

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 10월 10일(수) (총 5쪽)	담당부서	정책연구실 소비자시장연구팀
		담당자	배순영 팀장 (043-880-5671) 오수진 선임연구원 (043-880-5674)

## 한국의 소비자역량 꾸준히 향상, '14년 대비 1.5점 상승

- 정보이해·활용 및 소비자권리주장 역량 낮아 교육 강화 필요-

우리나라 소비자의 소비자역량\* 수준은 다방면에 걸친 정책적 노력의 결과로 꾸준히 향상되고 있다. 그러나 타 부문에 비해 △정보이해·활용 및 △소비자권리주장 역량이 낮고, 연령, 소득, 교육수준, 소비자교육 경험 유무에 따라 소비자역량에 의미있는 차이가 있는 것으로 나타났다.

\* 소비자역량이란 소비자로서의 역할을 효과적으로 수행하기 위해 소비자가 갖추어야 하는 소비자능력의 총체를 의미하며, 소비자역량지수는 소비자재무역량, 소비자거래역량, 소비자시민역량 등 3개 대역역역량에 영역별 가중치를 적용하여 100점 만점으로 환산한 것

### □ 한국의 소비자역량 꾸준히 향상, '14년 대비 1.5점 상승한 65.5점

한국소비자원(원장 이희숙)은 우리나라 성인의 소비자역량 수준을 종합적으로 진단하기 위한 목적에서 '10년과 '14년에 이어 세 번째로 「2018 한국의 소비자역량지수」 조사를 실시했다.

2018 소비자역량지수는 평균 65.5점(100점 만점)으로, '14년 제2차 조사 대비 1.5점 상승한 것으로 나타났다('10년 61.5점→'14년 64.0점→'18년 65.5점).

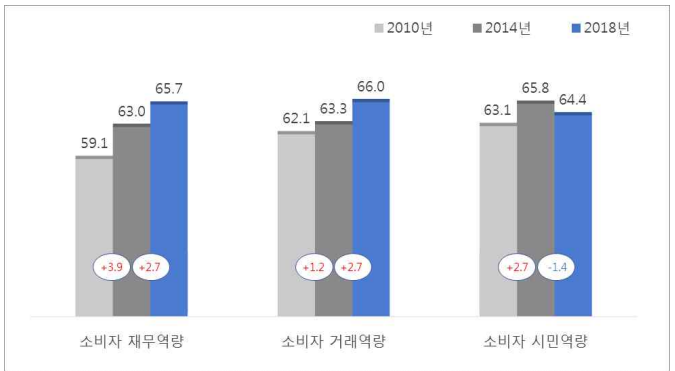
[ '10~'18 소비자역량지수 비교 ]

(단위: 점)



[ '10~'18 영역별 소비자역량지수 비교 ]

(단위: 점)



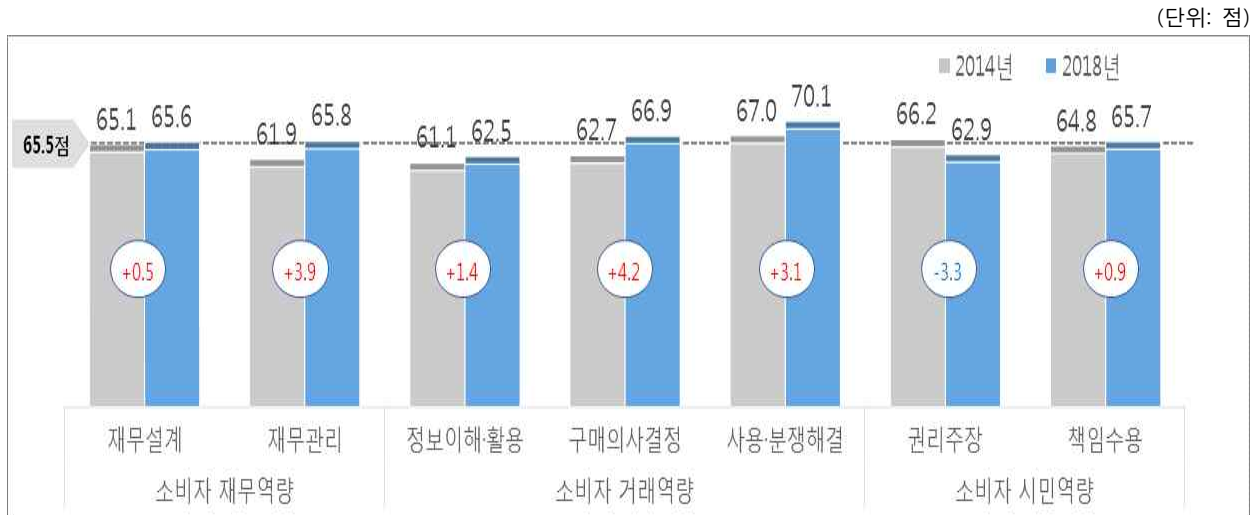
소비자역량지수 대영역 부문별로는, 소비자재무역량(65.7점) 및 소비자거래역량(66.0점)은 '14년 대비 상승하는 추세(각 2.7점 ↑)인 반면, 소비자시민역량은 '14년 대비 소폭 하락(1.4점 ↓)한 64.4점으로, 3개 대영역 중 가장 낮은 수준인 것으로 나타났다.

□ 정보이해·활용 및 소비자권리주장 부문의 역량 낮아 소비자교육 강화 필요

소비자역량지수 중영역 부문별로는 '14년 대비 모든 부문의 소비자역량이 고르게 향상된 반면, △권리주장역량만 3.3점 하락했다. 세부적으로는 소비자거래역량의 △사용 및 분쟁해결(70.1점), △구매의사결정(66.9점) 역량은 타부문에 비하여 상대적으로 높은 반면, 소비자거래역량의 △정보이해·활용(62.5점), 소비자시민역량의 △소비자권리주장(62.9점) 역량이 낮은 것으로 나타났다.

이에 시장의 급속한 변화로 인하여 발생한 소비자정보 격차의 해소를 위해 소비자들의 △정보이해·활용역량 증진을 위한 실질적인 소비자교육 프로그램 마련과 △소비자권리에 대한 인식 제고 등이 필요한 것으로 보인다.

[ 부문별 소비자역량지수 ]



□ 60세 이상 고령층, 월소득 150만원 미만 저소득층의 소비자역량 개선 시급

집단별로는 60세 이상 고령층, 월소득 150만원 미만의 저소득층, 고졸 이하 소비자역량지수가 가장 낮은 수준으로 나타났다.

연령별로는 30대·40대 소비자역량지수가 68.4점으로 가장 높고, 60세 이상 고령층이 60.4점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 60세 이상 고령 소비자 집단의 경우 모든 부문의 소비자역량지수가 낮으며, 특히 △소비자거래역량은 58.5점으로 평균보다 무려 7.5점이 낮아 60세 이상 고령소비자층의 거래역량 개선이 시급한 과제임을

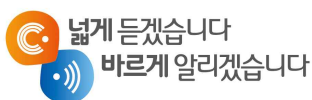
보여주었다. 또한, 20대의 △소비자재무역량(62.5점)이 오히려 60세 이상 고령층(63.4점)보다도 낮아 20대 소비자의 재무역량 개선도 추진될 필요가 있다.

소득 수준별로는 월소득 150만원 미만의 저소득층 소비자역량지수가 59.6점으로 가장 낮고, 월소득 300만원 이상 집단의 소비자역량지수가 평균보다 높은 것으로 나타났다. 또한, 교육수준이 높아질수록 소비자역량이 상승하는 경향이 있으며, 대졸 이상의 소비자역량(67.7점)이 고졸 이하 집단(62.9점)보다 4.8점 높은 것으로 나타났다.

## □ 소비자교육이 소비자역량 향상에 기여

소비자교육 경험 유무를 기준으로 소비자역량지수를 비교한 결과, 지난 3년간 소비자교육을 경험한 집단의 표본수가 적기는 하나 이들의 소비자역량지수(75.4점)가 소비자교육 경험이 없는 집단(65.3점) 보다 10점 정도 높아 소비자교육이 소비자역량 제고에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다.

한국소비자원은 이번 소비자역량지수 산출 결과를 소비자정책 수립과정에서 목표 정책대상 도출 및 정책 수립에의 방향성을 점검하는 기초자료로 활용할 계획이며, 향후 소비자역량지수를 활용한 정책 세미나 개최 등 유관 부처와의 소통·협력체계를 강화할 예정이라고 밝혔다.



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



□ **2018 소비자역량지수 개요**

※ 소비자역량지수(CEI: Consumer Empowerment Index) 개요

- 측정: 3개 대영역, 7개 중영역의 지식·태도·실천 72개 항목 측정→100점 만점으로 환산
- CEI 산출식:  $CEI = a \times \text{소비자재무역량} + b \times \text{소비자거래역량} + c \times \text{소비자시민역량}$  (a, b, c: 가중치)
- 산출 주기: 4년(제1차(2010년), 제2차(2014년), 제3차(2018년))

□ **2018 소비자역량지수 체계**

(단위: 문항 수)

대영역		내용 영역		구성 요인			소계	계
		중영역	측정	지식	태도	실천		
소비자역량	소비자재무역량	재무설계역량	재무설계, 수입지출관리, 노후설계	4	4	4	12	24
		재무관리역량	저축투자, 신용카드·부채관리, 보험관리	4	4	4	12	
	소비자거래역량	정보이해·활용 역량	정보탐색선별, 표시정보이해, 정보통신기술 활용	3	3	3	9	27
		구매의사결정역량	가격, 계약·거래조건, 품질 비교	4	4	4	12	
		사용·분쟁해결역량	분쟁해결, 안전한 사용	2	2	2	6	
	소비자시민역량	권리주장역량	소비자관련 법·제도의 이해, 소비자권리인식 및 권리사용	4	4	4	12	21
책임수용역량		윤리적소비, 녹색소비, 소비자참여	3	3	3	9		

□ **2018 소비자역량지수 조사 개요**

- (조사대상) 전국 거주 20세 이상 성인 남·여 소비자 2,000명
- (표본추출) 성별·연령별·지역별 인구비례에 따른 층화 추출법
- (조사기간) 2018. 7. 9. ~ 2018. 8. 8.
- (조사방법) 구조화된 설문지에 의한 1:1 면접조사
- (표본오차) 95% 신뢰수준에서 ±2.19%p

□ **2010~2018 소비자역량지수 변화 추이**

(단위: 점)

구분	2010	2014(A)	2018(B)	증감(B-A)
<b>소비자역량지수</b>	<b>61.5</b>	<b>64.0</b>	<b>65.5</b>	<b>+1.5</b>
소비자재무역량	59.1	63.0	65.7	+2.7
소비자거래역량	62.1	63.3	66.0	+2.7
소비자시민역량	63.1	65.8	64.4	-1.4

## □ 중영역 부문별 소비자역량지수

(단위: 점)

구분		2014(A)	2018(B)	증감(B-A)
소비자 재무역량	재무설계	65.1	65.6	+0.5
	재물관리	61.9	65.8	+3.9
소비자 거래역량	정보이해·활용	61.1	62.5	+1.4
	구매의사결정	62.7	66.9	+4.2
	사용·분쟁해결	67.0	70.1	+3.1
소비자 시민역량	권리주장	66.2	62.9	-3.3
	책임수용	64.8	65.7	+0.9

## □ 대상별 소비자역량지수

(단위: 명, 점)

구분	표본수 (명)	소비자 역량지수	소비자역량지수			
			소비자 재무역량	소비자 거래역량	소비자 시민역량	
전체	(2,000)	<b>65.5</b>	65.7	66.0	64.4	
연령	20대	(321)	<b>66.1</b>	62.5	69.2	64.7
	30대	(345)	<b>68.4</b>	67.8	69.8	66.7
	40대	(409)	<b>68.4</b>	67.8	69.6	67.3
	50대	(406)	<b>66.0</b>	67.5	65.9	64.6
	60세 이상	(519)	<b>60.4</b>	63.4	58.5	60.4
소득	150만원 미만	(106)	<b>59.6</b>	60.4	59.2	59.7
	150만원 이상 ~300만원 미만	(491)	<b>62.6</b>	64.1	62.1	61.9
	300만원 이상 ~450만원 미만	(698)	<b>66.5</b>	66.5	67.3	65.5
	450만원 이상 ~600만원 미만	(479)	<b>67.4</b>	67.3	68.5	66.0
	600만원 이상 ~750만원 미만	(226)	<b>66.9</b>	66.3	68.2	65.6
교육수준	고졸 이하	(918)	<b>62.9</b>	64.5	62.4	62.1
	전문대졸	(336)	<b>67.5</b>	66.7	69.0	65.9
	대졸 이상	(746)	<b>67.7</b>	66.9	69.0	66.6
소비자 교육경험	없음	(1,970)	<b>65.3</b>	65.7	65.8	64.3
	있음	(30)	<b>75.4</b>	72.1	77.9	74.9