

## 울산광역시 소비자 피해구제 요구도와 소비자 행정기관과 민간 소비자 단체에 대한 소비자 만족도

서정희 · 백재화  
아동가정복지전공

### <요약>

이 논문은 울산광역시에서 소비자 피해구제 경험이 있는 소비자를 조사대상으로 하여 울산광역시에서 소비자 피해구제를 담당하고 있는 소비자 행정기관과 민간소비자 단체에 대한 만족도와 소비자 피해구제 요구도를 조사하고 두 기관의 만족도의 차이를 검증한 후에, 만족도와 요구도 사이의 관계를 분석하였다.

## Needs Analysis for Consumer Remedy and Consumer Satisfaction with Consumer Administration and Consumer Organization in Ulsan Metropolitan City

Seo Jeonghee · Back Jaehwa  
Dept. Of Child & Consumer Welfare

### <Abstract>

This paper analysed the satisfaction about the consumer administration and consumers organization, needs for consumer remedy, the differences of satisfaction between the consumer administration and consumer organization, and the correlation between the satisfaction and needs.

## I. 서론

소비자 문제가 중요한 사회문제로 대두되면서 우리나라에서도 소비자보호법이 제정되고, 소비자보호조례 제정이 의무화 되면서, 지방행정기관에 소비자 보호 전담부서가 설치되고, 민간소비자 단체를 정부가 지원함으로써 소비자 정책이 확장되고 있다.

특히, 소비자 보호조례가 제정된 후에는 대부분의 지방 자치단체에도 소비자 보호센터가 개설되어 있고 점차로 수도 증가하고 있지만, 소비자 보호 정책이라는 측면에서 보면 아직 보완되어야 하는 측면이 많이 있다.

현재 시행되고 있는 소비자 피해구제 정책은 조직구성 및 인력상의 한계, 국제화로 인한 거래망의 확대, 정보·통신사회의 도래, 전문서비스 산업의 확대, 중산층 및 노인층 소비자 비중의 증대 등으로 소비자 피해의 발생유형이 새롭게 변화하는데 효과적으로 대처하지 못하고 있는 실정이다. 즉, 피해규모의 집단화, 피해 유형의 복잡화, 국제화, 새로운 거래 형태에 따른 신종 피해발생, 전문 공공서비스 분야의 소비자 불만증대, 노인 소비자 피해 증가 등 종전과는 다른 형태의 소비자 피해에 효율적인 대처방안을 제시하지 못하고 있어 체계적이고 효율적인 피해구제 정책 모형이 필요하다.

소비자 피해구제 정책의 바람직한 방향은 개별 소비자가 책임을 지고 폭넓게 선택할 수 있는 사회·경제적인 여건을 조성하고 이를 촉진할 수 있는 주체적 소비자를 위한 제반 시책을 강구하는 것이 무엇보다도 우선되어야 한다. 이를 위해서는 소비자피해구제 정책의 중요한 대상인 소비자들이 기존의 소비자 피해구제 정책을 시행하고 있는 소비자 행정기관과 민간 소비자 단체에 대하여 어느정도 만족하고 있고 특히 불만족하고 있는지의 영역을 조사하고, 소비자 피해구제 정책에 대한 소비자의 요구가 무엇인가를 실증적으로 파악한 자료가 무엇보다 중요한 의미를 갖는다고 볼 수 있다.

이 논문에서는 2003년 5월에 울산광역시청 산하로 개소할 준비를 하고 있는 소비자보호센터의 발전방향을 모색하기 위하여 울산광역시에서 소비자 피해구제 경험이 있는 소비자를 대상으로 하여 소비자 보호 행정기관과 민간소비자단체의 만족도를 영역별로 조사하고, 소비자 피해구제 요구도를 조사하고자 한다. 그리고 만족도와 요구도의 관계를 파악함으로써 정책에 대한 만족과 소비자 만족에 관한 이론의 명료화를 도모하고자 한다.

## II. 관련연구의 고찰

### 1. 소비자 피해구제와 관련된 실증연구

1980년대 소비자 보호가 생활과학내에서 이슈화 되기 시작하면서 가장 자연스럽게 소비자 학자들에게 소비자 정책과 구체적이고 직접적인 문제해결을 보편화 하기위한 피해구제 정책 전반에 관한 실증연구들이 이루어졌으며 1990년대에도 이러한 경향이 이어졌다. 그러나 실증연구의 양은 매우 적은 실정이고 특히, 울산광역시를 대상으로 한 연구는 이루어지지 않았다.

김경의(1997)는 소비자피해구제 정책에 관한 연구에서는 사후피해구제를 중심으로 소비자 피해 원인과 유형에 대한 소비자태도와 소비자 의식조사를 토대로 정부, 민간소비자단

체, 소비자 측면의 문제점을 구체적으로 지적하며 우리나라의 소비자 피해구제 정책이 매우 미흡함을 강조하였다.

김석철·최병록(1999)은 한국소비자 보호원의 연구보고서로 출간된 '소비자 피해구제 정책의 개선방안'에 대한 연구에서 우리나라 피해구제의 중추적인 역할을 하고 있는 소비자 보호원의 실태를 분석하여 문제점과 개선방안을 제시한다.

송인숙(1998)은 부천시 지역 소비자지원행정 현황을 파악하고 소비자 요구조사를 통하여 부천시 행정조직과 인력의 확보방안과 영역별 소비자 지원행정 활성화 방안을 제시하면서 이를 위한 중앙정부의 지원방안을 제시하였다.

박명희·김경자(2000)는 '21세기를 위한 고객상담실 운영과제 연구'에서 많은 기업이 21세기에 받아들여야 할 고객 상담실 운영과제를 제안한다. 첫째, 고객 불평에 대한 인식의 전환으로 고객불평으로 인해 문제를 초기에 진단하고 예방 할 수 있는 시그널이 될 뿐만 아니라 공정하고 신속하게 처리되었을 경우 기업에 대한 이미지를 더 긍정적으로 바꿀 수 있는 계기라는 것이고, 둘째, 인터넷 고객 상담의 필요성을 인식하라는 것인데, 인터넷은 시스템이 갖추어지면 시간에 관계없이 24시간 개방이 가능하고 인력과 운영비용을 절감할 수 있는 장점이 있으며, 셋째, 인적자원의 개발과 훈련에 관한 내용으로 송인숙(1998)등의 연구에서 제시되었던 고객 상담원의 구비능력중 의사소통능력과 해당 제품에 대한 지식 그리고 인내심등을 갖추어야 한다.

소비자 상담 분야의 연구와 활동성과 평가 및 앞으로의 방향을 모색한 송인숙·이은희(2000)의 연구에서는 소비자 상담분야에서 소비자학 전공자의 사회적 진출분야를 모색하면서 이를 위한 연구와 함께 실제적인 활동으로 주로 소비자 상담사 정책화를 위한 활동들이 이루어 졌다. 따라서 앞으로 공정부분에의 의무고용을 정책화 시키기 위한 노력과 지속적인 업무 담당자와의 교류로 산학 협동을 추구하면서 소비자 상담사 자격인증을 획득한 소비자를 중심으로 한 협회를 구성하여 운영하여야 함을 촉구하고 있다.

고원애·이승신(1999)은 '소비자 상담 업무의 현황과 발전방향'에 관한 연구에서 민간소비자단체의 경우 조직이 단순하고 업무 책임이 세분화되지 않았고, 소비자 상담 담당자들이 소비자 불만처리, 소비자 정보수집 및 분석, 소비자 기관과의 업무연락, 소비자 이용자료의 개발을 실제의 업무로 인식하고 있는 것으로 나타났다.

소비자 상담업무에 대한 전망으로 상담업무의 중요성이 갈수록 증가하는 추세이므로 그에 대한 업무나 활동 또한 매우 활발하게 이루어 지고, 전문화 될 것이라고 낙관적인 전망을 하고 있다. 따라서, 소비자 상담업무가 기존의 소비자 피해구제의 협력 역할 외에 소비자 정보제공이나 소비자 교육등 광범위한 소비자 서비스를 지원하는 역할로 확대할 것을 주장하고 있다. 또한 소비자 피해구제 정책이 민원 행정 서비스 일환으로 대 주민복지 서비스 차원에서 어떤 형태와 방법으로 운영되어야 할 지에 대한 구체적 자료로서의 연구와 중앙부처들이 각 부처의 민원을 해결하기 위한 민원실을 운영하고 있는데 민원실의 운영 내용이나 처리방법, 만족도등에 대한 연구가 이루어 져야함을 강조한다.

정영금(1998)은 소비자 정보 프로그램 개발을 위한 소비자 정보요구 연구에서 우리의 현실에서는 공공기관이나 소비자 단체에서 '상담'을 주로 하고 있어 소비자들이 관련 정보를 얻기 어려우며 신문이나 잡지를 통해서도 마체터 중심의 광고밖에 얻을 수 없으므로 보다 객관적인 정보가 주어져야 함을 강조한다.

따라서 행정기관과 민간소비자 단체는 대학 소비자 정보 센터와 지역 공동체와 연계하여 지역적 상황을 고려하여 시장환경 개선을 위한 정보 제공에 중점을 두는 등 기존의 기

관들의 역할과 차별화를 시도하여 소비자 상담보다는 소비자 선택에 관련된 정보제공에 우선 순위를 두어야 한다고 주장한다.

## 2. 소비자 행정기관과 민간소비자 단체의 만족도와 소비자 피해구제 정책의 요구도의 관계

소비자 행정기관과 민간소비자 단체의 만족, 소비자 피해구제정책 요구도 간의 상관관계를 밝힌 선행연구는 이루어지지 않았다. 일반적으로 만족도와 요구도는 음의 상관관계를 가지고 있는 것으로 알려져 있다. 그러나 특정 문제에 관련된 만족도와 요구도 간에는 의미있는 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

신현진(1999)의 ‘당일 수술센터 이용환자의 간호 요구와 간호 만족도 분석’에 관한 연구에서는 간호만족도와 요구도에 차이가 없는 것으로 나타났다. 신경미(1999)의 ‘직장내 탁아 시설에 대한 만족도와 요구도에 관한 연구’에서도 마찬가지로 결과가 나타났다. 이 논문에서는 울산광역시 소비자 행정기관과 민간소비자 단체의 만족도를 하위 요인으로 나누어서 소비자 피해구제 정책 요구도의 하위요인들과 어떠한 상관 관계를 보이는지를 알아보려고 한다.

## Ⅲ. 연구문제 및 연구방법

### 1. 연구문제

이 논문은 울산광역시에서 소비자 피해구제 경험이 있는 소비자를 대상으로 하여 소비자 행정기관과 민간소비자 단체에 대한 만족도와 소비자 피해구제 정책에 대한 요구도를 조사하고, 만족도와 요구도 사이의 상관관계를 알아보기 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

- [연구문제 1] 울산광역시에서 소비자 피해구제 경험이 있는 소비자들의 소비자행정기관과 민간소비자 단체에 대한 만족도는 어느정도인가?
- [연구문제 2] 울산광역시 소비자 행정기관에 대한 만족도와 민간소비자 단체에 대한 만족도는 차이가 있는가?
- [연구문제 3] 소비자 행정기관과 민간소비자 단체에 대한 만족도와 소비자 피해구제 정책에 관한 요구도의 관계는 어떠한가?

### 2. 변수의 정의 및 측정도구

본 연구에서 소비자 피해구제 정책의 만족도를 측정하기 위해 마련한 척도는 소비자 피해구제를 위해 전화 또는 방문 등 구제 기관을 이용하는데 느끼는 이용의 편리성, 피해구제의 신속성, 피해구제 기관의 신뢰성, 피해구제 관련 정보의 용이성, 피해구제 담당 인력의 전문성, 처리결과에 대한 만족정도, 피해구제 기관의 활동 평가정도 등 7개 하위영역으로 구분된다.

각 영역별 신뢰도를 알아보기 위해 Cronbach- $\alpha$ 값을 구한 결과는 <표3-1>과 같이 제시한다.

<표3-1 > 소비자 피해 구제 정책에 대한 소비자 만족 척도의 요인별 신뢰도 계수

요인	문항수	Cronbach의 $\alpha$ 계수	
		소비자행정기관	민간소비자단체
이용의 편리성	3	.57	.65
피해구제의 신속성	2	.61	.53
피해 구제 기관의 신뢰성	3	.79	.73
피해구제 정보제공의 용이성	2	.60	.39
피해구제 담당인력의 전문성	3	.80	.78
처리결과	3	.80	.79
관련법 및 활동평가	3	.77	.70
전체만족도	19	.95	.88

구체적인 내용에 있어서는 사후 소비자 피해구제를 중심으로 한 ‘우리 나라 소비자 피해 구제정책에 관한 연구’(김경의, 1997, pp79-81), ‘소비자 문제의 유형별 경험에 관한 연구’(김영신, 1991), ‘기관별 소비자 상담업무 현황 및 발전방향에 관한 연구’(송인숙 외, 1998), ‘한국 소비자 정책의 현황과 발전방향에 관한 연구’(이기춘외, 1997) ‘한국기업의 보상에 대한 소비자 만족도에 관한 연구’(유한직, 1998), ‘소비자 만족의 결정 요인 분석’(장영애, 1991), ‘기대불일치 패러다임하의 소비자 만족에 관한 연구’(김진석, 1997), ‘공기기업의 소비자 만족에 관한 연구’(선덕성, 1999)등의 문헌을 참고로 하였다.

만족도 영역 모두 5점 리커트 척도를 사용하였으며, 소비자행정기관과 민간소비자단체의 만족도를 각19개 문항으로 구성하였다. 신뢰도를 알아보기 위해 Cronbach- $\alpha$  값을 구한 결과 소비자행정기관은 0.95 이고 민간소비자단체는 0.88로 신뢰도가 매우 높았다.

### 1) 이용의 편리성

이용의 편리성은 소비자 문제 발생시점부터 피해구제요청까지의 일체의 요소들에 관한 척도로 구성하였다. 피해구제 기관의 이용의 편리성에 관한 3문항은 ‘담당자와의 통화와 방문의 용이성’, ‘소비자 피해구제 방법과 절차의 편리함’, ‘소비자 피해구제 기관의 이용시간의 용이성’으로 구성하였으며, 이 문항들의 내적 신뢰도는 Cronbach- $\alpha$  값이 소비자행정기관은 0.57,이고 민간소비자단체는 0.65로 나타났다.

### 2) 피해구제의 신속성

피해구제의 신속성은 각 피해구제 기관에서의 수용여부에 따른 관련 기관과의 연계에 관한 제2의 소비자 피해에 관한 사항을 중점적으로 구성하였다. 소비자 피해구제의 신속성에 관한 2문항은 ‘소비자 불만 해결의 신속성’, ‘타 기관의 이첩 및 연계에 따른 편리성’으로 구성하였다. Cronbach- $\alpha$  값은 소비자행정기관은 0.60, 민간소비자단체는 0.53으로 나타났다.

### 3) 피해구제 기관의 신뢰성

소비자 피해구제 기관의 신뢰성에 관한 3문항은 ‘행정기관에서 제공하는 상담 내용에 대한 신뢰’, ‘소비자 피해구제의 공정한 처리’, ‘피해 구제 시 본인의 의견반영’으로 구성하였다. 신뢰도 계수인 Cronbach- $\alpha$ 값은 소비자행정기관은 0.79, 민간소비자단체는 0.73으로 나타났다.

### 4) 피해구제 관련 정보제공의 용이성

피해구제 관련 정보 제공의 용이성에 관한 2문항은 ‘소비자 문제 발생시 사업자에 대한 정보 탐색의 용이성’, ‘소비자 피해구제에 관한 정보 획득의 용이성’으로 구성하였다. Cronbach- $\alpha$ 값은 소비자행정기관은 0.60, 민간소비자단체는 0.39로 나타났다.

### 5) 피해구제 담당인력의 전문성

피해구제담당인력의 전문성에 관한 3문항은 ‘피해구제 담당자의 업무 처리 방식’, ‘피해구제 담당자의 친절성’, ‘담당자의 전문성’으로 구성하였다. Cronbach- $\alpha$ 값은 소비자행정기관은 0.81, 민간소비자단체는 0.78로 나타났다.

### 6) 처리결과의 만족성

처리결과의 만족성에 관한 3문항은 ‘처리결과 확인’, ‘피해구제에 대한 필요성 및 목적 달성의 충족’, ‘본인이 투입한 시간·노력·비용 등에 따른 결과의 만족’으로 구성하였다. Cronbach- $\alpha$ 값은 소비자행정기관은 0.80, 민간소비자단체는 0.79로 나타났다.

### 7) 관련법 및 활동평가

관련법 및 활동 평가에 관한 3문항은 ‘피해구제 담당자의 적정한 정보요구’, ‘행정기관의 소비자 피해구제를 위한 활동’, ‘소비자 관계법의 규제 정도’로 구성하였다. Cronbach- $\alpha$ 값은 소비자행정기관은 0.77, 민간소비자단체는 0.70으로 나타났다.

## 3. 소비자 피해구제 정책에 관한 요구도 척도

소비자 피해구제 정책의 요구도는 현재 시행되고 있거나 앞으로 시행될 수 있는 정책측면의 개선사항과 시책발굴에 관한 소비자들의 요구도를 측정할 것으로서, 정책 및 절차측면, 시설측면, 인력측면, 소비자복지측면, 소비자 교육측면, 정보제공측면, 소비자 지원행정측면 등 7개 하위 영역으로 구분하였다.

소비자 피해구제 정책 요구도에 대한 전체적인 신뢰도는 0.94으로 매우 높게 나타났으며 각 영역별 신뢰도는 <표 3-2>와 같다

<표3-2> 소비자 피해구제정책의 소비자 요구척도 하위영역별 신뢰도 계수

요인	문항수	Cronbach의 $\alpha$ 계수
정책 및 절차	7	.71
시설	5	.71
인력측면	5	.82
소비자 복지 측면	5	.78
소비자 교육 측면	5	.79
정보제공 측면	5	.79
소비자 지원 행정 측면	6	.75
전체요구도	38	.94

구체적인 내용에 있어서는 ‘행정서비스개선에 대한 요구분석에 관한 연구’(배순영, 1997), ‘지역사회 공공서비스에 대한 소비자 참여’(배순영, 2000), ‘기관별 소비자 상담업무 현황 및 발전 방향에 관한 연구’(송인숙외, 1997), ‘한국소비자 정책의 현황과 발전방향에 관한 연구’(이기춘외, 1997), ‘소비자 금융지식과 금융정보 요구에 관한 연구’(김경자, 1997), ‘일본의 소비자 운동, 소비자 정책, 소비자 지향적 경영에 관한 소고’(허경옥, 1998), 등의 문헌과 지방자치법 등을 참고로 하였다.

각 영역은 모두 5점 리커트형 척도로 5~7개 문항으로 이루어져 총 38개 문항으로 구성되었으며, 이 문항들의 내적 신뢰도를 알아보기 위해 Cronbach- $\alpha$  값을 구한 결과 0.94로 매우 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

- 1) **정책 및 절차측면 7개 문항** - ‘피해구제 신청부터 처리까지 시간을 단축할 수 있는 정책의 확대’, ‘업무 시간외 상담 시간의 연장’, ‘출장 피해구제 등 피해의 특성에 맞는 처리 방법의 활성화’, ‘전화상담의 활성화’, ‘우편 상담의 활성화’, ‘컴퓨터를 이용한 온라인 상담의 활성화’, ‘소비자 욕구를 정책을 반영하기 위한 조사 및 모니터제’ 로 구성하였으며, 신뢰도 계수는 0.71이다.
- 2) **시설측면 5개 문항** - ‘면접상담을 위한 독립된 상담공간’, ‘피해구제를 위한 대기 공간의 확보’, ‘피해구제를 위해 탁아시설 등 편의시설 확충’, ‘찾기 쉬운 곳에 피해구제 기관의 설치’, ‘공공장소에 온라인 상담 시설 확보’등으로 구성하였으며, 신뢰도 계수는 0.72로 나타났다
- 3) **인력측면 5개 문항** - ‘소비자 정책 담당자 확대’, ‘소비자 상담사 자격증이 있는 상담원 배치와 증가’, ‘정책 담당자의 역량 개발 프로그램의 개발’, ‘업무 담당제를 실시하여 담당자의 전문성 개발’, ‘소비자 교육을 담당하는 전임 직원의 확보’등으로 구성하였으며, 신뢰도 계수는 0.82이다.
- 4) **소비자 복지측면 5개 문항** - ‘피해구제를 요청하는 소비자의 신분(안전)을 보장할 수 있는 장치’ ‘피해구제를 요청하는 소비자에 관한 개인 신상정보 보호’ ‘현행 소비자 보호 단체 외의 소비자 전문 단체의 조직’ ‘소비자 문제를 담당하는 심의 기구설치’ ‘소비자 문제를 즉각적으로 해결할 수 있는 실험 분석기관’으로 구성하였으며, 신뢰도 계수는 0.78이다.

- 5) 소비자 교육측면 5개 문항 - '피해구제 정책에 관한 홍보용 신문이 발간되어 반상회 등을 이용하여 배포' '피해구제 사례집 발표' '정기적인 소비자 교육시행' '부녀회, 반상회 등 소그룹을 중심으로 한 조직적이고 체계적인 소비자 교육 시행' '중앙정부나 자치단체의 사회 소비자 교육에 대한 정책적 지원' 등으로 구성하였으며, 신뢰도 계수는 0.79로 나타났다.
- 6) 정보제공측면 5개 문항 - '각 구청, 동사무소 소비자 피해구제 홍보용 신문이 발간되어 반상회 등을 이용하여 배포' '소비자 정책 기관과의 정보 및 업무 교류 및 협력' '홈 페이지에 최신 자료를 지속적으로 올림' '피해구제 처리 과정의 정보공개' '소비자 관련 주요시책의 홍보' 등으로 구성하였으며, 신뢰도 계수는 0.79로 나타났다.
- 7) 소비자 지원행정 측면 6개 문항 - '상당기관들간의 온라인 상의 협조와 연결' '피해구제 기관의 독립성 보장', '소비자 피해구제 기관 부서의 위상 정립', '여론조사 실시 및 소비자 모니터 정책의 활성화', '소비자 피해구제를 위한 예산의 확충', '소비자 피해구제 기관에 대한 재정적 지원 확대' 등으로 구성되었으며, 신뢰도 계수는 0.75로 나타났다.

#### 4. 자료수집과 분석방법

##### 1) 조사대상 및 자료 수집

본 연구의 조사대상은 울산시에 거주하는 일반인을 대상으로 행정기관 및 민간소비자 단체에서 피해구제 경험이 있는 소비자를 대상으로 하였다.

설문지의 문제점들을 수정·보완하기 위한 예비조사는 2000년 8월 3일부터 8월 7일간 20명을 대상으로 하여 보다 적합한 질문지를 구성하였다. 본 조사는 8월 9일 질문지를 발송하여 8월31일 우체국 소인분 까지를 대상으로 분석하였다.

먼저, 행정기관과 민간소비자 단체에서 소비자 피해구제경험이 있는 소비자를 대상으로 전화연락을 하여 본 연구의 목적과 취지를 설명한 뒤 설문에 응할 것을 승낙한 소비자 300명에게 1차로 우편(반송우편 동봉)을 발송하였고, 8월 16, 23일 2차레 설문지 회신독촉과 분실 및 훼손된 분들을 위하여 재 발송하였다, 질문지는 총 300부중 내용이 부실한 질문지를 제외한 229부의 질문지를 가지고 분석하였다. 우편 질문지법의 회신율은 76%<sup>1)</sup>이다.

##### 2) 자료의 분석방법

수집된 자료의 분석은 SPSS system for window v.10.0 프로그램을 이용하여 각 단계별로 다음과 같은 통계기법을 이용하여 분석하였다. 조사대상자의 사회인구학적, 개인적 특성과 집단의 구분 그리고 소비자들의 전반적인 만족도와 요구도를 파악하기 위하여 빈도 분포, 백분율, 평균과 표준편차 등을 이용하였다.

1) 우편 질문지법의 단점인 회신율에 있어서 70%가 넘으면 아주 훌륭하다고 보는 견해(Babbie, 1973:165, 재인용)로 보아 양호하다고 하겠다.



각 문항별로 독립변인과 관련변수간의 집단간의 차이를 알아보기 위하여 paired sampled t-test를 실시하였고, 소비자 행정기관과 민간소비자 단체에 대한 만족도와 소비자 피해구제정책 요구도 사이의 관계를 알아보기 위하여 피어슨의 적률 상관 계수를 구하였다. 소비자 행정기관과 민간소비자 단체에 대한 만족도와 소비자 피해구제 정책 요구도 사이의 관계를 알아보기 위하여 피어슨의 적률상관계수를 구하였다.

## 5. 울산광역시 소비자 피해구제 경험자의 일반적 특성

본 연구의 총 분석 대상자는 229명이고 <표3-3>과 같이 제시한다. 첫째, 성별로는 여성이 180명으로 전체의 78.9%를 차지했고, 남성은 48명으로 전체의 21.2%를 차지한다. 이는 총체적인 소비활동이 실제적으로 여가 시간이 많은 여성을 중심으로 나타나고 있는 현실을 반영한 것으로 볼 수 있다.

또한, 울산광역시의 인구 밀도가 남성이 높음에 반해 여성의 피해구제 정도가 높다는 것은 여성전업주부의 소비 정도가 높다는 것을 알 수 있다. 앞서서 밝힌 것처럼 전업 주부의 사회 책임적 행동이 취업주부보다 높다고 보고된 연구 결과를 지지한다(서정희, 1986; 이승진, 1993; Tucker, 1980; Van Liero 외, 1986; Vining 외, 1990, roper & Durdan, 1989).

둘째, 연령을 보면 30대의 비중이 가장 많아, 전체의 42.5%를 차지하였고, 20대가 33.8%를 차지하였다. 이는 기혼자가 전체의 (71.9%)를 차지하는 것으로 결혼여부가 소비자 피해구제 요청에 유의한 영향을 미침을 알 수 있다.

셋째, 교육수준은 본인과 배우자 모두가 '고졸이하'가 가장 많은 빈도를 보이고 있다. 이는 울산지역이 가지는 산업지역의 특성으로 노동자 계층이 타 도시에 비해 많은 비중을 차지함을 알 수 있다. 각각 전체의 50.1% 와 50.6%로 절반이상을 차지하였다.

넷째, 취업 유형을 보면 본인인 경우 '무직'이 가장 많고, 배우자인 경우 '생산, 판매, 기능직'이 가장 많은 비중을 차지하며 각각 40.7%, 22.8%를 차지하였다. 이는 참여자의 표본이 주로 여성으로 구성되어 있기 때문으로 볼 수 있다.

다섯째, 월 평균 소득을 보면 150만원 미만의 표본이 전체 34.4%를 차지하며 가장 많은 비중을 차지하였고, 다음으로 200-300만원 미만의 표본이 전체의 30.0%를 차지하는 것으로 나타났다.

여섯째, 주관적 생활수준은 '중·중' 인 집단이 전체의 41.6%로 가장 많은 비중을 차지하였고, 다음으로 '중·하' 집단이 27.6%로 다음으로 많은 비중을 차지하였다. 이는 주관적 생활수준이 대체적으로 '중'인 집단이 피해구제의 요구가 높은 것을 알 수 있다.

일곱째, 이용빈도에 관한 사항을 살펴보면 1년에 1회 정도가 전체의 71.5%를 차지하였고, 1년에 2회 이상도 전체의 28.5%를 차지 한 것으로 나타났다. 세부적으로 표로 제시되지 않았지만, 년 7-8회 이상도 229명의 표본 중 6명이 포함되었다. 이는 피해구제를 경험한 소비자는 소비자 문제 발생시 계속해서 피해구제 기구를 이용한 구제를 받고, 또한 원하고 있음을 알 수 있다. 이는 아직까지 피해구제가 일반소비자에서 확대되지 않았고, 일반적으로 피해구제를 경험한 소비자가 적다는 것을 알 수 있다.

&lt;표3-3&gt; 질문지법 조사대상자의 일반적 특성

변수	집단	합계	변수	집단	합계
성별	남	48(21.1)	교육수준 (본인)	고졸이하	<b>113(50.1)</b>
	여	<b>180(78.9)</b>		전문대졸	34(15.1)
	소계	228(100.0)		대졸이상	78(34.6)
이용빈도	1년에 1회	<b>163(71.5)</b>	교육수준 (배우자)	고졸이하	<b>83(50.6)</b>
	1년에 2회이상	65(28.5)		전문대졸	20(12.2)
	소계	228(100.0)		대졸이상	61(37.2)
연령	20대	77(33.8)	직업 (본인)	무직	<b>92(40.7)</b>
	30대	<b>97(42.5)</b>		생산/판매/기능직	30(13.2)
	40대	44(19.3)		사무직	42(18.6)
	50대이상	10(4.4)		자영업	23(10.2)
	소계	228(100.0)		전문/경영/기술직	20(8.8)
월평균 소득	150만원미만	<b>78(34.4)</b>	직업 (배우자)	무직	27(16.2)
	150-200만원미만	63(27.0)		생산/판매/기능직	<b>38(22.8)</b>
	200-300만원미만	66(30.0)		사무직	28(16.8)
	300만원이상	18(7.9)		자영업	27(16.2)
	소계	227(100.0)		전문/경영/기술직	35(21.0)
주관적 생활수준	상	7(3.1)	결혼여부	학생/기타	12(7.2)
	중상	24(10.6)		기혼	<b>164(71.9)</b>
	중중	<b>94(41.6)</b>		미혼	64(28.1)
	중하	63(27.6)		소계	228(100.0)
	하	38(16.8)			
	소계	226(100.0)			

\* 문항별 무응답을 결측값으로 처리하여 빈도에 차이가 남.

## IV. 분석결과 및 논의

### 1. 소비자 행정기관에 대한 소비자 만족도의 일반적 경향

소비자 행정기관에 대한 만족도의 하위 영역별로 일반적 경향을 <표4-1>에 제시하였다. 행정기관의 소비자 피해구제 정책에 대한 소비자 만족도는 평균값 2.59로 '하' 수준이다. 내용별로 가장 만족도가 높은 부분은 '인력의 전문성'영역으로 나타났다. 하지만, 평균값이 2.82로 '보통이다'의 3점 수준에도 미치지 못하였고, 최하위 집단의 비중이 16.9%, '매우 불만이다'라고 응답하였다. 다음으로 '기관의 신뢰성' 영역인데 평균 2.77로 역시 낮은 수준을 나타내며 최하위 범위인 전체의 68%가, '불만이다'라고 응답하여 낮은 만족도를 나타낸다. 반면 가장 낮은 만족도를 보이는 영역은 '정보제공 용이성'영역으로 평균값 2.38이며, 전체 91%가 불만족함을 나타냈다.

전체적으로 ‘매우 불만이다’ ‘불만이다’ 범위가 대부분의 하위영역에서 68~89.5%로 높은 비중을 차지함으로써 행정기관의 만족도는 하위 영역간의 차이를 두지 않고 만족도가 낮음을 알 수 있다. 또한 울산광역시의 경우 행정기관에서의 소비자 피해구제 정책이 전체적으로 미흡하지만 그중 ‘소비자 관련법’과 ‘소비자 정보’가 가장 취약함을 알 수 있다.

이것으로, 행정기관의 소비자 피해구제 정책이 실질적인 대민 봉사 정책으로서의 역할을 거의 하지 못하고 있고, 명목상의 정책만을 갖추어 놓은 상태에서, 행정기관의 공공성만이 부각된 업무가 시행되고 있다는 선행연구의 지적사항이(강성진·손수진·김인숙, 1994; 강성진·김인숙, 1996; 고명애·이승신, 1999; 김경의, 1997; 김동주, 1990; 류미현·이승신, 1997; 배수영·이기춘, 1997; 송이숙, 1998; 여정성, 1998) 연구결과를 통해서도 입증되었다고 볼 수 있다.

<표4-1> 행정기관과 민간소비자 단체 피해구제 만족도의 일반적 경향

구분		편리성	신속성	신뢰성	정보제공 용이성	인력의 전문성	처리 결과	관련법및 활동평가
행정 기관 만족도	최하(2점이하)	<b>44(33.6)</b>	<b>46(34.8)</b>	<b>28(21.7)</b>	<b>50(38.5)</b>	<b>22(16.9)</b>	<b>39(29.7)</b>	<b>37(29.1)</b>
	하(2.01~3.00)	61(46.6)	62(46.3)	62(46.3)	69(53.0)	65(50.0)	59(46.1)	69(54.4)
	중(3.01~4.00)	25(19.0)	23(16.4)	36(27.9)	11(4.7)	41(31.6)	27(21.1)	21(16.5)
	상(4.01~5.00)	1(0.8)	1(0.8)	3(2.3)	40(0.0)	2(1.5)	4(3.1)	0(0.0)
	평균	2.55	2.54	2.77	2.38	2.82	2.57	2.53
민간 소비자 단체 만족도	최하(2점이하)	<b>27(12.4)</b>	<b>42(19.5)</b>	<b>13(6.0)</b>	<b>41(23.5)</b>	<b>9(7.5)</b>	<b>37(17.3)</b>	<b>40(18.9)</b>
	하(2.01~3.00)	121(55.4)	139(60.0)	102(46.8)	129(59.4)	98(46.3)	111(46.8)	124(58.5)
	중(3.01~4.00)	69(31.6)	42(19.6)	100(45.8)	34(15.7)	97(45.7)	61(28.5)	46(21.7)
	상(4.01~5.00)	1(0.5)	2(0.9)	3(1.4)	1(0.5)	8(3.8)	5(2.3)	2(0.9)
	평균	2.86	2.76	3.10	2.82	3.18	2.83	2.74

## 2. 민간소비자 단체 소비자 피해구제 정책의 소비자 만족도 일반적 경향

민간소비자단체에 대한 만족도가 가장 높은 하위영역은 행정기관과 같이 ‘인력의 전문성’ 영역이다. 평균값 3.18로 나타나 만족도가 높다고 볼수 없는 수준이다. ‘매우 불만이다’ ‘불만이다’로 응답한 최하위 범위가 53.8%로 다른 영역에 비해 비교적 적은 편이다. 다음으로 ‘기관의 신뢰성’ 영역은 평균값이 3.10 이며 전체 응답자중 최하위 영역에 52.8%가 ‘매우 불만이다’ ‘불만이다’로 응답하였다. 관련법 및 활동평가 영역은 평균이 2.74, 신속성이 2.76으로 다른 영역에 비하여 만족도가 낮게 나타났다.

울산광역시 소비자 정책의 가장 큰 특징은 피해구제 활동부문과 소비자 보호 운동이 민간 소비자단체를 중심으로 전개되고 있다는 것인데 전반적인 만족도 수준이 낮다는 것은 울산지역의 소비자 피해구제정책 및 소비자 보호활동이 매우 저조한 수준임을 나타내고 있다.

## 3. 행정기관과 민간소비자 단체의 만족도 차이

&lt;표4-2&gt; 행정기관과 민간소비자 단체의 만족도 차이

하위 변인	행정기관		민간소비자단체		t 값
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	
이용 편리성	2.68	.89	3.00	.85	-4.79***
	2.40	1.02	2.78	.83	
	2.57	.92	3.05	.83	
	2.55	.71	2.86	.64	
피해 구제 신속성	2.53	.97	2.89	.86	-3.82***
	2.55	.84	2.67	.80	
	2.54	.76	2.78	.68	
기관의 신뢰성	2.81	.90	3.22	.73	-3.65***
	2.70	.95	3.03	.79	
	2.73	.89	3.07	.86	
	2.77	.77	3.10	.63	
정보 정도	2.38	.86	2.81	2.68	-4.92***
	2.37	.91	2.37	.82	
	2.38	.75	2.82	1.41	
담당 인력의 전문성	2.73	.92	3.05	.74	-3.85***
	3.02	.92	3.44	.81	
	2.72	.92	3.03	.72	
	2.82	1.17	3.18	.63	
처리 결과	2.70	1.04	2.96	.94	-3.91***
	2.65	.95	2.83	.89	
	2.37	.98	2.68	.91	
	2.57	.86	2.83	.85	
관련법 및 활동 평가	2.73	.84	3.10	.81	-4.39***
	2.46	.94	2.56	.88	
	2.39	.83	2.56	.78	
	2.53	.71	2.75	.65	

\*\*\* p &lt; .001

<표4-2>에서는 소비자 행정기관과 민간소비자 단체에 대한 소비자 만족도의 차이를 알아보기 위하여 paired sampled t-test를 실시하였다. 소비자 만족도를 구성하는 7개의 하위 영역에서(p<0.001) 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

즉, 울산광역시의 소비자 피해구제 정책이 행정기관과 민간소비자 단체 피해구제정책의 '이용의 편리성', '피해구제의 신속성', '피해구제 기관의 신뢰성', '피해구제 정보제공의 용이성', '피해구제 담당인력의 전문성', '처리결과에 대한 만족도', '관련법 및 활동평가'에 따라 두 기관의 피해구제 활동이 뚜렷한 차이와 함께 행정기관보다 민간소비자 단체에 대한 만족도가 높음을 알 수 있다.

#### 4. 소비자 피해구제정책에 대한 소비자의 요구도의 일반적 경향

소비자 피해구제 정책에 대한 소비자 요구도의 일반적인 경향을 평균과 표준편차와 범위가 영역별로는 <표4-3>, 내용별로는 <표4-4>에 제시되어 있다.

<표4-5>에서 소비자 피해구제 정책에 관한 요구도가 가장 높은 항목을 1위부터 10위까지 제시하였다.

<표4-5> 소비자 피해구제 정책에 대한 요구도 항목.

1위	소비자 문제를 즉각적으로 해결할 수 있는 실험 분석기관
2위	찾기 쉬운 곳에 피해구제 기관의 설치
3위	업무 담당제를 실시하여 담당자의 전문성 개발
4위	피해구제를 요청하는 소비자에 관한 개인 신상정보 비밀보장
5위	홈페이지에 최신자료를 지속적으로 올림
6위	소비자의 신변(안전)을 보장할 수 있는 장치
7위	소비자 정책 기관과의 정보 및 업무 교류 및 협력
8위	피해구제 기관의 독립성 보장
9위	소비자 상담사 자격증이 있는 상담원 배치와 증가
10위	피해구제 신청부터 처리까지 시간 단축을 위한 정책 확대

하위영역별로 보면 가장 요구도가 높은 영역은 '인력측면'으로 평균값 4.34로 나타났으며 전체 응답자의 53.5%가 상위 범위인 '매우 필요하다'로 응답하였다. 인력차원에서 가장 요구도가 높은 부분은 업무 담당제를 실시하여 담당자의 전문성을 개발하는 것과 소비자 상담사자격증이 있는 상담원의 배치와 증가 이다.

두 번째로 요구도가 높은 영역은 '소비자 복지측면' 영역으로 평균값 4.45로 전체 응답자들 중 50%가 상위 범위인 '매우 필요하다'로 응답하였다. 이 영역에서는 소비자 문제를 즉각적으로 해결할 수 있는 실험 분석기관을 설치하고 피해구제를 요청하는 소비자에 관한 개인 신상 정보 비밀 보장에 대한 요구가 특히 높았다.

<표4-3> 소비자 피해구제 정책의 하위 영역별 요구도의 전반적인 경향

구분	정책 및 절차	시설측면	인력측면	소비자	소비자	정보제공 측면	지원행정 측면
				복지측면	교육측면		
요구도	최하(2점이하)	0(0.0)	1(0.4)	0(0.0)	1(0.4)	0(0.0)	0(0.0)
	하(2.01~3.00)	6(2.6)	15(6.6)	10(4.4)	12(5.3)	29(12.7)	12(5.3)
	중(3.01~4.00)	131(57.5)	115(50.5)	96(42.1)	101(43.3)	111(48.7)	99(43.4)
	상(4.01~5.00)	91(39.9)	97(32.5)	122(53.5)	114(50.0)	88(38.6)	113(49.6)
평균	3.99	3.97	4.17	4.15	3.87	4.11	4.04

네 번째로 요구도가 높은 영역은 '지원행정측면'으로 평균이 4.04이고, 48.2%가 '상'에, 46.5%가 '중'에 응답하였다. 내용별로 보면 상담 기관들 간의 온라인상의 협조와 연결과 피해구제 기관의 독립성 보장에 대한 요구도가 높았다. 다섯 번째로 요구도가 높은 영역은

정책 및 절차 측면으로 평균 3.99이고 '중'이 57.5%, '상' 39.9%로 나타났다.

내용별로 보면 피해구제 신청부터 처리까지 시간 단축을 위한 정책확대, 출장 피해구제 등 피해의 특성에 맞는 처리방법의 활성화 및 전화상담의 활성화 등에 대한 요구도가 높았다.

여섯 번째로 요구도가 높은 영역은 시설로 평균이 3.97, '중'이 50.5%, '상'이 32.5%를 차지하였다. 내용별로는 '찾기 쉬운곳에 피해구제 기관의 설치'와 '공공장소에 온라인 상담시설 확보'에 대한 요구도가 높았다.

가장 낮은 요구수준을 보이는 영역은 '소비자 교육'영역으로 나타났다. 이는 소비자 교육이 잘 시행되고 있음이 아니라 타 영역에 대한 요구수준이 상대적으로 높기 때문이라고 보는 것이 더 타당하다.

<표4-4> 소비자 피해구제 정책에 관한 요구도 내용 분석

하위 변인	내 용	평균	표준 편차
정책 및 절차	·피해구제 신청부터 처리까지 시간단축을 위한 정책확대	4.23	.72
	·업무 시간외 상담시간의 연장	3.98	.79
	·출장 피해구제 등 피해의 특성에 맞는 처리방법의 활성화.	4.18	.76
	·전화 상담의 활성화	4.14	.81
	·우편 상담의 활성화	3.50	.98
	·컴퓨터를 이용한 온라인 상담의 활성화	4.05	.86
	·소비자 욕구를 정책에 반영하기 위한 조사및 모니터제	3.85	.80
	3.53 ( .50 )		
시설	·면접상담을 위한 독립된 상담공간	3.96	.87
	·피해구제를 위한 대기공간의 확보	3.79	.84
	·피해구제를 위해 탁아시설 등 편의시설 확충	3.72	1.04
	·찾기 쉬운 곳에 피해구제 기관의 설치	4.36	.75
	·공공장소에 온라인 상담 시설 확보	4.01	.87
	3.97 ( .60 )		
인력 측면	·소비자 정책 담당자 확대	4.19	.74
	·소비자 상담사 자격증이 있는 상담원 배치와 증가	4.27	.75
	·정책담당자의 역량 개발 프로그램의 개발	4.16	.77
	·업무 담당제를 실시하여 담당자의 전문성개발.	4.34	.77
	·소비자 교육을 담당하는 전임 직원의 확보	3.88	.85
	4.17 ( .60 )		
소비자 복지 측면	·소비자의 신변(안전)을 보장할 수 있는 장치.	4.30	.81
	·피해구제를 요청하는 소비자에 관한 개인 신상정보 보장	4.33	.83
	·현행 소비자보호 단체외의 소비자 전문 단체의 조직	3.75	.90
	·소비자 문제를 담당하는 심의기구	3.93	.85
	·소비자문제를 즉각적으로 해결할수 있는 실험 분석기관	4.45	3.38
	4.15 ( .88 )		
소비자 교육 측면	·피해구제 정책에 관한 홍보용 신문이 발간,반상회등 배포.	4.06	.83
	·피해구제 사례집 발간 배포	3.96	.88
	·정기적인 소비자 교육 시행	3.72	.88
	·부녀회, 반상회등을 통한 조직적,체계적인 소비자 교육시행	3.64	.90
	·중앙정부와 자치단체의 소비자 교육에 대한 정책적지원.	3.96	.89
	3.87 ( .64 )		

정보 제공 측면	·각구청, 동사무소 소비자, 피해구제 홍보코너 운영, 정보교류	4.05	.84
	·소비자 정책 기관과의 정보 및 업무 교류 및 협력	4.00	.78
	·피해구제 처리과정의 정보 공개.	4.28	2.06
	·홈페이지에 최신자료를 지속적으로 올림	4.31	2.08
	·소비자 관련 주요 시책의 홍보	3.89	.76
4.11 ( .82 )			
소비자 지원 행정 측면	·상당기관들 간의 온라인상의 협조와 연결	4.13	.84
	·피해구제 기관의 독립성 보장	4.28	.81
	·소비자 피해구제 기관 부서의 위상 높이기	3.96	.90
	·여론조사 실시 및 소비자 모니터 정책의 활성화	3.82	.79
	·소비자 피해구제를 위한 예산의 확대	4.04	.82
	·소비자 피해구제 기관에 대한 재정적 지원 확대	4.02	.80
4.04 ( .73 )			

### 5. 소비자 행정기관과 민간소비자단체에 대한 만족도와 소비자 피해구제 정책 요구도

<표4-7> 소비자피해구제 정책의 소비자 만족도와 요구도의 관계

	행정기관 만족도						민간소비자 단체 만족도							
	이용 편리	구제 신속	기관 신뢰	정보 용이	인력 전문	처리 결과	이용 편리	구제 신속	기관 신뢰	정보 용이	인력 전문	처리 결과	활동 평가	
정책 절차	-.321 ***	-.334 ***	-.242 **	-.328 ***	-.242 **	-.228	-.333 ***	-.105	-.158 *	-.063	-.127	-.032	-.116	-.159 *
시설 측면	-.132	-.169	-.011	-.082	-.022	-.048	-.133	-.104	-.042	.079	-.064	.164*	.051	.001
인력 측면	-.107	-.246 **	-.041	-.162	-.053	-.070	-.182	-.103	-.144 *	-.002	-.055	.032	-.026	-.123
복지 측면	-.131	-.157	-.067	-.165	-.037	-.098	-.172	.024	.038	.052	-.023	.065	.042	-.040
교육 측면	-.093	-.203 *	-.057	-.168	-.039	-.158	-.151	.026	.035	.033	-.052	.103	.019	-.038
정보 제공	-.146	-.191 *	-.079	-.282 **	-.029	-.136	-.206 *	-.030	-.034	.044	-.131	.089	-.009	-.087
지원 행정	-.122	-.219 **	-.007	-.255 **	-.048	-.102	-.204 *	.039	-.022	.053	-.121	.106	.065	-.072

\*\*\*P<.001 \*\*P<.01 \*P<.05

<표4-7>에는 소비자 피해구제 정책 요구도의 하위차원과 소비자 행정기관과 민간소비자 단체에 대한 소비자 만족도의 하위차원간의 상관관계가 제시되어 있다. 정책절차에 대한 요구도는 처리 결과를 제외한 소비자 행정기관 만족도의 영역과 p<.001 수준에서 의미 있는 음의 상관관계를 보였고, 민간소비자 단체 만족도 중에서는 '구제 신속 및 활동평가'와 p<.05수준에서 의미 있는 상관관계를 보였다.

그러므로 울산광역시에서 소비자 피해구제 경험이 있는 소비자들은 소비자 행정기관의 경우 피해구제를 위해 전화, 방문 등 구제 기관을 이용하는데 느끼는 '이용의 편리성', '피해구제의 신속성', '피해구제 기관의 신뢰성', '피해구제 관련 정보의 용이성', '피해구제 담당 인력의 전문성', '피해구제 기관의 활동 평가정도' 등에서 만족할 수록, 정책 및 절차에 대

한 요구도가 낮다고 볼 수 있다. 민간소비자단체의 경우에는 '피해구제의 신속성'과 '활동평가'에서 만족할수록 정책 및 절차에 대한 요구도가 낮다고 볼 수 있다.

민간소비자 단체의 '인력 전문성에 대한 만족도'는 시설측면에 대한 요구와  $p < .05$  수준에서 의미있는 음의 상관관계를 보였다. 그러므로 민간소비자 단체의 인력 전문성에 대한 만족도가 낮을 수록 시설에 대한 요구가 높았다.

인력에 대한 요구는 소비자 행정기관의 구제신속성에 대한 만족도와  $p < .01$ 수준에서, 민간소비자 단체의 구제신속과는  $p < .05$  수준에서 의미있는 음의 상관관계를 보였다. 그러므로 소비자 행정기관과 민간소비자 단체 모두 신속한 구제에 대하여 불만족 할수록 소비자 피해구제를 담당하는 인력의 전문성과 증가를 요구하고 있다고 볼 수 있다.

소비자 행정기관의 신속한 구제에 대한 만족도는 소비자 교육에 대한 요구와  $p < .05$ 수준에서 의미있는 음의 상관관계를 보였다. 소비자 행정기관의 신속한 구제에 대하여 불만족한 소비자 일수록 소비자 교육에 대한 요구가 높았다.

정보제공에 대한 요구도는 소비자 행정기관의 구제신속 및 활동평가에 대한 만족도와는  $p < .05$ 수준에서, '정보용이'에 대한 만족도와는  $p < .01$  수준에서 의미있는 음의 상관관계를 보였다. '소비자 행정기관의 신속한 구제', '용이한 정보 및 활동평가'에 대하여 불만족한 소비자 일수록 정보제공에 대한 요구도가 높았다.

'지원행정'에 대한 요구도는 소비자 행정기관의 구제신속 및 지원용이에 대한 만족도와는  $p < .01$ 수준에서, 활동평가에 대한 만족도와는  $p < .05$ 수준에서 의미있는 음의 상관관계를 보였다. 소비자 행정기관의 구제 신속, 지원용이 및 활동평가에서 불만족한 소비자 일수록 지원행정에 대한 요구를 많이 하고 있었다.

## V. 결론 및 제언

본 논문은 울산광역시 소비자 피해구제정책에 대한 경험이 있는 소비자를 대상으로 울산광역시 소비자 행정기관과 민간소비자 단체에 대한 소비자 만족도와 소비자 피해구제 요구도를 분석하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 울산광역시에서 소비자 피해구제 경험이 있는 소비자들은 소비자 행정기관에 대한 만족도는 중간이하의 평균값을 보이는 낮은 수준이었다. 영역별로 보면 '인력의 전문성' 영역이 가장 높았고, '정보제공의 용이성' 영역이 가장 낮았다. 이 논문의 조사가 이루어졌던 2000년에 비하여 현재는 울산광역시에 소비자보호센터가 개설되어 활발한 소비자피해구제 활동을 전개하고 있다. 그러므로 소비자보호센터의 역할과 과제에 대하여 울산의 소비자들의 인식과 요구를 조사하는 후속연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 민간소비자 단체에 대한 만족도는 전 영역에서 소비자 행정기관 보다는 높았다. 인력의 전문성과 신뢰성영역에 대한 만족도가 가장 높았고 중간점에 해당되는 수준이다. 관련법 및 활동평가 영역과 신속성 영역에 대한 만족도가 가장 낮았다.

셋째, 소비자 문제를 즉각적으로 해결할 수 있는 실험 분석기관 설치, 찾기쉬운곳에 피해구제 기관설치, 담당자의 전문성개발, 소비자 신상정보 비밀보장, 홈페이지에 최신 자료를 지속적으로 올리라는 요구가 가장 높았다. 그러므로 울산시 소비자 행정을 보다 활성화하기 위해서는 이 분야에 대한 확충과 지원을 가장 먼저 서둘러야 한다. 5월에 개설되는



소비자 보호센터에서도 이부분 대한 준비를 해야 한다고 본다.

넷째, 소비자 행정기관에 대한 만족도가 낮은 수록 정책 절차에 대한 요구가 높았고, 소비자 행정기관의 신속한 구제에 대한 만족도가 낮을수록 정책절차, 인력, 소비자 복지, 소비자 교육, 정보제공 및 지원 행정에 대한 요구가 높았다. 소비자 보호센터의 만족도를 높이기 위해서는 피해구제 신청부터 처리까지 시간을 단축시키고 상담시간을 연장하고, 소비자 피해의 특성에 맞는 방법을 찾고, 전화상담, 우편상담 및 온라인 상담을 활성화하고 소비자 요구를 정책에 반영시킬 수 있는 조사와 모니터제를 실시해야 한다. 마지막으로 이 연구는 소비자 보호센터가 개설되기 이전에 소비자 피해 경험이 있는 소비자만을 대상으로 하였다. 그러므로 소비자 보호센터가 개설된 후에 일반소비자를 대상으로 하여 소비자 보호센터에 대한 요구조사를 실시함으로써 보다 효율적으로 소비자 보호센터를 운영하기 위한 구체적인 방안을 마련할 수 있을 것이다.

## 참고문헌

1. 강성진·김인숙(1996), 지방소비자 행정의 활성화 방안, 한국소비자보호원.
2. 고명애·이승신(1999), 소비자 상담업무의 현황과 발전방안, 한국소비자학회 학술집, 292-304.
3. 김경의(1997), 우리 나라 소비자피해구제 정책에 관한 연구, 경희대학교 사업정보대학원 석사학위 논문.
4. 김경자(1997), 소비자의 금융지식과 금융정보 요구에 관한 연구, 대한가정학회지, 36(3), 105-115.
5. 김석철·최병록(1999), 소비자 피해구제 정책 개선방안, 한국소비자 보호원, 정책연구자료, 99-01.
6. 김성숙·이기춘(1999), 생활안전에 대한 소비자 교육에 관한 연구, 한국소비자 보호원, 연구보고서.
7. 김영신(1991), 소비자 문제의 유형별 경험에 관한 연구, 서울대학교 대학원 박사학위논문.
8. 김진석(1997), 기대불일치 패러다임하의 소비자 만족에 관한 연구, 부산대학교 대학원 석사 학위논문
9. 탁명희·김경자(2000), 21세기를 위한 고객상담실 운영과제 연구, 한국소비자학회 학술집, 255-269.
10. 배순영(2000), 지역사회공공서비스에 대한 소비자 참여, 서울대학교 대학원 박사학위 논문.
11. 배순영·이기춘(1997), 소비자의 행정서비스 개선에 대한 요구 분석, 대한가정학회지, 35(1), 129-141.
12. 선덕성(1999), 공기업의 소비자 만족에 관한 연구, 인하대학교 행정대학원 석사학위논문.
13. 송인숙(1998), 부천지역 소비자지원행정 현황파악과 소비자 요구 조사를 통한 활성화 방안 연구, 한국가정관리학회지, 16(2), 53-70.
14. 송인숙·이은희(2000), 소비자 상담분야의 연구와 활동평가 및 앞으로의 방향모색, 한국소비자학회 학술집, 277-287.

15. 신현진(1999), 당일수술센터 이용환자의 간호 요구와 간호 만족도 분석, 한양대학교 대학원 석사학위 논문.
16. 신경미(1999), 직장내 탁아시설에 대한 만족도와 요구도에 관한 연구, 한양대학교 교육대학원, 석사학위논문.
17. 유한직(1998), 기업의 제품/서비스 실패의 정보에 대한 소비자 만족도에 관한 연구, 고려대학교 대학원 석사학위 논문.
18. 이기춘 외(1997), 한국소비자 정책의 현황과 발전방안, 소비자학연구, 8(2), 103-115.
19. 장영애(1991), 소비자만족도의 결정요인 분석, 숙명여자 대학교 대학원 석사학위논문.
20. 정영금(1998), 소비자 정보 프로그램 개발을 위한 소비자 정보 요구, 대한가정학회지, 36(6), 71-84.
21. 정월일(1999), 소비자 만족과 감정 반응. 부산대학교 대학원 박사학위 논문.
22. 허경옥(1998), 소비자 권리와 책임에 대한 소비자 의식에 관한 분석, 소비자학연구, 9(3), 75-93.
23. 허경옥(1998), 소비자 피해구제를 위한 집단 피해 소송법 제정에 관한 소고, 소비자학연구, 9(1), 75-99.
24. 허경옥(1998), 일본의 소비자 운동, 소비자정책, 소비자 지향적 경영에 관한 소고, 대한가정학회지, 36(3), 173-190.