

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
이 자료는 7월 27일(수) 조간부터 사용하시기 바랍니다.[방송인터넷 매체는 7월 26(화) 12시]			
배포일	2022년 7월 25일(월) (총 10쪽)	담당	서울지원 자동차팀 전재범 팀장(02-3460-3041) 서보원 과장(02-3460-3044)

렌터카 해지 위약금 및 사고 관련 피해 주의해야 - 단기렌터카 및 카셰어링 피해, 제주 지역에서 57.2% 발생 -

여행지에서 자동차 렌트 서비스를 이용하는 소비자가 늘어나고 있으나, 과도한 해지 위약금 요구, 사고 발생 후 수리비·면책금 과다청구 등과 관련한 분쟁이 꾸준히 발생하고 있어 휴가철을 앞두고 소비자들의 주의가 요구된다.

최근 3년간(2019~2021년) 한국소비자원(원장 장덕진)에 접수된 렌터카 관련 피해구제 957건을 분석한 결과, 렌터카로 인한 소비자피해는 ‘제주’(44.1%, 422건)에서 6~7월(22.7%, 218건)에 가장 많이 발생한 것으로 나타났다.

[최근 3년간 렌터카* 관련 피해구제 신청 현황]

구분	2019년	2020년	2021년	계
신청 건수(건)	276	342	339	957

* 이용기간에 따라 크게 3가지로 구분되는데, 주로 일 단위로 이용하는 ‘단기렌터카’, 시간 단위로 이용하는 ‘카셰어링’, 장기간(12~60개월) 이용하는 ‘장기렌터카’가 있음.

□ ‘계약 관련 피해’와 ‘사고 관련 피해’가 전체의 80.5% 차지

피해 유형별로는 과도한 해지 위약금 요구 등 ‘계약 관련 피해’가 45.1%(432건)로 가장 많았고, 다음으로 수리비 과다청구 등 ‘사고 관련 피해’ 35.4%(339건), ‘반납 과정상의 문제’ 6.7%(64건), ‘렌터카 관리 미흡’ 6.5%(62건) 등이 뒤를 이었다.

‘사고 관련 피해’(339건)* 중 사업자가 소비자에게 청구하는 손해배상과 관련된 263건을 분석한 결과, ‘수리비 과다청구’가 55.9%(147건)로 가장 많았고, 이어서 ‘면책금·자기부담금 과다청구’ 38.0%(100건), ‘휴차료 과다청구’ 19.0%(50건) 등의 순으로 나타났다.

* 사고 관련 배상금 청구 유형이 2개 이상인 경우 복수 반영

특히, 사업자가 사고의 경중을 따지지 않고 일률적인 면책금·자기부담금을 부과하는 사례가 많았으며, '카셰어링'의 경우 사고 시 소비자의 미신고를 이유로 과도한 패널티를 청구하는 피해도 다수 확인됐다.

□ 단기렌터카 및 카셰어링 소비자피해, 제주 지역에서 57.2% 발생

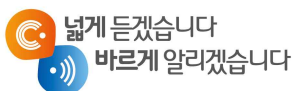
렌터카 이용 지역을 분석한 결과, '제주' 지역이 44.1%(422건)로 가장 많았고, 이어서 '서울' 35.9%(344건), '경기' 9.6%(92건) 등의 순이었는데, 서비스 형태가 유사한 '단기렌터카'와 '카셰어링' 관련 사건(729건)으로 한정할 경우, '제주'가 57.2%(417건)로 과반을 차지했다.

□ 유관기관과 협력을 통해 렌터카 관련 안전한 소비환경 조성 추진

한국소비자원은 렌터카를 이용하는 소비자에게 ▲계약 체결 전, 해지 시 환급 규정 및 면책금, 수리비 한도 등 계약 내용을 꼼꼼히 확인하고, ▲차량 인수 시 차량의 외관 확인 및 이상이 있는 부분은 계약서 등에 기재하며, ▲사고가 발생하면 즉시 렌터카 업체에 통지한 후 수리 시에는 수리견적서 및 정비내역서 교부를 요구할 것, ▲차량을 반납할 때는 지정된 장소에 차량을 반납하는 등 피해를 사전에 예방할 수 있도록 당부했다.

아울러 제주특별자치도와 공동으로 관내 사업자에 대한 '자동차대여 표준약관(이하 '표준약관') 사용 계도 및 소비자 대상 홍보 활동을 진행하여 렌터카 관련 소비자피해에 대응하기로 했다. 또한, 사업자 단체(렌터카조합)에게는 불합리한 사고 면책금·자기부담금 부과 관행 개선과 표준약관 사용 등 피해 예방을 위해 적극 노력해 줄 것을 권고했다. 한편, 일부 카셰어링 사업자는 한국소비자원의 권고에 따라 사고 시 미신고 패널티 정책을 폐지하고, 소비자 피해 예방을 위해 예약 및 반납 과정에서 주요 거래조건에 대한 표시를 강화하기로 하였다.

한국소비자원은 제주지원을 중심으로 제주특별자치도 등 유관기관과 협력하여 렌터카와 관련한 소비자피해를 줄이기 위해 지속적으로 노력할 계획이다.



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



< 붙임 >

1 렌터카 소비자피해 현황

가. 피해구제 신청 건수

- (연도별) 최근 3년간 렌터카 관련 피해구제 신청 건수는 2019년 276건, 2020년 342건, 2021년 339건으로 꾸준히 소비자 피해가 발생하고 있음.

[최근 3년간 렌터카 관련 피해구제 신청 현황]

구분	2019년	2020년	2021년	계	21년	22년
					1월~6월	1월~6월
신청 건수	276	342	339	957	176	172

- (월별) 피해구제 신청 현황을 월별로 분석한 결과, 6~7월에 전체의 22.7%(218건)가 집중되었고, 9월 9.5%(91건), 1월 9.2%(88건) 등의 순으로 나타남.

[월별 피해구제 신청 현황]

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
건수 (비율)	88 (9.2)	53 (5.5)	75 (7.8)	55 (5.7)	77 (8.0)	97 (10.1)	121 (12.6)	77 (8.0)	91 (9.5)	77 (8.0)	75 (7.8)	71 (7.4)	957 (100)

- (서비스 형태별) 서비스 형태별로 분석한 결과, '카셰어링' 서비스가 2019년 73건, 2020년 92건, 2021년 110건으로 매년 꾸준히 증가한 것으로 나타남.

[서비스 형태별* 피해구제 신청 현황]

구분	2019	2020	2021	계
단기렌터카	149	147	158	454
카셰어링	73	92	110	275
장기렌터카	54	103	71	228
계	276	342	339	957

* 이용기간에 따라 주로 일 단위로 이용하는 단기렌터카, 시간 단위로 이용하는 카셰어링, 12~60개월 동안 이용하는 장기렌터카로 구분됨.

□ (이용 지역별) '제주'가 44.1(422건)로 가장 많았고, '서울' 35.9%(344건), '경기' 9.6%(92건) 순으로 나타남.

[이용 지역별 피해구제 신청 현황]

구분	제주	서울	경기	부산	대전	경북	광주	강원	기타	계
건수 (비율)	422 (44.1)	344 (35.9)	92 (9.6)	24 (2.5)	13 (1.4)	11 (1.1)	10 (1.0)	9 (0.9)	32 (3.5)	957 (100)

○ 특히, 서비스 형태가 유사한 '단기렌터카'와 '카셰어링' 관련 피해구제 729건을 분석한 결과, '제주' 지역이 417건(57.2%)으로 과반을 차지했고, 이어서 '서울' 188건(25.8%), '경기' 46건(6.3%) 순으로 나타남.

[이용 지역별 피해구제 신청 현황(단기렌터카 및 카셰어링)]

구분	제주	서울	경기	부산	경북	광주	전남	강원	기타	계
건수 (비율)	417 (57.2)	188 (25.8)	46 (6.3)	17 (2.3)	11 (1.5)	9 (1.2)	8 (1.1)	8 (1.1)	25 (3.5)	729 (100)

나. 렌터카 소비자피해 유형

□ '계약 관련 피해'와 '사고 관련 피해'가 80.5%

○ '계약 관련 피해'가 45.1%(432건)로 가장 많았고, 이어서 '사고 관련 피해' 35.4%(339건), '반납 과정상의 문제' 6.7%(64건), '렌터카 관리 미흡' 6.5%(62건) 등의 순이었음.

- (계약 관련 피해) 이용 개시 전후로 소비자 사정에 의해 계약을 해지할 때, **예약금 반환을 거부**하거나 **과도한 위약금**을 부과하는 경우, 다른 차종을 제공하거나 정해진 시점에 차량을 제공하지 못하는 경우 등 '**계약불이행**' 유형이 주를 이룸.
- (사고 관련 피해) 렌터카 운행 중 사고 발생 시 **과도한 수리비/면책금/휴차료** 등을 부과하는 경우, 보험처리 지연 및 예상수리비 안내 소홀 등 '**사고처리 미흡**' 유형이 주를 이룸.
- (반납 과정상의 문제) 대여차량 반납 시 추가요금 등 부과, 반납 장소 안내 미흡 등
- (렌터카 관리 미흡) 인수한 대여 차량의 하자 등으로 **중도 반납**한 경우 등

[서비스 형태별 소비자피해 유형]

구분	단기렌터카		카셰어링		장기렌터카		총 계	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
계약 관련 피해 (예약금, 중도해지 위약금 등)	215	47.4	85	30.9	132	57.9	432	45.1
사고 관련 피해 (수리비, 면책금 과다청구 등)	185	40.7	106	38.6	48	21.0	339	35.4
반납 과정상의 문제	8	1.8	36	13.1	20	8.8	64	6.7
렌터카 관리 미흡	15	3.3	27	9.8	20	8.8	62	6.5
연료대금 미정산	15	3.3	3	1.1	-	-	18	1.9
기타*	16	3.5	18	6.5	8	3.5	42	4.4
계	454	100	275	100	228	100	957	100

* 기타 : 물품 분실, 과태료, 흡연 등 패널티 부과, 반납위치 미고지 등

- (단기렌터카) '계약 관련 피해' 및 '사고 관련 피해'가 88.1%(400건)로 대부분을 차지함.
 - (카셰어링) '사고 관련 피해'가 38.6%(106건)로 가장 많았고, 다음으로 '계약 관련 피해'가 30.9%(85건), '반납 과정상의 문제' 13.1%(36건), '렌터카 관리 미흡' 9.8%(27건) 등의 순으로 나타남.
- ※ 특히, 사업자가 사고 시 미신고를 이유로 과도한 패널티(10~20만원)를 부과하는 사례가 다수 확인됨.
- (장기렌터카) '계약 관련 피해'가 57.9%(132건)로 가장 많았고, 다음으로 '사고 관련 피해'가 21.0%(48건), '반납 과정상의 문제' 및 '렌터카 관리 미흡'이 8.8%(20건) 등의 순으로 나타남.

□ 사고 관련 피해 중 '수리비 과다청구'가 55.9%로 가장 많아

- 사고 관련 피해(339건) 중 수리비, 면책금 등 사업자가 소비자에게 청구하는 손해 배상과 관련된 263건을 분석한 결과, '수리비 과다청구'가 55.9%(147건)로 가장 많았고, 다음으로 '면책금·자기부담금 과다청구' 38.4%(100건), '휴차료 과다청구' 19.0%(50건) 순으로 나타남.

[사고 관련 배상금 청구 유형*]

구분	수리비	면책금·자기부담금	휴차료	감가상각비	총 건수
건수 (비율)	147 (55.9)	100 (38.4)	50 (19.0)	15 (5.7)	263

* 사고 관련 청구 유형이 2개 이상인 경우 복수로 반영

< 사고 관련 배상금 청구 유형 >

- ① (수리비) 파손된 대여차량의 원상회복 수리비
- ② (면책금/자기부담금) 소비자 귀책사유로 사고가 발생하는 경우 보험처리, 대여차량 수리를 위해 청구하는 보험할증료·최저 부담금
 ※ 일반적으로 대여차량은 '자기부담금', 상대차량에 대해서는 '면책금'(인적 손해는 '대인면책금', 물적손해는 '대물면책금')이라는 용어가 통용되나, 혼용되는 경우도 있음.
- ③ (휴차료) '수리기간 또는 재구매 및 등록에 소요되는 기간에 해당하는 영업 손해비용
- ④ (감가상각비) 수리 후 대여차량 가치하락 손해

- (수리비) 수리비 청구금액이 확인된 129건을 분석한 결과, '20만원 초과 ~ 40만원 이하'가 31.0%(40건)로 가장 많았고, 이어서 '60만원 초과 ~ 80만원 이하' 15.5%(20건), '100만원 초과 ~ 300만원 이하' 12.4%(16건) 등의 순임.

[수리비 청구금액 현황]

구분	20만원 이하	20만원 초과 ~ 40만원 이하	40만원 초과 ~ 60만원 이하	60만원 초과 ~ 80만원 이하	80만원 초과 ~ 100만원 이하	100만원 초과 ~ 300만원 이하	300만원 초과 ~ 500만원 이하	500만원 초과 ~ 1,000만원 이하	1,000만원 초과 ~ 2,000만원 이하	2,000만원 초과	총 건수
건수 (비율)	12 (9.3)	40 (31.0)	15 (11.6)	20 (15.5)	5 (3.9)	16 (12.4)	7 (5.4)	6 (4.7)	7 (5.4)	1 (0.8)	129 (100)

- (면책금·자기부담금) 면책금 또는 자기부담금 청구금액이 확인된 90건을 분석한 결과, '90만원 초과 ~ 120만원 이하'가 26.7%(24건)로 가장 많았고, 이어서 '30만원 초과 ~ 60만원 이하' 24.4%(22건), '30만원 이하' 17.8%(16건) 등의 순임.
- 소비자 과실로 사고가 발생한 경우, 사업자가 사고의 경중을 따지지 않고 일률적인 면책금·자기부담금을 청구한 사례가 많았음.

[면책금·자기부담금 청구금액 현황]

구분	30만원 이하	30만원 초과 ~ 60만원 이하	60만원 초과 ~ 90만원 이하	90만원 초과 ~ 120만원 이하	120만원 초과 ~ 150만원 이하	150만원 초과 ~ 180만원 이하	180만원 초과	총 건수
건수 (비율)	16 (17.8)	22 (24.4)	3 (3.3)	24 (26.7)	1 (1.1)	10 (11.1)	14 (15.6)	90 (100)

- (휴차료) 휴차료 청구금액이 확인된 50건을 분석한 결과, '20만원 이하'가 32.0%(16건)로 가장 많았고, 이어서 '20만원 초과 ~ 40만원 이하' 28.0%(14건), '40만원 초과~ 60만원 이하' 14.0%(7건) 등의 순임.

[휴차료 청구금액 현황]

구분	20만원 이하	20만원 초과 ~ 40만원 이하	40만원 초과 ~ 60만원 이하	60만원 초과 ~ 80만원 이하	80만원 초과 ~ 100만원 이하	100만원 초과 ~ 120만원 이하	120만원 초과 ~ 160만원 이하	160만원 초과	총 건수 (비율)
건수 (비율)	16 (32.0)	14 (28.0)	7 (14.0)	4 (8.0)	1 (2.0)	2 (4.0)	- (0.0)	6 (12.0)	50 (100)

2

주요 소비자피해 사례

【사례 1】 과도한 렌터카 해지 위약금 환급 요구

- 소비자는 2021. 7. A렌터카의 차량을 40시간(이용예정일 : 같은 해 8월) 대여(약 170,000원 결제)한 후 이용예정일이 4일 남은 시점에서 계약 해지(취소)를 요청하자, A렌터카는 총 결제대금의 40%를 위약금으로 공제한 후 60%만 환급함.
- 이에 소비자는 A렌터카의 해지 위약금이 과도하다며 관련 규정에 따라 잔여이용료를 추가 환급해 줄 것을 요구함.

【사례 2】 카셰어링 중도해지 시 잔여이용료 환급 요구

- 소비자는 2022. 3. B카셰어링 업체의 차량을 111시간 대여하여 53시간을 이용한 후 잔여 이용시간에 상응하는 이용료 환급을 요구했으나, B카셰어링 업체는 금액이 아닌 포인트(약 32,000원 상당)로 적립해 줌.
- 이에 소비자는 잔여이용료 재산정 및 포인트가 아닌 현금 환급을 요구함.

【사례 3】 렌터카 사고 시 수리비 및 휴차료 환급 요구

- 소비자는 2020. 12. C렌터카의 차량을 10일간 대여하여 이용하던 중 돌출된 돌에 범퍼 부분이 충돌하는 사고가 발생하여 C렌터카에 고지함.
- C렌터카는 소비자에게 수리견적서(800,000원, 수리비 560,096원 및 휴차보상료 240,000원)를 통지하여 소비자가 이를 지급함.
- 이후 신청인은 과잉수리(범퍼 뿐만 아니라 다른 부품도 함께 교체)로 보여 수리비 일부 및 과다 청구된 휴차료 차액 환급을 요구함.

【사례 4】 과도하게 청구된 렌터카 사고 면책금 환급 요구

- 소비자는 2020. 8. D렌터카의 차량을 3일간 대여하여 이용하던 중 주차장에서 후진을 하다가 주차된 차량에 접촉하는 사고가 발생함.
- D렌터카는 보험처리를 한다며 총 1,300,000원(대물 면책금 500,000원, 대인 면책금 500,000원, 자차수리 및 휴차보상료 300,000원)을 청구하여 소비자가 지급함.
- 이후 소비자는 경미한 접촉사고임을 주장하며 대물 및 대인 면책금 1,000,000원 중 이 사건 사고로 인해 D렌터카가 입은 실제 손해액을 제외한 나머지 금액의 환급을 요구함.

구분	소비자 주의사항
<p style="text-align: center;">계약 체결 전</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 예약취소, 중도해지에 따른 환급 규정, 기타 특이사항 등을 꼼꼼히 확인한다. 2. 사고발생에 대비해 차량손해면책제도(자차보험)에 가입하고, 수리비 보상한도, 면책금·자기부담금, 휴차료, 보상제외 항목 등을 확인한다. 3. 자동차대여 표준약관, 소비자분쟁해결기준, 주요 렌터카 피해사례를 미리 확인한다.
<p style="text-align: center;">차량 인수 시</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 임대차 계약서에 첨부된 점검표에 따라 일상점검과 차체외관, 엔진 상태, 기본공구의 적재, 연료량 등을 확인한다. 2. 차량확인 후 차량 외관 상태 및 이상이 있는 부분은 사진을 찍어두고, 해당 내용을 임대차 계약서에 기재한다.
<p style="text-align: center;">사고 발생 시</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사고사실을 렌터카 업체에 즉시 알리고, 차량 파손부위 등의 사진을 찍어둔다. 2. 사고로 차량을 수리할 경우에는 렌터카 사업자와 협의하여 정비공장을 정하고, 수리견적서와 정비명세서를 교부받아 분쟁을 방지하도록 한다. 3. 렌터카 업체가 면책금 또는 수리비 납부를 요구하는 경우, 계약서 또는 정비명세서를 확인 후 지급한다.
<p style="text-align: center;">차량 반납 시</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 반납 시 주의사항을 확인하고, 지정된 장소에 차량을 반납한다. 특히 전기차량의 경우 충전기를 연결해야 반납 처리되는 경우가 있으므로 이 점에 유의한다. 2. 차량 이용 전과 후의 잔여 연료량을 비교하여 과부족분에 대해서는 연료대금을 정산한다.

4

소비자분쟁해결기준

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 . 사용개시일시로부터 24시간 전 취소 통보 시 . 사용개시일시로부터 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	