

2017 한국의 소비자시장평가 조사 (서비스 부문)

안녕하십니까?

한국소비자원에서는 소비자정책 수립의 기초자료로 활용하기 위하여 소비자가 시장을 직접 평가하는 설문조사를 실시하고 있습니다.

귀하께서 _____ 시장을 직접 이용하시면서 해당 시장에 대해 느낀 점을 솔직히 답변하여 주시길 부탁드립니다.

귀하께서 응답해 주신 정보는 통계적 분석 및 연구 목적으로만 활용되고 개인정보보호법 제15조 및 제21조에 따라 보호됩니다.

바쁘시더라도 잠시만 시간을 내시어 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

2017년 7월

* 다음 물음에 응답해 주십시오.

SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까? SQ2. 실례지만, 귀하는 올해 만으로 나이가 어떻게 되십니까? SQ3. 가구원 수 (본인 포함 실제 동거하고 있는 가족원 수) _____명	① 남성 ② 여성 만_____세 (→만 20세 미만 설문종료)
--	--

SQ4. 전년도 구매·이용 경험이 있는 제품 혹은 서비스를 다음 15개의 시장영역별로 가장 최근에 구매한 것에 표시하여 주시기 바랍니다.(시장영역별로 1개의 제품 및 서비스만 선택.평가하도록 함)

시장영역	평가 제품 및 서비스						
1. 식료품 및 비주류 음료	빵 및 케이크류 <input type="checkbox"/>		육류 및 육류가공품 <input type="checkbox"/>			건강기능식품 <input type="checkbox"/>	
2. 의류 및 신발	의류(외의) <input type="checkbox"/>		운동화 <input type="checkbox"/>			세탁서비스 <input type="checkbox"/>	
3. 주거 및 수도광열	주택수리 및 인테리어 <input type="checkbox"/>						
4. 가정용품 및 가사서비스	가구류 <input type="checkbox"/> (침대, 소파, 의자, 식탁 및 식탁의자, 장식장, 장롱, 화장대)		대형가전 <input type="checkbox"/> (일반냉장고, 김치냉장고, 에어컨, 선풍기, 세탁기)		소형가전 <input type="checkbox"/> (전기압력밥솥, 전자레인지, 식기세척기, 진공청소기, 전기다리미)		환경가전-공기청정기 <input type="checkbox"/> TV <input type="checkbox"/>
5. 보건	OTC의약품 <input type="checkbox"/>		종합병원 진료서비스 <input type="checkbox"/>			치과치료 <input type="checkbox"/>	
6. 자동차.교통	신차 <input type="checkbox"/>	중고차 <input type="checkbox"/>	자동차 수리 서비스 <input type="checkbox"/>	항공기 이용 서비스 <input type="checkbox"/>	택시이용 서비스 <input type="checkbox"/>	렌트카 서비스 <input type="checkbox"/>	주유 서비스 <input type="checkbox"/>

평가시장

시장의 소비자지향성이란

소비재시장에서 소비자가 상품 혹은 서비스의 구매(이용) 전, 구매 시, 그리고 구매 후 전 과정에 걸쳐 시장의 소비자 중심적·소비자 친화적 정도를 의미합니다.

- 10점 척도
 - ☑ 0점~2점 : 매우 좋지 않음
 - ☑ 3점~4점 : 좋지 않음
 - ☑ 5점~6점 : 보통
 - ☑ 7점~8점 : 좋음
 - ☑ 9점~10점 : 매우 좋음

[illegible]

항목	질문	평가										
		(전혀 그렇지 않다) (보통) (매우 그렇다)										
	1.2 () 서비스 이용 시, 다양한 경로를 활용해 손쉽게 서비스 이용조건 등의 비교가 가능하였습니까?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	※ 다양한 경로란 홈페이지, 직접방문, 전화, 이메일 등 소비자가 이용하고 싶은 통로를 말합니다.											
Q3. 소비자문제 및 불만	※ 소비자문제는 소비자가 상품 또는 서비스를 구매.사용.처분하는 과정에서 발생하는 경제적, 정신적, 신체적, 시간적 불이익 또는 피해를 의미하며, 대표적인 예로, 품질불량, 과대.과장광고, 교환이나 환불 거부, 허위표시 문제, 부적절한 표시, 안전사고 등 소비자가 문제 및 불만으로 인지하는 모든 것을 포괄합니다.											
	3.1 () 서비스 이용과 관련하여 소비자문제를 경험한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오										
	3.1.1 해당 서비스로 인한 소비자문제 경험에서 발생한 신체적, 금전적, 심리적, 시간적 손실정도를 평가하여 주십시오	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	3.1.2 3.1 문항에서 경험한 소비자문제에 대해 어떠한 방식으로 불만을 제기하였습니까? (중복응답가능)	① 제3의 중재기관(한국소비자원, 소비자단체, 지자체 등)을 통해 불만 제기(3.1.3으로) ② 사업자에 직접 불만 제기(3.2 로) ③ 친구 혹은 가족에게 불만 제기(3.1.3으로) ④ 기타 SNS(페이스북, 블로그, 트위터 등)의 매체를 통한 불만 제기(3.1.3 으로) ⑤ 불만 제기 하지 않음(3.1.3으로)										
	3.1.3 사업자에게 직접적으로 불만을 제기하지 않은 이유가 무엇입니까?	① 사업자를 통한 불만제기 경로를 몰라서 ② 사업자에게의 불만제기가 아무런 효과가 없어서 ③ 지인, SNS 등 인적 네트워크를 통한 불만 처리가 더 효과적이어서 ④ 불만에 대한 객관적인 판단을 얻기 위해 ⑤ 불만을 제기할 만큼 심각한 문제가 아니어서										
	3.2 사업자의 불만처리에 관한 만족도를 평가하여 주시기 바랍니다.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q4. 기대만족도	4.1 이용한 () 서비스가 이용 전 기대수준에 어느 정도 부합 (만족)하였는지 정도를 평가하여 주시기 바랍니다.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	4.1.1 해당 서비스 품질수준이 비용(가격)을 더 지불하고서라도 상향될 필요가 있다고 생각하십니까?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	4.1.2 해당 서비스의 안전수준이 비용(가격)을 더 지불하고서라도 상향될 필요가 있다고 생각하십니까?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q5. 신뢰성	5.1. () 서비스를 제공하는 사업자가 소비자 관련 법령 및 제도 등을 잘 준수하고 있다고 생각하십니까?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	5.2. 일반적으로 () 서비스를 규제하고 있는 법령 및 제도가 정하고 있는 소비자 보호수준이 어떻다고 생각하십니까?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
※ 「 」에 관한 대표적인 법령 제도는 「 」가 있으며, 내용은 다음과 같습니다.												

항목	질문	평가
		(전혀 그렇지 않다) (보통) (매우 그렇다)
Q6. 선택가능성	6.1 () 서비스를 이용하고자 할 때, 시장에서 선택할 수 있는 사업자가 충분합니까?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _
	6.2 () 서비스 시장에 다양한 종류의 상품이 충분히 존재하고 있습니까?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _

다음은 귀하가 전년도에 이용하신 () 서비스의 가격, 전환성, 그리고 안전성에 관한 소비자지향성을 평가하기 위한 항목들에 관한 문항입니다.

항목	질문	평가
		(전혀 그렇지 않다) (보통) (매우 그렇다)
Q7. 가격	7.1 () 서비스 이용가격 수준은 만족스러웠습니까?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _
	7.2 시장에서 형성된 () 서비스의 일반적인 이용가격 수준이 적정하다고 생각하십니까?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _
Q8. 전환성	8.1 이용한 () 서비스의 사업자를 변경한 경험이 있습니까?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
	8.2 일반적으로 해당 서비스의 사업자 변경이 쉬울 것으로 생각하십니까?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _
	8.3 해당 서비스에 대해 동일 사업자의 유사 서비스로 변경하려고 한다면, 쉽게 변경할 수 있을 것으로 생각하십니까?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _
	8.4 해당 서비스에 대해 다른 사업자로의 변경이 쉽다고 한다면, 사업자 변경을 고려하시겠습니까?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _
Q9. 안전성	9.1 해당 서비스 시장의 소비자안전도를 평가하여 주십시오	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _
	9.2 () 서비스 이용으로 인한 안전사고를 경험한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
※ 생명이나 신체에 대한 위험인 안전사고란 주로 시설물 안전사고, 위생상태, 감염, 오염 등을 말합니다.		

Q10. (소비자지향성 평가항목 중요도) () 서비스 시장에서 시장이 소비자중심적·친화적으로 소비자권익을 위해 효율적으로 작동하고 있는지를 평가할 때 다음 각 평가항목들의 중요도를 우선순위를 고려하여 10점 만점을 기준으로 평가하여 주시기 바랍니다.

평가항목	우선순위	중요도 평가 (전혀 중요치 않다) (보통) (매우 중요하다)
		0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
① 비교용이성		<div><div></div></div>
② 소비자문제 및 불만수준		<div><div></div></div>
③ 해당상품에 대한 만족도		<div><div></div></div>
④ 사업자의 소비자 관련법 및 제도의 준수에 대한 신뢰도		<div><div></div></div>
⑤ 선택의 다양성		<div><div></div></div>
⑥ 가격		<div><div></div></div>
⑦ 안전성		<div><div></div></div>

※ 응답자 일반사항입니다. 해당되는 분야에 체크해주시시오. (소비생활지표 공통문항)

DQ1. 월 평균 소득(세후)	① 150만원 미만 ② 150만원 이상 ~ 300만원 미만 ③ 300만원 이상 ~ 450만원 미만 ④ 450만원 이상 ~ 600만원 미만 ⑤ 600만원 이상 ~ 750만원 미만 ⑥ 750만원 이상
DQ2. 귀하의 직업	① 사무/공무원 ② 기능/생산직 ③ 판매/서비스직 ④ 자영업/경영자 ⑤ 전문/자유직(의사, 법조인, 교수, 언론인, 예술가) ⑥ 전업주부 ⑦ 학생 ⑧ 농/임/축산/수산업 ⑨ 기타(무직포함)
DQ3. 귀하의 거주지역	① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 광주 ⑥ 대전 ⑦ 울산 ⑧ 경기 ⑨ 강원 ⑩ 충북 ⑪ 충남 ⑫ 전북 ⑬ 전남 ⑭ 경북 ⑮ 경남 ⑯ 제주도 ⑰ 세종
DQ4. 귀하의 학력	① 중졸이하 ② 고졸 ③ 대학재학/전문대졸 ④ 대학졸 ⑤ 대학원졸 이상
DQ5. 귀하의 결혼상태	① 미혼 ② 기혼 ③ 기타(사별 등)
DQ6. 첫자녀 시기	① 초등학교 입학 전 ② 대학 진학 전 ③ 경제적 자립(취업) 전 ④ 경제적 자립 ⑤ 자녀 결혼 ⑥ 자녀 없음

*** 바쁘신 가운데 설문에 응해주셔서 감사드립니다. ***