

## 2017 한국의 소비자시장평가 조사 (재화 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? ① 남성      ② 여성
SQ2. 실례지만, 귀하는 올해 만으로 나이가 어떻게 되십니까? 만_____세 (→만 20세 미만 설문종료)
SQ3. 가구원 수 (본인 포함 실제 동거하고 있는 가족원 수) _____명

**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 수리서비스 <input type="checkbox"/>		항공기 이용서비스 <input type="checkbox"/>	택시이용 서비스 <input type="checkbox"/>	렌트카 서비스 <input type="checkbox"/>	주유 서비스 <input type="checkbox"/>

시장영역	평가 제품 및 서비스					
7. ICT(정보통신기술)	휴대폰단말기 <input type="checkbox"/>		이동전화서비스 <input type="checkbox"/>		인터넷이용서비스 <input type="checkbox"/>	
8. 문화.여가	해외패키지		펜션.콘도 <input type="checkbox"/>		영화관람	
	여행서비스 <input type="checkbox"/>		서비스 <input type="checkbox"/>		애완동물 <input type="checkbox"/>	
9. 교육	초.중.고 보습학원 <input type="checkbox"/>		성인교습학원(자격증 및 시험)		체육시설	
			<input type="checkbox"/>		이용 <input type="checkbox"/>	
10. 요식.배달	외식서비스 <input type="checkbox"/>				스키장시설	
11. 금융.보험	보증성 생명보험 <input type="checkbox"/>				이용 <input type="checkbox"/>	
12. 경조사서비스	상조서비스 <input type="checkbox"/>				이용 <input type="checkbox"/>	
13. 뷰티.위생	이미용서비스 <input type="checkbox"/>				인터넷교육서비스 <input type="checkbox"/>	
14. 유아.아동용품	분유 <input type="checkbox"/>				프랜차이즈 커피전문점 <input type="checkbox"/>	
15.기타 상품 및 서비스	렌트서비스(비데, 정수기, 안마의자) <input type="checkbox"/>				투자자문서비스 <input type="checkbox"/>	

### 평가시장

※ 다음은 최근 구매.이용 경험이 있는 「재화」 시장의 소비자지향성에 관한 조사문항입니다.

#### 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.

#### 평가기준

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

다음은 귀하가 전년도 구매한 「재화」 시장의 종합적인 소비자지향성을 평가하기 위한 문항입니다.

금번 조사에서 ( ) 재화 시장의 대표품목은 OO, OOO 등으로 구성되어 있습니다.

항목	질문	평가 (전혀 그렇지 않다) ..... (보통) ..... (매우 그렇다)										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q1. 구매정보	1.1 ( ) 제품 구매 시, 다른 사업자가 판매하는 제품과 비교하기 쉽도록 정확한 정보 표시가 이루어지고 있다고 생각하십니까?											
	※ 제품정보란 원자재 표시, 사이즈, 제조국, 가격, 색깔, 제품평가, 품질, 사용법 등 제품구매를 위해 필요한 모든 정보를 말합니다.											
	※ 정확한 표시란 소비자가 이해하기 쉬운 용어로 제품정보(원자재, 기능성 표시, 제조국, 가격 등) 및 거래정보(교환 및 반품, 환불 등 거래조건, 거래비용, 제품 상세정보에 대한 과장 및 오류)를 나타낸 것을 말합니다.											

항목	질문	평가
		(전혀 그렇지 않다) . . . . . (보통) . . . . . (매우 그렇다)
	1.2 ( ) 제품 구매 시, 다양한 경로를 활용해 손쉽게 제품비교를 할 수 있었습니까?	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 구입한 ( ) 제품과 관련하여 소비자문제를 경험한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
	3.1.1 구입한 제품으로 인한 소비자문제 경험에서 발생한 신체적, 금전적, 심리적, 시간적 손실정도를 평가하여 주십시오	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 
	3.2.2 3.1 문항에서 경험한 소비자문제에 대해 어떠한 방식으로 불만을 제기하였습니까? (중복응답가능)	① 제3의 중재기관(한국소비자원, 소비자단체, 지자체 등)을 통해 불만 제기(3.2.3으로) ② 제조업체(본사)에게 직접 불만 제기(3.2 로) ③ 판매업체(구입 매장)에게 직접 불만 제기(3.2 로) ④ 친구 혹은 가족에게 불만 제기(3.2.3으로) ⑤ 기타 SNS(페이스북, 블로그, 트위터 등)의 매체를 통한 불만 제기(3.2.3 으로) ⑥ 불만 제기 하지 않음(3.2.3으로)
	3.2.3 사업자(제조업자, 판매업자)에게 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 사업자(제조업자, 판매업자)의 불만처리에 관한 만족도를 평가하여 주시기 바랍니다.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 
Q4. 기대만족도	4.1 구매한 ( ) 제품이 구매전 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 제품의 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 제품의 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. 구매한 ( ) 제품을 제조·판매하는 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 ( ) 제품을 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, [내용]은 다음과 같습니다.		

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

다음은 귀하가 전년도 구매 혹은 이용하신 ( ) 재화의 가격, 전환성, 그리고 안전성에 관한 소비자지향성을 평가하기 위한 항목들에 관한 문항입니다.

항목	질문	평가
		(전혀 그렇지 않다) ..... (보통) ..... (매우 그렇다)
Q7. 가격	7.1 구매한 ( ) 제품의 가격은 만족스러웠습니까?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
	7.2 시장에서 형성된 ( ) 제품의 일반적인 가격 수준이 적정하다고 생각하십니까?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
Q8. 전환성*	8.1 구매(이용)한 해당제품의 사업자를 변경한 경험이 있습니까?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
	8.2 일반적으로 해당제품의 사업자 변경이 쉬울 것으로 생각하십니까?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
	8.3 해당제품에 대해 동일 사업자의 유사 제품으로 변경하려고 한다면, 쉽게 변경할 수 있을 것으로 생각하십니까?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
	8.4 해당제품에 대해 다른 사업자로의 변경이 쉽다고 한다면, 사업자 변경을 고려하시겠습니까?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
Q9. 안전성	9.1 ( ) 제품 시장의 소비자안전도를 평가하여 주십시오	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
	9.2 구매한 제품으로 인한 안전사고를 경험한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
※ 생명이나 신체에 대한 위험인 안전사고의 대표적 예로는 품질이나 기능성 결함 및 불량, 유해물질 함유, 부자재 불량 등이 있습니다.		

\* 「전환성」은 관련 재화시장에 대해서만 조사가 선별적으로 이루어졌음

**Q10. (소비자지향성 평가항목 중요도)** ( ) 재화 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 체크해주시요. (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. \*\*\*