

2020 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.

2020년 5월

* 다음 물음에 응답해 주십시오.

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

SQ4. 귀하께서 지난 하반기(2019.7.1-12.31) 구매·사용 경험이 있는 제품을 다음 시장영역별(10개)로 체크하여 주시기 바랍니다.(가장 최근 구매·사용한 것 시장영역별로 1개만 선택)

시장영역	평가 제품			
1. 식료품 및 비주류 음료	빵 및 케이크류 <input type="checkbox"/> (식빵, 케이크, 기타 빵류)	육류 <input type="checkbox"/> (소고기, 닭고기, 돼지고기)	수산물 <input type="checkbox"/> (고등어 등 일반생선, 조개 새우 등 어패각각류, 오징어 등 연체류, 멸치 등 건어물)	간편식 <input type="checkbox"/> (죽 및 스프, 즉석·동결식품)
	건강기능식품 <input type="checkbox"/>			
2. 주류 및 담배	맥주 <input type="checkbox"/>			
3. 요식업(비활성화)	외식서비스(배달음식 제외) <input type="checkbox"/>			
4. 의류 및 신발	의류(외의 기능성의류(운동복 등) <input type="checkbox"/>	교복 <input type="checkbox"/>	운동화 <input type="checkbox"/>	세탁서비스 <input type="checkbox"/>

시장영역	평가 제품			
5. 주거 및 수도권광역 (비활성화)	주택수리 및 인테리어 서비스 <input type="checkbox"/>			
6. 가정용품 및 가사서비스	가구류 <input type="checkbox"/> (침대, 소파, 의자, 식탁 및 식탁의자, 장식장, 장롱, 화장대)	대형가전 <input type="checkbox"/> (일반냉장고, 김치냉장고, 에어컨, 세탁기, 건조기, 식기세척기)	소형가전 <input type="checkbox"/> (전기압력밥솥, 전자레인지, 진공청소기, 전기다리미)	환경가전 <input type="checkbox"/> (공기청정기, 의류관리기, 가습기, 제습기)
	TV <input type="checkbox"/>	생활화학용품 <input type="checkbox"/> (주방세제, 세탁세제, 청소용품)		
7. 보건	OTC 의약품 <input type="checkbox"/> (안전상비의약품)	일반병원 외래진료서비스 <input type="checkbox"/>	치과치료 서비스 <input type="checkbox"/>	안경 및 렌즈 <input type="checkbox"/> (시력교정용)
8. 교육(비활성화)	초·중·고 보습학원 <input type="checkbox"/>	성인교습학원(자격증 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"/>
	포장이사서비스 <input type="checkbox"/>	택배서비스 <input type="checkbox"/>	택시이용 서비스 <input type="checkbox"/>	렌터카서비스 <input type="checkbox"/>
10. 금융·보험(비활성화)	실손의료보험 <input type="checkbox"/>	자동차보험 <input type="checkbox"/>	주유서비스 <input type="checkbox"/>	신용카드 <input type="checkbox"/>
11. 경조사서비스(비활성화)	상조서비스 <input type="checkbox"/>			신유행상품권 -기프트콘 등 <input type="checkbox"/>
12. 뷰티·위생	이미용서비스 <input type="checkbox"/>	화장품 <input type="checkbox"/>	개인위생용품 <input type="checkbox"/> (세정제(샴푸·린스·바디워시), 생리대 등)	
	해외패키지여행서비스 <input type="checkbox"/>	펜션·콘도 <input type="checkbox"/>	동물병원 서비스 <input type="checkbox"/>	체육시설이용 <input type="checkbox"/>
13. 문화·여가	관람시설(공연 콘서트)서비스 <input type="checkbox"/>	레저·운동용품 <input type="checkbox"/> (등산, 낚시, 운동용품 등)	애완동물 관련용품 <input type="checkbox"/> (사료, 애완동물 생활용품 (위생용품·장난감 등))	
	휴대폰 단말기 <input type="checkbox"/>	이동전화서비스 <input type="checkbox"/>	초고속인터넷이용서비스 <input type="checkbox"/>	
14. ICT(정보통신기술)	컴퓨터·노트북 <input type="checkbox"/>	온라인 동영상서비스(가입형(구독형) 동영상 서비스) <input type="checkbox"/>		
15. 유아·아동용품	장난감(교구, 완구) <input type="checkbox"/>			
16. 기타 상품 및 서비스 (비활성화)	렌탈서비스(비데, 정수기, 안마의자) <input type="checkbox"/>		산후조리원 <input type="checkbox"/>	

평가시장

※ 다음은 귀하께서 최근 구매·사용 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 지난 하반기(2019.7.1-12.31) 구매·사용경험이 있는 「_____」시장의 소비자기향성을 종합적으로 평가하기 위한 문항입니다.

시장의 소비자기향성이란

소비자와 사업자간 거래에 있어서 소비자후생을 높이고 소비자 권익 증진을 위한 방향으로 시장이 효율적으로 기능하고 있는지 정도를 의미하며, 시장이 비효율적으로 작동하거나 혹은 소비자보호시스템이 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·사용하고자 할 때, 시장에서 선택할 수 있는 사업자가 충분합니까?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _
	1.2 「_____」를 구매·사용할 때 시장에서 선택할 수 있는 다양한 유형의 제품이 충분히 존재하고 있습니까?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _
Q2. 비교용이성	2.1 「_____」 구매·사용시, 다양한 경로를 활용해 손쉽게 제품 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·사용시, 다른 사업자가 판매하는 제품과 비교하기 쉽도록 정확한 정보 제공(표시 및 광고)이 이루어지고 있다고 생각하십니까?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _
<p>(예시)</p> <p>※ 제품 정보란 「_____」 정보(원자재, 사이즈, 제조국, 가격, 색깔, 제품평가, 품질, 사용법 등) 제품 구매·사용을 위해 필요한 모든 정보를 말합니다.</p> <p>※ 정확한 정보제공(표시 및 광고)이란 소비자가 이해하기 쉬운 용어로 제품 정보(원자재, 기능 표시, 제조국, 가격 등) 및 거래정보(거래조건(교환 및 반품, 환불 등), 거래비용, 분쟁해결절차 등을 나타낸 것을 말합니다.</p>		

항목	질문	평가 (전혀 그렇지 않다) (보통) (매우 그렇다)
Q3. 신뢰성	3.1. 「 	

(Q6~Q8) 다음은 귀하가 지난 하반기(2019.7.1-12.31) 구매·사용하신 「 」의 가격, 안전성 그리고 전환성에 관한 평가문항입니다.

항목	질문	평가 (전혀 그렇지 않다) (보통) (매우 그렇다)
Q6. 가격	6.1 구매·사용한 「 」의 가격 수준이 품질대비 적절한 수준이었습니까?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _
	6.2 시장에서 형성된 「 」의 일반적인 가격 수준이 적정하다고 생각하십니까?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _
	6.2.1 「 」의 가격수준을 올리더라도 품질을 높일 필요가 있다고 생각하십니까?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _
Q7. 안전성	7.1 「 」 사용으로 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 「 」 사용시 불안감 정도를 평가하여 주십시오.	(매우 불안) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10(매우 안전) _ _ _ _ _ _ _ _ _
	※ 소비자안전사고란 주로 「 」 사용시 발생하는 생명이나 신체에 대한 위험·위해를 말합니다.	
Q8. 전환성	8.1 「 」 구매 혹은 재구매시 「 」의 사업자를 변경한 경험이 있습니까?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
	8.2 일반적으로 해당 제품의 사업자 변경이 쉬울 것으로 생각하십니까?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _
	8.3 해당 제품에 대해 동일 사업자의 유사 제품으로 변경하려고 한다면, 쉽게 변경할 수 있을 것으로 생각하십니까?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _
	8.4 해당 제품에 대해 다른 사업자로의 변경이 쉽다고 한다면, 사업자 변경을 고려하시겠습니까?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 _ _ _ _ _ _ _ _ _

* 전환성은 관련 시장에 대해서만 조사

(Q9) 다음은 귀하가 지난 하반기(2019.7.1-12.31) 구매·사용하신 「 」와 관련한 법령 및 제도의 소비자 지향성을 평가하기 위한 문항입니다.

※ 「 」에 관한 대표적인 법령 제도는 「 」가 있습니다. - ※ 「 」에 관한 대표적인 법령 제도는 「 」가 있습니다. - (거래 관련법) 「 」는 - (안전 관련법) - (표시광고 관련법) 5 개별시장마다 소관법 및 관련법에 대해 적시됩니다.
※ 법령 및 제도의 소비자지향성이란 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 거래 등을 제한하고 있지 않은지를 말합니다.

분야	질문	평가									
		(전혀 그렇지 않다) (보통) (매우 그렇다)									
99. 법·제도 의 소비자 지향성	9.1 「 」의 거래(구매, 교환, 환불, AS 등)관련 법이나 제도가 소비자지향적으로 갖추어져 있다고 생각하십니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	9.2 「 」의 거래(구매, 교환, 환불, AS 등)에 적용되는 법이나 제도가 실제 잘 적용되고 있다고 생각하십니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	9.3 「 」에 대한 안전관련 법이나 제도가 소비자지 향적으로 갖추어져 있다고 생각하십니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	9.4 「 」에 적용되는 안전관련 법이나 제도가 실제 잘 적용되고 있다고 생각하십니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	9.5 「 」에 대한 표시·광고관련 법이나 제도가 소비자지향적으로 갖추어져 있다고 생각하십니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	9.6 「 」에 적용되는 표시·광고관련 법이나 제 도가 실제 잘 적용되고 있다고 생각하십니까?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Q10. (소비자지향성 평가항목 중요도) 「
」 효율적으로 작동하고 있는지를 평가할 때 다음 각 평가
항목들의 중요도를 우선순위를 고려하여 10점 만점 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 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* (*전환성은 관련 시장에 대해서만 조사)		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. ***