

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews	
		 인스타그램 @kca.go.kr	
이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다.			
배포일	2018년 7월 13일(금) (총 8쪽)	담당부서	경기지원 자동차팀
		담당자	이면상 팀장 (031-370-4711) 양종석 차장 (031-370-4713)

렌터카 소비자피해, 수리비 등 사고 관련 배상 과다 청구가 절반 차지

- 차량 인수 시 상태 꼼꼼히 확인하고, 자기차량손해보험 가입 후 운행해야 -

최근 차량 소유에 따른 경제적 부담으로 이용 중심으로 소비행태가 변하고, 여행지에서의 교통편의 등을 위해 렌터카를 이용하는 소비자가 늘고 있다. 차량 대여 서비스는 이용기간에 따라 카셰어링, 일반렌터카, 장기렌터카 등의 형태로 운영되고 있는데, 관련 소비자피해가 지속적으로 발생하고 있어 주의가 필요하다.

※ 2017년 렌터카 등록대수는 총 661,068대로 지역별로는 인천(241,080대), 제주(122,911대), 전남(82,591대) 등의 순임(한국렌터카사업조합연합회).

□ 렌터카 소비자피해 매년 지속 증가

한국소비자원(원장 이희숙)에 따르면 최근 3년 5개월(2015.1.1.~2018.5.31.) 동안 렌터카 관련 피해구제 신청은 총 863건 접수됐다.

※ 연도별 현황 : 2015년 226건 → 2016년 259건 → 2017년 290건 → 2018년 5월 기준 88건

서비스 형태별로는 일단위로 대여하는 ‘일반렌터카’가 78.4%(677건)로 가장 많았고, 최근 이용이 증가하고 있는 ‘장기렌터카’(11.1%, 96건)와 ‘카셰어링’(10.0%, 86건)도 21.1%를 차지했다.

□ ‘사고 관련 배상 과다 청구’ 피해가 절반 가량

피해유형별로 분석한 결과, 수리비 등 ‘사고 관련 배상 과다 청구’가 49.7%(428건)로 절반을 차지했다. 다음으로 ‘예약금 환급·대여요금 정산 거부’ 29.2%(252건), 차종 임의변경, 차량 미제공 등 ‘계약 불이행’ 15.6%(135건), 차량 고장에 따른 ‘운행 불능’ 3.0%(26건), ‘보험처리 거부·지연’ 2.4%(21건) 등의 순이었다.

[피해유형별 현황]

(단위 : 건, %)

피해유형	건수	비율
사고 관련 배상 과다 청구	428	49.7
예약금 환급대여요금 정산 거부	252	29.2
계약 불이행	135	15.6
운행 불능(차량 고장)	26	3.0
보험처리 거부·지연	21	2.4
기타*	1	0.1
계	863	100.0

* 해외렌터카 등

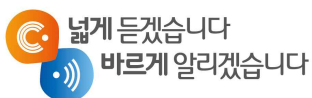
□ ‘수리비’를 과다하게 청구하는 경우가 많아

‘사고 관련 배상 과다 청구’ 428건의 세부 내용을 살펴보면, 배상유형별로는 ‘수리비’가 66.6%(285건)로 가장 많았고, 다음으로 ‘휴차료’ 35.1%(150건), ‘면책금·자기부담금’ 31.8%(136건), ‘감가상각비’ 8.2%(35건) 등의 순으로 나타났다.

또한, 배상청구액이 확인된 398건을 분석한 결과, 건당 평균 245.2만원(최대 3,940만원)이었고, 금액대별로는 ‘100만원 초과~300만원 이하’가 30.5%(121건)로 가장 많았으며, ‘1천만원을 초과’해 청구한 경우도 5.5%(22건)를 차지했다.

□ 차량 인수 시 상태 꼼꼼히 확인하고, 수리 시 견적서와 정비명세서 교부 요구

한국소비자원은 소비자피해 예방을 위해 ▲렌터카 인수 전 외관 흠집 등 차량 상태를 꼼꼼하게 확인하고, 이상이 있는 경우 사진·동영상 촬영 후 해당 내용을 계약서에 기재할 것 ▲사고에 대비해 자기차량손해보험에 가입한 후 운행할 것 ▲계약체결 전 예약취소와 중도해지에 따른 환급규정을 확인할 것 ▲렌터카 운행 중 사고가 발생한 경우 즉시 사업자에게 알리고, 수리 시에는 견적서와 정비명세서를 교부받아 관련 분쟁에 대비할 것 등을 당부했다.



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



< 붙임 >

1 피해구제 접수 현황

□ 렌터카 관련 소비자피해 매년 지속 발생

- (연도별) 최근 3년 5개월간(2015.1.1.~2018.5.31.) 한국소비자원에 접수된 렌터카 관련 피해구제 신청은 총 863건임.

※ 2015년 226건 → 2016년 259건(14.6%↑) → 2017년 290건(12.0%↑) → 2018년 5월 기준 88건

[연도별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	2015년	2016년	2017년		2018년 (1~5월)	계
				(1~5월)		
건수 (증감률)	226	259 (14.6)	290 (12.0)	(108)	88 (△18.5)	863

- (서비스 형태별) 일단위의 '일반렌터카'가 78.4%(677건)로 가장 많았고, 다음으로 '장기렌터카' 11.1%(96건), '카셰어링' 10.0%(86건) 등의 순이었음.

* 렌터카는 이용기간에 따라 ①주로 일단위로 이용하는 일반렌터카, ②12~60개월 동안 이용하는 장기렌터카, ③시간단위로 이용하는 카셰어링으로 구분됨. 최근에는 차량구매 초기비용, 유지·관리비용 등 경제적 부담을 줄일 수 있다는 측면이 부각되면서 장기렌터카와 카셰어링 이용이 늘어나고 있음.

[서비스 형태별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	일반렌터카	장기렌터카	카셰어링	기타	계
건수 (비율)	677 (78.4)	96 (11.1)	86 (10.0)	4 (0.5)	863 (100.0)

- (사업자 소재지별) 렌터카 사업자의 소재지는 '서울'이 330건(38.2%)으로 가장 많았고, 다음으로 '제주' 275건(31.9%), '경기' 138건(16.0%) 등의 순이었음.

[사업자 소재지별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	서울	제주	경기	부산	인천	경북	광주	기타	계
건수 (비율)	330 (38.2)	275 (31.9)	138 (16.0)	30 (3.5)	17 (2.0)	12 (1.4)	11 (1.3)	50 (5.7)	863 (100.0)

- (피해유형별) 수리비 등 ‘사고 관련 배상 과다 청구’가 49.7%(428건)로 절반을 차지했고, 다음으로 ‘예약금 환급·대여요금 정산 거부’ 29.2%(252건), 차종 임의변경, 차량 미제공 등 ‘계약 불이행’ 15.6%(135건), 차량 고장에 따른 ‘운행 불능’ 3.0%(26건), ‘보험처리 거부·지연’ 2.4%(21건) 등의 순이었음..

[피해유형별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	건수	비율
사고 관련 배상 과다 청구	428	49.7
예약금 환급·대여요금 정산 거부	252	29.2
계약 불이행	135	15.6
운행 불능(차량 고장)	26	3.0
보험처리 지연·거부	21	2.4
기타*	1	0.1
계	863	100.0

* 해외렌터카 등

- (배상유형별) ‘사고 관련 배상 과다 청구’ 428건의 세부 내용을 살펴본 결과, 배상유형별로는 ‘수리비’가 66.6%(285건)로 가장 많았고, ‘휴차료’ 35.1% (150건), ‘면책금·자기부담금’ 31.8%(136건), ‘감가상각비’ 8.2%(35건) 등으로 나타났음.

[배상유형별 현황*]

[단위 : 건, (%)]

구분	수리비	휴차료	면책금·자기부담금	감가상각비	기타**
건수	285	150	136	35	22
(비율)	(66.6)	(35.1)	(31.8)	(8.2)	(5.1)

* 사고 관련 배상 과다 청구 428건에 대해 배상유형이 2개 이상인 경우 복수 반영하여 산출

** 견인비, 사고 미신고 페널티 등

▶ 사고 관련 배상유형

- ① 수리비 : 파손된 차량의 원상회복 수리비
- ② 휴차료 : 수리기간 동안 운행하지 못한 영업손해
- ③ 면책금·자기부담금 : 사고발생시 보험처리, 자차수리를 위해 요구하는 보험할증료·최저 부담금
- ④ 감가상각비 : 수리 후 렌터카 가치하락 손해
- ⑤ 기타 : 사고 관련 견인비, 사고 미신고 페널티 등

※ 사고 발생 시 수리를 위해 렌터카 사업자와 협의하여 정비공장을 정하고, 사업자는 수리 전·후 예상비용 (견적서) 및 소요된 경비(정비명세서)를 통보하고 수리비를 청구하여야 함(자동차대여 표준약관 제17조). 면책금을 사고 경중, 보험금 등과 무관하게 동일한 액수를 지급토록 정한 약관은 무효임(공정위 심결례 제2008-022호, 2008.5.27.).

- (배상 청구액별) ‘사고 관련 배상 과다 청구’ 428건 중 배상청구액이 확인된 398건을 분석한 결과, 건당 평균 245.2만원(최대 3,940만원)이었고, 금액대 별로는 ‘100만원 초과~300만원 이하’가 30.5%(121건)로 가장 많았으며, ‘1천만원을 초과’해 청구한 경우도 5.5%(22건)를 차지했음.

[배상 청구액별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	30만원 이하	30만원 초과 50만원 이하	50만원 초과 100만원 이하	100만원 초과 300만원 이하	300만원 초과 500만원 이하	500만원 초과 1천만원 이하	1천만원 초과	계
건수 (비율)	52 (13.1)	73 (18.3)	76 (19.1)	121 (30.5)	28 (7.0)	26 (6.5)	22 (5.5)	398 (100.0)

- (배상유형별 청구액) 배상유형별 평균 청구액은 ‘수리비’가 216.4만원(최대 3,280만원)으로 가장 많았고, ‘감가상각비’ 128.3만원(최대 900만원), ‘휴차료’ 92.0만원(최대 2,000만원), ‘면책금·자기부담금’ 87.5만원(최대 500만원) 등의 순이었음.

[배상유형별 청구액 현황]

(단위 : 만원, 건)

구분	평균	최대	금액 확인 건수
수리비	216.4	3,280	240
감가상각비	128.3	900	40
휴차료	92.0	2,000	159
면책금·자기부담금	87.5	500	169

- (처리결과별) 렌터카 관련 피해구제 신청 863건 중 환급, 계약이행, 배상 등 합의가 이루어진 경우는 41.0%(354건), 책임소재 규명 불가 또는 사업자 거부 등으로 미합의된 경우는 47.6%(411건)이었음.

[처리결과별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	합의	미합의	기타*	계
건수 (비율)	354 (41.0)	411 (47.6)	98 (11.4)	863 (100)

* 분쟁조정신청, 취하증지, 피해구제 절차 진행 중 등

[사례1] 렌터카 반납 후 부당한 수리비 청구

- A씨는 2017.12.30. 렌터카 대여계약을 체결하고 운행하던 중 앞 타이어에서 연기가 발생해 이를 사업자에게 통보 후 계약을 해지함.
- 사업자는 A씨가 사이드 브레이크를 해제하지 않고 주행해 연기가 발생했다고 주장하며 수리비 500만원과 휴차료 300만원을 청구함.

[사례2] 수리비 견적서, 정비명세서 없이 과도한 수리비 청구

- B씨는 2018.2.15. 렌터카 대여계약을 체결하고 운행 후 반납했는데, 사업자는 차량 앞 범퍼 하단 흠집을 이유로 수리비 80만원과 휴차료 35만원을 청구함.
- B씨는 사업자가 수리비 견적서와 정비명세서 없이 과도한 비용을 청구했다고 주장함.

[사례3] 과도한 수리비 청구

- C씨는 2017.8.21. 렌터카 대여계약을 체결하고 운행하던 중 사고로 범퍼에 흠집이 생겼는데, 사업자가 수리비로 30만원을 청구함.
- C씨는 타 공업사의 견적 15만원 대비 2배의 수리비를 청구하는 것은 부당하다며 감액을 요구했으나, 사업자가 이를 거부함.

[사례4] 사고의 경중구분 없이 동일한 면책금 청구

- D씨는 2018.2.28. 렌터카 대여계약을 체결하고 운행하던 중 운전 부주의로 교통사고가 발생함.
- 사업자는 수리비 190만원, 대인면책금 50만원, 대물면책금 100만원을 청구했고, D씨는 면책금이 과도하다며 구체적인 산정내역 제시와 감액을 요구함.

[사례5] 예약금 환급 거부

- E씨는 2017.5.31. 3개월 후에 사용하기 위해 렌터카 대여계약을 체결하고 예약금 98,880원을 지급함.
- 차량 사용일 약 2달 전 E씨는 사업자에게 계약해제 및 전액 환급을 요구했으나 사업자는 위약금을 공제 후 환급함.

[사례6] 단독사고에 대한 자기차량손해보험 미적용

- F씨는 2018.1.5. 렌터카 대여계약을 체결하고 대여요금(10만원)과 자기차량 손해보험료(4만원)를 지급함. 운행 중 단독사고가 발생하자 사업자는 수리비, 감가상각비, 휴차료 등으로 약 575만원을 청구함.
- F씨는 자기차량손해보험 적용을 요구했으나 사업자는 보험가입 여부를 확인할 수 있는 보험증권도 제시하지 않고 있어 보험처리와 수리비 등의 감액을 요구함.

[사례7] 청결 문제로 조기 반납한 차량 이용대금 환급 거부

- G씨는 2017.12.31. 렌터카 대여계약을 체결하고 차량에 탑승했는데, 담배냄새가 심하게 나고 차량상태가 청결하지 못해 약 15분 운행 후 반납함.
- G씨는 사용하지 않은 시간에 대한 이용대금 환급을 요구하였으나 사업자는 이를 거부함.

1. 계약체결 전 예약취소와 중도해지에 따른 환급규정 등을 꼼꼼히 확인한다.
2. 렌터카 인수 전 외관손상(흠집, 스크래치) 유무 등 차량상태를 꼼꼼히 확인한다.
 - 이상이 있는 경우 사진이나 동영상을 촬영하고 해당 내용을 계약서에 기재한다.
3. 사고에 대비해 「자동차손해배상보장법」에 따른 책임 및 종합보험 가입 여부를 확인하고, 자차파손에 대비해 자기차량손해보험에 가입한다.
 - 운행 중 렌터카 손상 또는 사고 발생으로 인한 수리비, 휴차보상금 등의 금전적 손해에 대비해 자기차량손해보험 또는 차량손해면책제도를 활용한다.
4. 사고의 경중 구분없이 동일한 면책금을 요구하는 렌터카 업체는 가급적 이용하지 않는다.
5. 사고가 발생한 경우 즉시 사업자에게 알리고, 수리 시에는 견적서와 정비명세서를 교부받는다.
 - 사고로 수리할 경우에는 렌터카업체와 협의하여 정비공장을 정하고, 수리 전후 견적서와 정비명세서를 교부받아 정비를 둘러싼 분쟁을 방지하도록 한다.
6. 차량 인수 전 기존 연료량을 확인하여 계약서에 기재한다.
 - 자동차대여표준약관에는 렌터카 사용 후 반납 시 잔여 연료량을 상호 정산하도록 되어 있다.

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