

## 자동차 대여업 소비자 분쟁해결 기준

자 동 차 대 여 업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 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	