

## 건강관련식품 구매 후 불만호소 행동

제 미 경 (인제대학교 가족소비자학과 교수)

김영옥, 이경옥 (인제대학교 가족소비자학과 강사)

개인소득의 증대와 함께 고령화 사회에 진입함에 따라 건강한 삶에 대한 욕구도 증가하게 되었다. 이에 따라 건강관련식품에 대한 관심과 소비가 증가하고 있으나 건강에 유용하리라고 섭취한 건강관련식품은 품질과 효능에 있어 해마다 문제가 발생되어 소비자불만사향도 늘어가고 있다. 본 논문은 건강관련식품에 대하여 불만족한 소비자들이 어떠한 불만호소행동을 하는가와 불만호소행동에 영향을 미치는 변수는 무엇인가를 파악하는 것이다. 연구결과는 건강관련식품에 대한 소비자들의 불만을 예방하고 소비자보호 정책 개선에 도움을 줄 수 있으리라고 본다. 또한 건강관련식품을 생산·판매하는 기업에게 다양한 형태의 정보를 제공하여 제품의 품질 개선과 고객만족 서비스를 향상시켜 기업의 이익 증대에도 기여할 수 있을 것이다.

자료수집은 건강관련식품 구입 후 불만족을 겪은 소비자를 대상으로 구조화된 설문지로 면접조사를 실시하였다. 설문지는 소비자단체, 식품영양 및 소비자학 전공교수의 자문을 받아 수정 후 2003년 9월 15일부터 10월 6일까지 이루어졌고, 206부를 최종분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS Windows 10.0을 이용하여, 빈도, 평균, 백분율을 구하였고, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach  $\alpha$ 를 이용하였다. 그 외의 연구문제를 분석하기 위해  $\chi^2$ , t검증, 로지스틱 회귀분석을 실시하였다.

분석결과는 다음과 같다. 첫째, 공적불만호소행동(기업 제조업자에게 직접적으로 보상을 추구하거나 민간단체 및 정부에 고발하는 행동)을 더 많이 하는 집단의 특성은 사회인구학적 변수에서는 교육수준이 전문대졸 이상 집단, 소득이 높은 집단, 전문사무직인 집단으로 나타났다. 구매 관련변수에서는 구매가격이 고가인 경우, 판매원의 전략이나 광고를 보고 구매한 경우, 구매경로가 방문·통신·다단계 판매원을 통해 구매했거나 홈쇼핑으로 구매했을 때, 구매목적이 다이어트나 미용을 위한 것이었을 때 공적불만호소행동을 더 하는 것으로 나타났다. 둘째, 사적불만호소행동(가족, 친지, 타인에게 경고하거나 구매 중지를 하는 행동)을 더 많이 하는 집단의 특성은 사회인구학적 변수에서는 교육수준이 고졸인 집단, 소득이 낮은 집단, 무직이거나 주부인 집단으로 나타났다. 구매 관련변수에서는 구매가격이 저가인 경우, 소비자의 필요에 의해서 구매한 경우, 구매경로가 매장에서 구매한 경우, 구매목적이 질병 치료 또는 건강증진 및 예방인 경우 사적불만호소 행동을 더 하는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과를 토대로 볼 때 사적행동을 하는 집단의 특성을 고려하여 소비자교육을 실시하여 공적불만호소행동을 하도록 유도하고, 기업은 소비자들의 공적불만호소행동은 기업발전의 유용한 정보를 제공한다는 생각으로 소비자들의 불만요인을 파악하여 앞으로의 기업운영에 피드백 시켜야 할 것이다.