

## 1. 청소년의 비합리적인 소비 활동 4가지

동조소비 : 연예인이나 친구 등이 구매하는 상품을 모방하여 구매하는 행동

충동소비 : 계획에 없는 상품이나 서비스를 충동적으로 구매하는 행동

과시소비 : 경제력을 과시할 수 있는 상품이나 서비스를 구매하는 행동

과소비 : 자신의 경제 능력 이상으로 지나치게 많이 구매하는 행동

## 2. 상품이나 서비스를 구입하는 5단계의 과정

i 소비자가 상품이나 서비스의 필요성을 느끼고 최선의 의사 결정을 하는 과정

### 2.1. 문제 인식

- 상품을 구매하고 싶은 욕구와 필요성을 느낌
- 꼭 필요한 것인지, 필요하지 않지만 가지고 싶은 것인지를 구분해야함
- (ex: 핸드폰 분실)

### 2.2. 정보 탐색

- 구매에 필요한 정보를 수집하는 단계
- 구매하고자 하는 상품의 종류, 가격, 품질 등의 정보를 [[3. 소비자 정보의 원천]]으로 부터 다양하게 수집한다.
- (ex: 핸드폰 기종 찾기)

### 2.3. 대안 평가

- 수집한 정보 가운데 몇가지 대안을 평가 기준에 따라 비교, 평가하여 우선순위를 정하는 단계
- 평가 기준에는 가격, 품질, 상표, 디자인, 색상 등이 있음.
- (ex: 핸드폰 비교)

### 2.4. 구매

- 우선순위로 정한 상품 가운데 원하는 기준에 가장 적합한 것을 선택하여 구매하는 단계
- 구매장소, 지불 방법등을 고려
- (ex: 핸드폰 구매)

### 2.5. 구매 후 평가

- 구매 결과를 평가하는 단계
- 만족하면 다음번에도 재구매하고, 만족하지 않으면 수리, 교환, 환불을 요구하거나 새로운 정보를 탐색한다.
- (ex: 게임 돌려보기, 벤치마크 해보기)

## 3. 소비자 정보의 원천

### 3.1. 개인적 원천

- 소비자에게서 얻는 정보
- 개인의 주관이 들어가므로 전문성이 부족
- 리뷰, 자신의 경험, 가족과 친구의 조언 등

### 3.2. 상업적 원천

- 생산자나 판매자가 제공하는 정보
- 과장된정보, 허위정보가 많아 객관성과 신뢰성이 부족하다.
- 설명서 등

### 3.3. 중립적 원천

- 개관적이며, 신뢰할 수 있다.
- 정보를 획득하는데 시간과 비용이 많이드나, 요즘은 인터넷에서 쉽게 얻을 수 있다.
- 정부, 공공기관, 소비자 단체 등

## 4. 소비자 문제

 소비자가 상품과 서비스를 구매, 사용, 처분하는 과정에서 불편을 느끼거나 신체적, 심리적, 경리적 피해를 입는 등 소비자의 권리가 침해 당하는 것

### 4.1. 소비자 문제의 발생

- 안전성 문제
- 잘못된 정보로 생긴 문제
- 선택의 제한성과 관련된 문제
- 판매 방법과 부당 계약 문제
- 피해 보상과 관련된 문제
- 서비스와 관련된 문제

## 소비자 문제의 해결

#### 1. 판매자나 제조업자를 통한 해결

- 판매업자나 제조업자에게 연락하여 교환, 수리, 환불등의 보상을 받음
- 문제가 해결되지 않으면 내용 증명을 보내 불만이나 피해 사항, 청약 철회 의사 등을 알린다.

#### 2. 행정 기관이나 소비자 단체와의 상담

- 행정 기관, 소비자 단체, 한국소비자운동에 도움을 요청함
- 책임이 누구에게 있는지를 밝히고 소비자와 사업자가 합의할 수 있도록 도와줌

#### 3. 한국소비자원의 분쟁조정위원회를 통한 분쟁 조정

- 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회에 조정을 의뢰함
- 조정이 성립되면 재판상 화해와 같은 효력이 있음
- 이행하지 않으면 강제 집행을 할 수 있다.

#### 4. 법원을 통한 소송

- 소비자 분쟁조정 위원회에서 조정한 내용을 받아들이지 않으면, 소비자가 법원에 소송을 제기하여 문제를 해결할 수 있다.