

이 조사에 조사된 모든 내용은 통계목적 이외에는 절대로 사용할 수 없으며 그 비밀이 보호되도록 통계법(제33조)에 규정되어 있습니다.

ID

-

--	--	--	--	--

2024년 소비자시장평가지표 소비자조사

안녕하십니까?

한국소비자원에서는 시장의 소비자지향성*을 높여 나가기 위해 귀하께서 평소 구매·사용하시는 상품·서비스 시장을 직접 평가하는 설문조사를 실시하고 있습니다.

본 설문에는 정답이 없으며, 귀하께서 평소 생각하시는 대로 솔직하게 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.

2024년 7월

한국소비자원

※ 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 소비자 안전, 소비자 정보제공(알권리), 소비자의 선택, 소비자의 거래를 제한하고 있지 않은지를 말합니다.

※ 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 아니 된다.

■ 본 조사에 대해 문의사항이 있으시면 아래 연락처로 연락 주시기 바랍니다.

- 조사 주관 : 한국소비자원

- 조사 수행 : (주)엠브레인리서치(Tel: 02-3429-1759 / chich@embrain.com)

Part1. 응답자 선정 질문

SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까? [1개 선택]

- ① 남성 ② 여성

SQ2. 귀하의 연령은 만으로 어떻게 되십니까? (출생연도:) → 만19~79세만 조사 대상

- ① 만 19세~만 29세 ② 만 30세~만 39세 ③ 만 40세~만 49세
④ 만 50세~만 59세 ⑤ 만 60세~만 69세 ⑥ 만 70세~만 79세

SQ3. 귀하께서 현재 거주하고 계신 지역은 어디입니까? 실제 거주하시는 곳 기준으로 선택해 주세요.

[1개 선택]

- ① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 광주 ⑥ 대전
⑦ 울산 ⑧ 세종 ⑨ 경기 ⑩ 강원 ⑪ 충북 ⑫ 충남
⑬ 전북 ⑭ 전남 ⑮ 경북 ⑯ 경남 ⑰ 제주



지금부터 **제품별 구매 및 사용 경험**에 대해 질문드리겠습니다.
제품 사용 여부에 따라 조사 대상에서 제외되는 일은 없습니다.
제품 사용 여부를 있는 그대로 응답하여 주십시오.

SQ4. 귀하께서 **평소 구매·이용하신 경험이 있는 제품이나 서비스**를 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

제품 및 서비스	구매/이용 경험 있는 제품 / 서비스
1) 빵류 구매(개인/프랜차이즈 베이커리, 마트/편의점에서 판매하는 케익, 빵 등)	✓
2) 수산물 구매(일반 생선, 어패·갑각류, 연체류, 건어물, 해조류 등)	✓
3) 과일 구매(사과, 딸기, 배, 바나나 등)	✓
4) 건강기능식품 구매(비타민, 오메가3, 홍삼, 프로바이오틱스 등)	✓
5) 술 구매(국산 소주, 국산 맥주, 수입 와인, 수입 위스키)	✓
6) 외식(일반 식당, 배달음식 제외)	✓
7) 교복 구매(중/고등학생 교복)	✓
8) 세탁 서비스 이용(일반/프랜차이즈 세탁서비스, 앱을 이용한 수거형 세탁서비스 등)	✓
9) 주택 수리 및 인테리어 서비스 이용(주택 설비 및 수리, 실내장식 서비스 등)	✓
10) 부동산 중개서비스 이용(공인중개사무소, 네이버 부동산, 직방, 다방 등 앱 이용)	✓
11) 가구 구매(침대, 소파, 책상, 의자, 식탁/식탁의자, 장식장, 장롱, 화장대 등)	✓
12) 대형가전 구매(TV, 일반/김치냉장고, 에어컨, 세탁기, 건조기, 식기세척기, 로봇청소기 등)	✓
13) 생활화학용품 구매(주방세제, 세탁세제, 청소용품, 방향제, 입욕제, 탈취제, 접착제, 페인트 등)	✓
14) 일반병원 진료(일반 병·의원 외래진료, 치과는 제외)	✓
15) 치과병원 진료(치과 치료)	✓
16) 산후조리 서비스 이용(산후조리원 이용)	✓
17) 신차 구매(전기차 제외)	✓
18) 전기차 구매(하이브리드 제외)	✓
19) 중고차 구매	✓
20) 자동차 수리서비스 이용(부품 및 유지수리서비스)	✓
21) 택시 이용(일반택시, 카카오T, 타다 등 앱을 통한 택시 이용 포함)	✓
22) 항공 서비스 이용(국내·외 항공사, 저비용 항공사 이용 모두)	✓
23) 포장이사서비스 이용	✓
24) 자동차보험 가입	✓



제품 및 서비스	구매/이용 경험 있는 제품 /서비스
25) 투자자문 서비스 이용(금융상품 종목 선정, 매수/매도, 자산 배분 등 자문서비스)	✓
26) 결혼서비스 이용(웨딩플래닝 서비스, 스튜디오, 드레스, 메이크업 등)	✓
27) 반려동물 관련 용품 구매(사료, 위생용품, 장난감 등 반려동물 생활용품)	✓
28) 동물병원 이용	✓
29) 반려동물 장례서비스 이용	✓
30) 반려동물 보험 가입(대인, 대물, 대동물 보험)	✓
31) 체육 서비스 이용(헬스장, 필라테스, 요가 등)	✓
32) 숙박 서비스 이용(펜션, 콘도, 호텔, 에어비앤비 등의 숙박시설 앱(아고다, 여기어때, 야놀자 등)을 통해 예약하는 것 포함)	✓
33) 이동전화 기기 구매(휴대전화 구매)	✓
34) 이동전화 서비스 이용(SK, KT, LGU+)	✓
35) 온라인 동영상 서비스(OTT) 이용(유튜브, 넷플릭스, 티빙 등)	✓
36) 편의점 이용(CU, GS, 세븐일레븐 등)	✓
37) 중고거래(중고나라, 당근마켓 이용 등)	✓
38) 해외직구(알리익스프레스, 테무, 아마존, 네이버, 쿠팡 등을 통한 해외직구)	✓
39) 새벽배송 이용(쿠팡,마켓컬리 등)	✓
40) 배달앱 이용(배달의 민족, 쿠팡이츠, 요기요 등)	✓
41) 이 중에 없음	✓

[PROG : 41) ‘이 중에 없음’ 보기 선택 시 조사 종료, 타 보기 선택 불가]

SQ4-1. 그렇다면, “최근 1년 동안” 귀하 본인이 직접 구매 또는 이용해 보신 제품이나 서비스는 무엇입니까? [모두 선택]

제품 및 서비스	구매/이용 경험 있는 제품 /서비스
1-1) 개인 베이커리 빵 구매	✓
1-2) 파리바게뜨, 뚜레쥬르 등 프랜차이즈 베이커리 빵 구매	✓
1-3) 양산 빵 구매(공장에서 대규모로 생산해서 마트나 편의점에서 판매하는 빵)	✓
2) 수산물(일반 생선, 어패·갑각류, 연체류, 건어물, 해조류 등)	✓
3) 과일(사과, 딸기, 배, 바나나 등)	✓
4) 건강기능식품(비타민, 오메가3, 홍삼, 프로바이오틱스 등)	✓
5-1) 국산 소주	✓
5-2) 국산 맥주	✓
5-3) 수입 와인	✓



제품 및 서비스	구매/이용 경험 있는 제품 /서비스
5-4) 수입 위스키	✓
6) 외식(일반 식당, 배달음식 제외)	✓
7) 교복(중/고등학생 교복)	✓
8) 세탁 서비스(일반/프랜차이즈 세탁서비스, 앱을 이용한 수거형 세탁서비스 등)	✓
9) 주택 수리 및 인테리어 서비스(주택 설비 및 수리, 실내장식 서비스 등)	✓
10) 부동산 중개서비스(공인중개사무소, 네이버 부동산, 직방, 다방 등 앱 이용)	✓
11) 가구(침대, 소파, 책상, 의자, 식탁/식탁의자, 장식장, 장롱, 화장대 등)	✓
12) 대형가전(TV, 일반/김치냉장고, 에어컨, 세탁기, 건조기, 식기세척기, 로봇청소기 등)	✓
13) 생활화학용품(주방세제, 세탁세제, 청소용품, 방향제, 입욕제, 탈취제, 접착제, 페인트 등)	✓
14) 일반병원 진료(일반 병·의원 외래진료, 치과는 제외)	✓
15) 치과병원 진료(치과 치료)	✓
16) 산후조리 서비스(산후조리원 이용)	✓
17) 신차	✓
18) 전기차(하이브리드 제외)	✓
19) 중고차	✓
20) 자동차 수리서비스(부품 및 유지수리서비스)	✓
21) 택시 이용(일반택시, 카카오T, 타다 등 앱을 통한 택시 이용 포함)	✓
22) 항공 서비스(국내·외 항공사, 저비용 항공사 이용 모두)	✓
23) 포장이사서비스	✓
24) 자동차보험	✓
25) 투자자문 서비스(금융상품 종목 선정, 매수/매도, 자산 배분 등 자문서비스)	✓
26) 결혼서비스 이용(웨딩플래닝 서비스, 스튜디오, 드레스, 메이크업 등)	✓
27) 반려동물 관련 용품(사료, 위생용품, 장난감 등 반려동물 생활용품)	✓
28) 동물병원 서비스	✓
29) 반려동물 장례서비스	✓
30) 반려동물 보험(대인, 대물, 대동물 보험)	✓
31) 체육 시설 이용 서비스(헬스장, 필라테스, 요가 등)	✓
32) 숙박 시설(펜션, 콘도, 호텔, 에어비앤비 등의 숙박시설 앱(아고다, 여기어때, 야놀자 등)을 통해 예약하는 것 포함)	✓
33) 이동전화 기기(휴대폰 구매)	✓
34) 이동전화 서비스(SKT, KT, LGU+)	✓
35) 온라인 동영상 서비스(OTT)(유튜브, 넷플릭스, 티빙 등)	✓



제품 및 서비스	구매/이용 경험 있는 제품 /서비스
36) 편의점(CU, GS, 세븐일레븐 등)	✓
37) 중고거래(중고나라, 당근마켓 이용 등)	✓
38-1) 알리익스프레스를 통한 해외직구	✓
38-2) 테무를 통한 해외직구	✓
38-3) 아마존을 통한 해외직구	✓
38-4) 네이버를 통한 해외직구	✓
38-5) 쿠팡을 통한 해외직구	✓
39) 새벽배송(쿠팡, 마켓컬리 등)	✓
40) 배달앱(배달의 민족, 쿠팡이츠, 요기요 등)	✓
41) 이 중에 없음	✓

[PROG : 41) '이 중에 없음' 보기 선택 시 조사 종료, 타 보기 선택 불가]

[PROG : SQ4=5 선택 시 SQ4-1의 5-1~5-4항목 노출]



Section A. 가격 - 공통질문

다음은 귀하께서 최근 구매·사용 경험이 있는 「[Prog : SQ4-1선택 보기]」 시장에 대한 질문입니다.
최근 1년 동안 「[Prog : SQ4-1선택 보기]」을(를) 구매/이용한 경험을 떠올리며 응답해 주시기 바랍니다.

[Prog : 페이지 구분, Section A 각 질문 상단 고정]

A1. (지불금액) 귀하가 「[Prog : SQ4-1선택 보기]」을(를) 구매/이용하셨을 때, 지불했던 금액은 평균적으로 얼마였습니까?
()원

A2. (기대금액) 귀하가 「[Prog : SQ4-1선택 보기]」을(를) 구매/이용하기 전, 기대했던 금액은 평균적으로 얼마였습니까?
()원

A2-1. (예상금액) 귀하가 「결혼서비스」 계약 시 예상했던 금액은 얼마였습니까? [직접 입력]
()만 원

[Prog : SQ4-1=26(결혼서비스)응답자만 질문]

A3. (가격변동) 귀하께서는 최근 1년 동안 「[Prog : SQ4-1선택 보기]」 시장의 가격이 얼마나 변했다고 생각하십니까? 귀하의 의견과 가장 가까운 가격변동 수준을 선택해 주십시오.

하락				동일	상승			
30% 이상	20%~30% 미만	10%~20% 미만	0%~10% 미만	0%	0%~10% 미만	10%~20% 미만	20%~30% 미만	30% 이상
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨

A4. (가격 변동 합리성) 귀하가 경험하신 「[Prog : SQ4-1선택 보기]」 시장의 가격변동이 합리적인 수준이라 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

A5. (가격 변동 원인) 귀하가 생각하시기에, 「[Prog : SQ4-1선택 보기]」 시장의 가격변동 원인은 무엇이라고 생각하십니까? 가장 큰 원인이라 생각하는 순서대로 3개만 선택해 주십시오.

[최소 1개, 최대 3개 선택]

- | | |
|--------------|------------------------|
| ① 원자재 가격 | ② 인건비 |
| ③ 복잡한 유통구조 | ④ 독과점 |
| ⑤ 과열된 광고, 판촉 | ⑥ 경쟁사 가격 변동 |
| ⑦ 세금 및 규제 | ⑧ 환율 |
| ⑨ 사업자의 정보 독점 | ⑩ 문화적 요인(프리미엄 추구 현상 등) |
| ⑪ 기타() | |

[Prog : 보기 로테이션]



A6. (물가 변동 영향 수준)앞서 선택하신 가격변동의 원인([Prog : A5번 1순위 응답])이 실제 물가 변동에 얼마나 영향을 미쳤다고 생각하십니까?

전혀 영향을 끼치지 않았다	별로 영향을 끼치지 않았다	보통이다	어느 정도 영향을 끼쳤다	매우 큰 영향을 끼쳤다
①	②	③	④	⑤

A7. (정부 개입 필요성)앞서 선택하신 가격변동의 원인([Prog : A5번 1순위 응답])에 대해 정부의 개입이 얼마나 필요하다고 생각하십니까?

전혀 필요하지 않다	필요하지 않다	보통이다	필요하다	매우 필요하다
①	②	③	④	⑤

A8. (가격 정보 충분성)귀하께서는 '[Prog : SQ4-1선택 보기]'시장에서 가격표시가 충분히 제공되었다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

A9. (가격 정보 신뢰성)귀하께서는 '[Prog : SQ4-1선택 보기]'시장에서 제공하는 가격정보에 대해 얼마나 신뢰하십니까?

전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰한다	매우 신뢰한다
①	②	③	④	⑤

A10. (가격 비교 용이성)귀하께서는 '[Prog : SQ4-1선택 보기]'시장에서 다른 상품과의 가격을 비교하기가 얼마나 쉽다고 생각하십니까?

매우 어렵다	어렵다	보통이다	쉽다	매우 쉽다
①	②	③	④	⑤



B5. (선택업체)귀하가 가장 선호하는 '[Prog : SQ4-1선택 보기]' 브랜드(업체)는 어디입니까? [1개 선택]

- | | |
|---------|--------|
| ① SPC삼립 | ② 샤니 |
| ③ 롯데제과 | ④ 신라명과 |
| ⑤ 기타() | |

[Prog : SQ4-1=1-3 양산빵 응답자만 질문]

B5-1. (선택이유)그렇다면, [Prog : B5응답]을 선호하는 이유는 무엇입니까? 가장 큰 이유 순서대로 3개까지 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- | | | |
|---------------|----------|-----------|
| ① 저렴한 가격 | ② 맛 | ③ 분위기 |
| ④ 영양 | ⑤ 서비스 수준 | ⑥ 메뉴 다양성 |
| ⑦ 원재료 | ⑧ 호기심 | ⑨ 거리(접근성) |
| ⑩ 할인 및 포인트 적립 | ⑪ 기타() | |

[Prog : SQ4-1=1-2, 1-3 응답자만 질문]

B6. (베이커리 선호도)귀하께서는 어떤 종류의 베이커리를 더 선호하십니까? [1개 선택]

- | | |
|--------------|-----------|
| ① 프랜차이즈 베이커리 | ② 개인 베이커리 |
|--------------|-----------|

[Prog : SQ4-1=1-1, 1-2 응답자만 질문]

B6-1. (베이커리 선호도)그렇다면, [Prog : B6응답]을 선호하는 이유는 무엇입니까? 가장 큰 이유 순서대로 3개까지 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- | | | |
|---------------|----------|-----------|
| ① 저렴한 가격 | ② 맛 | ③ 분위기 |
| ④ 영양 | ⑤ 서비스 수준 | ⑥ 메뉴 다양성 |
| ⑦ 원재료 | ⑧ 호기심 | ⑨ 거리(접근성) |
| ⑩ 할인 및 포인트 적립 | ⑪ 기타() | |

[Prog : SQ4-1=1-1, 1-2 응답자만 질문]

B7. (베이커리 가격체감도)귀하께서는 프랜차이즈 베이커리와 개인 베이커리 간의 가격 차이를 느끼십니까? [1개 선택]

- | | |
|----------------|-------|
| ① 예 → B7-1로 이동 | ② 아니오 |
|----------------|-------|

[Prog : SQ4-1=1-1, 1-2 응답자만 질문]

B7-1. (베이커리 가격체감도)그렇다면, 귀하께서는 프랜차이즈 베이커리와 개인 베이커리 중 어떤 것이 더 비싸다고 생각하십니까? [1개 선택]

- | | |
|---------------------|------------------|
| ① 프랜차이즈 베이커리가 더 비싸다 | ② 개인 베이커리가 더 비싸다 |
|---------------------|------------------|

B8. (구매비중 증감)지난 5년간 귀하의 식생활에서 빵이 차지하는 비중은 어떻게 변했습니까? [1개 선택]

- | | | |
|--------|---------|--------|
| ① 증가했다 | ② 변함 없다 | ③ 감소했다 |
|--------|---------|--------|

B9. (구매횟수)귀덕에서는 평소 [Prog : SQ4-1선택 보기] 빵을 얼마나 자주 구매하십니까? [1개 선택]

- | | | |
|-----------|----------|-----------|
| ① 매일 | ② 주 2~3회 | ③ 주 1회 |
| ④ 2주일에 1회 | ⑤ 1달에 1회 | ⑥ 그보다 드물게 |



B10. (월평균 지출액)귀댁에서는 [Prog : SQ4-1 선택 보기] 빵을 구매하실 때, 월 평균 얼마 정도를 지출하십니까? [직접 입력]

월 평균 ()원 지출

B11. (구매횟수 변화)작년에 비해 귀댁에서 [Prog : SQ4-1 선택 보기] 빵을 구매하는 횟수가 어떻게 변했습니까?

[1개 선택]

매우 감소했다	약간 감소했다	변화 없다	약간 증가했다	매우 증가했다
①	②	③	④	⑤
→ B11-1로 이동		→ B12로 이동	→ B11-2로 이동	

B11-1. (구매횟수 증감 원인)작년이 비해 [Prog : SQ4-1 선택 보기] 빵을 구매하는 횟수가 감소한 이유는 무엇입니까? [1개 선택]

- | | |
|-------------|--------------------|
| ① 가격 변화 | ② 품질(맛, 영양, 안전) 변화 |
| ③ 식생활 패턴 변화 | ④ 가구 구성원 변화 |
| ⑤ 제품 다양성 부족 | ⑥ 기타() |

B11-2. (구매횟수 증감 원인)작년이 비해 [Prog : SQ4-1 선택 보기] 빵을 구매하는 횟수가 증가한 이유는 무엇입니까? [1개 선택]

- | | |
|-------------|--------------------|
| ① 가격 변화 | ② 품질(맛, 영양, 안전) 변화 |
| ③ 식생활 패턴 변화 | ④ 가구 구성원 변화 |
| ⑤ 제품 다양성 | ⑥ 기타() |

B12. (시장전망)귀하가 보시기에 앞으로 국내 전체 베이커리(프랜차이즈 및 개인 베이커리) 시장 규모가 어떻게 변화할 것 같습니까? [1개 선택]

- | | | |
|-----------|---------------|-----------|
| ① 성장할 것이다 | ② 지금과 유사할 것이다 | ③ 축소될 것이다 |
|-----------|---------------|-----------|

평가시장

수산물(SQ4-1=2)

B1. (국산 여부) 귀하가 가장 최근에 구매해 드셔보신 수산물의 원산지는 어디입니까? [1개 선택]

- ① 국내산 ② 일본산
③ 중국산 ④ 러시아산
⑤ 베트남, 태국 등 동남아산 ⑥ 그 외 수입산(노르웨이, 미국, 페루, 칠레 등)

B2. (가공 여부) 귀하가 가장 최근에 구매해 드셔보신 수산물의 가공 형태는 무엇입니까? [1개 선택]

- ① 미가공 수산물 ② 가공 수산물 → B2-1로 이동

B2-1. (가공여부) 그렇다면, 어떤 종류의 가공 수산물을 구매하셨습니다? [1개 선택]

- ① 냉동 ② 건조 ③ 훈제 ④ 절임
⑤ 통조림 ⑥ 염장 ⑦ 그 외 기타

[Prog : 보기 로테이션]

B3. (유통경로)가장 최근에 구매해 드셔보신 수산물은 어디서 구매하셨습니까? [1개 선택]

- ① 지역 전통 시장 ② 슈퍼마켓 등 소매점
③ 대형마트, 백화점 ④ 수산물 특화 시장(노량진수산시장 등)
⑤ 어촌 등 산지에서 직접 구매 ⑥ 그 외 기타

[Prog : 보기] 로테이션

B4. (정부정책 수요) 귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘수산물’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오.

[최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 ② 정부의 규제감독 강화
③ 공공의 서비스 공급 ④ 시장경쟁 활성화
⑤ 시장 문화 개선 ⑥ 충분한 가격정보 제공
⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 ⑨ 원자재 수급 안정화
⑩ 기타()

[Prog : 보기] 로테이션

B5. (안전) 귀하께서는 평소 '수산물'의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까? [1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤



B6. (안전)귀하께서는 국내 유통되고 있는 ‘수산물’ 제품이 얼마나 안전하다고 생각하십니까? 원산지에 따라 제품의 안전성을 각각 평가해 주십시오. [행별 1개 선택]

원산지 구분	전혀 안전하지 않다	안전하지 않다	보통이다	안전하다	매우 안전하다	잘 모르겠다/생각해본 적 없다
1) 국내산	①	②	③	④	⑤	⑥
2) 일본산	①	②	③	④	⑤	⑥
3) 중국산	①	②	③	④	⑤	⑥
4) 러시아산	①	②	③	④	⑤	⑥
5) 베트남, 태국 등 동남아산	①	②	③	④	⑤	⑥
6) 그 외 수입산 (노르웨이, 미국, 페루, 칠레 등)	①	②	③	④	⑤	⑥

B7. (안전)그렇다면, ‘수산물’의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, ‘수산물’의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? 원산지에 따라 제품의 안전성을 평가해 주십시오. [직접 입력]

원산지 구분	점수
1) 국내산	()점
2) 일본산	()점
3) 중국산	()점
4) 러시아산	()점
5) 베트남, 태국 등 동남아산	()점
6) 그 외 수입산(노르웨이, 미국, 페루, 칠레 등)	()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]

B8. (안전)귀하가 생각하시기에, ‘수산물’에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]

B9. (안전)귀하는 ‘수산물’을 구매해 섭취하시는 중에 배탈, 설사, 구토 등 식중독을 포함한 안전사고를 경험하신 적이 있습니까?

- ① 있다
- ② 없다

평가시장

과일(SQ4-1=3)

B1. (국산여부)귀하가 가장 최근에 구매해 드셔보신 과일의 원산지는 어디입니까? [1개 선택]

- ① 국산 ② 미국산
③ 칠레산 ④ 뉴질랜드산
⑤ 태국산 ⑥ 그 외 수입산

B2. (가공여부) 귀하가 가장 최근에 구매해 드셔보신 과일의 가공 형태는 무엇입니까? [1개 선택]

- ① 생과일 ② 냉동과일
③ 가공과일(통조림 등) ④ 과일 도시락
⑤ 그 외 기타

[Prog : 보기] 로테이션

B3. (정부정책 수요) 귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘과일’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오.

[최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 ② 정부의 규제감독 강화
③ 공공의 서비스 공급 ④ 시장경쟁 활성화
⑤ 시장 문화 개선 ⑥ 충분한 가격정보 제공
⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 ⑨ 원자재 수급 안정화
⑩ 기타()

[Prog : 보기] 로테이션

B4. (안전)귀하께서는 평소 ‘과일’의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까? [1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B5. (안전)귀하께서는 국내 유통되고 있는 ‘과일’ 제품이 얼마나 안전하다고 생각하십니까? 원산지에 따라 제품의 안전성을 각각 평가해 주십시오. [행별 1개 선택]

원산지 구분	전혀 안전하지 않다	안전하지 않다	보통이다	안전하다	매우 안전하다	잘 모르겠다/ 생각해본 적 없다
1) 국산	①	②	③	④	⑤	⑥
2) 미국산	①	②	③	④	⑤	⑥
3) 칠레산	①	②	③	④	⑤	⑥
4) 뉴질랜드산	①	②	③	④	⑤	⑥
5) 태국산	①	②	③	④	⑤	⑥
6) 그 외 수입산	①	②	③	④	⑤	⑥



B6. (안전) 그렇다면, '과일'의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, '과일'의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? 원산지에 따라 제품의 안전성을 평가해 주십시오. [직접 입력]

원산지 구분	점수
1) 국산	()점
2) 미국산	()점
3) 칠레산	()점
4) 뉴질랜드산	()점
5) 태국산	()점
6) 그 외 수입산	()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]

B7. (안전) 귀하가 생각하시기에, '과일'에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]

B8. (안전) 귀하는 '과일'을 구매해 섭취하시는 중에 배탈, 설사, 구토 등 식중독을 포함한 안전사고를 경험하신 적이 있습니까?

- ① 있다
- ② 없다



평가시장

건강기능식품(SQ4-1=4)

B1. **(구매경로)**귀하가 가장 최근에 구매해 드셔보신 **건강기능식품은 어디에서 구매**하셨습니까? [1개 선택]

① 오프라인 → B1-1로 이동

② 온라인

B1-1. **(구매경로)**그렇다면, 귀하가 가장 최근에 구매해 드셔보신 **건강기능식품은 오프라인 채널 중 어디에서 구매**하셨습니까? [1개 선택]

① 건강기능식품 매장

② 건강기능식품 홍보관(박람회 등)

③ 이동식 중개업소(뺏다방)

④ 여행사와 관련된 관광지 내 매장

⑤ 그 외 기타

[Prog : 보기 로테이션]

B2. **(정부정책 수요)**귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, **‘건강기능식품’ 시장 가격의 안정을 위해 서는 어떤 정책이 가장 필요**하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지

② 정부의 규제감독 강화

③ 공공의 서비스 공급

④ 시장경쟁 활성화

⑤ 시장 문화 개선

⑥ 충분한 가격정보 제공

⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제

⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고

⑨ 원자재 수급 안정화

⑩ 기타()

[Prog : 보기 로테이션]

B3. **(안전)**귀하께서는 평소 **‘건강기능식품’의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심**이 있으십니까? [1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B4. **(안전)**귀하께서는 국내 유통되고 있는 **‘건강기능식품’ 제품이 얼마나 안전하다고 생각**하십니까? 원산지에 따라 제품의 안전성을 각각 평가해 주십시오. [행별 1개 선택]

원산지 구분	전혀 안전하지 않다	안전하지 않다	보통이다	안전하다	매우 안전하다	잘 모르겠다/생각해본 적 없다
1) 국산	①	②	③	④	⑤	⑥
2) 수입산	①	②	③	④	⑤	⑥



B5. (안전) 그렇다면, '건강기능식품'의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, '건강기능식품'의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? 원산지에 따라 제품의 안전성을 평가해 주십시오. [직접 입력]

원산지 구분	점수
1) 국산	()점
2) 수입산	()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]

B6. (안전) 귀하가 생각하시기에, '건강기능식품'에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]

B7. (안전) 귀하는 '건강기능식품'을 구매해 섭취하시는 중에 배달, 설사, 구토 등을 포함한 안전사고를 경험하신 적이 있습니까?

- ① 있다
- ② 없다

B8. (거래 안전) 귀하는 '건강기능식품'을 구매 또는 거래하는 과정에서 전반적으로 얼마나 안전하다고 느끼셨습니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다
①	②	③	④	⑤
→ B8-1로 이동		→ 다음 Section으로 이동		

B8-1. (거래 안전) 거래 과정에서 가장 불안하게 느낀 부분은 무엇입니까?

- ① 결제 과정의 안전성
- ② 판매자 신뢰도
- ③ 제품 배송의 안전성
- ④ 개인정보 유출 우려
- ⑤ 기타(_____)

[Prog : 보기 로테이션]



평가시장

주류(SQ4-1=5-1~5-4)

B1. (소비빈도)귀하께서는 평소 술을 얼마나 드십니까? [1개 선택]

- | | | |
|----------|-----------|----------|
| ① 매일 | ② 주 5~6회 | ③ 주 3~4회 |
| ④ 주 2회 | ⑤ 주 1회 | ⑥ 월 2~3회 |
| ⑦ 월 1회 | ⑧ 두 달에 1회 | ⑨ 년 3~5회 |
| ⑩ 년 1~2회 | | |

B2. (유통경로)귀하께서는 '주류([Prog : SQ4-1의 5-1~5-4선택 보기])'를 주로 어디에서 구매하십니까?[1개 선택]

- | | |
|--------------------|------------------------|
| ① 음식점 및 유흥업소 | ② 백화점, 마트 등 대형 유통매장 |
| ③ 편의점 동네슈퍼 등 소매점 | ④ 주류 전용 오프라인 매장 |
| ⑤ 쿠팡 등 온라인 쇼핑몰 | ⑥ 주류 전용 앱 (또는 온라인 쇼핑몰) |
| ⑦ 배달 앱에서 음식과 함께 구매 | |

[Prog : 보기 로테이션]

B3. (가격정보처)귀하께서는 '주류' 시장의 가격정보를 어디에서 가장 많이 확인하십니까? [1개 선택]

- ① 사업자 홈페이지
- ② 인터넷, SNS, 게시글(카페, 블로그, 유튜브 등)
- ③ 매장 방문시 표시 가격
- ④ 가족, 친구 등의 주변사람
- ⑤ 공공 소비자종합정보망(소비자24, 지자체 및 유관기관 정보포탈)

[Prog : 보기 로테이션]



평가시장

외식서비스(SQ4-1=6)

B1. (정부정책 주요) 귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, '외식서비스' 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오.
[최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 ② 정부의 규제감독 강화
- ③ 공공의 서비스 공급 ④ 시장경쟁 활성화
- ⑤ 시장 문화 개선 ⑥ 충분한 가격정보 제공
- ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
- ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 ⑨ 원자재 수급 안정화
- ⑩ 기타(_____)

[Prog : 보기 로테이션]

B2. (안전) 귀하께서는 평소 '외식서비스'의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까? [1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B3. (안전) 귀하께서는 '외식서비스'가 얼마나 안전하다고 생각하십니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다	잘 모르겠다/ 생각해본 적 없다
①	②	③	④	⑤	⑥

B4. (안전) 그렇다면, '외식서비스'의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, '외식서비스'의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? [직접 입력]

()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]

B5. (안전) 귀하가 생각하시기에, '외식서비스'에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]



B6. (안전)귀하는 '외식서비스'를 이용하시는 중에 배탈, 설사, 구토 등 식중독을 포함한 안전사고를
경험하신 적이 있습니까?

① 있다

② 없다



평가시장

교복(SQ4-1=7)

B1. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, '교복' 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오.

[최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 ② 정부의 규제감독 강화
- ③ 공공의 서비스 공급 ④ 시장경쟁 활성화
- ⑤ 시장 문화 개선 ⑥ 충분한 가격정보 제공
- ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
- ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 ⑨ 원자재 수급 안정화
- ⑩ 기타(_____)

[Prog : 보기 로테이션]



평가시장

세탁 서비스(SQ4-1=8)

B1. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, '세탁 서비스' 시장 가격의 안정을 위해 서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오.
[최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- | | |
|-------------------------------|---------------|
| ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 | ② 정부의 규제감독 강화 |
| ③ 공공의 서비스 공급 | ④ 시장경쟁 활성화 |
| ⑤ 시장 문화 개선 | ⑥ 충분한 가격정보 제공 |
| ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제 | |
| ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 | ⑨ 원자재 수급 안정화 |
| ⑩ 기타(_____) | |

[Prog : 보기 로테이션]



평가시장

주택수리 및 인테리어 서비스(SQ4-1=9)

B1. (거래 안전)귀하는 '주택수리 및 인테리어 서비스'를 구매/이용하는 과정에서 전반적으로 얼마나 안전하다고 느끼셨습니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다
①	②	③	④	⑤
→ B1-1로 이동		→ B2로 이동		

B1-1. (거래 안전)판매자와 거래하는 과정에서 가장 불안하게 느낀 부분은 무엇입니까?

- | | |
|--------------|-------------------|
| ① 개인정보 유출 우려 | ② 결제 과정의 안전성 |
| ③ 판매자 신뢰도 | ④ 하자/보수 등의 보장 가능성 |
| ⑤ 기타(_____) | |

[Prog : 보기 로테이션]

B2. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, '주택수리 및 인테리어 서비스' 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- | | |
|-------------------------------|---------------|
| ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 | ② 정부의 규제감독 강화 |
| ③ 공공의 서비스 공급 | ④ 시장경쟁 활성화 |
| ⑤ 시장 문화 개선 | ⑥ 충분한 가격정보 제공 |
| ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제 | |
| ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 | ⑨ 원자재 수급 안정화 |
| ⑩ 기타(_____) | |

[Prog : 보기 로테이션]



평가시장

부동산중개서비스(SQ4-1=10)

B1. **(가격정보처)** 귀하께서 주택을 거래(매매, 전세, 월세 등)하실 때, 주택과 관련된 정보를 주로 어디에서 확인하고 거래하십니까? [1개 선택]

- ① 포털사이트 부동산 정보(네이버, 다음 등)
- ② 부동산 플랫폼(직방, 다방 등)
- ③ 공인중개사 사무소
- ④ 그 외 기타

B2. **(정부정책 수요)** 귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘부동산중개서비스’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지
- ② 정부의 규제감독 강화
- ③ 공공의 서비스 공급
- ④ 시장경쟁 활성화
- ⑤ 시장 문화 개선
- ⑥ 충분한 가격정보 제공
- ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
- ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고
- ⑨ 기타(_____)

[Prog : 보기 로테이션]

B3. **(거래 안전)** 귀하는 ‘부동산중개서비스’를 이용하는 과정에서 전반적으로 얼마나 안전하다고 느끼셨습니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다
①	②	③	④	⑤
→ B3-1로 이동		→ 다음 Section으로 이동		

B3-1. **(거래 안전)** 판매자와 거래하는 과정에서 가장 불안하게 느낀 부분은 무엇입니까?

- ① 개인정보 유출 우려
- ② 결제 과정의 안전성
- ③ 판매자 신뢰도
- ④ 거래 매물의 신뢰성
- ⑤ 기타()

[Prog : 보기 로테이션]



평가시장

가구(SQ4-1=11)

B1. (렌탈)귀하가 구매하신 ‘가구’는 어떻게 구매하셨습니까? [1개 선택]

- ① 일반 구매 → B2로 이동
- ② 렌탈 → B1-1로 이동

B1-1. (렌탈)귀하께서 사용 중인 ‘가구’의 렌탈계약기간은 대략 몇 년입니까? [1개 선택]

- ① 1년 미만
- ② 1년~3년 미만
- ③ 3년~5년 미만
- ④ 5년 이상

B2. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘가구’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지
- ② 정부의 규제감독 강화
- ③ 공공의 서비스 공급
- ④ 시장경쟁 활성화
- ⑤ 시장 문화 개선
- ⑥ 충분한 가격정보 제공
- ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
- ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고
- ⑨ 원자재 수급 안정화
- ⑩ 기타(_____)

[Prog : 보기 로테이션]



평가시장

대형가전(SQ4-1=12)

B1. (구매제품)귀하가 가장 최근에 구매한 대형가전 제품은 무엇입니까? [1개 선택]

- | | |
|-----------------|-------|
| ① 냉장고(김치냉장고 포함) | ② TV |
| ③ 세탁기/건조기 | ④ 에어컨 |
| ⑤ 그 외 기타 | |

B2. (구매경로)귀하가 구매하신 대형가전은 어떻게 구매하셨습니다? [1개 선택]

- ① 오프라인 구매 → B2-1로 이동
 ② 온라인 구매 → B2-2로 이동
 ③ 렌탈 → B2-3로 이동

B2-1. (구매경로)귀하가 구매하신 대형가전은 오프라인 채널 중 어디에서 구매하셨습니다? [1개 선택]

- ① 디지털·가전 전문매장(하이마트, 전자랜드, 일렉트로마트 등)
 ② 해당 브랜드 오프라인 매장(삼성디지털프라자, LG베스트샵 등)
 ③ 백화점(롯데백화점, 신세계백화점 등)
 ④ 대형마트(이마트, 롯데마트, 홈플러스 등)
 ⑤ 기타

[Prog : 보기 로테이션]

B2-2. (구매경로)귀하가 구매하신 대형가전은 온라인 채널 중 어디에서 구매하셨습니다? [1개 선택]

- ① 온라인 종합 쇼핑몰(옥션, G마켓, 11번가, 쿠팡 등)
 ② 브랜드 공식 홈페이지(삼성전자, LG전자, 위니아e샵 등)
 ③ 디지털·가전 전문 온라인몰(하이마트 쇼핑몰, 전자랜드 쇼핑몰 등)
 ④ TV 홈쇼핑
 ⑤ 기타

[Prog : 보기 로테이션]

B2-3. (렌탈)그렇다면, 구매하여 사용하고 계신 '대형가전'의 월 렌탈요금은 얼마입니까? [1개 선택]

- | | |
|---------------------|---------------------|
| ① 3만원 미만 | ② 3만원 이상 ~ 6만원 미만 |
| ③ 6만원 이상 ~ 9만원 미만 | ④ 9만원 이상 ~ 12만원 미만 |
| ⑤ 12만원 이상 ~ 15만원 미만 | ⑥ 15만원 이상 ~ 18만원 미만 |
| ⑦ 18만원 이상 ~ 21만원 미만 | ⑧ 21만원 이상 ~ 24만원 미만 |
| ⑨ 24만원 이상 ~ 27만원 미만 | ⑩ 30만원 이상 |

B2-4. (렌탈)귀하께서 사용 중인 '대형가전'의 렌탈계약기간은 대략 몇 개월입니까? [1개 선택]

- | | |
|---------------------|---------------------|
| ① 6개월 미만 | ② 6개월 이상 ~ 12개월 미만 |
| ③ 12개월 이상 ~ 18개월 미만 | ④ 18개월 이상 ~ 24개월 미만 |
| ⑤ 24개월 이상 ~ 30개월 미만 | ⑥ 30개월 이상 ~ 36개월 미만 |
| ⑦ 36개월 이상 | |



B3. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘대형가전’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- | | |
|---|---------------|
| ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 | ② 정부의 규제감독 강화 |
| ③ 공공의 서비스 공급 | ④ 시장경쟁 활성화 |
| ⑤ 시장 문화 개선 | ⑥ 충분한 가격정보 제공 |
| ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제 | |
| ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 ⑨ 원자재 수급 안정화 | |
| ⑩ 기타(_____) | |

[Prog : 보기 로테이션]



평가시장

생활화학용품(SQ4-1=13)

B1. (안전)귀하께서는 평소 '생활화학용품'의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까?

[1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B2. (안전)귀하께서는 '생활화학용품'이 얼마나 안전하다고 생각하십니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다	잘 모르겠다/ 생각해본 적 없다
①	②	③	④	⑤	⑥

B3. (안전)그렇다면, '생활화학용품'의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, '생활화학용품'의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? [직접 입력]

()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]

B4. (안전)귀하가 생각하시기에, '생활화학용품'에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]

B5. (안전)귀하는 '생활화학용품'을 이용하시는 중에 화상, 안구손상, 삼킴 등의 안전사고를 경험하신 적이 있습니까?

- ① 있다
- ② 없다

평가시장

일반병원진료(SQ4-1=14)

B1. (규모 구분) 귀하가 가장 최근에 진료를 보신 병원은 어디입니까? [1개 선택]

- ① 개인 병의원 ② 중소 병원 ③ 지역거점병원
④ 대형병원

B2. (이용목적) 그렇다면, 귀하께서는 어떤 목적으로 병원을 이용하셨습니까? [1개 선택]

- ① 질병 치료(외래 진료, 입원 등) ② 미용 치료(성형, 피부시술 등)

B3. (안전)귀하께서는 평소 ‘일반병원 진료’의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까?
[1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B4. (안전)귀하께서는 ‘일반 병원’에서 진료/치료를 받는 것에 대해 전반적으로 얼마나 안전하다고 생각하십니까? [1개 선택]

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다	잘 모르겠다/ 생각해본 적 없다
①	②	③	④	⑤	⑥

B5. (안전) 그렇다면, ‘일반병원 진료’의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, ‘일반 병원 진료’의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? [직접 입력]

()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]

B6. (안전)귀하가 생각하시기에, '일반병원 진료'에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기] 로테이션

B7. (안전)귀하는 ‘일반병원’에서 진료/치료를 받으시는 중에 다치거나, 신체적 손상 등의 안전사고를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다 ② 없다



평가시장

치과서비스(SQ4-1=15)

B1. (안전)귀하께서는 평소 '치과 진료'의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까?

[1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B2. (안전)귀하께서는 '치과'에서 진료/치료를 받는 것에 대해 전반적으로 얼마나 안전하다고 생각하십니까? [1개 선택]

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다	잘 모르겠다/ 생각해본 적 없다
①	②	③	④	⑤	⑥

B3. (안전)그렇다면, '치과 진료'의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, '일반병원 진료'의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? [직접 입력]

()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]

B4. (안전)귀하가 생각하시기에, '치과 진료'에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]

B5. (안전)귀하는 '치과'에서 진료/치료를 받으시는 중에 다치거나, 신체적 손상 등의 안전사고를 경험하신 적이 있습니까?

[1개 선택]

- ① 있다
- ② 없다



평가시장

산후조리 서비스(SQ4-1=16)

B1. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘산후조리 서비스’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지
- ② 정부의 규제감독 강화
- ③ 공공의 서비스 공급
- ④ 시장경쟁 활성화
- ⑤ 시장 문화 개선
- ⑥ 충분한 가격정보 제공
- ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
- ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고
- ⑨ 원자재 수급 안정화
- ⑩ 기타()

[Prog : 보기 로테이션]

B2. (안전)귀하께서는 평소 ‘산후조리 서비스’의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까?
[1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B3. (안전)귀하께서는 ‘산후조리 서비스’가 얼마나 안전하다고 생각하십니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다	잘 모르겠다/ 생각해본 적 없다
①	②	③	④	⑤	⑥

B4. (안전)그렇다면, ‘산후조리 서비스’의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, ‘산후조리 서비스’의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? [직접 입력]

()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]

B5. (안전)귀하가 생각하시기에, ‘산후조리 서비스’에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]



B6. (안전)귀하는 '산후조리 서비스'를 이용하시는 중에 다치거나, 신체적 손상 등의 안전사고를 경험하신 적이 있습니까?

① 있다

② 없다

평가시장

신차(SQ4-1=17)

B1. (구매차종)귀하가 구매하신 '신차'의 배기량(cc)은 어떻게 되십니까? [1개 선택]

- ① 경차(1,000cc 미만) ② 소형차(1,600cc 미만)
③ 중형차(2,000cc 미만) ④ 대형차(2,000cc 이상)

B2. (연료유형) 귀하가 구매하신 '신차'의 연료 유형은 무엇입니까? [1개 선택]

- [illegible]

B3. (렌탈)귀하가 구매하신 ‘신차’은 어떻게 구매하셨습니까? [1개 선택]

- ① 일반 구매(할부 포함) → B4로 이동 ② 리스 → B3-1로 이동
③ 장기 렌탈 → B3-1로 이동

B3-1. (렌탈)귀하께서 사용 중인 '신차'의 렌탈/리스 계약기간은 대략 몇 년입니까? [직접 입력]

()년

B4. (정부정책 수요) 귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘신차’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오.

[최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 ② 정부의 규제감독 강화
③ 공공의 서비스 공급 ④ 시장경쟁 활성화
⑤ 시장 문화 개선 ⑥ 충분한 가격정보 제공
⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 ⑨ 원자재 수급 안정화
⑩ 기타()

[Prog : 보기] 로테이션

B5. (안전)귀하께서는 평소 '신차'의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까? [1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B6. (안전)귀하께서는 ‘신차’가 얼마나 안전하다고 생각하십니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다	잘 모르겠다/ 생각해본 적 없다
①	②	③	④	⑤	⑥



B7. (안전) 그렇다면, '신차'의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, '신차'의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? [직접 입력]

()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]

B8. (안전) 귀하가 생각하시기에, '신차'에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]

B9. (안전) 귀하는 '신차'를 구매하여 사용하시는 중에 각종 오작동, 결함, 고장 등의 안전사고를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다
- ② 없다

B10. (리콜 여부) 귀하는 제조사로부터 구매하신 차량의 리콜을 받아보신 경험이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다
- ② 없다

B11. (개인정보) 귀하는 '신차'를 구매 또는 거래하는 과정에서 개인정보 유출의 위험성을 어느 정도 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 낮음	다소 낮음	보통	다소 높음	매우 높음
①	②	③	④	⑤

B12. (개인정보) 그렇다면, 귀하는 '신차'를 구매 또는 거래하는 과정에서 개인정보 유출 피해를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다
- ② 없다



평가시장

전기차(SQ4-1=18)

B1. (구매차종)귀하가 구매하신 전기차의 차종은 무엇입니까? [1개 선택]

① 승용차

② 승합차

③ 화물차

B2. (구매용도)귀하께서는 전기차를 어떤 용도로 구매하셨습니까? [1개 선택]

① 자가용

② 영업용

B3. (렌탈 여부)귀하가 구매하신 '전기차'는 어떻게 구매하셨습니까? [1개 선택]

① 일반 구매(할부 포함) → B3-1로 이동

② 리스 → B3-2로 이동

③ 장기 렌탈 → B3-2로 이동

B3-1. (정부 보조금)귀하께서는 '전기차'를 구매하셨을 때, 정부 보조금(국고, 지자체 보조금 포함)을 지원받으셨습니까? [1개 선택]

① 예 → B3-1-1로 이동

② 아니오 → B4로 이동

B3-1-1. (정부 보조금)귀하가 전기차를 구매하셨을 때 지원받으신 정부 보조금(국고, 지자체 보조금 포함)은 대략 어느 정도였습니까? [1개 선택]

① 500만 원 미만

② 500~700만 원 미만

③ 700~1,000만 원 미만

④ 1,000만 원 이상

B3-2. (렌탈/리스 기간)귀하께서 사용 중인 '전기차'의 렌탈/리스 계약기간은 대략 몇 년입니까?

[직접 입력]

()년

B4. (보조금 적정성)귀하께서는 현재 전기차 구매 시 지원되는 정부 보조금의 규모가 얼마나 적정하다고 생각하십니까? [1개 선택]

전혀 적정하지 않다	적정하지 않다	보통이다	적정하다	매우 적정하다
①	②	③	④	⑤

B5. (유류세 관련 정책의 지속여부)정부는 유류 시장의 안정과 국민 경제 부담 완화를 위해 7월 말까지 종료 예정이었던 유류세 인하 조치를 오는 8월 말까지 2개월 더 연장하였습니다. 귀하께서는 정부의 유류세 인하 조치가 지속되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤



B6. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘전기차’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오.

[최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- | | |
|-------------------------------|---------------|
| ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 | ② 정부의 규제감독 강화 |
| ③ 공공의 서비스 공급 | ④ 시장경쟁 활성화 |
| ⑤ 시장 문화 개선 | ⑥ 충분한 가격정보 제공 |
| ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제 | |
| ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 | |
| ⑨ 원자재 수급 안정화 | |
| ⑩ 기타() | |

[Prog : 보기 로테이션]

B7. (안전)귀하께서는 평소 ‘전기차’의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까? [1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B8. (안전)귀하께서는 ‘전기차’가 얼마나 안전하다고 생각하십니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다	잘 모르겠다/ 생각해본 적 없다
①	②	③	④	⑤	⑥

B9. (안전)그렇다면, ‘전기차’의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, ‘전기차’의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? [직접 입력]

()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]

B10. (안전)귀하가 생각하시기에, ‘전기차’에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]

B11. (안전)귀하는 ‘전기차’를 이용하시는 중에 각종 오작동, 결함, 고장 등으로 인한 안전사고를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다
- ② 없다



B12. (리콜 여부)귀하는 제조사로부터 구매하신 차량의 리콜을 받아보신 경험이 있습니까? [1개 선택]

① 있다

② 없다

B13. (개인정보)귀하는 '전기차'를 구매 또는 거래하는 과정에서 개인정보 유출의 위험성을 어느 정도 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 낮음	다소 낮음	보통	다소 높음	매우 높음
①	②	③	④	⑤

B14. (개인정보)그렇다면, 귀하는 '전기차'를 구매 또는 거래하는 과정에서 개인정보 유출 피해를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

① 있다

② 없다



평가시장

중고차(SQ4-1=19)

B1. (가격정보처)귀하께서는 '중고차'의 가격정보를 어디에서 가장 많이 확인하십니까?

[1개 선택]

- ① 사업자 홈페이지
- ② 인터넷, SNS, 게시글(카페, 블로그, 유튜브 등)
- ③ 매장 방문시 직원의 정보제공
- ④ 가족, 친구 등의 주변사람
- ⑤ 공공 소비자종합정보망(소비자24, 지자체 및 유관기관 정보포털)

[Prog : 보기 로테이션]

B2. (렌탈)귀하가 구매하신 '중고차'는 어떻게 구매하셨습니까? [1개 선택]

- ① 일반 구매(할부 포함) → B3으로 이동
- ② 리스 → B2-1로 이동
- ③ 장기 렌탈 → B2-1로 이동

B2-1. (렌탈)귀하께서 사용 중인 '중고차'의 렌탈/리스 계약기간은 대략 몇 년입니까? [직접 입력]

()년

B3. (시장 문제점)귀하께서는 중고차 시장의 가장 큰 문제점은 무엇이라고 생각하십니까? 가장 큰 문제라 생각하는 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 허위·미끼 매물 및 강매 등과 같은 중개업자에 대한 낮은 신뢰
- ② 중고차 가격 산정방식의 불투명성으로 인한 가격 비교의 어려움
- ③ 중고차 성능·상태 점검 기록부에 대한 낮은 신뢰
- ④ 구매 후 일정기간 교환·환불이 불가능한 것

[Prog : 보기 로테이션]

B4. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, '중고차' 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오.

[최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지
- ② 정부의 규제감독 강화
- ③ 공공의 서비스 공급
- ④ 시장경쟁 활성화
- ⑤ 시장 문화 개선
- ⑥ 충분한 가격정보 제공
- ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
- ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고
- ⑨ 원자재 수급 안정화
- ⑩ 기타()

[Prog : 보기 로테이션]



B5. (안전)귀하께서는 평소 ‘중고차’의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까? [1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B6. (안전)귀하께서는 ‘중고차’가 얼마나 안전하다고 생각하십니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다	잘 모르겠다/ 생각해본 적 없다
①	②	③	④	⑤	⑥

B7. (안전)그렇다면, ‘중고차’의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, ‘중고차’의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? [직접 입력]

()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]

B8. (안전)귀하가 생각하시기에, ‘중고차’에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]

B9. (안전)귀하는 ‘중고차’를 구매하여 사용하시는 중에 각종 오작동, 결함, 고장 등으로 인한 안전사고를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다
- ② 없다

B10. (리콜 여부)귀하는 제조사로부터 구매하신 차량의 리콜을 받아보신 경험이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다
- ② 없다

B11. (거래 안전)귀하는 ‘중고차’를 구매하는 과정에서 전반적으로 얼마나 안전하다고 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다
①	②	③	④	⑤
→ B11-1로 이동		→ 다음 Section으로 이동		



B11-1. (거래 안전) 거래 과정에서 가장 불안하게 느낀 부분은 무엇입니까? [1개 선택]

- | | |
|--------------|-----------------|
| ① 개인정보 유출 우려 | ② 결제 과정의 안전성 |
| ③ 판매자 신뢰도 | ④ 거래 매물에 대한 신뢰도 |
| ⑤ 기타(_____) | |

[Prog : 보기 로테이션]

평가시장

자동차 수리 서비스(SQ4-1=20)

B1. (가격정보처)귀하께서는 ‘자동차 수리 서비스’의 가격정보를 어디에서 가장 많이 확인하십니까?

[1개 선택]

- ① 사업자 홈페이지
- ② 인터넷, SNS, 게시글(카페, 블로그, 유튜브 등)
- ③ 매장 방문시 직원의 정보제공
- ④ 가족, 친구 등의 주변사람
- ⑤ 공공 소비자종합정보망(소비자24, 지자체 및 유관기관 정보포털)

[Prog : 보기 로테이션]

B2. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘자동차 수리 서비스’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 ② 정부의 규제감독 강화
③ 공공의 서비스 공급 ④ 시장경쟁 활성화
⑤ 시장 문화 개선 ⑥ 충분한 가격정보 제공
⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 ⑨ 원자재 수급 안정화
⑩ 기타()

[Prog : 보기] 로테이션

B3. (안전)귀하께서는 평소 ‘자동차 수리 서비스’의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까?

[1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B4. (안전)귀하께서는 ‘자동차 수리 서비스’가 얼마나 안전하다고 생각하십니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다	잘 모르겠다/ 생각해본 적 없다
①	②	③	④	⑤	⑥

B5. (안전) 그렇다면, '자동차 수리 서비스'의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, '자동차 수리 서비스'의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? [직접 입력]

()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]



B6. (안전)귀하가 생각하시기에, '자동차 수리 서비스'에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]

B7. (안전)귀하는 '자동차 수리 서비스'를 이용하시는 중에 잘못된 수리로 인한 안전사고를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다
- ② 없다



평가시장

택시 서비스(SQ4-1=21)

B1. (안전)귀하께서는 평소 '택시 서비스'의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까? [1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B2. (안전)귀하께서는 '택시 서비스'가 얼마나 안전하다고 생각하십니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다	잘 모르겠다/ 생각해본 적 없다
①	②	③	④	⑤	⑥

B3. (안전)그렇다면, '택시 서비스'의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, '외식서비스'의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? [직접 입력]

()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]

B4. (안전)귀하가 생각하시기에, '택시 서비스'에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]

B5. (안전)귀하는 '택시'를 이용하시는 중에 음주/난폭 운전, 운전자 부주의 등으로 인한 안전사고를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다
- ② 없다



평가시장

항공서비스(SQ4-1=22)

B1. (항공사 구분) 귀하가 가장 최근에 이용하신 항공서비스는 어떤 항공사입니까? [1개 선택]

- ① 국내 항공사(대한항공, 아시아나 등)
 ② 저가 항공사(진에어, 티웨이, 에어부산 등)
 ③ 외국 항공사

B2. (정부정책 수요) 귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, '항공서비스' 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오.
 [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 ② 정부의 규제감독 강화
 ③ 공공의 서비스 공급 ④ 시장경쟁 활성화
 ⑤ 시장 문화 개선 ⑥ 충분한 가격정보 제공
 ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
 ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 ⑨ 원자재 수급 안정화
 ⑩ 기타()

[Prog : 보기 로테이션]

B3. (안전) 귀하께서는 평소 '항공 서비스'의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까? [1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B4. (안전) 귀하께서는 '항공 서비스'가 얼마나 안전하다고 생각하십니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다	잘 모르겠다/ 생각해본 적 없다
①	②	③	④	⑤	⑥

B5. (안전) 그렇다면, '항공 서비스'의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, '항공 서비스'의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? [직접 입력]

()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]



B5. (안전)귀하가 생각하시기에, ‘항공 서비스’에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]

B6. (안전)귀하는 ‘항공 서비스’를 이용하시는 중에 기내 난동, 도어 무단 개방, 수하물 낙하 등의 안전사고를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다
- ② 없다



평가시장

포장이사 서비스(SQ4-1=23)

B1. (가격정보처)귀하께서는 ‘포장이사 서비스’의 가격정보를 어디에서 가장 많이 확인하십니까?

[1개 선택]

- ① 사업자 홈페이지
- ② 인터넷, SNS, 게시글(카페, 블로그, 유튜브 등)
- ③ 포장이사 서비스 업체의 견적
- ④ 가족, 친구 등의 주변사람
- ⑤ 공공 소비자종합정보망(소비자24, 지자체 및 유관기관 정보포탈)

[Prog : 보기 로테이션]

B2. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘포장이사 서비스’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지
- ② 정부의 규제감독 강화
- ③ 공공의 서비스 공급
- ④ 시장경쟁 활성화
- ⑤ 시장 문화 개선
- ⑥ 충분한 가격정보 제공
- ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
- ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고
- ⑨ 원자재 수급 안정화
- ⑩ 기타()

[Prog : 보기 로테이션]

B3. (거래 안전)귀하는 ‘포장이사 서비스’를 계약 또는 거래하는 과정에서 전반적으로 얼마나 안전하다고 느끼셨습니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다
①	②	③	④	⑤
→ B3-1로 이동		→ 다음 Section으로 이동		

B3-1. (거래 안전)거래 과정에서 가장 불안하게 느낀 부분은 무엇입니까?

- ① 결제 과정의 안전성
- ② 판매자 신뢰도
- ③ 가구/집 파손에 대한 안전성
- ④ 개인정보 유출 우려
- ⑤ 기타()

[Prog : 보기 로테이션]



평가시장

자동차보험(SQ4-1=24)

B1. **(가격정보처)**귀하께서는 ‘자동차 보험’의 가격(보험료)정보를 어디에서 가장 많이 확인하십니까?

[1개 선택]

- ① 사업자 홈페이지
- ② 인터넷, SNS, 게시글(카페, 블로그, 유튜브 등)
- ③ 자동차 보험료 비교 사이트(콜센터 등)
- ④ 가족, 친구 등의 주변사람
- ⑤ 공공 소비자종합정보망(소비자24, 지자체 및 유관기관 정보포털)

[Prog : 보기 로테이션]

B2. **(정부정책 수요)**귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘자동차 보험’ 시장 가격의 안정을 위해 서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오.

[최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지
- ② 정부의 규제감독 강화
- ③ 공공의 서비스 공급
- ④ 시장경쟁 활성화
- ⑤ 시장 문화 개선
- ⑥ 충분한 가격정보 제공
- ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
- ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고
- ⑨ 원자재 수급 안정화
- ⑩ 기타()

[Prog : 보기 로테이션]

B3. **(개인정보)**귀하는 ‘자동차보험’을 가입/이용하는 과정에서 개인정보 유출의 위험성을 어느 정도 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 낮음	다소 낮음	보통	다소 높음	매우 높음
①	②	③	④	⑤

B4. **(개인정보)**그렇다면, 귀하는 ‘자동차보험’을 가입/이용하는 과정에서 개인정보 유출 피해를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다
- ② 없다



평가시장

투자자문서비스(SQ4-1=25)

B1. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, '투자자문 서비스' 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- | | |
|-------------------------------|---------------|
| ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 | ② 정부의 규제감독 강화 |
| ③ 공공의 서비스 공급 | ④ 시장경쟁 활성화 |
| ⑤ 시장 문화 개선 | ⑥ 충분한 가격정보 제공 |
| ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제 | |
| ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 | |
| ⑨ 원자재 수급 안정화 | |
| ⑩ 기타(_____) | |

[Prog : 보기 로테이션]

B2. (거래 안전)귀하는 '투자자문 서비스'를 이용/거래하는 과정에서 전반적으로 얼마나 안전하다고 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다
①	②	③	④	⑤
→ B2-1로 이동		→ B4으로 이동		

B2-1. (거래 안전)이용/거래 과정에서 가장 불안하게 느낀 부분은 무엇입니까? [1개 선택]

- | | |
|--------------|---------------|
| ① 개인정보 유출 우려 | ② 결제 과정의 안전성 |
| ③ 판매자 신뢰도 | ④ 투자금에 대한 안전성 |
| ⑤ 기타(_____) | |

[Prog : 보기 로테이션]

B3. (개인정보)귀하는 '투자자문 서비스'를 이용/거래하는 과정에서 개인정보 유출의 위험성을 어느 정도 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 낮음	다소 낮음	보통	다소 높음	매우 높음
①	②	③	④	⑤

B4. (개인정보)그렇다면, 귀하는 '투자자문 서비스'를 이용/거래하는 과정에서 개인정보 유출 피해를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- | | |
|------|------|
| ① 있다 | ② 없다 |
|------|------|



평가시장

결혼서비스(SQ4-1=26)

B1. **(결합상품 이용현황)**귀하께서 ‘결혼서비스’를 이용 시, **결합하여 이용하신 상품**을 모두 선택해 주십시오. **[모두 선택]**

- | | |
|--------|---------|
| ① 예식장 | ② 스튜디오 |
| ③ 드레스 | ④ 메이크업 |
| ⑤ 신혼여행 | ⑥ 예단 예물 |
| ⑦ 혼수 | ⑧ 부케 |

B2. **(가격정보처)**귀하께서는 ‘결혼서비스’에 대한 정보를 어디에서 가장 많이 찾아보셨습니까? ‘결혼서비스’ 이용에 결정적인 영향을 미쳤던 정보 채널 순으로 3개까지 선택해 주십시오.

[최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 사업자 홈페이지
- ② 인터넷, SNS, 게시물(카페, 블로그, 유튜브 등)
- ③ 결혼박람회 방문
- ④ 가족, 친구 등의 주변사람
- ⑤ 예식장 업체 등 오프라인 매장
- ⑥ 공공 소비자종합정보망(소비자24, 지자체 및 유관기관 정보포털)
- ⑦ 기타()

[Prog : 보기 로테이션]

B3-1. **(구매처)**귀하께서는 **웨딩플래너 계약**을 어느 곳을 통해 하셨습니까? **[1개 선택]**

- | | |
|------------|------------------------------|
| ① 사업자 홈페이지 | ② SNS(카페, 블로그, 인스타그램, 유튜브 등) |
| ③ 결혼박람회 방문 | ④ 업체 방문 등을 통한 대면 계약 |
| ⑤ 전화 | ⑥ 기타() |

B3-2. **(구매처)**귀하께서는 **결혼식장 계약**을 어느 곳을 통해 하셨습니까? **[1개 선택]**

- | | |
|------------|------------------------------|
| ① 사업자 홈페이지 | ② SNS(카페, 블로그, 인스타그램, 유튜브 등) |
| ③ 결혼박람회 방문 | ④ 업체 방문 등을 통한 대면 계약 |
| ⑤ 전화 | ⑥ 기타() |

B3-3. **(구매처)**귀하께서는 **스튜디오, 드레스, 메이크업 계약**을 어느 곳을 통해 하셨습니까?

[1개 선택]

- | | |
|------------|------------------------------|
| ① 사업자 홈페이지 | ② SNS(카페, 블로그, 인스타그램, 유튜브 등) |
| ③ 결혼박람회 방문 | ④ 업체 방문 등을 통한 대면 계약 |
| ⑤ 전화 | ⑥ 기타() |



B4-1. (소비자 불만 및 피해)귀하께서는 ‘결혼서비스’ 관련 정보탐색 시 다음과 같은 문제를 경험한 적이 있습니까? [행별 1개 선택]

항목	경험한 적 있다	경험한 적 없다
1) 홈페이지에 가격 정보를 공개하지 않음	①	②
2) 가격 정보를 알기 위해 방문을 요구함	①	②
3) 홈페이지에 제품의 자세한 서비스 내용이 기재되지 않음	①	②
4) 부정확하거나 불명확한 상품 및 서비스의 주요사양	①	②

B4-2. (소비자 불만 및 피해)귀하께서는 ‘결혼서비스’ 계약 및 거래 시 다음과 같은 문제를 경험한 적이 있습니까? [행별 1개 선택]

항목	경험한 적 있다	경험한 적 없다
1) 부정확하거나 불명확한 가격으로 인해 예상치 못한 추가비용 발생	①	②
2) 특별 제안을 받기 위해 또는 수요가 많다는 이유로 특정 기간 내에 제품이나 서비스를 구매하라는 요구를 받음	①	②
3) 제품이나 서비스에 대한 부정확하거나 오해의 소지가 있는 정보 또는 불명확한 이용약관	①	②
4) 상담 과정에서 협의된 계약 내용이 계약서에 반영되지 않음	①	②
5) 계약 내용 불명확	①	②
6) 계약해제 및 위약금/환불 규정 미설명	①	②
7) 사업자의 계약서 비밀유지 요구	①	②

B4-3. (소비자 불만 및 피해)귀하께서는 ‘결혼서비스’ 진행 시 다음과 같은 문제를 경험한 적이 있습니까? [행별 1개 선택]

항목	경험한 적 있다	경험한 적 없다
1) 기간 내 계약 철회 문제	①	②
2) 공급자로부터 지원을 받는데 어려움이 있음(연락처 정보를 찾는데 어려움 등)	①	②
3) 사업자의 일방적인 일정 변경	①	②
4) 소통이 원활하지 못함	①	②
5) 불만사항에 대한 대처 미흡	①	②
6) 사업자의 귀책사유로 계약해지 경험	①	②
7) 별도 부담(피팅비용 등) 사전 공지 부족	①	②
8) 추가구매(사진 원본 등) 유도	①	②
9) 현금결제 유도(피팅비, 헬퍼비 등)	①	②
10) 사전 설명시와 다른 서비스	①	②
11) 사전서비스와 다른 품질	①	②

B4-2-1. (소비자 불만 및 피해) ‘추가 구매(사진 원본 등) 유도’ 문제를 경험하셨을 당시, 추가구매 시 사전 고지가 있었습니까? [1개 선택]

- ① 예 ② 아니오

[Prog : B4-3의 8) 항목에 ① 예 응답자만 질문]

B4-2-2. (소비자 불만 및 피해) ‘추가 구매(사진 원본 등) 유도’ 문제를 경험하셨을 당시, 추가구매에 따른 금액 변동이 있었습니까? [1개 선택]

- ① 예 ② 아니오

[Prog : B4-3의 8) 항목에 ① 예 응답자만 질문]

B4-2-3. (소비자 불만 및 피해) ‘현금결제 유도(피팅비, 헬퍼비 등)’ 문제를 경험하셨을 당시, 현금결제
제 관련해 사전에 안내를 받으셨습니까? [1개 선택]

- ① 예 ② 아니오

[Prog : B4-3의 9) 항목에 ① 예 응답자만 질문]

B4-2-4. (소비자 불만 및 피해) ‘현금결제 유도(피팅비, 헬퍼비 등)’ 문제를 경험하셨을 당시, 피팅비, 헬퍼비 등을 현금으로 지불하셨습니까? [1개 선택]

- ① 예 ② 아니오

[Prog : B4-3의 9) 항목에 ① 예 응답자만 질문]

B4-4. (소비자 불만 및 피해) 귀하께서는 계약 종료 후 다음과 같은 문제를 경험한 적이 있습니까?
[행별 1개 선택]

항목	경험한 적 있다	경험한 적 없다
1) 개인정보가 타인에게 판매, 제공 또는 유출됨	①	②
2) 앨범 수령 등 후속 서비스를 받지 못함	①	②

B5. (소비자 불만 및 피해 원인의 주체) 앞서 경험하신 ‘결혼서비스’에 대한 문제의 원인은 누구에게 있었습니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 웨딩플래너 ② 예식장 ③ 스튜디오
④ 드레스 ⑤ 메이크업

[Prog : B4-1~B4-4까지 하나라도 문제를 경험한 응답자만 질문]

B6. (정부정책 수요) 귀하께서는 ‘결혼서비스’의 가격 안정을 위한 정부의 정책 중 가장 필요하다고 생각하는 것은 무엇입니까? 가장 필요한 순서대로 3개까지 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 ② 정부의 규제감독 강화
- ③ 공공의 서비스 공급 ④ 시장경쟁 활성화
- ⑤ 문화 개선 ⑥ 충분한 가격정보 제공
- ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
- ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고
- ⑨ 원자재 수급 안정화 ⑩ 기타()

[Prog : 보기] 로테이션

평가시장

반려동물 관련 용품(SQ4-1=27)

B1. (가격정보처)귀하께서는 ‘반려동물 관련 용품’ 시장의 가격정보를 어디에서 가장 많이 확인하십니까? [1개 선택]

- ① 사업자 홈페이지
- ② 인터넷, SNS, 게시물(카페, 블로그, 유튜브 등)
- ③ 매장 방문시 직원의 정보제공
- ④ 가족, 친구 등의 주변사람
- ⑤ 공공 소비자종합정보망(소비자24, 지자체 및 유관기관 정보포털)

[Prog : 보기 로테이션]

B2. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘반려동물 관련 용품’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 ② 정부의 규제감독 강화
③ 공공의 서비스 공급 ④ 시장경쟁 활성화
⑤ 시장 문화 개선 ⑥ 충분한 가격정보 제공
⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 ⑨ 원자재 수급 안정화
⑩ 기타()

[Prog : 보기 로테이션]

B3. (안전)귀하께서는 평소 ‘반려동물 관련 용품’의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까?
[1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B4. (안전)귀하께서는 ‘반려동물 관련 용품’이 얼마나 안전하다고 생각하십니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다	잘 모르겠다/ 생각해본 적 없다
①	②	③	④	⑤	⑥

B5. (안전) 그렇다면, '반려동물 관련 용품'의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, '반려동물 관련 용품'의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? [직접 입력]

()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]



B6. (안전) 귀하가 생각하시기에, '반려동물 관련 용품'에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]

B7. (안전) '반려동물 관련 용품'을 사용하시는 중에 '반려동물의 세균 감염, 다침 등의 안전사고'를 경험하신 적이 있습니까?

- ① 있다
- ② 없다

B8. (안전) 그렇다면, 귀하가 '반려동물 관련 용품'을 사용하시는 중에 다치거나 신체적 손상 등의 안전사고를 경험하신 적이 있습니까?

- ① 있다
- ② 없다



평가시장

동물병원 서비스(SQ4-1=28)

B1. (가격정보처)귀하께서는 ‘동물병원’의 가격정보를 어디에서 가장 많이 확인하십니까? [1개 선택]

- ① 사업자 홈페이지
- ② 인터넷, SNS, 게시물(카페, 블로그, 유튜브 등)
- ③ 매장 방문시 직원의 정보제공
- ④ 가족, 친구 등의 주변사람
- ⑤ 공공 소비자종합정보망(소비자24, 지자체 및 유관기관 정보포털)

[Prog : 보기 로테이션]

B2. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘동물병원’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오.

[최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지
- ② 정부의 규제감독 강화
- ③ 공공의 서비스 공급
- ④ 시장경쟁 활성화
- ⑤ 시장 문화 개선
- ⑥ 충분한 가격정보 제공
- ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
- ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고
- ⑨ 원자재 수급 안정화
- ⑩ 기타()

[Prog : 보기 로테이션]

B3. (안전)귀하께서는 평소 ‘동물병원 진료’의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까? [1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B4. (안전)귀하께서는 ‘동물병원 진료’가 얼마나 안전하다고 생각하십니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다	잘 모르겠다/ 생각해본 적 없다
①	②	③	④	⑤	⑥

B5. (안전)그렇다면, ‘동물병원’의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, ‘동물병원’의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? [직접 입력]

()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]



B6. (안전)귀하가 생각하시기에, ‘동물병원’에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]

B7. (안전)귀하는 ‘동물병원’을 이용하시는 중에 반려동물이 다치거나, 신체적 손상 등의 안전사고를 경험하신 적이 있습니까?

- ① 있다
- ② 없다



평가시장

반려동물 장례서비스(SQ4-1=29)

B1. (가격정보처)귀하께서는 ‘반려동물 장례서비스’의 가격정보를 어디에서 가장 많이 확인하십니까?

[1개 선택]

- ① 사업자 홈페이지
- ② 인터넷, SNS, 게시글(카페, 블로그, 유튜브 등)
- ③ 매장 방문시 직원의 정보제공
- ④ 가족, 친구 등의 주변사람
- ⑤ 공공 소비자종합정보망(소비자24, 지자체 및 유관기관 정보포털)

[Prog : 보기 로테이션]

B2. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘반려동물 장례서비스’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오.

[최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지
- ② 정부의 규제감독 강화
- ③ 공공의 서비스 공급
- ④ 시장경쟁 활성화
- ⑤ 시장 문화 개선
- ⑥ 충분한 가격정보 제공
- ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
- ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고
- ⑨ 원자재 수급 안정화
- ⑩ 기타(_____)

[Prog : 보기 로테이션]



평가시장

반려동물 보험(SQ4-1=30)

B1. (가격정보처)귀하께서는 ‘반려동물 보험’의 가격정보를 어디에서 가장 많이 확인하십니까?

[1개 선택]

- ① 사업자 홈페이지
- ② 인터넷, SNS, 게시글(카페, 블로그, 유튜브 등)
- ③ 매장 방문시 직원의 정보제공
- ④ 가족, 친구 등의 주변사람
- ⑤ 공공 소비자종합정보망(소비자24, 지자체 및 유관기관 정보포탈)

[Prog : 보기 로테이션]

B2. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘반려동물 보험’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지
- ② 정부의 규제감독 강화
- ③ 공공의 서비스 공급
- ④ 시장경쟁 활성화
- ⑤ 시장 문화 개선
- ⑥ 충분한 가격정보 제공
- ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
- ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고
- ⑨ 원자재 수급 안정화
- ⑩ 기타(_____)

[Prog : 보기 로테이션]

B3. (거래 안전)귀하는 ‘반려동물 보험’에 가입/이용하는 과정에서 전반적으로 얼마나 안전하다고 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다
①	②	③	④	⑤
→ B3-1로 이동		→ 다음 Section으로 이동		

B3-1. (거래 안전)가입/이용하는 과정에서 가장 불안하게 느낀 부분은 무엇입니까? [1개 선택]

- ① 개인정보 유출 우려
- ② 결제 과정의 안전성
- ③ 판매자 신뢰도
- ④ 기타(_____)

[Prog : 보기 로테이션]



평가시장

체육시설 이용서비스(SQ4-1=31)

B1. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘체육시설 이용서비스(헬스장, 필라테스, 요가 등)’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- | | |
|-------------------------------|---------------|
| ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 | ② 정부의 규제감독 강화 |
| ③ 공공의 서비스 공급 | ④ 시장경쟁 활성화 |
| ⑤ 시장 문화 개선 | ⑥ 충분한 가격정보 제공 |
| ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제 | |
| ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 | ⑨ 원자재 수급 안정화 |
| ⑩ 기타(_____) | |

[Prog : 보기 로테이션]

B2. (안전)귀하께서는 평소 ‘체육시설(헬스장, 필라테스, 요가 등)’의 안전성 문제에 대해 얼마나 관심이 있으십니까? [1개 선택]

전혀 관심없다	관심없다	보통이다	관심있다	매우 관심이 있다
①	②	③	④	⑤

B3. (안전)귀하께서는 ‘체육시설(헬스장, 필라테스, 요가 등)’이 얼마나 안전하다고 생각하십니까?

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다	잘 모르겠다/ 생각해본 적 없다
①	②	③	④	⑤	⑥

B4. (안전)그렇다면, ‘체육시설(헬스장, 필라테스, 요가 등)’의 안전이 완벽하게 관리되는 경우를 100점이라고 했을 때, ‘체육시설’의 안전성 정도는 몇 점이라고 생각하십니까? [직접 입력]
()점

[Prog : 응답 범위(0~100) 설정]

B5. (안전)귀하가 생각하시기에, ‘체육시설(헬스장, 필라테스, 요가 등)’에 대한 안전관리 주체는 어느 곳이 되어야 한다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 중앙정부
- ② 지방자치단체(서울시, 부산시 등)
- ③ 소비자 보호 관련 전문 공공기관
- ④ 사업자
- ⑤ 소비자 자신
- ⑥ 교육기관(학교 등)
- ⑦ 언론
- ⑧ 소비자단체

[Prog : 보기 로테이션]



B6. (안전)귀하는 '체육시설(헬스장, 필라테스, 요가 등)'을 이용하시는 중에 넘어짐, 골절 등의 안전사고를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

① 있다

② 없다

B7. (거래 안전)귀하는 '체육시설 이용서비스'를 구매 또는 거래하는 과정에서 전반적으로 얼마나 안전하다고 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다
①	②	③	④	⑤
→ B7-1로 이동		→ 다음 Section으로 이동		

B7-1. (거래 안전)거래 과정에서 가장 불안하게 느낀 부분은 무엇입니까? [1개 선택]

① 개인정보 유출 우려

② 결제 과정의 안전성

③ 판매자 신뢰도

④ 이용 시설의 품질

⑤ 기타()

[Prog : 보기 로테이션]



평가시장

숙박시설(SQ4-1=32)

B1. (정부정책 수요) 귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘숙박 시설’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오.
[최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- | | |
|---|---------------|
| ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 | ② 정부의 규제감독 강화 |
| ③ 공공의 서비스 공급 | ④ 시장경쟁 활성화 |
| ⑤ 시장 문화 개선 | ⑥ 충분한 가격정보 제공 |
| ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제 | |
| ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 ⑨ 원자재 수급 안정화 | |
| ⑩ 기타() | |

[Prog : 보기 로테이션]

B2. (거래 안전) 귀하는 ‘숙박시설’을 예약/거래하는 과정에서 전반적으로 얼마나 안전하다고 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다
①	②	③	④	⑤
→ B2-1로 이동		→ B4으로 이동		

B2-1. (거래 안전) 예약/거래 과정에서 가장 불안하게 느낀 부분은 무엇입니까? [1개 선택]

- | | |
|--------------|--------------|
| ① 개인정보 유출 우려 | ② 결제 과정의 안전성 |
| ③ 판매자 신뢰도 | ④ 이용 시설의 품질 |
| ⑤ 기타() | |

[Prog : 보기 로테이션]

B3. (개인정보) 귀하는 ‘숙박시설’을 예약/거래하는 과정에서 개인정보 유출의 위험성을 어느 정도 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 낮음	다소 낮음	보통	다소 높음	매우 높음
①	②	③	④	⑤

B4. (개인정보) 그렇다면, 귀하는 ‘숙박시설’을 예약/거래하는 과정에서 개인정보 유출 피해를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- | | |
|------|------|
| ① 있다 | ② 없다 |
|------|------|



평가시장

이동전화 기기(SQ4-1=33)

B1. (가격정보처)귀하께서는 ‘이동전화’의 가격정보를 어디에서 가장 많이 확인하십니까? [1개 선택]

- ① 사업자(제조사) 홈페이지
- ② 인터넷, SNS, 게시물(카페, 블로그, 유튜브 등)
- ③ 매장에서 제시하는 가격
- ④ 가족, 친구 등의 주변사람
- ⑤ 공공 소비자종합정보망(소비자24, 지자체 및 유관기관 정보포털)

[Prog : 보기 로테이션]

B2. (정부정책 수요)귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘이동전화 기기’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지
- ② 정부의 규제감독 강화
- ③ 공공의 서비스 공급
- ④ 시장경쟁 활성화
- ⑤ 시장 문화 개선
- ⑥ 충분한 가격정보 제공
- ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
- ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고
- ⑨ 원자재 수급 안정화
- ⑩ 기타(_____)

[Prog : 보기 로테이션]

B3. (개인정보)귀하는 ‘이동전화 기기’를 구매 또는 거래하는 과정에서 개인정보 유출의 위험성을 어느 정도 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 낮음	다소 낮음	보통	다소 높음	매우 높음
①	②	③	④	⑤

B4. (개인정보)그렇다면, 귀하는 ‘이동전화 기기’를 구매 또는 거래하는 과정에서 개인정보 유출 피해를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다
- ② 없다

평가시장

이동전화 서비스(SQ4-1=34)

B1. (정부정책 수요) 귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, '이동전화 서비스' 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 ② 정부의 규제감독 강화
③ 공공의 서비스 공급 ④ 시장경쟁 활성화
⑤ 시장 문화 개선 ⑥ 충분한 가격정보 제공
⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 ⑨ 원자재 수급 안정화
⑩ 기타(_____)

[Prog : 보기 로테이션]

B2. (개인정보)귀하는 ‘이동전화 서비스’를 가입 또는 거래하는 과정에서 개인정보 유출의 위험성을 어느 정도 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 낮음	다소 낮음	보통	다소 높음	매우 높음
①	②	③	④	⑤

B3. **(개인정보)** 그렇다면, 귀하는 ‘이동전화 서비스’를 가입 또는 거래하는 과정에서 개인정보 유출 피해를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다 ② 없다

평가시장

온라인동영상 서비스(OTT)(SQ4-1=35)

B1. **(정부정책 수요)**귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘온라인동영상 서비스(OTT)’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. **[최소 1개, 최대 3개 선택]**

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 ② 정부의 규제감독 강화
③ 공공의 서비스 공급 ④ 시장경쟁 활성화
⑤ 시장 문화 개선 ⑥ 충분한 가격정보 제공
⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 ⑨ 원자재 수급 안정화
⑩ 기타()

[Prog : 보기] 로테이션

B2. (개인정보)귀하는 ‘온라인동영상 서비스(OTT)’를 가입 또는 거래하는 과정에서 개인정보 유출의 위험성을 어느 정도 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 낮음	다소 낮음	보통	다소 높음	매우 높음
①	②	③	④	⑤

B3. **(개인정보)** 그렇다면, 귀하는 ‘온라인동영상 서비스(OTT)’를 가입 또는 거래하는 과정에서 개인정보 유출 피해를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다 ② 없다



평가시장

편의점(SQ4-1=36)

B1. (가격 영향력)귀하가 '편의점'을 통해 상품 구매를 결정하는 데 있어, 가격은 얼마나 영향을 미칩니까? [1개 선택]

전혀 영향을 미치지 않는다	영향을 미치지 않는다	보통이다	영향을 미친다	매우 영향을 미친다
①	②	③	④	⑤

B2. (가격 할인 신뢰도)편의점 사업자가 제품 가격을 할인하는 경우, 귀하께서는 사업자가 제시한 가격 할인율을 얼마나 신뢰하십니까? [1개 선택]

전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰한다	매우 신뢰한다
①	②	③	④	⑤

평가시장

중고거래(SQ4-1=37)

B1. (플랫폼 구분)귀하께서 가장 자주 이용하는 중고거래 플랫폼은 무엇입니까? [1개 선택]

- ① 당근마켓 ② 중고나라 ③ 번개장터
④ 코너마켓 ⑤ 그 외 기타

B2. (구매 상품) 귀하가 최근 1년 내 중고거래로 구매하신 상품은 무엇입니까? 구매한 경험이 있는 상품을 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 성인용 의류, 신발류, 스포츠용품, 액세서리(가방, 장신구 등)
- ② 아동용 의류, 신발류, 스포츠용품 액세서리(가방, 장신구 등), 장난감, 보육용품(젖병, 기저귀, 유모차 등) 포함
- ③ 가구, 가정용품, 실내장식용품, 원예용품 - 청소용품(세제, 걸레 등) 포함
- ④ 서적, 잡지, 신문, CD, LP, DVD, 블루레이 등 - 다운로드나 스트리밍은 제외
- ⑤ 컴퓨터기기, 전자제품(노트북, 카메라, 휴대폰, TV, 스마트 스피커 등), 가전제품(냉장고 등)
- ⑥ 개인 미용·위생용품(화장품, 뷰티·웰니스 제품, 개인 위생용품 등)
- ⑦ 의약품(비타민제 또는 건강식품 포함) - 구독형 제품은 포함되나 온라인 의료 상담이나 처방전 재발급 등은 제외
- ⑧ 식음료, 식료품
- ⑨ 자전거, 전기자전거, 오토바이, 자동차, 기타 차량 및 관련 부품
- ⑩ 다운로드 및 스트리밍 서비스(음악, 영화, TV시리즈, 이미지, 전자책, 온라인신문/잡지, 온라인게임, 소프트웨어 등) - 미디어 구독(넷플릭스, 마이크로소프트 오피스 등), 모바일 앱(운동, 언어 학습, 날씨 등) 및 소프트웨어 업그레이드 포함
- ⑪ 기타 상품이나 서비스()

[Prog : 보기 로테이션]



B3. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해)귀하께서는 중고거래와 관련해 다음과 같은 피해를 경험한 적이 있습니까? [행별 1개 선택]

항목	경험한 적 있다	경험한 적 없다
1) 가격(배송/반품비용, 세금 등 포함) - 같은 상품/서비스에 대해 더 높은 가격이 청구됨 - 갑자기 가격이 인상됨 - 확실치 않거나 복잡한 가격 책정/관세 부과 - 오해를 일으키거나 부정확한 가격표시	①	②
2) 배송이나 상품/서비스 제공 관련 - 제공/배송된 상품·서비스가 불완전하거나 아예 받지 못함 - 판매자가 명시한 것보다 상품·서비스가 매우 늦게 제공/배송됨 - 서비스 제공이 갑작스럽게 중단됨 - 요청하지 않은 상품·서비스를 배송/제공받음	①	②
3) 받은 상품 또는 서비스 관련 - 상품·서비스에 문제가 있거나 작동하지 않음 - 상품·서비스가 손상 피해를 일으킴 - 상품·서비스가 판매자의 설명과 다름 - 상품·서비스가 주문 시의 설명과 다름 - 상품·서비스가 안전하지 못함	①	②
4) 계약 취소/철회 및 반품 - 반품 또는 계약 취소/철회권을 행사할 수 없었음 - 예상치 못했던 이유로 인해 계약/주문을 취소하게 됨 - 반품이 어려움 - 반품한 제품 또는 철회/취소한 서비스에 대한 환불이 지연되거나 불완전함	①	②
5) 컴플레인처리, 보상, 품질보증/보장 관련 - A/S, 고객 서비스, 컴플레인 처리 문제 - 품질보증/보증 불능 - 손실, 손상피해, 상해에 대한 보상금이 부적절하거나 전혀 보상받지 못함	①	②
6) 속임수, 모조품 및 기타 사기 행위 관련 - 내 결제 정보나 개인정보가 잘못 사용되거나 유출, 도난당함 - 상품·서비스가 의도적으로 배송 또는 제공되지 않음 - 모조품이나 가짜 서비스를 받음	①	②

[Prog : 항목 로테이션]



B3-1. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, '가격(배송/반품비용, 세금 등 포함)' 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 같은 상품/서비스에 대해 더 높은 가격이 청구됨(거주지, 개인정보로 인해 차별을 받아 가격이 변동된 경우 등)
- ② 갑자기 가격이 인상됨(당초 제시된 가격이 더 이상 적용되지 않는 경우)
- ③ 확실치 않거나 복잡한 가격 책정/관세 부과
- ④ 오해를 일으키거나 부정확한 가격표시(숨겨진 비용, 표시된 것보다 높은 배송비, 불명확한 화폐 등)

[Prog : B3의 1)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B3-2. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, '배송이나 상품/서비스 제공 관련' 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 제공/배송된 상품·서비스가 불완전하거나 아예 받지 못함
- ② 판매자가 명시한 것보다 상품·서비스가 매우 늦게 제공/배송됨
- ③ 서비스 제공이 갑작스럽게 중단됨
- ④ 요청하지 않은 상품·서비스를 배송/제공받음

[Prog : B2의 2)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B3-3. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, '받은 상품 또는 서비스 관련' 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 상품·서비스에 문제가 있거나 작동하지 않음
- ② 상품·서비스가 손상 피해를 일으킴
- ③ 상품·서비스가 판매자의 설명과 다름(색상, 크기, 모델/버전이나 규격이 상이함)
- ④ 상품·서비스가 주문 시의 설명과 다름
- ⑤ 상품·서비스가 안전하지 못함(위험한 포장 및 부적절한 안전관련 설명이나 라벨 부착 등)

[Prog : B3의 3)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B3-4. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, '계약 취소/철회 및 반품' 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 반품 또는 계약 취소/철회권을 행사할 수 없었음
- ② 예상치 못했던 이유로 인해 계약/주문을 취소하게 됨
- ③ 반품이 어려움
- ④ 반품한 제품 또는 철회/취소한 서비스에 대한 환불이 지연되거나 불완전함

[Prog : B3의 4)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B3-5. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, '컴플레인처리, 보상, 품질보증/보장' 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① A/S, 고객 서비스, 컴플레인 처리 문제
- ② 품질보증/보증 불능(수리·교체 후 예상치 못한 추가 비용 청구, 수리 지연, 비효율적 수리 등)
- ③ 손실, 손상피해, 손해에 대한 보상금이 부적절하거나 전혀 보상받지 못함

[Prog : B3의 5)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]



B3-6. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, '속임수, 모조품 및 기타 사기 행위' 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 내 결제 정보나 개인정보가 잘못 사용되거나 유출, 도난당함
- ② 상품·서비스가 의도적으로 배송 또는 제공되지 않음(판매자/제공자가 가짜인 경우 등)
- ③ 모조품이나 가짜 서비스를 받음

[Prog : B3의 6)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B4. (가격 영향력) 귀하가 '중고거래'를 통해 상품 구매를 결정하는 데 있어, 가격은 얼마나 영향을 미칩니까? [1개 선택]

전혀 영향을 미치지 않는다	영향을 미치지 않는다	보통이다	영향을 미친다	매우 영향을 미친다
①	②	③	④	⑤

B5. (가격 할인 신뢰도) 중고거래 판매자가 제품 가격을 할인하는 경우, 귀하께서는 판매자가 제시한 가격 할인율을 얼마나 신뢰하십니까? [1개 선택]

전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰한다	매우 신뢰한다
①	②	③	④	⑤

B6. (중개자 신뢰도) 귀하께서는 중고거래 중개업자(당근, 중고나라 등)를 얼마나 신뢰하십니까? [1개 선택]

전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰한다	매우 신뢰한다
①	②	③	④	⑤

B7. (판매자 신뢰도) 귀하께서는 중고거래 시장([Prog : B1 선택 응답])의 입점 판매자 및 제품을 얼마나 신뢰하십니까? [1개 선택]

전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰한다	매우 신뢰한다
①	②	③	④	⑤

B8. (거래 안전) 귀하는 '중고거래'를 하는 과정에서 전반적으로 얼마나 안전하다고 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 불안하다	다소 불안한 편이다	보통이다	안전한 편이다	매우 안전하다
①	②	③	④	⑤
→ B8-1로 이동		→ B9으로 이동		

B8-1. (거래 안전) 거래 과정에서 가장 불안하게 느낀 부분은 무엇입니까? [1개 선택]

- ① 개인정보 유출 우려
- ② 결제 과정의 안전성
- ③ 판매자 신뢰도
- ④ 제품 배송의 안전성
- ⑤ 기타(_____)

[Prog : 보기 로테이션]



B9. (개인정보)귀하는 '중고거래'를 하는 과정에서 개인정보 유출의 위험성을 어느 정도 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 낮음	다소 낮음	보통	다소 높음	매우 높음
①	②	③	④	⑤

B10. (개인정보)그렇다면, 귀하는 '중고거래'를 하는 과정에서 개인정보 유출 피해를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

① 있다

② 없다



평가시장

해외직구(SQ4-1=38-1~38-5)

B1. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해)귀하께서는 해외직구와 관련해 다음과 같은 피해를 경험한 적이 있습니까? [행별 1개 선택]

항목	경험한 적 있다	경험한 적 없다
1) 가격(배송/반품비용, 세금 등 포함)	①	②
2) 결제, 청구서 발행, 청구	①	②
3) 배송이나 상품/서비스 제공 관련	①	②
4) 받은 상품 또는 서비스 관련	①	②
5) 이용약관 관련(계약 철회 및 반품은 제외)	①	②
6) 계약 취소/철회 및 반품	①	②
7) 컴플레인처리, 보상, 품질보증/보장 관련	①	②
8) 속임수, 모조품 및 기타 사기 행위 관련	①	②

[Prog : 항목 로테이션]

B1-1. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해)그렇다면, '가격(배송/반품비용, 세금 등 포함)' 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 같은 상품/서비스에 대해 더 높은 가격이 청구됨(거주지, 개인정보로 인해 차별을 받아 가격이 변동된 경우 등)
- ② 갑자기 가격이 인상됨(당초 제시된 가격이 더 이상 적용되지 않는 경우)
- ③ 확실치 않거나 복잡한 가격 책정/관세 부과
- ④ 오해를 일으키거나 부정확한 가격표시(숨겨진 비용, 표시된 것보다 높은 배송비, 불명확한 화폐 등)

[Prog : B1의 1)에서 ① 응답자만 질문]

B1-2. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해)그렇다면, '결제, 청구서 발행, 청구' 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 청구서, 영수증 또는 고지서가 실제 구매한 상품/서비스 내역과 다름(같은 상품이나 서비스에 대해 이중 청구되는 경우 등)
- ② 판매자가 불합리한 요금 청구 방식을 이용함

[Prog : B1의 2)에서 ① 응답자만 질문]



B1-3. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, ‘배송이나 상품/서비스 제공 관련’ 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 제공/배송된 상품·서비스가 불완전하거나 아예 받지 못함(항공 결항/취소, 구매한 상품·서비스의 다운로드 및 스트리밍 실패, 부품 누락 등)
- ② 판매자가 명시한 것보다 상품·서비스가 매우 늦게 제공/배송됨
- ③ 서비스 제공이 갑작스럽게 중단됨
- ④ 요청하지 않은 상품·서비스를 배송/제공받음

[Prog : B1의 3)에서 ① 응답자만 질문]

B1-4. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, ‘받은 상품 또는 서비스 관련’ 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 상품·서비스에 문제가 있거나 작동하지 않음
- ② 상품·서비스가 손상 피해를 일으킴
- ③ 상품·서비스가 판매자의 설명과 다름(색상, 크기, 모델/버전이나 규격이 상이함)
- ④ 상품·서비스가 주문 시의 설명과 다름(광고가 오해를 일으킴)
- ⑤ 상품·서비스가 안전하지 못함(위험한 포장 및 부적절한 안전관련 설명이나 라벨 부착 등)

[Prog : B1의 4)에서 ① 응답자만 질문]

B1-5. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, ‘이용약관 관련(계약 철회 및 반품은 제외)’ 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 이용약관을 찾아보고 이해하기 어려움
- ② 오해를 일으키거나 불공정한 이용약관(구매 후 나의 동의를 구하지 않고 약관을 변경하는 경우)
- ③ 약관에 정보가 누락 되었거나 불완전 약관(판매자 정보, 제품 특성, 배송비 등 누락 되거나 불명확함 포함)
- ④ 주문 확인서 누락 또는 잘못된 내용 기재

[Prog : B1의 5)에서 ① 응답자만 질문]

B1-6. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, ‘계약 취소/철회 및 반품’ 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 반품 또는 계약 취소/철회권을 행사할 수 없었음
- ② 예상치 못했던 이유로 인해 계약/주문을 취소하게 됨(과도하게 긴 가입기간, 판매자가 동의없이 계약을 갱신, 서비스 제공자가 변경됨)
- ③ 반품이 어려움(높은 반품 비용, 정보 누락)
- ④ 반품한 제품 또는 철회/취소한 서비스에 대한 환불이 지연되거나 불완전함

[Prog : B1의 6)에서 ① 응답자만 질문]

B1-7. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, ‘컴플레인처리, 보상, 품질보증/보장’ 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① A/S, 고객 서비스, 컴플레인 처리 문제(판매사에 연락이 어려운 경우, 불만족스러운 컴플레인 해소 등)
- ② 품질보증/보증 불능(수리·교체 후 예상치 못한 추가 비용 청구, 수리 지연, 비효율적 수리 등)
- ③ 손실, 손상피해, 상해에 대한 보상금이 부적절하거나 전혀 보상받지 못함

[Prog : B1의 7)에서 ① 응답자만 질문]



B1-8. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, '속임수, 모조품 및 기타 사기 행위' 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 내 결제 정보나 개인정보가 잘못 사용되거나 유출, 도난당함
- ② 상품·서비스가 의도적으로 배송 또는 제공되지 않음(판매자/제공자가 가짜인 경우 등)
- ③ 모조품이나 가짜 서비스를 받음

[Prog : B1의 8)에서 ① 응답자만 질문]

B2. (구매 상품) 귀하가 최근 1년 내 해외직구로 구매하신 상품은 무엇입니까? 구매한 경험이 있는 상품을 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 성인용 의류, 신발류, 스포츠용품, 액세서리(가방, 장신구 등)
- ② 아동용 의류, 신발류, 스포츠용품 액세서리(가방, 장신구 등), 장난감, 교육용품(젓병, 기저귀, 유모차 등) 포함
- ③ 가구, 가정용품, 실내장식용품, 원예용품 - 청소용품(세제, 걸레 등) 포함
- ④ 서적, 잡지, 신문, CD, LP, DVD, 블루레이 등 - 다운로드나 스트리밍은 제외
- ⑤ 컴퓨터기기, 전자제품(노트북, 카메라, 휴대폰, TV, 스마트 스피커 등), 가전제품(냉장고 등)
- ⑥ 개인 미용·위생용품(화장품, 뷰티·웰니스 제품, 개인 위생용품 등)
- ⑦ 의약품(비타민제 또는 건강식품 포함) - 구독형 제품은 포함되나 온라인 의료 상담이나 처방전 재발급 등은 제외
- ⑧ 식음료, 식료품
- ⑨ 자전거, 전기자전거, 오토바이, 자동차, 기타 차량 및 관련 부품
- ⑩ 다운로드 및 스트리밍 서비스(음악, 영화, TV시리즈, 이미지, 전자책, 온라인신문/잡지, 온라인게임, 소프트웨어 등) - 미디어 구독(넷플릭스, 마이크로소프트 오피스 등), 모바일 앱(운동, 언어 학습, 날씨 등) 및 소프트웨어 업그레이드 포함
- ⑪ 기타 상품이나 서비스(_____)

[Prog : 보기 로테이션]

B3. (가격영향력) 귀하가 '해외직구'를 통해 상품 구매를 결정하는 데 있어, 가격은 얼마나 영향을 미칩니까? [1개 선택]

전혀 영향을 미치지 않는다	영향을 미치지 않는다	보통이다	영향을 미친다	매우 영향을 미친다
①	②	③	④	⑤

B4. (가격 할인 신뢰도) 해외직구 사업자가 제품 가격을 할인하는 경우, 귀하께서는 사업자가 제시한 가격 할인율을 얼마나 신뢰하십니까? [1개 선택]

전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰한다	매우 신뢰한다
①	②	③	④	⑤

B5. (가격 할인 영향력) 귀하가 최종 판매가격이 동일한 다른 제품을 비교하여 구매하는 경우, 사업자가 제시한 할인율이 제품을 선택하고 구매하는 데 얼마나 영향을 미친다고 생각하십니까? [1개 선택]

전혀 영향을 미치지 않는다	영향을 미치지 않는다	보통이다	영향을 미친다	매우 영향을 미친다
①	②	③	④	⑤



B6. (중개자 신뢰도)귀하께서는 해외직구 중개업자([Prog : SQ4-1 선택응답])를 얼마나 신뢰하십니까?
[1개 선택]

전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰한다	매우 신뢰한다
①	②	③	④	⑤

B7. (판매자 신뢰도)귀하께서는 해외직구 시장([Prog : SQ4-1 선택응답])의 입점 사업자 및 제품을 얼마나 신뢰하십니까? [1개 선택]

전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰한다	매우 신뢰한다
①	②	③	④	⑤

평가시장

새벽배송(SQ4-1=39)

B1. (플랫폼 구분) 귀하가 가장 자주 이용하시는 ‘새벽배송’ 서비스는 무엇입니까? [1개 선택]

- ① 마켓컬리 ② SSG새벽배송 ③ 쿠팡 로켓프레시
④ 기타()

B2. (구매 상품)귀하가 최근 1년 내 새벽배송으로 구매하신 상품은 무엇입니까? 구매한 경험이 있는 상품을 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 성인용 의류, 신발류, 스포츠용품, 액세서리(가방, 장신구 등)
- ② 아동용 의류, 신발류, 스포츠용품 액세서리(가방, 장신구 등), 장난감, 교육용품(젓병, 기저귀, 유모차 등) 포함
- ③ 가구, 가정용품, 실내장식용품, 원예용품 - 청소용품(세제, 걸레 등) 포함
- ④ 서적, 잡지, 신문, CD, LP, DVD, 블루레이 등 - 다운로드나 스트리밍은 제외
- ⑤ 컴퓨터기기, 전자제품(노트북, 카메라, 휴대폰, TV, 스마트 스피커 등), 가전제품(냉장고 등)
- ⑥ 개인 미용·위생용품(화장품, 뷰티·웰니스 제품, 개인 위생용품 등)
- ⑦ 의약품(비타민제 또는 건강식품 포함) - 구독형 제품은 포함되나 온라인 의료 상담이나 처방전 재발급 등은 제외
- ⑧ 식음료, 식료품
- ⑨ 자전거, 전기자전거, 오토바이, 자동차, 기타 차량 및 관련 부품
- ⑩ 다운로드 및 스트리밍 서비스(음악, 영화, TV시리즈, 이미지, 전자책, 온라인신문/잡지, 온라인게임, 소프트웨어 등) - 미디어 구독(넷플릭스, 마이크로소프트 오피스 등), 모바일 앱(운동, 언어 학습, 날씨 등) 및 소프트웨어 업그레이드 포함
- ⑪ 기타 상품이나 서비스()

[Prog : 보기] 로테이션



B3. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해)귀하께서는 새벽배송과 관련해 다음과 같은 피해를 경험한 적이 있습니까? [행별 1개 선택]

항목	경험한 적 있다	경험한 적 없다
1) 가격(배송/반품비용, 세금 등 포함) - 같은 상품/서비스에 대해 더 높은 가격이 청구됨 - 갑자기 가격이 인상됨 - 확실치 않거나 복잡한 가격 책정 - 오해를 일으키거나 부정확한 가격표시	①	②
2) 배송이나 상품/서비스 제공 관련 - 제공/배송된 상품·서비스가 불완전하거나 아예 받지 못함 - 판매자가 명시한 것보다 상품·서비스가 매우 늦게 제공/배송됨 - 서비스 제공이 갑작스럽게 중단됨 - 요청하지 않은 상품·서비스를 배송/제공받음	①	②
3) 받은 상품 또는 서비스 관련 - 상품·서비스에 문제가 있거나 작동하지 않음 - 상품·서비스가 손상 피해를 일으킴 - 상품·서비스가 판매자의 설명과 다름 - 상품·서비스가 주문 시의 설명과 다름 - 상품·서비스가 안전하지 못함	①	②
4) 이용약관 관련(계약 철회 및 반품은 제외) - 이용약관을 찾아보고 이해하기 어려움 - 오해를 일으키거나 불공정한 이용약관 - 약관에 정보가 누락 되었거나 불완전 약관 - 주문 확인서 누락 또는 잘못된 내용 기재	①	②
5) 계약 취소/철회 및 반품 - 반품 또는 계약 취소/철회권을 행사할 수 없었음 - 예상치 못했던 이유로 인해 계약/주문을 취소하게 됨 - 반품이 어려움 - 반품한 제품 또는 철회/취소한 서비스에 대한 환불이 지연되거나 불완전함	①	②
6) 컴플레인처리, 보상, 품질보증/보장 관련 - A/S, 고객 서비스, 컴플레인 처리 문제 - 품질보증/보증 불능 - 손실, 손상피해, 손해에 대한 보상금이 부적절하거나 전혀 보상받지 못함	①	②
7) 속임수, 모조품 및 기타 사기 행위 관련 - 내 결제 정보나 개인정보가 잘못 사용되거나 유출, 도난당함 - 상품·서비스가 의도적으로 배송 또는 제공되지 않음 - 모조품이나 가짜 서비스를 받음	①	②

[Prog : 항목 로테이션]



B3-1. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, '가격(배송/반품비용, 세금 등 포함)' 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 같은 상품/서비스에 대해 더 높은 가격이 청구됨(거주지, 개인정보로 인해 차별을 받아 가격이 변동된 경우 등)
- ② 갑자기 가격이 인상됨(당초 제시된 가격이 더 이상 적용되지 않는 경우)
- ③ 확실치 않거나 복잡한 가격 책정
- ④ 오해를 일으키거나 부정확한 가격표시(숨겨진 비용, 표시된 것보다 높은 배송비 등)

[Prog : B3의 1)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B3-2. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, '배송이나 상품/서비스 제공 관련' 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 제공/배송된 상품·서비스가 불완전하거나 아예 받지 못함
- ② 판매자가 명시한 것보다 상품·서비스가 매우 늦게 제공/배송됨
- ③ 서비스 제공이 갑작스럽게 중단됨
- ④ 요청하지 않은 상품·서비스를 배송/제공받음

[Prog : B3의 2)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B3-3. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, '받은 상품 또는 서비스 관련' 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 상품·서비스에 문제가 있거나 작동하지 않음
- ② 상품·서비스가 손상 피해를 일으킴
- ③ 상품·서비스가 판매자의 설명과 다름(색상, 크기, 모델/버전이나 규격이 상이함)
- ④ 상품·서비스가 주문 시의 설명과 다름(광고가 오해를 일으킴)
- ⑤ 상품·서비스가 안전하지 못함(위험한 포장 및 부적절한 안전관련 설명이나 라벨 부착 등)

[Prog : B3의 3)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B3-4. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, '이용약관 관련(계약 철회 및 반품은 제외)' 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 이용약관을 찾아보고 이해하기 어려움
- ② 오해를 일으키거나 불공정한 이용약관(구매 후 나의 동의를 구하지 않고 약관을 변경하는 경우)
- ③ 약관에 정보가 누락 되었거나 불완전 약관(판매자 정보, 제품 특성, 배송비 등 누락되거나 불명확함 포함)
- ④ 주문 확인서 누락 또는 잘못된 내용 기재

[Prog : B3의 4)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B3-5. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, '계약 취소/철회 및 반품' 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 반품 또는 계약 취소/철회권을 행사할 수 없었음
- ② 예상치 못했던 이유로 인해 계약/주문을 취소하게 됨
- ③ 반품이 어려움(높은 반품 비용, 정보 누락)
- ④ 반품한 제품 또는 철회/취소한 서비스에 대한 환불이 지연되거나 불완전함

[Prog : B3의 5)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]



B3-6. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, '컴플레인처리, 보상, 품질보증/보장' 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① A/S, 고객 서비스, 컴플레인 처리 문제(판매사에 연락이 어려운 경우, 불만족스러운 컴플레인 해소 등)
- ② 품질보증/보증 불능(수리·교체 후 예상치 못한 추가 비용 청구, 수리 지연, 비효율적 수리 등)
- ③ 손실, 손상피해, 상해에 대한 보상금이 부적절하거나 전혀 보상받지 못함

[Prog : B3의 6)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B3-7. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, '속임수, 모조품 및 기타 사기 행위' 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 내 결제 정보나 개인정보가 잘못 사용되거나 유출, 도난당함
- ② 상품·서비스가 의도적으로 배송 또는 제공되지 않음(판매자/제공자가 가짜인 경우 등)
- ③ 모조품이나 가짜 서비스를 받음

[Prog : B3의 7)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B4. (가격영향력) 귀하가 '새벽배송'을 통해 상품 구매를 결정하는 데 있어, 가격은 얼마나 영향을 미칩니까? [1개 선택]

전혀 영향을 미치지 않는다	영향을 미치지 않는다	보통이다	영향을 미친다	매우 영향을 미친다
①	②	③	④	⑤

B5. (가격 할인 신뢰도) 새벽배송 사업자가 제품 가격을 할인하는 경우, 귀하께서는 사업자가 제시한 가격 할인율을 얼마나 신뢰하십니까? [1개 선택]

전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰한다	매우 신뢰한다
①	②	③	④	⑤

B6. (중개자 신뢰도) 귀하께서는 새벽배송 중개업자(마켓컬리, SSG새벽배송, 쿠팡 등)를 얼마나 신뢰하십니까? [1개 선택]

전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰한다	매우 신뢰한다
①	②	③	④	⑤

B7. (판매자 신뢰도) 귀하께서는 새벽배송 시장([Prog : B1 선택 응답])의 입점 사업자 및 제품을 얼마나 신뢰하십니까? [1개 선택]

전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰한다	매우 신뢰한다
①	②	③	④	⑤

B8. (정부정책 수요) 귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, ‘새벽배송 서비스’ 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오. [최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 ② 정부의 규제감독 강화
③ 공공의 서비스 공급 ④ 시장경쟁 활성화
⑤ 시장 문화 개선 ⑥ 충분한 가격정보 제공
⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 ⑨ 원자재 수급 안정화
⑩ 기타(_____)

[Prog : 보기 로테이션]

B9. (개인정보)귀하는 ‘새벽배송 서비스’를 이용하는 과정에서 개인정보 유출의 위험성을 어느 정도 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 낮음	다소 낮음	보통	다소 높음	매우 높음
①	②	③	④	⑤

B10. (개인정보) 그렇다면, 귀하는 ‘새벽배송 서비스’를 이용하는 과정에서 개인정보 유출 피해를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다 ② 없다



평가시장

배달앱(SQ4-1=40)

B1. (플랫폼 구분) 귀하가 가장 자주 이용하시는 '배달앱'은 무엇입니까? [1개 선택]

- ① 배달의 민족 ② 요기요 ③ 쿠팡이츠
④ 기타()

B2. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 귀하께서는 배달앱과 관련해 다음과 같은 피해를 경험한 적이 있습니까? [행별 1개 선택]

항목	경험한 적 있다	경험한 적 없다
1) 가격(배송/반품비용, 세금 등 포함) - 같은 상품/서비스에 대해 더 높은 가격이 청구됨 - 갑자기 가격이 인상됨 - 확실치 않거나 복잡한 가격 책정 - 오해를 일으키거나 부정확한 가격표시	①	②
2) 결제, 청구서 발행, 청구	①	②
3) 배송이나 상품/서비스 제공 관련 - 제공/배송된 상품·서비스가 불완전하거나 아예 받지 못함 - 판매자가 명시한 것보다 상품·서비스가 매우 늦게 제공/배송됨 - 서비스 제공이 갑작스럽게 중단됨 - 요청하지 않은 상품·서비스를 배송/제공받음	①	②
4) 받은 상품 또는 서비스 관련 - 상품·서비스가 판매자의 설명과 다름 - 상품·서비스가 주문 시의 설명과 다름	①	②
5) 이용약관 관련(계약 철회 및 반품은 제외) - 이용약관을 찾아보고 이해하기 어려움 - 오해를 일으키거나 불공정한 이용약관 - 약관에 정보가 누락 되었거나 불완전 약관 - 주문 확인서 누락 또는 잘못된 내용 기재	①	②
6) 계약 취소/철회 및 반품 - 반품 또는 계약 취소/철회권을 행사할 수 없었음 - 예상치 못했던 이유로 인해 계약/주문을 취소하게 됨 - 반품한 제품 또는 철회/취소한 서비스에 대한 환불이 지연되거나 불완전함	①	②
7) 컴플레인처리, 보상, 품질보증/보장 관련 - A/S, 고객 서비스, 컴플레인 처리 문제 - 손실, 손상피해, 상해에 대한 보상금이 부적절하거나 전혀 보상받지 못함	①	②
8) 속임수, 모조품 및 기타 사기 행위 관련	①	②

[Prog : 항목 로테이션]



B2-1. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, ‘가격(배송/반품비용, 세금 등 포함)’ 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 같은 상품/서비스에 대해 더 높은 가격이 청구됨(거주지, 개인정보로 인해 차별을 받아 가격이 변동된 경우 등)
- ② 갑자기 가격이 인상됨(당초 제시된 가격이 더 이상 적용되지 않는 경우)
- ③ 확실치 않거나 복잡한 가격 책정
- ④ 오해를 일으키거나 부정확한 가격표시(숨겨진 비용, 표시된 것보다 높은 배송비 등)

[Prog : B2의 1)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B2-2. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, ‘배송이나 상품/서비스 제공 관련’ 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 제공/배송된 상품·서비스가 불완전하거나 아예 받지 못함
- ② 판매자가 명시한 것보다 상품·서비스가 매우 늦게 제공/배송됨
- ③ 서비스 제공이 갑작스럽게 중단됨
- ④ 요청하지 않은 상품·서비스를 배송/제공받음

[Prog : B2의 3)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B2-3. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, ‘받은 상품 또는 서비스 관련’ 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 상품·서비스가 판매자의 설명과 다름(색상, 크기, 모델/버전이나 규격이 상이함)
- ② 상품·서비스가 주문 시의 설명과 다름(광고가 오해를 일으킴)

[Prog : B2의 4)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B2-4. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, ‘이용약관 관련(계약 철회 및 반품은 제외)’ 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 이용약관을 찾아보고 이해하기 어려움
- ② 오해를 일으키거나 불공정한 이용약관(구매 후 나의 동의를 구하지 않고 약관을 변경하는 경우)
- ③ 약관에 정보가 누락 되었거나 불완전 약관(판매자 정보, 제품 특성, 배송비 등 누락 되거나 불명확함 포함)
- ④ 주문 확인서 누락 또는 잘못된 내용 기재

[Prog : B2의 5)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B2-5. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, ‘계약 취소/철회 및 반품’ 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 반품 또는 계약 취소/철회권을 행사할 수 없었음
- ② 예상치 못했던 이유로 인해 계약/주문을 취소하게 됨
- ③ 반품한 제품 또는 철회/취소한 서비스에 대한 환불이 지연되거나 불완전함

[Prog : B2의 6)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]



B2-6. (전자상거래 이용 관련 소비자 불만 및 피해) 그렇다면, '컴플레인처리, 보상, 품질보증/보장' 관련 문제의 유형은 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① A/S, 고객 서비스, 컴플레인 처리 문제(판매사에 연락이 어려운 경우, 불만족스러운 컴플레인 해소 등)
 ② 손실, 손상피해, 손해에 대한 보상금이 부적절하거나 전혀 보상받지 못함

[Prog : B2의 7)에서 ① 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]

B3. (가격 영향력) 귀하가 '배달앱'을 통해 상품 구매를 결정하는 데 있어, 가격은 얼마나 영향을 미칩니까? [1개 선택]

전혀 영향을 미치지 않는다	영향을 미치지 않는다	보통이다	영향을 미친다	매우 영향을 미친다
①	②	③	④	⑤

B4. (가격 할인 신뢰도) 배달앱 사업자가 제품 가격을 할인하는 경우, 귀하께서는 사업자가 제시한 가격 할인율을 얼마나 신뢰하십니까? [1개 선택]

전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰한다	매우 신뢰한다
①	②	③	④	⑤

B5. (중개자 신뢰도) 귀하께서는 배달앱 중개업자(배달의 민족, 쿠팡이츠, 요기요 등)을 얼마나 신뢰하십니까? [1개 선택]

전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰한다	매우 신뢰한다
①	②	③	④	⑤

B6. (판매자 신뢰도) 귀하께서는 배달앱 시장([Prog : B1 선택 응답])의 입점 사업자 및 제품을 얼마나 신뢰하십니까? [1개 선택]

전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰한다	매우 신뢰한다
①	②	③	④	⑤

B7. (정부정책 수요) 귀하께서는 다음에 제시한 정부 정책 중, '배달앱' 시장 가격의 안정을 위해서는 어떤 정책이 가장 필요하다고 생각하십니까? 가장 필요한 순서대로 3개만 선택해 주십시오.

[최소 1개, 최대 3개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위()

- ① 독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지 ② 정부의 규제감독 강화
 ③ 공공의 서비스 공급 ④ 시장경쟁 활성화
 ⑤ 시장 문화 개선 ⑥ 충분한 가격정보 제공
 ⑦ 부당한 가격정보 제공행위(슈링크플레이션 등) 규제
 ⑧ 비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고 ⑨ 원자재 수급 안정화
 ⑩ 기타(_____)

[Prog : 보기 로테이션]



B8. (개인정보)귀하는 ‘배달앱 서비스’를 이용하는 과정에서 개인정보 유출의 위험성을 어느 정도 느끼셨습니까? [1개 선택]

매우 낮음	다소 낮음	보통	다소 높음	매우 높음
①	②	③	④	⑤

B9. (개인정보)그렇다면, 귀하는 ‘배달앱 서비스’를 이용하는 과정에서 개인정보 유출 피해를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

① 있다

② 없다



Section C. 소비자시장평가 - 공통질문

다음은 귀하께서 최근 구매·사용 경험이 있는 「[Prog : SQ4-1선택 보기]」 시장에 대한 소비자 평가입니다.

[Prog : 페이지 구분, Section C C8-4까지 각 질문 상단 고정]

C1. (신뢰성-사업자)귀하께서는 「[Prog : SQ4-1선택 보기]」 시장의 판매자를 얼마나 신뢰하십니까?
[1개 선택]

전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰한다	매우 신뢰한다
①	②	③	④	⑤

C2. (신뢰성-법/제도)귀하께서는 「[Prog : SQ4-1선택 보기]」 시장 관련 법·제도(소비자권익 관련 법, 제도 등)가 귀하의 소비를 보호해 줄 것이라 믿고 신뢰하십니까? [1개 선택]

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

C3. (가격공정성-정당성)귀하께서는 「[Prog : SQ4-1선택 보기]」 시장에서 구매/이용으로 얻은 품질을 고려했을 때, 판매자가 제시한 가격이 얼마나 정당하다고 생각하십니까? [1개 선택]

전혀 정당하지 않다	정당하지 않다	보통이다	정당하다	매우 정당하다
①	②	③	④	⑤

C4. (가격공정성-적정성)귀하께서는 「[Prog : SQ4-1선택 보기]」 시장에서 구매하신 상품/서비스의 가격이 얼마나 적정하다고 생각하십니까? [1개 선택]

전혀 적정하지 않다	적정하지 않다	보통이다	적정하다	매우 적정하다
①	②	③	④	⑤

C5. (선택가능성-비교용이성)귀하께서는 「[Prog : SQ4-1선택 보기]」 시장의 상품/서비스 구매·사용 시 다양한 경로를 활용해 여러 제품/서비스를 비교하는 것이 얼마나 쉽다고 생각하십니까? [1개 선택]

매우 어렵다	어렵다	보통이다	쉽다	매우 쉽다
①	②	③	④	⑤
→ C5-1로 이동		→ C6으로 이동		

C5-1. (선택가능성-비교용이성) 그렇다면, 여러 판매자의 제품/서비스를 비교하는 것이 어렵다고 생각하는 이유는 무엇입니까? [1개 선택]

- ① 제품이나 서비스의 가격이 항상 명확하지는 않았음
- ② 제품/서비스의 사양이 제공되지 않거나 불분명함
- ③ 품질, 지속기간 등 가격 이외의 측면에서 제품의 비교 방법을 알기가 어려움
- ④ 일부 제안에는 여러 제품이나 서비스가 포함되어 있어 개별 제품이나 서비스의 가격을 알기 어려움
- ⑤ 어떻게 해야할지/누구에게 물어봐야 할지 모르겠음
- ⑥ 다양한 제품과 서비스를 살펴보는데 시간이 너무 오래 걸림
- ⑦ 상품이 동일하지 않아 동등비교가 어려움

[Prog : 보기 로테이션]

C6. (선택가능성-선택다양성) 귀하께서는 ‘[Prog : SQ4-1선택 보기]’의 상품/서비스를 구매/이용하실 때, 선택할 수 있는 판매자가 충분하다고 생각하십니까? [1개 선택]

전혀 충분하지 않다	충분하지 않다	보통이다	충분하다	매우 충분하다
①	②	③	④	⑤

C7. (선택가능성-전환성)귀하께서는 ‘[\[Prog : SQ4-1선택 보기\]](#)’ 시장의 제품/서비스를 구매/이용하기 위한 노력과 비용을 고려할 때, 기존 구매/이용하던 판매자를 변경하는 것이 얼마나 쉬울 것이라 생각하십니까?

[1개 선택]

매우 어려울 것이다	어려울 것이다	보통이다	쉬울 것이다	매우 쉬울 것이다
①	②	③	④	⑤

C8. (소비자불만 및 피해)귀하께서는 ‘[Prog : SQ4-1선택 보기]’ 시장 제품 또는 서비스를 구매/이용 하시면서 소비자 불만 및 피해를 경험하신 적이 있습니까? [1개 선택]

※ 소비자불만 및 피해란?

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.

- ① 예 → C8-1로 이동 ② 아니오 → C9로 이동

C8-1. (소비자불만 및 피해) ‘[Prog : SQ4-1선택 보기]’ 시장 제품 또는 서비스를 구매/사용하시면서 경험하신 소비자 불만 및 피해의 손실 정도를 1점(매우 작음)부터 5점(매우 큼)으로 평가해 주 십시오. [1개 선택]

항목	매우 작음	<<<<<<<<<< >>>>>>>>>>			매우 큼
	1점	2점	3점	4점	5점
1) 신체적 손실 정도	①	②	③	④	⑤
2) 금전적 손실 정도	①	②	③	④	⑤
3) 시간적·심리적 손실 정도	①	②	③	④	⑤



C8-2. (소비자불만 및 피해)귀하께서는 소비자 불만 및 피해를 어떤 방식으로 문제를 제기하셨습니까? 모두 선택해 주십시오. [모두 선택]

- ① 판매자에 직접 문제 제기 → C8-3로 이동
- ② 친구 혹은 가족에게 불만 제기 → C8-4로 이동
- ③ 제3의 중재기관(한국소비자원, 소비자단체, 지자체 등)을 통해 불만 제기 → C8-4로 이동
- ④ SNS(페이스북, 블로그, 트위터 등)의 매체를 통한 불만 제기 → C8-4로 이동
- ⑤ 기타() → C8-4로 이동
- ⑥ 아무런 문제 제기 하지 않음 → C8-4로 이동

C8-3. (소비자불만 및 피해)그렇다면, 귀하께서는 판매자의 불만 처리에 대해 얼마나 만족하셨습니까? [1개 선택]

매우 불만족한다	불만족한다	보통이다	만족한다	매우 만족한다
①	②	③	④	⑤

C8-4. (소비자불만 및 피해)소비자 불만 및 피해를 겪고도 판매자에게 직접 문제를 제기하지 않았던 이유는 무엇이었습니까? [1개 선택]

- ① 문제를 일으키고 싶지 않아서
- ② 판매자를 통한 문제 제기 경로를 몰라서
- ③ 판매자에게 문제를 제기해도 아무런 효과가 없어서
- ④ 지인, SNS 등 인적 네트워크를 통한 불만처리가 더 효과적이어서
- ⑤ 불만에 대한 객관적인 판단을 얻기 위해
- ⑥ 불만을 제기할 만큼 심각한 문제가 아니어서
- ⑦ 향후 추가 구매 계획이 없어서

[Prog : C8-2에서 ① 미선택 응답자만 질문]

[Prog : 보기 로테이션]



다음은 귀하께서 최근 구매·사용 경험이 있는 「[Prog : SQ4-1선택 보기]」 시장의 소비자지향성에 대해 질문 드리겠습니다.

[Prog : 페이지 구분]

C9. (소비자지향성 중요도)「[Prog : SQ4-1선택 보기]」 시장이 소비자지향적으로 갖추어져 있는지를 평가할 때, 다음 각 항목들이 얼마나 중요하다고 생각하십니까? [행별 1개 선택]

※ 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 소비자 안전, 소비자 정보제공(알권리), 소비자의 선택, 소비자의 거래를 제한하고 있지 않은지를 말합니다.

구분	전혀 중요하지 않다	중요하지 않다	보통	중요하다	매우 중요하다
1) 신뢰성 (해당 시장의 판매자 및 법과 제도를 신뢰)	①	②	③	④	⑤
2) 가격 공정성 (가격의 정당성, 적정성의 확보)	①	②	③	④	⑤
3) 선택 가능성 (판매자가 다양하며, 소비자가 다른 판매자로의 전환이 쉬운 정도)	①	②	③	④	⑤
4) 소비자 불만 및 피해 (소비자 불만 및 피해가 적은 정도)	①	②	③	④	⑤
5) 안전성(상품·서비스 등으로 인해 신체의 다침 등의 발생이 적은 정도)	①	②	③	④	⑤
6) 품질적정성(상품·서비스의 품질이 합리적인 정도)	①	②	③	④	⑤

C10. (소비자지향성 중요도)「[Prog : SQ4-1선택 보기]」 시장이 소비자지향적으로 갖추어져 있는지를 평가할 때, 다음 각 항목들의 우선순위를 평가하여 주시기 바랍니다. 앞서 평가한 항목별 중요 수준을 고려하여 우선 순위를 평가해 주십시오. [최소 4개 선택]

▶ 1순위() / 2순위() / 3순위() / 4순위()

① 신뢰성

② 가격 공정성

③ 선택 가능성

④ 소비자 불만 및 피해



DQ. 응답자 특성 질문

마지막으로 통계 분류를 위해 몇가지만 더 질문 드리겠습니다.

DQ1. 실례지만, 귀하를 포함한 가족 전체의 월평균 소득은 얼마나 되십니까? [1개 선택]

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 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 직업은 어떻게 되십니까? [1개 선택]

- | | | |
|------------|------------------------------|--------------|
| 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. 귀하는 현재 거주하고 계신 지역에서 생활하신 지 얼마나 되었습니까? [1개 선택]

- | | | |
|-------------|--------------|------------|
| ① 1년 미만 | ② 1년~3년 미만 | ③ 3년~5년 미만 |
| ④ 5년~10년 미만 | ⑤ 10년~20년 미만 | ⑥ 20년 이상 |

DQ4. 귀하가 주로 소비하는 지역은 어디입니까? [1개 선택]

- | | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|
| ① 서울 | ② 부산 | ③ 대구 | ④ 인천 | ⑤ 광주 | ⑥ 대전 |
| ⑦ 울산 | ⑧ 세종 | ⑨ 경기 | ⑩ 강원 | ⑪ 충북 | ⑫ 충남 |
| ⑬ 전북 | ⑭ 전남 | ⑮ 경북 | ⑯ 경남 | ⑰ 제주 | |

DQ5. 귀하의 최종 학력은 어떻게 되십니까? [1개 선택]

- | | |
|----------------|-----------|
| ① 중학교 졸업 이하 | ② 고등학교 졸업 |
| ③ 대학 재학/전문대 졸업 | ④ 대학교 졸업 |
| ⑤ 대학원 졸업 이상 | |

DQ6. 귀하의 혼인 상태는 어떻게 되십니까? [1개 선택]

- | | |
|------------|------------------|
| ① 미혼 | ② 기혼 → DQ6-1로 이동 |
| ③ 기타(사별 등) | |

DQ6-1. 귀하께서는 양육하고 있는 미성년 자녀가 있습니까? [1개 선택]

- | | | | |
|---------|------|------|---------|
| ① 자녀 없음 | ② 1명 | ③ 2명 | ④ 3명 이상 |
|---------|------|------|---------|

DQ7. 귀댁의 가구 형태는 어떻게 되십니까? [1개 선택]

- | | | | |
|------------|---------|---------|---------|
| ① 1인 가구 | ② 2인 가구 | ③ 3인 가구 | ④ 4인 가구 |
| ⑤ 5인 이상 가구 | | | |

♣ 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ♣