

청소년 소비자의 이동전화 사용관련 손실지각 수준 및 유형화 연구

이 기 춘 (서울대학교 생활과학대학원 소비자학과 교수)

강 나 희*(서울대학교 생활과학연구소)

본 연구는 실증분석을 통해 청소년 소비자들의 이동전화 이용 실태와 이동전화 사용관련 손실 지각 수준을 조사하고, 이에 따른 청소년 소비자 유형화 연구를 목적으로 한다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 청소년 소비자들의 이동전화 이용 실태를 조사한 결과, 많은 청소년들이 통화의 편리성과 부모의 권유로 비교적 일찍 이동전화 서비스에 가입해 이동전화를 이용하고 있었다. 청소년의 이동전화 이용 빈도는 하루 평균 30회 미만이었으며, 대다수 미성년자 전용 요금제를 사용하고 있어 이용 요금도 월 3만원 정도 선에 그쳤으며, 이용 요금은 대부분 부모가 부담하고 있었다. 둘째, 청소년 소비자의 이동전화 사용관련 손실은 신체적·금전적·성능적·시간적·사회심리적 손실이라는 다섯 가지의 하위차원으로 구성되었다. 특히 청소년 소비자들은 금전적 손실에 대해 중간 수준 이상으로 가장 높게 지각한 반면, 그 밖의 손실에 대해서는 성능적, 신체적, 사회심리적, 시간적 손실의 순으로 중간에 못 미치는 수준으로 지각하고 있었다. 셋째, 이동전화 사용관련 손실별 요인점수를 이용하여 청소년 소비자 집단을 유형화한 결과, 다섯 가지 손실에 대해 모두 높은 지각 수준을 보이는 '손실 민감형'과, 금전적·성능적·시간적·사회심리적 손실과 같이 물리적 위해의 개념이 아닌 비용적 개념의 손실에 대해 높은 지각 수준을 보이는 '비용적 손실 민감형', 다섯 가지 모든 손실 유형에 대해 전반적으로 낮은 지각 수준을 보이는 '손실 둔감형', 그리고 신체적·금전적·성능적 손실과 같이 비교적 이동전화 사용과 직접적으로 관련된 일차적이고 기능적인 손실에 대해 높게 지각하는 '기능적 손실 민감형'으로 집단을 나눌 수 있었다. 이들 중 앞의 두 집단은 주로 고학년의 중·장기 가입자로, 주관적 가계 경제 수준은 중·하위권이지만 월평균 용돈이 많고 이용 요금과 빈도 수준이 높은 다량 이용자들이었다. 반면, 나머지 두 집단은 주로 저학년의 단·중기 가입자로, 주관적 가계 경제 수준은 중·상위권이지만 월평균 용돈이 작고 이용 요금과 빈도 수준이 낮은 소량 이용자들이었다.

종합적으로 살펴볼 때, 청소년 소비자들은 신체적·금전적·성능적·시간적·사회심리적 손실에 대해 일정 수준 지각하고 있었지만 만족스럽지 못했다. 전체 조사대상자들 중 약 60%의 청소년 소비자들이 그나마 신체적·금전적·성능적 손실 등의 일차적 위협에 대해서만 지각하고 있거나 아무런 손실도 지각하지 않은 채 이동전화를 사용하고 있어 관련교육과 정책의 마련이 시급하다. 청소년들이 이동전화를 사용함에 있어 지각하는 손실 수준에 따라 그들의 이동전화 사용 양상이 다르다는 본 연구 결과는, 다양한 소비자 집단에 대한 보다 효율적인 정책은 물론, 이미 어려움을 겪고 있는 청소년 소비자를 위한 실질적 구제책 마련에도 도움을 줄 것이다.