

한국전자제품자원순환공제조합 공식 통계자료

무상방문수거 사용자 만족도 (2018-2019)





통계자료 개요

고 유 번 호 KERC-2020-STAT·02-H-02

작 성 기 관 한국전자제품자원순환공제조합 회수혁신팀

조 사 대 상 폐전기·전자제품 무상방문수거서비스 실제 사용자
(2018년도 : 55,087명)
(2019년도 : 125,499명)

조 사 항 목 폐전기·전자제품 무상방문수거서비스 사용자 만족도

조 사 기 간 2018 ~ 2019 (2019. 12 기준)

용어해설 및 자료 이용시 유의사항

주요 용어해설

- 폐가전제품 무상방문수거 서비스 : 환경부 정책사업으로, 대국민 편의를 위하여 한국 전자제품자원순환공제조합이 배출자의 거주지를 직접 방문하여 폐가전제품을 회수하는 서비스 사업입니다.
- 대상제품 : 폐가전제품 무상방문수거서비스는 대형 폐가전제품을 시작으로, 2015년부터 수거 대상 범위를 확대하여 다양한 제품을 수거하고 있습니다.



분류	비고
단일제품	냉장고 가정용/업소용/냉동고/김치냉장고/쇼케이스 등 세탁기 일반세탁기/드럼세탁기 등 에어컨 실내기/실외기/일체형 등 TV CRT/LCD/LED 등 전기오븐렌지, 공기청정기, 식기세척기, 식기건조기, 복사기, 자동판매기, 냉온정수기, 전자레인지, 런닝머신
세트제품	전축(구형 오디오세트), 데스크탑 PC (본체+모니터)
다량배출제품	수량기준 5개 이상 동시 배출품목 - PC본체, 모니터(CRT, LCD), 노트북, 오디오(본체, 컴포넌트), 프린터 (레이저, 잉크젯), 팩시밀리, 음식물처리기, 전기비데, 전기히터, 연수기, 가습기, 다리미, 선풍기, 믹서기, 청소기, VCR(DVD포함), 휴대폰 등 소형가전제품

- 사용자 만족도 : 본 자료는 폐가전제품 무상방문수거 서비스를 이용한 실사용자를 대상으로 조사되었습니다. 조사방식은 인터넷을 이용한 웹/모바일 방식으로 진행 되었으며, 서비스 이용 후에만 설문 참여가 가능합니다. 만족도는 리커트척도 (Likert-scale)를 기반으로 5가지 응답으로 구분하여 분석되었습니다.

※ 1) 매우 만족, 2) 만족, 3) 보통, 4) 불만족, 5) 매우 불만족

자료 이용시 유의사항

- 본 자료는 한국전자제품자원순환공제조합에서 운영하는 폐가전 무상방문수거서비스에 대한 사용자 만족도 조사 자료입니다. 상세 결과에 대한 문의는 한국전자제품자원순환 공제조합 연구개발팀 또는 회수혁신팀으로 문의 주시기 바랍니다.

※ 전화 : 031 - 8014 - 5421~4 (회수혁신팀)



무상방문수거 사용자 만족도 조사 결과

1 사용자 서비스 만족도 요약 (2018)

● 조사개요

- 전체 응답자 : 55,087명
- 남녀 비율

단위 : 명, %

구분	남성	여성	합계
응답자 수	26,933	28,154	55,087
비율(%)	48.89	51.11	100.00

- 연령 비율

단위 : 명, %

구분	20대 이하	20대	30대	40대	50대	60대 이상	합계
응답자 수	47	2,848	9,797	16,212	15,102	11,081	55,087
비율(%)	0.09	5.17	17.78	29.43	27.41	20.12	100.00

- 사용자 이용 만족도

단위 : 명, %

구분	매우만족	만족	보통	불만	매우불만	합계
응답자 수	48,808	5,057	736	272	214	55,087
비율(%)	88.60	9.18	1.34	0.49	0.39	100.00



㉒ 사용자 서비스 만족도 요약 (2019)

● 조사개요

- 전체 응답자 : 125,499명
- 남녀 비율

단위 : 명, %

구분	남성	여성	합계
응답자 수	61,746	63,753	125,499
비율(%)	49.20	50.80	100.00%

- 연령 비율

단위 : 명, %

구분	20대 이하	20대	30대	40대	50대	60대 이상	합계
응답자 수	47	2,848	9,797	16,212	15,102	11,081	55,087
비율(%)	0.06	5.05	17.22	28.93	27.22	21.52	100.00

- 사용자 이용 만족도

단위 : 명, %

구분	매우만족	만족	보통	불만	매우불만	합계
응답자 수	48,808	5,057	736	272	214	55,087
비율(%)	90.88	7.62	0.89	0.33	0.89	100.61



본 통계자료의 저작권은 한국전자제품자원순환공제조합에 있습니다.
본 자료의 인용 또는 활용시 반드시 출처를 밝혀야함을 안내 드립니다.

자료문의 : 한국전자제품자원순환공제조합 연구개발팀 (031 8014 5441)