



택배와 포장

택배업계에 종사하는 사람으로서 포장에 대해 말하라면 사실 얼굴이 뜨거워진다.

몇 년 전 김치냉장고 5,000여대를 7,000원씩 택배계약을 하여 전국에 배달한 적이 있다. 그런데 최종 택배비 청산을 하는 과정에서 9백만원이 사고 변상금으로 공제되었다. 배달과정에서 20여대의 제품이 모서리, 옆면 등이 찍혀 상품가치가 없어졌다는 것이다. 포장부실을 주장했지만 수탁할 때 이미 포장상태를 확인했으니 책임은 택배사에 있다는 것이다.

이렇듯 택배사는 가끔 포장문제 때문에 배보다 배꼽이 큰 장사를 하는 경우가 있다.

포장은 그 자체가 물류의 한 기능이면서 물류가 원활히 수행될 수 있도록 화물이나 상품의 안전을 유지시켜주는 아주 중요한 기능을 한다. 따라서 물류를 계획하면서 반드시 화물의 안전을 위하여 포장을 어떻게 해야할 것인가를 검토하고 실행해야할 기능이다.

특히 택배에 있어서는 운송, 보관, 하역 등 물류의 전 기능이 수행되고 고객으로부터 의뢰된 화물은 모두 집하와 입고, 분류, 상차, 운송, 배달의 과정이 짧은 기간동안에 이루어지고 있으며 이러한 과정중에는 인력에 의한 여러 단계의 작업, 다양한 화물의 혼적(混積) 등 화물에 대한 외부의 충격이 많이 가해지고 화물간의 접촉에 따른 오염의 가능성이 높아 어떤 물류서비스 과정보다도 포장의 중요성이 높게 인식되어야 한다.

그럼에도 불구하고 택배에 있어서 포장의 중요성은 어떻게 다루어지고 있는가?

분명히 대부분의 택배업체들은 포장의 중요성을 인식하고 있다. 포장이 불완전하면 화물이 파손되거나 오염이 되고 변질되어 결국 택배업체가 손해배상을 해주어야 하기 때문이다.



조 경 철
이주택배 이사

실제로 택배업체에서 포장불량으로 파손되거나 오염되어 배상해 주는 사례가 많은 비율을 차지하고 있으며 뿐만 아니라 화물이 파손되면 고객까지 잃게되는 문제를 발생시키며 도자기, 액자와 유리제품 등은 포장문제 때문에 택배에서 취급이 제한되고 있는 것이 현실이다.

그렇다면 택배업체와 택배이용자들은 안전한 포장을 위해 얼마나 노력하고 있는가?

사실 택배화물에 대한 포장의 1차적 책임은 화물을 맡긴 송하인에게 있다.

화물을 맡길 때는 화물의 취급과정을 이해하고 화물이 안전하게 배달할 수 있을 정도의 견고하고 안전한 포장을 한 후 배달을 의뢰해야 하며 택배업체는 화물의 인수시 화물의 포장이 완전한지를 확인할 의무가 있고(불안전할 때는 보완을 요구하거나 포장 보완서비스를 제공해야 한다) 일단 짐하 했으면 취급과정을 정중히 하여 안전한 상태로 배달되도록 해야 한다.

우선 이용자 측면을 살펴보자.

개인이용자들은 대부분 가정에서 보관하고 있는 재활용박스를 이용하고 내품보호를 위한 완충재도 폐신문지, 옷가지 등을 이용하는 경우가 많고 심한 경우에는 택배업체가 화물의 포장상태에 따른 정중한 취급을 하겠지? 하는 마음으로 보자기, 일반포장지 등을 이용하여 포장한 후(우체국이라면 수탁하지 않을 포장상태) 택배를 의뢰하는 경우가 많다.

또한 기업이용자들은 주로 포장재에 대한

비용부담(주로 저가 홈쇼핑, 쇼핑몰판매제품들)과 부피 증가에 따른 택배비 증가 그리고 택배회사는 화물을 안전하게 취급해야 하고 파손시는 책임을 져야한다는 책임전가의식으로 인하여 포장을 소홀하는 경우가 많다.

반면 택배업체들은 얼마나 안전한 포장을 위하여 노력하고 있는가?

택배업체도 안전한 포장과 화물의 안전한 배달을 위하여 노력하는 바는 이용자들과 크게 차이가 없다고 할 수 있다(업체에 따라 약간의 차이는 있겠지만).

다량의 화물을 포장까지 하여 배달해 주는 서비스는 대부분 해주고 있지만 개인이나 소량의 화물을 의뢰하는 기업들이 요구하는 서비스는 제대로 제공하지 못하고 겨우 특대, 대, 중, 소, 특 소규모(택배회사가 나름대로 정한 규격)의 박스를 제작하여 고객이 요구할 때 판매 또는 포장서비스를 제공하거나 포장이 훼손된 화물의 재포장에 사용하고 있는 것이 현실이다.

또한 내품의 안전을 위하여 사용되는 완충재는 거의 이용하지 못하고 있으며 박스의 재질도 다단계로 취급되는 택배시스템의 특성에 맞게 견고하지 못한 중급의 골판지 박스를 이용하는 경우가 대부분이다.

물론 이러한 택배업체의 포장에 대한 부족한 부분은 택배평균단가가 3,000원~4,000원선인 현실에서 고품질의 포장재 및 완충재의 사용은 원가부담이 너무 크고, 이용자들도 2,000원~3,000원정도의 포장비 지급요구에

는 인색한 현실에서 이해할 수 있는 부분이기도 하다.

그렇다면 앞으로 택배화물의 안전한 취급과 배달을 위해서 이해관계자들은 어떠한 노력을 해야 할 것인가?

우선 가장 문제가 되고 있는 개인이용자들의 경우에는 포장의 중요성과 택배화물의 취급과정, 특정화물에 대하여 특별한 취급을 하는 것이 어렵다는 것을 이해하고 자신의 화물을 보호하기 위하여 스스로 안전한 박스와 충분한 완충재를 이용한 포장을 하도록 해야 한다.

만약 이러한 완전한 포장이 어려울 경우에는 택배사에 포장을 의뢰토록 해야 할 것이며, 기업이용자들의 경우에는 포장에 소요되는 비용도 중요하지만 제품이 파손되었을 때 어렵게 확보한 고객을 잃을 수도 있고 반품과 재배달에 따른 비용도 고려하여 택배화물 취급과

정에 부합할 수 있는 질 좋은 재질의 박스 사용, 안전한 완충재 및 보호재를 사용하도록 해야 할 것이다.

그리고 가장 중요한 역할을 해야 할 당사자는 택배사들이다. 화물의 파손은 경제적인 손실뿐만 아니라 많은 고객들까지 잃게 된다는 사실을 인식하고 일본의 택배회사들처럼 튼튼하고 다양한 규격의 포장재를 제작하여 취급점을 통하여 판매를 하도록 하고 고객이 요구하는 경우에는 안전한 포장서비스를 제공하도록 해야 할 것이다. 또한 화물의 특성에 맞는 다양한 완충재(에어캡 비닐, 에어패드, EPS 완충재 등)를 확보하고 포장서비스를 제공하도록 해야 할 것이며 택배의 영역을 보다 넓게 확보하기 위하여 도자기, 미술품 등 특수화물에 적합한 전용용기를 개발하여 사용하는 등 포장에 관한 연구를 조직적으로 해나가야 할 것으로 판단된다. ☐

사단법인 한국포장협회 회원가입 안내

물의 흐름이 자연스러운 것은 물길이 나아있기 때문입니다.

포장산업이 강건하려면 미래를 내다보는 안목이 필요합니다.

포장업계의 발전이 기업을 성장시킵니다.

더 나은 앞날을 위해 우리 협회에 가입하여 친목도모는 물론 애로사항을 협의하여

새로운 기술과 정보를 제공받아야 합니다.

포장업계에서 성장하기를 원하시면 (사)한국포장협회로 오십시오.

(사)한국포장협회

TEL. 02)835-9041~5