

소비생활에 가치와 신뢰를 더하여 국민의 삶의 질 향상에 기여한다.

---

## 중고차 거래 실태조사

---

2021. 11.



**한 국 소 비 자 원**  
**시장조사국 거래조사팀**

## ■ 목 차 ■

<b>I. 조사 개요</b> .....	<b>01</b>
1. 조사배경 및 목적 .....	01
2. 조사 방법 .....	02
3. 조사기간 및 조사자 .....	02
<b>II. 일반 현황</b> .....	<b>07</b>
1. 국내 중고차 시장규모 .....	07
2. 관련 법규 .....	10
<b>III. 온라인 중고차 매물 정보 제공 실태</b> .....	<b>12</b>
1. 사진 등 외관 정보 제공 실태 .....	12
2. 구매 비용 및 보증 서비스 정보 제공 실태 .....	14
3. 성능·상태 점검 기록부 및 사고 이력 정보 제공 실태 .....	15
4. 매물 비교정보 제공 실태 .....	16
<b>IV. 소비자 대상 설문조사 결과</b> .....	<b>19</b>
1. 중고차 구매실태와 피해 경험 .....	19
2. 중고차 신뢰도 .....	30
3. 선호 중고차 유형 및 구매 만족도 .....	33
4. 중고차 시장 문제점 및 발전 방안 .....	36
<b>V. 사업자 대상 설문조사 결과</b> .....	<b>37</b>
1. 중고차 판매 방식 및 선호도 .....	37
2. 무사고 중고차 인식실태 .....	40
3. 관련 법규 준수 실태 .....	41
4. 중고차 시장의 만족도 .....	48
5. 국내 중고차 시장 문제점 및 발전 방안 .....	49
<b>VI. 후속 조치 계획</b> .....	<b>54</b>
1. 관계 부처 정책 건의 .....	54
2. 사업자 협회 자료제공 .....	58
3. 소비자 정보 제공 .....	60

# 표 목 차

【표 2-1】	연도별 국내 중고차 거래량 추이.....	7
【표 2-2】	국내 중고차 거래 유형별 현황.....	8
【표 2-3】	국내 국산/수입 중고차 연도별 최종 거래 현황.....	9
【표 2-4】	중고차 매매사업장 현황.....	10
【표 3-1】	중고차 내·외관 정보 제공 현황.....	14
【표 3-2】	중고차 구매 비용 및 보증 서비스 정보 제공 현황.....	16
【표 3-3】	중고차 성능·점검 및 사고이력 정보 제공 유형.....	17
【표 3-4】	중고차 매물 비교정보 제공 현황.....	18
【표 4-1】	지역별 중고차 구매 가격 비교표.....	21
【표 4-2】	중고차 만족도와 구매 가격 비교표.....	22
【표 4-3】	연령대별 중고차 정보 확인 경로 비교표.....	22
【표 4-4】	연령대별 중고차 구매 계약 유형 비교표.....	23
【표 4-5】	중고차 인터넷 정보 제공 희망 우선순위.....	24
【표 4-6】	연령대별 중고차 구매 이유 비교표.....	25
【표 4-7】	중고차 구매 시 고려사항.....	25
【표 4-8】	연령대별 무사고 중고차 인식 비교표.....	27
【표 4-9】	중고차 성능·상태 점검기록부 내용 연령별 인지도 비교표.....	28
【표 4-10】	성능·상태 점검기록부 부품 용어 연령별 인지도 비교표.....	29
【표 4-11】	중고차 구매 관련 연령별 피해경험 비교표.....	30
【표 4-12】	중고차 구매 관련 지역별 피해경험 비교표.....	30
【표 4-13】	중고차 구매 관련 피해 유형.....	31
【표 4-14】	중고차 관련 정보 내용별 신뢰도.....	32
【표 4-15】	중고차 매물정보 연령별 신뢰도 비교표.....	32
【표 4-16】	선호하는 중고차 유형.....	33
【표 4-17】	중고차 구매 관련 만족도.....	33
【표 4-18】	중고차 구매 지역별 만족도.....	34
【표 4-19】	중고차 구매 전반적 만족도.....	35
【표 4-20】	국내 중고차 시장 문제점.....	35
【표 4-21】	국내 중고차 시장 발전 방안.....	36
【표 5-1】	중고차 판매 방식.....	37
【표 5-2】	사업자 연령별 중고차 판매방식 비교표.....	38
【표 5-3】	연령대별 중고차 판매 방식별 선호도 비교표.....	38
【표 5-4】	온라인 판매를 선호하는 이유.....	39
【표 5-5】	오프라인 판매를 선호하는 이유.....	40
【표 5-6】	중고차 판매사업자의 무사고 중고차 인식.....	41
【표 5-7】	중고차 성능·상태 점검 장소.....	41
【표 5-8】	연령대별 중고차 성능·상태 점검기록부 보관 기간 비교표.....	42

【표 5-9】	지역별 중고차 성능·상태 점검기록부 보관 기간 비교표	43
【표 5-10】	지역별 중고차 성능·상태 점검기록부 유효기간 인지실태	43
【표 5-11】	연령대별 중고차 성능·상태 점검기록부 유효기간 인지실태	44
【표 5-12】	중고차 성능·상태 점검기록부 만족도	44
【표 5-13】	중고차 성능·상태 점검기록부 불만족 이유	45
【표 5-14】	지역별 각종 비용 청구 실태	46
【표 5-15】	연령대별 각종 비용 청구 실태	46
【표 5-16】	중고차 판매업자의 서면 고지 의무 인지 여부	47
【표 5-17】	지역별 자동차 가격 조사·산정서 처리 방법	48
【표 5-18】	연령대별 지역별 자동차 가격 조사·산정서 처리 방법	49
【표 5-19】	중고차 사업자 연령별 지역별 만족도 비교표	50
【표 5-20】	국내 중고차 시장 문제점	50
【표 5-21】	국내 중고차 시장 발전 방안	51

## 그 림 목 차

【그림 2-1】	연도별 국내 중고차 거래량 추이	7
【그림 3-1】	마모 정도 식별이 어려운 중고차 타이어 사진	14
【그림 3-2】	마모 정도 식별이 비교적 용이한 타이어 사진(예시)	15
【그림 3-3】	중고차 보증연장 가입정보	16
【그림 3-4】	세금 등 부대비용 정보	16
【그림 3-5】	성능·점검 기록부 내 ‘자동차 365’ 정보조회 안내문구 표기여부	17
【그림 3-6】	자동차 ‘사고유무’ 표기 및 ‘카히스토리’ 링크	18
【그림 3-7】	중고차 가격비교 검색 정보제공	19
【그림 3-8】	차량 연식/주행거리 비교검색 정보제공	19

## I 조사 개요

### 1. 조사배경 및 목적

- 우리나라 중고차 거래량은 2020년 기준 약 380만 대로 신차 구매량 보다 1.2배 높고, 거래 금액은 약 30조 원에 달함.
- 중고차 거래량은 최근 3년간 매년 증가 추세이며, '20년도 거래량은 약 3,874천 대로서 전년 대비 7.2% 증가함.

[중고차 연도별 거래현황 추이]

단위 : 건, %

구 분	2017	2018	2019	2020
건 수 (증감률)	3,658,887 (△0.4)	3,693,571 (0.9)	3,614,133 (2.2)	3,874,304 (7.2)

※ 자료 : 국토교통부 보도자료('21. 1. 20.)

- 1372소비자상담센터에 접수되는 중고차 매매 관련 연간 소비자 불만 건수는 감소 추세에 있으나 2020년 한해만 6,000건\* 이상 접수됨.

\* 소비자 상담 건수 : (2018년) 9,096건, (2019년) 8,174건, (2020년) 6,087건

- 주된 소비자 불만 사유는 '중고차 성능·상태 불량(47.4%)', '사고 이력 미고지(11.4%)', '가격 불만(7.2%)', '허위·미끼 매물(4.5%)' 등으로, 낮은 거래 투명성과 품질에 대한 신뢰성에서 기인한 소비자분쟁이 지속됨. (한국소비자연맹 보도자료, '21.7.16)
- 또한 중고차 시장은 '2020 소비자시장평가'에서 소비자 지향적 수준이 26개 시장 중 25위에 머무르고, '17년 '미흡 시장'에서 '20년 '경고 시장'으로 하락하는 등 '신뢰성'과 '비교 용이성' 항목에서 매우 낮은 평가를 받음. (한국소비자원 '2020 소비자시장평가지표(제품시장)', '21.11.4)

- ☐ 이에 중고차 거래 실태조사를 통하여 문제점을 분석하고 소비자 피해 예방을 위한 개선 방안을 제시하고자 함.

## 2. 조사방법

구 분	조사 내용	조사방법
현황 분석	• (시장 현황) 중고차 시장 규모, 판매사업자, 관련 보고서 등 선행자료	자료조사
법·제도	• 「자동차 관리법」, 「약관의 규제에 관한 법률」 등	문헌조사
실태조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인 설문조사(501명) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 최근 1년 이내 중고차 구매 경험이 있는 소비자 대상</li> <li>- 중고차 구매 이유, 선택 시 주요 고려사항, 정보 수집 방법</li> <li>- 중고차 성능·상태 점검기록부 관련 내용 인지도</li> <li>- 중고차 구매 과정 피해 경험 여부</li> <li>- 온라인 중고차 정보 제공 내용 등의 선호도 등</li> </ul> </li> <li>• 면접 설문조사(105) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수도권 소재 중고차 매매사업자(딜러) 대상</li> <li>- 보증수리, 중고차 성능·상태 점검기록부 교부 등 관련 법규 준수 여부와 인지도 등</li> </ul> </li> <li>• 온라인 판매 사이트 비교 분석 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 매출 상위 5개 중고차 판매 사이트 대상 상품 정보 제공 내용 및 방법 등</li> </ul> </li> </ul>	설문조사 등

## 3. 조사 기간 및 조사자

- ☐ 조사 기간 : 2021.8. ~ 11.
- ☐ 조사자 : 김선환 부장, 양종현 조사관

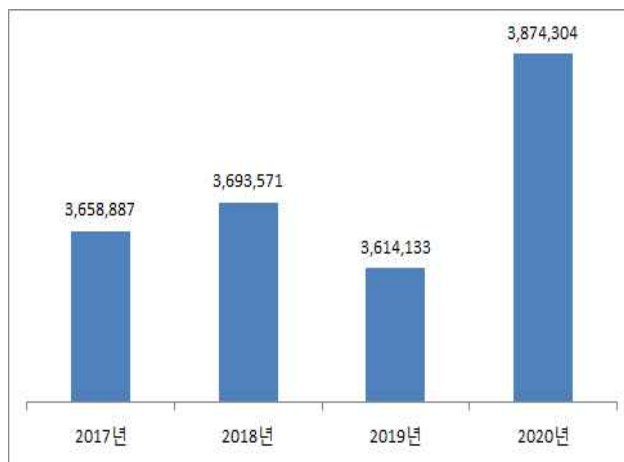
## Ⅱ 일반 현황

### 1. 국내 중고차 시장규모

#### 가. 중고차 거래량 추이

- 우리나라 중고차 거래량은 2020년 기준 약 387만 대로 전년 대비 7.2% 증가함.
- 최근 3년간 중고차 거래량 추이를 살펴보면, 2018년은 약 369만 대로 전년 대비 0.9% 증가했다가 2019년은 약 361만대로 전년 대비 2.2% 감소함.

[그림 Ⅱ-1 연도별 국내 중고차 거래량 추이]



[표 Ⅱ-1 연도별 국내 중고차 거래량 추이]

단위 : 건(%)

구 분	2017	2018	2019	2020
건 수 (증감률)	3,658,887 (△0.4)	3,693,571 (0.9)	3,614,133 (△2.2)	3,874,304 (7.2)

※ 자료 : 국토교통부 보도자료('21. 1. 20.)

## 나. 중고차 거래 유형별 현황

□ 2020년 국내 중고차 시장에서 소비자에게 최종 판매된 중고차는 전년 대비 5.3% 증가한 약 2,515천 대로서 동년 신차 판매량(1,905천 대)의 1.32배에 달함.

○ 중고차 거래 유형은 당사자(소비자 직거래)간 거래와 매매 업자를 통한 거래(매도 또는 알선)로 구분되며, 이를 최종 거래\*라고 함.

\* 중고차 최종거래: 소비자에게 최종 판매된 중고차 거래(당사자의 거래 + 매매업자와 소비자의 거래)

○ 당사자의 거래는 2,515천 대 중 1,376천 대(54.7%), 매매업자의 매도 또는 알선을 통한 거래는 1,139천 대(45.3%)로서 당사자 거래가 9.4%p 더 높은 것으로 나타남.

○ 중고차 매매업자의 매입 규모는 최근 3년간 매년 100만 대 가량이며, 2020년은 약 116만 대로 전년 대비 9.6% 증가한 것으로 나타남.

[표 II-2 국내 중고차 거래 유형별 현황]

단위: 천 대, %

구 분	2018		2019		2020		증감률
		비중		비중		비중	'20/'19
1) 중고차 최종거래*	2,460	100.0	2,388	100.0	2,515	100.0	5.3
- 당사자 간 거래	1,352	55.0	1,294	54.2	1,376	54.7	6.3
- 매매업자 알선	72	2.9	51	2.1	34	1.4	△32.7
- 매매업자 매도	1,036	42.1	1,043	43.7	1,105	43.9	5.9
2) 매매업자 매입	1,053		1,064		1,166		9.6
3) 기타(상속, 상사이전 등)	258		243		271		11.7

※ 중고차 최종거래 : 당사자간 거래 + 매매업자거래 중 상품용을 일반소유용으로 이전한 거래(매도) + 매매업자가 개인의 일반소유용 상품 거래를 중개(알선)한 거래

※ 자료 : 한국자동차산업협회 보도자료(2021.10.26.)



- 국내 중고차 시장에서 수입차 거래량은 최근 3년간 매년 30만 대가량이며, 2020년은 358천 대로 전년 대비 15.5% 증가한 것으로 나타남.
- 국내 중고차 시장에서 수입차가 차지하는 비중은 최근 3년간 12.0% ~ 14.2%이며, 전년 대비 매년 1.0%p 가량 증가한 것으로 나타남.

[표 Ⅱ-3 국내 국산/수입 중고차 연도별 최종거래 현황]

단위: 천 대, %

구 분	2018		2019		2020		증감률
		점유율		점유율		점유율	'20/'19
국산차	2,164	88.0	2,078	87.0	2,157	85.8	3.8
수입차	296	12.0	310	13.0	358	14.2	15.5
합계	2,460	100.0	2,388	100.0	2,515	100.0	5.3

※ 자료 : 한국자동차산업협회 보도자료(2021.10.26.)

## 다. 중고차 매매 연합회 및 업체 현황

- 국내 중고차 관련 연합회는 한국자동차매매사업조합연합회와 전국자동차매매사업연합회가 있으며, 각각 14개 조합과 10개 조합으로 모두 24개 매매사업조합으로 구성되어 있음

한국자동차매매사업조합연합회	[사]전국자동차매매사업조합연합회
장안평자동차매매사업조합, 강남자동차매매사업조합, 강서자동차매매사업조합, 서서울자동차매매사업조합, 경기도1자동차매매사업조합, 엠파크자동차매매사업조합, 대전중부자동차매매사업조합, 대전오토월드자동차매매사업조합, 전북신자동차매매사업조합, 대구연합자동차매매사업조합, 인천자동차매매사업조합, 충북자동차매매사업조합, 전라북도자동차매매사업조합, 제주도자동차매매사업조합 (14개)	서울오토갤러리, 부산조합, 대구조합, 광주조합, 대전조합, 울산조합, 충남조합, 전남조합, 경북조합, 경남조합 (10개)

- 2020년 기준 우리나라 중고차 매매사업장 수는 6,213개이며, 전년 대비 4.2% 증가함.

[표 Ⅱ-4 국내 중고차 매매사업장 현황]

단위 : 개, %

구분	2018년	2019년	2020년
사업장 수	5,811	5,964	6,213
증가율	-	2.3	4.2

※ 자료 : 국토교통부 통계누리 통계자료 '자동차관리사업 현황' (2021.3.)

## 2. 관련 법규

- 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·산정서를 서면으로 고지해야 함. (자동차관리법 제58조 ①)
- 자동차매매업자가 자동차를 매도하거나 매매의 알선을 하는 때에 자동차성능·상태점검기록부를 매수인에게 서면으로 고지하지 않거나 거짓으로 고지함으로써 자동차 매수인에게 재산상의 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상하여야 함.(자동차관리법 제58조의3)
- 자동차 매매업자는 중고자동차성능·상태점검기록부를 매수인에게 발급하여야 하고, 그 사본을 발급일로부터 1년간 보관하여야 하며, 중고자동차의 점검일은 발급일을 기준으로 120일 전 이내여야 함. (동 법 시행규칙 제120조 ①)

- 자동차 매매업자가 자동차 가격을 조사·산정한 내용을 고지하려는 경우에는 중고차 성능·상태 점검 기록부(자동차가격조사·산정서)를 매수인에게 발급하여야 하며, 그 사본(전자문서를 포함한다)을 발급일부터 1년간 보관하여야 함. (동 법 시행규칙 제120조 ⑥)
- 자동차성능·상태점검자는 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 성능·상태점검 내용에 대하여 보증하여야 하고, 보증에 책임을 지는 보험에 가입하여야 함. (자동차관리법 제58조의4)
- 원동기동력전달장치변속기 등 국토교통부장관이 고시한 보증범위(69개 항목)를 자동차 인도일로부터 30일 이상 또는 주행거리 2천 킬로미터 이상으로 하여야 함. (국토교통부 고시 제2020-149호, 2020.9.27. 시행)
- 성능·상태 점검업자가 점검한 성능·상태점검기록부와 차량 성능·상태의 불일치로 인해 발생한 보장 범위 내 손해의 보상(국토교통부 고시 제2020-149호, 2020.9.27. 시행)
- \* 대형 승합차·중대형 화물차, 주행거리 20만km<sup>2</sup> 초과 차량은 보험 가입 대상에서 제외
- 자동차매매업자는 이전등록 신청을 위하여 자동차를 양수한 자로부터 미리 받은 수수료 또는 요금과 이전등록 신청에 소요된 실제 비용 간에 차액이 있는 경우에는 이전등록 신청일부터 30일 이내에 양수인에게 그 사실을 통지하고 차액을 전액 반환하여야 함. (자동차관리법 제65조③)
- 매매업자가 받을 수 있는 수수료 및 관리비용은 '매매알선수수료', '등록신청대행수수료', '관리비용', '자동차가격 조사·산정 수수료'이며, 이외의 금액은 받을 수 없음.(동 법 시행규칙 제122조)

- 매매알선수수료 : 자동차 소유자와 자동차 구매자 간의 자동차 매매를 알선하는 데에 소요되는 실제비용
- 등록신청대행수수료 : 등록신청대행에 소요되는 실제비용
- 관리비용 : 매매용자동차의 보관·관리에 소요되는 실제비용. 당해지역의 공영주차장의 주차요금을 초과할 수 없음
- 자동차가격 조사·산정 수수료 : 자동차가격 조사·산정에 소요되는 실제비용(자동차가격 조사·산정 내용을 고지한 경우만 해당)

- 「자동차관리법시행규칙」 일부 개정에 따라 ‘중고자동차 성능·상태 점검기록부’ 기존 양식(별지 제82호 서식)을 2021.3.31. 이후부터 새로운 양식으로 교체하여야 함.(국토교통부령 제811호, 2021.1.19.)
- 온라인 자동차 매매정보 제공자는 인터넷 홈페이지를 통하여 자동차 등록번호·차명·차종·차대번호 등 13가지 정보와 ‘자동차등록번호 식별이 가능하고 자동차의 전후면 전체가 나오도록 촬영된 자동차의 전후면 사진’, ‘자동차의 시동이 걸린 상태에서 경고등 점등 여부에 대한 식별이 가능하도록 계기판 전체를 촬영한 사진’ 등을 제공하여야 함. (자동차관리법 제65조의 2③, 동 시행규칙 제144조의 4)

### Ⅲ

## 온라인 중고차 매물 정보 제공 실태

### 1. 사진 등 외관 정보 제공 실태

#### 〈조사개요〉

◆ (조사대상) 중고차 온라인 판매 매출액 상위 5개 업체\*

\* 에이제이셀카, 오토플러스, 우리들모터스, 유카, 케이카(가나다 순)

◆ (조사내용) 중고차 사진·동영상\*\* 제공실태, 구매비용, 보증서비스, 성능·상태점검기록부, 사고이력 등의 정보제공 실태

◆ (조사방법) 홈페이지 모니터링

◆ (조사기간) 2021. 10. 15. ~ 11. 10.

\*\* 관련 법규에 온라인 자동차 매매정보 제공 범위로 ‘자동차등록번호 식별이 가능하고 자동차의 전후면 전체가 나오도록 촬영된 자동차의 전후면 사진’, ‘자동차의 시동이 걸린 상태에서 경고등 점등 여부에 대한 식별이 가능하도록 계기판(경고등) 전체를 촬영한 사진’을 ‘자동차의 내·외관 사진’으로 명시함에 따라 조사의 편의상 사진 6개 항목과 동영상 3개 항목으로 정함.

- ☐ 인터넷 중고차 판매 상위 5개 업체를 대상으로 중고차 관련 사진 정보제공 실태 모니터링 결과, ‘차량 내부·외부사진’과 ‘타이어 상태 사진’은 모두 제공하고 있었음.
- ☐ ‘엔진룸’과 ‘트렁크’ 사진은 모든 업체가 제공하고 있으나 일부 제공하지 않는 차량이 확인됐으며, ‘차량 하부사진’은 한 개 업체만 부분적으로 제공하고 있었음.
- ☐ 동영상 정보제공 실태 모니터링 결과, ‘차량 외관 360도 동영상’은 한 개 업체만 제공하였고, ‘차량하부’와 ‘성능·상태 점검’ 동영상 정보제공 업체는 한 곳도 없었음.

[표 Ⅲ-1 중고차 내·외관 정보 제공 현황]

(○ : 있음, × : 없음, △ : 없는 것도 있음)

구 분		케이카	오토플러스	유카	에이제이셀카	우리들모터스
사 진	차량 내부사진	○	○	○	○	○
	차량 외부사진	○	○	○	○	○
	타이어 사진	○	○	○	○	○
	차량 하부사진	△	×	×	×	×
	엔진룸 사진	○	○	○	○	△
	트렁크 사진	○	○	△	△	△
동영상	외관 360도 뷰	△	×	×	×	×
	차량하부	×	×	×	×	×
	성능상태점검 장면	×	×	×	×	×

- 중고차 타이어 사진을 통해 타이어의 마모 정도를 알 수 있어야 하나, 조사대상 업체가 제공한 사진으로는 타이어 마모 정도를 식별하기 어려운 실정임. (그림Ⅲ-1 참조)
- 온라인 중고차 판매업체에 따라 아래 사진과 같이 바퀴 사진 또는 타이어 바닥이 보이는 바퀴 사진을 제공하고 있으나, 타이어 마모 한계표시부분이 잘 보이지 않음.

[그림 Ⅲ-1 마모 정도 식별이 어려운 중고차 타이어 사진]



- 따라서 아래 예시 사진과 같이 타이어 마모 한계표시부분을 통해 타이어가 얼마 정도 남아있는지 식별이 가능한 사진을 제공할 필요가 있음. (그림Ⅲ-2 참조)

[그림 Ⅲ-2 마모 정도 식별이 비교적 용이한 타이어 사진(예시)]



## 2. 구매 비용 및 보증 서비스 정보제공 실태

- 온라인 중고차 사이트에서 차량 가격 정보는 5개 업체 모두 표기하였으나, 등록대행 수수료·관리비용·배송비를 구분 표기한 업체는 각각 한 곳씩에 불과함.
- 중고차 보증 관련 정보 중 ‘보증기간’ (구입 후 1개월 또는 주행거리 2만 km)은 모두 표기하였으나, ‘자체 보증연장 서비스’ (보증기간 추가 연장)를 제공하는 업체는 한 곳도 없었음.

[표 Ⅲ-2 중고차 구매 비용 및 보증 서비스 정보제공 현황]

(○ : 있음, × : 없음)

구 분		케이카	오토플러스	유카	에이제이셀카	우리들모터스
구 입 비 용	차량가격	○	○	○	○*	○*
	이전등록비	○	○	×	×	×
	등록 대행수수료	○	×	×	×	×
	관리비용	○	×	×	×	×
	배송비	×	○	×	×	×
	세금 등 부대비용	○	×	○	×	×
보 증 관 련	보증기간	○	○	○	○	○
	보증연장 가입여부	○	○	○	×	×
	자체 보증연장 서비스	×	×	×	×	×

\* 표시된 '차량가격'에 부대비용 포함 여부가 구분되지 않음

- ‘보증연장 가입’은 차종과 배기량에 따라 정해진 보증연장 비용을 지불하면 일정기간(또는 주행거리) 해당 부품 고장 발생 시 정해진 금액만큼 수리비를 보증하므로 소비자의 선택권을 확대함. (그림Ⅲ-3 참조)
- 오토플러스의 경우 ‘차량 구매 가격’에 ‘이전등록비·수수료’ 등 부대비용과 차종에 따른 ‘보증보험료’를 구분하여 ‘총 구매 예상 비용’이 표시되어 있었음. (그림Ⅲ-4 참조)

[그림 Ⅲ-3 중고차 보증연장 가입정보]

[그림 Ⅲ-4 세금 등 부대비용 정보]

<b>연장보증(EW) 무상제공</b>   <b>연장보증 무상제공</b> 보증기간: 차량 구매 후 6개월 주행거리: 무제한 적용부품: 엔진, 미션, 제동장치, 조향장치, 전기·전자 장치	차량가격 11,700,000원
	이전등록비 930,000원 등록신청대행 수수료 22,000원 관리비용 253,000원 K Car Warranty 가입비 KW6 365,000원
<b>총 구매 예상 비용 13,270,000원</b>	



### 3. 성능점검 기록부 및 사고이력 정보제공 실태

- ‘중고차 성능·상태 점검기록부’ 관련 정보제공 실태 모니터링 결과, ‘규정 서식화일’과 ‘점검 장면 사진’ 및 ‘자동차365 실매물 조회방법’을 표기한 업체는 3곳이었으며, ‘엔진룸 동영상’과 ‘차량 하부 동영상’을 제공하는 업체는 한 곳도 없었음.

[표 Ⅲ-3 중고차 성능점검 및 사고이력 정보제공 현황]

(○ : 있음, × : 없음, △ : 없는 것도 있음)

구 분		케이카	오토플러스	유카	에이제이셀카	우리들모터스
점검기록부	규정서식 화일	○	○	△	△	○
	점검장면 사진	△	○	×	○	○
	보증 보험시명 표기	○	×	×	×	○
	자동차365 실매물 조회방법 표기	○	○	×	×	○
	요약정보	○	×	○	×	×
	엔진룸 동영상	×	×	×	×	×
	차량 하부 동영상	×	×	×	×	×
사고이력	사고무사고 표시	○	○	○	×	○
	중고차사고이력 정보 보고서	○	○	×	○	×
	보험개발원 (카하스토리) 사이트 링크	○	○	○	○	○

- 2021.3.31. 이후부터 기존 ‘중고차 성능·상태 점검기록부’ 양식을 새로운 양식으로 교체하여야 하나 2개 업체(유카·에이제이셀카)는 기존 양식을 사용하고 있었고, 바뀐 양식에 있는 ‘자동차365 실매물 조회방법\*’도 표기되어 있지 않았음. (국토교통부령 제811호, 2021.1.19.)

\* 중고차시세, 중고차매매평균금액, 중고차이력조회, 중고차 등록비용, 중고차매매요령 등 자동차 종합정보 제공 포털사이트

[그림 Ⅲ-5 성능점검기록부 내 ‘자동차 365’ 정보조회 안내문구 표기(예시)]

- 자동차365([www.car365.go.kr](http://www.car365.go.kr))에서 실매물 조회 및 정비이력 확인을 할 수 있습니다.
- 자동차365>자동차 실매물검색>차량번호 입력
- 자동차365>자동차 이력조회>매매용차량조회>자동차등록번호 검색

- 5개 업체 모두 보험개발원 ‘카히스토리’ 사이트를 링크하였으나, 중고차 ‘사고 유무’를 별도로 표기한 업체는 4곳이었음.  
(그림Ⅲ-6 참조)

[그림 Ⅲ-6 자동차 ‘사고 유무’ 표기 및 ‘카히스토리’ 링크]

연식	2010/06	보험개발원(www.kidi.or.kr)은 보험업법 제176조에 의하여 설립된 보험요율산출기관이며, 중고차사고이력정보서비스(www.carhistory.or.kr)는 보험업법시행령 제86조 제1호 근거하여 제공합니다.  2021.10.23 보험개발원
연료	휘발유	
주행거리	167,982 km	
사고유무	사고	
압류/저당	없음 / 없음	

#### 4. 매물 비교정보 제공실태

- 중고차 매물 비교정보 제공실태 모니터링 결과, ‘차량 가격’, ‘차량 연식’, ‘주행거리’는 모두 제공하고 있었으나, ‘옵션’은 3개 업체만 제공하고 있었으며, 검색 가능한 옵션 수는 6개~60개이었음.

[표 Ⅲ-4 중고차 매물 비교정보 제공 현황]

(○ : 있음, × : 없음)

구 분	케이카	오토플러스	유카	에이저아셀카	우리들모터스
차량 가격	○	○	○	○	○
차량 연식	○	○	○	○	○
주행거리	○	○	○	○	○
옵션*(검색 가능한 수)	○ (60)	○ (18)	○ (6)	×	×

\* 섀시, 열선시트, 전동미러 등 연료·색상·변속기 제외

- 케이카의 경우, 구입 희망 차종(아반떼)과 판매 가격(700만 원 ~ 900만 원)의 범위를 설정하여 검색하면 해당 온라인 판매 업체의 중고차 매물 정보를 확인할 수 있었음. (그림Ⅲ-7 참조)

[그림 Ⅲ-7 중고차 가격비교 검색 정보제공]

가격/월 할부금/월 렌트비(\*)

가격 월할부금 렌트비

700만원 ~ 900만원

가격 직접입력(단위: 만원)

색상

연료

현대 아반떼 MD M16 GDI 스마트  
13년 3월식 71,084km 가솔린 안양 단순사고(접촉)  
가족시트 맥스ECM/하이패스 콜미러팩! 우수한 컨디션!!

770만원  
할부 월 16만원

현대 아반떼 MD M16 GDI 예비뉴  
13년 5월식(14년형) 75,552km 가솔린 김포공항 사고  
#순정네비+후방카메라 #타이어 4본 모두 21년생산 #컨디션 굿

850만원  
할부 월 18만원

- 차량 연식(2015년 ~ 2017년)과 주행거리(약 5만 ~ 6만)의 범위를 설정해서 검색하면 해당 온라인 판매 업체의 중고차 매물 정보가 차종에 상관없이 제공되고 있었음. (그림Ⅲ-8 참조)

[그림 Ⅲ-8 차량 연식/주행거리 비교검색 정보제공]

연식범위 2015년 ~ 2017년

2007년 2021년

주행거리 49,133km ~ 59,736km

0km 110,000km

현대캐피탈 인증중고차

더 뉴쏘렌토  
디젤 R2.0 2WD 프레스티지  
2017년 09월 50,309Km 5인승  
2,430만원 2,380만원 50만원 할인

현대캐피탈 인증중고차

올 뉴투싼  
디젤 R2.0 2WD 모던  
2017년 07월 51,021Km 5인승  
2,040만원

레이  
가솔린 디럭스  
2017년 07월 51,451Km  
860만원

현대캐피탈 인증중고차

올 뉴투싼  
디젤 1.7 2WD 모던  
2017년 12월 51,476Km 5인승  
1,890만원 1,850만원 40만원 할인

## IV

## 소비자 설문조사 결과

### 〈조사개요〉

- ◆ (조사대상) 최근 1년 이내 중고차 구입 경험이 있는 성인 남녀 501명
- ◆ (조사내용) 중고차 구매 및 피해 경험, 성능·상태점검 기록부 인지도, 만족도 등
- ◆ (조사방법) 구조화된 설문지를 통한 온라인 조사
- ◆ (표본오차) 95% 신뢰수준에서  $\pm 4.38\%P$
- ◆ (조사기간) 2021. 10. 20. ~ 11. 30.

## 1. 중고차 구매실태와 피해 경험

### 가. 중고차 구매 가격

- 최근 1년 이내 중고차 구매 경험이 있는 성인 남녀 501명을 대상으로 중고차 구매 가격을 설문한 결과, 1,000만 원 이상 ~ 2,000만 원 미만으로 구매한 소비자가 189명(37.7%)으로 가장 많았고, 500만 원 이상 ~ 1,000만 원 미만 130명(25.9%), 2,000만 원 이상 106명(21.2%) 등의 순이었음.
- 중고차 구매 지역별 구매 가격 분포를 비교해 보면,
- 1,000만 원 이상 ~ 2,000만 원 미만에 중고차를 구매한 소비자의 비중은 서울·경기·인천 지역이 40.4%(260명 중 105명)으로 가장 높았으며, 대구·경북 지역 40.0%(55명 중 22명), 부산·울산·경남 지역 38.2%(76명 중 29명) 순이었음.
  - 대전·세종·충청 지역은 500만 원 이상 ~ 1,000만 원 미만으로 구매한 소비자의 비중이 33.3%(48명 중 16명)로 가장 높았음.

- 구매 지역별 중고차 평균 가격을 비교 분석한 결과, 제주도에서 사들인 중고차 평균 가격이 19,966천 원으로 가장 높았고, 강원도가 11,480천 원으로 가장 낮았으며, 두 지역의 평균가격 차이는 8,486천 원으로 분석됨.

[표 IV-1 지역별 중고차 구매 가격 비교표]

단위 : 명(%)

구 분	100만원 미만	100만원 이상~500만원 미만	500만원 이상~1,000만원 미만	1,000만원 이상~2,000만원 미만	2,000만원 이상	평 균 (천 원)
서울·경기·인천 (260)	3 (1.2)	24 (9.2)	62 (23.8)	105 (40.4)	66 (25.4)	16,603
부산·울산·경남 (76)	2 (2.6)	13 (17.1)	20 (26.3)	29 (38.2)	12 (15.8)	11,933
대구·경북 (55)	0 (0.0)	10 (18.2)	13 (23.6)	22 (40.0)	10 (18.2)	13,287
광주·전남·전북 (46)	1 (2.2)	8 (17.4)	14 (30.4)	15 (32.6)	8 (17.4)	12,360
대전·세종·충남·충북(48)	0 (0.0)	11 (22.9)	16 (33.3)	13 (27.1)	8 (16.7)	11,587
강원도 (10)	0 (0.0)	3 (30.0)	3 (30.0)	3 (30.0)	1 (10.0)	11,480
제주도 (6)	0 (0.00)	1 (16.7)	2 (33.3)	2 (33.3)	1 (16.7)	19,966
합 계 (501)	6 (1.2)	70 (14.0)	130 (25.9)	189 (37.7)	106 (21.2)	-

□ 중고차 구매 만족도와 구매 가격을 비교 분석한 결과,

- 만족(매우 만족 또는 만족)한다는 응답률이 38.8%(273명 중 106명)로 가장 높았던 중고차 구매 가격대는 1,000만 원 ~ 2,000만 원이었으며,
- 불만족(매우 불만족 또는 불만족)한다는 응답률이 51.6%(31명 중 16명)로 가장 높았던 중고차 구매 가격대는 500만 원 ~ 1,000만 원이었던 것으로 분석됨.

[표 IV-2 중고차 만족도와 구매 가격 비교표]

단위 : 명(%)

구 분	100만원 미만	100만원 이상~500만원 미만	500만원 이상~1,000만원 미만	1,000만원 이상~2,000만원 미만	2,000만원 이상	평 균 (천 원)
(매 우)불 만 족 (31)	0 (0.0)	4 (12.9)	16 (51.6)	8 (25.8)	3 (9.7)	9,950
보 통 (197)	3 (1.5)	28 (14.2)	52 (26.4)	75 (38.1)	39 (19.8)	14,894
(매 우)만 족 (273)	3 (1.1)	38 (13.9)	62 (22.7)	106 (38.8)	64 (23.4)	14,913
합 계 (501)	6 (1.2)	70 (14.0)	130 (25.9)	189 (37.7)	106 (21.2)	-

## 나. 중고차 매물정보 수집 및 구매 경로

□ 구매할 중고차에 대한 정보를 어떤 경로로 확인했는지 설문한 결과, ‘매장을 방문해서’ 라고 응답한 소비자가 501명 중 188명(37.5%)로 가장 많았고, ‘온라인 사이트를 통해’ 127명(25.3%), ‘지인을 통해’ 110명(22.0%) 순이었음.

○ 매장을 방문해서 중고차 정보를 확인하는 연령대는 20대가 44.7%로 가장 높았고, 60대 44.1%, 40대 35.2% 순이었음.

[표 IV-3 연령대별 중고차 정보 확인 경로 비교표]

단위 : 명(%)

구 분	매장 방문	온라인 사이트	지인	중고거래 앱	기타	계
20대	42 (44.7)	19 (20.2)	19 (20.2)	14 (14.9)	0 (0.0)	94 (100.0)
30대	31 (34.1)	28 (30.8)	21 (23.1)	10 (11.0)	1 (1.1)	91 (100.0)
40대	38 (35.2)	31 (28.7)	17 (15.7)	22 (20.4)	0 (0.0)	108 (100.0)
50대	36 (31.3)	33 (28.7)	26 (22.6)	20 (17.4)	0 (0.0)	115 (100.0)
60대	41 (44.1)	16 (17.2)	27 (29.0)	9 (9.7)	0 (0.0)	93 (100.0)
합 계	188 (37.5)	127 (25.3)	110 (22.0)	75 (15.0)	1 (0.0)	501 (100.0)

□ 중고차 구매 계약은 어떻게 했는지 설문한 결과, ‘매장을 방문해서’ 라고 응답한 소비자가 501명 중 202명(40.3%)로 가장 많았고, ‘인터넷으로 검색 후 매장을 방문해서’ 127명(25.3%), ‘차주와 직거래로’ 91명(18.2%) 순이었음.

○ 연령별 계약 방법을 분석한 결과, 인터넷으로 검색 후 매장 방문으로 계약한 나이는 40대가 36.1%로 가장 많았고, 차주와 직거래로 계약한 나이는 60대가 25.8%로 가장 많았으며, 온라인 사이트로 계약한 나이는 30대가 13.2%로 가장 많았던 것으로 분석됨.

[표 IV-4 연령대별 중고차 구매 계약 유형 비교표]

단위 : 명(%)

구 분	매장 방문	인터넷 검색 후 매장방문	차주와 직거래	온라인	중고거래 앱	기타	계
20대	39 (41.5)	25 (26.6)	15 (16.0)	8 (8.5)	7 (7.4)	0 (0.0)	94 (100.0)
30대	39 (42.9)	16 (17.6)	15 (16.5)	12 (13.2)	7 (7.7)	2 (1.1)	91 (100.0)
40대	38 (35.2)	39 (36.1)	14 (13.0)	4 (3.7)	13 (12.0)	0 (0.0)	108 (100.0)
50대	49 (42.6)	25 (21.7)	23 (20.0)	13 (11.3)	5 (4.3)	0 (0.0)	115 (100.0)
60대	37 (39.8)	22 (23.7)	24 (25.8)	4 (4.3)	6 (6.5)	0 (0.0)	93 (100.0)
합 계	202 (40.3)	127 (25.3)	91 (18.2)	41 (8.2)	38 (7.6)	2 (0.0)	501 (100.0)

□ 한편, 온라인 중고차 판매업자가 인터넷으로 어떤 차량 정보를 제공해 주기를 원하는지 설문한 결과, ‘중고차 성능상태 점검 기록부 사진’ 이라고 응답한 소비자가 54.9%로 가장 많았고, ‘차량 정비 이력’ 42.3%, ‘차량 전·후좌우하부 외관 동영상’ 34.7% 등의 순이었음. (복수 응답)

[표 IV-5 중고차 인터넷 정보 제공 희망 우선 순위]

단위 : 명, %

구 분	응답자 수	비율
중고차 성능·상태 점검 기록부 사진	275	54.9
차량 정비 이력	212	42.3
차량 전·후·좌·우·하부 외관 동영상	174	34.7
성능·상태 점검 장면 동영상	159	31.7
카히스토리(보험개발원 제공) 조회 사본	159	31.7
전 차주 이력(1인 소유 / 렌터카)	134	26.7
차량 전·후·좌·우·하부 외관 사진	128	25.5
동종 차량의 최저가 비교 정보	123	24.6
구입 희망 차량의 주행거리 비교 정보	118	23.6
차량 배송비	21	4.2

n=501명, 복수응답

#### 다. 중고차 구매 이유 및 고려 요소

□ 신차가 아닌 중고차를 구매하는 이유를 묻는 설문에 ‘새 차를 사는 것보다 경제적 이어서’ 라고 응답한 소비자가 501명 중 290명(57.9%)으로 가장 많았고, ‘운전 경험 부족으로 새 차 운전이 부담스러워서’ 94명(18.8%), ‘신차 출고 대기 없이 즉시 사용할 수 있어서’ 50명(10.0%) 등의 순이었음.

○ 연령별 중고차 구매 이유를 비교 분석한 결과,

- ‘새 차를 사는 것보다 경제적 이어서’ 응답률이 가장 높은 연령은 50대로서 68.7%를 차지하였으며,
- ‘운전 경험 부족으로 새 차 운전이 부담스러워서’ 응답률이 가장 높은 연령은 20대로서 34.0%,
- ‘신차 출고 대기 없이 즉시 사용할 수 있어서’ 응답률이 가장 높은 연령은 40대로서 13.0%,
- ‘일정 기간 임시로 사용할 차가 필요해서’ 응답률이 가장 높은 연령은 60대로서 15.1% 등으로 분석됨.



[표 IV-6 연령대별 중고차 구매 이유 비교표]

단위 : 명(%)

구 분	20대	30대	40대	50대	60대	계
새 차를 사는 것 보다 경제적 이어서	42 (44.7)	48 (52.7)	65 (60.2)	79 (68.7)	56 (60.2)	290 (57.9)
운전 경험 부족으로 새차 운전이 부담스러워서	32 (34.0)	22 (24.2)	17 (15.7)	12 (10.4)	11 (11.8)	94 (18.8)
신차 출고 대기 없이 즉시 사용할 수 있어서	9 (9.6)	8 (8.8)	14 (13.0)	11 (9.6)	8 (8.6)	50 (10.0)
일정 기간 임차로 사용할 차가 필요해서	6 (6.4)	7 (7.7)	9 (8.3)	9 (7.8)	14 (15.1)	45 (9.0)
원하는 차가 단종 되어서	3 (3.2)	5 (5.5)	2 (1.9)	1 (0.9)	1 (1.1)	12 (2.4)
주위 사람들의 권유로	1 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (2.6)	3 (3.2)	7 (1.4)
기 타	1 (1.1)	1 (1.1)	1 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (0.6)
합 계	94 (100.0)	91 (100.0)	108 (100.0)	115 (100.0)	93 (100.0)	501 (100.0)

□ 중고차 구입 시 중요하게 고려하는 사항을 설문한 결과, ‘구매 가격’ 이라고 응답한 소비자가 69.3%로 가장 많았고, ‘사고 이력’ 59.9%, ‘주행 거리’ 59.7% 등의 순이었음. (복수 응답)

[표 IV-7 중고차 구매 시 고려사항]

단위 : 명, %

구 분	응답자 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

- 한편, 수리 범위 또는 사고기록을 기준으로 어느 정도까지를 ‘무사고 중고차’로 생각하는지 설문한 결과, ‘후드·문짝·펜더 등을 판금·도색 수리한 이력이 없는 차’ 라고 응답한 소비자가 501명 중 120명(24.0%)으로 가장 많았고, ‘카히스토리(보험개발원 제공)에 수리 이력 기록이 없는 차’ 111명(22.2%), ‘주요 골격부위/판금·용접/부품교환 수리 이력이 없는 차’ 94명(18.8%) 순이었음.
- 사고 차량에 대한 일반 소비자의 인식과 중고자동차 성능·상태 점검 기록부 상 표시되는 사고차량에 상당한 차이가 있음을 확인할 수 있음.

**<중고자동차 성능·상태 점검 기록부에 표시되는 사고 이력>**

사고이력 인정은 자동차 주요골격\* 부위의 판금, 용접수리 및 교환이 있는 경우로 한정함. 단, 쿼터패널, 루프패널, 사이드패널 부위는 절단, 용접 시에만 사고로 표기함.(후드, 프론트펜더, 도어, 트렁크리드 등 외판 부위 및 범퍼에 대한 판금, 용접 수리 및 교환은 단순 수리로서 사고에 포함되지 않음. [자동차관리법 시행규칙 별지 제82호서식<개정 2021.1.19.>]

**\* 주요골격부위**

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

- 연령별로 ‘무사고 중고차’라고 생각하는 기준을 비교 분석한 결과,
- 20대와 60대는 ‘후드·문짝·펜더 등을 판금 도색 수리한 이력이 없는 차’를 무사고 차라고 응답한 사람이 각각 29.8%와 23.7%로 가장 많았으나,
  - 30대의 경우 ‘주요 골격부위/판금·용접/부품교환 수리 이력이 없는 차’라고 응답한 사람이 24.2%(91명 중 22명)로 가장 많았으며,
  - 40대는 ‘후드·문짝·펜더 등을 판금 도색 수리한 이력이 없는 차’ 등 3개 항목에 대한 응답률이 22.2%로 동일하게 나타났으며,
  - 50대는 ‘카히스토리(보험개발원 제공)에 수리 이력 기록이 없는 차’와 ‘주요 골격부위/판금·용접/부품교환 수리 이력이 없는 차’를 ‘무사고 중고차’라고 응답한 사람이 25.2%로 동일한 것으로 확인됨.

[표 IV-8 연령대별 무사고 중고차 인식 비교표]

단위 : 명(%)

구 분	20대	30대	40대	50대	60대	계
후드·문짝·펜더 등을 판금 도색 수리한 이력이 없는 차	28 (29.8)	18 (19.8)	24 (22.2)	28 (24.3)	22 (23.7)	120 (24.0)
카히스토리(보험개발원 제공)에 수리 이력 기록이 없는 차	21 (22.3)	11 (12.1)	24 (22.2)	29 (25.2)	26 (28.0)	111 (22.2)
주요 골격부위/판금·용접/부품교환 수리 이력이 없는 차	13 (13.8)	22 (24.2)	19 (17.6)	29 (25.2)	11 (11.8)	94 (18.8)
범퍼를 교체 수리한 이력이 없는 차	18 (19.1)	19 (20.9)	17 (15.7)	17 (14.8)	17 (18.3)	88 (17.6)
후드·문짝·펜더 등을 교체 수리한 이력이 없는 차	14 (14.9)	21 (23.1)	24 (22.2)	12 (10.4)	17 (18.3)	88 (17.6)
합 계	94 (100.0)	91 (100.0)	108 (100.0)	115 (100.0)	93 (100.0)	501 (100.0)

## 라. 중고차 성능·상태점검 기록부 내용 인지도

- 중고차 성능·상태점검기록부에 체크된 항목을 얼마나 잘 이해하는지 설문한 결과, ‘매우 잘 또는 잘 이해한다’ 고 응답한 소비자가 501명 중 207명(41.3%)으로 절반 수준에도 이르지 못한 것으로 확인됨.
- 연령별로 비교해 보면 20대·40대·60대가 ‘매우 잘 또는 잘 이해한다’ 는 응답률은 각각 42.6%, 45.4%, 45.2%로서 전체 응답률(41.3%)보다 높게 나타났으나, 30대·50대의 응답률은 37.4%, 36.5%로서 전체 응답률보다 낮은 것으로 분석됨.
- 한편, 연령별 이해 정도의 분포를 비교 분석한 결과, 60대가 성능·상태점검기록부에 체크된 항목을 이해하지 못하는 비율이 15.1%로 가장 높았으며, 40대가 8.3%로 가장 낮은 것으로 나타남.

[표 IV-9 중고차 성능상태 점검기록부 내용 연령별 인지도 비교표]

단위 : 명(%)

구 분	20대	30대	40대	50대	60대	계
이해하지 못한다	12 (12.8)	13 (14.3)	9 (8.3)	14 (12.2)	14 (15.1)	62 (12.4)
보통이다	42 (44.7)	44 (48.4)	50 (46.3)	59 (51.3)	37 (39.8)	232 (46.3)
이해한다	40 (42.6)	34 (37.4)	49 (45.4)	42 (36.5)	42 (45.2)	207 (41.3)
합 계	94 (100.0)	91 (100.0)	108 (100.0)	115 (100.0)	93 (100.0)	501 (100.0)
5점 평균	3.34	3.25	3.44	3.28	3.37	3.34
100점 평균	58.51	56.32	61.11	56.96	59.14	58.43

- 또한, 중고차 성능·상태점검기록부에 표기된 자동차 부품 관련 용어들을 얼마나 잘 알고 있는지 설문한 결과, ‘매우 잘 또는 잘 알고 있다’고 응답한 소비자가 501명 중 146명(29.1%)에 불과한 것으로 확인됨.
- 연령별로 비교해 보면 40대·60대가 ‘매우 또는 잘 알고있다’는 응답률은 각각 39.8%, 30.1% 전체 응답률(29.1%)보다 높게 나타났다으나, 20대·30대·50대의 응답률은 각각 28.7%, 24.2%, 22.6%로서 전체 응답률보다 낮은 것으로 분석됨.
- 한편, 중고차 성능·상태점검기록부에 표기된 자동차 부품 관련 용어들을 잘 알지 못한다고 응답한 소비자의 성별을 비교 분석한 결과 남성 18.0%, 여성 27.8%로서 여성의 응답률이 남성보다 9.8%p 더 높게 나타나 여성의 자동차 부품 관련 용어 인지도가 남성보다 더 낮은 것으로 확인됨.

[표 IV-10 성능상태 점검기록부 부품용어 연령별 인지도 비교표]

단위 : 명 (%)

구 분	20대	30대	40대	50대	60대	계	남	여
잘 알지 못한다	22 (23.4)	22 (24.2)	15 (13.9)	33 (28.7)	22 (23.7)	114 (22.8)	46 (18.0)	68 (27.8)
보통이다	45 (47.9)	47 (51.6)	50 (46.3)	56 (48.7)	43 (46.2)	241 (48.1)	134 (52.3)	107 (43.6)
잘 알고 있다	27 (28.7)	22 (24.2)	43 (39.8)	26 (22.6)	28 (30.1)	146 (29.1)	76 (29.7)	70 (28.6)
합 계	94 (100.0)	91 (100.0)	108 (100.0)	115 (100.0)	93 (100.0)	501 (100.0)	256 (100.0)	245 (100.0)
5점 평균	3.07	3.02	3.31	2.96	3.12	3.10	3.16	3.03
100점 평균	51.86	50.55	57.87	48.91	52.96	52.45	54.10	50.71

## 마. 중고차 구매 관련 피해 경험

- 중고차 구매 과정에 피해를 경험한 적이 있는지 설문한 결과, 501명 중 64명(12.8%)이 경험한 적이 있다고 응답함.
- 연령별로 비교해 보면 30대의 피해 경험률이 19.8%(91명 중 18명)로 가장 높았고, 60대 17.2%(93명 중 16명), 40대 12.0%(95명 중 13명) 순으로 확인됨.

[표 IV-11 중고차 구매 관련 연령별 피해 경험 비교표]

단위 : 명(%)

구 분	있었다	없었다	계
20대	11(11.7)	83(88.3)	94(100.0)
30대	18(19.8)	73(80.2)	91(100.0)
40대	13(12.0)	95(88.0)	108(100.0)
50대	6(5.2)	109(94.8)	115(100.0)
60대	16(17.2)	77(82.8)	93(100.0)
합 계	64(12.8)	437(87.2)	501(100.0)

- 지역별로 비교해 보면 대구·경북에서 중고차를 구매한 소비자의 피해 경험률이 18.2%(76명 중 9명)로 가장 높았고, 제주도 16.7%(6명 중 1명), 광주·전남·전북 13.0%(46명 중 6명) 순으로 확인됨.

[표 IV-12 중고차 구매 관련 지역별 피해 경험 비교표]

단위 : 명(%)

중고차 구매 지역	있었다	없었다	계
전 체	64(12.8)	437(87.2)	501(100.0)
서울·경기·인천 (260)	32(12.3)	228(87.7)	260(100.0)
부산·울산·경남 (76)	9(11.8)	67(88.2)	76(100.0)
대구·경북 (55)	10(18.2)	45(81.8)	55(100.0)
광주·전남·전북 (46)	6(13.0)	40(87.0)	46(100.0)
대전·세종·충남·충북 (48)	6(12.5)	42(87.5)	48(100.0)
강원도 (10)	0(0.0)	10(100.0)	10(100.0)
제주도 (6)	1(16.7)	5(83.3)	6(100.0)

- 중고차 구매 과정에서 피해를 입은 64명에게 어떤 피해를 경험했는지 중복 설문한 결과, ‘사고 이력 미고지’가 40.6%로 가장 많았고, ‘차량 연식 상이’ 31.3%, ‘허위·미끼 매물’ 29.7% 등의 순이었음.

[표 IV-13 중고차 구매 관련 피해 유형]

단위 : 복수 응답(%)

구 분	응답자 수	응답률
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

## 2. 중고차 정보 관련 신뢰도

- 중고차 구매 경험이 있는 소비자에게 중고차 관련 사항에 대하여 얼마나 신뢰하는지 설문 결과 평균 53.47점으로 나타남.
- ‘온라인 중고차 매물정보 내용’에 대한 신뢰도가 47.46점으로 가장 낮았고,
  - ‘판매원이 설명하는 중고차 상태’ 47.60점,
  - ‘중고차 구입 후 보증수리 약속’ 52.54점,
  - ‘중고차 성능·상태점검기록부 체크 내용’ 54.49점 순이었음.

[표 IV-14 중고차 관련 정보 내용별 신뢰도]

단위 : 점

구 분	점 수	
	5점 기준	100점 기준
카 히 스토 리 사 고 이 력	3.41	60.18
자 동 차 감 정 평 가 사 의 감 정 내 용	3.34	58.53
중 고 차 성 능 · 상 태 점 검 기 록 부 체 크 내 용	3.18	54.49
중 고 차 구 입 후 보 증 수 리 약 속	3.10	52.54
판 매 원 이 설 명 하 는 중 고 차 상 태	2.90	47.60
온 라 인 중 고 차 매 물 정 보 내 용	2.90	47.46
평 균	3.14	53.47

- 소비자 나이와 신뢰도를 비교한 결과, 40대의 신뢰도가 56.48점으로 가장 높았고, 60대가 50.54점으로 가장 낮았으며, 5.94점 차이가 있는 것으로 분석됨.

[표 IV-15 중고차 관련 정보 연령별 신뢰도 비교표]

단위 : 점

구 분	20대	30대	40대	50대	60대 이상	평균	남	여
5점 평균	3.20	3.06	3.26	3.14	3.02	3.14	3.06	3.22
100점 평균	54.92	51.47	56.48	53.41	50.54	53.47	51.60	55.43

### 3. 선호 중고차 유형 및 구매 만족도

#### 가. 소비자가 선호하는 중고차

- ☐ 어떤 중고차를 선호하는지 설문한 결과, ‘사고 이력이 전혀 없는 중고차’ 라고 응답한 소비자가 501명 중 148명(29.5%)으로 가장 많았고, ‘제조사(브랜드)에서 인증한 중고차’ 128명(25.5%), ‘자동차 성능상태점검 내용이 우수한 중고차’ 123명(24.6%) 순이었음.



[표 IV-16 선호하는 중고차 유형]

단위 : 명, %

구 분	응답자 수	비율
사고 이력이 전혀 없는 중고차	148	29.5
제조사(브랜드)에서 인증한 중고차	128	25.5
자동차 성능·상태점검 내용이 우수한 중고차	123	24.6
매매업자가 제시한 품질 보증기간이 긴 중고차	63	12.6
매매업자가 인증한 중고차	38	7.6
기 타	1	0.2
합 계	501	100.0

## 나. 소비자의 중고차 구매 만족도

- 최근에 구매한 중고차에 대하여 얼마나 만족하는지 5점 척도로 설문한 결과, 평균 3.33점이었으며, ‘차량 상태와 품질’이 3.42점으로 가장 높았고, ‘중고차성능상태점검기록부에 대한 만족도’ 3.34점, ‘구매 과정 응대 등 딜러에 대한 만족도’ 3.30점 순이었음.

[표 IV-17 중고차 구매 관련 만족도]

단위 : 점

구 분	점수(5점 기준)
차량 상태와 품질	3.42
중고차 성능·상태 점검 기록부에 대한 만족도	3.34
구매 과정 응대 등 딜러에 대한 만족도	3.30
중고차 구매 가격의 적정성	3.24
평 균	3.33

○ 중고차 구매 지역별 만족도를 비교 분석한 결과,

- 대구·경북 지역은 ‘구매 과정 응대 등 딜러에 대한 만족도’가 3.27점으로 ‘차량 상태와 품질’에 대한 만족도보다 더 높았으며,

- 광주·전남·전북 지역은 ‘중고차성능상태점검기록부에 대한 만족도’가 3.30점으로 ‘차량 상태와 품질’에 대한 만족도보다 더 높았음.
- ‘중고차 구매 가격의 적정성’에 대한 만족도가 가장 낮은 곳은 대전·세종·충남·충북지역으로 3.00점이었음.

[표 IV-18 중고차 구매 지역별 만족도]

단위 :점(사례수)

구 분	서울 경기 인천 (260)	부산 울산 경남 (76)	대구 경북 (55)	광주 전남 전북 (46)	대전 세종 충남북 (48)	강원도 (10)	제주도 (6)
차량 상태와 품질	3.46	3.61	3.25	3.24	3.19	3.40	4.17
중고차성능상태점검기록부에 대한 만족도	3.33	3.55	3.15	3.30	3.19	3.20	4.00
구매 과정 응대 등 딜러에 대한 만족도	3.33	3.45	3.27	3.07	3.17	3.30	3.33
중고차 구매 가격의 적정성	3.28	3.46	3.05	3.07	3.00	3.20	3.67

□ 중고차 구매 결정 전에 ‘타보기 서비스\*’를 해 보았다고 응답한 소비자는 501명 중 239명(47.7%)으로 나타남.

\* 중고차 구입 계약 전에 소정의 대여료를 지불하고 일정 기간(1-2) 시승하면서 차량 상태를 확인 후 구매를 결정함.

- ‘타보기 서비스’와 중고차 구매 만족도를 비교 분석한 결과, 타보기 서비스를 이용한 소비자의 만족(매우 만족 또는 만족) 비율이 55.7%(273명 중 152명)로 경험하지 못한 소비자의 만족 비율 44.3%보다 11.4%p 더 높았으며,
- 불만족(매우 불만족 또는 불만족)이라고 응답한 소비자의 경우 ‘타보기 서비스’를 이용해본 소비자 19.4%(31명 중 6명)보다 61.2%p 더 많은 것으로 분석됨.

- 최근 구매한 중고차에 대한 전반적인 만족도는 3.55점이었음.

[표 IV-19 중고차 구매 전반적 만족도]

단위 : 명, (%), 점

구 분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	계	만족도	
							5점	100점
최근 구매한 중고차에 대한 전반적인 만족도	5 (1.0)	26 (5.2)	197 (39.3)	234 (46.7)	39 (7.8)	501 (100.0)	3.55	63.77

#### 4. 국내 중고차 시장 문제점 및 발전 방안

- ☐ 우리나라 중고차 시장의 문제점이 무엇이라고 생각하는지 설문한 결과(복수응답),
  - ‘허위·미끼 매물’의 응답률이 79.8%로 가장 높았고,
  - ‘불투명한 중고차 가격’ 71.7%,
  - ‘중고차 성능·상태 점검 기록부에 대한 낮은 신뢰도’ 59.1% 순으로 나타남.

[표 IV-20 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

□ 한편, 우리나라 중고차 시장이 더욱 발전하려면 어떤 점이 필요하다고 생각하는지 설문한 결과(복수응답),

- ‘징벌적 손해배상 등 허위·미끼 매물에 대한 처벌강화’의 응답률이 57.1%로 가장 높았고,
- ‘가격 비교정보 등 중고차 인터넷 통합검색 시스템 구축’ 40.3%,
- ‘중고차 성능·상태 점검 내용에 대한 신뢰성 확보’ 38.0%
- ‘구매 후 일정 기간 이내 교환 환불제도 도입’ 35.9%
- ‘중고차 부당 표시·광고 모니터링 전담 기구 설치 운영’ 30.9% 등의 순으로 나타남.

[표 IV-21 국내 중고차 시장 발전 방안]

단위 : 명, %

구 분	사례 수	비율
징벌적 손해배상 등 허위·미끼 매물에 대한 처벌강화	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 정보 제공 의무화	105	21.0
자동차 정비이력 온라인 정보 제공	81	16.2

n=501명, 복수응답

## 〈조사개요〉

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

## 1. 중고차 판매 방식 및 선호도

## 가. 중고차 판매 방식

- 서울·경기·인천 소재 중고차 판매사업자(딜러) 105명을 대상으로 중고차를 어떤 방식으로 판매하는지 설문한 결과,
- ‘온라인과 오프라인 모두 판매’ 한다고 응답한 사람이 78명(74.3%)으로 가장 많았고, ‘온라인 판매’ 18명(17.1%), ‘오프라인 판매’ 9명(8.6%) 순으로 나타남.

[표 V-1 중고차 판매 방식]

단위 : 명(%)

구 분	온라인과 오프라인 모두 판매	온라인 판매	오프라인 판매	계
합 계	78 (74.3)	18 (17.1)	9 (8.6)	105 (100.0)

- 사업자의 나이별 판매 방식을 비교 분석한 결과, ‘온라인과 오프라인 모두 판매’ 하는 사업자는 60대 이상이 89.5%(19명 중 17명)로 가장 높았고, 30대가 56.7%(30명 중 17명)로 가장 낮았음.

[표 V-2 사업자 나이별 중고차 판매 방식 비교표]

단위 : 명(%)

구 분	온라인과 오프라인 모두 판매	온라인 판매	오프라인 판매	계
20대	7 (87.5)	1 (12.5)	0 (0.0)	8 (100.0)
30대	17 (56.7)	10 (33.3)	3 (10.0)	30 (100.0)
40대	21 (70.0)	7 (23.3)	2 (6.7)	30 (100.0)
50대	16 (88.9)	0 (0.0)	2 (11.1)	18 (100.0)
60대 이상	17 (89.5)	0 (0.0)	2 (10.5)	19 (100.0)
합 계	78 (74.3)	18 (17.1)	9 (8.6)	105 (100.0)

## 나. 중고차 판매 방식별 선호도

- 중고차 판매사업자(딜러)를 대상으로 온라인과 오프라인 판매 중 어느 쪽을 더 선호하는지 설문한 결과, ‘온라인 판매’를 선호한다고 응답한 사람이 105명 중 62명(59.0%)으로 ‘오프라인 판매’ (41.0%)를 선호한다고 응답한 사람보다 18.0%p 더 높았음.

[표 V-3 연령대별 중고차 판매 방식별 선호도 비교표]

단위 : 명(%)

구 분	온라인 판매	오프라인 판매	계
20대	4 (50.0)	4 (50.0)	8 (100.0)
30대	18 (60.0)	12 (40.0)	30 (100.0)
40대	18 (60.0)	12 (40.0)	30 (100.0)
50대	8 (44.4)	10 (55.6)	18 (100.0)
60대 이상	14 (73.7)	5 (26.3)	19 (100.0)
합 계	62 (59.0)	43 (41.0)	105 (100.0)

□ ‘온라인 판매’를 선호한다고 응답한 중고차 판매사업자(딜러) 62명을 대상으로 온라인 판매를 더 선호하는 이유를 설문한 결과,

○ ‘판매 차량의 정보 제공이 쉬워서’라고 응답한 사람이 32명(51.6%)으로 가장 많았고, ‘비대면 거래 선호 소비자가 많아서’ 22명(35.5%), ‘인건비·매장 관리비 등의 비용이 절감되어서’ 4명(6.5%) 등의 순으로 나타남.

○ 서울 소재 사업자의 경우 ‘비대면 거래 선호 소비자가 많아서’라고 응답한 사람이 80.0%(25명 중 20명)로 ‘판매 차량의 정보 제공이 쉬워서’ 응답률(8.0%) 보다 72.0%p 더 높게 나타남.

[표 V-4 온라인 판매를 선호하는 이유]

단위 : 명 (%)

구 분	서울	경기	인천	계
판매 차량의 정보 제공이 쉬워서	2 (8.0)	24 (85.7)	6 (66.7)	32 (51.6)
비대면 거래 선호 소비자가 많아서	20 (80.0)	1 (3.6)	1 (11.1)	22 (35.5)
인건비 매장 관리비 등의 비용이 절감되어서	0 (0.0)	2 (7.1)	2 (22.2)	4 (6.5)
판매 마진이 더 좋아서	2 (8.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (3.2)
기타	1 (4.0)	1 (3.6)	0 (0.0)	2 (3.2)
계	25 (100.0)	28 (100.0)	9 (100.0)	62 (100.0)

□ ‘오프라인 판매’를 선호한다고 응답한 중고차 판매사업자(딜러) 43명을 대상으로 오프라인 판매를 더 선호하는 이유를 설문한 결과,

- ‘소비자 설득이 더 쉬워서’ 라고 응답한 사람이 28명(65.1%)으로 가장 많았고, ‘판매 마진이 더 좋아서’ 8명(18.6%), ‘중고차 성능·상태를 소비자에게 직접 보여줄 수 있어서’ 7명(16.3%) 순으로 나타남.

[표 V-5 오프라인 판매를 선호하는 이유]

단위 : 명(%)

구 분	서울	경기	인천	계
소비자 설득이 더 쉬워서	9 (52.9)	11 (78.6)	8 (66.7)	28 (65.1)
판매 마진이 더 좋아서	5 (29.4)	2 (14.3)	1 (8.3)	8 (18.6)
중고차 성능·상태를 소비자에게 직접 보여줄 수 있어서	3 (17.6)	1 (7.1)	3 (25.0)	7 (16.3)
계	17 (100.0)	14 (100.0)	12 (100.0)	43 (100.0)

## 2. 무사고 중고차 인식 실태

- 수도권(서울·경기·인천) 소재 중고차 판매사업자(딜러) 105명을 대상으로 중고차 판매 시 소비자에게 ‘무사고 차’를 소개할 때 수리의 범위(또는 사고 기록)를 기준으로 어느 정도까지를 무사고라고 하는지 설문한 결과,
  - ‘주요 골격 부위/판금·용접/부품교환 수리 이력이 없는 차’ 라고 응답한 사업자가 105명 중 65명(61.9%)으로 가장 많았으며, ‘카히스토리(보험개발원 제공)에 수리 이력 기록이 없는 차’ 32명(30.5%), ‘후드·문짝·펜더 등을 판금 도색 수리한 이력이 없는 차’ 5명(4.8%) 등의 순으로 나타남.



[표 V-6 중고차 판매업자의 무사고 중고차 인식]

단위 : 명(%)

구 분	응답자 수	비율
주요 골격부위/판금·용접/부품교환 수리 이력이 없는 차	65	61.9
카히스토리(보험개발원 제공)에 수리 이력 기록이 없는 차	32	30.5
후드·문짝·펜더 등을 판금 도색 수리한 이력이 없는 차	5	4.8
후드·문짝·펜더 등을 교체 수리한 이력이 없는 차	2	1.9
범퍼를 교체 수리한 이력이 없는 차	1	1.0
합 계	105	100.1

### 3. 관련 법규 준수 실태

#### 가. 중고차 성능·상태 점검 및 기록부 관리 실태

- ☐ 중고차 판매 사업자를 대상으로 중고차 성능·상태 점검을 어디에서 하는지 설문한 결과,
- ‘자체 지정 정비사업소’라고 응답한 사람이 105명 중 98명(93.3%)으로 가장 많았으며, ‘직영 정비사업소’ 5명(4.8%), ‘미지정 정비사업소’ 2명(1.9%) 순으로 나타남.

[표 V-7 중고차 성능상태 점검 장소]

단위 : 명(%)

구 분	응답자 수	비율
자체 지정 정비사업소	98	93.3
직영 정비사업소	5	4.8
미지정 정비사업소	2	1.9
합 계	105	100.0

- 중고차 성능·상태 점검 기록부는 얼마동안 보관하는지 설문한 결과, ‘12개월간’으로 정확하게 답변한 사람이 105명 중 81명 (77.1%)인 것으로 확인됨.

자동차매매업자는 중고차 성능·상태 점검 기록부를 매수인에게 발급하여야 하고, 그 사본을 발급일로부터 1년간 보관하여야 하며, 중고차의 점검일은 발급일을 기준으로 120일 전 이내 여야 함. [동 법 시행규칙 제120조]

- 사업자의 나이별로 비교해 보면, 30대가 86.7%(30명 중 26명)로 가장 높았고, 20대가 62.5%(8명 중 5명)로 가장 낮았음.

[표 V-8 연령대별 중고차 성능상태 점검기록부 보관 기간 비교표]

단위 : 명(%)

구 분	3개월	6개월	12개월	잘 모름	기타	계
20대	1 (12.5)	0 (0.0)	5 (62.5)	1 (12.5)	1 (12.5)	8
30대	0 (0.0)	1 (3.3)	26 (86.7)	3 (10.0)	0 (0.0)	30
40대	1 (3.3)	0 (0.0)	25 (83.3)	0 (0.0)	4 (13.3)	30
50대	1 (5.6)	1 (5.6)	12 (66.7)	3 (16.7)	1 (5.6)	18
60대 이상	0 (0.0)	3 (15.8)	13 (68.4)	1 (5.3)	2 (10.5)	19
합 계	3 (2.9)	5 (4.8)	81 (77.1)	8 (7.6)	8 (7.6)	105

- 지역별로 비교해 보면, 경기 지역이 90.5%(42명 중 38명)로 가장 높았고, 인천 지역이 57.1%(21명 중 12명)로 가장 낮았음.

[표 V-9 지역별 중고차 성능상태 점검기록부 보관 기간 비교표]

단위 : 명(%)

구 분	3개월	6개월	12개월	잘 모름	기타	계
서 울	3 (7.1)	4 (9.5)	31 (73.8)	0 (0.0)	4 (9.5)	42 (100.0)
경 기	0 (0.0)	0 (0.0)	38 (90.5)	1 (2.4)	3 (7.1)	42 (100.0)
인 천	0 (0.0)	1 (4.8)	12 (57.1)	7 (33.3)	1 (4.8)	21 (100.0)
합 계	3 (2.9)	5 (4.8)	81 (77.1)	8 (7.6)	8 (7.6)	105 (100.0)

- 한편, 중고차 성능·상태 점검 기록부 유효기간이 얼마인지 설문한 결과, ‘120일 전 이내’ 라고 정확하게 답변한 사람이 105명 중 58명(55.2%)인 것으로 확인됨.
- 지역별로 비교해 보면, 경기 지역이 100.0%로 사업자 42명 모두 정확하게 알고 있었고, 서울 지역이 2.4%(42명 중 1명)로 가장 낮았음.

[표 V-10 지역별 중고차 성능상태 점검기록부 유효기간 인지 실태]

단위 : 명(%)

구 분	30일 전 이내	60일 전 이내	90일 전 이내	120일 전 이내	잘 모름	계
서 울	29 (69.0)	6 (14.3)	5 (11.9)	1 (2.4)	1 (2.4)	42 (100.0)
경 기	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	42 (100.0)	0 (0.0)	42 (100.0)
인 천	4 (19.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (71.4)	2 (9.5)	21 (100.0)
합 계	33 (31.4)	6 (5.7)	5 (4.8)	58 (55.2)	3 (2.9)	105 (100.0)

- 사업자의 나이별로 비교해 보면, 20대가 87.5%(8명 중 7명)로 가장 높았고, 50대가 11.1%(18 중 2명)로 가장 낮았음.

[표 V-11 연령대별 중고차 성능·상태 점검기록부 유효기간 인지 실태]

단위 : 명(%)

구 분	30일 전 이내	60일 전 이내	90일 전 이내	120일 전 이내	잘 모름	계
20 대	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (12.5)	7 (87.5)	0 (0.0)	8 (100.0)
30 대	4 (13.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	25 (83.3)	1 (3.3)	30 (100.0)
40 대	7 (23.3)	1 (3.3)	1 (3.3)	21 (70.0)	0 (0.0)	30 (100.0)
50 대	9 (50.0)	2 (11.1)	3 (16.7)	2 (11.1)	2 (11.1)	18 (100.0)
60대 이상	13 (68.4)	3 (15.8)	0 (0.0)	3 (15.8)	0 (0.0)	19 (100.0)
합 계	33 (31.4)	6 (5.7)	5 (4.8)	58 (55.2)	3 (2.9)	105 (100.0)

- 현행 ‘중고차 성능·상태 점검 기록부’ 제도에 대하여 얼마나 만족하는지 설문한 결과, ‘매우 만족 또는 만족’ 이라고 응답한 사업자가 105명 중 58명(55.2%)으로 나타났으며, 만족도 점수는 61.19점이었음.

[표 V-12 중고차 성능·상태 점검 기록부 만족도]

단위 : 명, (%), 점

구 분	(매우) 불만족	보통	(매우)만족	계	만족도	
					5점	100점
중고차 성능·상태 점검 기록부 제도에 대한 만족도	12 (11.4)	35 (33.3)	58 (55.2)	105 (100.0)	3.45	61.19

- ‘매우 불만족 또는 불만족’ 이라고 응답한 사업자 12명(11.4%)을 대상으로 불만족 이유를 중복 설문한 결과, ‘점검 절차가 형식적이어서’ 라고 응답한 사람이 75.0%이었으며, ‘점검 항목이 너무 많아서’ 라고 응답한 사람이 41.7%에 달함.

[표 V-13 중고차 성능상태 점검기록부 불만족 이유]

단위 : 명, %

구 분	응답자 수	비율
점검 절차가 형식적이어서	9	75.0
점검 항목이 너무 많아서	5	41.7
점검 내용을 신뢰할 수 없어서	3	25.0
점검 내용을 확인할 수 없어서	3	25.0

n=12명, 복수응답

## 나. 알선 수수료 등 각종 비용 청구 실태

- 중고차 판매 시 차량 대금 이외에 알선 수수료 명목으로 소비자에게 받는 비용이 무엇인지 설문한 결과,
- 105명 중 24명(22.9%)이 받지 않아야 할 ‘중고차 성능·상태 점검 비용’ 과 ‘출장경비’ 및 ‘세차비’ 를 받는다고 답변함.

중고차 매매업자는 ‘매매알선 수수료’ , ‘등록신청 대행 수수료’ , ‘관리비용’ , ‘자동차 가격조사·산정 수수료’ 이외의 금액은 받을 수 없음. [자동차관리법 시행규칙 제122조]

- 지역별로 비교해 보면 인천 지역이 81.0%(21명 중 17명)로 가장 많았고, 서울 14.3%(42명 중 6명), 경기 2.4%(42명 중 1명)인 것으로 확인됨.

[표 V-14 지역별 각종 비용 청구 실태]

단위 : 명(%)

구 분	중고차 성능·상태 점검 비용	출장경비	세차비	계
서 울 (42)	4 (9.5)	1 (2.4)	1 (2.4)	6 (14.3)
경 기 (42)	1 (2.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.4)
인 천 (21)	11 (52.4)	6 (28.6)	0 (0.0)	17 (81.0)
합 계 (105)	16 (15.2)	7 (6.7)	1 (1.0)	24 (22.9)

- 나이별로 비교해 보면 30대가 36.7%(30명 중 11명)로 가장 많았고, 60대 이상 26.4%(19명 중 5명), 20대 25.0%(8명 중 2명)인 것으로 확인됨.

[표 V-15 연령대별 각종 비용 청구 실태]

단위 : 명(%)

구 분	중고차 성능·상태 점검 비용	출장경비	세차비	계
20대 (8)	1 (12.5)	1 (12.5)	0 (0.0)	2 (25.0)
30대 (30)	6 (20.0)	5 (16.7)	0 (0.0)	11 (36.7)
40대 (30)	4 (13.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (13.3)
50대 (18)	2 (11.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (11.1)
60대 이상(19)	3 (15.8)	1 (5.3)	1 (5.3)	5 (26.4)
합 계 (105)	16 (15.2)	7 (6.7)	1 (1.0)	24 (22.9)

## 다. 서면 고지 의무 인지 실태

- ☐ 귀 회사가 중고차 판매 시 소비자에게 서면으로 고지하는 것이 무엇인지 모두 표시해 달라고 요청한 결과(복수응답),
- ‘중고차 성능·상태 점검기록부’ 는 105명 모두 고지한다고 표시하였으나,
  - 소비자에게 고지해야 할 ‘압류 및 저당권 설정 여부’ 는 100명 (95.2%)만 고지한다고 표시했고,
  - ‘등록신청 대행 수수료’ 73명(69.5%),
  - ‘매물 관리비용’ 48명(45.7%) 순으로 표시하여 서면 고지 의무에 대한 판매사업자의 인지도가 낮은 것으로 확인됨.
  - 소비자에게 서면 고지 사항이 아닌 ‘자동차 등록증’ 을 서면으로 고지한다고 답변한 사업자도 72명(65.6%)에 달함.

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·산정서를 서면으로 고지해야 함. [자동차관리법 제58조 ①]

[표 V-16 중고차 판매업자의 서면 고지 의무 인지 여부]

단위 : 명, %

구 분	응답자 수	비율
중고차 성능·상태 점검 기록부	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

□ 한편, 중고차 가격을 조사·산정하는지 설문한 결과, 105명 중 94명(89.5%)이 산정한다고 응답함.

○ 중고차 가격을 산정한다고 응답한 94명을 대상으로 ‘자동차 가격 조사·산정서’를 어떻게 처리하는지 설문한 결과, ‘발급하지 않음’이라고 응답한 사람이 54명(57.4%)으로 절반 이상을 차지함.

- ‘가격조사·산정’은 소비자가 매매계약을 체결함에 있어 중고차 가격의 적절성 판단에 참고할 수 있도록 법령에 의한 절차와 기준에 따라 전문 가격조사·산정인이 객관적으로 제기한 가액
- 자동차 매매업자가 자동차 가격을 조사·산정한 내용을 고지하려는 경우에는 중고차 성능·상태 점검 기록부(자동차가격조사·산정서)를 매수인에게 발급하여야 하며, 그 사본(전자문서를 포함한다)을 발급일부터 1년간 보관하여야 함. [자동차관리법 시행규칙 제120조 ⑥]

○ 지역별로 비교해 보면, 경기 지역이 95.2%(42명 중 40명)로 가장 높았고, 인천 91.7%(12명 중 11명), 서울 7.5%(40명 중 3명) 순이었음.

[표 V-17 지역별 자동차 가격 조사·산정서 처리 방법]

단위 : 명 (%)

구 분	서울	경기	인천	계
발급하지 않음	3 (7.5)	40 (95.2)	11 (91.7)	54 (57.4)
발급 후 사본을 12개월간 보관	23 (57.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	23 (24.5)
발급 후 사본을 12개월 이상 보관	9 (22.5)	1 (2.4)	1 (8.3)	11 (11.7)
매수인(소비자)에게 발급	4 (10.0)	1 (2.4)	0 (0.0)	5 (5.3)
발급 후 사본을 6개월간 보관	1 (2.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.1)
합 계	40 (100.0)	42 (100.0)	12 (100.0)	94 (100.0)



- 나이별로 비교해 보면, 30대가 88.9%(27명 중 24명)로 가장 높았고, 20대 87.5%(8명 중 7명), 40대 64.3%(28명 중 18명) 순이었음.

[표 V-18 연령대별 자동차 가격 조사산정서 처리 방법]

단위 : 명 (%)

구 분	20대	30대	40대	50대	60대 이상	계
발급하지 않음	7 (87.5)	24 (88.9)	18 (64.3)	3 (20.2)	2 (12.5)	54 (57.4)
발급 후 사본을 12개월간 보관	1 (12.5)	3 (11.1)	4 (14.3)	7 (46.7)	8 (50.0)	23 (24.5)
발급 후 사본을 12개월 이상 보관	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (14.3)	3 (20.0)	4 (25.0)	11 (11.7)
매수인(소비자)에게 발급	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (7.1)	2 (13.3)	1 (6.3)	5 (5.3)
발급 후 사본을 6개월간 보관	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (6.3)	1 (1.1)
합 계	8 (100.0)	27 (100.0)	28 (100.0)	15 (100.0)	16 (100.1)	94 (100.0)

- ‘발급 후 사본을 12개월간 보관’ 한다고 답변한 사업자는 24.5%(94명 중 23명)에 불과함.

## 4. 중고차 시장의 만족도

- 서울·경기·인천 소재 중고차 판매사업자(딜러)를 대상으로 우리나라 중고차 시장 전반에 대하여 얼마나 만족하는지 설문한 결과,
  - ‘매우 만족 또는 만족’ 이라고 응답한 사람이 105명 중 24명(22.9%)에 불과했으며, 만족도 점수는 51.67점으로 낮은 수준인 것으로 나타남.
  - 중고차 매장이 위치한 지역별 만족도를 비교 분석한 결과, 서울이 59.52점으로 비교적 높았고, 경기 47.62점, 인천 44.05점 순으로 확인됨.

- 중고차 판매 사업자의 만족도는 연령이 높을수록 높고, 영업지역이 서울인 경우가 높았음.

[표 V-19 중고차 판매사업자 연령별 지역별 만족도 비교표]

단위 : 점

구 분	20대	30대	40대	50대	60대 이상	서울	경기	인천	계
5점 평균	2.63	2.97	3.00	3.17	3.42	3.38	2.90	2.76	3.07
100점 평균	40.63	49.17	50.00	54.17	60.53	59.52	47.62	44.05	51.67

## 5. 국내 중고차 시장 문제점 및 발전 방안

- 중고차 판매사업자 105명을 대상으로 우리나라 중고차 시장의 문제점이 무엇이라고 생각하는지 질문한 결과(복수응답),
  - ‘허위·미끼 매물’ 이라고 응답한 사람이 98.1%로 가장 높았고, ‘불투명한 중고차 가격’ 70.5%, ‘중고차 매물 비교정보 부족’ 56.2% 등의 순이었음.

[표 V-20 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

□ 한편, 우리나라 중고차 시장이 발전하려면 어떤 점이 필요하다고 생각하는지 질문한 결과(복수응답),

- ‘징벌적 손해배상 등 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 순이었음.

[표 V-21 국내 중고차 시장 발전 방안]

단위 : 명, %

구 분	사례 수	비율
징벌적 손해배상 등 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 정보 제공 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
중고차 시장 전면 개방 (제조사·대기업 시장 진출 허용)	0	0.0

n=105명, 복수응답

## 1. 관계 부처 정책 건의(국토교통부)

### 가. 중고차 허위·미끼 매물 처벌강화 및 강매 처벌조항 신설 검토 필요

#### □ 문제점

- 최근 1년 이내에 중고차 구매 경험이 있는 성인 남녀 501명을 대상으로 우리나라 중고차 시장의 문제점이 무엇이라고 생각하는지 설문한 결과, ‘허위·미끼 매물’의 응답률(중복 응답)이 79.8%로 가장 높았고, 우리나라 중고차 시장이 발전하려면 ‘징벌적 손해배상 등 허위·미끼 매물에 대한 처벌강화’의 응답률(중복 응답)이 57.1%로 가장 높았음.
- 서울·경기·인천 소재 중고차 판매사업자(딜러) 105명을 대상으로 상기와 같은 설문 결과, ‘허위·미끼 매물’의 응답률(중복 응답)이 98.1%로 가장 높았고, ‘징벌적 손해배상 등 허위·미끼 매물에 대한 처벌강화’의 응답률(중복 응답)이 79.0%로 가장 높았음.

#### □ 개선방안

- 중고차 허위·미끼 매물이 중고차 시장의 가장 큰 문제점 및 시장 발전의 저해 요소라는 사실이 밝혀짐에 따라 허위·미끼 매물 근절과 우리나라 중고차 시장 활성화 및 신뢰도 제고를 위하여 허위·미끼 매물에 대한 징벌적 손해배상과 강매 처벌조항 신설등의 방법으로 처벌을 강화하는 방안을 적극적으로 검토할 필요가 있음.

## 나. 중고자동차 성능·상태 점검 제도 개선 필요

### □ 문제점

- 최근 1년 이내 중고차 구입 경험이 있는 소비자 501명을 대상으로 조사한 결과, 12.8%(64명)이 구매과정에서 소비자피해를 경험한 적이 있고, 피해내용은 ‘사고이력 미고지’ 40.6%(26명), ‘차량연식 상이’ 31.3%(20명), ‘허위·미끼 매물’ 29.7%(19명) 등의 순이었음.
  - 소비자들이 중고차 구입 시 중요하게 고려하는 사항인 ‘사고이력(59.9%)’ 과 ‘차량연식(52.7%)’ 은 ‘중고차 성능·상태점검 기록부’의 주요 기재 사항으로 소비자피해 예방을 위해 도입된 성능·상태점검 기록부가 제 기능을 하지 못하는 것으로 분석됨.
  - 더욱이 ‘사고이력’의 경우 성능·상태점검 기록부의 사고인정 범위와 일반 소비자가 인지하는 사고차량의 기준에 큰 차이가 있는 것으로 나타남.
    - 성능·상태점검 기록부의 사고이력 인정 범위는 ‘주요 골격 부위의 판금, 용접수리 및 교환이 있는 경우\*’로 한정하고 그 외는 무사고 차량으로 간주하나, 소비자의 59.1%(296명)\*\*는 후드·문짝·펜더를 판금·도색·교체 수리한 이력이 없거나 범퍼를 교체 수리한 이력이 없는 차를 ‘무사고’ 차량으로 인식함.
- \* 단, 쿼터패널, 루프패널, 사이드실패널 부위는 절단, 용접 시에만 사고로 표기
- \*\* ‘후드·문짝·펜더 등을 판금·도색 수리한 이력이 없는 차’ 24.0%(120명), ‘후드·문짝·펜더 등을 교체 수리한 이력이 없는 차’ 17.6%(88명), ‘범퍼를 교체 수리한 이력이 없는 차’ 17.6%(88명)
- 중고차 성능·상태점검 기록부에 ‘표시된 항목’과 ‘부품’에 대한 소비자 이해도 또한 ‘매우 잘 또는 잘 이해한다’라고 응답한 소비자가 각각 41.3%(207명), 29.1%(146명)로 절반 수준에도 이르지 못함.

- 한편, 수도권 소재 중고차 판매 사업자 101명을 대상으로 한 조사에서 중고차 성능·상태 점검은 ‘자체 지정 정비사업소’ 라고 응답한 비율이 93.3%(98명), ‘직영 정비사업소’ 라는 응답이 4.8%(5명)로 나타나 점검내용의 객관성과 공정성을 담보하기 어려운 실정임.
- 실제로 국내 중고차 시장의 문제점의 하나로 소비자의 59.1%(296명)와 중고차 판매업자의 41.9%(43명)이 ‘성능·상태점검 기록부에 대한 낮은 신뢰도’ 라고 응답함.

## □ 개선방안

- 중고차 시장에 대한 소비자의 신뢰도를 제고하기 위해서는 중고차 상태·성능점검 기록부 제도에 대한 종합적인 개선이 필요함.
- ‘사고이력’의 경우 중고차 성능·상태점검 기록부에서의 사고인정 범위와 소비자의 인식 간 차이를 좁힐 수 있도록 ‘사고차량’에 대한 정의를 새롭게 규정할 필요가 있음.
- 또한 중고차 성능·상태점검 내용에 대한 객관성과 공정성 확보를 위해 현재 중고차 판매 사업자의 지정 또는 직영 정비사업소를 통한 성능·상태점검 방식을 제작사 또는 국가 공인 제3의 정비사업소에서 실시하는 방식으로 변경을 검토할 필요가 있음.
- 더불어 소비자들의 이해도가 낮은 성능·상태점검 기록부의 점검 항목과 부품표기 등도 소비자 친화적으로 개선해 소비자의 중고차 구매에 실질적으로 도움을 제공할 수 있도록 실효성을 제고할 필요가 있음.

## 다. 중고차 판매 사업자의 「자동차관리법」 준수 교육 및 제도 필요

### □ 문제점

- 수도권 소재 중고차 판매 사업자 105명을 대상으로 「자동차관리법」 준수 실태를 조사한 결과, ‘중고차 성능·상태점검 기록부’의 보관 기간(1년)을 정확히 아는 사람이 77.1%(81명), 유효기간(120일 전 이내)을 제대로 아는 사람이 55.2%(58명)으로 확인돼, 상당수는 관련 사항을 제대로 알지 못하는 것으로 파악됨.
- 중고차 판매 시 소비자에게 서면으로 고지하는 사항을 확인한바, ‘중고차 성능·상태점검 기록부’는 모두 고지하고 있으나, 그 외 ‘압류 및 저당권 설정 여부’는 95.2%(100명), ‘등록 신청 대행 수수료’ 69.5%(73명), ‘매매 알선 수수료’ 63.8%(67명)만이 고지한다고 응답하여 일부 사업자는 서면 고지 의무\*를 이행하지 않는 것으로 조사됨.
  - \* 자동차매매업자가 자동차를 매도 또는 매매의 알선을 할 때는 계약을 체결하기 전에 자동차성능·상태점검 기록부, 압류 및 저당권 등록여부, 수수료 또는 요금(매매알선 수수료, 등록신청 대행 수수료, 관리비용), 자동차 가격조사신청서를 서면으로 고지해야 함(자동차관리법 제58조 제1항)
- 또한, 조사대상 판매사업자의 22.9%(24명)는 소비자로부터 받지 않아야 할 금액\*인 ‘중고차 성능·상태점검 비용’과 ‘출장 경비’, ‘세차비’ 등을 받는 것으로 조사됨.
  - \* 중고차 매매업자는 ‘매매알선 수수료’, ‘등록신청 대행 수수료’, ‘관리비용’, ‘자동차 가격조사·산정 수수료’ 이외의 금액은 받을 수 없음(자동차관리법 시행규칙 제122조)
- 한편, 중고차 온라인 판매업체 5개사의 홈페이지를 모니터링한 결과, ‘중고차 성능·상태점검 기록부’를 개정 전 양식으로 사용하는 업체가 일부(2개사) 확인되는 등 관련 법규를 준수하지 않는 것으로 나타남.

## □ 개선방안

- 중고차 판매사업자의 「자동차관리법」에 대한 인지도 및 준수 실태가 미흡한 것으로 확인되는바, 해당 업계 및 관계 부처는 법상 사업자의 의무를 제대로 이행할 수 있도록 주기적으로 관련 법규 내용을 교육하고 계도할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있음.

## 2. 사업자 협회 자료 제공 (대한자동차매매사업조합연합회, 전국자동차매매사업조합연합회)

### 가. 중고차 구매 확정 전 ‘타보기 서비스’의 도입 확대

#### □ 문제점

- 최근 온라인 판매 사업자를 중심으로 중고차 구매 소비자를 대상으로 ‘타보기 서비스\*’를 제공함. 조사대상 소비자 501명 중 ‘타보기 서비스’를 이용한 비율은 47.7%(239명)로 나타남.
- ‘타보기 서비스’와 중고차 구매 만족도를 비교 분석한 결과 ‘타보기 서비스’를 이용한 경험이 있는 경우(239명) ‘매우 만족 또는 만족’ 비율이 55.7%(152명)로, 이용 경험이 없는 경우(262명)의 ‘매우 만족 또는 만족’ 비율 44.3%(121명)보다 높게 나타남.

#### □ 개선방안

- ‘타보기 서비스’를 통해 중고차 구입 확정 전 일정기간 운행해봄으로써 차량의 성능 및 상태를 보다 정확히 알 수 있고, 품질 불만 등으로 인한 소비자 분쟁도 줄일 수 있을 것으로 예상됨.
- 다만, 현재 일부 사업자를 통해 시행되고 있는 ‘타보기 서비스’의 경우 차량 반품절차가 복잡하고 비용도 많이 발생한다는 불만이 있는 만큼 소비자들이 안심하고 해당 서비스를 이용할 수 있도록 절차를 간소화하고 경제적 부담도 합리적으로 줄일 수 있는 방안을 검토할 필요가 있음.



## 나. 온라인에 게시된 중고차 정보의 실효성 제고

### □ 문제점

- 조사대상 소비자 501명중 40.3%(202명)는 중고차 정보를 온라인 채널 (온라인 사이트 + 중고거래 앱)로부터 수집한 것으로 조사되었고, 최근 중고차 판매의 온라인 비중이 높아지는 추세\*를 고려할 때 소비자들의 온라인 의존도는 더욱 높아질 것으로 예상됨.

\* 유안타증권 리서치센터에 따르면 중고차 시장규모는 약 40조원으로 이 가운데 온라인 판매비중은 2% 수준, 이는 매년 증가해 지난 해 1%에서 2025년 9%까지 높아질 것으로 예상(세계일보 '21.11.20. 기사 재인용)

- 온라인 중고차 판매 사이트 5개 업체에 대한 홈페이지의 중고차 관련 정보 제공 실태를 모니터링한 결과, ‘차량 내·외부’와 ‘타이어 상태’ 사진은 모두 제공하고 있으나, ‘차량 하부’, ‘엔진룸’, ‘트렁크’ 사진은 일부 제공이 미흡한 업체가 있는 것으로 확인됨.
- 특히 ‘타이어’ 사진은 마모 한계표시부분이 드러나지 않아 마모 정도를 식별하기 어려웠음.
- 또한 ‘중고차 성능·상태점검 장면’ 사진이 없거나 ‘보증보험사명’, ‘자동차 365 살매물 조화방법’ 등의 정보를 표기하지 않은 업체도 있는 것으로 확인됨

### □ 개선방안

- 중고차의 온라인 거래를 활성화하고 정보의 비대칭성을 줄여 중고차 시장의 신뢰도를 높일 수 있도록 온라인 상 구체적이고 정확한 중고차 정보를 게시하는 방향으로 업계의 자발적 노력이 요구됨.

## 3. 소비자 정보 제공

- 언론 홍보, 행복드림 게재 등

[별표 1]

**중고자동차 성능·상태점검 보증범위(제3조관련)**

보증범위	동일성	차대번호 및 원동기형식 표기를 상이하게 점검한 경우	
	튜닝	각 장치에 대한 불법 튜닝을 상이하게 점검한 경우	
	용도변경	렌트 및 영업용 이력을 상이하게 점검한 경우	
	자기진단 사항	엔진	흡입공기유량센서, 공전속도제어장치[엔진온도센서(ETS)제외], 냉각수온도센서, 스로틀위치센서(TPS), 산소센서, 크랭크위치센서, 흡기온도센서
		변속기	인히비터스위치, 입력축속도센서A, 출력축속도센서B, 자동변속기 관련 솔레노이드밸브
	원동기	실린더헤드	실린더 헤드 및 그 내부 부품 / 개스킷, 실린더 커버(로커암 커버)
		실린더블록	실린더 블록 및 그 내부 부품 / 개스킷, 오일팬
		냉각장치	워터펌프, 엔진룸 라디에이터
		고압연료 분사장치	커먼레일, 고압연료파이프(고압펌프,인젝터 제외), 연료압력조절밸브, EGR 밸브
		※ 미세누유 또는 미세누수로 표기한 경우 위 부품이 고장난 경우에 한하여 보증 ※ 누유 또는 누수로 표기한 경우 누유 또는 누수를 원인으로 하는 위 부품 고장시 보증 제외	
	동력전달	클러치 어셈블리(클러치판 제외), 추진축 및 베어링, 등속조인트, 드라이브샤프트, 디퍼렌셜기어	
	변속기	자동변속기 (A/T)	토크컨버터, 변속기케이스, 유성기어, 디퍼렌셜기어, 유온센서, 콘트롤밸브바디(내부클러치, 브레이크 제외)
		수동변속기 (M/T)	변속기케이스, 변속기어셈블리, 디퍼렌셜기어
		※ 미세누유 또는 미세누수로 표기한 경우 위 부품이 고장난 경우에 한하여 보증 ※ 누유 또는 누수로 표기한 경우 누유 또는 누수를 원인으로 하는 위 부품 고장시 보증 제외	
	조향	스티어링펌프, 스티어링기어(MDPS포함), 스티어링조인트, 파워고압호스, 타이로드엔드 및 볼조인트	
	제동	마스터실린더, 휠실린더(캘리퍼), 브레이크 호스 및 파이프, 배력장치, 진공펌프, 브레이크 압력센서	
	전기	발전기, 와이퍼모터, 송풍모터, 라디에이터팬모터, 시동모터, 윈도우모터	
	고전원 전기장치	충전구 절연상태, 구동축전지 격리상태, 고전원전기배선(접속단자, 피복, 보호기구) 상태	
	연료	연료호스 및 파이프, 믹서, 기화기(베이퍼라이저), 솔레노이드밸브, 연료게이지센서	
	외판부위	후드, 프론트펜더, 도어, 트렁크리드, 쿼터패널, 루프패널, 사이드실패널 ※ 흠집, 요철, 손상 및 자동차관리법령상 자동차정비업의 제외사항에 해당하는 경미한 판금·도색은 제외	
	주요골격 부위	프론트패널, 크로스멤버(볼트체결부품 제외), 인사이드 패널, 트렁크플로어(볼트체결부품 제외), 리어패널, 사이드멤버, 휠하우스, 필터패널, 대쉬패널, 플로어패널, 루프레일	
	기타	성능점검 기관별 성능점검 서비스 차별화를 위하여 보증항목을 추가할 수 있음	