

중고자동차 매매 서비스 표준 개발에 대한 연구

홍상태* · 고현우**

*한국물류협회

**서경대학교 산업공학과

A Study on Standardization of Service for Used-Car Trade

Sang-Tai Hong* · Hyun-Woo Goh**

*Korea logistics Association

**Department of Industrial Engineering, Seokyeong University

Due to increasing possession of the car, so car trade is brisk. In the type of trade, new car buying is more than used car. In the used car trade, customer's lose has increasing cause by illegal or opaque trade. It is necessary that considering a counterplan for this problem. In this study, we develop used car trade standard, so customer's lose has decreasing and deducing legal trade of used car.

Keywords : used car trade, standardization of service

1. 서 론

국내 자동차등록대수는 1997년도 말에 950만대였는데 2002년도 말에는 1,300만대 도달하여 이 기간 중 약 37%가 증가하였다.

이러한 자동차 대수의 증가세에 힘입어 신차뿐만 아니라 중고자동차의 거래도 크게 증가하고 있다. 한국자동차매매협회 자료에 의하면 2002년도에 신차거래는 1,622천대인 반면 비해 중고자동차 거래는 1,896천대로 중고자동차의 거래대수가 신차보다 약234천대가 더 많은 것으로 나타나고 있다[4]. 이러한 중고자동차 시장의 양적 성장에 따라서 소비자들의 자동차 구매 시 자동차 제조회사, 자동차 모델 등에 앞서 신차와 중고차에 대한 선택여부 부터 고려하게 되는 현상이 나타나고 있다.

중고자동차 시장이 전체 자동차 시장의 한 축을 담당하고 있는데도 불구하고 상거래 표준화 미비와 투명한 거래절차의 미흡으로, 불법매매가 공공연하게 이루어지고 있어 소비자의 피해가 증가되고 있으며 이에 따라 상거래절서에 혼란이 발생하고 있다. 따라서 중고자동차 매매서비스의 개선과제에 대하여 고찰하고자 한다.

2. 중고자동차 매매서비스 현황

2.1 중고차 매매 일반현황

중고자동차매매는 1972년 1월 25일 허가제가 실시되면서 매매시장이 형성되었으며, 2002년도 중고자동차 총 거래대수는 1,622,268대를 기록했다[4].

중고차시장은 신차시장과 비교해보면 1992년만 해도 중고차 판매대수가 60만4천대에 불과하여 신차 판매대수(1,268천대)의 절반에도 미치지 못했지만, 10년이 지난 2001년에는 중고차 판매가 181만8천대를 기록, 오히려 신차 판매보다 36만7천대가 더 많았으며, 이는 10년 전 보다 무려 3배나 증가했다 <표 1>.

거래내용을 보면, 1992년 당사자 거래가 35만3천대로, 전체 중고차 거래량의 58.4%를 점하여 중고차 시장을 주도하였고 이러한 추세는 1998년까지 지속되었다. 그러나 IMF 사태이후 신차 수요가 대폭 감소하고 중고차의 거래량이 급증함에 따라 이를 효율적으로 유통시키기 위한 사업자 거래가 크게 활성화되어 1999년부터는 사업자 거래가 당사자 거래를 앞서기 시작하여 2001년에

<표 1> 중고차거래 추이(1996 ~ 2002년, 12월 기준)

(단위 : 대)

구 분	'97	'98	'99	'00	'01	'02
승 용 차	1,151,287	568,063	910,725	1,057,620	1,065,161	1,225,210
상 용 차	361,648	211,842	362,304	372,840	386,289	397,058
계	1,512,935	779,905	1,273,029	1,430,460	1,451,450	1,622,268

자료 : 서울특별시자동차매매사업조합

<표 2> 연도별 신차 및 중고차 내수판매 현황

(단위 : 대)

구 분	'92	'94	'96	'97	'98	'99	'00	'01	연평균 증감률	
신 차 (A)	1,268	1,556	1,664	1,513	780	1,273	1,430	1,451	1.5	
중 고 차	당사자거래	353	692	788	819	737	720	737	757	8.8
	사업자거래	251	247	322	438	460	726	983	1,061	17.4
	소계(B)	604	939	1,110	1,257	1,197	1,446	1,720	1,818	13.0
비 율(B/A)	47.6	60.3	67.5	83.1	153.5	113.6	120.3	125.3	-	
보 유 대 수	5,231	7,404	9,553	10,413	10,469	11,164	12,059	12,915	10.6	

자료 : 제1회 중고자동차 유통발전 세미나 자료집 p.12, 2002.

는 전체 중고차 거래 중 58.4%를 차지함으로써 중고차 시장은 사업자 거래가 시장을 주도하게 되었다.

한편, 앞으로 중고차시장은 자동차 품질이 향상되고 물리적 수명이 늘어남에 따라 중고차에 대한 인식이 신차 못지않게 커져 시장자체가 더욱 활성화될 것으로 보인다 <표 2>.

자동차 생산회사들의 경우 영업과 A/S가 자체적으로 이루어지지만, 중고차업체의 경우에 있어서는 자동차 생산회사처럼 전국을 대상으로 판매와 A/S를 할 수 있는 체제를 갖춘 곳이 없다. 뿐만 아니라 중고차는 할부판매의 취약, 품질보증, 사후보증제의 미흡 등 자금과 인력의 부족으로 인한 구조적 문제가 산재해 신차 거래의 경우보다 열악한 환경하에서 매매가 이루어지고 있어 소비자의 피해가 많이 발생하고 있다.

2.2 유통구조와 실태

2.2.1 판매 유형

중고차 판매의 유형은 크게 당사자거래, 사업자거래로 구분할 수 있다. 당사자 거래는 개인과 개인 간의 거래로 매도인과 매수인 간에 이루어지는 개인 간의 매매 행위이다.

사업자 거래는 전문사업자가 중고차를 구입 소유하여 특정 공간에 전시하여 고객의 선택에 의해 거래하는 것

으로 매매사업자가 전소유자로부터 매입 후 판매하는 것이 대표적이다.

이외에도 소유자가 판매를 의뢰하여 이루어지는 위탁·알선거래가 있어 이때 사업자는 매매의 중개 역할만 수행하고 그 대가로 중개 수수료(약2%)를 받게 된다. 또한 경매 거래는 고객이 경매장에 자기 소유차의 매도를 의뢰하면 경매장에서는 중고차 매매업체가 경매에 참여하여 처리하는 방식이다.

국내 중고차 경매는 서울경매장, 현대경매장, 대구경매장, 광명경매장 등이 있다. 중고차 경매는 실제의 자동차 대신 대형 스크린의 도움으로 차량의 정보를 인식하고 응찰자들이 전산시스템에 연결된 응찰기를 통해 경매가 이루어지는데, 우리나라에서는 처음으로 시작되었던 2000년에 6만6천대의 거래물량이 이루어졌으며, 2001년에는 21만8,600대로 4.5배 이상 증가했으나 전체 중고차거래 물량에서는 1.6%에 불과해 그 비중은 미미한 정도이다[10].

2.2.2 매매업체 현황

현재 국내 중고차 거래의 중심이 되고 있는 중고차 매매업체 현황을 살펴보면 '90년에는 전국에 517개 업체에 불과했으나 12년이 지난 2001년에는 4,222개 매매업체가 형성되어 8배 이상 증가한 경이적인 현상을 나타내고 있다. 이는 중고차 거래가 그만큼 증가하여 중고차

시장이 활성화되고 있음을 시사 한다

2.3 소비자 피해 실태 및 사례

2.3.1 피해구제 현황

1) 청구이유별 현황

2001년도에 중고자동차 관련하여 소비자보호원에 접수된 소비자피해구제 건은 198건이며, 이를 유형별로 구분해보면 다음 <표 3>과 같다[18].

- ① 차량 인수 후 하자 발생한 건이 56건(28.3%),
- ② 차량이전등록 지연 건이 29건(14.7%),
- ③ 사고이력이 있는 차량을 무사고차량으로 판매한 건이 23건(11.6%),
- ④ 공과금·과태료 등 미정산 관련 건이 22건(11.1%),
- ⑤ 주행거리조작 관련 건이 17건(8.6%),
- ⑥ 성능점검기록부 미교부 관련 건이 15건(7.6%) 등의 순임.

이러한 소비자피해 유형 중 무사고차량으로 속여 판매하거나 주행거리조작, 성능점검기록부 미교부 등은 중고자동차매매사업자의 자동차관리법 위반사항으로 피해 예방차원에서 관할 행정기관에서의 지속적인 단속이 실시되고 있다.

<표 3> 청구이유별 현황

구 분	품질하자	이전등록지연	사고차량	공과금미정산	주행거리조작
건 수 (%)	56 (28.3)	29 (14.7)	23 (11.6)	22 (11.1)	17 (8.6)
구 분	성능미고지	환급지연	입류 등	기 타	계
건 수 (%)	15 (7.6)	7 (3.5)	7 (3.5)	22 (11.1)	198 (100)

2) 처리결과별 현황

2001년도 자동차중개 관련 피해구제 처리결과는 배상이 45건(22.7%)으로 가장 많았고, 교환·환불이 38건(19.2%), 수리보수 27건(13.6%) 순으로 나타났다[18].

배상이 많은 이유는 주로 주행거리를 조작한 사실이 있거나 사고차량이 아닌 것으로 판매하였으나 추후 사고이력이 확인된 경우 또는 중고차를 매수한 후 곧바로 하자가 발생한 경우 계약을 해제하기는 사실상 어렵기 때문에 중고차량가격을 낮추어 차액을 배상 받거나 수

리비의 일부를 배상 받는 것으로 종결되기 때문이다<표 4>.

3. 중고자동차 매매서비스의 문제점

3.1 매매상의 문제점

3.1.1 사업자의 부당 행위로 인한 피해과다

중고차는 구입과정에서 차량의 품질확인이 어려워 자동차관리법에서 중고자동차 매매사업자에게 판매대상 차량의 성능을 점검하여 기록하고, 이를 매매시 소비자에게 교부하도록 의무화하고 있음에도 불구하고 매매사업자들이 이를 이행하지 않는 사례가 많으며, 더구나 성능점검기록부를 형식적 또는 허위로 작성하거나 소비자에게 해당차량을 판매한 후에 작성하는 사례까지 있어 소비자피해가 감소하지 않는 원인이 되고 있다.

<표 4> 처리 결과별 현황

구 분	배 상	교환환불	수리보수	부당행위시정	계약이행
건 수 (%)	45 (22.7)	38 (19.2)	27 (13.6)	14 (7.1)	13 (6.6)
구 분	소송취하	계약해제	조정요청	기타	계
건 수 (%)	12 (6.1)	10 (5.1)	3 (1.5)	36 (18.1)	198 (100)

특히 자동차 성능과 직접적으로 연관이 있는 중고차의 주행거리 조작은 소비자가 차량구입 당시에 확인할 방법이 없어 차량인수후에나 알 수밖에 없으므로 소비자 피해의 사전예방이 어려운 실정이다.

3.1.2 중고차 품질 확인 곤란

중고자동차는 출고된 지 얼마 안된 임시번호 차량에서부터 출고 후 10년 이상 또는 주행거리가 20만km를 초과한 차량까지 다양하여 품질에 관하여 일정한 기준을 정하기 어려운 상황이다.

또한 위와 같은 점을 감안하여 중고자동차의 성능고지 및 점검기록부 교부의무를 자동차관리법에서 중고차량 매매사업자에게 부과하였으나 형식적인 성능점검에 그치거나 아예 점검하지 않는 사례도 있어 중고차의 품질확인이 어려운 실정이다.

3.1.3 계약서 미작성 관행

아직도 중고차거래 소비자의 다수가 매매계약서를 작성하지 않고 차량을 구입하고 있어 사업자의 계약불이

행에 대하여 적절한 대응을 하지 못하는 것으로 나타났다.

특히 차량에 부과된 자동차세금, 공과금, 과태료 등에 대하여 거래시점에서 정산하도록 매매약관에 명시되어 있음에도 불구하고 계약서를 작성하지 않아 소비자가 이를 사업자에게 요구하지 못하고 피해를 입는 사례도 있는 것으로 나타났다.

3.2 계약상의 문제점

현재 중고자동차 매매의 경우 위에서 언급한 것처럼 계약서 자체가 작성되지 않는 경우가 많고 계약서가 작성되는 경우에도 다른 사업처럼 별도의 약관이 작성되어 있지는 않고 계약서 자체에 몇개의 계약조항이 기재되어 있는 상태이다.

계약 조항에 관련된 문제점은 다음과 같다.

3.2.1 하자담보책임의 면제조항의 불공정성

현재 유통되고 있는 계약서에는 매도인의 하자담보책임을 면제하는 내용의 계약조항이 있으나 이는 약관규제에 관한 법률 제7조 제3호에 해당하는 조항으로서 부당하다고 볼 수 있다.

3.2.2 매도인의 자동차성능점검기록부 작성 및 교부의무 부과

자동차매매사업자가 자동차관리법상 부담하고 있는 자동차성능점검기록부 작성 및 교부의무를 계약서에 명시함으로써 계약과정에서 매수인이 매매 목적자동차의 상태에 대하여 보다 정확한 정보를 얻을 수 있도록 한다.

3.3.3 체계성의 결여

현재 사용되고 있는 계약 조항들은 단편적인 내용의 나열에 불과하며 또 그내용도 부실한 경우가 많아 분쟁이 발생했을 경우 문제 해결의 기준으로 작용하지 못하는 폐단이 있다.

4. 중고자동차 매매서비스에 관한 표준 개발 방향

중고자동차 매매와 관련한 서비스 표준 개발에서 고려해야 할 사항은 다음과 같다.

중고자동차 시장의 거래 형태는 당사자 거래와 사업자 거래로 대별되고 있다. 당사자 거래는 자동차 소유주와 매수인 간에 실제 수요자들끼리 이루어지는 거래를 말하며, 중고차 소비자의 입장에서는 직접유통 경로를 통해 구입가격이 저렴할 수 있으나 중고차인수 후 하자

발생, 중고차 명의이전 불가능차량 및 명의이전 불이행 등 당사자 거래시 소비자 피해가 빈번하게 발생하고 있다.

사업자거래는 매매사업자가 고객에게 직접 판매할 목적으로 자동차 소유주로부터 매입을 하는 매집과 자동차 소유주가 자동차를 판매할 목적으로 매매사업자에게 판매위탁을 하게 되면 매매사업자는 최적의 조건으로 판매대행을 하는 위탁·알선이 있고, 또한 자동차 소유자가 자동차를 경매사업자에게 매각처분을 의뢰하면 경매에 참여한 다수의 매매사업체 중 한정된 시간 내에서 제일 많이 부르는 사람에게 매도되는 경매로 나눌 수 있다.

그러나 일부 매매사업자들은 자동차매매사업 허가를 받지 않은 무허가사업자(일명 브로커)들이 계약당사자로 위장하여 중고차 전소유자의 이름으로 중고차를 위탁·알선하고 이익금 또는 대가를 취하는 거래형태가 있는데, 주로 신차 판매직원, 보험회사직원, 정비공장, 세차장, 배터리 가게 등 자동차 관련업소의 직원들이 주간신문 등의 각 지역정보 매체를 통해 거래가 이루어지고 있다.

일반적인 중고자동차 매매거래 프로세스는 매매사업자가 설정해 놓은 자동차에 관해 매수인이 자동차를 선별 후 선택을 한 경우에 있어 매매사업자는 자동차 등록증, 자동차세 완납증명서, 인감증명서, 책임보험가입영수증, 인감도장의 서류와 매수인은 주민등록등본, 인감도장에 대한 구비서류를 가지고 계약서를 작성하며, 매매사업자는 차량대금 지급을 확인하고 매수인은 자동차 보험에 가입하고 이전에 따른 등록세, 취득세, 공채매입 등의 이전비용을 산출한다. 그리고 마지막으로 매수인이 이전완료 후 매매사업자에게 갱신된 자동차등록증사본을 전달하면 매매가 완료된 것으로 본다.

중고자동차의 정상적인 매매프로세스는 이와 같지만 직접거래나 무허가업자 거래시에는 매매계약서를 작성하지 않는 등 매수인이 피해를 입는 경우가 많아지고 있는 실정이다.

중고차 매매결정 기준에 중요한 요소를 차지하고 있는 것이 가격결정 요인이다. 중고자동차의 가치를 가격으로 표현하는 것은 쉬운 일이 아니다. 예를 들어 연식이 같은 차량이라도 주행거리가 다르든지, 외양 및 엔진의 상태 등 모든 면에서 똑같이 아니하므로 가격결정에는 무리가 따른다.

특히 비교할 수 있는 똑같은 중고차가 두 대가 있을 수 없기 때문에 중고자동차의 가격은 1물 1가의 원칙이 행하여지고 있다. 가격결정을 포함한 매매계약시 비전문가인 일반소비자들은 어려움을 겪고 있다.

이와 같은 사항들을 고려하여 매매 서비스에 대해 프로세스와 인프라에 대한 표준을 개발했다.

5. 중고자동차 매매서비스 표준화 효과

중고자동차 매매서비스의 표준화를 이룸으로서 다음과 같은 효과가 기대된다.

5.1 매매업무관리 표준지침으로 공정한 거래 유도

중고자동차 매매의 표준지침을 설정함으로써 매매활동에 적합한 공정성을 유지할 수 있으며, 이러한 매매의 투명성은 건전한 중고자동차 상거래의 기반을 마련할 수 있다.

5.2 불법매매의 근절로 소비자 피해의 해소

중고자동차 거래형태에 있어 문제가 발생하고 있는 거래당사자간의 직접 유통과 브로커를 통해 구입하는 경우 구입가격은 저렴할 수 있으나 중고차인수후 하자 발생, 중고차 명의이전에 있어서 문제가 발생하는 등으로 소비자 피해가 빈번하게 발생하고 있다. 그러므로 매매업무의 절차, 매매의 제반조건 등에 표준규격을 설정함으로써 소비자의 피해를 해결할 수 있다.

5.3 보증수리서비스 품질 보증

중고자동차 매매업의 경우 보증수리 서비스를 할 수 있는 체계가 미흡하여 품질보증, 사후 보증제 등에 대한 구조적 문제가 산재해 있다. 그러므로 사후 보증수리와 관련된 서비스의 표준규격을 설정함으로써 소비자와 중고자동차 매매사업체간의 책임한계를 명확하게 구분 할 수 있어 일반 소비자가 안정적으로 서비스를 받을 수 있는 토대를 마련할 수 있다.

6. 결 론

본 연구는 중고자동차 국내외 중고자동차 매매서비스 표준화와 관련된 자료를 수집, 분석을 통해 국내 중고자동차 매매서비스 표준규격 모형을 수립하였고, 실무적 분석방법은 관련 협회, 단체 및 업계의 실태조사를 통하여 국내 실정에 잘 적용될 수 있는 국내중고자동차 매매서비스 표준규격이 설정되도록 하였다.

이를 바탕으로 중고자동차 매매서비스 표준규격안의 방향을 설정하였다. 그리고 중고자동차의 표준약관 및 해외의 중고자동차 매매서비스 표준과 관련된 자료를 수집하였고 이러한 내용들을 고려하여 중고자동차 매매서비스 표준규격안을 개발하였으며, 이를 검증하기 위해

서 관계 전문가의 자문과 업계 관계자의 의견 등을 종합하여 표준규격안을 확정하였다.

본 연구에서는 중고자동차 매매 과정에서 매도인과 매수인 간에 공정한 거래가 이루어질 수 있도록 하기 위하여 자동차매매서비스 표준약관 및 기준안을 마련하여 보급확대 함으로서 공정한 거래질서 유지 및 중고자동차 매매활성화가 이루어 질 것으로 기대한다.

참고문헌

- [1] 건설교통부, 자동차관리법, 2002. 8.
- [2] 재정경제부, 소비자보호법, 2001. 3.
- [3] 재정경제부, 소비자피해보상규정, 2001. 12.
- [4] (사)한국자동차진단보증협회, “제3회 중고자동차 유통발전 세미나”, 2003. 6.
- [5] 산업자원부, 산업표준화법
- [6] 산업자원부, 상해보험 서비스표준화, 2003. 3.
- [7] 산업자원부 기술표준원, 토크서비스 표준화 연구, 2002. 9.
- [8] 산업자원부 기술표준원, 콘도서비스 표준화연구, 2002. 9.
- [9] 산업자원부 기술표준원, 장례서비스 표준화연구, 2002. 9.
- [10] 서울특별시자동차매매사업조합, “자동차매매업 실무편람”, 2001. 10.
- [11] (주)신아주, 서비스업무매뉴얼, 2002. 10.
- [12] (주)신아주, 매매거래약관, 2003. 2.
- [13] (주)신아주, 품질보증서, 2003. 5.
- [14] (주)서울자동차경매, 중고자동차 품질보증 현황과 개선방향, 2002. 10.
- [15] (주)서울자동차경매, Auto Auction Review. 2003. 8.
- [16] 한국소비자보호원, “중고자동차 유통 및 거래실태조사”, 1990. 10.
- [17] 한국소비자보호원, “중고자동차 매매관련 서비스 부실에 의한 소비자피해와 개선방안”, 1995. 6.
- [18] 한국소비자보호원, “소비자상담, 피해구제, 분쟁조정 실적”, 2001. 1.
- [19] 한국소비자보호원, “2001년도 소비자 보호종합시책”. 2001.
- [20] (社)日本自動車販賣協會聯合會, www.jada.or.jp
- [21] (社)日本自動車工業會, www.jama.or.jp
- [22] (社)日本自動車整備振興會聯合會, www.jaspa.or.jp
- [23] (社)日本中古自動車販賣協會聯合會, www.jucda.or.jp
- [24] (社)自動車公正取引協議會, www.aftc.or.jp
- [25] 高根澤一男, 中古車販賣(賣れる店・賣れない店), 2003. 4.