

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 8월 24일(금) (총 2쪽)	담당부서	소비자정보국 서비스비교팀
		담당자	마미영 팀장 (043-880-5721) 석윤경 대리 (043-880-5722)

## 카셰어링 서비스 만족도, ‘이용편리성 및 고객응대’ 높고 ‘가격 및 보상절차’는 낮아

- 피해구제 합의율, 그린카가 가장 높아 -

최근 공유경제에 대한 사회적 관심이 높아지며 자신과 가까운 위치의 차고지에서 시간 또는 분 단위로 차를 빌린 후 반납하는 카셰어링(차량공유) 서비스 이용이 활발해지고 있으나, 사업자가 제공하는 서비스를 객관적으로 비교할 수 있는 정보가 부족한 실정이다.

이에 한국소비자원(원장 이희숙)은 소비자에게 도움이 될 수 있는 선택 비교 정보를 제공하기 위해 소비자가 많이 이용하는 3개 카셰어링 업체에 대한 서비스 만족도 및 피해구제 접수 현황 등을 분석했다.

조사 결과, 소비자만족도는 평균 3.53점(5점 만점 기준)이었으며, 카썸·그린카·쏘카 순으로 만족도가 높았고, 피해구제 합의율은 그린카가 쏘카에 비해 상대적으로 높게 나타났다.

### □ ‘이용편리성 및 고객응대’ 만족도는 높은 반면 ‘가격 및 보상절차’ 만족도는 낮아

카셰어링 서비스 이용자 725명을 대상으로 조사한 결과, ‘이용편리성 및 고객응대’(3.67점), ‘서비스 호감도’(3.54점)는 높은 반면, ‘가격 및 보상절차’(3.40점), ‘보유차량의 다양성’(3.42점) 만족도는 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

카셰어링 서비스 소비자만족도					
(단위: 점/5점 만점 기준)					
종합만족도	이용편리성 및 고객응대	서비스 호감도	차고지접근성 및 차량관리	보유차량의 다양성	가격 및 보상절차
카 썸	3.62	3.82	3.58	3.62	3.59
그린카	3.53	3.65	3.55	3.51	3.40
쏘 카	3.49	3.64	3.52	3.50	3.33
평 균	3.53	3.67	3.54	3.52	3.40

□ 카셰어링 친환경 자동차 이용 만족도, 그린카가 상대적으로 높아

한편, 응답자 중 41.4%(300명)는 카셰어링 서비스를 이용하며 전기차 또는 하이브리드차(이하 '친환경 자동차')를 이용한 경험이 있는 것으로 나타났다.

이용자들의 만족도는 평균 3.78점이었으며, 업체별로는 그린카가 3.87점으로 가장 높았고, 이어 카썸(3.74점), 쏘카(3.70점) 순이었다.

[ 친환경 자동차 이용 만족도 ]

(단위 : 점/5점 만점)

구분	친환경 자동차 이용 만족도
그린카	3.87
카썸	3.74
쏘카	3.70
평균	3.78

□ 소비자 피해구제 합의율, 그린카가 가장 높아

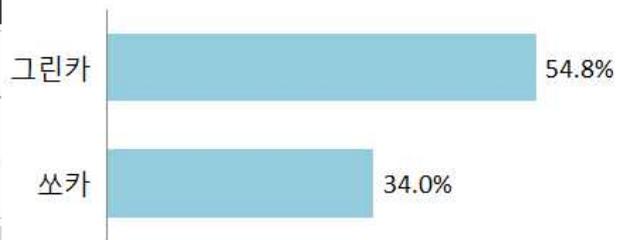
최근 3년간('15년~'17년) 한국소비자원에 접수된 3개 카셰어링 서비스 업체 관련 피해구제 신청은 총 139건으로, 업체별로는 쏘카가 69.8%(97건)로 가장 많았고, 그린카가 30.2%(42건)인 것으로 나타났다. 한편, 피해구제 합의율\*은 그린카(54.8%)가 쏘카(34.0%)에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

\* 환급, 배상, 계약해제 등 보상처리된 사건의 비율

[ 연도별 피해구제 현황 ]

	(단위:건, %)			
	2015년	2016년	2017년	계
쏘카	22 (81.5)	27 (58.7)	48 (72.7)	97 (69.8)
그린카	5 (18.5)	19 (41.3)	18 (27.3)	42 (30.2)
카썸	-	-	-	-
계	27 (100.0)	46 (100.0)	66 (100.0)	139 (100.0)

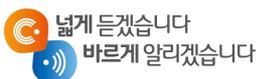
[ 피해구제 합의율 ]



한국소비자원은 이번 조사 결과를 관련 사업자와 공유하고 소비자 불만사항에 대한 적극적인 개선을 요청했으며, 앞으로도 소비자의 합리적 선택 및 서비스 품질 향상을 지원하기 위해 서비스 비교 정보를 지속적으로 제공할 예정이다.

【 조사개요 】

- 조사대상 : 그린카, 쏘카, 카썸(가나다 순)
- 설문조사 : 최근 1년 이내에 조사대상 업체 서비스를 이용한 경험이 있는 성인 725명\*을 대상으로 온라인 설문조사('18.6.9.~6.19.)  
\* 그린카 310명, 쏘카 310명, 카썸 105명(보유 차량수를 고려하여 표본 수 할당)
- 분석개요 : 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±3.7%p, 종합만족도는 부문별 가중평균 적용



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

