2009년07월26일년 소비자전문상담사 2급 필기시험 기출문제 답안

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

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

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

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

① 구매 후 소비자상담의 역할은 기업에서만 행한다.

② 일반적으로 불만처리, 피해구제, 기타 상담으로 구분할 수 있다.

③ 상품선택방법 상담이 대표적인 예이다.

④ 구매 전 상담에 비해 상담건수가 적은 편이다.

2. 소비자만족의 구성요인 중 서비스요인에 해당되는 것은?

① 판매원의 태도와 언행

② 제품의 품질, 기능, 성능

③ 기업의 사회공헌 활동

④ 환경보호 활동

3. 구매 시 소비자상담원의 역할을 소비자측면과 기업측면의 역할로 구분할 때 다음 중 소비자측면에서의 역할은?

① 소비자 의사결정 지원

② 이윤 창출 기여

③ 기존 소비자 유지

④ 새로운 소비자 확보

4. 품목별 소비자분쟁해결기준상 보일러의 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간이 올바르게 짝지어진 것은?

① 1년-4년

② 1년-7년

③ 2년-7년

④ 3년-5년

5. 소비자 행동스타일별 소비자상담전략으로 가장 적합한 것은?

① 단호한 스타일-적극적으로 대화를 주도하고 고객을 최종 결정으로 리드한다.

② 호기심 많은 스타일-고객의 질문에 간결하고 사실적인 것만 대답한다.

③ 합리적인 스타일-고객의 욕구에 관심을 표명하고 고객의 감정적인 측면에 호소한다.

④ 표현적인 스타일-고객에게 마음에 드는 점을 직접 말하게 하고 친숙함을 표시한다.

6. 행정기관에서 소비자상담을 제공해야 하는 필요성을 한마디로 요약하면 사적자치의 한계 때문이다. 현대 사회에서 사적자치의 원칙이 지켜지기 어려운 이유와 가장 거리가 먼 것은?

① 인터넷이 발달된 현대에서 소비자는 상품에 대한 지식과 정보가 많다.

② 대량생산에서 결함상품이 발생하면 대량의 소비자 피해가 생길 우려가 있다.

③ 소비자피해를 재판으로 해결하려면 시간, 비용이 많이 든다.

④ 개인 소비자는 사업자와 충분한 교섭 능력을 갖기 어렵다.

7. 소비자가 적절한 보상을 받을 수만 있다면 가장 바람직한 피해구제 방법으로서의 소비자상담은?

① 사업자에 의한 소비자상담

② 소비자단체에 의한 소비자상담

③ 행정기관에 의한 소비자상담

④ 한국소비자원에 의한 소비자상담

8. 구매 전 소비자상담의 내용으로 적합하지 않은 것은?

① 대체 안의 존재와 특성에 관한 정보

② 가격과 판매점 등의 시장정보

③ 사용방법에 관한 정보

④ 계약서 작성과 지불방법의 결정

9. 소비자상담의 필요성이 계속 증가하는 이유와 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자의 예측이 어려운 새로운 형태의 상품, 서비스의 증가

② 사업자의 새로운 부담판매행위 증가

③ 집약적 소량소비로 인한 소비자불만 감소

④ 새로운 유통, 판매방법의 변화로 소비자의 대처 능력 미흡

10. 다음 중 품목별 소비자분쟁해결기준상 품질보증을 받을 수 있는 자동차는?

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

② 구입 1년 내에 엔진결함으로 신차로 교환하여 5만km 주행한 자동차

③ 구입한지 4년 되었으며 주행거리가 3만km인 자동차

④ 구입한지 1년 되었으며 주행거리가 7만km인 자동차

11. 행정기관의 소비자상담 역할과 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자 권리 실현

② 생애 학습으로 연결되는 소비자 교육 실시

③ 소비생활 전반에 관련된 다양한 정보 제공

④ 불만 상품의 직접 교환 및 환불

12. 품목별 소비자분쟁해결기준상 피해유형별 보상기준이 틀린 것은?

① 사업자의 귀책사유로 인한 산후조리원 입소 전 계약해제-계약금 환급 및 계약금의 10% 배상

② 하자 없이 촬영한 필름인화 의뢰시 현상과정에서의 하자로 정상적인 사진인화 불가-사진 촬영시 소요된 비용 및 손해배상

③ 사용자가 수리 의뢰한 스포츠용품(품질보증기간 경과 후)을 사업자가 분실-정액감가상각한 금액 환급

④ 전화요금 이중청구 또는 착오로 인한 이중납부-환급 또는 차액차감정산

13. 일반적 소비자분쟁해결기준상 품질보증기간 및 부품보유기간의 기준에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 품질보증기간 및 부품보유기간은 당해 사업자가 품질보증서에 표시한 기간으로 한다.

② 품질보증기간은 소비자가 물품을 구입하거나 제공받은 다음 날부터 기산한다.

③ 사업자가 품질보증기간 및 부품보유기간을 표시하지 않은 경우에는 품목별 보상기준에 의한다.

④ 판매일자를 확인하기 곤란한 경우에는 해당 물품의 제조일이나 수입통관일부터 3월이 지난 날부터 품질보증기간을 기산한다.

14. 소비자의 욕구를 효율적으로 파악하고 해결하기 위한 상담 기법이 아닌 것은?

① 소비자의 욕구를 인식한 후에 소비자와 상담목표를 논의한다.

② 성취 가능한 합리적인 상담목표를 세워야 하며, 이에 대해 소비자와의 합의가 이루어져야 한다.

③ 전문적 지식과 확신을 바탕으로 상담목표를 결정하고, 이를 소비자에게 제시해 준다.

④ 상담목표를 상기시키고, 긍정적 동기를 회복하도록 돕는다.

15. 다음 중 고객과의 의사소통에서 메시지 전달에 가장 큰 영향을 미치는 비언어적 의사소통기술은?

① 사용하는 단어

② 언어의 높낮이와 속도

③ 얼굴표정 및 몸짓

④ 상대와의 거리

16. 소비자 상담을 원하는 소비자의 일반적인 욕구와 가장 거리가 먼 것은?

① 관심과 정성을 원한다.

② 적시에 서비스를 제공받기 원한다.

③ 자신의 문제를 혼자 해결하기 원한다.

④ 유능하고 책임 있는 일처리를 기대한다.

17. 인터넷상담에 임하는 소비자상담사의 자세로 틀린 것은?

① 답신을 할 때는 반드시 소속, 성명 등의 신원을 밝힘으로서 신뢰감을 증진시킨다.

② 상담을 신청한 소비자의 신원을 밝히도록 하여, 지속적인 상담을 유지한다.

③ 답변은 소비자가 이해하기 쉽도록 자세하고 명확하게 한다.

④ 인터넷상담이 바로 안 될 경우를 대비하여, 전화번호, 팩스번호 등을 함께 제시한다.

18. 다음 중 소비자상담의 내용과 가장 거리가 먼 것은?

① 상품, 서비스 구매에 필요한 정보 제공

② 상품제조에 필요한 원자재 시장동향 분석 및 정보 제공

③ 상품, 서비스 구매 후 불만사항에 관한 상담

④ 소비자 피해 및 그 보상에 관한 내용

19. 인터넷상담의 형태에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 데이터베이스 상담-통신을 이용하여 편지를 주고받으며 진행되는 상담이다.

② 이메일 상담-상담사와 소비자가 대화방이라는 가상의 상담실에서 만나 대화를 주고받는 상담이다.

③ 채팅 상담-인터넷 공간에 소비자에게 유익한 자료를 올려 소비자들이 필요로 할 때 언제든지 조회할 수 있도록 하는 상담이다.

④ 웹 쉐어링 상담-인터넷상에서 소비자와 상담사의 두 컴퓨터 사이에서 동시에 동일한 인터넷공간 사용이 가능하도록 하는 상담이다.

20. 소비자상담사가 갖추어야 할 능력을 인간적 능력과 전문적 능력으로 구분할 때 전문적 능력에 해당하는 것은?

① 이해력
② 교섭능력
③ 원만한 성품
④ 객관적 판단능력

21. 효과적인 의사소통을 위한 상담자의 태도와 가장 거리가 먼 것은?

① 언어에 나타난 것 이외의 내용도 이해한다.
② 적극적인 경청자세를 위하며 열심히 듣는다.
③ 어려운 주제를 피하고 쉽고 가벼운 주제만 찾는다.
④ 감정적인 말들을 판단하고 그것에 얽매이지 않는다.

22. 소비자상담사의 용모와 복장으로 가장 적합하지 않은 것은?

① 보편타당한 것으로 자신의 개성을 나타낸다.
② 업무관리에 효율적인 용모와 복장이 되도록 한다.
③ 자신의 인격과 근무하는 기관의 이미지를 고려한다.
④ 유행에 뒤지지 않도록 복장에 세심한 신경을 쓴다.

23. 고객만족의 전반적인 수준을 하나의 수치로 표현하여 서비스 개선 여부의 모니터와 직원을 동기화 시키는데 매우 유용한 것은?

① 고객우선순위
② 성과프로필
③ 고객만족지수
④ 성과매트릭스

24. 기업의 소비자 상담기능과 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자 불만처리
② 소비자 정책수립
③ 소비자의 욕구, 선호에 관한 정보 수집
④ 마케팅 활동

25. 다음 중 콜센터 상담에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 인바운드 상담을 통하여 고객ㅇ게 금정, 시간, 심리적 이익을 제곱한다.
② 기업의 소비자 상담실은 일종의 인바운두 텔레마케팅이다.
③ 아웃바운드 텔레마케팅은 기존 고객이나 가망 고객에게 발신하는 방법이다.
④ 전화 상담 중 의문점이 있어도 일단은 고객의 말을 들어주고 상담 후 다시 확인해 본다.

【2과목】 소비자 관련법 (25문제)

26. 표시 · 광고의 공정화에 관한 법률상 표시 · 광고내용의 실증에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 공정거래위원회는 실증이 필요하다고 인정되는 경우에는 그 내용을 구체적으로 명시하여 당해 사업자 등에게 관련 자료의 제출을 요청할 수 있다.
② 실증자료의 제출을 요청받은 사업자 등은 요청받은 날부터 30일 이내에 그 실증자료를 공정거래위원회에 제출하여야 하며, 이 기간은 연장할 수 없다.
③ 고정거래위원회는 상품 등에 관하여 소비자가 잘못 하는 것을 방지하거나 공정한 거래질서를 유지하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 사업자 등이 제출한 실증자료를 비치하여 이를 일반이 열람할 수 있게 할 수 있다.
④ 공정거래위원회는 사업자 등이 실증자료의 제출을 요구받고도 제출기간 내에 이를 제출하지 아니한 채 계속하여 표시 · 광고를 하는 때에는 실증자료를 제출할 때까지 그 표시 · 광고행위의 중지를 명할 수 있다.

27. 방문판매 등에 관한 법률상 방문판매업자 또는 전화권유 판매업자의 의무가 아닌 것은?

① 신고의무
② 계약체결 전 정보제공의무
③ 계약서 교부의무
④ 고객명부 비치의무

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

28. 방문판매 등에 관한 법률상 방문판매자의 무조건적인 금지행위가 아닌 것은?

① 본인의 허락을 받지 않고서 소비자에 관한 정보를 제3자에게 제공하는 행위

② 계약의 해제를 방해할 목적으로 소비자에게 위력을 가하는 행위

③ 소비자에게 계약체결 전 고지사항에 관해 허위사실을 알리는 행위

④ 청약의 철회를 방해할 목적으로 주소 등을 변경하는 행위

29. 약관의 규제에 관한 법률상 불공정한 약관조항을 계약의 내용으로 사용하는 사업자에 대하여 당해 약관조항의 삭제 · 수정 등 시정에 필요한 조치를 권고할 수 있는 기관은?

① 공정거래위원회

② 기획재정부

③ 금융감독원

④ 한국소비자원

30. 표시 · 광고의 공정화에 관한 법령상 부당한 광고 · 표시유형과 그 예를 잘못 연결한 것은?

① 비방적인 표시 · 광고-다른 사업자의 상품에 관하여 객관적인 근거가 있는 내용으로 표시 · 광고하여 비방하는 것

② 허위 · 과장의 표시 · 광고-사실과 다르게 표시 · 광고하는 것

③ 기만적인 표시 · 광고-사실을 은폐하는 방법으로 표시 · 광고하는 것

④ 부당하게 비교하는 표시 · 광고-객관적인 근거 없이 자기의 상품을 다른 사업자의 상품과 비교하여 우량 또는 유리하다고 표시 · 광고하는 것

31. 약관의 규제에 관한 법률상 약관의 해석에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 신의성실의 원칙에 따라 공정하게 해석되어야 한다.

② 고객에 따라 다르게 해석되어서는 아니된다.

③ 개별약정은 약관보다 우선적으로 해석되어서는 아니된다.

④ 약관의 뜻이 명확하지 않으면 고객에게 유리하게 해석하여야 한다.

32. 소비자기본법상 소비자단체의 업무에 해당하지 않는 것은?

① 지방자치단체의 소비자단체 강제설립 권고

② 국가 및 지방자치단체의 소비자의 권익과 관련된 시책에 대한 건의

③ 물품등의 규격 · 품질 · 안정성 · 환경성에 관한 시험 검사 및 가격 등을 포함한 거래조건이나 거래방법에 관한 조사 · 분석

④ 소비자문제에 관한 조사 · 연구

33. 소비자기본법상 중앙행정기관의 장이 취할 수 있는 결함 상품의 수거 · 파기와 관련한 설명으로 틀린 것은?

① 유해물품을 제공한 사업자에 대하여 당해 물품 등의 수거 · 파기를 권고할 수 있다.

② 수거 · 파기의 권고를 받은 사업자가 그 권고를 수락할 경우에는 소관 중앙행정기관에 대한 통지를 생략할 수 있다.

③ 수거 · 파기의 권고를 받은 사업자가 정당한 사유 없이 그 권고를 따르지 아니하는 때에는 사업자가 권고를 받은 사실을 공표할 수 있다.

④ 소비자의 생명 · 신체 또는 재산에 긴급하고 현저한 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있다고 인정되는 경우로서 불가피한 경우에는 원칙적으로 대통령령이 정한 절차를 생략하고 제조금지를 명할 수 있다.

34. 민법상 청약에 대해 상대방이 조건을 붙이거나 변경을 가해서 승낙한 경우의 효과로 옳은 것은?

① 청약을 거절한 것으로 본다.

② 아무런 효과도 생기지 않는다.

③ 청약을 승낙하고 동시에 다른 청약을 한 것으로 본다.

④ 청약을 거절하고 동시에 새로 청약을 한 것으로 본다.

35. 민법상 행위능력에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 행위능력은 법률행위의 유효요건이다.

② 낭비자는 행위능력이 제한될 수 있다.

③ 행위능력은 무능력자에 해당하지 않을 만한 자격을 말한다

④ 술에 잔뜩 취한 자의 행위는 행위능력이 없음을 이유로 무효을 주장할 수 있다.

36. 전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률의 규제내용으로 틀린 것은?

① 통신판매업자는 소비자로부터 재화 등의 거래에 관한 청약을 받은 경우 청약의 의사표시를 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 신속하게 통지하여야 한다.

② 통신판매업자는 계약 체결 전에 소비자가 청약의 내용을 확인하고, 정정 또는 취소할 수 있도록 적절한 절차를 갖추어야 한다.

③ 통신판매업자는 청약을 받은 재화 등을 공급하기 곤란함을 알았을 때에는 그 사유를 소비자에게 지체없이 알려야 하며, 선불식 통신판매의 경우에는 그 대금을 지급받은 날부터 2영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.

④ 통신판매업자는 소비자가 재화 등의 공급 절차 및 진행상황을 확인할 수 있도록 적절할 조치를 하여야 한다. 이 경우 공정거래위원회는 그 조치에 필요한 사항을 정하여 고시할 수 있다.

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

① 물품 등의 성분 · 함량 · 구조 등 안전에 관한 중요한 사항

② 물품 등을 사용할 때의 지시사항이나 경고 등 표시할 내용과 방법

③ 물품 및 용역의 공정거래와 관련된 주의사항

④ 기타 위해를 방지하기 위하여 필요하다고 인정되는 사항

38. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법령상 소비자에 관한 정보가 도용되어 재산상의 손해가 발생한 경우 소비자와 거래관계에 있는 사업자가 취하여야 할 조치가 아닌 것은?

① 도용자의 색출 및 손해배상청구

② 도용에 의한 피해의 회복

③ 도용에 의하여 변조된 소비자에 관한 정보의 원상회복

④ 소비자 본인이 요청하는 경우 도용여부의 확인 및 당해 소비자에 대한 관련거래 기록의 제공

39. 소비자기본법상 소비자의 피해구제에 관련된 다음 설명의 ()안에 들어갈 알맞은 것은?

- 한국소비자원장은 피해구제의 청구를 받은 날로부터 (A) 이내에 합의가 이루어지지 않으면 (B) 소비자분쟁조정위원회에 조정을 요청하여야 한다.
- 소비자분쟁조정위원회가 분쟁조정을 신청 받을 때에는 그 신청을 받은 날부터 (A) 이내에 분쟁조정을 마쳐야 한다.

① A : 60일, B : 30일 이내에

② A : 30일, B : 지체없이

③ A : 10일, B : 60일 이내에

④ A : 10일, B : 지체없이

40. 표시 · 광고의 공정화에 관한 법률상 손해배상에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 사업자에게 무과실 손해배상책임이 인정된다.

② 동법상 피해자의 손해배상청구권은 3년의 시효기간이 경과한 때는 소멸된다.

③ 피해자는 공정거래위원회의 시정조치와 관계없이 동법상의 손해배상청구권을 재판상 주장할 수 있다.

④ 피해자는 공정거래위원회의 시정조치와 관계없이 민법 제70조의 규정에 의한 손해배상청구의 소를 제기할 수 있다.

41. 약관의 규제에 관한 법률상 약관의 심사청구를 할 수 있는 주체와 심사할 수 있는 기관이 바르게 짝지어진 것은?

① 소비자기본법에 의하여 등록된 소비자단체-공정거래 위원회

② 미등록 소비단체-한국소비자원

③ 사업자단체-한국소비자원

④ 법률상 이익이 없는 자-공정거래위원회

42. 민법상 시효로 인하여 소멸될 수 있는 권리는?

① 담보물권

② 이자채권

③ 소유권

④ 점유권

43. 소비자와 사업자 간에 발생한 사적분쟁과 관련한 적절한 소비자피해 관련법이 존재하지 않을 경우 어떤 법을 적용하게 되는가?

① 헌법

② 민법

③ 형사법

④ 행정법

44. 할부거래에 관한 법률상 다름 사례에서 갑이 을에 대하여 계약을 해제하기 전에 이행할 것을 서면으로 최고하여야 하는 기간은?

> 전자대리점 갑은 을에게 200만원짜리 컴퓨터를 10개월 할부로 판매하였는데, 을이 할부금을 지불하지 않아 계약을 해제하고자 한다.

① 7일 이상

② 10일 이상

③ 14일 이상

④ 20일 이상

45. 할구거래에 관한 법률의 적용에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 이 법의 적용을 받는 것은 동산과 용역에 한한다.

② 이 법은 보험업법에 의한 보험에 대하여는 적용될 수 있다.

③ 이 법은 고등학생이 독서실 이용권을 구입하는 경우에도 적용될 수 있다.

④ 이 법은 매수인이 상행위를 목적으로 할부계약을 체결하는 경우에는 적용되지 아니한다.

46. 민법상 매도인(사업자)은 매수인(소비자)에게 완전한 물건을 인도하여야 하고 하자발생시 손해배상의무 등을 부담하게 되는데, 이를 무엇이라 하는가?

① 채권자대위권

② 소비자의 대리권

③ 계약해지권

④ 하자담보책임

47. 방문판매 등에 관한 법률에서 사용하는 용어의 정의로 틀린 것은?

① 다단계판매자-다단계판매를 업으로 하기 위하여 다단계판매조직을 개설 또는 관리 · 운영하는 자와 다단계판매조직에 판매원으로 가입한 자

② 후원수당-판매수당 · 알선수수료 · 장려금 · 후원금 등 그 명칭 및 지급형태를 불문하고, 소정의 사항과 관련하여 다단계판매업자가 다단계판매원에게 지급하는 경제적 이익

③ 계속거래-법령이 정하는 일정기간 이상 계속하여 재화 등을 공급하는 계약으로서 중도에 해지할 경우 대금환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 거래

④ 방문판매-사업자가 소득기회를 알선 · 제공하는 방법으로 거래 상대방을 유인하여 재화 등을 구입하게 하는 거래

48. 제조물책임법상 용어의 정의로 틀린 것은?

① 제조물-다른 동산이나 부동산의 일부를 구성하는 경우를 포함한 제조 또는 가공된 동산

② 주의상의 결함-제조물에 대한 제조 · 가공상의 주의의무의 이행여부에 불구하고 제조물이 원래 의도한 설계와 다르게 제조 · 가공됨으로써 안전하지 못하게 된 경우

③ 설계상의 결함-제조업자가 합리적인 대체설계를 채용하였더라면 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 대체설계를 채용하지 아니하며 당해 제조물이 안전하지 못하게 된 경우

④ 표시상의 결함-제조업자가 합리적인 설명 · 지시 · 경고 기타의 표시를 하였더라면 당해 제조물에 의하여 발생될 수 있는 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 이를 하지 아니한 경우

49. 할부거래에 관한 법률상 매수인의 권리에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 낱개로 밀봉된 비디오는 2회 이하 관람한 경우에 한하여 청약을 철회할 수 있다.

② 기한이 도래하기 전에 매수인이 할부금을 일시에 지급할 경우에는 나머지 할부금에 할부수수료를 합산한 금액을 지급하여야 한다.

③ 매수인이 신용제공자에게 지급을 거절할 수 있는 금액은 할부금의 지급을 거절한 당시에 매수인이 신용제공자 에게 지급하지 아니한 나머지 할부금으로 한다.

④ 신용카드를 이용한 할부계약에서 매수인의 항변권이 성립되는 경우 할부가격이 10만원 이상인 경우에 한하여 신용제공자에게 지급거절의사 통지 없이 지급을 거절할 수 있다.

50. 전자상거래에서 乙이 본인 甲을 사칭하거나 그의 ID나 패스워드 등을 도용하여 丙과 거래한 경우 그 법적 효과에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 丙이 그 사실을 알지 못하고 모르는데 과실이 없으면 그 거래행위는 甲에게 효력이 있다.

② 丙은 사기를 이유로 乙과의 거래행위를 취소할 수 없다.

③ 乙은 착오를 이유로 丙과의 거래행위를 취소할 수 있다.

④ 乙의 행위는 무권대리행위로서 甲의 추인이 없으면 甲에게 효력이 없다.

【3과목】 소비자 교육 및 정보제공 (25문제)

51. 소비자교육의 목적에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 소비자가 요구와 욕망을 구분하여 자원을 효율적으로 배분하게 한다.

② 소비자의 역할을 제대로 수행하고 권리와 책임을 다하도록 한다.

③ 다양한 생활환경의 변화에 능동적으로 대처하게 한다.

④ 개인적 효율성과 합리성을 지향하는 것이며, 시회적 효율성 및 합리성과는 무관하다.

52. 성인에 대한 소비자교육 프로그램을 작성하고자 할 때 고려하여야 하는 방향과 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자교육의 기본 영역과 관계된 내용 중시

② 사회적 · 문화적 변화와 관계된 내용 중시

③ 연령, 지역, 경제적 상태에 적합한 내용 중시

④ 소비자교육 주최 기관의 성격에 부합하는 내용 중시

53. 전문가의 직관이나 판단에 의존하는 소비자교육 요구분석의 한 방법으로서, 한 문제에 대한 전문가들의 의견을 설문조사하여 모아 요약 정리한 후 다시 전문가들에게 회송 · 합의를 도출 해내는 방법은?

① 조사연구

② 사례조사

③ 능력분석법

④ 델파이법

54. 사이버소비자운동의 한 유형으로 인터넷에서 제품이나 서비스에 불만을 느낀 소비자들이 비판활동이나 불매운동을 하는 인터넷 사이트를 무엇이라고 하는가?

① 가격비교사이트

② 품질비교사이트

③ 소비경험교환사이트

④ 안티사이트

55. 고객관계관리(CRM)에 가망고객 추출, 가망상품 추출, 이탈고객 점수화/감지, 이탈영업직원 감지, 시장바구니 분석, 악구전행동의 추적을 위해서 사용하는 데이터 분석 기법은?

① Data Mining

② OLAP

③ CTI

④ DB 장비

56. 소비자 권리와 이에 대한 기업의 소비자 책임이 가장 올바르게 짝지어진 것은?

① 알권리와 사용설명서의 알기 쉬운 표현

② 선택할 권리와 에프터서비스

③ 의견을 반영할 권리와 제조물책임 주행

④ 의사반영의 권리와 에너지 효율표시

57. 다음 중 아동소비자 특성과 가장 거리가 먼 것은?

① 자유재량 소비액의 증가

② 소비욕망 절제력의 부족

③ 대중매체에의 과다한 노출

④ 가계구매에 대한 영향력의 미비

58. 다음 중 소비자 정보가 지니는 특성이 아닌 것은?

① 비소비성

② 공공재적 특성

③ 귀속성

④ 비대칭성

59. 개별적으로 분산되어 있는 소비자정보를 통합하여 소비자로 하여금 효율적으로 정보를 이용할 수 있도록 하기 위해 가장 우선적으로 필요한 것은?

① 소비자정보 검색 설비의 구축
② 소비자정보 검색 프로그램의 구축
③ 소비자정보 제작 프로그램의 구축
④ 소비자정보 시스템 구축

60. 인터넷 정보검색 시 검색엔진 선택에 있어서 고려해야 할 사항과 가장 거리가 먼 것은?

① 검색결과의 정확성
② 광범위한 검색 옵션 제공
③ 확보한 데이터의 양
④ 검색량에 따른 검색속도

61. 기업이 소비자교육을 실시함으로써 기대할 수 있는 효과와 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자의 신뢰도 강화
② 새로운 고객의 획득
③ 구매의도 증가
④ 불만처리업무 비용의 증대

62. 상품을 구매한 후에도 품질을 쉽게 알 수 없는 재화나 서비스를 무엇이라고 하는가?

① 탐색재
② 경험재
③ 신용재
④ 공공재

63. 포털사이트 평가에 있어서 화면의 조화나 전체사이트 구조파악의 용이성, 사이트 디자인 등이 해당되는 평가 차원은?

① 정보
② 안정성
③ 의사소통
④ 사용자 편의성

64. 일반적인 소비자 교육프로그램의 설계과정을 바르게 나열한 것은?

A. 수업목표 진술
B. 소비자의 특성 및 학습능력 분석
C. 교수방법, 매체, 자료의 선정
D. 선정한 매체와 자료의 활용
E. 학습자 참여요구
F. 평가 및 수정

① A→B→C→D→E→F
② B→A→C→D→E→F
③ B→A→C→D→F→E
④ A→C→B→D→E→F

65. 학령 전기 아동의 일반적인 소비자 역할 행동과 가장 거리가 먼 것은?

① 부모의 소비행동 관찰
② 부모에게 구매 요구
③ 상점에서 상품 선택
④ 부모로부터 독립적인 구매

66. 기업이 아동을 주요 소비자로 간주하는 이유로 가장 적합한 것은?

① 아동은 자기주장과 구매의사가 다른 연령층보다 강하기 때문이다.
② 아동은 광고에 주목하고 광고메세지를 다른 연령층보다 잘 믿기 때문이다.
③ 아동기에 상표에 대한 인지와 상표선호도가 형성되기 때문이다.
④ 아동은 부모를 졸라 언제라도 구매할 수 있는 집단이기 때문이다.

67. 소비자정보원천 중 상업적 정보원천에 관한 설명으로 가장 적합한 것은?

① 사업자의 편견이 게재될 가능성이 있다.
② 정보가 주관적이어서 정확성이 떨어진다.
③ 정보비용이 높고 정보를 이해하는데 어느 정도 지적 기술이 요구된다.
④ 공정하고 신속한 정보를 얻을 수 있다.

68. 소비자 정보 시스템 구축의 필요성과 가장 거리가 먼 것은?

① 고객의 욕구와 생산 판매 방식의 변화에 대응

② 데이터베이스 마케팅 시대에 부응

③ 고객관계 마케팅 활성화

④ 고객의 가치 변화 유도

69. 다음 중 현대적 의미의 소비자 역할을 가장 적합하게 표현한 것은?

① 획득자, 선택자, 구매자, 참여자, 투표자

② 획득자, 구매자, 주문자, 참여자, 처분자

③ 획득자, 배분자, 사용자, 납세자, 처분자

④ 획득자, 배분자, 구매자, 사용자, 처분자

70. 다음 중 중립적 정보원천에 해당하는 것은?

① 친구에 의한 정보

② 인쇄매체를 통한 광고

③ 판매원에 의한 정보

④ 소비자단체에 의한 보고서

71. 다음 중 소비자정보의 유용성을 평가하는 기준이 아닌 것은?

① 필요한 시기에 정보를 얻을 수 있는지에 대한 정보의 적시성

② 명확하고 이해가 가능한지에 대한 정보의 명확성

③ 원하는 정보를 어디에서 얻을 것인지에 대한 정보의 원천성

④ 특정한 상황 및 제품 속성에 맞는지에 대한 정보의 관련성

72. 다음 중 일반적인 고객정보관리 과정을 바르게 나열한 것은?

① 전략주립→정보의 활용→정보의 축적→정보의 공유→정보의 생성

② 전략수립→정보의 생성→정보의 축척→정보의 공유→정보의 활용

③ 전략수립→정보의 생성→정보의 공유→정보의 축적→정보의 활용

④ 전략수립→정보의 활용→정보의 공유→정보의 생성→정보의 축적

73. 소비자교육프로그램의 목표를 달성하기 위하여 교육내용을 조직할 때 고려해야 할 원리 중 다음 내용이 의미하는 것은?

> 교육대상자의 연령과 학습능력이 발전함에 따라 교육 프로그램의 내용도 수준을 높여 가면서 소비자의 능력을 개발시킬 수 있도록 수직적으로 내용을 구성하는 것이 바람직하다.

① 계속성

② 계열성

③ 통합성

④ 체계성

74. 소비자 교육프로그램의 평가가 올바르게 이루어지기 위해 고려해야 할 사항으로 옳은 것은?

① 프로그램 평가는 차후의 의사결정 또는 정책수립을 촉진하기 위한 출발점이 된다.

② 프로그램 평가는 한시적이고 집중적으로 전개되어야 평가목적을 성취할 수 있다.

③ 프로그램 평가는 가치판단적 접근보다는 순수한 경험적, 실증적 접근에 의해서 평가되는 것이 바람직하다.

④ 프로그램 평가는 현재 실천되고 있는 교육활동 상황속에서 문제의 발견, 진단, 치료를 위해 이루어지며 예방차원까지 포괄하지는 못한다.

75. 다음 소비자교육 형태 중 가장 단계적이고 체계적으로 실시할 수 있고, 교육의 사회적 형평성도 살릴 수 있는 것은?

① 학교소비자교육

② 가정소비자교육

③ 소비자단체의 소비자교육

④ 한국소비자보호원의 소비자교육

【4과목】 소비자와 시장 (25문제)

76. 다음은 무엇에 관한 설명인가?

> 사전에 계획 없이 점포 내에 진입하여 자극상황에 노출되었을 때 욕구의 환기에 의해 필요성을 인식하는데서 출발하며 구매시점에서 관여수준이 상대적으로 높지만 반사적 · 충동적으로 갈등을 해소하려는 근거를 가지고 발생하는 구매형태

① 중독구매

② 상징구매

③ 서비스구매

④ 충동구매

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

> 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

78. 다음 중 제품수명주기의 단축이 갖는 의미와 가장 거리가 먼 것은?

① 제품구매시 소비자의결정의 어려움이 증가한다.
② 소비를 촉진시켜 소비자의 경제적 부담이 늘어난다.
③ 소비자문제 발생 가능성이 감소한다.
④ 소비증가와 기업의 생산활동 증가로 인해 자원의 소모 및 낭비가 심화된다.

79. 소비자의사결정 과정 중 정보탐색에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 마케터 주도적 원천의 정보에는 광고, 각종매체, 신문기사 등이 포함된다.
② 정보탐색은 일반적으로 내적 탐색에서 시작하여 외적탐색으로 이러진다.
③ 소비자 주도적 원천의 정보는 신뢰할 수 있으나 객관성이 결여된다.
④ 정보탐색에 드는 비용이 탐색 이득과 같거나 작을 때 참색활동을 계속하게 된다.

80. 다음 중 가족에 의한 구매의사결정과정에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 지각된 위험이 높을 때 공동결정이 더 많이 일어난다.
② 구매결정이 가족에게 중요할 때 공동결정이 더 많이 일어난다.
③ 구매시간에 대한 압박이 클 때 공동결정이 더 많이 일어난다.
④ 가족구성원의 역할분담이 클 때 공동결정은 덜 일어난다.

81. 내구재를 사려고 구매 예산을 검토할 때 고려할 내용과 가장 거리가 먼 것은?

① 이자
② 사용비용
③ 감가상각비
④ 과거의 가격

82. 무점포 유통업태라고 볼 수 없는 것은?

① 방문판매
② 카테고리킬러
③ 텔레마케팅
④ TV홈쇼핑

83. 소비자 의사결정의 효율성에 대한 설명으로 가장 적합한 것은?

① 효율성은 최소의 희생으로 최대의 효과를 얻는 경제성을 의미하나, 효율성의 판단은 주관적이다.
② 효율성이란 주어진 자원 내에서 최대의 소비수준을 획득하는 것으로 경제적 이득이 있는 구매로써 만족이 따르지 않는 소비라도 효율적인 소비에 속한다.
③ 구매의사결정 과정에서의 효율성과 결과에서의 효율성은 일치한다.
④ 소비자 효율성 측정을 위해서는 구매이득 측정을 위한 경제적 접근과 품징만족측정을 위한 심리적 접근이 병행되어야 한다.

84. 소비자의사결정에 영향을 미치는 요인 중 환경적 영향요인으로만 짝지어진 것은?

① 문화, 사회계층
② 소득, 라이프 스타일
③ 가족, 개성
④ 준거집단, 연령

85. 다음 중 점포형태에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 전문점-여러 종류의 특정상품들을 취급하는 할인 점포형태이다.
② 백화점-편의품에서 전문품에 이르기까지 매우 다양한 상품구색을 갖추고 있고 일반적으로 제품품질과 가격이 높은 경량을 보인다.
③ 편의점-주택지에 근접한 지역에 위치하며 작은 규모이다. 취급제품으로는 가정에서 간단히 필요로 하는 음료수, 과자류, 샌드위치 등의 종류를 판매하며 전국적인 체인형태로 운영되는 경우가 많다.
④ 프랜차이즈-사업본부가 개인 소매정자인 가맹점과 계약을 맺어 사업본부는 판매제품, 상표, 광고, 특허권 등을 제공하는 대신 가맹점으로부터 수수료, 로열티, 임대료, 이익배당 등을 받는 형태이다.

86. 단위당 원가에 일정률의 마진을 더해 판매가를 결정하는 가격결정 방식은?

① 단수가격(odd-price) 정책

② 원가중심적 가격결정

③ 소비자중심 가격결정

④ 오픈가격(open price)

87. 점포를 평가하는 기준과 가장 거리가 먼 것은?

① 접근의 편의성

② 가격수준

③ 점포의 광고

④ 점포의 이미지

88. 비쌀수록 구매한다는 식의 비합리적 소배행태를 설명하기에 가장 적합한 이론은 무엇인가?

① 배블런효과

② 스놉효과

③ 밴드웨건효과

④ 트리클다운효과

89. 소비자 의사결정 과정에서 문제해결 비용과 가장 거리가 먼 것은?

① 금전적인 비용

② 비금적적인 비용

③ 유지비용

④ 기회비용

90. 시장에서의 경쟁상태를 평가하는 가장 중요한 기준은?

① 상품의 동질성

② 공급자와 수요자 수

③ 정보

④ 자원이 이동성

91. 이상소비행동의 유형인 보상소비에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 스트레스, 실망, 좌절 및 자아존중감 결핍이 원인이 되어 나타나는 소비

② 지위상품을 다른 사람에게 보이기 위한 욕망으로 이루어지는 소비

③ 자극이 고조되어 즉각적으로 이루어지는 소비

④ 지나치게 구매에 이끌려 억제하지 못하는 특성을 가진 소비

92. 정보탐색과 관련된 문제해결방식에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 문제자체가 복잡하지 않거나 어느 정도의 정보를 확보하고 있을 때 제한적인 문제해결방식이 적용된다.

② 정보탐색의 양을 결정짓는 변수는 관여도, 내적 정보의 양, 욕구의 강도, 추가정보수집 가능성 등이다.

③ 구매에 따른 위험부담이 없고 제품 특성이 크게 다르지 않을 때 일상적 문제해결방식이 적용된다.

④ 어떠한 문제해결방식이든 모든 의사결정단계를 동일하게 적용한다.

93. 다음 중 완전경쟁시장의 특징에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 가격 형성에 인위적 제한이 없다.

② 수요자와 공급자는 시장에 대한 완전한 정보를 가지고 있지 않다.

③ 동종동질의 상품에 대한 수요자와 공급자가 다수 존재한다.

④ 기업이나 상품의 자유로운 이동이 보장된다.

94. 일반적인 소비자 구매 의사결정 5단계를 바르게 나열한 것은?

① 문제인식→대안평가→정보탐색→구매→구매후 행동

② 문제인식→정보탐색→대안평가→구매→구매후 행동

③ 문제인식→정보탐색→구매→대안평가→구매후 행동

④ 정보탐색→문제인식→대안평가→구매→구매후 행동

95. 자동차, 가전제품 등과 같이 소비자가 제품을 사용한 후에만 제품의 품질이나 성능에 관한 정보를 얻을 수 있는 재화유형은?

① 탐색재

② 경험재

③ 신용재

④ 정보재

96. 경쟁상태에 따른 시장형태 중 카르텔과 가장 깊은 관련이 있는 것은?

① 완전경쟁시장

② 독점시장

③ 과점시장

④ 독점적 경쟁시장

97. 괘락적 접근모형에서 소비와 소비자에 대한 기본 관점은?

① 소비자는 제품의 물리적인 속성을 소비한다.

② 인간의 소비과정은 생명이 형성되는 순간부터 사망 후 까지 계속된다.

③ 광고는 구체적이고 충분한 상품정보를 제공해야 한다.

④ 소비자는 제품의 주관적 상징을 소비한다.

98. 지속가능한 소비를 위한 기본원칙으로 적합하지 않은 것은?

① 사전예방원칙

② 공동책임원칙

③ 오염자부담원칙

④ 사후처리원칙

99. 다음 중 시장의 개념과 가장 거리가 먼 것은?

① 판매자와 소비자(구매자), 상품이 집결하는 장소

② 수요와 공급에 관한 정보가 교환되고 매매가 이루어지는 매개체

③ 상품을 판매하려는 측과 구매하려는 측의 힘이 조화되어 서로 협동하는 체제

④ 상품을 판매하려는 측과 구매하려는 측의 힘이 대립되면서 경쟁과 충돌이 일어나 정보의 자율적 교환과 자율적 매매가 일어나는 체제

100. 고관여(몰입)제품의 특성으로 가장 적합한 것은?

① 개인의 이미지와 깊은 관련을 지닌 제품

② 구매에 대한 위험부담이 적은 제품

③ 일상적으로 자주 구매되는 제품

④ 제품간의 특성이 크게 차이가 나지 않는 제품