
 <b>한국소비자원</b> Korea Consumer Agency		<h1>보도자료</h1> <p>“소비자와 함께 행복한 세상을 만들어갑니다”</p>		2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회 <b>하나 된 열정</b> <b>하나 된 대한민국</b> 	
<b>이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다.</b>					
배포일	2017년 11월 14일(화) (총 7쪽)	담당부서	정책연구실 소비자시장연구팀		
		담당자	배순영 팀장 (043-880-5671) 황미진 선임연구원 (043-880-5673)		

## 2017 소비생활지표 조사결과, 국민 소비생활만족 크게 향상

- 43.4%가 소비자문제 경험, 가격 관련 문제 경험률 높아 -

한국소비자원이 발표한 소비생활지표 조사결과에 따르면, 우리나라 소비자들이 체감하는 소비생활만족 지수가 2015년에 비해 크게 향상된 것으로 나타났다.

- ※ 한국소비자원은 국민이 체감하는 소비생활 여건, 만족, 문제 경험 등을 측정·분석하여 격년 주기로 『한국의 소비생활지표』를 발표함으로써 한국인의 현재 및 미래 소비생활을 조망함.
- ▶ 전국 20세 이상 남녀 5,000명 대상 설문조사 시행(2017.7.26.~8.22.)
  - ▶ 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±1.39%

### □ 종합 소비생활만족 76.6점, 2015년 대비 12.8점 향상, 2013년 수준 회복상승

소비자가 평가한 종합 소비생활만족 지수는 76.6점을 기록하여 2015년(63.8점) 대비 12.8점 향상됨으로써 2013년(71.6점) 수준을 회복한 것으로 나타났다.

소비생활 분야별로는 식품·외식(78.0점), 의류(77.0점), 주거(76.6점) 등 가계 필수 지출 비목의 소비생활만족 지수가 전반적으로 높아졌다.

### □ 자녀양육기 소비생활만족 높고, 은퇴기도 크게 향상

생애주기별로는 자녀양육기 소비자가 가장 높은 만족(77.9점)을 표했고, 은퇴기(76.9점)는 2015년(59.1점) 대비 큰 폭으로 상승한 것으로 조사되었다. 그밖에 부부가족기 및 독신기 소비자가 체감하는 만족도 각각 상승하였다.

### [ 한국의 소비생활만족 ]

(Base: 전체, n=5,000, 단위 : 점)



\* 2015년, 2017년 결과 비교 : 소비생활 분야별 만족 점수에 소비생활 분야별 중요도를 가중치로 반영하여 산출 ; 전체 만족 = ∑(분야별 만족 × 분야별 중요도)

## □ 경상지역의 소비생활만족 높아

지역별로는 경북(81.2점), 경남(80.6점), 부산·대구(80.5점) 등 경상권의 만족이 높아진 반면, 제주(67.8점), 세종(65.4점), 전남(65.1점), 강원(61.2점) 등의 지역은 상대적으로 낮은 수준을 보였다.

## □ 43.4%는 여전히 소비자문제 경험해

반면, 소비생활에서 문제를 경험한 소비자 비율은 43.4%로 2015년(59.6%)보다 낮아졌지만, 여전히 다수의 소비자가 소비생활 중에 문제를 경험한 것으로 나타났다.

특히, 올해 신규 조사 품목인 정보통신기술(ICT) 기기 관련 소비자문제 경험률은 19.3%로, 필수지출 비목인 식료품(24.4%), 외식서비스(23.0%), 의류·신발·가방(22.5%) 다음으로 높은 것으로 조사되어 지속적 시장개선이 필요한 것으로 보인다.

## □ 가격, 교환취소·환불·배상어려움, 안전불안 문제 경험 비율 높아

유형별로는 2015년과 마찬가지로 가격(29.2%)에서 가장 높은 문제 경험률을 보였고, 교환·취소·환불·배상 어려움(13.4%), 안전불안(12.6%) 문제와 더불어 2년 전보다 높아진 것으로 조사되었다.

특히, 사업자 계약불이행(10.5%), 분쟁시 피해구제 어려움(11.6%) 관련 문제 경험률은 상대적으로 많이 상승한 반면, 품질불량(5.9%)으로 인한 문제 경험률은 2년 전보다 6.0%p 줄었다.

한국소비자원은 소비생활지표 조사결과를 토대로 소비자권의 증진을 위한 지속적인 소비생활 여건 개선이 중요함을 강조하면서 금번 결과가 '취약분야의 소비생활 개선' 및 '지역 실정을 반영한 소비자 행정 활성화'를 뒷받침하는 증거 기반 정책 마련의 데이터로 활용될 수 있도록 다양한 경제주체를 대상으로 세부 조사결과를 공개할 예정이라고 밝혔다.

이를 통해 국내·외 소비자정책 논의 과정에 지표 분석결과를 반영하고, 지역 밀착형 소비자정책 확대 및 맞춤형 지역소비자 행정 활성화의 토대를 강화할 계획이다. 또한, 소비생활지표를 활용한 지역소비자 정책 세미나 개최 등 유관 부처와 소통·협력체계 강화를 지속해나갈 예정이라고 덧붙였다.

### 01 소비생활 종합 만족

소비생활 만족

< 전체 >

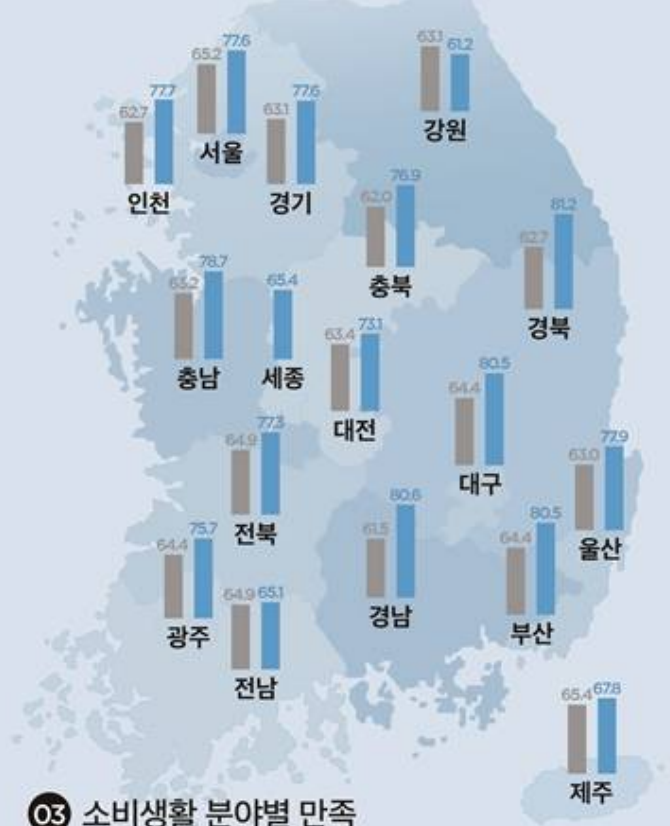


한국인의 생애주기별 만족



### 02 지역별 소비생활만족

2015 2017 (단위: 점)



### 03 소비생활 분야별 만족

2017년 (2015년 대비 상승)



# 만족

소비생활 종합 만족  
76.6점 기록  
2년전 대비 12.8p 상승

### 01 소비자문제 경험률

2015 소비자문제 경험



2017 소비자문제 경험



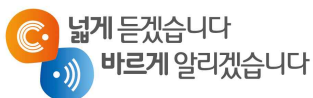
# 문제

43.4%  
 소비자문제 경험  
 가격·사업자불이행  
 문제 높음

### 02 품목별 경험률



### 03 유형별 경험률 2017년 (2015년 대비 상승)



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는  
 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.  
[www.kca.go.kr](http://www.kca.go.kr)



## < 붙임 > 2017 한국의 소비생활지표 조사결과

### □ 조사개요

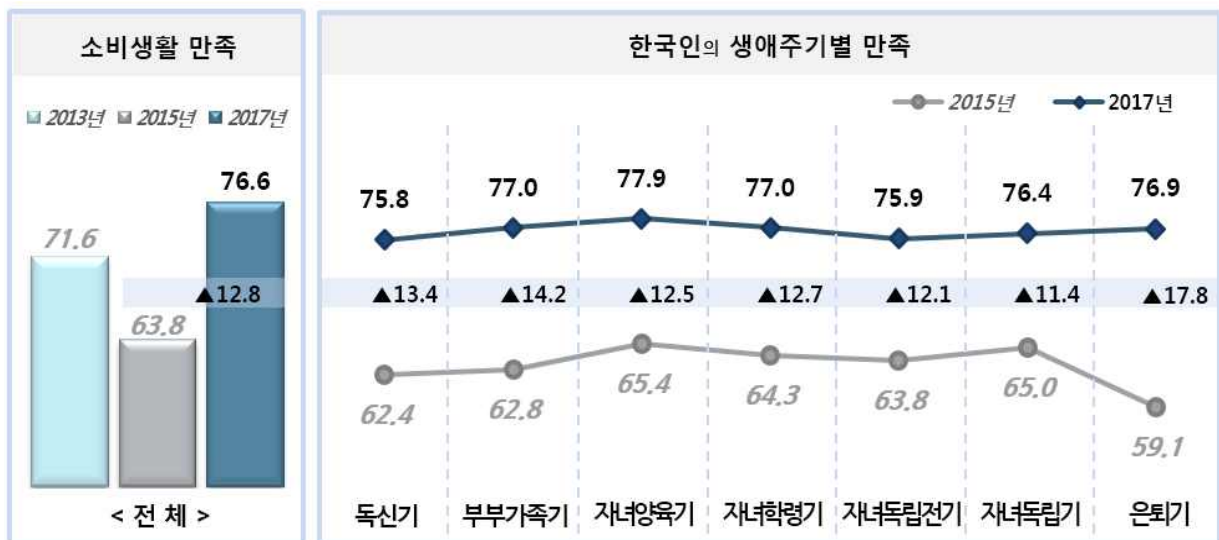
- 한국소비자원은 지난 2013년, 2015년에 이어 올해 『한국의 소비생활지표』를 발표함. 국민이 체감하는 소비생활 여건과 만족, 문제 경험 등을 측정·분석하여 한국인의 현재 및 미래 소비생활을 조망할 수 있는 기초자료를 산출함.
- 『2017 한국의 소비생활지표』는 국민 소비생활 ‘문제와 만족’, ‘소비자권리와 책임’, ‘가계소비 여건’ 등 3대 부문으로 구성되어 있으며, 2017 독일 G20 소비자정상회담(G20 Consumer Summit)에서 제안된 ‘디지털 소비여건 신뢰’ 등 국내외 새로운 소비환경 변화와 관련된 신규 항목을 보완함.

- (모집단) 가계 경제상황을 인지, 주요 소비결정 시 참여하는 전국 20세 이상 남녀
- (표본크기) 5,000명
- (신뢰수준) 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±1.39%
- (표본추출) 지역별, 성별, 연령별 인구비례에 따른 층화추출법
- (조사방법) 구조화된 설문지에 의한 1:1 가구방문 면접조사로 한국능률협회컨설팅 시행
- (조사지역) 전국 17개 시도
- (조사기간) 2017.7.26.~8.22.

### □ 주요결과

#### [ 생애주기별 소비생활만족 ]

(Base : 전체, n=5,000, 단위 : 점)



\* 2015년, 2017년 결과 비교 : 소비생활 분야별 만족 점수에 소비생활 분야별 중요도를 가중치로 반영하여 산출 ; 전체 만족 = ∑(분야별 만족 × 분야별 중요도)

※ 생애주기 분류: •독신기 : 미혼,사별 & 자녀없음

•자녀양육기 : 기혼(사별 포함) & 마지막자녀 초등학교 입학전

•자녀독립전기 : 기혼(사별 포함) & 마지막자녀 경제적 자립(취업)전,

•은퇴기 : 기혼(사별 포함) & 마지막자녀 결혼

•부부가족 : 기혼 & 자녀없음

•자녀학령기 : 기혼(사별 포함) & 마지막자녀 대학 진학전

•자녀독립기 : 기혼(사별 포함) & 마지막자녀 경제적 자립

### [ 분야별 소비생활만족 ]

(Base : 전체, n=5,000, 단위 : 점)



### [ 지역별 소비생활만족 ]

(Base : 전체, n=5,000, 단위 : 점)



\* 2015년, 2017년 결과 비교 : 소비생활 분야별 만족 점수에 소비생활 분야별 중요도를 가중치로 반영하여 산출 ; 전체 만족 = ∑(분야별 만족 × 분야별 중요도)

### [ 소비생활분야별 중요도 ]

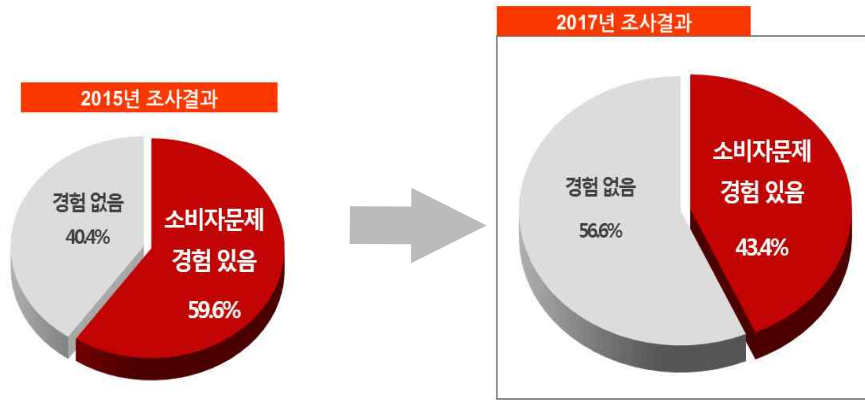
(Base : 전체, n=5,000, 단위 : %)



\* 2015년, 2017년 결과 비교 : 1+2+3순위 중복응답 비율을 100%로 환산하여 재산정

### [ 소비자문제 경험률 ]

(Base : 전체, n=5,000, 단위 : %)



### [ 품목별 소비자문제 경험률 ]

(Base : 전체, n=5,000, 단위 : %)



### [ 유형별 소비자문제 경험률 ]

(Base : 전체, n=5,000, 단위 : %)

