



2010 한국의 소비자역량 조사

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

안녕하십니까?

한국소비자원은 글로벌 사회, 지식정보화사회를 살아가는 소비자들의 역량에 대해 연구하고 있습니다. 귀하의 성의 있는 답변은 장차 소비자역량의 올바른 측정 및 평가를 통해, 궁극적으로 소비자의 권익을 증진하는 데에 귀중한 밑거름이 될 것입니다.

귀하의 응답은 통계적 방법에 따라 순수한 연구 목적으로만 사용됩니다.
모든 문항에 대하여 솔직하게, 한 문항도 빠짐없이 답변해 주시기를 거듭 부탁드립니다.
바쁘신 가운데 참여해 주셔서 감사합니다.

2010년 10월

주관기관 : 한국소비자원

III. 인구 통계학적 특성

※ 다음은 인구통계학적 특성에 대한 질문입니다. 해당되는 부분에 v표 하거나, 귀하에게 해당하는 숫자를 기입해 주십시오.

SQ1. 거주지 :	① 서울	② 인천.경기권	③ 부산.울산 경남권	④ 대구 경북권
	⑤ 대전.충청권	⑥ 광주.호남권	⑦ 강원권	
<hr/>				
SQ2. 연령 :	① 20대	② 30대	③ 40대	④ 50대 이상
<hr/>				
SQ3. 성별 :	① 남	② 여		
<hr/>				
SQ4. 혼인여부 :	① 기혼 → SQ4-1. 자녀는 있으십니까? a) 있음 b) 없음			
	② 미혼	③ 기타(이혼, 사별 등)		
<hr/>				
SQ5. 직업 :	① 전문직 (교수, 교사, 판사, 변호사, 의사, 간호사, 약사, 언론인, 연구원, 예술인 등)			
	② 경영.관리직 (종업원 10인 이상의 기업경영자, 회사나 관청의 과장 이상)			
	③ 사무직 (회사나 관청의 사무원, 기타 사무관련직 종사자)			
	④ 판매.서비스직 (판매관리자, 판매원, 미용업, 음식업 및 숙박업 등)			
	⑤ 노동.생산직 (숙련공, 기능공, 견습공, 농업, 축산업, 어업 등)			
	⑥ 자영업	⑦ 대학생.대학원생	⑧ 전업주부	
	⑨ 무직 또는 취업준비 중	⑩ 기타		
<hr/>				
SQ6. 학력 :	① 고졸 이하	② 대학 재학 중	③ 대졸	④ 대학원 이상
<hr/>				
SQ7. 월 평균 가계 구성원 : 전체소득	① 100만원 미만	② 100~200만원 미만	③ 200~300만원 미만	
	④ 300~400만원 미만	⑤ 400~500만원 미만	⑥ 500~600만원 미만	
	⑦ 600~700만원 미만	⑧ 700~800만원 미만	⑨ 800~900만원 미만	
	⑩ 900만원 이상			

I. 소비실천 편

※ 아래 나열된 문장은 일상생활의 행동에 대해 설명하고 있습니다. 각각은 자신의 실제 생활과 얼마나 일치합니까? “전혀 아니다”(①점)에서 “매우 그렇다”(⑤점) 중 해당되는 점수에 V 표 하여 주십시오.

1. 소비자재무 관련

일상생활 행동	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1 나는 재무관련 기사를 관심 있게 보고 관련서적을 찾아 읽는다.	①	②	③	④	⑤
2 나는 계획에 없던 지출은 하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
3 나는 지출내역(가계부)을 기록한다.	①	②	③	④	⑤
4 나는 미래를 대비해서 계획적으로 저축을 하거나 보험에 가입한다.	①	②	③	④	⑤
5 나는 연말정산 등 세금납부에서 최대한 절세한다.	①	②	③	④	⑤
6 나는 저축할 돈을 미리 떼어놓고 생활비를 지출한다.	①	②	③	④	⑤
7 나는 나에게 맞는 금융상품이나 금융상품 정보를 제대로 고를 수 있다.	①	②	③	④	⑤
8 나는 신용카드 결재마감일을 꼭 지킨다.	①	②	③	④	⑤
9 가족 구성원의 상황에 맞는 보험 상품 구매계획을 세워서 실천한다.	①	②	③	④	⑤
10 나는 사고나 질병으로 소득이 줄어들 때를 대비하여 비상금을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

. 소비자 재무관련(재무 설계, 자산부채관리, 위험대비) 부문이 소비생활에서 어느 정도 중요하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 중요하지 않다 ② 별로 중요하지 않다 ③ 보통이다
④ 어느 정도 중요하다 ⑤ 매우 중요하다

2. 소비자거래 관련

	일상생활 행동	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
11	나는 상품 구입 시, 주변의 사용경험 등 다양한 정보를 적극적으로 찾는다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 합리적 선택을 돕는 소비자정보지나 관련 사이트를 자주 이용한다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 인터넷, DMB, 모바일 등 뉴미디어에 나오는 정보를 단순하게 있는 그대로 받아들이지 않고 비판적으로 해석한다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 인터넷에서 내가 원하는 정보를 능숙하게 검색할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 신용카드로 결제할 때 거래날짜, 품목, 가격을 확인하고 나서 매출전표에 서명한다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 오래 쓰는 물건을 구입할 때는 액면 가격 이외의 유지관리비용 등을 미리 고려하여 선택한다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 방문 판매, 전화권유 판매, 길거리 판매 등의 불필요한 구매 권유를 거절한다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 인터넷 쇼핑몰에 들어가면 거래-이용약관을 주의하여 읽는다.	①	②	③	④	⑤
19	나는 물건을 구입할 때 다양한 상품의 가격과 품질을 비교하고 결정한다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 이동전화서비스 요금 유형을 결정할 때 사업자가 주는 정보 외에 제3자의 정보를 수집하여 살펴본다.	①	②	③	④	⑤
21	나는 물건을 배달받으면 바로 물건의 내용 및 파손 여부를 확인한다.	①	②	③	④	⑤
22	나는 전자제품을 구입할 때, A/S나 교환·환불 조건 등을 확인한다.	①	②	③	④	⑤
23	나는 가전제품을 사용할 때 취급주의사항에 따른다.	①	②	③	④	⑤

소비자 거래관련(소비자정보 이해 및 활용, 구매의사결정, 사용 및 피해해결)부문이 소비생활에서 어느 정도 중요하다고 생각하십니까?

① 전혀 중요하지 않다

② 별로 중요하지 않다

③ 보통이다

④ 어느 정도 중요하다

⑤ 매우 중요하다

3. 소비자문화 관련 24

일상생활 행동	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
24 나는 신문이나 잡지에 소비자 관련기사가 나면 주의하여 읽는다.	①	②	③	④	⑤
25 나는 정부의 소비자관련 정책에 관심을 가진다.	①	②	③	④	⑤
26 나는 내가 산 물건이 불량품이 분명한데도 상점에서 정상품으로 교환해주지 않는다면 소비자관련 기관 등에 고발할 것이다.	①	②	③	④	⑤
27 나는 다른 소비자들의 권리주장에 관심을 가진다.	①	②	③	④	⑤
28 나는 가짜 상표가 붙은 옷과 핸드백, 지갑, 시계 등을 구입한다.	①	②	③	④	⑤
29 나는 평소 쓰레기량을 줄이기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
30 나는 제품의 올바른 사용과 정보공유를 위해 동호회나 인터넷을 통해 좋은 정보를 타인에게 알린다.	①	②	③	④	⑤
31 나는 FTA 체제 등 시장경제제도의 변화가 소비생활에 어떤 영향을 미칠지에 대한 기사나 뉴스를 관심 있게 본다.	①	②	③	④	⑤
32 나는 내가 갖지 못한 유명브랜드 제품을 가진 사람 앞에서 기가 죽는다.	①	②	③	④	⑤

소비자 문화(소비자권리 주장, 소비자책임수용, 소비문화창조) 부문이 소비생활에서 어느 정도 중요하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 중요하지 않다 ② 별로 중요하지 않다 ③ 보통이다
 ④ 어느 정도 중요하다 ⑤ 매우 중요하다

II. 지식(인지) 편

※ 다음의 각 문항을 잘 읽고 자신의 생각과 일치하는 부분에 v표 하여 주십시오.

1. 소비자재무 관련

	문항	그렇다	아니다	모른다
33	재무목표는 단기(1년 이내), 중기(2~4년), 장기(5년 이상)별로 세워야 한다.	①	②	③
34	환율이 상승하면 해외여행경비가 줄어든다.	①	②	③
35	인플레이션이 발생하면 정해진 은퇴소득으로 살아가는 노부부의 구매력은 떨어진다.	①	②	③
36	정기적금이나 정기예금 등 저축성 예금에서 발생하는 모든 이자에 이자소득세가 부과된다.	①	②	③
37	예금자보호법에 의해 보장되는 최대한도는 금융기관 당 3,000만원이다.	①	②	③
38	자본시장과 금융투자에 관한 법률에 의해 은행, 증권 등 금융상품업자는 금융상품에 대해 투자자에게 설명의무를 가진다.	①	②	③
39	5만원 이상의 신용카드 및 할부금융 대금을 3개월 이상 연체한 경우, 별도의 통보절차 없이 바로 연체정보가 등록된다.	①	②	③
40	생명보험은 어릴 때 가입하는 것보다 나이가 들어서 가입하는 것이 유리하다.	①	②	③
41	실업이나 사고에 대비한 비상자금은 3~6개월 정도의 소득이 적당하다.	①	②	③

2. 소비자거래 관련 42

	문항	그렇다	아니다	모른다
42	허위과장광고를 통해 발생하는 문제에 대한 책임이 소비자에게는 전혀 없다.	①	②	③
43	상품 사용 후 올리는 소비자리뷰나 사용 후기는 모두 객관적 정보이다.	①	②	③
44	각종 표시는 소비자의 알권리를 충족시키기 위해서 제공되며, 모든 표시가 정부 및 공공기관의 승인이나 허가를 받는다.	①	②	③
45	요즘 노트북 컴퓨터나 넷 북, 스마트 폰 등에는 무선랜 카드가 대부분 장착되어 있어 무선접속장치(AP)범위 내에서는 WiBro(와이브로)를 이용하지 않고도 무선으로 초고속인터넷을 이용할 수 있다.	①	②	③
46	오픈 프라이스 제도에서는 제조업자가 가격을 정한다.	①	②	③
47	가격비교사이트를 이용하면 제품 가격의 적정선을 판단할 수 있게 된다.	①	②	③
48	미성년자가 인터넷 콘텐츠 물을 이용하고 부모의 동의 없이 요금을 결제했을 경우 원칙적으로 그 계약은 취소 가능하다.	①	②	③
49	유효기간이 지난 상품권은 사용할 수 없다.	①	②	③
50	품질 비교정보는 사업자간 가격 및 품질경쟁을 유도해서 소비자후생을 높인다.	①	②	③
51	짜퉁 상품은 진짜 상품과 같은 정도의 제품 안전수준을 가지고 있다.	①	②	③
52	사업자가 품질보증서에 표시한 품질보증기간이 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간보다 짧은 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간으로 한다.	①	②	③
53	소비자에게 책임 있는 사유로 스포츠센터 이용 계약을 중도에 해지할 경우 소비자는 남은 이용일수에 해당되는 금액을 환급 받을 수 없다.	①	②	③
54	HACCP(위해안전중점관리제도)는 식품의 제조, 유통 전 과정에서 일어날 수 있는 위험 요소를 사전에 예방하는 시스템을 인증하는 마크이다.	①	②	③

3. 소비자문화 관련 55

	문항	그렇다	아니다	모른다
55	우리나라에는 비슷한 피해를 입은 소비자가 모여 함께 소송을 제기할 수 있는 제도가 있다.	①	②	③
56	방문판매로 구입한 물품의 경우 14일 이내에 청약철회를 할 수 있다.	①	②	③
57	일부 소비자가 기업이나 소비자상담기관을 상대로 무리한 요구를 하는 것은 대다수 다른 소비자에게는 피해가 가지 않는다.	①	②	③
58	소비자는 제조물의 결함으로 인하여 생명·신체 또는 재산에 손해를 입은 경우, 사업자에게만 피해구제를 신청할 수 있다.	①	②	③
59	공정무역은 생산자에게 '가장 싼 값'이 아니라 '공정한 값'을 지불하는 거래이다.	①	②	③
60	옆의 마크는 환경오염을 일으키지 않는 제품에 부여하는 환경마크이다.	①	②	③
61	옆의 마크가 부착된 제품은 모두 친환경제품이다.	①	②	③
62	생산자와 소비자의 합성어인 프로슈머는 정보통신기술의 발달로 인해 활동이 더욱 왕성진다.	①	②	③
63	글로벌 경제의 확대는 소비자보호를 위한 법적, 제도적, 국제적 표준의 필요성을 낮춘다.	①	②	③
64	현대사회에서 소비는 개인의 정체성을 표현하고 차별화하는 하나의 수단이자, 사회문화적 산물이다.	①	②	③



III. 종합

3-1. 다음 영역 중 현재 여러분의 소비생활에서 가장 중요하다고 생각되는 것은 무엇입니까?

①	②	③
소비자재무 영역 (재무 설계, 자산부채관리, 위험대비)	소비자거래 영역 (소비자정보 이해 및 활용, 구매의사결정, 사용 및 피해해결)	소비자문화 영역 (소비자권리 주장, 소비자책임수용, 소비문화창조)

IV. 전반적 질문 및 마무리

※ 다음 문항은 소비자로서의 여러분 자신에 대한 생각을 묻고 있습니다. 평소 자신의 모습을 돌아보면서 답해 주시기 바랍니다.

4-1. 당신은 물건을 구입 한 후 다음과 같은 일이 있었습니까? 해당되는 곳에 모두 체크하십시오.

- ① 구입한 곳에 가서 불만을 이야기했다. () ② 환불한 적이 있다. ()
 ③ 교환한 적이 있다. () ④ 모두 해당사항 없다. (-> 4-5로 이동)

4-2. 지난 3년 동안 물건 구입에 대해 불만을 이야기하거나 환불 및 교환한 것을 모두 합하면 몇 번 정도입니까? ()

- ① 총 1번 ② 총 2번 ③ 총 3번 ④ 총 4번 ⑤ 총 5번 ⑥ 그 이상

4-3. 여러분은 잘못된 물건에 대해 교환 및 환불을 받을 때 얼마나 당당합니까? ()

- ① 매우 자신있는 태도 ② 상당히 자신있는 태도 ③ 그다지 자신없는 태도 ④ 거의 자신 없는 태도

4-4. 여러분은 일반 쇼핑몰이나 온라인에서 잘못된 물건에 대해 교환 및 환불받을 때 종업원으로부터 거절당하거나 소비자권리를 무시당한다는 느낌을 받은 적이 있습니까? ()

- ① 예 ② 아니오.

4-5. 귀하는 자신의 전반적인 소비생활에 대해 얼마나 만족하십니까? ()

- ① 매우 불만족스럽다 ② 비교적 불만족스럽다 ③ 보통이다
 ④ 비교적 만족스럽다 ⑤ 매우 만족스럽다

4-6. 소비자로서의 귀하 자신을 돌아볼 때, 가장 모범적인 소비자에게 100점 만점을 준다면 귀하 자신에게는 몇 점을 주시겠습니까?

⇒ _____ 점

**** 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다 ****