

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews
		 인스타그램 @kca.go.kr
이 자료는 7월 22일(월) 06시부터 사용하시기 바랍니다.		
배포일	2019년 7월 19일(금) (총 10쪽)	담당부서 경기지원 자동차팀 담당자 김선희 팀장 (031-370-4711) 김태훈 대리 (031-370-4715)

렌터카, 계약 내용 꼼꼼히 확인하고 이용하세요
- 과도한 수리비, 면책금, 휴차료 청구 관련 소비자피해 많아 -

렌터카를 이용하다 사고가 발생하는 경우 과도한 수리비 등을 청구받는 사례가 많아 휴가철을 맞아 차량 대여를 준비하는 소비자들의 주의가 요구된다.

한국소비자원(원장 이희숙)에 따르면, 2016년 1월부터 2019년 6월까지 접수된 렌터카 관련 소비자 피해구제 신청은 총 945건으로 지속적으로 접수되고 있으며, 특히 올해 들어 작년 동기 대비 36.2% 증가했다.

[연도별 피해구제 접수 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2016년	2017년	2018년		2019년	계
				(1~6월)	(1~6월)	
건수 (증감률)	259 -	290 (12.0)	253 (△12.8)	(105)	143 (36.2)	945 -

□ ‘사고 수리비 과다 요구’, ‘예약금 환급요금 정산 거부’ 피해 많아

렌터카 관련 피해구제 신청 945건을 피해유형별로 분석한 결과, ‘사고 수리비 과다 배상 요구’가 25.1%(237건)로 가장 많았다. 다음으로 ‘예약금 환급·대여요금 정산 거부’ 21.9%(207건), ‘사고의 경중에 관계없이 동일한 사고 면책금 청구’ 10.6%(100건), ‘휴차료 과다 청구’ 9.3%(88건) 등의 순이었다.

[피해유형별 현황]

(단위 : 건, %)

피해유형	건수	비율	피해유형	건수	비율
사고 수리비 과다 배상 요구	237	25.1	보험처리 지연·거부	57	6.0
예약금 환급·대여요금 정산 거부	207	21.9	렌터카 관리 미흡	50	5.3
동일한 사고 면책금 청구	100	10.6	연료대금 미정산	25	2.6
휴차료 과다 청구	88	9.3	차량 미반납 처리	24	2.5
계약불이행 등 계약 관련	80	8.5	기타*	77	8.2
			계	945	100.0

* 기타 : 견인비, 해외렌터카, 인도지연, 흡연 패널티 부과 등

‘사고 수리비 과다 배상 요구(25.1%)’는 대여기간 중 발생한 차량 파손에 대해 과다한 수리비를 청구하거나 대여 시 확인되지 않은 흠집에 대해 수리비를 청구하는 사례가 많았고, ‘예약금 환급·대여요금 정산 거부(21.9%)’는 소비자의 예약취소나 대여기간 중 계약해지 시 대금을 환급해야 함에도 사업자가 이를 거부한 사례가 대부분이었다.

사고의 경중에 관계없이 동일한 금액을 면책금으로 규정하여 경미한 수리 시에도 해당 금액을 청구하는 사례(10.6%)와 사고로 인한 수리 시 휴차료를 실제 대여요금보다 높고 사전에 고지하지도 않은 소위 표준 대여요금을 기준으로 산정하는 사례(9.3%)도 다수 있었다.

□ 합의 권고에 의한 합의율은 절반에 그쳐

렌터카 관련 피해구제 신청 945건의 46.2%(437건)는 환급, 배상, 계약이행 등으로 소비자와 사업자 간의 합의가 이루어졌으나, 45.3%(428건)는 책임소재가 불명확하거나 사업자의 배상 거부 등으로 합의에 이르지 못했다.

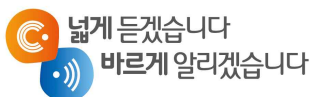
[소비자피해 처리 결과별 현황]

(단위 : 건, %)

구분	합의	미합의	기타*	계
건수 (비율)	437 (46.2)	428 (45.3)	80 (8.5)	945 (100.0)

* 기타 : 소비자분쟁조정 신청, 취하·중지, 피해구제 절차 진행 중

한국소비자원은 렌터카 관련 피해예방을 위해 ▲계약체결 전에 예약취소 및 중도해지 시 환급 규정을 확인할 것, ▲사고 발생에 대비해 자기차량손해보험 가입을 고려할 것, ▲자차보험 가입 시 수리비 보상한도, 면책금, 휴차료 관련 규정을 비교하고 확인할 것, ▲렌터카 인수 시 외관 흠집 등 차량 상태를 꼼꼼히 확인하여 사진을 찍어두고 해당 내용을 계약서에 기재할 것, ▲차량 반납 장소·방식을 확인할 것, ▲사고가 발생한 경우 즉시 사업자에게 알리고 수리 시 견적서와 정비명세서를 교부 받을 것 등을 소비자들에게 당부했다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



< 붙임 >

1 렌터카 소비자피해 접수 현황 및 피해 유형

가. 접수 현황

□ 2016년 이후 '렌터카' 관련 소비자피해 945건 접수

- 2016년 1월부터 2019년 6월까지 한국소비자원에 접수된 '렌터카' 관련 피해 구제 신청은 945건임.
- 2016년 259건, 2017년 290건, 2018년 253건이 각각 접수됐고, 2019년은 6월 까지 143건 접수되어 전년 동기(1~6월) 105건 대비 36.2% 증가함.

[연도별 접수 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2016년	2017년	2018년		2019년 (1~6월)	계
				(1~6월)		
건수 (증감률)	259 -	290 (12.0)	253 (△12.8)	105	143 (36.2)	945 -

□ 휴가철(7, 8월)에 가장 많이 접수(24.0%)

- 월별 피해구제 접수 현황을 분석한 결과, '8월'이 12.7%(102건), '7월'이 11.3%(91건)를 차지함. 휴가철(7, 8월)에 발생한 소비자 피해가 전체의 24.0%(193건)로 휴가철을 맞아 렌터카를 이용하는 소비자들의 주의가 필요함.

[월별 접수 현황]

(단위 : 건, %)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
건수 (비율)	44 (5.5)	53 (6.6)	57 (7.1)	61 (7.6)	72 (9.0)	63 (7.9)	91 (11.3)	102 (12.7)	62 (7.7)	75 (9.4)	66 (8.2)	56 (7.0)	802* (100)

* 2016.1.~2018.12.(3년) 접수 건수

□ 20~30대가 가장 많이 접수(71.4%)

- 피해구제를 신청한 소비자(연령대 확인 가능한 762명)의 연령대를 살펴보면 '20대'가 37.3%(284건)로 가장 많았고, 다음으로 '30대' 34.1%(260건), '40대' 15.9%(121건), '50대' 10.1%(77건) 순이었음.

[연령대별 접수 현황]

(단위 : 건, %)

구분	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대	계
건수 (비율)	8 (1.0)	284 (37.3)	260 (34.1)	121 (15.9)	77 (10.1)	10 (1.3)	2 (0.3)	762 (100)

□ 렌터카 사업자의 소재지는 제주, 서울, 경기 순

- 렌터카 사업자의 소재지별로 살펴보면 ‘제주 37.3%(353건), ‘서울’ 36.1%(341건), ‘경기’ 12.6%(119건) 등의 순으로 나타남.

[사업자 소재지별 접수 현황]

(단위 : 건, %)

구분	제주	서울	경기	부산	인천	대전	강원	대구	기타*	계
건수	353	341	119	28	18	16	13	13	44	945
(비율)	(37.3)	(36.1)	(12.6)	(3.0)	(1.9)	(1.7)	(1.4)	(1.4)	(4.6)	(100)

* 기타 : 경북(10), 광주(10), 충북(8), 충남(6), 경남(5), 전남(3), 전북(1), 해외(1)

나. 피해 유형

□ ‘사고 수리비 과다 배상 요구’ 및 ‘예약금 환급·요금 정산 거부’가 절반 차지

- 피해유형을 보면 ‘사고 수리비 과다 배상 요구’가 25.1%(237건)로 가장 많았고, 다음으로 ‘예약금 환급·대여요금 정산 거부’ 21.9%(207건), ‘사고의 경중에 관계없이 동일한 사고 면책금 청구’ 10.6%(100건), ‘휴차료 과다 청구’ 9.3% (88건) 순이었음.
- 이 외에도 ‘계약 관련 피해(계약불이행 등)’ 8.5%(80건), ‘보험처리 지연·거부’ 6.0%(57건), ‘렌터카 관리 미흡’ 5.3%(50건), ‘연료대금 미정산’ 2.6%(25건), ‘차량 미반납 처리’ 2.5%(24건) 등이었음.

[소비자피해 유형별 현황]

(단위 : 건, %)

피해유형	건수	비율	피해유형	건수	비율
사고 수리비 과다 배상 요구	237	25.1	보험처리 지연·거부	57	6.0
예약금 환급·대여요금 정산 거부	207	21.9	렌터카 관리 미흡	50	5.3
동일한 사고 면책금 청구	100	10.6	연료대금 미정산	25	2.6
휴차료 과다 청구	88	9.3	차량 미반납 처리	24	2.5
계약불이행 등 계약 관련	80	8.5	기타*	77	8.2
			계	945	100.0

* 기타 : 견인비, 해외렌터카, 인도지연, 흡연 패널티 부과 등

□ ‘사고 수리비 과다 배상 요구’

- 가장 많이 접수된 피해유형인 ‘사고 수리비 과다 배상 요구(25.1%)’는 렌터카 이용 중 사고 발생 시 렌터카 사업자가 수리비를 부풀려 청구하는 내용으로, 자기차량손해보험에 미가입한 경우 주로 문제가 됨.

- 사고 수리비 과다 배상 요구 사건 중 '청구한 수리비'의 확인이 가능한 165건을 금액대별로 살펴보면 '20만원 초과~40만원'이 35.8%(59건)로 가장 많았고 다음으로 '20만원 이하' 16.4%(27건), '100만원 초과~300만원' 12.7%(21건) 등이었으며, '2,000만원 초과'도 3건 있었음.

[수리비 청구 금액 현황]

(단위 : 건, %)

구분	~ 20만원	20만원 초과 ~ 40만원	40만원 초과 ~ 60만원	60만원 초과 ~ 80만원	80만원 초과 ~ 100만원	100만원 초과 ~ 300만원	300만원 초과 ~ 500만원	500만원 초과 ~ 1,000만원	1,000만원 초과 ~ 2,000만원	2,000만원 초과	계
건수 (비율)	27 (16.4)	59 (35.8)	19 (11.5)	8 (4.8)	5 (3.0)	21 (12.7)	8 (4.8)	2 (1.2)	13 (7.9)	3 (1.8)	165 (100)

□ '사고의 경중에 관계없이 동일한 사고 면책금 청구'

- 피해유형 중 '사고의 경중에 관계없이 동일한 사고 면책금 청구'가 10.6% (100건)를 차지하였는데, 이는 보험료 할증을 이유로 이용자에게 면책금 청구 시 사고의 경중에 관계없이 면책금 상한액으로 동일하게 청구하는 경우임.

* 이는 『약관의 규제에 관한 법률』 제6조 제1항, 제2항 제1호(고객에게 부당하게 불리한 조항 위반으로 공정성을 잃은 약관에 해당함)공정위 불공정약관심사 심결례 : 제 2008-023호 시정권고

- 렌터카 사업자가 요구한 면책금은 '30만원 초과~60만원'이 36.0%(36건)로 가장 많았고 다음으로 '30만원 이하' 21.0%(21건), '90만원 초과~120만원' 15.0%(15건) 등이었으며, '180만원 초과'도 8.0%(8건)로 나타남.

[면책금 요구 금액 현황]

(단위 : 건, %)

구분	~30만원	30만원 초과 ~ 60만원	60만원 초과 ~ 90만원	90만원 초과 ~ 120만원	120만원 초과 ~ 150만원	150만원 초과 ~ 180만원	180만원 초과	계
건수 (비율)	21 (21.0)	36 (36.0)	5 (5.0)	15 (15.0)	12 (12.0)	3 (3.0)	8 (8.0)	100 (100)

□ '휴차료 과다 청구'

- 피해유형 중 '휴차료 과다 청구'가 9.3%(88건)로 나타났는데, 이는 사고로 인한 렌터카 수리기간 동안 영업 활동을 하지 못하는 것에 대한 소비자 부담금을 과다하게 청구하는 경우임.

- 휴차료 과다 청구 사건 중 '일 휴차료'의 확인이 가능한 47건을 금액대별로 살펴보면 '3만원 초과~6만원'이 25.5%(12건)로 가장 많았고, 다음으로 '12만원 초과~15만원' 23.4%(11건), '6만원 초과~9만원' 19.1%(9건) 등이었음.

[일 휴차료 현황]

(단위 : 건, %)

구분	~3만원	3만원 초과 ~ 6만원	6만원 초과 ~ 9만원	9만원 초과 ~ 12만원	12만원 초과 ~ 15만원	15만원 초과 ~ 18만원	18만원 초과	계
건수 (비율)	3 (6.4)	12 (25.5)	9 (19.1)	5 (10.6)	11 (23.4)	3 (6.4)	4 (8.5)	47 (100)

- 휴차료 과다 청구 사건 중 '휴차료를 청구한 수리 기간'의 확인이 가능한 46건을 기간대별로 살펴보면 '4~6일'이 37.0%(17건)로 가장 많았고 다음으로 '1~3일' 21.7%(10건), '10~12일' 15.2%(7건) 등이었음.

[휴차료 청구 수리기간]

(단위 : 건, %)

구분	1~3일	4~6일	7~9일	10~12일	13~15일	16~18일	19~21일	22일 이상	계
건수 (비율)	10 (21.7)	17 (37.0)	4 (8.7)	7 (15.2)	1 (2.2)	0 (0)	3 (6.5)	4 (8.7)	46 (100)

- 휴차료 과다 청구 사건 중 '휴차료 청구금액'의 확인이 가능한 66건을 금액대별로 살펴보면 '20만원 초과~40만원'이 24.2%(16건)로 가장 많았고 다음으로 '40만원 초과~60만원' 21.2%(14건), 20만원 이하 16.7%(11건) 등이었음.

[휴차료 청구 금액 현황]

(단위 : 건, %)

구분	~20만원	20만원 초과 ~ 40만원	40만원 초과 ~ 60만원	60만원 초과 ~ 80만원	80만원 초과 ~ 100만원	100만원 초과 ~ 120만원	120만원 초과 ~ 140만원	140만원 초과 ~ 160만원	160만원 초과	계
건수 (비율)	11 (16.7)	16 (24.2)	14 (21.2)	6 (9.1)	6 (9.1)	1 (1.5)	5 (7.6)	1 (1.5)	6 (9.1)	66 (100)

* 휴차료는 '일 휴차료(1일 대여요금×일정비율)'에 수리기간을 곱한 값으로 산출되는데, 공정거래 위원회가 고시한 '자동차대여 표준약관' 제19조(휴차손해 등 부담)에는 '수리기간 또는 재구매 및 등록에 소요되는 기간에 해당하는 1일 대여요금'의 50%를 부담하는 것으로 되어 있음.

다. 처리 결과

□ 피해구제 합의율은 절반에 못 미쳐

- 렌터카 관련 피해구제 신청에 대해 환급, 배상, 계약이행 등 합의가 이루어진 비율은 46.2%(437건)임.
- 합의에 이르지 못한 428건(45.3%)은 책임소재가 불명확하거나 사업자가 배상을 거부하는 경우 등이었음.

[처리 결과별 현황]

(단위 : 건, %)

합의							미합의			기타			계
환급	배상	계약이행	부당행위시정	계약해제	수리보수	교환	상담기타	정보제공	처리불능	조정신청	취하중지	진행중	
261 (27.6)	66 (7.0)	35 (3.7)	65 (6.9)	5 (0.5)	4 (0.4)	1 (0.1)	143 (15.1)	266 (28.2)	19 (2.0)	42 (4.5)	31 (3.3)	7 (0.7)	945 (100)
소계 437(46.2)							소계	428(45.3)		소계	80(8.5)		

[사례 1] 예약금 환급·대여요금 정산 거부

- A씨는 2019.5.4. ㄱ렌터카 차량을 5.18., 5.25., 5.31. 대여하기로 하고, 일 12만원씩 총 36만원의 대여요금을 지급함.
- 2019.5.17. 개인사정으로 예약취소를 통보하니 ㄱ렌터카는 5.18. 대여요금 12만원을 공제한 24만원만 환급한 바, A씨는 소비자분쟁해결기준에 따른 대금 환급을 요구함.

[사례 2] 사고 경중에 관계없이 동일한 사고 면책금 청구

- B씨는 2019.5.1. 렌터카를 당일 대여하여 이용하고 반납하던 중 뒷범퍼가 훼손된 것을 발견함.
- 경미한 손상이었음에도 ㄴ렌터카에서 면책금 50만원을 청구하여, B씨는 면책금의 조정을 요구함.

[사례 3] 휴차료 과다 청구

- C씨는 ㄴ렌터카 차량을 2018.12.18.~21. 기간 동안 이용하던 중 개인 사정으로 2018.12.20. 반납하였으나, 차량 흠집이 확인되어 수리비 및 휴차료를 청구 받음.
- 그러나 ㄴ렌터카에서 실제 대여요금(일 5만원)이 아닌 표준 대여요금(일 20만원)을 기준으로 휴차료 40만원을 청구하여(20만원*50%*수리기간 4일), C씨는 휴차료의 조정을 요구함.

[사례 4] 렌터카 관리 미흡

- D씨는 2018.12.30. 차량을 렌트하여 이용하던 중 제조일이 2007년인 타이어의 공기가 빠져있고 엔진오일 뚜껑이 없어 오일이 새는 것을 발견함.
- ㄴ렌터카에 이의제기하고 대여요금 및 주유비의 환급을 요구하니, ㄴ렌터카는 오히려 D씨가 타이어를 훼손했다며 타이어 교체 비용을 청구함.

[사례 5] 차량 미반납 처리

- E씨는 ㄹ렌터카와 승합차 및 승용차(전기차) 대여계약을 맺음.
- 2018.6.8. 승합차 반납 시 차 문을 잠그지 않고 반납하여 10,000원의 패널티가 청구됐고, 2018.7.17. 승용차(전기차) 반납 시에는 충전기를 체결하지 않아 14,630원의 패널티가 청구됨. E씨는 해당 내용을 사전에 고지 받지 못하였으므로 패널티 금액의 환급을 요구함.

- **계약체결 전 예약취소, 중도해지 환급 규정을 확인한다.**
 - 과도한 취소·해지 위약금을 부과하거나 소비자에게 불리한 규정은 없는지 확인한다.
- **사고 발생에 대비하여 자기차량손해보험을 가입한다.**
 - 사고 발생 등에 의한 수리비, 휴차료 등 부담에 대비한다.
- **자기차량손해보험 가입 시 수리비 보상한도, 면책금, 휴차료 관련 규정을 비교하고 확인한다.**
 - 사고 수리비 보상한도, 보상제외 항목 등을 확인한다.
 - 사고의 경중에 관계없이 동일한 면책금을 청구하는지 확인한다.
 - 휴차료를 실제 대여요금 기준으로 산정하는지 확인한다.
- **렌터카 인수 시 외관흠집 등 차량 상태를 꼼꼼히 확인한다.**
 - 차량 외관 상태 및 이상이 있는 부분의 사진을 찍어두고 해당 내용을 계약서에 기재한다.
- **차량 반납장소 및 반납방식을 확인한다.**
 - 지정된 장소에 차량을 반납하고 반납에 관한 주의사항을 확인한다. 특히 전기차의 경우 충전기를 체결해야 반납 처리되는 경우가 있으니 주의한다.
- **사고가 발생한 경우 즉시 사업자에게 알리고 수리 시 견적서와 정비명세서를 교부받는다.**
 - 사고로 수리할 경우에는 렌터카 사업자와 협의하여 정비공장을 정하고, 견적서와 정비명세서를 교부받아 정비를 둘러싼 분쟁을 방지하도록 한다.

< 참고 > 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2019-3호)

자 동 차 대 여 업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 대여 전 예약취소로 인한 피해 - 소비자사정에 의한 대여예약 취소 시 · 사용개시일로부터 24시간 전 취소 통보 시 · 사용개시일로부터 24시간 이내 취소 통보 시 - 사업자의 사정에 의한 예약취소 또는 계약의 미체결	○ 예약금 전액 환급 ○ 예약금 중 대여예정 요금의 10% 공제 후 환급 ○ 예약금에 대여예정 요금의 10% 가산 후 환급	
2) 대여개시일 당일(인도이전) 차량하자로 사용 불가능 - 동급의 대체차량 제공 가능 시 - 동급의 대체차량 제공 불가능 시	○ 대체차량 제공 또는 기 지급한 대여요금 전액환급 ○ 기 지급한 대여요금 전액 및 총 대여예정요금의 10% 가산 후 환급	
3) 대여기간 중 계약해지로 인한 피해 - 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 - 사업자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 - 천재지변에 의한 사용불능	○ 잔여기간 대여요금의 10% 공제 후 환급 ○ 잔여기간 대여요금의 10% 가산 후 환급 ○ 잔여기간 대여요금 환급	