



# 화주기업 · 물류기업 상생거래 가이드라인



## I. 목 적

이 가이드라인은 화주기업과 물류기업 간 계약체결과 이행에 있어 바람직하지 않은 거래행위의 유형과 사례를 설명하고 바람직한 일반원칙으로서 준수해야 할 내용을 제시함으로써 상생협력을 위한 거래관행을 구축하여 물류산업의 건전한 발전을 도모하는데 그 목적이 있다.

## II. 가이드라인의 구성 및 운용

이 가이드라인은 화주기업과 물류기업이 물류서비스 계약을 체결하고 이행하는 과정에서 바람직한 거래관행으로 권고되는 사항과 바람직하지 않은 거래행위의 대표적인 사례를 소개하고 있다. 이 가이드라인에서 명시하지 않은 사항은 거래 당사자 간의 계약 및 협의로 정하되, 이 가이드라인의 취지에 부합하도록 하여야 한다.

이 가이드라인은 화주기업, 물류기업, 정부 등으로 구성된 ‘화주-물류기업 공생발전 협의체’를 중심으로 관련 사업자 및 사업자 단체에 대한 의견수렴 절차를 거쳐 마련되었으며, 화주기업과 물류기업은 물류산업의 공생발전을 위해 자발적으로 이 가이드라인을 채택하여 운용하기로 하였다.



이 가이드라인은 물류시장의 여건변화 등에 따라, 그에 대한 분석 및 관련 업계의 의견 수렴절차 등을 거쳐 물류시장의 상황에 맞도록 수정 · 보완한다.

### Ⅲ. 계약체결 및 이행 등의 바람직한 권고사항

#### 1. 서면 계약서 체결

- 거래당사자는 사전에 계약서를 체결하는 것을 원칙으로 하고, 서비스의 구체적인 도급조건에 대해 미리 세부적인 내용과 비용을 합의하고 서비스수행을 착수하기 전에 기명날인이 있는 서면 계약서를 체결하여야 한다.
- 서비스위탁자의 요청에 의해 서비스수탁자가 불가피하게 서면 계약을 체결하지 못하고 서비스를 수행하여야 할 경우, 서비스수행 착수 후 최대한 빠른 시일 내에 서면계약서를 체결하여야 한다.
- 서비스위탁자와 서비스수탁자 간에 물류서비스 계약체결 시 위탁 화물의 시장가치에 상응하는 규모의 보험가입 또는 보험증권 교부방법 등에 대하여 상호 협의하여야 한다.
- 거래당사자는 '화주-물류기업 공생발전 협의체'에서 의결한 표준계약서를 적극적으로 활용한다.






#### < 바람직하지 않은 거래행태(예시) >

-  수시거래에 있어 서비스위탁자가 서비스수탁자에게 전화상 구두로 서비스를 의뢰하는 행위
-  계약서에는 운임 등에 관하여 '별도로 정한 것으로 한다.' 라고 기재하고 실제 운임표 등을 마련하지 않거나, 대금, 지불기일, 지불방법 등 기본적인 사항을 기재하지 않는 행위

## 2. 물류서비스 대금의 설정

- 물류서비스 대금을 결정하는 경우, 서비스수탁자는 자사의 인건비·연료비·수선비·감가상각비 등 의뢰받은 물류서비스에 관한 원가를 파악한 후 견적서를 제시하고, 서비스위탁자와 서비스수탁자는 상호 간에 충분히 협의하여 서비스 대금을 설정해야 한다.
- 최초로 정해진 서비스대금이 변경될 때 거래당사자간 협의할 수 있는 기준 및 절차를 계약서에 규정하여야 하며 변경사유, 협의 기간 등 구체적인 내용을 적시하여야 한다.
- 유가의 급격한 상승 등 예기치 못한 운송단가 변동에 대비하여 거래당사자는 유가연동 운임제를 적극적으로 활용하여 계약서에 반영하여야 한다.






### < 바람직하지 않은 거래행태(예시) >

-  서비스 위탁자가 구체적인 서비스내용이나 물류여건 등을 고려하지 않고, 자사의 목표운임만을 고려하여 통상 지불되는 운임보다 일방적으로 인하하여 운임을 책정하는 행위
-  서비스 위탁자가 물동량을 앞 세워 통상 지불되는 운임보다 낮은 운임을 부당하게 요구하는 행위
-  특정지역 또는 특정고객을 대상으로 특정 서비스 수탁자를 차별적으로 취급하여 다른 서비스 수탁자보다 낮은 서비스 대금을 설정하는 행위
-  대형 화주사가 그룹소속 물류자회사와 서비스계약을 한 후, 해당 물류자회사는 일정비율의 수익을 공제한후 재위탁 계약을 체결하면서 서비스의 일부는 다시 자사가 직접운송하거나 지정한 운송사를 활용토록 함으로써 실 운임을 낮추는 행위
-  소량의 물류서비스 위탁자를 합리적인 이유없이 차별적으로 취급하여 다른 물류서비스 위탁자 보다 높은 물류서비스 대금을 설정하는 행위

### 3. 물류서비스 대금의 감액

- 거래당사자는 서비스대금의 지불조건과 사고발생 시의 책임소재, 배상의 내용 및 한도 범위 등에 관하여 사전에 구체적으로 협의하여 계약서에 반영하도록 한다.
- 계약서에 적시되지 않은 서비스 대금의 감액은 원칙적으로 인정할 수 없으며, 서비스 위탁자의 서비스 대금 감액요구에 대하여는 서비스 수탁자가 대응할 수 있는 범위 내에서 서비스 위탁자와 서비스 수탁자가 상호 협의하여 해결한다.

#### <바람직하지 않은 거래행태(예시) >

-  화물운송 위탁시 운송수탁자가 고속도로를 이용하지 않으면 도착할 수 없는 도착시간 등을 운송조건으로 설정하고, 운송위탁자가 고속도로 요금을 부담하지 않아 실질적으로 서비스대금을 감액하는 행위
-  물류서비스 대금인하에 대한 합의가 이뤄진 경우, 합의 이전에 제공된 물류서비스에 대해서도 일방적으로 소급적용하여 대금을 감액하는 행위
-  화물운송중 파손을 이유로 화주가 손실에 대한 보상을 요구할때 손해액의 산정근거를 명확히 하지 않은채 손해액을 상향 책정하는 행위
-  화주가 거래처로부터 제품에 관한 대금이 감액된 것을 이유로 물류서비스 대금을 감액하는 행위
-  협력금, 협찬금, 할인, 수수료 등의 명목으로 이미 제공된 서비스의 대금을 감액하거나, 문서로 합의하지 않은 제비용을 공제하여 대금을 감액하는 행위

#### 4. 대금의 지불 지연에 관한 사항

- 서비스위탁자와 서비스수탁자의 거래에서 대금 지불기간은 가능한 60일 이내로 정하는 것이 바람직하며, 서비스위탁자는 일정한 주기로 대금 지불 지연 등의 발생 여부를 확인하여 서비스수탁자의 안정적인 경영여건 조성을 위해 협조한다.

##### < 바람직하지 않은 거래행태(예시) >

- ❏ 미리 정한 대금 지불 기일까지 대금을 지불하지 않거나, 지불일이 휴일에 해당하는 경우 사전 동의 없이 다음 영업일로 지불을顺延하는 행위

#### 5. 어음의 교부에 관한 사항

- 대금을 어음으로 지급하는 경우에 그 어음은 법률에 근거하여 설립된 금융기관에서 할인이 가능한 것이어야 하며, 어음을 교부한 날로부터 어음의 만기일까지의 기간에 대한 할인료를 어음을 교부하는 날에 지급하여야 한다. 다만, 물류서비스의 수령일부터 60일 이내에 어음을 교부하는 경우에는 물류서비스의 수령일부터 60일이 지난 날 이후부터 어음의 만기일까지의 기간에 대한 할인료를 물류서비스의 수령일부터 60일 이내에 지급하여야 한다.
- 서비스위탁자는 서비스수탁자가 중소기업체일 경우 단기어음이나 현금으로 지불하도록 노력하여야 한다.



##### < 바람직하지 않은 거래행태(예시) >

- ❏ 서비스위탁자가 서비스수탁자에 대해서 대금의 지불 기일까지 일반금융기관에 의해 할인을 받는 것이 곤란하다고 인정되는 어음을 교부하여 서비스수탁자의 이익을 부당하게 손상시키는 행위
- ❏ 서비스수탁자가 수행한 서비스대금에 대하여 현금지급 조건으로 하면서 서비스대금 일부를 부당하게 감액 요구하는 행위

## 6. 물류서비스 내용의 변경

- 서비스위탁자는 당초 견적시와 비교하여 화물량의 증가, 운송루트 수정 등 서비스 내용의 변경이 발생한 경우에는 서비스수탁자와 충분한 협의를 통해 합리적인 서비스대금의 재설정, 추가비용 부담 등을 반영하여야 한다.

### < 바람직하지 않은 거래행태(예시) >




-  당초 대량화물을 운송하는 것을 전제로 견적을 받고 실제로는 소량 원거리 운송을 하면서 견적시의 낮은 운임단가로 운송을 의뢰하는 행위
-  화주의 실수로 물품을 반송하게 되었음에도 불구하고 해당 운송에 소요된 비용을 지불하지 않는 행위

- 서비스위탁자의 귀책사유로 서비스제공 시기가 늦어진 경우 서비스수탁자의 대기시간 등에 대하여는 합리적인 계산에 근거하여 서비스위탁자가 적절한 비용을 부담하여야 한다.

## 7. 물류서비스 관련 부대작업에 관한 사항

- 서비스 위탁자는 계약으로 정하지 않은 부대작업이나, 위험부담 등을 서비스 수탁자에게 무상으로 요구해서는 안되며, 부대업무를 의뢰하는 경우에는 서비스에 동반하는 부대업무의 역할분담과 비용 부담에 대해 사전에 협의하여 정하도록 한다.

### < 바람직하지 않은 거래행태(예시) >



-  서비스수탁자의 운전수 등에게 창고내 하역, 분류, 청소, 검사 등의 업무를 요구하고 비용을 부담하지 않는 행위
-  서비스위탁자의 포장 부실로 화물운송사(항공사, 해상운송사 등)에서 화물 수취거절로 인해 서비스수탁자가 재포장하여 발송할 경우, 재포장 비용을 부담하지 않는 행위
-  서비스위탁자가 자신의 요청으로 발생한 차량의 도색, 물류관련 설비 설치 등에 부가되는 비용을 부담하지 않는 행위



## 8. 구매강제 행위의 금지

- 서비스위탁자는 정당한 사유 없이 자사, 계열사 또는 특정회사 등의 제품이나 서비스 등을 서비스수탁자에게 판매하거나 이용하게 해서는 안되며, 이러한 요청을 하는 경우에는 상대방의 의향을 존중하여야 한다.


### < 바람직하지 않은 거래행태(예시) >

-  서비스위탁자가 자사의 계열사인 손해보험회사에 자기배상책임, 임의보험 등의 가입을 강제하는 행위
-  서비스위탁자가 서비스수탁자에게 명절, 행사 등의 명목으로 자사 및 계열사의 상품 및 상품권 등을 구매 요청하는 행위

## 9. 보복 조치의 금지

- 거래행위의 불법성을 외부에 누설하였다는 점을 이유로 부당한 보복 조치를 하는 것은 개별기업의 경영과 물류산업 전체의 건전성을 저해하는 행위이므로, 금지된다.

### < 바람직하지 않은 거래행태(예시) >

-  서비스수탁자가 거래의 부적정 사례에 대해 공정거래위원회나 중소 기업청 등 관계기관에 알린 것을 이유로 서비스위탁자가 화물량을 줄이거나 거래를 중지하는 행위

#### IV. 공생발전 확산을 위한 향후 발전방향

물류산업의 건전한 발전을 위해 화주기업과 물류기업은 상호 대등한 지위에서 서로를 전략적 파트너로 인식하고 상생거래 관행을 구축해 나가야 하며, 물류업계는 신의성실의 원칙에 따라 계약이행에 만전을 다하고 화주에게 고품질의 서비스를 제공하며 물류서비스 혁신을 위해 노력해야 한다.

양 업계는 '화주-물류기업 공생발전 협의체'에서 의결한 표준 계약서, 이 가이드라인 등을 자발적으로 적극 준수하고, 이의 확산과 실천력을 제고하기 위한 다양한 방안을 모색해 나가야 한다.