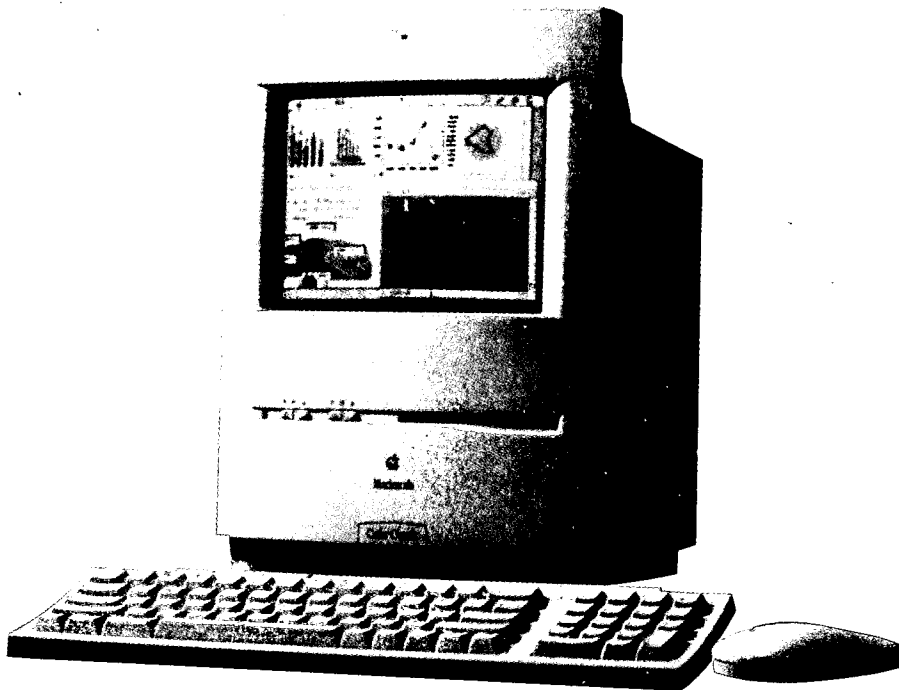


『소비자의 알권리』를 찾아줍니다.



— 세계의 유명 소비자정보지 및 DB —

*김응수



* 필자는 정보검색전문가(Searcher)로서 주로 국내외 정보검색에 대한 자료조사와 검색대행을 해주고 있다.

우리나라에 소비자보호를 위한 기관이 없다고 하는 이가 더러 있는듯 하다. 허나 현재 국내엔 1987년도에 ‘한국소비자보호원’이라는 정부차원의 기관이 설립되어 일반국민을 소비자로서 보는 견지에서 많은 일을 하고 있다. 그중 데이터베이스와 관련하여, 현재 소비자보호원에서 내는 「소비자시대」라는 월간 정보지는 선진외국의 그것과 비교해서는 일천한 역사이지만 현재 국내에서 소비자생활 연구차원에서 상공자원부에서 실시하는 상품테스트와 함께 실생활용품위주로 비교테스트한 내용을 일반국민에게 알림으로써 상품구매 및 소비생활에 보다 효율성을 높여

주고 있다.

외국의 경우 미국의 소비자연맹(Consumers' Union of U.S.)에서 발행하고 있는 『소비자 리포트』(Consumer Reports)는 대형 정보은행인 DIALOG, MEAD DATA의 NEXIS등에 데이터베이스화하여 전문(Full-text)으로 그 내용을 제공하고 있다. 우리나라의 『소비자시대』역시 한국PC통신(주)의 『HITEL』에 『화상정보』와 함께 텍스트로 그간 한국소비자보호원에서 국내의 각종 상품을 비교테스트한 내용을 선별적, 시기적으로 유효한 내용별로 모아 제공하고 있다. 이는 화상정보를 이용할 수 있는 통신소프트웨어인 아기사랑, 비

전텔등이 있으면 누구나 이용할 수 있다. 현재 세계각국의 소비자보호를 위한 정보지를 살펴보면 다음과 같다.

1. 한국 : 『소비자시대』(월간)

* 발행처 : 한국소비자보호원

1987년 한국소비자보호원이 설립되었고, 1988년 1월부터 『소비자시대』가 발행되고 있다. 선진외국의 그것들과 유사성은 있으나 아직 광범위한 소비자정보엔 미흡한면이 있다. 현재 주로 가정생활용품 위주로 테스트한 내용을 비교·제공하며, 소비자의 소비생활에서 겪는 애로점을 제조업체와의 사이에서 중재역할도 하고 있다. 월간으로 발행하며 1년간 구독료는 12,000원, 분량은 110페이지 정도이다.

2. 미국 : 『Consumer Reports』(월간)

* 발행처 : 미국 소비자 연맹
(Consumers' Union of U.S.)

1937년 창간된 이래 400만명의 독자 회원을 확보하고 있는 미국에서 가장 영향력있는 상품테스트지. 자동차에서부터 스파게티 소스에 이르기까지 소비생활 전역에 걸친 철저하고 분석적인 상품테스트 기사를 주로 수록하고 있다. 연간 구독료는 22달러이며 분량은 약 50페이지 정도이다. PC를 통한 온라인 이용이 가능한 호스트로는 다음과 같다.

- ㉞ BRS : 1990년부터 현재까지
- ㉞ COMPUSERVE : "
- ㉞ DATA-STAR : "
- ㉞ DATA TIMES : 1991년 1월부터
- ㉞ DIALOG : (File 646 & 647) 1982년부터
- ㉞ DOW JONES : 1991년 1월부터
- ㉞ NEXIS : 1988년 1월부터

위의 DB에서 제공하고 있는 내용에는 CONSUMER REPORTS는 물론 CONSUMER REPORTS ON HEALTH와 CONSUMER REPORTS TRAVEL LETTER등도 포함하여 서비스하고 있다.

3. 영국 : 『Which?』(월간)

* 발행처 : 영국 소비자협회(Consumer's Association)

1957년에 창간된 영국의 대표적인 소비자 정보지. 영국의 소비자협회는 90만명의 소비자 회원을 확보하여 미국의 소비자연맹과 마찬가지로 상품테스트 비용 등 일체를 자체적으로 충당하는 소비자 회원중심의 비영리 단체이다. 상품 테스트는 물론 상품 구입에 필요한 정보, 서비스 관련정보 등 다채로운 소비자정보를 제공하는 영국에서 영향력있는 소비자 정보지로 알려져 있다. 연간 구독료는 31파운드이며 60페이지 정도의 분량이다.

4. 독일 : 『TEST』(월간)

* 발행처 : 독일 상품테스트 재단
(Stiftung Warentest)

1964년 창립한 독일 상품 테스트 재단에서 발행하는 독일의 대표적인 소비자 상품 테스트지로서 월60만부를 발행하고 있으며 연간구독료는 51마르크이다. 엄격하고 철저한 테스트를 자랑하는데 샴푸에서 캠코더까지 다양한 가정생활용품이 대상이 되며 테스트의 분량이 다른 소비자 정보지에 비해서 상대적으로 높은 편이다. 110여 페이지의 분량으로 꽤 전문적인 내용으로 펴내고 있다. 또한 독일 상품 테스트 재단에서는 특정 주제에 대한 특집호도 발행하며 소비자들에게 필요한 단행본(가이드 북)도 발행한다.

5. 프랑스 : 『50 millions de Consommateurs』(월간) - 5천만의 소비자 -

* 발행처 : 프랑스 국립소비자연구소(Institut Nationale de la Consommation)

프랑스의 대표적인 소비자 정보지로서 월간으로 20여만부를 발행하고 있으며 연간 구독료는 185프랑이다. 신발에서 캠코더에 이르는 각종 일반 공산품에 대한 비교 테스트와 각종 소비자 이슈에 대한 조사 및 금융·보험·환

경·여행 등 소비자와 관련된 생활정보를 제공하고 있다. 130여 페이지에 이르는 분량으로 특히 편집체계가 화려한 것이 특징. 한편 프랑스 국립소비자연구소에서는 통신판매 상품에 관한 소비자 정보를 제공하는 전화서비스를 실시하며 TV에서 일정시간 소비자를 위한 방송프로그램을 제공하기도 한다.

6. 캐나다 : 『Canadian Consumer』(격월간)

* 발행처 : 캐나다 소비자협회

(Consumer Association of Canada)

캐나다인의 소비생활의 질을 향상시키기 위한 정보제공을 목적으로 1963년 창간되어 현재 격월간으로 15만부를 발행하고 있으며 연간 구독료는 19.95달러이다. 변화하고 있는 소비생활에 대한 올바른 정보제공을 위하여 92년 5/6월호에서는 컴퓨터 관련장비, 만년필, 안전모 등을 테스트하였으며 소비생활에 관련한 뉴스, 법률상식 및 결합상품에 대한 소개를 하고 있다. 분량은 약 40페이지 정도로 담담한 에세이 형식으로 기사를 게재하는 것이 특징이다.

7. 일본 : 『くらしの手帖』(격월간) -생활의 수첩-

* 발행처 : 暮らしの手帖社

판매부수 95만부로 일본에서 최고의 생활 종합지인 『생활의 수첩』은 1948년 전쟁 패전후 생활을 재건하기 위한 정신으로 창간되어 1992년 6/7월호로 338호째에 이른다. 격월간으로 발행되며 권장가격은 1,600엔이다. 이 잡지에는 단순한 상품 테스트뿐만 아니라 의·식·주 즉 생활에 관련된 모든 것을 다루는데 특히 테스트 상품은 어느 가정에서나 사용하는 생활 필수품을 대상으로 하고 있다. 분량은 200여 페이지로 비교적 두꺼운 편이다.

8. 호주 : 『Choice』(월간)

* 발행처 : 호주 소비자협회(Australian Consumers's Association)

발행부수 20만부에 이르는 대표적인 호주의

소비자 정보지로 연간 구독료가 48달러이다. 소비생활에 관련한 법률 제공, 환경에 대한 소비자 의식제도 및 각종 소비생활 정보가 다루어지며 상품 테스트로는 호주에서 유통되고 있는 각국의 제품이 대상이 되는 한편 가전제품, 자동차, 유아용품에 이르기까지 다양하다. 분량은 50페이지 정도이며 내용은 꽤 전문적이다.

소비자정보 DB 「CONSUMER REPORTS」 검색

「CONSUMER REPORTS」는 앞서 살펴 보았듯이 현재 미국에서 제공하는 소비자정보지를 데이터베이스화하여 여러 벤더(VENDOR)에서 서비스하는 것으로, 아래에서는 CompuServe에서 검색이 비교적 손쉬운 메뉴방식으로 실제검색의 예를 살펴본다.

데이터베이스의 특성

Consumer Reports는 컴퓨서브의 기본서비스에 포함되는 것으로서 별도의 요금을 지불하지 않고 기본요금만으로 무제한 사용이 가능하며 미국, 캐나다의 상품정보 전부를 다루는 전미 지역의 가장 방대한 상품 DB이다.

Consumer Reports 데이터베이스의 소스인 월간 「Consumer Reports」는 상품테스트와 상품비교를 엄격하게 함으로써 소비자의 상품선택을 돕는 실생활에 유익한 정보를 제공한다. 「Consumer Reports」에서 소비조합에 의해 마련된 특정 상품 및 서비스 관련 기사들을 검토할 수 있으며 Consumer Reports 데이터베이스의 소스가 되는 간행물의 날짜도 메뉴상에서 각각의 기사와 함께 볼 수 있다.

이 기사들은 4개의 카테고리- Appliances, Automobiles, Electronics/Cameras, Home - 중 한 분야에 실리게 되며 각 카테고리내에서는 알파벳순으로 기재되고, 올라간 기사들은 날짜가 지났거나 다

수의 상품들이 더이상 이용되지 않을 때 삭제된다. Automobiles 카테고리를 제외한 다른 카테고리내의 아티클들은 대부분 4부분—Introduction/Overview, What to Look For, Recommendations, Models Tested/Ratings—으로 분류된다. 간혹 Features/Specifications이나 아티클의 갱신과 같은 그밖의 선택사항도 이용될 수 있다.

Model Tested/Rating과 Features/Specifications는 상품에 관한 상표명, 모델 번호와 서비스에 관한 기업명을 바탕으로 주어지는 부가적 선택 항목이다. 각각의 등급과 특징은 텍스트 페이지로 연속 출력되게 되며 한 화면씩 읽거나 스크롤 할 수 있다. 상품의 등급에 관한 정보는 소비자가 임의의 주문에 의한 모델 검토를 할 수 있도록 구성되어 있다.

“Guide to Ratings”은 등급을 나타내는 심볼의 설명과 각 특징에 대한 개요를 제공한다. 등급은 다음과 같이 구별된다.

- [*****] Excellent
- [****] Very Good
- [***] Good
- [**] Fair
- [*] Poor

검색사례 분석

다음의 검색사례는 오디오 시스템중 스피커에 관한 상품 정보를 찾아 본 것이다.

```

Consumer Reports      CSR-1

CONSUMER REPORTS

All Consumer Reports materials are (c) copyright 1986-1993
Consumer Union of US, Inc. All rights reserved.

1. How to Use Consumer Reports
2. Appliances
3. Automobiles
4. Electronics/cameras
5. Home
    
```

- ```

6. Index to Consumer Reports Articles
7. What's New Consumer Reports
8. About Consumers' Union

```

Enter choice !6 (이중에서 6번을 선택)

먼저 Consumer Reports의 주 메뉴에서 먼저 내가 찾고자 하는 아티클이 있는지 그리고 어느 카테고리에 실려 있는지(상품에 따라서는 카테고리 구분에 혼돈이 오는 경우가 있다. 이번 검색에서 오디오 시스템과 같은 경우는 2번 “Appliances”, 4번 “Electronics/Cameras”, 5번 “Home”등 3개의 카테고리에 모두 해당될 수 있다.)를 미리 알고자 6번 “Index to Consumer Reports Articles”를 선택하였다. 찾고자하는 아티클이 있으면 주 메뉴에서 해당 카테고리를 선택한다.

여기에는 아래와 같이 상품별 내용과 관련 카테고리가 함께 나타난다.

```

Consumer Reports CSR-4971

INDEX TO CONSUMER REPORTS ARTICLES

The following articles are available online. The date in parentheses is the date of the issue in which the article was published in CONSUMER REPORTS magazine. The category in which the report appears on CompuServe is in ALL CAPS.

Air Conditioners (July 1990) - HOME
Air Conditioners (July 1992) - HOME
Air Conditioners, Portable (May 1991) - HOME

Calculators, Printing (August 1991) - ELECTRONICS/CAMERAS
Car Speakers (May 1991) - AUTOMOBILES
Car Stereos (May 1991) - AUTOMOBILES
Child Safety Seats (January 1992) - AUTOMOTIVE

```

초기 화면으로 되돌아간후, 6번 항목에서 Stereo Components, Mid-Priced(December 1992)—ELECTRONICS/CAMERAS가 있는

것을 확인한 후 해당 카테고리인 4번을 선택하였다.

Enter choice !4

Consumer Reports      CSR-168

#### ELECTRONICS/CAMERAS

1. Answering Machines (November 1991)
2. Audio Cassette Tapes (January 1993)
3. Binoculars (July 1989)
  
8. CD Changers (March 1991)
9. CD Players (March 1993)
10. Clock Radios (November 1992)
11. Computers, Home (January 1991)

Enter choice or <CR> for more !25

여기에서 컴퓨서브의 페이지 번호인 CSR-168 페이지에서 해당 아티클의 번호를 입력한다. 그러면 다음과 같은 화면이 나온다.

Consumer Reports      CSR--1707

#### STEREO COMPONENTS, MID-PRICED (December 1992)

1. Intro/Overview
2. What to Look for

해당 아티클의 소개나 개요를 보고자하면 1번을, 상품의 종류, 특성, 가격등의 정보는 2번을 선택한다.

그중에서 1번을 선택하면

Enter choice!1

Consumer Reports      CSR--1708

#### INTRODUCTION

Audio equipment for the home has steadily evolved and improved over the years. The high-fidelity stereo component system—which replaced the radio and record player a generation ago—has lately become the control center for the “home theater,” a marriage of audio and video that lets people take

full advantage of stereo TV broadcasts and the high-quality sound tracks on video discs and tapes.

Enter choice !2 (2번을 선택하면 자세한 가격과 비교자료가 나온다.)

Consumer Reports      CSR-1712

#### WHAT TO LOOK FOR

#### RECEIVERS

#### THE NERVE CENTER

OUR CHOICES: Onkyo TX-905, \$ 400 list. Pioneer VSX-501, \$ 510. Sony STR-D990, \$ 480.

All have digital tuning that instantly brings in any of at least 30 preset FM or AM stations when you push a button, scan across the dial, or use a remote control. (You can also tune in a station, directly by keying in its frequency.) And all are full-featured models that can connect to the following :

- \* A second pair of speakers. The Onkyo even has a “multiroom” mode that feeds a second music source to the remote speakers—to play pop in one room, say, baroque in another.

- \* A CD player and turntable.

- \* At least two tape decks (the Sony can accommodate three).

- \* A VCR, and the video output to a TV set. The Pioneer can handle two

앞 화면에 이어 실제 제품별 내용과 비교분석이 뒤이어 나타난다.

control a same-brand VCR, TV set, or video-disc player.

#### CD PLAYERS

#### FOR SUPERB SOUND QUALITY

OUR CHOICES: Denon DCD-590, \$ 250 list. Onkyo DX-703, \$ 230. Sony CDP-497, \$ 220. Yamaha CDX-560, \$ 249.

The four we recommend are full-featured, single-play models. Each delivered superb sound.

The players take standard CDs as well as the smaller three-inch CDs (the 45 rpm record redux). All come with a remote control, and all let you program the selections (tracks) you want to hear, or repeat one track or a complete disc. Every model but the Denon lets you play tracks in random order. The Onkyo and the Sony have a "track delete" feature that skips any track you wish, even in random play. The Sony helps you choose what to skip by scanning the disc and playing a snippet from each track. Other noteworthy features include :

\* A keypad on both the player and the remote control that lets you select the tracks you want to hear.

\* A calendar-type display showing the number of tracks left to be played.

\* A headphone jack.

\* Automatic start with a timer.

Like most CD players, these have features designed to make it easy to copy a CD onto cassette tape. One feature helps ensure that you won't try to record more music than a tape can hold. Typically, you push a button on the CD player to show the cassette's playing time—60 or 90 minutes, say; the player will only play enough selections to fit on one side of the tape, then pause. The Denon, less sophisticated, halves the CD's playing time and pauses automatically after taping the first half.

To set the proper loudness for taping, the Sony can find and repeatedly play the peak musical passage in a given selection. The Onkyo boasts a fiber-optical digital output jack for connection to a digital audio tape

deck or digital compact cassette deck. With the Denon player connected to a Denon deck, you can synchronize player and deck for taping by hitting just one button.

### CompuServe상에서의 찾아보기(Navigation)

Consumer Reports 데이터베이스의 접속은 몇가지 방법을 이용할 수 있다. 먼저 CompuServe의 Top Menu에서 6번 항목 "Electronic Mail/Shopping"을 선택하면 BASIC SHOPPING SERVICES와 EXTENDED SHOPPING SERVICES로 구분되는데 Consumer Reports는 BASIC SERVICES에서 stem

5를 선택한다. 또다른 방법으로는 컴퓨서브 주 메뉴의 10번 Reference 프롬프트에서 Go Consumer를 입력하면 곧바로 Consumer Report 데이터베이스에 연결된다.

컴퓨서브 초기화면에서 소비자 정보로 곧장 가기 위해 Go consumer를 입력한다.

CompuServe

TOP

1. Access Basic Services
2. Member Assistance (FREE)
3. Communications/Bulletin Bds.
4. News/Weather/Sports
5. Travel
6. The Electronic Mail/Shopping
7. Money Matters/Markets
8. Entertainment/Games
9. Hobbies/Lifestyles/Education
10. Reference
11. Computers/Technology
12. Business/Other Interests

Enter choice number ! go consumer

소비자 정보로 들어가면 다음의 화면이 나타나고, 그중에서 원하는 분야를 선택한다.

Consumer Reports

CONSUM

CONSUMER REPORTS

All Consumer Reports materials are (c) copyright 1986-1993  
Consumer Union of US, Inc. All rights reserved.

1. How to Use Consumer Reports
2. Appliances
3. Automobiles
4. Electronics/cameras
5. Home
6. Index to Consumer Reports Articles
7. What's New on Consumer Reports
8. About Consumers' Union

Enter choice!