

# '이용 편리성 및 고객 응대' 높고 '가격 및 보상절차'는 낮아 카셰어링 서비스 만족도 조사

최근 자신과 가까운 위치의 차고지에서 시간 또는 분 단위로 차를 빌린 후 반납하는 카셰어링(차량공유) 서비스 이용이 활발하다. 그러나 사업자가 제공하는 서비스를 객관적으로 비교할 수 있는 정보가 부족한 실정이다. 이에 한국소비자원은 소비자에게 도움이 될 수 있는 선택 비교정보를 위해 소비자가 많이 이용하는 3개 카셰어링 업체에 대한 서비스 만족도 및 피해구제 접수 현황 등을 분석했다.

글\_ 석윤경 대리(소비자정보국 서비스비교팀)



## 조사개요

**조사대상:** 그린카, 쏘카, 카뎀(가나다 순)  
**설문조사:** 최근 1년 이내에 조사대상 업체 서비스를 이용한 경험이 있는 성인 725명\*을 대상으로 온라인 설문조사 (2018.6.9.~2018.6.19.)  
**분석개요:** 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±3.7%p, 종합만족도는 부문별 가중평균 적용

\* 그린카 310명, 쏘카 310명, 카뎀 105명 (보유 차량수를 고려하여 표본 수 할당)



### 편리하지만 가격과 보상절차는 불만

한국소비자원의 조사 결과, 카셰어링 서비스 소비자 만족도는 평균 3.53점(5점 만점 기준)이었으며, 카뎀·그린카·쏘카 순으로 만족도가 높았다.

카셰어링 서비스 이용자 725명을 대상으로 조사한 결과, '이용 편리성 및 고객 응대'(3.67점), '서비스 호감도'(3.54점)는 높은 점수를 받았다. 반면 '가격 및 보상절차'(3.40점), '보유 차량의 다양성'(3.42점) 만족도는 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

한편, 응답자 중 41.4%(300명)는 카셰어링 서비스를 통해 전기차 또는 하이브리드차(이하 '친환경 자동차')를 이용한 경험이 있는 것으로 나타났다. 이와 관련한 이용자 만족도는 평균 3.78점이었으며, 업체별로는 그린카가 3.87점으로 가장 높았고, 이어 카뎀(3.74점), 쏘카(3.70점) 순이었다.



### 소비자 피해구제 합의율, 그린카가 가장 높아

최근 3년간(2015년~2017년) 한국소비자원에 접수된 3개 카셰어링 서비스 업체 관련 피해구제 신청은 총 139건이다. 업체별로는 쏘카가 69.8%(97건)로 가장 많았고, 그린카가 30.2%(42건)인 것으로 나타났다. 한편, 피해구제 합의율\*은 그린카(54.8%)가 쏘카(34.0%)에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

한국소비자원은 이번 조사 결과를 관련 사업자와 공유하고 소비자 불만 사항에 대한 적극적인 개선을 요청했으며, 앞으로도 소비자의 합리적 선택 및 서비스 품질 향상을 지원하기 위해 서비스 비교 정보를 지속적으로 제공할 예정이다.

\* 환급, 배상, 계약해제 등 보상 처리된 사건의 비율

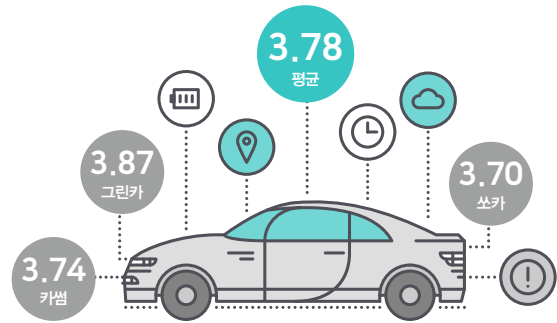
### 카셰어링 서비스 소비자 만족도

[단위: 점/5점 만점 기준]

구분	종합 만족도	편리성 및 고객응대	서비스 호감도	접근성 및 차량관리	보유차량 다양성	가격 및 보상
카뎀	3.62	3.82	3.58	3.62	3.63	3.59
그린카	3.53	3.65	3.55	3.51	3.39	3.40
쏘카	3.49	3.64	3.52	3.50	3.38	3.33
평균	3.53	3.67	3.54	3.52	3.42	3.40

### 친환경 자동차 이용 만족도

[단위: 점/5점 만점 기준]



### 연도별 피해구제 현황

[단위: 건, %]

구분	2015년	2016년	2017년	계
쏘카	22(81.5)	27(58.7)	48(72.7)	97(69.8)
그린카	5(18.5)	19(41.3)	18(27.3)	42(30.2)
카뎀	-	-	-	-
계	27(100.0)	46(100.0)	66(100.0)	139(100.0)

### 피해구제 합의율

[단위: 건, %]

