

2017년03월05일년 소비자전문상담사 2급 필기시험 기출문제 답안

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



전자문제집 CBT

빠르고 효과적으로 배워 시험 합격을 노려라!



【1과목】 소비자상담 및 피해구제 (25문제)**1. 문서상담의 장점으로 틀린 것은?**

- ① 소비자 문제의 내용을 분류하여 보존하기에 편리하다.
- ② 소비자 접촉, 판매 또는 서비스의 경제적인 방법이다.
- ③ 소비자 문제의 내용을 간단명료하게 요약정리해서 접수시킬 수 있다.
- ④ 문제해결 방법을 요약, 정리, 근거를 제시하여 정확하게 회신할 수 있다.

2. 소비자상담결과가 기업경영에 반영되기 위해서 소비자전담부서에 주어져야 할 권한과 기능에 대한 설명 중 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자불만이나 문제를 해결 및 관리할 수 있는 권한이 주어져야 한다.
- ② 사회적 목표가 아닌 기업내부의 목표에 따라 활동과 업적을 평가해야 한다.
- ③ 정책 수립 시 소비자를 대변하여 마케팅프로그램에 대해 독자적 평가를 할 수 있어야 한다.
- ④ 사용자의 제품 만족도를 파악하고 소비자불만요소를 탐색할 수 있는 정보 시스템이 있어야 한다.

3. 고객과의 관계 쌓기를 이용한 고객관리 방법으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 정기적으로 여러 가지 정보나 상담지원을 제공한다.
- ② 제품에 대한 정보와 더불어 광고 문구를 자주 보낸다.
- ③ 중요 고객 전담 관리 제도를 도입한다.
- ④ 적절한 수준의 선물을 제공한다.

4. 소비자안전과 관련된 제도 중 사전적 예방이나 사전적 규제제도에 해당하지 않는 것은?

- ① 전기용품 및 생활용품 안전관리법에 따른 안전인증제도
- ② 소비자기본법에 따른 결함정보의 보고의무
- ③ 식품위생법에 따른 위해요소중점관리기준
- ④ 제조물책임법에 따른 손해배상 청구

5. 악성 소비자의 문제 해동을 대처하는 방법 중 틀린 것은?

- ① 악성 소비자를 대상으로 하는 상담을 표준화하고, 표준화된 상담 프로세스를 상세하게 규정한다.
- ② 상담경력과 능력이 뛰어난 직원을 배치해서 대응하게 하는 전담팀을 운영한다.
- ③ 사회전반적으로 통용되는 합리적 가이드라인에 따라 원칙적으로 대응한다.
- ④ 동종업계에서 발생한 악성소비자의 개인정보를 공유하여 재발을 방지한다.

6. 소비자와의 대면 상담 시 상담사가 갖추어야 할 바른 용모와 복장에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 보편타당한 것으로 자신의 개성을 나타낸다.
- ② 업무관리에 효율적인 용모와 복장이 되도록 한다.
- ③ 자신의 인격과 근무하는 기관의 이미지를 고려한다.
- ④ 최신 유행을 반영하여 시장을 선도하는 이미지를 준다.

7. 성공적인 소비자상담을 위한 언어적 의사소통전략에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 메시지의 내용, 목소리, 신체언어를 일치시켜 일관성을 유지한다.
- ② 두 가지 상반되는 의미를 동시에 전달하는 이중 메시지를 피한다.
- ③ 상대방이 이야기하는 것을 자신의 경험과 관련지어 이야기한다.
- ④ 대화내용의 확인을 위해 피드백을 주고받는다.

8. 소비자상담의 특성에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 비능률적 행동습관의 변화 유도
- ② 생각, 감정, 행동 측면의 내적 성장 유도
- ③ 문제를 무조건으로 수용하여 상처 회복을 추구
- ④ 소비자 정보 제공, 피해구제, 교육 등을 통한 소비자복지 향상 추구

9. 일반적 소비자분쟁해결기준에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 정상으로 사용하는 과정에서 수리한 부분과 동일한 고장이 발생하여 불가능할 때에는 제품을 교환한다.
- ② 교환은 같은 종류의 물품으로 하되, 같은 종류의 물품 등으로 교환하는 것이 불가능한 경우에는 같은 종류의 유사 물품으로 교환한다.
- ③ 환급금액은 거래 시 교부된 물품 등의 가격을 기준으로 한다.
- ④ 수리는 지체 없이 하되 수리가 지체되는 불가피한 사유가 있는 있을 때는 소비자에게 알려야 한다.

10. 기관별로 행하는 구매 전 소비자상담에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 기업에서는 제품과 관련된 정보제공이 주로 이루어진다.
- ② 소비자 상담 업무를 수행하는 기관별로 소비자 상담의 목적에 차이가 있다.
- ③ 행정기관 및 소비자 단체는 소비생활 전반에 관련된 정보를 폭넓게 제공해야 한다.
- ④ 기업에서는 제품의 구매선택보다는 소비생활 전반에 관련된 정보를 제공해야 한다.

11. 컴퓨터 전화통합(CTI : Computer Telephony Intergration)에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 인바운드 서비스와 아웃바운드 서비스를 모두 통합 관리하는 것이 일반적이다.
- ② 전화요청 서비스는 고객이 인터넷상에서 상담사서비스 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 안 될 때 고객이 메시지를 남기면 인바운드 기능에 의해 자동 발신되어 상담 처리되는 기능을 말한다.

12. 구매 시 소비자상담에 필요한 소비자상담사의 지식과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 상품에 관한 지식
- ② 상품시장에 대한 지식
- ③ 상품의 결함에 관한 지식
- ④ 소비자의 구매심리에 대한 지식

13. 그 명칭이나 형태 또는 범위에 상관없이 계약의 한쪽 당사자가 여러 명의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식으로 미리 마련한 계약의 내용을 의미하는 것은?

- ① 약 관
- ② 설명서
- ③ 영수증
- ④ 개별약정서

14. 상품정보가 전혀 없는 소비자가 상담실에 전화를 걸어왔을 경우, 이에 대처하는 상담기술로 적절하지 않은 것은?

- ① 고객이 궁금해 하는 것을 핵심사항 위주로 설명한다.
- ② 고객이 이해하지 못하는 부분에 대해 단편적인 지식 위주로 설명한다.
- ③ 상품의 전반적인 정보를 고객에게 알릴 준비를 한다.
- ④ 고객의 인적사항을 확인하여 고객 상황에 맞는 제품의 이점을 설명한다.

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

15. 품목별 소비자분쟁해결기준에 대한 설명 중 틀린 것은?

- ① 자동차(중고자동차 제외) - 차량인도일로부터 1개월 이내에 주행 및 안전도 등과 관련한 중대한 결함이 3회 이상 발생하였을 경우에는 제품 교환 및 구매가 환급이 가능하다.
- ② 자전거 - 구입일로부터 1개월 이내 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능, 기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때에는 제품교환 또는 구입가격 환급이 가능하다.
- ③ 애완동물(개, 고양이에 한함) - 소비자의 중대한 과실이 없음에도 불구하고 15일 이내 폐사한 경우 동종의 애완동물로 교환 또는 구입가환급이 가능하다.
- ④ 공연업(영화 및 비디오상영업 제외) - 관객이 환급을 요구할 때 공연 당일 공연시작 전까지는 90% 공제 후 환급이 가능하다.

16. 소비자를 효율적으로 설득하기 위한 전략을 바르게 설명한 것은?

- ① 정서적인 호소보다는 논리적인 호소가 더 효과적이다.
- ② 소비자가 사전정보를 많이 가지고 있으면, 설득자의 양면적 주장이 더 효과적이다.
- ③ 소비자의 사전태도가 설득자의 주장과 반대방향이면, 설득자의 일면적 주장이 더 효과적이다.
- ④ 개인의 경험제시보다는 논리적이고 추상적인 통계자료가 더 효과적이다.

17. 구매 후 소비자 상담에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자상담은 구매 후 발생한 문제에 대한 상담이 높은 비율을 차지한다.
- ② 구매 후 소비자상담은 크게 사용에 대한 문의와 불만처리 및 피해구제에 관한 내용으로 분류할 수 있다.
- ③ 가장 바람직한 피해구제 방법은 소비자와 사업자 간의 상호교섭에 의한 피해구제이다.
- ④ 소비생활전반에 관련된 다양한 정보를 제공함으로써 소비생활의 질적 향상에 도움을 준다.

18. 행정기관에서 소비자상담을 제공해야 하는 필요성에 대한 이유와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 상품의 대량생산과정에서 결함이 발생하면 대량의 소비자 피해가 생길 우려가 있다.
- ② 현대사회에서 소비자는 정보처리가 용이하고, 가격과 품질의 비례관계가 성립하여 소비자의 선택이 자유롭다.
- ③ 소비자피해를 재판으로 해결하려면 시간, 비용이 많이 든다.
- ④ 개인 소비자는 사업자와 충분한 교섭 능력을 갖기 어렵다.

19. 콜센터의 아웃바운드 텔레마케팅에 대한 설명이 옳은 것은?

- ① 상품수주로 연결되기가 쉽다.
- ② 상품의 직접 판매에 이용된다.
- ③ 고객으로부터 전화를 수신 받는 텔레마케팅이다.
- ④ 기업 고객상담실에서의 전화상담이 대표적인 예이다.

20. 소비자상담에서 효과적인 듣기기술 방법에 해당하는 것은?

- ① 소비자가 말한 것을 상담자가 다시 한 번 명료화하기
- ② 소비자의 말을 상담자의 주관적 경험과 연결지어 판단하기
- ③ 소비자가 객관적으로 말하는 내용만 걸러서 듣기
- ④ 소비자의 의견에 대한 대답을 미리 작성하며 듣기

21. 소비자분쟁해결기준에 따라 품질보증기간 내에 무상 수리를 받을 수 있는 경우는?

- ① 소비자의 취급 잘못으로 인한 고장이나 손상이 발생한 경우
- ② 할인 판매된 물품의 고장이나 손상이 발생한 경우
- ③ 천재지변으로 인하여 고장이나 손상이 발생한 경우
- ④ 제조자가 지정한 수리점이 아닌 곳에서 수리하여 물품 등이 변경되거나 손상된 경우

22. 고객만족지수(CSI)에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 외부고객은 물론 직원을 동기화시키는데 유용하다.
- ② 제품이나 서비스 개선여부를 모니터하는데 유용하다.
- ③ 고객만족의 전반적인 수준을 하나의 수치로 표현한 것이다.
- ④ 공공기관과 민간기업의 서비스만족도는 비교평가할 수 없다.

23. 소비자분쟁해결기준에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 한국소비자원장이 제정한다.
- ② 소비자기본법령에 의거하여 고시한다.
- ③ 사업자와 소비자 간의 분쟁해결을 위한 지침으로 이용될 수 있다.
- ④ 일반적 분쟁해결기준과 품목별 분쟁해결기준으로 나누어진다.

24. 모바일콘텐츠업에 대한 소비자분쟁해결기준으로 틀린 것은?

- ① 법정대리인의 동의 없는 미성년자의 계약은 취소할 수 있다.
- ② 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우 사업자는 청구금액을 환급해야 한다.
- ③ 서비스중지 및 장애에 대한 사전고지란 서비스중지·장애 48시간 이전에 고지된 것을 의미한다.
- ④ 사전에 고지하지 않고 4시간 이상 서비스중지·장애로 인한 피해는 사업자가 서비스중지 또는 장애시간의 3배를 무료로 연장해야 한다.

25. 소비자분쟁해결기준에 따른 상품 또는 용역과 분쟁해결 기준이 옳게 연결된 것은?

- ① 가전제품설치시 - 가전제품 설치에 대한 품질보증기간은 2년으로 한다.
- ② 음식점 - 예식 예정일 2달 전까지 소비자사유에 의한 계약해제는 계약금 환급이 가능하다.
- ③ 영화관람 - 소비자사정으로 영화시작 전 20분까지의 취소 요청 시 입장료 환급이 가능하다.
- ④ 해외어학연수 소속 대행 - 입학허가 후 소비자귀책사유로 인한 계약 해제 및 해지 시대행수수료의 50%까지 공제 후 환급이 가능하다.

【2과목】 소비자 관련법 (25문제)

26. 할부거래에 관한 법령상 할부계약서에 일반 기재사항의 글씨와 다른 글씨 또는 굵은 글씨 등을 사용하여 명확하게 드러나게 해야 하는 사항이 아닌 것은?

- ① 재화의 소유권 유보에 관한 사항
- ② 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
- ③ 할부거래업자의 할부계약의 해제에 관한 사항
- ④ 소비자의 항변권과 행사방법에 관한 사항

27. 방문판매 등에 관한 법률상 정의된 판매방법에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- 방문판매란 방문판매업자가 방문을 하는 방법으로 영업
- ① 소, 대리점 외의 장소에서 소비자에게 권유하여 재화 또는 용역을 판매하는 것을 말한다.
- 사업권유거래란 사업자가 소득 기회를 알선·제공하는 방
- ② 법으로 거래 상대방을 유인하여 금품을 수수하거나 재화 등을 구입하게 하는 거래를 말한다.
- 전화권유판매란 전화를 이용하여 소비자에게 권유를 하
- ③ 거나 전화회신을 유도하는 방법으로 재화 등을 판매하는 것을 말한다.
- 다단계판매란 특정 판매원의 구매·판매 등의 실적이 그
- ④ 직근 상위판매원 1인의 후원수당에만 영향을 미치는 후 원수당 지급방식을 가진 경우를 말한다.

28. 지방자치단체의 책무에 관한 설명 중 옳지 않은 것은?

- ① 지방자치단체는 소비자의 기본적 권리가 실현되도록 조례 제정 및 개정·폐지의 책무를 진다.
 - ② 지방자치단체는 환경친화적인 기술의 개발과 자원의 재 활용을 위하여 노력하여야 한다.
- 특별시장·광역시장 또는 도지사는 소비자의 불만이나 피
- ③ 해를 신속·공정하게 처리하기 위하여 전담기구의 설치 등 필요한 조직을 정비하여야 한다.
- 지방자치단체는 물품 등의 규격·품질 및 안전성에 관하
- ④ 여 시험·검사 또는 조사를 실시할 수 있는 기구와 시설을 갖추어야 한다.

29. 불공정 약관에 해당되지 않는 것은?

- ① 부당한 손해배상이 예정되어 있는 약관
- ② 부당한 채무의 이행이 규정되어 있는 약관
- ③ 대리인의 책임이 부당하게 가중되어 있는 약관
- ④ 이해하기 어려운 용어로 작성되어 있는 약관

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

- 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하
- ① 여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위
 - ② 청약철회 등을 방해할 목적으로 주소·전화번호·인터넷 도메인 이름 등을 변경하거나 폐지하는 행위
 - ③ 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상 당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
- 재화 등의 거래에 따른 대금정산을 위하여 필요한 경우
- ④ 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행 위

31. 민법상 불법행위로 인한 손해배상에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 재산적 손해와는 달리 정신적 손해는 손해배상의 대상이 안 된다.
 - ② 손해의 배상방법으로는 원상회복을 원칙으로 한다.
- 타인의 명예를 훼손한 자에 대하여는 법원은 피해자의 청
- ③ 구에 의하여 손해배상에 갈음하거나 손해배상과 함께 명예회복에 상당한 처분을 명할 수 있다.
- 손해배상의 범위를 정함에 있어서는 피해자의 과실을 참
- ④ 작하지 않아도 무방하다.

32. 표시·광고의 공정화에 관한 법률에 위반하여 사업자 등이 부당한 표시·광고행위를 하는 때에 공정거래위원회가 사업자 등에 대하여 명할 수 있는 그 시정을 위한 조치가 아닌 것은?

- ① 시정명령을 받은 사실의 공표
- ② 해당 위반행위의 중지
- ③ 사과광고의 게재
- ④ 정정광고

33. 전자상거래의 소비자보호에 관한 법률에 대한 설명으로 틀린 것은?

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에서는 사
① 업자가 상행위를 목적으로 구입하는 거래에 관하여는 동
법의 적용을 배제한다.

사업자라 하더라도 사실상 소비자와 같은 지위에서 다른
② 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 경우에는 전자상
거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률이 적용된다.

전자상거래에서의 소비자보호에 관하여 다른 법률의 규
정이 경합하는 경우에는 전자상거래 등에서의 소비자보
③ 호에 관한 법률을 우선 적용하며 다른 법률을 적용하는
것이 소비자에게 유리한 경우에도 전자상거래 등에서의
소비자보호에 관한 법률을 우선 적용한다.

소비자가 이미 잘 알고 있는 약관 또는 정형화된 거래방
법에 따라 수시 거래하는 경우로 서 총리령으로 정하는
④ 거래의 경우에는 총리령으로 정하는 바에 따라 계약내용
에 관한 서명의 내용이나 교부의 방법을 다르게 할 수 있
다.

34. 할부거래에 관한 법령상 할부계약의 의한 청약의 철회를 할 수 없는 재화에 해당하지 않는 것은?

① 선박법에 따른 선박

② 항공법에 따른 항공기

③ 자동차관리법에 따른 자동차

④ 의료기기법에 따른 의료기기

35. 방문판매 등에 관한 법률상 소비자가 방문판매자의 의사에 반하여 청약철회 등을 할 수 없는 제한사유가 아닌 것은?

재화 내용 확인을 위한 포장 등의 훼손을 제외하고 소비
① 자에게 책임 있는 사유로 재화등이 멸실 또는 훼손된 경
우

시간이 자남으로써 다시 판매하기 어려울 정도로 재화 등
② 의 가치가 현저히 낮아진 경우

③ 복제할 수 있는 재화 등의 포장을 훼손한 경우

거래안전을 위하여 재화 등의 가격이 10만원 이하인 경
④ 우

36. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 소비자권익의 보호에 관한 내용 중 옳지 않은 것은?

① 공정거래위원회는 사업자에게 소비자보호를 위한 보험
계약의 체결을 권장할 수 있다.

② 공정거래위원회는 소비자보호지침을 제정할 수 있다.

사업자는 그가 사용하는 약관이 소비자보호지침의 내용
보다 소비자에게 불리한 경우 소비자보호지침과 다르게
③ 정한 약관의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시하여야 한
다.

④ 공정거래위원회는 소비자피해구제를 위한 조정을 하고,
이에 따르지 않으면 즉시 시정조치를 한다.

37. () 안에 들어갈 기간으로 옳은 것은?

- 사업자가 품질보증기간을 표시하지 아니했으며, 품목별 소비자분쟁해결기준에 동일한 품목이 없고, 유사품목의 품질보증기간을 따를 수 없는 경우 품질보증기간은 (ⓐ)으로 한다.
- 민법상 하자담보책임은 소비자가 하자의 존재를 안 날로부터 (ⓑ) 안에 행사하여야 한다.

① ⓐ 1년, ⓑ 6개월

② ⓐ 1년, ⓑ 1년

③ ⓐ 2년, ⓑ 6개월

④ ⓐ 2년, ⓑ 1년

38. 소비자기본법의 목적이 아닌 것은?

① 공정거래질서의 확립

② 소비자와 사업자 사이의 관계를 규정

③ 소비생활의 향상

④ 국민경제의 발전

39. 할부거래에 관한 법률상 소비자의 항변사유에 해당하지 않는 것은?

① 할부계약이 불성립·무효인 경우

② 할부계약이 취소·해제 또는 해지된 경우

③ 다른 법률에 따라 정당하게 청약을 철회한 경우

④ 할부거래업자가 하자담보책임을 이행한 경우

40. 할부거래에 관한 법률에 따른 선불식 할부계약의 해제에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 소비자가 선불식 할부계약을 체결하고, 그 계약에 의한 재화 등의 공급을 받지 아니한 경우에는 그 계약을 해제할 수 있다.
- ② 선불식 할부거래업자는 소비자가 할부거래업자의 휴업 또는 폐업신고 사유로 계약을 해제하는 경우에는 위약금을 청구하여서는 아니 된다.
- ③ 선불식 할부거래업자는 소비자가 대금지급의무를 이행하지 아니하면 그 계약을 해제하기 전에 14일 이상의 기간을 정하여 서면으로 최고하여야 한다.
- ④ 선불식 할부거래업자는 선불식 할부계약이 해제된 경우에는 해제된 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 대금 전액을 소비자에게 환급하여야 한다.

41. 약관에 대한 설명이 아닌 것은?

- ① 약정서 등 다양한 명칭이 사용된다.
- ② 사전에 준비된 것이어야 한다.
- ③ 계약내용의 일부만 포함되어도 관계없다.
- ④ 쌍방향성이다.

42. 소비자기본법상 한국소비자원의 업무가 아닌 것은?

- ① 소비자의 불만처리 및 피해구제
- ② 소비자관련 조례의 제정 및 개정
- ③ 소비자의 권익증진·안전 및 능력개발과 관련된 교육·홍보 및 방송사업
- ④ 소비자의 권익증진 및 소비생활의 합리화를 위한 종합적인 조사·연구

43. 약관의 규제에 관한 법률상 무효에 해당하는 조항이 아닌 것은?

- ① 사업자의 경과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항
- ② 법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항
- ③ 고객에게 주어진 기한의 이익을 상당한 이유없이 박탈하는 조항
- ④ 부당한 이유 없이 고객에게 입증책임을 부담시키는 약관 조항

44. 다음 중 계약의 한쪽 당사자로서의 '고객'을 정의하는 법률은?

- ① 소비자기본법
- ② 방문판매 등에 관한 법률
- ③ 할부거래에 관한 법률
- ④ 약관의 규제에 관한 법률

45. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 소비자의 청약철회 행사의 효과에 관한 설명 중 옳지 않은 것은?

- ① 소비자는 청약철회 등을 행한 경우에는 이미 공급받은 재화 등을 반환하여야 한다.
- ② 통신판매업자는 재화 등을 반환받은 날부터 지체 없이 이미 지급 받은 재화 등의 대금을 환급하여야 한다.
- ③ 원칙적으로 청약철회 등의 경우 공급받은 재화 등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 이를 부담하며 통신판매업자는 소비자에게 청약철회 등을 이유로 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없다.
- ④ 통신판매업자, 재화 등의 대금을 지급받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 각자는 청약철회 등에 따른 재화 등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 있어서 연대하여 책임을 진다.

46. 방문판매 등에 관한 법률상 사행적 판매원 확장행위 등의 금지의 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 판매원에게 가격합계액의 35%를 넘지 않는 범위 내에서 후원수당을 지급하는 행위
- ② 판매원과 재화 등의 판매계약을 체결한 후 그에 상당하는 재화 등을 정당한 사유 없이 공급하지 아니하면서 후원수당 등을 지급하는 행위
- ③ 판매업자가 소비자에게 판매한 상품권을 다시 매입하거나 다른 자로 하여금 매입하도록 하는 행위
- ④ 상품권을 판매하면서 발행규모 등 그 실질이 재화 등의 거래를 한 것으로 볼 수 없는 수준의 후원수당을 지급하는 행위

47. 표시·광고의 공정화에 관한 법률상 손해배상에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 사업자 등은 부당한 표시·광고행위를 함으로써 피해를 입은 자가 있는 경우에는 당해 피해자에 대하여 손해배상의 책임을 진다.
- ② 손해배상의 책임을 지는 사업자 등은 고의 또는 과실이 없음을 들어 그 피해자에 대한 책임을 면할 수 없다.
- ③ 피해자의 손해배상 청구권은 공정거래위원회의 시정조치가 확정된 후가 아니면 이를 재판상 주장할 수 없다.
- ④ 손해가 발생된 사실은 인정되나 그 손해액을 증명하는 것이 사안의 성질상 곤란한 경우 법원은 변론 전체의 취지와 증거조사의 결과에 기초하여 상당한 손해액을 인정할 수 있다.

48. 민법상 계약의 종료에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 계약의 해지와 해제는 법적으로 차이가 없다.
- ② 계약이 해지되면 그 계약은 처음부터 무효가 된다.
- ③ 법률의 규정에 의한 해제권 행사는 상대방에 대한 의사표시로 한다.
- ④ 계약이 해제되면 손해배상의 책임이 없다.

49. 표시·광고의 공정화에 관한 법률상 부당한 표시·광고 행위에 해당되지 않는 것은?

- ① 다른 사업자의 상품에 대한 국가검증기관의 발표 내용 중 불리한 사실만을 골라 비방하는 표시·광고
- ② 사실 은폐, 축소하는 등의 방법에 의한 표시·광고
- ③ 비교대상 및 기준을 명시하지 않고 비교하는 표시·광고
- ④ 일부 사실만을 반복, 강조하는 표시·광고

50. 제소물책임법상 적용대상인 제소물에 해당하는 것은?

- ① 가공되지 아니한 농산물
- ② 자동차
- ③ 부동산
- ④ 정보

【3과목】 소비자 교육 및 정보제공 (25문제)

51. 소비자교육프로그램의 평가 절차를 바르게 나열한 것은?

- ① 요구 분석 → 직무과제 분석 → 평가도구개발 → 평가 실행
- ② 요구 분석 → 평가계획 수립 → 평가 실행 → 결과분석 및 활용
- ③ 평가계획 수립 → 평가도구 개발 → 평가 실행 → 결과분석 및 활용
- ④ 평가계획 수립 → 직무과제 분석 → 평가도구 개발 → 결과분석 및 활용

52. 소비자거래역량에 대한 설명으로 가장 적합한 것은?

- ① 소비자가 합리적인 재무관리에 필요한 지식이나 바람직한 실천태도를 지니고 있는지에 관한 역량
- ② 소비자가 권리행사 의식과 방법 등에 관한 지식을 갖추고 있는지에 관한 역량
- ③ 소비자가 합리적인 거래를 할 수 있도록 관련지식이나 바람직한 실천태도를 지니고 있는 지에 관한 역량
- ④ 소비자가 윤리적 소비를 위한 바람직한 실천태도를 지니고 있는지에 관한 역량

53. 소비자 환경교육의 목표와 그 요약 내용으로 가장 적합한 것은?

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

54. 다음 중 고령소비자의 정보처리에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 고령소비자의 정보수집량은 성인소비자에 비해 현저히 적다.
- ② 고령소비자는 가족이나 친지 등 대인적 정보보다 판매원 정보에 의존하는 경우가 많다.
- ③ 새로운 정보에 대한 정보수집 비용이 커서 정보의 수집에 적극적이지 않다.
- ④ 고령소비자의 경우도 외부로부터 노출된 정보를 기존지식을 바탕으로 해석하고, 장기기억 속에 저장되는 과정을 거친다.

55. 소비자교육의 요구분석을 위해 전문가의 직관이나 판단에 의존하는 분석방법은?

- ① 조사연구
- ② 관찰법
- ③ 델파이법
- ④ 능력 분석법

56. 언어와 의사소통 문제와 문화적 차이로 일반소비생활에 있어 특유의 소비자문제들을 경험하고 있는 취약계층의 소비자는?

- ① 다문화소비자
- ② 장애인소비자
- ③ 고령소비자
- ④ 아동소비자

57. 소비자교육 요구분석의 절차를 고려했을 때 성격이 다른 하나는?

- ① 요구분석의 목적 결정
- ② 단계별 계획의 개발
- ③ 목적에 입각한 기법과 도구의 선정
- ④ 해결사항의 설정과 해결대안의 파악

58. 소비자정보시스템 구축의 필요성과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 오프라인과 온라인의 컨버전스 환경이 대두되었다.
- ② 다양한 형태의 데이터들이 기업의 의사결정을 위한 데이터베이스로 구축되어 활용되고 있다.
- ③ 시장이 경쟁이 심화됨에 따라 기업의 대고객 마케팅 활동이 변하고 있다.
- ④ 급격하게 변화하는 환경에 대응하도록 기업이 소비자의 가치 변화를 유도할 필요성이 증가되었다.

59. 소비자정보시스템 구축 프로세스에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자정보시스템 구축 방향 설정
- ② 데이터베이스 요소의 점검과 분류
- ③ 데이터베이스 사용의 단순화
- ④ 소비자정보시스템 구축 전략과 시스템 구성 항목 결정

60. 다음에서 설명하는 것은?

소비자정보는 하나의 정보가 수신자들에게 분할되어 전달되는 경우에는 전혀 의미가 없는 정보가 되기 때문에 정보는 항상 데이터의 집합체로써 전달·사용됨으로써 의미를 갖게 된다.

- ① 비분할성
- ② 비소모성
- ③ 비이전성
- ④ 누적가치성

61. 소비자교육을 통한 신소비문화 형성과 관련된 교육 내용과 관련성이 가장 적은 것은?

- ① 쓰레기를 줄이고 재활용하는 소비생활 양식을 선택하고 실천하기
- ② 지속가능한 소비, 국경 없는 소비자 등 각종 글로벌 소비 환경 이슈를 알고 행동하기
- ③ 나눔의 문화 등 바람직한 소비문화를 인식하고 개발하기
- ④ 국민총생산, 인플레이션, 금융정책 등 거시경제 원리 이해하기

62. 청소년소비자의 특성에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① TV 광고에 무방비 상태로 영향을 받는다.
- ② 또래집단이 미치는 영향력이 크다.
- ③ 부모로부터 독립된 소비행동을 보인다.
- ④ 가치관 혼란에서 오는 과시적인 소비행동을 보인다.

63. 소비자정보 중 다음의 내용이 해당되는 것은?

인터넷 블로그에서 제공되는 타인 소비자의 소비경험

- ① 객관적 소비자정보
- ② 주관적 소비자정보
- ③ 한계적 소비자정보
- ④ 중립적 소비자정보

64. 소비자사회화의 개념을 설명한 것으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 일반적인 사회화의 하위개념이다.
- ② 개인이 소비자로서의 역할을 수행하는 데 필요한 지식, 태도, 기능을 습득해나가는 과정이다.
- ③ 소비생활에서 소비자로서의 변화하는 상황에 적합하게 개발시켜 나가는 전 생애에 걸친 과정이다.
- ④ 합리적인 거래나 재무관리, 소비자 권리행사, 윤리적인 소비를 위해 갖추어야 할 소비생활 실천태도이다.

65. 우리나라 소비자교육의 발전과정에 대한 설명 중 틀린 것은?

- ① 시동기에는 소비자보호단체협의회를 조직해서 소비자보호 활동을 하였다.
- ② 성립기에는 학교 및 사회에서 소비자교육을 시작한 시기이다.
- ③ 관심제고기에는 중·고교의 소비자교육 활성화를 위해 시범학교가 운영되었다.
- ④ 확장기에는 소비자상담사 자격인증제가 처음으로 제도화되었다.

66. 소비자역량을 발전시키기 위한 소비자교육 방향과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비를 억제하고 절약하여 최저 생활을 유지하도록 한다.
- ② 자신의 가치체계를 인식하고 발전시키도록 한다.
- ③ 사회적, 경제적, 생태적 제 상황을 고려하여 합리적인 의사결정을 하도록 한다.
- ④ 소비자의 권리와 책임을 이해하고 소비자시민의 역할을 잘 수행하여 새로운 소비문화를 형성해 나가도록 한다.

67. 소비자교육 프로그램을 실행하기 위한 교육방법 선정 원리에 해당하지 않는 것은?

- ① 다양성의 원리
- ② 적절성과 효율성의 원리
- ③ 현실성의 원리
- ④ 변별성의 원리

68. 제시된 고객서비스 문제의 원인들 중 성격이 다른 하나는?

- ① 서비스 실행 직후 모니터링 시스템 부재 또는 미흡
- ② 협력업체 입찰을 위한 평가지표에 고객만족도 결과 미반영
- ③ 고객만족 서비스 향상을 위한 보상제도 미흡 또는 부재
- ④ 고객중심 마인드 부족

69. 현대사회의 아동소비자의 특성과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 아동소비자가 쓸 수 있는 자유재량 소비액이 증가하였다.
- ② 소비자능력을 향상시킬 수 있는 소비자교육의 기회가 충분하다.
- ③ 부모의 과잉보호적 태도로 소비욕망을 절제하는 것이 어렵다.
- ④ 가계구매에 직·간접적으로 영향력을 행사한다.

70. 소비자교육 프로그램의 내용선정 시 준거기준과 관련한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 경제적 인지발달 단계에 맞게 이해 가능하도록 구체적이어야 한다.
- ② 학습자의 욕구와 흥미에 대한 적절성으로 학습내용과 방법
- ③ 법에 학습자의 관점, 장점, 욕구, 흥미 등을 충족시키거나 개발할 수 있어야 한다.
- ④ 세부적이고 자세한 목표를 위한 준비로 학습자가 여러 유형의 학습에 능동적으로 참여할 수 있는 기회를 증진시켜야 한다.
- ⑤ 합목적성 및 목표와의 일관성을 유지하고, 교육내용은 목표가 지시하는 내용을 담아야 한다.

71. 소비자정보 제작 시 내용의 선정원칙이 아닌 것은?

- ① 제공정보의 중요성
- ② 흥미성과 참신성
- ③ 교육적 효용성
- ④ 정보의 일반성

72. 기업 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.

73. 아래의 관점에서 설명하는 것은?

- 사회화란 한 개인과 그 개인이 속한 다양한 사회체계에서 사회화 인자들과의 상호작용 속에서 발생하는 것으로 간주한다.
- 규범, 행위, 동기 등을 학습자에게 전달시켜주는 영향력의 전달주체인 사회화 인자에 중점을 두고 있으며, 학습자는 모방, 강화, 사회적 상호작용을 통해 지식이나 행동을 습득하게 된다.

- ① 인지발달이론
- ② 사회학습이론
- ③ 사회체계이론
- ④ 사회관계이론

74. 소비자정보 특성에 대한 설명으로 거리가 먼 것은?

- ① 소비자정보는 아무리 사용해도 소진되지 않으므로 반복해서 계속적으로 사용할 수 있다.
- ② 거래 당사자 중 한 사람이 가지고 있는 정보는 다른 사람도 정확하게 파악할 수 있다.
- ③ 정보가 일단 공급되면 모든 사람이 공동으로 활용할 수 있다.
- ④ 소비자의 능력정도에 따라 구매의사결정에 필요한 정보를 적절한 방법으로 탐색하여 획득하는데 격차가 나타난다.

75. 디지털 소비자정보의 속성으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 지향성
- ② 유연성
- ③ 폐쇄성
- ④ 이동성

76. 제시한 설명에 대해 소비자가 선택한 제품성격이 나머지와 다른 것은?

- ① 변호사로부터 법률상담을 받았으나, 상담내용이 어려워 아직 정확하게 이해를 할 수 없다.
- ② 병원에서 간단한 수술을 받아 수술이 잘 되었는지는 아직 잘 모르겠다.
- ③ 화장품의 성분은 잘 모르지만 평소에 피부에 잘 맞았던 화장품을 선택하여 구매했다.
- ④ 자동차 수리 시 정비사로부터 엔진오일에 대한 교체를 권유받아 엔진오일을 교체했다.

77. 소비자 의사결정에 영향을 미치는 개인적 요인이 아닌 것은?

- ① 시장에서 소비자의 기능과 관련된 모든 정보인 소비자 지식
- ② 목표를 향해 행동의 방향을 지시하고, 촉진 및 가속화 시키도록 하는 내적 성향
- ③ 환경자극에 대한 개인의 반응양식을 결정하는 내면의 심리적 특성
- ④ 자신의 판단, 믿음, 행동을 결정하는데 기준으로 삼는 준거집단

78. 시장형태에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 독점시장에서 기업은 가격통제력을 가진다.
- ② 완전경쟁시장에서는 상품이 동질적이다.
- ③ 독점적 경쟁시장에서는 비가격경쟁이 활발히 일어난다.
- ④ 과점시장에서는 상품이 완전히 차별화되어 있다.

79. 다음에서 설명하는 것은?

의도적으로 제품의 물리적 수명 자체를 단축시키거나 소비자로 하여금 물리적 수명이 다하기 전에 새로운 제품으로 교체하도록 유도하는 전략

- ① 확인편향
- ② 단위가격전략
- ③ 조기채택술
- ④ 계획된 진부화

80. 일반적으로 소비자들이 이해하는 효용의 극대화라는 개념과 가장 거리가 먼 것은?

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

81. 건전한 소비문화 정착을 위한 행동과 가정 거리가 먼 것은?

- ① 경제적 합리성 추구
- ② 자아정체감의 확립
- ③ 지속가능한 소비 추구
- ④ 편의지향적 소비 추구

82. 소비자가 구매 후 부조화를 감소시키기 위한 방안으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 문제의 인식
- ② 태도의 변화
- ③ 대안의 재평가
- ④ 새로운 정보탐색

83. 환경친화적 소비자행동으로 보기 어려운 것은?

- ① 구매단계에서 그린워싱제품을 선택하여 구매한다.
- ② 환경마크나 에너지소비효율표시 등에 대해 관심과 지식을 갖고 구매하려고 한다.
- ③ 부득이 오염물질이 배출될 수밖에 없는 경우에는 최소화하기 위해 노력을 한다.
- ④ 알뜰시장, 버룩시장, 재활용센터 등 중고품 교환·거래·수리를 위한 시장을 적극 이용한다.

84. 보상소비에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자 자신에게 스스로 축하 또는 상을 주기 위해 소비하는 행위이다.
- ② 소비를 통해 자신의 가치와 정체성을 찾으려는 성향이 강할수록 보상소비에 영향을 미친다.
- ③ 자율성 상실이나 자아존중감 결핍 등의 심리적 문제를 해결하기 위해 자기보상 차원에서 이뤄진다.
- ④ 자신의 능력과 존재가치를 부각시키려고 하는 지배본능이 보상소비의 형태로 구체화된다.

85. 유통기관에서 활용하는 가격정책과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 명품판매
- ② 세일행사
- ③ 보상판매
- ④ 수량할인

86. 구매하고자 하는 제품의 대금 지불 시 신용카드를 사용하는 장점이 아닌 것은?

- ① 고가의 제품을 할부로 구입할 수 있다.
- ② 소득세 공제를 받을 수 있다.
- ③ 가게 금전관리의 융통성을 줄 수 있다.
- ④ 이용 가능한 가처분소득이 증가한다.

87. 소비자의사결정 이론 중 전망이론에서 설명한 내용으로 가장 적합한 것은?

- ① 소비자의 최종선택은 주관적 만족감이 극대화되는 지점에서 이루어진다.
- ② 소비자는 손실로 인해 발생하는 아픔을 훨씬 깊고 크게 느끼는 손실혐오감을 갖는다.
- ③ 소비자는 사건의 발생확률이 낮은 위험에 대해 과소평가하는 경향이 있다.
- ④ 소비자는 기대효용가치를 고려하여 이득이나 손해를 평가하는 과정을 거친다.

88. 소비자 의사결정 과정에서 구매를 위해 수반되는 문제해결 비용과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 금전적인 비용
- ② 비금전적인 비용
- ③ 유지비용
- ④ 기회비용

89. 다음에서 설명하는 것은?

소비자들이 일상생활에서 이루어지는 다양한 경험을 통해 기존의 신념, 태도 및 행동이 변화하게 되는 것을 의미한다.

- ① 학습
- ② 개성
- ③ 지각
- ④ 동기

90. 종립적 정보 원천의 특징으로 바른 것은?

- ① 주로 정부나 공공기관에서 제공한다.
- ② 피상적이고 신뢰성이 결여된 정보이다.
- ③ 소비자 간 연대의 매개가 되는 정보이다.
- ④ 마케터의 직접적인 통제 하에 제공되는 정보이다.

91. 다음의 ()에 들어갈 내용으로 옳은 것은?

제품에는 소비자가 탐색으로만 그 품질을 평가할 수 없는 제품, 예를 들면 가전제품 또는 참치캔과 같은 것이 있다. 이러한 제품들은 소비자가 구매를 한 후 경험을 통해서 그 품질을 평가할 수 있다. 이런 제품의 경우 ()라고 한다.

- ① 신뢰재
- ② 경험재
- ③ 정상재
- ④ 탐색재

92. 특정 상황이나 시기에 국한하여 정상가격을 할인해 판매하는 형태는?

- ① 상설인가판매
- ② 균일가판매
- ③ 오픈프라이스
- ④ 가격할인

93. 저축상품을 비교 평가할 때 고려되어야 할 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 실질이자율보다는 명목이자율
- ② 비과세, 세금우대여부
- ③ 대출 가능여부
- ④ 예치기간

94. 제품수명주기에 따른 마케팅 전략에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 도입기에는 제품에 대한 기본 수요를 자극하는 것을 주목적으로 한다.
- ② 성장기에는 제품확대·서비스 제공 등을 통해 새로운 시장 및 유통경로에 진출한다.
- ③ 성숙기에는 상품과 모델을 다양화하여 매출을 증대시킨다.
- ④ 쇠퇴기에는 마케팅믹스의 구성요소를 변화시켜 다시 한번 재도약을 꾀한다.

95. 바람직한 소비문화를 형성하기 위한 노력으로 적합하지 않은 것은?

- ① 상류계층을 모방한 소비
- ② 공동체적 삶을 위한 소비
- ③ 자기성찰적 소비
- ④ 건전한 여가생활

96. 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

97. 일반적인 소비자 의사결정은 다음의 과정을 통해 이루어진다. () 안에 알맞은 것은?

문제인식 → () → 대안평가 → 구 매 → 구매 후 평가

- ① 문제해결
- ② 문제처리
- ③ 정보탐색
- ④ 정보처리

98. 다음에서 설명하는 것은?

한 가지 상품군에 대해 방대한 제품구색을 갖추고 할인점에 준하는 낮은 가격대로 제품을 판매하는 형태로 대표적으로 토이저러스와 같은 유통업체

- ① 쇼핑센터
- ② 하이퍼마켓
- ③ 카테고리킬러
- ④ 회원제 도매클럽

99. 시장구조의 결정요인으로 적합하지 않은 것은?

- ① 시장진입과 탈퇴의 자유
- ② 시장의 종류와 거래장소
- ③ 재화의 공급자수
- ④ 판매와 소비자의 시장정보 보유정도

100. 소비자선택의 효율성(efficiency)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 효율성은 최소의 희생으로 최대의 효과를 얻는 것이다.
- ② 효율성의 판단은 객관적으로 이루어질 수 있다.
- ③ 구매의사결정 결과의 효율성은 한정된 자원투입의 범위 안에서 최대의 구매이득을 얻는 것이다.
- ④ 제품의 가격보다는 속성을 가장 중요한 기준으로 판단하는 것을 의미한다.