2016년08월21일년 소비자전문상담사 2급 필기시험 기출문제 답안

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

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

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

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

① 소비자와 사업자 사이에 일어날 수 있는 모든 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 기준을 제정한 것이다.

② 사업자의 귀책사유로 인한 소비자 피해의 처리과정에서 발생되는 운반비용, 시험 · 검사비용 등의 경비는 사업자가 부담한다.

③ 1987년 소비자피해보상기준으로 제정된 이후 현재는 소비자분쟁해결기준으로 계속적인 개정을 거치고 있다.

④ 소비자단체, 한국소비자원 등 소비자피해구제업무를 담당하는 기관에서는 이 규정에 근거하여 피해구제업무를 수행하고 있다.

2. 화가 많이 난 소비자를 상담할 때의 상담기법으로 가장 적절한 것은?

① 소비자의 감정상태에 대해 반론을 제기하며 기존의 원칙을 고수한다.

② 일단은 소비자를 진정시켜 화가 난 이유를 정확히 말하도록 유도한다.

③ 소비자가 이야기할 때 중간에 계속 끼어들어 화를 가라앉히도록 유도한다.

④ 상담 초기에 소비자의 감정적인 표현을 무시하며 객관적인 사실만 말하도록 유도한다.

3. 소비자상담 처리방법에 대한 단계별 설명 중 틀린 것은?

① 본격적인 소비자상담의 진행에 앞서 의뢰자가 소비자에 해당하는지의 여부를 확인한다.

② 담당자를 결정하기 전 접수과정에서 기입하는 상담카드는 아주 상세히 의뢰자의 상담내용을 적도록 한다.

③ 상담과정에서 제품 자체의 결함을 조사해야 할 시험이나 검사를 의뢰받을 수 있도록 조치한다.

④ 관련물품을 예치할 경우 상담의뢰인에게 해당물품 예치증을 발급한다.

4. 소비자상담에 있어서 상담사의 말하기 기법으로 가장 적합한 것은?

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

② 소비자의 요구사항을 받아들이지 못할 경우. 단호하게 '안 됩니다'라고 말하도록 한다.

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

④ 상담사는 매끄럽게 해결점을 향하여 진행될 수 있도록 유도성질문을 이용한다.

5. 소비자분쟁해결기준에서 초고속인터넷, 이동전화기, 집, 전화, TV 등의 서비스가 세트로 구성된 결합상품에 대한 분쟁해결기준으로 틀린 것은?

① 경품에 대한 위약금은 경품의 가액을 계약서에 명시한 경우에만 청구할 수 있으며 경품으로 인한 위약금의 부과기간은 최대 12개월이다.

② 소비자에게 면제혜택이 부여된 위약금에는 가입 시 면제한 설치비 및 할인혜택도 포함하지만, 나머지 결합상품이 하나의 서비스만 남게 된 경우에는 포함되지 않는다.

③ 특정상품에 대해서만 사업자의 책임으로 문제가 발생한 때, 소비자가 결합상품 전체의 계약을 해지하는 경우 나머지 문제가 되지 않는 상품에 대해서는 위약금을 부담해야 한다.

④ 소비자가 일부 서비스 불가능 지역으로 이사하는 경우 이동통신 계약을 제외한 결합상품 전체에 대해 위약금 없는 계약해지가 가능하다.

6. 구매 시 소비자상담사의 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

7. 소비자분쟁해결기준상 품질보증기간과 부품보유기간의 일반적 기준에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 품질보증기간과 품질보유기간은 해당 사업자가 품질보증서에 표시한 기간으로 한다.

② 사업자가 품질보증기간과 부품보유기간을 표시하지 아니한 경우에는 품목별 소비자분쟁 해결기준을 따른다.

③ 중고물품 등에 대한 품질보증기간은 품목별 분쟁해결기준에 따른다.

④ 품질보증기간은 소비자가 물품 등을 구입하거나 제공받고 사용하기 시작한 날부터 기산한다.

8. 기업에서 구매 전에 고객에게 할 수 있는 소비자상담 내용만으로 구성된 것은?

① 제품의 특성과 선택방법 및 의 · 식 · 주 전반에 걸친 생활상식

② 제품의 가격 및 판매방법, 제품의 사용 및 관리방법

③ 대금의 지불 방법, 배송관련 내용 및 제품의 불만사항에 대한 접수

④ 제품의 장 · 단점 설명 및 제품의 불만사항에 대한 처리

9. 고객의 형태에 따른 분류상 비자격 잠재자(disqualified prospect)에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 자사 제품이나 서비스가 필요하고 구매능력이 있는 자로 비록 자사의 제품을 사거나 서비스를 이용하지 않았더라도 자사의 제품, 서비스에 대해 알고 있거나 추천을 받은 자

② 자사 고객이었던 사람 중에 정기적인 구매를 할 시기가 지났는데도 더 이상 구매를 하지 않는 자

③ 구매가능자 중에서 자사의 제품, 서비스에 대하여 필요성을 느끼지 못하거나, 구매할 가능성이 없다고 확실하게 판단되는 자

④ 자사의 제품, 서비스를 1회 구매한 사람으로 아직은 완전한 고객이라기보다 고객이 될수도 있고, 경쟁사의 고객이 될 수도 있는 자

10. 소비자만족의 구성요소를 직접적 요소와 간접적 요소로 구분할 때 간접적 요소에 해당 하는 것은?

① 상품의 품질, 기능, 성능, 효율 및 가격

② 판매원의 상품설명 및 신속한 대응

③ 상품의 디자인과 편의성, 사용설명서의 편리성

④ 리사이클 활동 등 환경보호활동 및 사회공헌활동

11. 소비자 설득에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 소비자는 상담자의 설득을 쉽게 받아들이는 경향이 있다.

② 자아 존중감이 높은 소비자는 특히 더 쉽게 설득된다.

③ 정서적 설득보다 논리적 설득이 항상 효과적이다.

④ 통계자료 제시보다 경험담이 설득에 효과적일 수 있다.

12. 품목별 소비자분쟁해결기준으로 틀린 것은?

① 신용카드 발급 수령 전 제3자에게 전달되어 부정 사용된 경우 - 전액보상

② 여행사의 귀책사유로 여행 출발 당일 여행사가 국외여행 취소를 통보 - 여행 요금의 20%를 배상

③ 소비자가 수리 의뢰한 캠코더를 사업자가 분실 - 품질보증기간 이내일 경우 제품 교환 또는 구입가 환급

④ 이동통신 서비스 이용 계약을 체결하였으나 주 생활지에서 가입 후 14일 이내에 통화품질불량 시 - 계약해제

13. 소비자의 구체적인 욕구를 알아내기 위한 개방형 질문에 대한 설명으로 구성된 것은?

① 소비자의 욕구 확인하기, 동의얻기, 배경자료 발견하기

② 소비자의 욕구 확인하기, 많은 정보 모으기, 배경자료 발견하기

③ 소비자의 욕구 확인하기, 주문 체결하기, 정보를 명확하게 하기

④ 소비자의 욕구 확인하기, 동의얻기, 정보를 명확하게 하기

14. 한국소비자원, 지방자치단체, 민간소비단체가 참여하여 그 동안 공공기관이나 민간기관에서 각각 이루어졌던 소비자상담을 통합해서 운영하는 상담센터의 대표 전화번호는?

① 1332

② 1331

③ 1372

④ 1399

15. 소비자상담기관에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 공정거래위원회를 비롯하여 각 중앙행정기관에서도 소비자보호 및 국민생활 향상을 위한 관련 업무를 수행하고 있다.

② 지역거주 소비자의 권익향상을 위해 특별시, 광역시, 도청 등은 소비자행정을 담당하고 있다.

③ 한국소비자원에서는 소비자상담 및 피해조정뿐 아니라 시험검사, 정책연구, 소비자교육 및 연수 등을 진행하고 있다.

④ 한국소비자원은 소비자의 대리인이 되어서 사업자와 상호교섭하여 소비자문제를 적극적으로 해결한다.

16. 한국소비자원의 피해구제에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 소비자는 물품 등의 사용으로 인한 피해구제를 한국소비자원에 신청할 수 있으며, 국가, 지방자치단체 또는 소비자단체는 피해구제 신청을 받은 경우 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있다.

② 사업자가 소비자와의 피해구제를 의뢰한 경우에 한국소비자원은 일정한 요건을 갖춘 때에 한하여 이를 처리한다.

③ 당사자가 피해보상에 합의하고 법령위반행위를 시정한 경우에도 한국소비자원 원장은 피해구제신청사건을 처리하는 과정에서 위법사실이 있는 것으로 판단되는 때에는 관계기관에 이를 통보하고 적절한 조치를 의뢰하여야 한다.

④ 한국소비자원은 피해구제 처리절차 중 당사자가 법원에 소를 제기한 사실을 알게 된 때 에는 지체 없이 피해구제 절차를 중지하고, 당사자에게 이를 통지하여야 한다.

17. 소비자의 행동스타일별 일반적인 행동경향으로 틀린 것은?

① 단호한 행동스타일 - 즉각적인 욕구충족을 추구하며, 제한된 비언어적 표현을 사용함

② 호기심 많은 행동스타일 - 친근감 있는 태도를 보이며, 구체적이고 완전한 설명을 추구 함

③ 합리적인 행동스타일 - 갈등을 회피하고 화를 내지 않으며, 말보다는 주로 듣고 관찰함

④ 표현적인 행동스타일 - 활발하게 말하며, 개방적인 신체언어나 몸짓을 사용함

18. 제품구매 후 경험한 불만족을 해결하기 위한 상담과 가장 거리가 먼 것은?

① 재판청구

② 기업의 고객상담

③ 소비자단체의 합의권고

④ 한국소비자원의 피해구제

19. 콜센터의 아웃바운드 상담의 활용분야가 아닌 것은?

① 직접 판매

② 반복구매 촉진

③ 가망고개 획득

④ 소비자불만 접수

20. 국가고객만족지수(NCSI ; national customer satisfacion index)에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 기업을 비롯하여 산업, 경제부문, 국가 차원의 품질경쟁력을 향상시키려는 목적으로 만들어졌다.

② 구성요소 간의 인과관계를 종합적으로 분석할 수 있어 신뢰도와 완성도가 높은 반면, 고객만족도의 변화와 수익성에 대한 상관관계 분석이 불가능하다.

③ 고객만족을 추구하고 관리하기 위한 것으로 정확한 고객만족도를 특정할 수 있는 지표를 제공하며 나아가 기업의 성과도를 측정할 수 있는 중요한 수단이다.

④ 최소측정 단위는 개별기업이 생산하는 제품 또는 제품군이며, 측정결과는 개별기업, 산업, 경제부문, 그리고 국가 단위로 발표된다.

21. 소비자상담사에게 필요한 능력 중 전문적 능력에 해당하는 것은?

① 상담이나 설득에 필요한 인내심

② 공정하고 객관적인 판단능력

③ 소비자의 법적 권리와 책임에 대한 지식

④ 소비자가 처한 상황에 대한 이해공감능력

22. 소비자상담의 특성에 대한 설명으로 가장 적합한 것은?

① 바람직한 생활태도 형성

② 현실적 능력의 평가 및 장래계획

③ 정서적 지원을 통한 성격구조의 심층적 변화

④ 소비생활에 대한 객관적이고 정확한 정보제공 및 피해구제

23. 다음의 경우, 소비자분쟁해결기준에 따른 해결 기준으로 옳은 것은?

> 미용상의 이유로 가발제작을 의뢰하고 계약시에 제품가격 전액을 지불하였다. 그러나 가발착용에 대한 주변 친지들의 의견을 들은 후 단순변심하여 다음 날 계약을 해제하고자하였다. 다행히 업자가 주문이 밀려 제작 이전이라고 응답하였다.

① 제품가격 전액 환급

② 제품가격의 10% 공제 후 환급

③ 실손해 배상

④ 계약 취소

24. 소비자분쟁해결기준에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 소비자와 사업자 간에 일어날 수 있는 소비자분쟁을 원활하게 해결하기 위해 제정되었다.

② 소비자분쟁해결기준은 일반적 소비자 분쟁해결기준과 품목별 소비자분쟁해결기준으로 구분한다.

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

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

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

① 데이터베이스화된 프로그램을 통해 24시간 상담서비스가 가능하다.

② 문자를 사용하게 되므로 의사소통이 원활하다.

③ 신체에 밀착된 기계를 매체로 한 인간관계를 바탕으로 이루어진다.

④ 상담요청자의 익명성이 보장되므로 무책임하게 행동해도 무방하다.

【2과목】 소비자 관련법 (25문제)

26. 방문판매 등에 관한 법률상 방문판매에 있어 청약철회기간에 대한 설명 중 틀린 것은?

① 계약서를 교부받은 날로부터 14일 이내. 다만, 계약서를 받은 날보다 재화 등이 늦게 공급된 경우에는 재화 등을 공급받거나 공급이 시작된 날로부터 14일 이내

② 소비자에게 책임 있는 사유로 재화 등이 멸실 또는 훼손된 날로부터 14일 이내

③ 계약서를 받지 아니한 경우, 방문판매자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일 이내

④ 방문판매자의 주소가 기재되지 않은 계약서를 교부받은 경우, 방문판매자의 주소를 안날 또는 알 수 있었던 날로부터 14일 이내

27. 제조물책임법에 관련된 다음 설명 중 옳은 것은?

① 제조물의 결함으로 제조물 그 자체에 발생한 손해를 배상하는 것을 목적으로 한다.

② 책임의 주체는 제조업자에 한정되고, 도매상이나 수입상 같은 판매업자에게 책임을 부과할 수 없다.

③ 부품의 결함으로 인한 제조물책임은 부품공급업자와 제조업자가 연대하여 배상책임을 부담한다.

④ 소비자가 제조업자의 과실을 증명한 경우에 한하여 제조물책임에 따른 손해배상을 청구 할 수 있는 과실책임의 법리를 따르고 있다.

28. 민법상 하자 있는 물건을 판매한 사람이 그 물건을 구매한 사람에 대하여 부담하는 책임에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 구입한 사람이 계약 당시에 구입한 물건에 하자가 있다는 사실을 안 경우에도 매매계약을 해제할 수 있다.

② 구입한 물건에 하자가 있어도 계약목적을 달성하는데 지장이 없으면 계약해제 또는 손해배상을 청구할 수 있다.

③ 특정의 물건을 구입하면서 수량을 지정해서 대금을 정하였으나 계약당시에 지정된 수량이 부족하였다면 판매한 사람은 선의의 구입자에 대하여 담보책임을 진다.

④ 일정한 종류의 물건을 구입하기로 하였으나 그 물건에 하자기 있는 경우 그 종류에 해당하는 다른 물건을 청구할 수 없다.

29. 소비자기본법상 소비자의 권익증진 관련 기준의 준수에 관한 내용이 아닌 것은?

① 사업자는 제8조 제1항의 규정에 따라 국가가 정한 기준에 위반되는 물품 등을 제조 · 수입 · 판매하거나 제공하여서는 아니 된다.

② 사업자는 제10조의 규정에 따라 국가가 정한 표시기준을 위반하여서는 아니 된다.

③ 사업자는 제11조의 규정에 따라 국가가 정한 광고기준을 위반하여서는 아니 된다.

④ 사업자는 제18조 제3항의 규정에 따라 물품 등을 제공함에 있어서 환경친화적인 기술을 개발하고 자원을 재활용하여야 한다.

30. 다음의 계약 중 부부 간 일상가사 대리권의 범위에 속하지 않는 것은?

① 배우자의 이름으로 가사에 사용하기 위해 쌀, 소금 등의 식료품을 구입하는 행위

② 배우자의 이름으로 자녀의 생일 파티를 위한 음식점을 예약하는 행위

③ 배우자의 이름으로 자녀의 교육을 위한 교재를 구입계약하는 행위

④ 사업자금을 마련하기 위해 배우자 명의의 부동산을 담보로 제공하는 행위

31. 약관의 규제에 관한 법률상 명시 · 사본교부 의무가 면제되는 업종에 해당하는 것은?

① 우편업

② 보험업

③ 신용카드업

④ 전자금융거래업

32. 1월 12일 다단계판매의 방법으로 물품구매계약을 체결하여 그 날 계약서와 재화를 수령한 소비자가 아래의 달력상 청약철회를 할 수 있는 최종일은? (단, 계약서는 기재하여야 할 사항이 모두 기재되었으며, 재화는 계약의 내용에 적합한 것임)

월	화	수	목	금	토	일
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	21	

① 1월 18일

② 1월 19일

③ 1월 25일

④ 1월 26일

33. 할부거래에 관한 법률에 따라 할부거래업자가 소비자에게 계약을 해제하기 전에 이행할 것을 서면으로 최고하여야 하는 기간은?

① 7일

② 10일

③ 14일

④ 30일

34. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에 따라 사업자와 전자결제업자 등이 전자적 대금지급이 이루어지는 경우 소비자의 청약의사가 진정한 의사 표시에 의한 것인지를 확인하기 위하여 고지해야 할 사항이 아닌 것은?

① 재화 등의 내용 및 종류

② 재화 등의 가격

③ 배송업체의 정보

④ 용역의 제공기간

35. 표시 · 광고의 공정화에 관한 법률에 따른 부당한 표시 · 광고가 아닌 것은?

① 거짓 · 과장의 표시 · 광고

② 비교하는 표시 · 광고

③ 비방적인 표시 · 광고

④ 기만적인 표시 · 광고

36. 표시 · 광고의 공정화에 관한 법률에 따라 공정거래위원회가 부당한 표시 · 광고행위를 한 사업자에 대해 과징금을 부과하는 경우 참작하여야 하는 사유가 아닌 것은?

① 위반행위의 내용 및 정도

② 위반행위의 기간 및 횟수

③ 위반행위의 조사에 대한 협조 정도

④ 사업자가 소비자의 피해를 예방하거나 보상하기 위하여 기울인 노력의 정도

37. 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결 기준에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 일반적 소비자분쟁해결기준과 품목별 소비자분쟁해결기준으로 구분한다.

② 한국소비자원은 일반적 소비자분쟁해결기준에 따라 품목별 소비자분쟁해결기준을 제정하여 고시할 수 있다.

③ 품목별 분쟁해결기준을 제정하여 고시하는 경우에는 품목별로 해당 물품 등의 소관 중앙 행정기관의 장과 협의하여야 한다.

④ 품목별 분쟁히결기준을 제정하여 고시하는 경우에는 소비자단체, 사업자 단체 및 해당분야 전문가의 의견을 들어야 한다.

38. 다음 사례에 대한 설명 중 틀린 것은?

> 소비자 A씨는 인터넷 쇼핑몰에서 35,000원으로 표시된 PDA를 주문하고 대금을 입금한 후, 1주일 이내에 배송하겠다는 문자를 받았다. 이후 쇼핑몰 사업자는 350,000원으로 표시할 것을 35,000원으로 표시하였다고 주장하였다.

① 쇼핑몰 사업자는 표시상의 착오를 주장할 수 있다.

② 소비자 A와 쇼핑몰 사업자 사이에 PDA 매매계약은 체결되었다.

③ 쇼핑몰 사업자가 착오를 이유로 계약을 취소하려면 그 계약의 중요부분에 착오가 있다는 것을 증명하여야 한다.

④ 쇼핑몰 사업자가 착오를 이유로 계약을 취소하려면 중대한 과실이 없다는 사실을 증명하여야 한다.

39. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에 따른 통신판매중개업에 대한 설명 중 틀린 것은?

① 통신판매중개는 사이버몰의 이용을 허락하거나 그 밖에 총리령이 정하는 방법에 의하여 거래 당사자간의 통신판매를 알선하는 행위를 말한다.

② 통신판매 거래의 알선 방법에는 자신의 명의로 통신판매를 위한 광고수단을 제공하거나 그러한 광고수단에 자신의 이름을 표시하여 통신판매에 관한 정보의 제공이나 청약의 접수 등 통신판매의 일부를 수행하는 것도 있다.

③ 통신판매중개의뢰자(사업자의 경우로 한정한다)는 통신판매중개자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개자의 행위라는 이유로 면책된다.

④ 통신판매중개자는 통신판매의 중개를 의뢰한 사업자의 성명, 주소, 전화번호 등의 사항을 확인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공하여야 한다.

40. 민법상 소멸시효의 중단사유가 아닌 것은?

① 승 인

② 재판상 청구

③ 압류 또는 가압류, 가처분

④ 소멸시효의 기간만료 전 6개월 내에 제한능력자에게 법정대리인이 없는 경우

41. 소비자기본법상 소비자분쟁조정위원회의 조정성립방식이 아닌 것은?

① 양 당사자가 소비자분쟁조정위원회의 조정안을 수락한 경우

② 소비자분쟁조정위원회의 조정안에 대해 일방은 수락하고, 상대방은 수락기간 내에 수락의 의사를 표시하지 않은 경우

③ 소비자분쟁조정위원회의 조정안에 대해 양당사자 모두 수락기간 내에 수락의 의사를 표시하지 않은 경우

④ 소비자분쟁조정위원회의 조정안에 대해 일방은 거절하고, 상대방은 수락한 경우

42. 약관의 규제에 관한 법률에 따라 약관의 뜻이 명백하지 않은 경우 다음 중 누구에게 유리하게 해석해야 하는가?

① 고 객

② 사업자

③ 판매자

④ 약관작성자

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

43. 약관의 규제에 관한 법률에 따라 무효가 되는 면책조항이 아닌 것은?

① 상당한 이유 없이 사업자, 이행 보조자 또는 피고용자의 경과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항

② 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항

③ 상당한 이유 없이 사업자의 담보책임을 배제 또는 제한하거나 그 담보책임에 따르는 고객의 권리행사의 요건을 가중하는 조항

④ 상당한 이유 없이 계약목적물에 관하여 견본이 제시되거나 품질 · 성능 등에 관한 표시가 있는 경우 그 보장된 내용에 대한 책임을 배제 또는 제한하는 조항

44. 할부거래에 관한 법률에 따라 할부거래업자가 계약서에 기재하여야 할 내용이 아닌 것은?

① 계약금

② 현금가격

③ 재화의 공급지

④ 할부수수료의 실제연간요율

45. 소비자기본법상 공정거래위원회에 등록한 소비자단체의 협의체가 자율적 분쟁조정을 할 수 있는 분쟁은?

① 금융위원회의 설치에 관한 법률 제51조에 따라 설치된 금융분쟁조정위원회가 관장하는 분쟁

② 저작권법 제112조에 따른 한국저작권위원회가 관장하는 분쟁

③ 전기사업법 제53조에 따라 설치된 전기위원회가 관장하는 분쟁

④ 소비자기본법 제60조에 따라 설치된 소비자분쟁조정위원회가 관장하는 분쟁

46. 부당한 표시 · 광고 행위를 하는 사업자에 대하여 공정거래위원회가 그 시정을 위해 명할 수 있는 조치에 해당하지 않는 것은?

① 정정광고

② 사과광고 게재 명령

③ 해당 위반행위의 중지

④ 시정명령을 받은 사실의 공표

47. 할부거래에 관한 법률에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 할부거래업자는 서면 또는 전자문서로 할부계약을 체결하여야 한다.

② 소비자가 할부계약을 체결하고 그 대금을 신용카드로 결제한 경우에도 할부거래업자는 계약체결 이전에 할부가격을 표시해야 한다.

③ 팩스나 전자문서로 보낸 계약서의 내용이나 도달에 다툼이 있으면 소비자가 이를 증명하여야 한다.

④ 재화 등의 대금을 3개월 이상의 기간에 걸쳐 2회 이상 분할하여 지급하는 계약을 할부 거래라 한다.

48. 방문판매 등에 관한 법률에서 규정하는 용어의 정의로 틀린 것은?

① 후원방문판매자 : 후원방문판매를 업으로 하기 위한 조직을 개설하거나 관리 · 운영하는 자와 후원방문판매조직에 판매원으로 가입한 자

② 후원수당 : 판매수당, 알선 수수료, 장려금, 후원금 등 그 명칭 및 지급 형태와 상관없이 판매업자가 소속 판매원에게 지급하는 경제적 이익

③ 계속거래 : 1개월 이상에 걸쳐 계속적으로 또는 부정기적으로 재화 등을 공급하는 계약으로서 중도에 해지할 경우 대금 환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 거래

④ 전화권유판매 : 우편 · 전기통신 등의 방법으로 재화 또는 용역의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 또는 용역을 판매하는 것

49. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에 따라 사업자가 보존하는 전자상거래에 관련된 거래기록의 보존기간으로 틀린 것은?

① 표시 · 광고에 관한 기록 - 6월

② 대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록 - 4년

③ 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록 - 5년

④ 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록 - 3년

50. 할부거래에 관한 법령에 따라 사용에 의하여 그 가치가 현저히 감소될 우려가 있어 소비자가 청약의 철회를 할 수 없는 재화가 아닌 것은?

① 선박법에 따른 선박

② 자동차관리법에 따른 자동차

③ 품질경영촉진법에 따른 세탁기

④ 건설기계관리법에 따른 건설기계

【3과목】 소비자 교육 및 정보제공 (25문제)

51. 소비자정보의 유용성을 평가하기 위한 기준이 아닌 것은?

① 관련성 : 의사결정에 꼭 필요한 정보인가?

② 제한성 : 아무나 수집할 수 없는 중요한 정보인가?

③ 정확성 : 오류가 없는 정확한 정보인가?

④ 최신성 : 변화한 현실에 맞는 새로운 정보인가?

52. 제품 팸플릿 제작 시 주의해야 할 사항으로 옳은 것은?

① 제품소개를 위한 단순한 정보로 구성한다.

② 다른 제품과 차별화될 수 있도록 평이한 용어보다 전문적인 용어를 사용하는 것이 좋다.

③ 소비자에게 중요한 제품의 속성에 관한 정보와 함께 가격에 관한 정보를 포함시키는 것이 좋다.

④ 넓은 범위의 많은 소비자에게 보다는 숫자가 적더라도 중요한 고객에게 전해지는 것이 좋다.

53. 용어에 대한 설명이 옳지 않은 것은?

① RFM 공식은 구매기간 범위, 구매빈도의 정도, 구매한 고객을 말한다.

② 데이터웨어하우징은 여러 곳에 흩어져 있는 정보를 의미있게 재구성하여 별도로 저장하는 작업이다.

③ ERP는 기업자원관리로 기업 내 통합정보시스템을 구축하는 것을 말한다.

④ 고객정보관리시스템은 고객정보파일, 고객생애가치 등 축적된 고객정보와 고객행태를 관리하고 분석하는 시스템이다.

54. 일반적인 고객정보관리의 과정을 바르게 나열한 것은?

① 전략수립 → 정보의 활용 → 정보의 축적 → 정보의 공유 → 정보의 생성

② 전략수립 → 정보의 생성 → 정보의 축적 → 정보의 공유 → 정보의 활용

③ 전략수립 → 정보의 생성 → 정보의 공유 → 정보의 축적 → 정보의 활용

④ 전략수립 → 정보의 활용 → 정보의 공유 → 정보의 생성 → 정보의 축적

55. 사회중심 소비자교육에 해당하지 않는 것은?

① 대학에서의 소비자교육

② 대중매체에 의한 소비자교육

③ 정부에 의한 소비자교육

④ 소비자단체에 의한 소비자교육

56. 소비자 교육의 행태와 효과적인 교육방법에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 가정소비자 교육 - 또래 친구의 소비자기능 수준을 높일 수 있는 소비자교육

② 학교소비자 교육 - 학생 어머니의 소비자 기능 수준을 높일 수 있는 소비자교육

③ 중장년을 위한 성인소비자 교육 - 대학 또는 기업, 소비자단체 등과 연계한 교육

④ 노인을 위한 사회소비자 교육 - 컴퓨터 네트워크를 통한 교육

57. 소비자교육 프로그램 설계 시 고려해야 할 원리와 가장 거리가 먼 것은?

① 반복적인 학습경험이 이루어지도록 하는 계속성

② 법, 정책 등에 위반되지 않는 내용을 중시하는 준법성

③ 내용의 상호 보충 · 보강이 이루어지도록 하는 통합성

④ 단순한 내용에서 점차 복잡한 내용으로 전개하는 계열성

58. 소비자교육프로그램의 평가 시에 그 기준이 틀린 것은?

① 수행방향이 제대로 되고 있다는 구체적인 증거는 무엇인가?

② 수행과정 속의 여러 활동과 목표들은 어떠한 관련을 갖는가?

③ 교육목적을 향하여 바르게 나아가고 있는가?

④ 수행에 많은 학습자가 참여했고 진도가 빨랐는가?

59. 청소년소비자에 대한 설명 중 틀린 것은?

① 청소년소비자들은 부모에게 의존했던 구매행동이 청소년기에 들어서면서 독립적으로 이루어지는 경향이 크지만, 입시위주의 교육 및 생활이라 적극적인 소비생활이 위축되어 있어 성인소비자에 비해서는 소비자문제를 적게 경험하게 된다.

② 청소년의 생활양식은 물질적인 것에 강한 집착과 높은 가치를 부여하고 있어, 인기연예인 및 상류층의 과시소비풍조를 모방하는 경향이 있고 충동적이다.

③ 청소년소비자들은 소비자능력이 완전히 형성되지 않은 상태에서 시장에서의 소비자역할이 커지므로 다양한 유형의 많은 소비자문제를 경험하게 된다.

④ 청소년의 건전한 소비문화 형성을 위해 학교교육을 통한 청소년소비자의 소비자교육이 적극 실시되어야 하며, 이론 중심이 아닌 생활현장 중심의 경제교육이 실시되어야 한다.

60. 소비자교육의 요구분석 방법에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 관찰법 - 요구를 파악하는데 가장 널리 쓰이는 방법이다.

② 조사연구 - 개인적으로 요구를 결정하고 기록하는데 주로 이용되는 방법이다.

③ 결정적 사건 접근법 - 필요한 관찰과 평가를 하기 위해 가장 적절한 지위에 있는 사람으로부터 특정한 행동에 대한 기록을 얻어내는 것이다.

④ 개별적 소개법 - 조사 대상자를 현장에서 직접 보거나 들어서 필요한 정보나 상황을 알아내는 방식이다.

61. 아동소비자의 용돈관리에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 용돈은 아동의 연령이 4~5세부터 시작할 수 있고 늦어도 7세에는 용돈주기를 시작하는 것이 좋다.

② 초등학교 1학년의 아동소비자에게는 규칙적으로 일정한 양의 용돈을 주도록 하는데 매주 단위로 하는 것이 좋다.

③ 중요한 것은 일관적인 태도를 보여주는 것으로서 용돈을 주기로 약속한 요일에 틀림없이 시행하도록 한다.

④ 자녀의 손을 거쳐서 학교에 제출해야 하는 금액도 아동소비자의 용돈관리리 학습 도구로 중요하다.

62. 제품정보제공이나 제품사용에 대한 소비자교육을 시행할 주체로 가장 적합한 기관은?

① 기업

② 민간 소비자단체

③ 정부

④ 학교

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

① 조사연구
② 사례조사
③ 능력분석법
④ 델파이법

64. 학교 소비자교육의 일반적인 목표를 구성하는 하위차원이 아닌 것은?

① 소비자 가치교육 차원
② 구매교육 차원
③ 다문화교육 차원
④ 시민의식교육 차원

65. 소비자권리 중 '소비자기만, 오도광고, 잘못된 표시로부터의 보호'와 관련 있는 것은?

① 알 권리
② 선택할 권리
③ 안전할 권리
④ 의사를 반영할 권리

66. 소비자교육 프로그램의 실행방법 선정 시 유의해야 할 사항이 아닌 것은?

① 내용과 대상의 다양성의 원리
② 단계별 학습의 계속성의 원리
③ 피교육자의 학습능력 발달단계에 따른 적절성과 효율성의 원리
④ 구체적으로 실생활에 적용할 수 있는 현실성의 원리

67. 성인소비자의 교육을 위해서 고려되어야 할 점이 아닌 것은?

① 연령, 지역에 따른 교육대상의 세분화
② 생활주기단계를 고려한 재무정보 제공
③ 응용보다는 이론교육의 강조
④ 개인의 만족뿐 아니라 사회변화에 적응을 위한 교육

68. 소비자주의(consumerism)라는 용어가 탄생된 시대적 배경에 대한 설명으로 가장 적합한 것은?

① 1960년대에 기업의 사명완수를 요구하는 소비자의 수가 증가하였다.
② 1970년대에 소비자의 정치적 발언이 증가하였다.
③ 1960년대에 소비자옹호자의 증가현상에 대해 기업계는 부정적이었다.
④ 1970년대에 소비자단체의 조직적 활동에 대해 기업계는 부정적이었다.

69. 소비자정보에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 소비자의 재화나 서비스 소비의사결정 시 발생할 수 있는 재정적 불확실성을 감소시키는 정보만이 유용한 소비자정보라 할 수 있다.
② 소비자정보는 일반적으로 특정한 목적을 가진 특정 소비자에게 특정한 상황하에서 유용하게 사용된다.
③ 국가 및 지방자치 단체는 소비자의 재화선택에 필요한 중요 정보를 의무적으로 공개하여 야 한다.
④ 소비자정보정책은 소비자의 정보탐색비용을 감소시키므로 시장의 완전하에 기인한 외부적 이익을 제공한다.

70. 다음에서 설명하는 것은?

> 소비자의 선택이 시장을 통하여 사회전체의 자원배분을 결정하는 것으로, 자본주의 경제에서 생산을 결정하는 최종권한은 소비자에게 있다.

① 소비자선택의 권리
② 소비자 주권
③ 소비자 보호
④ 소비자 운동

71. 국가 및 지방자치단체가 제공하는 소비자정보에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자들이 구매와 관련된 직접적 정보를 획득하는데 어려움이 있는 정보이다.
② 소비자의 이해와 관련되는 주요 시책이나 주요 결정 사항에 관한 정보를 제공한다.
③ 소비자단체에 비해 인력이나 재정이 부족하기 때문에 정보의 갱신이 활발하지 못하다.
④ 소비자가 자주성을 가지고 건전한 소비생활을 영위할 수 있도록 도움을 주는 정보이다.

72. 소비자 안전교육 시 고려사항 중 틀린 것은?

① 대상과 목표를 분명히 한다.

② 소비자안전규제와 병행되어야 한다.

③ 저연령 집단만을 대상으로 실시해야 한다.

④ 예방적 차원의 교육이 중요하다.

73. 소비자에게 제공하는 정보를 설계할 때 고려해야 할 사항이 아닌 것은?

① 단순한 내용으로 시작하여 복잡한 내용으로 이어간다.

② 일반적인 내용을 제시하고 특수한 사례를 덧붙인다.

③ 시 · 청각자료를 적절히 배합하여 소비자의 흥미를 유발한다.

④ 효과적인 정보제공을 위해 전문가 수준에 맞도록 구성한다.

74. 소비자관련 정보의 활용에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 기업은 소비자관련 정보를 이용하여 잠재단골 고객을 선별하여 집중적으로 마케팅을 실시하므로 효율적인 경영을 할 수 있다.

② 소비자단체에서 소비자상담을 통해서 축적된 소비자 피해에 대한 정보가 관련법의 제정이나 개정에 사용된다.

③ 소비자관련 정보 활용을 위한 정보획득 및 관리업무는 기업의 장기적인 이익증대에 부정적인 영향을 끼친다.

④ 소비자관련 정보의 활용은 소비자의 프라이버시 침해로 인해 소비자의 피해를 확산시킬 가능성이 있다.

75. 일반적인 소비자요구조사의 과정을 가장 잘 나타낸 것은?

① 문제정의 및 의견조율 → 조사설계의 결정 → 자료수집 및 보완 → 자료분석 → 해석 및 이용

② 문제정의 및 역할분담 → 조사설계의 결정 → 자료수집 및 분석 → 의견조율 및 해석

③ 문제정의 및 예산수립 → 조사설계의 결정 → 자료수집 및 보완 → 분석 및 이용

④ 문제정의 및 목표설정 → 조사설계의 결정 → 자료수집 및 분석 → 해석 및 이용

【4과목】 소비자와 시장 (25문제)

76. 전자상거래의 장점이 아닌 것은?

① 사업자와 하루 24시간 중 편리한 시간에 거래를 할 수 있기 때문에 소비자에게 유리한 구매수단이다.

② 소비자가 다양한 제품 중에서 자신이 원하는 것을 고를 수 있어 소비자의 선호 및 취향이 보다 잘 충족된다.

③ 허위과장광고를 통해 불법거래행위를 일삼거나 불공정거래행위를 함으로써 소비자가 입는 피해가 줄어든다.

④ 소비자는 질 좋은 상품과 서비스를 값싸게 구입할 수 있으므로 소비자이익이 증대된다.

77. 일반적인 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

78. 비이성적 소비행동으로 평가하기 가장 어려운 것은?

① 할부구매

② 충동구매

③ 중독구매

④ 과시구매

79. 제품을 사용할 의향이 있었던 소비자 대부분이 제품을 수용하고 기업 간 경쟁이 치열할 경우, 이 제품의 수명 주기는 어디에 해당하는가?

① 성장기

② 도입기

③ 쇠퇴기

④ 성숙기

80. 소비자 구매행동의 유형에서 필요로 하는 특정상품을 구매하기로 계획은 세웠지만 구체적으로 어떤 상표로 구입할 것인지를 결정하지 않고 상점을 방문하여 구매하는 방법은?

① 계획적 구매

② 부분적 계획구매

③ 비계획적 구매

④ 충동구매

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

① 감가상각비

② 이자율

③ 유지비용

④ 제조회사

82. 의사결정의 과정과 관련된 설명으로 틀린 것은?

① 소비자가 실제 상태와 바람직한 상태 간의 차이를 지각하면 욕구가 인식되어 의사결정과정이 시작된다.

② 소비자의 기억 속에 충분한 정보가 저장되어 회상할 수 있게 되면 바로 외적 탐색을 수행한다.

③ 소비자의 기억 속에는 의도적 혹은 비의도적으로 타인에 의해 수집된 정보가 저장되어 있는 경우가 많다.

④ 대안평가는 정보탐색과 별개의 과정으로 이루어지기보다는 동시에 이루어지는 경우가 많다.

83. 소비자 선택의 효율성(efficiency)에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 등급체계가 있는 선호에 따라 일관성 있게 행동한다.

② 최소의 비용으로 최대의 효과를 얻는 경제성을 의미한다.

③ 주어진 자원 내에서 최대의 소비수준을 획득하는 것이다.

④ 동일한 결과를 얻기 위해 최소한의 자원을 사용하는 것이다.

84. 과시소비의 배경으로 가장 거리가 먼 것은?

① 기업이 발신하는 메시지를 받아들이는 대다수의 소비자가 제품을 지위상징으로 인식하는 경향이 많아졌다.

② 각종 사회활동이 활발해짐으로써 다른 사람들과 함께 하는 활동이 전보다 많아졌다.

③ 상표를 상품품질의 대표적인 지표로 믿게 됨으로써 유명상표 선호심리가 만연되었다.

④ 높은 가격 자체를 그 상품의 매력으로 받아들여 고가상품 구매를 통한 상대적 우월감을 느끼게 되었다.

85. 소비와 환경문제와의 관계 설명으로 가장 적합한 것은?

① 환경문제는 인류가 어느 정도의 풍요를 경험하고 난 후부터 발생하는 문제이다.

② 인류생활의 질 향상은 환경오염과 공존할 수 있다.

③ 대량생산은 자연 생태계에서 인간이 필요로 하는 자원의 고갈을 앞당기게 되었다.

④ 대량소비는 생활폐기물 과다발생으로 인한 환경문제를 줄여준다.

86. 소비자선택에 관한 경제학적 접근법에서의 소비자에 대한 기본 가정이 아닌 것은?

① 소비자는 감성적이다.

② 소비자는 일관된 선호체계를 가진다.

③ 소비자는 시장의 재화와 용역에 대해 완전한 정보를 획득한다.

④ 소비자는 주어진 예산 제약 하에서 자신의 효용을 최대로 충족시켜 주는 선택을 한다.

87. 일반적인 독점적 경쟁시장의 조건이 아닌 것은?

① 많은 수의 기업이 존재하며 차별화된 상품을 생산하고 있다.

② 특정 기업의 공급량이 전체시장의 총공급량에 비해 비교적 적다.

③ 비가격경쟁에 비하여 가격경쟁이 활발하게 일어난다.

④ 새로운 기업의 시장진입과 기존기업의 시장탈퇴가 비교적 자유롭다.

88. 구매의 합리성(rationality)과 효율성(efficiency)의 비교 설명으로 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.

89. 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.

90. 제품수명주기의 마케팅 전략에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 도입기에는 제품에 대한 기본 수요의 자극을 주목적으로 한다.

② 성장기에는 서비스 제공 등을 통해 새로운 시장 및 유통경로에 진출한다.

③ 성숙기에는 상품과 모델을 다양화하여 매출을 증대시킨다.

④ 쇠퇴기에는 재도약을 위해 마케팅믹스의 구성요소를 변화시킨다.

91. 준거집단이 소비자에게 미치는 영향에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 준거집단은 소비자에게 정보제공적 영향을 미친다.

② 준거집단은 소비자에게 비교기준적 영향을 미친다.

③ 준거집단은 소비자에게 불건전한 영향을 미친다.

④ 준거집단은 소비자에게 규범제공적 영향을 미친다.

92. 동일상황에서 동일한 마케팅자극에 노출되더라도 소비자의사결정이 개인에 따라 다르게 나타나도록 하는 개인적 요인이 아닌 것은?

① 가족

② 동기

③ 개성

④ 지각

93. 소비자가 상표대안을 평가하는 비보상적 평가방식에 속하지 않는 것은?

① 결합식

② 순차제거식

③ 순차연결식

④ 사전편찬식

94. 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 네카티브 옵션 상술

③ 피라미드 상술

④ 미끼광고 상술

95. 다음 ( ) 안에 알맞은 것은?

> 가격결정 정책을 수립할 때 판매자는 반드시 활용 가능한 가격책정의 조건들을 모두 고려해야만 한다.
> 고객의 수요에 대한 고려는 ( )가(이) 된다.

① 변동비

② 원가경쟁

③ 가격의 범위

④ 가격상한선

96. 제품의 수명주기에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 도입기 → 성장기 → 성숙기 → (포화기) → 쇠퇴기의 단계를 거친다.

② 점차 제품의 수명주기가 길어지는 추세이다.

③ 도입기의 광고는 수명주기가 길어지는 추세이다.

④ 성장기는 제품의 매출액이 늘어나는 시기이다.

97. 다음은 소매업의 유형 중 무엇에 관한 설명인가?

> - 근린형 소형 소매업태
> - 대부분 프랜차이즈 체인형식으로 운영
> - 입지, 시간, 구색 측면의 편리성 제공
> - 판매회전율이 높은 상표와 제품만을 취급
> - 우리나라에서는 1990년대부터 급속히 성장

① 백화점

② 슈퍼마켓

③ 편의점

④ 할인점

98. 전통사회에서 후기자본주의사회에 이르기까지 소비의 의미가 변화하는데 소비의 의미로 옳은 것은?

① 현대 소비는 인간의 욕구를 충족시키기 위한 재화의 사용을 의미한다.

② 전통사회에서의 소비란 시장에서의 교환가치를 창출하는 것이다.

③ 후기자본주의사회에서 소비는 타인과 구별짓기 위한 사회적 행위로 파악된다.

④ 전통사회에서의 소비는 개인의 효용을 극대화시키려는 개인의 선택에 기초한 사적인 일이다.

99. 온라인마케팅의 특징만을 모두 고른 것은?

ㄱ. 공간적·시간적인 제약이 없다.
ㄴ. 단방향 커뮤니케이션 수단이다.
ㄷ. 이용자의 대부분이 의견선도자이다.
ㄹ. 보수적이고 안정적인 마케팅 수단이다.

① ㄱ, ㄴ
② ㄱ, ㄷ
③ ㄱ, ㄷ, ㄹ
④ ㄴ, ㄷ, ㄹ

100. 충동구매에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 모든 충동구매가 비계획적으로 이루어지는 것은 아니므로 비계획적 구매와 차이가 있다.
② 충동구매는 제품을 보는 순간 자극이 고조되어 즉각적으로 구매하는 것이다.
③ 빠른 템포의 자극적인 음악은 동적 충동구매를 자극하기 위해 사용된다.
④ 우울이나 심리적 불안감에서 벗어나기 위한 구매는 충동구매와 구분된다.