

청소년 소비자역량 수준 측정

ID

안녕하십니까?

한국소비자원에서는 소비자로서의 역할을 수행하기 위해 갖추어야 할 **청소년 소비자 역량(능력) 수준**을 조사하여, 이를 향후 관련 정책에서의 방향 설정을 위한 기초자료로 활용하고자 합니다.

본 설문에 정답은 없사오니, 귀하의 의견을 솔직하게 한 문항도 빠짐없이 답변해 주시기를 부탁드립니다. 귀하께서 응답해주신 소중한 정보는 통계적 방법에 의하여 처리되어 통계적 분석 및 연구 목적으로만 활용되고, 개인정보보호법 제15조(개인 정보 수집/이용) 및 동법 제 21조(개인정보의 파기)에 따라 보호됩니다.

설문에 참여하여 주셔서 진심으로 감사드립니다.

2022.
한국소비자원

통계법 제33조(비밀의 보호 등)

- ① 통계작성과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
- ② 통계작성을 위하여 수집된 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 기초자료는 통계작성의 목적 외에 사용하여서는 아니된다.

응답자 선정 질문

SQ1. 성별	① 남성 ② 여성
SQ2. 학교급·학년	① 중학교 1학년 ② 중학교 2학년 ③ 중학교 3학년 ④ 고등학교 1학년 ⑤ 고등학교 2학년 ⑥ 고등학교 3학년
SQ3. 연령	만 <input type="text"/> 세
SQ4. 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 제주 ⑰ 세종
SQ5. 지역 규모	① 대도시 (특별시, 6개 광역시) ② 중·소도시 (대도시 제외 시규모, 4개 특례시 포함) ③ 군·읍 등

Part1. 소비자재무 역량

문1. 아래의 문항은 소비자재무 부문과 관련된 내용으로, 각 문항에 대해 **알고 계신대로 응답**해주시십시오. 정답을 확인하고자 하는 것이 아니오니, **잘 모르는 내용일 경우 '모른다'**에 체크하여 주십시오.

		소비자재무 지식	그렇다	아니다	모른다
1)	재 무 설 계	내 나이나 내가 처한 상황에 따라 재무목표가 달라지면, 나의 재무설계안* 또한 달라지게 된다. * 재무설계안이란, 가정 혹은 나의 돈이나 재산을 효율적으로 관리하고 활용함으로써 미래에 대비하거나, 이루고 싶은 일 등을 이룰 수 있도록 계획해 놓은 것을 의미합니다.	①	②	③
2)		인플레이션이 발생하는 상황에서 물건을 구매하려면 이전보다 더 많은 돈을 지불해야 한다.	①	②	③
3)	재 무 관 리	복리* 의 저축상품(계좌)에 100만원이 들어 있다. 연 이자율이 2%라고 했을 때, 5년 후 이 계좌에는 정확히 102만원이 있을 것이다. * 저축상품에는 복리와 단리가 있습니다. 복리란, 내가 '저축하는 금액'인 원금뿐만 아니라 '저축 이자'에도 이자율만큼의 이자를 주는 것을 의미합니다. 반면 단리란, 저축한 원금에 대해서만 이자를 주는 것을 뜻합니다.	①	②	③
4)		주식형 펀드 상품에 50만원을 넣었다면, 나중에 돈을 찾을 때에는 50만원보다 금액이 적을 수도 있다.	①	②	③
5)		신용카드를 통한 구매는 잔액이 없어도 나중에 갚기로 약속하고 상품 구매 등에 쓸 수 있는 결제 방법으로, 신용카드를 이용하여 물건을 구매한 금액은 카드사에 빚을 진 것과 같다.	①	②	③
6)		지출계획을 세울 때, 부모님이나 친구 등 주변 사람들로부터 최대한 빌릴 수 있는 돈까지 고려해서 예산을 세운다.	①	②	③
7)		보험은 발생할 수 있는 질병이나 사고 등을 대비해서 미리 보험료를 지불하고, 실제 문제가 닥쳤을 때 이로 인한 손해를 보상받을 수 있도록 해준다.	①	②	③

문2. 다음은 소비자재무 부문에 관한 귀하의 태도를 묻는 질문들입니다. 귀하의 생각과 가장 일치 하는 곳에 표시하여 주십시오.

		소비자재무 태도	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1)	재 무 설 계	내가 처한 상황(나이, 집안 환경 등)을 고려하여 재무 목표를 설정하는 것이 중요하다.	①	②	③	④	⑤
2)		진학이나 세계 여행 등 앞으로의 10년 후를 대비하여 재무설계를 할 때에는, 수입뿐만 아니라 물가상승도 고려하는 것이 바람직하다.	①	②	③	④	⑤
3)	재 무 관 리	나중에 돈이 필요한 상황을 대비하기 위해, 현재 과소비를 하지 않고 저축하는 것이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4)		일반적으로 다양한 금융상품(예, 예금, 증권, 펀드 등)에 나누어 분산투자를 하는 것이, 투자에 따른 위험을 줄일 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5)		갖고 싶은 물건을 살 수 있는 물건을 살 수 있는 돈이 부족하다면, 우선 친구에게 돈을 빌려서 구매하고 갚을 능력이 생길 때 천천히 갚아나가는 것도 괜찮다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6)		수입을 고려하여 계획적으로 지출하는 습관은 경제적으로 안정적인 생활을 하기 위해 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7)		나는 일어나지 않을 수도 있는 일 때문에 보험에 들어 매월 보험료를 지불하는 것이 아깝다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

문3. 다음 각각의 문항에 대해 평소 귀하의 **행동과 가장 일치**하는 곳에 표시하여 주십시오.

		소비자재무 실천	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1)	재 무 설 계	나는 평상시 전반적인 재무 상태(용돈의 지출입, 저축 등)을 정기적으로 점검하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
2)		소비자물가* 나 금리 등, 나의 현재와 미래의 소비생활에 영향을 미칠 수 있는 다양한 경제 관련 정보에 관심을 갖고 찾아보는 편이다. <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-top: 5px;"> * 소비자물가란, 가정에서 소비하기 위해 구입하는 상품과 서비스들의 평균 가격을 측정한 것입니다. </div>	①	②	③	④	⑤
3)	재 무 관 리	나는 미래에 돈이 필요한 상황에 대비하기 위해 용돈 중 일정 금액(혹은 비율)은 먼저 저축을 하고, 나머지 금액을 쓴다.	①	②	③	④	⑤
4)		주식 등 금융상품 투자 시, 각 상품의 위험성(내가 모은 돈을 잃을 수 있는 가능성)까지 고려하여 투자를 한다(혹은 할 것이다.)	①	②	③	④	⑤
5)		나는 부모님이나 친구에게 돈을 빌린 경우, 갚기로 약속한 날짜를 지키는 편이다.	①	②	③	④	⑤
6)		용돈기입장, 금융 관련 모바일 앱 등을 활용하여 나의 수입과 지출 내역을 기록한다.	①	②	③	④	⑤
7)		나에게 발생할 수 있는 위험이나 손해를 대비하기 위해, 나의 상황과 필요에 맞는 보험 상품을 비교하여 선택할 것이다.	①	②	③	④	⑤

문4. 귀하는 지금까지 “소비자재무 역량”과 관련하여 응답하였습니다.



응답하신 질문의 내용을 바탕으로 생각하였을 때, 본인의 **소비자재무 역량* 수준을 평가**해 주십시오.

* **소비자재무 역량**이란 소비자가 금전자원을 배분하는 의사결정자로서의 전반적인 역할을 수행하기 위해 갖추어야 하는 지식·태도·행동 등의 능력을 의미합니다.

나의 소비자재무 역량은?	매우 낮다	낮다	보통	높다	매우 높다
소비자재무 역량	①	②	③	④	⑤

Part2. 소비자거래 역량

문5. 아래의 문항은 소비자거래 부문과 관련된 내용으로, 각 문항에 대해 **알고 계신대로 응답**해주시요.
정답을 확인하고자 하는 것이 아니오니, **잘 모르는 내용일 경우 '모른다'**에 체크하여 주십시오.

		소비자거래 지식	그렇다	아니다	모른다
1)	정보 이해 활용	검색엔진(네이버, 구글 등)에서 제품을 검색한 결과의 첫 페이지(화면)에 보여지는 제품의 순위는 기업의 광고나 마케팅의 영향을 받지 않은 객관적인 정보이다.	①	②	③
2)		블로그나 SNS에서 보이는 광고와 달리, TV나 신문에서 나오는 광고는 내용이 검증되었기 때문에 신뢰할 수 있다.	①	②	③
3)		공동으로 사용하는 컴퓨터 및 여럿이 함께 사용하는 공공 와이파이 등에서는 온라인 결제나 이체 등의 금융거래를 하지 않아야 한다.	①	②	③
4)	구 매 의 사 결 정	모든 조건이 동일한 상황에서, A삼푸가 500g에 5천원, 1000g에 9천원에 각각 판매되고 있다면, 500g짜리를 사는 것이 더 경제적이다.	①	②	③
5)		미성년자가 부모님의 스마트폰을 이용하여, 부모님의 동의 없이 게임 아이템을 구입한 경우, 미성년자가 구매한 것이기 때문에 취소가 가능하다.	①	②	③
6)		전자상거래(인터넷, 모바일)를 이용하여 제품을 구매한 소비자는 주문한 제품을 배송받지 못했더라도, 구매일로부터 7일이 지나면 주문을 취소할 수 없다.	①	②	③
7)	사 용 분 쟁 해 결	여러 제품의 품질을 비교해주는 정보는 사업자 간 가격 및 품질 경쟁을 유도하여, 소비자가 제품을 사용함으로써 얻는 만족과 혜택을 높인다.	①	②	③
8)		사업자가 품질보증서에 표시한 품질보증기한(무상 수리 가능 기간)이 정부에서 정한 소비자분쟁해결기준* 의 보증 기간보다 짧으면, 보증 기간이 더 긴 소비자분쟁해결기준을 따른다. <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-top: 5px;">* 소비자분쟁해결기준이란, 소비자와 사업자 간 분쟁을 원만하게 해결하기 위해 마련해 놓은 기준입니다.</div>	①	②	③
9)		 KC마크()는 제품의 "품질, 보건, 안전 등"에 대해 법적으로 반드시 받아야 하는 여러 인증제도를 하나로 통합한 국가통합인증마크이다.	①	②	③

문6. 다음은 소비자거래 부문에 관한 귀하의 태도를 묻는 질문들입니다. 귀하의 생각과 가장 일치 하는 곳에 표시하여 주십시오.

		소비자거래 태도	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1)	정 보 이 해 활 용	오랫동안 사용할 물건을 구매할 경우, 제품을 구매하기 전에 소비자정보를 찾아보는 것이 특히 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2)		나는 제품의 표지나 라벨, 포장지 등에 표시되어 있는 정보(인증마크, 원산지표시 등)의 의미를 충분히 이해하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
3)		온라인(인터넷, 모바일)을 이용하여 상품이나 서비스를 구매하는 것이 편리하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4)	구 매 의 사 결 정	가격이 비싸다고 해서 반드시 제품의 실제 품질이 더 좋은 것은 아니라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5)		나는 아직 미성년자이기 때문에, 중요한 구매 의사결정을 할 때에는 법정대리인(부모님 등)에게 이를 알리고 상의하는 것이 필요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6)		나는 제품 및 서비스를 구입할 때, 거래조건이나 이용약관을 살펴보는 것이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7)		나는 제품·서비스를 구입할 때 품질을 비교하면 합리적인 구매에 도움이 된다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
8)	사 용 분 쟁 해 결	나는 구입한 제품에 불량 등의 결함이나 문제가 있을 때, 사업자에게 교환 및 환불을 요청하는 것이 필요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
9)		나는 제품을 안전하게 사용하기 위해, 제품 사용설명서 등에서 소비자에게 요구하는 주의 의무를 지켜야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

문7. 다음 각각의 문항에 대해 평소 귀하의 **행동과 가장 일치**하는 곳에 표시하여 주십시오.

		소비자거래 실천	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1)	정 보 이 해 활 용	나는 상품이나 서비스를 구입할 때, 합리적 선택에 도움을 주는 소비자 정보지나 관련 사이트(<i>한국소비자원, 소비자24 홈페이지</i> 등)를 자주 이용한다.	①	②	③	④	⑤
2)		제품을 구입할 때에는 제품의 표지나 라벨 등에 적혀있는 정보를 꼼꼼하게 확인하고 구매하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
3)		나는 온라인(인터넷·모바일 등)을 통해 내게 필요한 제품 및 서비스 정보를 쉽게 찾는 편이다.	①	②	③	④	⑤
4)	구 매 의 사 결 정	오래 쓰는 물건을 구입하는 경우, 제품을 구입할 때 지불하는 제품 가격 외에도, 유지관리 비용* 도 미리 생각해서 선택하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
		* 유지관리 비용이란, 제품을 구입한 이후 이를 사용하고 관리·처분하는데 들어가는 비용을 의미합니다. 예를 들면, A/S 비용이나 재료비(프린터의 경우 토너 등) 등이 있습니다.					
5)		나는 온라인 서비스 이용이나 아이템 구매 등을 위해, 부모님께 말하지 않고 부모님 명의로 온라인 계정을 만든다.	①	②	③	④	⑤
6)		나는 인터넷이나 모바일 등 온라인 거래를 할 때, 교환이나 환불 등의 거래 조건을 주의하여 살펴보는 편이다.	①	②	③	④	⑤
7)		나는 제품을 구매할 때 다양한 제품의 가격과 품질을 비교하여 선택한다.	①	②	③	④	⑤
8)	사 용 분 쟁 해 결	소비자문제가 발생했을 때, 판매자에게 직접 연락하거나, 부모님 등의 주위 사람에게 도움을 청하는 등 소비자문제를 해결하기 위해 적극적으로 조치를 취하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
9)		나는 제품을 사용할 때 각 제품의 취급 주의사항을 잘 읽고, 이를 따르는 편이다.	①	②	③	④	⑤

문8. 귀하는 지금까지 “소비자거래 역량”과 관련하여 응답하였습니다.

응답하신 질문의 내용을 바탕으로 생각하였을 때, 본인의 **소비자거래 역량* 수준**을 평가해 주십시오.

* 소비자거래 역량이란, 시장 경제 환경 내에서 소비자가 거래 당사자로서의 전반적인 역할을 수행하기 위해 갖추어야 하는 지식·태도·행동 등의 능력을 의미합니다.

나의 소비자거래 역량은?	매우 낮다	낮다	보통	높다	매우 높다
소비자거래 역량	①	②	③	④	⑤

Part3. 소비자시민 역량

문9. 아래의 문항은 시민으로서의 소비자와 관련된 내용으로, 각 문항에 대해 **알고 계신대로 응답**해 주십시오. 정답을 확인하고자 하는 것이 아니오니, **잘 모르는 내용일 경우 '모른다'**에 체크하여 주십시오.

		소비자시민 지식	그렇다	아니다	모른다
1)	권리주장	한국소비자원은 소비자권리와 이익을 증진시키고, 소비자의 보다 나은 소비생활을 지원하기 위해 설립된 기관이다.	①	②	③
2)		제품 불량이나 결함*으로 인해 소비자가 다치거나 금전적 손해를 입은 경우, 소비자는 그 제품을 제조·판매한 사업자에게만 피해구제를 신청할 수 있다. <div>* 결함이란 원래 의도된 것과 다르게 제품이 잘못 만들어져, 소비자가 해당 제품을 사용할 때 안전하지 못할 수 있는 경우를 의미합니다.</div>	①	②	③
3)		소비자가 소비생활에 필요한 지식과 정보를 제공받는 것은 소비자기본법에 의해 보장되는 소비자의 권리이다.	①	②	③
4)		일부 소비자가 기업을 상대로 무리한 보상을 요구하는 것은 기업에게 피해가 될 뿐, 다른 소비자들에게는 별다른 피해가 가지 않는다.	①	②	③
5)	책임수용	공정무역이란 생산자에게 '가장 싼값'이 아니라 '공정한 값'을 지불하는 거래이다.	①	②	③
6)		소비자는 권리뿐 아니라 시민사회의 구성원으로서 지켜야 할 책임과 의무도 함께 가진다.	①	②	③
7)		기업으로부터 경제적 대가(돈, 제품 후원 등)를 받고 블로그나 SNS, 유튜브 등에 이용후기를 작성하는 경우, 반드시 그 사실을 밝혀야 한다.	①	②	③

문10. 다음은 시민으로서의 소비자와 관련된 귀하의 태도를 묻는 질문들입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 표시하여 주십시오.

		소비자시민 태도	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1)	권리 주장	나는 정부가 수립·추진하는 소비자정책에 관심을 가질 필요가 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2)		제품이나 서비스에 결함이나 하자가 있을 때, 적절한 피해보상을 받는 것이 당연하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3)		나는 소비자문제나 피해 등 소비자의 권리를 침해하는 사회문제에 관심을 가져야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4)		나는 소비자의 과도한 요구로, 거래의 상대방인 사업자에게 손해를 입히지 않아야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5)	책임 수용	나는 사회에 전반에 미치는 영향을 고려하여 제품이나 서비스를 선택해야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6)		나는 미래의 다음 세대를 위해 자원을 아껴쓰고 환경을 보존하는 소비를 해야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7)		제품에 대한 정직한 사용후기를 작성하여 이를 다른 소비자와 공유하는 것은, 기업이 제공하는 제품과 서비스의 품질을 개선시키는데 도움이 된다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

문11. 다음 각각의 문항에 대해 평소 귀하의 **행동과 가장 일치**하는 곳에 표시하여 주십시오.

		소비자시민 실천	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1)	권리 주장	해결이 어려운 소비자문제나 피해가 발생했을 때, 도움을 받기 위해 소비자 관련 기관이나 센터(한국소비자원, 1372소비자상담 센터 등)를 이용할 것이다.	①	②	③	④	⑤
2)		나는 소비자피해나 문제를 해결하기 위해, 관련 규정(또는 법)을 유관기관(한국소비자원 등)에 문의하거나 혹은 직접 찾아보는 편이다.	①	②	③	④	⑤
3)		소비자 권리를 찾고 합리적인 소비생활을 하기 위해, 학교나 기관 등에서 소비자교육을 받을 의향이 있다.	①	②	③	④	⑤
4)		기업이 환경이나 사회에 문제를 일으키는 등의 잘못된 행동을 한다면, 이를 막기 위해 그 기업의 제품은 구매하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
5)	책임 수용	나는 제품을 구매할 때, 환경과 지역사회에 도움이 되는 제품(예, 로컬푸드(지역에서 생산된 농산물), 공정무역, 친환경 제품 등)을 구매하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
6)		나는 다소 불편하더라도, 평소 일회용품 사용을 줄이기 위해 노력하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
7)		나는 오프라인이나 온라인을 통해 제품 및 서비스에 대한 정보를 다른 사람들과 공유한다.	①	②	③	④	⑤

문12. 귀하는 지금까지 “소비자시민 역량”과 관련하여 응답하였습니다.

응답하신 질문의 내용을 바탕으로 생각하였을 때, 본인의 **소비자시민 역량* 수준**을 평가해 주십시오.

* 소비자시민 역량이란, 시민 사회 구성원으로서 소비자가 주어진 책임을 다하기 위해 갖추어야 지식·태도·행동 등의 능력을 의미합니다.

나의 소비자시민 역량은?	매우 낮다	낮다	보통	높다	매우 높다
소비자시민 역량	①	②	③	④	⑤

Part4. 디지털거래 역량

문13. 아래의 문항은 소비자의 디지털거래 부문과 관련된 내용으로, 각 문항에 대해 **알고 계신대로 응답** 해주십시오. 정답을 확인하고자 하는 것이 아니오니, 잘 **모르는 내용일 경우 '모른다'**에 체크하여 주십시오.

		디지털거래 지식	그렇다	아니다	모른다
1)	디지털상거래 보이해활동영	제품이나 서비스에 대한 정보를 찾을 때 이용하는 검색엔진(네이버, 구글 등)에 따라 검색 결과가 다르게 나올 수 있다.	①	②	③
2)		소비자가 온라인·모바일 서비스 제공자에게 개인정보의 수집 이용 제공 등에 동의를 했다면, 그 이후 이를 취소할 수 없다.	①	②	③
3)		온라인 쇼핑몰에서 '단순 번심에 의한 환불 불가' 와 같은 반품 불가 조건을 내걸 경우, 소비자는 반품 요청을 할 수 없다.	①	②	③
4)	디지털구매의 사결정영	넷플릭스 등의 온라인 동영상서비스(OTT)를 결제한 이후 스트리밍을 이용하지 않았거나 다운로드 하지 않았다면, 결제 후 7일 이내에 해지하여 환불을 받을 수 있다.	①	②	③
5)		에스크로 제도(결제대금 예치제도)란, 온라인에서 주문한 제품을 소비자가 배송받을 때까지 금융기관 등(은행 등)의 제3자에게 결제 금액을 맡겨 두어 안전한 거래를 돕는 제도이다.	①	②	③
6)	디지털사 용분쟁해결	온라인 쇼핑몰 거래와 마찬가지로 개인간거래*(중고나라, 당근마켓 등)에서 소비자문제가 발생했을 때, 교환이나 환불 등에 대해 법적으로 보호 받을 수 있다.	①	②	③
		* 개인간거래란, 사업자가 아닌 개인이 다른 개인과 물건 등을 사고 파는 것을 의미합니다.			
7)		음악, 영화 등 디지털 콘텐츠를 허가 없이 온라인에 업로드 하거나 다른 사람과 공유하면 법적 처벌을 받을 수 있다.	①	②	③

문14. 다음 각각의 문항에 대해 평소 귀하의 **행동과 가장 일치**하는 곳에 표시하여 주십시오.

		디지털거래 실천	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1)	디지털정보 이용	나는 블로그, 유튜브, 인스타그램 등에 올라온 소비자리뷰 중 광고 목적의 게시물과 순수 소비자리뷰를 구별할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
2)		온라인 서비스 회원가입 시 내 개인정보 이용에 대한 내용을 확인하고, 반드시 필요한 경우가 아니라면 "비동의"를 선택한다.	①	②	③	④	⑤
3)	디지털 구매의 사결정	온라인 쇼핑물이나 SNS 등에서 소비자에게 불리한 환불 불가 조건을 내걸고 있는 판매자와는 거래하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
4)		나는 디지털 콘텐츠나 서비스를 구매하기 전에, 내가 원치 않는 부가서비스(자동 갱신 서비스, 기타 유료 콘텐츠 포함 등)가 포함되어 있지 않은지 확인한다.	①	②	③	④	⑤
5)		나는 온라인에서 결제를 할 때, 결제할 상품(선택한 상품, 구매수량 등)과 금액에 대해 꼼꼼하게 재확인한다.	①	②	③	④	⑤
6)	디지털 사용 문제 해결	나는 온라인에서 구매한 제품·서비스에 문제가 생길 경우, 이를 해결 할 수 있는 곳을 어렵지 않게 찾을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
7)		나는 다른 소비자에게 정보를 제공하기 위해 온라인리뷰, 댓글, 후기, 평점 등을 작성한다.	①	②	③	④	⑤

문15. 귀하는 지금까지 소비자의 "디지털거래 역량"과 관련하여 응답하였습니다.

응답하신 질문의 내용을 바탕으로 생각하였을 때, 본인의 **디지털거래 역량*** 수준을 평가해 주십시오.

* 디지털거래 역량이란, 소비자가 디지털 거래의 당사자로서 전반적인 역할을 수행하기 위해 갖추어야 하는 지식·태도·행동 등의 능력을 의미합니다.

나의 디지털거래 역량은?	매우 낮다	낮다	보통	높다	매우 높다
디지털거래 역량	①	②	③	④	⑤

Part5. 소비생활 인식 및 현황

문16. 귀하는 **최근 1년** 동안 지금까지 응답한 질문의 내용에 대해 **배운 적(소비자교육을 경험한 적)**이 있습니까?

1) 소비자교육 경험 여부	① 없음(☞문17.으로 이동) ② 있음(☞계속 응답)
2) 소비자교육 경험 횟수	① 최근 1년 이내 1~2회 ② 최근 1년 이내 3~4회 ③ 최근 1년 이내 5회 이상
3) 소비자교육 장소 (모두 선택해 주세요)	① 학교에서 수업이나 특강 등을 통해 배운 적이 있다. (예, 교과수업, 창의적 체험활동, 실습활동 등 포함) ② 가정(집)에서 부모님이나 다른 가족들에게 배운 적이 있다. ③ 학교 외의 기관(센터, 단체, 기타 교육프로그램 등)에서 배운 적이 있다. ④ 기타() ※위의 내용 중 없으면 적어주세요.

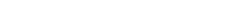
문17. 귀하는 **최근 1년간** 소비생활을 하면서 **소비자불만 및 소비자문제***를 경험한 적이 있습니까?
 관련 경험이 있다면, 해당 질문에 모두 답하여 주십시오.

* **소비자불만 및 소비자문제**란, 구입한 상품이나 서비스에 대해 소비자가 불만을 느끼거나 손해를 입는 경우 등을 의미합니다. 그 예로는 품질 불량, 제품 사용으로 인한 사고(다침, 질병 발생), 사업자의 교환 및 환불 거절, 제품에 대한 설명 부족, 배송 지연 등이 있습니다.

소비자불만 및 문제 경험	
1) 소비자불만 및 문제 경험 여부	① 없음 (☞문18.으로 이동) ② 있음 (☞계속 응답)
2-1) 소비자불만·문제 유형 (모두 선택해 주세요)	① 제품·서비스의 품질 불량 ② 사업자(판매자)의 교환, 반품 및 환불 거절 ③ 주문한 상품의 배송이 늦어지거나(배송지연), 잘못 배송(오배송) ④ 사용(이용)하지 않은 제품·서비스 등에 대한 비용 청구 ⑤ 사업자(판매자)와의 연락두절 (온라인 쇼핑몰 웹사이트 폐쇄 포함) ⑥ 표시 및 광고 된 것과 제품 및 서비스의 품질, 내용 등이 다름 ⑦ 제품·서비스에 관한 중요한 설명 을 해주지 않음 ⑧ 상품·서비스로 인해 상해(다침) 및 질병 등 발생 ⑨ 상품·서비스를 억지로 구입하도록 강요 받음 ⑩ 기타()
2-1-1) 소비자불만·문제 대응 여부	*아래 (2-1-2 문항을 보기로 제시) ① 소비자불만·문제에 대해 [보기]와 같은 대응을 하지 않았음(☞문18.으로 이동) ② 소비자불만·문제에 대해 대응함 (☞계속 응답)
2-1-2) 소비자불만·문제에 대한 대응 경험 (모두 선택해 주세요)	① 한국소비자원, 소비자단체 등에 문제를 알림 ② 사업자(판매자)에게 직접 찾아가거나, 전화로 연락하여 문제를 제기함 ③ 사업자(판매자)가 운영하는 사이트나 블로그 등에 게시글, 댓글, 후기 등을 작성하여 문제를 제기함 ④ 다른 사람들이 볼 수 있는 내 개인 SNS, 블로그 등에 문제에 대한 글을 써서 올림 ⑤ 보호자(부모님 등) 또는 주변의 어른에게 문제에 대해 상의하거나, 해결을 부탁함 ⑥ 친구들에게 문제를 말하거나, 해당 기업 및 제품에 대해 안 좋게 이야기함 ⑦ 기타()

문18. 다음은 귀하의 **소비생활 만족 수준**에 대한 질문입니다. 귀하의 평소 생각과 일치하는 곳에 표시하여 주십시오.

* **전반적인 소비생활 속에서, 귀하가 제품 및 서비스를 구매하기 전에 기대했던 수준에 비해 선택한 제품 및 서비스가 실제로 얼마나 만족스러웠는지(기대를 얼마나 충족시켰는지) 비교하여 평가해주시면 됩니다.**

	소비생활 만족도	전혀 그렇지 않다						매우 그렇다
1)	나의 전반적인 소비생활에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤		

문19. 다음은 귀하가 **주요 소비자정보(제품 및 서비스에 대한 정보, 소비자 관련 이슈 등 포함)**를 **획득하는 방법(경로)**에 대한 질문입니다. 귀하의 평소 행동과 일치하는 곳에 표시하여 주십시오.

	주요 소비자정보 획득 방법	전혀 그렇지 않다	◀	————▶	매우 그렇다	
1)	가족이나 친구 등 주변 사람들을 통해 소비자정보를 획득한다.	①	②	③	④	⑤
2)	인터넷 포털사이트의 서핑, 검색 등을 통해 소비자정보를 획득한다.	①	②	③	④	⑤
3)	블로그 및 SNS(인스타그램, 유튜브 등)를 통해 소비자정보를 획득한다.	①	②	③	④	⑤
4)	TV·라디오 등을 통해 방송매체를 통해 소비자정보를 획득한다.	①	②	③	④	⑤
5)	신문, 잡지, 책 등의 인쇄매체를 통해 소비자정보를 획득한다.	①	②	③	④	⑤
6)	정부 기관에서 제공하는 자료(정보)를 통해 소비자정보를 획득한다.	①	②	③	④	⑤

문20. 교통비를 제외하고, 귀하가 부모님 또는 보호자로부터 받는 **한 달 평균 용돈**(혹은 한 달 동안 용돈으로 사용하는 금액은 대략 얼마입니까?

월 평균 만원

문21. 부모님 또는 보호자로부터 용돈은 **얼마나 자주** 받고 있습니까?

- ① 정해진 금액 없이 내가 필요할 때마다 받는다(내가 필요할 때마다 카드 등을 이용하여 돈을 쓴다)
- ② 일주일마다 정해진 금액을 받는다.
- ③ 한 달마다 정해진 금액을 받는다.
- ④ 기타()

문22. 용돈은 **어떻게 받고** 있습니까?(모두 선택해주세요)

- ① 현금
- ② 부모님 또는 보호자 명의의 카드
- ③ 내 명의의 통장 및 카드(체크카드, T머니카드 등)
- ④ 디지털페이(카카오페이, 토스 등)
- ⑤ 기타()

Part6. 응답자 일반 현황

※ 다음은 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다.

DQ1. 형제·자매 관계

- ① 형제, 자매가 있음 ② 형제, 자매가 없음(외동)

DQ2. 부모님 학력

아버지	① 고등학교 졸업 이하 ③ 대학원 재학 및 졸업	② 대학 졸업 ④ 모른다(무응답)
어머니	① 고등학교 졸업 이하 ③ 대학원 재학 및 졸업	② 대학 졸업 ④ 모른다(무응답)

DQ3. 부모님 연령

아버지	만 <input style="width: 50px;" type="text"/> 세
어머니	만 <input style="width: 50px;" type="text"/> 세

DQ4. 주변의 친구들과 비교하였을 때, 귀하 가정의 경제적 수준은 어느 정도라고 생각합니까?

- ① 매우 낮음 ② 조금 낮은 편 ③ 비슷한 수준
④ 조금 높은 편 ⑤ 매우 높음 ⑥ 잘 모르겠음(무응답)

DQ5. 주변의 친구들과 비교하였을 때, 귀하의 학업성취 수준은 어느 정도라고 생각합니까?

- ① 매우 낮음 ② 조금 낮은 편 ③ 비슷한 수준
④ 조금 높은 편 ⑤ 매우 높음 ⑥ 잘 모르겠음(무응답)

♣ 끝까지 성의 있게 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.