

- (부문별) 부문별 만족도에서는 거래물품거래정보 등 본원적 서비스에 대해 평가하는 ‘서비스 상품 만족도’가 평균 3.64점으로 가장 높았음. 서비스 제공 과정 전반에 대해 평가한 ‘서비스 품질 만족도’는 3.59점이었고, 서비스 체험의 긍정부정 감정의 빈도를 묻는 ‘서비스 체험 만족도’는 3.24점으로 가장 낮았음.
- (포괄적 만족도) 전반적 만족도가 3.54점, 해당 업체의 서비스 수준에 대한 기대 대비 만족도 및 산업 전반에서 제공해야 하는 이상적인 서비스 수준 대비 만족도는 각각 3.47점으로 조사되었음.

## 2 소비자 이용실태

### □ 소비자피해 경험 유무

- 전체 응답자(1,150명) 중 23.8%(274명)가 소비자피해를 경험함.

### □ 주요 기능, 1회 평균 거래 금액대, 주 거래 방법, 이용 범위

- (기능 만족도) 중고거래앱이 제공하는 주요 기능에 대한 만족도는 ‘채팅기능’ (31.4%)이 가장 높았고, 다음으로 ‘거래 및 구매안전 서비스 기능’ (17.0%), ‘판매자 신원확인 기능’ (16.0%), ‘배송 및 택배 발송 기능’ (13.7%), ‘지역기반 인증기능’ (13.4%) 등의 순임.

#### [ 기능 만족도 ]

(단위 : %, 명)

구 분	전체
• 채팅기능	31.4(361)
• 거래 및 구매 안전기능	17.0(196)
• 판매자 신원확인 기능	16.0(184)
• 배송 및 택배기능	13.7(158)
• 지역기반 인증 기능	13.4(154)
• 시세정보제공 기능	4.1(47)
• 이벤트 · 행사 · 커뮤니티 서비스	2.5(29)
• 고객불만 · 피해보상 전담부서 운영 서비스	0.6(7)
• 판매대행 · 명품전문거래 기능	0.5(6)
• 기타*	0.7(8)
계	100.0(1,150)

\* 타지역과 거래 가능 등

- (1회 평균 거래 금액대) 중고거래 1회 평균 거래 금액대는 1만원 이상~3만원 미만(40.3%)이고, 다음으로 5만원 이상~10만원 미만(21.7%), 3만원 이상~5만원 미만(18.4%), 1만원 미만(7.9%) 등의 순임.
- 1회 평균 거래금액은 48,891원으로 나타남.

### [ 1회 평균 거래 금액대 ]

(단위 : %, 명)

구 분	전체	당근마켓	번개장터	중고나라	헬로마켓
• 1만원 미만	7.9(91)	11.4(40)	8.0(28)	4.0(14)	9.0(9)
• 1만원 이상 ~ 3만원 미만	40.3(463)	43.4(152)	47.7(167)	28.6(100)	44.0(44)
• 3만원 이상 ~ 5만원 미만	18.4(212)	18.0(63)	14.3(50)	22.9(80)	19.0(19)
• 5만원 이상 ~ 10만원 미만	21.7(250)	18.6(65)	18.9(66)	28.0(98)	21.0(21)
• 10만원 이상 ~ 15만원 미만	7.4(85)	5.7(20)	5.4(19)	12.0(42)	4.0(4)
• 15만원 이상 ~ 20만원 미만	1.6(18)	0.9(3)	2.6(9)	1.7(6)	0.0(0)
• 20만원 이상 ~ 30만원 미만	1.1(13)	0.3(1)	1.4(5)	1.7(6)	1.0(1)
• 30만원 이상	1.6(18)	1.7(6)	1.7(6)	1.1(4)	2.0(2)
계	100.0(1,150)	100.0(350)	100.0(350)	100.0(350)	100.0(100)

- (주 거래 방법) 중고거래 앱 주 거래 방법은 비대면 거래가 51.3%, 대면거래가 48.0%로 비대면 거래(택배 등)가 3.3%p가량 높게 나타남.

### [ 주 거래 방법 ]

(단위 : %, 명)

구 분	전체	당근마켓	번개장터	중고나라	헬로마켓
• 비대면 거래(택배 등)	51.3(590)	14.9(52)	79.1(277)	58.0(203)	58.0(58)
• 대면 거래(직거래 등)	48.0(552)	84.8(297)	20.0(70)	41.1(144)	41.0(41)
• 기타*	0.7(8)	0.3(1)	0.9(3)	0.9(3)	1.0(1)
계	100.0(1,150)	100.0(350)	100.0(350)	100.0(350)	100.0(100)

\* 둘 다 이용 등

- (이용 범위) 구매와 판매 모두에 활용한다는 비율이 59.7%로 가장 많았고, 구매에만 활용한다는 비율이 22.9%, 판매에만 활용한다는 비율이 17.4% 나타남.

### [ 이용 범위 ]

(단위 : %, 명)

구분	전체	당근마켓	번개장터	중고나라	헬로마켓
• 구매만 활용	22.9(263)	15.4(54)	23.1(81)	28.0(98)	30.0(30)
• 판매만 활용	17.4(200)	14.6(51)	18.6(65)	17.7(62)	22.0(22)
• 구매와 판매 모두에 활용	59.7(687)	70.0(245)	58.3(204)	54.3(190)	48.0(48)
계	100.0(1,150)	100.0(350)	100.0(350)	100.0(350)	100.0(100)