

2019 한국의 소비자시장평가 조사

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.

2019년 7월

* 다음 물음에 응답해 주십시오.

<p> SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까? <div style="float: right;"> ① 남성 ② 여성 </div> </p>
<p> SQ2. 실례지만, 귀하는 올해 나이가 어떻게 되십니까? <div style="float: right;"> 만_____세 (→만 20세 미만 설문종료) </div> </p>
<p> SQ3. 가구원 수 (본인 포함 실제 동거하고 있는 가족원 수) _____명 </p>

SQ4. 올해 상반기(2019.1.1-6.30) 구매·이용 경험이 있는 서비스를 다음 시장영역별(16개)로 체크하여 주시기 바랍니다.

(가장 최근 구매·이용한 것, 시장영역별로 1개만 선택) ※ 검은 블록 처리된 시장 및 품목은 2019년의 조사대상이 아님

시장영역	평가 제품 및 서비스				
1. 식료품 및 비주류 음료 (비활성화)	빵 및 케이크류 <input type="checkbox"/>	육류 <input type="checkbox"/>	육류가공품 <input type="checkbox"/>	수입과일 <input type="checkbox"/>	건강기능식품 <input type="checkbox"/>
2. 주류 및 담배 (비활성화)	수입맥주 <input type="checkbox"/>	전자담배 <input type="checkbox"/>			
3. 요식업	외식서비스(배달음식 제외) <input type="checkbox"/>				
4. 의류 및 신발	의류(외의) <input type="checkbox"/>	교복 <input type="checkbox"/>	운동화 <input type="checkbox"/>	세탁서비스 <input type="checkbox"/>	
5. 주거 및 수도광열	주택수리 및 인테리어 서비스 <input type="checkbox"/>				
6. 가정용품 및 가사서비스 (비활성화)	가구류 <input type="checkbox"/> (침대, 소파, 의자, 식탁 및 식탁의자, 장식장, 장롱, 화장대)	대형가전 <input type="checkbox"/> (일반냉장고, 김치냉장고, 에어컨, 식기세척기, 세탁기)	소형가전 <input type="checkbox"/> (전기압력밥솥, 전자레인지, 진공청소기, 전기다리미)	환경가전-공기청정기 <input type="checkbox"/>	
	TV <input type="checkbox"/>	생활화학용품 주방세제, 세탁세제, 청소용품) <input type="checkbox"/>			

시장영역	평가 제품 및 서비스				
7. 보건	OTC 의약품(일반의약품) <input type="checkbox"/>		일반병의원 외래진료서비스 <input type="checkbox"/>	치과치료 서비스 <input type="checkbox"/>	한약 및 한약재 <input type="checkbox"/>
8. 교육	초.중.고 보습학원 <input type="checkbox"/>		성인교습학원(자격 증 및 시험 등) <input type="checkbox"/>	인터넷교육서비스 <input type="checkbox"/>	
9. 자동차.교통	신차 <input type="checkbox"/> 중고차 <input type="checkbox"/>		자동차수리 서비스 <input type="checkbox"/>	항공기이용 서비스 <input type="checkbox"/>	택시이용 서비스 <input type="checkbox"/>
	포장이사서비스 <input type="checkbox"/>		택배서비스 <input type="checkbox"/>		렌터카서비스 <input type="checkbox"/>
10. 금융.보험	실손의료보험 <input type="checkbox"/>		자동차보험 <input type="checkbox"/>	신용카드 <input type="checkbox"/>	신유형상품권- 기프트콘 등 <input type="checkbox"/>
11. 경조사서비스	상조서비스 <input type="checkbox"/>				
12. 뷰티.위생	이미용서비스 <input type="checkbox"/>			화장품 <input type="checkbox"/>	
13. 문화.여가	해외패키지여행서비스 <input type="checkbox"/>		펜션.콘도 <input type="checkbox"/>	동물병원 서비스 <input type="checkbox"/>	체육시설이용 <input type="checkbox"/>
	관람시설(공연 콘서트)서비스 <input type="checkbox"/>		레저 운동용품 <input type="checkbox"/>		
14. ICT(정보통신기술)	휴대폰단말기 <input type="checkbox"/>		이동전화서비스 <input type="checkbox"/>	초고속인터넷이용서비스 <input type="checkbox"/>	
	컴퓨터.노트북 <input type="checkbox"/>		온라인 동영상서비스(가입형(구독형) 동영상 서비스) <input type="checkbox"/>		
15. 유아.아동용품	분유 <input type="checkbox"/>		교구 및 완구 <input type="checkbox"/>		
16. 기타 상품 및 서비스	렌탈서비스(비데, 정수기, 안마의자) <input type="checkbox"/>			산후조리원 <input type="checkbox"/>	

평가시장

※ 다음은 귀하께서 최근 구매·이용 경험이 있는 「_____」 시장에 대한 조사문항입니다.

평가기준

- 10점 척도
 - ☒ 1점~2점 : 매우 좋지 않음
 - ☒ 3점~4점 : 좋지 않음
 - ☒ 5점~6점 : 보통
 - ☒ 7점~8점 : 좋음
 - ☒ 9점~10점 : 매우 좋음

(Q1~Q5) 다음은 귀하가 2019 상반기(2019.11-6.30) 이용경험이 있는 「_____」시장의 소비자지향성을 종합적으로 평가하기 위한 문항입니다.

시장의 소비자지향성이란

소비자와 사업자간 거래에 있어서 소비자후생을 높이고 소비자 권익 증진을 위한 방향으로 시장이 효율적으로 기능하고 있는지 정도를 의미하며, 시장이 비효율적으로 작동하거나 혹은 소비자보호 시스템이 미흡하여 소비자의 안전, 소비자 정보제공(알권리), 소비자의 선택, 소비자의 거래를 제한하고 있지 않은지를 말합니다.

항목	질문	평가									
		(전혀 그렇지 않다) (보통) (매우 그렇다)									
Q1 선택 다양성	1.1 「 」를 구매·이용하고자 할 때, 시장에서 선택할 수 있는 사업자가 충분합니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1.2 「 」를 구매·이용할 때 시장에서 선택할 수 있는 다양한 유형의 서비스가 충분히 존재하고 있습니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q2 비교용이성	2.1 「 」구매·이용 시, 다양한 경로를 활용해 손쉽게 서비스 이용조건 등의 비교가 가능하였습니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	※ 다양한 경로란 홈페이지, 직접방문, 전화, 이메일 등 소비자가 이용하고자 하는 통로를 말합니다.										
	2.2 「 」구매·이용 시, 다른 사업자가 제공하는 서비스와 비교하기 쉽도록 정확한 정보 제공(표시 및 광고)이 이루어지고 있다고 생각하십니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	(예시) ※ 서비스 정보란 「 」정보(사업자상호, 연락처, 가격, 계약일, 계약조건, 서비스 범위 등 서비스 이용을 위해 필요한 모든 정보를 말합니다. ※ 정확한 정보제공(표시 및 광고)이란 소비자가 이해하기 쉬운 용어로 서비스 정보(이용요금, 서비스 범위에 대한 정보, 계약일, 유지보수 조건 등) 및 거래정보(거래조건(계약해지 시 환급 등)), 거래비용(위약금, 부가서비스비용 등), 분쟁해결절차 등을 나타낸 것을 말합니다.										
Q3 신뢰성	3.1. 「 」를 제공하는 사업자가 표준약관, 소비자 분쟁해결기준 등 소비자관련 법 제도를 잘 준수하고 있다고 생각하십니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	3.2. 일반적으로 「 」를 규제하고 있는 법령 및 제도가 정하고 있는 소비자 보호수준이 적정하다고 생각하십니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	※ 「 」에 관한 대표적인 법령 제도는 「 」가 있습니다. - (거래 관련법) 「 」는... - (안전 관련법) - (표시광고 관련법) <u>개별시장마다 소관법 및 관련법에 대해 적시됩니다.</u>										
Q4 기대만족도	4.1 「 」가 이용전 기대수준에 어느 정도 부합하였는지 정도를 평가하여 주시기 바랍니다.	(매우 불일치) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10(매우 일치)									
	4.2 「 」구매·이용 후 얼마나 만족하였습니까?	(매우 불만족) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10(매우 만족)									
Q5 소비자불만 및 피해	※ 소비자불만 및 피해는 소비자가 제품 또는 서비스를 구매·사용·처분하는 과정에서 품질불량, 비싼가격, 거짓·과장·기만 표시광고, 소비자에게 불리한 거래조건(불공정약관 등), 사업자의 계약 불이행, 부당행위, 교환·취소·환불·배상 어려움, 분쟁 시 해결의 어려움, 안전사고(이용 중 다침, 식품 이물질, 식중독 등), 과대·과장광고, 서비스 이용계약 해지 거부, 허위표시 문제, 부적절한 표시 등과 같은 소비자불만을 경험하거나 직접적인 신체적, 경제적(금전적), 시간적, 심리적 불이익을 경험하게 되어 피해를 받은 것 등을 의미합니다.										
	5.1 「 」구매·이용과 관련하여 소비자 불만 및 피해를 경험한 적이 있습니까?	□ 예 □ 아니오(Q6으로)									

항목	질문	평가
		(전혀 그렇지 않다) (보통) (매우 그렇다)
	5.1.1 해당 서비스 구매·이용으로 인한 소비자불만 및 피해 경험에서 발생한 신체적 손실정도를 평가 하여 주십시오	(매우 작음) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10(매우 큼)
	5.1.2 해당 서비스 구매·이용으로 인한 소비자불만 및 피해 경험에서 발생한 금전적 손실정도를 평가 하여 주십시오	(매우 작음) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10(매우 큼)
	5.1.3 해당 서비스로 인한 소비자불만 및 피해 경험에서 발생한 시간적·심리적 손실정도를 평가 하여 주십시오	(매우 작음) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10(매우 큼)
	5.2. 5.1 문항에서 경험한 소비자불만 및 피해에 대해 어떠한 방식으로 문제를 제기하였습니까? (중복응답가능)	① 아무런 문제 제기 하지 않음(5.2.2로) ② 사업자에 직접 문제 제기(5.2.1로) ③ 친구 혹은 가족에게 불만 제기(5.2.2로) ④ 제3의 중재기관(한국소비자원, 소비자단체, 지자체 등)을 통해 불만 제기(5.2.2로) ⑤ SNS(페이스북, 블로그, 트위터 등)의 매체를 통한 불만 제기(5.2.2로) ⑥ 기타(5.2.2로)
	2.2.1 사업자의 불만처리에 관한 만족도를 평가하여 주시기 바랍니다.	(매우 불만족) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10(매우 만족)
	2.2.2 사업자에게 직접적으로 문제를 제기하지 않았다면 그 이유가 무엇입니까?	① 사업자를 통한 문제제기 경로를 몰라서 ② 사업자에게의 문제제기가 아무런 효과가 없어서 ③ 지인, SNS 등 인적 네트워크를 통한 불만처리가 더 효과적이어서 ④ 불만에 대한 객관적인 판단을 얻기 위해 ⑤ 불만을 제기할 만큼 심각한 문제가 아니어서

(Q6~Q8) 다음은 귀하가 올해 상반기(2019.1.1-6.30) 구매·이용하신 「 」의 가격, 안전성, 그리고 전환성에 관한 평가문항입니다.

항목	질문	평가
		(전혀 그렇지 않다) (보통) (매우 그렇다)
Q6. 가격	6.1 구매·이용한 「 」의 가격 수준이 품질대비 적절한 수준이었습니까?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	6.2 시장에서 형성된 「 」의 일반적인 이용가격 수준이 적정하다고 생각하십니까?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	6.2.1 「 」의 가격수준을 올리더라도 품질을 높일 필요가 있습니까?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Q7. 안전성	7.1 「 」 이용으로 인한 안전사고를 경험한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
	7.2 「 」 시장의 소비자안전도를 평가하여 주십시오	(매우 불안) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10(매우 안전)
	7.3 「 」 이용경험 시 불안감 정도를 평가하여 주십시오	(매우 불안) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10(매우 안전)

[illegible]

(Q9) 다음은 귀하가 올해 상반기(2019.1.1-6.30) 구매·이용하신 「 」와 관련한 법령 및 제도의 소비자 지향성을 평가하기 위한 항목들에 관한 문항입니다.

※ 「 」에 관한 대표적인 법령 제도는 「 」가 있습니다.
 - ※ 「 」에 관한 대표적인 법령 제도는 「 」가 있습니다.
 - (거래 관련법) 「 」는...
 - (안전 관련법)
 - (표시광고 관련법)
개별시장마다 소관법 및 관련법에 대해 적시됩니다.

※ **법령 및 제도의 소비자지향성**이란 관계 행정기관의 법령 및 제도 등이 소비자 권익 증진을 위한 내용을 포함하고 있는 정도를 의미하며, 법령 및 제도가 미흡 혹은 과도하여 소비자의 안전, 소비자 정보제공(알권리), 소비자의 선택, 소비자의 거래를 제한하고 있지 않은지를 말합니다.

분야	질문	평가									
		(전혀 그렇지 않다) (보통) (매우 그렇다)									
99. 법 제도의 소비자 지향성	9.1 계약, 이용, 분쟁해결 등 거래 관점에서 「 에 관한 법이나 제도가 소비자지향적으로 갖추어져 있다고 생각하십니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	9.2 계약, 이용, 분쟁해결 등 거래에 관한 법이나 제도가 실제 잘 적용되고 있다고 생각하십니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	9.3 「 」를 이용할 때 소비자안전 측면에서 법이나 제도가 소비자지향적으로 갖추어져 있다고 생각하십니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	9.4 「 」이용 시 적용되는 소비자안전 관련 법이나 제도가 실제 잘 적용되고 있다고 생각하십니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	9.5 「 」이용 시 표시·광고 측면에서 법이나 제도가 소비자지향적으로 갖추어져 있다고 생각하십니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	9.6 「 」이용 시 적용되는 표시·광고 관련 법이나 제도가 실제 잘 적용되고 있다고 생각하십니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Q10. (소비자지향성 평가항목 중요도) 「
」 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)									
① 선택의 다양성		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
② 비교용이성		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
③ 사업자의 대한 신뢰성		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
④ 기대 만족도		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
⑤ 소비자불만 및 피해		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
⑥ 가격		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
⑦ 안전성		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
⑧ 전환성		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

※ 응답자 일반사항입니다. 해당되는 분야에 체크해주시오. (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 사무직/공무원 ② 기능/생산직 ③ 판매/서비스직 ④ 자영업/경영자 ⑤ 전문직(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. 현재 지역 거주 년수	_____ 거주
DQ5. 귀하가 주로 소비하는 지역	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
DQ6. 귀하의 학력	① 중졸이하 ② 고졸 ③ 대학재학/전문대졸 ④ 대학졸 ⑤ 대학원졸 이상
DQ7. 귀하의 결혼상태	① 미혼 ② 기혼 ③ 기타(사별 등)

*** 바쁘신 가운데 설문에 응해주셔서 감사드립니다. ***