

2013년03월10일년 소비자전문상담사 2급 필기시험 기출문제 답안

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

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

최신 수정 자료와 해설(오답 · 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. 구매의사결정단계별로 소비자상담을 구분할 때 현재까지 한국 소비자원과 소비자단체에서의 소비자상담 중 비중이 가장 큰 것은?

- ① 구매 전 상담
- ② 구매 시 상담
- ③ 비구매 상담
- ④ 구매 후 상담

2. 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.

3. 방문판매로 인한 소비자피해유형에 따른 피해구제방법이 옳은 것은?

- ① 청약철회시 사업자는 물품을 회수할 때 소요되는 비용을 소비자에게 청구할 수 없다.
- ② 소비자의 청약철회권 행사를 방해하기 위해 사업자가 고의로 상품을 훼손한 경우 소비자도 일정부분 책임을 져야 한다.
- ③ 계약서를 교부받지 못하고 상품을 인도받게 되는 경우 제조처의 명칭만 있다면 철회요청을 할 수 없다.
- ④ 노상계약의 경우 방문판매와 동일한 법적보호를 받을 수 없기 때문에 주의를 요한다.

4. 전화 상담과 비교하여 인터넷 상담이 가지는 장점으로 옳은 것은?

- ① 인터넷 상담에서는 데이터베이스화된 프로그램을 통해 24시간 상담서비스가 가능하다.
- ② 인터넷 상담에서는 문자를 사용하게 되므로 의사소통이 원활하다.
- ③ 인터넷 상담에서는 우선 소비자와 신뢰관계를 형성해야 함이 바람직하다.
- ④ 인터넷 상담에서는 상담요청자의 익명성이 보장되므로 무책임하게 행동해도 무방하다.

5. 소비자분쟁해결기준의 법적 근거는?

- ① 소비자기본법
- ② 독점규제 및 공정거래에 관한 법률
- ③ 소비자생활협동조합법
- ④ 방문판매 등에 관한 법률

6. 민간 소비자단체의 주요 활동이 아닌 것은?

- ① 소비자고발센터와 같은 상담 및 피해구제 업무
- ② 출판물 발간 및 홍보활동
- ③ 소비자의식 조사 및 소비생활환경 실태조사
- ④ 소비자분쟁조정위원회 설치 및 조정 활동

7. 소비자상담을 위해 고객과 유지해야 할 거리는 다음 중 어느 거리영역에 속하는가?(오류 신고가 접수된 문제입니다. 반드시 정답과 해설을 확인하시기 바랍니다.)

- ① 친밀한 거리
- ② 개인적 거리
- ③ 사회적 거리
- ④ 대중적 거리

8. 시간과 돈을 절약하고자 하는 단호한 형의 소비자에게 적합한 소비자 상담전략은?

- ① 개방형 질문을 통해 많은 양의 정보를 제공한다.
- ② 시간절약을 위해 고객이 말할 기회를 제한한다.

- ③ 변명하지 않고 간결한 설명위주로 사실적인 해결방법을 제시한다.

- ④ 소비자의 질문에 대해 직접적이고 사실적인 대답을 유보한다.

9. 컴퓨터전화통합(Computer Telephony Integration : CTI)에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 인바운드 서비스와 아웃바운드 서비스를 모두 통합 관리하는 것이 일반적이다.
- ② 전화요청 서비스는 고객이 인터넷상에서 상담서비스 신청 시 연락할 전화번호를 남기면 상담원이 발신하여 상담이 처리되는 것이다.
- ③ 음성통화 서비스는 홈페이지의 상담원 요청버튼을 클릭하여 상담원과 직접 통화할 수 있는 장치이다.

- ④ 웹 콜백 서비스는 상담원 연결이 안될 때 고객이 메시지를 남기면 인바운드 기능에 의해 자동발신되어 상담처리되는 기능을 말한다.

10. 소비자분쟁해결기준에 대한 설명으로 틀린 것은?

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

② 소비자분쟁해결기준은 일반적으로 소비자분쟁해결기준과 품목별 소비자분쟁해결기준으로 구분한다.

③ 소비자분쟁해결기준과 다른 법령의 보상기준이 일치하지 않으면, 소비자분쟁해결기준을 우선적으로 적용한다.

소비자분쟁해결기준의 적용을 받는 대상 사업자는 물품
④ 의 제조업자 · 판매업자 · 수입업자는 물론 용역의 제공자까지 포함한다.

11. 소비자를 설득할 때 나타나는 저항을 감소시키는 방법은?

① 소비자가 관심을 다른 곳으로 돌리도록 무차별적으로 회피를 시도한다.

② 소비자가 갖고 있는 부정적 사전지식을 바르게 알려주는 의도를 설명한다.

③ 소비자가 상담사에게 논리적으로 반박하지 못하도록 상담내용을 적절히 막는다.

④ 경쟁제품의 문제점을 미리 알려 경쟁기업의 판매압력에 대항하는 면역성을 길러 준다.

12. 구매 시 소비자상담사의 역할을 소비자측면과 기억측면의 역할로 구분할 때 다음 중 소비자측면에서의 역할은?

① 소비자 의사결정 지원

② 이윤 창출 기여

③ 기존 소비자 유지

④ 새로운 소비자 확보

13. 행정기관에서 제공하는 소비자 상담의 내용으로 가장 적합한 것은?

① 소비자 문제의 피해구제

② 제품에 대한 에프터서비스

③ 특정 기업제품에 대한 사전 정보 제공

④ 제품에 대한 고객만족도 조사

14. 소비자상담 처리순서를 바르게 나열한 것은?

상담내용 접수→해결가능한 소비자문제인지 확인→상

① 담사건 분류→상담진행과정 기록→실제제품 확인 또는 검사의뢰

상담내용 접수→상담사건 분류→해결가능한 소비자문

② 제인지 확인→상담진행과정 기록→실제제품 확인 또는 검사의뢰

해결가능한 소비자문제인지 확인→상담내용 접수→상

③ 담사건 분류→상담진행과정 기록→실제제품 확인 또는 검사의뢰

해결가능한 소비자문제인지 확인→상담내용 접수→상

④ 담사건 분류→실제제품 확인 또는 검사의뢰→상담진행과정 기록

15. 미래 기업 소비자상담의 활성화방안으로 적당하지 않은 것은?

① 상당 부서의 업무 향상을 위한 상담사들을 대상으로 하는 교육 프로그램을 개발하여 교육을 실시한다.

② 적절한 소비자상담 전문가를 양성한다.

③ 구매 후 문제에만 초점을 두어 고객상담실이 고객만족경영의 중심부서가 되도록 한다.

④ 고객상담실이 기업의 핵심부서가 되도록 조직, 개편하여 위상을 높인다.

16. 다음 중 소비자단체의 소비자상담활동에 관한 설명으로 가장 적합한 것은?

① 소비자상담활동의 영향력이 확대되어 전체가 전국적인 규모로 이루어지고 있다.

② 소비자의 대리인이 되어 문제해결에 적극적으로 임한다는 점에서 다른 상담기관과 차별화된다.

③ 소비자단체의 활동내용이 단체별로 특화되어 있다.

구매 후 피해구제에 업무가 집중되어 있던 상황에서 벗어

④ 나 구매 전 정보제공 등 소비생활전반에 대한 정보제공활동이 가장 큰 비중을 차지한다.

17. 신혼살림을 장만하기 위해 세트로 구입한 옷장 및 화장대 세트의 색상과 크기가 동일하지 않은 것을 발견한 경우 이에 대한 피해구제방법으로 적절하지 않은 것은?

- ① 품질보증기간인 1년 이내에 무상수리 및 보수가 가능하다.
- ② 동일한 세트를 구하지 못할 경우 구입액 전부를 환불받을 수 있다.
- ③ 구입당시에 몰랐으나 며칠 뒤에 색상과 크기가 동일하지 않음을 발견하여도 1개월 이내에 교환받을 수 있다.
- ④ 신혼가구이기 때문에 추가적으로 정신적 피해보상을 받을 수 있다.

18. 다음 중 소비자가 신용카드사에 할부대금 지급 취소를 요청할 수 있는 권리인 항변권을 사용할 수 있는 사유가 아닌 것은?

- ① 할부계약이 무효, 취소 또는 해제된 경우
- ② 목적물이 약속된 날짜까지 인도되지 않는 경우
- ③ 매도인이 하자담보책임을 이행하지 않는 경우
- ④ 할부거래 혹은 일시불 거래로 한 모든 경우

19. 소비자분쟁해결기준의 성격으로 옳지 않은 것은?

- ① 법원의 판결과 같은 의미를 갖는다.
- ② 이 기준을 참고해 사업자는 기준이상 보상해주어야 한다.
- ③ 소비자 및 사업자간의 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 최저수준이다.
- ④ 피해구제기관은 기준이상의 합의권고 또는 조정을 해주어야 한다.

20. 소비자상담을 구매의사결정 단계별로 나눌 경우 구매 전 상담의 역할이 아닌 것은?

- ① 소비자 불만처리의 정보제공
- ② 소비자 정보제공의 역할
- ③ 구매상담 및 조언의 역할
- ④ 소비생활 상담 및 교육의 역할

21. 기업 소비자상담의 업무내용으로 가장 적합한 것은?

- ① 기업의 소비자상담사는 소비자분쟁해결기준을 숙지하여 그 이상의 피해보상은 할 필요가 없다.
- ② 기업 소비자상담사는 고객에게 상품정보를 제공하면 된다.
- ③ 구매 후 고객들에 대한 지속적인 관리를 통해 계속적인 관계를 유지한다.
- ④ 고객에게 먼저 사과하는 것은 기업 이미지상 바람직한 것이 아니다.

22. 상담자의 바람직한 태도와 행동특징은?

- ① 상담자가 직접 경험하지 않아도 다른 사람의 감정을 비슷한 수준으로 이해하기
- ② 내담자에게 희망을 주기 위해 사실을 회피하는 기술
- ③ 상담자의 가치관과 신념을 관철시키려는 의지
- ④ 상담자가 반대 의견을 말할 때 권위적인 자세 표현

23. 다음의 품목별 소비자분쟁해결기준에 대한 설명 중 일반적 기준에 해당하지 않는 것은?

- ① 품질보증기간
- ② 수리비의 부담기준
- ③ 교환기준
- ④ 할인기준

24. 기업의 소비자상담실이 소비자단체와 다른 점은?

- ① 소비자 불만처리 및 피해구제를 한다.
- ② 소비자의 다양한 욕구를 파악한다.
- ③ 소비자에게 정고제공을 한다.
- ④ 소비자상담을 마케팅의 일환 또는 이윤추구를 목적으로 한다.

25. 다음은 상담시 소비자들의 욕구를 파악하기 위한 질문들이다. 이 중 성격이 다른 하나는?

- ① 00씨는 자동차의 어떤 성능을 원하십니까?
- ② 00씨. 제가 들은 것이 확실하다면 휴대폰을 켜실 때 문제가 생기는 거죠?
- ③ 00씨. 전에 저희 회사 서비스를 이용하신 적이 있다고 하셨는데 맞습니까?
- ④ 00씨가 도르신 이 셔츠는 지금 자켓의 소재와 동일합니다. 이것을 싸드릴까요?

【2과목】 소비자 관련법 (25문제)

26. 약관의 규제에 관한 법률의 일반원칙에 따라 ‘공정성을 잃은 것으로 추정되는 내용이 아닌 것은?

- ① 고객에게 부당하게 불리한 조항
- ② 고객이 계약의 거래형태 등 관련된 모든 사정에 비추어 예상하기 어려운 조항
- ③ 고객에 주어진 기한의 이익을 상당한 이유 없이 박탈하는 조항
- ④ 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도로 계약에 따르는 본질적 권리를 제한하는 조항

27. 소비자기본법에 명시되어 있는 소비자의 기본적 권리가 아닌 것은?

- ① 물품 등을 선택함에 있어서 필요한 지식 및 정보를 제공 받을 권리
- ② 합리적인 소비생활을 위하여 관계 법령, 조례의 제정·개정·폐지할 권리
- ③ 물품 등의 사용으로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
- ④ 소비자 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리

28. 방문판매 등에 관한 법률에서 규정하고 있는 판매방법이 아닌 것은?

- ① 통신판매
- ② 다단계판매
- ③ 방문판매
- ④ 전화권유판매

29. 소비자기본법 상 사업자의 책무에 속하지 않는 것은?

사업자는 물품 등으로 인하여 소비자에게 생명·신체 또는 재산에 대한 위해가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 한다.

사업자는 소비자의 기본적 권리가 실현되도록 하기 위하여 건전하고 자주적인 조직활동을 지원·육성하여야 한다.

사업자는 소비자의 개인정보가 분실·도난·누출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 그 개인정보를 성실하게 취급하여야 한다.

사업자는 물품 등의 하자로 인한 소비자의 불만이나 피해를 해결하거나 보상하여야 하며, 채무불이행 등으로 인한 소비자의 손해를 배상하여야 한다.

30. 민법의 원칙상 특정물인도이외의 채무변제의 장소는?

- ① 채권자의 현주소
- ② 채무자의 현주소
- ③ 채권성립당시의 물건소재지
- ④ 이행기의 물건소재지

31. 표시·광고의 공정화에 관한 법률 제5조에서 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 날부터 7일 이내에 그 실증 자료를 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 갖추어 두고 일반이 열람할 수 있게 하거나 기타 적절한 방법으로 이를 공개할 수 있다.(다만, 사업자 등이 영업상 비밀에 해당하여 영업활동을 침해할 우려가 있는 경우에는 제외한다.)

32. 소비자기본법상 소비자단체소송의 허가요건이 아닌 것은?

① 다수 소비자의권익보호 및 피해예방을 위한 공익상의 필요가 있을 것

② 소송허가신청 결과에 대해 1회 이상 항고하였을 것

소제기단체가 사업자에게 소비자권익 침해행위를 금지·중지할 것을 서면으로 요청한 후 14일이 경과하였을 것

④ 소송허가신청서의 기재사항에 흠결이 없을 것

33. 제조물책임법상 제조물책임에 대한 설명 중 맞는 것은?

결함의 부존재에 관한 행정해석은 법원의 판단을 구속하지 않는다.

② 제조물책임에 관한 면책특약은 유효하다.

제조물을 제조한 날부터 10년이 지나면 책임을 지지 않는다.

손해배상의 청구권은 손해배상책임을 지는 자를 안날부터 1년간 이를 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다.

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

- ① 지식경제부
- ② 공정거래위원회
- ③ 한국소비자원
- ④ 금융감독원

35. 방문판매 등에 관한 법률상 방문판매자등의 금지행위에 해당하지 않는 것은?

- ① 재화등의 판매에 관한 계약의 체결을 강요하는 행위
- ② 방문판매원등에게 다른 방문판매원등을 모집할 의무를 지게 하는 행위
- ③ 계약 해지를 방해할 목적으로 주소 등을 변경하는 행위
- ④ 재화등의 거래에 따른 대금을 정산하기 위하여 필요한 경우 본인의 허락을 받지 않고 소비자에 관한 정보를 제3자에게 제공하는 행위

36. 민법상 법률행위의 무효와 취소에 대한 설명 중 틀린 것은?

- ① 무효인 법률행위는 추인하여도 그 효력이 생기지 않는 것이 원칙이다.
- ② 무효인 법률행위에 대하여 당사자가 무효임을 알고 추인한 때에는 소급하여 효력이 생긴다.
- ③ 미성년자가 행한 취소할 수 있는 법률행위는 미성년자가 단독으로 취소할 수 있다.
- ④ 취소된 법률행위는 처음부터 무효인 것으로 본다.

37. 방문판매 등에 관한 법률의 적용을 받는 대상은?

- ① 백화점에서 현금으로 구입한 선물용 지갑
- ② 광고를 보고 전화를 이용하여 구입한 건강식품
- ③ 인터넷을 통해 구입한 대학전공서적
- ④ 다단계판매업자로부터 판매목적으로 구매한 판매원의 자석요

38. 제물책임법의 내용에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 제조업자는 제물물의 제조·가공 또는 수입을 업으로 하는 자를 말한다.
- ② 제조물에 성명·상호·상표 기타 식별 가능한 기호 등을 사용하여 자신을 제물물의 제조·가공 또는 수입을 업으로 하는 자로 표시한 자도 제물물책임을 부담한다.
- ③ 제조물의 제조업자를 알 수 없는 경우 영리목적으로 판매·대여 등의 방법에 의하여 공급한 자는 현행법상 제물물책임을 부담하지 않는다.
- ④ 결함이 있는 부품이나 원재료의 제조자는 이 부품이나 원재료를 사용하여 제조된 완성품의 결함에 대하여 부품업자나 재료공급자도 제물물책임을 부담한다.

39. 방문판매 등에 관한 법률 제17조 청약철회에 관한 설명 중 빈칸에 알맞은 숫자를 순서대로 배열한 것은?

소비자가 통신판매업자로부터 받은 재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 당해 재화 등을 공급받은 날로부터 ()월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었을 날로부터 ()일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다.

- ① ()-1, ()-10
- ② ()-2, ()-20
- ③ ()-3, ()-30
- ④ ()-4, ()-40

40. 표시·광고의 공정화에 관한 법률상 사업자단체가 당해 사업자단체에 가입된 사업자에 대하여 표시·광고를 제한하는 행위를 할 수 있는 경우가 아닌 것은?

- ① 법령에 따르는 경우
- ② 사업자단체의 계속적인 존속을 위한 경우
- ③ 공정거래위원회가 공정한 거래질서를 유지하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우
- ④ 공정거래위원회가 소비자의 이익을 보호하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우

41. 할부거래에 관한 법률이 적용되는 재화의 거래에 해당하는 것은?

- ① 약사법에 따른 의약품
- ② 보험업법에 따른 보험
- ③ 부동산
- ④ 한국표준산업분류표상의 제조업에 의하여 생산된 농산물

42. 약관의 규제에 관한 법률상 약관의 작성 및 설명의무 등을 적용 받는 업종에 해당하는 것은?

① 여행업

② 여객운송법

③ 공중전화 서비스 제공 통신업

④ 우편업

43. 할부거래에 관한 법률에 따라 할부계약에 관한 청약철회에 관한 설명으로 틀린 것은?

소비자는 할부거래업자가 청약의 철회를 방해한 경우에
① 는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일 이내에 할부계약에 관한 청약을 철회할 수 있다.

② 원칙적으로 설치된 보일러는 청약의 철회를 할 수 없다.

소비자가 청약을 철회할 경우 계약서를 받은 날부터 7일
③ 이내에 할부거래업자에게 청약을 철회하는 의사표시가 적힌 서면을 발송하여야 한다.

④ 할부가격이 25만원인 할부계약은 청약을 철회할 수 없다.

44. 할부거래에 관한 법률 제16조에 따른 소비자 항변권에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 소비자는 할부계약이 무효인 경우 할부거래업자에 그 할부금의 지급을 거절할 수 있다.

② 소비자가 항변권의 행사를 서면으로 하는 경우 그 효력은 할부거래업자가 서면을 수령한 날에 발생한다.

할부거래업자는 소비자의 항변을 서면으로 수령한 경우
③ 지체 없이 그 항변권의 행사 사유에 해당하는지를 확인하여야 한다.

할부거래업자는 소비자의 항변권 행사에 관하여 통지를
④ 하지 아니한 경우에는 소비자의 할부금 지급 거절의사를 수용한 것으로 본다.

45. 할부거래에 관한 법률상 할부수수료의 실제연간요율의 최고한도는?

① 연 100분의 10

② 연 100분의 20

③ 연 100분의 30

④ 연 100분의 40

46. 청약에 대하여 상대방이 조건을 붙여서 승낙하였을 때 그로 인한 법률효과로 가장 적합한 것은?

① 그 청약을 거절한 동시에 새로 청약한 것으로 본다.

② 승낙은 아무런 효과를 발생시키지 못한다.

③ 조건 없이 원래의 청약대로 승낙한 것으로 간주된다.

④ 원래의 청약을 승낙하고 또 다른 청약을 한 것으로 본다.

47. 표시·광고의 공정화에 관한 법률 제3조에 따른 부당한 표시·광고의 행위가 아닌 것은?

① 사실을 지나치게 부풀리는 광고

② 사실을 축소하는 광고

③ 다른 사업자의 상품과 자신의 상품을 비교하는 광고

④ 다른 사업자의 상품의 불리한 사실만을 알리는 광고

48. 전자상거래 등에서의 소비자보호법에 관한 법률상 용어의 정의에 관한 설명으로 틀린 것은?

① “통신판매”에는 방문판매 등에 관한 법률상의 전화권유 판매도 포함된다.

② “전자상거래”란 전자거래의 방법으로 상행위를 하는 것을 의미한다.

“소비자”란 사업자가 제공하는 재화등을 소비생활을 위하여 사용하는 자와 사실상 소비자와 동일한 지위 및 거래조건으로 거래하는 자 등을 말한다.
③ 하여 사용하는 자와 사실상 소비자와 동일한 지위 및 거래조건으로 거래하는 자 등을 말한다.

“사업자”란 물품을 제조·수입·판매하거나 용역을 제공하는 자를 말한다.
④ 공하는 자를 말한다.

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.

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

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

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

- 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 소비자의 청약에 따라 대금청구서를 먼저 보낸 후 물품을 공급한 행위

【3과목】 소비자 교육 및 정보제공 (25문제)

51. 소비자교육 프로그램을 효과적으로 체계화하기 위한 방안과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자교육 프로그램 내용의 편중을 지양하고 다양화를 시도해야 한다.
- ② 소비자의 입장에서 생활가치를 수호하기 위한 소비자교육 프로그램이 개발되어야 한다.
- ③ 소비자교육을 생활화하기 위해서는 실생활보다는 이론에 중점을 둔 소비자교육 프로그램을 개발해야 한다.
- ④ 구를 충족시키도록 소비자교육 프로그램 내용을 설정해야 한다.

52. 소비자정보제공의 내용을 선택, 재무관리, 구매법, 소비자시민성의 4대 영역으로 구분할 때 소비자권리와 책임, 환경 및 제품안전문제가 속하는 영역은?

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

53. 소비자교육 프로그램의 평가기준으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 얼마나 많은 소비자가 참여했는가?
- ② 내용이 참신하면서도 실용적이었는가?
- ③ 교육내용이 피교육자에게 잘 전달되었는가?
- ④ 프로그램이 피교육자의 수준에 적합했는가?

54. 성인소비자교육의 원리와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 자발적 학습의 원리
- ② 상호학습의 원리
- ③ 현실성의 원리
- ④ 지시적 학습의 원리

55. 기업의 측면에서 본 소비자정보 관리의 필요성으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 변화하는 생활환경에 대한 소비자의 적응력을 높여주기 위해서 필요하다.
- ② 기업환경이 빠른 속도로 변화하므로 이를 예측하고 대비하기 위해서 필요하다.
- ③ 기업 소비자정보는 중요한 기업의 자산으로 평가되므로 필요하다.
- ④ 기업경영의 효율성과 경쟁력을 위한 원동력이 되므로 필요하다.

56. 교사와 학생이 구체적인 교육의 목적을 설정하고 그 목적당성을 위한 계획을 세운 후 실제로 직접 실행해보고 효과를 평가하는 일련의 학습방식은?

- ① 사례연구
- ② 문제해결학습
- ③ 구안학습
- ④ 델파이법

57. 소비자 요구분석을 전화를 이용한 조사연구에 의해 할 때 얻기 어려운 자료는?

- ① 의견
- ② 기호도
- ③ 시설에 대한 지각
- ④ 특정한 행동에 대한 기록

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

- ① 대중마케팅
- ② 세분화마케팅
- ③ CRM
- ④ OLAP

59. 다음의 소비자정보 중 나머지 셋과 그 성격(원천)이 다른 것은?

- A : TV의 상품광고
- B : 제품에 대한 판매원의 설명
- C : 제품에 포함되어 있는 상품설명서
- D : 한국소비자원 잡지에 나온 제품비교 정보

① A

② B

③ C

④ D

60. 노인소비자교육을 시행할 때 주의해야 할 사항으로 틀린 것은?

① 충분한 시간을 준다.

② 학습자의 참여를 권장한다.

③ 시각매체에 전적으로 의존한다.

④ 노인의 일상경험과 관련된 주제를 사용한다.

61. 소비자교육 프로그램의 실행방법을 선정할 때 고려해야 할 원리는?

① 각 방법들의 시간적, 경제적 효과를 고려해야 한다.

② 지역, 시대, 사회문화적 현실을 배제하는 보편적인 방법이어야 한다.

③ 다양한 방법보다는 한 가지 방법을 선택하는 것이 일관성이 있어서 바람직하다.

④ 가치관과 태도보다는 활동에 중점을 두어야 한다.

62. 기업경영에 필요한 소비자 정보와 가장 거리가 먼 것은?

① 직접구매 활동과 관련된 정보

② 소비자 성향 분석 자료

③ 경쟁력 확보를 위한 정보

④ 경영기반 확립을 위한 정보

63. 가탈로그의 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 신중을 기해야 할 필요는 없다.

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

64. 바니스터와 몬스마(Bannister & Monsma)의 소비자 교육개념 분류에서 대분류에 해당하는 것은?

① 의사결정, 자원관리, 시민참여

② 의사결정과정, 재무계획, 소비자보호

③ 자원관리, 재무계획, 시민참여

④ 소비자보호, 의사결정, 자원관리

65. 소비자 교육 프로그램 내용 설계시 고려해야 할 사항이 아닌 것은?

① 중요한 경험요소가 어느 정도 계속해서 반복되도록 조절한다.

② 학습내용이 점차적으로 경험의 수준을 높여서 더욱 깊이 있고 다양한 내용으로 나아가야 한다.

③ 각 학습경험을 단편적으로 구획하는 것이 아니라 상호보충, 보강되도록 조직해야 한다.

④ 학습경험은 추상적인 개념에서 구체적인 개념으로 전체에서 부분으로 나아가야 한다.

66. 「어떠한 속력으로 운전하더라도 자동차는 안전하지 못하다」라는 책을 발간하는 등 미국의 소비자운동을 보다 적극적이고 능동적인 방향으로 전환시킨 사람은?

① 랄프네이더

② 존에프 케네디

③ 체이스와 솔링크

④ 캐플로비치

67. 고객에 관한 정보를 활용하는 방법으로 일 년 중 분기별로 구매한 시기와 횟수, 양에 따라 설정된 점수시스템을 의미하는 것은?

① P-F-M 공식

② 확장된 R-F-M 시스템

③ 연결 판매

④ 고객접점 시스템

68. 소비자정보로서 기능을 다하기 위해 갖추어야 할 특성이 아닌 것은?

① 적시성

② 경제성

③ 배타성

④ 접근가능성

69. 저소득층에 대한 효율적인 소비자교육방법과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 교육자료는 단순하고 쉬워야 한다.
- ② 멀티미디어, 만화교재 등을 활용하는 것이 좋다.
- ③ 정보원으로서 문서를 주로 활용하는 것이 좋다.
- ④ 교육자와 피교육자 간의 신뢰감 있는 관계를 형성해야 한다.

70. 소비자능력의 구성요소가 아닌 것은?

- ① 소비자기능
- ② 소비자역할
- ③ 소비자태도
- ④ 소비자지식

71. 행정기관이 소비자 정보를 제공하는 형태가 아닌 것은?

- ① 가격표시정보
- ② 공정거래위원회의 소비자정보 홈페이지
- ③ 한국소비자원 홈페이지
- ④ 지방자치단체의 소비자정책심의회

72. 소비자정보 제공의 방법 중 컴퓨터와 컴퓨터 통신망을 통하여 사용할 수 있는 디지털화된 자료로써 시간과 공간을 초월한 정보제공이 가능한 형태는?

- ① 서지자료
- ② 오디오자료
- ③ 비디오자료
- ④ 전자자료

73. 소비자정보제공을 위한 자료를 설계할 때 고려해야 할 점을 모두 선택한 것은?

- ① 연한 색채로부터 진한 색채의 순으로 제작한다.
- ② 단순한 내용에서부터 복잡한 내용 순으로 제작한다.
- ③ 쉬운 내용에서부터 어려운 내용 순으로 제작한다.
- ④ 일반적인 내용에서부터 예외적인 특수한 내용 순으로 제작한다.

- ① ①, ②
- ② ②, ④
- ③ ③, ④
- ④ ②, ③, ④

74. 소비자 교육내용의 구성 체계에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 소비자 교육내용은 소비생활 그 자체와 관련된 내용만이 중심을 이루어야 한다.
- ② 소비자 교육의 내용구성은 시대에 따라 달라져야 한다.
- ③ 소비자 교육은 경제적 요소와 더불어 인간의 삶 그 자체를 중심으로 하는 다원적 접근이 요구된다.
- ④ 소비자 교육내용은 소비자를 대상, 주제별로 나누어 구성하는 것이 효과적이다.

75. 소비자요구조사를 위해, 여러 차례에 걸쳐 양케이트를 반복 실시하여 전문가들의 의견검토 및 분산 상황을 조사하여 현상을 예측하는 자료수집 방법은?

- ① 면접법
- ② 델파이법
- ③ 관찰법
- ④ 사례조사법

【4과목】 소비자 및 시장 (25문제)

76. 자발적으로 간소화한 생활양식(voluntary simplicity lifestyle)에 대한 설명으로 가장 적합한 것은?

- ① 물질주의적 생활양식에 대한 대안적 생활양식
- ② 현대사회 중 · 하류층의 주류 소비생활양식
- ③ 기존의 어떤 종교적 가치와도 전혀 다른 새로운 생활양식
- ④ 물질의 부족함으로부터 기인된 생활양식

77. 소비자의 구매행동에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 제품이 소비자에게 중요한 경우에는 구매결정이 사전에 계획될 가능성이 높다.
- ② 진열선반의 위치 및 면적, 점포 내 고객밀도는 점포 내 구매행동에 영향을 미치는 요인이다.
- ③ 신용카드를 이용하여 물품을 구매하는 경우 과소비 혹은 충동구매로부터 소비자 자신을 통제할 수 있다.
- ④ 특정점포에 대한 선호성이 없는 소비자는 필요한 품목의 상표선택이 선택선택에 앞서 일어나는 경향이 있다.

78. 마케팅조사방법으로서 서베이(survey)의 특징이 아닌 것은?

- ① 특정 행동을 관찰할 수 있다.
- ② 전화조사도 서베이 방식의 하나이다.
- ③ 조사자가 관심을 가지는 사람으로부터 직접 정보를 얻는다.
- ④ 대면인터뷰 방식은 응답자에게 좀 더 구체적으로 질문할 수 있다.

79. 지각된 위험(perceived risk)에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 1960년대 소비자행동에 대한 경제학적 접근방법과 관련하여 많은 연구의 발전이 이루어졌다.
- ② 구매상황에서의 위험에 대한 지각은 불확실성과 중요성이라는 두 가지 요소에 달려 있다.
- ③ 소비가 특정상황에서 생기는 개인의 위험에 대한 지각에 의존하며 관여도와 관련성이 높다.
- ④ 소비자는 지각된 위험이 가장 적은 대안을 선택하게 된다.

80. 경제력 집중과 시장의 상황과의 관계에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 규모의 경제가 달성될수록 시장에서 경제력 집중도는 낮아진다.
- ② 자원이 희소할수록 시장에서 경제력 집중도는 낮아진다.
- ③ 시장성장률이 빠를수록 시장에서 경제력 집중도는 높아진다.
- ④ 시장의 규모가 클수록 시장에서 경제력 집중도는 낮아진다.

81. 마케팅관리자가 SWOT 분석을 통해 얻을 수 있는 기대효과로 가장 적합한 것은?

- ① 기업이 어떤 사업과 시장에서 경쟁하고자 하는지를 규정할 수 있게 된다.
- ② 여러 가지 대안들로부터 구체적인 표적시장과 마케팅믹스로 좁혀갈 수 있게 해준다.
- ③ 다양한 전략들의 장·단점을 살필 수 있게 해준다.
- ④ 경쟁전략을 개발할 수 있게 해 준다.

82. 시장구조에서 시장 집중도를 낮추는 효과가 있는 것은?

- ① 특허제
- ② 기업인수 및 합병
- ③ 인허가 정책
- ④ 독점금지법

83. 구매의 합리성(rationality)과 효율성(efficiency)의 비교설명으로 옳은 것은?

- ① 합리적 구매를 했을 경우 효율적 구매일 가능성은 높아진다.
- ② 합리적 구매를 했을 경우 반드시 효율적 구매를 했다고 볼 수 있다.
- ③ 합리적 구매는 구매 후 경제적 이득은 물론 심리적 만족도 수반하는 구매이다.
- ④ 효율적 구매는 개인의 주관적 가치관, 기호를 바탕으로 한 논리적이고 계획적인 구매이다.

84. 다음 ()에 들어갈 가장 알맞은 것은?

다양한 유통경로 구성원들이 서로 유기적인 협조를 하지 않는 것을 () (미)라고 한다.

- ① 전통적 유통경로(conbentional distribution channel)
- ② 수직적 마케팅 경로(vertical marketing system)
- ③ 프랜차이즈 조직(franchise organization)
- ④ 직거래화(disintermedia-tion)

85. 소비자 의사결정에 영향을 주는 사회적, 환경적 요인이 아닌 것은?

- ① 라이프스타일
- ② 문화
- ③ 사회계층
- ④ 준거집단

86. 다음은 무엇에 관한 설명인가?

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

- ① 충동구매
- ② 과시소비
- ③ 중독구매
- ④ 과소비

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

- ① 감가상각비
- ② 이자율
- ③ 유지비용
- ④ **제조회사**

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

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



전자문제집 CBT(App Store) : [\[다운로드\]](#)

전자문제집 CBT(Google Play) : [\[다운로드\]](#)

89. 대안평가방법에 대한 설명용어로, 소비자가 가장 중요시하는 평가기준에서 최상으로 평가되는 상표를 선택하는 방식은?

- ① 다속성모델
- ② 접속규칙
- ③ **백과사전식규칙**
- ④ 순차제거식규칙

90. 다음 상황은 소비자의 구매의사결정과정 중 어느 단계에 해당 하는가?

김소비 양은 처음 통계학 수업에 들어갔는데, 숙제를 하기 위해서는 전자계산기가 필요하다는 것을 깨달았다.

- ① 구매행동
- ② **문제의 인식**
- ③ 정보의 탐색
- ④ 대안의 평가

91. 상표(brand)에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 기업에게 판매촉진전략으로 활용된다.
- ② **누가 생산했는가를 표시하는 이름을 말한다.**
- ③ 소비자에게 정보제공과 품질보증 기능을 한다.
- ④ 자사의 상품을 경쟁사의 상품과 식별시키기 위해 사용된다.

92. 지구환경위기의 문제를 해결하고자 지속가능한 발전을 공동 목표로 채택한 회의는?

- ① **리우 환경선언**
- ② 체르노빌 환경선언
- ③ 로마클럽 보고서
- ④ 베를린 환경선언

93. 베블렌 효과(veblen effect)과 관련이 깊은 소비행동은?

- ① 충동구매
- ② 중독구매
- ③ **과시소비**
- ④ 보상소비

94. 소비자의 구매의사결정과정을 바르게 나열한 것은?

- ① 문제의 인식→대안평가→정보탐색→구매→구매 후 행동
- ② **문제의 인식→정보탐색→대안평가→구매→구매 후 행동**
- ③ 정보탐색→대안평가→문제의 인식→구매→구매 후 행동
- ④ 대안평가→정보탐색→문제의 인식→구매→구매 후 행동

95. 희소성을 지닌 것으로써, 남들이 갖지 않은 다른 것을 구매하려는 소비현상을 설명하는 것은?

- ① 베블렌 효과(veblen effect)
- ② 밴드웨건 효과(bandwagon effect)
- ③ 과시 효과(demonstration effect)
- ④ **스nob 효과(snob effect)**

96. 상품수명주기 단축으로 인해 나타나는 현상으로 옳은 것은?

- ① 소비자의 의사결정이 용이해 진다.
- ② 소비자 문제 발생의 가능성이 줄어든다.
- ③ 기업의 마케팅 비용이 줄어든다.
- ④ **소비를 촉진시킨다.**

97. 준거집단에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 대부분 소속집단과 중복되지 않으며, 적극적 준거집단과 같은 의미이다.
- ② 한 개인이 자신의 신념, 태도, 가치 및 행동성향을 결정하는 기준이 된다.
- ③ 개인행위 기준을 설명할 뿐 아니라 자신 및 타인행위를 평가하는 기준을 제공한다.

④ 회피집단은 개인이 속해 있으면서 자신이 그 집단에 있다는 것을 부인하는 집단이다.

98. 지속가능한 소비를 위하여 소비자가 취할 수 있는 방법으로 적절하지 않은 것은?

- ① 환경마크 상품 구입
- ② 재활용품의 사용
- ③ 자원, 에너지 절약적인 소비생활

④ 환경상품 구매

99. 재화의 소비량이 증가함에 따라 주관적 만족이 증가하다가 어느 단계에 이르러 그 이상 소비하면 오히려 주관적 만족이 감소하는 경향에 대한 이론은?

① 한계효용이론

② 무차별곡선이론

③ 특성이론

④ 현시선호이론

100. 구매 후 소비자평가에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 자아개입도가 높을수록 강한 불만호소행동을 한다.

② 불만호소행동의 효익이 높을수록 강한 불만호소행동을 한다.

③ 소비자가 만족하면 상표전환을 한다.

④ 소비자가 만족하면 상표충성도가 높아진다.