2008년07월27일년 소비자전문상담사 2급 필기시험 기출문제 답안

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

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

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

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

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. 소비자단체에 의한 소비자 상담의 역할로 알맞은 것은?

① 구매선택 관련 정보만을 제공해준다.

② 개별소비자와의 개별상담은 하지 않는다.

③ 합리적 소비생활을 영위하기 위해 필요한 교육을 실시한다.

④ 문제 발생시 기업의 입장에서 적극적으로 처리방안을 찾는다.

2. 소비자상담을 상담기관에 따라 분류할 때 소비자피해구제를 위한 궁극적인 방법이자 다른 방법을 위한 해결의 기준으로 제시될 수 있는 상담은?

① 법원에 의한 소비자상담

② 사업가에 의한 소비자상담

③ 소비자단체에 의한 소비자상담

④ 한국소비자원에 의한 소비자상담

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

3. 일반 심리상담과 비교할 때 특히 소비자상담에서 강조되는 특성은?

① 인간적 성장을 위한 노력

② 상담자와 피상담자간의 개방적 신뢰관계

③ 피상담자의 자기이해 및 수용

④ 문제해결을 위한 구체적 행동

4. 미성년자가 법정대리인의 동의 없이 초고속 인터넷 서비스 사용계약을 체결하였을 때 소비자분쟁해결기준에서 정하는 보상기준은?

① 손해배상

② 계약취소

③ 환급

④ 위약금 없이 계약해지

5. 결혼정보업에서 소비자의 귀책사유로 계약해제 및 해지를 한 경우의 보상기준은? (단, 서비스개시 전)

① 가입비 전액 환급

② 가입비의 60% 환급

③ 가입비의 79% 환급

④ 가입비의 80% 환급

6. 소비자와 상담시 전문용어를 사용하는 것이 가장 효과적인 경우는?

① 오만하고 자존심이 강한 소비자를 설득할 때

② 화난 소비자의 감정사애를 가라앉혀야 할 때

③ 소비자와 기업의 입장을 중재하는 입장에 있을 때

④ 장황하게 말하는 수다스러운 소비자를 상대할 때

7. 기업의 소비자상담의 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.

8. 인터넷쇼핑몰에서 계약 해제 및 손해배상을 청구할 수 있는 피해유형에 해당하지 않는 것은?

① 물품이나 용역을 미인도한 경우

② 허위 · 과장광고에 의해 계약을 체결한 경우

③ 지연인도로 당해 물품이나 용역이 본래의 구매목적을 달성하지 못한 경우

④ 지연인도로 인해 불편을 야기한 경우

9. 다음 ( )안에 알맞은 것은?

> 보일러의 품질보증기간은 (A)이고 부품보유기간은 (B)이다.

① A - 3년, B - 6년

② A - 2년, B - 6년

③ A - 3년, B - 7년

④ A - 2년, B - 7년

10. 기업의 소비자 상담결과에 대한 활용으로 부적절한 것은?

① 상담내용을 모든 방문자가 참고하도록 공개

② 잘못된 품질보증서 내용을 정정

③ 고객접점 직원들에 대한 서비스 교육자료로 활용

④ 제품결함 정보를 수집하여 관련 부서에 제공

11. 가전제품과 관련된 소비자분쟁해결기준을 바르게 설명한 것은?

① 품질보증기간 내에 동일한 하자로 3회까지 수리를 받은 후, 동일하자가 다시 발생하면 제품교환 또는 구입가 환급이 가능하다.

② 구입 후 15일 이내에 정상적인 상태에서 발생한 성능이나 기능상의 하자로 중요한 수리를 요하는 경우 제품교환이나 구입가 환급이 가능하다.

③ 품질보증기간 이후에 여러 가지 다른 이유로 총 6회의 수리를 받은 경우도 교환 또는 환급이 가능하다.

④ 품질보증기간 이내에 부품이 없어 수리가 안 되는 경우, 환급은 안되지만 제품교환은 가능하다.

12. 소비자분쟁해결기준의 대상품목 중 공공서비스에 해당하지 않는 것은?

① 전기서비스

② 전화서비스

③ 가스서비스

④ 수도서비스

13. 합리적인 행동스타일을 가진 소비자와 상담할 때 적합한 소비자상담 기술은?

① 표현을 간략하게 하므로, 정보를 이끌어 내기 위해 개방형 질문을 사용한다.

② 개인정보를 주지 않으려고 하므로, 사무적인 대화부터 시작하는 것이 좋다.

③ 빨리 말하므로, 말의 속도와 흥분 정도를 맞추어야 한다.

④ 힘있는 어조를 보이므로, 방어적으로 반응하는 것은 좋지 않다.

14. 소비자가 제품을 구매하기 전에 기업이 제공하여야 할 정보가 아닌 것은?

① 소비자가 원하는 재화와 서비스의 가격 및 판매점에 대한 정보

② 소비자가 과거에 구매한 제품에 대한 소비자불만족에 대한 정보

③ 소비자가 제품과 상표를 파악하는데 사용하는 평가 기준에 대한 정보

④ 소비자의 사용목적과 경제상태에 적합한 대체안의 특성과 장단점에 대한 정보

15. 일반적 소비자분쟁해결기준 중 품질보증기간과 부품보유에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 품질보증기간과 부품보유기간은 해당 사업자가 품질 보증서에 표시한 기간으로 한다.

② 중고물품 등에 대한 품질보증기간은 품목별 분쟁해결 기준에 따른다.

③ 품질보증기간은 소비자가 물품 등을 계약한 날부터 계산한다.

④ 물품 등에 대한 피해의 보상은 물품 등의 소재지나 제공지에서 한다.

16. 다음 ( )안에 각각 알맞은 것은?

> 수리는 지체 없이 하되, 수리가 지체되는 불가피한 사유가 있을 때는 소비자에게 알려야 한다. 소비자가 수리를 의뢰한 날부터 (A)이 지난 후에도 사업자가 수리된 물품 등을 소비자에게 인도 하지 못할 경우 품질 보증기간 이내일 때는 같은 종류의 물품 등으로 교환하되 같은 종류의 물품 등으로 교환이 불가능한 경우에는 환급하고, 품질보증기간이 지났을 때에는 구입가를 기준으로 정액 감가상각한 금액에 100분의 (B)을 더하여 환급한다.

① A - 1개월, B - 10

② A - 2개월, B - 10

③ A - 1개월, B - 20

④ A - 2개월, B - 20

17. 다음에 적합한 상담유형은?

> 소비자문제가 발생하면 언제, 어디서나 상담사와 즉시 상담을 할 수 있어 시간절약과 신속해결의 효과가있다. 그러나 상담사와의 의사소통 오류 및 장애가 생길 수 있으며 복잡한 상담내용일 경우 이해와 설득이 쉽지 않다.

① 문서 상담

② 전화 상담

③ 방문 상담

④ FAX 상담

18. 우리나라 소비자단체들의 소비자상담 활동에서 나타나고 있는 문제점이 아닌 것은?

① 상담정보 축적 및 전산화 부족

② 구매 전 사담 치중

③ 지역중심의 상담 부족

④ 업무수행의 비전문화

19. 소비자가 방문상담을 위해 내방한 경우 소비자가 말하는 것을 효과적으로 경청하기 위한 상담사의 자세로 옳은 것은?

① 상담사의 상체를 뒤쪽으로 젖히고 않음으로써 상담사를 처음 대하는 소비자의 심적 부담을 덜어 준다.

② 소비자의 말에 대해 상담사는 고개를 끄덕여 보임으로써 소비자의 의사가 잘 전달되고 있음을 알린다.

③ 상담사는 다리를 자연스럽고 편안한 자세를 가짐으로써 소비자에게 편안한 분위기를 제공한다.

④ 상담사의 눈은 자연스럽게 소비자의 두 손 부분에 고정함으로써 소비자의 비언어적 의사소통에 집중한다.

20. 소비자상담에 있어서 상담사의 말하기 기법으로 가장 올바른 것은?

① 상담사의 전문성을 드러낼 수 있는 전문용어를 사용하여 소비자의 신뢰를 구축한다.

② 소비자의 요구사항을 받아들이지 못할 경우, 단호하게 '절대 안됩니다'라고 말하도록 한다.

③ 상담사보다 나이가 어린 소비자일 경우, 친근감을 더하기 위해 경어를 쓰지 않는다.

④ 상담사는 소비자와 말하는 속도를 맞추는 것이 중요하며, 가능한 한 천천히 말하도록 한다.

21. 일반적 소비자분쟁해결기준 중 고장난 물품의 수리와 관련된 내용으로 옳은 것은?

① 품질보증기간 동안의 수리에 소요되는 비용은 원칙적으로 사업자가 부담한다.

② 천재지변으로 인한 고장을 수리하는데 소요되는 비용은 사업자가 부담한다.

③ 제조자 및 제조자가 지정한 수리점이 아닌 자가 수리하여 제품이 손상된 경우의 수리 비용은 소비자와 사업자가 공동 부담한다.

④ 유상으로 수리한 경우, 수리한 날로부터 6개월 이내에 수리한 내용과 동일한 고장이 발생한 경우 무상으로 수리한다.

22. 소비자단체서 수행하고 있는 소비자상담의 역할이 아닌 것은?

① 기업에서 제공하는 상품 및 서비스에 대한 소비자의 불이익이나 피해를 구제한다.

② 소비자문제를 여론화사키고 체계적으로 분석하여 소비자 정책에 반영한다.

③ 소비생활 전반에 관한 상담을 통하여 소비생활 향상에 기여한다.

④ 소비자상담을 통해 밝혀진 문제점을 해결하기 위해 관련 법률 및 제도를 개선한다.

23. 다음 중 소비자단체에서 수행하는 소비자상담의 기능은?

① 고객유지 기능

② 재구매 유도 기능

③ 고객이 소리 청취 기능

④ 소비자정책 수립의 가이드라인 제공 기능

24. 기업의 고객만족경영 정착을 위한 실천과제에 해당되지 않는 것은?

① 고객만족경영에 대한 최고경영층의 인식전환과 확고한 의지가 필요하다.

② 고객의 욕구와 불만을 신속하고 정확하게 파악하여 신제품 개발, 서비스개선 등 기업경영 전반에 반영시켜야 한다.

③ 기업내의 자원배분이 판매지향적으로 이루어질 수 있도록 시장조사 등 다양한 방법이 모색되어야 한다.

④ 사고의 전환과 기업문화의 혁신뿐만 아니라 업무수행방식의 혁신이 동시에 진행되어야 한다.

25. 다음 사례의 경우 소비자분쟁해결기준에 의해 받을 수 있는 피해보상액은?

> C씨는 웹디자인을 배우려고 한달에 30만원씩 총 240만원을 웹디자인학원 8개월 과정에 등록하였다. 2일 수강후 수업내용도 생각한 것과 다르고 직장일로 바빠서 수강할 수 가 없어 중도해지하고 잔여 수강비 환불을 요구 하였다. 그러나 학원에서는 수강비는 전혀 반환이 안된다고 한다.

① 0원

② 120원

③ 230원

④ 240원

【2과목】 소비자 관련법 (25문제)

26. 표시 · 광고의 공정화에 관한 법령상 사실을 은폐하거나 축소하는 등의 방법으로 표시 · 광고하는 행위는?

① 허위 · 과장의 표시 · 광고

② 기만적인 표시 · 광고

③ 부당하게 비교하는 표시 · 광고

④ 비방적인 표시 · 광고

27. 소비자기본법상 한국소비자원의 업무가 아닌 것은?

① 소비자의 불만처리 및 피해구제

② 소비자의 권익증진 · 안전 및 능력개발과 관련된 교육 · 홍보 및 방송사업

③ 소비자의 권익증진 및 소비생활의 합리화를 위한 종합적인인 조사 · 연구

④ 소비자의 권익증진 및 소비생활의 향상에 관한 기본적인 정책 심의 · 의결

28. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 전자상거래 또는 통신판매를 행함에 있어서 건전한 거래질서 확립 및 소비자의 보호를 위하여 사업자의 자율적인 준수를 유도하기 위한 “소비자보호지침”을 제정할 수 있는 기관은?

① 지식경제부

② 공정거래위원회

③ 한국소비자원

④ 금융감독원

29. 표시 · 광고의 공정화에 관한 법률상 사업자가 부당한 표시 · 광고행위를 하는 때에 공정거래위원회가 명할 수 있는 시정조치가 아닌 것은?

① 당해 위반행위를 정한 정관의 변경

② 당해 위반행위의 중지

③ 시정명령을 받은 사실의 공표

④ 정정광고

30. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 청약철회에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 통신판매업자와 계약을 체결한 소비자는 계약내용에 관한 서면을 교부받는 날로부터 7일 이내에 당해 계약에 관한 청약철회 등을 할 수 있다.

② 소비자는 재화 등의 내용이 표시 · 광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 당해 재화 등을 공급받을 날로부터 3월 이내에 청약철회 등을 할 수 있다.

③ 청약철회 등을 서면으로 하는 경우에는 그 의사표시가 기재된 서면이 상대방에게 도달한 날에 그 효력이 발생한다.

④ 시간의 경과에 의하여 재판매가 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우에는 청약철회 등을 할 수 없다.

31. 다음 중 계약이 성립하지 않는 경우는?

① 10만원에 팔겠다는 甲의 청약에 대해 乙이 8만원이면 사겠다고 한 경우

② 甲이 乙에게 X제품을 100만원에 팔겠다고 청약하였는데, 甲의 청약이 乙에게 도달하기 전에 乙이 甲에게 X제품을 100만원에 사겠다고 청약한 경우

③ 甲서점에서 신간서적을 보내 오면 그 중에서 필요한 책을 사기로 하고서 乙이 보내 온 책에 이름을 적는 경우

④ 청약과 동시에 보내온 물건을 甲이 소비하거나 사용한 경우

32. 할부거래에 관한 법률상 할부계약에 있어서 매수인의 철회권에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 매수인이 계약에 관한 청약을 철회하려면 정해진 기간이내에 매도인에게 철회의 의사표시가 적힌 서면을 발송하여야 한다.

② 목적물의 성질 또는 계약체결의 형태에 비추어 철회를 인정하는 것이 적당하지 아니한 경우로서 대통령령으로 정하는 것에 대하여는 철회권이 인정되지 아니한다.

③ 매수인에게 책임 있는 사유로 목적물이 멸실 또는 훼손된 경우에는 매수인은 계약에 관한 청약을 철회하지 못한다.

④ 계약서의 교부 사실 및 시기에 관하여 다툼이 있는 경우에는 매수인이 이를 입증하여야 한다.

33. 민법상 계약의 청약과 승낙에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 계약은 청약과 승낙에 이를 철회할 수 있다.

② 계약의 청약은 이를 철회할 수 있다.

③ 승낙의 기간을 정한 계약의 청약은 청약자가 그 기간 내에 승낙의 통지를 받지 못한 때에는 효력이 없다.

④ 격지자 간의 계약은 승낙의 통지를 발송한 때에 성립한다.

34. 다음 중 법률행위의 효력이 무효인 것은?

① 착오에 의한 법률행위

② 사기에 의한 법률행위

③ 반사회질서인 법률행위

④ 행위무능력자가 단독으로 한 법률행위

35. 제조물책임법에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 제조물의 결함에 의한 손해배상책임에 관하여 이 법에 규정된 것을 제외하고는 상법의 규정에 의한다.

② 제조업자가 당해 제조물을 공급하지 아니한 사실을 입증한 경우라도 손해배상책임을 면할 수 없다.

③ 동일한 손해에 대하여 배상할 책임이 있는 자가 2인 이상인 경우에는 연대하여 그 손해를 배상할 책임이 있다.

④ 손해배상의 청구권은 제조업자가 손해를 발생시킨 제조물을 공급한 날부터 5년 이내에 행사하여야 한다.

36. 소비자기본법상 소비자단체에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 물품 등이 거래조건이나 거래방법에 관한 조사 · 분석을 하고 그 결과를 공표할 수 있다.

② 소비자의 불만 및 피해를 처리하기 위한 상담 · 정보 제공 및 당사자 사이의 합의의 권고를 할 수 있다.

③ 국가 또는 지방자치단체는 모든 소비자단체에 대하여 그 업무수행에 필요한 최소한의 보조금을 지급할 의무가 있다.

④ 소비자단체는 업무상 알게 된 정보를 소비자의 권익을 증진하기 위한 목적 이외의 용도에 사용할 수 없다.

37. 방문판매 등에 관한 법률상 방문판매자의 금지행위에 해당하지 않는 것은?

① 재화 등의 판매에 관한 계약의 체결을 강요하는 행위

② 방문판매원에게 다른 방문판매원 등을 모집하도록 의무를 지게하는 행위

③ 청약철회 등이나 계약의 해지를 방해할 목적으로 주소, 전화번호 등을 변경하는 행위

④ 제화 등의 거래에 따른 대금정산을 위해 소비자에 관한 정보를 제3자에게 제공하는 행위

38. 약관의 규제에 관한 법률에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 사업자와 고객이 약관의 내용과 다르게 합의한 사항이 있을 때 약관의 내용이 우선 적용된다.

② 사업자는 계약체결시 약관의 내용을 명시해야 한다.

③ 사업자는 약관의 중요한 내용을 고객에게 설명해야 한다.

④ 약관의 뜻이 명백하지 아니한 경우에는 고객에게 유리하게 해석되어야 한다.

39. 무권대리인 乙이 본인 甲의 부동산을 상대방 丙에게 매도하는 계약을 체결하였다. 이 경우 甲, 乙, 丙 사이에 인정되지 않는 것은?

① 甲의 丙에 대한 철회권

② 丙의 乙에 대한 손해배상청구권

③ 丙의 乙에 대한 계약기행청구권

④ 丙의 甲에 대한 추인 여부의 최고권

40. 소비자기본법상 소비자의 책무에 해당하지 않는 것은?

① 소비자는 사업자 등과 더불어 자유 시장경제를 구성하는 주체임을 인식하여 물품 등을 올바르게 선택하고, 소비자의 기본적 권리를 정당하게 행사하여야 한다.

② 소비자는 스스로의 권익을 증진하기 위하여 필요한 지식과 정보를 습득하도록 노력하여야 한다.

③ 소비자는 소비자단체 및 한국소비자원의 소비자 권익증진과 관련된 업무의 추진에 필요한 자료 및 정보제공 요청에 적극 협력하여야 한다.

④ 소비자는 자주적이고 합리적인 행동과 자원절약적이고 환경친화적인 소비생활을 함으로써 소비생활의 향상과 국민경제의 발전에 적극적인 역할을 다하여야 한다.

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

① 소멸시효
② 기간만료
③ 공소시효
④ 제척기간

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

① 허위 · 과장 또는 기만적인 방법으로 소비자를 유인 또는 거래하는 행위
② 청약철회 등을 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 구매자의 청약에 따라 대금청구서를 먼저 보낸 후 물품을 공급한 행위

43. 할부거레에 관한 법령상 사용에 의하여 그 가치가 현저히 감소될 우려가 있어 매수인의 철회권행사가 제한되는 목적물이 아닌 것은?

① 자동차관리법에 의한 자동차
② 선박법에 의한 선박
③ 세탁기
④ 전기 냉방기

44. 약관의 규제에 관한 법령상 약관의 명시 · 설명의무가 면제되는 업종은?

① 보험업
② 금융업
③ 여객운송업
④ 상품판매업

45. 소비자기본법상 인정되는 소비자의 기본적 권리가 아닌 것은?

① 물품 등을 선택함에 있어서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
② 합리적인 소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
③ 안전하고 쾌적한 소비생활 환경에서 소비할 권리
④ 사업자의 이익 중 일부를 공동으로 향유할 권리

46. 제조물책임법에서 규정하는 결함의 유형이 아닌 것은?

① 설계상의 결함
② 제조상이 결함
③ 표시상의 결함
④ 계약상의 결함

47. 소비자기본법상 소비자단체소송의 허가요건이 아닌 것은?

① 다수 소비자의 권익보호 및 피해예방을 위한 공익상의 필요가 있을 것
② 소송허가 신청 결과에 대해 1회 이상 항고 하였을 것
③ 소제기단체가 사업자에게 소비자권익 침해행위를 금지 · 중지할 것을 서면요청 후 14일이 경과하였을 것
④ 소송허가신청서의 기재사항에 흠결이 없을 것

48. 할부거래에 관한 법률상 매수인의 기한이익이 상실되는 사유로 틀린 것은?

① 매도인이 하자담보책임을 이행하지 아니한 경우
② 생업에 종사하기 위해 외국에 이주하는 경우
③ 외국인과의 결혼 및 연고관계로 인하여 이주하는 경우
④ 할부금을 다음 지급기일까지 연속하여 2회 이상 지급하지 아니하고 그 지급하지 아니한 금액이 할부가격의 10%를 초과하는 경우

49. 방문판매 등에 관한 법률이 적용되는 경우에 해당되는 것은?

① 보험사업자와 보험계약을 체결하기 위한 거래
② 사업자라 하더라도 사실상 소비자와 같은 지위에서 다른 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 경우
③ 개인이 독립된 자격으로 공급하는 재화 등의 거래로서 가공되지 아니한 농산물을 방문판매하는 거래
④ 사업자(다단계판매원이나 사업권유거래의 상대방 제외)가 상행위를 목적으로 재화 등을 구입하는 거래

50. 표시 · 광고의 공정화에 관한 법률상 부당한 표시 · 광고 행위에 해당되지 않는 것은?

① 다른 사업자의 상품에 대한 국가검증기관의 발표내용 중 불리한 사실만을 골라 비방하는 표시 · 광고
② 사실은폐, 축소광고 등의 방법에 의한 표시 · 광고
③ 비교대상 및 기준을 명시하지 아니한 비교하는 표시 · 광고
④ 소비자를 오인시킬 우려는 없으나 일부 사실만을 반복, 강조하는 표시 · 광고

【3과목】 소비자 교육 및 정보제공 (25문제)

51. 고객관계관리(CRM)에서 추구하는 마케팅 기법은?

① 세분화마케팅

② 틈새마케팅

③ 대중마케팅

④ 개별마케팅

52. 다음과 같은 특성을 지닐 가능성이 가장 높은 소비자 유형은?

- 과시 소비성향이 높다.
- 모방소비와 충동구매 성향이 높다.
- 대중매체의 영향에 민감하다.
- 가치관의 혼란으로 합리적 소비의식이 부족하다.

① 아동소비자

② 청소년소비자

③ 성인소비자

④ 노인소비자

53. 청소년을 대상으로 한 소비자 교육의 방법을 결정할 때 고려할 사항으로 틀린 것은?

① 소요시간은 1시간 이내로 하고 1회로 끝내야 한다.

② 교육에 필요한 제반 설비나 연건을 고려한다.

③ 학습자의 학습능력 발달단계를 고려한다.

④ 강의일변도보다 학습자의 참여를 유도한다.

54. 다음 중 소비자 정보의 특징이 아닌 것은?

① 일단 공개된 소비자 정보는 배타성을 갖는다.

② 공급자와 소비자 간에 정보의 비대칭성이 존재한다.

③ 소비자 정보는 사용해도 소진되지 않으므로 반복해서 계속적으로 사용할 수 있다.

④ 소비자의 정보처리능력에 비해 정보량이 지나치게 많으면 의사결정의 효율성이 떨어진다.

55. 종래의 전화상담과 비교해 볼 때 인터넷을 이용하는 온라인상의 소비자 상담사이트의 장점이 아닌 것은?

① 감정적 대응을 자제하고 신중하게 대처할 수 있다.

② 상담의 속도가 빠르다.

③ 상담을 요청하는 데 시간 제한이 없다.

④ 상담내용이 공개될 경우 직접 상담하지 않아도 문제를 해결할 수 있다.

56. 소비자교육 프로그램 평가시 고려되어야 할 요소가 아닌 것은?

① 프로그램 목적

② 프로그램의 진행

③ 프로그램의 구성

④ 프로그램 설계자의 반응

57. 제품사용설명서의 제작원칙에 부합되지 않는 것은?

① 제작자의 입장을 고려한다.

② 제품의 구조와 성능에 대한 이해를 극대화시킨다.

③ 편집과 인쇄의 질을 높여 제품에 대한 이미지를 제고한다.

④ 간결하고 전달력이 뛰어난 그래픽 처리를 한다.

58. 카탈로그의 효과를 높이기 위한 전력이 아닌 것은?

① 회사 및 제품의 소개를 상세히 하여 설득력 있게 만든다.

② 예상고객에게 제품의 기능, 특징, 가격, 디자인 등을 설명하여 판매촉진에 도움을 주도록 한다.

③ 창의적인 내용이 중요하므로, 디자인이나 편집에 심혈을 기울일 필요는 없다.

④ 기업의 방침 및 기업의 제품에 대해 충분히 검토하여 이해를 마친 상태에서 제작되어야 한다.

59. 다음 ( )안에 알맞은 것은?

( )이란 시장경제에서 소비자들의 자유로운 선택이 시장구조를 통해 궁극적으로 생산자들이 어떤 제품을 생산할 것인가를 결정한다는 의미를 갖는다.

① 소비자교육

② 소비자주권

③ 소비자주의

④ 소비자책임

60. 전문가의 진단이나 판단이 미래사건 또는 사건의 발생 가능성들을 예견하는 데 효과적일 수 있다는 인식에 기초한 것으로서 소비자교육의 목적, 관시사항, 잠재적인 요구들의 일치점을 얻기 위해 교육요구분석에 가장 많이 이용되는 방법은?

① 관찰법

② 델파이법

③ 개별적 소개법

④ 결정적 사건 접근법

61. 다음의 특성을 갖는 소비자정보 원천은?

- 공정하고 사실적인 정보임
- 불완전한 정보일 가능성이 높음
- 정보의 최신성이 결여될 가능성이 높음

① 소비자에 의한 정보
② 중립적 매체에 의한 정보
③ 판매원에 의한 정보
④ 광고에 의한 정보

62. 정보가 소비자 정보로서 기능을 다하기 위해서 갖추어야 할 요건 및 그에 대한 설명으로 바르게 연결된 것은?

① 경제성 - 적은 비용으로 정보획득이 가능해야 한다.
② 적시성 - 정보는 사실에 근거한 것으로 정확해야 한다.
③ 의상소통의 명확성 - 정보를 필요로 할 때 획득가능 해야 한다.
④ 신뢰성 - 구매의사결정에 도움이 될 수 있는 최근의 정보이어야 한다.

63. 다음 중 사회적 측면에서 소비자교육의 실시효과로 옳은 것은?

① 생활에 필요한 다양한 기술을 제공하므로 합리적 소비생황을 할 수 있다.
② 소비자만족을 증대시키고 소비자불만과 불평을 감소 시킨다.
③ 소비자가 제한된 자원으로 합리적 구매를 통해 경제적 효용을 극대화 할 수 있다.
④ 소비자와 사업자 사이에 힘의 균형을 이루게 한다.

64. 다음 중 10CU의 소비자교육 5대 원칙에 속하지 않는 것은?

① 비판적 자각
② 개인적 행동
③ 사회적 관심
④ 연대

65. 소비자 교육을 실행할 때 교육방법에 따른 효과를 생각해 시간적, 경제적 최적성을 고려하였다면 이는 무슨 원리를 따른 것인가?

① 현실성의 원리
② 체계성의 원리
③ 다양성의 원리
④ 적절성과 효율성의 원리

66. 소비자의 생활향상을 위한 정보를 제작할 때 검토해야 할 사항이 아닌 것은?

① 소비자에게 제공하려는 정보의 특성을 분석하여 중점적인 정보의 내용과 보조적인 내용을 구분한다.
② 소비자의 흥미를 유발하고 이해에 도움을 줄 수 있는 내용을 선별한다.
③ 내용은 정보를 접하는 소비자의 수준보다 높게 구성되어야 한다.
④ 제공되는 정보는 교육적으로 유용성이 있어야 한다.

67. 소비자교육 프로그램의 평가에 관한 설명으로 맞는 것은?

① 프로그램은 가치판단을 배제하고 경험이나 실증에 의해서 평가하여야 한다.
② 프로그램을 평가할 때에는 수행된 각 활동을 통합하지 않고 분리해야 한다.
③ 프로그램이 평가대상은 현재 교육활동에 대한 것이며, 예방활동은 포함되지 않는다.
④ 프로그램을 평가할 때에는 활동과정에 나타난 다양한 사상이나 상태를 다루어야 한다.

68. 소비자정보의 유용성을 평가하는 요소로서 가장 적합하지 않은 것은?

① 정보의 적시성
② 정보의 정확성
③ 정보의 적합성
④ 정보의 독특성

69. 현대사회의 아동소비자의 특성이 아닌 것은?

① 아동소비자가 쓸 수 있는 자유재량 소비액이 증가 하였다.
② 소비자능력을 향상시킬 수 있는 소비자교육의 기회가 충분하다.
③ 부모의 과잉보호적 태도로 소비욕망을 절제하는 것이 어렵다.
④ 가계구매행위에 직 · 간접적으로 영향력을 행사한다.

70. 소비자 교육 방안 중 학습자를 개별화시켜 학습자 자신에게 맞는 속도록 소비자 능력을 개발시키는 접근 방안은?

① 디킨슨이 제시한 발달적 접근방법
② 에드워즈가 제시한 공공정책 접근방법
③ 허만이 제시한 역사적 접근방법
④ 메이어가 제시한 능력에 기초한 소비자 교육 접근방법

71. 다음은 소비자 정보유형 중 어디에 해당되는가?

> 식품의 경우 유효기간, 제조일자, 가격, 소비자 문제 발생시 연락처 등을, 의류의 경우 가격, 옷의 치수, 옷감의 섬유 성분, 제조년월일 등을 표시하도록 의무화 한다.

① 표시정보
② 약관정보
③ 품질인증 정보
④ 품질비교 정보

72. 소비자교육 내용을 파악하기 위한 소비자교육 요구분석의 단계를 차례대로 옳게 나열한 것은?

> ㉠ 문제의 파악
> ㉡ 성과의 효율성 평가
> ㉢ 해결사항 대안파악
> ㉣ 해결전략의 설정
> ㉤ 실행

① ㉠ → ㉡ → ㉢ → ㉣ → ㉤
② ㉠ → ㉣ → ㉢ → ㉤ → ㉡
③ ㉠ → ㉢ → ㉣ → ㉤ → ㉡
④ ㉠ → ㉣ → ㉡ → ㉢ → ㉤

73. 다음 중 노인소비자의 특성이 아닌 것은?

① 신체기능의 저하에 따른 비효율적 구매
② 경제적 자원의 불충분
③ 준거집단에 따르려는 모방소비
④ 사회환경변화에 대한 낮은 적응력

74. 다음은 소비자 기본 권리 중 무엇을 설명한 것인가?

> 소비자 기존 권리 중 가장 중요한 권리로서 생명·신체상의 위해를 받지 않고 안전한 소비생활을 영위할 권리

① 알 권리
② 안전의 권리
③ 의사를 반영할 권리
④ 선택의 권리

75. 기업에서 소비자와 관련된 기업의 내 · 외부 정보를 분석, 통합하여 고객특성에 기초한 마케팅활동을 계획하고 지원하며 평가하는 과정은?

① 대중마케팅
② 세분화마케팅
③ CRM
④ OLAP

【4과목】 소비자와 시장 (25문제)

76. 베블렌 효과(veblen effect)와 관련이 깊은 소비행동은?

① 충동구매
② 중독구매
③ 과시소비
④ 보상소비

77. 경쟁상태에 따른 시장형태를 결정하는 요인은?

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

78. 효율적 정보탐색에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 가격이 높으면 제품의 질도 좋을 것이라는 믿음은 항상 옳다.
② 정보탐색을 많이 할수록 구매이득이 높아질 것이다.
③ 가계예산에서 차지하는 비중에 따라 정보탐색량이 달라진다.
④ 광고는 제품에 대한 정확한 정보를 가장 잘 알려준다.

79. 상품 사용 후 폐기 과정의 환경친화적 소비자행동이 아닌 것은?

① 유해폐기물을 분리하여 배출한다.
② 재사용 가능한 것은 재사용할 수 있도록 조치한다.
③ 폐자원의 재활용을 위한 수거에 호응한다.
④ 폐기물은 가능한 한 소각하도록 한다.

80. 제품의 수명주기에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 도입기 - 제품의 구매 후 서비스 받기가 용이함
② 성장기 - 판매량과 이익이 증가
③ 성숙기 - 기업의 품질개선전략이 활발
④ 쇠퇴기 - 일반적으로 구매의 최적기

81. 임신 여부를 스스로 진단할 수 있게 하는 “자가임신검진 기구”는 어떤 유형의 소비자 갈등을 해소시켜 구매 동기를 유발하는 제품이라고 할 수 있는가?

① 접근 - 접근 갈등
② 회피 - 회피 갈등
③ 접근 - 회피 갈등
④ 비접근 - 비회피 갈등

82. 다음 중 충동구매에 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.

83. 다음과 같은 특징을 가진 시장형태는?

- 시장내의 기업들 사이에 강한 상호의존성이 존재한다.
- 가격이 경직적이며 비가격적 경쟁이 치열하다.
- 기업들이 가격경쟁은 서로에게 불리하므로 기업간 협조적인 행동을 취하려고 한다.
- 새로운 기업의 시장진입이 어렵다.

① 완전경쟁시장
② 독점적 경쟁시장
③ 과점시장
④ 독점시장

84. 일반유통기관에서 판매촉진수단으로 활용하는 가격정책이 아닌 것은?

① 명품판매
② 세일행사
③ 보상판매
④ 수량할인

85. 소비자 구매의사결정 절차를 바르게 나열한 것은?

① 정보탐색→대안평가→구매→문제인식→구매 후 평가
② 대안평가→문제인식→정보탐색→구매→구매 후 평가
③ 문제인식→대안평가→정보탐색→구매→구매 후 평가
④ 문제인식→정보탐색→대안평가→구매→구매 후 평가

86. 관여도가 높은 제품 구매시 과거의 만족스러웠던 구매 경험에 비추어 동일한 상표를 구매하는 의사결정방식은?

① 복잡한 의사결정
② 제한적 의사결정
③ 상표애호적 의사결정
④ 관성적 의사결정

87. 지속 가능한 소비의 기본 원칙에 해당되지 않는 것은?

① 사전예방
② 공동책임
③ 소비억제
④ 오염자 부담

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

① 사전예방
② 공동책임
③ 소비억제
④ 오염자 부담

89. 기업과 잠재고객 간의 상호작용에 초점을 두며 기업의 메시지에 의거한 소비자태도, 제품탐색과 평가, 구매행위, 피드백의 4단계로 설명되는 소비자행동모델은?

① 하워드 - 셰드 모델
② 니코시아 모델
③ 엥겔 - 블랙웰 모델
④ 커비 모델

90. 소비자의사결정에 영향을 미치는 환경적 요인이 아닌 것은?

① 문화
② 사회계층
③ 준거집단
④ 라이프스타일

91. 소비자가 구매후 부조화를 감소시키기 위한 방안이 아닌 것은?

① 문제의 인식

② 대안의 재평가

③ 새로운 정보탐색

④ 태도의 변화

92. 시장 형태를 결정하는 요인이 아닌 것은?

① 공급자의 수

② 자유로운 진입과 이탈

③ 상품의 가격

④ 상품의 동질성 또는 유사성

93. 다음 중 소비자 구매행동의 유형에서 필요로 하는 특정상품을 구매하기로 계획은 세웠지만 구체적으로 어떤 상표를 구입할 것인지를 결정하지 않고 상점을 방문하여 구매하는 방법은?

① 계획적 구매

② 부분적 계획구매

③ 비계획적 구매

④ 충동구매

94. 소비자는 정보탐색 결과 구매 가능한 선택 대안을 고려한다. 다음 중 대안평가에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 대안평가란 선택안을 비교 · 평가하여 소비자의 욕구에 가장 합치하는 특정 대안을 선택하는 과정을 말한다.

② 소비자 자신의 신념에 따라 대안을 비교 · 평가 할 평가 기준을 선정한다.

③ 대안의 장단점을 비교 · 평가한 후, 각 대안들에 대한 태도가 형성 또는 변경되었다.

④ 특정 대안에 대한 구매의도가 형성되지는 못한다.

95. 다음 중 배달과 외상, 보증, 판매 후 서비스 등을 포함하는 제품 개념은?

① 핵심제품

② 실체제품

③ 증폭제품

④ 전문제품

96. 다음 중 유통의 기능으로 볼 수 없는 것은?

① 거래의 표준화를 제공한다.

② 구매자와 판매자들의 탐색기능을 활성화 시킨다.

③ 상품거래에 필요한 거래횟수를 증가시킨다.

④ 제품의 구색을 갖춘다.

97. 완전경쟁시장의 조건이 아닌 것은?

① 가격수용적 공급자와 수요자

② 자원의 완전 이동성

③ 상품의 이질성

④ 완전정보

98. 다음 중 지속 가능한 소비유형으로 변화시키기 위한 경제적 유인책이 아닌 것은?

① 보조금 지급

② 예치금 환불

③ 환경기준의 설정

④ 차등세금부과제도

99. 소비자의사결정을 설명하는 이론 중 행동주의적 접근과 경제학적 접근의 차이점에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 경제학적 접근과 달리 행동주의적 접근을 여러 개념과 여러 변수를 하나의 이론적 틀로 체계화시킨 모델이다.

② 행동주의적 접근은 경제학적 접근과 달리 소비자의사결정을 설명함에 있어 심리적 측면을 포함하고 있다.

③ 행동주의적 접근은 의사결정과정에 초점을 두고 있고 마케팅 전략 응용에 유용하다.

④ 경제학적 접근은 소비자의 비합리성을 배제하는 행동주의적 접근의 한계를 극복하기 위해 노력한 접근이다.

100. 다음은 무엇에 관한 설명인가?

> 소비자는 광고, 세일판매 등 외부 구매자극에 모두 지각하여 반응하는 것은 아니며, 기업이 끊임없이 제공하는 무한한 정보 중 소비자 자신이 필요로 하는 부분에 대해서만 지각한다.

① 선택적 지각

② 차이 식역

③ 절대 식역

④ 심상효과