

## 복권 소비자의 복권구매행동과 만족도에 관한 연구

-소비가치와 소비행동의 합리성을 중심으로-

김 재 인\*(한국소비자보호원 직원)

이 기 춘 (서울대학교 생활과학대학 소비자학과 교수)

본 연구의 목적은 복권 소비자의 전반적인 복권구매행동, 사회인구학적 특성, 소비가치, 소비행동의 합리성 및 복권에 대한 태도에 따른 복권구매행동을 알아보고자 함이다. 또한 이러한 복권구매행동에 따라 복권 소비자들의 복권에 대한 만족도에는 어떠한 차이가 있는지를 살펴보고자 하였다. 이에 따라 복권을 구매한 경험이 있는 만 20세 이상의 남녀 소비자를 조사대상으로 선정하고, 연구방법으로 질문지법을 실시하였다.

본 연구에 대한 결론은 다음과 같다.

첫째, 소비자의 전반적인 복권구매행동을 살펴본 결과, 복권 구매에 있어 가장 우려되는 요소 중 하나인 중독적인 구매나 과다구매 현상 등은 나타나지 않았고, 또한 사회인구학적 변수에 따라 복권구매행동에 큰 차이가 없었다. 이는 복권이라는 소비재가 예전과는 달리 접근성이 용이해지고 구입가능성도 높아지는 등 일반 소비자들도 쉽게 접할 수 있도록 상당히 보편화되었기 때문인 것으로 생각된다. 이로 미루어 볼 때 복권으로 인한 사행심 조장 등의 우려는 복권 구매 전의 소비자 교육 혹은 당첨자에 대한 소비자 교육 및 복권 제도 개선과 보완 등을 통해 해결되어 복권구매가 건전한 오락문화로 자리잡을 수 있을 것이라 생각된다.

둘째, 복권 소비자들의 소비가치는 복권을 구매하는 소비자들의 가치는 과시성, 차별성 등의 물질주의와 관련된 소비가치 경향이 강할 것이라는 일반적인 예상과는 다르게 절약성 및 친환경성의 가치가 높은 것으로 나타났다. 또한 전체 소비행동의 합리성 수준과 구매행동, 사용행동, 처분행동의 합리성 수준도 높은 편으로 나타났다. 이는 앞서 언급한 것처럼 복권이라는 소비재의 보편화와 동시에 복권 소비계층이 과시소비나 차별소비를 주로 하는 상위계층 보다는 중산층 및 서민층이 주를 이룰 것이기 때문에 본 소비가치 및 소비행동의 합리성에 대한 결과는 그러한 사실을 반영한 현상이라고 사료된다.

셋째, 복권 소비자들의 복권에 대한 태도는 그다지 긍정적이지 않은 것으로 나타났지만, 만족도 수준은 보통으로 나타났다. 복권에 대한 긍정적인 태도가 만족도에 정적인 영향을 미치고 만족도는 소비자의 재구매와 이어지는 가능성이 큰 만큼 복권에 대해 좋은 인식을 가질 수 있도록 현재 로또복권 사업에서 진행하고 있는 자선모금 운동 등과 같은 사회사업을 병행하는 방향으로 복권 사업이 진행되어야 할 것이다.