

2014 한국의 소비자역량 조사

안녕하십니까?

한국소비자원은 2014년도 소비자역량 조사를 실시하여 소비자역량 제고를 위한 정책 개발의 기초자료로 활용하고자 합니다. 본 조사는 무기명으로 실시되며, 귀하의 응답은 통계적 방법에 따라 순수한 연구 목적으로만 사용됩니다.

모든 문항에 대하여 솔직하게, 한 문항도 빠짐없이 답변해 주시기를 부탁드립니다.

설문에 응해주셔서 감사합니다.

본 설문에서 응답해주시는 정보는 법률 제11690호 개인정보보호법 제15조(개인정보 수집/이용)에 의거 보호 받을 수 있으며, 동법 제21조(개인정보의 파기)에 의거 조사 종료 후 파기되오니 안심하시고 원활한 연구 진행이 될 수 있도록 모든 문항을 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2014. 5

쿼터 문항	
SQ1. 성/나이	① 남성 ②여성 (만 _____ 세)
SQ2. 연령	① 만 20~29세 ② 만 30~39세 ③ 만 40~49세 ④ 만 50~59세 ⑤ 만 60~64세 ⑥ 만 65세 이상
SQ3. 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

Part 1 소비자 재무관리 역량

A. 소비자 재무관리 지식

- ♠ 먼저 소비자 재무관리 관련한 내용에 대해 얼마나 알고 계신지 여쭙겠습니다.
정답을 확인하고자하는 것이 아니오니, 알고 계신대로 말씀해주시면 됩니다.
잘 모르는 내용일 경우 '모른다'에 체크하여 주십시오.

	소비자 재무관리 지식	그렇다	아니다	모른다
Q1	가구주와 자녀의 연령에 따라 재무목표가 달라지면 재무설계안 또한 달라진다	①	②	③
Q2	환율이 상승하면 해외여행 경비가 줄어든다	①	②	③
Q3	정기적금이나 정기예금 등 저축성 예금에서 발생하는 모든 이자에 이자소득세가 부과된다	①	②	③
Q4	인플레이션이 발생하면 정해진 은퇴소득으로 살아가는 노부부의 구매력은 떨어진다	①	②	③
Q5	예금자보호법에 의해 보장되는 최대한도는 금융기관 당 3,000만원이다	①	②	③
Q6	자본시장과 금융투자에 관한 법률에 의해 은행, 증권 등 금융상품업자는 금융상품에 대해 투자자에게 설명의무를 가진다	①	②	③
Q7	5만원 이상의 신용카드 및 할부금융 대금을 3개월 이상 연체한 경우, 별도의 통보 절차 없이 바로 연체정보가 등록된다	①	②	③
Q8	생명보험은 어릴 때 가입하는 것보다 나이가 들어서 가입하는 것이 유리하다	①	②	③
Q9	실업이나 사고에 대비한 비상자금은 3-6개월 정도의 소득이 적당하다	①	②	③

B. 소비자 재무관리 태도

- ♠ 다음은 소비자 재무관리에 관한 귀하의 생각을 묻는 질문들입니다.
귀하께서는 아래의 내용에 대해 어느 정도 동의하고 계십니까?

	소비자 재무관리 태도	매우 그렇다	그렇다	보통	아니다	매우 아니다
Q1	나는 재무관리를 잘 하기 위하여 재무목표를 설정하는 것이 중요하다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q2	나는 예산만 잘 세워두어도 윤택한 경제생활에 큰 도움이 될 것이라고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q3	나는 계획적으로 지출하는 습관이 성공적인 인생을 위해 중요하다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q4	나는 아직 은퇴를 대비한 노후설계가 필요하지 않다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q5	나는 벌어들인 돈은 미래를 위해 저축하기보다 오늘의 즐거움을 위해 쓰는 편이 낫다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q6	나는 나에게 맞는 금융상품이나 금융상품정보를 제대로 고를 수 있다	①	②	③	④	⑤
Q7	나는 대출이나 신용카드를 이용하여 물건을 사는 것도 괜찮다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q8	나는 일어나지 않을 수도 있는 일 때문에 보험에 드는 것이 아깝다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q9	나는 가구주의 실직, 장애 등에 대비해 미리 계획을 세워두어야 한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤

C. 소비자 재무관리 실천

♠ 다음 각각의 문항에 대해 귀하와 가장 일치하는 곳에 표시해주시요.

	소비자 재무관리 실천	매우 그렇다	그렇다	보통	아니다	매우 아니다
Q1	나는 장·단기 재무목표를 수립하고, 우리 가계의 전반적인 재무 상태(소득과 생활비, 재산과 부채 등)를 정기적으로 점검하고 있다	①	②	③	④	⑤
Q2	나는 지출내역(가계부)을 기록한다	①	②	③	④	⑤
Q3	나는 매달 저축할 돈을 미리 떼어놓고 생활비를 지출한다	①	②	③	④	⑤
Q4	나는 월 소득의 10% 이상을 저축한다(금융저축, 금융투자저축, 저축성 보험료 포함)	①	②	③	④	⑤
Q5	나는 총 저축액의 30%를 노후대비 목적으로 저축한다	①	②	③	④	⑤
Q6	나는 매월 저축액의 30% 이상을 금융상품에 투자한다(펀드, 유가증권, 파생상품 포함)	①	②	③	④	⑤
Q7	나는 신용카드 결제 마감일을 반드시 준수한다	①	②	③	④	⑤
Q8	나는 적어도 1년에 한 번씩 우리 가족이 가입한 모든 보험의 보장 내역을 확인한다	①	②	③	④	⑤
Q9	나는 적어도 3개월치 생활비를 감당할 정도의 비상자금을 보유하고 있다	①	②	③	④	⑤

Part 2 소비자 거래 역량

A. 소비자 거래 지식

- ♠ 다음은 소비자 거래에 관해 얼마나 알고계신지 여쭙겠습니다.
 정답을 확인하고자하는 것이 아니오니, 알고 계신대로 말씀해주시면 됩니다.
 잘 모르는 내용일 경우 '모른다'에 체크하여 주십시오.

	소비자 거래 지식	그렇다	아니다	모른다
Q1	상품 사용 후 올리는 소비자 리뷰나 사용 후기는 모두 객관적 정보이다	①	②	③
Q2	모든 표시는 정부 및 공공기관의 승인이나 허가를 받는다	①	②	③
Q3	공공장소 및 여럿이 함께 사용하는 컴퓨터에서는 온라인 쇼핑이나 전자금융거래를 하지 말아야한다	①	②	③
Q4	오픈 프라이스 제도에서는 제조업자가 가격을 정한다	①	②	③
Q5	미성년자가 인터넷 콘텐츠를 이용하고 부모의 동의 없이 요금을 결제했을 경우 원칙적으로 그 계약은 취소 가능하다	①	②	③
Q6	유효기간이 지난 상품권은 사용할 수 없다	①	②	③
Q7	품질비교정보는 사업자간 가격 및 품질경쟁을 유도해서 소비자후생을 높인다	①	②	③
Q8	사업자가 품질보증서에 표시한 품질보증기간이 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간 보다 짧은 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간으로 한다	①	②	③
Q9	KC마크는 안전, 보건, 환경, 품질 등의 법정 강제 인증제도를 단일화한 국가 통합 인증 마크이다	①	②	③



B. 소비자 거래 태도

- ♠ 다음은 소비자 거래에 관한 귀하의 생각을 묻는 질문들입니다.
 아래의 내용에 대해 어느 정도 동의하고 계십니까?

	소비자 거래 태도	매우 그렇다	그렇다	보통	아니다	매우 아니다
Q1	나는 구매 전 소비자정보를 탐색하는 것이 내가 원하는 상품·서비스를 구매하는데 도움이 된다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q2	나는 제품에서 제공하는 정보(인증마크, 원산지 표시 등)의 의미를 충분히 이해하고 있다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q3	나는 정보통신기술을 활용하여 상품·서비스를 구매하는 것이 편리하다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q4	나는 소비자 정보를 활용하면 동일한 제품을 더 저렴한 가격에 구입하는데 도움이 된다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q5	나는 제품·서비스를 구입할 때 계약 조건을 꼼꼼히 비교하는 것이 중요하다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q6	나는 서비스를 구입할 때 이용약관을 살펴보는 것이 중요하다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q7	나는 제품·서비스를 구입할 때 품질을 비교하면 합리적인 구매에 도움이 된다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q8	구입한 물품에 결함·하자가 있을 때, 교환 및 환불을 요청하는 나의 태도는 자신있고 당당한 편이다	①	②	③	④	⑤
Q9	나는 사용자로서 제품의 안전한 사용을 위해 요구되는 주의 의무를 다해야 한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤

C. 소비자 거래 실천

♠ 다음의 문항에 대해 평소 귀하와 가장 일치하는 곳에 표시해주시시오.

	소비자 거래 실천	매우 그렇다	그렇다	보통	아니다	매우 아니다
Q1	나는 합리적 선택을 돕는 소비자정보지나 관련 사이트(스마트 컨슈머)를 자주 이용한다.	①	②	③	④	⑤
Q2	나는 다양하고 복잡한 정보를 단순하게 있는 그대로 받아들이지 않고 비판적으로 해석한다	①	②	③	④	⑤
Q3	나는 인터넷에서 내가 원하는 정보를 능숙하게 검색할 수 있다	①	②	③	④	⑤
Q4	나는 오래 쓰는 물건을 구입할 때는 액면가격 이외의 유지관리비용 등을 미리 고려하여 선택한다	①	②	③	④	⑤
Q5	나는 방문 판매, 전화권유 판매, 길거리 판매 등의 불필요한 구매 권유를 거절한다.	①	②	③	④	⑤
Q6	나는 인터넷 쇼핑물에 들어가면 거래.이용약관을 주의하여 읽는다	①	②	③	④	⑤
Q7	나는 물건을 구입할 때 다양한 상품의 가격과 품질을 비교하고 결정한다.	①	②	③	④	⑤
Q8	나는 내용증명우편을 이용하여 서면으로 사업자에게 해약을 통보할 수 있다	①	②	③	④	⑤
Q9	나는 가전제품을 사용할 때 취급 주의사항에 따른다.	①	②	③	④	⑤

Part 3 소비자시민 역량

A. 소비자시민 지식

- ♠ 다음은 소비자시민 지식 관해 얼마나 알고계신지 여쭙겠습니다.
 정답을 확인하고자하는 것이 아니오니, 알고 계신대로 말씀해주시면 됩니다.
 잘 모르는 내용일 경우 '모른다'에 체크하여 주십시오.

	소비자시민 지식	그렇다	아니다	모른다
Q1	우리나라에는 비슷한 피해를 입은 소비자가 모여 함께 소송을 제기할 수 있는 제도가 있다	①	②	③
Q2	방문판매로 구입한 물품의 경우 14일 이내에 청약철회를 할 수 있다	①	②	③
Q3	소비자는 제조물의 결함으로 인하여 생명·신체 또는 재산에 손해를 입은 경우, 사업자에게만 피해구제를 신청할 수 있다	①	②	③
Q4	일부 소비자가 기업이나 소비자 상담기관을 상대로 무리한 요구를 하는 것은 대다수 다른 소비자에게는 피해가 가지 않는다	①	②	③
Q5	공정무역은 생산자에게 '가장 싼 값'이 아니라 '공정한 값'을 지불하는 거래이다	①	②	③
Q6	옆의 마크가 부착된 제품은 모두 친환경제품이다	①	②	③
Q7	생산자와 소비자의 합성어인 프로슈머는 정보통신기술의 발달로 인해 활동이 더욱 왕성해진다	①	②	③
Q8	휴대폰으로 물건을 주문하는 것은 전자상거래 소비자보호법의 적용을 받는다	①	②	③
Q9	고가 제품이 가격이 비쌀수록 오히려 더 잘 팔리는 것은 소비자의 과시욕구와 허영심 때문이다	①	②	③



B. 소비자시민 태도

- ♠ 다음은 소비자시민 역량에 관한 귀하의 생각을 묻는 질문들입니다.
 아래의 내용에 대해 어느 정도 동의하고 계십니까?

	소비자시민 태도	매우 그렇다	그렇다	보통	아니다	매우 아니다
Q1	나는 신문이나 잡지에 소비자 관련 기사가 나면 주의하여 읽는다	①	②	③	④	⑤
Q2	나는 소비자이자 시민으로서, 정부의 소비자 관련 정책에 관심을 가져야 한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q3	나는 제품이나 서비스에 결함이나 하자가 있을 때 적절한 피해 보상을 받는 것이 소비자로서 나의 권리라고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q4	나는 다른 소비자나 거래의 상대방인 사업자에게 손해를 입히지 않아야 한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q5	나는 동시대 사회에 미치는 영향력을 고려하여 제품·서비스를 선택해야 한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q6	나는 다음 세대를 위해 자원을 아껴쓰고 보존하는 소비를 해야 한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q7	나는 기업에게 사회적 책임을 요구할 수 있다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
Q8	나는 새로운 상품·서비스나 시장경제상황의 변화에 대한 기사나 뉴스에 관심이 있다	①	②	③	④	⑤
Q9	나는 내가 갖지 못한 유명브랜드 제품을 가진 사람 앞에서 기가 죽는다(R)	①	②	③	④	⑤

C. 소비자시민 실천

♠ 다음 각각의 문항에 대해 귀하와 가장 일치하는 곳에 표시해주시요.

	소비자시민 실천	매우 그렇다	그렇다	보통	아니다	매우 아니다
Q1	나는 소비자피해에 관한 상담을 받기 위해 1372 소비자상담센터를 이용할 의향이 있다	①	②	③	④	⑤
Q2	나는 정부 부처의 온라인 게시판에 소비자 정책 관련 의견을 제안한 적이 있다	①	②	③	④	⑤
Q3	나는 내가 산 물건이 불량품이 분명한데도 상점에서 교환해주지 않는다면 소비자 관련 기관 등에 고발할 것이다	①	②	③	④	⑤
Q4	나는 기업이 환경이나 사회에 문제를 일으키는 등의 잘못된 행동을 한다면, 이를 막기 위해 불매운동에 참여한다	①	②	③	④	⑤
Q5	나는 가능하면 대형유통점보다 집 근처 재래시장을 이용한다	①	②	③	④	⑤
Q6	나는 평소 쓰레기 양을 줄이기 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤
Q7	나는 제품을 올바르게 사용하고 정보를 공유하기 위해 동호회나 인터넷을 통해 좋은 정보를 타인에게 알린다	①	②	③	④	⑤
Q8	나는 휴대폰으로 상품·서비스를 주문할 수 있다	①	②	③	④	⑤
Q9	나는 가짜 상표가 붙은 옷과 핸드백, 지갑, 시계 등을 구입한다(R)	①	②	③	④	⑤

Part 4 주관적 소비자 역량

♠ 다음은 귀하께서 스스로 생각하시는 소비자로서의 자신에 대한 질문입니다.
평소 자신의 모습을 돌아보면서 자신의 소비자역량 수준을 평가해주시시오.

	나의 재무관리 역량은?	매우 높다	높다	보통	낮다	매우 낮다
Q1	재무설계 역량(재무설계, 노후설계, 수입지출 관리)	①	②	③	④	⑤
Q2	자산 부채 관리 역량(저축, 투자, 신용카드 사용, 부채관리)	①	②	③	④	⑤
Q3	위험 대비 역량(보험, 비상자금 운용, 위기관리)	①	②	③	④	⑤
Q4	전반적 소비자 재무관리 역량(종합)	①	②	③	④	⑤

	나의 소비자 거래 역량은?	매우 높다	높다	보통	낮다	매우 낮다
Q5	소비자정보 역량(정보탐색, 표시 이해, 정보통신기술 활용)	①	②	③	④	⑤
Q6	구매의사결정 역량(가격, 품질, 계약조건 비교)	①	②	③	④	⑤
Q7	분쟁해결 역량(소비자분쟁해결기준 이해, 사후 대처)	①	②	③	④	⑤
Q8	전반적 소비자 거래 역량(종합)	①	②	③	④	⑤

	나의 소비자시민 역량은?	매우 높다	높다	보통	낮다	매우 낮다
Q9	소비자 권리 주장 역량(소비자권리의 인식과 사용)	①	②	③	④	⑤
Q10	소비자 책무 수용 역량(윤리적 소비생활과 소비자 참여)	①	②	③	④	⑤
Q11	소비사회 적응 역량(소비환경 이해, 소비문화 형성)	①	②	③	④	⑤
Q12	전반적 소비자시민 역량(종합)	①	②	③	④	⑤

Q13 소비자로서의 귀하 자신을 돌아볼 때, 가장 모범적인 소비자에게 100점 만점을 준다면 귀하 자신에게는 몇 점을 주시겠습니까?

⇒ 100점 만점에 _____ 점

Part 5 기타 소비자 역량

♠ 다음으로 소비자교육 및 상담 경험에 대해 여쭙겠습니다.

Q1. 귀하는 최근 3년간 소비자교육이나 상담을 받으신 적이 있습니까? 어디에서 교육을 받았는지 모두 응답해주시요.

	1) 재무교육	2) 재무상담	3) 일반소비자교육	4) 일반 소비자상담
예시	※ 금융소비자교육, 금융교육, 투자자교육	※ 재무설계사, CFP, PB 등과 함께 진행하는 1:1 상담	※ 소비자피해예방 등을 목적으로 하는 교육	
이용 경험	<input type="checkbox"/> 1.있음 <input type="checkbox"/> 2.없음	<input type="checkbox"/> 1.있음 <input type="checkbox"/> 2.없음	<input type="checkbox"/> 1.있음 <input type="checkbox"/> 2.없음	<input type="checkbox"/> 1.있음 <input type="checkbox"/> 2.없음
교육 방법	<input type="checkbox"/> 1.온라인 <input type="checkbox"/> 2.오프라인	<input type="checkbox"/> 1.온라인 <input type="checkbox"/> 2.오프라인	<input type="checkbox"/> 1.온라인 <input type="checkbox"/> 2.오프라인	<input type="checkbox"/> 1.온라인 <input type="checkbox"/> 2.오프라인
지불 방식	<input type="checkbox"/> 1.유료 <input type="checkbox"/> 2.무료	<input type="checkbox"/> 1.유료 <input type="checkbox"/> 2.무료	<input type="checkbox"/> 1.유료 <input type="checkbox"/> 2.무료	<input type="checkbox"/> 1.유료 <input type="checkbox"/> 2.무료
교육 장소	<input type="checkbox"/> 1.학교·평생교육기관 <input type="checkbox"/> 2.지자체·정부기관 <input type="checkbox"/> 3.금융기관(은행) <input type="checkbox"/> 4.시민단체 <input type="checkbox"/> 5.기타()	<input type="checkbox"/> 1.학교·평생교육기관 <input type="checkbox"/> 2.지자체·정부기관 <input type="checkbox"/> 3.금융기관(은행) <input type="checkbox"/> 4.시민단체 <input type="checkbox"/> 5.기타()	<input type="checkbox"/> 1.학교·평생교육기관 <input type="checkbox"/> 2.지자체·정부기관 <input type="checkbox"/> 3.금융기관(은행) <input type="checkbox"/> 4.시민단체 <input type="checkbox"/> 5.기타()	<input type="checkbox"/> 1. 1372 콜센터 <input type="checkbox"/> 2. 기업소비자상담 <input type="checkbox"/> 3. 지자체 콜센터 <input type="checkbox"/> 4. 기타()

♠ 다음은 재정상태 및 소비생활에 대해 여쭙겠습니다.

Q2. 다음은 최근 3년간 귀하의 재무거래 경험에 관한 질문입니다. 해당하는 내용에 모두 √표 하여 주십시오.

1) 매 월 가계 소득의 30% 이상을 대출금 상환에 사용하고 있다	① 예	② 아니오
2) 제2금융권 및 대부업체 등에서 제공하는 소비자금융대출(이자율 10%이상)을 이용한 경험이 있다	① 예	② 아니오
3) 한국장학재단이 제공하는 학자금 대출을 보유하고 있다	① 예	② 아니오
4) 어떠한 이유로 대출 신청을 거절당한 적이 있다	① 예	② 아니오
5) 채무정리나 자기 파산을 경험한 적이 있다	① 예	② 아니오

Q3. 평소에 귀하의 재정 상태는 어떻다고 생각하십니까?

매우 불만족—①—②—③—④—⑤—⑥—⑦—⑧—⑨—⑩—매우 만족

Q4. 평소에 귀하의 소비생활은 어떻다고 생각하십니까?

매우 불만족—①—②—③—④—⑤—⑥—⑦—⑧—⑨—⑩—매우 만족

Q5. 우리 사회의 시민의식이 어떻다고 생각하십니까?

매우 미성숙—①—②—③—④—⑤—⑥—⑦—⑧—⑨—⑩—매우 성숙

Part 6 응답자 일반현황

♠ 다음은 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다.

DQ1. 귀하께서 하시는 일은 다음 중 어디에 해당되니까?

- ① 타인 또는 회사에 고용되어 보수를 받고 일한다(임금근로자)
- ② 내 사업을 한다(자영업자와 고용주)
- ③ 가족(친척)의 일을 돈을 받지 않고 돕는다(무급가족 종사자)
- ④ 대학(원)생
- ⑤ 전업주부
- ⑥ 무직

DQ2. 귀하의 결혼 상태를 말씀해주시요. ① 미혼 ② 기혼 ③ 기타

DQ3. 귀하의 세대에 동거하고 있는 사람은 몇 명입니까?

- ① 성인(_____인) ② 만 18세 미만 자녀(_____인) => 총 (_____인) (응답자포함)

DQ4. 가구 구성 유형은 어디에 해당하십니까?

- ① 독신가구 ② 신혼부부 ③ 미취학자녀 양육기 ④ 취학자녀 교육기
- ⑤ 미혼자녀(대학생이상)와 동거 ⑥ 결혼자녀와의 동거 ⑦ 자녀독립 노년가족

DQ5. 실례지만, 학교는 어디까지 다니셨습니까?

- ① 고등학교 이하 ② 전문대학 ③ 대학교 ④ 대학원(석사·박사)

DQ6. 귀하의 소득수준은 어느 정도라고 생각하십니까?

상		중		하	
상상	상하	중상	중하	하상	하하
①	②	③	④	⑤	⑥

DQ7. 가구의 월 평균 소득은 대략 얼마입니까? 약 _____만원

- ① 80만원 미만 ② 80만원 이상~150만원 미만
- ③ 150만원 이상~300만원 미만 ④ 300만원 이상~450만원 미만
- ⑤ 450만원 이상~600만원 미만 ⑥ 600만원 이상~750만원 미만
- ⑦ 750만원 이상

DQ7. 귀하는 현재 기초생활수급자(구 생활보호대상자, 영세민)에 해당되니까?

- ① 그렇다
- ② 지금은 아니지만 과거에 수급자였던 적이 있다
- ③ 아니다

▶ 감 사 합 니 다 ◀