

발 간 등 록 번 호

11-1240192-000003-01

가구부문 업무편람 Ⅲ

2006

통계청도서실



B0055873



서울지방통계청

KNSO. Seoul Local Statistics Office

310.26
서 667

목차

소비자전망 조사

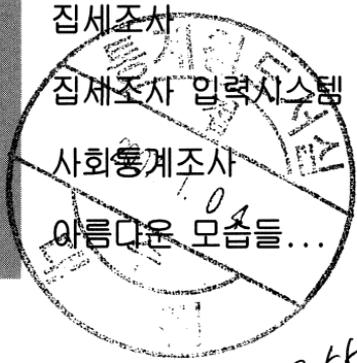
소비자전망 조사 입력시스템

집세조사

집세조사 입력시스템

사회통계조사

아름다운 모습들...



B55873

소비자전망 조사

I. 조사개요

- | | |
|---------|---------|
| 1. 조사목적 | 5. 조사방법 |
| 2. 조사대상 | 6. 조사일정 |
| 3. 조사기간 | 7. 결과공표 |
| 4. 조사항목 | |

II. 조사시 유의사항

※연동표본교체 관련 업무

III. 조사표 작성요령

IV. 조사결과의 분석 및 이용

V. 표본관리 및 대체요령

I. 조사개요

1. 조사목적

- 국민 경제에서 가장 큰 비중(50%내외)을 차지하는 민간소비의 행위 주체인 소비자의 의식 변화를 파악
- 소비 및 경기 예측자료로 활용하고, 정부의 정책수립 및 기업의 경영계획수립에 필요한 기초 자료 제공

※ 법적근거 : 정부승인통계 제10153호 (일반, 조사통계)

※ 한국은행(소비자동향조사), 삼성경제연구소(소비자태도조사)등에서 분기별 작성·공표

2. 조사대상

- 경제활동인구 조사대상 32,770 가구 중에서 선정된 2,000가구
 - 매월 1/2씩(1,000가구) 표본 교체
- 동부지역의 20세이상 70세미만 기혼자를 응답자로 지정
 - * 조사대상에 단독가구 추가 (미혼단독가구 제외)

3. 조사기간

- 매월 22일이 포함된 1주일(일요일~토요일) : 경제활동 조사기간과 동일

4. 조사항목(23개 항목)

- 경기인식(4항목)
- 가구의 생활형편(2항목)
- 가구의 소비지출(4항목)
 - 소비지출, 외식·여가·문화생활관련지출, 내구소비재지출(2항목)

- 취업기회 여부(1항목)
- 향후 물가 전망(1항목)
- 가구의 자산가격 평가(4항목)
 - 주택 및 상가, 토지 및 임야, 금융저축, 주식 및 채권
- 가구소득 (4항목)
 - 가구의 월평균 소득
- 가계의 저축과 부채 상황(2항목)
- 주관적으로 느끼는 생활수준(1항목)

5. 조사방법

- 응답자가 직접 작성하는 자계식 조사방법을 원칙적으로 적용
- 현지에서 직접 면접이 가능할 경우 타계식 조사방법도 병행

6. 조사일정

- 가구명부 송부(매월 15일경, 본청→지방) : 조사대상 가구 및 응답자 명부를 송부
- 실제조사(매월 22일이 포함된 1주일간)
 - 매월 변동되는 조사대상가구의 전·출입사항을 확인하고 대체
 - 가구명부를 확인하여 정리(대체가구도 포함)
 - 가구에 조사표를 배부하여 조사하거나 응답자와 직접 면접조사 실시
- 조사표 내검 및 자료입력(조사완료 후 1주일 이내)
 - 회수된 조사표를 내검 후, 입력시스템을 통해 조사된 자료를 입력
- 가구명부 제출(입력완료 후 1주일이내, 지방→본청)
 - 매월 조사기간 동안에 확인·정리된 가구명부를 제출
- 입력자료 확인점검 및 지수산출(매월 초)
 - 지방청별 입력가구수 및 입력사항 확인
 - 지방청에 착오사항 질의 및 확인
 - 자료분석 및 지수산출

7. 결과 공표

- 매월 상순경 공표
 - 보도자료를 작성하여 통계청 홈페이지 게시 및 언론기관 등에 배포
(매월 보도일 오전 7:30)

II. 조사시 유의사항

1. 실제조사 이전에 수행 할 업무

- 가구 표본이 자주 변동되므로 매월 변동되는 가구를 확인한 후 연령계층별로 일정한 가구수가 유지되도록 변동가구 대체
- 조사대상 가구 및 응답자 명부를 보완

2. 조사대상 기간은 경제활동인구조사 실제조사기간과 동일

- 조사대상기간(22일이 포함된 주간)에 설, 추석과 같은 명절이 포함되어 업무수행이 어려운 경우는 경제활동인구조사의 조사일정을 따름

3. 조사는 반드시 조사기간 중에 실시

- 설문조사는 시간, 요일, 계절 등에 따라 응답내용이 달라질 수 있으므로 정해진 조사기간을 엄수

4. 미리 지정한 응답자를 대상으로 조사표를 작성

- 응답대상자의 면접이 곤란한 경우에는 자계식 또는 전화조사하고 부족한 것은 확인하여 보완
- 다른 가구원이 대신 응답해서는 절대 안 되며, 장기출타나 질병 등으로 조사가 불가능할 경우에는 조사대상자를 대체하여 조사

5. 문제 발생시에는 조사담당자 혼자 판단하지 말 것

- 문제점 발생시 지방청 관리책임자나 통계분석과 담당자에게 즉시 연락
- 지방청에서는 조사시 발생한 문제점 및 특이사항을 취합하여 명부 보고서 통계분석과 담당자에게 통보

6. 조사과정 중 알게 된 개인 및 가구의 정보에 대해 비밀 유지

- 통계법 제14조(통계작성 사무종사자 등의 의무)
 - 「통계작성에 관한 사무에 종사하거나 종사하였던 자 또는 통계작성기관으로부터 통계자료의 처리업무를 위탁받아 그 업무에 종사하거나 종사하였던 자는 직무상 알게 된 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항을 누설 또는 권한 없이 처리하거나 타인에게 제공하는 등 업무 외의 목적에 사용하여서는 안 된다」
- 통계법 제23조 1항(벌칙)
 - 이를 위반하는 자는 「3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다」

※ 연동표본교체 관련 업무

- 연동표본 개요 : 한 조사구내 가구(20가구)를 완전 교체시 4개월 소요
 - 교체방법 : 현 조사구의 구역을 비조사구역으로 교체

- 교체단위 : 조사구내의 구역(1구역은 5가구 기준)
- 교 체 량 : 경제활동인구조사를 2개월 실시한 후 가계조사 실시
 - 경제활동인구조사 : 매월 1/36 교체(약 900가구)
 - 가계조사 : 교체시 1/18 교체 (약 450가구)
- 조사구내 교체방법

최 초		교체 전 구역번호				교체 후 구역번호			
		1	2	3	4	1-1	2-1	3-1	4-1
첫번째달	경활		2	3	4	1-1			
	가계	①	②						
두번째달	경활			3	4	1-1	2-1		
	가계	①	②						
세번째달	경활				4	1-1	2-1	3-1	
	가계		②			①			
네번째달	경활					1-1	2-1	3-1	4-1
	가계					①	②		

○ 표본조사구 번호에 연동관련 정보 수록

㉠	㉡	㉢	㉣	㉤	㉥	-	㉦	㉧
---	---	---	---	---	---	---	---	---

- ㉠~㉣ 시도
- ㉤ 동부, 읍면부
- ㉥~㉥ 연동그룹내에서의 일련번호
- ㉥ 연동그룹을 표시하는 부호
- ㉦ 연동구조에 따라 바뀐 횡수 부호
 - 0 : 표본개편 당시 조사구
 - 1 : '04.5월 선행도입지역 및 '05.1월 이후 바뀐 조사구
 - 2 : '07.6월 이후 두번째 바뀐 조사구
- ㉧ 연동구조 이외의 사유로 바뀐 횡수 표시

Ⅲ. 조사표 작성 요령

◇ 조사표 작성시 유의 사항 ◇

- ★ 항목별 질문의 취지를 응답자가 충분히 이해하고 작성 하도록 「조사 항목별 용어설명」을 적극 안내·활용
- ★ 담당자의 생각을 너무 자세하게 설명하여 답변을 유도하지 말 것
- ★ 응답등급 중 ‘많이’ 와 ‘약간’ 및 ‘비슷’ 의 판단 기준은 설정되어 있지 않으므로 응답자의 주관적인 판단에 맡길 것
- ★ 6개월 전, 현재, 6개월 후 등에 대한 질문의 경우 대상시점의 절대적 수준이 아닌 시점간의 수준을 비교하여 답변해야 한다는 점을 응답자에게 설명

1. 문항별 작성요령

가. 경기인식에 관한 사항

문1. 현재 우리나라 경기는 6개월 전에 비해 어떻다고 생각하십니까?

- ① 많이 나아졌다 ② 약간 나아졌다 ③ 비슷하다
④ 약간 나빠졌다 ⑤ 많이 나빠졌다

문2. 6개월 후, 우리나라 경기는 현재에 비해 어떠할 것이라고 생각하십니까?

- ① 많이 나아질 것이다 ② 약간 나아질 것이다
③ 비슷할 것이다 ④ 약간 나빠질 것이다
⑤ 많이 나빠질 것이다

문2-1. 6개월 후의 경기가 왜 나아(나빠)질 것이라고 생각하게 되었습니까?

- ① TV, 신문등의 보도를 보고 ② 주변 상가등의 형편을 보고
③ 우리 가정의 생활형편을 보고
④ 친구, 주변사람들과의 대화를 통해서 ⑤ 기타()

문2-2. 6개월후, 우리나라 경기에 영향을 줄 주된 요인은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 국내소비 ② 유가 등 물가 ③ 주식시세, 금리
④ 부동산 경기 ⑤ 수출, 환율 등 대외적 요인 ⑥ 고용사정
⑦ 기타()

- 경기는 우리나라 총체적 경제활동의 수준으로 소비자가 느끼는 전반적인 경제상황임
 - 그러나 개개인이 판단하는 경기는 소비자 특성에 따라 특정분야에 한정되는 경우가 많으므로 응답자가 경기에 대하여 올바르게 인식하고 응답할 수 있도록 하여야 함
- 조사담당자는 자신이 느끼는 경제상황을 응답자에게 너무 자세하게 설명하여 답변을 유도해서는 안 됨
- 현재와 비교한 6개월 후의 경기상황을 묻는 경우, 6개월 후의 경기가 좋고 나쁨을 판단하는 것이 아니라 현재와 비교하여 6개월 후의 상대적인 경기수준을 의미함에 유의
 - 6개월 후의 경기가 나쁘게 생각되더라도 현재보다는 좋다고 판단된다면 나아질 것이라고 답변하는 것이 타당
 - 6개월 전과 비교하여 현재의 경기를 묻는 항목의 경우도 동일
- 문2-1항목은 6개월 후의 경기가 나아질 것인지 나빠질 것인지 판단하게 된 이유를 체크하는 항목으로 응답항목은 다음과 같음
 - ①은 TV, 신문, 인터넷 등 언론매체의 보도를 보고 판단하게 된 경우
 - ②는 주변 음식점이나 백화점등의 움직임을 보고 경기를 판단하게 된 경우
 - ③은 응답자 가정의 소득 및 취업 등의 상태를 보고 판단한 경우
 - ④는 친구나 등 주변사람들과의 대화를 통해서 경기를 판단하게 된 경우
 - 위에 열거된 사항이외의 것을 보고 판단한 경우는 기타에 기록
- 문2-2항목은 6개월후의 우리나라 경기에 영향을 줄 요인이 무엇인지를 체크하는 항목

- ①은 도소매업, 음식숙박업, 여행업 등 국내 소비자들의 소비를 의미
- ②는 기름값의 상승 및 채소류, 집세등의 변동을 의미
- ⑤는 수출, 환율 변동 등 국외변동(유가제외)의 영향을 의미

나. 생활형편에 관한 사항

문3. 현재 귀댁의 생활형편은 6개월 전에 비해 어떻다고 생각하십니까?

- ① 많이 나아졌다 ② 약간 나아졌다 ③ 비슷하다
- ④ 약간 나빠졌다 ⑤ 많이 나빠졌다

문4. 6개월 후, 귀댁의 생활형편은 현재에 비해 어떠할 것이라고 생각하십니까?

- ① 많이 나아질 것이다 ② 약간 나아질 것이다
- ③ 비슷할 것이다 ④ 약간 나빠질 것이다
- ⑤ 많이 나빠질 것이다

- 생활형편이란 소득수준과 소비지출을 비교해서 가계 생활을 해나가는 수준을 말함
- 소득이 증가한다고 해서 생활형편이 나아지는 것은 아님
 - 지출이 더 많이 늘어나면 생활형편은 나빠진다고 생각할 수 있음

다. 소비지출에 관한 사항

문5. 6개월 후, 귀댁의 소비지출(생활비)은 현재에 비해 어떠할 것이라고 생각하십니까?

- ① 많이 증가할 것이다 ② 약간 증가할 것이다
- ③ 비슷할 것이다 ④ 약간 감소할 것이다
- ⑤ 많이 감소할 것이다

문6. 6개월 후, 귀댁의 외식·여가문화생활과 관련한 소비지출은 현재에 비해 어떠할 것이라고 생각하십니까?

- ① 많이 증가할 것이다 ② 약간 증가할 것이다
- ③ 비슷할 것이다 ④ 약간 감소할 것이다
- ⑤ 많이 감소할 것이다

- 소비지출은 가계가 생활하는데 드는 생활비를 말함
 - 생필품 등의 정상적인 지출에 외식·여가문화생활(문6)과 내구소비재(문7) 등 비정상적인 지출을 포함
- 지출대상이나 수량이 일정하더라도 물가가 많이 오를 것이라고 생각한다면 소비지출이 늘어날 것이라고 답변할 수도 있음
- 외식·여가문화생활과 관련한 소비지출은 기본 생필품 소비가 아닌 외식이나 영화, 연극관람, 여행 등 문화여가생활에 대한 지출을 말함

문7. 6개월 후, 귀댁의 내구소비재 구입을 위한 지출은 현재에 비해 어떠할 것이라고 생각하십니까?

- ① 많이 증가할 것이다 ② 약간 증가할 것이다
- ③ 비슷할 것이다 ④ 약간 감소할 것이다
- ⑤ 많이 감소할 것이다

문7-1. 만약 내구소비재를 6개월 내에 구입한다면 언제 구입할 예정입니까?

- ① 1개월내 ② 2~3개월내 ③ 4~6개월내 ④ 구입계획 없음

- 내구소비재란 1년 이상 장기간 사용할 수 있는 소비용품으로 TV, 세탁기 등과 같은 가전제품과 가구, 승용차, 컴퓨터, 피아노 등이 모두 이에 속하나, 크기가 작고 가격이 비교적 저렴한 카세트, MP3, 토스터기, 가습기 등도 이에 속하므로 응답시 응답자가 내구소비재를 이해하고 조사 자료를 작성할 수 있도록 하여야 함
 - 그러나 1년 이상 사용할 수 있더라도 다음과 같은 경우는 내구소비재가 아님
 - 사용시 마다 부패, 분량이 감소, 파손, 변질, 변형되는 제품
 - 의복, 신발(준내구소비재) 등과 같이 개인용품으로 사용하는 경우
- 문7항은 앞에서 설명한 내구소비재를 가정에서 사용할 목적으로 구입하는 것을 말함

- 내구소비재라도 가정이 아닌 자신이 경영하는 상점, 사무실 등에서 영업용으로 사용하기위해 구입하는 경우는 제외
- 현재와 6개월 후의 「내구소비재 구입을 위한 지출금액」을 비교
- 물품 구입시기와 관계없이 매월 지출되는 금액을 기준으로 함
- 할부구매의 경우는 매월 지출되는 할부금액을 파악하여 비교

○ 문7-1항은 구매대금의 지불과는 관계없이 물품을 받는 날을 기준으로 판단하여야 함

- 외상으로 구입하는 경우도 포함
- 6개월 이내의 구입물품이 2개이상이고 구입예정일이 각각 다른경우는 빠른 구입예정일을 기준으로 표시

예) 2005.2월 200만원짜리 컴퓨터를 10개월 할부로 구입하여 할부금액을 2005.3월부터 12월까지 매월 20만원씩 납입하고, 2005.4월에는 30만원짜리 전자렌지를 일시불로 구입할 예정이라면 문항7과 문항 7-1은 다음과 같이 조사함

조사시점	05.1월	2월	3월	4월	5~6월	7~12월	06.1월
월별 지출액(만원)	0	0	20	50	20	20	20
조사 문항 7 ¹⁾	증가	증가	비슷	감소	비슷	감소	비슷
표 문항 7-1	1개월내	3개월내	1개월내	-	-	-	-

1) 현재(조사시점)의 지출액에 비해 6개월후 지출액의 증감여부

라. 고용여건과 물가인식에 관한 사항

문8. 6개월 후, 취업할 수 있는 기회는 현재에 비해 어떠할 것이라고 생각하십니까?

- ① 많이 나아질 것이다 ② 약간 나아질 것이다
- ③ 비슷할 것이다 ④ 약간 나빠질 것이다
- ⑤ 많이 나빠질 것이다

- 취업의사와 능력을 가진 자가 직장을 구하거나, 직장을 옮기려고 할 때 이의 실현 가능성 정도를 감안하여 조사
 - 직장을 구할 수 있는 사회적여건 및 재취업의 정도에 따라 조사

문9. 6개월 후, 물가수준은 현재에 비해 어떠할 것이라고 생각하십니까?

- ① 많이 오를 것이다 ② 조금 오를 것이다
- ③ 비슷할 것이다 ④ 조금 떨어질 것이다
- ⑤ 많이 떨어질 것이다

- 물가수준이란 가구에서 소비생활을 영위하기 위하여 구입하는 일정량의 상품과 서비스의 평균가격을 의미함
 - 상품 및 서비스에는 구입빈도가 높은 농산품 및 공업제품 뿐만 아니라 학원비, 전세·월세 및 주택수리비 등을 모두 포함
- 문9 항목은 6개월후의 물가수준을 현재와 비교하였을때 어떤것인지를 묻는 항목으로 위에서 설명한 물가수준의 개념을 응답자가 이해할 수 있도록 하여야 함
 - 응답자가 물가수준의 등락을 구입 빈도가 높은 재화의 가격만으로 응답할 우려가 있으므로 구입 빈도가 낮은 재화 및 서비스의 가격을 모두 고려할 수 있도록 조치하여야 할 것임

마. 자산에 관한 사항

문10. 현재 귀댁의 자산가치는 6개월 전에 비해 어떻게 변했다고 생각하십니까?

- | | | | |
|-------------|-------------|----------|-------------|
| (1) 주택 및 상가 | (2) 토지 및 임야 | (3) 금융저축 | (4) 주식 및 채권 |
| ① 많이 증가 | ① 많이 증가 | ① 많이 증가 | ① 많이 증가 |
| ② 조금 증가 | ② 조금 증가 | ② 조금 증가 | ② 조금 증가 |
| ③ 비슷 | ③ 비슷 | ③ 비슷 | ③ 비슷 |
| ④ 조금 감소 | ④ 조금 감소 | ④ 조금 감소 | ④ 조금 감소 |
| ⑤ 많이 감소 | ⑤ 많이 감소 | ⑤ 많이 감소 | ⑤ 많이 감소 |
| ⑥ 해당없음 | ⑥ 해당없음 | ⑥ 해당없음 | ⑥ 해당없음 |

○ 가구의 주택, 토지, 주식, 금융저축 등 자산가격의 증감을 묻는 항목

(1)은 주택 및 상가를 소유하고 있는 경우는 주택에 포함된 건물 및 토지를 포함한 가격의 변동을, 전세와 보증금 있는 월세는 전세금액이나 보증금의 변동을 파악, 무상주택이나 보증금 없는 월세는 「해당 없음」으로 조사

(2)는 주거 목적이 아닌 순수한 토지 및 임야 등의 부동산

(3)은 예금과 적금(저축성보험 포함) 등의 금융자산을 말함

(4)는 주가 및 채권 수익률의 상승 및 하락을 감안하여 조사

※ 금융저축 및 채권의 가치(가격) 변동은 이자율의 변동과 밀접한 관련이 있으므로 이를 잘 고려하여 조사

바. 소득에 관한 사항

문11. 귀댁 식구들의 한달 소득을 모두 합하면 월평균 얼마나 된다고 생각하십니까?

- ① 99만원 이하 ② 100~199만원 ③ 200~299만원
④ 300~399만원 ⑤ 400~499만원 ⑥ 500~599만원
⑦ 600~699만원 ⑧ 700만원 이상

문12. 현재 귀댁의 소득은 1년 전에 비해 어떻다고 생각하십니까?

- ① 많이 증가했다 ② 약간 증가했다 ③ 비슷하다
④ 약간 감소했다 ⑤ 많이 감소했다

문13. 1년 후, 귀댁의 소득은 현재에 비해 어떠할 것이라고 생각하십니까?

- ① 많이 증가할 것이다 ② 약간 증가할 것이다
③ 비슷할 것이다 ④ 약간 감소할 것이다
⑤ 많이 감소할 것이다

문13-1. 1년후, 귀댁의 소득이 왜 증가(감소)할 것이라고 생각하십니까?

- ① 임금 및 사업소득의 증가(감소)
② 부동산등 자산가치의 증가(감소)
③ 금융자산(예금,주식등) 가치의 증가(감소)
④ 가구원의 추가 취업(실업) ⑤ 기타()

- 조사응답자의 소득뿐만 아니라 같이 사는 모든 가구원의 수입을 합한 금액으로
 - 월평균 소득에는 근로소득(상여금, 보너스포함), 사업소득, 재산소득(이자, 배당금, 임대소득), 이전소득 등도 포함
 - 월평균 소득이란 봉급자 및 자영업자 모두 세금 등을 제외한 순수수입을 의미함
- 가구원 전체가 벌어들인 지난 1년 동안의 총소득액을 평균한 한달 소득을 말함
 - 단, 봉급자와 같이 월별소득의 변동이 크지 않은 경우 최근 3개월 동안의 평균소득
- 가계수입이 증가해도 감소하였다고 답변하는 경우가 많음
 - 수입은 지출을 제외한 개념인 생활형편을 나타내는 것이 아님에 유의

사. 저축·부채와 생활수준에 관한 사항

문14. 현재 귀하의 저축·부채(계, 사채 포함)는 6개월 전에 비해 어떻다고 생각하십니까?

- | | | | |
|---------|-------|--------|-------|
| (1) 저 축 | ① 늘었다 | ② 비슷하다 | ③ 줄었다 |
| (2) 부 채 | ① 늘었다 | ② 비슷하다 | ③ 줄었다 |

- 저축에는 금융저축 뿐만 아니라 계 부은 돈, 사채로 꾸준 돈을 포함
 - 적금 등과 같이 매월 똑같은 금액으로 저축을 하더라도 전체 저축잔액은 증가하므로 「저축이 늘었다」로 표시
- 부채는 은행대출금, 빌린 사채 등을 말함
 - 은행대출원금을 매월 일정한 금액으로 상환하는 경우에 부채잔액은 감소하므로 「부채가 줄었다」로 표시

문15. 현재 귀댁의 생활수준은 어디에 속한다고 생각하십니까?

- ① 아주 잘 사는 편이다 ② 조금 잘 사는 편이다
③ 보통이다 ④ 조금 못 사는 편이다
⑤ 아주 못 사는 편이다

- 현재 생활수준에 대해 응답자의 주관적인 생각을 조사
- 생활수준을 평가하는 객관적인 기준은 없음
- 조사담당자가 임의로 생활수준을 판단해서는 안 됨
- 소득수준이 낮더라도 응답자가 잘 산다고 생각한다면 '잘사는 편이다'
라고 응답할 수 있음

아. 기타 사항

- 조사표 내부의 성명란은 실제 조사표에 작성자를 기입하고, 작성일은 실제 조사표를 작성한 날로서 반드시 조사기간 중(22일이 포함된 일주일)의 날짜에 해당되어야 함
- 조사표는 매월 조사 및 입력을 완료한 후 총괄담당자가 취합하여 월별로 편철함

2. 조사가 완료되면

- 누락된 항목이나 항목간의 응답내용이 불일치하는 부분이 있는지 확인
- 의식조사는 시간에 따라 응답내용이 달라질 수 있으므로 조사표 회수시 즉시 확인
- 항목간의 응답내용 불일치는 가구에 따라 일어날 수 있는 상황이 매우 다양하여 일반화시키기 어려우므로 너무 집요하게 질문하여 응답자의 기분이 상하는 일이 없도록 할 것

※ 응답내용 불일치의 예

- 소비지출이 증가하는데 생활형편이 좋아진다면
- 소득이 감소했는데 생활형편이 좋아졌다면
⇒ 그러나 소득증가가 소비지출 증가보다 크다면 또는 소비 지출 감소가 소득 감소보다 크다면 올바른 응답임
- 내구소비재와 여가관련 지출이 증가하는데 소비지출은 비슷하거나 감소한다면
⇒ 그러나 내구소비재 및 여가관련 지출을 증가시키기 위해 생필품과 같은 일반소비지출을 줄이는 경우에 소비지출은 비슷할 수도 있음

- 마지막으로 조사표의 조사내용을 정확하게 입력
 - 전산 입력시에 착오내용을 확인하기가 어려우므로, 조사표 입력시 착오가 발생하지 않도록 특히 유의할 것

IV. 조사결과의 분석 및 이용

1. 소비자전망지수의 종류 및 이용

가. 소비자전망지수(Consumer Sentiment Index)

- 항목별 조사결과를 종합적으로 또는 부문별로 집계하기 위하여 일정한 체계와 이론에 의해 지수형태의 지표를 작성
- 지수는 일정한 값을 기준치로 하여 서로 높고 낮음을 비교하기 때문에 이용하기가 편리
 - 기준치는 작성 방법에 따라 달라질 수 있음

나. 지수의 종류

- 개별지수
 - 소비자자기대지수를 구성하는 개별지수
 - 경기기대지수, 생활형편기대지수, 소비지출기대지수, 외식·여가문화지출기대지수, 내구소비재구매기대지수
 - 소비자평가지수를 구성하는 개별지수
 - 경기평가지수, 생활형편평가지수
 - 기타 개별지수
 - 취업기대지수, 물가기대지수, 가계자산평가지수, 가계수입평가지수, 생활수준평가지수
- 종합지수 : 소비자자기대지수, 소비자평가지수
 - 국내에서는 작성기관에 따라 소비자동향조사(한국은행), 소비자태도지수(삼성경제연구소) 등이 있음
 - 미국, 일본, 유럽 등에서는 소비자태도지수, 소비자신뢰지수 등의 명칭으로 작성

다. 소비자자기대지수 및 소비자평가지수의 개념 및 이용

- 소비자자기대지수
 - 향후 6개월 후의 소비자들의 경기, 생활형편, 소비지출, 외식·여가문화지출, 내구소비재구매지출에 대한 인식을 종합한 지수
 - 6개월 후의 경기, 소비, 생활형편 등을 예측하는 자료로 활용
- 소비자평가지수
 - 6개월 전과 비교하여 현재의 경기 및 생활형편에 대한 인식을 종합한 지수
 - 현재의 경기 및 가계 생활형편을 평가하는 자료로 활용

2. 지수작성 산식

가. 개별지수

- 소비자전망지수의 개별지수는 인식 정도를 측정하는 응답등급(3단계 혹은 5단계)에 가중치를 부여하여 가중평균하는 방법으로 작성
- 응답등급(가중치)
 - 3단계 : 좋음(2.0), 비슷(1.0), 나쁨(0.0)
 - 5단계 : 매우좋음(2.0), 조금좋음(1.5), 비슷(1.0), 조금나쁨(0.5), 매우나쁨(0.0)
- 지수산정 방법

$$\text{- 3단계 : } \frac{(\text{좋은가구수} \times 2.0) + (\text{비슷한가구수} \times 1.0) + (\text{나쁜가구수} \times 0.0)}{\text{총응답수}} \times 100$$

$$\text{- 5단계 : } \frac{(\text{매우좋은가구수} \times 2.0) + (\text{조금좋은가구수} \times 1.5) + (\text{비슷한가구수} \times 1.0) + (\text{조금나쁜가구수} \times 0.5) + (\text{매우나쁜가구수} \times 0.0)}{\text{총응답수}} \times 100$$

나. 종합지수

- 종합지수는 구성 개별지수에 가중치를 부여하여 가중평균하는 방법으로 작성
- 소비자기대지수 작성산식

$$\text{- 산식} = \frac{\text{경기} + \text{생활형편} + \text{소비지출} + (\text{외식·여가문화지출} + \text{내구소비재})/2}{4}$$

○ 소비자평가지수 작성 산식

$$\text{산식} = \frac{\text{경기평가지수} + \text{생활형편평가지수}}{2}$$

3. 지수해석

- 소비자전망지수의 이론적인 값의 범위는 0~200이며 기준치는 100임
 - 기준치 100을 초과하면 긍정적인 답변이 부정적인 답변보다 많음
 - 기준치 100은 긍정적인 답변과 부정적인 답변이 같음
 - 기준치 100 미만이면 긍정적인 답변이 부정적인 답변보다 적음
- 지수가 100을 초과하면 6개월후(현재)의 경기, 생활형편 등에 대해 현재(6개월전)보다 긍정적인 답변이 부정적인 답변보다 많음을 의미하며 100미만이면 그 반대를 의미
- 지수가 전월에 비해 상승하면 긍정적인 답변이 전월보다 증가하였음을 의미하며, 하락하면 그 반대를 의미
- ※ 경기기대지수가 전월 85에서 금월에는 90으로 상승하였다면 6개월 후의 경기를 현재보다 비관적으로 보는 소비자가 많음을 의미하나, 비관적으로 보는 소비자가 전월에 비해 감소하였고 낙관적으로 보는 소비자가 늘어났으므로 소비자들의 심리는 다소 호전되었다고 해석할 수 있음

V. 표본 관리 및 대체요령

1. 표본설계 개요

- 표본규모 : 전국 동부(洞部)에 소재하는 6,000가구의 6,000명
(매월 2,000명씩 조사, 2-4-2연동시스템 적용)
 - 경제활동인구 조사구에서 1,000개 조사구 추출
 - 조사구당 6가구, 1가구 1명 추출 (20세이상 70세미만 기혼자 있는 가구)
 - 1가구에서 1명씩만 표본추출
- 응답부담 경감, 무성의한 응답의 최소화 위해 2-4-2 연동시스템을 적용
 - 2-4-2연동시스템 : 2개월 조사, 4개월 조사안함, 다시 2개월 조사
- 월별 표본가구(원) 연동방법(표 참조)
 - 6명의 조사대상 표본가구(원) 중 월별 조사대상은 다음과 같음

년월	가구 번호						
	1번	2번	3번	4번	5번	6번	
'07. 1월	○	○					
2월		○	○				
3월			○	○			
4월				○	○		
5월					○	○	
6월	○					○	
7월	○	○					
8월		○	○				
9월			○	○			
10월				○	○		
11월					○	○	
12월	○					○	

2. 표본가구 유고시 대체방법

- 대상가구의 전출, 응답자의 장기출타, 질병, 연로 및 조사불응 등의 사유로 조사가 불가능한 경우에는 대상가구를 대체하여야 함
 - 대체표본은 동일조사구 내에서 표본으로 선정된 6가구를 제외한 나머지 가구 중에서 선정하되
 - 대체 사유가 발생한 가구의 응답자와 성별, 연령별, 학력별 특성 등을 고려하여 동일하거나 가장 비슷한 가구원이 있는 가구로 대체
 - ※ 단독가구 추가 : 1인 단독가구 대체표본으로 활용 가능
- 표본가구 유고시 표본대체 절차
 - 전출가구의 경우
 - 전출가구의 조사대상자 특성(가구주와의 관계 등)과 같은 가구원을 전입가구에서 선정하여 조사
 - 전입가구가 없거나 있더라도 20세 이상 70세 미만의 기혼자가 없는 경우는 동일조사구내에서 표본으로 선정되지 않은 가구 중에서 대체
 - 응답자의 장기출타·질병·연로 및 조사불응인 경우
 - 우선적으로 동일가구 내에서 성, 연령이 비슷한 가구원으로 대체
 - 동일 가구내에 대상자가 없는 경우는 성, 연령, 학력 등을 고려하여 동일 조사구내에서 동일하거나 비슷한 가구원으로 대체
 - 경제활동인구조사 표본 연동으로 응답자를 대체해야 할 경우
 - 우선적으로 새롭게 들어온 조사구역에서 비슷한 가구원으로 대체하며 책임자가 없을 경우 같은 조사구내에서 비슷한 가구원으로 대체
 - 표본 대체전과 대체 후 표본 구성분포의 변동이 최소화되도록 조사원별 대체사유가 발생하면 총괄담당자는 기관 전체의 표본구성 분포를 고려하여 적절한 대체가 될 수 있도록 지도

- 소비자전망조사는 가구연동을 하고 있는 상태에서 조사구 연동까지 병행하게 되므로 표본 대체시 각별한 주의가 요구됨
- ※ 응답자가 조사에 응할 수 없는 경우 반드시 조사대상 명부상에 응답 대상자를 대체 후, 대체된 응답자를 대상으로 조사해야 함 ⇒ 명부상으로 응답자를 대체하지 않고 다른 가구원을 대신 조사해서는 안 됨

3. 행정사항

표본으로 선정된 경제활동인구 조사구의 유실, 행정구역 변경 등으로 향후 조사구의 교체 예상시 즉시 통계분석과 담당자에게 보고(우편·전화보고 가능)

소비자전망 조사 입력시스템

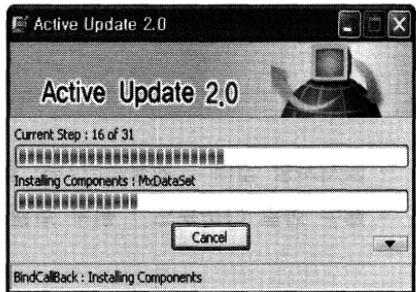
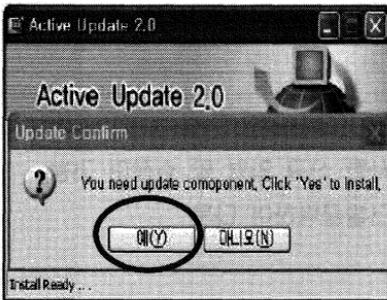
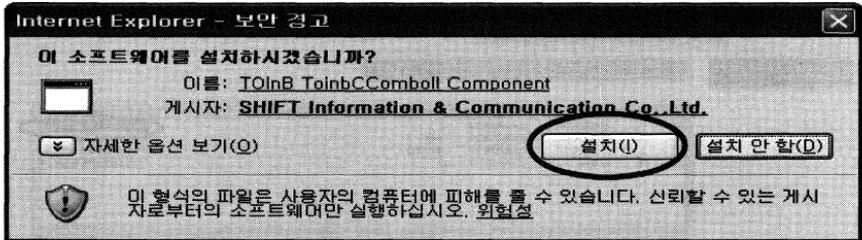
1. 프로그램 다운로드
2. 로그인
3. 공지사항
4. 자료입력
 - 1) 명부관리
 - 2) 소비자전망
 - 3) 소비자전망 과거조회
5. 자료내검
6. 자료출력
 - 1) 담당자 자료출력
 - 2) 총괄자 자료출력

< 시스템 메뉴 미리보기 >

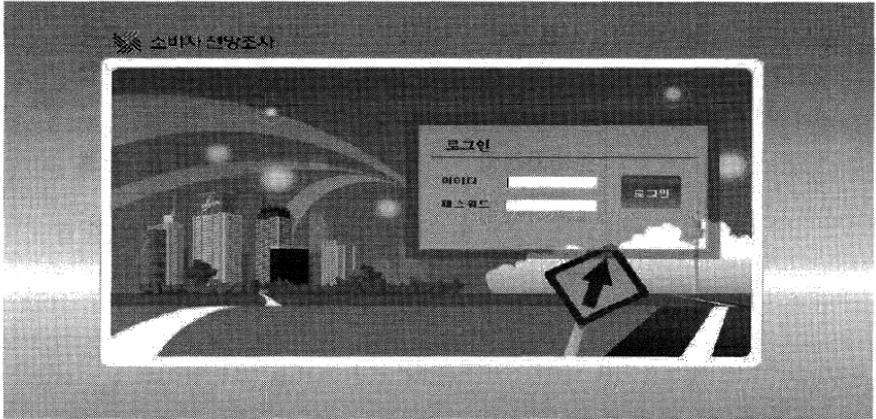
공지사항	담당자관리	자료입력	내검	자료출력	본청
		명부관리		담당자 자료출력	조사준비작업
		소비자전망		총괄자 자료출력	집계
		소비자전망 과거조회			답변문항
					내검코드 관리

1. 프로그램 다운로드

- 익스플로러 주소창에 <http://10.134.2.33/gauce/cc/index.jsp> 입력
- 최초 입력시 화면 상단에 Active-X 설치 메시지 뜨면 오른쪽 버튼을 눌러 자료 다운

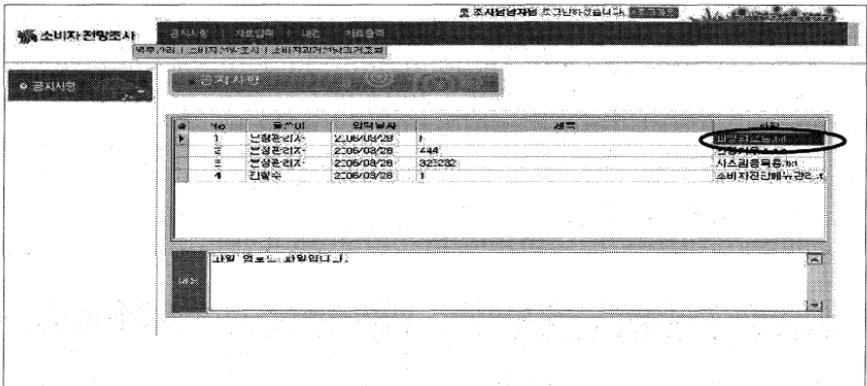


2. 로그인



- 담당자 아이디 및 패스워드 입력(가구부문통합시스템과 동일, 대문자)

3. 공지사항



- 공지사항 입력 : 분청관리자는 공지사항 신규 입력 및 수정이 가능
- 첨부 화일 다운로드 : 첨부 화일을 더블클릭하여 다운

4. 자료입력

4-1. 명부관리

조사구	구역	거리	가구	조사일(연/월/일)	연월	번호	주소	주요
2	102400	01	57	010	306	021001	사동읍 8도동 1 0 0 호	
2	102400	01	59	010	306	021001	1 0 0 동 2 1 4 호	
2	102400	01	31	010	306	021001	1 0 0 동 3 3 호	
2	102400	02	32	010	306	021001	1 0 0 동 3 3 호	
2	102400	02	33	010	306	021001	1 0 0 동 4 3 호	
2	102400	02	34	010	306	021001	1 0 0 동 4 3 호	
2	102400	02	35	010	306	021001	1 0 0 동 4 3 호	
2	102400	02	36	010	306	021001	1 0 0 동 4 3 호	
2	102400	02	37	010	306	021001	1 0 0 동 4 3 호	

- 주메뉴 내의 부메뉴 선택은 화면 좌측에서 선택
- 조사표 입력 전 명부 조회 및 수정
- 기존 소비자전망 대상가구 뿐 아니라 모든 가구의 조회가능
- 부가조사항목(1.소비자전망 2.소비자+양곡소비량 3.양곡소비량), 조사그룹(변경시), 교체사유 수정
- 각 조사문항 수정 후 [저장]

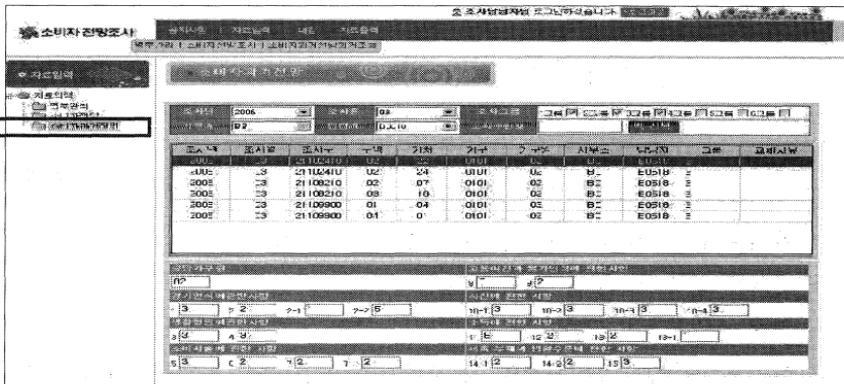
4-2. 소비자전망

조사구	구역	거리	가구	조사일(연/월/일)	연월	번호	주소	주요
2	102400	09	58	010	306	021002	1 0 0 동 6 3 호	
2	102400	09	58	010	306	021001	1 0 0 동 6 3 호	
2	102400	09	77	010	306	021001	김천읍 1 1 동 1 1 호	

- 해당월 소비자전망 조사표 입력 화면

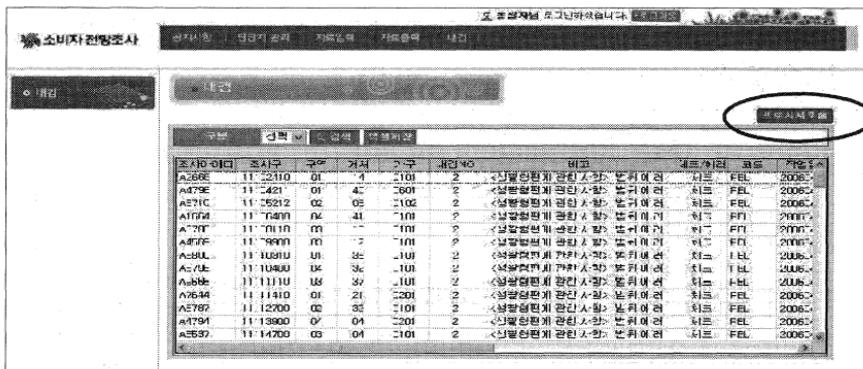
- 조사표입력 화면은 해당 조사그룹만 선별하여 리스트 보여짐 (그룹 변경 불가)
- 응답가구원 항목의 경우 직접입력 또는 우측 가구원명부 리스트에서 선택
- 각 조사문항 입력 후 [저장]

4-3. 소비자전망 과거조회



- 금월자료를 포함한 과거자료 조회 화면(2006년 1월 자료부터 가능)
- <조사년>, <조사월> 선택 후 검색
- 자료수정 불가

5. 자료내검



- 입력 완료 후 자료 내검 → 「프로시저호출」 버튼 클릭
- 내검 결과물은 엑셀에 저장 가능

6. 자료출력

6-1. 담당자 자료출력

조사년	조사월	조사-아이디	조사구	구역	거주	가구	가구원	이름	생년	생년월일
2006	C2	E0518	2 10240C	03	38	0 01	02			
2006	C2	E0518	2 10240C	03	11	0 01	02			
2006	C2	E0518	2 10241C	01	17	0 01	02		2	198201 24
2006	C2	E0518	2 10241C	02	22	0 01	02		2	19490909
2006	C2	E0518	2 10620C	03	37	0 01	09			
2006	C2	E0518	2 10821C	01	06	0 01	01		1	19870502
2000	F2	F0010	2 10021F	00	07	0 01	00		2	198902 12
2000	F2	F0010	2 11220F	00	01	0 01	01			

◦ 조사표입력자료

사무소	담당자 아이디	그룹 번호	조사구	가구 번호	가구원 번호	성명	성별	생년 월일	학력
-----	------------	----------	-----	----------	-----------	----	----	----------	----

문1	문2	문2_1	문2_2	문13	문14_1	문14_2	문15	
----	----	------	------	-------	-----	-------	-------	-----	--

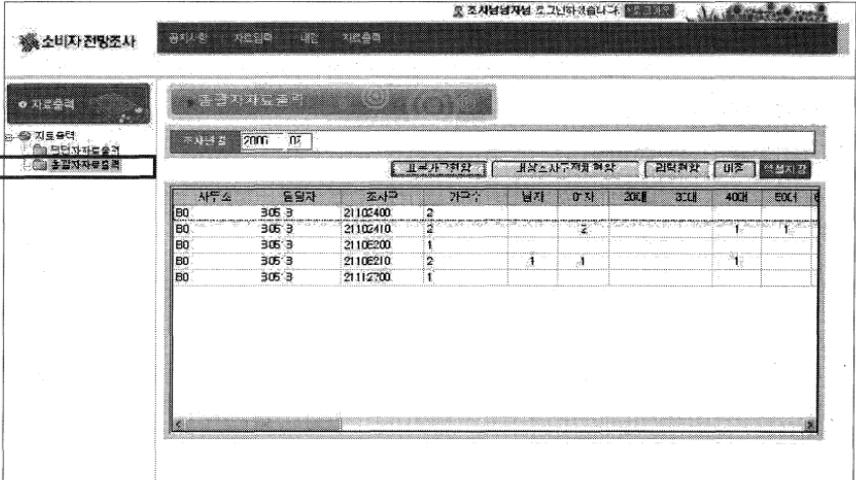
◦ 신규 / 대체전 가구리스트

사무소	담당자 아이디	그룹 번호	조사구	가구 번호	가구원 번호	성명	성별	생년 월일	학력	신규/ 대체전
-----	------------	----------	-----	----------	-----------	----	----	----------	----	------------

◦ 대체사유별 집계 출력

사무소	담당자 아이디	조사구	가구수	전체	1 전출	2 연동	3 조사구 교체	4 연령 초과	5 장기 출타	6 불 응	7 기 타
-----	------------	-----	-----	----	---------	---------	----------------	---------------	---------------	-------------	-------------

6-2. 총괄자 자료출력



- 표본가구현황

- 소비자전망 입력 자료 집계

- 대상조사구전체현황 : 20-70세 기준자

- 소비자전망 조사구가 포함된 경제활동인구조사 자료 집계

사무소	담당자	조사구	성별		연령별					학력별		
			남	여	20대	30대	40대	50대	60대 이상	중졸 이하	고졸	대졸 이상

- 가구수출력(총괄자, 본청관리자)

- 사무소별, 담당자별 입력가구수 집계 출력

사무소	담당자 아이디	입력가구수

집세조사

I. 조사개요

1. 조사목적
2. 조사지역 및 대상
3. 조사대상기간 및 조사주기
4. 조사방법
5. 자료처리

II. 조사업무 흐름도

III. 주요용어 설명

IV. 변동유형별 처리방법

1. 전·출입시 처리방법
2. 집세종류 변경 시 처리방법
3. 집수리로 인한 집세변동 처리방법
4. 조사항목 변경 및 입력착오시 처리방법
5. 연동표본으로 변경되는 조사구 기입요령

V. 집세조사 일반적 유의사항

I. 조사 개요

1. 조사목적

- 도시에 거주하는 가구가 주거생활을 위하여 지출하는 전·월세금액을 파악하여
 - 소비자물가지수 작성
 - 경제정책 및 사회정책 수립의 기초자료로 이용

2. 조사지역 및 대상

- 조사지역
 - 36개 소비자물가 조사도시의 경제활동인구조사 조사구역
- 조사대상 : 조사구역 내 주택에 거주하는 전·월세 가구

【조사대상 적격가구】

- 영업용 건물내의 주택에 거주하는 가구
- 개인적인 친분으로 인하여 집세가 시세보다 비정상적으로 차이가 많은 가구

【조사대상 부적격가구】

- 자기집에 거주하는 자가(自家)가구 및 무상으로 거주하는 가구
- 농가 및 어가
- 외국인가구 (단, 외국인이지만 귀화한 경우는 적격)
- 음식점, 여관, 하숙업 등의 사업장과 주택을 같이 임차한 가구
- 주택이외의 거처에 거주하는 가구
- 재임대 가구 (임차가구가 다시 세를 놓은 셋집)

3. 조사대상 기간 및 조사주기

- 조사기간 : 매월 5일 ~ 7일(입력기간 좌동)
 - 조사시점 : 매월 5일
 - 조사대상 기간 : 전월 6일 ~ 금월 5일
- 조사주기 : 월 1회
 - ☞ 반영시기 : 주택에 전입 온 시기

4. 조사방법

- 집세조사 담당직원이 각 대상가구를 방문하여 면접조사
 - ※ 재계약 시기를 기록하여 관리하고, 계약갱신 시기가 아니더라도 개인적인 사정에 의해 전·출입이 가능하므로 관심을 기울여 집세변동 파악이 지연되지 않도록 주의

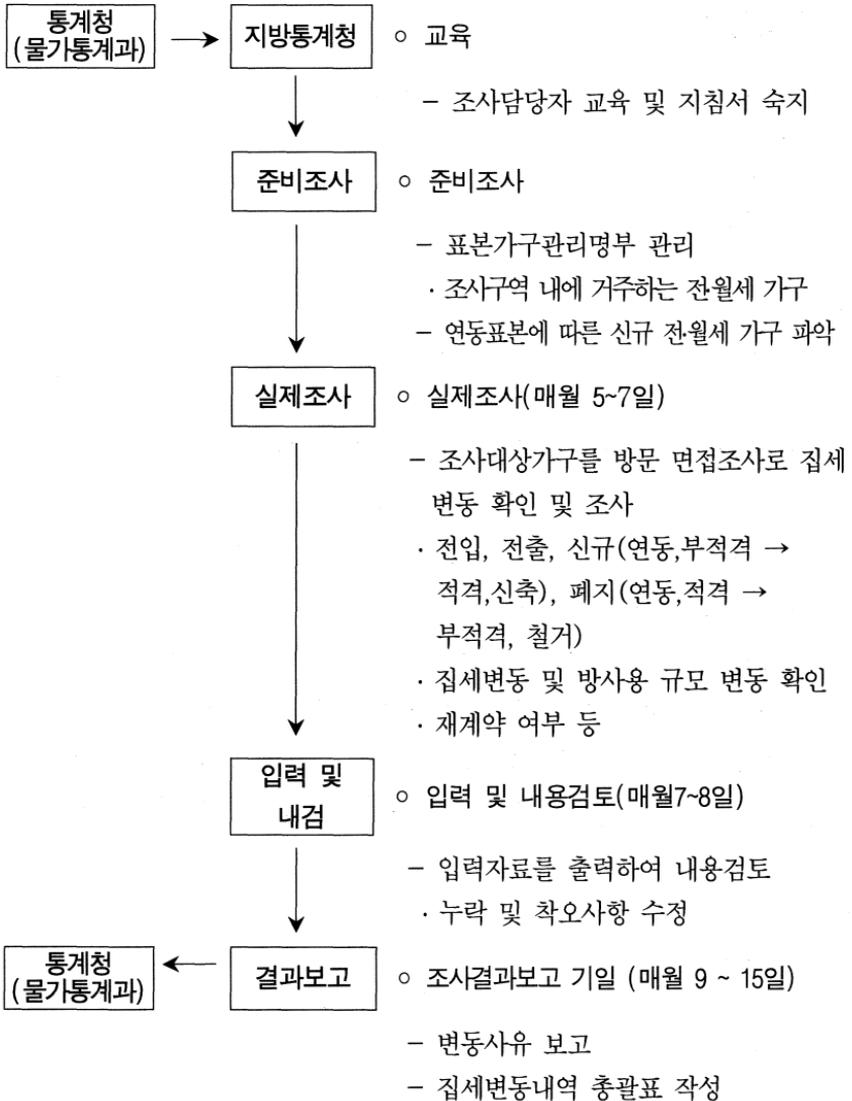
5. 조사표 종류

- 집세조사 가구명부, 집세변동표, 집세조사 총괄표

6. 자료처리

- 지방청(사무소)에서 집세조사결과를 물가시스템에 입력 : 매월 7일까지
- 입력자료의 내용검토 및 분석 : 매월 8~15일
- 자료집계 결과는 매월 말 소비자물가지수에 반영

II. 조사업무 흐름도



Ⅲ. 주요용어 설명

1. 주택종류

- 주택의 종류는 「1.단독주택, 2.연립주택(다세대 주택 포함), 3.아파트, 4.기타」 4가지로 나누어 조사하고 해당되는 곳에 클릭하여 표시
 - ☞ 영업용 건물내의 주택은 「4.기타」에 해당, 주택이외의 거처는 조사 대상에서 제외

< 참고 1 >

< 주택의 종류 >

- 단독주택 : 일반 단독주택 및 다가구주택이 해당
 - 일반단독주택 : 통상 한가구가 살림할 수 있도록 건축된 주택
 - 다가구 주택 : 여러가구가 살 수 있도록 설계된 주택
- 아파트 : 5층 이상의 공동주택
- 연립주택 : 4층 이하의 공동주택으로 건축당시 연립주택으로 허가 받은 주택
- 다세대주택 : 4층 이하의 공동주택으로서 다세대 주택으로 허가 받은 주택
- 영업용 건물내의 주택 : 영업용 건물 내에서 주택의 요건(방, 부엌, 독립된 출입구)을 갖추고 사람이 사는 경우

2. 가구번호

- 조사대상가구의 거처내 가구번호를 기입하며 전출 후 전입가구의 가구번호는 전출가구의 다음 번호를 기입하며, 거처내 이동의 경우 가구번호를 변경하지 않음
- 신규가구의 가구번호는 해당거처의 마지막 가구번호의 다음번호 부여

3. 집세종류

- 집세종류는 「1. 전세, 2. 월세」로 나누어 조사하고 해당되는 곳에 클릭
- 보증부 월세/사글세는 모두 월세에 해당되고 무상으로 거주하는 가구는 집세조사 대상에서 제외되나 실제 집세시세와 현저히 차이가 나는 경우도 집세조사 대상임.

< 참고 2 >

< 가구의 주택에 대한 점유형태별 분류 >

- 자기집 : 법률상 소유 여부를 불문하고 실제 자기소유로 되어있는집
- 전 세 : 남의 집을 임대하여 집주인에게 일정금액의 돈을 임대기간동안 이자없이 맡기고 이사나갈 때 다시 되돌려 받는 점유형태
- 월 세
 - 보증부 월세 : 집주인에게 주택임대료의 일부에 해당하는 일정 금액을 임대기간동안 이자없이 맡기고 일부는 매월 월세로 지불하는 형태
 - 월 세 : 보증금 없이 월세를 지불하는 경우
 - 사글세 : 일정기간의 집세를 한꺼번에 지불하고 매월 1개월분의 집세를 공제하는 경우
- 무 상 : 관사, 사택, 친척집 등에서 세없이 무상으로 살고 있는 경우

4. 방사용 규모

- 방 사용규모란 사용방수를 의미하며, 사용하고 있는 방의 수에 따라 「방 1개~방 4개 이상」으로 구분
- ☞ 사용방수의 착오조사 시 비고란에 그 내용을 명기, 가구변동상태는 변경하지 않음

< 방의 정의 >

사면이 벽 또는 문으로 막혀 있고, 바닥에서 천정까지의 높이가 1.8m이상
넓이가 1평(3.3㎡)이상인 것을 말함

- 거실 식당도 반드시 사면이 벽 또는 문으로 차단되어 있는 경우에만 각각 방으로 봄
- 통로, 베란다, 로비, 목욕실, 화장실 등은 방으로 보지 않음

5. 변동년월

- 집세를 계약하고 실제 그 거주지에서 거주하기 시작한 년월을 기입
- ☞ 전입가구의 가구 전입 날짜를 기입하고, 계속가구의 경우 재계약 날짜를 기입

6. 가구변동상태

- 「1. 계속, 2. 전입, 3. 신규, 4. 기타」 로 구분하여 해당되는 곳에 표기
- 「4. 기타」 에 해당되는 경우 반드시 조사내용의 변동사항을 비고란에 기재
 - 망수, 주택종류 등이 잘못 기재되어 수정할 경우 가구 변동상태는 「1.계속」 으로 처리

7. 비 고

- 전월대비 금월의 전(월)세액 변동폭이 크게 나타날 경우에는 그 이유를 반드시 기입
- 예) 1. 전출후 공가
- 2. 공가에 전입
- 3. 기존주택, 신축, 개축 등으로 신규,
- 4. 점유형태변경 (전세 → 월세, 월세 → 전세)
- 5. 기타처리인 경우는 사유를 자세히 기재

● 금월 집세조사 대상가구 = 전월 집세조사 대상가구수 + 전입가구수 + 신규가구수 - 전출가구수 - 폐지가구수

IV. 변동유형별 처리방법

1. 전·출입시 처리방법

가. 조사 대상가구가 이사 갈 경우 (전출가구 발생)

- ☞ 전출과 동시에 전입가구가 이사 온 경우
⇒ 전출 및 전입을 동시에 처리 즉, 먼저 전출가구를 가구명부상 변동 년월에 「전출」로 입력하고 전출 년월을 입력 후 전입버튼을 눌러 전입가구를 새로 입력
(즉, 전출가구가 있으면, 반드시 전입가구가 있어야 함)

- ☞ 전출 후 전입이 차이를 두고 발생 (6개월 이내)
⇒ 전입 발생 월에 전입과 전출을 동시에 처리

- ☞ 전출 후 6개월이 지나도록 전입이 없는 경우
⇒ 전출 후 빈집(방)상태가 6개월 이상 지속될 경우에는 집세조사 가구명부상 변동 년월에 「폐지」라고 입력하고 전출 년월을 입력

나. 조사 대상가구가 전입 온 경우

- ☞ 전입 전에 거주하던 가구가 조사대상가구가거나 조사대상이던 가구가 전출간지 6개월이 아직 지나지 않은 경우
⇒ 상기의 전출가구 처리방법에 준하여 처리하면 됨

- ☞ 전입가구가 계약한 방에 거주하던 가구가 조사대상이 아니거나 공가 기간이 6개월이 지난 경우

⇒ 해당거처의 가구명부에 조사내용을 입력하고 집세변동표에 신규가
구로 입력

☞ 전입가구의 가구번호는 전출가구의 바로 다음 번호 부여.

다. 임대로 살던 가구가 전출 가고 조사대상이 아닌 가구가 전입 온 경우

☞ 전출가구를 폐지 처리함

라. 임대로 살던 조사대상가구에 조사대상 제외 사유가 발생한 경우

☞ 임대로 살던 가구를 폐지 처리함

예) 세들어 살던 가구가 살던 집을 구입한 경우

마. 상주하지 않는 가구원만으로 구성된 임대가구가 전입온 경우

☞ 조사대상이 가구원이 아닌 가구이므로 가구원이 상주하지 않더라도
집세조사의 조사대상이 됨

예) 본가는 별도로 있고 가끔 임대한 집에서 잠만 자는 경우도 상주
여부와 관계없이 집을 임대하였으므로 집세조사대상임

바. 주택 전체를 임차한 가구가 그중 몇 개의 방을 재임대한 경우

☞ 주택 전체를 임차한 가구에 대하여 집세금액을 조사하여 반영하고 재
임대 가구는 집세조사 대상에서 제외함. 이때 사용방수는 재임대한
방수를 포함

사. 여러가구가 세 살던 주택을 전입온 가구가 다 사용할 경우

☞ 집세조사 가구명부상에 1개 가구를 제외한 다른가구는 모두 폐지처리
하고, 1개 가구와 새로 전입 온 가구는 연결하여 전출 및 전입처리

2. 집세종류 변경 시 처리방법

가. 계속가구의 집세종류가 변경된 경우

- ☞ 재계약가구의 처리방법대로 집세조사 가구명부에 변경된 내용을 재계약란에 기입하고 가구변동상태는 「계속」으로 기입하여 처리
- ☞ 물가시스템은 전월의 집세종류로 금월의 집세액을 환산하여 입력하고 실제 조사된 집세종류에 따른 집세액은 세변동란에 입력
 - 집세종류가 전월 전세 ⇒ 금월 월세
 - : 금월 월세가격을 전세로 환산 후 금월 집세액에 입력, 월세액은 세변동에 입력

[예] 전세 3,000만원의 가구가 매월 월세로 10만원씩 더 내기로 재계약한 경우 물가시스템의 금월집세액 및 세변동 환산방법

- ⇒ 현시세 파악 : 전세 → 3,500만, 월세 → 보증금 1,000만 월 30만
- ⇒ 임대시세를 파악하여 이자율산정 : $0.012 = 30 / (3,500 - 1,000)$
- ⇒ 금액환산 : 금월집세액 3,833만원 = $3,000 + 10 / 0.012$
세 변 동 46만원 = $3,000 \times 0.012 + 10$

- 집세종류가 전월 월세 ⇒ 금월 전세
- : 금월 전세가격을 월세로 환산해 금월 집세액에 입력, 전세액은 세변동에 입력

[예] 보증금 500만원 월세 10만원의 가구가 전세 2,000만원으로 재계약한 경우 물가시스템의 금액집세액 및 세변동 환산방법

- ⇒ 현시세 파악 : 전세 → 2,000만, 월세 → 보증금 500만 월 20만
- ⇒ 임대시세를 파악하여 이자율산정 : $0.013 = 20 / (2,000 - 500)$
- ⇒ 금액환산 : 금월집세액 26만원 = $2,000 \times 0.013$
세 변 동 2,000만원

※ 이때 총괄표 작성시 전월의 집세종류별 대상가구수와 전월의 금월 집세종류별 대상가구수가 집세종류 변동가구수 만큼 차이가 남

나. 전출가구와 전입가구의 집세종류가 다른 경우

- ☞ 조사표는 전입가구 처리방법과 동일하게 처리하면 되나, 물가시스템 입력시 전출가구의 집세종류로 전입가구의 금월 집세액을 환산하여 입력하고 실제 조사된 집세종류에 따른 집세액은 세변동란에 입력

다. 보증부 월세가구의 집세변동 시 보증금에 대해 전월에 적용했던 이자율과 금월에 적용할 이자율이 다를 경우

- ☞ 전월과 금월 집세액을 모두 금월 이자율로 환산한 후 나타난 변동분만큼 전월에 입력된 금액에 더하여 금월집세액에 입력하고 익월에 다시 금월이자율로 환산한 집세액을 입력함 이때 가구변동상태는 기타로 처리

【예】 전월 보증금 1,000만원에 월세 15만원인 가구(적용월세 35만원, 집세이자율 2부 적용) 전출 후 보증금 1,000만원에 월세 20만원 가구가 전입(현재 집세이자율 1부) 왔을 경우

⇒ 금월이자율 1부로 환산 : 전월(25만원), 금월(30만원)

· 전월과 금월의 금액변동분 : 5만원 = 30만원 - 25만원

· 금월집세액에 입력금액 : 40만원 = 35만원 + 5만원

· 익월집세액에 입력금액 : 30만원(이때 가구변동상태는 「기타」로 처리함)

라. 전세금액 상승분을 일정기간 이자분으로 지불하는 경우

- ☞ 인상요구분(이자지급분)을 전세금액에 포함하여 집세인상을 반영
예) 전세 3천만원인 계속가구에 재계약과 동시에 집주인이 집세 1천만원 인상요구 시 목돈이 없어서 이자만 지불하고 있는 경우
(전세금 인상분을 이자로 지불할 경우는 전세로 처리)
- ※ 집주인과 세입자의 사적인 관계로 인한 집세변동으로 주변시세와 현저히 가격 차이가 날때는 가구변동상태를 기타로 하고 비교에 그 사유를 기재함

3. 집수리로 인한 집세변동 처리방법

집수리를 정도에 따라 다음 3가지로 분류하여 집세변동 처리

- 주거시설의 단순한 유지·보수를 위한 집수리
: 도배, 도장, 장판시공, 보일러수리, 싱크대 교체 등
- 주거환경 개선을 위한 집수리
: 방의 확장공사, 보일러교체, 부엌·화장실·목욕시설의 개량 등
- 집구조변경을 위한 집수리

가. 주거시설의 단순한 유지·보수를 위한 집수리인 경우는 인상금액 전부를 집세인상으로 처리

(예) 월세 30만원이던 집의 주인이 100만원의 돈을 들여 도배를 한 후 월세 금액을 32만원으로 올려 받는 경우 그대로 32만원을 입력

나. 주거환경 개선을 위한 집수리인 경우는 수리비를 제외한 인상금액을 집세인상으로 처리

☞ 변동 금액이 수리비 월별분담비용을 밑돌 경우에는 전부 반영

(예) 월세 30만원이던 집의 주인이 500만원의 돈을 들여 화장실 공사를 실시한 뒤 월세를 32만원으로 올려 받은 경우 그대로 32만원 입력 (변동금액 2만원 < 수리비 월별 분담비용 5만원)

☞ 집세변동금액이 수리비 월별분담비용을 상회하거나 같을 경우

- 주택의 건설연도를 조사하여 잔존내용연수를 추정

잔존내용연수 = 총내용연수 - (현재연도 - 건설연도)

(단, 아파트의 총 내용연수는 30년, 단독연립 등의 총 내용연수는 40년으로 함)

· 1983년에 지어진 단독주택의 잔존내용연수는 20년

: 20년 = 40년 - (2003년 - 1983년)

- 감가상각으로 인한 자산가치하락 보전분을 추정

$$\text{자산가치하락 보전분} = \text{집세} \div \text{잔존내용연수} \times \text{계약기간}$$
 - ⇒ 수리비 부담비용보다 자산가치 하락보전분이 크면 조사된 집세금액을 전부 반영함
 - ⇒ 자산가치 하락 보전분이 수리비 부담비용보다 크면

$$\text{금월집세액} = \text{조사된 집세금액} - (\text{수리비 부담비용} - \text{자산가치 하락 보전분})$$

【예1】 월세 30만원이던 집의 주인이 500만원의 돈을 들여 화장실 공사를 실시한 뒤 월세 금액을 40만원으로 올려 받은 경우

- 건설연도 : 1983년
- 변동금액 : 10만원 \geq 수리비 월별 부담비용 : 5만원
- 잔존내용연수 = 20년 = 40년 - (2003-1983)
- 가치하락보전분 = 3만원 = 30만원/20 \times 2
- 수리비부담비용 = 5만원 = 500만원 \times 0.01 (1부로 계산)
- 금월집세액 = 38만원 = 40만원 - (5만원 - 3만원)

【예2】 전세 2천만원이던 집의 주인이 1,500만원의 돈을 들여 화장실 공사를 실시한 뒤 전세금액을 4,000만원으로 올려 받은 경우

- 건설연도 : 1983년
- 변동금액 : 2,000만원 \geq 수리비 : 1,500만원
- 잔존내용연수 = 20년 = 40년 - (2003-1983)
- 가치하락보전분 = 200만원 = 2,000만원/20 \times 2
- 금월집세액 = 2,700만원 = 4,000 - (1,500 - 200)

【예3】 전세 2,000만원이던 집의 주인이 1,500만원의 돈을 들여 화장실을 수리한 후 전세금액을 3,000만원으로 올려 받은 경우

- 변동금액 : 1,000만원 \leq 수리비 : 1,500만원
- 금월집세액은 3,000만원으로 처리함

다. 집 구조변경을 위한 수리인 경우 규격변동으로 간주하여 집세인상으로
처리하지 않음

4. 조사항목 변경 및 입력착오시 처리방법

가. 방사용규모(사용방수)가 변경

☞ 집세 변경 있음

⇒ 가구명부상에 변경된 내용을 재계약란에 기입하고 집세 변동표의
가구변동상태를 「기타」로 처리

☞ 집세 변경 없음

⇒ 가구명부상에 변경된 내용을 재계약란에 기입하고 집세변동표의
가구변동상태를 「계속」으로 처리

나. 주택전체를 전세로 임차한 후 다시 방별로 재임대하고 본인은 그 주
택에 거주하지 않는 경우

☞ 1차 임차가구가 현 조사구내에 거주하지 않으므로 재임대가구를 조사
하고 1차 임차가구는 조사하지 않음

다. 착오입력 시 처리방법

- 조사구번호 입력착오 발생

· 사무소별로 취합 후 착오내용 등을 구체적으로 표기하여 물가통계과로
연락

- 집세금액의 입력착오

· 집세 반영가구 : 가구변동을 「계속」으로 수정하고 비교란에 「입력착오,
반영월」 기재

· 집세 미반영가구 : 가구변동을 「기타」로 수정하고 비교란에
「입력착오」로 기재

- 사용방수착오, 주택종류, 집세종류의 입력착오

· 집세금액이 변동 유무에 관계 없이 착오내용을 수정하면 됨
(가구변동을 「기타」 로 수정하지 않으며, 비고란에만 수정한 내용 기입)

☞ 이때 착오조사로 인한 것이 아닌 사용방수 변동으로 인한 금액변동 시는
가구변동을 「기타」 로 하여야 함

☞ 또한 집세금액과 방수 등을 동시에 착오 입력한 경우는 금월집세액에
수정집세액을 입력하고 가구변동을 「기타」 로 수정하여야 함

【예1】 계속가구 집세금액 착오 50만원 월세(전월 전입가구로 45만원 입력)
⇒ 집세종류(월세), 가구변동(1.계속), 금월집세액(50만원)

【예2】 계속가구 집세금액착오 50만원 월세(전월 신규가구로 45만원 입력)
⇒ 집세종류(월세), 가구변동(1.기타), 금월집세액(50만원)

【예3】 계속가구 주택종류(연립을 아파트로 착오) 집세금액 50만원 월세
⇒ 집세종류(월세), 주택종류(연립으로 수정), 가구변동(1.계속),
금월집세액(50만원)

【예4】 전입가구 사용방수(3개) 집세금액 50만원 월세
전출가구 사용방수(3개인데 2개로 조사) 4,500만원 전세
⇒ 전입가구 : 집세종류(전세), 사용방수(3개), 가구변동(2.전입),
금월집세액(5,000만원, 1부 적용시), 세변동(50만원)
⇒ 전출가구 : 집세종류(전세), 사용방수(2개), 가구변동(5.전출),
금월집세액(4,500만원)

5. 연동표본으로 변경되는 조사구 기입요령

- 연동으로 조사가 제외되는 대상가구는 「폐지」, 새로운 가구는 「신규」로 처리
- 변경된 조사구번호는 신규로 전입하는 조사가구만 변경된 번호로 입력
- 경제활동인구조사 가구명부 재작성으로 가구번호만 변경되는 가구는 집계조사 입력프로그램의 가구명부(1.1)에서 사용여부를 「아니오」로 지정하고, 집계조사 입력(2.1)에서 새롭게 가구명부에 등록하여 주시고, 변동란은 「계속」으로 지정

V. 집세조사 일반적 유의사항

<p>전출 전입 및 재계약</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전출가구가 있으면 반드시 전입가구가 있어야 함 ○ 전출 후 전입가구가 없을 경우 5개월 이내는 공가처리 ○ 전출 후 공가 6개월 이상 지속 될 경우 「폐지」 처리 ○ 집세금액, 방수 동시변동 → 기타 ○ 방수변동이면서 집세금액 동일 → 전입 ○ 집세종류 변동 → 금월 집세액을 전월의 집세종류로 환산하여 금월 집세금액에 입력하고 실제 조사된 집세액을 세변동란에 입력 ○ 금월의 전·월세 변동 폭이 큰 경우 → 비고란에 이유를 반드시 입력 ○ 보증부월세 → 전월집세금액, 금월집세금액, 적용율 입력 (10000/500 → 5000/600, 1부적용)
<p>항목 변경</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 방사용 규모 변경 → 집세금액 변동 있음 「기타」, 변동없음 「계속」
<p>조사표 출력</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 조사구 번호 6자리만 입력하고 조회하여 출력 - (예) 111074 : 11107400, 11107410조사구 포함해서 출력됨
<p>입력 착오</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사용방수, 주택종류, 집세종류 착오 → 「계속」 집세금액 변동 유무에 관계없이 수정하고 비고란에 사유기입 ○ 집세금액과 방수를 동시에 착오 → 「기타」 비고란에 입력착오 ○ 집세금액 착오 → 전월 전입가구 「계속」, 전월 신규가구 「기타」 비고란에 입력착오 반영월 기재

집 세 조 사

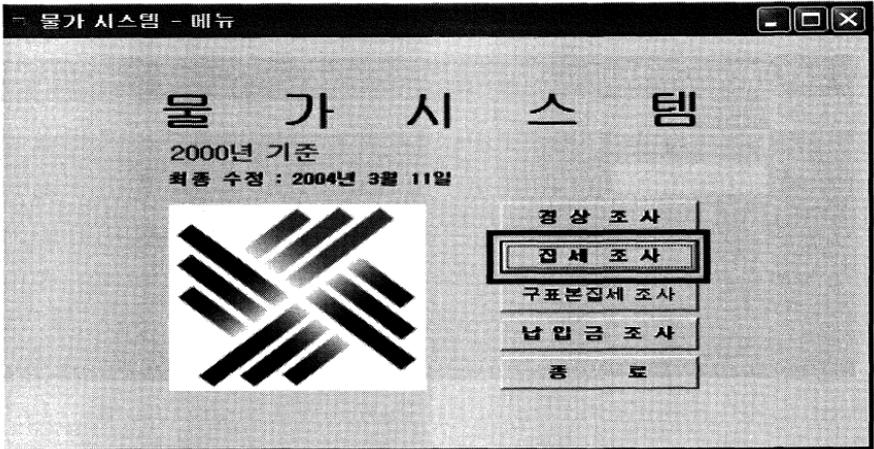
입력시스템

1. 물가시스템 실행하기
2. 집세조사 입력방법

1. 물가시스템 실행하기



- (1) cpi3000.exe 파일을 클릭하거나 바탕화면의 바로 가기 아이콘을 더블클릭 하여 물가시스템에 연결한다



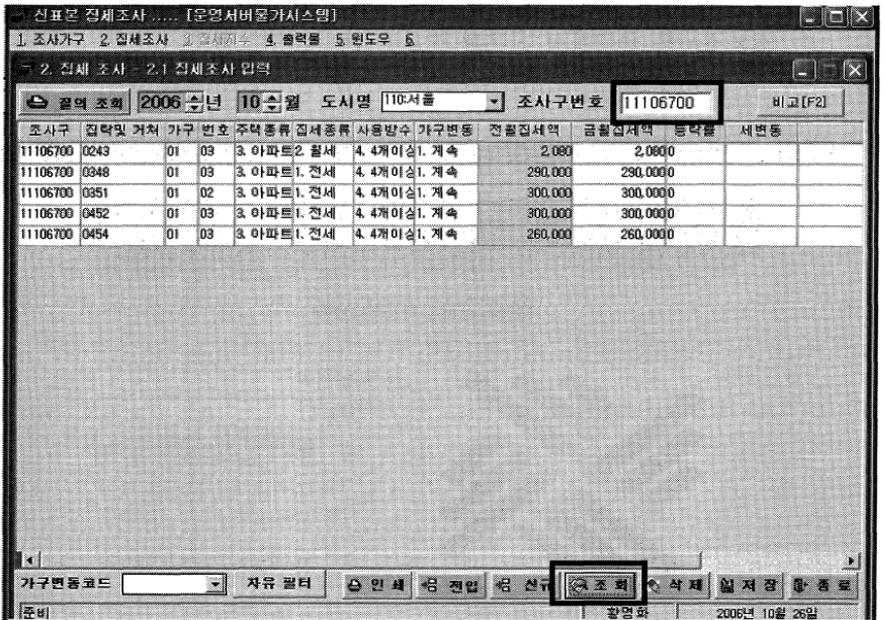
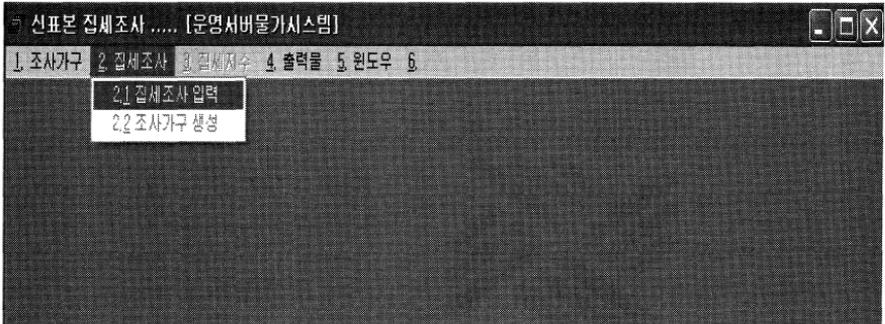
집세조사를 클릭하여 신표본 집세조사로 로그인 한다



2. 집세조사 입력방법

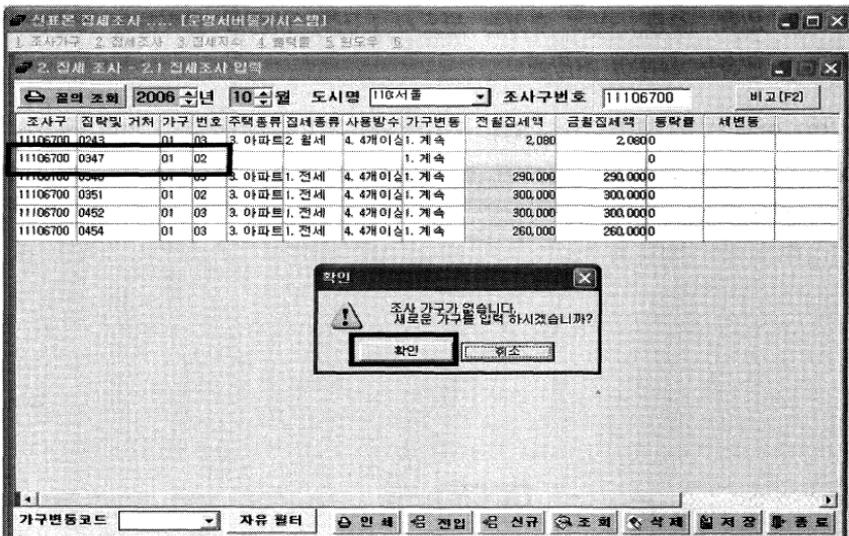
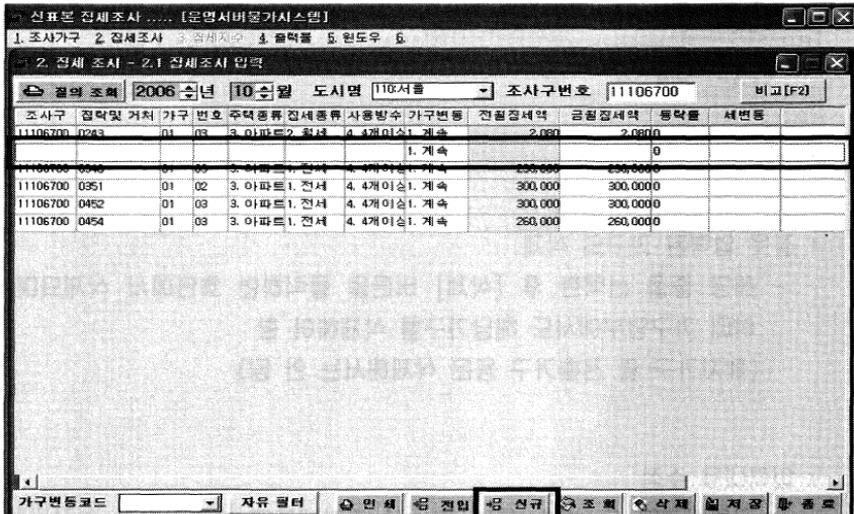
(1) 집세조사 자료입력

- 2. 집세조사 => 2.1 집세조사입력
- 조사구번호를 입력하고 하단의 [조회]를 클릭하면 그림과 같이 해당조사구 집세현황이 나타난다



(2) 새로운 가구 입력

- [신규] 버튼 클릭하면 입력할 수 있는 줄이 추가되며, 여기에 가구번호까지 입력하면 새로운 가구를 입력할 것을 확인하는 창이 뜨고 확인을 클릭, 가구명부를 입력할 수 있는 화면생성



조사구번호	11106700	집락,거처번호	0947
가구번호	01 02		
주소			
전화			
가구주성명			
신규,전입일자		신규,전입집세액	
(재)계약일자		(재)계약기간(월수)	
전출일자		재계약집세액	
비고			
사용여부	예		

확인 취소

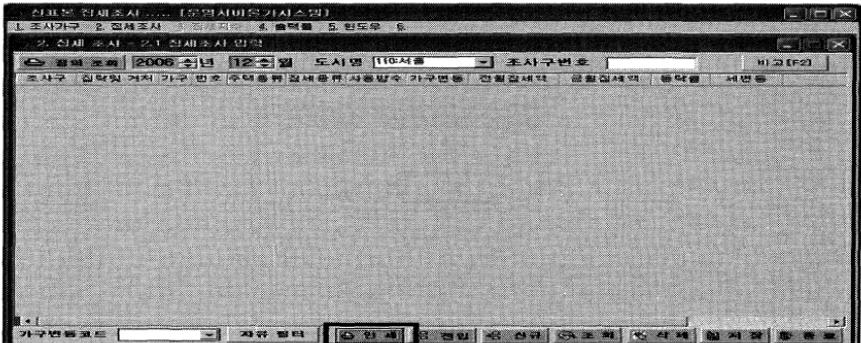
◦ 잘못 입력된 가구의 삭제

- 해당 줄을 선택한 후 [삭제] 버튼을 클릭하면 화면에서 삭제되며, 이때 가구명부에서도 해당가구를 삭제해야 함 (폐지가구 및 전출가구 등은 삭제해서는 안 됨)

◦ 입력내용 수정

- 금월집세액 및 방수 등의 변동시 조사내용을 변경하려면 해당란에 커서를 두고 수정
- ☞ 입력, 수정, 삭제 후에는 반드시 [저장] 버튼을 클릭하여 저장해야 원하는 내용이 저장됨

(3) 인쇄



◦ 집세조사 입력 화면에서 [인쇄]버튼 클릭

- 인쇄하고자 하는 연, 월, 도시명, 조사구번호를 지정하고 [조회] 버튼 클릭하면, 해당년월의 집세현황 리스트가 나타남

◦ 현재 화면 인쇄

2. 집세 조사 - 2.1 집세조사 입력 - 출력

2006년 10월 도시 110서울 전도시 조사구번호 11106700

집세 조사

도시코드 110서울 출력일자 : 2006년 10월 26일

순번	조사구	집락,거처	가구번호	주택	집세	방수	변동코드	전월집세	금월집세	세비동
주소				변동사유			전화번호	가구주성명	신규전입일자	
1	11106700	0243	01 03	아파트	월세	4개이상	계속	2,080	2,080	
	배4동현대1차아파트106동403호								박봉훈	2006.04.01
2	11106700	0348	01 03	아파트	전세	4개이상	계속	290,000	290,000	
	초구 방배4동 현대A 106동 604호							02)6248-3148	이국재	2004.03.26
3	11106700	0351	01 02	아파트	전세	4개이상	계속	300,000	300,000	
	배4동현대1차아파트106동903호							536-7307	신광수	2006.03.12
4	11106700	0452	01 03	아파트	전세	4개이상	계속	300,000	300,000	
	삼배4동 현대아파트 106동 804호							532-4113	이준호	2006.04.30
5	11106700	0454	01 03	아파트	전세	4개이상	계속	260,000	260,000	
	초구 방배4동 현대A 106동 904호							02-3481-6000	김영희	2006.03.31

Page 1 of 1

변동가구중 가구변동코드 자유 필드

Save As File

조회한 화면에서 [인쇄]버튼 클릭

인쇄

인쇄 매수

인쇄 범위 전체 일부 ~

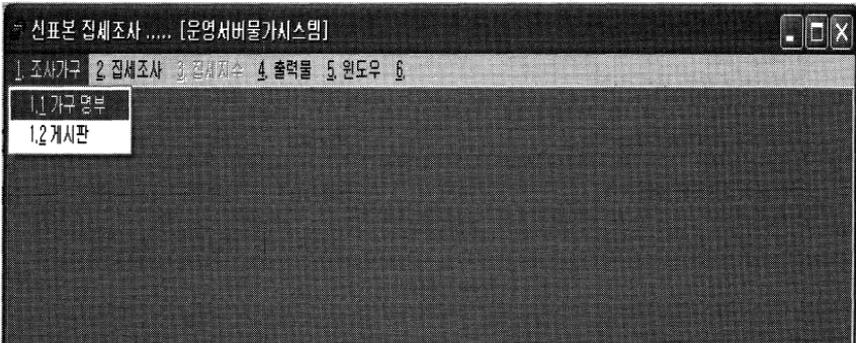
- 변동 있는 가구만 인쇄

- 인쇄하고자 하는 연, 월, 도시명, 조사구번호를 지정하고 [조회] 버튼을 클릭한 후 다시 [변동가구] 버튼을 클릭하면 변동가구만 화면이 나타나고 이를 인쇄하려면 [인쇄] 버튼을 클릭

(4) 가구명부 수정

- 가구명부를 수정하고자 할 때는 집세조사 초기화면에서

- 「1. 조사가구」를 클릭한 후 다시 「1.1 가구명부」를 클릭



- 가구명부 내용을 수정하고자 할 때

- 도시와 조사구번호를 입력한 후 화면하단의 [조회] 버튼을 클릭하면 해당 조사구의 가구가 화면 왼쪽에 나타나고 해당가구를 클릭하여 화면하단의 [수정] 버튼을 클릭하면 해당가구의 가구명부 내용을 수정할 수 있고, 반드시 [저장] 버튼을 눌러 수정을 완료한다

신표본 집계조사 [운영세비물가시스템]

1. 조사가구 2. 집계조사 3. 집계지수 4. 출력을 5. 윈도우 6.

1. 조사 가구 - 1.1 가구 명부

모든 가구

조사구	집락거처번호	가구 번호	가: >
11101100	0141	01	01 이지은
11101100	0144	01	01 변영호
11101100	0247	01	01 윤종길
11101100	0251	01	01 김삼재
11101100	0251	01	02 황대원
11101100	0355	01	01 김기열
11101100	0355	01	02 안두환
11101100	0356	01	02 김준섭
11101100	0457	01	01 이수진
11101100	0458	01	02 남공정
11101110	0103	01	01 이정환
11101110	0105	01	01 황광섭
11101110	0105	01	02 석동우
11101110	0207	01	01 김선집
11101110	0208	01	01 한종근
11101110	0311	01	01 한경희
11101110	0419	01	01 일한래
11101200	0102	01	02 김광수
11101200	0207	01	02 황완성
11101200	0314	01	02 황태영
11101200	0416	01	01 홍성희

도시: 110서울 조사구번호: 11106700

조사구번호: 11101100 집락,거처번호: 0141

가구번호: 01 01

주소: 삼척구 종합1동 극동아파트1동 203호

전화: 953-2101

가구주 성명: 이지은

신규,전입일자: 2002.10.01 신규,전입집세액: 90,000

(재)계약일자: (재)계약기간(월수):

전출일자: 2005.01.05 재계약집세액: 130,000

비고: 연동표지

사용여부: 아니오

인쇄 조회 음 입력 수정 삭제 종료

신표본 집계조사 [운영세비물가시스템]

1. 조사가구 2. 집계조사 3. 집계지수 4. 출력을 5. 윈도우 6.

1. 조사 가구 - 1.1 가구 명부

모든 가구

조사구	집락거처번호	가구 번호	가구주
11106700	0243	01	01 김종갑
11106700	0243	01	02 신창수
11106700	0243	01	03 박봉훈
11106700	0346	01	02 박한봉
11106700	0348	01	03 이국재
11106700	0351	01	01 정형환
11106700	0351	01	02 신창수
11106700	0352	01	02 신창수
11106700	0452	01	02 이준호
11106700	0452	01	03 이준호
11106700	0453	01	01 여기홍
11106700	0454	01	01 허계임
11106700	0454	01	02 김 영 수
11106700	0454	01	03 김영희

도시: 110서울 조사구번호: 11106700

조사구번호: 11106700 집락,거처번호: 0348

가구번호: 01 03

주소: 삼척구 박병 4동 현대A 105동 604호

전화: 02)6248-3148

가구주 성명: 이국재

신규,전입일자: 2004.03.26 신규,전입집세액: 290,000

(재)계약일자: 2006.03.26 (재)계약기간(월수): 24

전출일자: 재계약집세액: 290,000

비고: 전세전입

사용여부: 예

인쇄 취소 저장

사회 통계 조사

I. 조사개요

1. 조사목적
2. 조사연혁
3. 법적근거
4. 조사부문 및 주기
5. 조사기간
6. 조사대상
7. 조사방법 및 체계

I. 조사 개요

1. 조사목적

- 국민 삶의 질과 관련된 사회적 관심사와 주관적 의식에 관한 사항을 조사하여 삶의 수준과 사회적 변동을 파악, 사회개발 정책의 기초자료 제공

2. 조사연혁

- 1977 : 사회지표 작성을 위한 기초자료 수집목적으로 보건, 시간활용, 인구이동에 관한 사항을 최초로 조사
- 1978 : 사회지표체계 수립(통계국과 한국개발연구원 공동연구)
- 1979~1984 : 총 8개 부문중 매년 4~5개 부문을 선정하고 부문당 평균 5개 항목 조사
- 1987 : 1차 사회지표체계 개편(한국개발연구원)
- 1985~1996 : 매년 2~3개 부문을 선정하여 부문당 평균 10개 항목을 조사
- 1995 : 2차 사회지표체계 개편(한국보건사회연구원)
: 사회통계조사 개편계획(96. 6)에 의해 조사주기를 반기별(3, 9월)로 변경하고 4개 부문을 선정하여 2개 부문씩 2회 조사
- 1997 : 연간조사 실시시기 조정계획(97. 12)에 의해 조사주기를 연간(9월)으로 다시 변경, 3개 부문을 연 1회 조사
- 1998 : 연간조사 실시시기 조정계획(97. 12)에 의해 조사주기를 연간(9월)으로 다시 변경, 3개 부문을 연 1회 조사
- 2004 : 3차 사회지표체계 개편
- 2006 : 사회통계 체제 개편 (3~4개 부문을 연 1회 조사, 부문별 3년 주기)

3. 법적근거

- 통계법 제 4조 1항 및 제 8조 규정에 의해 승인된 지정통계
(승인번호 : 10118)

4. 조사부문 및 주기

- 조사부문 : 총 11개 부문, 매년 3~4개 부문 조사, 부문별 3년 주기

연 도	조 사 부 문
2006년도	보건, 가족, 사회참여, 노동(4)
2005년도	복지, 안전, 환경(3)
2004년도	문화와 여가, 교육, 주거와 교통(3)
2003년도	보건, 사회참여, 소득과 소비(3)
2002년도	가족, 복지, 노동(3)

5. 조사기간

- 조사대상 주간(지정된 월의 15일이 포함된 주간) 다음 10일간
- (예) 2006년 조사 : 2006. 7. 16. ~ 7. 25.(10일간)

6. 조사대상

- 전국 약 33,000 표본가구내 만 15세이상 가구원 약 7만명

7. 조사방법 및 체계

- 지방청(사무소) 통계조사관을 통해 실시
- 조사대상자를 직접 만나서 조사하는 면접타계식 조사방법을 원칙으로 함

아름다운 모습들...

- ♣ 직 장 예 절
- ♣ 응답자 유형별 대응 방법
- ♣ 응답자와의 대화 예절
- ♣ 첫 대면 5분에 신용을 얻는 방법
- ♣ 인사를 통해 나를 인식시키는 방법
- ♣ 가계부 설득은 이렇게

1. 일에 대한 열정의 확인

◦ 일을 할 때는 이렇게

- 내가 해야 할 일의 범위 안에서 구체적인 목표를 세우자
- 임무를 수행했을 때 오는 기쁨을 누리라
- 새로운 목표를 세우는 일을 게을리 하지 말라
- 창의적인 인재가 되어라
- 지금 하고 있는 일에 대한 자긍심을 갖자
- 일을 할 때는 즐겁게 하라 - 작은 일에 감사하라
- 상황을 긍정적인 방향으로 이끌어라
- 물러나지 말아야 할 때는 의지력을 행사하라
- 긍정적으로 생각하는 습관을 갖자
- 일에 대해 정열을 갖고 몰입하라
- 꿈을 모두 이루기엔 인생이 짧다는 사실을 잊지 말자

2. 인간관계의 원칙

◦ 비난이나 불평, 불만이 많은 사람이 되지 말자

불평, 불만이 많은 사람을 좋아하는 사람은 없을 것이다. 설사 부당한 일을 당하더라도 조목조목 조리 있게 말해 문제를 해결하는 방향으로 나아가야 할 것이다. 대안 없이 불평불만을 하는 것은 시간낭비이며 대인 관계를 해칠 수 있다. 타인을 비난하는 경우도 마찬가지이다. 아무리 인품이 훌륭한 사람이라 하더라도 자신을 비난하는 사람의 말을 수긍하기는 쉽지 않다. 자칫 잘못하면 큰 싸움으로 번질 수도 있다

◦ **얼굴에 웃음이 가득한 사람이 되자**

주위를 둘러보면 항상 얼굴에 웃음이 나타나 있는 사람들을 찾아볼 수 있다. 당신이 생각하는 그 사람의 이미지는 어떠한가? 그렇다. 얼굴에 미소가 가득한 사람은 그만큼 많은 호감을 받게 된다. 얼굴을 찡그리고 있는 사람보다는 싱긋 웃어주는 사람에게 말 한마디라도 더 건네게 되는 것은 당연한 일이다.

◦ **상대에게 주의 집중하라**

인간관계에서 중요한 것 중의 하나가 바로 상대방의 목소리에 귀 기울이는 것이다. 다른 사람과의 대화를 통해 우리는 그 사람에 대해 알게 되고 관계를 만들어가게 된다. 때로는 대화를 통해 아이디어를 얻기도 한다. 대화도중 내가 무슨 말을 할 것인가를 고민할 것이 아니라 그 사람이 무슨 말을 하고 있는지 집중해서 들어야 한다.

때로는 상대방의 관심사에 맞는 화제를 끌어가는 것도 좋은 인간관계를 만드는데 도움이 될 수 있다.

◦ **대접받고자 하는 대로 다른 사람을 대접하라**

인간관계는 거울을 보는 것과 같다. 자신이 호감을 보이면 그 사람도 호감을 보이게 되는 것이 대부분이다. 누구나 자신의 가치를 인정받기를 원하고 존중받기를 원한다.

그러면 다른 사람을 인정하고 존중하면 된다. 자신이 보낸 마음은 돌아오기 마련이다.

먼저 다가가 악수를 청해보자. 그럼 상대도 한쪽 손을 내밀 것이다.

◦ **칭찬과 감사의 말을 아끼지 말라**

『감사합니다, 고맙습니다, 동감합니다, 좋은 생각입니다』 등의 말은 인간관계를 따스하게 해준다. 상대방의 말에 동의할 때는 진심으로 하고, 상대의 호의에 감사할 줄 알고, 상대의 장점을 기꺼이 칭찬해 줄 수 있는 사람이 되자.

- 경쟁이 아닌 협동을 하라

사회에서는 일반적으로 경쟁의 상황에 직면하게 된다. 그리고 이 경쟁의 상황에서는 누군가가 손해를 보게 된다. 사는 것이 경쟁이라면 우리는 인생을 신뢰할 수 없고, 다른 사람의 성공을 기뻐해 줄 수 없게 된다. 그러므로 우리는 협동이라는 개념을 이해해야 한다. “Me first!”가 아니라 “We first!”가 중요한 것이다. 내가 이기고 당신이 지는 것이 아닌 우리가 이기는 것이 중요하다. 이런 상황들은 상대로 하여금 신뢰를 얻을 수 있게 한다.

3. 올바른 호칭 사용하기

- 직급의 사람을 호칭할 때

같은 부서의 상급자의 경우 직급을 붙여서 호명한다. 직급만을 부르는 경우가 있는데 ‘과장님’, ‘팀장님’이라고 부르는 것보다 ‘황과장님’, ‘박팀장님’이라고 성과 직급을 같이 붙여서 호칭하는 것이 좋다. 타부서의 상급자에게는 부서명과 직위에 ‘님’자를 붙여서 ‘기획 과장님’, ‘경제 과장님’이라고 호칭한다. 하급자나 동급자의 경우에는 ‘김조사관’, ‘정현씨’처럼 성과 직위 또는 직명으로 호칭한다.

- 문서에 직급을 나타낼 때

문서에 직급을 나타낼 때는 상관의 호칭에서 ‘님’자를 빼도 걸레가 아니다. ‘과장님 지시사항’이 아닌 ‘과장 지시사항’이 맞는 것이다. 단 본인 임석 하에 지시를 전달할 때에는 ‘님’자를 붙인다.

- 직위가 다른 세 명이 대화 할 경우

조사관이 과장에게 팀장에 대한 말을 할 경우엔 팀장이 상급자이나 과장 에겐 하급자이므로 호칭은 생략하는 것이 좋다. “황과장님, 그것은 000 팀장이 지시한 사항입니다”

※ 주의 : 상급자에게 “수고하셨습니다.”, “수고하세요.” 등의 표현은 쓰지 않는다.

4. 성공적인 커뮤니케이션 방법

◦ Communication

어원은 라틴어의 ‘나누다’ 를 의미하는 ‘communicare’이다. 어떤 사실을 타인에게 전하고 알리는 심리적인 전달의 뜻으로 쓰이며 대화를 의미한다. 그런 의미에서 말과는 다르다. 대화는 주로 말로 하지만 말은 대화가 아닐 수 있다. 가끔 주의를 보면 연설에는 능수능란하지만 둘 이상이 모여서 하는 대화를 잘 하지 못하는 사람도 있다. 말은 의사전달이어서 일방통행이지만 대화는 의사교환이기 때문에 쌍방통행적이다. 게다가 대화는 상대방과의 관계 속에서 이루어지기 때문에 감정이 실리게 된다. 때문에 우리는 대화를 통해 상대와의 관계를 발전시킬 수 있는 것이다.

◦ 좋은 관계를 만드는 대화법

(1) 상대를 존중하라

상대방의 능력과 지위를 존중하는 것이 아니라 그 사람 그대로를 존중해주는 것이 필요하다. 물론 상대를 인정해 주는 것이 과하게 미화시키거나 거짓으로 칭찬을 하라는 것이 아니다. 있는 그대로를 긍정적인 시선으로 바라보라는 것이다.

(2) 자연스럽게 다가서라

대화에서 중요한 것은 자연스러움 속에서 자신을 나타내주는 것이다. 성실하고 진실 된 마음으로 자연스럽게 다가서자. 대화를 하는 동안 내 자신이 스스로 가치를 인정하고 상대의 가치를 인정한다면 자연스러운 대화가 이루어질 것이다.

(3) 상대의 말에 공감하라

우리는 자신의 선입견에 얽매어있기 때문에 대부분 자신의 생각이나 느낌, 가치관, 도덕관을 통해서만 상대방을 이해하려 한다. 하지만 편견은 대화에 아무런 도움도 주지 못한다. 자신의 가치를 유지하면서 상대방의 세계에 들어가 같이 느끼고 생각해 보는 과정이 중요하다. 이것이 바로 공감이다. 대화 속에서 공감대를 형성하기 위해서는

상대의 말을 주의 깊게 듣고 그 의미와 감정 등을 알아내도록 노력하는 것이 좋다. 그리고 상대의 억양과 동작, 표정, 눈빛 등에도 감정이 잘 나타나므로 주의 깊게 살피는 것이 좋다

◦ 전화를 받을 때

- 벨이 2~3회 울리면 즉시 받고 3회 이상 울린 후 받았을 경우에는 미안함을 표한다
- 밝고 명랑한 목소리로 받는다
- 왼손으로 수화기를 잡고 입에서 5~7cm 정도 거리를 유지하는 것이 울림이 적다
- 통화 시 메모지와 필기도구를 준비해서 중요내용을 메모해 두자
- 다른 부서 전화가 잘못 연결되어 전화가 왔을 경우 “00씨는 00과에 근하고 계십니다. 전화를 돌려드리도록 하겠습니다. 혹 연결이 되지 않으면 00로 거시면 통화가 가능합니다.” 라고 안내해 준다
- 상대방부터 확인을 받기 전에 먼저 자신을 밝힌다
- 상대가 이름을 밝히지 않아 누구인지 불명확할 경우에는 “죄송합니다. 성함이 어떻게 되시는지요” 내지는 “실례지만 어디십니까” 라고 묻는다
- 고객이나 거래처 사람일 경우 간단한 인사 또는 감사의 뜻을 전하는 것도 좋다
- 용건을 물을 때에는 의문점을 확인하며 요점을 메모해 둔다
- 통화 중 상대의 대화에 집중하고 있다는 의사표현을 해주는 것이 좋다
- 용건이 끝나면 용건에 맞는 간단한 인사를 한 후 수화기는 상대방이 끊고 나서 조용히 놓는다
- 전화를 끊을 때에는 원칙적으로 건 쪽에서 먼저 끊는 것이 예의다

1. 무엇이든 반대하는 사람

이러한 사람은 콤플렉스 또는 자부심이 강하다. 반대를 행할 때는 질문형식을 취한다. 콤플렉스가 강한 사람은 질문에 대답하지 못하기 때문에 반대하기 어려워진다. 자부심이 강한 사람은 의기양양하게 말하게 하고 자존심을 건드리지 않으면 반대하지 않게 된다.

2. 말의 허리를 자르는 사람

이러한 사람은 이기주의자이다. 상담시간을 충분히 잡아 이쪽의 할말을 충분히 납득시킬 수 있도록 해야 한다.

3. 같은 말을 장시간 되풀이 하는 사람

이러한 사람은 매우 자아가 강하고 끈질긴 성격의 소유자가 많다. 이러한 사람에게는 가능한 한 문제를 압축하고 화법도 요점을 짧게 정리해서 말한다. 너무 상대의 이야기에 지나치게 동조하면 안 된다. 그렇게 되면 점점 이야기가 길어진다.

4. 유창하게 말하는 사람

이러한 사람은 기억력도 좋고 업무 면에서도 완벽하기 때문에 적극적으로 말하는 편이 좋다. 하지만 자신과잉인 사람이 많기 때문에 너무 반론하지 말고 질문화법을 사용하도록 하는 편이 좋다.

5. 격렬한 어조로 말하는 사람

이러한 사람은 감수성이 강한 경향이 있다. 판단력, 비판력도 직관적이기 때문에 친근감을 갖기 어렵고 비사교적인 사람, 또 콤플렉스가 강한 사람도 있다. 이러한 사람에 대해서는 정신적 우위에 서서 이야기에 귀를 기울이도록 한다. 결코 비난하거나 비판적인 태도는 취하지 않는 것이 좋다.

6. 이치를 따지기 좋아하는 사람

완고한 성격의 사람이 많다. 또 이성과 감정과의 관계, 선과 악이라는 구별을 뚜렷이 하는 태도가 있다. 이러한 사람에게는 이론적으로 맞서서는 안 된다. 상대의 태도나 의견에 동조하고 이해해 주어야 한다.

7. 무표정하게 말하는 사람

이러한 사람은 자신의 마음속을 보이지 않으려는 태임으로 경계하거나 상대를 의심하는 부류와 조용히 사색하는 타입이 있다. 이러한 사람과 대화를 할 때는 가능한 한 개방적인 태도를 취한다. 그리고 마음이 통하는 이야기를 해야 한다.

8. 제스처가 많은 사람

이러한 사람은 표현력이 풍부하다. 감동성도 강하기 때문에 말하기를 좋아한다. 다만 어휘 자체는 풍부하지 않다. 이러한 사람에게는 신중한 태도를 나타내어 이야기의 허리를 자르거나 하는 등의 일을 하지 않도록 해야 한다.

9. 생각에 생각을 거듭하고 말하는 사람

이러한 사람은 매우 신중한 성격이다. 결정은 판단력이 부족하다는 것으로 행동적으로는 느린 데를 찾을 수 있다. 이러한 사람에게는 딱 잘라 결론을 내는 화법이 좋다. 예컨대 추정승락법을 사용하도록 한다.

10. 수다쟁이 사람

이것은 말할 것도 없이 욕구불만형이다. 남으로부터 뭔가 동조나 원조를 얻고자 하는 의타심이 강하다. 이러한 사람에게는 가능한 한 수용의 정신으로 따뜻하게 대해야 한다. 그렇게 하면 상대는 백만의 친구를 얻은 듯한 기분이 될 것이다.

11. 마음을 열지 않는 사람

몇 년이나 사귀어도 이러한 타입이 있다. 이것은 대개 콤플렉스가 강한 사람이다. 때로는 정중한 듯하면서도 무례하다고 생각될만한 태도를 취하는 일도 있다. 이러한 사람에게는 이쪽에서부터 마음을 열고 접하도록 해야 한다.

12. 타인의 말을 화제로 하고 싶어 하는 사람

이야기 속에 제삼자, 그것도 자신보다 여러 가지 점에서 뒤떨어지는 사람을 등장시키기를 좋아하는 것은 그 사람에 대해 우월감을 맛보고자 하는 잠재의식의 발로이다. 이러한 사람은 콤플렉스의 반동인 경우도 많기 때문에 그 점에 신경을 쓰도록 해야 한다.

13. 빈정거리를 좋아하는 사람

이러한 사람은 열등감, 허영심, 대항의식이 강한 사람이 많다. 따라서 타인으로부터 배신을 당했거나 학대를 받은 경험을 가지고 있는 사람이 많다. 이러한 사람에 대해서는 가능한 한 자존심을 존중하고 호감을 줄 수 있도록 해야 한다.

14. 익살을 잘 떠는 사람

이러한 사람은 생활을 즐기는 타입이다. 또 머리의 회전도 좋다. 그러나 때로는 너무 지나치게 수다를 떠는 일도 있다. 그러한 때는 가능한 한 잘 들어주도록 해야 한다.

15. 비하하기를 좋아하는 사람

이러한 사람은 본심으로 비하하기를 좋아한다고는 할 수 없다. 그러한 태도를 취함으로써 칭찬을 기대하고 있는 경향도 있다. 또 정중한 듯하면서도 무례한 사람도 있다. 이러한 사람에 대해서는 상대의 태도나 이야기에 현혹되지 않도록 해야 한다. 마음속으로 부정하든지 무시해야 한다.

16. 항상 쾌활하게 말하는 사람

이러한 사람은 낙천적인 성격이다. 만사를 낙관적으로 보고 일에 대해서는 적극성이 있다. 판단력, 실행력이 뛰어나기 때문에 종업원의 신뢰도 두텁다. 이러한 사람에게는 감정 설득적인 태도로 말을 하는 편이 좋다.

17. 자랑하기를 좋아하는 사람

이러한 사람은 콤플렉스의 반사적인 경우가 많다. 상대의 자존심을 자극하여 가능한 한 칭찬하거나 인정해 두어야 한다. 그렇게 하면 이쪽에 대해서도 상당히 호의적·협력적이 되기 마련이다.

18. 이야기를 핵심이 없이 횡설수설하는 사람

이러한 사람은 자의식이 강한 타입이 많다. 주의력 산만으로 사고력도 결여되어 있다. 이러한 사람과 말을 할 때는 가능한 한 이쪽이 질문하도록 하여 이야기의 주도권을 잡도록 해야 한다. 또 옆길로 빗겨난 이야기는 가능한 한 무시해 버리고 본론에 대해서만 이야기 한다.

19. 생각한 것을 곧바로 말하는 사람

이러한 사람의 성격은 솔직하고 개방적이라고 생각하기 쉽지만 실은 그렇지 않다. 상대의 기분을 생각하지 못하는 점은 자아의식이 굉장히 강한 면이 있는 탓이다. 이러한 사람에 대해서는 인내력과 포용력을 갖고 대응해야 한다.

20. 이야기를 그대로 받아들이는 사람

이러한 사람은 주체성이 결여된 자기방어형 사람이라고 할 수 있을 것이다. 남의 이야기를 비판적, 객관적으로 듣고 주체적인 판단을 하지 못하는 사람이다. 이러한 사람과 이야기를 할 때는 저쪽이 말하고자 하는 것을 알아주고 납득했는가 하는 것을 확인하면서 이야기를 한다.

21. 의심이 많은 사람

이러한 사람은 내용을 잘 알고 있기 때문에 비교를 하고 의심을 하는 사람과 모르기 때문에 의심하는 사람이 있다. 그다지 성장배경이 좋은 사람이라고는 할 수 없다. 이러한 사람에게는 빈말로만은 납득시킬 수 없다. 뛰어난 설득력, 그것을 뒷받침할 수 있는 상품의 지식 등으로 의심을 하나하나 해결해 나가야 한다.

22. 이야기에 맞장구를 잘 치는 사람

이러한 사람은 사교성이 풍부하여 일의 능력도 높은 편이다. 단, 이러한 사람과의 이야기는 지나치게 기분에 사로잡혀 말을 많이 하지 않도록 하는 편이 좋다.

- ◎ 말은 자기 자신의 표현이며 자기 마음의 표현이다.
- ◎ 아무리 말솜씨가 능란해도 예의를 모르면 그 대화는 실패다.
- ◎ 맵시 있는 말과 정중히 듣는 자세는 그 사람의 인격이다.

1. 말을 할 때

- 장소의 분위기와 상대방의 성격, 수준 등을 고려하여 화제를 고른다.
- 사투리보다 표준말, 외래어·전문용어보다 쉬운 우리말, 거친말보다는 고운말을 쓴다.
- 감정을 편안하고 온화하게 해서 말한다.
- 조용하면서도 분명하게 알아듣기 좋게 말한다.
- 듣는 사람의 표정과 눈을 주시해 반응을 살핀다.
- 표정과 눈으로도 말하는 진지함을 보인다.
- 상대가 질문을 하면 자상하게 설명하고 의견을 말하면 성의있게 듣는다.
- 남의 이야기에 끼어들지 않는다.
- 말의 시작은 양해를 얻어서 하고 끝맺음은 요령있고 분명하게 한다.

2. 남의 말을 들을 때

- 말을 귀로만 듣지 말고 표정, 눈빛, 몸으로도 듣는 자세가 필요하다.
- 상대방에게 듣고 있다는 반응을 보인다.
- 상대가 말하는 도중에 끼어들지 말고, 의문이 있으면 끝난 뒤에 묻는다.
- 질문을 하거나 다른 의견을 말하고자 할 때는 상대방의 양해를 구한다.
예) 죄송합니다만 저의 의견은 …… 입니다.
- 듣는 도중에 손발을 쓸데없이 움직이는 것은 좋지 않다.
- 자리를 뜰 때는 양해를 구하고, 다른 사람에게 방해가 되지 않도록 한다.
- 듣는 자세는 무릎을 꼬거나 팔짱을 끼면 보기에 좋지 않다.
- 말을 다 들은 뒤에는 상대방에게 감사함을 표한다.

3. 화제의 선택 요령

- 자기 신변의 이야기만 늘어놓지 않는다.
- 남의 험담을 하지 않는다.
- 남에게 열등감을 줄 수 있는 것은 피한다.
- 남의 사생활을 문제 삼지 않는다.
- 불결한 화제는 피한다.
- 궁상을 떨거나, 잔소리 엄살을 피한다.
- 전문 분야에 관한 너무 깊은 내용을 화제로 삼지 않는다.
- 평소 풍부한 화제를 준비한다.
- 화제가 궁해지면 시간적 여유를 두었다가 다른 화제를 꺼낸다.

4. 대화시 주의 사항

- 주의를 두리번거리며 살피지 않는다.
- 시계를 자주 들여다보지 않는다.
- 상대방을 뚫어지게 바라보지 않는다.
- 상대방의 약점을 노골적으로 지적해서 무안을 주지 않는다.
- 불평, 반대, 비판이 지나치지 않도록 한다.
- 상대를 알잡아보거나 훈시하는 자세는 바른 태도가 아니다.
- 여성이 있는 자리에서 성적(性的)인 이야기나 여성 신체에 대한 이야기는 하지 않는다.
- 대화 중 짜증을 내서는 안 된다.
- 갑자기 화제를 바꾸지 않는다.

5. 예의에 어긋나는 대화

- 처음 만난 사람에게 직장·직위부터 묻는 것
- 상대방의 결혼 여부, 연령 등을 묻는 것
- 상대방의 체격에 대해 묻는 것
- 필요치 않은 출신학교, 학력 등을 묻는 것
- 상대방을 비꼬는 듯한 이야기를 하는 것
- 자기나 자기 가족 자랑을 많이 하는 것
- 말이 지나치게 많거나 전혀 하지 않는 것

- 개인의 비밀이나 약점을 잘 아는 체 말하는 것
- 지나치게 가정법(만약 내가 …… 였다면)을 많이 쓰는 것
- 상대방의 신앙에 대하여 지나치게 묻는 것
- 상대의 용돈, 저금 액수, 월급 등을 캐묻는 것

6. 말의 어조

- 자연스럽게 한다.
- 특색있게 한다.
- 성실하게 한다.
- 적당한 제스처를 취한다.
- 표정은 밝게, 말은 분명하게 한다.

7. 대화를 잘 하는 비결

- 입은 다물고 있으면 안 된다.
- 말이 많은 것과 대화를 잘 하는 것과는 다르다.
- 즐거운 이야기는 밝은 표정으로 한다.
- 대화할 때는 그 목적이 분명해야 한다.
- 보고를 들을 때는 주관(자기생각)이나 추측을 넣어서는 안 된다.
- 상대방의 감정에 강한 인상과 감동을 주도록 한다.
- 설득시키는 대화는 조리있게 한다.
- 열의를 가지고 하는 대화 자세는 상대방을 감동시킨다.
- 화제는 어디에나 있다.
- 체험담은 최고의 이야기거리이다.
- 신문을 잘 읽어 두는 것은 대화의 밑천이 된다.
- 대화를 너무 잘하려는 욕심을 버린다.

♠ 첫 대면 5분에 신용을 얻는 방법

1. 얼굴에 마음이 나타난다

첫 대면때 “이 사람이면 신용할 수 있다” 고 생각되는 사람, 반대로 “아무래도 수상 짝인 사람이다” 라고 경계심을 일으키게 하는 사람도 있다. 그런 순간의 판단은 무엇이 기준일까? 역시 얼굴, 태도, 말씨 같은 전체의 무드다. 특히 얼굴은 생각이 표현되는 법이다. 양심의 가책을 느끼는 일이 있으면 겁먹은 눈이 되고, 불평불만으로 가득하면 입가가 일그러진다. 반대로 마음속으로부터의 웃는 얼굴은 상대를 안심시켜 긴장을 푸는 계기가 되게 한다.

2. 백만불짜리 미소를 짓는다.

남에게 신용을 얻자면 온화한 눈이어야 할 것. 기분 좋은 얼굴로 응대하는 것이 요령이다. 어떤 베테랑 세일즈맨은 상대가 영겁결에 끌려들게 되는 백만불짜리 미소를 되풀이해서 연습했다고 한다. 거울 앞에서 차분히 연구해 보는 것도 좋을 것이다.

3. 말 잘하는 사람보다 말을 잘 듣는 사람이 되라

신용을 얻자면 남의 이야기를 놓치지 않는 것도 중요하다. 그러자면 상대가 어떤 이야기를 해도 전부 들어 주는 것이 좋다. 말을 잘하는 것보다는 말을 잘 듣는 것이 있을 때일수록 말이 많아진다고 한다. 되도록이면 불필요한 말을 삼가는 것도 중요한 일이다.

4. 맞장구를 정중하게

그리고는 이야기를 요소요소에 맞장구를 치면서 이야기를 진행하게 한다. 맞장구를 칠 때, “아” 든지, “아니”, “응” 등은 건방진 느낌을 주게 된다. 대답이나 맞장구를 “네” 하고 분명히 하도록 하자. 단, “네,네” 하고 쉽게 대답하면 안 된다. 이는 상대를 가볍게 여기는 것처럼 들리기 때문이다.

5. 상대의 페이스에 따른 내용

대화는 캐치볼을 하는 것과 같은 것이다. 맞장구를 치거나 용건을 꺼내는 타이밍이 어긋나면 불안감을 주게 된다. 상대가 하는 이야기에는 페이스에 따른 대응이 필요하다. 예를 들어 험레벌떡 말하는 상대에 대해서는 기분 좋게 맞장구를 치면서 매듭을 짓기 좋은 데서 이야기를 반복한다. 한마디 한마디 차분하게 말하는 상대에게는 크게 고개를 끄덕이면서 들어준다. 또 이야기가 우왕좌왕할 경우에는 때때로 요점을 종합해서 확인을 받는다. 이렇게 하면 스무스하게 대화가 진행될 뿐만 아니라 견실한 이미지를 주게 된다.

♠ 인사를 통해 나를 인식시키는 방법

◎ 방문면접을 할 때 알아두면 효과적인 인사방법

- 첫째** 인사는 상대방의 마음의 문을 여는 열쇠
따라서 힘차고 똑똑하고 밝은 목소리로 인사하도록 한다.
- 둘째** 인사는 위·아래의 구분이 없다.
따라서 어른아이 구별없이 먼저보고 먼저 인사하도록 하고
인사를 할 때는 상대방의 눈을 보고 인사하며
남성은 손을 신체의 측면에 붙이고
여성은 정면으로 손을 모아서 인사를 하는 것이 좋다.
특히, 우리 조사담당자의 경우에는 15도 30도 각도의 인사가 가장
좋은 인사 각도이다.
- 셋째** 인사에는 목례와 정중한 인사가 있다.
엘리베이터 안에서 주로 응답자를 만났을 때는 간단한 목례로 시작하
는 것이 좋으며,
처음 면접을 시작할 당시에는 소속을 밝히고 30도 각도로 인사하는
것이 상대방에게 나를 각인시키기에 가장 적당하다.
- 넷째** 인사말도 효과적으로 덧붙이는 것이 좋다.
즉, 인사말은 고개 숙여 인사할 때 말을 하면 목소리가 아래로 가게
되므로 되도록 인사가 끝나고 몸을 편 후 덧붙이는 것이 좋다.

◆ 가계부 설득은 이렇게

1. 조사대상가구와의 처음 접촉

- 방문 취지를 간략히 설명하고 자신의 신분을 명확히 밝힌다.

대상가구의 조사구역 변경 시 2-3개월 전 준비조사 기간 동안 가구주와 처음 접촉을 할 경우에 조사의 취지 및 목적과 앞으로 몇 월부터 본조사를 실시하게 되는지를 설명한다. 예컨대 “저는 서울지방통계청에서 가계조사를 하고 있는 담당조사직원 ○○○입니다” 라고 하며 조사원증(공무원증)이나 내 얼굴이 담긴 명함을 보여 신뢰감을 갖도록 한다.

- 본조사 시 조사대상가구의 기억을 환기시킨다.

2006년 연동표본 가구에 대해서는 준비조사 후 청장님 인사장을 발송하고 있다. 처음 가구 방문시 인사장을 받아 보았는지 확인을 한 후, 「저는 지난번 사전조사를 위해 댁을 찾아왔던 통계청직원입니다. 이번에는 본조사를 위해 나왔습니다.» 라고 이야기를 꺼낸다.

2. 조사의 취지 및 내용의 설명

기입을 의뢰할 때는 조사의 취지·내용의 설명을 너무 장황하게 말하면 역효과를 초래하므로 가능한 간략하게 다음과 같은 점을 중점적으로 설명한다.

- 가계조사는 무엇을 조사하는 것인가?

「이 조사는 여러분의 매월 수입·지출을 (가계부를 보여 주면서)가계부에 기입하여 국민의 생활실태를 알기위한 조사입니다.»

또한 「댁에서는 가계부를 기입하고 계시는지요?」 라고 화제를 바꾸어 다음과 같이 응대한다.

- 가계부를 기입하고 있는 경우

「그럼 잘 됐네요. 기입방법이 다를지 모르지만 귀댁의 가계부내용을

이 통계청 가계부에 옮겨 적어 주시면 되겠네요。」라고 통계청 가계부를 보여드리며 이해시킨 후 조사의 설명에 들어간다.

- 가계부를 기입하고 있지 않은 경우

「그러세요? 가계부 기입하는 것을 너무 어렵게 생각하지 마시고, 쇼핑하신 후 영수증을 가계부에 일자별로 붙여주시거나, 현금을 사용할 경우에는 직접기입을 해 주시면 되고요.」라고 일단 가계부기입을 설명하고 가계조사의 설명에 들어간다.

◦ 어떻게 해서 조사가구로 선정되었는가?

「국민의 생활을 있는 그대로 정확하게 알아야 하기 때문에 표준적인 가구 혹은, 어떤 특정 직업의 사람만을 조사하는 것은 통계로서 사용할 수 없을 뿐만 아니라 전국의 모든 가구를 조사하는 데는 경비나 인력 면에서 우리가 있기 때문에 과학적인 통계추출방법에 의하여 전국 999개를 표본조사구로 선정하고 약8,700가구를 표본으로 추출한 것입니다. 8,700가구 중에 귀택이 선정된 것이지요.」

** 전국을 7개 도시(특별시와 광역시)와 9개 도(道)로 층화, 각 도에서는 동부와 읍면부로 다시 층화하여, 전국을 25개로 층화한 후, 추출단위 조사구 명부에서 25개 지역별로 결정된 표본수 만큼 확률 비례 계통추출방법에 의하여 추출

◦ 가계부의 내용은 절대로 비밀 보장!

「기입해 주신 가계부는 회수 후, 지방통계청에서 부호를 기입한 후 전산 입력 송신이 되므로 밖으로 누설되는 일이 절대로 없고 통계를 작성하는 목적 이외로 사용하는 일이 없습니다. 이는 통계법이라는 법률로 단단히 지켜지고 있으며 누설시에는 엄중한 처벌을 받게 되어 있습니다.」

3. 조사결과 이용에 대한 설명

조사가구의 협력을 얻기 위해서는 열심히 설득하는 것도 효과가 있겠지만 조사의 결과가 이용되어 자신의 노력이 사회를 위해 또는 자신들을 위해

도움이 되었다는 것을 알게 되면 협력의 정도도 달라지게 된다.

통계조사는 각각 목적을 가지고 행해지는 것이므로 조사결과가 이용되지 않는 경우는 없겠지만 추상적으로 국가나 지방공공단체의 각종시책의 기초자료로서 이용되고 있다는 설명만으로는 조사대상의 협력을 충분히 얻어내기는 힘들다.

그래서 가계조사의 결과가 어떤 방법으로 주로 이용되고 있는지를 신문기사나 각종보고서의 통계숫자 등으로 나타내고, 이 조사의 주체가 되는 조사표인 가계부를 실제로 기입하고 있는 응답자들에게 조사의 결과가 어떻게 이용되고 있는가를 충분히 이해시키는 것이 필요하다.

4. 기입승낙 및 최초의 기입지도

◦ 이론보다는 실례를 든다

지금까지 조사의 취지나 필요성을 어느 정도 설명했기 때문에 조사 대상 가구의 쪽에서도 아주 특수한 경우를 제외하고는 통계조사에 협력해야 한다는 것을 알게 되었다고 생각된다. 따라서 이 단계에서는 이론적인 이야기보다 상대의 감정을 움직이는 것, 「써 볼까!」 「쓰는 것이 좋지 않을까!」 라는 기분을 불러일으키는 것이 중요하다.

가계부를 기입하는 것은 통계조사에 도움이 될 뿐만 아니라 자신의 가계를 위해서도 도움이 된다는 것을 실례를 들어 설명한다. 예컨대 「지금까지 가계부를 적지 않았지만 이 조사를 계기로 쓰기 시작했다」 든가 「간혹 술집으로부터 한번 지불한 기억이 있는 청구서가 왔다. 그래서 가계부를 조사해보니 이미 지불했기 때문에 그를 근거로 해서 점원에게 얘기하자 그 쪽의 실수라는 것을 알게 되었다. 처음에는 귀찮은 조사라고 생각했지만 꽤 도움이 되어 감사하다」 라는 것같이 예를 이야기한다. 이런 실례는 여러 가지가 있을 것이 생각되므로, 주변의 사례들을 찾아보아 화제를 풍부하게 하는 것이 필요하다.

- 최초 기입지도는 요점만 전한다.

처음부터 너무 자세한 사항을 설명하면 모처럼 기입 할 의사가 있던 가구도 귀찮아지거나 어렵게 생각되어 다시 거절할 수 있다. 간략하게 시작하여 순회시마다 추가로 지도하도록 한다.

5. 기입을 거부하는 가구의 대처

조사기입을 한번 거절당하였다 해서 바로 포기하는 것은 담당조사 직원의 자세가 아니며 또한 표본조사구의 의미가 상실되는 것이다. 그래서 왜 말지 않으려 하는지를 잘 살펴서 그에 대하여 임기응변의 조치를 취할 수 있도록 평소에 연구를 해두는 것이 필요하다.

- 시간적여유가 없어서

아이 돌보기에 바빠서, 맞벌이라서, 일이 바빠서, 집에 환자가 있어서 등 어느 것이나 시간적 여유가 없어서 기입을 못 하겠다고 하는 경우이다.

이러한 경우 상대방의 입장에서 이해를 표하고 설명한다. 예를 들면

- 「정말 힘드시겠군요, 하지만 좀 더 생각해보면 이러한 때일수록 가게가 방만해지기 쉽고 지출이 많아질 수 있다고 생각합니다. 매일의 귀중한 시간을 할애하여 가게부를 적는 것은 정말 큰일이라고 생각합니다만 의외로 도움이 되지 않을까요? 」
- 「맞벌이 부부라 정말 힘드시겠지만 여러가지 생활설계를 하실때, 그 기본은 “생활비에서 얼마나 절약을 해야만 되는가” 라고 생각되는데, 이것을 계기로 가게부를 적어보시면 어떨겠습니까? 그러면 쓸데없는 지출을 파악하여 그것을 개선하고 저축을 하는 것도 가능하지 않을까요?」

- 가게부를 쓰는 것이 귀찮아서

이런 가구에서는 가게부를 써 본적이 없기 때문에 어쩐지 마음이 내키지 않는다고 말한다. “누구라도 한번은 그렇게 말씀하십니다만 후에는 가게부를 기입하는 것이 잘한 것이라고 말씀하십니다. 그 가운데는 이제부터 계속해서 가게부를 써 나가고 싶다고 말씀하시는 분도 있습니다” 라며 실례를 든다.

「장부상의 잔고와 지급의 잔액이 딱 맞지 않기도 하고 얼마간 잊어버리기도 하는 것은 바쁜 일상에서 당연한 일이라고 할 수 있습니다. 그러나 그런 부분은 크게 신경쓰지 마시고, 가벼운 마음으로 시작하시면 됩니다. 글씨도 알아볼 수 있을 정도만 기입하시면 됩니다. 」

◦ 조사기간이 너무 길어서

가능하다면 처음에는 조사기간을 말하지 않는 것이 좋으며, 점차 가계부 기입자와 친숙해지면 말씀을 드리는 것이 좋다.

◦ 가계의 내용을 알리고 싶지 않아서

「저라도 만약 귀댁과 동일한 입장이라면 그렇게 생각할지 모릅니다. 하지만 귀댁의 사정을 다른 곳에 절대로 누설하지 않고, 또 법률적으로도 비밀의 누설을 엄격하게 금지되고 있습니다. 혹, 종이가계부를 기입하여 주고받는 것이 불안하시다면 전자가계부 작성방법도 있습니다.」

「전자가계부는 인터넷을 통해 본인이 직접 입력하여 다른 사람은 볼 수가 없고 전자가계부를 작성하시면 지원정책으로 매월 어느 정도의 사례비를 별도로 지불하니 가계에도 조금은 도움이 될 것이라고 봅니다.」

◦ 가계가 적자라서, 빛이 있어서..

「빛을 졌다는 것은 그만큼 신용이 있다는 것으로 판단됩니다. 가계조사는 전국가정의 척도가 되도록 계획되어있기 때문에 그달그달 수입으로 생활을 꾸려나가는 가구도, 귀댁과 같이 신용으로 가계를 꾸려가는 가구도 모두 조사하여야 하는 것입니다. 사실은 그 점이 중요합니다. 국민 중에는 적자 가정도 있다는 국민생활의 실제 모습이, 통계가 나오지 않으면 정부로서는 대책을 세울 필요가 없는 것이겠지요. 표준적인 가구만을 조사한다면 국민생활의 실정을 알 수 없게 되겠지요. 그 점을 생각해 주십시오.」

2005년부터 연동표본 도입으로 가계조사 담당자는 가구의 설득이 가장 어렵고 힘들다고 판단됩니다. 위의 자료와 더불어 자기만의 노하우로 성공적으로 가구를 설득하기를 바랍니다.