

## 2014 한국의 소비자시장평가 조사

안녕하십니까?

한국소비자원에서는 소비자 정책 기초자료로 활용하기 위하여 소비자 시장을 직접 평가하는 설문조사를 실시하고 있습니다.

귀하께서 OOO 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.

2014년 8월

지금부터 질문을 드리겠습니다.

### 상품(서비스) 비교용이성

Q1. 최근 ( )년간 OOO 상품(서비스)를 이용하고자 했을 때, 다른 사업자들이 판매하는(제공하는) 상품(서비스)과 비교하기가 얼마나 쉬운 편이었습니까?

0점(어려움)					5점						10점(쉬움)

※ 여기서 사업자는 상품 또는 서비스를 판매하거나 제공하는 업체를 의미하며, 일반적으로 다양한 상품을 종합적으로 판매하는 유통업체(예: 백화점, 편의점, 마트, 상점, 재래시장 등)를 포함합니다.

### 소비자문제

Q2. 최근 ( )년간 OOO 상품(서비스)와 관련하여 소비자문제를 경험한 적이 있습니까?

☐ 예 ☐ 아니오(Q5.로)



## 만족도

**Q5.** 최근 ( )년간 이용한 OOO 상품(서비스)이 기대한 만큼 충분히 만족스러운 수준이었습니까?

0점(불만족)		10점(만족)
	5점	

## 신뢰성

**Q6.** 최근 ( )년간 이용한 OOO 상품(서비스) 제조업체(제공업체)가 소비자보호를 위한 각종 법, 규정을 준수하고 있다고 생각하십니까?

0점(그렇지 않다)		10점(그렇다)
	5점	

**Q7.** 최근 ( )년간 이용한 OOO 상품(서비스) 판매업체가 소비자보호를 위한 각종 법, 규정을 준수하고 있다고 생각하십니까?

0점(그렇지 않다)		10점(그렇다)
	5점	

**Q8.** 일반적으로 OOO 상품(서비스)에 관한 각종 현행 법, 제도가 충분히 소비자를 보호하고 있다고 생각하십니까?

0점(그렇지 않다)		10점(그렇다.)
	5점	

## 사업자 선택가능성

Q9. 최근 ( )년간 이용한 000 상품(서비스)에 있어, 시장에서 선택할 수 있는 다른 사업자들(서비스제공자들)이 충분히 많다고 생각하십니까?

[illegible]

※ 여기서 사업자는 상품 또는 서비스를 생산·판매하거나 제공하는 업체로, 일반적으로 다양한 상품을 종합적으로 판매하는 유통업체(예: 백화점, 편의점, 마트, 상점, 재래시장 등)는 포함하지 않습니다.

## 가격

Q10. 최근 ( )년간 이용한 000 상품(서비스)의 가격에 만족하십니까?

[illegible]

Q11. 시장에서 일반적인 000 상품(서비스) 가격 수준이 어떻다고 생각하십니까?

[illegible]

## 전환성

■ 다음은 실제 사업자 변경에 대한 경험을 묻는 질문입니다.

※ 여기서 사업자는 상품 또는 서비스를 생산·판매하거나 제공하는 업체로, 일반적으로 다양한 상품을 종합적으로 판매하는 유통업체(예: 백화점, 편의점, 마트, 상점, 재래시장 등)는 포함하지 않습니다.

**Q12. 이용한 000 서비스에 대해 사업자를 변경한 경험이 있습니까?**

- ① 아니오    ② 예, 동일 사업자내에서 다른 서비스로 변경    ③ 예, 사업자 변경

■ 다음은 실제 사업자 변경을 하지 않았지만 사업자를 변경한다고 가정했을 때, 소비자가 생각하는 변경의 쉬운 정도를 묻는 질문입니다.

※ 여기서 사업자는 상품 또는 서비스를 생산·판매하거나 제공하는 업체로, 일반적으로 다양한 상품을 종합적으로 판매하는 유통업체(예: 백화점, 편의점, 마트, 상점, 재래시장 등)는 포함하지 않습니다.

Q13. 일반적으로 000 상품(서비스)의 사업자 변경이 얼마나 쉬울 것으로 생각하십니까?



Q14. 000 상품(서비스)에 대해 동일 사업자의 유사 000 상품(서비스)로 변경하려고 한다  
면, 쉽게 변경할 수 있을 것으로 생각하십니까?



Q15. OOO 상품(서비스)에 대해 다른 사업자로의 변경이 쉽다고 한다면, 사업자 변경을 고려하시겠습니까?

0점(그렇지 않다)					5점						10점(그렇다)

## 안전성

Q16. OOO 상품(서비스)가 생명이나 신체 등에 대한 위험 측면에서 안전하다고 생각하십니까?

0점(그렇지 않다)					5점						10점(그렇다)

※ 생명이나 신체에 대한 위험인 안전사고의 대표적 예로, 품질이나 기능 결함에 따른 오작동, 유해물질 함유, 위생불량, 질병유발, 시설사고 등이 있습니다.

Q17. 최근 ( )년간 OOO 상품(서비스)로 인한 안전사고를 경험한 적이 있습니까?

☐ 예 ☐ 아니오(Q18로)

Q17-1. 얼마나 많은 안전사고를 경험하였습니까?

☐ 1번 ☐ 2번 ☐ 3번 ☐ 4번 이상

## 통계분석을 위한 문항

**DQ1. 귀하의 성별을 말씀해주세요.**

- ① 남    ② 여

**DQ2. 귀하의 연령대를 말씀해주세요.**

- ① 20대    ② 30대    ③ 40대    ④ 50대    ⑤ 60대 이상

**DQ3. 귀하가 살고 있는 지역을 말씀해주세요.**

- 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  
제주

**DQ4. 귀하의 최종학력은 어디까지 입니까?**

- ① 고등학교 이하    ② 전문대학    ③ 대학교    ④ 대학원(석사·박사)

**DQ5. 귀하의 결혼상태를 말씀해주세요.**

- ① 미혼    ② 기혼

**DQ6. 귀하(또는 귀 가정)의 소득수준은 어느 정도라고 생각하십니까?**

- ① 상    ② 중상    ③ 중하    ④ 하

**DQ7. 귀하의 직업은 무엇입니까?**

- ① 임금근로자(월급)    ② 자영업자    ③ 무직(학생, 전업주부 포함)

**DQ8. 최근 3년간 소비자 관련 교육(예로, 소비자단체나 문화센터, 학교 등에서 실시하는 교육 등)을 받은 경험이 있으신가요?**

- ① 1~2회    ② 3~4회    ③ 5~6회    ④ 7회 이상

- 감사합니다 -