

< 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 1월~6월	22년 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 거부하거나 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)