

2022 소비자 역량 조사

ID

안녕하십니까?

한국소비자원에서는 소비자로서의 역할을 수행하기 위해 갖추어야 할 소비자역량을 조사하여, 이를 향후 관련 정책에서의 방향 설정을 위한 기초자료로 활용하고자 합니다.

본 설문에 정답은 없사오니, 귀하의 의견을 솔직하게 한문항도 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. 5.

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. 연령	만 <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> 세 ① 만 20세~29세 ② 만 30세~39세 ③ 만 40세~49세 (→ 만 20세 미만 설문 종료) ④ 만 50세~59세 ⑤ 만 60세~69세 ⑥ 만 70세 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 ⑯ 제주 ⑰ 세종
SQ4. 지역 규모	① 대도시 (특별시 6개 광역시) ② 특례시 (4개 특례시) ③ 중·소도시 (대도시·특례시 제외) ④ 군·읍 등

Part1. 소비자재무 역량

문1. 다음은 소비자재무 부문에 관한 귀하의 태도를 묻는 질문들입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 표시하여 주십시오.

	소비자재무 태도	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1)	나는 재무관리를 잘 하기 위하여 재무목표를 설정하는 것이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2)	나는 제품을 구매하기 전에 제품 대금을 지불할 여유가 있는지 항상 점검해야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3)	나는 계획적으로 지출하는 습관이 성공적인 인생을 위해 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4)	나는 안정적인 은퇴를 대비하기 위해서 노후설계가 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5)	나는 가구주의 실직, 장애 등에 대비하여 저축이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6)	나는 일반적으로 금융시장에서 여러 가지 종류의 금융상품에 분산 투자함으로써 투자 위험을 감소시킬 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7)	나는 내가 구매하고자 하는 제품이나 서비스 가격이 월수입을 초과하는 경우, 현금서비스나 카드를 받아서 구매하는 것도 괜찮다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
8)	나는 일어나지 않을 수도 있는 일 때문에 보험에 드는 것이 아깝다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

문2. 다음 각각의 문항에 대해 평소 귀하의 행동과 가장 일치하는 곳에 표시하여 주십시오.

	소비자재무 실천	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1)	나는 평상시 우리 가계의 전반적인 재무 상태(소득과 생활비, 재산과 부채 등)를 정기적으로 점검하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
2)	나는 지출내역(가계부)를 기록한다.	①	②	③	④	⑤
3)	나는 매달 저축할 돈을 미리 떼어놓고 생활비를 지출한다.	①	②	③	④	⑤
4)	나는 총 저축액의 30% 이상을 노후대비 목적으로 저축한다.	①	②	③	④	⑤
5)	나는 월 소득의 10% 이상을 저축한다(금융저축, 금융투자저축, 저축성 보험료 포함).	①	②	③	④	⑤
6)	나는 금융상품 투자시(펀드, 유가증권, 파생상품 등), 각 상품의 투자 위험을 감안하여 투자를 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
7)	나는 각종 청구대금(예: 공과금, 카드대금 등)을 정해진 기일 내에 지불한다.	①	②	③	④	⑤
8)	나는 각종 보험 가입시 보험의 보장범위를 자세히 확인하고 보험에 가입한다.	①	②	③	④	⑤

문3. 소비자재무 부문에 대해 얼마나 알고 계신지 여쭙겠습니다. 정답을 확인하고자 하는 것이 아니오니, 알고 계신대로 말씀해주시면 됩니다. 잘 모르는 내용일 경우 '모른다'에 체크하여 주십시오.

	소비자재무 지식	그렇다	아니다	모른다
1)	가구주와 자녀의 연령에 따라 재무목표가 달라지면 재무설계안 또한 달라진다.	①	②	③
2)	높은 인플레이션 하에서는 인플레이션 이전과 동일 제품을 구매할 때 더 많은 비용이 든다.	①	②	③
3)	100만원을 연이율 2%(복리)의 초과세 저축성 예금에 5년 동안 저축해 둔다면, 5년 후에 동 계좌에는 110만원이 있을 것이다.	①	②	③
4)	은퇴기 소득원은 예상되는 각종 연금과 저축액 및 부동산 수익 등을 모두 더하여 구한다.	①	②	③
5)	예금자보호법에 의해 보장되는 최대한도는 금융기관 당 3,000만원이다.	①	②	③
6)	금융소비자 보호에 관한 법률에 의해 은행, 증권 등 금융상품업자는 금융상품에 대해 투자자에게 설명의무를 가진다.	①	②	③
7)	5만원 이상의 신용카드 및 할부금융 대금을 3개월 이상 연체한 경우, 연체정보가 등록 된다.	①	②	③
8)	여러 회사의 실손 의료 보험에 가입한 경우, 보험대상 의료비가 발생하면 각 회사별로 가입한 보험금액에 비례하여 보상 받는다.	①	②	③

Part2. 소비자거래 역량

문4. 다음은 소비자거래 부문에 관한 귀하의 태도를 묻는 질문들입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 표시 하여 주십시오.

	소비자거래 태도	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1)	나는 내구재(TV나 냉장고 등)등 중요한 구매 의사결정을 하는 경우, 구매 전에 소비자정보를 충분히 찾아보는 것이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2)	나는 제품에서 제공하는 정보(인증마크, 원산지 표시 등)의 의미를 충분히 이해하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
3)	나는 온라인(인터넷, 모바일 등)을 통하여 제품·서비스를 구매하는 것이 편리하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4)	가격이 비싸다고 반드시 제품의 실제 품질(물리적·기능적)이 좋은 것은 아니라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5)	나는 제품·서비스를 구입할 때 계약 조건을 꼼꼼히 비교하는 것이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6)	나는 서비스를 구입할 때 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)	나는 구입한 제품의 결함·하자가 있을 때, 사업자에게 교환 및 환불을 요청하는 것이 필요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
9)	나는 사용자로서 제품의 안전한 사용을 위해 요구되는 주의 의무를 다해야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

문5. 다음 각각의 문항에 대해 평소 귀하의 행동과 가장 일치하는 곳에 표시하여 주십시오.

	소비자거래 실천	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1)	나는 합리적 선택을 돕는 소비자정보지나 관련 사이트를 자주 이용한다.	①	②	③	④	⑤
2)	제품 구매시 나는 표시되어 있는 정보를 꼼꼼히 확인하고 제품을 구매하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
3)	나는 온라인(인터넷·모바일 등)을 통해 내게 필요한 제품·서비스의 정보를 쉽게 찾을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4)	나는 오래 쓰는 물건을 구입할 때는 액면가격 이외의 유지관리비용 등을 미리 고려하여 선택한다.	①	②	③	④	⑤
5)	나는 제품 및 서비스 구매전, 원치않는 서비스 또는 부대비용 등이 포함되어 있지 않은지 확인한다.	①	②	③	④	⑤
6)	나는 온라인(인터넷·모바일 등) 거래를 할 때, 거래조건을 주의하여 살펴본다.	①	②	③	④	⑤
7)	나는 제품을 구입할 때 다양한 제품의 가격과 품질을 비교하고 결정한다.	①	②	③	④	⑤
8)	소비자문제가 발생하면, 나는 교환, 환불, 계약 해지 등 소비자로서 취해야 할 조치를 사업자에게 취한다.	①	②	③	④	⑤
9)	나는 제품을 사용할 때 각 제품의 취급 주의사항에 따른다.	①	②	③	④	⑤

문6. 다음은 소비자거래 부문에 대해 얼마나 알고 계신지 여쭙겠습니다. 정답을 확인하고자 하는 것이 아니오니, 알고 계신대로 말씀해주시면 됩니다. 잘 모르는 내용일 경우 '모른다'에 체크하여 주십시오.

	소비자거래 지식	그렇다	아니다	모른다
1)	검색엔진(네이버, 구글등)에서 제품을 검색한 결과, 첫 페이지에 보여지는 제품의 순위는 광고나 마케팅의 영향을 받지 않는 객관적 순위이다.	①	②	③
2)	TV나 신문 등 믿을만한 매체에서 광고되는 제품은 모두 안전이 확인된 제품이다.	①	②	③
3)	공공장소 및 여럿이 함께 사용하는 컴퓨터에서는 온라인 쇼핑이나 전자금융거래를 하지 말아야한다.	①	②	③
4)	다른 모든 조건이 동일하다면, 500g에 5,000원인 A삼푸가 1,000g에 9,000원 하는 B삼푸보다 더 경제적이라고 할 수 있다.	①	②	③
5)	미성년자가 인터넷 콘텐츠 물을 이용하고 부모의 동의없이 요금을 결제했을 경우 원칙적으로 그 계약은 취소 가능하다.	①	②	③
6)	전자상거래를 이용하여 제품을 구매한 소비자는 제품을 받지 못한 경우라도, 구매일로부터 7일 이내에만 계약을 취소할 수 있다.	①	②	③
7)	품질비교정보는 사업자간 가격 및 품질경쟁을 유도해서 소비자후생을 높인다.	①	②	③
8)	사업자가 품질보증서에 표시한 품질보증기간이 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간보다 짧은 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간을 따른다.	①	②	③
9)	KC마크는 안전, 보건, 환경, 품질 등의 법정 강제 인증제도를 단일화한 국가 통합 인증 마크이다.	①	②	③



Part3. 소비자시민 역량

문7. 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)	나는 소비자문제 관련 이슈에 관심이 많다.	①	②	③	④	⑤
2)	나는 소비자이자 시민으로서, 정부의 소비자 관련 정책에 관심을 가져야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3)	나는 제품이나 서비스에 결함이나 하자가 있을 때 적절한 피해보상을 받는 것이 소비자로서 나의 권리라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4)	나는 다른 소비자나 거래의 상대방인 사업자에게 손해를 입히지 않아야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5)	나는 동시대 사회에 미치는 영향력을 고려하여 제품·서비스를 선택해야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6)	나는 다음 세대를 위해 자원을 아껴쓰고 보존하는 소비를 해야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7)	환경을 보호하는 제품에 대해서는 비용을 더 지불하더라도 구매할 의사가 있다.	①	②	③	④	⑤
8)	나는 기업에게 사회적 책임을 요구해야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

문8. 다음 각각의 문항에 대해 평소 귀하의 행동과 가장 일치하는 곳에 표시하여 주십시오.

	소비자시민 실천	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1)	나는 소비자피해에 관한 상담을 받기 위해 1372 소비자상담센터를 이용할 의향이 있다.	①	②	③	④	⑤
2)	나는 소비자피해나 문제를 해결하기 위하여 관련 규정(또는 법)을 찾아보는 편이다.	①	②	③	④	⑤
3)	나는 내가 산 물건이 불량품이 분명한데도 상점에서 교환해주지 않는다면 소비자 관련 기관 등에 신고할 것이다.	①	②	③	④	⑤
4)	나는 기업이 환경이나 사회에 문제를 일으키는 등의 잘못된 행동을 한다면 이를 막기 위해 그 기업제품을 구매하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
5)	나는 제품을 구매할 때, 환경과 지역사회에 도움이 되는 제품을 구매하기 위하여 노력한다.	①	②	③	④	⑤
6)	나는 평소 일회용품 사용량을 줄이기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
7)	나는 자원(물, 전기, 가스 등)을 아끼고 절약하여 사용한다.	①	②	③	④	⑤
8)	나는 오프라인이나 온라인을 통해 제품 및 서비스 관련 정보를 다른 사람들과 공유한다.	①	②	③	④	⑤

문9. 다음은 시민으로서의 소비자와 관련된 내용에 관해 얼마나 알고 계신지 여쭙겠습니다. 정답을 확인하고자 하는 것이 아니오니, 알고 계신대로 말씀해주시면 됩니다. 잘 모르는 내용일 경우 '모른다'에 체크하여 주십시오.

	소비자시민 지식	그렇다	아니다	모른다
1)	우리나라에는 비슷한 피해를 입은 소비자가 모여 함께 소송을 제기할 수 있는 제도가 있다.	①	②	③
2)	방문판매로 구입한 물품의 경우 14일 이내에 청약철회를 할 수 있다.	①	②	③
3)	제조물의 결함으로 인하여 생명신체 또는 재산에 손해를 입은 경우, 소비자는 사업자에게만 피해구제를 신청할 수 있다.	①	②	③
4)	일부 소비자가 기업이나 소비자 상담기관을 상대로 무리한 요구를 하는 것은 대다수 다른 소비자에게는 피해가 가지 않는다.	①	②	③
5)	공정무역은 생산자에게 '가장 싼 값'이 아니라 '공정한 값'을 지불하는 거래이다.	①	②	③
6)	옆의 마크가 부착된 제품은 모두 친환경제품이다. 	①	②	③
7)	에너지소비효율 등급표시(1~5등급) 마크는 1등급에 가까울수록 에너지가 절약되는 제품임을 의미하는 것이다.	①	②	③
8)	기업에게 경제적 대가(돈, 제품 후원 등)를 받고 블로그나 SNS에 이용후기를 작성하는 경우, 반드시 그 사실을 밝혀야 한다.	①	②	③

Part4. 디지털 거래 역량

문10. 다음은 디지털 거래와 관련된 내용에 관해 얼마나 알고 계신지 여쭙겠습니다. 정답을 확인하고자 하는 것이 아니오니, 알고 계신대로 말씀해주시면 됩니다. 잘 모르는 내용일 경우 '모른다'에 체크하여 주십시오.

	디지털 거래 지식	그렇다	아니다	모른다
1)	검색엔진(네이버, 구글 등)에 따라 제품·서비스 관련 정보 검색 결과가 다르게 나올 수 있다.	①	②	③
2)	소비자가 온라인·모바일 서비스 제공자에게 개인정보의 수집 이용 제공 등의 동의를 한 경우 이후에 이를 철회할 수 없다.	①	②	③
3)	온라인 쇼핑물에서 '단순 번심에 의한 환불 불가' 와 같은 반품 불가 규정을 제시할 경우 반품할 수 없다.	①	②	③
4)	넷플릭스 등의 온라인 동영상서비스를 결제한 이후 스트리밍을 이용하지 않았거나 다운로드 하지 않았다면, 결제 후 7일 이내에 해지하여 환불을 받을 수 있다.	①	②	③
5)	에스크로 제도란, 온라인에서 주문한 제품을 받을 때까지 금융기관 등(은행 등) 제3자에게 결제금액을 맡겨 두어 안전한 거래를 돕는 제도이다.	①	②	③
6)	온라인 쇼핑물 거래와 마찬가지로 개인간 거래(중고나라, 당근마켓 등)에서 소비자 문제가 발생했을 때 법적으로 보호 받을 수 있다.	①	②	③
7)	허가 없이 특정 디지털 콘텐츠(음악, 영화, 책 등)를 업로드 및 다른 사람과 공유하면 법적 제재를 받을 수 있다.	①	②	③

문11. 다음 각각의 문항에 대해 평소 귀하의 행동과 가장 일치하는 곳에 표시하여 주십시오.

	디지털 거래 실천	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1)	나는 블로그, 유튜브, 인스타그램 등에 올린 소비자리뷰 중 광고목적의 게시물과 순수 소비자리뷰를 구별할 수 있다. (인터넷모바일 사용못하는 경우 1 응답 사용하는 경우 2부터 응답토록)	①	②	③	④	⑤
2)	나는 온라인 서비스 회원가입시 내 개인 정보가 어떻게 활용되는지 (예: 제3자에게 제공 등)를 알고, 이를 적절히 관리하고 있다. (인터넷모바일 사용 못하는 경우 1 응답)	①	②	③	④	⑤
3)	나는 온라인(인터넷·모바일 등)을 통해 내가 필요로 하는 제품 또는 서비스를 구매할 수 있다. (인터넷모바일 쇼핑 못하는 경우 1 응답)	①	②	③	④	⑤
4)	나는 온라인에서 구매 확정 전(제품, 콘텐츠 구매 등 포함), 원치 않는 부가서비스 등이 포함되어 있지 않은지 확인한다. (인터넷모바일 쇼핑 못하는 경우 1 응답)	①	②	③	④	⑤
5)	나는 온라인(인터넷·모바일 등)을 통해 결제 및 금융서비스를 이용할 수 있다. (온라인 결제금융서비스 이용 못하는 경우 1 응답)	①	②	③	④	⑤
6)	나는 온라인에서 구매한 제품·서비스에 문제가 생길 경우, 이를 해결 할 수 있는 곳을 어렵지 않게 찾을 수 있다. (인터넷모바일 쇼핑 못하는 경우 1 응답)	①	②	③	④	⑤
7)	나는 다른 소비자에게 정보를 제공하기 위해 온라인리뷰, 댓글, 후기, 평점 등을 작성한다. (인터넷모바일 사용못하는 경우 1 응답)	①	②	③	④	⑤

디지털거래 실천 문항 해당 거래경험이 없는 경우 1응답(전혀 그렇지 않다)에 표시, 사용할 수 있는 경우는 2(그렇지 않다)부터 응답하도록 설계

Part5. 주관적 소비자 역량

문12. 다음은 귀하께서 스스로 생각하시는 소비자로서의 자신에 대한 질문입니다.
평소 본인의 모습을 생각하시어 본인의 소비자역량 수준을 평가해주시시오.

	나의 소비자재무 역량은?	매우 낮다	낮다	보통	높다	매우 높다
1)	재무 설계 역량(재무설계, 노후설계, 수입·지출관리)	①	②	③	④	⑤
2)	재무 관리 역량(저축·투자, 신용관리 사용, 보험관리)	①	②	③	④	⑤
3)	나의 전반적인 재무 역량(종합)	①	②	③	④	⑤

	나의 소비자거래 역량은?	매우 낮다	낮다	보통	높다	매우 높다
4)	소비자정보 활용 역량(정보탐색, 표시 이해, 정보통신기술 활용)	①	②	③	④	⑤
5)	구매 의사 결정 역량(가격, 품질, 계약조건 비교)	①	②	③	④	⑤
6)	사용 및 분쟁 해결 역량(안전한 사용, 소비자분쟁해결)	①	②	③	④	⑤
7)	나의 전반적인 소비자거래 역량(종합)	①	②	③	④	⑤

나의 소비자시민 역량은?		매우 낮다	낮다	보통	높다	매우 높다
8)	소비자 권리 주장 역량(소비자권리의 인식과 사용)	①	②	③	④	⑤
9)	소비자 책임 수용 역량(윤리적·친환경적 소비생활과 소비자 참여)	①	②	③	④	⑤
10)	나의 전반적인 소비자시민 역량(종합)	①	②	③	④	⑤

나의 디지털 거래 역량은?*		매우 낮다	낮다	보통	높다	매우 높다
11)	디지털 정보 이해·활용 역량(정보탐색·평가, 개인정보 관리)	①	②	③	④	⑤
12)	디지털 구매 의사 결정 역량(계약·거래조건, 결제·지급 비교)	①	②	③	④	⑤
13)	디지털 제품·서비스 사용 및 분쟁 해결 역량	①	②	③	④	⑤
14)	나의 전반적인 디지털 거래 역량(종합)	①	②	③	④	⑤

* 디지털거래 역량, 해당 경험이 없는 경우 1응답(전혀 그렇지 않다)에 표시, 경험이 있는 경우는 2(그렇지 않다)부터 응답하도록 설계

문13. 다음 중 소비생활을 효과적으로 영위하기 위하여 소비자로서 갖추어야 할 중요한 역량은 무엇이라고 생각하십니까? 다음에 제시된 소비자역량에 대하여 **중요하다고 생각하는 순서**에 따라 합이 100점이 되도록 점수를 기입해 주십시오.

소비자 역량	중요도
1) 소비자재무역량 (재무설계 및 재무관리 등)	<input type="text"/>
2) 소비자거래역량 (소비자정보 활용, 구매의사결정, 소비자문제해결 등)	<input type="text"/>
3) 소비자시민역량 (소비자권리 주장, 소비자책임수용 등)	<input type="text"/>
합계	100점

문14. 가장 이상적인 소비자에게 100점 만점을 준다면, 귀하 자신에게는 몇 점을 주시겠습니까?

100점 만점에 점

다음은 귀하의 소비자문제·피해 관련 경험에 대한 질문입니다.

문18. 귀하께서는 **최근 1년간** 소비자문제·피해 관련 경험이 있으십니까? 관련 경험이 있으시면 해당 질문에 모두 답하여 주십시오

	소비자문제·피해 관련 경험	
	1) 소비자문제 관련	2) 소비자피해 관련
예시	※ 일반적인 소비자문제 관련	※ 제품의 결함으로 인하여 발생된 소비자의 신체·재산상의 피해 관련
소비자문제·피해 경험 여부	① 없음(⇒문18-2) 로 이동) ② 있음	① 없음(⇒문19로 이동) ② 있음
소비자문제·피해 경험 횟수	① 1~2회 ② 3회 이상	① 1~2회 ② 3회 이상
이의 제기 경험	① 없음(⇒문18-2) 로 이동) ② 있음	① 없음(⇒문19로 이동) ② 있음
이의 제기 매체 (중복응답 가능)	① 온라인 ② 오프라인	① 온라인 ② 오프라인
이의 제기 방법 (중복응답 가능)	① 인터넷(포털, 블로그 등: 해당 사업자 사이트 제외) ② 해당 사업자 온라인사이트에 ③ 해당 사업자에게(오프라인) ④ 소비자 관련 기관 및 단체에 ⑤ 관련 정부부처에	① 인터넷(포털, 블로그 등: 해당 사업자 사이트 제외) ② 해당 사업자 온라인사이트에 ③ 해당 사업자에게(오프라인) ④ 소비자 관련 기관 및 단체에 ⑤ 관련 정부부처에

문19. 다음은 귀하의 전반적인 소비생활 만족도와 관련된 질문입니다. 귀하의 평소 생각과 일치하는 곳에 표시하여 주십시오.

		전혀 그렇지 않다 ←—————→ 매우 그렇다									
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
1)	나의 소비생활은 대체로 내가 원하는 이상적인 소비생활에 가까운 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
2)	나의 소비생활 여건은 좋은 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
3)	나는 내 소비생활에 만족하는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩

문20. 다음은 귀하께서 소비생활을 영위하실 때 느끼시는 소비자로서의 자신감과 관련된 질문입니다. 귀하의 평소 생각과 일치하는 곳에 표시하여 주십시오.

		전혀 그렇지 않다 ←—————→ 매우 그렇다									
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
1)	나는 소비생활을 잘할 자신이 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
2)	나는 주변 사람들로부터 소비생활을 잘한다고 인정을 받는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
3)	나는 소비생활과 관련된 새로운 기술을 쉽게 익히는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩

