

2015

가

안녕하십니까?

한국소비자원에서는 소비자 정책 기초자료로 활용하기 위하여 소비자가 시장을 직접 평가하는 설문조사를 실시하고 있습니다.

귀하께서 OOO 시장을 직접 이용하시면서 해당 시장에 대해 느낀 점을 솔직히 답변하여 주시길 부탁드립니다.

귀하께서 응답해 주신 정보는 통계적 분석 및 연구 목적으로만 활용되고 개인정보보호법 제15조 및 제21조에 따라 보호됩니다.

바쁘시더라도 잠시만 시간을 내시어 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

2015년 4월

지금부터 질문을 드리겠습니다.

■ 다음은 귀하께서 2014.1.1~2014.12.31 간 구매 혹은 이용 경험이 있는 재화 및 서비스 시장을 소비자관점에서 평가를 위한 질문입니다.

SQ1. 귀하께서는 지난해(2014.1.1~2014.12.31) ○○○○ 를 직접 구매해 본 경험이 있습니까?

① 예

② 아니오(다른 제품/서비스 질문)

SQ2. 언제 구매하셨습니까? (2014. 월)

Q1. ○○○○를 구매하고자 했을 때, 다른 사업자들이 판매하는 동종 재화의 품질, 가격, 기능, 디자인, 구매조건 등과 비교하기가 어떠하였습니까?

0점(어려움) 5점 10점(쉬움)

|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

※ 여기서 사업자는 재화 또는 서비스를 판매하거나 제공하는 업체를 의미하며, 일반적으로 다양한 재화를 종합적으로 판매하는 유통업체(예: 백화점, 편의점, 마트, 상점, 재래시장 등)와 다양한 판매유형(예: 국내 전자상거래, 국제전자상거래, 홈쇼핑, 전화권유 등)을 종합적으로 고려하여 답변하여 주시기 바랍니다.

Q2. 구매한 ○○○○와 관련하여 소비자문제를 경험한 적이 있습니까?

☐ 예 ☐ 아니오(Q5.로)

※ 소비자문제는 소비자가 재화 또는 서비스를 구매, 사용, 처분하는 과정에서 발생하는 경제적, 정신적, 신체적, 시간적 불이익 또는 피해를 의미하며, 대표적인 예로, 품질불량, 과대/과장광고, 교환이나 환불 거부, 허위 표시 문제, 안전사고 등이 있습니다.

Q2-1. 동 제품에 대해 얼마나 많은 소비자문제를 경험 하였습니까? ()회

Q3. ○○○○로 인해 발생한 소비자문제에 대해 어떠한 방식으로 불만을 제기하였습니까? (중복응답)

- ① 제3의 중재기관(한국소비자원, 소비자단체, 지자체 등)을 통해 불만 제기
- ② 제조업에게 직접 불만 제기
- ③ 판매업체에게 직접 불만 제기
- ④ 친구 혹은 가족에게 불만 제기
- ⑤ 기타 SNS(페이스북, 블로그, 트위터 등)의 매체를 통한 불만 제기
- ⑥ 불만 제기 하지 않음

Q4. Q3.에서 ①, ②, ③으로 응답한 경우, 불만처리가 만족스러웠습니까? ①, ②, ③을 중복 응답하신 경우 모두 불만처리의 만족도를 측정하여 주십시오.

Q4-1. ①로 응답한 경우

0점(불만족) 5점 10점(만족)

|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

Q4-2. ②로 응답한 경우

0점(불만족) 5점 10점(만족)

|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

Q4-3. ③으로 응답한 경우

0점(불만족) 5점 10점(만족)

|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

Q5. 구매한 ○○○○가 구매전 기대한 만큼 만족스러운 수준이었습니까?

0점(불만족) 5점 10점(만족)

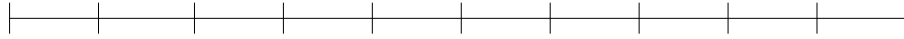
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

Q6. 구매한 ○○○○ 제조업체가 소비자보호를 위한 각종 법, 규정을 준수하고 있다고 생각하십니까?

0점(그렇지 않다)

5점

10점(그렇다)

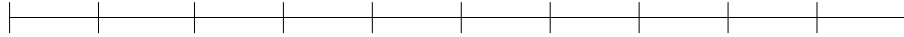


Q7. 구매한 ○○○○ 판매업체가 소비자보호를 위한 각종 법, 규정을 준수하고 있다고 생각하십니까?

0점(그렇지 않다)

5점

10점(그렇다)



Q8. 일반적으로 ○○○○○에 관한 각종 현행 법, 제도의 소비자 보호수준이 어떻다고 생각하십니까?

0점(부족하다)

5점

10점(적절하다)



Q9. ○○○○를 구매할 때, 시장에서 선택할 수 있는 다른 ○○○○ 사업자가 많다고 생각하십니까?

0점(충분하지 않다)

5점

10점(충분하다)



※ 여기서 사업자는 재화 또는 서비스를 생산·판매하거나 제공하는 업체로, 일반적으로 다양한 재화를 종합적으로 판매하는 유통업체(예: 백화점, 편의점, 마트, 상점등)는 포함하지 않습니다.

Q10. 구매 당시 ○○○○○의 가격이 만족스러웠습니까?

0점(불만족)

5점

10점(만족)



Q11. 시장에서 일반적인 ○○○○ 가격 수준이 어떻다고 생각하십니까?

0점(낮다)

5점

10점(높다)



■ 다음은 실제 사업자 변경에 대한 경험을 묻는 질문입니다.

※ 여기서 사업자는 재화 또는 서비스를 생산·판매하거나 제공하는 업체로, 일반적으로 다양한 재화를 종합적으로 판매하는 유통업체(예: 백화점, 편의점, 마트, 상점, 재래시장 등)는 포함하지 않습니다.

Q12. 이용한 ○○○○에 대해 사업자를 변경한 경험이 있습니까?

① 아니오 ② 예, 동일 사업자내에서 다른 휴대폰 단말기로 변경 ③ 예, 사업자 변경

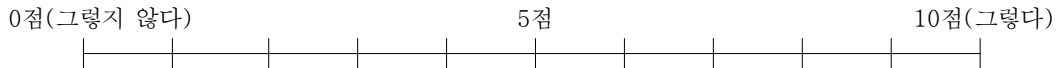
■ 다음은 실제 사업자 변경을 하지 않았지만 사업자를 변경한다고 가정했을 때, 소비자가 생각하는 변경의 쉬운 정도를 묻는 질문입니다.

※ 여기서 사업자는 재화 또는 서비스를 생산·판매하거나 제공하는 업체로, 일반적으로 다양한 재화를 종합적으로 판매하는 유통업체(예: 백화점, 편의점, 마트, 상점, 재래시장 등)는 포함하지 않습니다.

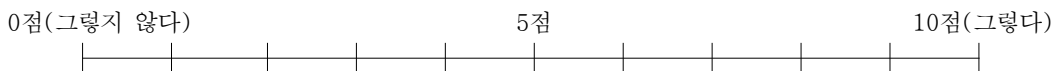
Q13. 일반적으로 ○○○○의 사업자 변경이 쉬운 것으로 생각하십니까?



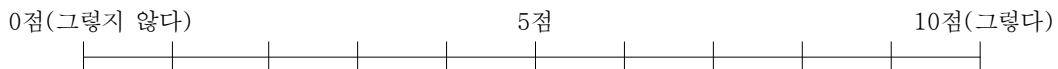
Q14. ○○○○에 대해 동일 사업자의 유사 ○○○○로 변경하려고 한다면, 쉽게 변경할 수 있을 것으로 생각하십니까?



Q15. ○○○○에 대해 다른 사업자로의 변경이 쉽다고 한다면, 사업자 변경을 고려하시겠습니까?



Q16. ○○○○에 대한 우리나라 소비자안전측면에서 안전성을 평가하여 주십시오



※ 생명이나 신체에 대한 위험인 안전사고의 대표적 예로, 품질이나 기능 결함에 따른 오작동, 유해물질 함유, 위생불량, 질병유발, 시설사고 등이 있습니다.

Q17. 구매한 ○○○○로 인한 안전사고를 경험한 적이 있습니까?

☐ 예 ☐ 아니오(Q18로)

Q17-1. 얼마나 많은 안전사고를 경험하였습니까? ()회

Q18. ○○○○를 구매하고자 할 때 다음 각 항목들을 얼마나 중요하게 생각하는지 우선순위를 정해주시기 바랍니다. (, , , , , , , , ,)

항목
① ○○○○의 다양한 정보(가격, 품질, 기능 등) 제공 수준
② ○○○○의 소비자문제 발생 정도
③ 사업자의 소비자 불만처리 수준
④ 기존에 사용한 ○○○○에 대한 만족도
⑤ 사업자의 법 준수에 대한 신뢰 정도
⑥ 사업자 선택의 다양성
⑦ 가격
⑧ 전환성
⑨ 안전성

Q19. ○○○○를 구매하고자 할 때 다음 각 항목이 얼마나 중요한지 평가해주시기 바랍니다.

0점(전혀 중요하지 않다) 5점 10점(매우 중요하다)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

항목
① ○○○○의 다양한 정보(가격, 품질, 기능 등) 제공 수준
② ○○○○의 소비자문제 발생 정도
③ 사업자의 소비자 불만처리 수준
④ 기존에 사용한 ○○○○에 대한 만족도
⑤ 사업자의 법 준수에 대한 신뢰 정도
⑥ 사업자 선택의 다양성
⑦ 가격
⑧ 전환성
⑨ 안전성

통계분석을 위한 문항

DQ1. 귀하의 성별을 말씀해주세요.

- ① 남 ② 여

DQ2. 귀하의 연령대를 말씀해주세요.

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

DQ3. 귀하가 살고 있는 지역을 말씀해주세요.

- 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

DQ4. 귀하의 최종학력은 어디까지 입니까?

- ① 중졸 이하 ② 고졸 ③ 대학교 재학중 ④ 대학교 졸업 ⑤ 대학원(석사·박사)졸업 이상

DQ5. 귀하의 결혼상태를 말씀해주세요.

- ① 미혼 ② 기혼 ③ 기타(사별 등)

DQ6. 귀하의 세대에 동거하고 있는 사람은 몇 명입니까?

- ① 성인 : _____명 ② 만 18세 이하 자녀 : _____명 => 총 _____명(응답자 포함)

DQ7. 귀하(또는 귀 가정)의 소득수준은 어느 정도라고 생각하십니까?

- ① 상 ② 중상 ③ 중하 ④ 하

DQ8. 귀하(또는 귀 가정)의 월 평균 가구소득은 대략 얼마입니까?(세후 기준)

약 _____ 만원

DQ9. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- ① 관리자·전문가 ② 사무종사자 ③ 서비스·판매종사자 ④ 농림어업 숙련종사자
⑤ 기능·기계조작 종사자 ⑥ 단순노무 종사자 ⑦ 학생 ⑧ 전업주부 ⑨ 기타()

DQ10. 최근 3년간 소비자 관련 교육(예 : 소비자기관, 단체, 문화센터, 학교 등에서 실시하는 교육 등)을 받은 경험이 있으신가요?

- ① 1~2회 ② 3~4회 ③ 5~6회 ④ 7회 이상 ⑤ 없음

- 감사합니다 -