

연구논문

# 농촌 여성지도자의 소비자 불평행동에 관한 연구

- 농촌생활개선회 임원을 중심으로 -

고정숙·최현자\*  
농촌생활연구소 가정경영과  
서울대학교 소비자학과\*

A Study on the Consumer Complaining Behavior of Rural Women Leaders

Ko, Jeong-Sook · Choe, Hyun-Cha\*

Dept. of Home management, Rural Living Science Institute

\*Dept. of Consumer Studies & Resource Management, Seoul National University

**ABSTRACT** : This study was carried out to understand the consumer complaining behavior of rural women leaders and to identify variables affecting complaining behavior. 403 samples were collected from the rural women leaders in rural areas by mailed questionnaire from June 1 to June 20 in 1996. The data was analyzed by frequency, percentage, mean, chi-square, F-test, correlation, regression using SPSS/PC+ program. Most of rural women leaders experienced consumer dissatisfaction and damage, but they mainly took private complaining behavior. The rate of the non-complaining behavior was 20.1%. They recognized that consumer dissatisfaction and damage was due to external attribution. The results showed that the most influential variables for the consumer complaining behavior of rural women leaders were age and consumer capacity. The older they were and the more consumer capacity they had, the more active complaining behavior was taken.

**Key Words** : consumer complaining behavior, consumer dissatisfaction, rural women leaders

## I. 서론

### 1. 문제의 제기

산업화된 현대사회에서는 생활수단의 대부분이 시장경제의 산물이 되어 소비자는 대부분의 생활수단을 유통시장의 상품 중에서 선택하여 구입하지 않으면 안되게 되었다. 이 결과 구매의 중요성은 더욱 증대되고 특히 소비자로서의 가계의 역할이 중요하게 되었다. 궁극적인 소비자행동의 목적인 소비자 만족의 극대화를 위해서 소비자는 제품의 품질이나 가격에 대해 필요로 하는 만큼의 정보를 제공받아 최적의 선택을 할 수 있어야 하지만

정보의 양이 너무 적거나 많고, 정보의 정확성을 분별할 수 있는 소비자 능력의 부족으로 인해 많은 어려움을 경험하게 된다. 이런 상황에서 소비자들은 제품구매 결과 불만족을 경험하게 되는 경우가 발생하며 불만족한 소비자들은 여러 형태로 불평행동을 하게 된다.

소비자의 불평행동은 제품 구매후 평가가 불만족했을 때 발생하는 것으로서 불만족한 경험에 대한 소비자의 표현이며 소비자 스스로 자신을 보호하려는 행동(Bearden & Teel, 1983)으로 불평행동에 관한 연구는 소비자문제 해결의 기초적 자료로서 연구되어야 하며 이는 가정학이 안고 있는 소비자 보호에 대한 과제와도 일치한다.

지금까지 진행되어온 소비자불평행동에 관한 연구들은 사회인구학적 변수에 따른 불평행동의 유형(Zaichkowsky & Liefeld, 1975; 김현경, 1991; 박진영, 1989; 이상협, 1986), 불평집단과 비불평 집단간의 특성 파악(Zaichkowsky & Liefeld, 1977), 심리적 변수에 의한 불평 행동의 본질, 개념과 과정(Richins, 1983; 김소연, 1983; 정순희, 1987), 소비자의 불만족 강도와 소비자불평행동간의 관계를 규명한 연구(김은숙, 1996) 등이 있다. 그러나 이들 연구는 모두 도시소비자를 대상으로 한 연구들로서 농촌 소비자의 불평행동에 관한 연구는 극히 미흡한 실정이다. 개인적 특성이나 시장환경, 상인의 기만으로 인해 상대적으로 취약한 농촌소비자에 관해서는 제한된 연구가 수행되었다(고정숙, 1995; 박주영, 1991; 이한기, 1991; 최영순, 1990; 최은숙, 1994). 농촌생활의 질 향상을 위해서는 소비생활 측면에서 합리적인 소비자생활이 요구되고 있으나 농촌 사회의 변화 및 소비생활에 대한 기술과 정보의 부족으로 농촌 주부들은 합리적인 소비생활을 영위할 수 없으며 소비자 불만족시 적극적인 대응을 하지 못하고 있다(이한기, 1991; 최영순, 1990; 최은숙, 1994). 따라서 현 시점에서 농촌 주부들의 일상생활뿐 아니라 소비자 행동에 준거집단의 역할을 하는 여성조직(박태정, 1990)으로 농촌 주부에 대한 영향력이 큰 전국 시군단위 농촌생활개선회<sup>1)</sup>의 임원 즉 농촌 여성지도자를 대상으로 소비자불만족시 불평행동에 관한 실태를 파악하여 소비자불만 및 피해시 효율적인 구제 방안을 제시하고 농촌 생활개선사업의 기초 자료로 활용하는 것은 의미있는 시도라 하겠다.

## II. 이론적 배경

### 1. 소비자 불평행동의 개념과 유형

소비자불만족의 표출 행위인 불평행동은 구매 후 평가의 한 과정이며 소비자 의사결정의 피이드백(feed back)으로서, 소비자의 미래 행동에 영향

을 미친다. 이런 소비자 불평행동은 제품과 서비스의 구매경험에 대한 불만족의 지각으로 야기되며 여러 가지 영향요인에 의한 분석과정을 통해 나타나는 행동과 비행동을 포함한 다양한 소비자의 반응으로 개념화될 수 있다(김현경, 1991). 이상협 박명희(1987)는 불평행동이란 제품 구매후 제품 자체뿐만 아니라 그 제품을 생산한 제조회사에 대한 만족, 불만족의 결과로서 나타나는 행위라 정의하고 있다. Jaccard와 Jacoby(1981)는 제품이나 서비스에 대한 부정적인 내용을 그 제품이나 서비스를 제조하거나 판매한 기업이나 제3자(정부와 소비자단체)에게 개인이 커뮤니케이션을 하는 과정이라고 하였다.

이러한 소비자의 불평행동은 연구자에 따라 다양하게 분류되지만 광범위한 관점에서 불평행동은 사적 행동과 공적 행동 모두를 포함한다. 구매 중지 결정이나 이웃, 친지, 친구에게 경고하는 등의 사적 불평행동에서 판매업자에게 보상을 받기 위한 노력, 제3자의 개입을 통한 보상과 소송에 이르는 공적 행동에 이르기까지 주어진 불평 행동대안을 어떻게 선택, 배합하느냐에 따라서 불평행동은 다른 양상을 보이게 되며 그러한 불평행동의 진행방향은 소비자 개인과 시장활동 및 주어진 상황 등 세 가지 관련요인에 따라 결정되므로 복잡한 양상을 보이게 된다. Richins(1983)는 이러한 불평행동을 반복구매행동, 불평행동, 구전(口傳) 등의 세 가지로 구분하였다(정순희, 1987에서 재인용). 또한 Day(1977)는 불만족에 대한 소비자의 반응을 무행동, 비공식적 불평행동, 공식적 불평행동 등으로 분류하였으며, Bearden과 Teel(1983)은 불만족에 대한 소비자의 반응을 무행동, 사적 불평행동, 공적 불평행동으로 분류하였다. Barenes & Kelloway(1980)도 소비자 불평행동은 소비자 불만족으로부터 어떤 형태의 조치를 취하고 문제를 해결하려고 하는 일련의 과정이며 문제를 인식하게 되면 다음과 같이 세 가지의 선택이 있게 된다고 하였다. 즉 아무런 행동도 취하지 않거나(무행동)

<sup>1)</sup> 농촌 여성단체인 농촌생활개선회는 1996년 12월 현재 전국적으로 172개회에 52,331명이 가입해 있는 사단법인체다.

개인적 조치를 취하거나(사적 행동) - 상품이나 판매자를 바꿈, 상품이나 서비스에 대한 보이코트, 친지나 친구에게 경고 - 공적인 조치를 취한다(공적 행동) - 법적 조치, media에 불평, 소비자보호 단체에 고발 등이다.

본 연구에서는 Bearden과 Teel(1983) 그리고 Barenes와 Kelloway(1980)의 분류방법에 따라 농촌 주부의 소비자 불평행동을 무행동, 사적 행동 및 공적 행동으로 나누어 살펴보고자 한다.

## 2. 소비자 불평행동에 영향을 미치는 요인

지금까지 이루어진 소비자 불평행동연구는 불만족한 소비자 중에서 불평행동을 하는 사람과 하지 않는 사람은 다르다는 기본적인 가정하에 그들의 사회인구학적 특성을 기술하고 만족과 불평행동의 예측변수로 사회인구학적 변수를 이용하는데 초점을 두고 있다.

Zaichkowsky와 Liefeld(1977)는 소비자 단체에 불평편지를 쓴 경험이 있는 소비자와 그렇지 않은 소비자의 사회인구학적 특성을 비교한 결과 성별, 연령, 결혼상태에 따라서는 별 차이가 없고 교육 수준과 소득 면에서는 유의적인 차이가 있음을 발견하였다. Mason과 Himes(1973), Warland, Herrmann & Willits(1975) 역시 불만족하여 불평행동을 하는 소비자는 더 젊고 더 유동적이며 어린 자녀가 있고, 소득, 교육수준, 사회적 지위가 높다고 하였다. 김은미(1983)의 연구에서는 남편과 부인의 직업, 소득은 불평행동과 유의미한 차이가 없었으나 교육수준에 따라서는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 교육수준이 높을수록 사적 불평행동을 더 많이 하는 것으로 나타났다. 그러나 Kraft(1977)의 연구에서는 위의 연구들과는 달리 인종, 직업, 결혼상태, 연령에 따른 불평행동간에 유의한 차이를 발견했으나 교육과 소득에서는 유의미한 차이를 발견하지 못했다. 또 박진영(1989)의 연구에서는 주부의 연령이 높을수록, 인지된 주부의 소비자교육 정도가 높을수록, 남편의 직업수준이 낮을수록 불평행동을 더 많이 하는 것으로 나타났다. 일반적으로 불평행동을 하는 소

비자는 일반 소비자보다 젊은 층이며, 교육수준과 소득수준이 높은 것으로 알려져 있으나(Barnes & Kelloway, 1980) 선행연구들을 살펴보면 사회인구학적 변수는 불평행동을 설명하는 데 있어 일관된 결과를 보이지 않고 있다. 한편 Gaedeke(1975)는 불평하는 소비자는 모든 사회계층, 모든 연령집단, 모든 지역으로 구성된 동질적 집단이라고 하였으며, 김소연(1985), 정순희(1987)의 연구에서도 사회인구학적 특성(주부의 연령, 교육수준, 직업, 소득)에 따라 불평행동에는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

이와 같이 불평행동에 대한 사회인구학적 변수의 설명력의 한계는 소비자 불평행동의 예측변수로서 심리적, 성격적 변수의 개발에 대한 관심을 고조시켰다. 소비자 불평행동에 대한 보다 나은 이해를 위해서는 단편적·기술적인 수준의 사회인구학적 변수 이외에 심리적·성격적 변수와 같은 이론적 구성개념의 체계적인 적용이 필요한데, 현상의 지각된 원인을 고려하는 귀인이론은 불평행동과 관련된 이론적 접근 방법으로 큰 관심과 기대를 모으고 있다(박진영, 1989). 특히 Valle와 Wallendorf(1977)는 구매후 불만족에 대한 귀인이 사회심리학에서의 성취상황에 관련된 귀인과 유사하게 나타남을 보임으로써 불평행동연구에서의 귀인이론적용의 가능성을 보였다. Richins(1978)는 소비자 불평과정모델에서 소비자는 불만족의 원인과 책임에 대해 귀인을 하며, 원인의 귀인과 책임의 귀인이 불평행동에 영향을 미침을 나타냈다. Richins의 1983년 연구결과에서도 자기자신보다도 기업이나 외부적 원인으로 발생한 불만족은, 불평행동에 있어서 더 강력한 영향변수가 된다고 하였다.

이상의 소비자 불평행동에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구들의 결과는 각 학자들마다 조금씩 다르게 나타나고 있으나 그 결과를 요약해 보면 소비자 불평행동에 영향을 미치는 사회인구학적 특성으로는 주부와 남편의 교육수준, 주부의 연령, 소득수준, 남편의 직업 및 사회적 지위 등을 들 수 있으며 불만족 귀인과 소비자의 능력 또한 소비자의 불평행동에 영향을 미치는 주요변수라고 할 수 있다.

### Ⅲ . 연구문제 및 연구방법

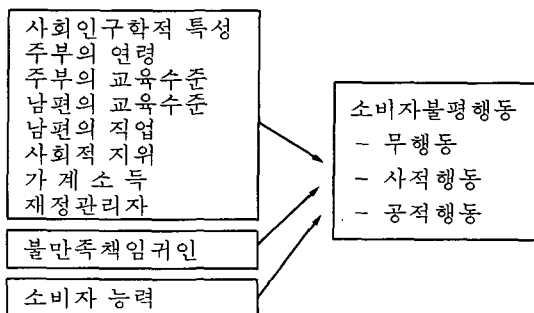
#### 1. 연구문제

본 연구에서는 우리 나라 농촌 여성지도자를 대상으로 소비자 불평행동 실태를 파악하고, 이에 영향을 미치는 변수를 규명하는 데 일차적인 목적이 있다. 이를 통해 농촌 여성지도자의 소비자 대응행동을 이해함으로써 농촌 소비생활 향상을 도모하는 데 필요한 기초자료를 제공하고자 한다. 이러한 연구목적을 수행하기 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

- 〈 연구문제 I 〉 농촌 여성지도자의 소비자 불평행동 실태는 어떠한가?
- 〈 연구문제 II 〉 사회인구학적 특성에 따라 농촌 여성지도자의 소비자 불평행동에 차이가 있는가?
- 〈 연구문제 III 〉 불만족책임귀인에 따라 농촌 여성지도자의 소비자 불평행동에는 차이가 있는가?
- 〈 연구문제 IV 〉 소비자 능력에 따라 농촌 여성지도자의 소비자 불평행동에 어떤 차이가 있는가?
- 〈 연구문제 V 〉 농촌 여성지도자의 소비자 불평행동에 영향을 미치는 사회인구학적 특성, 불만족책임귀인 및 소비자 능력 변수들의 상대적 영향력은 어떠한가?

#### 2. 연구모형

선행연구의 결과를 토대로 연구문제 해결에 적합한 연구모형을 다음과 같이 설정하였다.



〈 그림 1 〉 연구모형

#### 3. 변수의 조작적 정의

본 연구모형에 포함된 변수들의 조작적 정의는 다음과 같다.

##### 가. 사회인구학적 특성

주부와 남편의 교육수준은 높은 상관관계를 나타내는 변수로 본 연구에서는 여성지도자의 교육수준만을 실증모형에 포함시켰으며 교육수준은 국졸 이하, 중졸, 고졸 이상으로 나누었다. 여성지도자의 연령은 30대 이하, 40대, 50대 이상으로 구분하였으며 조사대상자 남편의 직업은 농업과 비농으로 나누었다. 농촌 가계의 소득은 일정하지 않으며 조사 또한 정확하게 이루어지기 어려우므로 조사대상 여성지도자가 인지하는 주관적 생활수준을 가계소득과 사회적 지위의 대리변수로 사용하였다. 가계의 재정관리자로서 여성지도자, 남편, 부부 공동으로 나누었다.

##### 나. 불만족 책임 귀인

귀인 (attribution)이란 사람들이 자기 주변에서 일어난 현상의 원인을 추정하는 과정으로 본 연구에서는 소비자불만을 가져오게 된 책임의 소재를 지각하는 방식을 말하며 내적 귀인과 외적 귀인의 두 가지 유형으로 분류하였다. 내적귀인은 소비자가 불만족의 책임을 자기 자신에게 두는 것을 의미하며 외적귀인은 소비자가 불만족의 책임을 자신 이외에 그 구매와 관련 있는 다른 사람에게 두는 것을 의미하는 것으로 대상은 제조업자, 판매업자 및 판매원, 주위 사람들로 한정하였다.

##### 다. 소비자능력

소비자능력은 최은숙(1994)과 Richins(1983)의 연구결과를 참고하여 예산수립, 구매 목록 작성, 영수증 관리, 소비자행동 등의 실천적 하위능력에 관련된 10개의 질문을 통해 측정하였다. 각 문항은 '항상 그렇게 함' '반반' '그렇게 하지 않음'의 응답에 대해 각각 10점, 5점, 1점을 부여하여 점수화하였으며 총 100점 만점으로 점수가 높을수록 소비자능력이 높음을 의미한다. 소비자능력 총화점수가 76점 이상을 상, 61-75점을 중, 60점 이하를 하로 구분하여 분할표분석에 이용하였으며 회귀

분석에는 총화점수를 이용하였다.

#### 라. 소비자 불평행동

소비자 불평행동은 Barenes와 Kelloway(1980)의 분류에 기초하여 무행동, 사적 행동과 공적 행동의 세 가지 유형으로 분류하였으며 각 유형에 포함되는 내용은 다음과 같다. 즉 무행동은 그냥 참고 아무에게도 말하지 않는 경우를 말하며 사적 불평행동은 구매한 제품에서 불만족을 느낀 소비자가 비공식적, 개인적 수준에서 취할 수 있는 불평행동으로 가족, 친지에게 불평을 하거나 판매업자에게 항의하는 것이다. 공적 불평행동은 불만족한 소비자가 회사나 제3의 기관(행정단체나 조직, 소비자관련단체)과 접촉하여 자신의 불만족 경험에 대해 불평을 하는 공식적인 수준의 불평행동으로 정의하였다.

#### 4. 연구방법 및 절차

본 연구의 조사도구는 자기기입식 질문지로서 농촌 여성지도자의 소비자 불평행동을 파악하기 위해 선행연구를 기초로 작성하였으며 조사대상자 및 가계의 사회인구학적 특성과 소비자불만과 피해 경험 및 불평행동 그리고 소비자능력에 관련된 문항을 포함하고 있다. 특히 불평행동과 소비자능력에 관련된 문항은 박진영(1988), 정미선(1992), 최은숙(1994)의 연구를 기초로 작성하였다.

본조사에 앞서 1996년 4월 10일부터 12일까지 경기도 화성군, 강원도 양양군, 춘천시의 생활개선회 임원과 회원 25명을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 예비조사를 거쳐 관계전문가의 조언을 받아 타당도를 검증하였으며, 문항내용을 수정 보완하였다. 본조사는 전국 농촌(160지역) 시군 생활개선회 임원(회장, 부회장, 총무) 489명에게 1996년 6월 1일부터 6월 20일까지 질문지를 우송하여 411부가 회수되었으며 부실기재된 것을 제외한 403부를 최종분석에 사용하였다. 소비자불평행동 실태 분석은 소비자 불만족을 경험한 241명을 대상으로 실시되었다. 수집된 자료는 SPSS-PC 프로그램을 이용하여 분석하였다.

## IV. 결과 및 고찰

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 개인 및 가구의 일반적인 특성을 살펴보면 응답자의 연령은 40대가 48.4%로 가장 많았고, 그 다음으로 50대 이상이 30.3%를 차지했다. 학력은 고졸 44.3%, 중졸 38.3%로 전체의 85.6%가 중졸 이상으로 나타나 일반 농촌 주부의 학력보다 높은 수준으로 나타났다. 주관적 생활수준에서 65.8%가 보통, 그리고 32.2%가 잘사는 편이라고 답해 전반적으로 생활수준이 높은 것으로 나타났는데 이는 여성지도자를 대상으로 한 때문이라 여겨진다. 남편의 직업은 농업이 285명으로 약 70.7%였으며 이중 42.8%가 미택농이었다. 재정관리자는 부부 공동(41.9%), 여성지도자(36.3%), 남편(21.7%)의 순으로 나타났다.

### 2. 소비자 불만 및 불평행동 실태

다음 <표 1>은 조사대상자 및 대상가구가 경험한 소비자 불만 및 불평행동 실태를 요약 정리한 것이다. 지난 2년 동안 구매한 물품(서비스 제외) 중 소비자불만 및 피해를 경험한 사람은 전체응답자 403명의 59.8%인 241명이었는데, 주요 피해물품은 가전제품(35.3%), 주방용품(14.9%), 농기계류(12.9%) 순으로 내구재에 대한 불만 및 피해경험이 높게 나타났다. 그밖의 물품으로는 의류, 식품류, 약, 화장품, 가구, 공구류, 도서류 등 다양하게 조사되었다. 주요 소비자불만 및 피해 사유는 품질불량(51.3%), A/S 미흡(20.6%), 가격 비쌌(12.6%) 순으로 피해경험자의 절반 이상이 품질에 대한 불만을 들었다. 불만 및 피해의 책임은 내적 귀인(20.5%)보다 외적 귀인(79.5%)에 더 많이 응답하였으며, 불평행동은 주로 사적 행동(68.2%)을 하는 것으로 나타났다. 그런데 소비자 불만 및 피해를 당한 경우 그냥 참고 견디는 무행동의 비율도 20.1%나 되었는데 그 이유로는 해결될 것 같지 않아(54%), 큰 피해가 아니어서(16.7%), 안면 때문에(16.7%), 항의처를 몰라서(8.5%), 항의하는 데 비용이 필요해서(6.4%) 등을

〈 표 1 〉 소비자불만 및 불평행동실태

(소비자불만·피해경험 표본 : 241명 (59.8%))

변수	구분	빈도	%	변수	구분	빈도	%
불만 및, 피해제품	가전제품	85	(35.3)	불만 및 피해 이유	가격비쌌음	30	(12.6)
	주방용품	36	(14.9)		품질불량	122	(51.3)
	농기계	31	(12.9)		유사품	4	(1.7)
	의류	15	(6.2)		광고와다름	8	(7.6)
	식품류	15	(6.2)		유통기한경과	15	(6.3)
	약, 화장품	11	(4.6)		AS 미흡	49	(20.6)
	가구류	8	(3.3)				
	공구	7	(2.9)				
	도서류	7	(2.9)				
	기타	27	(11.2)				
	계	241	(100)		계	238	(100)
불평행동	무행동	48	(20.1)	불만귀인	내적 귀인	47	(20.5)
	사적 행동	163	(68.2)		외적 귀인	182	(79.5)
	공적 행동	29	(11.7)				
	계	239	(100)		계	229	(100)
희망보상 종류	교환	95	(41.9)	불평행동을 통한 불만족감 해소	해소 못함	74	(33.0)
	환불	55	(24.2)		약간 해소함	131	(58.5)
	수리(수선)	58	(25.6)		많이 해소함	19	(8.5)
	기타	19	(8.3)				
	계	227	(100)		계	224	(100)
불평행동 결과	보상못받음	79	(39.5)	불평행동후 처리에 대한 만족도	불만족	101	(50.7)
	수리(수선)	74	(37.0)		보통	72	(36.2)
	교환	42	(21.0)		만족	26	(13.1)
	환불	5	(2.5)				
	계	200	(100)			계	199

들었다. 소비자 불평행동 결과 보상을 받지 못한 비율이 39.5%나 되었으며, 그 다음으로 수리(수선)를 받음(37.0%), 교환(21.0%) 혹은 환불(2.5%)을 받았다고 응답했다. 가능하다면 어떻게 해주는 것이 좋겠는가에 대한 응답과 비교해 볼 때 교환과 환불을 소비자는 높은 비율로 원하고 있었으나 실제로는 아무런 보상을 받지 못하거나 수리(수선)를 받는 데 그치는 것으로 나타났다. 이는 불평행동 결과에 대한 만족도에도 영향을 미쳐 불평행동 결과에 불만족한 사람은 50.7%인데 비해 만족한 사람은 13.1%에 불과했다. 이로 미루어 불평행동 후 소비자가 그 처리결과에 만족한 비율은 매우 낮다고 볼 수 있어 이들이 자신의 소비자주권을 제대로 실현할 수 있도록 하는 제도와 교

육이 절실히 필요하다고 생각된다.

### 3. 사회인구학적 특성에 따른 소비자 불평행동의 차이

농촌 여성지도자의 사회인구학적 특성에 따른 불평행동의 차이를 규명하기 위해 분할표분석을 통한  $\chi^2$ 검증을 실시하였다. 여성지도자의 연령, 학력, 남편의 직업, 재정관리자, 생활수준에 따른 불평행동과의 관계를 살펴보면, 연령에 따라 불평행동이 달라지는 것으로 나타났다. 그러나 여성지도자의 학력, 남편의 직업, 재정관리자, 생활수준에 따라서는 불평행동의 유의미한 차이를 보이지 않았다. 이것을 좀더 자세히 살펴보면 다음 〈 표 2 〉와 같다.

〈 표 2 〉 사회인구학적 변수에 따른 소비자불평행동

독립변수	소 비 자 불 평 행 동						계		x <sup>2</sup> 값	
	무 행 동		사적 행동		공적 행동		빈도	(%)		
	빈도	(%)	빈도	(%)	빈도	(%)				
주 부 연 령	30대이하	13	(23.6)	38	(69.1)	4	( 7.3)	55	(100)	10.07*
	40대	26	(20.8)	88	(70.4)	11	( 8.8)	125	(100)	
	50대 이상	9	(15.0)	37	(61.7)	14	(23.3)	60	(100)	
주 부 학 령	국졸이하	6	(22.2)	18	(66.7)	3	(11.1)	27	(100)	0.66
	중졸	20	(21.7)	60	(65.2)	12	(13.0)	92	(100)	
	고졸이상	22	(18.3)	84	(70.0)	14	(11.7)	120	(100)	
남 편 직 업	농 업	36	(20.3)	121	(68.4)	20	(11.3)	177	(100)	0.40
	비농업	12	(19.0)	42	(66.7)	9	(14.3)	63	(100)	
재 정 관 리 자	주 부	16	(18.8)	55	(64.7)	14	(16.5)	85	(100)	4.22
	남 편	8	(16.3)	38	(77.6)	3	( 6.1)	49	(100)	
	부부공동	23	(21.9)	70	(66.7)	12	(11.4)	105	(100)	
생 활 수 준	잘사는편	15	(18.8)	57	(71.3)	8	(10.0)	80	(100)	4.47
	보 통	30	(19.5)	104	(67.5)	20	(13.0)	154	(100)	
	못사는편	3	(50.0)	2	(33.3)	1	(16.7)	6	(100)	

\* : P < .05

여성지도자의 연령에 따라 불평행동은 5% 수준에서 유의미한 차이를 보였는데, 여성지도자의 연령이 많아질수록 무행동하는 비율이 낮아지는 한편 공적행동을 하는 비율이 높아졌다. 여성지도자의 학력이 국졸 이하인 경우 무행동하는 비율이 상대적으로 높았으나 학력에 따른 불평행동은 일관된 경향을 보이지 않았다. 가구주의 직업이 비농업인 경우가 농업인 경우에 비해 공적 불평행동을 하는 비율이 높게 나타났으나 유의미한 차이를 보이지 않았다. 재정관리를 부부 공동으로 하는 경우에는 무행동하는 비율이 높았으나 유의미한 차이를 나타내지는 않았다. 생활수준에 따라서도 불평행동의 차이를 나타내지 않았다. 이와 같은 결과는 박진영(1989)의 연구에서 연령에 따라 불평행동의 차이를 나타낸 것과 같은 경향을 보였고, Gaedeke(1975), 김소연(1985), 정순희(1987)의 연구결과 주부의 교육수준, 소득, 남편의 직업에 따라 불평행동에 유의한 차이가 없는 것과 비슷한 결과를 나타냈다. 즉 농촌 여성지도자의 소비자 불

평행동은 여러 사회인구학적 특성 중 연령에 의해서만 차이를 나타낸다고 할 수 있다.

#### 4. 불만귀인에 따른 소비자 불평행동의 차이

불만귀인별 소비자 불평행동을 살펴보면 내적 귀인을 하는 집단이 외적 귀인을 하는 집단보다 무행동하는 비율이 높았고, 외적 귀인을 하는 집단에서 공적 불평행동을 하는 비율이 상대적으로 높았으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않아 불만족의 책임을 외적 귀인에 돌리는 소비자가 내적 귀

〈 표 3 〉 불만족 책임귀인별 소비자불평행동

구 분	내적 귀인 빈도 (%)	외적 귀인 빈도 (%)	x <sup>2</sup> 값 (df=2)
무행동	10 (21.3)	34 (18.7)	1.69
사적 행동	34 (72.3)	124 (68.1)	
공적 행동	3 ( 6.4)	24 (13.2)	
계	47 (100)	182 (100)	

인을 하는 소비자보다 더 불평경향을 갖기 쉽고, 적극적인 불평행동을 한다는 Landon (1977) 과 박진영 (1989) 의 연구결과와는 일치하지 않은 것으로 나타났다 < 표 3 >.

5. 소비자능력에 따른 불평행동의 차이

소비자능력에 따른 불평행동을 보면 소비자능력 점수가 낮은 집단에서는 무행동하는 비율이 32.5%로 다른 집단에 비해 높은 반면 소비자능력 점수가 높은 집단에서는 공격적인 행동을 하는 비율이 17.3%로 상대적으로 높고 무행동하는 비율이 낮게 나타났으며 1% 수준에서 집단간에 유의미한 차이를 보였다(표4). 이것은 소비자능력 수준이 높은 집단이 더 적극적인 소비자 불평행동을 하는 것을 의미하므로 농촌 여성을 대상으로 소비자능력을 향상시킬 수 있는 각종 지원방안이 필요하다 하겠다.

< 표 4 > 소비자능력에 따른 소비자 불평행동

구분	상 빈도 (%)	중 빈도 (%)	하 빈도 (%)	$\chi^2$ 값 (df=4)
무행동	9 (12.0)	14 (15.9)	25 (32.5)	13.77**
사적 행동	53 (70.7)	64 (72.7)	46 (59.7)	
공적 행동	13 (17.3)	10 (10.1)	6 (7.8)	
계	75 (100)	88 (100)	77 (100)	

\*\* : P < .01

6. 소비자의 불평행동에 영향을 미치는 변수

농촌 주부의 소비자 불평행동에 영향을 미치는 여러 변수들의 독립적인 영향력을 파악하기 위해 중회귀분석을 실시한 결과는 다음 < 표 5 > 와 같다.

본 회귀식에는 농촌 여성지도자의 연령, 학력, 재정관리자, 생활수준, 불만책임 귀인 및 소비자능력 등의 변수가 포함되었다. 각 설명변수간의 상관관계 여부를 조사하기 위해 피어슨의 단순상관분석과 일원분산분석을 실시하였으나 각 설명변수간에는 유의한 상관관계가 존재하지 않은 것으로 나타났으며 이 변수들은 농촌 여성지도자들의 소비

< 표 5 > 불평행동에 대한 다중회귀분석 결과

변수	B	$\beta$	t 값
주부의 연령	.120	.15	2.20*
주부의 학력	.048	.07	1.00
재정관리자	-.029	-.05	-.79
생활수준	-.003	-.005	-.92
불만 책임귀인	.083	.06	-.07
소비자 능력	.139	.20	3.05**
Constant		0.917	
R <sup>2</sup>		0.069	
F-Value		2.723*	

\* : P < .05      \*\* : P < .01

자 불평행동을 6.9% 설명하는 것으로 나타났다. 다른 변수들의 영향력을 제어한 결과 농촌 여성지도자의 연령과 소비자능력이 농촌 여성지도자의 소비자 불평행동을 설명하는 유의미한 변수로 파악되었다. 즉 여성지도자의 연령에 따라 불평행동은 5% 수준에서 유의미한 차이를 보였는데, 이는 다른 조건이 일정할 때 여성지도자의 연령이 많아질수록 공격 행동을 더 많이 함을 의미한다.

소비자능력의 경우 여성지도자의 소비자능력이 높을수록 더 적극적인 소비자행동을 하는 것으로 나타났다. 특히 소비자능력에 대한 표준화계수는 0.20으로 농촌 여성지도자의 소비자 불평행동에 가장 큰 영향력을 미치는 변수임을 알 수 있다. 이를 통해 볼 때 좀더 적극적인 소비자 불평행동을 유도하기 위해서는 소비자능력을 향상시키는 것이 가장 우선적인 해결책이라 생각된다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 농촌 여성지도자의 소비자불평행동의 실태를 파악하고 이에 영향을 미치는 변수를 규명하고자 수행되었다. 연구 결과 연령이 많아질수록, 소비자능력이 높을수록 농촌의 여성지도자들은 좀더 적극적인 소비자 불평행동을 하는 것으로 나타났다. 특히 농촌 여성지도자의 경우 소비자능력의 차이는 불평행동에 가장 큰 영향을 미치는 것



으로 나타났는데, 이는 소비자로서의 능력개발이 좀더 적극적인 소비자 불평행동을 유도하기 위해 우선되어야 함을 의미한다고 할 수 있다. 즉 농촌의 주민을 대상으로 소비자능력을 개발하고 소비자 권리의 자각과 실현을 도울 수 있는 각종 소비자교육 및 소비자운동의 활성화가 절실히 요구된다. 또한 취약한 소비환경을 개선하고 잠재되어 있는 소비자 불만을 불평행동으로 전환시키기 위해서는 보다 이들이 쉽게 이용할 수 있는 효율적인 불평경로와 제도가 개발 시행되어야 하겠다. 즉 시군 농촌지도소와 각급단위 행정기관, 농협 등에 농촌 소비자들을 위한 소비자고발창구 및 소비자교육 담당부서가 활성화되어야 할 것이다. 그리고 여성지도자들을 대상으로 한 소비자교육과정에서는 전반적인 농촌 소비자문제와 함께 구매후 불만족시 효율적으로 구제를 받을 수 있는 정보를 제공해 주어 이들뿐만 아니라 일반 농촌 여성들에게도 소비자주권의식이 파급될 수 있는 방안이 필요하다.

본 연구의 제한점으로 첫째, 본 연구는 농촌의 여성지도자를 대상으로 수행되었으므로 그 결과를 일반 농촌 주부의 소비자 불평행동으로 볼 수 없다는 점이다. 농촌생활개선회 임원단은 일반 농촌 주부들에 비해 사회활동 경험이 많은 비교적 연령이 높고 사회교육기회를 상대적으로 많이 접해 소비자능력도 더 높은 집단이므로 이를 통해 볼 때 일반 농촌 주부의 소비자불평 행동상태는 본 연구 결과에 비해 사적 행동이나 무행동을 하는 비율이 더 클 것으로 생각된다. 둘째, 본 연구에서는 선행연구의 고찰을 통해 제시된 심리적·성격적 변수들이 소비자 불평행동에 미치는 영향을 고려하지 못한 점이다. 그러므로 후속연구에서는 이와 같은 심리적 성격적 변수들을 포함한 연구모형을 설정하여 일반 농촌 주부를 대상으로 소비자불평행동 연구가 이루어져야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

고정숙(1995), 농촌 주부의 소비자생활에 관한 연구, 농촌생활연구소 연구보고

- 김소연(1985), 구매후 불만족의 책임귀인과 불평행동의 관계에 관한 연구, 이화여대 석사학위논문
- 김영신(1991), 소비자문제의 유형별 경험에 관한 연구, 서울대학교 박사학위 논문
- 김은미(1983), 소비자 구매후 불만족과 불평행동에 대한 연구, 숙명여대 석사학위논문
- 김현경(1991), 소비자 불평행동의 영향요인 분석, 숙명여대 석사학위 논문
- 박주영(1991), 농촌 소비자의 소비생활환경 실태와 제품만족수준 및 관련요인 - 용인과 양평에 거주하는 소비자의내구재 구매를 중심으로 - 서울대석사학위 논문
- 박진영(1989), 소비자 불평행동에 관한 연구 - 불만족의 귀인을 중심으로 - 이화여대 석사학위논문
- 박태정(1990), 제품 구매시 준거집단영향력에 관한 연구 - 제품에 관한 지각위험 수준과 성별을 중심으로, 경원대 석사학위논문
- 이상협·박명희(1987), 소비자불평행동과 관련변수에 관한 연구, 한국가정관리학 회지 제 5권 1호
- 이한기(1991), 농촌 소비자행동에 관한 연구, 농촌생활연구소 연구보고서
- 정미선(1992), 주부 소비자의 불평행동에 관한 연구, 숙명여대, 석사학위 논문
- 정순희(1987), 소비자 불만족 및 통제 소재에 의한 불평행동에 관한 연구, 이대 석사학위논문
- 최병룡(1985), 소비자만족·불만족에 관한 연구, 동국대 박사학위논문
- 최영순(1990), 농촌소비생활 실태와 의식구조, 한국소비자보호원 조사 보고서
- 최은숙(1994), 농촌 빈곤가계의 경제문제, 서울대학교 연구보고서
- Barnes, J. G. & K. R. Kelloway(1980), Consumeristic : Complaining Behavior and Attitude Toward Social and Consumer Issues, Advances in Consumer Research, Vol. 8, pp. 329 - 34

- Bearden, W.O. & J. E. Teel(1983), Selected determinants of consumer satisfaction and complaints reports, *Journal of Marketing Research*, Vol. 20, pp. 21 - 8
- Day R. L. (1977), *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Bloomington ; Indiana Univ., School of Business, Division of Research, Vol. 4, p 152
- Gaedeke, R. M. (1975), Filling and Disposition of Consumer Complaints : Some Empirical Evidence, *The Journal of Consumer Affairs*, Vol. 9, pp. 45 - 56
- Jacoby, J. & Jaccard, J. J. (1981), The Sources, Meaning and Validity of Consumer Complaint Behavior : A Psychological Analysis, *Journal of Retailing*, Vol. 57, p 12
- Landon, E.L. (1977), A model of consumer complaining behavior, *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Papers from a marketing research symposium : Indiana Univ. Bloomington, pp. 31 - 35
- Mason, J.B. & Himes, S.H. (1973), An Explanatory Behavioral and Socioeconomic Profile of Consumer Action about Dissatisfaction with Selected Household Appliances, *Journal of Consumer Affairs*, Vol. 7, pp. 121 - 127
- Richins, M. L. (1983), Negative word-of-mouth by Dissatisfied Consumers : A Pilot Study, *Journal of Marketing*, Vol. 47, pp. 68 - 78
- Singh & Howell (1988), Consumer complaint intentions and behavior : Definitional and taxonomical issues, *Journal of Consumer Marketing*, 52, pp. 93 - 107
- Vinson, D.E. (1978), Human Values and the Marketing Function, Avoiding Social Catastrophes and Managing Social Opportunities : The General Systems Challenge, Washington D.C. Society of General Systems Research, pp. 298
- Warland, R.H., R.O. Hermanna and J. Willits (1975), Dissatisfied Consumer : Who gets upset and Who takes Action? *The Journal of Consumer Affairs*, Vol. 9, pp. 148 - 163.
- Zaichowsky, J & J. Liefeld(1977), Personality Profiles of Consumer Complaint Letter Writers, *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, pp. 124 - 129