

이 자료는 **11월 14일(수) 조간부터** 사용하시기 바랍니다.[방송인터넷 매체는 11월 13일(화) 12시]

배포일	2018년 11월 12일(월) (총 7쪽)	담당부서	경기지원 자동차팀
		담당자	이면상 팀장 (031-370-4711) 박승우 대리 (031-370-4716)

## 수입차 관련 소비자피해, 매년 지속적으로 발생

- 10건 중 8건이 차량하자 피해 -

최근 수입차 등록대수\*가 늘고 있는 가운데 수입차 관련 소비자피해가 지속적으로 발생하고 있어 주의가 요구된다.

\* 연도별 현황(전체 자동차 등록대수 중 수입차 비율) : 2013년 901천대(4.6%) → 2014년 1,113천대(5.5%) → 2015년 1,390천대(6.6%) → 2016년 1,645천대(7.5%) → 2017년 1,897천대(8.4%)  
< 출처 : 국토교통부 >

### □ 최근 5년 6개월간 총 1,410건 접수

한국소비자원(원장 이희숙)에 따르면 최근 5년 6개월간(2013.1.~2018.6.) 수입차 관련 피해구제 신청은 총 1,410건 접수됐다.

※ 같은 기간 국산차 관련 피해구제 신청은 총 2,945건 접수

### [ 연도별 현황 ]

[단위 : 건, (%)]

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년		2018년	계
					(1~6월)	(1~6월)	(1~6월)	
수입차	198	237 (19.7)	236 (△0.4)	289 (22.5)	307 (6.2)	146	143 (△2.1)	1,410
국산차	615	668 (8.6)	446 (△33.2)	489 (9.6)	527 (7.8)	289	200 (△30.8)	2,945

### □ 10건 중 8건이 차량하자 피해

피해유형별로는 ‘차량하자’가 81.4%(1,148건)로 대부분을 차지했고, 계약 불이행(불완전이행) 등 ‘계약 관련’ 피해는 18.6%(262건)였다.

차량하자의 구체적 내용(부위)을 보면, ‘엔진’이 25.2%(289건)로 가장 많았고, ‘차체 및 외관’ 24.4%(280건), ‘소음 및 진동’ 9.8%(112건), ‘변속기’ 9.0%(103건), ‘편의장치’ 8.5%(98건) 등이었다.

## [ 차량하자 내용(부위)별 현황 ]

(단위 : 건, %)

하자 내용(부위)	건수	비율	하자 내용(부위)	건수	비율
엔진	289	25.2	휠 및 타이어	41	3.6
차체 및 외관	280	24.4	제동장치	37	3.2
소음 및 진동	112	9.8	전기장치	33	2.9
변속기	103	9.0	배기장치	29	2.5
편의장치	98	8.5	기타*	66	5.7
중고차 의심	60	5.2	계	1,148	100.0

\* 대쉬보드, 조향장치, 공조장치, 현가장치 등

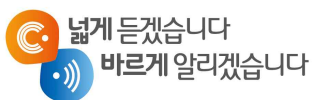
### □ 피해의 절반 이상이 출고 1년 이내에 발생

피해 발생 시기별로는 출고일 기준 ‘1년 이내’가 55.1%(778건)로 절반을 넘었고, 다음으로 ‘1년 초과~2년 이하’가 10.6%(150건), ‘2년 초과~3년 이하’가 9.2%(129건), ‘3년 초과~5년 이하’가 6.5%(91건) 등이었다. 특히, 5.7%(80건)는 ‘계약 체결 중’에 발생한 것으로 나타났다.

한편, 피해구제 신청 1,410건 중 당사자 간 ‘합의’가 이루어진 경우는 51.5%(726건)였고, ‘미합의’ 34.3%(484건) 등이었다.

### □ 차량 상태 꼼꼼히 점검 후 인수, 수리 시에는 견적서와 명세서 교부받아야

한국소비자원은 수입차 관련 소비자피해 예방을 위해 ▲계약 전 사후서비스(A/S) 등 유지관리상 불편함이 없는지 확인 후 제작사와 차종을 선택하고 ▲계약 체결 시 프로모션 내용, 차량 연식, 인도 시기 등을 계약서에 명시하며 ▲차량 내외부, 하체 및 엔진룸 등을 점검 후 등록하고 ▲보증서(특약사항 명시)와 취급 설명서의 내용을 충분히 숙지하고 ▲수리 시에는 점검·정비 견적서와 명세서를 교부받아 관련 분쟁에 대비할 것 등을 당부했다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는  
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.  
[www.kca.go.kr](http://www.kca.go.kr)



## < 붙임 >

### 1 피해구제 접수 현황

#### □ 수입차 관련 소비자피해 매년 지속적으로 발생

○ (연도별) 최근 5년 6개월간(2013.1.~2018.6.) 한국소비자원에 접수된 수입차 관련 피해구제 신청은 총 1,410건임.

※ 같은 기간 국산차 관련 피해구제 신청은 총 2,945건 접수

#### [ 연도별 현황 ]

[단위 : 건, (%)]

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년		2018년	계
					(1~6월)	(1~6월)		
수입차	198	237 (19.7)	236 (△0.4)	289 (22.5)	307 (6.2)	146	143 (△2.1)	1,410
국산차	615	668 (8.6)	446 (△33.2)	489 (9.6)	527 (7.8)	289	200 (△30.8)	2,945

#### □ 차량하자 피해가 81.4% 차지

○ (피해유형별) ‘차량하자’가 81.4%(1,148건)로 대부분을 차지했고, 계약 불이행 (불완전이행) 등 ‘계약 관련’ 피해는 18.6%(262건)였음.

#### [ 피해유형별 현황 ]

[단위 : 건, (%)]

구분	차량하자	계약 관련	계
건수 (비율)	1,148 (81.4)	262 (18.6)	1,410 (100.0)

- 차량하자 관련 1,148건의 구체적 내용(부위)을 보면, ‘엔진’이 25.2%(289건)로 가장 많았고, ‘차체 및 외관’ 24.4%(280건), ‘소음 및 진동’ 9.8%(112건), ‘변속기’ 9.0%(103건), ‘편의장치’ 8.5%(98건) 등이었음.

#### [ 차량하자 내용(부위)별 현황 ]

(단위 : 건, %)

하자 내용(부위)	건수	비율	하자 내용(부위)	건수	비율
엔진	289	25.2	휠 및 타이어	41	3.6
차체 및 외관	280	24.4	제동장치	37	3.2
소음 및 진동	112	9.8	전기장치	33	2.9
변속기	103	9.0	배기장치	29	2.5
편의장치	98	8.5	기타*	66	5.7
중고차 의심	60	5.2	계	1,148	100.0

\* 대쉬보드, 조향장치, 공조장치, 현가장치 등

□ 피해의 절반 이상이 출고 1년 이내에 발생

- (피해 발생 시기별) 출고일 기준으로 '1년 이내'가 55.1%(778건)로 절반을 넘었고, 다음으로 '1년 초과~2년 이하'가 10.6%(150건), '2년 초과~3년 이하'가 9.2%(129건), '3년 초과~5년 이하'가 6.5%(91건) 등이었음. 특히, 5.7%(80건)는 '계약 체결 중'에 발생한 것으로 나타남.

[ 피해 발생 시기별 현황 ]

(단위 : 건, %)

구분		건수	비율
계약 체결 중		80	5.7
인수 중(탁송 또는 출고 7일 이내)		251	17.8
1년 이하	소계	527	37.3
	7일 초과~1월 이하	86	6.1
	1월 초과~3월 이하	168	11.9
	3월 초과~6월 이하	130	9.2
	7월 초과~12월 이하	143	10.1
1년 초과~2년 이하		150	10.6
2년 초과~3년 이하		129	9.2
3년 초과~5년 이하		91	6.5
5년 초과~7년 이하		31	2.2
7년 초과		17	1.2
확인 불가		134	9.5
계		1,410	100.0

□ 피해구제 합의율 51.5%

- (처리결과별) 피해구제 신청 1,410건 중 당사자 간 '합의'가 이루어진 경우는 51.5%(726건)였고, '미합의' 34.3%(484건) 등이었음.

[ 처리결과별 현황 ]

[단위 : 건, (%)]

구분	합의	미합의	기타*	계
건수 (비율)	726 (51.5)	484 (34.3)	200 (14.2)	1,410 (100.0)

\* 분쟁조정신청, 취하중지 등

## [사례1] 차량하자(냉각수 누수)

- A씨는 2018.3.13. 수입차를 구매하고 2018.3.23. 차량을 인수함. 100m 가량 운행 후 계기판에 냉각수 경고등이 점등된 것을 확인하고 사업자가 지정한 서비스센터에 차량을 입고함. 이후 사업자는 차량에 하자가 없다고 주장하며 냉각수만 보충했으나, 다음날 동일 증상이 재발해 차량을 서비스센터에 다시 입고함.
- 2018.3.26. A씨는 서비스센터를 방문해 차량 내부에 냉각수 누수가 광범위하게 발생한 것을 확인하고 하자 있는 차량에 대한 교환을 요구함.

## [사례2] 차량하자(변속기 하자)

- B씨는 2017.11.28. 수입차를 구매하고 2017.12.5. 차량을 인수함. 일주일도 채 되지 않아 변속기에서 충격이 나타났고, 2018.2.26.에는 브레이크페달을 때는 순간 엄청난 폭발음과 함께 뒤에서 강한 충격이 발생함.
- 2018.2.27. 서비스센터를 통해 수리를 받고, 2018.3.9. 전자제어장치(ECU)를 업데이트했으나, 이후에도 RPM(엔진의 1분당 회전수) 불안정과 변속기 충격 등의 증상이 재발함. 2018.3.13. 2차 수리를 위해 차량을 서비스센터에 다시 입고하여 변속기를 교체 받음.
- B씨는 해당 하자가 차량 주행 및 안전과 관련된 결함이고, 수리기간도 40일 이상 소요되었음을 이유로 계약해지 및 구매대금 환급을 요구함.

## [사례3] 차량하자(엔진 경고등 수차례 점등)

- C씨는 2018.6.8. 구매한 수입차를 인수함. 5일 후부터 엔진 경고등이 점등되어 사업자에게 점검 및 수리를 요청함.
- C씨는 수리가 두 차례 반복 진행되고 있음을 감안할 때 사업자가 원인 파악을 하지 못하고 있다고 주장하며 계약해제 및 구매대금 환급 요구함.

#### [사례4] 차량하자(창문 작동 불량)

- D씨는 2016.11.19. 수입차를 구매해 운행 중 2016.12. 창문 레버 작동 시 창문이 올라가다 다시 중간으로 내려와 닫히지 않는 현상이 발생해 2017.1. 사업자에게 수리를 의뢰함. 이후 하자가 개선되지 않아 수차례(6회 이상) 수리를 받았으나 재발함.
- 서비스센터에서는 리셋 조치만 진행했고, 독일 본사에서 해당 증상에 대해 원인을 분석했으나, 원인을 찾지 못해 부품 교체 등의 수리가 불가능하다고 함. 이에 D씨는 차량 교환 또는 구매대금 환급을 요구함.

#### [사례5] 차량하자(탁송 중 차량 파손)

- E씨는 수입차를 구매하면서 탁송서비스 이용계약을 체결함.
- 1차 검수 후 탁송서비스를 통해 2018.3.15. 차량이 제주도에 도착했고, 2차 검수 과정에서 차량 우측이 손상된 것을 발견함.
- E씨는 사업자의 과실로 인해 차량이 손상되었으므로 수리비 478,478원에 대한 배상을 요구함.

#### [사례6] 계약 불완전이행(평생 엔진오일 무상 교환 쿠폰 계약이행 요구)

- F씨는 2013.10.11. 수입차를 구매하면서 차량 보증기간 종료 후 연 1회에 한해 엔진오일을 무상 교환받을 수 있는 쿠폰을 받음.
- F씨는 최근 쿠폰을 이용해 엔진오일을 교환하고자 했으나, 사업자는 차량 보증기간 동안 구매처가 아닌 타 딜러사에서 엔진오일을 교환했다는 이유로 쿠폰 사용을 거부함.
- F씨는 해당 쿠폰에 사업자가 주장하는 조건이 명시되어 있지 않으므로 딜러사에 상관없이 모든 서비스센터에서 쿠폰을 사용할 수 있도록 해줄 것을 요구함.

1. 계약 전 사후서비스(A/S) 등 유지관리상 불편함이 없는지 확인 후 제작사와 차종을 선택한다.
  - 수입차는 서비스센터가 많지 않고, 부품 조달이 용이하지 않으므로 유지 관리에 어려움이 없는지 제작사별 비교·확인 후 차종을 선택한다.
2. 계약 체결 전 프로모션 조건, 차량 연식, 인도 시기 등을 꼼꼼히 확인한다.
  - 차량이 국내에 이미 수입되었는지 혹은 계약 후 주문 생산되는지에 따라 인도시기에 상당한 차이가 있으므로 해당 내용을 꼼꼼히 확인하여 연식 관련 분쟁에 대비한다.
3. 차량 인수 전 사전점검 및 시운전 후 등록한다.
  - 수입차는 외국에서 생산 후 선박 운송을 통해 인도되므로 차량 내외부, 하체 및 엔진룸 등을 점검하고 시운전 후 등록한다.
4. 취급설명서, 보증서(사용설명서)를 숙지하여 유지관리한다.
  - 취급설명서에는 주요 장치의 설명부터 일상적인 차량 유지관리사항(엔진 시동법, 각종 계기 및 스위치 사용법, 점검 요령, 비상시 응급조치, 소모품의 교환주기, 관리 요령, 타이어 교체 방법 등)이 기재되어 있어 숙지가 필요하다.
  - 계기판 경고등이 점등되었을 때 확인이나 점검을 하지 않으면 차량이 멈출 수 있으므로 냉각수 온도 게이지, RPM(엔진의 1분당 회전수)의 상태를 수시로 확인하는 습관을 가진다.
5. 수리 시 반드시 점검·정비 견적서와 명세서를 교부받는다.
  - 점검·정비 명세서는 차량하자 관련 분쟁에 중요한 근거자료이므로 반드시 발급받아 보관한다. 점검·정비의 보증은 차령에 따라 최소 30일(1년/ 2만 km 이내)~최장 90일(3년/ 6만 km 이상) 이내에 무상 수리를 받을 수 있다.
6. 고장이 간헐적으로 반복되면 정밀진단을 요구한다.
  - 진단기를 통한 차량 점검 시 통신 속도 문제로 데이터 품질에 대한 신뢰도가 떨어질 수 있고, 고장 진단을 위한 전기적·기계적 데이터 항목이 부족해 정밀계측 및 진단이 요구됨.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372, [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))' 또는 '행복드림 열린소비자포털(모바일앱, [www.consumer.go.kr](http://www.consumer.go.kr))'을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.