

# Survey

## ‘한국의 소비생활지표 조사’

☑ 본 조사에 응답하신 모든 내용은 통계목적 이외에는 절대 사용할 수 없으며, 통계법(제13조, 제14조)에 의거하여 비밀이 보장되고 있습니다.

안녕하십니까? 한국소비자원입니다.

한국소비자원에서는 국민 소비생활의 현황을 파악하여 건전한 소비생활 향상을 위한 제도 마련을 위해 본 설문조사를 실시하고 있습니다. 본 설문에 대한 정답은 없으며 평소 생각하시는 대로 편하게 말씀하여 주십시오. 귀하께서 응답해주신 내용은 통계 처리를 위한 자료로만 활용되므로 바쁘시더라도 많은 협조 부탁드립니다.

2015. 04



1. 최근 1년 이내 귀 닥 전체 소득의 주요 원천은 어떠합니까? 해당되는 유형을 모두 선택하여 ✓ 표시해 주시고, 각 원천별 월평균소득액을 적어 주시기 바랍니다. (1인 가구는 본인 소득 기재)=>지표1,2,3

가정의 주요 소득 원천	해당 유형	월평균 소득액
• <u>근로소득</u>		약_____만원
• <u>사업소득</u> (자영업 포함)		약_____만원
• <u>재산소득</u> (이자, 배당금, 임대료 등)		약_____만원
• <u>이전소득</u> (정부보조금, 사회보험 연금 등)		약_____만원
• <u>경조소득, 퇴직금</u>		약_____만원
• <u>개인연금</u>		약_____만원

2. 현재 귀 닥의 소비생활 수준을 고려할 때, 대략 어디에 속한다고 생각하십니까?(1인 가구는 본인)  
=>지표4,5,6

상류층		중류층		하류층	
상	하	상	하	상	하

3. 지난 1년 전과 비교할 때, 귀 닥의 소득 변화는 어떠하십니까? (1인 가구는 본인)=>지표7

- ① 매우 감소                                      ② 약간 감소                                      ③ 동일  
④ 약간 증가                                      ⑤ 매우 증가

4. 지난 1년 전과 비교할 때, 귀 닥의 소비규모 변화는 어떠하십니까? (1인 가구는 본인)=>지표8

- ① 매우 감소(→문5로 이동)                      ② 약간 감소(→문5로 이동)                      ③ 동일(→문7로 이동)  
④ 약간 증가(→문6으로 이동)                      ⑤ 매우 증가(→문6으로 이동)

5. 지난 1년 전과 비교할 때, 귀 닥의 소비 규모가 감소하였다면, 그 주된 이유는 무엇입니까? 가장 중요한 이유를 3개를 선택해 주십시오. (1인 가구는 본인)=>지표17

1순위 : \_\_\_\_\_, 2순위 : \_\_\_\_\_, 3순위 : \_\_\_\_\_

- ① 소득 감소                                      ② 자산 감소                                      ③ 부채 증가  
④ 물가 인상                                      ⑤ 노후준비 부담 증가                                      ⑥ 실직 우려 증가  
⑦ 주거비 부담 증가                                      ⑧ 비소비 지출 증가(세금, 보험, 이자 등)                                      ⑨ 가족 식생활비 감소  
⑩ 자녀 교육비 감소                                      ⑪ 가족 의료비 감소                                      ⑫ 기타( → 문7로 이동 )

6. **지난 1년 전과 비교**할 때 귀 닥의 **소비 규모가 증가**하였다면, 그 주된 이유는 무엇입니까? 가장 중요한 이유를 3개를 선택해 주십시오. (1인 가구는 본인) =>지표16

1순위 : \_\_\_\_\_, 2순위 : \_\_\_\_\_, 3순위 : \_\_\_\_\_

- ① 소득 증가
- ② 자산 증가
- ③ 부채 감소
- ④ 물가 안정
- ⑤ 노후준비 부담 감소
- ⑥ 실직 우려 감소
- ⑦ 주거비 부담 감소
- ⑧ 비소비 지출 감소(세금, 보험, 이자 등)
- ⑨ 가족 식생활비 증가
- ⑩ 자녀 교육비 증가
- ⑪ 가족 의료비 증가
- ⑫ 기타( )

7. 지난 1년간 귀 닥의 **소비생활 수준은 이웃과 지인, 동료에 비해** 상대적으로 어느 정도라고 생각하십니까? (1인 가구는 본인) =>지표10

- ① 매우 낮다
- ② 약간 낮다
- ③ 비슷하다
- ④ 약간 높다
- ⑤ 매우 높다

8. **1년 후 귀 닥의 소득 및 소비**는 어떻게 변할 것이라고 예측하십니까? (1인 가구는 본인) =>지표11,12

질 문	크게 감소	약간 감소	변화 없음	약간 증가	크게 증가
• 소득 변화 예측					
• 소비 변화 예측					

9. **최근 1년간 귀 닥의 지출 중, 경제적 부담을 느낀 항목**은 무엇입니까? 가장 부담을 느낀 항목을 순서대로 3개를 선택해 주십시오. (1인 가구는 본인) =>지표14,15

1순위 : \_\_\_\_\_, 2순위 : \_\_\_\_\_, 3순위 : \_\_\_\_\_

- ① 의생활비
- ② 식생활비(주식, 부식, 외식 등)
- ③ 주생활비(전월세비, 관리비 등)
- ④ 의료비
- ⑤ 교육비
- ⑥ 노인돌봄·영유아 보육비
- ⑦ 정보통신비
- ⑧ 교통·자동차유지비
- ⑨ 여가여행비
- ⑩ 경조사비
- ⑪ 공공서비스비(도시·가스·전기·수도요금 등)
- ⑫ 보건위생비
- ⑬ 저축·투자금
- ⑭ 개인보험·개인연금
- ⑮ 내구재구입비(자동차, 가구, 가전 등)
- ⑯ 경상비경상 세금
- ⑰ 국민연금·사회보험
- ⑱ 원리금상환

10. **1년 후 귀 닥의 가계지출 중 경제적 부담이 더욱 늘어날 항목**은 무엇입니까? 순서대로 3개를 선택해 주십시오. (1인 가구는 본인) =>지표18

1순위 : \_\_\_\_\_, 2순위 : \_\_\_\_\_, 3순위 : \_\_\_\_\_

- ① 의생활비
- ② 식생활비(주식, 부식, 외식 등)
- ③ 주생활비(전월세비, 관리비 등)
- ④ 의료비
- ⑤ 교육비
- ⑥ 노인돌봄·영유아 보육비
- ⑦ 정보통신비
- ⑧ 교통·자동차유지비
- ⑨ 여가여행비
- ⑩ 경조사비
- ⑪ 공공서비스비(도시·가스·전기·수도요금 등)
- ⑫ 보건위생비
- ⑬ 저축·투자금
- ⑭ 개인보험·개인연금
- ⑮ 내구재구입비(자동차, 가구, 가전 등)
- ⑯ 경상비경상 세금
- ⑰ 국민연금·사회보험
- ⑱ 원리금상환

11. 최근 1년 동안 귀 닻의 소비지출 규모에 대해 얼마나 만족하십니까? (1인 가구는 본인)=>지표104

- ① 전혀 불만족                      ② 대체로 불만족                      ③ 보통  
④ 대체로 만족                      ⑤ 매우 만족                      ⑥ 잘 모르겠다

12. 최근 3년 이내 아래 각각에 대해 참여 경험이 있으신 지, 향후 참여 의사가 있으신 지 표시해 주십시오.

=>지표21,22

	참여 경험		향후 참여 의사 [참여 경험이 없는 분들도 응답]			
	있다	없다	전혀 없다	별로 없다	많다	이주 많다
• <u>소비자교육</u> (소비자로서 올바른 권리행사, 물품구매 판단능력 향상, 소비자피해예방 및 대처 등에 대해 학교나 사회에서의 교육)						
• <u>소비자리콜</u> (식품, 공산품, 자동차 등의 결함이나 하자로 인해 실시되는 제품 리콜 시 참여 경험)						

13. 귀하께서는 지난 1년 동안 미디어(방송, 신문, 잡지, 인터넷, SNS 등)를 통한 정보나 기사 등을 보고 자신의 구매행동(구매방법, 구매가격, 구매처, 구매제품 등)을 바꾼 경험이 있습니까?=>지표23

- ① 있다                      ② 없다

14. 귀하께서는 지난 1년간 상품이나 서비스를 구매 후 ‘결함이나 하자’ 등으로 인해 사업자에게 불만을 제기하고 싶은 적이 있으셨습니까?=>지표24

- ① 있다(\_\_\_\_\_회) (→문15로 이동)                      ② 없다 (→문18로 이동)

15. (불만을 제기하고 싶은 경험이 있는 경우) 이 때 사업자에게 이의제기를 하셨습니까?=>지표24

- ① 하였다(\_\_\_\_\_회) (→문16으로 이동)                      ② 하지 않았다 (→문18로 이동)

16. 귀하께서는 사업자에게 이의제기를 통한 불만처리에 만족하셨습니까?=>지표25

- ① 불만족 (→문17로 이동)                      ② 만족 (→문18로 이동)

17. 사업자의 추가조치에 대해 불만족하였을 때 귀하는 어떻게 행동하셨습니까?=>지표25

- ① 더 이상 조치를 취하지 않았다  
② 소비자관련기관 및 단체에 소비자상담, 피해구제를 접수하였다  
③ 정부부처의 민원센터 등에 상담하였다  
④ 인터넷(구매사이트, 포털, 블로그, SNS 등)에 불만글을 게시하였다  
⑤ 기타( \_\_\_\_\_ )

18. 다음은 제품 구매나 거래 시 **사업자와 분쟁을 경험한 경우, 해결방법**과 관련된 내용입니다. 각각에 대해 알고 계시는지, 알고 계신다면, 분쟁해결 용이성은 어떠한지 표시해 주십시오. =>지표27,28

소비자분쟁해결 방법	인지도		분쟁해결 용이성 [해당 방법을 아시는 분만 응답]			
	안다	모른다	전혀 용이하지 못함	별로 용이하지 않음	용이	아주 용이
• <b>소비자분쟁조정제도(ADR)</b>						
• <b>법원 소송(사법적 해결)</b>						

19. 귀하께서는 **최근 5년 이내 소비자단체, 정부, 기업의 소비자참여활동** 경험이 있습니까? =>지표29,30  
참여 경험이 있으신 지, 향후 참여 의사가 있으신지 표시해 주십시오.

소비자참여 활동	참여 경험		향후 참여 의사 [참여 경험이 없는 분들도 응답]			
	있다	없다	전혀 없다	별로 없다	많다	매우 많다
• <b>소비자단체 참여활동</b> (회원가입, 캠페인 동참, 단체 주관행사 참여 등)						
• <b>정부정책 참여활동</b> (정책평가단 활동, 정책프로슈머, 민원 제기 등)						
• <b>기업경영 참여활동</b> (제품 테스트단, 모니터요원, 음부즈만, 프로슈머 등)						

20. 최근 1년간 귀하는 **지속가능소비 생활**을 위해 각 분야별로 **어느 정도로 실천**하셨는지 해당하는 곳에  
✓표시해 주십시오. =>지표31,32

분야	전혀 실천 못함	대체로 실천 못함	보통 실천	대체로 실천	매우 잘 실천
• <b>친환경상품 구매</b> (농수축산물, 식품, 생활용품, 공산품, 가전제품 등)					
• <b>에너지 절약</b> (자원 절약, 전기기기 사용 절감, 대중교통이용 등)					
• <b>자원 재활용</b> (쓰레기 분리수거, 재활용품 수거, 중고품 이용 등)					
• <b>녹색실천 선도</b> (가족지인 실천독려, 정부시책 참여, 지역사회 캠페인참여)					
• <b>윤리소비 실천</b> (공정무역제품 구매, 비윤리 기업제품 불매 등)					

21. 다음 소비생활 중 귀하의 **삶에 가장 중요한 소비분야**는 무엇이라고 생각하십니까?=>지표108  
3개를 선택해 주십시오. (                  ,                  ,                  )

- ① 의생활 [의류·신발·가방 등 피복류 구매, 세탁·수선서비스 이용]
- ② 식생활 [식료품 구매, 외식서비스(포장·배달 포함) 이용, 기호식품, 건강식품 이용]
- ③ 주생활 [전월세비, 주택관리·연료비 지출, 가구·가전·부엌용품 구매, 주택수리]
- ④ 의료서비스 [병원 진료, 치과 치료, 의약품 이용]
- ⑤ 교육서비스 [학원·보습 교육, 학습지, 정규교육을 위한 교재·교구 이용]
- ⑥ 정보통신서비스 [정보통신기기 구매, 우편·전화·인터넷·휴대폰 서비스 이용]
- ⑦ 자동차·교통서비스 [자동차 구매(신차·중고차), 주유서비스, 차량 수리·점검서비스 이용, 대중교통 이용]
- ⑧ 금융서비스 [저축, 대출, 투자, 보험 등 금융상품 거래]
- ⑨ 경조사지원서비스 [결혼식, 장례식, 돌, 회갑, 관혼상제 등 가족행사 지원서비스 이용]
- ⑩ 뷰티·헬스서비스 [이미용서비스, 피부·체형관리, 대중체육시설 이용, 기타 건강관리 서비스 이용]
- ⑪ 문화여가서비스 [문화관광(공연·영화·스포츠·전시), 도서·음반 등 콘텐츠 구매, 국내외 여행서비스 이용]

**※ 일러두기 : “소비자만족이란?”**  
지속적이고 반복적으로 이루어지고 있는 **소비생활이 사전 기대에 비해 어느 정도 충족되는지의 정도**를 뜻합니다.

22. 최근 1년 이내 귀하가 경험하신 **소비생활에 대한 만족 정도**를 아래에 표시해 주십시오.=>지표109,110

소비생활 분야	← 매우 불만족      보통      매우 만족 →										잘 모름
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>의생활</b> [의류·신발·가방 등 피복류 구매, 세탁·수선서비스 이용]</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>식생활</b> [식료품 구매, 외식서비스(포장·배달 포함) 이용, 기호식품, 건강식품 이용]</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>주생활</b> [전월세비, 주택관리·연료비 지출, 가구·가전·부엌용품 구매, 주택수리]</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>의료서비스</b> [병원 진료, 치과 치료, 의약품 이용]</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>교육서비스</b> [학원·보습 교육, 학습지, 정규교육을 위한 교재·교구 이용]</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>정보통신서비스</b> [정보통신기기 구매, 전화·우편·인터넷·휴대폰 서비스 이용]</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>자동차·교통서비스</b> [자동차 구매(신차·중고차), 주유서비스, 차량 수리·점검서비스, 대중교통 이용]</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>금융서비스</b> [저축, 대출, 투자, 보험 등 금융상품 거래]</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>경조사지원서비스</b> [결혼식, 장례식, 돌, 회갑, 관혼상제 등 가족행사 지원서비스 이용]</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>뷰티·헬스서비스</b> [이미용서비스, 피부·체형관리, 대중체육시설 이용, 기타 건강관리 서비스 이용]</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>문화여가서비스</b> [문화관광(공연·영화·스포츠·전시), 도서·음반 등 콘텐츠 구매, 국내외 여행서비스 이용]</li> </ul>											

※ **일러두기 : “소비자문제란?”**

직접적인 소비자피해 뿐 아니라 소비생활의 불만이나 장애요인, 불편사항 등을 포함합니다.

23. 최근 **1년간 의생활**에서 귀하가 주로 경험했던 **소비자문제**는 무엇이었습니까?

해당하는 곳에 모두  표시해 주십시오. =>지표67,68

<p>• <b>의류·신발·가방 구매</b> [해당하는 곳 모두 표시]</p>	<p>① 품질 불량 ③ 위해 물질 등 안전 불안 ⑤ 현명한 소비를 위한 교육 부족 ⑦ 교환·환불·배상 어려움 ⑨ 기타(                    )</p>	<p>② 품질에 비해 비싼 가격 ④ 제품 선택을 위한 정보 부족 ⑥ 거짓·과장·기만 표시 광고 ⑧ 분쟁 시 피해구제의 어려움 ⑩ 없다</p>
<p>• <b>세탁·수선서비스 이용</b> [해당하는 곳 모두 표시]</p>	<p>① 서비스·품질 불량 ③ 위해 물질 등 안전 불안 ⑤ 현명한 소비를 위한 교육 부족 ⑦ 소비자에게 불리한 거래조건 ⑨ 수선·환불·배상 어려움 ⑪ 기타(                    )</p>	<p>② 서비스에 비해 비싼 가격 ④ 서비스 선택을 위한 정보 부족 ⑥ 거짓·과장·기만 표시 광고 ⑧ 사업자 계약불이행, 부당행위 ⑩ 분쟁 시 피해구제의 어려움 ⑫ 없다</p>

24. 최근 **1년간 식생활**에서 귀하가 주로 경험했던 **소비자문제**는 무엇입니까?

해당하는 곳에 모두  표시해 주십시오. =>지표69,70

<p>• <b>식료품 구매</b> [해당하는 곳 모두 표시]</p>	<p>① 품질 불량 ③ 위해 물질 등 안전 불안 ⑤ 현명한 소비를 위한 교육 부족 ⑦ 교환·환불·배상 어려움 ⑨ 기타(                    )</p>	<p>② 품질에 비해 비싼 가격 ④ 제품 선택을 위한 정보 부족 ⑥ 거짓·과장·기만 표시 광고 ⑧ 분쟁 시 피해구제의 어려움 ⑩ 없다</p>
<p>• <b>외식서비스 이용</b> [해당하는 곳 모두 표시]</p>	<p>① 서비스·품질 불량 ③ 위해물질 등 안전 불안 ⑤ 현명한 소비를 위한 교육 부족 ⑦ 소비자에게 불리한 거래조건 ⑨ 취소·환불·배상 어려움 ⑪ 기타(                    )</p>	<p>② 서비스에 비해 비싼 가격 ④ 서비스 선택을 위한 정보 부족 ⑥ 거짓·과장·기만 표시 광고 ⑧ 사업자 계약불이행, 부당행위 ⑩ 분쟁 시 피해구제의 어려움 ⑫ 없다</p>



25. 최근 1년간 아래 식품을 구입하거나 음식을 섭취할 때, 귀하는 위해가 발생할까 어느 정도로 불안하십니까?

=>지표72,73

품목/장소		매우 불안	약간 불안	약간 안심	매우 안심	잘 모름	
구입 식품	국산	• 농산물(곡류/채소/과일)					
		• 수산물(활어/조개/해조류)					
		• 축산물(소/돼지/닭고기)					
	수입	• 농산물(곡류/채소/과일)					
		• 수산물(활어/조개/해조류)					
		• 축산물(소/돼지/닭고기)					
	구입 식품	• 절임식품(김치/장아찌/젓갈류)					
		• 즉석·간편식품(라면/시리얼/패스트푸드)					
		• 훈연식품(햄/베이컨/소시지)					
		• 냉동포장식품(냉동만두/냉동피자/냉동치킨)					
• 우유·유가공품(우유/요거트/치즈/분유)							
• 빵·과자류(빵/케익/스낵/비스킷)							
• 생수·음료(물/청량음료/과실음료/스포츠음료)							
• 건강식품(영양제/건강보조식품)							
섭취 장소	• 학교 앞 판매(길거리매장/분식점/편의점/식당)						
	• 단체급식(학교 급식/회사 식당)						
	• 휴게소(고속도로)						
	• 일반 음식점(외식/포장/배달)						

※ 일러두기 : “소비자문제란?”

직접적인 소비자피해 뿐 아니라 소비생활의 불만이나 장애요인, 불편사항 등을 포함합니다.

26. 최근 1년간 주생활에서 귀하 및 가족이 주로 경험했던 소비자문제는 무엇입니까?

해당하는 곳에 모두 ✓ 표시해 주십시오. =>지표74,75

• <u>가전, 가구, 부속용품</u> [해당하는 곳 모두 표시]	① 품질 불량	② 품질에 비해 비싼 가격
	③ 위해 물질 등 안전 불안	④ 제품 선택을 위한 정보 부족
	⑤ 현명한 소비를 위한 교육 부족	⑥ 거짓·과장·기만 표시 광고
	⑦ 교환·수리·환불·배상 어려움	⑧ 분쟁 시 피해구제의 어려움
	⑨ 기타( )	⑩ 없다
• <u>주택수리·인테리어</u> [해당하는 곳 모두 표시]	① 서비스·품질 불량	② 서비스에 비해 비싼 가격
	③ 위해 물질 등 안전 불안	④ 서비스 선택을 위한 정보 부족
	⑤ 현명한 소비를 위한 교육 부족	⑥ 거짓·과장·기만 표시 광고
	⑦ 소비자에게 불리한 거래조건	⑧ 사업자 계약불이행, 부당행위
	⑨ 교환·보수·환불·배상 어려움	⑩ 분쟁 시 피해구제의 어려움
	⑪ 기타( )	⑫ 없다



※ 일러두기 : “소비자문제란?”

직접적인 소비자피해 뿐 아니라 소비생활의 불만이나 장애요인, 불편사항 등을 포함합니다.

30. 최근 1년간 경조사지원서비스(결혼식, 장례식, 회갑, 돌잔치 등) 이용 시 귀하 및 가족이 경험했던 소비자문제는 무엇입니까? 해당하는 곳에 모두 ✓ 표시해 주십시오. =>지표80

- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| ① 서비스·품질 불량        | ② 서비스에 비해 비싼 가격     |
| ③ 안전사고 불안          | ④ 서비스 선택을 위한 정보 부족  |
| ⑤ 현명한 이용을 위한 교육 부족 | ⑥ 거짓·과장·기만 표시 광고    |
| ⑦ 소비자에게 불리한 거래조건   | ⑧ 사업자의 계약 불이행, 부당행위 |
| ⑨ 피해 시 환불·배상의 어려움  | ⑩ 계약 후 해지의 어려움      |
| ⑪ 분쟁 시 피해구제의 어려움   | ⑫ 기타( )             |
| ⑬ 없다               |                     |

31. 최근 1년간 이동통신(휴대폰)서비스 이용 시 귀하가 경험했던 소비자문제는 무엇입니까? 해당하는 곳에 모두 ✓ 표시해 주십시오. =>지표81

- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| ① 서비스·품질 불량        | ② 서비스에 비해 비싼 요금, 가격 |
| ③ 소비자안전 우려         | ④ 서비스 선택을 위한 정보 부족  |
| ⑤ 현명한 이용을 위한 교육 부족 | ⑥ 거짓·과장·기만 표시 광고    |
| ⑦ 소비자에게 불리한 거래조건   | ⑧ 사업자의 계약 불이행, 부당행위 |
| ⑨ 피해 시 환불·배상의 어려움  | ⑩ 계약해제, 중도해지 어려움    |
| ⑪ 분쟁 시 피해구제의 어려움   | ⑫ 기타( )             |
| ⑬ 없다               |                     |

32. 최근 자동차 이용과 관련하여 귀하나 가족이 주로 경험했던 소비자문제는 무엇입니까? 해당하는 곳에 모두 ✓ 표시해 주십시오.=>지표82,83

<p>• <b>신차 구매</b> [해당하는 곳 모두 표시]</p>	<p>① 품질 불량</p> <p>② 품질에 비해 비싼 가격</p> <p>③ 차량 결함 등 안전 불안</p> <p>④ 차량 선택을 위한 정보 부족</p> <p>⑤ 현명한 구매를 위한 교육 부족</p> <p>⑥ 거짓·과장·기만 표시 광고</p> <p>⑦ 소비자에게 불리한 거래조건</p> <p>⑧ 사업자의 계약 불이행, 부당행위</p> <p>⑨ 교환·수리·환불·배상 어려움</p> <p>⑩ 분쟁 시 피해구제의 어려움</p> <p>⑪ 기타( )</p> <p>⑫ 없다</p>
<p>• <b>정비·수리서비스</b> [해당하는 곳 모두 표시]</p>	<p>① 서비스·품질 불량</p> <p>② 서비스에 비해 비싼 요금, 가격</p> <p>③ 서비스불량으로 안전 우려</p> <p>④ 서비스 선택을 위한 정보 부족</p> <p>⑤ 현명한 이용을 위한 교육 부족</p> <p>⑥ 거짓·과장·기만 표시 광고</p> <p>⑦ 소비자에게 불리한 거래조건</p> <p>⑧ 사업자의 계약 불이행, 부당행위</p> <p>⑨ 피해 시 환불·배상의 어려움</p> <p>⑩ 계약 후 해지의 어려움</p> <p>⑪ 분쟁 시 피해구제의 어려움</p> <p>⑫ 기타( )</p> <p>⑬ 없다</p>

33. 최근 1년간 아래와 같은 **교통·운송 수단**을 이용하시면서 안전사고나 위해에 대한 귀하의 불안감은 어느 정도였습니까? 아래 문항별 각각 해당하는 곳에  표시해 주십시오. =>지표84,85

분야	매우 불안	약간 불안	약간 안심	매우 안심	잘 모름
• <b>개인차량</b> (자동차, 오토바이, 자전거 등)					
• <b>대중교통</b> (버스, 지하철, 기차 등)					
• <b>특수교통</b> (항공, 선박 등)					
• <b>운송시설</b> (승강기, 에스컬레이터 등)					
• <b>보행시설</b> (일반보도·횡단보도·지하도등)					

34. 최근 1년간 **금융상품(저축, 대출, 투자, 보험 등)**을 거래하시면서 귀하가 경험한 문제에 대해 응답해 주시기 바랍니다. =>지표86,87

품목	전혀 아니다	아니다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다	잘 모름
• 중요정보 설명을 듣지 못했거나, 잘못된 내용을 들었다						
• 불공정약관, 부당 표시광고를 접한 경우가 있다						
• 수수료나 금리 등의 사전 답합행위의 의혹이 있다						
• 보이스포싱, 파밍 등 금융사기를 당할까 걱정된다						
• 금융상품 정보가 무슨 내용인지 이해하기 어렵다						
• 금융상품을 이용하는 것이 불안하다						
• 상품 선택에 도움이 될 만한 비교정보가 부족하다						
• 피해를 당한 경우 배상 및 분쟁해결이 어려웠다						

**※ 일러두기 : “소비자문제란?”**

직접적인 소비자피해 뿐 아니라 **소비생활의 불만이나 장애요인, 불편사항 등을 포함합니다.**

35. 최근 1년간 **뷰티·헬스서비스(이미용, 피부·체형관리, 대중체육시설 등)** 이용과 관련하여 귀하가 주로 경험했던 **소비자문제**는 무엇입니까? 해당하는 곳에 모두  표시해 주십시오. =>지표88

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| ① 서비스·품질 불량        | ② 서비스에 비해 비싼 가격    |
| ③ 소비자안전 우려         | ④ 서비스 선택을 위한 정보 부족 |
| ⑤ 현명한 소비를 위한 교육 부족 | ⑥ 거짓·과장·기만 표시 광고   |
| ⑦ 소비자에게 불리한 거래조건   | ⑧ 사업자의 계약불이행, 부당행위 |
| ⑨ 피해 시 환불·배상의 어려움  | ⑩ 계약 후 해지의 어려움     |
| ⑪ 분쟁 시 피해구제의 어려움   | ⑫ 기타( )            |
| ⑬ 없다               |                    |

36. 최근 1년간 여가생활과 관련하여 귀하가 주로 경험했던 소비지문제는 무엇입니까?

해당하는 곳에 모두  표시해 주십시오. =>지표89,90

<p>• <u>국내·외 여행서비스</u> [해당하는 곳 모두 표시]</p>	<p>① 서비스·품질 불량 ③ 소비자안전 우려 ⑤ 현명한 소비를 위한 교육 부족 ⑦ 소비자에게 불리한 거래조건 ⑨ 피해 시 환불·배상의 어려움 ⑪ 분쟁 시 피해구제의 어려움 ⑬ 없다</p>	<p>② 서비스에 비해 비싼 가격 ④ 서비스 선택을 위한 정보 부족 ⑥ 거짓·과장·기만 표시 광고 ⑧ 사업자 계약불이행, 부당행위 ⑩ 계약 후 해지의 어려움 ⑫ 기타( )</p>
<p>• <u>문화관광 서비스</u> (공연/영화/스포츠/전시 등) [해당하는 곳 모두 표시]</p>	<p>① 서비스·품질 불량 ③ 소비자안전 우려 ⑤ 현명한 소비를 위한 교육 부족 ⑦ 소비자에게 불리한 거래조건 ⑨ 피해 시 환불·배상의 어려움 ⑪ 분쟁 시 피해구제의 어려움 ⑬ 없다</p>	<p>② 서비스에 비해 비싼 가격 ④ 서비스 선택 정보 부족 ⑥ 거짓·과장·기만 표시 광고 ⑧ 사업자 계약불이행, 부당행위 ⑩ 계약 후 해지의 어려움 ⑫ 기타( )</p>

37. 최근 1년간 아래와 같은 시설이나 장소 이용 시 안전사고나 위해를 경험한 적이 있으십니까?

=>지표91,92

시설분야	최근 1년 이내 이용 경험 없음	[ 경험이 있는 분들만 응답]	
		안전사고 경험 있다	안전사고 경험 없다
• <u>스포츠관람시설</u> (야구, 축구, 농구, 배구 등)			
• <u>문화관람시설</u> (박물관, 미술관, 영화관, 공연장 등)			
• <u>놀이시설</u> (테마파크, 놀이공원, 유원지 등)			
• <u>체력단련시설</u> (헬스장, 골프장, 스포츠연습장 등)			
• <u>공원</u> (시민공원, 국·공립공원 등)			
• <u>체험시설</u> (농장체험, 전통체험, 문화체험 등)			
• <u>야영시설</u> (펜션·민박 등에서 야영, 캠핑전용장, 글램핑 등)			
• <u>국내 여행지</u> (지역축제, 유적지, 관광지 등)			
• <u>국외 여행지</u> (패키지여행, 유적지, 휴양지, 관광지 등)			

※ **일러두기 : “소비자피해란?”**

제품의 결함이나 하자 등으로 인해 신체·생명·재산 상 실제 손해의 발생을 뜻합니다.

38. 귀하는 최근 1년간 소비자피해를 경험한 적이 있습니까? =>지표93

① 있다(→문39로 이동)

② 없다(→문40으로 이동)

39. 소비자피해를 경험한 분야는 무엇입니까? 피해를 경험한 적이 있는 해당 제품(서비스)의 구매 금액, 구매 금액 대비 피해 금액율을 기재하여 주십시오. =>지표94,95,96

소비생활 분야	피해 경험 [※ 해당분야 ✓표시]	피해 제품의 구매 금액 [※ 해당 제품이 다수면 합계액]	구매금액 대비 피해율 [※ 정신적 피해 제외]
<b>의생활</b> • [의류·신발·가방 등 피복류 구매, 세탁수선서비스 이용]		( )원	( )%
<b>식생활</b> • [식료품 구매, 외식서비스(포장·배달 포함) 이용, 기호식품, 건강식품 이용]		( )원	( )%
<b>주생활</b> • [전월세비, 주택관리·연료비 지출, 가구가전부속 용품 구매, 주택수리]		( )원	( )%
<b>의료서비스</b> • [병원 진료, 치과 치료, 의약품 이용]		( )원	( )%
<b>교육서비스</b> [학원·보습 교육, 학습지, 정규교육을 위한 교재·교구 이용]		( )원	( )%
<b>정보통신서비스</b> • [정보통신기기 구매, 우편·전화·인터넷·휴대폰 서비스 이용]		( )원	( )%
<b>자동차·교통서비스</b> • [자동차 구매(신차중고차), 주유서비스, 차량 수리점검 서비스 이용, 대중교통 이용]		( )원	( )%
<b>금융서비스</b> • [저축, 대출, 투자, 보험 등 금융상품 거래]		( )원	( )%
<b>경조사지원서비스</b> • [결혼식, 장례식, 돌, 회갑, 관혼상제 등 가족행사 지원서비스 이용]		( )원	( )%
<b>뷰티·헬스서비스</b> • [이미용서비스, 피부·체형관리, 대중체육시설 이용, 기타 건강관리 서비스 이용]		( )원	( )%
<b>문화·여가서비스</b> • [문화관람(공연·영화·스포츠·전시), 도서·음반 등 콘텐츠 구매, 국내외 여행서비스 이용]		( )원	( )%
<b>기타 소비생활분야</b> [노인요양시설, 산후조리서비스, 애완견서비스 등 위에 언급되지 않은 분야]		( )원	( )%

40. 귀하께서 **매월 점포거래를 이용하는 횟수**는 어느 정도입니까? 그리고 최근 1년 이내 점포거래를 통해 상품을 구매할 때 **소비자피해를 경험한 적이 있으십니까?** =>지표97,98,103

점포거래 유형	이용 횟수			소비자피해 경험 (이용경험 있는 분들만 응답)	
	매월 이용	몇 달에 한번 이용	이용 안함	있다	없다
• 백화점	( )회				
• 대형마트	( )회				
• 편의점	( )회				
• 재래시장	( )회				

41. 귀하는 최근 1년 이내 아래와 같은 **특수판매 방식**을 통해 **상품과 서비스를 구입한 경험**이 있으십니까? 그리고 특수판매를 이용하실 때 **소비자피해를 경험한 적이 있으십니까?** =>지표99,103

특수판매 유형	1년 이내 이용 경험		소비자피해 경험 (이용경험 있는 분들만 응답)	
	있다	없다	있다	없다
• <b>다단계</b>	( )회			
• <b>방문판매</b>	( )회			
• <b>전화권유판매</b>	( )회			
• <b>계속거래</b> (정가구독, 휘트니스권 등 1개월 이상 계약 지속)	( )회			

42. 귀하가 **매월 전자상거래를 이용하는 횟수와 1회당 구매금액**은 어느 정도입니까?

최근 1년 이내 소비자피해를 경험한 적이 있으면 ✓ 표시해주시요. =>지표100,101,103

전자상거래	이용 횟수			1회당 평균 구매금액	1년 이내 피해 경험 (이용경험 있는 분들만 응답)	
	매월 이용	몇 달에 한 번 이용	이용 안함		있다	없다
국내	• TV홈쇼핑	( )회		( )원		
	• 인터넷쇼핑	( )회		( )원		
	• 모바일쇼핑	( )회		( )원		
국외	• 해외 직구	( )회		( )원		

