

# 이사분쟁조정 사례집





# 이사분쟁조정 사례집





## CONTENTS

### I. 이사분쟁조정 사례

01. 이사회물 파손 및 훼손	07
02. 이사회물 분실	40
03. 이사회물 파손 및 분실	45
04. 정리정돈 등 서비스 미비	51
05. 이사계약 해지 및 파기	60
06. 추가운임 요구	74

### II. 참고자료

01. 한국소비자원 피해구제 절차	79
02. 이사회물 표준약관	80
03. 소비자 분쟁해결 기준	88
04. 품목별 감가상각 내용연수표	89





## I . 이사분쟁조정 사례



# 이사분쟁조정 사례

## 1. 이사화물 파손 및 훼손

### 사례 ① 파손된 물품 배상 요구

#### ● 사건개요

신청인은 2013. 11. 16. 피 신청인과 포장이사계약(이사일 : 2013. 11. 29.)을 체결하고 금 600,000원을 지급하였는데, 이사 당일 피 신청인이 계약 당시 약속하였던 1톤 차량 및 사다리차를 사용하지 않았고 이사 도중 장판, 세탁기 및 밥상이 훼손되어 이에 대한 손해배상을 요구하였으나 피 신청인이 이를 거부함.

#### ● 당사자주장

##### 가. 신청인(소비자)

신청인은 이 사건 계약 당시 이사 들어가는 집에 5톤 트럭의 진입이 불가하여 1톤 트럭으로 짐을 운반하기로 하였고 사다리차를 사용하기로 약정하였으나 피 신청인이 이를 이행하지 않았으며, 이삿짐 운반 도중 피 신청인 과실로 인하여 신청인의 세탁기, 밥상 및 장판이 훼손되었는바, 피 신청인은 이에 대한 수리비를 배상하고 사용하지 않은 사다리차 1회분 이용료를 환급해야 한다고 주장함.

##### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 견적 당시 신청인에게 5톤 트럭 진입이 불가능하니 1톤 트럭이 필요할 지도 모르며 1톤 트럭을 사용하지 않을 경우 수작업으로 한다는 점에 대하여 설명하였고 이에 따라 이사 당시 1톤 트럭을 사용하지 않은 대신 인부들이 수작업으로 포장이사를 진행하였으며, 이 사건 세탁기는 커버를 씌워 운반하였기 때문에 이사 중 흠집이 발생한 것이 아니므로 신청인의 배상 요구를 수용할 수 없다고 주장함.

## ● 판단경위

피 신청인은 견적 당시 신청인에게 5톤 트럭 진입이 불가능하니 1톤 트럭이 필요할 지도 모르며 1톤 트럭을 사용하지 않을 경우 수작업으로 한다는 점에 대하여 설명하였고 이에 따라 이사 당시 1톤 트럭을 사용하지 않은 대신 인부들이 수작업으로 포장이사를 진행하였으며, 이 사건 세탁기는 커버를 씌워 운반하였기 때문에 이사 중 흠집이 발생한 것이 아니므로 신청인의 배상 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 피 신청인은 「화물자동차 운수사업법」 제7조 제1항 및 「상법」 제135조에 의거하여 화물의 멸실·훼손 또는 인도의 지연이 발생한 경우 운송사업자로서 손해배상책임을 진다 할 것인데, 화물자동차에 탁송한 화물이 멸실·훼손된 경우에는 운송사업자인 피 신청인에게 위 화물 운송에 관하여 과실이 있다고 추정되는 것이며 운송인은 화물운송에 관하여 주의를 해태하지 아니하였음을 증명하지 아니하는 한 운송화물의 멸실·훼손으로 인한 손해배상책임을 면치 못한다 할 것인바, 이 사건의 경우 신청인이 제출한 자료에 근거하여 살펴보면 세탁기 수리비용에 상당하는 손해가 발생한 사실이 인정된다 할 것이고, 이에 대하여 피 신청인은 위 물품의 훼손에 대하여 자신의 과실이 없음을 주장하고 있을 뿐 이와 달리 피 신청인이 운송에 관한 주의를 해태하지 아니하였다고 인정될 만한 사정이 보이지 아니하므로 피 신청인은 「화물자동차 운수사업법」 제7조 제1항, 「상법」 제135조에 따라 손해액 상당을 배상함이 상당하나, 이 사건 세탁기에 발생한 훼손이 기능상 하자가 아닌 미관상 하자에 해당하여 전체 케이스 교체의 방법으로 이를 원상회복하는 것이 타당하다고 판단되지 아니하므로 훼손에 의한 이 사건 세탁기의 가치감 소분을 신청인의 손해로 보아 피 신청인은 신청인에게 이 사건 세탁기 구입가격의 20%에 해당하는 금 120,000원을 배상함이 상당하다고 판단된다.

한편, 장판에 대한 손해배상 주장에 대하여 판단건대, 이사 과정에서 피 신청인이 신청인 소유의 재산 등을 훼손함에 따라 신청인에게 손해가 발생하였다면 피 신청인은 「민법」 제750조에 따라 그 손해를 배상함이 상당하나, 신청인이 이사한 집이 신청인 소유가 아닌 점, 장판은 사용에 의하여 자연적으로 마모가 가능한 점 및

---

그 훼손의 정도가 심각하다고 판단되지 않는 점 등을 종합적으로 고려하여 신청인 장판 훼손에 대한 피 신청인의 손해배상 책임을 인정하지 아니한다.

또한, 신청인은 피 신청인이 사다리차를 이용하기로 계약한 후 이를 이행하지 아니하였으므로 신청인에게 사다리차 1회 이용료를 환급할 것을 주장하나, 이 사건 계약서에 사다리차 이용 및 그 비용이 적시되지 아니한 점 및 이사 당일의 환경에 맞춰 피 신청인 인부들이 수작업으로 이 사건 이사계약을 이행한 점에 대하여는 당사자 간 다툼이 없는 점을 고려하여 사다리차 비용 환급에 대한 신청인의 주장은 인정하지 아니한다.

이상을 종합하여 볼 때, 피 신청인은 신청인에게 금 120,000원을 지급하고, 만일 피 신청인이 위 지급을 지체하면 「상법」 제54조에 따라 조정결정일로부터 8주가 경과한 날인 2014. 7. 4.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

## ● 결정사항

1. 피 신청인은 2014. 7. 3.까지 신청인에게 금 120,000원을 지급한다.
2. 만일 피 신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2014. 7. 4.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

## 사례 ② 훼손된 물품에 대한 손해배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2013. 11. 7. 피 신청인과 같은 달 20. 포장이사를 하기로 하고 800,000원을 지급한 후, 이사하는 과정에서 피 신청인의 과실로 김치 냉장고, 냉장고, TV, 장식장, 책상 서랍 바퀴 등이 훼손되고 가스렌지 화구 및 봉재용 특수자 등이 분실되는 피해를 입고 피 신청인에게 배상을 요구함.

### ● 당사자 주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 계약 당시 이사 당일 도배를 한 후에 이삿짐을 운반하는 조건으로 계약을 체결했고, 피 신청인이 물품의 훼손 등이 없이 안전하게 이사하기 위해서는 작업 인원 2명이 추가로 필요하다고 하여 추가로 100,000원(50,000원/인)을 더 지급했음에도 김치 냉장고, 양문형 냉장고, TV 모니터, 원목 장식장 및 책상 서랍 바퀴 등이 찍히거나 훼손되고 가스렌지 화구 및 봉재용 특수자 등이 분실되는 피해가 발생한바, 피 신청인이 일부만 배상하고 나머지에 대해서는 배상을 거절하고 있으나, 이사하는 과정에서 인부들의 과실로 피해가 발생했으므로 이에 대해 손해배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 이사 당일 신청인이 일방적으로 도배 작업을 시작하여 도배 완료 후에 이삿짐을 운반하게 되어 늦은 시간이 돼서야 이삿짐 운반을 시작할 수 있었고, TV는 신청인의 배우자가 승용차로 운반했으며, 양문형 냉장고는 야간작업을 하다 보니 사다리차의 과실로 뒷면 일부가 훼손되었으며 장식장은 선반을 구입해서 배상했으므로 더 이상의 배상은 불가하다고 주장함.

## ● 판단경위

피 신청인은 이사 당일 신청인이 일방적으로 도배 작업을 시작하여 도배 완료 후에 이삿짐을 운반하게 되어 늦은 시간이 돼서야 이삿짐 운반을 시작할 수 있었고, TV는 신청인의 배우자가 승용차로 운반했으며, 양문형 냉장고는 야간작업을 하다 보니 사다리차의 과실로 뒷면 일부가 훼손되었으며 장식장은 선반을 구입해서 배상했으므로 더 이상의 배상은 불가하다는 취지로 주장한다.

살피건대, 계약 당시 양 당사자가 도배작업을 완료한 후 이삿짐을 운반하기로 약정한 사실이 있는데, 신청인은 오후 4시까지 도배를 완료한 후 이삿짐을 운반하기로 약정했다고 주장하고, 피 신청인은 오후 2시까지 도배를 완료하기로 약정했다고 주장하는바, 양당사자의 주장이 서로 다르고 이를 입증할 수 있는 객관적 자료가 부족하여 양 당사자 주장의 진위여부를 확인하기 어렵다 하겠다.

또한, 신청인은 도착지에 2시쯤 도착하여 4시경 도배를 완료했으며 그때부터 이삿짐을 운반하기 시작하여 6시 40분경 이삿짐 운반을 완료했다고 주장하고, 피 신청인은 도착지에 12시쯤 도착하여 도배작업이 완료되기까지 차안에서 대기하고 있다가 6시경에 도배가 완료되어 이때부터 이삿짐 운반을 시작하여 저녁 10경에 이사를 완료했으며 피 신청인이 타 업체로부터 임대한 사다리차는 대기할 수 없어서 다른 현장으로 일을 하러 갔다가 6시경에 와서 합류했다고 주장하는바, 이 또한 양 당사자 주장이 서로 다르고 객관적 입증자료가 부족하여 양 당사자 주장의 진위여부를 확인하기 어려우나, 이 사건 이사일인 2013. 11. 20.의 일몰시각이 17:19분이므로 양 당사자 주장을 감안하면 어두워진 상태에서 대략 1시간 20분 또는 3시간 20분 동안 이삿짐을 운반한 사실을 추정할 수 있다.

한편, 신청인은 TV 모니터 긁힘, 냉장고 뒷면 찍힘, 원목장식장 뒷면 찍힘, 가스렌지 연결 등 이삿짐 훼손에 대해 손해배상을 요구하고 있고 피 신청인은 도배작업이 너무 늦게 끝났고 이로 인해 날이 어두워진 상태에서 이삿짐을 운반하다 보니 사다리차의 과실로 일부 이삿짐이 훼손된 것 같다고 주장하는바, 「상법」 제135조 및 「화물자동차운수사업법」 제7조에 의거 피 신청인이 사다리차 과실을 인정하고 있고 이삿짐 훼손에 대해 주의를 게을리 하지 아니하였음을 증명하지 못하고 있으며

---

로 이삿짐 훼손에 대한 배상 책임이 있다고 보아 「소비자분쟁해결기준」에 의거하여 산정한 TV 모니터 등 총 손해배상액 297,000원을 신청인에게 배상하되, 양 당사자 주장에 불구하고 도배 작업으로 인해 피신청인은 날이 어두운 상태에서 이삿짐을 운반한 점, 도배작업이 완료될 때까지 장시간 대기했음에도 피 신청인 인부들은 신청인으로부터 아무런 보상을 받지 못한 점, 피 신청인은 이미 일부 이삿짐 훼손 및 분실에 대해 70,000원을 배상한 점, 이 사건의 경우 계약 당시부터 이사 완료까지의 과정을 보면 피 신청인에게만 일방적으로 책임을 묻기에는 다소 곤란한 점 등을 고려하여 손해공평분담의 원칙에 따라 양 당사자가 50%씩 손해를 분담하는 것이 타당한 것으로 판단되므로 피 신청인은 총 손해배상액 297,000원의 50%인 148,000원(1,000원 미만 버림)을 신청인에게 배상하는 것이 상당하다.

### ● 결정사항

피 신청인은 신청인에게 2014. 10. 16.까지 148,000원을 지급한다.

## 사례 ③ 파손된 냉장고 손해배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2013. 7. 20. 피 신청인과 포장이사 계약을 체결하고, 2013. 8. 14. 이사하는 과정에서 냉장고 문 3군데가 파손되었으므로 이에 대한 손해배상을 요구함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 피 신청인이 이사짐 운반용 끌차에 짐을 실어놓은 채 아무렇게나 굴러다니도록 방치하고 좁은 현관문 사이로 무리하게 냉장고를 통과시키는 등 피 신청인의 과실로 냉장고 문 3군데(좌상단, 좌하단, 우하단 각 1곳씩)가 찌그러지는 피해를 입었으므로 파손된 냉장고 문 3개 교체에 드는 비용 약 600,000원(신청인이 추정한 비용으로 냉장고 하단 2군데 350,000원, 상단 1군데 150,000원, 수리기사 출장비 100,000원)을 배상할 것을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 이사 당일 작업 중이던 인부가 이사짐을 싸면서 냉장고 3군데의 파손을 먼저 발견하여 신청인에게 이 사실을 알렸으나 신청인이 일방적으로 인부의 잘못으로 몰아가 해당 인부가 작업장을 바로 떠났고 이후 그대로 작업 진행하여 이사 완료 후 해당 인부의 인건비를 제외한 이사비용을 신청인이 모두 지불하여 더 이상의 문제가 없는 것으로 이해하였고 이사 완료일로부터 5일이나 지난 후에 갑자기 손해배상을 요구하여 이에 대한 당사의 파손 귀책 인정할 수 없으나 신청인의 요구에 대해 100,000원까지 지급할 의사는 있음.

### ● 판단경위

피 신청인은 이사 전 인부가 냉장고 파손 3곳을 발견하여 이를 사전에 고지하였

---

으며 신청인이 이사 완료 후 이사비용을 완납함으로써 이에 대해 합의한 것으로 볼 수 있으므로 파손 귀책 인정할 수 없으며 배상할 수 없다고 주장하나,

살피건대, 「상법」 제135조(손해배상책임) 및 화물자동차운수사업법 제7조(운수사업자의 책임)에 따라 피 신청인이 이 사건 운송물의 수령, 인도, 보관과 운송에 관하여 주의를 기울리 하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 손해배상 책임이 있다고 할 수 있다.

다만, 해당 냉장고의 파손 시점 및 책임 소재와 관련하여 양 당사자 주장이 상이하고 이에 대한 사실관계 확인이 어려운 점, 냉장고의 파손부위가 미관상 결함 이외에 제품의 안전상, 기능상 결함이라고 보기 어렵는데 비해 과도한 교체비용이 발생하는 점 등을 감안하여 냉장고 파손으로 인한 수리비용에 대해 신청인과 피 신청인이 각각 50%의 책임을 부담하는 것이 타당하고, 이에 따라 피 신청인은 신청인에게 수리업체 공식 견적에 따른 금액 471,000원의 50%에 해당하는 금액인 235,000원(천원 미만 버림)을 지급하고, 이를 지체하면 조정 결정일로부터 6주가 경과한 2014. 3. 26. 부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

## ● 결정사항

1. 피 신청인은 2014. 3. 25. 까지 신청인에게 금 235,000원을 지급한다.
2. 만일 피 신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2014. 3. 26. 부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

## 사례 4 물품 파손에 따른 손해배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2013. 6. 1. 피 신청인과 이사 계약 후 2013. 6. 28. 이사하는 과정에서 식탁의 대리석 상판 하단이 파손되어 이에 대한 손해배상을 요구함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 이사과정에서 식탁의 대리석 상판 하단이 파손되었고 이에 대한 수리가 불가능하므로 소비자 분쟁해결 기준에 따른 손해배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 신청인이 이사 당일 발생한 대기료를 제대로 지급하지 않았으며, 이삿짐 포장 전후에 신청인과 식탁의 상태를 확인하는 절차를 거쳤고, 당시 신청인이 아무런 이의 제기도 하지 않았고, 피 신청인이 해당 물품을 파손하였다는 입증 자료가 없으므로 배상할 수 없다고 주장함.

### ● 판단경위

피 신청인은 신청인이 이사 당일 발생한 금 300,000원 상당의 대기료를 제대로 지급하지 않았으며, 이사 전후에 신청인과 식탁 상태에 관하여 확인하는 절차를 거쳤으나 당시에 신청인이 아무런 이의 제기를 하지 않았고, 피 신청인이 식탁을 파손하였다는 입증자료가 없으므로 이에 따른 손해배상이 불가하다고 주장한다.

살피건대, 대기료 지급에 관하여 계약서상에 명시된 것이 없고, 이사 당일 신청인이 계약서상에 명시된 총 이사비용 2,300,000원에서 계약금 100,000원을 제외한 잔여금 2,200,000원에 대기료 100,000원을 추가로 지급하여 신청인은 이 사건 계약에 따른 대금을 모두 지급하였으며, 신청인은 이사 과정에서 피 신청인과 식

탁의 상태를 확인해보는 절차는 없었다고 주장하고 있는 바, 피 신청인은 신청인의 이사화물에 대하여 「상법」 제135조(손해배상 책임)에 따라 운송물의 수령, 인도, 보관 및 운송에 관하여 주의를 게을리 하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 운송물의 훼손에 따른 손해를 배상할 책임을 면할 수 없는데, 피 신청인이 이사완료 후 신청인으로부터 물품에 이상이 없음을 서면 또는 녹취 등의 방법으로 확인받지 아니한 것은 피 신청인의 과실로 볼 수 있고, 식탁의 파손상태(대리석 측면 하단 조각 박리)가 식탁의 일반적인 사용으로 인한 마모가 아닌 물리적 충격에 의한 것으로 보여 지며, 피 신청인이 이사를 완료한 이후에 신청인이 추가로 해당 식탁을 이동, 운반하여 훼손하였다고 보기 어려우므로 피 신청인은 신청인에게 식탁 대리석 상판 파손에 대한 배상책임이 있다고 보여진다.

다만 피 신청인이 신청인에게 잔존가치 전액에 대해 배상을 한 경우 식탁에 대한 소유권이 피 신청인에게 이전되나, 식탁의 파손 부위 및 정도가 식탁을 정상적으로 사용하기 어렵다고 볼 수 없고, 피 신청인이 식탁 소유권을 취득하더라도 피 신청인이 이로 인해 경제적 이익을 얻는다고 볼 수 없고, 신청인 역시 잔존가치에 대한 배상을 받고 새로운 식탁을 구입하는 것 보다는 신청인이 식탁을 계속 사용하는 것이 추가적인 비용을 부담을 줄일 수 있어 신청인이 계속해서 식탁을 사용하는 것이 합리적이므로, 신청인이 해당 식탁을 계속 사용하는 것을 조건으로 피 신청인은 신청인에게 잔존가치 204,000원(1,000원 미만 버림)의 50%에 해당하는 102,000원을 배상하는 것이 상당하다.

※ 「소비자분쟁해결기준」에 따른 환급금액 산정

- 배상금액 : 금 204,000원(1,000원 미만 버림)
- 구입일자 : 2009. 5. 2
- 구입가액 : 504,000원
- 내용연수 : 7년(2,555일)
- 사용기간 : 1,520일(2009. 5. 2. ~ 2013. 6. 28.)
- 감가상각비 : 금 299,835원((사용연수/내용연수) x 구입가)

---

## ● 결정사항

1. 피 신청인 2014. 3. 18. 까지 신청인에게 금 102,000원을 지급한다.
2. 만일 피 신청인이 제 1항의 지급을 지체하면 2013. 3. 19. 부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

## 사례 5 훼손된 물품에 대한 손해배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2012. 2. 21. 피 신청인과 포장이사 계약을 체결한 후 같은 해 3. 30. 피 신청인이 이사화물을 운송하는 과정에서 잘못하여 이사 나오는 집의 방충망 2군데에 구멍이 뚫리고 피아노를 옮기다가 마루바닥이 굽히는 등 여러 가지 손해가 발생하였으므로 금 100,000원의 배상을 요구함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 이사 도중 파손된 방충망 수리비로 50,000원을 지출하였고, 피아노를 운반하면서 바닥이 1미터 정도 굽혔으며, 책장과 장롱 선반의 고정핀을 분실하여 나사못에 본드를 칠한 후 임시로 걸쳐두었고, 소파와 책상·책장 등이 찍히거나 굽혔으며, 거실 액자 고리부분의 못을 분실하여 다른 못을 구해서 박아 두었고, 에어컨 실외기 가스 꼭지를 분실하였으며, 5톤 차량이 오기로 하였으나 3.5톤 차량과 일반 용달이 왔고, 스팀청소를 해주기로 하였으나 이행하지 않았으며, 포장이사에 필요한 박스나 포장도구 등을 충분히 준비해 오지 않아 경비실에서 빌려와서 짐을 싸는 등 포장이사라고 말할 수 없을 정도로 성의가 없고 미숙하여 이사비용의 일부라도 환급을 받고 싶은 심정이나, 방충망 수리비 50,000원 및 나머지 물건의 수리비 등 50,000원을 합하여 총 100,000원의 배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 이 사건이 한국소비자원에 피해구제 접수된 이후 여러 차례 전화 통화하였으나 답변하지 않음.

---

## ● 판단경위

살피건대, 피 신청인은 신청인이 운송 과정에서 이사화물 훼손·분실 및 계약 내용 불이행으로 주장하는 사항에 대하여 답변을 하지 않고 있는 점, 피 신청인이 이 사건 이사화물 운송에 관하여 주의를 해태하지 아니하였음을 증명하지 못하고 있는 점, 신청인이 방충망 수리비로 50,000원을 지출하였으며 기타 여러 가지 물품의 훼손·분실 또는 계약 불이행한 사항 등이 있는 점 등을 종합할 때, 피 신청인은 이 사건과 관련하여 신청인이 입은 손해에 대하여 배상할 책임이 있다고 인정된다. 따라서 피 신청인은 신청인에게 100,000원을 지급하고, 만일 피 신청인이 위 지급을 지체하면「상법」제54조에 따라 조정결정일로부터 6주가 경과한 날인 2012. 12. 13.부터 완제일까지의 기간에 대해 연 6%로 계산된 지연 배상금을 가산하여 지급하는 것이 상당하다고 판단된다.

## ● 결정사항

1. 피 신청인은 2012. 12. 12.까지 신청인에게 금 100,000원을 지급한다.
2. 만일 피 신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2012. 12. 13.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

## 사례 6 파손된 물품 배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2011. 10. 6. 피 신청인에게 송파구 잠실동에서 용인시 기흥구로 포장 이사를 하고, 다음 날 이사화물 운반 과정에서 책상, 피아노, 장롱, 세탁기, 냉장고의 파손에 대하여 피 신청인에게 알리자 작업자와 상의 후 연락을 주겠다고 하였으나 지금에 와서는 책임을 회피하고 있다며 이에 대한 조속한 배상을 요구함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 피 신청인이 파손된 가구 중 책상유리만 교체해 주겠다고 하나 피아노, 장롱, 세탁기 등 미관상 흠집이 눈에 띄고 수리가 필요하다며 조속한 배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 이사화물 포장 전 흠집이나 파손된 부분 등은 모두 확인하고 포장하였고, 신청인은 이사 당일 하나하나 이사화물을 확인한 후 이사대금을 주었음에도 이사 후 이사화물이 파손되었다며 이의를 제기하여 2011. 10. 21. 포장인부와 함께 방문하여 확인한 결과, 책상 유리와 세탁기의 경우는 이사 과정에서 약간 흠집이 발생한 것으로 인정되어 문제 부분 교환이나 수선 가능하고 피아노와 장롱은 원래부터 흠집이 있는 상태를 확인하고 화물포장을 한 것이기에 배상은 불가하다고 주장함.

### ● 판단경위

피 신청인은 파손된 책상유리와 세탁기에 대해서는 교체 및 수리 조치는 가능하고 이외에 피아노, 장롱 등은 책임이 없다고 주장하고, 신청인은 피아노, 장롱의 경우 이사과정에서 파손된 것이 명백하므로 배상해 주어야 한다고 주장하고 한다.

살피건대, 신청인이 제출한 사진으로 확인해 보면 파손된 것은 사실이나 이사와

---

정에서 파손되었는지 여부는 판단하기 어렵고, 피 신청인은 피아노와 장롱 등은 사전에 파손되었음을 확인한 후 이사화물을 포장하였기 때문에 수리에 대한 책임이 없다고 주장하나 객관적으로 사전에 이사화물이 파손되었음을 입증하지 못하고 있다. 따라서 이사 과정에서 파손되었다고 보이는 책상유리의 교체, 세탁기 수리에 대해서는 피 신청인에게 책임이 있다고 할 것이고, 이사 과정에서 파손되었다고 신청인이 주장하는 피아노, 장롱에 대하여도 피 신청인이 「상법」 제135조에 따라 이삿짐의 운송에 관하여 주의를 해태하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 운송물의 훼손으로 인한 손해를 배상할 책임을 면하지 못할 것이다. 따라서 피 신청인은 신청인에게 세탁기 수리 및 책상 유리 교체 비용, 피아노 수리비(견적은 금 150,000원이나 피아노의 훼손이 이사 전에도 있었음을 감안하여 금 100,000원 배상)로 금 310,000원을 배상하고, 장롱도 수리하여 주는 것이 상당하다.

※ 수리 견적에 따른 피해액 산정(310,000원)

- 피아노 건반 뚜껑 모서리 파손 : 견적은 150,000원이나, 피아노의 훼손이 이사 전에도 있었음을 감안하여 100,000원 배상
- 세탁기 본체 정면 우측 찌그러짐 : 견적 150,000원(상당 견적)
- 책상 유리 : 60,000원(상당 견적)
- 장롱 : 견적이 어려워 수리해 줄 것을 원함.

● 결정사항

피 신청인은 2012. 2. 22.까지 신청인에게 금 310,000원을 지급하고, 이 사건 장미목 장롱을 수리하여 준다.

## 사례 7 파손된 가구 배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2011. 8. 30. 백두산빌라 ○동 403호에서 같은 동 203호로 이사를 하기 위해 피 신청인과 230,000원에 계약하였으나 이사 도중 장롱과 서랍장 및 벽지가 파손되어 배상을 요구함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 구입처에 문의한 결과 장롱과 서랍장의 수리비가 210,000원이고 벽지는 70,000원이라며 수리비 280,000원의 배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 이사하다보면 파손될 수도 있는데 과도한 배상을 요구한다며 신청인의 요구사항을 거부함.

### ● 판단경위

피 신청인은 이사 과정에서 통상적으로 발생할 수 있는 파손 사고에 대해 신청인이 과도한 배상을 요구한다며 책임을 회피한다.

살피건대, 이 사건 장롱 및 벽지의 파손이 이사 과정에서 발생하였다는 것에 대하여 이사 당일 신청인이 피 신청인의 작업자에게 확인하여 다툼이 없으므로 피 신청인은 「상법」 제135조 및 「화물자동차 운수사업법」 제7조에 따라 운송물의 수령, 인도, 보관과 운송에 관하여 주의를 해태하지 아니하였음을 증명하지 아니하는 한 이사 화물 파손에 대한 손해배상책임이 있다할 것이고 그 범위에 관하여는 가구 수리비 210,000원은 동 제품을 구입한지 1년 미만인 새 제품임을 감안하여 전액 인정하고, 벽지 수리비는 훼손의 정도가 심하지 않아 부분 보수하여 사용이 가능하다

---

고 판단하여 피해 배상에서 제외함이 상당하다.

● **결정사항**

피 신청인은 2012. 3. 29.까지 신청인에게 금 210,000원을 지급한다.

## 사례 8 파손된 김치냉장고 배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2011. 5. 23. 피 신청인과 포장이사 계약을 체결하고 2011. 5. 28. 이사를 완료하였으나 김치냉장고의 상태가 이상해 A/S를 의뢰한 결과, 이사 중 김치냉장고를 떨어뜨려 냉장고 하단 부분 파손으로 수리가 불가능하므로 손해 배상을 요구함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 김치냉장고 제조사의 수리 기사가 방문하여 점검한 결과 이사 도중 냉장고를 바닥에 떨어뜨린 것이라는 소견에 따라 피 신청인과 제조사의 수리 기사가 만나 파손 상태를 확인하면서 수리가 불가능하다고 전달하였으나 피 신청인은 도의적인 책임으로 100,000원 배상하겠다고 하는 것은 부당하다며 적절한 배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 이삿짐 운반과 관련하여 포장, 이동, 적재, 운반 등에 대해 신청인도 엘리베이터 이용 등 보통 이사와는 다르다는 것은 인지하고 의뢰한 것이고, 제조사 수리기사를 통하여 김치냉장고의 문을 여닫을 때 균형이 맞지 않는 등의 현상을 확인하였고 이에 따른 조치를 마련하려 하였으나 수리 불가 결정에 대하여 유감스럽게 생각하며 도의적 책임으로 100,000원을 배상할 것을 제안하였으나 신청인이 거절한다는 주장임.

### ● 판단경위

피 신청인은 이사 과정에서의 파손에 대하여 이삿짐 운반은 엘리베이터 등을 이

---

용하는 등의 복잡함을 신청인도 인지하고 의뢰하였기 때문에 도의적인 책임으로 100,000원을 보상하겠다고 주장한다.

살피건대, 김치냉장고의 파손이 이사 과정에서 발생하였다는 것에 대하여 이의가 없고 제조사의 소견상 수리가 불가하므로 상법 제135조 및 화물자동차 운수사업법 제7조에 따른 운송물의 수령, 인도, 보관과 운송에 관하여 주의를 해태하지 아니하였음을 증명하지 못하는 한 이사 화물 파손에 대하여 책임이 있는바, 피 신청인은 손해배상을 해야 할 책임이 있는 것으로 판단된다. 따라서 피 신청인은 신청인에게 김치냉장고 구입가 1,387,000원 중 「소비자분쟁해결기준」에 따라 감가상각 등을 적용하여 산정한 1,271,000원(1,000원 미만 버림)을 배상하는 것이 상당하다.

※ 「소비자분쟁해결기준」에 따른 피해보상액 산정

- 냉장고 내용연수 7년
- 사용기간 약 7개월
- $1,387,000\text{원} - (1,387,000\text{원} \times 7\text{월} / 84\text{개월}) = 1,271,416\text{원}$

● 결정사항

피 신청인은 2011. 11. 23.까지 신청인에게 금 1,271,000원을 지급한다.

## 사례 9 훼손된 대리석 식탁 수리비용 요구

### ● 사건개요

신청인은 2011. 1.경 피 신청인과 이사서비스 이용계약을 체결하고 이사 당일 포장이사 후 식탁 대리석 상판 3곳에 크랙이 발생하여 보상을 요구했으나 피 신청인이 거부함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 식탁 대리석 상판 3곳에 크랙이 발생하였고 이는 피 신청인의 이사화물 운송과정에서 발생한 귀책사유이므로 견적에 따른 비용 350,000원을 보상하여야 하나 피 신청인의 입장을 고려하여 수리보상 비용으로 150,000원을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 식탁 대리석 상판(호마이카) 균열은 이사 당일 전래 없는 영하의 날씨 때문에 크랙이 발생하였고 이는 자연현상에 의해 발생된 것이므로 책임이 없으나 수리비용을 조정하면 합의할 수 있다고 주장함.

### ● 판단경위

피 신청인은 운송 과정 중에서 발생한 식탁 대리석 상판 크랙에 대하여 신청인에게 수리비용으로 120,000원을 배상하기로 합의하여 사건담당자가 신청인의 입금 계좌번호를 알려주고 3차례 이행을 촉구하였으나 이를 이행하고 있지 아니한바, 피 신청인은 민법 제731조, 제732조에 따라 신청인에게 합의한 대로 120,000원을 지급함이 상당하다 할 것이다.

### ● 결정사항

피 신청인은 2011. 8. 10.까지 신청인에게 금 120,000원을 지급한다.

## 사례 10 손 물품에 대한 보상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2010. 11. 12 이사업체 본사에 소개한 지점을 방문하여 포장이사 이용계약을 체결, 이사 후 냉장고가 부분 파손된 상태이나 지점의 연락불가로 본사에 보상을 요구하였으나 거부당함

### ● 쟁점사항

본사 및 지점 간 지배권 인정여부

### ● 판단경위

이사화물을 운반한 지점이 본사의 복장이나 로고를 사용할 경우 본사 및 지점 간 지배권을 인정해 볼 수 있고, 그 범위는 20~30% 정도로 보아야 할 것임. 이 사건의 경우 이사 당시 투입차량은 본사의 로고를 사용하지 않았고, 소비자가 지점으로부터 교부받은 계약서도 본사의 상호를 사용하지 아니한 것으로 본사에게 일부 책임을 묻기 어려운 사례임.

### ● 결정사항

소비자에게 지배권 인정여부 및 그 범위 관련 정보를 제공하고 이 사건을 종결함

## 사례 11 해외이사 중 파손된 침대 틀 손해배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2010. 3. 29. 피 신청인의 물류회사를 통해 이사화물을 포장하고, 위 이사화물은 같은 해 4. 24. 부산항을 출발하여 같은 해 6. 22. 브라질에 도착하였으나 침대 틀의 머리 부분이 파손되어 손해배상을 요구함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 피 신청인의 과실로 침대 틀 머리 부분이 파손되었으므로 한국에서 같은 브랜드의 유사한 침대 틀을 구입하여 보내주거나, 손해배상금 1,500,000원을 송금해 줄 것을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 침대 틀 포장 시 파손된 사실을 신청인 아내에게 알리고 균열된 부분이 더 균열되지 않도록 피 신청인 로고가 적힌 테이프를 붙여서 포장하였으므로 과실은 없으나 도의적인 차원에서 500,000원을 배상할 수 있다고 주장함.

### ● 판단경위

피 신청인은 침대 틀 포장 시 파손된 사실을 신청인 아내에게 알리고 균열된 부분이 더 균열되지 않도록 피 신청인 로고가 적힌 테이프를 붙여서 포장하였다고 주장한다. 그러나 위 주장만으로는 피 신청인이 침대의 수령, 인도, 보관과 운송에 관하여 주의를 해태하지 아니하였다는 점을 입증하였다고 보기 어려우므로 「상법」 제135조에 따른 손해배상책임을 부담함이 타당하다. 그 손해배상액은 「소비자분쟁해결기준」에 따라 파손 당시 침대의 잔존가액 309,375원으로 산정되나, 피 신청인이 금 500,000원을 신청인에게 손해배상하겠다는 의사를 표명하고 있으므로 위

---

금액을 손해배상액으로 결정함이 상당하다.

● **결정사항**

피 신청인은 2011. 3. 14.까지 신청인에게 금 500,000원을 지급한다.

## 사례 12 흠집이 난 냉장고 배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 이사하면서 월플 냉장고 왼쪽 문여는 곳이 찍혀서 보기가 흉해 A/S점에서 수리하려고 했으나 교체를 해야 한다고 하고 있어 피 신청인에게 배상을 요구함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 냉장고 표면이 크롬이라 찍힌 부분이 흉해 교체를 하려고 하는데 교체 비용이 1,000,000원 정도라고 하여 피 신청인에게 최소 300,000원을 요구하였으나 이사업체에서 30,000원도 못주겠다고 하고 있으므로 적정 배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 흠이 워낙 경미하므로 자석 등으로 붙여서 가리면 되므로 배상하기 어렵다고 주장함.

### ● 판단경위

피 신청인은 신청인의 냉장고에 발생한 흠이 워낙 경미하므로 자석 등으로 붙여서 가리면 되므로 배상하기 어렵다고 주장하나, 비록 냉장고에 발생한 흠이 경미하고, 사용에 지장을 초래하지는 아니하지만 그 흠이 냉장고의 전면부에 발생하여 미관을 해치고 있으므로 이에 대하여는 흠으로 인한 경제적 가치 하락에 해당하는 금액을 배상하여야 함이 상당한바, 냉장고에 발생한 흠의 크기와 정도 등을 고려하여 피 신청인은 신청인에게 잔존가액의 5%에 해당하는 100,000원(1,000원 미만 버림)을 배상함이 상당할 것이다.

### ● 결정사항

피 신청인은 2010. 7. 26.까지 신청인에게 금 100,000원을 지급한다.

## 사례 13 고장 난 벽걸이형 TV 수리비 배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2009. 7. 27. 피 신청인에게 포자 및 보관 이사 서비스를 의뢰하였고, 같은 해 8. 11. 다시 이사화물을 운반했는데 설치한 벽걸이형 TV의 전원이 켜지지 않아 수리를 여러 차례 요구했지만 이행이 안 되어 TV 제조사에 수리를 요청하여 수리비용 136,000원을 지급함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 피 신청인 인부들이 1차 포장이사를 하기위해 방문한 당일 아침까지 TV를 시청하였고, 15일간 보관한 후 다시 이사를 한 후에 인부들이 직접 TV를 설치하였으나 화면이 나오지 않았으며, 다음 날도 정상적인 수리를 하지 못했음. 이후에는 이사과정에서 생긴 문제가 아니라며 책임을 회피하여 TV 제조사(삼성전자)에 A/S를 신청한 결과, 부품(SMPS) 손상이 확인되어 136,000원의 수리비를 지급하고 수리를 한 것으로 해당 수리비의 배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 모든 이사화물의 포장 및 운송을 신청인 입회하에 아무 이상 없이 완료하였고 TV와 포장 외부에도 어떠한 손상 흔적도 발견되지 않았으므로 TV 고장이 본인들 이사와는 전혀 관련이 없으므로 신청인의 TV 수리비 배상요구는 수용할 수 없다고 주장함.

### ● 판단경위

피 신청인은 TV를 운반한 포장 용기의 외관 상태가 양호하다는 사실만 들어 책임이 없다고 주장하고 있으나, 신청인이 2009. 7. 27. 피 신청인 인부들이 집을 방

---

문하여 TV를 포장한 당일 아침까지 TV를 시청하였고, 이후 피 신청인의 보관책임으로 16일간의 보관기간이 있었으며, 파손 TV의 구입이 1년도 경과하지 않았다는 사실 등을 감안하여 볼 때, 「상법」 제135조(손해배상책임)에 근거하여 피 신청인은 신청인에게 TV 수리비 136,000원을 배상함이 상당할 것이다.

### ● 결정사항

피 신청인은 2010. 8. 25.까지 신청인에게 금 136,000원을 지급한다.

## 사례 14 빗물에 젖어 훼손된 침대 배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2009년 7월 포장이사를 하였는데, 이사 당일 비가 와서 신청인이 비닐을 씌워 달라고 요청했음에도 불구하고 이사사업자가 침대 매트리스에 비닐을 씌우지 않아 침대 매트리스가 비에 젖게 됨. 침대는 구입한지 1년도 안된 백만원 정도의 제품이며, 비로 인해 매트리스 커버뿐 아니라 내장 스프링까지 녹이 슬어 있어 매트리스 전체를 교환해야 함

이사사업자는 내장재(스프링을 뺀 완충재)에 대한 비용은 배상해 줄 수 있으나, 스프링은 녹을 닦아서 사용할 수 있다면서 배상을 거부함

### ● 판단경위

이사사업자는 우천 시 포장이사를 하면서 침대 등 비에 젖을 경우 훼손 가능성이 있는 화물의 경우 비닐 포장 등 특별한 주의를 기울여야 함에도 불구하고 그렇게 하지 않아 훼손되었다면, 이는 당연히 사업자의 과실에 의한 피해로 볼 수 있음

### ● 처리사항

피 신청인은 신청인에게 침대커버 및 매트리스의 수리비를 배상함

## 사례 15 장롱 등 파손으로 인한 손해배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2009. 4. 29. 피 신청인과 포장이사 계약을 체결하였는데 2009. 5. 14. 이사 당일 피 신청인이 1톤 화물차 추가운임을 요구하였고, 컴퓨터, 전구(장식용), 액자, 장롱 등이 파손되었으며, 에어컨은 설치를 거부함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 컴퓨터, 전구(장식용), 액자, 장롱 등 파손품은 원상회복하여 주고, 에어컨 설치비용에 대하여 손해배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 장롱 외의 파손 제품에 대하여는 손해배상 할 수 없다고 주장함.

### ● 판단경위

피 신청인은 장롱 외의 파손에 대하여는 책임을 인정할 수 없으므로 손해배상 할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 피 신청인은 이사 계약 당시 에어컨을 무상으로 설치하기로 약정하였음에도 이행하지 않아 신청인이 에어컨 설치비용 100,000원을 지출하였고, 이사 과정에서 컴퓨터 자판 및 본체 랜카드가 파손되어 수리비 30,000원이 발생한 사실이 인정된다. 그리고 20,000원 상당의 크리스마스트리 장식용 전선이 절단되고, 100,000원 상당의 결혼사진으로 제작된 파티션 액자 뒷면도 파손되었으나 신청인이 사용한 기간을 감안하여 피 신청인의 책임은 50%로 제한함이 상당하다. 다만, 장롱 파손에 대하여는 피 신청인은 장롱 파손을 인정하나, 장롱 문짝 고리 일부가 파손 되어 사용에 지장을 주지 않고 있고, 별도의 손해액 산정이 어려우므로 이 부

---

분은 배상금액 산정에서 제외한다.

이상을 종합하면 피 신청인은 에어컨 설치비 100,000원, 컴퓨터 수리비 30,000원, 크리스마스 장식용 전선 10,000원, 그리고 파티션액자 50,000원을 합한 총 190,000원을 신청인에게 배상함이 상당하다 할 것이다.

### ● 결정사항

피 신청인은 2010. 12. 20.까지 신청인에게 금 190,000원을 지급한다.

## 사례 16 파손된 프로젝트 수리비 배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2008. 9. 19. 피 신청인을 통하여 이사를 완료한 후 이삿짐 중 프로젝터를 살펴보니 외관상 훼손흔적은 없으나 내부엔진에 문제가 있어 피 신청인에게 프로젝트의 수리비 배상을 요구함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

2008. 8. 19.경 피 신청인과 이사화물 운송계약을 체결한 후 같은 해 9. 19. 이사를 하였고 이사를 마친 후 프로젝터를 작동해보니 사용상 별다른 지장은 없으나 켜고 꺼질 때와 밝기조절 밸브를 작동할 때에 딸깍거리는 소음이 발생하여 A/S를 의뢰하였는데 프로젝트 내부 엔진에 문제가 있어 이를 교체해야 하며 그 비용은 717,000원 소요된다고 하는바, 프로젝트 외부훼손 흔적은 없으나 이사 전에는 아무런 이상이 없던 프로젝트 내부 엔진에 문제가 발생한 것은 피청구인이 이삿짐을 운송하는 과정에서 잘못된 것이 분명하므로 수리비 전액의 배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

이 사건 프로젝트는 이사화물 계약서상 당초 운송품 목록에도 없었던 품목이나 이사 당일 현장에서 신청인이 부탁하여 에어백 포장재로 포장하여 차량 보조석에 실어 운송하였고, 프로젝트 외부는 전혀 훼손된 흔적이 없음에도 프로젝트 내부엔진에 문제가 생겼다는 것으로 보아 운송 과정에서 문제가 발생하였다고 인정할 수가 없으며 이사를 하기 전에 이미 프로젝트에 문제가 있었던 사항이 아닌가 생각되므로 일체의 배상이 불가함.

---

## ● 판단경위

신청인은 이사 전에 아무런 이상이 없던 프로젝터에 이사 직후 엔진 문제가 발견된 것은 운송 과정상 피 신청인의 부주의로 인하여 프로젝터에 외부 충격이 가해져 발생한 결과라고 볼 수밖에 없으므로 피 신청인이 수리비 전액을 배상해야 한다고 주장하나, 이 사건 프로젝터 외부에 훼손된 흔적이 없다는 사실은 신청인도 인정하고 있으며 이사 전의 상태와 이사 후의 상태를 비교할 수 없을 뿐만 아니라, 프로젝터 내부의 엔진 고장은 정상적인 사용 과정 또는 외부 충격 등 여러 가지 요인에 의해 발생할 수 있어 이 사건 프로젝터 내부 엔진의 고장이 반드시 피 신청인의 운송과실에 의하여 발생하였다고 인정할 만한 객관적인 근거 자료가 부족하므로 신청인의 수리비 배상 요구는 받아들이기 어렵다고 보인다.

## ● 결정사항

이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

## 사례 17 훼손된 이사화물 배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2007. 7. 25. 피 신청인과 포장이사 계약을 체결하고 같은 해 8. 14. 이사를 완료한 후 이사대금 1,300,000원을 지급하였으나 의류 및 피아노가 빗물에 노출되었고 냉장고 등 이사화물이 훼손됨.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)의 주장

피 신청인 직원의 부주의로 의류 및 피아노가 빗물에 노출되었고, 냉장고, 김치냉장고, 에어컨 등이 훼손되었으므로 손해배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)의 주장

이사 당일 비가 많이 내려 원활한 이사를 위해 추가비용 없이 차량 1대를 추가 제공하였고 이사화물 운송 중에도 화물손상을 막기 위해 노력하였으나 불가피하게 의류 및 피아노가 빗물에 노출되었으므로 의류 수선비용과 피아노 조율서비스를 제공하겠으며, 냉장고 및 김치냉장고의 손상에 대해서는 수리비용을 배상할 수 있으나 에어컨의 흠집은 이사과정에서 발생했다고 보기 어려워 배상할 수 없음.

### ● 판단

신청인으로부터 이사화물 운송을 의뢰받은 피 신청인의 부주의로 이사화물 일부가 훼손되었으므로 피 신청인은 이사화물 훼손으로 인한 손해를 배상할 책임이 있다고 할 것이며, 그 배상의 범위는

- 의류 손상에 대해서는 피 신청인의 부주의로 비에 젖은 것으로 보이므로 세탁비 전액을 배상하여야 할 것인바, 신청인이 제출한 영수증에 근거한 세탁비 173,000원을 배상하는 것이 상당하고,

- 피아노 손상에 대해서는 피아노가 빗물에 젖었는지 여부가 분명하지 않으나 이사 과정에서 이상이 발생하였다면 피 신청인이 수리를 해주어야 할 것이므로 피아노 조율비 70,000원을 배상하는 것이 상당하고,
- 냉장고 손상에 대해서는 손상 위치 등으로 볼 때 다른 특별한 사정이 없는 한 피 신청인의 부주의로 발생했다고 보이므로 그 손해를 배상하여야 할 것인바, 배상액은 냉장고 손상으로 인한 경제적 가치 하락에 해당하는 금액으로 하는 것이 적정하므로 구입 시기(2004년), 구입가격(1,914,024원) 및 손상 정도 등에 비추어 100,000원으로 하는 것이 상당하고,
- 김치냉장고에 대해서는 신청인이 제조회사에 문의하여 받은 문짝 교체 비용이 150,000원이라고 주장하나 금박이 벗겨진 손상 상태를 감안할 때 과도한 수리라고 보이므로 김치냉장고의 구입 시기 및 구입가격, 손상 상태를 감안하여 그 배상액을 50,000원으로 하는 것이 상당하고,
- 에어컨 흡집에 대해서 신청인은 이사과정의 부주의로 발생했다고 주장하나 이사하는 과정에서 에어컨을 포장으로 감싸서 운송한 사실 자체에 대해서는 인정하고 있으며, 신청인이 이사가 완료된 2일 후에 이의제기한 점에 비추어 이사과정에서 손상되었다고 단정할 수 없어 흡집에 대한 배상요구는 받아들이기 어렵고, 에어컨 설치비용에 대해서는 신청인이 피 신청인의 동의 없이 임의로 추가비용을 들여 설치한 것이므로 이사비용에 포함된 에어컨 설치비용 전액(100,000원)의 환급 요구는 적절하지 않고 피 신청인이 에어컨을 떼어왔으나 설치해 주지는 않았으므로 이사비용 중 에어컨 설치비용 60,000원을 환급하는 것이 상당하고, 피 신청인이 에어컨을 떼어내는 과정에서 배관선 관리 소홀로 추가비용 75,000원이 발생했다고 보이므로 에어컨 탈착과 관련한 비용으로 총 135,000원을 지급하는 것이 상당하므로 이 사건과 관련하여 총 528,000원을 지급하는 것이 상당할 것이다.

## ● 결정사항

피 신청인은 2007. 12. 26.까지 신청인에게 금 528,000원을 지급한다.

## 2. 이사화물 분실

### 사례 ① 분실물품에 대한 손해배상 요구

#### ● 사건개요

신청인은 2013. 6. 17. 피 신청인과 같은 해 7. 23. 포장이사를 1,250,000원에 하기로 하고 당일 이사를 완료했으나, 피 신청인의 과실로 포장된 아기원목 침대를 폐기물 수거업체 차량에 실어 보내 분실한 바, 피 신청인에게 손해배상을 요구했으나 배상을 지연하고 있음.

#### ● 당사자주장

##### 가. 신청인(소비자)

신청인은 이사 당일 피 신청인에게 식탁과 안방 침대 프레임 및 매트리스만을 폐기하도록 요청했으나 피 신청인 직원이 실수로 아기원목침대 판넬 묶음까지 폐기 차량에 실어 보내어 아기원목침대를 분실하게 되었으므로 아기원목침대 잔존가액 600,000원 배상을 요구함.

##### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 직원의 실수로 아기원목침대를 폐기 차량에 실어 보내어 분실하게 된 사실은 인정하나, 신청인이 분실 사실을 즉시 알렸더라면 폐기업체를 통해 찾을 가능성도 있었으나 신청인이 이사한지 5일 후에 분실 사실을 알렸고, 손해배상에 대한 협의 도중 아무런 연락이 없다가 6개월 후에 손해배상을 요구하는바, 신청인의 소극적인 태도로 인해 아기원목침대를 분실했다고 볼 수 있으므로 200,000원 이상은 배상이 곤란하다고 주장함.

---

## ● 판단경위

피 신청인은 분실사실 통보 지연 등 신청인의 잘못이 이 사건 아기침대 분실에 따른 그 손해의 발생 및 확대에 일부 기여하였으므로 일부 과실상계가 이루어져야 한다는 취지로 주장한다.

살피건대, 피 신청인 직원의 과실로 인하여 이 사건 아기침대를 분실한 사실에 대하여는 양 당사자 사이에 다툼이 없고, 피 신청인은 신청인이 이 사건 이사완료 후 5일 뒤에야 이 사건 아기침대 분실 사실을 통보하였다고 주장하는데 반해 신청인은 이사완료 후 2일 뒤에 위 분실 사실을 통보하였다고 주장하는바, 적어도 신청인이 이 사건 이사 완료 직후를 넘어 2일 뒤에야 비로소 피 신청인에게 위 분실 사실을 통보한 사실에 대하여는 양 당사자 사이에 다툼이 없다 하겠다.

한편, 위와 같은 인정 사실에 의하면, 피 신청인의 과실로 인하여 이 사건 계약에 따른 이사 과정에서 이 사건 아기침대가 분실되었다 할 것인바, 피 신청인은 상법 제135조 및 화물자동차운수사업법 제7조에 따라 신청인에게 이 사건 아기침대 분실에 따른 손해배상 책임이 있다 하겠다.

다만, 신청인에게도 이사 현장에서 귀중품 보관, 폐기 요청한 물품에 대한 선별 등 이사 진행 과정을 관리·감독해야 할 일차적인 책임이 있고, 이사 완료 즉시 이삿짐의 파손 내지 분실 여부 등 이사 화물의 완전성에 대한 확인을 하고 파손 내지 분실 사실에 대해 그 즉시 피 신청인에게 이의를 제기하여 손해를 예방 또는 최소화 할 책임이 있다 할 것인바, 이를 소홀히 한 점에 대해 신청인에게도 일부 책임이 있다고 판단되므로 위와 같은 신청인의 잘못도 이 사건 손해배상액을 산정함에 고려하는 것이 손해공평분담의 원칙에 부합한다 할 것이고, 그 비율은 제반사정을 고려하여 피 신청인의 책임을 70%로 한정함에 그침이 상당하다 하겠다.

이상을 종합하면, 피 신청인은 신청인에게 이 사건 조정 결정일로부터 8주가 경과한 날인 2014. 10. 16.까지 소비자분쟁해결기준에 따라 산정된 이 사건 아기침대의 잔존가액 608,333원 중 70%인 425,000원(1,000원 미만 버림)을 지급하고, 만일 피 신청인이 위의 지급을 지체하면, 피 신청인은 신청인에게 위 지급기일 다음 날인 2014. 10. 17.부터 다 갚는 날까지 민법 제379조에서 정한 연 5%의 비율

---

에 의한 지연배상금을 가산하여 지급함이 상당하다.

※ 「소비자분쟁해결기준」에 따른 손해배상액 산정

- 구입일 : 2011. 8. 30.
- 구입가 : 800,000원
- 분실일 : 2013. 7. 23.
- 침대 내용연수 : 8년
- 잔존가액 : 608,333원  
- 800,000원 × (1 - 23개월/96개월)

● 결정사항

1. 피 신청인은 신청인에게 2014. 10. 16.까지 425,000원을 지급한다.
2. 만일 피 신청인이 제1항의 지급을 지체하면, 피 신청인은 신청인에게 2014. 10. 17.부터 다 갚는 날까지 연 5%의 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

## 사례 ② 분실된 명품 구두 및 지갑 등 분실

### ● 사건개요

신청인은 2010. 9. 10. K라는 이사업체를 통해 경기 광명시에서 같은 시 철산동으로 포장이사 후, 명품 구두 및 지갑 등이 짐정리 중 분실된 사실을 확인하고, 구입가 보상을 요구하였으나 거부당함.

### ● 판단경위

분실 관련 상법상 손해배상 청구가 가능하려면 이사업체 측이 포장이사 과정에서 고의 또는 과실로 소비자의 재산상 손해를 입혔을 경우이고, 또한 소비자가 주장하는 분실 사실에 대하여 객관적인 입증 가능성이 있어야 할 것임.

이 사건의 경우 분실물은 계약서에 기재가 되어 있지 않았을 뿐만 아니라 설령 분실을 인정하더라도 분실물의 구입일자 및 물품가격 증빙한계로 인해 합의권고가 불가한 사례임.

### ● 처리결과

이사업체가 도의적인 차원에서 기 징수 운임의 10%인 70,000원을 소비자에게 지원함.

---

## 사례 ③ 분실된 주방도구 배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2009. 1. 19 운임 700,000원으로 수도권내로 포장이사 후 주방용칼, 드릴, 은수저가 분실됨

### ● 판단경위

이사사업자는 운임 잔금 지급 시 이의를 제기하지 아니하여 한국소비자원 접수가 이루어졌으나, 분실물에 대한 영수증 또는 구입 확인서의 제시가 가능하였고, 이사 직후 이의를 제기하였으며, 주목할 사항으로 계약서를 통하여 운송물의 확인이 가능하였음

### ● 처리결과

이사사업자가 소비자에게 분실물의 잔존가치 290,000원을 배상함

### 3. 이사화물 파손 및 분실

#### 사례 ① 이사화물 분실 및 파손에 따른 손해배상 요구

##### ● 사건개요

신청인은 2010. 7. 28. 피 신청인에게 의뢰하여 이사를 하였는데 장롱, TV, 청소기 등이 파손되었고 체온계, 그네 고리 1개, 다중음악 CD 1개, 동화책 1권, 연고 1개 등이 분실되었고 일부 계약 내용이 불이행 되었으며, 정신적인 충격까지 받았으므로 제반 사항에 대하여 총 1,500,000원의 손해배상을 요구하였으나 피 신청인이 거부함.

##### ● 당사자주장

###### 가. 신청인(소비자)

신청인은 이사비용 가운데서 피 신청인에게 지불할 잔금이 300,000원이나 잔금 중 에어컨 거치대 제작·설치비 금 120,000원은 별도로 지급하였으므로 잔금에서 공제해야하며, 이사 간 집에 있던 기존의 에어컨 거치대 철거 및 번호키 설치는 약속을 이행하지 않았으므로 해당 비용 각 금 30,000원씩 합계 금 60,000원도 잔금에서 공제해주어야 할 것이므로 실제 피 신청인에게 지불해야 할 잔금은 금 120,000원이라 할 수 있으나, 이 잔금 120,000원을 피 신청인이 청구하지 않는다는 전제하에, 이사 과정에서 파손된 물품의 수리비, 분실 물품에 대한 변상액, 정신적 피해에 대한 배상액 등을 포함하여 피 신청인이 총 1,500,000원을 배상할 것을 요구함.

###### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 신청인이 납부 해야 할 잔금 300,000원 가운데 에어컨 거치대 제작·설치비 금 120,000원과 기존 에어컨 거치대 철거비 금 30,000원은 잔금에서

---

공제해 줄 수 있지만, 번호키 설치는 당초부터 계약내용에 포함되지 않아 공제 불가하므로 신청인이 피 신청인에게 실제 지불해야 할 잔금은 150,000원이고, TV패널 및 파워 보드는 훼손 상태로 보아 운송 중에 손상된 것으로 인정할 수 없으나 장롱 및 청소기 수리비는 적정가액의 한도 내에서 배상할 수 있으며, 분실물에 대해서는 피 신청인의 과실이 없으므로 이러한 점들을 종합하여 결국 신청인으로부터 받아야 할 잔금 150,000원을 감면해줄 수는 있으나 그 이상의 요구는 수용할 수 없음.

## ● 판단경위

신청인은 피 신청인이 잔금을 받지 않는다는 전제하에, 이사화물 파손 및 분실, 이로 인한 정신적 피해 등에 대하여 총 1,500,000원의 손해배상을 요구한다.

살피건대, 분실 물품에 대하여는 이사 과정에서 피 신청인의 잘못으로 분실된 것인지 여부를 사실상 확인하기 어렵고, TV 패널의 경우 패널 앞면 흠집은 주의 깊게 살펴보지 않는 한 잘 알아 볼 수 없을 뿐 아니라 이사도중 발생한 것인지 또는 사용 중 발생한 것인지 판단이 불가하므로 피 신청인에게 배상책임을 묻기 어렵다고 보이며, TV 패널 뒷면의 찍힌 흔적은 그 파손 정도가 경미하고 정상적인 사용 자체와는 무관한 부분이므로 파손으로 인한 경제적 가치의 하락에 해당하는 금액을 배상하되 그 배상액은 TV 잔존 가액의 5%에 해당하는 금 26,011원으로 하는 것이 적절한 것으로 보이고, TV 파워보드의 경우는 AS 담당자의 진술로 보아 사용 과정에서 발생되기는 어렵다는 점을 감안하여 수리비 금 100,000원을 배상하며, 청소기 및 장롱에 대해서는 피신청인도 적정 수리비 배상 의사를 밝히 바 있으므로 청소기에 대해서는 이미 발생한 수리비 금 18,000원을 배상하고, 장롱의 경우는 수리 견적서가 없어 정확한 수리비를 산정할 수 없고 정상적인 사용에 별다른 지장은 없는 것으로 보이므로 장롱 파손으로 인한 경제적 가치의 하락에 해당하는 금액으로서 장롱 잔존가액의 10%에 해당하는 금 24,635원으로 하는 것이 적절한 것으로 보임. 한편 신청인이 피 신청인에게 지불해야 할 잔금 300,000원 가운데 에어

---

권 거치대 제작·설치비 금 120,000원 및 기존 에어컨 거치대 철거비 금 30,000원을 공제하는 데는 양 당사자 간 이견이 없으나 변호키 설치비 금 30,000원에 대해서는 확인할 수 있는 입증자료가 없으므로 잔금에서 공제하기는 어렵다고 보이며, 따라서 신청인이 피 신청인에게 지급해야 할 잔금은 150,000원이라고 보인다. 이상의 내용을 종합하면 피 신청인이 배상해야 할 금액은 금 168,646원이고 신청인이 피 신청인에게 지급해야 할 잔금은 150,000원이므로 이를 상계하면 결국 피 신청인이 신청인에게 금 18,646원을 지급하는 것이 상당할 것이다.

### ● 결정사항

피 신청인은 2011. 6. 29.까지 신청인에게 금 18,000원을 지급한다.

## 사례 ② 분실 및 파손으로 인한 손해배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2009. 9. 10. 지인을 통해 알게 된 이사사업자에게 방문 견적을 요청하여, 서울 송파구에서 같은 구역으로 포장이사 후, 익일 집정리 중 돌침대 배선 분실, 스탠드 파손, TV 장식장 손잡이 파손, 액자(10호)파손, 김치냉장고 도어 연결 캡 분실, 에어컨 배선 15m 분실사실을 확인함

### ● 판단경위

이사사업자는 작업자의 부주의로 인해 파손이 되었다며 작업자에게 피해보상 책임을 전가하였으나 상법 제135조(손해배상책임)에서는 ‘운송인은 자기 또는 운송주선인이나 사용인 기타 운송을 위하여 사용한 자가 운송물의 수령, 인도, 보관과 운송에 관하여 주의를 해태하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 면하지 못한다.’ 라고 규정하고 있음. 이 사건의 경우 분실물은 계약서, 구입여부 확인서 및 영수증 등의 미비로 인해 보상의 근거를 확보하기 불가하였음.

### ● 처리결과

피 신청인은 신청인에게 파손품의 수리비 150,000원을 배상함을 성립

## 사례 ③ 파손·분실된 이사화물 배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2008. 4. 14. 피 신청인과 이사화물 운송계약을 700,000원에 체결하였으나, 이사 과정에서 여성의류 및 에어컨 연결관이 분실되고 식기세척기 배관이 파손됨.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

피 신청인이 이삿짐 운송 도중 여성의류 한 벌과 에어컨 연결관을 분실하였고, 이삿짐이 아닌 빌트인 식기세척기의 배관을 임의로 잘랐으므로 이에 대한 손해배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

신청인이 주장하는 여성의류가 당초 이삿짐에 포함되어 있었는지 확인할 수 없고 식기세척기는 이사 시 분리하여 운송하는 것이 일반적이므로 신청인이 이삿짐이 아니라는 특별한 언급이 없어 배관을 분리한 것으로 배상책임이 없음. 다만, 에어컨 연결관에 대하여는 이사과정에서 분실에 대한 책임을 지고 소정의 배상을 할 의사가 있음.

### ● 판단경위

이사 과정에서 에어컨 2대 중 1대의 연결관을 분실한 사실에 대해서는 피 신청인도 이를 인정하고 있고, 이사화물이 아님에도 이사화물로 보아 배관을 분리·훼손한 빌트인 식기세척기에 대해서는 피 신청인이 미리 이사화물운송계약서상 세부 이사항목을 받거나 실제 이사 당시 신청인에게 직접 이사화물 여부를 확인하지 아니한 이상 이사화물 운송계약상의 주의의무를 다하였다고 보기 어려운바, 피 신청

---

인은 이사화물 운송과정에서 분실된 에어컨 연결관 비용 60,000원 및 훼손된 식기 세척기 배관 수리비 60,500원 합계 120,500원에 대한 배상책임을 부담함이 상당하다.

한편 신청인이 분실하였다고 주장하는 여성의류는 이사화물로서 운송되었는지 여부를 구체적으로 확인할 수 없고 영수증도 없어 배상책임 유무를 판단하기 어려우므로 손해배상 책임의 대상에서 제외함이 상당하다.

### ● 결정사항

피 신청인은 2008. 10. 28.까지 신청인에게 금 120,500원을 지급한다.

## 4. 정리정돈 등 서비스 미비

### 사례 ① 포장이사 계약 당시 약속한 청소 등 이행 요구

#### ● 사건개요

신청인은 2012. 6. 30. 피 신청인에게 포장이사를 의뢰하고 대금 630,000원을 지불하였으며, 계약 당시 피 신청인이 클린서비스, 피톤치드 서비스 등을 해주기로 하였으나 이를 이행하지 않았으므로 이에 대한 피해 배상을 요구함.

#### ● 당사자주장

##### 가. 신청인(소비자)

신청인은 피 신청인이 이사 당일 이삿짐을 제대로 정리하지 않았고 약속한 클린 서비스, 피톤치드 서비스를 이행하지 않았음을 주장하며 230,000원을 배상할 것을 요구함.

##### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 이사 당일 젖은 빨래 등은 정리할 수 없었고, 이삿짐 정리 후 주변 청소와 냉장고 및 씽크대 청소를 한 후 피톤치드 서비스를 하려고 하였으나 피톤치드 기계가 고장이 나 다음 날 서비스를 하려고 하였으며, 신청인이 원하면 언제든지 방문하여 서비스를 제공할 수는 있으나 금전적인 배상은 불가하다고 주장함.

#### ● 판단경위

피 신청인은 이사 당일 젖은 빨래 등은 정리할 수 없었고, 이삿짐 정리 후 피톤치드 기계가 고장이 나 다음 날 서비스를 하려고 하였으며, 신청인이 원하면 언제든지 방문하여 서비스를 제공할 수는 있으나 금전적인 배상은 불가하다고 주장한다. 살펴건대, 이 사건 계약서 내용에 가구먼지 제거, 냉장고·씽크대 청소, 피톤

---

치드 서비스 등 내용이 수기로 명기되어 있고 이사 당일 5톤 차량에 인부 4명(남3, 여1)이 오기로 하였으나, 피 신청인이 피톤치드 서비스를 이행하지 않았고, 인부도 3명(남2, 여1)이 와 계약서대로 계약을 이행하지 않은 점 등이 인정된다.

한편, 신청인은 피 신청인이 이사 당일 이삿짐을 제대로 정리하지 않았고 약속한 클린서비스, 피톤치드 서비스를 이행하지 않았음을 주장하며 230,000원을 배상할 것을 요구하나, 피 신청인이 피톤치드 서비스는 기계가 고장이 나서 하지 못한 것이라고 진술하고 있고, 피 신청인의 피톤치드 서비스는 별도의 비용 없이 고객서비스 차원에서 하고 있으며, 또한, 신청인이 피 신청인의 행위로 인하여 이사 중 경제적 손실은 없었던 점을 감안하면 피 신청인의 책임을 신청인의 계약금액의 10%로 인정하여 피 신청인은 신청인에게 63,000원을 지급함이 상당하고, 만일 피 신청인이 위 지급을 지체하면 다 갚는 날까지 「상법」 제54조에 따라 조정결정일로부터 6주가 경과한 날인 2012. 11. 24.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급하여야 할 것이다.

### ● 결정사항

1. 피 신청인은 2012. 11. 23.까지 신청인에게 금 63,000원을 지급한다.
2. 만일 피 신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2012. 11. 24.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

## 사례 2 이사서비스 의뢰 후 정리 및 부적절한 대응

### ● 사건개요

2009년 10월 17일 이사를 하였음. 노인이라 일을 하기 어려운 상황이어서 청소, 정리 등에 대해 확약을 하고 계약을 함. 17평에 48만원 정도지만, 점심값과 정리에 대한 수고비로 12만원을 더 주었음. 하지만 이사 후 정리가 하나도 되지 않아 가족들이 정리를 하였고, 계약 불이행에 대해 이의제기 및 추가비용에 대해 반환요구를 하였지만 일방적으로 연락을 끊음

### ● 판단경위

계약 관련 서류를 첨부해 피해구제 신청 시 행위 시정 등에 대해서 조치가 가능함. 소비자분쟁해결기준에 의해 사업자의 부당한 운임청구 및 위탁자요구에 의한 추가 작업 외 수고비 등 요구는 부당요금 반환 및 시정 가능함.

### ● 처리결과

피 신청인은 신청인에게 120,000원을 반환함.

---

## 사례 ③ 쓰레기봉투에 속옷을 넣어 운반한 데 대한 배상요구

### ● 사건개요

2009년 1월 포장이사를 하면서 이사업체가 야채 쓰레기를 넣었던 봉투에 속옷 및 화장품을 넣고 버리려 했던 사실이 확인됨. 봉투에 오물이 있거나 더럽혀진 것은 아니지만 쓰레기를 넣었던 봉투라 속옷과 화장품을 다시 사용하기 어려움.

### ● 판단경위

이사업체에서 속옷과 화장품을 쓰레기봉투에 넣어 운반했고 버리려고까지 했다 면, 이는 이사계약의 하자있는 이행인 만큼 당연히 이에 대한 책임을 져야 함. 신청인은 세탁을 하여 정상 사용이 가능한 경우가 아닌 속옷이나 화장품에 대해 현존 가액의 배상을 요구할 수 있음.

### ● 처리결과

피 신청인은 신청인에게 속옷 및 화장품에 대한 현존 가액에 대한 배상을 함.

## 사례 4 포장이사 중 임의철거 된 앵글 원상복구 요청

### ● 사건개요

신청인은 2008년 2월 사업자를 통해 구리시에서 제주도로 포장이사를 하는 과정에서 사업체가 신청인의 동의 없이 임의로 에어컨의 앵글을 철거하여 이후 앵글 복구와 관련된 비용이 발생하는 피해를 입음.

### ● 판단경위

사업체가 계약과 달리 소비자의 동의 없이 이사화물 이외의 시설물을 철거할 경우, 사업자는 계약 불이행의 책임을 면치 못함.

신청인은 이사과정에서 에어컨의 철거와 관련된 계약 입증서류(계약서 등)를 첨부하여 피해구제를 신청하면 사실 조사 후 사업체에 대해 임의철거에 따른 원상회복 등의 책임을 부과할 수 있음.

### ● 처리사항

피 신청인(사업자)은 신청인에게 임의철거에 따른 앵글 복구와 관련된 비용을 배상함.

## 사례 5 미 정리 및 분실물품 보상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2003. 11. 5 피청구인을 통하여 수원 읍전동에서 현재의 주소로 포장 이사를 한 후 이사비용 650,000원을 지급하였는데, 피청구인이 당초 약속과 달리 이삿짐의 정리·정돈 및 가전제품 전기선을 연결하지 않았으며, 이사 중 아기의 손바닥 모형 액자도 분실되어 피청구인에게 보상을 청구하자 거부함.

### ● 당사자 주장

가. 청구인은 이 건 포장이사 계약체결 당시 피청구인에게 특별히 이삿짐의 정리·정돈을 잘해 줄 것을 부탁하였으나 이사 후 이삿짐의 정리가 제대로 되어 있지 않았고, TV등 가전제품의 전기선도 연결되어 있지 않아 가사도우미를 2일간 사용하여 이삿짐을 다시 정리하였으며, 이삿짐 운송 중 아기의 손바닥 액자도 분실되었다며 가사도우미 인건비 100,000 및 분실된 액자를 보상해 줄 것을 요구함.

나. 피청구인은 청구인이 이삿짐 정리가 제대로 되지 않았다고 하여 방문한바 텔레비전 전원이 연결이 되지 않았고, 거실장 안의 비디오테이프가 정리되지 않은 것을 확인하고 청구인에게 사과한 후 위 물품들을 다시 정리해 주려고 하였으나 청구인이 거부하였으며 이 건 이사 중에 분실하였다는 아기의 손바닥 액자는 이삿짐 운송 당시 보지 못하였으므로 청구인의 보상요구를 수용할 수 없다고 주장함.

### ● 판단경위

피청구인은 이 건 이삿짐 운송 후 청구인이 이삿짐의 정리정돈에 불만을 제기하여 청구인에게 이에 대해 사과하고 다시 정리하려고 하였으나 거부하였고, 이사 중

---

분실되었다는 액자는 이삿짐 운송 중 분 기억이 없으므로 청구인의 보상요구를 수용할 수 없다는 입장임.

그러나 청구인이 제출한 사진 등을 참고로 살펴보면 피청구인은 이사 후 가전제품의 전기선을 연결하지 않았으며, 서랍장 등도 깔끔하게 정리되지 않았는바, 포장이사 포장서비스는 물론 이삿짐의 배치, 정리 작업 등 토탈 서비스를 제공하는 것임을 감안할 때 피청구인이 이 건 계약을 성실하게 이행하였다고 보기 어려움.

다만, 이삿짐의 정리 상태가 다소 미흡한 것은 사실이나 청구인의 주장처럼 가사도우미를 이틀씩이나 사용할 정도라고 보기는 어려우며, 이 건 이삿짐 정리를 포장사업체가 제공하는 서비스 수준 정도로 정리하는데는 성인여성 만나질 정도의 노동력이면 가능하다고 할 수 있고, 또한 청구인이 운송 중 분실되었다고 주장하는 야기 손바닥 액자도 분실사실을 확인할 증거도 불충분함.

이상의 내용을 종합하면 피청구인은 청구인에게 가사도우미의 인건비 등으로 금 50,000원을 배상하는 것이 적정하다고 판단됨.

## ● 결정사항

피청구인은 청구인에게 2004. 2. 16까지 금 50,000원을 지급한다.

## 사례 6 미 정리 및 분실, 파손에 대한 보상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2002. 9. 7 피청구인과 중구 신당4동 00아파트 115동에서 114동으로 800,000원에 포장이사를 계약하고 같은 해 9. 17 이사한 후 일부 이사화물의 분실·파손 및 정리가 되지 않았음을 확인하고 보상을 요구하였으나 피청구인은 이사화물에 대한 인도·정리를 완료하고 청구인 숙모가 확인 후 운임을 지급하였으므로 책임이 없다는 사유로 거절함.

### ● 당사자주장

가. 청구인은 일부 정리가 되지 않은 이사화물에 대하여 숙모에게 200,000원을 지급하고 정리를 하였는바, 분실 및 파손된 이사화물과 함께 보상을 요구함  
나. 피청구인은 청구인의 이사화물은 일반 가정집과 달리 청구인이 처분한 의류가게의 이사화물이 많아 정리가 거의 불가능하여 청구인의 숙모에게 양해를 구하였으며 또한 이사화물의 인도·정리를 확인한 후 청구인의 숙모가 운임을 지급하였으므로 보상책임이 없고 파손된 이사화물은 수리를 하겠음.

### ● 판단경위

청구인의 이사화물에 대한 포장·반출·반입·재배치의 일정은 2002. 9. 17 이므로 같은 해 9. 16까지 청구인이 분실 이사화물을 소지 내지 보관하고 있었다는 사실을 입증토록 하고, 피청구인은 같은 해 9. 17 이 건 이사화물에 대해서 사업자로서 주의·관리·운송의무를 태만하지 않았던 사실을 입증토록 하였는 바, 당사자 모두 관련사실을 입증하지 못하고 있음.

따라서 청구인이 분실되었다고 주장한 공구함, 전기장판, 벽시계는 기 사용한 물품으로서 피청구인 작업인부 등이 이 건 물품을 목격하였다는 증거도 없을 뿐 아

---

나라 더 나아가 이를 분실하였다는 정황증거를 찾을 수 없어 피청구인에게 보상책임을 지우기가 어렵다고 판단됨.

청구인의 이사화물은 일반아파트 이사와 달리 자택에서 의류업을 겸하고 있어 각종 의류, 마네킹, 가방 등 이사화물이 많았을 것으로 추정되므로 현실적으로 완벽한 정리가 불가능하며, 또한 이사당일 청구인이 이사화물의 인도, 정리 시 외출로 인하여 부재중이어서 청구인의 의도대로 정리가 되지 않았다는 사유로 이사화물의 정리를 위하여 청구인의 숙모에게 200,000원을 지급하였다는 청구인의 주장은 상식적으로 받아들이기 어렵고 청구인의 숙모는 이사화물의 인도, 정리가 완료되었음을 확인 후 피청구인에게 운임을 지급하였으므로 보상을 요구하는 청구인의 주장은 무리한 요구로서 이유가 없으므로 조정하기에는 부적합하다고 판단됨.

한편 청구인이 이 건 이사화물 중 파손되었다고 주장하는 컴퓨터 책상다리는 운반 시 파손되었다는 사실판단이 어렵고, 또한 스카프는 청구인이 쓰레기봉투에 버려서 하자부분에 대하여 확인을 하지 못하였으나 드라이어, 액자, 벽시계는 운반 시 파손되었음이 인정되므로 피청구인이 수리하는 것이 상당하다고 할 것임.

## ● 결정사항

피청구인은 청구인에게 2002. 12. 7까지 이 건 이사화물의 파손부분을 이상 없이 수리해 준다.

## 5. 이사계약 해지 및 파기

### 사례 ① 부당비용 청구에 기한 계약해지에 따른 계약금 환급 요구

#### ● 사건개요

신청인은 2013. 10. 15. 피 신청인과 중간청소를 포함하여 이사서비스 이용계약(이사 예정일: 2013. 11. 19, 이하 '이 사건 계약' 이라 함)을 체결하고 같은 해 10. 21. 피 신청인에게 계약금 100,000원을 지급하였으며, 같은 해 11. 11. 피 신청인으로부터 청소업체의 사정으로 인하여 기존 청소업체의 이용이 불가능하다는 통보를 받아 피 신청인과 다른 청소업체가 청소를 진행하고 청소비용을 380,000원에서 650,000원으로 인상하는 것으로 계약내용 변경에 합의하였으며, 같은 해 11. 15. 청소업체로부터 오후 5시에 청소가 종료될 것이라는 안내를 받아 이를 피 신청인에게 전달하자 피 신청인은 금 100,000원의 대기료를 추가로 요구하였고, 이에 신청인은 피 신청인에게 이사건 계약해제 및 계약금의 환급을 요구하였으나, 피 신청인이 이를 거부함.

#### ● 당사자주장

##### 가. 신청인(소비자)

부당하게 이사비용을 추가 청구한 피 신청인의 귀책사유로 인하여 이 사건 계약이 해제되었으므로, 피 신청인에게 계약금 100,000원의 환급을 요구함.

##### 나. 피 신청인(사업자)

이 사건 계약체결 시 오후 3~4시 이전에 중간청소가 종료되는 것으로 예상되었으나, 신청인으로부터 청소가 오후 5시에 종료된다는 연락을 받아 지연된 시간에 대한 작업인원의 인건비임을 신청인에게 안내하였던 것임에도 불구하고, 신청인이 이사 4일 전 일방적으로 계약을 취소하였으므로, 「이사화물 표준약관」 제9조 1항에

---

따라 계약금을 환급할 수 없음.

## ● 판단경위

피 신청인은 이 사건 계약 체결 시 오후 3~4시 이전에 중간청소가 종료되는 것으로 예상되었으나, 신청인으로부터 청소가 오후 5시에 종료된다는 연락을 받아 지연된 시간에 대한 작업 인원의 인건비임을 신청인에게 안내하였던 것임에도 불구하고 신청인이 이사 4일 전 일방적으로 계약을 취소하였으므로, 「이사화물 표준약관」 제9조 1항에 따라 계약금을 환급할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 신청인은 이 사건 이사 예정일인 2013. 11. 19.로부터 4일 전인 같은 해 1. 15. 피 신청인에게 이 사건 계약 해제의 의사를 표시하였고, 「이사화물 표준약관」 제9조 제1항에 의하면 신청인이 그의 책임 있는 사유로 약정된 이사화물의 인수일 1일 전까지 해제를 통지하는 경우 사업자에게 손해배상액으로서 계약금을 지급 하여야 한다.

그러나 「이사화물 표준약관」 제8조 제2항에 의하면, 사업자는 운임 등에 대해 계약서에 기재된 금액을 초과하여 청구하지 아니하고, 다만, 고객의 책임 있는 사유로 이사화물의 내역, 보관기간 또는 포장과 정리 등 운임 등의 산정에 관련된 사항이 변경됨으로 인해 계약서에 기재된 금액을 초과하게 되는 경우에는, 그 변경시에 초과금액을 미리 고객에게 고지한 경우에 한해 초과된 금액을 청구할 수 있음에도 불구하고, 이 사건의 경우 신청인의 귀책사유가 아닌 피 신청인의 협력업체인 청소업체의 변경으로 인하여 이 사건 계약금액에 포함된 이사비용이 380,000원에서 650,000원으로 변경되어 1차 이사비용의 추가가 있었으며, 2차 이사비용의 추가의 경우 이 사건 계약 체결 시 이사화물 인수시점에 관하여 달리 정하지 아니하였음에도 불구하고 변경된 청소업체가 피 신청인이 예상한 청소 종료시간보다 약 1~2시간 지연하여 청소를 종료할 것이라는 이유로 이사서비스를 이행할 인부들의 대기로 100,000원을 추가로 청구한 것으로서, 이 사건 계약 내용에 청소계약이 포함되어 있었던 점, 피 신청인이 이 사건 계약 이행을 위하여 청소업체를 이용하고 있었던 점 및 청소업체의 경우 피 신청인의 협력업체인 점 등에 비추어 볼 때,

---

피 신청인은 시간 조정이 필요한 경우 청소업체와 논의하여 이를 해결하였어야 할 것임에도 이에 관한 노력을 기울이지 아니한 채 청소 종료시간 지연에 따른 책임을 신청인에게 부담하도록 하였는바, 이 사건 계약 해제는 2차례에 걸친 이사비용의 추가에 기한 것으로 보는 것이 상당하고, 이사비용의 추가는 피 신청인 및 피 신청인을 위하여 이 사건 계약 내용의 일부인 청소서비스를 이행하는 청소업체의 귀책사유에 기한 것이므로, 이 사건 계약이 신청인의 책임 있는 사유로 해제되었음을 인정하기 어렵다.

따라서 피 신청인은 「민법」 제548조 제1항에 따라 신청인으로부터 지급받은 계약금 100,000원을 신청인에게 반환하여야 할 것이고, 만일 피 신청인이 위 금원의 지급을 지체하면 「상법」 제54조에 따라 위 금원에 대하여 2014. 6. 25.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 금원을 지급하는 것이 상당하다.

### ● 결정사항

1. 피 신청인은 2014. 6. 24.까지 신청인에게 금 100,000원을 지급한다.
2. 만일 피 신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2014. 6. 25.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 금원을 지급한다.

## 사례 ② 포장이사 계약 불이행에 따른 손해배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2012. 3. 2. 피 신청인과 포장이사 계약을 체결하고 계약금 50,000원을 지급하였는데, 이사 당일 피 신청인이 오지 않아 다른 이사업체를 통하여 이사를 하였는바 관련 법규에 따라 적정 배상을 요구함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 피 신청인이 이사 당일 12시까지 오기로 하였으나 약속 시간을 지키지 않고 2회에 걸쳐 도착시간을 연기하다가 결국 오지 않아 다른 업체를 급하게 수소문하느라 100,000원이 비싼 350,000원을 주고 이사를 하였으므로 관련 법규에 따라 계약금 50,000원의 6배에 해당하는 금 300,000원을 배상할 것을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 이사 당일 도착시간이 늦어진 것은 사실이나 신청인이 오지 말라고 하여 가지 않았고 계약금을 돌려주었으므로 신청인의 요구를 받아들일 수 없다고 주장함.

### ● 판단경위

피 신청인은 이사 당일 도착시간이 늦어진 것은 사실이나 신청인이 오지 말라고 하여 가지 않았고 계약금을 돌려주었으므로 신청인의 요구를 받아들일 수 없다고 주장한다.

살피건대, 쌍방 간의 자유의사의 합치에 의하여 이 사건 이사화물 운송계약이 체결되었고 일단 계약이 유효하게 성립된 이상 이 계약 내용에 기초하여 피 신청인은 운송채무를 이행하여야 할 것이나, 이사 당일 피 신청인이 도착시간을 2차례

---

나 연기하였을 뿐 아니라 이 과정에서 양 당사자 간에 언쟁을 벌이다가 결국 피 신청인의 운송 채무 불이행으로 계약이 해제된 점, 이에 따라 신청인은 급하게 이사 업체를 수배하느라 당초 이사비용보다 100,000원이 많은 350,000원을 지불하고 이사를 한 점 등을 고려할 때 피 신청인에게 이 사건 이사회물 운송계약의 불이행에 따른 배상책임이 있다고 인정된다. 따라서 피 신청인은 「소비자분쟁해결기준」에 따라 계약금 환급 및 계약금의 6배액 배상을 하여야 하나 계약금 50,000원은 이미 환급하였으므로 계약금의 6배액인 300,000원을 지급하고, 만일 피 신청인이 위 지급을 지체하면 「상법」 제54조에 따라 조정결정일로부터 6주가 경과한 날인 2012. 12. 13.부터 완제일까지의 기간에 대해 연 6%로 계산된 지연 배상금을 가산하여 지급하는 것이 상당하다고 판단된다.

### ● 결정사항

1. 피 신청인은 2012. 12. 12.까지 신청인에게 금 300,000원을 지급한다.
2. 만일 피 신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2012. 12. 13.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

## 사례 ③ 이사계약 불이행에 따른 손해배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 피 신청인과 2011. 7. 27. 08:30 포장이사를 하기로 계약하였으나, 이사 당일 비가 많이 온다며 이사화물을 운반하지 않고 11:30경 철수함에 따라, 급히 다른 업체를 섭외하여 다음날 이사를 진행하게 되었다며, 계약금 50,000원과 손해배상금 200,000원 및 정신적 피해보상금 등 금 830,000원의 배상을 요구함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 이사 당일인 2011. 7. 27. 약속시간을 1시간 경과하여 인부 2명(크레인기사 1명 포함)이 방문하여 폭우로 이사가 어렵다고 하므로 우선 포장 후 비가 그치면 운반할 것을 제안하였지만, 11:30경 다음 이사 스케줄이 있다며 철수하여 다른 업체를 통해 다음날 이사를 진행하게 되었기에 계약금 50,000원과 소비자분쟁해결기준에 따른 손해배상 200,000원, 타 업체 이용에 따른 추가비용 80,000원, 정신적 피해보상금 500,000원 등 총 830,000원의 배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 이사 당일인 2011. 7. 27. 약속시간(08:30)에 맞춰 현장에 도착한 작업팀(남자 3명, 여자 1명)이 신청인에게 기상 상태를 설명하며 ‘포장이사’라 할지라도 상하차 작업 중 가구 및 물건들이 젖을 수 있음을 설명한 후 그래도 작업을 진행할 것인가 여부를 신청인에게 물었으나, 단 한 방울도 젖으면 안 된다고 하여 작업강행 시 가구 및 가전들의 침수로 인해 차후 제기될 피해배상의 문제 등을 감안하여 철수하였으므로 책임이 없으며, 기상상황 등을 감안하여 계약금 50,000원은 환급이 가능하나 그 외의 배상은 불가하다고 주장함.

---

## ● 판단경위

신청인은 피 신청인과 포장이사를 하기로 계약한 후 이사 당일인 2011. 7. 27. 08:30 비가 많이 온다며 이사화물을 운반하지 않고, 11:30경 철수함에 따라, 급히 다른 업체를 섭외하여 다음날 이사를 진행하게 되어 손해를 입었다며 계약금 50,000원과 손해배상금 200,000원 및 정신적 피해보상금 등 금 830,000원의 배상을 요구한다.

살피건대 이사 당일 비가 많이 와서 이사화물을 운반하지 못한 것이 피 신청인의 귀책사유라고 볼 수는 없으므로 피 신청인의 채무불이행에 따른 손해배상책임은 발생하지 않으며, 한편「민법」제537조는 채무자위험부담주의를 취하여 당사자 쌍방의 책임 없는 사유로 이행할 수 없게 된 때에는 채무자는 그 채무를 면함과 동시에 상대방에 대하여도 채무의 이행을 청구(이 사건의 경우 이사대금 지급 청구)할 수 없도록 되어 있으므로 피 신청인은 신청인으로부터 받은 계약금 50,000원을 신청인에게 반환함이 상당하다.

## ● 결정사항

피 신청인은 2011. 12. 12.까지 신청인에게 금 50,000원을 지급한다.

## 사례 ④ 계약이 파기된 포장이사 손해배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2011. 7. 5. 유선상으로 피 신청인과 600,000원에 포장이사 계약을 하고 당일 계약금으로 100,000원을 입금하고 다음날 이사를 하기로 했으나 이사 당일 방문한 피 신청인의 차량기사가 이삿짐이 너무 많다며 추가 운임을 요구하여 계약이 파기되었다며 피 신청인에게 손해 배상을 요구함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 다른 이사업체의 견적이나 실제 이사를 진행한 차량을 보더라도 1톤 차량으로도 이사가 가능하였는데 피 신청인 차량 기사가 이삿짐을 적재도 해보지 않고 임차료와 작업인부 인건비 명목으로 추가 비용을 요구하여 계약이 파기된 것으로 이는 상당히 의도적인 것으로 판단되며 당시 차량기사에게 계약금을 포기하겠다고 말한 사실도 없으므로 관련규정에 의한 손해배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 이사당일 확인한 신청인의 이사화물 중에서 침대와 책상 등이 예상한 것보다 부피가 커서 당초 계약한 1톤 차량으로는 운송이 불가능하다고 판단되어 추가로 1톤 차량과 인부 2명이 필요함을 설명했으나 신청인은 무조건 계약 이행만을 요구하여 분쟁이 발생하였고 이 과정에서 신청인과 기 지불된 계약금은 반환하지 않는다는 조건으로 합의하고 철수하였는데 신청인의 손해배상 요구는 타당하지 않다고 주장함.

### ● 판단경위

피 신청인은 이사화물이 예상보다 많아 신청인에게 추가로 임차료와 인건비가

---

소요됨을 설명하고 계약 변경을 요구하였지만 이를 신청인이 거부하였으므로 소비자구제사유에 의해 계약이 파기된 것으로 간주하여, 손해배상 책임이 없다고 주장한다.

살피건대, 작업지시서를 보면 신청인이 피 신청인에게 통보한 이사화물 목록과 차이가 없고, 피 신청인 차량 기사가 차량에 화물을 적재도 해보지 않은 상태에서 주관적으로 화물량을 판단한 점, 신청인이 다른 이사업체로부터 확인한 견적에서도 1톤 차량으로 견적이 나온 점에 비추어 피 신청인의 추가 운임의 요구는 이유 없다고 판단된다.

따라서 피 신청인은 약정된 운송 당일에 운송계약 해제를 통보하였으므로 소비자분쟁해결기준에 따라 계약금 100,000원 환급 및 계약금의 4배액을 배상해야 되겠지만 해당 이사일자가 이사 바로 전날 체결되어 객관적인 이사짐 견적을 산출하기에는 시간상 무리가 있었던 점, 신청인은 당일에 다른 업체에 의뢰하여 1.2톤 차량에 670,000원으로 이사를 하여 실제 피해가 크지 않은 점 등을 감안하여 피 신청인은 계약금 100,000원 및 계약금 1배에 해당하는 금 100,000원 등 총 금 200,000원을 신청인에게 지급함이 상당하다.

## ● 결정사항

피 신청인은 2012. 4. 4.까지 신청인에게 금 200,000원을 지급한다.

## 사례 ⑤ 일반이사 계약파기에 따른 손해배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2010. 8. 5. 피 신청인과 23만 원에 이사를 하기로 하였으나 이사 당일 이삿짐 및 포장박스 수량 등 문제로 피 신청인이 계약을 파기하여 타 업체에게 의뢰하여 이사하고 손해배상을 요구함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 피 신청인의 계약 파기에 따른 손해금 150,000원과 계약금 230,000원의 4배액인 금 920,000원 합계 금 1,070,000원의 손해배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 신청인과 전화로 계약 당시 18만 원으로 계약하였고, 이사 당일 신청인의 자택을 방문하여 이삿짐 수량 상태를 확인한 후 일반이사를 하기로 하였으나 이삿짐이 전화로 통화한 것보다 월등히 많았으며, 신청인이 계속 이의를 제기하여 이사를 진행하기가 어려울 것으로 판단되어 철수하였으므로 배상할 수 없다고 주장함.

### ● 판단경위

피 신청인은 전화로 금 18만원에 계약하였고, 이사 당일 신청인의 자택을 방문하여 이삿짐 수량 상태를 확인한 후 일반이사를 하기로 하였으나 이삿짐이 전화로 통화한 것보다 월등히 많았으며, 신청인이 계속 이의를 제기하여 이사를 진행하기가 어려울 것으로 판단되어 철수하였고 이에 따라 배상할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 피 신청인은 이사당일 계약을 이행할 책임이 있다 할 것이나 이삿짐 수량이나 포장문제 등을 이유로 계약을 일방적으로 파기하고 철수하여 신청인이

---

다른 사업자와 이사계약을 체결하여 이사를 한 점에 대하여 책임이 있다 할 것이다.

신청인과 피 신청인은 계약서 작성 없이 전화견적에 따라 구두계약을 하여 이사 비용에 대한 주장이 상이하고, 사전 방문 여부에 대하여도 서로 주장이 상이하나 신청인이 피 신청인의 인상을 기억한다고 주장하는 등 신청인 주장이 설득력이 있어 보이는데, 이사비용도 금 23만원이 타당하다고 보인다.

따라서 「소비자분쟁해결기준」에 따르면 사업자의 귀책사유로 운송계약의 당일 파기 통보 시에는 계약금 환급 및 계약금의 4배액을 배상하고 계약금은 운임 등 합계액의 10%에 해당하는 금액으로 정하고 있으므로 피 신청인은 이사비용 23만 원의 10%인 금 23,000원의 4배액인 금 92,000원을 신청인에게 배상함이 상당할 것이다.

### ● 결정사항

피 신청인은 2011. 8. 17.까지 신청인에게 금 92,000원을 지급한다.

## 사례 6 이사계약 불이행으로 인한 손해배상 요구

### ● 사건개요

신청인은 2010. 2. 16. 피 신청인과 포장이사 계약을 하고, 같은 달 22일 계약금으로 80,000원을 지급하였으나 피 신청인이 이사 하루 전 사다리차를 구하지 못하여 엘리베이터로 이사하겠다고 하여 신청인이 이에 동의하였으나 피 신청인은 이사대금을 받기 어렵다고 생각하고 계약을 파기함.

### ● 당사자주장

#### 가. 신청인(소비자)

신청인은 피 신청인이 사다리차를 구하지 못하여 엘리베이터로 이사하겠다고 하여 이에 동의하였음에도 이사 하루 전 계약을 파기하였으므로 이로 인한 손해배상을 요구함.

#### 나. 피 신청인(사업자)

피 신청인은 사다리차를 구하지 못해 엘리베이터를 이용하여 이사를 하겠다고 하였으나 신청인이 이사 후 이의제기하겠다고 하여 계약이행을 할 수 없었으므로 신청인이 손해배상을 하여야 한다고 주장함.

### ● 판단경위

피 신청인은 사다리차를 구하지 못하여 엘리베이터를 이용하여 이사를 하겠다고 하였으나 신청인이 이사 후 이의제기하겠다고 하여 계약을 이행할 수 없었으므로 신청인이 손해배상을 하여야 한다고 주장하나, 신청인은 사다리차를 이용하여 이사하기로 피 신청인과 약정하였음에도 엘리베이터를 이용하여 이사를 하는 것은 동의하였는바 이사 이후에 이의제기를 하겠다고 신청인이 말한 점을 근거로 신

---

청인의 잘못으로 피 신청인이 계약이행을 할 수 없었다고 인정하기 어려워 피 신청인의 주장은 받아들이기 어렵다고 할 것이다. 따라서 이 사건 이사서비스 계약해제의 귀책사유는 피 신청인에게 있으므로 피 신청인은 「소비자분쟁해결기준」에 따라 계약금 80,000원 및 계약금의 3배 240,000원의 합계 320,000원을 신청인에게 지급함이 상당하다.

### ● 결정사항

피 신청인은 2010. 7. 7.까지 신청인에게 금 320,000원을 지급한다.

## 사례 7 이사업체 귀책사유로 인한 이사서비스 계약취소 후 손해배상

### ● 사건개요

2009년 1월 17일 이사를 가기 위해 이사업체에 견적을 요구하고 1월 6일 계약함. 계약서(이사비용 50만원)를 작성하고, 계약금으로 25,000원을 지급함. 1월 13일 이사업체로부터 계약금을 돌려주지만, 계약을 해지하겠다는 일방적인 통보를 받음. 다른 이사업체는 이사비용이 55만원으로 5만원이 더 비쌌지만, 어쩔 수 없이 계약을 새로 함.

### ● 판단경위

소비자분쟁해결기준에 의거 사업자의 귀책사유로 인해 약정된 운송일의 2일전 까지 운송계약해제 통보 시 계약금 환급 및 계약금의 2배액 배상이 가능함. 계약금은 운임 등 합계액의 10%에 해당하는 금액으로 함.

### ● 처리결과

피 신청인은 신청인에게 계약금 25,000원 환급 및 계약금의 2배액 5만원을 배상함.

## 6. 추가운임요구

### 사례 ① 이사 시 합의된 금액 외 추가경비 반환 요구

#### ● 사건개요

포장이사 전 이사견적을 요청하여 60만원으로 견적이 나와 계약체결 후 80만원을 지급함. 이사 당일 이사사업자가 생각보다 이삿짐이 많으며 추가 인부 1명의 인건비 10만원을 요구함. 사전 이사견적 시 책정된 금액이라고 항의하였으나 이사진행이 되지 않아 10만원을 이사업체에게 지급함.

#### ● 판단경위

소비자분쟁해결기준에 의거 사업자의 부당한 운임청구 및 위탁자요구에 의한 추가작업 외 수고비 등 요구는 부당요금 반환 및 시정 가능함.

사전 이사견적 비용 외에 청구된 추가 경비에 대해서는 반환청구 가능함. 견적 금액이 실제 소요된 운임 등의 금액보다 적을 경우 위탁자의 책임 있는 사유에 의해 견적서 산출에 변화가 생길 때 실제 소요된 운임으로 조정가능.

#### ● 처리결과

피 신청인은 신청인에게 추가 지급받은 100,000원을 환급함.

## 사례 ② 포장이사 수고비 및 부가운임 청구

### ● 사건개요

이사업체가 이사의 처음부터 마무리까지 책임진다는 포장이사를 신청하고 계약을 했음. 이사 당일 이사업체 직원들이 저녁식사 및 술을 요구함. 창고에 있던 책 2상자가 견적에 포함되지 않았으며 부가운임을 요구함. 식사를 제공하고 5만원을 추가로 냈지만 이사업체 측은 금액을 더 요구함

### ● 판단경위

소비자분쟁해결기준에 따르면 사업자의 부당한 운임 청구 및 수고비 요구에 대해서는 이를 내지 않아도 되며, 부당요금을 낸 경우에는 이를 돌려받을 수 있음.

소비자의 요구에 의한 추가 작업이나 실제 소요된 운임이 소비자 책임 사유에 의해 견적서 산출에 변화가 생긴 경우라면 실제 소요된 운임으로 조정되어야 함.

표준약관에 따르면 견적서에는 사업자 정보(상호, 사업자등록번호, 대표자 주소, 전화번호 및 견적서를 작성한 담당자 성명), 소비자정보(성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호) 이사화물의 인수 및 인도 일시, 발송, 도착장소, 주요내역(종류, 무게, 부피 등) 및 운임 단가, 작업 조건(운송자동차의 종류 및 대수, 작업인원 포함 및 정리여부, 장비사용내역) 등이, 보관이사의 경우 보관 장소, 보관기간 및 보관료, 운임 등의 합계약과 그 내역, 기타 필요한 사항 등을 기재해야 함

### ● 처리결과

피 신청인은 신청인이 지급한 수고비(식사비)를 반환함

## 사례 ③ 당초 계약대로 이행 거절하는 포장이사의 이행 요구

### ● 사건개요

신청인은 2008년 1월 포장이사 계약을 체결하고 계약금을 지급함. 2008년 2월로 예정된 이사일을 앞두고 이사업체에서는 ‘손없는 날’ 인데도 이사비용이 적게 책정되었다며 추가로 10%의 이사대금을 지급해야 이사 할 수 있다고 함

### ● 판단경위

이사업체에서 이사 계약을 체결한 이후 추가 운임을 요구하는 것은 사실상 계약 위반으로, 사업체가 추가운임을 이유로 이사를 거부하는 것은 이사계약 불이행으로 간주됨.

이 경우 신청인은 계약 내용대로 이사 서비스의 이행을 요구할 수 있으며, 만약 이사 당일 추가 운임을 이유로 이사를 거부한다면 ‘소비자분쟁해결기준’의 ‘사업자 귀책사유에 의한 계약 취소’를 근거로 손해 배상을 청구할 수 있음.

### ● 처리결과

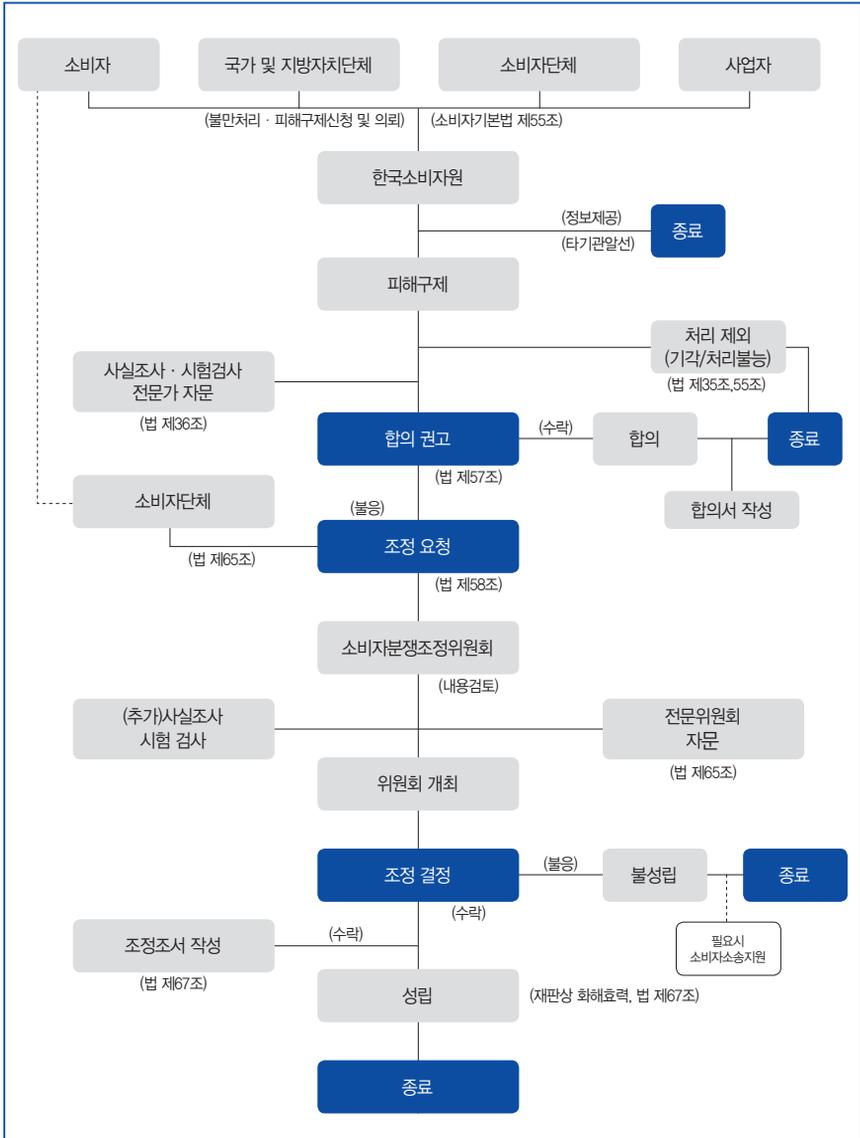
피 신청인에게 이사 서비스의 이행을 요구함



## II. 참고자료



## <참고1> 한국소비자원 피해구제 절차



## <참고2> 이사화물 표준약관



표준약관 제10035호  
(2014. 9. 19. 개정)

### 제1장 총칙

**제1조** (목적) 이 약관은 이사화물(이삿짐)의 운송을 취급하는 사업자(이하 '사업자'라 합니다)와 이사화물(이삿짐)의 운송을 의뢰하는 고객 간의 이사화물의 운송 및 이에 부대하는 포장, 보관, 정리 등에 관한 계약사항을 정함을 목적으로 합니다.

**제2조** (용어의 정의)

① 이 약관에서 '포장'이라 함은 발송장소에서 운송을 위하여 이사화물을 싸고 꾸리는 것을 말하고, '보관'이라 함은 발송장소와 도착장소가 아닌 사업자의 창고 등과 같은 제3의 장소에서 이사화물을 적재하고 보존하는 것을 말하며, '정리'라 함은 도착장소에서 이사화물을 풀어서 고객의 의사에 따라 배치하고 정돈하는 것을 말합니다.

② 이 약관에서 '일반이사'라 함은 고객이 이사화물의 포장과 정리를 맡고 사업자는 이사화물의 운송만을 맡아서 하는 이사를 말하고, '포장이사'라 함은 고객이 이사화물의 포장과 정리를 사업자에게 의뢰하여 사업자가 이사화물의 포장, 운송, 정리를 모두 맡아서 하는 이사를 말하며, '보관이사'라 함은 일반이사 또는 포장이사를 하는 경우에 사업자가 고객의 의뢰에 따라 이사화

물을 일정 기간 보관한 후에 인도하는 이사를 말합니다.

③ 이 약관에서 '인수'라 함은 사업자가 운송을 위하여 이사화물을 발송장소에서 고객으로부터 수령하는 것을 말하고, '인도'라 함은 사업자가 운송한 이사화물을 도착장소에서 고객에게 반환하는 것을 말합니다.

④ 이 약관에서 '운임 등'이라 함은 이사화물의 운송에 대한 운임과, 고객이 이사화물의 포장, 정리, 보관 등을 사업자에게 의뢰한 경우 각 해당 업무에 대한 포장료, 정리료, 보관료 등의 부대요금을 포함한 금액을 말합니다.

**제3조** (적용범위)

① 이 약관은 이사화물의 발송장소와 도착장소가 모두 국내인 일반이사, 포장이사 또는 보관이사에 적용합니다.

② 이 약관에서 정하지 않은 사항은 민법, 상법, 화물자동차운수사업법, 약관의규제에 관한법률 등 관련법규와 일반적으로 통용되는 공정 타당한 관례에 따릅니다.

### 제2장 견적 및 계약

**제4조** (견적) 사업자는 고객의 요청이 있으면 운임 등을 견적하고, 다음 각 호의 사항을 기재한

견적서를 작성하여 고객에게 교부합니다.

1. 사업자의 상호, 사업자등록번호, 대표자, 주소, 전화번호 및 견적서를 작성한 담당자의 성명
2. 고객의 성명, 주소, 전화번호
3. 이사화물의 인수·인도일시, 발송·도착 장소, 주요 내역(종류·무게·부피 등) 및 운임단가
4. 작업조건(운송자동차의 종류 및 대수, 작업 인원, 포장 및 정리 여부, 장비사용 내역)
5. 보관이사의 경우 보관장소, 보관기간 및 보관료
6. 운임 등의 합계액 및 그 내역
7. 기타 필요한 사항

#### 제5조 (계약)

① 사업자는 고객으로부터 이사화물의 운송을 의뢰 받는 때에는 다음 각 호의 규정을 고객이 이해할 수 있도록 설명하고, 이 약관을 고객에게 명시합니다. 이 경우 고객의 요구가 있을 시에는 이 약관의 사본을 교부합니다. 다만, 계약서의 이 약관의 전부가 기재된 경우에는 계약서의 교부로 약관사본의 교부에 갈음합니다.

1. 이 약관 제6조, 제7조, 제9조, 제12조, 제13조, 제14조, 제15조 및 제18조의 규정 내용.
2. 고객이 피해를 당하였을 경우 피해 구제 방법 및 관련기관의 명칭과 전화번호

② 사업자는 제1항의 규정에 의한 이 약관의 설명 등을 끝낸 후에 다음 각 호의 사항을 기재한 계약서(별지서식-예시)를 작성하여 고객에게 교부합니다.

1. 제4조 제1호 내지 제6호에서 규정한 사항. 다만, '견적서를 작성한 담당자의 성명' 대신에 '계약서를 작성한 담당자의 성명'을 기재한다.

2. 계약금 및 운임 등의 잔액

3. 운송상 특별한 주의사항(파손되기 쉬운 물건의 기재 등) 및 고객의 특별한 요청사항

4. 기타 필요한 사항

③ 사업자는 운임 등에 대해 견적서에 기재된 금액을 초과하여 계약서에 기재하지 않습니다. 다만, 고객의 요청에 의해 이사화물의 내역, 보관기간 또는 포장과 정리 등 운임 등의 산정에 관련된 사항이 변경됨으로 인해 견적서에 기재된 금액을 초과하는 경우에는, 그 초과금액을 미리 고객에게 고지한 경우에 한해 초과된 금액을 기재할 수 있습니다.

**제6조** (계약금) 사업자는 계약서를 고객에게 교부할 때 계약금으로 운임 등의 합계액의 10%에 해당하는 금액을 청구할 수 있습니다.

#### 제7조 (인수거절)

① 이사화물이 다음 각 호의 하나에 해당될 때에는 사업자는 그 인수를 거절할 수 있습니다.

1. 현금, 유가증권, 귀금속, 예금통장, 신용카드, 인감 등 고객이 휴대할 수 있는 귀중품
2. 위험품, 불결한 물품 등 다른 화물에 손해를 끼칠 염려가 있는 물건
3. 동식물, 미술품, 골동품 등 운송에 특수한 관리를 요하기 때문에 다른 화물과 동시에 운송하기에 적합하지 않은 물건
4. 고객이 제10조 제1항의 규정에 의한 사업자의 포장 요청을 거절한 물건

② 제1항 각 호에 해당되는 이사화물이더라도 사업자는 그 운송을 위한 특별한 조건을 고객과 합의한 경우에는 이를 인수할 수 있습니다.

#### 제8조 (운임 등의 청구)

① 사업자는 고객이 이사회물의 전부의 인도를 확인한 때(일반이사의 경우) 또는 이사회물의 전부의 정리를 확인한 때(포장이사의 경우), 운임 등에서 이미 지급한 계약금을 제외한 잔액을 청구할 수 있습니다. 보관이사의 경우 보관료의 청구도 다른 약정이 없는 한 이에 따릅니다.

② 사업자는 운임 등에 대해 계약서에 기재된 금액을 초과하여 청구하지 아니합니다. 다만, 고객의 책임 있는 사유로 이사회물의 내역, 보관기간 또는 포장과 정리 등 운임 등의 산정에 관련된 사항이 변경됨으로 인해 계약서에 기재된 금액을 초과하게 되는 경우에는, 그 변경 시에 초과금액을 미리 고객에게 고지한 경우에 한해 초과된 금액을 청구할 수 있습니다.

③ 사업자는 제1항과 제2항의 규정에 의한 금액 이외에 수고비등 어떠한 명목의 금액도 추가로 청구하지 아니합니다.

### 제9조 (계약해제)

① 고객이 그의 책임 있는 사유로 계약을 해제한 경우에는 다음 각 호의 규정에 의한 손해배상액을 사업자에게 지급해야 합니다. 다만, 고객이 이미 지급한 계약금이 있는 경우에는 그 금액을 공제할 수 있습니다.

1. 고객이 약정된 이사회물의 인수일 1일전까지 해제를 통지한 경우: 계약금
2. 고객이 약정된 이사회물의 인수일 당일에 해제를 통지한 경우: 계약금의 배액

② 사업자가 그의 책임 있는 사유로 계약을 해제한 경우에는 다음 각 호의 규정에 의한 손해배상액을 고객에게 지급해야 합니다. 다만, 고객이 이미 지급한 계약금이 있는 경우에는 손해배상액과는 별도로 그 금액도 반환해야 합니다.

1. 사업자가 약정된 이사회물의 인수일 2일 전까지 해제를 통지한 경우  
: 계약금의 배액

2. 사업자가 약정된 이사회물의 인수일 1일 전까지 해제를 통지한 경우  
: 계약금의 4배액

3. 사업자가 약정된 이사회물의 인수일 당일에 해제를 통지한 경우  
: 계약금의 6배액

4. 사업자가 약정된 이사회물의 인수일 당일에 해제를 통지하지 않은 경우 : 계약금의 10배액

③ 이사회물의 인수가 사업자의 귀책사유로 약정된 인수일시로부터 2시간 이상 지연된 경우에는 고객은 계약을 해제하고 이미 지급한 계약금의 반환 및 계약금의 6배액의 손해배상을 청구할 수 있습니다.

## 제3장 포장 및 인수·인도

### 제10조 (포장)

① 일반이사의 경우에는 고객이 이사회물의 종류, 무게, 부피, 운송거리 등에 따라 운송에 적합하도록 포장하여야 합니다. 이 경우 사업자는 이사회물의 포장이 운송에 적합하지 않을 때에는 고객에게 적합한 포장을 요청할 수 있습니다.

② 포장이사의 경우에는 사업자가 이사회물의 종류, 무게, 부피, 운송거리 등에 따라 운송에 적합하도록 포장합니다.

제11조 (인수·인도) 사업자는 다른 약정이 없는 한 이사회물을 계약서에 기재된 인수일시와 발송장소에서 인수하고, 계약서에 기재된 인도일시와 도착장소에서 인도합니다.

제12조 (인도할 수 없는 경우의 조치)

① 사업자가 이사회물의 전부 또는 일부를 고객의 수령거절 또는 고객의 부재 등으로 인한 수령불능 등 사업자의 책임 없는 사유로 고객에게 인도할 수 없는 경우에는, 그 이사회물을 공탁하거나 제2항의 규정에 의하여 경매할 수 있습니다. 보관기사의 경우 약정된 보관기간이 경과한 후에 사업자의 책임 없는 사유로 인도할 수 없는 경우에도 그러합니다.

② 사업자는 2개월 이상의 기간(최고기간)을 정하여 그 기간 내에 고객이 이사회물의 인도를 청구하지 아니하면 경매를 한다는 뜻을 명시하여 최고하고, 그 최고가 고객에게 도달된 날로부터 최고기간이 경과할 때까지 고객의 인도청구가 없으면 경매를 할 수 있습니다. 다만, 이사회물의 전부 또는 일부가 멸실·훼손될 염려가 있는 경우에는 그 이사회물에 대해서는 고객의 이익을 위해 최고 없이 즉시 경매할 수 있습니다.

③ 사업자는 공탁 또는 경매를 할 때까지 이사회물을 보관해야 하며, 공탁 또는 경매를 한 때에는 지체 없이 그 사실을 고객에게 통지합니다.

④ 사업자의 고객에 대한 최고나 통지는 이사회물의 도착장소로 합니다. 다만, 사업자가 최고나 통지를 할 때 고객이 다른 장소에 거주하고 있는 사실을 안 경우에는 그 장소로 합니다.

⑤ 사업자가 이사회물을 공탁한 경우에는 이사회물의 보관·공탁, 공탁의 통지 등에 소요되는 비용과 지급되지 아니한 운임 등을 고객에게 청구할 수 있습니다.

⑥ 사업자가 이사회물을 경매한 경우에는 그 대금을 이사회물의 보관·경매, 인도청구의 최고, 경매의 통지 등에 소요되는 비용과 지급되지 아니한 운임 등에 총당하고,

부족한 때에는 고객에게 그 지급을 청구하며, 남은 때에는 반환합니다. 이 경우 고객에게 반환해야 할 잔액을 고객이 수령하지 않거나 수령할 수 없는 때에는, 공탁에 과다한 비용이 소요되지 않는 한, 그 금액을 공탁합니다.

#### 제13조 (공동운송 또는 타 운송수단의 이용)

① 사업자는 소비자의 이익을 해치지 않는 범위 내에서 인수한 이사회물을 다른 사업자와 공동운송합정을 체결하여 운송하거나 다른 사업자의 운송수단을 이용하여 운송할 수 있습니다. 다만 사업자는 이 약관 제5조에 의한 계약사항을 변경하고자 하는 경우에는 사전에 고객의 동의를 얻어야 합니다.

② 사업자가 전항에 의해 공동운송을 하거나 타 운송수단을 이용하는 경우에도 고객에 대해서 이 약관의 규정에 의한 사업자로서의 책임을 면하지 못합니다.

### 제4장 책임

#### 제14조 (손해배상)

① 사업자는 자기 또는 사용인 기타 이사회물의 운송을 위하여 사용한 자가 이사회물의 포장, 운송, 보관, 정리 등에 관하여 주의를 기울이지 않았음을 증명하지 못하는 한, 다음의 제2항 및 제3항의 규정에 의하여 고객에게 이사회물의 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 집니다.

② 사업자의 손해배상은 다음 각 호에 의합니다. 다만, 사업자가 보험에 가입하여 고객이 직접 보험회사로부터 보험금을 받은 경우에는, 사업자는 다음 각 호의 금액에서 그 보험금을 공제한 잔액을 지급합니다.

1. 연착되지 않은 경우

가. 전부 또는 일부 멸실된 경우 : 약정된

인도일과 도착장소에서의 이사회물의 가액을 기준으로 산정한 손해액의 지급  
 나. 훼손된 경우 : 수선이 가능한 경우에는 수선해 주고, 수선이 불가능한 경우에는 '가' 목의 규정에 의함

2. 연착된 경우

가. 멸실 및 훼손되지 않은 경우 : 계약금의 10배액 한도에서 약정된 인도일시로부터 연착된 1시간마다 계약금의 반액을 곱한 금액(연착 시간 수×계약금×1/2)의 지급. 다만, 연착시간 수의 계산에서 1시간 미만의 시간은 산입하지 않음

나. 일부 멸실된 경우: 제1호 '가' 목의 금액 및 제2호 '가' 목의 금액의 지급

다. 훼손된 경우: 수선이 가능한 경우에는 수선해 주고 제2호 '가' 목의 금액의 지급, 수선이 불가능한 경우에는 제2호 '나' 목의 규정에 의함

③ 이사회물의 멸실, 훼손 또는 연착이 사업자 또는 그의 사용자 등의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 발생한 때 또는 고객이 이사회물의 멸실, 훼손 또는 연착으로 인하여 실제 발생한 손해액을 입증한 경우에는 사업자는 제2항의 규정에도 불구하고 민법 제393조의 규정에 따라 그 손해를 배상합니다.

**제15조** (고객의 손해배상)

① 고객의 책임 있는 사유로 이사회물의 인수가 지체된 경우에는, 고객은 약정된 인수일시로부터 지체된 1시간마다 계약금의 반액을 곱한 금액(지체 시간 수×계약금×1/2)을 손해배상액으로 사업자에게 지급해야 합니다. 다만, 계약금의 배액을 한도로 하며, 지체시간수의 계산에서 1시간 미만의 시간은 산입하지 않습니다.

② 고객의 귀책사유로 이사회물의 인수가

약정된 일시로부터 2시간 이상 지체된 경우에는, 사업자는 계약을 해제하고 계약금의 배액을 손해배상으로 청구할 수 있습니다. 이 경우 고객은 그가 이미 지급한 계약금이 있는 경우에는 손해배상액에서 그 금액을 공제할 수 있습니다.

**제16조** (면책) 사업자는 이사회물의 멸실, 훼손 또는 연착이 다음 각 호의 사유로 인한 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 지지 아니합니다. 다만, 제1호 내지 제3호의 사유의 발생에 대해서는 자신의 책임이 없음을 입증해야 합니다.

1. 이사회물의 결함, 자연적 소모
2. 이사회물의 성질에 의한 발화, 폭발, 물그러짐, 곰팡이 발생, 부패, 변색 등
3. 법령 또는 공권력의 발동에 의한 운송의 금지, 개봉, 몰수, 압류 또는 제3자에 대한 인도
4. 천재지변 등 불가항력적인 사유

**제17조**(멸실·훼손과 운임 등)

① 이사회물이 천재지변 등 불가항력적 사유 또는 고객의 책임 없는 사유로 전부 또는 일부 멸실되거나 수선이 불가능할 정도로 훼손된 경우에는, 사업자는 그 멸실·훼손된 이사회물에 대한 운임 등은 이를 청구하지 못합니다. 사업자가 이미 그 운임 등을 받은 때에는 이를 반환합니다.

② 이사회물이 그 성질이나 하자 등 고객의 책임 있는 사유로 전부 또는 일부 멸실되거나 수선이 불가능할 정도로 훼손된 경우에는, 사업자는 그 멸실·훼손된 이사회물에 대한 운임 등도 이를 청구할 수 있습니다.

**제18조** (책임의 특별소멸사유와 시효)

① 이사회물의 일부 멸실 또는 훼손에 대한 사업자의 손해배상책임은, 고객이 이사회물

---

을 인도받은 날로부터 30일 이내에 그 일부 멸실 또는 훼손의 사실을 사업자에게 통지하지 아니하면 소멸합니다.

② 이사화물의 멸실, 훼손 또는 연착에 대한 사업자의 손해배상책임은, 고객이 이사화물을 인도받은 날로부터 1년이 경과하면 소멸합니다. 다만, 이사화물이 전부 멸실된 경우에는 약정된 인도일부부터 기산합니다.

③ 제1항, 제2항의 규정은 사업자 또는 그 사용인이 이사화물의 일부 멸실 또는 훼손의 사실을 알면서 이를 숨기고 이사화물을 인도한 경우에는 적용되지 아니합니다. 이 경우에는 사업자의 손해배상책임은 고객이 이사화물을 인도받은 날로부터 5년간 존속합니다.

**제19조** (사고증명서의 발행) 이사화물이 운송 중에 멸실, 훼손 또는 연착된 경우 사업자는 고객의 요청이 있으면 그 멸실·훼손 또는 연착된 날로부터 1년에 한하여 사고증명서를 발행합니다.

**제20조** (관할법원) 사업자와 고객간의 소송은 민사소송법상의 관할에 관한 규정에 따릅니다.

<별지>

-앞쪽-

### 이사화물표준계약서(예시)

인수일시(포징이사의 경우에는 포징일시를 겸함)			년 월 일 시	
인도일시			년 월 일 시	
발송장소(이사전 주소)		(전화번호 )		
도착장소(이사후 주소)		(전화번호 )		
이사화물의 주요 내역		수량/무게/부피	운임단가	금액
1			원	원
2			원	원
3			원	원
4			원	원
5			원	원
6			원	원
7			원	원
8			원	원
9			원	원
10			원	원
운 임				원
<작업 조건>				
운송 자동차	(은행, 일반형) 톤 대			
작업 인원	명	장비사용내역		
포징 및 정리 여부		(함) (하지 않음)		
보관이사하는경우	보관장소	보관기간	년 월 일 시 ~ 년 월 일 시	
운송상 특별주의사항 및 고객의 특별요청사항				
<운임등의 내역과 합계액>				
운 임	일금	원정	포 장 료	일금 원정
정 리 료	일금	원정	보 관 료	일금 원정
합 계 액	일금	원정		
계 약 금	일금	원정을 이 계약서의 교부시에 지급하고		
잔 금	일금	원정은 이사화물의 전부의 인도를 확인한 때(일반이사의 경우) 또는 그 정리를 확인한 때(포징이사의 경우) 지급한다.		
기타(특약사항)				
1. 사업자와 고객은 위와 같은 이사화물의 운송을 위한 계약을 체결한다. 2. 이 계약서는 2부를 작성하여 사업자와 고객용으로 각 사용한다. 3. 이 계약서에서 정하지 않은 사항에 대해서는 쌍방 합의하에 특약사항을 둘 수 있다.				
년 월 일				
사업자	상 호		대 표 자	
	주 소		전화번호	
	사업자등록번호		작성 자	(인)
고 객	주 소		전화번호	
			성 명	(인)

## 소비자 보관용 계약서에 기재하여야 할 내용

### 1. 이사회물 표준약관의 주요 내용

- 계약금의 액수 및 지급시기에 관한 사항(제6조)
- 사업자가 이사회물의 인수를 거절할 수 있는 사항(제7조)
- 사업자의 운임등의 청구시기에 관한 사항(제8조)
- 사업자 또는 고객의 계약해제 및 손해배상에 관한 사항(제9조)
- 포장에 관한 사항(제10조)
- 사업자가 이사회물을 인도할 수 없는 경우의 조치에 관한 사항(제12조)
- 사업자가 공동운송협정을 체결하거나 또는 타 운송수단을 이용을 하는 경우에 관한 사항(제13조)
- 이사회물의 멸실, 훼손 또는 연착에 대한 사업자의 손해배상책임에 관한 사항(제14조)
- 고객의 책임있는 사유로 이사회물의 인수가 지체된 경우의 손해배상책임에 관한 사항(제15조)
- 사업자의 면책에 관한 사항(제16조)
- 이사회물의 멸실, 훼손시 운임등의 청구에 관한 사항(제17조)
- 이사회물의 멸실, 훼손 또는 연착에 대한 사업자의 손해배상책임의 소멸시효에 관한 사항(제18조)
- 기타 필요한 사항

### 2. 사업자의 법규 위반시 제재내용 및 피해구제 방법

- 이사회물의 운송·취급과 관련한 약관 및 운임·포장료·정리료·보관료 등은 관할 관청에 신고하거나 쌍방이 합의한 것으로서, 우리 회사는 동 약관 및 운임 등을 준수할 것이며 이를 위반하여 부당행위를 하였을 경우에는 관련 규정에 의거 ( )원 이하의 과징금 등을 부과하도록 규정하고 있으니, 이와 관련된 불이익을 당하였을 때는 우리 회사(전화번호 : )나, 시(군) 과(전화번호 : )로 신고하여 주시기 바랍니다.

## <참고3> 소비자 분쟁해결 기준

공정거래위원회 고시 제2014-4호 [별표 2]

분쟁 유형	해결 기준
1) 이사회물의 멸실·파손·훼손 등 피해	- 피해액은 사업자가 직접 배상하되 피해 물품이 보험에 가입되어 보험금을 지급받는 경우에는 동 금액을 차감한 후 배상
2) 사업자의 귀책사유로 인한 운송계약의 해제 - 약정된 운송일의 2일전까지 통보시 - 약정된 운송일의 1일전에 통보시 - 약정된 운송일의 당일에 통보시 - 약정된 당일에 통보가 없는 경우	- 계약금 환급 및 계약금의 2배액 배상 - 계약금 환급 및 계약금의 4배액 배상 - 계약금 환급 및 계약금의 6배액 배상 - 계약금 환급 및 계약금의 10배액 배상 또는 실손해액 배상
3) 소비자의 귀책사유로 인한 운송계약의 취소 - 약정운송일의 전까지 취소 통보시 - 약정운송일 당일에 취소 통보시	- 계약금 배상 - 계약금 및 계약금의 1배액 배상
4) 사업자의 귀책사유로 인한 운송의 지연 - 약정된 인수일시로부터 2시간 이상 지연된 경우	- 계약해제, 계약금반환 및 계약금의 2배액 배상
5) 사업자의 부당한 운임청구 및 위탁자요구에 의한 추가작업외 수고비 등 요구	- 부당요금반환 및 시정
6) 소비자 귀책사유로 인한 운송지연 - 약정된 인수일시로부터 2시간 미만 지연된 경우 - 약정된 인수일시로부터 2시간 이상 지연된 경우	- 약정된 인수일시로부터 지체된 1시간마다 배상액(지체시간수×계약금×1/2) 지급 - 계약 해제 및 계약금의 배액배상

## <참고4> 품목별 감가상각 내용연수표

공정거래위원회 고시 제2014-4호 [별표 4]

품 목	내용 연수
농업용기기	14년
침대, 책상, 장롱, 장식장, 책장	8년
보일러, 에어컨, TV, 전축, 냉장고, 정수기, 가습기/제습기, 전기청소기, 식탁, 신발장, 문갑, 전자렌지	7년
비디오플레이어, DVD 플레이어, 전기(가스)오븐, 비데, 전기압력밥솥, 가스레인지, 유·무선전화기, 믹서기, 전기온수기, 냉온수기, 캠코더, 홈시어터, 안마의자, 족욕기, 망원경, 현미경, 자동차, 소파, 화장대, 찬장	6년
선풍기, 냉풍기, 전기장판, 세탁기, 모터사이클, 카메라, 디지털피아노, 네비게이션, 난로(전기, 가스, 기름), 헬스기구, 골프채	5년
퍼스널 컴퓨터(완성품) 및 주변기기, 노트북PC, 휴대용음향기기(MP3, 카세트, CD 플레이어)	4년
휴대폰, 스마트폰, 전기면도기, 전기조리기기(멀티쿠커, 튀김기, 다용도식품조리기, 전기토스터, 전기냄비, 전기프라이팬 등), 헤어드라이어	3년
라켓(테니스, 탁구, 배드민턴 등) 몸체(라켓에 부착된 라바 또는 끈 등은 제외), 문구, 완구	1년
별도의 기간을 정하지 않은 경우	5년

※ 보상액 산식(감가율) = 구입금액 - (구입금액 × 사용기간(월) / 내용연수(월))

---

## 이사분쟁조정 사례집

---

발행일 | 2016년 8월 1일

발행처 | 전국화물자동차운송주선사업연합회

주 소 | 서울시 금천구 가산디지털1로 212 T. 02)2082-8484

[www.kffa.or.kr](http://www.kffa.or.kr)

자료제공 및 후원 | 국토교통부, 한국소비자원

인쇄처 | 032디자인(주) T. 032)777-7032

---



# 이사분쟁조정 사례집