

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)

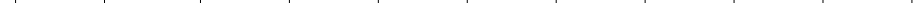
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

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

[illegible]

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)

A horizontal number line with vertical tick marks at each integer from 0 to 10. The labels are positioned above the line.

※ 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)

A horizontal number line representing a scale from 0 to 10. The left end is labeled "0점(낮다)" and the right end is labeled "10점(높다)". There are tick marks at every integer. The number 5 is written above the middle tick mark.

■ 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

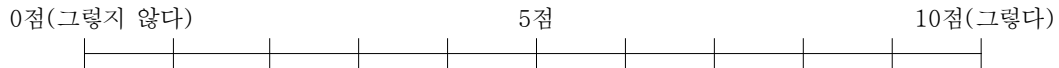
■ 다음은 실제 사업자 변경을 하지 않았지만 사업자를 변경한다고 가정했을 때, 소비자가 생각하는 변경의 쉬운 정도를 묻는 질문입니다.

※ 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.

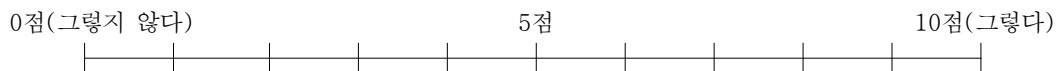
Q13. 일반적으로 ○○○○의 사업자 변경이 쉬운 것으로 생각하십니까?



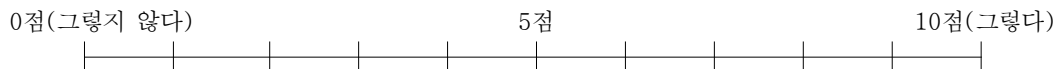
Q14. ○○○○에 대해 동일 사업자의 유사 ○○○○로 변경하려고 한다면, 쉽게 변경할 수 있을 것으로 생각하십니까?



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 -