

본 조사는 대한민국에서 사용되고 있는 보안 프로그램에 대한 인식 조사를 목표로 합니다. 설문은 아래 두 파트로 이루어져 있습니다.

- Part 1: 응답자들의 지식과 이해에 관한 질문
- Part 2: 은행 및 정부 서비스 이용에 요구되는 보안 프로그램에 대한 인식도 조사

기본 질문

Q1. 성별

- (1) 남자
- (2) 여자

Q2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까? 출생연도를 입력해 주십시오.

Part 1. 설문 응답자들의 지식과 이해에 관한 질문

본 조사에서 말하는 “**보안 프로그램**”은 아래 국내 온라인(웹사이트) 서비스들을 이용할 시 PC에 설치가 요구되는 보안 프로그램을 의미합니다.

- 은행: 본 연구는 PC에 설치되는 보안 프로그램에 대한 연구이므로 PC 기반 서비스를 제공하지 않는 인터넷 전문은행 (케이뱅크, 카카오뱅크, 토스뱅크)은 제외합니다.
- 정부 서비스: 공공서비스를 말하며 쉬운 예시로 홈택스, 민원24 등이 있습니다.

또한 본 조사에서 말하는 “**보안 프로그램**”에는 공동인증서(구 공인인증서)를 이용 시 설치가 요구되는 프로그램들을 포함합니다.

응답자들의 이해를 돕기 위한 “**보안 프로그램**”의 예시는 위 서비스들에서 사용되는 방화벽, 키보드 해킹 방지, PC 정보 수집 프로그램들과 공동인증서 관리 프로그램이 있습니다.

Q3. 본 연구에 포함되지 않는 은행을 세가지 골라주세요. (위 설명을 잘 읽고 응답해주세요.)

- (1) 케이뱅크
- (2) 국민은행
- (3) 카카오뱅크
- (4) 농협은행
- (5) 토스뱅크
- (6) KEB 하나은행
- (7) 신한은행

Q4. 다음 중 본 설문에서 의미하는 보안 프로그램에 대한 설명 중 아닌 것을 골라주세요. (위 설명문을 잘 읽고 답변해주세요.)

- (1) 본 설문의 보안 프로그램은 스마트폰에 설치되는 인증 어플리케이션을 포함합니다.
- (2) 본 설문의 보안 프로그램은 공동인증서 프로그램을 포함합니다.
- (3) 본 설문의 보안 프로그램의 예시는 은행 및 정부 서비스에서 사용되는 방화벽, 키보드 해킹 방지, PC 정보 수집 프로그램들과 공동인증서 관리 프로그램이 있습니다.

니다.

(4) 본 설문외 보안 프로그램은 은행 서비스 이용 시 설치합니다.

Part 2: 은행 및 정부 서비스 이용에 요구되는 보안 프로그램에 대한 인식도 조사

Q5. 은행 및 정부 서비스를 온라인에서 PC를 통해 이용해보신 경험이 있으신가요?

- (1) 은행과 정부 서비스 모두 경험
- (2) 은행 서비스만 경험
- (3) 정부서비스만 경험
- (4) 경험해 본 적 없다

Q6. 실제 이용 중인 은행들을 모두 선택해주세요. (Q5에 (1), (2) 응답자만)

- (1) KEB 하나은행
- (2) SC 제일은행
- (3) 국민은행
- (4) 신한은행
- (5) 외환은행
- (6) 우리은행
- (7) 한국시티은행
- (8) 경남은행
- (9) 광주은행
- (10) 대구은행
- (11) 부산은행
- (12) 전북은행
- (13) 제주은행
- (14) 기업은행
- (15) 농협
- (16) 수협
- (17) 한국산업은행
- (18) 한국수출입은행
- (19) 기타

Q7. 은행 서비스를 이용하기 위해 보안 프로그램을 설치해보신 경험이 있으신가요?

- (1) 예
- (2) 아니오
- (3) 기억이 나지 않는다

Q8. 은행 서비스를 이용할 때 얼마나 자주 보안 프로그램의 설치 및 이용을 강제한다고 생각하시나요?

- (1) 전혀 강제하지 않는다.
- (2) 거의 강제하지 않는다.
- (3) 가끔 강제한다.
- (4) 자주 강제한다
- (5) 항상 강제한다.

Q9. 정부 서비스를 이용하기 위해 보안 프로그램을 설치해보신 경험이 있으신가요?

- (1) 예
- (2) 아니오
- (3) 기억이 나지 않는다

Q10. 정부 서비스를 이용할 때 얼마나 자주 보안 프로그램의 설치 및 이용을 강제한다고 생각하시나요?

- (1) 전혀 강제하지 않는다.
- (2) 거의 강제하지 않는다.
- (3) 가끔 강제한다.
- (4) 자주 강제한다
- (5) 항상 강제한다.

Q11. 보안 프로그램이 실질적으로 보안에 도움이 된다고 생각하시나요?

- (1) 전혀 도움이 되지 않는다고 생각한다.
- (2) 별로 도움이 되지 않는다고 생각한다.

- (3) 보통이다.
- (4) 어느 정도 도움이 된다고 생각한다.
- (5) 매우 도움이 된다고 생각한다.

Q12. 보안 프로그램이 강제되지 않는 경우에도 보안 프로그램 설치 후 서비스를 이용하실 생각이 있으신가요?

- (1) 네
- (2) 아니오

Q13. 보안 프로그램들이 제공하는 기능들(동작) 중 아시는 내용이 있으시면 기술해주세요.

- (1) 알고 있는 보안 프로그램들이 제공하는 기능들(동작) 직접입력: ()
- (2) 모르겠다.

Q14. 보안 프로그램이 언제 동작한다고 생각하시나요?

- (1) 항상
- (2) 은행 및 정부 사이트 접속 시
- (3) 위 사이트 접속 후 특정 기능 사용 시
- (4) 모르겠다

Q15. 보안 프로그램 삭제 시 어떻게 삭제하시나요?

- (1) Windows 기능 (제어판의 프로그램 제거 또는 변경)을 이용해 삭제
- (2) 해당 보안 프로그램의 삭제 프로그램 (Uninstaller)를 이용해 삭제
- (3) 외부 프로그램 (예: 구라제거기)을 이용해 삭제
- (4) 보안 프로그램이 설치된 폴더를 찾아 폴더를 삭제
- (5) 삭제한 경험 없음
- (6) 기억나지 않음
- (7) 기타: (직접 입력)