

도시 저소득층의 소비자문제지각과 관련요인 연구

Consumer Problem Perceived by Urban Low-Income Consumers and the Related Factors

서울대학교 대학원 소비자·아동학과
김 성 숙
Dept. of Consumer and Child Studies
Seoul National University
Sung Sook Kim

서울대학교 가정대학 소비자·아동학과
교 수 : 이 기 춘
Dept. of Consumer and Child Studies
Seoul National University
Prof. : Kee Choon Rhee

— 목 차 —

- | | |
|--------------------|---|
| I. 문제의 제기 | 1. 도시저소득층의 소비자문제지각, 소비자능력요인, 구매행동패턴요인의 일반적 경향 |
| II. 이론적 배경 | 2. 도시저소득층의 소비자문제지각에 영향을 미치는 제 변수의 탐색 |
| 1. 소비자문제의 개념 | 3. 도시저소득층의 소비자문제지각에 대한 중분류분석 |
| 2. 저소득층소비자문제와 관련요인 | |
| 3. 연구문제와 가설의 설정 | V. 결론 및 제언 |
| III. 연구방법 및 절차 | 참고문헌 |
| 1. 조사도구의 작성 | |
| 2. 조사대상자 및 자료의 표집 | |
| 3. 자료의 분석방법 | |
| IV. 결과 및 논의 | |

= ABSTRACT =

The purposes of this study were to identify the overall levels of consumer problem, consumer competencies and purchase pattern of urban low-income consumers and to examine the factors affecting the consumer problem and the subareas-market environment problem(MEP) and transaction relation problem(TRP).

The related factors, that is, independent variables were competencies-related factors(consumption-oriented attitude, attitude on consumerism, consumer knowledge), purchase pattern-related factors (search pattern, credit pattern, peddler pattern) and socio-demographic factors(age, educational level, family size).

For this purpose, a survey was conducted by interview using questionnaires on 198 homemakers

that lived in the poor areas of Seoul. Statistics used for data analysis were Frequency Distribution, Percentile, Mean, Pearson's Correlation, One-way ANOVA, Scheffé-test, Breakdown and Multiple Classification Analysis.

Major findings were as follows :

1) In the level of consumer problem were in the middle level and the level of MEP were higher than that of TRP. The attitude on consumption-orientation was so negative, while attitude on consumerism was positive. The level of consumer knowledge was in the middle level. The urban low-income consumers searched a little and depended on credit and peddler in the low level.

2) Consumer problem perceived by urban low-income consumers differed significantly according to attitude on consumerism, credit pattern, monthly charge of peddler purchase. The MEP depended on attitude on consumerism and monthly charge of peddler purchase, and the TRP was affected by credit pattern and attitude on consumerism. Resulting from MCA, the most influential variable was attitude on consumerism and credit pattern in the consumer problem, and attitude on consumerism in the MEP, and credit pattern in the TRP.

I. 문제의 제기

사회의 빈곤현상은 초역사적으로 존재해 왔지만 사회문제로 부각된 것은 최근의 일이다. 특히 우리나라에서 관심을 모으고 있는것은 대도시의 빈곤문제인데 이들 도시저소득층은 산업화과정에서 離農, 都市로의 流入을 거치면서 대도시 주변의 무허가 정착지에 거주하고 있으며 우리나라의 전인구의 9~15% 정도로 추정된다(최일섭 1984, 66). 이들은 우선 가계가 불안정하며 주거환경이 열악하여 위생, 안전 문제가 심각하며 이로 인하여 가정불화, 아동양육, 청소년문제 등 여러 사회문제를 겪고 있다. 이 가운데에서도 빈곤층의 경제문제가 가장 본질적이라 할 수 있다. 왜냐하면 인간의 욕구 가운데에서도 생리적 욕구가 가장 기본적이며 빈곤의 타개가 여러 문제의 궁극적인 해결방법이기 때문이다.

그런데 경제활동에는 생산자와 소비자의 역할이 있는데 이 두 역할은 서로 맞물리면서 생산→소득획득→소비→생산→...이라는 끊임없는 순환을 이룬다. 따라서 모든 인간은 생산자의 역할을 하는 동시에 소비자의 역할을 한다. 저소득층도 마찬가지로 두 역할을 수행하면서 생활을 영위해 가는데 지금까지의 주된 관심사는 생산자 혹은 노동자의 역할이었고 소득획득 혹은 자원확보의 문제였다(서상목외 6인 19

81; 허석열 1982; 박계영 1983; 조 형 1987; 윤진호 1987등). 그러나 저소득층도 소비자이므로 현대 산업사회의 생산양식 뿐만아니라 소비양식도 공유하고 있다. 따라서 저소득층의 소비자행동은 어떤 특징이 있는가, 그들의 소비생활에 있어서 어떠한 문제점이 있는가는 중요한 관심사이다.

한편 오늘날의 소비자문제는, 복지의 증대로 인하여 새로운 소비욕구가 증가하고 소비의 의미가 보다 중요해진 반면에 시장의 복잡화와 전문화, 상품의 다양화로 인해 소비자는 이전에 비해 지위가 개선되었다기보다는 오히려 시장행사력(Market Leverage)을 잃고 지위가 약화되었음에 기인한다. 따라서 풍요를 공유하지 못한 도시저소득층소비자는 소비자문제에서 벗어나 있을지도 모른다는 의문이 있을 수 있으나, 소비자의 지위의 약화로 인한 소비자문제는 구조적인 특성이 있으므로(권오승 1980; 27) 저소득층 소비자는 그들이 빈곤함으로 생기는 곤궁의 문제뿐만 아니라 구조적인 소비자문제를 공유하고 있다. 또한 교육의 기회부족, 소유한 자원부족에 기인한 자신의 문제를 다루는 지식과 기능의 결여 그리고 사회에의 부적응 등 그들의 취약한 조건들은 문제를 더욱 심각하게 한다. 그 반면에 지금까지의 소비자보호정책과 소비자운동은 계층적, 지역적 한계성을 가지고 있으며(박영선 1979, 77~79; Hermann 1970, 59) 보호가

절실히 요구되는 취약조건인 소비자는 도외시되어 왔으므로(Andreasen 1979, 6) 저소득층에 대한 연구와 보호정책의 제안이 필요하다.

더우기 빈곤의 타개가 문제해결의 근본이기는 하지만 그 특성상 쉽게 통제할 수 있는 것도 아니고 그 과정이 매우 시간소비가 많으므로(Swagler 1979, 256) 장기적인 목표로 남을 수 밖에 없다는 점을 고려해 볼 때 일상적으로 부딪히는 소비생활의 문제를 해결하는 것이 복지증진에 보다 즉각적이고 효과적일 수 있다.

이러한 주제를 다룬 연구는 외국의 경우 어느정도 진전되고 있으나 우리나라의 경우 미비한 상태이다. 이들 연구(박영숙 1985; 김경자 1986; 윤정혜 1986; 성지이 1988; 이은재 1989)의 결과를 살펴보면 다른 소득계층과 저소득층을 비교함으로써 저소득층의 소비자문제를 구명하였는데 저소득층소비자가 중·상위계층에 비해서 양적으로 더 많은 문제를 겪고 있을뿐 아니라 질적으로도 다른 문제를 겪고 있음을 밝히고 있다.

한편 도시빈곤층에 대한 연구에 의하면 도시빈곤층은 다양한 구성특성을 가지고 있기 때문에 단순히 표로 규정하기 어렵고(윤진호 1987, 512~521), 내부적으로 다양한 특성을 가지고 있다(Caplovitz 1967). 따라서 저소득층의 소비자문제를 구명하기 위해서는 소득계층별 비교가 더욱 두드러진 결과를 나타내겠지만 저소득층만을 대상으로 하여 보다 구체적으로 저소득층의 소비자행동패턴과 소비자문제를 고찰하는 것이 선행되어야 할 연구이다. 또한 우리나라의 저소득층의 소비생활에 관한 연구는 저소득층소비자가 보다 효율적이고 현명한 소비자행동을 할 수 있게 도와주고 그들의 소비자문제를 해결할 수 있는 방안을 제시할 수 있다는 취지에서 본 연구는 저소득층만을 대상으로 하여 소비자능력요인, 구매행동패턴요인, 소비자문제지각의 실태를 살펴보고 이들간의 관계를 구명하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 소비자문제의 개념

소비자문제를 명확히 정의내린 연구가 없을 뿐만

아니라 많은 연구에서 정의내리기 힘든 개념으로 지적되어 왔으며 단지 소비자문제의 본질, 중요성만을 강조하고 있다.

한편 소비자문제에 관련된 연구를 보면 대체적으로 세가지 접근방법으로 구별이 되며 접근방법에 따라서 소비자문제를 다른 용어와 개념으로 취급하고 있다.

첫째, 경영학적 연구로서 소비자만족·불만족, 소비자불만호소(Complaining), 소비자 고발행동에 관한 연구로 소비자문제에 접근하고 있다. 이러한 연구들(Diamond, ward & Faber 1976; Best & Andreasen 1976, 1979; Grainer, McEvoy & King 1979; Bernhardt 1981)은 주로 구체적인 개별상품 및 서비스범주에서 그 제품과 서비스에 관한 만족정도를 측정하거나 과거의 경험에서 상품결함이 있었는지를 조사하고 있다(Day 1982, 403). 그러나 이 연구들은 기업 혹은 특정 제품/서비스에 관한 소비자만족/불만족만을 연구한 경향이 있다. 소비자는 시장환경의 어떠한 측면에 대하여도 만족/불만족할 수 있으므로 소비자정책입안자에게 더욱 관심이 되는 거시적인 시장조직과 환경에 관한 소비자만족연구가 요구된다(Day 1982, 406).

둘째, 소비자문제에 대한 법학적인 접근으로써 소비자피해를 구체적인 소비자문제로 규정하고 그 해결방법을 찾는 것을 주목적으로 한다. 홍천룡(1980)도 상품의 결함, 품질의 부당표시, 부당카르텔등에 의해 소비자가 입은 불이익이라고 소비자문제를 정의하면서 소비자피해의 원인을 소비자대중의 상품에 대한 무지와 공급자의 비양심적인 상업주의에 두고 있다.

셋째, 소비자문제에 대한 가정학적 접근으로 소비자문제를 구매측면에서 정의하고 특정상품을 제한하지 않고, 구매한 개별상품뿐 아니라 전반적인 소비자행동에 있어서 부딪히는 문제에 대한 소비자의 경험 및 지각을 연구하였다. 한편 소비자문제를 소비생활 전반과 관련지어 광범위하게 정의하기도 하고(Shubert 1958; Everard 1962; Phillips 1931; Lawrence 1958; Hiller 1952 등, Metzner 1963, 22~27에서 재인용) 소비자문제를 소비자의사결정과정에서의 어려움으로(Andreasen 1976) 혹은 소비자의 구매, 사용과정에서 받은 불이익(김경자 1986), 상품거래측면과 소비자보호측면에서 느끼는 문제점(계선자 1987)으

로 규정하기도 하였다. 소비자문제에 관한 가정학적 접근은 주로 구매의사결정에 관련하여 이루어졌으며, 소비행동의 합리성과 효율성 측면에서 개별상품에 관련되기보다는 전반적인 소비자문제의 경험 또는 지각을 다루는 특징이 있다.

본 연구에서는 소비자문제의 거시적 차원이 중요함에도 불구하고 아직 연구가 미비하므로, 이에 중점을 두어서 소비자문제를 정의하고자 한다. 그러나 소비자문제를 정의함에 있어서 소비생활의 전반적인 문제로 광범위하게 규정하지 않고 소비자의 구매행동과 관련하여서 조작적 정의를 내렸다. 이러한 취지에서 소비자문제는 두가지 하위영역으로 구성하였다. 첫째는 시장환경문제로, 자피엘과 르노가 강조한 시장조직에 대한 소비자문제와 상인의 상행위에 관한 소비자문제(박명희 1985: 20-23)가 포함되며, 둘째는 거래관계문제로 상품의 거래와 사용과정에서 발생하는 소비자문제를 의미한다. 시장환경문제는 보다 구조적인 소비자문제영역에 관한 소비자의 지각을 묻는 하위영역으로 구성되는데 가격문제, 상품의 전반적인 질문제, 광고와 정보문제, 상인의 서비스문제, 선택의 다양성문제, 교환과 환불제도문제가 포함되었다. 거래관계문제는 개별적인 거래에서 발생하는 문제로서 소량구매거절, 부당거래문제, 외판문제, 아파트서비스문제, 판매원의 설명부족이 포함되었다.

2. 저소득층소비자문제와 관련요인

저소득층소비자문제가 주목을 받기 시작한 것은 1963년 Caplovitz의 "The Poor Pay More"가 나온 이후부터이다. Caplovitz는 미국 뉴욕의 저소득층지역을 대상으로 그들의 구매행동과 소득·지출구조에 관하여 조사하였는데 도시저소득층의 문제를 소비문제차원에서 처음으로 접근하여서 "빈민들이 더 많이 지불함"을 밝힘으로써 이에 대한 관심을 불러 일으켰다. 그에 의하면 빈민들은 더 이상 소극적이고 적은 구매력을 가진 소비자집단이 아니며, 신용구매(credit)의 이용으로 인해 중·상류층 못지않게 내구재를 구입하고 있지만 저소득과 가계의 불안전성으로 인해 ghetto지역상인에 의존하게 되고 그들로부터 체계적인 사기를 당함으로써 낮은 질의 상품을 비싸게 주고 사게되는 불이익을 당한다고 하였다. 또한 그는

저소득층의 소비자문제로서 미끼광고, 가격의 오기(misrepresentation), 상품의 질문제, 외상거래의 익명성(anonymy) 등의 비윤리적 판매행위와 이에 대응하는 저소득층소비자의 외상지불거절과 이로 인한 상인의 수거(repossession)를 들었다.

저소득층소비자는 양적인 면에서 타계층에 비해 문제경험수준이 높으며(김경자 1986: 계선자 1987: 성지미 1988) 또한 계층마다 상이한 소비자문제를 겪는다(Swagler 1979; 김경자 1986: Diamond등 1980). 지금까지의 연구결과를 종합해 보면 신용구매문제, 서비스와 수선문제, 불량상품과 외판문제 등이 저소득층소비자가 많이 겪는 문제영역이다.

저소득층소비자문제의 관련요인으로는 크게 개인 특성요인, 시장구조·상인의 착취요인을 들고 있으나(Andreasen 1975, 6-8; 김경자 1986, 6-8) 본 연구는 개인특성요인에 초점을 두고 있으므로 개인특성요인을 소비자능력요인, 구매행동패턴요인, 사회인구학적 특성요인으로 세분하여 살펴보고자 한다.

1) 소비자능력요인

소비자능력요인에는 소비자태도·기능·지식이 포함된다. 먼저 저소득층소비자의 태도면을 보면 저소득층은 타계층과 달리 운명지향적, 현실지향적이며 욕구를 즉각적으로 충족하려는 경향이 있고 물질적 소비를 통해 자신의 불만을 보상하려는 보상적 소비를 한다(Caplovitz 1967; 윤정혜 1986; Swagler 1979). 이러한 성향을 Caplovitz(1967)는 소비자적극성(Consumer Activity)이라는 변수로 설명하면서 내구재의 구매에 보다 적극적인 소비자가 중고보다는 새 것을 사려하고 비싼 모델을 사려하는데 소득이 낮음에도 불구하고 이와같이 욕구가 크기 때문에 더욱 상인의 신용에 의존하게 됨으로써 소비자불만이 생길 소지가 크다고 지적하였다. 그러나 우리나라 저소득층의 소비자적극성 다시 말해서 소비를 지향하는 태도에 관한 연구는 거의 없으며 더우기 소비자문제와 관련하여 고찰한 것은 없다.

한편 저소득층소비자는 소비자문제에 대응하기 위한 노력의 하나로 전개된 소비자주의에 대한 인식과 지식이 전혀 갖추어 있지 않으므로 소비자로서의 권리와 책임에 대한 개념이 없으며 합리적인 소비자행

동에 저해요인이 된다. 저소득층의 소비자주의에 대한 태도에 관한 연구는 없으므로 이에 관련된 연구를 살펴보면, 보다 활동적인 소비자가 불만호소를 많이 하고 소비자문제해결에 보다 적극적이었다(Warland 1975 ; Lundstrom & Lamont 1976 ; Barmes & Kellaway 1980). 그러나 불만호소를 하는 사람과 그렇지 않은 사람 사이에 소비자주의, 소비자보호, 기업에 대한 태도에 의미있는 차이가 없다는 연구(Warland 1975)도 있다. 또한 박운아(1988, 31-35)는 소비자주의에 대한 태도가 긍정적인 집단이 소비자역할수행의 점수가 높다는 것을 밝혔다. 이상의 관련연구를 통하여 보면 소비자주의에 따른 소비자문제정도는 두가지 상반된 결과를 낳을 수 있다. 소비자주의에 대한 태도가 긍정적이면 소비자문제에 관심정도가 높고 불만호소에 적극적이므로 소비자주의에 대한 태도가 긍정적인 집단이 소비자문제지각을 더 많이 할 것이고 한편으로는 소비자주의에 대한 태도가 긍정적일수록 소비자역할수행을 잘 한다는 점에서 볼 때 소비자주의에 대한 태도가 보다 긍정적인 소비자가 소비자문제를 덜 겪기 때문에 소비자문제지각정도가 적을 수 있다.

한편 저소득층소비자는 소비자지식이 다른 계층에 비해 낮은 것으로 나타났다. 즉 공식적인 교육수준이 낮기 때문에 효과적이고 현명한 소비자가 되기 위해 필요한 기본적인 이해능력이 부족하며 소비자정보가 있는지조차도 알지 못한다(Ratner 1968). Barnhill (1972, 79)은 저소득층소비자는 기술상품에 대한 지식의 부족, 계약적 권리와 의무에 대한 이해력이 부족한데 이 특성은 그들의 보유자원보다 높은 욕구·욕망수준과 함께 현대시장체계의 안전성과 생존능력(viability)에 심각한 위협의 잠재요인이 된다고 하였다. 그러나 아직까지 저소득층소비자의 소비자지식과 소비자문제와의 관계에 관한 연구는 없었다.

2) 구매행동특성요인

저소득층소비자는 구매를 주로 이웃에 있는 가까운 시장이나 가게에서 하며 탐색도 별로 하지 않는 특성을 보이며 저소득으로 인해 상인의 외상에 지나치게 의존하고 외판구매를 많이하는 구매패턴을 보인다. 이러한 행동패턴은 보다 많은 소비자문제에 노출된다.

구매행동패턴에 관한 연구(Caplovitz 1967 ; Goldman 1976 ; Eastwood & Swagler 1982 ; Cunningham, Moore & Cunningham 1974 ; Mason & Smith 1974 ; Thorelli 1982 ; 박계영 1983 ; 박영숙 1984 ; 이은재 1989)는 어느정도 있으나 구매행동 패턴과 소비자문제를 관련하여 연구한 예는 없었다. 이들 연구의 주제는 주로 쇼핑범위가 제한적인가, 신용구매패턴, 외판구매패턴에 관한 것들이었다.

먼저 저소득층소비자가 쇼핑범위는 탐색과정과 관련이 되는데 구매장소의 범위, 비교구매탐색, 정보탐색과정이 있다. 구매장소의 범위에 있어서 저소득층 소비자는 대체로 물건을 싸고 쉽게 구매할 수 있는 소규모 독립가게를 더 많이 이용하는데 그 이유는 외상거래 가능성에 있다(Caplovitz 1967 ; 49-57). 그리고 저소득층소비자는 구매전 상품쇼핑을 적게 하며 상점체계에 대한 정보수준이 낮으며(Goldman 1976) 주로 상점선택요인으로 단골, 거래의 근접성 등이 가격, 질보다 더 우선이었다(이은재 1989). 또한, 저소득층은 문자나 수식으로 된 소비자교육자료, 신문보다는 친구나 이웃 그리고 T.V.에서 보다 주관적이고 인적 정보원을 이용하며 거의 정보를 탐색을 하지 않는 경우도 많다(Swagler 1979 ; Andreasen 1975 ; Ratner 1968 ; 이은재 1989).

저소득층소비자의 신용구매패턴에서는 신용거래의 사회적 의미가 중요한데(Swagler 1979, 258) 신용거래시 사회적 상호작용을 할 수 있으며(Andreasen 1975, 52) 상인과의 관계에서 경제적 효용이외에 심리적 존중감을 얻고자 하는 전통적인 문화를 갖는다(Caplovitz 1967, 12~28 ; 박계영 1983). 이러한 시장관계의 사적인 특성은 상인의 착취에 이용될 가능성이 있다는 점에서 중요하다(Swagler 1979 ; 259). 저소득층이고 사회경제적 지위가 낮은 소비자는 신용카드를 지불수단보다는 할부구매를 목적으로 사용한다(Mathews & Slocum 1969, 170). 상품군에 따라 살펴보면 식료품의 경우 주로 현금거래를 이용하며, 가전제품의 경우 신용구매의 정도가 커짐을 보인다(이은재 1989, 31~33).

저소득층소비자의 외판구매패턴은 구매장소의 범위, 신용구매패턴과 밀접히 관련되어 있으나 저소득층의 외판구매이용은 타계층에 비해 빈번하며 외판

구매문제도 많이 겪고 있으므로(Caplovitz 1967; 김경자 1986; 성지미 1988) 외판구매패턴을 구분하여 살펴볼 필요가 있다. 저소득층의 외판구매실태를 보면 첫째, 외판구매상품은 필수품보다는 악세사리같은 비필수품이 주종류이고 둘째, 소비에 관심이 있지만 외판원의 강요나 설득에 저항력이 없는 사람이거나 셋째, 보다 비공식적인 관계에서 편안한 마음을 느끼고 관계에 비중을 두는 사람이 외판구매를 많이 한다(Caplovitz 1967, 58~77). 저소득층은 또한 외판구매를 타계층에 비해 많이 하며 외판문제를 많이 겪고 있음이 밝혀졌다(김경자 1986, 53-66; 성지미 1988, 44). 그러나 외판구매의 어떠한 측면이 소비자문제와 관련이 있는지를 밝힌 연구가 없는 실정이다.

3. 사회인구학적 특성요인

저소득층의 사회인구학적 요인인 소득, 교육수준, 연령, 가족원수에 따라서 소비자문제지각수준은 달라질 수 있다. 본 연구는 저소득층만을 대상으로 하므로 교육수준, 연령, 가족원수를 살펴볼 것이다. 교육수준이 소비자문제지각에 영향을 있는 것으로 일반적으로 나타났지만(성지미, 1988; 윤정혜, 1986) 직접적이기보다는 소비자기능·지식·태도·구매행동패턴을 통한 간접적인 영향을 주기 때문이라는 연구결과도 있다(이기춘 1985; 성지미 1988; 김경자 1985; 윤정혜 1986). 주부의 연령에 따라 소비자문제지각수준에 차이가 있는 것으로 나타났으나 노인 소비자가 더 많은 문제를 겪는다는 연구결과(Best & Andreasen 1976)와 노인의 소비자문제지각 정도가 전체인구보다 낮았다는 연구결과(Bernhardt 1981, 112-117)가 상반되게 나타났다. 또한 가족원수가 많은 집단이 구매량이 더 많은 반면 경제적, 신체적 제약이 많기 때문에 구매범위도 축소되고 신용구매·외판구매에 더 의존하게 되어 소비자문제에 쉽게 노출될 가능성이 있다(Caplovitz 1967).

3. 연구문제와 가설의 설정

[연구문제 1] 우리날 도시저소득층의 소비자문제지각의 수준은 어느정도이고 내용은 어떠한가? 또한 도시저소득층의 소비자능력과 구매행동패턴의 실태는 어떠한가?

[연구문제 2] 도시저소득층의 소비자문제지각은

소비자능력요인, 구매행동패턴요인, 사회인구학적 특성요인에 따라 의미있는 차이를 보일 것인가? 또한 소비자문제지각의 하위영역별로 다른 양상을 보이는가?

<가설 2-1> 도시저소득층의 소비자문제지각은 소비자능력요인(소비지향성태도, 소비자주의에 대한 태도, 소비자지식)에 따라 의미있는 차이를 보일 것이다.

<가설 2-2> 도시저소득층의 소비자문제지각은 구매행동패턴요인(탐색행동패턴, 신용구매패턴, 외판구매패턴)에 따라 의미있는 차이를 보일 것이다.

<가설 2-3> 도시저소득층의 소비자문제지각은 사회인구학적 특성요인(주부의 연령, 교육수준, 가족원수)에 따라 의미있는 차이를 보일 것이다.

[연구문제 3] 도시저소득층의 소비자문제지각에 영향을 미치는 제 변수의 각각의 독립적인 영향력은 어떠한가? 또한 소비자문제지각의 하위영역에서는 다른 양상을 보이는가?

III. 연구방법 및 절차

1. 조사도구의 작성

소비자문제지각척도는 김경자(1986), 윤정혜(1986), 성지미(1988), 계선자(1987), Norton(1976), Diamond 등(1976), Grainer 등(1979)의 연구를 참조하여 4점 likert형척도로 구성하였다. 이 척도는 시장환경문제와 거래관계문제 두 영역으로 구성되었다. 총 16 문항으로 신뢰도계수는 0.76이었다.

소비자지식척도는 소비자주의영역과 구매영역에 관한 총 14문항을 측정하였다. 소비자주의 영역에서는 소비자권리·책임, 소비자법, 소비자단체, 소비자문제, 소비자고발을 묻는 문항으로 측정하였고 구매영역에서는 상품표시(원가, 품질표시), 상표, 할부가격, 단위가격, 구매의사결정, 구매장소에 관한 기초지식을 묻는 문항으로 측정하였다. 문항선정에는 이기춘(1985), Metzner(1963), 정진화(1984)를 참고로 하였다.

소비지향성척도는 Caplovitz(1967), 윤정혜(1985)를 참고로 소비욕구를 즉각 충족하려는 가, 소비를 많이 하는 것을 좋아하나, 소비와 쇼핑을 즐기는 경향이 있나를 총 6문항으로 측정하였다. 신뢰도 계수는

0.45이고 4점 likert 척도로 측정했다. 소비자주의에 대한 태도척도는 서정희(1986), 박운아(1987)의 연구를 참고로 하여 기업에 대한 태도, 환경오염, 광고, 소비자피해와 고발, 소비자단체, 소비자참여를 선정하였다. 신뢰도계수는 0.80이고 4점 libert 척도로 측정하였다.

탐색행동패턴척도는 구매장소의 범위(5범주), 구매장소의 탐색(6범주), 정보탐색의 정도(4점 likert)로 구성되며 총 8문항으로 구성된다. Caplovitz(1967), Mason & Smith(1974), Eastwood & Swagler(1982), Goldman(1976), Andreasen(1975)의 연구를 참조하였다.

신용구매패턴척도는 Caplovitz(1967), Eastwood & Swagler(1982)의 연구를 참고로 하여 상품별 신용구매의 이용정도와 월평균부담액을 측정하였다.

외판구매척도를 구성하기 위해 Caplovitz(1967)의 연구를 바탕으로 상품별 외판구매의 이용정도와 월평균부담액을 측정하였다.

2. 조사대상과 자료의 표집

본 연구의 조사대상은 서울시의 저소득층지역에 거주하는 저소득층주부로서 저소득층의 기준은 직업을 단일지표로 선정하고 부득이한 경우에만 소득을 고려하였다. 직업기준을 선정할 때는 윤진호(1987, 512-513)의 "불안정 취업자" 직업, 홍두승(1983)의 하류계급(근로자계급과 도시하류계급), 김영모(1982)의 노동자계급을 참고로 하였다. 조사는 저소득층지역을 중심으로 이루어졌는데 봉천3·6동, 난곡동(신림7동), 신림10동, 금호동, 상계동, 하월곡3동에서 총 230부의 질문지를 면접을 통하여 이루어졌는데 적합하지 않은 것을 제외하고 총 198만을 분석자료로 채택하였다.

3. 자료의 분석방법

자료의 분석은 평균, 백분율, 빈도분포, 일원분산분석, scheffé-test, 이원분산분석, 중분류분석, break-down을 적용하였다.

IV. 결과 및 논의

1. 도시저소득층의 소비자문제지각, 소비자능력요인과 구매행동패턴요인의 일반적 경향

1) 도시저소득층의 소비자문제지각의 일반적 경향

도시저소득층의 소비자문제지각과 하위영역의 전체적 분포는 표 1과 같다. 소비자문제를 가끔 혹은 어느정도 지각하고 있다고 응답한 사람이 75%로 도시저소득층소비자는 어느정도 소비자문제를 겪고 있음을 보여준다. 하위영역별로 보면 시장환경문제영역은 중상위집단과 상하위집단이 전체의 70%를 차지해 도시저소득층소비자가 시장환경문제를 많이 지각하고 있음을 보여준다. 거래관계문제 영역은 중상위집단과 상하위집단이 18%정도여서 시장환경문제보다 덜 곤란을 느낀다. 소비자문제의 내용별로 살펴보면 표 2에 나타나있다. 가장 소비자문제를 많이 느끼는 유형은 환불·교환체계와 정보문제, 선택의 다양성이었다.

2) 도시저소득층의 소비자능력요인의 일반적 경향

소비지향성태도는 20점 만점에 평균 14.29로 중간점인 10점을 상회하고 있어 대체적으로 도시저소득층의 소비지향성 태도는 바람직하였다. 분포를 보면 하위집단은 0%, 중하위집단이 2.0%, 중위집단이 22.2%, 중상위집단이 54.1%, 상위집단이 21.7%이며 소비지향에 대해 비교적 부정적인 성향을 나타내는 중상위집단에 편포되었다.

소비자주의에 대한 태도는 하위집단이 0%, 중하위집단이 7.6% 중위집단은 30.0%, 중상위집단이 46.5%, 상위집단은 23.2%여서 매우 긍정적임을 보였다.

소비자지식의 경향을 보면 하위집단이 6.1%, 중하위집단이 19.7%, 중상위집단이 55.5%, 상위집단이 18.9%여서 비교적 높은 수준인 것으로 나타났으나 본 연구의 척도가 주로 구매에 관련된 기초적인 지식만을

표 1. 도시저소득층의 소비자문제지각의 일반적 경향

집 단	소비자문제지각		시장환경문제영역		거래관계문제영역	
	점 수	백분율(빈도)	점 수	백분율(빈도)	점 수	백분율(빈도)
하 위 집단	0-16	0.0(0)	0-8	0.0(0)	0-8	0.0(0)
하상위 집단	17-24	9.1(18)	9-12	1.5(3)	9-12	37.5(55)
중하위 집단	25-32	36.9(73)	13-16	15.0(30)	13-16	35.0(70)
중상위 집단	33-40	37.8(75)	17-20	36.0(62)	17-20	14.5(29)
상하위 집단	41-47	14.2(27)	21-24	35.5(71)	21-24	3.5(7)
상 위 집단	48-55	2.5(5)	25이상	11.0(22)	25이상	1.5(3)
계	100.0(198)		100.0(198)		100.0(198)	
평 균	33.60		20.12		13.48	
표준편차	6.70		3.68		3.95	
범 위	19-55		11-30		8-25	

표 2. 도시저소득층의 소비자문제의 유형별 우선순위

문 제 유 형	평균구성비*)	순위	문 제 유 형	평균구성비	순위
시장환경문제영역(총8문항)	0.0718		거래관계문제영역(총8문항)	0.053	
가격문제	0.062	8	소량구매거절	0.051	10
상품의 질문제	0.066	7	부당거래 (2문항)	0.044	12
광고문제	0.077	4	의판문제 (2문항)	0.054	9
상인의 서어비스문제	0.068	6	아프터서어비스문제 (2문항)	0.050	11
물건의 다양성	0.082	3	판매원의 설명	0.044	12
정보문제	0.085	2			
시장, 가게의 다양성	0.077	4			
교환, 환불문제	0.086	1			

*) 평균구성비는 소비자문제의 하위항목의 점수가 전체 소비자문제척도의 총점수에서 차지하는 비율을 의미한다.

$$\text{평균구성비} = \frac{\text{해당항목의 점수}}{\text{전체항목의 점수}} \div \text{해당항목의 문항수}$$

포함하고 있고 원리·개념이 포함되지 않아서 비교적 쉬웠던 점에서 볼 때 단편적으로 해석할 수 없다고 본다. 소비자지식의 내용별로 보면 소비자주의에 대한 지식에서 소비자법, 소비자문제, 고발처에 대한 지식 수준이 낮았고(오답율이 40% 정도) 광고판별지식의 수준은 매우 낮았다(오답율이 64%). 구매지식영역에서는 상품품질표시, 할부가격, 구매장소에 대한 지식은 어느정도 갖추고 있으나(오답율 35%) 비교선택, 구매전 계획에 대한 지식수준은 낮았다(오답율 50% 정도).

3) 도시저소득층의 구매행동패턴의 일반적 경향
탐색행동패턴을 구매장소의 범위, 구매장소탐색, 정보탐색의 정도로 구분하여 살펴보면 먼저 도시저소득층은 주로 집근처 가게나 시장을 이용하고 가끔 먼 시장을 이용하고 있었다. 또한 의류품, 가정기기와 가구, 식료품 순으로 구매범위가 넓었다. 구매장소의 탐색은 중하위집단이 52%로 구매전에 3~4군데를 탐색하였으며 의류품에서 구매장소의 탐색정도가 가장 높았다. 정보탐색의 정도에서는 인적 정보이용의 평균이 2.05이고 비인적 정보이용의 평균이 1.83로(4

표 3. 각 독립변수별 도시저소득층의 소비자문제지각과 하위영역의 일원 분산분석(F값)

독립변수	종속변수		
	소비자문제지각	시장환경문제영역	거래관계문제영역
소비지향성태도	1.044	0.838	1.207
소비자주의에 대한 태도	4.309**	3.642*	3.060*
소비자지식	1.500	0.638	2.375
탐색행동패턴	2.638*	1.856	2.343
신용구매패턴	3.844*	1.789	4.519**
외판구매 월평균 부담액	3.755**	3.531*	2.254
주부의 연령	0.724	1.103	0.967
주부의 교육수준	1.234	0.734	1.534
가족원수	1.244	1.645	2.005

* $p < .05$ ** $p < .01$

점 척도) 인적 정보에의 의존함이 뚜렷하다. 또한 전반적인 정보탐색의 정도는 하위집단과 중하위집단이 70% 정도를 차지해 낮은 수준임을 알 수 있다.

신용구매패턴은 신용구매이용정도가 평균 4.69로써 중간점 7.5에 훨씬 미달하여 전반적으로 낮은 수준이었다. '신용구매를 이용한 적이 있다'라고 응답한 사람은 식료품과 일상용품에서는 21.7%, 의류품은 10.6%, 가정기기와 가구는 59.6%였다. 신용구매의 월평균부담액은 '현재 없다'라고 응답한 사람이 59%, 1만원 미만이 34%, 1만원이상은 7%였으며 상품영역별에서는 가정기기와 가구에서 월평균부담액이 가장 컸다. 즉 가정기기와 가구에서 신용구매의존정도가 가장 커짐을 나타낸다.

외판구매패턴은 '전혀 외판구매를 한 적이 없다'가 18.2%, 1종류를 구매한 적이 있는 경우가 41.4%, 2종류 이상인 경우가 40.4%였다. 외판구매를 가장 많이 하는 상품은 화장품과 책이었으며 전기후라이팬, 믹서기도 어느정도 외판구매를 이용하고 있었다. 외판구매월평균 부담액은 '전혀 없다(할부를 하지 않음을 의미)'라고 응답한 사람이 47%, 1만원 미만이 33.3%, 1만원 이상이 19.7%였다. 이는 도시저소득층이 외판구매를 어느정도 이용하고 있으며 부담액도 무시할 정도가 아님을 보여준다.

2. 도시저소득층의 소비자문제지각에 영향을 미치는 제 변수의 탐색

본 연구에서 선정한 각 독립변수에 따라 소비자문제지각과 하위영역인 시장환경문제영역과 거래관계문제영역이 집단간 의미있는 차이가 있는가를 알아보기 위해 일원분산분석한 결과를 표 3에 제시하였다. 도시저소득층의 소비자문제지각을 유의미하게 설명해 주는 변수는 소비자능력요인에서는 소비자주의에 대한 태도가 $p < .01$ 수준에서 유의미하게 설명해 주는 것으로 나타났으며, 소비지향성태도와 소비자지식은 $p > .05$ 수준에서 유의미하지 않았다. 구매행동패턴요인에서는 모든 변수가 $p < .05$ 수준에서 유의미한 집단간 차이를 보였다. 사회인구학적 특성요인에서는 모든 변수가 소비자문제지각과 하위영역에서 $p > .05$ 로 유의미하지 않았다. 이는 연구대상이 저소득층으로 한정된 것에 기인한다. 소비자문제지각은 소비자주의에 대한 태도가 긍정적인 집단일수록, 탐색행동을 많이 하는 집단일수록, 신용구매에 의존적일수록, 외판구매에 의한 부담액이 클수록, 수준이 증가한다. 소비자문제의 하위영역에서는 시장환경문제는 소비자주의에 대한 태도, 외판구매월평균부담액에 따라 유의미한 차이를 보였고 거래관계문제는 소비자주의에 대한 태도와 신용구매패턴에 따라 유의미한 차이를 보였다. 위의 유의미한 설명변수들의 하위집단간에

표 4. 소비자주의에 대한 태도, 탐색행동패턴, 신용구매패턴, 외판구매월평균부담액에 따른 도시저소득층의 소비자문제지각의 평균, scheffé-test

소비자주의에 대한 태도		탐색행동패턴		신용구매패턴		외판구매월평균부담액	
집단(빈도)	평균 Scheffé	집단(빈도)	평균 Scheffé	집단(빈도)	평균 Scheffé	집단(빈도)	평균 Scheffé
하 (55)	31.49 a	하 위(42)	32.00 a	하 (60)	33.43 ab	하 (93)	32.40 a
중하(52)	32.98 a	중하위(52)	32.63 a	중하(48)	31.17 a	중 (66)	34.06 ab
중상(45)	33.56 a	중 위(39)	33.44 a	중상(56)	34.64 ab	상 (39)	35.72 b
상 (46)	36.41 b	중상위(30)	34.53 a	상 (34)	35.65 b		
		상 위(35)	36.37 a				

표 5. 소비자주의에 대한 태도, 외판구매월평균부담액에 따른 시장환경문제영역의 평균, scheffé-test

소비자주의에 대한 태도		외판구매월평균 부담액	
집단(빈도)	평균 Scheffé	집단(빈도)	평균 Scheffé
하 (55)	19.09 a	하 (93)	19.46 a
중하(52)	19.88 a	중 (66)	20.40 ab
중상(45)	20.31 ab	상 (39)	21.23 b
상 (46)	21.43 b		

소비자문제지각과 시장환경문제, 거래관계문제의 수준이 차이가 있는지를 알아보기 위해 Scheffé검증한 결과를 표 4, 5, 6에 제시하였다.

3. 도시저소득층의 소비자문제지각에 대한 중분류 분석

1) 소비자문제지각의 중분류분석

도시저소득층의 소비자문제지각에 대한 제 독립변수의 독립적인 영향력을 살펴보기 위해 중분류분석을 한 결과 탐색행동패턴은 $p > .05$ ($F = 1.963$)로 유의미한 차이를 보이지 않아 소비자문제지각에 대한 영향력이 타변수의 통제시 사라지는 것을 나타내 준다. 이는 통제전의 유의미한 관계는 타변수와 관계에서

기인함을 의미한다. 다른 변수들은 통계적으로 유의미하였으며 변수간 상호작용효과는 없었다. 독립변수들의 소비자문제지각에 대한 상대적 영향력을 보면 신용구매패턴의 영향력이 가장 크고 그 다음은 소비자주의에 대한 태도, 외판구매월평균 부담액 순이었다. 독립변수들의 소비자문제지각에 대한 설명력은 18%였다.

2) 시장환경문제영역의 중분류분석

도시저소득층의 시장환경문제를 유의미하게 설명해 준 소비자주의에 대한 태도와 외판구매월평균부담액은 상대변수를 통제한 후에도 여전히 영향력이 있었으며 상호작용과는 없었다 ($F(6.186) = 0.638, p > .05$). 두 변수의 상대적 영향력은 소비자주의에 대한 태도가 더 컸다. 즉 시장환경문제지각에서는 태도변수가 중요함을 나타내었다.

3) 거래관계문제영역의 중분류분석

도시저소득층의 거래관계문제에 관한 소비자주의에 대한 태도와 신용구매패턴의 상대적 영향력을 보면 신용구매패턴이 소비자주의에 대한 태도보다 상대적 영향력이 더 컸다. 이 두변수의 상호작용효과는 없었으며 ($F(182.9) = 0.752, p > .05$) 설명력은 12%였다.

표 6. 소비자주의에 대한 태도, 신용구매패턴에 따른 거래관계문제영역의 평균, scheffé-test

소비자주의에 대한 태도			신용구매패턴		
집단(빈도)	평균	Scheffé	집단(빈도)	평균	Scheffé
하 (55)	12.80	a	하 (60)	13.13	ab
중하 (52)	13.10	a	중하 (48)	12.08	a
중상 (45)	13.24	ab	중상 (56)	14.18	ab
상 (46)	14.48	b	상 (34)	14.94	b

표 7. 소비자문제지각에 대한 중분류분석

평균=33.60 R ² = .18			
변 수	집 단 (빈도)	통제전 ETA	통제후 BETA
소비자주의에 대한 태도*	하 : 20점이하 (55)	-1.71	-1.15
	중하 : 21-23점 (52)	-0.62	-0.53
	중상 : 24-25점 (45)	-0.08	-0.50
	상 : 26점이상 (46)	2.82	2.46
		0.25	0.21
탐색행동패턴	하 : 12점이하 (42)	-1.60	-1.77
	중하 : 13-15점 (52)	-1.00	-0.50
	중 : 16-17점 (39)	-0.16	0.34
	중상 : 18-20점 (30)	0.94	0.18
	상 : 21점이상 (35)	2.78	2.32
	0.23	0.23	
신용구매패턴**	하 : 6점 (60)	-0.20	-0.30
	중하 : 7-8점 (48)	-2.43	-2.30
	중상 : 9-11점 (56)	1.05	1.32
	상 : 12점이상 (34)	2.05	1.77
	0.24	0.23	
외판구매월평균부담액*	하 : 없음 (93)	-1.22	-1.26
	중 : 1만원미만 (66)	0.46	0.93
	상 : 1만원이상 (39)	2.12	1.43
	0.19	0.18	

*p<.05 **p<.01

표 8. 소비자주의에 대한 태도, 외판구매월평균부담액별 시장환경문제영역의 중분류분석

평균=20.12 R ² = .083			
변 수	집 단 (빈도)	통제전 ETA	통제후 BETA
소비자주의에 대한 태도*	하 : 20점미만 (55)	-1.03	-1.00
	중하 : 21-23점 (52)	-0.24	-0.19
	중상 : 24-25점 (45)	0.19	0.16
	상 : 26점이상 (46)	1.31	1.25
		0.23	0.22
외판구매월평균부담액*	하 : 없음 (93)	-0.66	-0.61
	중 : 1만원미만 (66)	0.27	0.24
	상 : 1만원이상 (39)	1.11	1.04
		0.19	0.17

*p<.05

표 9. 소비자주의에 대한 태도, 신용구매패턴별 거래관계문제영역의 중분류분석

평균=13.48 R²= .12

변 수	집 단 (빈도)	통제전 ETA	통제후 BETA
소비자주의에 대한 태도*	하 : 20점미만 (55)	-0.68	-0.61
	중하 : 21-23점 (52)	-0.39	-0.31
	중상 : 24-25점 (45)	0.24	-0.53
	상 : 26점이상 (46)	1.49	1.60
		0.21	0.23
신용구매패턴**	하 : 6점 (60)	-0.35	-0.54
	중하 : 7-8점 (48)	-1.40	-1.35
	중상 : 9-11점 (56)	0.69	0.79
	상 : 12점이상 (34)	1.46	1.54
		0.26	0.27

p<.05 **p<.01

즉, 도시저소득층의 거래관계문제지각에서는 신용구매가 가장 중요한 영향요인임이 밝혀졌으며 이는 Caplovitz(1967)의 연구를 지지한다.

V. 결론 및 제언

본 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같은 결론과 정책적 제언을 제시할 수 있다.

첫째, 도시저소득층이 지각한 소비자문제중에서 시장환경문제가 더욱 심각하며 특히 교환·환불문제, 정보문제, 선택의 다양성이 가장 큰 문제점으로 지적되었다. 따라서 도시저소득층을 위한 소비자정책은 위의 문제들을 우선적으로 개선하기 위한 방향으로 전개될 필요성이 있다.

둘째, 도시저소득층의 소비자태도는 바람직하며 기초적인 소비자지식도 어느정도 갖추고 있다고 하겠다. 그러나 내용면에서는 위에 지적한 소비자문제에 대처하기에는 실용적이지 못하였다. 소비자주의에 대한 태도는 소비자문제지각과 하위영역에서 통계적으로 유의미한 설명변수임이 밝혀졌다. 따라서 도시저소득층의 소비자능력을 개발하기 위한 실용적인 교육내용이 포함되어야 하는데 소비자법, 소비자고발, 광고판별, 구매장소 선택, 소비계획, 애프터서비스등의 지식의 전달 뿐만 아니라 소비자주의와 보상적 소비에 대한 태도·가치교육이 더욱 중요하다.

셋째, 도시저소득층의 구매행동패턴이 소비자문제를 설명하는데 중요한 변수임이 밝혀졌다. 특히 신용구매패턴은 거래관계문제에서, 외판구매패턴은 시장환경문제에서 영향력이 있는 변수였다. 이러한 결과는 도시저소득층의 신용구매와 외판구매의 이용정도가 아직 낮은 실태에 비추어 볼때 매우 의미가 있겠지만 앞으로 신용구매와 외판구매의 이용정도가 증가하리라는 전망하에서 더욱 중요해진다. 따라서 신용구매시의 주의할 사항, 계약의 의미, 보증의 필요성, 애프터서비스에 대한 소비자교육이 필요하며, 신용구매와 외판구매에서의 소비자피해구제를 위한 제도적·법률적 보호장치 마련이 필요하다.

참 고 문 헌

- 1) 계선자 : 도시주부가 인지한 소비자문제인지와 해결방법에 관한 연구. 한국가정관리학회지 5(1) : 85-100, 1987
- 2) 광동성 : 소비자행동과 사회적 계층에 관한 고찰. 중대경영논집 45호 : 37-64, 1981
- 3) 김경자 : 소득계층별 비교를 통한 도시저소득층 소비자문제에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문, 1986
- 4) 김영모·김성천 : 도시빈민의 생활상태에 관한 연구. 사회정책연구 8집, 1986

- 5) 박계영 : 무허가정착주 주민의 경제행위에 관한 일고찰. 서울대 인류학논집 6 : 1-62, 1983
- 6) 박명희 : 소비자 제품만족 불만족과 관련변수에 관한 연구. 고려대학교 대학원 박사학위논문, 1985
- 7) 박영숙 : 도심지 빈민은 어떻게 살아가는가. 한국사회연구II 한길사 : 383-411, 1984
- 8) 박운아 : 소비자태도와 소비자역할수행에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문, 1988
- 9) 서상목·박환구·김종기·임희섭·최일섭·이영휘·김성순 : 빈곤의 실태와 영세민 대책. 서울 : 한국개발연구원, 1981
- 10) 서정희·이기춘 : 소비자주의에 대한 태도척도개발에 관한 연구. 한국가정관리학회지 4(2) : 1-8, 1986
- 11) 성지미 : 저소득층의 소비자기능과 소비자문제인지에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1988
- 12) 윤정혜 : 도시저소득층소비자의 경제문제에 관한 연구. 한국가정관리학회지 4(2) : 67-88, 1986
- 13) 윤진호 : 빈곤의 악순환, 도시빈민의 실태. 신동아 10월호 : 512-525, 1987
- 14) 이은재 : 도시저소득층소비자의 구매상품유형에 따른 구매장소와 정보탐색행동. 인하대학교 대학원 석사학위논문, 1989
- 15) 이기춘 : 소비자능력개발을 위한 소비자교육에 관한 연구 - 청소년소비자를 중심으로 -. 서울대학교 대학원 박사학위논문, 1985
- 16) 이기춘 : 소비자교육학. 서울 : 교문사, 1989
- 17) 정동익 : 도시빈민연구. 서울 : 아침, 1985
- 18) 홍두승 : 직업분석을 통한 계층연구. 사회과학과 정책연구 15(3) : 69-87, 1983
- 19) 홍천룡 : 소비자피해구제에 관한 연구 - 제조물책임을 중심으로 -. 경희대학교 대학원 박사학위논문, 1980
- 20) 한국법학회교수회(편) : 법과 소비자보호. 서울 : 박영사, 1980
- 21) Aaker D, Day GS : *Consumerism-Search for The Consumer Interest. 4th ed, N.Y. : MacMillan Publishing Co. Inc, 1982*
- 22) Andreasen AR : *The Disadvantaged Consumer. N.Y. : The Free Press, 1975*
- 23) Barnhill JA : *Market Injustice ; The Case of the Disadvantaged Consumer. Journal of Consumer Affairs 6(2) : 78-83, 1972*
- 24) Bernhardt KL : *Consumer Problem and Complaint Actions of Older Americans : A National View. Journal of Marketing 57(3) : 107-123, 1981*
- 25) Caplovitz D : *The Poor Pay More. N.Y. : The Free Press, 1967*
- 26) Diamond SL, Ward S, Farber R : *Consumer Problem and Consumerism ; Analysis of Calls to a Consumer Hot Line. Journal of Marketing(Jan.) : 58-62, 1976*
- 27) Eastwood DB, Swagler RM : *Urban & Rural Low-Income Consumers' Market Behavior ; Implications for consumer education. American Council on Consumer Interests, the 28th Annual Conference, Columbus, Ohio : 80-87, 1982*
- 28) Goldman A : *Do Lower-Income Consumers have a More Restricted Shopping Scope. Journal of Marketing 40(1) : 46-54, 1976*
- 29) Grainer MA, McEvoy, and King : *Consumer Problem and Complaints ; A National view. Advances in Consumer Research 6 : 494-500, 1979*
- 30) Hauver JH, Goodman JA, Grainer MA : *The Federal Poverty Thresholds ; Appearance and Reality. Journal of Consumer Research 8(June) : 1-10, 1981*
- 31) Mason B, Smith B : *An Exploratory Note on Shopping Behavior of the Low-Income Senior Citizen. Journal of Consumer Affairs 8 : 204-210, 1974*
- 32) Ratner C : *Educating the Low-income Consumer ; Some Viewpoint from An Action Program. Journal of Consumer Affairs 2(1) : 107-114, 1968*
- 33) Sturdivant FD : *Better Deal for Ghetto Shoppers. Harvard Business Review (March-April) : 130-139, 1968*
- 34) Swagler RM : *Consumer and the Market. Lexington, Massachusetts : D.C. Heath and Company, 1979*
- 35) Thorelli HB : *Consumer Policy for the Third World. Journal of Consumer Policy 5 : 197-211, 1981*
- 36) Toyer A : *Consumer Education and Low-Income Families. Journal of Consumer Affairs 2(1) : 114-120, 1960*