2003년08월10일년 소비자전문상담사 2급 필기시험 기출문제 답안

【1과목 : 25문제】 소비자상담 및 피해구제	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	③	③	②	③	①	④	①	③	③	④
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	②	②	②	④	③	④	③	④	④	③
	21	22	23	24	25					
	②	④	②	③	③					

【2과목 : 25문제】 소비자 관련법	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
	③	②	③	①	④	②	④	④	③	②
	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
	①	④	③	①	④	②	①	②	①	③
	46	47	48	49	50					
	②	①	①	①	②					

【3과목 : 25문제】 소비자 교육 및 정보제공	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	①	②	①	④	③	②	④	④	④	④
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
	④	②	③	③	①	②	①	①	④	③
	71	72	73	74	75					
	②	①	①	①	④					

【4과목 : 25문제】 소비자와 시장	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85
	②	②	③	①	④	①	③	③	③	②
	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95
	④	③	④	②	①	①	②	②	②	①
	96	97	98	99	100					
	③	①	②	②	③					

전자문제집 CBT 홈페이지 : https://www.cbtestpro.kr

최신 수정 자료와 해설(오타・오답・규정변경)은 cbtestpro.kr 웹 및 앱에서 확인하세요.

기출문제의 저작권은 출제기관에 있습니다. cbtestpro.kr 및 관련 앱에서는 편집 및 재구성 작업만 하였음을 밝힙니다.

CBT 기출문제

전자문제집 CBT

빠르고 효과적으로 배워 시험 합격을 노려라!

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

【1과목】 소비자상담 및 피해구제 (25문제)

1. 소비자단체의 소비자상담 역할로 알맞은 것은?

① 구매선택 관련 정보만을 제공해준다.

② 개별소비자와의 개별상담은 하지 않는다.

③ 합리적 소비생활을 영위하기 위해 필요한 교육을 한다.

④ 문제 발생시 기업의 입장에서 적극적으로 처리방안을 찾는다.

2. 고객만족의 전반적인 수준을 하나의 수치로 표현하여, 서비스 개선여부의 모니터와 직원을 동기화 시키는데 매우 유용한 것은 무엇인가?

① 고객우선순위

② 성과프로필

③ 고객만족지수

④ 성과매트릭스

3. 우리 나라 소비자단체들의 활동 중 가장 비중이 큰 것은?

① 소비자교육

② 소비자상담과 피해구제

③ 출판물 발간 및 홍보활동

④ 소비자정책연구 및 제안활동

4. 파라수라만(Parasuraman), 자이트말(Valarie Zeithmal), 베리(Leonard Berry)는 서비스품질 모형연구에서 서비스제공 시 문제를 일으킬 수 있는 원인을 다섯가지 갭(gap)으로 설명하였다. 다음 중 서비스를 제공하기 위해 설계된 서비스 시스템과 실제로 제공된 서비스와의 차이로 인해 발생하는 갭은?

① 조사갭

② 계획 및 설계 갭

③ 실행 갭

④ 커뮤니케이션 갭

5. 기업의 소비자전담부서가 하는 기능 중 인바운드(in-bound)에 해당하는 것은?

① 고객불만에 대한 수렴, 조정, 조치활동

② 자사고객을 상대로 한 각종 설문조사

③ 자사상품을 사용중인 고객에게 향후 미래에 있어 재구매 의향 조사

④ 거래고객에게 전화하여 감사의 마음을 전달하고 불편사항을 접수하여 조치

6. 정액감가상각에 의한 현금보상액을 산정하기 위해 필요한 정보에 해당하지 않는 것은?

① 구입가격

② 내용년수

③ 사용년수

④ 품질보증기간

7. 인터넷 상담이 전화상담에 비하여 장점이라고 할 수 있는 것은?

① 인터넷 상담에서는 데이터베이스화된 프로그램을 통하여 24시간 상담서비스가 가능하다.

② 인터넷 상담에서는 문자를 사용하게 되므로 의사소통이 원활하다.

③ 인터넷 상담에서는 우선 소비자와 신뢰관계를 형성해야 하므로 바람직하다.

④ 인터넷 상담에서는 상담요청자의 익명성이 보장되므로 무책임하게 행동해도 무방하다.

8. 다음 중 구매 후 상담이 아닌 것은?

① 신혼여행 중 여행지에서의 쇼핑강요에 대한 손해배상 청구

② 변호사의 불성실 변론으로 인한 손해의 보상요구

③ 상품의 제조에 관한 기술, 노하우 등에 관한 정보요청

④ 세탁소에서 드라이한 후 의류에 손상이 발생한 경우의 보상요구

9. 한국소비자보호원의 피해구제 대상이 아닌 것은?

① 금융기관의 부당행위로 인한 피해

② 병원에서 발생한 의료사고

③ 국가가 제공한 서비스로 인한 피해

④ 변호사와 의뢰인간의 분쟁

10. 할인판매된 제품에 대한 보상기준으로 옳지 않은 것은?

① 교환은 동일제품으로 한다.

② 동일제품 교환이 불가능할 때는 동종의 유사제품으로 한다.

③ 소비자가 동종의 유사제품 교환을 원하지 않을 때는 환급한다.

④ 환급은 할인여부와 관계없이 환급하는 시점의 가격으로 환급한다.

11. 품질보증기간에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 품질보증기간은 사업자가 품질보증서에 표시한 기간으로 한다.

② 중고품은 품질보증기간을 정할 수 없다.

③ 품질보증기간은 소비자가 물품을 구입한 날로부터 기산한다.

④ 품질보증기간이 정해지지 않은 경우에는 1년으로 본다.

12. 자동차 엔진의 품질보증기간은 3년 또는 주행거리 6만km이다. 다음 중 품질보증을 받을 수 있는 경우는?

① 7만km 주행 후 엔진을 새로 교환하여 새로 2만km 주행한 차량

② 구입 1년 내에 엔진결함으로 신차로 교환하여 5만 km 주행한 차량

③ 차량 구입한지 4년 되었으나 주행거리가 3만km인 차량

④ 차량 구입한지 1년 되었으나 주행거리가 7만km인 차량

13. 소비자상담에서 고객과 의사소통을 잘하기 위해서는 우선 잘 듣고 이해해야 한다. 다음 중 효과적인 듣기기술 방법에 해당하는 것은?

① 고객의 말을 상담자의 경험과 연결지어 이해하기

② 고객이 말한 것을 상담자가 다시 한 번 명료화하기

③ 고객이 객관적으로 말하는 내용만 걸러서 듣기

④ 고객의 말에 대한 대답을 미리 준비하면서 듣기

14. 다음과 같은 응대기법은 소비자의 어떤 욕구를 충족시키기 위한 것인가?

> 손님께서 얼마나 실망하셨을지 잘 알겠습니다. 그때 어떤 느낌을 갖게 되셨는지 이야기하고 싶은데요. 손님의 요구가 무리한 것은 아니군요.

① 존경을 받고자 하는 욕구

② 적시에 신속한 서비스를 받고자 하는 욕구

③ 공평하게 대접받고자 하는 욕구

④ 자신의 문제에 대해 공감해주기를 바라는 욕구

15. 소비자와 상담시 전문용어를 사용하는 것이 가장 효과적인 경우는?

① 오만하고 자존심이 강한 소비자를 설득할 때

② 화난 소비자의 감정상태를 가라앉혀야 할 때

③ 소비자와 기업의 입장을 중재하는 입장에 있을 때

④ 장황하게 말하는 수다스러운 소비자를 상대할 때

16. 우리 나라의 소비자피해보상규정에 포함되어 있지 않는 항목은?

① 품질보증기간에 관한 사항

② 부품보유기간에 관한 사항

③ 보상기준에 관한 사항

④ 피해액의 산정과 구제요청기한에 관한 사항

17. 우리 나라 소비자피해보상규정에 따르면 자동차회사가 해당업체의 부품을 보유하고 있어야 하는 의무기간은 몇 년인가? (단 성능· 품질상 하자가 없는 범위내에서 유사부품 사용가능)

① 3년

② 5년

③ 8년

④ 10년

18. 기업의 소비자상담실이 소비자단체와 다른 점은?

① 소비자 불만처리 및 피해구제를 한다.

② 소비자의 다양한 욕구를 파악한다.

③ 소비자에게 정보제공을 한다.

④ 소비자상담이 마케팅 일환 또는 이윤추구를 목적으로 한다.

19. 구매단계에 있어서 기업의 소비자상담사에게 일반적으로 요구되는 지식이 아닌 것은?

① 취급제품의 장단점과 종류별 가격

② 소비자의 구매행동과 불만시의 행동

③ 취급제품의 주요 수요층과 구매빈도

④ 회사의 재무제표에 대한 상세한 이해

20. 소비자가 자신이 구매선택한 대안에 대해 긍정적인 정보만 얻으려하고 부정적인 정보는 회피하려는 심리와 관련있는 이론은?

① 사회적판단이론

② 균형이론

③ 인지부조화이론

④ 자기지각이론

21. 피해구제시 무리한 보상을 요구하는 소비자에 대한 상담대응으로 부적절한 것은?

① 과거 유사 피해보상사례를 참조하여 설득한다.

② 소송제기가 가장 빠른 해결방안임을 설득한다.

③ 여러 대안을 제시하여 선택하도록 한다.

④ 시간, 장소, 상담자를 바꾸면서 설득해 본다.

22. 소비자단체의 상담 접수시 확인할 내용으로 부적절한 것은?

① 소비자의 인적사항 및 상담내용

② 사업자와의 문제해결 시도여부 및 그 결과

③ 피해사실 주장이 있는 경우 관련 증거

④ 개인정보 공개에 대한 동의 유무

23. 한국소비자보호원의 피해구제 절차에 대해 잘못 설명한 것은?

① 소비자불만을 접수하고 상담한다.

② 소비자피해가 접수되면 분쟁조정위원회에서 사실확인을 한다.

③ 피해구제로 접수된 사건에 대해 소비자와 사업자에게 피해보상 합의를 권고한다.

④ 피해보상에 대해 소비자와 사업자의 합의가 이루어지지 않으면 조정이 요청된다.

24. 전화상담에서 필요한 말하기 기법에 대해 잘못 설명한 것은?

① 전화로 이야기할 때에도 미소를 지으며, 필요한 낱말에 강세를 두어 말한다.

② 소비자가 말하는 속도에 보조를 맞추되, 상담사는 되도록 천천히 말하는 습관을 갖는 것이 좋다.

③ 어조를 과장하여 억양에 변화를 주는 것은 소비자의 집중력을 약화시키므로 바람직하지 않다.

④ 명확한 발음을 하기 위해 큰소리로 반복해서 연습해두는 것이 필요하다.

25. 소비자 피해보상규정에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 소비자와 사업자간에 일어날 수 있는 피해보상에 관한 분쟁을 원활하게 해결하기 위해 1985년 제정되었다.

② 소비자 피해보상규정은 소비자 피해보상에 관한 일반원칙과 품목별 보상기준으로 구성되어 있다.

③ 소비자 피해보상규정과 다른 법령의 보상기준이 일치하지 않으면, 소비자 피해보상규정을 우선적으로 적용한다.

④ 소비자 피해보상규정의 적용을 받는 대상 사업자는 물품의 제조업자· 판매업자· 수입업자는 물론 용역의 제공자까지 포함한다.

【2과목】 소비자 관련법 (25문제)

26. 소비자보호법상 국가는 소비자의 생명· 신체 및 재산상의 위해를 방지하기 위하여 사업자가 지켜야 할 사항의 기준을 정하여야 한다. 다음 중 해당 사항이 아닌 것은?

① 물품 및 용역의 성분· 함량· 구조 등 중요한 내용

② 물품 및 용역의 사용· 이용상의 지시사항이나 경고 또는 표시내용과 방법

③ 물품 및 용역의 공정거래와 관련된 주의사항

④ 기타 위해를 방지하기 위하여 필요하다고 인정되는 사항

27. 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률상 통신판매업자와 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자가 행사할 수 있는 청약철회권에 관한 설명 중 맞는 것은?

① 계약내용에 관한 서면을 교부 받은 날부터 14일이내에 행사해야 한다.

② 서면을 교부받은 때보다 재화 등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화 등의 공급을 받거나 공급이 개시된 날부터 7일이내에 행사하여야 한다.

③ 통신판매업자의 주소 등이 기재되지 아니한 서면을 교부받은 경우 그 주소를 안 날로부터 7일 또는 알수 있었던 날부터 14일이내에 행사하여야 한다.

④ 소비자는 재화등의 내용이 표시· 광고내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 당해 재화를 공급받은 날부터 1월이내에 행사하여야 한다.

28. 민법상 불법행위로 인한 손해배상에 관한 설명으로 맞는 것은?

① 재산적 손해와는 달리 정신적 손해는 손해배상의 대상이 안된다.

② 손해의 배상방법으로는 원상회복을 원칙으로 한다.

③ 명예훼손의 경우에 명예회복에 적당한 처분을 사죄광고의 의미로 확대하여 해석하는 한도에서는 위헌이라는 결정이 있다.

④ 손해배상의 범위를 정함에 있어서는 피해자의 과실을참작하지 않아도 무방하다.

29. 표시·광고의공정화에관한법률상 공정거래위원회가 사업자 등에 대하여 당해 표시·광고행위를 임시 중지할 것을 명할 수 있는데, 이에 관한 설명으로 맞는 것은?

① 소비자 또는 경쟁사업자의 회복하기 어려운 손해가 발생할 우려가 있는 경우 적용된다.

② 표시·광고행위금지에 관한 규정에 위반의 가능성이 있을 때 적용된다.

③ 요건을 갖춘 사업자에 대하여 당해 표시·광고행위를 항구적으로 중지시킨다.

④ 소비자단체와 소비자보호원이외에 어느 기관이나 단체도 임시중지명령을 공정거래위원회에 요청할 수 없다.

30. 약관규제에관한법률상 약관에 관한 설명 중 틀린 것은?

① 대법원은 약관은 단순히 계약의 초안에 불과하기 때문에 구속력을 갖기 위해서는 당사자들이 이를 계약에 편입시켜야 한다는 계약설의 입장을 받아들였다.

② 약관의 조항 중 의미가 명확하지 않으면 고객에게 유리하게 해석하여야 한다.

③ 약관에 의한 거래에 있어서 경우에 따라서는 어떤 사항에 관하여 당사자가 약관조항과는 다른 내용의 합의를 할 수도 있다.

④ 약관에 의한 계약체결에 있어서 약관의 전부나 일부가 무효인 경우에 그 계약의 효력은 이른바 전부무효의 원칙에 따라 처리되어야 한다.

31. 소비자보호법에서 규정하고 있는 내용이 아닌 것은?

① 소비자단체의 업무 및 등록

② 독점규제 및 공정거래

③ 소비자정책심의위원회의 설치·구성·기능

④ 사업자의 의무

32. 전자상거래소비자보호에관한법률상 사업자 또는 통신판매업자에게 금지된 행위로서 최근에 사회적으로 문제되고 있는 스팸메일과 관련된 금지내용은?

① 허위 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위

② 청약철회등을 방해할 목적으로 주소·전화번호·인터넷 도메인 이름 등을 변경 또는 폐지하는 행위

③ 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위

④ 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 모사전송, 컴퓨터 통신 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위

33. 소비자분쟁조정위원회에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 조정위원회는 위원장 1인을 포함한 30인 이내의 위원으로 구성하며, 그중 2인은 상임으로, 그 외는 비상임으로 한다.

② 조정위원회 위원장은 조정위원회 회의를 소집하고 그 의장이 된다.

③ 조정위원회는 필요한 경우 소비자보호원장에게 시험·검사 또는 조사를 요청할 수 있다.

④ 조정위원회 위원이 당해 사건에 관하여 당사자의 대리인으로 관여하였던 경우에도 당해 피해구제청구사건의 심의·의결을 할 수 있다.

34. 전자대리점 갑(甲)은 을(乙)에게 200만원짜리 Computer를 10개월 할부로 판매하였는데, 을(乙)이 할부금을 지불하지 않고 있어 계약을 해제하고자 한다. 이 경우 갑(甲)이 을(乙)에 대하여 계약을 해제하기 전에 이행을 최고하여야 하는 기간은?

① 7일 이상

② 10일 이상

③ 14일 이상

④ 20일 이상

35. 제3자의 채권침해가 불법행위책임을 발생시키기 위한 요건은?

① 가해행위(채권침해행위), 위법성, 손해발생

② 가해행위(채권침해행위), 손해발생, 고의·과실, 위법성

③ 가해행위(채권침해행위), 고의·과실

④ 가해행위(채권침해행위), 고의·과실, 위법성

36. 민법상 민사상 거래에서 권리를 일정 기간동안 행사하지 않은 자에게 그 권리를 소멸함으로써 사회질서의 안정을 도모하는 제도는?

① 소멸시효

② 기간만료

③ 공소시효

④ 제척기간

37. 방문판매등에관한법률에 대한 내용으로 틀린 것은?

① 방문판매자 등은 계약을 체결하기 전에 소비자가 계약의 내용을 이해할 수 있도록 일정사항을 설명하여야 한다.

② 계약을 체결할 때에는 일정사항을 기재한 계약서를 소비자에게 교부하여야 한다.

③ 전화권유판매에 관한 계약서의 경우에는 소비자의 동의를 얻어 당해 계약의 내용을 모사전송이나 전자문서로 송부하는 것으로 갈음할 수 있다.

④ 미성년자와 계약을 체결하고자 하는 경우에는 민법이 적용되기 때문에 방문판매등에관한법률에서는 따로 법정대리인 동의 등에 대한 별도의 규정을 두고 있지 않다.

38. 방문판매등에관한법률에서 방문판매자등의 금지행위에 해당되지 않은 것은?

① 과장된 사실을 알리거나 기만적인 방법을 사용하여 거래하는 행위

② 휴업기간 또는 영업정지기간 중에도 청약철회업무를 계속하는 행위

③ 방문판매원에게 다른 방문판매원을 모집하도록 의무를 지게 하는 행위

④ 청약철회를 방해할 목적으로 주소· 전화번호 등을 변경하는 행위

39. 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률에 의할 때 전자상거래에서 소비자가 사업자의 신원 등을 쉽게 알 수 있도록 사이버몰의 운영자가 사이버몰에 표시하여야 할 사항이 아닌 것은?

① 상호 및 대표자의 주민등록번호

② 사업자등록번호

③ 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소 포함)

④ 사이버몰의 이용약관

40. 소비자보호법상 소비자의 개념 및 범위에 관한 설명 중 틀린 것은?

① 자기가 생산한 물품이나 용역을 자기 스스로 사용하는 경우에는 소비자의 개념에 포함되지 않는다.

② 법규상으로는 최종소비자뿐만 아니라 일부 생산자도 포함시키고 있다.

③ 사업자가 제공하는 물품을 생산활동을 위하여 사용 또는 이용하는 자로서 제공된 물품을 최종적으로 사용하는 자는 포함되나, 다만 제공된 물품을 재료나 중간재 및 자본재로 사용하는 자는 제외한다.

④ 소비자의 범위에 대해서는 특별한 제한이 없다.

41. 표시· 광고의공정화에관한법률상 부당한 표시· 광고행위의 유형 중 사실을 은폐하거나 축소하는 등의 방법으로 표시광고하는 경우에 해당하는 유형은?

① 허위과장 표시광고

② 기만적인 표시광고

③ 부당비교 표시광고

④ 비방적인 표시광고

42. 소비자보호법상 소비자단체에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 소비자단체의 설립에 대하여 등록주의를 취하고 있다

② 소비자단체는 소비자피해 및 불만처리를 위하여 당사자간 합의를 권고할 수 있다.

③ 국가는 등록된 소비자단체에 보조금을 지급할 수 있다.

④ 소비자단체의 업무결과에 대한 공표는 일정한 제한을 하고 있다.

43. 할부거래에관한법률상 할부거래에 있어서 손해배상청구권에 관한 설명 중 틀린 것은?

① 매도인이 할부금 지급의무의 불이행을 이유로 매수인에게 청구하는 손해배상액은 지연된 할부금에 대통령령이 정한 이율을 곱하여 산정한 금액에 상당하는 지연손해금을 초과하지 못한다.

② 매도인이 계약을 해제한 경우에는 매수인에게 청구하는 손해배상액은 법정금액과 지연손해금의 합계액을 초과할 수 있다.

③ 매도인은 손해배상액의 예정, 위약금 기타 명칭· 형식 여하를 불구하고 할부거래에관한법률에서 정하고 있는 매도인의 손해배상청구금액의 제한규정을 초과하여 손해배상을 청구할 수 없다.

④ 매도인은 손해배상을 청구함에 있어 입은 손해가 최소화되도록 신의에 좇아 성실히 하여야 한다.

44. 약관의 의의에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 구체적인 거래에서 당사자 쌍방이 개별적으로 합의한 내용은 약관이 아니다.

② 약관은 해당 명칭과 조문을 갖고 있어야 한다.

③ 단일 또는 소수의 특정계약을 위해 준비된 것도 약관에 해당한다.

④ 약관은 계약의 당사자가 작성한 것이어야 한다.

45. 제조물책임법의 적용대상인 제조물에 해당하지 않는 것은?

① 자동차

② TV 부품

③ 아파트

④ 아파트 승강기

46. 민법상 하자담보책임의 요건과 효과에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 하자담보책임을 묻기 위해서는 매수인이 선의· 무과실이어야 한다.

② 하자담보책임은 매수인이 그 사실을 안 날로부터 3년내에 행사하여야 한다.

③ 목적물의 하자로 계약의 목적을 달성할 수 없는 때에는 계약을 해제할 수 있다.

④ 목적물의 하자가 계약의 목적을 달성할 수 없는 때가 아닌 한 매수인은 손해배상만을 청구할 수 있다.

47. 근대 민법의 기본원리인 3대 원칙이 아닌 것은?

① 공공복리의 원칙

② 사적 재산권 존중의 원칙

③ 사적 자치의 원칙

④ 과실책임의 원칙

48. 불공정한 약관조항을 계약의 내용으로 사용하는 사업자에 대하여 당해 약관조항의 삭제· 수정 등 시정에 필요한 조치를 권고할 수 있는 기관은?

① 공정거래위원회

② 재정경제부

③ 금융감독원

④ 한국소비자보호원

49. 표시· 광고의공정화에관한법률상 사업자가 부당한 표시·광고행위를 하는 때에 공정거래위원회가 명할 수 있는 시정조치가 아닌 것은?

① 당해 위반행위를 정한 정관의 변경

② 당해 위반행위의 중지

③ 법위반사실의 공표

④ 정정광고

50. 할부거래에관한법률의 내용에 관한 설명 중 맞는 것은?

① 할부거래에관한법률은 할부거래시 사업자의 할부금에 대한 안전한 채권을 확보하기 위한 법률이다.

② 충동구매에 의한 소비자피해를 방지하기 위하여 청약철회권을 두고 있다.

③ 매도인· 매수인의 할부금 지급의무 불이행을 이유로 할부계약을 해제하고자 할 때 해제하기 전에 20일 이상의 기간을 정하여 매수인에게 그 이행을 최고하여 야 한다.

④ 매도인의 손해배상 청구금액은 제한되지 않는다.

【3과목】 소비자 교육 및 정보제공 (25문제)

51. 노인 소비자교육시 주의사항으로 맞지 않는 것은?

① 학습에 필요한 시간을 짧게 잡아야 한다.

② 시각과 청각매체를 함께 이용하여야 한다.

③ 학습자의 참여를 권장하는 것이 필요하다.

④ 제시되는 예는 일상경험에 근거한 것이 좋다.

52. 인터넷에서 소비자정보를 검색하기 위하여 검색엔진을 활용할 때 적합한 방법이 아닌 것은?

① 검색옵션을 확인한다.

② 가능하면 짧은 키워드를 사용한다.

③ 다양한 부가서비스를 활용한다.

④ 전문검색엔진을 이용한다.

53. 다음의 소비자교육 형태 중에서 가장 단계적이고 체계적으로 실시할 수 있고, 교육의 사회적 형평성도 살릴 수 있는 것은?

① 학교소비자교육

② 가정소비자교육

③ 소비자단체의 소비자교육

④ 한국소비자보호원의 소비자교육

54. 소비자가 인터넷을 이용한 전자상거래시 주의사항 중 잘못된 것은?

① 광고내용을 확실히 이해한다.

② 믿을 수 있는 기업과 거래한다.

③ 신용정보를 제공할 때는 신중히 한다.

④ 대금결제는 신용카드보다는 현금을 이용한다.

55. 제품 팸플릿 제작시 주의해야 할 사항으로 맞는 것은?

① 제품소개를 위한 단순한 정보로 구성한다.
② 다른 제품과 차별화될 수 있도록 평이한 용어보다 전문적인 용어를 사용하는 것이 좋다.
③ 제품의 속성에 관한 정보와 함께 가격에 관한 정보를 포함시키는 것이 좋다.
④ 넓은 범위의 많은 소비자에게 보다는 숫자가 적더라도 중요한 고객에게 전해지는 것이 좋다.

56. 소비자정보의 각 단위시스템이 연결되어야 하는 연계시스템은?

① 성과분석시스템
② 경영정보시스템
③ 고객콜센터시스템
④ 고객정보관리시스템

57. 소비자정보의 유용성을 평가하는 요소로서 가장 적합하지 않은 것은?

① 정보의 적시성(timeliness)
② 정보의 정확성(intelligibility)
③ 정보의 적합성(suitability)
④ 정보의 독특성(uniqueness)

58. 소비자정보제공의 내용을 선택, 재무관리, 구매법, 소비자시민성의 4대 영역으로 구분할 때 소비자권리와 책임, 환경 및 제품안전문제는 어디에 속하는가?

① 선택 영역
② 구매법 영역
③ 재무관리 영역
④ 소비자시민성 영역

59. 소비자정보시스템이 필요한 이유로 적당하지 않은 것은?

① 데이터베이스 마케팅 시대가 도래하였기 때문이다.
② 정보시스템 중심의 경영으로 변화하고 있기 때문이다
③ 온라인 마케팅과 인터넷 마케팅이 도입되었기 때문이다.
④ 일대일 마케팅과 기업중심 마케팅이 강화되었기 때문이다.

60. 성인소비자교육의 원리와 거리가 먼 것은?

① 자발학습의 원리
② 상호학습의 원리
③ 현실성의 원리
④ 지시적 학습의 원리

61. 다음 중 구매의사결정을 위한 대체안의 평가과정에서 가장 필요한 소비자 정보 내용은?

① 대체안의 존재에 관한 정보
② 판매점과 가격에 관한 정보
③ 사용방법 및 관리방법에 관한 정보
④ 각 상표의 특징 및 장단점에 관한 정보

62. 지나치게 구매에 이끌리어 필요하지도 않은 구매를 한 후 불안감과 죄책감을 느끼는 소비자 유형은?

① 충동구매 성향 소비자
② 중독구매 성향 소비자
③ 과시소비 성향 소비자
④ 정서적 소비자

63. 소비자교육 프로그램의 실행방법을 선정할 때 고려해야 될 원리가 아닌 것은?

① 다양성의 원리 : 내용과 대상에 따라 다양한 방법 적용
② 적절성과 효율성의 원리 : 시간적, 경제적으로 적절하고 효율적인 방법 선정
③ 최적성의 원리 : 대다수의 소비자들에게 적은 비용으로 시행할 수 있는 방법 선정
④ 현실성의 원리 : 지역과 시대상황, 문화적 현실에 맞는 방법 선정

64. 기업에서 소비자정보를 활용하는 방법 중에서 최근에 고객이 구매한 것은 미래에 구매할 것에 영향을 미친다고 보는 고객 데이터베이스 관리 시스템은?

① R-F-M 공식
② 연결판매
③ 확장된 R-F-M 시스템
④ 고객접점 시스템

Download on the App Store 전자문제집 CBT(App Store) :[다운로드]
GET IT ON Google Play 전자문제집 CBT(Google Play) :[다운로드]

65. 다음 중 소비자교육 프로그램의 평가기준으로 가장 적합하지 않은 것은?

① 얼마나 많은 소비자가 참여했는가?

② 내용이 참신하면서도 실용적이었는가?

③ 교육내용이 피교육자에게 잘 전달되었는가?

④ 프로그램이 피교육자의 수준에 적합했는가?

66. 전문가의 직관이나 판단이 미래의 사건 또는 사건의 발생 가능성을 예측하는데 효과가 있다는 점을 인식하고 소비자교육의 요구를 파악하기 위하여 많이 이용하는 방법은?

① 결정적 사건 접근법

② 델파이법(Delphi method)

③ 참여관찰

④ 사례조사

67. 소비자 권리와 이에 대한 기업의 대소비자 책임이 가장 올바르게 짝지워진 것은?

① 알권리와 사용설명서의 알기쉬운 표현

② 선택할 권리와 애프터서비스

③ 의견을 반영할 권리와 제조물책임 수행

④ 의사반영의 권리와 에너지 효율표시

68. 소비자주권을 설명한 내용으로서 맞는 것은?

① 시장경제에서 최종적 의사결정권이 소비자에게 있다는 것을 의미한다.

② 경제적 개념이기보다는 법률적 개념이다.

③ 소비생활을 함에 있어서 선택권의 자유가 보장되는 것을 의미한다.

④ 경제적· 법률적 개념이기보다는 윤리적 개념이다.

69. 소비자정보가 유용성을 갖기 위한 요건들로 짝지워지지 않은 것은?

① 관련성 - 적시성

② 정확성 - 적시성

③ 검증가능성 - 최신성

④ 진실성 - 암시성

70. 다음은 어떤 소비자들의 특성을 표현한 것인가?

> 준거집단과 대중매체의 영향을 크게 받는 소비자 집단으로서 충동소비, 과시소비, 동조소비 경향이 크며, 생산행위보다는 소비행위를 우선적으로 배우는 단계에 있으나 경제의 주역으로서 역할을 할 수 있도록 소비문화, 환경소비, 권리와 책임 등에 대한 소비자 교육이 요구된다.

① 어린이 소비자

② 성인 소비자

③ 청소년 소비자

④ 노인 소비자

71. 다음 중 IOCU의 소비자교육 5대 원칙에 속하지 않는 것은?

① 비판적 자각

② 개인적 행동

③ 사회적 관심

④ 연대 인식

72. 신규고객 및 기존고객의 정보와 행태, 주문처리, 고객응대처리, DM관리, 구매실적 등의 데이터를 관리하고 분석하는 소비자정보 시스템은?

① 고객정보관리 시스템

② 고객콜센터 시스템

③ 성과분석 시스템

④ 온라인마케팅 시스템

73. 소비자 조사를 위해 사용되는 방법 중에서 소수의 고객을 대상으로 정기적이고 장기적인 관리를 통해 정보를 제공받는 방법은?

① 고객패널

② 포커스그룹

③ 1:1면접

④ 고객 서비스 요원의 핫라인

74. 정보 제공의 새로운 한 형태라 할 수 있는 인터넷 광고의 특징이 아닌 것은?

① 광고 자체가 순간적인 적응성을 가질 수 없다.

② 소비자와 상호작용을 할 수 있다.

③ 광고 빈도나 효과측정이 용이하다.

④ 개인별 광고가 가능하다.

75. 학교 소비자교육의 일반적 목표로 고려하여야 할 차원이 아닌 것은?

① 특정한 소비행위의 의사결정능력 배양을 목표로 하는 구매교육의 차원
② 소비행위의 기저에 있는 소비가치의 형성을 목표로 하는 가치교육의 차원
③ 소비상황의 부당함에 대한 책임과 의무를 목표로 하는 시민의식교육의 차원
④ 사회· 경제적 변화상황에 대한 대처를 목표로 하는 성인 소비자 능력의 교육차원

【4과목】 소비자와 시장 (25문제)

76. 마케팅 믹스를 구성하는 4P의 의미는?

① 가격결정, 인사관리, 제품개발, 유통관리
② 가격결정, 제품개발, 유통관리, 광고활동
③ 가격결정, 구매관리, 제품개발, 유통관리
④ 생산관리, 가격결정, 제품개발, 광고활동

77. 경쟁상태에 따른 시장형태를 결정하는 요인은?

① 제품의 생산량
② 제품의 공급자와 수요자의 수
③ 제품의 거래장소
④ 제품의 종류

78. 다음 중 소비자를 논리적이고 체계적인 의사결정자로 간주하는 행동과학적 관점은?

① 쾌락적· 경험적 관점
② 니코시아 관점
③ 소비자정보처리 관점
④ 하워드-세스 관점

79. 신용카드를 이용한 대금 지급방법의 특성을 바르게 연결한 것은?

① 신용을 이용한 할부구입 - 할부기간이 길어질수록 높은 할부수수료율 적용
② 신용을 이용한 일시금지불 - 지불연기기간에 대한 소정의 이자율 적용
③ 신용을 이용한 할부구입 - 할부가 가능한 기간까지 동일한 할부수수료율 적용
④ 신용을 이용한 일시금 지불 - 최고 1달까지 지불을 연기할 수 있음

80. 소비자가 충분한 시간적 여유가 있고 관여도가 높은 제품을 구매할 때 선택하는 의사결정방식은?

① 상표충성적(brand loyalty) 의사결정방식
② 관성적(inertia) 의사결정방식
③ 제한적(limited) 의사결정방식
④ 복잡한(complex) 의사결정방식

81. 제품수명주기의 단계 중 성숙기의 특징에 해당되는 것은?

① 가격경쟁으로 인해 소비자들은 저렴한 가격에 제품 구매가 가능하다.
② 소비자 기호의 변화로 판매량이 감소한다.
③ 소비자들 사이의 구전효과로 판매성장률이 증가한다.
④ 타 회사의 모방제품이 시장에 진입한다.

82. 소비자 의사결정과정에서 대안평가시 평가기준의 특성이 아닌 것은?

① 평가기준은 제품유형과 소비자가 처한 상황에 따라 달라진다.
② 평가기준은 객관적일 수도 있고 주관적일 수도 있다.
③ 평가기준의 수는 관여도와 상관없이 일정하게 정해져 있다.
④ 평가기준은 제품 구매동기에 따라 다르게 작용한다.

83. 지속가능한 소비의 기본 원칙에 해당되지 않는 것은?

① 사전예방
② 공동책임
③ 소비억제
④ 오염자 부담

84. 준거집단이 소비자의사결정에 미치는 영향으로서 올바른 것은?

① 정보제공적 영향 및 판단지연적 영향
② 판단지연적 영향 및 비교기준적 영향
③ 정보제공적 영향 및 비교기준적 영향
④ 규범제공적 영향 및 판단지연적 영향

85. 유통경로의 4가지 효용이 바르게 표현된 것은?

① 형태, 기관, 장소, 소유권
② 소유권, 장소, 시간, 형태
③ 장소, 전시, 가격인하, 공급창출
④ 시간, 소유권, 가격인하, 형태

86. 소비자 의사결정과정이 바르게 나열된 것은?

① 정보탐색 → 문제인식 → 대안평가 → 구매선택 → 구매 후 평가

② 문제인식 → 대안평가 → 구매선택 → 정보탐색 → 구매 후 평가

③ 정보탐색 → 대안평가 → 문제인식 → 구매선택 → 구매 후 평가

④ 문제인식 → 정보탐색 → 대안평가 → 구매선택 → 구매 후 평가

87. <보기>의 시장형태는 무엇인가?

> 상품의 동질성, 가격수용적 공급자와 수요자, 자원의 완전이동성, 완전정보

① 독점적 경쟁시장

② 과점시장

③ 완전경쟁시장

④ 불완전 경쟁시장

88. 내구재를 구매할 때 고려해야 하는 다음의 예산 요인 중 가장 중요도가 낮은 것은?

① 감가상각비

② 이자율

③ 유지비용

④ 제조회사

89. 다음은 소비자를 기만하는 판매상술의 한 예이다. 어떠한 형태의 상술인가?

> <예>: 장애인들이 직접 그린 카드라고 하면서 주문하지도 않은 카드를 발송한 후 대금을 청구하는 경우

① 홈파티 상술

② 네가티브 옵션 상술

③ 피라미드 상술

④ 미끼광고 상술

90. 제품수명주기가 단축되는 경향이 있다. 이와 관련한 문제점이 아닌 것은?

① 유통단계가 복잡해져 소비자접근성이 떨어진다

② 자원낭비를 초래해 환경문제를 심화시킨다

③ 소비자의사결정의 어려움이 가중된다

④ 소비를 촉진시켜 소비자의 경제적 부담이 늘어난다

91. 소비자의사결정에 영향을 미치는 요인 중 환경적 영향요인끼리만 묶은 것은?

① 문화 - 사회계층

② 소득 - 라이프스타일

③ 가족 - 개성

④ 준거집단 - 연령

92. 소비자정보탐색의 장애요인이 아닌 것은?

① 정보의 공공재적 성격

② 중립적 정보원천의 활성화

③ 소비자정보처리 능력의 한계

④ 정보의 중요성에 대한 인식의 부족

93. 소비자가 시장활동을 할 때 마음속으로 어떤 등급체계가 있는 선호에 따라 일관성 있게 행동을 한다면 그 결과는 소비자에게 가장 큰 이익을 가져온다고 설명하는 개념은?

① 효율성

② 합리성

③ 한계효용론

④ 비효율성

94. 개별 기업의 마케팅 관점이 제품을 판매하는 전략(push strategy)으로부터 잠재 소비자의 욕구 충족 수단인 제품을 생산하고 판매하는 전략(pull strategy)으로 변화하게 된 주요 배경은 무엇인가?

① 제품차별화 현상

② 공급과잉 현상

③ 규격표준화 현상

④ 생산자중심 현상

95. 다음 중 충동구매와 중독구매에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 충동구매란 지나치게 구매에 이끌리고 이러한 욕구를 억제하지 못하는 특성을 가진 구매행동이다.

② 중독구매는 상대적으로 제품 자체에 대한 욕구는 적고 주로 낮은 자아 존중감이나 심리적 긴장해소를 위해 구매한다고 볼 수 있다

③ 중독구매는 보다 더 소비자의 내적 요인에 초점을 두어 접근한다

④ 충동구매는 제품을 보는 순간 깊은 생각 없이 즉각 구매하는 것으로 자극에 의한 구매이며, 이성적인 구매행동이나 습관적인 구매행동과는 대비되는 개념이다

96. 방문판매를 통하여 교육용 교재를 신용카드를 이용하여 3개월 할부로 구매하였으나 이를 철회하고자 할 때 다음 중 맞는 것은?

① 7일 이내 서면으로 해약을 통보하고 신용카드사에 취소 전표를 작성한다.

② 7일이내 신용카드 취소 전표를 작성한다.

③ 10일 이내 서면으로 해약을 통보하고 신용카드 취소 전표를 작성한 뒤 해당 카드사에 이를 확인한다.

④ 신용카드 결제일 이전에 취소 전표를 작성하여 해당 카드사에 이를 확인한다.

97. 소비자들이 효용의 극대화를 추구할 때 일반적으로 고려하지 않고 있는 요소는?

① 소비의 사회적 비용

② 소비의 개인적 비용

③ 기회비용

④ 소비자의 취향

98. 자동차, 가전제품 등과 같이 소비자가 제품을 사용한 후 에만 제품의 품질이나 성능에 관한 정보를 얻을 수 있는 재화유형은?

① 탐색재

② 경험재

③ 신뢰재

④ 정보재

99. 과시소비의 특징이 아닌 것은?

① 원래 의미는 실제로 돈을 많이 가지고 있는 사람이 자신의 부를 과시하는 것을 의미한다.

② 재화와 용역의 사회적 효용 보다 경제적 효용에 의해 더욱 촉진되어지는 현상이다.

③ 베블린이 19세기 미국상류사회의 소비문화를 서술하면서 사용한 용어이다.

④ 우리나라의 경우 고소득층의 과시소비는 일부 하위계층의 모방소비로 이어지는 경향이 있다.

100. 관여도가 높은 제품 구매시 과거의 만족스러웠던 구매 경험에 비추어 동일한 상표를 구매하는 의사결정을 무엇이 라고 하는가?

① 복잡한 의사결정

② 제한적 의사결정

③ 상표애호적 의사결정

④ 관성적 의사결정