

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews
		 인스타그램 @kca.go.kr
이 자료는 4월 15일(금) 조간부터 사용하시기 바랍니다.[방송인터넷 매체는 4월 14일(목) 12시]		
배포일 2022년 4월 13일(수) (총 9쪽)	담당부서 시장조사국 온라인거래조사팀 담당자 최난주 팀장 (043-880-5691) 김선환 전문위원 (043-880-5637)	

중고차 시장, 허위·미끼 매출 규제 강화 등 거래 전반 개선 필요 - 중고차성능·상태점검기록부에 대한 소비자 이해 낮아 -

2020년 소비자에게 판매된 중고차(251.5만 대)는 신차 판매량(190.5만 대)의 1.32배에 이를 정도로 최근 중고차 거래가 활발*하다. 그러나 한국소비자원(원장 장덕진)이 우리나라 중고차 시장 관련 인식 등을 설문조사한 결과, 소비자와 사업자 모두 ‘허위·미끼 매출’, ‘불투명한 중고차 가격정보’ 등 중고차 시장의 문제점이 심각하다고 인식하고 있어 중고차 거래 전반에 대한 개선이 필요한 것으로 나타났다.

* '2020년 국내 중고차 거래현황 분석 및 시사점'(한국자동차산업협회, 2021.10.)

[조사 개요]

소비자 설문조사	사업자 설문조사
<ul style="list-style-type: none"> ▪ (조사대상) 최근 1년 이내 중고차 구입 경험이 있는 성인 남녀 501명 ▪ (조사내용) 중고차 시장 관련 인식, 중고차 구입 및 피해 경험, 성능·상태점검기록부 이해도 등 ▪ (조사방법) 구조화된 설문지를 통한 온라인 조사 ▪ (표본오차) 95% 신뢰수준에서 ±4.38%P ▪ (조사기간) 2021. 10. 20. ~ 11. 30. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (조사대상) 수도권 소재 중고차 판매사업자 105명 ▪ (조사내용) 중고차 시장 관련 인식, 관련 법규 준수 실태 등 ▪ (조사방법) 구조화된 설문지를 통한 면접 조사 ▪ (조사기간) 2021. 10. 20. ~ 11. 30.

□ 국내 중고차 시장의 가장 큰 문제점으로 ‘허위·미끼 매출’ 지적

최근 1년 이내 중고차를 구입한 경험이 있는 소비자(501명)와 중고차 판매사업자(105명)를 대상으로 설문조사한 결과, 양쪽 모두 국내 중고차 시장의 문제점으로 ‘허위·미끼 매출’을 가장 많이 꼽았다. 이에 대한 사업자의 응답률은 98.1%로 소비자의 응답률(79.8%)보다 높게 나타나, 중고차 업계 스스로가 ‘허위·미끼 매출’을 더욱 심각한 문제로 인식하고 있는 것으로 조사됐다.

이어 소비자와 사업자 모두 ‘불투명한 중고차 가격정보’를 문제점으로 지적했고(각 71.7%, 70.5%), 3순위로 소비자는 ‘중고차성능·상태점검기록부(이하 성능·상태점검기록부)에 대한 낮은 신뢰도(59.1%)’, 사업자는 ‘중고차 매출 비교정보 부족(56.2%)’이라고 응답했다(복수응답).

[국내 중고차 시장의 문제점(복수응답)]

구 분	단위: 건수, (%)	
	소비자*	사업자**
허위·미끼 매물	400 (79.8)	103 (98.1)
불투명한 중고차 가격정보	359 (71.7)	74 (70.5)
중고차성능·상태점검기록부에 대한 낮은 신뢰도	296 (59.1)	43 (41.0)
중고차 매물 비교정보 부족	259 (51.7)	59 (56.2)
판매업자의 강매행위	189 (37.7)	28 (26.7)

* n=501명, ** n=105명

한편, 우리나라 중고차 시장의 발전 방안을 묻는 질문에는 ‘허위·미끼 매물에 대한 처벌을 강화’해야 한다는 응답이 소비자 57.1%, 사업자 79.0%로 가장 많았다(복수응답).

* 현재 허위·미끼매물 행위의 처벌 강화 및 손해배상 강화를 위한 「자동차관리법」 개정안 다수 발의

현행 「자동차관리법」은 매도 또는 매매를 알선하려는 자동차에 관하여 거짓이나 과장된 표시·광고를 하는 행위를 금지하고 있으며, 위반 시 등록 취소 또는 6개월 이내의 사업 정지, 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금 가능(제57조제3항제2호, 제66조제1항, 제80조5의3)

□ 성능·상태점검기록부, 소비자 눈높이에 맞게 개선 필요

조사 대상 소비자 501명 중 중고차 구매 과정에서 실제로 피해를 입었다고 응답한 소비자는 12.8%(64명)로, 피해 유형은 ‘사고이력 미고지’가 40.6%로 가장 많았고 ‘차량 연식 상이’ 31.3%, ‘허위·미끼 매물’ 29.7% 순이었다(복수응답).

설문조사 결과, ‘사고이력(59.9%)’은 소비자들이 중고차 구입 시 ‘구매가격(69.3%)’ 다음으로 중요하게 고려하는 사항으로, 성능·상태점검기록부에 기재되어 소비자에게 고지되는 주요 정보이다. 현행법상 성능·상태점검기록부에 기재되는 사고이력은 ‘사고로 자동차 주요 골격 부위의 판금, 용접수리 및 교환이 있는 경우’ 등으로 한정되며, 그 외에는 무사고 차량으로 간주된다.

[성능·상태점검기록부의 사고이력 인정기준]

(자동차관리법 시행규칙 별지 제82호의 유의사항 제4호)

사고 이력 인정	사고 이력 미인정
- 사고로 자동차 주요 골격 부위*의 판금, 용접수리 및 교환이 있는 경우 * 프론트패널, 크로스멤버(볼트체결부품 제외), 인사이드 패널, 트렁크플로어(볼트체결부품 제외), 리어패널, 사이드멤버, 휠하우스, 필러패널, 대쉬패널, 플로어패널, 루프레일 - 단, 쿼터패널, 루프패널, 사이드실패널 부위는 절단, 용접 시에만 사고로 표기	- 좌측 사고이력 인정범위 외는 미인정 ※ 후드, 프론트펜더, 도어, 트렁크리드 등 외판부위 및 범퍼에 대한 판금, 용접수리 및 교환은 단순 수리로서 사고에 포함되지 않음.

하지만 소비자의 절반 이상(59.2%)은 단순 수리로서 사고이력에 표기되지 않는 ‘후드·문짝·펜더의 판금·도색·교체 수리’와 ‘범퍼 교체 수리’까지 사고로 인식하고 있어 분쟁의 소지가 있었다.

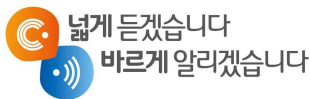
또한, 성능·상태점검기록부 서식의 '기재 항목'과 '부품 용어'에 대해 소비자가 '이해한다'라고 응답한 비율이 각각 41.3%, 29.1%로 나타나, 자동차 사고기준 및 용어 등 성능·상태점검기록부를 소비자 친화적으로 개선할 필요가 있는 것으로 나타났다.

한편 자동차매매업자는 중고차 계약 체결 전, 매수인에게 자동차 관련 중요 정보*를 서면으로 고지해야 한다. 그러나 사업자 대상 설문조사 결과, '성능·상태 점검기록부'는 모든 사업자가 고지하고 있는 반면, '압류 및 저당권 설정 여부' 95.2%, '등록 신청 대행 수수료' 69.5%, '매매알선 수수료' 63.8%만이 서면 고지한다고 응답해 개선이 필요했다.

* 자동차매매업자가 자동차를 매도 또는 매매의 알선을 할 때는 계약 체결 전 성능·상태점검기록부, 압류 및 저당권 등록 여부, 수수료 또는 요금(매매알선 수수료, 등록신청 대행 수수료, 관리비용), 자동차 가격조사·산정서(매수인이 원하는 경우)를 매수인에게 서면으로 고지해야 함(「자동차관리법」 제58조제1항).

한국소비자원은 이번 조사결과를 바탕으로 관련 부처에 ▲ 중고차 허위·미끼 매물 규제 강화, ▲ 성능·상태점검기록부 개선, ▲ 중고차 판매사업자의 「자동차관리법」 준수 교육 및 제도 강화 등을 요청할 계획이다.

아울러 소비자에게는 중고차 거래 피해 예방을 위해 ▲ 실매물인지 조회하고, 판매자 정보 및 차량정보 등을 확인하고(「자동차 365」 사이트), ▲ 성능·상태점검기록부 및 시운전 등을 통해 차량 이상유무를 점검하며, ▲ 계약서는 모든 특약을 포함해 꼼꼼히 작성하도록 당부했다.



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



< 불임 > 중고차 거래 실태조사 결과

1 소비자 설문조사 결과

- (조사대상) 최근 1년 이내 중고차 구입 경험이 있는 성인 남녀 501명
- (조사내용) 중고차 시장 관련 인식, 중고차 구입 및 피해 경험, 성능·상태점검기록부 이해도 등
- (조사방법) 구조화된 설문지를 통한 온라인 조사
- (표본오차) 95% 신뢰수준에서 ±4.38%P
- (조사기간) 2021. 10. 20. ~ 11. 30.

□ 국내 중고차 시장의 문제점 및 발전 방안

- (중고차 시장 문제점) ‘허위·미끼 매물’이라는 응답이 79.8%로 가장 높았고, ‘불투명한 중고차 가격정보’ 71.7%, ‘중고차성능·상태점검기록부에 대한 낮은 신뢰도’ 59.1% 순(복수응답)

[국내 중고차 시장 문제점]

(단위 : 명, %)

구 분	사례 수	비율
허위·미끼 매물	400	79.8
불투명한 중고차 가격 정보	359	71.7
중고차 성능·상태점검 기록부에 대한 낮은 신뢰도	296	59.1
중고차 매물 비교정보 부족	259	51.7
판매업자의 강매행위	189	37.7

n=501명, 복수응답

- (중고차 시장 발전 방안) ‘허위·미끼 매물에 대한 처벌 강화’가 57.1%로 가장 높았고, ‘가격 비교정보 등 중고차 인터넷 통합검색 시스템 구축’ 40.3%, ‘중고차 성능·상태 점검 내용에 대한 신뢰성 확보’ 38.9% 등(복수응답)

[국내 중고차 시장 발전 방안]

(단위 : 명, %)

구 분	사례 수	비율
허위·미끼 매물에 대한 처벌 강화	286	57.1
가격 비교정보 등 중고차 인터넷 통합검색 시스템 구축	202	40.3
중고차 성능·상태 점검 내용에 대한 신뢰성 확보	195	38.9
구매 후 일정 기간 이내 교환 환불제도 도입	180	35.9
중고차 부당 표시·광고 모니터링 전담 기구 설치 운영	155	30.9
중고차 강매행위 처벌조항 신설	132	26.3
매매업자의 카히스토리(보험개발원 제공) 정보 제공 의무화	108	21.6
중고차 성능·상태 사진(동영상) 자료 온라인 정보제공 의무화	105	21.0
자동차 정비이력 온라인 정보 제공	81	16.2

n=501명, 복수응답

□ 중고차 구입 및 피해 경험

- (중고차 구입 시 고려 사항) '구매 가격'이라는 응답이 69.3%로 가장 많았고, '사고 이력' 59.9%, '주행 거리' 59.7% 등의 순(복수 응답)

[중고차 무사고 범위 인식]

(단위 : 명, %)

구분	사례 수	비율
구매 가격	347	69.3
사고 이력	300	59.9
주행거리	299	59.7
신차 구매 시점으로부터 경과 연수(연식)	264	52.7
중고차 성능·상태점검 내용	128	25.5
침수 이력	96	19.2
품질보증 제시 조건	69	13.8

n=501명, 복수응답

- (중고차 구매 관련 피해 경험) 중고차 구매 경험자의 12.8%(64명)가 피해를 경험한 적이 있다고 응답했는데, 이들의 피해유형은 '사고 이력 미고지'가 40.6%로 가장 많았고, '차량 연식 상이' 31.3%, '허위·미끼 매물' 29.7% 등(복수응답)

[중고차 구매 관련 피해 유형]

(단위 : 명, %)

구분	사례 수	비율
사고 이력 미고지	26	40.6
차량 연식 상이	20	31.3
허위·미끼 매물	19	29.7
과태료 미고지	16	25.0
주행거리 상이	15	23.4
침수이력 미고지	15	23.4
렌터카 이력 미고지	12	18.8
중개 수수료 과다 요구	7	10.9
보증수리 거절	5	7.8

n=64명, 복수응답

□ 중고차의 무사고 범위 인식

- (무사고 범위 인식) '후드·문짝·펜더 등을 판금 도색 수리한 이력이 없는 차'라는 응답이 24.0%로 가장 많았고, '카히스토리(보험개발원 제공)에 수리 이력 기록이 없는 차' 22.2%, '주요 골격부위/판금·용접/부품교환 수리 이력이 없는 차' 18.8% 순(복수응답)

[중고차 구매 시 고려사항]

(단위 : 명, %)

구분	사례 수	비율
후드·문짝·펜더 등을 판금 도색 수리한 이력이 없는 차	120	24.0
카히스토리(보험개발원 제공)에 수리 이력 기록이 없는 차	111	22.2
주요 골격부위/판금·용접/부품교환 수리 이력이 없는 차	94	18.8
범퍼를 교체 수리한 이력이 없는 차	88	17.6
후드·문짝·펜더 등을 교체 수리한 이력이 없는 차	88	17.6
합계	501	100.0

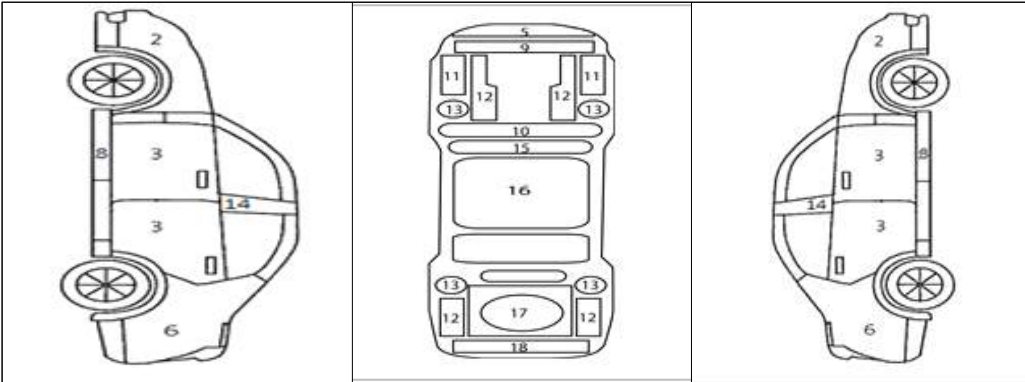
n=501명, 복수응답

- 위와 같은 소비자 인식은 성능·상태점검기록부에 표시되는 사고이력 인정 기준*과 다소 차이

* 자동차관리법 시행규칙 별지 제82호 서식 유의사항 제4호의 '사고이력 인정기준'

- 사고이력 인정은 사고로 자동차 주요 골격 부위의 판금, 용접수리 및 교환이 있는 경우로 한정함. 단, 쿼터패널, 루프패널, 사이드실패널 부위는 절단, 용접 시에만 사고로 표기함(후드, 프론트펜더, 도어, 트렁크리드 등 외판 부위 및 범퍼에 대한 판금, 용접수리 및 교환은 단순 수리로서 사고에 포함되지 않음).

<주요 골격부위>

		
주요골격	A랭크	[]9. 프론트패널 []10. 크로스멤버 []11. 인사이드패널 []17. 트렁크플로어 []18. 리어패널
	B랭크	[]12. 사이드멤버 []13. 휠하우스 []14. 필러패널 ([]A, []B, []C) []19. 패키지트레이
	C랭크	[]15. 대쉬패널 []16. 플로어패널

□ 중고차 성능·상태점검기록부 이해도

- (기재 항목) 성능·상태점검기록부 서식의 '기재 항목'에 대해 '이해한다'라고 응답한 비율은 41.3%로 절반에 미치지 못함.

[성능·상태점검기록부 기재 항목 이해도]

(단위 : 명, %)

구 분	사례 수	비율
이해한다	207	41.3
보통이다	232	46.3
이해하지 못한다	62	12.4
합계	501	100.0

n=501명, 복수응답

- (부품 용어) '부품 용어'에 대해 '잘 알고 있다'고 응답한 비율은 29.1%에 불과

[성능·상태점검기록부 부품 용어 이해도]

(단위 : 명, %)

구 분	사례 수	비율
잘 알고 있다	146	29.1
보통이다	241	48.1
잘 알지 못한다	114	22.8
합계	501	100.0

n=501명, 복수응답

2 사업자 설문조사 결과

- (조사대상) 수도권 소재 중고차 판매사업자 105명
- (조사내용) 중고차 시장 관련 인식, 관련 법규 준수 실태 등
- (조사방법) 구조화된 설문지를 통한 면접 조사
- (조사기간) 2021. 10. 20. ~ 11. 30.

□ 국내 중고차 시장의 문제점 및 발전 방안

- (중고차 시장 문제점) '허위·미끼 매물'이라는 응답이 98.1%로 가장 높았고, '불투명한 중고차 가격' 70.5%, '중고차 매물 비교정보 부족' 56.2% 등의 순(복수응답)

[국내 중고차 시장 문제점]

(단위 : 명, %)

구 분	사례 수	비율
허위·미끼 매물	103	98.1
불투명한 중고차 가격 정보	74	70.5
중고차 매물 비교정보 부족	59	56.2
중고차 성능·상태 점검 기록부에 대한 낮은 신뢰도	43	41.0
판매업자의 강매행위	28	26.7

n=105명, 복수응답

- (중고차 시장 발전 방안) '허위·미끼 매물에 대한 처벌강화'가 79.0%로 가장 높았고, '중고차 강매행위 처벌조항 신설' 64.8%, '중고차 성능·상태 점검 내용에 대한 신뢰성 확보' 45.7% 등의 순(복수응답)

[국내 중고차 시장 발전 방안]

(단위 : 명, %)

구 분	사례 수	비율
허위·미끼 매물에 대한 처벌 강화	83	79.0
중고차 강매 행위 처벌조항 신설	68	64.8
중고차 성능·상태점검 내용에 대한 신뢰성 확보	48	45.7
중고차 성능·상태 사진(동영상) 자료 온라인 정보제공 의무화	35	33.3
자동차 정비이력 온라인 정보 제공	29	27.6
가격 비교정보 등 중고차 인터넷 통합검색 시스템 구축	25	23.8
중고차 부당 표시·광고 모니터링 전담기구 설치 운영	18	17.1
구입 후 일정 기간이내 교환 환불제도 도입	5	4.8
매매업자의 카히스토리(보험개발원 제공) 정보 제공 의무화	4	3.8

n=105명, 복수응답

□ 중고차 계약 체결 전 서면 고지 이행 실태

- (서면 고지 사항) 중고차 판매 시 소비자에게 서면으로 고지하는 사항으로, '성능·상태점검기록부'는 100.0% 모두 해당됐고, '압류 및 저당권 설정 여부'는 95.2%, '등록신청 대행 수수료'는 69.5% 등(복수응답)

* 「자동차관리법」 제58조제1항에 따르면 자동차매매업자가 자동차를 매도 또는 매매의 알선을 할 때는 계약을 체결하기 전에 자동차성능·상태 점검기록부, 압류 및 저당권 등록여부, 수수료 또는 요금(매매알선 수수료·등록신청 대행 수수료·관리비용), 자동차 가격조사·산정서(매수인이 원하는 경우)를 매수인에게 서면으로 고지해야 함.

[중고차 판매사업자의 서면 고지 이행 여부]

(단위 : 명, %)

구 분	사례 수	비율
중고차 성능·상태 점검기록부	105	100.0
압류 및 저당권 설정 여부	100	95.2
등록 신청 대행 수수료	73	69.5
자동차 등록증	72	68.6
매매 알선 수수료	67	63.8
매물 관리비용	48	45.7

n=105명, 복수응답

- 허위·미끼매물 피해예방을 위해 '자동차 365'에서 실매물인지 확인한다.
 - 국토교통부와 한국교통안전공단이 운영하는 '자동차 365(www.car365.go.kr)'에서 구매하고자 하는 차량 번호를 입력해 실매물인지 조회하고, 판매자 정보, 차량 정보, 평균매매금액, 정비이력 등을 확인한다.
- '카히스토리'에서 사고이력, 침수이력을 확인한다.
 - ※ '자동차 365'에서도 카히스토리와 연계해 사고이력, 침수이력 조회 가능
 - 보험개발원의 '카히스토리(www.carhistory.co.kr)'에서 사고이력, 침수이력을 조회하고, 성능·상태점검기록부의 주요 내용과 차이가 있는지 확인한다.
- 성능·상태점검기록부 및 시운전을 통해 중고차 성능·상태를 점검한다.
 - 성능·상태점검기록부의 기재내용 뿐 아니라 시운전, 차량외관 확인 등을 통해 차량에 이상이 없는지 점검한다.
- 정식 중고차 딜러인지 확인하고, 자동차양도증명서를 작성한다.
 - 매매 계약시에는 관인계약서(자동차양도증명서)로 모든 사항을 꼼꼼히 작성하고, 구두약속도 반드시 계약서 특약사항에 기재한다.
 - 매매대금, 등록비 및 대행수수료, 매매알선수수료 등 비용은 구분해 기재하고, 영수증을 확인한다.