

의 결



국민권익위원회

국 민 권 의 위 원 회 의 결

의안번호 제2022 - 389호

의 안 명 「섬 지역 택배비용 부담 경감 방안」

대상기관 행정안전부, 국토교통부, 해양수산부, 공정거래위원회, 지방자치단체

결 정 일 2022. 5. 16.

주 문

이 유

별지와 같다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2022년 5월 16일

위원장 전현희

위원 안성욱

위원 이정희

위원 김기표

위원 강재영

위원 박계옥

위원 박상희

위원 이근동

위원 박홍규

위원 임성문

위원 방이엽

위원 손난주

위원 강길연

위원 최정묵

위원 송현주

섬 지역 택배비용 부담 경감 방안

2022. 5.



국민권익위원회

목 차

I . 추진배경 및 경과 1

II . 일반 현황 2

III . 문제점 및 개선방안 6

1. 섬 지역에 대한 정기적 실태조사 및 통계정보 등 공개 6

2. 선박 내 자동차 선적에 따른 자동화물비 부과체계 합리화 ... 12

3. 내륙과 교량으로 연결된 섬 지역의 추가배송비 합리적 부과 ... 18

4. 섬 지역 택배비용 부담 경감을 위한 재정 지원 강화 23

IV . 조치 사항 30

<붙임>

1. 택배사별 내륙과 교량으로 연결된 섬 지역의 추가배송비 부과 징수 현황.. 32

2. 관련 법령 및 지침 33

I. 추진배경 및 경과

❖ 추진근거 : 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제47조
("국민이 직접 뽑은 2022년 제도개선 역점과제")

□ 추진배경

○ 전국에 섬(도서 島嶼)은 3,383개이며, 465개 유인도서에서 70만 8천 가구, 150만 9천여 명의 주민이 거주*하고 있음

* 「섬 발전 촉진법」 제2조 규정에 따라 유인도서에서 제외되어 있는 제주도(본도)가 포함된 통계자료

○ 코로나19 영향 등으로 섬 지역도 택배이용이 지속적으로 증가하고 있으나, 열악한 생활물류 기반으로 섬 주민은 내륙지역에 비해 평균 5배 이상의 추가 배송비가 부과되는 등 불편·부담 가중

- 섬 주민의 정주여건 등을 파악하기 위한 정기적인 통계조사 및 통계자료 공개시스템 부재로 섬 주민들의 생활복지 증진 저해

- 택배차량 선적 시 근거가 불명확한 자동화물비 부과로 섬 주민의 택배비 증가 원인 제공

- 택배사 등이 내륙과 교량으로 연결된 섬 지역에 대하여도 도선료가 포함된 추가배송비를 불합리하게 부과

※ 전남 고흥군 암태도 등 섬 지역은 내륙과 연결된 연륙교가 생겨 택배차량 진입이 가능한 상황이나, 고흥군에서 섬 지역에 어구 및 낚시용품을 배송하는 경우 CJ대한통운, 한진택배 등이 도선비의 명목으로 5~7천원의 추가 배송비를 요구 (국민신문고)

○ 섬 지역의 인구감소 및 노령화 등으로 섬의 존립이 위협받고 있는 상황을 고려하여 섬 주민의 택배비 부담 경감을 위한 제도개선과 생활물류 관련 권익증진을 위한 정책적 지원 방안 마련 필요

□ 추진경과

○ 실태조사 및 개선방안 마련('21.9~'22.2월), 기관협의(3~4월), 위원회 상정(5월)

II. 일반 현황

□ 섬의 정의

- (일반적) 만조 시 수면 상에 노출되어 있으며, 수면에 둘러싸인 자연적으로 형성된 육지
- (국내법적) 「섬 발전 촉진법」 상 만조 시에 바다로 둘러싸인 지역
 - ※ 다만, 제주특별자치도 본도와 방파제·교량 등으로 육지와 연결된 때로부터 10년이 지난 섬은 제외하고 있음
 - 「도서민 여객선 운임지원 집행지침」(해수부)은 “「섬 발전 촉진법」 제2조에 따른 섬 중 내륙과 교량으로 연결되지 않은 섬”으로 정의

< 섬(도서 島嶼) 관련 법률체계 >

구 분	주무부처	관계 법률	비 고	
유인도서	행정안전부	「섬 발전 촉진법」	일반법	
무인도서	해양수산부	「무인도서의 보전 및 관리에 관한 법률」		
특수 도서	안보	행정안전부	「서해 5도 지원 특별법」	개별법
		해양수산부	「독도의 지속가능한 이용에 관한 법률」	
	환경	환경부	「독도 등 도서지역의 생태계 보전에 관한 특별법」	

※ 「섬 발전 촉진법」은 유인도서의 개발 및 지원에 초점을 둔 제도인 반면, 「무인도서의 보전 및 관리에 관한 법률」은 무인도의 보존·관리를 위한 행위 제한에 중점을 둔 제도로 섬 지역에 대한 지원제도와 관리부처 이원화

- (국제법적) 「UN 해양법 협약」 “섬이라 함은 자연적으로 형성된 육지로서 물로 둘러싸이고 고조시에든 수면 위에 있는 것을 말한다.”고 규정
 - ※ 3면이 바다로 둘러싸인 우리나라의 경우 섬 지역은 국토의 중요한 일부로 지역주민들이 삶을 영유하는 공간이고, 국민들이 여가시간을 보낼 수 있는 관광지이며, 국가안보 측면에서 매우 중요한 지역

□ 섬 지역 발전정책

- 부처별로 섬 지역 발전에 관한 다양한 계획을 수립·시행하고 있음
 - 섬종합개발10개년계획(행안부), 무인도서종합관리계획(해수부), 특정도서보전기본계획(환경부), 국토종합계획(국토부) 등을 수립·시행

< 부처별 섬 발전정책 관련 계획 >

부처명	관련 계획	비고
행안부	▶ 섬종합개발 10개년 계획	
국토부	▶ 국토종합계획, ▶ 서해안권발전 종합계획	
해수부	▶ 무인도서 종합관리계획, ▶ 연안통합관리계획 ▶ 해양수산발전기본계획, ▶ 해양관광진흥기본계획 ▶ 어촌어항발전기본계획, ▶ 연안여객선 현대화계획	
문체부	▶ 관광개발기본계획	
환경부	▶ 특정도서 보전기본계획	
국토부, 해수부, 환경부, 농림부, 해경청	▶ 해양환경종합계획	

- 그 외 섬 지역을 대상으로 섬 주민 여객선 운임지원, 낙도보조항로 운영제도, 여객터미널 운영비 지원, 어촌체험마을사업 등 추진

< 섬 지역 지원사업 현황 >

사업명	사업내용
섬 주민 여객선 운임 지원	전국 도서민을 대상으로 연안여객선 여객 및 차량 운임을 지원, 도서민 운임의 20%(국비 10%, 지방비 10%) 정률 지원
낙도보조항로 운영제도	사업성 부족으로 선사가 여객선 운항을 기피하는 항로를 보조항로로 지정하고 국가가 운항결손액을 지원하여 도서민 교통편의 증진
여객터미널 운영비 지원	무역항 내 주요 여객터미널에 대한 관리·운영비용 지원을 통해 여객선 이용객에 대한 편의 제공
어촌체험 마을사업	어촌체험을 중심으로 어촌의 자연환경, 생활문화 등과 연계한 관광기반 시설을 조성하는 사업(관광안내소, 진입로, 주차장, 화장실 등 설치)

□ 섬 지역 현황 (통계)

- (무인도서 관리) 해양수산부 소관
 - “제2차 무인도서 종합관리계획”(20~29년)에 따라 만조 시 해수면 위에 드러나는 자연적으로 형성된 땅으로서 사람이 거주하지 않는 섬은 2,918개(72,596,619㎡) (“무인도서 종합정보시스템”)

○ (유인도서 관리) 행정안전부 소관

- 사람이 거주하는 섬은 465개이고, 이중 “제4차 섬종합개발10개년 계획”(18~27년)에 포함된 370개의 개발대상 섬 위주로 관리

< 전국 유인도서 현황 >

구 분	합 계		개발대상 유인도서		기타 유인도서	
	섬수	면적(m ²)	섬수	면적(m ²)	섬수	면적(m ²)
합계	465	3,787,866,339	370	1,574,421,699	95	2,213,444,640
부산	3	38,752,898	-	-	3	38,752,898
인천	39	707,643,219	32	260,644,568	7	446,998,651
경기	5	3,984,181	4	3,533,043	1	451,138
충남	33	155,817,151	24	33,628,213	9	122,188,938
전북	25	37,023,119	23	36,819,805	2	203,314
전남	272	1,854,972,317	214	1,048,858,850	58	806,113,467
경북	3	73,255,321	2	73,067,767	1	187,554
경남	77	902,380,923	63	103,832,243	14	798,548,680
제주	8	14,037,210	8	14,037,210	-	-

(자료출처 : 행정안전부 “2018년 유인도서 현황”)

○ (지적공부 관리) 국토교통부 소관

- 11개 시·도 지적공부에 등록된 섬은 총 3,677개(3,547km²)이고, 이 중 유인도서는 486개, 무인도서는 3,191개로 지적(地積) 관리

< 전국 유·무인도서 지적관리 현황 >

구 분	합 계		유인도서		무인도서	
	섬수(%)	면적(m ² ,%)	섬수	면적(m ²)	섬수	면적(m ²)
합계	3,677(100)	3,547,385,094(100)	486	3,478,697,861	3,191	68,687,234
부산	47(1.30)	42,133,944(1.20)	4	38,242,403	43	3,891,541
인천	170(4.60)	689,820,196(19.40)	41	680,067,811	129	9,752,386
울산	3(0.08)	22,440(0.00)	-	-	3	22,440
경기	12(0.30)	39,540,614(1.10)	4	39,364,482	8	176,132
강원	230(6.30)	403,548(0.01)	1	7,736	229	395,812
충남	266(7.20)	156,461,935(4.40)	37	148,843,383	229	7,618,553
전북	96(2.60)	36,836,196(1.00)	25	34,490,903	71	2,345,293
전남	1,967(53.50)	1,601,347,399(45.10)	276	1,566,862,673	1,691	34,484,727
경북	5(0.14)	72,867,349(2.10)	4	72,795,944	1	71,405
경남	794(21.60)	892,145,250(25.10)	85	883,926,786	709	8,218,464
제주	87(2.40)	15,806,222(0.40)	9	14,095,740	78	1,710,482

(자료출처 : 국토교통부 “2016년 지적통계연보”)

□ 택배비 부과체계

- 택배비는 운송거리와 화물크기를 고려하여 부과되고, 택배사가 자율적으로 요금을 부과(행정기관 신고·승인 불요)
 - 택배비 제도는 자유시장경쟁 및 규제완화 차원에서 '98년부터 “자율요금제”로 전환*되어 시행 중
 - * 인가운임제('81.6~) → 신고운임제('87.7~) → 자율요금제('98.2~)
- 택배비는 통상의 주의·노동력이 요구되는 '일반요금'과 운송위험·노동력이 더 소요되는 물품에 부과하는 '할증요금'으로 구분
 - (화물크기별 요금) 화물의 무게와 규격(부피) 항목으로 측정하여 둘 중 무게 항목을 우선 적용하여 요금 부과
 - ※ 무게와 부피에 의해 초소형(1kg 이하, 60cm 이하), 중형(20kg 이하, 140cm 이하), 대형(30kg 이하, 160cm 이하) 등으로 구분되고, 택배사 별로 화물크기를 구분하는 기준이 동일하지는 않음
 - (운송거리별 요금) 요금은 거리에 비례하여 부과되기 보다는 일정 권역의 구분에 따라 동일권 요금과 타권역 요금으로 구분 부과
 - ※ 통상 6개(수도권, 강원권, 충청권, 호남권, 영남권, 제주권) 권역으로 구분되고, 발송지와 도착지가 같은 권역 이면 동일권 요금이 적용되며, 발송지와 도착지가 각각 다른 권역이면 추가배송비가 포함된 타권역 요금 적용

< 택배사별 배송비 부과 현황 >

택배업체	권역	화물무게·크기 (원)						
		2kg↓ (60cm↓)	3kg↓ (80cm↓)	5kg↓ (80cm↓)	10kg↓ (120cm↓)	15kg↓ (120cm↓)	20kg↓ (140cm↓)	25kg↓ (160cm↓)
우체국	익일배달	-	-	5,000	8,000	-	10,000	-
	제주의일	-	-	7,500	10,500	-	12,500	-
	제주(D+2)	-	-	5,000	8,000	-	10,000	-
CJ대한통운	기본권	5,000	-	6,000	-	7,000	-	9,000
	제주권	8,000	-	9,000	-	10,000	-	12,000
한진	동일권	-	-	4,000	-	5,000	6,000	-
	타권역	-	-	5,000	-	6,000	7,000	-
	제주권	-	-	7,000	-	8,000	9,000	-
롯데	동일권	-	4,000	-	5,000	-	-	6,000
	타권역	-	5,000	-	6,000	-	-	7,000
	제주권	-	8,000	-	9,000	-	-	10,000

Ⅲ. 문제점 및 개선방안

1 섬 지역에 대한 정기적 실태조사 및 통계정보 등 공개

[행정안전부, 국토교통부, 광역지자체]

□ 현 황

- 섬 지역의 특성(유인도서, 무인도서, 특수도서)에 따라 부처별로 관리·지원업무 수행

※ 주민들이 거주하는 유인도서는 「섬 발전 촉진법」을 근거로 행정안전부가 관리하고, 무인도서는 해양수산부에서 관리

< 전국 섬 지역 관리체계 현황 >

구 분	주무부처	관계 법률	비 고	
유인도서	행정안전부	「섬 발전 촉진법」	1986년	
무인도서	해양수산부	「무인도서의 보전 및 관리에 관한 법률」	2007년	
특수 도서	안보	행정안전부	「서해 5도 지원 특별법」	2010년
		해양수산부	「독도의 지속가능한 이용에 관한 법률」	2005년
	환경	환경부	「독도 등 도서지역의 생태계 보전에 관한 특별법」	1997년

- 전국에 섬은 3,383개이고, 그 중 465개 유인도서에서 70만 8천 가구, 150만 9천명의 주민이 거주하고 있음

< 전국 섬 지역 현황 >

구 분	합계	부산	인천	울산	경기	강원	충남	전북	전남	경북	경남	제주
합 계	3,383	45	191	4	42	29	286	130	2,014	22	552	68
유인도서	465	3	38	-	5	-	34	25	271	3	77	9
무인도서	2,918	42	153	4	37	29	252	105	1,743	19	475	59

- 유인도서 465개 중 내륙과 교량으로 연결된 섬은 97개이고, 여객선 등 운항되고 있는 섬이 275개이며, 93개 섬은 여객선 등이 미운항

< 유인도서 일반 현황 >

구 분	도서수	면적(km ²)	가구수	인구(명)
합 계	465	5,613	708,443	1,509,254
연도·연륙교 개통도서	97	2,344	319,026	661,646
여객선 등 운항도서	275	3,196	386,572	842,328
여객선 미운항도서	93	73	2,845	5,280

□ 문제점

- 섬 지역에 대한 관리·지원체계 이원화로 관리 사각지대*가 존재하고, 거주환경 실태조사 등 체계적인 통계·관리 장치 부재

* 「섬 발전 촉진법」상 지원·관리대상 섬에서 제주특별자치도 본도, 방파제·교량 등으로 육지와 연결되어 10년이 지난 섬, 10인 이하의 인구가 거주하는 섬의 경우 제외

- 섬 지역 전반에 대한 관리 주무부처는 행정안전부이나, ‘성장촉진지역’ 등 용도지역과 인구수 등에 따라 국토부, 행안부, 해수부로 지원·관리체계 이원화

※ 무인도서의 경우도 해양수산부는 무인도서로, 환경부는 특정도서로 부처간 서로 다른 명칭(섬·도서)을 사용하고 있으며, 섬의 범위도 차이 발생

- 섬 지역에 대한 정기적인 실태조사 실시 등에 관한 절차·방법과 통계공표에 관한 규정이 부재하고, 통계항목·기준 등이 통일되지 않아 부처별로 정보 작성·제공 수준 상이

※ 섬에 대한 국가차원의 통계가 부재하고, 일부 지자체의 경우 일반 통계 정보(섬수, 섬면적, 인구수)를 비정기적으로 제공하고 있으며, 부처별로 섬(전체·유인·무인)에 대한 자체 통계자료도 서로 상이한 실정

< 부처별* 섬 통계 현황 >

구 분	유인		무인		비 고
	행정안전부 (내부통계)*	국토교통부 (지적통계연보)	해양수산부 (종합정보시스템)	국토교통부 (지적통계연보)	
섬 수	465	486	2,918	3,191	
면적(km ²)	3,787	3,478	72	68	

* 행정안전부의 섬(유인도서) 통계는 법령에 근거한 실태조사 또는 국가통계로 인정되지 않은 자체(국회·언론 대응용) 통계로 일반에 공개되거나, 섬 지역에 대해 충분한 정보가 수록되지 못하여 대외적 공신력·대표성 결여

- 생활편익 증진을 위해 필요한 국가차원의 통계와 정보제공 창구 부재로 섬 지역 주민들의 생활복지 저해와 불편·부담* 가중

* 현재 섬 지역의 인구, 면적 이외 통계정보 부재(연륙교 연결, 여객선 운항정보, 우체국 배송망 이용 등)로 택배사, 온라인쇼핑몰사업자 등이 자체 구축한 불명확한 정보를 근거로 섬 지역 주민들에게 과도한 택배비 부과

< 주요 지적 사례 >

- 택배사가 군산 선유도 등에 추가배송비를 부과하는 것은 현행법상 ‘도서 지역’에 해당하기 때문이고, 우리나라 유인도 총 564개 중 77개 섬이 육지와 다리나 제방으로 연결돼 있으나, **연륙교 개통 도서 및 추가배송비 부과에 대한 실태조사 및 통계자료는 부재** (언론보도, '17.9.)
- 무인도는 ‘무인도서법’에 따라 정기적인 실태조사와 관리계획이 마련되고 있지만 **유인도서의 경우는 정기적 실태조사에 필요한 근거 법령이 없는 상황으로 행안부, 국토부, 해수부 등 다양한 부처와 기관이 관여하고 있음에도 조사협조 체계가 미흡한 실정** (언론보도, '18.6.)
- 전국 465개 유인도서 중 여객선이 없는 섬이 135개에 달하여 도서민들이 해상교통 이용에 상당한 불편함이 있고, 이로 인해 도서지역 주민들이 타 지역으로 이동하거나, **생활물품을 구입하는데 상당한 경제적 부담을 져야함과 동시에 많은 불편을 겪고 있음** (언론보도, '20.6.)

○ **제주도 등 섬 지역의 생활물류가 해상을 통해 배송되어 내륙보다 많은 배송비를 부담하고 있으나, 섬 지역에 대한 추가배송비 부담 실태 및 부과기준 부재로 섬 주민의 불편·부담 가중**

- 제주도(본도)는 항만 물동량이 99%에 이르나, 섬의 범위에서 제외* 되어 있고, 국가물류기간망과도 연계되지 않아 **생활물류서비스 기반이 일반 섬 지역과 동일한 수준으로 소외**

※ 제주도(우도 등 8개 유인도서 포함)의 전체 물동량 대비 항만 물동량이 99% 이상을 차지('18년 98.7% → '19년 98.7% → '20년 99.1%)

< 최근 3년간 제주지역 물동량 현황 >

연도별	합계(천톤)			항만(천톤)			항공(천톤)		
	소계	반입	반출	소계	반입	반출	소계	반입	반출
2018	20,075	12,892	7,183	19,809	12,767	7,042	266	125	141
2019	20,522	12,711	7,811	20,263	12,590	7,673	259	121	138
2020	19,488	11,563	7,925	19,309	11,486	7,823	179	77	102

* 「도서개발 촉진법」 제정(1986.12.31.) 당시부터 제주도 본도를 섬의 범위에서 제외 하였고, 현재 섬(유인도서) 지역 관리의 일반법적 성격이 있는 「섬 발전 촉진법」에서도 제주특별자치도 본도를 섬 지역에서 제외

※ 제주도에 배송되는 897개 생활물류 제품 중 487개 제품에 부과되는 평균 추가 배송비가 제주지역이 2,091원, 기타도서가 2,509원을 더 부담하고 있고, 제주권(2,091원)이 내륙권(443원)에 비해 평균 5배 이상의 추가배송비를 과다 부담하고 있음('21년도 제주지역 택배 추가배송비 실태조사, 제주녹색소비자연대)

< 최근 3년간 제주지역 추가배송비 부과현황 >

연도별	조사대상	추가배송비(원)		비고
		제주도	기타도서	
2019	8개 품목, 912개 제품	3,903	5,559	한국소비자원
2020	8개 품목, 913개 제품	2,111	2,642	제주녹색소비자연대
2021	8개 품목, 897개 제품	2,091	2,509	제주녹색소비자연대

□ 개선방안

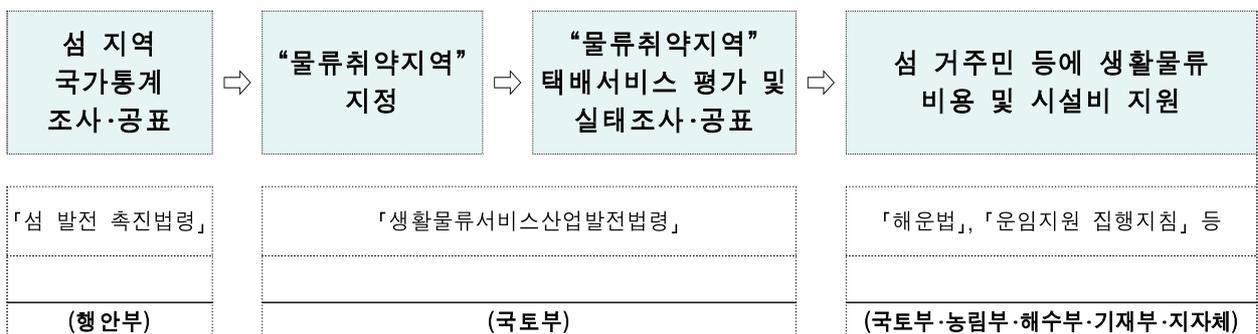
○ 섬(제주도 포함) 지역의 생활복지 증진을 위해 섬 지역에 대한 정기적 실태조사를 실시하여 그 결과를 국가통계로 관리하고, 통계정보를 일반에 공개하는 장치 마련 (행안부)

- 섬 거주민들에게 실질적으로 필요한 통계*를 작성·공표하여 내륙지역에 비해 열악한 섬 지역의 생활편익 증진 도모

* 행안부(인구 현황, 관공서 현황, 생활환경 현황 등 유인도서 통계), 해수부(여객선·화물선·도선 운항정보, 항로 등 해상교통현황, 무인도서 통계), 국토부·우정사업본부(지적 통계, 연륙교 설치·계획 정보, 민간 택배회사 이용 정보 등 생활물류 정보, 우체국택배 이용 가능 정보 등) 등 섬(유인·무인) 지역 통계작성 창구를 일원화를 통해 “국가통계”로 관리·공표

※ 섬 지역에 대한 국가통계가 공표되면 이를 근거로 국토부에서 “물류취약지역”을 지정하고, 해수부 등이 해상물류 비용 등을 지원받는 근거로 활용 가능

< 섬 지역 통계 활용 방안 >

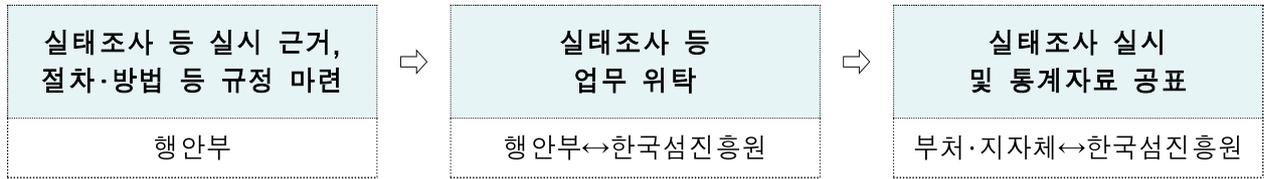


⇒ 「섬 발전 촉진법」 개정

현행	개선 (예시)
<p><신설></p>	<p>제○조(실태조사 등) ① 행정안전부장관은 섬지역(제주도 포함) 주민의 생활수준 및 복지 향상을 위한 기초 자료의 확보 및 통계의 작성을 위하여 섬지역에 대한 실태조사를 실시할 수 있다.</p> <p>② 행정안전부장관은 실태조사를 참고하여 섬지역에 관한 통계를 작성·관리하고 공표하되, 필요한 경우 통계청장과 협의할 수 있다.</p> <p>③ 행정안전부장관은 실태조사를 위하여 필요한 경우에는 관계 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 공공기관의 장, 관련 단체의 장 또는 사업자 등에게 필요한 자료의 제출이나 의견의 진술 등을 요청할 수 있다. 이 경우 자료의 제출이나 의견의 진술 등을 요청받은 관계 중앙행정기관의 장 등은 특별한 사유가 없으면 이에 협조하여야 한다.</p> <p>④ 행정안전부장관은 실태(통계)조사에 의하여 수집된 자료를 이용하고자 하는 자에게 이를 제공할 수 있다.</p> <p>⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 실태(통계)조사의 대상, 항목, 절차 및 결과 공개 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>

※ 행정기관은 법령으로 행정조사를 규정하고 있는 경우에 한하여 실시할 수 있고 「행정조사기본법」 제5조, 자자체 등에게 일정한 보고의무를 부여하거나 자료 제출을 하게 하는 것은 의무를 부과하는 것이므로 법률에 조사근거 마련 필요

< 섬 지역 실태조사 절차 >



○ 섬 지역의 택배요금 합리화 등을 위해 요금부과·부담 실태에 대한 정기조사 실시하고, 생활물류서비스 평가항목·기준 마련 (국토부)

- 택배사업자의 섬 지역에 대한 합리적인 택배요금 부과를 유도하여 섬 주민의 권익증진 및 택배서비스 품질제고

⇒ 「화물운송서비스(택배) 평가업무 지침」 [별표1] 개정

※ 「생활물류서비스산업발전법」 제35조에 따른 “생활물류서비스평가” 시 택배 사업자의 섬 지역 등 물류취약지역에 대한 서비스 품질 제고와 택배요금의 합리적 책정 등을 유도할 수 있도록 세부 평가항목과 평가기준을 마련·시행

○ 지역별 실정에 맞는 섬 지역 맞춤형(배송비 격차, 서비스 만족도 등) 택배이용서비스 실태조사를 정기적으로 실시하여 공표 (광역지자체)

- 최근 모바일 쇼핑, 홈쇼핑, 해외직구 등 새로운 형태의 유통망이 확산되면서 택배물류도 급격히 증가 추세에 있어 택배사 간 자율 경쟁을 통한 배송비 가격인하 유도 및 소비자 주권 강화

※ 제주도에서는 도민들의 물류비용 부담 안정화를 위해 2019년부터 내륙 지역과 제주지역 간 택배 배송여건, 물류비 부담 격차 등을 조사(“제주도민 택배비 부담 실태조사” 결과, “온라인쇼핑 추가배송비 사전고지 의무 모니터링 및 행정처분” 결과 등 공개)하여 정기적으로 조사·공표 중

□ 현 황

- 섬 주민 소유차량, 화물차량 등을 선적하여 섬 지역을 출입하는 경우 이용객들에게 도선료와 함께 자동화물비*를 부과

* 항만하역사업자가 카페리·차도선에 차량을 선적하는 이용자에게 부과하는 하역요금으로, 항만에서 차량 등을 선박에 싣거나 내릴 때 차량유도, 선박 램프와 부두 간 깔판설치 등 노무 제공에 따른 하역서비스 대가

- 자동화물비는 항만하역요금으로 항만하역사업자가 부과하고, “항만 운송사업법령”에 따라 매년 해양수산부장관이 인가·고시

< 자동화물비 부과 근거 >

- (「항만운송사업법」 제4조) 항만에서 차량 등 화물을 선박에 싣거나, 내리는 일은 항만하역사업을 등록*한 하역사를 통해서만 하역작업이 가능

* 전국 항만하역사업자 등록현황('19.12.) : 419개 업체 (일반 290개, 한정 129개)

- (「항만운송사업법」 제10조) 해양수산부장관에게 매년 인가* 받은 하역요금을 이용자들로부터 받고, 항운노조의 노무공급에 따른 일정대가를 지급

* 해양수산부는 항만하역사업자가 하역요금의 설정·변경에 대해 신고하면 항만관리청(지방청, 지자체)에서 1차 조정 후 이해관계자의 의견 수렴을 거쳐 물가안정심의위원회 협의를 거쳐 최종 하역요금을 인가

- (「직업안정법」 제33조) 항만하역사업자는 지방노동청으로부터 근로자 공급허가를 받은 항운노조와 근로자공급계약을 체결하고, 하역업체의 요청에 따라 노조원이 하역서비스 제공

- 매년 평균 270만대의 차량이 선박을 통해 섬 지역으로 운송되고, 지자체에서는 해상교통비 부담완화를 위해 섬 주민 소유차량에 대해 도선료, 자동화물비 등을 지원하고 있음

< 최근 5년간 여객선 차량수송 현황 >

구 분	2015	2016	2017	2018	2019
합 계	2,646천대	2,748천대	2,992천대	2,658천대	2,632천대
일반인	2,040천대	2,115천대	2,344천대	2,045천대	1,963천대
섬 주민	606천대	633천대	648천대	613천대	669천대

(자료: 2020년 연안해운 통계연보, 한국해운조합)

□ 문제점

- 선박에 차량을 싣고 내리는 하역서비스 제공 대가인 **자동화물비***는 부과 근거가 불분명하고, 하역사업자의 불합리한 대가 산정에 따른 **요금 부과로 섬 주민의 물류비용이 증가되는 등 불편·부담 가중**

* 1950년대부터 전국부두에서 정부의 관수물자를 선박에 싣고, 내리는 노무비용의 일환으로 부과되던 것이 1963년 「항만운수사업법」이 제정되면서 항만 하역 운임·요금에 승객과 동반하는 차량을 화물의 범위에 관행적으로 포함되었으며, 자동화물비 대부분이 항운노조 인건비로 충당되고 있음

- 법령의 근거와 원가산정 기준 없이 관행적*인 자동화물비 책정·부과로 섬 주민에게 과도한 물류비용의 청구 원인 제공

* 과거 차도선이 없을 때는 내륙에서 섬 지역으로 화물을 운반하는 경우 항운노조의 인력으로 선박에 개별 화물을 싣고 내렸으나, 현재는 택배차량 등에 다량의 화물을 실어 선적하기 때문에 항운노조원의 인력 하역이 불필요한 상황

※ 자동화물비의 부과·징수는 해수부장관이 승인·고시한 「항만하역요금표」상의 ‘카페리 자동화물’에 근거를 두고 있으나, ‘자동화물’에 대한 용어 정의, 구체적인 하역기준 등 차량 하역서비스 내용이 부재한 실정

- 현행 법령상 여객선사의 선박안전 업무*와 항운노조의 하역 업무가 중복되어 자동화물비 부과에 대한 적정성 논란 야기

* 선박소유자는 항만에서 선박에 차량 및 화물 등을 적재하는 경우 화물적재 고박지침(차량·화물의 배치·적재·고정방법·소화·배수 및 통로 등이 표시된 차량적재도 승인·준수)에 따라 안전조치 의무를 규정 (「선박안전법」 제39조)

- 현행 자동화물비는 부과 체계가 복잡하고, 불분명하여 항만하역사업자 마다 제각각 요금 부과

< 자동화물비 부과 체계 >

구 분	종류	품목	요금
일반 하역요금	기본요금 중 선내, 부선양적, 육상 요금	차량, 오토바이	선내, 부선양적, 육상별 차이
	기본요금 중 이송요금	인력, 차량	작업거리별 차이
	기타요금 중 정액요금	조합원 퇴직충당금	선내요금, 근로자 임금의 1/12
특수 하역요금	기본요금 중 카페리 자동화물	자동차, 적재된 화물	자동차 요금이 높음
	기타요금 중 조합원 퇴직충당금	카페리 자동화물	자동차, 적재된 화물별 차이
연안 하역요금	기본요금 중 일관작업요금	카페리 자동화물	자동차, 적재화물, 중장비 차이
		RO-RO선 자동화물	자동차
	기본요금 중 이송요금	인력, 차량	작업거리별 차이
	기본요금 중 정액요금	조합원 퇴직충당금	기본요금의 6.5%

※ 사업자·개인이 정부와 하역요금을 개별적으로 결정하다보니 지역별 요금 편차가 있고, 할증종류(야간·공휴 등)가 다양하며, 차종별·하역종류(선내·육상 등)별 적용요율이 다르나, 상세 노무내역을 이용자에게 제공하지 않음

< 자동화물비 부당부과 민원 사례 >

- 목포항여객터미널에서 차를 가지고 배에 타면 오라이, 오라이, 스톱... 별로 하는 것도 없이... 이렇게 몇 마디하고 화물노조가하는 사람들이 4천원을 받고 있습니다. 배에 차를 실을 때 배 선원들이 안내해 주면 되는 것 아닌가요... 노조가 하는 그 사람들이 없으면 차를 안전하게 실을 수 없나요... 섬에서 나올 때는 그 사람들 없이도 배에 차를 안전하게 실고 나오는데... 부당한 요금 부과이오니 개선해 달라 (국민신문고, '17.9.)
- 목포항에서 하역사업을 하는 A회사는 “항만하역요금표” 등 법령에서 정한 양하·적하작업을 하지 않고 선박 이용객들에게 4천원의 자동화물비를 부당하게 부과하고 있으니, A회사에 대한 행정처분과 관련 법령에 자동화물비 부과기준을 명확히 규정해 달라 (국민신문고, '17.10.)
- 1톤 택배차량이 배를 타고 섬에 들어가려면 도선료, 자동화물비 등 몇만원 정도의 배비를 내고 있으나, 이를 이유로 택배회사는 섬사람들이 배달시킨 각각의 물건에 5,000원의 추가배송비를 부과하는 것은 부당하니 개선해 달라 (국민신문고, '18.10.)
- 완도항→청산도로 차와 함께 이동시 도선료와 별개로 자동화물비 6천원이 부과되고 있으나, 배에 차량을 싣고 내리는 일을 선원의 수신호에 따라 운전자가 모두하고 있어 자동화물비를 내야할 이유가 없으며, 반대로 청산도→완도항으로 나올 때도 항운노조원의 도움 없이도 아무런 문제없이 차량을 싣고 내리고 있으니, 불합리한 제도를 개선해 달라 (국민신문고, '20.7.)
- 제주도민은 매년 1인당 50회 가량의 택배를 이용하고 있으나, 육지에 비해 5~9배에 달하는 추가배송비 부담으로 고충을 겪고 있는데 이는 택배 차량에 붙는 도선료 등이 원인으로 택배사들은 도선료 부담을 이유로 추가배송비를 마음대로 부과·징수하여 제주도민의 생활물류기본권을 저해하고 있음 (청와대 국민청원, '20.9.)

- 하역서비스의 실체가 불분명*한 상태에서 자동화물비를 부과하고, 도선료와 자동화물비의 부과·징수방식 이원화(여객선사 통합 징수, 하역사업자 개별 징수)로 섬 주민의 불편·부담 민원 빈발

* 차량 하역은 「2021년도 항만하역요금표」 상 연안하역요금의 작업 기준·범위(양하작업, 적하작업)에 해당되지 않고, 사유재산인 차량을 하역사업자·항운노조원이 직접 운전하여 선적·하역할 수 없는 현실적 문제가 있음

※ 선박 이용자가 직접 차량을 운전하여 승·하선시키는 등 하역사업자로부터 특별한 서비스를 제공받지 못한 상태에서 자동화물비를 부담하고, 자동화물비는 하역사업자, 도선료는 여객선사에 각각 결재해야하는 불편·부담 야기

< 하역서비스 관련 민원 사례 >

- 배에 화물을 실은 자동차가 승선할 때에 항운노조원들이 없는 상태에서 자동차기사와 배 선원간의 수신호에 의해서 승선하거나, 항운노조원이 있는 경우도 특별한 역할도 없이 몇 마디 말만하고 자동화물비를 요구하고 있음 (국민신문고, '17.11.)
- 항운노조원이 차량을 선박에 실어 주거나 내려주는 별도의 하역작업을 하지 않고 있으나, 하역작업 명목으로 자동화물비를 받게 하는 것은 항운노조원의 불법행위를 눈감아 주는 것으로 해운법령에 따라 “여객·화물운임”만을 받게 지도·단속해 달라 (국민신문고, '18.4.)
- 차량을 가지고 섬지역을 출입하는 경우 승객에게 차량 선적료와 여객 요금을 부과하고 있으나, 승객이 자동화물비까지 별도로 납부해야하는지 알 수 없으며, 이에 대한 대면 안내나 영수증에 자동화물비에 대한 세부내역을 설명·안내하지 않고, 요금 지불도 승객이 여객선회사와 하역 업체에 각각 따로따로 결재해야 하는 불편이 있음 (국민신문고, '20.6.)

○ **항만하역요금 인가 시 이해관계자인 섬 주민 등 이용자를 대상으로 한 의견수렴 절차 없이 불투명한 절차에 따라 요금 결정**

※ 인가요청(지방항만물류협회) → 인가검토(지방해양청, 시도지사) → 총괄검토 및 선사·화주·항운노조 의견수렴(해수부) → 인상률 협의·조정(기재부) → 인상률 통보(해양수산부) → 인가(지방해양청, 시도지사)

- 섬 주민 및 택배 차량 등에 대한 불합리한 자동화물비 부과로 생활필수품, 농·수산물 등에 대한 생활물류비용 증가 원인 제공

※ 현행 법령에서 자동화물비를 실제 부담하고 있는 주체(섬 주민, 섬 지역 지자체, 택배사 등)에 대한 의견수렴 절차를 구체적으로 규정하지 않음

□ 개선방안

○ 법령상 요금부과 근거가 불분명한 자동화물비 부과를 폐지하거나, 자동화물비 부과에 상응하는 하역서비스 제공과 노무·요금내역을 구체화하는 규정 마련 (법령, 고시, 지침, 요금표 등)

- 자동화물비를 지불한 고객이 하역서비스를 가시적으로 체감할 수 있도록 설명·안내하고, 서비스 내역 등을 제공하는 절차 마련

※ 고객 입장에서 대가를 지불해야하는 하역서비스의 내용을 이해하는데 어려움이 있으며, 자동화물비를 징수하고 있는 항만하역업체(항운노조원)도 그 실체를 제대로 설명하고 있지 못하는 상황

< 자동화물비 부과에 대한 입장 >

고객(섬 주민 등)	⇔	하역업체, 항운노조
차량 승하선시 운전자가 직접 차량을 배에 싣고, 내려 별도의 하역서비스를 제공 받지 않음		차량 승하선시 교통관리, 깔판설치, 등 안전한 승하선 유도에 대한 포괄적인 하역서비스 제공에 따른 비용

- 자동화물비를 「항만하역요금표」에 구체적이고 명확히 규정하고, 항만하역사업자는 요금 결제 시 하역서비스 내역을 고객에게 제공

※ 자동화물비에 상응하는 하역서비스를 요금표에 반영(복잡한 현행 요율체계를 고객이 이해할 수 있도록 단순화) 및 차량 승하선시 투입·제공되는 인프라(선박램프, 부두 간 깔판설치 등) 등에 대한 요금도 명시적으로 고객에게 제시

- 항만하역요금이 공정하고 투명한 절차에 따라 결정·인가될 수 있도록 섬 지역 주민 등 이용자 단체에 대한 의견수렴 절차 마련 (법령, 고시, 지침, 기준 등)

⇒ 「항만운송사업법」 개정

현행	개선 (예시)
제10조(운임 및 요금) ① ~ ⑤ (생략) ⑥ 관리청은 제1항에 따른 인가에 필요한 경우 표준운임 산출 및 표준요금의 산정을 위하여 선박운항업자, 부두운영회사 등 이해관계자들이 참여하는 협의체를 구성·운영할 수 있다. ⑦ (생략)	제10조(운임 및 요금) ① ~ ⑤ (현행과 같음) ⑥ 관리청은 제1항에 따른 인가에 필요한 경우 표준운임 산출 및 표준요금의 산정을 위하여 선박운항업자, 부두운영회사, <u>도서지역 주민 협의체 및 이용자 단체</u> 등 이해관계자들이 참여하는 협의체를 구성·운영할 수 있다. ⑦ (현행과 같음)

※ 전국 단위의 항만하역요금 운영위원회를 구성하여, 각 지역별 특성과 주민들의 의견을 수렴할 수 있는 위원회를 구성·운영

< 항만하역요금 운영위원회 구성(안) >

위원회 개최	위원회 구성원	위원회 주요 의결 사항
<ul style="list-style-type: none"> - 정기회의(연 1회) - 위원 과반수 이상 동의 긴급회의 요청 시 	정부 관련 부처청, 해당 광역·기초지자체 무역·연안항 선박운항업자, 부두운영회사 권역별 섬 지역 어촌계장, 택배사업자 전문가(학계 등) 등	<ul style="list-style-type: none"> - 항만하역요금 결정 등

[국토교통부, 공정거래위원회]

□ 현 황

- 현재 전국에 섬은 3,383개에 이르고, 그 중 465개 유인도서에서 70만 8천 가구, 150만 9천명의 주민이 거주

* 다만, 제주도(본도)는 「섬 발전 촉진법」 제2조 규정에 따라 유인도서에서 제외

< 전국 섬 지역 현황 >

구 분	합계	부산	인천	울산	경기	강원	충남	전북	전남	경북	경남	제주
합 계	3,383	45	191	4	42	29	286	130	2,014	22	552	68
유인도서	465	3	38	-	5	-	34	25	271	3	77	9
무인도서	2,918	42	153	4	37	29	252	105	1,743	19	475	59

- 유인도서 465개 중 내륙과 교량으로 연결된 섬은 97개이고, 여객선 등이 운항하고 있는 섬이 275개이며, 93개 섬은 여객선 등이 미운항

< 유인도서 현황 >

구 분	도서수	면적(km ²)	가구수	인구(명)	비 고
합 계	465	5,613	708,443	1,509,254	
연도·연륙교 개통도서	97	2,344	319,026	661,646	
여객선 등 운항도서	275	3,196	386,572	842,328	
여객선 미운항도서	93	73	2,845	5,280	

- 내륙과 섬 지역에 대한 택배 배송은 항공·해상교통 이용, 택배 사별 물류 여건 등에 따라 고객들에게 추가배송비*를 부과·징수

* 섬 지역의 기본 택배비에 운송여건 등에 따라 추가되는 비용을 택배사업자의 추가배송비 부과 자료를 전자상거래사업자도 활용하여 창업·영업 중

- 섬 지역에 배송물량이 많은 택배사일수록 추가배송비가 낮게 책정되고, 우체국택배는 익일특송 이외 추가배송비를 부과하지 않음

< 택배사별 섬 지역 배송비 부과 현황 >

업체명	섬 지역 배송비	연륙도서 배송비
CJ대한통운	지역별 다름	일부지역 부과
롯데글로벌로지스	3천원~	
한진택배	5천원 (제주 3천원)	
우체국택배	「우편법」 제14조에 따라 배송비 전국 동일	

□ 문제점

- 택배사들이 연륙(연도)교가 개통*된 섬 지역에 대하여도 도선료 등이 포함된 추가배송비를 불합리하게 부과·징수

* 기상 여건, 선박 운행시간(6:00~16:00) 등에 맞춰 제한적 배송이 가능하던 택배 화물이 내륙과 섬 지역을 연결하는 교량 설치로 24시간 배송이 가능하게 되어 물류여건·비용 개선 및 절감 가능

< 연륙도서 택배비 부과 현황 >

(단위: 원, 5kg, 100cm, 1상자 기준, 세종시↔도서지역)

구분	기본 택배비		추가배송비 (도선료 등)	실제 택배비		비고	
	내륙→도서	도서→내륙		내륙→도서	도서→내륙		
충남(7)	두지도 등	5,000~6,000	5,000~6,000	5,000	5,000~11,000	5,000~6,000	
전북(6)	야미도 등	6,000~7,000	6,000~7,000	4,000~5,000	6,000~11,000	6,000~7,000	
전남(54)	고하도 등	6,000~7,000	6,000~7,000	1,500~7,000	6,000~13,000	6,000~7,500	
경남(13)	초양도 등	6,000~7,000	6,000~7,000	3,000	6,000~9,000	6,000~7,000	

- 내륙과 교량으로 연결된 섬 지역에 도선료 등이 포함된 과도한 배송비를 청구하는 등 택배사 마다 제각각 추가배송비 부과

※ 택배시장 점유율이 높은 3개 민간 택배사(CJ대한통운, 한진, 롯데글로벌로지스)의 추가배송비 부과 현황을 확인한 결과, 부과대상 섬 지역 및 추가배송비를 합리적 기준 없이 제각각 부과·징수 (붙임1 참조)

- ☞ ①내륙→연륙도서 배송시 3,000~7,000원 추가배송비 부과, ②연륙도서→내륙 배송시 기본택배비만 부과하고, 내륙→연륙도서 배송시 기본택배비에 3,000~7,000원의 추가배송비 부과, ③내륙↔연륙도서 모두 추가배송비 부과

- 택배사들이 연륙도서 택배비에 대한 적정원가 제시 없이 관행적으로 요금을 책정·부과하여 섬 주민의 불편·부담 민원 빈발

※ 섬 지역 일반현황에 대한 정부차원의 공신력 있는 정보와 공개수단·장치 부재로 전자상거래사업자 등은 택배사들이 자체 제작·배포한 섬 지역 배송요금표를 활용·공유하여 상품 배송비를 부과하고 있는 실정

< 과도한 추가배송비 부과 사례 >

- 전남 고흥군 암태도 등 섬 지역은 내륙과 연결된 연륙교가 생겨 택배 차량 진입이 가능한 상황이나, 고흥군에서 섬 지역에 어구 및 낚시용품을 배송하는 경우 CJ대한통운, 한진택배 등이 도선비의 명목으로 5~7천 원의 추가배송비를 요구 (국민신문고, '19.8.)

- 완도군 고금면 중리, 황진리 마을은 연륙교 개통으로 육지화가 되었으나, 쇼핑몰과 택배사는 섬 지역인 토도리와 같은 법정리에 포함되어 있다는 이유로 부당하게 할증 요금(2~5천원)을 부과하고 있으니, 중리 및 황진리 마을의 할증요금 부과를 폐지해 달라 (국민신문고, '20.5.)
- 군산시 옥도면은 체도권과 도시지역으로 행정구역이 분리되어 있고, 대부분의 도서지역이 연륙교가 설치되어 육지화 되었으나, 온라인쇼핑몰 및 택배사들이 도선료 명목으로 4~6천원의 할증 요금을 부과하고 있으니 개선해 달라 (국민신문고, '20.6.)
- 서울에서 살다가 가족과 함께 귀촌한 보길도 주민 J씨, 완도군은 체도권과 교량 설치에 따른 도시지역으로 행정구역이 분류돼 있으나, 온라인쇼핑몰과 택배사들이 일괄 도서지역으로 분류해 놓고 과도한 할증 요금을 부과하고 있어 이에 대한 시정을 요구하는 국민청원서 제출 (언론보도, '20.7.)
- 강화도 교동·삼산면 지역에 연륙교가 개통되었음에도 대형 택배사들이 섬 지역에서나 받는 도시지역 할증 요금을 받고 있었으나, 강화군의 노력으로 최근 택배사 2곳이 연륙교가 놓인 교동이나 삼산지역에 할증 요금을 부과하지 않겠다는 방침을 강화군에 전달 (언론보도, '20.8.)
- 택배사들은 도서지역에 선박 등을 이용해야 한다는 이유로 권역별로 할증 요금을 부과하고 있고, 다리·제방이 연결돼 차량 배송이 가능한 77개 유인도에도 2~7천원의 할증 요금이 부과되고 있으며, 할증 요금도 지역마다 천차만별로 달라 도서민의 혼란 가중 (언론보도, '20.10.)
- 택배사들이 육지와 다리로 연결돼 차량으로 이동이 가능한 섬 지역 배송 시 추가비용을 부과하고 있어 불만이 터져 나오고 있고, 배송비도 택배사마다 천차만별이어서 개선이 필요하다는 지적이 있으며, 연륙교가 놓아진 섬에 대한 요금 부과 기준이 모호한 것이 문제 (언론보도, '21.2.)

- 통신판매업자가 요금 부과 기준이 불분명한 상태에서 추가배송비를 과도하게 청구하여 섬 주민의 생활물류비용 증가 원인 제공
 - 법령에 추가배송비의 부과근거와 부당수취 금지 등 합리적인 부과 기준 설정 없이 통신판매업자가 자율적으로 요금을 책정·부과

※ 전자상거래 통신판매업자는 최초 창업당시 연륙교 정보 등이 미포함된 과거 택배사들이 구축한 배송정보를 이용하다보니 동일품목의 경우도 통신판매업자에 따라 2~20배에 달하는 추가배송비를 책정·부과하고 있음

< 제주지역의 추가배송비 품목별 부과현황 >

품목군	최고 추가배송비	최저 추가배송비	비고
전자제품	20,000원	1,000원	20.0배
가구·침구류	10,000원	2,500원	4.0배
전자기기	10,000원	2,500원	4.0배
취미용품	10,000원	1,000원	10.0배
의류·섬유용품	6,000원	1,500원	4.0배
화장품	6,000원	2,500원	2.4배
식품의약품	5,500원	1,000원	5.5배
생활용품	5,000원	2,000원	5.5배

(자료: “2021년 도서지역 추가배송비 부담 실태조사 결과보고서”, 제주녹색소비자연대)

□ 개선방안

○ 택배사업자별 내륙과 교량으로 연결된 섬 지역의 추가배송비 책정·부과 등에 관한 서비스 평가를 정기적으로 실시하고, 평가결과 공표 (국토부)

※ 전국 연륙도서별 추가배송비 산정·부과 실태 등을 정기적으로 조사하여 그 조사결과를 근거로 생활물류서비스 평가 및 평가결과 공개를 통해 택배사업자가 추가배송비를 합리적으로 책정·부과하도록 유도

⇒ 「화물운송서비스(택배) 평가업무 지침」 등 개정

○ 통신판매업자가 전자상거래를 이용하는 소비자에게 과도한 추가배송비를 청구하지 않도록 금지행위 유형 구체화 (공정위)

- 통신판매사업자의 법령 위반행위를 사전에 방지하고, 소비자의 피해발생 예방을 위해 위반행위 내용을 구체적 사례로 예시

※ 「상품정보제공고시」 개정('20.9.)으로 사업자가 제공해야할 정보 내용에 ‘배송비용’이 추가(사후 적발·처벌)된 것이나, 위반행위를 한 사업자 모두가 처벌된다는 보장이 없어 위반·금지행위 유형을 구체화하지 않을 경우 사업자의 위반행위를 사전에 차단하거나, 자율적 준수 유도 곤란 우려

⇒ 「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 개정 (공정거래위원회)

현행	개선 (예시)
<p>II. 일반사항</p> <p>1. ~ 9. (생략)</p> <p>10. 사업자의 금지행위 관련</p> <p>가. 법 제21조제1항제1호의 규정과 관련하여, ‘거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래’하는 행위를 예시하면 다음과 같다.</p> <p><예시></p> <p>(1) ~ (8) (생략)</p> <p><신설></p> <p>나. ~ 다. (생략)</p>	<p>II. 일반사항</p> <p>1. ~ 9. (현행과 같음)</p> <p>10. 사업자의 금지행위 관련</p> <p>가. (현행과 같음)</p> <p><예시></p> <p>(1) ~ (8) (현행과 같음)</p> <p><u>(9)</u></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>나. ~ 다. (현행과 같음)</p>

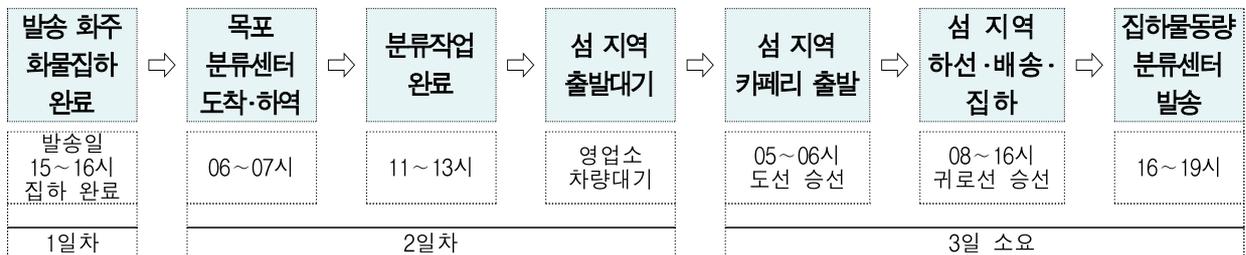
※ (예시) “연륙교 개통으로 더 이상 ‘도선료’와 같은 추가배송비가 소요되지 않게 된 이후에도 ‘도선료’가 포함된 추가배송비를 부과한다고 계속 표시 또는 고지하는 경우”

□ 현 황

- 내륙과 교량으로 연결된 섬 지역은 당일 배송을 원칙으로 하고, 여객선 등 선박이용이 가능한 섬은 보통 3일 소요, 그 외 섬 지역은 우체국 배송망(7~8일 소요) 등을 활용하여 생활물류를 배송 받고 있음

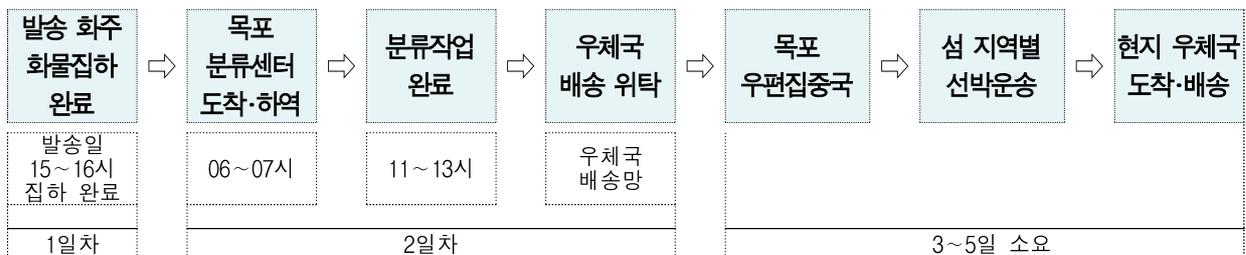
※ 택배사 분류센터에서 당일 14~19시경 화물을 인수, 다음날 5~6시경 섬으로 출항하는 선박에 승선·도착 후 집배송, 16~17시경 귀선하는 선박으로 육지에 도착하여 18~19시경 집하터미널에 상품 인도

< 택배사 배송절차 >



※ 택배회사 본사는 영업소에 도선료(5,000원) + 배송료(850~1,000원) = 6,000원/개 수준의 대가를 지급하고 있음

< 택배사의 우체국 위탁 배송절차 >



※ 낙도지역은 택배사 영업소의 배송이 불가능하여 우체국에 위탁 배송하며, 배송료는 8,000~10,000원/개 수준으로 영업소는 본사로부터 받은 6,000원/개 우체국 위탁 배송에 따른 추가배송료 2,500~4,000원 정도 영업손실이 발생

- (내륙→섬) 내륙 상품을 섬 주민이 배송 받는 경우 택배비(5,000원) + 도선료(5,000원) + 영업소 위탁비(1,000원)를 부담하고 있고,

※ 내륙에서 섬으로 발송하는 택배비는 상자(20kg)당 1만원 정도로 발송자의 부담이 크고, 일부 지자체에서 택배화물에 대한 도선료 지원(개당 1~2천원) 하고 있으나, 예산상 한계로 대부분 조기 소진

(섬→내륙) 섬 주민이 내륙으로 상품을 발송하는 경우 택배비 (5,000원) + 도선료(1,000원)를 부담하고 있음

※ 진도군 등 일부 지자체에서는 섬 주민에게 도선료를 지원하고 있고, 신안군 등에서는 내륙의 농협하나로마트에서 섬 지역 하나로마트로부터 상품 구입 시 섬 지역 하나로마트 물품구입의 10~15% 수준의 도선료를 지원

- 섬 지역은 해상교통의 여건 등에 따라 택배서비스(문전배송, 배송 기간 등)를 원활히 제공받을 수 없는 실정이나, 섬 주민의 배송비 부담은 매우 큰 상황

※ 섬 지역은 택배 등 생활물류 배송비가 내륙지역에 비해 가전제품 21배, 생활용품 11배, 전자기기 9배 등 평균 7배를 더 지불하고 있고, 서울권역에 비해 동일 품목 군에서 3,000원~10,000원을 추가배송비를 부담(제주녹색 소비자자연대, 2020.12.)

< 내륙지역과 섬 지역의 배송비 부담 현황 >

(단위 : 원)

구분	제주도			기타도서(덕적도 등)		
	제주(A)	서울(B)	차이(A-B)	덕적도(A)	서울(B)	차이(A-B)
기타	6,500	2,500	4,000	6,500	2,500	4,000
낚싯대	5,500	2,500	3,000	7,500	2,500	5,000
접이자전거	10,000	-	10,000	10,000	-	10,000
요가매트	7,500	2,500	5,000	7,500	2,500	5,000
음악CD	5,500	2,500	3,000	8,500	2,500	6,000
퍼즐	3,000	-	3,000	9,900	-	9,900
슬라이드	3,000	-	3,000	7,000	-	7,000
마카	8,000	-	8,000	3,000	-	3,000
비즈세트	6,000	3,000	3,000	6,000	3,000	3,000
프랑스자수	5,800	2,800	3,000	7,800	2,800	5,000

(자료출처 : 도서지역 특수배송비 부담 실태조사, 제주도, 2020.12.)

○ 연륙도서, 낙도지역 등 운송 여건이 열악한 상황에서도 택배사 영업소와 택배기사들은 매일 왕복 300km 정도를 운행하고 있어 유류비* 등 부담이 큰 상황

※ 낙도지역의 우체국 위탁 배송에 따른 영업손실 증가, 택배차량 선적에 따른 도선료, 산간오지 지역의 차량 운행에 따른 유류비 부담 가중 등 택배사 영업소 및 택배기사들의 수익성(수수료-유류비)이 날로 악화되고 있는 상황

< 택배사 섬 지역 영업소 운영 현황 >

(기간: 2019.1.1.~12.31.)

도 서	택배사	영업소	평균 단가 (원)	문전 배송	택배 차량 (대)	관리자 (명)	택배 기사 (명)	월평균 취급량 (개)	영업소 수수료 (천원)	인당 수수료 (천원)
다 이 에 에	CJ	울릉(신)	6,742	○	7	3	9	10,262	10,262	855
	대신	포항송도	11,000	○	2	2	2	9,150	20,130	5,033
		울진읍	11,000	○	1	1	1	2,996	6,590	3,295
	롯데	포항북구	2,242	X	18	2	18	98,536	98,401	4,970
	한진	울릉	1,554	○	8	1	7	17,096	8,236	1,029
다 이 에 에	CJ	영종하늘	2,322	○	42	7	41	279,378	279,378	5,820
	대신	인천항	5,500	○	3	1	3	9,676	10,644	2,661
		대부도	5,500	○	3	1	3	2,033	2,236	559
	롯데	인천영종	2,188	X	19	2	19	92,618	91,191	7,941
		항동	2,248	X	7	4	6	78,486	79,412	7,941
		안산대부	2,313	X	5	1	5	9,742	10,319	1,690
	한진	영종도	6,300	○	12	1	12	13,644	26,647	2,050
신 안 대 부	CJ	신안동부	4,731	○	10	4	9	17,777	17,777	1,367
		신무안	2,415	○	30	2	29	144,485	144,485	4,661
		목포해안	2,867	○	13	2	12	64,361	64,361	4,597
	대신	목포하당	11,000	○	1	1	1	13,604	29,928	14,964
		신안압해	5,500	X	1	1	1	1,106	1,217	608
	롯데	무안	2,305	X	26	3	25	107,019	111,012	3,964
		신안	2,415	X	4	2	4	6,266	6,809	1,135
		압해	2,352	○	3	2	3	3,333	3,527	705
	한진	신안	3,500	○	16	1	16	33,944	36,829	2,166

* 택배차량 300km 운행시 총 25ℓ (1ℓ : 12km 운행) 경유 사용, 일일 택배수입 42~52천원(40개×1,050원~1,300원)에 비해 유류비 40,000원(25ℓ×1,600원) 지출로 영업소 수수료에서 유류비를 제외하면 수지타산이 맞지 않음 (2020년 택배 서비스 평가 및 실태조사 연구, 한국표준협회)

< 난배송지역 영업소 택배차량(1톤) 1대 기준 월평균 운영비 >

- 유 류 비 : 1,000,000원/월(1일 평균 300km 운행, 1ℓ 당 12km 운행, 경유 1,600원/ℓ, 월 25일 근무)
 - 임 대 비 : 632,000원/월(1톤 화물차 기준)
 - 보 험 료 : 120,000원/월(1톤 화물차 기준)
 - 인 건 비 : 2,800,000원/월('20년 4인 가족 최저 생계비 2,849,504원)
 - 4대 보험료 : 258,350원/월(신고소득 2,800,000원 기준)
 - 식 대 : 175,000원/월(월 25일 기준, 1식당 7,000원)
- ⇒ 운영비 4,985,350원/월 : 영업소에서 매월 운영비(4,985,350원)를 맞추려면 택배기사는 매일 133개 이상을 배송해야 가능(1,500원/개×133개×25일)

□ 정책제안

- ① 섬 주민의 생활복지 증진을 위해 생활물류의 해상운송비용 일부를 지원하는 방안 마련 필요 (해수부)
- 생활물류 대부분이 해상교통으로 운송되고 있어 내륙과 섬 지역 간 생활물류서비스 격차 해소를 위해서는 해상운송료 지원이 절실
 - ※ 「제4차 농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌 지역개발 5개년 기본계획」 등에 생활연료, 섬 주민 소유차량 등의 해상운송료를 지원하고 있는바, 생활필수품에 해당하는 생활물류 운송비용도 지원하여 섬 주민의 생활복지 증진
 - 단일 교통수단만 이용하는 섬 주민의 삶의 질 향상과 지역 간 불균형·불평등 해소를 위해 생활물류비용 일부를 지원
 - ※ 정부의 기반시설 지원이 도로, 철도 등 육상교통에 편중되어 해상교통에 대한 투자·지원이 상대적으로 열악하여 섬 지역 주민들이 내륙지역에 비해 높은 생활물류 비용을 부담

< 주요 섬 지역별 택배비 부담현황 >

(단위: 천원, 20kg 1상자)

구분	기본택배비		도선료 (내륙→도서)	총 택배비		도선료 (도서→내륙)	총 택배비	
	개인↔개인	기업↔개인		개인↔개인	기업↔개인		개인↔개인	기업↔개인
제주도	항공편	4~5	3	7~8	6~6.5	3	7~8	6~6.5
	선박편	"	"	1~2	5~7	4~5.5	1~2	5~7
인천 강화군	"	"	4~5	8~10	7~8.5	4~5	8~10	7~8.5
경북 울릉군	"	"	5~10	9~15	8~13.5	5~6.5	9~11.5	8~10
전북 군산시	"	"	5	9~10	8~8.5	5	9~10	8~8.5
전남 완도군	"	"	5	9~10	8~8.5	1.5	5.5~6.5	4.5~5

⇒ “농어업인삶의질법령” 및 “도서민지원지침” 등에 섬 주민의 생활물류 해상운송비용 일부를 직접* 지원할 수 있는 근거 마련

* 현행 법령 등의 입법취지 상 택배사업자 등에게 재정 지원이 곤란한 경우, 섬 주민이 (가칭)“생활복지 바우처 카드”를 발급받아 택배이용 실적에 따라 비용 일부를 정부에서 섬 주민에게 직접 지원하는 바우처사업 도입 검토

※ 섬 지역별 하역 및 운항 조건 등의 실태조사를 통해 해상물류 여건을 등급화 하여 현실적·객관적인 정부 지원체계 마련

< 섬 지역 등급별 분류 및 정부 지원금(예시) >

구분	평가 점수	지원금 (상자당)	평가 항목
1급지	90점 이상	5,000원	▶ 여객선 등 선박 운항 여부, 해상운송거리, 해상운송 소요 시간 ▶ 우체국택배 배송 가능여부 ▶ 섬 지역에서의 배송운행 거리 및 소요시간 ▶ 섬 지역의 택배차량 선박 이동 가능 여부 ▶ 섬 지역 택배배송 원가 산정(상자당 운임료 산출) ▶ 섬 지역 하역 조건, 연륙(연도)교 설치 여부 등
2급지	80~89점	4,500원	
3급지	70~79점	4,000원	
4급지	60~69점	3,500원	
5급지	60점 이하	3,000원	

② 도서산간지역의 생활물류 배송비 부담 완화 등 생활물류기본권 증진* 위해 물류취약지역에 대한 재정 지원 필요 (국토부)

* 2020년 택배 물동량은 33억 개(국민 1인당 65회/년)에 달하여 택배서비스가 대국민 보편서비스화 되어 물류취약지역의 서비스 증진이 필요한 상황

- 도서산간지역에 대한 택배사업자별 생활물류서비스 실태조사 등을 거쳐 **물류취약지역을 지정한 후 추가배송비 등의 일부를 지원**

※ 섬 지역은 내륙과 달리 한번 섬에 진입하면 해당 섬에서만 배송이 이루어져 인접 섬과의 연계배송이 곤란하고, 배송차량 당 배송권역 한정으로 배송량, 배송범위, 운행거리 등을 고려한 조건별 등급지를 설정하여 추가배송비 부과기준 또는 정부 지원 근거 마련 필요

< 등급지별 추가배송비 부과 및 정부 지원금(예시) >

구분	평가 점수	지원금(상자당)	평가 항목
1급지	90점 이상	4,000원	▶ 내륙(연육교 시작)에서부터 1일 운행거리 ▶ 1일 운송 소요시간 ▶ 1일 배송 물동량(상자) ▶ 섬 지역 택배배송 원가 산정(상자당 운임료 산출)
2급지	80~89점	3,000원	
3급지	70~79점	2,000원	
4급지	60~69점	3,000원	
5급지	60점 이하	무부과	

- 연륙도서, 산간지역 등의 **물류취약지역을 운행하는 택배차량*에 한해 유가보조금의 지급단가를 상향 조정**

* 도서(연륙)산간지역의 택배차량 운행거리는 1일 약 300km로 25리터(1리터 당 12km 운행) 유류를 사용하고, 1일 택배수입 21,000~26,000원(20개×1,050~1,300원) 중 유류비로 27,500원(25리터×1,100원)을 지출하고 있음 (2020년 택배 서비스 평가 및 실태조사 연구, 한국표준협회)

⇒ **“생활물류서비스법령” 및 “화물자동차법령” 등에 물류취약지역의 지정 근거와 추가배송비 등의 일부를 지원할 수 있는 근거 마련**

< 일본 섬 지역의 생필품 등 해상 운송비용 지원 사례 >

○ 국가 (국토교통성)

- 지원근거 : 「원격섬 진흥법」, 「이도활성화교부금」 (2013.4.1. 시행)
- 유인 섬 지역의 활성화와 정착 촉진을 위해 해상 운송 비용 절감, 전략 산업 발전을 통한 고용 확대 등 지자체의 독창성을 활용한 발안 지원
- 교부금 : 국가 → 지자체 → 운송사업자(택배사, 해운사)

○ 지자체 (우루마시)

- 지원근거 : 「이도 식품·일용품 운송비 등 보조금 교부 요강」 (2016.6.10. 시행)
- 유인 섬의 식품 등 가격의 저감과 원활한 공급을 도모하고, 섬 주민의 생활 안정과 향상에 기여 생필품 운송 등에 필요한 경비를 보조
- 보조금 : 지자체 → 운송사업자

③ 여객선 미운항 및 택배배송이 불가능한 낙도지역에 생활물류 운반 및 하역시설 설치 등에 필요한 비용 지원 필요 (행안부)

- 낙도지역에 생활물류가 원활히 배송될 수 있도록 생필품 운반선 건조, 하역설비 설치 등 시설비 지원

※ 전국 368개(연도·연륙도서 97개 제외) 유인도서 중 여객선 미운항 섬과 우체국 택배(「우편법」에 따라 전국에 보편적 우편역무 제공) 배송 불가 섬 대부분 중복되어 있어 소외된 낙도민들의 생활물류 관련 권익증진을 위해 최소한의 물류시설비 지원 필요

< 섬 지역 생활물류 여건 현황 >

섬 지역 여객선 등(도선 포함) 운항 현황			섬 지역 우체국택배 배송 현황		
합계	운항	미운항	합계	배송 가능	배송 불가
368개	275개	93개	368개	313개	55개

④ 지자체, 택배사 간 업무협약 체결 등을 통해 소외된 낙도지역의 공동 택배업무를 수행할 수 있도록 협의체 구성·지원 (지자체)

- 문전배송이 불가능한 소외된 낙도(10인 이하 유인도서, 여객선 미운항, 우체국 배송망 이용불가 등) 지역에 한해 **지자체와 택배사 간 ‘공동 택배사업’ 추진 등 상생방안* 강구**

* (지자체) 섬 지역에 공동집하시설 설치 등 행정적 지원, (택배사) 섬 지역 전담자(부녀회 등)의 인건비 등을 지원, (섬 주민) 공동집하시설 관리와 문전 배송을 전담하는 등 섬 지역의 생활물류 관련 권익증진을 위한 역할분담

< 섬 지역별 택배서비스 권역설정(안) >

○ 주거 밀집 섬 및 연륙도서 : 택배사에서 문전배송

○ 주거 밀집 섬이 아닌 10인 이상 유인도서 : 우체국 배송망 위탁배송

※ 택배 집하·지역 분류센터 도착·하역(택배사) → 도서별 분류작업(택배사) → 지역 우편집중국(우체국)

○ 10인 이하 유인도서 및 우체국 배송망 이용불가 섬 : 섬 지역(전담자) 위탁

※ 택배 집하·지역 분류센터 도착·하역(택배사) → 섬 별 분류작업(택배사) → 여객선 선적(택배사) → 거점도서까지 택배 운반(여객선사) → 택배 하역·인수·배송(섬 지역 전담자)

※ (택배사 및 택배기사) 섬 지역 배송에 따른 영업적자, 관리·운영비 부담 감소 및 과중한 업무부담 해소 등 배송업무 효율성 향상, (섬 지역) 섬 주민의 일자리창출과 부녀회 등 사업비 확보로 마을발전 도모, (택배 소비자) 원하는 시간에 문전배송을 받을 수 있는 등 택배서비스 만족도 향상

< 협의체 운영 및 공동화 방안(예시) >

운영(안)	적용 방안
[1안] 공동일괄위수탁	섬 지역별 집배송 전담자를 선정하여 내륙의 모든 택배사들로부터 익일 배송 택배화물을 모아서, 1대의 차량으로 집배송하는 방안
[2안] 집배송 공동화	섬 지역에 전담 집배송자를 선정하고, 내륙의 모든 택배사들이 1대의 차량으로 승선시켜 주면, 해당 섬 지역 전담자가 하선시켜 배송하고, 집하된 물동량 다시 회항하는 선박에 승선시켜주는 방안
[3안] 사업자지정 공동화	택배사별 배송전담 일자를 배정하여, 배정 일자별 택배사는 타사의 택배물품도 공동배송(월,화 A사, 수,목 B사, 금,토 C사 등)

IV. 조치 사항

□ **대상기관** : 행정안전부, 국토교통부, 해양수산부, 공정거래위원회, 지방자치단체

□ 조치사항 및 조치기한

과제명	조치사항	조치기한
① 섬 지역에 대한 정기적 실태조사 및 통계정보 등 공개	① 섬 지역의 생활복지 증진을 위해 필요한 체계·정기적 실태조사를 실시하여 국가통계로 관리하고, 통계정보 공개 장치 마련 ⇒ 「섬 발전 촉진법」 개정	2023.06. (행안부)
	② 섬 지역의 택배요금 합리화 등을 위해 요금 부과·부담 실태에 대한 정기조사 실시하고, 생활물류서비스 평가항목·기준 마련 ⇒ 「택배서비스 평가업무 지침」 [별표1] 개정	2022.12. (국토부)
	③ 지역별 실정에 맞는 섬 지역 맞춤형 택배이용 서비스 실태조사를 정기적으로 실시하여 공표	2023.12. (광역지자체*)
② 선박 내 자동차 선적에 따른 자동화물비 부과체계 합리화	① 요금부과 근거·기준이 불분명한 자동화물비 부과 폐지 또는 자동화물비 부과에 상응하는 하역서비스 제공 및 차량 승하선시 투입·제공되는 노무·요금내역 구체화 ⇒ 「항만하역요금표」 개정	2022.12. (해수부)
	② 항만하역요금이 공정하고 투명한 절차에 따라 결정·인가될 수 있도록 섬 주민에 대한 의견 수렴 절차 마련 ⇒ 「항만운송사업법」 개정	2023.06. (해수부)
③ 내륙과 교량으로 연결된 섬 지역의 추가배송비 합리적 부과	① 택배사업자별 내륙과 교량으로 연결된 섬 지역의 추가배송비 책정·부과 등에 관한 서비스 평가를 정기적으로 실시하고, 평가결과 공표 ⇒ 「택배서비스 평가업무 지침」 등 개정	2022.12. (국토부)
	② 통신판매업자가 전자상거래를 이용하는 소비자에게 과도한 추가배송비를 청구하지 않도록 금지행위 유형 구체화 ⇒ 「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 개정	2022.12. (공정위)

과제명	조치사항	조치기한
④ 섬 지역 택배비용 부담 경감을 위한 재정 지원 강화	① 섬 주민의 생활복지 증진을 위해 생활물류의 해상운송비용 일부를 지원하는 방안 마련 필요 ⇒ “농어업인삶의질법령” 및 “도서민지원지침” 등에 섬 주민의 생활물류 해상운송비용 일부를 직접* 지원할 수 있는 근거 마련	정책제안 (해수부)
	② 도서산간지역의 생활물류 배송비 부담 완화 등 생활물류기본권 증진 위해 물류취약지역에 대한 재정 지원 필요 ⇒ “생활물류서비스법령” 및 “화물자동차법령” 등에 물류취약지역의 지정 근거와 추가배송비 등의 일부를 지원할 수 있는 근거 마련	정책제안 (국토부)
	③ 여객선 미운항 및 택배배송이 불가능한 낙도 지역에 생활물류 운반 및 하역시설 설치 등에 필요한 비용 지원 필요	정책제안 (행안부)
	④ 지자체 및 택배사 간 업무협약 등을 통해 소외된 낙도지역의 공동 택배업무를 수행할 수 있도록 협의체 구성·지원 필요	정책제안 (지자체**)

* 광역지자체(8) : 인천광역시, 경기도, 경상남도, 경상북도, 전라남도, 전라북도, 충청남도, 제주특별자치도

** 지자체(33) : 인천 서구, 인천 강화군, 인천 옹진군, 경기 안산시, 경기 화성시, 경남 창원시, 경남 거제시, 경남 통영시, 경남 사천시, 경남 고성군, 경남 하동군, 경남 남해군, 경북 울릉군, 전남 목포시, 전남 여수시, 전남 고흥군, 전남 해남군, 전남 영광군, 전남 완도군, 전남 진도군, 전남 신안군, 전남 무안군, 전남 보성군, 전북 군산시, 전북 고창군, 전북 부안군, 충남 보령시, 충남 당진시, 충남 서산시, 충남 홍성군, 충남 서천군, 충남 태안군, 제주특별자치도

붙임1

택배사별 내륙과 교량으로 연결된 섬 지역의 추가배송비 부과 현황 ('21.12월 현재)

시·군	도서명 (연륙교)	인구수	도로명주소	CJ대한통운 (원)						한진 (원)						롯데글로벌로지스 (원)					
				내륙→도서			도서→내륙			내륙→도서			도서→내륙			내륙→도서			도서→내륙		
				계	기본	추가	계	기본	추가	계	기본	추가	계	기본	추가	계	기본	추가	계	기본	추가
서산시	웅도	129	웅도1길 148-6	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	11,000	6,000	5,000	6,000	6,000	0	5,000	5,000	0	5,000	5,000	0
군산시	아미도	226	아미도4길 46-3	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0
	신시도	333	신시도2길 7	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0
	선유도	512	선유도3길 11-1	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0
	무녀도	438	무녀도3길 12	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0
	장자도	121	장자도1길 22-5	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0
	대장도	38	장자도2길 67	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	11,000	6,000	5,000	6,000	6,000	0
목포시	고하도	204	고하도길 119	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0
여수시	화태도	332	건너물길 5	12,000	6,000	6,000	6,000	6,000	0	7,000	7,000	0	7,000	7,000	0	11,500	6,000	5,500	6,000	6,000	0
	낭도	265	여산길 53	12,000	6,000	6,000	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	11,500	6,000	5,500	6,000	6,000	0
	둔병도	38	둔병도안길 5-8	12,000	6,000	6,000	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	11,500	6,000	5,500	6,000	6,000	0
	조발도	28	조발도길 18	12,000	6,000	6,000	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	10,500	6,000	4,500	6,000	6,000	0
	적금도	109	독섬대평길 17-6	12,000	6,000	6,000	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	11,500	6,000	5,500	6,000	6,000	0
신안군	지도	3557	봉리길 895-2	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0
	가란도(연도)	108	가란길 168	13,000	6,000	7,000	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0
	임자도	3147	진리길 52-53	13,000	6,000	7,000	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	11,000	6,000	5,000	7,500	6,000	1,500
	자은도	2335	구영2길 58-2	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	11,000	6,000	5,000	7,500	6,000	1,500
	안좌도	2665	김환기길 45-6	13,000	6,000	7,000	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	11,000	6,000	5,000	7,500	6,000	1,500
	자라도	301	자라길 37-2	13,000	6,000	7,000	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	11,000	6,000	5,000	7,500	6,000	1,500
	부소도	23	존포길 225	13,000	6,000	7,000	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	11,000	6,000	5,000	7,500	6,000	1,500
	박지도(연도)	26	박지도길 195-1	13,000	6,000	7,000	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	11,000	6,000	5,000	7,500	6,000	1,500
	반월도(연도)	103	반월도길 198	13,000	6,000	7,000	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	11,000	6,000	5,000	7,500	6,000	1,500
	팔금도	1100	삼층석탑길 138	13,000	6,000	7,000	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	11,000	6,000	5,000	7,500	6,000	1,500
	매도	13	이목거문길 334-5	13,000	6,000	7,000	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	11,000	6,000	5,000	7,500	6,000	1,500
	암태도	1821	장단고길 7-46	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	11,000	6,000	5,000	7,500	6,000	1,500
	추포도	131	추업길 82	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0	11,000	7,000	4,000	6,000	6,000	0	11,000	6,000	5,000	7,500	6,000	1,500
	사천시	늑도	154	늑도안길 81	9,000	6,000	3,000	6,000	6,000	0	7,000	7,000	0	7,000	7,000	0	6,000	6,000	0	6,000	6,000
초양도		51	초양길 54-2	9,000	6,000	3,000	6,000	6,000	0	7,000	7,000	0	7,000	7,000	0	6,000	6,000	0	6,000	6,000	0

< 섬 발전 촉진법 >

제1조(목적) 이 법은 섬의 생산·소득 및 생활기반시설의 정비·확충으로 생활환경을 개선함으로써 섬지역 주민의 소득 증대와 복지 향상을 도모함을 목적으로 한다.

제2조(정의) ① 이 법에서 “섬”이란 만조(滿潮) 시에 바다로 둘러싸인 지역을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 지역은 제외한다.

1. 제주특별자치도 본도(本島)
 2. 방파제 또는 교량 등으로 육지와 연결된 때부터 대통령령으로 정하는 기간이 지난 섬
- ② 제1항제2호에 해당하는 섬 중 제4조에 따라 지정된 개발대상섬으로서 제6조에 따라 수립된 개발사업이 완료되지 아니한 섬은 예외로 한다.

< 항만운송사업법 >

제4조(사업의 등록) ① 항만운송사업을 하려는 자는 제3조에 따른 사업의 종류별로 관리청에 등록하여야 한다.

- ② 제3조제1호의 항만하역사업과 같은 조 제2호의 검수사업은 항만별로 등록한다.
- ③ 제3조제1호의 항만하역사업의 등록은 이용자별·취급화물별 또는 「항만법」 제2조제5호의 항만시설별로 등록하는 한정하역사업과 그 외의 일반하역사업으로 구분하여 행한다.

제10조(운임 및 요금) ① 항만하역사업의 등록을 한 자는 해양수산부령으로 정하는 바에 따라 운임과 요금을 정하여 관리청의 인가를 받아야 한다. 이를 변경할 때에도 또한 같다.

- ② 제1항에도 불구하고 해양수산부령으로 정하는 항만시설에서 하역하는 화물 또는 해양수산부령으로 정하는 품목에 해당하는 화물에 대하여는 해양수산부령으로 정하는 바에 따라 그 운임과 요금을 정하여 관리청에 신고하여야 한다. 이를 변경할 때에도 또한 같다.
- ③ 검수사업·감정사업 또는 검량사업(이하 “검수사업등”이라 한다)의 등록을 한 자는 해양수산부령으로 정하는 바에 따라 요금을 정하여 관리청에 미리 신고하여야 한다. 이를 변경할 때에도 또한 같다.
- ④ 관리청은 제2항에 따른 신고를 받은 경우 신고를 받은 날부터 30일 이내에, 제3항에 따른 신고를 받은 경우 신고를 받은 날부터 14일 이내에 신고수리 여부를 신고인에게 통지하여야 한다.

⑤ 관리청이 제4항에서 정한 기간 내에 신고수리 여부 또는 민원 처리 관련 법령에 따른 처리기간의 연장을 신고인에게 통지하지 아니하면 그 기간(민원 처리 관련 법령에 따라 처리기간이 연장 또는 재연장된 경우에는 해당 처리 기간을 말한다)이 끝난 날의 다음 날에 신고를 수리한 것으로 본다.

⑥ 관리청은 제1항에 따른 인가에 필요한 경우 표준운임 산출 및 표준요금의 산정을 위하여 선박운항업자, 부두운영회사 등 이해관계자들이 참여하는 협의체를 구성·운영할 수 있다.

⑦ 관리청은 제2항 또는 제3항에 따라 신고된 운임 및 요금에 대하여 항만운송사업의 건전한 발전과 공공복리의 증진을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 이 운임 및 요금의 변경 또는 조정에 필요한 조치를 명할 수 있다.

< 직업안정법 >

제33조(근로자공급사업) ① 누구든지 고용노동부장관의 허가를 받지 아니하고는 근로자공급사업을 하지 못한다.

② 근로자공급사업 허가의 유효기간은 3년으로 하되, 유효기간이 끝난 후 계속하여 근로자공급사업을 하려는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 연장허가를 받아야 한다. 이 경우 연장허가의 유효기간은 연장 전 허가의 유효기간이 끝나는 날부터 3년으로 한다.

③ 근로자공급사업은 공급대상이 되는 근로자가 취업하려는 장소를 기준으로 국내 근로자공급사업과 국외 근로자공급사업으로 구분하며, 각각의 사업의 허가를 받을 수 있는 자의 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 국내 근로자공급사업의 경우는 「노동조합 및 노동관계조정법」에 따른 노동조합
2. 국외 근로자공급사업의 경우는 국내에서 제조업·건설업·용역업, 그 밖의 서비스업을 하고 있는 자. 다만, 연예인을 대상으로 하는 국외 근로자공급사업의 허가를 받을 수 있는 자는 「민법」 제32조에 따른 비영리법인으로 한다.

④ 고용노동부장관이 제3항에 따라 근로자공급사업을 허가하는 경우 국내 근로자공급사업에 대하여는 노동조합의 업무범위와 해당 지역별·직종별 인력수급상황 및 고용관계 안정유지 등을, 국외 근로자공급사업에 대하여는 해당 직종별 인력수급상황, 고용관계 안정유지 및 근로자취업질서 등을 종합적으로 고려하여야 한다.

⑤ 제3항제2호에 해당하는 자로서 국외 근로자공급사업을 하려는 자는 대통령령으로 정하는 자산과 시설을 갖추어야 한다.

⑥ 근로자공급사업 허가의 기준, 허가의 신청, 국외 공급 근로자의 보호, 국외 근로자공급사업의 관리, 국외 공급 연예인의 심사·선발 및 그 밖에 근로자공급사업의 허가 절차에 관하여 필요한 사항은 고용노동부령으로 정한다.

< 생활물류서비스산업발전법 >

제35조(생활물류서비스에 대한 평가) ① 국토교통부장관은 생활물류서비스의 품질 증진과 생활물류서비스종사자 및 소비자의 권익보호 등을 위하여 생활물류서비스사업자가 제공하는 생활물류서비스에 대한 평가(이하 “서비스평가”라 한다)를 할 수 있다.

② 서비스평가의 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 생활물류서비스의 소비자 만족도
2. 생활물류서비스의 안정성
3. 생활물류서비스종사자 및 소비자의 권익증진에 관한 사항
4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지에 준하는 사항으로서 국토교통부령으로 정하는 사항

③ 서비스평가는 소비자에 대한 설문조사를 포함하여야 하며, 세부 평가방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 국토교통부령으로 정한다.

④ 국토교통부장관은 제1항에 따른 서비스평가를 실시한 후 항목별 평가 결과 등 세부사항을 대통령령으로 정하는 바에 따라 공표할 수 있다.

⑤ 국토교통부장관은 서비스평가의 결과가 우수한 자에 대하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 포상을 실시하고 제23조에 따른 행정적·재정적 지원 등을 우선적으로 할 수 있다.

⑥ 국토교통부장관은 제2항제3호에 따른 생활물류서비스종사자 권익증진에 관한 사항을 평가하기 위하여 「산업재해보상보험법」 제125조에 따른 산업재해보상보험의 가입 등 대통령령으로 정한 정보를 같은 법 제10조에 따른 근로복지공단에 요청할 수 있다. 이 경우 근로복지공단은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

⑦ 국토교통부장관은 서비스평가를 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 생활물류서비스사업자에게 관련 자료 및 의견의 제출 등을 요청하거나 서비스에 대한 실지조사를 할 수 있으며, 자료 또는 의견 제출 등을 요청받은 생활물류서비스사업자는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

< 해운법 >

제44조(여객선 이용자 등에 대한 운임과 요금의 지원) ① 국가 또는 지방자치단체는 도서지역의 교통편의를 증진하기 위하여 예산의 범위 안에서 여객선 이용자에 대한 운임과 요금의 일부를 지원할 수 있다.

② 국가 또는 지방자치단체는 예산의 범위에서 「도서개발 촉진법」 제2조에 따른 도서의 도서민이 사용할 목적의 유류, 가스, 연탄, 목재펠릿의 해상운송비 중 일부를 해양수산부령으로 정하는 바에 따라 내항화물운송사업자 등에게 지원할 수 있다.

< 농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법 >

제35조의2(농어촌지역 교통편의 증진 지원) ① 국가와 지방자치단체는 도서 지역의 교통편의를 증진하기 위하여 예산의 범위에서 도서민, 도서민 차량 등에 대하여 「해운법」 제3조제1호 및 제2호에 따른 내항 여객운송사업의 운임 및 요금의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.

② 국가와 지방자치단체는 대중교통을 이용할 수 없거나 대중교통에 취약한 농어촌에 거주하는 고령 농어업인 등 주민의 교통편의를 위하여 해당 지역에 적합한 교통서비스를 지원할 수 있다.

< 도서민 여객선 운임지원 집행지침 >

제1조(목적) 이 지침은 「해운법」 제44조와 「농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법」 제35조의2의 규정에 따른 여객선 운임지원을 실시함에 있어 구체적인 시행방안을 정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “도서”라 함은 「도서개발촉진법」 제2조의 규정에 따른 도서 중 연륙도서가 아닌 도서를 말한다.
2. “도서민”이라 함은 제1항의 규정에 따른 도서에 「주민등록법」에 의거 주민등록이 되어 있는 자를 말한다.(외국인등록증에 거주지가 도서인 자를 포함한다)
3. “내항여객선”이라 함은 「해운법」 제4조의 규정에 따라 내항여객운송사업의 면허를 받은 선박을 말한다.
4. “도서민 차량”이라 함은 도서민 명의로 등록된 차량으로서 도서민 지분이 100%인 차량을 말한다.

제3조(여객운임 지원) ① 도서민 여객운임 지원은 도서에 주민등록을 필하고 30일 이상 경과된 후 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 지원하며, 지원금은 제6조제4항 내지 제7항에 따른다.

1. 도서민이 자신의 주민등록이 등재된 도서에 기항하는 내항여객선을 이용한 경우
2. 도서민이 내항여객선을 이용하여 도서(자신의 주민등록 도서와 동일한 기초자치단체의 관할구역에 속한 도서를 말한다.)간을 이동하거나, 이를 위하여 내륙 터미널을 경유하는 경우

3. [삭제 '06.5.30]

② 도서에서 다른 도서로 진출입한 경우에는 제1항 본문에 따른 경과요건

을 적용하지 아니 한다.

③ 운임지원기준은 다음 각 호에 따르며, 지원금 산출 및 지급방식은 제6조의 규정에 따른다.

1. 정규운임(「해운법」 제11조에 의해 지방해양수산청장에게 신고한 내항여객선의 일반실 기준 일반 대인운임) 대비 20%(단, 정규운임이 8,340원 미만인 경우 50%)

2. 제1호와 내항여객선사의 자체 할인율(정규운임 대비 20%로 간주한다)을 적용하고도 도서민 부담(5,000원, 6,000원, 7,000원)을 초과하는 경우 그 초과액

3. 터미널이용료

④ 제3항제2호에 따른 도서민 부담액은 정규운임의 증감률에 따라 관련 지방자치단체장의 의견을 들어 조정할 수 있다.

제3조의2(차량운임 지원) ① 도서민 차량운임 지원은 제3조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여야 하며, 지원대상은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 비영업용 국산차량이어야 한다.

1. 5톤 미만의 화물자동차

2. 2,500cc 미만 승용자동차

3. 승차정원 15인 이하의 승합자동차

② 제1항에 따른 도서민 차량을 도서민이 가지고 여객선에 승선하는 경우에 있어 상한액 적용없이 정률적으로 지원하며, 지원금은 신고된 차량운임의 20%로 한다. 다만, 1,600cc 미만 승용자동차와 5톤 미만 화물자동차에 대해서는 다음 각 호에 따른 비율로 지원한다.

1. 1,000cc 미만 승용자동차 : 50%

2. 1,000cc 이상~1,600cc 미만 승용자동차 : 30%

3. 5톤 미만 화물자동차 : 50%

③ 도서민 차량 승선권은 1인 1표 구매를 원칙으로 한다.

④ 도서민 차량승선권 발권은 제5조에 따른 전산매표를 하여야 한다.

< 항만하역요금표 >

1. 일반하역요금, 4. 적용기준

5) 할증요금 적용 배제

가) 자동화물(차량)의 운반작업은 중량 및 장치물 할증을 적용하지 아니한다.

나) 선창덮개비임 폐쇄요금, 항만하역근로자퇴직충당금 및 항만현대화기금은 제반 할증을 적용하지 아니한다.

다) 차량이송요금은 위험품 할증을 제외한 할증은 적용하지 아니한다.

II. 특수하역요금, 1. 기본요금, 나. 카페리 자동화물 (단위 : 톤당원)

구 분	자 동 차	적재된 화물
요 금	1,717	1,314

II. 특수하역요금, 3. 기타요금

종 별	내 용		요 금
1) 산화물 포장요금	일반화물		톤당 6,033원
	사료부원료		톤당 7,753원
2) 항만하역근로자 (조합원)퇴직충당금	카페리 자동화물	자동차	톤당 85원
		적재된 화물	톤당 70원

III. 연안하역요금, 1. 기본요금, 가. 일관작업요금 (단위 : 톤당원)

하 태 별	예 시 품 목	요 금
카페리 자동화물	자동차	1,682
	적법 적재된 화물	1,290
	중장비 화물(포크레인, 도자, 지게차 등)	4,713

(주) 1) 목포항 연안하역요금은 본 요금의 120%를 기본요금으로 한다. 단, 상자물중 청과류입 상자, 컨테이너, 산화물중 모래 및 카페리 자동화물은 본 요금으로 한다.

2) 철부선 하역요금은 카페리 자동화물 하역요금의 25%를 기본요금으로 한다.

3) 인천항 카페리 연안화물은 본 요금의 120%를 기본요금으로 한다.

4) 인천항 산화물중 모래전용선 하역요금은 3,336원으로 한다.

III. 연안하역요금, 2. 할증요금

종 별	내 용	할 증 률
작업 할증 8) 선적 할증	선적작업, 단, 컨테이너·자동화물 및 산화물은 적용제외	10%

III. 연안하역요금, 4. 적용기준, 자. 할증요금 적용

4) 카페리 자동화물의 할증적용 : 카페리 자동화물은 국경일 등 하역할증요금과 야간작업할증요금에 한하여 적용한다.

7) 자동화물 할증배제 : 자동화물(차량 및 장비)의 운반작업은 중량 및 장척물 할증을 적용하지 아니한다.

〈 화물운송서비스(택배) 평가업무 지침 〉

제1조(목적) 이 지침은 「화물자동차 운수사업법」 제47조의6 및 같은 법 시행규칙 제44조의4에 따라 화물을 집화·분류·배송하는 형태의 서비스를 제공하는 운송사업자(이하 “택배사업자”라 한다.)에 대한 서비스평가에 필요한 평가방법 및 절차를 정함으로써 서비스평가의 객관성과 공정성을 확보하고 이용자의 권익 보호 및 서비스의 품질제고에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “평가기관”이란 국토교통부 또는 택배사업자에 대한 서비스평가(이하 “서비스평가”라 한다) 업무를 위탁받은 기관 또는 단체를 말한다.
2. “평가대상 업체”란 「화물의 집화·배송 관련 화물자동차 운송사업 공급기준 및 허가요령」(이하 “허가요령”이라 한다.) 제3조제2항에 따라 공고된 택배사업자를 말한다.
3. “일반택배”란 소형·소량의 화물을 고객의 주택, 사무실 또는 기타의 장소에서 수탁하여 수하인의 주택, 사무실 또는 기타의 장소까지 운송하여 인도하는 서비스를 말한다.
4. “기업택배”란 법인기업 고객을 대상으로 일반택배에서 취급하지 않는 중량·부피화물 및 특수화물을 수탁하여 배송처까지 운송하여 인도하는 서비스를 말한다.

제3조(적용범위) 이 지침은 법 제47조의6에 따른 서비스평가(이하 “평가”라 한다)와 관련한 업무에 적용한다.

제4조(적용특례) 허가요령 제3조제2항에 따라 시설 및 장비기준을 갖춘 택배사업자로 공고된 날로부터 평가 시행일까지 영업기간이 1년 미만인 택배사업자는 평가대상에서 제외한다.

제5조(평가의 구분) ① 평가는 일반택배와 기업택배 분야를 구분하여 시행한다.

제6조(평가항목) ① 평가영역은 과정품질과 결과품질로 나누며, 각각에 대한 세부 평가영역 및 평가항목은 일반택배와 기업택배 분야별로 구분한다.

② 일반택배와 기업택배 분야의 평가영역별 평가항목 및 평가기준은 각각 별표 1과 별표 2와 같다.

제7조(평가방법) ① 평가기관은 평가를 위한 자료 확보를 위해 현장조사, 기업정보시스템 조사, 관련기관(한국소비자원 등) 자료 수집, 설문조사(전문평가단, 고객사만족도) 등을 실시할 수 있다.

② 설문조사는 조사 경험이 있는 전문기관·단체를 통해 실시할 수 있으며 조사결과의 신뢰도를 높일 수 있도록 충분한 수의 표본과 계층을 대상으로 실시되어야 한다.

③ 전문평가단 대상의 설문조사는 사전에 평가단을 구성하고 평가대상업체의 서비스를 실질적으로 경험한 후 비교평가한다.

④ 평가기관은 자료조사 시 평가의 신뢰도를 위하여 관련 증빙자료를 확보해야 한다.

제8조(평가점수 산정) ① 평가기관은 조사 결과를 바탕으로 도출한 평가항목별 점수에 가중치를 적용한 값의 합(이하 “종합 평가점수”라 한다)을 산정하며, 100점 만점으로 한다.

② 국토교통부장관은 일반택배 및 기업택배 분야별 평가영역의 각 세부 평가항목별 가중치를 설정할 수 있다.

③ 차별성 평가영역에서 별표 1 및 별표 2의 평가기준에 따라 최대 3.3점을 가점으로 적용한다.

제9조(평가등급) 종합 평가점수 및 각 평가영역별 점수에 따라 15개의 등급으로 구분하며, 등급별 기준은 다음과 같다.

제10조(평가계획 수립) ① 평가기관은 매년 평가 시행 1개월 전까지 평가 기간·일정·평가항목 등을 포함한 평가계획을 수립하여야 한다.

② 평가기관은 제1항에 따른 평가계획을 평가 시행 15일 전까지 평가대상 업체에 통보하여야 한다.

제11조(평가 실시) 평가기관은 평가업무를 효율적으로 시행하기 위하여 물류·서비스 관련 기관·단체, 학계 전문가 등으로 구성된 5인 내외의 자문단을 구성·운영할 수 있다.

② 평가기관 및 자문단은 평가를 실시함에 있어 필요하다고 인정될 경우 다음 각 호의 조치를 취할 수 있으며 평가대상 업체는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

1. 관계직원에 대한 질문 및 확인
2. 관계서류 및 기업정보시스템의 확인
3. 택배사업자의 물류인프라에 대한 현장방문을 통한 확인
4. 평가의 객관성을 입증하기 위한 자료의 제출 요구
5. 그 밖에 평가에 필요한 조치

③ 자문단의 구성 및 운영에 관한 사항은 평가기관이 별도로 정하며, 이 경우 평가기관은 그 내용을 국토교통부장관에게 보고하여야 한다.

제12조(평가 결과 보고) 평가기관은 평가 종료 후 1개월 이내에 다음 각 호의 사항을 포함한 결과 보고서를 작성하여 국토교통부장관에게 보고하여야 한다.

1. 평가 개요
2. 평가대상 업체 현황

3. 평가 과정 및 결과
4. 평가 결과에 대한 개선 건의사항
5. 우수기관 사례

제13조(평가 결과 공개) ① 국토교통부장관은 평가가 완료되면 화물자동차 운수사업법 제47조의6제4항에 따라 평가결과를 국토교통부 홈페이지를 통하여 공표하여야 한다.

② 제1항에 따라 평가 결과를 공표할 경우 제12조에 따른 평가등급과 우수사례 및 개선 필요사항 등을 함께 공표한다.

[별표 1] 일반택배 분야 평가항목 및 평가기준(제6조제2항 관련)

평가영역		평가항목	평가기준										
1. 과정 품질	1-1. 신뢰성	7개 항목	<ul style="list-style-type: none"> 전문평가단의 택배시간 서비스 비교경험을 통한 9점척도 질적 수준 평가 <table border="1"> <tr> <td>신뢰성</td> <td>업무처리 수준, 물품안전 및 시간준수 등 고객과 약속한 서비스품질 제공 노력 수준</td> </tr> <tr> <td>친절성</td> <td>고객의 이해를 돕기 위한 친절하고 예의바른 응대 수준</td> </tr> <tr> <td>적극지원성</td> <td>고객 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준</td> </tr> <tr> <td>접근용이성</td> <td>고객이 발송접수 및 문의·민원 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성</td> </tr> <tr> <td>물리적환경</td> <td>콜센터 및 홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성 및 서비스 제공 직원의 용모 단정성</td> </tr> </table>	신뢰성	업무처리 수준, 물품안전 및 시간준수 등 고객과 약속한 서비스품질 제공 노력 수준	친절성	고객의 이해를 돕기 위한 친절하고 예의바른 응대 수준	적극지원성	고객 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준	접근용이성	고객이 발송접수 및 문의·민원 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성	물리적환경	콜센터 및 홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성 및 서비스 제공 직원의 용모 단정성
	신뢰성	업무처리 수준, 물품안전 및 시간준수 등 고객과 약속한 서비스품질 제공 노력 수준											
	친절성	고객의 이해를 돕기 위한 친절하고 예의바른 응대 수준											
	적극지원성	고객 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준											
	접근용이성	고객이 발송접수 및 문의·민원 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성											
	물리적환경	콜센터 및 홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성 및 서비스 제공 직원의 용모 단정성											
1-2. 친절성	8개 항목	<ul style="list-style-type: none"> * 택배 프로세스(접수, 집하, 배송, 수령)에 따라 직접경험에 의한 평가 * 콜센터, 집하배송기사, 취급점, 각종 인프라(홈페이지 등) 등에 대한 평가 											
1-3. 적극지원성	8개 항목	<ul style="list-style-type: none"> 콜센터 인입콜 응대율 콜센터 외 경로로 접수되는 VOC 화신 평균 소요시간 및 24시간 내 화신율 											
1-4. 접근용이성	5개 항목	<ul style="list-style-type: none"> 본사 또는 영업소로 최초 피해 접수된 일부터 고객에게 배상액 지급된 일까지 평균 소요기간 											
1-5. 물리적 환경	6개 항목	<ul style="list-style-type: none"> 기사 근무여건 9점척도 만족도 1.5톤 미만 전체 차량 대비 직영차량 보유대수 											
1-6. 대응성	VOC 응대 수준 피해 처리 기간 기사 처우 수준 직영 차량 비율	<ul style="list-style-type: none"> 전체 집하량(박스) 대비 집하일(D)로부터 익일(D+1) 내 배송완료 스캔 건수 일회성 고객의 전체 집하 접수건수 대비 접수일(D)로부터 당일(D), 익일(D+1) 내 집하완료 스캔 건수 전체 반품 접수건수 대비 접수일(D)로부터 당일(D), 익일(D+1) 내 집하완료 스캔 건수 											
2. 결과 품질	2-1. 신속성	배송률	<ul style="list-style-type: none"> 전체 집하량(박스) 대비 택배사 귀책사유(분실, 파손, 지연)에 의한 화물사고 건수 										
		집하율	<ul style="list-style-type: none"> 전체 집하량(박스) 대비 한국소비자원 피해접수 건수 전체 집하량(박스) 대비 국토교통부 민원접수 건수 										
	2-2. 안전성	화물 사고율	<ul style="list-style-type: none"> 안내문자 상세 추가정보 제공 스마트폰 앱 또는 모바일홈페이지 제공 포장 서비스, 당일택배, 중량물 배송 서비스, 신선식품 콜드체인 서비스 기타 차별화 서비스 * 최대배점 × 전문평가단 모니터링(정성적 평가) 점수 										
		피해 접수율											
(가점) 2-3. 차별성	차별화 서비스												

주1. 각 평가항목별 점수 100점 만점 환산
주2. AHP(Analytic Hierarchy Process, 계층분석기법)에 따른 평가항목별 가중치 도출

< 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 >

제13조(신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공) ① (생략)

② 통신판매업자는 소비자가 계약체결 전에 재화등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지하여야 하며, 계약이 체결되면 계약자에게 다음 각 호의 사항이 기재된 계약내용에 관한 서면을 재화등을 공급할 때까지 교부하여야 한다. 다만, 계약자의 권리를 침해하지 아니하는 범위에서 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우에는 계약자를 갈음하여 재화등을 공급받는 자에게 계약내용에 관한 서면을 교부할 수 있다.

1. 재화등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등
2. 재화등의 명칭·종류 및 내용

2의2. 재화등의 정보에 관한 사항. 이 경우 제품에 표시된 기재로 계약내용에 관한 서면의 기재를 갈음할 수 있다.

3. 재화등의 가격(가격이 결정되어 있지 아니한 경우에는 가격을 결정하는 구체적인 방법)과 그 지급방법 및 지급시기
4. 재화등의 공급방법 및 공급시기
5. 청약의 철회 및 계약의 해제(이하 “청약철회등”이라 한다)의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항
6. 재화등의 교환·반품·보증과 그 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건·절차
7. 전자매체로 공급할 수 있는 재화등의 전송·설치 등을 할 때 필요한 기술적 사항
8. 소비자피해보상의 처리, 재화등에 대한 불만 처리 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항
9. 거래에 관한 약관(그 약관의 내용을 확인할 수 있는 방법을 포함한다)
10. 소비자가 구매의 안전을 위하여 원하는 경우에는 재화등을 공급받을 때까지 대통령령으로 정하는 제3자에게 그 재화등의 결제대금을 예치하는 것(이하 “결제대금예치”라 한다)의 이용을 선택할 수 있다는 사항 또는 통신판매업자의 제24조제1항에 따른 소비자피해보상보험계약등의 체결을 선택할 수 있다는 사항(제15조제1항에 따른 선지급식 통신판매의 경우에만 해당하며, 제24조제3항에 각 호의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우는 제외한다)
11. 그 밖에 소비자의 구매 여부 판단에 영향을 주는 거래조건 또는 소비자피해의 구제에 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

③ ~ ⑤ (생략)

제21조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위
2. 청약철회등을 방해할 목적으로 주소, 전화번호, 인터넷도메인 이름 등을 변경하거나 폐지하는 행위
3. 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
4. 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화등을 공급하고 그 대금을 청구하거나 재화등의 공급 없이 대금을 청구하는 행위
5. 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 팩스, 컴퓨터통신 또는 전자우편 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위
6. 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.
 - 가. 재화등의 배송 등 소비자와의 계약을 이행하기 위하여 불가피한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 - 나. 재화등의 거래에 따른 대금정산을 위하여 필요한 경우
 - 다. 도용방지를 위하여 본인 확인에 필요한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 - 라. 법률의 규정 또는 법률에 따라 필요한 불가피한 사유가 있는 경우
7. 소비자의 동의를 받지 아니하거나 총리령으로 정하는 방법에 따라 쉽고 명확하게 소비자에게 설명·고지하지 아니하고 컴퓨터프로그램 등이 설치되게 하는 행위

② 공정거래위원회는 이 법 위반행위를 방지하고 소비자피해를 예방하기 위하여 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 준수하여야 할 기준을 정하여 고시할 수 있다.

제23조(전자상거래 등에서의 소비자보호지침의 제정 등) ① 공정거래위원회는 전자상거래 또는 통신판매에서의 건전한 거래질서의 확립 및 소비자보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침(이하 “소비자보호지침”이라 한다)을 관련 분야의 거래당사자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있다.

② 사업자는 그가 사용하는 약관이 소비자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 경우에는 소비자보호지침과 다르게 정한 약관의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시하거나 고지하여야 한다.

제43조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제13조제1항에 따른 사업자의 신원정보에 관하여 거짓 정보를 제공한 자
2. 제13조제2항에 따른 거래조건에 관하여 거짓 정보를 제공한 자

〈 전자상거래 등에서의 상품 등의 정보제공에 관한 고시 〉

I. 목 적

이 고시는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 ‘법’이라 한다) 제13조제4항의 규정에 따라 통신판매업자가 소비자에게 제공(표시·광고 또는 고지를 말한다. 이하 같다)하여야 할 재화 등의 정보에 관한 사항과 거래조건에 관한 정보(이하 ‘상품 등의 정보’라 한다)의 내용과 제공 방법을 구체적으로 제시함으로써 소비자가 전자상거래 등을 함에 있어 합리적인 선택을 하도록 기여하고 정보부족으로 인한 소비자피해를 사전에 예방하는데 그 목적이 있다.

II. 일반원칙 (생략)

III. 상품 등의 정보의 내용

1. 품목별 재화 등에 관한 정보 (생략)
2. 거래조건에 관한 정보

1. 재화등의 공급방법 및 공급시기

가. 재화등의 배송방법에 관한 정보

나. 주문 이후 예상되는 배송기간

다. 배송비용(도서산간지역 추가비용 포함) → 2020.9.23. 신설 개정

(이하 생략)

〈 전자상거래 등에서의 소비자보호 지침 〉

I. 목적 및 구성

1. 목적

이 지침은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제21조의 규정에 따라 법과 시행령 등 관련법령(이하 “관련법령”이라 한다)의 내용을 보다 구체화하여 예시함으로써 이 법 위반행위의 방지 및 소비자피해의 예방을 위하여 전자상거래 및 통신판매를 행함에 있어 사업자가 지켜야

할 기준을 고시하고, 법 제23조의 규정에 따라 건전한 거래질서의 확립 및 소비자의 보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하는 데 그 목적이 있다.

2. 구성 등 (생략)

II. 일반사항

1. ~ 9. (생략)

10. 사업자의 금지행위 관련

가. 법 제21조제1항제1호의 규정과 관련하여, ‘거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래’하는 행위를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- (1) 휴대폰으로 광고문자메세지를 전송하면서 ①유료에 대한 표시를 하지 않거나, ②“연락했는데 연락이 없네요”등의 표현을 쓰거나, ③당첨상술을 쓰는 방법 등에 의하여 소비자로 하여금 전화를 걸게 하는 경우
- (2) 휴대폰에 광고문자 메시지를 전송하거나 사이버몰에 광고를 하면서 해당 메시지를 삭제하거나 취소, 거부하는 버튼을 누르는 경우 자신의 번호 또는 사이트로 연결되게 하는 등의 기만적인 방법으로 자신의 번호나 사이트로 연결되도록 하는 경우
- (3) 인터넷상의 띠광고를 하루에 일정횟수 보면 그 만큼의 할부금을 소비자의 계좌로 입금해 주는 조건으로 고가의 PC를 매우 저렴한 가격에 마련할 수 있는 기회라고 광고하여 구입하였으나, 실제로는 1~2개월 후에는 입금이 중단되는 경우
- (4) 실제로는 판매수량에 제한이 있음에도 불구하고 이를 표시하지 않고 시중가의 50%에 판매한다는 광고를 하여 소비자로 하여금 주문만 하면 구매할 수 있는 것으로 오인하게 한 경우
- (5) 사이버몰에서 판매하는 재화등의 품질 및 배송 등과 관련하여 사업자에게 불리한 이용후기를 삭제하거나 사업자에게 고용된 자 또는 사이버몰이 후원하고 있는 소비자로 하여금 거짓으로 사업자에게 유리한 이용후기를 작성하도록 한 경우
- (6) 사업자가 광고비를 받았다는 사실을 소비자에게 알리지 않고 ‘베스트, 추천, 기대, 화제’ 등의 명칭을 붙여 재화등을 소개함으로써 소비자로 하여금 재화등에 대한 합리적인 평가가 토대가 되어 추천된 재화등으로 오인하게 한 경우
- (7) 사업자가 숙박, 식사, 레저활동 등을 결합한 여행 상품을 판매하면서 여행 관련 상품들의 주요 정보를 보여주는 자신의 사이버몰 내 화면에 결합상품 중 일부만 포함된 가격을 해당 결합상품의 가격인 것처럼 표시함으로써 해

- 당 결합상품을 실제 가격보다 저렴한 상품인 것으로 오인하게 한 경우
- (8) 사업자에게 고용된 자가 대량으로 재화등을 구매한 후 취소하는 방법으로 재화등의 구매자 수를 과장하여 표시함으로써 소비자에게 인기있는 재화등으로 오인하게 한 경우

나. 법 제21조제1항제3호의 규정과 관련하여, ‘분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위’를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- (1) 소비자가 불만사항에 대한 사업자의 이메일 또는 팩스 답변이 불충분하여 직접 전화통화를 하고자 함에도 불구하고, 사업자가 이메일 또는 팩스를 통해서만 불만처리를 할 수 있도록 하고 전화통화를 거부하는 경우
- (2) 상담원이 부족하여 소비자가 통상의 경우 상담원과 통화할 수 없거나 ARS 등을 통해 여러 단계를 거치게 하면서 결국 상담원과는 통화가 되지 않도록 기술적 장치를 해 놓은 경우
- (3) 소비자가 사업자와의 전화통화가 이루어지지 않아 자동 안내된 콜백 안내에 따라 자신의 전화번호를 남겼음에도 불구하고 사업자가 3영업일 이내에 전화를 하지 않는 경우. 다만, 소비자가 전화번호를 잘못 남겼거나 소비자의 부재 등으로 부득이하게 연락이 지연된 경우를 제외
- (4) 사업자가 이메일 주소를 허위로 기재하거나 메일수신서버를 차단하여 소비자가 이메일을 보낼 수 없는 경우

다. 법 제21조제1항제4호의 규정과 관련하여, 사업자는 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화등을 공급하거나 또는 청약과는 다른 재화등을 공급하고 그 대금을 청구하는 행위를 하여서는 아니 되며, 이를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- 소비자가 사업자와의 전화통화를 통해 상품안내를 받고 고객의 신용도를 조사한다는 명목하에 신용카드번호를 알려주었으나 재화등의 구입 의사를 표시하지는 않았음에도 불구하고, 사업자가 임의로 재화를 공급하고 소비자의 신용카드로 결제를 하는 경우