

2010년03월07일년 소비자전문상담사 2급 필기시험 기출문제 답안

【1과목 : 25문제】 소비자상담 및 피해구제	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	③	④	①	③	③	③	④	④	①	④
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	④	②	①	①	①	④	①	②	②	②
	21	22	23	24	25					
	③	②	③	④	②					
【2과목 : 25문제】 소비자 관련법	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
	①	①	④	③	③	①	③	②	④	②
	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
	③	④	④	③	①	①	②	①	②	①
	46	47	48	49	50					
	①	④	②	③	③					
【3과목 : 25문제】 소비자 교육 및 정보제공	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	④	③	②	①	④	③	④	③	①	①
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
	①	②	①	②	②	④	③	②	③	③
	71	72	73	74	75					
	④	①	②	④	③					
【4과목 : 25문제】 소비자와 시장	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85
	③	①	④	③	③	④	②	③	①	①
	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95
	①	④	③	③	②	③	④	①	④	②
	96	97	98	99	100					
	①	④	④	③	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.



전자문제집 CBT

빠르고 효과적으로 배워 시험 합격을 노려라!



【1과목】 소비자상담 및 피해구제 (25문제)

1. 소비자의 특성별 상담대응으로 가장 적합하지 않은 것은?
 - ① 우유부단한 소비자에게는 선택대안을 먼저 제시한다.
 - ② 반말형 소비자에게는 민첩하고 빈틈없이 응대한다.
 - ③ 신경질형 소비자에게는 친절하되 타이르듯 응대한다.
 - ④ 상품지식형 소비자에게는 상품지식의 가치를 존중한다.
2. 소비자분쟁해결기준의 대상품목 중 공공서비스에 해당하지 않는 것은?
 - ① 전기서비스
 - ② 전화서비스
 - ③ 가스서비스
 - ④ 수도서비스
3. 소비자 입장에서 소비자상담이 필요한 이유가 아닌 것은?
 - ① 소비자만족 경영이 확산되고 있기 때문에
 - ② 소비자의 의식 수준이 높아지고 있기 때문에
 - ③ 소비자불만 및 피해가 증가하고 있기 때문에
 - ④ 한정된 자원으로 만족스러운 선택을 하기 위한 소비자의 사결정과정이 어렵기 때문에
4. 에드워드 홀(Edward T. Hall)이 정의한 4가지 인간관계 영역 중 판매원이 소비자를 대할 때 또는 소비자가 서비스맨에게 이야기할 때와 같이 주로 대인업무를 수행할 때 사용되는 거리는?
 - ① 친밀한 거리
 - ② 개인적 거리
 - ③ 사회적 거리
 - ④ 대중적 거리
5. 기업이 기존 고객을 유지함으로써 얻을 수 있는 효과와 가장 거리가 먼 것은?
 - ① 고객의 1인당 구매량 증대
 - ② 고객관리 비용 절감
 - ③ 고객이 지불하는 해당 회사제품과 서비스에 대한 프리미엄 가격 감소
 - ④ 고객들 간의 긍정적인 구전효과

6. 아웃바운드 전화상담에 해당하지 않는 것은?
 - ① 텔레마케팅으로 고객에게 보험가입 여부를 문의하였다.
 - ② 신제품에 대한 고객반응을 조사했다.
 - ③ 상품정보 문의 및 구매 주문을 받았다.
 - ④ 고객생일에 축하전화를 했다.
7. 인터넷 콜센터의 기능에 대한 설명으로 틀린 것은?
 - ① 인바운드 서비스와 아웃바운드 서비스를 모두 통합 관리하는 것이 일반적이다.
 - 전화요청 서비스는 고객이 인터넷상에서 상담서비스 신청하는 것이 일반적이다.
 - ③ 음성통화 서비스는 홈페이지의 상담원 요청버튼을 클릭하여 상담원과 직접 통화할 수 있는 장치이다.
 - ④ 웹 콜백 서비스는 웹 연동기술을 사용하여 상담원이 고객에게 필요한 상품이나 정보의 화면을 고객에게 보내주며 상담하는 것이다.
8. 일반적 소비자분쟁해결기준상 품질보증기간과 부품보유기간에 대한 설명으로 틀린 것은?
 - ① 품질보증기간과 부품보유기간은 해당 사업자가 품질보증서에 표시한 기간으로 한다.
 - ② 사업자가 품질보증기간과 부품보유기간을 표시하지 아니한 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준을 따른다.
 - ③ 중고물품 등에 대한 품질보증기간은 품목별 분쟁해결기준에 따른다.
 - ④ 품질보증기간은 소비자가 물품 등을 구입하거나 제공받고 사용하기 시작한 날부터 기산한다.
9. 구매 전 상담의 내용과 가장 거리가 먼 것은?
 - ① 제품의 중요 부품 설명
 - ② 제품의 가격 설명
 - ③ 제품의 사용방법의 설명
 - ④ 구매계약서 작성의 설명
10. 다음 중 적극적으로 듣기를 위한 전략이 아닌 것은?
 - ① 자신의 단어로 다시 바꾸어 말하기
 - ② 필요한 내용을 질문하기
 - ③ 피드백
 - ④ 비교하기

11. 효과적인 소비자상담을 위해 도움이 되는 의사소통의 지침이 아닌 것은?

- ① 적극적인 경청의 자세를 취한다.
- ② 정직하고 성실하게 대한다.
- ③ 쉽고 간결하게 설명한다.
- ④ 감정적인 말에 쉽게 반응한다.

12. 소비자분쟁해결기준상 결혼정보업에서 회원가입계약 성립 후 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 시 보상기준은? (단, 사업자의 소개개시 전에 해지된 경우)

- ① 가입비 환급 및 가입비의 10% 배상
- ② 가입비 환급 및 가입비의 20% 배상
- ③ 가입비 환급 및 가입비의 30% 배상
- ④ 가입비 환급 및 가입비의 40% 배상

13. 품목별 소비자분쟁해결기준에서 보상기준이 정해져 있지 않은 품종은?

- ① 금융업
- ② 자동차대여업
- ③ 청소대행서비스업
- ④ 택배 및 퀵서비스업

14. 소비자분쟁해결기준에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 법률로서 제정 공포되므로 사업자는 반드시 따라야 한다.
- ② 일반적 소비자분쟁해결기준과 품목별 소비자분쟁해결기준으로 구분한다.
- ③ 소비자피해와 관련한 보상수준의 가이드라인 성격을 갖는다.
- ④ 소비자피해가 빈발하는 품목을 중심으로 계속 추가되고 있다.

15. 소비자상담사가 갖추어야 할 전문적 능력과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자상담 결과에 기초한 제품개발 아이디어 제공
- ② 피해구제를 위한 조사 및 문서화를 위한 정보관리능력
- ③ 기업과 유통시스템의 구조, 판매 및 광고활동에 대한 이해
- ④ 소비자기본법과 관련 제도, 소비자보호 관련 기관 등에 대한 지식

16. 소비자가 상품, 용역을 구매하기 전에 상담하는 경우 얻을 수 있는 이득이라고 볼수 없는 것은?

- ① 상품, 용역의 품질, 기능, 장단점에 대한 정보 습득
- ② 합리적, 현명한 소비를 위한 다양한 상품정보 습득
- ③ 소비자의 구매 의사결정을 위한 정보 습득
- ④ 사업자의 원자재 유통 및 생산전략에 대한 정보 습득

17. 인바운드 텔레마케팅의 일반적인 상담 순서를 바르게 나열한 것은?

- ① 고객 문의내용 파악 → 고객상황 탐색 → 해결방안 제시 → 요약 및 종결
- ② 고객상황 탐색 → 고객 문의내용 파악 → 해결방안 제시 → 요약 및 종결
- ③ 해결방안 제시 → 고객 문의내용 파악 → 고객상황 탐색 → 요약 및 종결
- ④ 고객 문의내용 파악 → 해결방안 제시 → 고객상황 탐색 → 요약 및 종결

18. 다음에 적합한 상담유형은?

소비자문제가 발생하면 언제, 어디서나 상담사와 즉시 상담을 할 수 있어 시간절약과 신속해결의 효과가 있다. 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

19. 민간소비자단체에서의 소비자상담사의 역할과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비생활에 관련된 정보제공자로서의 역할
- ② 기업과 소비자 사이의 의사소통 통로로서의 역할
- ③ 소비자피해 등 소비자문제 해결자로서의 역할
- ④ 소비자행정의 문제점에 관한 정보수집 및 이를 소비자정책수립에 반영시키는 역할

20. 소비자 방문상담을 위해 내방한 경우 소비자가 말하는 것을 효과적으로 경청하기위한 상담사의 자세로 가장 적합한 것은?

- ① 상담사의 상체를 뒤쪽으로 젖히고 앉음으로써 상담사를 처음 대하는 소비자의 심적 부담을 덜어준다.
- ② 소비자의 말에 대해 상담사는 고개를 끄덕여 보임으로써 소비자의 의사가 잘 전달되고 있음을 알린다.
- ③ 상담사는 화려하고 현재 유행하는 복장을 갖추어 개성을 나타내도록 한다.
- ④ 상담사의 눈은 자연스럽게 소비자의 두 손 부분에 고정함으로써 소비자의 비언어적 의사소통에 집중한다.

21. 고객만족 조사의 목적과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 고객감소의 원인 파악
- ② 기업의 수익성을 증가
- ③ 일부 직원의 동기화를 유도
- ④ 기존 고객유지를 위한 정보 획득

22. 다음 중 인터넷 상담의 장점을 전화 상담과 비교한 설명으로 가장 적합한 것은?

- ① 장소에 구애받지 않고 상담이 가능하다.
- ② 상담내용의 공개가 가능하여 유사한 상담의 반복을 피할 수 있다.
- ③ 누구나 쉽게 이용할 수 있어 접근성이 높다.
- ④ 대부분의 경우 신속한 상담이 가능하다.

23. 소비자분쟁해결기준상 인터넷쇼핑몰업에서 손해배상을 청구할 수 있는 피해유형에 해당하지 않는 것은?

- ① 물품이나 용역을 미인도한 경우
- ② 지연인도로 인해 불편을 야기한 경우
- ③ 허위·과장광고에 의해 계약을 체결한 경우
- ④ 지연인도로 당해 물품이나 용역이 본래의 구매목적 달 성하지 못한 경우

24. 다음 중 소비자의 욕구를 충족시키기 위한 상담사의 언어로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 고객님의 문제를 해결하기 위해 최선을 다하겠습니다. 얼마나 화가 많이 나셨는지 이해합니다.
- ② 고객님의께서 문제해결을 위해 무엇을 하셔야 하는지 자세히 말씀드리겠습니다.
- ③ 고객님의 문제가 무엇인지 자세히 말씀해 주세요. 주의 깊게 듣겠습니다.
- ④ 고객문제를 해결할 권한이 저에게는 없습니다.

25. 품목별 소비자분쟁해결기준상 모터싸이클의 부품보유기간으로 옳은 것은? (단, 성능·품질상 하자가 없는 범위 내에서 유사 부품 사용 가능)

- ① 1년
- ② 3년
- ③ 5년
- ④ 7년

【2과목】 소비자 관련법 (25문제)

26. 약관의 규제에 관한 법률상 약관의 심사청구제도에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 소비자단체는 등록단체가 아니더라도 심사를 청구할 수 있다.
- ② 한국소비자원과 사업자단체도 심사를 청구할 수 있다.
- ③ 공정거래위원회에 심사를 청구한다.
- ④ 약관조항과 관련하여 법률상 이익이 있는 자도 심사를 청구할 수 있다.

27. 할부거래에 관한 법률상 할부계약의 매수인이 항변권을 행사할 수 없는 경우는?

- ① 목적물의 인도가 정한(약속한) 시기 이전에 인도되는 경우
- ② 매도인의 채무불이행으로 인하여 할부계약의 목적을 달성할 수 없는 경우
- ③ 할부계약이 무효·취소 또는 해제된 경우
- ④ 매도인이 하자담보책임을 이행하지 아니한 경우



전자문제집 CBT(App Store) : [다운로드](#)



전자문제집 CBT(Google Play) : [다운로드](#)

28. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 전자상거래를 행하는 사업자 또는 통신판매업자의 금지행위가 아닌 것은?

- 허위 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하
- ① 여 소비자를 유인 또는 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 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 재화 등의 거래에 따른 대금정산을 위하여 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위

29. 표시·광고의 공정화에 관한 법률상 표시·광고 내용의 실증에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 사업자 등은 자기가 행한 표시·광고 중 사실과 관련한 사항에 대하여는 이를 실증할 수 있어야 한다.

공정거래위원회는 사업자 등이 법 규정에 위반할 우려가 있어 소정의 실증이 필요하다고 인정되는 경우에는 그 내용을 구체적으로 명시하여 당해 사업자 등에게 관련 자료의 제출을 요청할 수 있다.

공정거래위원회로부터 실증자료의 제출을 요청받은 사업자 등은 요청받은 날부터 7일 이내에 그 실증자료를 제출하여야 한다.

공정거래위원회는 상품 등에 관하여 소비자가 잘못 아는 것을 방지하거나 공정한 거래질서를 유지하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 소정의 규정에 의하여 사업자 등이 제출한 실증자료를 비치하여 이를 일반이 열람할 수 있게 하거나 기타 적절한 방법에 의하여 원칙적으로 이를 공개할 수 있다.

30. 제조물책임법상 제조업자가 합리적인 대체설계를 채용했다면 위험을 줄일 수 있거나 피할 수 있었음에도 대체설계를 채용하지 않아 제조물이 안전하지 못하게 된 경우에 해당하는 유형의 결함은?

① 제조상의 결함

② 표시상의 결함

③ 설계상의 결함

④ 지시·경고상의 결함

31. 민법상 의사 및 표시의 관계에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 의사표시는 표의자가 진의 아님을 알고 한 것이면 원칙적으로 취소할 수 있다.

② 상대방과 통정한 허위의 의사표시는 무효이다.

③ 법률행위의 중요부분에 착오가 있는 때에는 표의자에게 중대한 과실이 없는 한 취소할 수 있다.

④ 사기나 강박에 의한 의사표시는 취소할 수 있다.

32. 소비자기본법상 소비자의 기본적 권리에 해당하는 것은?

① 거래에 관한 자료 및 정보제공을 요청할 권리

② 제품안전을 확인하기 위하여 시험검사를 요구할 권리

③ 물품 등의 사용으로 인하여 입은 피해에 대하여 적절한 보상을 받을 권리

④ 소비자보호기구에 피해구제를 청구할 권리

33. 표시·광고의 공정화에 관한 법률상 부당한 표시·광고행위의 내용 중 사실을 은폐하거나 축소하는 등의 방법으로 표시·광고하는 것은?

① 허위과장 표시·광고

② 기만적인 표시·광고

③ 부당비교 표시·광고

④ 비방적인 표시·광고

34. 약관의 규제에 관한 법률상 약관 뜻이 명백하지 아니한 경우에는 누구에게 유리하게 해석해야 하는가?

① 판매자

② 사업자

③ 작성자

④ 고객

35. 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

36. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 전자적 대금지급의 신뢰확보에 관한 설명으로 틀린 것은?

사업자가 법령이 정하는 전자적 수단에 의해 거래대금의 지급방법을 이용하는 경우 사업자와 전자결제수단 발행

① 자·전자결제서비스 제공자 등 법령이 정하는 전자적 대금지급 관련자는 관련 정보의 보안 유지에 필요한 조치를 취하여야 한다.

사업자와 전자결제업자 등은 전자적 대금지급이 이루어지는 경우 소비자가 입력한 정보가 소비자의 진정 의사 표시에 의한 것인지를 확인함에 있어 주의를 다하여야 한다.

사업자와 전자결제업자 등은 전자적 대금지급이 이루어진 경우 전자문서의 송신등 법령이 정하는 방법에 따라
③ 소비자에게 그 사실을 통지하고, 대금지급 후 10일내에 한하여 소비자가 전자적 대금지급과 관련한 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다.

다수의 사이버몰에서 사용되는 결제수단으로서 법령이 정하는 결제수단의 발행자는 법령이 정하는 바에 따라 당
④ 해 결제수단의 신뢰도의 확인과 관련된 사항, 사용상의 제한이나 그 밖의 주의사항 등을 표시 또는 고지하여야 한다.

37. 표시·광고의 공정화에 관한 법률상 부당한 표시·광고행위에 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 않고 비교하는 표시·광고
- ④ 소비자를 오인시킬 우려는 없으나 일부 사실만을 반복, 강조하는 표시·광고

38. 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 지게 하는 행위
- ③ 청약철회 등이나 계약의 해지를 방해할 목적으로 주소, 전화번호 등을 변경하는 행위
- ④ 재화 등의 거래에 따른 대금정산을 위해 소비자에 관한 정보를 제3자에게 제공하는 행위

39. 다음 () 안에 들어갈 가장 알맞은 것은?

제조물책임법에 의한 손해배상의 청구권은 피해자 또는 법정대리인이 손해 및 손해배상책임을 지는 자를 안 날부터 ()간 미를 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다.

- ① 6개월
- ② 1년
- ③ 3년
- ④ 5년

40. 할부거래에 관한 법령상 사용에 의하여 그 가치가 현저히 감소될 우려가 있어 매수인이 철회권을 행사할 수 없는 목적물이 아닌 것은?

- ① 보일러
- ② 냉장고 및 세탁기
- ③ 선박법에 의한 선박
- ④ 날개로 밀봉된 음반·비디오물 및 소프트웨어

41. 민법상 민사상 거래에서 권리를 일정기간 동안 행사하지 않은 자에게 그 권리를 소멸함으로써 사회질서 안정을 도모하는 제도는?

- ① 소멸시효
- ② 기간만료
- ③ 공소시효
- ④ 제척기간

42. 약관의 규제에 관한 법령상 행정관청의 인가를 받은 약관으로서 약관의 명시·교부의무가 면제되는 업종이 아닌 것은?

- ① 여객운송업
- ② 프랜차이즈가맹사업
- ③ 통신업
- ④ 전기·가스 및 수도사업

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

- 통신판매업자와 계약을 체결한 소비자는 계약내용에 관
- ① 한 서면을 교부받은 날로부터 15일 이내에 당해 계약에 관한 청약철회 등을 할 수 있다.
- 소비자는 재화 등의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나
- ② 계약 내용과 다르게 이행된 경우에는 당해 재화 등을 공급받은 날로부터 3월 이내에 청약철회 등을 할 수 있다.
- 청약철회 등을 서면으로 하는 경우에는 그 의사표시가 기재된 서면을 발송한 날로 그 효력이 발생한다.
- ③
- 시간의 경과에 의하여 재판매가 곤란할 정도로 재화 등의
- ④ 가치가 현저히 감소한 경우에는 청약철회 등을 할 수 없다.

44. 방문판매 등에 관한 법률상 다단계판매업자가 등록을 위해 갖추어야 할 사항이 아닌 것은?

- ① 상호 및 주소·전화번호·전자우편주소 등을 기재한 신청서
- ② 자본금이 2억원 이상임을 증명하는 서류
- ③ 소비자피해보상보험계약 등의 체결을 증명하는 서류
- ④ 후원수당의 산정 및 지급기준에 관한 서류

45. 소비자기본법상 한국소비자원에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 한국소비자원은 공정거래위원회의 승인을 얻어 필요한 곳에 지부를 설치할 수 있다.
- ② 원장은 소비자문제에 관하여 학식과 경험이 풍부한 자 중에서 기획재정부장관의 제청으로 대통령이 임명한다.
- ③ 한국소비자원의 감사는 기획재정부장관이 임명한다.
- ④ 부원장은 원장의 지휘를 받아 소비자안전센터의 업무를 총괄한다.

46. 다음 () 안에 들어갈 가장 알맞은 것은?

소비자기본법은 소비자의 권익을 증진하기 위하여 소비자의 권리와 책무, 국가 지방자치단체 및 (A)의 책무, 소비자단체의 역할 및 자유시장경제에서 소비자와 사업자 사이의 관계를 규정함과 아울러 소비자정책의 종합적 추진을 위한 기본적인 사항을 규정함으로써 소비생활의 향상과 (B)에 이바지함을 목적으로 한다.

- ① A - 사업자, B - 국민경제의 발전
- ② A - 사업자, B - 소비자주권의 제고
- ③ A - 소비자, B - 소비자보호
- ④ A - 사업자단체, B - 소비자의 합리화

47. 할부거래에 관한 법률상 여신전문금융업법에 따른 신용카드가맹점과 신용카드회원간의 할부계약의 경우 할부계약서면에 반드시 기재하지 않아도 되는 사항은?

- ① 현금가액
- ② 할부수수료의 실제연간요율
- ③ 목적물의 소유권 유보에 관한 사항
- ④ 매수인의 철회권과 행사방법에 관한 사항

48. 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

49. 소비자기본법상 소비자단체에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 물품 등의 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.

50. 할부거래에 관한 법률상 할부계약의 청약철회에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 청약의 철회는 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한 것으로 본다.
- ② 계약서의 교부 사실 및 시기, 목적물의 인도 등의 사실 및 시기에 관하여 다툼이 있는 경우에는 매도인이 이를 입증하여야 한다.
- ③ 목적물의 반환에 필요한 비용은 매수인이 부담한다.
- ④ 매수인에게 책임 있는 사유로 목적물이 멸실되거나 훼손된 경우에는 매수인은 계약에 관한 청약을 철회하지 못한다.

[3과목] 소비자 교육 및 정보제공 (25문제)

51. 오늘날 전자상거래에서 나타나는 소비자 정보에 관한 설명으로 옳은 것만을 모두 짝지은 것은?

- A. 거래 당사자들의 실체가 완전히 드러나지 않아 사업자에 대해 제한적인 정보만을 가질 수 있다.
- B. 지불이나 소비자 신상정보와 관련된 정보 보안에 문제가 있을 수 있다.
- C. 행정당국이 위법한 거래를 파악하는 것이 어렵고, 위법성의 파악이나 입증에 쉽지가 않다.
- D. 사업자가 제공하는 상품정보에 우선적으로 의존하게 되므로 과장된 정보가 많을 가능성이 있다.

- ① A, C
- ② A, D
- ③ B, C, D
- ④ A, B, C, D

52. 다음은 무엇에 대한 설명인가?

기업 등의 조직체가 전환 및 전기 통신수단을 통해 고객과 접촉하고, 이를 통해 판매하거나 고객 만족을 실현하려는 마케팅활동

- ① 데이터베이스마케팅
- ② 고객관계마케팅
- ③ 텔레마케팅
- ④ 다이렉트마케팅

53. 다음 중 1960년 케네디 전 미국대통령이 제시한 소비자의 4대 권리가 바르게 짝 지어진 것은?

- ① 욕구충족의 권리, 알 권리, 안전할 권리, 선택할 권리
- ② 안전할 권리, 알 권리, 선택할 권리, 의견을 말할 권리
- ③ 안전할 권리, 알 권리, 선택할 권리, 보상을 받을 권리
- ④ 안전할 권리, 알 권리, 선택할 권리, 소비자교육을 받을 권리

54. 소비자교육이 필요한 이유와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자교육을 받을 권리를 충족시키기 위해
- ② 급격히 변화하는 사회경제구조에 적응하기 위해
- ③ 기술발달로 인한 상품 기능의 전문화와 사용의 복잡성에 적응하기 위해
- ④ 소비생활의 질적 향상을 도모하기 위해

55. 정보화 사회의 소비자문제와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 정보 과잉의 문제
- ② 정보 불평등의 문제
- ③ 프라이버시 침해 문제
- ④ 특정 매체로의 집중 문제

56. 소비자에 관한 정보를 이용하는 RFM 공식에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 이름, 주민등록번호, 주소 등 고객에 관한 기본적인 자료를 의미한다.
- ② 기업의 마케팅 활동을 위한 통신판매 주문처리파일을 의미한다.
- ③ 구매기간의 범위, 구매의 빈도, 구매한 금액의 정도를 의미한다.
- ④ 거래금액, 거래일, 구매량 등 고객행동의 예측자료를 통해 고객가치를 산정한다.

57. 소비자교육프로그램 설계 시 가장 먼저 이루어져야 할 단계는?

- ① 교육주체 선정
- ② 교육목적 및 기대효과의 진술
- ③ 교육요구도 분석
- ④ 교육대상의 선정

58. 소비자정보시스템의 구축 방향으로 틀린 것은?

- ① 애프터 마케팅의 강화
- ② 우수고객에 대한 판촉활동 강화
- ③ 신규고객, 확보를 위한 고비용 판촉활동
- ④ 고객 중심의 관계마케팅

59. 소비자정보가 유용성을 갖기 위하여 갖추어야 할 요건이 아닌 것은?

- ① 경험가능성
- ② 적시성
- ③ 정확성
- ④ 검증가능성

60. 다음 중 기업에서 소비자 관련 정보를 활용하는 방안으로 적합하지 않은 것은?

- ① 상품의 생산기술을 선정할 때 활용한다.
- ② 공략 소비자층 및 공략방법을 결정할 때 활용한다.
- ③ 미래 소비패턴을 예측할 때 활용한다.
- ④ 신상품을 계획할 때 활용한다.

61. 생산자나 공급자가 상품이나 서비스에 관한 기본적인 정보를 상품의 포장이나 용기에 표시하도록 정한 제도는?

- ① 표시제도
- ② 약관제도
- ③ 품질보증제도
- ④ 품질인증제도

62. POS(Point Of Sales) 시스템에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 전략경영정보관리시스템과 연동하여 급변하는 유통정보화 시대에 대처할 수 있는 시스템이다.
- ② 매장에서 매출이 발생함과 동시에 판매원에 의해 중앙컴퓨터로 전송처리하는 오프라인(Off-line)시스템이므로 모든 작업에서 수작업을 필요로 한다.
- ③ 매장에서 발생하는 현금매출, 신용매출, 특판매출, 직원매출, 할인매출, 매출취소, 입금 등 거래정보에 관한 사항을 즉시 파악 가능하다.
- ④ 매장에서 발생하는 정보를 메인 컴퓨터에 연결하여 매입, 매출, 회계, 경리정보를 추출하여 활용할 수 있다.

63. Bannister와 Monsma가 분류한 소비자교육의 주요영역이 아닌 것은?

- ① 정보기술
- ② 의사결정
- ③ 자원관리
- ④ 시민참여

64. 기업에서 고객들의 불만에 대한 커뮤니케이션을 주로 하는 소비자 상담실 홈페이지를 제작하고자 할 때, 홈페이지 제작과정을

- A. 홈페이지 기획
- B. 웹문서 디자인
- C. 웹문서 내용 구축
- D. 웹 관련 프로그래밍
- E. 도메인 등록
- F. 서버 업로드

을 바르게 나열한 것은?

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

65. 제품사용설명서의 작성원칙에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 발행일, 사용년한을 명시한다.
- ② 생산자 위주로 만들어져야 한다.
- ③ 예측가능한 사용자의 오류를 고려하여 작성한다.
- ④ 제품사용으로 인한 피해 및 위험이 최소화되도록 작성한다.

66. 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 능력향상 교육의 차원

67. 카탈로그의 효과를 높이기 위한 전략이 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.

68. 노인소비자 교육 시 주의사항으로 적합하지 않은 것은?

- ① 노인의 일상경험에서 일어날 수 있는 예를 들어가면서 피교육자의 흥미를 유발하는 것이 필요하다.
- ② 일정한 기간의 주어진 시간 내에 새로운 정보를 가능한 많이 제공하는 것이 필요하다.
- ③ 노인소비자의 인지속도와 이해속도가 매우 느린 점을 고려하여 학습에 필요한 사항을 길게 잡아야 한다.
- ④ 노인소비자들이 있는 현장에서 소비자 교육이 실시되도록 해야 한다.

69. 학교 소비자교육의 일반적인 목표를 구성하는 하위차원이 아닌 것은?

- ① 소비자 가치교육 차원
- ② 구매교육 차원
- ③ 인성교육 차원
- ④ 시민의식교육 차원

70. 다음 중 아동소비자의 특성이 아닌 것은?

- ① 자유재량 소비액의 증가
- ② 소비욕망 절제력의 부족
- ③ 준거집단에 따르려는 모방소비
- ④ 가계구매행위에 대한 영향력 행사

71. 웹 검색엔진으로 검색할 수 없으며 주로 실제 기업이 필요로 하는 비즈니스정보, 기업정보 등을 찾을 때 유용하게 이용될 수 있는 것은?

- ① 웹 사이트
- ② 유즈넷
- ③ 웹 인덱스
- ④ 웹 데이터베이스

72. 중독구매성향 소비자에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 지나치게 구매에 이끌리고 구매욕구를 억제하지 못한다.
- ② 프라이버시를 중시하며 남다르고 독특한 상품을 선호한다.
- ③ 제품 및 서비스가 환경에 미치는 결과에 대해 의식 있는 관심을 갖는다.
- ④ 개인의 소유보다는 사용 자체에 관심을 보여 상품의 기능성을 중시한다.

73. 소비자재무관리와 관련된 정보제공 시 고려해야 할 사항과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자의 경제적 자원을 효율적으로 관리하는 데 필요한 정보를 제공해야 한다.
- ② 소비자들을 대상별로 구별하지 않고 소비자재무관리와 관련된 정보를 제공해야 한다.
- ③ 복잡한 경제환경에 처한 소비자들이 재무관리에 필요한 지식을 습득할 수 있도록 해야 한다.
- ④ 부유층뿐만 아니라 서민들도 손쉽게 이용할 수 있는 소비자재무상담서비스도 포함되어야 한다.

74. 민간소비자단체의 일반적 업무와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자상담
- ② 출판사업
- ③ 국제적 연계활동
- ④ 기업체 견학

75. Tyler(1949)가 제시한 소비자교육프로그램 내용설계 시 고려할 원리 중 학습경험의 수직적 조직에 요구되는 것으로 점차적으로 경험의 수준을 높여서 깊이 있고 다양한 학습경험을 할 수 있도록 조직하는 원리는?

- ① 계속성
- ② 통합성
- ③ 계열성
- ④ 분리성

【4과목】 소비자 및 시장 (25문제)

76. 다음 중 정보탐색을 많이 하는 것이 적합한 경우와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 가계예산에서 상대적으로 비중이 큰 품목일 때
- ② 시간과 노력을 포함한 탐색비용이 적을 때
- ③ 일상적으로 자주 구입하는 품목일 때
- ④ 가격에서 기대되는 차이가 클 때

77. 한 가지 상품군을 방대하게 갖추고 할인점보다 훨씬 낮은 가격에 판매하는 점포의 유형은?

- ① 카테고리 킬러(Category Killer)
- ② 쇼핑 센터(Shopping Center)
- ③ 테마 파크(Theme Park)
- ④ 전문점

78. 유통경로의 기능에 해당되지 않는 것은?

- ① 구매자와 판매자의 연결
- ② 고객서비스 제공
- ③ 거래의 효율성 증대
- ④ 제품생산

79. 소비자의사결정과정에서 대안 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.

80. 완전경쟁시장의 조건이 아닌 것은?

- ① 가격수용적 공급자와 수요자
- ② 자원의 완전이동성
- ③ 상품의 이질성
- ④ 완전정보

81. 소비자의사결정에 대한 심리학적 접근에 대한 설명으로 가장 적합한 것은?

- ① 논리적 이론, 명확한 예측력
- ② 예산선과 무차별곡선의 개념을 사용
- ③ 효율곡선과 무차별곡선의 개념을 사용
- ④ 소비자의 욕구, 동기, 구매심리 등을 강조

82. 다음 중 소비자행동에 관한 이론의 설명으로 적합하지 않은 것은?

① 신고전학파의 경제학적 접근법에 의한 소비자수요이론에서는 소비행동 및 소비선택 시 효용극대화를 전제로 하는 합리적 선택을 제시하고 있다.

② 경제학에서 개발된 소비자행동이론은 개별 소비자의 수요행위를 논리적으로 잘 설명할 뿐 아니라 전반적인 수요추세까지 예측하는 데 유용한 것으로 평가되어 소비자행동모델 중 가장 합리적인 것이다.

③ 미국에서 시작된 제도학파의 관리의 소비자행동이 경제적 요인 이외에도 그 소비자가 속한 사회, 주변 환경, 문화, 심리적 측면 등 복잡한 요인에 의해 영향받는다라는 점을 강조한다.

④ 심리학적 접근에 의한 소비자행동모델은 소비자들의 비합리성이나 실제적 소비행동을 포괄적으로 설명할 수 있다.

83. 후기자본주의사회에 있어 소비가 갖는 의미에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 이미지를 산출하는 의미작용
- ② 자신과 타인을 구별하는 사회적 행위
- ③ 교환가치의 창조
- ④ 끊임없는 욕구의 창조

84. 기업의 부당한 판매전략에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 캐치세일 상술은 변화한 역이나 터미널 등에서 무료제공 등을 빌미로 소비자를 일정장소로 유인하여 물품 구입을 권유하는 수법이다.

② 네거티브 옵션 상술은 값싼 제품 광고를 내보내고 찾아온 소비자에게는 비싼 제품을 권유하는 수법이다.

③ 허위 상술은 신제품 설명회 등을 이유로 사람들을 모으고 분위기를 유도해 소비자가 구입하도록 하는 수법이다.

④ 홈파티 상술은 소비자의 당첨심리를 이용해 당첨을 빙자하여 품질이 낮은 제품을 판매하는 수법이다.

85. 다음은 무엇에 관한 설명인가?

사전에 계획 없이 점포 내에 진입하여 자극상황에 노출되었을 때 욕구의 환기에 의해 필요성을 인식하는 데에서 출발하며 구매시점에서 관여수준이 상대적으로 높지만 반사적으로 갈등을 해소하려는 근거를 갖고 발생하는 구매형태이다.

- ① 충동구매
- ② 과소소비
- ③ 증독구매
- ④ 과소비

86. 기업에서 매우 비탄력적인 수요곡선을 지니는 신상품을 도입할 때 가장 적합한 가격책정전략은?

- ① 고가가격전략
- ② 초기할인전략
- ③ 침투가격전략
- ④ 경쟁가격전략

87. 다음 소비재 중 가장 강한 상표애호도를 가지는 것은?

- ① 선매품
- ② 전문품
- ③ 원재료
- ④ 편의품

88. 다음 중 지불방법 선택에 있어 고려해야 할 사항과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 신용카드로 결제하는 것은 일시금 지불에 비해 이자율 혜택을 얻을 수 있는 장점이 있다.
- ② 신용카드 지불은 과소비나 충동구매를 유도하는 경향이 있다.
- ③ 모든 할부구매에는 이자의 개념이 포함되어 있으므로 피하는 것이 좋다.
- ④ 카드결제는 소비자신용을 사용하는 것이므로 곧 부채가 발생했음을 의미한다.

89. 다음 중 묶음가격의 효과에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 기업은 핵심제품 또는 서비스에 대한 수요를 더욱 증대시킬 수 있다.
- ② 기업은 부수적인 제품 또는 서비스의 수요를 창출할 수 있다.
- ③ 기업은 묶음가격을 통한 시너지 효과로 보다 높은 가격으로 제품 또는 서비스를 제공할 수 있다.
- ④ 소비자는 보다 많은 제품 또는 서비스에 대한 정보를 얻을 수 있다.

90. 가격차이 또는 가격분산이 발생하는 원인과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 가격차별화 전략
- ② 완전정보
- ③ 제품특성
- ④ 시장의 불안정성과 규모의 차이

91. 일반적인 소비자구매의사결정 과정을 바르게 나열한 것은?

- ① 문제인식 → 대안평가 → 정보탐색 → 구매결정
- ② 문제인식 → 정보탐색 → 구매결정 → 대안평가
- ③ 문제인식 → 정보탐색 → 대안평가 → 구매결정
- ④ 문제인식 → 구매결정 → 정보탐색 → 대안평가

92. 합리성과 효율성에 관한 설명으로 틀린 것은?

- 타인의 관점에서는 비효율적이라 할지라도 소비자 자신
- ① 이 주관적으로 결정한 선호의 순서를 가지고 선택이 이루어졌을 경우 합리적이라 할 수 있다.
- ② 효율성은 최소의 희생으로 최대의 효과를 얻는 경제성을 의미한다.
- ③ 합리성의 개념에는 내적 일관성과 자기이익의 극대화라는 두 가지 의미가 포함된다.
- ④ 합리성과 효율성의 판단은 기본적으로 모두 객관적으로 이루어질 수 있다.

93. 소비자들이 효용의 극대화를 추구할 때 일반적으로 고려하지 않는 요소는?

- ① 소비의 사회적 비용
- ② 소비의 개인적 비용
- ③ 기회비용
- ④ 소비자의 취향

94. 다음 중 환경친화적 사용행동이 아닌 것은?

- ① 에너지 절약적 행동
- ② 수질오염 방지적 행동
- ③ 대기오염 방지적 행동
- ④ 경제성을 확보하기 위한 합리적 행동

95. 개별 기업의 마케팅 관점이 제품판매 전략에서 소비자 지향적 전략으로 변화하게 된 주요 배경으로 가장 적합한 것은?

- ① 제품차별화 현상
- ② 공급과잉 현상
- ③ 규격표준화 현상
- ④ 생산자 중심 현상

96. 소비자의사결정을 위한 정보탐색 시 고려해야 할 사항이 아닌 것은?

- ① 생산자와의 개인적·사회적 친분관계 여부
- ② 소비자단체 등의 상품테스트 정보
- ③ 소비자의 경험, 기억
- ④ 각종 광고정보

97. 소비자 구매행동의 영향요인 중 외부환경적 요인이 아닌 것은?

- ① 문화
- ② 준거집단
- ③ 사회계층
- ④ 태도

98. 제품수명주기의 마케팅 전략에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 도입기에는 제품에 대한 기본 수요의 자극을 주목적으로 한다.
- ② 성장기에는 제품 확대·서비스 제공 등을 통해 새로운 시장 및 유통경로에 진출한다.
- ③ 성숙기에는 상품과 모델을 다양화하여 매출을 증대시킨다.
- ④ 쇠퇴기에는 재도약을 위해 마케팅믹스의 구성요소를 변화시킨다.

99. 마케팅의 개념에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 생산과 소비를 연결시켜 주는 활동이며, 시장과 관련된 사람의 활동이다.
- ② 생산자로부터 소비자에게 이르는 상품과 서비스의 영역의 흐름을 규제하는 기업활동의 수행이다.
- ③ 필요한 욕구를 충족시키기 위하여 주어지는 제품의 생산과 관련된 활동이다.
- ④ 개인이나 단체가 가치 있는 상품이나 서비스를 창조하여 제공하고 교환함으로써 필요한 욕구를 충족시키는 사회적·관리적 과정이다.

100. 관여도가 높은 제품구매 시 과거의 만족스러웠던 구매 경험에 비추어 동일한 상표를 구매하는 의사결정방식은?

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