

## 2017 한국의 소비생활지표 결과, 주거소비생활 만족은 예년대비 향상

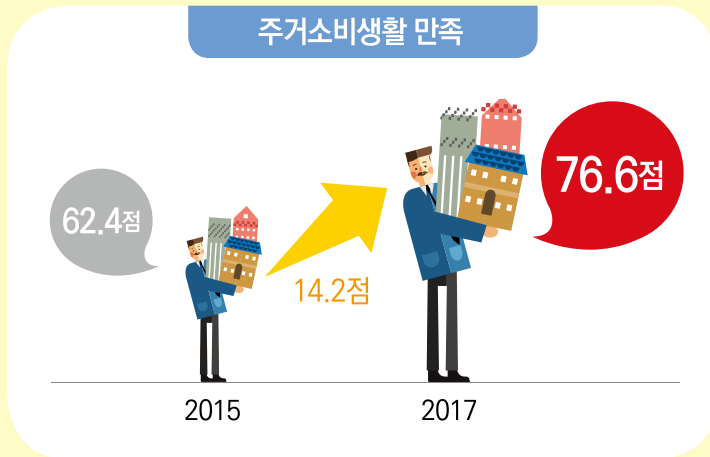
반면 가전, 주거용품, 주택수리·인테리어서비스  
관련 비싼가격 등 소비자문제경험 높아



### 주거소비생활 만족은 예년대비 향상

‘2017 한국의 소비생활지표’ 조사결과,

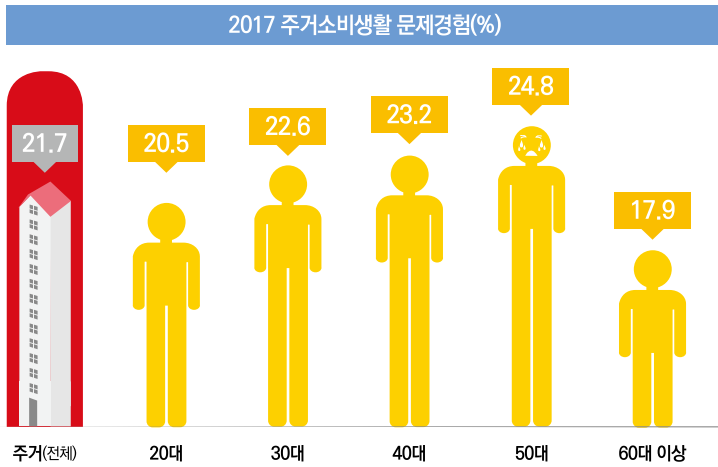
●● 주거소비생활 만족은 76.6점을 기록  
2년 전보다 14.2점 향상된 것으로 나타남 ●●



※ 한국의 소비생활지표에서 소비생활만족이란?  
지속적이고 반복적인 소비생활이 사전 기대에 비해 어느 정도 충족되는지의 정도로  
정의됨. 소비생활 분야별 만족 점수에 소비생활 분야별 중요도를 가중치로 반영하여 산출  
; 전체 만족 =  $\sum$ (분야별 만족  $\times$  분야별 중요도)

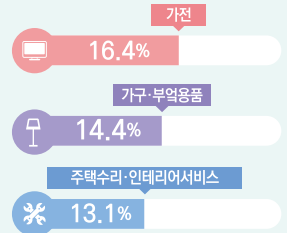


21.7%는 주거소비생활에서 소비자문제 경험을 응답  
50대 소비자 문제경험을 높아



### 2017 주거소비생활분야별 문제경험

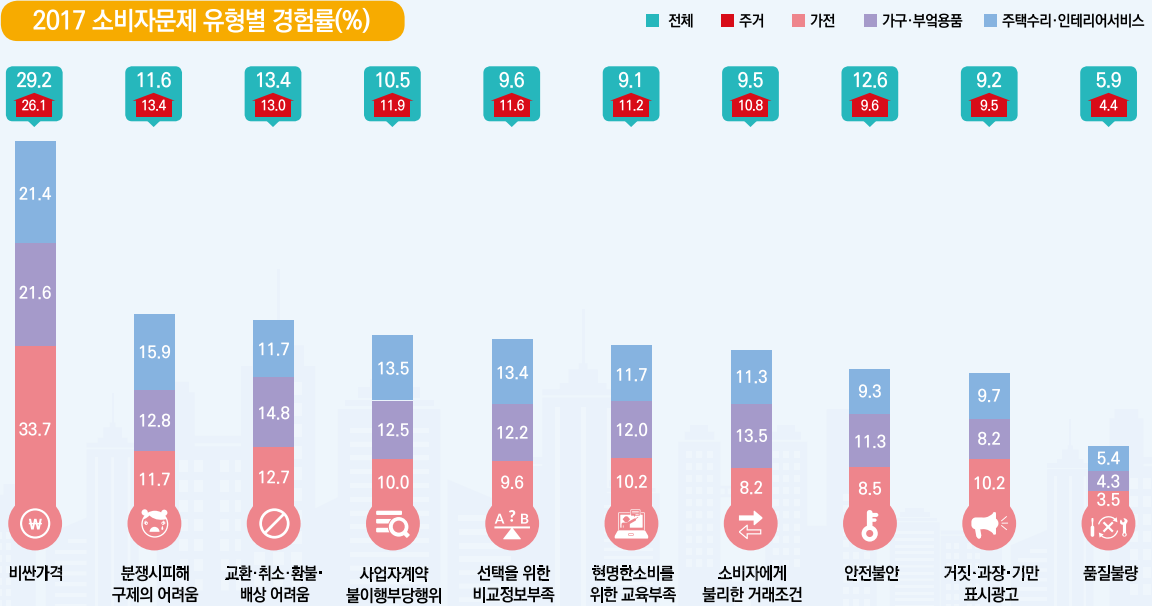
주요 상품·서비스 분야별로는 가전, 가구·부엌용품, 주택수리·인테리어 서비스 순으로 문제경험 높아



※ 한국의 소비생활지표에서 소비자문제란? 일상 소비생활에서 겪는 직접적 소비자피해를 포함한 불만이나 장애요인, 불편사항 등을 포함 최근 소비 생활에서 소비자문제를 한번이라도 경험한 소비자 비율

가전 등 주거 용품 전반의 비싼가격 관련 문제 경험 높고, 가구·부엌용품은 교환·취소·환불·배상어려움을, 주택수리·인테리어서비스는 분쟁 시 피해구제의 어려움을 표함

### 2017 소비자문제 유형별 경험률(%)



※ 본 자료는 한국소비자원 정책연구실 황미진·정영훈의 「2017 한국의 소비생활지표 생산 및 개선 연구」 내용에 기초하여 재구성한 것임

| 출처 | 2015, 2017 한국의 소비생활지표(<http://www.kca.go.kr>)  
| 문의 | 한국소비자원 정책연구실 황미진 책임연구원(043.880.5673)



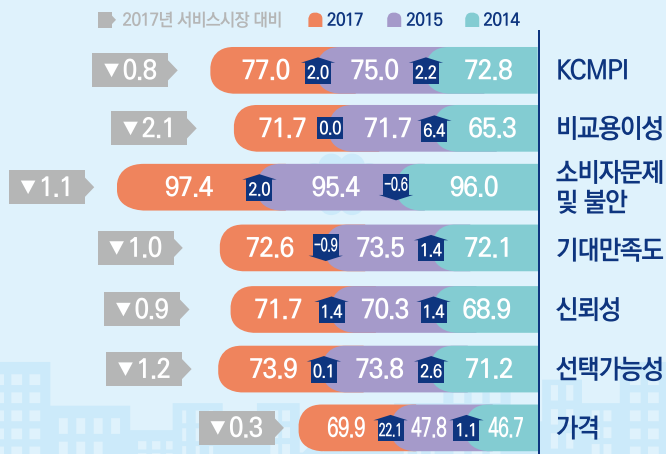
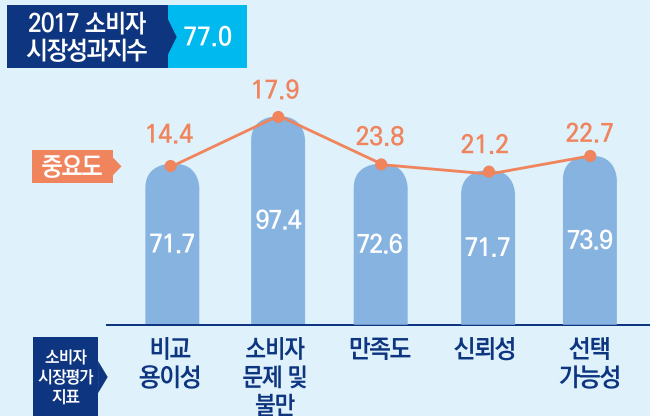
# 2017년 주택수리 및 인테리어 시장에 대한 소비자시장성과 지수

소비자로부터 지속적으로 낮은 평가 받고 있어

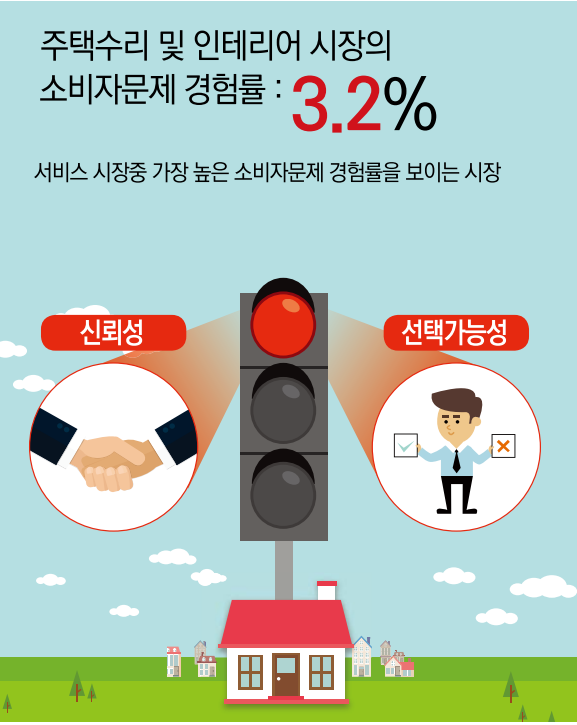


2017 주택수리 및 인테리어 시장의 소비자시장성과지수(KCMPI)는 100점 만점에 77.0점 서비스 시장 대비 -0.8점 낮아 총 27개 서비스시장 중 24위

2014~2017 주택수리 및 인테리어 시장의 소비자시장평가지표 주요결과



**소비자지향성 신호등 분석 : 신뢰성, 선택가능성에서 경고시장**



**2016-2017 인테리어설비 관련 소비자피해구제 동향**



계약내용과 다른 시공	18건	4.48%
계약내용 미이행	17건	4.23%
추가 공사대금 요구	14건	3.48%
공사로 인한 피해 및 손해배상 청구	14건	3.48%
중도계약해지	13건	3.23%
공사기간 지연	13건	3.23%
기타	9건	2.24%
공사중 대금완납 요구	6건	1.49%

※ 자료: 한국소비자원 소비자피해구제 소비넷

**소비자 피해예방 가이드**

**01**  
 자재품질, 종류(모델명), 시공범위, 시공능력, 하자보수 수행능력, 인테리어 견적가의 적정수준, 소비자피해사례 등에 대한 정보 수집 후 이를 충분히 비교·확인할 것

**02**  
 공정거래위원회의 실내건축·창호 공사 등 표준계약서를 사용하며, 하자보수에 대한 상세한 사항을 기재한 계약서를 작성

**03**  
 1,500만원 이상 공사 진행 시에는 '건설산업지식정보 시스템'(www.kiscon.net)을 통해 사업자의 건설업 등록 여부를 확인하며, 해당 금액 미만인 경우에도 가급적 등록업체를 이용

**04**  
 단순히 비용이 저렴한 사업자 보다는 평판이 좋거나 문제 발생 시 소통, 접근성이 용이한 인근 사업자를 통해 공사를 진행

**05**  
 착공 후 사업자에게 진행을 맡겨 두는 것이 아닌 단계별 확인과정을 반드시 거치도록 하며, 원 계약서와 변동사항이 발생할 경우에는 반드시 사전에 소비자동의를 얻도록 주지시킬 것

출처 | 2014~2017 한국의 소비자지향성지표(<http://www.kca.go.kr>), 주택수리 및 인테리어 시장의 소비자문제 개선방안 연구(2018)  
 문역 | 한국소비자원 정책연구실 허민영 책임연구원(043.880.5672)

