

품질인증부품 활성화를 위한 소비자 인식조사 및 전문가 FGI 결과보고

2020.12.04.



녹색소비자연대전국협의회

National Council of the Green Consumers Network in Korea

Contents

1. 조사 개요

2. 분석 내용

1) 소비자 인식조사

2) 전문가 FGI

3. 분석 결과

1. 조사 개요

○ 조사 목적

- 본 조사는 품질인증부품 활성화를 견인할 기반과 제도가 미흡함에 따라 품질인증부품 활성화와 관련 자동차보험제도 개선 시 기초자료로 활용하고자 함

○ 조사 방법

- 조사대상 : 25세 이상 자동차 본인 소유 및 보험 가입자
- 표본수 : 1,000명
- 조사기간 : 2020년 5월 20일~5월 26일(7일 간)
- 조사방법 : 온라인 조사(Online Survey)
- 조사수행기관 : 마크로밀 엠브레인
- 조사분석기관 : (사)녹색소비자연대전국협의회
- 표본오차 : 95% 신뢰수준에서 $\pm 3.1\%p$
- 분석방법 : 수집된 자료는 SPSS program 18.0에 의해 분석됨

2. 분석 내용

응답자 특성

<표1> 응답자 특성

		사례수	%
성별	남성	700	70.0
	여성	300	30.0
연령	만25~29세	117	11.7
	만30~34세	104	10.4
	만35~39세	125	12.5
	만40~44세	127	12.7
	만45~49세	145	14.5
	만50~54세	143	14.3
	만55~59세	139	13.9
	만60세 이상	100	10.0
운전경력	1년 미만	7	0.7
	1년 이상~5년 미만	126	12.6
	5년 이상~10년 미만	174	17.4
	10년 이상~15년 미만	152	15.2
	15년 이상~20년 미만	147	14.7
	20년 이상	394	39.4

N=1,000

<표2> 소유 자동차 관련 항목

		사례수	%
자동차 보유 여부	있다	1000	100.0
자동차 본인 소유 여부	그렇다	1000	100.0
자동차 보험 가입 여부	그렇다	1000	100.0
보유 자동차 종류	국산	914	91.4
	외산	86	8.6
보유 자동차 차령	1년 미만	67	6.7
	1년 이상~5년 미만	376	37.6
	5년 이상~10년 미만	331	33.1
	10년 이상~15년 미만	166	16.6
	15년 이상~20년 미만	52	5.2
	20년 이상	8	0.8
1년 평균 자동차 수리·정비 비용	30만원 미만	421	42.1
	30만원 이상~50만원 미만	337	33.7
	50만원 이상~100만원 미만	191	19.1
	100만원 이상~200만원 미만	43	4.3
	200만원 이상	8	0.8

N=1,000

2. 분석 내용

자동차 수리 관련 문항

○ 자동차 접촉사고(차량, 물체 등) 경험 여부

- 차량을 운행하면서 자동차 접촉 사고(차량, 물체 등) 경험이 있는지 조사한 결과, '있다' 86.5%, '없다' 13.5%로 나타남

<표3> 자동차 접촉사고 경험 여부

	사례수	%
있다	865	86.5
없다	135	13.5

N=1,000

○ 자동차 사고처리 경험

- 자동차 접촉사고 경험이 있는 865명을 대상으로 자동차 사고 처리 경험에 대해 조사한 결과, 일반수리가 56.5%, 보험수리가 90.8%로 보험수리 비율이 높게 나타남

<표4> 자동차 사고처리 경험

구분	보험수리		일반수리	
	사례수	%	사례수	%
있음	785	90.8	489	56.5
없음	80	9.2	376	43.5

N=865

2. 분석 내용

자동차 수리 관련 문항

○ 자동차 수리 시 부품 선택 방법

- 자동차 접촉사고 경험이 있는 865명을 대상으로 자동차를 수리할 때, 어떤 부품을 주로 선택하는지에 대해 조사한 결과, '자동차 수리업체가 추천한 부품'이 84.9%로 가장 많았으며, '내가 알아본/원하는 부품' 8.8%, '보험사가 추천한 부품' 6.4% 순으로 나타남

<표5> 자동차 수리 시 부품선택 방법

구분	사례수	%
자동차 수리업체가 추천한 부품	734	84.9
보험사가 추천한 부품	55	6.4
내가 알아본/원하는 부품	76	8.8

N=865

2. 분석 내용

자동차 수리 관련 문항

○ 부품정보 획득 경로

- 자동차 수리 시 부품선택을 ‘내가 알아본/원하는 부품’으로 선택한 응답자에게 부품에 대한 정보를 어떻게 획득하는지 1순위, 2순위(1순위 필수, 2순위 선택)로 조사함
- 부품정보 획득 경로 1순위(76명)는 ‘네이버, 다음 등 포털 사이트’가 32.9%로 가장 높음
- 부품정보 획득 경로 2순위(63명)는 ‘정비업체’가 33.3%로 가장 높음
- 기타 의견으로는 ‘네이버 카페’, ‘차량 동호회 카페’ 등

<표6> 부품정보 획득 경로

구분	1순위		2순위	
	사례수	%	사례수	%
네이버, 다음 등 포털 사이트	25	32.9	9	14.3
가족, 친구 등 지인	16	21.1	12	19.0
제조사 등 자동차 관련 홈페이지	10	13.2	11	17.5
유튜브 등 모바일 콘텐츠	4	5.3	9	14.3
정비업체	20	26.3	21	33.3
기타	1	1.3	1	1.6
합계	76	100.0	63	100.0

2. 분석 내용

품질인증부품 제도 관련 문항

○ 품질인증부품 제도 인지도

- 품질인증부품 제도를 얼마나 알고 있는지에 대해 조사한 결과, '보통이다'가 39.0%로 가장 높으며, 다음으로 '모른다' 29.3%, '알고 있다' 19.3%, '전혀 모른다' 11.2% 순으로 나타남

<표7> 품질인증부품 제도 인지도

구분	사례수	%
전혀 모른다	112	11.2
모른다	293	29.3
보통이다	390	39.0
알고 있다	193	19.3
잘 알고 있다	12	1.2
평균(5)	2.70	

N=1,000

2. 분석 내용

자동차 수리 관련 문항

○ 수리업체를 통해 OEM부품 이외 부품에 대한 정보를 제공받은 경험 여부

- 자동차 접촉사고 경험이 있는 865명을 대상으로 수리업체를 통해 OEM부품 이외 부품에 대한 정보를 제공받은 경험에 대해 조사한 결과, ‘없다’58.0%, ‘있다’42.0%로 나타남

<표8> OEM부품 외 부품 정보를 제공받은 경험 여부

구분	사례수	%
있다	363	42.0
없다	502	58.0

N=865

2. 분석 내용

자동차 수리 관련 문항

○ 부품 사용 시 고려 요소

- 부품을 사용할 때 가장 중요하게 고려하는 요소에 대해 조사한 결과,
- 외장부품은 부품의 내구성(27.2%), 등화부품은 부품의 성능/품질(37.8%),
기능성부품은 부품의 성능/품질(53.1%), 소모성부품은 부품의 성능/품질(46.4%)이 가장 높게 나타남

<표9> 부품 사용 시 고려 요소

구분	외장부품		등화부품		기능성부품		소모성부품	
	사례수	%	사례수	%	사례수	%	사례수	%
부품의 가격	106	10.6	151	15.1	80	8.0	192	19.2
부품의 성능/품질	223	22.3	378	37.8	531	53.1	464	46.4
부품의 내구성	272	27.2	286	28.6	270	27.0	220	22.0
수리 후 주변 부품의 간격, 단차	163	16.3	145	14.5	94	9.4	98	9.8
기존 외장과 비교한 도장상태	236	23.6	40	4.0	25	2.5	26	2.6

N=1,000

2. 분석 내용

품질인증부품 제도 관련 문항

○ 부품선택 방법에 따른 품질인증부품 제도 인지도

- 자동차 수리 경험이 있는 865명을 대상으로 자동차 수리 시 부품선택 방법에 따라 품질인증부품 제도 인지도에 대해 차이가 있는지 분석한 결과, 유의미한 차이가 있음

<표10> 부품선택에 따른 품질인증부품 제도 인지도

		평균	표준편차	통계값
자동차 수리 시 부품선택 방법	자동차 수리업체가 추천한 부품	2.68	0.941	F=4.825**
	보험사가 추천한 부품	3.02	0.952	
	내가 알아본/원하는 부품	2.91	0.912	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

2. 분석 내용

품질인증부품 제도 관련 문항

○ 품질인증부품 제도 인지 경로

- 품질인증부품 제도에 대해 알고 있는 그룹(알고 있다, 잘 알고 있다) 205명을 대상으로 제도를 알게 된 주요 경로를 조사한 결과, '수리업체'가 43.4%로 가장 높고, '네이버, 다음 등 포털사이트' 30.7%, '가족, 친구 등 지인' 14.1% 등 순으로 나타났으며, 기타는 '뉴스'를 응답함

<표11> 품질인증부품 제도 인지 경로

구분	사례수(명)	%
수리업체	89	43.4
보험사	9	4.4
네이버, 다음 등 포털사이트	63	30.7
유튜브 등 모바일 콘텐츠	14	6.8
가족, 친구 등 지인	29	14.1
기타	1	0.5

N=205

2. 분석 내용

품질인증부품 제도 관련 문항

○ 품질인증부품 이미지

- 품질인증부품의 품질(안전성), 가격, A/S, 부품정보에 대한 이미지를 조사한 결과,
- 품질(안전성) '보통이다' 44.0%, 가격 '보통이다' 44.3%, A/S '보통이다' 47.0%, 부품정보 '보통이다' 49.2%로 가장 높게 나타남

<표12> 품질인증부품 이미지

구분	품질(안전성)		가격		A/S		부품정보	
	사례수	%	사례수	%	사례수	%	사례수	%
전혀 좋지 않다	6	0.6	18	1.8	9	0.9	5	0.5
별로 좋지 않다	48	4.8	110	11.0	67	6.7	69	6.9
보통이다	440	44.0	443	44.3	470	47.0	492	49.2
약간 좋다	394	39.4	359	35.9	360	36.0	355	35.5
매우 좋다	112	11.2	70	7.0	94	9.4	79	7.9
평균(5)	3.56		3.35		3.46		3.43	

N=1,000

2. 분석 내용

품질인증부품 제도 관련 문항

○ OEM부품 이미지

- OEM부품에 대한 품질(안전성), 가격, A/S, 부품정보의 이미지를 조사한 결과,
- 품질(안전성) '보통이다' 48.6%, 가격 '보통이다' 42.7%, A/S '보통이다' 49.9%, 부품정보 '보통이다' 52.8%로 가장 높게 나타남

<표 13> OEM부품 이미지

구분	품질(안전성)		가격		A/S		부품정보	
	사례수	%	사례수	%	사례수	%	사례수	%
전혀 좋지 않다	5	0.5	11	1.1	7	0.7	5	0.5
별로 좋지 않다	65	6.5	101	10.1	86	8.6	79	7.9
보통이다	486	48.6	427	42.7	499	49.9	528	52.8
약간 좋다	358	35.8	388	38.8	328	32.8	317	31.7
매우 좋다	86	8.6	73	7.3	80	8.0	71	7.1
평균	3.45		3.41		3.39		3.37	

N=1,000

2. 분석 내용

품질인증부품 제도 관련 문항

○ OEM부품 이해도

- OEM부품이 자동차제작사가 아닌 부품사가 생산하여 자동차사 브랜드로 납품하는 것을 알고 있는지에 대해 조사한 결과, '알고 있다'가 40.3%로 가장 높음

<표14> OEM부품 이해도 (1)

	사례수	%
전혀 모른다	69	6.9
모른다	211	21.1
보통이다	255	25.5
알고 있다	403	40.3
잘 알고 있다	62	6.2
평균(5)	3.18	

N=1,000

- OEM부품이 정부가 품질을 인증한 제품인지 알고 있는지 조사한 결과, '보통이다'가 36.5%로 가장 높음

<표15> OEM부품 이해도 (2)

구분	사례수	%
전혀 그렇지 않다	41	4.1
그렇지 않다	253	25.3
보통이다	365	36.5
그렇다	323	32.3
매우 그렇다	18	1.8
평균(5)	3.02	

N=1,000

- OEM부품이 품질인증부품보다 안전하다고 생각하는지에 대해 조사한 결과, '보통이다'가 47.4%로 가장 높음

<표16> OEM부품 이해도 (3)

구분	사례수	%
전혀 그렇지 않다	24	2.4
그렇지 않다	249	24.9
보통이다	474	47.4
그렇다	225	22.5
매우 그렇다	28	2.8
평균(5)	2.98	

N=1,000

2. 분석 내용

품질인증부품 제도 관련 문항

○ 품질인증부품 중요도

- 품질인증부품의 품질(안전성), 가격, A/S, 부품정보에 대한 중요도를 조사한 결과,
- 품질(안전성) '매우 중요하다' 48.7%, 가격 '중요하다' 52.1%, A/S '중요하다' 48.1%, 부품정보 '중요하다' 55.6%로 가장 높게 나타남

<표17> 품질인증부품 중요도

구분	품질(안전성)		가격		A/S		부품정보	
	사례수	%	사례수	%	사례수	%	사례수	%
전혀 중요하지 않다	2	0.2	-	-	-	-	-	-
중요하지 않다	14	1.4	8	0.8	8	0.8	15	1.5
보통이다	119	11.9	178	17.8	138	13.8	197	19.7
중요하다	378	37.8	521	52.1	481	48.1	556	55.6
매우 중요하다	487	48.7	293	29.3	373	37.3	232	23.2
평균(5)	4.33		4.10		4.22		4.00	

N=1,000

2. 분석 내용

품질인증부품 제도 관련 문항

○ 품질인증부품 사용 의향

- 부품사가 제조하여 정부의 품질인증을 받고, OEM부품과 품질이나 기능이 동일하면서 가격이 저렴하다면, 품질인증부품을 사용할 의향이 있는지에 대해 조사한 결과, ‘사용한다’가 48.5%로 가장 높게 나타남

<표18> 품질인증부품 사용 의향

구분	사례수	%
절대 사용하지 않는다	7	0.7
사용하지 않는다	79	7.9
보통이다	289	28.9
사용한다	485	48.5
적극 사용한다	140	14.0
평균(5)	3.67	

N=1,000

2. 분석 내용

품질인증부품 제도 관련 문항

○ 품질인증부품 활성화 필요성

- 품질인증부품을 활성화하기 위해 다음 항목에 대한 필요성을 조사한 결과,
 - 부품가격 인하 ‘필요하다’ 51.2%, 안전성 확보 ‘매우 필요하다’ 49.8%,
 소비자 피해구제제도 ‘필요하다’ 49.0%, 제도 홍보 ‘필요하다’ 56.2%로 가장 높게 나타남

<표19> 품질인증부품 활성화 필요성

	부품가격 인하		안전성 확보		소비자 피해구제제도		제도 홍보	
	사례수	%	사례수	%	사례수	%	사례수	%
전혀 필요하지 않다	1	0.1	-	-	-	-	2	0.2
필요하지 않다	9	0.9	10	1.0	8	0.8	19	1.9
보통이다	127	12.7	91	9.1	113	11.3	173	17.3
필요하다	512	51.2	401	40.1	490	49.0	562	56.2
매우 필요하다	351	35.1	498	49.8	389	38.9	244	24.4
평균(5)	4.20		4.39		4.26		4.03	

N=1,000

2. 분석 내용

품질인증부품 제도 관련 문항

○ 품질인증부품 홍보 방법 효과성

- 품질인증부품 활성화를 위한 다음 홍보 방법에 대한 효과성을 조사한 결과,
 - 포털사이트 등에 부품정보 게시 '효과적이다' 53.6%, 정비업체를 통한 홍보 강화 '효과적이다' 48.2%,
 보험사를 통한 홍보 강화 '보통이다' 40.7%로 가장 높게 나타남

<표20> 품질인증부품 홍보 방법 효과성

구분	포털사이트 등에 부품정보 게시		정비업체를 통한 홍보 강화		보험사를 통한 홍보 강화	
	사례수	%	사례수	%	사례수	%
전혀 효과적이지 않다	5	0.5	11	1.1	31	3.1
효과적이지 않다	19	1.9	49	4.9	107	10.7
보통이다	219	21.9	283	28.3	407	40.7
효과적이다	536	53.6	482	48.2	357	35.7
매우 효과적이다	221	22.1	175	17.5	98	9.8
평균(5)	3.95		3.76		3.38	

N=1,000

2. 분석 내용

품질인증부품 사용 약관 관련 문항

○ 품질인증부품 사용 약관 인지도

- 품질인증부품 사용 약관에 대해 얼마나 알고 있는지에 대해 조사한 결과, ‘모른다’ 42.2%로 가장 높음

<표21> 품질인증부품 사용 약관 인지도

	사례수	%
전혀 모른다	224	22.4
모른다	422	42.2
보통이다	240	24.0
알고 있다	104	10.4
잘 알고 있다	10	1.0
평균(5)	2.25	

N=1,000

○ 부품선택에 따른 품질인증부품 사용 약관 인지도

- 자동차 수리 경험이 있는 865명을 대상으로 자동차 수리 시 부품선택 방법에 따라 품질인증부품 사용 약관 인지도에 대해 차이가 있는지 분석한 결과, 유의미한 차이가 있음

<표22> 부품선택에 따른 품질인증부품 사용 약관 인지도

		평균	표준편차	통계값
자동차 수리 시 부품선택 방법	자동차 수리업체가 추천한 부품	2.19	0.916	F=8.587***
	보험사가 추천한 부품	2.65	1.126	
	내가 알아본/원하는 부품	2.46	0.972	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

품질인증부품 사용 약관? 자기차량손해 사고(쌍방과실 제외)로 차량 수리 시 소비자가 품질인증부품을 선택한 경우, OEM부품 가격의 일정액(25%)을 현금으로 지급하는 약관

2. 분석 내용

품질인증부품 사용 약관 관련 문항

○ 품질인증부품 사용 약관에 대한 생각

- 품질인증부품 사용 약관에 대해 어떻게 생각하는지 조사한 결과, '보통이다' 43.3%로 가장 높음

<표23> 품질인증부품 사용 약관에 대한 생각

구분	사례수	%
전혀 좋지 않다	23	2.3
별로 좋지 않다	74	7.4
보통이다	433	43.3
약간 좋다	372	37.2
매우 좋다	98	9.8
평균(5)	3.45	

N=1,000

2. 분석 내용

품질인증부품 사용 약관 관련 문항

○ 품질인증부품 사용 약관에 대한 기대

- 품질인증부품 사용 약관에 가장 기대하는 것은 무엇인지 조사한 결과,
 ‘자동차 수리에 대한 소비자 선택권 제고(35.0%)’, ‘보험료 인하(34.6%)’, ‘자동차 보험 보험료 인상요인 완화(30.4%)’ 순으로 나타났는데, ‘자동차보험 보험료 인상요인 완화’와 ‘보험료 인하’를 합치면 65.0%로, 보험료와 관련된 기대가 높은 것으로 나타남

<표24> 품질인증부품 사용 약관으로 인한 기대

	사례수	%
자동차 수리에 대한 소비자 선택권 제고	350	35.0
자동차보험 보험료 인상요인 완화	304	30.4
보험료 인하	346	34.6

N=1,000

2. 분석 내용

품질인증부품 사용 약관 관련 문항

○ 정비업체에 품질인증부품 사용 환급금 지불 의사

- 정비업체가 부품에 대해 충분히 설명해준다면 품질인증부품 사용 시 받게 되는 환급금(OEM부품가격의 25%)의 일부를 정비업체에 지불하고 품질인증부품을 사용할 것인지 조사한 결과, ‘그렇다’가 48.7%로 가장 높으며, ‘보통이다’33.3%, ‘매우 그렇다’8.3% 순으로 나타남

<표25> 정비업체에 품질인증부품 사용 환급금 지불 의사

구분	사례수	%
전혀 그렇지 않다	16	1.6
그렇지 않다	81	8.1
보통이다	333	33.3
그렇다	487	48.7
매우 그렇다	83	8.3
평균(5)	3.54	

N=1,000

조사 개요

○ 조사 방법

- 조사기간 : 2020년 5월 21일, 25일, 26일(3일 간)
- 조사대상 : 정비업자 소장급 이상, 보험사 차장급 이상
- 조사규모 : 정비업자 5개 사, 보상담당자 4개 사
- 조사방법 : 집단심층면접법(Focused Group Interview)
- 조사수행기관 : (사)녹색소비자연대전국협의회

2. 분석 내용

정비업자 FGI

○ 부품 사용 현황

사고 차량 수리에 사용되는 부품선택을 정비업체에서 결정하는 경우 해당

Q. 일반 수리 시 전체 수리 건 중 다음의 부품을
선택하는 비율은 어느 정도입니까?

(단위 : %)

	OEM부품	중고부품	재생부품	재제조부품	대체인증부품
1급	95~98	2~3	0	0	1~2
1급	60	20	10	0	10
1급	20	0	0	0	80
3급	50	0	0	20	30
3급	80	0	0	20	0

Q. 일반 수리 시 다음의 부품선택 및 주문방법의 비율은
어느 정도입니까?

(단위 : %)

	거래처(부품업체)	인터넷	장한평 중고품 상가	기타
1급	100	0	0	0
1급	100	0	0	0
1급	100	0	0	0
3급	100	0	0	0
3급	90	10	0	0

2. 분석 내용

정비업자 FGI

○ 부품 사용 현황

사고 차량 수리에 사용되는 부품선택을 정비업체에서 결정하는 경우 해당

Q. 보험 수리 시 전체 수리 건 중 다음의 부품을
선택하는 비율은 어느 정도입니까?

(단위 : %)

	OEM부품	중고부품	재생부품	재제조부품	대체인증부품
1급	100	0	0	0	0
1급	80	10	10	0	0
1급	98	1	0	0	1
3급	100	0	0	0	0
3급	100	0	0	0	0

Q. 보험 수리 시 다음의 부품선택 및 주문방법의 비율은
어느 정도입니까?

(단위 : %)

	거래처(부품업체)	인터넷	장한평 중고품 상가	기타
1급	100	0	0	0
1급	100	0	0	0
1급	80	0	0	20
3급	100	0	0	0
3급	100	0	0	0

2. 분석 내용

정비업자 FGI

○ 품질인증부품 인지도

- 품질인증부품 용어는 알고 있지만, 대부분 세부 내용은 잘 모르며,
- 특히 3급의 경우, 품질인증부품 내용에 대해 전혀 알지 못하는 것으로 나타남

Q. 품질인증부품에 대해 잘 알고 계신가요?

A. 예 (2명) / 아니오 (3명)

○ 품질인증부품 이미지

- 품질인증부품에 대해 잘 모르기 때문에, 품질인증부품이 있다는 정도만 인식하고 있음
- 1급 일부 참여자는 수리 경험이 있어 품질인증부품에 대한 긍정적 이미지를 가지고 있는 것으로 나타남

(단위:명)

	전혀 좋지 않다	별로 좋지 않다	보통이다	약간 좋다	매우 좋다
품질 (안전성)				2	3
가격				2	3
A/S		1	1	1	1
부품 정보			2	1	1
부품 조달		1	2	1	1

*일부 응답 누락

2. 분석 내용

정비업자 FGI

○ 자동차관리법상 부품 안내 의무사항에 대한 인지 여부

- 부품을 안내할 의무에 대해 고지받은 적이 없는 경우가 많은 것으로 나타남

○ 동 사항 안내 여부

- 자동차관리법에 따라 안내하는 경우, 보통 품질인증부품을 더 선호하며, 가격차이가 40~50% 나기 때문임.
신부품을 더 선호하는 이유는 품질, 가격, 보험료 때문이며, 비용 부담이 없는 경우, 좋은 품질의 물건을 더 선호하고, 특히 수입차의 경우, 차에 대한 애착 정도에 따라 다름
- 안내하지 않는 경우, 해당 내용을 전혀 몰랐기 때문에 안내하지 못한 것으로 나타남
 - 품질인증부품 사용을 위한 개선 방안은 광고를 통한 마케팅, 소비자 인식 개선이 필요함

2. 분석 내용

정비업자 FGI

○ 품질인증부품 찾는 경우

- 활성화되지 않은 상황에서는 사실상 문항에 대한 답변이 어려움, 이미 알려져 있듯 사용 비율 자체는 낮은 상황임

○ 품질인증부품으로 교체하지 않는 이유

- 소비자가 품질인증부품에 대해 전혀 모르기 때문에 답변하기 어려운 것으로 나타남

○ 품질인증부품 사용 수리 경험

- 수리 경험 거의 없으며, 수리 경험 1건의 경우 OEM부품과 외관상 차이가 거의 없으며, 사용상 문제점이 없다고 답함
- 품질인증부품 사용 권장은 고객 설득이 어려우며, 제품 종류가 별로 없어서 권장하기 어려움

2. 분석 내용

정비업자 FGI

○ 품질인증부품 사용 시 우려 사항

- 품질인증부품 사용 시 대체로 우려하는 사항은 없지만, 품질 측면에서 정비업자도 비품이 아님에도 비품이라는 인식을 갖고 있어 이를 개선할 필요가 있는 것으로 나타남

○ 품질인증부품 추천 의향

- 소비자에게 품질인증부품을 대체로 적극 추천할 의향이 있는 것으로 나타남

<표> 품질인증부품 추천 의향 (단위:명)

구분	절대 추천하지 않는다	추천하지 않는다	보통이다	추천한다	적극 추천한다
외장부품 (범퍼, 보닛, 펜더 등)				2	3
등화부품 (미등, 차폭등, 방향지시등 등)			1	2	2
기능성부품 (에어컨, 라디에이터, 쇼바 등)			1	3	1
소모성부품 (와이퍼, 엔진오일, 필터 등)			1	1	3

2. 분석 내용

정비업자 FGI

○ 품질인증부품 사용 약관 인지도

- 정비업자가 약관을 세세하게 파악하기는 어려워 거의 모르는 것으로 나타남. 보험사가 고객에게 문자 등의 추후 안내를 하지 않으므로 소비자가 스스로 매스컴 등을 통해 아는 데는 한계가 있어, 관련 내용에 대한 안내가 필요한 것으로 나타남

○ 품질인증부품 사용 약관 안내

- 품질인증부품 사용 약관을 정비공장에서 설명하기에 어려우며 품질인증부품에 대한 내용만 전달할 의사가 있는 것으로 나타남

○ 품질인증부품 사용 약관 미가입 이유

- 소비자가 품질인증부품 자체에 대해 인지하지 못하기 때문에 특별약관 내용 또한 알 수 있는 과정이 거의 없는 것으로 나타남

2. 분석 내용

정비업자 FGI

○ 품질인증부품 사용 약관 활성화를 위한 개정안

- 본 약관의 활성화를 위해 자동차보험 일반약관에 품질인증부품 사용약관을 넣어 차령에 따른 품질인증부품 사용 의무화 내용으로 개정할 필요가 있는 것으로 조사됨. 반면에 보험사에서 이러한 제도를 적극적으로 홍보할지에 대한 의문을 가지고 있는 것으로 나타남

2. 분석 내용

정비업자 FGI

○ 품질인증부품 사용 활성화 필요성

- 품질인증부품 사용 활성화에 대해 매우 긍정적이며, 긍정적 효과를 불러올 수 있는 제도가 마련되어 있음에도 활성화가 되지 않는다면 이는 개선이 필요하다고 생각함

○ 품질인증부품 홍보방법

- 포털사이트 등 부품정보 게시, 정비업체를 통한 홍보강화, 보험사를 통한 홍보강화는 매우 효과적이며, 보험협회나 부품협회 등 공신력 있는 기관의 홍보 및 안내가 필요한 것으로 나타남

2. 분석 내용

정비업자 FGI

○ 품질인증부품 정보 제공 포털 사용 의향

- 품질인증부품과 관련하여 부품 조달에 대한 정보가 부족하기 때문에 품질인증부품 정보를 제공하는 포털이 있는 경우, 적극적으로 사용할 의향이 있는 것으로 나타남

○ 품질인증부품 활성화를 위한 제도 개선

- 품질인증부품 활성화를 위해 약관 변경, 홍보, 인증부품의 품목 수 확대 및 물량 확보가 필요하며, 특히 정비공장에서 홍보가 확산되어야 하기 때문에 모니터링을 통해 제도 개선에 기여할 필요가 있음

2. 분석 내용

보상담당자 FGI

○ 품질인증부품 인지도

- 품질인증부품에 대한 용어 정의나 관련제도 마련과정에 관한 내용은 대부분 정확히 파악하고 있으나, 현장 직원 혹은 일반 보상 직원의 경우, 제작 관련 사항, 관련 인력의 역할, 부품의 유통 과정이나 사용 방법, 부품 조달 방법 등에 대해서는 정확히 모르는 것으로 나타남

○ 품질인증부품 이미지

- 품질인증부품에 관하여 많은 것을 처리해보지 않았기에 단순히 어떻게 생각하는지에 대해 질문지 체크는 어려움. 책정되어 있는 가격은 알지만, 제조원가, 이윤 등 정보에 대해 알 수 없어 좋다, 좋지 않다 라고 표현하기 어려우며, AS도 잘 이루어지는지 알 수 없음. 품질 안전성의 경우, 사용 이후 안전성과 관련한 테스트는 검증이 안된 것 같아 정확하게 파악 불가능함. 부품정보의 경우, 현재 시스템으로는 사용하기 쉽지 않을 것 같으며, 용어만 보면 국민들이 안전하다고 느낄 순 있다고 응답함
- 인프라 부족으로 인해 홍보가 미약한 상태이고, 실제 별도의 안전성 검사가 철저하지 않기 때문에 판단 어려운 것으로 응답함

2. 분석 내용

보상담당자 FGI

○ 품질인증부품 중요도

- 모든 항목이 중요하지만, 소비자 관점에서는 가격, 안전성을 동시에 봐야 하고, 부품을 장착했을 때 추후 AS까지 확인해야 하며, 부품이 어디서 나오는지 정보파악도 가능해야 함
- 보상담당자로서 현장에서는 부품정보와 조달이 가장 중요한 것으로 나타남

2. 분석 내용

보상담당자 FGI

○ 품질인증부품 추천 의향

- 소모성부품은 교체주기가 짧는데 정품은 가격이 비싸므로 품질인증부품을 적극 추천하며, 기능성부품은 고가의 부품으로 한 번 망가지면 큰 비용이 들기 때문에 추천함. 또다른 의견으로, 기능성부품은 안전성과 관련이 있기 때문에 추천할 의향이 없는 경우도 있음
- 외장부품, 소모성 부품은 안전상 크게 영향이 없는 항목으로 추천하지만, 기능성 부품은 차량 운행과 안전에 직접적 영향을 미치기 때문에 추천하지 않음.
- 소모성부품은 가격 메리트가 없을 것 같아서 추천하지 않으며, 기능성부품은 제품은 비싸지만 향후 수리 하자 측면에서 안전성과 연결될 수 있을 것 같아, 외장부품 위주로 추천의향 있음.

○ OEM부품 대비 품질인증부품 수준

- 신품은 바로 다음날까지 충분히 부품 조달이 되는데, 품질인증부품은 어디에 있는지 등 확인해봐야 할 것 같으며, 가격 또한 더 낮출 필요성이 있어 부정적인 것으로 나타남

2. 분석 내용

보상담당자 FGI

○ 보험가입자가 품질인증부품을 찾는 경우

- 가입자는 본인 돈으로 수리를 다 하면 조금 더 싸게 동일한 성능을 유지하고 싶은 마음에 품질인증부품을 정비공장에 알아볼 수는 있지만, 보험으로 할 경우 실질적으로 본인 돈이 들어간다고 생각하지 않아 먼저 요청하는 경우 없음

○ 품질인증부품 사용 보상처리 경험

- 정비업체가 품질인증부품을 알아서 쓴 경우는 있겠지만, 보상담당자들이 정비업체에 얘기해서 쓴 경우는 없는 것으로 나타남

2. 분석 내용

보상담당자 FGI

○ 자동차관리법 관련

- 자동차관리법에 따라 정비업체가 부품을 안내할 의무가 있다는 것을 알고 있으며, 보상과정에서 살펴볼 때 정비업체가 소비자에게 안내를 잘하지 않는 경우가 대부분이라고 봄
- 현재 구조상, OEM부품은 쉽게 부품 조달이 되고 부품상이 와서 견적도 내주고 납품도 해주기 때문에 불편함이 없는데, 품질인증부품은 시스템이 없어 신경을 더 많이 써야 하고, 기존에 쓰던 부품이 있기 때문에 정비업체에서 굳이 사용하지 않음
- 이를 위해 국토부 등 정부의 적극적인 모니터링과 대체부품, OEM부품 등 견적서를 각각 발행하는 사전 견적 발행의 의무화, 미안내시 영업정지 등 처벌강화 등의 방법을 응답함

2. 분석 내용

보상담당자 FGI

○ 품질인증부품 사용 약관 인지도

- 품질인증부품 사용 약관에 대해 전체 알고 있음

○ 품질인증부품 사용 약관 설명 여부

- 보험가입자나 사고 난 당사자들에게 접수부터 종결 단계까지 안내해야 할 것이 많음. 또한, 약관도 수십 가지가 되는데 일일이 설명할 수 없어 현재 MMS로 고객들에게 안내해드리고 있으며, MMS를 통해 확인하고 연락 온 가입자에 대해서는 안내하고 있는 것으로 조사됨
- 설명하지 않는 이유는 보통 고객 관심사에 맞춰 설명을 하는 편이며, 자동차관리법상 품질인증부품에 대한 것은 정비업자가 일차적으로 안내하게 되어 있기 때문임. 보상부서 단계에서는 더 중요하고 고객이 알아야 될 정말 중요한 안내들이 더 많아 해당 내용이 포인트가 될 수밖에 없는 것으로 나타났으며, 사고 시 정품이 아닌 것을 안내하는 데 애로사항이 있는 것으로 나타남

2. 분석 내용

보상담당자 FGI

○ 품질인증부품 사용 약관 미가입 이유

- 자동으로 가입되는 약관이다 보니, 소비자의 인지도가 낮음. 보험료를 낮추는 등 정책이 보완되어 본인이 찾아볼 수 있도록 관심 갖게 할 필요가 있음. 품질인증부품 사용 약관 개정을 보험료와 연동하여 추진할 때 활성화를 기대할 수 있을 것으로 조사됨

○ 품질인증부품 사용 약관 활성화를 위한 개선 사항

- 특정연식(3년, 5년) 이후에 발생하는 사고에 대해서는 품질인증부품이 있는 경우에 한해서는 해당차량의 연식을 감안해서 감가를 적용하고 감가 적용해서 신품을 사용하거나 품질인증부품을 사용했을 땐 감가비용을 차주가 부담하지 않는 쪽으로 약관을 개정해야 할 필요가 있는 것으로 나타남
- 지금 시행하고 있는 감가상각 적용 범위가 주요부품에 한정되는데 적용 범위를 확대해 외장부품 전체 또는 기능성 부품에 대해서도 적용할 수 있도록 약관을 개정하고, 무차별적인 감가보다는 차량 연수 제한정도로 조정을 하는 방법도 있음

2. 분석 내용

보상담당자 FGI

○ 품질인증부품 사용 활성화 필요성

- 품질인증부품 활성화가 필요하다고 생각하는 것으로 나타남
- 필요하다고 생각하는 이유는 신품 교환 부품 보험금 감소로 선순환이 되어야 하며, 품질인증부품을 생산하는 소기업, 중소기업이 늘어나 경제적 효과와 함께 환경 측면에서도 자원 절약 효과가 기대되기 때문임. 또 대기업에는 수많은 부품의 재고 부담을 덜어주고, 대신 품질인증부품 생산업체가 재고를 감당하는 win-win효과 기대할 수 있을 것으로 생각하기 때문임

2. 분석 내용

보상담당자 FGI

○ 품질인증부품 홍보방법

- 일반 수리 건에 대한 홍보강화가 필요함. 보험처리가 안되는 건에 대해 부품 공급을 통해 자연스럽게 홍보가 되고, 시장에서 거래가 이루어지며 활성화될 것으로 보임
- 정비업체는 수리 범위, 작업 방법을 모두 소비자와 소통하기 때문에 책임지고 안내하면 신뢰도가 가장 크고 효과적일 것으로 생각됨
- 또한, 차량 판매 시 부품에 대한 정보를 공개하여 소비자의 선택 폭을 넓혀줄 필요가 있는 것으로 나타남

2. 분석 내용

보상담당자 FGI

○ 품질인증부품 활성화를 위한 제도 개선

- 정비연합회, 정비업체 등 직접 방문하여 부품 사용 독려하는 자동차부품협회의 홍보 강화, 일반 소비자, 보험사, 정비 공장이 쉽게 인지할 수 있는 시스템 구축, 자동차관리법에 대한 철저한 관리 감독이 필요한 것으로 나타남
- 페이백 25%의 금액을 낮추고 낮춘 만큼 정비업자에게 주어 품질인증부품이 활성화되면, 부품업체가 부품 공급가격을 낮추어 보험사도 비용지출이 줄어들 것을 기대하는 것으로 나타남
- 특히 품질인증부품 활성화를 위해 현재 보험사가 적용하고 있는 약관에 명시된 부품 감가상각제도의 항목 확대가 필요함.
- 품질인증부품이 존재하는 외판 패널에 대해서도 부품 감가상각을 확대 적용해 소비자가 추가비용(신품교환차액) 부담없이 품질인증부품으로 수리가 가능하도록 제도가 변경되어야 하며, 활성화의 핵심과제로 조사됨

3. 분석 결과

품질인증부품 제도에 대한 소비자 인식

소비자 50% 이상이 수리업체에서 OEM부품 이외 부품에 대한
정보를 제공받은 경험이 없음

수리업체가 추천한 부품으로 수리하는 그룹의 경우,
품질인증부품 제도 인지도(2.68점), 사용 약관 인지도(2.19점)
모두 가장 낮음

품질인증부품 사용 의향은 '사용한다' 48.5%, '적극 사용한다' 14.0%로
62.5% 소비자가 품질인증부품 사용의향 있음

부품정보를 주로 포털사이트(32.9%), 정비업체(26.3%)를 통해
얻고 있지만 소비자 50% 이상은 수리업체에서 OEM부품 이외
부품에 대한 정보를 제공받지 못하고 있음

소비자가 부품정보를 쉽게 획득할 수 있는 정비업체를 통해 품질인증부품 제도를 홍보하는 것이 가장 효과적이라고 유추됨

3. 분석 결과

품질인증부품 제도 활성화

정비업자 FGI

품질인증부품 제도 활성화는 필요하며,
부품협회, 정비연합회 등 공신력 있는 기관의 홍보와 안내가 가장 필요함

정비업자 입장에서 인증부품 품목 수 확대 및 물량 확보,
정비공장의 품질인증부품 안내 모니터링, 품질인증부품
정보 제공 포털이 필요함

보상담당자 FGI

품질인증부품 제도 활성화가 필요하며,
일반 수리 건에 대한 홍보 강화가 필요하다 봄
보험처리가 되지 않는 건에 대해 부품 공급을 통한
홍보와 시장 거래의 활성화를 기대함

모든 수리 과정에 정비업체가 있으므로,
책임지고 안내하면 신뢰도가 가장 크고 효과적일 것으로 봄
따라서 정비연합회, 정비업체 등을 직접 방문하여 부품 사용 독려하고,
부품 정보에 대한 시스템 구축, 자동차관리법 준수에 대한
관리 감독이 필요함

3. 분석 결과

품질인증부품 사용약관 활성화

정비업자 FGI

품질인증부품 사용 약관 활성화를 위해서는
자동차보험 일반약관에 품질인증부품 사용 약관을 넣어
차령에 따른 품질인증부품 사용 의무화 방향으로
개정할 필요가 있다고 봄

보상담당자 FGI

품질인증부품 사용 약관 활성화를 위해서는
현재 보험사가 적용하고 있는 약관에 명시된
부품 감가상각제도의 항목 확대가 필요함
현재는 일부 부품이 적용되고 있어 품목을 확대해야
소비자가 추가비용 부담없이
품질인증부품으로 수리 가능한 것으로 조사됨

품질인증부품 관련 소비자 인식조사 설문지

스크린 문항

SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까? [1개 선택]

- 1) 남성
- 2) 여성

SQ2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까? 만_____세

- 1) 만19세 이하
- 2) 만 20~24세
- 3) 만 25~ 29세
- 4) 만 30~34세
- 5) 만 35~39세
- 6) 만 40~44세
- 7) 만 45~49세
- 8) 만 50~54세
- 9) 만 55~59세
- 10) 만 60세 이상

[PROG: SQ2의 (1) 응답자 조사 중단]

SQ3. 귀하께서 현재 보유하고 계신 자동차가 있습니까?[1개 선택]

- 1) 있다
- 2) 없다

[PROG: (2) 응답자 조사 중단]

SQ4. 귀하께서 현재 보유하고 계신 자동차는 본인 소유의 자동차 입니까?[1개 선택]

- 1) 그렇다
- 2) 아니다

[PROG: (2) 응답자 조사 중단]

SQ5. 귀하께서 보유하고 계신 자동차의 차령(차량이 처음 출고된 해를 기준으로 하여 현재까지 사용한 햇수)은 어떻게 됩니까? [1개 선택]

- 1) 1년 미만
- 2) 1년 이상~5년 미만
- 3) 5년 이상~ 10년 미만
- 4) 10년 이상~15년 미만
- 5) 15년 이상~20년 미만
- 6) 20년 이상

SQ6. 귀하께서 보유하고 계신 자동차의 종류는 무엇입니까? [1개 선택]

- 1) 국산
- 2) 외산

SQ7. 귀하의 운전 경력은 어떻게 되십니까? [1개 선택]

- 1) 1년 미만
- 2) 1년 이상~5년 미만
- 3) 5년 이상~ 10년 미만
- 4) 10년 이상~15년 미만
- 5) 15년 이상~20년 미만
- 6) 20년 이상

SQ8. 귀하는 귀하의 명의로 자동차 보험을 가입하셨습니까? [1개 선택]

- 1) 그렇다
- 2) 아니다

[PROG: (2) 응답자 조사 중단]

본 문항

지금부터는 자동차 수리와 관련된 몇 가지 질문을 하도록 하겠습니다.

Q1. 귀하께서는 지금까지 한번이라도 자동차를 운전하면서 자동차 접촉 사고(차량, 물체 등)가 난 적이 있습니까? [1개 선택]

- 1) 있다
- 2) 없다

Q1-1. 귀하의 자동차 접촉 사고(차량, 물체 등) 중 보험수리, 일반수리에 해당하는 횟수를 기억나는대로 기입해주세요.

	횟수
1) 보험수리	___회
2) 일반수리	___회
총 합	___회

[PROG: Q1 (1) 응답자에게만(1),2)]

Q1-2. 귀하께서는 자동차의 접촉 사고(차량, 물체 등)로 인해 자동차를 수리할 때, 다음 중 어떤 부품을 주로 선택하십니까? [1개 선택]

- 1) 자동차 수리업체가 추천한 부품
- 2) 보험사 추천한 부품
- 3) 내가 알아 본/원하는 부품

[PROG: Q1 (1) 응답자에게만/보기 문항(2)는 Q1-1 (1)≥1응답자에게만 제시]

Q1-3. 귀하께서는 자동차 수리에 필요한 부품에 대한 정보를 주로 어떻게 알게 되시는지 순서대로 2가지만 선택해 주십시오. [최소1개, 최대 2개 선택]

- 1) 네이버, 다음 등 포털 사이트
- 2) 가족, 친구 등 지인
- 3) 제조사 등 자동차 관련 홈페이지
- 4) 유튜브 등 모바일 콘텐츠
- 5) 정비업체
- 6) 기타: _____

[PROG: Q1-2 (3) 응답자에게만]



품질인증부품 관련 소비자 인식조사 설문지

Q1-4. 귀하께서는 자동차 수리시 수리업체를 통해 자동차 수리 시 **OEM부품 이외 부품에 대한 정보를 제공받으신 적이** 있으십니까? [1개 선택]

-OEM부품이란?

자동차제작사가 직접생산 또는 주문자 상표부착방식으로 부품제조사로부터 납품 받아 완성차 상표로 유통하는 부품을 말합니다.

1) 있다

2) 없다

[PROG: Q1 (1) 응답자에게만]

Q1-5. 귀하께서는 자동차 수리시 **품질인증부품으로 수리한 경험**이 있습니까? [1개 선택]

-품질인증부품 제도란?

자동차제작사에서 출고된 자동차에 장착된 부품과 규격, 재료의 물리적 또는 화학적 특성이 동일하거나 유사한 부품에 대해 정부에서 지정한 인증기관이 품질을 인증해주는 제도입니다.

1) 있다

2) 없다

[PROG: Q1 (1) 응답자에게만]

Q1-6. 귀하께서는 자동차 수리시 사용한 **품질인증부품의 하자 경험(고장 등)**이 한번이라도 있었습니까? [1개 선택]

-품질인증부품 제도란?

자동차제작사에서 출고된 자동차에 장착된 부품과 규격, 재료의 물리적 또는 화학적 특성이 동일하거나 유사한 부품에 대해 정부에서 지정한 인증기관이 품질을 인증해주는 제도입니다.

1) 있다

2) 없다

[PROG: Q1-5 (1) 응답자에게만]

Q2. 귀하께서는 **1년 평균 자동차 수리·정비 비용**으로 얼마 정도 사용하십니까? [1개 선택]

1) 30만원 미만

2) 30만원 이상~50만원 미만

3) 50만원 이상~100만원 미만

4) 100만원 이상~200만원 미만

5) 200만원 이상

지금부터는 자동차 품질인증부품 제도에 대해 몇 가지 질문을 하도록 하겠습니다.

-품질인증부품 제도란?

자동차제작사에서 출고된 자동차에 장착된 부품과 규격, 재료의 물리적 또는 화학적 특성이 동일하거나 유사한 부품에 대해 정부에서 지정한 인증기관이 품질을 인증해주는 제도입니다.

Q3. 귀하께서는 **품질인증부품 제도**에 대해 얼마나 알고 계십니까? [1개 선택]

전혀 모른다	모른다	보통이다	알고 있다	잘 알고 있다
1	2	3	4	5

Q3-1. 귀하께서는 **품질인증부품 제도**를 알게된 주요 정보 경로는 무엇입니까? [1개 선택]

1) 수리업체

2) 보험사

3) 네이버, 다음 등 포털사이트

4) 유튜브 등 모바일 콘텐츠

5) 가족, 친구 등 지인

6) 기타: ____

[PROG: Q3 (4)or(5) 응답자에게만]

Q3-2. 귀하께서는 OEM부품이 **자동차제작사가 아닌 부품사가 생산**하여 자동차사 브랜드로 납품하는 것을 알고 계십니까? [1개 선택]

전혀 모른다	모른다	보통이다	알고 있다	잘 알고 있다
1	2	3	4	5

Q4. 귀하께서는 **품질인증부품**의 다음과 같은 항목에 대해 어떻게 생각하십니까? [행별 1개 선택]

구분	전혀 좋지 않다	별로 좋지 않다	보통이다	약간 좋다	매우 좋다
품질(안전성)	1	2	3	4	5
가격	1	2	3	4	5
A/S	1	2	3	4	5
부품정보	1	2	3	4	5



품질인증부품 관련 소비자 인식조사 설문지

Q5. 귀하께서는 다음의 항목이 **품질인증부품에서 얼마나 중요하다고** 생각하십니까? [행별 1개 선택]

구분	전혀 중요하지 않다	중요하지 않다	보통이다	중요하다	매우 중요하다
품질(안전성)	1	2	3	4	5
가격	1	2	3	4	5
A/S	1	2	3	4	5
부품정보	1	2	3	4	5

Q6. 귀하께서는 **OEM부품**의 다음과 같은 항목에 대해 어떻게 생각하십니까? [행별 1개 선택]

구분	전혀 좋지 않다	별로 좋지 않다	보통이다	약간 좋다	매우 좋다
품질(안전성)	1	2	3	4	5
가격	1	2	3	4	5
A/S	1	2	3	4	5
부품정보	1	2	3	4	5

Q6-1. 귀하께서는 '**OEM부품**'을 정부가 품질을 인증한 제품으로 알고 있으십니까? [1개 선택]

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	2	3	4	5

Q6-2. 귀하께서는 '**OEM부품**'이 품질인증부품보다 안전하다고 생각하십니까? [1개 선택]

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	2	3	4	5

Q7. 부품사가 제조하여 정부의 품질인증을 받으며, OEM부품과 **품질이나 기능이 동일하면서 가격이 저렴하다면**, 귀하께서는 품질인증부품을 사용할 의향이 얼마나 있습니까?[1개 선택]

절대 사용하지 않는다	사용하지 않는다	보통이다	사용한다	적극 사용한다
1	2	3	4	5

Q8. 귀하께서는 다음의 **품질인증부품을 사용하실 의향**이 있습니까? [행별 1개 선택]

구분	절대 사용하지 않는다	사용하지 않는다	보통이다	사용한다	적극 사용한다
외장부품 (범퍼, 보닛, 펜더 등)	1	2	3	4	5
등화부품 (미등, 차폭등, 방향지시등 등)	1	2	3	4	5
기능성부품 (에어컨, 라디에이터, 쇼바 등)	1	2	3	4	5
소모성부품 (와이퍼, 엔진오일, 필터 등)	1	2	3	4	5

[PROG: Step by step/보기로테이션]

Q9. 귀하께서 다음의 부품을 사용할 때, **가장 중요하게 고려하는 것**은 무엇입니까? [행별1개씩 선택]

구분	부품의 가격	부품의 성능/품질	부품의 내구성	수리 후 주변 부품의 간격, 단차	기존 외장과 비교한 도장상태
외장부품 (범퍼, 보닛, 펜더 등)	1	2	3	4	5
등화부품 (미등, 차폭등, 방향지시등 등)	1	2	3	4	5
기능성부품 (에어컨, 라디에이터, 쇼바 등)	1	2	3	4	5
소모성부품 (와이퍼, 엔진오일, 필터 등)	1	2	3	4	5

[PROG: Step by step/보기로테이션]

Q10. 귀하께서는 **품질인증부품을 활성화하기 위한** 다음 항목이 필요하다고 생각하십니까? [행별 1개 선택]

구분	전혀 필요하지 않다	필요하지 않다	보통이다	필요하다	매우 필요하다
부품가격 인하	1	2	3	4	5
안전성 확보	1	2	3	4	5
소비자 피해 제도	1	2	3	4	5
제도 홍보	1	2	3	4	5

품질인증부품 관련 소비자 인식조사 설문지

Q11.귀하께서는 **품질인증부품 활성화**에 다음의 홍보 방법이 효과적이라고 생각하십니까? [행별 1개씩 선택]

구분	전혀 효과적이 지 않다	효과적이 지 않다	보통이다	효과적이 다	매우 효과적이 다
포털사이트 등 부품정보 제시	1	2	3	4	5
정비업체를 통한 홍보 강화	1	2	3	4	5
보험사를 통한 홍보 강화	1	2	3	4	5

지금부터는 자동차 품질인증부품 약관과 관련된 몇 가지 질문을 하도록 하겠습니다.

-품질인증부품 사용 약관이란?

자기차량손해 사고(쌍방과실 제외)로 차량 수리 시 소비자가 품질인증부품을 선택한 경우 OEM부품* 가격의 일정액(25%)을 현금으로 지급하는 약관입니다.

*OEM부품(original parts manufactured 또는 original equipment manufactured): 자동차제조사가 직접생산 또는 주문자 상표부착방식으로 부품제조사로부터 납품 받아 완성차 상표로 유통하는 부품

Q12.귀하께서는 위와 같은 **품질인증부품 사용 약관**에 대해 얼마나 알고 계십니까? [1개 선택]

전혀 모른다	모른다	보통이다	알고 있다	잘 알고 있다
1	2	3	4	5

Q12-1. 귀하께서는 **품질인증부품 사용 약관**을 알게 된 주요 정보 경로는 무엇입니까? [1개 선택]

- 1) 수리업체
- 2) 보험사
- 3) 네이버, 다음 등 포털사이트
- 4) 유튜브 등 모바일 콘텐츠
- 5) 가족, 친구 등 지인
- 6) 기타: ____

[PROG: Q12 (4)or(5) 응답자에게만]

Q13.귀하께서는 **자동차 보험의 품질인증부품 사용 약관**에 대해 어떻게 생각하십니까? [1개 선택]

전혀 좋지 않다	별로 좋지 않다	보통이다	약간 좋다	매우 좋다
1	2	3	4	5

Q14. 귀하께서 품질인증부품 사용 **약관으로 가장 기대하는** 것은 무엇입니까? [1개 선택]

- 1) 자동차 수리에 대한 소비자 선택권 제고
- 2) 자동차 보험 보험료 인상요인 완화
- 3) 보험료 인하

Q15.귀하께서는 정비업체가 부품에 대해 충분히 설명해준다면 품질인증부품 사용 시 받게 되는 **환급금(OEM부품가격의 25%)의 일부를 정비업체에 지불하고 품질인증부품을 사용하고** 싶습니까? [1개 선택]

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	2	3	4	5

Q15-1. 귀하께서 품질인증부품 사용 시 받게 되는 **환급금(OEM부품가격의 25%)의 몇%까지 지불하실** 의사가 있습니까? [1개 선택]

- 1) OEM부품가격의 25%(환금액 전부)
- 2) OEM부품가격의 20% 수준
- 3) OEM부품가격의 15% 수준
- 4) OEM부품가격의 10% 수준
- 5) OEM부품가격의 5% 수준

[PROG: Q15 (4)or(5) 응답자에게만]

-설문에 끝까지 응답해 주셔서 감사합니다-



감사합니다 😊