규정과의 비교를 통하여 향후 택배 관련 입법에서 고려되어야 하는 사항들을 제시하고자 하였다.

주제어 : 택배법, 소화물일관운송, 화물자동차운수사업법, 운송인, 손해배상책임

A Study on the Legislation of Courier Service

Lee, Chang-Jae*

The 1990's was the turning point of private courier service industry in South Korea. Due to the booming of television home shopping and the development and diversity of communication channels including internet, the private transaction not only between commercial companies but also between companies and consumers or inter-individual transactions were on the most activated step than ever before. Regretfully, however, there are no legislative basic regulations controlling this emerging business. Although there are some articles in Korean Commercial Code regarding to the ground transportations, basically those rules were generated on the purpose of the commercial carriers with heavy cargo thus it is not for the small parcel or courier business. Meanwhile, there is an alternatively rule, the Terms and Conditions which was provided by the business operators. It is to regulate the right and obligation of parties at the courier contract and to settle the arguments between them. As a matter of fact, the liability of carrier and compensation for loss or damage of the shipment has been mainly relied on this "unilateral rule."

Given the above circumstances, this article tried to provide a proper legal frame as a model legislation of Courier Services not only in the public policy related field but also specially focused on the legal liability of service providers comparing to the Korean Commercial Code.

Key Words : Transport, Parcel Courier, Express Courier Service,
Legal Liability of Carrier, Commercial Code

* Ph. D / Senior Researcher at Institute of Law & Lecturer in Sungkyunkwan University.