

배포 일시	2022. 12. 23.(금)		
담당 부서	자동차정책관	책임자	과 장 심지영 (044-201-3835)
	자동차정책과	담당자	사무관 박균성 (044-201-3843)
	자동차안전팀		사무관 송주화 (044-201-3919)
보도일시	2022년 12월 26일(월) 석간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 12. 26.(월) 06:00 이후 보도 가능		

## ‘자동차 교환·환불 중재제도’ 개선으로 소비자의 권익을 보다 두텁게 보호하겠습니다

- 3년간 운영성과 분석 결과 토대로 제도개선 추진 -

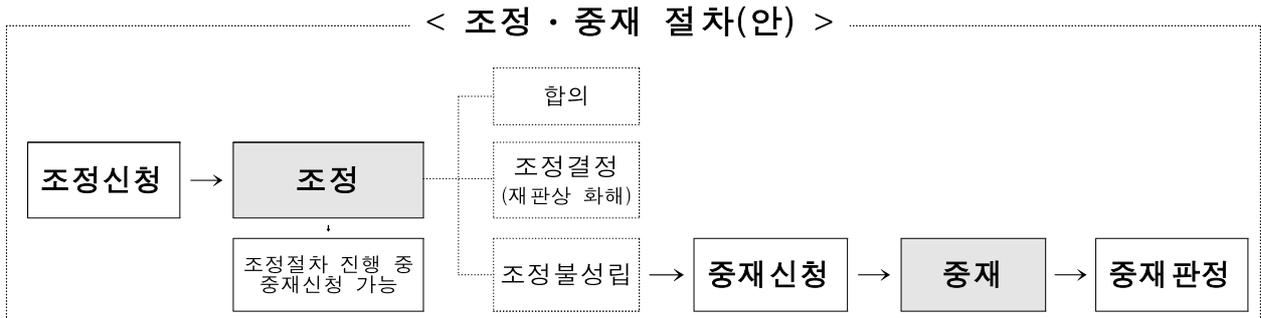
- 국토교통부(장관 원희룡)는 실질적 소비자 권익보호 강화를 위해 전문연구기관의 연구를 거쳐 자동차 교환·환불 중재제도(한국형 레몬법)의 3년간 운영성과를 분석하고 제도개선을 추진할 계획이라고 밝혔다.
  - ‘19년 1월 1일 도입·시행된 자동차 교환·환불 중재제도는 신차 구입 후 1년 이내(주행거리 2만km 이내)에 반복된 하자 발생 시 제작사에 교환·환불을 요청하고, 제작사와 분쟁 발생 시 중재(仲裁)를 통해 분쟁을 해소하도록 하는 제도다.
- 국토교통부는 제도의 도입 이후 중재 신청이 급증\*함에 따라 소비자를 보다 두텁게 보호하기 위해 지난 3년간의 성과분석 결과를 토대로 조정 제도 도입 등 제도개선을 추진할 계획이며, 주요 내용은 다음과 같다.

\* ‘19년 79건 → ‘20년 668건 → ‘21년 707건

### ① ‘조정’ 제도 도입으로 신속하고 유연한 분쟁해결 추진

- 중재제도는 제도의 성격상 중재부의 교환 또는 환불 판정만 가능하고 최종 판정까지 장기간 소요되며 적극적인 합의안 제시가 불가하여 그동안 제도개선 요청이 있어 왔다.

- 이에 따라 중재 이전에 조정절차를 통해 신속히 분쟁을 해결하고, 교환 환불 판정 외에 보상, 수리 결정도 가능하도록 내년 상반기 중 조정제도 도입방안을 마련한 후 입법을 추진할 계획이다.



## ② ‘중재규정’ 수락(중재합의) 시기 일원화로 소비자의 선택권 강화

- 중재절차 개시를 위해서는 하자차량 소유자가 매매계약 체결 또는 중재를 신청할 때 교환환불 중재규정\*을 수락해야 하며, 중재규정을 수락하는 경우에는 자동차 교환환불 관련으로 법원에 소를 제기할 수 없다\*\*.

\* 자동차관리법 제47조의7 제2항제1호 나목에 따른 교환환불 중재규정

\*\* 중재법 제9조(중재합의와 법원에의 제소) 제1항

- 소비자는 자동차 매매계약 체결시 교환환불에 대한 구체적인 내용 확인 없이 중재규정을 수락함으로써 법원을 통한 권익보호 기회가 원천적으로 차단될 우려가 있어, 내년 하반기 법률 개정으로 중재규정 수락시기를 “중재를 신청할 때”로 일원화할 계획이다.

## ③ 교환환불 요건 ‘자가진단시스템’ 구축으로 중재제도의 실효성 제고

- 「자동차관리법」상 교환환불 요건\*에 부합하는 경우에 한하여 중재 절차를 개시할 수 있으나, 중재요건 부합 여부 확인에 어려움을 겪는 소비자가 많아 그간 교환환불 요건 미충족 등으로 각하 또는 기각된 사례가 858건(종료 사건의 48%)에 달한다.

\* 하자발생 시 신차로의 교환·환불 보장 등이 포함된 서면계약에 따라 판매된 자동차에서 인도 후 1년 이내(주행거리 2만km 이내)에 발생한 하자로서, 중대한 하자는 2회, 일반 하자는 3회 수리하고도 하자가 재발하거나, 누적 수리기간이 30일을 초과한 경우

- 이러한 소비자 불편 해소를 위해 소비자가 중재 신청 이전에 교환·환불 요건 부합 여부를 쉽게 확인할 수 있도록 누리집(신차 교환·환불 e만족 시스템: <https://adr.katri.or.kr/online-main/main.do>)에 ‘자가진단시스템’을 구축할 계획이다.

\* 차량 제작사·연식, 하자 종류 및 발생 횟수 등 정보 입력하여 신청 요건 충족 여부 확인

#### < 각하사례 >

A씨는 2021년 5월 1일 신규 구입한 자동차가 주행 중 시동꺼짐으로 2차례 수리를 받았으나 동일한 하자가 반복되어 2022년 3월 10일에 교환환불 중재신청을 하였다. 중재요건 부합여부를 정확하게 확인하지 못한 상태에서 정비소, 위원회 사무국 등을 방문하는 등 증빙서류 준비에 고생하였으나 1차 수리시 이미 주행거리가 2만km를 초과하여 교환환불 요건을 충족하지 못해 각하 통지를 받았다. 앞으로는 A씨와 같은 경우 자가진단시스템을 통해 자신의 차량이 교환환불 중재 요건에 해당하는지 여부를 사전에 알 수 있게 된다.

#### ④ 중재절차 대리인 제도 도입으로 접근성 향상

- 중재 신청은 자동차 소유자가 하도록 하고 있는데, 신청 시 대리인을 선임할 수 있는 근거가 없어 신청인이 직접 자료를 제출하는 등 생계에 바쁜 신청인의 경우 교환·환불 중재 절차에 적극 참여하기가 곤란하였다.
- 자동차 소유자 외 가족이나 대리인도 중재절차를 대리할 수 있도록 하여 중재제도 접근성 향상 및 신속한 중재 진행이 가능하도록 하는 자동차관리법이 개정되어 '22년 12월 11일부터 시행 중이다.

#### ⑤ ‘지역 순회 중재부’ 설치·운영을 통해 비수도권 거주자의 접근성 강화

- 현재, 자동차안전·하자심의위원회 사무국에서 중재 심리를 위해 서울 서초구 양재동에 ‘중재심리실’을 운영 중이나, 비수도권 거주 소비자는 중재 심리 참석에 상당한 시간과 경비를 부담하고 있는 실정이다.

- 이에, 비수도권 중재 신청자의 접근성 제고를 위해 내년에 한국교통안전공단 본사(김천 소재)에 ‘지역 순회 중재부’를 시범 운영하고 참여율이 높을 경우 호남, 충청 등으로 확대할 계획이다.

⑥ 중재 판정사례 공개 등으로 중재제도 소비자 이해도 증진

- 그 밖에 중재제도에 대한 소비자 이해를 돕기 위하여 교환·환불 신청 요건, 신청 절차 등을 소개한 영상(자동차 교환·환불 중재 제도)을 제작하여 국토교통부 누리집과 유튜브에 등재(<https://www.youtube.com/@gov24/videos>) 하였고,

- 소비자 알 권리 보장을 위해 중재 판정사례 공개 및 중재 해설서를 제작·배포하는 등 지속적으로 대국민 홍보활동을 추진할 예정이다.

□ 국토교통부 박지홍 자동차정책관은 “이번 제도개선을 통해 소비자의 제도에 대한 이해와 접근성이 향상되고 소비자의 권익을 보다 두텁게 보호할 수 있을 것으로 기대한다” 면서,

- “앞으로도 자동차 교환·환불 중재제도가 자동차 소비자의 실질적인 권익을 보호할 수 있는 방향으로 정책을 적극 수행해 나갈 것” 이라고 밝혔다.

