

2021 소비자시장평가 소비자조사지(공통)

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.

2021년 4월

※ 다음 물음에 응답해 주십시오.

SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까?	<input type="radio"/> ① 남성 <input type="radio"/> 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 지난해(2020.1.1.-12.31) 구매·사용 경험이 있는 제품 혹은 서비스를 다음 시장영역별(16개)로 체크하여 주시기 바랍니다.(가장 최근 구매·사용한 것, 시장영역별로 1개의 제품 및 서비스만 선택·평가하도록 함)

시장영역	평가 제품			
1. 식료품 및 비주류 음료	빵 및 케이크 <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"/> (즉석식품, 간편조리세트(밀키트))
	건강기능식품 <input type="checkbox"/>			
2. 주류 및 담배	주류 <input type="checkbox"/> (맥주, 와인)			
3. 요식 및 배달	외식서비스 <input type="checkbox"/> (일반식당, 배달음식)			
4. 의류 및 신발	의류 <input type="checkbox"/> (외의, 기능성의류(운동복))		세탁서비스 <input type="checkbox"/> (의복수선, 세탁)	

시장영역	평가 제품			
5. 주거 및 수도광열	주택수리 및 인테리어 서비스 □ (주택설비 및 수리서비스, 실내장식서비스(인테리어))			
6. 가정용품 및 가사서비스	가구 □ (침대, 소파, 의자, 식탁 및 식탁의자, 장식장, 장롱, 화장대)	대형가전 □ (TV, 일반냉장고, 김치냉장고, 에어컨, 세탁기, 건조기, 식기세척기)	소형가전 □ (전기압력밥솥, 전자레인지, 청소기, 전기다리미, 인덕션레인지, 커피머신, 전기믹서기, 에어프라이어)	환경가전 □ (공기청정기, 의류관리기, 가습기, 제습기)
	생활화학용품 □ (주방세제, 세탁세제, 청소용품)		음향기기 □ (무선헤드폰, 무선이어폰, 블루투스스피커)	
7. 보건	일반병원진료 □ (일반병의원 외래진료)		치과 □ (치과치료)	
8. 교육	인터넷교육서비스 □ (자격증, 외국어교육 서비스)			
9. 교통	신차 □	중고차 □	자동차수리서비스 □	렌터카서비스 □ (단기렌터카, 장기렌터카)
	포장이사서비스 □		배송서비스 □ (일반택배, 새벽배송, 배달앱)	
10. 금융·보험	실손의료보험 □	자동차보험 □	투자자문서비스 □	신유형상품권 □ (기프트콘 등)
12. 뷰티·위생	이미용서비스 □ (아·미용, 피부관리서비스)	화장품 □	개인위생용품 □ (생리대, 마스크, 손세정제, 물티슈 등)	
13. 문화·여가	레저 및 운동용품 □ (등산/낚시용품, 운동용품, 캠핑용품)		반려동물 관련용품 □ (사료, 반려동물 생활용품, 위생용품·장난감 등)	동물병원 서비스 □ (반려동물병원 이용)
	체육시설이용서비스 □ (운동시설이용서비스)		펜션·콘도 □ (펜션, 콘도, 호텔, 여관 등 숙박시설 이용)	
14. ICT(정보통신기술)	컴퓨터·노트북 □ (컴퓨터, 노트북, 태블릿PC)		이동전화서비스 □	온라인 동영상서비스 □ (OTT 서비스)
15. 유아·아동용품	교구 및 완구 □ (교구, 완구(장난감), 문구(학용품))			
16. 기타 상품 및 서비스	렌탈서비스 □ (비데, 정수기, 안마의자, 매트리스)			

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 지난해(2020.1.1.-12.31) 구매·사용 경험이 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 소비자보호시스템이 미흡하여 소비자의 안전, 소비자 정보제공(알권리), 소비자의 선택, 소비자의 거래를 제한하고 있지 않은지를 말합니다.

항목	질문	평가 (전혀 그렇지 않다) (보통) (매우 그렇다)
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
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 비교 용이성	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
Q3 신뢰성	(예시) ※ 제품 정보란 「_____」 정보(원자재, 사이즈, 제조국, 가격, 색깔, 제품평가, 품질, 사용법 등) 제품 구매·사용을 위해 필요한 모든 정보를 말합니다. ※ 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.	
	3.1. 「_____」를 제조·판매하는 사업자가 표준약관, 소비자 분쟁해결기준 등 소비자관련 법·제도를 잘 준수하고 있다고 생각하십니까?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

항목	질문	평가
		(전혀 그렇지 않다) (보통) (매우 그렇다)
	3.2. 일반적으로 「 정하고 있는 소비자 보호수준이 적정하다고 생각하십니까?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	※ 「 개별시장마다 소관법 및 관련법에 대해 적시됩니다.	
Q4 기대만족도	4.1 「 하였는지 정도를 평가하여 주시기 바랍니다.	(매우 불일치) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10(매우 일치)
	4.2 「 를 구매·사용 후 얼마나 만족하였습니까?	(매우 불만족) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10(매우 만족)
Q5. 소비자불만 및 피해	※ 소비자불만 및 피해 는 소비자가 제품 또는 서비스를 구매·사용·처분하는 과정에서 품질불량, 비싼가격, 허위·과장·기만 등 부적절한 표시·광고, 소비자에게 불리한 거래조건(불공정약관 등), 사업자의 계약 불이행, 부당행위, 교환·취소·환불·배상 어려움, 분쟁시 해결의 어려움, 안전사고(이용중 다침, 식품 이물질, 식중독 등) 등과 같은 소비자불만을 경험하거나 직접적인 신체적, 경제적(금전적), 시간적, 심리적 불이익 경험하게 되어 피해를 받은 것 등을 의미합니다.	
	5.1 「 경험한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오(Q6으로)
	5.1.1 해당 제품 구매·사용으로 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 제품 구매·사용으로 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 제품으로 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 문제 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)
	5.2.1 사업자의 불만처리에 관한 만족도를 평가하여 주시기 바랍니다.	(매우 불만족) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10(매우 만족)
	5.2.2 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 지난해(2020.1.1-12.31) 구매·사용하신 「 」 시장의 가격, 안전성, 그리고 전환성에 관한
평가 문항입니다.

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 _ _ _ _ _ _ _ _ _

*안전성·전환성은 관련 시장에 대해서만 조사

(Q9) 다음은 귀하가 지난해(2020.1.1-12.31) 구매·사용하신 「 」 시장과 관련한 법령 및 제도의 소비자
지향성을 평가하기 위한 문항입니다.

<p>※ 「 」에 관한 대표적인 법령 제도는 「 」가 있습니다.</p> <p>- ※ 「 」에 관한 대표적인 법령 제도는 「 」가 있습니다.</p> <p>- (거래 관련법) 「 」는</p> <p>- (안전 관련법)</p> <p>- (표시광고 관련법) 5</p> <p>개별시장마다 소관법 및 관련법에 대해 적시됩니다.</p>
<p>※ 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.</p>

항목	질문	평가									
		(전혀 그렇지 않다) (보통) (매우 그렇다)									
8. 법제도의 소비자지향성	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) 「」 시장이 효율적으로 작동하고 있는지를 평가할 때 다음 각 평가 항목들의 중요도를 우선순위를 고려하여 10점 만점 기준으로 평가하여 주시기 바랍니다.

[illegible]

Q11. (코로나 19 영향) 코로나 19가 「 」 시장의 각 항목들에 어떠한 영향을 미쳤다고 생각하십니까? 귀하의 생각과 일치하는 곳에 표시하여 주십시오.

평가항목	코로나 19 영향 (매우 부정적 영향) (영향 없음) (매우 긍정적 영향)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
① 선택의 다양성 (시장 내에 충분한 선택 대안들이 존재하는지를, ①사업자 다양성과 ②제품 다양성으로 평가)										
② 비교용이성 (시장에서 얼마나 쉽게 선택 대안들을 비교할 수 있는가를, ①정보에의 접근다양성과 ②선택 대안간 비교용이성으로 평가)										
③ 신뢰성 (개별 시장에서 사업자가 관련 법제도를 준수하며 거래하고 있는지를, ①사업자 법제도 준수에 대한 신뢰와 ②현행 관련 법제도에 대한 신뢰로 평가)										
④ 기대 만족도 (제품 및 서비스가 구매전 기대했던 수준에 어느 정도 접근하고 있는지를 평가)										
⑤ 소비자불만 및 피해 (제품 및 서비스를 구매·사용·처분하는 과정에서 경험하는 소비자 불만 및 피해수준에 대해 평가)										
⑥ 가격 (개별시장에서의 ①품질대비, ②일반 가격 수준이 적정한지를 평가)										
⑦ 안전성 (재화 및 서비스 이용에 대한 안전성을 ①안전사고 경험 유무, ②안전인식, ③불안감으로 평가)										
⑧ 전환성 (선택 대안간 전환성을 ①실제 전환 경험, ②전환 용이성, ③전환가능성으로 평가)										
⑨ 법령·제도의 소비자지향성 (개별 시장의 법·제도의 소비자 지향성을 ①거래, ②안전, ③표시·광고 관련 법령으로 평가)										

* 전환성·안전성은 관련 시장에 대해서만 조사

※ 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 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 ②고졸 ③대학재학/전문대졸 ④대학졸 ⑤ 대학원졸 이상
DQ7. 귀하의 결혼상태	① 미혼 ② 기혼 ③ 기타(사별 등)

*** 바쁘신 가운데 설문에 응해주셔서 감사드립니다. ***