2014년03월02일년 소비자전문상담사 2급 필기시험 기출문제 답안

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

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

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

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

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. 기업 고객 상담의 특징과 역할이 아닌 것은?

❶ 소비자의 교섭력 증대를 통한 공정한 합의안 도출

② 소비자의 욕구파악과 정보제공

③ 고객 만족을 통한 재 구매 확대

④ 기업에 대한 소비자의 이미지 향상

2. 기업의 소비자상담실의 업무내용으로 적합하지 않은 것은?

① 소비자의 불만 및 피해사랑의 접수 및 처리

❷ 기업을 대표로 한 홍보 및 언론 플레이

③ 소비자 불만 혹은 피해 원인을 규명하고 해당 부서에 이를 통보

④ 소비자 문제에 해결의 효율적 방안에 대한 사내교육

3. 다음 사례에서 소비자분쟁해결기준에 따를 경우 사업자가 소비자에게 지급해야할 금액은 얼마인가?

소비자는 7년 6개월 전에 100만원을 지급하고 TV를 구매하여 사용하던 중 고장이 발생하여 AS를 요청하였으나 사업자는 부품을 보유하고 있지 않으므로 수리가 불가능 하다고 하였다. (단, TV의 내용연수는 7년이며 부품보유기간은 8년이다)

① 0원

❷ 50,000원

③ 93750원

④ 100,000원

4. 아웃바운드 상담과 비교한 인 바운드 상담에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 통화량을 예측하기 어렵다.

② 목표달성에 대한 부담이 적다.

❸ 고객의 욕구를 파악하기 어렵다.

④ 컴플레인으로 인한 스트레스가 많다.

5. 소비자 상담을 해결하기 위한 분쟁조정제도의 장점이 아닌 것은?

① 소송에 비해 신속하다.

② 비용이 상대적으로 저렴하다.

③ 당사자의 이익을 충족하는 다양한 결론을 내리는데 적합하다.

❹ 분쟁해결의 결론이 제 3자에 의하여 강제된다.

6. 소비자 상담사가 소비자에게 관심을 기울일 때 사용할 수 있는 기술로 가장 거리가 먼 것은?

① 상대방과 정면으로 마주 대한다.

② 이따끔씩 상대방 쪽으로 몸을 기울인다.

❸ 대화에서 끼어들거나 간섭을 전혀 하지 않는 분위기에서 이야기를 들어주고 수용해준다.

④ 대화를 진행하면서 좋은 시선의 접촉을 유지한다.

7. 비언어적 의사소통 기술에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 대면 상담 시, 비언어적 요소는 상담에 별 도움이 되지 않는다.

② 말의속도. 음조, 음색 등의 음성적 요소는 언어적 요소에 비해 중요하지 않다.

❸ 상담 효과를 증대시키기 위해서는 비언어적 요소가 필수적이다.

④ 전화상담시 신체의 움직임은 의사소통과 무관하다.

8. 다음 중 비용대비 효율성이 가장 높은 상담채널은?

① 현장방문

② 전화

③ 이메일

❹ FAQ

9. 소비자상담과 관련된 설명으로 옳은 것은?

❶ 소비자상담 업무는 소비자불만 처리 및 피해구제와 기업의 고객만족 경영을 동시에 실현하기 위해 지속적으로 필요하다.

② 지방자치단체의 소비자상담은 소비자 정책수립을 위한 것이다

③ 인터넷 소비자상담은 소비자에게 다양한 정보를 제공하기 위한 것이다.

④ 기업의 소비자상담은 기업이미지를 높이고 새로운 고객을 끌기 위한 것이다.

10. 인터넷을 위한 게시판 상담 시 고려할 사항이 아닌 것은?

① 인터넷 게시판을 통한 소비자 상담 시, 컴퓨터 화면상에서 일기 좋도록 답변 시 적절한 여백을 주어야한다.

② 상담에 대한 답변 시, 인터넷에 자주 접촉하여 상담 문의가 올라와 있는지 확인한다.

❸ 답변의 구성은 간단, 명료하여야하므로 " 안녕 하세요 "등과 같은 인사말은 생략한다.

④ 소비자가 급한 답변을 원할 경우에는 기재된 개인 연락처로 취한다.

11. 다음 중 구매 전 상담의 역할과 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자의 사용목적과 경제상태에 맞추어 최선의 구매를 할 수 있도록 상담 및 조언을 한다.

② 복잡다양화 되어가는 소비생활의 문제점을 해결하고 더 나은 소비생활을 할 수 있는 상담을 한다.

❸ 소비자의 욕구를 확인하고 효과적인 구매가 이루어지도록 구매 제품을 선정해 준다.

④ 소비자의 구매 선택에 도움을 줄 수 있는 정보를 제공한다.

12. 품목별 소비자분쟁해결기준상 모터사이클 부품보유기간으로 옳은 것은? (단, 성능. 품질 상 하자가 없는 범위 내에서 유사부품 사용 가능)

① 1년

❷ 3년

③ 5면

④ 7년

13. 소비자 상담사가 갖추어야할 전문적 능력과 가장 거리가 먼 것은?

❶ 소비자 상담결과에 기초한 제품개발 아이디어 제공

② 피해구제를 위한 조사 및 문서화를 위한 정보관리 능력

③ 기업과 유통시스템의 구조 판매 및 광고 활동에 대한 이해

④ 소비자 기본법과 관련제도 소비자 봉호 광고 활용에 대한 이해

14. 다음 중 콜센터 상담에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 인 바운드 상담을 통하여 고객에게 금전, 시간, 심리적 이익을 제공한다,

② 기업의 소비자 상담실은 일종의 인 바운드 텔레마케팅이다.

③ 아웃바운드 텔레마케팅은 기존고객이나 가망고객에게 발신하는 방법이다.

❹ 전화 상담 중 의문점이 있어도 일단은 고객의 말을 들어주고 상담 후 다시 확인해 본다.

15. 소비자분쟁해결기준으로 틀린 것은?

❶ 법률로서 제정 . 공표되므로 사업자는 반드시 따라야한다.

② 일반적소비자분쟁해결기준과 품목별소비자분쟁해결기준으로 구분한다.

③ 소비자 피해와 관련항 보상 수준의 가이드라인 성격을 갖는다.

④ 소비자와 사업자 간의 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 최저기준이다.

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

① 관심과 정성을 원한다.

② 적시에 서비스를 제공 받기를 원한다.

❸ 자신의 문제를 공유하는 것 자체가 목적이다.

④ 유능하고 책임 있는 일 처리를 기대한다.

17. 일반적 분쟁해결 기준에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 품질보증기간 동안의 수리비용은 사업자가 부담한다.

② 불가피하게 수리가 지연될 때에는 그 사유를 소비자에게 통보한다.

③ 환급 금액은 거래 시에 교부된 영수증 등의 가격을 기준으로 한다.

❹ 할인 판매된 물품의 교환은 정상가와의 차액을 지급하고 교환한다.

18. 소비자분쟁해결기준 중 스마트폰에 대한 설명이다 ( ) 안에 들어갈 알맞은 것은?

1) 리퍼폰으로 교환할 경우 (ㄱ) 으로 본다.
2) 품질보증기간이내에 발생한 정상 사용에 따른 하자로 인해 동일인이 (ㄴ) 까지 리퍼폰으로 교환하였으나 또다시 리퍼폰으로 교환사유가 발생하는 경우는 수리 또는 교환이 불가능 한 경우로 본다.

❶ ㉠무상수리 ㉡4

② ㉠신품교환 ㉡4

③ ㉠무상수리 ㉡3

④ ㉠신품교환 ㉡3

19. 기업이 소비자 상담사의 역할 중 소비자 구매의사 결정단계에서 구매 시 필요한 능력과 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자의 구매 심리에 대한 지식을 갖고 있어야한다.

② 기본 소비자를 유지 할 수 있는 능력을 갖고 있어야한다.

③ 정보매개지로 판매하고 있는 상품 및 서비스에 대한 지식을 갖고 있어야한다.

❹ 대체안의 정보로 가격과 판매점 등의 시장정보와 대체안 평가방법에 대한 정보를 제공해주어야한다.

20. 시간과 돈을 절약하기를 언하는 단호한 행동 스타일을 보이는 소비자에 대한 상담대응 전략으로 적절하지 않은 것은?

① 설명을 간결하게하고 해결책을 제공하며 변명을 자제해야한다.

❷ 정보를 얻기 위해 개방형 질문을 사용해야한다.

③ 고객이 도착하기 전에 정보와 필요한 양식 세부적인사항 보증서등을 준비한다.

④ 고객들의 질문에 직접적인, 간결한. 사실적인 대답을 해야 한다.

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

21. 성공적인 상담 진행을 위한 음성적 의사소통 전략으로 옳지 않은 것은?

① 소비자의 이름을 자주 사용한다.

② 간단한 언어를 사용한다.

③ 대화내용에 대한 피드백을 주고받는다.

❹ I 메시지보다 YOU 메시지를 사용한다.

22. 법원에 의한 소비자피해구제의 수단이 아닌 것은?

① 민사조정제도

② 소액심판제도

③ 민사소송

❹ 단체소송제도

23. 자동차에 대한 소비자피해유형에 따른 분쟁해결기준에 대한 설명으로 틀린 것은?

❶ 자동차의 재질이나 제조상의 결함으로 고장이 발생했을 때 유상수리가 가능하다.

② 품질보증기간이내에 부품 미보유로 수리가 불가능하고 사용상 과실이 발생한 경우 감가상각 비 공제 후 구입가 환급이 가능하다.

③ 탁 송 과정 중 발생한 차량 하자의 경우는 보상. 무상 수리. 차량교환 또는 구입가 환급이 가능하다.

④ 옵션 용품이 품질보증 기간 내에 하자가 발생한 경우 무상 수리. 구입가 환급 및 교환

24. 구매 후 상담에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

① 구매 후 상담을 상담기관에 따라 분류하면 소비자 단체. 사업자. 행정기관. 소비자원 . 법원 등으로 분류된다.

❷ 구매 후, 상담을 통한 피해구제 방법 중 가장 바람직한 것은 소비자단체에 의한 소비자 피해구제이다.

③ 구매 후 상담은 상담 내용에 달라 불만처리, 피해구제 기타 상담으로 분류된다.

④ 구매 전 상담에 비해 상담 건수가 절대적으로 많은 편이다.

25. 다음중 소비자단체의 소비자상담전문성을 향상 시킬 수 있는 방안과 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자상담에 대한 정보의 축척

❷ 자원봉사자 중심의 상담업무 수행

③ 상담 업무의 전산화 및 온라인 네트워크 구축

④ 구매 전 상담의 확대를 통한 소비자정보 제공의 활성화

【2과목】 소비자 관련법 (25문제)

26. 표시, 광고의 공정화에 관한 법률상 사업자가 부당한 표시, 광고 행위를 하는 경우에 공정거래위원회가 명할 수 있는 시정조치가 아닌 것은?

❶ 해당 위반 행위를 정한 정관의 변경

② 해당 위반 행위의 중지

③ 시정 명령을 받은 사실을 공표

④ 정정광고

27. 약관규제에 관한 법률상 약관 해석의 원칙이 아닌 것은?

① 신의성실의 원칙

② 작성자 불이익의 원칙

③ 객관적 해석의 원칙

❹ 면책약관 확대 해석의 원칙

28. 방문파내 등에 관한 법률상 다단계 판매원은 자신이 판매하지 못한 재화 등을 반환하기 위해서는 다단계 판매업자에게 계약을 체결한 날부터 언제까지 청약을 철회해야 하는가?

① 7일이내

② 10일이내

③ 14일이내

❹ 3개월이내

29. 제조물 책임법에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 제조업자는 제조물의 결함으로 인하여 생명. 신체. 또는 재산 손해를 입은 자에게 그 손해를 배상하여야한다. (당해 제조물에 대해서만 발생한 손해제외)

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

❸ 자신의 영업에 이용하기 위하여 제조물을 공급받은 자가 자신의 영업용 재산에 대하여 발생한 손해에 관하여 손해배상 책임을 배제하거나 제한하는 특약은 무효로 한다.

④ 제조물의 결함에 의한 손해배상 책임에 관하여 동 법에 규정된 것을 제외하고는 민법의 규정에 의한다.

30. 소비자기본법에서 규정하고 있는 내용이 아닌 것은?

① 소비자단체의 업무 및 등록

❷ 독점규제 및 공정거래

③ 소비자정책위원회의 설치, 구성, 기능

④ 사업자의 책무

31. 약관 규제의 법률상 약관의 계약 편입과 불공정에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 사업자는 약관의 모든 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야한다.

② 사업자는 고객의 요구가 없어도 모든 약관의 사본을 제공하여야한다.

③ 불공정성 판단이 계약에의 편입보다 항상 앞서서 이루어진다.

❹ 사업자의 계약 상대방이 계약거래 형태 등 제반사정에 비추어 예상하기 어려운 조항은 불공정성이 추정된다.

32. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 통신판매업자가 소비자에게 적절한 방법으로 표시, 관고, 또는 고지해야할 사항이 아닌 것은?

① 거래에 관한 약관 (그 약관의 내용을 확인할 수 있는 방법)

❷ 소비자에게 표시, 광고한 거래 조건을 신의에 쫓아 성실하게 이행해야 할 사업자의 의무

③ 선불 식 통신판매에서 소비자가 원하는 경우 결제 대금 예치의 이용을 선택할 수 있다는 사항

④ 미성년자와 계약을 체결한 경우 미성년자 본인 및 그 법정 대리인의 계약 취소권

33. 무권대리인 乙이 본인 甲 소유의 부동산을 상대방 丙에게 매도하는 계약을 체결하였다. 이 경우 甲. 乙. 丙 사이에 인정되지 않은 것은?

❶ 甲이 丙에 대한 철회 권

② 丙의 乙에 대한 계약이행 손해배상 청구권

③ 丙의 乙에 대한 계약이행 청구권

④ 丙의 甲에 대한 추인 여부의 최고권

34. 약관규제에 관한 법률에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 공정거래위원회는 불공정약관을 사용하는 사업자에 대하여 시정권고 또는 시정명령을 내릴 수 있다.

② 공정거래위원회는 불공정약관 시정명령 제도는 사전적 구제 기능을 갖고 있다.

③ 행정관청의 인가를 받은 약관도 공정거래위원회가 불공정약관으로 인정할 때에는 해당 관청에 사실을 통보하고 이를 시정하기 위하여 필요한 조치를 요청할 수 있다.

❹ 사업자단체는 약관 조항이 약관의 구제에 관한 법에 위반되는지 여부에 관한 심사를 공정거래위원회에 청구 할 수 없다.

35. 소비자기본법상 소비자단체에 관한 설명 중 틀린 것은?

① 소비자단체는 소비자문제에 관한 조사. 연구의 업무를 행한다.

❷ 소비자단체는 물품 등의 품질. 성능 및 성분 등에 관한 시험 검사로서 전문적인 인력과 설비를 필요로 하는 시험. 검사의 경우 그 결과를 반드시 공표하여야 한다.

③ 법정요건을 모두 갖춘 소비자단체는 공정거래위원회 또는 지방자치 단체에 등록 할 수있다.

④ 국가 또는 지방자치단체는 등록 소비자 단체의 건전한 육성 발전을 위하여 필요하다고 인정 될 때에는 보조금을 지급 할 수 있다.

36. 약관의 규제에 관한 법률상 개별약정 우선의 원칙에 관한 설명으로 틀린 것은?

❶ 개별 약정은 서면으로 하여야한다.

② 계약 체결 후 계약의 변경 또는 보충으로 약관과 따로 약정이 이루어진 경우에는 그 약정이 우선 한다.

③ 개별 약정을 우선적으로 계약의 내용으로 편입하는 이유는 약관보다는 개별적으로 합의가 당사자의 의사에 더 가깝기 때문이다.

④ 어떤 사유로 인하여 개별 약정이 효력을 잃거나 당사자의 합의로 개별 약관을 철회하는 경우 개별 약정으로 인하여 적용이 배제 되었던 약관 조항을 다시 부활하게 된다.

37. 민법상 계약의 해제에 대한 설명 중 틀린 것은?

❶ 채무자는 계약이 체결된 후에는 어떤 경우라도 계약을 해제할 수 있다.

② 채무자의 책임 있는 사유로 이행불능하게 된 때에는 채권자는 계약을 해제할 수 있다.

③ 당사자 일방이 계약을 해제한 때에는 각 당사자는 그 상대방에 대하여 원상회복의 의무가 있다.

④ 당사자의 일방 또는 쌍방이 수인인 경우에는 계약의 해제ㅇ는 그 전원으로부터 전원에 대하여 하여야한다.

38. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 공정거래위원회가 행할 수 있는 시정조치의 내용이 아닌 것은?

① 해당 위반행위의 중지

② 소비자 피해예방 및 구제에 필요한 조치

③ 시정조치를 받은 사실의 공표

❹ 손해배상 명령

39. 할부거래에 관한 법률의 내용으로 옳은 것은?

① 할부거래에 관한 법률은 할부계약 및 선불 할부계약에 의한 거래 시 사업자의 할부금에 대한 안전한 채권을 확보가기 위한 법률이다.

❷ 할부계약이 불성립. 무효 등의 경우 할부금이 지급 거절 등의 조항을 두고 있다.

③ 할부거래업자는 할부계약을 체결하기 전에 소비자가 할부계약의 내용을 이해할 수 있도록 표시하여야 하는 사항은 직접 간접 할부계약을 불문하고 반드시 표시하여야 한다.

④ 사업자의 손해배상 청구 금액은 제한되지 않는다.

40. 표시광고의 공정화에 관한 법률상 손해배상에 관한 설명으로 옳은 것은?

❶ 손해배상의 책임을 지는 사업자는 그 피해자에 대하여 과실이 없음을 들어 그 책임을 면할 수 없다.

② 피해자의 손해배상 청구권은 공정거래위원회의 시정조치가 확정된 후가 아니면 이를 재판상 주장 할 수 없다.

③ 손해액을 증명하는 것이 사안의 성질상 곤란한 경우 손해액은 인정되지 않는다.

④ 손해배상 청구권은 이를 행사 할 수 있는 날로부터 2년을 경과한 때에는 시효에 의하여 소멸된다.

41. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에 대한 설명으로 틀린 것은?

❶ 전자상거래에서의 소비자보호에 관하여 이 법과 다른 법률이 경합한 경우 특별법 우선의 원칙에 따라 언제나 이 법을 우선 적용해야한다.

② 사업자는 전자서명을 한 문서를 사용하려면 법령이 정하는 바에 따라 그 전자문서의 효력. 수령 절차 및 방법 등을 소비자에게 고지하여야한다.

③ 공정거래위원회는 전자상거래 또는 통신판매에서의 건전한 거래질서의 확립 및 소비자 보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 소비자보호 지침을 관련 분야의 거래 당사자 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있다.

④ 사업자는 쇠자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 자신의 약관을 소비자에게 알기 쉽게 표시 또는 고지하여야 한다.

42. 방문판매 등에 관한 법률의 적용대상이 되는 판매행위에 해당하지 않는 것은?

① 할부계약이 해제된 경우

② 할부거래업자가 하자담보 책임을 이행하지 아니한 경우

❸ 소비자가 생업에 종사하기 위하여 외국에 이주하는 경우

④ 할부거래업자의 채무불이행으로 인하여 할부계약의 목적을 달성할 수 없는 경우

43. 방문판매 등에 관한 법률의 적용대상이 되는 판매 행위에 해당하지 않는 것은?

① 방문판매

② 다단계판매

③ 전화권유판매

❹ 광고물, 우편 등에 의한 판매

44. 민법상 무효 사유에 해당 하지 않은 것은?

① 선량한 풍속, 기타 사회질서에 위반한 사항을 내용으로 하는 법률행위

❷ 강박에 의한 의사표시

③ 당사자의 궁박, 강요 또는 무경험으로 인하여 현저하게 공정을 잃은 법률행위

④ 상대방과 동정한 허위의 의사표시

45. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 소비자 피해 보상보험계약 등에 관한설명으로 옳은 것은?

① 공정거래위원회는 관련 사업자에게 소비자피해보상보험 계약 등의 체결을 명할 수 있다.

❷ 전자결제 수단의 발행자는 반드시 소비자피해보상보험 계약 등을 체결하여야한다.

③ 소비자피해보상보험 계약 등에는 보험업에 의한 보험계약은 포함되지 않는다.

④ 소비자피해보상보험계약 등을 체결한 사업자는 그 사실을 나타내는 표지를 반드시 사용하여야한다.

46. 방문판매 등에 관한 법률에서 정한 시행 적 판매원 확장 행위에 대한 내용 중 틀린 것은?

① 판매원에게 재화 등을 그 취득 가격이나 시장가격보다 10배 이상과 같이 현저히 높은 가격으로 판매하면서 후원 수당을 지급하는 행위

❷ 판매원 또는 판매원이 되려는 자에게 허위 판매원모집 자체에 대하여 경제적 이익을 제공하지 아니하거나 정당한 사유 없이 후원수당 의 경제적 이익을 지급하지 아니하는 경우

③ 판매원에 대하여 상품권을 판매하는 행위로 판매업자가 소비자에게 판매한 상품권을 다시 매입하거나 다른 사람으로 하여금 매입하도록 하는 행위

④ 판매원을 모집하기 위하는 것이라는 목적을 명확하게 밝히지 아니하고 취업. 부업, 알선, 설명회. 교육회 등을 거짓 명목을 내세워 유인하는 행위

47. 할부거래에 관한 법률상 소비자의 청약철회에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 할부계약에 관한 청약철회는 재화 등을 공급 받은 날로부터 7일 이내에 하여야 한다.

② 청약을 철회한 소비자는 이미 공급받은 재화 등을 반환하여야한다.

❸ 청약의 철회는 철회의 의사표시가 기재된 서면이 도달된 때에 그 효력이 발생된다.

④ 소비자에게 책임 있는 사유로 재화 등이 멸실된 경우에는 청약의 철회를 할 수 없다.

48. 할부거래에 관한 법률의 적용에서 제외되는 대상이 아닌 것은?

① 보험업법에 따른 보험

② 부동산

③ 매 수인의 상행위를 목적으로 할부로 구입한 목적물

❹ 한국표준산업분류표상의 제조업에 의해 생산된 제품

49. 약관의 규제에 관한 법률상 약관의 설명 의무에 대한 설명 중 잘못된 것은?

❶ 사업자는 약관의 내용 전부를 고객이 이해할 수 있도록 자세히 설명하여야한다.

② 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우에는 설명의 의무가 면제된다.

③ 설명 의무를 위반한 자에게는 500만 원 이하의 과태료를 부과한다.

④ 약관의 설명의무를 위반한 경우 사업자는 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없다.

50. 다음 ( ) 에 들어갈 가장 알맞은 것은?

표시, 광고의 공정화에 관한 법률상 공정거래위원회는 부당한 표시, 광고를 한 사업자 등에 대하여 법령에서 정하는 매출액에 ( )를 초과하지 않는 범위 안에서 과징금을 부과 할 수 있다.

❶ 100분의2

② 100분의 3

③ 100분의 4

④ 100분의 5

【3과목】 소비자 교육 및 정보제공 (25문제)

51. 소비자 정보 중 인터넷사이트에서 제공되는 타인소비자의 소비경험은 어떤 정보에 속하는가?

① 객관적 소비자정보

❷ 주관적 소비자정보

③ 한계적 소비자정보

④ 중립적 소비자정보

52. 학교 소비자교육의 일반적 목표로 고려하여야 할 자원이 아닌 것은?

① 특정한 소비행위의 의사접점능력 배양을 목표로 하는 군대교육의 차원

② 소비행위의 가치에 있는 소비가치의 형성을 목표로 하는 가치교육의 차원

③ 소비생활의 부당함에 대한 책임과 의무를 목표로 하는 시민의식 교육의 차원

❹ 사회경제적 변화 상황에 대한 대처를 목표로 하는 성인 소비자 능력향상 교육의 차원

53. 고령소비자의 정보처리에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

① 고령소비자의 정보 수집 량은 성인 소비자에 비해 적다.

❷ 고령소비자는 가족이나 친지 등 대인적 정보보다 판매원 정보에 의존하는 경우가 많다.

③ 새로운 정보에 대한 정보 수집 비용이 커서 정보의 수집에 적극적이지 않다,

④ 고령소비자의 경우도 외부로부터 노출된 정보를 기존지식을 바탕으로 해석하고 장기 기억 속에 저장되는 과정을 거친다.

54. 소비자교육 프로그램을 시행한 이후 그 효과를 종합적으로 평가할때 가장 중요한 요인은?

① 소비자 지식의 변화

② 소비자 태도의 변화

③ 소비자 기능의 변화

❹ 소비자 능력의 변화

55. 다음 중 소비자 요구분석 방법 중 형식이 다른 하나는?

① 조사연구 방법은 요구를 파악하는데 가장 널리 쓰이는 방법으로 질문지와 면접을 통해서 의견 기호도 사실에 대한 지각 등을 수집 하는 것을 말한다.

❷ 비 활동 측정방법은 면접법이나 질문지법에서 얻을 수 없는 이용 가능한 자료를 이용하는 방법으로 물리적 흔적 . 기록물. 관찰 등이 그 예이다.

③ 결정적 사건접근방법은 필요한 관찰과 평가를 하기위해 가장 적절한 지위에 있는 사람으로부터 특정한 행동에 대한 기록을 얻어내는 것으로 특히 교육문제에 있어 매우 유용하다

④ 능력분석은 그 분야에 최소한의 능력을 확인하기 위하여 정보를 얻은 후 대상 진답들의 능력수준을 결정하기 위해 시험을 보며 전문가들이 필요하다고 확인한 것과 결정된 능력 수준간의 차이가 내용을 선점하고 프로그램 설계를 개발하는데 필요한 기초가 된다.

56. 바니스터와 몬스마가 분류한 소비자교육의 주요 영역이 아닌 것은?

① 의사결정

② 자원관리

③ 시민참여

❹ 정보기술

57. 다음에서 설명하는 것은?

기업에서 소비자에 대한 정보를 수집하고 수집한 정보를 분석한 후 효과적으로 활용하므로서 고객을 적극적으로 관리하고 유지하며 고객의 가치를 극대화시키기 위한 기업마케팅 전략이 IT와 결합한 마케팅 전략이다.

❶ CRM

② 소비자정보마케팅

③ SSCM

④ CSR

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

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

① ㉠ - ㉡ - ㉢ - ㉣ - ㉤
② ㉠ - ㉣ - ㉢ - ㉤ - ㉡
❸ ㉠ - ㉢ - ㉣ - ㉤ - ㉡
④ ㉠ - ㉣ - ㉡ - ㉢ - ㉤

59. 소비자환경교육의 목표와 그 요약 내용으로 가장 적합한 것은?

① 인식 – 개인과 사회집단으로 하여금 전체 환경과 그에 관련된 문제점에 대한 인식 및 감수성을 얻도록 한다.
② 참여 – 개인과 사회집단으로 하여금 환경의 사회적 가치에 대한 관심. 그리고 환경의 보호와 개선에 적극 참여하려는 동기를 얻도록 한다.
❸ 지식 – 개인과 사회집단으로 하여금 전체 환경과 그와 관련된 문제점. 그리고 인간의 절실한 책임의 소재와 역할을 파악하도록 한다.
④ 태도 – 개인과 사회집단으로 하여금 환경문제를 해결하려는 기능을 습득하도록 돕는다.

60. 다음 중 성인소비자 대상의 소비자교육 원리를 바르게 짝지은 것은?

❶ 자발성. 현실성. 다양성. 능률성. 참여성
② 자발성, 현실성, 단발성, 능률성, 의존성
③ 자발성, 현실성, 전문성, 능률성, 습관성
④ 자발성, 현실성, 요구성, 능률성, 봉사성

61. 정부의 정보공개정책에 따라 특정 상품에 대해 품질을 시정하여 판정등급을 포장에 부착함으로서 소비자에게 제공되도록 하는 정보는?

❶ 등급시장정보
② 품질비교정보
③ 품질인증정보
④ 표시

62. 다양한 고객가치 경영 평가지표 중 성격이 다른 하나는?

① 고객만족도
② 순추천고객지수
❸ 서비스품질지수
④ 차별가치 제안지수

63. 고객충성프로그램의 시행과정에서 수집되는 고객의 정보를 관리하고 분석하기 위해서는 마케팅 분석시스템이나 DM 구축이 필요하다. 이때 다음 중 고객들의 수익성에 대한 기여를 나타내는 R-E-M 공식에 해당하지 않는 내용은? (문제 오류로 실제 시험에서는 모두 정답처리 되었습니다. 여기서는 1번을 누르면 정답 처리 됩니다.)

❶ 구매기간
② 구매빈도
③ 구매금액
④ 구매일시

64. 타일러(1949)가 제시한 소비자교육프로그램 내용 설계 시 고려할 원리 중 수준을 높여서 깊이 있고 다양한 학습경험을 할 수 있도록 조직하는 원리는?

① 계속성
② 통합성
❸ 계열성
④ 분리성

65. 신규고객 및 기존 고객의 정보와 행태 주문처럼 고객 응대처리 DM관리 구매실적 등의 데이터를 관리하고 분석하는 가장 핵심적인 소비자정보 시스템은?

❶ 고객정보관리시스템
② 고객콜센터시스템
③ 성과분석시스템
④ 온라인마케팅시스템

66. 소비자정보관리 과정을 바르게 나열한 것은?

❶ 전략수립 – 노력의 집중 – 정보생성 – 정보축적 – 정보공유 – 정보활용
② 전략수립 – 정보공유 – 정보축적 – 노력의 집중 – 정보생성 – 정보활용
③ 전략수립 – 정보생성 – 정보공유 – 정보축적 – 노력의 집중 – 정보활용
④ 전략수립 –정보공유 – 노력의 집중 – 정보축척 – 정보생성 – 정보활용

67. 소비자교육내용 구성을 위해 사용하는 요구분석 방법과 가장 거리가 먼 것은?

① 질문지를 통해 소비자들의 의견, 기호도, 사실에 대한 지각 등을 수집하는 질문지법

② 관찰자가 관찰 대상의 행동이나 사회현상을 현장에서 직접보거나 듣고 필요한 정보나 상황을 알아내는 관찰법

③ 개인적으로 요구를 결정하고 기록하는데 이용되는 개별적 소개 법

❹ 주어진 상황실내 상황에서 소비자의 의견, 선호 등을 파악하는 실험실 조사 법

68. 소비자사회화에 영향을 미치는 주요 사회화 작용 요인에 해당하지 않는 것은?

① 학교

② 대중매체

③ 동료집단

❹ 정부

69. 노인을 위한 소비자교육 방안으로 틀린 것은?

① 노인을 대상으로 소비자교육을 실시할 때 소비자 교육의 내용 뿐 아니라 교육의 효율성과 흥미를 줄 수 있는 교육 방법까지 고려해야한다.

② 노인소비자에 대한 소비자교육은 노인의 신체적 특성을 감안하여 청각적 제시방법과 시각적 제시방법을 함께 사용하는 것이 좋다.

③ 노인소비자는 학습속도가 느리기 때문에 소비자 학습에 필요한 시간을 충분히 주어서 실시한다.

❹ 노인소비자교육은 다른 대상자들과 달리 다양한 교육방법을 개발할 필요가 없다.

70. 다음은 무엇에 대한 설명인가?

기업 등의 조직체가 전화 및 전기통신수단을 통해 고객과 접촉하고 이를 통해 판매하거나 고객만족을 실현하려는 마케팅 활동

① 데이터베이스마케팅

② 고객관계마케팅

❸ 텔레마케팅

④ 다이렉트마케팅

71. 소비자교육 프로그램 평가의 질문으로 적합하지 않은 것은?

① 목적을 향해 바르게 나아가고 있는가?

② 수행 방향이 제대로 되고 있다는 구체적인 증거는 무엇인가?

③ 프로그램 진도는 얼마나 나가고 있는가?

❹ 피교육생들의 교육 요구도는 어떠한가?

72. 소비자정보 개념에 대한 설명 중 틀린 것은?

① 소비자의 선택기회를 확대시킨다.

❷ 구매 후 인지부조화를 확대시킨다.

③ 소비자가 자신을 직접 보호할 수 있는 수단이다.

④ 소비자 의사 결정시 불확실 정도를 감소시켜 준다.

73. 제품사용설명서의 제작원칙과 가장 거리가 먼 것은?

① 제품의 구조와 성능에 대한 이해를 극대화시킨다.

② 사용자의 입장에서 제작한다.

❸ 기획, 집필, 그래픽 등의 과정을 다양하게 유지한다.

④ 쉽고 정확하게 서술한다.

74. 소비자정보의 품질정보 내용과 가장 거리가 먼 것은?

① 상품의 바람직한 특성

② 품질테스트

③ 품질평가 기준

❹ 품질대비 가격정보

75. 소비자능력 구성요소와 그 중요성을 설명한 것으로 틀린 것은?

❶ 소비자 지식 – 소비자가 청명하고 현명한 결정을 할 수 있다.

② 소비자의 도덕적 윤리 – 소비자가 청명하고 공평하게 문제를 해결 하는 것이 중요하다.

③ 소비자 기능 – 정보를 획득하고 사용하는 방법 . 구매. 지불방법 등 실천적 기능이 중요하다.

④ 소비자 태도 – 소비자의 역할에 대해 지속적으로 가지는 긍정적. 부정적 태도가 중요하다

【4과목】소비자와 시장 (25문제)

76. 백화점의 층별 매장 비치와 관련한 마케팅 전략에 대한 설명이 틀린 것은?

① 매출 비중이 클수록 소비자가 접근하기 쉬운 낮은 층에 배치된다.

② 백화점 층별 매출 기준으로 볼 때 층 별 배치는 피라미드 구조를 갖는다.

❸ 계획 구매를 주로하는 가전 유아, 가구 등의 제품은 분수 효과를 얻기 위한 판촉전략이다.

④ 백화점 식품 매장이 지하에 배치되는 것은 긴요도가 비교적 높은 식품류를 통해 소비자의 다른 매장 방문 가능성을 높이기 위한 것이다.

77. 소비자들이 서비스의 구매의사 결정과정에서 접할 수 있는 위험에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 재우직 위험 – 구매가 잘못되었거나 서비스가 제대로 수행도지 않았는데 발생할 수 있는 금전적 손실

② 심리적 위험 – 특정 서비스의 구매로 인해 구매자의 자존심이 손상 받을 가능성

❸ 물리적 위험 – 구입한 서비스가 제대로 기능을 발휘하지 않아 발생할 수 있는 경제적 손실의 위험

④ 사회적 위험 – 특정 서비스를 구매함으로서 구매자의 사회적인 지위가 손상 받을 위험

78. 소비자의 의사결정을 설명한 것이다 ( ) 에 들어 갈 올바른 것은?

소비자가 '무엇을 원하는가' 는 개개인의 선호와 관련된 ( ) 의 문제이고 '어느 것을 택할 것인가' 는 소비기술을 필요로 하는 ( ) 의 문제이다.

① ㄱ-합리성 ㄴ-필요성

② ㄱ-개별성 ㄴ-경제성

❸ ㄱ-합리성 ㄴ-효율성

④ ㄱ-개별성 ㄴ-효율성

79. 가족에 대한 구매의사결정 과정에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 지각된 위험이 높을 때 공동 결정이 더 많이 일어난다.

② 구매 결정이 가족에게 중요할 때 공동 결정이 더 많이 일어난다.

❸ 구매 시간에 대한 협박이 클 때 공동 결정이 더 많이 일어난다.

④ 가족 구성원의 역할분담이 클 때 공동 결정은 덜 일어난다.

80. 소비자 선택이나 소비자 행동을 설명함에 있어서 신고한 경제학파의 관점이 갖는 한계점이 아닌 것은?

① 단일 효용주의

② 합리주의

③ 개인주의

❹ 예산개혁

81. 다음 중 유통 경로의 설계과정을 바르게 나열한 것은?

① 고객욕구분석 – 유통경로의 목표 설정 – 경로대안의 명가 – 주요 경로 대안의 식별

❷ 고객욕구분석 – 유통경로의 목표설정 – 주요경로 대안의 식별 – 경로 대안의 평가

③ 고객욕구분석 – 주요경로 대안의식별 – 유통경로의 목표설정 – 경로 대안의 평가

④ 고객욕구분석 – 주요경로대안의식별 – 경로대안의 평가 – 유통경로의 목표설정

82. 다음 소비자가 구매하기 전에 여러 점포를 돌아다녀보고 가격. 디자인. 품질 등을 비교 평가하여 구매하는 제품은?

① 핵심품

② 편의품

❸ 선매품

④ 전문품

83. 품질이 뛰어나고 희소성을 지닌 것으로 남들과 다른 것을 사려는 소비자 행동은?

① 베블린 효과

② 벤드웨건 효과

❸ 스놉 효과

④ 터부 효과

84. 다음 중 제품의 상징성을 통해 자신의 지위를 획득하거나 타인에게 부를 보여주기 위한 구매는?

① 충동소비

② 모방소비

❸ 과시소비

④ 중독소비

85. 다음 중 바람직한 소비문화 형성을 위한 방안과 가장 거리가 먼 것은?

❶ 편의 주의적 소비지향

② 건전한 소비관 형성

③ 자아 존중감 확립

④ 지속 가능한 소비지향

86. 다음 중 지속 가능한 소비로 변화시키는 수단으로 적합하지 않은 것은?

① 경제의 주체가 공동으로 환경보존에 협조하고 참여하여야한다.

② 환경 오염자가 오염한 양만큼 비용을 부담해야 한다.

❸ 개별소비자가 효용극대화의 합리적 소비를 해야 한다.

④ 환경 파괴 방지 목적의 법적 규제를 정해야 한다.

87. 다음 중 서비스의 특성과 거리가 먼 것은?

① 무형성

❷ 저장성

③ 비분리성

④ 변동성

88. 의사결정과정에서 구매 후 평가에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 사전기대 수준과 실제성과의 비교를 통해 구매 후 평가가 좌우된다.

② 선택되지 않은 대안에 대한 심리적 불안감이 구매 후 부조화가 구매 후 평가에 영향을 미친다.

③ 불만호소 행동 중 공적 행동에는 직접보상요구, 법적행동 등이 있다.

❹ 구매 후 평가는 재 구매에 영향을 미치지만 불만호소 행동에 대한 결과는 재 구매와 상관없다.

89. 소비자의 의사결정에 영향을 미친 요인중 개인적 요인의 역할에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 소비자는 광고 등의 외부자극에 대해 자신이 필요로 하는 부분만 선택적으로 지각한다.

② 구매한 제품에 대한 소비자의 만족도가 높을수록 그 제품에 대한 학습을 긍정적으로 강화되며 반복 구매의 가능성이 높아진다.

❸ 구매 동기는 기업에 의해서가 아니라 소비자 스스로 필요성을 인식하므로서 유발된다.

④ 나이에 따라 다른 소비 패턴을 가지고 있다.

90. 합리성과 효율성에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 개별 소비자의 선호에 따라 선택이 이루어졌을 경우 합리적이라 할 수 있다.

② 효율성은 최소의 희생으로 최대의 효과를 얻는 경제성을 의미한다.

③ 합리성의 개념은 내적 일관성과 자기 이익의 극대화라는 두 가지 의미가 포함된다.

❹ 합리성과 효율성의 판단은 기본적으로 모두 객관적으로 이루어질 수 있다.

91. 다음은 어떤 소비행동의 형태인가?

사전에 계획 없이 점포 내에 진입하여 자극상황에 노출되었을 때 OOO의 OO에 의해 필요성을 인식하는 데에서 출발하여 구매 시점에서 관여 수준이 상대적으로 높지만 반사적, 충동적으로 갈등을 해소하려는 근거를 갖고 발생하는 구매 형태

❶ 충동구매

② 중독구매

③ 과시소비

④ 보상소비

92. 내구재를 사려고 구매 예산을 검토할 92. 때에 고려하여 할 내용과 가장 거리가 먼 것은?

① 이자

② 사용비용

③ 감가상각비

❹ 과거의 가격

93. 제품에 대한 설명 중 옳은 것은?

① 소비자의 필요와 욕구를 충족시켜줄 수 있는 유형적인 제품을 의미한다.

② 제품 분류는 크게 소비재와 산업재로 구분되며 소비재는 일회용품, 편의품, 선매품, 전문품으로 구분된다.

❸ 제품을 궁극적으로 얻고자하는 액상 제품 얻고자하는 혜택을 물리적 속성으로 전환시킨 유형제품, 유형제품의 가치를 더욱 부각시켜주는 역할을 담당하는 확장제품으로 구분된다.

④ 제품 믹스의 넓이는 특정 제품계열에 속해있는 각 제품이 얼마나 다양한 품목을 갖추고 있는가를 말한다.

94. 소비자 의사결정에 관한 제이론 중 경제학적 접근에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 대표적으로 소비자 수요이론, 특성이론이 있다.

② 소비자가 항상 합리적인 판단을 하는 것으로 전제하고 있다.

❸ 소비자 행동의 동기나 소비자의 심리를 이해하는데 유용하다.

④ 소비자의 최적 선택은 예산 제약과 무차별곡선이 만나는 점이다.

95. 자신이 사용하기 위해 물건을 살 때는 유명상표보다는 실용성과 가격을 고려하게 되고 남에게 선물을 하 기 위해 물건을 구매할 때는 상표명을 중요하게 생각한다. 이러한 경우는 평가 기준의 결정요인 중에서 무엇에 해당하는가?

❶ 상황적 요인

② 구매동기

③ 상대적 중요성

④ 평가기준의 수

96. 기업의 부당한 판매 전략에 관한 설명으로 옳은 것은?

❶ 캐치세일 상술은 변화한 장소에서 무료제공 등을 빌미로 소비자를 일정 장소로 유인하여 물품 구입을 권유하는 수법이다.

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

③ 허위상술은 신제품 설명회 등을 이유로 사람들을 모으고 분위기를 유도해 소비자가 구입 하도록 하는 수법이다.

④ 홈 파티 상술은 소비자의 당첨 심리를 이용해 당첨을 빙자하여 품질이 낮은 제품을 판매하는 수법이다.

97. 주택 구매 시, 고려할 사항으로 적합하지 않는 것은?

❶ 구매하고자하는 주택의 소유권에 문제가 없는지 확인하기 위하여 등기부 등본을 열람 했다면 현장조사를 꼭 할 필요가 없다.

② 반드시 등기부상의 소유주와 계약을 체결해야한다.

③ 구매하고자하는 주택이 속한 시, 군, 구, 읍사무소에서 부지 증명을 교부받아 도시 계획법에 의한 계획으로 제한되어 있지 않은가를 확인한다.

④ 소비자가 구매하려고하는 주택의 유형과 크기에 따라 주택시장에 매매하려고 나온 상품은 어떠한 것이 잇는가를 조사한다.

98. 시장에서 기업의 경쟁을 제한하는 경쟁제한 행위에 해당하지 않는 것은?

❶ 독점의 규제

② 시장 지배적 지위남용의 규제

③ 기업 결합의 규제

④ 공동 행위의 규제

99. 소비자는 정보탐색 결과 구매 가능한 선택대안을 고려한다고 볼 때 다음 중 대안 평가에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 대안평가란 선택 안을 비교 평가하여 소비자의 욕구에 가장 합치하는 특정 대안을 선택하는 과정을 말한다.

② 소비자 자신의 신념에 따라 대안을 비교 평가할 평가 기준을 선정한다.

③ 대안의 장. 단점을 비교 평가한 후 각 대안들에 대한 태도가 형성 또는 변경된다.

❹ 특정 대안에 대한 구매의도가 형성되지는 못한다.

100. 다음 중 전자상거래의 특징으로 옳지 않은 것은?

① 전자상거래는 도매상과 소매상을 거치지 않고 인터넷을 통해 직접 소비자에게 쌍방향적 의사소통을 통해 거래가 성립되므로 유통구조가 단순하다.

② 인터넷은 24시간 접속이 가능하여 전 세계와 연결되어 있어 언제 어느 때라도 전 세계의 제품을 거래할 수 있다.

③ 인터넷 상거래에서는 소비자 불만에 즉시, 대응할 수 있을 뿐만 아니라 소비자의 욕구를 신속하게 파악할 수 있다.

❹ 전자상거래에서는 홈페이지 구축 등 비교적 낮은 비용으로 영업활동이 시작될 수 있는 대신 진입 장벽이 높다.